



Universidade Federal do Pampa

**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de janeiro de 2018 a 30 de junho de 2018)**

Bagé
2018



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

EXPEDIENTE

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitor

Maurício Aires Vieira

Chefe de Gabinete da Reitoria

Magda Luiza Torres Barreto

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Roseane Bueno Langaro

Assistente em Administração

Diléia Adolfo Maria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....	6
3 DAS DEMANDAS.....	8
3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS.....	9
3.2 MEIOS DE ACESSO.....	10
3.3 TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO	11
3.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO	19
3.6 DEMANDAS POR SEMESTRES... ..	20
3.7 QUANTITATIVO DE DEMANDAS ANUAL.....	21
4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	22
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	26
6 SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	27



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de 1º de janeiro de 2018 a 30 de junho de 2018, conforme prevê a [Resolução nº40/2011](#) do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: solicitações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões. Ao recebê-las, o setor busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com as demais áreas da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme prazos estabelecidos na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) e na [Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018](#) do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União.

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configura-se como um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência. O setor deverá ser procurado sempre que o interessado nos serviços prestados pela Universidade não obtiver, de forma plena e satisfatória, qualquer tipo de informação ou atendimento; quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas; quando desejar encaminhar solicitação, reclamação ou sugestão que possa contribuir para tornar a Universidade ainda melhor; quando for vítima de alguma forma de discriminação; quando desejar enviar elogios ou entender que quaisquer dos seus direitos tenham sido desrespeitados.

Este relatório objetiva oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimentos da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias. Além disso, apresenta informações e considerações que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

2. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Av. General Osório, nº 900, conta com duas servidoras que atuam no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O atendimento aos cidadãos é realizado pessoalmente, por telefone, através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) ou pelo e-mail: ouvidoria@unipampa.edu.br.

No período compreendido entre o mês de julho do ano de 2014 até o mês de maio do ano de 2017, os usuários dos serviços da Ouvidoria encaminhavam as demandas através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Todas as manifestações eram registradas no módulo de Ouvidoria no GURI, com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas recebidas pelo setor. A partir de maio de 2017, a UNIPAMPA aderiu ao [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-Ouv\)](#). O e-Ouv é um sistema para registro de manifestações desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), órgão ligado ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. O objetivo do e-Ouv é integrar o sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. A partir de então, o cadastro de manifestações via módulo de Ouvidoria no sistema GURI foi desativado e as manifestações dirigidas à Universidade, como elogios, sugestões, solicitações diversas, reclamações e denúncias, passaram a ser registradas diretamente no sistema e-Ouv, disponível na página da Ouvidoria no portal da Universidade. Com essa mudança, todo cidadão que deseja registrar alguma demanda pelo sítio eletrônico da Ouvidoria é direcionado, automaticamente, ao site do e-Ouv. As respostas geradas pelas manifestações também são registradas e encaminhadas através desse sistema. Além disso, todos os dados ficam compilados na [Sala das Ouvidorias](#) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, contribuindo para mais transparência no serviço público.

Atualmente, as manifestações recebidas de forma presencial, via e-mail, carta



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

ou por telefone passaram a ser registradas no sistema do e-Ouv, canal de registro online de demandas. Além da UNIPAMPA, outros órgãos e entidades públicas já aderiram ao e-Ouv. A implantação do sistema integra o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, iniciativa promovida pela Controladoria-Geral da União para apoiar órgãos no desenvolvimento de ouvidorias públicas. O e-Ouv estabelece um canal único para encaminhamento de manifestações sobre políticas, serviços e conduta de agentes públicos de todo o Executivo Federal.

Entre as principais atividades realizadas pela Ouvidoria nesse semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse.

No semestre, além da participação em reuniões de comissões e de assuntos de gestão, a Ouvidoria manteve contato constante com as áreas e gestores, com intuito de dialogar a respeito do encaminhamento de demandas específicas, na busca de uma solução conjunta, estando presente num total de 21 reuniões.

As manifestações provenientes da Ouvidoria são recebidas e consideradas pela gestão da Universidade. Sempre que necessário, em casos de denúncias, a Ouvidoria encaminha toda a documentação por meio de memorando ao Gabinete da Reitoria, para apuração dos fatos e tomada de providências. Além disso, para atendimento de solicitações de informação, a Ouvidoria trata diretamente com as áreas objeto do pedido para que sejam fornecidas as informações solicitadas pelo cidadão. A gestão da UNIPAMPA, de um modo geral, procura utilizar as demandas encaminhadas pelo setor como subsídio para a tomada de decisões, por exemplo, é possível citar o quantitativo de 10 processos administrativos que foram abertos no primeiro semestre de 2018 por diversas instâncias da Universidade (Gabinete da Reitoria, Campi e Pró-Reitorias) em decorrência de demandas provenientes da Ouvidoria.

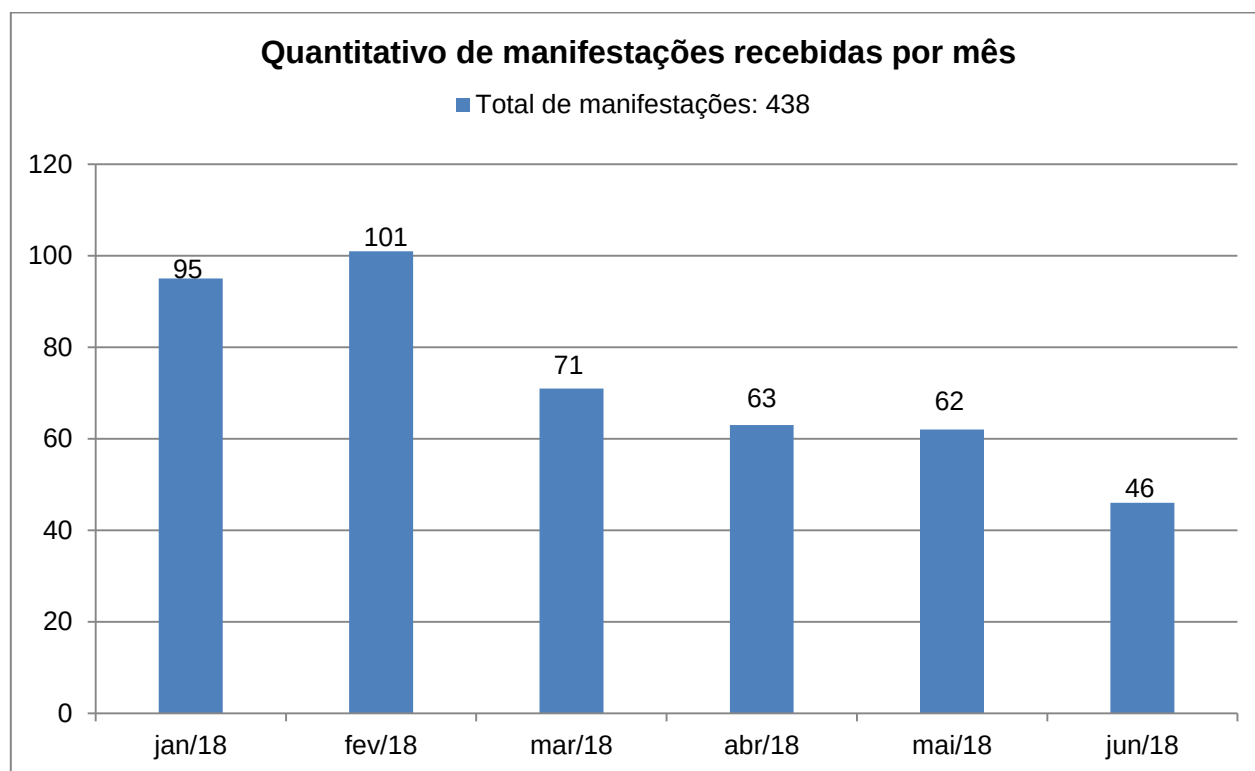


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2018 foi de 438 (Figura 1), dessas 07 manifestações foram arquivadas pelos seguintes motivos: duplicidade de manifestação e falta de clareza/insuficiência de dados.

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



Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



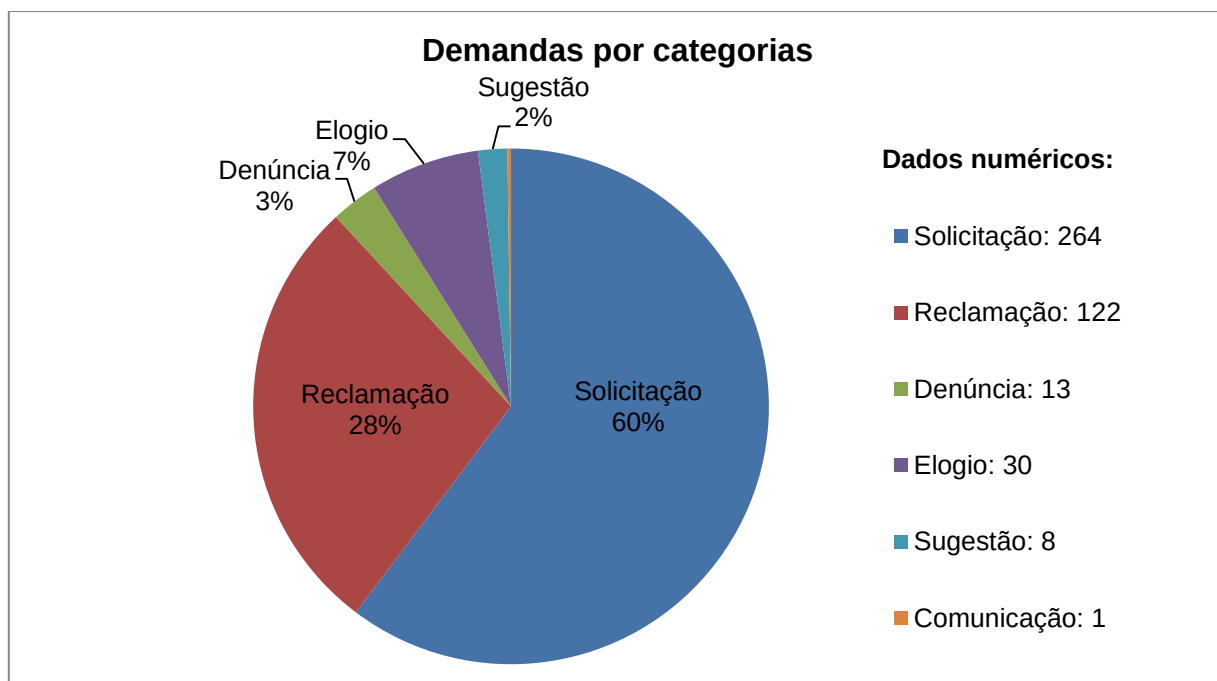
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas no primeiro semestre de 2018 estão classificadas em seis tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e comunicação (Figura 2). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com 60% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de dúvidas e questionamentos gerais sobre a Universidade. Normalmente, as demandas coincidem com o cronograma de atividades previsto no calendário acadêmico da Instituição, aumentando a procura por informações em períodos destinados aos processos seletivos de ingresso e, também, em períodos destinados aos editais de concursos públicos.

As reclamações representam 28% do total das demandas registradas nesse semestre e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e de aprimoramento de alguns processos e serviços da Universidade.

Figura 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



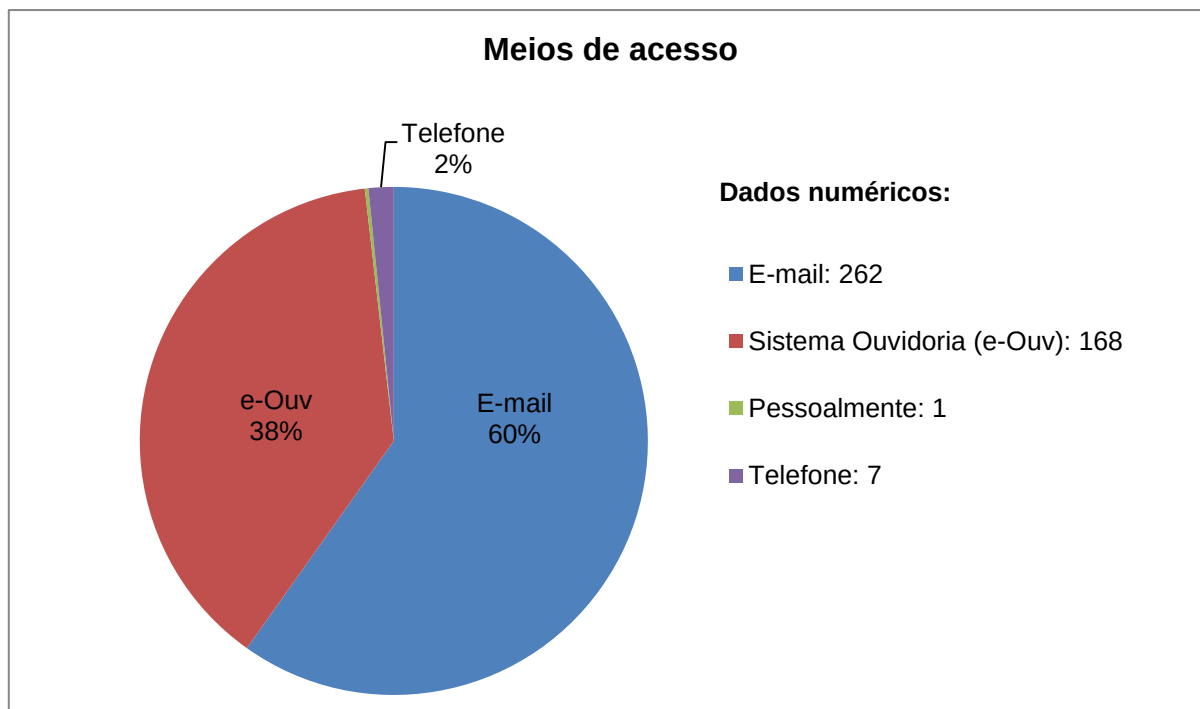
Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

3.2 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso de e-mail (60%) e o registro de manifestações diretamente no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), representando 38%. Evidencia-se que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 3). A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria uma maior abrangência para o atendimento aos cidadãos.

Ressalta-se que todos os atendimentos foram registrados no sistema e-Ouv, com o intuito de possibilitar o efetivo controle de prazos no atendimento às demandas recebidas.

Figura 3: Meios de acesso à Ouvidoria.



Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3.3 TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO

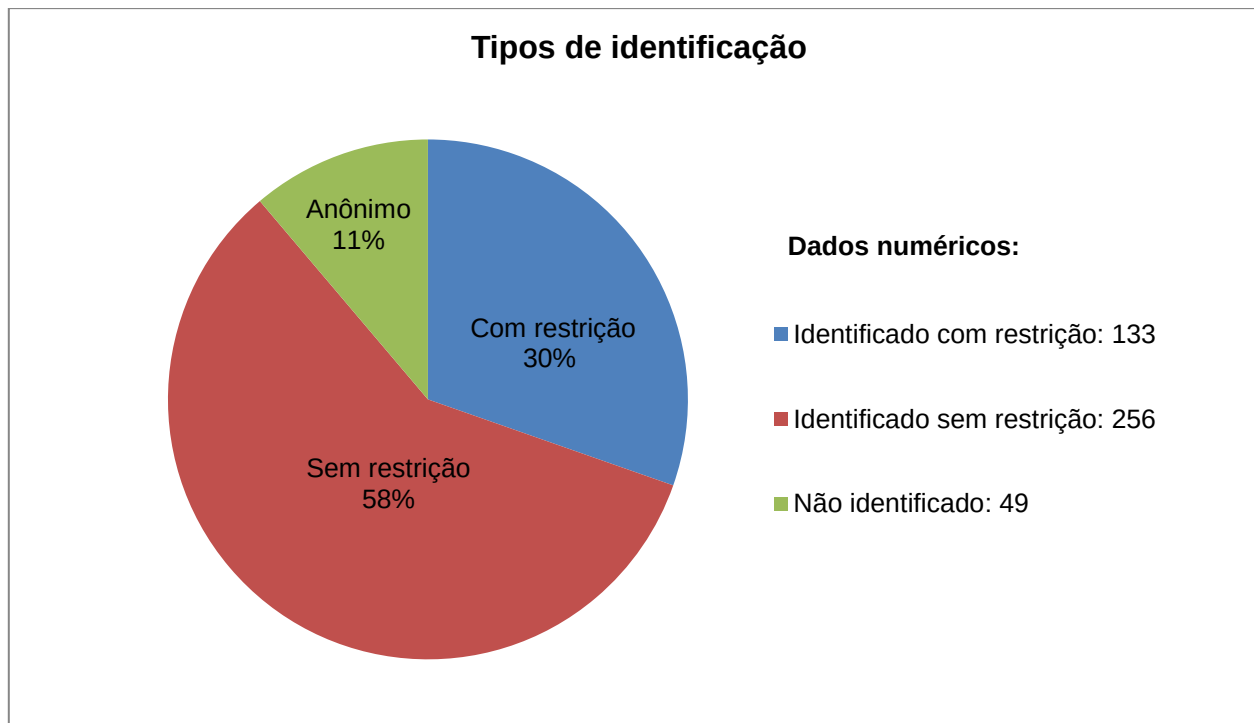
O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) possibilita ao cidadão três opções de identificação: identificado com restrição; identificado sem restrição e não identificado (anônimo).

Em relação à identificação do cidadão, a [Instrução Normativa Conjunta nº 01 da CRG/OGU, de 24 de junho de 2014](#) estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e especifica diretrizes para a reserva de identidade do denunciante. A norma apresenta que, sempre que solicitado pelo manifestante, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas. Ainda, a [Resolução nº 40/2011](#) de Instalação da Ouvidoria da Universidade, estabelece que o setor recebe reclamações e denúncias anônimas e, protege o sigilo, sempre que solicitado, da identidade do interessado, nos casos de reclamações ou denúncias.

O sistema do e-Ouv possibilita ao cidadão registrar denúncias e reclamações de forma anônima. A partir do mês de junho de 2018, esses dois tipos de manifestações passaram a ser automaticamente reclassificadas pelo próprio sistema para a categoria comunicação. O cidadão que opta por realizar uma manifestação anônima é avisado pelo sistema a respeito da impossibilidade de acompanhar o andamento de sua manifestação e de receber uma resposta do órgão ou entidade.

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2018, a maioria das manifestações foram cadastradas sem pedido de restrição de identidade dos cidadãos (58%). As demais foram cadastradas com pedido de restrição de identidade dos cidadãos (30%) e as demandas anônimas quantificaram 11% do total das manifestações registradas, conforme ilustra a figura 4.

Figura 4: Tipos de identificação.



Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

3.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

É importante destacar que as demandas dos assuntos recebidos pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas, eventos e publicações previstos no Calendário Acadêmico e, também, referentes a situações específicas de cada período.

A seguir, apresenta-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no primeiro semestre de 2018 (Figura 5). Em seguida, tais manifestações são apresentadas em gráficos quantitativos específicos: solicitações (Figura 6), reclamações (Figura 7), denúncias (Figura 8), elogios (Figura 9) e sugestões (Figura 10), referentes aos registros realizados no sistema e-Ouv.

Como assunto mais demandado no semestre, destaca-se o processo de ingresso – Processo Seletivo SiSU 2018 UNIPAMPA. O acesso à Universidade apresentou-se como uma das principais demandas de interesse dos cidadãos, os quais



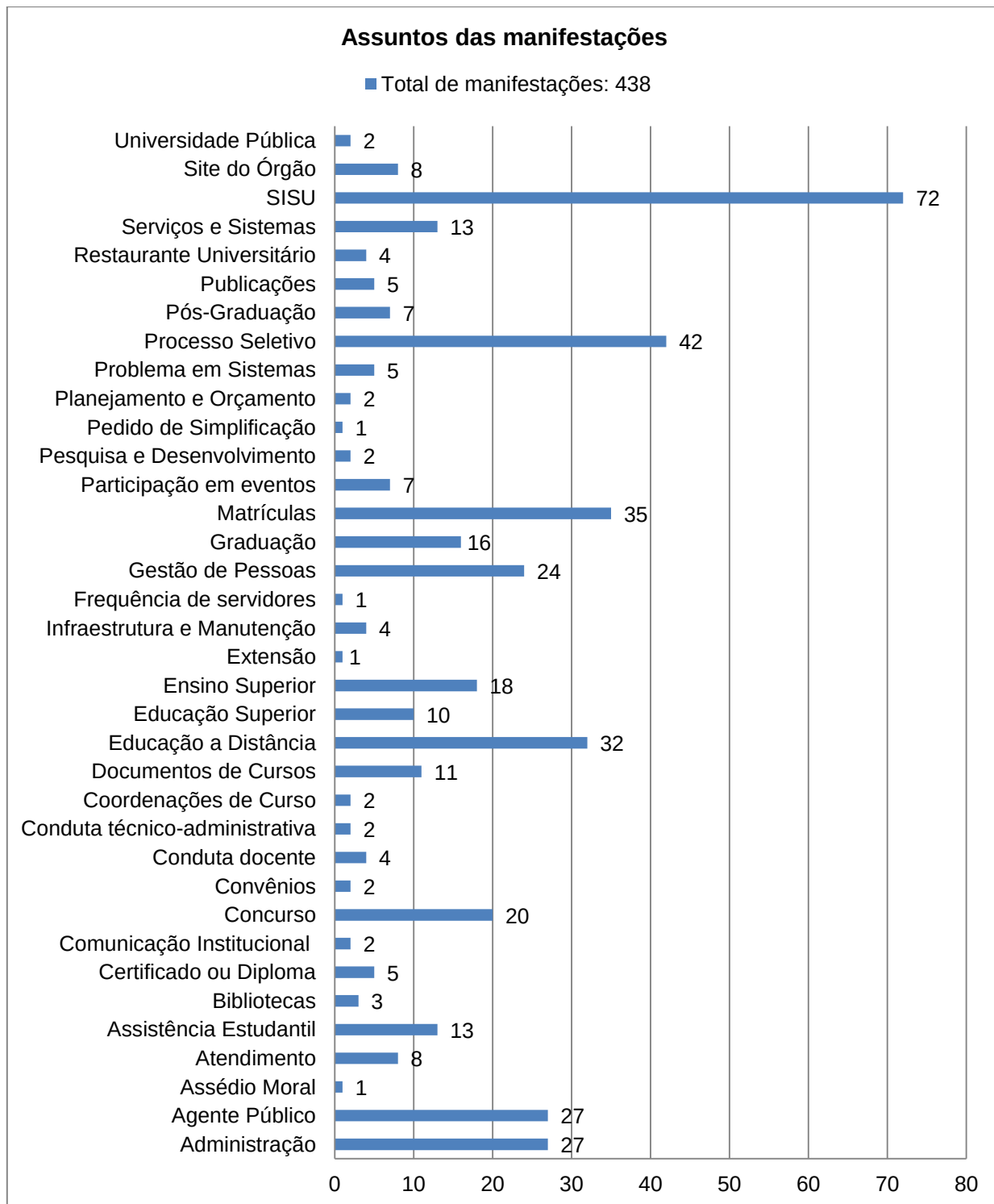
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

também solicitaram informações diversas relacionadas às demais formas de ingresso, tais como questões referentes aos editais de Processo Seletivo Complementar, editais para ingresso aos Cursos ofertados na Modalidade a Distância e demais processos seletivos específicos para ingresso à Universidade, tanto para os cursos de graduação quanto para os de pós-graduação. Por consequência, as solicitações de informações referentes às matrículas, que dizem respeito à documentação acadêmica de forma geral e demais questões inerentes ao vínculo dos novos discentes, evidenciam-se entre os assuntos mais demandados nesse período.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 5: Assuntos das manifestações.

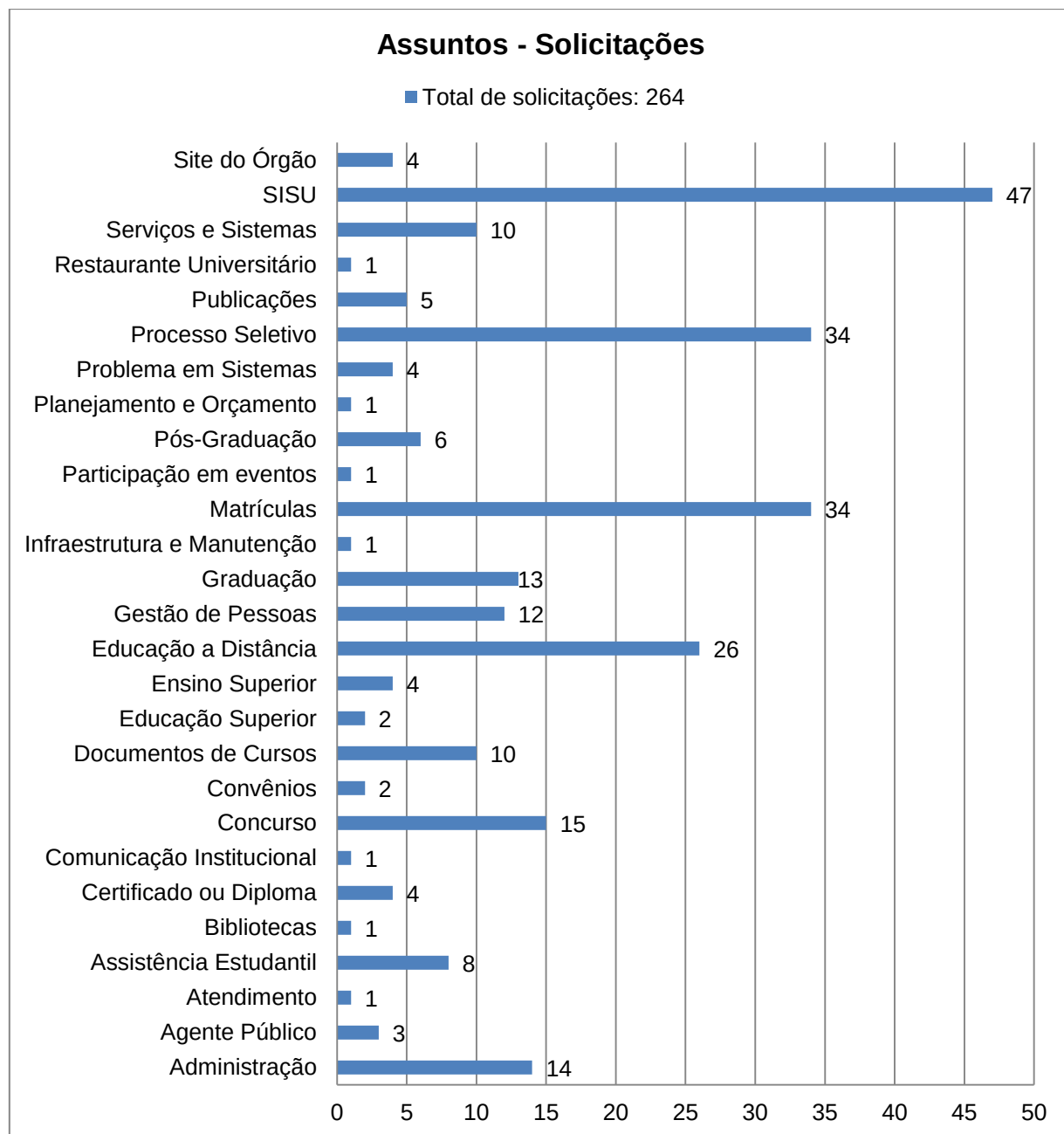


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 6: Assuntos - Solicitações.

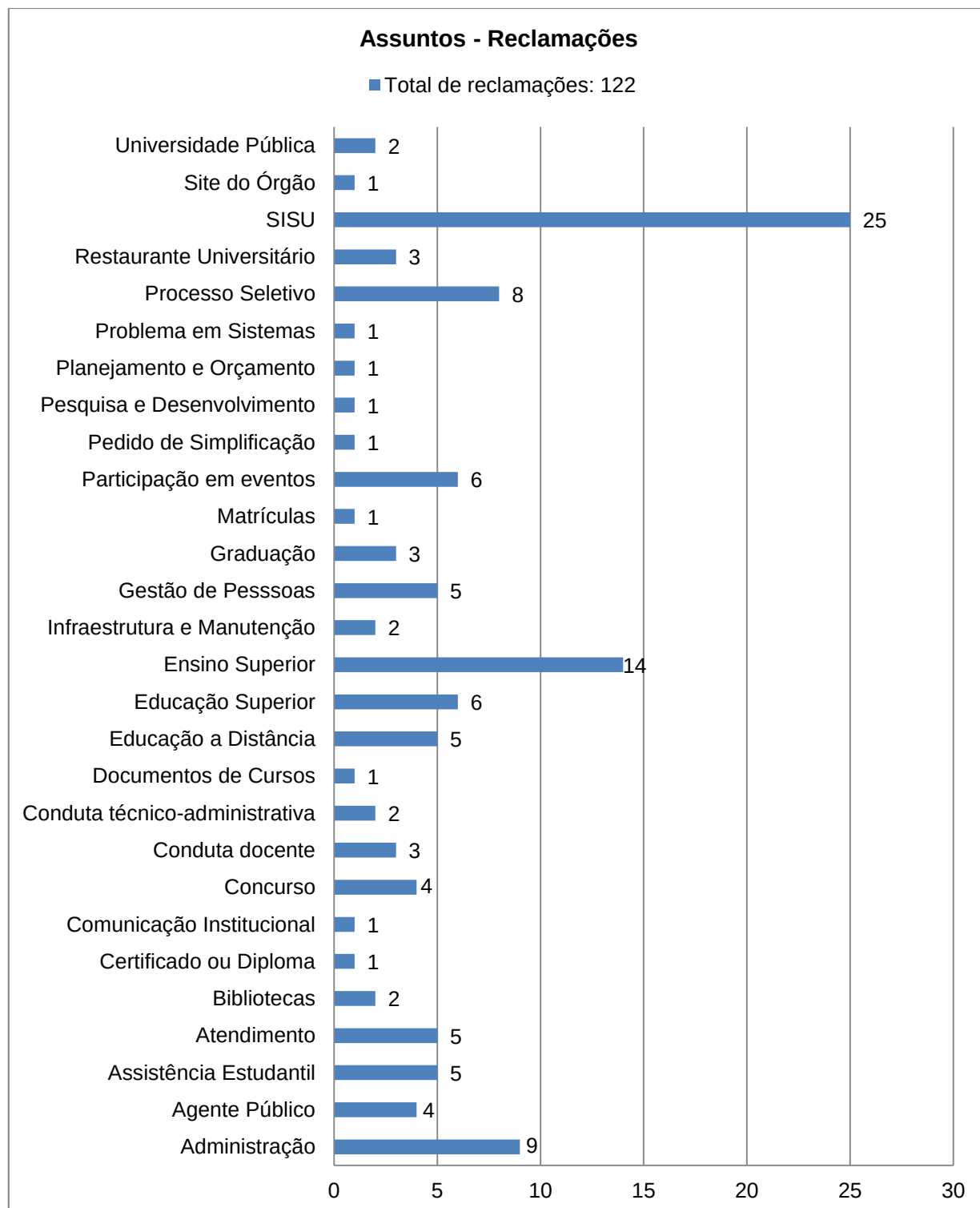


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 7: Assuntos - Reclamações.

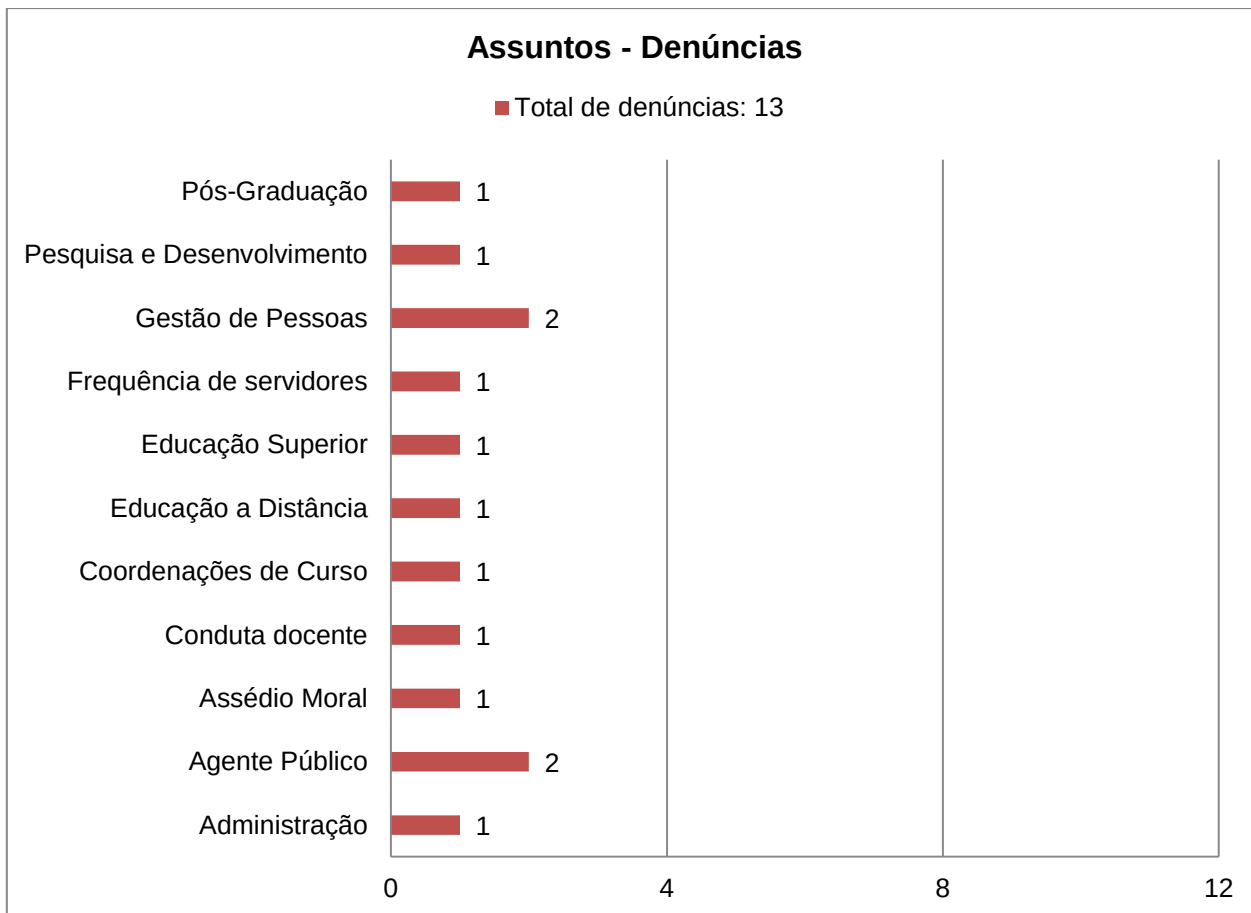


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 8: Assuntos - Denúncias.

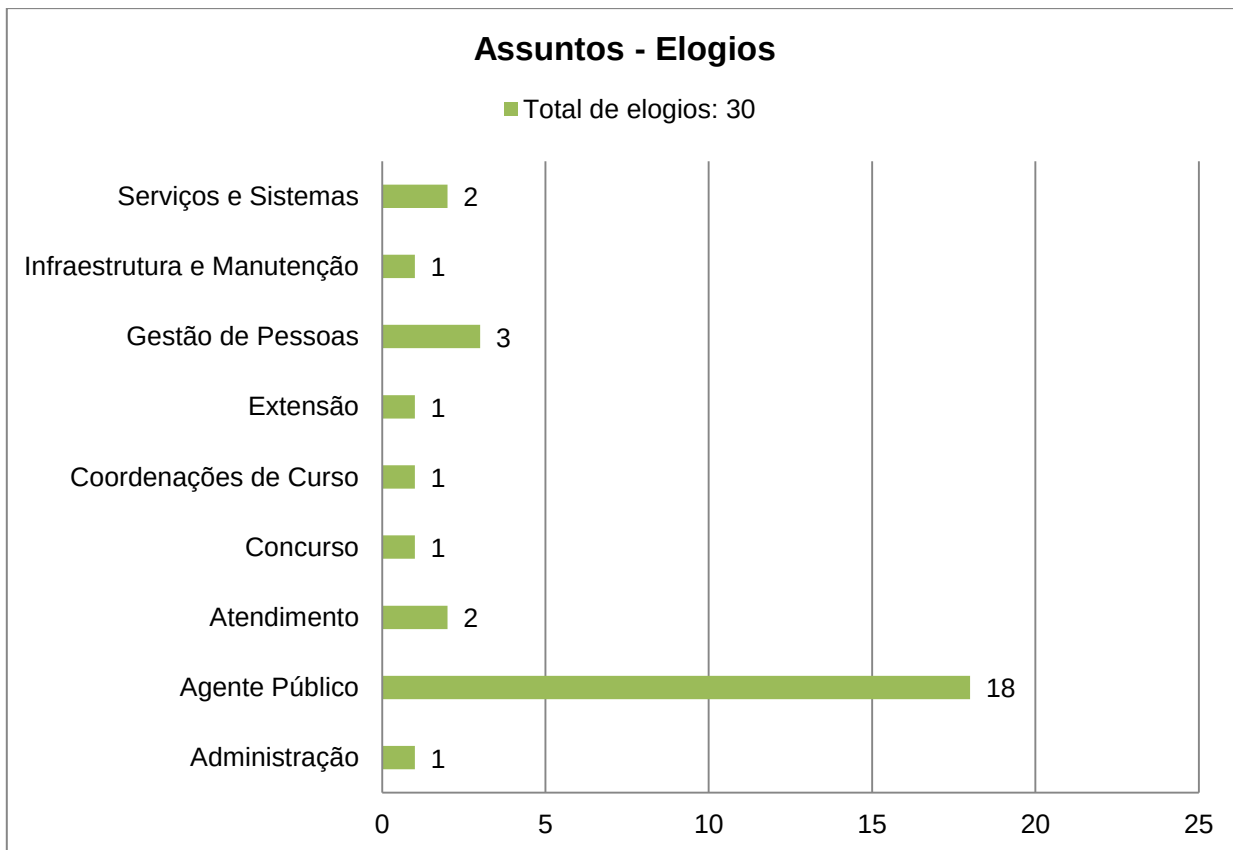


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 9: Assuntos - Elogios.

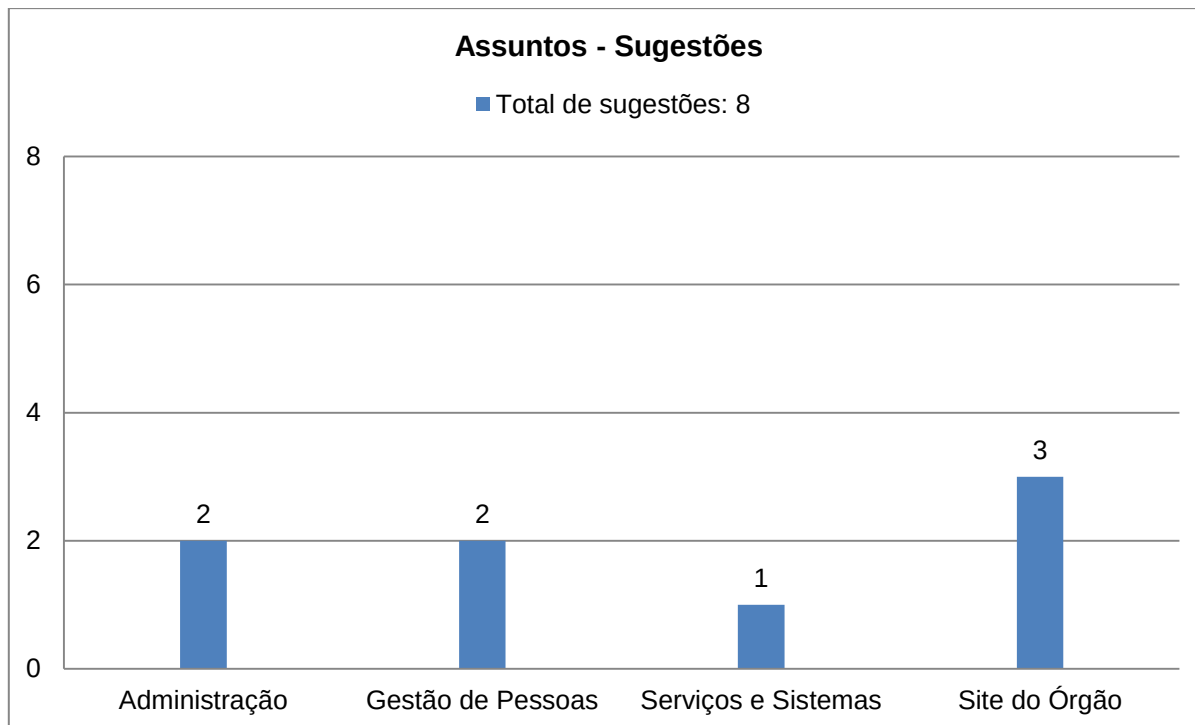


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 10: Assuntos – Sugestões



Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO

Conforme dispõem a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, o prazo para resposta a uma manifestação é de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. As unidades de ouvidoria podem solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

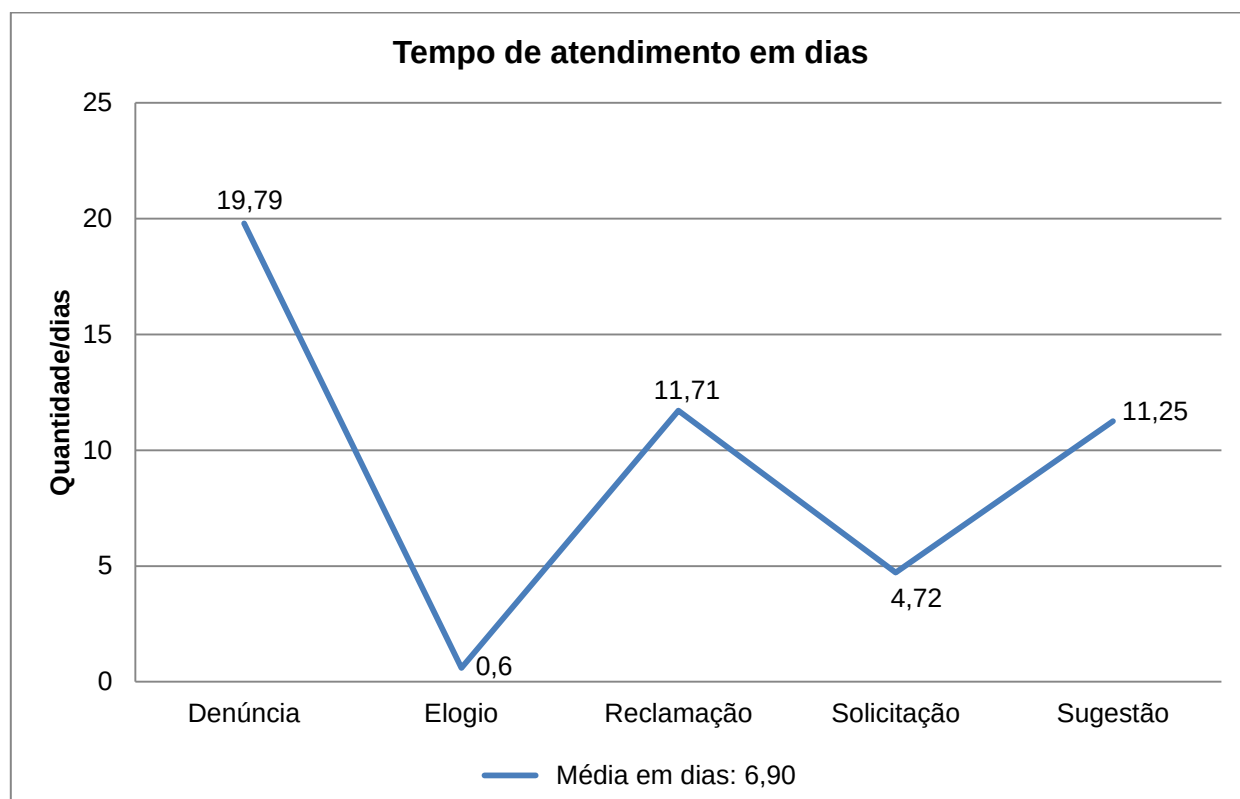
De acordo com a figura 11, verifica-se que as denúncias demandaram um tempo maior para resposta ao cidadão (média de 19,79 dias), devido à complexidade dos assuntos tratados e exigência de análise mais detalhada pelas áreas/unidades



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

responsáveis. De forma geral, as manifestações foram atendidas em um prazo profícuo (média de 6,90 dias), o que se configura em uma média de tempo satisfatória e ágil no atendimento aos cidadãos, considerando os prazos previstos na normativa da Ouvidoria-Geral da União, o que demonstra o comprometimento dos gestores e áreas/unidades da Universidade em atender às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Figura 11: Tempo de atendimento em dias



Fonte dos dados: Sala das Ouvidorias. Controladoria-Geral da União.

3.6 DEMANDAS POR SEMESTRES

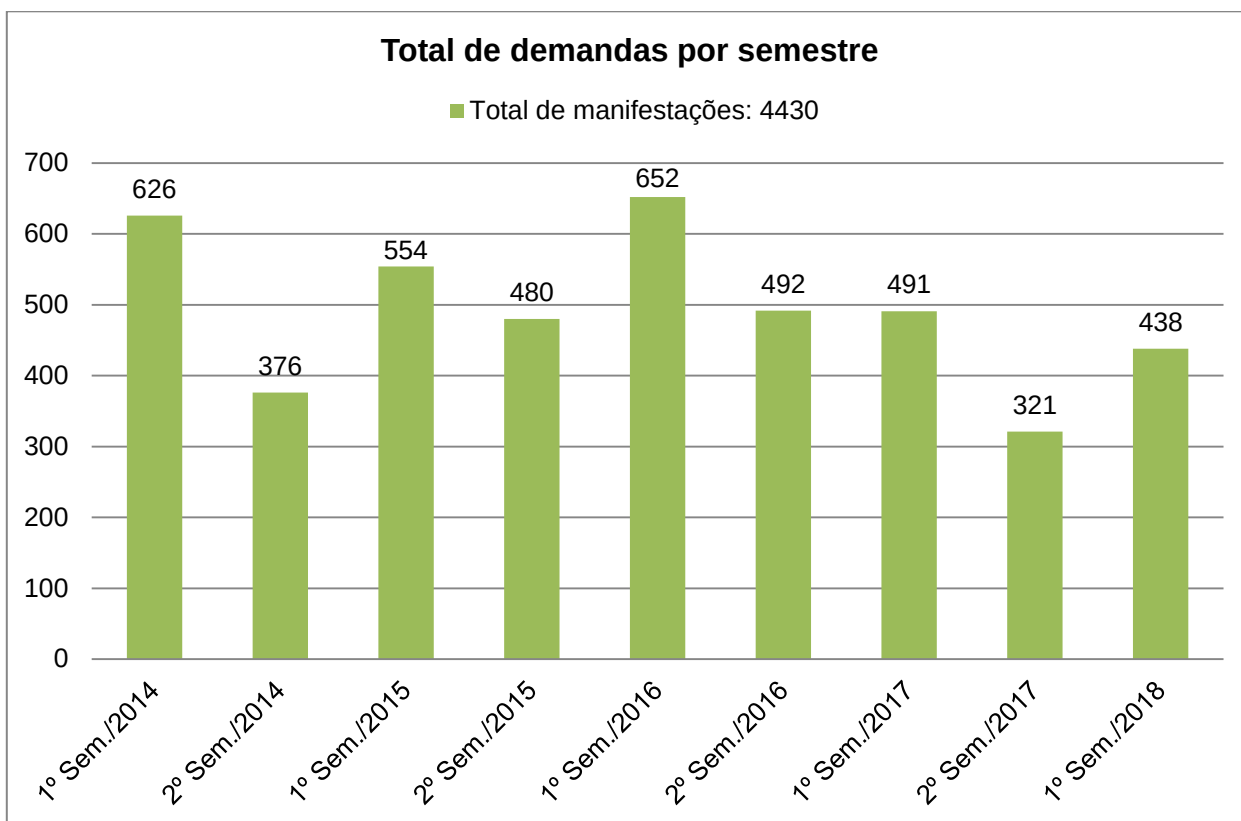
Com intuito de disponibilizar um breve histórico comparativo de demandas recebidas por semestre pela Ouvidoria, apresenta-se o gráfico abaixo (Figura 12), que disponibiliza o quantitativo total de manifestações recebidas por semestre, desde o



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

primeiro semestre de 2014 até o primeiro semestre de 2018.

Figura 12: Comparativo do total de manifestações recebidas por semestre pela Ouvidoria.



Fonte dos dados: Ouvidoria UNIPAMPA.

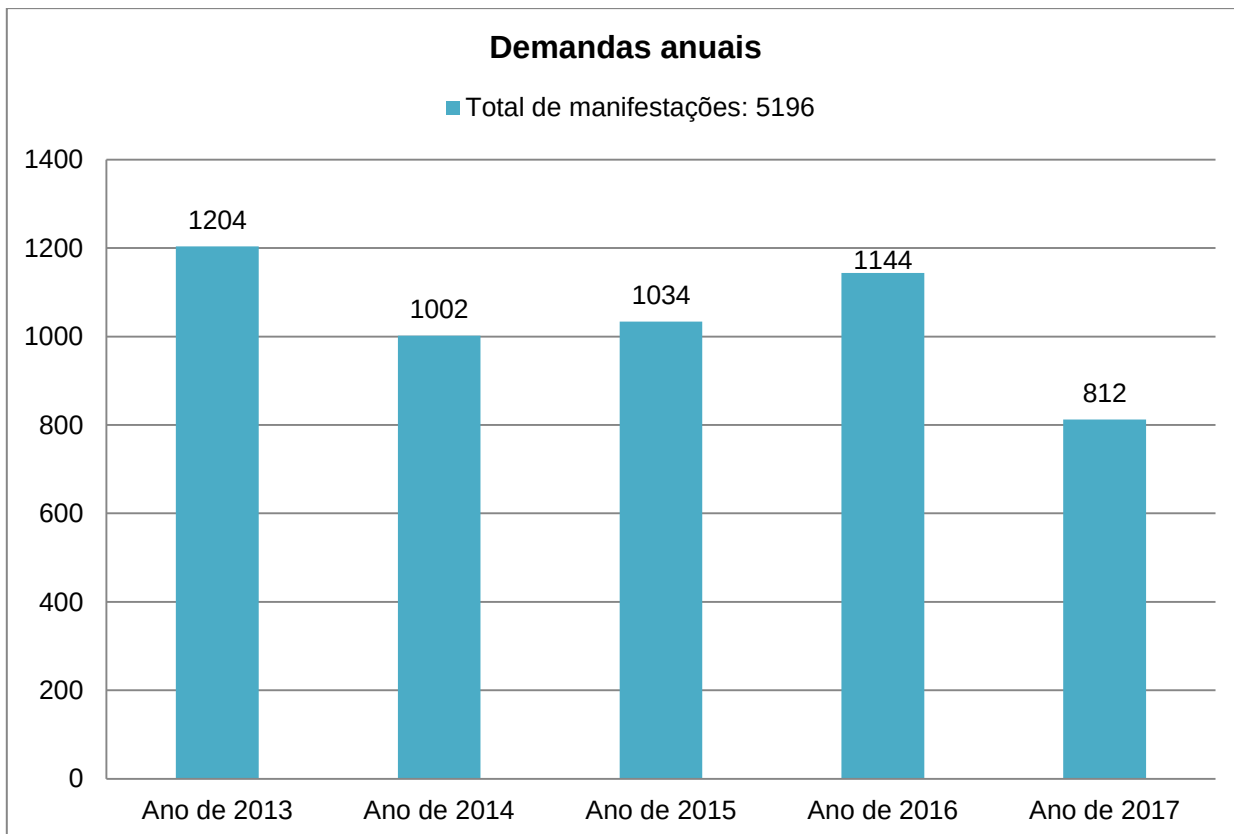
3.7 QUANTITATIVO DE DEMANDAS ANUAL

A seguir, apresenta-se o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria (Figura 13), desde o ano de 2013 até o ano de 2017.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 13: Comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



Fonte dos dados: Ouvidoria UNIPAMPA.

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A população também pode solicitar informações através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade. Desde o dia 16 de maio de 2012, a Universidade disponibiliza esse canal de acesso, em atendimento à [Lei de Acesso à Informação \(Lei nº 12.527/2011\)](#). A Ouvidoria é responsável pelo SIC, o qual recebe pedidos de acesso à informação dos cidadãos por meio do [Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão \(e-SIC\)](#), e-mail, telefone, carta ou pessoalmente. Ao receber os pedidos o SIC interage, sempre que necessário, junto aos demais setores da Universidade, com intuito de obter respostas às solicitações e realizar o atendimento aos cidadãos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Os prazos de atendimento aos pedidos de informação recebidos via SIC são regidos pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 7.724/2012, os quais especificam os procedimentos a serem observados pela União, estados, Distrito Federal e municípios para garantir o acesso do cidadão às informações sob a guarda do Estado.

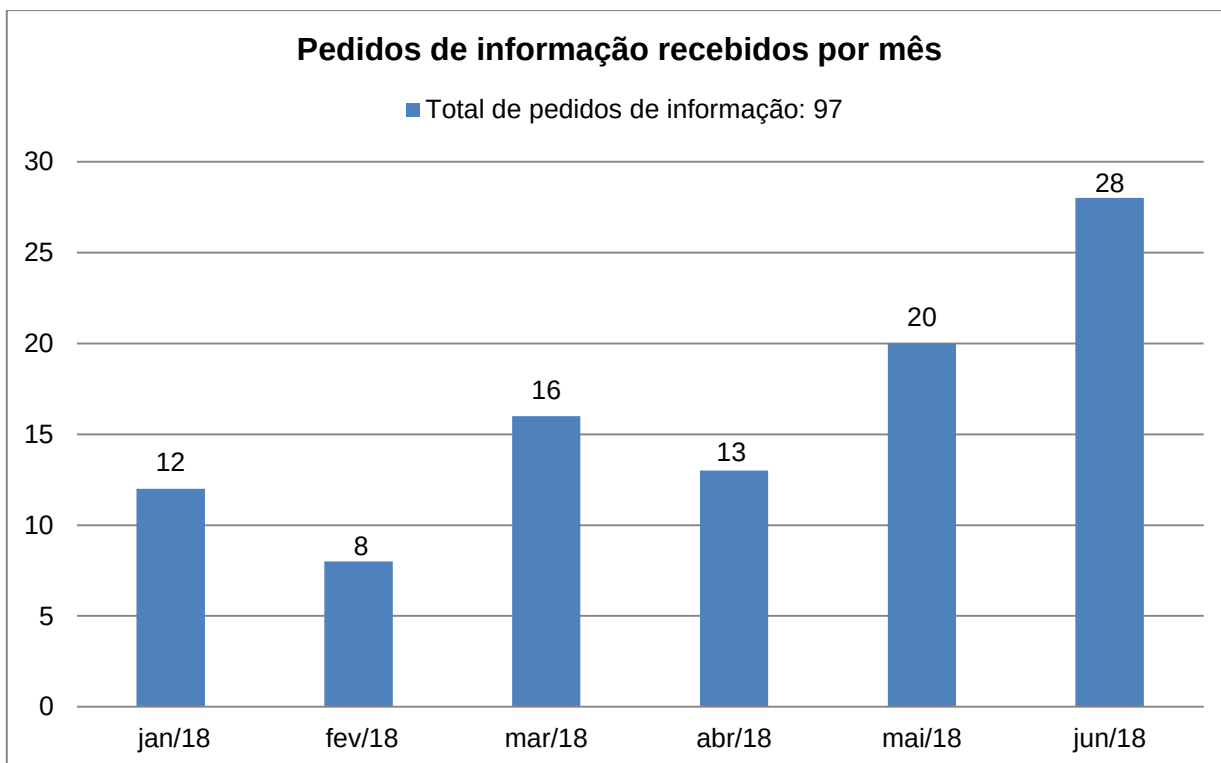
Antes mesmo da publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), os cidadãos tinham acesso às informações gerais que a Administração divulga no Portal da Transparência e em outros sites governamentais. A LAI contribui com a transparência dos serviços prestados e favorece os cidadãos na solicitação de acesso a um documento específico, propiciando o acesso às informações públicas, o exercício da cidadania e do controle social.

O SIC disponibiliza no sítio eletrônico do [Acesso à Informação](#) da Universidade [relatórios estatísticos anuais](#), gerados a partir do sistema do e-SIC, a respeito dos pedidos e recursos de acesso à informação direcionados à Universidade. Na figura 14 estão apresentados os dados mensais dos pedidos de acesso à informação registrados via e-SIC no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2018 e, na figura 15, está apresentado o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pelo SIC, desde o ano de 2012 até o ano de 2017. Verifica-se que nesse semestre houve um aumento significativo de registros junto ao SIC, totalizando em 97 pedidos de acesso à informação. Destaca-se que, em apenas um semestre, de janeiro a junho de 2018, o número de atendimentos é quase equivalente ao quantitativo anual de pedidos de acesso à informação referente a períodos anteriores, conforme pode ser verificado nas figuras 14 e 15. Observa-se que de 2012 a 2015, o quantitativo anual de pedidos de acesso à informação foi menor que o número de atendimentos realizados no primeiro semestre de 2018, o que demonstra o aumento exponencial das demandas do setor.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

Figura 14: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - Pedidos de acesso à informação de janeiro a junho de 2018.

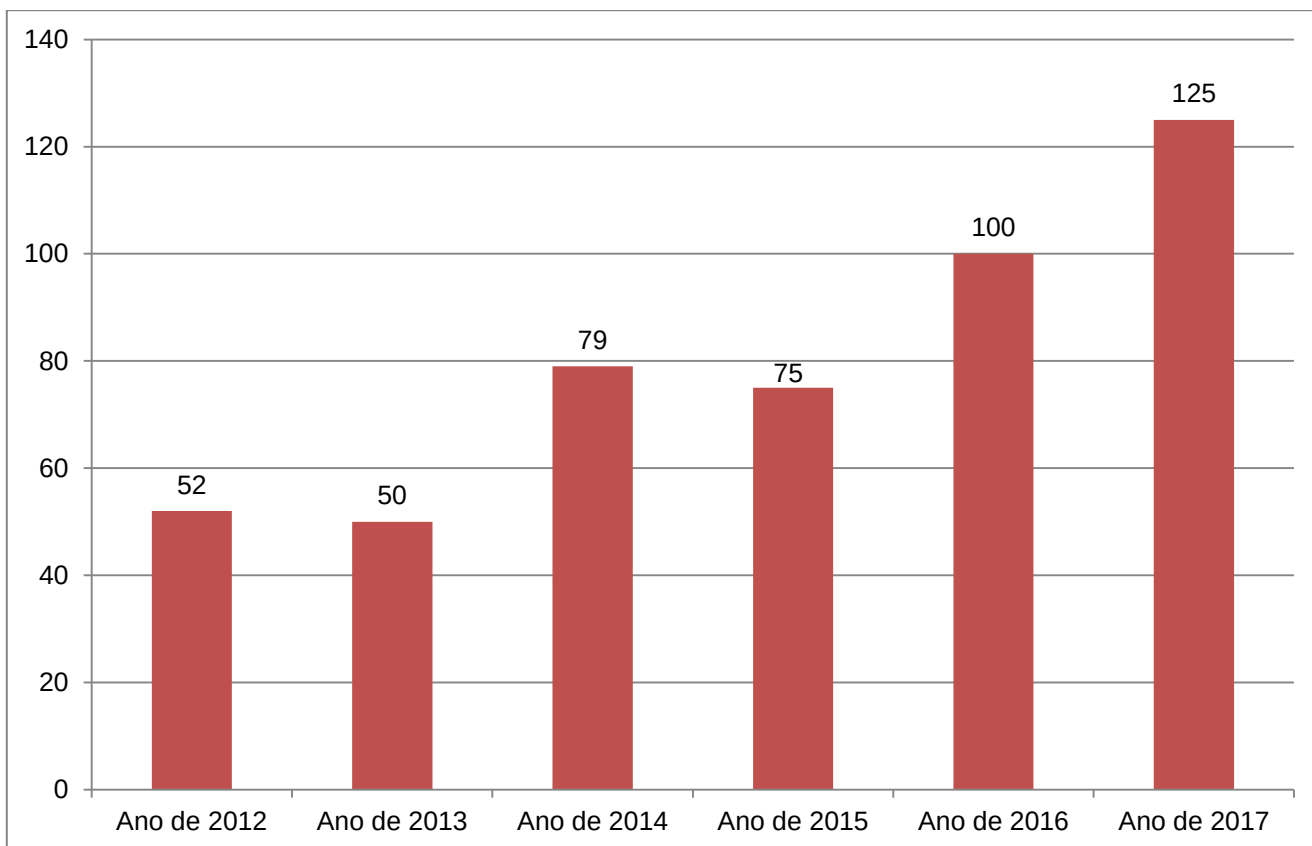


Fonte dos dados: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

Figura 15: Comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



Fonte dos dados: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

5. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- **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 portais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, com intuito de elaborar as respostas aos cidadãos.
- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e às Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados às suas respectivas áreas e, principalmente, para realizar consulta a respeito das manifestações; recomendar providências e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; 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. Como exemplo, é possível citar os atendimentos de solicitações específicas relacionadas à matrícula, situação em que os acadêmicos são orientados a entrar em contato diretamente com as instâncias dos *campi*. Outra situação, são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, orienta-se os cidadãos a realizarem contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar o ocorrido e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse tipo de encaminhamento tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

6. 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 2018, 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:

- Divulgar para os acadêmicos matriculados em cursos de graduação e pós-graduação a distância (UAB e EaD Institucional), sobre o funcionamento e fluxos para solicitação de informações relacionadas à educação a distância, principalmente, o que diz respeito à documentação acadêmica.
- Manter atualizado o Quadro de Referências dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação disponível na página da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), considerando a recorrência de busca dessas informações pelos cidadãos.
- Disponibilizar os formulários institucionais em formato aberto ODF (*open document format*) nos sítios eletrônicos das unidades administrativas e acadêmicas.
- Manter sempre atualizadas as informações constantes nas páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível.
- Promover, no âmbito das unidades acadêmicas e administrativas, atividades que contribuam no desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar conflitos entre docentes, técnico-administrativos e discentes, por meio de espaços que valorizem o diálogo na mediação de eventuais divergências.
- Orientar, no âmbito das unidades acadêmicas, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada Campus para a resolução de problemas específicos, conforme consta no Regimento Geral da UNIPAMPA, para que



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

os assuntos sejam resolvidos primeiramente junto às instâncias do Campus e, em última instância, junto à Ouvidoria da Universidade.