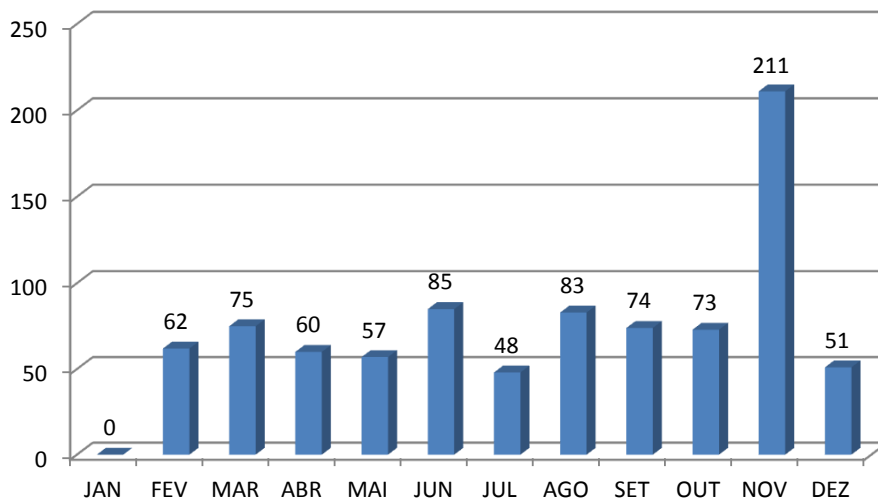
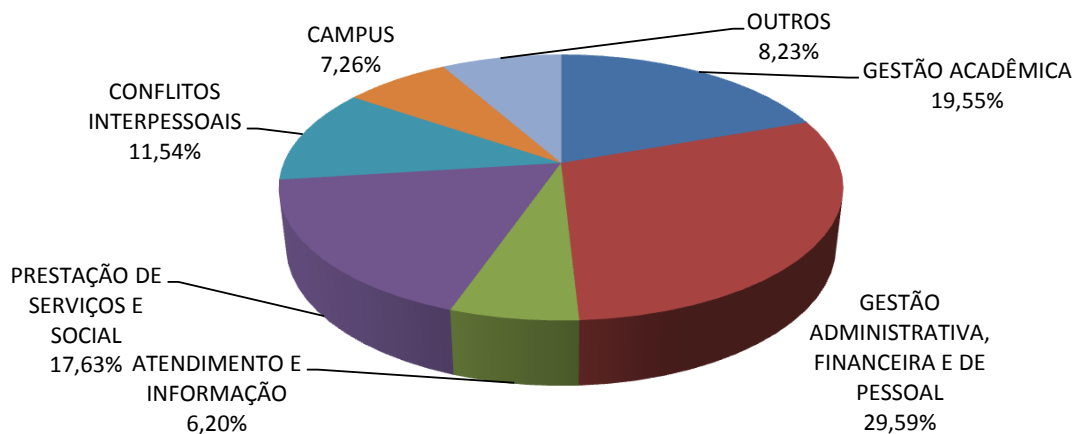


QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

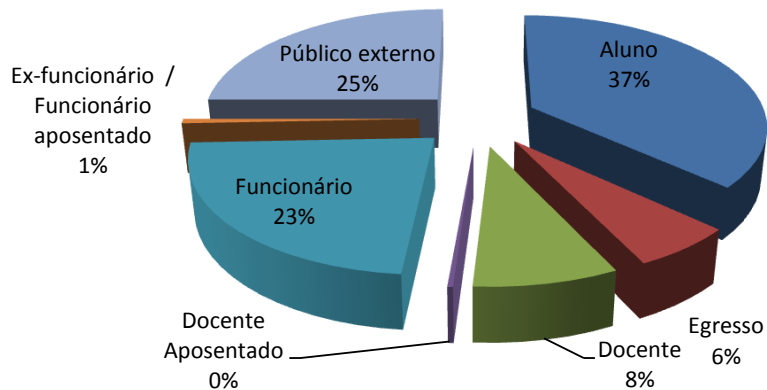


TEMÁTICA*

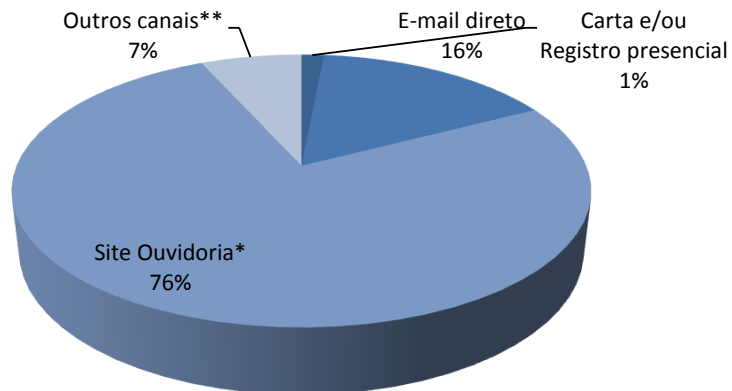


*vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

VÍNCULO DOS USUÁRIOS



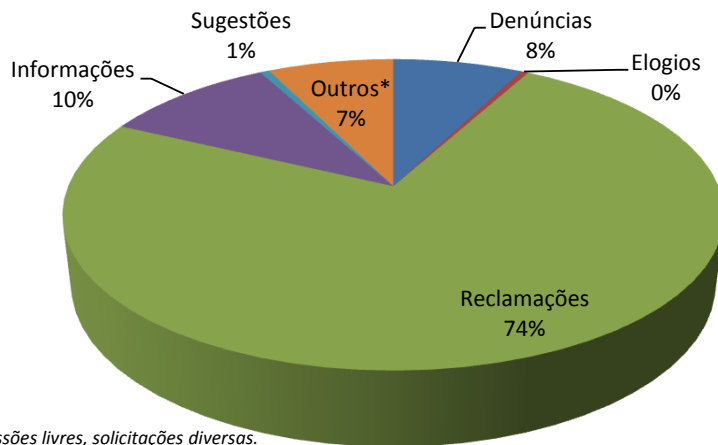
FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



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

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

TIPO DE MANIFESTAÇÕES



* Expressões livres, solicitações diversas.



ANO 2015

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
GESTÃO ACADÊMICA	183	16	17	27	19	10	15	8	19	21	10	11	10
Bolsa/Intercâmbio/Estágio	18	2	1	2	2	0	1	1	3	3	2	1	0
Diploma/Certificado/Histórico	45	2	2	13	8	3	4	1	4	2	3	3	0
Graduação	60	9	7	4	6	3	4	5	4	11	1	0	6
Pós-Graduação	25	1	4	1	2	3	3	0	2	1	2	6	0
Extensão/EAD	19	2	1	5	1	1	2	1	2	1	1	0	2
Vestibular/Processo transferência externa	16	0	2	2	0	0	1	0	4	3	1	1	2
GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL	277	24	16	6	11	12	33	10	26	20	20	92	7
Carreira (funcionários e docentes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concursos (funcionários e docentes)	7	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	4	0
Gestão Financeira/Administrativa	27	4	1	1	2	3	3	0	2	4	2	2	3
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas	97	6	4	1	2	3	23	5	17	1	8	26	1
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos	146	14	11	4	7	5	7	5	5	15	10	60	3
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	58	1	4	4	3	11	4	9	4	4	5	4	5
Atendimento	14	0	1	2	2	3	0	3	1	0	0	0	2
Lei de Acesso à Informação	8	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0	2	1
Pedido de Informação/ Solicitação	36	1	3	2	1	7	3	4	3	3	5	2	2
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	165	10	16	11	9	11	12	4	11	6	13	58	4
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)	70	7	6	6	5	6	10	2	6	4	7	10	1
Homologação Atestados Médicos Particulares (funcionários USP)	4	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Prestação de Serviço - Hospital Veterinário	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Promoção Social ALUNOS (Moradia/Creche/Alimentação/Transporte/Lazer e Esporte)	89	3	10	3	3	5	1	2	4	1	6	48	3



ANO 2015

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CONFLITOS INTERPESSOAIS	108	1	4	20	12	7	6	7	15	8	7	13	8
Relacionamento/Comunicação Interpessoal e Institucional/Assédio Moral	48	1	3	3	5	1	4	5	1	7	5	5	8
Assédio Sexual	18	0	0	4	0	1	1	1	11	0	0	0	0
Ética/Discriminação/Plágio/Violência/Ameaça	42	0	1	13	7	5	1	1	3	1	2	8	0
CONVIVÊNCIA NO CAMPUS	68	3	4	3	5	3	10	8	6	14	3	7	2
Barulho (obras, ensaios de grupos de percussão)	8	1	0	1	0	0	0	0	1	5	0	0	0
Animais (cães, gatos, capivaras, etc)	4	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Ciclistas	6	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	1
Festas (barulho, bebidas alcoólicas, drogas, violência)	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Campus (iluminação, limpeza, acesso, conservação de vias, esportistas, eventos, etc)	18	0	1	1	1	1	1	4	2	2	0	4	1
Segurança	18	1	1	0	1	0	3	4	0	6	1	1	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público etc)	11	1	0	1	2	1	1	0	2	0	1	2	0
ESPECIAIS	77	2	1	4	1	3	5	2	2	1	15	26	15
Outros *	25	1	1	4	1	3	4	1	2	0	0	3	5
Greve/Paralisação	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Desvinculação HU	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Substância química fosfoetanolamina sintética	50	1	0	0	0	0	0	0	0	1	15	23	10
TOTAL	936	57	62	75	60	57	85	48	83	74	73	211	51

FONTES: OUVIDORIA GERAL, 2015

*(perda de documentos e objetos, críticas, expressões livres, solicitações de agendamento c/ dirigentes, solicitações fora do âmbito de atuação da USP, etc.)

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	TOTAL	%
Janeiro	46	11	57	6,09%
Fevereiro	45	17	62	6,62%
Março	56	19	75	8,01%
Abril	46	14	60	6,41%
Maio	41	16	57	6,09%
Junho	66	19	85	9,08%
Julho	31	17	48	5,13%
Agosto	60	23	83	8,87%
Setembro	55	19	74	7,91%
Outubro	49	24	73	7,80%
Novembro	178	33	211	22,54%
Dezembro	29	22	51	5,45%
TOTAL	702	234	936	100,00%

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2015

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	QUANTIDADE	%
Aluno	345	49,15%
Egresso	56	7,98%
Docente	77	10,97%
Docente Aposentado	3	0,43%
Funcionário	215	30,63%
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	6	0,85%
TOTAL	702	100,00%

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2015

CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	3	0	46	7	0	1	57
Fevereiro	4	1	51	6	0	0	62
Março	12	0	55	6	0	2	75
Abril	7	0	44	6	2	1	60
Maio	4	0	36	12	0	5	57
Junho	6	0	66	9	1	3	85
Julho	5	1	29	9	1	3	48
Agosto	14	0	56	11	1	1	83
Setembro	5	1	55	9	0	4	74
Outubro	3	1	46	11	0	12	73
Novembro	6	0	178	3	0	24	211
Dezembro	2	0	31	5	0	13	51
TOTAL	71	4	693	94	5	69	936
%	7,59%	0,43%	74,04%	10,04%	0,53%	7,37%	100,00%

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2015

* expressões livres