



**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018)**

Bagé
2018



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

EXPEDIENTE

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitor

Maurício Aires Vieira

Chefe de Gabinete da Reitoria

Magda Luiza Torres Barreto

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Roseane Bueno Langaro

Assistente em Administração

Diléia Adolfo Maria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....	6
3 DAS DEMANDAS.....	7
3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS.....	8
3.2 MEIOS DE ACESSO.....	9
3.3 TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO.....	10
3.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	12
3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO.....	19
3.6 DEMANDAS POR SEMESTRES.....	20
3.7 QUANTITATIVO DE DEMANDAS ANUAL.....	21
4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	22
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	26
6 SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	27



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de 1º de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018, conforme prevê a [Resolução nº 40/2011](#) do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: solicitações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões. Ao recebê-las, o setor busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com as demais áreas da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme prazos estabelecidos na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), no [Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018](#) e na [Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018](#) do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União.

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

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

Ainda, cabe destacar que o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

da União (CGU) passou a disponibilizar, a partir do mês de outubro de 2018, o [Painel Resolveu?](#). A ferramenta, que substitui a Sala das Ouvidorias, tem por objetivo reforçar a transparência das atividades de ouvidoria pública, bem como fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social. O Painel reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de simplificação) que órgãos e entidades federais, estaduais e municipais recebem, diariamente, pelo sistema e-Ouv e, permite pesquisar, examinar e comparar informações.

2. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

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

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são cadastradas no sistema e-Ouv, com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas dos cidadãos. As respostas geradas pelas manifestações também são registradas e encaminhadas através desse sistema. O e-Ouv é um sistema para registro de manifestações desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), órgão ligado ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. O objetivo do e-Ouv é integrar o sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e estabelecer um canal único para recebimento e encaminhamento de manifestações sobre políticas, serviços e conduta de agentes públicos de todo o Executivo Federal.

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

No semestre, além da participação em reuniões de comissões e de assuntos de gestão, a Ouvidoria manteve contato constante com as áreas e gestores, com intuito de dialogar a respeito do encaminhamento de demandas específicas, na busca de uma solução conjunta, estando presente num total de 36 reuniões.

Ainda nesse semestre, considerando o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, foi criado o Comitê Permanente de Desburocratização da Universidade, por meio da Portaria nº 1072 de 31 de agosto de 2018, sendo a Ouvidoria uma das áreas integrantes do referido Comitê.

As manifestações provenientes da Ouvidoria são recebidas e consideradas pela gestão da Universidade. Sempre que necessário, em casos de denúncias, a Ouvidoria encaminha toda a documentação ao Gabinete da Reitoria, para apuração dos fatos e tomada de providências. Além disso, para atendimento de solicitações de informação, o setor trata diretamente com as áreas objeto do pedido para que sejam fornecidas as informações solicitadas pelo cidadão. A gestão da UNIPAMPA, de um modo geral, procura utilizar as demandas encaminhadas como subsídio para a tomada de decisões.

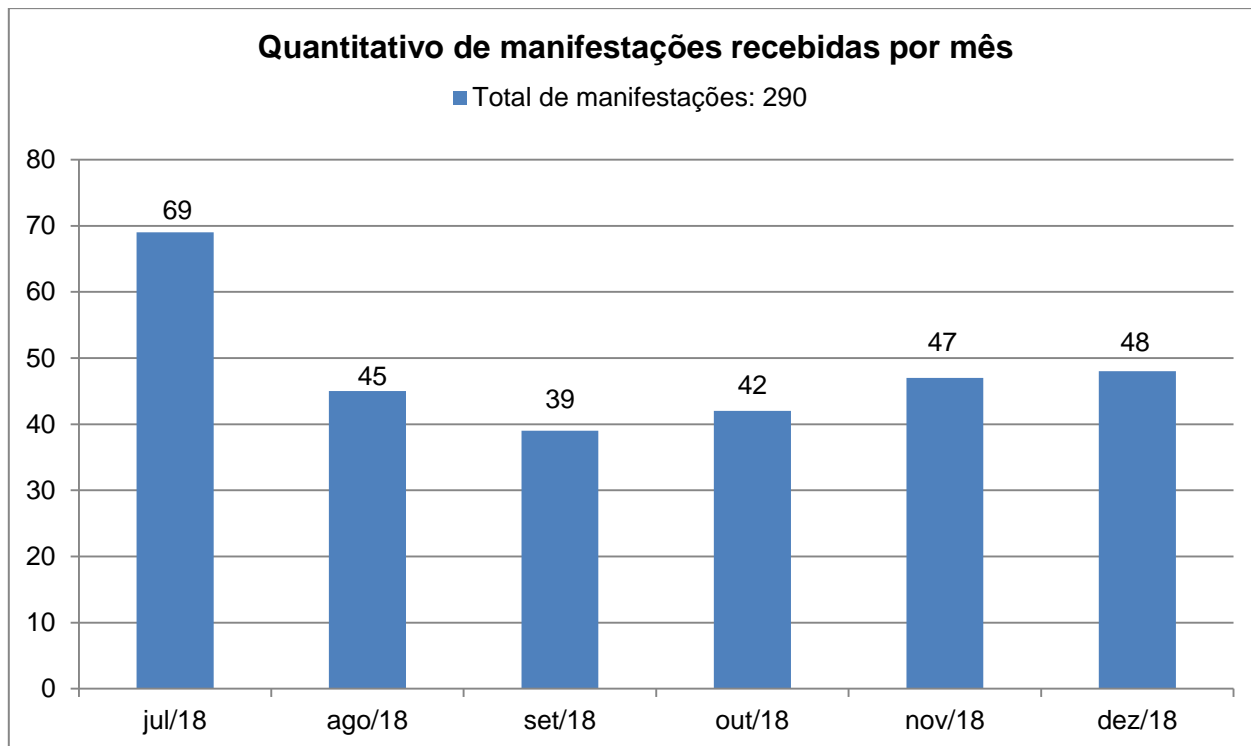
3 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018 foi de 290 (Figura 1), dessas 15 manifestações foram arquivadas pelos seguintes motivos: falta de clareza/insuficiência de dados (09); duplicidade de manifestação (03); perda de objeto (02) e manifestação imprópria/inadequada (01).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria (2018/2).



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

3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas no segundo semestre de 2018 estão classificadas em seis tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e comunicação (Figura 2). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com 39% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de dúvidas e questionamentos gerais sobre a Universidade. As demais manifestações são representadas por 22% de reclamações; 21% de elogios; 13% de comunicações; 4% de denúncias e 2% de sugestões.

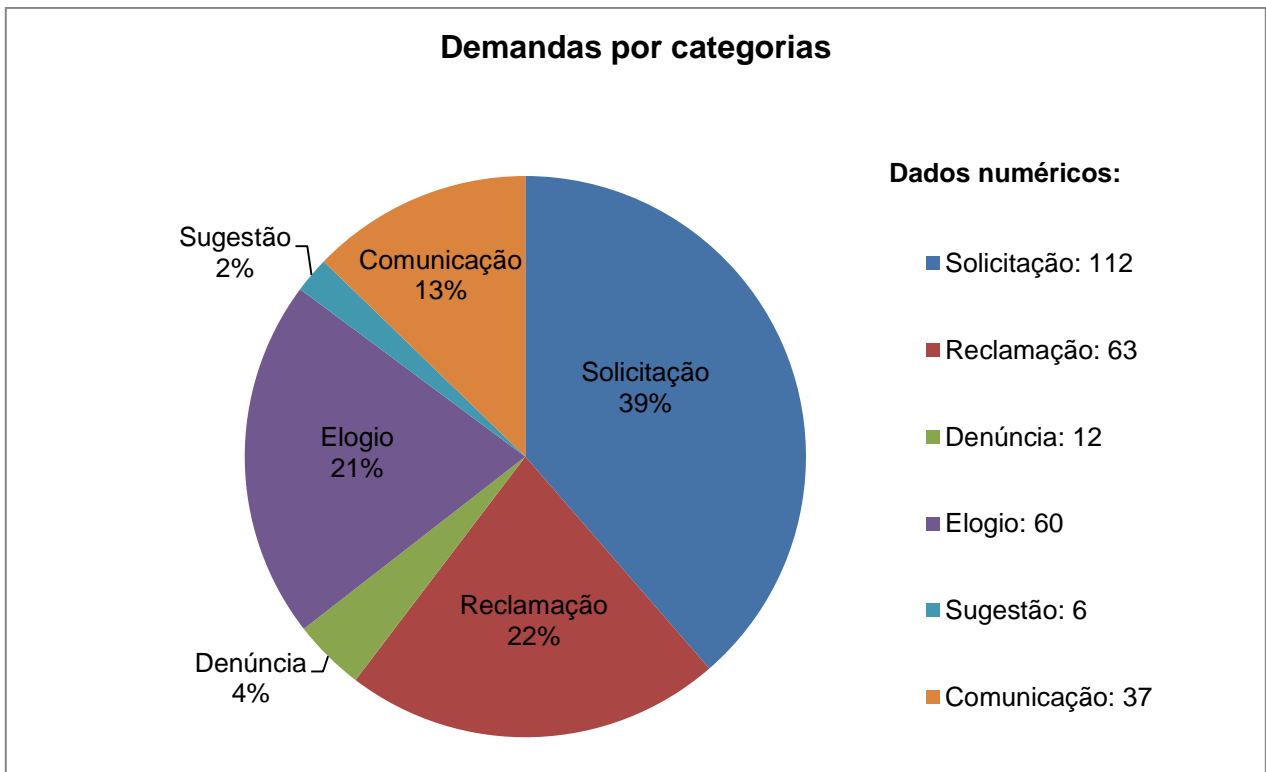
Evidencia-se um aumento no percentual de elogios em relação aos relatórios anteriores, os quais expressam um significativo grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos, sendo que grande parte dos elogios foram apresentados como forma de agradecimento pelas atividades desenvolvidas e atendimentos prestados por



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

determinados setores/unidades e respectivos agentes públicos. No semestre 2018/2, os quantitativos de reclamações (22%) e de elogios (21%) apresentam-se de forma quase equivalentes.

Figura 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria (2018/2).



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

3.2 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o registro de manifestações diretamente no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), representando 65% e, o envio de manifestações através de e-mail (32%). Evidencia-se que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 3). A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à

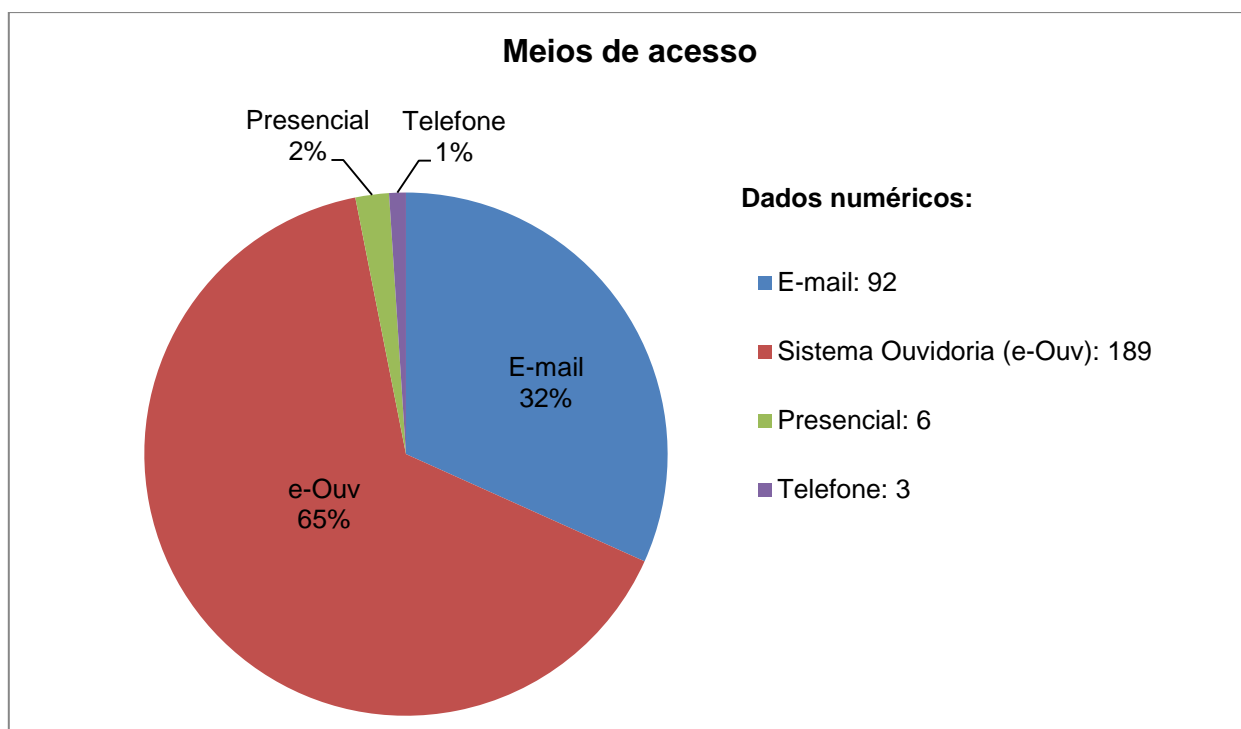


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Ouvidoria uma maior abrangência para o atendimento aos cidadãos.

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

Figura 3: Meios de acesso à Ouvidoria (2018/2).



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

3.3 TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO

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

Em relação à identificação do cidadão, a [Instrução Normativa Conjunta nº 01 da CRG/OGU, de 24 de junho de 2014](#) estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e especifica diretrizes para a reserva de identidade do



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

denunciante. A norma apresenta que, sempre que solicitado pelo manifestante, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas. Ainda, a [Resolução nº 40/2011](#) de Instalação da Ouvidoria da Universidade, estabelece que o setor recebe reclamações e denúncias anônimas e, protege o sigilo, sempre que solicitado, da identidade do interessado, nos casos de reclamações ou denúncias.

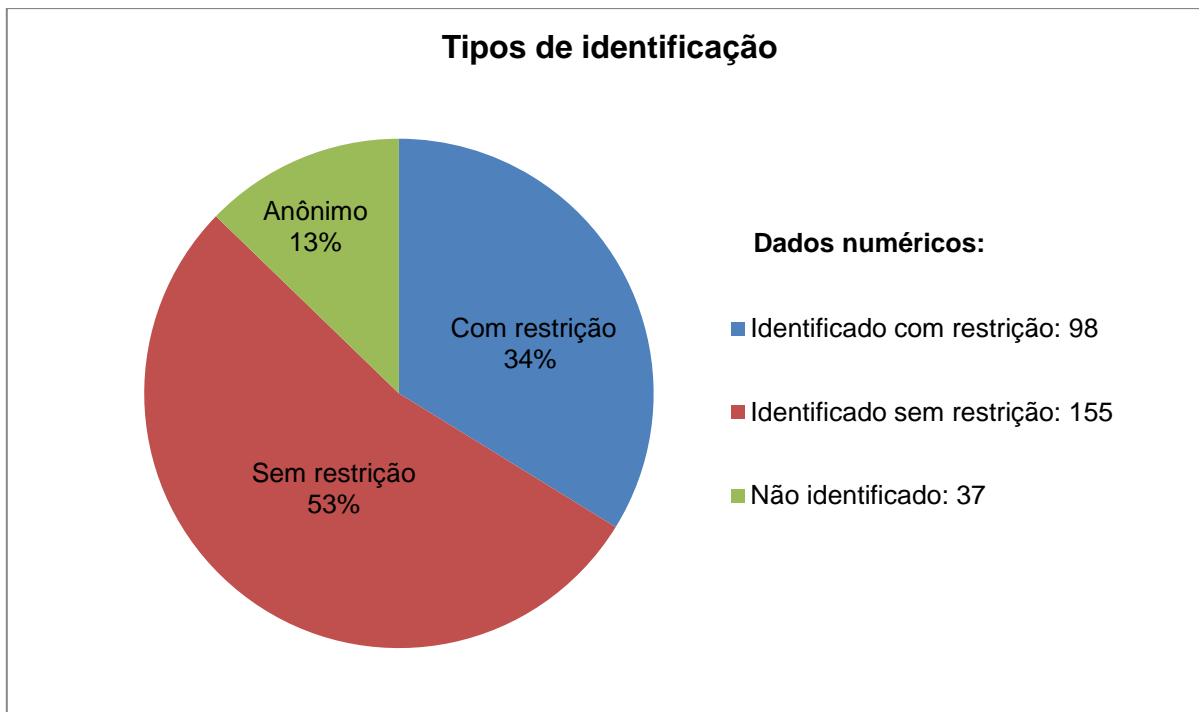
O sistema do e-Ouv possibilita ao cidadão registrar denúncias e reclamações de forma anônima. A partir do mês de junho de 2018, esses dois tipos de manifestações passaram a ser automaticamente reclassificadas pelo próprio sistema para a categoria comunicação. O cidadão que opta por realizar uma manifestação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

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018, a maioria das manifestações foram cadastradas sem pedido de restrição de identidade dos cidadãos (53%). As demais foram cadastradas com pedido de restrição de identidade dos cidadãos (34%) e as demandas anônimas quantificaram 13% do total das manifestações registradas, conforme ilustra a figura 4.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 4: Tipos de identificação.



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

3.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

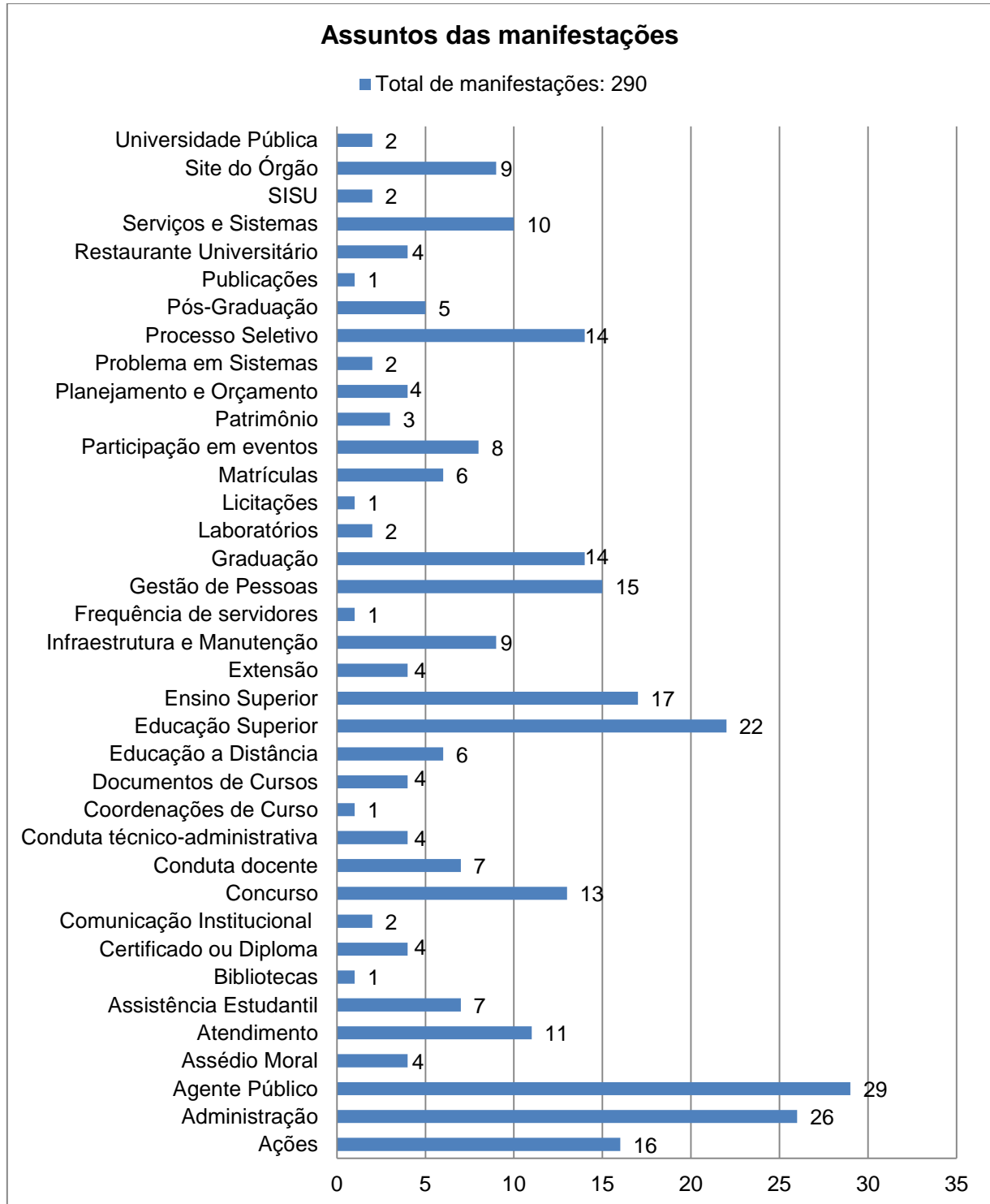
É importante destacar que as demandas dos assuntos recebidos pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas, eventos e publicações previstos no Calendário Acadêmico e, também, referentes a situações específicas de cada período.

A seguir, apresenta-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no segundo semestre de 2018 (Figura 5). Em seguida, tais manifestações são apresentadas em gráficos quantitativos específicos: solicitações (Figura 6), reclamações (Figura 7), denúncias (Figura 8), elogios (Figura 9), sugestões (Figura 10) e comunicações (Figura 11) referentes aos registros realizados no sistema e-Ouv. Observa-se que entre os assuntos mais demandados no semestre, destacam-se questões relacionadas aos agentes públicos e à administração da Universidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 5: Assuntos das manifestações.

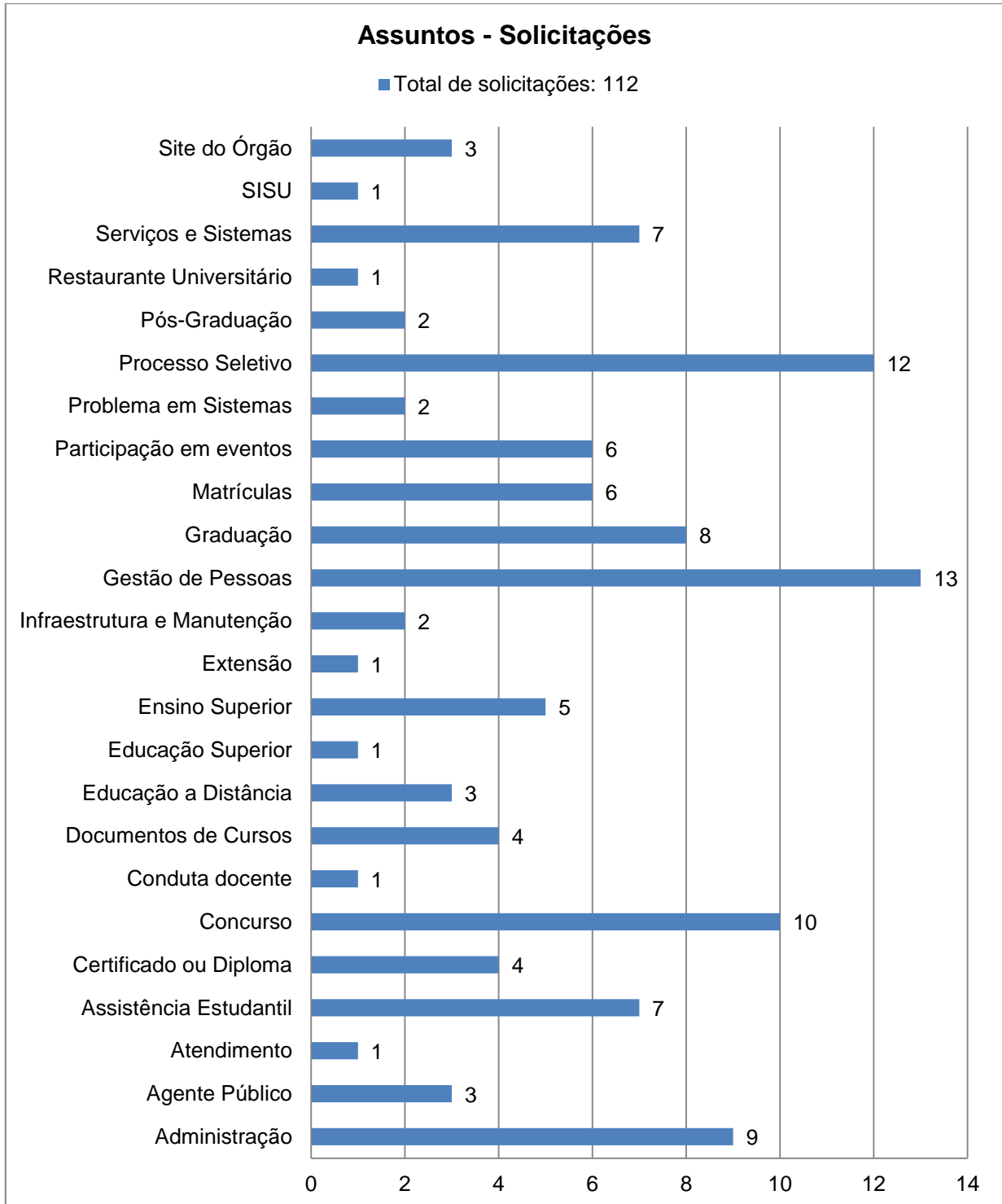


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 6: Assuntos - Solicitações.

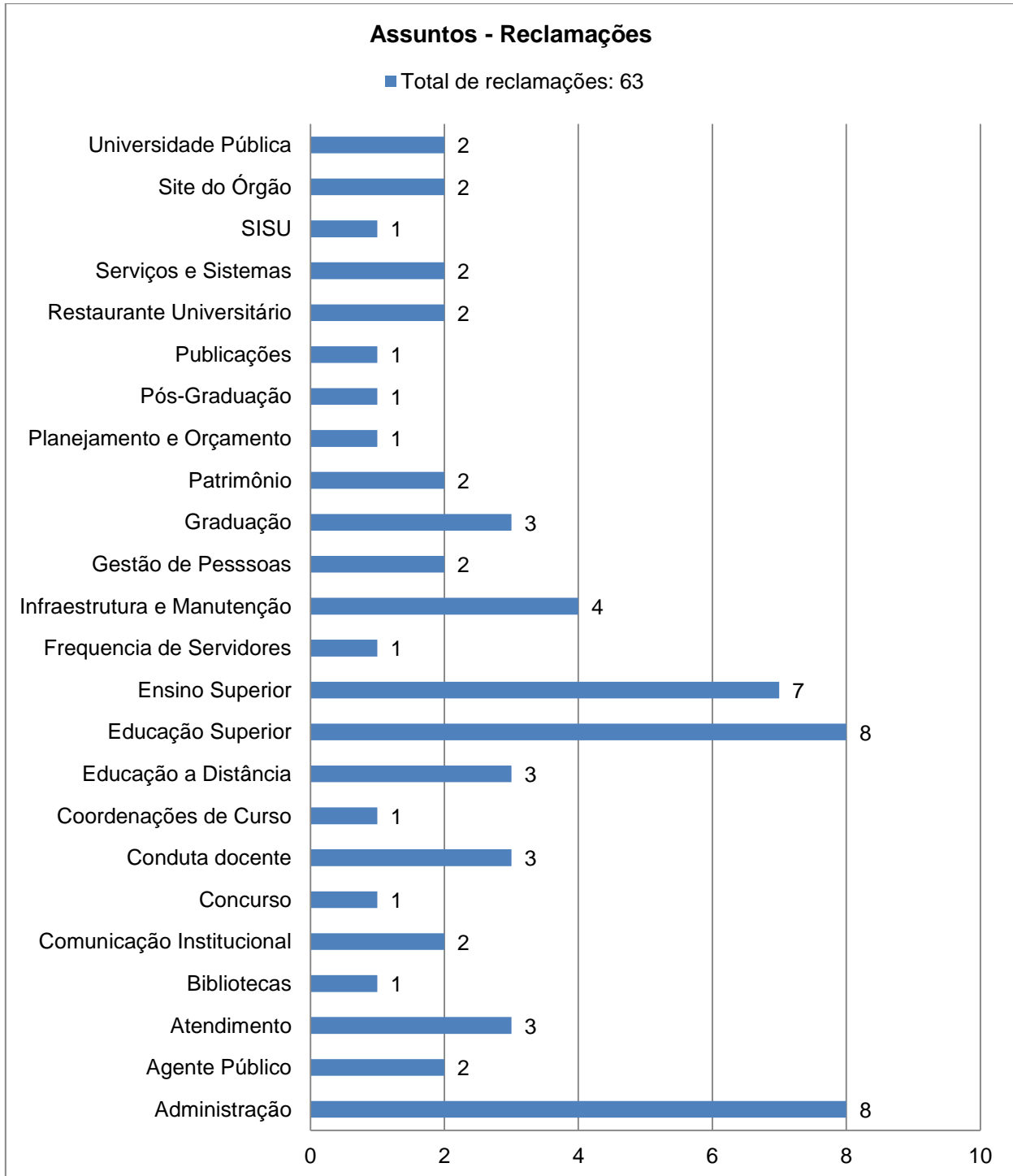


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 7: Assuntos - Reclamações.

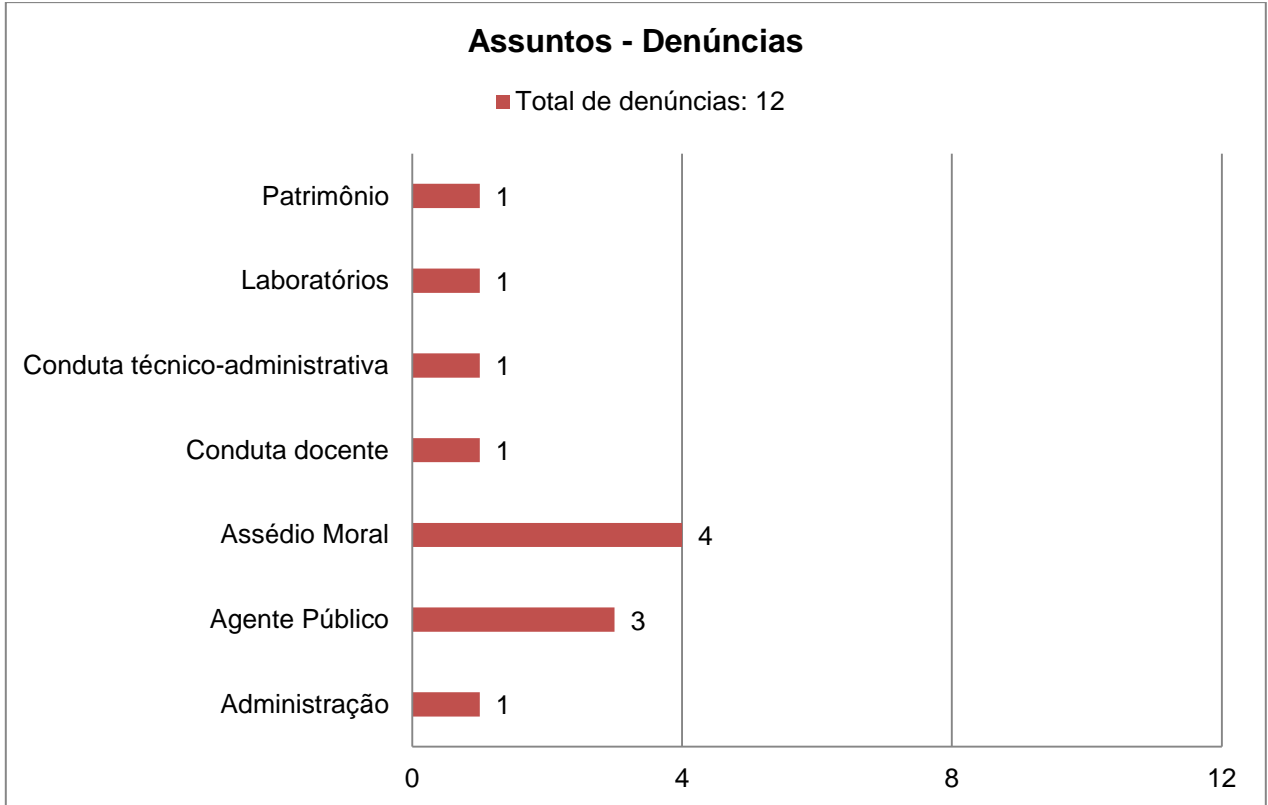


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 8: Assuntos - Denúncias.

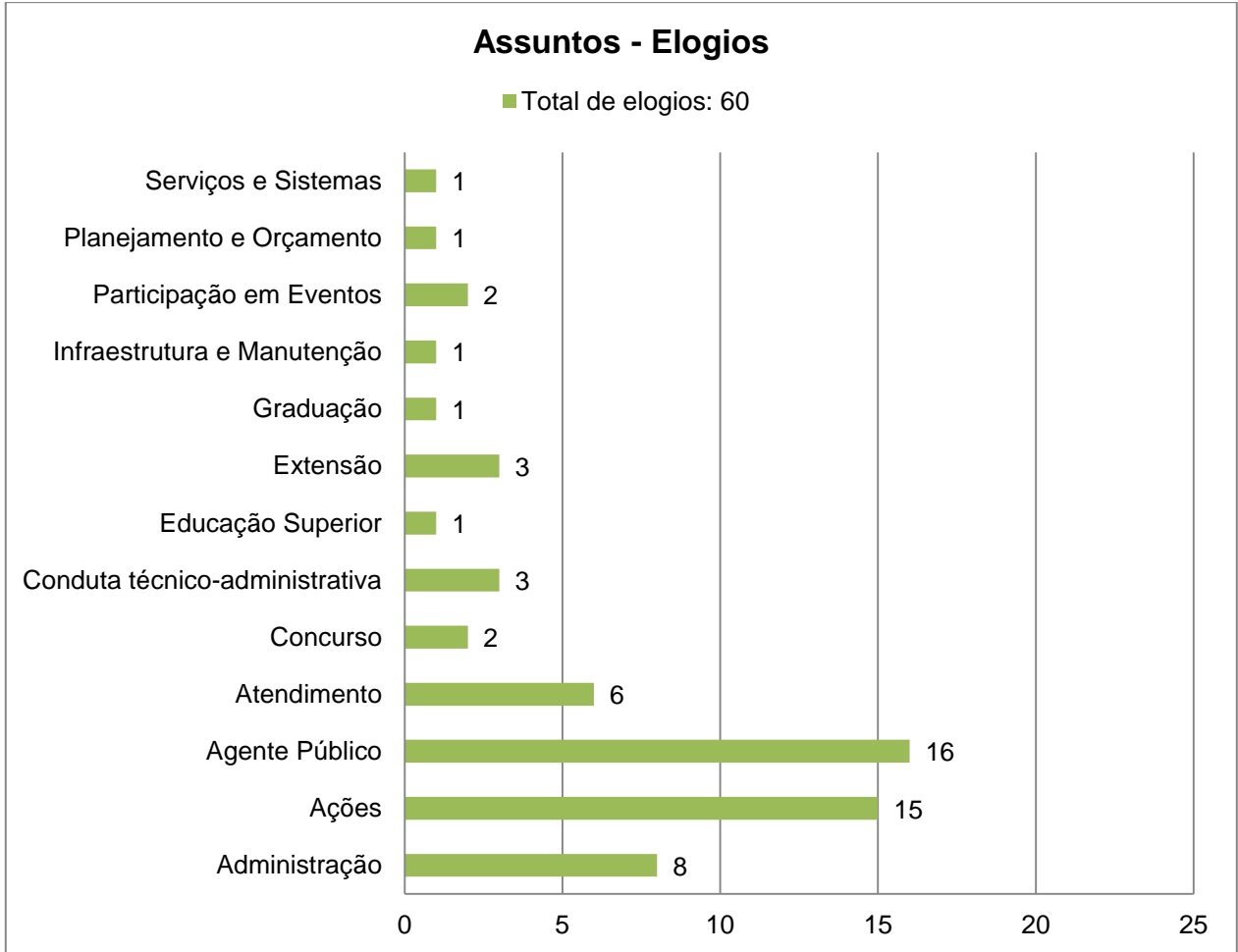


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 9: Assuntos - Elogios.

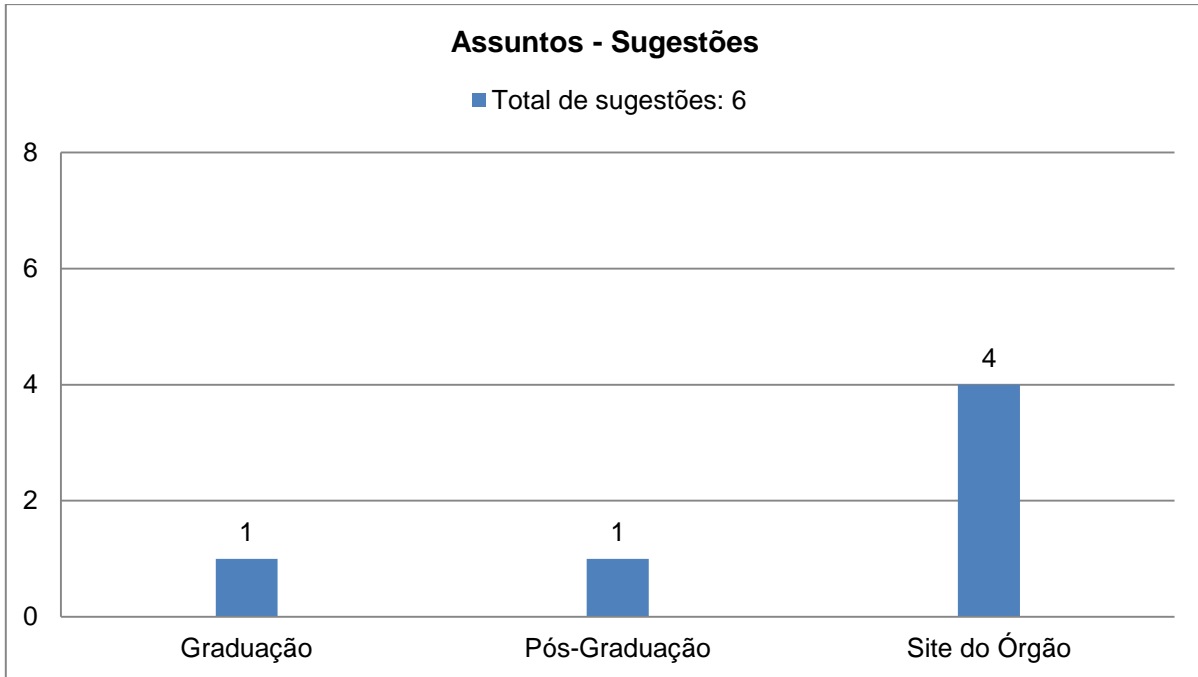


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 10: Assuntos – Sugestões

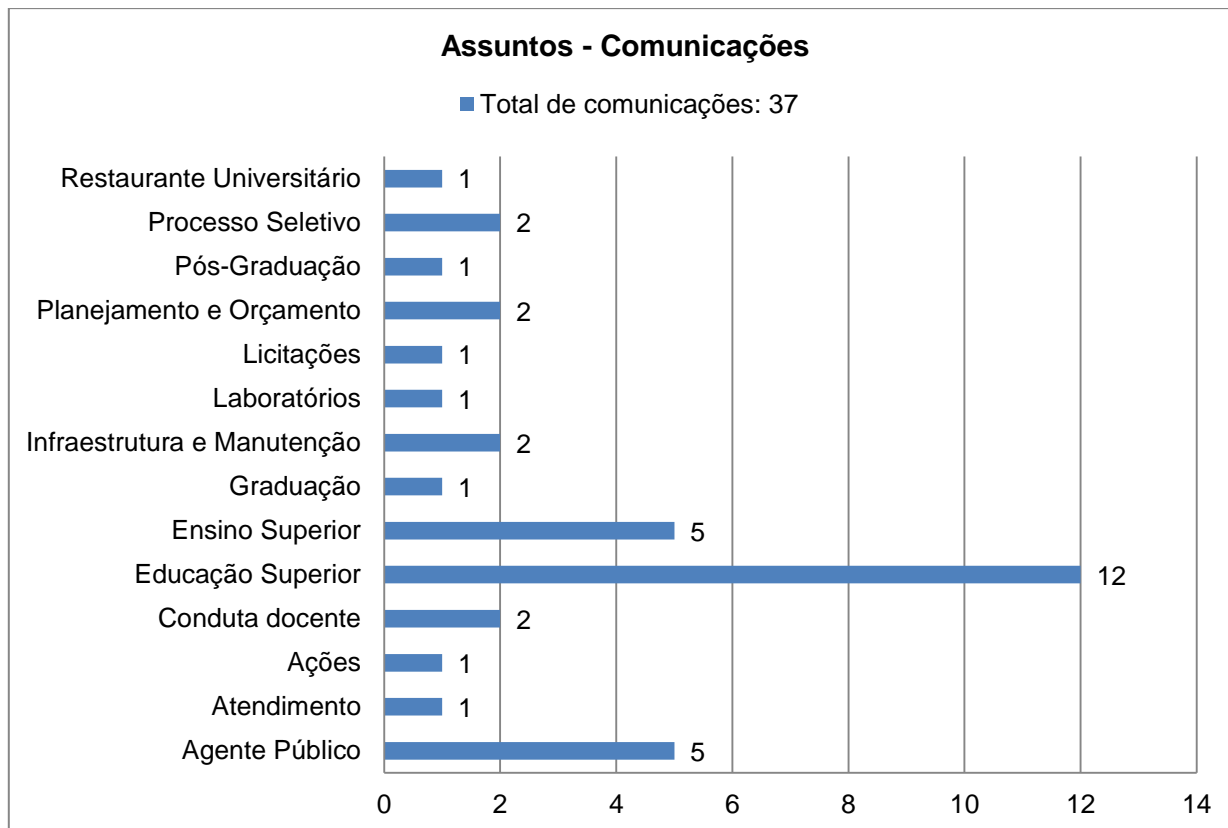


Fonte dos dados: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 11: Assuntos – Comunicações



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

3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

De acordo com informações disponíveis no [Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União](#), de forma geral, no período referente ao relatório, as manifestações foram atendidas em um prazo médio de 11,34 dias, o que se configura em uma média de tempo satisfatória no atendimento aos cidadãos, considerando os prazos previstos nas normativas, o que demonstra o comprometimento dos gestores e áreas/unidades da Universidade em atender às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

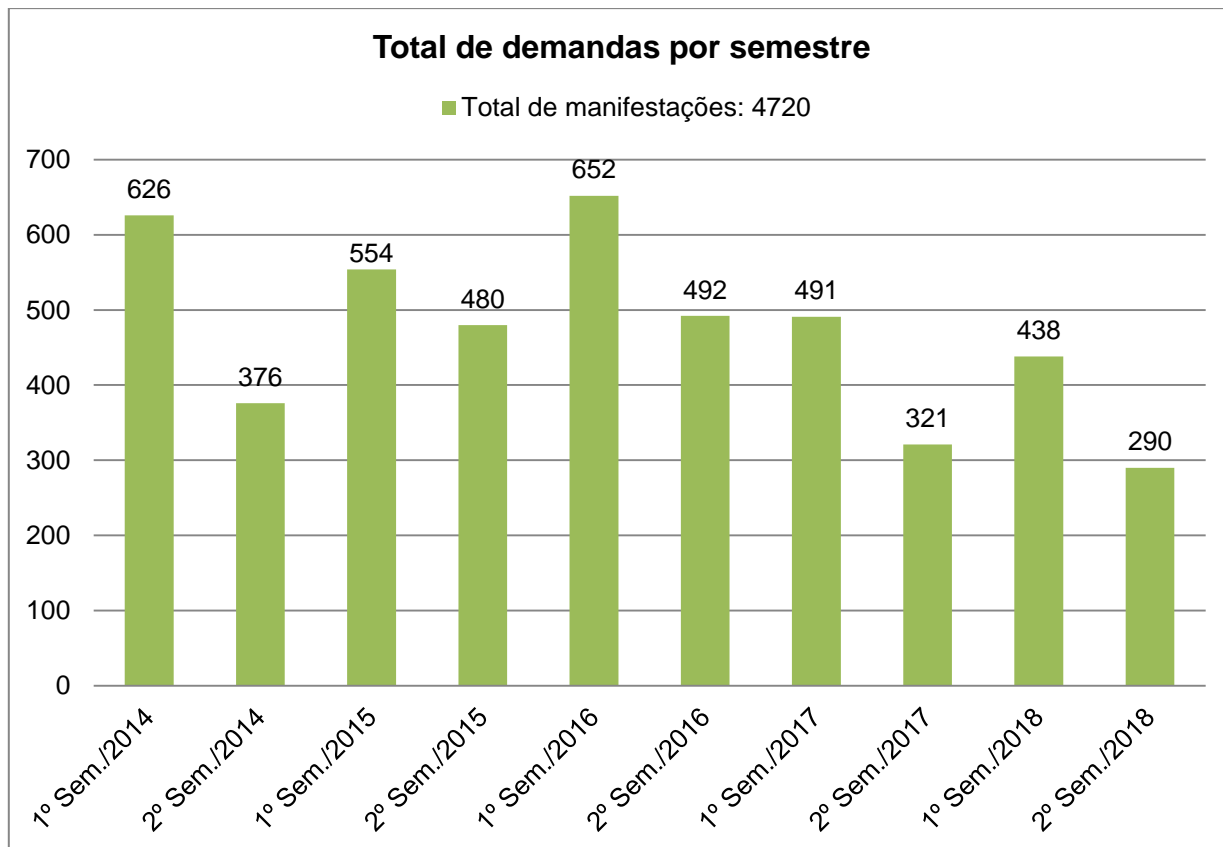
3.6 DEMANDAS POR SEMESTRES

Com intuito de disponibilizar um breve histórico comparativo de demandas recebidas por semestre pela Ouvidoria, apresenta-se o gráfico abaixo (Figura 12), que disponibiliza o quantitativo total de manifestações recebidas por semestre, desde o primeiro semestre de 2014 até o segundo semestre de 2018.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

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



Fonte dos dados: Ouvidoria UNIPAMPA.

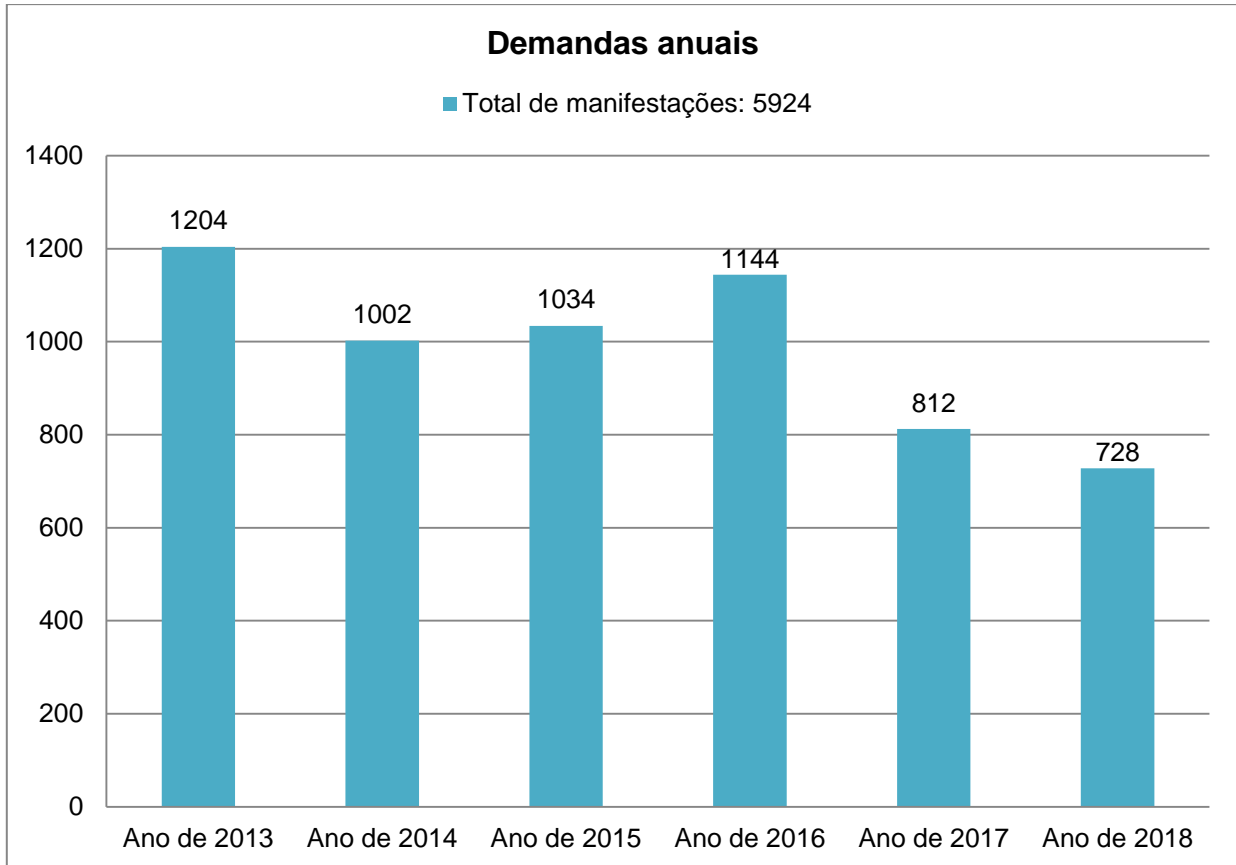
3.7 QUANTITATIVO DE DEMANDAS ANUAL

A seguir, apresenta-se o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria (Figura 13), desde o ano de 2013 até o ano de 2018.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

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



Fonte dos dados: Ouvidoria UNIPAMPA.

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

aos cidadãos.

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

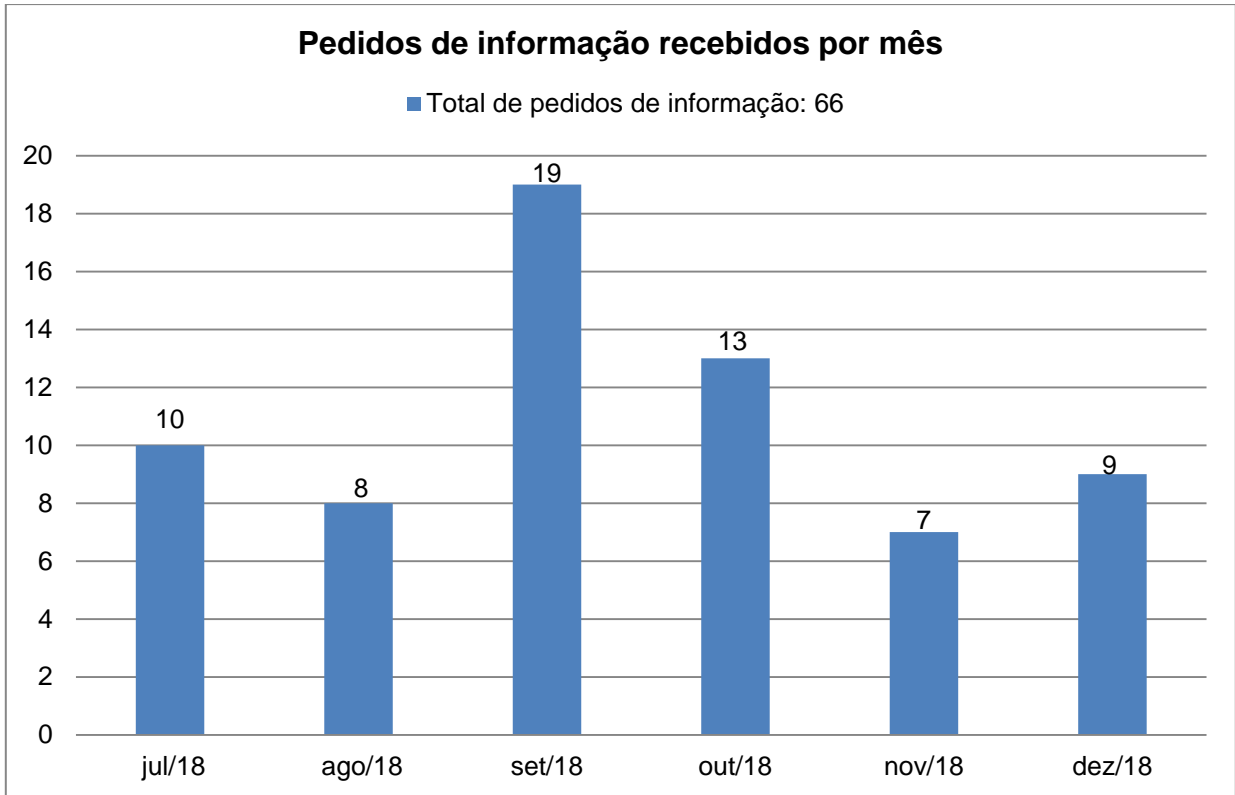
Antes mesmo da publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), os cidadãos tinham acesso às informações gerais que a Administração divulga no Portal da Transparência e em outros sites governamentais. A LAI contribui com a transparência dos serviços prestados e favorece os cidadãos na solicitação de acesso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

O SIC disponibiliza no sítio eletrônico do [Acesso à Informação](#) da Universidade [relatórios estatísticos anuais](#), gerados a partir do sistema do e-SIC, a respeito dos pedidos e recursos de acesso à informação direcionados à Universidade. Na figura 14 estão apresentados os dados mensais dos pedidos de acesso à informação registrados via e-SIC no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018 (66 pedidos de informação) e, na figura 15, está apresentado o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pelo SIC, desde o ano de 2012 até o ano de 2018 (644 pedidos de informação). Observa-se que de 2012 a 2018, o quantitativo anual de pedidos de acesso à informação tem aumentado consideravelmente, o que demonstra o aumento das demandas de atendimento do setor.



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

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

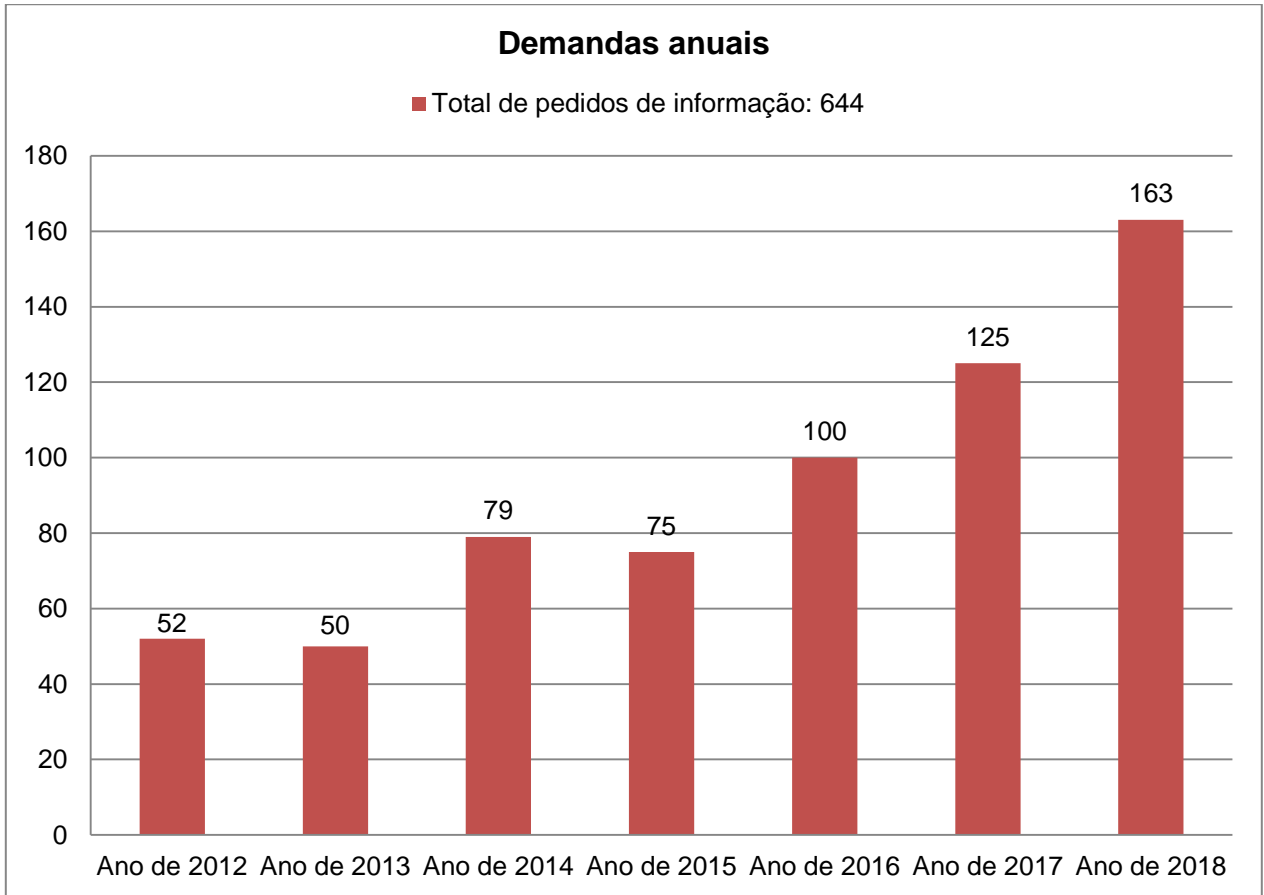


Fonte dos dados: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).



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

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



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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

5. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

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

- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no portal principal da Universidade e respectivos sites institucionais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, com intuito de elaborar as respostas aos cidadãos.

- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e às Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados às suas respectivas áreas e, principalmente, para realizar consulta a respeito das manifestações; recomendar providências e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos cidadãos.

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este relatório, apresentam-se algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do segundo semestre de 2018, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades Acadêmicas e Administrativas da UNIPAMPA devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

- Utilizar meios e formas diversas de comunicação interna com os servidores da Universidade, com intuito de mantê-los informados a respeito dos encaminhamentos adotados pela Administração quanto à aplicação de novas normativas e legislação vigente. Cita-se como exemplo a Instrução Normativa/SEGEP/MPDG nº 02/2018 de 12 de setembro de 2018, da qual decorrem questionamentos de servidores a respeito do cumprimento da legislação no âmbito da Universidade.
- Manter atualizado o Quadro de Referências dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação disponível na página da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), considerando a recorrência de busca dessas informações pelos cidadãos.
- Manter sempre atualizadas as informações constantes nas páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível.
- Promover, no âmbito das unidades acadêmicas e administrativas, atividades que contribuam no desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar conflitos entre docentes, técnico-administrativos e discentes, por meio de espaços que valorizem o diálogo na mediação de eventuais divergências.
- Orientar, no âmbito das unidades acadêmicas, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada Campus para a resolução de problemas específicos, conforme consta no Regimento Geral da UNIPAMPA, para que



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

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