

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>79</b>	<b>96</b>
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>33,14%</b>	<b>58</b>	<b>23</b>
Bolsa/Intercâmbio/Estágio	7	4	3
Cursos Extensão/EAD	3	1	2
Diploma/Certificado/Histórico	2	1	1
Demandas referentes aos cursos de Graduação	7	4	3
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação	3	2	1
Plagio	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa	36	11	25
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL</b>	<b>16,57%</b>	<b>29</b>	<b>15</b>
Procedimentos rel. área Administrativa/Financeira	7	6	1
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas	12	4	8
Procedimentos área Recursos Humanos	6	3	3
CONCURSOS (funcionários e docentes)	4	2	2
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>17,14%</b>	<b>30</b>	<b>12</b>
Atendimento	11	3	8
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais	19	9	10
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL</b>	<b>13,14%</b>	<b>23</b>	<b>9</b>
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)	5	2	3
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)	18	7	11
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>8,57%</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional	11	6	5
Assédio Sexual/Violência Sexual	0	0	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral	4	4	0
<b>CAMPUS</b>	<b>4,57%</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)	0	0	0
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	3	1	2
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	0	0	0
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)	3	0	3
Grupos de Percussão (Baterias)	1	0	1
Segurança	1	0	1
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)	0	0	0
<b>OUTROS</b>	<b>6,86%</b>	<b>12</b>	<b>9</b>
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP	12	9	3

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020

### USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	42	37	0	79	45,14
Fevereiro	62	33	1	96	54,86
<b>TOTAL</b>	<b>104</b> 59,43%	<b>70</b> 40,00%	<b>1</b> 0,57%	<b>175</b>	<b>100</b>

### USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	74	71,15
Egresso	6	5,77
Docente	4	3,85
Docente Aposentado	1	0,96
Funcionário	17	16,35
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	2	1,92
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

### FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	1	0,57
E-mail direto	12	6,86
Presencial ( registro escrito)	0	0,00
Site Ouvidoria	156	89,14
Canais/Sites Diversos*	6	3,43
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100</b>

\* Ouvidoria Geral de SP, Reclame Aqui, Reclame Aqui Serviços Públicos, MP, etc

### CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	10	0	48	10	4	7	79
Fevereiro	20	1	54	13	6	2	96
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>102</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>175</b>
<b>%</b>	<b>17,14</b>	<b>0,57</b>	<b>58,29</b>	<b>13,14</b>	<b>5,71</b>	<b>5,14</b>	<b>100</b>

\* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020