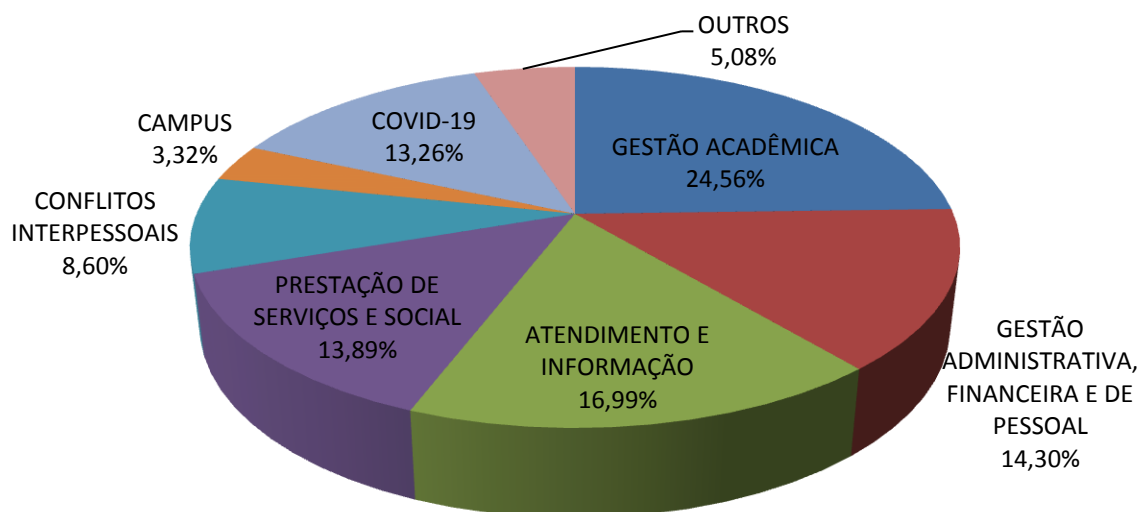
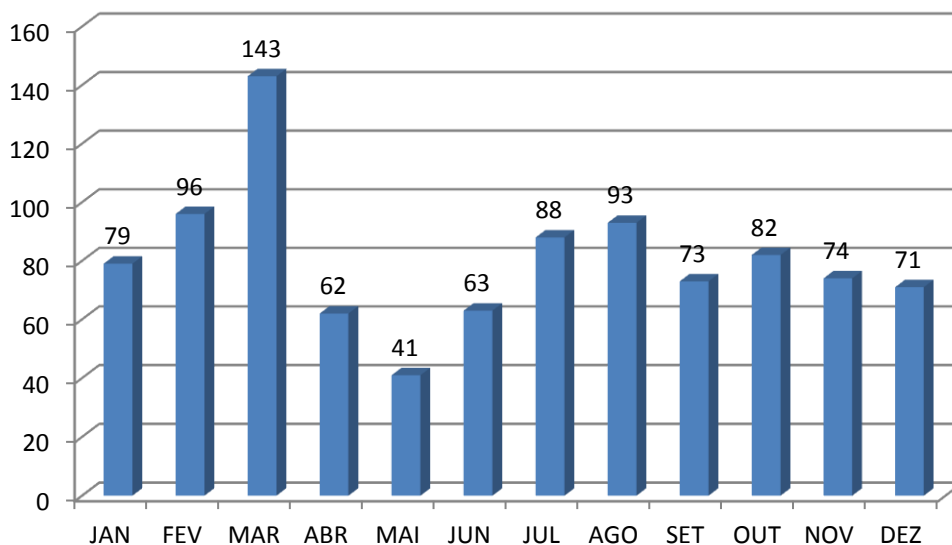
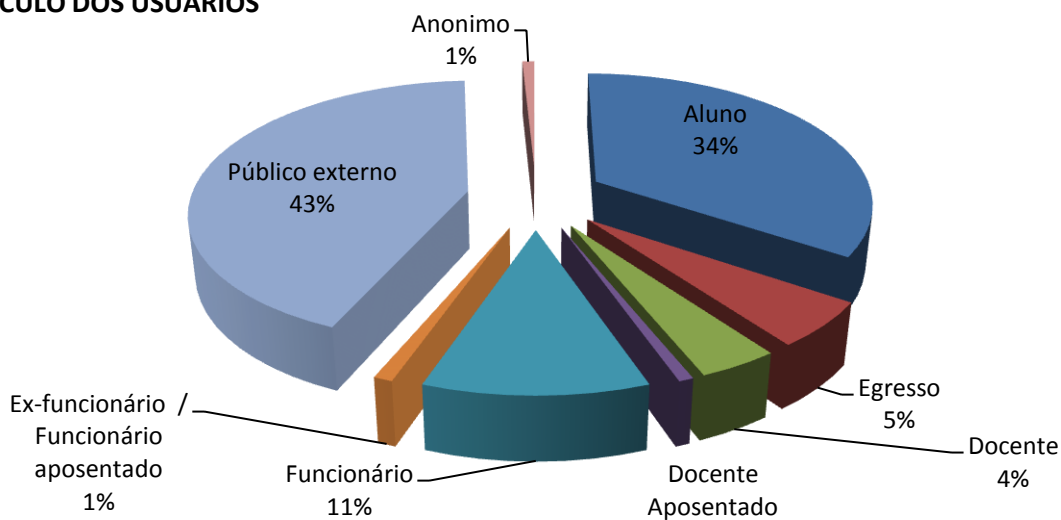


**QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS**

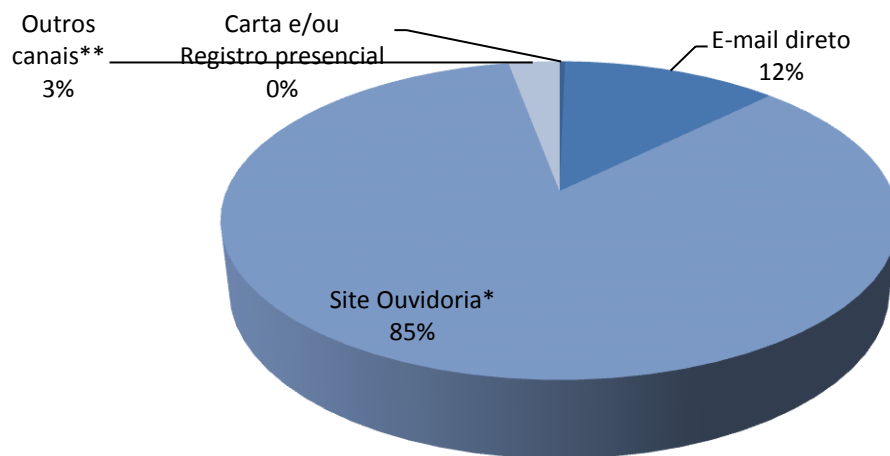


\* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

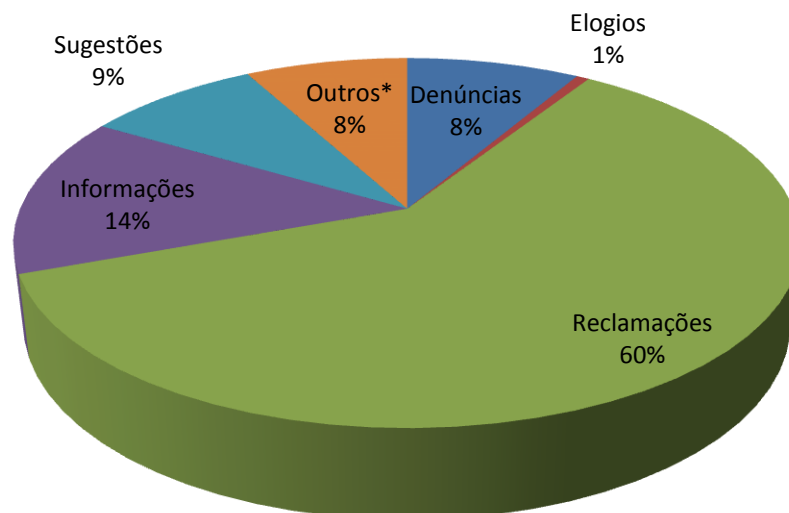
**VÍNCULO DOS USUÁRIOS**



### FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



### TIPO DE MANIFESTAÇÕES



\* Expressões livres, solicitações diversas.


**MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020**

|  |               | JAN        | FEV       | MAR       | ABR        | MAI       | JUN       | JUL       | AGO       | SET       | OUT       | NOV       | DEZ       |           |
|--|---------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>TOTAL</b>   |               | <b>965</b> | <b>79</b> | <b>96</b> | <b>143</b> | <b>62</b> | <b>41</b> | <b>63</b> | <b>88</b> | <b>93</b> | <b>73</b> | <b>82</b> | <b>74</b> | <b>71</b> |
| <b>GESTÃO ACADÊMICA</b>  | <b>24,56%</b> | <b>237</b> | <b>23</b> | <b>35</b> | <b>20</b>  | <b>13</b> | <b>6</b>  | <b>22</b> | <b>24</b> | <b>27</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>18</b> | <b>19</b> |
| 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         |
| <b>GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL</b>                | <b>14,30%</b> | <b>138</b> | <b>15</b> | <b>14</b> | <b>16</b>  | <b>6</b>  | <b>12</b> | <b>9</b>  | <b>23</b> | <b>14</b> | <b>8</b>  | <b>7</b>  | <b>10</b> | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>                                      | <b>16,99%</b> | <b>164</b> | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>15</b>  | <b>8</b>  | <b>7</b>  | <b>14</b> | <b>15</b> | <b>18</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>12</b> | <b>15</b> |
| 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        |
| <b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL</b>                                | <b>13,89%</b> | <b>134</b> | <b>9</b>  | <b>14</b> | <b>18</b>  | <b>11</b> | <b>2</b>  | <b>1</b>  | <b>13</b> | <b>18</b> | <b>18</b> | <b>13</b> | <b>10</b> | <b>7</b>  |
| 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         |
| <b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>                                       | <b>8,60%</b>  | <b>83</b>  | <b>10</b> | <b>5</b>  | <b>13</b>  | <b>5</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>6</b>  | <b>1</b>  | <b>5</b>  | <b>11</b> | <b>7</b>  | <b>12</b> |
| 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         |
| <b>CAMPUS</b>  | <b>3,32%</b>  | <b>32</b>  | <b>1</b>  | <b>7</b>  | <b>7</b>   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>4</b>  | <b>2</b>  | <b>4</b>  |
| Animais (cães, capivaras, pombos, etc)                               |               | 0          | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |



| <b>MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020</b>   |                          | <b>JAN</b> | <b>FEV</b> | <b>MAR</b> | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>JUL</b> | <b>AGO</b> | <b>SET</b> | <b>OUT</b> | <b>NOV</b> | <b>DEZ</b> |
|--|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Ciclistas esportistas (campus Butantã)   | <b>8</b>                 | 1          | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 2          | 1          | 2          |
| Festas, Bebidas alcoólicas, drogas   | <b>0</b>                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)       | <b>18</b>                | 0          | 3          | 4          | 1          | 2          | 0          | 2          | 1          | 1          | 2          | 0          | 2          |
| Grupos de Percussão (Baterias)   | <b>1</b>                 | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Segurança  | <b>1</b>                 | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc) | <b>4</b>                 | 0          | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          |
| <b>COVID-19</b>  | <b>13,26%</b> <b>128</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>45</b>  | <b>16</b>  | <b>4</b>   | <b>9</b>   | <b>4</b>   | <b>8</b>   | <b>6</b>   | <b>15</b>  | <b>12</b>  | <b>9</b>   |
| Demandas div. ( reorganização ativ. acadêmica/adm,expressões livres )                    | <b>128</b>               | 0          | 0          | 45         | 16         | 4          | 9          | 4          | 8          | 6          | 15         | 12         | 9          |
| <b>OUTROS</b>  | <b>5,08%</b> <b>49</b>   | <b>9</b>   | <b>3</b>   | <b>9</b>   | <b>2</b>   | <b>4</b>   | <b>4</b>   | <b>1</b>   | <b>6</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>   | <b>3</b>   | <b>1</b>   |
| Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP         | <b>49</b>                | 9          | 3          | 9          | 2          | 4          | 4          | 1          | 6          | 3          | 4          | 3          | 1          |

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020

### USUÁRIOS

| MÊS          | COMUNIDADE<br>USP | PÚBLICO<br>GERAL | MANIFESTANTE<br>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  |
| <b>TOTAL</b> | <b>544</b>        | <b>413</b>       | <b>8</b>                | <b>965</b> |       |
|              | <b>56,37%</b>     | <b>42,80%</b>    | <b>0,83%</b>            |            |       |

### 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       |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>544</b> | <b>100</b> |

### 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       |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>965</b> | <b>100</b> |

\* 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         |
| <b>TOTAL</b> | <b>82</b>   | <b>6</b>    | <b>582</b>   | <b>135</b>   | <b>83</b>   | <b>77</b>   | <b>965</b> |
| <b>%</b>     | <b>8,50</b> | <b>0,62</b> | <b>60,31</b> | <b>13,99</b> | <b>8,60</b> | <b>7,98</b> | <b>100</b> |

\* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2020