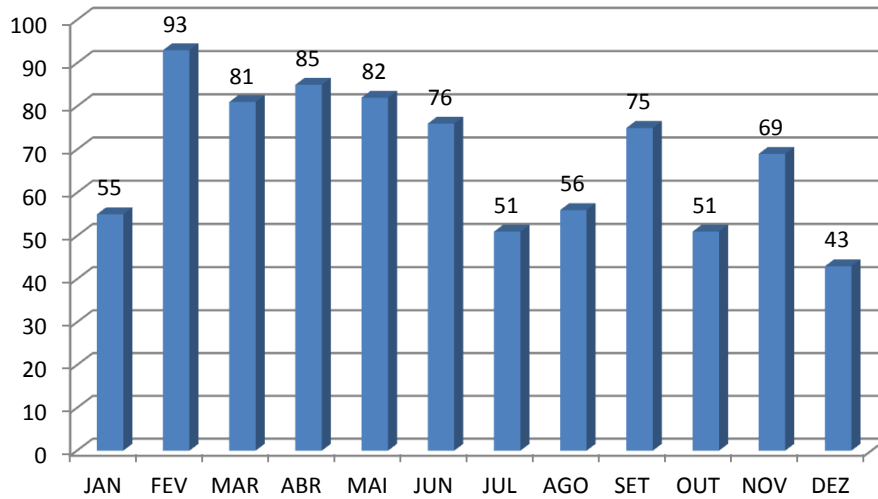
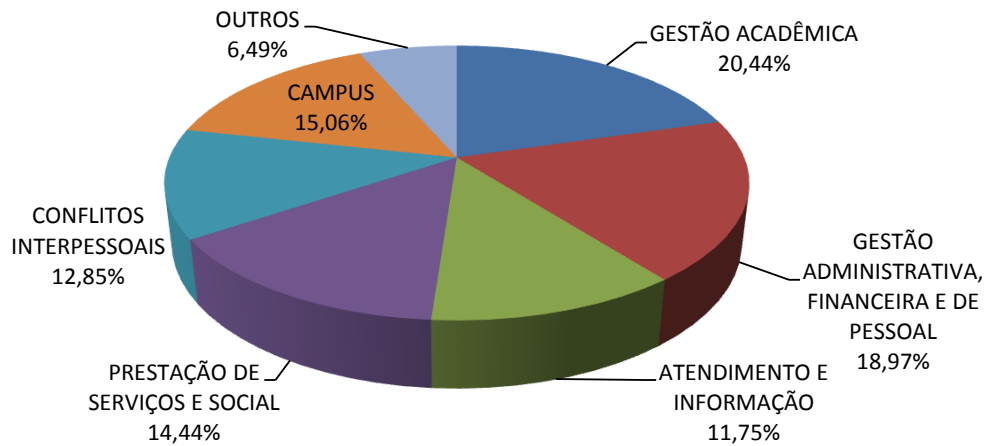


**QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS**

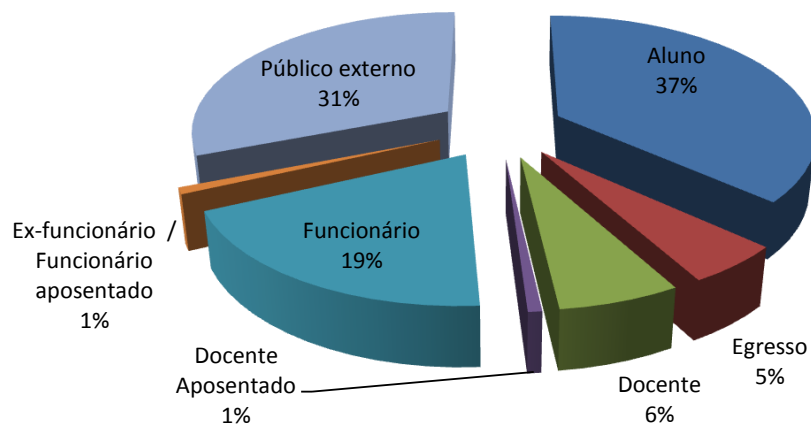


**TEMÁTICA\***

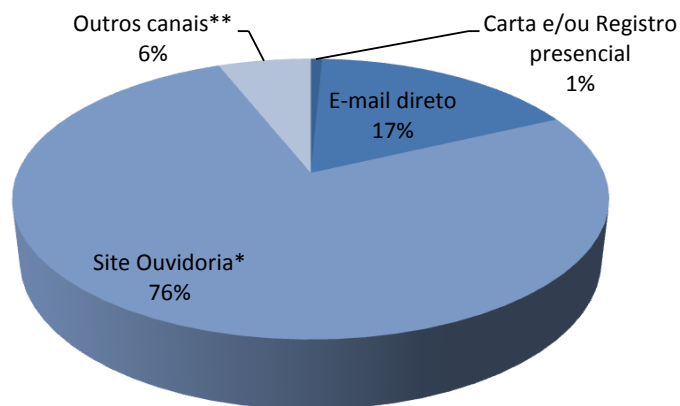


\* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

**VÍNCULO DOS USUÁRIOS**



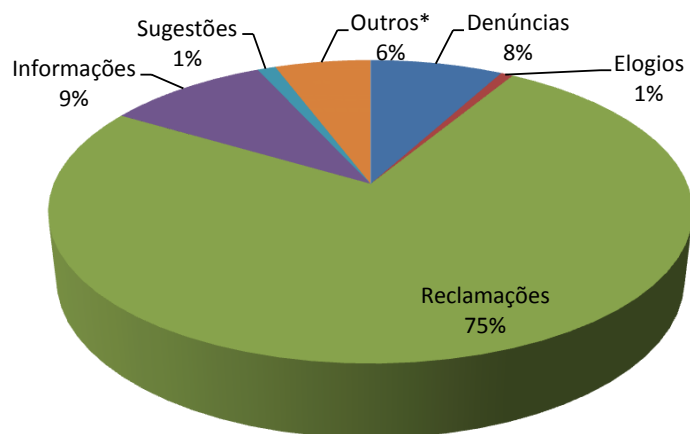
### FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



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

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

### TIPO DE MANIFESTAÇÕES



\* Expressões livres, solicitações diversas.



ANO 2016

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>167</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>11</b>
Bolsa/Intercâmbio/Estágio	28	3	0	3	1	4	1	3	7	0	2	1	3
Diploma/Certificado/Histórico	24	1	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	0
Graduação	68	8	8	5	6	3	4	5	6	4	5	10	4
Pós-Graduação	18	4	1	0	3	2	2	2	0	0	2	1	1
Extensão/EAD	13	0	2	0	0	0	0	1	3	2	3	0	2
Vestibular/Processo transferência externa	16	1	4	1	0	0	1	4	0	2	1	1	1
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL</b>	<b>155</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>7</b>
Carreira (funcionários e docentes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concursos (funcionários e docentes)	7	0	4	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0
Gestão Financeira/Administrativa	42	3	7	6	2	2	2	1	3	13	1	2	0
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas	20	0	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos	86	5	7	17	7	2	5	6	5	9	4	13	6
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>96</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
Atendimento	23	0	2	0	1	2	2	2	2	3	4	2	3
Lei de Acesso à Informação	11	1	2	1	0	0	2	2	0	0	1	2	0
Pedido de Informação/ Solicitação	62	3	4	5	3	5	3	6	6	18	4	3	2
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL</b>	<b>118</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)	41	4	3	6	4	5	2	3	3	2	3	1	5
Homologação Atestados Médicos Particulares (funcionários USP)	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Prestação de Serviço - Hospital Veterinário	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Promoção Social Alunos (Moradia/Creche/Alimentação/Transporte/Lazer e Esporte)	0	6	16	14	10	11	8	0	1	0	0	7	0



**ANO 2016**

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>105</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>8</b>
Relacionamento/Comunicação Interpessoal e Institucional/Assédio Moral	59	3	4	2	6	13	4	6	2	2	3	8	6
Assédio Sexual/Violência Sexual	14	0	0	0	0	1	10	1	0	1	1	0	0
Ética/Discriminação/Plágio/Violência/Ameaça/Redes Sociais	32	1	0	1	3	6	7	0	4	1	2	5	2
<b>CAMPI CONVIVÊNCIA</b>	<b>123</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
Barulho (obras, ensaios de grupos de percussão)	16	2	0	1	1	0	2	0	2	3	2	3	0
Animais (cães, gatos, capivaras, etc)	11	1	4	0	3	0	0	0	1	0	0	2	0
Ciclistas	18	1	3	4	5	1	1	0	2	0	0	0	1
Festas (barulho, bebidas alcoólicas, drogas, violência)	7	0	0	0	1	1	1	0	1	0	2	0	1
Campus (iluminação, limpeza, acesso, conservação de vias, esportistas, eventos, etc)	45	2	2	2	12	12	3	1	2	3	3	1	2
Segurança	7	0	0	0	0	0	1	0	2	4	0	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público etc)	19	1	11	1	2	0	0	2	0	1	1	0	0
<b>ESPECIAIS</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Outros *	32	2	1	4	9	7	1	1	0	3	1	1	2
Greve	10	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Substância química fosfoetanolamina sintética	11	2	2	3	1	2	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>55</b>	<b>93</b>	<b>81</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>76</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>75</b>	<b>51</b>	<b>69</b>	<b>43</b>

FONTES: OUVIDORIA GERAL, 2016

\* críticas, expressões livres, nome social, solicitações fora do âmbito de atuação da OG e/ou da USP.

### USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	TOTAL	%
Janeiro	35	20	55	6,73
Fevereiro	62	31	93	11,38
Março	52	29	81	9,91
Abril	65	20	85	10,40
Maio	60	22	82	10,04
Junho	56	20	76	9,30
Julho	34	17	51	6,24
Agosto	43	13	56	6,85
Setembro	29	46	75	9,18
Outubro	35	16	51	6,24
Novembro	60	9	69	8,45
Dezembro	33	10	43	5,26
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>	<b>253</b>	<b>817</b>	<b>100</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2016

### USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	300	53,19
Egresso	42	7,45
Docente	52	9,22
Docente Aposentado	6	1,06
Funcionário	157	27,84
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	7	1,24
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>	<b>100</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2016

### CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	1	0	49	5	0	0	55
Fevereiro	10	2	74	5	0	2	93
Março	4	0	66	8	0	3	81
Abril	5	1	66	4	4	5	85
Maio	10	0	58	6	2	6	82
Junho	17	0	47	6	0	6	76
Julho	2	1	35	8	1	4	51
Agosto	3	0	46	7	0	0	56
Setembro	5	0	50	19	1	0	75
Outubro	3	1	40	4	0	3	51
Novembro	2	0	47	5	1	14	69
Dezembro	3	1	33	2	0	4	43
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>611</b>	<b>79</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>817</b>
<b>%</b>	<b>7,96</b>	<b>0,73</b>	<b>74,79</b>	<b>9,67</b>	<b>1,10</b>	<b>5,75</b>	<b>100</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2016

\* expressões livres