

**ANEXO DA PORTARIA Nº. 471 / 2006 GR-
UNIVASF DE 19 DE DEZEMBRO DE 2006**

*PLANO DE DESENVOLVIMENTO DOS
INTEGRANTES DA CARREIRA DE TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DA
UNIVASF - **PDICTAE/UNIVASF***

**PETROLINA – PE
DEZEMBRO DE 2006**

1. PRIMEIRA PARTE: PREÂMBULO DO PDICTAE

1.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE A UNIVASF

A Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF foi instituída em junho do ano de dois mil e dois, definida como uma universidade de inserção regional e de atuação multicampi¹. A responsabilidade pela sua implantação foi atribuída à Universidade Federal do Espírito Santo – UFES, que para atender a sua identidade de criação legal a estruturou fisicamente localizada em três Campi (Campus de Petrolina – PE, Campus de Juazeiro – Ba e Campus de São Raimundo Nonato – PI) e treze cursos de graduação².

O desenho inicial de sua estrutura organizacional, administrativa e acadêmica, levou em conta parâmetros e indicadores do Sistema Federal de Ensino, tendo como referência o quadro de pessoal disponibilizado pelo governo federal, qual seja, trezentos e quinze cargos de docentes de nível superior e duzentos e cinquenta de técnico-administrativos³.

O efetivo funcionamento acadêmico da UNIVASF teve início em dezoito de outubro de dois mil e quatro, depois de realizado o seu primeiro concurso docente (maio de 2004) e o seu primeiro vestibular (setembro de 2004). Naquela época a universidade contava com pequeno número de servidores técnico-administrativo redistribuídos do Centro Federal de Educação Tecnológica de Petrolina (CEFET/PETROLINA), redistribuição esta, efetivada em agosto do mesmo ano. O seu primeiro Reitor eleito tomou posse em janeiro de 2005.

Abordando especificamente o quadro de servidores da UNIVASF, tanto o docente quanto o técnico-administrativo, cabe registrar que grande maioria dos seus integrantes é jovem e ingressaram no serviço público pela primeira vez. Tais servidores representam 52,06% do total de docentes (trezentos e quinze) e 38,8% do total de técnico-administrativos (duzentos e cinquenta). Particularmente, no que se refere aos servidores técnico-administrativos, faz-se importante destacar que os mesmos já

¹ Lei nº. 10.473, de 27 de Junho de 2002 - Institui a Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco.

² Campus de Petrolina – PE (cursos de Administração, Enfermagem, Medicina, Medicina Veterinária, Psicologia e Zootecnia) e de Juazeiro – BA (cursos de Engenharias Agrícola e Ambiental, Civil, Computação, Elétrica, Mecânica e de Produção) e São Raimundo Nonato – PI (curso de Arqueologia e Preservação Patrimonial).

³ Decreto nº 4.465/2002, de 13 de novembro de 2002 - Dispõe sobre a organização administrativa da Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco, e dá outras providências.

prestaram concurso público para ingresso no serviço público com base na Lei 11.091 de 12 de janeiro de 2005 e se encontram no exercício de suas funções, há aproximadamente seis meses, o que é pouco tempo, quando comparado com o tempo de serviço da grande maioria dos integrantes do quadro de pessoal de outras instituições da mesma natureza da UNIVASF.

A abordagem até aqui realizada tem a finalidade de contextualizar a peculiaridade da UNIVASF dentro do Sistema Federal de Ensino Superior que temos certeza guarda semelhança com todas as outras Unidades de Ensino Superior recém criadas pelo Ministério da Educação, dentro do Programa de Expansão da Educação Superior do Brasil.

É com base nesta realidade institucional, contextualizada nacionalmente, que será elaborado o Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira de Servidores Técnico-administrativos em Educação da UNIVASF, a partir de então denominado de PDICTAE/UNIVASF.

1.2 A CARREIRA DOS CARGOS DE TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO NO ÂMBITO DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

A carreira dos servidores técnico-administrativos em educação vinculados ao sistema federal de ensino superior foi estruturada pela Lei 11.091 de 12 de janeiro de 2005 que dispôs sobre exigências, forma e padrões de ingresso, vencimentos iniciais e formas de mobilidade, princípios e diretrizes da sua gestão e finalmente condições para o desenvolvimento de seus integrantes.

No que se refere ao desenvolvimento dos servidores que integram a citada carreira há que se destacar um ponto que diz respeito unicamente às universidades federais: a responsabilidade compulsória pelo desenvolvimento pleno e integral dos servidores de forma que se permita alcançar pleno desempenho funcional e individual de forma ajustada a cada respectivo ambiente organizacional, no qual, as funções são exercidas. Adiciona-se que a gestão do seu desenvolvimento deverá estar consagrada e integrada ao Plano de Desenvolvimento Institucional de cada instituição.

Finalmente foi previsto na estrutura de gestão do plano de desenvolvimento a criação de uma Comissão Nacional e de Comissões Internas de Supervisão no âmbito de cada instituição federal de ensino. Estas últimas (comissões

internas) com a atribuição de acompanhar orientar, fiscalizar e avaliar os Planos de Desenvolvimento em cada respectiva instituição.

1.3 SOBRE A PROPOSTA DE PDICTAE DA UNIVASF

A elaboração desta proposta de PDICTAE atendeu as determinações do Reitor da universidade consagrada na Portaria nº 337 de 20 de setembro de 2006. A portaria constituiu uma Comissão formada por servidores técnicos da área de gestão de pessoas, representantes das Pró-Reitorias de Ensino, Pesquisa e Pós-graduação, Integração e Planejamento e Administração, esta última representada pelo seu Departamento de Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos da universidade. A proposta foi elaborada com base as diretrizes definidas pelo Ministério da Educação para o PDICTAE.

A proposta elaborada, com o objetivo de atender as disposições legais, abrange uma amplitude em três dimensões distintas: o Dimensionamento das Necessidades Institucionais de recursos humanos de natureza técnico-administrativa com conseqüente definição de modelos de alocação de vagas que contemple a diversidade da instituição, o Programa de Capacitação e de Aperfeiçoamento e finalmente o Programa de Avaliação de Desempenho dos integrantes da citada carreira.

Por fim, o PDICTAE da UNIVASF pretende se consolidar como um instrumento de gestão com capacidade de articulação intensa com as premissas utilizadas para o planejamento das ações institucionais da universidade.

2. SEGUNDA PARTE: O PDICTAE DA UNIVASF

2.1 INTRODUÇÃO

O PDICTAE/UNIVASF representa uma conquista recente dos servidores técnico-administrativos das universidades federais e vem implantar um novo perfil de gerenciamento de Recursos Humanos no âmbito das referidas IFES. Foi organizado a partir de critérios mais abrangentes, que contemplam não apenas as exigências de escolaridade para o exercício das atividades, mas também outros requisitos individuais e bem como habilidades necessárias para o exercício do cargo, tais como responsabilidade, conhecimentos, habilidades específicas, formação especializada,

experiência, risco e esforço físico, todos identificados como o resultado esperado de uma configuração focada nas necessidades organizacionais específicas da UNIVASF.

A definição dos ambientes organizacionais tendo-se como referência a identificação de áreas específicas de atuação do servidor que se relacionam transversalmente com atividades afins ou complementares organizadas a partir das nossas necessidades institucionais, se constituiu a base da política de desenvolvimento de pessoal da UNIVASF. Esta base política deverá como meta a inserção do desenvolvimento dos integrantes da carreira de cargos de técnico-administrativos no desenvolvimento institucional, trazendo como conseqüência a introdução de uma dinâmica de desenvolvimento e de administração de recursos humanos conectada em demandas institucionais.

É salutar que a promoção do desenvolvimento organizacional da universidade aderida ao desenvolvimento dos seus próprios servidores, possibilite para os mesmos uma mobilidade e um crescimento profissional. Esses objetivos terão que serem alcançados mediante um processo de capacitação e aperfeiçoamento e um processo de avaliação periódica de desempenho funcional, vinculados às premissas do Plano de Desenvolvimento Institucional da UNIVASF. É crucial para que a UNIVASF possa cumprir a sua função social e oportunizar aos seus servidores técnico-administrativos desenvolvimento baseado em mérito individual e coletivo, além de priorizar uma gestão efetiva e responsável deste PDICTAE.

Finalmente, esta proposta de PDICTAE foi estabelecida com base em princípios, diretrizes e conceitos gerais decorrentes das características organizacionais da UNIVASF e coerentes o desenvolvimento organizacional da instituição. O plano é composto por instrumentos, ações e/ou programas que permitirão realizar: o dimensionamento da necessidade institucional de pessoal de natureza técnico-administrativo em educação (modelo de alocação de vagas), o planejamento das ações de capacitação e de aperfeiçoamento e as ações de avaliação do desempenho do servidor, como requerido pela legislação em vigor.

2.2 OBJETIVO DO PDICTAE/UNIVASF

O objetivo deste plano é promover o desenvolvimento dos integrantes da carreira de cargos de servidores técnico-administrativos da UNIVASF de forma integrada aos objetivos institucionais. Tal desenvolvimento deverá ser planejado e conduzido tendo como objetivo final a garantia:

- I. Da função estratégica do ocupante da carreira dentro da universidade;
- II. A apropriação do trabalho pelos ocupantes da carreira, inserindo-os como sujeitos no planejamento institucional;
- III. O aprimoramento do processo de trabalho, transformando-o em conhecimento coletivo e de domínio público;
- IV. A construção coletiva de soluções para as questões institucionais;
- V. A reflexão crítica dos servidores e/ou ocupantes da carreira acerca de seu desempenho em relação aos objetivos institucionais;
 - I. A administração de pessoal como uma atividade a ser realizada pelo órgão de gestão de pessoas e as demais unidades da administração da universidade;
- VI. A identificação da necessidade de pessoal, inclusive remanejamento, readaptação e redistribuição da força de trabalho de cada unidade organizacional;
- VII. As condições institucionais para capacitação e avaliação que tornem viável a melhoria da qualidade na prestação de serviços, no cumprimento dos objetivos institucionais, o desenvolvimento das potencialidades dos ocupantes da carreira e sua realização profissional como cidadãos;
- VIII. A avaliação do desempenho do servidor como um processo que contemple a avaliação realizada pela força de trabalho, pela equipe de trabalho e pela IFE e que terão o resultado acompanhado pela comunidade externa; e
- IX. A integração entre os ambientes organizacionais da universidade e as diferentes áreas do conhecimento.

2.3 PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DO PDICTAE DA UNIVASF

O PDICTAE observou e adotou os princípios e as diretrizes já consagrados nos instrumentos legais em vigor e já citados nas iniciais deste documento. Eles guardam uma relação estreita com as características do ambiente organizacional reinante nas instituições vinculadas ao Sistema Federal de Ensino Superior, particularmente nas universidades. Nestas são desenvolvidas atividades de cunho administrativo propriamente dito, também conhecido como "atividades meio" (gestão patrimonial, financeira e de pessoas; expedientes e registro de documentos; atendimento ao público; execução orçamentária; auditoria interna; celebração de contratos e convênios; e outras) e atividades tipicamente acadêmicas conhecidas como "atividades fim" (ensino, pesquisa e extensão), mas que também prescindem das

atividades meio para serem eficazmente desenvolvidas, neste caso também conhecida como atividades acadêmico-administrativas.

2.3.1 Dos Princípios do PDICTAE DA UNIVASF

O PDICTAE da UNIVASF considerou como princípios norteadores do seu plano o que se segue:

- I. A natureza do processo educativo, a função social e os objetivos do Sistema Federal de Ensino;
- II. A dinâmica própria dos processos de pesquisa, de ensino, de extensão e de administração, e as competências específicas dela decorrentes;
- III. A qualidade do processo de trabalho necessária de ser desenvolvida;
- IV. O reconhecimento do saber não instituído, como resultado da atuação profissional na dinâmica do ensino, da pesquisa e da extensão;
- V. A vinculação da atuação e do desenvolvimento do servidor ao planejamento estratégico, ao desenvolvimento organizacional e aos objetivos institucionais da universidade;
- VI. A necessidade de garantia de programas de capacitação que contemplem a formação educação continuada e a educação formal seja a geral ou a específica;
- VII. A avaliação do desempenho funcional entendido como um processo pedagógico, calcado em critérios objetivos, conectados às metas institucionais e guardando relação com o caráter coletivo do trabalho e as expectativas dos usuários;
- VIII. A criação de oportunidade de acesso do servidor às atividades de direção, de assessoramento, de chefia, de coordenação e de assistência, respeitada as normas específicas;
- IX. A possibilidade de cooperação técnica entre as instituições públicas de ensino e de pesquisa; e entre essas e o Ministério da Educação,
- X. A co-responsabilidade pela gestão da carreira e deste PDICTAE, envolvendo desde o seu dirigente máximo até os demais dirigentes dos demais níveis organizacionais, com comprometimento específico do dirigente da área de Gestão de Pessoas; e finalmente
- XI. A possibilidade de adequação do quadro de pessoal às demandas institucionais.

2.3.2 Das Diretrizes do PDICTAE DA UNIVASF

No que diz respeito às diretrizes, o plano foi elaborado pensando-se na consagração das diretrizes consolidadas na legislação, sinalizando de antemão para os servidores abrangidos pelo mesmo, as possibilidades para o seu desenvolvimento profissional se consumar em sintonia com as características do ambiente organizacional, tanto sob o aspecto da natureza do processo administrativo propriamente dito, quanto focado na função social da universidade.

O Plano se alicerçou nas seguintes diretrizes, todas focadas no oferecimento de possibilidades de desenvolvimento dos integrantes do mesmo:

- I. **A apropriação e o aprimoramento do processo de trabalho:** buscou-se assegurar aos servidores formas de se apropriarem do processo de trabalho e de aprimorá-lo inserindo-se como sujeitos do planejamento institucional, uma vez que desempenharão papel estratégico para a universidade. Essas possibilidades favorecerão para que o referido processo de trabalho possa ser transformado em conhecimento coletivo e do domínio público;
- II. **A construção coletiva:** o plano contempla a possibilidade de condução de um processo crítico no acompanhamento e execução do trabalho dos servidores, desenvolvido sempre com espírito de equipe e simultaneamente relacionado com os objetivos da instituição. Essa construção coletiva será verificada e monitorada em momentos diversos principalmente quando da avaliação do desempenho, que procurará captar a efetividade do trabalho dos servidores tanto em relação a si próprio, à sua relação com a equipe, a relação da instituição com os seus objetivos e o seu resultado observado pela comunidade externa;
- III. **A melhoria da qualidade na prestação de serviços** – o plano cria na instituição, condições para que a capacitação e avaliação viabilizem também a melhoria da qualidade na prestação dos serviços sem perder o foco do cumprimento dos objetivos institucionais e do desenvolvimento das potencialidades dos ocupantes da carreira e de sua realização profissional como cidadãos;
- IV. **A Integração Interambientes** – o plano possibilita que ocorra, no exercício das atividades dos servidores uma integração entre os ambientes organizacionais e as diferentes áreas do conhecimento da universidade;
- V. **Co-gestão de pessoas** – o plano procurou garantir que a administração de pessoal seja exercida pelo órgão de gestão de pessoas em sintonia e partilhando responsabilidades com as demais unidades da Administração da Universidade.

2.4 PROPOSIÇÕES DO PDICTAE DA UNIVASF

Para proporcionar o desenvolvimento dos integrantes da carreira dos técnico-administrativos, a UNIVASF, atendendo ao disposto na legislação, propõe o desenvolvimento das seguintes tarefas:

- I. O dimensionamento da força de trabalho demandada para um pleno funcionamento da universidade, onde dentre outras informações se possível:
 - a. Identificar o quadro de pessoal e analisar qualitativa e quantitativamente a força de trabalho disponível;
 - b. Conhecer e analisar os processos de trabalho realizados em cada unidade organizacional, bem como as suas condições tecnológicas;
 - c. Definir a estrutura organizacional e bem como as suas competências para atender aos objetivos institucionais;
 - d. Levantar a composição etária e as condições de saúde ocupacional dos servidores;
 - e. Gerar e aplicar uma matriz de alocação de cargos além de se definir os respectivos critérios para a distribuição de vagas, observando quantitativos ideais para os diversos ambientes organizacionais da universidade;
 - f. Subsidiar as ações de recrutamento da força de trabalho e de um programa de capacitação e aperfeiçoamento;
- II. A adoção de um Sistema de Gestão do Desempenho Humano, que possa instrumentalizar a avaliação do desempenho do servidor e contribuir para:
 - a. Promover o desenvolvimento institucional, a política de gestão de pessoas e a qualificação dos serviços prestados à comunidade;
 - b. Estimular o trabalho coletivo, visando a ampliação do nível de participação no planejamento institucional;
 - c. Disponibilizar informações que permitam um planejamento estratégico, visando ao desenvolvimento de pessoal e institucional;
 - d. Instalar condições favoráveis à melhoria dos processos de trabalho;
 - e. Identificar aspectos que facilitem a execução do trabalho, visando o seu melhor aproveitamento e o saneamento de situações que dificultam o desempenho seja de forma individual ou coletiva;

- f. Aferir o mérito de desempenho funcional para progressão por mérito profissional.
- III. A promoção de um programa de capacitação dos servidores que oportunize e proporcione:
- a. O seu desenvolvimento integral proporcionando pensamento crítico acerca do papel da instituição e do seu papel enquanto profissional cidadão;
 - b. A sua capacitação para o desenvolvimento de ações de gestão pública e para o exercício de atividades de forma articulada com a função social da UNIVASF;
 - c. A identificação das suas reais necessidades de capacitação e desenvolvimento;
 - d. A promoção de ações de capacitação e qualificação profissionais.

2.5 AÇÕES E/OU PROGRAMAS INTEGRANTES DO PDICTAE DA UNIVASF

O PDICTAE da UNIVASF com vistas a atender às disposições da Lei nº 11.091 de 12 de janeiro de 2005 e o Decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006 será integrado por três ações/programas, que serão a base instrumental e operacional da gestão e execução do mesmo. São eles:

- I. O Dimensionamento das necessidades institucionais de pessoal.
- II. O Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento; e
- III. O Programa de Avaliação de Desempenho do Servidor.

Caberá a Comissões Específicas, instituídas pelo Reitor, a elaboração da versão final das ações e/ou programas citadas acima, de tal modo que as linhas mestras das suas operacionalizações tenham como ponto de partida as necessidades do desenvolvimento institucional consideradas em cada um dos seus ambientes organizacionais (ensino, pesquisa, extensão, e administração) tendo sempre como o contra ponto a missão da universidade conforme definida em seu estatuto.

Em seguida serão abordados os referenciais que deverão ser seguidos pelas comissões responsáveis pela elaboração de cada ação/programa que integrará o PDICTAE da UNIVASF.

2.5.1 DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES INSTITUCIONAIS DE PESSOAL

O Dimensionamento das Necessidades Institucionais de Pessoal da UNIVASF se realizará será consubstanciado pelo desenvolvimento de uma matriz de alocação de cargos confeccionada mediante prévia definição de critérios de distribuição de vagas, tendo como pré-requisitos para o seu estabelecimento a elaboração de uma análise crítica:

- I. Do quadro de pessoal, contemplando minimamente o levantamento da sua composição etária e as respectivas condições de saúde ocupacional;
- II. Da estrutura organizacional e respectivas competências;
- III. Dos processos e condições de trabalho; e
- IV. Das condições tecnológicas da instituição.

Para o dimensionamento das necessidades institucionais de pessoal conforme definido acima, será desenvolvido as seguintes ações:

- I. Identificação da força de trabalho da IFE e sua composição, conforme estabelecido neste Decreto;
- II. Descrição das atividades dos setores em relação aos ambientes organizacionais e à força de trabalho;
- III. Descrição das condições tecnológicas e de trabalho;
- IV. Identificação da forma de planejamento, avaliação e do nível de capacitação da força de trabalho da IFE;
- V. Análise dos processos de trabalho com indicação das necessidades de racionalização, democratização e adaptação às inovações tecnológicas;
- VI. Identificação da necessidade de redefinição da estrutura organizacional e das competências das unidades da IFE;
- VII. Aplicação da matriz de alocação de cargos e demais critérios para o estabelecimento da real necessidade de força de trabalho;
- VIII. Comparação entre a força de trabalho existente e a necessidade identificada, de forma a propor ajustes;
- IX. Remanejamento interno de pessoal com vistas ao ajuste da força de trabalho à matriz de alocação de cargos; e
- X. Identificação da necessidade de realização de concurso público, a fim de atender às demandas institucionais.

2.5.2 Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento

O Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos servidores técnico-administrativos da UNIVASF deverá ser elaborado de forma a permitir que a sua implementação gere contribuição positiva não somente para o servidor como um profissional e cidadão, mas também o capacite para desenvolver ações de gestão pública de forma articulada com a função social da universidade.

O Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos servidores da UNIVASF deverá ser englobar minimamente as seguintes linhas de desenvolvimento e com respectivos objetivos:

- I. **Iniciação ao serviço público** com o objetivo de promover o conhecimento da função do Estado, das especificidades do serviço público, da missão da universidade, da conduta do servidor público e da sua integração com o ambiente institucional;
- II. **Formação geral** com o objetivo de oferecer ao servidor, de forma vinculada à formulação, ao planejamento, à execução e ao controle das metas institucionais, um conjunto de informações sobre a importância dos aspectos profissionais a eles vinculados;
- III. **Educação Formal** com o objetivo de desenvolver ações que contemplem os diversos níveis de educação formal, de cada respectiva área de formação do servidor;
- IV. **Gestão** com o objetivo de preparar o servidor para o desenvolvimento da atividade de gestão, que deverá se constituir em pré-requisito para o exercício de funções de chefia, coordenação, assessoramento e direção;
- V. **Inter-relação entre ambientes:** visa à capacitação do servidor para o desenvolvimento de atividades relacionadas e desenvolvidas em mais de um ambiente organizacional;
- VI. **Específica:** visa à capacitação do servidor para o desempenho de atividades vinculadas ao ambiente organizacional em que atua e ao cargo que ocupa.

2.5.3 Programa de Avaliação de Desempenho

O Programa de Avaliação de Desempenho deverá ser entendido como sendo de natureza pedagógica de natureza coletiva e participativa, avaliando o servidor de forma contextualizada institucionalmente englobando:

- I. As ações da universidade;
- II. As atividades das equipes de trabalho;

- III. As condições de trabalho;
- IV. As atividades individuais, inclusive as das chefias.

Mantida a sua natureza e o seu raio de ação o Programa de Avaliação de Desempenho deverá ainda permitir a mensuração do desenvolvimento do servidor e constituir-se requisito obrigatório para a garantia de sua progressão e/ou mobilidade na respectiva carreira. Paralelamente terá também como finalidade servir de instrumento de sustentação do desenvolvimento institucional, devendo para tal apoiar-se em diretrizes sólidas de política de gestão de pessoas e garantir a melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade.

A execução e a gestão dos resultados do Programa de Avaliação de Desempenho deverão gerar subsídios que permitam à universidade:

- I. Gerar indicadores que subsidiem o planejamento estratégico, visando ao desenvolvimento de pessoal da universidade;
- II. Criar condições favoráveis à melhoria dos processos de trabalho;
- III. Identificar e avaliar o desempenho coletivo e individual do servidor, consideradas as condições de trabalho;
- IV. Subsidiar a elaboração dos Programas de Capacitação e Aperfeiçoamento, o dimensionamento das necessidades institucionais de pessoal e o estabelecimento de políticas de saúde ocupacional;
- V. Aferir o mérito para progressão.

A operacionalização do Programa de Avaliação de Desempenho será realizada por meio de instrumentos que assegure os princípios de objetividade, legitimidade e publicidade, de forma a adequar todo o processo aos objetivos, métodos e resultados definidos no Decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006.

Quanto à periodicidade, o processo de avaliação de desempenho deverá ocorrer no mínimo uma vez por ano, ou em etapas necessárias a compor a avaliação anual, de forma a atender à dinâmica de funcionamento da universidade, sendo obrigatório a participação de todos os integrantes da equipe de trabalho e de todos os usuários. Caberá unicamente à universidade organizar e regulamentar uma forma sistemática e permanente de participação de usuários na avaliação dos serviços prestados pelos servidores com base nos padrões de qualidade de atendimento por ela estabelecidos.

Petrolina – PE, 19 de dezembro de 2006.

JOSÉ WEBER FREIRE MACEDO

REITOR