

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento
Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

RESOLUÇÃO Nº 68 de 01/07/2013 - CAS

Regulamenta o **Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)**, da **Universidade Positivo (UP)**.

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

RESOLVE:

Art. 1º Oficializar a implementação do **Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)** da UP e do Centro Tecnológico Positivo (CT Positivo).

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º O SIAE é um órgão vinculado à Reitoria da UP, composto por dez setores, que visam ao atendimento de **alunos e egressos** da UP e do CT Positivo com relação a variados temas: acadêmico, financeiro, empreendedorismo e inovação, iniciação científica, inclusão, intercâmbio e orientação profissional, psicológica e psicopedagógica.

Parágrafo único. Além de oferecer suporte ao aluno e ao egresso, o SIAE também tem como objetivo a garantia da qualidade dos serviços prestados por seus setores, visando à satisfação de todos os usuários.

Art. 3º O SIAE é composto pelos seguintes setores:

- I - Atendimento Financeiro.
- II - Atendimento de Emergência e Urgência.
- III - Central de Atendimento.
- IV - Central de Carreiras.
- V - Centro de Inclusão.
- VI - Centro de Pesquisa, Empreendedorismo e Inovação (CePEI).
- VII - Centro de Psicologia.
- VIII - Departamento de Marketing.
- IX - Departamento de Relações Internacionais.
- X - Ouvidoria.

Art. 4º São atribuições gerenciais do SIAE:

- I - manter alunos e egressos atualizados com relação aos canais de contato e aos serviços prestados por seus setores;

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento
Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

- II - responder dúvidas de alunos, egressos e quaisquer outros interessados, com relação ao SIAE e aos seus setores;
- III - promover integração entre todos os setores que o compõem;
- IV - zelar pela qualidade do serviço prestado.

CAPÍTULO II
DO ATENDIMENTO FINANCEIRO

Art. 5º O Atendimento Financeiro é o setor responsável por atender e orientar alunos e egressos com relação aos financiamentos estudantis, pagamentos e negociações, segundo as diretrizes financeiras do Grupo Positivo. Ele é composto por três áreas: **Auxílio à Negociação e ao Crédito, Faturamento e Financiamento.**

Art. 6º São atribuições da área de **Auxílio à Negociação e ao Crédito**:

- I - realizar atendimentos referentes à inadimplência;
- II - realizar negociação de débitos e efetivar acordos financeiros;
- III - emitir boletos atrasados (vencidos há mais de 30 dias).

Art. 7º São atribuições da área de **Financiamento**:

- I - fornecer informações sobre financiamentos estudantis (FIES e FIR);
- II - fornecer informações sobre o Programa Universidade para Todos (PROUNI);
- III - orientar alunos nos procedimentos para solicitação dos financiamentos e do PROUNI;
- IV - orientar alunos com relação ao pagamento das mensalidades e à quitação dos débitos.

Art. 8º São atribuições da área de **Faturamento**:

- I - emitir boletos (mensais e com vencimento em até 30 dias) e disponibilizá-los aos alunos para retirada diretamente no site da UP pelo Aluno Online;
- II - efetivar e controlar o lançamento de bolsas de acordo com a Política de Descontos da UP;
- III - realizar os procedimentos referentes às devoluções.

Art. 9º O Atendimento Financeiro está localizado no andar térreo do bloco azul da UP. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h30, sendo o atendimento realizado mediante a retirada de senha no local.

Capítulo III
DO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA E URGÊNCIA

Art. 10. O atendimento de **emergência e urgência** médica será realizado da seguinte maneira:

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento
Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

- I- **Unidades CIC e Hauer do CT Positivo:** alunos, colaboradores e visitantes, que venham a necessitar de atendimento em casos de **emergência** e **urgência médica**, serão atendidos pela empresa Ecco-Salva.
- II- **Unidade Ângelo Sampaio do CT Positivo e câmpus da UP no período da tarde:** alunos, colaboradores e visitantes, que venham a necessitar de atendimento em casos de **emergência** e **urgência médica**, serão atendidos por auxiliares e técnicos de enfermagem, respeitadas as restrições técnicas, éticas e legais dos profissionais. Caso necessário, será providenciado atendimento pela empresa Ecco-Salva.
- III- **Câmpus da UP no período da manhã e da noite:** alunos, professores, colaboradores e visitantes, que venham a necessitar de atendimento em casos de **emergência** e **urgência médica**, serão atendidos por técnicos de enfermagem e/ou médico, respeitadas as restrições técnicas, éticas e legais dos profissionais. Caso necessário, será providenciado atendimento pela empresa Ecco-Salva.

Art 11. A **Enfermaria** da UP está localizada no andar térreo da Reitoria. O horário de funcionamento é de segunda a sexta feira, das 8h às 12h e das 14h às 22h30.

Parágrafo único. Na unidade Ângelo Sampaio do CT Positivo, a **Enfermaria** está localizada ao lado da cantina. O horário de funcionamento é de segunda a sexta feira, das 14h30 às 21h.

CAPÍTULO IV
DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Art. 12. A **Central de Atendimento** é o setor responsável por atender e orientar alunos, professores, egressos e quaisquer outros interessados com relação a assuntos da administração acadêmica.

Art. 13. São atribuições da **Central de Atendimento**:

- I - realizar matrículas e rematrículas;
- II - aplicar provas dos processos seletivos agendados;
- III - cadastrar e manter atualizados dados dos alunos no sistema acadêmico;
- IV - realizar protocolo das solicitações acadêmicas;
- V - fornecer informações sobre os cursos de Graduação e sobre os Cursos Superiores de Tecnologia;
- VI - intermediar a relação entre aluno e Secretaria Geral.

Parágrafo único. A **Central de Atendimento** está localizada no andar térreo do bloco azul da UP. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 22h, e aos sábados, das 8h às 12h. O atendimento é realizado mediante retirada de senha no local.

Art. 14. As unidades Ângelo Sampaio, CIC e Hauer do CT Positivo têm suas próprias **Centrais de Atendimento**, cujas atribuições são:

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento

Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

- I - cobrar mensalidades;
- II - alterar vencimento e emitir boletos (vencidos há mais de 30 dias);
- III - fornecer informações sobre os financiamentos estudantis (FIES e FIR) e sobre o PROUNI;
- IV - orientar alunos nos procedimentos para solicitação dos financiamentos;
- V - orientar alunos com relação ao pagamento de mensalidades;
- VI - analisar e emitir a aprovação do FIES;
- VII - fornecer informações sobre a política de descontos do CT Positivo;
- VIII -fornecer informações sobre os Cursos Superiores de Tecnologia.

Parágrafo único. Nas unidades CIC e Hauer do CT Positivo, o horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h30. Na unidade Ângelo Sampaio o horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 12h às 21h30.

CAPÍTULO V
DA CENTRAL DE CARREIRAS

Art. 15. A **Central de Carreiras** é o setor do SIAE responsável por mediar a relação entre alunos e egressos da UP e do CT Positivo com o mercado de trabalho, bem como instrumentalizá-los nas questões referentes à carreira e à empregabilidade.

Art. 16. São atribuições da **Central de Carreiras**:

- I - disponibilizar oportunidades de estágio e de emprego, por meio do Portal Universitário, do site da UP e das redes sociais da própria Central de Carreiras;
- II - realizar a gestão dos trâmites de regularização de estágios estabelecidos entre os alunos da UP e do CT Positivo, com as empresas concedentes conveniadas, bem como representar o Grupo Positivo perante as outras Instituições de Educação Superior;
- III - realizar eventos relacionados à carreira e à empregabilidade, tais como “Quarta Mais”, “Fórum de Líderes” e “*Workshare*” – feira anual de empregabilidade;
- IV - ofertar programas específicos para desenvolvimento de carreira, tais como *coaching*, consultoria de carreira, programa de autodesenvolvimento de vida e carreira, e programas individuais e personalizados de orientação profissional.

Parágrafo único. Dos serviços prestados pela **Central de Carreiras** são disponibilizados aos egressos da UP e do CT Positivo a participação em eventos, a consultoria de carreira e o acesso às vagas de emprego ofertadas.

Art. 17. A **Central de Carreiras** está localizada no andar térreo do bloco amarelo da UP. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h.

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento
Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

CAPÍTULO VI
DO CENTRO DE INCLUSÃO

Art. 18. O **Centro de Inclusão** é o setor responsável por promover inclusão de alunos com deficiências ou necessidades educacionais especiais à comunidade acadêmica da UP e do CT Positivo.

Art. 19. São atribuições do **Centro de Inclusão**:

- I - desenvolver projetos visando à empregabilidade dos alunos com deficiência;
- II - disponibilizar profissionais intérpretes de Libras para auxiliar os alunos com deficiência auditiva;
- III - ministrar curso de Libras básico (gratuito) para colaboradores e professores do Grupo Positivo;
- IV - organizar e ministrar cursos de extensão sobre inclusão;
- V - organizar e ministrar cursos *in company*, com objetivo de oferecer soluções às empresas para questões referentes à inclusão e à diversidade;
- VI - orientar professores e coordenadores com relação às características específicas do aluno de inclusão que fará parte da turma;
- VII - realizar intervenção em salas de aula, com objetivo de oferecer suporte para as turmas que têm alunos atendidos pelo Centro de Inclusão;
- VIII - realizar atendimento aos alunos com deficiências ou necessidades educacionais especiais que solicitaram “banca especial” para a realização do vestibular;
- IX - realizar atendimento pedagógico individual e aplicação individual de avaliações aos alunos atendidos pelo Centro de Inclusão.

Art. 20. O **Centro de Inclusão** está localizado no andar térreo do bloco amarelo da UP. Horários de funcionamento: segunda-feira, das 14h às 20h; terça, quinta e sexta-feira das 8h às 17h30 e quarta-feira, das 8h às 20h.

CAPÍTULO VII
DO CENTRO DE PESQUISA, EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO

Art. 21. São objetivos do **Centro de Pesquisa, Empreendedorismo e Inovação (CePEI)**:

- I - fomentar empreendedorismo e inovação no âmbito da UP e do CT Positivo;
- II - regulamentar e promover o desenvolvimento da pesquisa científica feito por alunos e professores da UP e do CT Positivo .

Art. 22. São atribuições do CePEI:

- I - definir diretrizes e gerenciar a política de propriedade intelectual da UP e do CT Positivo;
- II - elaborar e publicar os editais da Incubadora da UP;
- III - fornecer qualificação e assessorar empresas incubadas;
- IV - gerenciar a Incubadora da UP;

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento
Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

- V - gerenciar o PIC (Programa de Iniciação Científica) e publicar seus Editais;
- VI - gerenciar projetos de pesquisa em desenvolvimento na UP e no CT Positivo;
- VII - prospectar recursos para pesquisas.

Art. 23. O CePEI está localizado no andar térreo do bloco amarelo da UP. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h.

CAPÍTULO VIII
DO CENTRO DE PSICOLOGIA

Art. 24. O **Centro de Psicologia** da UP consiste em um serviço-escola modelo, que oferece variados tipos de atendimento psicológico – clínico, comunitário, escolar, esportivo, hospitalar, jurídico, organizacional, social, de trânsito e sobre comportamento alimentar – aos alunos, egressos e toda comunidade.

Art. 25. São serviços prestados pelo **Centro de Psicologia**:

- I - Avaliação Psicológica.
- II - Estimulação de Bebês.
- III - Plantão de Atendimento Psicológico (PROAPSI).
- IV - Gerenciamento de Estresse.
- V - Orientação Profissional.
- VI - Programa de Formação de Líderes Empresariais.
- VII - Programa de Intervenção em Problemas de Aprendizagem (infantil).
- VIII - Programa de Prevenção ao Uso de Drogas.
- IX - Programa Qualidade de vida no Trabalho.
- X - Psicoterapia: individual (adulto e infantil), familiar ou de casal.

Art. 26. O **Centro de Psicologia** está localizado no andar térreo do bloco amarelo da UP. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e aos sábados, das 8h às 12h.

CAPÍTULO X
DO DEPARTAMENTO DE MARKETING

Art. 27. Como setor integrante do SIAE, o **Departamento de Marketing** atua no âmbito do relacionamento com alunos e egressos. São suas atribuições:

- I - divulgar notícias sobre a UP, o CT Positivo e os projetos que estão sendo realizados pelos seus alunos e professores;
- II - manter atualizada a intranet do aluno, o site e as redes sociais da UP e do CT Positivo;
- III - organizar e realizar visita de alunos, pais, professores e quaisquer outros interessados pelo câmpus da UP;
- IV - orientar alunos com relação aos procedimentos oficiais para realização da colação de grau festiva e a especial;

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento

Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

- V - organizar, em parceria com a Secretaria Geral, a colação de grau especial;
- VI - planejar e realizar, em parceria com a Pró-Reitoria Acadêmica, eventos acadêmicos e comemorativos;
- VII - realizar campanhas educativas sobre temas de interesse geral, como saúde, meio ambiente e segurança;
- VIII - realizar a comunicação com a comunidade acadêmica, divulgando informações da UP e do CT Positivo aos seus alunos, egressos e professores;
- IX - realizar ações para acompanhamento dos alunos egressos.

Art. 28. O **Departamento de Marketing** está localizado no segundo andar da Reitoria da UP. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

CAPÍTULO IX
DO DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Art. 29. São objetivos do **Departamento de Relacionais Internacionais**:

- I - oferecer oportunidades de intercâmbio acadêmico internacional para alunos e professores da UP e do CT Positivo;
- II - receber alunos e professores estrangeiros que queiram realizar estudos e pesquisas na UP e no CT Positivo.

Art. 30. São atribuições do **Departamento de Relações Internacionais**:

- I - estabelecer convênios de cooperação internacional com instituições estrangeiras;
- II - divulgar convênios estabelecidos e publicar editais com oportunidades de intercâmbio acadêmico e pesquisa conjunta;
- III - receber alunos e professores intercambistas;
- IV - organizar eventos, conferências e *workshops* de caráter internacional;
- V - representar a UP e o CT Positivo em organizações e redes universitárias internacionais.

Art. 31. O **Departamento de Relações Internacionais** está localizado na sala 17 do bloco da Pós-Graduação da UP. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h.

CAPÍTULO XI
DA OUVIDORIA

Art. 32. A **Ouvidoria** é o setor responsável por intermediar o relacionamento entre UP e CT Positivo e os seus alunos, professores, colaboradores e a comunidade, visando sempre à mediação e à resolução de conflitos.

Art. 33. São atribuições da **Ouvidoria**:

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento
Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

- I - receber denúncias, críticas, sugestões e elogios de alunos, pais, egressos, professores e da comunidade em geral, encaminhando-as aos setores responsáveis, com o comprometimento de dar retorno ao solicitante;
- II - analisar sugestões, comentários e críticas dos alunos contidas nas avaliações institucionais e encaminhá-las aos setores responsáveis, com o comprometimento de dar retorno ao solicitante;
- III - atender solicitações de trancamento e cancelamento de matrícula;
- IV - realizar encaminhamento de alunos e pais aos outros setores do SIAE.

Art. 34. Na UP, a **Ouvidoria** está localizada no andar térreo da Reitoria. O horário de funcionamento é de segunda à sexta-feira, das 8h às 22h.

Art. 35. Nas unidades Ângelo Sampaio e CIC do CT Positivo, a **Ouvidoria** está localizada ao lado da sala dos professores. Na unidade Ângelo Sampaio o horário de funcionamento é de terça a quinta-feira, das 13h às 17h, e das 18h às 22h. Na unidade CIC, os horários de funcionamento são: segunda-feira, das 9h às 12h e das 13h às 21h e sexta-feira, das 9h às 12h.

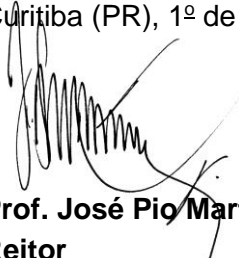
CAPÍTULO XII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36. O anexo 1 desta Resolução apresenta informações detalhadas sobre cada setor que compõe o SIAE, com indicação dos canais de contato (telefone e e-mail), do horário de funcionamento e da localização. Essas informações também estão disponibilizadas na intranet e nos sites da Universidade Positivo e do Centro Tecnológico Positivo.

Art. 37. Esclarecimentos sobre esta Resolução e sobre o funcionamento do SIAE podem ser solicitados pelo e-mail **siae@up.com.br**

Art. 38. Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba (PR), 1º de julho de 2013.


Prof. José Pio Martins
Reitor

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento

Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

ANEXO 1 – Canais de contato, horário de funcionamento e localização dos setores que compõem o SIAE.

Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)

Setores	Telefone	E-mail	Horário de Atendimento (Segunda a Sexta-Feira)	Localização
Atendimento Financeiro	3250-3737	financiamento@up.com.br faturamento@up.com.br cobranca@up.com.br	Das 8h às 21h30	UP - Bloco Azul (térreo)
Atendimento de Emergência e Urgência	3317-3123	enfermaria@up.com.br	Das 8h às 12h e das 14h às 22h	UP - Reitoria (térreo)
Central de Atendimento	3317-3200 3317-3055	atendimento@up.com.br	Das 7h30 às 22h Das 8h às 12h (sábados)	UP - Bloco Azul (térreo)
	3234-8400	atendimentoctp@up.com.br	Das 12h às 21h30	CTP Ângelo Sampaio
	2107-8686	atendimentoctp@up.com.br	Das 8h às 21h30	CTP CIC

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento

Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

	3207-3880	atendimentoctp@up.com.br	Das 8h às 21h30	CTP Hauer
Central de Carreiras	3317-3447 3317-3148	ccarreiras@up.com.br	Das 8h às 22h	UP - Bloco Amarelo (sala 16)
Centro de Inclusão	3317-3442	centrodeinclusao@up.com.br	Das 14h às 20h (segunda feira) Das 8h às 17h30 (terça, quinta e sexta feira) Das 08h às 20h (quarta feira)	UP - Bloco Amarelo (sala 003, espaço empreendedor)
Centro de Pesquisa, Empreendedorismo e Inovação (CePEI)	3317-3000 (ramal 3574)	pesquisa@up.com.br	Das 7h30 às 17h	UP - Bloco Amarelo (térreo)
Centro de Psicologia	3317-3169	centropsicologico@up.com.br	Das 8h às 22h Das 8h às 12h (sábados)	UP - Bloco Amarelo (térreo)

UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)
Serviço Integrado de Atendimento ao Aluno e ao Egresso (SIAE)
Regulamento

Aprovado pela Resolução nº 68 de 01/07/2013 - CAS

Departamento de Marketing	3317-3284	marketing@up.com.br	Das 8h às 18h	UP - Reitoria (2º andar)
Departamento de Relações Internacionais	3317-3115	internacional@up.com.br	Das 9h às 21h	UP - Bloco da Pós-Graduação (sala 17)
Ouvidoria	3317-3423	ouvidoria@up.com.br	Das 8h às 22h	UP - Reitoria (térreo, sala 10)
	3338-0001	ouvidoriactp@up.com.br	Das 13h às 17h; das 18h às 22h (terça à quinta-feira)	CTP Ângelo Sampaio
			Das 9h às 12h; das 13h às 21h (segunda feira) Das 9h às 12h (sexta feira)	CTP CIC