

Relatório - Manifestação

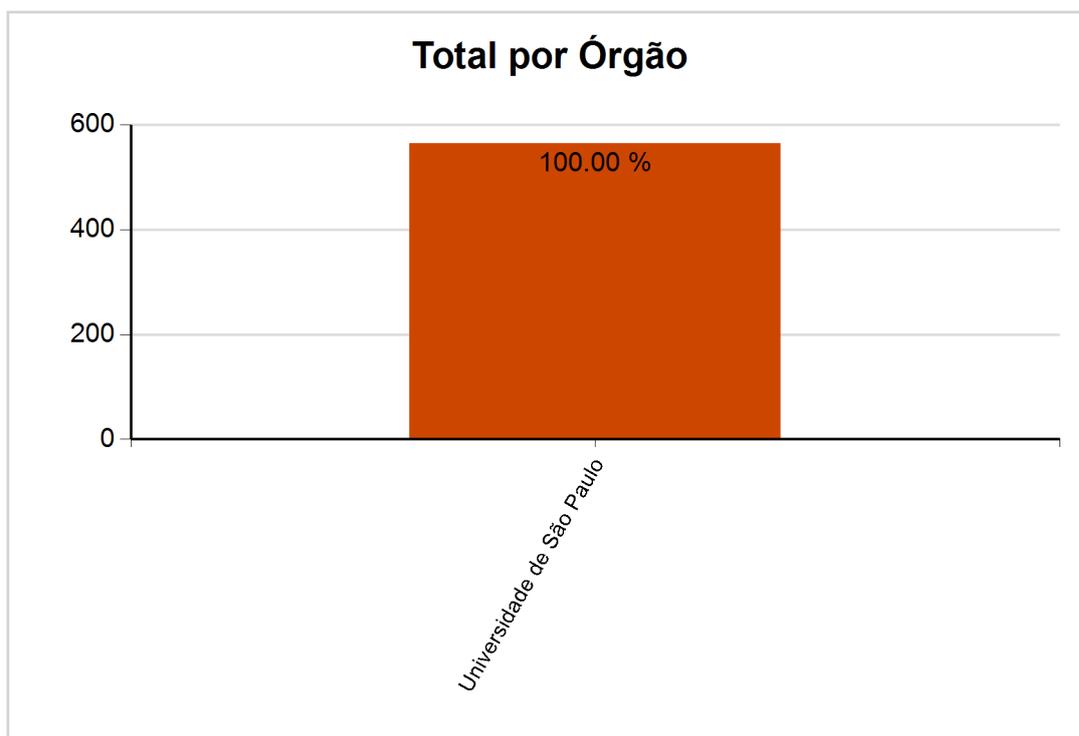
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Universidade de São Paulo

Período: 01/01/2022 a 30/06/2022

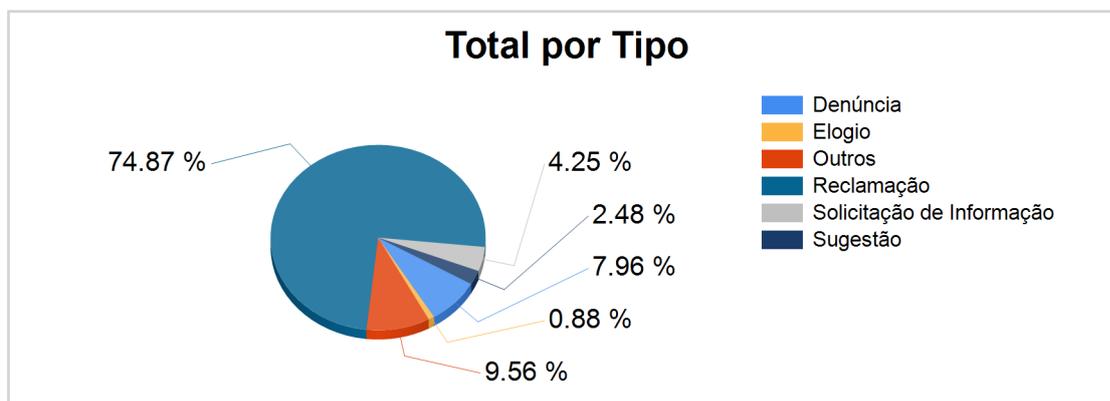
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	565
Total:		565



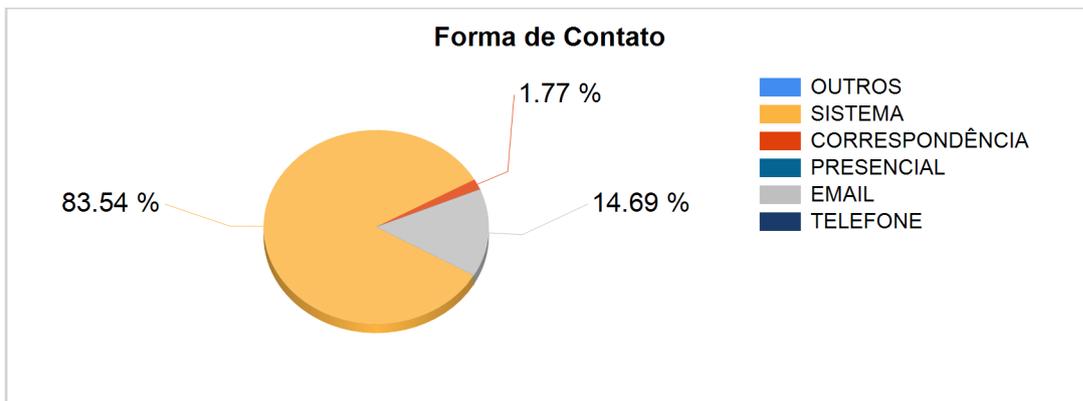
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	45
Elogio	5
Outros	54
Reclamação	423
Solicitação de Informação	24
Sugestão	14
Total:	565



Forma de Contato

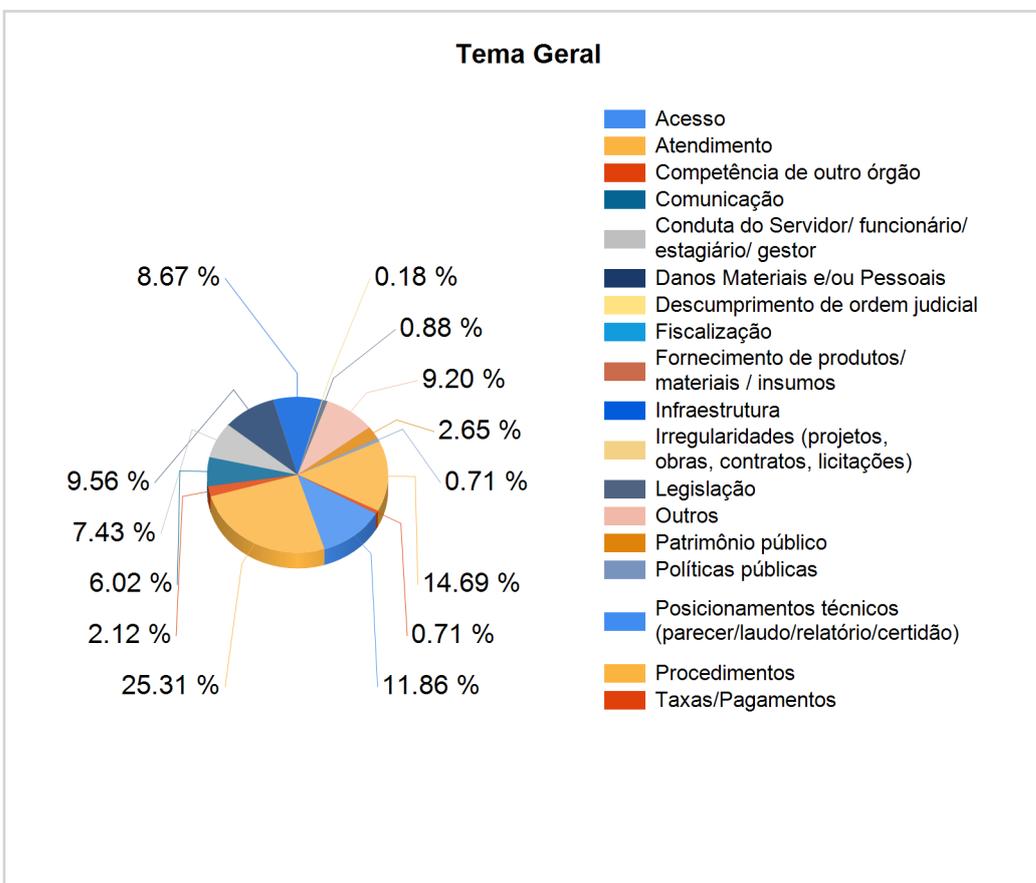
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	11	3	31	0	45
Elogio	0	0	0	0	5	0	5
Outros	0	0	17	2	35	0	54
Reclamação	0	0	52	5	366	0	423
Solicitação de Informação	0	0	2	0	22	0	24
Sugestão	0	0	1	0	13	0	14
Total	0	0	83	10	472	0	565



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	1	6	45	14	1	67
Atendimento	0	2	14	127	0	0	143
Competência de outro órgão	0	0	2	10	0	0	12
Comunicação	0	0	2	27	3	2	34
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	18	2	0	22	0	0	42
Danos Materiais e/ou Pessoais	18	0	3	32	1	0	54
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	3	44	0	2	49
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	2	0	0	3	0	0	5
Outros	1	0	17	25	5	4	52
Patrimônio público	4	0	2	9	0	0	15
Políticas públicas	0	0	1	3	0	0	4

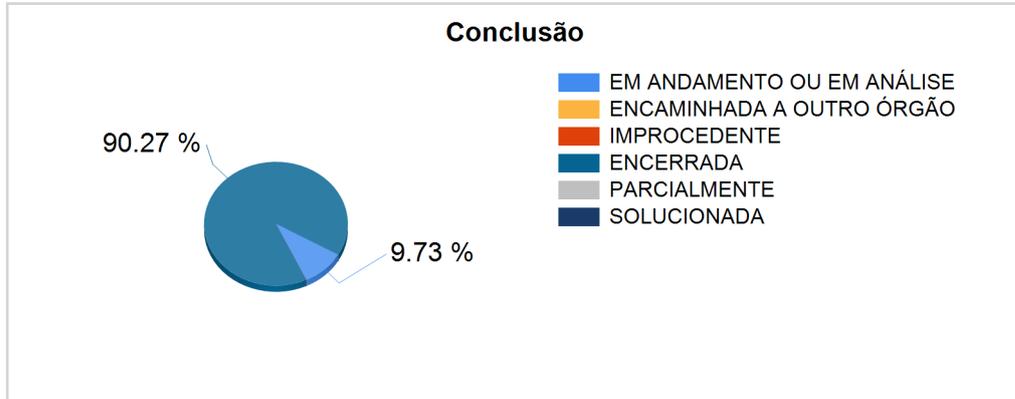
Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	1	0	4	75	1	2	83
Taxas/Pagame ntos	0	0	0	1	0	3	4
Total	45	5	54	423	24	14	565



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	44	0	0	1	45
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	0	0	51	0	0	3	54
Reclamação	0	0	375	0	0	48	423

Solicitação de Informação	0	0	21	0	0	3	24
Sugestão	0	0	14	0	0	0	14
Total	0	0	510	0	0	55	565



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
14/2022 - 1º semestre 2022 - (01/01/2022 a 30/06/2022)	Universidade de São Paulo	<p>a) Manifestações relacionadas ao retorno às atividades presenciais: Manifestações de estudantes, pais de estudantes, docentes e funcionários sobre a utilização de máscaras faciais nos espaços fechados dos campi e sobre a exigência de vacinação/dose de reforço;</p> <p>b) Manifestações referentes ao atendimento de alimentação e transporte nos campi, no retorno presencial às atividades;</p> <p>c) Manifestações relacionadas à moradia estudantil, campus da Capital;</p> <p>d) Demandas e reclamações associadas ao serviço de saúde nos campi;</p> <p>Outras Manifestações relevantes, mas de menor frequência:</p> <p>e) Reclamações com morosidade de serviços e tratamento dispensado a usuários de serviços.</p> <p>f) Manifestações de racismo, misoginia e preconceito;</p> <p>g) Manifestações de conflitos entre servidores;</p>	<p>a) Foi instituída Comissão Assessora de Saúde da Reitoria, que lança comunicados frequentes à comunidade da Universidade de São Paulo, instruindo e determinando procedimentos, conforme o momento do cenário epidemiológico. A referida comissão divulga boletins na página "RetornoSeguro" da Universidade de São Paulo, considerando as evidências científicas disponíveis quanto à eficácia de máscaras e do reforço vacinal e o quadro epidemiológico.</p> <p>b) Houve preocupação da Universidade em limitar o contato social no retorno às atividades nos campi, havendo adoção de estratégias que minimizassem a possibilidade de contágio, incluindo estabelecimento de limites de indivíduos por unidade de espaço, adoção de máscaras faciais e medidas sanitárias específicas. Determinou-se a entrega de refeições a domicílio para atender casos específicos na moradia estudantil. Reavaliou-se a frequência e disponibilidade do transporte oferecido à comunidade.</p> <p>c) Atendendo a moradores e seus representantes, estabeleceu-se rotina de comunicação com a gestão para discussão de problemas, principalmente associados à segurança, infraestrutura e perfil de ocupação das unidades. Ações específicas foram discutidas e implementadas para garantir a segurança pessoal e patrimonial, dentro de estratégia de parceria e colaboração entre moradores e a gestão. A Superintendência de segurança instruiu os moradores sobre a utilização do aplicativo de segurança do campus e sobre as ações necessárias particulares a cada tipo/natureza de ocorrência. Detectou-se os problemas de infraestrutura e estabeleceu-se rotina de zeladoria, reparos e aprimoramento. Iniciou-se processo de construção de lavanderia comunitária, aprimorou-se o serviço de rede sem fio. Foram discutidas novas estratégias para seleção de moradores e ocupação das unidades. Com a aprovação da nova Pró-Reitoria de Inclusão e Pertencimento, instituiu-se diálogo permanente para garantir o bem-estar dos moradores da moradia e demais membros da comunidade da Universidade.</p> <p>d) A Superintendência de Saúde estabeleceu processo de avaliação de pedidos de exceção às normas sanitárias adotadas na Universidade; o referido órgão organizou a relação e fluxo entre as prestadoras de serviços de saúde dos campi do interior e as UBAS locais.</p> <p>e) Foi instituída comunicação célere dos fatos aos dirigentes, para tomada de providências urgentes;</p> <p>f) Estabeleceu-se canal com a nova Pró-Reitoria de Inclusão e Pertencimento para rápida comunicação de fatos e tomada de medidas;</p> <p>g) Adotou-se rotina de agendamento de reuniões conciliatórias e mediação.</p>	

Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Universidade de São Paulo
Período: 01/01/2022 a 30/06/2022

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 565

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 24

Dificuldade para entrar em contato

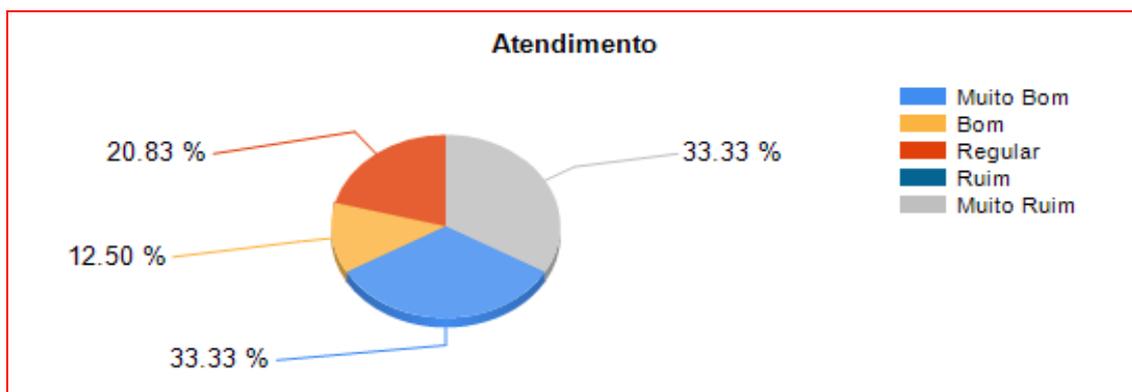
Dificuldade	
Sim	1
Não	23
Total:	24



Consideração sobre o atendimento

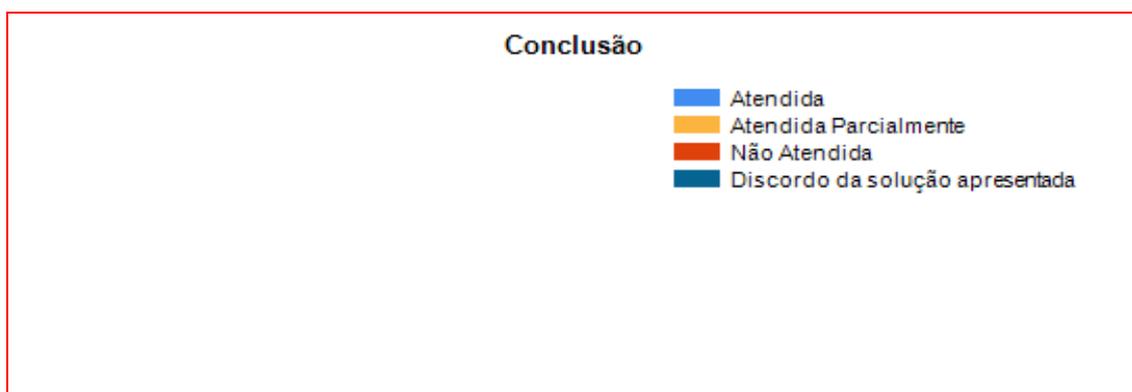
Atendimento	
Muito Bom	8
Bom	3
Regular	5
Ruim	0

Muito Ruim	8
Total:	24



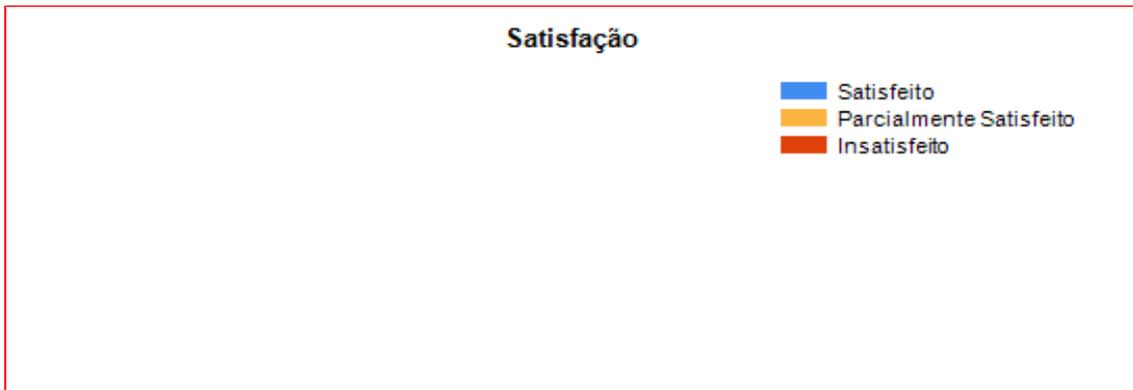
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	0
Atendida Parcialmente	0
Não Atendida	0
Discordo da solução apresentada	0
Total:	0



Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	0
Parcialmente Satisfeito	0
Insatisfeito	0
Total:	0



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	0
de 11 a 20 dias	0
de 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	0
Resposta imediata - no mesmo dia	0
Total:	0



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	12
Não	12
Total:	24



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	20
Não	4
Total:	24



Relatório - Manifestação

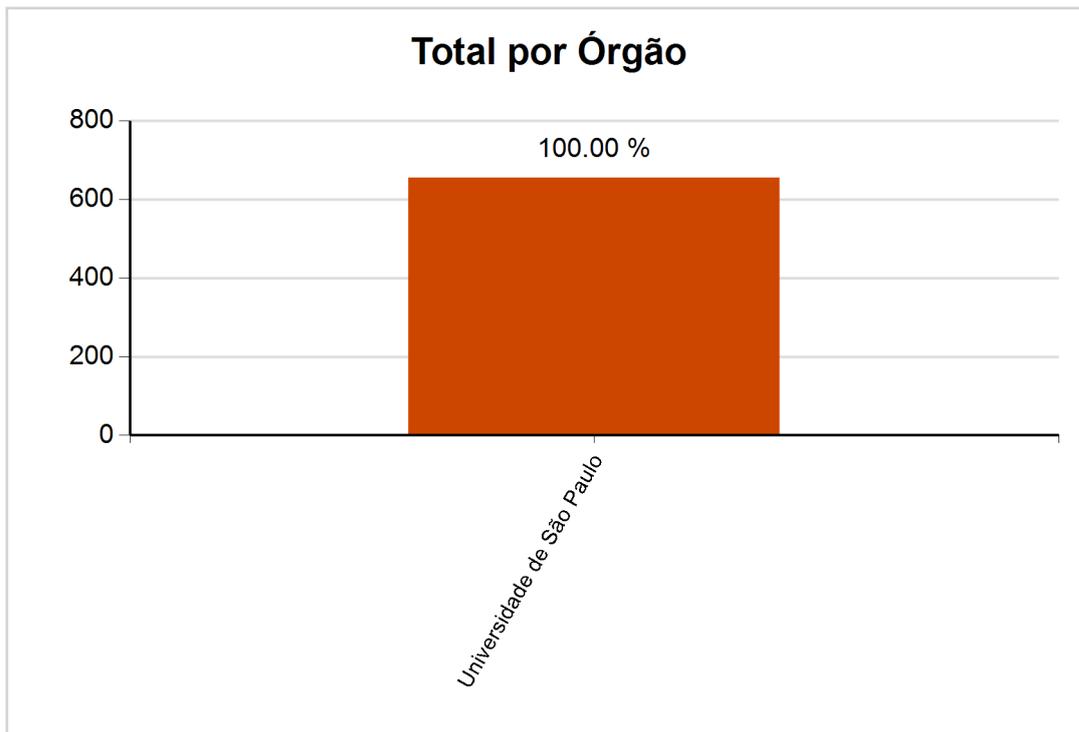
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Universidade de São Paulo

Período: 01/07/2022 a 31/12/2022

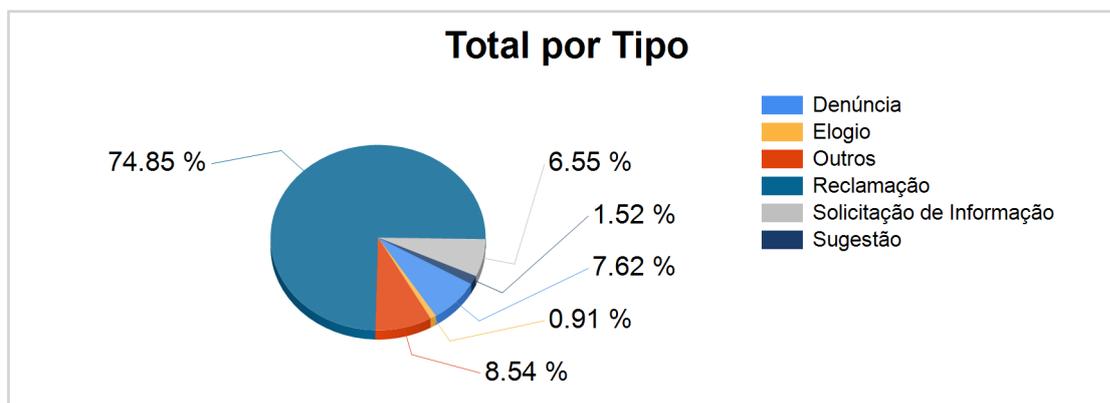
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	656
Total:		656



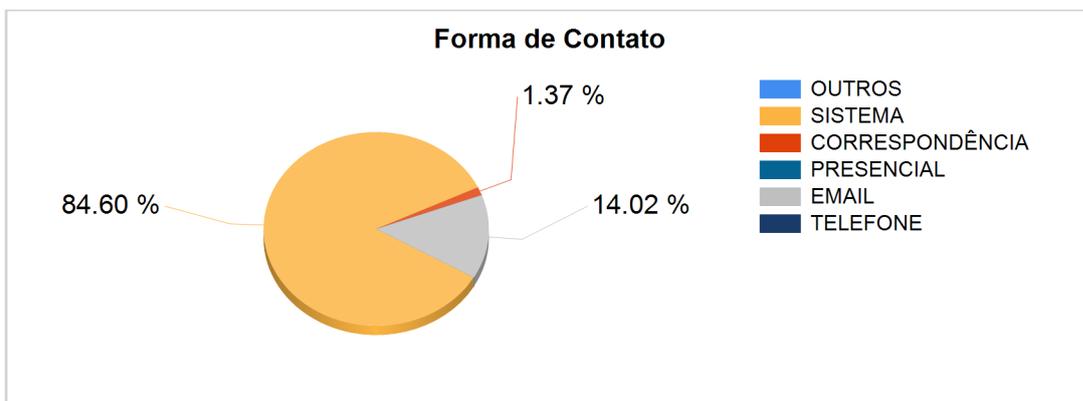
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	50
Elogio	6
Outros	56
Reclamação	491
Solicitação de Informação	43
Sugestão	10
Total:	656



Forma de Contato

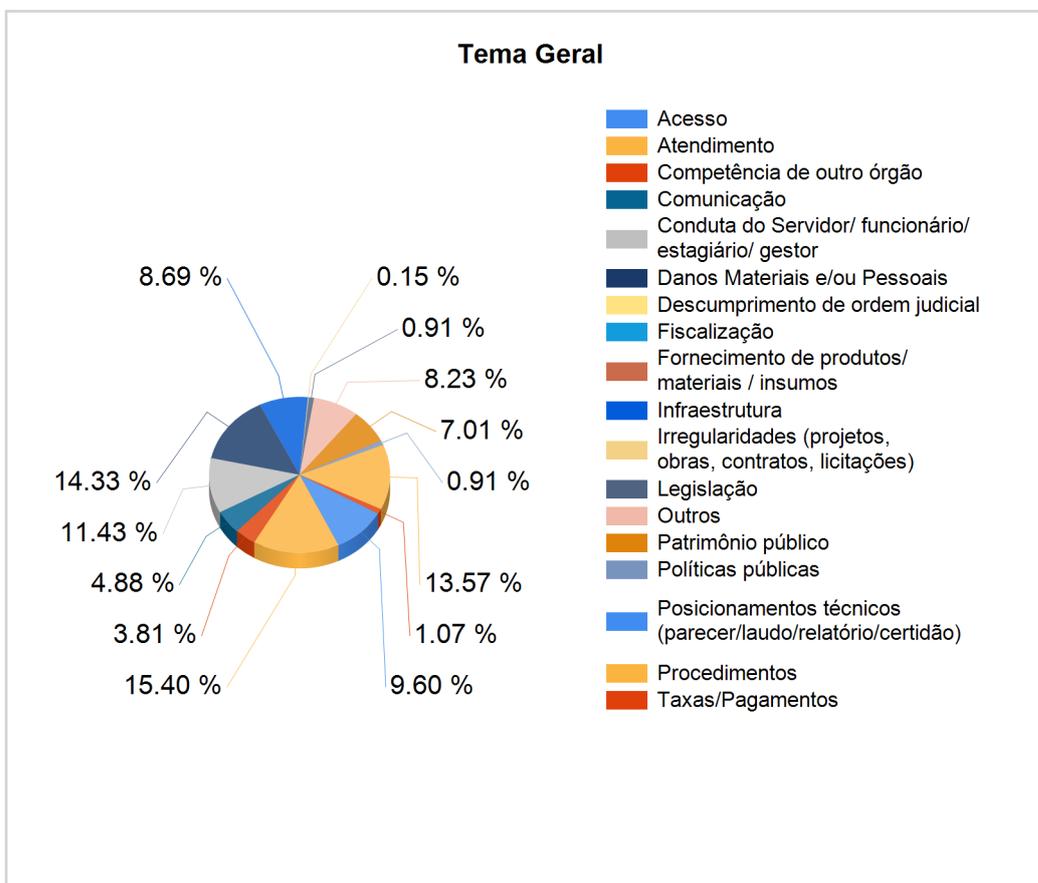
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	10	0	40	0	50
Elogio	0	0	1	0	5	0	6
Outros	0	0	10	2	44	0	56
Reclamação	0	0	64	7	420	0	491
Solicitação de Informação	0	0	7	0	36	0	43
Sugestão	0	0	0	0	10	0	10
Total	0	0	92	9	555	0	656



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	6	28	27	2	63
Atendimento	0	1	5	92	2	1	101
Competência de outro órgão	1	0	6	14	4	0	25
Comunicação	0	0	1	27	4	0	32
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	13	5	3	54	0	0	75
Danos Materiais e/ou Pessoais	26	0	4	63	0	1	94
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	54	0	3	57
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	6	0	0	6
Outros	1	0	26	23	3	1	54
Patrimônio público	6	0	1	39	0	0	46
Políticas públicas	0	0	0	5	1	0	6

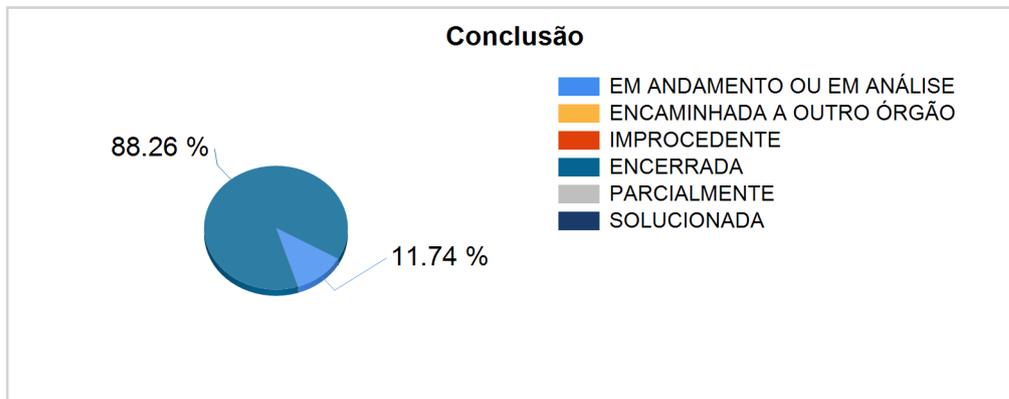
Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	2	0	3	80	2	2	89
Taxas/Pagame ntos	0	0	1	6	0	0	7
Total	50	6	56	491	43	10	656



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	41	0	0	9	50
Elogio	0	0	6	0	0	0	6
Outros	0	0	54	0	0	2	56
Reclamação	0	0	425	0	0	66	491

Solicitação de Informação	0	0	43	0	0	0	43
Sugestão	0	0	10	0	0	0	10
Total	0	0	579	0	0	77	656



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>17/2023 - 2º semestre 2022 - (01/07/2022 a 31/12/2022)</p>	<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>Organização da moradia estudantil, campus da Capital;</p> <p>Prazos para Registros e Revalidação de Diplomas;</p> <p>Serviços de Assistência à Saúde nos campi do interior,</p> <p>Utilização de espaços de lazer no Quadrilátero, campus capital;</p> <p>Transporte nos campi.</p>	<p>Maior associação entre as Ouvidorias, Órgãos Centrais e Direção de Unidades (houve iniciativa para estabelecer fluxo contínuo de comunicação e diálogo);</p> <p>Ampliação da comunicação da Gestão Central com a comunidade (assembleias, reuniões, publicação e ampla divulgação de ações e políticas, consultas a categorias de membros da comunidade);</p> <p>Democratização dos espaços de lazer nos campi;</p> <p>Instauração de condições ideais de atuação das ouvidorias das Unidades (item já contemplado)</p> <p>Ações de aprimoramento realizadas: estabelecimento de página e formulário online intuitivos; transferência física do serviço de Ouvidoria para espaço amplo, equipado, acolhedor e acessível;</p> <p>Estabelecimento de rotina e fluxo entre ouvidorias das unidades e ouvidoria geral; comunicação direta com gestores centrais e das unidades que compõem a Universidade.</p>	<p>Necessidade premente de contratação de funcionário, garantindo a não interrupção ou intermitência (férias e licenças) dos serviços prestados;</p>

Relatório - Pesquisa de Satisfação

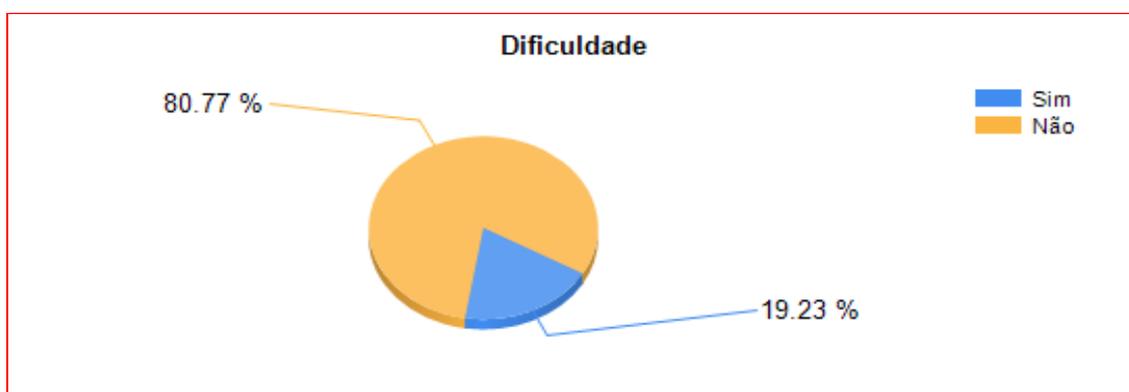
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Universidade de São Paulo
Período: 01/07/2022 a 31/12/2022

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 656

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 26

Dificuldade para entrar em contato

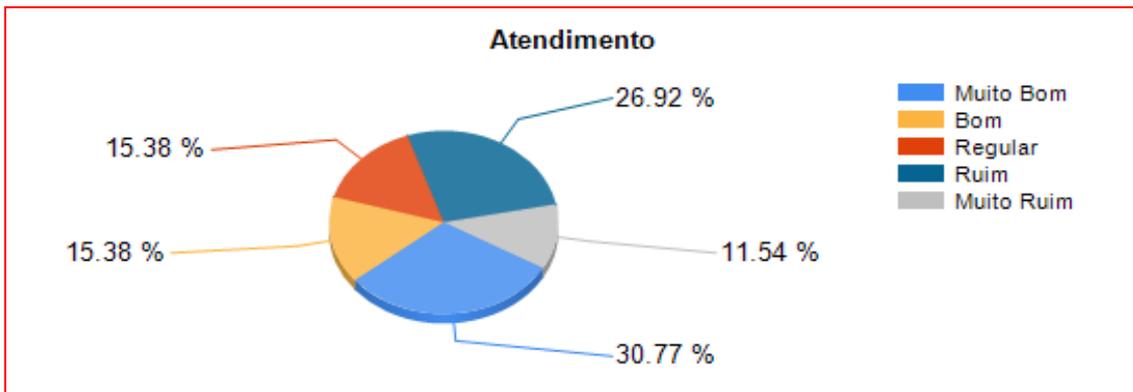
Dificuldade	
Sim	5
Não	21
Total:	26



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	8
Bom	4
Regular	4
Ruim	7

Muito Ruim	3
Total:	26



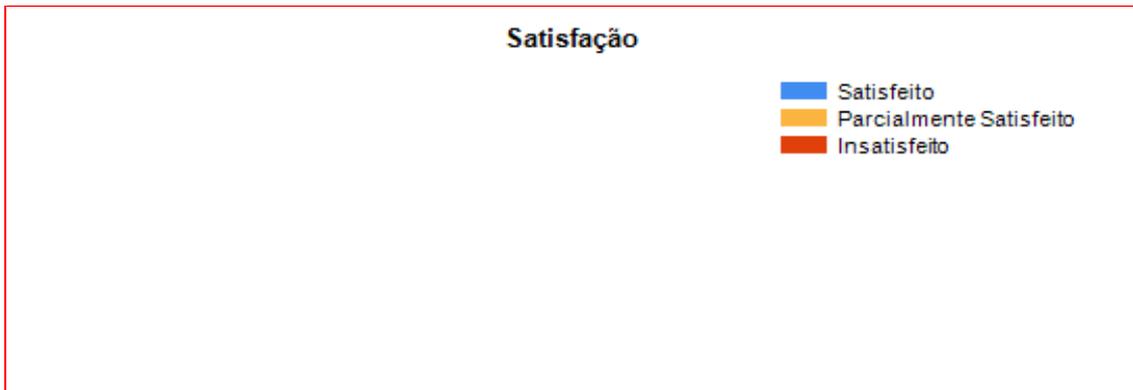
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	0
Atendida Parcialmente	0
Não Atendida	0
Discordo da solução apresentada	0
Total:	0



Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	0
Parcialmente Satisfeito	0
Insatisfeito	0
Total:	0



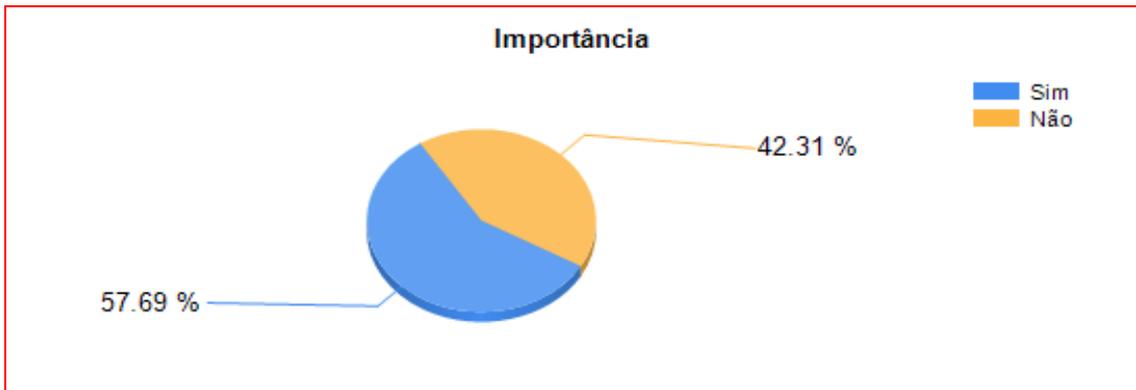
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	0
de 11 a 20 dias	0
de 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	0
Resposta imediata - no mesmo dia	0
Total:	0



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	15
Não	11
Total:	26



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	20
Não	6
Total:	26

