

Edição 2022.2



MANUAL DE ATENDIMENTO

UNIDADE SERRA

rede de ensino
DOCTUM

Transformando vidas

Expediente

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Prof. Cláudio Leitão

PRESIDENTE EXECUTIVO

Prof. Pedro Leitão

DIRETOR DE OPERAÇÕES

Leonardo Vieira

DIRETOR DE MERCADO E EXPANSÃO

Roberto Fully

DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Alexandro Nepomuceno

DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS

Lilliane Maia

RESPONSÁVEIS POR ESTA PUBLICAÇÃO

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Sander Neves

MARKETING, VENDAS E ATENDIMENTO

Arianne Bárbara

GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Hudson Silva

GESTÃO ACADÊMICA

Simonica Rodrigues

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE

Priscila Bravim

CONTEUDISTA

Natalia Alves Pinto

DIAGRAMAÇÃO

Cassiano José de Oliveira

Kaísa Souza Barboza

COLABORADORES DA EDIÇÃO


Aias da Silva Prudêncio

Valéria Starling Duarte Jardim

Cassiane de Oliveira Ferreira

CANAIS DE ATENDIMENTO DO ALUNO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

 0800 033 1100

 Chat via Portal do aluno

para mensagens de Whatsapp

QUANDO ACESSAR:

Dúvidas e orientações gerais sobre assuntos acadêmicos e financeiros.

Horário: segunda a sexta, das 8h às 20h. Sábado das 8h às 14h.


RENEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

Portal de Negociação do Aluno

QUANDO ACESSAR:

Caso queira negociar seus débitos com a Instituição de maneira simples e ágil.

COLAÇÃO DE GRAU

 eventos@doctum.edu.br

QUANDO ACESSAR:

Dúvidas e orientações gerais sobre colação de grau.

FALE COM A DOCTUM

 faleconosco@doctum.edu.br

QUANDO ACESSAR:

Canal utilizado como ouvidoria. Reclamações, críticas e sugestões.



FALE COM O TUTOR

 Chat do Ambiente Virtual de Aprendizagem

QUANDO ACESSAR:

Suporte nos assuntos relacionados aos conteúdos acadêmicos e técnicos dos cursos e disciplinas EAD.

Requerimentos

Através do seu portal acadêmico você poderá realizar requerimentos de acordo com o assunto que necessita de atendimento.

É simples, basta abrir o seu portal, clicar em requerimentos e escolher a opção/assunto que deseja. Cada requerimento possui uma explicação sobre sua funcionalidade e o prazo de retorno. Você poderá acompanhar o processo de solicitação neste mesmo local.



UNIDADE SERRA

Atendimento – Unidade Serra

Av. Eldes Scherrer Souza, 108 - Parque Res. Laranjeiras, Serra

(33) 99950-8797 | (27) 99970-7106

Quando acessar: Dúvidas e orientações gerais sobre assuntos acadêmicos e financeiros.

Horário: 08h às 21h - (presencial ou telefone)

Direção da unidade

Fernanda Santos Brega

Responsável pela gestão da unidade de Serra

Contato: Atendimento presencial por agendamento

Quando acessar: Críticas ou sugestões gerais sobre a unidade

CURSOS PRESENCIAIS E SEMIPRESENCIAIS

Curso: Administração e Ciências Contábeis

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Carlos Antonio Leitoguinho Bitencourt	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Biomedicina

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Suellen Cristyna Arêdes Goulart	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Direito

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Patrick Luiz Martins Freitas Silva	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br

COORDENAÇÃO DO CURSO UNIDADE	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Stefano Antonini D'Amato	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	coord.direito.serra@doctum.edu.br ou agendamento para atendimento presencial

Curso: Educação Física

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Jenilson Brito Rodrigues	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso.	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Enfermagem

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Suzana Gomes do S. Ribeiro	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Engenharia de Produção

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Luis Gustavo Schroder e Braga	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Fisioterapia

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Suellen Cristyna Arêdes Goulart	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Odontologia

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Thais Rodrigues Alves	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	coord.odontologia.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Pedagogia

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Alcides Alves de Freitas	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Anna Karolinny de Souza Araújo	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br ou atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade

Curso: Psicologia

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Eduardo Silva Miranda	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoicoordenacao.serra@doctum.edu.br

COORDENAÇÃO DO CURSO UNIDADE	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Eduardo Silva Miranda	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	coor.psicologia.serra@doctum.edu.br ou agendamento para atendimento presencial

CURSOS EAD

CURSO/ÁREA	COORDENAÇÃO GERAL	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Administração, Ciências Contábeis, Gestão Comercial, Gestão de Recursos Humanos, Gestão do Agronegócio, Gestão Financeira, Gestão Hospitalar, Gestão Pública, Logística, Marketing, Processos Gerenciais	Carlos Antonio Leitoguinho Bitencourt	Reclamações, críticas e sugestões.	apoiocoordenacao.serra@doctum.edu.br
Construção de Edifícios Designer de Interiores Eletrotécnica Industrial Geoprocessamento Gestão Ambiental Segurança do Trabalho	Luis Gustavo Schroder e Braga		
Análise de Desenvolvimento de Sistemas Gestão de Tecnologia da Informação Redes de Computadores	Wemerson de Carvalho das Santo		
Educação Física Licenciatura Educação Física Bacharelado	Jenilson Brito Rodrigues		
Formação Pedagógica em Letras Formação Pedagógica em Matemática Formação Pedagógica em Pedagogia Segunda Licenciatura em Letras Segunda Licenciatura em Matemática Segunda Licenciatura em Pedagogia Geografia, História, Letras, Matemática Pedagogia	Alcides Alves de Freitas		
Serviço Social	Lívia Maria		

ATENDIMENTO DE TUTORIA PARA CURSOS SEMIPRESENCIAIS e EAD

TUTOR VIRTUAL	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Alexandre Ferreira da Costa Juliana Ferraz Siqueira Lorena Grilli	Suporte nos assuntos relacionados aos conteúdos acadêmicos e técnicos dos cursos e disciplinas EAD.	Chat do ambiente virtual de aprendizagem

TUTOR PRESENCIAL	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Sabrina dos Santos	Suporte nos assuntos relacionados aos conteúdos acadêmicos e técnicos dos cursos e disciplinas EAD, na unidade.	tutoriaserra@doctum.edu.br ou agendamento para atendimento presencial

