



## Introdução

A Constituição Brasileira de 1988, assegura o direito ao acesso à informação, e a Unicamp tem se empenhado em garantir esse direito de forma efetiva. O trabalho apresentado resulta de uma atividade colaborativa 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

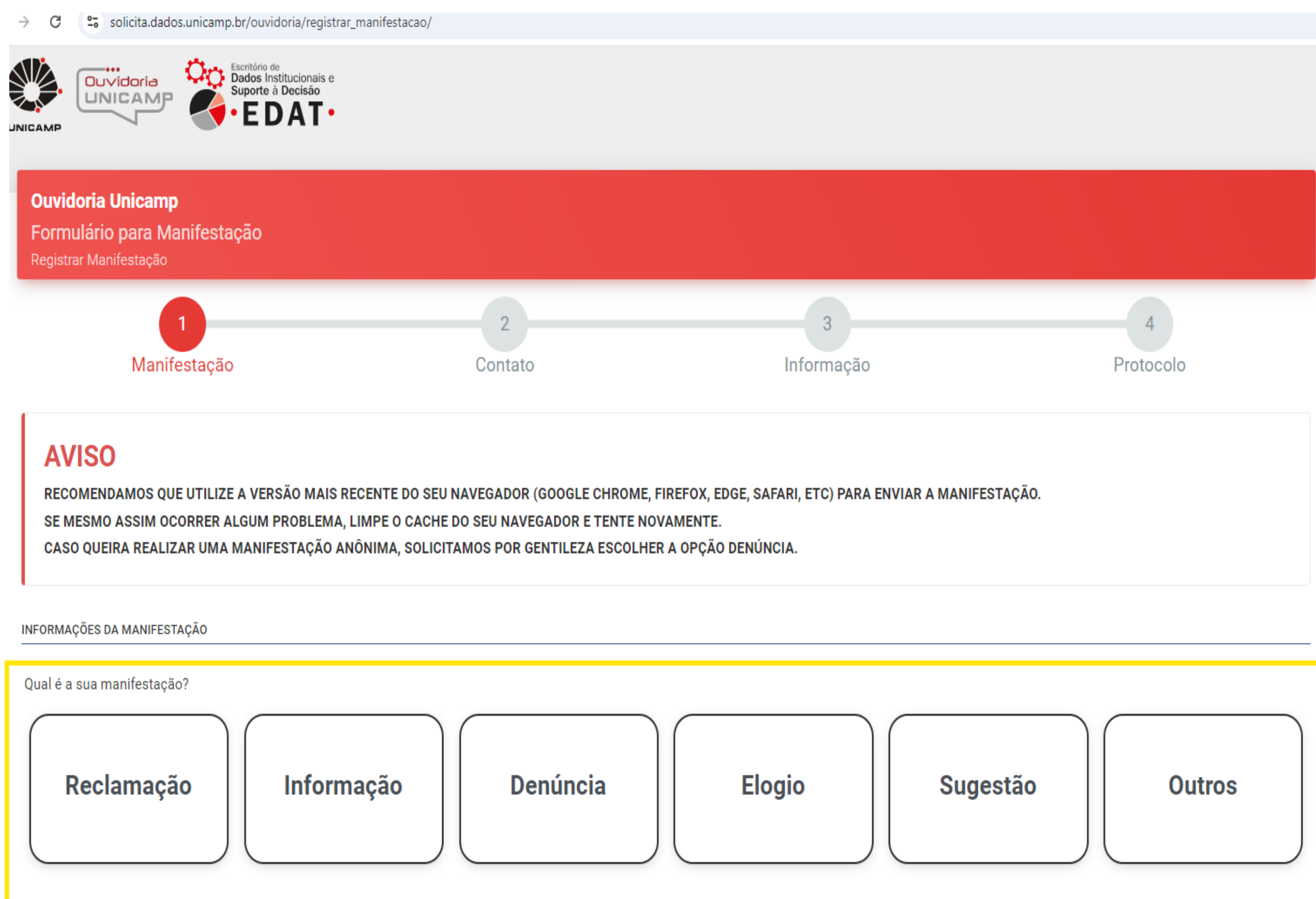
A implementação do novo Sistema Informatizado da Ouvidoria Geral da Unicamp visa facilitar o registro de demandas pelos usuários e a avaliação do atendimento prestado através da disponibilização de pesquisa de satisfação.

## Metodologia

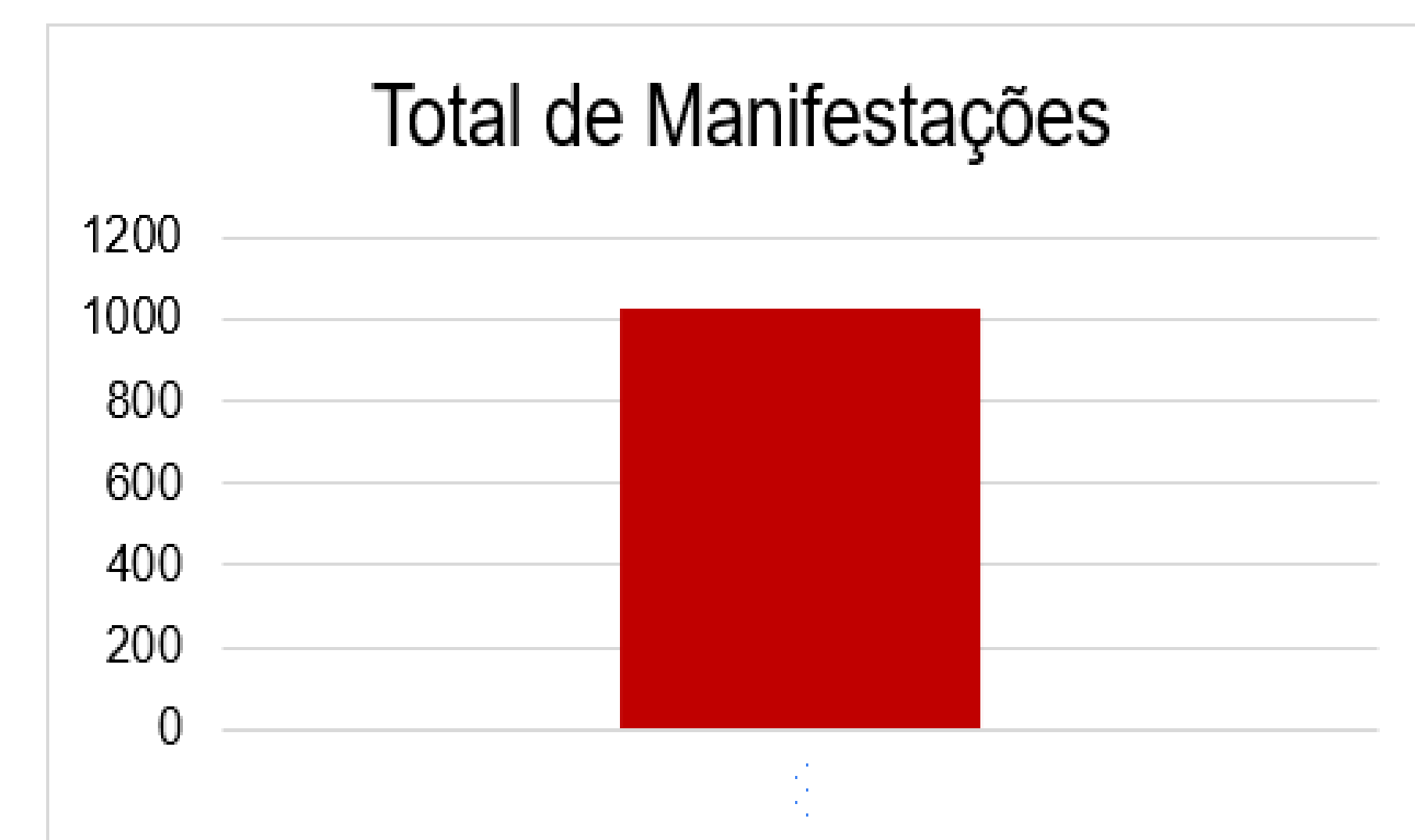
Através do armazenamento e análise dos dados, o sistema gera automaticamente relatórios que permitem uma visão ampla para a melhoria do serviço público, abrangendo tanto as opiniões quanto as solicitações de informação.

## Resultados

O sistema Solicita-Ouvidoria oferece diversas funcionalidades que melhoram a experiência do usuário ao registrar e ter o retorno de suas demandas. Além disso, proporciona agilidade à Ouvidoria e sua equipe no tratamento das manifestações. Destacamos a eficiência na comunicação com os usuários, possibilitando um rápido encaminhamento das solicitações para as áreas competentes.



Tipo de Manifestações	
Período: 09/05/2024 a 25/10/2024	
Denúncia	148
Elogio	9
Informação	560
Outros	45
Reclamação	261
Sugestão	7
<b>Total</b>	<b>1030</b>



## Conclusão

A Ouvidoria Geral da Unicamp se firma como uma ferramenta de gestão, contribuindo significativamente para a transparência e eficácia no atendimento ao público. Em outubro de 2024 o novo sistema registrou mais de mil manifestações.

## Referências

Consulte as referências bibliográficas utilizadas na elaboração deste trabalho utilizando o QR Code ao lado

