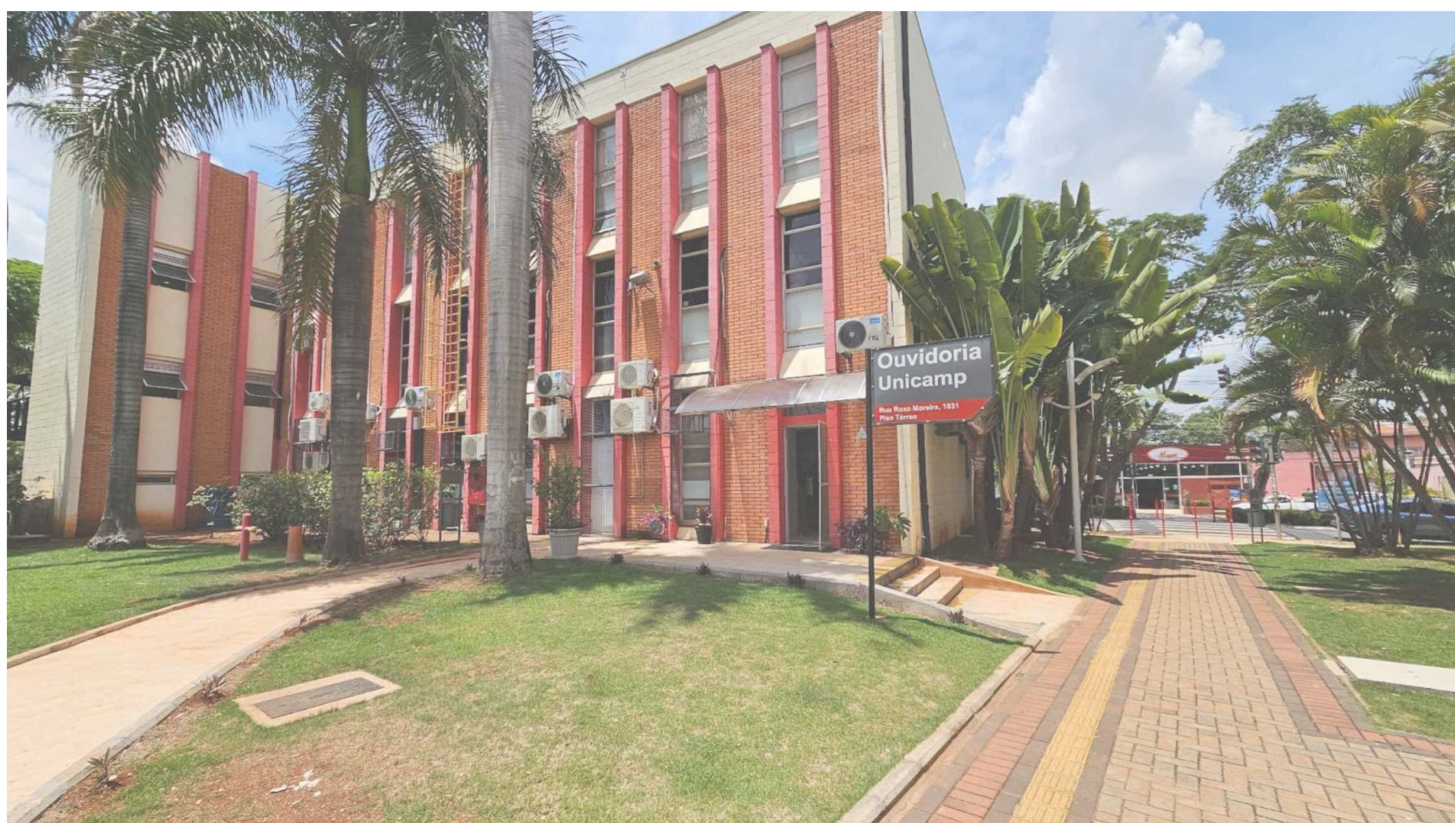


RELATÓRIO DE ATIVIDADES



OUVIDORIA GERAL Unicamp

2º Semestre 2025



ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL

2º SEMESTRE 2025

Coordenação:

Adilton Dorival Leite - Ouvidor-Geral

Apoio:

Érika Maria Rodrigues de Castro - Assistente Técnica

Unicamp, janeiro de 2026.



Universidade Estadual de Campinas - Unicamp

Reitor

Prof. Dr. Paulo Cesar Montagner

Coordenador-Geral da Universidade

Prof. Dr. Fernando Antonio Santos Coelho

Pró-Reitor de Desenvolvimento Universitário

Prof. Dr. Fernando Sarti

Pró-Reitor de Extensão, Esporte e Cultura

Prof^a. Dr^a. Sylvia Helena Furegatti

Pró-Reitor de Graduação

Prof^a. Dr^a. Mônica Alonso Cotta

Pró-Reitora de Pós-Graduação

Prof^a Dr^a. Cláudia Vianna Maurer Morelli

Pró-Reitora de Pesquisa

Prof^a. Dr^a. Ana Maria Frattini Fileti

Chefe de Gabinete

Prof. Dr. Osvaldir Pereira Taranto

Chefe de Gabinete Adjunto

Prof. Dr. Zigomar Menezes de Souza

Ouvidor Geral

Adilton Dorival Leite

ÍNDICE

1. Introdução.....	6
2. Histórico.....	6
3. Missão.....	6
4. Estrutura e Funcionamento.....	7
5. Atribuições da Ouvidoria-Geral.....	8
5.1 Acolhimento e garantia de acesso aos canais de manifestação.....	8
5.2 Orientação ao usuário e promoção do direito à informação.....	8
5.3 Recebimento, registro, classificação e tratamento das manifestações....	8
5.4 Mediação e resolução administrativa de conflitos.....	8
5.5 Facilitação processual e articulação institucional.....	9
5.6 Sigilo, proteção de dados pessoais e proteção ao denunciante.....	9
5.7 Produção de informações, análise de dados e inteligência institucional..	9
5.8 Promoção da cultura de consenso e da melhoria contínua dos serviços públicos.....	9
5.9 Proposição de melhorias institucionais e aperfeiçoamento normativo....	9
5.10 Transparência, acompanhamento das manifestações e fortalecimento do controle social.....	10
6. Transparência Ativa e Melhoria Contínua como Eixos Estruturantes.....	10
6.1 Ações Implementadas.....	10
6.2 Resultados Alcançados.....	11
7. Transparência Ativa e Melhoria Contínua – Reestruturação do Sistema de Classificação das Manifestações.....	17
7.1 Objetivo da Reestruturação.....	18
7.2 Alinhamento Normativo.....	18
7.3 Estrutura de Classificação – Temas Gerais.....	18
7.4 Metodologia de Revisão dos Temas Específicos.....	19
7.5 Organização dos Temas Específicos.....	19
7.6 Resultados Alcançados.....	20
8. Modernização do Sistema Solicita e Aperfeiçoamento da Governança da Ouvidoria Geral.....	21
8.1 Objetivos.....	21
8.2 Aperfeiçoamento dos Mecanismos de Registro e Proteção ao Usuário	21
8.3 Otimização dos Fluxos Internos e Eficiência Operacional.....	22
8.4 Inteligência de Dados e Monitoramento Gerencial.....	22
8.5 Estabilidade, Rastreabilidade e Confiabilidade do Sistema.....	23
9. Ações de Transparência, Orientação ao Usuário e Proteção ao Denunciante.....	24
9.1 Orientação ao Usuário e Qualificação das Manifestações.....	24
9.2 Proteção ao Denunciante e Prevenção de Retaliação.....	24

9.3 Conformidade Normativa e Proteção de Dados Pessoais.....	25
9.4 Capacitação da Equipe de Ouvidoria.....	25
10. Panorama Técnico da Ouvidoria-Geral (2º Semestre de 2025).....	26
10.1 Tempo Médio de Resposta.....	26
10.2 Manifestações por Tema Geral.....	29
10.3 Manifestações por Tema Específico.....	31
10.4 Indicadores de Maior Incidência: Saúde e Atendimento Hospitalar.....	32
10.5 Atribuições do Modelo em Rede.....	32
10.6 Resultados Alcançados em 2025.....	32
10.7 Ações Implementadas e Impactos.....	33
10.8 Recomendações de Aperfeiçoamento.....	33
10.9 Outros Indicadores Temáticos Relevantes.....	33
10.9.1 Mobilidade e Logística.....	33
10.9.2 Integridade Institucional e Proteção ao Denunciante.....	33
10.9.3 Vida Funcional e Suporte Consultivo.....	34
10.9.4 Conclusão da Análise Temática.....	34
10.10 Manifestação por Assunto.....	34
10.11 Situação das Manifestações.....	37
10.12. Classificação por Tipo de Manifestação.....	39
10.13 Análise de Manifestações: Anonimato vs. Sigilo.....	41
10.14 Classificação de Manifestação por Sexo.....	44
10.15 Classificação de Manifestação por Raça/Cor.....	46
10.16 Classificação de Manifestação por Ocupação.....	48
10.17 Classificação de Manifestação por Formação Acadêmica.....	50
10.18 Meios de Contato utilizados.....	53
10.19 Unidade com Maior Número de Manifestações Registradas.....	56
10.20 Quantidade de Encaminhamentos Registrados.....	59
11. Fragilidades Identificadas e Medidas Corretivas Implementadas.....	62
12. Produção de Inteligência de Dados e Recomendações Institucionais da Ouvidoria Geral – 2º Semestre de 2025.....	64
12.1 Integração com Indicadores e Resultados Gerenciais.....	64
13. Considerações Finais.....	65

1. Introdução

O presente relatório apresenta um panorama detalhado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) no segundo semestre de 2025. O documento consolida as ações de modernização administrativa e tecnológica empreendidas ao longo do período, em estrita conformidade com a Lei nº 10.294/1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário de serviços públicos do Estado de São Paulo, bem como com o Decreto nº 60.399/2014, que regulamenta o funcionamento das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública estadual. Esse período caracteriza-se pela maturidade dos processos institucionais e pelo fortalecimento da transparência ativa.

2. Histórico

O serviço de Ouvidoria da Unicamp foi instituído pela Deliberação CAD-A-3, de 13 de junho de 2003. Sua atuação observa as disposições do Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, do Estado de São Paulo, que regulamenta a composição e estabelece as competências das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

Ao longo de 2025, essa trajetória institucional foi fortalecida pela plena incorporação dos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como pelo aprimoramento dos mecanismos de proteção ao denunciante.

3. Missão

O processo de trabalho da Ouvidoria Geral compreende o recebimento das manifestações dos usuários, sua análise técnica, a orientação aos manifestantes quando necessário, o encaminhamento às unidades competentes para tratamento ou apuração, a elaboração da resposta ao usuário e, por fim, a conclusão da manifestação no Sistema.

As manifestações constituem instrumento institucional de escuta qualificada, permitindo ao usuário expressar dúvidas, solicitações, reclamações, denúncias,

sugestões, elogios e avaliações acerca dos serviços e atendimentos prestados pela Universidade.

As manifestações recebidas são classificadas nas seguintes tipologias: reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação.

4. Estrutura e Funcionamento

A Ouvidoria Geral integra o sistema de governança institucional como instância de escuta, controle social e aprimoramento da gestão pública. Mantém sua sede na Rua Roxo Moreira, nº 1.831, piso térreo, Cidade Universitária “Zeferino Vaz”, Barão Geraldo, Campinas/SP, CEP 13083-592, realizando atendimentos de forma presencial, telefônica e eletrônica.

No segundo semestre de 2025, o sistema informatizado de ouvidoria consolidou-se como o principal canal de recebimento das manifestações, em consonância com as diretrizes de transformação digital e de fortalecimento dos controles internos. O sistema contempla fluxos automatizados, mecanismos de rastreabilidade e recursos de proteção à identidade do usuário, contribuindo para a segurança da informação e para a integridade do processo.

As manifestações são registradas por meio do formulário oficial disponível em: https://solicita.dados.unicamp.br/ouvidoria/registrar_manifestacao/.

Em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.294/1999, com o Decreto nº 60.399/2014 e com os princípios da administração pública, a Ouvidoria adota procedimentos formalizados, padronizados e auditáveis para o recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações. Esses procedimentos asseguram o sigilo das informações, a proteção dos dados pessoais, a motivação dos atos administrativos e o respeito integral aos direitos dos usuários, contribuindo para a transparência, a conformidade normativa e o fortalecimento da governança universitária.

5. Atribuições da Ouvidoria-Geral

Em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), com a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, do Estado de São Paulo, bem como com as diretrizes do sistema de Ouvidorias, a Ouvidoria-Geral da Universidade Estadual de Campinas exerce as seguintes atribuições institucionais:

5.1 Acolhimento e garantia de acesso aos canais de manifestação

Assegurar a existência, a divulgação e o adequado funcionamento de canais acessíveis, inclusivos e eficientes para o recebimento de manifestações, garantindo atendimento humanizado, imparcial, respeitoso e orientado à centralidade no usuário, nos termos dos arts. 5º e 6º da Lei nº 13.460/2017.

5.2 Orientação ao usuário e promoção do direito à informação

Prestar orientação clara, tempestiva e qualificada a servidores, estudantes e à comunidade externa acerca de procedimentos institucionais, fluxos administrativos e da tramitação das manifestações, em consonância com o art. 6º, incisos III e IV, da Lei nº 13.460/2017.

5.3 Recebimento, registro, classificação e tratamento das manifestações

Receber, registrar, classificar, analisar e encaminhar manifestações às unidades competentes, acompanhando sua tramitação até a apresentação de resposta conclusiva, observados os prazos legais e os princípios da eficiência e da razoabilidade, nos termos do art. 9º da Lei nº 13.460/2017 e do art. 7º da Lei nº 10.294/1999.

5.4 Mediação e resolução administrativa de conflitos

Atuar como instância de mediação administrativa na busca de soluções para conflitos de natureza acadêmica ou administrativa, fundamentando suas ações nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme previsto no art. 6º, inciso V, da Lei nº 13.460/2017.

5.5 Facilitação processual e articulação institucional

Contribuir para a superação de entraves em processos jurídico-administrativos que apresentem morosidade, omissão ou insuficiência de atuação, mediante articulação institucional, respeitados os limites de competência da Ouvidoria, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.492/2018.

5.6 Sigilo, proteção de dados pessoais e proteção ao denunciante

Assegurar o sigilo das informações e a proteção da identidade dos envolvidos, especialmente nos casos de denúncia, adotando medidas técnicas e administrativas compatíveis com a legislação de proteção de dados pessoais, em observância à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e ao art. 7º da Lei nº 10.294/1999.

5.7 Produção de informações, análise de dados e inteligência institucional

Manter registros sistematizados e promover a análise de dados e indicadores relativos às manifestações recebidas e às providências adotadas, com vistas ao fornecimento de subsídios técnicos para o aprimoramento da gestão universitária, o monitoramento de políticas públicas e a tomada de decisão estratégica, nos termos do art. 14 da Lei nº 13.460/2017.

5.8 Promoção da cultura de consenso e da melhoria contínua dos serviços públicos

Estimular o diálogo institucional, acolher críticas, reclamações, sugestões e elogios, e atuar de forma propositiva para a correção de práticas inadequadas, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados pela Universidade, conforme art. 6º, inciso V, da Lei nº 13.460/2017.

5.9 Proposição de melhorias institucionais e aperfeiçoamento normativo

Recomendar à Administração Superior a revisão de normas, rotinas e procedimentos administrativos ou acadêmicos identificados como causas recorrentes de manifestações, com vistas ao aperfeiçoamento da governança e



UNICAMP



da eficiência institucional, nos termos do art. 13, inciso II, do Decreto nº 9.492/2018.

5.10 Transparência, acompanhamento das manifestações e fortalecimento do controle social

Garantir o acompanhamento das manifestações pelos usuários e o fornecimento de respostas claras, objetivas e fundamentadas, promovendo a transparência ativa, a accountability institucional e o fortalecimento do controle social, em consonância com o art. 6º, inciso VI, e o art. 10 da Lei nº 13.460/2017.

6. Transparência Ativa e Melhoria Contínua como Eixos Estruturantes

No período de referência, a atuação da Ouvidoria Geral foi orientada pelas diretrizes de transparência ativa, centralidade no usuário e melhoria contínua dos processos, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.460/2017 e as orientações da CGU/CGE. Tais diretrizes visam fortalecer o acesso à informação, qualificar o relacionamento com o cidadão e aprimorar a governança institucional.

6.1 Ações Implementadas

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria Geral consolidou as ações iniciadas no período anterior, com foco no amadurecimento dos processos internos e na otimização da interface com o cidadão. Foram implementadas melhorias no site institucional, com vistas à ampliação dos níveis de acessibilidade, clareza e usabilidade, facilitando a navegação e o acesso aos principais serviços oferecidos, **especialmente:**

- Fale com a Ouvidoria;
- Atendimento.

Adicionalmente, no eixo da transparência ativa, foi ampliada a biblioteca de conteúdos educativos e intensificada a divulgação sistemática das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral, fortalecendo a comunicação institucional e a prestação de contas à comunidade universitária.

6.2 Resultados Alcançados

As ações implementadas contribuíram para o aprimoramento da experiência do usuário, para a qualificação do fluxo de entrada das manifestações e para o fortalecimento da transparência institucional. A ampliação do acesso a informações claras e orientativas favoreceu a redução de registros inadequados, otimizou a triagem das demandas e reforçou o papel da Ouvidoria Geral como instância de orientação, escuta qualificada e indução de melhorias contínuas no âmbito da Universidade.



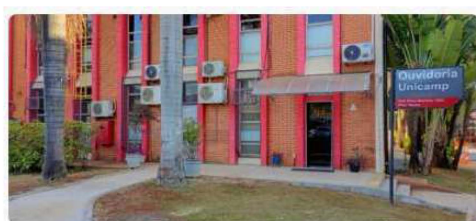
Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/06/24/ouvidoria-geral-da-unicamp-e-ouvidoria-do-hc-debatem-integracao-e-melhoria-de-processos/>



Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/07/02/ouvidoria-e-controladoria-fortalecem-canais-de-comunicacao-e-transparencia/>



Notícias

Ouvidoria Geral da Unicamp e Prefeitura Universitária unem forças por Acessibilidade

A Ouvidoria Geral da Unicamp, em parceria estratégica com a [...]

07 JUL 2025



Notícias

Unicamp denuncia uso indevido de seu nome em propaganda de produto contra gastrite e refluxo

Empresa anunciava de forma enganosa que medicamento teria sido desenvolvido [...]

08 JUL 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/07/07/ouvidoria-geral-da-unicamp-e-prefeitura-universitaria-unem-forcas-por-cessibilidade/>



Notícias

Campanha de apoio aos Terceirizados da Unicamp

Esta campanha faz parte das ações do Projeto de Integração [...]

08 JUL 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/07/08/unicamp-denuncia-uso-indevido-de-seu-nome-em-propaganda-de-produto-contragastrite-e-refluxo/>



Notícias

III Seminário e I Congresso Internacional de Mediação em Ambiente Universitário da Unicamp

A Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) se prepara para receber [...]

11 JUL 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/07/08/campanha-de-apoio-aos-terceirizados-da-unicamp/>

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/07/11/iii-seminario-e-i-congresso-internacional-de-mediacao-em-ambiente-universitario-da-unicamp/>



Notícias

Ouvidorias da Unicamp participam de Seminário Internacional sobre Pesquisa e Inovação na FAPESP

Representantes das Ouvidorias da Unicamp estiveram presentes no importante evento [...]

11 JUL 2025



Notícias

Ouvidoria da Unicamp marca presença na 20ª Edição da UPA

A Ouvidoria Geral da Unicamp, com a participação das Ouvidorias [...]

28 JUL 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/07/11/ouvidorias-da-unicamp-participam-de-seminario-internacional-sobre-pesquisa-e-inovacao-na-fapesp/>

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/07/28/ouvidoria-da-unicamp-marca-presenca-na-20a-edicao-da-upa/>



Rede Nacional de Ouvidorias
Renov

Notícias

Ouvidoria Geral da Unicamp adere à Rede Nacional de Ouvidorias

A Ouvidoria Geral da Unicamp, a partir de 12 de [...]

20 AGO 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/08/20/ouvidoria-geral-da-unicamp-adere-a-rede-nacional-de-ouvidorias/>



Notícias

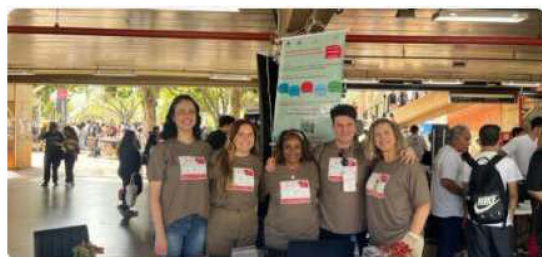
Ouvidoria Geral da Unicamp participa de debate de ações no combate à violência contra a mulhe...

A Ouvidoria Geral da Unicamp participou, em São Paulo, de [...]

22 AGO 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/08/22/ouvidoria-geral-da-unicamp-participa-de-debate-de-acoes-no-combate-a-violencia-contra-a-mulher-em-evento-do-tce/>



Notícias

Ouvidorias da Unicamp marcam presença na UPA 2025

No ano em que completa duas décadas, o Programa Unicamp [...]

25 AGO 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/08/25/ouvidorias-da-unicamp-marcam-presenca-na-upa-2025/>



Notícias

VI Encontro Ouvidorias do Poder Executivo debaterá proteção ao denunciante e tratamento de dado...

O evento tem como público-alvo agentes públicos da Administração Direta [...]

08 SET 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/09/08/vi-encontro-ouvidorias-do-poder-executivo-debatera-protecao-ao-denunciante-e-tratamento-de-dados-pessoais-no-poder-publico/>



Notícias

XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores

3, 4 e 5 de Novembro de 2025 XXVIII CONGRESSO [...]

10 SET 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/09/10/xxviii-congresso-brasileiro-de-ouvidores-a-evolucao-das-ouvidorias-a-constante-atualizacao-com-foco-nas-necessidades-do-cidadao-e-inovacao-para-atender-os-desafios-da-sociedade/>



Notícias

Ouvidoria Geral da Unicamp participa de capacitação sobre LGPD e Governança de Dados

A Ouvidoria Geral da Unicamp participou do webinar "Governança de [...]"

10 SET 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/09/10/ouvidoria-geral-da-unicamp-participa-de-capacitacao-sobre-lgpd-e-governanca-de-dados/>



Notícias

Ouvidorias da Unicamp participam de encontro sobre transparência e combate à corrupção

Evento debateu tratamento de denúncias, proteção de dados pessoais e [...]

18 SET 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/09/18/ouvidorias-da-unicamp-participam-de-encontro-sobre-transparencia-e-combate-a-corrupcao/>



Notícias

Empresa faz uso indevido do nome da Universidade em propaganda comercial

A C4 Científica Brazil Importação e Exportação Ltda já foi [...]

06 OUT 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/10/06/empresa-faz-uso-indevido-do-nome-da-universidade-em-propaganda-comercial/>



Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/10/14/ii-seminario-nacional-de-ouvidorias/>



Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/10/20/ouvidoria-geral-da-unicamp-participa-do-ii-seminario-nacional-de-ouvidorias-publicas-de-2025/>



Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/10/29/ouvidoria-geral-da-unicamp-aprofunda-conhecimentos-em-protecao-ao-denunciante/>



Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/11/03/estamos-iniciando-mais-uma-semana-e-com-ela-vem-mais-uma-edicao-da-conexao-renouv-que-tal-conferir-juntos-o-que-esta-em-movimento-por-aqui/>



Notícias

Ouvidorias da Unicamp em destaque: Participação no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores...

A Ouvidoria-Geral da Unicamp e as Ouvidorias Locais do HC [...]

05 NOV 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/11/05/ouvidorias-da-unicamp-em-destaque-participacao-no-xxviii-congresso-brasileiro-de-ouvidores-em-sao-paulo/>



Notícias

Ouvidoria Geral da Unicamp aprimora conhecimento em Proteção de Dados Pessoais

Treinamento, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, [...]

10 NOV 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/11/10/ouvidoria-geral-da-unicamp-aprimora-conhecimento-em-protecao-de-dados-pessoais/>



Notícias

Prezada comunidade acadêmica e cidadãos

Ao encerrarmos mais um ciclo, a Ouvidoria Geral da Unicamp [...]

28 NOV 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/11/28/prezada-comunidade-academica-e-cidadaos/>



Notícias

Ouvidoria Geral da UNICAMP lança Cartilha de Proteção ao Denunciante para reforçar Integridade e...

A Ouvidoria Geral da Unicamp, sob a liderança do Ouvidor-Geral [...]

05 DEZ 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/12/05/ouvidoria-geral-da-unicamp-lanca-cartilha-de-protecao-ao-denunciante-para-reforcar-integridade-e-transparencia/>



Notícias

Ouvidoria Geral da UNICAMP lança Cartilha para orientar usuários sobre o registro de manifestações

A Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) lançou, [...]

09 DEZ 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/12/09/ouvidoria-geral-da-unicamp-lanca-cartilha-para-orientar-usuarios-sobre-o-registro-de-manifestacoes/>



Notícias

Ouvidoria Geral da UNICAMP reforça Transparência e Segurança em Capacitação sobre Proteção ao...

A Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) marcou [...]

10 DEZ 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/12/10/ouvidoria-geral-da-unicamp-reforca-transparencia-e-seguranca-em-capacitacao-sobre-protecao-ao-denunciante/>



Notícias

Comunicado: Recesso Administrativo e Orientações

Prezado(a) Cidadão(ã), Informamos que, de acordo com o Calendário Administrativo, [...]

19 DEZ 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/12/19/comunicado-recesso-administrativo-e-orientacoes/>

7. Transparência Ativa e Melhoria Contínua – Reestruturação do Sistema de Classificação das Manifestações

Em consonância com os princípios da transparência ativa, da eficiência

administrativa e da melhoria contínua dos serviços públicos, previstos na Lei nº 13.460/2017 e nas diretrizes do sistema de Ouvidorias, a Ouvidoria-Geral da Universidade Estadual de Campinas promoveu, no segundo semestre de 2025, a reestruturação do sistema de classificação das manifestações.

A iniciativa teve como finalidade qualificar a gestão da informação, aprimorar os processos de triagem e análise das manifestações e fortalecer a produção de dados confiáveis para subsidiar a tomada de decisão e o controle social.

7.1 Objetivo da Reestruturação

A reestruturação da taxonomia de assuntos teve como objetivo principal otimizar os processos de:

- registro e triagem das manifestações;
- análise técnica e estatística das demandas recebidas;
- extração de indicadores gerenciais e relatórios analíticos;
- padronização das informações para fins de transparência e prestação de contas.

7.2 Alinhamento Normativo

A revisão da taxonomia observou integralmente:

- a Lei nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos);
- o Decreto nº 9.492/2018;
- a Lei nº 10.294/1999 e o Decreto nº 60.399/2014 (Estado de São Paulo);
- as orientações metodológicas do Sistema de Ouvidorias (CGU/CGE).

Em conformidade com esse arcabouço normativo, foi mantida a estrutura macro composta por 17 temas gerais, assegurando padronização, interoperabilidade de dados e aderência aos modelos de consolidação utilizados pelos órgãos de controle.

7.3 Estrutura de Classificação – Temas Gerais

A classificação das manifestações passou a ser organizada nos seguintes 17 temas gerais, distribuídos por eixos temáticos:

Eixo Ético-Legal:

Legislação; Conduta do Servidor; Descumprimento de Ordem Judicial.

Eixo Operacional:

Infraestrutura; Fornecimento de Produtos, Materiais e Insumos; Patrimônio Público; Procedimentos.

Eixo de Relacionamento:

Atendimento; Comunicação; Acesso.

Eixo de Controle e Técnica:

Fiscalização; Posicionamentos Técnicos (parecer, laudo, relatório ou certidão); Irregularidades (projetos, **obras, contratos e licitações**).

Eixo Financeiro e Social:

Taxas e Pagamentos; Políticas Públicas; Danos Materiais e/ou Pessoais.

7.4 Metodologia de Revisão dos Temas Específicos

A estrutura anterior contava com aproximadamente 300 temas específicos, o que dificultava a correta classificação das manifestações, gerava sobreposição temática e comprometia a confiabilidade das estatísticas.

A revisão dos temas específicos foi conduzida com base em metodologia técnica, **contemplando as seguintes etapas:**

- Análise de incidência: identificação de temas obsoletos, redundantes ou pouco utilizados;
- Agrupamento temático: consolidação de sub temas correlatos, reduzindo a fragmentação excessiva;
- Refinamento da nomenclatura: padronização terminológica, com linguagem clara, precisa e compatível com os processos institucionais.

Como resultado, o quantitativo de temas específicos foi reduzido e reorganizado em 85 categorias, distribuídas de forma exclusiva e lógica dentro de cada tema geral.

7.5 Organização dos Temas Específicos

Os temas específicos passaram a ser estruturados em eixos finalísticos e transversais, dentre os quais se destacam:

- Acadêmico e Vida Estudantil (ingresso, vida acadêmica, pesquisa, permanência);
- Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho;

- Saúde e Bem-Estar;
- Ética, Integridade e Segurança;
- Operacional e Infraestrutura;
- Institucional e Governança, incluindo temas relacionados à transparência, à Lei de Acesso à Informação e à atuação da própria Ouvidoria.

Essa organização favorece a correta triagem das manifestações e o encaminhamento célere às unidades competentes.

7.6 Resultados Alcançados

A reestruturação da taxonomia produziu ganhos institucionais relevantes, **destacando-se:**

- aumento da precisão na classificação das manifestações;
- redução do uso da categoria genérica “Outros”;
- melhoria na qualidade e confiabilidade dos dados estatísticos;
- maior celeridade no registro e no encaminhamento das demandas;
- fortalecimento da capacidade analítica da Ouvidoria.

Os dados passaram a apresentar maior aderência à realidade institucional, permitindo identificar padrões, recorrências e gargalos administrativos.

A reorganização do sistema de classificação das manifestações configura-se como medida estruturante de fortalecimento da Ouvidoria-Geral. Ao transformar o registro das manifestações em informação qualificada, a iniciativa amplia a capacidade de análise institucional, promove maior transparência e contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela Universidade.

A ação está alinhada aos princípios da governança pública, do controle social e da gestão baseada em evidências, consolidando o papel estratégico da Ouvidoria como instância de escuta, mediação e produção de inteligência institucional.

8. Modernização do Sistema Solicita e Aperfeiçoamento da Governança da Ouvidoria Geral

Em alinhamento aos princípios da transparência ativa, da eficiência administrativa e da melhoria contínua dos serviços públicos, previstos na Lei nº 13.460/2017 e nas diretrizes do Sistema de Ouvidorias, a Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Campinas promoveu, no exercício de referência, a modernização do Sistema **Solicita**.

A iniciativa integrou o conjunto de ações estruturantes adotadas no período, em convergência com a reestruturação da taxonomia de manifestações descrita no Capítulo 6, com o objetivo de qualificar os fluxos de atendimento, fortalecer a proteção ao denunciante e ampliar a capacidade de governança, monitoramento e produção de informações institucionais.

As ações observaram o arcabouço normativo aplicável, em especial a Lei nº 13.460/2017, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), a Lei nº 13.608/2018, o Decreto Estadual nº 68.157/2023 e as orientações do Sistema de Ouvidorias (CGU/CGE).

8.1 Objetivos

A modernização do sistema Solicita teve como objetivos:

- assegurar maior proteção aos dados pessoais e à identidade do manifestante;
- fortalecer os mecanismos de proteção ao denunciante;
- aprimorar a eficiência, a rastreabilidade e a padronização dos fluxos internos;
- ampliar a capacidade de análise e monitoramento gerencial da atuação da Ouvidoria.

8.2 Aperfeiçoamento dos Mecanismos de Registro e Proteção ao Usuário

No tocante ao registro das manifestações, foram implementadas melhorias estruturais voltadas à segurança da informação e à conformidade normativa, **destacando-se:**

- aprimoramento da gestão de manifestações anônimas e sigilosas, com validações específicas para denúncias e ocultação automática dos dados do manifestante nas interfaces internas do sistema, mitigando riscos de exposição indevida e de retaliação;
- inclusão de campo obrigatório de consentimento para o tratamento de dados pessoais, em conformidade com os princípios da finalidade, necessidade e transparência previstos na LGPD.

Essas medidas contribuíram para o fortalecimento da confiança do usuário no canal institucional e para a elevação do padrão de proteção da informação.

8.3 Otimização dos Fluxos Internos e Eficiência Operacional

Em continuidade às ações de racionalização e padronização dos processos de trabalho, o sistema passou por ajustes no ambiente de backoffice, com impactos diretos na eficiência operacional da Ouvidoria, **dentre os quais:**

- inclusão automática do relato consolidado e dos documentos tratados pela Ouvidoria no encaminhamento às unidades competentes, eliminando procedimentos manuais paralelos;
- implementação de alertas automáticos de prazos legais e de sinalização visual de manifestações com prazo expirado, possibilitando a gestão ativa dos tempos de resposta;

As medidas resultaram em redução do tempo de tramitação interna e em melhoria da qualidade, consistência e tempestividade das respostas institucionais.

8.4 Inteligência de Dados e Monitoramento Gerencial

Em consonância com o fortalecimento da governança descrito nos capítulos anteriores, foram desenvolvidos painéis gerenciais (dashboards) para acompanhamento sistemático da atuação da Ouvidoria, contemplando indicadores **como:**

- tempo médio de resposta;
- unidades e órgãos mais demandados;

- perfil das manifestações quanto à identificação do manifestante (anônimas e identificadas).

Adicionalmente, foi implementada funcionalidade de exportação avançada de dados, com aplicação de filtros, viabilizando auditorias, análises específicas e a elaboração de relatórios gerenciais, em consonância com os princípios da transparência ativa e da gestão baseada em evidências.

8.5 Estabilidade, Rastreabilidade e Confiabilidade do Sistema

Paralelamente à implementação de novas funcionalidades, foram realizadas correções estruturais voltadas à estabilidade, à rastreabilidade e à confiabilidade da plataforma, **incluindo:**

- ajustes nos fluxos de envio de e-mails de protocolo e no histórico de encaminhamentos;
- correções nos procedimentos de reabertura de manifestações e nos perfis de controle de acesso;
- ampliação da funcionalidade de anexação de arquivos.

Essas intervenções contribuíram para assegurar a integridade dos registros, a continuidade do serviço e a confiabilidade das informações produzidas pelo sistema.

A modernização do sistema Solicita consolidou-se como ação estruturante no fortalecimento da governança da Ouvidoria Geral. Integrada à reestruturação da taxonomia de manifestações e às demais iniciativas descritas neste relatório, a ação ampliou a capacidade institucional de escuta qualificada, de monitoramento dos fluxos e de produção de informações estratégicas.

Ao alinhar proteção de dados, eficiência operacional e inteligência gerencial, as melhorias implementadas contribuíram para o aprimoramento da transparência, do controle social e da gestão baseada em evidências, em consonância com os princípios da administração pública e com as diretrizes do Sistema de Ouvidorias.

9. Ações de Transparência, Orientação ao Usuário e Proteção ao Denunciante

No período de referência, a Ouvidoria Geral da Unicamp desenvolveu e consolidou ações estruturantes voltadas ao fortalecimento da transparência, à orientação qualificada dos usuários e à proteção do denunciante, em consonância com as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU), da Controladoria-Geral do Estado de São Paulo (CGE/SP) e com a legislação vigente.

9.1 Orientação ao Usuário e Qualificação das Manifestações

Em dezembro de 2025, foi lançada a cartilha “**Como Utilizar a Ouvidoria Geral da Unicamp**”, com a finalidade de orientar a comunidade universitária quanto ao uso adequado do canal institucional e qualificar o fluxo de entrada das manifestações.

O material contempla orientações objetivas sobre:

- correta classificação das manifestações;
- diretrizes para a elaboração de relatos claros e consistentes;
- protocolos de sigilo e proteção de dados pessoais;
- especificidades aplicáveis às manifestações na área da saúde.

A iniciativa contribuiu para a redução de registros inadequados, bem como para o aprimoramento das etapas de triagem, análise e encaminhamento das demandas, em alinhamento com as boas práticas recomendadas pela CGU/CGE.

9.2 Proteção ao Denunciante e Prevenção de Retaliação

No mesmo período, foi elaborada e divulgada a cartilha “**Ouvidoria Geral da Unicamp: Proteção ao Denunciante e Prevenção de Retaliação**”, instrumento orientador destinado à consolidação de uma cultura institucional de integridade e à garantia do exercício seguro do direito de denúncia.

O documento sistematiza:

- garantias de confidencialidade, sigilo e pseudonimização;
- definição objetiva de atos de retaliação;
- orientações para o registro seguro de denúncias, inclusive na modalidade anônima.

A ação reforçou a confiança da comunidade universitária nos canais oficiais de ouvidoria e ampliou a percepção de segurança institucional para o reporte de irregularidades, em conformidade com as orientações da CGU e da CGE/SP.

9.3 Conformidade Normativa e Proteção de Dados Pessoais

No período, a Ouvidoria Geral concluiu a adequação do sistema **Solicita** às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), fortalecendo a governança da informação e a proteção dos dados tratados no âmbito da ouvidoria.

Entre as medidas implementadas, destacam-se:

- controle de acesso a dados sensíveis, com definição de perfis e níveis de autorização;
- aplicação de técnicas de anonimização e pseudonimização;
- atualização dos termos de uso e das políticas de privacidade;
- adoção de protocolos específicos voltados à prevenção de retaliação.

As ações adotadas asseguraram conformidade legal, mitigação de riscos e maior confiabilidade dos processos de tratamento das manifestações.

9.4 Capacitação da Equipe de Ouvidoria

A consolidação das melhorias procedimentais e tecnológicas foi acompanhada de capacitação contínua da equipe da Ouvidoria Geral, com participação integral dos servidores em cursos promovidos pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo.

As capacitações abrangeram, entre outros temas:

- acolhimento qualificado e escuta ativa;
- análise técnica de admissibilidade das manifestações;
- aplicação prática das garantias legais de proteção ao denunciante.

Essa atuação contribuiu para o fortalecimento institucional da ouvidoria, em consonância com os princípios da integridade, da transparência e da melhoria contínua dos serviços públicos.

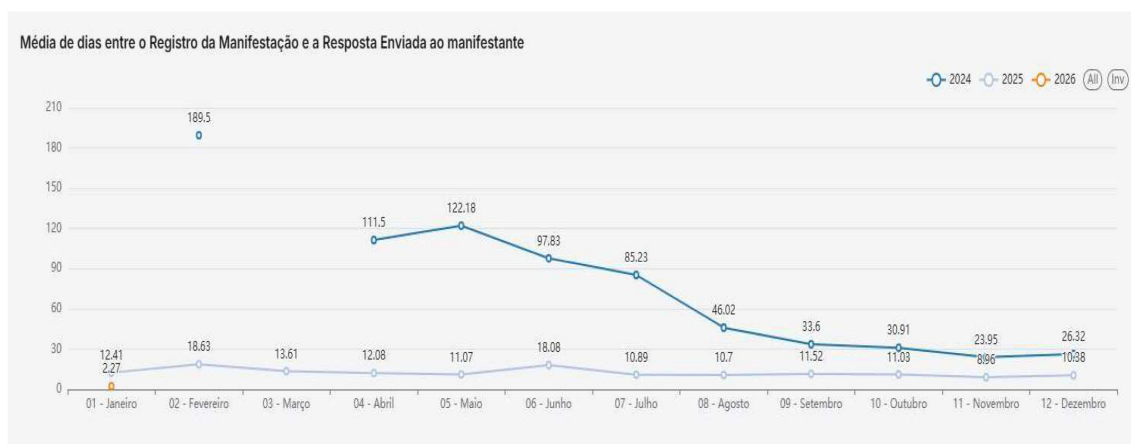
10. Panorama Técnico da Ouvidoria-Geral (2º Semestre de 2025)

10.1 Tempo Médio de Resposta

No período de referência, a Ouvidoria Geral da Unicamp realizou o monitoramento sistemático de indicadores de desempenho, com ênfase na eficiência do atendimento ao cidadão, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e com as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Controladoria-Geral do Estado de São Paulo (CGE/SP).

Indicador Monitorado: Tempo Médio de Resposta

Média de dias entre o registro da manifestação e o envio da primeira resposta ao manifestante.



Fonte: disponível em <https://apoio.dados.unicamp.br/>. Acesso em: 19/01/2026, 13h40m.

O Tempo Médio de Resposta constituiu o principal indicador de desempenho acompanhado pela Ouvidoria Geral, sendo definido como o intervalo compreendido entre o registro da manifestação no sistema Solicita e o envio da resposta final ao usuário.

Finalidade do indicador: avaliar a capacidade institucional de atendimento tempestivo, assegurar o cumprimento dos prazos legais e subsidiar ações de melhoria contínua dos fluxos de trabalho.

Metodologia de apuração: cálculo automatizado por meio de painéis gerenciais (dashboards), a partir dos dados consolidados do sistema Solicita, permitindo acompanhamento contínuo e análise comparativa ao longo do tempo.

Ações Implementadas para Melhoria do Desempenho

Os resultados observados decorrem de um conjunto de ações estruturantes implementadas e descritas nos capítulos anteriores, **destacando-se:**

- aperfeiçoamento dos fluxos de triagem e encaminhamento das manifestações, com envio dos relatos e anexos tratados diretamente às unidades responsáveis;
- implantação de alertas sistêmicos de prazos legais e instrumentos de apoio à gestão do tempo de resposta;
- monitoramento gerencial contínuo, com identificação de unidades com maior latência e realização de intervenções orientativas pela Ouvidoria Geral.

Essas medidas contribuíram para maior padronização, previsibilidade e controle do processo de atendimento.

Resultados Alcançados e Evolução dos Indicadores (2024–2026)

A evolução do Tempo Médio de Resposta ao longo do período analisado evidencia o fortalecimento da atuação gerencial da Ouvidoria Geral e o aprimoramento progressivo da eficiência institucional.

Diagnóstico e Ajustes Estruturais (2024):

No segundo semestre de 2024, a análise dos dados revelou desafios operacionais associados a picos de demanda, passivo processual acumulado e limitações nos fluxos de acompanhamento das manifestações. Em situações pontuais, o tempo de resposta atingiu patamares elevados, o que subsidiou a adoção de medidas corretivas e a reestruturação dos procedimentos internos, posteriormente implementadas.

Estabilização e Conformidade Legal (2025):

Ao longo de 2025, observou-se evolução gradual dos indicadores. No primeiro semestre, os prazos ainda se mantiveram elevados; entretanto, a partir do segundo semestre, verificou-se estabilização consistente do Tempo Médio de Resposta em patamar inferior a 20 dias, assegurando a conformidade com os prazos legais e posicionando a Ouvidoria Geral em nível favorável quando comparada a órgãos públicos de natureza semelhante.

Evolução Mensal do Prazo Médio

Mês/Ano	Quantidade de dias
Julho/2025	10,89
Agosto/2025	10,7
Setembro/2025	11,52
Outubro/2025	11,03
Novembro/2025	9,77
Dezembro/2025	10,92

A média mensal oscila em torno de **10 a 11 dias**, indicando **regularidade operacional** e previsibilidade no tempo de resposta, mesmo diante de variações no volume e na complexidade das manifestações.

O desempenho observado indica que a Ouvidoria:

- Mantém **prazo médio de resposta compatível com boas práticas de ouvidorias públicas**;
- Consegue absorver demandas complexas sem comprometer significativamente o tempo de retorno ao cidadão;

- Atua não apenas como canal de recebimento, mas como **instância de coordenação e qualificação da resposta institucional**.

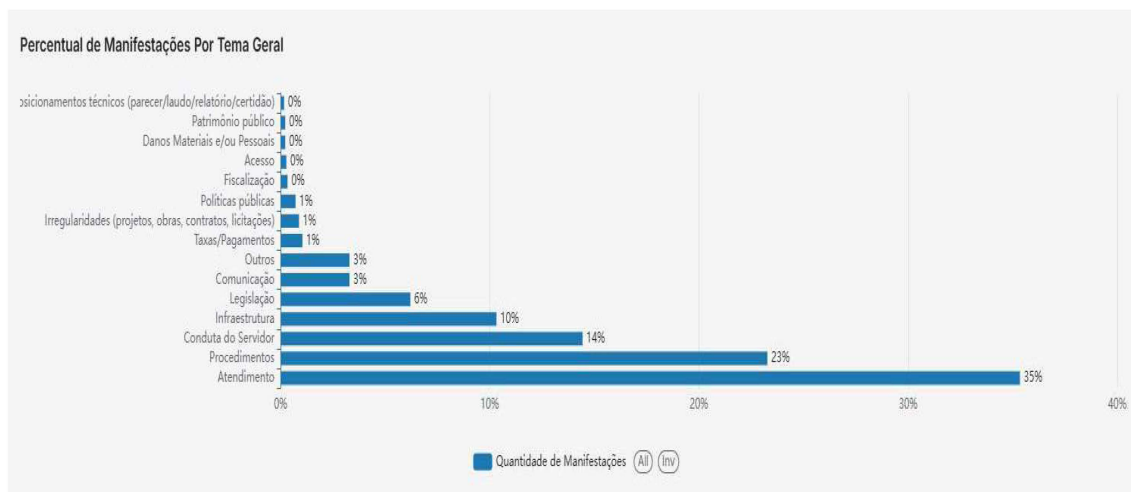
Diagnóstico Geral

- Indicador saudável e estável
- Baixa volatilidade mensal
- Boa capacidade de resposta mesmo em períodos críticos

Recomendações

1. Manter o monitoramento mensal do indicador, especialmente correlacionando prazo médio com **tipologia das manifestações**;
2. Destacar este dado como **indicador positivo de eficiência e governança** nos relatórios institucionais;

10.2 Manifestações por Tema Geral



Fonte: disponível em <https://apoio.dados.unicamp.br/>. Acesso em: 19/01/2026, 14h25m.

A análise integrada da distribuição das manifestações por Tema Geral, associada ao monitoramento sistemático dos indicadores de desempenho, evidencia padrões relevantes para a gestão da Ouvidoria Geral e para a atuação preventiva da Administração Universitária. Observa-se concentração significativa das manifestações nos temas **Atendimento**, **Procedimentos** e **Conduta do Servidor**, que, em conjunto, representam mais de 60% do volume



UNICAMP



total registrado no período analisado. Esse perfil impacta diretamente o esforço operacional da Ouvidoria e o **Tempo Médio de Resposta**, configurando variável crítica para o planejamento e a priorização das ações institucionais.

O tema **Atendimento**, com maior incidência de registros, está majoritariamente associado a demandas informativas e a dificuldades de acesso a serviços institucionais. As ações estruturantes implementadas, como a padronização de respostas e o aperfeiçoamento dos fluxos de encaminhamento, resultaram em redução consistente do Tempo Médio de Resposta nesse eixo, evidenciando a efetividade das medidas adotadas. As manifestações relacionadas a **Procedimentos**, por sua vez, apresentam maior complexidade analítica e dependência de múltiplas áreas administrativas, o que historicamente impacta a celeridade do atendimento; contudo, a reestruturação da taxonomia temática e a melhoria do encaminhamento sistêmico contribuíram para ganhos progressivos de eficiência, especialmente a partir do segundo semestre de 2025, com reflexos positivos nos indicadores de desempenho.

No que se refere à **Conduta do Servidor**, trata-se de tema sensível, que exige rigor técnico, observância dos protocolos de sigilo e, em diversos casos, maior tempo de apuração. Ainda assim, o fortalecimento dos mecanismos de proteção ao denunciante e a padronização dos fluxos internos proporcionaram maior previsibilidade nos prazos, sem prejuízo da qualidade da análise, equilibrando celeridade e segurança institucional. Os temas **Infraestrutura** e **Legislação**, embora menos incidentes, impactam diretamente a percepção do usuário quanto à eficiência institucional, tendo a análise gerencial desses registros possibilitado a identificação de oportunidades de atuação preventiva junto às áreas técnicas, com redução da reincidência de demandas e do retrabalho administrativo. Temas de menor volume, como **Comunicação**, **Irregularidades** e **Políticas Públicas**, permanecem sob monitoramento contínuo, com destaque para as manifestações relacionadas a irregularidades, que recebem tratamento prioritário e acompanhamento rigoroso em razão de sua relevância para a integridade institucional, independentemente de sua representatividade quantitativa.

De forma geral, a correlação entre o perfil temático das manifestações e os indicadores de agilidade explica os desafios observados no primeiro semestre de 2025 e, simultaneamente, evidencia os efeitos positivos das ações implementadas a partir da reorganização dos fluxos internos, da implantação de alertas de prazos legais e do uso intensivo de dados gerenciais.

Os resultados alcançados, consolidados no período de referência, demonstram a maturidade da atuação da Ouvidoria Geral como instância estratégica de monitoramento, indução de melhorias e fortalecimento da governança institucional.

10.3 Manifestações por Tema Específico

Gráfico de Pareto: Temas Específicos (Top 10)

Ranking	Tema Específico	Qtd.	% do Top 10
1º	Serviços HC: Agendamento, Vagas e Procedimentos	509	27,90%
2º	Orientações: Registros e encaminhamentos	86	4,70%
3º	Mobilidade: Transporte Fretado e Circular	79	4,30%
4º	Procedimentos	73	4,00%
5º	Assédio, Discriminação e Violência	50	2,70%
6º	Vida Funcional: Benefícios e Auxílios	43	2,40%
7º	Ética: Desvio de Finalidade e Abuso de Autoridade	35	1,90%
8º	Atendimento: Agendamento de Consultas/Exames	31	1,70%
9º	Gestão de Pessoas: Carreira PAEPE/Docente	30	1,60%
10º	Atendimento: Canais de Comunicação/Telefone	28	1,50%

Em complemento aos indicadores quantitativos de volume, prazo e resolutividade apresentados nos itens anteriores, a análise das manifestações por **Tema Específico** permite aprofundar a avaliação qualitativa do desempenho institucional da Ouvidoria Geral. Essa análise possibilita identificar gargalos operacionais, áreas sensíveis recorrentes e oportunidades de atuação preventiva, subsidiando a gestão com informações mais granulares e acionáveis.

No período avaliado, foram registradas **1.826 manifestações**, cuja distribuição temática confirma os padrões observados na análise por Tema Geral e detalha os principais vetores de demanda institucional.

10.4 Indicadores de Maior Incidência: Saúde e Atendimento Hospitalar

- **Tema:** Serviços do Hospital de Clínicas (HC): Agendamento, Vagas e Procedimentos de Atendimento Médico Especializado.
- **Volume:** 509 manifestações.
- **Participação:** 27,9% do total.

A elevada concentração de manifestações nesta área evidencia a centralidade do tema e reforça a efetividade do modelo de governança em rede da Unicamp, estruturado em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.492/2018.

10.5 Atribuições do Modelo em Rede

1. **Ouvidorias Locais (HC):** Porta de entrada especializada, com capilaridade para mediação direta e solução célere de demandas operacionais junto às unidades assistenciais.
2. **Ouvidoria Geral:** Coordenação sistêmica, mediando casos de maior complexidade, garantindo conformidade institucional, cumprimento de diretrizes e o duplo grau de exame previsto na legislação.

10.6 Resultados Alcançados em 2025

- **Eliminação de Redundâncias:** Fluxos definidos no sistema Solicita, evitando tramitação simultânea e otimizando recursos.

- **Qualificação do Desfecho:** Ouvidorias locais focadas na resolução prática; Ouvidoria Geral monitorando tendências e conformidade legal.
- **Agilidade e Resolutividade:** Redução do tempo de resposta final e padronização de fluxos hierarquizados.

10.7 Ações Implementadas e Impactos

- Coordenação sistêmica contínua e padronização de procedimentos conforme orientações da CGU.
- **Evidências:** Redução do tempo médio de resposta, aumento da resolutividade e maior proteção dos direitos dos usuários do SUS.

10.8 Recomendações de Aperfeiçoamento

- Fortalecer a articulação entre a Ouvidoria Geral e as unidades de saúde.
- Aprimorar os fluxos de comunicação institucional e padronizar registros no sistema Solicita.
- Compartilhar sistematicamente indicadores de desempenho.

10.9 Outros Indicadores Temáticos Relevantes

10.9.1 Mobilidade e Logística

- **Tema:** Transporte Fretado e Circular Interno.
- **Volume:** 79 manifestações (4,3%).
- **Impacto:** Subsídios para ajustes contratuais e reprogramação de rotas e horários, visando a melhoria contínua do serviço.

10.9.2 Integridade Institucional e Proteção ao Denunciante

- **Tema:** Assédio, Discriminação e Violência.
- **Volume:** 50 manifestações (2,7%).
- **Impacto:** Embora com menor volume, exige rigor técnico e confidencialidade. Os resultados apontam a consolidação da Ouvidoria como canal seguro e o fortalecimento dos mecanismos de proteção à identidade.

10.9.3 Vida Funcional e Suporte Consultivo

- **Vida Funcional (Benefícios e Auxílios):** 43 manifestações (2,3%).
- **Orientações sobre Registros e Encaminhamentos:** 86 manifestações (4,7%).
- **Impacto:** Atuação da Ouvidoria Geral como instância de orientação qualificada, reduzindo retrabalho e aumentando a eficiência administrativa.

10.9.4 Conclusão da Análise Temática

A análise evidencia que a Ouvidoria Geral da Unicamp atua de forma estratégica em duas frentes complementares:

1. **Operacional e de Serviços:** Focada na resolução de demandas de saúde, mobilidade e infraestrutura.
2. **Ética, Normativa e Institucional:** Assegurando a proteção de direitos e a integridade administrativa.

Conclui-se que o sistema **Solicita** está adequadamente estruturado para subsidiar a Administração Superior na tomada de decisão e no fortalecimento da governança universitária, conforme os parâmetros da CGU/CGE.

10.10 Manifestação por Assunto

Gráfico de Pareto: por Assunto (Top 10)

Ranking	Assunto	Quantidade Total*	% do Top 10
1º	Atendimento HC (Hospital de Clínicas)	492	51,70%
2º	Ouvidoria Geral* (Orientações)	264	27,70%
3º	Prefeitura (Transporte/Circular)	67	7,00%
4º	Assédio e Discriminação	28	2,90%
5º	Dúvidas sobre Procedimentos HC	22	2,30%
6º	Acompanhamento de Protocolo	21	2,20%

7º	Atendimento CAISM	18	1,90%
8º	Elogio ao Atendimento	15	1,60%
9º	Problemas com Agendamento Externo	13	1,40%
10º	Solicitação de Documentos Acadêmicos	12	1,30%

A análise das manifestações por **Assunto** corresponde ao nível mais detalhado de classificação adotado pela Ouvidoria Geral, permitindo identificar com maior precisão a motivação inicial do contato do usuário. Esse indicador complementa as análises por Tema Geral e Tema Específico, aprofundando a leitura qualitativa do desempenho institucional e subsidiando a atuação gerencial e preventiva da Administração Universitária.

Indicador Monitorado

- **Indicador:** Quantidade total de manifestações por Assunto
- **Finalidade:** Identificar áreas de maior pressão operacional, padrões recorrentes de demanda e oportunidades de aprimoramento dos fluxos institucionais
- **Fonte:** Sistema Solicita
- **Periodicidade de Monitoramento:** Contínua

A distribuição das manifestações por Assunto evidencia forte concentração em demandas relacionadas ao **suporte à saúde e à orientação sobre fluxos e procedimentos institucionais**, confirmando tendências já identificadas nos níveis anteriores de análise.

Demandas Relacionadas à Saúde (HC e Unidades Associadas)

O assunto “**Atendimento HC**”, considerando suas variações de grafia e registros ao longo dos semestres analisados, concentra parcela expressiva do volume total de manifestações, configurando-se como o principal vetor de demanda da Ouvidoria Geral.

Esse resultado evidencia o papel da Ouvidoria como **instância estratégica de apoio aos usuários do Hospital de Clínicas**, atuando como canal de mediação para esclarecimento de informações, viabilização de agendamentos e encaminhamento de dificuldades relacionadas ao atendimento assistencial. A concentração dessas demandas reforça a importância do modelo de **governança em rede**, no qual as ouvidorias locais do HC exercem papel central na resolutividade, com atuação complementar da Ouvidoria Geral em situações de maior complexidade ou impacto institucional.

Orientação e Suporte Institucional

O assunto “**Ouvidoria Geral/Orientações**” figura como o segundo mais recorrente, indicando que parcela significativa dos usuários utiliza o canal para **orientação procedimental e esclarecimentos administrativos diversos**.

Esse comportamento configura indicador positivo de **Transparência Ativa**, demonstrando que a Ouvidoria é reconhecida como instância confiável de orientação qualificada. Tal atuação contribui para o correto direcionamento das demandas, reduz registros inadequados e minimiza retrabalho administrativo, impactando positivamente os indicadores de agilidade e resolutividade.

Mobilidade e Infraestrutura

As manifestações classificadas como “**Prefeitura(Transporte/Circular)**”, especialmente relacionadas à mobilidade e ao transporte institucional, apresentam recorrência significativa ao longo do período analisado.

Esses registros possuem impacto direto na percepção de eficiência dos serviços prestados à comunidade universitária. A identificação tempestiva desses assuntos permite à Ouvidoria atuar de forma preventiva, comunicando falhas operacionais à Prefeitura Universitária e subsidiando ajustes em rotas, horários e contratos de transporte.

Diversidade Temática e Monitoramento Estratégico

Além dos assuntos de maior volume, observa-se uma diversidade de demandas de menor incidência individual, porém relevantes do ponto de vista estratégico, tais como:

- **Gestão de Pessoas:** contatos com a DGRH e verificações de documentos;
- **Inclusão, Diversidade e Acessibilidade:** demandas específicas relacionadas a direitos e condições de atendimento;
- **Segurança Institucional:** manifestações direcionadas à Segurança Universitária (SVC).

Embora quantitativamente menos expressivos, esses assuntos são monitorados de forma contínua, em razão de seu potencial impacto sobre o clima organizacional, a conformidade administrativa e a integridade institucional.

A análise por Assunto, integrada aos indicadores de volume, prazo e resolutividade apresentados neste relatório, confirma que a Ouvidoria Geral da Unicamp atua de forma estratégica em duas dimensões complementares:

1. **Dimensão Operacional**, voltada à orientação, mediação e resolução de demandas relacionadas à saúde, mobilidade e fluxos institucionais;
2. **Dimensão Institucional e Preventiva**, direcionada ao monitoramento de temas sensíveis, à indução de melhorias administrativas e ao fortalecimento da governança universitária.

A granularidade dos dados por Assunto permite transformar manifestações individuais em **insumos gerenciais qualificados**, orientando decisões da Administração Superior, priorização de ações corretivas e aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados.

Os resultados observados indicam que o sistema **Solicita** encontra-se adequadamente estruturado para captar, classificar e consolidar informações relevantes para a gestão. A atuação da Ouvidoria Geral, fundamentada no uso sistemático desses indicadores, contribui para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e da centralidade no usuário, em conformidade com as diretrizes da CGU/CGE e com a legislação vigente.

10.11 Situação das Manifestações

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
01/07/2025 a 31/12/2025	
Solucionadas	1.711
Solucionadas Parcialmente	30
Encerradas	62
Improcedentes	23
Total:	1.826



Resolutividade das Manifestações

No período de **01/07/2025** a **31/12/2025**, foram registradas **1.826 manifestações** no sistema da Ouvidoria Geral. No conjunto dos indicadores monitorados, destaca-se a **taxa de resolutividade**, que atingiu **94,95%**, evidenciando elevado grau de efetividade no tratamento das demandas recebidas.

Resultados Alcançados

Do total de manifestações registradas no período:

- **1.734 manifestações (94,95%)** foram classificadas como **solucionadas**, indicando que a ampla maioria das demandas recebeu resposta conclusiva;
- **30 manifestações** foram classificadas como **solucionadas parcialmente**, representando parcela reduzida do total e demonstrando priorização de respostas tecnicamente qualificadas e conclusivas;
- **23 manifestações (1,28%)** foram consideradas **improcedentes**, o que reflete adequado nível de orientação do público quanto ao escopo e à finalidade do canal de ouvidoria;
- **62 manifestações (3,44%)** foram **encerradas** sem classificação como solucionadas, em razão de duplicidade de registros, desistência do manifestante ou ausência de informações suficientes para prosseguimento.

A elevada proporção de manifestações solucionadas evidencia **eficiência operacional, capacidade de resposta adequada e articulação efetiva entre a Ouvidoria Geral e as unidades responsáveis**, em consonância com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.

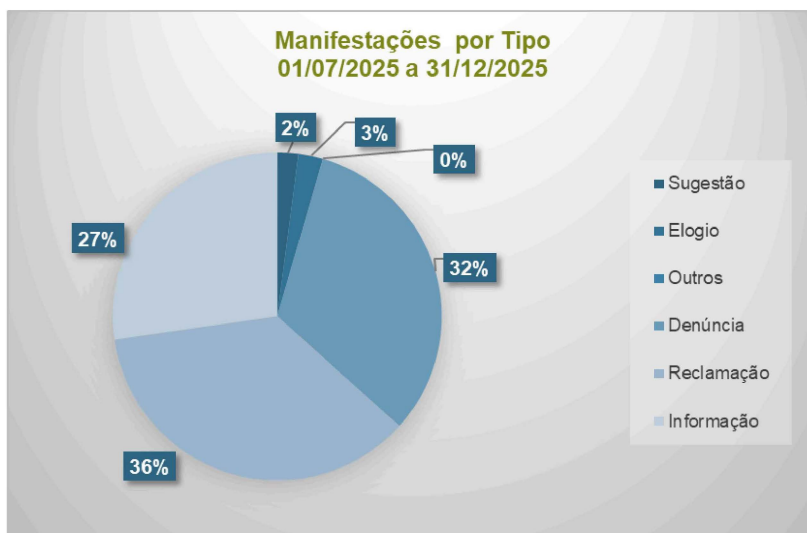
O baixo índice de manifestações solucionadas parcialmente e improcedentes indica maturidade nos fluxos de triagem, qualificação das respostas e orientação ao usuário, reduzindo retrabalho, reiteraões e a necessidade de complementações posteriores.

As manifestações encerradas, por sua vez, correspondem a situações residuais e não impactam de forma significativa os indicadores de desempenho, permanecendo sob monitoramento para fins de aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos de registro e acompanhamento.

Os indicadores de resolutividade confirmam um cenário de **gestão consolidada das manifestações**, com foco na solução integral das demandas e no cumprimento da finalidade institucional da ouvidoria pública. O desempenho observado no período reforça o papel da Ouvidoria Geral como **instrumento estratégico de apoio à gestão, de fortalecimento da governança e de promoção da melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade universitária**, em alinhamento com as diretrizes da CGU/CGE.

10.12. Classificação por Tipo de Manifestação

MANIFESTAÇÕES POR TIPO	
01/07/2025 a 31/12/2025	
Sugestão	38
Elogio	44
Outros	0
Denúncia	587
Reclamação	659
Informação	498
Total	1.826



Foram registradas **1.826 manifestações** no período analisado. O perfil das demandas é majoritariamente composto por **Reclamações, Denúncias e Pedidos de Informação**, que, em conjunto, representam **mais de 95%** do volume total recebido.

Perfil das Manifestações

Predominância de demandas críticas (68,2%)

A soma de **Reclamações (36,1%)** e **Denúncias (32,1%)** evidencia que a maior parte das interações com a Ouvidoria Geral decorre de situações de insatisfação, apontamentos de possíveis irregularidades ou solicitações formais de apuração.

Esse resultado confirma o papel da Ouvidoria como **canal institucional de confiança**, voltado à mediação de conflitos, à proteção de direitos e ao controle social. Ademais, indica áreas que demandam **monitoramento contínuo**, análise qualitativa aprofundada e atuação preventiva, com vistas à identificação de causas estruturais e ao aprimoramento de processos administrativos e da prestação de serviços.

Pedidos de Informação (27,3%)

Os **Pedidos de Informação** correspondem a **27,3%** das manifestações registradas e concentram-se, predominantemente, em dúvidas relacionadas a procedimentos administrativos, fluxos internos e orientações operacionais.

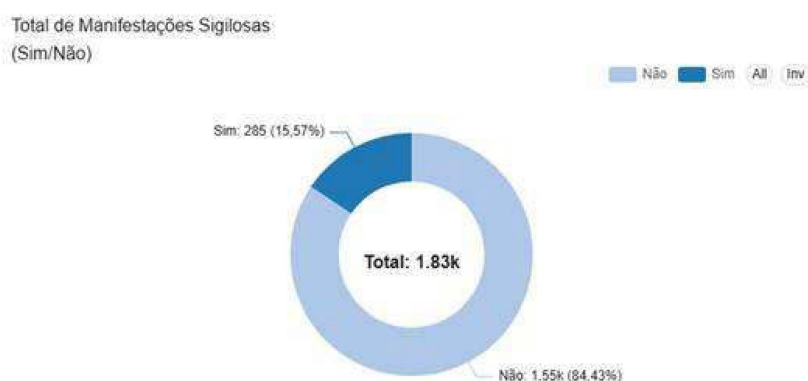
Esse indicador demonstra que a Ouvidoria atua não apenas como instância reativa, mas também como **canal relevante de orientação ao cidadão**. Ao mesmo tempo, sinaliza a necessidade de fortalecimento contínuo da **transparência ativa** e da **comunicação institucional**, especialmente quanto à divulgação clara, atualizada e acessível de normas e procedimentos, de modo a reduzir a recorrência de demandas operacionais e a racionalizar o fluxo de manifestações.

Baixa incidência de manifestações propositivas e de reconhecimento

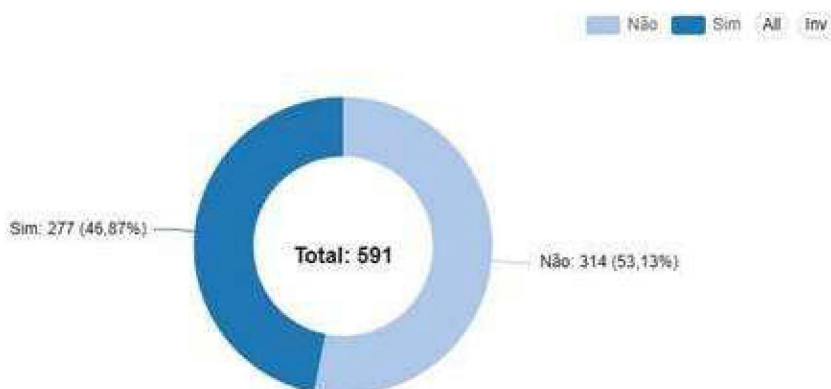
As manifestações classificadas como **Elogios (2,4%)** e **Sugestões (2,1%)** apresentam participação reduzida no conjunto total de registros.

Embora seja característica recorrente dos canais de ouvidoria o maior acionamento em contextos de conflito, insatisfação ou necessidade de esclarecimento, o baixo percentual de sugestões evidencia **oportunidade de fortalecimento do papel participativo da Ouvidoria**. A ampliação de ações de estímulo à participação cidadã e ao envio de contribuições propositivas pode favorecer a identificação de melhorias sob a perspectiva dos usuários e contribuir para o aprimoramento contínuo das políticas e serviços institucionais.

10.13 Análise de Manifestações: Anonimato vs. Sigilo



Total de Manifestações de Denúncias Anônimas (Sim/Não)



Fonte: <https://apoio.dados.unicamp.br/>

No âmbito da Ouvidoria Geral, a garantia da proteção da identidade do manifestante é um pilar fundamental para a transparência. Durante o período analisado, a gestão de dados focou em dois mecanismos principais: o **sigilo** (onde a identidade é conhecida pela Ouvidoria, mas preservada perante terceiros) e o **anonimato** (utilizado estritamente em denúncias). Os indicadores demonstram um equilíbrio entre a transparência das manifestações gerais e a cautela necessária em relatos de irregularidades, conforme detalhado a seguir.

Indicador	Total de Casos	Sim (Protegido)	Não (Aberto)	% de Proteção
Manifestações Sigilosas	1.830	285	1.545	15,57%
Denúncias Anônimas	591	277	314	46,87%

Abaixo, detalhamos os indicadores de proteção à identidade do usuário e a natureza das denúncias recebidas.

Manifestações Sigilosas (Confidencialidade)

Este indicador reflete o volume de usuários que, embora identificados pela Ouvidoria, solicitaram a restrição de acesso aos seus dados pessoais por terceiros.

- **Total de Manifestações Analisadas:** 1.830
- **Manifestações Não Sigilosas:** 1.550 (84,43%)
- **Manifestações Sigilosas (Sim):** 285 (15,57%)

Observação: A grande maioria das interações ocorre de forma aberta. O percentual de 15,57% de pedidos de sigilo demonstra uma parcela significativa de usuários que, apesar de confiarem na instituição para se identificarem, demandam proteção especial contra possíveis retaliações ou exposição indevida.

Manifestações de Denúncias Anônimas

Este dado foca especificamente no subgrupo de denúncias onde o autor opta por não revelar sua identidade em nenhum nível.

- **Total de Denúncias:** 591
- **Denúncias Identificadas (Não Anônimas):** 314 (53,13%)
- **Denúncias Anônimas (Sim):** 277 (46,87%)

Observação:

Nota-se um equilíbrio próximo entre denúncias identificadas e anônimas. O alto índice de anonimato (quase 47%) é um comportamento comum em Ouvidorias, reforçando a importância de canais seguros que permitam o relato de irregularidades sem o medo de exposição.

Categoria	Tendência Observada	Impacto na Gestão
Sigilo	Baixa adesão (15,57%)	Indica transparência e confiança nas comunicações gerais.
Anonimato	Alta adesão (46,87%)	Exige maior esforço da Ouvidoria para validar informações, dada a impossibilidade de contato com o denunciante.

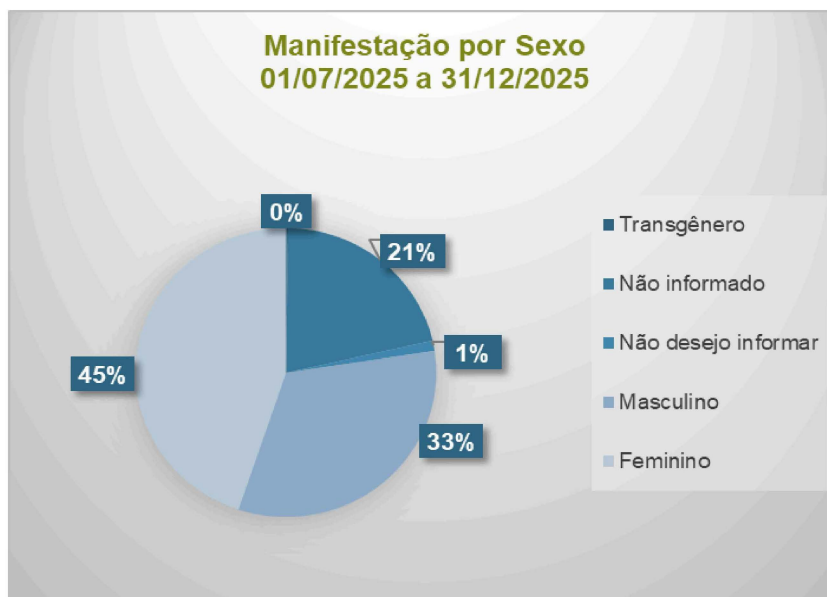
A coexistência desses dois modelos permite que a instituição mantenha um canal de comunicação aberto e confiável, assegurando tanto o direito à privacidade quanto a eficiência na resolução de demandas, em conformidade com os preceitos éticos desta Ouvidoria.

Os dados sugerem que a Ouvidoria cumpre seu papel de garantidora de direitos ao oferecer opções diversificadas de proteção. Recomenda-se, contudo, o fortalecimento contínuo das políticas de proteção ao denunciante para incentivar a migração do anonimato para o sigilo; tal transição é estratégica, pois facilita a obtenção de provas e permite o fornecimento de feedbacks diretos ao cidadão.

O perfil das manifestações indica uma atuação predominantemente reativa, voltada à mediação de conflitos, à apuração de denúncias e ao esclarecimento de dúvidas procedimentais. Esse cenário reforça a relevância estratégica da Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão institucional, orientando a priorização de esforços para a qualificação contínua dos processos, a prevenção de recorrências e o fortalecimento da transparência e da comunicação institucional.

10.14 Classificação de Manifestação por Sexo

MANIFESTAÇÕES POR SEXO	
01/07/2025 a 31/12/2025	
Transgênero	4
Não informado	388
Não desejo informar	21
Masculino	594
Feminino	819
Total	1.826



A caracterização do perfil do manifestante quanto ao sexo constitui indicador complementar de análise, com a finalidade de subsidiar avaliações sobre o alcance, a acessibilidade e o uso do canal de ouvidoria pelos diferentes públicos.

Observa-se a **predominância do público feminino**, que responde por **44,85%** das manifestações registradas no período, superando o público masculino em mais de **12 pontos percentuais**. Esse resultado indica maior engajamento desse público na utilização do canal institucional para registro de demandas, solicitação de informações e comunicação de insatisfações ou irregularidades.

O público masculino corresponde a **32,53%** dos registros, representando participação significativa, ainda que inferior à observada entre as mulheres.

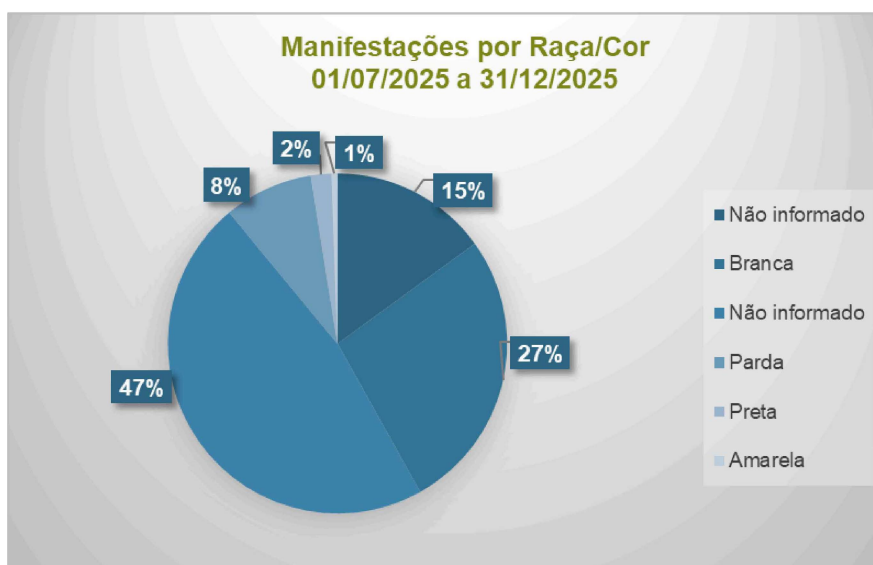
Destaca-se, ainda, a proporção relevante de manifestações sem identificação de sexo. As categorias “**Não informado**” e “**Não desejo informar**”, quando consideradas em conjunto, totalizam **22,4%** dos registros. Esse percentual está majoritariamente associado a manifestações anônimas — especialmente denúncias — ou à não obrigatoriedade de preenchimento do campo no formulário eletrônico, o que limita análises demográficas mais precisas.

As manifestações registradas por pessoas transgênero correspondem a **0,22%** do total. Embora o quantitativo seja reduzido, o dado reforça a importância do monitoramento contínuo das políticas de **acessibilidade, acolhimento e**

comunicação institucional, de modo a assegurar que o canal de ouvidoria seja percebido como inclusivo e seguro por todos os públicos.

10.15 Classificação de Manifestação por Raça/Cor

MANIFESTAÇÕES POR RAÇA/COR	
01/07/2025 a 31/12/2025	
Não informado	274
Branca	491
Não informado	860
Parda	155
Preta	36
Amarela	10
Total	1.826



O principal achado desta análise é a **elevada ausência de informação sobre raça/cor**. Em **62,1% das manifestações** (1.134 registros), o campo correspondente não foi preenchido ou foi assinalado como “não informado”, o que **limita de forma significativa a capacidade de caracterização do perfil racial** dos cidadãos que utilizam o serviço de ouvidoria.

Alta taxa de não declaração (62,1%)

Mais da metade dos manifestantes optou por não declarar sua raça/cor. Esse



UNICAMP



comportamento é recorrente em manifestações anônimas — especialmente denúncias — e também está associado à **não obrigatoriedade do preenchimento do campo**, circunstância em que o usuário tende a priorizar a agilidade no registro da demanda.

Baixa representatividade da população negra (preta e parda)

As declarações de pessoas **Pardas** (155 registros) e **Pretas** (36 registros), quando somadas, correspondem a **10,46% do total geral de manifestações**. Considerando a composição demográfica da população brasileira, esse percentual pode indicar **sub-representação**, o que sugere a necessidade de avaliar se o canal de ouvidoria está alcançando de forma equitativa os diferentes segmentos da sociedade.

Prevalência da população branca entre os declarantes

Entre os **692 manifestantes que informaram raça/cor**, observa-se predominância de pessoas que se declararam **Branças**, totalizando **491 registros**, o que corresponde a **71% dos declarantes**. Esse resultado pode indicar maior familiaridade desse grupo com os canais institucionais ou maior disposição em fornecer informações cadastrais completas.

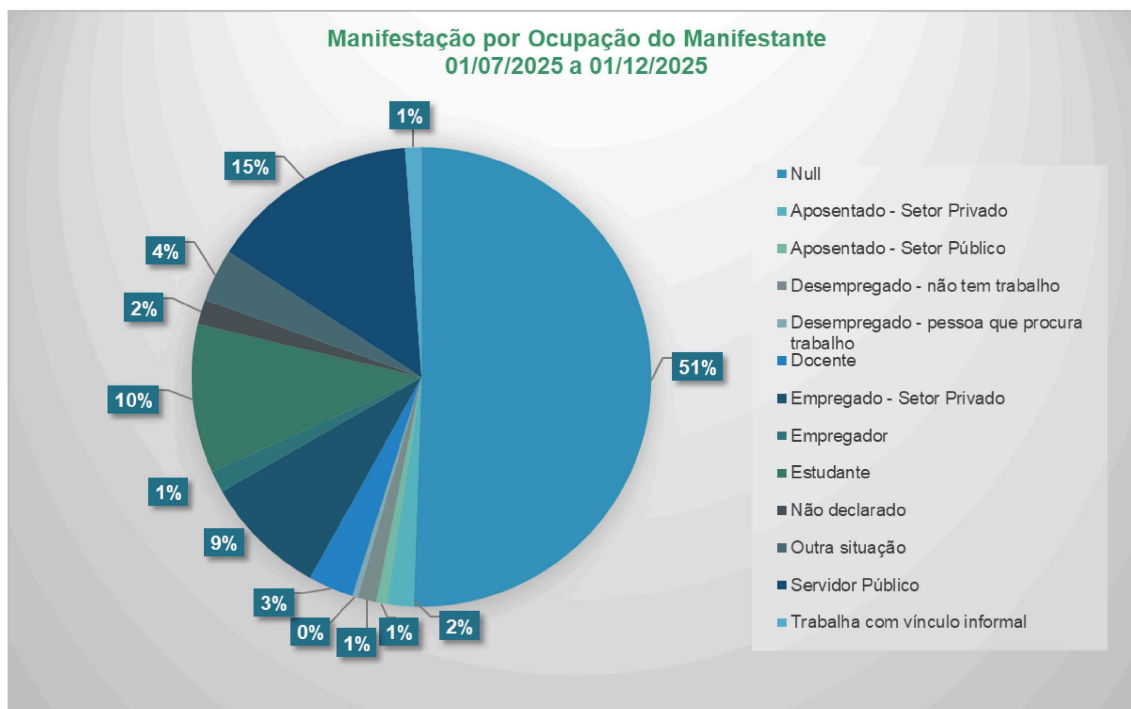
A análise do perfil racial dos manifestantes encontra-se **fortemente condicionada pela elevada taxa de dados não informados**, o que impõe cautela na interpretação dos resultados e limita diagnósticos mais aprofundados sobre o acesso ao serviço e eventuais desigualdades no atendimento.

Para o fortalecimento das políticas de **equidade, transparência e monitoramento institucional**, recomenda-se estimular o preenchimento do campo raça/cor por meio de **comunicação clara sobre sua finalidade e relevância**, assegurando que essa iniciativa não represente barreira adicional ao acesso ao canal de ouvidoria.

A ausência desses dados dificulta análises mais qualificadas sobre o perfil dos usuários e a identificação de padrões diferenciados de acesso ou atendimento entre grupos raciais, reduzindo o potencial do sistema de manifestações como instrumento de apoio à formulação de políticas inclusivas.

10.16 Classificação de Manifestação por Ocupação

MANIFESTAÇÕES POR OCUPAÇÃO DO MANIFESTANTE	
01/07/2025 a 31/12/2025	
Null	923
Aposentado - Setor Privado	34
Aposentado - Setor Público	14
Desempregado - não tem trabalho	24
Desempregado - pessoa que procura trabalho	7
Docente	58
Empregado - Setor Privado	158
Empregador	28
Estudante	191
Não declarado	32
Outra situação	68
Servidor Público	268
Trabalha com vínculo informal	21
Total	1.826



A análise do perfil ocupacional dos manifestantes é novamente **fortemente impactada pela ausência de dados**. Em **52,3% das manifestações**, não há informação sobre a ocupação do manifestante, considerando os registros classificados como “Null” e “Não declarado”. Essa lacuna **limita a compreensão do perfil socioeconômico** dos usuários do canal e restringe análises segmentadas mais aprofundadas.

Lacuna de informação (52,3%)

A soma das categorias “Null” (**923 registros**) e “Não declarado” (**32 registros**) corresponde à maioria absoluta dos dados referentes à ocupação. Esse padrão, observado também nos indicadores de raça/cor e sexo, sugere que o campo de ocupação **não é de preenchimento obrigatório** ou que o usuário opta por não fornecê-lo, especialmente em manifestações anônimas ou de natureza sensível. Tal limitação reduz a capacidade de direcionar estratégias de comunicação, acolhimento e monitoramento com base em perfis específicos.

Predominância do setor público e do meio acadêmico entre os identificados

Entre os registros com ocupação informada, destacam-se os grupos **Servidor Público (268 registros)**, **Estudante (191 registros)** e **Docente (58 registros)**. Esses perfis, somados, correspondem a **28,3% do total de manifestações** e a aproximadamente **60% dos registros com ocupação declarada**, indicando que o canal é amplamente utilizado por públicos com vínculo institucional ou acadêmico. Esse resultado é compatível com a natureza e a missão da Universidade e reforça o papel da Ouvidoria como instrumento relevante de escuta interna e comunitária.

Baixa representatividade do setor privado e de grupos em situação de vulnerabilidade

As categorias relacionadas ao **setor privado** (empregados e empregadores) representam cerca de **10% das manifestações**, enquanto os registros associados a **desemprego e trabalho informal** totalizam **52 manifestações (2,8%)**. A baixa participação desses grupos pode indicar limitações no alcance do canal junto ao público externo ou a necessidade de estratégias específicas

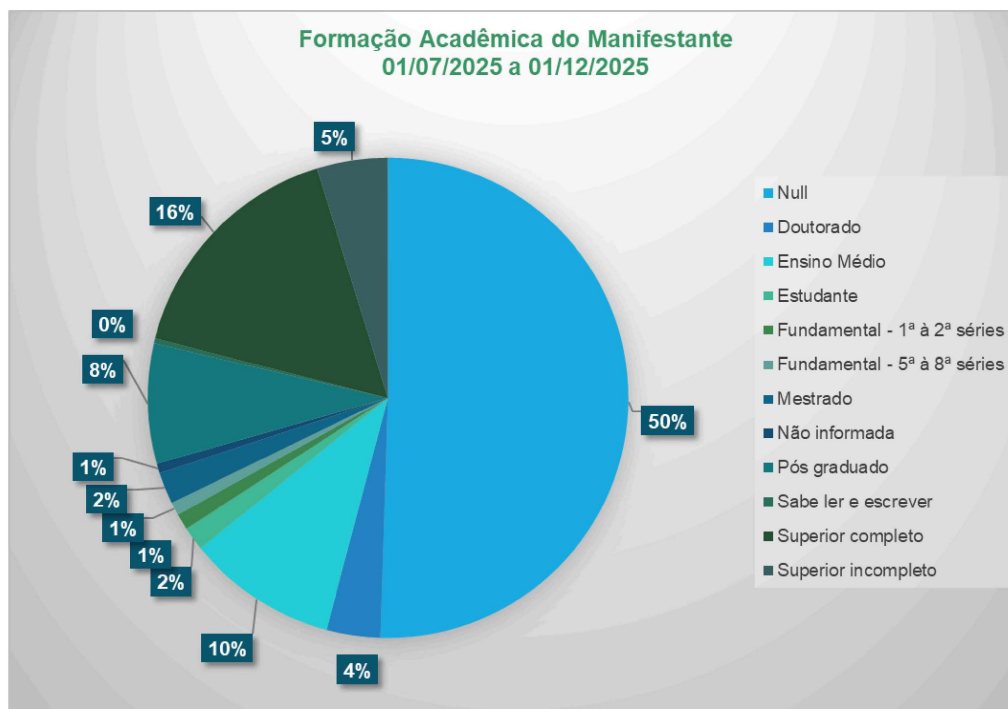
de divulgação, acessibilidade e linguagem para ampliar o uso da Ouvidoria por cidadãos sem vínculo direto com a instituição.

O perfil ocupacional identificado evidencia que, quando a informação é declarada, o uso do canal de manifestações é **predominantemente realizado por pessoas vinculadas ao setor público e ao meio acadêmico**. Contudo, a expressiva ausência de dados sobre ocupação impõe cautela na interpretação dos resultados e **restringe a compreensão do perfil do público externo**.

Diante desse cenário, recomenda-se o aprimoramento dos mecanismos de coleta de informações, com estímulo ao preenchimento do campo de ocupação — de forma clara e transparente quanto à sua finalidade — **sem prejuízo ao direito ao anonimato**, bem como o fortalecimento de ações de comunicação voltadas à ampliação do acesso e da participação social no canal de ouvidoria.

10.17 Classificação de Manifestação por Formação Acadêmica

FORMAÇÃO ACADÊMICA DO MANIFESTANTE	
01/07/2025 A 31/12/2025	
<i>Null</i>	922
Doutorado	66
Ensino Médio	185
Estudante	29
Fundamental - 1 ^a à 2 ^a séries	20
Fundamental - 5 ^a à 8 ^a séries	16
Mestrado	39
Não informada	12
Pós graduado	147
Sabe ler e escrever	6
Superior completo	297
Superior incompleto	87
Total	1.826



Os dados com **identificação de ocupação** — correspondentes a aproximadamente **30% do total de manifestações** — evidenciam a **participação ativa da comunidade acadêmica interna** na utilização do canal de ouvidoria.

Servidor Público (268 registros)

Os registros classificados nessa categoria correspondem majoritariamente a servidores técnico-administrativos da carreira **PAEPE**. O volume expressivo indica que a Ouvidoria Geral é amplamente utilizada para o tratamento de demandas relacionadas à vida funcional, condições de trabalho, infraestrutura e conflitos interpessoais, confirmando sua relevância como canal institucional de escuta qualificada e mediação interna.

Docente (58 registros)

A participação do corpo docente apresenta menor incidência proporcional, compatível com a dinâmica universitária, na qual diversas demandas são inicialmente tratadas em instâncias colegiadas, como departamentos, congregações e comissões. O acionamento da Ouvidoria tende a ocorrer em situações de maior complexidade, sensibilidade ou quando os canais ordinários de gestão e representação se mostram insuficientes.

Estudante (191 registros)

Os estudantes representam cerca de **10% do total de manifestações**. Considerando o porte e a diversidade da Universidade, esse percentual pode ser interpretado como moderado, indicando que parcela relevante das demandas estudantis é encaminhada por outros canais institucionais ou representativos, como Centros Acadêmicos, Diretório Central dos Estudantes (DCE) e instâncias administrativas específicas, com a Ouvidoria sendo acionada de forma mais seletiva.

Registros sem Ocupação Declarada e Hipótese da Área da Saúde

A categoria “Null”, que concentra aproximadamente **50% dos registros (923 manifestações)**, demanda análise específica. Para além de um possível problema de preenchimento, há **forte indicativo** de que esse grupo corresponda majoritariamente a **pacientes e familiares atendidos pelo Complexo de Saúde da Unicamp**. No contexto do atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS), é recorrente que os usuários não identifiquem sua ocupação profissional ao registrar manifestações, seja por não considerarem essa informação relevante, seja pela priorização da agilidade no envio da demanda.

Outros Perfis de Menor Incidência

Os demais perfis, de menor volume, concentram-se em públicos específicos do ecossistema universitário, tais como:

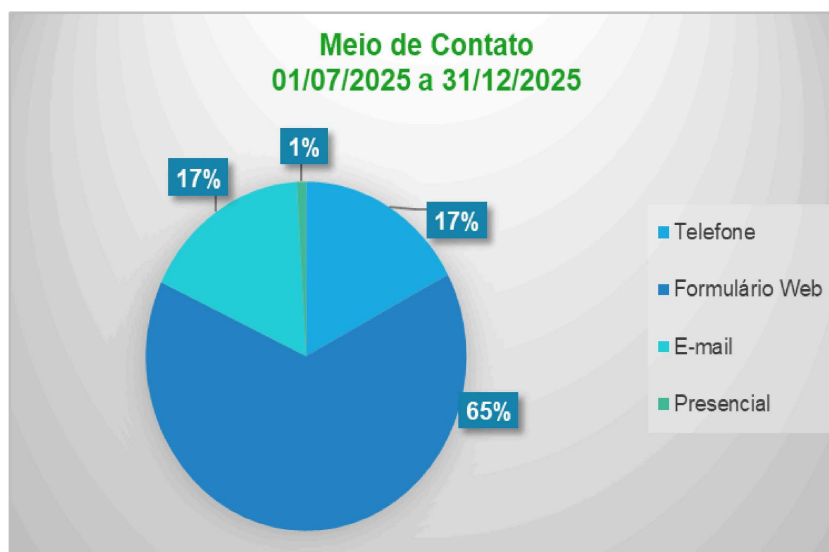
- **Candidatos ao vestibular (Comvest):** manifestações relacionadas a dúvidas, recursos e etapas do processo seletivo;
- **Fornecedores e trabalhadores terceirizados:** funcionários de empresas contratadas para serviços de limpeza, segurança e manutenção, sem vínculo direto com a carreira PAEPE;
- **Comunidade do entorno (Barão Geraldo):** demandas associadas a impactos do campus, como trânsito, ruído e realização de eventos.

A análise do perfil ocupacional evidencia que, entre os manifestantes com identificação declarada, **predomina a comunidade acadêmica interna**.

Entretanto, o elevado volume de registros sem ocupação informada sugere a **participação expressiva do público externo**, especialmente usuários dos serviços de saúde. Esse achado reforça o papel ampliado da **Ouvidoria Geral da Unicamp como instância de interface entre a Universidade e a sociedade**, com atuação relevante tanto no âmbito interno quanto na prestação de serviços públicos essenciais.

10.18 Meios de Contato utilizados

MEIO DE CONTATO	
01/07/2025 a 31/12/2025	
Telefone	315
Formulário Web	1182
E-mail	312
Presencial	17
Total	1.826



A Ouvidoria Geral da Unicamp opera de forma **predominantemente digital**, sendo o **Formulário Web** o principal canal de entrada das manifestações, responsável por **quase dois terços** dos registros no período analisado. Não obstante, os canais de **atendimento humano — telefone e e-mail —** mantêm relevância operacional e técnica expressiva, figurando, de forma equilibrada, como a segunda principal via de contato com o cidadão.

Predominância dos Canais Digitais (Web e E-mail – 81,6%)

A elevada participação dos canais digitais confirma o perfil de uma comunidade amplamente conectada e reflete a efetividade das estratégias institucionais de **digitalização, simplificação de acesso e ampliação da transparência**, em consonância com as diretrizes da Lei nº 13.460/2017. Esses canais favorecem o registro estruturado das demandas, a rastreabilidade dos atendimentos e a produção de dados gerenciais qualificados para fins de monitoramento e tomada de decisão.

Relevância do Atendimento Telefônico (17,5%)

Mesmo em um contexto fortemente digital, **315 manifestações** foram registradas por meio do atendimento telefônico. No ambiente institucional da Unicamp — que compreende serviços assistenciais de saúde e atendimento a público externo — esse dado assume especial relevância.

O canal telefônico é frequentemente utilizado por usuários externos, especialmente **pacientes e familiares atendidos pelo Complexo de Saúde**, bem como por cidadãos que vivenciam situações urgentes ou de maior complexidade. Nesses casos, a mediação direta com um atendente e a comunicação verbal constituem fatores decisivos para a escolha do canal, reforçando a importância do atendimento humano na garantia de acesso, acolhimento e orientação qualificada.

Atendimento Presencial (menos de 1%)

No período analisado, foram formalizados **17 protocolos** por meio de atendimento presencial. Embora esse quantitativo seja estatisticamente reduzido, ele não reflete, de forma plena, a realidade operacional da Ouvidoria.

O atendimento presencial envolve um volume significativamente maior de **escutas qualificadas, orientações e acolhimentos** que, por decisão do próprio usuário, não resultam na abertura de protocolo formal. Esse comportamento é especialmente recorrente em manifestações sensíveis, como

denúncias, conflitos interpessoais ou situações que envolvem relações hierárquicas e vínculos assistenciais.

Atendimento Presencial e Função de Acolhimento Institucional

O baixo número de registros presenciais não indica ausência de demanda, mas, em grande medida, o **receio do usuário quanto à formalização** de determinadas manifestações. Em um ambiente institucional marcado por relações hierárquicas — como orientador/orientando, chefia/subordinação ou relações assistenciais em saúde — o comparecimento presencial à Ouvidoria tem, frequentemente, como objetivo inicial avaliar a segurança, o sigilo e a confiabilidade do canal.

Em diversos casos, após receber esclarecimentos sobre os possíveis desdobramentos administrativos e institucionais de uma denúncia ou reclamação formal, o usuário opta por não registrar protocolo, buscando exclusivamente **orientação, escuta qualificada e esclarecimento de direitos**.

Nesses atendimentos, o principal valor entregue pela Ouvidoria não reside na tramitação processual, mas no **acolhimento institucional**. A escuta ativa, realizada em ambiente seguro e sigiloso, constitui elemento essencial do serviço prestado, especialmente em contextos de vulnerabilidade, conflito ou temor de retaliação.

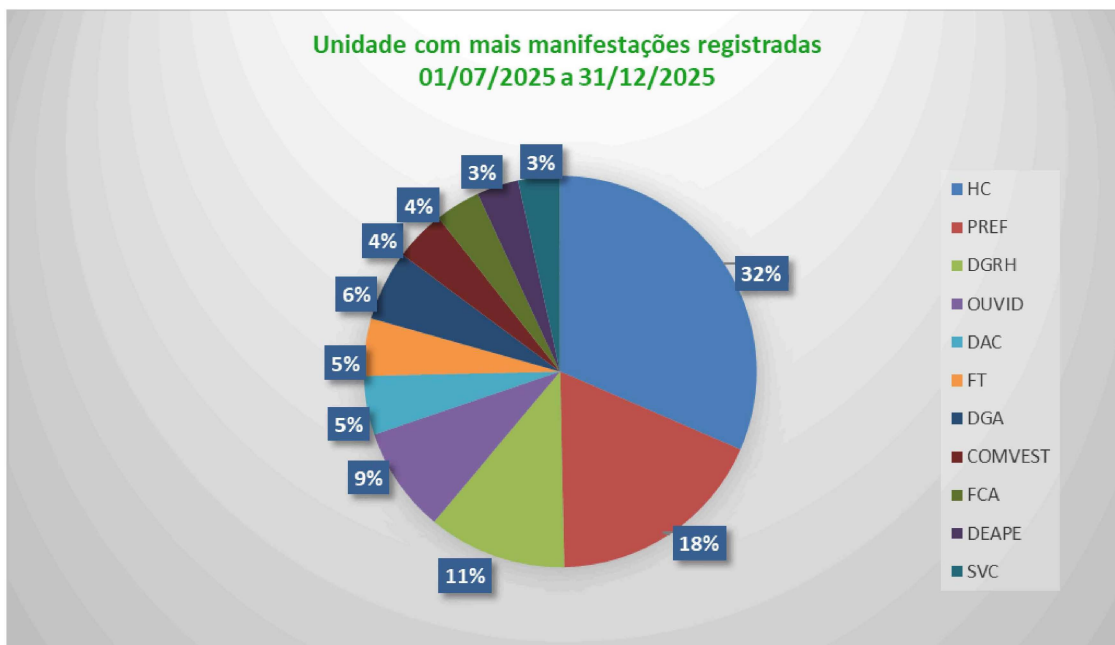
Sob a perspectiva da gestão pública, atendimentos que não resultam em protocolo formal podem representar **elevada efetividade**, ao contribuir para a resolução de conflitos por meios orientativos e preventivos, reduzindo a judicialização, a abertura de processos administrativos desnecessários e os custos institucionais associados.

Os **17 protocolos presenciais formalizados** representam, portanto, apenas a parcela visível de um conjunto mais amplo de atendimentos de acolhimento e orientação. Esse volume não registrado evidencia o papel estratégico da presença física da Ouvidoria no campus, que atua como **instância de**

confiança, proteção e mediação institucional, contribuindo para a governança, a integridade e o cuidado com a comunidade universitária.

10.19 Unidade com Maior Número de Manifestações Registradas

Unidade	Quantidade de Manifestações (%)
HC	20,70%
PREF	11,90%
DGRH	7,50%
OUVID*	5,70%
DAC	3,20%
FT	3,12%
DGA	3,80%
COMVEST	2,75%
FCA	2,46%
DEAPE	2,26%
SVC	2,26%



A distribuição das manifestações por **Unidade de Encaminhamento** oferece um indicador relevante sobre os **principais polos de demanda institucional** e, simultaneamente, sobre o **nível de complexidade do tratamento realizado pela Ouvidoria Geral**. Os dados demonstram não apenas onde se concentram

os encaminhamentos, mas também evidenciam o papel qualificado da Ouvidoria na condução de casos que extrapolam fluxos administrativos ordinários.

Predominância da Área da Saúde

Hospital de Clínicas (HC)

- **128 encaminhamentos (20,7%)**

O HC figura como a unidade que mais recebeu manifestações encaminhadas, o que é consistente com os dados anteriores que apontam a **Saúde e o Atendimento Hospitalar como principal vetor de demanda**. Esse volume reflete a centralidade do Complexo de Saúde da Unicamp no atendimento regional, a complexidade dos fluxos assistenciais e a sensibilidade das demandas, que frequentemente exigem acompanhamento institucional qualificado e articulação entre múltiplas instâncias.

Prefeitura Universitária (PREF)

- **78 encaminhamentos (11,9%)**

A elevada participação da Prefeitura Universitária evidencia a recorrência de demandas relacionadas à infraestrutura, mobilidade, manutenção e serviços gerais. Trata-se de um conjunto de manifestações diretamente ligado à qualidade de vida nos campi, reforçando a necessidade de monitoramento contínuo desses indicadores para subsidiar decisões operacionais.

Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho

Diretoria Geral de Recursos Humanos (DGRH)

- **48 encaminhamentos (7,5%)**

Os encaminhamentos à DGRH dialogam diretamente com os dados de **Conduta do Servidor, Vida Funcional e Assédio**, indicando que a Ouvidoria atua como instância de mediação sensível em temas que envolvem relações de trabalho, direitos funcionais e clima organizacional.

A Ouvidoria como Unidade de Tratamento Especializado

* OUVIDORIA (37 encaminhamentos – 5,7%)

Os encaminhamentos registrados para a própria Ouvidoria merecem destaque analítico. Diferentemente das demais unidades, esses números **não representam retrabalho ou circularidade**, mas sim **tratamentos qualificados fora dos fluxos ordinários do sistema**, tais como:

- Elaboração de pareceres jurídicos da Procuradoria Geral (**PG**);
- Análises e pareceres do Escritório de Privacidade e Proteção de Dados (**LGPD**);
- Acionamento do Computer Security Incident Response Team (**CSIRT**) em casos relacionados à incidentes de segurança cibernética;
- Análises e pareceres da Comissão de Integridade em Pesquisa (**CIP**);
- Atuação direta da Ouvidoria em manifestações sensíveis, complexas ou transversais.

Esse dado evidencia a Ouvidoria não apenas como canal de encaminhamento, mas como unidade técnica de tratamento especializado, com papel ativo na governança institucional, na mitigação de riscos e na garantia de direitos.

Áreas Administrativas Estratégicas

Outras unidades apresentam participação relevante no volume de encaminhamentos, com destaque para:

DAC (2,0% a 3,2%), cujas manifestações concentram-se em demandas acadêmicas, especialmente relacionadas a registros, procedimentos administrativos e vida escolar;

DGA e COMVEST (entre 2,7% e 3,1%), evidenciando questões vinculadas à **gestão administrativa**, a contratos de serviços, ao vestibular e a temas correlatos;

DEAPE e SVC, que registram demandas específicas relacionadas a questões de permanência estudantil e à prestação de serviços especializados.

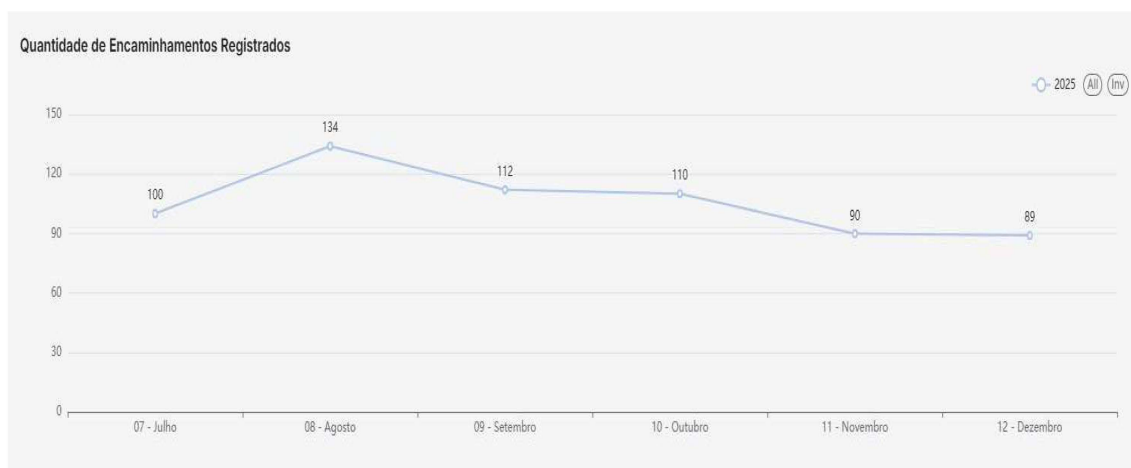
Síntese Estratégica.

A análise do Top 10 de Unidades de Encaminhamento revela três achados centrais:

1. **Concentração setorial previsível**, com destaque para Saúde, Infraestrutura e Gestão de Pessoas, coerente com o perfil das manifestações registradas;
2. **Atuação qualificada da Ouvidoria Geral**, que absorve parte das demandas para tratamento técnico especializado fora do fluxo padrão do sistema, reforçando seu papel estratégico na governança universitária;
3. **Capacidade de articulação transversal**, conectando unidades administrativas, acadêmicas e instâncias de controle interno, o que contribui para maior resolutividade, segurança jurídica e consistência institucional.

Em conjunto, os dados demonstram que a Ouvidoria Geral da Unicamp opera não apenas como instância de encaminhamento, mas como **núcleo de inteligência institucional**, capaz de coordenar respostas complexas, qualificar decisões administrativas e fortalecer a confiança da comunidade universitária e da sociedade nos serviços públicos prestados pela Universidade.

10.20 Quantidade de Encaminhamentos Registrados



Fonte: <https://apoio.dados.unicamp.br/>. Acessado em 28/01/2026.

Eficiência do Atendimento × Complexidade das Manifestações

(Quantidade de Encaminhamentos Registrados × Tempo Médio de Resposta)

A leitura combinada dos indicadores de **quantidade de encaminhamentos registrados** e **tempo médio de resposta ao manifestante** permite avaliar não

apenas o volume de demandas, mas, sobretudo, a **capacidade da Ouvidoria em tratar manifestações de diferentes níveis de complexidade sem prejuízo à tempestividade das respostas.**

Mesmo nos meses com maior volume de encaminhamentos — especialmente **agosto (134)** e **setembro (112)** — não houve aumento significativo no tempo de resposta.

Interpretação: a Ouvidoria conseguiu absorver maior carga e maior complexidade sem perda de eficiência.

Complexidade Medida Indiretamente pelos Encaminhamentos

Os **encaminhamentos registrados** funcionam como um **indicador indireto de complexidade**, pois representam manifestações que:

- Demandaram análise técnica;
- Exigiram providências administrativas;
- Necessitaram manifestação formal de outras unidades da Universidade.

Nesse contexto:

- O pico de encaminhamentos em agosto não foi acompanhado de deterioração do prazo de resposta;
- A redução progressiva dos encaminhamentos a partir de setembro ocorreu paralelamente à **manutenção ou redução do tempo médio.**

Diagnóstico: há uma clara dissociação entre complexidade e lentidão, indicando **processos internos maduros e boa coordenação interinstitucional.**

Eficiência dos Mecanismos de Resposta Rápida - A análise integrada reforça que:

- Parte significativa das manifestações é tratada **diretamente pela Ouvidoria**, sem necessidade de encaminhamento sistêmico;

- Os **casos mais simples** são resolvidos com agilidade, liberando capacidade técnica para os casos complexos;
- Mesmo quando há necessidade de encaminhamento, o fluxo não compromete o prazo global de resposta.

Esse modelo híbrido — **tratamento direto + encaminhamento seletivo** — explica por que:

- A quantidade de encaminhamentos diminui ao longo do período;
- O tempo médio de resposta não aumenta, e em novembro atinge o melhor resultado do semestre.

Eficiência × Complexidade: Leitura Estratégica

Cenário	Interpretação
Alto volume de encaminhamentos + tempo estável	Boa capacidade de gestão de casos complexos.
Redução de encaminhamentos + redução do tempo	Aumento da resolutividade interna.
Baixo tempo médio, mesmo em meses críticos	Maturidade operacional da Ouvidoria.

A correlação entre os indicadores evidencia que:

- A Ouvidoria da Unicamp opera com **alto grau de eficiência**, mesmo diante de manifestações complexas;
- O **tempo médio de resposta controlado** demonstra compromisso com a tempestividade e o respeito ao manifestante;
- A redução dos encaminhamentos não representa queda de demanda, mas sim **qualificação do tratamento das manifestações**, com uso estratégico dos mecanismos de resposta rápida;

- O modelo adotado preserva as unidades da Universidade de acionamentos desnecessários, sem comprometer a transparência ou a efetividade das respostas.

A Ouvidoria consegue fazer mais, com maior complexidade, sem responder mais devagar — um indicativo claro de eficiência institucional e maturidade do processo de gestão de manifestações.

11. Fragilidades Identificadas e Medidas Corretivas Implementadas

Ao longo do segundo semestre de 2025, a Ouvidoria Geral atuou de forma sistemática na mitigação das fragilidades anteriormente identificadas. O diagnóstico atualizado indica avanços consistentes, conforme descrito a seguir:

Ausência de fluxos claros para apuração de denúncias

Status: Em fase de formalização.

Ação: Concluiu-se a implementação sistêmica do fluxo de denúncias no sistema Solicita, assegurando o rastreamento adequado das manifestações e a proteção ao denunciante. A fragilidade remanescente restringe-se à necessidade de formalização documental dos procedimentos (manualização), cuja conclusão está prevista para o 2026.

Classificação inadequada de manifestações

Status: Resolvido.

Ação: Foi realizada a revisão integral dos parâmetros de classificação, com a adoção de nova taxonomia alinhada às diretrizes da Ouvidoria Geral do Estado (OGE). A medida resultou em ganhos expressivos de consistência e confiabilidade dos dados, possibilitando a geração de indicadores gerenciais mais precisos e úteis à tomada de decisão.

Necessidade de maior alinhamento das equipes das Ouvidorias locais

Status: Em evolução (monitoramento contínuo).

Ação: O aprimoramento da articulação institucional, aliado à redução dos tempos de resposta e ao aumento da resolutividade das demandas, indica avanço no alinhamento técnico entre as unidades. Ainda assim, a

sensibilização e a capacitação contínuas permanecem como pontos de atenção, com vistas à consolidação de padrões homogêneos de atendimento em toda a Universidade.

Fragilidade Anterior (1º Sem/2025)	Situação Atual (2ºSem/2025)	Impacto na Governança
Fluxos de denúncia inexistentes	Fluxo sistêmico implantado	Segurança jurídica e proteção ao denunciante.
Classificação assistemática	Parâmetros revisados e padronizados	Precisão em indicadores e relatórios.
Desalinhamento entre equipes	Melhoria no tempo de resposta	Maior eficiência no ciclo da manifestação.

Ponto de Atenção

Embora os avanços nas dimensões sistêmica e tecnológica estejam consolidados, a finalização da documentação formal — especialmente a descrição dos processos e fluxos — permanece como etapa essencial para assegurar a continuidade administrativa, a padronização das práticas e o fortalecimento da transparência passiva. O balanço do semestre demonstra que os desafios estruturais anteriormente identificados foram enfrentados por meio e entregas objetivas e mensuráveis:

Conformidade legal e segurança da informação

A implementação das medidas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e à Proteção ao Denunciante diretamente no sistema *Solicita* superou o desafio associado à crescente complexidade das demandas. Essas ações asseguraram maior segurança jurídica e técnica no tratamento de dados sensíveis, fortalecendo a confiança dos usuários no canal institucional.

Eficiência operacional e qualidade da resposta

O avanço no processo de sensibilização e alinhamento dos agentes internos refletiu-se de forma direta no principal indicador de desempenho percebido pelo cidadão: o tempo de resposta qualificada. A redução dos prazos indica maior fluidez na comunicação entre a Ouvidoria Geral e as unidades administrativas, bem como maior maturidade na gestão dos fluxos internos.

12. Produção de Inteligência de Dados e Recomendações Institucionais da Ouvidoria Geral – 2º Semestre de 2025

12.1 Integração com Indicadores e Resultados Gerenciais

No segundo semestre de 2025, a atuação da Ouvidoria Geral esteve orientada pelo disposto no art. 14 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 13, inciso II, do Decreto nº 9.492/2018, com foco na produção de informações qualificadas, na análise sistematizada das manifestações e na utilização de indicadores de desempenho como instrumentos de apoio à gestão universitária.

As ações implementadas compreenderam a manutenção de registros sistematizados das manifestações, a consolidação de bases de dados e a análise contínua de indicadores relacionados ao volume de demandas, às tipologias das manifestações, às áreas mais demandadas, ao tempo médio de resposta e à resolutividade, conforme apresentado no capítulo específico de Indicadores e Resultados.

A análise integrada desses indicadores possibilitou a identificação de padrões recorrentes e de fragilidades procedimentais, subsidiando a atuação propositiva da Ouvidoria Geral. As manifestações individuais passaram a ser tratadas não apenas em sua dimensão resolutiva, mas também como insumos para diagnóstico institucional, planejamento de ações corretivas e mitigação de riscos, em consonância com as diretrizes da CGU/CGE.

No âmbito da proposição de melhorias institucionais, a Ouvidoria Geral atuou de forma preventiva e orientadora, priorizando temas e unidades com maior impacto nos indicadores de agilidade e volume de demandas. Essa atuação contribuiu para a redução da reincidência de manifestações semelhantes e para a melhoria progressiva do desempenho institucional, refletida na evolução positiva do tempo médio de resposta observado a partir do segundo semestre de 2025.

Como desdobramento objetivo dessa atuação orientada por indicadores, foram elaborados e encaminhados aos gestores responsáveis, no período, os seguintes produtos técnicos:

- Relatório de Análise das 201 manifestações registradas no sistema da Ouvidoria Geral e direcionadas à Prefeitura Universitária (2025), correlacionando volume de demandas, temas recorrentes e oportunidades de melhoria nos fluxos operacionais;
- Estratificação de Manifestações e Proposição de Medidas Corretivas e Preventivas encaminhada à Secretaria de Vivência (SVC), com base na análise de recorrência temática e impactos nos indicadores de atendimento;
- Extrato das Manifestações, com foco nas demandas relacionadas ao GGBS e aos auxílios institucionais, elaborado a partir da consolidação de dados de volume, tipologia e providências adotadas, com vistas ao fortalecimento da governança das políticas de assistência e bem-estar.

Esses resultados demonstram a integração entre a função de escuta qualificada da Ouvidoria Geral e o uso sistemático de indicadores de desempenho, consolidando sua atuação como instância estratégica de apoio à gestão. A articulação entre análise qualitativa e dados quantitativos fortaleceu a capacidade institucional de tomada de decisão, aprimorou a eficiência administrativa e contribuiu para o fortalecimento da governança universitária, em alinhamento com os princípios de transparência, eficiência e melhoria contínua preconizados pela CGU/CGE.

13. Considerações Finais

A atuação da Ouvidoria Geral da Unicamp ao longo de 2025 reafirma seu compromisso com os princípios da legalidade, eficiência, moralidade e transparência administrativa. O período foi marcado pela consolidação tecnológica e procedimental, assegurando o cumprimento rigoroso da Lei nº 10.294/1999 e do Decreto nº 60.399/2014, bem como pelo avanço consistente na proteção de dados pessoais e de direitos garantidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Ao final do segundo semestre, a Ouvidoria não apenas cumpriu sua função mediadora, como também fortaleceu seus mecanismos de governança e de



articulação institucional com os órgãos de controle interno e externo. A implementação de uma taxonomia mais robusta e o mapeamento dos fluxos de denúncias elevaram o nível de segurança jurídica e a confiança depositada pelos usuários no órgão.

Este relatório cumpre, assim, o dever de dar visibilidade às atividades institucionais, prestar contas à sociedade e demonstrar que a Ouvidoria Geral evoluiu para uma estrutura capaz de transformar manifestações em indicadores estratégicos para a gestão universitária. Reitera-se, por fim, o compromisso com o fortalecimento contínuo da cultura de escuta ativa e de participação cidadã, pilares fundamentais para a excelência e a integridade do ambiente acadêmico.



**A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
sigad.unicamp.br/verifica, informando o código verificador:
016F60E7 E27B4BFA 82C29134 629F3C0D**





Cidade Universitária "Zeferino Vaz", 06 de fevereiro de 2026.

Ofício OUVID n° 13/2026

Assunto: Encaminhamento de Relatório de Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre de 2025

Referência: Ref.: 42-P-8968/2025 (d) | Despacho CONT n° 06/2025

Prezado Prof. Dr. Osvaldir Pereira Taranto,
Chefe de Gabinete

Em cumprimento ao item 4 do **Despacho CONT n° 06/2025**, referente ao processo 42-P-8968/2025 (d), encaminhamos para conhecimento e providências pertinentes o **Relatório de Atividades da Ouvidoria** relativo ao segundo semestre de 2025.

- O referido documento apresenta, na íntegra, as ações e os dados da Ouvidoria, em estrita conformidade com as recomendações da Área de Acompanhamento da Controladoria Geral da Unicamp.
- Ressaltamos que, por determinação da Controladoria Geral, o presente relatório deve ser incluído no expediente do **Conselho Universitário (CONSU)**, visando dar a devida publicidade e transparência às ações para conhecimento de toda a comunidade acadêmica.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Adilton Dorival Leite
Ouvidor-Geral

Ilmo. Prof. Dr. Osvaldir Pereira Taranto
Chefe de Gabinete
UNICAMP

Documento assinado eletronicamente por ADILTON DORIVAL LEITE, OUVIDOR, em 09/02/2026, às 12:25 horas, conforme Art. 10 § 2º da MP 2.200/2001 e Art. 1º da Resolução GR 54/2017.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
sigad.unicamp.br/verifica, informando o código verificador:
17BE24AE 2C454E4D A7923AF2 CE467374





UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

Gabinete do Reitor

Campinas, 11 de fevereiro de 2026.

Despacho GR nº 128/2026

Dossiê: 01-D-4685/2026 (d)

Assunto: Relatório de Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre de 2025

- 1) Ciente dos documentos juntados aos autos.
- 2) Encaminhe-se à Secretaria Geral - SG para inclusão no expediente do CONSU, conforme Ofício OUVID nº 13/2026 (doc. 11).

Prof. Dr. Zigomar Menezes de Souza
Chefe de Gabinete Adjunto
Gabinete do Reitor

Documento assinado eletronicamente por ZIGOMAR MENEZES DE SOUZA, CHEFE DE GABINETE ADJUNTO, em 11/02/2026, às 15:52 horas, conforme Art. 10 § 2º da MP 2.200/2001 e Art. 1º da Resolução GR 54/2017.



**A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
sigad.unicamp.br/verifica, informando o código verificador:
5568086C 7D25449A B71035FD F26232C8**

