

## FAQ – PERGUNTAS FREQUENTES

### GRADUAÇÃO EAD

#### **Como obter informações sobre processos Acadêmicos/Administrativos?**

Seu primeiro Canal de Atendimento será seu Coordenador do Polo. Contatos disponíveis no seguinte link: <https://www.mackenzie.br/ead/polos-presenciais>

#### **Como solicitar o Cartão TIA?**

Caso você não tenha recebido a primeira via do seu Cartão TIA entre em contato com o seu Polo para fazer a retirada. No caso da solicitação da segunda via do seu cartão, é necessário entrar em contato através do e-mail [cartaotia@mackenzie.br](mailto:cartaotia@mackenzie.br), anexando foto e informando seu número de matrícula. Posteriormente, o Cartão será enviado para seu Polo.

#### **O que fazer caso tenha problemas com a senha do TIA e do Moodle?**

Entre em contato com Help Desk Mackenzie pelo suporte online <https://www.mackenzie.br/gerti/fale-conosco/>

#### **Como solicitar renovação de matrícula?**

A renovação é automática, confirmada pelo efetivo pagamento do valor da matrícula, que corresponde à primeira parcela do semestre. O boleto será enviado pelo Correio e ficará disponível no TIA (<https://www3.mackenzie.com.br/tia>), na aba Situação Financeira.

#### **Quando é disponibilizado o Cronograma de Matrícula?**

A Orientação Normativa, com o Cronograma e informações gerais, é publicada no mural do Moodle, semestralmente, em forma de PDF para servir de apoio aos alunos. É um documento criado para lhe ajudar com a programação de sua matrícula, portanto, fique atento(a) aos prazos e datas presentes nesse arquivo.

### **Como solicitar alteração na matrícula?**

O aluno que não concordar com a matrícula, deverá solicitar alteração por meio da aba de "Requerimentos" disponível no TIA, buscar pelo requerimento intitulado como "Alteração de Matrícula", podendo ser solicitado durante o período regular de matrícula, de acordo com a Orientação Normativa.

Acesso ao TIA: <https://www3.mackenzie.com.br/tia>

### **Como solicitar aproveitamento de créditos?**

Por meio do requerimento disponível no TIA intitulado como "APROVEITAMENTO DE CRÉDITOS - EAD".

Observação: Os critérios estão disponíveis no Capítulo IV, do Regulamento Acadêmico.

Este documento está disponível no menu Recursos ao Aluno > Regulamentos e Orientações > Renovação de Matrícula.

### **Como solicitar trancamento ou cancelamento de matrícula?**

Acessando o TIA, na aba de "Requerimentos", basta solicitar o requerimento intitulado como "TRANCAMENTO/CANCELAMENTO DE MATRÍCULA GRADUAÇÃO - EAD VERSÃO 06/2017".

Acesso ao TIA: <https://www3.mackenzie.com.br/tia>

### **Qual é a diferença entre Trancamento e Cancelamento?**

**Trancamento** – O aluno mantém o vínculo com a UPM:

Art. 25 do Regulamento: O trancamento de matrícula vigora no respectivo semestre letivo em que for pleiteado, podendo ser requerido, formalmente, por mais 2 semestres. O trancamento será considerado a partir da data da solicitação formal, não importando isenção de eventual compromisso financeiro com o IPM, até a data solicitada.

Observação:

1. Para solicitar o trancamento, o aluno deve efetivar a matrícula do semestre.
2. O prazo para trancamento da matrícula consta na Orientação Normativa, publicada no Moodle, no final do semestre.

**Cancelamento** – o aluno encerra o vínculo com a UPM:

Art. 31 do Regulamento: O cancelamento da matrícula encerra o vínculo do discente com a UPM implicando seu total desligamento, não importando isenção de eventual compromisso financeiro com o IPM na data da sua efetivação.

Observação: O cancelamento da matrícula poderá ser solicitado a qualquer tempo.

### **Como solicitar readmissão?**

O aluno que cancelou ou não efetivou a matrícula poderá solicitar readmissão por meio de Requerimento disponível no TIA, de acordo com o Calendário constante na Orientação Normativa, disponível no Moodle.

Observação: O aluno continua tendo acesso ao TIA, mesmo após solicitado o Cancelamento.

### **Como solicitar transferência de Polo?**

Por meio da aba de "Requerimentos" no TIA, intitulado como "REQUERIMENTO FINS GERAIS EAD"

Acesso ao TIA: <https://www3.mackenzie.com.br/tia>

1. A transferência de Polo implica na alteração da matrícula e deverá ser solicitada no período regular.

2. As solicitações realizadas após o período de matrícula serão analisadas de acordo com Calendário Acadêmico, considerando os prazos e critérios internos, que não prejudiquem o aluno no ambiente virtual.

### **Como tirar dúvidas a respeito de minha situação financeira?**

O TIA dispõe de uma aba intitulada "Situação Financeira", onde você pode consultar todas as informações referentes ao pagamento de sua mensalidade. Caso haja outras dúvidas, acesse <https://www.mackenzie.br/atendimento/setor-financeiro/unicidade-atendimento> e consulte os canais de atendimento.

### **Como acessar a Biblioteca?**

Você pode acessar a biblioteca através do seguinte link: <https://www.mackenzie.br/biblioteca/>

### **Como tirar dúvidas sobre o Moodle?**

Você pode encaminhar um e-mail para a nossa equipe através do [ead.moodle@mackenzie.br](mailto:ead.moodle@mackenzie.br) ou entrar em contato pelo chat online: <https://www13.directtalk.com.br/clientes/custom/Mackenzie/init.html>

### **Como tirar dúvidas pedagógicas?**

Você pode contatar o tutor do seu Polo, seus professores ou a coordenação do seu curso.

### **Como solicitar adiamento de prazo para entrega de atividades?**

Você deverá conversar diretamente com o Professor via Mensagens do Moodle.

### **Como solicitar uma nota que não foi publicada no Moodle?**

Para solicitar uma nota que ainda não foi lançada, é necessário que você contate o professor.

Para enviar uma mensagem:

1. Clique na disciplina desejada;
2. Ao lado direito do Moodle, clique em Nossa turma;
3. Em seguida, pesquise o professor que deseja enviar a mensagem, você pode localizá-lo utilizando os filtros (papéis > professor) ou descendo a barra de rolagem para encontrá-lo;
4. Clique no perfil do professor;
5. Clique em Mensagem.

### **Como solicitar Revisão de Nota?**

No TIA, aba "Requerimentos", solicite um requerimento intitulado REVISÃO DE NOTAS - GRADUAÇÃO EAD VERSÃO 05/2018.

### **Como requerer informações que não constam no elenco de dúvidas acima?**

Utilize o Requerimento Fins Gerais – EAD, disponível no TIA, na aba de "Requerimentos".