

## Regulamento do Núcleo de Atendimento ao 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 MARIO SCHENBERG.

Trata-se do primeiro contato com os interessados nos cursos e serviços ofertados pela FACULDADE MARIO SCHENBERG à sociedade. Portanto, o seu desempenho é de suma importância para os futuros alunos e demais membros da comunidade da FMS.

Art. 2º- O Horário de Atendimento é de 2ª a 6ª feira: das 9h00 às 15h00 e 16h00 às 22h00. Sábado das 8h00 às 12h00.

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 "on-line" interligado aos órgãos de ensino, aos Colegiados de curso e na administração central por meio 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 **FACULDADE MARIO SCHENBERG**.

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 FMS, 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 FMS.

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 FMS;

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

III- Favorecer o entendimento das necessidades para o ingresso na comunidade da FMS, 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 – Faculdade Mario Schenberg.

Art. 9º- 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;

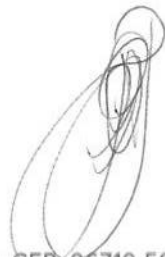
II- Esclarecer os obstáculos que possam estar interferindo na efetivação de uma boa aprendizagem, considerando a própria satisfação pessoal do aluno;

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. 10º 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 FMS.

Art. 11- Este Regulamento entra em vigor após sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade Mario Schenberg - CONSU, com expedição da respectiva e competente Resolução.



**RESOLUÇÃO Nº 01/19 – CONSU, 10 de junho de 2019.**

APROVA O REGULAMENTO QUE  
NORMATIZA O FUNCIONAMENTO DO  
NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO  
ESTUDANTE – NAE FACULDADE MARIO  
SCHENBERG.

Considerando os artigos 8º, 9º, 10 e 12 do Regimento Institucional; o Conselho Superior - CONSU, órgão máximo da Faculdade Mario Schenberg, de natureza normativa, consultiva, deliberativa e recursal;

*RESOLVE:*

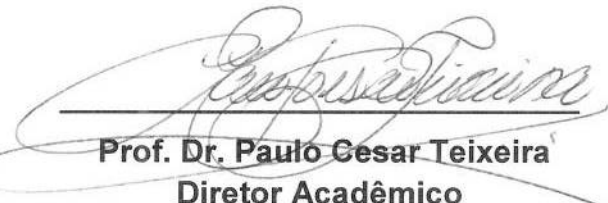
**Art. 1º** Fica aprovado o Regulamento que normatiza o funcionamento do Núcleo de Atendimento ao Estudante – NAE da Faculdade Mario Schenberg, conforme anexo, que é parte integrante desta Resolução.

**Art. 2º** Esta Resolução entra em vigor nesta data, sendo revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência.

Cumpra-se.

Cotia-SP, 10/06/2017.

  
\_\_\_\_\_  
**Prof. Dr. Paulo Cesar Teixeira**  
Diretor Acadêmico  
Faculdade Mario Schenberg

\_\_\_\_\_  
**Antonio Montenegro Fiuza**  
Presidente do CONSU  
Faculdade Mario Schenberg