UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

(1º de janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014)

Bagé
2014

EXPEDIENTE

Reitora
Ulrika Arns

Vice-Reitor
Almir Barros da Silva Santos Neto

Chefe de Gabinete
Tisa Echevarria Leite

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria
Roseane Bueno Langaro

Assistente em Administração
Ariane Fagundes Braga

Revisão:

Revisor de Texto
Maicon Antonio Paim

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014, conforme prevê o Art. 6º da Resolução nº40/2011 do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: dúvidas, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, opiniões e comentários. Ao recebê-las, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com os demais setores da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme o prazo estabelecido na Resolução nº 40/2011.

Este Relatório objetiva oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias. Além disso, apresenta informações e considerações que podem contribuir aos setores da UNIPAMPA para o aperfeiçoamento dos serviços públicos oferecidos.

SUMÁRIO

1 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES..... 4
2 DAS DEMANDAS..... 5
2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS 6
2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS..... 7
2.3 MEIOS DE ACESSO..... 8
2.4 UNIDADES/SETORES DEMANDADOS 9
2.5 CONTATO COM OS SETORES 11
2.6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS 12
2.7 PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES 13
3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....14
3.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS 14
3.2 ASSUNTOS PONTUAIS 15
3.3 RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....19
4 SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....20

1 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Av. General Osório, nº 900, conta com duas servidoras que atendem e recebem as manifestações dos cidadãos pessoalmente, por telefone, através de formulário eletrônico disponível no site da Ouvidoria, ou pelo e-mail: ouvidoria@unipampa.edu.br**.** O horário de atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

Até o final desse semestre, as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram registradas e controladas por meio de planilhas do *Excel*. Os protocolos de atendimento e demais registros eram realizados manualmente nas planilhas, e as respostas às manifestações encaminhadas para o e-mail dos cidadãos. No início do segundo semestre de 2014, a Ouvidoria disponibilizará um novo canal para que os cidadãos possam registrar as suas solicitações. Os usuários dos serviços poderão encaminhar demandas através do sistema GURI, no qual estará disponível um módulo para abertura de atendimentos pela Ouvidoria. O Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) desenvolveu o Módulo da Ouvidoria com objetivo de contribuir na informatização dos processos de atendimento do setor, aprimorando o recebimento, registro e controle das demandas.

Outras atividades realizadas pela Ouvidoria neste semestre:

- Atualização das informações do *link* “Dúvidas Frequentes”, disponível no menu “Fale Conosco” do Portal da UNIPAMPA.
- Acompanhamento dos debates do processo participativo em relação à normatização do Sistema de Ouvidorias na comunidade das Ouvidorias no Portal Participa BR.
- Apoio à divulgação do período de inscrições para o ENEM 2014; ação realizada em parceria com a Assessoria de Comunicação Social (ACS) e com a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD).
- Encaminhamento de e-mails para as escolas da rede pública, privada,

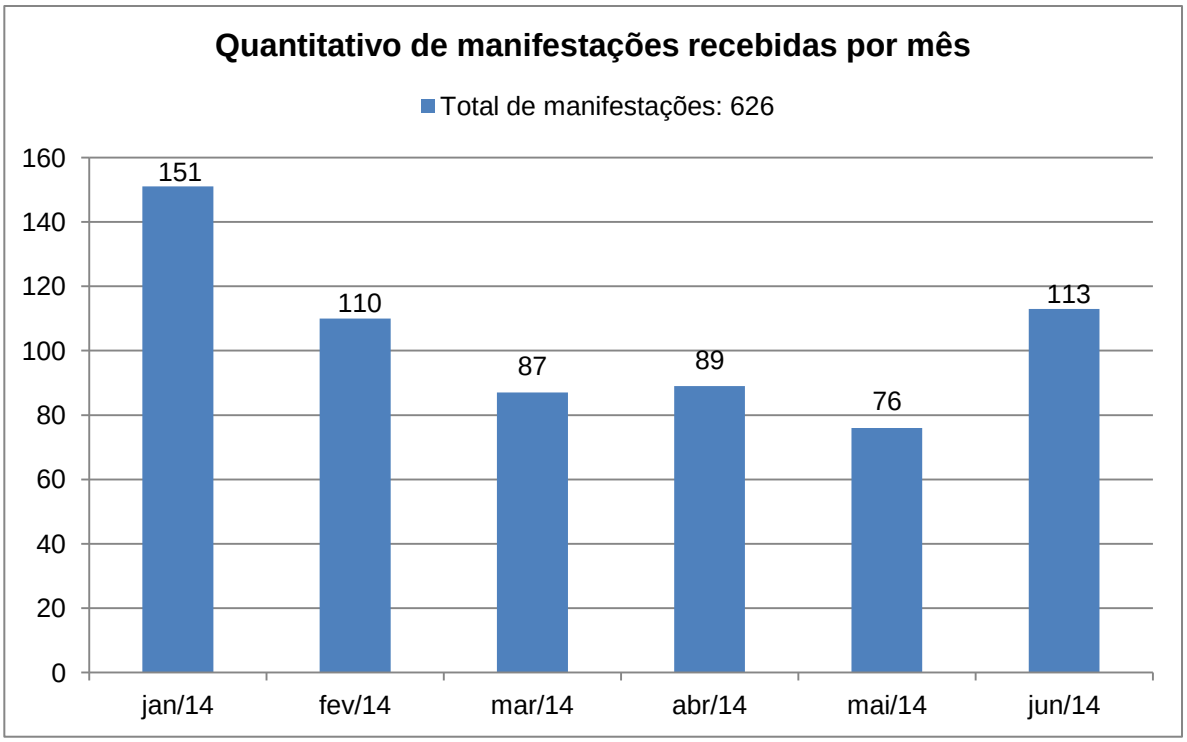
cursinhos preparatórios e coordenadorias regionais de educação dos municípios de abrangência dos *campi* da UNIPAMPA, com o intuito de ratificar a principal forma de ingresso à Universidade, esclarecendo que a Instituição não possui vestibular, e de reforçar a necessidade da nota do ENEM para o processo seletivo via SiSU.

- Reunião, no dia 11 de fevereiro de 2014, entre Ouvidoria, Comissão de Ética e Comissão Permanente de Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares (COPSPAD), com o objetivo de compartilhar experiências sobre as atividades e os procedimentos de trabalho e estreitar a relação intersetorial;
- Comunicação permanente com o público usuário, com o intuito de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. A partir da análise dos assuntos mais demandados, a Ouvidoria encaminha informações atualizadas para o e-mail dos cidadãos que registraram manifestações sobre temas específicos, como por exemplo:
  - Divulgação do Edital de PBP-PBI 2014 - Inscrições de 03/06/14 a 13/06/14;
  - Compartilhamento de nota de esclarecimento sobre nomeações e remoções a pedido;
  - Informes UNIPAMPA: ENEM 2014 abrirá inscrições a partir do dia 12 de maio;
  - Informes SiSU 2014 UNIPAMPA: lista de procuradores voluntários dos *campi*.

2 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2014 foi de 626 (Figura 1). Todas essas foram atendidas com o máximo de brevidade possível e sempre cumprindo o prazo previsto para resposta. Dessas manifestações, apenas três ainda estão em tramitação, pois necessitaram de análise e parecer da Consultoria Jurídica.

Figura 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria.



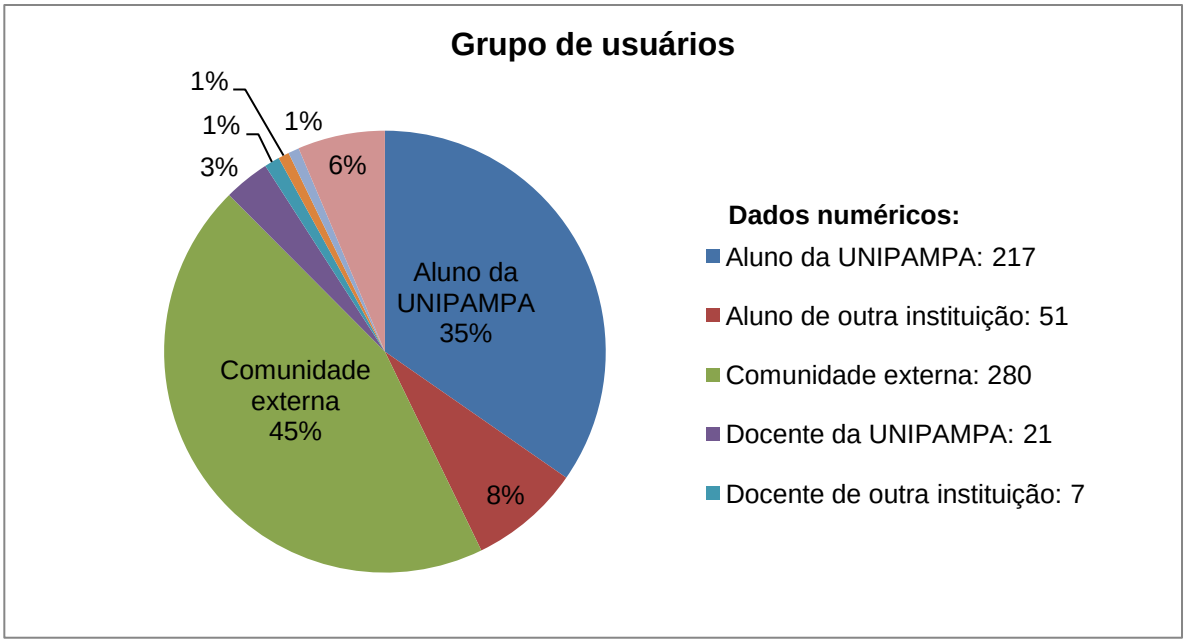
2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

No decorrer do semestre, diferentes grupos de usuários encaminharam manifestações à Ouvidoria. A identificação da origem das demandas permite, além de ter o conhecimento do público que mais acessa o setor, o diagnóstico de diferentes situações e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela UNIPAMPA.

Na Figura 2, verifica-se que do total de demandas recebidas pela Ouvidoria, 45% provêm da comunidade externa e 35% de alunos da UNIPAMPA. Esse dado aponta os grupos de usuários que mais necessitaram de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Universidade e também possibilita aos diversos setores da Instituição reavaliar se os meios que têm sido utilizados para divulgação e transparência das informações estão sendo efetivos e eficazes, ou se há necessidade de readaptar/repensar as formas de comunicação com seus públicos.

No primeiro semestre, verifica-se uma demanda maior de atendimento de usuários da comunidade externa, fato que está relacionado ao processo seletivo de ingresso à Universidade.

Figura 2: Grupos de usuários da Ouvidoria.



2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

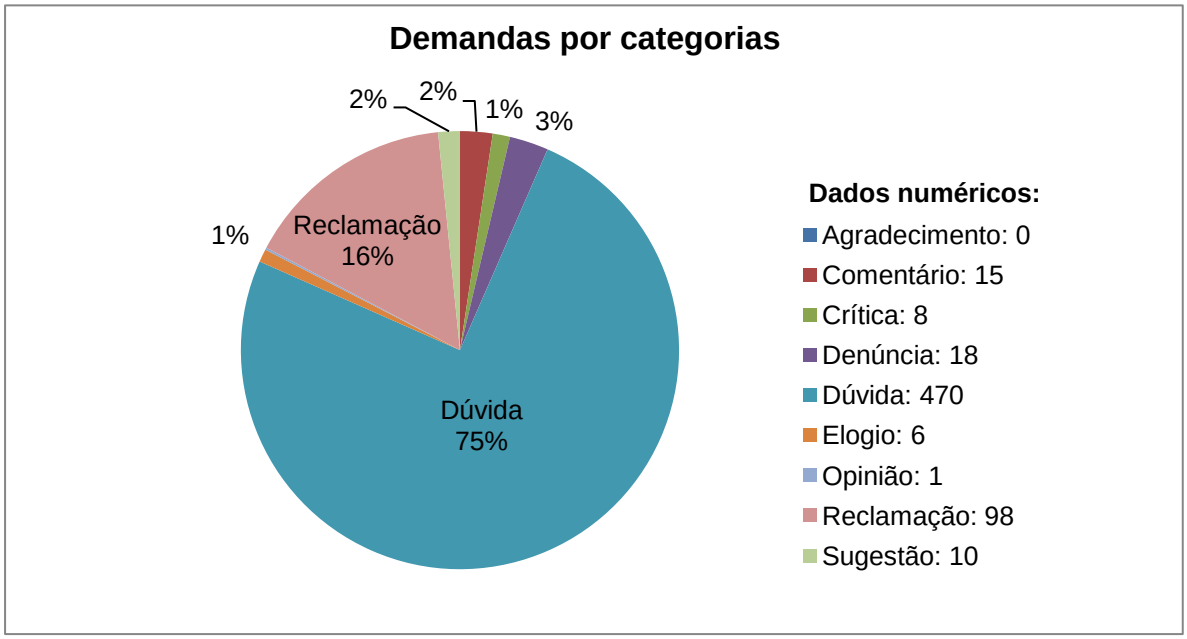
As manifestações recebidas são classificadas em nove tipos (Figura 3). As dúvidas representam a maioria das manifestações recebidas, com 75% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de solicitação de informações e realização de questionamentos gerais sobre a Universidade, sendo os mais recorrentes relacionados ao Processo Seletivo via SiSU, ao Processo Seletivo Complementar – modalidades Portador de Diploma, Transferência Voluntária e Reingresso -, a concursos públicos e também à assistência estudantil (moradia estudantil, restaurante universitário, bolsa permanência etc.).

As reclamações surgem em segundo lugar, com 16% do total das demandas e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e ainda o aprimoramento de alguns processos.

Do total de manifestações recebidas, 06 foram arquivadas (03 denúncias e 03 reclamações). Os principais motivos de arquivamento foram: falta de informações e documentos comprobatórios para o devido encaminhamento e apuração; comprovação de improcedência da manifestação registrada e, em alguns casos, por solicitação do

próprio manifestante.

Figura 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



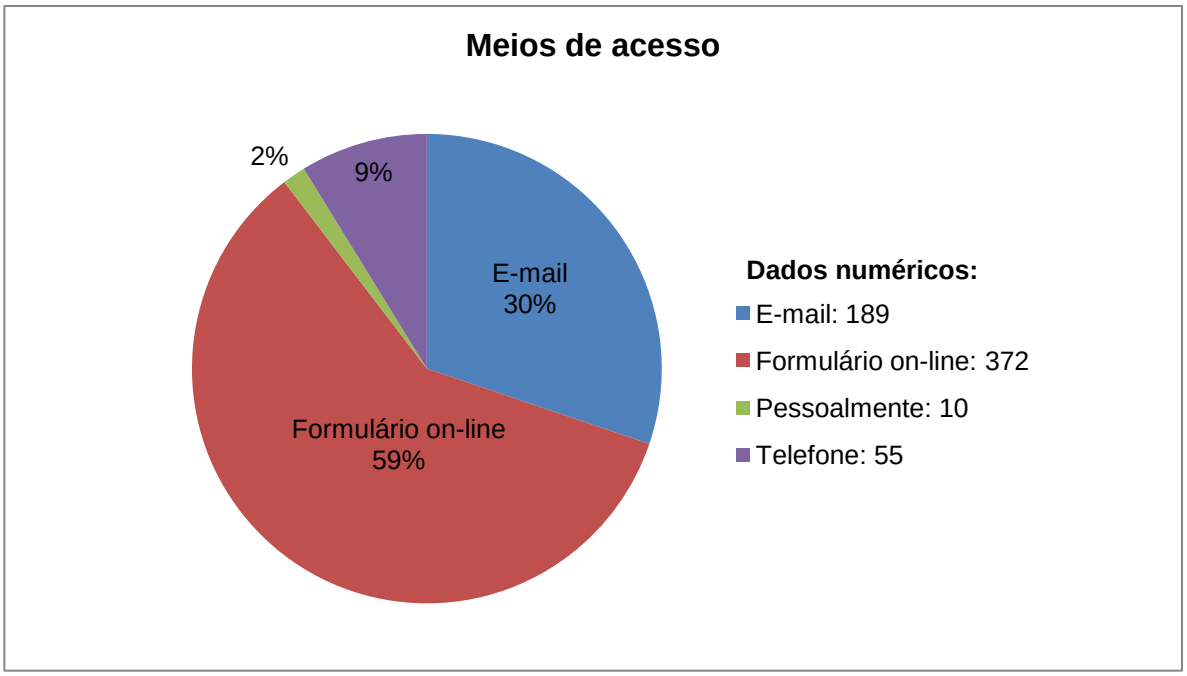
2.3 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se, com 59%, o uso do formulário *online*, disponível no Portal da UNIPAMPA, e, com 30%, o contato através de *e-mail*. Os demais atendimentos foram realizados por telefone (9%) e presencialmente (2%).

Esses dados demonstram que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 4). A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma abrangência nacional e internacional de atendimento aos cidadãos.

Todos os atendimentos foram registrados e documentados pela Ouvidoria na planilha de controle e registro de pedidos, com o intuito de gerar um número de protocolo de atendimento ao usuário.

Figura 4: Meios de acesso à Ouvidoria.



2.4 UNIDADES/SETORES DEMANDADOS

A partir dos registros feitos na Ouvidoria pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes às manifestações recebidas e a que Unidades/setores estão relacionadas.

Ressalta-se que o quantitativo de manifestações apresentadas nos gráficos é superior ao total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período, pois dependendo da solicitação a resposta esteve vinculada a mais de um setor/Campus.

O maior número de manifestações esteve relacionado com a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com 306 manifestações, sendo que, dessas, 148 estiveram relacionadas com a Coordenação do Processo Seletivo. Em seguida, está a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC) com 93 manifestações.

As questões referentes à Divisão de Documentação Acadêmica, vinculada ao Gabinete da Reitoria, também se destacaram em um quantitativo de 70 solicitações demandadas. Em relação aos *campi* (Figura 6), destacam-se os de Uruguaiana e Bagé.

Salienta-se que todos os setores/Unidades, sempre que consultados, empenharam-se para analisar, apurar, responder/esclarecer e solucionar as demandas encaminhadas pela Ouvidoria. As Figuras 5 e 6 apresentam o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria de acordo com as Unidades Acadêmicas e Administrativas.

Figura 5: Quantitativo de manifestações setores UNIPAMPA.

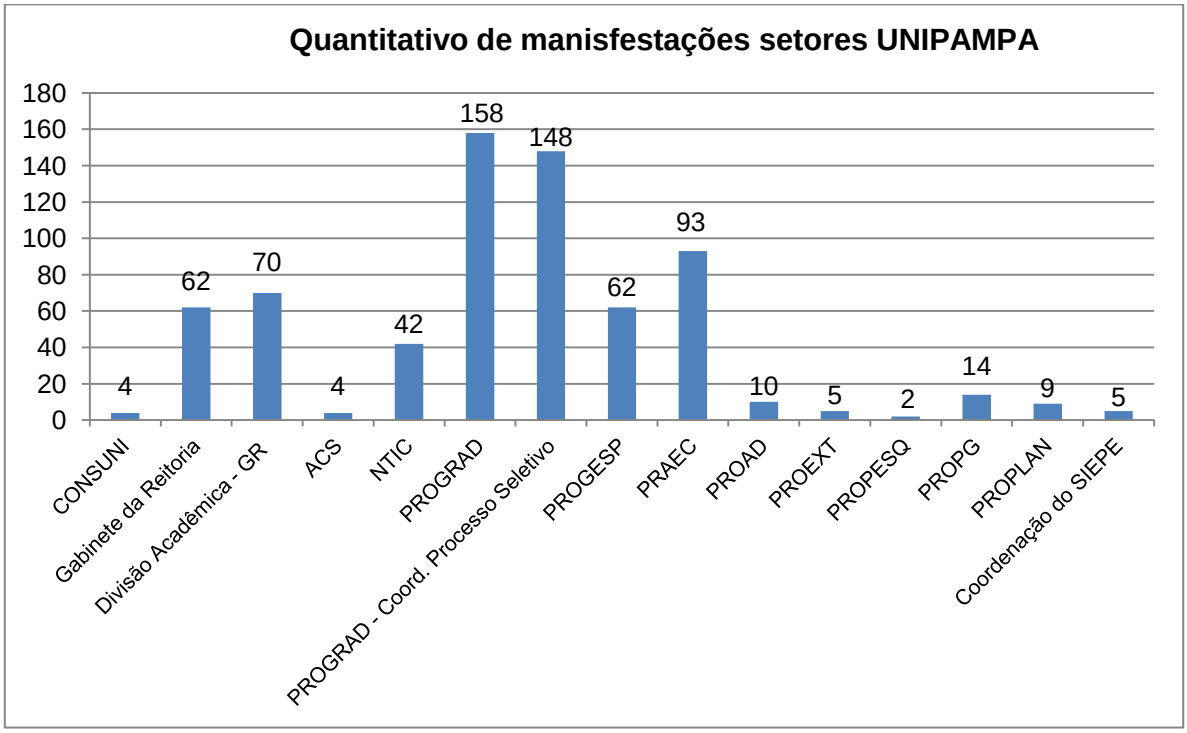
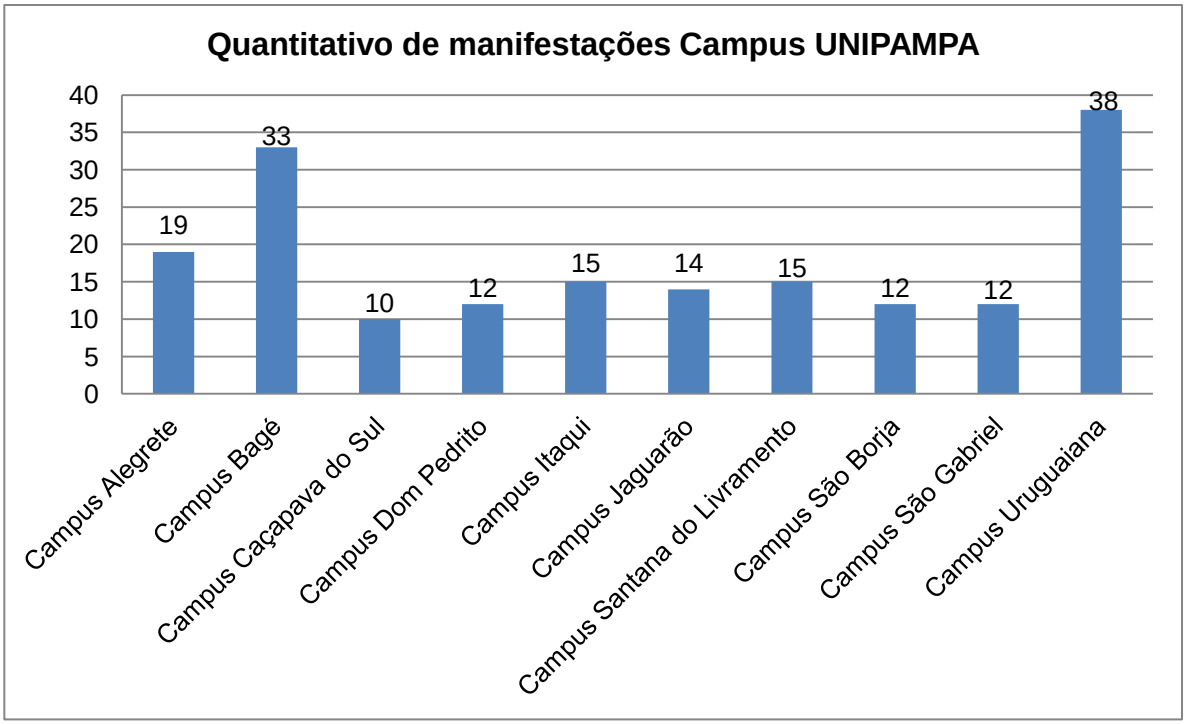


Figura 6: Quantitativo de manifestações por Campus da UNIPAMPA.

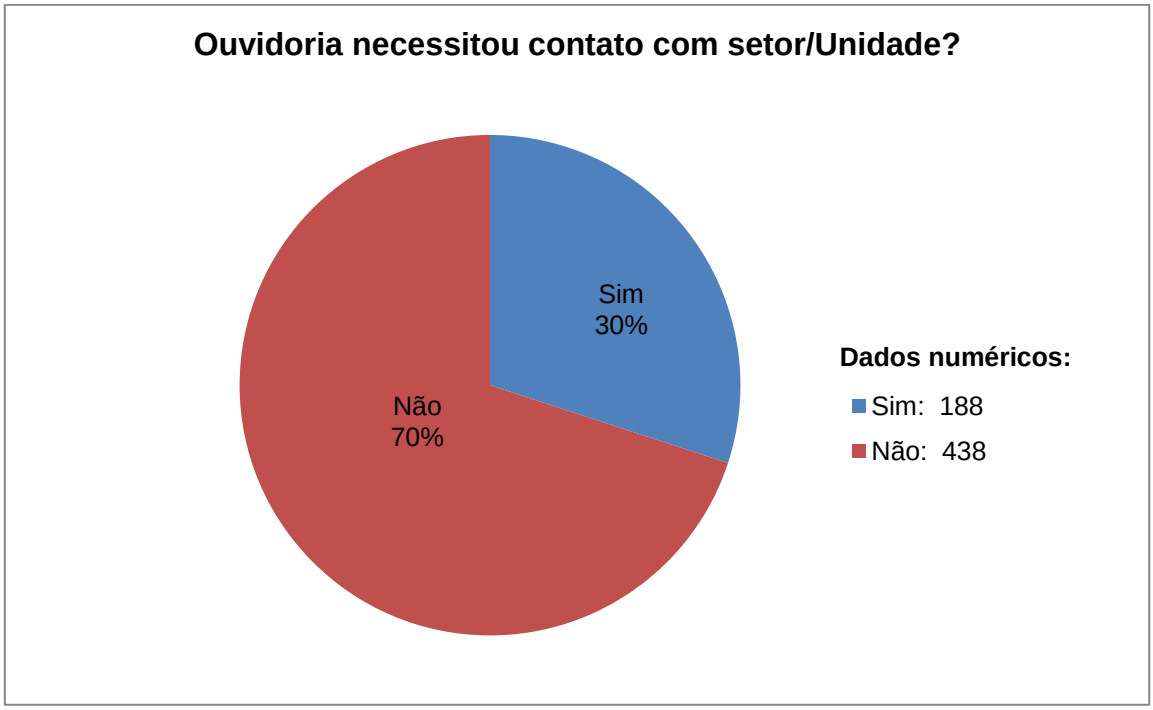


2.5 CONTATO COM OS SETORES/UNIDADES

A Ouvidoria quantificou o percentual de vezes em que houve necessidade de consultar e encaminhar as demandas a um determinado setor/Unidade para análise, informações ou esclarecimentos (Figura 7).

Considera-se importante ressaltar que todos os setores têm respondido às demandas encaminhadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido pela Resolução nº 40/2011 (CONSUNI), contribuindo efetivamente na realização do atendimento ao cidadão e para o pleno exercício das atividades da Ouvidoria.

Figura 7: Quantitativo das consultas realizadas pela Ouvidoria aos demais setores/Unidades da UNIPAMPA.



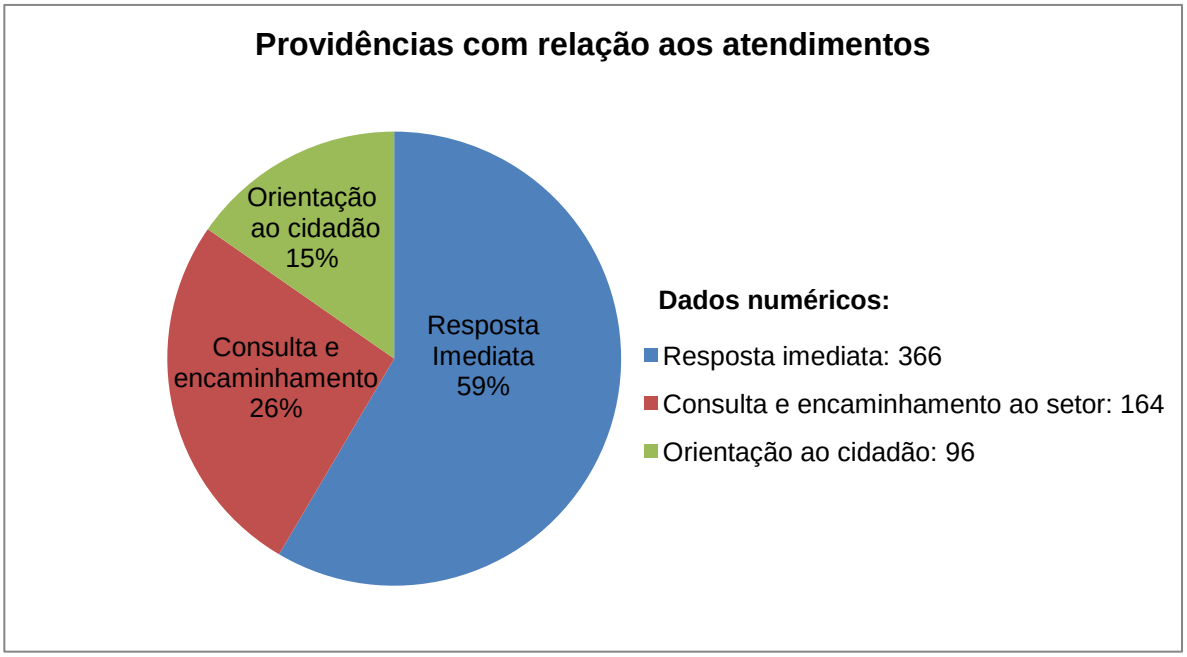
2.6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos (Figura 8):

- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no Portal da Universidade e em suas respectivas porteiras. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos;
- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores/Unidades e, principalmente, para realizar consulta a respeito dessas manifestações e receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos cidadãos;

- **Orientação ao cidadão:** em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à demanda, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Um exemplo de utilização desse encaminhamento pela Ouvidoria é nos casos de solicitações específicas e pessoais sobre a situação de matrícula do acadêmico. Outro exemplo são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, a Ouvidoria orienta o cidadão a realizar contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar a situação e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse encaminhamento da Ouvidoria tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.

Figura 8: Quantitativo em relação às providências e encaminhamentos da Ouvidoria.

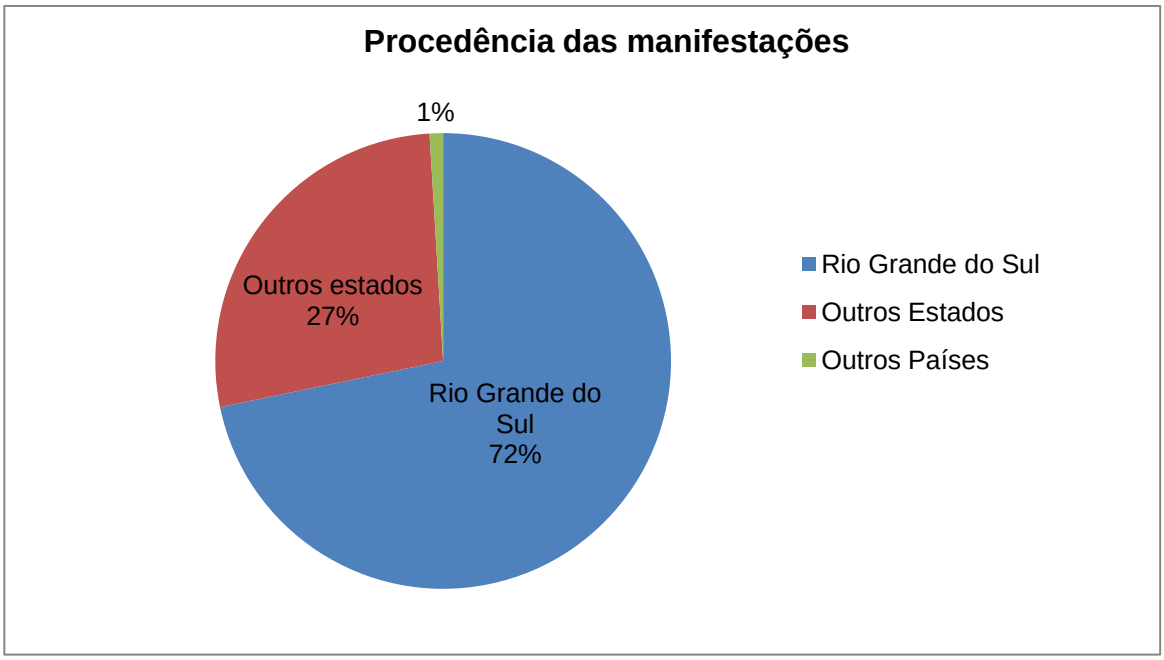


2.7 PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A partir dos registros pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes à procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria. A maioria

provém do Estado do Rio Grande do Sul (72%), e um percentual significativo (27%) de outros estados brasileiros. As tecnologias da informação e comunicação facilitam o acesso aos serviços prestados e permitem que pessoas de diferentes localidades possam ser atendidas com facilidade.

Figura 9: Procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS

A seguir, destaca-se o conjunto dos assuntos mais demandados nesse período:

- SiSU 2014: lista de aprovados; processo de matrículas (matrícula por procuração, documentação, datas); inscrição e divulgação da lista de espera; publicação dos editais de ampla concorrência e de políticas afirmativas; classificação dos candidatos; vagas remanescentes e chamamento de suplentes; data de início das aulas do 1º semestre de 2014.

- Concurso público para Técnico-Administrativos em Educação de Edital nº 237/2013: data de publicação do programa e bibliografia do Concurso; isenção de inscrição; divulgação da lista dos aprovados; pedido de informações sobre a previsão de data para as nomeações dos aprovados e sobre os procedimentos e documentação exigida para a posse.
- Concurso público para Docentes: inscrições homologadas; pedidos de informações referentes aos editais e questionamentos sobre procedimentos de determinados concursos.
- Processo Seletivo Complementar: solicitação de informações sobre data de publicação do próximo Edital; período de inscrições; procedimentos e critérios de seleção; documentação exigida; processo para reopção de curso; pedidos de informações gerais sobre os editais e sobre a data e o horário de divulgação dos resultados.
- Assistência estudantil: previsão de publicação do edital PBP e PBI; pedido de informações sobre moradia estudantil, restaurantes universitários e bolsas.
- Matrículas: período para realização das matrículas; documentação exigida; aproveitamento de disciplinas; vagas em disciplinas; questionamentos sobre a situação de matrícula; procedimento para solicitar licença maternidade discente e orientações sobre serviço militar durante a Graduação; informações sobre retirada de atestados e comprovantes de matrícula e sobre procedimentos para realizar cancelamento e trancamento.
- Ingresso UNIPAMPA: pedidos de informação de cidadãos que desconhecem a principal forma de ingresso à Universidade (questionamentos sobre vestibular e sobre a gratuidade da Universidade).

3.2 ASSUNTOS PONTUAIS

Neste item, destacam-se algumas das demandas pontuais recebidos pela Ouvidoria:

- Pedido de informações sobre o cancelamento de Concurso para Docente do Edital 52/2013.

- Solicitação de informações e orientações, por parte da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC), em relação à identificação estudantil para as Secretarias Acadêmicas dos *campi*.
- Sugestão de disponibilização da documentação do *Moodle 2.6.1* na plataforma da UNIPAMPA.
- Seleção para alunos bolsistas e voluntários do PET - Edital CLA-PET 16/2013: solicitação de apuração e esclarecimentos sobre a inconformidade na composição da banca de avaliação.
- Pedido de informações sobre a homologação do Concurso Público para Docente, Edital nº 158/2013.
- Pedido de informações sobre revalidação de diploma de Graduação.
- Solicitação de informações sobre o Projeto Rondon.
- Descontentamento com as condições de trabalho, referentes a aspectos de manutenção e infraestrutura, do Prédio III da Reitoria.
- Mestrado Profissional em Ensino de Línguas: manifestação de discentes em relação à necessidade de deslocamento e às dificuldades com o transporte.
- V SIEPE: pedidos de informações referentes à emissão de certificados.
- Descontentamento em relação à indisponibilidade de acesso a páginas de Cursos de Graduação.
- Descontentamento quanto ao atendimento presencial e telefônico da portaria da Reitoria e sugestão de oferta de cursos de capacitação na área de atendimento ao público.
- Questionamentos relacionados à frota e à logística no Campus Uruguaiana: solicitação de atendimento de demandas específicas de transporte para o Curso de Medicina Veterinária.
- Reclamações sobre o gabarito das provas do Concurso público para TAE de Edital 237/2013: equívocos na divulgação dos gabaritos pela empresa licitada.
- Manifestações de descontentamento em relação à indisponibilidade do *link* para efetuar as inscrições para o Processo Seletivo Complementar, o que ocasionou atraso do prazo previsto para o início das inscrições.

- Sugestões de melhorias relacionadas aos trâmites para o processo de Progressão Funcional Docente.
- Pedido de informações sobre o número de alunos beneficiados por bolsas PBDA, PBP e PBI, nos anos de 2008 a 2012.
- Solicitação de informações acerca da carga-horária de docentes Coordenadores de PIBID e PET.
- Manifestações a respeito de problemas para acessar o Portal do Aluno, durante o período de solicitação de matrícula e, também, sobre a frequente inacessibilidade dos sistemas institucionais.
- Manifestações de descontentamento e de dificuldades com a troca de senhas obrigatórias para acesso aos sistemas institucionais.
- Pedido de acesso aos planos (projetos) de concepção do Seminário para Professores Ingressantes e aos respectivos conteúdos ministrados e relatórios elaborados ao final de cada evento.
- Pedido de informações sobre cursos de Mestrado na área da Educação oferecidos na UNIPAMPA.
- Solicitação de informações com relação aos procedimentos e à forma de seleção e ingresso de alunos estrangeiros interessados em cursar Graduação na UNIPAMPA.
- Registro de manifestações de descontentamento com metodologia de trabalho (didática) de professor em sala de aula.
- Orientações sobre a possibilidade de cursar DCG em outro Campus durante o período de férias.
- Questionamentos sobre os horários de funcionamento de Biblioteca no período de greve dos Técnico-Administrativos em Educação.
- Reclamações quanto às condições de trabalho, referentes a condições gerais de manutenção e infraestrutura, do Prédio I da Reitoria, no mês de maio de 2014.
- Pedido de informações sobre as modalidades e sobre os procedimentos para inscrição nos Jogos Universitários da UNIPAMPA.

- Descontentamento em relação ao atraso da publicação do Edital PBP e PBI em função da greve dos TAE
- Solicitação de orientações acerca de como proceder em caso de assédio moral.
- Registro de desacato e desrespeito de discente em relação a servidor TAE.
- Pedido de acesso à Portaria 286, de 17 de março de 2014, que decreta situação de emergência para o Prédio I da Reitoria.
- Questionamentos a respeito de mudanças na grade curricular do Curso de Engenharia Civil.
- Consulta e questionamento com relação às atividades de docente durante período de Afastamento Integral para Doutorado.
- Pedido de informações sobre uma provável alteração da data do Seminário dos Técnicos Administrativos em Educação em função da greve.
- Sugestões de melhorias para o Restaurante Universitário do Campus São Gabriel.
- Solicitação de informação a respeito das competências do Núcleo Docente Estruturante (NDE) e da necessidade de registro das decisões em ata.
- Pedido de melhorias referentes à acessibilidade da calçada de acesso ao Campus Santana do Livramento (entre a moradia estudantil e o Campus).
- Pedido de informações sobre o destino dos códigos de vaga para o Cargo de Contador da UNIPAMPA, conforme publicação do DOU do dia 18 de abril de 2013.
- Questionamento sobre as providências tomadas em relação ao uso desproporcional de impressões, conforme relatório do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Consulta acerca da possibilidade de realização de matrícula à distância no Curso de Especialização em Direitos Humanos e Cidadania.
- Questionamentos a respeito do procedimento de retirada de chaves e fechamento das salas de aula do Campus Bagé.
- Registro sobre a necessidade de melhorias e manutenção na iluminação do estacionamento do Campus Bagé.

- Questionamento referente à cobrança de multa na Biblioteca, diante da indisponibilidade do sistema para renovação de livros.
- Questionamento sobre a justificativa referente à exigência de titulação mínima de mestre e ao registro de projetos de pesquisa como requisitos para participação e inscrição no Curso “Treinamento em Redação Científica” para os servidores docentes e técnico-administrativos da UNIPAMPA.
- Solicitação de informações, por parte de discente de outra instituição, acerca da organização do XX Encontro Regional de Estudantes de Matemática do Sul (EREMATSUL).
- Relato de dificuldades em agilizar o processo de convênio entre a UNIPAMPA e a Companhia Estadual de Energia Elétrica para início de estágio de discente.
- Pedido de informações, por parte de discente, sobre a necessidade de realização da prova do ENADE para formandos 2014/1, considerando o contexto de greve.

3.3 RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste item, destacam-se os elogios encaminhados à Ouvidoria neste semestre:

- Reconhecimento pelo trabalho da Divisão de Estágios do Gabinete da Reitoria da Universidade.
- Parabenização pela iniciativa do planejamento, por parte da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), da Formação Pedagógica Docente prevista para ocorrer em cada Campus.
- Reconhecimento pelo atendimento prestado aos usuários pela Coordenadoria de Apoio ao Usuário (CAU) do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC).
- Elogio referente ao Curso de Excel Básico, Intermediário e Avançado, promovido pelo NUDEPE no período de 5 a 9 de maio.
- Elogio, por parte de discente, à postura de Professor do Campus São Gabriel como educador que proporciona o debate e a reflexão em sala de aula.

- Reconhecimento, por parte de servidor, ao bom trabalho realizado por motorista da Instituição.

Observa-se que as demandas recebidas pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas e publicações previstas no Calendário Acadêmico e também conforme situações específicas de cada período, como, por exemplo, a situação de greve dos servidores TAE que refletiu, significativamente, no número e tipo de manifestações recebidas em relação a assuntos específicos.

4 SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas "Sugestões à Gestão", a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do primeiro semestre de 2014, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades Acadêmicas e Administrativas da UNIPAMPA devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

- Para a próxima edição do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão (SIEPE), considerando a grande procura de informações acerca da certificação do evento, sugere-se a disponibilização de um *link* permanente na página do SIEPE com informações sobre a certificação (exemplo: período de emissão dos certificados e de solicitação de retificações; orientações a respeito de como acessar o Sistema de Gestão de Certificados Eletrônicos etc.).
- Na página da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC), sugere-se a inclusão de dados referentes à evolução anual do número de alunos beneficiados por bolsas PBDA, PBP e PBI. Considera-se relevante a publicação e atualização desses dados na página da PRAEC devido aos constantes pedidos de acesso à informação sobre o assunto.
- Para o Processo Seletivo SiSU UNIPAMPA 2015, considera-se importante a inserção, na página do Processo Seletivo, de uma aba relacionada à

assistência estudantil (bolsas, moradia estudantil, restaurante universitário), com o intuito de facilitar o acesso a essas informações pelo público alvo. Diagnosticou-se um significativo número de pedidos de informação sobre esse tema por ingressantes e interessados em estudar na UNIPAMPA, principalmente durante o período do Processo Seletivo.

- Em relação à principal forma de ingresso na UNIPAMPA, propõe-se a continuidade de ações de divulgação sobre o tema, por parte da Assessoria de Comunicação Social (ACS) e da Pró-Reitoria de Graduação/Coordenação do Processo Seletivo, e também a continuidade de ações específicas realizadas pelos *campi.* A Ouvidoria recebe continuamente pedidos de informação de cidadãos que desconhecem a principal forma de ingresso na Universidade (questionamentos sobre vestibular e sobre a gratuidade da UNIPAMPA).
- No que diz respeito às páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, salienta-se a importância de manter sempre atualizadas, disponibilizando as informações com o máximo de transparência possível.
- Considerando a recorrência de busca de informações em relação ao Quadro de Referências dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da UNIPAMPA, ressalta-se a necessidade de atualização desses dados na página da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP).
- Com o intuito de facilitar o acesso às matrizes curriculares de cada curso, sugere-se a criação de um repositório, no site da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com as matrizes curriculares de todos os cursos em formato padrão.