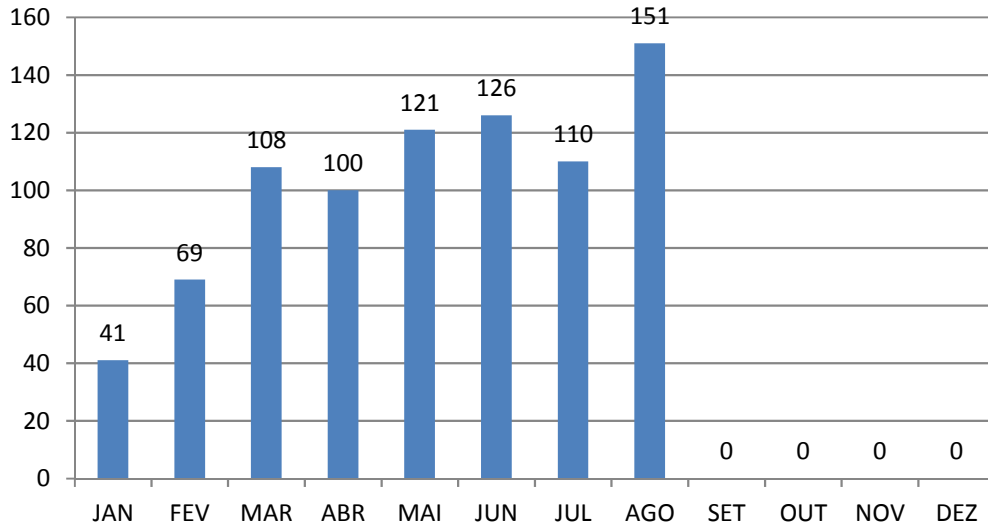
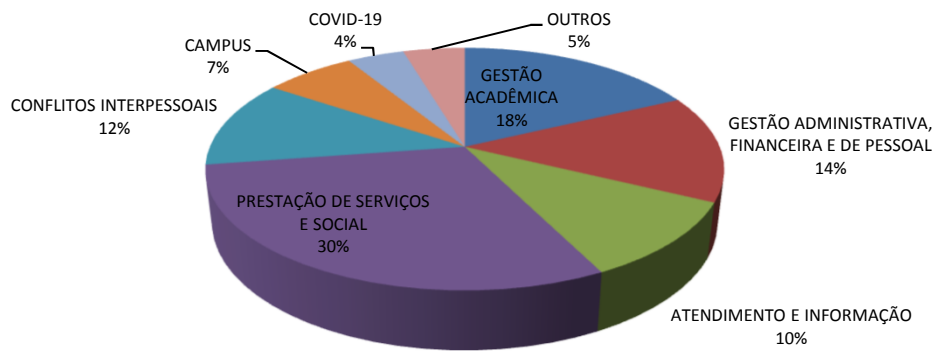


**QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES POR MÊS**

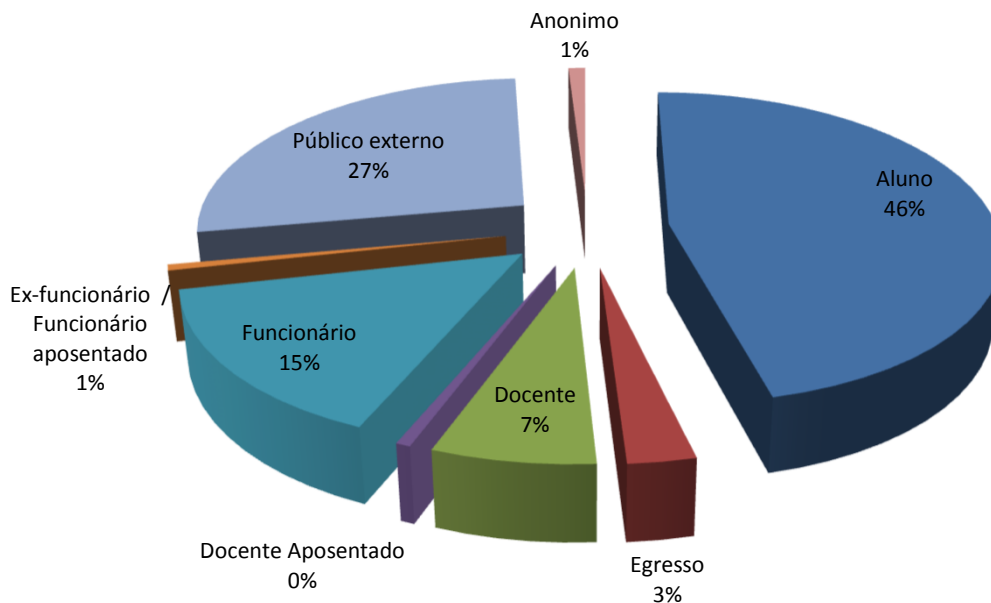


**TEMÁTICA\***

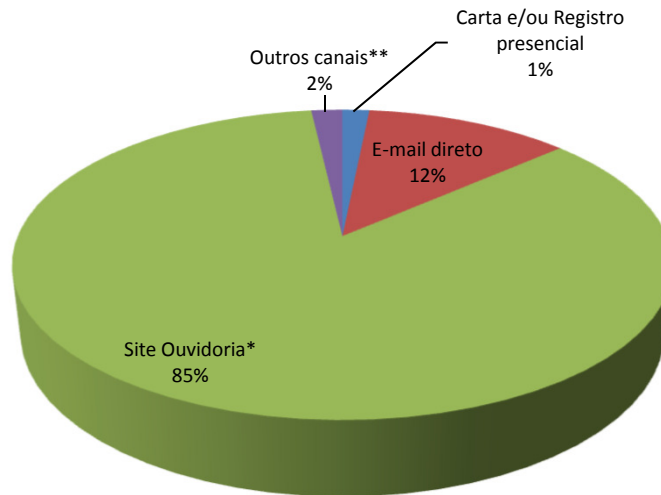


\* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

**VÍNCULO USP DOS USUÁRIOS**



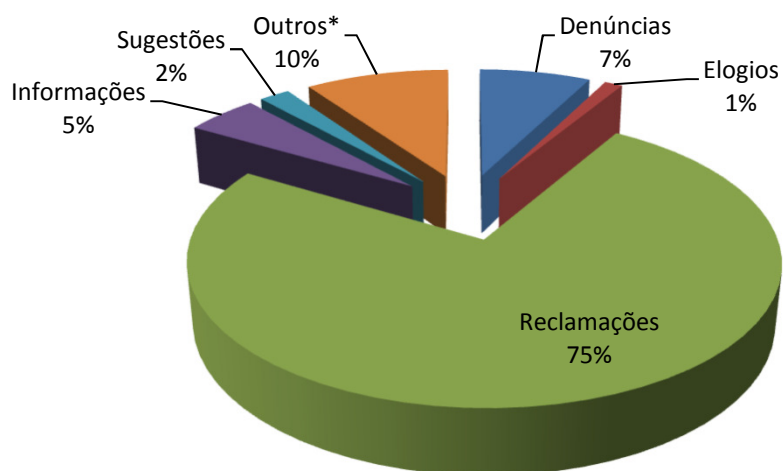
### FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



\* <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 2022             |               | JAN        | FEV       | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL        | AGO        |           |
|--|---------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| <b>TOTAL</b>   | <b>826</b>    | <b>41</b>  | <b>69</b> | <b>108</b> | <b>100</b> | <b>121</b> | <b>126</b> | <b>110</b> | <b>151</b> |           |
| <b>GESTÃO ACADÊMICA</b>  | <b>17,92%</b> | <b>148</b> | <b>8</b>  | <b>21</b>  | <b>15</b>  | <b>3</b>   | <b>28</b>  | <b>35</b>  | <b>17</b>  | <b>21</b> |
| Bolsa/Intercâmbio/Estágio  |               | 13         | 2         | 3          | 2          | 0          | 1          | 3          | 1          | 1         |
| Cursos Extensão/EAD  |               | 15         | 1         | 0          | 0          | 0          | 10         | 0          | 2          | 2         |
| Diploma/Certificado/Histórico  |               | 32         | 2         | 3          | 1          | 1          | 5          | 11         | 5          | 4         |
| Demandas referentes aos cursos de Graduação                          |               | 49         | 1         | 7          | 4          | 0          | 7          | 17         | 5          | 8         |
| Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação                   |               | 27         | 2         | 6          | 5          | 1          | 4          | 3          | 3          | 3         |
| Plágio   |               | 0          | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         |
| Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa |               | 12         | 0         | 2          | 3          | 1          | 1          | 1          | 1          | 3         |
| <b>GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL</b>                | <b>14,29%</b> | <b>118</b> | <b>3</b>  | <b>12</b>  | <b>17</b>  | <b>7</b>   | <b>27</b>  | <b>21</b>  | <b>22</b>  | <b>9</b>  |
| Procedimentos área Administrativa/Financeira/Patrimonial             |               | 14         | 1         | 2          | 1          | 0          | 4          | 1          | 4          | 1         |
| Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas      |               | 25         | 1         | 4          | 4          | 2          | 4          | 2          | 6          | 2         |
| Procedimentos área Recursos Humanos/Carreira                         |               | 61         | 1         | 5          | 12         | 5          | 17         | 12         | 4          | 5         |
| CONCURSOS (funcionários e docentes)                                  |               | 18         | 0         | 1          | 0          | 0          | 2          | 6          | 8          | 1         |
| <b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>                                      | <b>10,41%</b> | <b>86</b>  | <b>3</b>  | <b>5</b>   | <b>9</b>   | <b>11</b>  | <b>14</b>  | <b>11</b>  | <b>18</b>  | <b>15</b> |
| Atendimento  |               | 38         | 2         | 2          | 2          | 8          | 6          | 5          | 8          | 5         |
| Pedido de Informação/ Dúvidas gerais                                 |               | 48         | 1         | 3          | 7          | 3          | 8          | 6          | 10         | 10        |
| <b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL</b>                                | <b>30,02%</b> | <b>248</b> | <b>14</b> | <b>12</b>  | <b>34</b>  | <b>57</b>  | <b>31</b>  | <b>23</b>  | <b>17</b>  | <b>60</b> |
| Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)     |               | 56         | 6         | 5          | 5          | 5          | 9          | 10         | 7          | 9         |
| Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)         |               | 192        | 8         | 7          | 29         | 52         | 22         | 13         | 10         | 51        |
| <b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>                                       | <b>11,74%</b> | <b>97</b>  | <b>3</b>  | <b>7</b>   | <b>11</b>  | <b>11</b>  | <b>11</b>  | <b>18</b>  | <b>16</b>  | <b>20</b> |
| Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional                |               | 79         | 3         | 5          | 8          | 8          | 7          | 16         | 15         | 17        |
| Violência Sexual/Assédio Sexual                                      |               | 5          | 0         | 0          | 2          | 1          | 1          | 1          | 0          | 0         |
| Violência Física/Psicológica/Discriminação/Assédio Moral             |               | 13         | 0         | 2          | 1          | 2          | 3          | 1          | 1          | 3         |



| MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO 2022  |              |           | JAN      | FEV      | MAR       | ABR      | MAI      | JUN      | JUL       | AGO       |
|---|--------------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| <b>CAMPUS</b>   | <b>6,78%</b> | <b>56</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>15</b> | <b>9</b> | <b>2</b> | <b>7</b> | <b>6</b>  | <b>10</b> |
| Animais (cães, capivaras, pombos, etc)  |              | 1         | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 1         | 0         |
| Ciclistas esportistas (campus Butantã)  |              | 5         | 0        | 0        | 1         | 0        | 0        | 2        | 0         | 2         |
| Festas, Bebidas alcoólicas, Drogas  |              | 2         | 0        | 0        | 0         | 0        | 1        | 0        | 0         | 1         |
| Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)                    |              | 19        | 0        | 5        | 2         | 3        | 0        | 3        | 2         | 4         |
| Grupos de Percussão (Baterias)  |              | 0         | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         |
| Segurança   |              | 7         | 1        | 0        | 1         | 0        | 0        | 2        | 2         | 1         |
| Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular, ciclofaixa, etc) |              | 22        | 1        | 0        | 11        | 6        | 1        | 0        | 1         | 2         |
| <b>COVID-19</b>   | <b>4,24%</b> | <b>35</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>6</b>  | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>2</b>  | <b>6</b>  |
| Demandas div. ( reorganização ativ. acadêmica/adm, sugestoes pesquisas, vacina, etc )                 |              | 35        | 5        | 4        | 6         | 1        | 4        | 7        | 2         | 6         |
| <b>OUTROS</b>   | <b>4,60%</b> | <b>38</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>12</b> | <b>10</b> |
| Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP                      |              | 38        | 3        | 3        | 1         | 1        | 4        | 4        | 12        | 10        |

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2022

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO 2022

### USUÁRIOS

|              | COMUNIDADE<br>USP | PÚBLICO<br>GERAL | MANIFESTANTE<br>ANONIMO | TOTAL      | %     |
|--------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------|-------|
| Janeiro      | 30                | 10               | 1                       | 41         | 4,96  |
| Fevereiro    | 47                | 20               | 2                       | 69         | 8,35  |
| Março        | 91                | 14               | 3                       | 108        | 13,08 |
| Abril        | 96                | 4                | 0                       | 100        | 12,11 |
| Maio         | 79                | 41               | 1                       | 121        | 14,65 |
| Junho        | 94                | 31               | 1                       | 126        | 15,25 |
| Julho        | 54                | 56               | 0                       | 110        | 13,32 |
| Agosto       | 105               | 46               | 0                       | 151        | 18,28 |
| <b>TOTAL</b> | <b>596</b>        | <b>222</b>       | <b>8</b>                | <b>826</b> |       |
| <b>%</b>     | <b>72,15</b>      | <b>26,88</b>     | <b>0,97</b>             |            |       |

### USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

|              | ALUNO        | EGRESSO     | DOCENTE     | DOCENTE<br>APOSENTADO | FUNCIONÁRIO  | EX-FUNCIONÁRIO<br>FUNCIONÁRIO<br>APOSENTADO | TOTAL      |
|--------------|--------------|-------------|-------------|-----------------------|--------------|---|------------|
| Janeiro      | 16           | 1           | 2           | 0                     | 11           | 0   | 30         |
| Fevereiro    | 29           | 2           | 7           | 1                     | 8            | 0   | 47         |
| Março        | 62           | 0           | 8           | 2                     | 18           | 1   | 91         |
| Abril        | 69           | 4           | 5           | 0                     | 17           | 1   | 96         |
| Maio         | 48           | 2           | 11          | 1                     | 17           | 0   | 79         |
| Junho        | 53           | 6           | 8           | 0                     | 26           | 1   | 94         |
| Julho        | 33           | 3           | 8           | 1                     | 8            | 1   | 54         |
| Agosto       | 72           | 5           | 6           | 0                     | 21           | 1   | 105        |
| <b>TOTAL</b> | <b>382</b>   | <b>23</b>   | <b>55</b>   | <b>5</b>              | <b>126</b>   | <b>5</b>                                    | <b>596</b> |
| <b>%</b>     | <b>64,09</b> | <b>3,86</b> | <b>9,23</b> | <b>0,84</b>           | <b>21,14</b> | <b>0,84</b>                                 |            |

### FORMA DE CONTATO

|              | CARTA       | E-MAIL<br>DIRETO | PRESENCIAL<br>(REGISTRO<br>ESCRITO) | SITE/PORTAL<br>OUVIDORIA<br>GERAL USP | OUTROS CANAIS<br>SITES DIVERSOS* | TOTAL      |
|--------------|-------------|------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|------------|
| Janeiro      | 0           | 4                | 0                                   | 36                                    | 1                                | 41         |
| Fevereiro    | 2           | 14               | 0                                   | 49                                    | 4                                | 69         |
| Março        | 2           | 15               | 0                                   | 89                                    | 2                                | 108        |
| Abril        | 1           | 13               | 0                                   | 86                                    | 0                                | 100        |
| Maio         | 3           | 17               | 2                                   | 97                                    | 2                                | 121        |
| Junho        | 0           | 10               | 0                                   | 115                                   | 1                                | 126        |
| Julho        | 1           | 13               | 0                                   | 93                                    | 3                                | 110        |
| Agosto       | 2           | 13               | 0                                   | 134                                   | 2                                | 151        |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>   | <b>99</b>        | <b>2</b>                            | <b>699</b>                            | <b>15</b>                        | <b>826</b> |
| <b>%</b>     | <b>1,33</b> | <b>11,99</b>     | <b>0,24</b>                         | <b>84,62</b>                          | <b>1,82</b>                      |            |

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

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO 2022

CLASSIFICAÇÃO

|              | DENÚNCIAS   | ELOGIOS     | RECLAMAÇÕES  | INFORMAÇÕES | SUGESTÕES   | OUTROS*     | TOTAL      |
|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Janeiro      | 2           | 0           | 32           | 3           | 3           | 1           | 41         |
| Fevereiro    | 7           | 0           | 44           | 4           | 3           | 11          | 69         |
| Março        | 7           | 0           | 81           | 4           | 3           | 13          | 108        |
| Abril        | 9           | 3           | 84           | 0           | 0           | 4           | 100        |
| Maio         | 11          | 0           | 90           | 7           | 3           | 10          | 121        |
| Junho        | 9           | 2           | 92           | 6           | 2           | 15          | 126        |
| Julho        | 9           | 3           | 75           | 8           | 2           | 13          | 110        |
| Agosto       | 8           | 2           | 119          | 8           | 1           | 13          | 151        |
| <b>TOTAL</b> | <b>62</b>   | <b>10</b>   | <b>617</b>   | <b>40</b>   | <b>17</b>   | <b>80</b>   | <b>826</b> |
| <b>%</b>     | <b>7,51</b> | <b>1,21</b> | <b>74,70</b> | <b>4,84</b> | <b>2,06</b> | <b>9,69</b> |            |

\* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2022