

## **PORTARIA Nº. 006/2018**

**Unidade:** *Campus Registro (SP)*

O Diretor Geral das Faculdades Integradas do Vale do Ribeira - FVR, com base no inciso II, do artigo 71 do Regimento Geral, institui e regulamenta a utilização de aplicativo de rede social para a protocolização de demandas de secretaria e de tesouraria, para agilizar e melhorar o atendimento aos seus discentes.

**Art. 1º** - Fica institucionalizado a utilização de um aplicativo de rede social para a protocolização de demandas da secretaria e da tesouraria para os discentes.

§1º. O nome do serviço de atendimento via aplicativo de rede social será denominado "ZAP-Secretaria".

§2º. O aplicativo de rede social escolhido para a execução do serviço será o "WhatsApp", que terá apenas fins empresariais.

**Art. 2º** - Os números do "ZAP-Secretaria" serão de uso exclusivamente profissional, destinado ao atendimento exclusivo de discentes nos serviços de secretaria e tesouraria. E deverá seguir os seguintes procedimentos:

- I- O discente interessado deverá iniciar a solicitação informando o seu Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- II - O "ZAP-Secretaria" irá direcionar as demandas das duas modalidades oferecidas pela IES;
- III - O "ZAP-Secretaria" gerará um protocolo para cada demanda aberta, para o controle e fluxo do processo com base nos prazos estabelecidos no Anexo I desta Portaria.
- IV - Deverá ser aberta uma demanda para cada assunto com o intuito de agilizar a resolução de cada problema individualmente;
- V - A tramitação de documento gerado a partir da demanda aberta, deverá ser encaminhada por meio de email e também via o próprio aplicativo "WhatsApp";
- VI - As demandas serão respondidas segundo uma ordem cronológica de abertura do protocolo e conforme o nível de dificuldade de resolução do problema;
- VII - As respostas das demandas protocolizadas no "ZAP-secretaria" atenderão ao horário comercial;
- VIII – Em caso de envio de documento via o aplicativo do "WhatsApp", será feito apenas para o número telefônico cadastrado no sistema da IES pelo discente;
- IX – Em caso de envio de documento por meio de Correio Eletrônico, será feito apenas para o "Email" cadastrado no sistema da IES pelo discente.

**Art. 3º** - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

**Publique-se, registre-se e archive-se**

**Registro, 10 de Setembro de 2.018.**

**Bel. Aderbal Alfredo Calderari Bernardes**  
**Diretor Geral**

Faculdades Integradas do Vale do Ribeira - FV

Anexo I

| <b>Solicitação</b>                            | <b>Prazos</b> |
|---|---------------|
| Históricos Escolares                          | 8 dias úteis  |
| Declarações e Atestados                       | 8 dias úteis  |
| Certificado de conclusão de curso             | 8 dias úteis  |
| Plano de Ensino/ Ementas                      | 15 dias úteis |
| Análise Curricular/ Aproveitamento de Estudos | 15 dias úteis |
| Benefícios institucionais/                    | 8 dias úteis  |
| Requerimentos Gerais/ Diversos                | 10 dias úteis |
| Contratos de Matrícula e Estágio.             | 5 dias úteis  |