

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 2^a 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

Etapa 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 Heteroidenficação.

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.

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 regulamente 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 2^a via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFMT

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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

Obs. Ao solicitar a 2^a Via, o registro da 1^a 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, [clicando 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

Etapa 1 - 1 - Requerer diploma via processo eletrônico;

1. Acessar o Sistema SEI (acesso de estudante ou usuário externo), [clicando 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 2^a Via.
- [Guia de Recolhimento da União \(GRU\)/ Boleto](#)
- 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](#)

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](#)

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

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, 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

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

Plano 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

Etapa 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

Etapa 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

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

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

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

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

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.

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..