

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2021		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	
<b>TOTAL</b>		<b>591</b>	<b>93</b>	<b>127</b>	<b>84</b>	<b>95</b>	<b>88</b>	<b>104</b>
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>24,20%</b>	<b>143</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>24</b>
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		5	1	1	0	1	2	0
Cursos Extensão/EAD		17	1	3	4	1	3	5
Diploma/Certificado/Histórico		39	7	7	4	7	8	6
Demandas referentes aos cursos de Graduação		39	5	3	2	13	6	10
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		14	1	1	6	3	1	2
Plágio		0	0	0	0	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		29	2	3	7	10	6	1
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL</b>	<b>13,37%</b>	<b>79</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>21</b>
Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial		15	1	6	3	2	0	3
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		31	1	3	5	7	4	11
Procedimentos área Recursos Humanos		32	0	5	4	7	9	7
CONCURSOS (funcionários e docentes)		1	0	0	0	1	0	0
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>12,86%</b>	<b>76</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>14</b>
Atendimento		15	1	3	4	1	2	4
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		61	20	8	4	15	4	10
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL</b>	<b>16,07%</b>	<b>95</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>19</b>
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		19	5	3	5	1	2	3
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		76	31	9	8	5	7	16
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>11,68%</b>	<b>69</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		61	5	9	8	5	17	17
Assédio Sexual/Violência Sexual		2	1	0	0	0	1	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		6	1	1	0	1	1	2
<b>CAMPUS</b>	<b>2,88%</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		1	1	0	0	0	0	0
Ciclistas esportistas (campus Butantã)		2	0	0	1	0	1	0
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas		0	0	0	0	0	0	0
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)		14	4	2	3	5	0	0
Grupos de Percussão (Baterias)		0	0	0	0	0	0	0
Segurança		0	0	0	0	0	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)		0	0	0	0	0	0	0
<b>COVID-19</b>	<b>14,72%</b>	<b>87</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>3</b>
Demandas div. ( reorganização ativ. acadêmica/adm,expressões livres )		87	2	54	12	6	10	3
<b>OUTROS</b>	<b>4,23%</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		25	3	6	4	4	4	4

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2021

### USUÁRIOS

	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	51	41	1	93	15,74
Fevereiro	88	37	2	127	21,49
Março	42	42	0	84	14,21
Abril	48	47	0	95	16,07
Maiο	58	28	2	88	14,89
Junho	49	54	1	104	17,60
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>249</b>	<b>6</b>	<b>591</b>	
	56,85%	42,13%	1,02%		

### USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

	ALUNO	EGRESSO	DOCENTE	DOCENTE APOSENTADO	FUNCIONÁRIO	EX-FUNCIONÁRIO FUNCIONÁRIO APOSENTADO	TOTAL
Janeiro	40	2	2	0	7	0	51
Fevereiro	66	6	8	0	8	0	88
Março	22	6	0	0	13	1	42
Abril	29	7	4	1	7	0	48
Maiο	30	9	6	2	11	0	58
Junho	39	2	2	2	4	0	49
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>336</b>
%	67,26	9,52	6,55	1,49	14,88	0,30	100

### FORMA DE CONTATO

	CARTA	E-MAIL DIRETO	PRESENCIAL (REGISTRO ESCRITO)	SITE/PORTAL OUVIDORIA GERAL USP	OUTROS CANAIS SITES DIVERSOS*	TOTAL
Janeiro	0	32	0	56	5	93
Fevereiro	0	9	0	118	0	127
Março	0	6	0	77	1	84
Abril	0	9	0	85	1	95
Maiο	1	14	0	71	2	88
Junho	0	16	0	86	2	104
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>493</b>	<b>11</b>	<b>591</b>
%	0,17	14,55	0,00	83,42	1,86	100

\* Ouvidoria Geral de SP, Reclame Aqui, Reclame Aqui Serviços Públicos, MP, etc

### CLASSIFICAÇÃO

	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	9	2	55	18	4	5	93
Fevereiro	13	1	85	10	2	16	127
Março	6	1	57	4	2	14	84
Abril	7	0	59	16	2	11	95
Maiο	8	1	55	4	4	16	88
Junho	11	1	69	10	2	11	104
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>380</b>	<b>62</b>	<b>16</b>	<b>73</b>	<b>591</b>
%	9,14	1,02	64,30	10,49	2,71	12,35	100

\* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2021