

 UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP 06	Revisão: 00
	Atendimento aos Alunos	Data: 20/04/15	Página 1 de 3

ÍNDICE

1 OBJETIVO

2 DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

3 DIAGRAMA DO PROCESSO

4 DETALHAMENTO DO PROCESSO

5 OBSERVAÇÕES

1 OBJETIVO

Este documento tem como objetivo guiar os principais procedimentos que devem ser adotados para prestar atendimento ao aluno. Seu conteúdo foi desenvolvido com base nos POP 01, 02, 03, 04 e 05, bem como na observação do fluxo dos processos na prática.

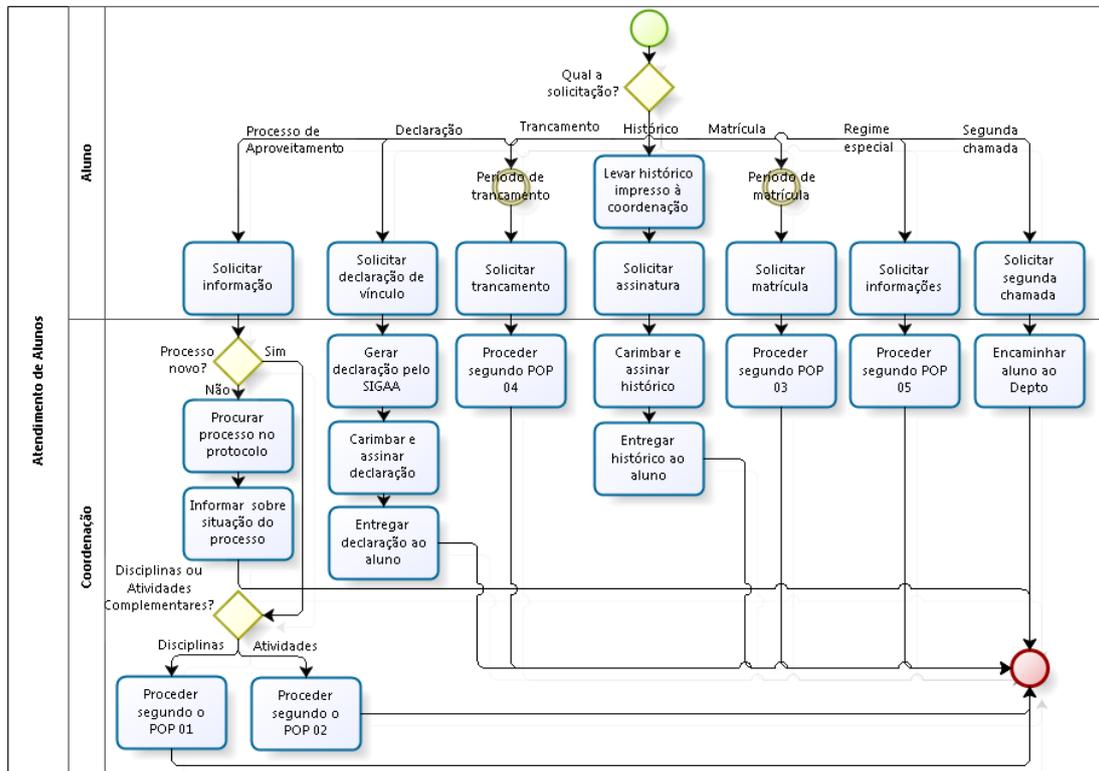
2 DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- POP 01 – Aproveitamento de Disciplinas;
- POP 02 – Aproveitamento de Atividades Complementares;
- POP 03 – Matrícula Curricular e Institucional;
- POP 04 – Trancamento de Matrícula;
- POP 05 – Regime Especial.

3 DIAGRAMA DO PROCESSO

A fim de fornecer uma visão geral do processo, mostrando seu fluxo de atividades, foi elaborado o diagrama a seguir:

 UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP 06	Revisão: 00
	Atendimento aos Alunos	Data: 20/04/15	Página 2 de 3



Powered by
bizagi
 Modeler

Figura 1. Diagrama Atendimento aos Alunos.

4 DETALHAMENTO DO PROCESSO

4.1 Aluno

O aluno pode realizar diversas solicitações à coordenação. No diagrama, estão detalhados os procedimentos para atender solicitações referentes ao Processo de Aproveitamento, à solicitação de Declaração e Histórico, à Matrícula, ao Trancamento de Matrícula, ao Regime Especial e à solicitação de Segunda Chamada.

A solicitação de Segunda Chamada foi contemplada no diagrama pelo fato de muitos alunos comparecerem à coordenação para realizar tal solicitação, entretanto, a responsabilidade por tais solicitações é do Departamento do curso, não da Coordenação.

 UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP 06	Revisão: 00
	Atendimento aos Alunos	Data: 20/04/15	Página 3 de 3

4.2 Coordenação

Cada solicitação do aluno é atendida de forma específica pela Coordenação. Os fluxos de tarefas necessárias para atendimento das mais simples, que são solicitação de Declaração de Matrícula e Histórico Escolar, estão descritos no diagrama da Figura 1. As demais solicitações possuem Procedimentos Operacionais Padrão específicos, que estão indicados no diagrama.

5 OBSERVAÇÕES

Há uma questão, relacionada ao atendimento de alunos, que é interessante ser discutida, para possível aplicação:

1. Foi levantada, pelo coordenador, a ideia de disponibilizar um computador na coordenação para que os alunos imprimissem históricos e declarações (que teriam que passar a estar disponíveis no SIGAA) e o coordenador apenas carimbasse e assinasse.