

RELATÓRIO DE ATIVIDADES



1º Semestre 2025



ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL

1º SEMESTRE 2025

Coordenação:

Adilton Dorival Leite - Ouvidor-Geral

Apoio:

Érika Maria Rodrigues de Castro - Assistente Técnica

Cibele Toffoli Fortuna - Profissional para Assuntos Administrativos

Unicamp, julho de 2025.



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	4
2. Estrutura e Funcionamento	4
3. Atribuições	5
4. Classificação das Manifestações Recebidas	6
4.1 Manifestações com Pedido de Acesso Restrito	6
4.2 Tratamento de Denúncias Anônimas	7
5. Tratamento das Manifestações	7
5.1 Fluxo da Classificação das Manifestações da Ouvidoria	9
6. Ações de Transparência e Melhoria Contínua	10
7. Outros papéis institucionais	16
8. Panorama Geral das Manifestações (01/01/2025 a 23/06/2025)	17
8.1 Análise dos Indicadores de Performance (01/01/2025 a 23/06/2025)	18
Volume Total de Manifestações	18
8.2 Situação das Manifestações Finalizadas:	19
8.3 Análise da Situação das Manifestações	20
8.4 Conclusão dos Indicadores de Performance	21
8.5 Classificação por Tipo de Manifestação	22
8.6 Análise dos dados da Classificação por Tipo de Manifestação	23
8.7 Perfil dos Manifestantes (sexo, raça/cor, ocupação e formação acadêmica)	25
8.8 Análise do perfil dos manifestantes da Ouvidoria Geral da Unicamp com base nos dados de sexo, raça/cor e ocupação:	29
8.9 Conclusões Gerais e Recomendações	30
9. Meios de Contato Utilizados	31
9.1 Análise dos Meios de Contato Utilizados	31
9.2 Observações Gerais	32
10. Classificação Temática (Por Tema Geral)	33
10.1 Análise da Classificação Temática (Tema Geral) das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da Unicamp	34
10.2 Conclusões e Destaques - Temática Geral	36
11. Tratamento das Manifestações - Temas Específicos	37
12. Fragilidades Identificadas	58
13. Ações e Melhorias Implementadas	58
14. Desafios e Perspectivas	58
15. Considerações Finais	59

1. Introdução

O presente relatório apresenta um panorama das atividades realizadas pela Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) no exercício do primeiro semestre de 2025, em 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, e com o Decreto nº 60.399/2014, que regulamenta o funcionamento das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública estadual.

História

O serviço de Ouvidoria da Unicamp foi criado pela [Deliberação CAD-A-3, de 13-6-2003](#), e segue as determinações do [Decreto nº 60.399 de 29 de Abril de 2014](#) de São Paulo, que regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela [Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999](#), que por sua vez dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.

Missão

Atuar na prestação de informações aos cidadãos na mediação de conflitos e manifestações envolvendo a Administração da Universidade, servidores, alunos e a comunidade externa, para promoção da transparência das ações institucionais, objetivando diminuir e evitar os conflitos nas relações, visando cooperar para a gestão e melhoria dos processos.

2. Estrutura e Funcionamento

A Ouvidoria Geral da Unicamp está localizada na Rua Roxo Moreira, 1831 - piso térreo, Cidade Universitária “Zeferino Vaz”, Barão Geraldo, Campinas-SP, CEP 13.083592 e realiza atendimento presencial, telefônico e eletrônico. As manifestações são recebidas prioritariamente via sistema informatizado, por meio do Formulário disponível em sua página oficial e que pode ser acessado através do link: https://solicita.dados.unicamp.br/ouvidoria/registrar_manifestacao/

Em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.294/1999 e com o Decreto nº 60.399/2014, a Ouvidoria adota procedimentos padronizados para o recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações, com garantia de sigilo e respeito ao usuário.

3. Atribuições

- Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, fazendo uma relação informal e acolhedora;
- Orientar os servidores docentes, servidores técnicos e administrativos, os alunos, e membros da comunidade externa sobre a melhor forma de encaminhar seus pedidos, instruí-los e acompanhar sua tramitação;
- Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- Facilitar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não existir ou for insuficiente a atuação dos outros controles administrativos internos ou externos, ou quando se retardem por embaraços processuais;
- Receber críticas, queixas e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os envolvidos a aperfeiçoá-los e corrigi-los pela busca dialogada de consenso;
- Direta ou indiretamente, via divulgação de análises e teses, encaminhar para estudo da Administração propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos que lhe pareçam a causa de problemas para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;
- Acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências tomadas.
- Manter em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Universidade seja indispensável para

a solução do problema e atendimento do interessado, com sua aquiescência.

- Manter o registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de demandas trazidos à sua consideração.

4. Classificação das Manifestações Recebidas

A Ouvidoria é um canal essencial para a participação cidadã e o aprimoramento dos serviços. Para que funcione efetivamente, as manifestações recebidas são categorizadas por “Tipos de Manifestação”, cada uma com um objetivo específico. Conhecer essas classificações ajuda tanto o cidadão a direcionar sua demanda corretamente quanto a Ouvidoria a processá-la de forma eficiente.

As manifestações recebidas no primeiro semestre de 2025 foram classificadas conforme os parâmetros estabelecidos pelo Decreto nº 60.399/2014:

- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades administrativas, má conduta de servidores, ou práticas lesivas à ética e à legislação.
- **Reclamação:** Críticas ou insatisfação sobre a prestação de serviços, condutas ou procedimentos internos.
- **Sugestão:** Propostas de aprimoramento de processos ou serviços.
- **Elogio:** Reconhecimento de boas práticas e atendimento de excelência.
- **Solicitação de informação:** Pedidos de esclarecimentos gerais ou institucionais.
- **Outros:** Manifestações não enquadradas nas categorias anteriores.

4.1 Manifestações com Pedido de Acesso Restrito

O Sistema Informatizado da Ouvidoria permite o envio de manifestações de forma **anônima, sigilosa ou identificada**. Se o cidadão optar por se identificar, ele pode ainda solicitar o **sigilo de seus dados pessoais**.

Nesses casos, antes de realizar um encaminhamento interno, a Ouvidoria verifica se o cidadão solicitou sigilo no relato, mesmo que não tenha marcado essa opção no formulário. Assim, a Ouvidoria encaminha a manifestação com cuidado em relação aos dados do cidadão, ocultando ou editando informações que possam identificá-lo, desde que nunca esteja esta identificação em seu relato o qual, em nenhuma hipótese, será manipulado ou alterado.

Neste último caso, a solicitação de quebra do sigilo deve ser realizada, para que a manifestação possa ser devidamente tratada pela Ouvidoria.

Caso a identificação do cidadão seja necessária para o atendimento da manifestação, a Ouvidoria solicita a **autorização do cidadão para encaminhamento de seus dados a outra área**. Para isso, é utilizada a funcionalidade "retorno ao cidadão".

4.2 Tratamento de Denúncias Anônimas

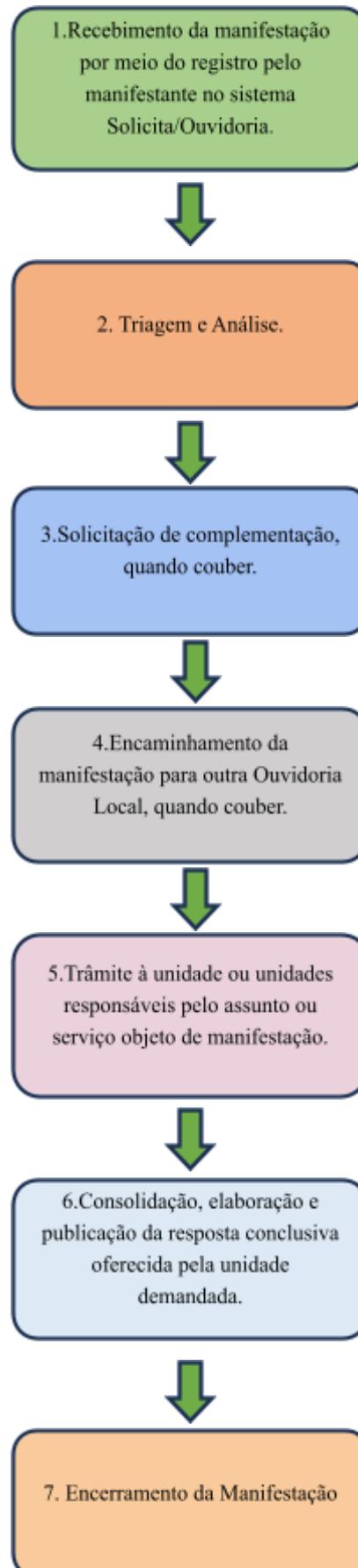
Denúncias anônimas são tratadas e encaminhadas aos responsáveis pela apuração, desde que contenham **elementos suficientes para a verificação dos fatos**.

No entanto, o cidadão **não recebe uma resposta sobre o destino da denúncia**. Isso ocorre porque, ao optar por não se identificar, o cidadão não informa seu nome ou email, itens obrigatórios para a consulta do andamento da manifestação.

Após o encaminhamento, a Ouvidoria retorna ao sistema e **encerra a denúncia por meio de uma resposta conclusiva**, conforme o caso. Essa prática é fundamental para evitar que manifestações fiquem em aberto e constem como fora do prazo nos relatórios da Ouvidoria. Todas as denúncias (anônimas ou identificadas) são **finalizadas no sistema**.

5. Tratamento das Manifestações

O tratamento das manifestações segue as diretrizes do Decreto nº 60.399/2014, observando o fluxograma apresentado a seguir:



5.1 Fluxo da Classificação das Manifestações da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral recebe as manifestações e, antes de encaminhar à área responsável, realiza o tratamento referente a Classificação da Manifestação, ao clicar no ícone indicado na imagem 1 **abaixo**:

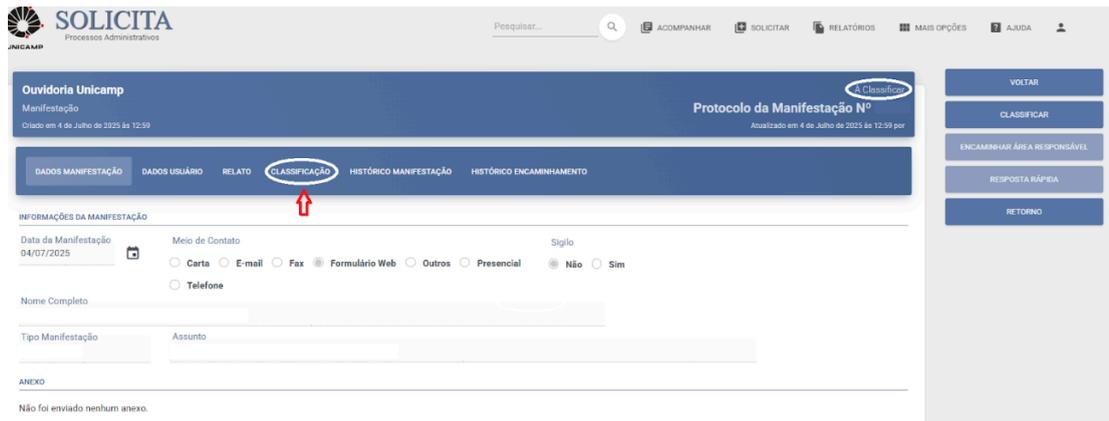


Imagem 1.

Ao clicar no ícone indicado, serão acessadas as informações para classificar a manifestação nas seguintes modalidades:

Tema Geral, Tema Específico e Detalhe, conforme pode ser visualizado na imagem 2, **abaixo**:

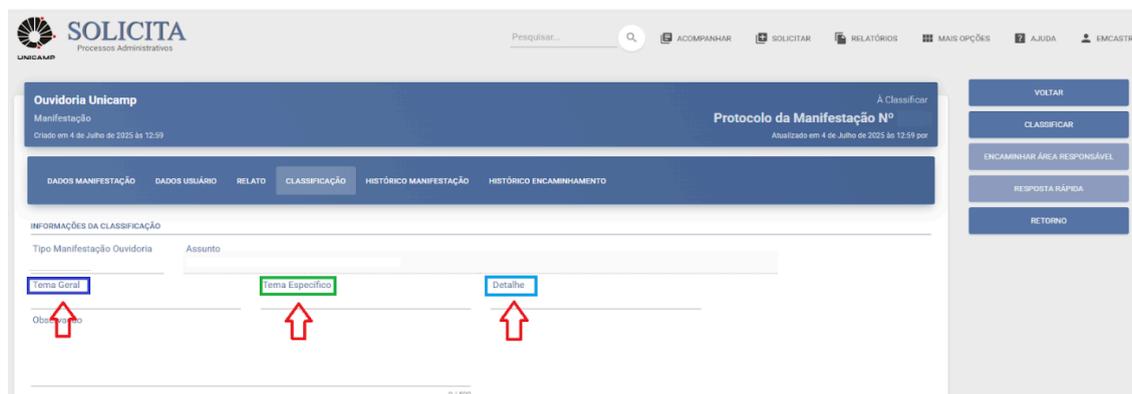


Imagem 2.

Ao clicar em **“Tema Geral”**, aparecerão as classificações indicadas na imagem 3, **abaixo**:

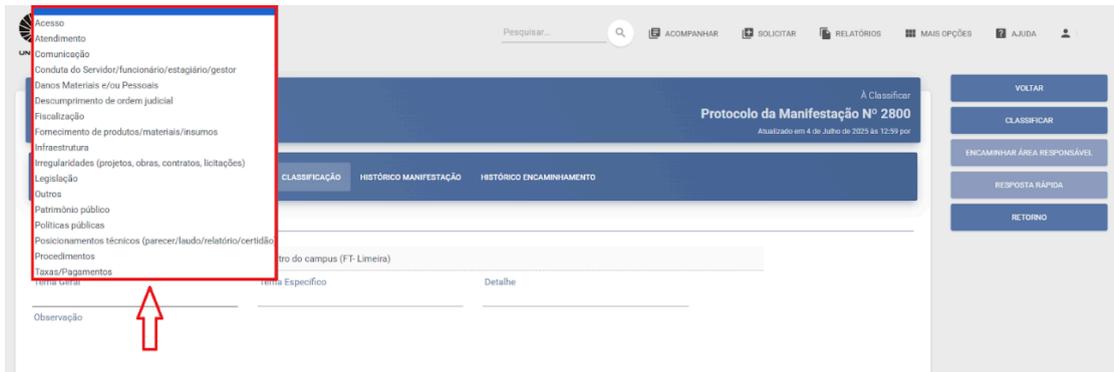


Imagem 3

A fim de proporcionar um melhor entendimento sobre as categorias constantes no **Tema Geral**, apresentamos a seguir cada uma delas:

1. Acesso
2. Atendimento
3. Comunicação
4. Conduta do Servidor/Funcionário/Estagiário/Gestor
5. Danos Materiais e/ou Pessoais
6. Descumprimento de ordem judicial
7. Fiscalização
8. Fornecimento de produtos/materiais/insumos
9. Infraestrutura
10. Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)
11. Legislação
12. Outros
13. Patrimônio público
14. Políticas públicas
15. Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)
16. Procedimentos
17. Taxas/Pagamentos

6. Ações de Transparência e Melhoria Contínua

Obras de Acessibilidade e redistribuição do mobiliário interno

A Ouvidoria Geral, visando tornar seu acesso mais inclusivo, e garantir que as instalações possam ser utilizadas por qualquer pessoa, independentemente de sua mobilidade, realizou obras na entrada do prédio e redistribuição do seu mobiliário.

As obras de acessibilidade na Ouvidoria Geral da Unicamp incluíram intervenções como:

- Construção de uma rampa de acesso para facilitar a entrada de pessoas com cadeiras de rodas ou dificuldades de locomoção.
- Adequação das calçadas, visando garantir um trajeto seguro e sem barreiras para pessoas com mobilidade reduzida.
- Instalação de sinalização tátil na escada, que auxilia pessoas com deficiência visual a se orientarem no espaço.
- Redistribuição do mobiliário interno, permitindo a circulação adequada às pessoas com dificuldade de mobilidade e/ou que precisem utilizar cadeiras de rodas.

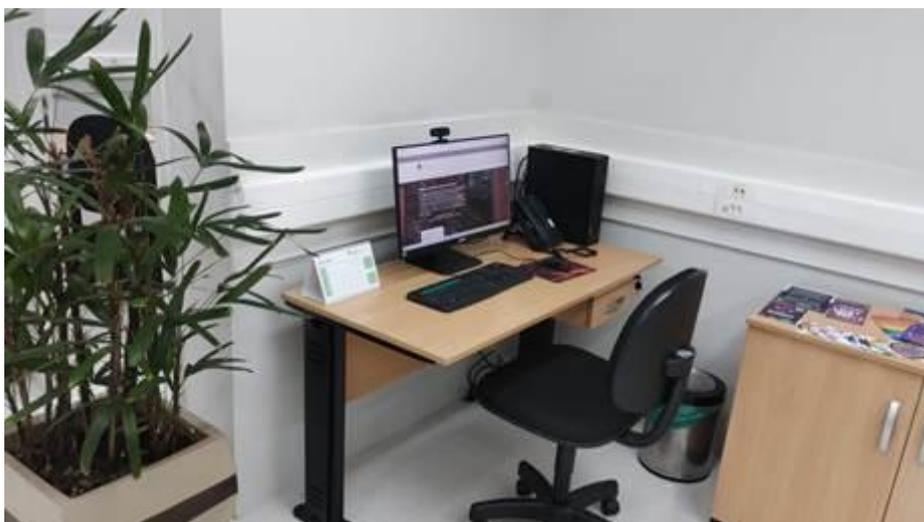




Posto de Atendimento Presencial

Para atender adequadamente os manifestantes que buscam atendimento presencial, após o acolhimento e escuta, os usuários podem registrar suas manifestações presencialmente, em um posto/computador disponibilizado na Ouvidoria.

Essa medida é importante porque, embora a Ouvidoria priorize o uso do sistema online para registro, o posto de atendimento presencial garante que as pessoas que procuram o serviço pessoalmente possam ter suas manifestações registradas de forma correta e eficiente, no próprio local. Isso facilita o processo para aqueles que não têm acesso fácil à internet, que necessitam de auxílio para preencher o formulário, ou mesmo às pessoas que buscam acolhimento e orientação presencial, e querem registrar suas manifestações localmente.



Reestruturação do quadro de servidores

A Ouvidoria Geral, além de registrar manifestações, deve atuar como um canal estratégico para o aprimoramento da universidade como um todo.

Conforme apontado no Relatório Controladoria Geral da Unicamp - Área de Acompanhamento, para o adequado funcionamento da Ouvidoria em todas as suas frentes de atuação, a Ouvidoria precisa de complementação de seu quadro. Diante disso, no final de julho do presente ano um servidor iniciou as atividades no Apoio Administrativo.

Isso reflete ações de fortalecimento da Ouvidoria para cumprir sua missão estratégica de aprimoramento da universidade. A chegada do servidor para o **Apoio Técnico Administrativo** será um passo fundamental para isso.

Essa nova composição da equipe permitirá:

- **Melhor distribuição das demandas:** A sobrecarga de trabalho é um desafio comum em ouvidorias. Com mais um membro na equipe, é possível dar mais agilidade e atenção a cada manifestação recebida, garantindo respostas mais rápidas e eficazes para a comunidade acadêmica.

- **Otimização do atendimento:** A ouvidoria atende presencialmente, por telefone, formulário informatizado e e-mail. A nova servidora será essencial para garantir que todos esses canais sejam atendidos de forma eficiente, melhorando a experiência de quem procura o serviço.
- **Revisão das estratégias de gestão:** Com a equipe reforçada, a Ouvidoria terá mais tempo para focar em suas funções estratégicas. Isso inclui a análise de dados das manifestações para identificar problemas sistêmicos, elaborar relatórios de melhoria e aprimorar a comunicação com a comunidade universitária.

Ações de comunicação e transparência:

Durante o exercício do primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria promoveu ações alinhadas aos princípios da transparência, participação e melhoria dos serviços:

- Reestruturação do site institucional, com foco em acessibilidade e clareza;
<https://ouvidoria.unicamp.br/fale-com-a-ouvidoria/>
<https://ouvidoria.unicamp.br/atendimento/>
- Publicação de conteúdos educativos, informativos e das atividades realizadas pela Ouvidoria:



Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/05/26/ouvidoria-geral-da-unicamp-tem-novo-ouvidor-geral/>



OUVIDORIA

UNICAMP

Clique aqui para registrar sua manifestação

Clique aqui para acompanhar sua manifestação

Notícias

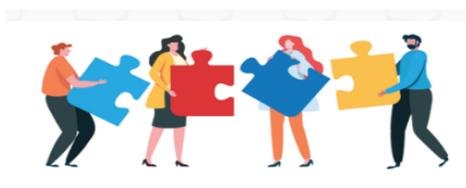
Ouvidoria Geral da Unicamp e EDAT se reúnem para aprimorar Sistema de Manifestações

A Ouvidoria Geral da Unicamp e a equipe do Escritório [...]

11 JUN 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/05/26/ouvidoria-geral-da-unicamp-tem-novo-ouvidor-geral/>



Notícias

Ouvidoria Geral e Prefeitura Universitária se reúnem para aprimorar processos

Na manhã da última quarta-feira (11), o Ouvidor-Geral da Unicamp, [...]

12 JUN 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/06/12/ouvidoria-geral-e-prefeitura-universitaria-se-reunem-para-aprimorar-processos/>



Notícias

Ouvidoria Geral da Unicamp e SIC se reúnem para otimizar o acesso à informação

Em um esforço para aprimorar o processo de fornecimento de [...]

13 JUN 2025

Link de acesso:

<https://ouvidoria.unicamp.br/2025/06/13/ouvidoria-geral-da-unicamp-e-sic-se-reunem-para-otimizar-o-acesso-a-informacao/>

7. Outros papéis institucionais

Participação da Ouvidoria no Sistema de Controle Interno (SCI)

O Sistema de Controle Interno (SCI) é um órgão fundamental que visa assegurar que a gestão dos recursos e processos internos da Universidade ocorra de forma eficiente e transparente.

Composição do SCI

O SCI da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), é composto por representantes dos seguintes órgãos:

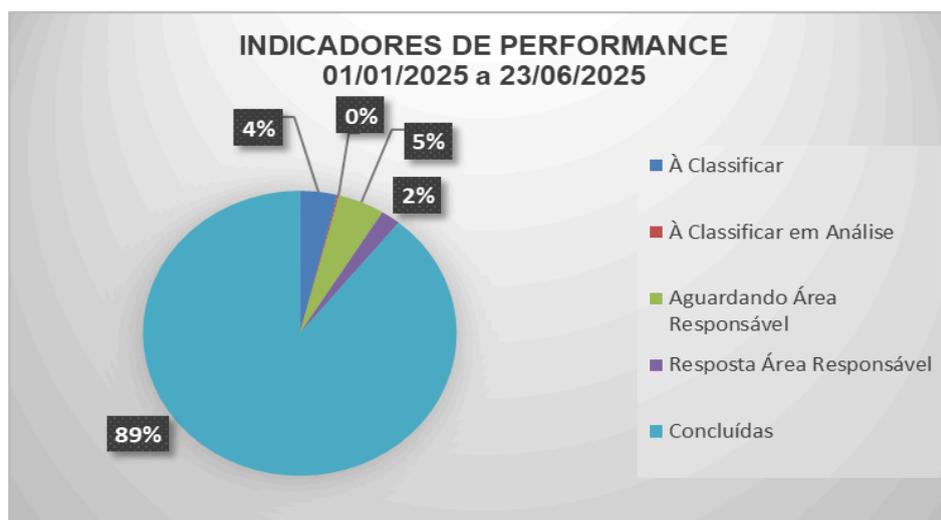
- Pró-Reitoria de Desenvolvimento Universitário (PRDU)
- Diretoria Acadêmica (DAC)
- Diretoria Executiva de Planejamento Integrado (DEPI)
- Diretoria Executiva de Administração (DEA)
- Diretoria Executiva da Área da Saúde (DEAS)
- Assessoria de Economia e Planejamento (AEPLAN)
- Controladoria Geral (CONT)
- Diretoria Geral da Administração (DGA)
- Diretoria Geral de Recursos Humanos (DGRH)
- **Ouvidoria Geral**
- Procuradoria Geral (PG)

A Contribuição da Ouvidoria no SCI

A participação da Ouvidoria no SCI é um grande avanço, uma vez que oferece a oportunidade de pautar assuntos internos para poderem ser discutidos em um órgão colegiado, permitindo melhor tomada de decisões para o aprimoramento dos processos de trabalho da Ouvidoria.

8. Panorama Geral das Manifestações (01/01/2025 a 23/06/2025)

INDICADORES DE PERFORMANCE	
01/01/2025 a 23/06/2025	
À Classificar	50
À Classificar em Análise	2
Aguardando Área Responsável	62
Resposta Área Responsável	26
Concluídas	1.150
Total	1.290



8.1 Análise dos Indicadores de Performance (01/01/2025 a 23/06/2025)

Volume Total de Manifestações

A Ouvidoria registrou um total de 1.290 manifestações nesse período. Esse número robusto indica a relevância e a utilização do canal pela comunidade da Unicamp.

Status das Manifestações

Os dados mostram a distribuição das manifestações pelos diferentes estágios de tramitação:

- **Concluídas:** 1.150 manifestações foram finalizadas. Esse é um indicador muito positivo, representando uma alta taxa de resolutividade (aproximadamente 89% do total de manifestações). Isso sugere que a Ouvidoria tem sido eficiente em processar e finalizar a grande maioria das demandas recebidas dentro do período.
- **Aguardando Área Responsável:** 62 manifestações estão pendentes de resposta das áreas internas. Este é um ponto de atenção, pois o tempo de resposta das áreas impacta diretamente o tempo total de resolução da Ouvidoria.
- **Resposta Área Responsável:** 26 manifestações já tiveram uma resposta da área responsável e estão aguardando o próximo passo da Ouvidoria (análise da qualidade da resposta e encaminhamento final ao manifestante).
- **À Classificar:** 50 manifestações ainda precisam ser classificadas. Isso indica um volume recente de entrada e também a necessidade de otimizar o processo inicial de triagem e categorização.
- **À Classificar em Análise:** 2 manifestações estão em processo de classificação e análise inicial para serem, posteriormente, encaminhadas.

Observações e Próximos Passos

Os dados refletem uma Ouvidoria altamente produtiva na conclusão de suas demandas. A maioria dos processos estão fluindo de forma eficiente até a finalização.

Para o segundo semestre, a Ouvidoria focará em:

- **Otimizar a classificação inicial:** Reduzir o número de manifestações "À Classificar" e "À Classificar em Análise" para garantir que as demandas entrem no fluxo de tratamento o mais rápido possível.
- **Monitorar áreas responsáveis:** Continuar acompanhando de perto as manifestações que estão "Aguardando Área Responsável" para garantir que os prazos internos sejam cumpridos e agilizar o processo de resposta.

Esses indicadores são cruciais para a gestão e para demonstrar a efetividade da Ouvidoria no atendimento à comunidade.

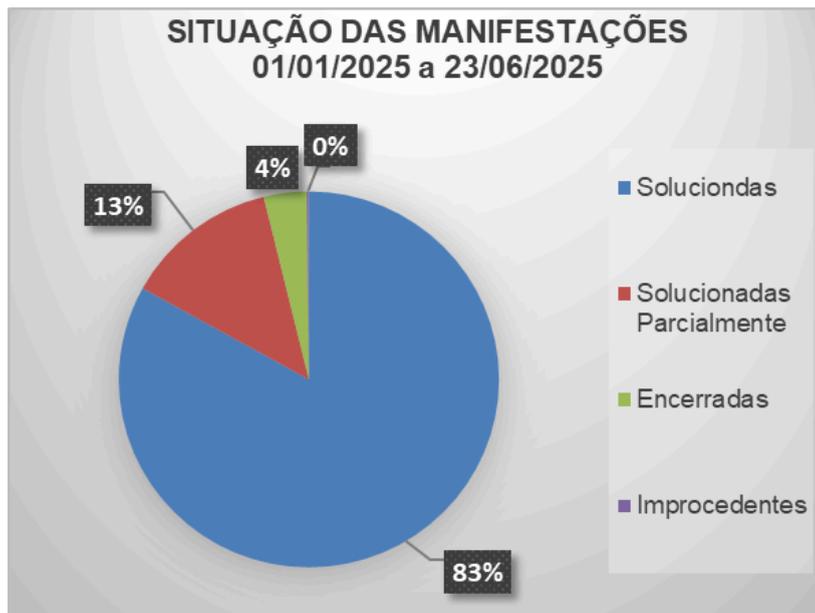
8.2 Situação das Manifestações Finalizadas:

A classificação das conclusões das manifestações estão em conformidade com as diretrizes da Rede de Ouvidorias do Estado, que são:

- **Solucionada:** Manifestação que teve sua pretensão/solicitação atendida de modo integral.
- **Solucionada parcialmente:** Manifestação que teve sua pretensão/solicitação atendida de modo parcial.
- **Encerrada:** 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.
- **Improcedente:** Manifestação que, de modo fundamentado, não cabe encaminhamento, esclarecimento ou orientação; que após apreciação,

análise ou encaminhamento não obteve comprovação fática, autoral ou nexos de causalidade.

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Solucionadas	956
Solucionadas Parcialmente	151
Encerradas	42
Improcedentes	2



8.3 Análise da Situação das Manifestações

Os dados apresentados detalham a forma como as manifestações foram resolvidas ou classificadas neste semestre:

- **Solucionadas: 956** Esse número indica que a grande maioria das manifestações recebidas foram integralmente resolvidas, ou seja, a causa do problema foi endereçada e uma solução completa foi alcançada. Isso

demonstra alta eficácia da Ouvidoria em lidar com as demandas da comunidade.

- **Solucionadas Parcialmente: 151** Esses casos mostram que, embora a resolução não tenha sido completa, ações significativas foram tomadas para atender à manifestação. Isso pode envolver soluções intermediárias, mitigação de problemas ou a resolução de parte da questão levantada. É um resultado relevante, pois indica que a Ouvidoria trabalhou ativamente para minimizar o impacto ou avançar na solução, mesmo que não tenha sido possível resolver tudo de uma vez.
- **Encerradas: 42** Manifestações "encerradas" se referem a casos em que a Ouvidoria concluiu sua atuação. Isso pode acontecer, por exemplo, após o envio de informações, o encaminhamento para a área competente, ou quando não há mais passos a serem tomados diretamente pela Ouvidoria. Não significa necessariamente que o problema não foi tratado, mas que o papel da Ouvidoria no processo foi finalizado.
- **Improcedentes: 2** Um número muito baixo de manifestações foi considerado improcedente. Isso sugere que a grande maioria das queixas e solicitações que chegam à Ouvidoria são legítimas e têm fundamento, reforçando a importância do canal para a comunidade interna e externa à Unicamp.

8.4 Conclusão dos Indicadores de Performance

No período de 01/01/2025 a 23/06/2025, a Ouvidoria Geral da Unicamp demonstrou uma performance robusta e eficiente na gestão das manifestações. A alta taxa de casos solucionados (956), combinada com um número considerável de manifestações parcialmente solucionadas (151), indica um forte compromisso e capacidade de resposta na resolução dos problemas apresentados. O baixo número de manifestações improcedentes também ressalta a relevância e a pertinência das demandas recebidas, e a clareza que a Comunidade tem do papel da Ouvidoria.

Esses dados são cruciais para a Ouvidoria continuar aprimorando seus processos e garantindo que seja um canal eficaz e confiável para a comunidade interna e externa à Unicamp.

8.5 Classificação por Tipo de Manifestação

MANIFESTAÇÕES POR TIPO	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Sugestão	12
Elogio	23
Outros	37
Denúncia	201
Reclamação	365
Informação	652



8.6 Análise dos dados da Classificação por Tipo de Manifestação

Os dados mostram a distribuição das 1.290 manifestações totais recebidas pela Ouvidoria, categorizadas por tipo:

- **Informação (652):** Esta é a maior categoria, representando cerca de 50,5% de todas as manifestações. Isso destaca o papel significativo da Ouvidoria como fonte primária para a comunidade buscar informações e esclarecer dúvidas sobre os processos, políticas e serviços da universidade. Indica que o canal está servindo efetivamente como um ponto para orientação.
- **Reclamação (365):** Como a segunda maior categoria, as reclamações representam aproximadamente 28,3% do total. Isso sugere que a comunidade usa ativamente a Ouvidoria para expressar insatisfação, relatar problemas e buscar soluções para questões encontradas. Esse alto volume aponta para a importância da Ouvidoria realizar uma análise das reclamações e ter uma visão crítica dos serviços e procedimentos adotados pela Universidade, identificando áreas que precisam de melhoria.
- **Denúncia (201):** As denúncias respondem por 15,6% das manifestações. Este é um número substancial, ressaltando o papel crucial da Ouvidoria como um canal confiável e seguro para relatar irregularidades, má conduta ou preocupações éticas dentro do ambiente universitário.
- **Outros (37):** Esta categoria, representando cerca de 2,9%, abrange diversas questões que não se encaixam perfeitamente nas outras classificações. Embora seja uma porcentagem menor, exige maior atenção da Ouvidoria ao utilizar o recurso de reclassificação disponibilizado pelo sistema, pois os usuários podem não compreender os devidos critérios quando incluem suas manifestações no sistema cabendo, nesses casos, uma reclassificação.
- **Elogio (23):** Embora uma proporção menor, esses 23 elogios são significativos. Eles demonstram que a comunidade reconhece e aprecia

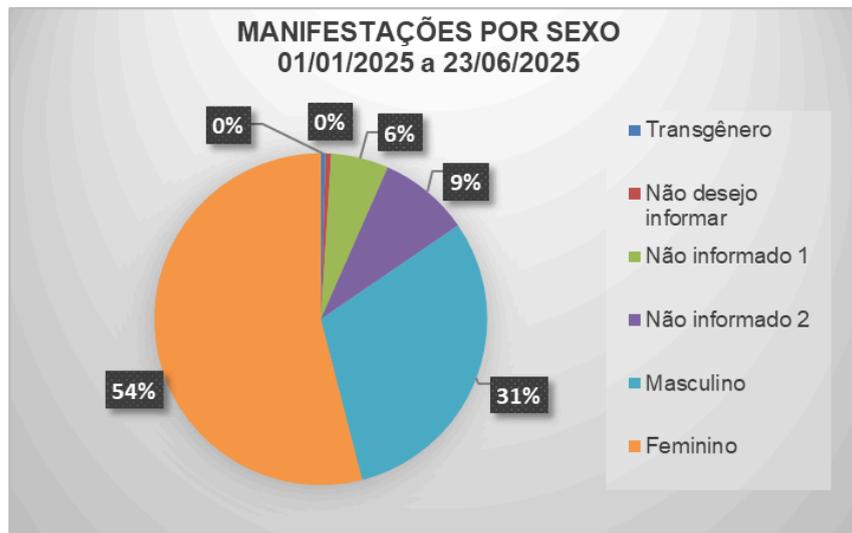
ações positivas, bons serviços ou resoluções bem-sucedidas facilitadas pela universidade ou pela própria Ouvidoria. É um indicador chave de satisfação.

- **Sugestão (12):** Representando cerca de 0,9%, as sugestões indicam que alguns membros da comunidade contribuem ativamente com ideias para melhoria. Embora seja o volume mais baixo, essas contribuições são valiosas para processos de melhoria contínua.

Os dados do primeiro semestre de 2025 mostram claramente que a Ouvidoria Geral da Unicamp é um canal altamente utilizado e essencial para a comunidade interna e externa à Unicamp. Os números mostram que a Ouvidoria não é apenas um setor para reclamações, mas também uma plataforma para feedback e melhorias colaborativas. Essa discriminação detalhada por tipo de manifestação fornece insights valiosos sobre as principais necessidades e preocupações da comunidade, permitindo que a Ouvidoria aloque recursos estrategicamente e refine seus serviços.

8.7 Perfil dos Manifestantes (sexo, raça/cor, ocupação e formação acadêmica)

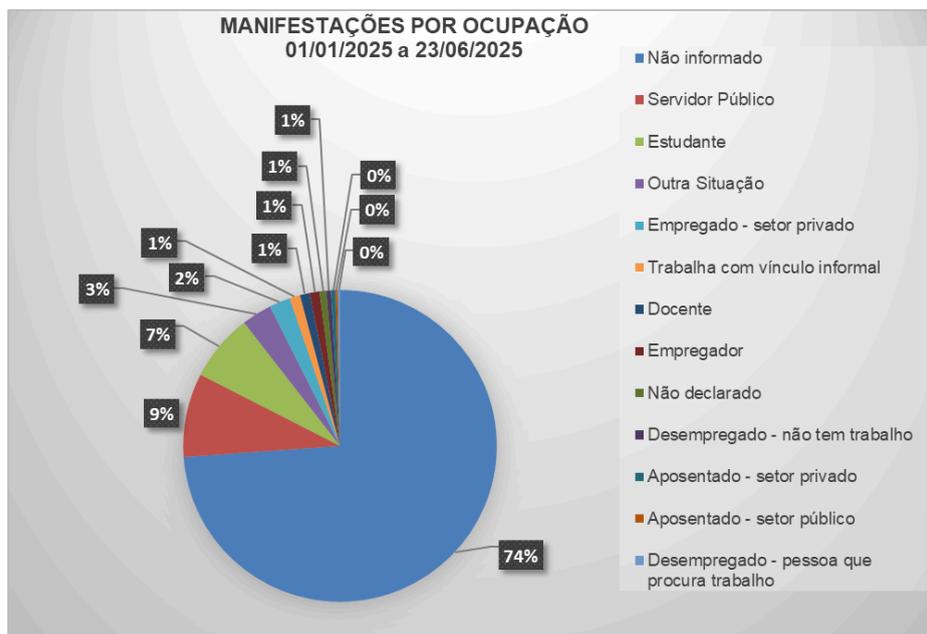
MANIFESTAÇÕES POR SEXO	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Transgênero	6
Não desejo informar	7
Não informado 1	72
Não informado 2	114
Masculino	394
Feminino	696



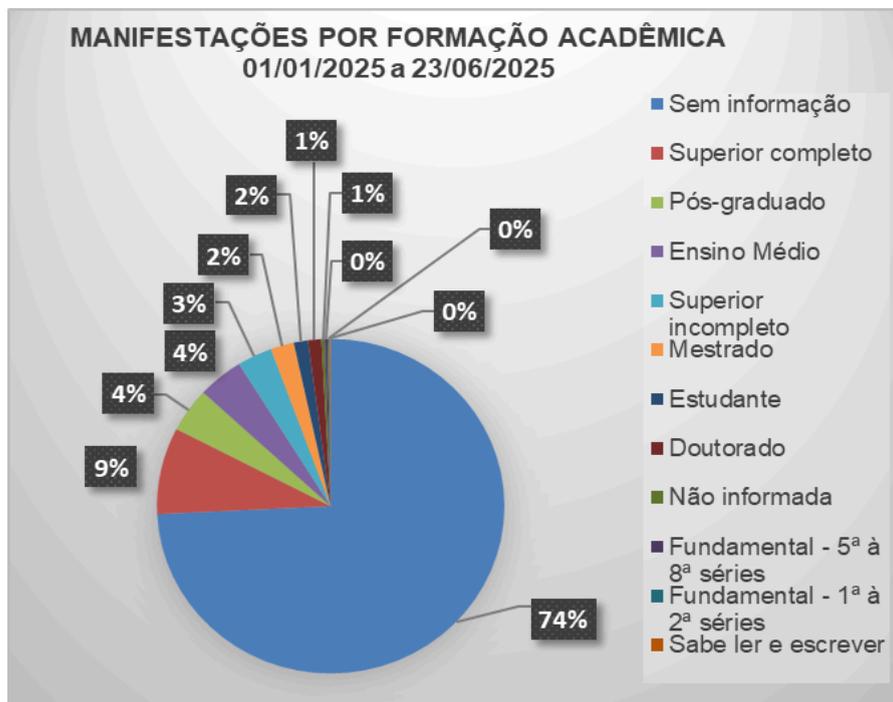
MANIFESTAÇÕES POR RAÇA/COR	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Não informado	871
Branca	198
Não informado	114
Parda	66
Preta	26
Amarela	12
Indígena	2



MANIFESTAÇÕES POR OCUPAÇÃO	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Não informado	952
Servidor Público	112
Estudante	90
Outra Situação	40
Empregado - setor privado	28
Trabalha com vínculo informal	14
Docente	13
Empregador	13
Não declarado	9
Desempregado - não tem trabalho	6
Aposentado - setor privado	6
Aposentado - setor público	3
Desempregado - pessoa que procura trabalho	3



MANIFESTAÇÕES POR FORMAÇÃO ACADÊMICA	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Sem informação	957
Superior completo	108
Pós-graduado	55
Ensino Médio	55
Superior incompleto	42
Mestrado	28
Estudante	17
Doutorado	16
Não informada	4
Fundamental - 5ª à 8ª séries	3
Fundamental - 1ª à 2ª séries	2
Sabe ler e escrever	2



8.8 Análise do perfil dos manifestantes da Ouvidoria Geral da Unicamp com base nos dados de sexo, raça/cor e ocupação:

Sexo:

Predominância Feminina: As mulheres são as maiores usuárias da Ouvidoria, respondendo por mais da metade das manifestações.

Dados Não Informados: Uma parcela significativa das manifestações (14.4%) não teve o sexo informado.

Raça/Cor:

- **Alto Índice de "Não Informado":** A maior parte das manifestações (76.3%, somando os dois campos de "Não informado") não possui informação sobre raça/cor.
- **Representatividade dos Grupos:** Entre os que informaram, a população **branca** é a que mais se manifesta, seguida por **pardos** e **pretos**. Amarelos e indígenas têm menor representatividade nas manifestações.

Ocupação:

- **Predominância de "Não Informado":** Assim como na raça/cor, a maioria das manifestações (73.8%) não possui a ocupação informada.
- **Servidores e Estudantes à frente:** Entre as ocupações informadas, **Servidores Públicos** e **Estudantes** são os grupos que mais procuram a Ouvidoria. Isso é esperado, dado que são a maior parcela da comunidade universitária.

Formação Acadêmica:

- Entre aqueles que indicaram a formação, a maioria possui ensino superior completo (9%), pós-graduação (4%) e ensino médio (4%), no entanto, 74% não informou o nível de escolaridade.

8.9 Conclusões Gerais e Recomendações

A análise do perfil dos manifestantes revela uma **significativa lacuna nos dados de raça/cor e ocupação**, com a grande maioria das informações classificadas como "Não informado". Essa falta de dados detalhados dificulta uma compreensão precisa de quem está utilizando a Ouvidoria e se o canal está sendo acessível e efetivo para todos os segmentos da comunidade.

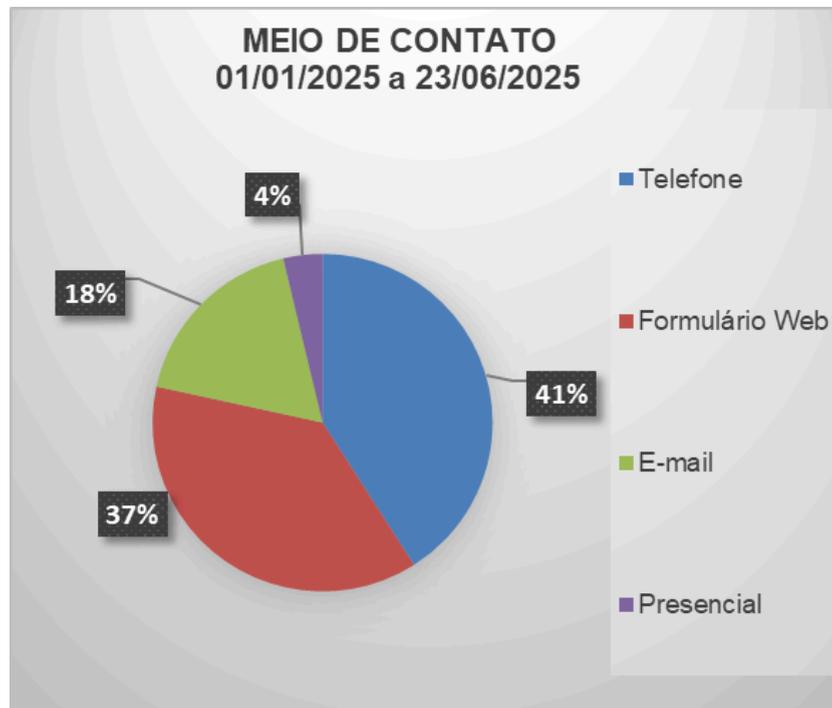
Ações para melhorias:

1. **Melhoria na Coleta de Dados:** Revisar os formulários e processos de registro para incentivar os manifestantes a fornecerem essas informações.
2. **Educação sobre a Importância dos Dados:** A Ouvidoria pode educar os usuários sobre a importância de fornecer esses dados para que o serviço possa ser aprimorado e adaptado às necessidades de diferentes grupos.
3. **Análise aprofundada com Dados Completos:** Com dados mais completos, a Ouvidoria poderá realizar análises mais aprofundadas, como:
 - Quais tipos de manifestação são mais comuns entre estudantes vs. servidores?
 - Há diferenças nas reclamações ou denúncias entre diferentes grupos raciais ou de sexo?
 - Como a acessibilidade do canal pode ser melhorada para grupos sub-representados?

Apesar da limitação dos dados "Não informado", a predominância feminina nas manifestações é um ponto de partida interessante para estudos adicionais. A melhoria na coleta de dados de raça/cor e ocupação será crucial para que a Ouvidoria possa atuar de forma mais estratégica e inclusiva.

9. Meios de Contato Utilizados

MEIO DE CONTATO	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Meio de Contato	Quantidade de Manifestações
Telefone	528
Formulário Web	483
E-mail	230
Presencial	48



9.1 Análise dos Meios de Contato Utilizados

Os dados mostram como as 1.290 manifestações totais foram submetidas à Ouvidoria Geral da Unicamp no período analisado:

- **Telefone:** 528 manifestações - O telefone é o canal mais utilizado, representando aproximadamente 40,9% de todos os contatos. Isso indica que uma parte significativa da comunidade prefere a interação direta e em tempo real para suas dúvidas ou preocupações. Sugere também que o

serviço telefônico da Ouvidoria é acessível e eficiente, ou que certos tipos de questões urgentes/complexas se beneficiam do diálogo imediato.

- **Formulário Web:** 483 manifestações - O formulário web é o segundo método mais popular, respondendo por cerca de 37,4% do total de contatos. Isso destaca a importância do canal digital para aqueles que preferem registrar suas manifestações online, no seu próprio ritmo, e com a possibilidade de anexar documentos, se necessário. Demonstra uma forte presença e acessibilidade digital.
- **E-mail:** 230 manifestações - O e-mail é o terceiro canal mais utilizado, com aproximadamente 17,8% das manifestações. Esse dado pode indicar tanto a facilidade e preferência do manifestante em se comunicar por e-mail, como o desconhecimento do Formulário Web.
- **Presencial:** 48 manifestações - Embora seja o método menos utilizado, representando cerca de 3,7% dos contatos, as visitas presenciais ainda são um canal relevante. Essas interações diretas podem ser preferidas para questões sensíveis, por indivíduos menos familiarizados com ferramentas digitais ou para situações complexas que exigem uma explicação pessoal. O baixo número também pode refletir a conveniência dos outros canais.

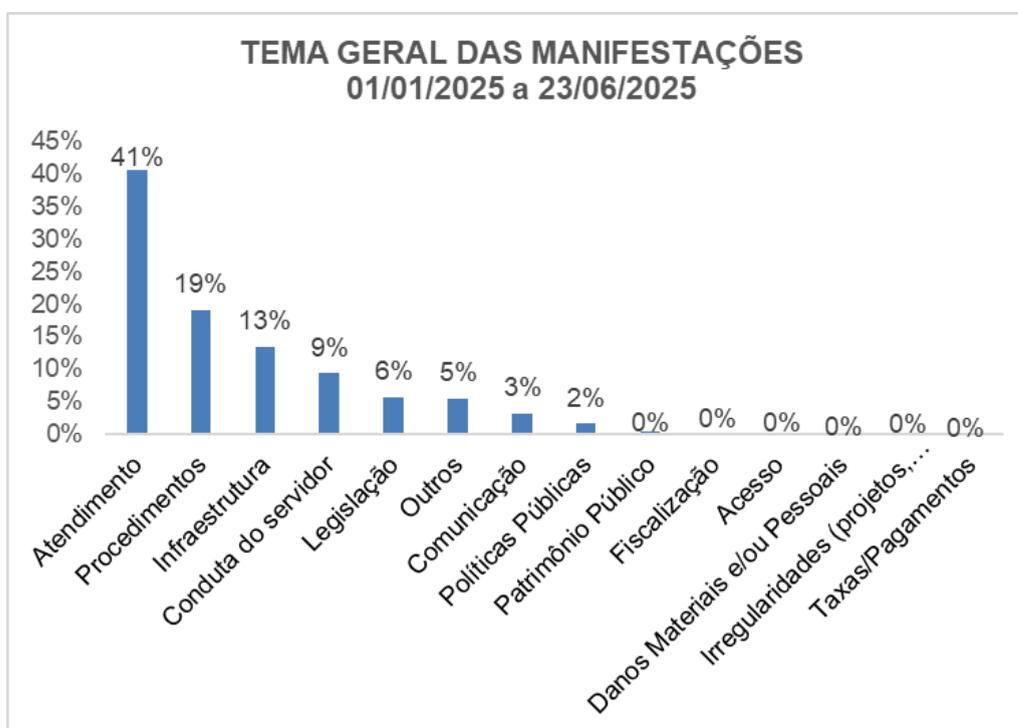
9.2 Observações Gerais

Os dados revelam que a Ouvidoria Geral da Unicamp oferece uma diversidade de canais de contato, com uma clara preferência pelas interações via telefone e web. Combinados, esses dois métodos respondem por quase 80% de todas as manifestações, mostrando que a maioria dos usuários opta por conveniência e agilidade.

A utilização contínua de e-mail e visitas presenciais garante que as diferentes preferências dos usuários sejam atendidas, permitindo que a Ouvidoria sirva um segmento mais amplo da comunidade.

10. Classificação Temática (Por Tema Geral)

TEMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES	
01/01/2025 a 23/06/2025	
Atendimento	504
Procedimentos	237
Infraestrutura	167
Conduta do servidor	116
Legislação	71
Outros	67
Comunicação	39
Políticas Públicas	20
Patrimônio Público	6
Fiscalização	4
Acesso	3
Danos Materiais e/ou Pessoais	2
Irregularidades (projetos, obras, licitações)	2
Taxas/Pagamentos	1



10.1 Análise da Classificação Temática (Tema Geral) das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da Unicamp

A distribuição das manifestações por tema principal revela as áreas de maior preocupação ou interesse da comunidade:

- **Atendimento: 504 manifestações** - Este é o tema mais recorrente. Isso indica que a qualidade, a agilidade e a forma como os serviços são prestados (seja por telefone, presencialmente, online, etc.) são pontos críticos para a comunidade. A alta incidência de manifestações sobre "Atendimento" sugere a necessidade de atenção contínua e, possivelmente, de capacitação e aprimoramento dos processos de atendimento em diversos setores da universidade.
- **Procedimentos: 237 manifestações**- As manifestações relacionadas a "Procedimentos" ficam em segundo lugar com mais registros. Isso pode estar relacionado a dúvidas, dificuldades ou insatisfações com as regras, fluxos ou excessos de burocracias disfuncionais. Esse dado pode indicar a necessidade de revisão e simplificação de processos e normas e/ou maior clareza nas orientações.
- **Infraestrutura: 167 manifestações** - Esta é uma área de impacto direto na vivência de estudantes, servidores e comunidade externa, englobando questões relacionadas a instalações físicas, equipamentos, manutenção, acessibilidade, entre outros. O número expressivo de manifestações nesta temática sugere que a qualidade e a adequação da infraestrutura são pontos de atenção e demandam melhorias.
- **Conduta do servidor: 116 manifestações** - O tema "Conduta do servidor" indica preocupações com o comportamento, a postura, o respeito e a ética no relacionamento entre os membros da comunidade e os profissionais da universidade. Isso requer bastante atenção para que as medidas necessárias sejam realizadas, que podem ser desde treinamentos até a aplicação de medidas disciplinares. O atendimento e as relações

interpessoais são imprescindíveis para permitir um ambiente saudável na Universidade.

- **Legislação: 71 manifestações** - Esse tema pode envolver dúvidas sobre a aplicação de leis, regulamentos internos ou normas que afetam a vida acadêmica e profissional. A Ouvidoria, neste caso, atua no esclarecimento ou no encaminhamento para áreas que possam interpretar e aplicar corretamente a legislação.
- **Outros: 67 manifestações** - Esta categoria agrupa temas diversos que não se encaixam nas classificações principais. Embora seja uma "caixa de entrada" para assuntos variados, a análise individual dessas manifestações pode, no futuro, revelar novos temas relevantes que justifiquem uma categoria própria.
- **Comunicação: 39 manifestações** - Este tema aborda a eficácia e a clareza das informações divulgadas pela universidade, canais de contato e transparência. A comunicação eficiente é fundamental para reduzir dúvidas e desalinhamentos.
- **Políticas Públicas: 20 manifestações** - Este tema representa cerca de 1,6% e pode envolver manifestações sobre a implementação, adequação ou impacto de políticas educacionais, sociais ou de gestão que afetam a Unicamp e sua comunidade.
- **Patrimônio Público: 6 manifestações** - O baixo número de manifestações sobre Patrimônio Público pode indicar que, em geral, a gestão e a conservação dos bens da universidade são bem-vistas.
- **Fiscalização: 4 manifestações** - Este tema indica a qualidade de serviços, podendo estar relacionadas à percepção da comunidade sobre a falta ou a ineficiência de processos de controle e monitoramento em diversas áreas. A fiscalização é crucial para a conformidade e a segurança, e a falta dela pode levar a problemas maiores, por isso a Ouvidoria trabalhará em grande parceria com os órgãos de controle interno,

buscando garantir que os processos estejam em conformidade com as normas.

- **Acesso: 3 manifestações** - Embora o número seja baixo, as 3 manifestações sobre Acesso são um alerta importante. Elas são relativas a dificuldades de acesso a informações, para solicitar um produto ou serviço. Devemos garantir que o acesso seja a todos, então cada caso deve ser tratado com o rigor necessário para que, identificado um problema, ele seja devidamente sanado.
- **Danos Materiais e/ou Pessoais: 2 manifestações** - Apesar de termos registrado apenas duas manifestações, esses casos, por mais isolados que sejam, exigem uma investigação rigorosa para identificar as causas e prevenir novas ocorrências, mas o número baixo é um indicador de que a Universidade mantém condutas adequadas à temática.
- **Irregularidades (projetos, obras, licitações): 2 manifestações** - por ser uma temática sensível, deve ser tratada com a máxima prioridade. Podendo remeter a condutas inadequadas na execução de um processo, projeto, obra, contrato ou licitação, a Ouvidoria deve atuar em conjunto com os órgãos de controle interno para apurar os fatos de forma imparcial, e buscar o encaminhamento adequado, acompanhando de maneira próxima essa manifestação, e garantindo a devida transparência e eficiência.
- **Taxas/Pagamentos: 1 manifestação** – Tivemos uma única manifestação neste tema, o que sugere que os procedimentos financeiros da universidade são, em geral, claros e não geram grandes atritos.

10.2 Conclusões e Destaques - Temática Geral

A análise temática geral revela que os principais desafios e áreas de demanda na Unicamp, no período analisado, estão concentrados em

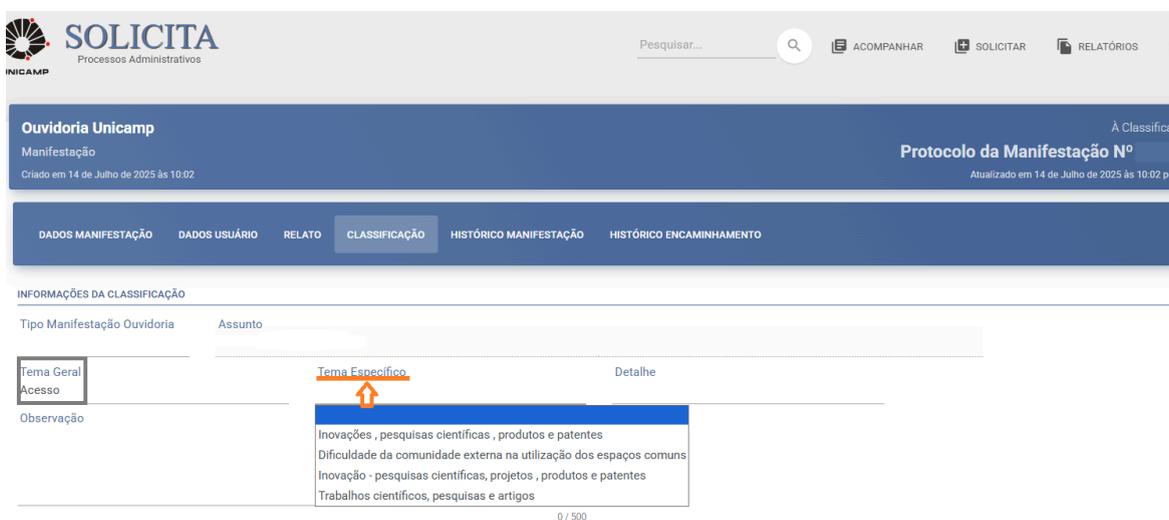
Atendimento, Procedimentos e Infraestrutura. Juntos, esses três temas representam mais de 70% das manifestações.

Isso sugere que a Ouvidoria pode direcionar esforços e recursos para colaborar com as áreas responsáveis por esses temas, buscando soluções que melhorem a experiência da comunidade. O alto volume de manifestações sobre atendimento e procedimentos indica que a otimização dos serviços e a clareza das regras internas são pontos cruciais para a satisfação dos usuários da Unicamp.

11. Tratamento das Manifestações - Temas Específicos

A partir do acesso a cada Tema Geral, temos elencadas as subcategorias dos **Temas Específicos**. Abaixo, apresentamos o detalhamento de cada **Tema Específico** em relação ao seu Tema Geral correspondente:

Tema Geral: Acesso

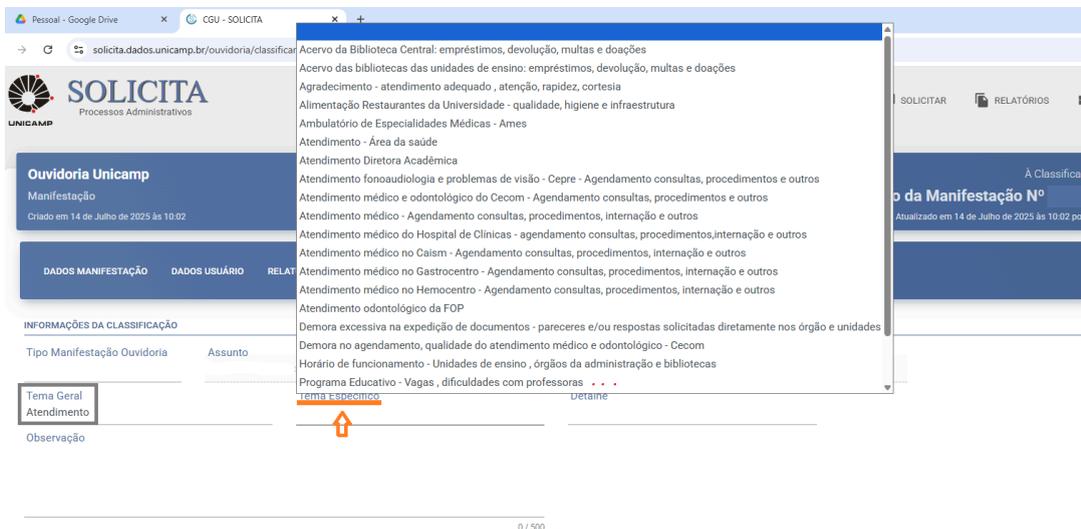


The screenshot shows the 'SOLICITA' web interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header indicates 'Ouvidoria Unicamp' and 'Manifestação' with a 'Protocolo da Manifestação Nº' field. Below this is a navigation menu with tabs: 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', 'RELATO', 'CLASSIFICAÇÃO', 'HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO', and 'HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO'. The 'CLASSIFICAÇÃO' tab is active, showing 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO'. Underneath, there are fields for 'Tipo Manifestação Ouvidoria' and 'Assunto'. A table with columns 'Tema Geral', 'Tema Específico', and 'Detalhe' is displayed. The 'Tema Geral' is 'Acesso'. The 'Tema Específico' is highlighted with an orange arrow pointing to a dropdown menu containing the following items: 'Inovações , pesquisas científicas , produtos e patentes', 'Dificuldade da comunidade externa na utilização dos espaços comuns', 'Inovação - pesquisas científicas, projetos , produtos e patentes', and 'Trabalhos científicos, pesquisas e artigos'. The 'Detalhe' column is currently empty.

Temas Específicos:

1. Inovações, pesquisas científicas, produtos e patentes.
2. Dificuldade da comunidade externa na utilização dos espaços comuns.
3. Inovação - pesquisas científicas, projetos, produtos e patentes.
4. Trabalhos científicos, pesquisas e artigos.

Tema Geral: Atendimento



The screenshot displays the 'SOLICITA' web application interface. A dropdown menu is open, listing various service categories under the 'Tema Geral' (General Theme) section. The categories include:

- Acervo da Biblioteca Central: empréstimos, devolução, multas e doações
- Acervo das bibliotecas das unidades de ensino: empréstimos, devolução, multas e doações
- Agradecimento - atendimento adequado, atenção, rapidez, cortesia
- Alimentação Restaurantes da Universidade - qualidade, higiene e infraestrutura
- Ambulatório de Especialidades Médicas - Ames
- Atendimento - Área da saúde
- Atendimento Diretoria Acadêmica
- Atendimento fonoaudiologia e problemas de visão - Cepre - Agendamento consultas, procedimentos e outros
- Atendimento médico e odontológico do Cecom - Agendamento consultas, procedimentos e outros
- Atendimento médico - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros
- Atendimento médico do Hospital de Clínicas - agendamento consultas, procedimentos, internação e outros
- Atendimento médico no Caism - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros
- Atendimento médico no Gastrocentro - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros
- Atendimento médico no Hemocentro - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros
- Atendimento odontológico da FOP
- Demora excessiva na expedição de documentos - pareceres e/ou respostas solicitadas diretamente nos órgão e unidades
- Demora no agendamento, qualidade do atendimento médico e odontológico - Cecom
- Horário de funcionamento - Unidades de ensino, órgãos da administração e bibliotecas
- Programa Educativo - Vagas, dificuldades com professoras . . .

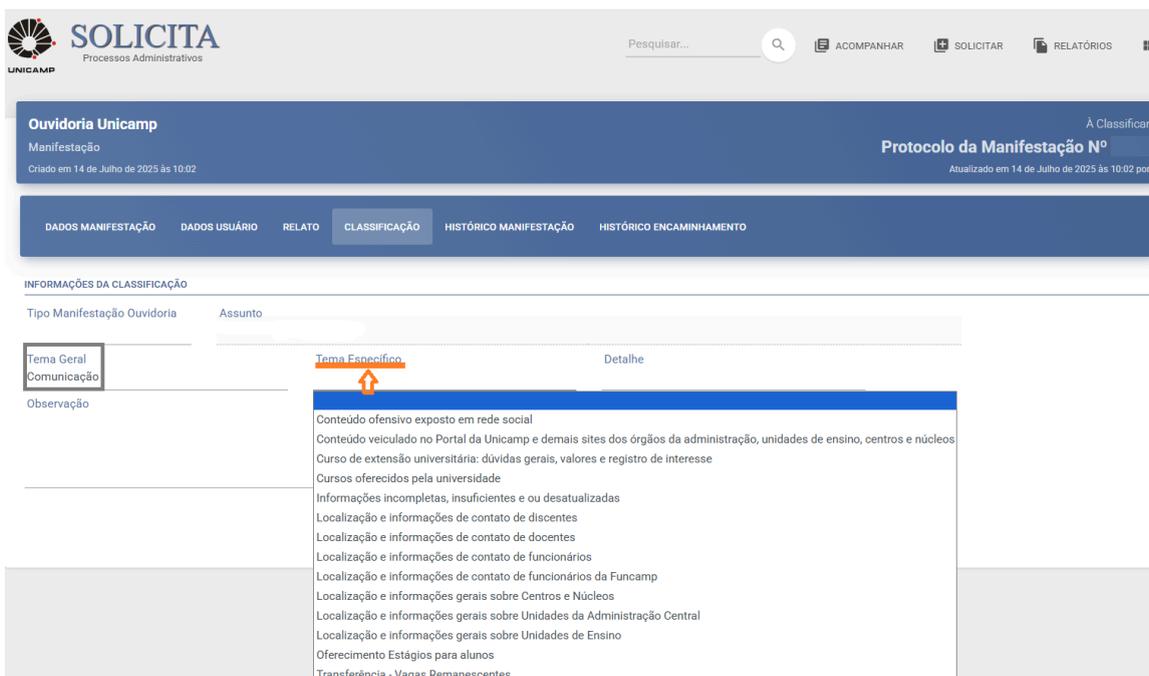
The interface also shows a 'Manifestação' (Manifestation) form with fields for 'Tipo Manifestação' (Manifestation Type) and 'Assunto' (Subject). The 'Tema Geral' is set to 'Atendimento' (Service). The page number '0 / 500' is visible at the bottom.

Temas Específicos:

- 1.Acervo da Biblioteca Central: empréstimos, devolução, multas e doações.
- 2.Acervo das bibliotecas das unidades de ensino: empréstimos, devolução, multas e doações.
- 3.Agradecimento - atendimento adequado, atenção, rapidez, cortesia.
- 4.Alimentação Restaurantes da Universidade - qualidade, higiene e infraestrutura.
- 5.Ambulatório de Especialidades Médicas - Ames.
- 6.Atendimento - Área da saúde.
- 7.Atendimento Diretoria Acadêmica.
- 8.Atendimento fonoaudiologia e problema de visão - Cepre - Agendamento consultas, procedimentos e outros.
- 9.Atendimento médico e odontológico do Cecom - Agendamento consultas, procedimentos e outros.
- 10.Atendimento médico - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros.
- 11.Atendimento médico do Hospital de Clínicas - agendamento consultas, procedimentos, internação e outros.

12. Atendimento médico no Caism - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros.
13. Atendimento médico no Gastrocentro - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros.
14. Atendimento médico no Hemocentro - Agendamento consultas, procedimentos, internação e outros.
15. Atendimento odontológico da FOP.
16. Demora excessiva na expedição de documentos - pareceres e/ou respostas solicitadas diretamente nos órgãos e unidades.
17. Demora no agendamento, qualidade do atendimento médico e odontológico - Cecom.
18. Horário de funcionamento - Unidade de ensino, órgãos da administração e bibliotecas.
19. Programa Educativo - Vagas, dificuldades com professoras.
20. Retorno - Celeridade e eficiência.

Tema Geral: Comunicação



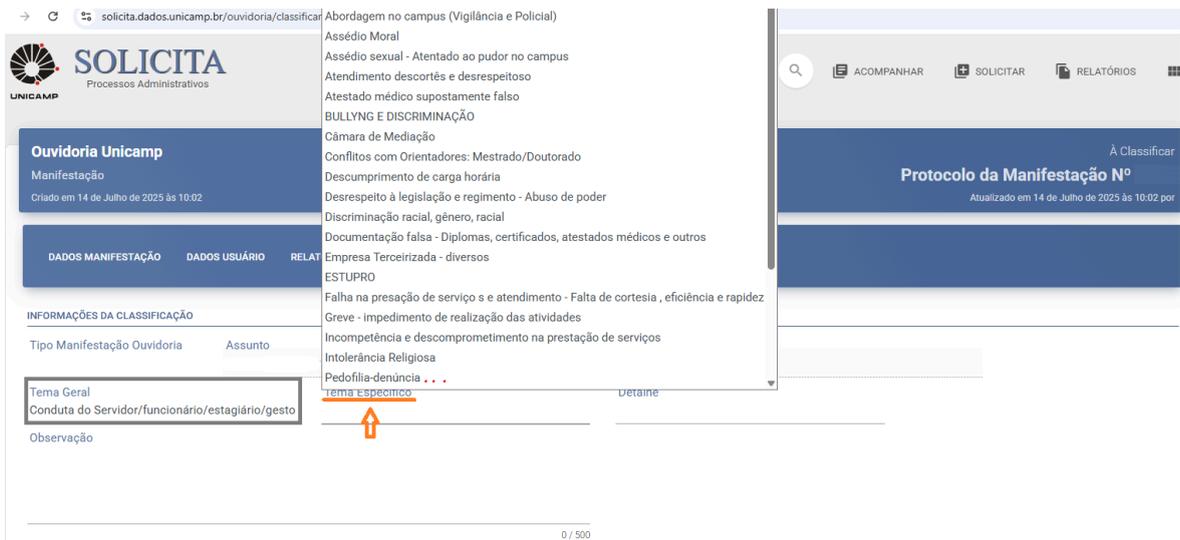
The screenshot displays the 'SOLICITA' web application interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header identifies the user as 'Ouvidoria Unicamp' and shows the 'Protocolo da Manifestação Nº' and its classification status 'À Classificar'. Below the header, a navigation menu includes 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', 'RELATO', 'CLASSIFICAÇÃO', 'HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO', and 'HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO'. The 'CLASSIFICAÇÃO' section is active, showing 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO' with fields for 'Tipo Manifestação Ouvidoria' and 'Assunto'. A table lists classification themes, with 'Tema Específico' selected and expanded to show a list of specific topics. The 'Tema Geral' is 'Comunicação' and the 'Observação' field is empty.

Tema Geral	Tema Específico	Detalhe
Comunicação	Conteúdo ofensivo exposto em rede social	
	Conteúdo veiculado no Portal da Unicamp e demais sites dos órgãos da administração, unidades de ensino, centros e núcleos	
	Curso de extensão universitária: dúvidas gerais, valores e registro de interesse	
	Cursos oferecidos pela universidade	
	Informações incompletas, insuficientes e ou desatualizadas	
	Localização e informações de contato de discentes	
	Localização e informações de contato de docentes	
	Localização e informações de contato de funcionários	
	Localização e informações de contato de funcionários da Funcamp	
	Localização e informações gerais sobre Centros e Núcleos	
	Localização e informações gerais sobre Unidades da Administração Central	
	Localização e informações gerais sobre Unidades de Ensino	
	Oferecimento Estágios para alunos	
	Transferência - Vagas Remanescentes	

Temas Específicos:

1. Conteúdo ofensivo exposto em rede social.
2. Conteúdo veiculado no portal da Unicamp e demais sites dos órgãos da administração, unidades de ensino, centros e núcleos.
3. Curso de extensão universitária: dúvidas gerais, valores e registro de interesse.
4. Cursos oferecidos pela universidade.
5. Informações incompletas, insuficientes e/ou desatualizadas.
6. Localização e informações de contato de discentes.
7. Localização e informações de contato de docentes.
8. Localização e informações de contato de funcionários.
9. Localização e informações de funcionários da Funcamp.
10. Localização e informações gerais sobre Centros e Núcleos.
11. Localização e informações gerais sobre Unidades da Administração Central.
12. Localização e informações gerais sobre Unidades de Ensino.
13. Oferecimento de estágios para alunos.
14. Transferência - Vagas Remanescentes.

Tema Geral: Conduta do Servidor/Funcionário/Estagiário/Gestor



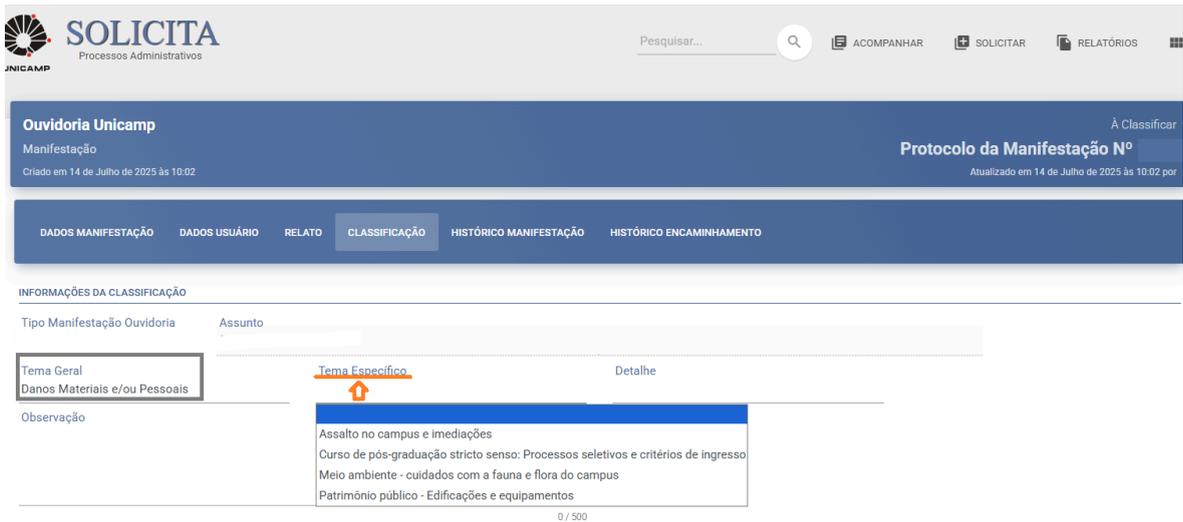
The screenshot displays the 'SOLICITA' web interface. On the left, the 'Tema Geral' field is populated with 'Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor'. A dropdown menu is open, showing a list of specific themes. An orange arrow points to the 'tema específico' option at the bottom of the list. The right side of the interface shows the 'Protocolo da Manifestação Nº' and a search bar.

Temas Específicos:

1. Abordagem no campus (Vigilância e Policial).
2. Assédio Moral.
3. Assédio Sexual - atentado ao pudor no campus.
4. Atendimento descortês e desrespeitoso.
5. Atestado médico supostamente falso.
6. Bullying e discriminação.
7. Câmara de Mediação.
8. Conflitos com Orientadores: Mestrado/Doutorado.
9. Descumprimento de carga horária.
10. Desrespeito à legislação e regimento - abuso de poder.
11. Discriminação racial, gênero, racial.

- 12.Documentação falsa - Diplomas, certificados, atestados médicos e outros.
- 13.Empresa Terceirizada - diversos.
- 14.Estupro.
- 15.Falha na prestação de serviços e atendimento - falta de cortesia, eficiência e rapidez.
- 16.Greve - impedimento de realização das atividades.
- 17.Incompetência e descomprometimento na prestação de serviços.
- 18.Intolerância religiosa.
- 19.Pedofilia - denúncia.
- 20.Posicionamento político/partidário.
- 21.Racismo.
- 22.Suposta corrupção.
- 23.Trote - alunos calouros.
- 24.Uso de celular durante atendimento e procedimento.
- 25.Uso de porte de arma.
- 26.Uso de substância ilícita e/ou álcool.
- 27.Uso e armazenamento de bebidas alcoólicas nas dependências da universidade.

Tema Geral: Danos Materiais e/ou Pessoais

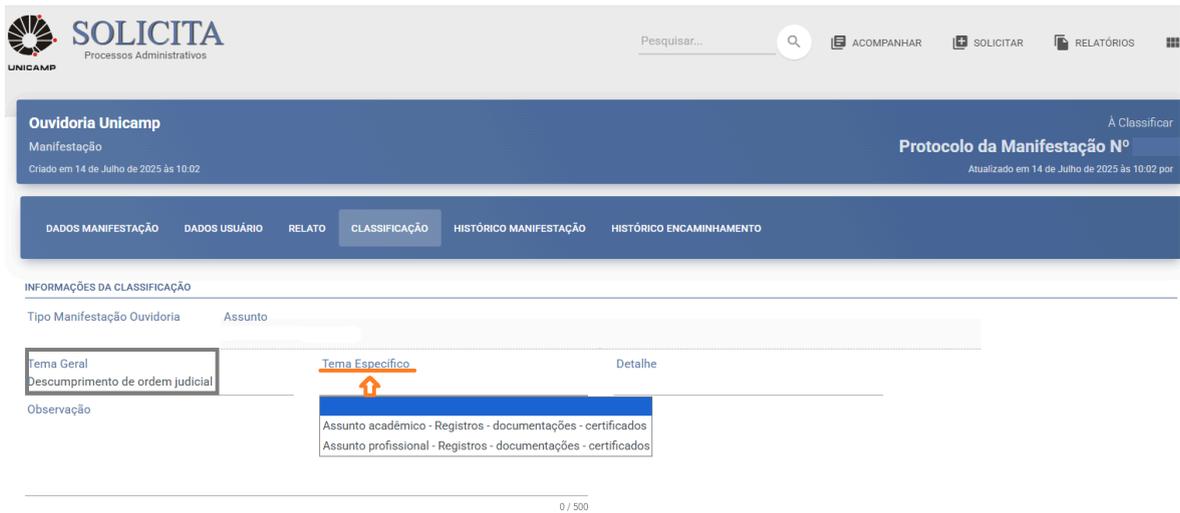


The screenshot shows the 'SOLICITA' web interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header displays 'Ouvidoria Unicamp' and 'Manifestação' with a 'Protocolo da Manifestação Nº' field. Below this is a menu with options: 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', 'RELATO', 'CLASSIFICAÇÃO', 'HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO', and 'HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO'. The 'CLASSIFICAÇÃO' section is active, showing 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO'. It includes fields for 'Tipo Manifestação Ouvidoria' and 'Assunto'. A table lists classification themes: 'Tema Geral: Danos Materiais e/ou Pessoais' and 'Tema Especifico' (with an upward arrow icon). The 'Tema Especifico' dropdown is open, showing a list of specific topics: 'Assalto no campus e imediações', 'Curso de pós-graduação stricto sensu: Processos seletivos e critérios de ingresso', 'Meio ambiente - cuidados com a fauna e flora do campus', and 'Patrimônio público - Edificações e equipamentos'. The 'Observação' field is empty. A '0 / 500' character count is visible at the bottom of the text area.

Temas Específicos:

1. Assalto no campus e imediações.
2. Curso de pós-graduação stricto sensu: processos seletivos e critérios de ingresso.
3. Meio ambiente - cuidados com a fauna e flora do campus.
4. Patrimônio público - edificações e equipamentos.

Tema Geral: Descumprimento de ordem judicial

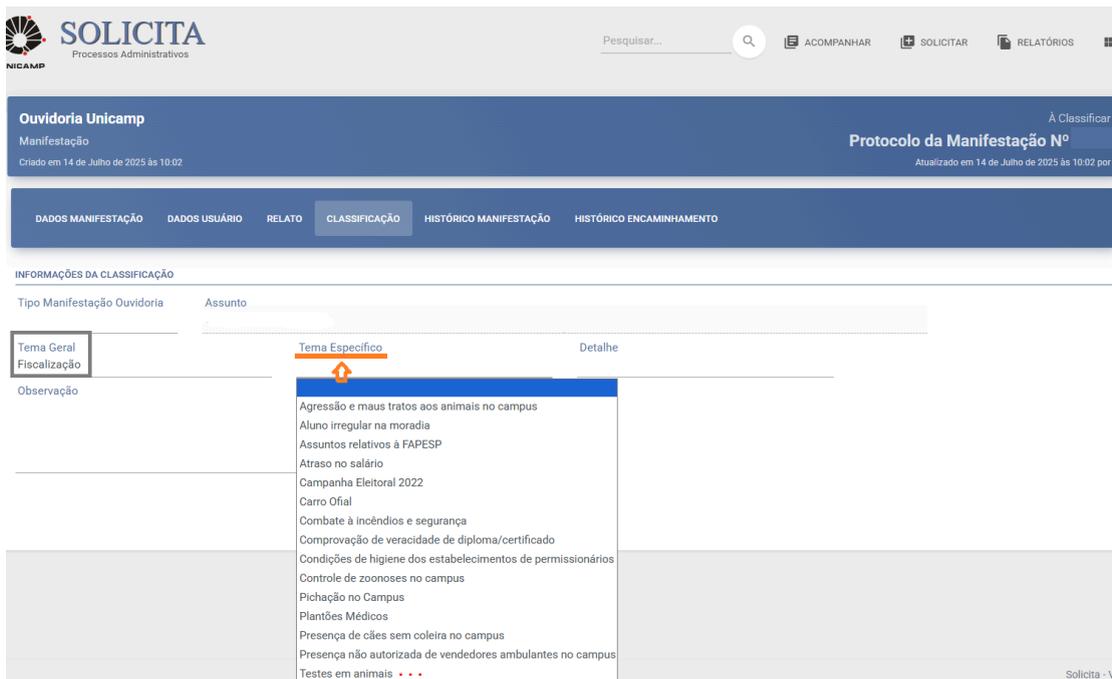


The screenshot displays the 'SOLICITA' web interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header identifies the user as 'Ouvidoria Unicamp' and shows the 'Protocolo da Manifestação Nº' and its status 'À Classificar'. Below this, a navigation menu includes 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', 'RELATO', 'CLASSIFICAÇÃO', 'HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO', and 'HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO'. The 'CLASSIFICAÇÃO' section is active, showing 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO' with fields for 'Tipo Manifestação Ouvidoria' (Assunto) and 'Assunto'. A table lists classification themes: 'Tema Geral' (Descumprimento de ordem judicial) and 'Tema Especifico' (Assunto acadêmico - Registros - documentações - certificados and Assunto profissional - Registros - documentações - certificados). An 'Observação' field is also present. The page number '0 / 500' is visible at the bottom.

Temas Específicos:

1. Assunto acadêmico - Registros - documentações - certificados.
2. Assunto profissional - Registros - documentações - certificados.

Tema Geral: Fiscalização



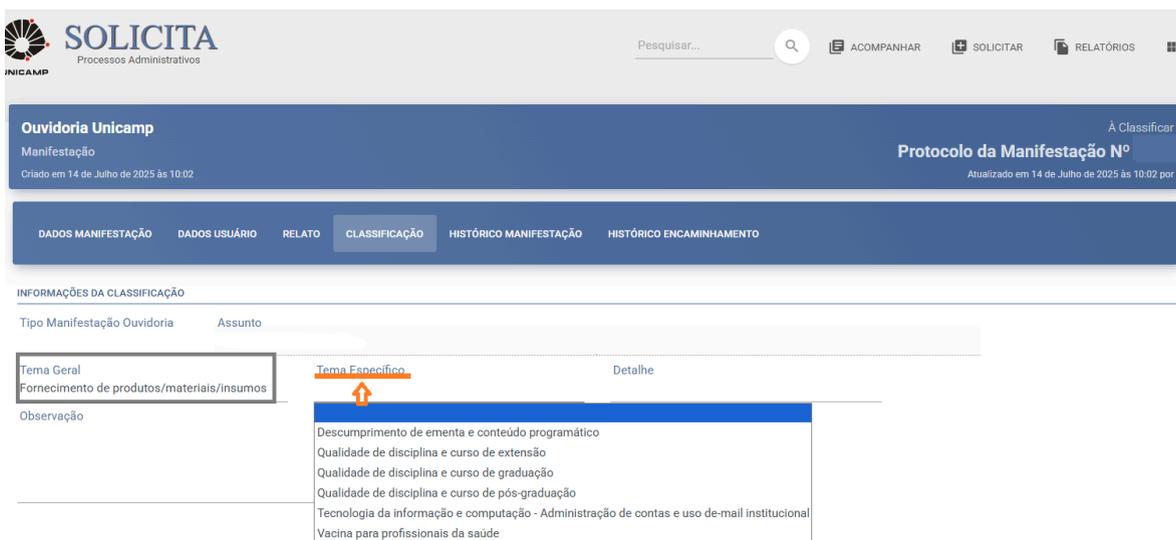
The screenshot shows the 'SOLICITA' web interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header includes 'Ouvidoria Unicamp' and 'Protocolo da Manifestação Nº'. Below this, a navigation menu highlights 'CLASSIFICAÇÃO'. The 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO' section shows 'Tipo Manifestação Ouvidoria' as 'Assunto' and 'Tema Geral' as 'Fiscalização'. A dropdown menu for 'Tema Especifico' is open, listing various topics such as 'Agressão e maus tratos aos animais no campus', 'Aluno irregular na moradia', 'Assuntos relativos à FAPESP', 'Atraso no salário', 'Campanha Eleitoral 2022', 'Carro Oficial', 'Combate à incêndios e segurança', 'Comprovação de veracidade de diploma/certificado', 'Condições de higiene dos estabelecimentos de permissionários', 'Controle de zoonoses no campus', 'Pichação no Campus', 'Plantões Médicos', 'Presença de cães sem coleira no campus', 'Presença não autorizada de vendedores ambulantes no campus', and 'Testes em animais'.

Temas Específicos:

1. Agressão e maus tratos aos animais no campus.
2. Aluno irregular na moradia.
3. Assuntos relativos à FAPESP.
4. Atraso no salário.
5. Campanha eleitoral 2022.
6. Carro oficial.
7. Combate à incêndios e segurança.
8. Comprovação de veracidade de diploma/certificado.
9. Condições de higiene dos estabelecimentos de permissionários.

10. Controle de zoonoses no campus.
11. Pichação no campus.
12. Plantões médicos.
13. Presença de cães sem coleira no campus.
14. Presença não autorizada de vendedores ambulantes no campus.
15. Testes em animais.

Tema Geral: Fornecimento de produtos/materiais/insumos



The screenshot shows the 'SOLICITA' web interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header includes 'Ouvidoria Unicamp' and 'Protocolo da Manifestação Nº'. Below this, a navigation menu highlights 'CLASSIFICAÇÃO'. The 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO' section shows 'Tipo Manifestação Ouvidoria' and 'Assunto'. A table lists 'Tema Geral' as 'Fornecimento de produtos/materiais/insumos' and 'Tema Especifico' with a dropdown menu containing the following options:

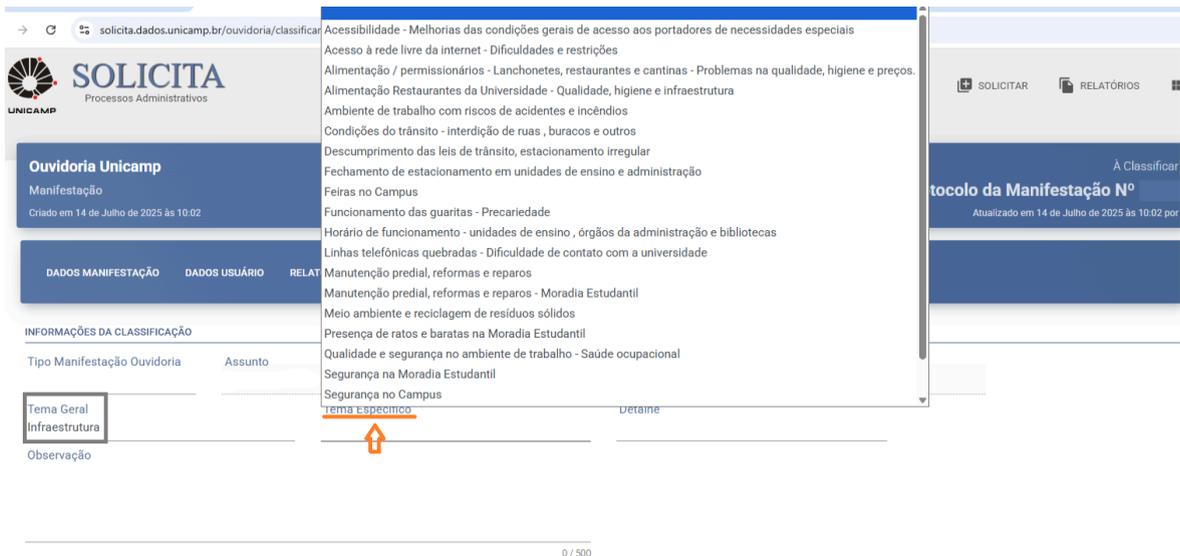
Tema Geral	Tema Especifico	Detalhe
Fornecimento de produtos/materiais/insumos	↑	

- Descumprimento de ementa e conteúdo programático
- Qualidade de disciplina e curso de extensão
- Qualidade de disciplina e curso de graduação
- Qualidade de disciplina e curso de pós-graduação
- Tecnologia da informação e computação - Administração de contas e uso de-mail institucional
- Vacina para profissionais da saúde

Temas Específicos:

1. Descumprimento de ementa e conteúdo programático.
2. Qualidade de disciplina e curso de extensão.
3. Qualidade de disciplina e curso de graduação.
4. Qualidade de disciplina e curso de pós-graduação.
5. Tecnologia da informação e computação - Administração de contas e uso de e-mail institucional.
6. Vacina para profissional de saúde.

Tema Geral: Infraestrutura



The screenshot displays the 'SOLICITA' (Processes Administrativos) interface for the 'Ouvidoria Unicamp'. The main content area shows a list of specific topics under the general theme of 'Infraestrutura'. The topics listed are:

- Acessibilidade - Melhorias das condições gerais de acesso aos portadores de necessidades especiais
- Acesso à rede livre da internet - Dificuldades e restrições
- Alimentação / permissionários - Lanchonetes, restaurantes e cantinas - Problemas na qualidade, higiene e preços.
- Alimentação Restaurantes da Universidade - Qualidade, higiene e infraestrutura
- Ambiente de trabalho com riscos de acidentes e incêndios
- Condições do trânsito - interdição de ruas, buracos e outros
- Descumprimento das leis de trânsito, estacionamento irregular
- Fechamento de estacionamento em unidades de ensino e administração
- Feiras no Campus
- Funcionamento das guaritas - Precariedade
- Horário de funcionamento - unidades de ensino, órgãos da administração e bibliotecas
- Linhas telefônicas quebradas - Dificuldade de contato com a universidade
- Manutenção predial, reformas e reparos
- Manutenção predial, reformas e reparos - Moradia Estudantil
- Meio ambiente e reciclagem de resíduos sólidos
- Presença de ratos e baratas na Moradia Estudantil
- Qualidade e segurança no ambiente de trabalho - Saúde ocupacional
- Segurança na Moradia Estudantil
- Segurança no Campus

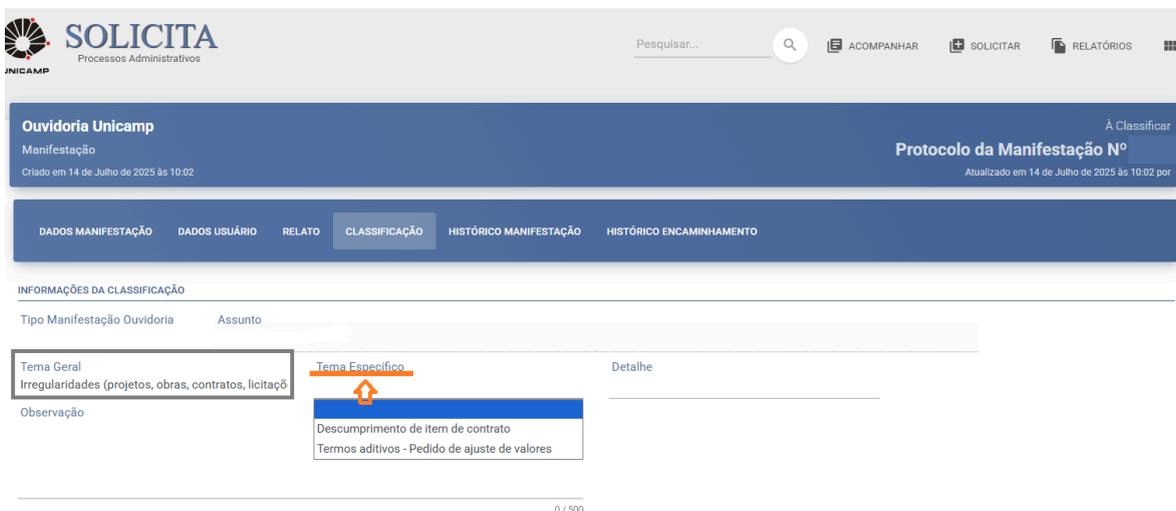
The interface also shows a search bar with 'Tema Geral: Infraestrutura' and a 'Detalhe' button. The bottom of the page indicates '0 / 500'.

Temas Específicos:

1. Acessibilidade - melhorias das condições gerais de acesso aos portadores de necessidades especiais.
2. Acesso à rede livre da internet - dificuldades e restrições.
3. Alimentação/permissionários - lanchonetes, restaurantes e cantinas - problemas na qualidade, higiene e preços.
4. Alimentação Restaurantes da Universidade - qualidade, higiene e infraestrutura.
5. Ambiente de trabalho com riscos de acidentes e incêndios.
6. Condições de trânsito - interdição de ruas, buracos e outros.
7. Descumprimento das leis de trânsito, estacionamento irregular.
8. Fechamento de estacionamento em unidades de ensino e administração.
9. Feira no Campus.

10. Funcionamento das guaritas - precariedade .
11. Horário de funcionamento - Unidades de ensino, Órgãos da administração e Bibliotecas.
12. Linhas telefônicas quebradas - dificuldade de contato com a Universidade.
13. Manutenção predial, reforma e reparos.
14. Manutenção predial, reformas e reparos - Moradia Estudantil.
14. Meio ambiente e reciclagem de resíduos sólidos.
14. Presença de ratos e baratas na Moradia Estudantil.
15. Qualidade e segurança no ambiente de trabalho - saúde ocupacional.
16. Segurança na Moradia Estudantil.
17. Segurança no Campus.
18. Segurança nos Campi de Limeira.
19. Transporte fretado e/ou circular interno - condições do ônibus, atrasos, trajeto de linha.

Tema Geral: Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)

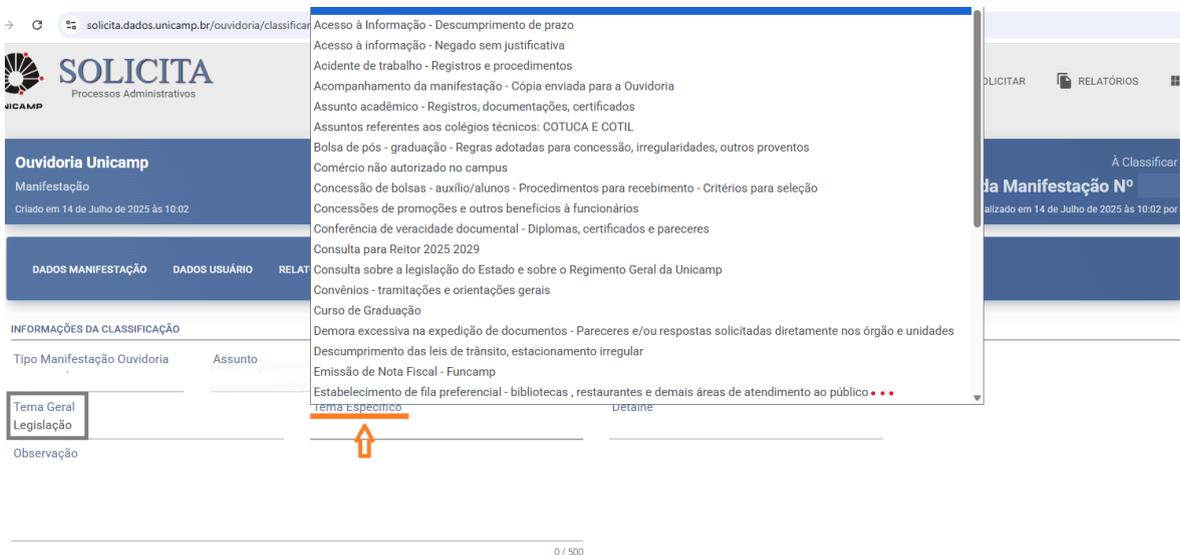


The screenshot displays the 'SOLICITA' web interface for 'Ouvidoria Unicamp'. The main header includes the logo and navigation options like 'Pesquisar...', 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The page title is 'Protocolo da Manifestação N°' with a 'Classificar' button. A navigation bar contains tabs for 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', 'RELATO', 'CLASSIFICAÇÃO', 'HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO', and 'HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO'. The 'CLASSIFICAÇÃO' section is active, showing 'Tema Geral: Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)' and 'Tema Específico: Descumprimento de item de contrato' and 'Termos aditivos - Pedido de ajuste de valores'. The 'Observação' field is empty. The footer shows '0 / 500'.

Temas Específicos:

- 1.Descumprimento de item de contrato.
- 2.Termos aditivos - pedido de ajuste de valores.

Tema Geral: Legislação



The screenshot displays the 'SOLICITA' (Solicitação) interface on the website solicita.dados.unicamp.br/ouvidoria/classificar. The page title is 'Ouvidoria Unicamp' and the subject is 'Manifestação' created on July 14, 2025, at 10:02. The interface includes tabs for 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', and 'RELATÓRIOS'. A dropdown menu is open, listing various topics for classification. The 'Tema Específico' is set to 'Legislação'. The 'Tema Geral' is also 'Legislação'. The 'Observação' field is empty. The page number '0 / 500' is visible at the bottom.

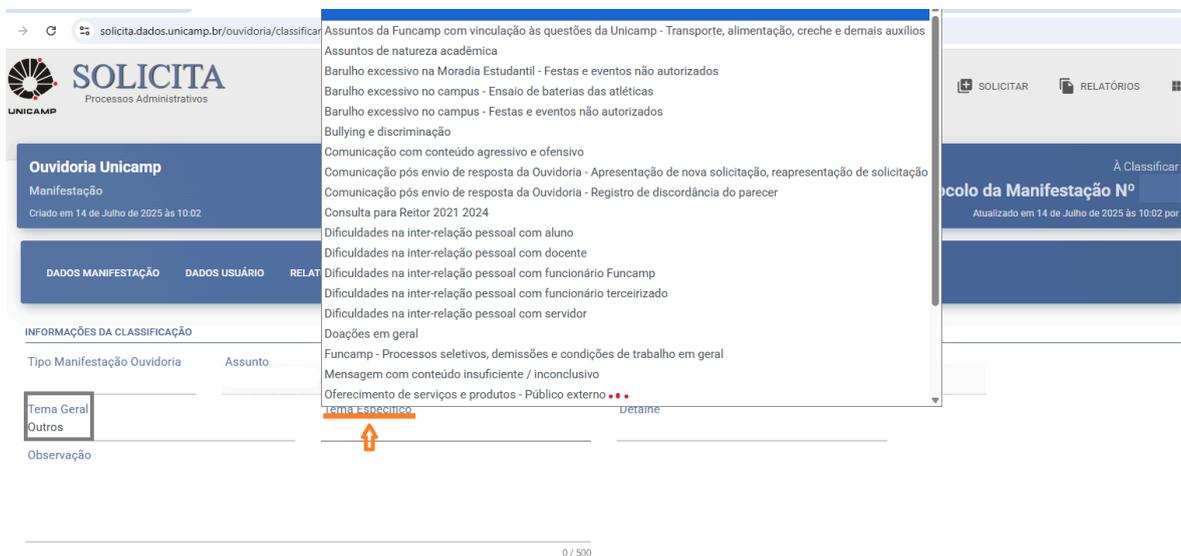
Temas Específicos:

- 1.Acesso à informação - descumprimento de prazo.
- 2.Acesso à informação - negado sem justificativa.
- 3.Acidente de trabalho - registros e procedimentos.
- 4.Acompanhamento da manifestação - cópia enviada para a Ouvidoria.
- 5.Assunto acadêmico - registros, documentações, certificados.
- 6.Assuntos referentes aos colégios técnicos: COTUCA e COTIL.
- 7.Bolsa de pós-graduação - regras adotadas para concessão, irregularidades, outros proventos.

- 8.Comércio não autorizado no campus.
- 9.Concessão de bolsas - auxílio/alunos - procedimentos para recebimento - critérios para seleção.
- 10.Concessões de promoções e outros benefícios aos funcionários.
- 11.Conferência de veracidade documental - diplomas, certificados e pareceres.
- 12.Consulta para Reitor 2025-2029.
- 13.Consulta sobre a legislação do Estado e sobre o Regimento Geral da Unicamp.
- 14.Convênios - tramitações e orientações gerais.
- 15Curso de Graduação.
- 16.Demora excessiva na expedição de documentos - pareceres e/ou respostas solicitadas diretamente nos órgãos e unidades.
- 17.Descumprimento das leis de trânsito, estacionamento irregular.
- 18.Emissão de Nota Fiscal - FUNCAMP.
- 19.Estabelecimento de fila preferencial - bibliotecas, restaurantes e demais áreas de atendimento ao público.
- 20.Estacionamento fechado nas unidades de ensino.
- 21.Exercício profissional regulamentado por Conselho de Classe.
- 22.Licitações, espaços comerciais - informações gerais
- 23.Meio ambiente - cuidados com a fauna e flora do campus.
- 24.Orientações sobre registros e encaminhamentos dos assuntos apresentados à Ouvidoria - sigilo da fonte e de dados pessoais.
- 25.Pagamento de horas extras e assuntos afins.
- 26.Plágio e falta de autorização para uso de textos e imagens.

27. Presença de cães sem coleira no campus.
28. Processo de Sindicância - trâmites e regimento.
29. Qualidade e segurança no ambiente de trabalho - saúde ocupacional.
30. Solicitação de vistas/cópias de processo seletivo público docente.
31. Solicitação de vista/cópias de processos e documentos.
32. Transparência ativa - divulgação de salários, cargos e outras.
33. Uso indevido do nome/marca UNICAMP - logotipo, cursos e outros profissionais.
34. Vida Funcional - férias, licença e afastamento.

Tema Geral: Outros



The screenshot displays the 'SOLICITA' (Request) page in the Ouvidoria UNICAMP system. The page is titled 'SOLICITA' and includes the UNICAMP logo and 'Processos Administrativos'. The main content area shows a list of topics for classification, with a search bar and a 'Tema Específico' (Specific Topic) field. The 'Tema Específico' field is currently empty, and the 'Tema Geral' (General Topic) is set to 'Outros'. The list of topics includes:

- Assuntos da Funcamp com vinculação às questões da Unicamp - Transporte, alimentação, creche e demais auxílios
- Assuntos de natureza acadêmica
- Barulho excessivo na Moradia Estudantil - Festas e eventos não autorizados
- Barulho excessivo no campus - Ensaio de baterias das atléticas
- Barulho excessivo no campus - Festas e eventos não autorizados
- Bullying e discriminação
- Comunicação com conteúdo agressivo e ofensivo
- Comunicação pós envio de resposta da Ouvidoria - Apresentação de nova solicitação, reapresentação de solicitação
- Comunicação pós envio de resposta da Ouvidoria - Registro de discordância do parecer
- Consulta para Reitor 2021 2024
- Dificuldades na inter-relação pessoal com aluno
- Dificuldades na inter-relação pessoal com docente
- Dificuldades na inter-relação pessoal com funcionário Funcamp
- Dificuldades na inter-relação pessoal com funcionário terceirizado
- Dificuldades na inter-relação pessoal com servidor
- Doações em geral
- Funcamp - Processos seletivos, demissões e condições de trabalho em geral
- Mensagem com conteúdo insuficiente / inconclusivo
- Oferecimento de serviços e produtos - Público externo

The 'Tema Específico' field is highlighted with a red box, and an orange arrow points to it. The 'Tema Geral' field is also highlighted with a red box. The page footer shows '0 / 500'.

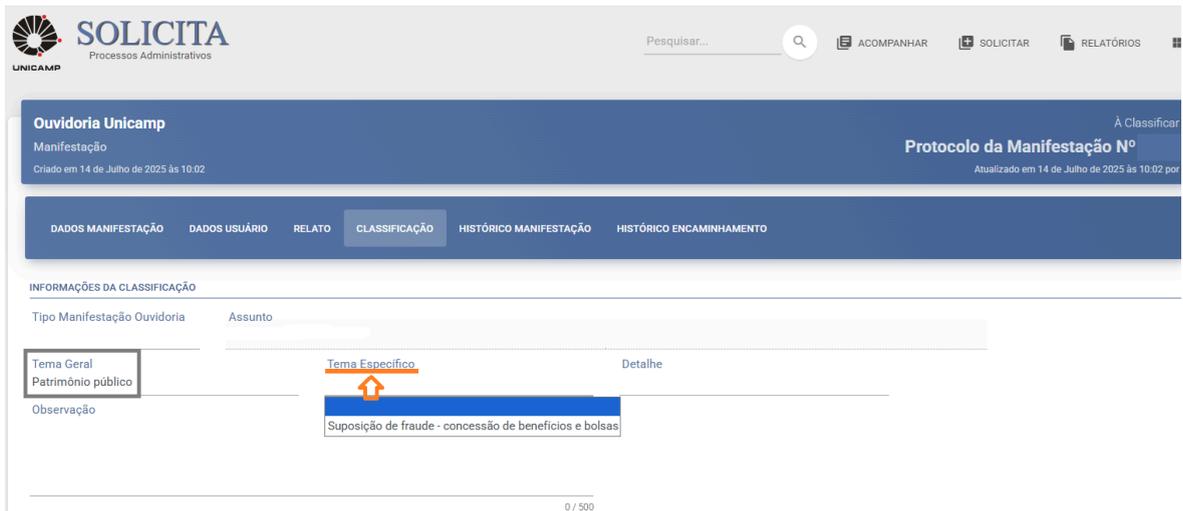
Temas Específicos:

1. Assuntos da Funcamp com vinculação às questões da Unicamp - transporte, alimentação, creche e auxílios.
2. Assuntos de natureza acadêmica.
3. Barulho excessivo na Moradia Estudantil - festas e eventos não autorizados.

4. Barulho excessivo no Campus - ensaio e baterias das Atléticas.
5. Barulho excessivo no Campus - festas e eventos não autorizados.
6. Bullying e discriminação.
7. Comunicação com conteúdo agressivo e ofensivo.
8. Comunicação pós envio de resposta da Ouvidoria - apresentação de nova solicitação, reapresentação de solicitação.
9. Comunicação pós envio de resposta da Ouvidoria - registro de discordância do parecer.
10. Consulta para Reitor 2021-2024.
11. Dificuldades na inter-relação pessoal com aluno.
12. Dificuldades na inter-relação pessoal com docente.
13. Dificuldades na inter-relação pessoal com funcionários FUNCAMP.
14. Dificuldades na inter-relação pessoal com funcionário terceirizado.
15. Dificuldades na inter-relação pessoal com servidor.
16. Doações em geral
17. FUNCAMP - processos seletivos, demissões e condições de trabalho em geral.
18. Mensagem com conteúdo insuficiente / inconclusivo.
19. Oferecimento de serviços e produtos - público externo.
20. Olimpíadas.
21. Pandemia do Coronavírus (Covid-19).
22. Pandemia/Retomada.
23. Pandemia/Uso de máscara.
24. Pandemia/Vacinas.

25. Recursos Humanos - expedição de documentos.

Tema Geral: Patrimônio público

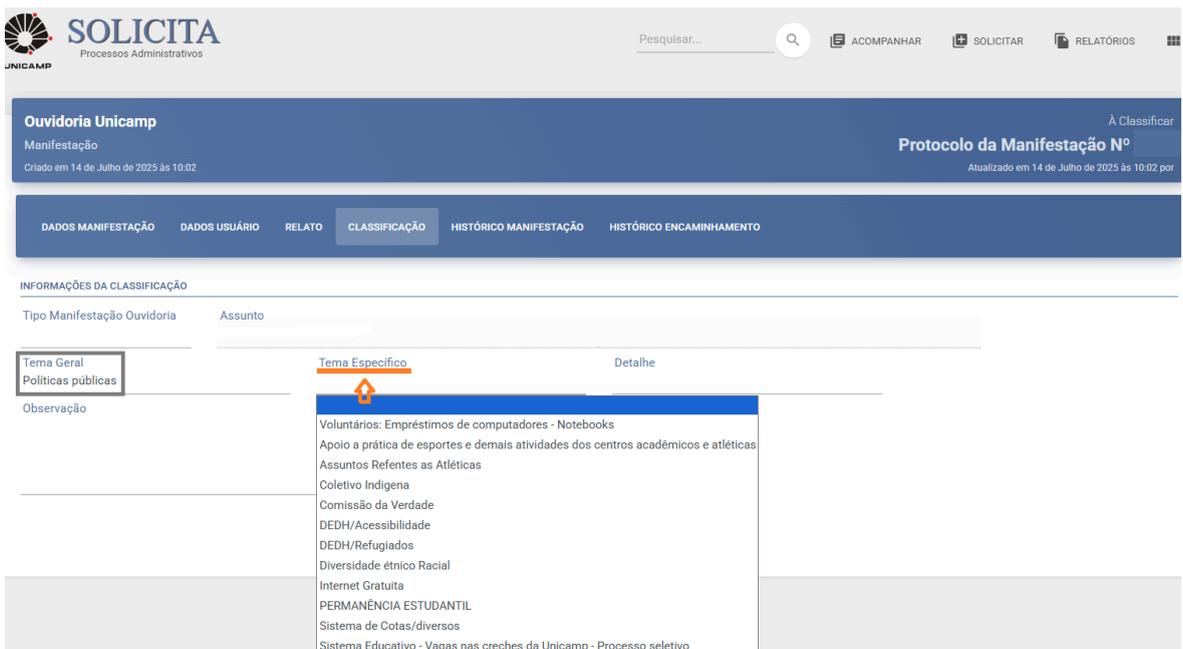


The screenshot shows the 'SOLICITA' web interface. At the top, there's a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header identifies the user as 'Ouvidoria Unicamp' and the document as 'Protocolo da Manifestação Nº' (classified as 'À Classificar'). Below this, a navigation bar includes 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', 'RELATO', 'CLASSIFICAÇÃO' (selected), 'HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO', and 'HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO'. The 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO' section shows 'Tipo Manifestação Ouvidoria' as 'Assunto'. Under 'Tema Geral', 'Patrimônio público' is selected. The 'Tema Especifico' dropdown is open, showing 'Suposição de fraude - concessão de benefícios e bolsas' as the selected option. The 'Observação' field is empty. A character count '0 / 500' is visible at the bottom right.

Temas Específicos:

1. Suposição de fraude - concessão de benefícios e bolsas.

Tema Geral: Políticas públicas

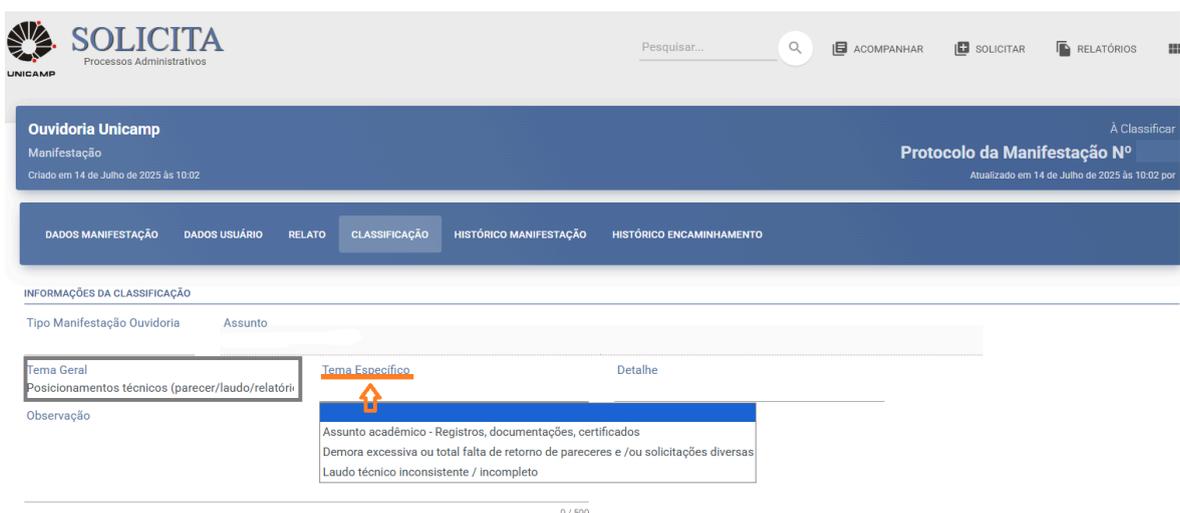


This screenshot is similar to the previous one, showing the 'SOLICITA' interface. The 'Tema Geral' is now 'Políticas públicas'. The 'Tema Especifico' dropdown is open, displaying a list of specific topics: 'Voluntários: Empréstimos de computadores - Notebooks', 'Apoio a prática de esportes e demais atividades dos centros acadêmicos e atléticas', 'Assuntos Refentes as Atléticas', 'Coletivo Indígena', 'Comissão da Verdade', 'DEDH/Acessibilidade', 'DEDH/Refugiados', 'Diversidade étnico Racial', 'Internet Gratuita', 'PERMANÊNCIA ESTUDANTIL', 'Sistema de Cotas/diversos', and 'Sistema Educativo - Vagas nas creches da Unicamp - Processo seletivo'. The 'Observação' field remains empty.

Temas Específicos:

1. Voluntários: empréstimo de computadores - notebooks.
2. Apoio à prática de esportes e demais atividades dos Centros Acadêmicos e Atléticas.
3. Assuntos referentes às Atléticas.
4. Coletivo Indígenas.
5. Comissão da Verdade.
6. DeDH - Acessibilidade.
7. DeDH - Refugiados.
8. Diversidade étnico-racial.
9. Internet Gratuita.
10. Permanência Estudantil.
11. Sistema de Cotas/Diversos.
12. Sistema Educativo - vagas nas creches da UNICAMP - processo seletivo.

Tema Geral: Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)



The screenshot displays the 'SOLICITA' web interface for administrative processes. The header includes the UNICAMP logo, a search bar, and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main content area shows a 'Manifestação' record with the following details:

- Protocolo da Manifestação N°:** À Classificar
- Atualizado em:** 14 de Julho de 2025 às 10:02 por

The navigation menu includes: DADOS MANIFESTAÇÃO, DADOS USUÁRIO, RELATO, CLASSIFICAÇÃO (selected), HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO, and HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO.

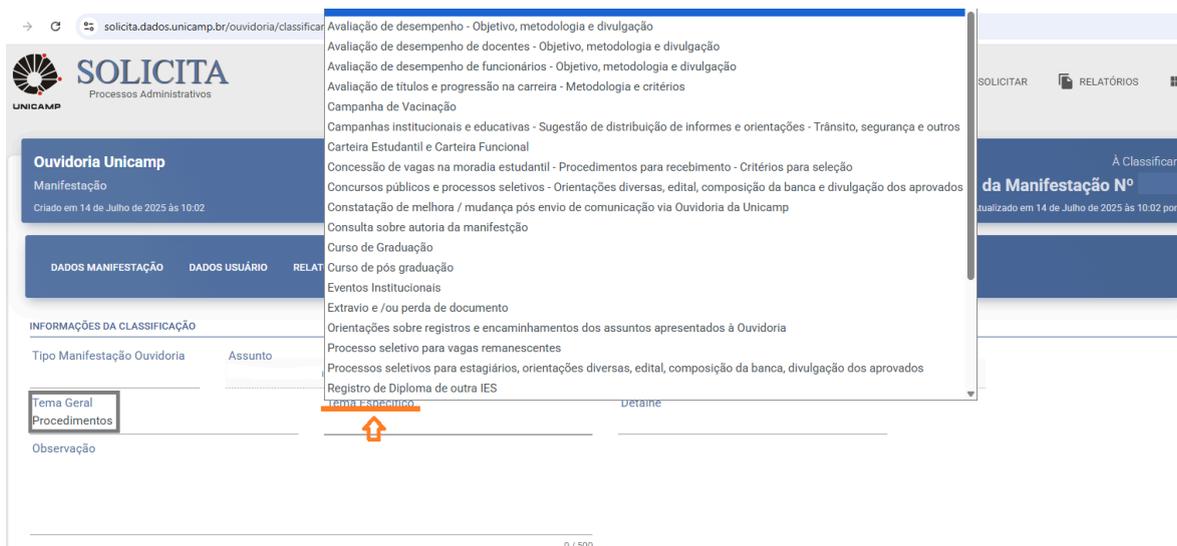
Under 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO', the 'Assunto' field is highlighted with a red box. Below it, a table lists classification themes:

Tema Geral	Tema Específico	Detalhe
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório)	Assunto acadêmico - Registros, documentações, certificados	Demora excessiva ou total falta de retorno de pareceres e /ou solicitações diversas
Observação	Laudo técnico inconsistente / Incompleto	

Temas Específicos:

1. Assunto acadêmico - registros, documentações, certificados.
2. Demora excessiva ou total falta de retorno de pareceres e/ou solicitações diversas.
3. Laudo técnico inconsistente/incompleto.

Tema Geral: Procedimentos



The screenshot shows the 'SOLICITA' web application interface. The main content area displays a list of topics for classification, with 'Tema Específico' highlighted in orange. The list includes:

- Avaliação de desempenho - Objetivo, metodologia e divulgação
- Avaliação de desempenho de docentes - Objetivo, metodologia e divulgação
- Avaliação de desempenho de funcionários - Objetivo, metodologia e divulgação
- Avaliação de títulos e progressão na carreira - Metodologia e critérios
- Campanha de Vacinação
- Campanhas institucionais e educativas - Sugestão de distribuição de informes e orientações - Trânsito, segurança e outros
- Carteira Estudantil e Carteira Funcional
- Concessão de vagas na moradia estudantil - Procedimentos para recebimento - Critérios para seleção
- Concursos públicos e processos seletivos - Orientações diversas, edital, composição da banca e divulgação dos aprovados
- Constatação de melhora / mudança pós envio de comunicação via Ouvidoria da Unicamp
- Consulta sobre autoria da manifestação
- Curso de Graduação
- Curso de pós graduação
- Eventos Institucionais
- Extravio e /ou perda de documento
- Orientações sobre registros e encaminhamentos dos assuntos apresentados à Ouvidoria
- Processo seletivo para vagas remanescentes
- Processos seletivos para estagiários, orientações diversas, edital, composição da banca, divulgação dos aprovados
- Registro de Diploma de outra IES

The interface also shows a sidebar with 'SOLICITAR' and 'RELATÓRIOS' buttons, and a header with 'Ouvidoria Unicamp' and 'Manifestação' information.

Temas Específicos:

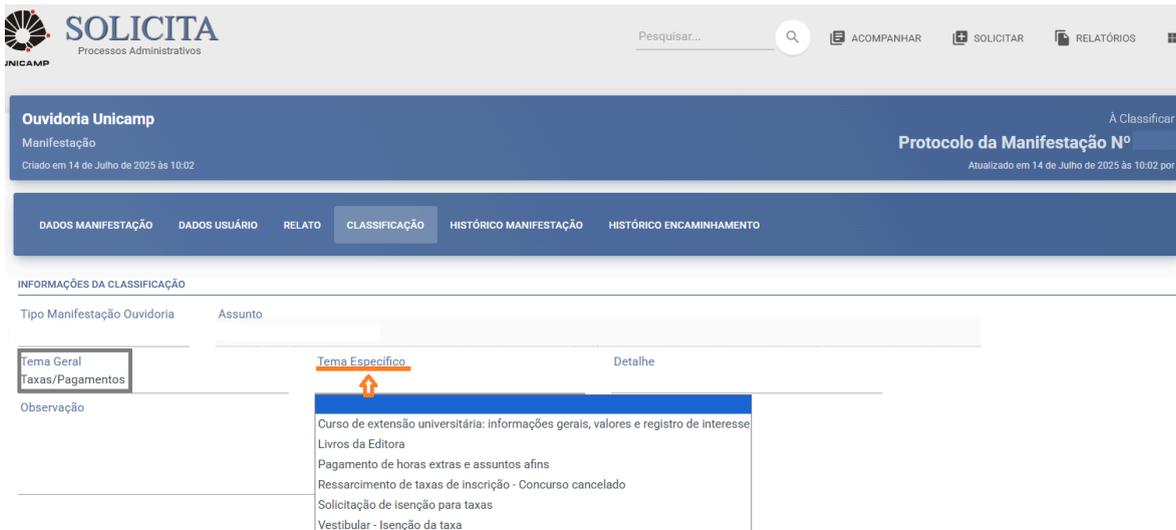
1. Avaliação de desempenho - objetivo, metodologia e divulgação.
2. Avaliação de desempenho de docentes - objetivo, metodologia e divulgação.
3. Avaliação de desempenho de funcionários - objetivo, metodologia e divulgação.
4. Avaliação de títulos e progressão na carreira - metodologia e critérios.
5. Campanha de vacinação.
6. Campanhas institucionais e educativas - sugestões de distribuição de informes e orientações - trânsito, segurança e outros.

7. Carteira Estudantil e Carteira Funcional.
8. Concessão de vagas na Moradia Estudantil - procedimentos para recebimento - critérios para seleção.
9. Concursos Públicos e Processos Seletivos - orientações diversas, edital, composição da banca e divulgação dos aprovados.
10. Constatação de melhora/mudança pós envio de comunicação via Ouvidoria da UNICAMP.
11. Consulta sobre autoria de manifestação.
12. Curso de Graduação.
13. Curso de Pós-Graduação.
14. Eventos Institucionais.
15. Extravio e/ou perda de documento.
16. Orientações sobre registros e encaminhamentos dos assuntos apresentados à Ouvidoria.
17. Processo seletivo para Vagas Remanescentes.
18. Processos seletivos para estagiários, orientações diversas, edital, composição da banca, divulgação dos aprovados.
19. Registro de Diploma em outra IES.
20. Restaurante Universitário - qualidade da refeição, diversidade do cardápio e outros.
21. Revalidação de diploma estrangeiro.
22. Solicitação de arquivamento.
23. Solicitação de transporte.
24. Transferência - Vagas Remanescentes.
25. Vestibular - local das provas, clareza nas informações.

26. Vida funcional - benefícios, auxílio alimentação e outros.

27. Vida funcional - aposentadoria - contagem de tempo.

Tema Geral: Taxas/Pagamentos



The screenshot shows the 'SOLICITA' web interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'ACOMPANHAR', 'SOLICITAR', and 'RELATÓRIOS'. The main header identifies the user as 'Ouvidoria Unicamp' and shows the 'Protocolo da Manifestação Nº' and its creation/last update date. Below the header is a navigation menu with options like 'DADOS MANIFESTAÇÃO', 'DADOS USUÁRIO', 'RELATO', 'CLASSIFICAÇÃO', 'HISTÓRICO MANIFESTAÇÃO', and 'HISTÓRICO ENCAMINHAMENTO'. The 'CLASSIFICAÇÃO' section is active, displaying 'INFORMAÇÕES DA CLASSIFICAÇÃO'. It includes fields for 'Tipo Manifestação Ouvidoria' and 'Assunto'. A table below lists 'Tema Geral' as 'Taxas/Pagamentos' and 'Tema Especifico' with a list of items: 'Curso de extensão universitária: informações gerais, valores e registro de interesse', 'Livros da Editora', 'Pagamento de horas extras e assuntos afins', 'Ressarcimento de taxas de inscrição - Concurso cancelado', 'Solicitação de isenção para taxas', and 'Vestibular - Isenção da taxa'.

Temas Específicos:

1. Cursos de extensão universitária: Informações gerais, valores e registro de interesse.

2. Livros da Editora.

3. Pagamento de Horas Extras e Assuntos Afins.

4. Ressarcimento de Taxas de Inscrição em Concursos Cancelados.

5. Solicitação de Isenção para Taxas.

6. Vestibular: Isenção de taxa.

Os dados relativos aos temas específicos não estão disponíveis em <https://apoio.dados.unicamp.br/>. A Ouvidoria já tem planos para tratar com o Escritório de Dados e Apoio à Transformação (EDAT), no segundo semestre, para que essas informações sejam disponibilizadas.

12. Fragilidades Identificadas

- Ausência de fluxos claros para apuração de denúncias,
- Classificação inadequada de manifestações,
- Falta de alinhamento das equipes das Ouvidorias locais.

13. Ações e Melhorias Implementadas

- Reformulação do site para facilitar o acesso,
- Aperfeiçoamento na classificação, análise e encaminhamento das manifestações,
- Avaliação da qualidade da resposta fornecida pelos órgãos demandados,
- Ampliação do diálogo com os demais órgãos da Universidade.

14. Desafios e Perspectivas

Entre os desafios enfrentados, destacam-se:

- A complexidade das demandas recebidas;
- A necessidade de constante sensibilização dos agentes envolvidos na resposta às manifestações;
- O fortalecimento da cultura de participação e escuta ativa na universidade.

Como perspectiva para o segundo semestre de 2025, estão previstas:

- Conclusão dos mapeamentos dos processos de tratamento de manifestações;

- Revisão dos parâmetros de classificação do sistema;
- Mapeamento do processo de tratamento das denúncias;
- Aperfeiçoamento dos indicadores de desempenho;
- Fortalecimento da articulação institucional com demais órgãos de controle e governança.

15. Considerações Finais

A atuação da Ouvidoria Geral da Unicamp no primeiro semestre de 2025 reafirma seu compromisso com os princípios da legalidade, eficiência, moralidade e transparência administrativa, contribuindo para a efetiva proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos, conforme previsto na Lei nº 10.294/1999 e no Decreto nº 60.399/2014.

Este relatório visa dar visibilidade à atividade institucional da Ouvidoria, prestar contas à sociedade e fomentar a cultura de escuta e participação cidadã no ambiente universitário.