



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
TOTAL	738	79	96	143	62	41	63	88	93	73	
GESTÃO ACADÊMICA	25,20%	186	23	35	20	13	6	22	24	27	16
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		16	4	3	0	1	0	3	3	0	2
Cursos Extensão/EAD		15	1	2	1	0	3	2	1	5	0
Diploma/Certificado/Histórico		32	1	1	1	3	3	3	7	6	7
Demandas referentes aos cursos de Graduação		47	4	3	9	4	0	4	7	13	3
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		19	2	1	2	0	0	4	6	3	1
Plágio		2	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		55	11	25	6	4	0	6	0	0	3
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	15,85%	117	15	14	16	6	12	9	23	14	8
Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial		20	6	1	1	0	5	1	2	3	1
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		52	4	8	5	2	1	2	18	8	4
Procedimentos área Recursos Humanos		35	3	3	8	4	6	5	2	2	2
Concursos (funcionários e docentes)		10	2	2	2	0	0	1	1	1	1
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	16,67%	123	12	18	15	8	7	14	15	18	16
Atendimento		24	3	8	4	1	0	1	3	1	3
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		99	9	10	11	7	7	13	12	17	13
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	14,09%	104	9	14	18	11	2	1	13	18	18
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		27	2	3	6	6	0	0	5	3	2
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		77	7	11	12	5	2	1	8	15	16
CONFLITOS INTERPESSOAIS	7,18%	53	10	5	13	5	4	4	6	1	5
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		40	6	5	12	5	4	4	0	1	3
Assédio Sexual/Violência Sexual		2	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		11	4	0	0	0	0	0	5	0	2
CAMPUS	2,98%	22	1	7	7	1	2	0	2	1	1
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)	14	0	3	4	1	2	0	2	1	1	
Grupos de Percussão (Baterias)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Segurança	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
COVID-19	12,47%	92	0	0	45	16	4	9	4	8	6
Demandas div. (reorganização ativ. acadêmica/adm,expressões livres)		92	0	0	45	16	4	9	4	8	6
OUTROS	5,56%	41	9	3	9	2	4	4	1	6	3
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		41	9	3	9	2	4	4	1	6	3

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	42	37	0	79	10,70
Fevereiro	62	33	1	96	13,01
Março	97	45	1	143	19,38
Abril	34	28	0	62	8,40
Mai	20	21	0	41	5,56
Junho	21	40	2	63	8,54
Julho	40	48	0	88	11,92
Agosto	59	33	1	93	12,60
Setembro	37	36	0	73	9,89
TOTAL	412 55,83%	321 43,50%	5 0,68%	738	

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	262	63,59
Egresso	37	8,98
Docente	26	6,31
Docente Aposentado	4	0,97
Funcionário	77	18,69
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	6	1,46
TOTAL	412	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	1	0,14
E-mail direto	92	12,47
Presencial (registro escrito)	2	0,27
Site Ouvidoria	625	84,69
Canais/Sites Diversos*	18	2,44
TOTAL	738	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
Setembro	5	0	47	12	3	6	73
TOTAL	62	4	437	104	73	58	738
%	8,40	0,54	59,21	14,09	9,89	7,86	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020