



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2019		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
TOTAL	984	102	119	119	110	129	98	85	118	104	
GESTÃO ACADÊMICA	20,63%	203	20	26	33	18	22	19	27	20	18
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		20	1	3	5	3	2	1	3	1	1
Cursos Extensão/EAD		19	2	0	4	0	4	1	3	2	3
Diploma/Certificado/Histórico		39	2	3	7	8	3	5	3	6	2
Demandas referentes aos cursos de Graduação		54	9	0	6	1	6	6	12	9	5
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		34	1	4	9	4	4	3	5	1	3
Plágio		1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		36	5	16	2	2	3	2	1	1	4
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	17,07%	168	13	16	12	22	20	25	18	29	13
Gestão Administrativa/Financeira		47	3	3	2	4	5	12	4	8	6
Manutenção/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		39	3	6	3	11	0	3	3	7	3
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos		77	7	6	7	7	15	7	10	14	4
Concursos (funcionários e docentes)		5	0	1	0	0	0	3	1	0	0
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	19,72%	194	19	32	24	22	20	19	15	20	23
Atendimento		48	5	6	8	2	4	2	6	6	9
Demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação		10	0	1	1	1	1	3	1	0	2
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		136	14	25	15	19	15	14	8	14	12
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	11,18%	110	12	13	15	12	16	8	5	18	11
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		46	5	7	7	2	3	6	2	4	10
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		64	7	6	8	10	13	2	3	14	1
CONFLITOS INTERPESSOAIS	12,20%	120	15	18	14	20	14	5	3	12	19
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		100	14	13	12	14	11	4	2	12	18
Assédio Sexual/Violência Sexual		5	1	0	0	2	1	0	1	0	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		15	0	5	2	4	2	1	0	0	1



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2019		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET
CAMPUS	12,20% 120	9	10	14	12	26	14	12	13	10
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)	7	1	0	0	0	0	1	0	2	3
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	35	0	3	7	4	7	8	3	2	1
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	10	0	1	0	0	0	2	3	3	1
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)	40	5	4	4	4	15	1	3	3	1
Grupos de Percussão (Baterias)	16	3	1	1	3	0	1	2	2	3
Segurança	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)	11	0	1	2	1	4	1	1	0	1
OUTROS	7,01% 69	14	4	7	4	11	8	5	6	10
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP	69	14	4	7	4	11	8	5	6	10

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2019

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	61	41	0	102	10,37
Fevereiro	60	58	1	119	12,09
Março	71	47	1	119	12,09
Abril	61	48	1	110	11,18
Mai	86	41	2	129	13,11
Junho	59	35	4	98	9,96
Julho	56	28	1	85	8,64
Agosto	81	32	5	118	11,99
Setembro	53	50	1	104	10,57
TOTAL	588 59,76%	380 38,62%	16 1,63%	984	100

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	302	51,36
Egresso	56	9,52
Docente	58	9,86
Docente Aposentado	5	0,85
Funcionário	158	26,87
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	9	1,53
TOTAL	588	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	11	1,12
E-mail direto	90	9,15
Presencial (registro escrito)	2	0,20
Site Ouvidoria	858	87,20
Canais/Sites Diversos*	23	2,34
TOTAL	984	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
Mai	11	1	81	15	3	18	129
Junho	14	2	53	14	0	15	98
Julho	4	1	58	8	6	8	85
Agosto	9	4	75	17	3	10	118
Setembro	3	1	69	14	5	12	104
TOTAL	92	11	591	150	32	108	984
%	9,35	1,12	60,06	15,24	3,25	10,98	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2019