

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: Secretaria das Coordenações dos Cursos - ICS

Responsável: Tadeu Andreoli - Coordenador

Contato: demandas.teccursos.ics@gmail.com

Quais serviços são oferecidos pela subunidade ao usuário?

1. Auxiliar o coordenador de curso marcando, lembrando ou cancelando compromissos;
2. Despachar com o coordenador;
3. Recepcionar pessoas; atender chamadas telefônicas; anotar e transmitir recados;
4. Convocar e secretariar as reuniões do Curso e outras determinadas pela Coordenador, bem como redigir as respectivas atas;
4. Participar do planejamento pedagógico semestral.
6. Secretariar as coordenações de cursos no processo de avaliação interna dos cursos
7. Orientar a comunidade acadêmica no âmbito da subunidade, quanto às diretrizes e às normas

relacionadas à área acadêmica;

8. Organizar, conservar e providenciar o arquivamento dos documentos do curso;

9. Registrar a entrada e saída de documentos e processos no curso;

10. Receber, encaminhar, acompanhar e informar a tramitação dos documentos e processos do curso;

11. Cumprir e fazer cumprir as determinações emanadas do Colegiado do Curso e da coordenação;

12. Providenciar o encaminhamento de expedientes ou adotar medidas urgentes a fim de garantir a continuidade dos serviços;

13. Manter rigoroso controle sobre a tramitação de processos e documentos;

14. Coordenar e supervisionar as atividades burocráticas pertinentes aos serviços do curso;

15. Promover a divulgação de publicações, eventos e calendários de atividades de ensino, de extensão e de pesquisa do curso;

16. Enviar informações atualizadas do curso ao Setor de Processamento de Informações Acadêmicas e Comunicação a fim de manter atualizada a página do Instituto no sítio da UFOPA;

17. Auxiliar na elaboração do calendário anual das reuniões do colegiado;

18. Consolidar o relatório da subunidade acadêmica, que servirá para o relatório anual do instituto, utilizando roteiro básico definido pela Pró-Reitoria de Planejamento;

19. Assessorar as atividades de pós-graduação no âmbito do curso;

20. Secretariar das colações de grau do curso quando feitas na secretaria do Instituto;

21. Outras atividades compatíveis com suas atribuições, que lhe forem cometidas pela coordenação do curso.

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

Usuário externo e externo

1. Informações diretas no local de funcionamento da Secretaria dos Cursos do ICS – BMT 1, 2º andar, sala 312, ou acesso via e-mail: demandas.teccursos.ics@gmail.com;

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

1. Demanda recebida por técnico da secretaria que esteja na escala de serviço presencial ou remoto;
2. Análise da demanda pelo técnico da secretaria;
3. Resposta da demanda e encaminhamento aos setores competentes ao tema da solicitação (Coordenações de Cursos, NDEs e Colegiados de cursos, e demais setores da Ufopa);
4. Finalização dos procedimentos;
5. 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, Pareceres de órgãos colegiados), 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 pode ser realizada pelo e-mail demandas.teccursos.ics@gmail.com.

Por meio presencial no local de funcionamento da Secretaria dos Cursos.