

|                                                                                                                                   |                                            |                             |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <br><b>UNIVERSIDADE<br/>FEDERAL DO<br/>CEARÁ</b> | <b>Procedimento Operacional<br/>Padrão</b> | <b>POP 006</b>              | <b>Revisão:<br/>01</b>   |
|                                                                                                                                   | Atendimento aos Alunos                     | <b>Data:<br/>21/11/2023</b> | <b>Página 1<br/>de 4</b> |

---

## ÍNDICE

- 1. OBJETIVO**
  - 2. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**
  - 3. DIAGRAMA DO PROCESSO**
  - 4. DETALHAMENTO DO PROCESSO**
  - 5. OBSERVAÇÕES**
  - 6. HISTÓRICO DE REVISÕES**
- 

### 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 001, 002, 003, 004 e 005, 010, bem como na observação do fluxo dos processos na prática.

### 2. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- POP 001 – Aproveitamento de Disciplinas;
- POP 002 – Aproveitamento de Atividades Complementares;
- POP 003 – Matrícula Curricular e Institucional;
- POP 004 – Trancamento de Matrícula;
- POP 005 – Regime Especial.
- POP 011 – Solicitar Segunda Chamada

|                                                                                                                           |                                        |                         |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| <br><b>UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ</b> | <b>Procedimento Operacional Padrão</b> | <b>POP 006</b>          | <b>Revisão: 01</b>   |
|                                                                                                                           | Atendimento aos Alunos                 | <b>Data: 21/11/2023</b> | <b>Página 2 de 4</b> |

### 3. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

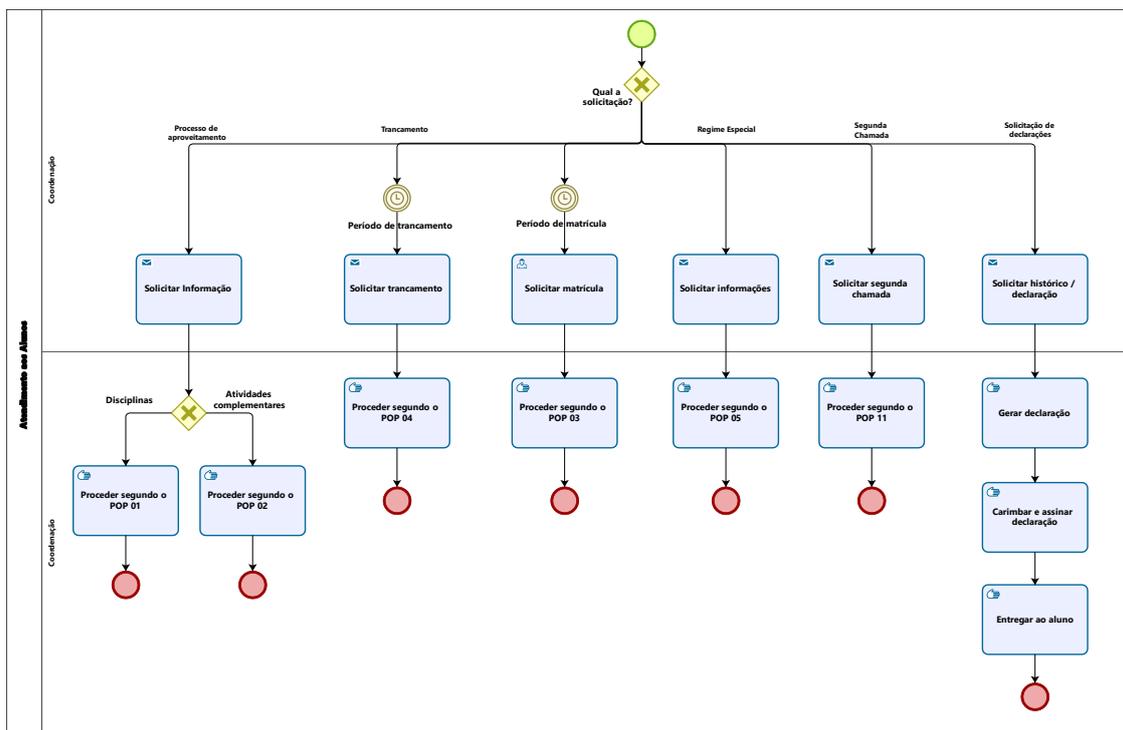


Figura 1. Diagrama Atendimento aos Alunos

### 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 aos Processos de Aproveitamento, ao Trancamento de Matrícula, à Matrícula, ao

|                                                                                                                                   |                                            |                             |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <br><b>UNIVERSIDADE<br/>FEDERAL DO<br/>CEARÁ</b> | <b>Procedimento Operacional<br/>Padrão</b> | <b>POP 006</b>              | <b>Revisão:<br/>01</b>   |
|                                                                                                                                   | Atendimento aos Alunos                     | <b>Data:<br/>21/11/2023</b> | <b>Página 3<br/>de 4</b> |

Regime Especial, à solicitação de Segunda Chamada e à solicitação de Declarações e Históricos.

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.

#### **4.2 Coordenação**

Cada solicitação do aluno é atendida de forma específica pela Coordenação. A maior parte das solicitações possuem Procedimentos Operacionais Padrão específicos, que estão indicados no diagrama. Entretanto, o procedimento de emissão de declarações, de qualquer natureza, está descrito na Figura 1.

|                                                                                                                                   |                                            |                             |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <br><b>UNIVERSIDADE<br/>FEDERAL DO<br/>CEARÁ</b> | <b>Procedimento Operacional<br/>Padrão</b> | <b>POP 006</b>              | <b>Revisão:<br/>01</b>   |
|                                                                                                                                   | Atendimento aos Alunos                     | <b>Data:<br/>21/11/2023</b> | <b>Página 4<br/>de 4</b> |

## 5. OBSERVAÇÕES

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

1. Foi sugerido que, em um futuro próximo, seja possível listar os modelos mais frequentes de solicitações de declarações e padronizar a emissão e autenticação dessa documentação através do SIGAA, sem a necessidade de autenticação manual.

## 6. HISTÓRICO DE REVISÕES

| Elaborador/Revisor                                              | Revisão | Data       |
|-----------------------------------------------------------------|---------|------------|
| Amanda Costa Azevedo - Aluna de Engenharia de Produção Mecânica | 00      | 20/04/2015 |
| Julia Ciarlini Costa - Aluna de Engenharia de Produção          | 01      | 21/11/2023 |