

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 Acadêmica - ICS

Responsável: Adailson Viana Soares (Coordenador Acadêmico)

Contato: c.academica.ics@ufopa.edu.br

Quais serviços são oferecidos pela subunidade ao usuário?

1. Solicitação de aproveitamento de estudos
2. Solicitação de segunda chamada de avaliação
3. Solicitação de avaliação substitutiva
4. Solicitação de alteração de conceitos
5. Solicitação de trancamento de disciplinas
6. Solicitação de colação de grau na Secretaria
7. Revisão de notas e avaliações
8. Solicitação de ementas das disciplinas
9. Solicitação de declarações de vínculo, para estágio e matrícula.
10. Orientações diversas sobre procedimentos acadêmicos
11. Assessoria aos coordenadores de cursos

12. Assessoria à Direção do Instituto
13. Assessoria aos docentes sobre procedimentos acadêmicos

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

Usuário externo

Informações diretas no local de funcionamento da Coordenação acadêmica, formulário eletrônico <https://linktr.ee/icsreq> ou acesso via requerimento disponível em forma impressa e eletrônica (disponível no site do Instituto - <http://www.ufopa.edu.br/ics/>).

1. Orientações sobre procedimentos feitas no início de cada entrada na instituição dos discentes via processo seletivo regular ou informações preliminares ao solicitante.
2. Solicitação feita por meio de formulário padrão (requerimento) disponível na recepção da Coordenação Acadêmica (em alguns casos é obrigatória a apresentação de documentos comprobatórios).
3. Canais de acesso a informação via eletrônico - c.academica.ics@ufopa.edu.br.

Usuário interno

1. Informações diretas no local de funcionamento da Coordenação acadêmica, formulário eletrônico <https://linktr.ee/icsreq> ou acesso via requerimento disponível em forma impressa e eletrônica (disponível no site do Instituto - <http://www.ufopa.edu.br/ics/>).
2. Canais de acesso a informação via eletrônico - c.academica.ics@ufopa.edu.br.

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

1. Análise das informações para encaminhamento ou não do Requerimento.
2. Recebimento e fornecimento de número de protocolo com comprovante ao solicitante para acompanhamento do pedido.
3. Registro no controle de requerimento da Coordenação Acadêmica.
4. Análise do requerimento pelo técnico da Coordenação.
5. Resposta ao requerimento ou encaminhamento aos setores competentes ao tema da solicitação (Coordenações de Cursos, NDEs de cursos, e demais setores da UFOPA).
6. Registro no email de solicitação do usuário (no momento de trabalho remoto)
7. Registro na ficha de acompanhamento dos tramites de cada solicitação

Em caso das solicitações que exigem parecer dos docentes como:

- Análise de conceito
- Justificativa de falta
- Segunda chamada de avaliação
- Avaliação substitutiva

- Alteração de conceitos
- Revisão de notas e avaliações

Os docentes serão informados via e-mail para comparecer à Coordenação Acadêmica para receber o requerimento e obter esclarecimentos sobre possíveis dúvidas ou acessar e-mails em caso de restrição de trabalho presencial.

3. Acompanhamento do fluxo dos processos.
4. Informação e disposição dos resultados do requerimento ao requerente para ciência.
5. Finalização dos procedimentos
6. Arquivamento

Indique uma previsão do prazo máximo para a realização do serviço

Prazo médio de 72 horas para procedimentos menos complexos. Os que exigem análise de outros setores (Coordenações de Cursos, setores de Registros do UFOPA como DRA, Diretoria de Ensino), duram entre 10 a 20 dias.

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

Todos os serviços seguem as normas legais sobre atendimento prioritário

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

A consulta de todos os serviços podem ser realizada pelo e-mail c.academica.ics@ufopa.edu.br.

Por meio presencial no local de funcionamento da Coordenação Acadêmica.

Sistema integrado de Gestão Acadêmica - SIGAA - UFOPA