

# Fundação Universidade do Amazonas (UFAM)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 15 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# **Fundação Universidade do Amazonas (UFAM)**

## **Serviços disponíveis**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Matricular-se em curso de graduação - UFAM</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Obter Assistência Estudantil - UFAM</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Obter diploma ou 2<sup>a</sup> via de diploma de pós-graduação - UFAM</b>                    | <b>10</b> |
| <b>Obter diploma ou 2<sup>a</sup> via de diploma de graduação - UFAM</b>                        | <b>13</b> |
| <b>Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFAM</b>                           | <b>16</b> |
| <b>Receber bolsa de Extensão - UFAM</b>   | <b>19</b> |
| <b>Receber bolsa de Pesquisa - UFAM</b>   | <b>22</b> |
| <b>Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UFAM</b> | <b>25</b> |

## **Matricular-se em curso de graduação - UFAM**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

Para ser matriculado em curso de Graduação da Ufam, o candidato deve ter obtido aprovação em um dos Processos Seletivos da Universidade.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Cidadãos

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - REALIZAR A MATRÍCULA**

##### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

CPF

##### **Canais de prestação**

Presencial

AUDITORIO EULALIO CHAVES

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) corrido(s)

##### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Até 1 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

DEPARTAMENTO DE REGISTRO ACADÊMICO DA PROEG - 92 3305-1181 RAMAL 2230 -  
izaurajardim@hotmail.com

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Obter Assistência Estudantil - UFAM**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

Alunos de graduação e pós-graduação que vivam em situação familiar de baixa renda podem receber auxílio para ter condições de continuar com seus estudos. Se este é seu caso, você pode obter Assistência Estudantil através deste serviço.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Cidadãos

### **Etapas para a realização deste serviço**

**Etapa 1 - Compra de ticket e validação diária para controle de consumo diário. No casos dos auxílio e bolsa que o departamento disponibiliza, é necessário ao me**

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

Carteira estudantil

Comprovante de pagamento

CPF

Cópia de CPF, RG.

#### **Canais de prestação**

Presencial

**Na instituição**

Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Telefone

9233051795

E-mail

DAEST@UFAM.EDU.BR

**Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

**Etapa 2 - Os usuários são avaliados de forma sociopsicopedagógica, e depois, se necessário, comparecerão ao departamento para conversa com as respectivas profis**

**Canais de prestação**

Presencial

Departamento de Assistência Estudantil - PROGESP

Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Telefone

9233051795

E-mail

AGEUMAIA@UFAM.EDU.BR

**Tempo de duração da etapa**

Entre 8 e 15 dia(s) corrido(s)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

**Informações adicionais ao tempo estimado**

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Departamento de Assistência Estudantil - 92 3305-1795 - monica@ufam.edu.br

**Informações adicionais ao tempo de validade**

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFAM**

Avaliaçāo: Sem Avaliação

### **O que é?**

Se você concluiu com êxito a pós-graduação na Universidade, pode obter o seu diploma (ou 2ª via) através deste serviço

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Cidadāos, Estrangeiros

### **Etapas para a realização deste serviço**

**Etapa 1 - A primeira interação : solicitação (entrega de documentação) A segunda interação: recebimento do produto final**

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Certificado de conclusão de curso

Comprovante de pagamento

CPF

Diploma

Procuração do representante legal

**Custos**

- Taxa de serviço referente a expedição do certificado de pós-graduação Lato Sensu. - R\$ 20,00

**Canais de prestação**

Presencial

Na instituição

Telefone

9233051496

**Tempo de duração da etapa**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

**Outras Informações****Quanto tempo leva?**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação - 92 3305-1496 - [propesp@ufam.edu.br](mailto:propesp@ufam.edu.br)

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Obter diploma ou 2<sup>a</sup> via de diploma de graduação - UFAM**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

Se você concluiu com êxito graduação ou pós-graduação na Universidade, pode obter o seu diploma (ou 2<sup>a</sup> via) seguindo as orientações abaixo.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Cidadãos

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - REQUERER O DIPLOMA**

##### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Procuração do representante legal

##### **Canais de prestação**

Presencial

Na instituição

##### **Tempo de duração da etapa**

Entre 16 e 30 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 16 e 30 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

COORDENAÇÃO DE REGISTRO DE DIPLOMAS - 92 3305-1793 - [crdproeg@ufam.edu.br](mailto:crdproeg@ufam.edu.br)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFAM**

Avaliaçāo: Sem Avaliaçāo

### **O que é?**

Se você deseja fazer graduação na Universidade, você precisa concorrer a uma vaga no curso escolhido por meio deste serviço.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Cidadāos

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - INSCRIÇÃO NO PROCESSO SELETIVO**

##### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

CPF

##### **Custos**

- TAXA DE INSCRIÇÃO - R\$ 45,00

##### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

##### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) corrido(s)

## **Etapa 2 - REALIZAR A PROVA**

### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

### **Canais de prestação**

Presencial

**LOCAIS DE PROVAS PREVIAMENTE INFORMADOS AOS CANDIDATOS**

### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

COMISSÃO PERMANENTE DE CONCURSOS - 92 3305-1181 RAMAL 4212 - [comvest@ufam.edu.br](mailto:comvest@ufam.edu.br)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Receber bolsa de Extensão - UFAM**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

Alunos de graduação e pós-graduação que realizam atividades de extensão universitária podem concorrer a auxílio financeiro em função destas atividades, através deste serviço.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Outros entes da Federação

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - 1 - Apresentar a documentação exigida em Edital**

##### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

CPF

Dados bancários

##### **Canais de prestação**

E-mail

[projetopibex@gmail.com](mailto:projetopibex@gmail.com)

##### **Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

## **Etapa 2 - 2 - O usuário encaminha a frequência mensal**

### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Frequência mensal de atividades

### **Canais de prestação**

E-mail

projetopibex@gmail.com

### **Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 8 e 15 dia(s) corrido(s)

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Pró-Reitoria de Extensão - 92993136755 - luanyalmeida@gmail.com

### **Informações adicionais ao tempo de validade**

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Receber bolsa de Pesquisa - UFAM**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

Alunos de graduação e pós-graduação que participam de projetos de pesquisa na Universidade podem concorrer a auxílio financeiro em função destas atividades, através deste serviço.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Cidadãos

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - entrega de documentos**

##### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

Carteira estudantil

Comprovante de endereço/residência

Comprovante de quitação eleitoral

CPF

##### **Canais de prestação**

Presencial

Pró- Reitoria de Pesquisa e Pós graduação, situada na reitoria do campus universitário

Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

E-mail

ic\_propesp@ufam.edu.br

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

**Informações adicionais ao tempo estimado**

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

DEPARTAMENTO DE PESQUISA - 3305-1181- RAMAL 2014 - jchaar@gmail.com;pesquisa\_propesp@ufam.edu.br

**Informações adicionais ao tempo de validade**

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

# **Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UFAM**

Avaliação: Sem Avaliação

## **O que é?**

Instituições privadas de Educação Superior precisam registrar seus diplomas de graduação e pós-graduação junto a Instituições Federais de Ensino Superior para que estes tenham validade. Para registrar diplomas nesta instituição, siga as orientações abaixo.

## **Quem pode utilizar este serviço?**

Cidadãos, Empresas Privadas

## **Etapas para a realização deste serviço**

### **Etapa 1 - SOLICITAR REGISTRO DO DIPLOMA**

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Comprovante de pagamento

Diploma

#### **Custos**

- TAXA DE REGISTRO DE DIPLOMAS -

**Canais de prestação**

Presencial

COORD. DE REGISTRO DE DIPLOMA

**Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) corrido(s)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

COORDENAÇÃO DE REGISTRO DE DIPLOMAS - 92 3305-1793 - [crdproeg@ufam.edu.br](mailto:crdproeg@ufam.edu.br)

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.