



Relatório 2018-2021 (Síntese das atividades)

Ouvidoria Geral (OG) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-USP)

Ouvidoria Geral

1. Implantação de Ouvidoria nas Unidades de Ensino

A [Resolução nº 4827](#), de 29/03/2001, que criou a Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade de São Paulo prevê em seu artigo 6º: "*Os Diretores de Unidades, Órgãos Complementares e Órgãos de Integração deverão indicar nomes de servidores que promoverão a interligação dos respectivos órgãos com a Ouvidoria de Serviços Públicos*".

Até dezembro/2018, 27 (vinte sete) Unidades/órgãos da USP dispunham de colaboradores para promoverem a interligação com a Ouvidoria Geral.

A partir de abril/2019, nossa ação gerou aumento para 53 (cinquenta e três) [Unidades/órgãos da USP](#) que passaram a ter servidores para promoverem a interligação com a Ouvidoria Geral. A maioria das Unidades, já disponibiliza em seus sites institucionais, o acesso à Ouvidoria local.

2. Capacitação dos Ouvidores Docentes e Servidores

Promovemos em 24/04/2019 reunião presencial com os Ouvidores do campus da capital e em 15/05/2019, reunião presencial com Ouvidores dos campi USP do interior.

Tais encontros buscaram aprimorar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Discutidos atribuição, papel e atuação da Ouvidoria e do(a) Ouvidor (a), bem como legislações pertinentes e linguagem técnica utilizada em consonância à Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo e parâmetros adotados na Ouvidoria Geral da USP, além de uma breve definição e aspectos gerais acerca do tema "assédio moral".

No dia 5/8/2020, às 14 horas (via plataforma google meet), realizamos o I Encontro Virtual Ouvidorias USP. Ocasão que foi transmitida nossa apresentação do ciclo de palestras virtuais



voltadas aos dirigentes da USP (diretorias, chefias, coordenações), com ênfase no funcionamento da estrutura Administrativa e o papel desenvolvido pelos diferentes setores dos Órgãos Centrais da USP.

Em 1/12/2021, às 14 horas (via plataforma google meet) organizamos o II Encontro Virtual Ouvidorias USP. Abordados os temas Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como o tratamento e a condução de manifestações/dúvidas pontuais trazidas pelos Ouvidores(as).

4. Interlocução para Elaboração da Carta de Serviços da USP

Fizemos parceria com o Escritório de Gestão de Indicadores de Desempenho Acadêmico - EGIDA para elaborar a [carta de serviços da USP](#), prevista da Lei nº 13.460/2017.

O “portfólio” em plataforma digital foi disponibilizado no [portal USP](#) em julho de 2020.

5. Participação em Comissões e Grupo de Trabalho

- Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho (Portaria GR 325);
- Grupo de Trabalho para monitoramento dos Grupos de Percussão do campus da capital. Proposto pela Ouvidoria Geral, com participação da Prefeitura do campus da Capital, Superintendência de Prevenção e Proteção Universitária e estudantes (representantes das ligas das baterias), com o objetivo de reduzir as reclamações referentes ao descumprimento da [Resolução nº 7443](#);
- Grupo de trabalho para apresentação de propostas para definir e aprimorar a gestão e mecanismos de transparência social das Universidades Públicas Paulistas (Portaria CRUESP nº6/2019);
- Grupo de trabalho para apresentação de proposta de criação da Agência USP de Tratamento de Dados e Informações “AUDI” (Portaria GR 430/2020).



6. Participação em eventos/cursos de capacitação relacionados à Ouvidoria e temas correlatos

2018

21/11 - Reunião Comissões de Ética, Direitos Humanos e Ouvidoria da Universidade de São Paulo”, encontro promovido pela Secretaria Geral da USP.

2019

18/06 - 9º Seminário Ouvidoria e Qualidade, promovido pela PRODESP;

11 a 13/09 – XIX Fórum Nacional de Ouvidores Universitário e Hospitais de Ensino (FNOUH), realizado na cidade de Curitiba;

19/09 – Encontro de Ouvidores do Estado de São Paulo, organizado pela Ouvidoria Geral do Estado;

09/10 – 1ª Oficina de Atividades da Ouvidoria, organizado pela Ouvidoria Geral do Estado;

21/11 – Encontro sobre Diversidade LGBTQI+: Atendimento e convívio no ambiente de trabalho, organizado pela Ouvidoria Geral do Estado e Corregedoria Geral da Administração;

2020

18 a 21/08 – XX Fórum Nacional de Ouvidores Universitário e Hospitais de Ensino (FNOUH), evento on-line;

24 a 25/08 – Curso on-line de Capacitação Sobre Assédio e Atenção das Organizações, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO);

30/09 – Encontro on-line das Comissões de Direitos Humanos promovido pelo Escritório USP Mulheres;

08/10 – Encontro de Ouvidores do Estado de São Paulo, organizado pela Ouvidoria Geral do Estado. Tema: Papel das Ouvidorias e as Demandas de Governo nesse período de pandemia;

2021

17 a 18/08 – 1º Encontro Nacional de Ouvidoria Públicas, organizado pelo Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR) em parceria com a Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE).

25 a 27/08 – XXI Fórum Nacional de Ouvidores Universitário e Hospitais de Ensino (FNOUH), evento on-line;

25 a 27/10 – Curso Implantação e Gestão de Ouvidorias, promovido pela Ouvidoria Geral da União.

7. Ouvidoria em números

Ano	Manifestações recebidas
2018	962
2019	1276
2020	965
2021	968
Total	4171

Além dos quantitativos anuais, na seção “Estatísticas e Relatórios” do portal <https://usp.br/ouvidoria>, foi acrescentado um levantamento em gráficos sobre as manifestações registradas da Ouvidoria Geral no período de 2012 a 2021.

As manifestações com temas relevantes apresentadas semestralmente à Ouvidoria Geral do Estado em cumprimento ao artigo 9.º da Lei 10.294/99, constituem o anexo 1 do presente relatório.



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

1. Adequação de procedimentos para atendimento e aplicação da Lei 12.527, de 18-11-2011 (Lei de Acesso à Informação)

Com o advento da [Portaria GR 7378](#) de 30/04/2019, o Serviço de Informação ao Cidadão passou a ser coordenado e monitorado pela Ouvidoria Geral da Universidade.

Como parte das ações para o adequado atendimento de tal serviço, foi constituída a ‘Rede SIC’ no âmbito da Universidade de São Paulo. O funcionamento dessa rede se dá em ambiente digital, de modo a permitir que todos os pedidos de acesso sejam tramitados dentro do sistema próprio, mantendo assim, o histórico de cada demanda.

A Rede SIC é formada por representantes das Escolas, Faculdades, Institutos, Superintendências, Prefeituras, Unidades de Saúde, e todas as unidades de apoio acadêmico e administrativo. São 97 Grupos com três integrantes (líder, vice-líder e um suplente), com a função de receber os pedidos de acesso enviados pelo Serviço de Informação ao Cidadão, tramitar e devolver as informações solicitadas ao SIC dentro do prazo estipulado por este último.

As três instâncias recursais também foram cadastradas no Sistema SIC-USP e a interação tem se apresentado rápida e eficaz.

2. Treinamento para os integrantes da “Rede SIC-USP”

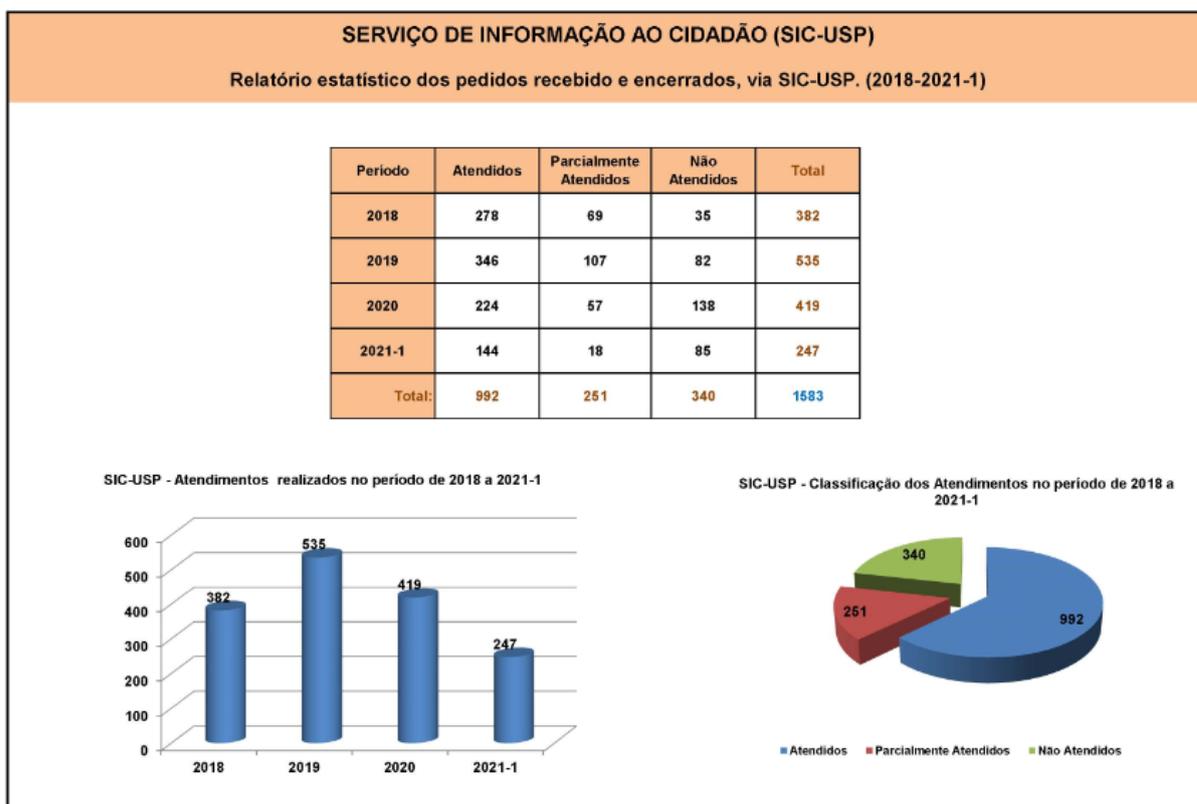
Em 1/3/2021, às 10 horas, realizamos [evento virtual](#) destinado aos integrantes da Rede SIC com intuito de sanar dúvidas, apresentar o Portal da Transparência (transparência ativa), o Serviço de Informação ao Cidadão (transparência passiva) e mostrar o que difere a (LAI) da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3. SIC em números

Em atendimento ao Ofício GR nº169/2019 e ao Comunicado nº0112019, do Conselho de Reitores das Universidades Estaduais Paulistas (CRUESP), encaminhados à Ouvidoria Geral do Estado, e considerando os termos do Parecer PA 038/2016, da Procuradoria Geral do

Estado, a Universidade de São Paulo foi desligada do Sistema de Informação ao Cidadão do Governo do Estado (SIC.SP) a partir de 04 de Junho de 2019.

A traz a soma de todos os atendimentos realizados no período de 2018 ao 1º semestre de 2021, recebidos tanto pelo Sistema de Informação ao Cidadão do Governo do Estado (SIC.SP) quanto pelo Sistema Corporativo SIC-USP, estão demonstrados conforme abaixo



4. Participação em eventos/cursos de capacitação relacionados ao SIC

2019

16 a 18/10 – VI Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, realizado em Brasília.

19/11 – I Encontro Estadual dos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC)

2020



23/09 - VII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil

2021

20/08 – Palestra: ‘Diálogos entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei de Geral de Proteção de Dados (LGPD), aplicações para prática de ouvidorias e órgãos de segurança pública”, organizada pela Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2022.

Ouvidora Geral
Profa. Dra. Maria das Graças Bomfim de Carvalho

Equipe
Margarete Grande (SIC)
Patrícia Gomes (OG)



ANEXO 1
(Dados apresentados à Ouvidoria Geral do Estado)

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<u>6/2018 - Relatório - 1º semestre 2018 - (01/01/2018 a 30/06/2018)</u>	Universidade de São Paulo	As reclamações mais relevantes no período: 1º Barulho referente ao grupo de percussão das baterias organizado por estudantes que vem prejudicando o trabalho de docentes, funcionários estudantes e vizinhança externa à USP . 2º Comportamento dos ciclistas que utilizam o espaço da cidade universitária para treinos. 3º Relacionamento /interpessoal e institucional. Reclamações sobre a dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários) relatam conflitos advindos de posturas autoritárias, assédio moral, assédio sexual e atitudes discriminatórias	Em relação ao 1º e 2º item: A Ouvidoria Geral promoveu ações referentes ao grupo de percussão tais como: - Dia 10/04 - reunião com a Prefeitura e Superintendente de Segurança (apresentado quadro comparativo das manifestações antes e depois da resolução nº 7443 - resolução que disciplinou a atividade no campus. - Dia 18/04 reunião com o Conselho Gestor do Campus. - Dia 08/04 reunião Prefeitura e Presidente da Liga das baterias. - Dia 15/05 reunião com o Vice-reitor e Representante da Prefeitura do campus. - Dia 13/06 reunião com Representante da Prefeitura. - Dia 20/06 reunião Prefeitura, Guarda Universitária, Representantes das baterias. Representante dos moradores/estudantes; Foi criado um grupo no WhatsApp para melhor comunicação e monitoramento do barulho das baterias envolvendo funcionários e um aluno de cada bateria. Em relação aos ciclistas, está sendo providenciado uma divulgação via site da Prefeitura como devem proceder os ciclistas que entram no Campus. Item 3º Em relação a este item, embora o tema "assédio moral" esteja em evidencia, é necessário uma ampla divulgação e distinção entre situações de assédio moral dentre aquelas que não se configuram nessa temática. A falta de clareza sobre o assunto é necessário de acordo com a Lei de Assédio Moral nº 13.314 de 15/10/2007. A Ouvidoria Geral pretende divulgar no site, os conceitos de: - O que é assédio moral. Situações mais frequentes de assédio moral. - Modalidades de assédio moral. - O que não é assédio moral no ambiente de trabalho. - O que fazer diante do assédio moral? - A Universidade de São Paulo criou um programa de acolhimento aos estudantes que estão divididos em quatro escritórios sendo um escritório de carreira, um escritório de saúde mental, um escritório esportivo e escritório de arte e cultura.	Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, esclarecemos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária. Por ora, não temos qualquer possibilidade de seguir as recomendações enviadas, o que implicaria em enorme esforço de revisão e reclassificação da informação original, com escasso benefício para a Universidade de São Paulo e com perda significativa para a comparabilidade de nossa série estatística.

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
7/2018 - 2º Semestre de 2018 - (01/07/2018 a 31/12/2018)	Universidade de São Paulo	<p>1) Grupo de percussão (baterias) e ciclismo esportivo no campus Butantã ainda persistem, embora tenha diminuído com as ações propostas; 2) Conflitos interpessoais e comunicação institucional, que neste semestre se deu especialmente em decorrência do período eleitoral. 3) Assédio moral Embora não fique evidenciado nos dados quantitativos deste Relatório, há Ouvidorias existentes das Unidades/campi da USP. A Resolução de criação da Ouvidoria USP, propõe ter colaboradores com a Ouvidoria Geral (central). Este ponto é importante para que o relatório semestral tenha o número total fidedigno de demandas de Ouvidorias de toda USP. Computamos 27 Ouvidorias/Colaboradores e encaminhamos questionário para conhecer o trabalho dessas Ouvidorias.</p>	<p>1) Grupos de percussão (baterias) - Sequência ao trabalho iniciado no primeiro semestre/2018, envolvendo Prefeitura do campus, Vigilância, Administração da Segurança, Representantes dos estudantes e Representantes das Baterias. Monitoria dos grupos que estariam descumprindo o regulamento. Ciclistas esportistas - a Prefeitura do campus está providenciando manual de práticas esportivas, cadastro identificado de ciclistas e promoverá uma campanha de esclarecimentos sobre a segurança do campus. 2) Em relação às demandas sobre comunicação institucional ocorridas durante o período eleitoral, foi divulgado a fala do Reitor: A liberdade de expressão na USP - https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=U-jEcQudTRA, contendo o posicionamento da Universidade de São Paulo. 3) Questões sobre assédio moral - temos procurado analisar cada caso recebido, procurando identificar as características, sintomas, conceitos que os usuários estão se pautando com vistas não ser confundido o que de fato é um assédio moral e o que não é, no ambiente de trabalho. Percebemos que há falta de clareza sobre o tema. Estamos em processo de formulação para ser colocado no site da Ouvidoria, informativos sobre os conceitos, características, modalidades de assédio, o que fazer em situações de assédio moral. Para 2019, faremos a estruturação das 27 Ouvidorias das Unidades existentes na USP e proporemos implantar Ouvidorias nas Unidades e nos campi que não dispõem, capacitando os Ouvidores/Colaboradores que sentirem necessidade. Apresentaremos relatório unificado alinhado com os itens da Ouvidoria Geral da USP.</p>	<p>Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, esclarecemos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária. Por ora, não temos qualquer possibilidade de seguir as recomendações enviadas, o que implicaria em enorme esforço de revisão e reclassificação da informação original, com escasso benefício para a Universidade de São Paulo e com perda significativa para a comparabilidade de nossa série estatística.</p>

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
<p>8/2019 - 1º semestre de 2019 - (01/01/2019 a 30/06/2019)</p>	<p>Universidade de São Paulo</p>	<p>1) Comportamento de ciclistas esportivos que utilizam o espaço da cidade universitária (campus Butantã) para treinos; 2) Barulho provocado pelos grupos de percussão das baterias organizado por estudantes; 3) Relacionamento interpessoal. Dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários)</p>	<p>1) Sobre o ciclismo esportivo, foi implantado o Manual de Prática de Ciclismo Esportivo na cidade universitária Campus Armando de Salles Oliveira (Portaria PUSP-C nº2, de 28/05/2019); O novo regramento entrou em vigor em junho/2019; 2) Em relação aos grupos de percussão (baterias), considerável queda no número de reclamações apresentadas à Ouvidoria Geral da USP. As ações adotadas anteriormente, continuam sendo monitoradas e envolvem órgãos tais como Prefeitura do campus, Agentes de Vigilância, Administração da Segurança, Representante da Liga das Baterias; 3) Quanto aos conflitos interpessoais, o Reitor designou Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho. A finalidade é promover ações para aprimorar as relações de trabalho na USP e para prevenir e combater toda ação, gesto ou palavra, que, praticada de forma repetitiva por agente, servidor, empregado, ou qualquer pessoa que, abusando da autoridade que lhe confere suas funções, possa ter por objetivo ou efeito atingir a autoestima e a autodeterminação de um servidor, com danos ao ambiente de trabalho, ao serviço prestado ao público e ao próprio público, bem como à evolução e à carreira do servidor. A Ouvidora Geral da USP integra a Comissão mencionada;</p>	<p>Neste semestre, a Ouvidoria Geral da USP recomendou aos Dirigentes das Unidades da universidade, a implantação de Ouvidorias internas, para funcionarem como Colaboradoras da Ouvidoria central (previsto na Resolução USP nº 4827. Os Dirigentes acataram a recomendação. A Ouvidoria central promoveu encontros com os Ouvidores/Colaboradores dos campi da capital e do interior, onde foram discutidos protocolos de atendimento das demandas, bem como ações para minimizar conflitos interpessoais. Quanto à classificação dos temas sugeridos nesse relatório, reforçamos que nosso banco de dados está organizado segundo outras entradas, mais adequadas à produção de informações úteis para a comunidade USP e a gestão universitária.</p>

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
9/2020 - 2º semestre de 2019 (01/07/2019 a 31/12/2019)	Universidade de São Paulo	Assuntos mais relevantes no período: 1- Gestão Acadêmica - morosidade nos processos de revalidação de diplomas; 2- Relacionamento /interpessoal e institucional - dificuldade de relacionamento entre os diversos segmentos (docentes, alunos e funcionários). Conflitos advindos de posturas autoritárias, assédio moral e atitudes discriminatórias; 3- Campus Butantã - Barulho referente ao grupo de percussão das baterias organizado por estudantes que vem prejudicando o trabalho de docentes, funcionários, estudantes e vizinhança externa à USP .	Referente ao 1º item: - Os casos registrados na Ouvidoria Geral da USP foram apresentados ao Secretário Geral da Universidade, com solicitação de ação institucional junto às Unidades de Ensino; Nossa recomendação foi acatada e o órgão referido está elaborando estratégias para melhoria da prestação desse serviço; Quanto ao 2º item: - Além dos atendimentos presenciais, temos reforçado pontualmente com os Dirigentes das Unidades e Ouvidores locais, a necessidade de diálogo e ações internas visando boas práticas de convivência no trabalho. Temos, também, nos articulado com a Comissão para Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Desenvolvimento das Relações de Trabalho na USP, no sentido de elaborar cartilhas, palestras sobre a temática; Sobre o 3º item: - Demos sequência ao trabalho iniciado em 2018, ou seja, mantivemos tratativas com representantes da Prefeitura do campus da Capital, da Superintendência de Prevenção e Proteção Universitária e estudantes, quanto ao cumprimento das regras estabelecidas pela Resolução nº 7443. Houve decréscimo dos registros via Ouvidoria Geral sobre esse tema (54 ocorrências em 2018 contra 25 ocorrências em 2019).	Obs. As orientações recebidas na oficina promovida pela Ouvidoria Geral do Estado em 09/10/2019, possibilitou a adequação das demandas da Ouvidoria Geral da USP na classificação de assuntos gerais da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

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,	

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.	

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; 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>	
--	--	--	---	--

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>	