

# Fundação Universidade Federal do Amapá (UNIFAP)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 26 de Abril de 2024.

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 2ª 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 2ª 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 2ª 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

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

## 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 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](http://falabr.cgu.gov.br) ou entra em contato com a Ouvidoria através do e-mail [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br).

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

E-mail

[ouvidoria@unifap.br](mailto: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

Avaliação: Sem Avaliação

## O que é?

O cidadão solicita acesso às 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 cidadão solicita acesso às 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](http://falabr.cgu.gov.br)

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

E-mail

[ouvidoria@unifap.br](mailto: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](mailto: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.