



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO SEMESTRAL 2016.2
OUVIDORIA GERAL**



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI**

Av. Tenente Raimundo Rocha, s/nº | Cidade Universitária +55 (88) 3221-9200
Juazeiro do Norte/CE | CEP: 63.048-080

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Avaliação dos meios para registro das demandas.....	4
3. Parcerias.....	10
4. Para além do atendimento.....	11
5. Ações futuras.....	11
6. Conclusão e recomendações.....	12

1. Apresentação

No semestre 2016.2, a Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri providenciou um planejamento com objetivo de, a partir de algumas metas, definir as principais ações a serem desenvolvidas ao longo do semestre. Cabe salientar que as ações foram pensadas para atender alguns desafios, tais como: ampliar os canais de comunicação com o cidadão, aproximando-o da Administração e de intensificar o papel da Ouvidoria como estratégia fundamental para o aperfeiçoamento da gestão.

Nesse contexto, vale investigar que o vínculo da ouvidoria pública com a democracia é ontológico, uma vez que se constitui como espaço e forma de exercício de controle de uma comunidade às instituições republicanas. Essa ideia repercute na exigência de um modelo de organização que não seja apenas transparente e aberto à participação, mas também promotor de um sentido coletivo de cidadania, que implica universalidade. Assim, a proposta foi pensar o trabalho a partir do conceito de Ouvidoria Ativa na perspectiva de inovar na promoção de espaços ativos que vai ao encontro do cidadão, seja para acolher as demandas ou mesmo para saber a opinião do cidadão sobre os serviços ofertados pela UFCA, a fim de estimular, por meio de uma ouvidoria proativa, a escuta do cidadão, foco maior do serviço público desenvolvido aqui. Trata-se de uma mudança de paradigma: de uma Ouvidoria passiva para uma Ouvidoria que vai atrás do cidadão, escutando-o e gerando a partir dessa escuta insumos para a tomada de decisões, que deixa de ter prioritariamente o foco no cidadão e passa a considerar o foco do cidadão. Ou seja, a Ouvidoria se propôs, através do projeto Ouvidoria Itinerante, adotar outra postura para dialogar com cidadão, para além do modo tradicional de aguardar, entre quatro paredes, que o cidadão se dirija até a Ouvidoria para fazer reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios; sendo este norte que continuará sendo exercido nos próximos semestres.

Portanto, este documento apresenta: as atividades desenvolvidas, visando dar maior transparência e visibilidade as ações do setor; a sistematização de dados referentes às demandas recebidas por esta Ouvidoria e encaminhadas aos setores competentes; o tratamento dado às manifestações com estimativas do prazo de resposta apresentado pelos setores no período em questão, estando compilado para atender as demandas dos órgãos de controle interno e/ou externo.

Conforme orientações recebidas no evento Ciranda de Ouvidorias, acontecido no ano de 2014, demos ênfase nas manifestações de sugestões, incentivando o público interno e externo a

contribuir na melhoria dos serviços, visando a participação direta dos cidadãos na busca por melhorias na prestação de serviços da UFCA e assegurando o direito de participação na gestão da Administração pública, expresso no art. 37, § 3º da Constituição Federal de 1988. O tratamento e classificação das informações, tratadas neste relatório, terão como instrumento norteador a Instrução Normativa de Nº 01, publicada dia 05 de novembro de 2014, que em seu art. 4º classifica as manifestações em:

- I- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- II- elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- V- denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

2. Avaliação dos registros

Em 2016.2, os canais de atendimento da ouvidoria recebeu 225 manifestações, o que representa uma média de 41 manifestações/mês. Nesta IES, dispomos de meios formais para registro das demandas, que são: e-mail, o sistema OSTicket, e-OUV, atendimento presencial e telefone, que utilizamos na orientação para uso dos demais meios para registro das demandas.

A seguir apresenta-se o gráfico 01, o qual denota informações importantes quanto a utilização dos canais disponibilizados pela Ouvidoria.

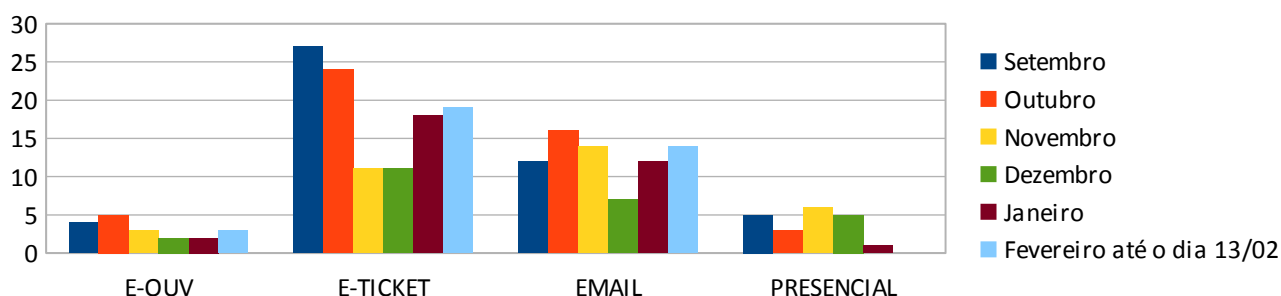


Figura: 1. GRÁFICO DE PERCENTUAIS POR TIPOS DE ATENDIMENTOS

Observando o gráfico percebe-se que os meios mais utilizados pelos usuários para registro de suas demandas são os OSTicket e e-mail, que tem como justificativa determinante a sua facilidade de acesso e comodidade, necessitando apenas de acesso à internet e dispositivo eletrônico que permita este acesso. Quanto ao atendimento presencial, que ocorre na sala GC1, bloco A, piso superior – campus Juazeiro do Norte/CE, funcionando no horário das 08h às 12h e 13h às 17h, pode-se presumir como motivo que contribui para a baixa utilização desse canal a ausência de espaço exclusivo para o setor, em que possa garantir acolhimento adequado das diferentes demandas. No que concerne ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), baseado nas estatísticas expostas no gráfico, conclui-se que o sistema ainda não logrou o êxito esperado pelo setor no âmbito da Universidade Federal do Cariri, sendo reflexo da tomada de decisão quanto às ações futuras de fortalecer a divulgação da função do sistema junto à Comunicação Institucional. Por fim, objetivando viabilizar o diálogo e agilizar na resolução de demandas, o setor disponibiliza atendimento telefônico pelo número (88) 3221-9485.

Especificando o semestre 2016.2 em números, o sistema OSTicket processou a abertura de 110 tickets; o e-mail institucional (ouvidoria@ufca.edu.br) recebeu 75 registros; houve 20 demandas presenciais e 19 registros no e-OUV.

Quanto ao tipo de manifestação, das 225 demandas registradas na Ouvidoria, contabilizam em: 40 solicitações; 49 reclamações (sendo 01 reclamação coletiva); 25 denúncias; 07 elogios e 03 sugestões.

Destarte, as 101 demandas restantes tratavam-se de pedidos de informações, que conforme a estrutura organizacional da UFCA, foram encaminhadas à Divisão de Informação, Atendimento e Protocolo (DIAP) para tratamento. Torna-se imperioso ressaltar que, a nível nacional, o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria recomenda a unificação dos sistemas e-OUV e e-SIC, sendo por essa razão que o cidadão, em primeiro momento, costuma encaminhar pedidos de informação ao setor. Imbuído desta recomendação, o Conselho Superior da UFCA aprovou proposta encaminhada pelo Grupo Técnico de Trabalho da Reestruturação Administrativa, conforme RESOLUÇÃO Nº 11/CONSUP, DE 26 DE JANEIRO DE 2017, com relação à estrutura organizacional da Ouvidoria Geral da UFCA, no que concerne ao Sistema de Informação ao Cidadão (e-Sic), que outrora estava ligado à DIAP, seja gerenciado pela Ouvidoria, que passa a ser responsável pela transparência passiva da UFCA a partir do semestre 2017.1.

Dispusemos estes números, conforme gráfico abaixo:

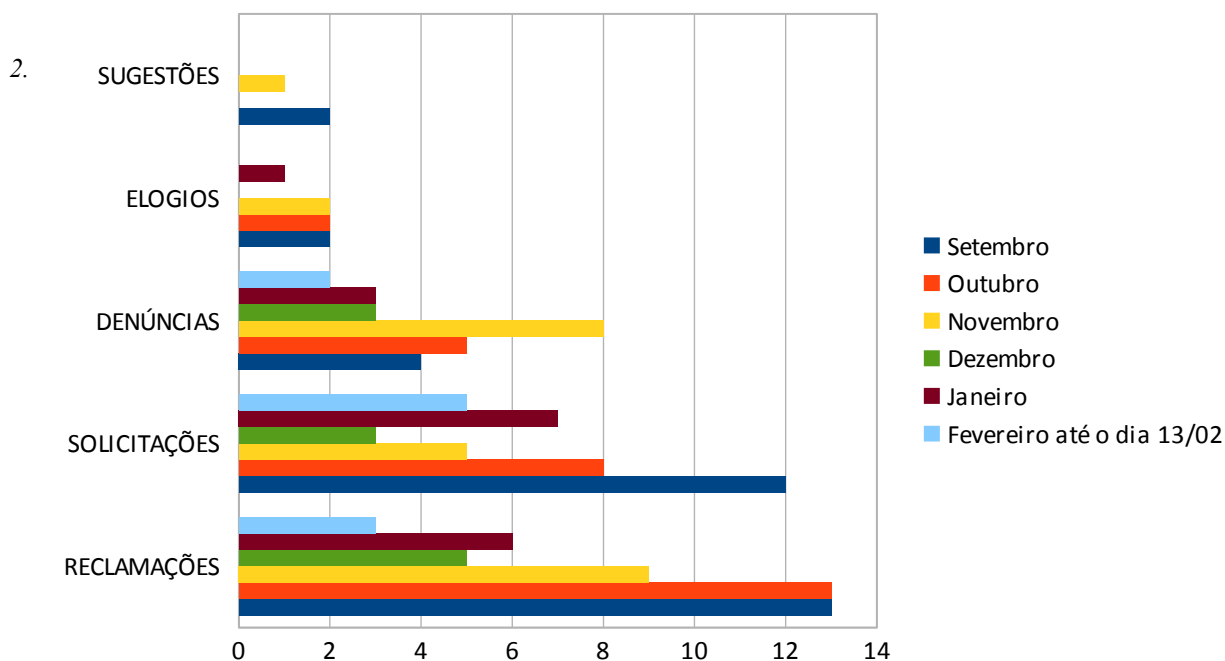


Figura 2: GRÁFICO POR TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Analisando o gráfico acima, verifica-se a liderança da espécie “reclamações”, a qual explica-se pelo processo de desenvolvimento da universidade, seguida pelas “solicitações” por ser a mais genérica das espécies, englobando solicitações diversas. Cabe ainda ressaltar que esse gráfico não apresenta dados sobre os pedidos de informações, pois conforme mencionado anteriormente foram de competência da Divisão de Informação, Atendimento e Protocolo durante todo o semestre 2016.2.

Os “elogios e agradecimentos”, em sua maioria enviados por e-mail, trazem na maior parte avaliação dos serviços prestados por empresas terceirizadas, como os serviços de limpeza e vigilância. Merece destaque ainda, o elogio recebido sobre o EDITAL UNIFICADO Nº 01/2017, PROCESSO SELETIVO UNIFICADO PARA AÇÕES ACADÊMICAS - ANO 2017, ação recentemente implantada e que já refletiu satisfação dos destinatários. As demandas relacionadas a sugestões, em sua maioria, recebemos inseridas no corpo do texto em relatos relacionados a reclamações.

Entre as denúncias recebidas pelo setor, uma delas acabou evoluindo para uma recomendação de apuração disciplinar, levando em consideração a impossibilidade de realizar processo de mediação. O processo aludido foi encaminhado à Secretaria de Processos Disciplinares e Comissões Permanentes - SePAD, tendo em vista ser o setor competente para tal atividade.

Demandas
Ouvidoria UFCA

Demandas	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	TOTAL
Reclamações	13	13	09	05	06	03	49
Solicitação	12	08	05	03	07	05	40
Denúncia	04	05	08	03	03	02	25
Elogio	02	02	02	00	01	00	07
Sugestão	02	00	01	00	00	00	03
TOTAL	33	28	25	11	17	10	124

3. Figura 3: TABELA COM DADOS NUMÉRICO POR TIPOS DE ATENDIMENTOS

Um dos principais aspectos relacionados à qualidade dos serviços da Ouvidoria é a resolubilidade: a solução das demandas no menor tempo possível. Das 124 manifestações, 112 foram respondidas, conforme acompanhamento realizado; por outro lado as outras 12 aguardam um retorno dos setores competentes e estão dentro do prazo estabelecido pelo Lei de Acesso à Informação, 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Quando dialoga com o cidadão, a Ouvidoria passa uma imagem da universidade. Neste sentido, o exercício de suas atividades exige muito zelo no trato e na qualidade da informação que disponibiliza. Devido a isso, à Ouvidoria cabe primar pela qualidade das respostas, tornando necessário, antes de concluir a demanda, realizar uma análise da resposta final, em que se observa, dentre outros aspectos a depender do caso concreto: se a resposta é clara e de fácil entendimento; se a resposta realmente atende à demanda; se a unidade foi prestativa e cordial; e se a resposta foi dada dentro de um prazo previsto pelo setor. A linguagem utilizada nas respostas deve buscar ao máximo a aproximação entre a Administração Pública e o cidadão. Para isso, é importante que a resposta seja completa, clara e concisa, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, de maneira a possibilitar a compreensão da mensagem pelo público em geral. Com a finalização da demanda, encaminhamos pesquisa de satisfação ao cidadão e solicitamos que responda aos questionamentos, ficando a critério do destinatário a decisão de responder ao questionário, em consonância com o quadro a seguir:

A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, não possuindo caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, assim como instrumento de participação popular na gestão pública.
Você é fundamental para nosso desenvolvimento e por isso sua opinião é importante para nós!

Sexo?

- 1 – Masculino
- 2 – Feminino

Faixa etária?

- 1 – Menos de 25 anos
- 2 – Entre 26 e 40 anos
- 3 – 41 a 60 anos
- 4 – Acima de 60 anos
- 5 – Prefiro Não responder

Qual seu papel na UFCA?

- 1 – Estudante
- 2 – Servidor Docente
- 3 – Servidor Técnico Administrativo
- 4 – Funcionário Terceirizado

Se for estudante, qual seu curso?

Se for servidor/funcionário, qual a sua unidade de lotação?

Há quanto tempo pertence a esta comunidade acadêmica?

Como você tomou conhecimentos dos serviços da Ouvidoria Geral da UFCA?

- 1 – Internet (Portal da UFCA)
- 2 – Banner/Folder da Ouvidoria
- 3 – Indicação de Amigos
- 4 – Outros

Qual canal disponibilizado pela Ouvidoria você utilizou?

Infraestrutura e equipamentos.

Os equipamentos da Ouvidoria são utilizados de maneira adequada, tendo em vista a finalidade da Ouvidoria.

A sala da Ouvidoria é limpa e ordenada?

A estrutura física da sala da Ouvidoria é adequada para o atendimento?

Os equipamentos da Ouvidoria são adequados para o atendimento? (Computadores, mesas, cadeiras e demais equipamentos)

Quão seguro você se sente ao relatar situações para os servidores da Ouvidoria?

Serviços prestados.

Qual seu nível de satisfação quanto à compreensão de suas necessidades?

Qual seu nível de satisfação com o atendimento dos servidores da Ouvidoria?

Qual seu nível de satisfação quanto ao rigor e clareza das informações prestadas pelos servidores?

Sua experiência com o nosso atendimento foi melhor ou pior do que você esperava?

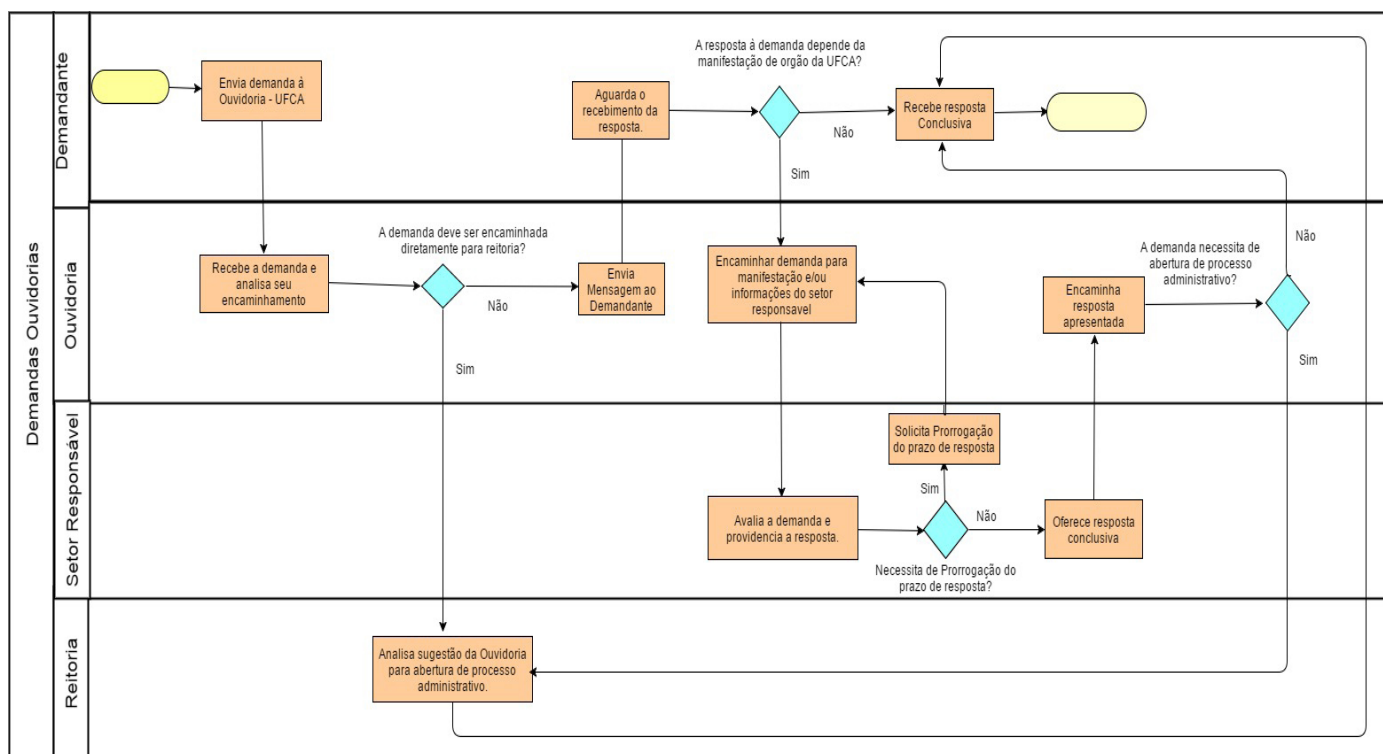
Sua demanda foi atendida com os serviços prestados?

Em geral, você está satisfeito com a sua experiência com a Ouvidoria?

Suas sugestões são importantes para o nosso trabalho. Como podemos melhorar?

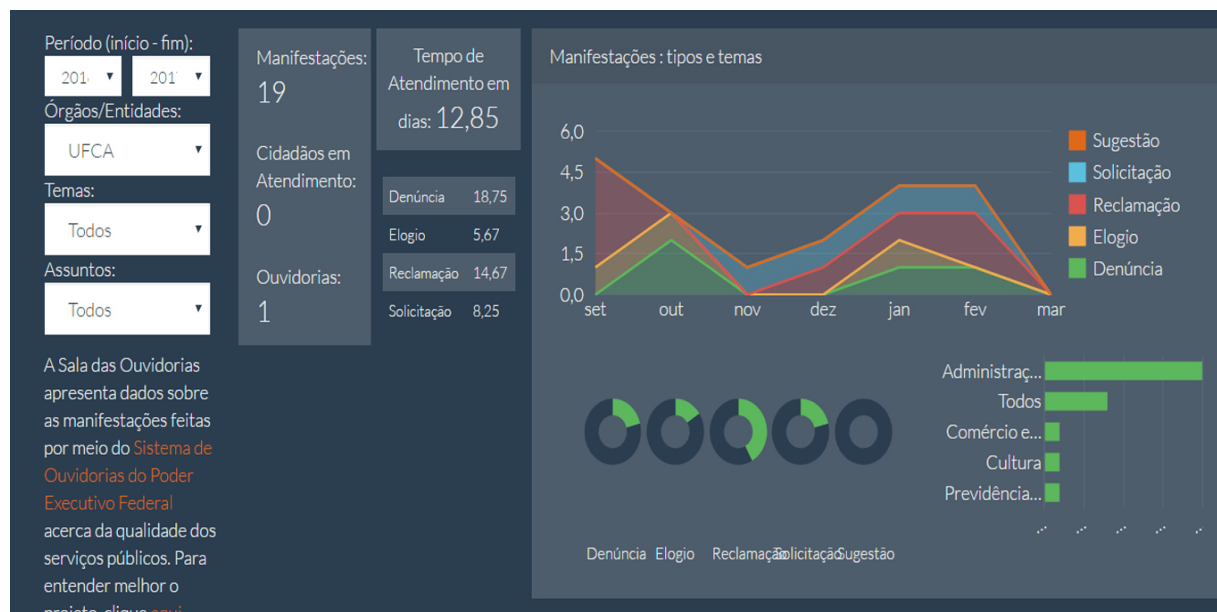
Sobre a pesquisa de satisfação acima, trata-se de ferramenta implantada recentemente e que, devido a isso, ainda não possui dados robustos para apresentação.

Acerca do fluxo de trabalho realizado, a ouvidoria encaminha as solicitações para os setores, que estão cientes dos prazos estabelecidos na LAI (encaminhamos o Memorando de nº 03/2014 – UFCA-OG com os prazos – 5 dias úteis aos setores demandados; 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, para a Administração Pública disponibilizar resposta conclusiva ao cidadão) e informa ao demandante seu prazo de espera. O cumprimento dos prazos ajuda a instituição no fortalecimento da sua imagem junto aos usuários, internos ou externos, do serviço público. A Ouvidoria é um instrumento de participação do cidadão que ajuda na busca pela excelência dos serviços oferecidos, portanto, os prazos devem ser respeitados. Disponibilizamos ao público, através do portal da UFCA, o fluxograma dos procedimentos, conforme verifica a seguir:



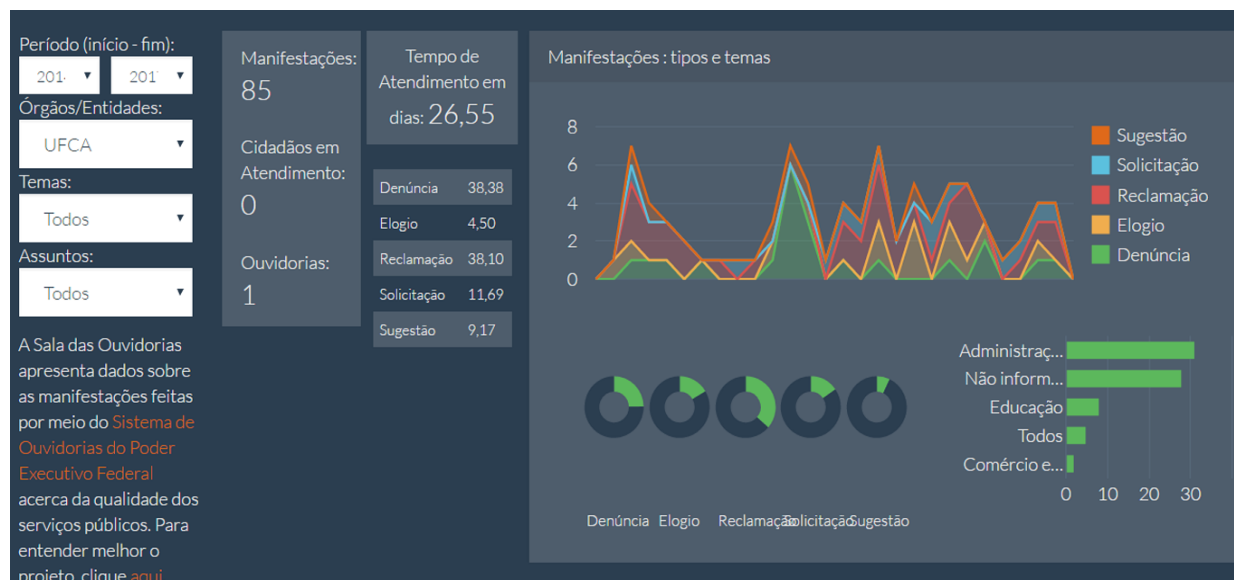
Quanto ao atendimento dos prazos supracitados, encontra-se disponível informação constatada na figura a seguir, constante no site sala de ouvidorias. A sala de ouvidorias faz o acompanhamento sistemático de todas as manifestações encaminhadas pelo sistema e-OUV (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>). Na imagem abaixo temos

informações referentes ao semestre 2016.2, vejamos:



4. Figura 4 : Imagem do site sala de Ouvidorias – Dados sobre manifestações no e-OUV – UFCA 2016.2

É notável o crescimento da UFCA neste semestre, em termos de agilidade nas respostas, em comparação com sua média geral, desde a implementação do sistema e-OUV no âmbito da UFCA, em dezembro de 2014. Conclui-se que as áreas técnicas demandadas estão comprometidas com o cumprimento dos prazos legais de resposta à Ouvidoria e prezando pela qualidade das respostas encaminhadas ao setor. Essa observação pode ser constatada conforme gráfico a seguir.



5. Figura 5 : Imagem do site sala de Ouvidorias – Dados sobre manifestações no e-OUV – UFCA 2014-2017/fev

Quanto às unidades destinatárias dos registros, percebe-se um protagonismo dos setores:

Diretoria de Gestão de Serviços (DGS), Diretoria de Infraestrutura (DINFRA), Diretoria de Assistência Estudantil (DAE), Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e Pró-Reitoria de Administração (PROAD).

Em conformidade com os dados coletados, averigua-se que os serviços da Ouvidoria são mais acessados pelo corpo discente da instituição, fato que pode ser justificado devido ao quantitativo considerável de estudante quando comparado com toda a comunidade acadêmica.

3. Ações integradas

É necessário destacar o trabalho desenvolvido em sistema de parceria com outros setores da organização. Em primeiro momento, sobrelevamos o potencial colaborativo dos servidores do apoio psicopedagógico, vinculados a atual Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE. Para executar o melhor trabalho concebível, o setor necessita encaminhar diversas demandas estudantis para acompanhamento junto aos psicólogos que estão lotados na PRAE, salientando acima de tudo a prontidão no atendimento sempre que necessário.

Outro setor que vem desenvolvendo atividades de forma colaborativa com a Ouvidoria, relacionadas a questões correicionais, a Secretaria de Processos Disciplinares e Comissões Permanentes - SePAD tem mostrado empenho nas práticas com o setor, sempre que possível esclarecendo dúvidas sobre questões disciplinares, bem como sua via de apuração.

Na maior parte dos casos, a ouvidoria recebe a manifestação e procede a uma triagem/tratamento. Nesse contexto, havendo indício de infração que descabe o processo de mediação, o caso é encaminhado para a SePAD. Não obstante, este setor está apto para o exercício de suas atribuições de ofício, procedendo a apurações sem a participação da ouvidoria no processo.

4. Para além do atendimento

Considerando que a ouvidoria se propôs a adotar outra postura para dialogar com o cidadão, para além do modo tradicional de aguardar, entre quatro paredes, que o mesmo se dirija até o setor para fazer reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios, o projeto da Ouvidoria Itinerante permitiu resultados significativos à medida que íamos nos campi de Barbalha, Crato, Brejo Santo e Icó, tendo em vista que a sede do setor se encontra em Juazeiro do Norte.

Essa aproximação possibilitou auferir um dos principais gargalos enfrentados pela instituição, notadamente presente nos campi avançados, no que se refere à identidade institucional dos membros da comunidade acadêmica. Sobre isso, a necessidade de se “sentir parte da UFCA” mostra-se como um dos principais desafios da gestão, à medida que a distância física não deve

corroborar com uma distância institucional.

Outrossim, grande êxito que o projeto possibilitou está relacionado ao aumento considerável de procura pela Ouvidoria para resolução de demandas advindas dos campi supracitados, após a divulgação do trabalho.

Por fim, foram produzidos relatórios bimestrais (set/out 2016; nov/dez 2016 e jan/fev 2017) com a compilação das manifestações recebidas e encaminhados à Reitoria, em atendimento ao previsto no Regimento Interno da Ouvidoria, em seu artigo 17, o qual traz a seguinte premissa:

Art 17 - O Reitor receberá, para acompanhamento, listagem bimestral das demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao demandante.

5. Ações futuras

Para além de ser uma prestação de contas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria, este relatório também tem como escopo apontar a diretriz e as ações que serão seguidas pelo setor ao longo de 2017.

O plano de ações para o corrente ano ainda está em produção, entretanto pode-se destacar algumas ações que serão objeto de nossa atenção, que inclusive não foram possíveis de serem concretizadas em 2016.2 devido a casos fortuitos, como greve dos servidores docente, técnico administrativo e estudantil. A diretriz que definimos para 2016.2 é pensar o trabalho a partir do conceito de Ouvidoria Ativa – que já começou a ser implantado – na perspectiva de inovar na promoção de espaços ativos que vai ao encontro do cidadão, seja para acolher as demandas ou mesmo para saber a opinião do cidadão sobre os serviços ofertados na UFCA. Nesse diapasão, continuaremos a ter essa diretriz como norte em 2017.

Quanto às ações futuras, pretende-se: validar a implantação do módulo de Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão de Atividades (SIGAA) junto à Diretoria de Tecnologia da Informação, que ampliará o canal de atendimento a partir de um sistema institucional; realizar ciclos temáticos que consolidem os pilares do pacto social da UFCA orientados para a valorização da dignidade humana e o fortalecimento dos vínculos de solidariedade, como discussões sobre assédio no ambiente de trabalho, questões de gênero; lançamento do Programa de Avaliação Cidadã dos Serviços da UFCA, que tem como objetivo coletar dados acerca da satisfação dos usuários sobre o atendimento oferecido nas repartições da UFCA (após implantação da reestruturação administrativa); alinhar ações junto à Diretoria de Articulação e Relações Institucionais com a Comunidade a promoção de medidas a desenvolver o pertencimento da comunidade acadêmica,

especialmente dos campi avançados (diagnóstico possibilitado pela Ouvidoria Itinerante); dar continuidade ao projeto Ouvidoria Itinerante, com o objetivo de fortalecer a divulgação dos serviços encontrados no setor; fortalecimento do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que alcançou quarto lugar em ranking de acesso à informação das universidades federais em 2016 (ver em <https://www.ufca.edu.br/portal/noticias/noticias-ufca/item/5179-ufca-alcanca-quarto-lugar-em-ranking-de-acesso-a-informacao-das-universidades-federais>); fortalecimento do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e seguir programa de capacitação da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a qual destina-se ao desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua.

6. Conclusão e recomendações

Ante o exposto e considerando as condições atuais de trabalho na UFCA, concluímos que o volume e tipos de demandas enviadas à Ouvidoria estão dentro da normalidade. Enquanto subsistema organizacional, a ouvidoria tem o poder-dever de colaborar com os planos de ações institucionais à medida que o recebimento de demandas diagnostica um desajuste entre as diversas macro dimensões interligadas, interdependentes e que devem funcionar de maneira harmônica. Por conseguinte, além de procurar resolver as demandas, a Ouvidoria pode fazer recomendações. Nesse sentido, calha pontuar as seguintes recomendações:

- Desenvolvimento de atividades integradas de acolhimento aos estudantes estrangeiros pela Secretaria de Cooperação Internacional e Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (especialmente pelo núcleo de apoio psicopedagógico) com estimulação contínua a suas permanências;
- À Pró-Reitoria de Ensino capacitação periódica (semestral) sobre procedimentos acadêmicos aos servidores docentes e técnico administrativos que trabalham diretamente com o atendimento aos discentes, tendo em vista que houve número relevante de reclamações relacionadas a aproveitamento de disciplinas e revisão de notas, por exemplo;
- Em conformidade com o Decreto nº 6.932/2009, propõe-se à Coordenação de Transparência, Governança e Projetos/PROPLAN, responsável pela transparência ativa, o monitoramento e a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da UFCA. Devido às mudanças organizacionais, a Carta de Serviços ao Cidadão precisa ser revisada, para fornecer informações atualizadas. Quanto a esse quesito, a Ouvidoria deverá trabalhar em conjunto com àquele setor para viabilizar a revisão;

- Propõe-se à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas a contratação de profissional com formação em psicologia, para atuar no atendimento a toda comunidade, tendo em consideração que os psicólogos da PRAE devem reter sua atenção aos estudantes. Essa recomendação baseia-se nos dados registrados, que denotam a necessidade deste profissional na Coordenação de Qualidade de Vida no Trabalho/PROGEP;
- À Diretoria de Infraestrutura normatização que regulamente intervenções artísticas nos espaços físicos da Universidade;
- Desenvolvimento de ações pela Diretoria de Articulação e Relações Institucionais com a Comunidade com o objetivo de promover medidas que desenvolva o pertencimento da comunidade acadêmica.

Oportuno mencionar que procuramos manter um contato preventivo e proativo junto ao movimento estudantil que está em constante desenvolvimento na universidade, buscando evitar que ocorram conflitos por falta de informação e fazendo recomendações necessárias. Salientamos, ainda, a atipicidade deste semestre, levando em consideração situações extraordinárias como greve dos servidores técnicos, docentes e ocupação estudantil na Universidade nos campus Juazeiro do Norte e Crato, que ocorreu em caráter pacífico, agregando atividades educativas, as quais em uma delas contou com a colaboração desta Ouvidoria.

Confiantes na firmeza de propósitos e capacidade de todos que fazem a UFCA na implementação das medidas necessárias para a melhoria substancial dos nossos serviços e na nossa plena capacidade autoavaliativa, nos colocamos à disposição, sempre abertos a críticas e recomendações que possam ser feitas por todos os setores desta Universidade.

Juazeiro do Norte, 08 de março de 2017.

ORIGINAL ASSINADA

Aretuza Sousa Tenorio

Ouvidora

SIAPE 1829906