



**Pesquisa de interação com os usuários dos serviços da
Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) por meio da
Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços
Públicos**

Bagé
2025



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

EXPEDIENTE

Reitor

Edward Frederico Castro Pessano

Vice-Reitor

Francéli Brizolla

Chefe de Gabinete da Reitoria

Gisele Kreuzburg Lima

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Valéria Fontoura Nunes

Assistente em Administração

Diléia Adolfo Maria

Administrador

Fernando Munhoz da Silveira



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
2 RESULTADOS.....	5
2.1 GRADUAÇÃO.....	5
2.2 PESQUISA.....	11
2.3 EXTENSÃO.....	15
2.4 PROCESSOS SELETIVOS E MATRÍCULA - GRADUAÇÃO.....	17
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30



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) criou 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.

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](#). O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Ainda, conforme dispõe a [Portaria CGU nº 3.126/2021, de 30 de dezembro de 2021](#), a coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade de Ouvidoria, e essas deverão produzir relatórios consolidados das consultas.

Visto que um período de quatro (4) anos sem contato com os conselheiros seria um tempo demasiadamente longo, a CGU orientou em cursos ministrados, manter interação com os conselheiros cadastrados na Plataforma para avaliação dos serviços da Universidade.

Assim, com esse intuito, a Ouvidoria disponibilizou uma enquete por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#), no período de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

29/08 a 05/12/2025. A pesquisa foi disponibilizada por e-mail aos alunos e servidores da Instituição, no dia 01 de setembro, através de link acessível a todos que quisessem participar da enquete referente aos serviços públicos da UNIPAMPA. Também, foi enviada por e-mail, dentro da própria Plataforma, aos conselheiros cadastrados.

O principal objetivo da enquete é manter a interação com os conselheiros cadastrados na Plataforma, conforme orientado pela CGU. Atualmente, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UNIPAMPA está com 58 (cinquenta e oito) conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

2 RESULTADOS

Os resultados da enquete disponibilizada por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#) serão apresentados de acordo com o rol de serviços relacionados.

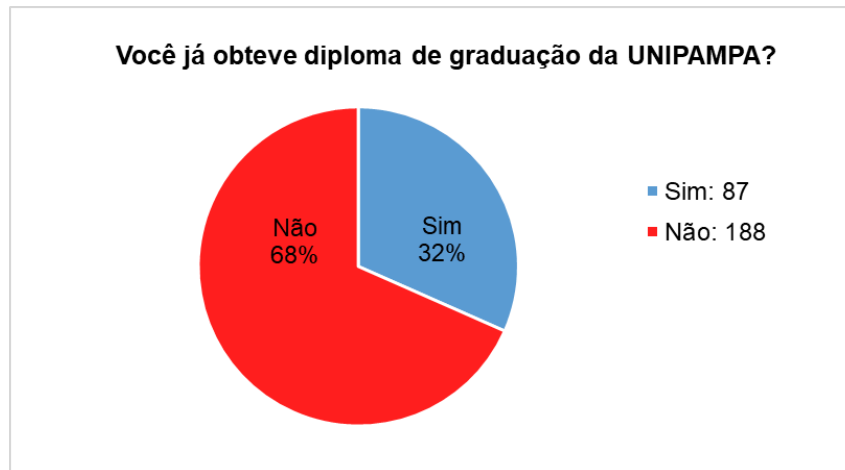
2.1 GRADUAÇÃO

A seguir, apresentam-se os dados coletados referente ao serviço "Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UNIPAMPA".

Diploma de Graduação

Com relação a esse assunto, foram obtidas 275 respostas, conforme representado na Figura 1.

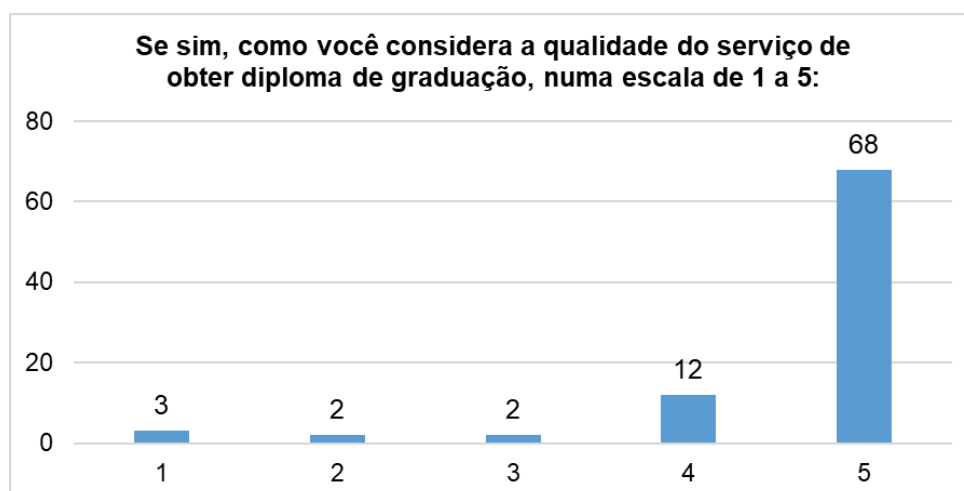
Figura 1: Questão - Você já obteve diploma de graduação da UNIPAMPA?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Na sequência, foi disponibilizada a questão “Se sim, como você considera a qualidade do serviço de obter diploma de graduação, numa escala de 1 a 5”. conforme a figura 2. Foram obtidas um total de 87 respostas, sendo que dessas 68 avaliaram a qualidade como 5.

Figura 2: Se sim, como você considera a qualidade do serviço de obter diploma de graduação, numa escala de 1 a 5:



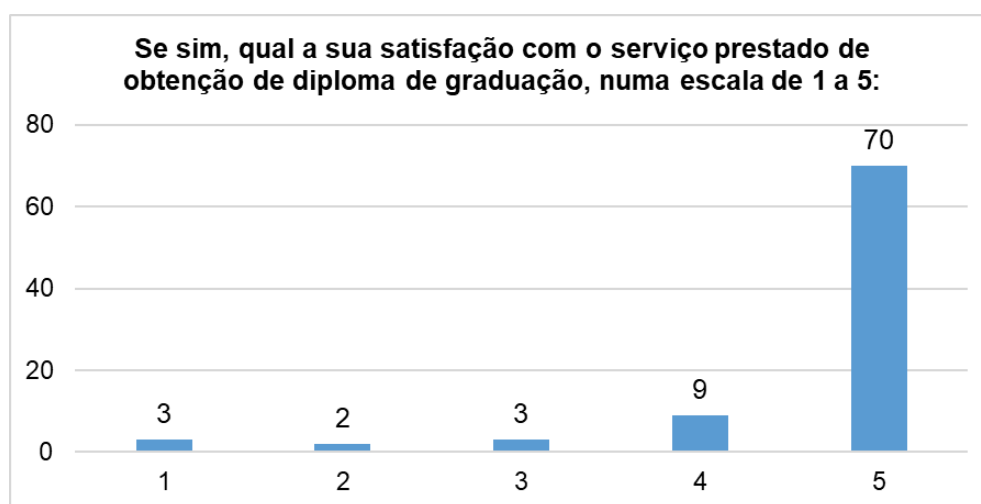
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Na continuação, foi respondida a pergunta “Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de obtenção de diploma de graduação, numa escala de 1 a 5”. Das 87 respostas recebidas, 70 avaliaram com nota 5 a satisfação, conforme figura 3.

Figura 3: Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de obtenção de diploma de graduação, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Por fim, sobre o diploma de graduação, oportunizou-se aos respondentes “Caso queira, deixe seu comentário ou sugestão de melhoria:”. Assim, apresenta-se de forma integral as colocações propostas:

“- É URGENTE duas coisas: 1º - a disponibilização do curso de Direito à noite, pois a Universidade Gratuita é para pessoas Hipossuficientes e estas trabalham durante o dia; 2º - a organização das notas por bimestre e também em bimestre a colocação destas na grade para visibilidade do aluno. Pois os Hipossuficientes não tem tempo para estudar para todas as matérias, então estuda só para as que têm notas mais baixas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

- Os cursos EAD deveriam ser para todos. Uma pessoa que mora no Sertão do Nordeste não pode fazer um curso EAD na UNIPAMPA. Os sistemas da Universidade Federal deveriam ter uma padronização e Integração Total. O aluno poderia escolher um curso EAD da UNIPAMPA e poderia fazer as provas presenciais em qualquer estado da federação mais próxima. Hoje algumas Universidades têm cursos que são do interesse de pessoas que moram no sertão do nordeste, mas a parte de algumas coisas que precisam ser presencial impede o acesso de muitos jovens.
- as informações sobre a obtenção do diploma, trazidas pelo coordenador do curso, estavam equivocadas; isso sem mencionar a morosidade
- poderia ter a opção ainda do diploma físico.
- Sugiro que se aplique a emissão de diplomas virtuais principalmente para a pós-graduação.
- Universidade de excelência. Contribuiu muito na minha formação. Principalmente, pela região em que resido.
- A digitalização do diploma foi discutida e ainda não foi implantada eu espero que eles resolvam isso pois a situação do diploma é precária mas eu acredito que isso será resolvido em breve.”

2ª via de Diploma de Graduação

A próxima questão disponibilizada foi “Você já precisou obter 2ª via de diploma de graduação da UNIPAMPA?”, a qual obteve 275 respostas conforme figura 4.

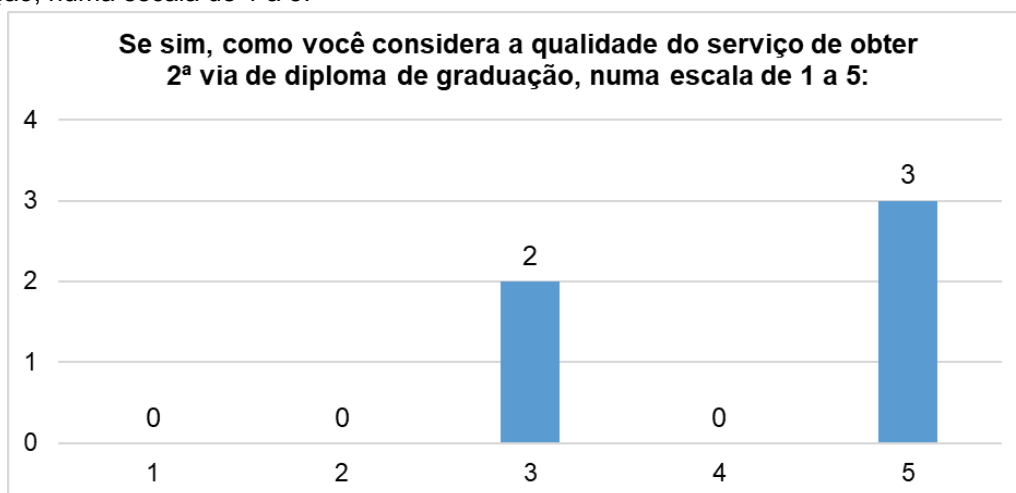
Figura 4: Questão - Você já precisou obter 2ª via de diploma de graduação da UNIPAMPA ?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A pesquisa também questionou “Se sim, como você considera a qualidade do serviço de obter 2ª via de diploma de graduação, numa escala de 1 a 5”. Foram recebidas 5 respostas, destas 3 tem nota 5, conforme figura 5.

Figura 5: Se sim, como você considera a qualidade do serviço de obter 2ª via de diploma de graduação, numa escala de 1 a 5.



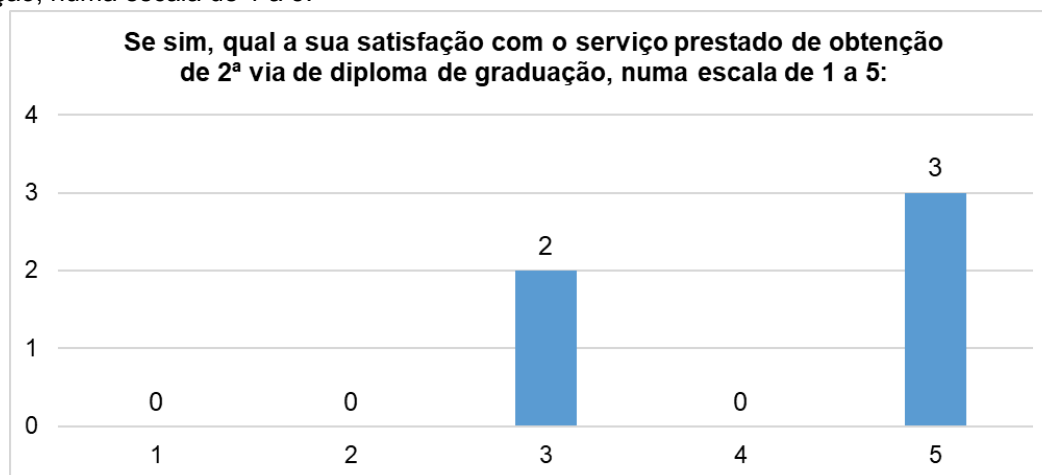
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Além disso, foi questionado “Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de obtenção de 2ª via de diploma de graduação, numa escala de 1 a 5”. No total foram obtidas 5 respostas, com 3 notas 5, de acordo com a figura 6.

Figura 6: Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de obtenção de 2ª via de diploma de graduação, numa escala de 1 a 5.



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Enfim, a respeito do serviço de obtenção de 2ª via de diploma de graduação, proporcionou-se aos respondentes “*Caso queira, deixe seu comentário ou sugestão de melhoria:*”. Dessa forma, seguem as contribuições:

“- GOSTARIA DE FAZER UMA SEGUNDA GRADUAÇÃO PELA UNIPAMPA

- Eu tenho medo de perder o diploma mas eu tenho certeza que a Unipampa vai achar uma solução para segunda via do diploma quando for necessário.

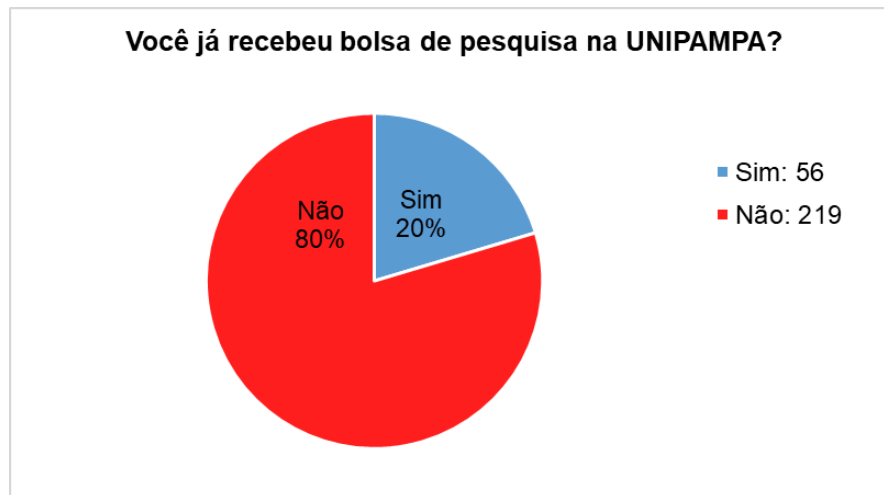
- O campo tem área e a possibilidade de ampliar novos cursos e atrativos para região.

- excelente ensino público de qualidade”

2.2 PESQUISA

Sobre esse item, os dados coletados referem-se ao serviço “*Receber bolsa de Pesquisa - UNIPAMPA*”. Foram obtidas 275 respostas, destas 56 informaram que já receberam bolsa de pesquisa, conforme representado na Figura 7.

Figura 7: Questão - Você já recebeu bolsa de pesquisa na UNIPAMPA?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

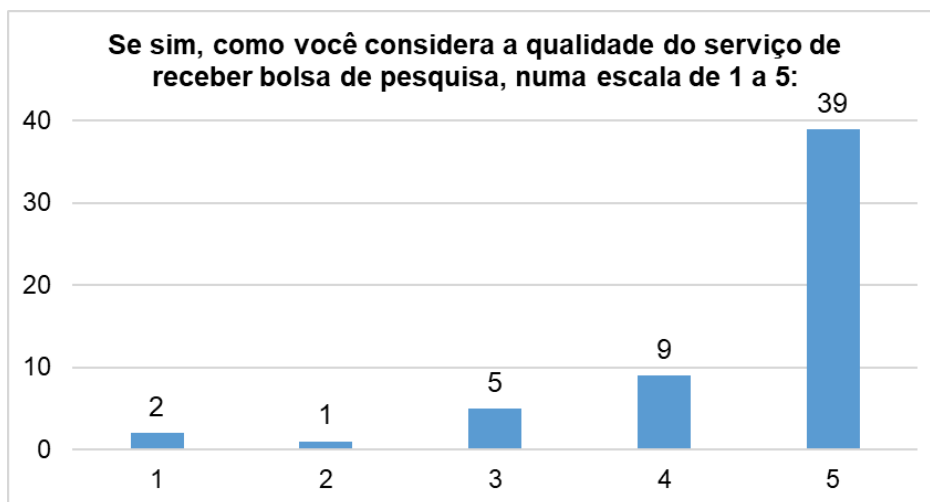
Sequencialmente, foram disponibilizados os questionamentos:

“*Se sim, como você considera a qualidade do serviço de receber bolsa de pesquisa, numa escala de 1 a 5*”. Nesta pergunta foram recebidas 56 respostas e, em uma escala de 1 a 5, 39 responderam 5, conforme figura 8.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

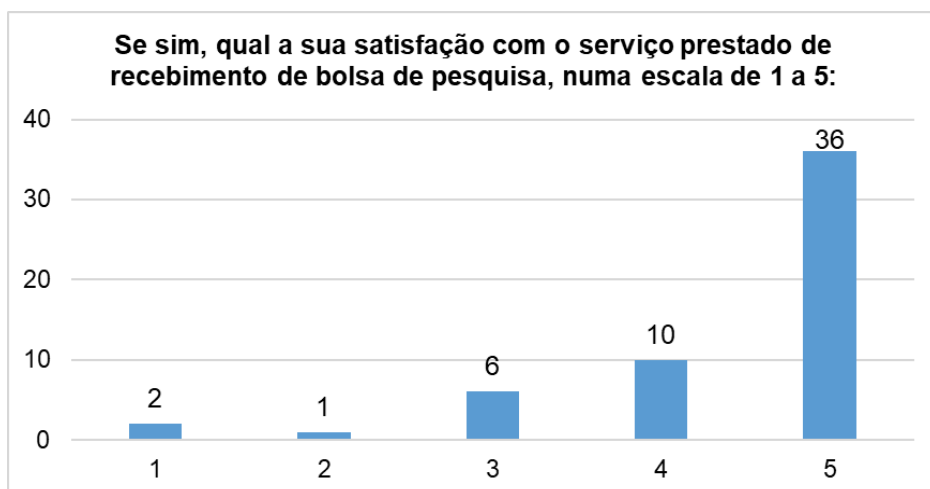
Figura 8: Se sim, como você considera a qualidade do serviço de receber bolsa de pesquisa, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

“Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de recebimento de bolsa de pesquisa, numa escala de 1 a 5”. Essa questão obteve 55 respostas, destas 36 foram 5, de acordo com a figura 9.

Figura 9: Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de recebimento de bolsa de pesquisa, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Por fim, em relação à pesquisa, oportunizou-se aos respondentes “Caso queira, deixe seu comentário ou sugestão de melhoria.”. Assim, seguem-se as colocações propostas:

“- A bolsa de pesquisa que recebi durante minha graduação foi fundamental para me ajudar a permanecer até a conclusão de meu curso (geologia).

- Necessidade de mais bolsas de estudos. Pode incluir participação privada em bolsas, conexões com empresas como CAMIL podem mudar o fluxo de capital dentro da Unipampa.

- QUERIA RECEBER BOLSA DE PESQUISA PELA UNIPAMPA COMO FAÇO ?

- É fundamental o aumento das bolsas ao valor do Salário Mínimo, pois quem precisa das bolsas são somente os alunos Hipossuficientes, e estes necessitam mais do que os valores ofertados para custear as suas vidas, família entre outros e como o valor é baixo acabam buscando trabalhos que pagam um pouco mais fora da universidade e isso os prejudica muito, geralmente impedindo-os de continuar no curso ou de continuar algumas matérias que dão choque de horário com os trabalhos externos.

- Eu já recebi duas bolsas de pesquisa diferentes. O processo de recebimento da primeira foi muito tranquilo, recebi pelo período indicado no contrato. Entretanto, por excesso de burocracia, tive problemas para receber a segunda bolsa de pesquisa, perdendo alguns meses aguardando o processo de liberação dos valores



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

- MAS, TÁ MAIS QUE MARAVILHOSO, ME AJUDOU MUITO E NÃO SÓ PELO DINHEIRO. MAS A INTERAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO SUBJETIVA QUE TEMOS AO PARTICIPAR DE UM PROGRAMA DE NÍVEL SUPERIOR E FEDERAL...MUITO PROVEITOSO SÓ GRATIDÃO PELO CONVÍVIO E APRENDIZADO QUE TIVE COM O GRUPO DE PESQUISA E DOCÊNCIA.

- Eu recebia bolsa de mestrado, CAPES, e quando acabou o prazo e minha pesquisa ainda não estava completada eu tive a surpresa e a felicidade de receber mais 2 meses de bolsa.

- Estímulos para estudantes dos cursos EAD para pesquisa.

- TÁ PERFEITO, SEM PALAVRAS PRA DIZER QUE É MUITO EFICIENTE.

- Eu tenho certeza que a Unipampa vai achar uma solução para disponibilização de bolsas de pesquisas para alunos e até ex alunos precisamos aguardar com a consciência de que não é uma tarefa fácil já que os recursos são repassados pelo governo federal.

- Desburocratizar o acesso de alunos da modalidade EAD a fomentos visando a participação em eventos, incluindo o ou a Orientador (a), bem como, demais subsídios necessários ao desenvolvimento das pesquisas.

- Poderia melhorar os valores das bolsas PET.

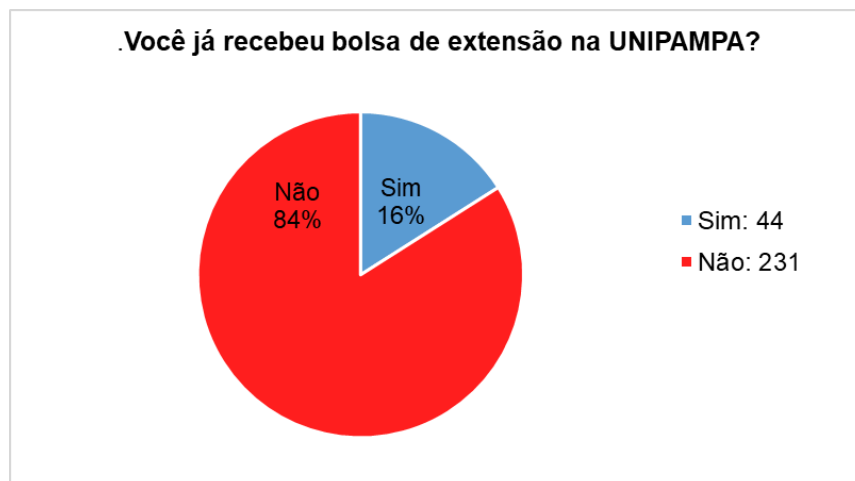
- Muita burocracia Muitos papéis pra entregar que desestimula o aluno

- Acho de grande importância e relevância.”

2.3 EXTENSÃO

As informações coletadas relacionam-se ao serviço “*Receber bolsa de Extensão - UNIPAMPA*”. Desse modo, obtiveram-se 275 respostas, de acordo com a Figura 10.

Figura 10: Questão - Você já recebeu bolsa de extensão na UNIPAMPA?



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

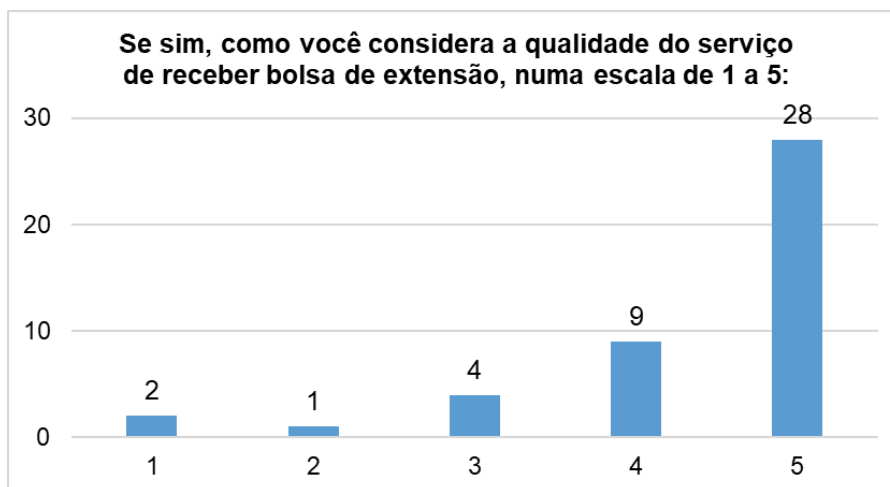
A seguir, disponibilizaram-se às questões:

“*Se sim, como você considera a qualidade do serviço de receber bolsa de extensão, numa escala de 1 a 5*”. Foram 44 respostas e, em uma escala de 1 a 5, houve 28 respostas 5, conforme a figura 11.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

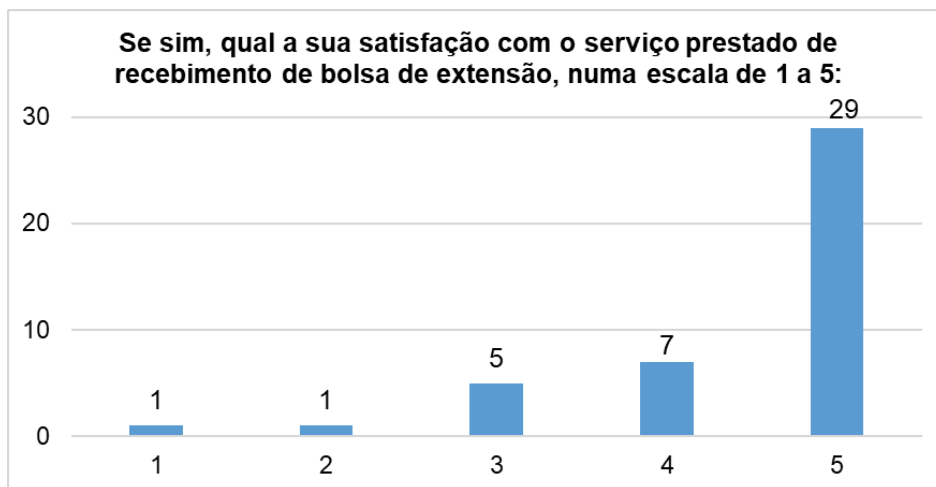
Figura 11: Se sim, como você considera a qualidade do serviço de receber bolsa de extensão, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A próxima pergunta foi “*Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de recebimento de bolsa de extensão, numa escala de 1 a 5*”. O total de respostas foi de 43, destas 29 obtiveram nota 5, de acordo com a figura 12.

Figura 12: Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de recebimento de bolsa de extensão, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Enfim, sobre extensão, proporcionou-se aos respondentes *“Caso queira, deixe seu comentário ou sugestão de melhoria:”*. Dessa forma, seguem as contribuições:

“- COMO FAÇO PARA RECEBE BOLSA DE EXTENSÃO NA UNIPAMPA?

- Estímulos para estudantes dos cursos EAD para extensão.*
- Todas as extensões os alunos deveriam ganhar uma bolsa de incentivo*
- Muita burocracia Muitos papéis pra entregar que desestimula o aluno*
- Eu acredito que esse problema será resolvido em breve, precisamos aguardar uma resposta da Unipampa.*
- Acho de grande importância e relevância.”*

2.4 PROCESSOS SELETIVOS E MATRÍCULA - GRADUAÇÃO

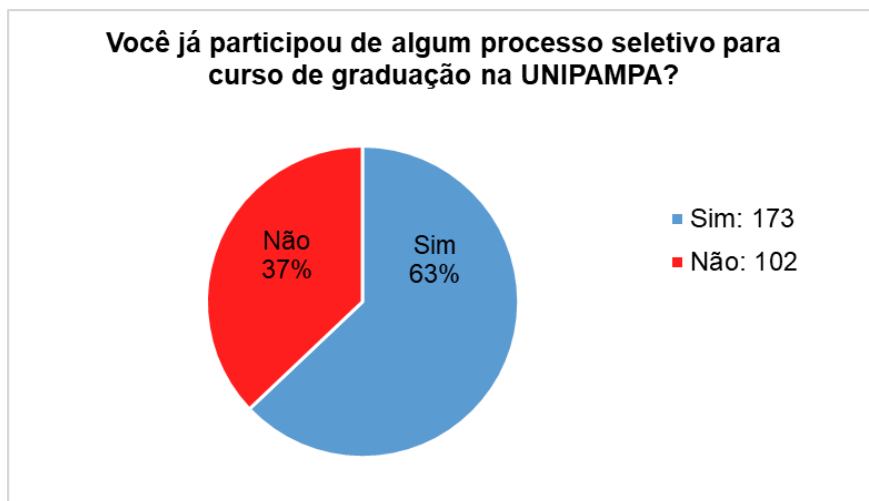
A seguir, apresentam-se as informações levantadas relacionadas aos serviços *“Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UNIPAMPA”* e *“Matricular-se em curso de graduação - UNIPAMPA”*.

Assim, com relação à participação em **processo seletivo**, foram coletadas 275 respostas, conforme representa a Figura 13.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 13: Questão - Você já participou de algum processo seletivo para curso de graduação na UNIPAMPA?

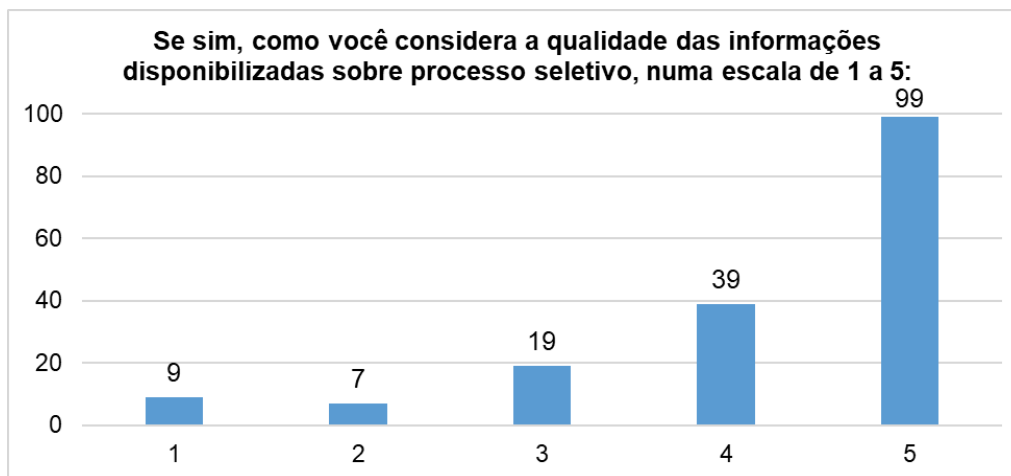


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Na sequência, foram disponibilizadas às questões:

“Se sim, como você considera a qualidade das informações disponibilizadas sobre processo seletivo, numa escala de 1 a 5”. Essa questão obteve 173 respostas e 99 foram nota 5, de acordo com a figura 14.

Figura 14: Se sim, como você considera a qualidade das informações disponibilizadas sobre processo seletivo, numa escala de 1 a 5:



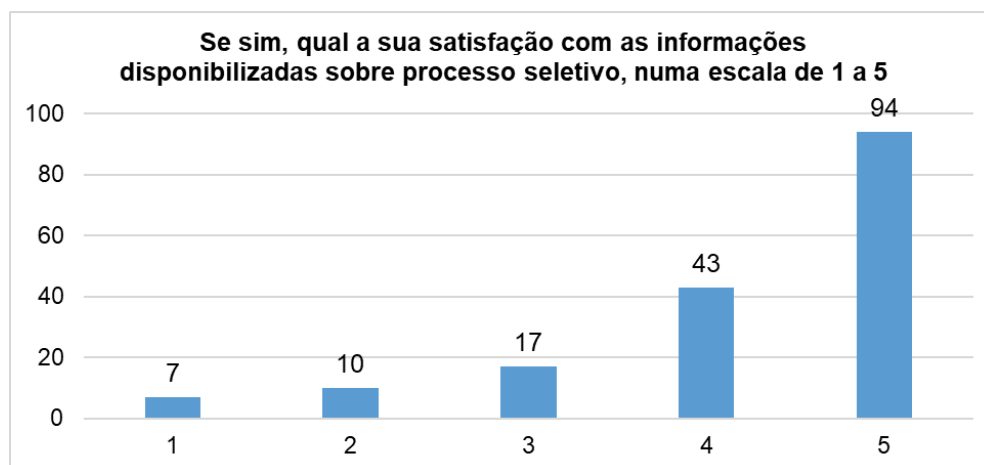
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Na sequência, a pergunta foi “*Se sim, qual a sua satisfação com as informações disponibilizadas sobre processo seletivo, numa escala de 1 a 5*”. No total de 171 respostas recebidas, em uma escala de 1 a 5, foram 94 notas 5, segundo consta na figura 15.

Figura 15: Se sim, qual a sua satisfação com as informações disponibilizadas sobre processo seletivo, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Ainda, sobre participação em **processo seletivo**, oportunizou-se aos respondentes “*Caso queira, deixe seu comentário ou sugestão de melhoria:*”. Assim, apresenta-se as contribuições propostas:

“- na minha época era o vestibular, hoje enem/sisu e notas do ensino médio. observar os períodos de seleção, pois são muito longos, exemplo chamadas regulares 1,2,3 e notas do enem e mais chamadas; acredito que seja para captar mais candidatos, mas deveria ser menos tempo. há cursos na sua região que já está estagnado e por isso não adianta estender os processos seletivos pq não trará



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

alunos. dica: reavaliar cursos que tenham poucos alunos , reforçá-los ou fechá-los, ver cursos que têm demanda reprimida na região e se compatibilizar com material humano da universidade (tec. e professores) tentar abrir. exemplo Direito em São Borja.

- Eu acredito que esse problema no ingresso tem de ser resolvido pois prejudica a vida dos estudantes, eu tenho certeza que isso será resolvido em breve.

- Melhorar a comunicação visual do site.

- Muita burocracia Muitos papéis pra entregar que desestimula o aluno Deveria ser mais simples Por exemplo se o aluno apenas fornecer os dados e o sistema tiver acesso ao sistema geral do governo por exemplo para saber se este é apto ou não a receber

- PLATAFORMA E A DIVULGAÇÃO SÃO CLARAS E OBJETIVAS...

- Acredito que muitas vezes os sites são confusos e não atendem a todas as nossas dúvidas. A gente fica meio perdido, sem saber o que fazer, se não tivesse contato com alguém que frequentasse a UNIPAMPA teria sido muito complicado ingressar na faculdade.

- O site da Unipampa é muitas vezes complicado de usar e entender.

- O fato de haver 4 tipos de plataformas em uso para os alunos da UNIPAMPA traz problemas graves aos alunos, especialmente aos HIPOSSUFICIENTES, que tem dificuldades e falta de tempo para ficar navegando em um e em outro até encontrar a informação que necessita. Sugiro que todas as informações que o aluno da



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

UNIPAMPA necessita estejam em somente uma plataforma na aba aluno. Ali o mesmo põe a sua senha e tem acesso com objetividade.

- melhorar os sites da Unipampa, mais objetivos e interativos. vejo que nos processos seletivos há pessoas com muitas dificuldades de acessar e obter resposta. Assim, ligam para a sede Unipampa que deseja cursar a Graduação. Além disso, melhorar os editais de processos (para análise de renda, pcd e de heteroidentificação). em especial a renda. muitos docs. e poderiam fazer vídeos de exemplos de documentos a serem apresentados.

- Ainda tem-se muita retificação nos editais e as informações são difíceis de achar.

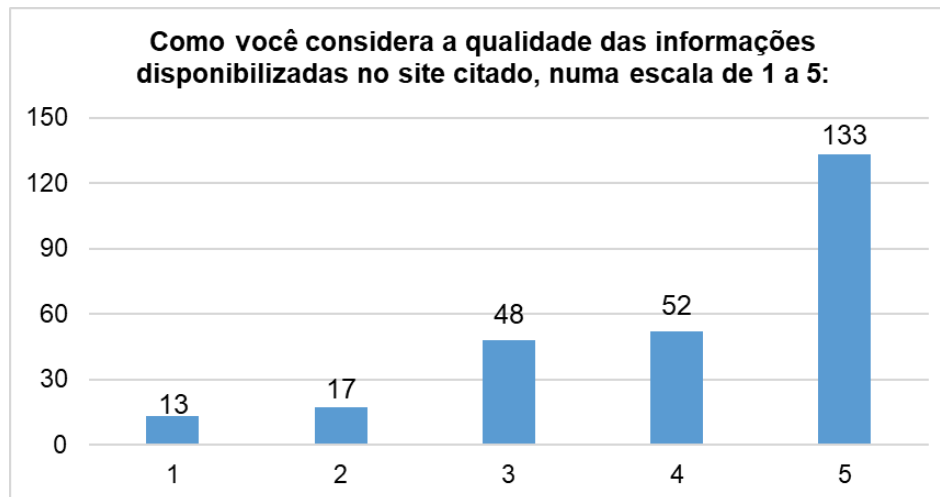
- Acredito que a informação é necessária, os servidores disponibilizam o acesso pelas plataformas digitais, porém verbalmente deveria ser mais abordado o assunto, tem uma grande parte burocrática e no meu ponto de vista deveria ser mais acessível principalmente da parte dos que já tem uma graduação e passaram por a maioria das fases.

- É BEM DIVULGADO, SÓ NÃO VÊ QUEM NÃO QUER MESMO...PORÉM, É UM POUCO DIFÍCIL O ACESSO, BEM COMPLEXO DE SE INSCREVER E IR ACHANDO JANELAS NO LINK...MAS, NÃO É IMPOSSÍVEL PRA QUEM TEM NOÇÃO DE INFORMÁTICA..."

A respeito das informações sobre processos seletivos [disponíveis no site https://sites.unipampa.edu.br/ingresso/](https://sites.unipampa.edu.br/ingresso/), questionou-se a **qualidade** das informações disponibilizadas. De modo que foram recebidas 263 respostas, conforme demonstra

a Figura 16.

Figura 16: Questão - Atualmente, as informações sobre processos seletivos estão disponíveis no site <https://sites.unipampa.edu.br/ingresso/> (nas abas “Processos Seletivos” e “Outras formas de ingresso”). Como você considera a qualidade das informações disponibilizadas no site citado, numa escala de 1 a 5:

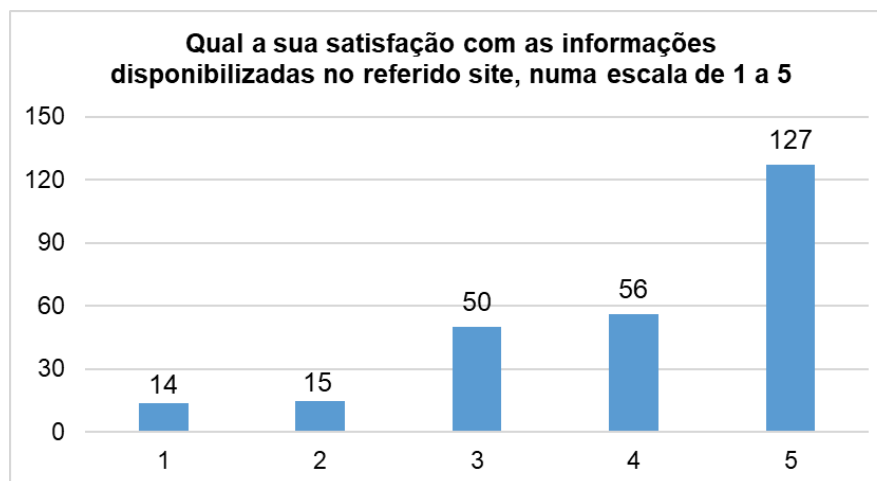


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Entre as 263 respostas, 50,6% das respostas avaliaram a **qualidade das informações** com nota 5. Ainda, 88,6% consideraram com nota igual e superior a 3.

Além disso, perguntou-se sobre a **satisfação com as informações disponíveis no site** <https://sites.unipampa.edu.br/ingresso/>, que houve 262 respondentes (Figura 17).

Figura 17: Questão - Qual a sua satisfação com as informações disponibilizadas no referido site, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Assim, considerando as 262 respostas, 48,5% avaliaram a satisfação com as informações disponibilizadas com nota 5. Também, 88,9% manifestaram nota igual e superior a 3.

Ainda, com relação às informações sobre processos seletivos disponíveis no site <https://sites.unipampa.edu.br/ingresso/>, possibilitou-se aos respondentes “Caso queira, deixe seu comentário ou sugestão de melhoria:”, dessa forma segue as sugestões de melhoria:

“- Considero difícil chegar até o site e encontrar as informações.

- As informações fornecidas pelo site são públicas, eu tenho certeza será melhorado o acesso ao site.

- Site oficial não é intuitivo e não permite fácil navegabilidade. Informações não são fáceis de encontrar; necessário melhorar a interface para o usuário (sociedade).

- Às vezes é difícil encontrar um edital específico ou



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

informações correlatas ao edital.

- nos processos seletivos há pessoas com muitas dificuldades de acessar e obter resposta. Assim, ligam para a sede Unipampa que deseja cursar a Graduação. Além disso, melhorar os editais de processos (para análise de renda, pcd e de heteroidentificação). em especial a renda. muitos documentos e poderiam fazer vídeos de exemplos de documentos a serem apresentados.

Seria interessante organizar melhor a página, pois é mais fácil encontrar o que se quer pesquisando diretamente no google do que entrando no site e procurando nele.

- Satisfação média, as páginas são pouco intuitivas.

- Diminuir a poluição de links. Segregar de forma mais clara os diversos processos seletivos em andamento, pois facilita o acesso e consequentemente o número de inscrições.

- o site tem as informações dispersas e em layout não amigável; não há, por exemplo, um quadro, ou quadros, de resumo ou síntese das informações; as informações estão todas em editais escritos em modelo de palavrado juridiquês e portanto com interface textual pouco amigável

- péssimo layout, nada dedutivo

- Acho o site da unipampa muito confuso, às vezes buscamos um edital e dependendo do meio de pesquisa ou onde clicamos não é possível encontrá-lo mesmo que tenha sido publicado.

- O site muitas vezes é confuso e as informações não são bem estruturadas.

- O site é confuso.

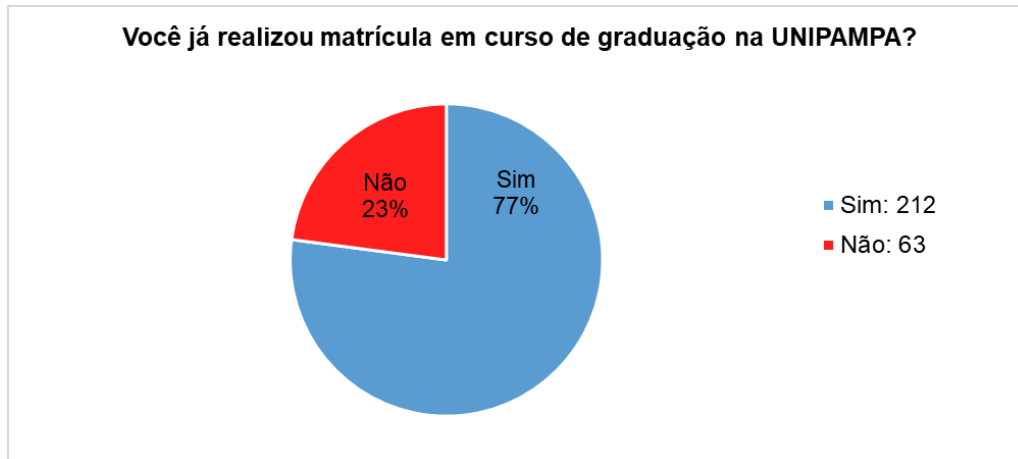


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

- *Informações poderiam ser disponibilizadas de forma mais amigável (com infográficos) e de facilidade para leitura do público.*
- *MUITO BOAS, É ISSO!!...MÁS , PODERIA SER MAIS SIMPLES E MENOS COMPLEXA*
- *As informações no site são suficientes. O problema é chegar no site. Se a pessoa não está com o link certo, fica difícil navegar no site da Unipampa.*
- *o edital a parte de análise de renda deve melhorar facilitando a compreensão dos candidatos, poderia usar lins em casa parte ou fotos em que os candidatos tenha um exemplo do que é solicitado. isso porque muitos acham extenso e não interativo. os exemplos do que precisaria entregar seria mais célere,*
- *O site é muito confuso. Poderia ter um novo visual, mais adequado em uma página única, organizada de forma intuitiva e prática a todos os cidadãos.*
- *Incluir o calendário acadêmico no site de ingresso ao Unipampa.”*

Na sequência, perguntou-se sobre a realização de **matrícula** em curso de graduação na UNIPAMPA, obteve-se 275 respostas, conforme apresenta Figura 18.

Figura 18: Questão - Você já realizou matrícula em curso de graduação na UNIPAMPA?

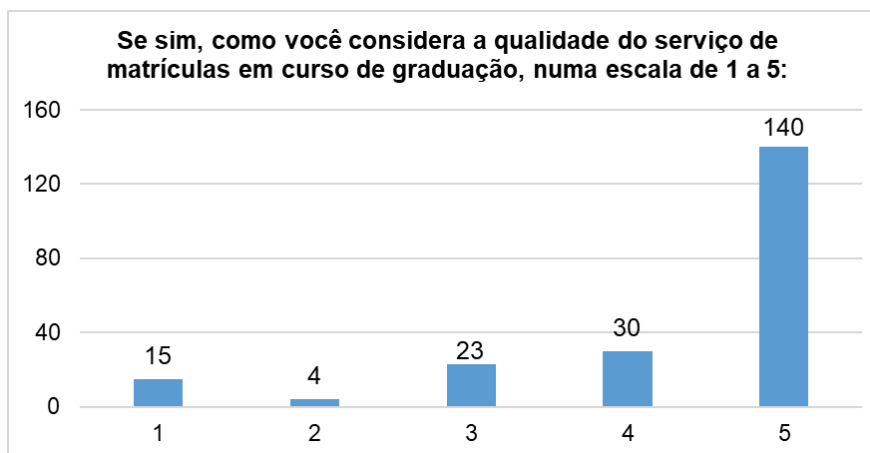


Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A seguir, disponibilizaram-se às questões:

“Se sim, como você considera a qualidade do serviço de matrículas em curso de graduação, numa escala de 1 a 5”. No total de 212 respostas, 140 foram de nota 5, conforme consta na figura 19.

Figura 19: Se sim, como você considera a qualidade do serviço de matrículas em curso de graduação, numa escala de 1 a 5:



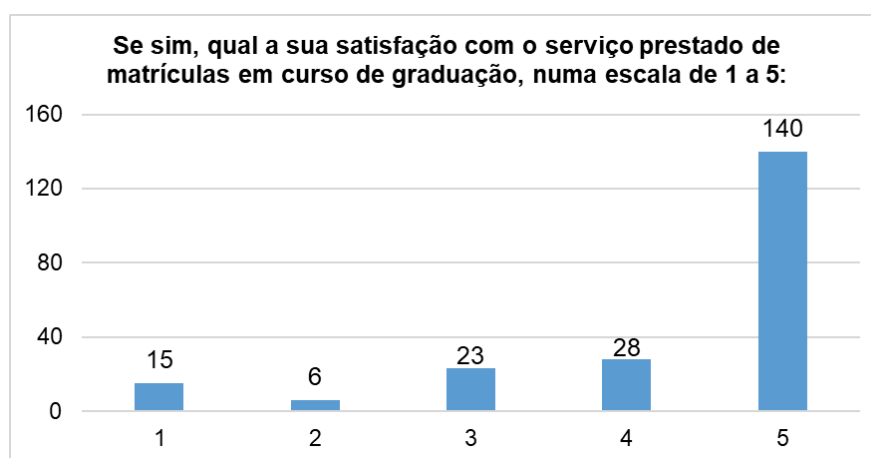
Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A questão “Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de matrículas em curso de graduação, numa escala de 1 a 5”. Foram 212 respostas, destas tiveram 140 notas 5, de acordo com a figura 20.

Figura 20: Se sim, qual a sua satisfação com o serviço prestado de matrículas em curso de graduação, numa escala de 1 a 5:



Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Concluindo o tema **matrículas**, propiciou-se aos participantes “Caso queira, deixe seu comentário ou sugestão de melhoria:”, dessa maneira foi citado que:

“- Secretaria precisa ser mais educada e correta nas informações de matrícula. Cada hora um fala alguma coisa.

- As informações sobre período de matrícula e cursos disponíveis são difíceis de encontrar. A divulgação nos meios locais é pouca. Deveria ocorrer em rádio, jornal e TV. Quem não segue a Unipampa em redes sociais fica de fora.

Mesmo problema da outra pergunta. Onde faço a minha matrícula? No Classroom, no Meet, no Guri, no site da



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Unipampa?, é uma bagunça.

- *A matrícula foi tranquila. O problema reside nas rematrículas, ainda que ressalvado todo o esforço departamental empreendido e a boa vontade de professores e funcionários.*
- *aumentar o nº de servidores nas secretarias acadêmicas, pois alguns campi há déficit de téc. adm. para trabalhar nesse setor específico, porque além da graduação eles trabalham na pós graduação.*
- *as informações não são intuitivas no site,*
- *Péssimo o sistema para fazer matrícula*
- *sempre pode se melhorar, em meu curso de licenciatura eu tive bastante destreza para poder ter acesso, mas a grande maioria do pessoal tem déficit e justamente pela falta de acessibilidade é que se torna difícil o acesso,*
- *entendo que poderia melhorar com mais servidores disponíveis nas secretarias acadêmica e internamente eles melhorassem o fluxo de trabalho deles, por exemplo , alguns campi cada servidor fica responsável por um curso. isso sobrecarrega uns e outros não porque tem cursos com 100 alunos e outros com 400. caso não tenha possibilidade de novo concurso, facilitar as remoções internas e remanejar os servidores.*
- *A gente fazia a matrícula e não tinha vaga nas turmas, era difícil, tinha que acrescentar depois*
- *Uma organização melhor do sistema guria e do site unipampa e um suporte um humano mais ativo. As vezes sinto falta de um atendimento humano para esclarecer melhor algumas dúvidas que são frequentes não só para*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

mim mas para muitos alunos.

- Não foi difícil fazer matrícula, mas com certeza não é muito intuitivo; só consegui porque os veteranos estavam auxiliando e dando dicas de como funciona.

- Acredito que um contato presencial para sanar as dúvidas e atender quem não tem muito jeito com tecnologia seria uma boa opção.

- Melhorem o sistema de matrícula da UAB, não matricule automaticamente um candidato só porque passou no processo seletivo - uma vez que é o próprio aluno que realiza esta solicitação.

- O site é muito complicado

- Eu nunca tive problema no ato da matrícula, sempre fui orientado a realizar a matrícula no site e presencial também, mas acredito que a Unipampa irá melhorar a matrícula.

- Satisfeito

- Temos que realizar 120h de disciplinas a mais para poder formar (CCCG) porém não é ofertado, quando é ofertado supostamente os alunos que estão mais perto de formar deveriam ter prioridade em relação a conseguir. Porém na prática isso não acontece, pois alunos recentes no curso conseguem e os que deveriam conseguir não conseguem

- ESTÁ PERFEITA, A MEU VER,

- EXCELENTE,NOTA MÁXIMA AOS TAES...E DEMAIS ENVOLVIDOS.”



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A enquete, referente aos serviços públicos da UNIPAMPA, obteve um número significativo de respostas com 275 participações. Visto que, a pesquisa foi disponibilizada aos alunos e servidores da Instituição, através de link acessível a todos que quisessem participar, e também aos conselheiros cadastrados, considera-se uma mediana adesão à enquete. Assim, acredita-se que foi alcançada a interação com os conselheiros cadastrados na Plataforma, conforme orientação da CGU.

Dessa maneira, acredita-se que os resultados revelados na enquete poderão servir, de alguma forma, de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos pelos gestores das áreas. Sobre os resultados apresentados, observou-se que os temas foram confundidos pelos respondentes, no que diz respeito aos comentários e sugestões de melhorias. Assim, para melhor verificação das informações coletadas por parte dos gestores, separou-se os comentários e sugestões, conforme seguem:

Graduação relacionada a Cursos e Campus

“- É URGENTE duas coisas: 1º - a disponibilização do curso de Direito à noite, pois a Universidade Gratuita é para pessoas Hipossuficientes e estas trabalham durante o dia; 2º - a organização das notas por bimestre e também em bimestre a colocação destas na grade para visibilidade do aluno. Pois os Hipossuficientes não tem tempo para estudar para todas as matérias, então estuda só para as que têm notas mais baixas.

- super indico a universidade

- Uma Cadeira de música para Universidade o intercâmbio de professores de Artes e música



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

- Não. O curso desejado não tem no Campus onde resido.
- Universidade de excelência. Contribuiu muito na minha formação. Principalmente, pela região em que resido.
- O campo tem área e a possibilidade de ampliar novos cursos e atrativos para região.
- poderia ter a opção ainda do diploma físico.
- Melhorias para o curso de Bacharelado em Produção e Política Cultural.
- EXCELENTE,NOTA MÁXIMA AOS TAES...E DEMAIS ENVOLVIDOS.
- As informações sobre período de matrícula e cursos disponíveis são difíceis de encontrar. A divulgação nos meios locais é pouca. Deveria ocorrer em rádio, jornal e TV. Quem não segue a Unipampa em redes sociais fica de fora.
- Secretaria precisa ser mais educada e correta nas informações de matrícula. Cada hora um fala alguma coisa.
- Monitores para Auxílio nas Universidades.
- Difusão maior de cursos integralmente online, ou apenas algumas matérias. Sou discente da Unipampa, faço período noturno e nunca tive reprovações, no entanto conheço pessoas que infelizmente não lograram aprovação por motivos externos à vontade deles (trabalho, família etc). Essas pessoas devem esperar cerca de, no mínimo, um ano para poderem refazer a matéria que acabaram por reprovar, estendendo o tempo de curso e conseqüentemente podendo induzir à desistência. Isso levaria à uma evasão do curso e uma redução do corpo



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

discente, o que prejudicaria a classe que, supostamente, o serviço público deveria atender.”

Pó-Graduação

“ - Sugiro que se aplique a emissão de diplomas virtuais principalmente para a pós-graduação.

- Fui aluno (ao menos tentei) ser aluno especial do mestrado, mas me jogaram direto na turma com trabalhos e tudo mais e sequer tive o mínimo de instrução sobre o processo.”

Educação a Distância (EAD)

“ - Os cursos EAD deveriam ser para todos. Uma pessoa que mora no Sertão do Nordeste não pode fazer um curso EAD na UNIPAMPA. Os sistemas da Universidade Federal deveriam ter uma padronização e Integração Total. O aluno poderia escolher um curso EAD da UNIPAMPA e poderia fazer as provas presenciais em qualquer estado da federação mais próxima. Hoje algumas Universidades têm cursos que são do interesse de pessoas que moram no sertão do nordeste, mas a parte de algumas coisas que precisam ser presencial impede o acesso de muitos jovens.

- Seria muito importante colocar professores que gostem de Cursos Ead, pois estive matriculada e uma professora era muito sarcástica conosco, fazia grosseria, reprovava alunos por qualquer bobeira, então desisti do curso. Era conhecida, graças a Deus não lembro do nome dela. Ela não respeitava os alunos, fazia críticas absurdas, pouco



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

caso com os alunos, notas baixas, não tem alguém que veja isso? Tratar bem os alunos sem diferenças regionais.

- CURSO 100% EM EAD (EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA) ONLINE E AO VIVO 100%

- Estímulos para estudantes dos cursos EAD para pesquisa.

- Desburocratizar o acesso de alunos da modalidade EAD a fomentos visando a participação em eventos, incluindo o ou a Orientador (a), bem como, demais subsídios necessários ao desenvolvimento das pesquisas.”

Docentes

“- Atualização prática dos docentes, com maior qualidade no ensino do atendimento de pacientes, no curso de fisioterapia.

- Profissionais excelentes!

- Professores excelentes, com qualidade, disposição , oferecendo tempo e qualidade.

- Fiz duas vezes o vestibular, processo antigo e processo via Enem... O PROBLEMA E A PERMANÊNCIA COMO ALUNO POIS É NÍTIDA A FALTA DE DIDÁTICA POR PARTE DE PROFESSORES, CONTRIBUINDO ASSIM PARA EVASÃO E NAO PROCURA POR CURSOS!!!!”

Diplomas

“- as informações sobre a obtenção do diploma, trazidas pelo coordenador do curso, estavam equivocadas; isso sem mencionar a morosidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

- A digitalização do diploma foi discutida e ainda não foi implantada eu espero que eles resolvam isso pois a situação do diploma é precária mas eu acredito que isso será resolvido em breve.”

Diversidade e Inclusão

“- Alunos cotistas, quilombolas, indígenas não recebem bolsa de pesquisa científica no meu campus. Aqui eles são considerados intelectualmente incapacitados de desenvolver pesquisa (alguns docentes chegam a dizer publicamente que o pensamento deles não é científico, alguns docentes, literalmente, os chamam de burros). Seria interessante e recomendável um levantamento estatístico sobre a questão.

- Nos casos de participação da UNIPAMPA em palestras, congressos e similares que tenham custo ao aluno. Acredito que a UNIPAMPA deve reservar valores para custear a entrada franca para todos os alunos que quiserem participar, pois a Universidade Gratuita é para Hipossuficientes e estes não têm acesso a estas atividades pagas. Ficando novamente todas as congratulações e destoando na concorrência os alunos Ricos que Usurpam a Universidade Gratuita furtando o direito da Igualdade de oportunidades.

- Temos que realizar 120h de disciplinas a mais para poder formar (CCCG) porém não é ofertado, quando é ofertado supostamente os alunos que estão mais perto de formar deveriam ter prioridade em relação a conseguir. Porém na prática isso não acontece, pois alunos recentes



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

no curso conseguem e os que deveriam conseguir não conseguem.

- Professora com preconceito regional, só porque é doutora não precisa desrespeitar seus alunos.”

Restaurante Universitário (RU)

“- Queremos o ru funcionando novamente, um importante instrumento de ajuda para os estudantes

- Tem que voltar o ru pra nossa faculdade

- Queremos o ru de volta

- Como vim de outro estado, qualquer ajuda é bem vinda, pois não tem lugar no alojamento nem RU.”

Infraestrutura

“- Estudei no campus São Gabriel, na época ele ainda estava em construção do segundo prédio que seria as salas do adm, acredito que melhoria na infraestrutura seria o ideal para melhoria, em questão do ensino não deixa nada a desejar os professores são muito bons.

- Excelente instituição. Cursei geologia, e a grade curricular da época foi suficiente para me diferenciar de outros profissionais de instituições mais tradicionais. A cidade de Caçapava do Sul/RS, no entanto, carecia (e acredito que ainda careça) de infraestrutura mais arrojada para dar suporte habitacional e cultural aos estudantes do campus. Sempre enfrentamos problemas relacionados à habitação e alimentação em minha época de graduação. O transporte público também era muito ruim, não sei se isso mudou.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

- O Prédio A1 do campus Alegrete possui locais inteiros nos corredores que estão com a iluminação defeituosa.
- Construção de Hospital Acadêmico.”

Estágios

“- Não preparam para o mercado de trabalho. O estágio não é incentivado no curso de Relações Internacionais, dizem que a teoria basta e que a prática é o de menos e que será aprendida facilmente, que se deixa a prática para os outros. Resultado: empregabilidade dos ex-alunos é zero. Investimento público sem qualquer retorno à sociedade.

- Obter convênio com outros estados
- Estágio EAd direto com a Unipampa, quem mora em outros estados
- Ajudar quem vai começar estagiar
- Fazer estágio de forma menos burocrática.”

Pesquisa

“- Da forma como os editais são organizados, os mesmos professores acabam sendo contemplados. Poderia se pensar em fazer diferente, ampliando o número de contemplados e incentivando maior atuação na pesquisa.”