

# Fundação Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 09 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 Federal de Mato Grosso (UFMT)**

## Serviços disponíveis

Matricular-se em curso de graduação - UFMT	4
Obter Assistência Estudantil - UFMT	9
Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFMT	11
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFMT	15
Receber bolsa de Extensão - UFMT	18
Receber bolsa de Pesquisa - UFMT	21
Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFMT	24
Registrar manifestações de Ouvidoria - UFMT	28

## Matricular-se em curso de graduação - UFMT

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Se você deseja realizar um curso de graduação na Universidade Federal de Mato Grosso, você precisa, após aprovado em processo seletivo, matricular-se no curso escolhido por meio deste serviço.

O ingresso na UFMT pode ocorrer das seguintes formas:

**ENEM** - Através da nota do ENEM, com inscrição nas etapas indicadas no referido processo seletivo.

**Compulsória** - independe de vaga, e pode ser usufruído pelo Funcionário Público ou Militar e seus dependentes transferidos a pedido da União, Estados e Municípios.

**Transferência facultativa** - depende da disponibilidade das vagas, sendo publicado na página da UFMT, por meio de edital informativo, geralmente no mês de setembro.

**Convênio cultural** - são alunos estrangeiros, pertencentes a países com os quais a UFMT possui convênio de cooperação.

**Ingresso por cortesia** - é a receptividade pela comunidade universitária ao filho de Cônsul estrangeiro.

**Dúvidas** , dirija-se a: *Coordenação de Administração Escolar/Gerência de Registro Escolar. Fone: (65)3615-6215. E-mail: gre\_cae@ufmt.br.*

### Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos, Estrangeiros

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Pré-Matrícula online pelo Sistema de Gestão de Ingresso**

Realizar a Pré-Matrícula online pelo Sistema de Gestão de Ingresso disponibilizado em <https://www.ufmt.br/ingresso> .

**(AMPLA CONCORRÊNCIA, L1, L2, L5, L6, L9, L10, L13, L14 e V3402)**

*Obs . Toda a documentação deverá ser enviada na forma de arquivos digitalizados (.pdf, .jpg ou .jpeg), de boa qualidade (sem cortes, rasuras ou emendas) e com todas as informações legíveis com tamanho máximo de 5Mb*

cada.

## **Documentação**

### **Documentação em comum para todos os casos**

- Documento Oficial de Identidade
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Comprovante de residência
- Título de Eleitor e comprovante de votação da última eleição ou Certidão de Quitação Eleitoral (obrigatório para maiores de 18 anos)
- Certificado de alistamento militar/reservista, para candidatos do sexo masculino, maiores de 18 anos
- Certificado ou Diploma de conclusão do Ensino Médio

Documentos específicos para as cotas de ações afirmativas estão disponíveis em edital publicado na [Central de Ingresso](#).

### **Canais de prestação**

Web

[Pré-matrícula online - Acesso ao Sistema de Gestão de Ingresso](#)

### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) útil(eis)

## **Etapa 2 - Comparecimento presencial para candidatos autodeclarados pretos, pardos ou indígenas**

Verificação da veracidade da autodeclaração dos candidatos pretos, pardos e indígenas.

## **Documentação**

### **Documentação em comum para todos os casos**

Autodeclaração disponível na [Central de Ingressos](#) , devidamente preenchida, a ser assinada na presença da Comissão de Heteroidentificação.

Em caso do candidato ser indígena, uma fotocópia do Registro Administrativo de Nascimento de Indígena (RANI) ou uma Declaração de Pertencimento Étnico, em via original, assinada por três representantes da comunidade (cacique, professores, entre outros membros da comunidade, todos Indígenas), com nº de identidade, endereço e telefone de contato, disponibilizada no endereço [www.ufmt.br/ingresso](http://www.ufmt.br/ingresso) .

### **Canais de prestação**

Presencial

[Local da Comissão de Heteroidentificação](#)

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

### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) útil(eis)

## **Etapa 3 - Comparecimento presencial, em datas estabelecidas no edital**

Normalmente no início das aulas, para validação com o original dos documentos apresentados para comprovação da conclusão do ensino médio.

### **Documentação :**

Certificado ou Diploma de Conclusão do Ensino Médio e o Histórico Escolar devidamente registrado.

Documentação disponível em edital publicado na [Central de Ingresso](#) .

#### **Canais de prestação**

Presencial

Campus de ingresso.

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

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 1 dia(s) útil(eis)

### **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**

Cuiabá: Central de Atendimento UFMT - (65) 3615-6215/ 8626

Rondonópolis: Supervisão de Registro Escolar - (66) 3410-4006

Sinop: Coordenação de Administração Escolar - (66) 3533-3122

Araguaia: Supervisão de Registro Escolar - (66) 3402-0737

Várzea Grande: Coordenação de Administração Escolar - (65) 3313-7253

Horário de atendimento (local): das 08h às 11h30min e das 14h às 17h30min

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

Conforme estabelecido em edital do Processo Seletivo, disponibilizado em <https://www.ufmt.br/ingresso/> .

#### **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 nº 13.460/17, 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 - UFMT

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.

Mais informações acerca das Políticas de Assistência Estudantil da UFMT  
acessar: <https://www.ufmt.br/pro-reitoria/prae/pagina/servicos/1387>

### Quem pode utilizar este serviço?

Alunos regularmente matriculados nos cursos de graduação ou pós-graduação da UFMT

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Obter Assistência Estudantil

##### Canais de prestação

Web: Preencher

[Preencher](#)

##### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

### 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 Políticas de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil - (65) 3615-8177 -  
praecoordenacaopaa@gmail.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 diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFMT

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Em caso de extravio ou danos na 1ª Via do Diploma, o(a) graduado(a), poderá solicitar a 2ª Via do seu Diploma, seguindo os seguintes procedimentos:

*Obs. Ao solicitar a 2ª Via, o registro da 1ª Via é cancelado.*

### PRAZO DE ENTREGA

De acordo com a portaria MEC nº 1.095, de 25 de outubro de 2018.

- Até 120 dias a partir do peticionamento do processo , sendo que este deve estar com toda documentação anexada, caso contrário, o prazo será de 120 dias a partir da regularização dos documentos necessários no processo.

É de responsabilidade do estudante, atualizar e confirmar seus dados pessoais, acompanhar e verificar seus registros acadêmicos por meio dos sistemas acadêmicos desta Universidade. Em caso de ausência ou ilegibilidade de documentos o solicitante será comunicado por e-mail.

### ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO

O solicitante deverá acompanhar o trâmite e conclusão do seu processo no sistema SEI. Com o número do processo é possível consultar o trâmite após login no SEI como Usuário Externo, ou também com o nº do processo pelo site do SEI/UFMT na aba de pesquisa pública, [clcando aqui!](#)

Assim que estiver pronto haverá a seguinte mensagem na descrição: "Diploma Pronto, aguardando retirada pelo requerente".

Com a mensagem de Diploma pronto no andamento do seu processo, agora é só comparecer na Secretaria da CAE, para retirada do seu Diploma. [\(Link Google Maps\)](#)

### ENTREGA DO DIPLOMA AO TITULAR

O documento pode ser retirado pelo interessado, apresentando um documento oficial com foto.

### ENTREGA DO DIPLOMA A TERCEIROS

No caso de retirada por terceiros, ocorrerá a entrega mediante Procuração.

Devem ser apresentados:

- Documento de identidade do Procurador;
- Procuração Original simples (sem necessidade do Reconhecimento da Firma) para o fim específico de retirada de diploma;
- Cópia do documento de identidade do Outorgante para conferência.

*Obs. A procuração é simples, sem necessidade de firma reconhecida em cartório. A assinatura na Procuração deve ser igual ao que consta no documento oficial de identidade, conforme Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018.*

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

Cidadãos

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

### **Etapas 1 - 1 - Requerer diploma via processo eletrônico;**

1. Acessar o Sistema SEI (acesso de estudante ou usuário externo), [clcando aqui!](#)
2. Após o login no SEI `> Peticionamento > Processo Novo;
3. Escolha o tipo do Processo: SEGUNDA VIA DE DIPLOMA DE GRADUAÇÃO; preencher as informações solicitadas na tela e anexar os seguintes documentos (Frente e Verso preferencialmente no Formato PDF

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

- RG;
- Em caso de extravio do Diploma, anexar boletim de ocorrência;
- Em caso de danos no diploma, o original deverá ser anexado no processo, demonstrando o dano material ao diploma, e após deverá ser entregue na CAE/SDI no ato da entrega do Diploma de 2ª Via.
- [Guia de Recolhimento da União \(GRU\)/ Bolet](#)
- Comprovante de pagamento da GRU/taxa no valor de R\$ 110,50.

### **Custos**

- Taxa - R\$ 110,50

#### **Canais de prestação**

Telefone

Gerência de Expedição, Registro e Revalidação de Diplomas - GERRD /CAE

[Whatsapp: \(65\) 3615-6213](https://api.whatsapp.com/send?phone=6536156213)

E-Mail: gerrd.proeg@ufmt.br

Telefone: (65) 3615-6213 | 6211 | 6290

#### **Tempo de duração da etapa**

Entre 1 e 120 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)

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

Gerência de Expedição, Registro e Revalidação de Diplomas - GERRD /CAE

[Whatsapp: \(65\) 3615-6213](https://api.whatsapp.com/send?phone=6536156213)

E-Mail: gerrd.proeg@ufmt.br

Telefone: (65) 3615-6213 | 6211 | 6290

#### **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 - UFMT

Avaliação: Sem Avaliação

### 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?

Cidadãos, Estrangeiros

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Inscrever-se no processo seletivo SISU

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

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

#### Etapa 2 - Consulta ao resultado do processo seletivo SISU

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Manifestação de interesse em lista de espera**

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 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**

Secretaria de Tecnologia da Informação - 65 3615-8028 - [stiplanejamento@ufmt.br](mailto:stiplanejamento@ufmt.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 - UFMT

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?

Cidadãos, Outros entes da Federação

### Etapas para a realização deste serviço

**Etapa 1 - O professor (a), coordenador (a) do projeto faz sua submissão no Sistema de Extensão, o mesmo é responsável pela seleção dos bolsistas. Selecionado o**

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Comprovante de endereço/residência

CPF

histórico escolar

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

#### **Tempo de duração da etapa**

Entre 2 e 7 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**

Pró-reitoria de Cultura, Extensão e Vivência - 65 3615 8141 - sandrajmattos@gmail.com; procev@ufmt.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.

## Receber bolsa de Pesquisa - UFMT

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 - Inscrição

##### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Planio de Trabalho e Curriculum Lattes

##### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

##### Tempo de duração da etapa

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

#### Etapa 2 - Seminário de Iniciação Científica - apresentação dos resultados da pesquisa

##### Documentação

**Documentação em comum para todos os casos**

Resumo e relatório de pesquisa

**Canais de prestação**

Presencial

Pro-Reitoria de Pesquisa / Universidade Federal de Mato Grosso

Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Web

[Acesse o site](#)

E-mail

iniciacaocientifica@ufmt.br

**Tempo de duração da etapa**

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

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Entre 60 e 90 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**

Pro-Reitoria de Pesquisa - (65) 3313-7232 - iniciacaocientifica@ufmt.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 para graduação - UFMT**

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**

**Etapas 1 - 1 -Entrega dos processos de registro de diplomas.2 - Retirada dos diplomas registrados.**

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Certificado de conclusão de curso

Comprovante de endereço/residência

Comprovante de pagamento

Comprovante de quitação eleitoral



Diploma

Procuração do representante legal

Quitação Militar e Quitação Eleitoral

#### **Custos**

- A Taxa é comprada da Instituição não-universitária pelo registro dos diplomas. - R\$ 24.970,00

#### **Canais de prestação**

Presencial

Supervisão de Documentação e Intercâmbio

Telefone

2147483647

E-mail

gdi@ufmt.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Entre 90 e 120 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 90 e 120 dia(s) corrido(s)

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

### **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 manifestações de Ouvidoria - UFMT

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Por meio da plataforma [Fala.BR](#), cidadãos podem encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação a órgãos públicos federais, bem como a órgãos e entidades de outras esferas da federação que tenham aderido à plataforma.

- **SUGESTÃO** : proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **ELOGIO** : demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **SOLICITAÇÃO** : requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- **RECLAMAÇÃO** : demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- **DENÚNCIA** : comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **SIMPLIFIQUE!** : solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade federal.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas, especialmente, todos os usuários que utilizem ou busquem os serviços prestados pela UFMT.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapas 1 - Identifique-se

Primeiro, é necessário se identificar. É possível fazê-lo de duas maneiras. Pode-se criar uma conta, com login e senha, para a própria plataforma ou utilizar o seu login único [gov.br](#).

Caso escolha criar uma conta na plataforma, apenas nome, e-mail, documento de identificação e país são informações obrigatórias.

*Atenção: No caso das denúncias, há a possibilidade de não se identificar. Mas somente usuários identificados podem acompanhar e receber resposta a sua denúncia.*

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Os dados pedidos são: nome completo, gênero, tipo e número de documento de identificação a sua escolha, faixa etária, cor/raça, telefone, e-mail e endereço. Apenas nome e e-mail são obrigatórios.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o Fala.BR](#)

*Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail: [ouvidoria@ufmt.br](mailto:ouvidoria@ufmt.br)*

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Selecionar o tipo de manifestação**

Ao acessar o sistema, você escolherá qual o tipo de manifestação quer fazer. O [Fala.BR](#) classifica as manifestações de ouvidoria em denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedido de simplificação. A página contém uma descrição mais detalhada de cada uma dessas modalidades. Basta clicar na opção desejada.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o Fala.BR](#)

*Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail: [ouvidoria@ufmt.br](mailto:ouvidoria@ufmt.br)*

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Registre sua manifestação**

É hora apresentar sua manifestação. Para isso, é preciso informar para qual órgão deseja enviá-la. Depois a manifestação deve ser descrita de forma clara e objetiva no campo adequado. É possível anexar arquivos que ajudem a fundamentar a manifestação. Os anexos podem ser documentos, imagens, arquivos em PDF, planilhas, entre outros. Além disso, é possível identificar o local e os envolvidos no fato.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Documentação que fundamente a manifestação, caso desejar.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o Fala.BR](#)

*Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail: [ouvidoria@ufmt.br](mailto:ouvidoria@ufmt.br)*

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 4 - Revise e conclua sua manifestação**

Por fim, é possível revisar o resumo da sua manifestação. Certifique-se de que as informações correspondem ao pretendido. Para enviar sua manifestação, basta clicar no botão “concluir”. Guarde o número de protocolo, que também será enviado ao seu e-mail.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o Fala.BR](#)

*Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail: [ouvidoria@ufmt.br](mailto:ouvidoria@ufmt.br)*

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 5 - Acompanhar a solicitação e receber a resposta**

É possível acompanhar o andamento da sua manifestação por meio do sistema. Para isso, basta acessar a área [Minhas Manifestações](#) e efetuar seu login.

Após a análise da manifestação, o órgão/entidade irá encaminhar a resposta por meio do sistema, onde você poderá consultá-la.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Login e senha.

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o Fala.BR](#)

*Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail: [ouvidoria@ufmt.br](mailto:ouvidoria@ufmt.br)*

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Em média 30 dia(s) corrido(s)

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

A ouvidoria deve oferecer resposta o mais rápido possível, mas o prazo máximo é de 30 dias. Se for necessário esse prazo pode ainda ser prorrogado uma vez por mais 30 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Para mais informações, acesse a página de [perguntas frequentes](#) .

Dúvidas podem ser enviadas para o e-mail: [ouvidoria@ufmt.br](mailto:ouvidoria@ufmt.br) .

Por carta ou atendimento presencial: Av. Fernando Corrêa da Costa, nº 2367, Bairro Boa Esperança - Cuiabá - MT.  
CEP: 78060-900 (Térreo - Casarão).

## **Legislação**

- [Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017](#)
- [Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018](#)
- [RESOLUÇÃO CONSUNI-UFMT Nº41, DE 25 DE AGOSTO DE 2021](#)

### **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 n. 13.460/2017, 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 n. 10.048/2000..