

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Lei 13.460/2017

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. ([Vide Lei nº 14.129, de 2021](#)) ([Vigência](#))

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, (...);

Unidade: Instituto de Ciências da Sociedade (ICS)
Diretoria: Direção do Instituto de Ciências da Sociedade
Coordenação: Coordenação Técnica (Ctec)
Responsável: Diny Silvane Teixeira e Silva
Contato: c.tecnica.ics@ufopa.edu.br

Quais serviços são oferecidos pela subunidade ao usuário?

Serviço 1: Acompanhamento na unidade de projetos de ensino vinculados ao ICS (monitoria, mobilidade e afins), conforme editais elaborados pela Pró-reitora de Ensino (Proen).

Serviço 2: Acompanhamento na unidade de projetos de pesquisa vinculados ao ICS (cadastro, alocação de carga horária, renovação/prorrogação, finalização e afins), conforme editais elaborados pela Pró-reitoria de Pesquisa Pós-Graduação e Inovação Tecnológica (Proppit).

Serviço 3: Acompanhamento na unidade de projetos/programas de extensão vinculados ao ICS (cadastro, alocação de carga horária, renovação/prorrogação, finalização e afins), conforme editais elaborados pela Pró-Reitoria da Cultura Comunidade e Extensão (Procce).

Serviço 4: Acompanhamento e orientação na unidade dos processos de progressão funcional dos docentes do ICS.

Serviço 5: Publicação de informes/documentos no site do ICS.

Serviço 6: Acompanhamento na unidade de processos de Emissão, Liquidação e Pagamento de Auxílio Estudantil com Edital.

Como o usuário acessa ao serviço? (Requisitos, documentos, formas)

Serviço 1: Os docentes são orientados por e-mail a respeito dos procedimentos e prazos associados a cada edital específico.

Serviço 2: Os docentes são informados por e-mail a respeito dos procedimentos e prazos associados a cada edital específico. Os projetos podem ser cadastrados pelo módulo de pesquisa no Sigaa. Projetos cujos processos são físicos, podem ser finalizados pelo Sipac (<https://sipac.ufopa.edu.br>) conforme mapa do procedimento publicado na [página da \(Pró-reitoria de Administração\) Proad](#).

Serviço 3: Os docentes são informados por e-mail a respeito dos procedimentos e prazos associados a cada edital específico. Os projetos podem ser cadastrados pelo módulo de pesquisa no Sigaa. Projetos cujos processos são físicos, podem ser finalizados pelo Sipac (<https://sipac.ufopa.edu.br>) conforme mapa do procedimento publicado na [página da Proad](#).

Serviço 4: O docente solicita abertura de processo digital conforme orientação e formulários disponíveis no [site do ICS](#). A lista de documentos exigidos para cada demanda são fixados no mapa do procedimento publicado na [página da Proad](#) (Ex: Aceleração da Promoção Docente/Progressão Docente/Promoção para Titular Docente).

Serviço 5: O servidor/aluno deve preencher o [formulário disponível no site do ICS](#) e enviar para a Secretaria Executiva do ICS por e-mail (exec.ics@ufopa.edu.br).

Serviço 6: O curso solicita à direção, mediante ofício, a portaria de designação da comissão de elaboração do edital.

Descreva, em linhas gerais, as principais etapas para o processamento dos serviços

Serviço 1: O procedimento segue as normas do edital.

Serviço 2: A depender do caso, as solicitações são apreciadas na unidade por uma comissão específica, colegiado do curso de vínculo do interessado e/ou conselho da Unidade conforme Resolução nº 361/2021 - Consepe e Resolução nº 184/2017- Consepe.

Serviço 3: A depender do caso, as solicitações são apreciadas na unidade por uma comissão específica, colegiado do curso de vínculo do interessado e/ou conselho conforme Resolução nº 254/2018 - Consepe e Resolução nº 184/2017- Consepe.

Serviço 4: As etapas de cada demanda são fixadas no mapa do procedimento publicado na [página da Proad](#) (Aceleração da Promoção Docente/Progressão Docente/Promoção para Titular Docente) conforme Resolução nº 30/2017- Consad e Resolução nº 29/2017- Consad.

Serviço 5: Após parecer favorável da direção da unidade, o informe/documento é enviado para publicação.

Serviço 6: A comissão elabora o edital. A Ctec envia o edital à Procuradoria Jurídica por memorando eletrônico para revisão legal. O edital revisado é enviado para publicação no site da Unidade. As etapas seguintes estão fixadas no mapa do procedimento publicado na [página da Proad](#) (Emissão, Liquidação e Pagamento de Auxílio Estudantil com Edital).

Indique uma previsão do prazo máximo para a realização do serviço

Serviço 1: Os prazos são fixados em edital.

Serviço 2: Os prazos são fixados em edital.

Serviço 3: Os prazos são fixados em edital.

Serviço 4: Os prazos são fixados no mapa do procedimento publicado na [página da Proad](#) (Aceleração da Promoção Docente/Progressão Docente/Promoção para Titular Docente).

Serviço 5: Dois (2) dias úteis.

Serviço 6: Os prazos são fixados em edital.

Em relação ao serviço, identifique se há ou não prioridades de atendimento, se houver, descreva-as.

Serviço 5: Documentos associados a editais possuem prioridade para publicação.

Informe sobre a possibilidade e respectiva forma de consulta acerca do status do serviço

Serviço 1: A consulta pode ser realizada pelo e-mail c.tecnica.ics@ufopa.edu.br.

Serviço 2: O interessado pode realizar a consulta no módulo de pesquisa ou Sipac (<https://sipac.ufopa.edu.br>), conforme demanda.

Serviço 3: O interessado pode realizar a consulta no módulo de pesquisa ou Sipac (<https://sipac.ufopa.edu.br>), conforme demanda.

Serviço 4: O interessado pode realizar a consulta do processo no Sipac (<https://sipac.ufopa.edu.br>).

Serviço 5: Em até dois dias úteis é enviada a resposta por e-mail acerca do andamento da demanda.

Serviço 6: É possível realizar a consulta do processo no Sipac (<https://sipac.ufopa.edu.br>).