REGULAMENTO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO DO CESVALE - NAC

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E DA FINALIDADE

Art. 1º. Este Regulamento disciplina o funcionamento do Núcleo de Atendimento do CESVALE (NAC), os fluxos de atendimento e de protocolo e os prazos de resposta dos setores, nos termos do Regimento.

Art. 2º. O NAC é o setor central de recebimento das demandas dos estudantes e do público externo, por meio de atendimento presencial, em balcão físico nas dependências do CESVALE, e de atendimento virtual e telefônico.

Art. 3º. O NAC pauta-se pela prestação de atendimento humanizado, empático, acolhedor e acessível a toda a comunidade acadêmica e ao público externo, em consonância com as políticas institucionais de inclusão social e de direitos humanos.

Art. 4º. O NAC assegura atendimento prioritário às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas com criança de colo, nos termos da legislação, e oferece meios de atendimento acessível, inclusive com apoio do Núcleo de Apoio Psicopedagógico e de Acessibilidade.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

Art. 5º. O NAC está sob a responsabilidade de profissional designado por portaria do Diretor Geral e conta com equipe de atendimento, apoiada pela Secretaria Acadêmica, pelas Coordenações de Curso e pelos demais setores.

Art. 6º. O atendimento presencial funciona em todos os turnos e dias de oferta das atividades acadêmicas, inclusive nos blocos mensais da organização FlexEdu, conforme horário divulgado no sítio institucional e nas dependências do CESVALE.

Art. 7º. O atendimento virtual e telefônico é prestado pelos canais oficiais divulgados no sítio institucional, e as demandas recebidas por esses canais seguem o mesmo protocolo do atendimento presencial.

Art. 8º. Compete ao responsável pelo NAC:

I - organizar a escala de atendimento, de modo a cobrir todos os turnos e dias de funcionamento;

II - orientar e capacitar a equipe quanto aos processos acadêmicos e administrativos e ao atendimento acessível;

III - acompanhar o cumprimento dos prazos de resposta pelos setores;

IV - elaborar o relatório semestral de atendimentos.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º. Compete ao NAC:

I - centralizar e auxiliar os serviços de todos os setores do CESVALE;

II - receber, protocolar e encaminhar ao setor responsável as demandas formuladas pelos estudantes e pelo público externo;

III - realizar o atendimento presencial, virtual e telefônico aos estudantes, docentes, colaboradores e ao público externo;

IV - acompanhar o andamento das demandas até sua resolução pelo setor responsável;

V - realizar o protocolo físico e digital de requerimentos, documentos e correspondências;

VI - receber os pedidos e entregar aos interessados os documentos acadêmicos emitidos pela Secretaria Acadêmica, como declarações, históricos, certificados e diplomas;

VII - orientar estudantes e público externo sobre processos acadêmicos e administrativos, prazos e serviços;

VIII - encaminhar ao Núcleo de Apoio Psicopedagógico e de Acessibilidade as demandas de apoio psicopedagógico e de acessibilidade, e à Ouvidoria as manifestações de sua competência;

IX - manter registro das demandas recebidas e elaborar relatório semestral de atendimentos.

CAPÍTULO IV

DO PROTOCOLO E DOS FLUXOS

Art. 10. Toda demanda que exija providência de outro setor é protocolada, com registro de número, data, interessado, assunto e setor de destino, e o interessado recebe o número do protocolo.

Art. 11. O NAC encaminha a demanda ao setor responsável no mesmo dia do protocolo ou no primeiro dia útil seguinte.

Art. 12. O setor responsável registra a resposta ou a providência adotada, e o NAC comunica o resultado ao interessado pelo canal indicado no protocolo.

Art. 13. As demandas de natureza pedagógica são encaminhadas à Coordenação de Curso; as de escrituração acadêmica, à Secretaria Acadêmica; as financeiras, ao setor financeiro; as de apoio psicopedagógico e de acessibilidade, ao Núcleo de Apoio Psicopedagógico e de Acessibilidade; e as reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios, à Ouvidoria.

Art. 14. Os requerimentos sujeitos a prazo do calendário acadêmico, como trancamento, aproveitamento de estudos, segunda chamada e revisão de nota, são protocolados no NAC dentro desses prazos.

CAPÍTULO V

DOS PRAZOS DE RESPOSTA

Art. 15. Ressalvados os prazos fixados no Regimento, no calendário acadêmico ou em regulamento específico, os setores observam os seguintes prazos, contados do protocolo:

I - declarações de matrícula, de frequência e de vínculo: até 2 (dois) dias úteis;

II - históricos escolares, conteúdos programáticos e demais documentos acadêmicos: até 5 (cinco) dias úteis;

III - requerimentos que dependam de análise da Coordenação de Curso: até 10 (dez) dias úteis;

IV - demais requerimentos: até 15 (quinze) dias úteis.

Parágrafo único. Quando a demanda não puder ser resolvida no prazo, o setor informa ao NAC a justificativa e a nova data, e o NAC comunica o interessado.

Art. 16. A expedição e o registro de diplomas observam os prazos da legislação própria.

CAPÍTULO VI

DO REGISTRO E DO RELATÓRIO

Art. 17. O NAC mantém registro das demandas recebidas e elabora relatório semestral de atendimentos, com o número de demandas por tipo e por setor e o tempo médio de resolução, encaminhado à Diretoria Acadêmica e à Comissão Própria de Avaliação.

Art. 18. No tratamento dos dados pessoais recebidos, o NAC observa a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e as informações são acessadas apenas pelos setores envolvidos na resolução da demanda.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 19. Os casos omissos são resolvidos pela Diretoria Geral.

Art. 20. Este Regulamento é revisado a cada ciclo do Plano de Desenvolvimento Institucional ou quando houver alteração do Regimento.

Art. 21. As demandas protocoladas antes da publicação deste Regulamento seguem os prazos do artigo 15, contados da data de sua publicação.

Art. 22. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, após aprovação pelo Conselho Superior, revogadas as disposições em contrário, especialmente o anterior Regulamento do Núcleo de Atendimento do CESVALE.