



## **UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

### **OUIDORIA GERAL**

#### **RELATÓRIO DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2012**

A Ouvidoria Geral da Universidade de São Paulo é um órgão que se consolida no contexto da Universidade tendo abrangência de atendimento ao público interno e externo à Instituição. O trabalho da Ouvidoria tem sido desenvolvido a partir do acesso do público por e-mail direto à Ouvidoria ou por meio do Portal da USP, no qual, foram introduzidos novos campos para identificação do usuário e opções para o status de sua manifestação, aberta ou sigilosa.

Outros projetos de melhoria da Ouvidoria estão sendo elaborados, como o novo formato de banco de dados, já em fase de teste e a divulgação do papel da Ouvidoria para a comunidade, aproximando o público das potencialidades deste serviço.

Além do acesso eletrônico, percebe-se ser crescente o acesso pessoal do público. Seja por meio de telefone ou agendamento de visitas à Ouvidoria. Nesses atendimentos pessoais, muitos dos problemas apresentados não se transformam em registros de queixas ou ocorrências de outra natureza, pois muitas vezes o usuário sente-se satisfeito com a orientação ou alternativas discutidas, por ocasião deste acolhimento. A Ouvidoria conta com a colaboração de todos os setores da Universidade, o que tem contribuído para esclarecimentos e encaminhamentos mais ágeis e efetivos que resultam nas respostas mais rápidas àqueles que procuram o serviço.

Nesse semestre, a exemplo do semestre anterior, percebe-se a queda em número de perguntas sobre os serviços e diversos aspectos da Universidade, a partir da mudança do Portal da USP, que passou a expor de forma mais clara as opções de busca sobre diversos assuntos que antes eram motivos de

pedidos de informações dirigidos à Ouvidoria. Assim, vê-se a continuidade do que já foi comentado em relatório apresentado em 2011, que esta mudança é extremamente positiva, pois mostra que a alteração da mídia, permitiu a comunicação do público com a Universidade, possibilitou a direção mais rápida de seu acesso a informações solicitadas,

No que concerne ao quantitativo dos acessos do público à Ouvidoria Geral da USP, no período compreendido entre 1º de janeiro e junho de 2012, foram registradas 504 (quinhentas e quatro) ocorrências, conforme exposto na Tabela 1.

Tabela 1. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral da USP no primeiro semestre de 2012. São Paulo, 2012.

<b>TIPO DE OCORRÊNCIA REGISTRADA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
DENÚNCIAS	48	10
ELOGIOS	3	1
INFORMAÇÕES	65	13
MANIFESTAÇÕES	87	17
RECLAMAÇÕES	223	44
SOLICITAÇÕES	65	13
SUGESTÕES	13	3
<b>Total geral</b>	<b>504</b>	<b>100</b>

*\*36 atendimentos presenciais (de janeiro a junho)*

Considerando a classificação das ocorrências, neste primeiro semestre, as categorias *reclamações* e *denúncias*, quando somadas, predominam e totalizam 271 registros, correspondendo a 54% do total. A segunda maior categoria de acesso deve-se a manifestações que versam sobre diversos assuntos, ou seja, manifestações de apoio à Universidade, à direção, ou críticas sobre ações da USP ou de seus membros, entre outros.

Os assuntos tratados nas diferentes categorias de ocorrências têm como objeto aspectos relativos ao universo acadêmico ou administrativo da Universidade, sendo as relações de trabalho um dos focos mais significativos.

Também, a dinâmica da Cidade Universitária, interferências de obras, trânsito e uso do espaço físico são objetos de reclamações, feitas tanto pelo público interno, aluno, docentes ou professores, como do externo que de alguma forma convive neste cenário. A Tabela 2 mostra a distribuição do público que encaminha suas manifestações para a ouvidoria.

O público externo, neste semestre foi predominante na busca da Ouvidoria para suas manifestações relativas à Universidade. Isto se deve ao fato de termos ainda, alguns pedidos de informações sobre serviços da universidade e a demanda de atendimento do Hospital Universitário, que apesar de ter um ouvidor próprio, muitas reclamações ou pedidos de encaminhamentos são enviados à Ouvidoria Geral, perfazendo um alto contingente de acessos da comunidade do entorno da USP. Ainda, os campi da USP, representam um espaço de convivência importante para os moradores do seu entorno, bem como, o campus da Capital é um caminho de passagem para quem atravessa o bairro acessando outras localidades, o que gera por parte desse público, manifestações acerca das mais diversas situações por eles vivenciadas no espaço da USP.

Os alunos, com predomínio dos graduandos, constituem o segundo grupo de usuários com registros na Ouvidoria, sendo ainda os docentes o público que menos traz questões a serem abordadas em nosso serviço.

Tabela 2. Distribuição quantitativa do público atendido pela Ouvidoria Geral da USP, segundo a categoria de vínculo do usuário com a USP. São Paulo, 2012.

PÚBLICO ATENDIDO	Nº	%
ALUNOS	127*	25
ANÔNIMOS	5	1
DOCENTES	44	9
EXTERNOS	226	45
FUNCIONÁRIOS	102	20
<b>Total geral</b>	<b>504</b>	<b>100</b>

\*3 estagiários

A distribuição dos registros, segundo o mês, mostra picos de acessos à Ouvidoria que dependem muito dos acontecimentos no calendário escolar, como é o caso de menor número de manifestações em meses de férias escolares, ou ainda, a depender de notícias em jornal sobre a USP, ou de implantação de projetos e programas na vida universitária, tanto no âmbito acadêmico como administrativo ( **Tabela 3**).

É preciso salientar que o número de registros mensal, apesar de ser considerado uma única vez cada ocorrência, muitas vezes resulta em inúmeros acessos e respostas da Ouvidoria no diálogo com o usuário, seja para pedido de esclarecimentos das manifestações para melhor compreensão da questão apresentada ou, para dar seguimento às solicitações que muitas vezes carecem de acompanhamento, conciliação e acolhimento.

Tabela 3. Distribuição do número de registros de ocorrência na Ouvidoria Geral da USP, segundo o mês. São Paulo, 2012.

MÊS	N.	%
JANEIRO	43	9
FEVEREIRO	69	14
MARÇO	91	18
ABRIL	138	27
MAIO	98	19
JUNHO	65	13
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>100</b>

Como já mencionado, a Ouvidoria tem tido aumento no número de pessoas que procuram o atendimento presencial, seja quando a pessoa se dirige diretamente à Ouvidoria ou quando, por meio de telefone ou eletronicamente é agendada uma reunião. Ainda, por

telefone, quando assuntos podem ter um tratamento preliminar ou orientações que podem vir a ser registradas posteriormente ou não. Nesse caso, nesse semestre, tivemos **36** atendimentos presenciais e **52** por telefone.

Do total de atendimentos, recebemos **43** manifestações de agradecimentos pela atuação da Ouvidoria.

Tabela 4. Distribuição do status das ocorrências relacionadas a denúncias e reclamações registradas na Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2012. São Paulo, 2012.

STATUS	N.*	%
Encerrada/solucionada	452	90
Andamento / Em análise e encaminhada para área responsável	43	9
Abandono/ Inconsistente	9	1

\*Estão computadas apenas as ocorrências que tiveram início no decorrer do segundo semestre

A Tabela 4 mostra o status das ocorrências que tiveram registro no decorrer do segundo semestre, sendo que 90% delas foram devidamente encerradas ou solucionadas, ou seja, foram obtidas respostas ou soluções, esclarecimentos satisfatórios para o objeto apresentado. Outras, 9%, ainda estão em andamento, em análise por algum setor da USP. Ainda, cerca de 1% foram consideradas inconsistentes, ou seja, necessitam de esclarecimentos sobre a queixa ou reclamação ou o usuário não nos forneceu elementos suficientes para localização do responsável, ou datas que nos possibilitem identificação da situação para o encaminhamento. É muito comum o usuário enviar mensagem sobre algum fato e não mencionar nenhum elemento que nos permita a caracterização da manifestação, demandando assim a solicitação de esclarecimentos essenciais para decisão do melhor encaminhamento a ser dado à questão. Em alguns casos, ainda estamos no aguardo da resposta.



Quanto a ocorrências que tiveram início no segundo semestre do ano passado, ainda temos três em aberto, pois foram casos que demandaram consultas e diálogos continuados entre o usuário e o setor correspondente, como o caso de pedido de transferência de funcionários, ou acertos de licença médica, entre outros, que demandam estudos e ajustes por parte de diversos setores envolvidos.

**ORIGINAL ASSINADO**

São Paulo, julho de 2012.

Profa. Dra. Isilia Aparecida Silva  
Ouvidora Geral



**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL**  
**RELATÓRIO DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2012**

A Ouvidoria Geral da Universidade de São Paulo, ao longo dos onze anos de existência, vem se consolidando no contexto desta Universidade.

Visando o aprimoramento continuado dos serviços da Ouvidoria, em dezembro último, foi organizado o Primeiro Geouvi. Um encontro interno da Ouvidoria da USP que teve o objetivo de congregar os colaboradores da Ouvidoria Geral. Contou também, com a presença de expositores e debatedores convidados, representativos da área (Apêndice).

O evento foi programado com base nos objetivos:

- Identificar o panorama atual do funcionamento da Ouvidoria na USP;
- Discutir o papel da ouvidoria Universitária, suas potencialidades e atuação em um sistema integrado e uniformizado de atendimento;
- Discutir as possibilidades de interface e integração entre a Ouvidoria Geral, colaboradores e interlocutores.

Nesse evento, foram debatidos temas como *Potencialidade da Ouvidoria como instrumento de gestão e de controle social; Fundamentos legais e éticos do exercício da ouvidoria; Lei de Acesso à Informação – implantação na USP.*

Também, foi apresentado o Banco de Dados da Ouvidoria, sua finalidade, potencialidade, estrutura e operacionalização, objeto do tema: *Panorama da Ouvidoria na USP – Proposta de banco de dados integrativo.*



Ainda, foram desenvolvidos assuntos internos que visaram traçar possibilidades de maior integração da Ouvidoria Geral com seus colaboradores dos campi e unidades.

O GEouvi representou um espaço importante para a definição de questões a serem debatidas em reuniões próximas, como sugestões de melhorias para o atendimento ao público. Estas serão discutidas e implementadas no decorrer de 2013.

Ainda, buscando o aprimoramento do serviço ao público, nesse último semestre, foi instalada uma mensagem de voz para atendimento automático do telefone da Ouvidoria Geral, que informa o horário de atendimento do serviço e demais orientações básicas para acesso e registro de manifestações. Esta gravação é ativada em horários noturnos ou finais de semana e feriados.

Estas iniciativas visam, além de uma organização modelar e sistêmica da Ouvidoria na USP, buscar inovação e efetividade para as ações e meios de atingir a melhoria da satisfação do usuário, de coletar e analisar as ações, os resultados e impactos da ouvidoria, provocados pelas manifestações do público externo e membros da comunidade uspiana.

A atividade desta Ouvidoria abrange o atendimento aos alunos, servidores e docentes da USP, e cidadãos externos à Instituição, disponibilizando diversos acessos do público, seja por meio do endereço eletrônico direto, pelo Portal da USP, por telefone ou atendimento diário, presencial, para o qual o usuário pode agendar uma reunião com a ouvidora ou comparecer em horário comercial, livremente, para o pronto atendimento. Ainda, para a entrega de manifestação por escrito ou envio pelo correio.

No portal da USP, o usuário tem opção de preenchimento de formulário, para o qual, estão mantidas, além dos campos para sua identificação, as opções para o status de sua identificação, aberta ou sigilosa e outras informações solicitadas, porém, não obrigatórias.



O acesso pessoal do público tem aumentado paulatinamente, seja por meio de telefone ou agendamento de visitas à Ouvidoria constituindo em atendimentos presenciais. Estes, nem sempre se transformam em registros de queixas ou ocorrências de outra natureza. Muitas vezes o usuário sente-se satisfeito com a orientação, alternativas discutidas ou mesmo esclarecimentos prestados, por ocasião deste acolhimento.

A Ouvidoria tem contado com a colaboração de todos os setores da Universidade, destacando-se a Procuradoria Geral, o que tem contribuído para esclarecimentos e encaminhamentos mais ágeis e efetivos que resultam nas respostas mais rápidas àqueles que procuram o serviço.

A distribuição dos registros e acessos à ouvidoria mostra uma estabilidade quantitativa média de ocorrências, chegando-se ao total de 405 (100%) no decorrer deste semestre.

Percebe-se também, a manutenção da queda de ocorrências da categoria *informações*, que se constituíam, especialmente, em perguntas sobre os serviços e diversos aspectos da Universidade. A exemplo dos três semestres anteriores, particularmente a partir da mudança do Portal da USP, em final de 2011, esse número de pedidos de informação vem decrescendo, mostrando que, provavelmente, as informações mais claras e acessíveis, combinadas com as opções de busca no site da Universidade, que antes eram motivos de pedidos de informações dirigidos à Ouvidoria, hoje podem ser facilmente acessados pelo usuário. Assim, vê-se a continuidade do que já foi comentado em relatório apresentado em 2011, que esta mudança é extremamente positiva, pois mostra que a alteração da mídia permitiu a comunicação do público com a Universidade, possibilitando a direção mais rápida de seu acesso a informações solicitadas.

Dessa forma, como já comentado, registramos 405 (quatrocentas e cinco) ocorrências de temas concernentes à Ouvidoria Geral da USP, no período compreendido entre 1º de julho a 31 de dezembro de 2012, conforme exposto na Tabela 1.

Poucas são as ocorrências que repetem o objeto da manifestação. Para este semestre, tivemos objetos de interesse individual, em sua grande maioria, ou seja, cada acesso representa uma manifestação única, diferindo de manifestações coletivas ou de assuntos abordados repetidamente por várias pessoas.

Considerando a classificação das ocorrências, neste segundo semestre, as categorias *reclamações* e *denúncias*, quando somadas, predominam e totalizam 293 registros, correspondendo a 72% do total. As *reclamações* se mantém como a primeira categoria de maior frequência, 247 (61%); a categoria *denúncias* ficou em segundo lugar, 46 (11, 35%). A terceira maior categoria de acesso deve-se a *informações* que versam sobre diversos assuntos, que embora, como mencionado, vem diminuindo bastante, totalizou 45 (11,1%) ocorrências. No entanto, apesar de se manter como uma categoria expressiva, o seu perfil modificou. As perguntas ou solicitações de informações são, em geral, aquelas que o usuário não encontra facilmente uma resposta e de fato, necessita buscar a informação junto ao órgão competente, como o caso de esclarecimentos sobre a captação de imagens de prédios e interiores de espaços da USP, para citar um exemplo.

Tabela 1. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral da USP, segundo semestre de 2012. São Paulo, 2013.

TIPO DE OCORRÊNCIA REGISTRADA	Quantidade	%
DENÚNCIAS	46	11
ELOGIOS	2	0,5
INFORMAÇÕES	45	11,1
MANIFESTAÇÕES	11	2,7
RECLAMAÇÕES	247	61
SOLICITAÇÕES	38	9,4
SUGESTÕES	16	4
<b>Total geral</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

\*29 atendimentos presenciais (de julho a dezembro); 93 por telefone

\*\* Há manifestações de elogios que constam de outras ocorrências diversas

Como já mencionado, a Ouvidoria tem tido aumento no número de pessoas que procuram o atendimento presencial, seja quando a pessoa se dirige diretamente à Ouvidoria ou quando, busca orientação ou registro de alguma ocorrência por telefone.

Embora, todos os assuntos sejam registrados por escrito, muitas vezes a visita ou acesso telefônico precede o registro físico da ocorrência. Assim nesse semestre, tivemos 29 atendimentos presenciais e 93 por telefone.

Os assuntos tratados nas diferentes categorias de ocorrências têm como objetos, aspectos relativos ao universo acadêmico ou administrativo da Universidade.

A dinâmica do cotidiano da Cidade Universitária, seja no campus da capital ou nos campi do interior, muitas vezes alterada por interferências de obras, trânsito crescente e uso do espaço físico, como ruas e áreas verdes para lazer e esporte, são objetos de reclamações, feitas tanto pelo público interno, aluno, docentes ou professores, como do externo que de alguma forma convive neste cenário. Acerca dessas questões, tanto as prefeituras como a Superintendência de Espaço Físico, têm trabalhado em consonância com a Ouvidoria para atender aos reclamos, bem como esclarecer o público sobre os transtornos provocados e que são sanados com o andamento ou conclusão das obras, discussões e definições do uso apropriado do espaço, e ainda a promoção da convivência urbana nesses espaços.

A Tabela 2 mostra a distribuição do público que encaminha suas manifestações para a ouvidoria.

O público externo continua sendo predominante como usuário da Ouvidoria, o que é explicado pela sua relação com o número de acessos para informações sobre serviços da universidade, e ainda, pelo contingente de pessoas que circulam diariamente, em todos os campi da USP. No caso do campus da Capital, este é um caminho de passagem para quem atravessa o bairro acessando outras localidades, o que gera por parte desse público, manifestações acerca das mais diversas situações por eles vivenciadas no espaço da USP.

Nesse aspecto, estas manifestações têm propiciado o debate sobre a gestão dos campi, como no caso do Campus da Capital, incluindo também os usuários,

buscando formas participativas para a solução conjunta dos interesses de todos, em respeito ao bem público.

Os alunos, 129 (31,85%) com predomínio dos graduandos, constituem o segundo grupo de usuários com registros na Ouvidoria, sendo ainda os docentes, 33 (8,15%), em menor número que, também apresentam questões a serem abordadas em nosso serviço.

Tabela 2. Distribuição quantitativa do público atendido pela Ouvidoria Geral da USP, conforme a categoria de vínculo do usuário com a USP, segundo semestre de 2012. São Paulo, 2013.

<b>PÚBLICO ATENDIDO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
ALUNOS	129	31,85
ANÔNIMOS	6	1,48
DOCENTES	33	8,15
EXTERNOS	145	35,80
FUNCIONÁRIOS	92	22,72
<b>Total geral</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

A distribuição dos registros, segundo o mês, mostra que neste semestre, foram mantidas médias aproximadas de acesso à Ouvidoria. Note-se que mesmo em período de férias escolares, como o mês de julho, a média de registros de ocorrência se manteve. Em geral, os objetos dependem muito de notícias veiculadas em jornal sobre a USP, ou de implantação de projetos e programas na vida universitária, tanto no âmbito acadêmico como administrativo, ou ainda, dos acontecimentos no calendário escolar, o que justifica o menor número de manifestações em dezembro, ao findar do ano e recesso entre as festas Natalinas (Tabela 3).

Saliente-se ainda, como em oportunidades anteriores, que o número de registros/mês, reflete apenas as entradas das ocorrências, não retratando o andamento e tratamento do assunto, uma vez que este demanda e resulta em inúmeros acessos e respostas da Ouvidoria no diálogo com o usuário ou destinatário, seja para pedido de esclarecimento das manifestações para melhor compreensão da questão apresentada ou,

para dar seguimento às solicitações que muitas vezes carecem de acompanhamento, conciliação e acolhimento, também, envolvimento de outros profissionais da Universidade para assessoria à Ouvidoria Geral.

Tabela 3. Distribuição do número de registros de ocorrência na Ouvidoria Geral da USP, segundo o mês, segundo semestre de 2012. São Paulo, 2013.

MÊS	Nº	%
Julho	79	19,51
Agosto	71	17,53
Setembro	68	16,79
Outubro	76	18,77
Novembro	62	15,31
Dezembro	49	12,10
<b>TOTAL</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

Do total de atendimentos, recebemos **35** manifestações de agradecimentos pela atuação da Ouvidoria, tabela 1. É importante salientar que muitos agradecimentos, manifestam o reconhecimento da atenção dispensada ao usuário e outros a resolução, o esclarecimento ou encaminhamento de problemas.

A Tabela 4 mostra o status das ocorrências que tiveram registro no decorrer do segundo semestre, sendo que 84,20% delas foram devidamente encerradas por terem sido solucionadas, ou seja, foram obtidas respostas, alcançadas a resolutividade ou esclarecimentos satisfatórios para o objeto apresentado. Outras, 15,80%, ainda estão em andamento, em análise por algum setor da USP.

Tabela 4. Distribuição do status das ocorrências relacionadas a denúncias e reclamações registradas na Ouvidoria Geral, primeiro semestre de 2012. São Paulo, 2013.

STATUS	Nº	%
Encerrada/solucionada	341	84,20
Andamento / Em análise e encaminhada para área responsável	64	15,80

\*Estão computadas apenas as ocorrências que tiveram início no decorrer do segundo semestre

No conjunto das ocorrências registradas, neste último semestre, a exemplo dos demais, poucas denúncias ou reclamações foram consideradas com extrema inconsistência, a ponto de não demandarem uma ação concreta de averiguação. Mesmo quando se observa possibilidade de improcedência do assunto, a Ouvidoria dá o encaminhamento de averiguação preliminar por parte do órgão que responde pelo setor envolvido na questão, para fins de arquivamento ou continuidade do encaminhamento.

Em suma, é possível considerar que a Ouvidoria Geral e a rede de colaboradores que possui, tem tornado este serviço mais visível e acessível ao usuário, percebendo-se o envolvimento dos membros da comunidade num esforço de desenvolver junto à sociedade, um trabalho que continuamente, resulte no bem comum, papel fundamental de um órgão público como a Universidade de São Paulo.

São Paulo, janeiro de 2013.

**ORIGINAL ASSINADO**

Profa. Dra. Isilia Aparecida Silva  
Ouvidora Geral