

# Universidade Federal de Uberlândia (UFU)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 08 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.

# **Universidade Federal de Uberlândia (UFU)**

## **Serviços disponíveis**

<b>Matricular-se em curso de extensão - UFU</b>	<b>4</b>
<b>Matricular-se em curso de graduação - UFU</b>	<b>7</b>
<b>Matricular-se em curso de pós-graduação - UFU</b>	<b>10</b>
<b>Obter diploma ou 2<sup>a</sup> via de diploma de graduação - UFU</b>	<b>13</b>
<b>Obter diploma ou 2<sup>a</sup> via de diploma de pós-graduação - UFU</b>	<b>16</b>
<b>Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFU</b>	<b>19</b>
<b>Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFU</b>	<b>21</b>
<b>Protocolar documentos junto a Universidade Federal de Uberlândia - UFU</b>	<b>25</b>

## Matricular-se em curso de extensão - UFU

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Os cursos de Extensão estão vinculados ao processo de formação de pessoas (Ensino) e de geração de conhecimento (Pesquisa), assim a Pró-reitoria de Extensão e Cultura da Universidade Federal de Uberlândia atua por meio de programas, projetos e ações, com a participação efetiva da comunidade.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão com ou sem vínculo com a Universidade.

As exigências específicas para participação em cursos ou eventos de extensão serão informadas no edital de seleção dos cursistas ou pelos canais de divulgação do evento.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Consultar os cursos e eventos disponíveis

- Acessar a área de cursos/eventos com inscrições abertas.

##### Canais de prestação

Web: Consultar

[Consultar](#)

##### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

#### Etapa 2 - Realizar inscrição

- Escolher a opção desejada - importante se atentar às condições estabelecidas no edital para realização das inscrições.

#### **Canais de prestação**

Web: Inscrever-se

[Inscrever-se](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

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

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Para maiores informações os interessados poderão entrar em contato com a Secretaria de Extensão da Instituição:

Telefone: (34) 3239-4872

E-mail: [direc@proex.ufu.br](mailto:direc@proex.ufu.br)

### **Legislação**

<http://www.reitoria.ufu.br/Resolucoes/resolucaoCONSUN-2019-25.pdf>

#### **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.

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

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?**

Discentes

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

#### **Etapa 1 - 1 - Solicitação de matrícula pelo usuário.**

O candidato aprovado em processo seletivo deverá realizar sua solicitação de matrícula observando as instruções contidas no Edital de Matrícula do processo seletivo em questão.

#### **Documentação**

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

Certidão de Registro Civil (nascimento ou casamento);

Carteira de Identidade - RG;

CPF, caso o número não esteja informado no RG;

Título de Eleitor e Certidão de Quitação Eleitoral, para brasileiros maiores de 18 anos;

Documento Militar Definitivo, para brasileiros maiores de 18 anos e menores de 45 anos, do sexo masculino;

Histórico Escolar do Ensino Médio e Certificado de Conclusão do Ensino Médio, caso não esteja integrado ao Histórico Escolar;

Diploma do Curso Profissionalizante, quando o Histórico Escolar do Ensino Médio apresentado se tratar de curso técnico e/ou profissionalizante;

Outros documentos previstos em Edital.

Candidatos inscritos em vagas reservadas deverão encaminhar a documentação prevista para comprovação de atendimento aos critérios específicos (aplicável a PPI - pretos, pardos e indígenas; PCD- pessoa com deficiência e com renda familiar declarada de até 1,5 salários mínimos per capita)

#### **Canais de prestação**

Web

A solicitação de matrícula é feita em por meio do site da UFU.

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 2 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

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

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

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

DIRAC - 34 32398959 - [semat@prograd.ufu.br](mailto:semat@prograd.ufu.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.

## **Matricular-se em curso de pós-graduação - UFU**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

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

Conheça os programas de pós-graduação: <http://www.propp.ufu.br/programas-de-pos-graduacao>

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

Candidato(a) aprovado(a) em Processo Seletivo na UFU.

Possuir os requisitos exigidos conforme Edital de seleção do curso escolhido.

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

#### **Etapa 1 - Solicitar Matrícula**

Para a realização da matrícula, a entrega dos documentos deve ser feita à secretaria do programa ao qual o curso está vinculado.

Os documentos exigidos estão dispostos no Edital de seleção.

Em caso de ausência de algum documento, serão consideradas as orientações e critérios estabelecidos em cada Edital.

#### **Documentação**

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

Documentos solicitados conforme previstos nos editais específicos.

#### **Canais de prestação**

Web

As orientações para solicitação de matrícula constam no edital do processo seletivo escolhido. Para acessar os editais: [Portal de Seleção DIRPS](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

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

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Entrar em contato com os canais de atendimento informados no edital.

#### **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 - UFU

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Se você concluiu com êxito graduação na Universidade, pode obter seu diploma ou a 2ª via seguindo as orientações abaixo.

### Quem pode utilizar este serviço?

Concluintes

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitação de Segunda Via de Diploma

##### Documentação

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

Cópia da atual certidão de registro civil.

Cópia do RG.

Formulário disponível em: <http://www.prograd.ufu.br/servicos/2a-de-diploma-e-apostilamento>

##### Custos

- Taxa de expedição e registro de segunda via de diploma (GRU) - R\$ 120,00

##### Canais de prestação

E-mail

[expedicao.secdo@prograd.ufu.br](mailto:expedicao.secdo@prograd.ufu.br)

## Presencial

A retirada do Diploma (via física) deve ser realizada presencialmente no Setor de Atendimento ao Aluno, mediante agendamento por e-mail para [dinfa.dirac@prograd.ufu.br](mailto:dinfa.dirac@prograd.ufu.br)

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

### Tempo de duração da etapa

Em média 2 mês(es)

## **Etapa 2 - Obter diploma de graduação**

A primeira via de diploma de graduação é expedida aos concluintes/ formandos, não sendo necessária a solicitação.

### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

### Tempo de duração da etapa

Em média 120 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Em média 2 mês(es)

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

Para emissão da 1<sup>a</sup> via de um Diploma, o tempo estimado é de 120 dias.

**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.

## Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFU

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

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

### Quem pode utilizar este serviço?

Concluintes

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar Segunda Via de Diploma

##### Documentação

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

Em casos de extravio ou danificação da 1ª via do diploma, é possível realizar a solicitação da 2ª via. Orientações para solicitação da 2ª via do diploma e apostilamento:

<https://prograd.ufu.br/servicos/2a-de-diploma-e-apostilamento>

##### Custos

- A taxa para solicitação da 2ª via é de - R\$ 120,00

##### Canais de prestação

Web

<https://prograd.ufu.br/servicos/2a-de-diploma-e-apostilamento>

Presencial

Os diplomas impressos podem ser retirados na Divisão de Informações e Atendimento ao Acadêmico (DINFA). Bloco 3P - Térreo -Campus Santa Mônica.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 120 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 2 - Obter diploma de pós-graduação**

O diploma é emitido e registrado para todo aluno após o cumprimento dos requisitos, mediante solicitação da coordenação e aquiescência da Diretoria de Pós-Graduação.

#### **Canais de prestação**

Web

#### [Diploma de Pós-graduação](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 120 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Em média 120 dia(s) corrido(s)

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

Diploma de Pós-graduação: <https://prograd.ufu.br/servicos/diploma-de-pos-graduacao>

2ª via de diploma e Apostilamento: <https://prograd.ufu.br/servicos/2a-de-diploma-e-apostilamento>

### **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 pós-graduação - UFU

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O ingresso se dá por meio de processo seletivo realizado pelos programas de pós-graduação e/ou unidades acadêmicas da universidade.

O ensino de pós-graduação é destinado aos indivíduos que já possuem diploma universitário de graduação e desejam se aprofundar em determinada área do conhecimento. Os cursos são oferecidos na forma de Programas de Pós-Graduação (stricto sensu) nas modalidades Mestrado Acadêmico, Mestrado Profissional e Doutorado ou Cursos de Especialização (lato sensu).

### Quem pode utilizar este serviço?

O candidato deve atender as exigências previstas nos editais de seleção publicados em cada processo de seleção. Caso queira saber maiores informações, por favor, procure a coordenação do curso de pós-graduação da unidade acadêmica de sua preferência.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Consultar o Portal de Editais

Acesse o portal para consultar quais são os processos seletivos que estão com as inscrições abertas.

##### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

##### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

### Outras Informações

#### Quanto tempo leva?

Não estimado ainda  
Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

<https://ufu.br/pos-graduacao>

**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 - UFU**

Avaliaçāo: Sem Avaliaçāo

### **O que é?**

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

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

Cidadāos

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

#### **Etapa 1 - Inscrever-se no processo; solucionar dúvidas.**

O ingresso em vagas iniciais, na UFU, é feito pelo SiSU (no primeiro semestre de cada ano) ou pelo Vestibular (no segundo semestre de cada ano). Outras formas de ingresso podem ser consultadas em [www.portalselecao.ufu.br](http://www.portalselecao.ufu.br)

#### **Custos**

- Taxa de inscrição - R\$ 117,00

#### **Canais de prestação**

Presencial

Diretoria de Processos Seletivos

- Tempo estimado de espera: Até 5 dia(s) útil(eis)

Telefone

3432394127

Postal

Universidade Federal de Uberlândia - Avenida João Naves de Avila, 2121, Bloco 1A, sala 111, Campus Santa Mônica,  
Uberlândia-MG, CEP 38408-144

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Inscrever-se no processo seletivo; solucionar dúvidas**

O atendimento, para dúvidas ou informações, também é realizado pelo Portal Seleção em: CRIAR SOLICITAÇÃO ([https://www.portalselecao.ufu.br/servicos/HelpDesk/criar\\_solicitacao](https://www.portalselecao.ufu.br/servicos/HelpDesk/criar_solicitacao))

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

A documentação pode variar de acordo com o tipo de processo seletivo. Para maiores informações acesse: [www.portalselecao.ufu.br](http://www.portalselecao.ufu.br)

**Canais de prestação**

Presencial

Diretoria de Processos Seletivos

- **Tempo estimado de espera:** Até 30 minuto(s)

Telefone

3432394127

Postal

Av. João Naves de Ávila, 2121, Bairro Santa Mônica, CEP: 38.408-144, bloco 1A, sala 111, Campus Santa Mônica, Uberlândia-MG.

**Tempo de duração da etapa**

Em média 5 dia(s) útil(eis)

**Etapa 3 - Solucionar dúvidas**

**Canais de prestação**

Presencial

Diretoria de Processos Seletivos

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Telefone

3432394127

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Postal

Av. João Naves de Ávila, 2121, Bairro Santa Mônica, CEP: 38.408-144, bloco 1A, sala 111, Campus Santa Mônica, Uberlândia-MG.

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

## **Quanto tempo leva?**

Até 1 dia(s) corrido(s)

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

O atendimento, para dúvidas ou informações, é realizado preferencialmente pelo Portal Seleção em: CRIAR SOLICITAÇÃO ([https://www.portalselecao.ufu.br/servicos/HelpDesk/criar\\_solicitacao](https://www.portalselecao.ufu.br/servicos/HelpDesk/criar_solicitacao))

## **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.

# Protocolar documentos junto a Universidade Federal de Uberlândia - UFU

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 789

## O que é?

O Protocolo.GOV.BR da Universidade Federal de Uberlândia é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

A ferramenta, que está integrada ao Sistema Eletrônico de Informações [SEI/UFU](#) permite o encaminhamento de solicitações que **NÃO estejam previstas** nos tipos processuais existentes no [módulo de peticionamento eletrônico](#) do SEI/UFU ou nos Portais de Sistemas Acadêmicos e do Servidor ( [Estudante](#) , [Docente](#) , [Servidor](#) ). Também será possível o encaminhamento da documentação para o cadastro de [usuário externo](#) no SEI/UFU .

Acesse a [Cartilha do Protocolo GOV.BR da Universidade Federal de Uberlândia](#) para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

Para que sua solicitação seja encaminhada corretamente, favor atentar-se para a seleção da opção adequada do Tipo de Solicitação no momento da protocolização.

## Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>>

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- acessar a página do serviço <Protocolar documentos junto a Universidade Federal de Uberlândia> e clicar no botão Iniciar;
- fazer login no Portal GOV.BR;
- escolher o tipo de solicitação;
- preencher o formulário da solicitação;

- anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

#### **Documentação**

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

Ver orientações do formulário de solicitação

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

1) E-mail, sem cadastramento prévio, bastando apenas que o usuário envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: [sepro@reito.ufu.br](mailto:sepro@reito.ufu.br)

Ou entregar pessoalmente no Setor de Protocolo da UFU

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Receber resultado da protocolização**

Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento;

- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada seguientes hipóteses previstas no artigo 13 da [Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

Acesse: [Acesse o site](#)

1) E-mail, sem cadastramento prévio, bastando apenas que o usuário envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: [sepro@reitoria.ufu.br](mailto:sepro@reitoria.ufu.br)

Ou entregar pessoalmente no Setor de Protocolo da UFU

**Tempo de duração da etapa**

Até 24 hora(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Setor de Protocolo (SEPRO)

(<http://www.prefs.ufu.br/unidades-organizacionais/logistica-prefeitura-universitaria/setor-de-protocolo-reitoria>)

Telefone: (34) 3239-4856

E-mail: [sepro@reitoria.ufu.br](mailto:sepro@reitoria.ufu.br)

### **Legislação**

- Lei nº 9.784, de 29/01/1999
- Decretos nº 8.539, de 08/10/2015 e nº 9.094, de 17/07/2017
- Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

### **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.