

FAQ - PERGUNTAS E RESPOSTAS DAS QUESTÕES REFERENTES AO ATENDIMENTO VIRTUAL

Durante esse movimento de mudanças, algumas dúvidas podem surgir. Por isso, montamos esse FAQ para você esclarecer todas as suas questões e conseguir acessar os seus conteúdos da melhor maneira possível!

Então leia as perguntas com atenção e se houverem maiores dúvidas é só entrar em contato com a gente através do nosso Atendimento Virtual, acessado aluno.uniftc.edu.br clicando em secretaria virtual> requerimento (solicitação de serviço), ou ligue para os nossos canais de atendimento telefônico.

1. Quando as aulas remotas estarão disponíveis aos alunos?

R.: A partir da segunda-feira, dia 23/03/2020.

2. Por onde os alunos acessarão as aulas?

R.: Acessando o portal do aluno (<http://aluno.uniftc.edu.br>) na aba DISCIPLINA - Ambiente Virtual

3. Por onde as aulas serão acessadas para alunos da Unesulbahia?

R.: Acessando o portal do aluno (<http://unesulbahia.com.br/aluno>) na aba DISCIPLINA - Ambiente Virtual

4. Onde posso tirar dúvidas sobre a utilização do sistema?

R.: O vídeo com instruções de acesso está disponível na primeira tela de acesso ao portal e foi enviado o link através de avisos. Para acessar os avisos enviados ao portal basta acessar AVISOS - Avisos e Ocorrências.

5. Onde posso tirar dúvidas sobre disciplinas que me matriculei e não estão aparecendo no portal?

R.: Deve ser aberto um requerimento no portal do aluno. Para abertura do requerimento acessar SECRETARIA VIRTUAL - Solicitação de Serviços e selecionar o serviço "Solicitação Acadêmica - Regularização de Matrícula" e descrever a solicitação. Esse serviço será atendido pelo CAA de sua unidade, onde o andamento e a resposta do requerimento poderá ser acompanhado pelo portal em SECRETARIA VIRTUAL - Serviços Solicitados - Detalhes.

6. Não estou conseguindo acessar o portal? Como faço?

6.1 No caso de primeiro acesso ao portal do aluno, como realizar?

R: Acessar o link <http://aluno.uniftc.edu.br> , onde o login e a senha será o número do CPF do aluno.

6.2 Como fazer para resetar a senha, caso o aluno não lembre sua senha de acesso ao portal do aluno?

R: Na parte inferior da página de acesso ao portal tem a opção de “Esqueceu a senha”, onde será solicitado algumas informações pessoais para que possa ser criada uma nova senha.

7. Aparece um formulário logo após logar no portal, o que fazer?

R: É um formulário de atualização cadastral, basta atualizar que ao finalizar será direcionado ao portal do aluno.

8. Apareceu uma tela de contrato de prestação de serviços, o que fazer?

R: Essa tela irá aparecer para todos os alunos que ainda não realizaram o aceite do contrato. Esses alunos precisam dar o aceite no portal para que possa concluir sua matrícula e tenha acesso às suas disciplinas. Após o aceite do contrato o prazo para regularização da matrícula é de até 24 horas.

9. Alunos que não aceitaram e não aparece o contrato na primeira página, como fazer para aceitar?

R: Acessar a aba SECRETARIA VIRTUAL opção Matrícula. Após o aceite a matrícula será realizada em até 24 horas.

10. Como fazer para realizar a matrícula?

R: A realização da matrícula pode ser feita pelo portal do aluno, acessando a aba SECRETARIA VIRTUAL opção Matrícula.

11. Como realizar os pagamentos?

R: As cobranças a vencer podem ser pagas de duas formas: Com a impressão do boleto ou diretamente no portal com cartão de crédito.

Para a impressão do boleto acessar a aba FINANCEIRO - Impressão de boletos

Para pagamento em cartão de crédito acessar a aba FINANCEIRO - Pagamento de Cobranças com Cartão

12. Se não tiver boleto disponível ou erro no boleto, o que fazer?

R: Deve ser aberto um requerimento no portal do aluno. Para abertura do requerimento acessar SECRETARIA VIRTUAL - Solicitação de Serviços e selecionar o serviço "Solicitação Financeira - Pagamento" e descrever a solicitação. Esse serviço será atendido pelo CAA de sua unidade, onde o andamento e a resposta do requerimento poderá ser acompanhado pelo portal em SECRETARIA VIRTUAL - Serviços Solicitados - Detalhes.

13. Como realizar o pagamento de uma mensalidade atrasada?

R: As cobranças vencidas podem ser pagas diretamente no portal através de cartão de crédito ou impressão de boletos acessando aba FINANCEIRO - Pagamento de Cobranças com Cartão, ou através da impressão do boleto o qual deverá ser pago nas lotéricas ou banco caixa econômica federal.

14. Meu valor não está correto, como fazer para realizar a correção?

R: Deve ser aberto um requerimento no portal do aluno. Para abertura do requerimento acessar SECRETARIA VIRTUAL - Solicitação de Serviços e selecionar o serviço "Solicitação Financeira - Pagamento" e descrever a solicitação. Esse serviço será atendido pelo CAA de sua unidade, onde o andamento e a resposta do requerimento poderá ser acompanhado pelo portal em SECRETARIA VIRTUAL - Serviços Solicitados - Detalhes.

15. Alunos com solicitação de aproveitamento sem retorno da coordenação, o que fazer?

R: Solicitar através de requerimento de Solicitação a Coordenação, para que ele indique as disciplinas a serem cursadas pelo aluno

16. Alunos de transferência externa que não solicitaram aproveitamento de disciplinas, como devem fazer esse processo?

R: Devem se matricular nas disciplinas as quais ainda não cursou, enviar por e-mail para a secretaria a documentação com a solicitação de aproveitamento de estudo e posteriormente entregar a documentação original para análise da coordenação.

17. Como serão as disciplinas práticas?

R: A Carga horária teórica das disciplinas práticas serão ministradas remotamente através da plataforma virtual, a parte prática está suspensa. Para as disciplinas que são apenas práticas, as aulas estão suspensas.

18. Como realizar a negociação de débitos de semestre anterior para que consiga realizar a matrícula?

R: Deve ser aberto um requerimento no portal do aluno. Para abertura do requerimento acessar SECRETARIA VIRTUAL - Solicitação de Serviços e selecionar o serviço “Solicitação Financeira - Pagamento” e descrever a solicitação. Esse serviço será atendido pelo CAA de sua unidade, onde o andamento e a resposta do requerimento poderão ser acompanhados pelo portal em SECRETARIA VIRTUAL - Serviços Solicitados - Detalhes.

19. Dúvidas sobre FIES e Prouni, como poderão ser tratadas?

R: Deve ser aberto um requerimento no portal do aluno. Para abertura do requerimento acessar SECRETARIA VIRTUAL - Solicitação de Serviços e selecionar o serviço “Solicitação Financeira - Pagamento” e descrever a solicitação. Esse serviço será atendido pelo CAA de sua unidade, onde o andamento e a resposta do requerimento poderão ser acompanhados pelo portal em SECRETARIA VIRTUAL - Serviços Solicitados - Detalhes.