

Relatório - Manifestação

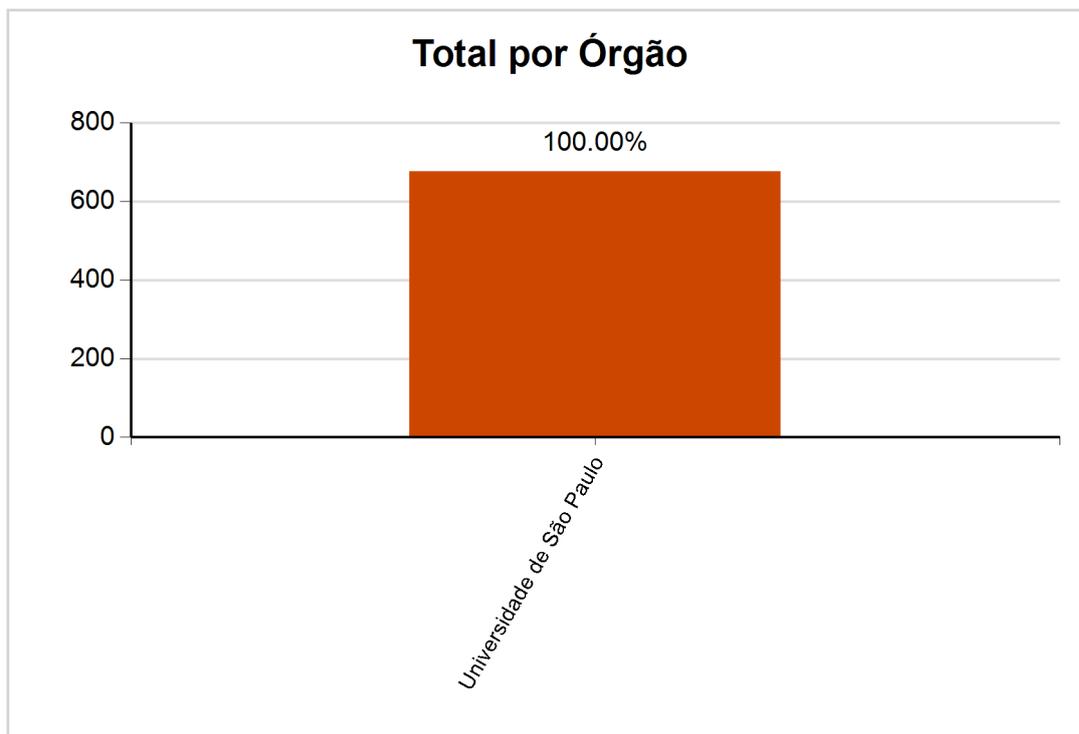
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

**** (INATIVO) **** - Universidade de São Paulo

Período: 01/01/2019 a 30/06/2019

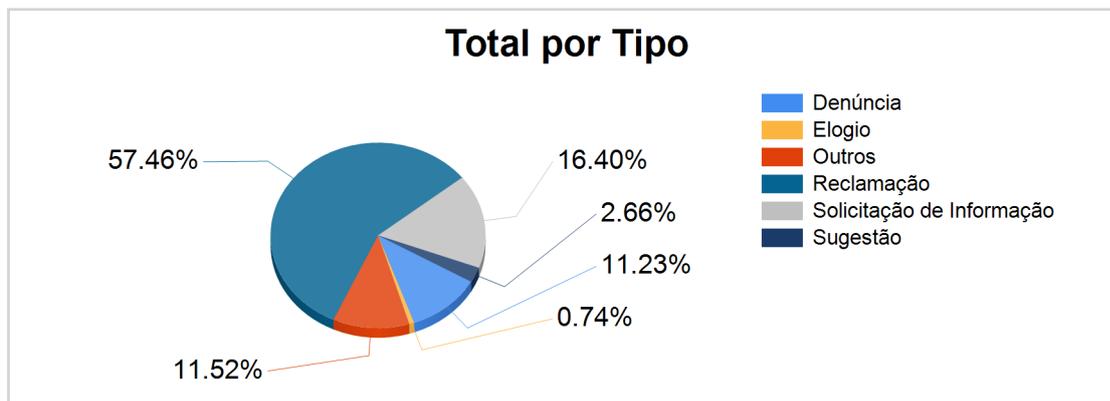
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	677
Total:		677



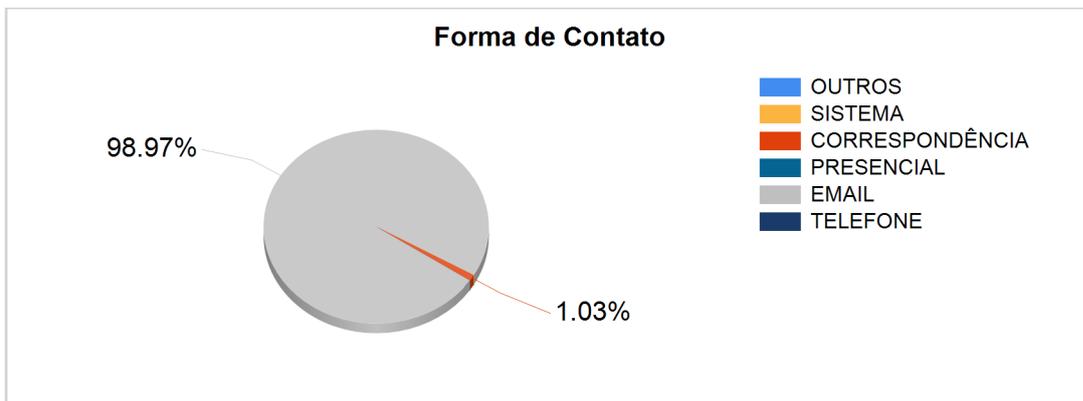
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	76
Elogio	5
Outros	78
Reclamação	389
Solicitação de Informação	111
Sugestão	18
Total:	677



Forma de Contato

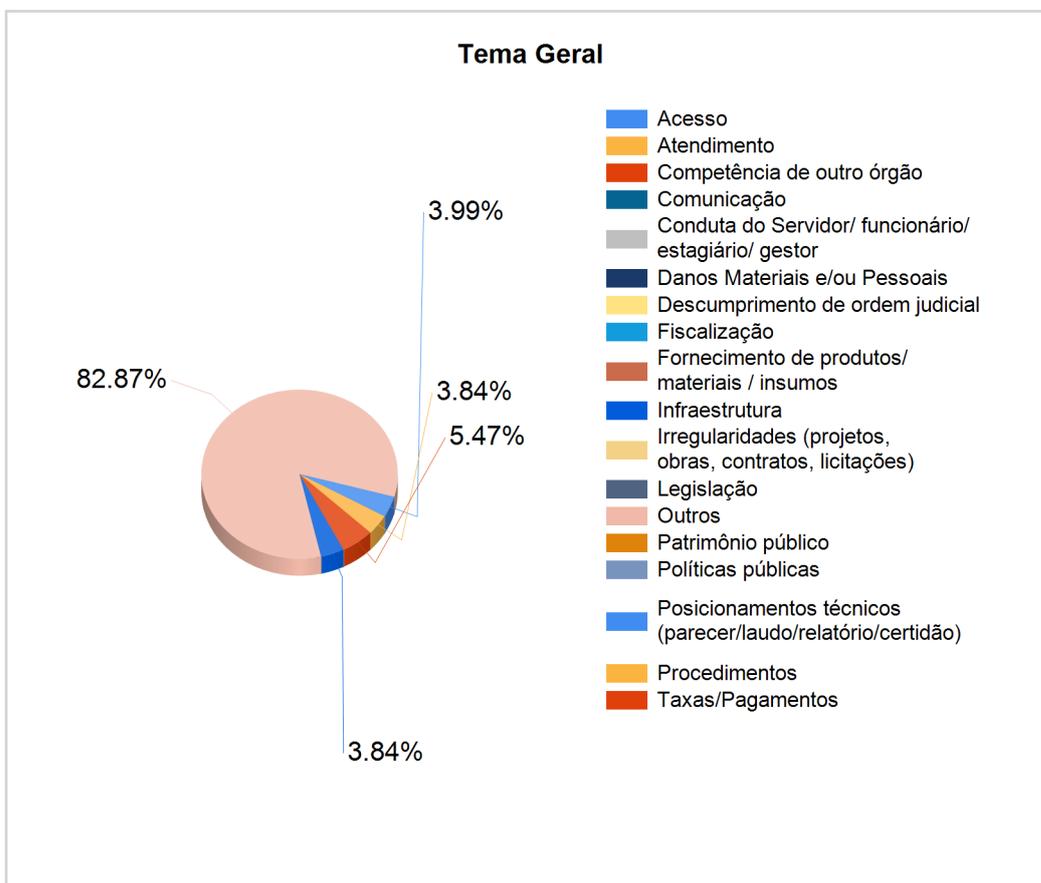
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	0	0	78	0	0	0	78
Sugestão	0	0	18	0	0	0	18
Denúncia	0	0	72	4	0	0	76
Solicitação de Informação	0	0	110	1	0	0	111
Reclamação	0	0	387	2	0	0	389
Total	0	0	670	7	0	0	677



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	1	0	25	0	0	26
Competência de outro órgão	1	0	10	13	12	1	37
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
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	25	1	0	26
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	75	4	67	300	98	17	561
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0

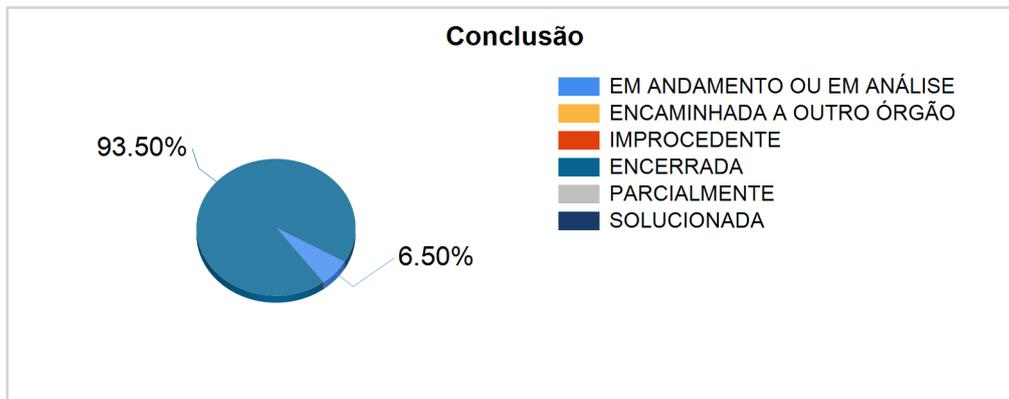
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	26	0	0	27
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	76	5	78	389	111	18	677



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	68	0	0	8	76
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	0	0	75	0	0	3	78
Reclamação	0	0	359	0	0	30	389

Solicitação de Informação	0	0	108	0	0	3	111
Sugestão	0	0	18	0	0	0	18
Total	0	0	633	0	0	44	677



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>8/2019 - 1º semestre de 2019 - (01/01/2019 a 30/06/2019)</p>	<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>1) Comportamento de ciclistas esportivos que utilizam o espaço da cidade universitária (campus Butantã) para treinos; 2) Barulho provocado pelos grupos de percussão das baterias organizado por estudantes; 3) Relacionamento interpessoal. Dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários)</p>	<p>1) Sobre o ciclismo esportivo, foi implantado o Manual de Prática de Ciclismo Esportivo na cidade universitária Campus Armando de Salles Oliveira (Portaria PUSP-C nº2, de 28/05/2019); O novo regramento entrou em vigor em junho/2019; 2) Em relação aos grupos de percussão (baterias), considerável queda no número de reclamações apresentadas à Ouvidoria Geral da USP. As ações adotadas anteriormente, continuam sendo monitoradas e envolvem órgãos tais como Prefeitura do campus, Agentes de Vigilância, Administração da Segurança, Representante da Liga das Baterias; 3) Quanto aos conflitos interpessoais, o Reitor designou Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho. A finalidade é promover ações para aprimorar as relações de trabalho na USP e para prevenir e combater toda ação, gesto ou palavra, que, praticada de forma repetitiva por agente, servidor, empregado, ou qualquer pessoa que, abusando da autoridade que lhe confere suas funções, possa ter por objetivo ou efeito atingir a autoestima e a autodeterminação de um servidor, com danos ao ambiente de trabalho, ao serviço prestado ao público e ao próprio público, bem como à evolução e à carreira do servidor. A Ouvidora Geral da USP integra a Comissão mencionada;</p>	<p>Neste semestre, a Ouvidoria Geral da USP recomendou aos Dirigentes das Unidades da universidade, a implantação de Ouvidorias internas, para funcionarem como Colaboradoras da Ouvidoria central (previsto na Resolução USP nº 4827. Os Dirigentes acataram a recomendação. A Ouvidoria central promoveu encontros com os Ouvidores/Colaboradores dos campi da capital e do interior, onde foram discutidos protocolos de atendimento das demandas, bem como ações para minimizar conflitos interpessoais. Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, reforçamos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária.</p>

Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria de Desenvolvimento Econômico
 Universidade de São Paulo
 Período: 01/01/2019 a 30/06/2019

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 677

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 36

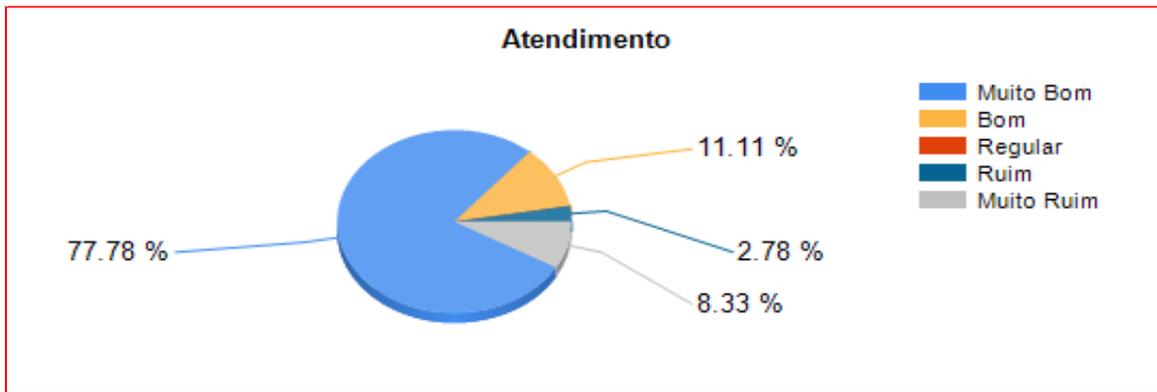
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	0
Não	36
Total:	36



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	28
Bom	4
Regular	0
Ruim	1
Muito Ruim	3
Total:	36



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

Satisfação

- Satisfeito
- Parcialmente Satisfeito
- Insatisfeito

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

Resposta

- 1 a 10 dias
- 11 a 20 dias
- 21 a 30 dias
- Mais de 31 dias
- Resposta imediata

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	22
Não	14
Total:	36



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	36
Não	0
Total:	36



Relatório - Manifestação

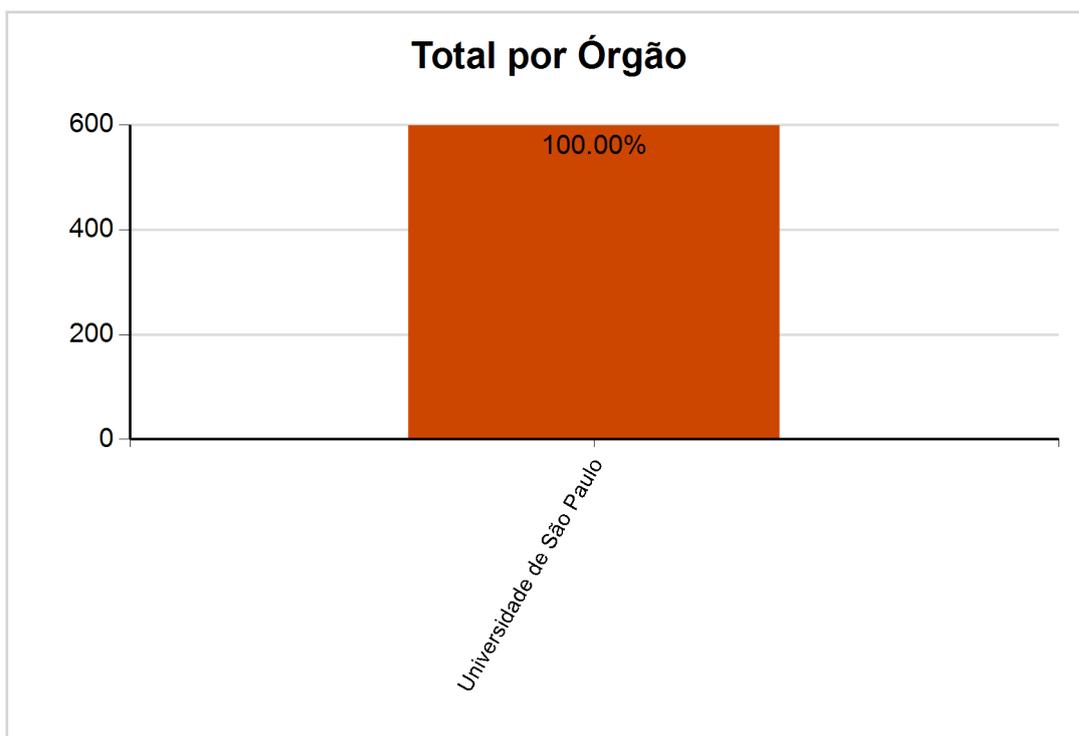
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

**** (INATIVO) **** - Universidade de São Paulo

Período: 01/07/2019 a 31/12/2019

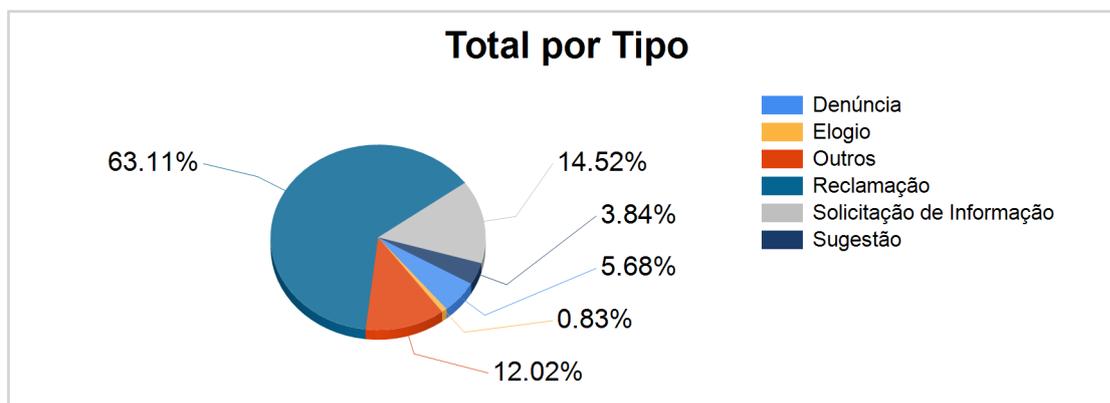
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	599
Total:		599



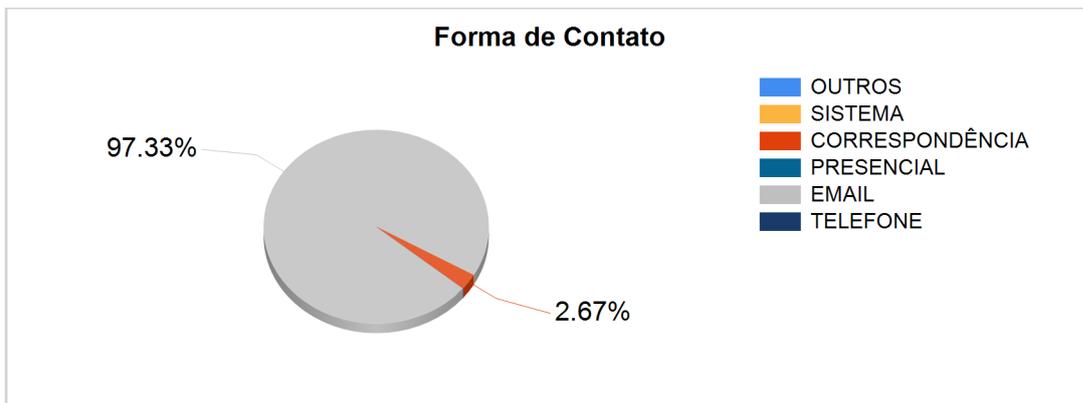
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	34
Elogio	5
Outros	72
Reclamação	378
Solicitação de Informação	87
Sugestão	23
Total:	599



Forma de Contato

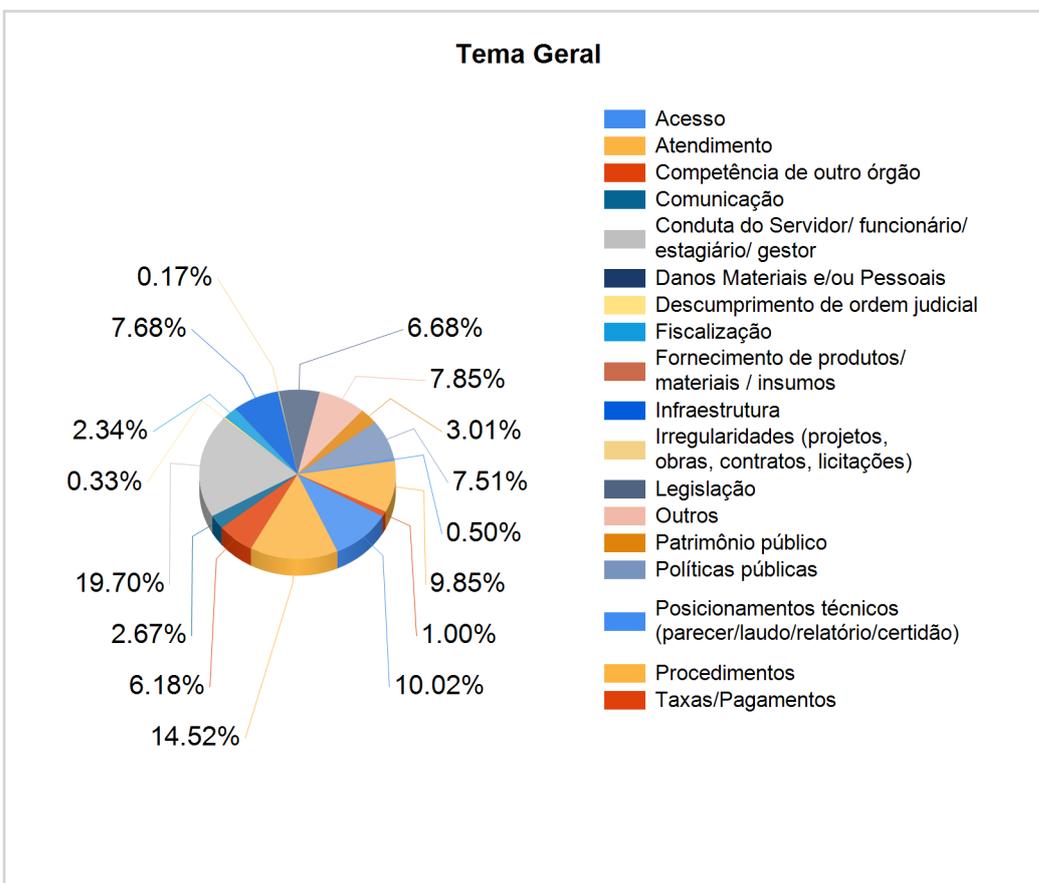
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	0	0	72	0	0	0	72
Sugestão	0	0	23	0	0	0	23
Denúncia	0	0	30	4	0	0	34
Solicitação de Informação	0	0	86	1	0	0	87
Reclamação	0	0	367	11	0	0	378
Total	0	0	583	16	0	0	599



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	1	2	25	30	1	60
Atendimento	0	0	8	67	10	2	87
Competência de outro órgão	0	0	6	16	15	0	37
Comunicação	0	0	0	9	7	0	16
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	20	4	6	85	3	0	118
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	2	0	0	2
Fiscalização	0	0	0	12	0	2	14
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	46	0	0	46
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	4	0	4	30	2	0	40
Outros	0	0	29	8	8	2	47
Patrimônio público	5	0	3	8	2	0	18
Políticas públicas	0	0	6	21	8	10	45

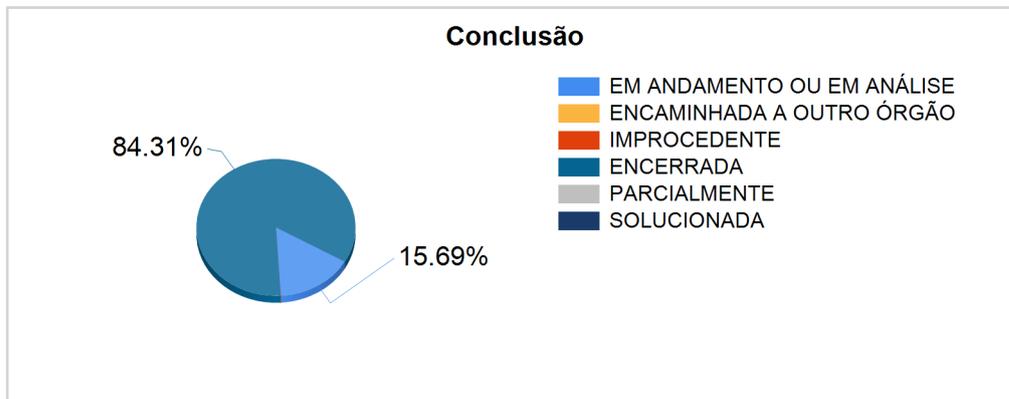
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	3	0	0	0	3
Procedimentos	3	0	5	44	2	5	59
Taxas/Pagamentos	0	0	0	5	0	1	6
Total	34	5	72	378	87	23	599



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	9	0	0	25	34
Elogio	0	0	5	0	0	0	5
Outros	0	0	70	0	0	2	72
Reclamação	0	0	316	0	0	62	378

Solicitação de Informação	0	0	82	0	0	5	87
Sugestão	0	0	23	0	0	0	23
Total	0	0	505	0	0	94	599



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
9/2020 - 2º semestre de 2019 (01/07/2019 a 31/12/2019)	Universidade de São Paulo	Assuntos mais relevantes no período: 1- Gestão Acadêmica - morosidade nos processos de revalidação de diplomas; 2- Relacionamento /interpessoal e institucional - dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários). Conflitos advindos de posturas autoritárias, assédio moral e atitudes discriminatórias; 3- Campus Butantã - Barulho referente ao grupo de percussão das baterias organizado por estudantes que vem prejudicando o trabalho de docentes, funcionários, estudantes e vizinhança externa à USP .	Referente ao 1º item: - Os casos registrados na Ouvidoria Geral da USP foram apresentados ao Secretário Geral da Universidade, com solicitação de ação institucional junto às Unidades de Ensino; Nossa recomendação foi acatada e o órgão referido está elaborando estratégias para melhoria da prestação desse serviço; Quanto ao 2º item: - Além dos atendimentos presenciais, temos reforçado pontualmente com os Dirigentes das Unidades e Ouvidores locais, a necessidade de diálogo e ações internas visando boas práticas de convivência no trabalho. Temos, também, nos articulado com a Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho na USP, no sentido de elaborar cartilhas, palestras sobre a temática; Sobre o 3º item: - Demos sequência ao trabalho iniciado em 2018, ou seja, mantivemos tratativas com representantes da Prefeitura do campus da Capital, da Superintendência de Prevenção e Proteção Universitária e estudantes, quanto ao cumprimento das regras estabelecidas pela Resolução nº 7443. Houve decréscimo dos registros via Ouvidoria Geral sobre esse tema (54 ocorrências em 2018 contra 25 ocorrências em 2019).	Obs. As orientações recebidas na oficina promovida pela Ouvidoria Geral do Estado em 09/10/2019, possibilitou a adequação das demandas da Ouvidoria Geral da USP na classificação de assuntos gerais da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

Relatório - Pesquisa de Satisfação

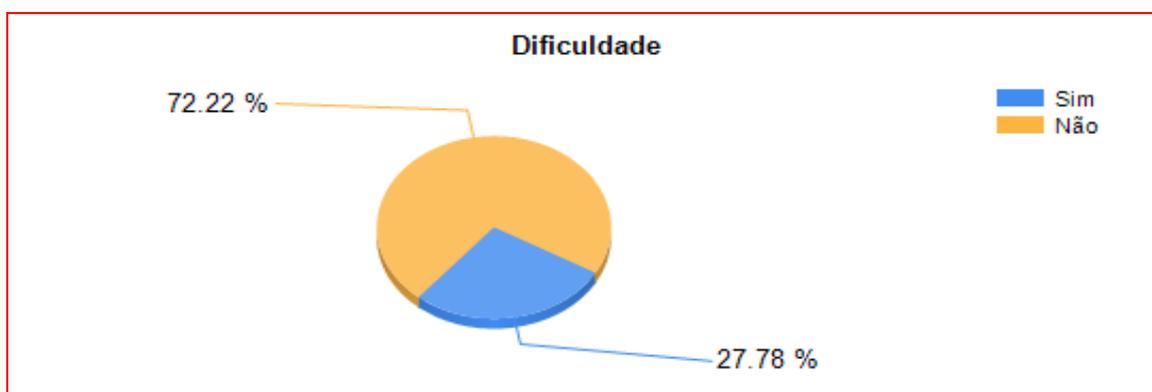
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
 Universidade de São Paulo
 Período: 01/07/2019 a 31/12/2019

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 599

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 18

Dificuldade para entrar em contato

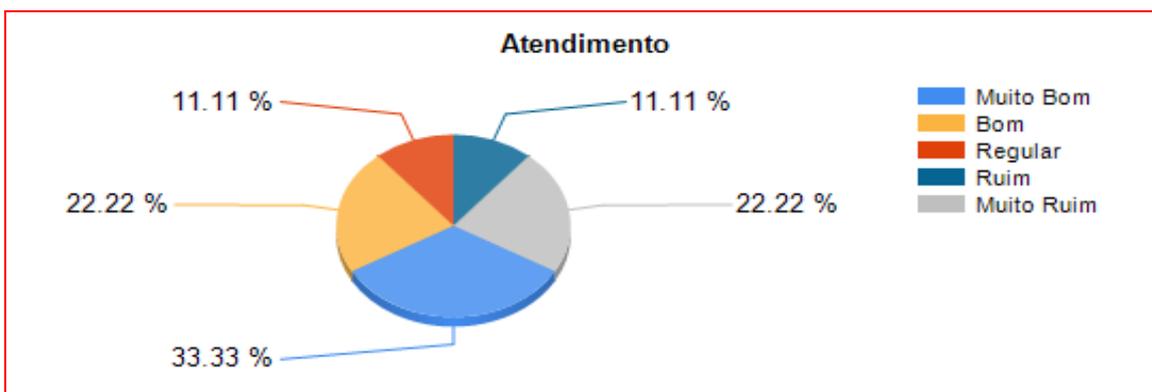
Dificuldade	
Sim	5
Não	13
Total:	18



Consideração sobre o atendimento

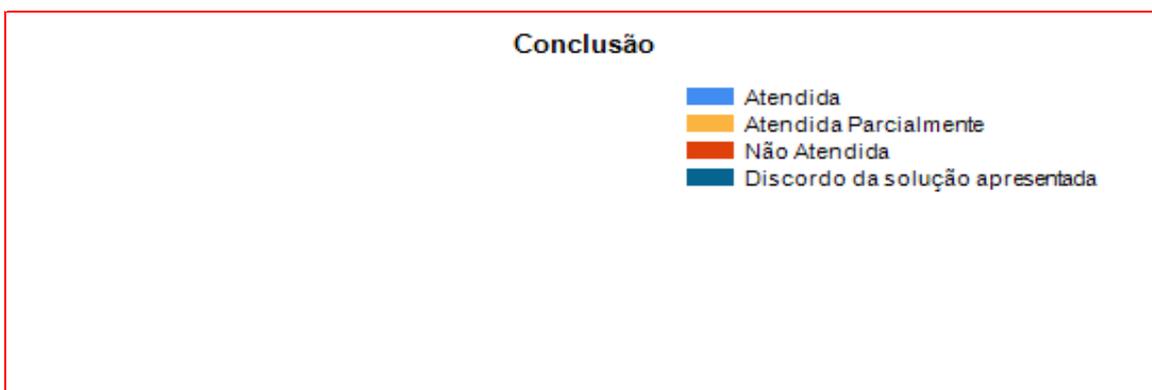
Atendimento	
Muito Bom	6
Bom	4
Regular	2
Ruim	2

Muito Ruim	4
Total:	18



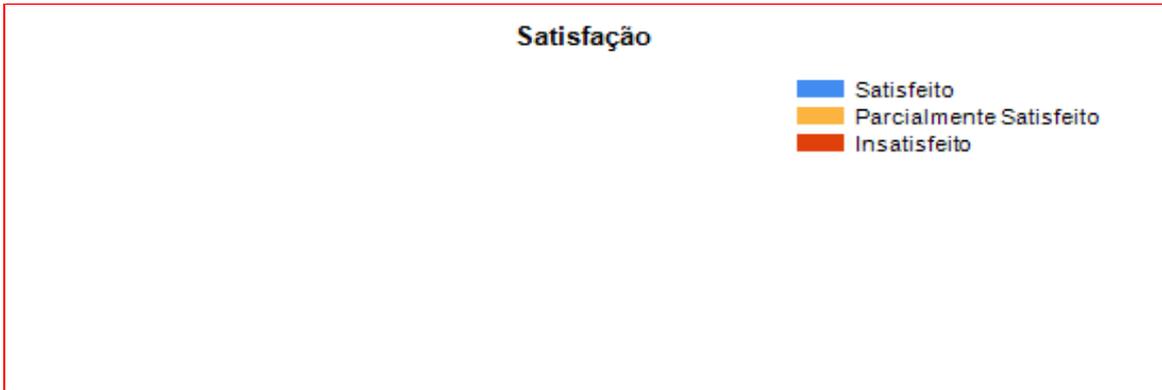
Conclusão do atendimento

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	10
Não	8
Total:	18



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	11
Não	7
Total:	18

