

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2019		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
TOTAL	762	102	119	119	110	129	98	85	
GESTÃO ACADÊMICA	21,65%	165	20	26	33	18	22	19	27
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		18	1	3	5	3	2	1	3
Cursos Extensão/EAD		14	2	0	4	0	4	1	3
Diploma/Certificado/Histórico		31	2	3	7	8	3	5	3
Demandas referentes aos cursos de Graduação		40	9	0	6	1	6	6	12
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		30	1	4	9	4	4	3	5
Plágio		1	0	0	0	0	0	1	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		31	5	16	2	2	3	2	1
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	16,54%	126	13	16	12	22	20	25	18
Gestão Administrativa/Financeira		33	3	3	2	4	5	12	4
Manutenção/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		29	3	6	3	11	0	3	3
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos		59	7	6	7	7	15	7	10
CONCURSOS (funcionários e docentes)		5	0	1	0	0	0	3	1
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	19,82%	151	19	32	24	22	20	19	15
Atendimento		33	5	6	8	2	4	2	6
Demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação		8	0	1	1	1	1	3	1
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		110	14	25	15	19	15	14	8
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	10,63%	81	12	13	15	12	16	8	5
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		32	5	7	7	2	3	6	2
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		49	7	6	8	10	13	2	3
CONFLITOS INTERPESSOAIS	11,68%	89	15	18	14	20	14	5	3
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		70	14	13	12	14	11	4	2
Assédio Sexual/Violência Sexual		5	1	0	0	2	1	0	1
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		14	0	5	2	4	2	1	0



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2019			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
CAMPUS	12,73%	97	9	10	14	12	26	14	12
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		2	1	0	0	0	0	1	0
Ciclistas esportistas (campus Butantã)		32	0	3	7	4	7	8	3
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas		6	0	1	0	0	0	2	3
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)		36	5	4	4	4	15	1	3
Grupos de Percussão (Baterias)		11	3	1	1	3	0	1	2
Segurança		0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)		10	0	1	2	1	4	1	1
OUTROS	6,96%	53	14	4	7	4	11	8	5
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		53	14	4	7	4	11	8	5

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2019

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	61	41	0	102	13,39
Fevereiro	60	58	1	119	15,62
Março	71	47	1	119	15,62
Abril	61	48	1	110	14,44
Maio	86	41	2	129	16,93
Junho	59	35	4	98	12,86
Julho	56	28	1	85	11,15
TOTAL	454 59,58%	298 39,11%	10 1,31%	762	100

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	237	52,20
Egresso	43	9,47
Docente	45	9,91
Docente Aposentado	3	0,66
Funcionário	119	26,21
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	7	1,54
TOTAL	454	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	9	1,18
E-mail direto	60	7,87
Presencial (registro escrito)	1	0,13
Site Ouvidoria	674	88,45
Canais/Sites Diversos*	18	2,36
TOTAL	762	100

* Ouvidoria Geral de SP, Reclame Aqui, Reclame Aqui Serviços Públicos, Imprensa USP etc

CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	18	0	52	17	4	11	102
Fevereiro	9	2	60	26	2	20	119
Março	11	0	77	17	4	10	119
Abril	13	0	66	22	5	4	110
Maio	11	1	81	15	3	18	129
Junho	14	2	53	14	0	15	98
Julho	4	1	58	8	6	8	85
TOTAL	80	6	447	119	24	86	762
%	10,50	0,79	58,66	15,62	3,15	11,29	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2019