

# Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 20 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.

# **Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)**

## Serviços disponíveis

Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFRGS	4
Obter diploma ou 2ª via de diploma de mestrado e doutorado - UFRGS	7
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFRGS	10
Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFRGS	13
Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para pós-graduação - UFRGS	15

## Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFRGS

Avaliação: 1.6 Quantidade de votos: 9

### O que é?

A partir deste serviço o aluno ou ex-aluno da UFRGS pode solicitar a expedição de seu diploma de graduação ou segunda via do diploma.

O aluno que cola grau em cerimônia no Salão de Atos da UFRGS recebe seu diploma no ato da colação de grau. Já nos casos de colação de grau em Gabinete ou solicitação de segunda via de diploma, o documento é entregue ao solicitante posteriormente.

### Quem pode utilizar este serviço?

Aluno ou ex-aluno de graduação da UFRGS

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Obter diploma de graduação

Há duas formas de o aluno obter seu diploma de graduação:

Para alunos que colam grau no Salão de Atos: não é necessária solicitação específica por parte do aluno, pois, nesses casos, a expedição e disponibilização do diploma fazem parte dos trâmites administrativos internos do processo de colação de grau.

Para alunos que colam grau em gabinete: o aluno deve solicitar a expedição do diploma via web.

#### Canais de prestação

Presencial

Para alunos que colam grau no Salão de Atos: O aluno recebe seu diploma durante a cerimônia de colação de grau, a qual tem duração média de 3 horas.

- Tempo estimado de espera: Até 3 hora(s)

Web

Para alunos que colam grau em gabinete:

<https://www1.ufrgs.br/CatalogoServicos/servicos/servico?servico=1578>

**Tempo de duração da etapa**

Até 120 dia(s) corrido(s)

**Etapa 2 - Solicitar segunda via de diploma de graduação**

**Custos**

- Taxa de expedição e registro de 2ª via de diplomas - R\$ 150,00

**Canais de prestação**

Web

<https://www1.ufrgs.br/CatalogoServicos/servicos/servico?servico=1579>

**Tempo de duração da etapa**

Até 120 dia(s) corrido(s)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Até 120 dia(s) corrido(s)

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

Ligue para (51)3308-2000. Whatsapp: (51) 3308-4862

**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 mestrado e doutorado - UFRGS

Avaliação: 4.0 Quantidade de votos: 3

### 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 que concluíram graduação ou pós-graduação na UFRGS.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Requerimento eletrônico

Para obter a segunda via do diploma de graduação da UFRGS:

#### Documentação

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

RG e comprovante de pagamento.

#### Canais de prestação

Web

Endereço para solicitar o serviço: <https://www1.ufrgs.br/CatalogoServicos/servicos/servico?servico=1579>

#### Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

#### Etapa 2 - Retirada do diploma de pós-graduação.

Para obter a primeira ou segunda via do diploma de pós-graduação (mestrado ou doutorado) da UFRGS.

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

#### **Canais de prestação**

Web

Obter a primeira ou segunda via do diploma de pós-graduação:  
<https://www1.ufrgs.br/CatalogoServicos/servicos/servico?servico=1692>

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

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

Até 30 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Graduação: Fone (51) 3308-3032 ou e-mail [registrodediplomas@decordi.ufrgs.br](mailto:registrodediplomas@decordi.ufrgs.br)

Pós-graduação: Fone (51) 3308-3002 ou e-mail [propg@propg.ufrgs.br](mailto:propg@propg.ufrgs.br)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

Atendimento padrão, onde um serviço é solicitado e o mesmo é executado.

#### **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 - UFRGS

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

É o processo pelo qual a pessoa que deseja ingressar em um curso de graduação da UFRGS precisa realizar para, caso seja classificado e aprovado, possa matricular-se no curso escolhido.

Existem vários processos seletivos na UFRGS ao longo do ano. O maior deles é o vestibular.

O processo seletivo "SiSU (Sistema de Seleção Unificada)" e alguns Processos Seletivos Específicos, como o "Refugiados e Indígenas", são gratuitos. Já outros processos seletivos, como o "Concurso Vestibular", "Ingresso de Diplomados", "Robótica" e "BIOMAR", preveem taxa de inscrição, que varia conforme o processo seletivo. O custo deve ser visto no edital específico. Existem regras específicas para isenção que devem ser consultadas em cada edital.

### Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos que tenham concluído o ensino médio ou que sejam conculinte do ensino médio no ano da realização do processo seletivo.

### Etapas para a realização deste serviço

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

##### Canais de prestação

Web

<https://www.ufrgs.br/ingresso/>

##### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

#### **Etapa 2 - Cumprir as etapas de seleção (prova específica, prova escrita, entrevista e/ou análise de currículo)**

Esta etapa se refere à realização das provas específicas que o candidato deve realizar dependendo do processo seletivo, ou seja, do dia inicial até o final das provas. Alguns processos seletivos exigem provas de habilidades específicas, como música ou educação física. Os detalhes da seleção estão em cada edital.

#### **Canais de prestação**

Web: Consultar

<https://www.ufrgs.br/ingresso/>

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 10 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

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

Entre 4 e 6 mês(es)

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

O processo seletivo para ingressar na UFRGS depende do tipo do processo seletivo (SiSU, Vestibular, Ingresso de Diplomados etc.). Alguns processos, como é o caso do Vestibular, inicia-se aproximadamente de 4 a 6 meses antes do início das aulas.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Ligue para (51) 3308-4800. Envie suas dúvidas para [ingresso@ufrgs.br](mailto:ingresso@ufrgs.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 para graduação - UFRGS

Avaliação: Sem Avaliação

## O que é?

Instituições privadas de Educação Superior não universitárias, como faculdades e centros universitários, 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, os gestores fazem uma parceria com a UFRGS, enviando o diploma de seus alunos para registro.

## Quem pode utilizar este serviço?

Gestores das Instituições de Ensino Superior não universitárias

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Envio dos diplomas não registrados para registro

Os diplomas devem ser encaminhados para o endereço combinado quando se firmou o a parceria com a UFRGS. Após o tempo acordado, devem ser retirados registrados. Pode haver o envio via correio.

#### Canais de prestação

Presencial

Agendar atendimento pelo telefone (51) 3308-3032 ou e-mail [registrodediplomas@decordi.ufrgs.br](mailto:registrodediplomas@decordi.ufrgs.br)

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

#### Tempo de duração da etapa

Em média 120 dia(s) corrido(s)

## Outras Informações

### Quanto tempo leva?

Em média 120 dia(s) corrido(s)  
Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

E-mail: registrodediplomas@decordi.ufrgs.br

Telefone: (51)3308-3032

### **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 pós-graduação - UFRGS

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 - Requerer emissão de apostilamento/reconhecimento.

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Certificado de conclusão de curso

#### Custos

- Taxa de Apostilamento/Reconhecimento de Diploma de Pós-Graduação - R\$ 2,00

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

#### Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

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

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

Pró-Reitoria de Pós-Graduação - (51) 3308-3002 - [propg@propg.ufrgs.br](mailto:propg@propg.ufrgs.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.