

Relatório - Manifestação

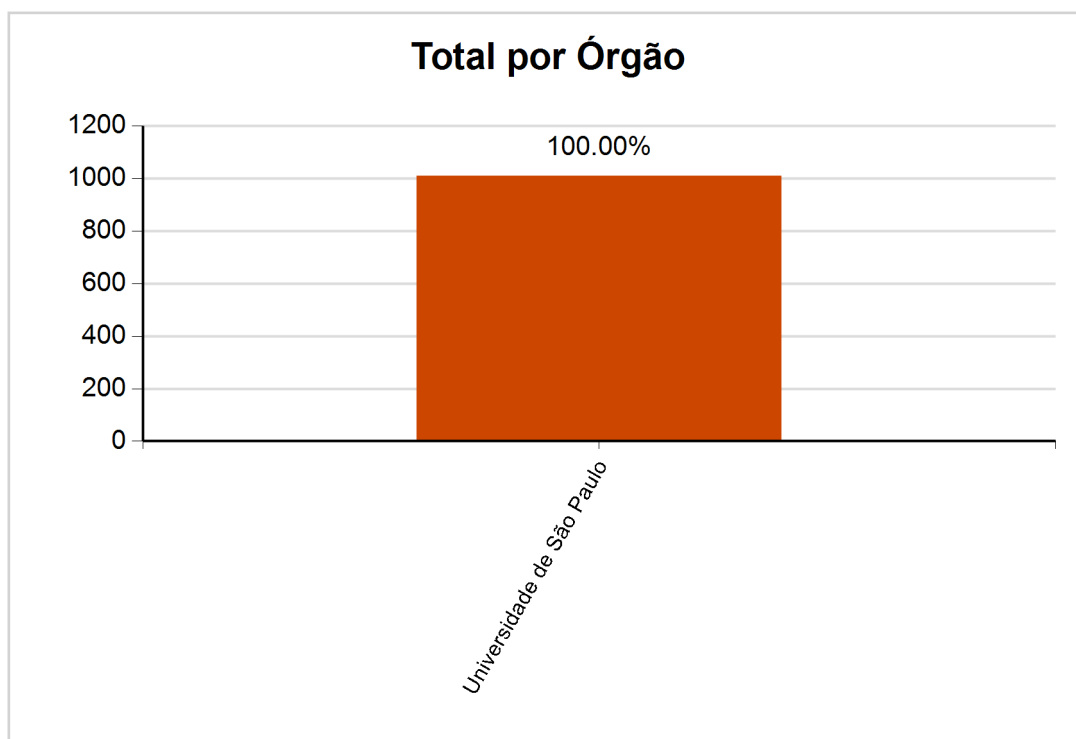
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Universidade de São Paulo

Período: 01/01/2023 a 30/06/2023

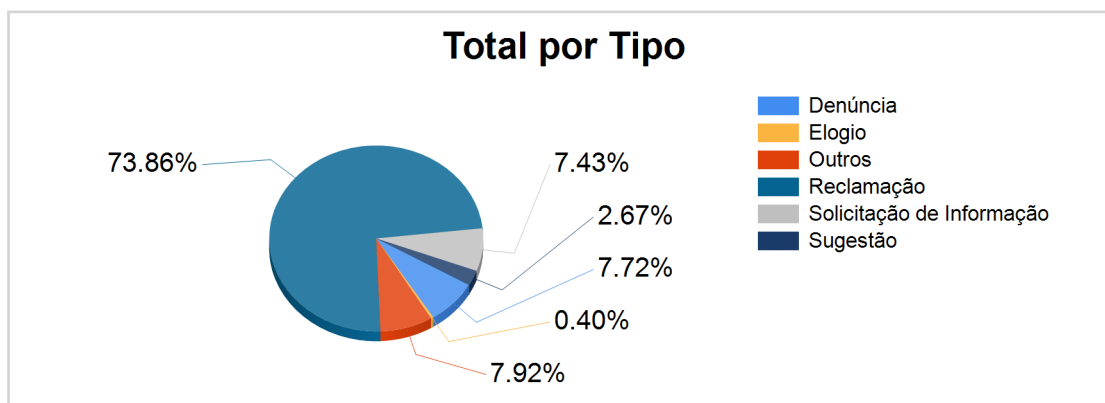
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	1010
Total:		1010



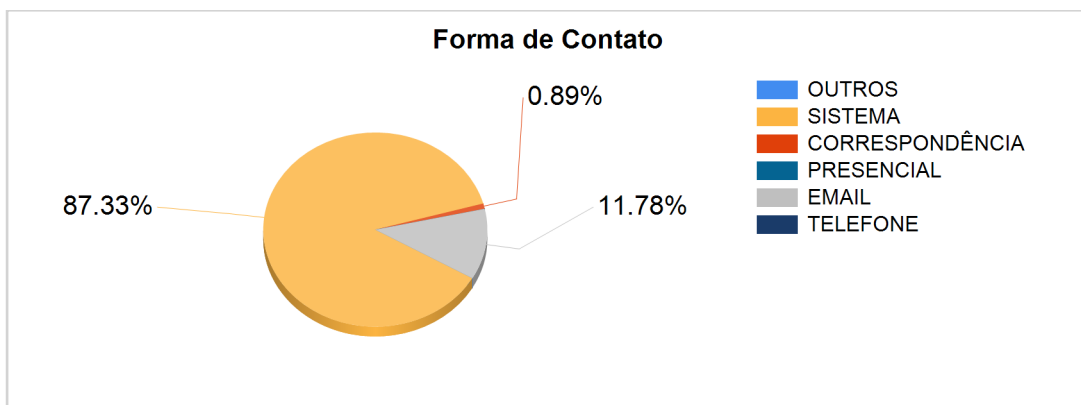
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	78
Elogio	4
Outros	80
Reclamação	746
Solicitação de Informação	75
Sugestão	27
Total:	1010



Forma de Contato

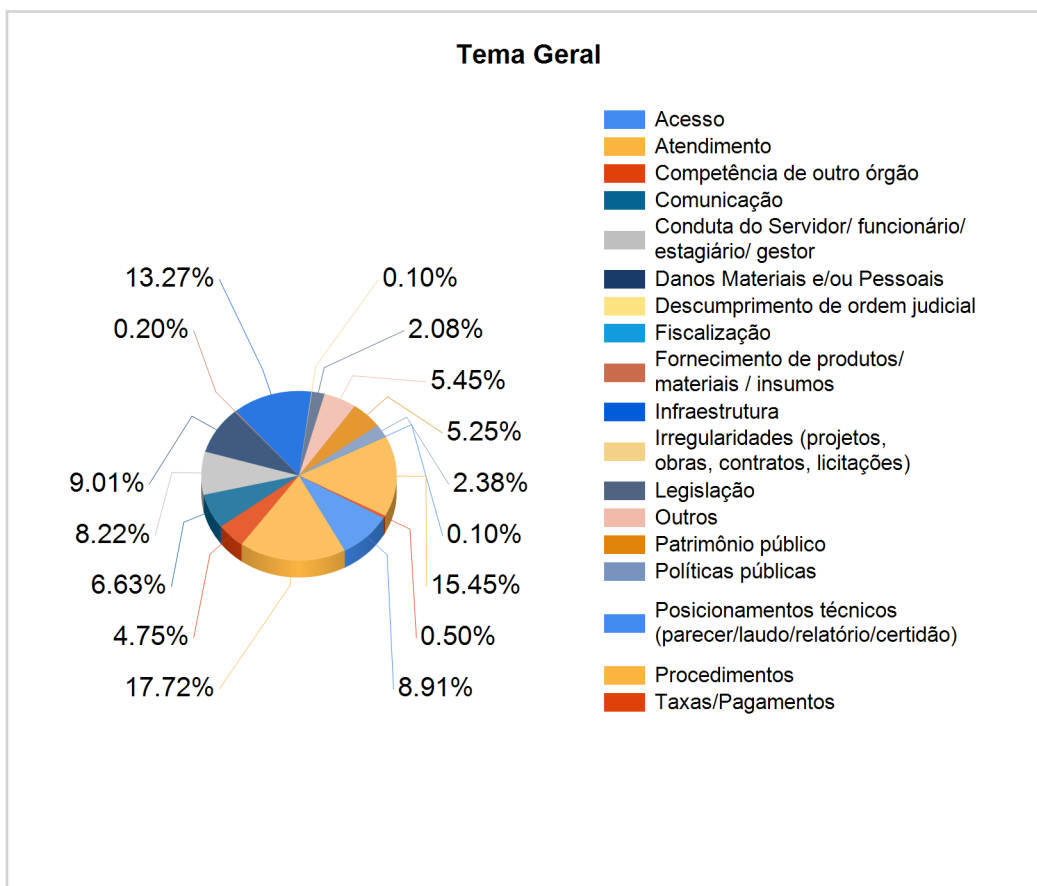
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	13	0	65	0	78
Outros	0	0	21	0	59	0	80
Elogio	0	0	0	0	4	0	4
Sugestão	0	0	3	0	24	0	27
Reclamação	0	0	72	9	665	0	746
Solicitação de Informação	0	0	10	0	65	0	75
Total	0	0	119	9	882	0	1010



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	14	30	41	5	90
Atendimento	2	0	16	155	4	2	179
Competência de outro órgão	2	0	7	31	8	0	48
Comunicação	1	0	3	53	8	2	67
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	27	2	2	52	0	0	83
Danos Materiais e/ou Pessoais	33	0	3	55	0	0	91
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	2	0	0	2
Infraestrutura	1	2	1	128	0	2	134
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	2	0	0	19	0	0	21
Outros	0	0	22	19	8	6	55
Patrimônio público	5	0	1	47	0	0	53
Políticas públicas	0	0	2	17	2	3	24

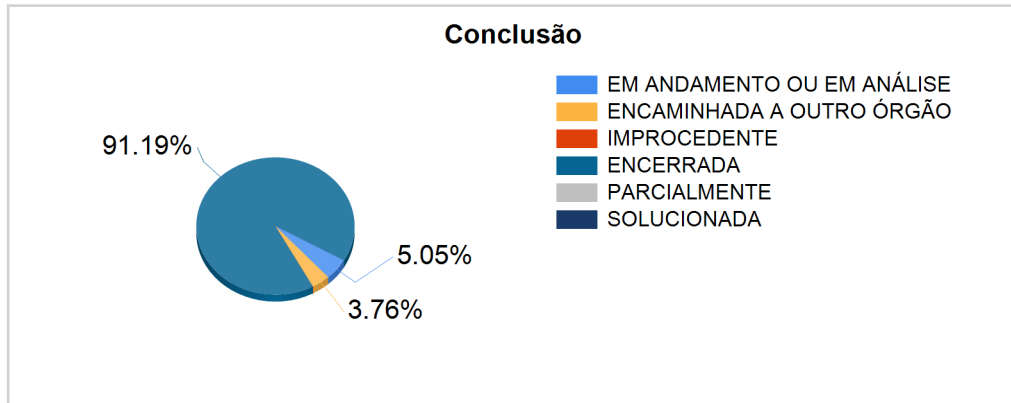
Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	5	0	8	132	4	7	156
Taxas/Pagame ntos	0	0	1	4	0	0	5
Total	78	4	80	746	75	27	1010



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	10	78
Elogio	0	0	4	0	0	0	4
Outros	0	0	73	0	7	0	80
Reclamação	0	0	674	0	31	41	746

Solicitação de Informação	0	0	75	0	0	0	75
Sugestão	0	0	27	0	0	0	27
Total	0	0	921	0	38	51	1010



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
19/2023 - 1º Semestre de 2023 (01/01/2023 a 30/06/2023)	Universidade de São Paulo	<p>Critérios de bolsas e auxílios estudantis; critérios de ingresso (heteroidentificação);</p> <p>Infraestrutura do campus- restaurantes, moradia estudantil e transporte; uso da área de esportes/lazer do Quadrilátero Saúde/Direito;</p> <p>Museu do Ipiranga- limite ao número de visitantes;</p> <p>Atendimento no Hospital Universitário</p>	<p>Temos entrado em contato pessoalmente com dirigentes e órgãos para enfatizar a necessidade de rapidez na resposta aos usuários, com sucesso. Seguiremos com a estratégia, buscando suprimir atrasos e agilizar as devolutivas;</p> <p>Recomendação a órgãos para comunicar eventos, rotinas e limitações aos usuários, evitando reclamações sem procedência, em razão de falha na obtenção de informação.</p>	<p>Atraso na devolutiva por parte de alguns órgãos;</p> <p>Utilização da Ouvidoria como Canal de informação geral (temos comunicado a inadequação de uso);</p>

Relatório - Pesquisa de Satisfação

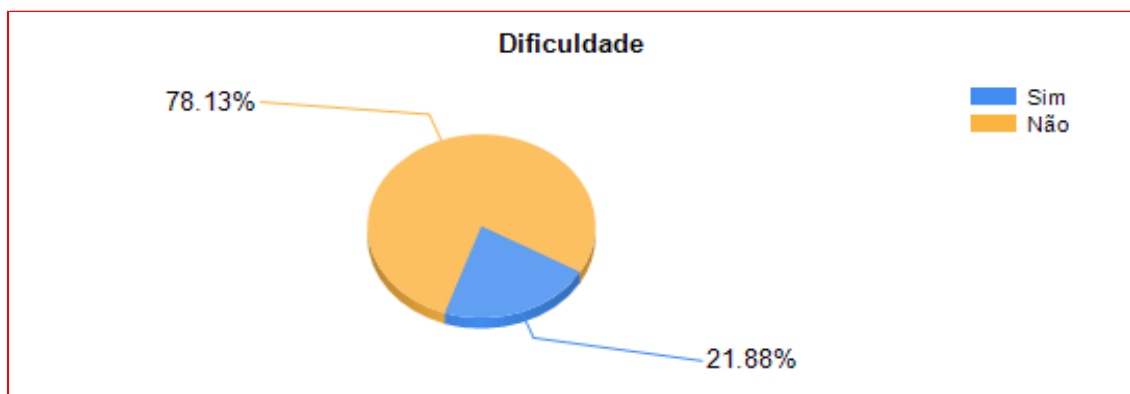
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade de São Paulo
Período: 01/01/2023 a 30/06/2023

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 1010

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 32

Dificuldade para entrar em contato

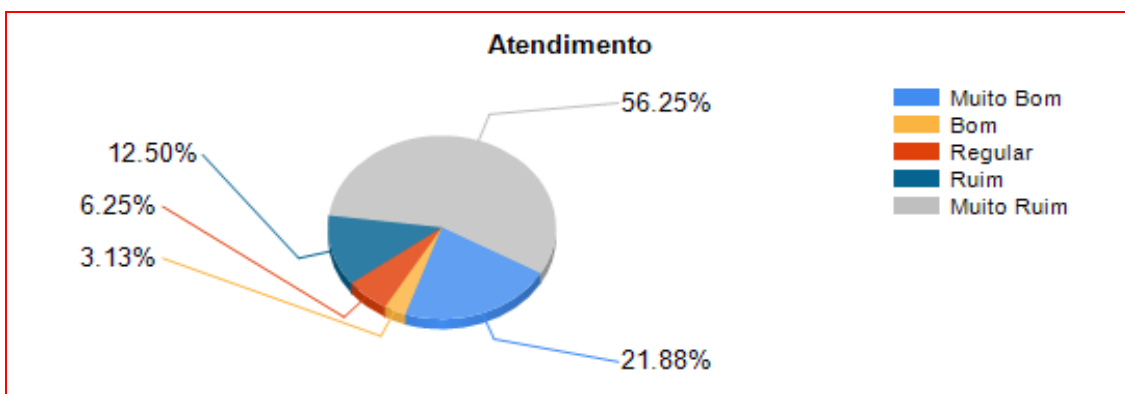
Dificuldade	
Sim	7
Não	25
Total:	32



Consideração sobre o atendimento

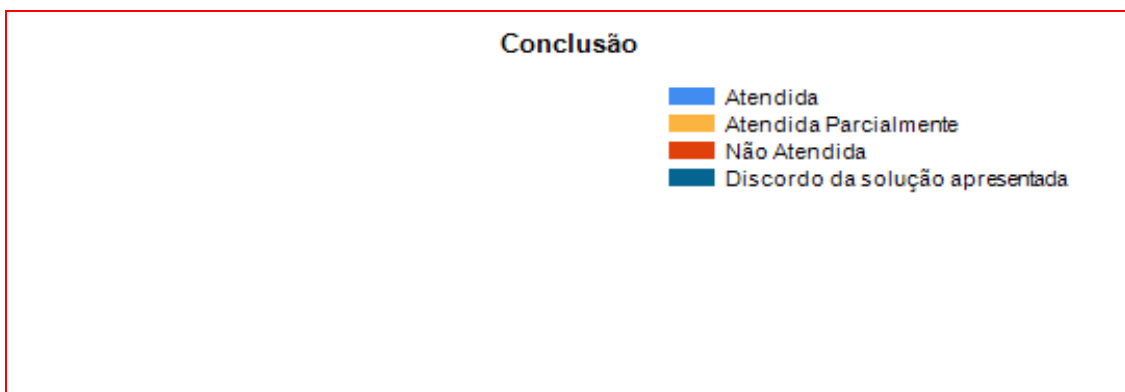
Atendimento	
Muito Bom	7
Bom	1
Regular	2
Ruim	4

Muito Ruim	18
Total:	32



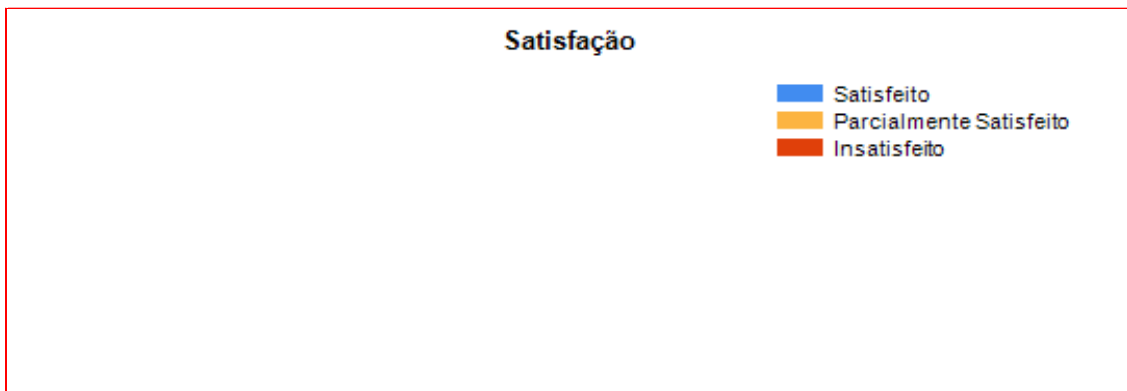
Conclusão do atendimento

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



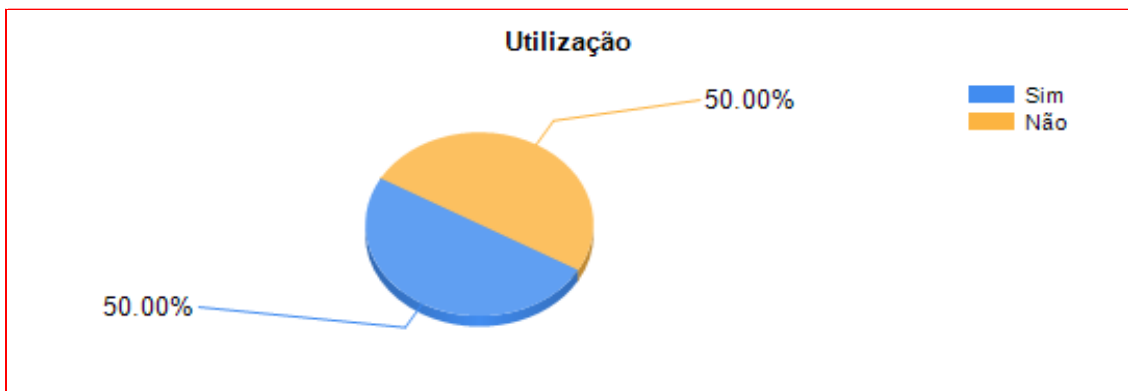
Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	10
Não	22
Total:	32



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	16
Não	16
Total:	32



Relatório - Manifestação

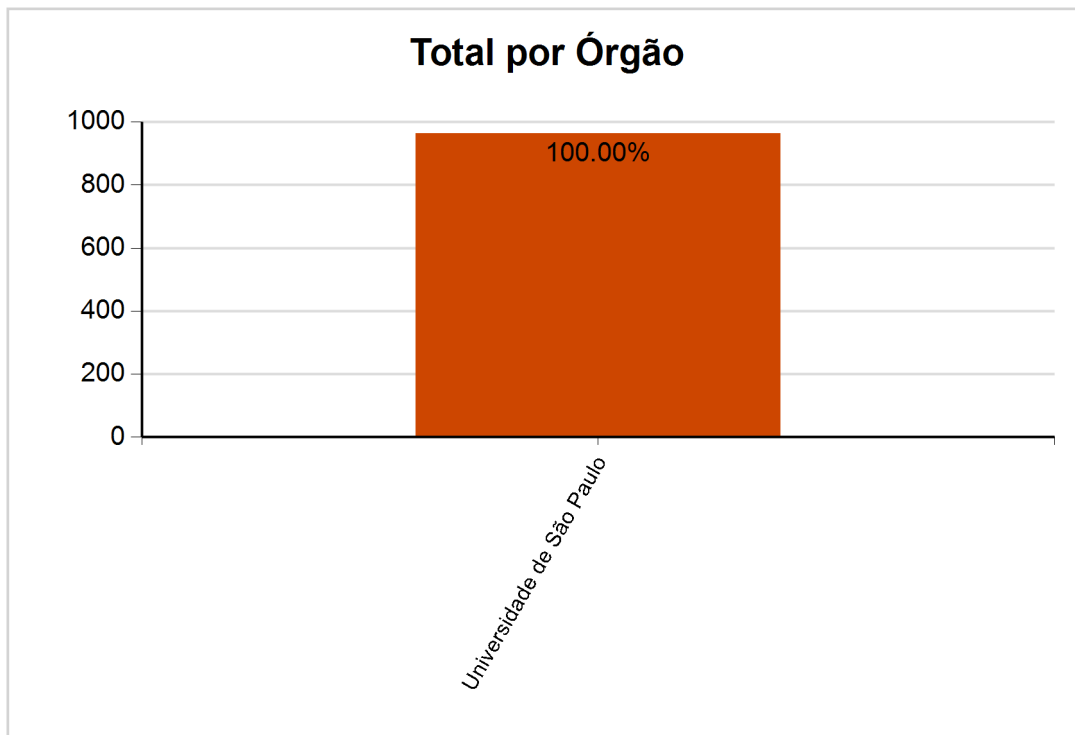
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Universidade de São Paulo

Período: 01/07/2023 a 31/12/2023

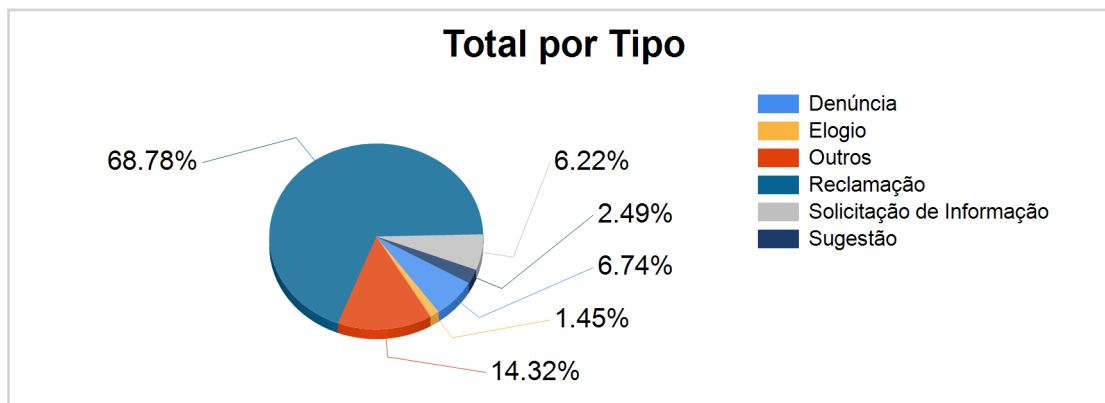
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Universidade de São Paulo	964
Total:		964



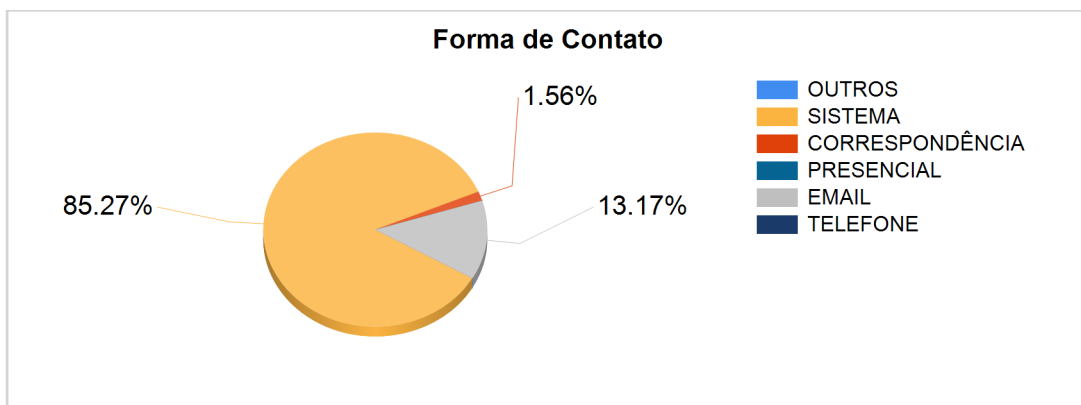
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	65
Elogio	14
Outros	138
Reclamação	663
Solicitação de Informação	60
Sugestão	24
Total:	964



Forma de Contato

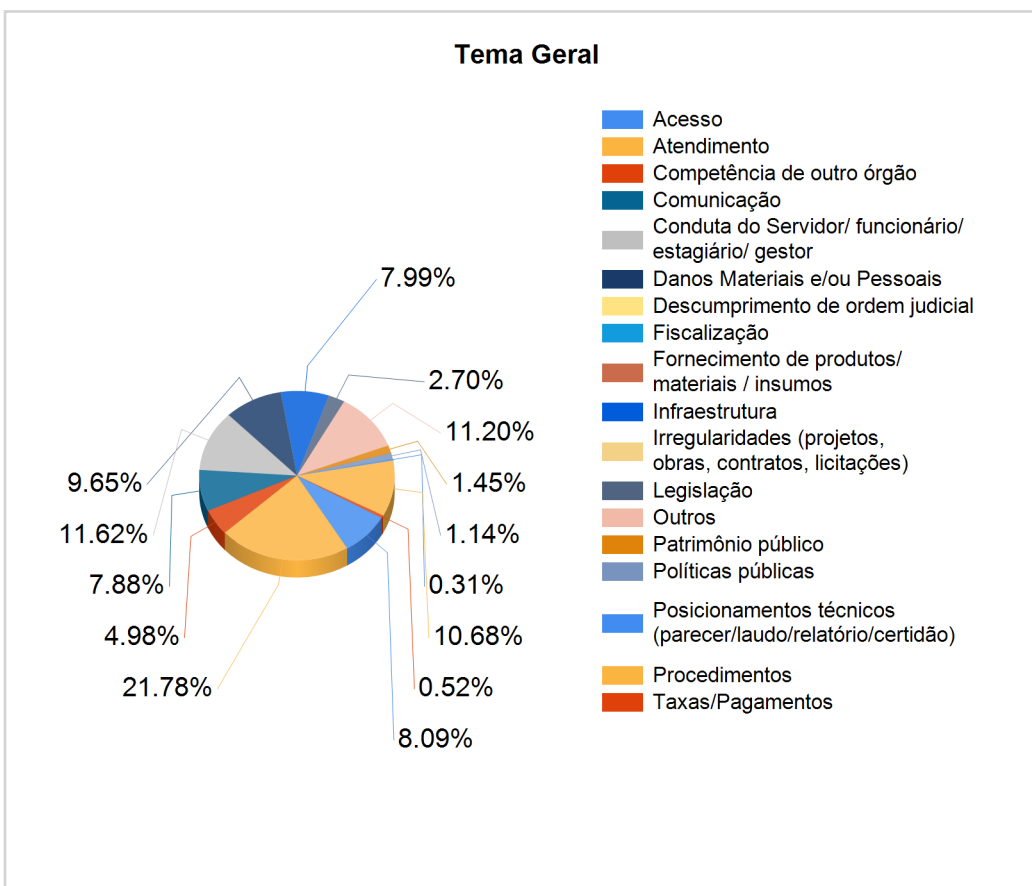
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	15	3	47	0	65
Outros	0	0	22	2	114	0	138
Elogio	0	0	0	0	14	0	14
Sugestão	0	0	1	0	23	0	24
Reclamação	0	0	84	10	569	0	663
Solicitação de Informação	0	0	5	0	55	0	60
Total	0	0	127	15	822	0	964



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	22	28	26	2	78
Atendimento	0	5	12	191	2	0	210
Competência de outro órgão	0	0	12	28	6	2	48
Comunicação	0	0	7	57	8	4	76
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	31	7	3	71	0	0	112
Danos Materiais e/ou Pessoais	20	0	10	62	1	0	93
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	69	1	4	77
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	2	0	2	21	0	1	26
Outros	3	2	54	33	13	3	108
Patrimônio público	1	0	3	8	1	1	14
Políticas públicas	0	0	2	6	0	3	11

Posicionament os técnicos (parecer/laudo/ relatório/certidã o)	0	0	0	3	0	0	3
Procedimentos	8	0	8	81	2	4	103
Taxas/Pagame ntos	0	0	0	5	0	0	5
Total	65	14	138	663	60	24	964

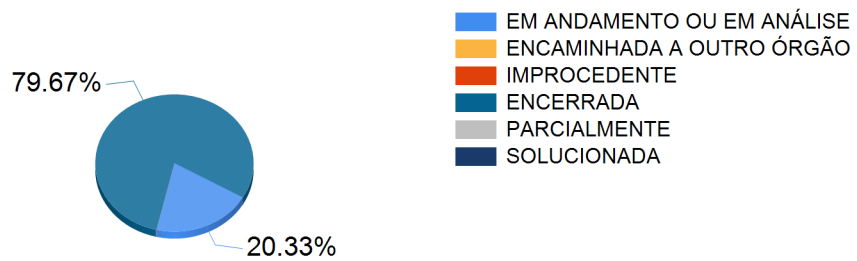


Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	49	0	0	16	65
Elogio	0	0	14	0	0	0	14
Outros	0	0	131	0	0	7	138
Reclamação	0	0	490	0	0	173	663

Solicitação de Informação	0	0	60	0	0	0	60
Sugestão	0	0	24	0	0	0	24
Total	0	0	768	0	0	196	964

Conclusão



Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
21/2024 - 2º Semestre 2023 - (01/07/2023 a 31/12/2023)	Universidade de São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> -Reclamações sobre ações de permanência estudantil; gestão e zeladoria da moradia estudantil; -Concursos de admissão: reclamações sobre políticas inclusivas, editais; -Informações e reclamações sobre adesão a planos de saúde e serviços oferecidos; -Reclamações ao Departamento de recursos humanos: prêmio, bônus, licenças, afastamentos -Heteroidentificação 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento na comunicação e da abrangência das atividades, ações, planos e políticas da gestão; -Implementação de maior interação entre órgãos que gerenciam processos afins; 	<ul style="list-style-type: none"> -Atraso por parte de órgãos e unidades em fornecer devolutiva.

Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Universidade de São Paulo

Período: 01/07/2023 a 31/12/2023

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 964

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 43

Dificuldade para entrar em contato

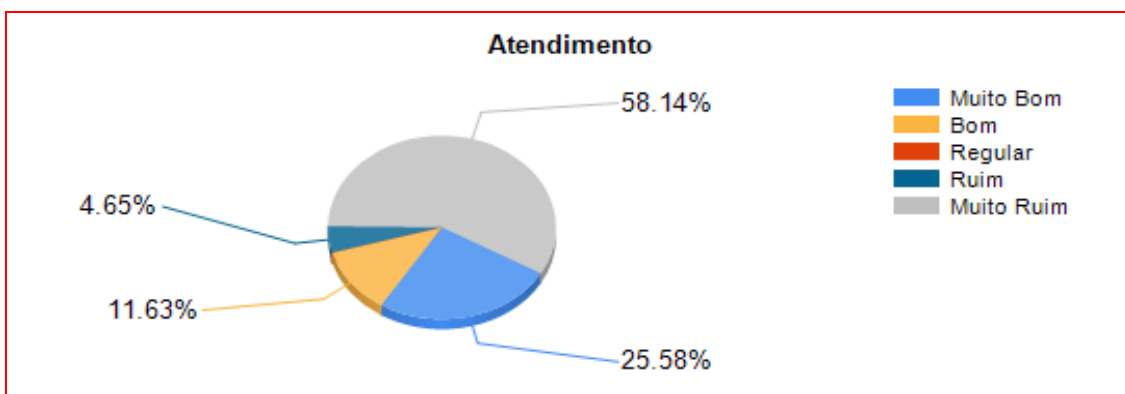
Dificuldade	
Sim	23
Não	20
Total:	43



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	11
Bom	5
Regular	0
Ruim	2

Muito Ruim	25
Total:	43



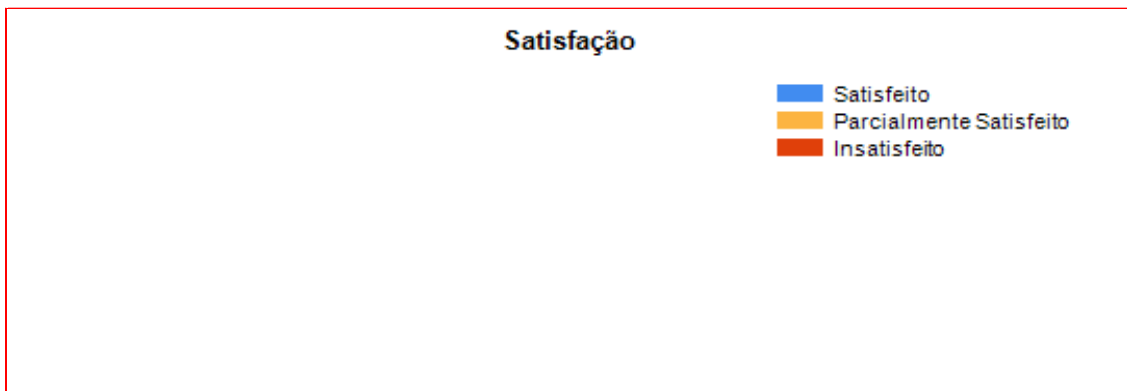
Conclusão do atendimento

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



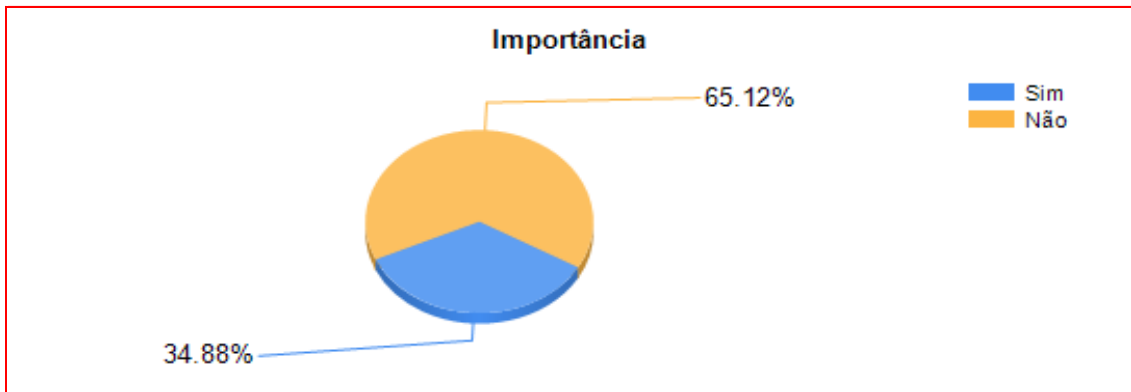
Tempo de Resposta

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	28
Total:	43



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	18
Não	25
Total:	43

