



Relatório de Gestão do quadriênio 2018-2021

Síntese das realizações

Ouvidoria Geral (OG) e Serviço de Atendimento aos Usuários (SIC-USP)

Ouvidoria Geral

1. Implantação de Ouvidoria nas Unidades de Ensino.

A Resolução nº 4827, de 29/03/2001, que criou a Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade de São Paulo prevê em seu artigo 6º: "*Os Diretores de Unidades, Órgãos Complementares e Órgãos de Integração deverão indicar nomes de servidores que promoverão a interligação dos respectivos órgãos com a Ouvidoria de Serviços Públicos*".

Até dezembro/2018, 27 (vinte sete) Unidades/órgãos da USP dispunham de servidores para promoverem a interligação com a Ouvidoria Geral.

A partir de abril/2019, nossa ação gerou um aumento para 53 (cinquenta e três) Unidades/órgãos da USP que passaram a ter servidores para promoverem a interligação com a Ouvidoria Geral.

2. Estruturação das Ouvidorias existentes nas Unidades

As Ouvidorias nas Unidades, após instruções da Ouvidoria Geral passaram adequar seus sites com informações a respeito do funcionamento desse serviço e muitas fizeram divulgação interna, buscando assim fortalecer a atuação de seus Ouvidores(as).

3. Capacitação dos Ouvidores Docentes e Servidores

Promovemos em 24/04/2019 reunião presencial com os Ouvidores do campus da capital e em 15/05/2019, reunião presencial com Ouvidores dos campi USP do interior.

Tais encontros visaram aprimorar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Discutidos atribuição, papel e atuação da Ouvidoria e do Ouvidor (a), bem como legislações pertinentes e linguagem técnica utilizada em consonância à Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo e parâmetros adotados na Ouvidoria Geral da USP, além de breve definição e aspectos acerca do tema “assédio moral”.

No dia 5/8/2020, às 14 horas, (via plataforma google meet) realizamos o 1º Encontro virtual para os Ouvidores das Unidades. No encontro foi transmitida a palestra que ministramos durante o ciclo de palestras virtuais voltadas aos dirigentes da USP (diretorias, chefias, coordenações), com ênfase no funcionamento da estrutura Administrativa e o papel desenvolvido pelos diferentes setores dos Órgãos Centrais da USP.

4. Interlocução para Elaboração da Carta de Serviços da USP

Fizemos parceria com o Escritório de Gestão de Indicadores de Desempenho Acadêmico - EGIDA para elaboração da carta de serviços da USP, prevista da Lei nº 13.460/2017. O “portfólio” em plataforma digital está disponibilizado no portal USP desde julho de 2020.

5. Participação em Comissões e Grupo de Trabalho

- Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho (Portaria GR 325);
- Grupo de Trabalho para monitoramento dos Grupos de Percussão do campus da capital. Proposto pela Ouvidoria Geral, com participação da Prefeitura do campus da Capital, Superintendência de Prevenção e Proteção Universitária e estudantes (representantes das ligas das baterias), com o objetivo de reduzir as reclamações referentes aos descumprimento da Resolução nº 7443;

- Grupo de trabalho para apresentação de propostas para definir e aprimorar a gestão e mecanismos de transparência social das Universidades Públicas Paulistas (Portaria CRUESP nº6/2019);

- Grupo de trabalho para apresentação de proposta de criação da Agência USP de Tratamento de Dados e Informações “AUDI” (Portaria GR 430/2020).

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

1. Adequação de procedimentos para atendimento e aplicação da Lei 12.527, de 18-11-2011 (Lei de Acesso à Informação)

Com o advento da Portaria GR 7378 de 30/04/2019, o Serviço de Informação ao Cidadão passou a ser coordenado e monitorado pela Ouvidoria Geral da Universidade.

Como parte das ações para o adequado atendimento de tal serviço, foi constituída a ‘Rede SIC’ no âmbito da Universidade de São Paulo. O funcionamento dessa rede se dá em ambiente digital, de modo a permitir que todos os pedidos de acesso sejam tramitados dentro do sistema próprio, mantendo assim, o histórico de cada demanda.

A Rede SIC é formada por representantes das Escolas, Faculdades, Institutos, Superintendências, Prefeituras, Unidades de Saúde, e todas as unidades de apoio acadêmico e administrativo. São 97 Grupos com três integrantes (líder, vice-líder e um suplente), com a função de receber os pedidos de acesso enviados pelo Serviço de Informação ao Cidadão, tramitar e devolver as informações solicitadas ao SIC dentro do prazo estipulado por este último.

As três instâncias recursais também foram cadastradas no Sistema SIC-USP e a interação tem se apresentado rápida e eficaz.

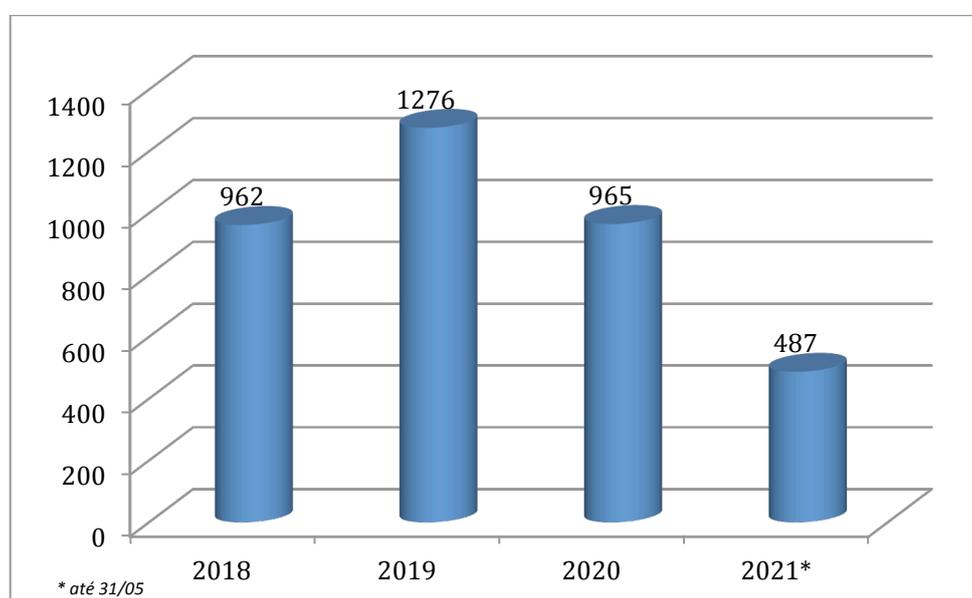
2. Treinamento para os integrantes da “Rede SIC-USP”

Aos integrantes da Rede SIC, em 1/3/2021 das 10 às 13 horas, foi realizado um evento virtual com intuito de sanar dúvidas, apresentar o Portal da Transparência (transparência ativa), o Serviço de Informação ao Cidadão (transparência passiva) e mostrar o que difere a (LAI) da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3. SIC em números

Em atendimento ao Ofício GR nº169/2019 e ao Comunicado nº0112019, do Conselho de Reitores das Universidades Estaduais Paulistas (CRUESP), encaminhados à Ouvidoria Geral do Estado, e considerando os termos do Parecer PA 038/2016, da Procuradoria Geral do Estado, a Universidade de São Paulo foi desligada do Sistema de Informação ao Cidadão do Governo do Estado (SIC.SP) a partir de 04 de Junho de 2019. A *figura 1* traz a soma de todos os atendimentos realizados no período de 2018 até 1º semestre de 2021, recebidos tanto pelo Sistema de Informação ao Cidadão do Governo do Estado (SIC.SP) quanto pelo Sistema Corporativo SIC-USP.

Total de manifestações registradas na Ouvidoria Geral
Período janeiro 2018 - maio 2021

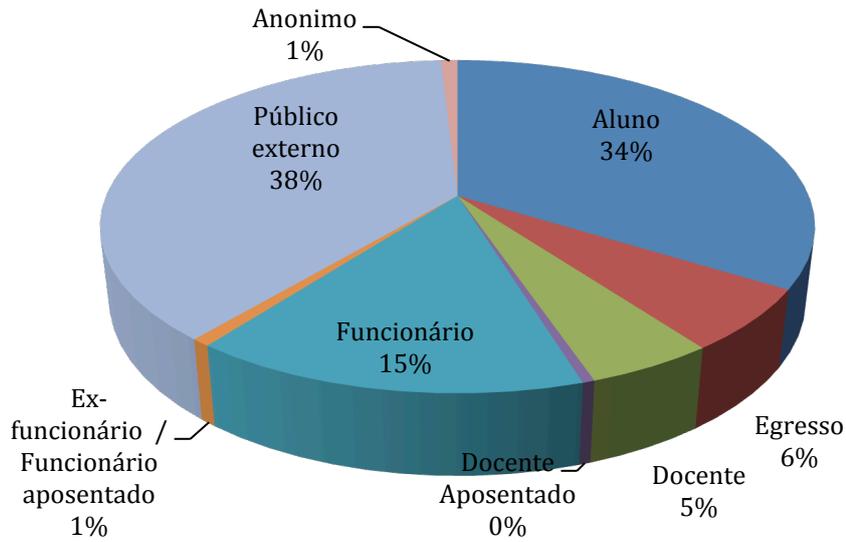


Manifestações registradas na Ouvidoria Geral

Vínculo usuário/Ano	2018	2019	2020	2021*	Total
Aluno	347	383	332	187	1249
Egresso	65	75	53	30	223
Docente	48	75	38	20	181
Docente Aposentado	1	6	7	3	17
Funcionário	210	197	105	46	558
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	5	12	9	1	27
Público externo	286	508	413	195	1402
Anônimo		20	8	5	33
TOTAL	962	1276	965	487	3690

*até 31/05

Público atendido na Ouvidoria Geral - Período janeiro 2018 - maio 2021

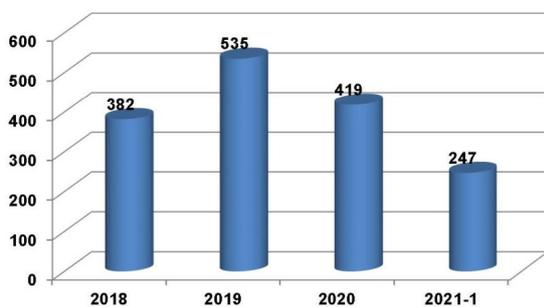


SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC-USP)

Relatório estatístico dos pedidos recebido e encerrados, via SIC-USP. (2018-2021-1)

Período	Atendidos	Parcialmente Atendidos	Não Atendidos	Total
2018	278	69	35	382
2019	346	107	82	535
2020	224	57	138	419
2021-1	144	18	85	247
Total:	992	251	340	1583

SIC-USP - Atendimentos realizados no período de 2018 a 2021-1



SIC-USP - Classificação dos Atendimentos no período de 2018 a 2021-1

