

|                                                 |                                                                                   |                                           |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Regulamento de Atendimento aos Discentes</b> |                                                                                   | <b>Data de Implantação:</b><br>01/02/2024 |
| <b>Elaborado por:</b><br>Supervisor Processos   | <b>Aprovado por:</b><br>Pró-Reitoria de Ensino e<br>Desenvolvimento Institucional | <b>Data da revisão:</b><br>01/02/2024     |

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** Este regulamento tem como objetivo estabelecer normas e procedimentos para o atendimento aos discentes da instituição, garantindo a qualidade e a eficiência nos serviços prestados.

**Art. 2º.** As disposições deste regulamento aplicam-se a todos aos colaboradores e discentes dos cursos de graduação e pós-graduação oferecidos pela instituição.

**Art. 3º.** O atendimento ao aluno deve ser realizado com base nos princípios da cordialidade, respeito, inclusão e eficiência.

## **CAPÍTULO II**

### **MODALIDADE DE ATENDIMENTO**

**Art. 4º.** O atendimento ao aluno pode ser realizado nas seguintes modalidades:

I. Presencial: Realizado nas dependências da instituição, em salas de atendimentos individuais ou coletivos nos locais designados para tal finalidade.

II. Os atendimentos em salas reservadas devem ser agendados de acordo com o regimento interno da instituição.

III. Online: Por meio de plataformas digitais oficiais da instituição, portais acadêmicos, sistemas de chat ou vídeo chamadas.

IV. Telefônico: Utilizando os canais de comunicação telefônica disponibilizados pela instituição.

**Art. 5º.** O atendimento presencial deve ocorrer em locais acessíveis e devidamente sinalizados, durante os horários de funcionamento estabelecidos pela instituição.

**Art. 6º.** O atendimento online e telefônico deve observar o mesmo padrão de qualidade do atendimento presencial, respeitando os horários estabelecidos.

## **CAPÍTULO III**

### **PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO**

**Art. 7º.** Os discentes devem apresentar um documento oficial de identificação e informar seu número de matrícula para solicitações que requeiram verificação de identidade.

**Art. 8º.** Os canais de atendimento devem ser amplamente divulgados aos discentes, incluindo informações sobre horários de funcionamento, endereços eletrônicos e telefones de contato.

**Art. 9º.** As solicitações feitas pelos discentes devem ser registradas e acompanhadas por protocolos que permitam a rastreabilidade e o controle de qualidade do atendimento. O protocolo deve ser feito no sistema acadêmico da instituição.

**Art. 10** O prazo para resposta às solicitações deve ser definido pelo tipo do atendimento.

#### **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES DO ALUNO**

**Art. 11** São direitos do aluno no atendimento:

- I. Receber atendimento com respeito, educação e dignidade;
- II. Ter suas solicitações respondidas no prazo estabelecido;
- III. Ser informado sobre o andamento de suas solicitações e procedimentos internos;
- IV. Ter acesso aos canais de ouvidoria para registrar elogios, reclamações ou sugestões.

**Art. 12** São deveres do aluno no atendimento:

- I. Fornecer informações precisas e completas para o correto processamento de suas solicitações;
- II. Respeitar os profissionais responsáveis pelo atendimento;
- III. Observar os procedimentos e prazos estabelecidos pela instituição;
- IV. Utilizar os canais de atendimento de forma responsável e ética.

#### **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 13** Este regulamento deve ser revisado periodicamente para garantir sua adequação às necessidades dos discentes e às normas vigentes.

**Art. 14** Os casos omissos ou não previstos neste regulamento serão avaliados e decididos pela coordenação acadêmica ou pelo setor responsável.

**Art. 15** Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação e deve ser amplamente divulgado aos discentes e demais interessados.