

Relatório - Manifestação

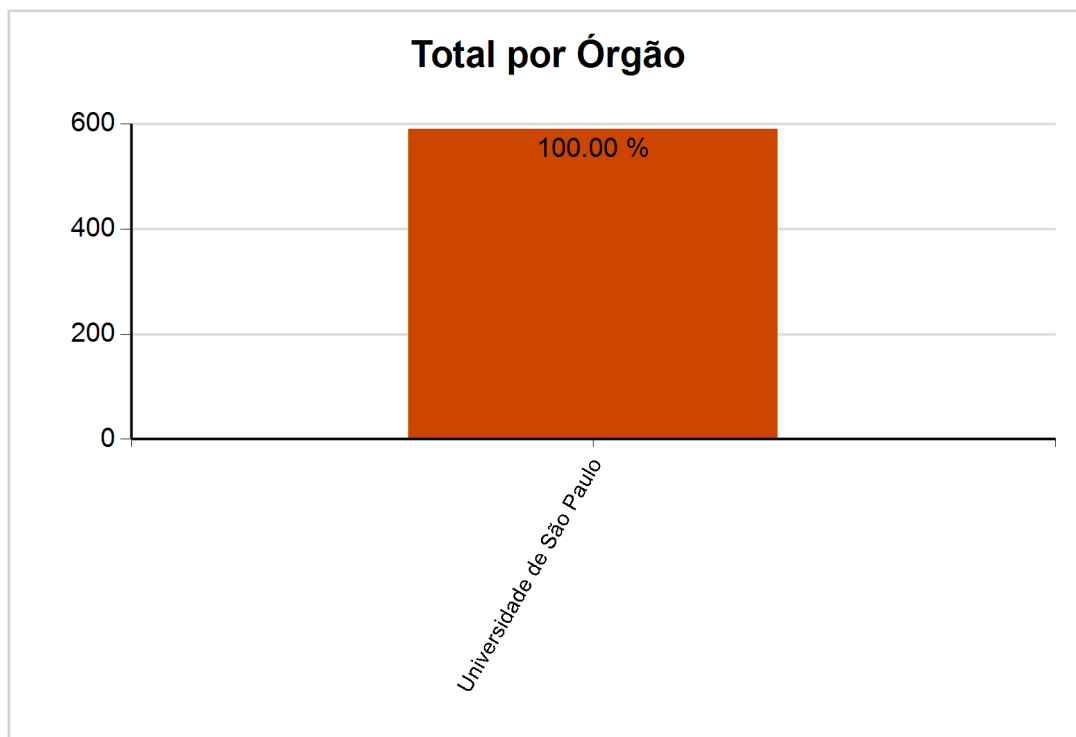
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Universidade de São Paulo

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021

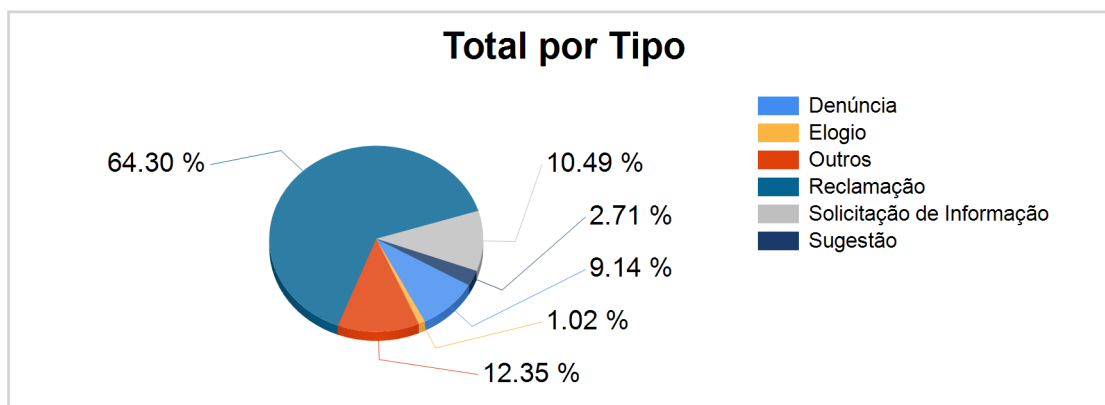
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	591
Total:		591



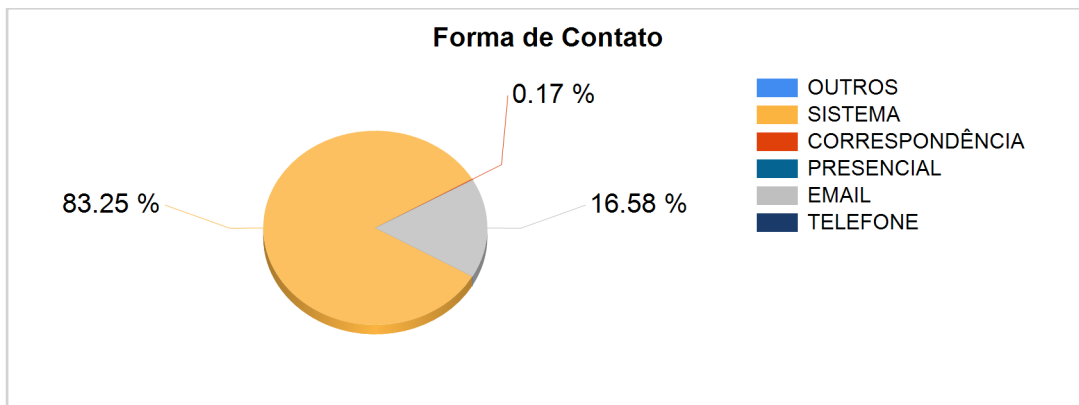
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	6
Outros	73
Reclamação	380
Solicitação de Informação	62
Sugestão	16
Total:	591



Forma de Contato

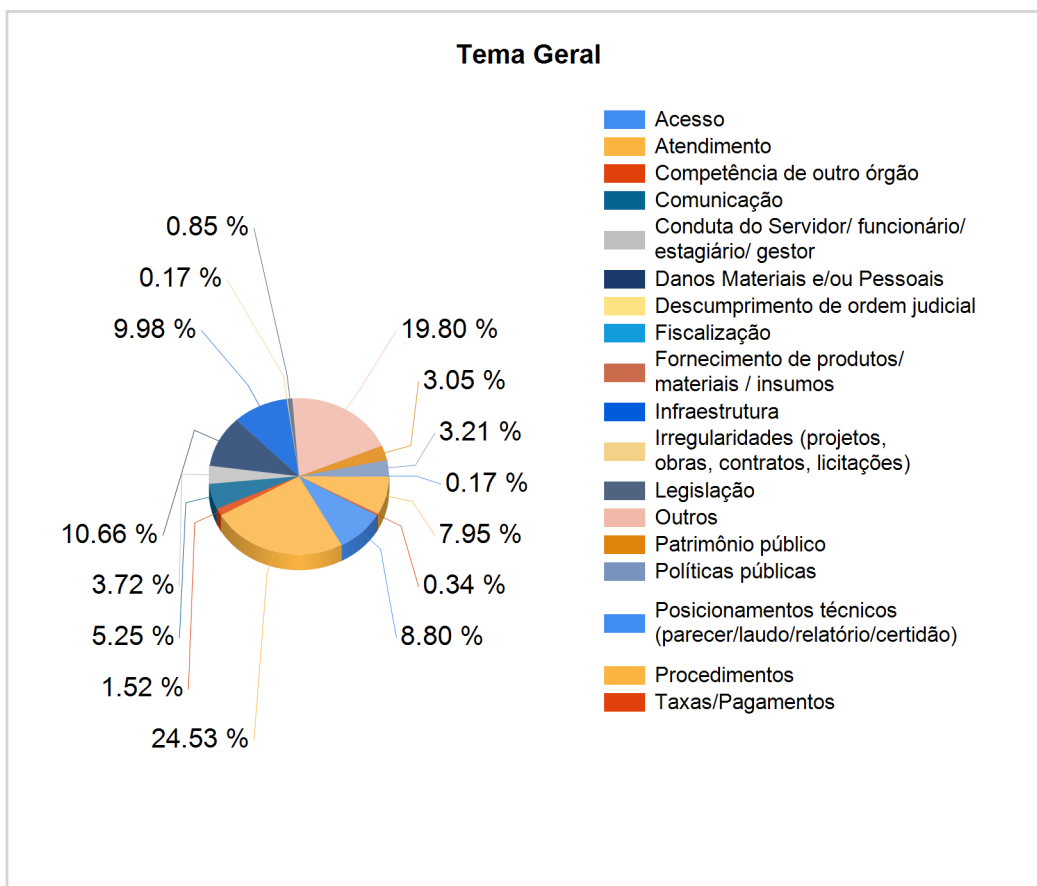
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	13	0	41	0	54
Elogio	0	0	1	0	5	0	6
Outros	0	0	23	0	50	0	73
Reclamação	0	0	58	1	321	0	380
Solicitação de Informação	0	0	3	0	59	0	62
Sugestão	0	0	0	0	16	0	16
Total	0	0	98	1	492	0	591



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	8	15	26	3	52
Atendimento	0	1	8	116	19	1	145
Competência de outro órgão	0	0	3	6	0	0	9
Comunicação	1	1	5	15	9	0	31
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	13	2	1	6	0	0	22
Danos Materiais e/ou Pessoais	23	0	8	32	0	0	63
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	1	0	0	58	0	0	59
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	3	0	0	2	0	0	5
Outros	1	1	28	76	6	5	117
Patrimônio público	8	0	0	10	0	0	18
Políticas públicas	1	1	4	9	1	3	19

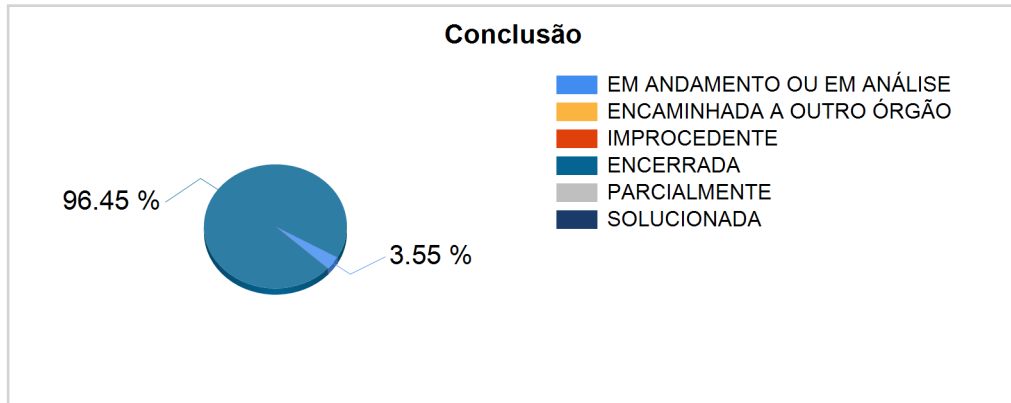
Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	1	0	0	0	1
Procedimentos	2	0	6	34	1	4	47
Taxas/Pagame ntos	0	0	1	1	0	0	2
Total	54	6	73	380	62	16	591



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	52	0	0	2	54
Elogio	0	0	6	0	0	0	6
Outros	0	0	72	0	0	1	73
Reclamação	0	0	362	0	0	18	380

Solicitação de Informação	0	0	62	0	0	0	62
Sugestão	0	0	16	0	0	0	16
Total	0	0	570	0	0	21	591



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
12/2021 - 1º semestre 2021 - (01/01/2021 a 30/06/2021)	Universidade de São Paulo	<p>1 Manifestações de alunos em relação ao retorno das atividades de estágio prático, durante a pandemia coronavirus (covid-19), bem como retorno às pesquisas de laboratório (pós-graduandos, docentes). Tais demandas ocorreram nos meses de março e abril, no momento do início do ensino prático. As aulas teóricas continuam remotas, tanto da graduação como na pós-graduação;</p> <p>2 Dúvidas da comunidade uspiana sobre o retorno parcial das atividades presenciais que foram implementadas, conforme último documento do Plano USP;</p> <p>3 Informação sobre vacina contra covid-19 para estudantes, docentes e funcionários, principalmente dos cursos considerados essenciais.</p> <p>4 Infraestrutura física e saúde mental dos estudantes moradores do conjunto residencial da Universidade de São Paulo (CRUSP)</p> <p>5 Demandas relacionadas à demora na expedição de diplomas (comunidade interna e externa)</p>	<p>1 e 2 - Seguidas as recomendações do Plano USP de Readequação do Ano Acadêmico , com ações institucionais em cada segmento (acadêmico, administrativo e social) tendo envolvimento de todos os Diretores a Unidades da USP.</p> <p>3 - Quanto à vacinação para comunidade USP, segue o calendário adotado pelo Governo do Estado de São Paulo.</p> <p>4 - A USP, por intermédio da Superintendência de Assistência Social, vem promovendo ações diversas dirigidas aos estudantes do CRUSP. Referente à infraestrutura, dentre as principais mudanças, destaca-se a reforma de um dos blocos (Bloco D) que terá toda infraestrutura elétrica e hidráulica readequada e mais um reservatório de água. A obra inclui reforma das cozinhas, lavanderia, salas coletivas e acessibilidade em todos os ambientes. O sistema de internet de alta velocidade está sendo instalado com uso de “cabos irradiantes”, que proporcionará maior qualidade em todos os apartamentos do conjunto.</p> <p>Em relação à saúde, todos os estudantes podem ter atendimento para tirar dúvidas e receber orientações sobre covid-19. Os alunos que moram no CRUSP, contam com orientações diretas de um profissional de enfermagem por meio de e-mail e whatsapp. Há opção de pronto-atendimento no caso de sintomas da covid-19;</p> <p>Em relação à saúde mental, destaca-se o Escritório de Saúde Mental (https://sites.usp.br/esm/). Neste ano de 2021, o Escritório já atendeu 450 estudantes da USP, parte deles moradores do CRUSP.</p>	

		<p>A USP tem ampliado apoio a estudantes com dificuldades socioeconômicas, através da Política de Apoio á Formação e Permanência Estudantil (PAPFE), com benefícios que vão de bolsas a auxílio moradia, alimentação, transporte e aquisição de livros.</p> <p>5 – A Secretaria Geral da USP, órgão interno responsável pelo serviço de expedição de diplomas, sensível ao acúmulo das solicitações durante a pandemia, para amenizar o problema, remanejou servidores com melhores condições de saúde e com menos idade para realizar o serviço em pauta .</p>	
--	--	---	--

Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Universidade de São Paulo

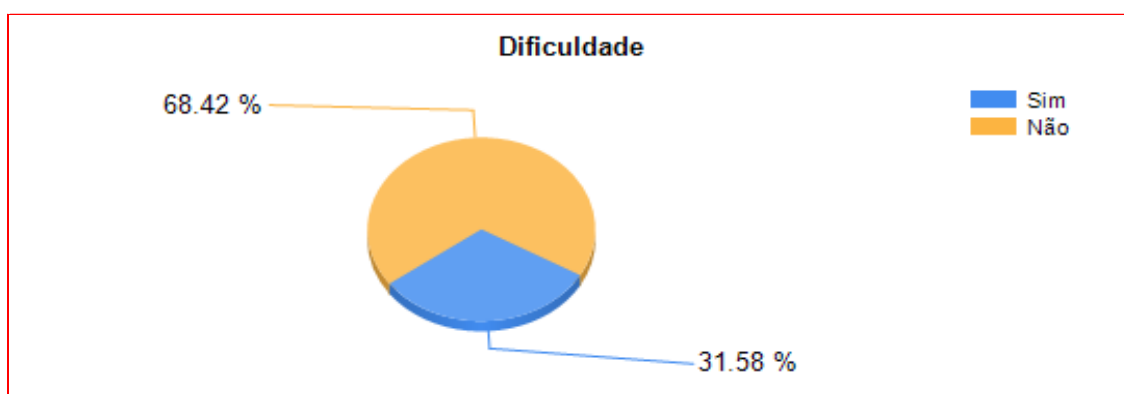
Período: 01/01/2021 a 30/06/2021

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 591

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 19

Dificuldade para entrar em contato

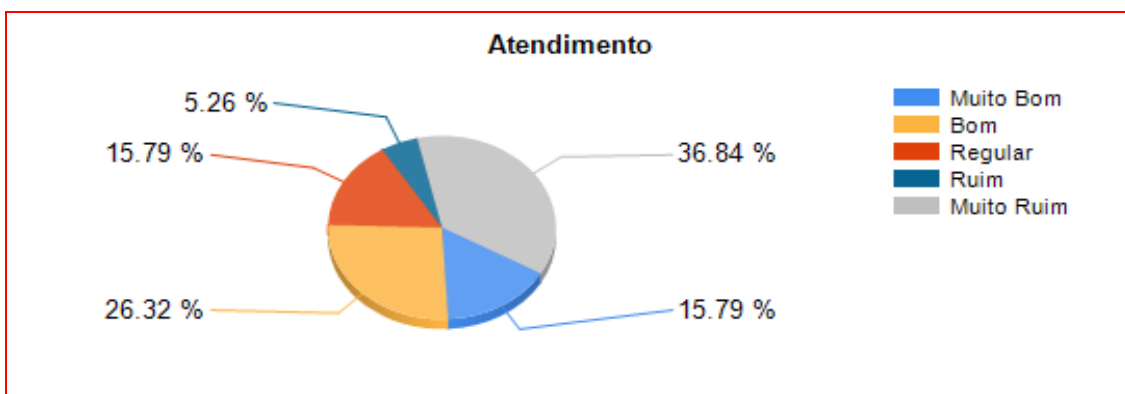
Dificuldade	
Sim	6
Não	13
Total:	19



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	3
Bom	5
Regular	3
Ruim	1

Muito Ruim	7
Total:	19



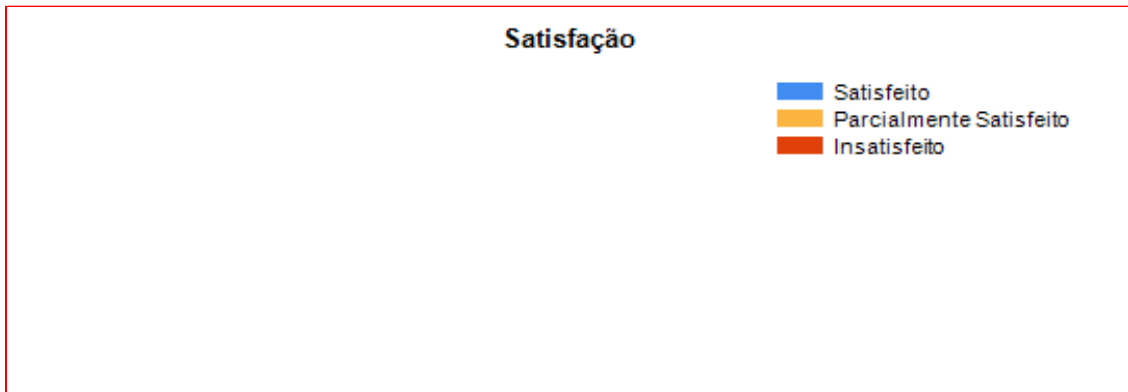
Conclusão do atendimento

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



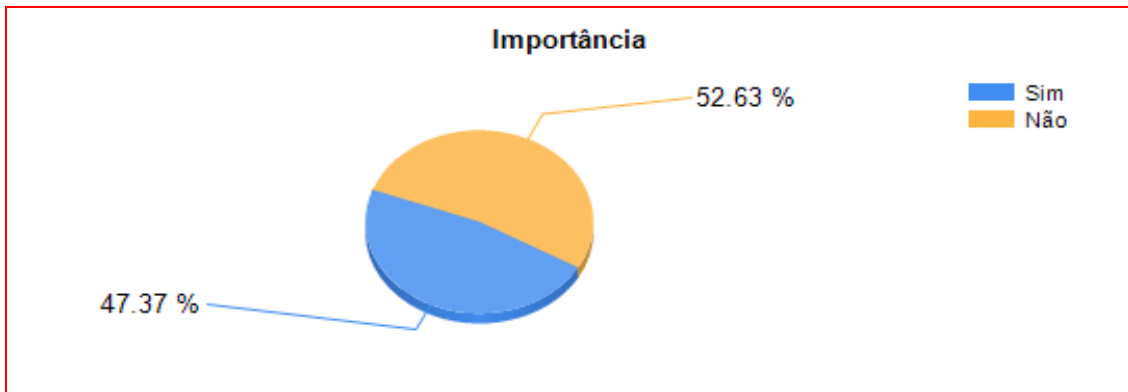
Tempo de Resposta

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	9
Não	10
Total:	19



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	14
Não	5
Total:	19



Relatório - Manifestação

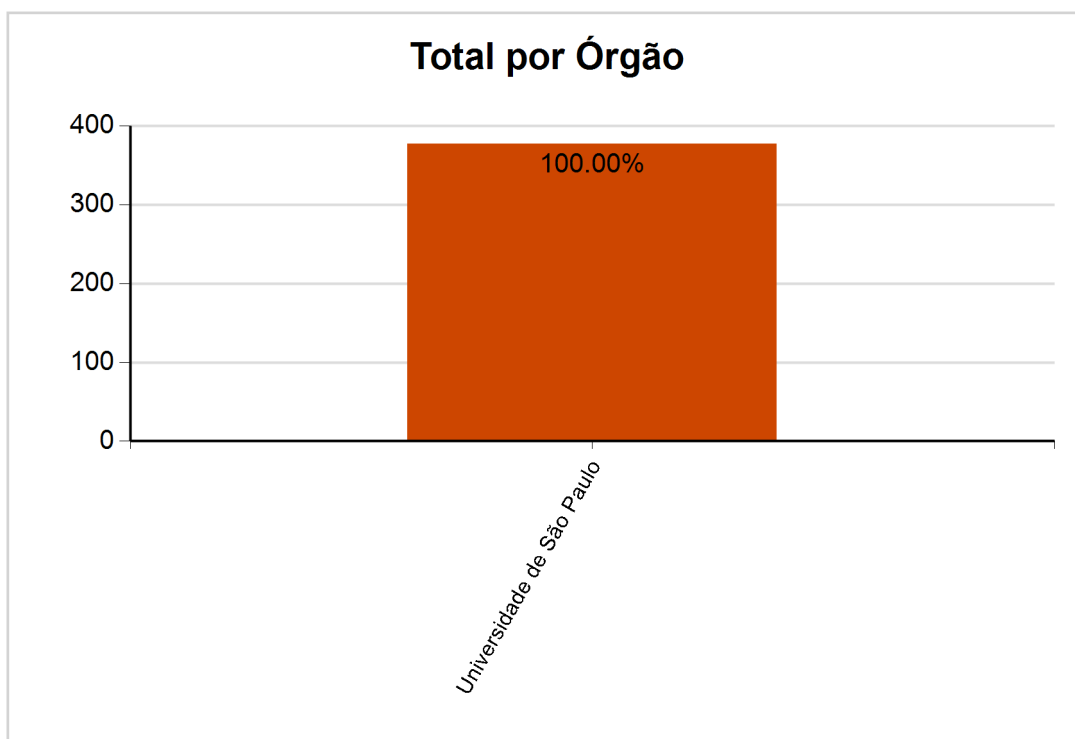
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

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

Período: 01/07/2021 a 31/12/2021

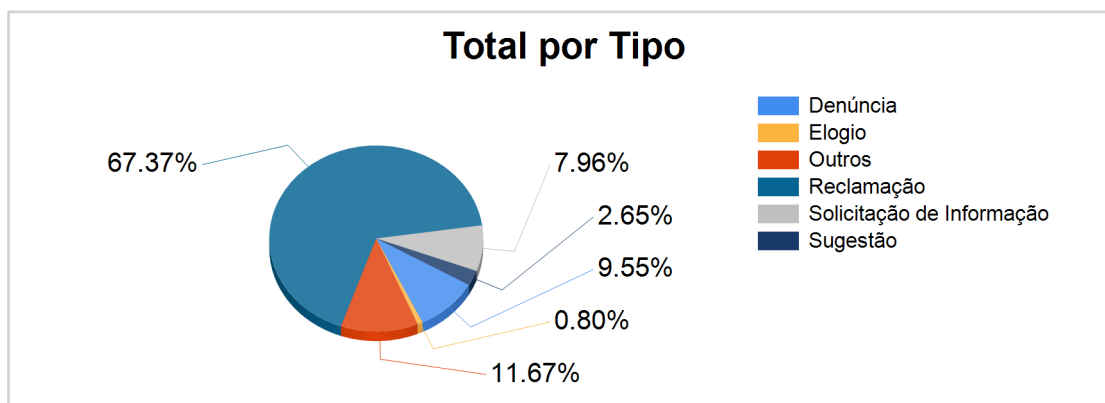
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	377
Total:		377



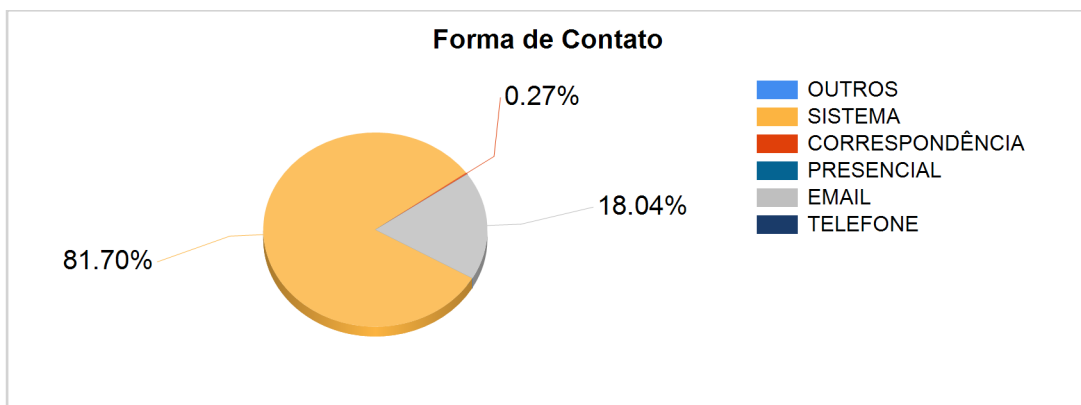
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	36
Elogio	3
Outros	44
Reclamação	254
Solicitação de Informação	30
Sugestão	10
Total:	377



Forma de Contato

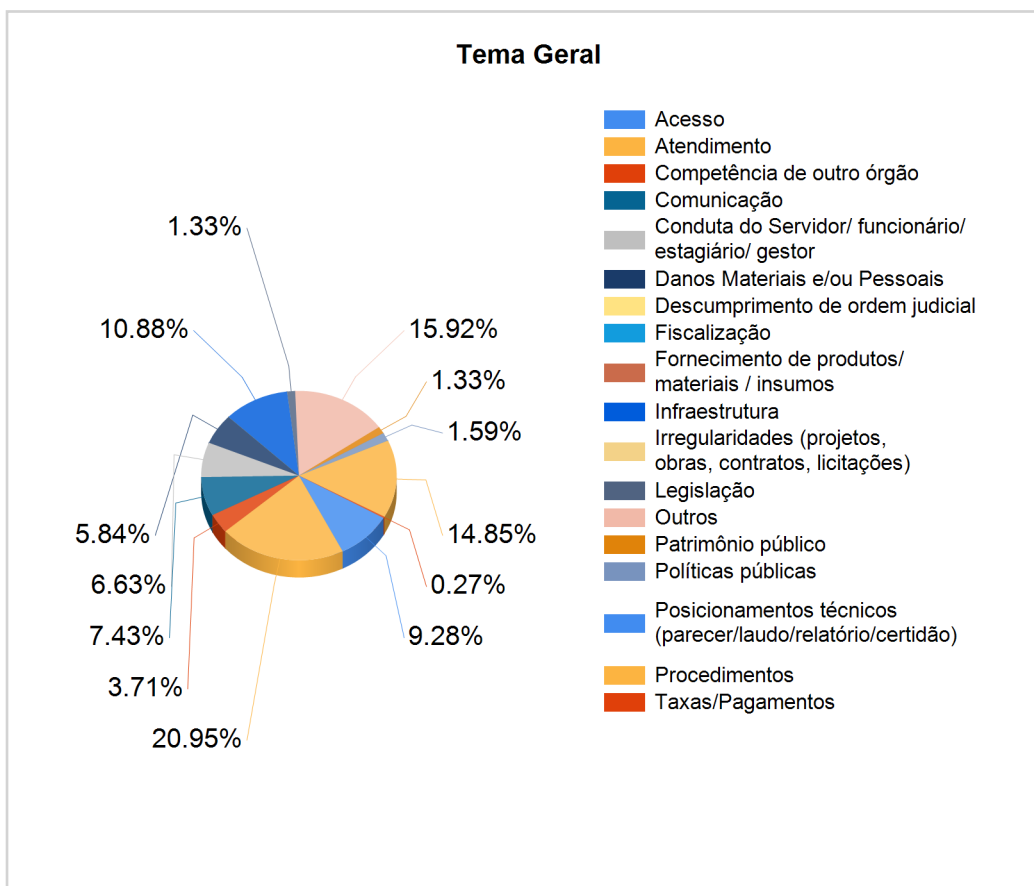
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Elogio	0	0	0	0	3	0	3
Outros	0	0	17	0	27	0	44
Sugestão	0	0	1	0	9	0	10
Denúncia	0	0	9	1	26	0	36
Solicitação de Informação	0	0	5	0	25	0	30
Reclamação	0	0	36	0	218	0	254
Total	0	0	68	1	308	0	377



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	5	8	20	1	35
Atendimento	0	1	5	72	0	1	79
Competência de outro órgão	2	0	2	9	1	0	14
Comunicação	1	0	4	19	4	0	28
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	16	2	0	7	0	0	25
Danos Materiais e/ou Pessoais	10	0	2	10	0	0	22
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	1	39	0	1	41
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	2	0	0	3	0	0	5
Outros	3	0	16	34	1	6	60
Patrimônio público	0	0	1	3	1	0	5
Políticas públicas	0	0	1	4	1	0	6

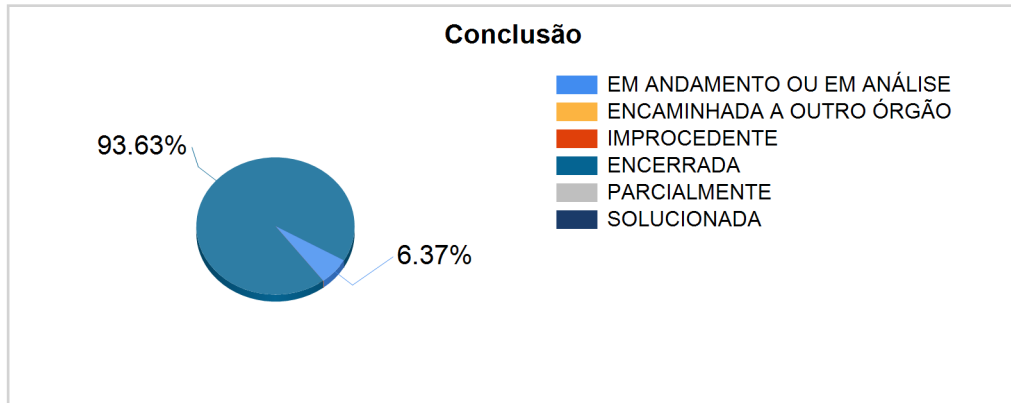
Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	1	0	6	46	2	1	56
Taxas/Pagame ntos	0	0	1	0	0	0	1
Total	36	3	44	254	30	10	377



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	29	0	0	7	36
Elogio	0	0	3	0	0	0	3
Outros	0	0	43	0	0	1	44
Reclamação	0	0	238	0	0	16	254

Solicitação de Informação	0	0	30	0	0	0	30
Sugestão	0	0	10	0	0	0	10
Total	0	0	353	0	0	24	377



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p align="center">13/2022 - 2º semestre 2021 - (01/07/2021 a 31/12/2021)</p>	<p align="center">Universidade de São Paulo</p>	<p>Manifestações relacionadas ao contexto da pandemia coronavirus (covid-19):</p> <p>1) Manifestações de estudantes , dentre as quais destacaram-se recusa em ligar a câmera durante as aulas on-line; dificuldades em viabilizar estágios práticos presenciais, realização de pesquisas em campo, tanto nos cursos de graduação como nos de pós-graduação;</p> <p>2) Manifestações da comunidade uspiana sobre o retorno presencial, das atividades administrativas e acadêmicas, destacando-se apontamentos e dúvidas sobre a imunização;</p> <p>3) Demora no registro de diplomas (comunidade externa).</p>	<p>1) Tais manifestações foram contornadas nas próprias Unidades de Ensino da USP, com envolvimento dos Dirigentes, Comissões de Graduação, Comissões de Pós-Graduação, seguindo as recomendações do Plano USP de readequação do Ano Acadêmico, com ações institucionais de cada segmento;</p> <p>2) A vacinação para comunidade uspiana segue o calendário do Governo do Estado de São Paulo. Foi reforçado e implementado em todos os campi da Universidade, o protocolo sanitário para retorno presencial, como uso de máscara, álcool em gel, distanciamento e apresentação do cartão de vacinação para acesso às dependências da USP;</p> <p>3) A secretaria Geral, órgão interno responsável pelo serviço, com a estratégia que utilizou no semestre anterior, conseguiu atender número considerável de demandas represadas durante a fase crítica da pandemia, mas ainda não refletiu em significativa queda no número manifestações apresentadas na Ouvidoria Geral. A Secretaria Geral tem envidado esforços para melhorar as condições de atendimento do serviço em pauta.</p>	

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p align="center">13/2022 - 2º semestre 2021 - (01/07/2021 a 31/12/2021)</p>	<p align="center">Universidade de São Paulo</p>	<p>Outras manifestações frequentes:</p> <p>a) Reclamações dos estudantes que moram no conjunto residencial da USP sobre as condições de infraestrutura física das moradias.</p> <p>b) Dúvidas e insatisfação dos servidores vinculados aos campi do interior, sobre o atendimento da empresa contratada para prestar serviços médicos.</p>	<p>a) Em relação à estrutura física, conforme mencionado no relatório do primeiro semestre de 2021, a USP, por intermédio da Superintendência de Assistência Social, está realizando a reforma de um dos blocos da moradia estudantil (bloco D). A obra contempla readequação de infraestrutura elétrica e hidráulica e reservatório de água. Inclui, ainda, a reforma de cozinha, lavanderias, salas coletivas e acessibilidade em todos os ambientes. O sistema de internet de alta velocidade está sendo instalado com uso de cabos irradiantes. Como toda grande reforma, a obra causou impacto no cotidiano dos moradores, seja por causa do ruído, seja por causa do período de adaptação de alguns moradores do bloco D em apartamentos de outros blocos. Destaca-se que, a Superintendência de Assistência Social, inaugurou no dia 12/11/2021, o primeiro centro de acolhimento e referência para estudantes (Care-USP) que centraliza todos os atendimentos presenciais do Serviço Social, do RUCARD, do Passe Escolar, de consultas sobre o PAPFE, entre outros serviços. O CARE-USP reúne em um só lugar um conjunto de atendimentos da Superintendência de Assistência Social colocado à disposição dos estudantes, com praticidade e conforto.</p> <p>b) A recente reestruturação da prestadora contratada provocou muitas falhas no atendimento. A Superintendência de Saúde, tem se empenhado para buscar solução dos problemas enfrentados, com aplicação de multas e até possível cancelamento do contrato.</p>	

Relatório - Pesquisa de Satisfação

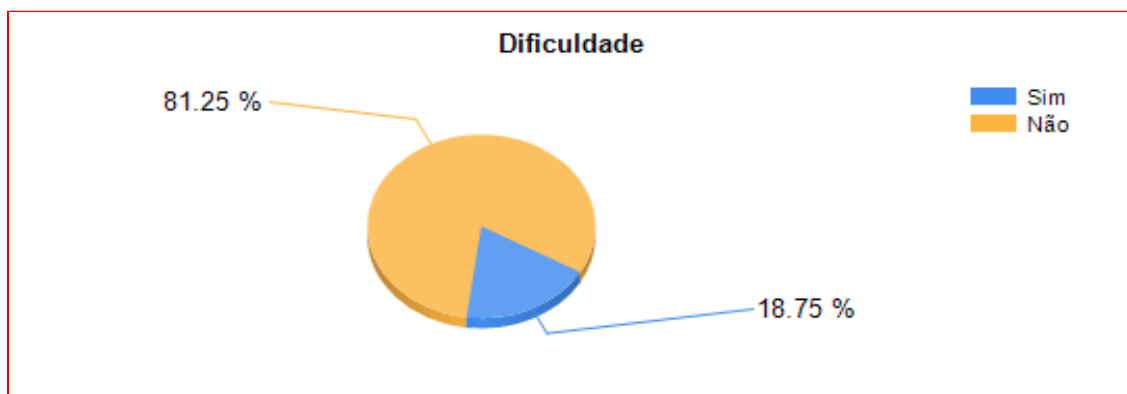
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Universidade de São Paulo
Período: 01/07/2021 a 31/12/2021

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 377

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 16

Dificuldade para entrar em contato

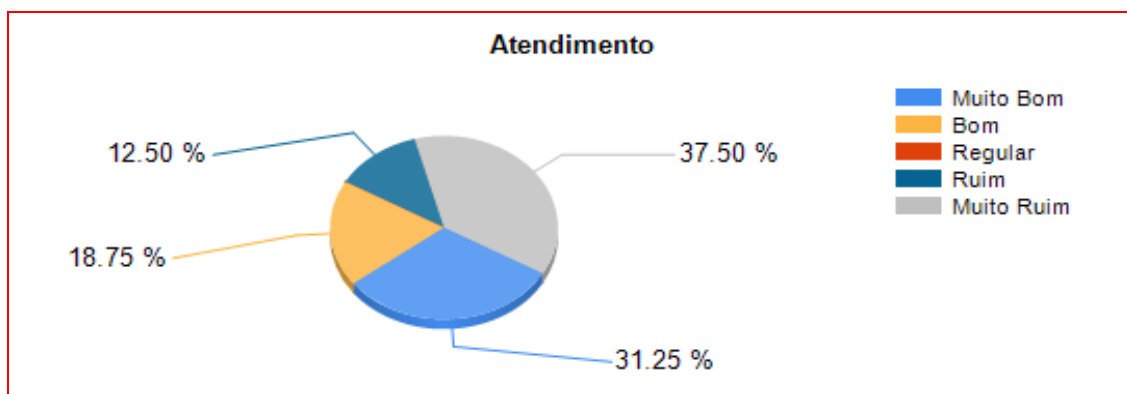
Dificuldade	
Sim	3
Não	13
Total:	16



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	5
Bom	3
Regular	0
Ruim	2

Muito Ruim	6
Total:	16



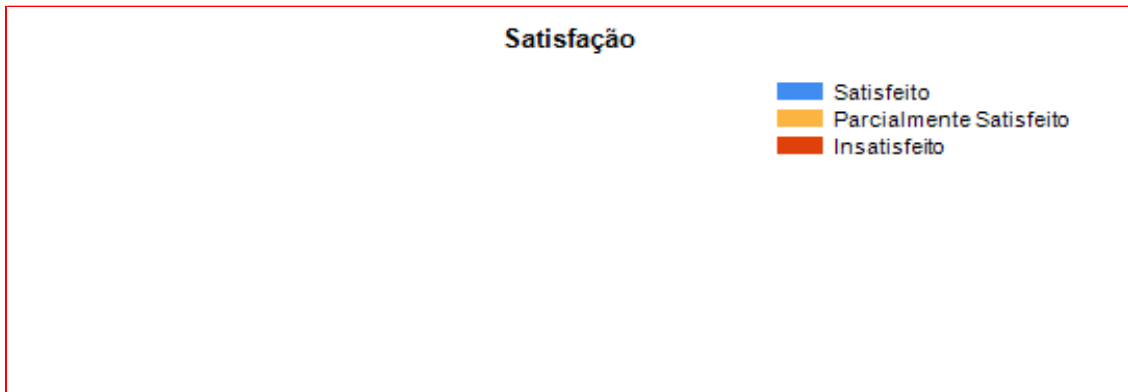
Conclusão do atendimento

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



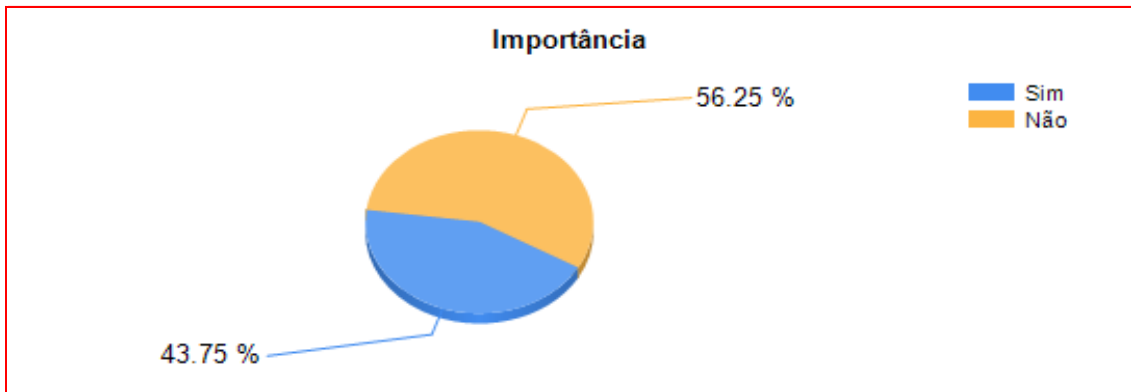
Tempo de Resposta

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	7
Não	9
Total:	16



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	9
Não	7
Total:	16

