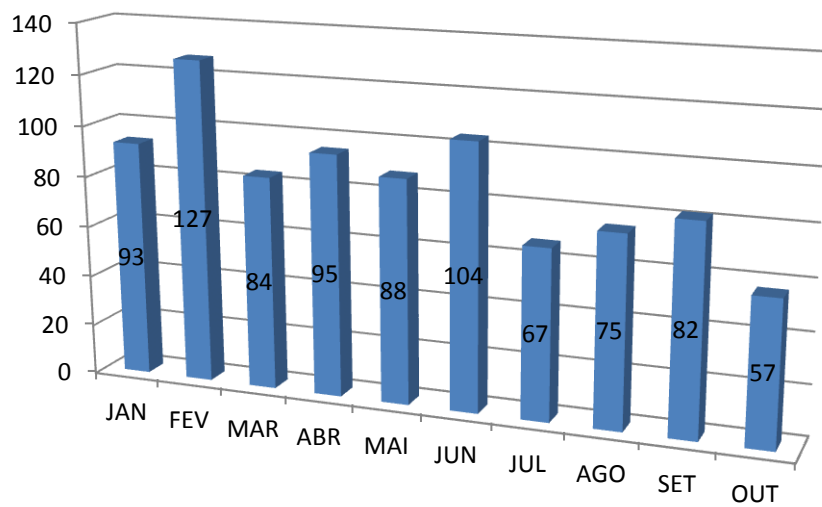
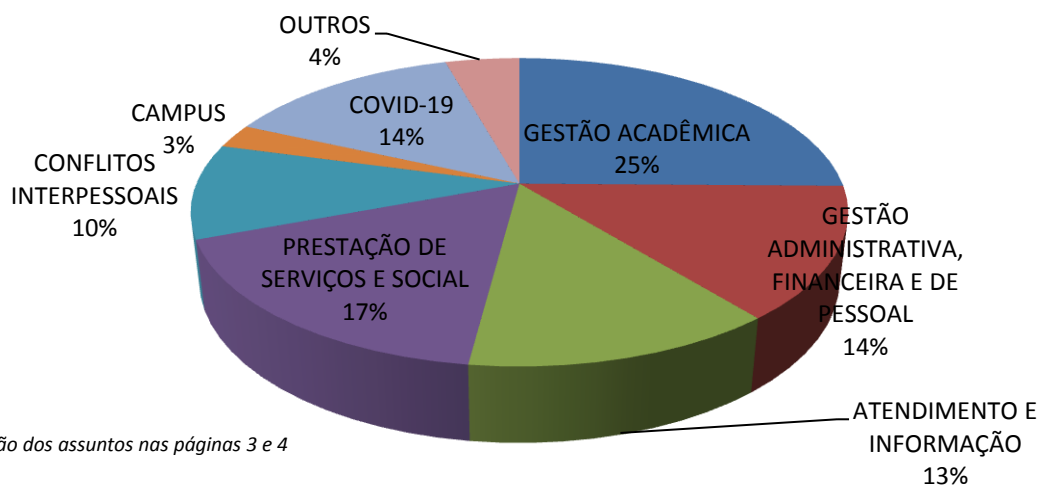


### QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

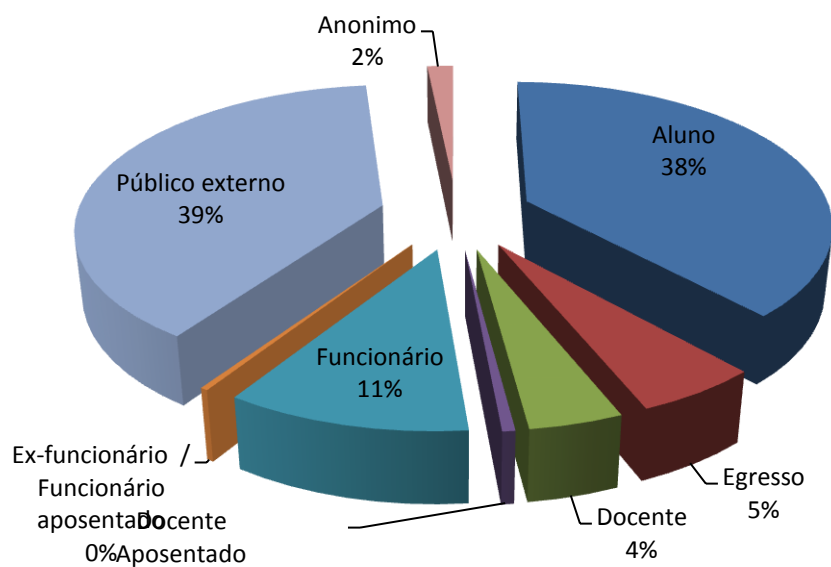


### TEMÁTICA\*

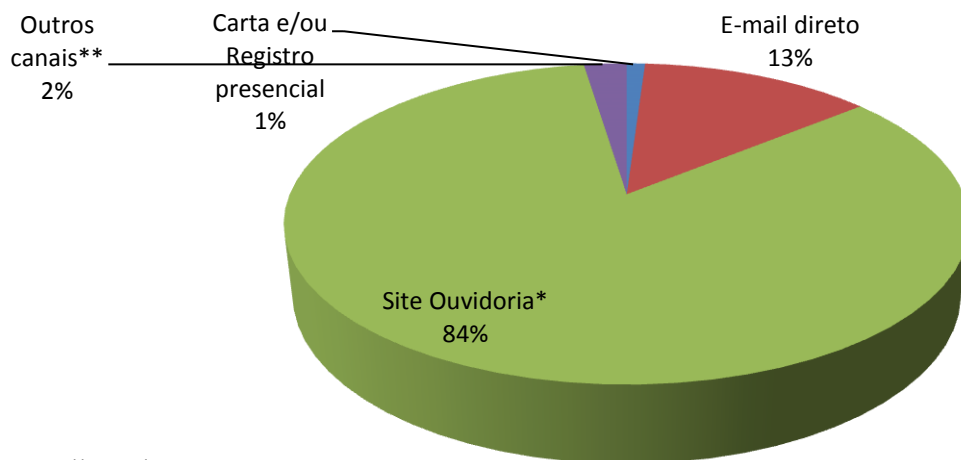


\* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

### VÍNCULO DOS USUÁRIOS



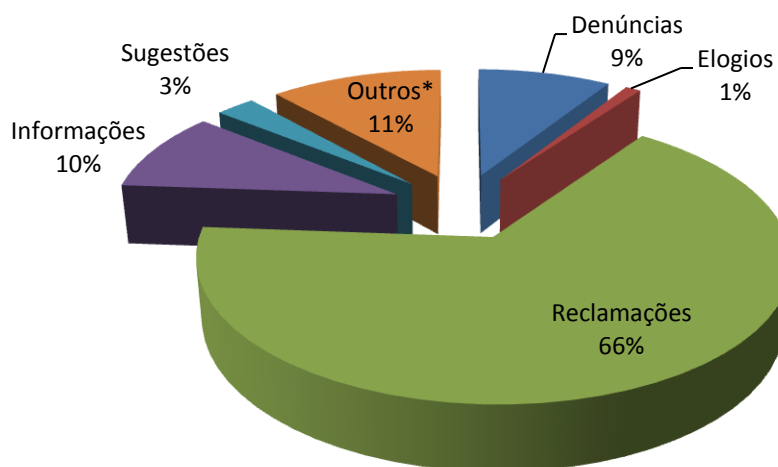
### FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



\* <http://usp.br/ouvidoria>

\*\* Ouvidoria Geral Estado SP, Reclame Aqui, Reclame Aqui Serviços Públicos, etc.

### TIPO DE MANIFESTAÇÕES



\* Expressões livres, solicitações diversas.



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO 2021		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>93</b>	<b>127</b>	<b>84</b>	<b>95</b>	<b>88</b>	<b>104</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>82</b>	<b>57</b>	
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>25,23%</b>	<b>220</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>11</b>
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		8	1	1	0	1	2	0	0	0	3	0
Cursos Extensão/EAD		23	1	3	4	1	3	5	1	0	4	1
Diploma/Certificado/Histórico		60	7	7	4	7	8	6	7	6	5	3
Demandas referentes aos cursos de Graduação		71	5	3	2	13	6	10	7	9	10	6
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		26	1	1	6	3	1	2	1	7	3	1
Plágio		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		32	2	3	7	10	6	1	1	1	1	0
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL</b>	<b>13,88%</b>	<b>121</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial		20	1	6	3	2	0	3	2	1	1	1
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		47	1	3	5	7	4	11	8	2	3	3
Procedimentos área Recursos Humanos/Carreira		52	0	5	4	7	9	7	2	4	6	8
CONCURSOS (funcionários e docentes)		2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>12,96%</b>	<b>113</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
Atendimento		29	1	3	4	1	2	4	4	2	8	0
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		84	20	8	4	15	4	10	7	7	5	4
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL</b>	<b>17,20%</b>	<b>150</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		45	5	3	5	1	2	3	5	6	2	13
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		105	31	9	8	5	7	16	7	6	13	3
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>9,98%</b>	<b>87</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		74	5	9	8	5	17	17	6	4	1	2
Violência Sexual/Assédio Sexual		3	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		10	1	1	0	1	1	2	2	2	0	0



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO 2021			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT
<b>CAMPUS</b>	<b>2,52%</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		<b>1</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciclistas esportistas (campus Butantã)		<b>5</b>	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0
Festas, Bebidas alcoólicas, Drogas		<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)		<b>15</b>	4	2	3	5	0	0	1	0	0	0
Grupos de Percussão (Baterias)		<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança		<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular, ciclofaixa, etc)		<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>COVID-19</b>	<b>13,88%</b>	<b>121</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Demandas div. ( reorganização ativ. acadêmica/adm, sugestões pesquisas, vacina, etc )		<b>121</b>	2	54	12	6	10	3	2	16	8	8
<b>OUTROS</b>	<b>4,36%</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		<b>38</b>	3	6	4	4	4	4	3	1	6	3

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2021

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO 2021

### USUÁRIOS

	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	51	41	1	93	10,67
Fevereiro	88	37	2	127	14,56
Março	42	42	0	84	9,63
Abril	48	47	0	95	10,89
Maiο	58	28	2	88	10,09
Junho	49	54	1	104	11,93
Julho	35	30	2	67	7,68
Agosto	45	25	5	75	8,60
Setembro	61	21	0	82	9,40
Outubro	42	14	1	57	6,54
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>339</b>	<b>14</b>	<b>872</b>	
<b>%</b>	<b>59,52</b>	<b>38,88</b>	<b>1,61</b>		

### 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
Julho	24	2	4	0	5	0	35
Agosto	28	5	3	0	8	1	45
Setembro	41	5	1	0	14	0	61
Outubro	15	4	6	0	16	1	42
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>93</b>	<b>3</b>	<b>519</b>
<b>%</b>	<b>64,35</b>	<b>9,25</b>	<b>6,94</b>	<b>0,96</b>	<b>17,92</b>	<b>0,58</b>	

### 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
Julho	0	12	0	53	2	67
Agosto	0	7	0	64	4	75
Setembro	0	9	0	71	2	82
Outubro	8	0	0	47	2	57
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>114</b>	<b>0</b>	<b>728</b>	<b>21</b>	<b>872</b>
<b>%</b>	<b>1,03</b>	<b>13,07</b>	<b>0,00</b>	<b>83,49</b>	<b>2,41</b>	

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

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO 2021

**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
Agosto	13	0	48	7	2	5	75
Setembro	2	3	64	5	2	6	82
Outubro	3	0	40	4	2	8	57
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>9</b>	<b>577</b>	<b>84</b>	<b>23</b>	<b>101</b>	<b>872</b>
<b>%</b>	<b>8,94</b>	<b>1,03</b>	<b>66,17</b>	<b>9,63</b>	<b>2,64</b>	<b>11,58</b>	

\* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2021