



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA
OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**

RELATÓRIO ANUAL 2012

RORAIMA/2012

Reitora da Universidade Federal de Roraima - UFRR

Profª. Drª. Gioconda Sousa e Sousa Martinez

Vice-Reitor da Universidade Federal de Roraima - UFRR

Prof. Dr. Reginaldo Gomes

Pró-Reitor de Administração e Desenvolvimento Social - PRADS

Sr. Manoel Bezerra Junior

Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PRPDI

Prof. Joel Carlos Moizinho

Pró-Reitora Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG

Profª. Dra. Rosângela Duarte

Pró-Reitor de Extensão

Prof. Dr. Reginaldo Gomes

Pró-Reitor de Ensino e Graduação - PROEG

Prof. Dr. Fábio Luiz Wankler

Equipe da Ouvidoria

Ouvidora - Geral

Maria Rosiney Santana Marques

Bolsistas: **Daiana Lima da Silva**

Luciane Pereira dos Santos Guilherme

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Infraestrutura	6
3. Acesso à Ouvidoria.....	7
4. Demandas por Mês.....	8
5. Demandas por Público.....	8
6. Tipos de Demandas Recebidas.....	9
7. Demanda Dos Setores Superiores e Seguintos Vinculados.....	11
8. Resultado Final das Demandas em 2012.....	12
9. Detalhamento por Tipo de Demanda.....	13
9.1. Das Reclamações e Denúncias.....	14
9.2. Das Solicitações, Críticas, Sugestões e Elogios.....	14
10. Propostas.....	14
10.1. Descrição das Propostas.....	15

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, integra a estrutura organizacional da Administração Superior. É um setor de importante veículo de interligação da comunidade universitária interna e externa, com os demais seguimentos da Instituição e Administração Superior, servindo como importante ferramenta na busca de solução das solicitações recebidas, objetivando sempre bons resultados, e mantendo um padrão de excelência, na qualidade dos serviços oferecidos pela UFRR.

A Ouvidoria presta seus serviços que atuam na defesa daqueles que utilizam aos serviços oferecidos pela UFRR, sendo seu principal papel, receber as manifestações adotando os procedimentos necessários em cada caso; estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e irrestrito com os manifestantes que buscam os serviços oferecidos por esta Academia e os setores demandados.

Regimento Interno da Ouvidoria, Resolução nº 020/2012 - CUNi, é utilizado como base para determinar as atribuições regimentais, na realização de seus trabalhos, com a incumbência de receber, registrar, analisar, encaminhar, solicitar e sugerir aos setores competentes, acompanhar, e responder às manifestações da comunidade acadêmica, interna, e o público externo, com a tarefa de sintetizá-las e transformá-las em informações que farão parte do Relatório Anual da Ouvidoria, para que sejam divulgadas, nos meios de comunicação institucional e demais setores da UFRR.

O Ano de 2012 trouxe para a Ouvidoria/UFRR, desafios e conquistas importantes, dentre as quais: a Ouvidoria/UFRR, foi eleita como a Representante da Região Norte, no Fórum Nacional de Ouvidores do Brasil- FNOU; resultados positivos na maioria das manifestações apresentadas na Ouvidoria. Foi sempre com esse objetivo, que este setor desenvolveu suas atividades, focando a gestão participativa e democrática, priorizando sempre o bom atendimento aos seus usuários e primando pelos melhores resultados das demandas recebidas, com a finalidade dos serviços chegassem ao contento dos usuários.

A Ouvidoria executou suas atividades, de forma democrática procurando deixar seus usuários, seguros e com plena liberdade de expressão, para com suas manifestações, seja ela em qualquer sentido, referente aos serviços oferecidos no âmbito da UFRR, onde foram feitas, sem qualquer constrangimento, principalmente, quando da utilização dos Formulários, pois neles, constam informações de esclarecimentos sobre o sigilo da identificação do manifestante, em espaços “() *autorizo minha identificação*; () *não autorizo minha identificação*”, assim é garantido o resguardo da identificação, o que permitiu a participação espontânea e confiante, na certeza das reivindicações serem atendidas da melhor forma, com a intermediação da Ouvidoria junto aos setores demandados.

Nesse entendimento, considerou-se que todas as manifestações foram propostas, por acreditarem que a Ouvidoria da UFRR, trabalha com transparência, responsabilidade e respeito aos seus usuários, por

acreditarem que é possível sim, resultados positivos, e com celeridade, por meio deste setor, que fazendo a utilização da comunicação interna e específica de cada assunto, com os demais seguimentos institucionais responsáveis, de forma profissional, pacífica e conciliadora no tratado das solicitações por meio das manifestações, bem como a sensibilização da necessidade da solução dos conflitos apresentados, direcionado aos setores demandados desta Academia.

Em 2012, o total de demanda da Ouvidoria, foi de 256 manifestações, referindo-se a dados a contar do dia 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2012, considerou-se uma boa participação da comunidade acadêmica, embora tenha ocorrido a Greve Nacional das Universidades Federais, onde houve a paralisação por parte da maioria dos docentes da UFRR, por um período de aproximadamente 4 meses, o que refletiu na continuidade do seguimento normal do Semestre 2012.1, que reiniciou-se no mês de setembro, o que levou o segundo Semestre 2012.2, iniciar somente no mês de dezembro. Portanto, encerrará o Semestre 2012.2, no mês de abril do ano de 2013.

No que concerne à participação da Ouvidoria em eventos no ano de 2012, apenas uma participação no Fórum Nacional de Ouvidores-FNOU, em que a Ouvidoria da UFRR, foi eleita como a representante da Região Norte no FNOU, considerado grande conquista para esta Ouvidoria.

Outra conquista importante, foi à aprovação no Conselho Universitário - CUNi/UFRR, a reformulação do Regimento Interno da Ouvidoria de Serviços Públicos, passando a partir de então, Resolução nº 020/2012, datada em 25 de setembro de 2012, o que veio complementar e adequar, a Resolução 029/2004-CUNi, instituída pela Resolução 030/2004-CUNi, instaladas oficialmente em 02 de junho de 2006, ambas constam publicadas no link da Ouvidoria, página da UFRR.

Sobre a demanda de discentes matriculados na Universidade Federal de Roraima no ano de 2012, no total de 7.332 discentes, sendo da graduação e pós - graduação, o que exige maior atenção e melhor qualidade de atendimento, por parte da Ouvidoria, junto aos seguimentos institucionais, no atendimento aos acadêmicos, servidores e comunidade externa em geral, exigindo um novo patamar de qualidade às ações contínuas, em seus respectivos compromissos junto aos usuários.

Das providências adotadas na Ouvidoria, quanto às manifestações, ao serem registradas, passaram por uma análise de seus conteúdos, o que fez identificar quais poderiam ser respondidas pela própria Ouvidoria e quais deveriam ser encaminhadas para os setores competentes. Com esse procedimento, foi possível selecionar e adotar quais os procedimentos, e quais orientações e informações em cada manifestação, sobre os assuntos apresentados.

Quando a manifestação é de competência de outros setores, são imediatamente encaminhadas aos

responsáveis, que é composto por Pró-Reitores, Diretores, Chefes de Departamentos Acadêmicos e Coordenadores de Cursos e Núcleos, para que se manifestem no prazo de 05(cinco) a 10 (dez), dias, que dependendo da urgência, o retorno foi imediato, o que exigiu a solicitação por parte da Ouvidoria na celeridade das respostas e das providências adotadas, e conseqüentemente, a solução das mesmas, para fins de informar ao manifestante.

Os canais de acesso, possibilitam a Ouvidoria estreitar a relação entre a comunidade acadêmica à Administração Superior e seus seguimentos, permitem que o cidadão com suas críticas e sugestões colabore de forma substancial para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

No ano de 2012, os canais de acesso foram disponibilizados da seguinte forma: uma urna, localizada no balcão da Biblioteca Central; acesso via online, por e-mail ouvidoria@ufr.br, disponível na página da UFRR, em que o cidadão acessa o link da Ouvidoria, preenche o formulário com sua manifestação e envia diretamente no e-mail informado; atendimento por telefone (95)3621-3109; carta; e de forma presencial na sala da Ouvidoria, em que o cidadão expõe diretamente para a Ouvidora, após relato é formalizado em formulário, para que seja registrada e providenciada conforme procedimentos da Ouvidoria.

As informações contidas neste Relatório possibilitarão maior visualização das reivindicações, por parte da comunidade acadêmica interna e externa; das análises das questões levantadas, e às formulações de estratégias que resultem no cumprimento efetivo da missão dessa Instituição de Ensino Superior, frente aos serviços oferecidos e nos atendimentos das demandas.

Assim, o presente Relatório tece considerações que objetivam subsidiar os setores e a UFRR como um todo, na prestação dos serviços públicos de qualidade, no aperfeiçoamento desses serviços e no atendimento de solicitações que podem contribuir nas orientações e na melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e extensão.

2. Infraestrutura

A Ouvidoria da UFRR encontra-se instalada no Bloco IV, sala 05, funciona no horário das 08: 00 às 12: 00 e das 14: 00 às 18: 00 horas. A equipe deste setor é composta por uma Ouvidora e duas bolsistas. Para melhor estruturação do corpo de trabalho, é necessário à disponibilidade de servidores do quadro efetivo desta IFES, para exercer a função de Secretário, e de Assistente, conforme “*Art. 6º A Ouvidoria será constituída por: I - Ouvidor Geral, como seu Coordenador, escolhido dentre os servidores do quadro ativos ou inativos da UFRR; II - Secretário; III – Assistente*”. Composta essa estrutura, assegura de certa forma, o atendimento e à acessibilidade da demanda à Ouvidoria, na ausência da Titular, em período de

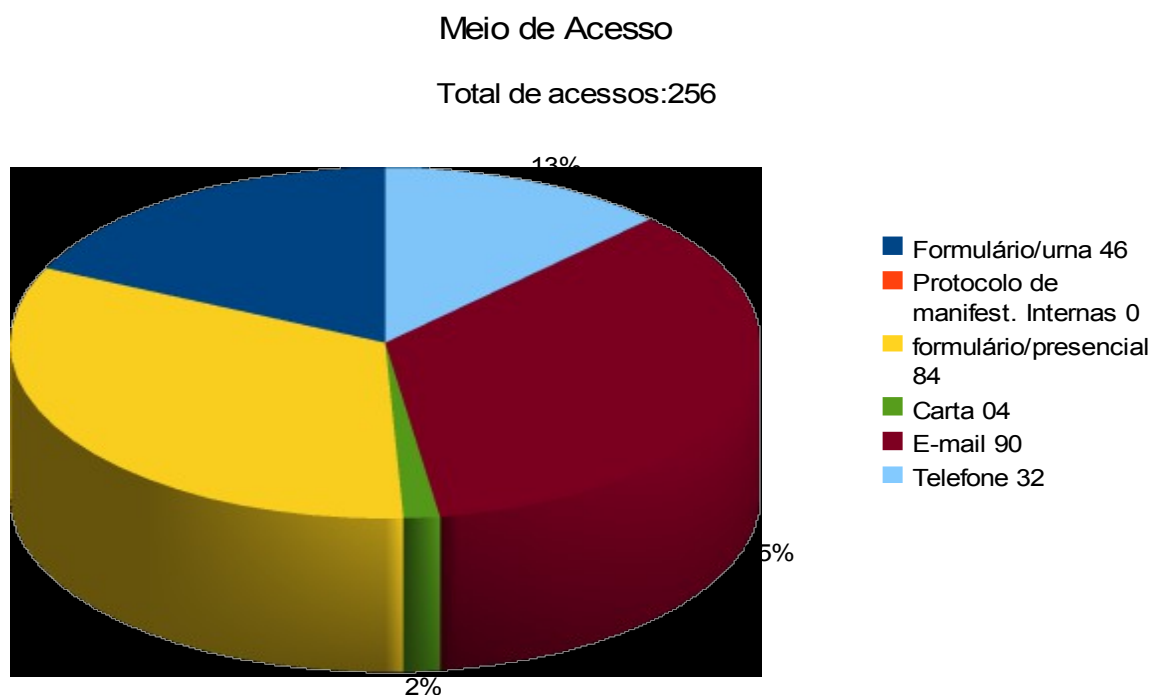
férias, de viagens a serviço, participação em cursos, seminários, simpósios, fóruns, reuniões e outros.

Quanto ao atendimento na Ouvidoria, no que diz respeito ao acesso via urna, destaca-se, que foi um dos meios mais utilizados pelos discentes. No que concerne à divulgação, a Ouvidoria executou sua divulgação da seguinte forma: participação nos eventos de recepção dos calouros, explanando e informando a importância da Ouvidoria, suas funções, e a necessidade de sua existência na UFRR, bem como, informando os meios de acesso e como formalizar as manifestações. A divulgação é realizada ainda, por meio dos serviços disponibilizados pela Coordenação de Comunicação – COORDCOM, e o Centro de Computação – CECOMP, com a existência de um banner, na página da UFRR, onde todas as informações foram alimentadas pela Ouvidoria.

3. Acesso à Ouvidoria

Na leitura do gráfico abaixo, podemos observar que em 2012, foram registradas na Ouvidoria, 256 manifestações, sendo: por meio de e-mail da Ouvidoria, 90 manifestações equivalendo a 35%; 84 manifestações presenciais com 33%; 46 por acesso a Urna, equivalendo a 18%; por meio de telefone 32, equivalendo a 13% por meio de cartas, com 04 manifestações equivalendo a 2% das manifestações.

GRÁFICO N° 01



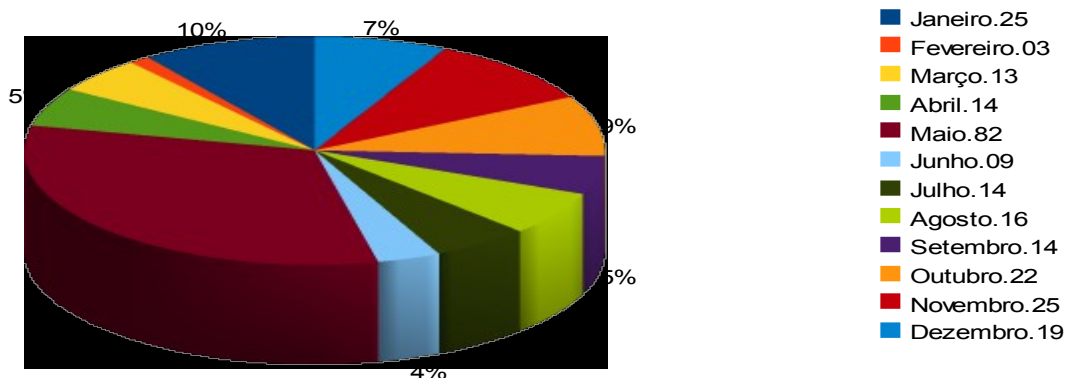
4. Demandas por Mês

Na leitura do gráfico seguinte, observou-se que os períodos em que ocorreram maior número de demandas, continuam sendo da mesma forma que nos dois últimos anos 2010 e 2011, meses iniciais e meses finais dos semestres letivos, períodos das realizações de matrículas, realização do vestibular, processo esse, específico da Comissão Permanente de Vestibular - CPV, juntamente com a Fundação AJURI, e conseqüentemente, efetivação das matrículas, onde ocorreram inúmeras adversidades nos Departamentos Didáticos, Coordenações de Cursos, Núcleos e Departamento de Registros e Controle acadêmico - DERCA, como exemplo: divergências de ofertas e horários das disciplinas; ofertas de disciplinas de acordo com a grade curricular do curso; ausência de professores em salas de aula, em início de semestre, ponto este que vem a se repetir, por parte de alguns docentes, conforme demonstrado no Relatório do ano de 2011, disponível, no link da Ouvidoria.

GRÁFICO n° 02

Demanda por Mês

Total:256



5. Demandas por Público

As manifestações recebidas na Ouvidoria originaram-se em três tipos de públicos: discentes, servidores (técnicos, docentes e terceirizados) e comunidade externa. Cada categoria tem seu importante

papel, e cada manifestação tem sua relevância para melhor percepção da qualidade dos serviços, na busca de soluções das questões levantadas, com maior celeridade.

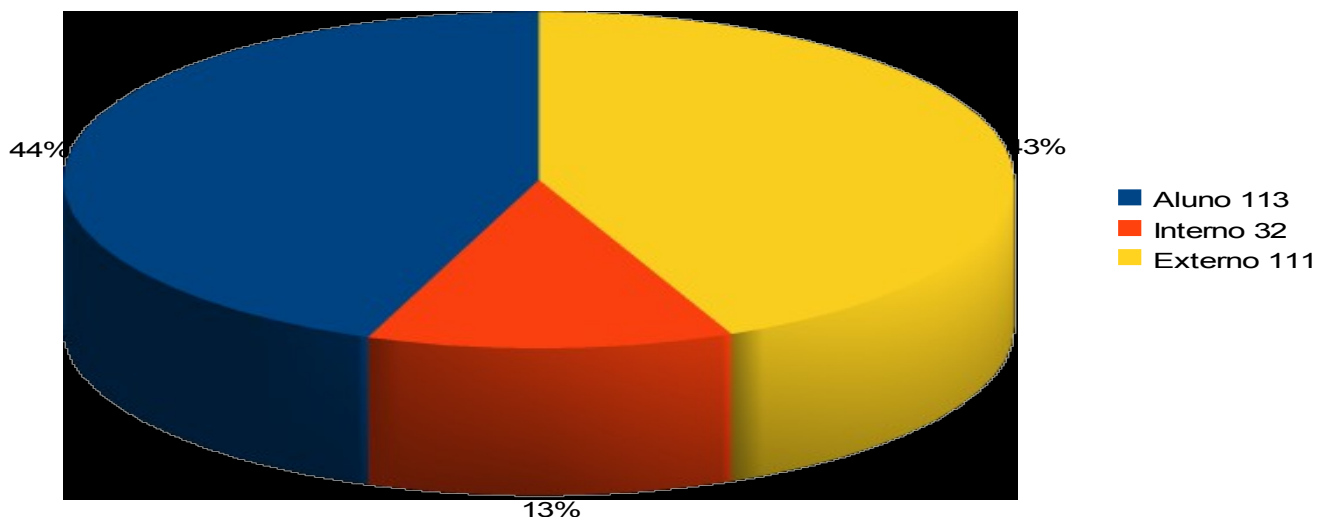
As identificações das origens das demandas permitiram ter o conhecimento do público que mais acessa a Ouvidoria, assim como poder avaliar a eficiência da prestação dos serviços públicos, e a eficácia ou não, dos meios de acesso disponíveis para determinar a relação, os meios a ser utilizados à ação dos setores da UFRR. Verifica-se no gráfico abaixo, que o número de discentes, servidores e comunidade externa, que do total de 256 manifestações recebidas, 113 foram provenientes dos discentes, que mostrou ser o público de maior demanda.

A Ouvidoria, em análise do maior número de manifestações oriundas do público discentes, sugere maior atenção das Chefias de Departamentos e Coordenações de Cursos, quanto ao atendimento aos alunos, que conforme observado em algumas manifestações, reivindicaram melhor tratamento e atenção, por parte de alguns docentes em salas de aula. Quanto à descrição das demandas apresentadas no gráfico abaixo, que resultou em, 113 manifestações, dos discentes, equivalendo a 44%; do público externo 111 manifestações, com 43%, e 32 manifestações da comunidade interna equivalente a 13%, referente aos servidores da UFRR.

GRÁFICO Nº 03

Demanda por Público

Total: 256



6. Tipos de Demandas Recebidas

No gráfico a seguir, as demandas apontam de forma detalhadas, tipos, quantidades e porcentagens de cada manifestação, dentre essas, as que se destacaram, foram às solicitações de informações, com 82 solicitações, em seguida às denúncias, com um número de 69, sendo a que apresentou maior número de manifestantes, com 48 assinaturas, por meio de abaixo assinado, de discentes desta UFRR, referente à ausência de docente em sala de aula.

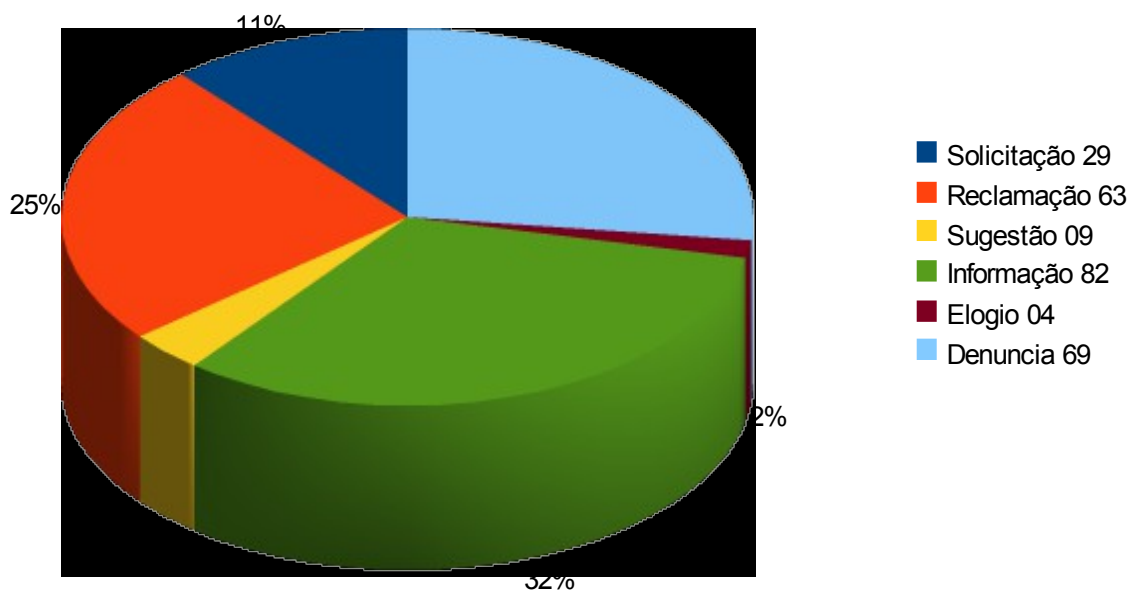
O índice de reclamações apresentou-se no total com 63 manifestações, uma das mais utilizadas, expressando descontentamento por parte do público principalmente da classe discente, que apontaram, solicitaram e sugeriram, necessidades de mudanças em relação aos serviços oferecidos pelos setores desta UFRR, como exemplo: serviços de segurança dentro do Campus Paricarana, câmeras de segurança instaladas nos estacionamentos com maior potência, iluminação das praças e dos estacionamentos dos blocos, roubos e furtos de equipamentos dentro dos Blocos, roubo de moto, arrombamento de baús das motocicletas, o que trouxe grande preocupação aos docentes e demais comunidade em geral.

Outro ponto detectado nas solicitações, a carência de cadeiras e mesas, ponto de internet, e maior número de acervos bibliográficos na Biblioteca Central. No que se refere às solicitações de cadeiras foram atendidas de imediato pela GEOP; ampliações de locais de reprografia (máquinas de xerox) nos prédios de maior frequência dos discentes; outra reclamação que chamou à atenção, referente ao expressivo número de cães, transitando dentro do Campus Paricarana, circulando nos pátios e até dentro dos blocos, muitos desses, estão doentes, colocando em risco a saúde da comunidade acadêmica, outros são agressivos que chegaram a tacar pessoas, dentro do Campus.

GRÁFICO nº 04

Tipo de Demanda/2012

Total de Demanda:256



7. Demandas dos Setores Superiores e seus seguimentos vinculados

No gráfico abaixo, mostra as demandas da Reitoria e Pró-Reitorias, por meio de seus setores vinculados, no ano de 2012, conforme estrutura organizacional a seguir: À Pró-Reitoria de Ensino e Graduação/PROEG, tem como setores: Centros Acadêmicos, Coordenações de Cursos, Chefias de Departamentos, Departamento de Registros e Controle Acadêmico-DERCA, Comissão Permanente de Vestibular-CPV; Pró-Reitoria de Administração e Desenvolvimento Social/PRADS: Gerência Operacional-GEOP, Diretoria de Recursos Humanos-DRH, Diretoria de Compras-DC, Diretoria de Orçamento e Finanças-DCFC, Protocolo; Pró-Reitoria de Planejamento e Infraestrutura/PRPDI: Diretoria de Infraestrutura e Planejamento, Diretoria de Planejamento Arquitetônico; REITORIA: Biblioteca Central, Assessoria de Comunicação, Coordenadoria de Legislação e Normas, Coordenação de Relações Internacionais, Conselhos Superiores, Coordenação de Auditoria Interna-COAUDIN, REUNI, Editora, Ouvidoria e Núcleo de Radio e TV Universitária-NRTU; Pró-Reitoria de Extensão/PROEX: DECULTE, DEC, Setores de Projetos; Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação/PRPPG: Biofábrica, e Núcleos: NAPRI, NECAR, NEEDS, NUCELE, NUPENERG, NUPEPA, NUPS, NUREN, NUHSA, OBSERVAR, NUDOCHIS, NIT, NUPS, CREAM, NEAM.

Dentre os seguimentos vinculados, o setor de maior demanda oriundas da classe acadêmica, foram direcionadas em sua maioria, aos serviços oferecidos pela Biblioteca Central, sendo este um dos setores vinculado a Reitoria, que apresentou 123 manifestações, equivalendo a 48%. A Pró-Reitoria de Ensino e Graduação/PROEG, com 98 manifestações, e 38%, que na maioria, foram reivindicações direcionadas aos

Coordenadores de Cursos, e Chefias de Departamentos, referentes à ausência de docentes em sala de aula, em inícios dos semestres e tratamento de docentes com alunos.

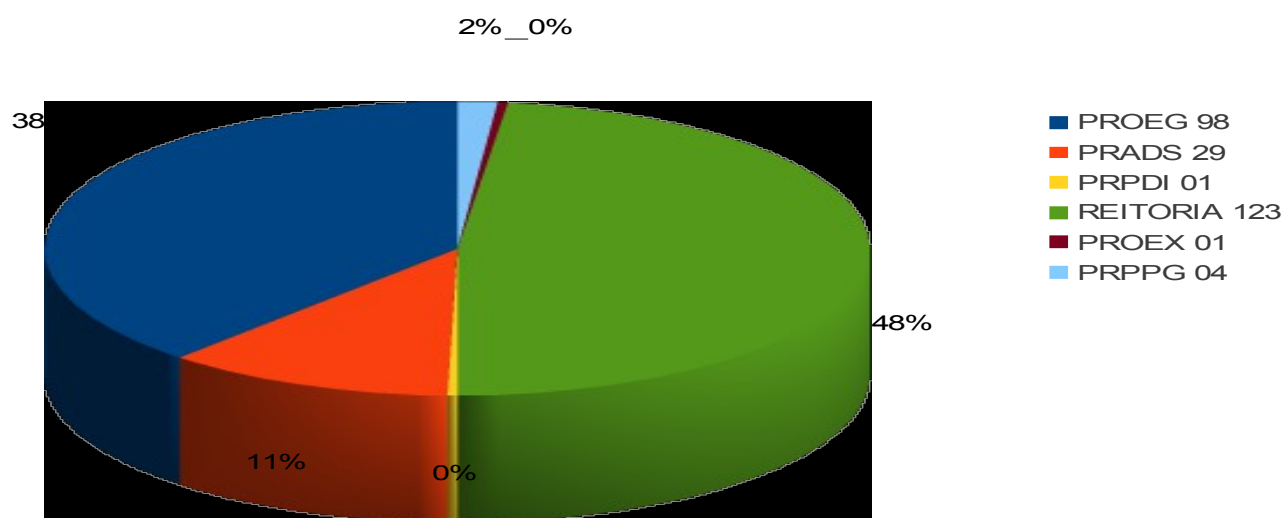
Por conseguinte, para melhor detalhar, do total geral de 256 demandas, apresenta-se a Reitoria com 123 manifestações, sendo que, 85 foram direcionadas à Biblioteca Central, embora, esse setor tenha a prerrogativa autonomia, diante do cumprimento dos dispositivos do seu Regimento Interno, aprovado pelo CUNI. Das Reclamações apresentadas, observou-se que, em horários de grande fluxo de alunos nesse setor, muitos acadêmicos por diversas vezes tiveram que sentar-se ao chão, para fazerem suas pesquisas, atualmente essa carência já foi suprida pela GEOP, com aquisição de mais cadeiras para essa Biblioteca.

O gráfico mostra ainda, que a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Social/PRADS, em 2012, recebeu 29 manifestações, equivalente a 11%, provenientes de solicitações e reclamações, que a maioria foram direcionadas à GEOP, referentes aos serviços de limpeza no Campus Paricarana e Blocos, iluminação, segurança, retirada de pombos no forro da Biblioteca central, reparos em bebedouros, banheiros, retirada de cães que transitam no campus. A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós- Graduação/PRPPG, com 04 manifestações, equivalente a 2%, dessas, foram solicitações referentes à falta de serviços de atendimento ao público acadêmico (setor fechado em horário de expediente), por setor vinculado a essa Pró-Reitoria. E por fim, a Pró-Reitoria de Ensino Pesquisa e Extensão-PROEX, e Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional- PRPDI, apenas com 01 manifestação direcionada especificamente a cada um desses setores.

SETORES SUPERIORES DEMANDADOS

GRÁFICO Nº 05

Setores Demandados/2012
Total: 256



8. Resultado Final das demandas em 2012.

Na leitura do gráfico abaixo, mostra que do total de 256 manifestações no ano de 2012, dessas, 252, foram solucionadas, atingindo, portanto, 98%, significando que os serviços executados no âmbito Institucional, foram atendidos, significando que a interação e a intermediação da Ouvidoria junto aos setores que compõem a estrutura da UFRR, corresponderam as expectativas nas reivindicações da comunidade universitária de forma geral, atendendo dentro de suas possibilidades e acatando sugestões que a própria comunidade solicitou, reivindicou, e sugeriu, a determinados setores, o que demonstrou resultados positivos para esta Ouvidoria, no papel que exerce nesta Instituição de Ensino Superior.

Das 256 manifestações recebidas durante o decorrer do ano de 2012, dessas, 252 foram solucionadas, equivalendo a 98%, mostrando assim, a importância do papel da Ouvidoria na Instituição, bem como a intermediação perante as reivindicações dos usuários aos serviços desta Academia. Configurando seu potencial, e a necessidade da sua existência, e o quanto é imprescindível manter esse instrumento de acessibilidade à comunidade acadêmica que, com sua disponibilidade facilita à apresentação das manifestações e oportuniza a participação do cidadão na reivindicação da qualidade da prestação dos serviços públicos oferecidos por esta Instituição.

Outro ponto significativo, são os números das demandas, referente ao número de 04 manifestações, equivalente a 2%, que ainda encontram-se em tramitação em seus setores competentes, que ainda não

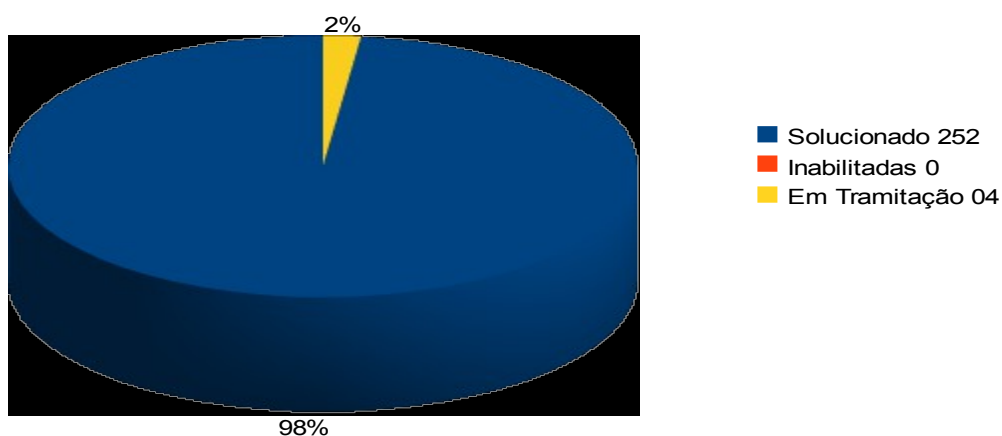
informaram a esta ouvidoria, seus resultados finais. Diante desse baixo percentual, mostra o reflexo de um serviço de atendimento considerado eficiente, por esta Ouvidoria.

Frente aos dados apresentados, não existiram manifestações inabilitadas, significando com isso, que todas as manifestações foram consideradas procedentes, por esta Ouvidoria.

GRÁFICO nº 06 -

Resultado Final

Total:256



9. Detalhamento Por Tipo de Demanda

Visando subsidiar os serviços oferecidos por esta UFRR, e facilitando uma melhor compreensão, fazemos uma breve leitura das análises nos temas a seguir:

9.1. Das Reclamações e Denúncias - Do total de 256 manifestações em 2012, maior número de demanda continuam voltados aos serviços de atendimento da Biblioteca Central, setor este vinculado a Reitoria, que a maioria das solicitações, foram referentes à necessidade de cadeiras, para atender os alunos, ampliação de acervos bibliográficos de todos os cursos; ampliação nos pontos de internet e de computadores; acesso

lento da internet e tratamento de servidor do quadro efetivo com servidor terceirizado.

Em seguida, vem à demanda direcionada aos Departamentos Acadêmicos e Coordenações de Cursos, considerando suas autonomias frente às questões surgidas e apresentadas por esta Ouvidoria, para fins de serem solucionadas dentro de suas competências. Dentre essas, parte das manifestações, referem-se: ausência de docente em salas de aula, em início de semestres; tratamento de docentes com alunos; horários de disciplinas que chocam com outras disciplinas, ofertas das disciplinas de acordo com a grade curricular.

Tratando da Gestão Administrativa, são solicitações que em grande parte são direcionados à GEOP, referentes aos cães, que ficam transitando dentro do Campus Paricarana, causando transtornos à comunidade universitária, muitos desses, atacam estudantes e demais pessoas, fato esse, que continua ocorrendo, em comparação a manifestações no ano de 2011, conforme consta no Relatório Anual, postado no link da Ouvidoria; iluminação adequada nos estacionamento dos Blocos, furtos nos baús de motos e furto de moto no estacionamento da Biblioteca Central.

9.2. Das solicitações, críticas, sugestões e elogios - Registraram-se dentre essas, solicitações direcionadas a esta Ouvidoria por meio de telefones e e-mail, referentes à determinados assuntos acadêmicos, como exemplo: concursos, revalidação de Diplomas, vestibular, transferência de curso (Interno e externo, graduado), presença de cachorros no Campus Paricarana, tratamento de docentes paras com discentes.

Cabe registrar, que as análises apresentadas foram realizadas com base nas 256 manifestações recebidas nesta Ouvidoria no ano de 2012, onde constam nos arquivos deste setor, que as sugestões e avaliações decorrem da forma de como a comunidade acadêmica expõe a cada um dos respectivos fatos. Com base nas análises de cada narração ou relatos ocorridos, esta Ouvidoria sugere aos Chefes de Departamentos e Coordenadores de Cursos, visando maior integração entre docentes e discentes, a proporcionarem eventos e demais atividades voltadas para essa finalidade.

11. Propostas da Ouvidoria

Diante dos resultados apresentados neste Relatório, das ações atribuídas à Ouvidoria, conforme dispõe o Regimento Interno-Resolução nº020/2012-CUNI, é pertinente apresentar as proposições a seguir:

11.1. Descrição das Propostas

a) Apoio financeiro para a Realização de Seminário, Encontros, com a participação das demais Ouvidorias existentes nas Instituições públicas e privadas do Estado de Roraima, com a presença de 02 (dois) palestrantes de outros Estados;

- d)** Apoio para Realização de pesquisas, referente à importância dos serviços da Ouvidoria na UFRR(aplicação de questionários com a comunidade acadêmica);
- e)** Solicitar aos Centros, Coordenações e Chefias de Departamentos e demais seguimentos, da necessidade da participação frequente da Ouvidoria, nos eventos acadêmicos para fins de divulgação dos serviços desenvolvidos por esta, no âmbito da UFRR;
- f)** Que seja confeccionada uma Placa Luminosa em frente ao Bloco IV, com o nome da Ouvidoria, para melhor visualização da localização no âmbito Institucional;
- g)** Que seja realizado o controle da permanência de cães, no Campus Paricarana, por meio de parceria com o Zoonoses/RR.

Boa Vista, 18 de fevereiro de 2013.

Maria Rosiney Santana Marques

Ouvidora Geral/UFRR
Decisão-CUNI n° 004/2011