



# Carta de Serviços ao Usuário



Universidade Federal do Amazonas

# Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – Gespública, Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Universidade Federal do Amazonas

# Expediente

## **REITOR**

Sylvio Mário Puga Ferreira

## **VICE-REITOR**

Jacob Moysés Cohen

## **Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação**

Selma Suely Baçal de Oliveira

## **Pró-reitoria de Extensão**

João Ricardo Bessa Freire

## **Pró-reitoria de Inovação Tecnológica**

Waltair Vieira Machado

## **Pró-reitoria de Ensino de Graduação**

David Lopes Neto

## **Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

Kleomara Gomes Cerquinho

## **Pró-reitoria de Administração e Finanças**

Raimundo Nonato Pinheiro de Almeida

## **Pró-reitoria de Gestão de Pessoas**

Maria Vanusa do Socorro de Souza Firmo

## **ORGANIZAÇÃO**

Joseane Batalha Pinto - Depi/Proplan

André Carvalho Soares - Depi/Proplan

Kátia Kely Gonçalves Moutinho - Depi/Proplan

Jane Maria Castro Guidão - Depi/Proplan

Maria Carolina Lemos - Ascom

## **PROJETO GRÁFICO**

Luana Bittencourt - Ascom

# Apresentação

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência aos atos de gestão praticados, a Universidade Federal do Amazonas disponibiliza sua Carta de Serviços ao Usuário.

O documento está estruturado em quatro partes:

**1 – Sobre a Ufam**

Apresenta o histórico da instituição, bem como sua estrutura, visão, missão e princípios.

**2 – Planejamento de Desenvolvimento Institucional (PDI)**

Informa como foi organizado o planejamento estratégico da Ufam, seu prazo e acesso.

**3 – Canais de Atendimento ao Usuário.**

Lista as formas de comunicação com a Ufam.

**4, 5 e 6 – Serviços Oferecidos.**

Apresenta os serviços prestados pelo Universidade e as formas de acesso a esses serviços.

**Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o seu dia a dia.**

# Prazo de Atualização da Carta de Serviços ao Usuário

A Ufam se compromete a atualizar a Carta de Serviços ao Usuário periodicamente, por meio do monitoramento das atividades e a avaliação do cidadão e da sociedade em relação aos serviços aqui descritos.

Os ajustes serão realizados na versão eletrônica disponível no site da instituição e no Portal da Transparência da Ufam, na qual constará a data da última atualização.



# Mecanismos de Divulgação

Esta Carta de Serviços ao Usuário está disponível portal da Ufam e no Portal da Transparência da Universidade e será amplamente divulgada nas redes sociais da entidade.

# Sumário

Sobre a Ufam .....	9
Planejamento Estratégico - PDI.....	15
Canais de atendimento ao usuário .....	16
PROPLAN - Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional.....	19
PROADM - Pró-Reitoria de Administração e Finanças.....	20
PROEG - Pró-Reitoria de Ensino de Graduação.....	21
PROEXT - Pró-Reitoria de Extensão.....	44
PROGESP - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas .....	49
PROPESP - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação .....	54
PROTEC - Pró-Reitoria de Inovação Tecnológica .....	62
Chefia de Gabinete .....	70
Protocolo Geral .....	71
Arquivo Central - AC.....	72
Sistema de Bibliotecas da Ufam - Sistebib .....	75
Ouvidoria Geral da Ufam .....	97
Centro de Artes da Ufam - Caua.....	100
Biotério Central - Biocen .....	102
Centro de Ciências do Ambiente - CCA.....	104
Centro de Desenvolvimento Energético Amazônico - CDEAM .....	105
Centro de Educação a Distância - CED.....	106
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - Ctic.....	107
Fazenda Experimental da Ufam - Faexp.....	108
Museu Amazônico - MA .....	110
Prefeitura do Campus - PCU .....	112
Gerência Multidisciplinar de Telessaúde da Ufam - GMTS .....	113
Comissão de Ética Pública da Ufam - Comep.....	115
Comissão Própria de Avaliação - CPA.....	117

Comissão Permanente de Licitação - CPL .....	120
TV Ufam .....	122
Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Eletrônica e da Informação - Ceteli.....	123
Centro de Pesquisa e Produção de Medicamentos - Cepram .....	124
Editora da Ufam - Edua.....	125
Comissão Permanente de Concurso - Compec .....	126
Centro de Apoio Multidisciplinar - CAM .....	127
Serviços das Unidades Acadêmicas da Capital.....	129
FD - Faculdade de Direito .....	134
FEFF - Faculdade de Educação Física e Fisioterapia.....	136
FM - Faculdade de Medicina.....	143
EEM - Escola de Enfermagem de Manaus.....	144
Faartes - Faculdade de Artes .....	145
Faced - Faculdade de Educação .....	146
FAO - Faculdade de Odontologia .....	147
Fapsi - Faculdade de Psicologia.....	148
FCA - Faculdade de Ciências Agrárias .....	149
FCF - Faculdade de Ciências Farmacêuticas .....	150
FES - Faculdade de Estudos Sociais .....	151
FIC - Faculdade de Informação e Comunicação.....	152
Flet - Faculdade de Letras.....	153
FT - Faculdade de Tecnologia.....	154
ICB - Instituto de Ciências Biológicas .....	155
ICE - Instituto de Ciências Exatas .....	156
Icomp - Instituto de Computação .....	157
IFCHS - Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais .....	158
Serviços das Unidades Acadêmicas fora da Sede.....	159
INC - Instituto de Natureza e Cultura .....	168
Icet - Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia .....	169
ICSEZ - Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia.....	170
IEAA - Instituto de Educação, Agricultura e Ambiente .....	171
ISB - Instituto de Saúde e Biotecnologia.....	172



# Sobre a Ufam

Os mais de 100 anos de implantação do ensino superior no Amazonas é comemorado em 17 de janeiro. Foi nessa data, em 1909, que surgiu a primeira Instituição de ensino superior do país, a Escola Universitária Livre de Manáos, criada por inspiração do tenente-coronel do Clube da Guarda Nacional do Amazonas, Joaquim Eulálio Gomes da Silva Chaves. Em sessão de 12 de fevereiro de 1909, o Conselho Constituinte elegeu Eulálio Chaves para promover o reconhecimento oficial da Escola e cuidar da publicação de seus Estatutos. A Lei nº. 601, de 8 de outubro de 1909, considerou válidos os títulos expedidos pela Escola Universitária.

Criada pela Lei Federal 4.069-A, assinada pelo presidente João Goulart em 12 de junho de 1962, a sucessora legítima da Escola Universitária Livre de Manáos, Universidade do Amazonas, teve seu Projeto de Lei, de autoria do então deputado federal Arthur Virgílio do Carmo Ribeiro Filho, publicado no Diário Oficial da União em 27 de junho do corrente ano, mas só se instalou como Fundação de Direito Público mantida pela União Federal em 17 de janeiro de 1965.

Em 3 de julho de 1964, na realização da 18ª reunião do Conselho Diretor da Fundação Universidade do Amazonas, foi decidido que a data de comemoração da instalação da Universidade do Amazonas seria a mesma data criação da primeira universidade brasileira, a Escola Universitária Livre de Manáos.

A Universidade do Amazonas consolidou-se e ampliou sua estrutura por meio da criação de novos cursos e absorção de outros já existentes. A partir de 1968, a estrutura da instituição passa a ser a seguinte: Faculdade de Direito do Amazonas, Faculdade de Estudos Sociais, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, Faculdade de Engenharia, Faculdade de Medicina e Faculdade de Farmácia e Odontologia.

Embora tenha sido criada pela Lei Federal 4.069-A, de 12 de junho de 1962, a Universidade Federal do Amazonas instalou-se três anos depois, em 17 de janeiro de 1965, 39 anos após a desativação da Universidade de Manáos. Criada como fundação de direito público e mantida pela União, a Universidade recebeu a denominação de Universidade Federal do Amazonas (Ufam) por disposição da Lei nº. 10.468, de 20 de junho de 2002. O objetivo da instituição é ministrar o ensino superior e desenvolver o estudo e a pesquisa em todos os ramos do saber e da divulgação científica, técnica e cultural.

## Missão

Cultivar o saber em todas as áreas do conhecimento por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, contribuindo para a formação de cidadãos e para o desenvolvimento da Amazônia.

## Visão

- Reconhecimento pela excelência alcançada no ensino público, na produção científica e na contribuição para o desenvolvimento social;
- Servidores capacitados, valorizados e comprometidos com a Missão;
- Infraestrutura adequada para a missão;
- Gerenciamento eficaz apoiado por informação dos processos administrativos, acadêmicos e técnicos.

## Princípios

**Art. 5º – A Universidade organizar-se-á com a observância dos seguintes princípios:**

- I. unidade de patrimônio e de administração;
- II. organicidade da estrutura, com base em departamentos acadêmicos coordenados por unidades acadêmicas;
- III. integração e indissociabilidade das funções de ensino, pesquisa e extensão, vedada a duplicidade de meios para fins idênticos ou equivalentes;
- IV. racionalidade e organização, com plena utilização de recursos materiais e humanos;
- V. universalidade do conhecimento e fomento à interdisciplinaridade;
- VI. publicidade de todas as suas ações;
- VII. gratuidade do ensino;
- VIII. intercâmbio com outras instituições;
- IX. liberdade de expressão, difusão e socialização do saber;
- X. compromisso permanente com a busca da paz e a garantia dos direitos humanos;
- XI. garantia de padrão de qualidade;
- XII. gestão democrática do ensino público;
- XIII. alternância de poder com base na legislação vigente.

## Estrutura

Constituída atualmente por 23 unidades de ensino, entre institutos e faculdades, sua estrutura incorporou de início a Faculdade de Direito, remanescente da Universidade de Manaus, e as faculdades de Ciências Econômicas e de Filosofia, Ciências e Letras, unidades isoladas de ensino superior, criadas e mantidas pelo Estado. A essa estrutura juntou-se também, por doação do desembargador André Vidal de Araújo, o patrimônio da Escola de Serviço Social de Manaus. Já no final dos anos 1990 outra unidade de ensino superior incorporou-se à estrutura da Ufam - a Escola de Enfermagem de Manaus, anteriormente mantida pela Fundação Sesp, do Ministério da Saúde.

A instituição está presente no interior do estado, por meio de seus Institutos, desde os anos de 1970, quando implantou o primeiro Polo no município de Coari. Como resultado do inegável esforço e investimentos empreendidos pela comunidade universitária para efetivar a política de expansão do ensino superior, o ano de 2005 representou um marco no tocante às medidas adotadas no âmbito das propostas de adequação dos projetos de interiorização.



# Unidades Acadêmicas

A estrutura acadêmica da Ufam está dividida entre institutos, faculdades e uma escola, distribuídos de acordo com sua área temática.

## **Escola:**

- Escola de Enfermagem (EEM).

## **Institutos:**

- Instituto de Ciências Biológicas (ICB);
- Instituto de Computação (ICOMP);
- Instituto de Ciências Exatas (ICE);
- Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais (IFCHS);
- Instituto de Natureza e Cultura em Benjamin Constant (INC);
- Instituto de Saúde e Biotecnologia em Coari (ISB)
- Instituto de Educação, Agricultura e Ambiente em Humaitá (IEAA);
- Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia em Itacoatiara (ICET) e
- Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia em Parintins (ICSEZ).

## **Faculdades:**

- Faculdade de Ciências Agrárias (FCA);
- Faculdade de Ciências Farmacêuticas (FCF);
- Faculdade de Medicina (FM);
- Faculdade de Odontologia (FAO);
- Faculdade de Direito (FD);
- Faculdade de Letras (FLET)
- Faculdade de Informação e Comunicação (FIC);
- Faculdade de Artes (FAARTES);
- Faculdade de Educação (FACED);
- Faculdade de Estudos Sociais (FES);
- Faculdade de Educação Física e Fisioterapia (FEFF);
- Faculdade de Tecnologia (FT) e
- Faculdade de Psicologia (FAPSI).

# Área Verde e Projeto Arquitetônico

A área do campus universitário - 6,7 milhões de metros quadrados - a torna o terceiro maior fragmento verde em área urbana do mundo e o primeiro do País. Nela são encontradas várias espécies da fauna - como preguiças, pacas, sauíns-de-coleira - e da flora, em meio a uma grande porção de mata virgem.

A área construída corresponde a cerca de 35% do projeto arquitetônico original, de autoria do arquiteto Severiano Mário Porto, que lhe rendeu menção honrosa, em 1987, do Instituto dos Arquitetos do Brasil (IAB/RJ).



# Estrutura Administrativa

A estrutura administrativa da Universidade é constituída pelo órgão superior máximo, que é a Reitoria, seguida pelas Pró-reitorias e pelos Órgãos Suplementares, sendo que cada um desses segmentos possui vários setores, conforme descrito a seguir:

**Reitoria:** composta pelo Gabinete, Diretoria Executiva, Secretaria Geral dos Conselhos Superiores, Representação em Brasília, Assessoria de Comunicação, Procuradoria Jurídica, Auditoria Interna, Assessoria de Relações Internacionais e Interinstitucionais e Comitê Gestor;

**Pró-Reitorias:** divididas em Ensino de Graduação (PROEG), Pesquisa e Pós-Graduação (PROESP), Extensão (PROEXT), Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN), Administração e Finanças (PROADM), Gestão de Pessoas (PROGESP) e Inovação Tecnológica (PROTEC);

**Órgãos Suplementares:** Biblioteca Central, Centro de Artes, Centro de Ciências do Ambiente, Centro de Tecnologia da Informação e comunicação, Editora da Ufam, Fazenda Experimental, Museu Amazônico, Prefeitura do Campus, Centro de Desenvolvimento Energético Amazônico, Centro de Pesquisa e Produção de Medicamentos, Centro de Educação a Distância e Biotério.



# Planejamento Estratégico - PDI



O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade Federal do Amazonas (Ufam) foi revisado para em 2016 com o prazo até 2025, em atenção às recomendações do Ministério da Educação (MEC) e também pela convicção de ser um instrumento estratégico de gestão essencial para a evolução da instituição. Além de orientar as ações futuras, destina-se a aferir a qualidade da gestão, servindo como substrato para a avaliação institucional e representando um compromisso entre a instituição, o MEC, a comunidade universitária e o restante da sociedade.

Trata-se do documento que identifica a filosofia de trabalho da Universidade, a missão a que se propõe, a sua visão, as diretrizes institucionais que orientam suas ações acadêmicas e administrativas, a sua estrutura organizacional, as atividades acadêmicas que desenvolve e que pretende desenvolver. Contém os planos estratégicos que orientam a atuação da instituição, estruturando-se de forma a contemplar os eixos temáticos essenciais recomendados pelo MEC.

Acesse o PDI completo aqui: [https://drive.google.com/file/d/13i2\\_2neB5kNFv96IVcaoNKsXSiEelCqq/view](https://drive.google.com/file/d/13i2_2neB5kNFv96IVcaoNKsXSiEelCqq/view)



# Canais de atendimento ao usuário

## Campus Sede

Endereço: Avenida General Rodrigo Otávio Jordão Ramos, 6200, Coroado I, Manaus/AM

Site: [ufam.edu.br](http://ufam.edu.br)

## Principais Contatos Institucionais

**Gabinete:** 3305 1181 ramal 2131 /[gabinete@ufam.edu.br](mailto:gabinete@ufam.edu.br)

**Diretoria Executiva:** 3305 1183 / [direx@ufam.edu.br](mailto:direx@ufam.edu.br)

**Secretaria Geral dos Conselhos Superiores:** 3305 1498 /[sgc.ufam@gmail.com](mailto:sgc.ufam@gmail.com)

**Assessoria de Comunicação:** 3305 1480/ [ascom@ufam.edu.br](mailto:ascom@ufam.edu.br)

**Procuradoria Jurídica:** 3305 1499/ [procuradoria@ufam.edu.br](mailto:procuradoria@ufam.edu.br)

**Auditoria Interna:** 3305 1490/ [audi@ufam.edu.br](mailto:audi@ufam.edu.br)

**Assessoria de Relações Internacionais e Interinstitucionais:** 3305 1753/[arii@ufam.edu.br](mailto:arii@ufam.edu.br)

**Prefeitura do Campus Universitário:** 3305 1181 ramal 4002/[pcu@ufam.edu.br](mailto:pcu@ufam.edu.br)

**Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação:** 3305 1199/ [cstic@ufam.edu.br](mailto:cstic@ufam.edu.br)

**Comissão Permanente de Concursos:** 3305 1181 ramal 4212/ [compec@ufam.edu.br](mailto:compec@ufam.edu.br)

**Ouvidoria:** 3305 1491 / [ouvidoria@ufam.edu.br](mailto:ouvidoria@ufam.edu.br)

**Pró-reitoria de Ensino de Graduação (PROEG):** 3305 1481 / proeg@ufam.edu.br

**Pró-reitoria Pesquisa e Pós-Graduação (PROPESP):** 3305 1496/ propesp@ufam.edu.br

**Pró-reitoria Extensão (PROEXT):** 3305 1497/ proexti\_gabinete@ufam.edu.br

**Pró-reitoria Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN):** 3305 1484/ proplan@ufam.edu.br

**Pró-reitoria Administração e Finanças (PROADM):** 3305 1483 /proadm@ufam.edu.br

**Pró-reitoria Gestão de Pessoas (PROGESP):** 3305 1478/ progesp@ufam.edu.br

**Pró-reitoria Inovação Tecnológica (PROTEC):** 3305 1798/ protec@ufam.edu.br

## Redes Sociais



@ufamoficial



@ufam\_



@ufam\_\_



92 98426-1963

# 4 Serviços Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PROPLAN .....	17
Pró-Reitoria de Administração e Finanças - PROADM.....	18
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEG.....	19
Pró-Reitoria de Extensão - PROEXT .....	42
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGESP .....	47
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação - PROPESP .....	53
Pró-Reitoria de Inovação Tecnológica - PROTEC .....	61

# PROPLAN

## Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional



### Competências

- Elaborar e acompanhar a proposta orçamentária;
- Promover a gestão do orçamento em conjunto com a Reitoria e as Pró-Reitorias;
- Coordenar o Planejamento Estratégico Institucional, bem como a revisão do Plano de Desenvolvimento Institucional e a implementação dos Planos de Ação derivados do mesmo;
- Produzir e analisar dados estatísticos que possam legitimar a tomada de decisão da Administração Superior;
- Contribuir com a eficiência e eficácia da gestão através do mapeamento de processos e fluxos, gestão de riscos, gestão da integridade e análise da estrutura organizacional da Ufam.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

### Tempo de espera para o atendimento:

As reuniões são agendadas.

### Prazo para a realização dos serviços:

Seguem os prazos legais para cada solicitação.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, telefone, memorando e contato pessoal.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Procedimentos legais e normativos da Ufam.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Por meio de contato pessoal ou documentos impressos.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, Centro  
Administrativo, CEP 69077-  
000 Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1484



#### E-mail:

proplan@ufam.edu.br



#### Site:

www.proplan.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Regimento e Estatuto Geral  
da Ufam e Lei 8.112/90.

# PROADM

## Pró-Reitoria de Administração e Finanças



### Competências

- Planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades relativas às finanças, contabilidade, compras, patrimônio e o estabelecimento de contratos e convênios, objetivando a eficiência e a eficácia da gestão administrativa ao viabilizar a consecução das atividades finalísticas da instituição.

#### **Prazo para a realização dos serviços:**

48h. Em caso de complexidade, é solicitada a prorrogação de prazo no atendimento, mantendo contato até o fechamento do atendimento.

#### **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

E-mail e processo físico.

#### **Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:**

A secretaria da Pró-Reitoria de Administração e Finanças é o intermediário, que recebe, faz a interlocução com os Departamentos, gere as informações e finaliza respondendo ao demandante.

#### **Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:**

Por meio de processo físico.



#### **Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, Centro  
Administrativo, CEP 69077-  
000 Manaus-AM.



#### **Telefone:**

(92) 3305-1483



#### **E-mail:**

proadm@ufam.edu.br



#### **Site:**

www.proadm.ufam.edu.br



#### **Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



#### **Legislação Aplicável:**

Regimento e Estatuto Geral  
da Ufam e Lei 8.112/90.

# PROEG

## Pró-Reitoria de Ensino de Graduação



### Competências

- Coordenar as ações de ensino de graduação, acompanhando a vida acadêmica do aluno, desde a classificação em um dos processos de seleção até a conclusão do respectivo curso e a colação de grau.

#### Prazo para a realização dos serviços:

De 5 a 10 dias dependendo do fluxo de processos ou da complexidade do objeto.

#### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, telefone e site da PROEG.

#### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

E-mail, processo tramitado no SIE ou outros documentos oficiais.

#### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Atendimento ao público presencial na Coordenação de Orientação Acadêmica da PROEG.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, Centro  
Administrativo, CEP 69077-  
000 Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1481 / 3305-1482



#### E-mail:

secretaria\_proeg@ufam.edu.br



#### Site:

www.proeg.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Regimento e Estatuto Geral  
da Ufam e Lei 8.112/90.

## Matrícula Institucional (novos alunos):

### Descrição:

Realizar a matrícula institucional dos candidatos aprovados por meio do Processo de Seletivo Contínuo – PSC, Processo Seletivo Extramacro – PSE, Processo Seletivo Simplificado para Licenciatura Indígena – PSSLIND, Processo Seletivo para o Interior – PSI e Processo de Seleção Unificada – SISU.

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

PSC - Resoluções nº 18/1998, 014/2000, 042/2003, 027/2002, 042/2003, 040/2004, 026/2006, 046/2006, 059/2006, 005/2009, 009/2009 do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), Resolução nº 047/2014 – CEG/Ufam, Decreto 7824/2012 – Cotas e Lei 12711 – Cotas, Portarias do MEC nº 18/2012 e 21/2012.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve ter sido aprovado em um dos processos de seleção, preencher o seu cadastro no Portal do Calouro e comparecer ao ato de matrícula institucional na data estabelecida no Edital de Matrícula.

### Prazo para a prestação do serviço:

De janeiro a abril do ano em curso.

### Forma de prestação de serviço:

Efetivação da matrícula institucional dos candidatos aprovados nos processos seletivos da instituição.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Página eletrônica da PROEG.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Ato de matrícula institucional, conforme edital.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Coordenação de Matrícula (CM) elabora Edital de Matrícula em conjunto com o Departamento de Registro Acadêmico (DRA) e Departamento de Legislação e Normas (DLN);
- 2) CM publica o edital na página da PROEG;
- 3) No ato de matrícula institucional, CM confere os dados do aluno, imprime ficha de cadastro e solicita assinatura do aluno;
- 4) Aluno confere os dados da ficha e assina;
- 5) CM confere a documentação recebida de acordo com o Edital. Se estiver completa, efetiva a matrícula do aluno.

## Desistência de Curso

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve preencher o Termo de Desistência de Curso e anexar cópia do RG e nada consta da biblioteca.

### Prazo para a prestação do serviço:

5 dias úteis.

### Forma de prestação de serviço:

Efetivação da desistência do aluno no SIE.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação é feita mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno solicita desistência do curso na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o aluno quanto ao requerimento e documentação exigida (cópia do RG e nada consta da biblioteca);
- 3) Aluno preenche o Termo de Desistência de Curso;
- 4) COA confere o requerimento e os documentos do aluno, se não estiver correto, indica os ajustes necessários. Se estiver correto, encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Matrícula (CM);
- 7) CM recebe os documentos e efetiva a desistência do aluno no SIE.

# Cancelamento de Matrícula Institucional

## Descrição:

Cancelamento de matrícula institucional de aluno (desistente inicial).

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve preencher o Termo de Cancelamento de Matrícula Institucional e anexar cópia do RG e recibo de matrícula.

## Prazo para a prestação do serviço:

5 dias úteis.

## Forma de prestação de serviço:

Cancelamento de matrícula institucional.

## Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação é feita mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno solicita desistência do curso na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o aluno quanto ao requerimento e documentação exigida (cópia do RG e recibo de matrícula);
- 3) Aluno preenche o Termo de Cancelamento de Matrícula Institucional;
- 4) COA confere o requerimento e os documentos do aluno, se não estiver correto, indica os ajustes necessários. Se estiver correto, encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Matrícula (CM);
- 7) CM recebe os documentos e efetiva o cancelamento de matrícula institucional.

# Inclusão de Nome Social

## Descrição:

Incluir o nome social do aluno no Sistema SIE.

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 008/2015 – CONSUNI.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve preencher requerimento e dar entrada no Protocolo da PROEG.

## Prazo para a prestação do serviço:

5 dias úteis.

## Forma de prestação de serviço:

Inclusão do nome social do aluno no SIE.

## Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação é feita mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno solicita inclusão de nome social na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o preenchimento do requerimento;
- 3) Aluno preenche requerimento e dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 4) Protocolo da PROEG encaminha ao Departamento de Registro Acadêmico (DRA);
- 5) DRA encaminha requerimento à Coordenação de Matrícula (CM);
- 6) CM registra a inclusão do nome social no SIE.

# Alteração de Nome do Aluno

## Descrição:

Realizar a alteração de nome do aluno no SIE.

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve preencher o requerimento e apresentar original e cópia da Certidão de Nascimento/Casamento e RG.

## Prazo para a prestação do serviço:

5 dias úteis.

## Forma de prestação de serviço:

Alteração de nome do aluno no SIE.

## Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação é feita mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Aluno solicita alteração no nome na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2)** COA confere a documentação exigida (original e cópia da Certidão de Nascimento/Casamento e RG) e orienta a regularização em caso de divergência antes da solicitação. Orienta o preenchimento do requerimento;
- 3)** Aluno preenche o requerimento;
- 4)** COA confere o requerimento e os documentos do aluno, se não estiver correto, indica os ajustes necessários. Se estiver correto, encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5)** Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6)** Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Matrícula (CM);
- 7)** CM recebe os documentos, analisa e efetiva a alteração do nome do aluno no SIE.

## Interposição de Recurso de Matrícula em Disciplina junto à CEG

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Resolução nº 019/2012, da CEG.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento de correção de matrícula.

### Forma de prestação de serviço:

Correção da matrícula do aluno em disciplina.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Página da PROEG.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A correção de matrícula é solicitada mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno solicita correção de matrícula na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o aluno a preencher o requerimento.
- 3) Aluno preenche requerimento de correção de matrícula;
- 4) COA confere o requerimento e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Protocolo da PROEG encaminha à Câmara de Ensino de Graduação (CEG);
- 7) CEG julga os processos;
- 8) Secretaria da CEG formaliza a decisão, publica na página da PROEG;
- 9) Coordenação de matrícula efetiva a matrícula dos processos deferidos;
- 10) Em caso de indeferimento, o aluno pode interpor recurso junto ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), no Protocolo Geral.

# Transferência de Realização

## Descrição:

Lançamento no histórico escolar de transferência de realização de disciplinas cursadas que possuem o mesmo código, nomenclatura, créditos e carga horária.

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Legislação aplicada:

Resolução n.º 021/2007 – CONSEPE.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento de transferência de realização e histórico escolar.

## Prazo para a prestação do serviço:

30 dias.

## Forma de prestação de serviço:

Transferência de realização efetivada no histórico escolar do aluno.

## Locais e formas de acessar o serviço:

A transferência de solicitação é solicitada mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno solicita transferência de realização na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o aluno a preencher o formulário de transferência de realização e anexar histórico escolar.
- 3) Aluno preenche requerimento de transferência de realização;
- 4) COA confere o formulário e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 7) CRC analisa a solicitação e registra no histórico do aluno se a solicitação for deferida.

# Aproveitamento de Estudos

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Legislação aplicada:

Resolução n.º 021/2007 – CONSEPE.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Formulário de aproveitamento de estudos, histórico escolar e ementa da disciplina (autenticados pela IES de origem).

## Forma de prestação de serviço:

Aproveitamento de estudos.

## Locais e formas de acessar o serviço:

O aproveitamento de estudos é solicitado mediante formulário na Coordenação do Curso.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Aluno solicita aproveitamento de estudos na Coordenação de curso. Preenche o formulário de aproveitamento de estudos e anexa histórico escolar e ementa da disciplina (autenticados pela IES de origem);
- 2)** Coordenação do curso recebe o formulário preenchido e a documentação necessária. Encaminha ao professor da disciplina para análise e parecer. Encaminha o processo ao Protocolo da PROEG em caso de deferimento e arquiva o processo em caso de indeferimento;
- 3)** Coordenação do curso encaminha o processo ao Protocolo da PROEG em caso de deferimento e arquiva o processo em caso de indeferimento;
- 4)** Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 5)** CRC lança no histórico escolar o aproveitamento de estudos do aluno.

## Aproveitamento de Estudos de Atividades Institucionais

### Descrição:

Aproveitamento de estudos de atividades institucionais (como créditos optativos).

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Resolução n.º 021/2007 – CONSEPE.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Formulário de aproveitamento de estudos, histórico escolar, cópia do certificado (monitoria, programas de extensão, PET, PIBIC, PIBID) e/ou declaração (com termo de compromisso do DPA, no caso de estágio não obrigatório).

### Forma de prestação de serviço:

Aproveitamento de estudos de atividades institucionais.

### Locais e formas de acessar o serviço:

O aproveitamento de estudos é solicitado mediante formulário na Coordenação do Curso.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Aluno solicita aproveitamento de estudos na Coordenação de curso. Preenche o formulário de aproveitamento de estudos e anexa histórico escolar, cópia do certificado (monitoria, programas de extensão, PET, PIBIC, PIBID) e/ou declaração (com termo de compromisso do Departamento de Programas Acadêmicos, no caso de estágio não obrigatório);
- 2)** Coordenação do curso recebe o formulário preenchido e a documentação necessária. Encaminha o processo ao Protocolo da PROEG em caso de deferimento e arquiva o processo em caso de indeferimento;
- 3)** Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 4)** CRC lança no histórico escolar o aproveitamento de estudos do aluno.

## Aproveitamento de Estudos de Artigo Científico

### Descrição:

Aproveitamento de estudos para Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, de artigo publicado em veículo de comunicação.

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Resolução n.º 021/2007 – CONSEPE.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Formulário de aproveitamento de estudos, certificado do projeto, corpo editorial e sumário da revista, artigo (com as páginas publicadas e número de edição) e projeto pedagógico do curso.

### Forma de prestação de serviço:

Aproveitamento de estudos de artigo.

### Locais e formas de acessar o serviço:

O aproveitamento de estudos é solicitado mediante formulário na Coordenação do Curso.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Aluno solicita aproveitamento de estudos na Coordenação de curso. Preenche o formulário de aproveitamento de estudos e anexa o certificado do projeto, corpo editorial e sumário da revista, artigo (com as páginas publicadas e número de edição) e projeto pedagógico do curso;
- 2)** Coordenação do curso recebe o formulário preenchido e a documentação necessária.
- 3)** Colegiado de Curso delibera sobre o processo de aproveitamento de estudos do aluno;
- 4)** Coordenação do curso encaminha o processo ao Protocolo da PROEG em caso de deferimento e arquiva o processo em caso de indeferimento;
- 5)** Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 6)** CRC lança no histórico escolar o aproveitamento de estudos do aluno.

## Correção de Notas e Faltas

### Descrição:

Proceder a correção de notas e faltas no histórico do aluno.

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Regimento Geral da Ufam.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento de transferência de realização e histórico escolar.

### Forma de prestação de serviço:

Correção de notas e faltas efetivada no histórico escolar do aluno.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A transferência de solicitação é solicitada ao professor da disciplina.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno solicita ao professor da disciplina a correção de notas e faltas;
- 2) Professor imprime o formulário que se encontra no Portal do Professor, preenche todos os campos, assina e encaminha ao Coordenador ou Chefe do Departamento;
- 3) Coordenador ou Chefe do Departamento carimba, assina e encaminha o formulário à PROEG;
- 4) Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 5) CRC analisa a solicitação e registra no histórico do aluno a correção de notas e faltas.

## Emissão de Certificado de PET/PIBID/Monitoria

### Descrição:

Emissão de certificado do Programa de Educação Tutorial (PET), Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (PIBID) e Monitoria.

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Portaria MEC nº 976/2010, que dispõe sobre o programa PET e Portaria nº 343/2013, que altera dispositivos da Portaria MEC nº 976, de 27 de julho de 2010. Lei nº 7.219, de 24 de junho de 2010, que dispõe sobre o programa PIBID. Resolução nº 006/2013 – CEG/Ufam, que regulamenta o Programa de Monitoria da Ufam.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento de emissão de certificado de PET/PIBID/Monitoria.

### Prazo para a prestação do serviço:

15 a 20 dias.

### Forma de prestação de serviço:

Emissão de certificado de PET/Monitoria.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A emissão de certificado de PET/Monitoria pode ser solicitada mediante requerimento no Protocolo da PROEG ou pelo e-mail da monitoria.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno solicita emissão de certificado de PET/PIBID/Monitoria na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o aluno a verificar sua situação no Departamento de Programas Acadêmicos (DPA);
- 3) COA orienta o aluno a preencher o requerimento, informando:  
PET - GrupoPET, tutor(a) e período de participação (mês e ano);  
PIBID - memorial de atividades executadas durante o período do PIBID, assinado pelo(a) Tutor(a)/Coordenador(a);  
Monitoria: disciplina, ano e período no qual foi monitor;
- 4) Aluno preenche requerimento;
- 5) COA confere o requerimento e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 7) Protocolo da PROEG encaminha ao DPA;
- 8) DPA providencia certificado e entrega ao aluno.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Telefone informado no requerimento.

# Assinatura de Termo de Compromisso de Estágio

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Legislação aplicada:

Lei nº 1.728/2009, Lei de Estágio e a Resolução nº 067/2011 – CONSEPE/CEG, que regulamenta os estágios dos acadêmicos de graduação da Ufam.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Termo de compromisso de estágio (em 4 vias), histórico escolar e comprovante de matrícula.

## Forma de prestação de serviço:

Assinatura de termo de compromisso de estágio.

## Locais e formas de acessar o serviço:

O termo de compromisso de estágio deve ser encaminhado ao Departamento de Programas Acadêmicos (DPA).

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno entrega o termo de compromisso (em 4 vias) no Departamento de Programas Acadêmicos (DPA);
- 2) DPA analisa o termo de compromisso e a documentação. Se os documentos estiverem de acordo com a legislação, assina o termo.

# Prática de Campo

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos e Professores.

## Legislação aplicada:

Portaria nº 078/2010-PROEG.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve encaminhar processo de Prática de Campo com os seguintes documentos:

- a) Projeto Semestral de Prática de Campo;
- b) Plano de ensino da disciplina;
- c) Ata de reunião do Departamento/Coordenação acadêmica que aprovou o plano de ensino;
- d) Frequência dos alunos;
- e) Relação dos estudantes que participarão da prática de campo (nome, CPF, número da conta corrente e agência bancária);
- f) Formulário de seguro dos alunos devidamente preenchido;
- g) Solicitação de diárias.

## Forma de prestação de serviço:

Análise da solicitação de prática de campo.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail ou telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Processo tramitado no SIE ao Departamento de Apoio ao Ensino (DAE).

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Professor responsável encaminha o processo de prática de campo ao Departamento de Apoio ao Ensino (DAE);
- 2) DAE Analisa a solicitação de realização de prática de campo. Se for aprovado, solicita diárias de professores e técnicos no Sistema SCDP, solicita ajuda de custo aos alunos no Sistema SIAFI e encaminha processo ao Pró-Reitor de Ensino de Graduação.
- 3) Pró-Reitor assina processo.
- 4) DAE encaminha o processo à Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROADM).

# Defesa de Jubilamento

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Legislação aplicada:

Regimento Geral da Ufam - Artigo 75, incisos I e II.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Documento de defesa de jubilamento.

## Forma de prestação de serviço:

Análise defesa de jubilamento.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Página da PROEG.

## Locais e formas de acessar o serviço:

A defesa de jubilamento é feita mediante requerimento no Protocolo da PROEG, o recurso junto à CEG é feito no Protocolo da PROEG e o recurso junto ao CONSEPE é feito no Protocolo Geral.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) A portaria de notificação de jubilamento é publicada na página da PROEG;
- 2) Aluno solicita orientação na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 3) COA orienta o aluno a elaborar documento de defesa de jubilamento e sobre o prazo para a defesa de acordo com a Portaria.
- 4) Aluno elabora documento de defesa de jubilamento e encaminha à COA;
- 5) COA confere o documento e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 7) Protocolo da PROEG encaminha à Secretaria da PROEG;
- 8) Após o prazo de defesa de jubilamento, PROEG publica Portaria nomeando comissão para análise das defesas dos alunos;
- 9) Comissão de Trabalho apresenta o resultado da análise das defesas em até 10 dias;
- 10) Coordenação de Matrícula publica na página da PROEG a Portaria do resultado da análise das defesas e registra no SIE o jubilamento do aluno;
- 11) O aluno possui 2 dias para interpor recurso junto à Câmara de Ensino de Graduação (CEG) – no Protocolo da PROEG, e, em caso de indeferimento, 10 dias para interpor recurso ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE) – no Protocolo Geral.

# Expedição de Diploma para Colação de Grau Oficial

## Descrição:

Realizar a expedição e o registro de diplomas para serem entregues na colação de grau.

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

## Legislação aplicada:

DAU/MEC nº 118-A, de 08/03/1968; Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9394/1996 e Portaria DAU/MEC nº 33, de 02/08/1978; Lei nº 5.292, de 08/06/1967.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve preencher o formulário de expedição de diploma e anexar cópias do RG e certidão de nascimento/casamento.

## Forma de prestação de serviço:

Expedição de diploma para colação de grau oficial.

## Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação é feita mediante formulário na Coordenação de Curso no período estipulado no Calendário Acadêmico.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** O período de solicitação de expedição de diploma é informado no Portal E-Campus, de acordo com o Calendário Acadêmico;
- 2)** Aluno preenche formulário de expedição de diploma, anexa as cópias do RG e certidão de nascimento/casamento e solicita colação de grau oficial por meio do formulário de expedição de diploma e do formulário de contagem de créditos na Coordenação do seu Curso.
- 3)** Coordenação de Curso encaminha as solicitações de expedição de diploma ao Protocolo da PROEG;
- 4)** Protocolo da PROEG encaminha as solicitações à Coordenação de Registro de Diploma (CRD);
- 5)** CRD realiza a expedição do diploma para colação de grau oficial.

## Contagem de Créditos para Colação de Grau Oficial

### Descrição:

Proceder a contagem de crédito para colação de grau (de acordo com o calendário de colação de grau).

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Portaria DAU/MEC nº 118-A, de 08/03/1968; Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9394/1996 e Portaria DAU/MEC nº 33, de 02/08/1978.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve preencher o formulário de contagem de créditos.

### Forma de prestação de serviço:

Contagem de créditos para colação de grau oficial.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação é feita mediante formulário na Coordenação de Curso no período estipulado no Calendário Acadêmico.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) O período de solicitação de contagem de crédito é informado no Portal E-Campus, de acordo com o Calendário Acadêmico;
- 2) Aluno preenche formulário de contagem de créditos e solicita colação de grau oficial por meio do formulário de expedição de diploma e do formulário de contagem de créditos na Coordenação do seu Curso.
- 3) Coordenação de Curso encaminha as solicitações de contagem de créditos ao Protocolo da PROEG;
- 4) Protocolo da PROEG encaminha as solicitações à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 5) CRC realiza a contagem de créditos e encaminha à Coordenação de Registro de Diploma (CRD) os alunos aptos a confecção de Diploma.

## Colação de Grau fora do Prazo

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Portaria GR nº 1.109/91.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve preencher o requerimento e anexar cópia do RG, histórico escolar e declaração de nada consta da Biblioteca Central.

### Forma de prestação de serviço:

Realização de colação de grau fora do prazo.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação é feita mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Aluno solicita colação de grau fora de prazo na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2)** COA orienta o aluno a preencher o requerimento (com o motivo e a justificativa comprovada) e apresentar declaração de nada consta da Biblioteca Central, histórico escolar e original e cópia do RG.
- 3)** Aluno preenche o requerimento e anexa a documentação necessária.
- 4)** COA confere o requerimento e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5)** Protocolo da PROEG encaminha o processo ao Departamento de Registro Acadêmico (DRA);
- 6)** DRA autoriza e encaminha processo à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 7)** CRC analisa o histórico escolar do aluno para constatar se está apto a colar grau. Se o aluno estiver apto, informa ao aluno e à Unidade Acadêmica.
- 8)** Unidade Acadêmica marca e realiza a colação de grau do aluno e envia ata de colação de grau à Coordenação de Registro de Diplomas (CRD);
- 9)** CRD emite diploma e entrega ao aluno.

## Emissão de Histórico Escolar para Ex-aluno

### Descrição:

Emitir histórico escolar de aluno formado, transferido ou que não consta em nenhum sistema.

### Usuários atendidos com o serviço:

Ex-alunos.

### Legislação aplicada:

Regimento Geral da Ufam.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento de emissão de histórico escolar.

### Prazo para a prestação do serviço:

5 a 30 dias.

### Forma de prestação de serviço:

Emissão de histórico para aluno formado.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Telefone informado no formulário.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A emissão de histórico escolar para ex-aluno é solicitada mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Ex-Aluno solicita histórico escolar na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o aluno a preencher o requerimento.
- 3) Aluno preenche requerimento de histórico escolar;
- 4) COA confere o requerimento e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 7) CRC providencia histórico e encaminha à COA;
- 8) COA confere o histórico escolar e se houver divergência solicita ajuste à CRC. Entra em contato com o ex-aluno e informa que o documento está pronto.

## Emissão de Histórico Escolar de Ex-aluno (jubilado ou desistente).

### Descrição:

Emissão de histórico escolar para o ex-aluno (jubilado ou desistente).

### Usuários atendidos com o serviço:

Ex-alunos.

### Legislação aplicada:

Regimento Geral da Ufam.

### Prazo para a prestação do serviço:

Imediato.

### Forma de prestação de serviço:

Emissão de histórico para aluno jubilado ou desistente.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A emissão de histórico escolar de aluno formado é solicitada pessoalmente na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA).

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Ex-Aluno solicita histórico escolar na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2)** COA consulta o histórico escolar do aluno nos sistemas da Universidade. Verifica se há inconsistências no histórico, se houver, orienta ao aluno a preencher o requerimento e solicitar histórico junto à Coordenação de Registro e Controle (CRC). Se não houver inconsistências, emite o histórico e entrega ao aluno.

## Certidão de Conclusão de Curso

### Usuários atendidos com o serviço:

Ex-alunos.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento de emissão de certidão de conclusão de curso.

### Forma de prestação de serviço:

Emissão de certidão de conclusão de curso.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A emissão de certidão de conclusão de curso é solicitada mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Ex-Aluno solicita certidão de conclusão de curso na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta o aluno a preencher o requerimento.
- 3) Aluno preenche requerimento de certidão de conclusão de curso;
- 4) COA confere o requerimento e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro e Controle (CRC);
- 7) CRC providencia certidão de conclusão de curso e encaminha à COA;
- 8) COA confere a certidão de conclusão de curso e se houver divergência solicita correção à CRC. Entrega certidão ao ex-aluno.

## Emissão de Segunda via de Diploma

### Descrição:

Emitir segunda via de diploma de Graduação.

### Usuários atendidos com o serviço:

Ex-alunos.

### Legislação aplicada:

Portaria DAU/MEC nº 118-A, de 08/03/1968; Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9394/1996 e Portaria DAU/MEC nº 33, de 02/08/1978.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento de emissão de certificado de PET/PIBID/Monitoria.

### Prazo para a prestação do serviço:

15 a 20 dias.

### Forma de prestação de serviço:

Emissão de segunda via de diploma.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Telefone informado no requerimento.

### Locais e formas de acessar o serviço:

A emissão de segunda via de diploma é solicitada mediante requerimento no Protocolo da PROEG.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Ex-Aluno solicita segunda via de diploma na Coordenação de Orientação Acadêmica (COA);
- 2) COA orienta sobre o pagamento da taxa, documentação necessária (original de cópia do RG e certidão de nascimento/casamento) e preenchimento do requerimento.
- 3) Aluno preenche requerimento, realiza pagamento da taxa e apresenta a documentação necessária;
- 4) COA confere o requerimento e encaminha o aluno a dar entrada no Protocolo da PROEG;
- 5) Aluno dá entrada no Protocolo da PROEG;
- 6) Protocolo da PROEG encaminha à Coordenação de Registro de Diploma (CRD);
- 7) CRD providencia a confecção do diploma e entrega ao ex-aluno.

# PROEXT

## Pró-Reitoria de Extensão

### Competências

- Planejar, coordenar, acompanhar e avaliar as atividades de extensão em conjunto com os Departamentos Acadêmicos em cumprimento à Política Institucional de Extensão.

### Prazo para a realização dos serviços

- Emissão de declarações: 48h úteis;
- Emissão de certificados: 30 dias após a aprovação do relatório final;
- Recebimento de frequências de bolsistas: 5 dias;
- Pagamento de bolsas: até 45 dias após o fim do período de recebimento das frequências;
- Resposta a demandas protocoladas: até 5 dias;
- Respostas que dependam de aprovação da Câmara de Extensão: aguardar a realização das reuniões mensais, conforme calendário definido pela PROEXT e publicizado no site.



#### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mails institucionais, ramais telefônicos e presencialmente..

#### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Protocolização na PROEXT de documento informando o problema ou sugestão ou envio de e-mail informando o problema ou sugestão.

#### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Atendimento via telefone, e-mail ou presencialmente.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
Centro Administrativo, CEP  
69077-000 Manaus-AM.



#### Telefone:

3305-1497 / 3305-1181  
Ramal 2116 (Gabinete do  
Pró-Reitor)



#### E-mail:

proexti\_gabinete@ufam.edu.br



#### Site:

www.proext.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h30 às  
17h (Protocolo) e Segunda  
a Sexta-feira de 08h às  
12h e de 14h às 18h  
(Gabinete, Departamentos e  
Coordenações).



#### Legislação Aplicável:

Regimento e Estatuto Geral  
da Ufam e Lei 8.112/90.

## Editais Referentes aos Programas PACE e PIBEX

### Descrição:

Serviço que visa elaborar e publicar os Editais que irão nortear as atividades dos diversos Programas e Projetos de Extensão a cargo da PROEXT, oferecendo tais programas e projetos de extensão aos interessados.

### Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes, técnicos-administrativos em educação.

### Legislação aplicada:

Resoluções aprovadas pela Câmara de Extensão e Interiorização.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os que constarem especificamente nos editais.

### Prazo para a prestação do serviço:

Entre outubro e novembro do ano anterior à vigência dos editais.

### Forma de prestação de serviço:

Elaboração dos editais.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Editais.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Pela internet no site da PROEXT/Ufam ou presencialmente na PROEXT.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) A PROEXT elabora a minuta de edital encaminhando depois para a Câmara de Extensão e Interiorização para análise; e
- 2) A Câmara de Extensão e Interiorização reúne-se para discutir os pontos no edital, após discussão é feita a aprovação para posterior publicação.

# Processo de Certificação dos Participantes dos Programas e Projetos de Extensão

## Descrição:

Serviço que visa a emitir certificados aos participantes dos programas e projetos de extensão.

## Usuários atendidos com o serviço:

Participantes que fizeram parte dos programas e projetos de extensão.

## Legislação aplicada:

Resoluções aprovadas pela Câmara de Extensão e Interiorização.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

São os especificados nos editais.

## Prazo para a prestação do serviço:

Ao fim do projeto/programa.

## Forma de prestação de serviço:

Expedição e entrega dos certificados aos participantes.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Internet ou presencialmente na PROEXT.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente na PROEXT.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Após reunião ocorrida na Câmara de Extensão e Interiorização, a PROEXT recebe os programas e projetos com a decisão da aprovação do relatório final; e
- 2) É feita a solicitação dos certificados (São certificados, de acordo com o relatório final, os coordenadores, colaboradores internos e externos, discentes e, caso haja, o público participante).

## Orientações sobre fluxos de Projetos de Extensão Auto-sustentáveis aos interessados em coordenar tais projetos

### Descrição:

Serviço que visa expor aos interessados em coordenar projetos na modalidade de Fluxo Contínuo Auto-sustentação Financeira - FC-AS, a necessidade de observar os preceitos legais atinentes à captação dos recursos, disposição da utilização desses na planilha financeira, forma de ingresso do recurso na Conta Única do Tesouro Nacional, informações sobre as necessidades de previsão orçamentária para o empenho da despesa, prazos e obrigatoriedade da prestação de contas.

### Usuários atendidos com o serviço:

Interessados em geral que queiram participar dos projetos de extensão auto-sustentáveis.

### Legislação aplicada:

Orientações da Procuradoria Federal Junto à Ufam (FUA/PGF-AGU), Resolução nº 003/2005 – CONSAD, Acórdão TCU nº 2.731/2008, Lei 8.958/94 regulamentada pelo Decreto Lei 7.423/2010, Lei 12.349/2010 (originada pela Medida Provisória nº 495/2010), que altera as Leis 8.666/1993, 8.958/1994 e 10.973/2004, Lei 12.772/2012, Lei 12.863/2014, Decreto 8241/2014 e a Lei 13.243 de 11 de janeiro de 2016.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os informados conforme legislação correlata.

### Prazo para a prestação do serviço:

02 dias.

### Forma de prestação de serviço:

Por meio de informações da PROEXT.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente na PROEXT, telefone, e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente na PROEXT.

### Etapas para o processamento do serviço:

**1)** PROEXT recebe o interessado em propor projeto com captação de recursos

Externos e orienta-os em que modalidade melhor se adequa a proposta de projeto;

**2)** Interessado relata as especificidades do seu projeto e esclarece os partícipes do mesmo;

**3)** PROEXT esclarece a necessidade de participação de discente(s) no projeto e os prazos de execução do mesmo, distinguindo os conceitos legais de patrocínio e financiamento para sua aplicabilidade no projeto;

**4)** Interessado evidencia o tipo de ação que será o seu projeto (cursos, prestação de serviços e assessoramentos, dentre outros), definindo qual(is) a(s) fonte(s) financiadora(s) do projeto, bem como se a modalidade pretendida é Auto-sustentação Financeira - FC-AS, ou não;

**5)** Após isso, define se haverá discente bolsista no projeto e verifica se haverá recebimento de valores financeiros (pagamento por prestação de serviço técnico e/ou de docência extraordinária, a si próprio ou a algum servidor público com recursos do projeto);

**6)** Se houver recebimento de valores financeiros, prevê na Planilha Financeira do projeto a atuação de fundação de apoio institucional para gerir os recursos com essa destinação;

**7)** PROEXT auxilia o interessado a elaborar a planilha financeira, a distribuição das receitas e despesas nas rubricas corretas e a previsão de incidência de impostos, quando devidos; e

**8)** O interessado elabora a proposta, preenchendo o Formulário Unificado de Projeto de Extensão na modalidade FC-AS. Por fim, o mesmo protocoliza a proposta de Projeto de Extensão FC-AS no Protocolo - PROEXT.

# PROGESP

## Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas



### Competências

- Assessorar a Reitoria na definição das políticas de gestão de pessoas e assistência estudantil, planejando, supervisionando, coordenando e executando e avaliando programas e ações, visando o bem estar da comunidade universitária e o oferecimento de um serviço público profissionalizado, responsável, eficiente, eficaz e democrático, capaz de atender a missão da Ufam e as expectativas de seus servidores e discentes.

#### Prazo para a realização dos serviços:

Seguem os prazos legais para cada solicitação.

#### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, telefone, memorando e contato pessoal.

#### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Procedimentos legais e normativos da Ufam.

#### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Por meio de contato pessoal ou documentos impressos.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, Centro  
Administrativo, CEP 69077-  
000 Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-2240



#### E-mail:

progesp@ufam.edu.br



#### Site:

www.progesp.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Regimento e Estatuto Geral  
da Ufam e Lei 8.112/90.

## Seleção de discentes de graduação em situação de vulnerabilidade socioeconômica para os Programas de Assistência Estudantil: Auxílio Acadêmico e Auxílio Moradia

### Descrição:

Serviço que visa contribuir para a permanência dos discentes de graduação em situação de vulnerabilidade socioeconômica na Universidade, além de prevenir a retenção e evasão na Universidade decorrente de insuficiência de recursos financeiros.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica classificados na análise.

### Legislação aplicada:

Decreto nº 7.234/10 (Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES) e Portaria nº 315/13 – Ufam (Auxílio Moradia).

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

São os expressos na legislação federal de assistência estudantil (PNAES) e demais expressos, complementarmente, nos atos da Ufam (portarias).

### Prazo para a prestação do serviço:

60 dias.

### Forma de prestação de serviço:

Análise dos candidatos segundo critérios estabelecidos pela legislação de assistência estudantil.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Internet ou presencialmente.

### Locais e formas de acessar o serviço:

No site da Ufam ou presencialmente na PROGESP.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) PROGESP reúne com a equipe de assistência estudantil para elaboração de editais para seleção de discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica para os Programas de Assistência Estudantil: Auxílio Acadêmico e Auxílio Moradia;
- 2) Ocorre o recebimento dos processos de solicitação de inscrição dos discentes nos Programas de Assistência Estudantil: Auxílio Acadêmico e Auxílio Moradia;
- 3) PROGESP analisa a situação acadêmica dos discentes inscritos nas modalidades de bolsa/auxílio de Assistência Estudantil: Auxílio Moradia e Auxílio Acadêmico segundo requisitos exigidos para inscrição nos programas;
- 4) Após isso, os processos deferidos quanto à solicitação acadêmica são encaminhados para o serviço social;
- 5) O serviço social registra a relação dos discentes e a encaminha ao setor competente para divulgação do resultado;
- 6) Setor responsável divulga o resultado no site da Ufam;
- 7) Após divulgação, a PROGESP realiza reunião para implementação do auxílio acadêmico e moradia; e
- 8) Por fim, a relação é encaminhada para trâmites quanto à elaboração da folha de pagamento.

# Seleção de discentes de graduação em situação de vulnerabilidade socioeconômica para os Programas de Assistência Estudantil: Programa Bolsa Permanência

## Descrição:

Serviço que visa contribuir para a permanência e conclusão do curso dos discentes de graduação em Medicina que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica ou discentes de outros cursos que comprovem ser indígena ou quilombola.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes graduandos em Medicina que estejam em situação de vulnerabilidade socioeconômica e discentes de outros cursos que comprovem ser indígena ou quilombola classificados na análise.

## Legislação aplicada:

Decreto nº 7.234/10 (Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES) e Portaria nº 389/13 - MEC (Programa Bolsa Permanência).

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

São os expressos na legislação federal de assistência estudantil (PNAES) e demais complementares expressos nos atos da Ufam (portarias).

## Prazo para a prestação do serviço:

30 dias.

## Forma de prestação de serviço:

Análise dos candidatos segundo critérios estabelecidos pela legislação de assistência estudantil.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Internet ou presencialmente.

## Locais e formas de acessar o serviço:

No site da Ufam ou presencialmente na PROGESP.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Os processos de solicitação de inscrição ao Programa são recebido pela PROGESP;
- 2) Ocorre a análise da situação acadêmica dos discentes para comprovação do atendimento aos requisitos acadêmicos definidos pelo Programa;
- 3) Caso o discente seja indígena ou quilombola, o processo é encaminhado à Pró-Reitoria de Extensão (PROEXT) para validação dos documentos de comprovação da condição de pertencimento étnico;
- 4) Se discente não for indígena ou quilombola o processo é encaminhado para o Serviço Social (CDS) para análise quanto à comprovação de renda familiar; e
- 5) Após análise, as solicitações são encaminhadas ao setor de assistência estudantil da PROGESP para homologação das inscrições deferidas no âmbito do sistema de informação do Programa.

## Aprovação da Carteira Passa-fácil (ônibus)

### Descrição:

Serviço que possibilita ao discente, após cadastro no site indicado pela prefeitura, recarregar o cartão passa - fácil para uso em transportes públicos (ônibus).

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que se cadastraram para utilizar o passa-fácil.

### Legislação aplicada:

N/A.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

N/A.

### Prazo para a prestação do serviço:

Imediato.

### Forma de prestação de serviço:

Conferência dos dados e validação da carteira na PROGESP.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, telefone ou e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente na PROGESP.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Discente dirige-se à PROGESP para validar seu cadastro/recadastro munido de declaração ou comprovante de matrícula;
- 2) PROGESP confere as informações acessando o site de cadastro/recadastro do passa - fácil da prefeitura.
- 3) Após análise, é feita a validação do cadastro/recadastro.

# Fornecimento de alimentação (Restaurante Universitário) para usuários da Ufam (Alunos, Professores, Servidores e Visitantes)

## Descrição:

Fornecimento de alimentação subsidiada de boa qualidade a alunos da Ufam nas modalidades: desjejum, almoço e jantar, a fim de propiciar a permanência acadêmica até a conclusão do curso, incluindo alunos de pós-graduação, docentes, servidores e visitantes.

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos (graduação e pós-graduação), docentes, servidores e visitantes.

## Legislação aplicada:

PNAES, Contrato de prestação de serviços terceirizados e Portaria da Administração Superior para a fiscalização do contrato.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Cadastro no e-campus. Documentos para a identificação do aluno: Declaração de aluno com identidade, informando o nº do CPF já cadastrado no sistema pelo CTIC e nos RUs, através do SISRU.

## Prazo para a prestação do serviço:

Imediato.

## Forma de prestação de serviço:

Fornecimento de alimentação nos RUs.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencial.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Nos RUs do setor norte (centro de convivência da Ufam); setor sul (mini campus), localizados no campus universitário (Av. General Rodrigo Octavio Jordão Ramos, 1200 - Coroado I); na Faculdade de Medicina (R. Afonso Pena, 1053 - Centro); na Escola de Enfermagem (Rua Terezina, 495 - Adrianópolis).

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Realiza controle da qualidade da refeição através da elaboração de um cardápio semanal, acompanhado pela Nutricionista e divulgado nos restaurantes universitários (RU's) e página da Ufam pela PROGESP;
- 2) Para utilizar o RU o aluno deve ser identificado através da carteira estudantil ou pelo e-campus.  
Obs.: Documentos para a identificação do aluno: Declaração de aluno com identidade, informando o nº do CPF já cadastrado no sistema pelo CTIC e nos RUs, através do SISRU.
- 3) Docentes, servidores e visitantes poderão utilizar o RU com o pagamento do valor total (sem subsídio).

# PROPESP

## Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação



### Competências

- Organização e tramitação institucional dos processos pertinentes à pesquisa (da Iniciação Científica ao Doutorado) e à pós-graduação lato sensu e stricto sensu, no que tange à oferta de atividades e de cursos.

#### Prazo para a realização dos serviços:

Depende do que está expresso em Edital e Normas vigentes.

#### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail e telefone.

#### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Recebimento de processos pelo SEI (em processo de implantação). Sugestões e reclamações por e-mail.

#### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Processo físico com registro no SIE.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroadó, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
Centro Administrativo, CEP  
69077-000 Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1496



#### E-mail:

propesp@ufam.edu.br /  
secretariapropesp@ufam.edu.br



#### Site:

www.propesp.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de 08h  
às 12h e de 13h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Regimento e Estatuto Geral da  
Ufam e Lei 8.112/90.

# Matrícula de discentes ingressantes em cursos de Pós-Graduação

## Descrição:

Realizar matrícula dos discentes aprovados nas provas definidas pelos Programas de Pós-Graduação.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes aprovados nas etapas seletivas dos cursos de pós-graduação.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 024/2014. Regimento Geral da Pós-Graduação – PROPESP – Ufam e Regimento Interno de cada PPG.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os requisitos são especificados em cada edital dos PPGs. Documentação: cópias do diploma, histórico escolar, RG e CPF.

## Prazo para a prestação do serviço:

05 dias.

## Forma de prestação de serviço:

Com a informação do período de matrícula no qual os candidatos aprovados deverão comparecer no local indicado para realizá-la.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencial, contato telefônico ou e-mail.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Nos PPGs responsáveis pela prova/processo seletivo e presencialmente (Campus universitário - Av. General Rodrigo Octavio Jordão Ramos, 1200 - Coroado I).

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Candidato preenche formulário de matrícula disponível no setor do PPG que o candidato realizou a prova e entrega a documentação (cópias do diplomas e histórico escolar, RG e CPF);
- 2) Os PPGs conferem a documentação apresentada bem como o formulário que foi preenchido (caso haja alguma inconsistência é solicitado ao candidato que realize as alterações necessárias);
- 3) Após a consolidação de toda a documentação entregue pelos candidatos aprovados nas provas dos PPGs, o programa envia ao departamento da PROPESP responsável pelo prosseguimento dos trâmites das matrículas dos candidatos; e
- 4) Departamento da PROPESP digitaliza, confere a documentação, preenche os dados dos candidatos nas plataformas pertinentes e gera a matrícula dos mesmos, retornando o processo ao PPG responsável.

# Trancamento de matrícula de discentes dos cursos de Pós-Graduação

## Descrição:

Serviço que efetiva o trancamento de matrícula dos discentes dos cursos de Pós-Graduação Stricto Sensu e Lato Sensu (trancamento de curso).

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem trancamento de curso de pós-graduação.

## Legislação aplicada:

Regimento Geral da Pós-Graduação. Resolução nº 024/2014 e Regimento Interno de cada Programa.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os requisitos e documentos são os especificados na legislação correlata.

## Prazo para a prestação do serviço:

02 dias.

## Forma de prestação de serviço:

Com a solicitação do discente para trancamento do curso, a PROPESP prossegue com os trâmites de trancamento nas plataformas pertinentes.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencial, contato telefônico ou e-mail.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Nos PPGs responsáveis pela prova/processo seletivo e presencialmente (Campus universitário - Av. General Rodrigo Octavio Jordão Ramos, 1200 - Coroado I).

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) O PPG elabora memorando de solicitação de trancamento para o discente, preenchendo e assinando o formulário de ocorrência acadêmica;
- 2) Após isso, gera-se processo encaminhando-o depois a PROPESP;
- 3) PROPESP recebe o processo digitalizando-o e inserindo na plataforma pertinente; e
- 4) Ocorre a conferência da documentação e da solicitação de trancamento no curso. Após isso ocorre o arquivamento do processo.

## Emissão de Certidão de Conclusão de cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

### Descrição:

Serviço que visa emitir certidão de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (Mestrado e Doutorado).

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes concluintes que solicitarem o serviço.

### Legislação aplicada:

N/A.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

São os informados pela PROPESP.

### Prazo para a prestação do serviço:

07 dias úteis.

### Forma de prestação de serviço:

Serviço é prestado na PROPESP com a solicitação do discente.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencial, contato telefônico ou e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente na PROPESP.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Discente preenche o formulário de solicitação de emissão de certidão de conclusão de curso (disponível na Secretaria da PROPESP) e encaminha ao setor competente indicado;
- 2) PROPESP recebe solicitação do discente verificando se o processo de solicitação de Diploma do discente encontra-se na PROPESP;
- 3) Se não estiver na PROPESP, servidor informa ao discente que a certidão é emitida somente após o envio da solicitação de expedição de diploma pelo Programa;
- 4) Se estiver na PROPESP, servidor consulta os dados dos documentos do processo de expedição de Diploma. Após isso, é elaborada a certidão encaminhado-a para assinatura do diretor do setor competente da PROPESP;
- 5) Diretor do setor competente da PROPESP verifica se documentação está conforme solicitado; e
- 6) Estando correta, encaminha para entrega ao discente, mediante assinatura do mesmo no protocolo. Caso não esteja correta, devolve para ajustes.

# Emissão de Histórico e Certificado de Conclusão de Cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*

## Descrição:

Serviço que visa emitir histórico e certificado de conclusão de curso, para atender solicitação dos discentes dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* (especialização).

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes concluintes dos cursos de pós-graduação *lato sensu*.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 001/2007 - CNE/CES/MEC; Resolução nº 068/2002 – CONSEPE; Resolução nº 046/2005 – CONSEPE e Resolução nº 044/2003 - CONSEPE.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os requisitos são os expostos conforme legislação que rege os cursos de pós-graduação *lato sensu*. Documentação consiste em cópia: RG, CPF, certidão de nascimento/casamento, diploma de graduação e histórico (frente e verso) e comprovante de pagamento da GRU. Nada consta da biblioteca (em caso de curso presencial).

## Prazo para a prestação do serviço:

90 a 180 dias úteis.

## Forma de prestação de serviço:

Diretamente na PROPESP quando da finalização dos cursos de pós-graduação *lato sensu*.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencial, contato telefônico ou e-mail.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente na PROPESP.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Discente preenche o requerimento da PROPESP solicitando histórico e certificado de conclusão de curso;
- 2) Após isso, discente anexa a documentação necessária (cópia: RG, CPF, certidão de nascimento/casamento, diploma de graduação e histórico - frente e verso - e comprovante de pagamento da GRU). Anexa também o nada consta da biblioteca (Em caso de curso presencial);
- 3) Discente encaminha documentação ao setor competente da PROPESP responsável pela análise da documentação;
- 4) Setor da PROPESP confere a documentação, devolvendo-a para correção do discente caso haja alguma inconsistência;
- 5) Após a conferência da documentação servidor da PROPESP assina o requerimento e entrega-o ao discente informando ao mesmo o prazo para emissão do documento;
- 6) Servidor da PROPESP digita os dados pessoais e acadêmicos do discente na planilha de controle;
- 7) Após inclusão dos dados dos discentes no controle da PROPESP e após a conferência dos dados, na época certa, servidor da PROPESP imprime o histórico e certificado. Cadastra o aluno sistema SIE, alterando o status do mesmo para “formado” no referido sistema;
- 8) Após esse trâmite servidor da PROPESP encaminha o histórico para assinatura do diretor responsável e o certificado para assinatura do Pró-Reitor da PROPESP;
- 9) PROPESP envia o processo de expedição de diploma à PROEG;
- 10) PROEG registra o certificado e encaminha os diplomas à Chefia de Gabinete para assinatura do Reitor;
- 11) Após isso, PROEG encaminha o processo com os certificados à PROPESP; e
- 12) PROPESP entrega os certificados aos discentes mediante assinatura dos mesmos em livro de registro com a data de recebimento.

# Criação de Edital de Iniciação Científica

## Descrição:

O serviço visa criar o Edital de Iniciação Científica para normatizar a participação da comunidade acadêmica.

## Usuários atendidos com o serviço:

Interessados que desejam participar da iniciação científica.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 040/2012 – CONSEPE.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os que estiverem relacionados nas normativas do serviço.

## Prazo para a prestação do serviço:

Até fevereiro de cada ano.

## Forma de prestação de serviço:

Serviço é disponibilizado via site da PROPESP.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Via site, presencialmente ou por telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Pelo site da PROPESP disponível também pela página da Ufam.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Diretor responsável elabora o Edital dos Programas de Iniciação Científica e o encaminha para apreciação do Pró-Reitor via formato digital;
- 2) Pró-Reitor da PROPESP verifica Edital, solicitando ajustes se não estiver de acordo;
- 3) Se estiver de acordo, autoriza a publicação de Edital, encaminhando-o à Secretaria PROPESP via formato digital/impressa; e
- 4) Secretaria da PROPESP publica Edital na página da PROPESP.

## Cadastramento do(a) Pesquisador(a) no Portal Lira

### Descrição:

Serviço que visa cadastrar o(a) pesquisador(a) no banco de dados do Portal Lira.

### Usuários atendidos com o serviço:

Pesquisador.

### Legislação aplicada:

N/A.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Informações constantes no Portal Lira.

### Prazo para a prestação do serviço:

05 dias.

### Forma de prestação de serviço:

Cadastramento do pesquisador no Portal Lira.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Via e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Por e-mail.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Pesquisador encaminha à PROPESP a solicitação de cadastro no Portal Lira por e-mail.
- 2)** PROPESP fornece orientações acerca de cadastro no Portal Lira e encaminha o formulário de cadastramento de pesquisador para o solicitante.
- 3)** Pesquisador preenche o formulário de cadastramento e reenvia o formulário de cadastramento à PROPESP por e-mail.
- 4)** Cadastra o pesquisador no Portal Lira e encaminha via e-mail o login e senha gerados no cadastro.

# PROTEC

## Pró-Reitoria de Inovação Tecnológica



### Competências

- Implementar a política institucional de estímulo à proteção das criações, licenciamento, inovação e outras formas de transferências de tecnologias da Ufam;
- Avaliar produtos decorrentes de atividades e projetos realizados na Ufam e opinar sobre a conveniência de se promover sua proteção, quanto a conveniência de sua divulgação;
- Levar o registro de propriedade intelectual, quando achar pertinente, os produtos resultantes de e atividade projetos realizados na Ufam, por seus servidores docentes e técnicos em educação, alunos e colaboradores;
- Manter em arquivo próprio os títulos de propriedades intelectual da Ufam;
- Inventariar, todas as patentes e criações relativas à propriedade industrial, mesmo aquelas ainda não patenteadas, já produzidas em laboratórios e com recursos humanos desta Universidade para fins de análise da titularidade da proprie-

- dade industrial objetivando garantir a participação financeira da instituição;
- Intermediar a celebração de contratos de licenciamento, de transferência de tecnologia e de parceria com terceiras entidades, para a outorga de direito de uso ou de exploração de criações desenvolvidas na Ufam;
- Avaliar a conveniência da adoção de invenção de inventor independente que comprove depósito de pedido de patente, em conformidade com a Lei de Inovação e sua regulamentação;
- Gerenciar recursos para o desenvolvimento e divulgação de ações de sua competência;
- Estabelecer mecanismo de cooperação, como convênios, programas ou linhas de pesquisa, com outras Universidades, centros de pesquisa, instituições públicas e privadas e empreendimentos econômicos e solidários;

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
Centro Administrativo, CEP  
69077-000 Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1758 /  
99318-3195 (Secretaria) /  
98401-9675 (DePI) /  
(92) 99152-6987 (Pró-Reitor)

**E-mail:**

protec@ufam.edu.br

**Site:**

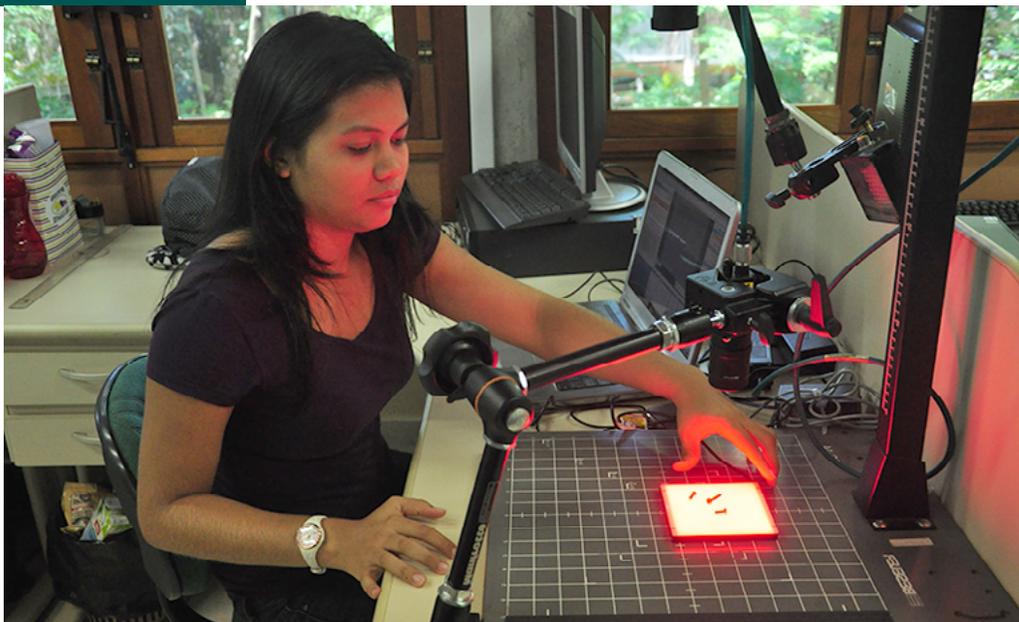
www.protec.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.

**Legislação Aplicável:**

Regimento e Estatuto Geral  
da Ufam e Lei 8.112/90.



- Assessorar a administração superior da Ufam em assuntos pertinentes à propriedade intelectual, transferência de tecnologia e inovação;
- Contribuir para a ampliação do debate sobre a propriedade intelectual da transferência da tecnologia e da inovação junto à comunidade acadêmica e sociedade em geral;
- Definir e coordenar as ações da Ufam, em conjunto com órgãos públicos e privados e empreendimentos econômicos e solidários, no sentido de planejar, implementar e apoiar a gestão das incubadoras e Empresas e dos Parques Tecnológicos de interesse da Ufam;
- Divulgar os resultados dos estudos, pesquisas e criações desenvolvidas no âmbito da política de inovação da Ufam;
- Informar ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação sobre a política de inovação da Universidade e seus resultados;
- Promover eventos, tais como palestras, cursos, seminários, oficinas (workshops) e outros, relacionados com política de inovação e proteção da propriedade intelectual da Ufam.

#### **Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:**

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

#### **Tempo de espera para o atendimento:**

As reuniões são agendadas.

#### **Prazo para a realização dos serviços:**

Seguem os prazos legais para cada solicitação.

#### **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

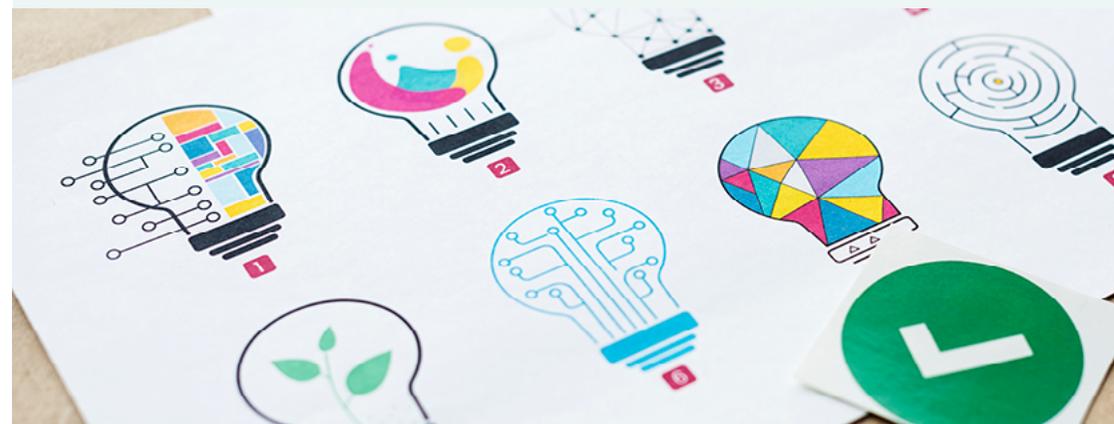
Telefone fixo, celulares institucionais (inclusive Whatsapp), e-mail e presencialmente.

#### **Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:**

Através da Ouvidoria e demais mecanismos de comunicação (telefone fixo, celulares institucionais, e-mail e presencialmente).

#### **Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:**

E-mails e formulários em papel.



# Pedido de Patente

## Descrição:

Serviço que, no momento, realizamos para os trâmites do depósito de patente oriunda da Universidade Federal do Amazonas – Ufam, compreendendo invenções com potencial de inovação cujos inventores sejam docentes, técnicos administrativos em educação e discentes de graduação e pós-graduação da universidade, atendendo a Resolução do CONSUNI de nº 009/2011. Estamos à disposição para assessorar sobre propriedade industrial para o público externo.

## Usuários atendidos com o serviço:

Público interno Ufam (Docentes, Técnicos Administrativos em Educação e Discentes) e público externo.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 009/2011 - CONSUNI.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Declaração de Invenção.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Preencher a Declaração de Invenção (disponível em link no site da PROTEC).
- 2) Enviar o processo tramitado no SIE à PROTEC, com cópias dos arquivos em formato de arquivo Microsoft Word (.doc) para o e-mail: [depi\\_protec@ufam.edu.br](mailto:depi_protec@ufam.edu.br) e/ou [protec@ufam.edu.br](mailto:protec@ufam.edu.br).

# Pedido de Marca

## Descrição:

Serviço que, no momento, realizamos para os trâmites de registro de marca oriundo da Universidade Federal do Amazonas – Ufam, compreendendo invenções com potencial de inovação cujos inventores sejam docentes, técnicos administrativos em educação e discentes de graduação e pós-graduação da universidade, atendendo a Resolução do CONSUNI de nº 009/2011. Estamos à disposição para assessorar sobre propriedade industrial para o público externo.

## Usuários atendidos com o serviço:

Público interno Ufam (Docentes, Técnicos Administrativos em Educação e Discentes) e público externo.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 009/2011 - CONSUNI.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Formulário de solicitação de marca.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Preencher o formulário de solicitação de marca (disponível no site da PROTEC).
- 2) Enviar o processo tramitado no SIE à PROTEC, com cópias do formulário em formato de arquivo Microsoft Word (.doc) e da logotipo em pdf ou JPG para o e-mail [depi\\_protec@ufam.edu.br](mailto:depi_protec@ufam.edu.br)

# Pedido Desenho Industrial

## Descrição:

Serviço que, no momento, realizamos para os trâmites de depósito de desenho industrial oriundo da Universidade Federal do Amazonas – Ufam, compreendendo invenções com potencial de inovação cujos inventores sejam docentes, técnicos administrativos em educação e discentes de graduação e pós-graduação da universidade, atendendo a Resolução do CONSUNI de nº 009/2011. Estamos à disposição para assessorar sobre propriedade industrial para o público externo.

## Usuários atendidos com o serviço:

Público interno Ufam (Docentes, Técnicos Administrativos em Educação e Discentes) e público externo.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 009/2011 - CONSUNI.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Declaração de Invenção.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Preencher a Declaração de Invenção (link disponível no site da PROTEC).
- 2) Enviar a PROTEC processo tramitado no SIE, com cópia dos arquivos em formato “.doc” e a classe da Classificação de LOCARNO para o e-mail: [depi\\_protec@ufam.edu.br](mailto:depi_protec@ufam.edu.br).

# Registro de Direito Autoral

## Descrição:

Permite que seja registrado direito autoral (junto à Biblioteca Nacional) a um autor referente à sua obra.

## Usuários atendidos com o serviço:

Sociedade amazonense.

## Legislação aplicada:

Lei nº 9.610/1998 e Normas EDA/Biblioteca Nacional.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Formulário da Biblioteca Nacional - BN, GRU, Comprovante de pagamento, RG, CPF e comprovante de residência do autor, cópia da obra numerada e rubricada pelo autor e protocolo de recebimento da BN preenchido.

## Prazo para a prestação do serviço:

01 (um) dia.

## Forma de prestação de serviço:

Presencialmente na PROTEC.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Contato telefônico, e-mail ou presencialmente.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente na PROTEC.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Recepção da documentação do autor (formulário da Biblioteca Nacional - BN, GRU, Comprovante de pagamento, obra e documentos pessoais);
- 2) Organização da documentação composta de: Formulário da BN preenchido e assinado pelo autor, cópia do RG, CPF e comprovante de residência do autor, cópia da obra numerada e rubricada pelo autor, protocolo de recebimento da BN preenchido;
- 3) Envio à Biblioteca Nacional no Rio de Janeiro.

# Registro de Programa de Computador

## Descrição:

Serviço que visa registrar programa de computador.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Inicialmente fazer os seguintes downloads:
  - a) Manual Campo de Aplicação (link disponível no site da PROTEC)
  - b) Manual Tipo de Programa (link disponível no site da PROTEC)
- 2)** Depois de verificar qual o Campo de Aplicação e Tipo de Programa realizar o preenchimento do formulário do Registro de Programa de Computador (link disponível no site da PROTEC).
- 3)** É importante gerar o resumo HASH, que pode ser obtido pelos seguintes algoritmos: SHA 224, SHA 256 e SHA 512. Mais informações sobre o resumo podem ser obtidas no site do INPI.

# Serviços Órgãos Suplementares

Chefia de Gabinete .....	68
Protocolo Geral .....	69
Arquivo Central - AC .....	70
Sistema de Bibliotecas da Ufam - Sistebib .....	73
Ouvidoria Geral da Ufam .....	95
Centro de Artes da Ufam - Caua.....	98
Biotério Central - Biocen .....	100
Centro de Ciências do Ambiente - CCA.....	102
Centro de Desenvolvimento Energético Amazônico - CDEAM .....	103
Centro de Educação a Distância - CED.....	104
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - Ctic.....	105
Fazenda Experimental da Ufam - Faexp.....	106
Museu Amazônico - MA .....	108
Prefeitura do Campus - PCU .....	110
Gerência Multidisciplinar de Telessaúde da Ufam - GMTS .....	111
Comissão de Ética Pública da Ufam - Comep.....	113
Comissão Própria de Avaliação - CPA.....	115
Comissão Permanente de Licitação - CPL .....	118
TV Ufam .....	120
Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Eletrônica e da Informação - Ceteli.....	121
Centro de Pesquisa e Produção de Medicamentos - Cepram .....	122
Editora da Ufam - Edua.....	123
Comissão Permanente de Concurso - Compec .....	124
Centro de Apoio Multidisciplinar - CAM .....	125

# Chefia de Gabinete

## Competências

- Atender ao público interno e externo e encaminhá-los ao(a) Reitor(a) e a outros setores competentes;
- Assessorar o(a) Reitor(a) em seu relacionamento com os diversos segmentos sociais;
- Organizar a agenda de eventos e reuniões do (a) Reitor e do (a) Vice-Reitor (a);
- Representar o(a) Reitor(a), quando for designado;
- Elaborar documentos oficiais;
- Atendimento ao público em geral (comunidade acadêmica e externa), para triagem e encaminhamentos devidos;
- Supervisionar a utilização dos veículos de transportes do Gabinete do(a) Reitor(a);
- Supervisionar as atividades do Secretário dos Colegiados Superior;
- Divulgar os atos do(a) Reitor(a) através do Boletim Informativo;
- Gerenciamento de pessoal-Elaboração do boletim de frequência e escala de férias;
- Receber, tramitar e protocolar processos no SIE;
- Proceder à análise das solicitações de passagens, diárias e hospedagens;
- Planejamento ou acompanhamento do cerimonial de eventos em que haverá participação do(a) Reitor(a)/Vice-Reitor(a);
- Organização e/ou suporte em atos solenes ou comemorações públicas que necessitem de formalização.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo. Alta gestão também possível prioridade tendo em vista a inerência da sua atividade.

### Tempo de espera para o atendimento:

Imediato.

### Prazo para a realização dos serviços:

Não há prazo estipulado, pois trabalhamos para atender de forma imediata ou em menor tempo possível.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Atendimento Presencial, Telefone (ligações e Whatsapp) e e-mail.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

O gabinete está à disposição para atender e receber sugestões diariamente seja de forma presencial, telefônica ou por e-mail.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

A pessoa é atendida. Caso não seja possível dar resposta imediata, anotamos os contatos e a resposta é emitida assim que possível.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Norte, Prédio da Reitoria,  
CEP 69077-000, Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1485



#### E-mail:

[gabinete@ufam.edu.br](mailto:gabinete@ufam.edu.br)



#### Site:

[www.ufam.edu.br](http://www.ufam.edu.br)



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 14h às 18h.



#### Legislação Aplicável:

Lei nº 8112/90, Regimento  
Geral e Estatuto da Ufam.

# Protocolo Geral

## Competências

- Protocolar a documentação geral. Distribuição de documentos, correspondências e processos;
- Cadastrar e controlar a tramitação de documentos no SIE;
- Manter e controlar a tramitação dos processos;
- Fornecer informações aos interessados sobre a tramitação dos processos;
- Elaborar relatórios mensais dos documentos tramitados;
- Controlar a distribuição de correspondências, em livro específico, que não necessitem de registro no Protocolo Geral;
- Preparar os malotes para as unidades centro/sul;
- Receber documentos encaminhados por meio de malotes, vindo das Unidades do Setor Sul, Centro, do Interior e de Brasília;
- Postar documentos nos Correios;
- Providenciar as assinaturas e controlar o recebimento de jornais;
- Receber, criar e registrar as correspondências procedentes dos correios;
- Receber e distribuir correspondências, documentos e processos.

### **Prazo para a realização dos serviços:**

Documentos que chegam até às 14h são enviados no mesmo dia. Após as 15h, são enviados no dia seguinte.

### **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

E-mail ou correspondências.

### **Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:**

E-mail ou presencialmente.

### **Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:**

Atendimento via carimbo ou o cliente aguarda o retorno do Sistema.



### **Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, Centro  
Administrativo, CEP 69077-  
000 Manaus-AM.



### **Telefone:**

(92) 3305-1488



### **E-mail:**

protocolo@ufam.edu.br



### **Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 14h às 17h.

# Arquivo Central - AC

## Competências

- Resgate, organização, preservação, conservação e armazenagem do acervo documental produzido pela Ufam.
- Organizar, controlar e coordenar o arquivo documental de interesse da Reitoria.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Servidores que necessitam de documentos para comprovação de direitos.  
Alunos e pesquisadores que necessitam realizar pesquisas acadêmicas.

### Tempo de espera para o atendimento:

10 minutos (para recebimento da demanda presencial).

### Prazo para a realização dos serviços:

De 5 a 30 dias.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Telefone, e-mail e site do Arquivo Central.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

E-mails, telefone ou reuniões presenciais com os solicitantes ou reclamantes para alinhamento das demandas.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Formulário impresso de solicitação de documentos, telefone ou e-mail.



### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Sul, Bloco  
H, ao lado do RU, CEP 69077-  
000, Manaus-AM.



### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 2760



### E-mail:

arquivocentral@ufam.edu.br



### Site:

www.arquivocentral.ufam.  
edu.br



### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



### Legislação Aplicável:

Portaria GR nº 0814/2001  
e Resolução nº 001/2001-  
CONSAD.

## Campo de Estágio Supervisionado do Curso de Arquivologia

### Descrição:

Disponibilizar as dependências da Unidade como campo de estágio de Arquivologia, visando o cumprimento de componente curricular obrigatório para os graduandos do Curso de Arquivologia da Ufam.

### Usuários atendidos com o serviço:

Graduandos do Curso de Arquivologia da Ufam, inscritos nas disciplinas de Estágio Supervisionado.

### Legislação aplicada:

Lei nº 11.788, de 25/09/2008 - Dispõe sobre o estágio de estudantes.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requisitos: Estar regularmente matriculado no Curso de Arquivologia e estar regularmente matriculado na disciplina de Estágio Supervisionado;

Documento: Termo de compromisso de estágio obrigatório na Ufam.

### Prazo para a prestação do serviço:

2 períodos letivos.

### Forma de prestação de serviço:

Atendimento presencial nas dependências da unidade.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail, telefone e presencialmente.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Nas dependências da Unidade.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Reunião com os Coordenadores do Curso de Arquivologia e/ou da Disciplina de Estágio Supervisionado - para estimativa de vagas e planejamento de atividades;
- 2) Assinatura dos termos de compromisso de estágio obrigatório na Ufam;
- 3) Apresentação para os alunos sobre o funcionamento do estágio nas dependências do Arquivo Central;
- 4) Supervisão e orientação aos alunos do estágio por profissionais Arquivistas ou Técnico em Arquivo da unidade, até a conclusão do seu estágio supervisionado;
- 5) Avaliação dos estagiários por meio de formulário próprio e envio para o Coordenador da disciplina de estágio supervisionado.

## Atendimento ao Público para acesso a documentos e/ou informações

### Descrição:

Consiste em viabilizar o acesso a documentos ou informações, cujo acesso seja público, conforme dispõe a Lei de acesso à informação.

### Usuários atendidos com o serviço:

Usuários do sistema E-SIC, pesquisadores externos, servidores da Ufam, discentes e docentes da Ufam.

### Legislação aplicada:

Lei nº 12.527/2011- Regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Usuários do sistema E-SIC podem solicitar informações pelo sistema, outros usuários podem solicitar informações ou documentos através do e-mail do Arquivo Central.

### Prazo para a prestação do serviço:

De 1 a 30 dias úteis para documentos e de 1 a 5 dias úteis para informações.

### Forma de prestação de serviço:

Atendimento via e-mail.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Telefone ou e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente ou por e-mail.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Recebimento da solicitação por e-mail;
- 2) Ligação para o usuário ou envio de e-mail para esclarecimento da solicitação (quando necessário);
- 3) Resposta da solicitação por e-mail;
- 4) Consulta a documentos nas dependências do Arquivo Central (quando necessário).

# Sistema de Bibliotecas da Ufam - Sistebib

## Biblioteca Central



### Competências

- Gerenciar o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas, integrando suas bibliotecas à Política Institucional;
- Administrar e representar a Biblioteca Central;
- Manter a Biblioteca Central articulada com as Unidades Acadêmicas e demais órgãos da Ufam;
- Promover o intercâmbio como bibliotecas e outros órgãos afins;
- Criar grupos de trabalho para avaliar o desempenho do Sistema, bem como para estudar e propor alternativas de solução para problemas técnicos identificados;
- Coordenar e avaliar as atividades desenvolvidas pelas Bibliotecas Setoriais;
- Servir como entidade responsável pelo depósito legal da documentação bibliográfica produzida e editada pela Ufam.

#### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Alunos, professores e técnicos com vínculos com a Ufam.

#### Tempo de espera para o atendimento:

De acordo com a solicitação.

#### Prazo para a realização dos serviços:

Os prazos são diferenciados, conforme solicitação.

#### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Atendimento presencial, Chat, email, telefone e site do SISTEBIB.

#### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Enviar e-mail para os endereços disponíveis no site da biblioteca, conforme demanda ou diretamente para Secretaria da Biblioteca Central: [centralbc@ufam.edu.br](mailto:centralbc@ufam.edu.br).

#### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Plano de contingência em elaboração.



#### Endereço:

Av. Ayrão 1033 Praça 14,  
Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 2150



#### E-mail:

[centralbc@ufam.edu.br](mailto:centralbc@ufam.edu.br)



#### Site:

[biblioteca.ufam.edu.br](http://biblioteca.ufam.edu.br)



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Regimento do Sistema de  
Biblioteca da Ufam Resolução  
nº 002/1996 - CONSAD.

## Biblioteca Setorial do Setor Norte – BSSN

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Ciências Humanas e Letras, Educação e Estudos Sociais.

### ENDEREÇO:

Av. Rodrigo Otávio, 6200, Coroado, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte, CEP: 69077-000, Manaus-AM.

### TELEFONE:

(92) 3305-1181 Ramal 2156

### E-MAIL:

bssnbc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 20h.

## Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias - BSCEE

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Engenharias (Civil, Elétrica, Mecânica, Produção, Química e Computação), Física, Química, Matemática, Design e Arquitetura.

### ENDEREÇO:

Av. Rodrigo Otávio, 6200, Coroado, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte, Pavilhão Rio Aripuanã, CEP: 69077-000, Manaus-AM.

### TELEFONE:

(92) 3305-1181 Ramal 2154

### E-MAIL:

bsftbc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 20h.

## Biblioteca Setorial do Setor Sul - BSSS

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Ciências Biológicas, Ciências Naturais, Educação Física, Engenharia de Pesca e Florestal, Agronomia, Zootecnia, Biotecnologia, Fisioterapia e Psicologia, Ciências Farmacêuticas, e Ciências Ambientais.

### ENDEREÇO:

Av. Rodrigo Otávio, 6200, Coroado, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Sul, Bloco O, CEP: 69077-000, Manaus-AM.

### TELEFONE:

(92) 3305-1181 Ramal 4208

### E-MAIL:

bsssbc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 20h.

## Biblioteca Setorial da Escola de Enfermagem de Manaus “Rosaly Rodrigues Taborda” - BSEEM

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Ciências da Saúde (Enfermagem).

### ENDEREÇO:

Rua Teresina, 495 - Adrianópolis - CEP 69077-000, Manaus-AM.

### TELEFONE:

(92) 3305-1181 Ramal 2157

### E-MAIL:

bseembc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 18h.

## Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde Professor “Manoel Bastos Lira” - BSCS

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Ciências da Saúde (Medicina e Odontologia).

### ENDEREÇO:

Av. Ayrão, 1033, Praça 14 - CEP 69025-050, Manaus-AM.

### TELEFONE:

(92) 3305-1181 Ramal 5059

### E-MAIL:

bscsbc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 18h.

## Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito – Bibliotecária “Marieth Neves” - BSFD

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Ciências Humanas (Direito).

### ENDEREÇO:

Av. Rodrigo Otávio, 6200, Coroado, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte, Bloco I da Faculdade de Direito, CEP: 69077-000, Manaus-AM.

### TELEFONE:

(92) 3305-1181 Ramal 2155

### E-MAIL:

bsfdbc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 20h.

## Biblioteca Setorial do Museu Amazônico - BSMA

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Amazônia (Coleções especiais).

### ENDEREÇO:

Rua Ramos Ferreira, 1036, Centro - CEP 69010-120, Manaus-AM.

### TELEFONE:

(92) 3305-1181 Ramal 2158

### E-MAIL:

bsmabc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 17h.

## Biblioteca do Instituto de Natureza e Cultura – BINC

CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE BENJAMIN CONSTANT

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Amazônia (Coleções especiais).

### ENDEREÇO:

Rua 01 de Maio, S/N, Bairro da Colônia, CEP 69630-000, Benjamin Constant-AM.

### TELEFONE:

(97) 3415-5585 / (92) 99142-1424 / (92) 99318-2176

### E-MAIL:

gebiblinc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 07h às 19h.

## Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia – BICET

CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ITACOATIARA

### ÁREAS DO CONHECIMENTO:

Amazônia (Coleções especiais).

### ENDEREÇO:

Rua Nossa Senhora do Rosário, 3863, CEP 69103-128, Bairro Tiradentes, Itacoatiara-AM.

### TELEFONE:

(97) 3415-5585 / (92) 99142-1424 / (92) 99318-2176

### E-MAIL:

bibliotecaicet@ufam.edu.br

### BLOG:

[www.bibliotecaicetufam.blogspot.com.br/](http://www.bibliotecaicetufam.blogspot.com.br/)

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 20h.

## Biblioteca do Instituto de Saúde e Biotecnologia – BISB

CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE COARI

### ENDEREÇO:

Estrada Coari Mamiá, 305, CEP 69460-000, Bairro Espírito Santo, Coari-AM.

### TELEFONE:

(92) 99318-2295

### E-MAIL:

bsisb@ufam.edu.br

### FACEBOOK:

[www.facebook.com/bibliotecasetorialisb](http://www.facebook.com/bibliotecasetorialisb)

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 20h.

## Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia – BICSEZ

CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PARINTINS

### ENDEREÇO:

Estrada Parintins/Macurany, 1805, CEP 69152-240, Bairro Jacareacanga, Parintins-AM.

### TELEFONE:

(92) 3533-1884

### E-MAIL:

bicsezbc@ufam.edu.br

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 20h.

## Biblioteca do Instituto de Educação, Agricultura e Ambiente “Marly Barros Costa” – BIEAA

CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE HUMAITÁ

### ENDEREÇO:

Rua 29 de Agosto, 786 B, CEP 69800-000, Humaitá-AM.

### E-MAIL:

bieaa.ufam@gmail.com

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 12h e de 13h às 17h.

## Atendimento no chat via *site* da biblioteca

### Descrição:

Serviço de referencia virtual em tempo real aos usuários, de 8h às 17h, de segunda a sexta-feira e atendimento virtual em tempo integral que é respondido posteriormente, quando o usuário utiliza o serviço fora do horário de expediente. No site da biblioteca dispomos do serviço de chat. Este é uma ferramenta de comunicação onde a equipe da biblioteca tira dúvidas e orienta os usuários.

### Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

### Legislação aplicada:

Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 e Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Acesso é realizado através do site do Sistema de Bibliotecas da Ufam.

### Prazo para a prestação do serviço:

O serviço é realizado em tempo real, quando o usuário acessa o serviço no horário de 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. Quando o usuário acessa o serviço fora do horário de atendimento, obterá resposta no próximo horário útil, que é de 8h às 17h, de segunda a sexta-feira.

### Forma de prestação de serviço:

O serviço é realizado através da internet, por meio do site da biblioteca da Ufam.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Quando o usuário acessa o serviço no horário de atendimento da Biblioteca, a comunicação é realizada por meio do site do Sistema de Bibliotecas da Ufam, através da caixa de diálogo, que é o Chat. Quando o usuário acessa o serviço fora do horário de atendimento, a comunicação é feita através de e-mail, o usuário recebe na sua caixa de e-mail as informações/orientações solicitadas.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Site do Sistema de bibliotecas da Ufam.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Usuário acessa o site do Sistema de Bibliotecas da Ufam;
- 2) No canto inferior do site, na caixa de diálogo, o usuário preenche seu nome, e-mail e assunto o qual deseja receber informações, afim de iniciar o atendimento online;
- 3) A equipe da biblioteca responsável pelo serviço receberá o chamado e iniciará o diálogo com o usuário de forma online e em tempo real.
- 4) Caso o usuário acesse o serviço de chat em horário contrário ao do expediente, a equipe da biblioteca responderá apenas no próximo horário útil.

# Cadastramento de Usuário

## Descrição:

Realizar cadastro nas bibliotecas. Os membros da comunidade universitária ao utilizarem os serviços oferecidos pelas Bibliotecas da Capital e do Interior, deverão estar devidamente cadastrados.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 003/2015 - CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Para efetuar ou validar cadastro, o usuário deverá apresentar os seguintes documentos:

- **Discente de Graduação:** comprovante de matrícula do período vigente, em formato digital ou impresso, documento oficial de identificação com foto ou carteira estudantil da Ufam;
- **Discente de Pós-Graduação, Lato ou Stricto Sensu:** comprovante de matrícula, em formato digital ou impresso, crachá da residência ou constar na relação de alunos matriculados, fornecida pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e/ou apresentar declaração assinada pela coordenação do curso e documento oficial de identificação com foto;
- **Discente em Mobilidade Estudantil Internacional:** comprovante de matrícula do período vigente, formato digital ou impresso ou declaração do coordenador da pós-graduação e documento oficial de identificação com foto;

- **Servidor:** documento que comprove vínculo institucional atualizado, formato digital ou impresso e documento oficial de identificação com foto; e
- **Professor Visitante ou Substituto:** apresentar cópia do contrato de trabalho, documento oficial de identificação com foto e documento contendo número do SIAPE.

## Prazo para a prestação do serviço:

Imediato. Ao dirigir-se à biblioteca, o cadastramento é realizado no momento da solicitação.

## Forma de prestação de serviço:

Presencialmente.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Para informações o solicitante pode acessar o site do SISTEBIB, ler o Manual do usuário ou consultar o chat, enviar e-mail para [centralbc@ufam.edu.br](mailto:centralbc@ufam.edu.br), telefonar para 3305 1181 ramal 2150 ou ir a uma das bibliotecas para informações a respeito do cadastramento.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Para cadastramento, o usuário deve ir a uma das bibliotecas setoriais. O usuário sem matrícula institucional, não poderá se cadastrar no SISTEBIB/Ufam. No início de cada período letivo, os alunos de Graduação deverão renovar o seu cadastro junto ao SISTEBIB/Ufam, mediante comprovante de matrícula atualizado em formato digital ou impresso.

Os servidores e discentes de Pós-Graduação deverão renovar anualmente o seu cadastro junto ao SISTEBIB/Ufam apresentando comprovante de vínculo institucional atualizado em formato digital ou impresso.

O cadastro e alteração de senha, somente serão realizados mediante apresentação de documento oficial de identificação com foto.

A senha é pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do usuário, não podendo ser compartilhada ou cedida a terceiros.

(Resolução nº 003/2015 - CONSAD)

### **Etapas para o processamento do serviço:**

- 1)** O usuário dirige-se a uma das Bibliotecas Setoriais com os documentos necessários, solicita ao atendente da biblioteca seu cadastramento.
- 2)** O serviço somente é prestado presencialmente.

# Empréstimo de Material Bibliográfico

## Descrição:

O usuário dirige-se à biblioteca já com cadastro atualizado, pega o material bibliográfico de seu interesse e realiza o empréstimo na área de atendimento da biblioteca.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 003/2015 - CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Cadastro efetuado ou atualizado, login e senha, e não pode estar cumprindo suspensão dos serviços da bibliotecas.

Aos docentes é permitido o empréstimo de até 10 (dez) títulos diferentes, no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

Decorrido o prazo de 1 (um) ano de atraso da devolução da obra e realizada a cobrança do material em atraso, sem o atendimento pelo docente, a Biblioteca Central poderá comunicar a Unidade de lotação do servidor, para adoção das medidas disciplinares cabíveis.

Aos discentes de Pós-Graduação da Ufam é permitido o empréstimo de até 6 (seis) títulos diferentes, no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

Aos discentes de graduação e servidores técnico-administrativos da Ufam é permitido o empréstimo de até 5 (cinco) títulos diferentes, no prazo de 7 (sete) dias corridos.

(Resolução nº 003/2015 – CONSAD)

## Prazo para a prestação do serviço:

Imediato. Se o usuário não estiver suspenso dos serviços da biblioteca, o material bibliográfico é disponibilizado de imediato.

## Forma de prestação de serviço:

Presencial. O empréstimo deve ser feito de forma presencial, pois o login e senha são intransferíveis.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Para informações a respeito do empréstimo o usuário pode acessar um dos canais de comunicação: site da Biblioteca, e-mail, telefones, chat, além do manual do usuário.

## Locais e formas de acessar o serviço:

O usuário deve ir a uma das bibliotecas setoriais.

O empréstimo poderá ser renovado desde que a obra não esteja em atraso ou reservada para outro usuário.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) O usuário pesquisa previamente o material que deseja;
- 2) Ou dirige-se ao acervo, seleciona o que necessita;
- 3) Dirige-se à área de atendimento da biblioteca e realiza o empréstimo.

# Renovação de Material Bibliográfico

## Descrição:

O material emprestado poderá ser renovado quantas vezes se fizer necessário desde que não esteja em atraso ou possua reserva. Esta renovação pode ser efetuada online pelo MEU PERGAMUM.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 003/2015 - CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O usuário deve ter login e senha no sistema e estar com o cadastro atualizado na biblioteca. O exemplar não pode estar em atraso ou possuir reserva.

## Prazo para a prestação do serviço:

Imediato, se a solicitação for feita online. Em caso de atendimento presencial, depende da demanda.

## Forma de prestação de serviço:

Presencialmente ou online no Meu Pergamum.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Para informações a respeito de renovação de material bibliográfico, o usuário pode acessar um dos canais de comunicação: site da Biblioteca, e-mail, telefones, chat, além do manual do usuário.

## Locais e formas de acessar o serviço:

O usuário deve ir a uma das bibliotecas setoriais ou acessar o Meu Pergamum ([pergamum.ufam.edu.br](http://pergamum.ufam.edu.br)).

A renovação deverá ser efetuada até o dia estipulado para a devolução, pela Internet ou pessoalmente, no balcão de atendimento da Biblioteca onde foi realizado o empréstimo.

## Etapas para o processamento do serviço:

### • Renovação Online:

- 1) Fazer login no MEU PERGAMUM: [pergamum.ufam.edu.br](http://pergamum.ufam.edu.br);
- 2) Acessar Serviços > Empréstimo > Renovação;
- 3) Visualizar os exemplares emprestados;
- 4) Selecionar o que deseja renovar;
- 5) Clicar em “renovar”. A renovação está efetuada. O comprovante de renovação irá para o e-mail cadastrado.

### • Pessoalmente:

- 1) Usuário comparece no balcão de atendimento da Biblioteca onde foi realizado o empréstimo.

# Devolução de Material Bibliográfico

## Descrição:

O usuário dirige-se à biblioteca com o material emprestado e realiza a devolução na área de atendimento da biblioteca.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 003/2015 - CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Material bibliográfico emprestado.

## Prazo para a prestação do serviço:

Imediato. O material bibliográfico deverá ser entregue dentro dos prazos estabelecidos na Resolução nº 003/2015 – CONSAD.

## Forma de prestação de serviço:

Presencial. O material bibliográfico emprestado deverá ser devolvido à biblioteca na qual o usuário realizou o empréstimo.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Para informações o usuário pode acessar um dos canais de comunicação: site da Biblioteca, e-mail, telefones, chat, além do manual do usuário.

## Locais e formas de acessar o serviço:

O usuário deve ir a uma das bibliotecas setoriais.

O usuário é o único responsável pela obra emprestada, cabendo-lhe total responsabilidade pela sua guarda, zelo, conservação e uso.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno dirige-se a biblioteca na qual emprestou o material bibliográfico
- 2) Aluno dirige-se a área de atendimento para efetuar a devolução;
- 3) Entrega o material emprestado à atendente e confirma a devolução.

# Reserva de Material Bibliográfico

## Descrição:

Reservar material bibliográfico no sistema de gerenciamento da biblioteca, permitindo ao usuário a reserva de materiais informacionais emprestados.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 003/2015 - CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Cadastro efetuado ou atualizado, login e senha, e não estar cumprindo suspensão dos serviços da biblioteca.

## Prazo para a prestação do serviço:

O atendimento às reservas obedecerá a ordem cronológica de solicitação. Ao ser notificado da liberação da reserva, o usuário tem 24 horas para fazer a retirada.

## Forma de prestação de serviço:

Pela internet no endereço:

<<https://pergamum.ufam.edu.br/pergamum/biblioteca/index.php>>

ou presencial, nas bibliotecas do Sistema.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Para informações a respeito da reserva o usuário pode acessar um dos canais

de comunicação: site da Biblioteca, e-mail, telefones, chat, além do manual do usuário.

## Locais e formas de acessar o serviço:

O usuário deve ir a uma das bibliotecas setoriais.

Ao usuário não será permitida a reserva de materiais que já se encontrem em seu poder.

## Etapas para o processamento do serviço:

### • Via internet:

- 1) Acessar: [pergamum.ufam.edu.br](https://pergamum.ufam.edu.br);
- 2) Pesquisar o material desejado;
- 3) Selecionar a aba “reserva”
- 4) Preencher os campos com matrícula e senha;
- 5) Selecionar a biblioteca em que deseja retirar o exemplar;
- 6) Verificar demais campos se necessária alteração;
- 7) Clica em “confirmar”;
- 8) É enviado um aviso de confirmação de reserva ao e-mail cadastrado;

• **Presencial, o usuário deverá dirigir-se à área de atendimento da biblioteca.**

## Projetos de aquisição/contratação de assinaturas de bases de dados

### Descrição:

Elaboração, organização e acompanhamento de documentos para compor processo de aquisição/contratação de assinatura de bases de dados de e-books e/ou pesquisa acadêmica e científica.

### Usuários atendidos com o serviço:

Toda a comunidade acadêmica.

### Legislação aplicada:

Lei 8.666/1993 e Instrução Normativa 05/2017-SEGES/MPDG.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Solicitação através de Requerimento ou Memorando à Divisão de Seleção e Aquisição (DSA) da Biblioteca Central (BC).

### Forma de prestação de serviço:

Elaboração, organização e acompanhamento do projeto.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Memorando ou e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Biblioteca Central e e-mail (compradsabc@ufam.edu.br).

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Solicitação para contratação do serviço à DSA/BC;
- 2) Pesquisa no mercado de fornecedores que ofertam a solução;
- 3) Estudo do tipo de licitação;
- 4) Solicitar proposta comercial do(s) fornecedor(es) para a Ufam;
- 5) Estudos das propostas comerciais;
- 6) Elaboração dos documentos de: Formalização de Demanda, Estudo Preliminar, Mapas de Risco e Projeto Básico;
- 7) Abertura e protocolo do processo no SIE;
- 8) Encaminhamento do processo para o Departamento de Contratos e Convênios;
- 9) O Departamento de Contratos e Convênios analisa o processo e envia para a Procuradoria Federal junto à Ufam.

# Autodepósito de Teses e Dissertações

## Descrição:

Alunos dos Programas de Pós-Graduação da Ufam, após a defesa e revisão de Tese e Dissertação devem submeter a versão final na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Ufam.

## Usuários atendidos com o serviço:

Todos os alunos de Pós-Graduação da Ufam.

## Legislação aplicada:

Portaria nº 1065/2017.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Ata de Defesa, Carta de Encaminhamento para o Autodepósito e Tese/Dissertação em PDF, com ficha catalográfica na versão final.

## Prazo para a prestação do serviço:

Em média 24 horas úteis.

## Forma de prestação de serviço:

Por meio de cadastro na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Ufam, BDTD, em [tede.ufam.edu.br](http://tede.ufam.edu.br).

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail cadastrado no sistema.

## Locais e formas de acessar o serviço:

[tede.ufam.edu.br](http://tede.ufam.edu.br)

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno defende a Tese/Dissertação;
- 2) Aluno faz as alterações sugeridas pela banca;
- 3) Aluno elabora Carta de Encaminhamento para o Autodepósito e colhe assinatura do Orientador;
- 4) Aluno submete a Tese/Dissertação em [tede.ufam.edu.br](http://tede.ufam.edu.br) por meio de Autodepósito;
- 5) Aluno recebe e-mail logo que a Tese/Dissertação é disponibilizada na BDTD;
- 6) Aluno emite, via portal do aluno, o comprovante de depósito.

# Autodepósito no Repositório Institucional da Ufam - RIU

## Descrição:

Usuário que possui vínculo com a Ufam deposita, por meio de Autodepósito, qualquer produção.

## Usuários atendidos com o serviço:

Servidores e alunos da Ufam.

## Legislação aplicada:

Portaria nº 1065/2017.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Ter vínculo com a Universidade e depositar versão final de qualquer produção.

## Prazo para a prestação do serviço:

Em média 24 horas úteis.

## Forma de prestação de serviço:

Por meio de Autodepósito em [riu.ufam.edu.br](http://riu.ufam.edu.br).

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail cadastrado no RIU.

## Locais e formas de acessar o serviço:

No site do RIU, por meio do Autodepósito.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno/Servidor finaliza a produção o seu trabalho (TCC, Palestra, Relatório, Apresentações) e submete no RIU;
- 2) Aluno/Servidor aguarda a disponibilização pela equipe do RIU.

# Elaboração de Ficha Catalográfica Online

## Descrição:

Elaboração de Ficha Catalográfica online de Teses, Dissertações e TCC's para trabalhos de alunos da Universidade.

## Usuários atendidos com o serviço:

Alunos de graduação e pós-graduação da Ufam.

## Legislação aplicada:

Regimento do Sistema de Bibliotecas da Ufam - Resolução nº 002/1996 - CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Serviço destinado a alunos da Ufam.

## Prazo para a prestação do serviço:

Imediato.

## Forma de prestação de serviço:

Por meio de acesso ao sistema no site da Biblioteca.

## Locais e formas de acessar o serviço:

No site da Biblioteca por meio do Menu "Serviços", opção "Elaboração de ficha Catalográfica".

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Aluno acessa o site da Biblioteca - Menu "Serviços" - Opção "Elaboração de Ficha Catalográfica";
- 2) Aluno Lê o Tutorial para auxílio na elaboração;
- 3) Aluno preenche formulário com informações do trabalho e gera a ficha;
- 4) Aluno salva a ficha gerada e salva para inserir no trabalho.

# Nada Consta

## Descrição:

Documento emitido pelo SISTEBIB para discentes, finalistas de cursos de graduação ou pós-graduação para colação de grau e recebimento de diploma, bem como para fins administrativos por parte dos servidores em caso de afastamento ou aposentadoria.

A emissão do Nada Consta desabilita automaticamente o aluno do cadastro do Sistema, uma vez que ele deve ser entregue na PROEG (graduação) e PROPESP (pós-graduação) para compor o processo de Evasão do Aluno.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 003/2015 – CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O serviço pode ser acessado a qualquer momento no Portal do E-campus: <https://ecampus.ufam.edu.br/ecampus/home/login>.

Para servidores devem entrar na página do SISTEBIB e enviar solicitação em formulário disponível na página:

<http://biblioteca.ufam.edu.br/servicos/nada-consta/nada-consta>.

## Prazo para a prestação do serviço:

Imediato, se a solicitação for feita online. 1 (um) dia, se a solicitação for feita por meio de formulário digital.

## Forma de prestação de serviço:

A emissão de Nada Consta pode ser solicitada online e presencialmente.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Para informações a respeito do Nada Consta o usuário pode acessar um dos canais de comunicação: site da Biblioteca, e-mail, telefones, chat, além do manual do usuário e tutorial disponível na página do Sistema de Bibliotecas.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Online ou em casos especiais, na Secretaria da Biblioteca Central ou em uma das Bibliotecas Setoriais.

## Etapas para o processamento do serviço:

### • Nada consta para matrícula (Discentes de graduação):

- 1) Acessar o Portal do E-campus;
- 2) Clicar em "Portal do aluno" ⇒ Declaração ⇒ Nada Consta-Biblioteca;

Os discentes que por algum motivo não conseguirem emitir pelo sistema poderão solicitar por meio de formulário disponível também na página da biblioteca.

### • Nada Consta graduação, pós-graduação para efeito de Evasão do Aluno (finalistas, desistência e transferência):

- 1) Acessar o Portal do Aluno ⇒ Declarações ⇒ Nada consta para Evasão – Biblioteca ⇒ Escolher opção Desistência, Transferência ou Formando; Será gerado um documento específico para cada opção.

## Levantamento bibliográfico no acervo

### Descrição:

Informar o acervo existente para subsidiar o ensino, a pesquisa e a extensão, bem como o reconhecimento e a avaliação dos cursos da Ufam.

### Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnicos administrativos.

### Legislação aplicada:

Resolução nº 003/2015 - CONSAD.

### Prazo para a prestação do serviço:

Em média 3 dias, depende das solicitações recebidas.

### Forma de prestação de serviço:

A solicitação pode ser feita presencialmente em uma das bibliotecas ou por e-mail. A resposta será enviada pelo mesmo canal de comunicação da solicitação.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Para informações a respeito do levantamento bibliográfico, o usuário pode acessar um dos canais de comunicação: site da Biblioteca, e-mail, telefones, chat, além do manual do usuário, ou comparecer a uma das Bibliotecas Setoriais.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Por e-mail ou em qualquer biblioteca setorial da Ufam.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Enviar solicitação para os canais de comunicação em cada biblioteca ou para a Biblioteca Central.
- 2) A solicitação deve citar as áreas de interesse, ou autores, ou assuntos, ou títulos.

## Comutação Bibliográfica

### Descrição:

Permite obter de outras bibliotecas cópias de artigos de periódicos, teses, dissertações e anais de congressos não existentes no acervo das bibliotecas. Esse serviço é pago, pois é necessário custear as despesas com as cópias e taxas de envio. Deve ser solicitado nas bibliotecas setoriais.

### Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes, técnicos administrativos e comunidade externa.

### Legislação aplicada:

Resoluções do CONSAD nº 003/1996 (Regimento do Sistema de Bibliotecas) e nº 003/2015 (Atendimento aos usuários) e Lei nº 9.610/1998 (Direitos Autorais).

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Ter Bônus para efetuar o pagamento.

### Prazo para a prestação do serviço:

10 dias em média.

### Forma de prestação de serviço:

Pode ser solicitado diretamente nas bibliotecas.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Diretamente nas Bibliotecas, por telefone ou e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Pode ser solicitado em todas as Bibliotecas da Ufam.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Fazer cadastro no site do Ibict;
- 2) Após concluir o cadastro, o solicitante já poderá comprar os bônus. Bônus é a moeda do Comut, que permitirá o pagamento dos artigos solicitados por este serviço de comutação bibliográfica. Quando os bônus forem identificados no sistema, já será possível solicitar os artigos.
- 3) Procurar uma biblioteca e requisitar a cópia do documento desejado. O encarregado do COMUT localizará qual a biblioteca que dispõe do documento e solicitará uma cópia do mesmo;
- 4) O solicitante pode optar por receber a cópia por meio eletrônico, correio ou na própria biblioteca solicitante

## Treinamentos em serviços e produtos informacionais

### Descrição:

Realização de treinamentos em serviços e produtos informacionais, como por exemplo: Bases de dados, serviços executados pela biblioteca, normalização de trabalhos acadêmicos, gestores de referência.

### Usuários atendidos com o serviço:

Alunos.

### Legislação aplicada:

Regimento do Sistema de Bibliotecas da Ufam - Resolução nº 002/1996 - CONSAD.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Solicitação de treinamentos para graduação: Direção da Divisão de Bibliotecas Setoriais (dbsbc@ufam.edu.br) ou diretamente com a Biblioteca Setorial de sua Unidade Acadêmica.

Solicitação de treinamento para pós-graduação: Encaminhar e-mail: **tibc@ufam.edu.br**.

### Prazo para a prestação do serviço:

O serviço é agendado e executado em consonância com ambas as partes.

### Forma de prestação de serviço:

Realização de treinamento em auditório ou laboratório.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Email: dbsbc@ufam.edu.br; tibc@ufam.edu.br

Telefone: (92)3305-1181 Ramal 2150 / 3305-5071

E em qualquer biblioteca setorial da Ufam.

### Locais e formas de acessar o serviço:

E-mail, telefones e em qualquer biblioteca setorial da Ufam.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Após recebimento da solicitação, a Biblioteca entrará em contato com o solicitante para agendamento do treinamento;
- 2) No ato do agendamento a biblioteca sugere o melhor ambiente para o treinamento em solicitação, assim como eventuais programas, versões e equipamentos que devem ser pré-estabelecidos;
- 3) O solicitante informa se dispõe de datashow e notebook, caso contrário a biblioteca disponibiliza.

## Recebimento de doação de materiais informacionais

### Descrição:

Recebimento de materiais informacionais doados em qualquer suporte físico, por meio de doação ou permuta, seja de pessoa física ou jurídica, viabilizando o desenvolvimento das coleções do SISTEBIB Ufam.

### Usuários atendidos com o serviço:

Pessoa física ou jurídica.

### Legislação aplicada:

Regimento e Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do SISTEBIB.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Livros doados devem estar de acordo com as temáticas das áreas dos cursos de graduação e pós-graduação da Ufam. Os materiais deverão estar em boas condições de uso (não são aceitos cópias, apostilas, materiais danificados, com fungos etc).

### Forma de prestação de serviço:

Durante o atendimento: 8h às 12h e 13h às 17h (segunda a sexta).

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Faz-se necessário, agendar antes de encaminhar as doações para a Divisão de Intercâmbio/BC pelos contatos: telefone (92) 3305-1181 Ramal 2151 ou por e-mail: [dibc@ufam.edu.br](mailto:dibc@ufam.edu.br).

### Locais e formas de acessar o serviço:

Biblioteca Central - Divisão de Intercâmbio

Endereço: Av. Airão, 1033, Praça 14 - CEP 69025-050

[biblioteca.ufam.edu.br/servicos/aquisicao-de-acervos/doacao-de-materiais](http://biblioteca.ufam.edu.br/servicos/aquisicao-de-acervos/doacao-de-materiais)

Todos os materiais recebidos serão avaliados pelas Comissões de Seleção e Avaliação de Acervos – CSAA.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Agendamento com o bibliotecário responsável para a pré-seleção do material a ser doado;
- 2) Doador preenche e assina o Termo de doação (obrigatório) e anexa a lista de referência (preferencialmente).

# Ouvidoria Geral da Ufam

## Competências

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. (Art. 13 da Lei nº 13460/2017);
- A Ouvidoria da Ufam, também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão.

### Prazo para a realização dos serviços:

A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período (Art. 16. da Lei 13.460/2017).

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, telefone, presencialmente e sistema e-OUV.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

A Ouvidoria da Ufam acolhe, encaminha ao setor competente, recebe e responde às manifestações (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e Simplifique) através do sistema e- OUV.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

As manifestações podem ser realizadas por e-mail ou presencialmente por preenchimento de formulário.



### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, Centro  
Administrativo, 2º andar,  
CEP 69077-000 Manaus-AM.



### Telefone:

(92) 3305-1491/ 3305-1181-  
Ramal 2720



### E-mail:

ouvidoria@ufam.edu.br



### Site:

www.portalouvidoria.ufam.  
edu.br



### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



### Legislação Aplicável:

Lei nº 13.460/2017 e  
Decreto nº 9.492/2018.

# Acolhimento de Manifestação (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e Simplifique)

## Descrição:

Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e Simplifique), acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes, técnicos administrativos e comunidade externa.

## Legislação aplicada:

Lei nº 13.460/2017; Decreto nº 9.492/2018; Estatuto e Regimento Geral da Ufam.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Registro da manifestação.

## Prazo para a prestação do serviço:

A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período (Art. 16. da Lei 13.460/2017).

## Forma de prestação de serviço:

Registro de manifestações e encaminhamento de respostas.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

e-Ouv: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>

Telefone: (92) 3305-1491/ 3305-1181- RAMAL 2720

E-mail: [ouvidoria@ufam.edu.br](mailto:ouvidoria@ufam.edu.br)

Site: <http://www.portalouvidoria.ufam.edu.br>

## Locais e formas de acessar o serviço:

As manifestações, preferencialmente, devem ser registradas no sistema e-Ouv. Contudo, no caso de indisponibilidade do sistema, as manifestações podem ser realizadas por e-mail ou presencialmente por preenchimento de formulário.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** O manifestante cadastra sua manifestação por meio do e-Ouv (caso o sistema não esteja disponível o registro pode ser feito por e-mail ou presencialmente por preenchimento de formulário);
- 2)** Depois de registrada, a manifestação é analisada pelo Ouvidor que encaminha às autoridades competentes para resposta e providências cabíveis;
- 3)** As repostas das autoridades competentes são analisadas pelo Ouvidor, sendo: Satisfatória - será encaminhada para o manifestante; Insatisfatória - será reencaminhada a autoridade competente para revisão da resposta.

# Serviço de Informação ao Cidadão

## Descrição:

Receber e encaminhar às autoridades competentes os pedidos de informação registrados no sistema e-SIC com fulcro na lei 12.527/2011.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes, técnicos administrativos e comunidade externa.

## Legislação aplicada:

Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Registro do pedido de informação no sistema e-SIC com fulcro na lei nº 12.527/2011.

## Prazo para a prestação do serviço:

Prazo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

## Forma de prestação de serviço:

Resposta a Pedido de Informação.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail: sic\_Ufam@ufam.edu.br

Telefone: (92) 3305-1491/ 3305-1181- Ramal 2720

Site: <http://www.sic.ufam.edu.br>

## Locais e formas de acessar o serviço:

Os pedidos de informação, preferencialmente, devem ser registrados no sistema e-SIC (<https://esic.cgu.gov.br>). Contudo, no caso de indisponibilidade do sistema, os pedidos podem ser realizadas presencialmente mediante preenchimento de formulário.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** O cidadão cadastra seu pedido por meio do sistema e-SIC (caso o sistema não esteja disponível, o registro pode ser realizado presencialmente por preenchimento de formulário);
- 2)** Depois de registrada, o pedido é analisado pela equipe do SIC e encaminhado por memorando às autoridades competentes pela informação para resposta;
- 3)** As respostas das autoridades competentes são analisadas e encaminhadas por meio do e-SIC ao cidadão. Caso o cidadão não concorde com a resposta ou essa não tenha sido disponibilizada no prazo, poderá realizar, respectivamente, recursos e reclamações, que serão encaminhadas aos superiores hierárquicos daqueles que elaboraram a resposta ou se omitiram.

# Centro de Artes da Ufam - Caua

## Competências

- Contribuir para o desenvolvimento cultural e artístico da região, promovendo cursos, oficinas, exposições, apresentações artísticas, apoio à extensão e à pesquisa em arte, além da prestação de serviços contraculturais à comunidade.



### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Unidades Acadêmicas e Administrativas e comunidade de modo geral.

### Tempo de espera para o atendimento:

Conforme horário divulgado no calendário do CAUA.

### Prazo para a realização dos serviços:

Conforme Calendário divulgado pelo CAUA.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Site do CAUA e Redes Sociais (Facebook – CAUA Ufam).

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Por e-mail.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Atendimento pelos telefones institucionais.

Dúvidas quanto à oferta de cursos/oficinas, processo seletivo, matrícula e alteração podem ser encaminhadas ao e-mail [centrodeartes@ufam.edu.br](mailto:centrodeartes@ufam.edu.br) ou pelos telefones 3305-5150 / 3305-5183.



### Endereço:

Rua Monsenhor Coutinho,  
nº 724, Centro, Manaus-AM.



### Telefone:

(92) 3305-5150 / 3305-5183 /  
3305-5270



### E-mail:

[centrodeartes@ufam.edu.br](mailto:centrodeartes@ufam.edu.br)



### Site:

[centrodeartesdaUfam.  
wixsite.com/caua](http://centrodeartesdaUfam.wixsite.com/caua)



### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 14h às 17h.



### Legislação Aplicável:

Estatuto e Regimento da  
Ufam.

## Oferta de Cursos e Oficinas gratuitos na área de Música, Dança e Artes Visuais

### Descrição:

O CAUA promove cursos, oficinas, exposições, apresentações artísticas, apoio à extensão e à pesquisa em arte, além da prestação de serviços contraculturais à comunidade.

### Usuários atendidos com o serviço:

Unidades Acadêmicas e Administrativas e a comunidade de modo geral.

### Legislação aplicada:

Estatuto e Regimento Geral da Ufam.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Depende do curso ou oficina ofertados.

### Prazo para a prestação do serviço:

Conforme calendário.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail, telefone, site e Facebook (CAUA Ufam).

### Locais e formas de acessar o serviço:

A solicitação pode ser encaminhada ao e-mail ou à Secretaria do CAUA. Dúvidas quanto ao calendário, ofertas de curso, cadastro e alteração de curso no CAUA podem ser encaminhadas ao e-mail [centrodeartes@ufam.edu.br](mailto:centrodeartes@ufam.edu.br) ou pelo telefone 3305-5150/3305-5183.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Unidade - Divulga calendário com Cursos e Oficinas Ofertados no semestre por meio das redes sociais: Site e Facebook.
- 2) No site do CAUA consta processo seletivo; resultado do processo seletivo; período de matrícula, início e término das aulas e documentação para realizar a matrícula, quantidade de vagas, dia e horário da aula, quem vai ministrar, carga horária e pré-requisitos de cada curso.

# Biotério Central - Biocen



## Competências

- Suplementar as Unidades Acadêmicas, articulando - se com seus programas de ensino, pesquisa e extensão, fornecendo animais para uso científico e didático, quando os mesmos forem necessários.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Projetos de pesquisa de pós-graduação, projetos de alunos em graduação e atividades de ensino com animais de laboratório.

### Tempo de espera para o atendimento:

As solicitações podem ser feitas e entregues diretamente na secretaria do Biotério Central, o atendimento é quase sempre imediato.

### Prazo para a realização dos serviços:

As solicitações devem ser feitas sempre com antecedência mínima de três meses.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail cadastrado em formulário no ato da solicitação, telefone institucional e presencialmente na secretaria do Biotério Central.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões ou reclamações serão atendidos e analisados pela diretora do Biotério Central e podem ser enviados por e-mail: [bioterio@ufam.edu.br](mailto:bioterio@ufam.edu.br).

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Presencialmente com o responsável pela solicitação na secretaria do Biotério Central.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Sul, atrás do Bloco C,  
ao lado do PIATAM, CEP  
69077-000 Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 99318-2507



#### E-mail:

[bioterio@ufam.edu.br](mailto:bioterio@ufam.edu.br)



#### Site:

[bioteriocentral.wixsite.com/bioteriocentral](http://bioteriocentral.wixsite.com/bioteriocentral)



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Estatuto e Regimento  
Geral da Ufam, Resolução  
nº 016/2010 - Regimento  
Interno do Biotério Central  
da Ufam, Legislações do  
CONCEA.

## Fornecimento de animais para uso científico e didático

### Descrição:

Fornecimento de animais (ratos e camundongos) para projetos de pesquisa, ensino e extensão.

### Usuários atendidos com o serviço:

Pesquisadores, professores e alunos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Amazonas.

### Legislação aplicada:

Estatuto Geral e Regimento da Ufam, Resolução nº 016/2010 CONSAD - Regimento Interno do Biotério Central da Ufam, Legislações do Conselho Nacional de Experimentação Animal (CONCEA).

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Formulário de solicitações de animais disponível no site ou na secretaria do Biotério Central e cópia do certificado de aprovação do projeto pelo Comitê de Ética no Uso de Animais - CEUA (Ufam ou INPA).

### Prazo para a prestação do serviço:

3 meses.

### Forma de prestação de serviço:

Fornecimento de animais no Biotério Central.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail, celular institucional ou presencialmente na secretaria do Biotério Central.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Na secretaria do Biotério Central.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Pesquisador - Entrega o Formulário de Solicitação de Animais com cópia do Certificado de aprovação do projeto pelo CEUA na secretaria do BIOCEN;
- 2) Secretário - Recebe o pedido e encaminha ao técnico de laboratório;
- 3) Técnico de laboratório - Analisa o pedido e dá início a reprodução dos animais solicitados; envia e-mail para o pesquisador, alertando que os animais estão prontos para serem entregues;
- 4) Pesquisador - Leva cubas para receber os animais (se for de outro laboratório externo) ou recebe os animais na sala de experimentação do Biotério Central.

**Solicitações de animais são atendidas apenas mediante apresentação de Certificado de aprovação do Comitê de Ética no Uso de Animais - CEUA (Ufam ou INPA).**

# Centro de Ciências do Ambiente - CCA



## Competências

- Apoiar o Ensino, a Pesquisa e a Extensão em programas e projetos relativos as questões ambientais especialmente sobre a utilização de recursos naturais da Amazônia;
- Formar recursos humanos em Ciências do Ambiente em Geral, e nas questões Amazônicas em particular, inclusive em nível de pós-graduação, através de ação conjunta com os Órgãos acadêmicos e administrativos afins;
- Prestar serviços ao setor público e privado, em termos de assessoramento relativo às questões ambientais;
- Organizar e disseminar conhecimentos relativos à utilização dos ecossistemas regionais e realizar estudos e pesquisas na área ambiental, visando promover o desenvolvimento sustentável da região Amazônica;
- Promover a Educação Ambiental, através da formação e da capacitação de recursos humanos, da produção de material didático e instrucional, e da mobilização comunitária, de modo a permitir a conscientização pública para a preservação do meio ambiente determinada no Art. 225, do Capítulo do Meio Ambiente, da atual Constituição Federal.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

### Tempo de espera para o atendimento:

Em média 30 minutos.

### Prazo para a realização dos serviços:

Depende da solicitação.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, desde que informado na solicitação.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Em implantação.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Sul, Bloco  
T, CEP 69080-900 Manaus-  
AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 4066



#### E-mail:

secretariacca@ufam.edu.br



#### Site:

www.cca.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 14h às 18h.



#### Legislação Aplicável:

Estatuto e Regimento da  
Ufam.

# Centro de Desenvolvimento Energético Amazônico - CDEAM



## Competências

- Organizar e coordenar ações, atividades e programas na área energética da Ufam através do Ensino, da Pesquisa e da Extensão;
- Realizar estudos, trabalhos, pesquisa e prestação de serviços de consultoria e assessoria na área energética, atuando de maneira interdisciplinar;
- Auxiliar nos estudos e implantação de uma política energética nos níveis municipal, estadual e nacional, com ênfase nas questões de interesse amazônico;
- Realizar pesquisas próprias ou em convênio com outras instituições;
- Prestar serviços na área energética, através de convênio ou contrato de serviço, respeitando as normas da Universidade;
- Colaborar na criação e funcionamento de cursos de graduação, pós-graduação, pós-graduação, especialização, extensão e treinamento, nas áreas de sua especialidade, propostos por Unidades e demais órgãos da Universidade;
- Colaborar com os demais órgãos da Universidade por convocação da administração central, ou por solicitação dos órgãos;
- Coordenar a realização de Congressos, Seminários e Palestras em assuntos relacionados às suas atividades;
- Desenvolver ações visando a sistematização e divulgação de informações relativas ao setor energético, particularmente àquelas de interesse da região amazônica.



### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Norte, Bloco Rio Madeira  
– Faculdade de Tecnologia -  
CEP 69077-000 Manaus-AM.



### Telefone:

(92) 3305-1181  
Ramais: 3050 e 3051  
(92) 99142-5198



### E-mail:

cdeam@ufam.edu.br



### Site:

[www.cdeam.ufam.edu.br](http://www.cdeam.ufam.edu.br)



### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 14h às 17h.



### Legislação Aplicável:

Estatuto e Regimento da  
Ufam.

# Centro de Educação a Distância - CED



## Competências

- Desenvolver, através dos projetos e ações coordenados pelo CED/Ufam, a infraestrutura necessária (recursos humanos, know-how, instalações físicas, equipamentos, métodos e práticas) em uma perspectiva de que a "Ufam Virtual" possa estender todas as ações presenciais desenvolvidas pela Ufam;
- Incentivar e assessorar a execução de programas e projetos institucionais em EaD;
- Propor normas de planejamento, gestão e avaliação de EaD;
- Promover o desenvolvimento de habilidades acadêmicas e administrativas em novas tecnologias aplicadas a EaD;
- Estimular a produção intelectual, científica e cultural em temas ligados a EaD;
- Buscar e manter parcerias com instituições públicas ou privadas relacionadas a EaD.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

### Tempo de espera para o atendimento:

10 minutos (atendimento presencial da solicitação).

### Prazo para a realização dos serviços:

O prazo varia de imediato a 2 (dois) dias úteis dependendo da solicitação/serviço.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), telefone, formulários e ouvidoria.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Formalização (e-mail ou formulário), encaminhamento ao responsável técnico, resposta (até 2 dias úteis), contato para informar a resposta e, caso finalizado, arquivamento.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Utilizam-se os formulários internos e registros manuais para, posteriormente, atualização no sistema.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Sul, Bloco N, CEP 69077-  
000, Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 4028



#### E-mail:

ced@ufam.edu.br



#### Site:

ced.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Súmula do Conselho  
Nacional de Educação  
dos dias 9, 10 e 11 de  
Novembro de 2010.

# Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - Ctic



## Competências

- Responsável pela gestão das soluções de tecnologia da informação e comunicação da Universidade Federal do Amazonas;
- Desenvolvimento de Sistemas, Manutenção e Disponibilização de Serviços de Infraestrutura de Redes, Atendimento à usuários internos (servidores técnicos administrativos e docentes) na prestação de serviços de TIC;
- Coordenar, orientar e supervisionar a execução dos trabalhos dos setores subordinados;
- Manter intercâmbio com outras organizações congêneres visando o aperfeiçoamento de seus serviços;
- Elaborar o planejamento anual e plurianual conforme o da instituição;
- Viabilizar projetos e sustentação do CTIC;
- Manter vigilância para novas soluções de TIC;
- Assessorar a administração superior e outros órgãos nas decisões inerentes à tecnologia da informação e comunicação.

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1199

**E-mail:**

cstic@ufam.edu.br

**Site:**

ctic.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 12h e de 13h às 17h.

# Fazenda Experimental da Ufam - Faexp



## Competências

- Apoiar as ações de campo em projetos de pesquisa, extensão, de ciência e inovação tecnológica e em atividades de ensino;
- Coordenar e acompanhar os projetos sob a responsabilidade da FAEXP, promovendo suas articulações com as Unidades Acadêmicas da Universidade Federal do Amazonas e com os órgãos locais, nacionais e internacionais.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Discentes, docentes e pesquisadores regularmente matriculados na Ufam.

### Tempo de espera para o atendimento:

Cada solicitação deve ser feita com antecedência mínima de 10 dias, conforme formulário disponível no site da FAEXP.

### Prazo para a realização dos serviços:

Depende da solicitação.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, site da Fazenda Experimental, telefone fixo e celular institucional.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Formulário disponível no site para ser respondido sempre que uma ação for concluída.



### Endereço:

BR 174 Km 922 e Sala FAEXP (Centro de Convivência) - Av. Rodrigo Otávio, 6200, Coroado, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte, CEP 69077-000 Manaus-AM.



### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 3140



### E-mail:

faexp@ufam.edu.br



### Site:

www.faexp.ufam.edu.br



### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de 8h às 17h.



### Legislação Aplicável:

Estatuto e Regimento da Ufam e Regimento Interno da Fazenda Experimental.

# Ação de Campo

## Descrição:

Ação de campo é entendida como qualquer atividade dentro do escopo do ensino, extensão ou pesquisa.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes, docentes e pesquisadores regularmente matriculados.

## Legislação aplicada:

Estatuto e Regimento Geral da Ufam e Manual de Uso da Fazenda Experimental.

## Prazo para a prestação do serviço:

24 horas após envio em horário comercial.

## Forma de prestação de serviço:

Alojamento, refeição e apoio de pessoal de campo rural.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Por meio de formulário disponível no site ou pessoalmente na sala da FAEXP (Centro de Convivência).

## Etapas para o processamento do serviço:

1) Aluno preenche o formulário de solicitação e envia por e-mail ou entrega pessoalmente na sala FAEXP.

# Museu Amazônico - MA



## Competências

- Atuar como órgão de apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão nas áreas fundamentais para o conhecimento da Amazônia e de suas culturas;
- Planejamento, organização e montagem de exposições permanentes, temporárias e itinerantes;
- Resgatar e reconstituir acervos e informações acerca da região, bem como pesquisar suas repercussões como forma de preservação das identidades culturais amazônicas, considerando que a preservação da memória e do patrimônio histórico cultural é uma das formas de conhecimento crítico da identidade regional e nacional;
- Desenvolver pesquisa científica no campo da História, Antropologia, Arqueologia, Paleontologia, Mineralogia e disciplinas afins;
- Desenvolver reservas técnicas, biblioteca, arquivo e laboratórios especializados;
- Organizar exposições de longa e média duração de seu acervo, bem como receber exposições itinerantes.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Comunidade acadêmico-científica.

### Tempo de espera para o atendimento:

De acordo com a solicitação.

### Prazo para a realização dos serviços:

Conforme a demanda enviada.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Contato telefônico.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Contato telefônico ou presencial - encaminha o usuário ao setor competente - fornecimento da informação desejada - consulta legislação ou servidor do setor, caso necessário.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Solicitação via e-mail, encaminha ao setor competente, resposta diretamente ao usuário.



#### Endereço:

Rua Ramos Ferreira, nº 1036,  
Centro, Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305 1181 Ramal 2021



#### E-mail:

museuamazonico@ufam.edu.br



#### Site:

www.museuamazonico.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de 8h  
às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Estatuto e Regimento Ufam  
- Resolução nº 012/2007  
CONSAD, Portaria nº  
1615/2016.

# Pesquisas científicas no campo da História, Antropologia, Arqueologia, Paleontologia e disciplinas afins

## Usuários atendidos com o serviço:

Comunidade acadêmica em geral, pesquisadores avulsos e interessados em Amazônia.

## Legislação aplicada:

Estatuto e Regimento Geral da Universidade Federal do Amazonas e Resolução nº 012/2007 - CONSAD.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Solicitação de serviços e documentos de identificação.

## Prazo para a prestação do serviço:

De acordo com a solicitação.

## Forma de prestação de serviço:

Auxílio ao pesquisador com o fornecimento de informações, documentos e materiais (caso necessário) para o desenvolvimento do trabalho.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail e telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente no Museu Amazônico.

## Etapas para o processamento do serviço:

1) Interessado solicita o serviço à Secretaria que encaminha ao setor ou profissional responsável para atender a demanda.

# Prefeitura do Campus - PCU

## Competências

- Coordenar e controlar a execução dos serviços de engenharia e transportes, operação e manutenção de equipamentos, conservação de edificações, áreas verdes, bem como vigilância, segurança patrimonial e do pessoal da FUA;
- Planejar e acompanhar a execução de obras por administração direta e indireta;
- Administrar a elaboração de planos e programas referentes ao uso e ocupação dos espaços físicos sob a responsabilidade da Ufam;
- Administrar a elaboração de projetos, a execução e a fiscalização de obras de reforma, de restauração, de reparo, de modificação, de paisagismo e de manutenção dos prédios da universidade;
- Administrar a realização de serviços referentes aos sistemas coletivos e prediais de energia, hidráulicos, mecânicos, telefonia, vigilância, climatização, lógica e de comunicação;
- Administrar a realização de ações e de intervenções nas áreas verdes, nos logradouros, nas edificações e demais instalações e espaços físicos sob a responsabilidade da Ufam;
- Administrar a realização dos serviços de transportes e de vigilância
- Promover licitações, fiscalizar a execução e receber todas as obras novas ou reformadas;
- Planejar e programar a aquisição e manutenção de equipamentos;
- Acompanhar e fiscalizar a execução das atividades, contratadas junto a empresas prestadoras de serviços, vinculadas às atividades da PCU;
- Elaborar os planos e relatórios pertinentes às atividades desenvolvidas pela prefeitura do campus universitário.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Toda a comunidade acadêmica.

### Tempo de espera para o atendimento:

Conforme cronograma para os serviços de transporte e limpeza e Imediato para os serviços de segurança.

### Prazo para a realização dos serviços:

Conforme cronograma de atendimento.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Sistema GLPI, e-mail institucional, Whatsapp, Ofício/Memorando.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

E-mail institucional, Whatsapp, Ofício/Memorando.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Demandar via Whatsapp.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Sul, Bloco P, CEP 69077-000  
Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 4002



#### E-mail:

pcu@ufam.edu.br



#### Site:

Ufam.edu.br/orgaos-  
suplementares/prefeitura-  
do-campus



#### Horário de Atendimento ao Público:

24 horas.

# Gerência Multidisciplinar de Telessaúde da Ufam - GMTS



## Competências

- Prover condições de desenvolvimento de ações de teleconsultoria e teleassistência nas diversas áreas de promoção e restabelecimento da saúde no âmbito de atividade da Ufam no Estado do Amazonas;
- Dar suporte e promover atividades de teleeducação em saúde;
- Fornecer condições de suporte docente-assistencial ao discentes da área da saúde em estágio nas cidades sede de unidades acadêmicas do interior do Estado do Amazonas em plataforma tecnológica colaborativa;
- Facilitar ações de pesquisa e extensão para formação e qualificação profissional na área interdisciplinar de telessaúde;
- Viabilizar o estabelecimento de conexões de videoconferência e telepresença;
- Fornecer suporte técnico aos usuários do sistema de telessaúde da Ufam;
- Oferecer consultoria técnica e especializada em serviços de teleassistência;
- Desenvolver, no âmbito de atuação da Ufam no Estado do Amazonas, as ações estimuladas pelo Programa Telessaúde Brasil Redes e pela Rede Universitária de Telemedicina (RUTE).

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

### Tempo de espera para o atendimento:

05 minutos.

### Prazo para a realização dos serviços:

2 (dois) dias úteis.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pelo telefone institucional (92) 3305-1181 Ramal 2820.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

E-mail ou sugestões por escrito.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Atendimento presencial.



#### Endereço:

Rua Afonso Pena, 1053,  
Centro, CEP: 69.020-160,  
Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 2016



#### E-mail:

Ufam.telessaude@gmail.com



#### Site:

www.telessaude.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de  
08h às 17h.

# Articulação e à difusão de conhecimentos e competências em telemedicina e telessaúde

## Descrição:

A Gerência Multidisciplinar de Telessaúde da Ufam destina-se à articulação e à difusão de conhecimentos e competências em telemedicina e telessaúde constituindo-se em polo aglutinador de profissionais em saúde e áreas afins que utilizam as tecnologias de informação e comunicação para a educação e serviços em saúde.

## Usuários atendidos com o serviço:

Profissionais, servidores, docentes e discentes da área da saúde.

## Legislação aplicada:

Regimento Interno da GMTS.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Para acessar o serviço pode-se ter acesso através da agenda disponível no site da GMTS.

## Prazo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda.

## Forma de prestação de serviço:

Suporte às atividades pela equipe técnica administrativa e em TI.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail e telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Site da GMTS, Facebook e telefone.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Enviar e-mail solicitando agendamento prévio da sala e recursos da GMTS;
- 2) É enviada uma resposta de confirmação ou não da solicitação.

# Comissão de Ética Pública da Ufam - Comep



## Competências

- Atuar como instância consultiva do dirigente máximo e dos respectivos servidores da Universidade Federal do Amazonas;
- Aplicar o código de Ética profissional do Servidor e apurar de ofício ou mediante denúncia.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Atendimento por demanda e por ordem de chegada dos pedidos.

### Tempo de espera para o atendimento:

20 minutos.

### Prazo para a realização dos serviços:

Depende da complexidade de cada demanda.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, telefone e presencialmente.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Encaminhamento das reclamações por e-mail ou por documento físico.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Atendimento presencial.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
Centro de Convivência Sala 29,  
CEP 69077-000 Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1181 Ramal 2144



#### E-mail:

comissaodeetica@ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de 8h  
às 12h.



#### Legislação Aplicável:

Código de Ética da Ufam.

## Apurar desvios de conduta do Servidor mediante denúncia

### Descrição:

Receber denúncias e representações contra agentes públicos por suposto descumprimento às normas Ética, analisar e determinar se é ou não necessário a abertura de um Processo.

### Usuários atendidos com o serviço:

Servidores, discentes, professores colaboradores e visitantes, bem como pesquisadores, bolsistas, estagiários e todos aqueles que se utilizem de bens da Universidade.

### Legislação aplicada:

Código de Ética Pública.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Formalizar a consulta através de documento (e-mail, ofício).

### Prazo para a prestação do serviço:

Depende da complexidade de cada caso.

### Forma de prestação de serviço:

Apuração, orientação e esclarecimento da demanda.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail, telefone e presencialmente.

### Locais e formas de acessar o serviço:

No site (em elaboração), diretamente na secretaria do COMEP ou por e-mail.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Receber a denúncia;
- 2) Instaurar o Processo, convocar o agente público e requisitar as partes informações e documentos;
- 3) Abertura do Processo se couber.

# Comissão Própria de Avaliação - CPA



## Competências

• Responsável pelo desenvolvimento de atividades inerentes as políticas de Avaliação Institucional, por meio da aplicação dos instrumentos avaliativos junto aos discentes, técnicos-administrativos em educação e docentes, além disso, deve sistematizar essas informações coletadas em um Relatório de Autoavaliação e prestar as informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Comunidade Acadêmica.

### Tempo de espera para o atendimento:

No que se refere às informações da transparência ativa que independe de requerimento, as informações são prestadas no momento da solicitação, quanto as informações que dependem de requerimento, as respostas aos pedidos são apresentados com base na lei de acesso de informação.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Site Institucional da CPA, e-mail, redes sociais (Facebook) e Telefone fixo.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

As sugestões e reclamações são recebidas através de protocolo/documento oficial ou por correio eletrônico por servidor do setor. Em seguida são encaminhadas a chefia imediata que após uma análise inicial delega a atividade para o procedimento necessário, caso seja uma reclamação, a resposta deve apresentar uma solução e esclarecer eventuais dúvidas, as sugestões são apreciadas e colocadas em discussão.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

O procedimento a ser tomado é adotar o registro de todas as atividades do setor, tais como sugestões, reclamações e solicitação de informações, e realizar o atendimento presencial ao público externo.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
Centro Administrativo,  
2º andar, CEP 69077-000  
Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-1796



#### E-mail:

cpa@ufam.edu.br



#### Site:

www.cpa.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de 08h  
às 12h e de 14h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Lei n.º 10.861, de 14 de  
abril de 2004, que instituiu  
o Sistema Nacional de  
Avaliação da Educação  
Superior - SINAES.

# Aplicação dos Instrumentos de Avaliação junto aos docentes, discentes e técnico-administrativos em educação

## Descrição:

Os instrumentos de autoavaliação são elaborados em conformidade com as 10 (dez) Dimensões do Sinaes e seu resultado é a contribuição essencial para a elaboração do Relatório de Autoavaliação da Universidade, cujo envio ao MEC é definido como obrigatoriedade. A Avaliação Institucional está relacionada “à melhoria da qualidade da educação superior; à orientação da expansão de sua oferta; ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social; ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional”.

## Usuários atendidos com o serviço:

Docentes, discentes e técnico-administrativos em educação e comunidade externa.

## Legislação aplicada:

Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004 - a qual instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Preenchimento dos questionários de autoavaliação institucional. Por conseguinte, para acessar o resultado da análise das respostas, a CPA/Ufam disponibiliza em sua página eletrônica o Relatório de Autoavaliação Institucional, cujo envio também é realizado ao INEP até 30 de março de cada ano.

## Prazo para a prestação do serviço:

Quanto ao atendimento de informações referente à autoavaliação institucional finalizadas, o prazo para atendimento segue o que preceitua a Lei de Acesso à Informação. Quanto ao resultado final da autoavaliação institucional, o processo de conclusão do serviço decorre pelo período de uma ano, conforme as etapas.

## Forma de prestação de serviço:

O Questionário de Autoavaliação Institucional 2018 estará disponível para a comunidade acadêmica da Universidade Federal do Amazonas (Ufam) até o próximo dia 29 de dezembro. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é responsável por conduzir o processo e, após a participação de discentes, docentes e técnico-administrativos em Educação (TAEs), elaborará relatório para ser enviado ao Ministério da Educação até o mês de março de 2019.

A autoavaliação institucional tem o objetivo de analisar as percepções da comunidade acadêmica sobre diversos setores da Ufam. Com a obtenção dessas informações, torna-se possível traçar um diagnóstico das fragilidades e potencialidades da nossa instituição, as quais são utilizadas para orientar as decisões institucionais com vistas à construção de melhorias.

Além de o questionário já estar disponível na página Questionários Ufam, a novidade desta edição da pesquisa é a sua aplicação também pelo Lime Survey, um software livre usado para aplicação online. Ao divulgar nas diversas plataformas, a coordenação almeja a efetiva participação de representantes dos três segmentos da comunidade universitária no preenchimento dos itens que contemplam as dimensões da avaliação institucional.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Eletrônico e presencial.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Página da CPA, boletim informativo e redes sociais.

Na Universidade Federal do Amazonas, o processo é coordenado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), instalada e instituída pela Portaria do Gabinete da Reitoria n.º 983/2004, seguindo orientações do Sinaes. O desenvolvimento do processo ocorre em colaboração com as Comissões Setoriais de Avaliação (CSA), que representam cada unidade universitária, objetivando instituir na Universidade o processo de avaliação institucional como prática permanente, considerando o pressuposto de controle de qualidade, no sentido de garantir padrões de desempenho compatíveis com os esperados pela sociedade.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Sensibilização: Janeiro–outubro/2018:** Divulgação do SINAES e da importância da autoavaliação institucional, por meio de reuniões, visitas, seminários e portal eletrônico.
- 2) Construção dos instrumentos da autoavaliação: Janeiro - outubro/2018:** Desenvolvimento dos Instrumentos eletronicamente, avaliação dos instrumentos e aperfeiçoamento do sistema eletrônico.
- 3) Coleta de dados: Novembro-dezembro/2018:** Aplicação dos instrumentos de autoavaliação no universo institucional.
- 4) Diagnóstico: Janeiro–fevereiro/2019:** Análise dos dados e elaboração do relatório de autoavaliação.
- 5) Postagem eMEC – Março/2019:** Encaminhamento do Relatório Institucional de Avaliação ao INEP.
- 6) Socialização/avaliação: Abril-agosto/2019:** Divulgação dos resultados por meio de publicações, seminários, reuniões nas unidades avaliadas e análise crítica da autoavaliação institucional.

# Comissão Permanente de Licitação - CPL



## Competências

• Realizar os certames licitatórios nas modalidades tradicionais de licitação e na modalidade RDC (Regime Diferenciado de Contratação), pôr em prática o edita, conduzir a fase externa da licitação, receber documentos e propostas, proceder ao julgamento, à classificação das propostas, à habilitação, receber os recursos e, se não houver, adjudicar o objeto licitado ao vencedor.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Telefone, e-mail e presencialmente.

### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Telefone, e-mail e presencialmente.

### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

Por telefone e presencialmente.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio, 6200, Coroado, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Sul, Bloco J, Sala 06, CEP 69077-000, Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-4041



#### E-mail:

cplUfam@gmail.com



#### Site:

[www.licita.ufam.edu.br](http://www.licita.ufam.edu.br)



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta-feira de 08h às 12h e de 13h às 17h.



#### Legislação Aplicável:

Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25 de maio de 2017, e nº 02, de 11 de outubro de 2010, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, entre outras.

# Realizar Licitações

## Usuários atendidos com o serviço:

Os participantes das licitações.

## Legislação aplicada:

Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25 de maio de 2017, e nº 02, de 11 de outubro de 2010, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, entre outras.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

As empresas devem estar credenciadas.

## Prazo para a prestação do serviço:

Depende do objeto e modalidade da licitação.

## Forma de prestação de serviço:

Eletrônica e presencial.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

E-mail e presencialmente.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Eletrônica e presencial.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Fase interna:** elaboração e publicação dos Editais, nas diversas modalidades de licitação e publicar os editais das modalidades presenciais no site da Ufam, Sistema Comprasnet e meios oficiais exigidos por Lei;
- 2) Fase externa:** condução do certame, de acordo com a modalidade, verificação da conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, etapa de lances, análise de lances, verificação das condições de habilitação, indicação do vencedor do certame e adjudicação do objeto, quando couber.

# TV Ufam



**CANAL 8  
NET DIGITAL**

 [ufamplay.ufam.edu.br](https://ufamplay.ufam.edu.br)

 [tvufam.ufam.edu.br](http://tvufam.ufam.edu.br)

 [/TVUFAMoficial](https://www.youtube.com/TVUFAMoficial)

 **Endereço:**  
Estrada de acesso a Ufam,  
Coroado, Manaus-AM (ao  
lado do prédio da ADUA).

 **Telefone:**  
(92) 3305-1181 Ramal 4115

 **E-mail:**  
tvUfam@ufam.edu.br

 **Site:**  
[www.tvUfam.ufam.edu.br](http://www.tvUfam.ufam.edu.br)

 **Horário de Atendimento  
ao Público:**  
Segunda a Sexta-feira de  
08h às 17h.

 **Legislação Aplicável:**  
Lei nº 12.485, de 12 de  
Setembro de 2011.

## Competências

- Produção e difusão audiovisual TV e WEB.

### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

# Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Eletrônica e da Informação - Ceteli



## Competências

- Promover a pesquisa e o desenvolvimento nas áreas de Tecnologia Eletrônica, Tecnologia da Informação, Televisão Digital e Engenharia Biomédica, contribuindo com o desenvolvimento tecnológico da Amazônia;
- Contribuir com a criação de um ambiente favorável para a de aumento expressivo na competitividade do setor produtivo do estado através da inovação tecnológica;
- Contribuir par a formação de empresas de base tecnológica local;
- Ampliar a formação avançada de recursos humanos em sua área de atuação;
- Promover a participação e a realização de eventos, cursos de atualização e intercambio tecnológico em sua área de atuação;
- Buscar continuamente a sustentabilidade e a satisfação de parceiros e clientes;
- Envolver todos os participantes do centro em um processo de melhoria continua.

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
Pavilhão Rio Japurá, CEP  
69077-000 Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-4694

**E-mail:**

[ceteli@ufam.edu.br](mailto:ceteli@ufam.edu.br)

**Site:**

[www.ceteli.ufam.edu.br](http://www.ceteli.ufam.edu.br)

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta-feira de 8h  
às 12h e de 13h às 17h.

# Centro de Pesquisa e Produção de Medicamentos - Cepram



## Competências

- Produzir medicamentos, desenvolver novos Fármacos e Medicamentos, além de Cosmecêuticos;
- Produzir medicamentos sólidos orais na forma de comprimidos, comprimidos revestidos e cápsulas;
- Fornecer ao Sistema Único de Saúde (SUS), nas esferas Federal, Estadual e Municipal, medicamentos com preços competitivos, qualidade assegurada e formulações adequadas às condições climáticas da região;
- Realizar estudos para produção de matérias-primas regionais para medicamentos e cosmecêuticos;
- Formar recursos humanos na área de produção e controle de qualidade;
- Planejar, controlar, supervisionar, acompanhar e controlar as atividades inerentes ao Centro de Pesquisa e Produção de Medicamentos;
- Acompanhar os programas e projetos de pesquisa e desenvolvimento de matérias-primas, de novos fármacos e de cosmecêuticos, além de melhoria dos processos produtivos;
- Coordenar a elaboração dos planos anuais de atividades do CEPRAM;
- Baixar portarias internas;
- Submeter ao(a) Reitor(a)(a): (a) as propostas de ampliação e/ou redução dos quadros administrativos e técnico-científicos, (b) as propostas de convênio, contratos, acordos e parceria, (c) o Programa Anual de Atividades, (d) o Relatório Anual do CEPRAM.

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Sul, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-4237

# Editora da Ufam - Edua



## Competências

- Promover a cultura local por meio da publicação de obras de referência sobre a região; revelar novos autores e consolidar escritores já conhecidos; além de incentivar a leitura mediante a doação de livros às bibliotecas públicas. Produzir medicamentos sólidos orais na forma de comprimidos, comprimidos revestidos e cápsulas;
- Planejar a execução dos serviços de impressão gráfica;
- Coordenar, supervisionar e controlar as atividades gráficas;
- Coordenar a edição de trabalhos de caráter cultural, educacional e científico;
- Coordenar a edição de coletâneas ou separatas de pesquisas científica e técnicas;
- Propor à Reitoria a adoção de medidas normativas, visando o cumprimento das finalidades da EDUA;
- Administrar os recursos humanos e materiais do Órgão;
- Acompanhar o cumprimento da política editorial;
- Gerenciar recursos de capital;
- Autorizar contratação de recursos humanos;
- Autorizar pagamento de pró-labores, gratificações, bolsas, direitos autorais, direitos de reprodução e semelhantes;
- Prestar contas de convênios/parcerias;
- Promover o incentivo à leitura e a divulgação do conhecimento através das publicações de obras que configuram o interesse em produção científica voltada para a Amazônia, nas suas mais diferentes áreas de conhecimento.

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Sul, Bloco L, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 4290

**E-mail:**

edua\_Ufam@yahoo.com.br

# Comissão Permanente de Concurso - Compec



## Competências

- Planejar, coordenar e executar processos seletivos para os cursos de graduação e provimentos de cargos da instituição, bem como prestar serviços a qualquer órgão ou empresa que necessite de trabalhos especializados referentes a processos seletivos;
- Executar todos os processos Seletivo (Macro Verão, Seletivo Contínuo e Seletivo Extra macro) para a admissão de candidatos à condição de aluno regular da Universidade do Amazonas;
- Executar todo o processo de seleção para a admissão de candidatos a cargos ou empregos de técnico-administrativos do Quadro de Pessoal da Fundação Universidade do Amazonas;
- Realizar serviços de seleção, em tema de recursos humanos, por solicitação de organizações públicas e privadas, mediante contrato específico celebrado com a Universidade do Amazonas.
- Discutir com a Pró-Reitoria responsável pela solicitação do serviço todos os pormenores de sua execução, elaborando em conjunto todo o planejamento;
- Executar conforme o regulamento firmado pelas partes (Pró-Reitoria interessada, COMPEC, interveniente e/ou cliente), o processo seletivo;
- Escolher, garantidas as exigências de competência, o pessoal necessário à execução de todas as tarefas na forma de o regulamento de cada concurso estipular;
- Manter sob sua guarda toda a documentação dos candidatos, das provas e anotações referentes ao processo seletivo, bem como assentamentos referentes aos resultados obtidos pelos candidatos;
- Reportar-se ao Pró-Reitor interessado no Concurso quando solicitada e nos termos regulamentares;
- Guardar sigilo absoluto sobre todos os dados referentes ao processo seletivo na forma regulamentar;
- Tomar todas as providências necessárias para a execução do evento, na sua forma contratual ou regulamentar.

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Sul, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181  
Ramais: 4212 ou 4213

**E-mail:**

comvest@ufam.edu.br

**Site:**

www.comvest.ufam.edu.br

# Centro de Apoio Multidisciplinar - CAM



## Competências

- Viabilizar e otimizar o uso de equipamento científicos avançados e software das áreas de Ciências Biológicas, Ciências da Saúde, Ciências Exatas e da terra, Ciências Agrárias e correlatas, visando desenvolver e dar apoio as atividades de pesquisa, ensino, extensão e prestação de serviço à comunidade;
- Coordenar a execução das atividades administrativas do Centro;
- Gerenciar as atividades do CAM e elaborar sua proposta orçamentária, de acordo com as necessidades e as indicações das Divisões Técnicas;
- Apresentar propostas de ampliação e/ou redução do quadro Técnico-administrativo, em consonância com as Divisões Técnicas;
- Coordenar as propostas de acordos e convênios oriundos das Divisões Técnicas;
- Analisar e aprovar assuntos não previstos neste regimento que extrapolem a competência dos Diretores das Divisões Técnicas.
- Apresentar anualmente Relatório de Atividades do Centro;
- Oferecer instrumentos para o desenvolvimento de estudos multi e interdisciplinares, ampliando as vias para a criação, aquisição e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;
- Articula-se com as unidades universitárias cujas atividades sejam suplementadas pelo órgão.

# Serviços Unidades Acadêmicas

Serviços das Unidades Acadêmicas da Capital.....	126
Faculdade de Direito - FD .....	131
Faculdade de Educação Física e Fisioterapia - FEFF .....	133
Faculdade de Medicina - FM.....	140
Escola de Enfermagem de Manaus - EEM.....	141
Faculdade de Artes - Faartes .....	142
Faculdade de Educação - Faced .....	143
Faculdade de Odontologia - FAO .....	144
Faculdade de Psicologia - Fapsi.....	145
Faculdade de Ciências Agrárias - FCA .....	146
Faculdade de Ciências Farmacêuticas - FCF .....	147
Faculdade de Estudos Sociais - FES .....	148
Faculdade de Informação e Comunicação - FIC.....	149
Faculdade de Letras - Flet.....	150
Faculdade de Tecnologia - FT.....	151
Instituto de Ciências Biológicas - ICB .....	152
Instituto de Ciências Exatas - ICE .....	153
Instituto de Computação - Icomp .....	154
Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais - IFCHS .....	155
Serviços das Unidades Acadêmicas fora da Sede.....	156
Instituto de Natureza e Cultura - INC .....	165
Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia - Icet.....	166
Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia - Icsez.....	167
Instituto de Educação, Agricultura e Ambiente - IEAA .....	168
Instituto de Saúde e Biotecnologia - ISB.....	169

# Serviços das Unidades Acadêmicas da Capital

## Análise das solicitações de Aproveitamento de Estudos em Disciplinas

### Descrição:

Serviço que visa analisar as solicitações de aproveitamento de disciplinas cursadas feitas pelos discentes.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem aproveitamento de estudos em disciplinas.

### Legislação aplicada:

Guia do aluno e Resolução nº 021/2007 – CONSEPE, de 27.04.2007 – que disciplina o parágrafo único do Artigo 70 do Regimento Geral da Ufam, estabelecendo e consolidando normas para Aproveitamento de Estudos.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

**(1)** Para aproveitamento de estudo de disciplinas de cursos da própria Ufam: Históricos escolares dos cursos anterior e atual, atualizados e autenticados, original e cópia; Programa da disciplina do curso de origem, autenticado pelo Departamento.

**(2)** Para aproveitamento de disciplinas de outras Instituições de Ensino Superior - IES: Histórico Escolar atualizado e autenticado pela IES de origem onde realizou os estudos, contendo o nome das disciplinas, carga horária e nota ou conceito obtido; o ato de autorização ou de reconhecimento do curso e legenda quando se tratar de avaliação por conceito, original e cópia; Histórico Escolar

atualizado do curso da Ufam, original e cópia; Programa da disciplina do curso de origem autenticado contendo registro de carga horária igual ao registrado no histórico escolar.

### Prazo para a prestação do serviço:

Conforme Calendário Acadêmico.

### Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para obter o serviço à PROEG.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Secretaria recebe do Coordenador de Curso os documentos referentes ao Aproveitamento de Estudos em Disciplinas;
- 2)** Secretaria verifica se a documentação está completa e se o formulário está preenchido corretamente;
- 3)** Se estiver completa, é elaborado um documento destinado à PROEG para o aproveitamento de estudos solicitado.

## Envio da documentação necessária para o lançamento de Atividades Complementares

### Descrição:

Serviço que visa enviar documentação para o lançamento de atividades complementares solicitadas pelos discentes.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que enviarem informações de atividades complementares realizadas para registro e contagem de créditos.

### Legislação aplicada:

Resolução nº 018/2007, da Câmara de Ensino de Graduação do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEG/CONSEPE) e o Projeto Pedagógico do Curso.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os previstos na legislação aplicada.

### Prazo para a prestação do serviço:

Conforme decisão de Reunião de Colegiado de Curso.

### Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para obter o serviço à PROEG.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe do Coordenador de Curso ou membro da Comissão um Memorando com uma tabela anexada constando os nomes dos alunos e os créditos provenientes das atividades complementares realizadas por esses discentes;
- 2) Secretaria verifica se a documentação está completa. Se estiver completa, é elaborado um documento destinado à PROEG para o envio das informações relacionadas às atividades complementares.

# Cadastro de Monitores

## Descrição:

Serviço que visa enviar documentação para cadastro de novos monitores à PROEG.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem cadastrar-se para serem novos monitores.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 006/2013 - CEG/CONSEPE, Art. 7º.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os previstos na legislação aplicada.

## Prazo para a prestação do serviço:

Conforme Calendário Acadêmico e Calendário de Monitoria/Semestral.

## Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para obter o serviço à PROEG.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria identifica no Calendário Acadêmico e confirma na página da PROEG a data para cadastro de monitores;
- 2) Após essa identificação, informa aos professores o período e a documentação necessária;
- 3) A documentação dos discentes são recebidas. Após isso, é feita planilha com o nome de todos os candidatos;
- 4) É enviada a documentação juntamente com a planilha para a PROEG;
- 5) Por fim, é publicada na página virtual da PROEG a confirmação dos selecionados.

# Elaboração de Declaração de Formando

## Descrição:

Serviço que visa emitir declaração com a finalidade de declarar que o aluno é formando.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes formandos dos cursos.

## Legislação aplicada:

Manual de Redação da Presidência da República, 2002.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve ser formando.

## Prazo para a prestação do serviço:

Até 24 horas.

## Forma de prestação de serviço:

Análise e entrega da declaração ao discente.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe a solicitação de declaração de formando dos discentes;
- 2) É verificado no histórico do aluno, através da plataforma E-campus, se há a integralização de créditos ou se está previsto para antes da colação;
- 3) Caso o aluno não tenha integralizado os créditos exigidos, ou se, pelo Histórico, for percebido que ele não tenha condições de se formar no prazo estabelecido, a declaração é datada informando o prazo para integralização do curso;
- 4) Se estiver conforme, a declaração de formando é assinada pelo (a) Diretor(a) e entregue ao discente.

## Recebimento de solicitação para colação de grau fora de prazo

### Descrição:

Serviço que visa receber solicitação de colação de grau fora de prazo.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem colação de grau fora do prazo.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento institucional de Colação de Grau fora de prazo, o Histórico Escolar, declaração de “nada consta” da biblioteca e um requerimento feito pelo aluno explicando o motivo pelo qual deseja colar grau fora de prazo.

### Prazo para a prestação do serviço:

Até 24 horas.

### Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para desistência de curso à PROEG.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe dos discentes os documentos referentes à colação de grau fora de prazo e verifica se a documentação está completa;
- 2) Se documentação estiver completa, é elaborado um memorando, destinado à PROEG.

**FD**

Faculdade de Direito

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 2820

**E-mail:**

direcaofd@ufam.edu.br

**Site:**

www.fd.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento  
ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às  
12h e de 13h às 21h.

**Legislação Aplicável:**

Estatuto e Regimento Geral  
da Ufam, Resoluções do  
CONSAD e do CONSUNI.

**Tempo de espera para o atendimento:**

5 minutos.

**Prazo para a realização dos serviços:**

2 dias úteis.

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Telefone.

**Procedimento para receber, atender, gerir e responder às  
sugestões e reclamações:**

E-mail ou sugestões por escrito.

**Procedimento para atender quando o sistema informatizado  
se encontra indisponível:**

Atendimento presencial.

## Assistência Jurídica Gratuita

### Descrição:

Através do Núcleo de Prática Jurídica - NPJ é ofertada assistência jurídica gratuita, nos três turnos sem agendamento prévio ou distribuição de fichas. O usuário passa a ser “cliente” a partir do momento em que é ajuizada a ação ou se for o caso, for feita a habilitação dos professores-orientadores, nos autos. Os alunos das disciplinas Prática Real I e II atendem os clientes e, juntos com os professores, acompanham o processo até final decisão.

### Usuários atendidos com o serviço:

Pessoas com hipossuficiência financeira e servidores da Ufam.

### Legislação aplicada:

Estatuto e Regimento Geral da Ufam e Regulamento do Núcleo de Prática Jurídica.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Hipossuficiência financeira (3 salários mínimos por mês) e os documentos: os necessários para intentar a ação competente.

### Prazo para a prestação do serviço:

Para ajuizar ação inicial: 7 dias úteis a partir do atendimento e/ou apresentação dos documentos necessários. Para outros serviços: conforme prazo legal. Não há prazo para encerramento, pois depende do andamento do processo.

### Forma de prestação de serviço:

Presencialmente.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail telefone ou correios.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Núcleo de Prática Jurídica, localizado no térreo do Bloco II da FD/Ufam.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Atendimento inicial (08 às 12 h, 14 às 18 h e 18 às 22 h);
- 2) Apresentação dos documentos necessários para a prestação do serviço: RG, CPF, comprovante de residência e demais documentos com os quais pretender provar o alegado (ajuizamento de ação, contestação, etc);

# FEFF

## Faculdade de Educação Física e Fisioterapia



### Competências

• A Faculdade de Educação Física e Fisioterapia - FEFF oferece os seguintes cursos de Graduação: Bacharelado em Fisioterapia; Bacharelado em Educação Física Promoção em Saúde e Lazer; Bacharelado em Educação Física Treinamento Esportivo; Licenciatura em Educação Física (Diurno); Licenciatura em Educação Física (Noturno), além do Curso de Licenciatura em Educação Física a Distância (EAD), presentes em alguns municípios do estado do Amazonas. A FEFF também oferece a sociedade (público interno e externo) projetos e programas de extensão e de pesquisa, que incentivam a manutenção, o aperfeiçoamento e reabilitação da saúde física.

#### Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, pessoas com bebês de colo, lactantes, obesos.

#### Tempo de espera para o atendimento:

Imediato, variando conforme a demanda de pessoas.

#### Prazo para a realização dos serviços:

Recebida a demanda, a mesma é direcionada para o setor competente para solução, podendo ser resolvida de forma imediata, ou variando conforme a demanda de cada departamento, de maneira geral, utiliza-se o Calendário Acadêmico da Universidade Federal do Amazonas como base para instituição dos prazos. Prazos não contemplados no calendário são resolvidos de forma imediata, ou a depender do fluxo do setor competente.

#### Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente no Setor de Protocolo, localizado no Bloco B da FEFF, por telefone, e-mail ou site.

#### Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Pessoalmente, por e-mail ou telefone.

#### Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontra indisponível:

O atendimento poderá ser feito presencialmente, por telefone, ou através de preenchimento manual de formulários.



#### Endereço:

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Sul, CEP 69077-000  
Manaus-AM.



#### Telefone:

(92) 3305-11 Ramal 4091



#### E-mail:

secretariafeff@ufam.edu.br  
diretoriafeff@ufam.edu.br



#### Site:

www.feff.ufam.edu.br



#### Horário de Atendimento ao Público:

Segunda a Sexta de 07h as  
22h.

# Projeto Autossustentável Academia Escola

## Descrição:

Desenvolver atividades de academia com vista na realização de ações de ensino, pesquisa e extensão envolvendo discentes dos cursos de Educação Física da FEEF/Ufam. Fornecer aos usuários atividades físicas orientadas baseadas em parâmetros precisos para melhoria dos componentes da aptidão física relacionados à saúde.

## Usuários atendidos com o serviço:

Pessoas praticantes ou não de atividades físicas.

## Prazo para a prestação do serviço:

Segunda a Sexta de 08h às 10h e de 17h às 20h.

## Forma de prestação de serviço:

Atividades físicas orientadas baseadas em parâmetros precisos para melhoria dos componentes da aptidão física relacionados à saúde.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente ou através do e-mail [daurimar@bol.com.br](mailto:daurimar@bol.com.br).

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencial na Academia Escola, localizada no Bloco A da FEEF ou através do e-mail: [daurimar@bol.com.br](mailto:daurimar@bol.com.br).

## Etapas para o processamento do serviço:

1) O interessado deve dirigir-se à Academia Escola, localizada no Bloco A da FEEF, portando seus documentos.

# Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Futebol Amazonense

## Descrição:

Contribuir para o desenvolvimento do futebol local por meio de ações que venham a ser desenvolvidas em clubes e por meio de projetos de iniciação ao futebol. O programa contará com ações que serão desenvolvidas tanto em clubes de futebol quanto com a participação de crianças e adolescentes.

## Usuários atendidos com o serviço:

Crianças e Adolescentes.

## Forma de prestação de serviço:

Ações que venham a ser desenvolvidas em clubes e por meio de projetos de iniciação ao futebol.

**Pela manhã:** Segundas, Quartas e Sextas-feiras das 08h às 10h

**Pela tarde:** Segundas, Terças e Sextas-feiras das 14:30h às 16h30

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencial ou através de e-mail.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencial, no Campo I da FEFF ou através do e-mail: joaoclaudiomachado@gmail.com.

## Etapas para o processamento do serviço:

1) O interessado deve entrar em contato com o Coordenador do Projeto para verificar a disponibilidade de inserção no projeto.

## Núcleo Multiprofissional de Reabilitação Neurofuncional - PRONEURO

### Descrição:

Promover a reabilitação multiprofissional de pacientes com déficit neurofuncional.

### Usuários atendidos com o serviço:

Pacientes com déficit neurofuncional.

### Forma de prestação de serviço:

Atendimento com Fisioterapeuta, Educador Físico, Enfermeiro, Psicólogo e Assistente Social, segunda a quinta de 08 às 12h.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente ou através de e-mail: carmenmartini46@ufam.edu.br.

### Locais e formas de acessar o serviço:

E-mail ou Laboratório de Estudos em Neurociências e Comportamento, localizado no Bloco C da FEFF.

### Etapas para o processamento do serviço:

1) O solicitante deve se dirigir pessoalmente ao Laboratório de Estudos em Neurociências e Comportamento.

## Programa de atividades motoras para deficientes - PROAMDE

### Descrição:

Proporcionar atividades motoras para deficientes.

### Usuários atendidos com o serviço:

Crianças a partir de 02 anos, adolescentes e adultos com diversos tipos de deficiência.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Observar o período de inscrições para participação no programa. A pessoa a ser matriculada deve estar presente no ato da inscrição, além de trazer os seguintes documentos: Laudo médico (original e cópia), RG e CPF ou certidão de nascimento (original e cópia), comprovante de residência atual (original e cópia) e uma Foto 3x4.

### Forma de prestação de serviço:

O programa oferece atividades e aulas de Educação Física para crianças, adolescentes, adultos ou idosos com deficiência, sempre com a presença de um acompanhante, às terças e quintas de 13h30 às 15h15.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, na sala do PROAMDE, localizada no Bloco A da FEFF, por telefone ou e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente, na sala do PROAMDE, localizada no Bloco A da FEFF, pelo telefone 3305-1181 (ramal 4086) ou pelo e-mail [proamde@ufam.edu.br](mailto:proamde@ufam.edu.br).

### Etapas para o processamento do serviço:

1) O interessado deve se dirigir a FEFF no período informado para inscrição.

# Programa Idoso Feliz Participa Sempre - PIFPS

## Descrição:

Atendimento ao público idoso com aulas de musculação, com o objetivo de manter e melhorar a capacidade funcional deste público.

## Usuários atendidos com o serviço:

Pessoas com 60 anos ou mais, da comunidade.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Ter idade acima de 60 anos.

## Forma de prestação de serviço:

O aluno participará de aulas hidroginástica, musculação, entre outras atividades orientadas, que favoreçam a atividade física e a promoção da saúde e qualidade de vida para os idosos, de segunda a quinta no turno matutino ou vespertino.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, por telefone ou e-mail.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente, pelo telefone 3305-1181 (ramal 4145) ou por e-mail.

## Etapas para o processamento do serviço:

1) O interessado deve se dirigir ao Bloco do PIFPS, localizado na FEFF, durante o período informado para inscrição.

## Programa de dança, atividades circenses e ginástica - Prodagin

### Descrição:

O Programa de dança, atividades circenses e ginástica - PRODAGIN é um programa de extensão institucionalizado da Faculdade de Educação Física (2016) e Fisioterapia da Universidade Federal do Amazonas, coordenado pela professora. MSc. Lionela Corrêa, que atende diferentes turmas nas modalidades de dança, ginástica e atividades circenses.

### Usuários atendidos com o serviço:

Crianças, adolescentes, adultos e pessoas com deficiência.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Seleção feita pela equipe do projeto.

### Forma de prestação de serviço:

Modalidades de dança, ginástica e atividades circenses, de segunda a sexta, em horários variados para cada turma/modalidade.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, na sala do PRODAGIN ou através de e-mail.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente, na sala do PRODAGIN, localizada na Faculdade de Educação Física e Fisioterapia ou pelo e-mail [lionela@ufam.edu.br](mailto:lionela@ufam.edu.br).

### Etapas para o processamento do serviço:

1) Observar o período informado para realizar a inscrição e se dirigir a Faculdade de Educação Física e Fisioterapia.

# FM

## Faculdade de Medicina

**Endereço:**

Rua Afonso Pena, 1053, Centro,  
69020-160, Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 4981  
(92) 99128-1730

**E-mail:**

fmedicinadiretoria@ufam.edu.br

**Site:**

fm.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h as 16h.

**Legislação Aplicável:**

Resolução nº 006/1965 -  
CONSUNI.

**Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:**

Docentes e discentes ativos e regulares do curso de Medicina, de acordo com a demanda.

**Tempo de espera para o atendimento:**

De acordo com a demanda.

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Ligações telefônicas, e-mails, correspondência impressa.

**Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:**

O requerimento será dirigido à Ouvidoria da Ufam ou à Faculdade de Medicina, devendo conter:

- I – a identificação do interessado ou de quem o represente (Nome completo, RG, CPF, Matrícula);
- II – o domicílio do interessado ou local para recebimento de comunicações, bem como telefone e e-mail de contato;
- III – informações sobre o fato e sua autoria;
- IV – indicação das provas de que tenha conhecimento;
- V – data e assinatura do interessado.

# EEM

## Escola de Enfermagem de Manaus

**Endereço:**

Rua Terezina, 495, Adrianópolis,  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 2002

**E-mail:**

secretaria.eem@hotmail.com  
eem@ufam.edu.br

**Site:**

eem.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 20h

# Faartes

Faculdade de Artes

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
CEP 69077-000 Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181  
Ramal 2323 - Secretaria  
Ramal 2320 – Diretoria  
Ramal 2321 – Acadêmico

**E-mail:**

faartes@ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às  
12h / 13h às 18h / 19h às 22h.

# Faced

Faculdade de Educação

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador Arthur  
Virgílio Filho, Setor Norte,  
CEP 69077-000 Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1182

**E-mail:**

faced@ufam.edu.br  
secretaria\_faced@ufam.edu.br

**Site:**

faced.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às  
17h.

# FAO

## Faculdade de Odontologia

**Endereço:**

Av. Ayrão, 1539 - Praça 14  
de Janeiro, Manaus - AM,  
69025-050

**Telefone:**

(92) 3305-4905

**E-mail:**

admfaoufam@gmail.com

**Site:**

www.fao.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento  
ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h as  
12h e de 14h às 18h.

# Fapsi

## Faculdade de Psicologia

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Sul, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-2583/2580

**E-mail:**

fapsi.ufam@gmail.com

**Horário de Atendimento  
ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às  
21h.

# FCA

## Faculdade de Ciências Agrárias

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Sul, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1797 / 1798  
(92) 99128-4615

**E-mail:**

fca@ufam.edu.br

**Site:**

[www.fca.ufam.edu.br](http://www.fca.ufam.edu.br)

**Horário de Atendimento  
ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às  
17h.

# FCF

## Faculdade de Ciências Farmacêuticas

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho,  
Setor Sul, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 2007

**E-mail:**

secretariafcm@ufam.edu.br

**Site:**

www.fcf.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento  
ao Público:**

Segunda a Sexta de 07h às  
18h.

# FES

## Faculdade de Estudos Sociais

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio,  
6200, Coroado, Campus  
Universitário Senador  
Arthur Virgílio Filho, Setor  
Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-4546

**E-mail:**

diretoriafes@gmail.com

**Site:**

[www.fes.ufam.edu.br](http://www.fes.ufam.edu.br)

# FIC

## Faculdade de Informação e Comunicação

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio, 6200,  
Coroado, Campus Universitário  
Senador Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 2310

**E-mail:**

fic.ufam@gmail.com

**Site:**

www.ficUfam.com.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 07h às 22h.  
Secretaria: Segunda a Sexta de  
08h às 12h e de 14h às 17h.

# Flet

Faculdade de Letras

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio, 6200,  
Coroado, Campus Universitário  
Senador Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 2114

**E-mail:**

flet@ufam.edu.br

**Site:**

flet.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 17h.

**FT****Faculdade de Tecnologia****Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio, 6200,  
Coroado, Campus Universitário  
Senador Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-11 Ramal 2600

**E-mail:**

ft@ufam.edu.br

**Site:**

www.ft.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 12h  
e de 13h às 17h.

# ICB

## Instituto de Ciências Biológicas

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio, 6200,  
Coroado, Campus Universitário  
Senador Arthur Virgílio Filho,  
Setor Sul, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-4231

**E-mail:**

icb.ufam@gmail.com

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 21h.

# ICE

## Instituto de Ciências Exatas

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio, 6200,  
Coroado, Campus Universitário  
Senador Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-1181 Ramal 2115

**E-mail:**

icesecretaria@ufam.edu.br

**Site:**

[www.ice.ufam.edu.br](http://www.ice.ufam.edu.br)

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 07h às  
15h20.

# Icomp

## Instituto de Computação

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio, 6200,  
Coroado, Campus Universitário  
Senador Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-2811  
(92) 98415-4575

**E-mail:**

secretaria@icomp.ufam.edu.br

**Site:**

icomp.ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 12h  
e de 13h às 18h.

# IFCHS

Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais

**Endereço:**

Av. Rodrigo Otávio, 6200,  
Coroado, Campus Universitário  
Senador Arthur Virgílio Filho,  
Setor Norte, CEP 69077-000  
Manaus-AM.

**Telefone:**

(92) 3305-2032

**E-mail:**

secretariaifchs@ufam.edu.br

**Site:**

ifchsUfam.wixsite.com/ifchs

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 12h  
e de 13h às 17h.

# Serviços das Unidades Acadêmicas fora da Sede

## Análise das solicitações de Aproveitamento de Estudos em Disciplinas

### Descrição:

Serviço que visa analisar as solicitações de aproveitamento de disciplinas cursadas feitas pelos discentes.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem aproveitamento de estudos em disciplinas.

### Legislação aplicada:

Guia do aluno e Resolução nº 021/2007 – CONSEPE, de 27.04.2007 – que disciplina o parágrafo único do Artigo 70 do Regimento Geral da Ufam, estabelecendo e consolidando normas para Aproveitamento de Estudos.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

(1) Para aproveitamento de estudo de disciplinas de cursos da própria Ufam: Históricos escolares dos cursos anterior e atual, atualizados e autenticados, original e cópia; Programa da disciplina do curso de origem, autenticado pelo Departamento.

(2) Para aproveitamento de disciplinas de outras Instituições de Ensino Superior - IES: Histórico Escolar atualizado e autenticado pela IES de origem onde realizou os estudos, contendo o nome das disciplinas, carga horária e nota ou conceito obtido; o ato de autorização ou de reconhecimento do curso e legenda quando se tratar de avaliação por conceito, original e cópia; Histórico Escolar atualizado do curso da Ufam, original e cópia; Programa da disciplina do curso

de origem autenticado contendo registro de carga horária igual ao registrado no histórico escolar.

### Prazo para a prestação do serviço:

Conforme Calendário Acadêmico.

### Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para obter o serviço à PROEG (na Reitoria - Manaus) via malote.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe do Coordenador de Curso os documentos referentes ao Aproveitamento de Estudos em Disciplinas;
- 2) Secretaria verifica se a documentação está completa e se o formulário está preenchido corretamente;
- 3) Se estiver completa, é elaborado um documento destinado à PROEG para o aproveitamento de estudos solicitado.

## Envio da documentação necessária para o lançamento de Atividades Complementares

### Descrição:

Serviço que visa enviar documentação para o lançamento de atividades complementares solicitadas pelos discentes.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que enviarem informações de atividades complementares realizadas para registro e contagem de créditos.

### Legislação aplicada:

Resolução nº 018/2007, da Câmara de Ensino de Graduação do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEG/CONSEPE) e o Projeto Pedagógico do Curso.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os previstos na legislação aplicada.

### Prazo para a prestação do serviço:

Conforme decisão de Reunião de Colegiado de Curso.

### Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para obter o serviço à PROEG (na Reitoria - Manaus) via malote.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe do Coordenador de Curso ou membro da Comissão um Memorando com uma tabela anexada constando os nomes dos alunos e os créditos provenientes das atividades complementares realizadas por esses discentes;
- 2) Secretaria verifica se a documentação está completa. Se estiver completa, é elaborado um documento destinado à PROEG para o envio das informações relacionadas às atividades complementares.

# Cadastro de Monitores

## Descrição:

Serviço que visa enviar documentação para cadastro de novos monitores à PROEG.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem cadastrar-se para serem novos monitores.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 006/2013 - CEG/CONSEPE, Art. 7º.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os previstos na legislação aplicada.

## Prazo para a prestação do serviço:

Conforme Calendário Acadêmico e Calendário de Monitoria/Semestral.

## Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para obter o serviço à PROEG (na Reitoria - Manaus) via malote.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1)** Secretaria identifica no Calendário Acadêmico e confirma na página da PROEG a data para cadastro de monitores;
- 2)** Após essa identificação, informa aos professores o período e a documentação necessária;
- 3)** A documentação dos discentes são recebidas. Após isso, é feita planilha com o nome de todos os candidatos;
- 4)** É enviada a documentação juntamente com a planilha para a PROEG;
- 5)** Por fim, é publicada na página virtual da PROEG a confirmação dos selecionados.

## Recebimento de solicitação de desistência de curso

### Descrição:

Serviço que visa receber a solicitação de desistência de curso para caracterizar a desvinculação do discente da Universidade

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem a desistência de curso.

### Legislação aplicada:

Guia do aluno/PROEG.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Termo de Desistência de Curso, cópia da Carteira de Identidade e declaração da biblioteca de “Nada Consta”.

### Prazo para a prestação do serviço:

Prazo máximo de 24h para enviar demanda à PROEG.

### Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para desistência de curso à PROEG (na Reitoria - Manaus) via malote.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe dos discentes os documentos para desistência de curso;
- 2) Verifica se a documentação está completa e se o formulário está preenchido corretamente. Se estiver completa, é elaborado um documento destinado à PROEG que será assinado pelo (a) coordenador (a) acadêmico (a) para o envio das informações relacionadas às desistências de curso solicitadas pelos discentes.

# Elaboração de Declaração de Formando

## Descrição:

Serviço que visa emitir declaração com a finalidade de declarar que o aluno é formando.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes formandos dos cursos.

## Legislação aplicada:

Manual de Redação da Presidência da República, 2002.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

O aluno deve ser formando.

## Prazo para a prestação do serviço:

Até 24 horas.

## Forma de prestação de serviço:

Análise e entrega da declaração ao discente.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe a solicitação de declaração de formando dos discentes;
- 2) É verificado no histórico do aluno, através da plataforma E-campus, se há a integralização de créditos ou se está previsto para antes da colação;
- 3) Caso o aluno não tenha integralizado os créditos exigidos, ou se, pelo Histórico, for percebido que ele não tenha condições de se formar no prazo estabelecido, a declaração é datada informando o prazo para integralização do curso;
- 4) Se estiver conforme, a declaração de formando é assinada pelo (a) Diretor(a) e entregue ao discente.

## Recebimento de solicitação para colação de grau fora de prazo

### Descrição:

Serviço que visa receber solicitação de colação de grau fora de prazo.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem colação de grau fora do prazo.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Requerimento institucional de Colação de Grau fora de prazo, o Histórico Escolar, declaração de “nada consta” da biblioteca e um requerimento feito pelo aluno explicando o motivo pelo qual deseja colar grau fora de prazo.

### Prazo para a prestação do serviço:

Até 24 horas.

### Forma de prestação de serviço:

Análise e envio da documentação e requisitos para desistência de curso à PROEG (na Reitoria - Manaus) via malote.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe dos discentes os documentos referentes à colação de grau fora de prazo e verifica se a documentação está completa;
- 2) Se documentação estiver completa, é elaborado um memorando, que deverá ser assinado pelo (a) coordenador (a) acadêmico (a), destinado ao Pró-Reitor Adjunto da PROEG;
- 3) Após retorno da assinatura do (a) coordenador (a) acadêmico (a), solicitação é enviada à PROEG (Reitoria - Manaus) para processamento do pedido.

## Recebimento de solicitação para expedição de diploma

### Descrição:

Serviço que visa receber solicitação de expedição de diploma.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes concluintes dos cursos.

### Legislação aplicada:

Guia do aluno/PROEG.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os previstos na legislação aplicada.

### Prazo para a prestação do serviço:

Conforme decisão da Coordenação Acadêmica com os Colegiados dos Cursos/Semestral.

### Forma de prestação de serviço:

Recebimento da solicitação e envio da mesma à PROEG (na Reitoria - Manaus).

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Secretaria recebe dos discentes os formulários de expedição de diploma com a cópia da carteira de identidade e da certidão de nascimento em anexo;
- 2) Se formulário estiver completo, é elaborado um memorando, que deverá ser assinado pelo (a) coordenador (a) acadêmico (a), destinado à PROEG;
- 3) Após retorno da assinatura do (a) coordenador (a) acadêmico (a), solicitação é enviada à PROEG (Reitoria - Manaus) para processamento do pedido.

# Matrículas Institucionais

## Descrição:

Matricular os aprovados nos diversos processos seletivos para admissão à Ufam.

## Usuários atendidos com o serviço:

Discentes aprovados nos processos seletivos de admissão.

## Legislação aplicada:

Resolução nº 13/2009 - CONSEPE; Lei nº 12.089/2009.

## Requisitos e documentos para acessar o serviço:

Os expressos nos editais dos processos seletivos.

## Prazo para a prestação do serviço:

Prazos definidos em Editais específicos.

## Forma de prestação de serviço:

Com a presença dos discentes, serviço é realizado.

## Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

## Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

## Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Alunos são recepcionados;
- 2) Ocorre a orientação aos alunos quanto aos procedimentos de matrícula;
- 3) Documentação constante no Edital é recebida;
- 4) Ocorre a verificação no sistema se o nome do candidato consta na relação de convocados;
- 5) Secretaria procede ao vínculo do aluno;
- 6) Comprovante de matrícula é entregue ao discente.

## Emissão de Histórico Escolar de Discentes

### Descrição:

Serviço que visa emitir histórico de discentes por meio da plataforma E-campus.

### Usuários atendidos com o serviço:

Discentes que solicitarem o histórico escolar.

### Requisitos e documentos para acessar o serviço:

N/A.

### Prazo para a prestação do serviço:

Imediato.

### Forma de prestação de serviço:

Com a presença dos discentes, serviço é realizado.

### Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Presencialmente, e-mail ou telefone.

### Locais e formas de acessar o serviço:

Presencialmente.

### Etapas para o processamento do serviço:

- 1) Discente entrega a demanda na secretaria;
- 2) Servidor entra na plataforma E-campus ([www.ecampus.ufam.edu.br](http://www.ecampus.ufam.edu.br));
- 3) Acessa na plataforma E-campus o link de Histórico Escolar;
- 4) Insere o número de matrícula do discente, do qual se precisa o histórico, no espaço em branco;
- 5) Emite o Histórico Escolar;
- 6) Entrega ao destinatário o histórico.

# INC

## Instituto de Natureza e Cultura

**Usuários que fazem jus à prioridade no atendimento:**

Gestantes, Portadores de Necessidades Especiais - PNC, Idosos (a partir de 60 anos), lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**Tempo de espera para o atendimento:**

20 ou 30 minutos (Lei Nº. 13.460/2017, de 26 de junho de 2017).

**Prazo para a realização dos serviços:**

Imediato ou até 20 dias (Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012).

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Internet, telefone, rádio e documentos oficiais.

**Procedimento para atender quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:**

Requerimentos, formulários e cartas. O atendimento ao público deve primar pela qualidade e excelência, resguardando o atendimento baseado no princípio de eficiência e normas reguladoras dos processos e procedimentos nas repartições públicas.

**Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:**

Requerimentos, formulários e cartas. O atendimento ao público deve primar pela qualidade e excelência, resguardando o atendimento baseado no princípio de eficiência e normas reguladoras dos processos e procedimentos nas repartições públicas.

**Endereço:**

Rua 01 de Maio, 05, Bairro da Colônia, CEP 69630-000, Benjamin Constant-AM.

**Telefone:**

(97) 99318-2176

**E-mail:**

incbc@ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 12h e de 14h às 18h.

**Legislação Aplicável:**

Decreto 1.590, de 10 de agosto de 1995.

# ICET

## Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia

**Endereço:**

Rua Nossa Senhora do Rosário, 3863, CEP 69103-128, Bairro Tiradentes, Itacoatiara-AM.

**Telefone:**

(92) 99318-2549

**E-mail:**

direcaoicet@ufam.edu.br

**Site:**

[www.icet.ufam.edu.br](http://www.icet.ufam.edu.br)

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às 18h.

# ICSEZ

Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia

**Endereço:**

Estrada Parintins/Macurany,  
1805, CEP 69152-240, Bairro  
Jacareacanga, Parintins-AM.

**Telefone:**

(92) 3533-1884 / 9113-8032

**E-mail:**

icsez\_parintins@ufam.edu.br

**Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às  
12h e de 14h às 18h.

# IEAA

Instituto de Educação, Agricultura e Ambiente

**Endereço:**

Rua 29 de Agosto, 786 B,  
CEP 69800-000, Humaitá-  
AM.

**Telefone:**

(97) 3373 1180  
(97) 3373 2314

**E-mail:**

sec.ieaa@gmail.com

**Site:**

ieaa.ufam.edu.br

# ISB

## Instituto de Saúde e Biotecnologia

**Endereço:**

Estrada Coari Mamiá, 305,  
CEP 69460-000, Bairro  
Espírito Santo, Coari-AM.

**Telefone:**

(97) 3561-4162 / 2363 /  
3025

**E-mail:**

isb.ufam@gmail.com

**Site:**

[www.isb.ufam.edu.br](http://www.isb.ufam.edu.br)

**Horário de Atendimento  
ao Público:**

Segunda a Sexta de 08h às  
12h e de 14h às 18h.



UFAM

## Carta de Serviços ao Usuário

Universidade Federal do Amazonas

2019