



**Resultados das consultas ao Conselho de Usuários dos
Serviços Públicos da UNIPAMPA - 2021**

Bagé
2021



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

EXPEDIENTE

Reitor

Roberlaine Ribeiro Jorge

Vice-Reitor

Marcus Vinicius Morini Querol

Chefe de Gabinete da Reitoria

Cesar Flaubiano da Cruz Cristaldo

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Diléia Adolfo Maria

Técnica em Assuntos Educacionais

Valéria Fontoura Nunes



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
2 METODOLOGIA.....	6
3 RESULTADOS POR ENQUETE.....	9
3.1 EXTENSÃO NA UNIPAMPA	10
3.2 PESQUISA NA UNIPAMPA	11
3.3 DIPLOMA DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO NA UNIPAMPA	18
3.4 PROCESSOS SELETIVOS DE INGRESSO NA UNIPAMPA	20
3.5 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UNIPAMPA	30
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao [Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020](#), que trata sobre instituir os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou no dia 04/08/2020 a [Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos](#). Por meio da plataforma foram constituídos os Conselhos de Usuários de Serviços públicos, que são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que conectará os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei nº 13.460/2017, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

Em 23 de setembro de 2020, iniciou-se o chamamento para composição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme publicado em notícia no portal da Instituição [“Unipampa realiza chamamento para formação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos”](#). Também foi realizado o chamamento em 26 de maio de 2021, conforme notícia [“Participe do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Unipampa”](#). Além disso, o chamamento é constante, por meio das respostas de Ouvidorias e pelo envio de e-mails. Conforme [Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria-Geral da União](#), as unidades de Ouvidoria deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano, ainda, sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#). Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

funcionamento dos Conselhos de Usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos, sem a necessidade de eleições ou qualquer outro processo seletivo. A atuação como conselheiro é voluntária e será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá elaborar consultas acerca dos serviços públicos que oferece, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#), as consultas deviam ser disponibilizadas aos conselheiros até o dia 04/08/2021, conforme prazo dado pela CGU. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos. Para elaboração das pesquisas, foi solicitado apoio e sugestão às áreas relacionadas aos serviços. Assim, as consultas foram disponibilizadas aos conselheiros para resposta, por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#), pelo período de 3 meses - de 27 e 28/07/2021 até 27 e 28/10/2021.

Ainda, conforme dispõe a Portaria nº 581/2021, a coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados será realizada com periodicidade mínima anual, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade de Ouvidoria, e essas deverão produzir relatórios consolidados das consultas. Portanto, esse documento objetiva compartilhar com os gestores a apresentação dos resultados obtidos através das consultas realizadas ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UNIPAMPA.

Atualmente, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UNIPAMPA está com 25 (vinte e cinco) conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

2. METODOLOGIA

Para elaboração das pesquisas, foi solicitado apoio e sugestão às áreas relacionadas aos serviços por meio do processo Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 23100.008727/2021-45. Os serviços consultados foram os seguintes:

- Receber Bolsa de Extensão – UNIPAMPA
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UNIPAMPA
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UNIPAMPA
- Obter Benefício de Assistência Estudantil – UNIPAMPA
- Receber Bolsa de Pesquisa - UNIPAMPA
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – UNIPAMPA
- Matricular-se em curso de graduação - UNIPAMPA
- Matricular-se em curso de graduação - Campus Alegrete - UNIPAMPA
- Matricular-se em curso de graduação - Campus Bagé - UNIPAMPA
- Matricular-se em curso de graduação - Campus Dom Pedrito – UNIPAMPA
- Matricular-se em curso de graduação - Campus Santana do Livramento - UNIPAMPA

Para esclarecimento, os serviços listados acima, referem-se aos serviços que constavam no Portal gov.br nas datas de 27 e 28/07/2021 (datas em que foram inseridas as consultas na [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#)). Há uma pequena diferença nos serviços encaminhados às áreas para sugestão e apoio, pois, provavelmente, deve ter ocorrido uma atualização nos serviços do Portal gov.br para atendimento ao Plano de Transformação Digital, disposto pelo Decreto nº 10332/2020. Sendo que, os serviços a serem avaliados pelos conselheiros através da Plataforma, são vinculados aos serviços constantes no



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Portal gov.br.

As consultas foram disponibilizadas aos conselheiros para resposta, por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#), pelo período de 3 meses - de 27 e 28/07/2021 até 27 e 28/10/2021. Durante o período citado, a divulgação das consultas aos conselheiros foi realizada pelo envio de e-mails através de opção disponível na própria Plataforma, e ainda, o chamamento para novos conselheiros permanece contínuo, por meio das respostas de Ouvidorias e pelo envio de e-mails.

Após o envio das sugestões das áreas, as quais são específicas em relação aos serviços, a Ouvidoria elaborou perguntas de controle e perfil dos usuários, que também compuseram os questionários referentes aos serviços, conforme orientações da CGU em eventos relacionados ao Conselho de Usuários.

As tabelas 1 e 2 apresentam informações, respectivamente, sobre a relação entre serviços e áreas para cada enquete e os quantitativos das questões de controle, perfil e específicas para cada enquete.

Tabela 1 - Relação entre serviços e áreas para cada enquete realizada ao Conselho de Usuários - UNIPAMPA 2021.

Título da Enquete	Serviços relacionados	Áreas relacionadas
Extensão na UNIPAMPA	Receber Bolsa de Extensão	PROEXT
Pesquisa na UNIPAMPA	Receber Bolsa de Pesquisa	PROPPI
Assistência Estudantil na UNIPAMPA	Obter Assistência Estudantil	PRAEC
Diploma de Graduação e Pós-Graduação na UNIPAMPA	Obter diploma ou 2ª via de diploma Registrar diplomas	PROPPI e PROGRAD
Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA	Participar Processo Seletivo - Graduação Matricular-se em curso de graduação	PROGRAD

Fonte: Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Tabela 2 - Quantitativos das questões de controle, perfil e específicas para cada enquete realizada ao Conselho de Usuários - UNIPAMPA 2021.

Títulos da Enquete	Nº Questões Controle	Nº Questões Perfil	Nº Questões Específicas
Extensão na UNIPAMPA	2	5	3
Pesquisa na UNIPAMPA	2	5	7
Assistência Estudantil na UNIPAMPA	2	5	27
Diploma de Graduação e Pós-Graduação na UNIPAMPA	2	5	6
Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA	2	5	19

Fonte: Ouvidoria e áreas relacionadas.

Seguem abaixo, as perguntas de controle e perfil aplicadas as enquetes:

Controle

- Você já utilizou este serviço? ()sim ()não
- Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021? ()sim ()não

Perfil

- Qual sua faixa etária? ()0 a 17 anos ()18 a 24 anos () 25 a 35 anos ()36 a 48 anos ()49 a 59 anos ()60 anos ou mais
- Você é brasileiro (a)? ()sim ()não
- Se sim, qual seu Estado de origem? Resposta em texto curto
- Possui vínculo com algum Campus da UNIPAMPA? ()sim ()não
- Se sim, com qual Campus? ()Alegrete ()Bagé ()Caçapava do Sul ()Dom Pedrito ()Itaqui ()Jaguarão ()Santana do Livramento ()São Borja () São Gabriel ()Uruguaiana



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos possui um conjunto amplo de tipos de perguntas que podem ser aplicadas nas enquetes, os tipos utilizados para as consultas foram: **Texto curto** (permite que o respondente responda à questão por meio de texto livre, limitado a 100 caracteres); **Texto longo** (permite que o respondente responda à questão por meio de texto livre limitado a 8 mil caracteres); **Escolha simples** (permite que o respondente escolha uma, dentre várias opções de respostas predefinidas) e **Avaliação** (são uma modalidade de pergunta do tipo escala, que pode ser parametrizada de acordo com a metodologia adotada pelos criadores da enquete, nesse caso foi de 1 a 5). Algumas opções de tipos de perguntas apresentaram problemas de disponibilidade na Plataforma, a CGU foi comunicada a respeito do assunto, assim, espera-se que nas futuras consultas seja solucionado.

A análise e interpretação das respostas ao questionário baseou-se na Análise de Conteúdo de Bardin (1977). Após o prazo final para responder aos questionários, foi realizada a primeira leitura e compreensão dos dados. Na sequência, explorou-se as respostas de cada enquete, para organizar a sistematização dos feedbacks do Conselho dos Usuários de Serviços Públicos. Por fim, com a síntese interpretativa dos dados, desenvolveu-se a redação final do relatório dos resultados das consultas ao Conselho dos Usuários de Serviços Públicos da Unipampa.

3 RESULTADOS POR ENQUETE

A seguir serão apresentados os resultados por enquetes que foram disponibilizadas para avaliação dos serviços pelo Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UNIPAMPA.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3.1 EXTENSÃO NA UNIPAMPA

A enquete “Extensão na UNIPAMPA” refere-se ao serviço “Receber Bolsa de Extensão – UNIPAMPA”, o qual se relaciona à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEXT). Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por apenas um conselheiro, sendo assim, seguem as informações colhidas na consulta, divididas por categoria de perguntas:

Controle

- Você já utilizou este serviço? sim não
- Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021?
sim não

Perfil

- Qual sua faixa etária? 0 a 17 anos 18 a 24 anos 25 a 35 anos 36 a 48 anos 49 a 59 anos 60 anos ou mais
- Você é brasileiro (a)? sim não
- Se sim, qual seu Estado de origem? **Rio Grande do Sul**
- Possui vínculo com algum Campus da UNIPAMPA? sim não
- Se sim, com qual Campus?
Alegrete Bagé Caçapava do Sul Dom Pedrito Itaqui Jaguarão
Santana do Livramento São Borja São Gabriel Uruguaiana

Específicas

- Em sua opinião, em que medida a oferta de bolsas de extensão impactam no desenvolvimento das ações das Universidade e Institutos Federais?
Resposta: Ajudam a manter os alunos de fora nos locais como a fronteira oeste onde a matriz produtiva não oferece empregos.
- Na sua opinião, a bolsa foi importante para o seu desenvolvimento acadêmico?



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Resposta: Sim

- Caso não tivesse recebido bolsa, que dimensões ou ações desenvolvidas por você poderiam ter sido impactadas?

Resposta: Sem bolsa, por vezes é impossível se manter.

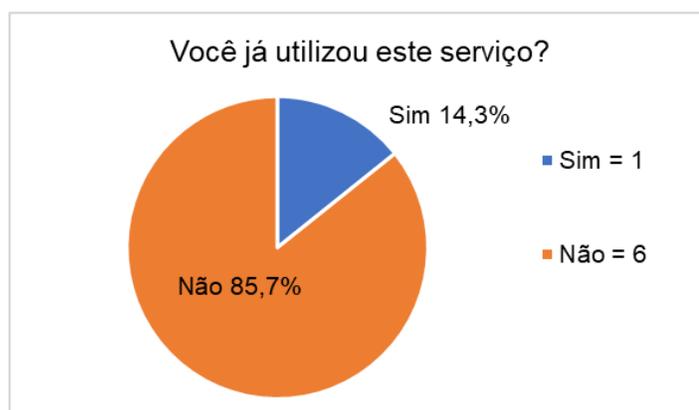
A partir das respostas, é possível verificar que o (a) conselheiro (a) não é usuário do serviço, porém possui vínculo com a Universidade e julga importante o serviço de recebimento de bolsas de extensão.

3.2 PESQUISA NA UNIPAMPA

A enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” refere-se ao serviço “Receber Bolsa de Pesquisa - UNIPAMPA”, o qual se relaciona à Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PROPMI). Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 7 (sete) conselheiros, sendo assim, seguem as informações colhidas na consulta, divididas por categoria de perguntas:

Controle

Figura 1: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA - pergunta controle - Você já utilizou este serviço?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

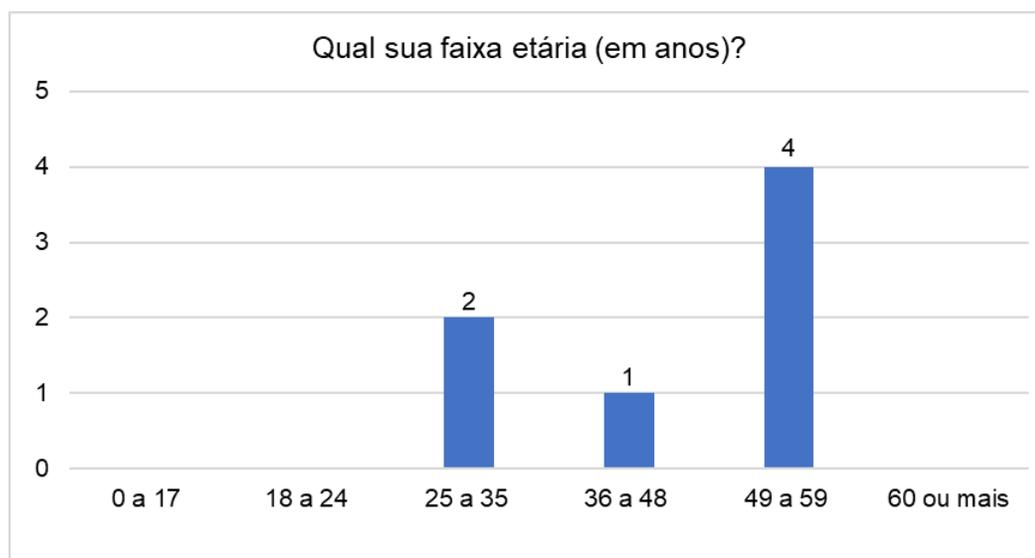


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A Figura 1 ilustra que um respondente fez uso do serviço, assim esse **usuário** também respondeu a pergunta “Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021?”, o qual **informou não** ter utilizado no referido período.

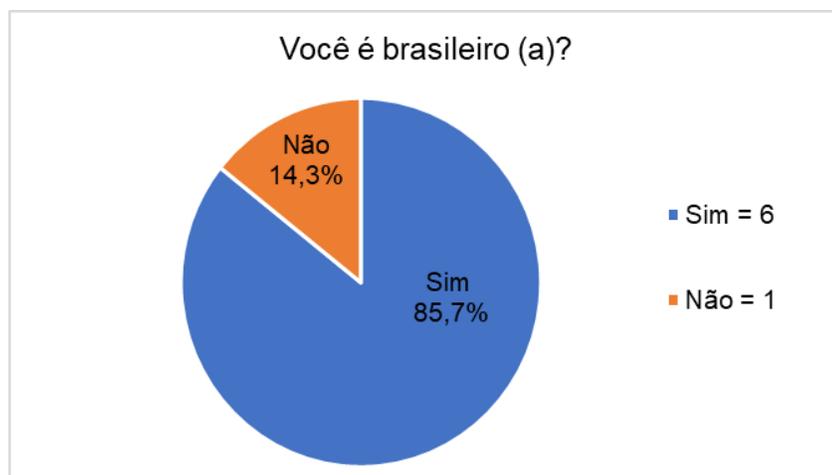
Perfil

Figura 2: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Qual sua faixa etária?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 3: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Você é brasileiro (a)?



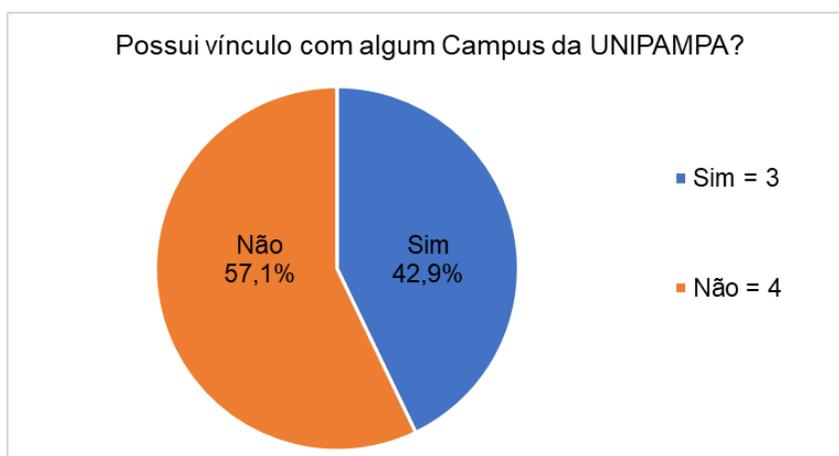
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Dos 6 respondentes brasileiros, sobre o questionamento “Se sim, qual seu Estado de origem?”, **todos** informaram ser do Estado do **Rio Grande do Sul**.

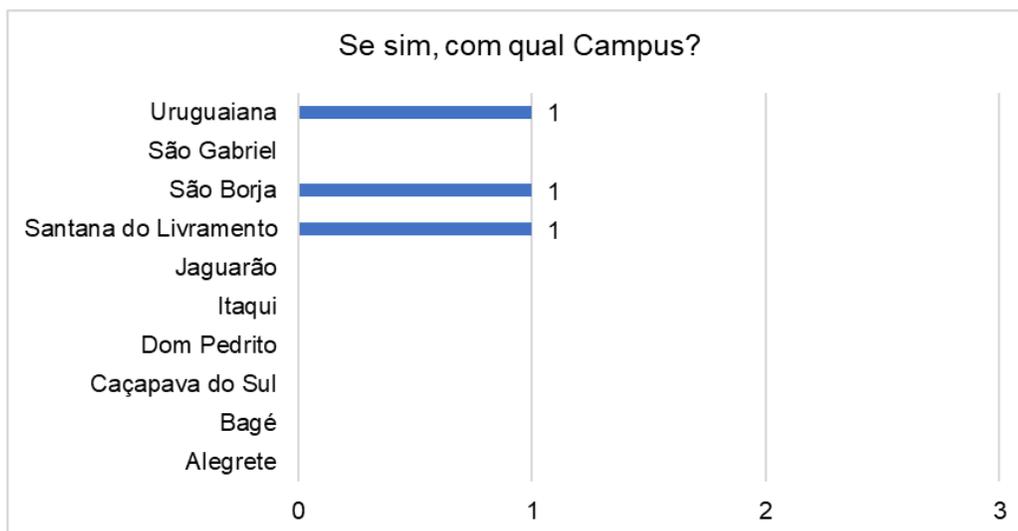
Figura 4: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Possui vínculo com algum Campus da UNIPAMPA?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A Figura 4 ilustra que 3 (três) respondentes possuem vínculo com algum Campus, assim esses **usuários** também responderam a pergunta “Se sim, com qual Campus?”, conforme Figura 5.

Figura 5: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Se sim, com qual Campus?



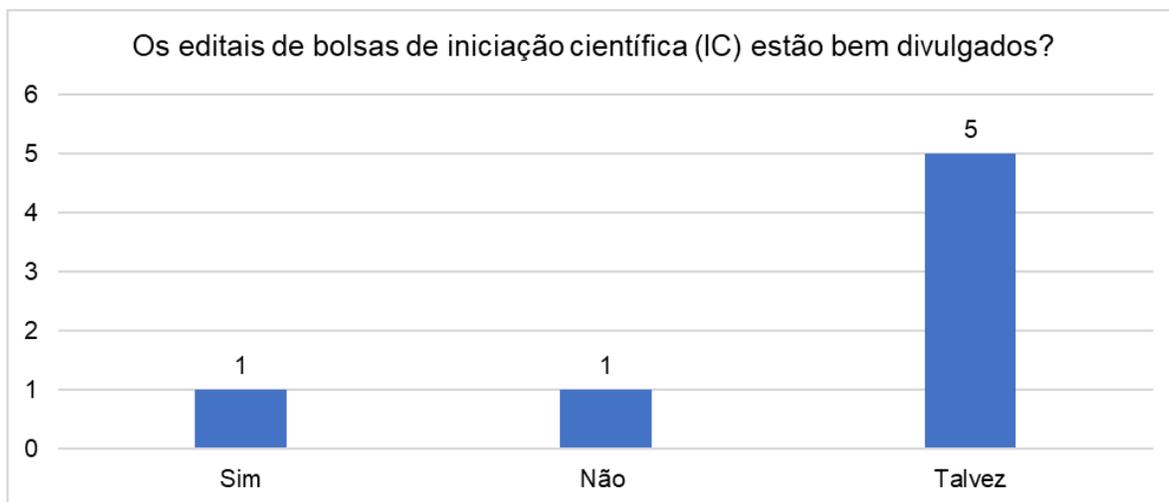
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

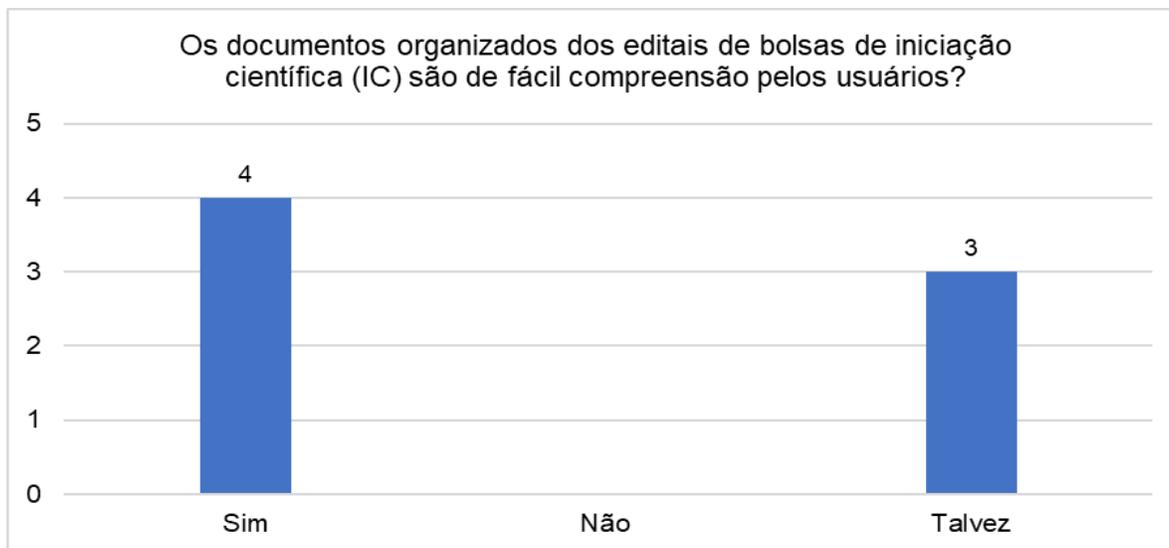
Específicas

Figura 6: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta específica - Os editais de bolsas de iniciação científica (IC) estão bem divulgados?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 7: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta específica - Os documentos organizados dos editais de bolsas de iniciação científica (IC) são de fácil compreensão pelos usuários?

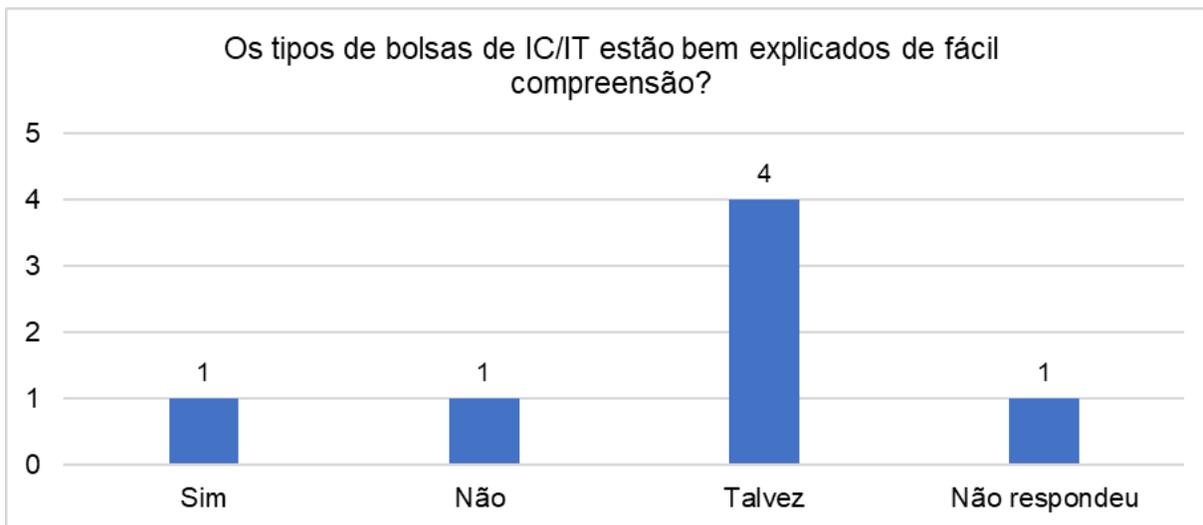


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 8: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta específica - Os tipos de bolsas de IC/IT estão bem explicados de fácil compreensão?



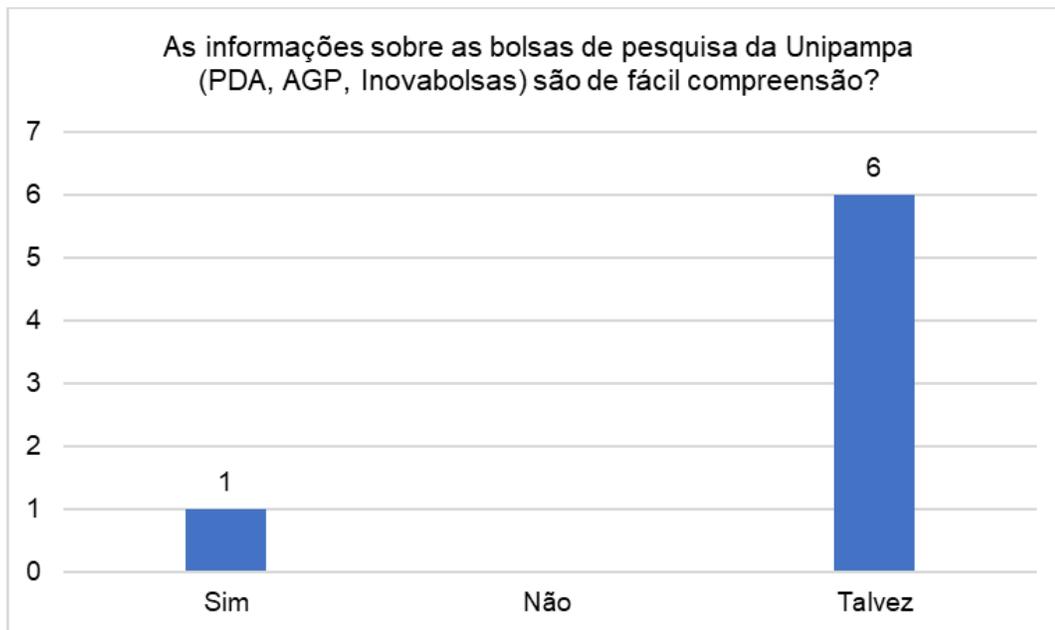
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Em relação à pergunta “Você acha importante conhecer os tipos de bolsas e auxílios ofertados aos discentes de pós-graduação stricto sensu da Unipampa?”, todos os 7 (sete) respondentes informaram que **sim**.



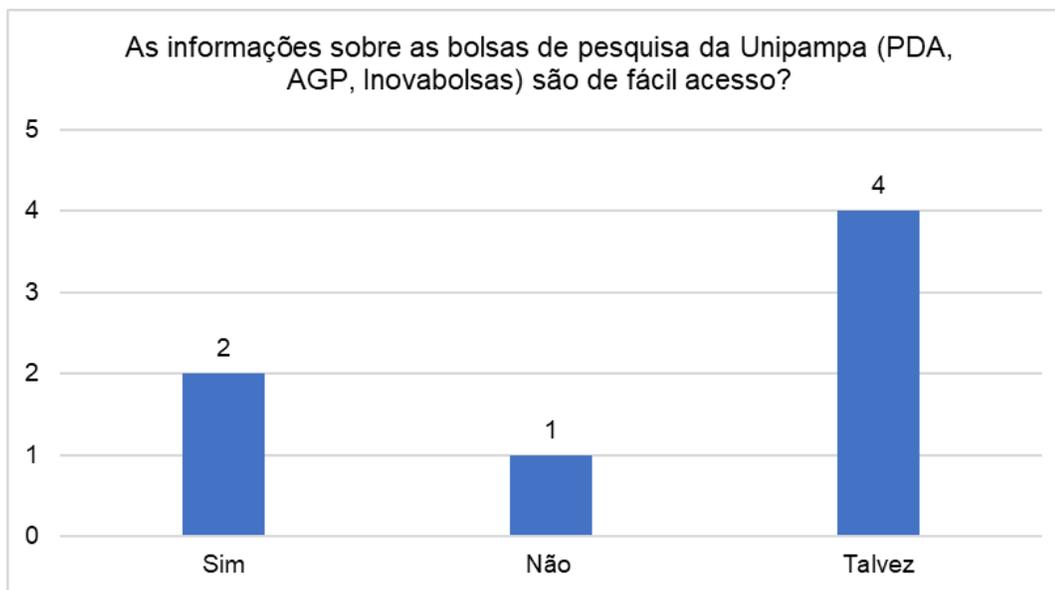
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 9: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta específica - As informações sobre as bolsas de pesquisa da Unipampa (PDA, AGP, Inovabolsas) são de fácil compreensão?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 10: Enquete “Pesquisa na UNIPAMPA” - pergunta específica - As informações sobre as bolsas de pesquisa da Unipampa (PDA, AGP, Inovabolsas) são de fácil acesso?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Referente a pergunta “Você considera importante saber quantos discentes da pós-graduação stricto sensu da Unipampa são beneficiados por bolsas e auxílios mensalmente?”, todos os 7 (sete) respondentes informaram que **sim**.

Com base nas respostas, verifica-se que a maioria dos respondentes não são usuários dos serviços (85,7%), porém quase metade possui vínculo com a Universidade (42,9%). A faixa etária dos conselheiros que responderam ao questionário está entre 25 a 59 anos. Dos respondentes, um é estrangeiro e os demais brasileiros, todos de origem do Estado do Rio Grande do Sul.

Em relação aos documentos organizados dos editais de bolsas de iniciação científica (IC) serem de fácil compreensão pelos usuários, um pouco mais da metade respondeu que sim (4 conselheiros - 57,1%). Sobre os editais de iniciação científica estarem bem divulgados, a maioria relata que talvez (5 respondentes - 71,4%).

A respeito dos tipos de bolsas de IC/IT estarem bem explicados de fácil compreensão, um pouco mais da metade respondeu que talvez (4 conselheiros - 57,1%).

Referente às informações sobre as bolsas de pesquisa da Unipampa (PDA, AGP, Inovabolsas) serem de fácil compreensão, a maioria menciona que talvez (6 respondentes - 85,7%). Ainda, sobre essas informações serem de fácil acesso, um pouco mais da metade respondeu que talvez (4 conselheiros - 57,1%).

Por fim, todos os respondentes julgam importante conhecer os tipos de bolsas e auxílios ofertados aos discentes de pós-graduação stricto sensu e, também, saber o quantitativo de discentes da pós-graduação stricto sensu que são beneficiados por bolsas e auxílios mensalmente.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3.3 DIPLOMA DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO NA UNIPAMPA

A enquete “Diploma de Graduação e Pós-Graduação na UNIPAMPA” refere-se aos serviços “Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UNIPAMPA” e “Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UNIPAMPA”, os quais se relacionam à Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PROPI) e à Pró-Reitoria de Graduação. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por apenas um conselheiro, sendo assim, seguem as informações colhidas na consulta, divididas por categoria de perguntas:

Controle

- Você já utilizou este serviço? sim não
- Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021?
sim não - **Não houve resposta para essa pergunta**, pois está condicionada a questão anterior.

Perfil

- Qual sua faixa etária? 0 a 17 anos 18 a 24 anos 25 a 35 anos 36 a 48 anos 49 a 59 anos 60 anos ou mais
- Você é brasileiro (a)? sim não
- Se sim, qual seu Estado de origem? **Rio Grande do Sul**
- Possui vínculo com algum Campus da UNIPAMPA? sim não
- Se sim, com qual Campus?
Alegrete Bagé Caçapava do Sul Dom Pedrito Itaqui Jaguarão
Santana do Livramento São Borja São Gabriel Uruguaiana

Específicas

- Você considera importante publicizar informações sobre o processo de obtenção de segunda via de diplomas de pós-graduação?



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

sim não talvez

- No que se refere à solicitação de 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação, você considera o processo fácil e descomplicado (<https://sites.unipampa.edu.br/colacoesdegrau/2a-via-de-diplomas/>)?

sim não talvez

- Você poderá levantar aspectos positivos:

Não houve resposta para essa pergunta

- Você poderá levantar aspectos negativos:

Não houve resposta para essa pergunta

- Você poderá sugerir melhorias: **Não houve resposta para essa pergunta**

- Você acha importante substituir diplomas impressos por diplomas digitais registrados? sim não talvez

Considerando as respostas, é possível verificar que o (a) conselheiro (a) não é usuário do serviço, porém possui vínculo com a Universidade e julga importante publicizar informações sobre o processo de obtenção de 2ª via de diplomas de pós-graduação, assim, como a substituição de diplomas impressos por diplomas digitais registrados. Ainda, sobre o processo de solicitação de 2ª via de diplomas de graduação e pós-graduação ser fácil e descomplicado, o (a) conselheiro (a) considera que talvez.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3.4 PROCESSOS SELETIVOS DE INGRESSO NA UNIPAMPA

A enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” refere-se aos serviços “Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – UNIPAMPA”, “Matricular-se em curso de graduação - UNIPAMPA”, “Matricular-se em curso de graduação - Campus Alegrete - UNIPAMPA”, “Matricular-se em curso de graduação - Campus Bagé - UNIPAMPA”, “Matricular-se em curso de graduação - Campus Dom Pedrito – UNIPAMPA” e “Matricular-se em curso de graduação - Campus Santana do Livramento - UNIPAMPA”, os quais se relacionam à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 4 (quatro) conselheiros, sendo assim, seguem as informações colhidas na consulta, divididas por categoria de perguntas:

Controle

Figura 11: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta controle - Você já utilizou este serviço?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A Figura 11 ilustra que 3 (três) respondentes fizeram uso do serviço, assim esses usuários também responderam a pergunta “Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021?”, conforme Figura 12.

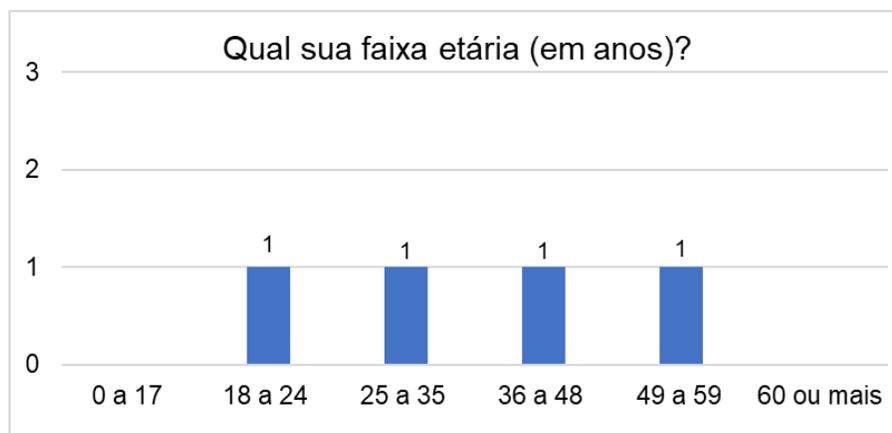
Figura 12: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta controle - Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Perfil

Figura 13: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Qual sua faixa etária?



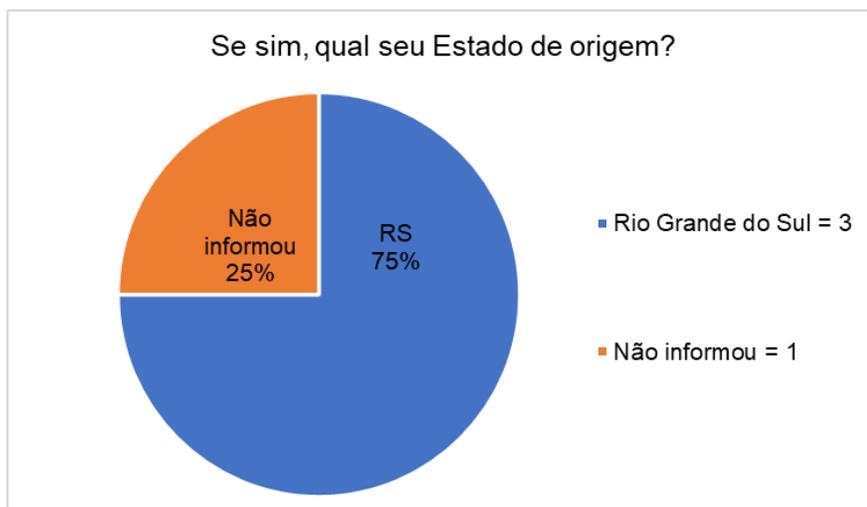
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

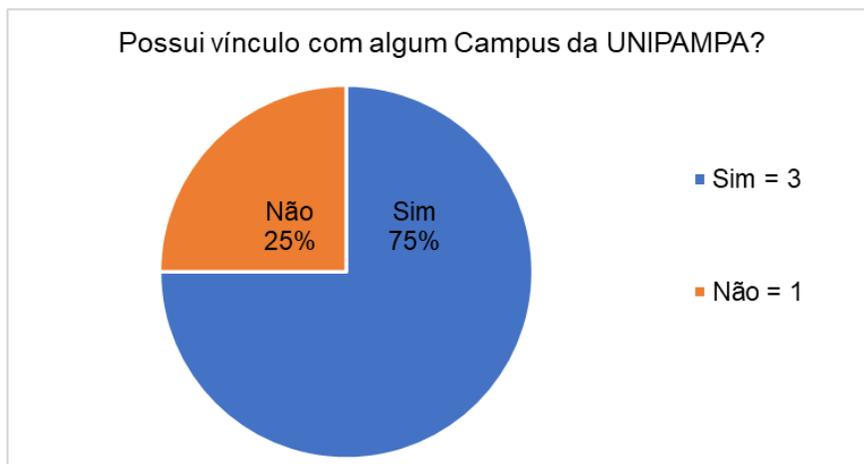
Em relação à pergunta “Você é brasileiro (a)?”, todos os 4 (quatro) respondentes informaram que **sim**.

Figura 14: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Se sim, qual seu Estado de origem?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 15: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Possui vínculo com algum Campus da UNIPAMPA?



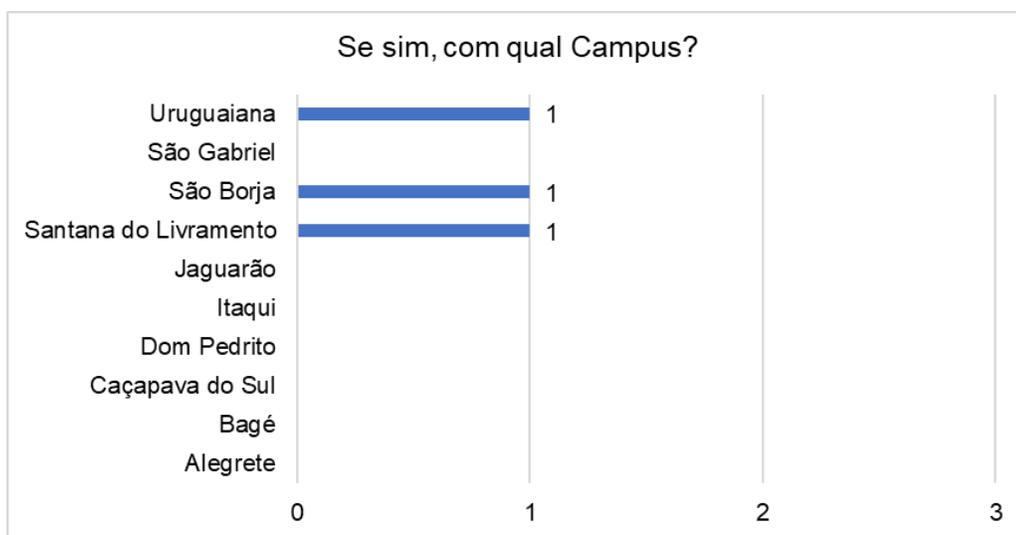
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A Figura 15 ilustra que 3 (três) respondentes possuem vínculo com algum Campus, assim esses **usuários** também responderam a pergunta “Se sim, com qual Campus?”, conforme Figura 16.

Figura 16: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta perfil - Se sim, com qual Campus?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Específicas

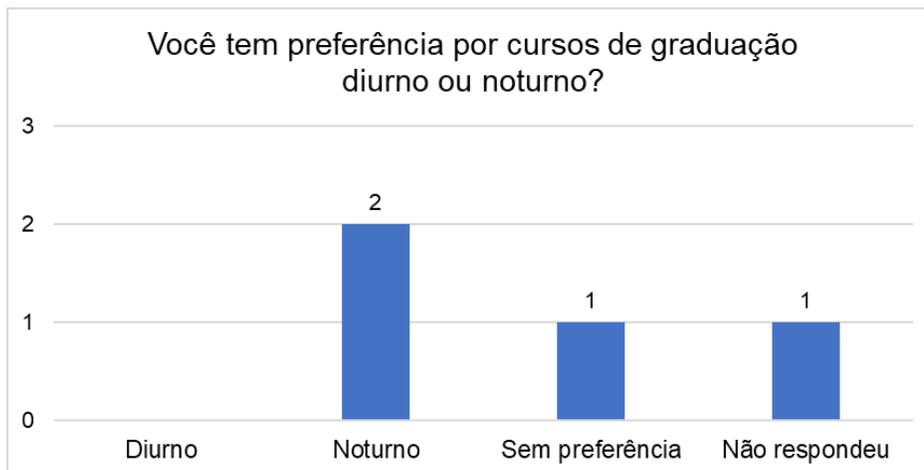
Em relação à pergunta “Você sabia que a UNIPAMPA é uma Universidade Federal e que para participar dos processos seletivos basta você ter concluído o Ensino Médio e prestado o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), sendo isentos de qualquer tipo de cobrança, como taxas de inscrição e mensalidade? Inclusive, há processos seletivos que para participar você pode utilizar apenas suas notas de Português e Matemática obtidas no Ensino Médio.”, todos os 4 (quatro) respondentes informaram que **sim**.

Sobre a questão “Você pretende fazer um curso de graduação e trabalhar ao mesmo tempo?”, 3 (três) conselheiros responderam que **sim**, 1 (um) não respondeu.



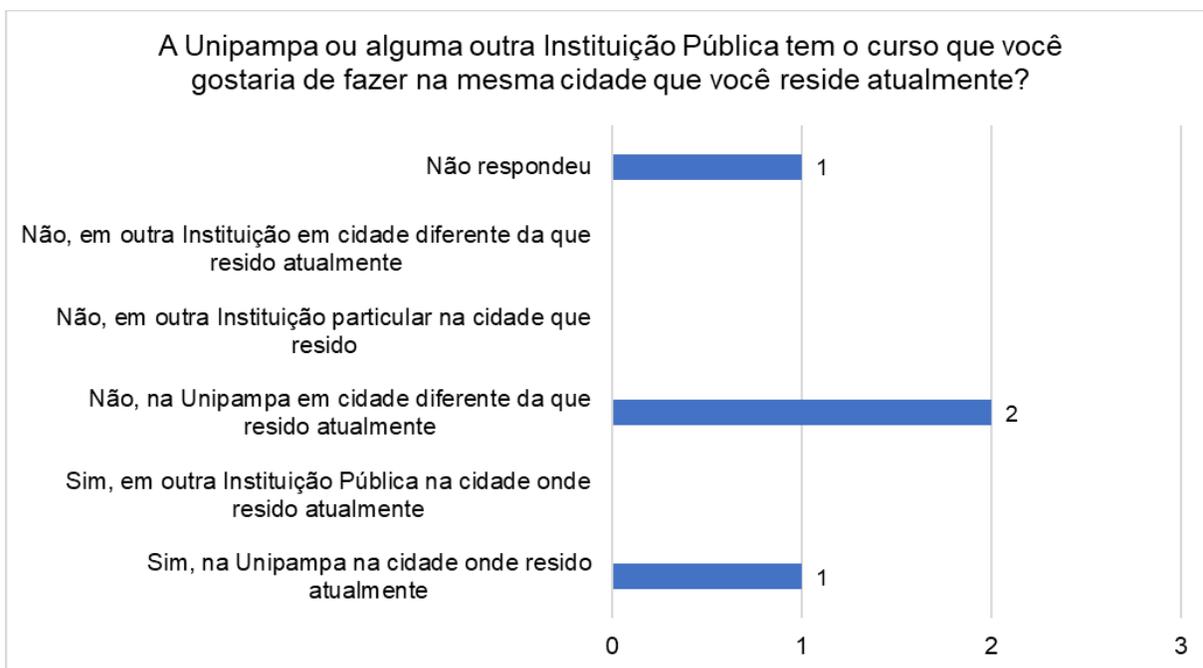
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 17: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta específica - Você tem preferência por cursos de graduação diurno ou noturno?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 18: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta específica - A Unipampa ou alguma outra Instituição Pública tem o curso que você gostaria de fazer na mesma cidade que você reside atualmente?

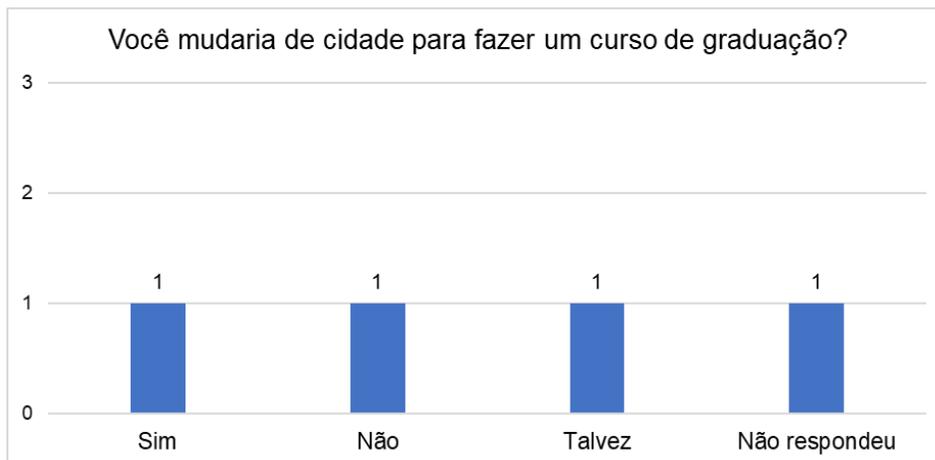


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

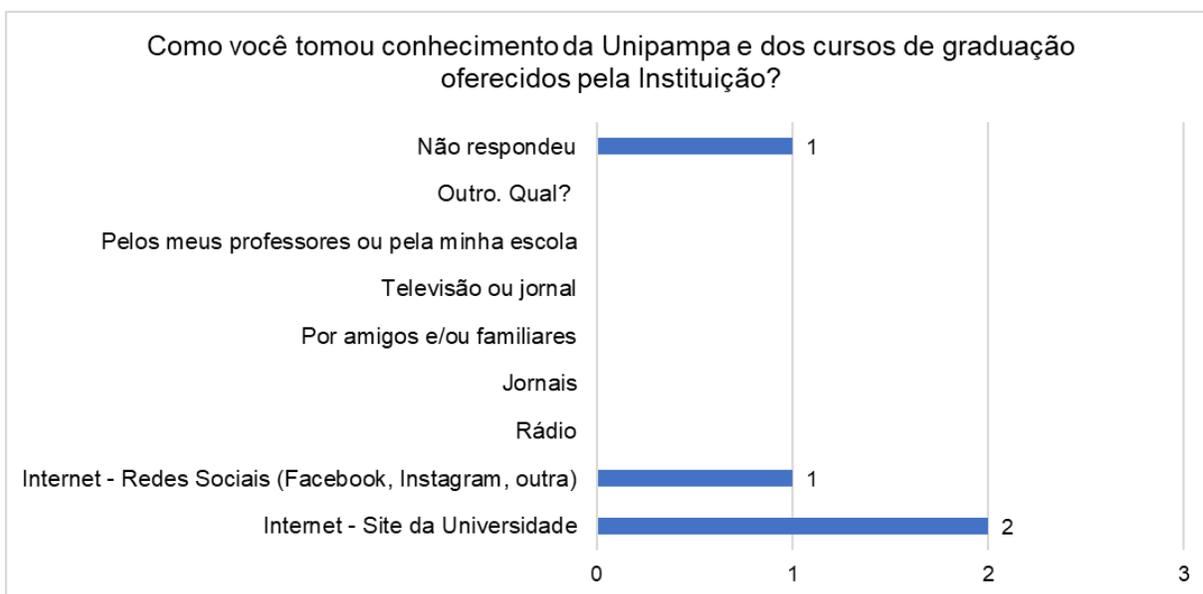
Figura 19: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta específica - Você mudaria de cidade para fazer um curso de graduação?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Referente ao questionamento “Você sabe o que são e como funcionam as ações afirmativas para ingresso nos cursos de graduação?”, 3 (três) conselheiros responderam que **sim**, 1 (um) não respondeu.

Figura 20: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta específica - Como você tomou conhecimento da Unipampa e dos cursos de graduação oferecidos pela Instituição?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

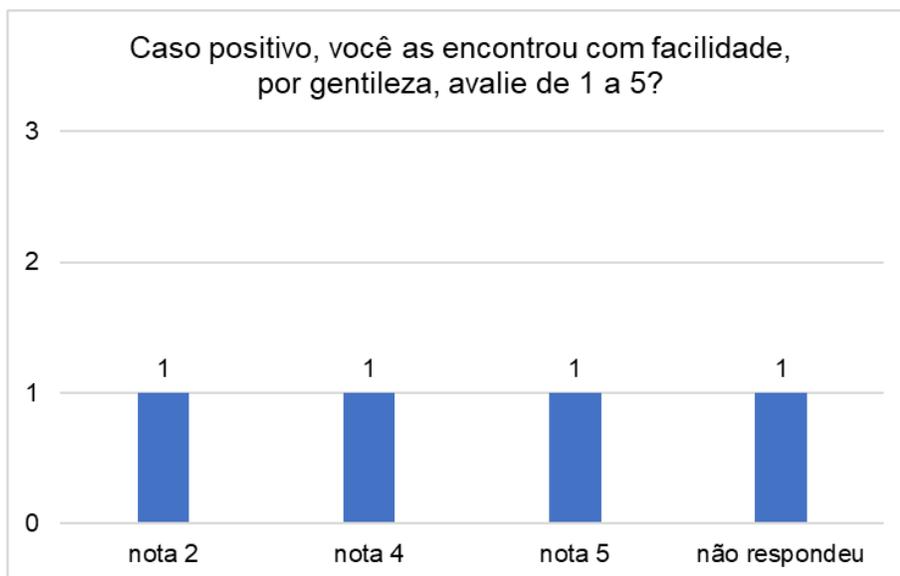


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Não houve resposta para a pergunta “Qual seria o outro meio que tomou conhecimento?”.

Em relação à pergunta “Você já procurou informações sobre a Unipampa e suas formas de ingresso?”, 3 (três) conselheiros responderam que **sim**, 1 (um) não respondeu.

Figura 21: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta específica - Caso positivo, você as encontrou com facilidade, por gentileza, avalie de 1 a 5?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Sobre a facilidade em encontrar informações sobre a Unipampa e suas formas de ingresso, a média das respostas ficou em **3,66**, em uma escala de 1 a 5. A seguir, são apresentadas algumas questões referentes às informações sobre ingresso, com suas respectivas respostas descritivas:

Pergunta: “Quanto às informações sobre ingresso na UNIPAMPA, você poderá levantar aspectos positivos:”



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Resposta: - “Edital o qual participei, qual seja Edital 348/2017, bastante claro e organizado.”

Pergunta: “Quanto às informações sobre ingresso na UNIPAMPA, você poderá levantar aspectos negativos:”

Respostas: - “Muito burocrática em alguns pontos.”

- “Os profissionais que receberam minha documentação para ingresso no curso de graduação da Unipampa desconheciam os formatos de alguns documentos solicitados no edital e acabaram por comparar com documentos de outros candidatos, sendo que em alguns casos os documentos têm formatos diversos, porém válidos, o que acabou por gerar estresse no momento de entrega dos documentos, pois os profissionais insinuaram não receber alguns de meus documentos, sendo necessária a intervenção da Coordenadora de Polo.”

Pergunta: “Quanto às informações sobre ingresso na UNIPAMPA, você poderá sugerir melhorias:”

Respostas: - “Exigência e forma de apresentação da documentação.”

- “Acredito que a Unipampa deve capacitar os servidores de forma contínua, para que estejam sempre atualizados e principalmente, tratem todos com humanidade e cordialidade, principalmente nesses momentos de ingresso, que são sempre estressantes aos candidatos/acadêmicos.”

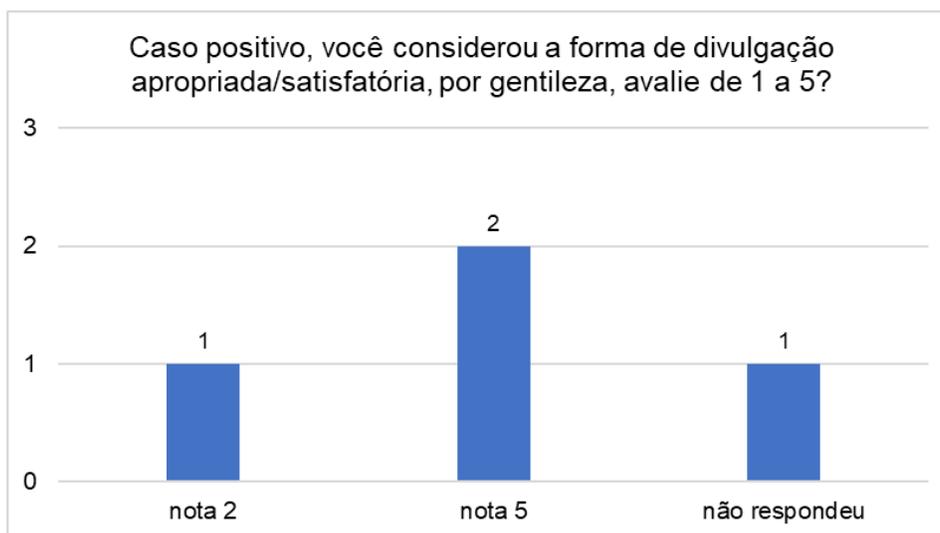
A respeito do questionamento “Você já teve algum contato com algum material de divulgação dos processos seletivos da Unipampa ou com a própria página da



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Universidade sobre o assunto?, 3 (três) conselheiros responderam que **sim**, 1 (um) não respondeu.

Figura 22: Enquete “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA” - pergunta específica - Caso positivo, você considerou a forma de divulgação apropriada/satisfatória, por gentileza, avalie de 1 a 5?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Sobre a forma de divulgação dos processos seletivos da Unipampa ser apropriada/satisfatória, a média das respostas ficou em **4**, em uma escala de 1 a 5. Seguem abaixo mais algumas questões sobre a divulgação de processos seletivos, com suas respectivas respostas descritivas:

Pergunta: “Quanto a divulgação de processos seletivos da UNIPAMPA, você poderá levantar aspectos positivos:”

Respostas: - “Não.”

- “Sempre visualizo a abertura de novos processos seletivos. Acredito que sejam sempre divulgados adequadamente.”



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Pergunta: “Quanto a divulgação de processos seletivos da UNIPAMPA, você poderá levantar aspectos negativos:”

Respostas: - “Não.”

- “Nenhum aspecto negativo.”

Pergunta: “Quanto a divulgação de processos seletivos da UNIPAMPA, você poderá sugerir melhorias:”

Respostas: - “Nenhuma sugestão.”

- “Uma maior amplitude na divulgação, com materiais diferenciados por público alvo.”

Assim, verifica-se que a maioria dos respondentes já utilizou os serviços e possui vínculo com a Universidade (75%), desses 66,7% fez uso dos serviços no período de 01/01/2020 a 30/06/2021. A faixa etária dos conselheiros que responderam ao questionário está entre 18 a 59 anos, todos são brasileiros, dos quais 75% são originários do Estado do Rio Grande do Sul.

Todos os 4 (quatro) respondentes afirmaram saber que a UNIPAMPA é uma Universidade Federal (isenta de qualquer tipo de cobrança, taxas de inscrição e mensalidade) e que para participar dos processos seletivos deve-se ter concluído o Ensino Médio e prestado ENEM, e ainda, para participar de alguns processos seletivos são apenas utilizadas notas de Português e Matemática obtidas no Ensino Médio.

Em relação à intenção de fazer um curso de graduação e trabalhar ao mesmo tempo, 75% responderam que sim. Sobre preferência por cursos de graduação diurno ou noturno, 50% preferem o turno da noite. Ainda, 50% afirmam que o curso o qual gostariam de fazer tem na UNIPAMPA, mas em cidade diferente da qual residem. A respeito de mudar-se de cidade para fazer um curso de graduação, 25% afirma que sim e 25% talvez.



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

Sobre saber o que são e como funcionam as ações afirmativas para ingresso nos cursos de graduação, 75% respondeu que sim. Entre os meios de acesso para conhecimento da Unipampa e dos cursos de graduação oferecidos pela Instituição, foram citados: Internet - Site da Universidade (50%) e Internet - Redes Sociais (Facebook, Instagram, outra).

Dos conselheiros que responderam 75% afirmam já ter procurado informações sobre a Unipampa e suas formas de ingresso, sobre a facilidade em encontrar essas informações, a média das respostas ficou em 3,66 (escala de 1 a 5). Quanto à divulgação dos processos seletivos da Unipampa ser apropriada/satisfatória, a média das respostas ficou em 4.

3.5 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UNIPAMPA

A enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" refere-se ao serviço "Obter Benefício de Assistência Estudantil – UNIPAMPA", o qual se relaciona à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC). Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 4 (quatro) conselheiros, sendo assim, seguem as informações colhidas na consulta, divididas por categoria de perguntas:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Controle

Figura 23: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta controle - Você já utilizou este serviço?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A Figura 23 ilustra que 2 (dois) respondentes fizeram uso do serviço, assim esses usuários também responderam a pergunta "Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021?", conforme Figura 24.

Figura 24: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta controle - Você utilizou este serviço no período de 01/01/2020 a 30/06/2021?



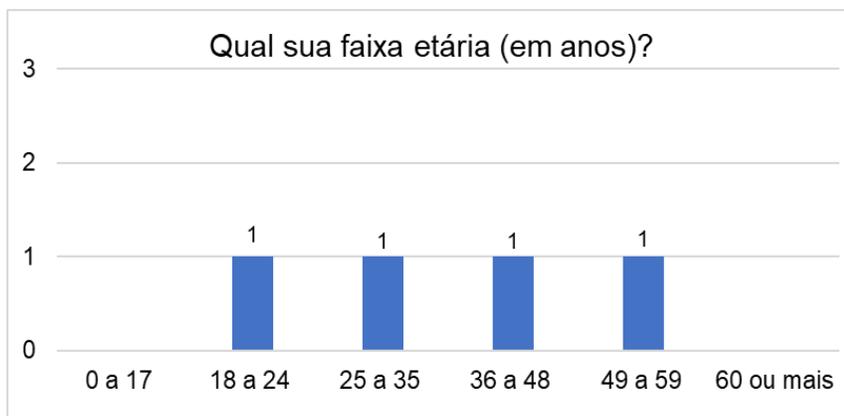
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Perfil

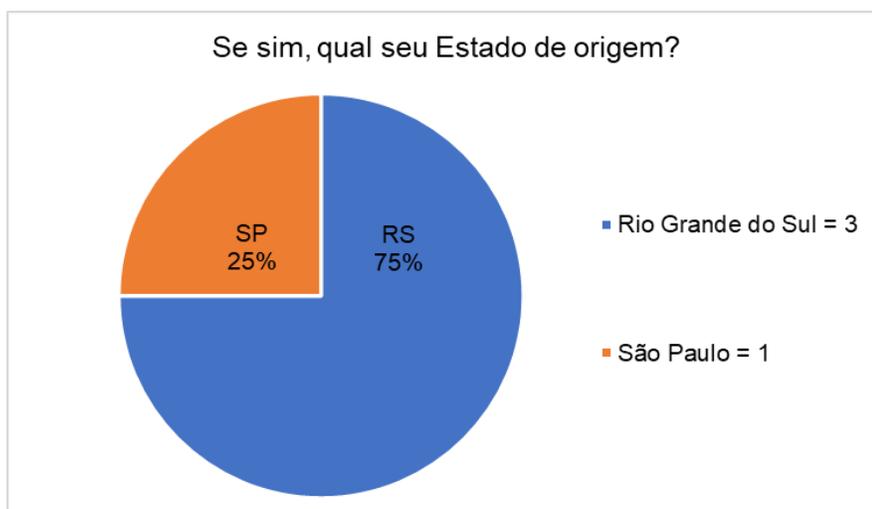
Figura 25: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta perfil - Qual sua faixa etária?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Em relação à pergunta “Você é brasileiro (a)?”, todos os 4 (quatro) respondentes informaram que **sim**.

Figura 26: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta perfil - Se sim, qual seu Estado de origem?

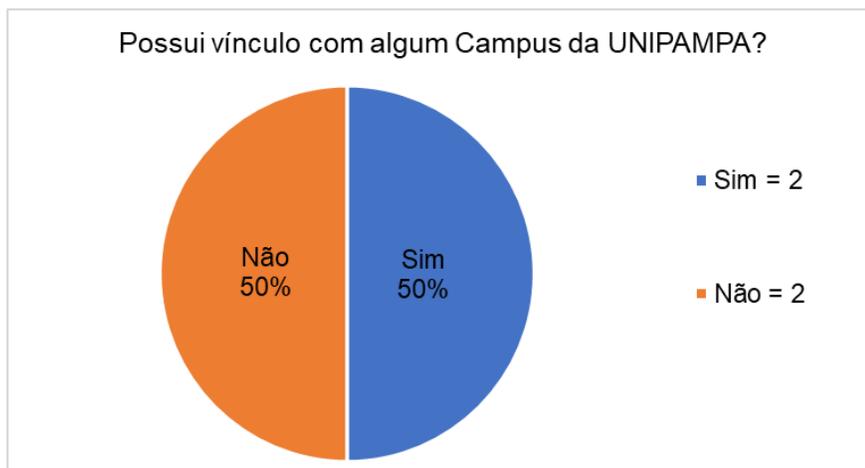


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



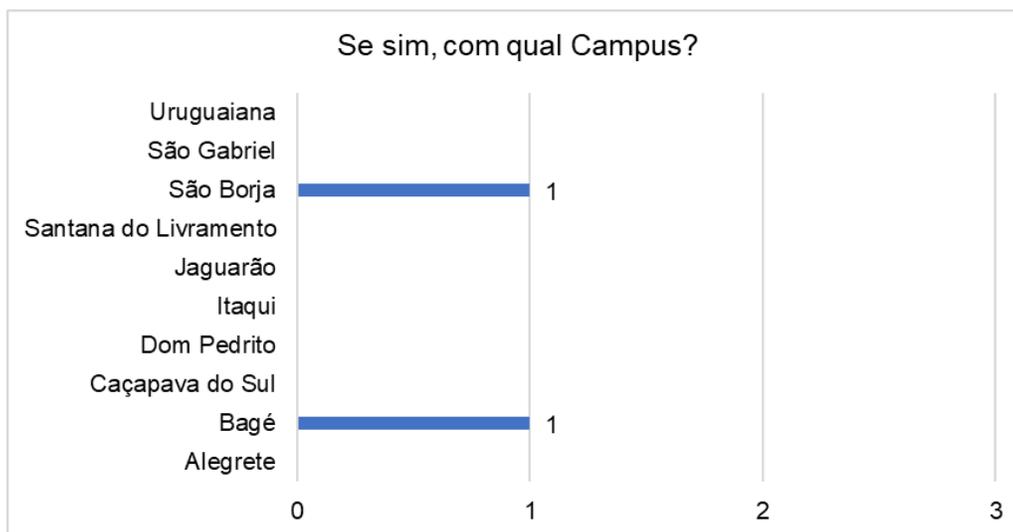
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 27: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta perfil - Possui vínculo com algum Campus da UNIPAMPA?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 28: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta perfil - Se sim, com qual Campus?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



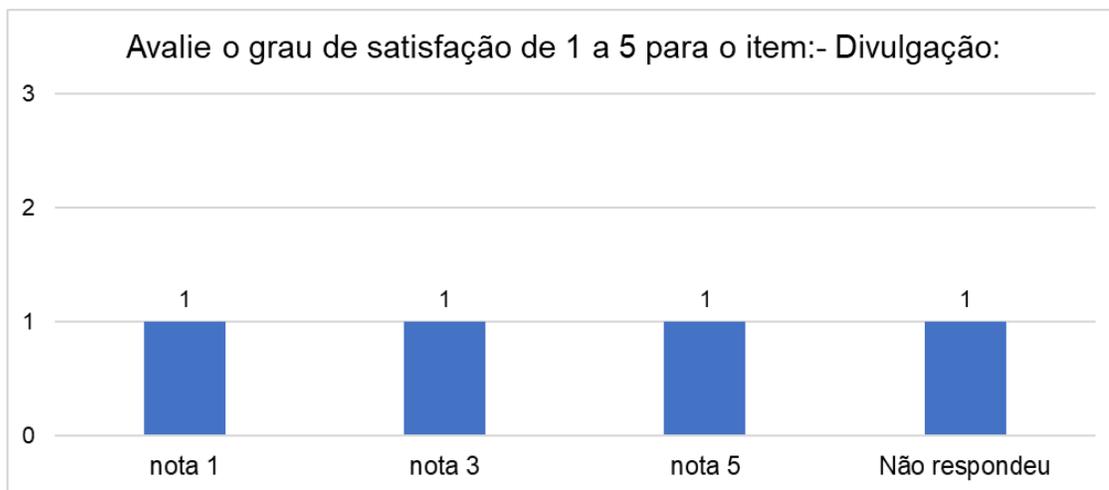
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Específicas

Em relação ao questionamento “Sobre a experiência do usuário em relação: nº 1 – Aos Editais de concessão dos benefícios de Assistência Estudantil. Por gentileza, identifique o processo de seleção (exemplo: ano, número de Edital, etc) a ser avaliado.”, não houve resposta por parte dos conselheiros.

Na sequência das perguntas, segue: “Em relação ao processo de seleção mencionado, por gentileza, avalie o grau de satisfação de 1 a 5 para os seguintes itens:- Divulgação.”. Assim, na Figura 29 consta a avaliação ao item **divulgação**.

Figura 29: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - “Em relação ao processo de seleção mencionado, por gentileza, avalie o grau de satisfação de 1 a 5 para os seguintes itens:- Divulgação.”



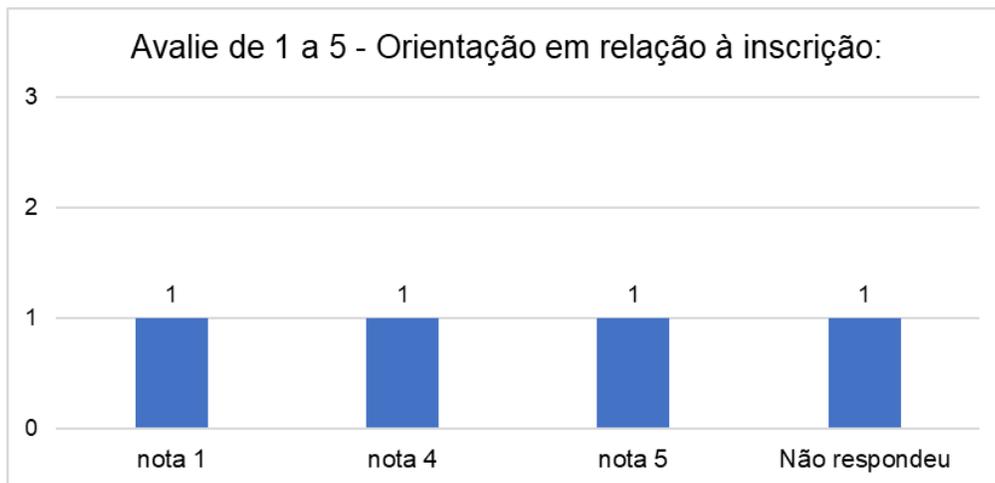
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Nas figuras abaixo, são apresentadas mais algumas avaliações de outros itens relacionados aos Editais de concessão de benefícios de Assistência Estudantil:



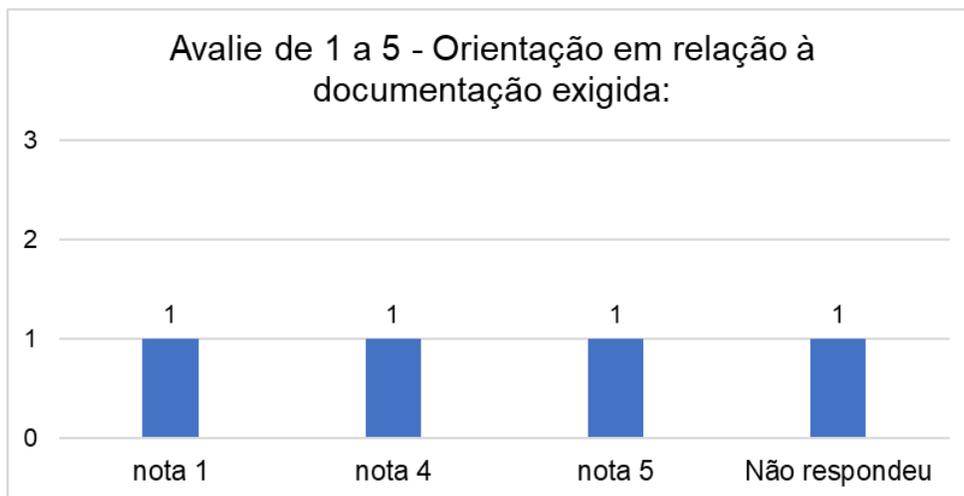
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 30: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Orientação em relação à inscrição:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 31: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Orientação em relação à documentação exigida:"

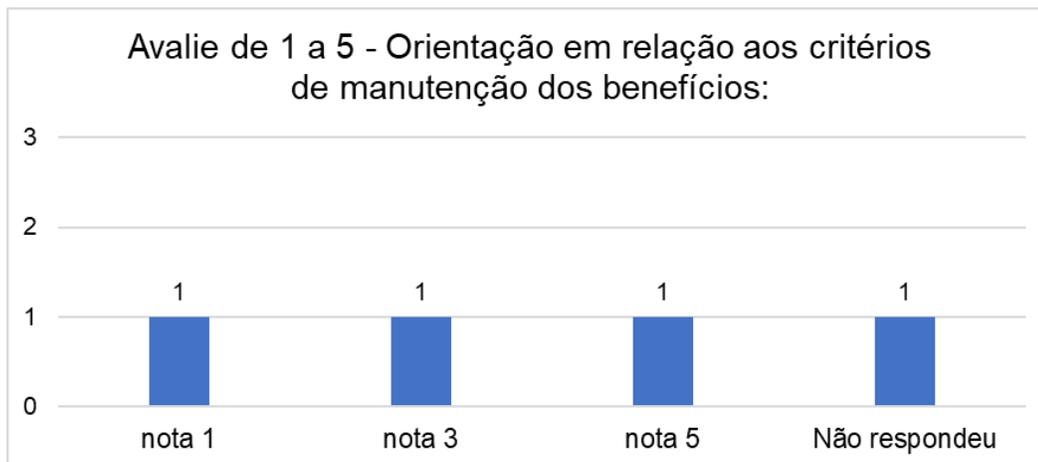


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



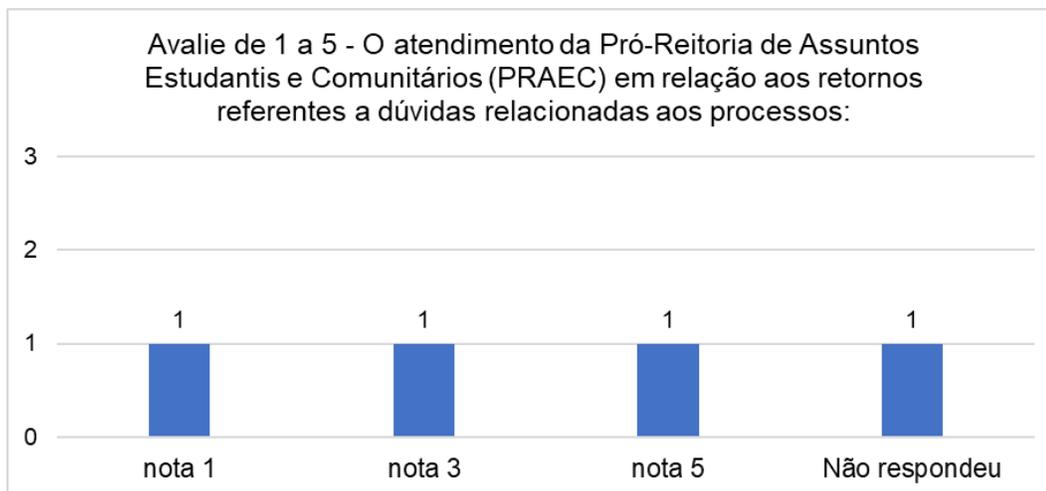
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 32: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Orientação em relação aos critérios de manutenção dos benefícios:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 33: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - O atendimento da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC) em relação aos retornos referentes a dúvidas relacionadas aos processos:"

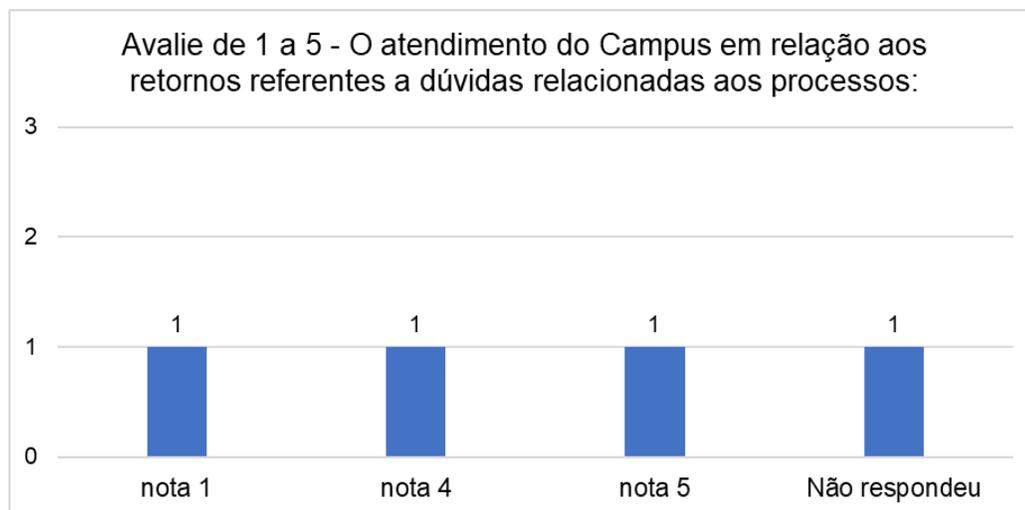


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



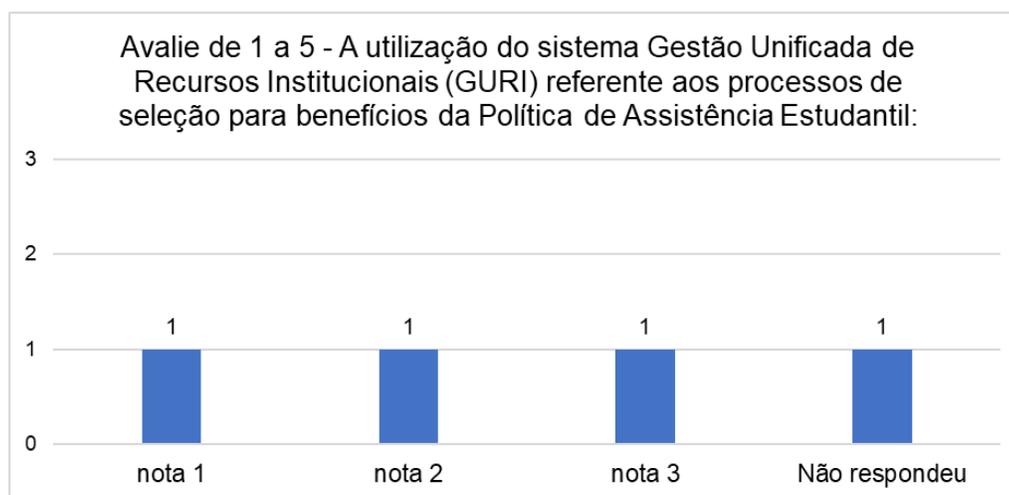
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 34: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - O atendimento do Campus em relação aos retornos referentes a dúvidas relacionadas aos processos:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 35: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - A utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI) referente aos processos de seleção para benefícios da Política de Assistência Estudantil:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A seguir, apresentam-se algumas questões relacionadas à utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI) nos processos de seleção para benefícios de Assistência Estudantil, com suas respectivas respostas descritivas:

Pergunta: Quais os pontos positivos da utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais - GURI referente aos processos de seleção para benefícios da Política de Assistência Estudantil?

Resposta: Não houve resposta.

Pergunta: Quais os pontos negativos da utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais - GURI referente aos processos de seleção para benefícios da Política de Assistência Estudantil?

Resposta: “Muita documentação”

Na tabela 3, apresentam-se as médias para os itens avaliados relacionados aos Editais de concessão dos benefícios de Assistência Estudantil:

Tabela 3 - Médias dos itens avaliados relacionados aos Editais de concessão dos benefícios de Assistência Estudantil.

Itens Editais de concessão de benefícios	Média respostas (de 1 a 5)
Divulgação	3
Orientação em relação à inscrição	3,33
Orientação em relação à documentação exigida	3,33
Orientação sobre critérios de manutenção de benefícios	3
Atendimento/retorno da PRAEC a dúvidas do processo	3
Atendimento/retorno dos Campus a dúvidas do processo	3,33
Uso do GURI nos processos de seleção para benefícios	2

Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

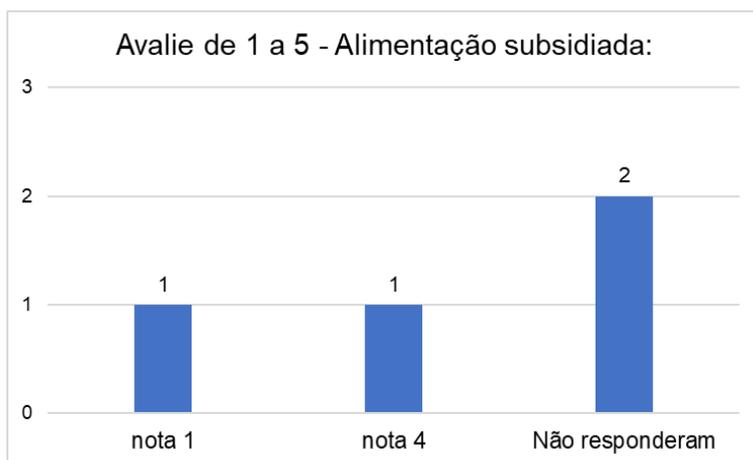


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Em continuação as perguntas, segue: "2 – Em relação aos benefícios de Assistência Estudantil, por gentileza, avalie de 1 a 5: - Alimentação subsidiada:".

Dessa forma, na Figura 36 consta a avaliação ao item **alimentação subsidiada**.

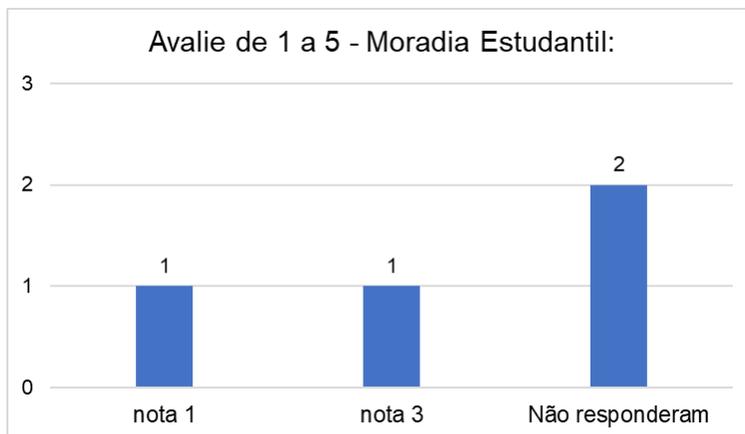
Figura 36: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "2 – Em relação aos benefícios de Assistência Estudantil, por gentileza, avalie de 1 a 5: - Alimentação subsidiada:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A seguir, são apresentadas mais algumas avaliações referentes a outros benefícios de Assistência Estudantil, conforme figuras abaixo:

Figura 37: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Moradia Estudantil:"

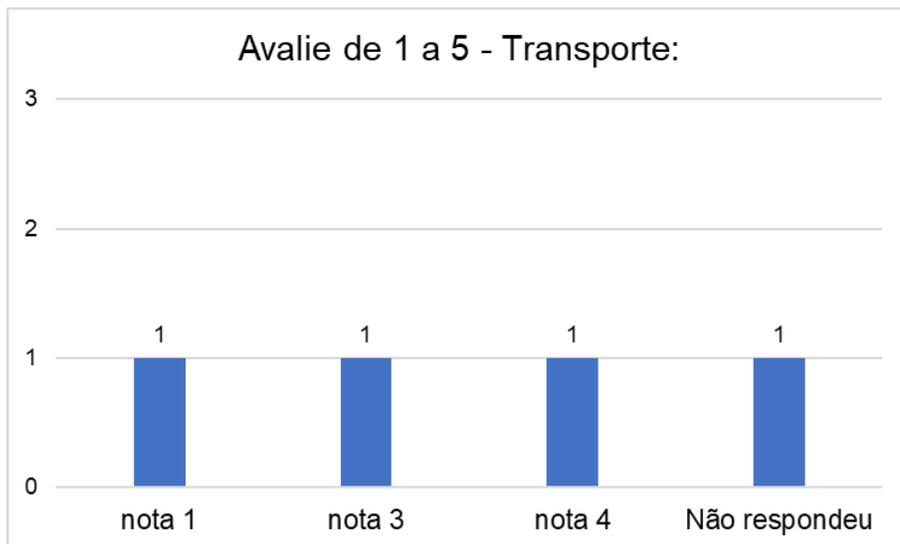


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



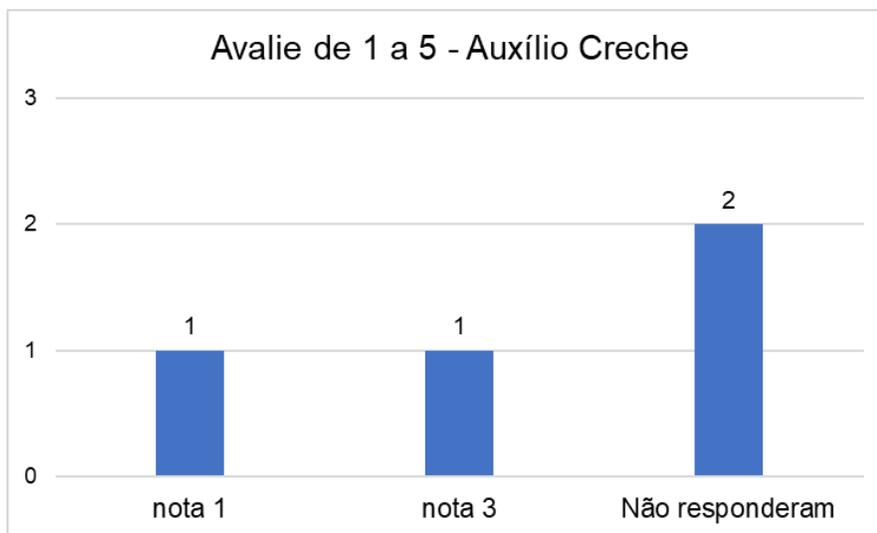
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 38: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Transporte:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 39: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Auxílio Creche:"

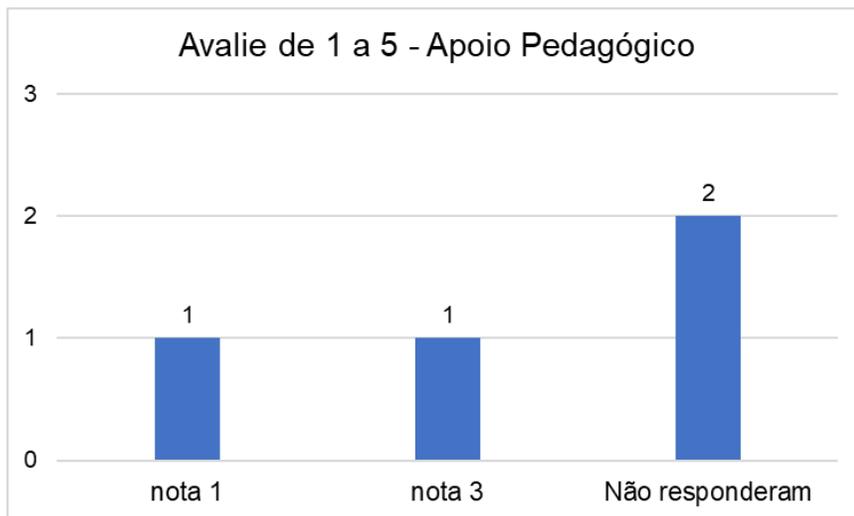


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



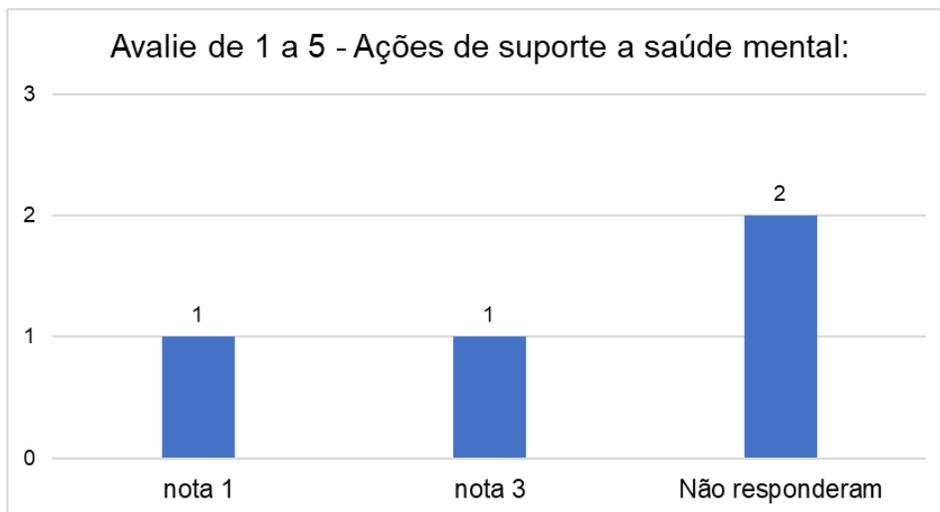
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 40: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Apoio Pedagógico:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 41: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Ações de suporte a saúde mental:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Referente a avaliação do benefício "- Práticas esportivas:", **2** (duas) respostas foram **nota 1** e **2** (dois) não responderam.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Na tabela 4 são apresentadas as médias para os itens avaliados dos benefícios de Assistência Estudantil:

Tabela 4 - Médias dos itens avaliados dos benefícios de Assistência Estudantil.

itens dos benefícios de Assistência Estudantil	Média respostas (de 1 a 5)
Alimentação subsidiada	2,5
Moradia Estudantil	2
Transporte	2,66
Auxílio Creche	2
Apoio Pedagógico	2
Ações de suporte a saúde mental	2
Práticas esportivas	1

Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

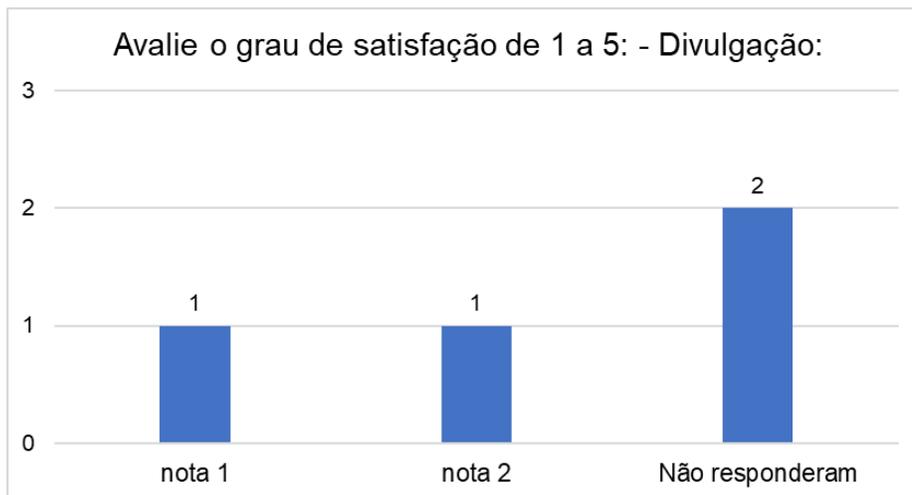
Em relação ao questionamento “Sobre a experiência do usuário em relação: 3 – Edital/Chamada Interna de Avaliação dos critérios exigidos para a manutenção dos benefícios de Assistência estudantil. Por gentileza, identifique o processo de seleção (exemplo: ano, número de Edital, etc) a ser avaliado:”, não houve resposta por parte dos conselheiros.

Na sequência das perguntas, segue: “Em relação ao processo de seleção mencionado, por gentileza, avalie o grau de satisfação de 1 a 5: - Divulgação:”. Assim, na Figura 42 consta a avaliação ao item **divulgação**.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

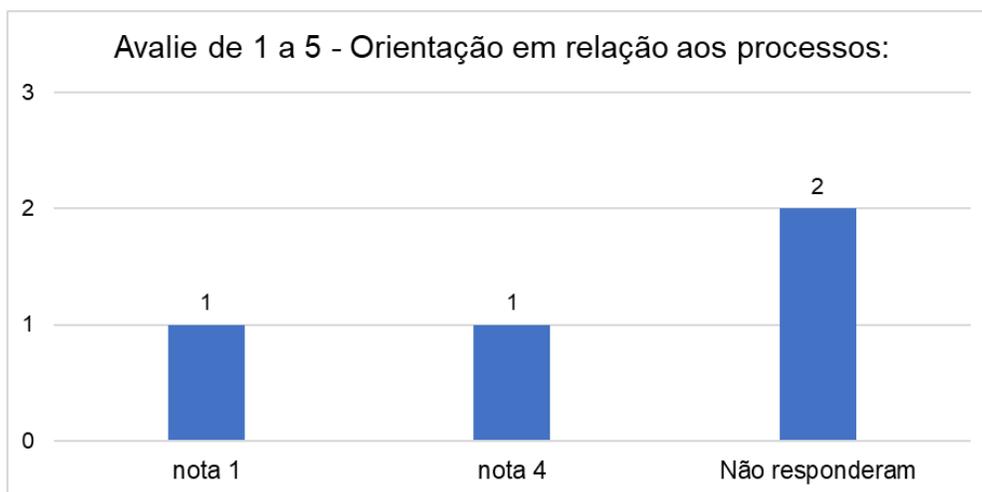
Figura 42: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie o grau de satisfação de 1 a 5: - Divulgação:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Nas figuras abaixo, seguem mais avaliações de outros itens relacionados ao Edital/Chamada Interna de Avaliação dos critérios exigidos para a manutenção dos benefícios da Assistência Estudantil:

Figura 43: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Orientação em relação aos processos:"

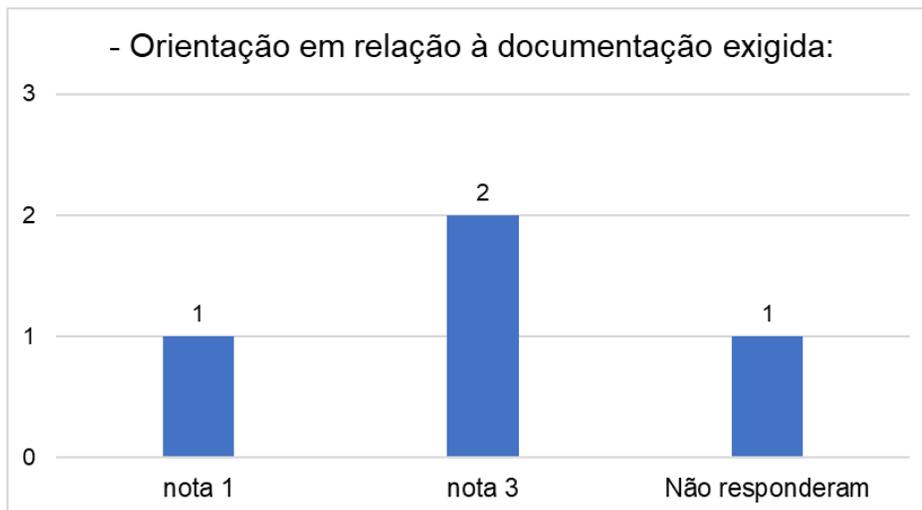


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



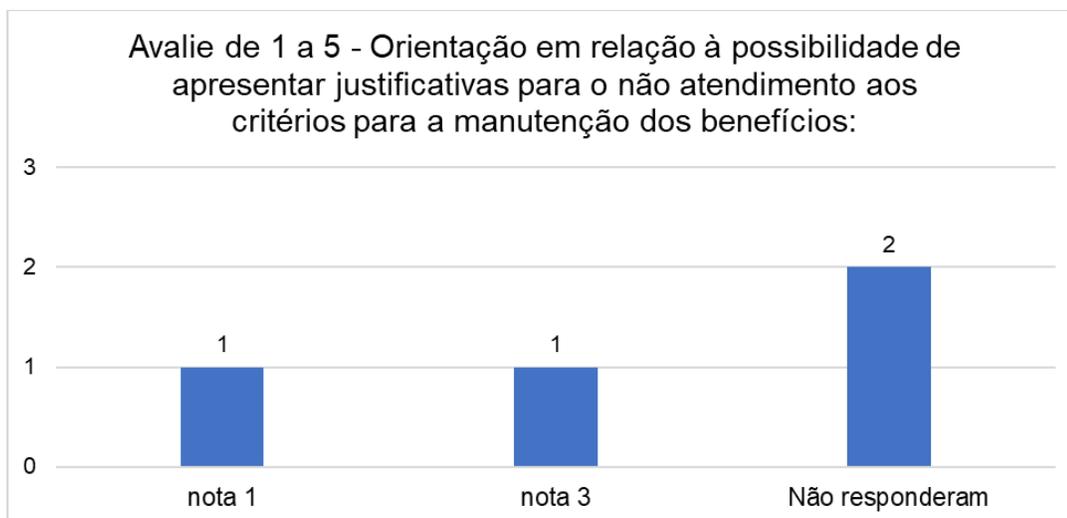
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 44: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Orientação em relação à documentação exigida:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 45: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - Orientação em relação à possibilidade de apresentar justificativas para o não atendimento aos critérios para a manutenção dos benefícios:"

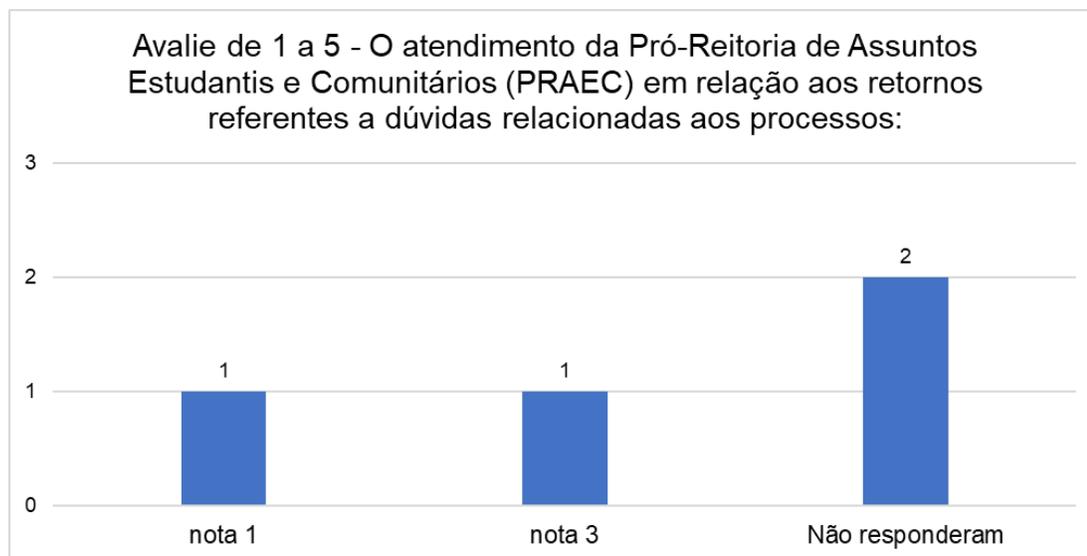


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



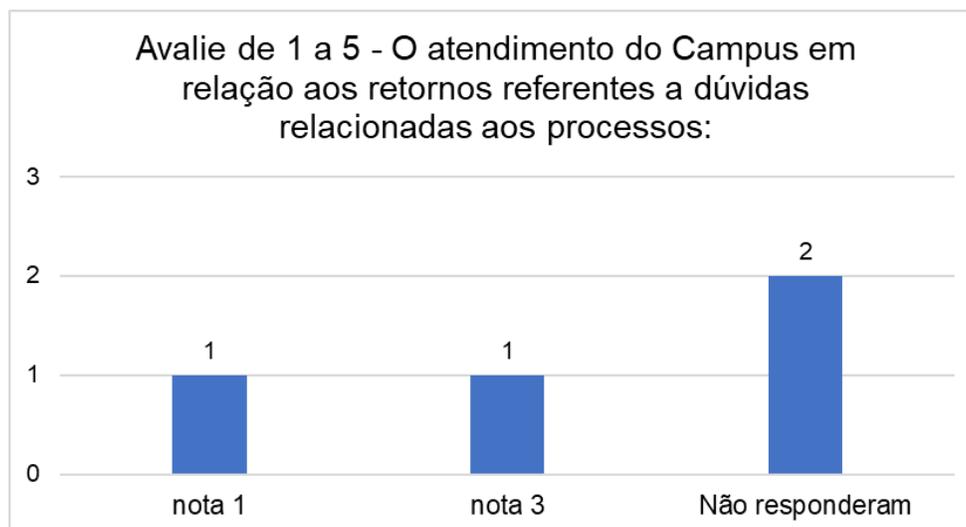
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 46: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "Avalie de 1 a 5 - O atendimento da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC) em relação aos retornos referentes a dúvidas relacionadas aos processos:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Figura 47: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "- Avaliar o atendimento do Campus em relação aos retornos referentes a dúvidas relacionadas aos processos:"

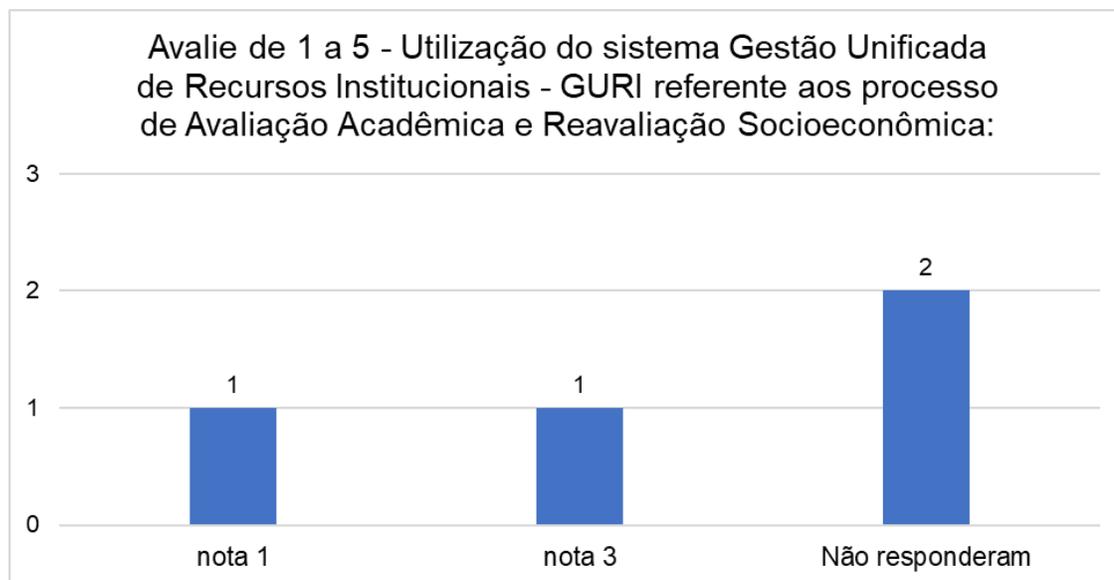


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 48: Enquete "Assistência Estudantil na UNIPAMPA" - pergunta específica - "- Utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais - GURI referente aos processo de Avaliação Acadêmica e Reavaliação Socioeconômica:"



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A seguir, apresentam-se algumas questões descritivas relacionadas à utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI) nos processos de Avaliação Acadêmica e Reavaliação Socioeconômica, as quais não obtiveram respostas:

Pergunta: Quais os pontos positivos da utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais - GURI referente aos processos de Avaliação Acadêmica e Reavaliação Socioeconômica?

Resposta: Não houve resposta.

Pergunta: Quais os pontos negativos da utilização do sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais - GURI referente aos processos de Avaliação Acadêmica e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Reavaliação Socioeconômica?

Resposta: Não houve resposta.

A seguir, a tabela 5 apresenta as médias para os itens avaliados relacionados a Edital/Chamada Interna de Avaliação dos critérios exigidos para a manutenção dos benefícios de Assistência estudantil:

Tabela 5 - Médias dos itens avaliados relacionados a Edital/Chamada Interna de Avaliação dos critérios exigidos para a manutenção dos benefícios de Assistência estudantil

Itens Edital/Chamada Interna de Avaliação dos critérios exigidos para a manutenção dos benefícios	Média respostas (de 1 a 5)
Divulgação	1,5
Orientação em relação aos processos	2,5
Orientação em relação à documentação exigida	2,33
Orientação sobre possibilidade de apresentar justificativas para o não atendimento aos critérios para a manutenção dos benefícios.	2
Atendimento/retorno da PRAEC a dúvidas do processo	2
Atendimento/retorno dos Campus a dúvidas do processo	2
Uso do GURI nos processos de Avaliação Acadêmica e Reavaliação Socioeconômica	2

Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Verifica-se que a metade dos respondentes já utilizou os serviços e possui vínculo com a Universidade (50%), destes 1 (um) conselheiro fez uso dos serviços no período de 01/01/2020 a 30/06/2021. A faixa etária dos conselheiros que responderam ao questionário está entre 18 a 59 anos, todos são brasileiros, dos quais 75% são originários do Estado do Rio Grande do Sul, e 25% do Estado de São Paulo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados das consultas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UNIPAMPA, vale ressaltar que foram poucos os conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos que responderam as enquetes. Dessa forma, por ser o Conselho de Usuários da UNIPAMPA algo ainda recente, será necessário uma intensificação nos chamamentos para que possa haver maior engajamento por parte dos conselheiros. Acredita-se que a divulgação dos resultados possa vir a motivar o aumento da participação dos conselheiros.

O ano de 2021, foi o primeiro ano no qual foram realizadas as consultas, espera-se que para o ano de 2022 haja maior engajamento por parte dos conselheiros. De qualquer maneira, o resultado das enquetes poderá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos por parte dos gestores das áreas.

Destacam-se algumas informações obtidas pelas respostas às enquetes “Pesquisa na UNIPAMPA” e “Diploma de Graduação e Pós-Graduação na UNIPAMPA”, as quais consideram relevante que:

- os editais de iniciação científica estejam bem divulgados e os tipos de bolsas de IC/IT bem explicados e de fácil compreensão;
- as bolsas de pesquisa da Unipampa (PDA, AGP, Inovabolsas) sejam de fácil compreensão e de fácil acesso;
- o processo de solicitação de 2ª via de diplomas de graduação e pós-graduação seja fácil e descomplicado.

Ainda, algumas respostas as enquetes “Extensão na UNIPAMPA”, “Pesquisa na UNIPAMPA” e “Diploma de Graduação e Pós-Graduação na UNIPAMPA”, salientam a importância:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

- do serviço de recebimento de bolsas de extensão;
- de conhecer os tipos de bolsas e auxílios ofertados aos discentes de pós-graduação stricto sensu e, também, saber o quantitativo de discentes da pós-graduação stricto sensu que são beneficiados por bolsas e auxílios mensalmente;
- de publicizar informações sobre o processo de obtenção de 2ª via de diplomas de pós-graduação, assim como a substituição de diplomas impressos por diplomas digitais registrados.

Também, com base nas respostas à consulta “Processos Seletivos de ingresso na UNIPAMPA”, foi possível constatar que:

- é de conhecimento dos conselheiros respondentes que a UNIPAMPA é uma Universidade Federal (isenta de qualquer tipo de cobrança, taxas de inscrição e mensalidade) e que para participar dos processos seletivos deve-se ter concluído o Ensino Médio e prestado ENEM, e ainda, para participar de alguns processos seletivos são apenas utilizadas notas de Português e Matemática obtidas no Ensino Médio.
- a maioria respondeu ter a intenção de fazer um curso de graduação e trabalhar ao mesmo tempo;
- a metade dos respondentes preferem cursos de graduação noturno e também afirmam que o curso o qual gostariam de fazer tem na UNIPAMPA, mas em cidade diferente da qual residem.
- a maioria afirma saber o que são e como funcionam as ações afirmativas para ingresso nos cursos de graduação;
- os meios de acesso para conhecimento da Unipampa e dos cursos de graduação oferecidos pela Instituição, citados pelos respondentes foram: Internet - Site da Universidade e Internet - Redes Sociais (Facebook, Instagram, outra).



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

- a maioria respondeu já ter procurado informações sobre a Unipampa e suas formas de ingresso, sobre a facilidade em encontrar essas informações, a média das respostas ficou em 3,66 (escala 1 a 5). Quanto à divulgação dos processos seletivos da Unipampa ser apropriada/satisfatória, a média das respostas ficou em 4.

Quanto às informações sobre ingresso na UNIPAMPA, um aspecto positivo que foi mencionado diz respeito ao Edital nº 348/2017 como bastante claro e organizado. Já sobre os aspectos negativos, foi relatado ser muito burocrático e ainda, foi citado um fato sobre desconhecimento de formatos diversos de documentos, o que gerou transtornos e a necessidade de intervenção da Coordenadora de Polo (página 27). Também foram sugeridas melhorias, entre elas a necessidade de capacitação contínua aos servidores envolvidos com os procedimentos de ingresso (página 27).

Um aspecto positivo relacionado à divulgação de processos seletivos da UNIPAMPA, refere-se a serem sempre divulgados adequadamente. Ainda, foi sugerida uma melhoria para maior amplitude na divulgação, com materiais diferenciados por público alvo (página 29).

Com relação a consulta "Assistência Estudantil na UNIPAMPA", os itens avaliados relacionados aos Editais de concessão dos benefícios de Assistência Estudantil, sendo eles: - Divulgação; Orientação em relação à inscrição; Orientação em relação à documentação exigida; Orientação sobre critérios de manutenção de benefícios; Atendimento/retorno da PRAEC a dúvidas do processo e Atendimento/retorno dos Campus a dúvidas do processo - obtiveram média entre 3 a 3,33 (escala 1 a 5). Já a média para o item "uso do GURI nos processos de seleção para benefícios" foi 2. Assim, foi citado um ponto negativo da utilização do sistema GURI nos processos de seleção para benefícios de Assistência Estudantil, o qual menciona ser muita documentação (página 38).



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

Ainda, os itens dos benefícios da Assistência Estudantil: - Alimentação subsidiada; Moradia Estudantil; Transporte; Auxílio Creche; Apoio Pedagógico e Ações de suporte à saúde mental - foram avaliados com médias entre 2 e 2,66. Já o item “Práticas esportivas” obteve média 1.

Por fim, os itens relacionados a Edital/Chamada Interna de Avaliação dos critérios exigidos para a manutenção dos benefícios, sendo eles: - Orientação em relação aos processos; Orientação em relação à documentação exigida; Orientação sobre possibilidade de apresentar justificativas para o não atendimento aos critérios para a manutenção dos benefícios; Atendimento/retorno da PRAEC a dúvidas do processo; Atendimento/retorno dos Campus a dúvidas do processo e Uso do GURI nos processos de Avaliação Acadêmica e Reavaliação Socioeconômica - foram avaliados com médias entre 2 e 2,5. Já a média para o item “Divulgação” foi 1,5.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, Laurence. **Análise do Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Martins Fontes, 1977.

BRASIL. **Decreto n.º 10228, de 05 de fevereiro de 2020**. Altera o Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm. Acesso em: 10 fev. 2020.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios/GUIADEAVALIAODESERVIOS.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2021.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria n.º 581, de 9 de março de 2021**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei n.º 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 16 mar. 2021.

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos - Módulo 1**. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=DZI-G6wYjl8&ab_channel=Controladoria-GeraldaUni%C3%A3o-CGU. Acesso em: 24 ago. 2020.

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Avaliação de Serviços Públicos - Aula 1**. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=3LIBWe9CG7g&t=568s&ab_channel=Controladori-a-GeraldaUni%C3%A3o-CGU. Acesso em: 05 jul. 2021.