

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
TOTAL		894	79	96	143	62	41	63	88	93	73	82	74
GESTÃO ACADÊMICA	24,38%	218	23	35	20	13	6	22	24	27	16	14	18
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		17	4	3	0	1	0	3	3	0	2	1	0
Cursos Extensão/EAD		19	1	2	1	0	3	2	1	5	0	2	2
Diploma/Certificado/Histórico		40	1	1	1	3	3	3	7	6	7	2	6
Demandas referentes aos cursos de Graduação		55	4	3	9	4	0	4	7	13	3	3	5
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		25	2	1	2	0	0	4	6	3	1	2	4
Plágio		2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		60	11	25	6	4	0	6	0	0	3	4	1
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	14,99%	134	15	14	16	6	12	9	23	14	8	7	10
Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial		23	6	1	1	0	5	1	2	3	1	2	1
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		57	4	8	5	2	1	2	18	8	4	3	2
Procedimentos área Recursos Humanos		44	3	3	8	4	6	5	2	2	2	2	7
CONCURSOS (funcionários e docentes)		10	2	2	2	0	0	1	1	1	1	0	0
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	16,67%	149	12	18	15	8	7	14	15	18	16	14	12
Atendimento		28	3	8	4	1	0	1	3	1	3	4	0
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		121	9	10	11	7	7	13	12	17	13	10	12
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	14,21%	127	9	14	18	11	2	1	13	18	18	13	10
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		35	2	3	6	6	0	0	5	3	2	4	4
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		92	7	11	12	5	2	1	8	15	16	9	6
CONFLITOS INTERPESSOAIS	7,94%	71	10	5	13	5	4	4	6	1	5	11	7
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		55	6	5	12	5	4	4	0	1	3	8	7
Assédio Sexual/Violência Sexual		3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		13	4	0	0	0	0	0	5	0	2	2	0
CAMPUS	3,13%	28	1	7	7	1	2	0	2	1	1	4	2
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		0	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	NOV	
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	6	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	0	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	0	
Grupos de Percussão (Baterias)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Segurança	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	
COVID-19	13,31%	119	0	0	45	16	4	9	4	8	6	15	12
Demandas div. (reorganização ativ. acadêmica/adm,expressões livres)		119	0	0	45	16	4	9	4	8	6	15	12
OUTROS	5,37%	48	9	3	9	2	4	4	1	6	3	4	3
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		48	9	3	9	2	4	4	1	6	3	4	3

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	42	37	0	79	8,84
Fevereiro	62	33	1	96	10,74
Março	97	45	1	143	16,00
Abril	34	28	0	62	6,94
Mai	20	21	0	41	4,59
Junho	21	40	2	63	7,05
Julho	40	48	0	88	9,84
Agosto	59	33	1	93	10,40
Setembro	37	36	0	73	8,17
Outubro	50	30	2	82	9,17
Novembro	46	28	0	74	8,28
TOTAL	508 56,82%	379 42,39%	7 0,78%	894	

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	313	61,61
Egresso	44	8,66
Docente	37	7,28
Docente Aposentado	7	1,38
Funcionário	98	19,29
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	9	1,77
TOTAL	508	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	1	0,11
E-mail direto	111	12,42
Presencial (registro escrito)	2	0,22
Site Ouvidoria	757	84,68
Canais/Sites Diversos*	23	2,57
TOTAL	894	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
Outubro	10	2	54	7	4	5	82
Novembro	0	0	53	12	1	8	74
TOTAL	72	6	544	123	78	71	894
%	8,05	0,67	60,85	13,76	8,72	7,94	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020