



**20 ANOS DE
PORTAS ABERTAS !**

Cidade Universitária "Zeferino Vaz", 29 de janeiro de 2024.

Ofício Ouvidoria nº 010/2024

Ref : Relatório 2º Semestre de 2023

Prezada Professora,

Com base no Decreto nº 49.067/2004, encaminhamos o Relatório da Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade Estadual de Campinas.

Informamos que os dados apresentados no Relatório de Manifestações referem-se ao segundo semestre de 2023. Seguem também, anexos, os relatórios das Ouvidorias vinculadas: HC, Caism, Hemocentro, FCM e Cecom.

Conforme cronograma divulgado pela Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público, este relatório deverá seguir através do Superior Imediato, à respectiva Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação até dia 31 de janeiro de 2024.

Atenciosamente,

Cecília Márcia Pereira
Ouvidora Geral

Ilma. Sra.
Profa.Dra. Adriana Nunes Ferreira
Chefe de Gabinete Adjunta

OUVIDORIA UNICAMP

Avenida Roxo Moreira, nº 1831 - Térreo

Telefone: (19) 3521-4063

<http://www.ouvidoria.unicamp.br>

e-mail: ouvidor@unicamp.br

Documento assinado eletronicamente por **CECILIA MARCIA PEREIRA LOPES, OUVIDOR**, em 29/01/2024, às 12:09 horas, conforme Art. 10 § 2º da MP 2.200/2001 e Art. 1º da Resolução GR 54/2017.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
sigad.unicamp.br/verifica, informando o código verificador:
D5C612BA 45594AE7 8B4450E3 2302617E

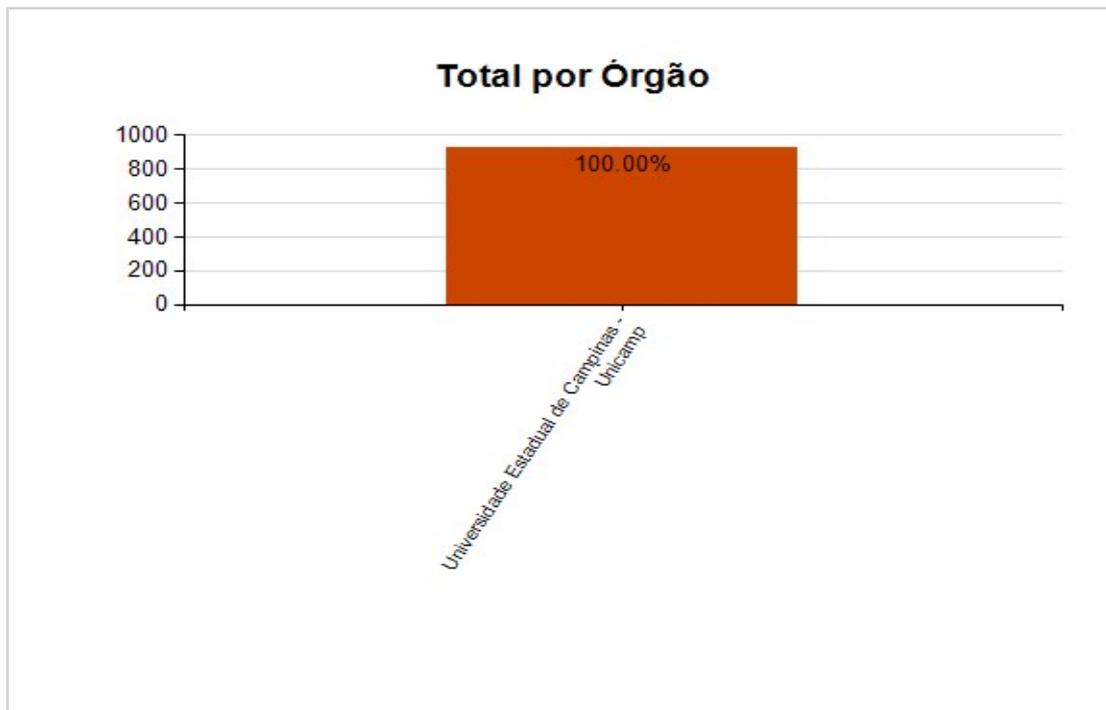


Relatório - Manifestação

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade Estadual de Campinas - Unicamp
Período: 01/07/2023 a 31/12/2023

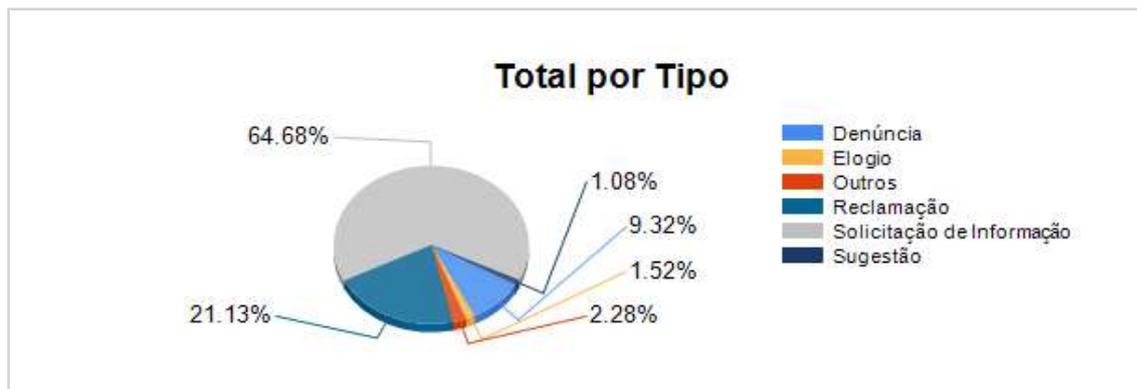
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	923
Total:		923



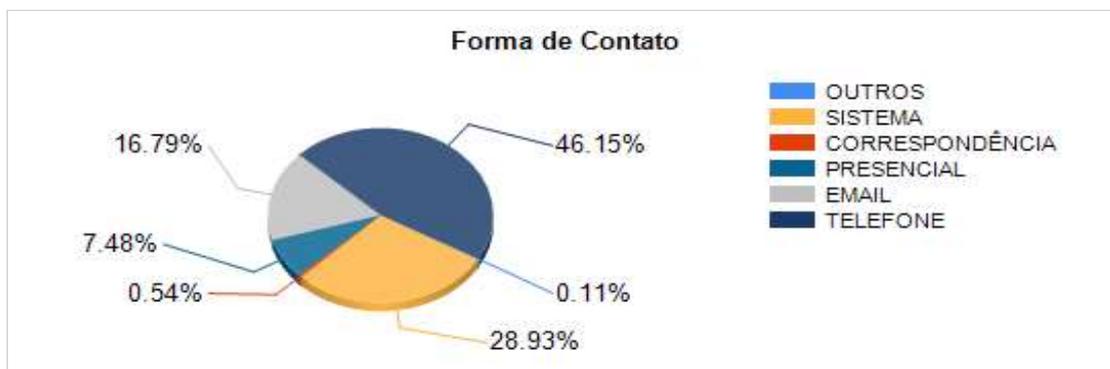
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	86
Elogio	14
Outros	21
Reclamação	195
Solicitação de Informação	597
Sugestão	10
Total:	923



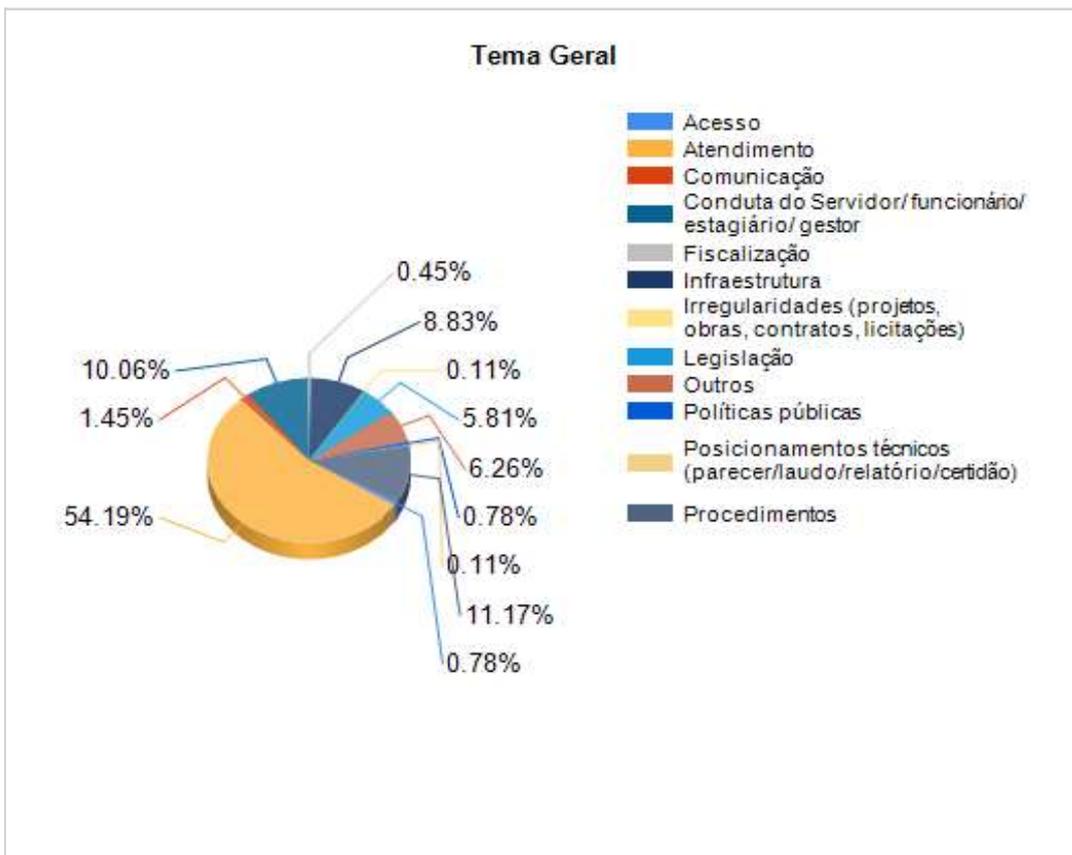
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	1	19	1	60	0	86
Elogio	0	1	9	1	3	0	14
Outros	5	5	3	1	7	0	21
Reclamação	10	3	54	0	128	0	195
Solicitação de Informação	49	416	65	2	65	0	597
Sugestão	0	0	5	0	4	1	10
Total	69	426	155	5	267	1	923



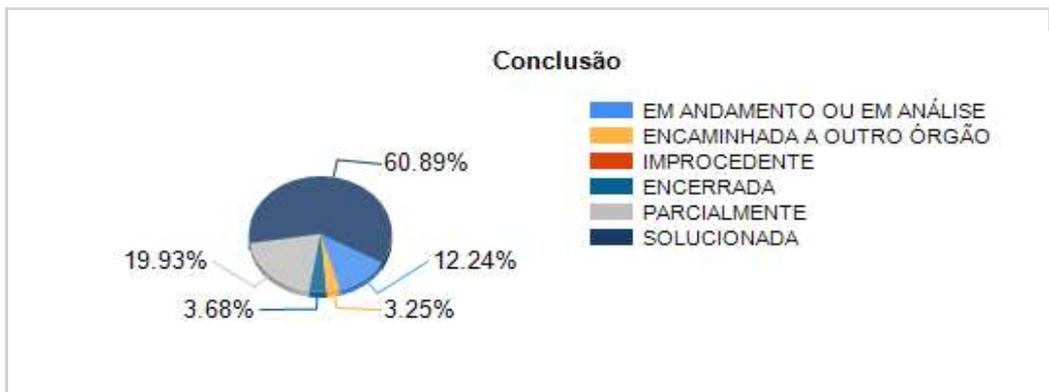
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	2	0	0	2	3	0	7
Atendimento	5	10	3	36	428	3	485
Comunicação	1	0	6	0	6	0	13
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	50	0	3	18	19	0	90
Fiscalização	2	0	0	2	0	0	4
Infraestrutura	16	3	0	43	14	3	79
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	1	0	2	20	29	0	52
Outros	4	1	4	24	23	0	56
Políticas públicas	1	0	2	1	2	1	7
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	4	1	0	25	68	2	100
Total	86	15	20	172	593	9	895



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	18	17	10	0	1	40	86
Elogio	11	1	0	0	0	2	14
Outros	11	2	6	0	1	1	21
Reclamação	54	46	14	0	23	58	195
Solicitação de	464	115	4	0	4	10	597
Sugestão	4	3	0	0	1	2	10
Total	562	184	34	0	30	113	923



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
21/2024 2º Semestre 2023	Universidade Estadual de Campinas Unicamp	<p>ATENDIMENTO: O Serviço de Ouvidoria da Unicamp recebeu um elevado número de manifestações referentes aos atendimentos prestados, dentre eles, predominaram questões relativas à área de saúde: HC e CAISM e demais órgãos, principalmente no contato telefônico, não temos uma central telefônica específica, dentro dos Hospitais, assim sobrecarrega outros setores que precisam suprir esses atendimentos. Informações referentes abertura de concurso público para profissionais de administração nível superior gerou muitas informações. Como uma nova forma de ingresso no Vestibular/2024 aconteceu o provão SP, muita procura por informações.</p>	<p>ATENDIMENTO: Estamos sempre em contato com os responsáveis pelas Ouvidorias locais da área da saúde realizando orientações para atualizar os contatos disponibilizados ao usuário, para que, na medida do possível, consigamos não redobrar o trabalho no sentido que o usuário possa ter um retorno adequado. Sugerimos que demandas sobre questão acadêmica possam ser resolvidas no âmbito da própria Diretoria, pois dessa forma evitamos o retrabalho e agilizamos os atendimentos. Acatado. Reuniões constantes.</p>	<p>DIFICULDADES: Nossa equipe continua reduzida, mas continuamos os atendimentos em formato remoto e presencial. Desta forma, estamos conseguindo realizar cobranças das devolutivas das manifestações enviadas aos órgãos. Os dirigentes, em sua maioria, também retornam no prazo estabelecido, a depender do conteúdo exposto. A Universidade, no segundo semestre de 2023, começou a repor o quadro de servidores, e, pouco a pouco, vamos superando a defasagem de servidores. Registra-se que houve uma sensível melhora nos últimos meses, à vista disso, procuramos estabelecer contato diretamente com os setores visando conscientizar sobre a importância de um retorno mais eficaz aos usuários.</p>
		<p>PROCEDIMENTOS: Deste modo, no segundo semestre continuaram as buscas por concessão de vagas na Moradia Estudantil e Bolsa Trabalho. Para melhorar a permanência estudantil nos campi a Universidade criou DEAPE (Diretoria Executiva de Permanência Estudantil), para garantir a não evasão estudantil. Outra procura no segundo semestre, foram as manifestações referentes a Edital de Processos Seletivo para Mestrado e Doutorado (orientações diversas, editais, composição de bancas e divulgação de aprovados),</p>	<p>PROCEDIMENTOS: Estamos sempre atualizando as informações para que no primeiro momento do acolhimento das manifestações recebidas, possamos apresentar informações fidedignas no que se refere às áreas envolvidas com a comunidade interna: Gabinete do Reitor, Unidades de Ensino e Pesquisa, Procuradoria Geral, Diretoria Acadêmica, Secretarias de Graduação e Pós-graduação, Pró Reitorias, Serviço de Apoio ao Estudante, Serviço Psicológico, responsáveis pelo cotidiano no campus. Participamos de vários Grupos de Trabalho. Isso reforça a atuação da Ouvidoria na Gestão Administrativa e parceria com todas as áreas envolvidas. Acatado. Reuniões bimestrais.</p>	
		<p>CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO/GESTOR: Continuamos com manifestações referentes à conduta de conflitos estabelecidos entre Aluno/Orientador e práticas abusivas, que por vezes podem ser tipificados como assédio moral ou assédio sexual, racismo, xenofobia etc. Nesse semestre passamos por um período de greve, parcial, realizada pelo Sindicato dos Trabalhadores e contou com adesão de alunos, principalmente na área de Humanas. Outra pauta foi a adesão do controle do cartão Ponto que a Universidade adotou por determinação do MPESP. Esse assunto provocou muita discussão e, finalmente começa a funcionar, gradativamente, a partir de janeiro 2024.</p>	<p>CONDUTA DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO/GESTOR: Seguimos assim trabalhando em prol da construção da melhoria nas relações internas e da transparência. A Ouvidoria se consolida como uma ferramenta de gestão fazendo de cada manifestação uma oportunidade de melhoria. Desta forma o usuário conta com a certeza de sempre receber um retorno. Para tanto, reforçamos um elo cada vez mais forte com a Comunidade Universitária. Inicialmente agendamos reuniões com os autores das demandas objetivando colher outras informações e, com sua anuência, entramos em contato com a unidade de origem e se necessário realizamos reuniões em conjunto com todas as partes envolvidas. O objetivo dessas reuniões é estabelecer mediações para possíveis resoluções dos conflitos e prestar orientações pertinente em cada caso específico. Acatado. Atendimento individual.</p>	