

PERGUNTAS E RESPOSTAS – CRA

1. O que é a CRA?

A CRA é a Central de Relacionamento com o Aluno. Um departamento criado para atender às solicitações acadêmicas e financeiras, através de diversificados canais de atendimento.

2. Quais são os canais da CRA?

A CRA está disponível através dos seguintes canais:

- Atendimento Presencial Unificado em cada Unidade.
- Central de Relacionamento Telefônico (Call Center).
- Portal do Aluno – através do ícone CRA
- Chat – existente no portal do aluno.

3. Quais os serviços que podem ser solicitados em cada canal e o prazo para atendimento?

No link cra.sereducacional.com você poderá acessar informações detalhadas sobre tipos de serviços, canais de atendimentos, prazos é só clicar na aba “*lista completa de serviços*”.



Mais canais de atendimento, para você!

A CRA adota um Modelo de Relacionamento que tem como foco a oferta de uma estrutura multicanal cujo objetivo é prestar com excelência os serviços solicitados.

Você pode fazer solicitações, obter informações e expressar sua opinião através de um dos Canais disponíveis:

Portal do Aluno - através do ícone CRA

O Portal Acadêmico foi preparado para receber diversas solicitações. Este canal de atendimento preza pela comodidade, já que o aluno poderá acessá-lo de qualquer lugar e horário.

Atendimento Presencial Unificado

O atendimento unificado conta com atendentes especializados e terminais de atendimento nos quais nossos alunos podem fazer suas solicitações acadêmicas e financeiras.

Central de Relacionamento Telefônico

Você pode abrir requerimentos, fazer consultas, solicitar informações ou emitir sua opinião, conversando com nossos atendentes no chat ou na central telefônica.

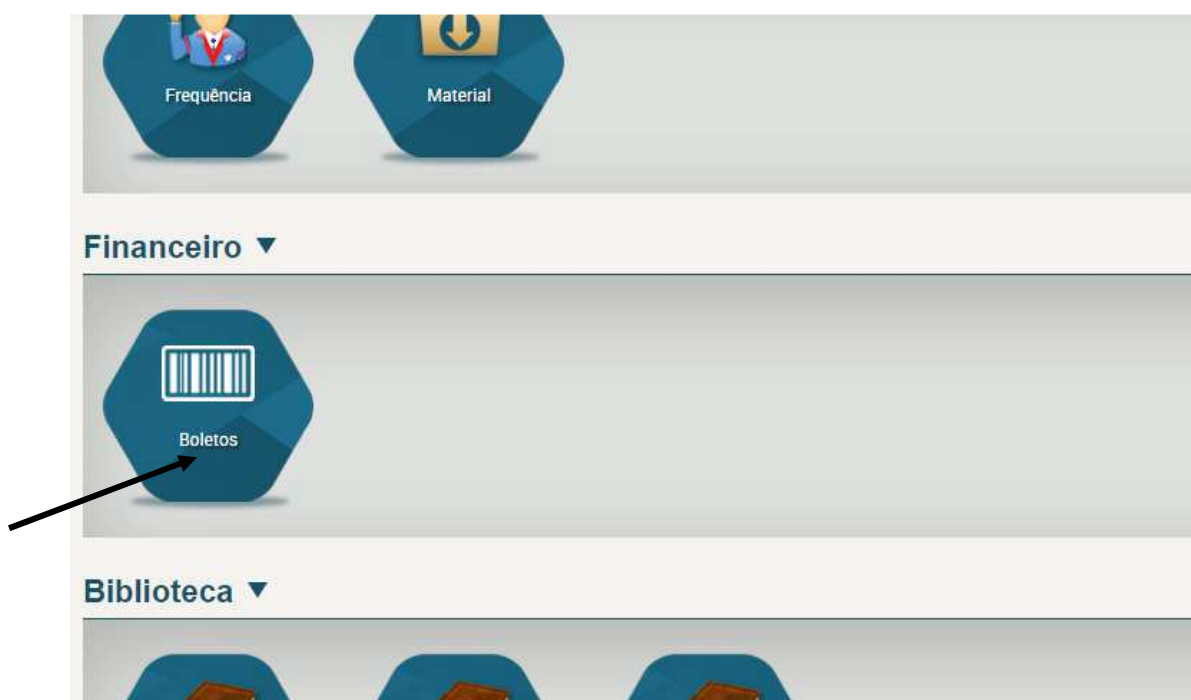
SEARCH SERVICES [input field] [arrow] **Listar todos os serviços** Apresentação da CRA

4. Como faço para saber os valores das taxas de solicitação de cada serviço?

Os valores das taxas estão disponíveis no contrato de prestação de serviços ou na tabela de serviços disponíveis no atendimento presencial do CRA.

Os alunos devem ficar atentos, pois as taxas de serviços se não emitidas no atendimento presencial, serão disponibilizadas na aba “financeiro” do Portal do aluno.

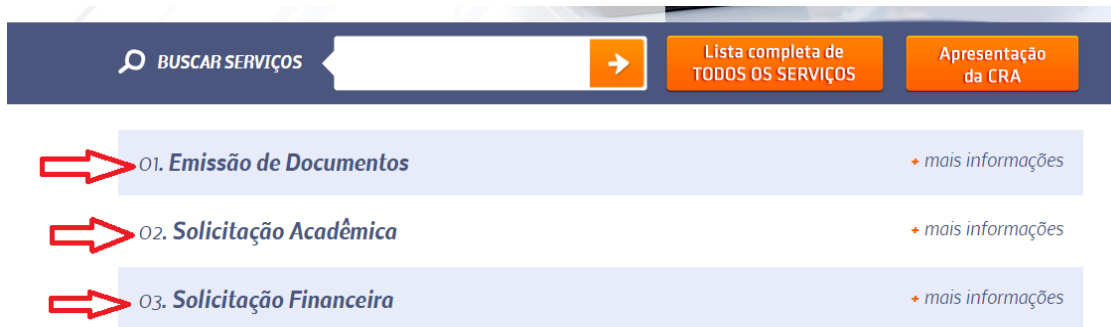
Alguns serviços geram taxas no ato da solicitação e só serão prestado após o pagamento da taxa, caso o mesmo não tenha sido confirmado, o chamado será automaticamente encerrado e a solicitação interrompida.



5. Quais os documentos que devo apresentar para abertura de um chamado/manifestação?

Para identificar os documentos necessários para algumas Manifestações, um tutorial disponível no portal do aluno, explica e apresenta quais dos documentos são necessários para cada manifestação.

O documento pode ser acessado pelo link cra.sereducacional.com



A título de exemplo, demonstra-se que:

- Mudanças para alunos que possuem Fies deve-se ter os documentos gerados no SISFIES anexados;
- Dispensas de Disciplinas necessita-se de ementas e históricos originais para avaliação;
- Acompanhamento Acadêmico Especial necessita-se de atestado médico com prazo de no mínimo de 15 dias de afastamento anexado;
- No caso de Reembolso necessita-se do boleto e comprovante de pagamento, assim como do cartão da conta bancária do responsável financeiro digitalizado e anexado;

6. Quais os horários de atendimento da CRA?

- **Atendimento Presencial** - os horários variam de acordo com cada Unidade. A Maioria funciona das 08:00 às 21:00 horas. Consulte sua unidade e verifique o horário previsto.
- **Central de Relacionamento Telefônico e Chat** - o horário é de segunda a sexta-feira das 8h às 18h.
- **Portal do Aluno** - o serviço fica disponível para solicitação durante 24h, observando que para os chamados abertos após as 18h, a tratativa da solicitação inicia-se no primeiro dia útil seguinte, a partir das 8h.

7. Como faço para abrir chamado/manifestação no Portal ?

Acessando o Portal do Aluno é possível localizar o ícone da ABRIR CHAMADO dentro da aba de Solicitação Acadêmica.



8. Como abrir uma Manifestação/chamado através do Atendimento Presencial Unificado?

Através do comparecimento presencial à CRA de cada unidade, o aluno receberá uma senha de atendimento e será chamado para atendimento por um Atendente de Relacionamento em um guichê. O aluno deverá externar/manifestar ao Atendente sua solicitação e fornecer todas as informações por ele solicitadas ou documentação em alguns casos.

Após a conclusão do preenchimento e a entrega de documentos, um número de chamado será gerado para acompanhamento. O prazo do atendimento está sinalizado na Manifestação para que o aluno tenha ciência.

9. Como abrir uma Manifestação através do Chat?

Ao clicar no Chat, disponível no Portal do Aluno, um atendente irá recebê-lo para orientar e esclarecer dúvidas para a abertura de Manifestações.



Alguns serviços estão disponíveis para serem solicitados via Chat, quando possível, o atendente de relacionamento solicitará as informações necessárias e fará a abertura do chamado.

Para as Manifestações que necessitam de pagamento de taxa de solicitação no ato do registro, o aluno será informado da necessidade e valor, e receberá a o boleto da taxa no Portal do aluno, ficando ciente da necessidade de pagamento da taxa para continuidade do processo.

Após a conclusão do preenchimento e do anexo de documentos, um número de chamado será gerado para acompanhamento. O prazo do atendimento está sinalizado na Manifestação para que o aluno tenha ciência.

10. Como abrir uma Manifestação através do Atendimento Telefônico?

Ao ligar para a Central de Atendimento, cujo número está disponível na nossa homepage, o aluno inicialmente ouvirá uma gravação e selecionará a opção que indica que deseja fazer uma solicitação.

Um funcionário irá atendê-lo para orientar e esclarecer dúvidas para a abertura de Manifestações.

Alguns serviços estão disponíveis para serem solicitados via telefone, o atendente de relacionamento solicitará as informações necessárias e procederá a abertura do chamado.

Para as Manifestações que necessitam de pagamento de taxa de solicitação no ato do registro, o aluno será informado da necessidade e valor, e receberá o boleto na aba “ financeiro” do Portal do aluno, ficando ciente da necessidade de pagamento da taxa para continuidade do processo.

Após a conclusão do preenchimento um número de chamado será gerado para acompanhamento. O prazo do atendimento está sinalizado na Manifestação para que o aluno tenha ciência.

11. Como faço para acompanhar o andamento da minha solicitação?

Sua solicitação é registrada em um CRM (Customer Relationship Management), que nada mais é que um sistema gerenciador de relacionamento e solicitações, ao concluir a solicitação/Manifestação, o aluno será informado do prazo de atendimento e receberá um número para acompanhamento, que pode ser feito no Portal do Aluno através do ícone ACOMPANHAR CHAMADO.



12. Quem trata a minha solicitação?

Após a abertura do chamado e pagamento das devidas taxas a manifestação segue um fluxo automático para a CRA/Processamento, uma área interna da Instituição que é responsável pela gestão e tratativa de cada solicitação.

A CRA/Processamento avalia cada manifestação aberta, realizando os contatos necessários com as áreas e departamentos envolvidos para obter informações, análise de documentos e deferimentos para algumas solicitações.

Podemos citar como áreas e departamentos envolvidos:

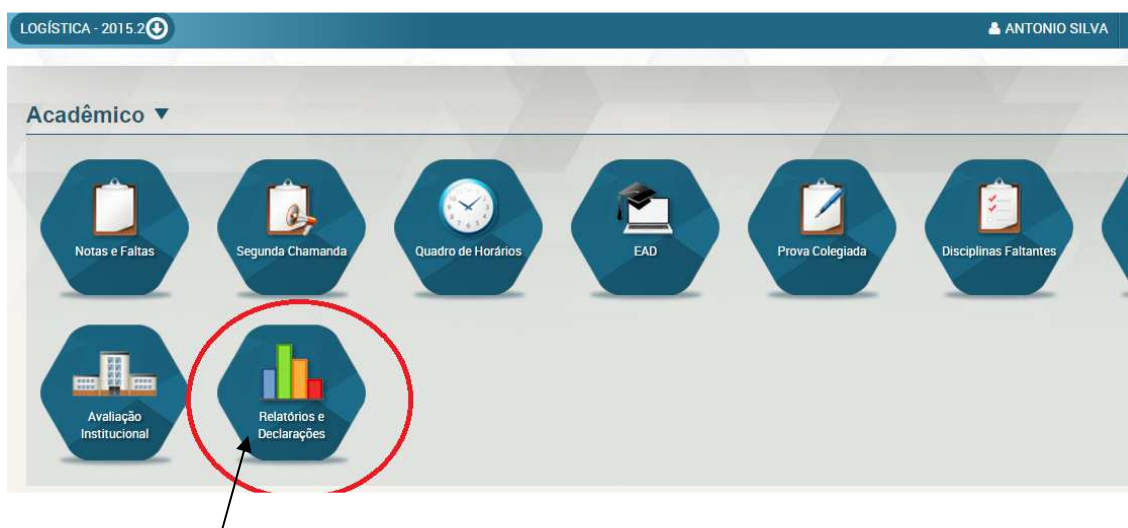
- Direção Geral
- Coordenações de curso
- Programas estudantis/FIES
- Secretaria acadêmica.
- Consu
- Gerência de estágio/Núcleo de Talentos
- Financeiro

Toda a tratativa acontece via sistema e é feita pela CRA/Processamento, não sendo necessário o contato direto do aluno com nenhuma das áreas envolvidas.

Neste processo, ao aluno compete apenas garantir, junto com o atendente ou em sua abertura no portal, o registro da manifestação de forma correta, com informações precisas e com os documentos necessários digitalizados e anexados.

13. Como faço para obter declaração de vínculo e histórico escolar através do Portal?

Todos os alunos poderão emitir declarações de vínculo e histórico escolar gratuitamente através do Portal. Os documentos emitidos via portal possuem autenticidade e código de controle.





14 - Quando minha solicitação for atendida, como serei sinalizado? E a partir daí, qual o próximo passo?

As Manifestações podem ser acompanhadas através do número do chamado informado no atendimento, através do Portal do Aluno. Além disso, ao concluir uma Manifestação, quer o resultado seja deferido ou indeferido, o aluno será sinalizado por e-mail, quando disponibilizado, e informado da próxima etapa a ser seguida.

Como exemplos:

- Em caso de solicitação de documentos, o aluno será informado que os mesmos estão disponíveis para retirada no Atendimento Unificado Presencial de sua unidade.
- No caso de reingressos na Instituição, o aluno será sinalizado que sua matrícula já está disponível para ser realizada no atendimento presencial.

Sugerimos atenção no acompanhamento e leitura dos andamentos da solicitação para não perder prazos ou etapas, e seguir a orientação sinalizada na Manifestação.

15. Meu chamado foi indeferido, o que isso significa?

Quando no encerramento do seu chamado houver o “indeferimento” significa que sua solicitação não será atendida.

Existem várias justificativas para indeferimentos de chamados, dentre elas podemos citar:

- a) Você solicitou o tipo de manifestação/requerimento e na descrição fez outra solicitação, segue exemplo:

Requerimento: declaração de vínculo

Descrição: solicito mudança de curso.

Abertura de Chamado	
Aluno: .	
NÍVEL	GRADUAÇÃO
CURSO	ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO
CAMPUS/TURNO	UNINASSAU CST - MANHÃ
TIPO	SOLICITAÇÃO
GRUPO DE REQUERIMENTO	EMISSÃO DE DOCUMENTOS
REQUERIMENTO	DECLARAÇÃO DE VINCULO
ORIENTAÇÃO	COMPLETAR COM OS SEGUINTE DADOS: - NOME DO SOLICITANTE - MATRICULA - UNIDADE
DESCRIÇÃO	SOLICITO MUDANÇA DE CURSO PARA DIREITO UNIDADE (EX.: UNINASSAU, JUAQUIM NABUCO - RECIFE, TERESINA, LAURO DE FREITAS,
UPLOAD DE ARQUIVO	Escolher arquivo Nenhum a...cionado
Arquivos anexos	

- b) Ao abrir o chamado você não anexou os documentos ou não descreveu todas as informações solicitadas no campo de orientação.

Abertura de Chamado	
Aluno: .	
NÍVEL	GRADUAÇÃO
CURSO	ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO
CAMPUS/TURNO	UNINASSAU CST - MANHÃ
TIPO	SOLICITAÇÃO
GRUPO DE REQUERIMENTO	EMISSÃO DE DOCUMENTOS
REQUERIMENTO	DECLARAÇÃO DE VINCULO
ORIENTAÇÃO	COMPLETAR COM OS SEGUINTE DADOS: - NOME DO SOLICITANTE - MATRICULA - UNIDADE
DESCRIÇÃO	SOLICITO MUDANÇA DE CURSO PARA DIREITO UNIDADE (EX.: UNINASSAU, JOAQUIM NABUCO - RECIFE, TERESINA, LAURO DE FREITAS,
UPLOAD DE ARQUIVO <input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum a...cionado 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Arquivos anexos</p> <div style="height: 40px; border: 1px solid black;"></div> </div>	

c) Sua solicitação não pode ser tratada caso o prazo estabelecido no calendário acadêmico já tenha expirado, automaticamente sua solicitação será indeferida.

Antes de fazer qualquer solicitação consultar o calendário que está disponível em seu portal acadêmico.

d) As solicitações de mudança de curso, turno ou turma podem ser indeferidas quando não há vagas disponíveis no curso, turno ou turma de sua escolha.

17 - Onde eu verifico o retorno de uma Manifestação? Caso não tenha sido deferido, com quem posso tirar dúvidas?

O acompanhamento das manifestações realizadas acontece via portal do aluno, através do ícone ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO inserindo o número da Manifestação recebida no momento do registro da mesma.

Ao clicar na Manifestação, aparecerá todo o histórico da mesma, com as devidas informações de seu andamento e tratativa.

Para dúvidas sobre o deferimento ou não, ou quaisquer outras informações, o aluno pode contatar a Instituição através da Central de Relacionamento Telefônico ou pelo Chat, disponível no Portal do Aluno.

Central de Relacionamento com o Aluno ▼



Abrir Chamado



Acompanhar Chamado



Chat de Atendimento



Vídeos



Dúvidas