FACULDADE DE GUARULHOS - FAG

INSTÂNCIAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE NOS SETORES PEDAGÓGICOS-ADMINISTRATIVOS



Guarulhos

2022

FACULDADE DE GUARULHOS - FAG

INSTÂNCIAS DE ATENDIMENTO DISCENTE NOS SETORES PEDAGÓGICOS-ADMINISTRATIVOS DA FACULDADE DE GUARULHOS

Toda comunidade acadêmica está amplamente atendida em suas necessidades e aspirações, por seis instâncias, conforme **FLUXOGRAMA EM ANEXO**, que através de uma comunicação contínua e dinâmica, amplia o diálogo, sentimento de pertencimento e fortalece o processo ensino-aprendizado na IES.

1ª INSTÂNCIA – SECRETÁRIA ACADÊMICA/ATENDIMENTO A COMUNIDADE ACADÊMICA

A Secretária Acadêmica recebe o futuro aluno, prestando serviços de informação quanto aos cursos Ministrados pela IES, matrículas, rematrículas semestrais.

É função da Secretaria, dentre outras, o recebimento de documentos, acadêmicos ou não, expedição de documentos solicitados através de requerimentos, atestados, históricos, certificados e diplomas. Salvaguarda a vida acadêmica de cada discente.
Secretaria viabiliza, os processos de adesão aos programas de financiamento, oferecidos pela IES, como FIES e bolsas institucionais.

Acompanha o candidato desde o processo seletivo, sua admissão, na virada de semestre, verifica seus aproveitamentos, prepara os documentos necessários para a colação de grau, organiza as informações e confecciona seus diplomas. Envia os diplomas para o devido registro e os entrega aos alunos graduados.

2ª INSTÂNCIA – COORDENAÇÕES DE CURSOS/DOCENTES

As Coordenações de cursos prestam informações, fazem atendimentos, individualizados ou em grupo aos discentes e docentes. Podem demonstrar aos alunos as matrizes curriculares, seus desdobramentos, resolve questões de sala de aula e propõe ações para os docentes desenvolverem, tornando a estada do discente em sala de aula no meio acadêmico mais atraente.

Os docentes fazem atendimentos aos discentes, de forma a sanar dúvidas, acolhê-los e fortalecer o aprendizado. As coordenações oferecem programas de acessibilidade, nivelamento e monitoria acadêmica. Apoia as pesquisas, extensões e ações inovadoras, como o uso das Redes Sociais e grupos no WhatsApp. Supervisiona os estágios supervisionados e não remunerados. O corpo discente tem seus representantes, eleitos por seus pares, nos Conselhos da Faculdade de Guarulhos.

3ª INSTÂNCIA – OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os atores na comunidade acadêmica, on-line destina-se a oferecer meios de comunicação entre os discentes e os departamentos da IES por contato direto via e-mail. No site (https://uniesp.edu.br/sites/guarulhos/ouvidoria.php), aba Contatos-Ouvidoria, todos os membros da comunidade acadêmica, podem informar as dificuldades que vem enfrentando, dar sugestões, fazer reclamações. O acesso a Ouvidoria se dá pelo site, onde o aluno preenche formulário com seus dados e faz suas considerações. O sistema registra todos os acessos, encaminha para o representante da Ouvidoria, devidamente nomeado pelo CONSU, que encaminha para o departamento envolvido na manifestação e que tem por obrigação, responder no prazo máximo de 48 horas.

4ª INSTÂNCIA – BIBLIOTECA

A Biblioteca tem a política de atendimento e toda comunidade acadêmica é amparada por ela.

Está aberta a toda população, todos os dias de aulas, conta com atendimento presencial e a distância, através de e-mail edilson.gomes@universidadebrasil.edu.br. Oferece um acervo físico de 540 títulos e 3.650 exemplares. Conta com a "Biblioteca Virtual", assinando a e-Livro que tem 11.000 títulos e EBSCO 22.000 periódicos. A metodologia de utilização da biblioteca é O "Acervo Aberto", o que estimula o discente a pesquisa e a tomada de decisão.

5ª INSTÂNCIA – NAP (Núcleo de Apoio Psicopedagógico)

O NAP foi instituído para atender a todos os membros da comunidade acadêmica, que apresentem alguma dificuldade no processo ensino-aprendizagem, nos aspectos das relações interpessoais no ambiente universitário, contemplando cognição e afeto. Visa com seus serviços favorecer o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias para um acompanhamento acadêmico favorável. Os Coordenadores de cursos, encaminham os casos ao NAP que convida os alunos a participar.

O aluno passa por anamnese e posteriores encontros, que pretendem sensibilizá-lo e acolhê-lo em suas fragilidades, desenvolvendo sua autoconfiança. O atendimento é desenvolvido em no mínimo, três encontros. O NAP poderá, caso necessário, expedir carta de encaminhamento para outros órgãos de assistência como o da saúde. A Coordenação que indicou o aluno para o atendimento, recebe o plano de evolução dos casos.

6ª INSTÂNCIA – DIREÇÃO

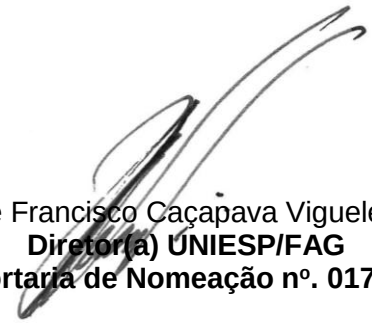
A Direção é a instância máxima no atendimento aos membros da comunidade acadêmica, em especial aos alunos. Seu atendimento deverá ocorrer quando todas as outras instâncias diretamente envolvidas no caso, tenham sido acionadas e tenham desenvolvido ações para

Solucionar o problema e não tenham obtido êxito. O atendimento deve ser o mais objetivo possível.

Decisões que afetem a mais de membro, devem ser levadas aos colegiados. Trata de assuntos relacionados com o CONSU e a CPA.

A representatividade dos discentes, nos conselhos da instituição, pode ser constatada em atas do CONSU, CPA e Colegiados de cursos. Acreditamos que os alunos da Faculdade de Guarulhos e toda comunidade acadêmica, estão sendo atendidos de forma rápida, objetiva e facilitadora no processo ensino-aprendizagem.

Guarulhos-SP, 21 de março de 2022.



José Francisco Caçapava Vigueles
Diretor(a) UNIESP/FAG
Portaria de Nomeação nº. 017/2022

FACULDADE DE GUARULHOS - FAG

FLUXOGRAMA DA INSTÂNCIA DO ATENDIMENTO

DISCENTE EM TODOS OS SETORES PEDAGÓGICO-ADMINISTRATIVOS DA FACULDADE DE GUARULHOS

