

## Eixo 1: Administração e Gestão

# SISTEMA INFORMATIZADO DA OUVIDORIA GERAL DA UNICAMP

\*Cecilia Marcia Pereira Lopes, Érika Maria Rodrigues de Castro  
Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) - Ouvidoria Geral  
e-mail: [cmlopes@unicamp.br](mailto:cmlopes@unicamp.br) \*

### Resumo

**Introdução:** A Constituição Brasileira assegura o direito ao acesso à informação, e a UNICAMP tem se empenhado em garantir esse direito de forma efetiva. O projeto apresentado resulta de um trabalho colaborativo entre os servidores da Ouvidoria Geral da UNICAMP e o Escritório de Dados Institucionais e Suporte à Decisão (EDAT). Este esforço envolveu discussões sobre as necessidades tecnológicas para otimizar os processos da Ouvidoria, focando na melhoria dos registros, categorização e classificação das demandas. **Objetivo:** A implementação do novo Sistema Informatizado da Ouvidoria Geral da UNICAMP visa facilitar o registro de demandas pelos usuários e a avaliação do atendimento prestado. **Metodologia:** Através do armazenamento e análise dos dados, o sistema gera relatórios que permitem uma visão ampla para a melhoria do serviço público, abrangendo tanto opiniões quanto solicitações de informação. **Resultados:** O sistema oferece diversas funcionalidades que melhoram a experiência do usuário ao registrar suas demandas. Além disso, proporciona agilidade à Ouvidoria e sua equipe no tratamento das manifestações. Destaca-se a eficiência na comunicação com os usuários, possibilitando um rápido encaminhamento das solicitações para as áreas competentes. **Conclusão:** A Ouvidoria Geral da UNICAMP se firma como uma ferramenta de gestão, contribuindo significativamente para a transparência e eficácia no atendimento ao público.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Acolhimento. Gestão.

### Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN. **Código de ética do Ouvidor/Ombudsman.** Fortaleza, CE, 1997.
- IMBROISI, D. Ouvidoria: Instrumento de Gestão. In: VISMONA, E. L. **A Ouvidoria Brasileira.** São Paulo: Imprensa Oficial, 2005.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 20 set. 2024.



**BRASIL. [(Lei 10.294/1999)]. Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo.**

São Paulo, SP: Governo do Estado de São Paulo, [2023]. Disponível em:

<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1999/lei-10294-20.04.1999.html>. Acesso em: 20 set. 2024.

**BRASIL. [(Deliberação CAD-A-003/2003)]. Cria a Ouvidoria de Serviços Públicos na Universidade Estadual de Campinas - Unicamp.** Campinas, SP: Câmara de Administração, [2003]. Disponível em: <https://www.pg.unicamp.br/norma/2170/0>. Acesso em: 20 set. 2024.

**BRASIL. [(Lei 12.527/2011)]. Lei de Acesso à Informação.** Brasília, DF: Presidência da República, [2011]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 20 set. 2024.

**BRASIL. [(Decreto nº 58.052/2020)]. Regula o acesso a informações no Estado de São Paulo.** São Paulo, SP: Governo do Estado de São Paulo, [2012]. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2012/decreto-58052-16.05.2012.html>. Acesso em: 20 set. 2024.

**BRASIL. [(Lei 13.709/2018)]. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.** Brasília, DF: Presidência da República, [2018]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 20 set. 2024.

**BRASIL. [(Decreto nº 68.155/2023)] - Nova regulamentação da Lei de Acesso à Informação no Estado de São Paulo.** São Paulo, SP: Governo do Estado de São Paulo, [2023]. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68155-09.12.2023.html>. Acesso em: 20 set. 2024.

**BRASIL. [(Decreto nº 68.156/20230)]. Cria o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.** São Paulo, SP: Governo do Estado de São Paulo, [2023]. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68156-09.12.2023.html>. Acesso em: 20 set. 2024.

**BRASIL. [(Decreto nº 68.157/2023)]. Institui o Programa de Proteção ao Denunciante no Estado de São Paulo.** São Paulo, SP: Governo do Estado de São Paulo, [2023]. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68157-09.12.2023.html>. Acesso em: 20 set. 2024.