



SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO, CULTURA E TECNOLOGIA DA AMAZÔNIA S/A

FESAR
FACULDADE DE ENSINO SUPERIOR DA AMAZÔNIA REUNIDA

MANUAL DE PROCESSOS DA SECRETARIA ACADÊMICA

ANO: 2025

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
1.1	Competências administrativas.....	4
2	ORGANOGRAMA DA SECRETARIA ACADÊMICA.....	6
3	PROCESSOS DA SECRETARIA ACADÊMICA	8
3.1	Informações.....	8
3.2	Gestão de calendários.....	8
3.3	Acessos aos portais	9
3.4	Emissão de documentos	9
3.5	Emissão de certificado lato sensu	10
3.6	Entrega de documentação para estágio.....	10
3.7	Solicitação do histórico parcial e final.....	10
3.8	Gestão de documentos	11
3.9	Preparação do edital de renovação de matrícula e oferta	11
3.10	Cadastrar ou inativar matriz	12
3.11	Ajustes de matrícula e análise curricular	12
3.12	Matrícula regular de veteranos e extemporânea	13
3.13	Matrícula em disciplina isolada.....	13
3.14	Rematrícula de alunos com débitos indevidos	14
3.15	Inclusão de disciplinas.....	14
3.16	Exclusão de disciplinas	15
3.17	Cancelamento, destrancamento e transferência de matrícula	15
3.18	Reingresso de aluno.....	16
3.19	Aproveitamento de curso.....	16
3.20	Mudança de turno.....	17
3.21	Alteração de grupo	17
3.22	Justificativa de faltas	17
3.23	Reposição de disciplinas	18
3.24	Atividades domiciliares	18
3.25	Atividades complementares externa/interna.....	18
3.25.1	Problemas com o envio da atividade complementar via portal	19
3.26	Notas e frequência de aulas online	19
3.27	Apuração de resultados (encerramento do período letivo).....	20
3.28	Alteração de notas.....	20
3.29	Revisão de prova e vistas de prova.....	20
3.30	Segunda chamada de prova	21
3.31	Diário de classe	22
3.32	Acesso docentes	22
3.33	Documentos para colação de grau.....	23
3.34	Conclusão de curso - formatura	23
3.35	Gestão de TCC.....	23
3.36	Colação de grau em época especial	24
3.37	Validação de diploma no exterior	24
3.38	Ofício de autenticidade.....	24
3.39	2ª via de diploma	25
4	Processo Seletivo	25

Processo seletivo ENEM	25
Processo seletivo prova online	25
Processo seletivo histórico escolar - SHE	25
Processo seletivo portador de diploma	25
Processo seletivo via transferência externa.....	25
5 Acompanhamento de Diário Oficial.....	25
6 ENADE – Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes	26
7 Ouvidoria.....	26
8 Bolsas e Financiamentos	27
8.1 Elaboração do edital de bolsas.....	27
8.2 Cadastro de bolsas.....	27
8.3 Devolução de valores bolsas e financiamentos.....	27
8.4 Processo FIES.....	28
8.4.1 Processo de adesão do FIES	28
8.4.2 Contratação FIES.....	28
8.4.3 Aditamento FIES	28
8.4.4 Aditamento extemporâneo FIES	29
8.4.5 Emissão de DRM	29
8.4.6 Termo aditivo	29
8.4.7 Dilatação FIES	30
8.4.8 Suspensão FIES	30
8.4.9 Atendimento de parcelamento de coparticipação	31
8.5 Processo PROUNI.....	31
8.5.1 Processo de adesão do PROUNI.....	31
8.5.2 Contratação e manutenção PROUNI	32
8.5.3 Contratação de bolsa permanência PROUNI	33
8.5.4 Pagamento de bolsa permanência PROUNI.....	33
8.5.5 Suspensão do PROUNI	33
8.6 Encerramento de contrato do FIES e PROUNI	34
8.7 Emissão de carta para financiamento de bancos privados	34
8.8 Concessão Pravalor	34
8.9 Gestão de bolsa futura	34
9 Financeiro	35
9.1 Antecipação de semestralidade	35
9.2 Alteração de responsável financeiro.....	35
9.3 2ª via de boleto.....	36
9.4 Negociação de débitos	36

1 APRESENTAÇÃO

A **Secretaria Acadêmica** (ou **Central do Aluno**) desempenha um papel central na gestão dos processos acadêmicos e administrativos relacionados aos alunos de uma Instituição de Ensino Superior (IES). Sua função é garantir a eficácia e a qualidade no atendimento e na gestão de todas as solicitações feitas pelos estudantes ao longo de sua trajetória acadêmica. Ela é responsável pelo controle e tratamento das demandas acadêmicas e financeiras, assegurando que os registros dos alunos sejam mantidos de maneira segura e em conformidade com as normas institucionais.

O principal objetivo da **Secretaria Acadêmica** é garantir que todos os serviços oferecidos sejam feitos de forma ágil, eficiente e segura, proporcionando a melhor experiência para os alunos e demais membros da comunidade acadêmica. A Secretaria deve atuar como um ponto de apoio para todas as demandas do estudante, desde o ingresso até a conclusão do curso, sempre de acordo com o regulamento institucional e com a transparência necessária.

Essa estrutura e organização buscam melhorar a comunicação e o funcionamento dentro da instituição, estabelecendo um padrão de qualidade nos processos acadêmicos e administrativos que envolvem os alunos.

1.1 Competências administrativas

A **Secretaria Acadêmica** tem as seguintes responsabilidades e atribuições:

1. Atendimento à Comunidade Acadêmica:

- Atender alunos e outros membros da comunidade interna e externa da IES, com foco nas questões acadêmicas e financeiras.

2. Organização e Arquivamento:

- Manter e atualizar o arquivo digital dos documentos acadêmicos e outros registros do corpo discente.

3. Trâmite de Solicitações:

- Encaminhar e controlar o andamento de solicitações relacionadas à vida acadêmica e financeira dos alunos, com direcionamento aos setores

responsáveis, seja na unidade própria ou no **CSAA** (Centro de Serviços Acadêmicos Afya).

4. Auxílio na Manutenção do Arquivo Pessoal:

- Auxiliar no gerenciamento e atualização do arquivo pessoal dos alunos, garantindo a integridade dos dados.

5. Coordenação da Rematrícula:

- Organizar e coordenar o processo de rematrícula dos alunos, garantindo o cumprimento dos prazos e procedimentos estipulados.

6. Gestão de Processos Acadêmicos/Financeiros:

- Gerenciar os processos de trancamento de matrícula, cancelamento de matrícula, desistências, reingressos, entre outros, encaminhando para os setores responsáveis.

7. Propostas de Melhoria nos Serviços:

- Propor à Direção da unidade a criação e atualização de manuais de procedimentos da Secretaria Acadêmica, visando melhorar os serviços prestados.

8. Apoio às Coordenações de Curso:

- Colaborar com as Coordenações de Curso no acompanhamento das atividades docentes, mantendo o sistema acadêmico informatizado atualizado com as demandas relacionadas.

9. Qualidade no Atendimento ao Aluno:

- Garantir um atendimento de alta qualidade, com foco na eficiência e eficácia, promovendo a satisfação dos alunos.

10. Manutenção da Ordem e Disciplina:

- Garantir que os serviços sob sua responsabilidade sejam realizados com organização, respeito às normas e boa prática administrativa.

11. Gestão de Colação de Grau:

- Receber as solicitações de colação de grau, encaminhando-as aos setores responsáveis para emissão de taxas e agendamento da cerimônia de formatura.

12. Cumprimento das Diretrizes Institucionais:

- Obedecer e fazer cumprir as ordens e instruções provenientes da Reitoria/Diretoria, dentro da sua área de competência.

13. Responsabilidade sobre Documentos e Equipamentos:

- Zelar pela guarda dos livros, documentos, materiais e equipamentos pertencentes à Secretaria Acadêmica, garantindo a preservação e segurança.

2 ORGANOGRAMA DA SECRETARIA ACADÊMICA

A **Secretaria Acadêmica** está ligada à **Reitoria/Direção Geral** e à **Pró-reitoria Administrativa/Financeira**, tendo a figura do(a) **Supervisor(a) de Atendimento** como coordenador(a) das competências administrativas do setor, que se subdivide nas seguintes áreas:



2.1 Supervisor de Atendimento

O Supervisor de Atendimento coordena e supervisiona o desenvolvimento e a entrega de todas as atividades realizadas na **Secretaria Acadêmica**. Ele(a) é responsável pelo controle do acervo acadêmico e pela gestão dos serviços de atendimento ao aluno. Além disso, participa de reuniões do Conselho Superior da Instituição, quando solicitado, e assegura que as demandas do setor sejam atendidas de acordo com os regulamentos da instituição.

2.2 Serviços Internos Acadêmicos/Financeiros

Este setor é responsável pela gestão de cadastros de disciplinas, matrizes curriculares, precificação, planos de pagamento, oferta de períodos letivos, entre outros processos administrativos e acadêmicos. Também conduz o processo de rematrícula, prestando apoio às Coordenações de Cursos e às Reitorias/Diretorias, além de emitir relatórios e fornecer informações detalhadas quando solicitado.

2.3 Atendimento ao Aluno/Protocolo

O setor de **Atendimento ao Aluno/Protocolo** é responsável por atender as solicitações dos alunos por meio dos canais de atendimento disponíveis, como telefone, WhatsApp, presencialmente e pela gestão dos protocolos recebidos através da plataforma **SalesForce**. Ele realiza a triagem dos protocolos, determinando a categoria e classificação de cada solicitação, além de encaminhá-las ao setor competente para a resolução do chamado.

2.4 Bolsas e Financiamentos

Este setor é responsável pelo atendimento aos alunos que possuem ou desejam obter alguma bolsa de estudos, financiamento ou participar de programas estudantis. A equipe da **Secretaria Acadêmica** realiza os trâmites necessários relacionados às solicitações de bolsas e financiamentos, garantindo que os processos sejam conduzidos de forma ágil e conforme as diretrizes institucionais.

2.5 Gestão de Acervo Acadêmico

A célula de **Gestão de Acervo Acadêmico** é responsável por organizar e manter atualizado o arquivo digital de documentos do acervo acadêmico da instituição. Ela assegura a integridade, a segurança e a acessibilidade dos registros acadêmicos dos alunos durante todo o período de sua vida acadêmica.

2.6 Colação de Grau

O Supervisor de Atendimento, responsável pela **Secretaria Acadêmica**, supervisiona os processos relacionados à **colação de grau**, incluindo a realização da cerimônia, a emissão e o arquivamento da ATA de colação. Ele(a) garante que todos os procedimentos sejam realizados conforme as normas estabelecidas e que os alunos sejam orientados adequadamente durante todo o processo.

3 PROCESSOS DA SECRETARIA ACADÊMICA

3.1 Informações

Por meio dos canais digitais, a comunidade interna e externa tem acesso a diversas informações relevantes para o seu dia a dia dentro da IES, como ingresso ao curso, renovação de matrícula, trancamento, destrancamento e desistência.

Para isso, o interessado deve entrar em contato com um dos canais digitais e acessar as possíveis soluções. Caso necessite de atendimento humano, o interessado deverá criar uma solicitação, que será recebida pela Secretaria Acadêmica. O atendente classifica a solicitação recebida, verifica se todas as informações necessárias estão corretas, responde o protocolo e encerra a solicitação.

Se o atendimento exigir informações complementares, a solicitação será encaminhada para a equipe do Centro de Serviços Acadêmicos, que solucionará o questionamento, respondendo ao protocolo e encerrando a solicitação.

3.2 Gestão de calendários

O calendário acadêmico é um documento oficial que estabelece as atividades a serem desenvolvidas ao longo do semestre letivo.

A gestão de calendários é atividade das direções, ficando a cargo da Secretaria Acadêmica o acompanhamento do cumprimento deste calendário, utilizando as suas informações nos cadastros de disciplinas, datas de rematrículas e finalizações de

semestres. O calendário é publicado no site da instituição para acesso de toda a comunidade acadêmica.

3.3 Acessos aos portais

Se trata do acesso dos alunos aos portais digitais oferecidos e ativos da instituição, como portal do aluno, CANVAS, APP Afya, provas virtuais e portal de eventos. Por meio desses portais, é possível atender e gerir as solicitações dos alunos.

O aluno poderá utilizar um dos nossos canais de atendimento para solicitar acesso ou troca de senha nas plataformas. Essa solicitação será recebida pelos atendentes da Secretaria Acadêmica da IES, que fará a classificação da solicitação, verificando se todas as informações do aluno estão preenchidas corretamente em seu protocolo. Em seguida, a solicitação será encaminhada para o atendimento do aluno na Central de Serviços Acadêmicos. Após as devidas tratativas, o aluno será notificado sobre a resolução de sua solicitação.

3.4 Emissão de documentos

A Secretaria Acadêmica disponibiliza ao aluno diversos documentos relacionados à sua vida acadêmica. Alguns exemplos de documentos são: Boletim do aluno, declaração de matrícula, declaração de conclusão de curso, extrato financeiro, entre outros. Para solicitar, o aluno deverá entrar em um dos canais digitais, acessar os relatórios disponíveis (autosserviço) e gerar o documento desejado. Nessa opção, o aluno receberá o documento em instantes. Caso o aluno entre em contato via WhatsApp, além de conseguir gerar o documento de forma instantânea, ele terá a opção de falar com um atendente humano e poderá fazer a solicitação a ele.

Caso o aluno não consiga emitir o documento no autosserviço, ele fará uma solicitação à Secretaria Acadêmica. O atendente da Secretaria Acadêmica receberá e classificará a solicitação do aluno, verificará se a solicitação possui todas as informações necessárias e enviará o protocolo para o atendimento ao aluno na Central de Serviços Acadêmicos, que será responsável por finalizar a solicitação.

3.5 Emissão de certificado lato sensu

Para realizar a solicitação do certificado Lato Sensu, o aluno deverá acessar um dos canais digitais e abrir a solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica na IES receberá a solicitação, classificará e a enviará para a equipe da Central de Serviços Acadêmicos. Após as devidas tratativas e emissão, a equipe, via Docxpress, solicitará a assinatura do Diretor/Reitor da instituição e, em seguida, a solicitação será encerrada, com o envio do certificado ao solicitante.

3.6 Entrega de documentação para estágio

O aluno deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica na IES receberá a solicitação, classificará, verificará se a solicitação possui todas as informações necessárias e documentos anexados. Se todas as informações estiverem corretas, o atendente deverá solicitar a validação da supervisão de estágio. A supervisão de estágio deverá responder ao e-mail com o parecer. O atendente da Secretaria Acadêmica, então, responderá ao aluno com o parecer correspondente e encerrará a solicitação.

3.7 Solicitação do histórico parcial e final

Para o aluno que deseja solicitar o histórico parcial ou final, será necessário que ele acesse um dos canais digitais e abra a solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica na IES irá receber a solicitação, classificá-la e analisar se trata-se de um histórico parcial ou final. Em posse destas informações, o atendente deverá direcionar a solicitação para a Central de Serviços Acadêmicos que, após a tratativa e emissão, enviará o documento para o e-mail do aluno diretamente da plataforma Docxpress.

3.8 Gestão de documentos

A digitalização de documentos nas IES é uma prática obrigatória. Nos últimos anos, o Ministério da Educação editou portarias e decretos sobre a necessidade das instituições digitalizarem seu acervo acadêmico, com a finalidade de garantir a integridade e segurança dos documentos.

A digitalização de documentos em Instituições de Ensino possibilita aos administradores adotarem a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), organizando seus arquivos de acordo com índices pré-definidos (nome do aluno, RA, tipo de documento, etc.).

Toda a documentação que é enviada nos canais de atendimento da Secretaria Acadêmica, após as devidas tratativas e finalização do atendimento, deve ser encaminhada para a equipe de digitalização da IES. Esta equipe irá conferir o documento recebido, selecionar o aluno, digitalizar, tratar e inserir no dossiê do aluno. Caso seja um documento físico, o mesmo deverá ser devolvido ao aluno.

É importante ressaltar que a documentação da IES também deve ser inserida na plataforma digital, a fim de se criar o acervo acadêmico com todos os documentos, como portarias, editais, processos seletivos, PPC, PDI, calendários, ementas, diários de classe, atas de reunião dos órgãos colegiados e afins.

A equipe de supervisão de estágios curriculares também recebe um volume significativo de documentos, que devem seguir esse fluxo, por se tratar de registros de frequência em atividades realizadas na modalidade de acompanhamento de médicos, participação em plantões, entre outros. A documentação de estágio é analisada primeiramente pela secretaria do internato, que faz a computação da jornada de atividades executadas pelo acadêmico e, posteriormente, coloca o documento no fluxo de arquivamento.

As documentações anexadas na plataforma recebem uma validação digital do supervisor acadêmico, para que, assim, se tornem válidas.

3.9 Preparação do edital de renovação de matrícula e oferta

O edital é elaborado pela Central de Serviços Acadêmicos, validado pelo diretor da IES e publicado no site pelo Comercial/Marketing da IES.

A partir da definição do calendário de captação e renovação de matrícula, é enviada aos coordenadores de curso a solicitação de planejamento acadêmico. Em seguida, são realizados os procedimentos no sistema RM, como o cadastro do calendário acadêmico, bem como todos os parâmetros para matrícula, rematrícula e oferta dos cursos.

Ao término de todos os cadastros, a matrícula/rematrícula é autorizada para os alunos, que poderão acessar os portais institucionais e dar seguimento à sua vida acadêmica.

3.10 Cadastrar ou inativar matriz

A coordenação de curso da instituição, sempre que necessário, solicita a inativação de matrizes curriculares que não está sendo mais ofertada. Para isso, a equipe da Central de Serviços Acadêmicos verifica a ausência de acadêmicos com vínculos nas matrizes, para que seja possível retirar a matriz de oferta.

O cadastro de uma nova matriz é realizado pela Central de Serviços Acadêmicos, que ao ser notificada da disponibilidade da nova matriz efetiva todos cadastros e parâmetros necessários para que seja disponibilizado a oferta no sistema RM.

3.11 Ajustes de matrícula e análise curricular

Os ajustes de matrícula são realizados no período de renovação de matrícula, com a finalidade de atender e entender a necessidade de cada acadêmico.

Por meio das análises curriculares é, possível delimitar o deferimento ou indeferimento de uma solicitação de inclusão/exclusão de disciplina.

3.12 Matrícula regular de veteranos e extemporânea

O processo de rematrícula é de responsabilidade da Central de Serviços Acadêmicos, que após o recebimento dos cronogramas de datas, realiza as parametrizações necessárias para o início do processo de renovação de matrícula.

Caso algum acadêmico perca o prazo previsto em edital institucional, a solicitação de renovação de matrícula extemporânea é aberta através do canal padronizado. A equipe da secretaria acadêmica dá início ao atendimento e prossegue com o time responsável pela liberação da matrícula do discente.

3.13 Matrícula em disciplina isolada

O aluno que desejar se matricular em disciplinas isoladas em oferta deverá acessar os canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica irá receber essa solicitação, classificá-la, verificar se possui todas as informações necessárias e se há oferta da disciplina. Se todas as informações estiverem corretas, a solicitação será enviada para o atendimento ao aluno em tratativa N2 (CSA).

A coordenação de curso na IES receberá um e-mail solicitando a validação da solicitação. O coordenador deverá responder informando o parecer e, em caso de aprovação, fornecerá os dados para matrícula nas disciplinas.

Após essa fase, o aluno receberá um e-mail solicitando a confirmação para matrícula e os documentos necessários. Após o retorno do aluno e as devidas tratativas, a equipe centralizada no Centro de Serviços Acadêmicos irá responder e encerrar a solicitação.

3.14 Rematrícula de alunos com débitos indevidos

Ao realizar a rematrícula no portal, o aluno pode ser notificado sobre débitos. Se houver inadimplência, o sistema não permitirá que o aluno siga com a rematrícula. Caso o aluno não reconheça os débitos, ele deverá abrir uma solicitação à Secretaria Acadêmica, informando que os débitos são indevidos.

Ao receber a solicitação, a Central irá classificar o caso e analisar os débitos na ficha financeira do aluno. Caso identifique que o débito é devido, a resposta será enviada ao aluno, esclarecendo a situação. Se o débito realmente for indevido, a solicitação será encaminhada para aprovação do Central de Serviços Acadêmicos, com os documentos comprobatórios anexados, respeitando o fluxo de controle SOX.

Após as devidas tratativas, o aluno será liberado para realizar a rematrícula no portal. O chamado será então devolvido à Secretaria Acadêmica para destinação ao setor responsável pela baixa das parcelas indevidas. Depois desse processo, o chamado será encerrado.

3.15 Inclusão de disciplinas

A inclusão de disciplina poderá ser solicitada pelo acadêmico durante o processo de renovação de matrícula, obedecendo o prazo estabelecido no edital. O objetivo desse processo é dar ao aluno a oportunidade de ajustar as disciplinas a serem cursadas naquele período letivo. As solicitações passarão por análises de deferimento ou indeferimento, obedecendo a algumas regras, como: quebra de pré-requisito, choque de horário, total de CH semanal e situação financeira.

Para isso, o aluno deverá acessar um dos canais digitais e abrir a solicitação de inclusão, indicando o link do relatório de ofertas. Na Secretaria Acadêmica, o atendente receberá essa solicitação, classificará e verificará se possui todas as informações necessárias e se está dentro do prazo. O prazo deverá ser considerado

após o período de ajuste de disciplinas (rematrícula) e de acordo com o calendário acadêmico.

Além disso, o atendente verificará se há financiamento ou antecipação, inadimplência e se as informações do protocolo estão corretas. Se tudo estiver correto e de acordo, o atendente deverá indicar os códigos das disciplinas no formulário do protocolo e enviar para a equipe de atendimento ao aluno Centro de Serviços Acadêmicos, que será responsável por finalizar a solicitação.

3.16 Exclusão de disciplinas

A exclusão de disciplinas atende os mesmos critérios estabelecidos na inclusão. O protocolo é conduzido pela equipe da secretaria acadêmica que faz a verificação da solicitação, cumprindo as exigências de informações é encaminhado para a Central de Serviços Acadêmicos que conduz a retirada da disciplina.

O aluno que faz a solicitação, normalmente quer regularizar suas disciplinas em que ele possui dependência ou para amortizar o financeiro.

3.17 Cancelamento, destrancamento e transferência de matrícula

O aluno que desejar solicitar o **cancelamento de matrícula**, destrancamento ou transferência de matrícula, deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica receberá a solicitação, classificará, verificará se todas as informações necessárias estão presentes e se estão dentro do prazo.

Nos casos de cancelamento de matrícula, o atendente enviará um e-mail para a coordenação do curso, tentando reverter a decisão do aluno. Após a coordenação retornar com o parecer e a decisão do aluno. Caso o aluno desista de cancelar, o atendente poderá encerrar a solicitação. Se ele desejar seguir com o cancelamento, o atendente da IES deverá enviar o protocolo para a Central de Serviços Acadêmicos.

Para tratar os casos de **destrancamento de matrícula**, o atendente deverá enviar a solicitação para a Central de Serviços Acadêmicos.

E para a **transferência interna**, deverá ser verificada a adimplência do aluno e sugerirá a negociação, caso necessário. O atendente também verificará se o curso está apto para receber transferência interna (caso o aluno possua Prouni, a elegibilidade será verificada nesse passo) e se há mais de uma matriz ativa do curso de destino do aluno. Se houver mais de uma matriz, o atendente deverá solicitar a indicação da matriz para a coordenação do curso via Salesforce. Após o parecer da coordenação, a solicitação será enviada para a Central de Serviços Acadêmicos.

3.18 Reingresso de aluno

O reingresso do aluno à instituição ocorre quando ele está com sua matrícula trancada e deseja retornar aos estudos. Nesse caso, o discente deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica receberá a solicitação, classificará, verificará se todas as informações necessárias estão presentes e se o aluno está adimplente.

Se estiver tudo correto, o atendente solicitará a validação e indicação de turmas, disciplinas e campanhas para a coordenação do curso, por e-mail, via Salesforce. Se o parecer da coordenação for positivo e o aluno puder retornar, o atendente deverá enviar o protocolo para a tratativa da Central de Serviços Acadêmicos, matrícula veteranos, com as informações de matrícula preenchidas.

3.19 Aproveitamento de curso

O aproveitamento de curso inicia pela solicitação do aluno para secretaria acadêmica, através de protocolo criado e recebido no canal do atendimento Salesforce. Os documentos apresentados pelo discente são encaminhados para a coordenação de curso, que analisa a compatibilidade das disciplinas, deferindo ou

indeferindo a solicitação. Após a análise de deferimento, os documentos são arquivados através da plataforma Docxpress.

3.20 Mudança de turno

O aluno que deseja fazer mudança de turno deverá abrir um chamado para a Secretaria Acadêmica, requerendo a alteração, informando o motivo e a turma de destino, além de seus dados de identificação. O atendente, ao receber o protocolo, analisará se todas as informações necessárias estão presentes para a tratativa, se a solicitação está dentro do prazo, verificará se o aluno possui inadimplência, se o curso está apto para a mudança de turno e, caso o aluno seja bolsista PROUNI, a elegibilidade também será verificada. A partir dessas verificações, estando apto, o atendente selecionará o curso, turno e filial e avançará o caso para N2 (CSA). O aluno receberá o parecer, e o chamado será encerrado após a devida alteração.

3.21 Alteração de grupo

O processo de alteração de grupo ocorre quando o aluno deseja mudar o seu grupo de aula (exceto para os alunos do internato, que não fazem alteração e seguem o que a coordenação de internato determina). A solicitação pode ser feita por meio de protocolo à Secretaria Acadêmica, que, após receber a solicitação, verifica se possui todas as informações necessárias e avança o caso para o Centro de Serviços Acadêmicos. Após a tratativa, o aluno recebe o parecer sobre a mudança ou a não efetivação da alteração.

3.22 Justificativa de faltas

Em caso de justificativa de faltas, o acadêmico deverá abrir solicitação na secretaria acadêmica, apresentado o atestado ou sua justificativa.

O documento apresentado será analisado e tratado pela equipe responsável que irá registrar a justificativa de faltas nas datas informadas.

3.23 Reposição de disciplinas

Para os alunos que possuem disciplinas pendentes e desejam cursá-las, deverão abrir uma solicitação para a Secretaria Acadêmica. Ao receber o requerimento, a Secretaria verificará se todas as informações necessárias estão presentes, classificará o chamado e encaminhará para as devidas tratativas em N2 (CSA).

Será realizada uma análise da grade curricular do aluno e da oferta de disciplinas no período vigente, em conjunto com a coordenação de curso. O aluno receberá o retorno com o parecer correspondente.

3.24 Atividades domiciliares

A concessão de atividades domiciliares, é realizada pela coordenação com o apoio dos professores. Para que essa solicitação seja atendida, o discente deve protocolar no canal padronizado o pedido, anexando a documentação comprobatória que informa a justificativa da necessidade. A equipe de secretaria acadêmica, encaminha os documentos para que a coordenação faça a análise que verifica se o pedido se enquadra no que é estabelecido no Regimento Interno Institucional. Após o deferimento da coordenação é montado um plano estratégico para que o atendimento domiciliar seja aplicado e o aluno é informado pela equipe de atendimento do Centro de Serviços Acadêmicos.

3.25 Atividades complementares externa/interna

São componentes curriculares obrigatórios nos cursos de graduação, com o objetivo de enriquecer e complementar o perfil do formando, possibilitando o desenvolvimento de habilidades e competências. Essas atividades incluem a prática

de estudos, pesquisas, atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, entre outras. Podem ocorrer fora do ambiente acadêmico.

Para o envio de atividades complementares externas, o aluno deverá acessar o portal do aluno e anexar toda a documentação comprobatória das atividades complementares. O assistente de coordenação da IES receberá a solicitação e a analisará. Em caso de reprovação, o protocolo será encerrado. Se aprovado, a carga horária das atividades complementares será integrada ao RM. Em seguida, o aluno será notificado sobre a movimentação. Após essa tratativa, a equipe de digitalização da IES irá baixar a documentação anexada ao protocolo do aluno e realizar o processo de arquivamento desse documento.

Para o envio de atividades complementares internas, o assistente de coordenação da IES criará a atividade ofertada no RM. Se a atividade permitir inscrição online, o aluno deverá realizar sua inscrição. Se a inscrição não for online, o assistente de coordenação realizará as inscrições dos alunos e validará as inscrições em lote dentro do RM.

3.25.1 Problemas com o envio da atividade complementar via portal

O aluno que tiver problemas ao tentar enviar suas atividades complementares via portal do aluno deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica receberá essa solicitação, classificará, verificará se a solicitação possui todas as informações necessárias e os documentos exigidos.

Após verificar que está tudo correto, o atendente enviará a solicitação para a equipe da Central de Serviços Acadêmicos para as devidas tratativas.

3.26 Notas e frequência de aulas online

Solicitações referentes a notas e frequência de aulas online deverão ser realizadas para a Secretaria Acadêmica, que receberá a solicitação, classificará, verificará se o requerimento contém todas as informações necessárias e encaminhará

para N2 (CSA) para as devidas tratativas. Posteriormente, o aluno receberá o retorno com o parecer e as orientações.

3.27 Apuração de resultados (encerramento do período letivo)

O processo de apuração de resultados é realizado ao final do período letivo pela Central de Serviços Acadêmicos. Após a finalização das disciplinas, verifica-se o lançamento das notas e faltas, e executa-se o processo, trazendo os status finais de aprovação ou reprovação do acadêmico.

3.28 Alteração de notas

Caso seja necessário alterar as notas do discente, o professor responsável pela disciplina deve abrir a solicitação por e-mail, enviando-a para a plataforma Salesforce o formulário padrão de alteração de notas, protocolando assim as informações: nome da disciplina, nome do acadêmico, a nota incorreta e a nota correta.

Após o envio, a equipe responsável verifica as informações válidas e encaminha a solicitação ao coordenador de curso, que é o responsável por autorizar a alteração. Após o parecer da coordenação, o procedimento é realizado pela automação, que executa a atividade de alteração de nota do acadêmico.

É importante destacar que esses ajustes devem ocorrer dentro da vigência do semestre letivo. Em caso de alteração de nota do exame final, deve-se cumprir a regra implantada da unidade quanto à data limite para essa alteração.

3.29 Revisão de prova e vistas de prova

O aluno poderá requerer a revisão de prova e vista de prova mediante solicitação aberta e protocolada.

Para solicitar a revisão de prova, o aluno deverá acessar um dos canais digitais, abrir uma solicitação e anexar os documentos solicitados. O atendente da Secretaria Acadêmica receberá essa solicitação, classificará, verificará se todas as informações

necessárias estão presentes e enviará para o atendimento ao aluno em tratativa N2 (CSA). O caso será tratado pela Central de Serviços Acadêmicos, que enviará um e-mail ao professor da disciplina e à coordenação do curso solicitando análise da solicitação.

Se houver a necessidade de alterar a nota do aluno, o professor deverá alterá-la via portal do professor e responder ao e-mail relatando a ação executada. Caso não haja a necessidade de alteração de nota, o professor também deverá responder ao e-mail informando o parecer. Após as devidas tratativas, o atendente de N2 (CSA) informará o parecer final ao aluno e encerrará a solicitação.

Em casos de solicitação de vista de prova, o aluno deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica na IES receberá essa solicitação, classificará, verificará se todas as informações necessárias estão presentes e se o aluno já havia solicitado anteriormente a vista para a disciplina em questão. Se estiver tudo correto, o atendente enviará a solicitação para o atendimento ao aluno do Centro de Serviços Acadêmicos.

A banca de vistas de prova da IES receberá um e-mail, solicitando que agende a vista e comunique a data ao aluno. Após, a banca deverá analisar a vista de prova, elaborar a ata, encaminhar o registro de vista de prova como resposta no e-mail recebido e enviar a ata para a equipe de digitalização da IES. O chamado será encerrado após a conclusão do processo.

3.30 Segunda chamada de prova

A prova de Segunda Chamada é realizada quando o aluno perde alguma das provas oficiais da disciplina. Para solicitar a segunda chamada, o aluno deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica receberá a solicitação e a classificará. A plataforma Salesforce disparará automaticamente o formulário de segunda chamada para o aluno. O aluno deverá preencher o formulário e enviá-lo como resposta ao e-mail. O atendente verificará se

o formulário foi preenchido corretamente e se a solicitação contém todas as informações necessárias.

Após a verificação das informações, o atendente preencherá o formulário na plataforma e, em seguida, avançará para a próxima etapa. Em seguida, as tratativas serão realizadas pela Central de Serviços Acadêmicos, o nome do aluno será incluído na lista de segunda chamada no portal do professor. O professor deverá elaborar e aplicar a prova (a elaboração da prova pode ocorrer após o encerramento da solicitação).

3.31 Diário de classe

Este documento contém as notas, faltas e conteúdos ministrados na disciplina. É competência do(a) professor(a) responsável pela disciplina manter esses dados completos e ao final do semestre assinar eletronicamente o documento pela plataforma padronizada.

Em caso de revisão de prova, após a finalização do semestre letivo, e existindo alteração de nota, o Diário de Classe deverá ser assinado novamente, a fim de arquivar a informação correta do acadêmico. É através do diário de classe que é possível comprovar a entrega da carga horária contratada e prevista em cada matriz curricular, atestando também a presença do professor e do acadêmico nas aulas.

3.32 Acesso docentes

Os professores possuem acesso a diversos portais ligados à instituição, como portal do professor, CANVAS, entre outros, e podem precisar solicitar um novo acesso, troca de senha ou apresentar problemas com o login.

Nesses casos, o professor deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica receberá a solicitação, classificará, verificará se todas as informações necessárias estão presentes e enviará para o atendimento em tratativa N2 (CSA). Após as devidas tratativas em N2, a solicitação será encerrada.

3.33 Documentos para colação de grau

A documentação para colação de grau é imprescindível para o processo de emissão e registro do diploma. Dentre os documentos exigidos para o registro de diplomas estão a certidão de nascimento, carteira de identidade, certificado de conclusão do ensino médio, histórico escolar e os documentos que a própria IES emite que são o termo de expedição de diploma e a ata de colação de grau.

Após a finalização do curso, o acadêmico abre a solicitação de conclusão e emissão da certidão de colação de grau. A central de serviços responsável pela tarefa valida a documentação entregue pelo discente no ato de sua matrícula, verifica todos os dados cadastrados e faz a devolutiva com o documento solicitado.

3.34 Conclusão de curso - formatura

É um processo que visa elencar os alunos que não possuem mais pendências acadêmicas e, portanto, estão aptos à formatura/colação de grau. Dentro deste processo ocorre a conferência dos dados, comunicação aos alunos e organização da cerimônia, além da emissão dos documentos de conclusão de curso. Estes documentos possuem prazos próprios de liberação, respeitando as regras da legislação vigente e são emitidos após o processo de colação de grau e assinatura da ata de colação de grau.

3.35 Gestão de TCC

É um componente curricular obrigatório ao final dos bacharelados e licenciaturas como forma de efetuar uma avaliação final dos graduandos, que contemple a diversidade dos aspectos de sua formação. O TCC pode ser uma monografia, um artigo científico, um projeto, dependendo do projeto pedagógico de cada curso.

Para solicitar dispensa na apresentação do TCC, o aluno deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação, que será tratada mediante regras previamente estabelecidas.

3.36 Colação de grau em época especial

Para solicitar a colação de grau em época especial, o aluno irá acessar um dos nossos canais digitais e abrir uma solicitação. A solicitação será recebida pelos atendentes da Secretaria da IES e irá passar por uma análise, que leva em consideração a curricularização total do curso, bem como validade dos documentos. Após as devidas tratativas, realizadas pelo Centro de Serviços Acadêmicos, o aluno será notificado sobre a resolução da sua solicitação e a possível data da colação. A Secretaria Acadêmica da IES deverá agendar a colação de grau e informar a data ao aluno.

3.37 Validação de diploma no exterior

O aluno que precisar validar seu diploma no exterior deverá acessar um dos canais digitais e abrir uma solicitação. O atendente da Secretaria Acadêmica na IES irá receber a solicitação, classificá-la, verificar se a solicitação possui todas as informações necessárias, documentos exigidos, e se tudo estiver correto, enviar o protocolo para tratativa do Centro de Serviços Acadêmicos. Após as devidas tratativas, a equipe da Secretaria deverá realizar impressão dos documentos necessários, lacrar o envelope e disponibilizar para retirada.

3.38 Ofício de autenticidade

A IES, conselhos profissionais, empresas externas, entre outros, podem solicitar ofícios de autenticidade. Para isso, será necessário que abram uma solicitação via e-mail para a Secretaria Acadêmica da IES ou entrem em contato por telefone. O atendente recebe a solicitação, realiza a conferência das informações, e envia para tratativa no Centro de Serviços Acadêmicos, a fim de que o documento seja emitido e assinado.

3.39 2ª via de diploma

Para solicitar a segunda via do diploma, o aluno deve acessar um dos canais digitais disponíveis e abrir uma solicitação. Caso o primeiro diploma tenha sido emitido no formato digital e seja necessário reemitir o documento, a equipe do Centro de Serviços Acadêmicos anulará a primeira via e emitirá uma nova via digital. Se o aluno recebeu o diploma em formato físico, ele passará a ter a segunda via em formato digital, seguindo o padrão atual estabelecido pelo Ministério da Educação (MEC). Após as devidas tratativas, dentro do prazo estipulado, o aluno receberá um novo link em seu e-mail com as instruções para acessar o novo diploma, e a solicitação será concluída.

4 PROCESSO SELETIVO

Os processos seletivos para ingresso na IES acontecem por meio de Edital próprio seguindo as seguintes modalidades:

Processo seletivo ENEM

Processo seletivo prova online

Processo seletivo histórico escolar - SHE

Processo seletivo portador de diploma

Processo seletivo via transferência externa

A Secretaria Acadêmica, em trabalho conjunto com o setor comercial, é responsável pela viabilização dos cadastros e orientações, auxiliando também em demandas de matrículas quando lhe for solicitado.

5 ACOMPANHAMENTO DE DIÁRIO OFICIAL

Após a visita do Mec, é postado no site do Diário Oficial, as atualizações referentes as análises realizadas nas documentações apresentadas e nos ambientes da unidade visitada.

É responsabilidade do Procurador Institucional, solicitar as atualizações regulatórias das IES e enviar para ajuste de cadastro no Centro de Serviços

Acadêmicos, visto que tais informações compõe documentos como histórico, diploma e declarações.

6 ENADE – EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

O ENADE, avalia o desempenho e rendimento dos estudantes concluintes dos cursos de graduação, ou seja, acadêmicos que tenham percentual cumprido superior a 80% (oitenta por cento) de carga horária do curso, no ano em que a prova será aplicada. A inscrição é realizada pelos coordenadores de curso, sendo que os inscritos são sempre os ingressantes e concluintes na instituição. Ele está previsto na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

É de responsabilidade do Procurador Institucional da IES, encaminhar os dados do edital do Enade ao coordenador, que por sua vez solicita ao Centro de Serviços Acadêmicos a rotina das tarefas do exame, como identificação de base. Em posse destas informações e após análise criteriosa, a coordenação valida os elegíveis a prova e finaliza o processo.

Após a realização da prova e consequente publicação da lista de regularização, o Centro de Serviços Acadêmicos atualiza os dados referentes ao exame na base selecionada, dada sua relevância.

7 OUVIDORIA

É o canal destinado a receber e examinar, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias. O canal visa aprimorar a qualidade do atendimento que é prestado, analisando tudo que é apresentado.

Os dados são colhidos por meio de plataforma específica ([Ouvidoria Afya - Página Inicial](#)) e são analisados por uma equipe especializada, que desdobra as demandas a depender do assunto tratado.

8 BOLSAS E FINANCIAMENTOS

8.1 Elaboração do edital de bolsas

Semestralmente, antes do início do período de captação, o Centro de Serviços Acadêmicos inicia a elaboração do edital de bolsas que será aplicado no respectivo período, com análise de percentuais e formas de ingresso. Este edital passa por validações de direção e jurídicas e após aprovação segue para publicação.

A equipe de atendimento ao aluno da IES, bem como o setor comercial, fornecem as informações necessárias aos alunos através dos canais de atendimento.

8.2 Cadastro de bolsas

O processo de cadastramento de bolsas inicia-se com uma análise preliminar a partir do processo seletivo, que decide se o acadêmico tem ou não direito ao benefício. Após essa etapa, é gerado um protocolo no atendimento da Secretaria Acadêmica, que é então analisado pela equipe de atendimento, responsável por verificar a autenticidade das informações. Em seguida, o processo é encaminhado para a diretoria, que realiza as aprovações e as verificações necessárias. Após as primeiras tratativas, o Centro de Serviços Acadêmicos executa o cadastro da bolsa no contrato do discente e verifica a validade das parcelas. Somente depois de todas essas etapas, o benefício é concedido, e o atendimento é encaminhado para a finalização.

8.3 Devolução de valores bolsas e financiamentos

A devolução de valores, é aplicada quando algum valor é pago a maior pelo acadêmico. Logo, o discente solicita a devolução e toda a tratativa inicial é conduzida pela equipe da Secretaria Acadêmica, que analisa a ficha financeira e encaminha os ajustes para aprovação do diretor administrativo/financeiro da IES. Após aprovação o processo encaminha de forma automática para a equipe do Centro de Serviços

Acadêmicos, que realiza a validação e prossegue as Contas a Pagar para devolução do valor, informando data e programações ao estudante.

8.4 Processo FIES

8.4.1 Processo de adesão do FIES

O Centro de Serviços Acadêmicos é responsável por acompanhar os editais de adesão FIES divulgados pelo MEC, realizando os trâmites necessários para manifestação de interesse na oferta de vagas semestralmente.

8.4.2 Contratação FIES

O processo de contratação começa com a divulgação do edital pelo MEC e o início do período de inscrições no site. Após a divulgação, a classificação dos candidatos e a complementação da inscrição, o candidato está apto a entregar a documentação dentro do prazo estipulado pelo MEC.

O candidato selecionado entrega a documentação na Secretaria Acadêmica, que por meio da sua equipe de bolsas analisa a documentação. A depender do resultado da análise, o candidato é aprovado ou reprovado, de acordo com os critérios estabelecidos no programa.

Após a realização dos trâmites necessários para concessão do financiamento, os documentos digitalizados são arquivados em plataforma específica de gestão de documentos.

8.4.3 Aditamento FIES

O aditamento do FIES é o processo de renovação semestral do contrato de financiamento estudantil. Esse procedimento é obrigatório e deve ser realizado a cada semestre para garantir a continuidade do financiamento.

O processo requer a confirmação dos dados cadastrais e de financiamento por parte do aluno no SIFESWeb. Após a confirmação, o mesmo pode solicitar sua DRM

(Documento de Regularidade de Matrícula) por meio dos canais de atendimento. Caso o aditamento não esteja correto, o aluno o rejeita e notifica a unidade para ajuste dos dados.

8.4.4 Aditamento extemporâneo FIES

O aditamento extemporâneo do FIES é um processo realizado semestralmente, por meio de calendários liberados pela CAIXA. Estudantes que necessitam de aditamento extemporâneo são acompanhados pela equipe do Centro de Serviços Acadêmicos, a fim de que regularizem as suas situações nos prazos pré-estabelecidos.

8.4.5 Emissão de DRM

O DRM (Documento de Regularidade de Matrícula) é gerado através do sistema SifesWeb (sifesweb.caixa.gov.br). Este documento é emitido semestralmente para os estudantes do FIES que realizaram Aditamentos do tipo Simplificado e Não Simplificado. No caso do aditamento Não Simplificado, o estudante deve comparecer ao Agente Financeiro do FIES – a agência de vinculação – com o DRM em mãos para concluir o processo de renovação semestral do financiamento.

Se o aditamento de renovação for do tipo 'Não Simplificado', o estudante precisa comparecer ao agente financeiro (agência bancária) dentro do prazo especificado no DRM para concluir a renovação do financiamento.

8.4.6 Termo aditivo

O termo aditivo do FIES refere-se ao processo de aditamento, que é a renovação semestral do contrato de financiamento estudantil. Esse procedimento é crucial para assegurar a continuidade do financiamento e deve ser realizado a cada semestre. Existem dois tipos principais de aditamento: Aditamento Simplificado: Realizado eletronicamente, sem a necessidade de comparecimento à agência bancária. O estudante apenas confirma ou atualiza as informações no sistema.

Aditamento Não Simplificado: Exige que o estudante compareça à agência bancária para assinar o termo aditivo, especialmente quando há mudanças significativas no contrato, como alteração de fiador ou valores de mensalidades.

Após o estudante concluir o processo de aditamento de renovação junto ao agente financeiro, ele deve entrar em contato pelos canais de atendimento para envio do termo aditivo. A equipe do atendimento ao aluno da IES receberá a solicitação e avaliará se o documento anexado está legível. Se não estiver, comunicará ao estudante e solicitará correções para posterior reenvio. Se estiver legível, o atendente arquivará o documento na plataforma de acervo digital e encerrará a solicitação de atendimento.

8.4.7 Dilatação FIES

A dilatação do FIES é um processo que permite aos estudantes estenderem o prazo de utilização do financiamento estudantil caso não consigam concluir o curso dentro do período inicialmente previsto no contrato e precisem de mais semestres para finalizar o curso.

A solicitação de aditamento para dilatação do prazo de utilização do financiamento pode ser realizada pelo estudante até o 15º dia do mês subsequente ao término do período de utilização do FIES (1º Semestre: 01/12 a 15/01 e 2º Semestre: 01/06 a 15/07).

Após a divulgação do prazo de dilatação pela CAIXA, o aluno acessará o SIFESWeb e realizará a solicitação de dilatação. A IES, por sua vez, realizará a confirmação da dilatação, bem como emissão e assinatura da DRD (Documento de Regularidade de Dilatação), que será enviada para o aluno por e-mail e anexada na plataforma de acervo digital.

8.4.8 Suspensão FIES

A suspensão temporária do FIES pode ser solicitada por até dois semestres consecutivos, por iniciativa do estudante e com a validação da CPSA. A suspensão pode ser integral ou parcial. A suspensão integral ocorre quando o estudante não

renovou sua matrícula no semestre ou não confirmou o aditamento de renovação. Já a suspensão parcial acontece quando o estudante realizou a matrícula no semestre e confirmou o aditamento de renovação.

Para solicitar a suspensão do FIES, o aluno deve acessar o SIFESWeb (<http://sifesweb.caixa.gov.br>). Após análise da situação escolar e de financiamento, é realizada a validação da solicitação bem como a emissão e assinatura do DRM-Suspensão, que será enviada para o aluno por e-mail e anexada na plataforma de acervo digital.

8.4.9 Atendimento de parcelamento de coparticipação

O parcelamento da coparticipação do FIES permite aos estudantes renegociar os valores em atraso da parte não financiada do contrato de financiamento estudantil, conhecida como coparticipação, que é paga durante o período de utilização do financiamento.

A Resolução CG-FIES nº 24 define as condições para esse parcelamento, que pode ser solicitado por estudantes inadimplentes na fase de utilização do contrato do Novo FIES.

Para solicitar o parcelamento, o estudante deve acessar o SIFESWeb (<http://sifesweb.caixa.gov.br>) e, em seguida, entrar em contato pelos canais de atendimento para solicitar a validação.

8.5 Processo PROUNI

8.5.1 Processo de adesão do PROUNI

O Centro de Serviços Acadêmicos é responsável por acompanhar os editais de adesão PROUNI divulgados pelo MEC, realizando as análises necessárias de viabilidade de participação no programa.

8.5.2 Contratação e manutenção PROUNI

8.5.2.1 Contratação

O processo seletivo do PROUNI começa após a divulgação do edital pelo MEC. A IES publica as informações sobre o processo seletivo, incluindo a quantidade de vagas e a lista de documentação, nos diversos canais de comunicação. Com as informações divulgadas pelo MEC e pela instituição, o candidato realiza a inscrição no PROUNI. Após o período de inscrições, o MEC faz a classificação e a pré-seleção dos candidatos nas chamadas regulares e na lista de espera, conforme o prazo descrito no edital.

O candidato selecionado entrega a documentação na Secretaria Acadêmica, que por meio da sua equipe de bolsas analisa a documentação. A depender do resultado da análise, o candidato é aprovado ou reprovado, de acordo com os critérios estabelecidos no programa.

Após a realização dos trâmites necessários para concessão do financiamento, os documentos digitalizados são arquivados em plataforma específica de gestão de documentos.

8.5.2.2 Manutenção

O processo de manutenção das bolsas do PROUNI ocorre semestralmente, conforme o período disponibilizado pelo MEC, sempre após o encerramento do processo seletivo do semestre atual.

Durante o período de manutenção das bolsas podem ser realizados os trâmites de suspensão, encerramento ou manutenção, conforme a situação de cada bolsista. Para os alunos não aptos a permanecer com a bolsa, é realizado o encerramento/suspensão da bolsa, encerrando-a no contrato do aluno e emitindo os termos necessários para validação do processo por meio de assinatura do bolsista. Para os alunos aptos a continuar com a bolsa, é emitido o termo de manutenção coletiva no SISPROUNI que também deve ser assinado pelo aluno bolsista.

8.5.3 Contratação de bolsa permanência PROUNI

Após o processo de concessão do PROUNI, os candidatos aprovados com direito a bolsa permanência enviarão os dados bancários para cadastro no SISPROUNI. Após o preenchimento e envio dos dados pelo aluno, é gerado um termo de adesão que deve ser assinado pelo aluno para recebimento da bolsa.

8.5.4 Pagamento de bolsa permanência PROUNI

O pagamento da bolsa permanência é efetuado mensalmente para todos os bolsistas com bolsa integral do PROUNI, matriculados em cursos presenciais com no mínimo seis semestres de duração e cuja carga horária média seja igual ou superior a seis horas diárias de aula. Mensalmente, e em janela específica do programa, é realizada a assinatura digital da listagem de bolsistas aptos para recebimento da bolsa.

8.5.5 Suspensão do PROUNI

A suspensão do ProUni permite que o estudante interrompa temporariamente o uso da bolsa de estudos sem perder o benefício. No entanto, o período de suspensão é considerado como tempo de utilização efetiva, ou seja, é descontado do prazo total de utilização da bolsa.

O processo de suspensão começa com o requerimento de trancamento da matrícula. Em seguida, o estudante deve protocolar a solicitação de suspensão da bolsa nos canais de atendimento da Secretaria Acadêmica, que verifica se o estudante está apto para validação, analisando a vida acadêmica e realizando ou não o processo em sistema próprio e no SISPROUNI.

8.6 Encerramento de contrato do FIES e PROUNI

O aluno deverá informar a Secretaria Acadêmica via e-mail sobre o encerramento do Fies ou Prouni. O protocolo será analisado e tratado a partir da realização de trâmites no sistema interno e no sistema do programa governamental.

8.7 Emissão de carta para financiamento de bancos privados

Ao longo da vida acadêmica o estudante dispõe da oferta de financiamentos bancários que podem auxiliar na organização financeira própria ou familiar. Para ter acesso a estes financiamentos, o aluno pode solicitar uma carta de financiamento de banco privado via canais de atendimento

A emissão do documento se dá de forma manual e personalizada, onde a própria instituição assina e preenche a carta, ou de forma automática, direcionando o atendimento para o Centro de Serviços Acadêmicos que realiza a verificação dos dados e encaminha a carta ao acadêmico.

8.8 Concessão Pravalor

Pravalor é uma plataforma de financiamento estudantil que funciona como uma espécie de Fundo de Financiamento Estudantil privado. O financiamento, que faz parte da cartela de financiamentos ofertados pela IES, deve ser contratado pelo próprio aluno, que se responsabiliza posteriormente à contratação a enviar o contrato para a Secretaria Acadêmica. A instituição, por meio do Centro de Serviços Acadêmicos, realiza os ajustes sistêmicos para concessão e recebimento do financiamento e informa o aluno sobre a conclusão do processo via protocolo.

8.8.1 Renovação do Pravalor

A equipe da Central de Serviços Acadêmicos é responsável por executar todo o processo de renovação do financiamento Pravalor junto ao aluno. No período pré-

estabelecido em cronograma próprio, a mesma entrará em contato com o aluno que possui o financiamento e realizará as devidas tratativas.

8.9 Gestão de bolsa futura

A equipe da Central de Serviços Acadêmicos é responsável pela execução do processo de gestão de 'bolsa futura' (manutenção do cadastro das bolsas em sistema acadêmico). No período pré-estabelecido em cronograma, haverá a manutenção dos cadastro, bem como atualizações necessárias.

9 FINANCEIRO

9.1 Antecipação de semestralidade

A antecipação de semestralidade pode ser realizada pelo próprio aluno no autosserviço do Portal do Aluno e/ou APP Afya, ou, em casos específicos, solicitado a Secretaria Acadêmica por meio dos canais digitais.

No autosserviço o aluno abre um requerimento, seleciona a opção "antecipação de semestre" e o boleto para pagamento é gerado no financeiro do aluno.

9.2 Alteração de responsável financeiro

A alteração do responsável financeiro em cadastro do aluno ocorre quando o aluno, até então menor de idade, passa a ser maior de idade e torna-se o próprio responsável, ou quando ainda **é menor de idade**, porém precisa substituir o responsável financeiro.

Para a situação em que o aluno ainda é menor de idade e precisa substituir o responsável financeiro, o atual responsável deverá fazer uma solicitação a Secretaria Acadêmica, requerendo a troca de responsável financeiro, encaminhando na solicitação documentos comprobatórios, como documentos pessoais e de endereço seu, do aluno e pessoa que passará a ser responsável (caso a IES entenda necessário, solicitará documentos específicos a cada caso). Este protocolo é recebido

e analisado no atendimento da IES e direcionado para tratativa da equipe do Centro de Serviços Acadêmicos.

9.3 2ª via de boleto

A solicitação é realizada através dos autosserviços, onde o discente aciona um dos canais diversos, seleciona a mensalidade que deseja e baixa o boleto. Em caso de dúvidas, ele também pode acionar o atendimento humano por meio dos canais digitais ou atendimento presencial.

9.4 Negociação de débitos

O aluno inadimplente que deseja regularizar seus débitos deve procurar e/ou encaminhar e-mail para a Secretaria Acadêmica solicitando o acordo. Por meio de política própria de negociação de débitos, o atendente fará a análise da situação financeira do aluno e realizará uma proposta de negociação.

Este Manual teve como objetivo apresentar de maneira simplificada os processos acadêmicos, visando proporcionar uma visão geral sobre as regras da instituição. Todos os processos foram elaborados para garantir a eficácia e a qualidade no atendimento e na gestão das solicitações feitas pelos estudantes ao longo de sua trajetória acadêmica.


Nádia Mendes Albuquerque
Diretora Geral
FESAR / AFYA