

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de julho de 2016 a 31 de dezembro de 2016)

Bagé
2016

EXPEDIENTE

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitor

Maurício Aires Vieira

Chefe do Gabinete da Reitoria

Magda Luiza Torres Barreto

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Roseane Bueno Langaro

Assistente em Administração

Diléia Adolfo Maria

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de julho de 2016 a 31 de dezembro de 2016, conforme prevê o Art. 6º da Resolução nº40/2011 do Conselho Universitário.

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

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

SUMÁRIO

1	INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....	4
2	DAS DEMANDAS.....	5
2.1	GRUPOS DE USUÁRIOS.....	5
2.2	DEMANDAS POR CATEGORIAS.....	6
2.3	MEIOS DE ACESSO.....	7
2.4	UNIDADES/SETORES DEMANDADOS.....	8
2.5	CONTATO COM OS SETORES.....	10
2.6	PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	11
2.7	PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
3	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
3.1	PRINCIPAIS ASSUNTOS.....	14
3.2	ASSUNTOS PONTUAIS.....	15
3.3	RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	22
4	SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	25

1 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

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

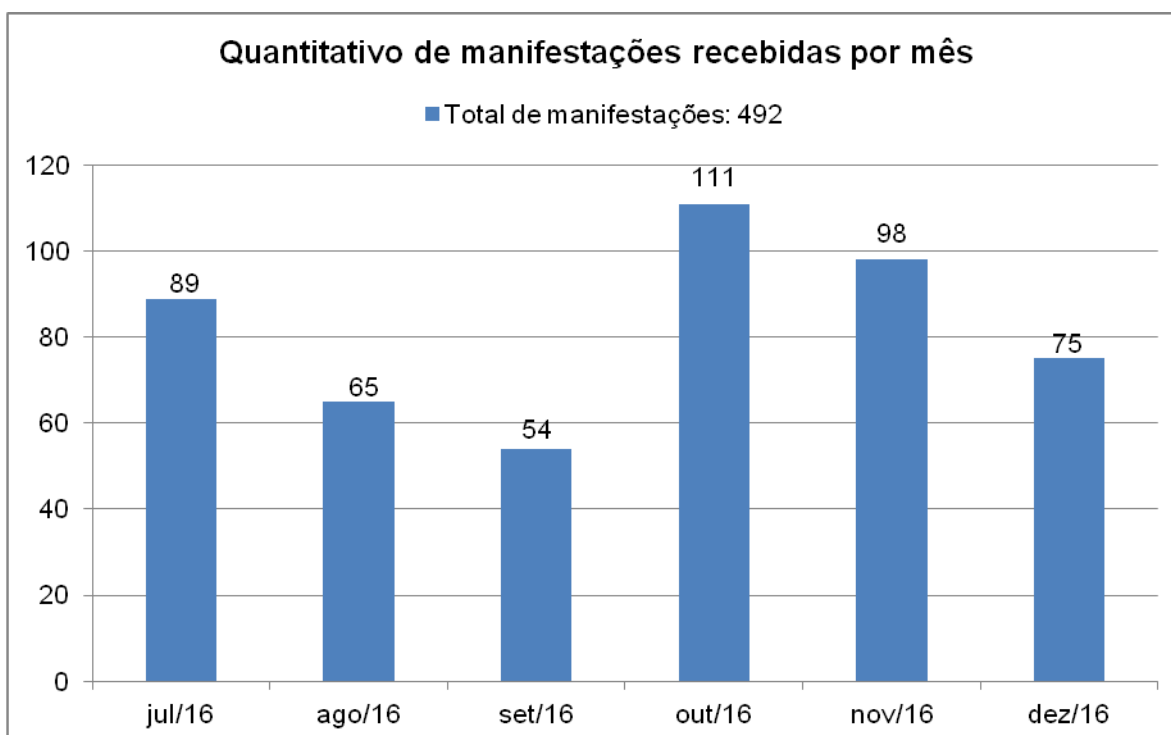
Desde julho de 2014, os usuários dos serviços da Ouvidoria podem encaminhar demandas através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais, sistema GURI, no qual está disponível um módulo para abertura de atendimentos. Todas as manifestações são registradas no módulo da Ouvidoria no GURI, com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas recebidas pelo setor.

Entre as atividades realizadas pela Ouvidoria neste semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. A partir da análise dos temas mais demandados, o setor encaminha informações atualizadas para o e-mail dos cidadãos que registraram manifestações sobre questões específicas.

2 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2016 foi de 492 (Figura 1). Todas as manifestações foram atendidas e, sempre que possível, cumprindo o prazo previsto para resposta.

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



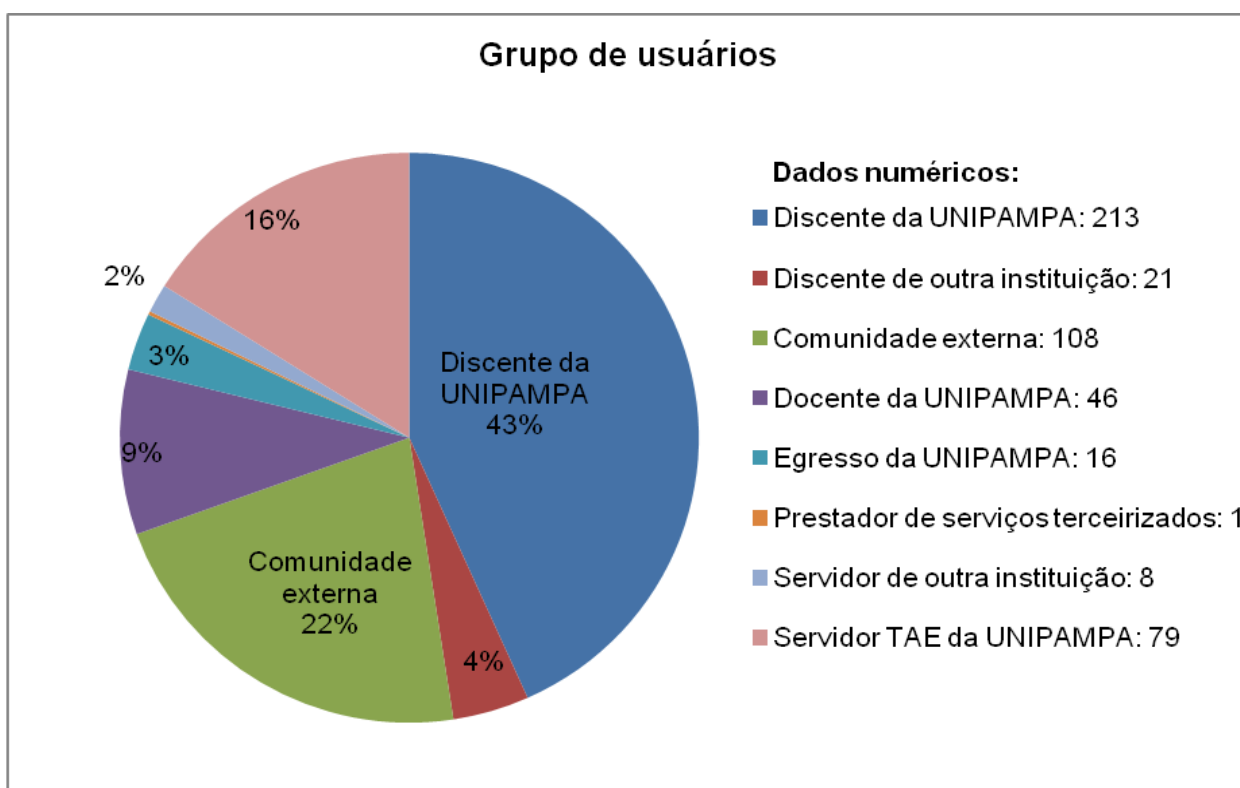
2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

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

Na Figura 2, verifica-se que do total de demandas recebidas pela Ouvidoria

43% provêm de discentes da UNIPAMPA, 25% de servidores da Universidade, sendo 16% de servidores TAE e 9% de docentes, em seguida, aparece a comunidade externa com 22% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria. Esses dados apontam os grupos de usuários que mais necessitaram de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Universidade e, também, possibilitam aos diversos setores da Instituição reavaliar se os meios que têm sido utilizados para divulgação e transparência das informações estão sendo efetivos e eficazes, ou se há necessidade de readaptar/repensar as formas de comunicação com seus públicos.

Figura 2: Grupos de usuários da Ouvidoria.



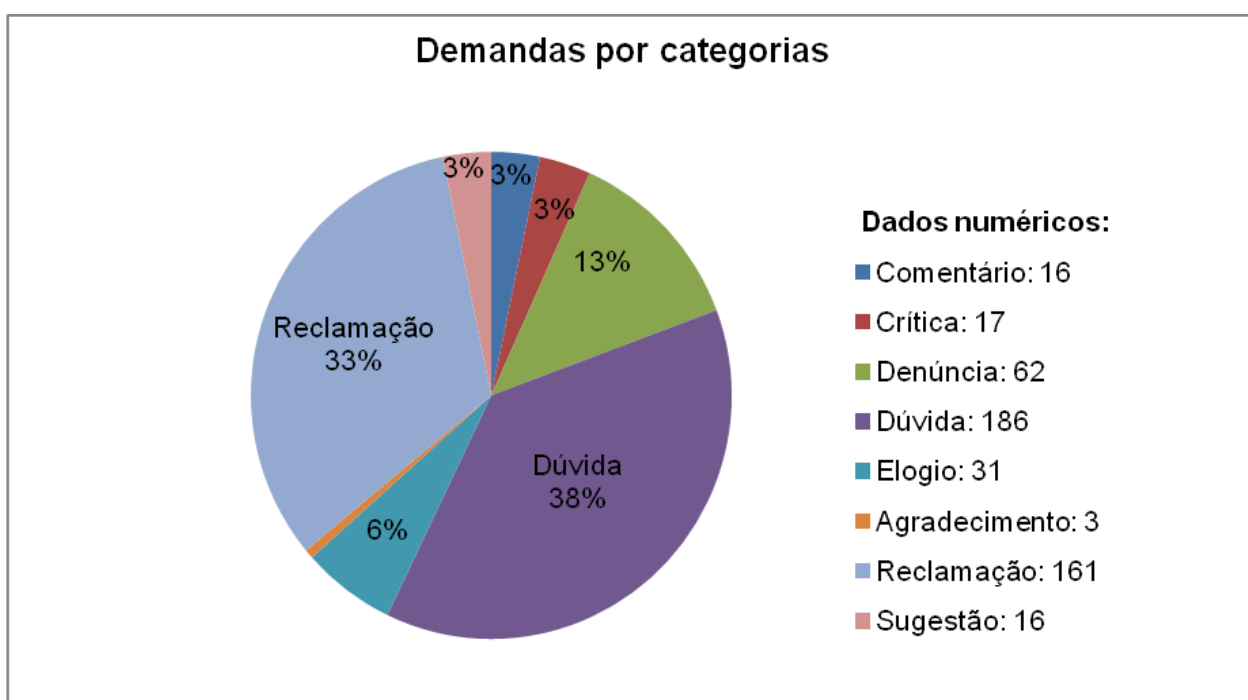
2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas nesse semestre estão classificadas em oito tipos (Figura 3). As dúvidas representam a maioria das manifestações recebidas, com 38% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de solicitações de informações e

realização de questionamentos gerais sobre a Universidade, sendo os mais recorrentes relacionados às formas de ingresso; concursos públicos; assistência estudantil; questões relacionadas à vida acadêmica e solicitações referentes ao Quadro de Referências dos Servidores Técnicos Administrativos (QRSTA).

As reclamações representam 33% do total das demandas e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e de aprimoramento de alguns processos e serviços da Universidade.

Figura 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



2.3 MEIOS DE ACESSO

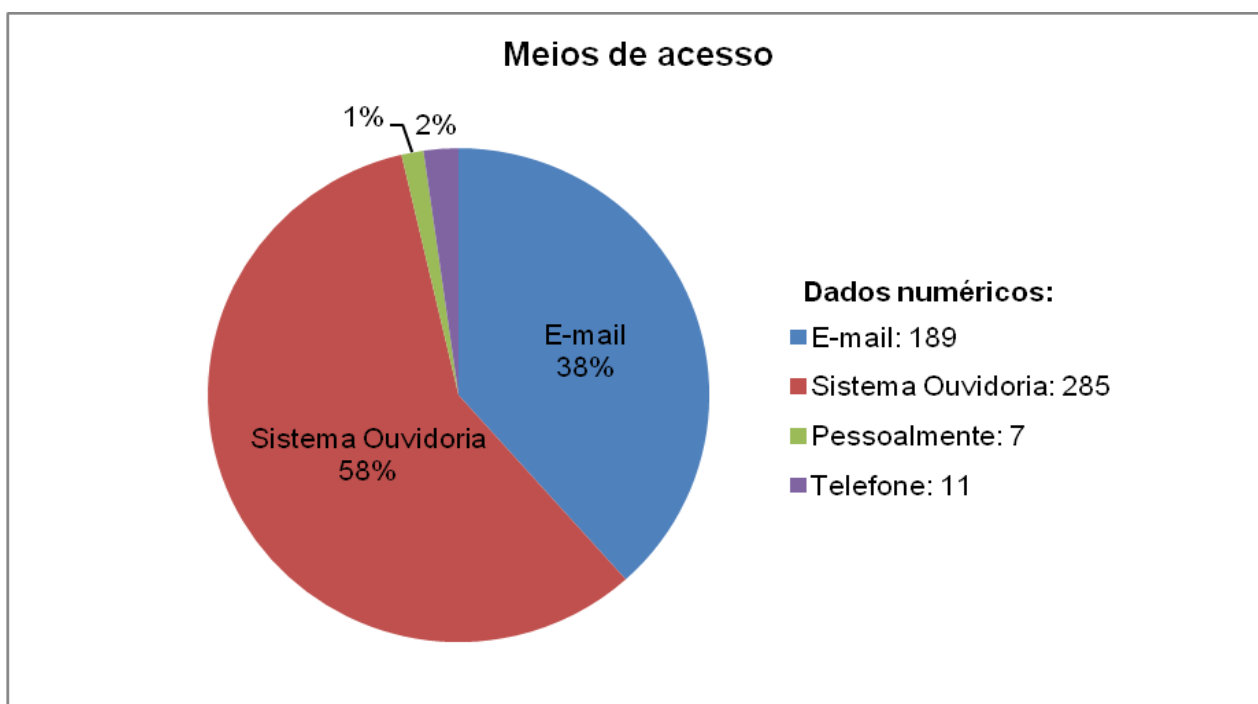
Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso do sistema de Ouvidoria, disponível no Portal da UNIPAMPA através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI), com 58% e, o contato através de *e-mail*, com 38%. Os demais atendimentos foram realizados por telefone e pessoalmente. Nota-se que grande parte do público

interno e externo já conhece o sistema de Ouvidoria (módulo no GURI), pois mais da metade (58%) dos usuários realizaram contato através desse meio de comunicação.

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

Todos os atendimentos foram registrados e documentados no sistema de Ouvidoria, com o intuito de gerar um número de protocolo de atendimento ao usuário.

Figura 4: Meios de acesso à Ouvidoria.



2.4 UNIDADES/SETORES DEMANDADOS

Neste tópico são apresentados os dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e a que Unidades/setores estão relacionadas. Ressalta-se que o quantitativo apresentado nos gráficos é superior ao total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período, pois, dependendo da solicitação, o atendimento esteve

vinculado a mais de um setor/Campus.

O maior número de manifestações esteve relacionado à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) com 106 manifestações, em seguida, o Gabinete da Reitoria (GR) com 67 registros. Em relação aos *campi* (Figura 6), destacam-se os de Uruguaiana, Bagé e Alegrete.

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

Figura 5: Quantitativo de manifestações por setores da UNIPAMPA.

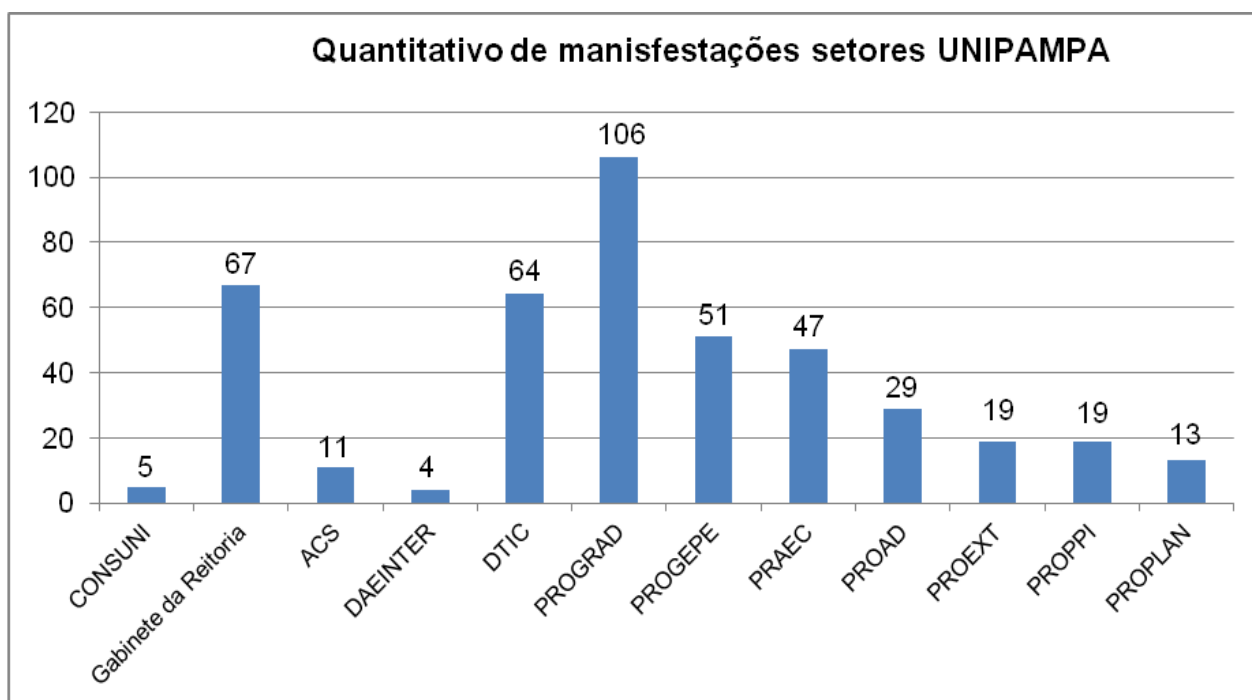
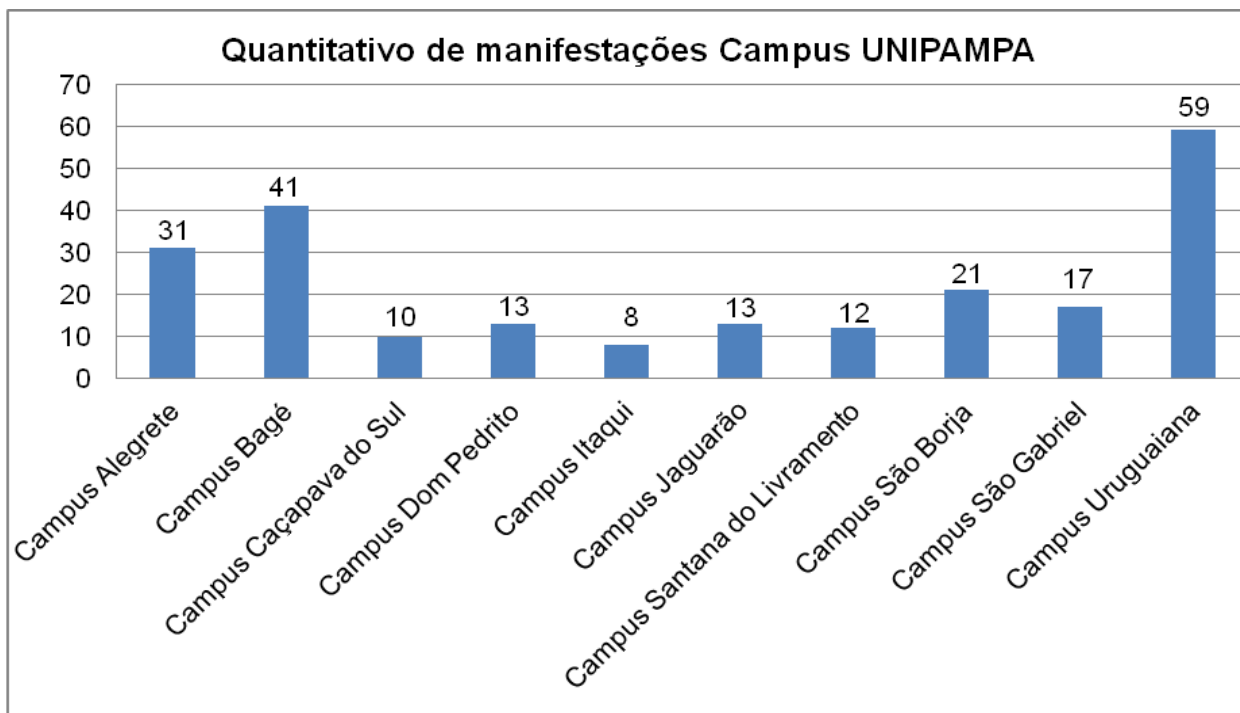


Figura 6: Quantitativo de manifestações por Campus da UNIPAMPA.



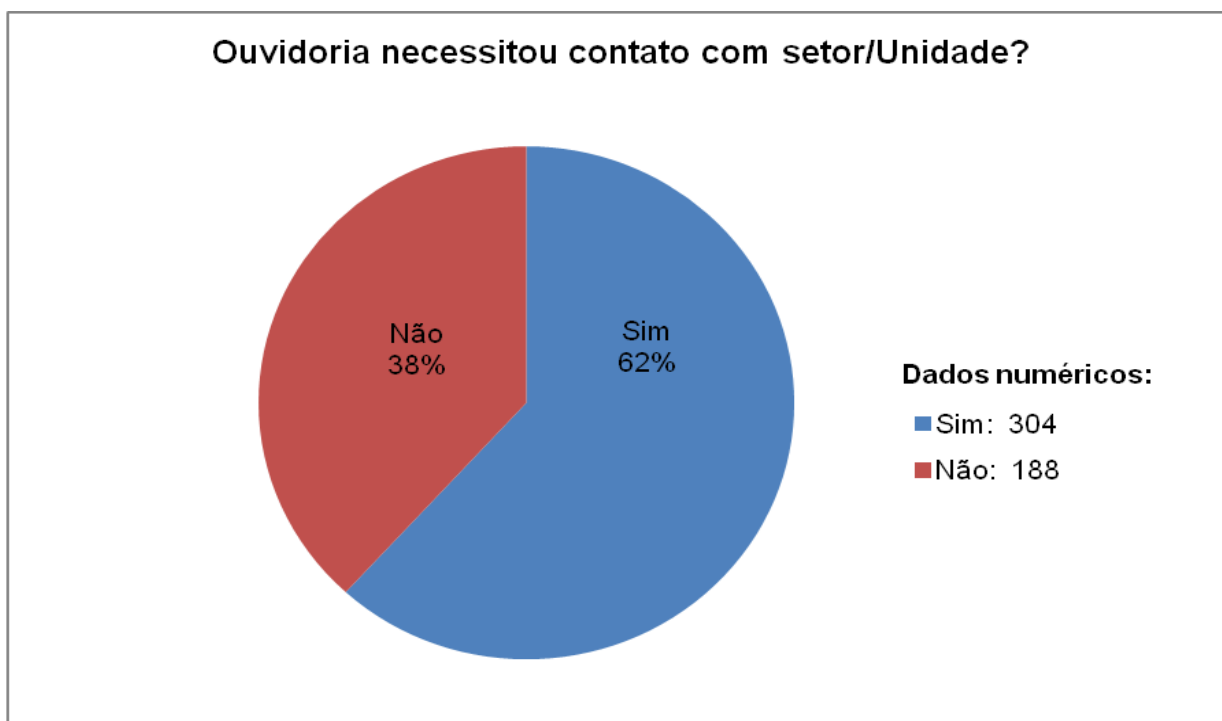
2.5 CONTATO COM OS SETORES/UNIDADES

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

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

Nota-se que, em 38% das manifestações recebidas, a Ouvidoria respondeu aos questionamentos dos cidadãos buscando informações no portal da Universidade, sem necessidade de contato com os setores competentes. No caso das demandas relativas à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), Pró-Reitoria mais demandada, a Ouvidoria respondeu a maioria das demandas realizando pesquisas no site da Universidade e nos editais publicados.

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



2.6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

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

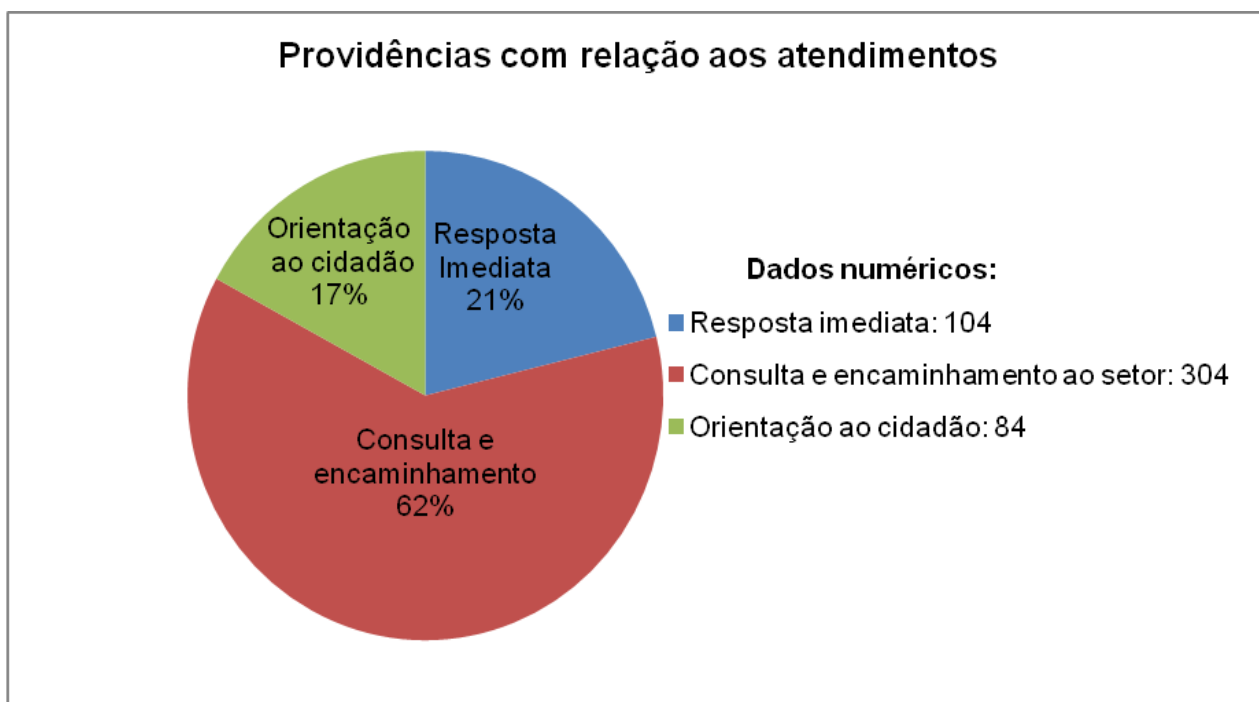
- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no Portal da Universidade e em suas respectivas portais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos.

- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e às Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores/Unidades e, principalmente, para realizar

consulta a respeito das manifestações; recomendar providências e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos cidadãos.

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

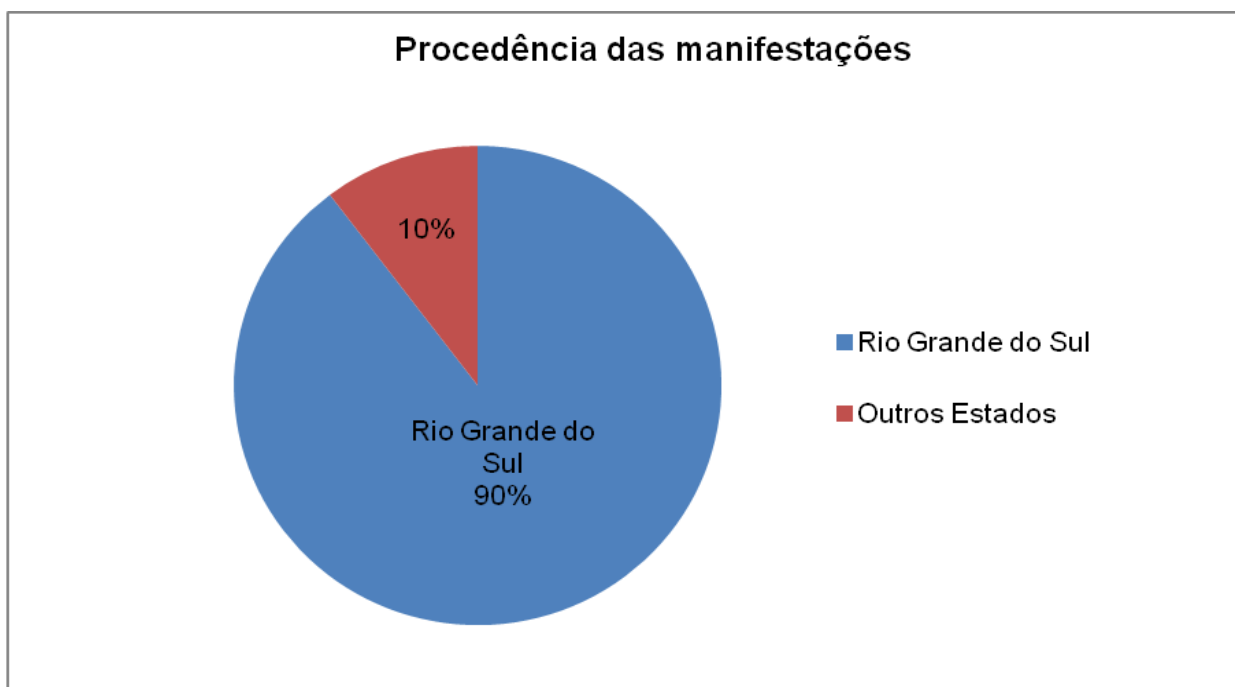
Figura 8: Quantitativo em relação às providências e aos encaminhamentos da Ouvidoria.



2.7 PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A partir dos registros pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes à procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Nesse período, a maioria das manifestações tiveram procedência do Estado do Rio Grande do Sul (90%) e, algumas das manifestações tiveram procedência de outros estados brasileiros (10%).

Figura 9: Procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

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

3.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS

A seguir, destaca-se o conjunto dos assuntos mais demandados no segundo semestre de 2016. As dúvidas e pedidos de informação relacionados a seguir foram recorrentes durante todo o período:

- Processo seletivo de ingresso aos cursos de graduação e pós-graduação: publicação de editais.
- Processo Seletivo Complementar: data de publicação dos Editais; data e procedimentos para inscrição; vagas por curso; envio de documentação; aproveitamento de estudos; procedimento para Transferência Voluntária entre Instituições de Ensino Superior (IES); resultados do processo; período de recursos; chamada de suplentes; publicação do edital próprio para divulgação dos resultados do Curso de Medicina.
- Processo Seletivo de Reopção de Curso.
- Assistência estudantil: pagamento de bolsa do Plano de Permanência; tipos de bolsas e auxílios de assistência estudantil; bolsas de pós-graduação.
- Concursos públicos para docentes e técnico-administrativos em educação: inscrições; requisitos de cargo e especificações constantes em edital; conteúdo programático; local das vagas; cadastro de reserva; acesso às provas e notas; convocações de aprovados para perícia médica; nomeação de aprovados; aproveitamento de aprovados em concurso de outra instituição.

- Vida acadêmica: situação de matrícula; justificativa de faltas de discente; jubilamento; rematrícula; cancelamento de matrícula; auxílio para realização de matrícula; licença para tratamento de saúde discente; procedimento para acesso ao histórico de graduação e para a alteração de dados cadastrais de discente.
- Acesso ao Quadro de Referências dos Servidores Técnicos Administrativos (QRSTA).

3.2 ASSUNTOS PONTUAIS

Neste item, destacam-se algumas das demandas pontuais recebidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2016:

Dúvidas:

- Calendários das colações de grau 2016.
- Calendário Acadêmico: período de recesso; período letivo especial.
- Informações sobre o TOEFL e emissão de certificados.
- 8º Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão (SIEPE): data de realização do evento; inscrições; avaliação de resumos.
- Acesso aos relatórios de gestão e ao organograma da Universidade.
- Acesso aos dados abertos da UNIPAMPA.
- Unificação dos prédios da Reitoria.
- Acesso ao Portal do Aluno.
- Cursos de pós-graduação ofertados pela Universidade.
- Emissão de certificados de eventos relacionados a projetos de extensão.
- Pedido de esclarecimentos a respeito de editais relacionados à pesquisa.
- Critérios de seleção para aluno especial em curso de mestrado.
- Lista de bolsistas do Programa de Desenvolvimento Acadêmico (PDA).
- Implementação de ponto eletrônico na Universidade.

- Afastamento para Pós-Graduação e Resolução nº 136/2016.
- Procedimento para acesso ao Restaurante Universitário.
- Revalidação de diploma de graduação obtido no exterior.
- Instâncias para aprovação de planos de ensino.
- Emissão de diploma de curso de especialização.
- Indisponibilidade de sistema para renovação de livros.
- Pagamento de bolsas PROEXT MEC.
- Informações sobre o acervo fotográfico das coleções de grau da Universidade.
- Portal Publica-se: acesso a publicações acadêmicas - anais do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão (SIEPE).
- Processo seletivo para curso de graduação na modalidade de Educação a Distância (EaD).
- Procedimento para aquisição de livros de autores da Universidade.
- Processo no sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI): inserção de observador que desconhece o assunto tratado.
- Distribuição de recursos entre os campi.
- Acesso às portarias publicadas no Portal da UNIPAMPA.
- Interpretação da LDB de 1996: carga horária de docentes.
- Direito de voto nas eleições para direção dos *campi*.
- Atribuições do cargo de coordenador acadêmico de campus.
- Processo Seletivo Indígena 2017.
- Processo Seletivo Fronteiriço: critérios para concorrer às vagas.
- Possibilidade de novos cursos de graduação.
- Ações relativas ao cumprimento do Decreto nº 6932/2009 e a respeito da Carta de Serviços ao Cidadão.
- Possibilidade de tramitação de processos e formulários digitais.
- Necessidade de compensação de horários devido à realização de campanha eleitoral para cargos de Direção.
- Emissão de certificado de participação em Jogos Universitários.
- Cursos de especialização a distância.

- Acesso à grade curricular de curso.
- Procedimento para transferência *ex-officio*.
- Adicional de penosidade.
- Encaminhamentos a respeito de comportamento de discente.
- Informações sobre curso de graduação: projeto político pedagógico e duração de curso.
- Formatura por procuração.
- Situação de convênio de estágio.
- Greve TAEs 2016: entrega de livros em biblioteca durante período de greve; funções gratificadas em situação de greve.

Reclamações:

- Comportamento de servidor no ambiente de trabalho.
- Descontentamento em relação à metodologia, didática e conduta ética de docente.
- Falta de água em prédio da Universidade.
- Cotas de impressão.
- Mudança de data prevista para concurso público.
- Atraso no pagamento das bolsas de extensão.
- Fluxo de tramitação de documentos.
- Reavaliação de trabalho de conclusão de curso.
- Horário de trabalho de servidores.
- Atraso na divulgação de notas de discentes e interferência no processo de matrícula.
- Critérios de aproveitamento e equivalências de carga horária em Atividades Complementares de Graduação (ACGs).
- Indisponibilidade de acesso a relatórios do Portal do Aluno.
- Atraso na emissão de certificado de curso de especialização.

- Indisponibilidade do Sistema de Informações Educacionais (SIE) durante período de ajuste de matrícula presencial.
- Impossibilidade de validação de disciplina cursada em outro curso.
- Critérios para concessão de quebra de pré-requisitos em disciplinas ofertadas por outros cursos.
- Restaurantes Universitários: falta de refeições em determinado período; higiene; atualização de cardápios no sistema GURI; cumprimento no horário de abertura; atendimento ao público; alimentos e refeições; sistema de acesso ao restaurante mediante o uso de matrícula e senha; tempo de espera em fila; incoerência nos relatórios gerados pelo sistema referente ao número de acessos mensal; falta de troco em dinheiro; comunicação dos horários de funcionamento de restaurante.
- Atendimento e serviço prestado em biblioteca de campus.
- Método de registro de presença em aula e reprovações por frequência.
- Falta de divulgação de Plano de Ensino.
- Termo de desistência do prazo recursal em concurso docente.
- Local para a prática do Curso de Educação Física e obra de reforma do ginásio de esportes.
- Critérios para publicação de notícias.
- Condições de micro-ônibus relacionadas à limpeza e aos cintos de segurança.
- Atrasos no pagamento de bolsas do Plano Permanência.
- Indisponibilidade do site institucional: realização de inscrição em concurso e acesso a edital de pós-graduação.
- 8º SIEPE: impossibilidade de submissão de trabalhos por servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAE) da Universidade; avaliações de trabalhos.
- Campanha eleitoral para os cargos de direção, coordenação administrativa e acadêmica das unidades.
- Insatisfação quanto ao atendimento prestado em laboratório.
- Bibliotecas: procedimento para reposição de livros danificados; pedidos de compras de livros e critérios de aquisição.
- Avaliação de desempenho TAE 2016.

- Orientações a respeito das eleições para direção dos campi.
- Certificados de projetos de extensão.
- Assédio moral durante realização de concurso público.
- Atraso na divulgação de resultado de prova escrita de seleção de mestrado.
- Critérios de seleção de alunos para viagem organizada por curso de graduação.
- Atualização de formulários para o formato aberto ODF (*open document format*).
- Meio de comunicação utilizado para publicização de informações de campus.
- Revisão de notas de provas e trabalhos.
- Ausência de servidor no local de trabalho.
- Quantidade e teor de mensagens enviadas em lista de e-mails institucionais de discentes.
- Número reduzido de inscritos para a realização do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE).
- Cronograma de confirmação de vaga em Processo Seletivo Complementar.
- Dificuldades no processo de Reingresso.
- Viagem a evento institucional realizada por pessoas sem vínculo com a Universidade.
- Atendimento prestado por colaborador terceirizado.
- Necessidade de silêncio em biblioteca.
- Administração de vagas e concursos docentes.
- Edital próprio para divulgação dos resultados do Processo Seletivo Complementar e Reopção para o Curso de Medicina.
- Desligamento de discente em modalidade de bolsa permanência.
- Descumprimento de carga horária de disciplina.
- Infraestrutura de sala: condições de ventilação em ambiente de trabalho.
- Gabarito de concurso público para TAE.
- Necessidade de divulgação do resultado final da eleição para Comissão Local de Capacitação da Reitoria e de publicação de portaria de nomeação dos membros.

Sugestões:

- Organização de horários de limpeza de reservatórios de água de prédio da instituição: higiene e qualidade de vida no trabalho.
- Ampliar a transparência e solicitação de acesso a dados abertos: relatório no sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI) que apresente a oferta de componentes curriculares por campus, classificados por dia da semana, turno e horário.
- Preços praticados pela UNIMED: solicitação para que a gestão interaja junto à UNIMED Região da Campanha para sensibilizar a prestadora de serviços quanto aos preços praticados nos convênios com os servidores.
- Mudanças nos critérios para deferimento de quebras de pré-requisitos em curso de graduação.
- Atualização, em site de campus, de nomes dos atuais coordenadores de cursos.
- Bloqueio/moderação de listas de e-mails institucionais de discentes.
- Adequação de formulários institucionais para o formato aberto.
- Reavaliação da Portaria de Horário de Verão.
- Atualização permanente dos cardápios dos Restaurantes Universitários no sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI).
- Método/sistema alternativo para diminuição do consumo de água nas unidades da Universidade.
- Divulgação no portal da Universidade a respeito do horário especial de verão para conhecimento da comunidade externa.
- Método para otimização no uso das impressoras.

Críticas:

- Falta de vagas em disciplinas de curso de graduação durante período de matrículas.

- Composição de mesa de honra em solenidade de colação de grau da Universidade.
- Necessidade de instrumentos que possibilitem a transparência de informações referentes aos afastamentos de servidores.
- Acesso à divulgação do Calendário Acadêmico 2017.
- Desatualização de informações em catálogo de e-mails e ramais telefônicos do portal da Universidade.

Denúncias:

- Assédio moral e conduta ética de servidores no ambiente de trabalho.
- Descumprimento de horário de trabalho de servidor.
- Afastamento informal de servidor.
- Aprovação de relatório de projeto de extensão.
- Irregularidade de bolsa PDA.
- Propaganda eleitoral em campus (eleições municipais).
- Registro de carga horária docente no SIE.
- Restaurante Universitário: lançamento de nomes de alunos e senhas no sistema.
- Conduta de servidor em rede social.
- Campanha eleitoral e eleições para os cargos de direção, coordenação administrativa e acadêmica das unidades.
- Atividades de mobilização de centro acadêmico de campus.
- Manifestações políticas em campus.
- Direcionamento de perfil de concurso docente e banca.
- Possíveis irregularidades em concurso público e análise pregressa da vida funcional para concorrer aos cargos de direção de campus.
- Retificação de cronograma de Edital de Convocação de Eleições para Cargos e Representações nos órgãos colegiados de campus.

- Restaurante Universitário: falta de higienização em alimentos; tamanho de porção de carne; reajuste de valor de refeição; horários de atendimento.
- Possíveis irregularidades na concessão de bolsas do Programa do Plano de Permanência.
- Ilegalidade de ato administrativo: proibição de acesso às dependências da Instituição.
- Impedimento para entrar em sala de aula.
- Obra de prédio e maquinários adquiridos.
- Descumprimento de regras constantes em regulamento de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

3.3 RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste item, destacam-se os elogios encaminhados à Ouvidoria no período:

- Reconhecimento ao trabalho do Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários e do Vice-Reitor no processo de inclusão e combate à evasão de acadêmicos em situação de vulnerabilidade social.
- Reconhecimento ao trabalho do Pró-Reitor de Pesquisa Pós-Graduação e Inovação pela disponibilidade em prestar auxílio à Comissão Local de Pesquisa.
- Elogio pelos atendimentos prestados por servidora da Diretoria de Assuntos Estratégicos, Relações Institucionais e Internacionais (DAEINTER).
- Reconhecimento ao atendimento prestado por servidor da Divisão de Aposentadoria e Pensão (DAP) da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE).
- Reconhecimento ao trabalho de servidor do Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NuDE) do Campus São Borja ao prestar atendimento à comunidade acadêmica.

- Parabenização à equipe de funcionários terceirizados pela excelência nos serviços prestados.
- Agradecimento e reconhecimento ao profissionalismo e ética de servidora da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE).
- Elogio ao atendimento prestado por servidor da Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PROPPI) no esclarecimento de dúvidas relacionadas à pesquisa.
- Elogio à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) pela pesquisa aplicada sobre TI da UNIPAMPA.
- Elogio pelo empenho, eficiência e cordialidade dos servidores da Divisão de Frota, vinculada à Pró-Reitoria de Administração (PROAD), no atendimento das solicitações relacionadas ao setor.
- Agradecimento e parabenização à equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), pelo eficiente atendimento e pelas ações desenvolvidas, tais como impressão Web e Projeto ARC (Academic Resource Center da Autodesk).
- Elogio a servidor da Pró-Reitoria de Planejamento e Infraestrutura (PROPLAN) pela objetividade, agilidade e disponibilidade para diálogos com docentes, técnicos e principalmente com os alunos. Reconhecimento ao trabalho e atendimento prestado junto à comunidade acadêmica.
- Reconhecimento ao serviço prestado pelos setores de Frota do Campus Uruguaiana e do Campus São Borja.
- Reconhecimento ao desempenho de servidor técnico-administrativo do Campus São Borja.
- Agradecimento pela oportunidade de viagem relacionada a projeto de extensão do Campus São Borja, por contribuir na formação dos acadêmicos. Elogio em reconhecimento aos servidores que acompanharam a viagem e à qualidade dos ônibus que foram utilizados.
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidor do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do Campus Santana do Livramento.

- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido pela equipe da Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEXT), especificamente em relação às visitas realizadas junto aos campi, com intuito de expor as ações da Pró-Reitoria e esclarecer dúvidas sobre os trâmites relacionados à extensão.
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido pelas equipes do STIC e DTIC da Reitoria, pelo trabalho realizado na recuperação do sinal de internet.
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidor da Pró-Reitoria de Planejamento e Infraestrutura (PROPLAN), pela busca de alternativas eficientes para viabilização das demandas, diante dos recursos disponíveis.
- Reconhecimento ao serviço prestado pelos setores de Frota do Campus Bagé, Campus Dom Pedrito e da Divisão de Frota, vinculada à Pró-Reitoria de Administração (PROAD).
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidores e colaboradores do Campus Uruguaiana.
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidores da Divisão de Almoxarifado, vinculada à PROAD; da Secretaria Administrativa do Gabinete da Reitoria (GR) e por colaboradores do Setor de Manutenção do GR.
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidores da Assessoria de Comunicação Social (ACS).
- Elogios recorrentes ao trabalho desenvolvido por colaboradores terceirizados da Reitoria (serviços de portaria, vigilância, limpeza e manutenção).

4 SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do segundo semestre de 2016, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades Acadêmicas e Administrativas da UNIPAMPA devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

- Considera-se relevante que a Comissão Organizadora da próxima edição do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão (SIEPE) analise a possibilidade de submissão de trabalhos por servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAE) da Universidade.
- Disponibilização de formulários em formato aberto ODF (*open document format*) nos sites institucionais.
- Sugere-se que o Núcleo de Desenvolvimento de Pessoal (NUDEPE) ofereça cursos de capacitação relacionados ao atendimento ao público. Identifica-se essa necessidade diante das manifestações recebidas a respeito do atendimento e serviços prestados aos cidadãos.
- Sugere-se que no portal principal da Universidade seja atualizado o *link* intitulado “Portal de Editais”, constante na aba “Documentos/Editais”, pois direciona ao antigo site da instituição.
- Devido ao significativo número de solicitações a respeito dos cargos ocupados e vagos de TAEs, considera-se importante a constante atualização do Quadro de Referências dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação (QRSTA).
- Sugere-se que no portal principal da Universidade seja atualizada, constantemente, a aba “Documentos/Portarias”.
- Em relação aos processos de eleições, sugere-se que a Administração instigue a discussão junto ao Conselho Universitário (CONSUNI), a respeito da necessidade de inserção de item, nas normativas vigentes, que aborde sobre a análise

de ficha funcional pregressa para concorrer aos cargos eletivos da instituição. Durante o processo de eleições aos cargos de direção dos campi, identificou-se, junto à Comissão Eleitoral Geral, que atualmente, nas normas estabelecidas pelo CONSUNI não há previsão de verificação de processos administrativos disciplinares para participação no pleito eleitoral.

- Manter, sempre atualizadas, as páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, com o intuito de disponibilizar as informações com o máximo de transparência possível.

- Orientação à comunidade acadêmica, por parte das equipes de Direções dos Campi e das Coordenações de Cursos, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada Campus para a resolução de problemas específicos, conforme consta no Regimento Geral da UNIPAMPA, para que assuntos específicos sejam resolvidos primeiramente junto às instâncias do Campus e, em última instância, junto à Ouvidoria da Universidade.