



Correspondência do Autor

¹ Universidade Estadual de Campinas
Ouvidoria geral
Campinas, SP - Brasil
cmplopes@unicamp.br

Sistema informatizado da ouvidoria geral da UNICAMP¹

Cecilia Marcia Pereira Lopes ¹
Erika Maria Rodrigues de Castro 

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.

¹ Esse o resumo deste trabalho foi publicado primeiramente no 9º Simpósio dos Profissionais da UNICAMP (Campinas, nov. 2024) sob o eixo "Administração e Gestão", sendo adaptado para a seção "Comunicação" da Revista Saberes Universitários.

Computerized system of the general ombudsman's office of UNICAMP

Abstract

Introduction: The Brazilian Constitution guarantees the right to access to information, and UNICAMP has been committed to guaranteeing this right effectively. The project presented is the result of collaborative work between employees of the UNICAMP General Ombudsman's Office and the Office of Institutional Data and Decision Support (EDAT). This effort involved discussions about the technological needs to optimize the Ombudsman's processes, focusing on improving records, categorization and classification of demands. **Objective:** The implementation of the new Computerized System of the UNICAMP General Ombudsman's Office aims to facilitate the recording of demands by users and the evaluation of the service provided. **Methodology:** Through data storage and analysis, the system generates reports that allow a broad vision for improving public service, covering both opinions and requests for information. **Results:** The system offers several features that improve the user experience when registering their demands. Furthermore, it provides agility to the Ombudsman and its team in handling complaints. The efficiency in communicating with users stands out, enabling quick forwarding of requests to the competent areas. **Conclusion:** Thus, UNICAMP's General Ombudsman's Office establishes itself as a management tool, contributing significantly to transparency and effectiveness in serving the public.

Keywords

Ombudsman. Reception. Management

CRediT

Reconhecimentos: Não aplicável.

Financiamento: Não aplicável.

Conflitos de interesse: O autor certifica que não tem interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.

Aprovação ética: Não aplicável.

Disponibilidade de dados e material: Não aplicável

Contribuições dos autores: Conceitualização: Curadoria de dados:

Análise formal: Aquisição de financiamento: Investigação: Metodologia:

Administração do projeto: Recursos: Software: Supervisão: Validação:

Visualização: Escrita – rascunho original: Escrita – revisão & edição:

LOPES, C. M. P. e CASTRO, E. M. R.

Imagem: Extraída do site do Ouvidoria da UNICAMP

ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes



Submetido em: 30/09/2024 – Aceito em: 07/10/2024 – Publicado em: 31/03/2026

3

Editor: Gildenir Carolino Santos

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Brasileira garante o direito ao acesso à informação, e a Unicamp tem focado seus esforços em garantir esse direito de forma imperativa. O projeto ora apresentado é resultado de um profícuo e valioso trabalho conjunto entre os servidores da Ouvidoria Geral da Unicamp e do Escritório de Dados Institucionais e Suporte à Decisão (EDAT), contemplando em suas etapas, uma série de discussões e reflexões das necessidades tecnológicas para otimizar os processos da Ouvidoria da Unicamp, otimizando os processos de registros, categorização e classificação das demandas apresentadas. Nesses vinte anos de atuação, a Ouvidoria Geral da Unicamp, identificou lacunas nos procedimentos, advindas da subjetividade existente na realização dos diferentes intérpretes das mensagens. Há pluralidade de manifestações, apresentadas pelo público interno e externo e em todas, é nítida a credibilidade e confiança depositadas na Ouvidoria Geral para solução das demandas.

A geração de relatórios inconsistentes e que não traduzem a realidade e fidedignidade dos valiosos dados colhidos, eventualmente podendo ocorrer perda de um número importante de informações estratégicas e de gestão, também foi o foco do trabalho no sentido de gerar melhorias que possam traduzir na efetividade e completude dos serviços prestados.

Entendemos que o grande desafio que se apresenta está na gestão de todas as informações apresentadas na Ouvidoria da Unicamp, incluindo a busca pela exatidão da conceituação dos termos utilizados nas rotinas diárias e disponíveis no sistema informatizado, a definição de nomenclaturas comuns para assuntos de ordens variadas a normatização no emprego de terminologias e a eliminação das ambiguidades e de diferentes interpretações para as manifestações o que torna ainda mais relevante esta iniciativa. Ainda, temos como política de qualidade o compromisso de apresentá-lo, difundí-lo e de promover, internamente, periódicas e comprometidas revisões para torná-lo sempre atualizado e sistematicamente acessível de consulta pelos usuários.

O objetivo da implementação do novo Sistema Informatizado da Ouvidoria Geral da Unicamp é propiciar facilidade para os usuários registrarem suas demandas e avaliarem o atendimento da Ouvidoria Geral. A partir do armazenamento dos dados, podemos gerar relatórios sob diferentes perspectivas para a melhoria do serviço público, por meio de opinião ou solicitação de informação do usuário escrita ou tomada a termo e registrada. Deste modo, a Ouvidoria Geral da Unicamp, se consolida como importante ferramenta de gestão. O sistema possui algumas etapas as quais elencamos a seguir: o processo inicia-se com o Registro de Manifestação onde toda e qualquer manifestação do usuário deve ser registrada, pois ela é reconhecidamente um exercício de um direito. A descrição deve ser objetiva e sintética considerando o teor da manifestação; a quem é dirigida; os elementos que lhe dão consistência; o que é pretendido. Cabe a Ouvidoria Geral se atentar a veracidade dos fatos, circunstâncias e alegações do usuário; o nexo causal (vínculo) entre o fato e o serviço prestado; a consistência das alegações do usuário (documentos, protocolos, datas, nome de funcionários, local, número de processo, outros elementos que demonstrem coerência nas alegações do usuário).

Nesse sentido, a identificação de usuário com o endereço deve estar completa com telefone ou Email para contato futuro. O usuário poderá optar por ter a sua identificação mantida em sigilo e neste caso somente a Ouvidoria Geral terá acesso aos seus dados pessoais.

A Ouvidoria Geral realiza a classificação inicial com o conjunto de informações que indicam a classificação da manifestação do usuário, vista sob o olhar e percepção do cidadão.

As manifestações podem ser de diferentes tipos como: reclamação: expressão de uma insatisfação ou opinião desfavorável - um protesto, uma queixa, ou crítica - em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados, sugestão: expressão de uma opinião com propostas de melhorias ou mudanças ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; elogio: expressão de uma opinião favorável ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; denúncia: manifestação do cidadão que indica possíveis fatos

contrários à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; solicitação de informação: expressão de interesse particular ou coletivo em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; ao Órgão; ou ao Governo.

Os assuntos que descrevem o detalhamento das manifestações do usuário constituem o tema da manifestação. Na fase de encaminhamento da Ouvidoria, a Ouvidoria Geral prepara sua análise da manifestação feita pelo usuário, tendo como objetivo o seu encaminhamento para a(s) área(s) internas(s), por intermédio do qual sua análise foi encaminhada e o respectivo número de protocolo. A conclusão ocorre quando a Ouvidoria finaliza o atendimento com um parecer conclusivo e indica a classificação final, relativa à manifestação feita pelo usuário e o encaminhamento dado e providências tomadas. A Ouvidoria Geral poderá registrar recomendações de melhoria dos serviços prestados, que poderão ser recuperadas no momento da elaboração dos Relatórios. A situação final da manifestação poderá ser considerada solucionada: quando a manifestação teve sua pretensão/solicitação atendida de modo integral ou que indique elogio; solucionada parcialmente: quando a manifestação que teve sua pretensão/solicitação atendida de modo parcial e encerrada: quando a manifestação que perdeu o objeto antes do encaminhamento ou retorno do setor que por circunstâncias outras teve sua situação alterada; que não apresenta dados suficientes para o encaminhamento ou que não possibilita o necessário contato com o cidadão; que não se enquadra nas atribuições e competências da Ouvidoria Geral. Ainda, quando o cidadão discorda das providências adotadas ou da resposta apresentada e não há outra alternativa de resolução em duplicidade, não cabe encaminhamento. A Pesquisa de Satisfação é encaminhada via e-mail ao cidadão juntamente com a resposta para avaliar a atuação da Ouvidoria.

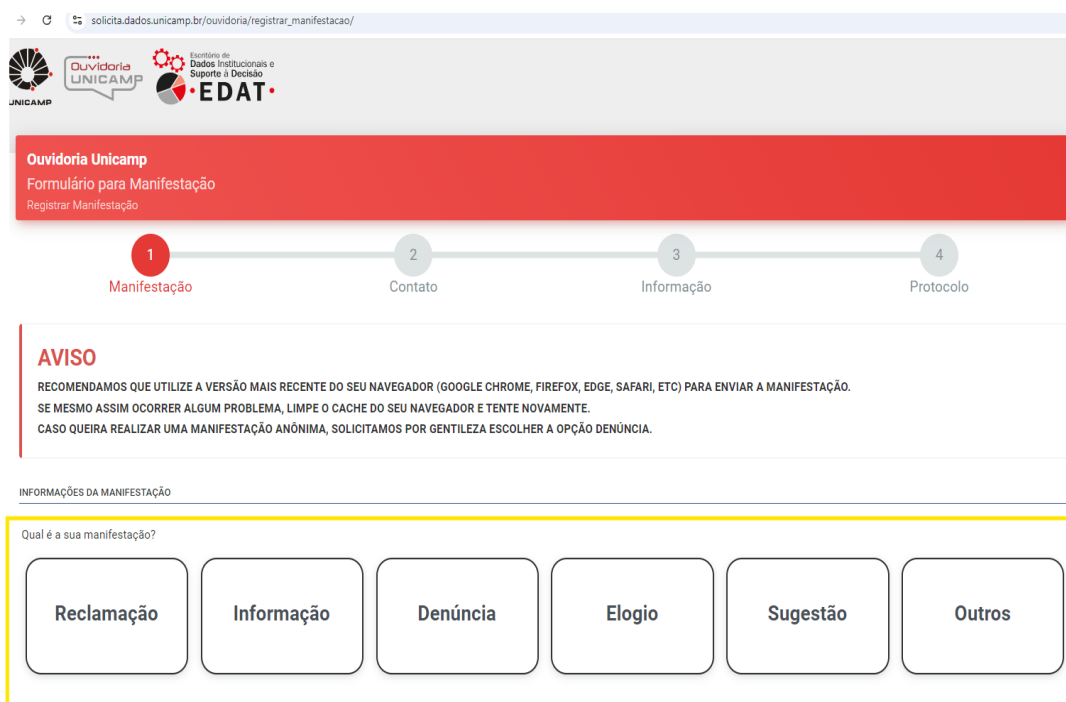
Através das respostas é possível ao administrador do sistema, extrair um Relatório consolidado de todas as manifestações apresentadas, cujo objetivo é avaliar o atendimento da Ouvidoria e contribuir para melhoria dos serviços públicos.

5

2 DESENVOLVIMENTO

O projeto começou a ser desenvolvido por etapas: inicialmente, dando acesso aos usuários, gerando protocolos aos usuários (Figura 1), na segunda fase; classificando os assuntos apresentados em sua terceira fase, encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis. Na quarta fase: respondendo aos usuários no tempo estipulado a partir de cada assunto apresentado. Estamos trabalhando na geração de gráficos *on-line*, a partir de cada manifestação classificada já conseguimos obter gráficos com precisão real.

Figura 1. Imagem do sistema Solicita/Ouvidoria - Perfil Usuário

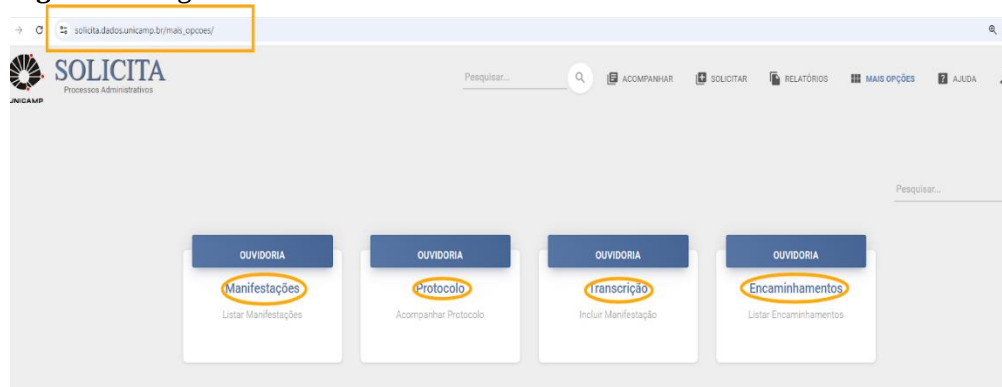


Fonte: <https://solicita.dados.unicamp.br/ouvidoria/>. Acesso em 20 de setembro de 2024.

3 METODOLOGIA

Em parceria com a CGU foi definido que o novo sistema da Ouvidoria seria desenvolvido no Sistema Solicita. O sistema Solicita é desenvolvido na linguagem *Python*, *Django Framework Back-End*, *Material Dashboard (Bootstrap 4) Framework Front-End*, Banco de Dados *PostgreSQL* e possui integrações com os seguintes serviços: Camunda para controle de Fluxo de Processos/Atividades, Autenticação Central CCUEC e *Google Drive*. A ferramenta para o controle de versionamento é o *Gitlab*. Dentro do sistema, contamos com várias funcionalidades que facilitam o acesso dos usuários que registram as demandas e também, facilidade para a Ouvidora e sua equipe no tratamento das manifestações (Figura 2). Dentre as funcionalidades, vale destacar a fluidez com que o sistema se comunica com o usuário e, rapidamente na outra ponta, realizamos o encaminhamento para área responsável pelo pleito apresentado. Com certeza é um avanço otimizando tempo e recursos humanos. Hoje, graças ao novo sistema temos autonomia e ferramentas para inserir e atualizar notícias com precisão adequada em nossa página da Ouvidoria.

Figura 2. Imagem do sistema Solicita/Ouvidoria - Perfil Ouvidoria



Fonte: <https://solicita.dados.unicamp.br/ouvidoria/>. Acesso em 20 de setembro de 2024.

Toda e qualquer manifestação do usuário deve ser registrada, pois ela é reconhecidamente um exercício de direito. Descrever de maneira objetiva e sintética a manifestação do usuário considerando: Qual o teor da manifestação; A quem é dirigida a manifestação; Qual o serviço público objeto da manifestação; Elementos que dão consistência a sua manifestação; O que pretende com a manifestação. Posto isso, com o novo Sistema conseguimos integrar com todas as unidades de ensino pesquisa, extensão, órgãos e área da saúde internas da Instituição e simultaneamente com o usuário que protocolou sua manifestação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Sistema, permite acesso a todos usuários da comunidade interna e externa, incluindo a Área da Saúde. Hoje nós temos um público flutuante por volta de 60 mil pessoas/dia. Recebemos em média 2.000 manifestações por semestre. Na última projeção do GOOGLE recebemos a notícia que a busca pelo termo “Ouvidoria Unicamp” no período pequeno recebeu mais de 500 mil acessos. Portanto, criamos uma plataforma/sistema no sentido de oferecer ao cidadão que nos procura um retorno em tempo real.

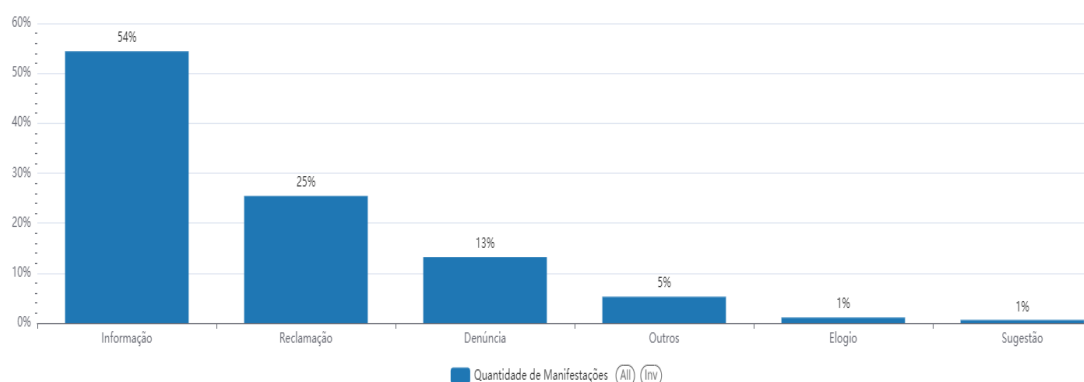
Com a nova ferramenta digitalizamos de forma integral os processos de solicitação, encaminhamento para área responsável, retorno da área, até a resposta ao usuário, facilitando as tratativas das manifestações e com maior evolução nos processos.

Nesse contexto, embora a mudança de sistema tenha sido cuidadosamente planejada, imprevistos e dificuldades de várias ordens podem ocorrer. Isto acontece com integração das informações e alguns casos a falta de informação, no sistema anterior, menos eficaz, acarretava retrabalho e influía diretamente na satisfação do serviço oferecido...

O sistema nos possibilita gerar relatórios *on line* de todas as informações que são solicitadas, como exemplo: gerar gráficos referentes à sexo, cor/raça, ocupação, servidor, aluno, docente, público externo, formação acadêmica etc. Esses dados são obtidos como apontamentos para diferentes áreas como uma ferramenta de gestão (Figura 4), no sentido de melhoria nos processos oferecidos.

Figura 3. Imagem do Sistema Apoio/Ouvidoria - Painéis

Percentual de Manifestações Por Tipo



Fonte: <https://solicita.dados.unicamp.br/ouvidoria/paineis>. Acesso em 20 de setembro de 2024.

Ao implantar o serviço de Ouvidoria, em acordo com a Lei 10.294.1999, começamos a coletar os dados manualmente. Em 2006 foi implantado a Rede Ouvidorias do Estado de São Paulo, um sistema que era eficaz à época, mas que tratava os assuntos relacionados a todos os serviços oferecidos pelo serviço público estadual. A partir do novo sistema SOLICITA, estamos completamente integrados nos assuntos pertinentes a todas as áreas da Instituição,

possibilitando agilidade e fácil resolução com os responsáveis tecnológicos, porque são colegas que vivem o mesmo ambiente organizacional de nossa comunidade.

O Relatório Pesquisa de Satisfação é uma das ferramentas a ser utilizada para captar as opiniões dos usuários sobre o sistema e atuação da Ouvidoria, criando uma base de dados objetiva, que permite a elaboração de melhorias nas políticas públicas e nos serviços prestados.

O sistema está em construção e será adaptável para ser utilizado em quaisquer Ouvidoria da Universidade, ou seja, outras Ouvidorias Locais podem utilizar a estrutura criada para gerar seus gráficos simultaneamente ao da Ouvidoria Geral, com o objetivo de não replicar trabalho e contar com informações fidedignas para mensurar os serviços oferecidos por nossa Instituição. Através das respostas é possível ao administrador do sistema, extrair um relatório consolidado de todas as manifestações apresentadas a ou um determinado órgão.

A Equipe da Ouvidoria da Unicamp deve ser enxuta, pois os assuntos tratados são extremamente relevantes e sigilosos. Desse modo, essa ferramenta reduz o custo quando não precisamos tramitar nada mais em papel físico. Após cadastrar a manifestação do usuário, a Ouvidoria tinha a opção de imprimir o registro para suprir eventuais necessidades inerentes ao próprio atendimento. Assim como a redução de todos os itens de escritório: (ofício, e-mail, fax etc...) resultando em custo/benefício, excelente. Conscientizar para o não desperdício do dinheiro público e para a sustentabilidade é parte da estratégia de gestão da Ouvidoria Geral da Unicamp em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU e sua Agenda 2030.

O tempo praticável em tratar uma manifestação apresentada nesta Ouvidoria, através dessa ferramenta reduziu consideravelmente em toda tramitação até atingir o resultado final, objetivou, simplificou e trouxe maior acessibilidade à equipe da Ouvidoria da UNICAMP.

5 CONCLUSÃO

Em síntese, acreditamos que os objetivos propostos com a implementação do Sistema Informatizado de Registro de Manifestações da Ouvidoria Geral da Unicamp vêm sendo alcançados com sucesso. O novo sistema moderniza a comunicação institucional e fortalece a relação com os cidadãos, promovendo maior eficiência e transparência. Nesse contexto, a parceria com o Escritório de Dados Institucionais e Suporte à Decisão (EDAT), órgão vinculado à Coordenadoria Geral da Universidade (CGU), foi essencial para o desenvolvimento de uma ferramenta que realmente atende às necessidades da sociedade, elevando a qualidade dos serviços prestados. Com isso, conseguimos devolver à sociedade e à comunidade da Universidade Estadual de Campinas um recurso valioso que fortalece a interação, o acesso à informação e o exercício da cidadania.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN. **Código de ética do Ouvidor/Ombudsman**. Fortaleza, CE, 1997.

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. 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. 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. 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.

IMBROISI, D. **Ouvidoria: Instrumento de Gestão.** In: VISMONA, E. L. *A Ouvidoria Brasileira*. São Paulo: Imprensa Oficial, 2005.