

PORTARIA Nº 1.213 de 05/08/2020

Designa **Ouvidora** da **Universidade Positivo (UP)**, para atendimento de alunos de cursos de **Graduação e Pós-Graduação a distância**, bem como da comunidade externa à instituição.

O Professor **José Pio Martins**, Reitor da **Universidade Positivo (UP)**, no uso das competências e atribuições que lhe confere o artigo 14 do Estatuto da instituição,

RESOLVE:

Art. 1º Designar a Professora Doutora **Vilma Silva Lima** como **Ouvidora** da **Universidade Positivo**, para atendimento de alunos de cursos de Graduação e Pós-Graduação a distância, bem como de membros da comunidade externa à IES (Instituição de Educação Superior).

Art. 2º A Ouvidoria tem as seguintes funções, no âmbito do atendimento de alunos de cursos de Graduação e Pós-Graduação a distância da UP, bem como de membros da comunidade externa à IES:

- I - Receber, analisar, encaminhar e responder as demandas dos usuários deste canal de comunicação.
- II - Fortalecer a cidadania ao permitir a participação dos membros da comunidade acadêmica e da comunidade externa à IES.
- III - Garantir aos membros da comunidade acadêmica e da comunidade externa à IES o direito à informação.
- IV - Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas dos usuários deste canal de comunicação.
- V - Receber, analisar e encaminhar aos setores responsáveis, as manifestações dos usuários deste canal de comunicação.
- VI - Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo os usuários deste canal de comunicação informados.
- VII - Responder com clareza as manifestações dos usuários, no menor prazo possível.

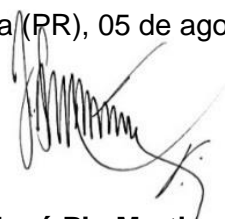
Art. 3º Compete à ouvidora, no âmbito do atendimento de alunos e interessados em cursos de Graduação e Pós-Graduação a distância da UP:

- I - Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
- II - Agir com transparência, integridade e respeito.
- III - Atuar com agilidade e precisão.
- IV - Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização.
- V - Fomentar a participação da comunidade acadêmica e da comunidade externa nas atividades praticadas pela instituição.

Art. 4º Os casos omissos referentes a esta Portaria serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 5º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário sobre a mesma matéria.

Curitiba (PR), 05 de agosto de 2020.



Prof. José Pio Martins
Reitor da Universidade Positivo