



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Universidade Federal do Amazonas
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
Carta de Serviços ao Usuário
2ª edição, fevereiro 2024

Pró-Reitor

David Lopes Neto

Pró-Reitora Adjunta

Vanessa Klisia de Aguiar Gonçalves Ferreira

Procuradora Educacional Institucional (PEI)

Raimunda Sabóia Monteiro

Secretária da Pró-Reitoria

Lívia Priscila de Souza Mendes

Diretora do Departamento de Registro Acadêmico

Izaura Maria da Silva Jardim

Diretora do Departamento de Legislação e Normas

Caroline de Oliveira Collyer

Diretor do Departamento de Apoio ao Ensino

João Rakson Angelim da Silva

Diretora do Departamento de Programas Acadêmicos

Jane Maria Castro Guidão

Coordenadora de Orientação Acadêmica

Déia da Silva Trindade

Coordenadora de Matrícula

Jeane Cristina Lima

Coordenadora de Registro e Controle

Adriana Andrade Cabral

Coordenadora de Registro de Diploma

Núbia Rodrigues de Souza

Coordenadora de Apoio ao Usuário do Sistema Acadêmico

Yara Cláudia Renovato dos Santos Souza

Comissão Permanente de Gestão do Acervo Acadêmico

Solange Huber dos Santos

Universidade Federal do Amazonas
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
Carta de Serviços ao Usuário
2ª edição, fevereiro 2024

Ficha Técnica

Concepção e Coordenação

Aldinéa de Paula Corrêa

Criação e Diagramação

Ana Laura Oliveira Castro Nogueira

Colaboração (Diagramação)

Isabelle Nascimento Chaves
Estagiária de Design

Sumário

Apresentação	04
Usuários dos serviços públicos	05
Perfil Institucional	06
Missão.....	09
Visão.....	09
Princípios.....	09
Valores.....	09
Competências.....	09
Atendimento Presencial e Eletrônico.....	10
Serviços Ofertados pela Proeg.....	11
Câmara de Ensino e Graduação - CEG.....	12
Serviços ofertados pela CEG.....	13
Procuradoria Institucional Educacional - PEI.....	14
Serviços ofertados pela PEI.....	15
Departamento de Apoio ao Ensino - DAE.....	16
Serviços Ofertados pelo DAE.....	17
Departamento de Programas Acadêmicos - DPA	18
Serviços ofertados pelo DPA.....	19
Departamento de Legislação e Normas - DLN.....	20
Serviços ofertados pelo DLN.....	21
Departamento de Registro Acadêmico - DRA.....	22
Coordenação de Orientação Acadêmica - COA.....	23
Serviços ofertados pela COA.....	24
Coordenação de Matrícula - CM.....	25
Serviços ofertados pela CM.....	26
Coordenação de Registro e Controle - CRC.....	27
Serviços ofertados pela CRC.....	28
Coordenação de Registro de Diploma - CRD.....	29
Serviços ofertados pela CRD.....	30
Coordenação de Apoio ao Usuário do Sistema Acadêmico - CAUSA.....	31
Serviços ofertados pela CAUSA	32
Comissão Permanente de Gestão do Arquivo Acadêmico - CPGAA.....	33
Serviços ofertados pela CPGAA.....	34
Comunicação Proeg.....	35

Apresentação

A Carta de Serviços da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (Proeg) da Universidade Federal do Amazonas é documento que visa facilitar o diálogo tanto com a Comunidade Acadêmica (alunos, professores e técnicos), quanto com os diversos tipos de públicos que necessitam dos serviços relacionados aos trâmites administrativos para consecução de processos acadêmicos.

A Carta foi elaborada de acordo com o preconizado na Lei nº 13.460, de 2017 que dispõem em seu Artigo 7º, Parágrafo 1º, a “Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”. A Carta em questão tem a finalidade de dar o máximo de transparência, com informações precisas sobre os serviços ofertados pela Proeg, e, sobretudo, como pode ser solicitado pelo usuário.

A sistematização do documento no modelo de Carta (PDF) e hyperlinks (Site Proeg) permite que todos os usuários, principalmente, nossos alunos, possam mais facilmente buscar as informações que necessitam.

Assim, a carta está publicada em formato digital, no site da Proeg, contendo lista de serviços separados por Departamentos e Coordenações e com os contatos disponíveis para atendimento presencial e eletrônico.

Usuários dos serviços públicos

A Lei Federal nº 13.460/2017 conceitua usuário como:

"Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público (art.2º, Inciso I)"

Ou seja, efetivamente, os usuários são:



Sociedade

Público em geral e organizações privadas



Agentes públicos

Quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração (art. 2º da Lei nº 13.460/2017);



Governo

Instituições Públicas, Organizações da Sociedade Civil e entidades da Administração Pública direta e indireta.

Perfil Institucional Proeg





Orgão

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (Proeg) da Universidade Federal do Amazonas, responsável pelos fluxos de processos administrativos e acadêmicos.



Sigla

Proeg.



Endereço

Av. Rodrigo Otávio, 6.200, Coroado 1, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho - Setor Norte, Reitoria. CEP 69080-900, Manaus-AM.



Endereço Eletrônico

www.proeg.ufam.edu.br



Funcionamento

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.



Representantes

Pró-Reitor:

David Lopes Neto

Pró-Reitora Adjunta:

Vanessa Klisia de Aguiar Gonçalves Ferreira

Procuradora Educacional Institucional (PEI):

Silvia Cristina Conde Nogueira

Secretaria da Câmara de Ensino de Graduação:

Rayanne Pacheco da Costa

Secretaria da Pró-Reitoria:

Lívia Mendes Silva

Diretora do Departamento de Registro Acadêmico:

Izaura Maria da Silva Jardim

Diretora do Departamento de Legislação e Normas:

Caroline de Oliveira Collyer

Diretor do Departamento de Apoio ao Ensino:

João Rakson Angelim da Silva

Diretora do Departamento de Programas Acadêmicos:

Jane Maria Castro Guidão

Coordenadora de Orientação Acadêmica:

Déia da Silva Trindade

Coordenadora de Matrícula:

Jeane Cristina Lima

Coordenadora de Registro e Controle:

Adriana Andrade Cabral

Coordenadora de Registro de Diploma:

Núbia Rodrigues de Souza

Coordenadora de Apoio ao Usuário do Sistema Acadêmico:

Yara Cláudia Renovato dos Santos Souza

Comissão Permanente de Gestão do Acervo Acadêmico:

Solange Huber dos Santos

Missão

“Promover a Política do Ensino de Graduação de qualidade, no âmbito da Ufam, por meio da Governança Pública em conformidade com a legislação brasileira e institucional para o ensino superior.”

Visão

“A Proeg age com base em princípios éticos e valores morais, na liberdade de expressão, na inclusão social, na gestão democrática e participativa para o desenvolvimento integrado do ensino de graduação, com forte impacto na formação acadêmica e social da comunidade universitária.”

Princípios

“Ética, Responsabilidade, Respeito, Transparência Pública, Democracia, Sinergia, Comprometimento, Comunicação Efetiva, Diversidade, Inclusão Social, Justiça Social, Excelência, Sustentabilidade, Formação Cidadã e Qualidade de Ensino.”

Valores

“Promover a Política do Ensino de Graduação de qualidade, no âmbito da Ufam, por meio da Governança Pública em conformidade com a legislação brasileira e institucional para o ensino superior.”

Competências

“Excelência, adaptabilidade e comprometimento permanente por meio de programas, fluxos e processos, como a realização de atividades práticas, estágios e demais atividades que permitam a imersão universitária garantindo o ensino, o aprendizado, a permanência e a conclusão da graduação.”

Serviço de Atendimento Presencial e Eletrônico



Coordenação de Orientação Acadêmica (COA)

Atendimento a comunidade acadêmica e público em geral, orientações sobre assuntos de graduação, informações sobre como formalizar processos, dentre outros.



Funcionamento

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.



Presencial

Av. Rodrigo Otávio, 6.200, Coroado 1, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho - Setor Norte, Reitoria. CEP: 69080-900, Manaus-AM.



Remoto

E-mail: coaproeg@ufam.edu.br

Whatsapp: (92)99318-2699

Serviços ofertados pela Proeg



Câmara de Ensino de Graduação (CEG)

A Câmara de Ensino de Graduação (CEG), é instância deliberativa setorial ligada ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (Consepe), com competência para julgar questões relacionadas ao Ensino de Graduação da Universidade.

[Acesse aqui](#)



Procuradoria Educativa Institucional (PEI)

A Procuradoria Educacional Institucional (PEI) responde pelas informações do Cadastro e-MEC para fins de realização do Enade, bem como é o órgão responsável pelas informações da Ufam junto ao INEP.

[Acesse aqui](#)



Departamento de Apoio ao Ensino (DAE)

O Departamento de Apoio ao Ensino é quem articula, por meio dos serviços de assessoria e consultoria, o planejamento para criação e/ou reformulação dos cursos de graduação.

[Acesse aqui](#)



Departamento de Programas Acadêmicos (DPA)

O Departamento de Programas Acadêmicos – DPA gerencia as atividades voltadas para práticas acadêmicas, como Estágio Supervisionado de graduação, apoiando o graduando para o futuro desempenho profissional.

[Acesse aqui](#)



Departamento de Legislação e Normas (DLN)

O Departamento de Legislação e Normas presta assessoria referente às normas que regem o Ensino de Graduação no âmbito da Ufam.

[Acesse aqui](#)



Departamento de Registro Acadêmico (DRA)

O Departamento de Registro Acadêmico gerencia as atividades para ingresso e saída (diplomação) dos alunos na Ufam, prestando serviços por meio das Coordenação de Orientação Acadêmica , de Matrícula, de Registro e Controle, de Registro de Diplomas e de Apoio ao Usuário do Sistema Acadêmico.



Coordenação de Orientação Acadêmica (COA)

A Coordenação de Orientação Acadêmica (COA) presta atendimento (presencial e online) à comunidade acadêmica e sociedade em geral.

[Acesse aqui](#)



Coordenação de Matrícula (CM)

A Coordenação de Matrícula (CM) executa todos os procedimentos para inserção ou exclusão de discentes no Sistema Acadêmico.

[Acesse aqui](#)



Coordenação de Registro e Controle (CRC)

A Coordenação de Registro e Controle (CRC) é quem acompanha o desempenho da vida acadêmica do aluno, acompanhando os lançamentos de registros no Histórico Escolar, bem como todas as atividades necessárias para o discente chegar à Colação de Grau.

[Acesse aqui](#)



Coordenação de Registro de Diploma (CRD)

A Coordenação de Registro de Diploma (CRD) é responsável por registrar e expedir os diplomas de graduação e de pós-graduação.

[Acesse aqui](#)



Coordenação de Apoio ao Usuário do Sistema Acadêmico (CAUSA)

A Coordenação de Apoio ao Usuário do Sistema Acadêmico (CAUSA) assessora departamentos e coordenações quanto à administração de dados no Sistema de Informação para o Ensino – SIE.

[Acesse aqui](#)



Comissão Permanente de Gestão do Arquivo Acadêmico (CPGAA)

A Comissão Permanente de Gestão do Arquivo Acadêmico (CPGAA) é responsável pela gestão relacionadas à documentação produzida e recebida no âmbito da Proeg.

[Acesse aqui](#)



Comunicação Proeg

A Comunicação Proeg é responsável por publicizar as informações de interesse da comunidade acadêmica e sociedade em geral.

Conheça a Comunicação e
os seus serviços



