

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
Coordenação: Coordenação do Curso de Arqueologia
Responsável: Myrtle Pearl Shock
Contato: arqueologia.ics@ufopa.edu.br

I. Serviços do Curso de Arqueologia ofertados ao Público externo da UFOPA:

O Curso de Arqueologia e seu laboratório estão abertos para atividades de extensão e ensino. Exemplos disso são as visitas recebidas pelo Laboratório de Arqueologia Curt Nimuendajú de diversos públicos, como ensino básico, ensino superior, organizações sociais e representantes de Povos da Amazônia cuja história material está guardada na reserva técnica. Outro exemplo é o atual programa de extensão “Arqueologia nas Escolas: Histórias da Amazônia” que leva arqueologia para professores do ensino básico e escolas através de atividades, materiais didáticos produzidos e distribuídos e cursos de capacitação.

O público externo deve entrar em contato com o curso ou laboratório de arqueologia através dos endereços de e-mail institucional (arqueologia.ics@ufopa.edu.br) ou atendimento in loco. A coordenação, após tomar ciência do interesse/demanda, ajudará na articulação de contato com os docentes do curso. O Curso de Arqueologia não oferece serviços de licenciamento ou laudos no âmbito empresarial.

II. Atendimento do Curso de Arqueologia aos estudantes:

As diversas solicitações que são avaliadas pelo curso, através da coordenação ou dos seus órgãos (o Núcleo Docente Estruturante e o Colegiado), geralmente são encaminhadas por discentes através da Secretaria Acadêmica do Instituto de Ciências da Sociedade. Os seguintes serviços são as exceções, conforme o Regimento de Graduação da UFOPA.

Serviço 1: Orientação de discentes sobre matrículas, aproveitamento de disciplinas e andamento do seu percurso acadêmico.

Serviço 2: Matrícula de discentes em atividade complementar ou em atividade de orientação individual.

Serviço 3: Atender a/e/os orientadores para consolidar atividades complementares ou atividades de orientação individual.

Serviço 4: O deferimento das solicitações de matrícula dos discentes especiais e dos discentes especiais em mobilidade.

Serviço 5: A coordenação do curso está de portas abertas para conversar sobre situações em que poderia vir a ter, ou já há, necessidade de mediação entre discentes ou entre discentes e docentes.

Acesso ao serviço:

Serviço 1: Presencialmente junto à coordenação do curso nos horários estabelecidos para atendimento ou através do e-mail oficial do curso.

Serviço 2: Solicitação ao e-mail oficial do curso ou presencialmente por formulário.

Serviço 3: Encaminhamento de documentos comprobatórios ao email do curso ou diretamente na secretaria/coordenação do curso.

Serviço 4: Solicitação ao e-mail oficial do curso ou presencialmente por formulário.

Serviço 5: Aconselhamos que seja presencialmente junto à coordenação do curso.

Etapas do processamento dos serviços

Algumas solicitações serão atendidas na hora, dependendo da agenda da coordenação. A orientação é, de preferência, presencial por se tratar de diálogo, podendo a/e/o discente ser atendido no dia que comparece ou marcado para uma data e horário específico, em que a coordenação possa dar atenção completa à demanda.

As solicitações de caráter técnico recebidas ao longo da semana serão reunidas e examinadas pela coordenação em lote e terão retorno por e-mail ou no formulário.

Uma solicitação de mediação pode ter resolução rápida ou resultar em uma sequência de encontros.

Temporalidade da realização do serviço

A maior parte das solicitações são atendidas em até uma semana.

Em período de matrícula e de consolidação, o Curso de Arqueologia atende prioritariamente as demandas conforme o calendário acadêmico. No entanto, a coordenação do curso não atende demandas fora do horário comercial (e.g. inserção de nota às 20h do último dia da consolidação, e.g. matrícula às 19h); o curso é integral, não é noturno.

Solicitações de maior complexidade, como equivalências que precisam passar por reunião do NDE, tem tempo médio de cinco semanas para atendimento.

Em relação ao serviço, identifique se há ou não prioridades de atendimento, se houver, descreva-as. (X) Sim () Não

O atendimento presencial segue as normas de atendimento prioritário.

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

Uma semana após a solicitação, sem retorno, os usuários internos são direcionados a consultar a secretária do curso.