

COMUNICADO 01 – SUPORTE AOS USUÁRIOS DO VIRTUAL CLASS

Unai/MG, 30 de março de 2019.

Ao Diretor Geral da FACISA
Professor Dr. Wender Oliveira

Tendo em vista a demanda apresentada pela direção geral na data de hoje a este setor, tendo em vista que a Faculdade de Ciências da Saúde de Unai – FACISA, atendendo ao que foi autorizado pelo Art. 1º, parágrafo quarto da Portaria MEC nº 343/2020 de 17mar2020, irá adotar, o regime de aulas remotas (EaD) em substituição às aulas presenciais nos cursos de Graduação que oferece, quais sejam:

- a) BACHARELADO EM ENFERMAGEM
- b) BACHARELADO EM FARMÁCIA
- c) BACHARELADO EM MEDICINA VETERINÁRIA
- d) BACHARELADO EM PSICOLOGIA
- e) BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL

E ainda, que as aulas no formato EaD serão realizadas por meio da plataforma Virtual Class, a qual, além de todo aparato para a gestão educacional presencial e gestão administrativa da IES, dispõe das ferramentas necessárias para o trabalho no formato EaD, permitindo acesso de Docentes e Discentes por meio de senha pessoal para desenvolvimento das aulas e atividades, conforme normatizado pela Direção e aprovado pelo Conselho Superior da IES, apresento as seguintes medidas adotadas, a fim de apoiar docentes e discentes nesse processo, considerando que serão utilizados recursos novos do sistema com os quais os mesmos estão em fase de familiarização.

Instituímos uma estratégia de Suporte aos usuários do Virtual Class, exclusivo para docentes e discentes, nesse período de adequação das atividades acadêmicas decorrente da pandemia da COVID-19.

A partir de 31abr2020 está disponível como canal exclusivo para esse suporte o e-mail suportevirtualclass@facisaunai.edu.br. Através desse e-mail, docentes e discentes poderão tirar dúvidas sobre os processos de acesso ao sistema Virtual Class, postagem dos trabalhos, postagem e recebimento dos materiais de aulas, abertura e participação no Fóruns, dentre outras funcionalidades empregadas no desenvolvimento das aulas no formato EaD.

O monitoramento do e-mail ficará a cargo do setor de informática e procuradoria institucional, conjuntamente, de modo a propiciar um atendimento às demandas apresentadas no menor lapso temporal possível. Serão responsáveis pelo acompanhamento constante do e-mail os colaboradores Daniel Batista e Gabriel.... (Setor de informática) no período matutino (08h às 13h), da colaboradora Aline Borges no período vespertino (13h às 18h) e todo o período será acompanhado pela procuradora institucional Érica Cunha.

Compete à equipe de suporte técnico da FACISA realizar a orientação direta dos docentes e discentes através do e-mail, analisando os problemas e dificuldades relatadas, respondendo aos questionamentos, enviando os tutoriais de apoio quando for o caso e encaminhando ao suporte de desenvolvimento do sistema as demandas que necessitem dessa intervenção.

Compete ainda, acompanhar e cobrar do suporte de desenvolvimento a resolução das demandas a ele encaminhadas.

Toda equipe estará em contato constante através de grupo de Whatsapp criado especificamente para essa finalidade, do qual é integrante também o suporte técnico de desenvolvimento do Virtual Class, na pessoa do seu desenvolvedor Célio Pereira David, de modo a dar andamento ainda mais célere para demandas nas quais seja necessário intervenção técnica de desenvolvimento.

Aos usuários que irão encaminhar suas dúvidas ao suporte, orientamos que para o melhor atendimento pelo suporte é necessário que nos e-mails sejam seguidas algumas orientações, conforme segue:

- a) Que os fatos sejam relatados com a maior riqueza de detalhes possíveis,
- b) Que seja informado o passo a passo seguindo pelo usuário até a ocorrência da falha
- c) Que informem sempre a disciplina, curso e turma em questão,
- d) Informem o nome completo,
- e) Anexem “print” da tela em que ocorre o problema ou até mais de uma tela, apresentando o caminho percorrido pelo usuário.

A equipe de suporte técnico da FACISA buscará ainda aprimorar esse atendimento com ferramentas que permitam a resolução ainda mais rápida das demandas. Tão logo esteja disponível tais ferramentas serão divulgadas.

Quanto ao acesso aos e-mails institucionais, essa mesma equipe dará apoio para os casos em que o aluno ou professor esquecerem e ou perderem suas senhas e necessitarem resetá-las. Porém, para resete das senhas dos e-mails institucionais o usuário deverá enviar e-mail para informatica@facisaunai.edu.br informando o e-mail correto para o qual deseja o resete bem como seu nome completo e CPF.



Érica de Sousa Cunha Cruz
Procuradora Institucional

Faculdade de Ciências da Saúde de Unai – FACISA (Cod. 4780)