



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	
TOTAL	820	79	96	143	62	41	63	88	93	73	82	
GESTÃO ACADÊMICA	24,39%	200	23	35	20	13	6	22	24	27	16	14
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		17	4	3	0	1	0	3	3	0	2	1
Cursos Extensão/EAD		17	1	2	1	0	3	2	1	5	0	2
Diploma/Certificado/Histórico		34	1	1	1	3	3	3	7	6	7	2
Demandas referentes aos cursos de Graduação		50	4	3	9	4	0	4	7	13	3	3
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		21	2	1	2	0	0	4	6	3	1	2
Plágio		2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		59	11	25	6	4	0	6	0	0	3	4
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	15,12%	124	15	14	16	6	12	9	23	14	8	7
Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial		22	6	1	1	0	5	1	2	3	1	2
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		55	4	8	5	2	1	2	18	8	4	3
Procedimentos área Recursos Humanos		37	3	3	8	4	6	5	2	2	2	2
CONCURSOS (funcionários e docentes)		10	2	2	2	0	0	1	1	1	1	0
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	16,71%	137	12	18	15	8	7	14	15	18	16	14
Atendimento		28	3	8	4	1	0	1	3	1	3	4
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		109	9	10	11	7	7	13	12	17	13	10
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	14,27%	117	9	14	18	11	2	1	13	18	18	13
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		31	2	3	6	6	0	0	5	3	2	4
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		86	7	11	12	5	2	1	8	15	16	9
CONFLITOS INTERPESSOAIS	7,80%	64	10	5	13	5	4	4	6	1	5	11
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		48	6	5	12	5	4	4	0	1	3	8
Assédio Sexual/Violência Sexual		3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		13	4	0	0	0	0	0	5	0	2	2
CAMPUS	3,17%	26	1	7	7	1	2	0	2	1	1	4
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)	16	0	3	4	1	2	0	2	1	1	2	
Grupos de Percussão (Baterias)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Segurança	1	0	1	0	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	0	
COVID-19	13,05%	107	0	0	45	16	4	9	4	8	6	15
Demandas div. (reorganização ativ. acadêmica/adm,expressões livres)		107	0	0	45	16	4	9	4	8	6	15
OUTROS	5,49%	45	9	3	9	2	4	4	1	6	3	4
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		45	9	3	9	2	4	4	1	6	3	4

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	42	37	0	79	9,63
Fevereiro	62	33	1	96	11,71
Março	97	45	1	143	17,44
Abril	34	28	0	62	7,56
Maio	20	21	0	41	5,00
Junho	21	40	2	63	7,68
Julho	40	48	0	88	10,73
Agosto	59	33	1	93	11,34
Setembro	37	36	0	73	8,90
Outubro	50	30	2	82	10,00
TOTAL	462 56,34%	351 42,80%	7 0,85%	820	

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	291	62,99
Egresso	41	8,87
Docente	32	6,93
Docente Aposentado	4	0,87
Funcionário	87	18,83
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	7	1,52
TOTAL	462	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	1	0,12
E-mail direto	99	12,07
Presencial (registro escrito)	2	0,24
Site Ouvidoria	699	85,24
Canais/Sites Diversos*	19	2,32
TOTAL	820	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
Maio	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
Outubro	10	2	54	7	4	5	82
TOTAL	72	6	491	111	77	63	820
%	8,78	0,73	59,88	13,54	9,39	7,68	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020