

REGULAMENTO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO DO ESTUDANTE (NAE)

Art.1º- O Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE) é uma área institucional voltada à melhoria das condições de atendimento aos discentes e aos que se apresentam na Instituição a fim de obter informações e esclarecimentos diversos sobre assuntos atinentes à Faculdade Lusófona da Bahia (FL-BA).

Trata-se do primeiro de contato com os interessados nos cursos e serviços que a Faculdade Lusófona da Bahia (FL-BA) oferta à sociedade e seu desempenho é de suma importância para os futuros alunos e demais membros da comunidade da FL-BA.

Art. 2º- O Horário de Atendimento é de 2ª a 6ª feira: das 10h às 21:30h.

Art. 3º- Sua estrutura conta com um sistema informatizado em prol de conceder à comunidade acadêmica mais agilidade e transparência, permitindo ao aluno uso e navegação dentro de um sistema acadêmico “online” interligado aos órgãos de ensino, aos Colegiados de curso e na administração central através de uma rede de computadores.

Art.4º- Primordial que os envolvidos e agentes colaboradores desta área tenham consciência de sua importância e responsabilidade e, aceitem o desafio de contribuir para a construção e consolidação de uma imagem de seriedade e eficiência da FL-BA.

Art.5º- Caberá ao NAE de forma geral desenvolver um atendimento de excelência com os esclarecimentos institucionais, relacionados com as atividades acadêmicas e administrativas da FL-BA, estimulando a percepção que os interessados têm de si mesmos e do outro, enquanto ser individual, social, planetário e cultural.

Art. 6º- O Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE) será composto por equipe especializada, apoiado pelos Coordenadores, pela Ouvidoria, pela Secretaria Geral e demais setores acadêmicos e administrativos da FL-BA.

Art.7º- O NAE, exclusivamente, possui as seguintes funções:

I- Atender aos diversos públicos internos e externos que desejam obter informações do portfólio da Instituição, informações administrativas e acadêmicas e possíveis encaminhamentos aos diversos setores da FL-BA;

II- Esclarecer os obstáculos que possam estar interferindo na efetivação das matrículas, considerando a própria satisfação pessoal do aluno;

III- Favorecer o entendimento das necessidades para o ingresso na comunidade da FL-BA, notadamente ao Processo Seletivo.

IV- Acompanhar o processo de ensino aprendizagem e orientar os alunos no desenvolvimento de carreira e inserção no mercado de trabalho.

Art. 8º- A equipe do NAE será responsável pelo Atendimento ao aluno e lhe compete:

I- Informar aos diversos setores da Instituição sobre cursos, horários de funcionamento;

II_ Permitir e encaminhar as solicitações referente aos assuntos acadêmicos, administrativos e financeiros, sendo mister que para tal tenha conhecimento a qual setor a solicitação deverá ser encaminhada;

III - Manter sempre uma boa aparência e um sorriso, lembrando que o NAE representa a primeira impressão da Instituição. Sempre que possível, trocar a palavra “problema” por “situação” e prezar pela chamada “devolutiva” das situações que ficaram pendentes de uma posição ou solução;

IV - Estar consciente das motivações que levaram o aluno a fazer sua solicitação ou requerimento, bem como a necessidade de que o atendimento deve primar pela simpatia e empatia, nunca antipatia no seu processo. Para tal seguem os seguintes conceitos:

Simpatia: ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo;

Empatia: colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo;

Antipatia: ter aversão ao outro, ignorando-o ou repelindo-o.

V - Ter conhecimento dos produtos e serviços da Instituição, ter bom senso, tratar os alunos como gostaria de ser tratado, saber ouvir com atenção e paciência e manter uma postura ética, lembrando que, naquele momento, é um representante do Grupo Lusófona – FL-BA.

Art. 8 º- A equipe do NAE responsável pelo atendimento aos discentes que, por um motivo ou outro, apresentam baixo rendimento em suas atividades e /ou necessitam da ajuda de profissionais em Pedagogia , compete:

I- Diagnosticar, orientar, atender e investigar problemas emergentes nos processos de ensino e aprendizagem;

II- Esclarecer os obstáculos que possam estar interferindo na efetivação de uma boa aprendizagem, considerando a própria satisfação pessoal do aluno;

III- Favorecer o desenvolvimento de atitudes e processos de aprendizagem adequados;

IV. Realizar o diagnóstico psicopedagógico, com ênfase especial nas possibilidades de aprendizagem, visando ao esclarecimento e à orientação adequada.

Art. 9º Essa visão é a desejada e esperada pela Direção da Instituição, aqui transformada em documento oficial da área, incluindo outras normas específicas. Este documento é a diretriz filosófica e operacional do NAE, objetivando a eficácia nos serviços prestados a comunidade interna e externa da FL-BA.

Art. 10- Este Regulamento entra em vigor após sua aprovação pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão - CONSEPE, com expedição da respectiva e competente Resolução.



Paulo Cesar Teixeira
Diretor