



RESOLUÇÃO Nº 258 de 22/06/2017 – CAS

Estabelece, para os alunos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação presenciais, o **sistema de solicitações e respectivos recursos** em relação às questões acadêmicas, financeiras e administrativas, decididas por autoridades da **Universidade Positivo (UP)**.

O **CONSELHO ACADÊMICO SUPERIOR (CAS)**, órgão da administração superior da **Universidade Positivo**, no uso de suas atribuições estatutárias, considerando:

RESOLVE:

Art. 1º O aluno, de curso de Graduação e/ou Pós-Graduação presencial, interessado em submeter algum questionamento, à autoridade da Universidade Positivo, deverá seguir o seguinte sistema de solicitações e respectivos recursos:

Tipo de Solicitação	Solicitação - 1ª instância		Recurso – 2ª instância	
	Destinatário	Protocolo/Chamado	Destinatário	Nome do protocolo
Acadêmica (Graduação)	Coordenador Executivo do Curso	Protocolo: Outros Assuntos Acadêmicos ou Protocolo específico do assunto, caso exista.	Reitor	Recurso de Solicitação Acadêmica
Acadêmica (Pós-Graduação)	Lato Sensu: Coordenador do Curso			
	Stricto Sensu: Coordenador do Programa			
Administrativa	Gestor da Unidade	Protocolo Assuntos Administrativos (exceto financeiro)	Pró-Reitor de Planejamento e Operação	Recurso de Solicitação Administrativa
Financeira (Faturamento)	Departamento Financeiro - Faturamento	Protocolo específico, caso exista. ou Abertura de chamado pelo telefone (41) 3250-3750	Gerente da Área Financeira	Recurso de Solicitação Financeira
Financeira (Financiamento)	Departamento Financeiro - Financiamento	Abertura de chamado pelo telefone (41) 3317-3000.		

§ 1º Todas as solicitações de primeira instância (acadêmicas, administrativas e financeiras) podem ser feitas de modo online, por meio de acesso ao Aluno Online e escolha do respectivo protocolo.

§ 2º As solicitações financeiras, de primeira instância, também podem ser feitas por meio telefônico, mediante abertura de chamado.

§ 3º Todas as solicitações de segunda instância (recursos acadêmicos, administrativos e financeiros) devem ser feitas presencialmente, na Ouvidoria ou nas Centrais de Atendimento de uma das unidades da UP.

§ 4º O aluno poderá redigir o recurso, na Ouvidoria ou nas Centrais de Atendimento, em carta de próprio punho, ou poderá levar o documento já escrito e impresso, para protocolo.

§ 5º Só serão admissíveis e protocolados recursos quando o interessado, no momento da solicitação, apresentar comprovante da solicitação e da decisão de indeferimento da primeira instância, conforme quadro acima.

§ 6º Nos casos em que houver norma específica da UP que disciplina determinado assunto e prevê possibilidade de reanálise/revisão da decisão proferida em primeira instância, o aluno deverá solicitar a reanálise/revisão, antes de protocolar o recurso.

Art. 2º O prazo dos recursos previstos nesta Resolução é de 10 (dez) dias corridos, contados da notificação do aluno da decisão.

§ 1º Nos casos dos protocolos online, considera-se que o aluno foi notificado no dia útil seguinte ao da publicação da decisão no sistema de protocolo online.

§ 2º Os prazos serão contados em dias corridos, excluindo-se o dia da publicação da decisão e incluindo-se o dia do vencimento.

§ 3º Quando o último dia do prazo for sábado, domingo, feriado ou recesso segundo o calendário acadêmico, o vencimento do prazo considerar-se-á prorrogado para o dia útil subsequente.

§ 4º Recursos protocolados fora do prazo serão considerados inválidos e não serão analisados.

Art. 3º A primeira instância decisória não está autorizada a deferir protocolos em discordância com as normas da UP, competindo exclusivamente à segunda instância decisória a autorização de exceções às regras internas.

Parágrafo único. A Secretaria Geral somente lançará os registros acadêmicos que estiverem de acordo com as normas internas, salvo se a exceção for autorizada pela segunda instância decisória.

Art. 4º Para fins desta Resolução, são consideradas:

- I - **Solicitações acadêmicas:** as referentes à matrícula e a todos os assuntos da vida acadêmica do aluno. Exemplos: notas, faltas, tratamento especial, atividades complementares, estágio, intercâmbio, transferência, equivalência de disciplina, colação de grau, ENADE, relacionamento em sala de aula, assuntos pedagógicos.
- II - **Solicitações administrativas:** as referentes à infraestrutura física e de TI, estacionamento, segurança e limpeza das unidades.

III - Solicitações financeiras:

- a) **Faturamento:** as referentes ao valor, vencimento e ao pagamento de mensalidade, verificação de débitos e negociação, desconto, bolsas, devoluções, faturamento para pessoa jurídica, pagamento à vista, débito automático, notas fiscais e declarações financeiras.
- b) **Financiamento:** as referentes ao FIES, FIR, CEUP e PRAVALER. O financiamento também atende às solicitações sobre PROUNI.

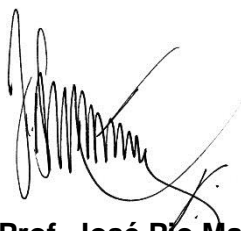
Art. 5º Fica permitido ao aluno ou qualquer interessado protocolar diretamente Carta ao Reitor, na Ouvidoria ou nas Centrais de Atendimento, desde que sobre assunto que não se enquadre nos tipos de solicitação descritos nos arts. 1º e 4º desta Resolução.

Parágrafo único. O aluno ou qualquer interessado poderá redigir a Carta ao Reitor, na Ouvidoria ou nas Centrais de Atendimento, em carta de próprio punho, ou poderá levar o documento já escrito e impresso, para protocolo.

Art. 6º Os casos omissos sobre esta Resolução serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário sobre a mesma matéria.

Curitiba (PR), 22 de junho de 2017.



Prof. José Pío Martins
Reitor e Presidente do Conselho Acadêmico Superior (CAS)