



OUVIDORIA GERAL DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO RELATÓRIO 2014-2017

Este relatório oferece informação sintética sobre as atividades da Ouvidoria Geral entre 2014 e 2017. Além de apresentar os princípios que nos orientaram e os dados gerais que descrevem os problemas com os quais lidamos, fazemos uma apreciação dos avanços e impasses enfrentados e apresentamos sugestões para tratar alguns problemas mais graves ou recorrentes, detectados a partir dos casos que nos foram encaminhados.

Princípios gerais de ação

Começamos por explicitar orientações gerais que balizaram nosso trabalho. São elas:

- 1.) A Ouvidoria Geral não se norteou por agenda própria, ou seja, não fomos atrás de problemas, guiadas por algum diagnóstico pessoal do que seriam questões relevantes ou prioritárias na Universidade. Por esta razão, a OG nunca atuou por iniciativa própria. Só agimos quando provocadas pelos que nos procuraram, fossem ou não da universidade.
- 2.) A Ouvidoria Geral não atuou em questões de natureza acadêmica, tais como critérios de avaliação de docentes e estudantes, de bancas examinadoras de concurso ou de comitês de seleção de vários tipos. Quando recebemos queixas ou denúncias desta natureza recomendamos que fossem encaminhadas aos docentes responsáveis ou às instâncias acadêmicas dos departamentos, unidades ou comissões centrais com competência regimental para avaliá-las e processá-las.
- 3.) A Ouvidoria Geral tratou todas as queixas e denúncias pelo seu valor de face, esclarecendo aos que as encaminharam que a OG não tem atribuição ou instrumentos para investigar, apurar, julgar, absolver ou punir. Assim, demos encaminhamento a todas as indagações recebidas sem prejudicar sua confiabilidade ou veracidade.

- 4.) A Ouvidoria Geral tentou contribuir para solucionar conflito no âmbito em que se manifestaram. Desta forma, encaminhou reclamações, denúncias ou questionamentos àquelas pessoas ou organismos que delas foram objeto, dando oportunidade para esclarecimentos, contestações ou retratações. Só encaminhamos casos a chefias ou instâncias superiores quando a questão não pode ser esclarecida/resolvida pelos diretamente envolvidos, preferindo sempre o caminho do diálogo entre eles.
- 5.) A Ouvidoria Geral encaminhou às ouvidorias existentes em muitas das unidades as questões que poderiam ser melhor atendidas em nível local. Esse procedimento foi particularmente importante no caso do Hospital Universitário, dado o volume e a especificidade das demandas a ele dirigidas.
- 6.) A Ouvidoria Geral garantiu sigilo de identidade aos usuários que o solicitaram, mas jamais encaminhou queixas e denúncias anônimas. A identificação dos autores foi condição para que estes fossem processados e encaminhados.
- 7.) A Ouvidoria Geral só aceitou encaminhamentos feitos por escrito, em formulário existente no *site*, oferecendo assistência para que as pessoas o preenchessem adequadamente.
- 8.) A Ouvidoria Geral optou pela impessoalidade no trato das demandas recebidas, preferindo a comunicação eletrônica à interação face a face. As entrevistas pessoais foram exceções limitadas a casos mais delicados ou de difícil entendimento.

A Ouvidoria Geral: estrutura e características das demandas

A Ouvidoria Geral possui estrutura enxuta: um quadro funcional mínimo composto pela ouvidora geral e uma assistente de nível técnico; um pequeno escritório, uma linha telefônica e um *site* próprio no interior do *site* geral da USP (www.usp.br/ouvidoria).

Sua operação é relativamente modesta. Nas tabelas, em anexo, apresentamos informações sobre as demandas encaminhadas, mês a mês, entre 2014 e 2017, e agrupadas em grandes categorias, cujo conteúdo vai explicado abaixo das tabelas (anexos 1 e 2). Elas totalizaram 3.412, até 30 de novembro de



2017, algo entre 800 e 900 demandas por ano, montante modesto dados o tamanho da universidade e a complexidade das relações humanas que ela abriga.

As questões ligadas ao dia a dia da gestão acadêmica, de uma parte, e da gestão administrativa e de pessoal, de outra, foram as mais numerosas, chegando a 40% do total. Entretanto, aquelas vinculadas às diversas dimensões da convivência no espaço da CUASO, e em muito menor medida de outros *campi*, foram também importantes (15,5%). Seguiram-se demandas relacionadas à prestação de serviços médicos, odontológicos e sociais (14,8%) e ao fornecimento de informações de vários tipos (11%). Um número menor, mas não desprezível, de disse respeito a conflitos interpessoais, entre os quais se incluem queixas de assédio moral e sexual (10,2%).

Graças ao excelente trabalho realizado pelos ouvidores anteriores - prof. Ruy Laurenti (2001 a 2010) e profa. Isília Aparecida Silva (2011 a 2013) e à excepcional qualidade de nossa assistente, Sra. Patricia Gomes, a Ouvidoria Geral goza de respeito e autoridade moral perante a universidade. Seus encaminhamentos são respondidos, em geral, com presteza. Demandas individuais são frequentemente solucionadas ou, pelo menos, consideradas com seriedade e empenho por resolvê-las.

A avaliação realizada pelos usuários é bastante positiva, considerando que os que procuram a OG são movidos por insatisfações de vários tipos e que nem sempre podem ser completamente superadas. O que pensam os usuários pode ser visto nos gráficos no anexo 3, produzidos a partir de informação coletada em questionário disponível no *site*, desde sua remodelação, em meados de 2014.

Há, porém, problemas sistêmicos que não podem ser equacionados por medidas pontuais, além de problemas que, são graves, embora raros. Tratamos deles a seguir:

1. **Problemas sistêmicos:**

Nesta categoria estão algumas questões que ultrapassam o âmbito dos conflitos interpessoais, mesmo se encaminhados na forma de denúncias ou reclamações individuais. Alguns apontam para a necessidade de estabelecimento de normas e regras claras, outros para a necessidade de encontrar mecanismos mais eficazes de *compliance* com as normas e regras existentes. São eles:

- 1.1. Circulação no *campus* Butantã: problemas criados pela utilização do espaço do *campus* não só por membros da comunidade USP, mas por praticantes de esporte -- especialmente ciclistas e corredores -- e por motoristas que “cortam caminho” através do *campus*.
- 1.2. Problemas de segurança, especialmente assaltos, roubos e furtos.
- 1.3. Utilização dos espaços do *campus* para realização de atividades não relacionadas com os fins da universidade, especialmente, bandas, fanfarras e eventos festivos, em horário de aulas e festas noturnas, que atravessam a madrugada, que, em geral, não são autorizadas pela direção das unidades e pela Prefeitura e durante as quais há fortes indícios de comércio e consumo de bebidas alcoólicas e drogas ilícitas.
- 1.4. Concentração dos problemas de convivência, de ocupação indevida dos espaços e de sua utilização para atividades descritas em 1.3 no CRUSP.

2. Problemas raros, mas graves

- 2.1. Conflitos entre estudantes e professores, estudantes e funcionários, estudantes e estudantes, professores e professores, funcionários e funcionários, funcionários e professores, envolvendo trato grosseiro e que, com frequência, são percebidos pelos que procuram a Ouvidoria como assédio moral, embora as fronteiras desse conceito sejam tudo, menos claras.
- 2.2. Problemas resultantes de distúrbio psicológico. Embora em número reduzido, a Ouvidoria registra casos de conflito que se arrastam sem solução e podem vir a ter consequências sérias, em virtude da fragilidade psicológica dos reclamantes.
- 2.3. Acusações de assédio/violência sexual.



No período em que nos tocou chefiar a Ouvidoria Geral, notamos esforços no sentido de encontrar soluções para os dois tipos de problemas, alguns bem sucedidos, outros nem tanto.

Acreditamos que houve progressos muito significativos relacionados à segurança, resultantes de iniciativas importantes, como o convênio entre a USP e a PM para realização de projeto próprio de segurança, bem como da incansável atividade do Superintendente de Prevenção e Proteção Universitária. A Ouvidoria Geral recebeu apoio ativo da Superintendência para tratar das questões de segurança que lhes foram encaminhadas.

Da mesma forma, depois que casos de violência sexual vieram a luz, em virtude da Comissão de Inquérito da Assembleia Legislativa, verificou-se avanço notável na universidade com a criação do *USP Mulheres*, a redefinição das atribuições da Comissão de Direitos Humanos e a sensibilização das lideranças de unidades da USP para o problema, redundando em iniciativas locais das mais variadas: campanhas de sensibilização, comissões de direitos humanos nas unidades, cartilhas informativas, seminários, oficinas de treinamento para lidar com questões de assédio, violência de gênero e homofobia; recepção a estudantes ingressantes. Estabeleceu-se, também, por meio do *USP Mulheres* um diálogo produtivo com as redes e coletivos existentes na USP, especialmente com a rede *Não Cala*, formada por professoras da universidade. A Ouvidoria Geral, sempre que provocada, somou-se aos esforços do *USP Mulheres* e da Comissão de Direitos Humanos e recebeu apoio de ambos, sempre que necessário.

Nos dois casos acima mencionados, houve progressos institucionais importantes que possivelmente ocasionarão mudança duradoura nas formas com a universidade trata seus problemas de segurança e de desrespeito de gênero.

Menos bem sucedido foi o enfrentamento das questões de compartilhamento dos espaços, especialmente as da CUASO, tanto no que diz respeito à mobilidade nas vias públicas, quanto no que tange a sua utilização para atividades musicais e festivas. As numerosas mudanças na direção da Prefeitura bem como a enorme dificuldade da universidade para definir e fazer cumprir regras de convívio civilizado, tornaram especialmente agudos pelo menos 3 problemas: a ocupação das vias por grupos ciclistas esportivos, o ruído provocado pelas bandas e fanfarras e a realização de festas não autorizadas, organizadas por profissionais e envolvendo consumo sem controle de álcool e outras drogas.



A Ouvidoria recebeu um sem número de reclamações contra ciclistas agressivos, bandas barulhentas e festas que varam a madrugada. Apenas muito recentemente, a Prefeitura e o Conselho Gestor do Campus chegaram a uma proposta de regulamentação da atividade das bandas e fanfarras, que começa a ser testada. Nada de concreto foi feito para induzir os grupos de ciclistas a adotarem comportamentos respeitosos e civilizados e as festas continuam sem controle, mesmo depois das normas estabelecidas pela reitoria. Nos dois casos, prevalecem a anomia ou incapacidade de fazer cumprir as regras.

Finalmente, problemas de toda ordem que afetam a convivência dos moradores do CRUSP não foram objeto de iniciativas sistemáticas e inovadoras, para além dos esforços meritórios, mas insuficientes, da SAS e seus funcionários.

Considerações finais e recomendações

Entre 2014 e 2017, nos esforçamos para que a Ouvidoria Geral continuasse a ser o canal por meio do qual os membros da USP e os cidadãos do Estado de São Paulo pudessem se comunicar com a universidade e expressar suas inquietudes, queixas e demandas. Pudemos fazê-lo porque contamos com o respeito da direção da universidade pela independência e autonomia de ação requeridas para o exercício de nossa função.

Contamos, também, com dois apoios fundamentais. O professor José Antonio Visintin, Superintendente de Prevenção e Proteção Universitária foi nosso parceiro sempre presente na busca de soluções para as questões mais delicadas. A sra. Patricia Gomes, modelo de servidora pública, com seu conhecimento, competência e dedicação, foi o verdadeiro esteio das atividades da OG.

A Ouvidoria Geral é uma porta de entrada, mas a solução dos problemas que lhe são relatados não depende tanto dela quanto de decisões e inovações institucionais, que cabem aos órgãos de direção a universidade.

São Paulo, 13 de dezembro 2017.

Maria Hermínia Tavares de Almeida



Prof. Titular de Ciência Política
Ouvidora Geral

2017

TEMAS		TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
		858	72	84	89	62	105	79	64	87	62	89	65
GESTÃO ACADÊMICA	18,65%	160	16	13	15	11	11	14	16	27	15	12	10
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	22,38%	192	27	20	14	11	24	20	16	11	6	22	21
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	15,85%	136	12	14	14	11	12	10	5	17	13	18	10
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	16,08%	138	11	20	12	3	28	10	10	15	9	10	10
CONFLITOS INTERPESSOAIS	8,04%	69	2	4	8	12	6	5	3	4	9	13	3
CAMPUS	12,94%	111	3	5	23	10	16	13	9	11	6	8	7
OUTROS	6,06%	52	1	8	3	4	8	7	5	2	4	6	4

2016

TEMAS		TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
		817	55	93	81	85	82	76	51	56	75	51	69	43
GESTÃO ACADÊMICA	20,44%	167	17	18	12	12	10	10	18	18	10	16	15	11
GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL	16,52%	135	8	18	23	9	4	8	8	8	22	5	16	6
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	11,75%	96	4	8	6	4	7	7	10	8	21	9	7	5
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	14,44%	118	11	19	21	14	16	10	3	4	2	4	9	5
CONFLITOS INTERPESSOAIS	12,85%	105	4	4	3	9	20	21	7	6	4	6	13	8
CAMPUS	17,50%	143	7	23	9	27	16	9	4	12	13	10	8	5
OUTROS	6,49%	53	4	3	7	10	9	11	1	0	3	1	1	3

2015

TEMAS		TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
		936	57	62	75	60	57	85	48	83	74	73	211	51
GESTÃO ACADÊMICA	19,55%	183	16	17	27	19	10	15	8	19	21	10	11	10
GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL	19,23%	180	18	12	5	9	9	10	5	9	19	12	66	6
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	6,20%	58	1	4	4	3	11	4	9	4	4	5	4	5
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	17,63%	165	10	16	11	9	11	12	4	11	6	13	58	4
CONFLITOS INTERPESSOAIS	11,54%	108	1	4	20	12	7	6	7	15	8	7	13	8
CONVIVÊNCIA NO CAMPUS	17,63%	165	9	8	4	7	6	33	13	23	15	11	33	3
OUTROS	8,23%	77	2	1	4	1	3	5	2	2	1	15	26	15

2014

TEMAS		TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
		801	72	78	65	85	63	37	57	87	44	51	78	84
GESTÃO ACADÊMICA	27,34%	219	25	30	12	20	9	4	15	24	10	11	19	40
GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL	16,48%	132	9	6	5	9	16	8	11	11	13	9	22	13
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	10,74%	86	8	11	16	8	9	6	3	6	2	1	8	8
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	10,49%	84	10	8	4	15	8	5	4	4	5	3	12	6
CONFLITOS INTERPESSOAIS	8,24%	66	2	8	3	9	8	4	1	3	3	9	8	8
CONVIVÊNCIA NO CAMPUS	13,98%	112	12	10	11	12	10	8	4	9	6	15	7	8
OUTROS	12,73%	102	6	5	14	12	3	2	19	30	5	3	2	1

2014 a 2017

TEMAS		3412
GESTÃO ACADÊMICA	21,37%	729
GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL	18,73%	639
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	11,02%	376
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	14,80%	505
CONFLITOS INTERPESSOAIS	10,20%	348
CONVIVÊNCIA NO CAMPUS	15,56%	531
OUTROS	8,32%	284

GESTÃO ACADÊMICA

Bolsa, Intercâmbio, Estágio, Diploma, Certificado, Histórico, Graduação, Pós-Graduação, Extensão, EAD, Vestibular, Processos de transferência.

GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL

Gestão Financeira, Administrativa, Manutenção, Acessibilidade, Equipamentos, Sistemas, Gestão de Pessoal, Recursos Humanos, Concursos (funcionários e docentes).

ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO

Atendimento, Manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação, Pedido de Informação, Dúvidas gerais.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL

Assistência Médica, Odontológica (comunidade USP e público geral), Homologação Atestados Médicos Particulares (funcionários USP), Prestação de Serviço - Hospital Veterinário, Promoção Social Alunos: Bolsas, Moradia, Creche, Alimentação, Transporte, Lazer e Esporte.

CONFLITOS INTERPESSOAIS

Relacionamento, Comunicação Interpessoal, Assédio Moral, Assédio Sexual, Violência Sexual, Discriminação, Violência, Ameaça.

CONVIVÊNCIA NO CAMPUS

Poluição Sonora (grupos de percussão), Animais (cães, capivaras, pombos, etc.), Ciclistas esportistas, Festas (barulho, bebidas alcoólicas, drogas), Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, etc). Segurança, Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público,).

OUTROS

Expressões livres, solicitações diversas e assuntos que não dizem respeito à USP

Especiais: Desvinculação HU, Greve, Interdição EACH (campus zona leste), Substância química fosfoetanolamina sintética



Ouvidoria Geral

USP

**TEMAS QUE SUSCITARAM DEMANDAS NUMEROSAS
2014 a 2017**

TEMAS		%*
VIOLÊNCIA ¹	117	33,62%
CICLISTAS ESPORTISTAS	57	10,73%
CRECHES ²	184	36,44%
FOSFOETANOLAMINA SINTETICA	63	22,18%
FESTAS	26	4,90%
TRANSFERÊNCIA HU PARA ESP ³	23	8,10%

* porcentagem em relação ao macro tema, em que a entrada está classificada

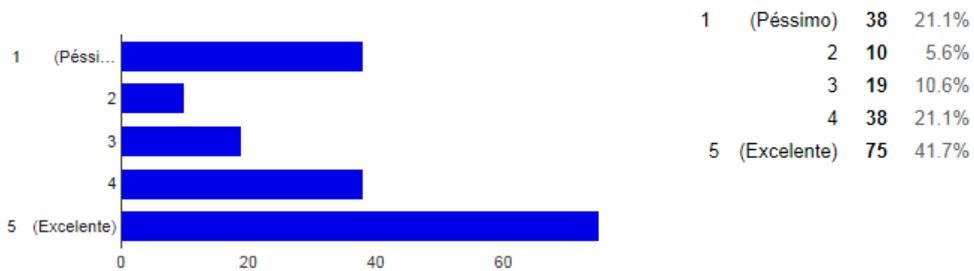
¹ estupro, assédio moral, verbal e/ou sexual, intimidação, *bullying*, *cyberbullying*, discriminação racial, homofobia, trote agressivo

² demandas de alunos, docentes, funcionários e comunidade externa

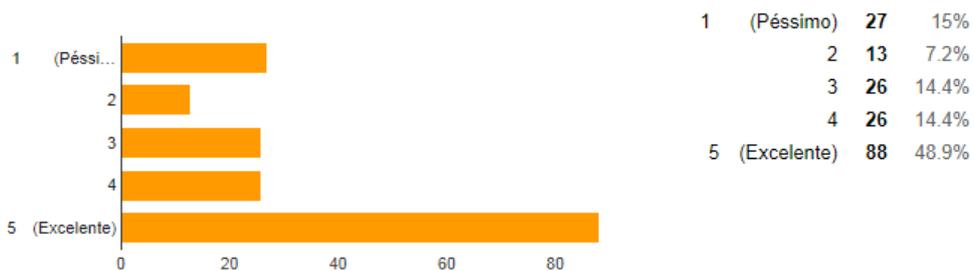
³ contra o fechamento/desvinculação

Pesquisa de satisfação 180 respostas Período avaliado 24/6/2014 a 7/12/2017

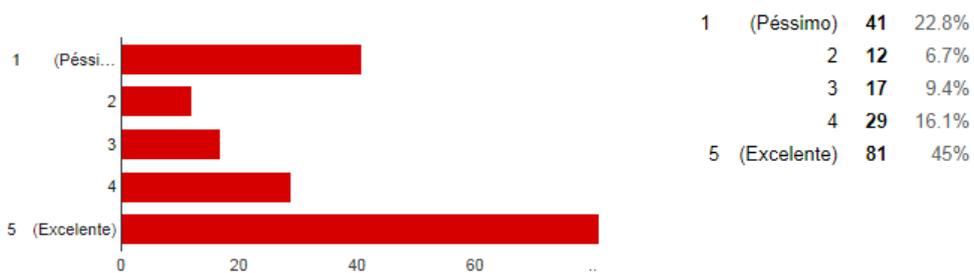
O desempenho geral da Ouvidoria? [Em uma escala de 1 a 5, Como você avalia:]



A rapidez de resposta a seu caso? [Em uma escala de 1 a 5, Como você avalia:]



A atenção dada a seu caso? [Em uma escala de 1 a 5, Como você avalia:]



A contribuição da Ouvidoria para a solução de seu caso? [Em uma escala de 1 a 5, Como você avalia:]

