



NUMAC - Núcleo de Monografia e Atividades Complementares

Regras e diretrizes para solicitação de atendimento telepresencial

Introdução

O Núcleo de Monografias e atividades complementares, no exercício da sua função conforme designação do Colegiado do Curso de Graduação em Direito através da Resolução 01/2019, prestará o serviço de atendimento e acompanhamento de estudantes matriculados no curso de Direito da Universidade Federal da Bahia, prováveis concluintes ou não, no âmbito de coordenação, promoção, supervisão e controle da execução do trabalho monográfico de conclusão de curso de Graduação, bem como das atividades complementares.

1. Sobre o atendimento ao estudante

1. O serviço de atendimento ao estudante será efetuado, a partir do semestre 2024.2, **exclusivamente mediante o agendamento juntamente ao núcleo**, preferencialmente na modalidade telepresencial, conforme especificado nos termos abaixo.

Obs: Os alunos que apresentarem quaisquer impossibilidade ou dificuldade de acesso aos meios informacionais necessário poderão realizar o agendamento do atendimento presencial, via e-mail ou telefone, obedecendo ao calendário disponibilizado pelo núcleo.

2. Os dias e horários disponíveis para agendamento serão publicados regularmente pelo núcleo e divulgados nos meios de comunicação apropriados, a citar: **o site da Faculdade de Direito (direito.ufba.br/numac) e o blog oficial do NUMAC (<https://numacdireitoufba.blogspot.com/>).**

3. O estudante interessado deverá preencher a [ficha de solicitação](#) anexa no

site, enviá-la para o email atendimentonumac@gmail.com e aguardar a confirmação do agendamento por parte do núcleo.

4. O NUMAC enviará ao solicitante, unicamente pelo e-mail que o mesmo forneceu na ficha de solicitação de atendimento, **uma mensagem de confirmação do atendimento**, sendo de responsabilidade do solicitante verificar a sua Caixa de Entrada e de Spam durante todo o período da solicitação.
5. No caso de não recebimento do e-mail de confirmação em prazo superior à 48 horas após envio da solicitação favor proceder com novo envio da solicitação para o endereço atendimentonumac@gmail.com. **Solicitações de atendimento em quaisquer outro endereço serão ignoradas.**
6. As reuniões ocorrerão, preferencialmente, na modalidade telepresencial (remota) por meio da plataforma **Google Meet**, no dia e horário especificados na mensagem de confirmação. O link para entrada na sala virtual da reunião será enviado previamente.
7. Para uso da plataforma e compartilhamento de arquivos é necessário que o estudante interessado possua um **E-Mail Google (Gmail)**.
8. Cada reunião, seja presencial ou não, terá a **duração máxima de 30 minutos**, a contar no horário estipulado para começo, podendo haver nova reunião, de igual duração, a ser marcada o mais brevemente possível, em casos especiais a ser tratado com o NUMAC.
9. Cada estudante deverá comparecer à sala virtual da reunião com os materiais, informações e assuntos a serem tratados em fácil acesso para preservar a celeridade e eficiência do sistema de atendimento.
10. Não haverá extensão ou violação do tempo pré-estabelecido da reunião por conta de problemas de organização, conexão e outros.
11. Cada reunião será dedicada única e exclusivamente ao tratamento das demandas especificadas na ficha de solicitação, sendo encerrada no momento em que esta se der por resolvida.
12. Em caso de não comparecimento, o estudante perderá a reunião da qual se ausentou e deverá realizar novamente o processo de agendamento, estando sujeito aos novos prazos e disponibilidade do núcleo.
13. **Não serão aceitas, para fins de marcação de reunião:** dúvidas previamente respondidas em FAQs e meios de comunicação do NUMAC; Solicitações não pertinentes ao NUMAC; Demandas a serem tratadas com o orientador e/ou coordenador do colegiado; etc...
14. Não será realizado agendamento e atendimento em finais de semana, feriados ou mesmo fora do horário usual de funcionamento do núcleo.
15. Nas ocasiões de não realização da reunião em função de problemas

estruturais do órgão, causas externas ou motivo de força maior, o NUMAC se reserva o direito de, conforme calendário de agendamento previamente definido, remarcar as reuniões afetadas para a data e horário mais próximo sem prejuízo as demais reuniões, com prévio aviso por e-mail.

16. Para demandas de curto prazo, menor complexidade ou pedidos de informação, entre em contato pelo e-mail numacdireito@ufba.br.

2. Das instruções para comparecimento na reunião

1. O estudante interessado deverá fazer o *download* da [ficha de solicitação](#) disponibilizada pelo núcleo no site oficial da faculdade (direito.ufba.br/numac) e enviá-la devidamente preenchida para o e-mail atendimento@numac@gmail.com.

1.1 É de inteira responsabilidade do estudante certificar-se que a ficha foi devidamente preenchida com as informações necessárias. O não preenchimento da ficha ou fornecimento de informações incorretas acarretarão na invalidação do agendamento.

2. Após o envio da [ficha de solicitação](#), o solicitante receberá em até 48 horas após a solicitação do agendamento, um e-mail de confirmação do NUMAC, que conterá: **status da solicitação - deferida ou indeferida, devidamente arrazoada - a data, o horário e, previamente, o link para entrada na sala virtual de reunião do Meet.**

2.1 No dia e horário do agendamento o interessado deverá abrir o *link* de reunião enviado pelo núcleo (NUMAC) no e-mail de confirmação e solicitar a sua entrada na sala de reunião. O funcionário a realizar o atendimento irá permitir a sua entrada no horário marcado.

2.2 É de responsabilidade do estudante verificar, antecipadamente, itens necessários para a realização da reunião, a citar:

- Possuir dispositivo capaz de realizar ligações, videoconferências e demais métodos de comunicação à distância; que possibilite o usuário escutar e ser escutado pelo seu interlocutor com clareza.
- Possuir o aplicativo *Google Meet* devidamente baixado e atualizado - caso esteja utilizando o celular.
- Averiguar a compatibilidade do navegador com a plataforma *Google Meet* por meio da página oficial da mesma ([Google Meet](#)) - caso esteja utilizando o computador.
- Estar em local com conexão de internet estável e funcional.

- Possuir todos os documentos, arquivos e mídias pertinentes à reunião baixados no dispositivo.

2.3 Em razão da proteção da privacidade é **totalmente dispensado** o uso de câmera por ambas partes envolvidas na reunião.

3. Dos critérios de definição da ordem de atendimentos.

O agendamento será realizado seguindo os critérios abaixo, em sua respectiva ordem:

3.1 A disponibilidade de núcleo no período em questão;

3.2 A situação acadêmica do estudante (**Prováveis concluintes possuem prioridade no agendamento**);

3.4 A preferência de dia/horário informada na ficha de solicitação;

4. Proibições no processo de agendamento/atendimento

É expressamente proibido ao aluno, dentro das suas condições de solicitante:

1.2 Abrir solicitação de atendimento em seu nome para atendimento de terceiros;

1.3 Tratar de assuntos diferentes dos especificados na solicitação bem como inquirir informações e serviços de competência de outro núcleo da FDUFBA.

1.4 Agir de maneira rude e grosseira com qualquer um dos funcionários que estiverem prestando o serviço.

1.5 Ausentar-se da sala virtual durante o período da reunião, sem prévia e razoável justificativa.

1.6 Enviar *links* e arquivos de origem não-segura dentro do *chat*.

1.7 Proceder de maneira indecorosa ou agir de má fé com intuito de prejudicar a imagem do Núcleo e/ou da Faculdade de Direito de maneira geral;

1.8 Utilizar qualquer ferramenta ou recurso online que venha a prejudicar o fornecimento do serviço.

Conclusão

Toda e qualquer medida aqui citada tem por propósito agilizar e oferecer maior qualidade ao atendimento individualizado ao estudante da Faculdade de Direito de modo que este, no exercício dos seus direitos como discente, possa concluir com o êxito e tratamento digno que lhes são cabíveis, as demandas finais da graduação.

Solicitamos a compreensão da comunidade discente quanto ao período de ajuste do corpo técnico aos sistemas utilizados para o atendimento telepresencial. O NUMAC mantém o compromisso de estar sempre aprimorando o serviço e adequando-se às novas ferramentas tecnológicas no propósito cumprir com grande eficácia as suas atividades.