

Relatório - Manifestação

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

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

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020

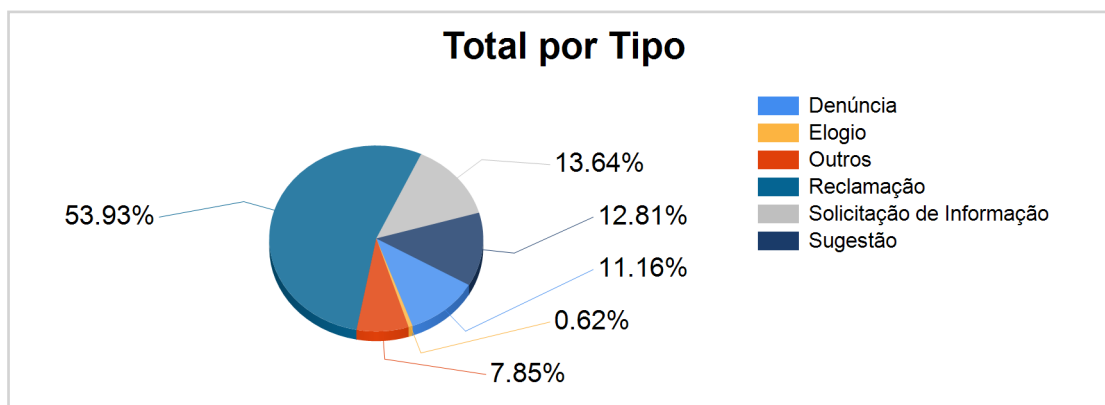
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	484
Total:		484



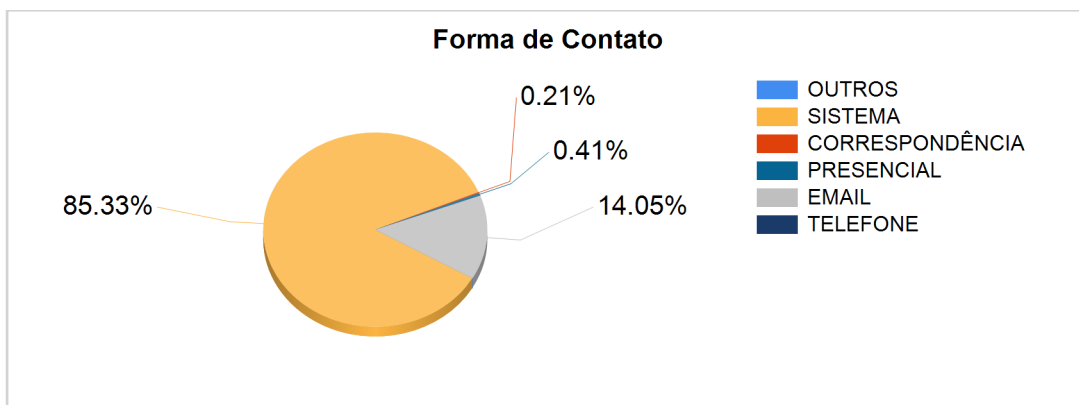
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	3
Outros	38
Reclamação	261
Solicitação de Informação	66
Sugestão	62
Total:	484



Forma de Contato

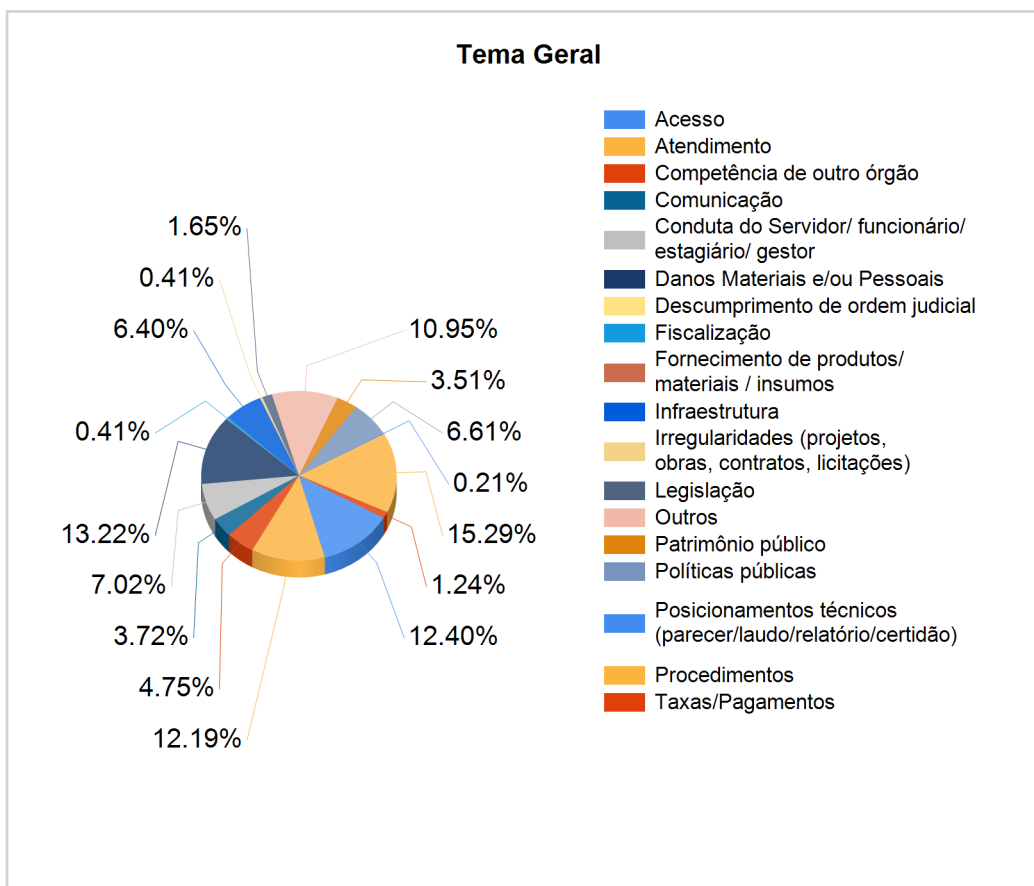
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	14	0	24	0	38
Sugestão	0	0	9	1	52	0	62
Denúncia	0	0	5	0	49	0	54
Solicitação de Informação	0	0	3	0	63	0	66
Reclamação	2	0	37	0	222	0	261
Total	2	0	68	1	413	0	484



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	26	30	3	60
Atendimento	0	0	4	44	9	2	59
Competência de outro órgão	0	0	3	17	3	0	23
Comunicação	1	1	1	8	5	2	18
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	4	1	1	28	0	0	34
Danos Materiais e/ou Pessoais	37	0	1	23	2	1	64
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	2	0	0	2
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	30	0	1	31
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	0	0	0	7	1	0	8
Outros	0	0	16	3	9	25	53
Patrimônio público	11	1	1	3	1	0	17
Políticas públicas	0	0	3	17	2	10	32

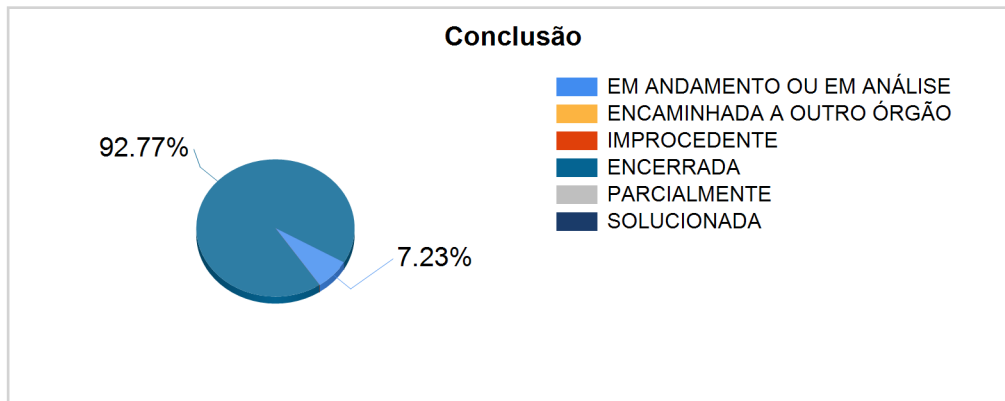
Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	7	46	3	18	74
Taxas/Pagame ntos	0	0	0	6	0	0	6
Total	54	3	38	261	66	62	484



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	13	54
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	0	0	35	0	0	3	38
Reclamação	0	0	242	0	0	19	261

Solicitação de Informação	0	0	66	0	0	0	66
Sugestão	0	0	62	0	0	0	62
Total	0	0	449	0	0	35	484



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
09/2020 - 1º semestre 2020 - (01/01/2020 a 30/06/2020)	Universidade de São Paulo	1) Dúvidas da comunidade interna (alunos), em relação às aulas dos cursos de graduação e pós-graduação, bem como assistência social durante a pandemia coronavirus (covid-19); Tais demandas ocorreram principalmente no mês de março, ou seja, na transição das aulas presenciais para aulas online; 2) Dúvidas da comunidade interna (funcionários técnico-administrativos e docentes) em relação aos procedimentos de teletrabalho adotados pela Universidade em razão da pandemia coronavirus (covid-19) 3) Pedido de informações gerais da comunidade externa sobre os serviços oferecidos pela Universidade.	Sobre os itens 1 e 2 das manifestações mais frequentes, foram tomadas providências imediatas por parte da Administração da Universidade, com ações institucionais em cada segmento (acadêmico, administrativo, social, acesso ao campus etc). Destacamos, a criação do portal A USP e a COVID-19 (https://jornal.usp.br/coronavirus/) Quanto ao item 3, a Ouvidoria Geral em parceria com um órgão interno (Escritório de Gestão de Indicadores de Desempenho Acadêmico - EGIDA USP) estão desenvolvendo a Carta de Serviços da USP. A previsão é que esse portfólio em plataforma digital esteja disponível aos cidadãos no segundo semestre de 2020,	

Relatório - Pesquisa de Satisfação

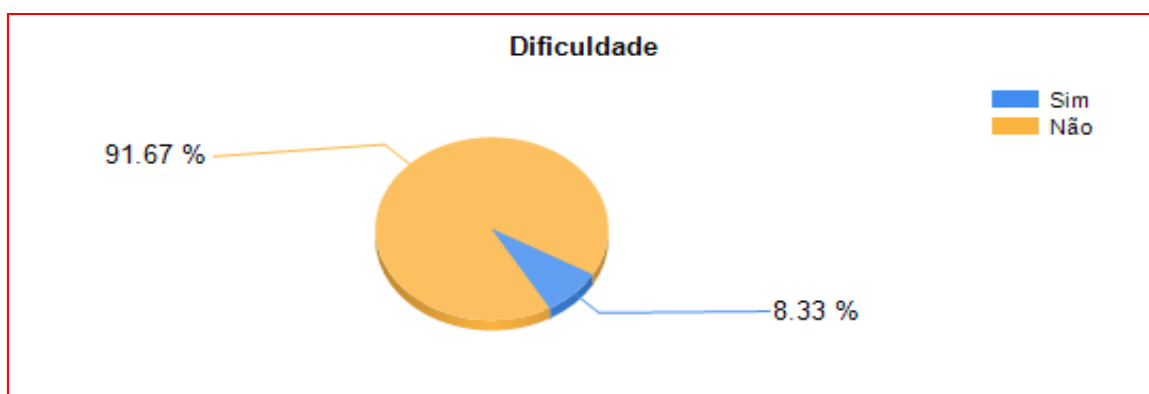
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
 Universidade de São Paulo
 Período: 01/01/2020 a 30/06/2020

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 484

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 12

Dificuldade para entrar em contato

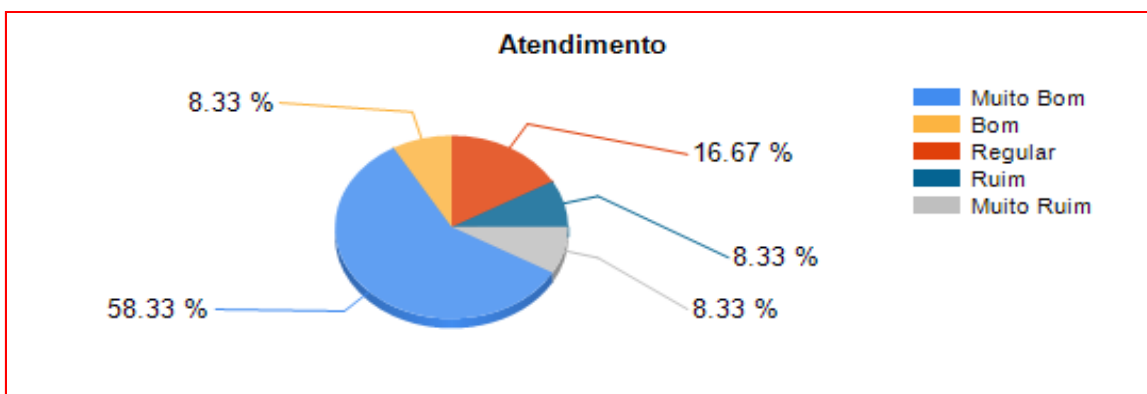
Dificuldade	
Sim	1
Não	11
Total:	12



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	7
Bom	1
Regular	2
Ruim	1

Muito Ruim	1
Total:	12



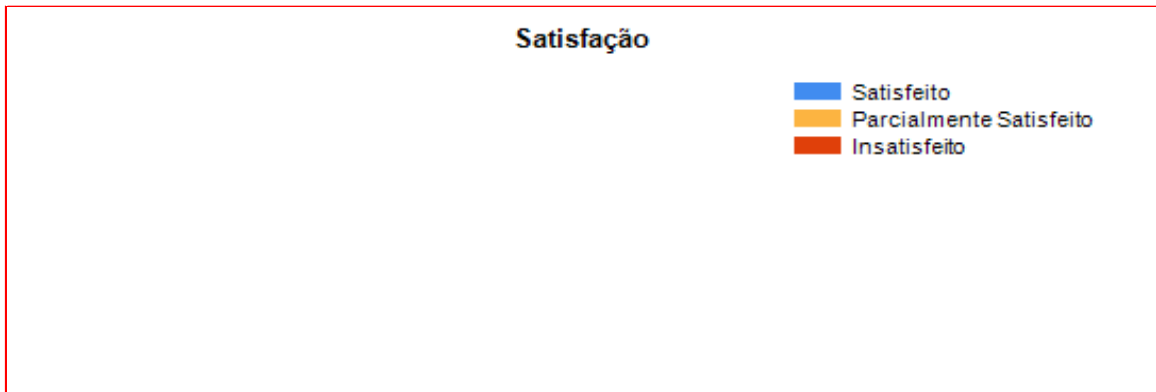
Conclusão do atendimento

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



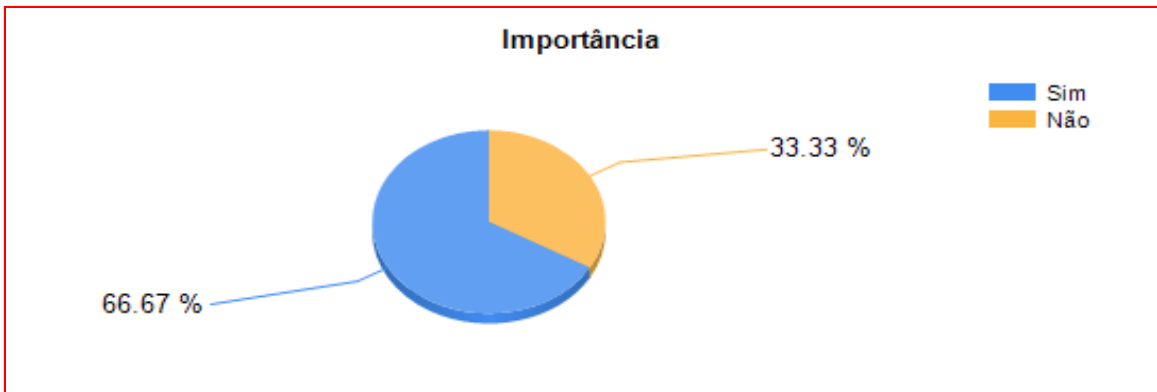
Tempo de Resposta

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	8
Não	4
Total:	12



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	10
Não	2
Total:	12



Relatório - Manifestação

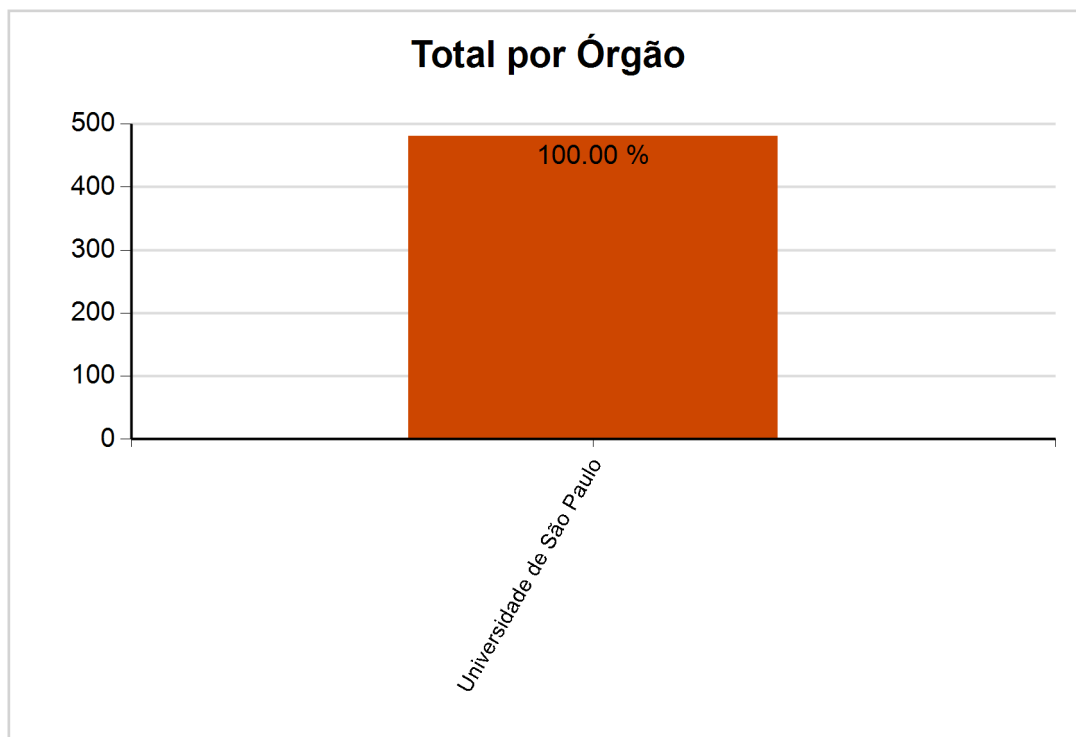
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Universidade de São Paulo

Período: 01/07/2020 a 31/12/2020

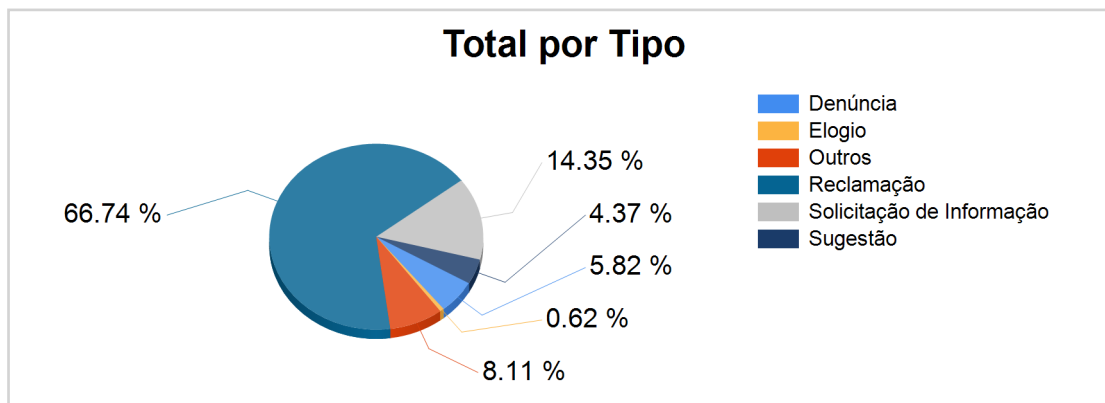
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	481
Total:		481



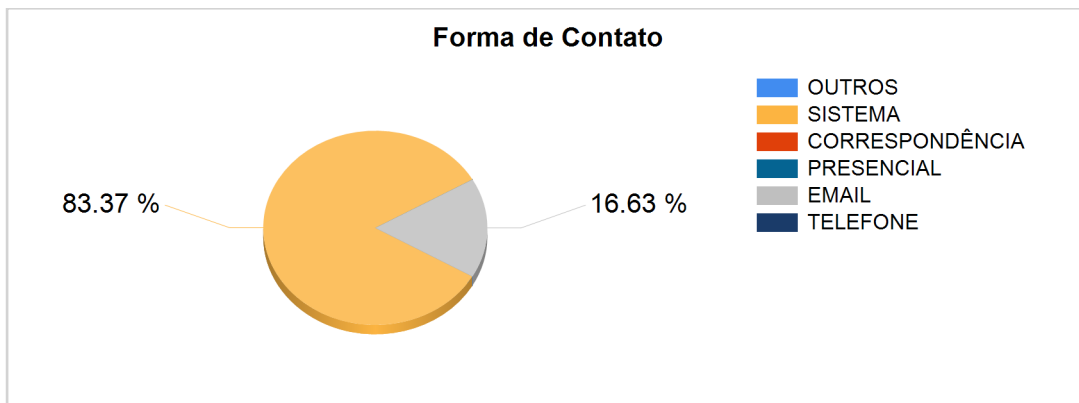
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Elogio	3
Outros	39
Reclamação	321
Solicitação de Informação	69
Sugestão	21
Total:	481



Forma de Contato

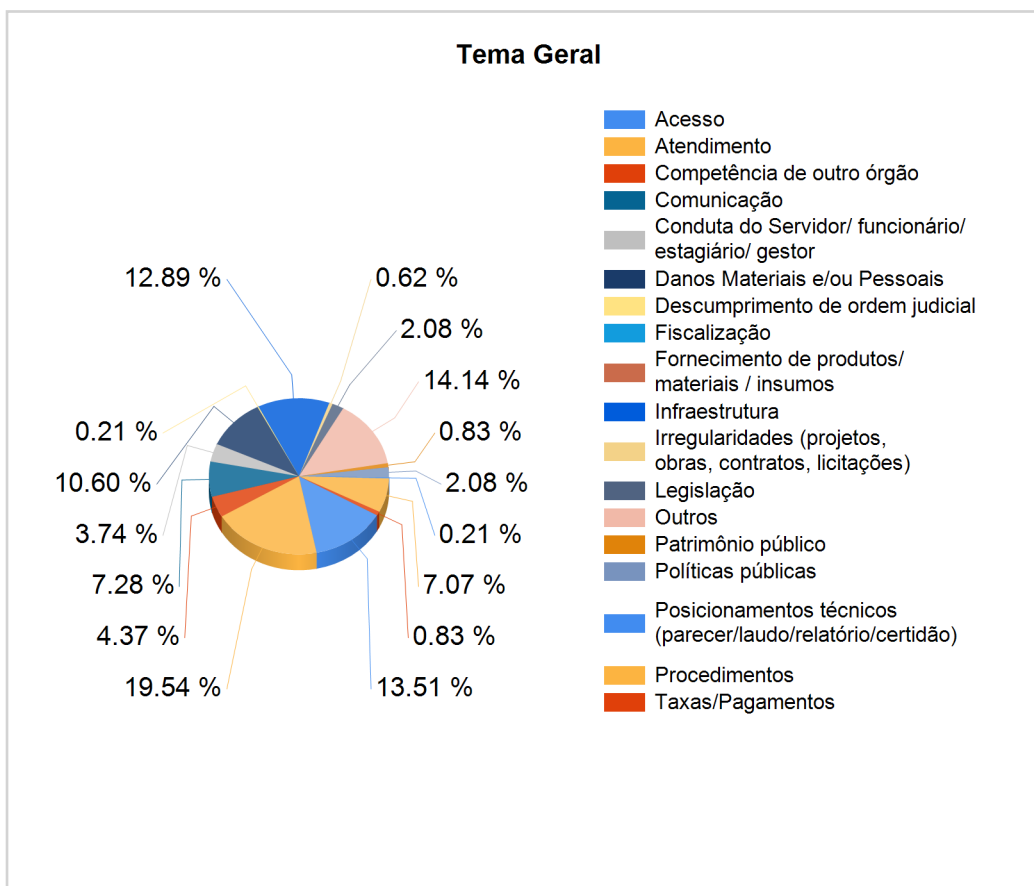
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	4	0	24	0	28
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	11	0	28	0	39
Reclamação	0	0	57	0	264	0	321
Solicitação de Informação	0	0	4	0	65	0	69
Sugestão	0	0	4	0	17	0	21
Total	0	0	80	0	401	0	481



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	7	19	36	3	65
Atendimento	0	0	1	85	6	2	94
Competência de outro órgão	1	0	3	10	6	1	21
Comunicação	1	2	1	22	8	1	35
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	7	0	0	11	0	0	18
Danos Materiais e/ou Pessoais	12	0	3	35	1	0	51
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	1	0	3	53	0	5	62
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	2	0	0	3
Legislação	1	0	0	6	3	0	10
Outros	2	0	18	39	5	4	68
Patrimônio público	2	0	0	1	0	1	4
Políticas públicas	0	0	0	7	1	2	10

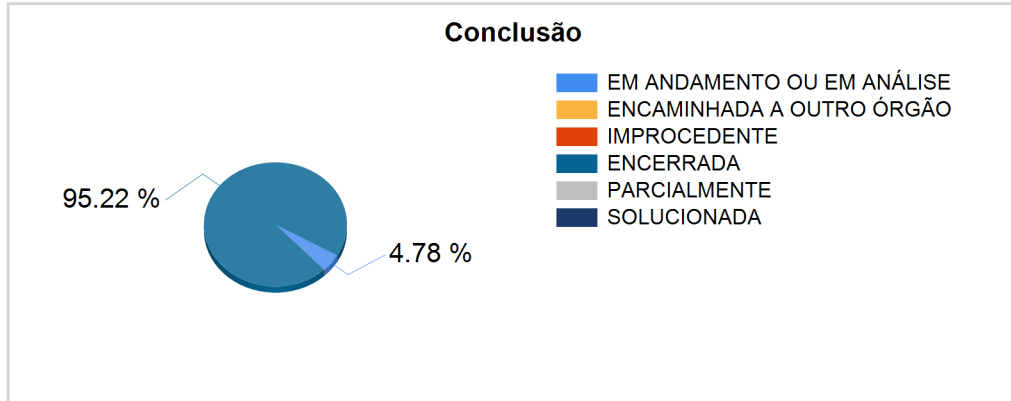
Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	1	2	26	3	2	34
Taxas/Pagame ntos	0	0	1	3	0	0	4
Total	28	3	39	321	69	21	481



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	23	0	0	5	28
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	0	0	39	0	0	0	39
Reclamação	0	0	304	0	0	17	321

Solicitação de Informação	0	0	68	0	0	1	69
Sugestão	0	0	21	0	0	0	21
Total	0	0	458	0	0	23	481



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
11/2021 - 2º semestre 2020 - (01/07/2020 a 31/12/2020)	Universidade de São Paulo	1) Demandas relacionadas à expedição de diplomas (comunidade interna e externa). Em virtude da suspensão do atendimento presencial, houve acúmulo e tempo maior para atendimento desse serviço. 2) Demandas referente à lentidão ou falta de acesso à internet na moradia estudantil. 3) Dúvidas em geral da comunidade uspiana sobre o retorno parcial às atividades presenciais que foi implementado a partir de 6/11/2020 conforme orientação do Plano USP.	1) A Secretaria Geral da USP, órgão interno responsável pelo serviço de expedição de diplomas, sensível ao acúmulo das solicitações referentes aos diplomas, e em consonância ao Plano USP para Readequação do Ano Acadêmico, adotou ações para agilizar o serviço. 2) A obra para a instalação da rede teve início em 23/11/2020. No primeiro semestre de 2021, a obra deverá estar totalmente concluída, contemplando todos os apartamentos dos blocos A, B, C, D, E, F e G.	

Relatório - Pesquisa de Satisfação

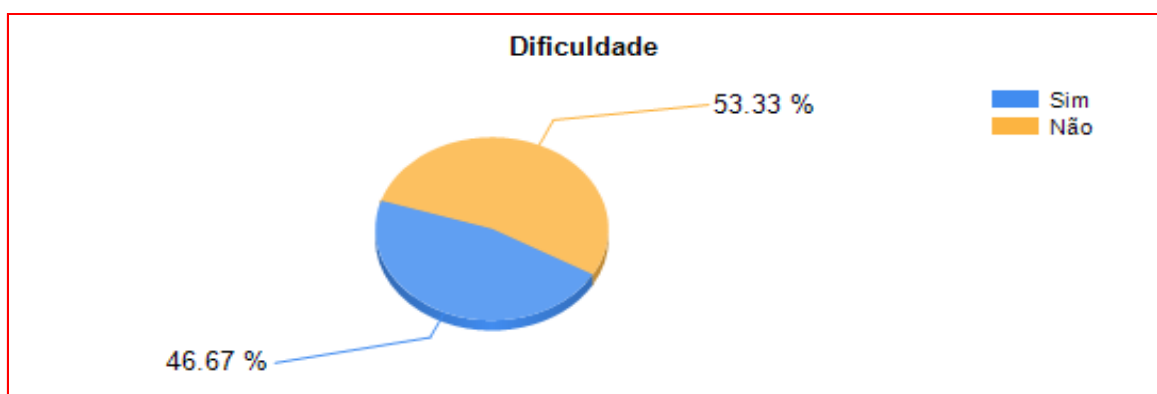
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
 Universidade de São Paulo
 Período: 01/07/2020 a 31/12/2020

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 481

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 30

Dificuldade para entrar em contato

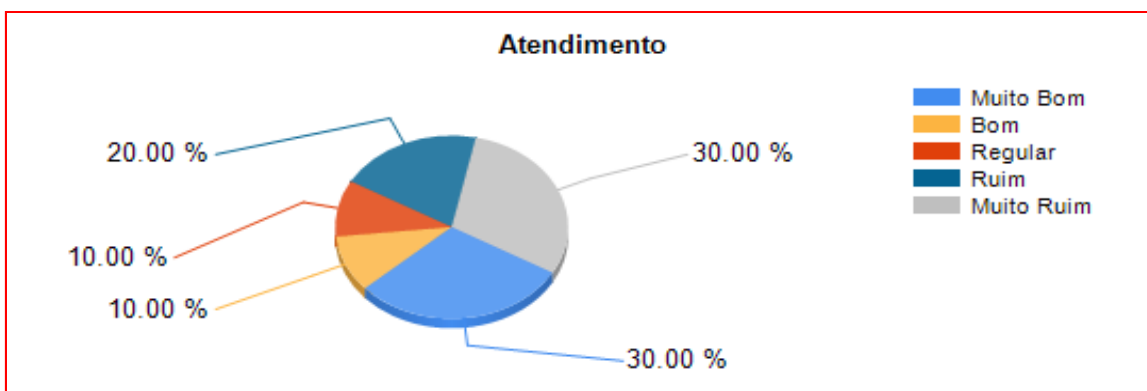
Dificuldade	
Sim	14
Não	16
Total:	30



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	9
Bom	3
Regular	3
Ruim	6

Muito Ruim	9
Total:	30



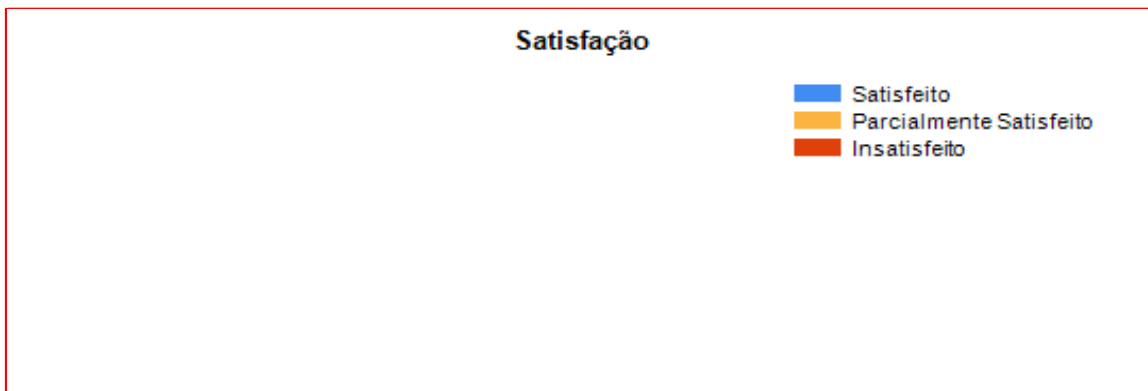
Conclusão do atendimento

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



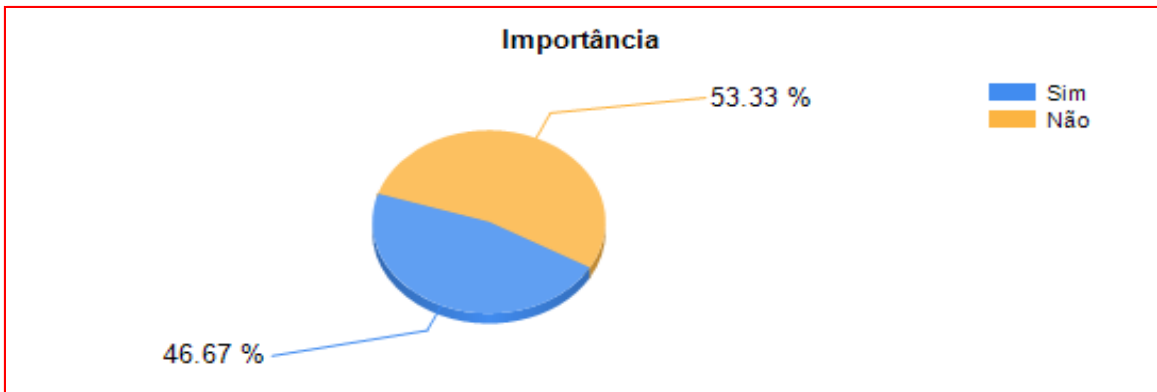
Tempo de Resposta

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	14
Não	16
Total:	30



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	26
Não	4
Total:	30

