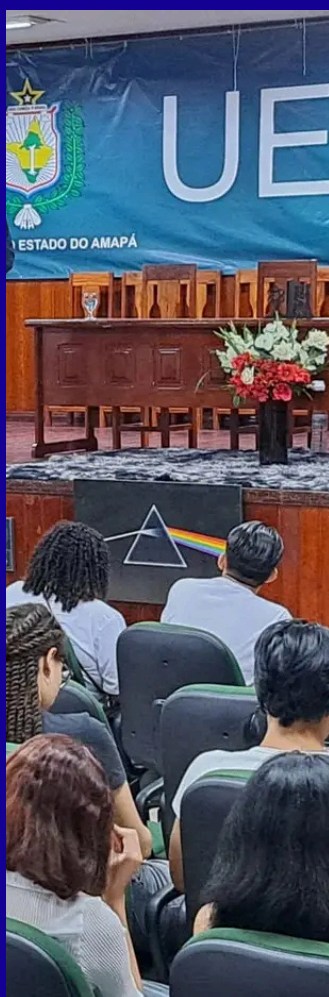


CARTA DE SERVIÇOS



A UNIVERSIDADE DO FUTURO. **AGORA**

www.ueap.edu.br

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Universidade do Estado do Amapá

Endereço: Av. Pres. Vargas, 650 - Central, Macapá - AP, 68901-258

Telefone: (96) 2101-0500

site oficial: www.ueap.edu.br

1. Apresentação

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem como finalidade informar, de maneira clara, objetiva e acessível, os principais serviços prestados pela Universidade do Estado do Amapá, bem como orientar os cidadãos quanto às formas de acesso, prazos de atendimento e unidades responsáveis.

Este documento constitui instrumento de transparência e fortalecimento da relação entre a administração pública e a sociedade, permitindo ao usuário compreender não apenas quais serviços são ofertados, mas também como e onde acessá-los de forma eficiente.

Sua elaboração observa as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

2. Missão e Visão

Missão Institucional: Promover a produção, integração e divulgação dos saberes, com a responsabilidade de formar cidadãos comprometidos com uma sociedade justa, equânime, inclusiva e democrática, para o desenvolvimento sustentável da Amazônia.

Visão: Ser referência na democratização do ensino, pesquisa, extensão e inovação, integrada com a sociedade, para o desenvolvimento sócio-cultural, econômico, ambiental, científico e tecnológico da Amazônia.

3. Valores

A identidade da Universidade do Estado do Amapá (UEAP) é moldada por um conjunto de valores intrínsecos, refletidos em sua missão. Nesse sentido, a UEAP será norteada pelos seguintes valores:

Excelência Acadêmica: Compromisso com a qualidade e a profundidade do conhecimento transmitido, sempre visando o alto padrão de ensino.

Ética e Integridade: Agir com honestidade e transparência, garantindo que a conduta da universidade esteja sempre alinhada com os princípios morais e legais.

Respeito à Diversidade e Inclusão: Valorizar as diferenças individuais, promovendo um ambiente inclusivo que acolha todos os membros da comunidade universitária e externa.

Comprometimento Social e Responsabilidade: Entender e agir de acordo com o papel fundamental que a universidade desempenha na sociedade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e bem-estar da comunidade amapaense.

Inovação e Criatividade: Estimular a geração de novas ideias e abordagens que impulsionem o progresso acadêmico e social.

Aprendizado Contínuo: Encorajar a atualização constante do conhecimento, tanto para estudantes quanto para professores e técnicos.

Sustentabilidade Ambiental: Promover práticas que respeitem e preservem o meio ambiente, alinhando-se com o desenvolvimento sustentável do Estado do Amapá.

Gratuidade e Acessibilidade do Ensino: Garantir o direito à educação superior pública, gratuita e de qualidade, tornando-a acessível a todos.

Justiça e Equidade: Assegurar que todos tenham oportunidades iguais dentro da instituição, promovendo a equidade em todos os níveis institucionais.

Colaboração e Trabalho em Equipe: Fomentar a cooperação entre os membros da comunidade universitária, fortalecendo o espírito de equipe.

Gestão Democrática e Transparência: Decidir e gerir com participação ativa da comunidade acadêmica e com total transparência nas ações.

Responsabilidade e Compromisso Institucional: Atuar com dedicação e seriedade, priorizando os objetivos da instituição e contribuindo para seu crescimento e reconhecimento.

4. Acesso aos serviços

Os serviços da universidade podem ser acessados por diferentes canais, de acordo com a natureza da demanda. De modo geral, o usuário poderá utilizar:

- sistemas institucionais (como o SIGAA, no caso de serviços acadêmicos);
- e-mails institucionais das unidades responsáveis;
- sistema de protocolo administrativo (PRODOC), quando se tratar de demandas formais;
- atendimento presencial, quando necessário.

Sempre que possível, recomenda-se a utilização dos meios digitais, que permitem maior agilidade e acompanhamento da solicitação.

5. Canais de Atendimento ao Usuário

A Universidade do Estado do Amapá disponibiliza diferentes canais de atendimento para facilitar o acesso da comunidade acadêmica e da sociedade às informações institucionais e aos serviços prestados.

Os usuários podem entrar em contato com a universidade por meio do atendimento presencial, canais eletrônicos e sistemas institucionais, conforme a natureza da demanda.

5.1. Endereços das Unidades

Campus I – Sede

Avenida Presidente Vargas, nº 650
Centro – Macapá/AP
CEP: 68.900-070

Campus Administrativo

Av. FAB, nº 387
Centro – Macapá/AP
CEP: 68.900-073

Campus III

Avenida Mendonça Furtado, nº 212
Centro – Macapá/AP
CEP: 68.900-060

Núcleo de Tecnologia Educacional – NTE

Avenida 13 de Setembro, nº 2081
Buritizal – Macapá/AP
CEP: 68.902-865

Escola Graziela Reis de Souza

Avenida Duque de Caxias, nº 60
Centro – Macapá/AP
CEP: 68.900-071

Campus Território dos Lagos

Avenida Desidério Antônio Coelho, nº 470
Bairro Sete Mangueiras
Amapá/AP
CEP: 68.950-000

5.2. Principais Contatos Institucionais

Gabinete da Reitoria

Responsável pelo atendimento institucional da administração superior.

E-mail: gab@ueap.edu.br

Protocolo Geral

Responsável pelo recebimento, registro e tramitação de documentos e processos administrativos.

E-mail: protocolo@ueap.edu.br

Auditoria Interna

Responsável pelo acompanhamento e avaliação dos controles internos da universidade.

E-mail: auditoria@ueap.edu.br

Biblioteca

Responsável pelos serviços de consulta, empréstimo e apoio à pesquisa.

E-mail: biblioteca@ueap.edu.br

5.3. Site Institucional

Site oficial: www.ueap.edu.br

No portal institucional o usuário poderá acessar:

- editais;
- sistemas acadêmicos;
- notícias;
- formulários;
- normas internas;
- informações administrativas.

5.4. Redes Sociais

 @ueap_oficial

5.5. Horário de Funcionamento

Atendimento presencial:

Segunda a sexta-feira

- das 8h às 12h e das 14h às 18h

6. Serviços Pró-Reitorias

As pró-reitorias são responsáveis pela coordenação dos serviços acadêmicos e administrativos da universidade. Os atendimentos presenciais ocorrem no:

Campus Administrativo - Av. FAB, nº 387

6.1. Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)

A Pró-Reitoria de Graduação é responsável pela coordenação das atividades acadêmicas dos cursos de graduação, estabelecendo normas, acompanhando o funcionamento dos cursos e garantindo a regularidade da vida acadêmica dos estudantes.

No entanto, é importante destacar que o atendimento direto ao aluno ocorre, prioritariamente, nas coordenações de curso, que constituem o primeiro nível de apoio acadêmico.

Atendimento acadêmico ao estudante

As demandas acadêmicas cotidianas — como dúvidas sobre disciplinas, ajustes de matrícula, orientações acadêmicas e situações específicas do curso — devem ser inicialmente direcionadas à coordenação do respectivo curso.

A coordenação atua como instância mais próxima do estudante, sendo responsável por analisar e encaminhar as demandas conforme as normas institucionais.

Quando necessário, especialmente em situações que envolvam interpretação normativa, decisões institucionais ou casos mais complexos, a demanda poderá ser encaminhada à PROGRAD.

Serviços acadêmicos digitais

Alguns serviços são disponibilizados diretamente ao usuário por meio do sistema acadêmico (SIGAA), com acesso imediato, tais como:

- emissão de declaração de matrícula;
- consulta e emissão de histórico escolar;
- acompanhamento da situação acadêmica.

Prazo de atendimento

- Coordenações de curso: conforme a complexidade da demanda;
- PROGRAD: em média, de 5 a 10 dias úteis.

Acesso aos editais

Os editais de graduação podem ser consultados em:
www.ueap.edu.br/prograd

E-mail para contato

prograd@ueap.edu.br

Atendimento presencial

Local: Campus Administrativo

Andar: 3º andar

Quando procurar a PROGRAD

- Normas acadêmicas
- Colação de grau
- Regulamentos de graduação
- Situações acadêmicas institucionais

Público-alvo

- estudantes;
- ex-alunos;
- coordenações.

Documentos normalmente exigidos

- documento de identificação;
- número de matrícula;
- requerimento acadêmico (quando aplicável).

6.2. Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPESP)

A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação é responsável pela gestão das atividades de pesquisa científica e dos programas de pós-graduação da universidade. Sua atuação envolve o acompanhamento de projetos de pesquisa e a gestão de programas institucionais de formação avançada.

Serviços oferecidos

Entre os principais serviços disponibilizados, destacam-se:

- publicação de editais de iniciação científica e bolsas de pesquisa;
- registro e acompanhamento de projetos de pesquisa;
- informações e acesso a cursos de pós-graduação;
- apoio institucional a pesquisadores e grupos de pesquisa.

O acesso aos serviços ocorre, em geral, por meio de editais publicados no site institucional ou por solicitação via sistema de protocolo.

Acesso aos editais

Os editais podem ser consultados em: www.ueap.edu.br/propesp

E-mail para contato

propesp@ueap.edu.br

Atendimento presencial

Local: Campus Administrativo

Andar: 3º andar

Quando procurar a PROPESP

- Editais de pesquisa
- Bolsas científicas
- Pós-graduação
- Registro de projetos e grupos de pesquisa

Público-alvo

- docentes;
- pesquisadores;
- estudantes.

Prazos de atendimento

Conforme cronograma do edital ou até 5 dias úteis.

6.3. Pró-Reitoria de Extensão (PROEXT)

A Pró-Reitoria de Extensão é responsável pela articulação entre a universidade e a sociedade, promovendo ações que possibilitam a aplicação do conhecimento acadêmico em benefício da comunidade.

Serviços oferecidos

A PROEXT disponibiliza, entre outros, os seguintes serviços:

- seleção de projetos e participantes por meio de editais de extensão;
- emissão de certificados para participação em projetos e eventos;
- emissão de declarações vinculadas às atividades de extensão.

Prazos de atendimento

- declarações: até 48 horas úteis;
- certificados: até 30 dias após a conclusão da atividade;
- demais demandas: até 5 dias úteis

Acesso aos editais

Os editais podem ser acessados em:

Link:

www.ueap.edu.br/proext

E-mail para contato

proext@ueap.edu.br

Atendimento presencial

Local: Campus Administrativo

Andar: 3º andar

Quando procurar a PROEXT

- Projetos de extensão
- Certificados
- Programas comunitários
- Eventos institucionais

Público-alvo

- estudantes;
- servidores;
- comunidade externa.

6.4. Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD)

A Pró-Reitoria de Planejamento e Administração é responsável pela gestão administrativa, orçamentária e financeira da universidade, assegurando as condições necessárias ao funcionamento institucional.

Serviços oferecidos

Os serviços prestados pela PROPLAD estão relacionados, principalmente, a:

- tramitação de processos administrativos;
- informações sobre contratos e execução orçamentária;
- apoio às unidades administrativas.

O atendimento ocorre mediante solicitação por e-mail institucional ou via sistema de protocolo.

Prazo de atendimento

O prazo médio para resposta é de até 5 dias úteis, podendo variar conforme a complexidade da demanda.

E-mail para contato

proplad@ueap.edu.br

Atendimento presencial

Local: Campus Administrativo

Andar: 4º andar

Quando procurar a PROPLAD

- Processos administrativos
- Contratos
- Planejamento institucional
- Informações orçamentárias

Público-alvo

- unidades administrativas;
- servidores;
- fornecedores.

7. Serviços Complementares

7.1. Protocolo Geral

Responsável pela formalização de solicitações administrativas.

Serviços prestados

- abertura de processos;
- envio de documentos;
- formalização de requerimentos.

E-mail: protocolo@ueap.edu.br

7.2. Biblioteca

Responsável pelo suporte informacional à comunidade acadêmica.

Serviços prestados:

- empréstimo de livros;
- consulta ao acervo;
- apoio à pesquisa.
- solicitação de ficha catalográfica

E-mail: biblioteca@ueap.edu.br

7.3. Setor de estágio

O setor de estágio realiza o acompanhamento administrativo dos estágios obrigatórios e não obrigatórios.

Serviços prestados

- análise de termos de compromisso;
- orientação sobre estágio;
- acompanhamento documental;
- formalização de convênios;
- registro de estágio curricular.

Atendimento Presencial

Campus I - Av. Presidente Vargas

E-mail: estagio@ueap.edu.br

8. Acompanhamento das Solicitações

O usuário poderá acompanhar sua solicitação por meio de:

- número de protocolo;
- e-mail institucional;
- contato com a unidade responsável;
- sistema institucional.

Sempre que houver protocolo formal, será fornecido número para acompanhamento.

9. Atualização da Carta

A presente Carta de Serviços ao Usuário da Universidade do Estado do Amapá deverá ser revisada periodicamente, sempre que houver alteração nos serviços, canais de atendimento ou estrutura administrativa da instituição, com o objetivo de manter as informações corretas e acessíveis aos usuários.

Última atualização: março de 2026.