



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	
TOTAL	665	79	96	143	62	41	63	88	93	
GESTÃO ACADÊMICA	25,56%	170	23	35	20	13	6	22	24	27
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		14	4	3	0	1	0	3	3	0
Cursos Extensão/EAD		15	1	2	1	0	3	2	1	5
Diploma/Certificado/Histórico		25	1	1	1	3	3	3	7	6
Demandas referentes aos cursos de Graduação		44	4	3	9	4	0	4	7	13
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		18	2	1	2	0	0	4	6	3
Plágio		2	0	0	1	1	0	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		52	11	25	6	4	0	6	0	0
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	16,39%	109	15	14	16	6	12	9	23	14
Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial		19	6	1	1	0	5	1	2	3
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		48	4	8	5	2	1	2	18	8
Procedimentos área Recursos Humanos		33	3	3	8	4	6	5	2	2
CONCURSOS (funcionários e docentes)		9	2	2	2	0	0	1	1	1
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	16,09%	107	12	18	15	8	7	14	15	18
Atendimento		21	3	8	4	1	0	1	3	1
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		86	9	10	11	7	7	13	12	17
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	12,93%	86	9	14	18	11	2	1	13	18
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		25	2	3	6	6	0	0	5	3
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		61	7	11	12	5	2	1	8	15
CONFLITOS INTERPESSOAIS	7,22%	48	10	5	13	5	4	4	6	1
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		37	6	5	12	5	4	4	0	1
Assédio Sexual/Violência Sexual		2	0	0	1	0	0	0	1	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		9	4	0	0	0	0	0	5	0
CAMPUS	3,16%	21	1	7	7	1	2	0	2	1
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		0	0	0	0	0	0	0	0	0



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	3	1	2	0	0	0	0	0	0	
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)	13	0	3	4	1	2	0	2	1	
Grupos de Percussão (Baterias)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
Segurança	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	
PANDEMIA CORONAVIRUS (COVID-19)	12,93%	86	0	0	45	16	4	9	4	8
Demandas div. (reorganização ativ. acadêmica/adm,expressões livres, entre outros)		86	0	0	45	16	4	9	4	8
OUTROS	5,71%	38	9	3	9	2	4	4	1	6
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		38	9	3	9	2	4	4	1	6

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	42	37	0	79	11,88
Fevereiro	62	33	1	96	14,44
Março	97	45	1	143	21,50
Abril	34	28	0	62	9,32
Mai	20	21	0	41	6,17
Junho	21	40	2	63	9,47
Julho	40	48	0	88	13,23
Agosto	59	33	1	93	13,98
TOTAL	375 56,39%	285 42,86%	5 0,75%	665	

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	232	61,87
Egresso	34	9,07
Docente	25	6,67
Docente Aposentado	4	1,07
Funcionário	75	20,00
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	5	1,33
TOTAL	375	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	1	0,15
E-mail direto	83	12,48
Presencial (registro escrito)	2	0,30
Site Ouvidoria	562	84,51
Canais/Sites Diversos*	17	2,56
TOTAL	665	100

* 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	53	13	6	3	96
Março	13	0	82	15	25	8	143
Abril	4	2	26	8	14	8	62
Mai	2	0	24	6	5	4	41
Junho	5	0	28	14	8	8	63
Julho	3	1	66	10	5	3	88
Agosto	0	0	63	16	3	11	93
TOTAL	57	4	390	92	70	52	665
%	8,57	0,60	58,65	13,83	10,53	7,82	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020