

Saiba como registrar sua dúvida, elogio, crítica ou reclamação

Você está na Central de Atendimento, um espaço criado especialmente para que encaminhe seus pedidos acadêmicos ou para que registre dúvidas, elogios, críticas ou reclamações a respeito de algum serviço da Universidade. Saiba como proceder para enviar sua demanda, agora mesmo. É fácil e rápido, basta que siga os passos abaixo.

1 Escolha seu Perfil: SOU ALUNO

- É aluno? Então clique no botão da esquerda

2 Autoatendimento

- Faça *login* utilizando seu CGU e senha
- Leia o Perguntas Frequentes
- Escreva na lacuna, a sua dúvida, pergunta ou o que procura
- Clique em Pesquisar
- Leia o resultado da pesquisa, logo abaixo da caixa de pesquisa
- Siga as orientações relativas ao que precisa. Por exemplo: Atestado de Matrícula, cópia do Diploma, Estudo de Currículo, entre outros
- Caso não tenha encontrado sua resposta, pesquise novamente, utilizando as palavras "REGISTRO DE ATENDIMENTO"
- Clique no ícone do protocolo que estará disponível na resposta do Registro de Atendimento para fazer seu pedido
- Preencha-o com atenção e de forma completa
- No campo OBSERVAÇÃO, descreva o que precisa, de forma detalhada.
- Após, envie a solicitação
- Anote o protocolo de atendimento gerado
- Ao longo do processo, você poderá acompanhar o andamento da sua solicitação pelo Protocolo Online, disponível no seu perfil Aluno.
- Aguarde até o final do prazo do seu pedido

3 Ouvidoria

- O prazo do seu pedido terminou e não recebeu nenhuma resposta ou a resposta não foi satisfatória? Fale com a Ouvidoria
- No AutoAtendimento na opção Central de Atendimento, pesquise por Ouvidoria
- Clique no ícone protocolo, disponível na resposta da Ouvidoria.
- Selecione na lista, o protocolo do qual deseja fazer o registro para a Ouvidoria e descreva seu problema no campo OBSERVAÇÃO.
- Anote o número gerado pelo sistema. Este é o seu protocolo de atendimento na Ouvidoria
- Ao longo do processo, você poderá acompanhar o andamento da sua solicitação pelo Protocolo Online, disponível no seu perfil Aluno.

- Aguarde o retorno de seu atendimento, pela Ouvidoria

1 Escolha seu perfil: NÃO SOU ALUNO

- Não é aluno? Então clique no botão da direita

2 Perguntas Frequentes

- Escreva na lacuna a sua dúvida, pergunta ou o que procura
- Clique na seta de Buscar
- Leia o resultado da pesquisa, logo abaixo da caixa de busca
- Siga as orientações relativas ao que precisa.
- Caso não tenha encontrado sua resposta, clique no lugar indicado

3 Envie sua mensagem

- Preencha o formulário com atenção
- De preferência, não deixe lacunas em branco. Os dados informados podem servir como forma de contato para a sua resposta
- No campo Mensagem, descreva de forma clara o que deseja da Universidade
- Clique no botão enviar
- Não se esqueça de anotar o número do protocolo de atendimento. Ele poderá ser solicitado posteriormente
- Aguarde a resposta do atendimento registrado, em até sete (7) dias úteis

4 Ouvidoria

- O prazo do seu pedido de resposta do atendimento registrado terminou e não recebeu nenhuma resposta? Fale com a Ouvidoria
- Digite o protocolo do atendimento na lacuna e envie
- Não tem o protocolo? Clique no *link* e preencha o formulário de atendimento
- Anote o número gerado pelo sistema. Este é o seu protocolo de atendimento a ser informado na Ouvidoria
- Você receberá a resposta em até sete (7) dias úteis.