


MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020

		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
TOTAL		965	79	96	143	62	41	63	88	93	73	82	74	71
GESTÃO ACADÊMICA	24,56%	237	23	35	20	13	6	22	24	27	16	14	18	19
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		17	4	3	0	1	0	3	3	0	2	1	0	0
Cursos Extensão/EAD		19	1	2	1	0	3	2	1	5	0	2	2	0
Diploma/Certificado/Histórico		53	1	1	1	3	3	3	7	6	7	2	6	13
Demandas referentes aos cursos de Graduação		59	4	3	9	4	0	4	7	13	3	3	5	4
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		27	2	1	2	0	0	4	6	3	1	2	4	2
Plagio		2	0	0	1	1	0	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	0
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	14,30%	138	15	14	16	6	12	9	23	14	8	7	10	4
Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial		23	6	1	1	0	5	1	2	3	1	2	1	0
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		58	4	8	5	2	1	2	18	8	4	3	2	1
Procedimentos área Recursos Humanos		47	3	3	8	4	6	5	2	2	2	2	7	3
CONCURSOS (funcionários e docentes)		10	2	2	2	0	0	1	1	1	1	0	0	0
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	16,99%	164	12	18	15	8	7	14	15	18	16	14	12	15
Atendimento		30	3	8	4	1	0	1	3	1	3	4	0	2
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		134	9	10	11	7	7	13	12	17	13	10	12	13
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	13,89%	134	9	14	18	11	2	1	13	18	18	13	10	7
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		39	2	3	6	6	0	0	5	3	2	4	4	4
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		95	7	11	12	5	2	1	8	15	16	9	6	3
CONFLITOS INTERPESSOAIS	8,60%	83	10	5	13	5	4	4	6	1	5	11	7	12
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		64	6	5	12	5	4	4	0	1	3	8	7	9
Assédio Sexual/Violência Sexual		4	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		15	4	0	0	0	0	0	5	0	2	2	0	2
CAMPUS	3,32%	32	1	7	7	1	2	0	2	1	1	4	2	4
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		0	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	DEZ
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	8	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)	18	0	3	4	1	2	0	2	1	1	2	0	2
Grupos de Percussão (Baterias)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança	1	0	1	0	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	0
COVID-19	13,26% 128	0	0	45	16	4	9	4	8	6	15	12	9
Demandas div. (reorganização ativ. acadêmica/adm,expressões livres)	128	0	0	45	16	4	9	4	8	6	15	12	9
OUTROS	5,08% 49	9	3	9	2	4	4	1	6	3	4	3	1
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP	49	9	3	9	2	4	4	1	6	3	4	3	1

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	42	37	0	79	8,19
Fevereiro	62	33	1	96	9,95
Março	97	45	1	143	14,82
Abril	34	28	0	62	6,42
Mai	20	21	0	41	4,25
Junho	21	40	2	63	6,53
Julho	40	48	0	88	9,12
Agosto	59	33	1	93	9,64
Setembro	37	36	0	73	7,56
Outubro	50	30	2	82	8,50
Novembro	46	28	0	74	7,67
Dezembro	36	34	1	71	7,36
TOTAL	544 56,37%	413 42,80%	8 0,83%	965	

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	332	61,03
Egresso	53	9,74
Docente	38	6,99
Docente Aposentado	7	1,29
Funcionário	105	19,30
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	9	1,65
TOTAL	544	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	1	0,10
E-mail direto	119	12,33
Presencial (registro escrito)	2	0,21
Site Ouvidoria	815	84,46
Canais/Sites Diversos*	28	2,90
TOTAL	965	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
Dezembro	10	0	38	12	5	6	71
TOTAL	82	6	582	135	83	77	965
%	8,50	0,62	60,31	13,99	8,60	7,98	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020