

Fundação Universidade Federal do Amapá (UNIFAP)

Carta de Serviços

Documento gerado em 07 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 do Amapá (UNIFAP)

Serviços disponíveis

Matricular-se em curso de graduação - UNIFAP	4
Obter diploma ou 2^a via de diploma de graduação e de pós-graduação - UNIFAP	9
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UNIFAP	12
Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UNIFAP	15
Registrar manifestações junto à Ouvidoria - UNIFAP	18
Requerer informação pública da Universidade Federal do Amapá	21
Solicitar emissão de declaração de participação em atividade de extensão	24

Matricular-se em curso de graduação - UNIFAP

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você deseja fazer graduação na Universidade, você precisa, após aprovado em processo seletivo, matricular-se no curso escolhido por meio deste serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer cadastro institucional (primeira matrícula)

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Comprovante de endereço/residência

CPF

Diploma

Procuração do representante legal

Canais de prestação

Presencial

Departamento de Registro e Controle Acadêmico - Divisão de matrícula.

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Inscrever-se no cadastro.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Comprovante de endereço/residência

Diploma

Canais de prestação

Presencial

Departamento de Registro e Controle Acadêmico - Divisão de matrícula.

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Inscreve-se no cadastro Institucional - primeira matrícula do aluno.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Comprovante de endereço/residência

Comprovante de quitação eleitoral

CPF

Diploma

Canais de prestação

Presencial

Departamento de Registro e Controle Acadêmico - Divisão de matrícula.

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

Divisão de Matrícula - DIMATRI - (96) 3312.1757 - eunice@unifap.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^a via de diploma de graduação e de pós-graduação - UNIFAP

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Agendamento e Solicitação

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

É feito análise dos documentos do aluno.

Canais de prestação

Presencial

Departamento de Registro e Controle Acadêmico - Setor de Emissão de diplomas.

Tempo de duração da etapa

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

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 8 e 15 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 e controle Acadêmico - (96) 3312.1755 - marcialobo@unifap.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 - UNIFAP

Avaliaçāo: 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?

Cidadāos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - inscrição e pagamento

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Custos

- Guia de recolhimento da União - a partir do serviço a ser prestado, pelo número de inscritos. E ainda é feita uma pesquisa entre as demais instituições federais sobre o valor que est

Canais de prestação

Presencial

no próprio Depsec

Telefone

2147483647

E-mail

depsec@unifap.br

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)

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

Pró-reitoria de Ensino de Graduação (PROGRAD) - 96 33121766 - depsec@unifap.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.

Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UNIFAP

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

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Registro de diploma.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Certificado de conclusão de curso

Comprovante de quitação eleitoral

CPF

Canais de prestação

Presencial

Divisão de Emissão e Registro de Diploma da UNIFAP.

- Tempo estimado de espera: Até 2 minuto(s)

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)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Departamento de Registro e Controle Acadêmico - Divisão de emissão de diploma. - (96) 3312. 1755 -
marcialobo@unifap.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.

Registrar manifestações junto à Ouvidoria - UNIFAP

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Universidade Federal do Amapá criou, em 2010, a Ouvidoria da UNIFAP, no intuito de auxiliar o cidadão em suas demandas com a Instituição. Para tanto, são recepcionados denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de simplificação.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Registrar manifestação no FalaBR

O manifestante preenche seu cadastro na plataforma de registro de manifestação no endereço eletrônico falabr.cgu.gov.br ou entra em contato com a Ouvidoria através do e-mail ouvidoria@unifap.br.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

E-mail

ouvidoria@unifap.br

Postal

Rodovia Juscelino Kubitschek, KM 02 – Campus Marco Zero, Bloco da Reitoria – Ouvidoria, Sala 01 – andar térreo e sala 02 – 1º andar.

Presencial

Campus Marco Zero – Bloco da Reitoria, sala 01 – andar térreo e sala 02 – 1º andar

- Tempo estimado de espera: Até 20 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

As unidades de Ouvidoria, conforme previsto na Instrução Normativa CGU/OGU n. 5/2018, deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

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

Site: <https://www2.unifap.br/ouvidoria/>

E-mail: ouvidoria@unifap.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.

Requerer informação pública da Universidade Federal do Amapá

Avaliaçāo: Sem Avaliação

O que é?

O cidadāo solicita acesso à informações públicas da UNIFAP, com base na Lei n. 12.527/2011, e recebe as informações, de forma presencial ou sistêmica.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

É necessário o Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) no sistema/plataforma da CGU. O cidadāo solicita acesso à informações públicas da UNIFAP, com base na Lei n. 12.527/2011, e recebe as informações, de forma presencial ou sistêmica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se no sistema e lançamento do pedido de acesso no sistema

Acesso ao endereço eletrônico falabr.cgu.gov.br

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

E-mail

ouvidoria@unifap.br

Presencial

O SIC está localizado no Prédio da Reitoria da UNIFAP, térreo, com atendimento presencial das 8:00h às 12:00; 14:00h às 18:00. Endereço: Rod. Juscelino Kubitschek, KM-02. Jardim Marco Zero. CEP 68.903-419.

- Tempo estimado de espera: Até 20 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 20 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Não temos telefone fixo.

Entrar em contato através do e-mail "ouvidoria@unifap.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.

Solicitar emissão de declaração de participação em atividade de extensão

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Trata-se de serviço de emissão de documento em que se procede a uma exposição clara de uma determinada situação ou fato. É elaborada por escrito e constitui prova de compromisso perante uma terceira pessoa ou entidade, pois o declarante compromete-se ao conteúdo da sua declaração. Documento emitido durante o período de vigência da atividade de extensão.

Quem pode utilizar este serviço?

Comunidade Acadêmica

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitação

O serviço deve ser solicitado presencialmente no DEx/PROEAC/UNIFAP, preenchendo o formulário de solicitação do documento; ou, enviando o pedido por e-mail para dex@unifap.br, com as seguintes informações: nome completo do requerente; nome do(a) coordenador(a) da atividade; título da atividade e ano de participação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

São necessárias as seguintes informações para o departamento realizar a busca pelas informações para o serviço:

Nome completo do requerente;

Nome do(a) coordenador(a) da atividade;

Título da atividade;

Ano de participação na atividade.

Canais de prestação

Presencial

O serviço pode ser solicitado presencialmente no DEx/PROEAC/UNIFAP, preenchendo o formulário de solicitação do documento.

Tempo estimado de espera: Até 3 dia(s) útil(eis)

E-mail

A solicitação pode ser enviada para o e-mail para dex@unifap.br, com as seguintes informações: nome completo do requerente; nome do(a) coordenador(a) da atividade; título da atividade e ano de participação.

Tempo de duração da etapa

Até 3 dia(s) útil(eis)

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

E-mail do Departamento de Extensão - kellyhuany@unifap.br

Informações adicionais ao tempo de validade

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos na PROEAC observar as seguintes diretrizes:

I. Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

- II. Presunção de boa-fé do usuário;
- III. Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV. Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V. Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI. Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII. Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII. Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX. Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X. Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI. Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII. Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII. Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV. Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV. Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

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.