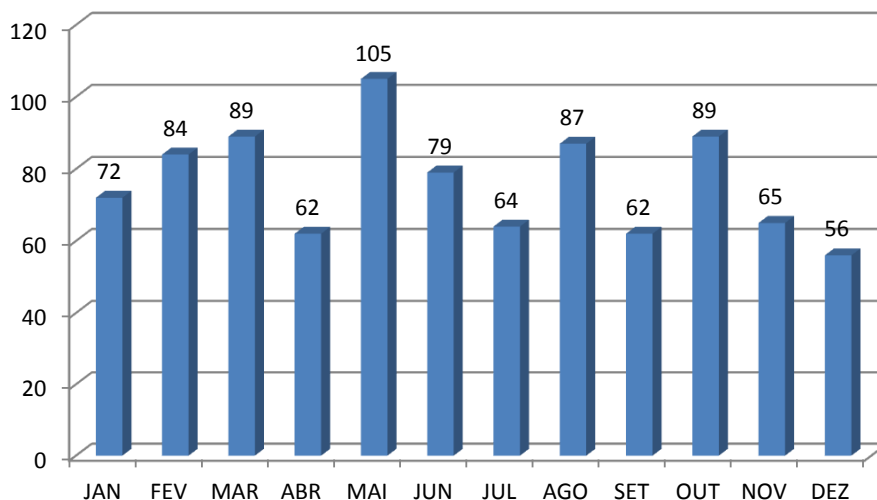
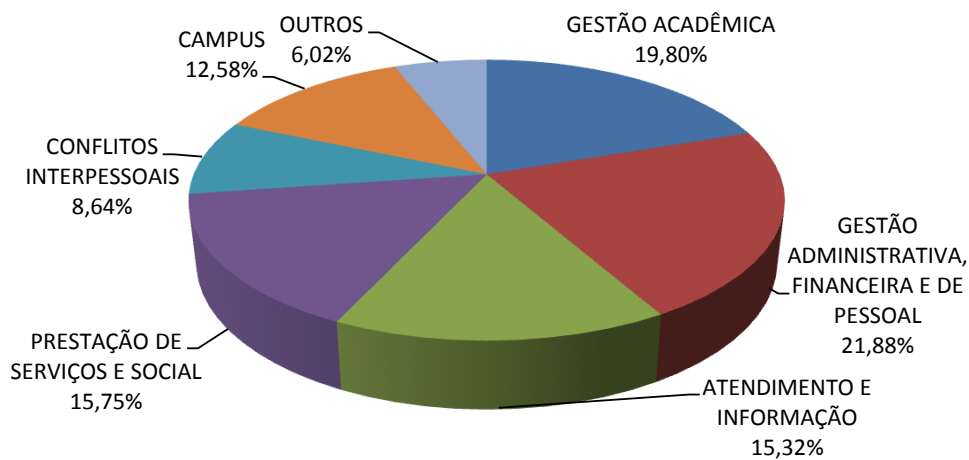


QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

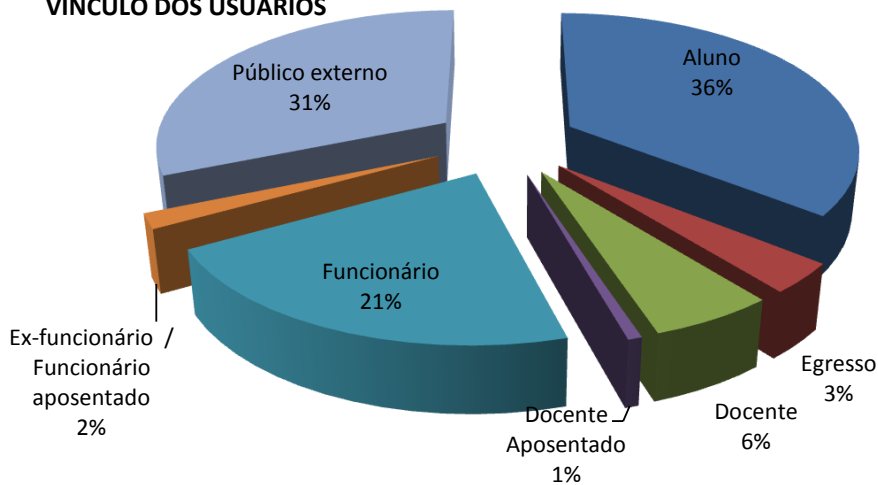


TEMÁTICA*

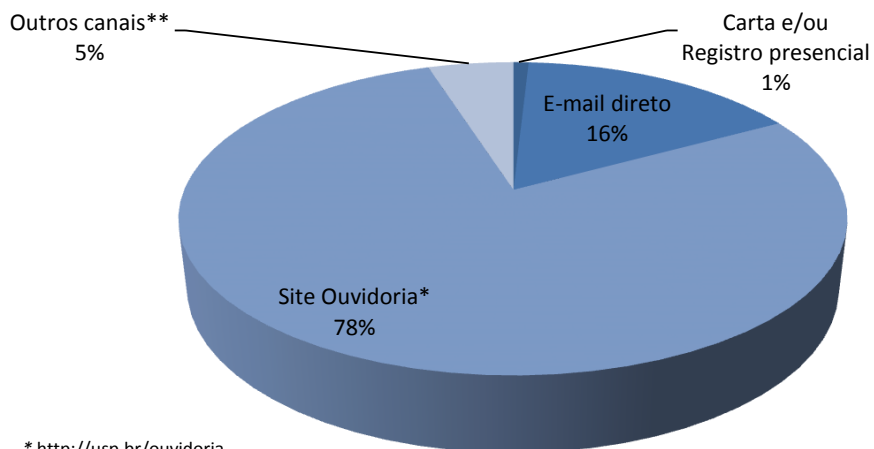


* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

VÍNCULO DOS USUÁRIOS



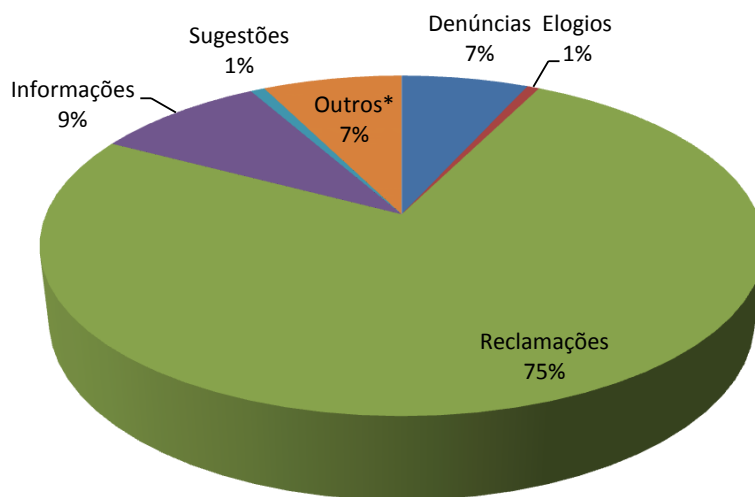
FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



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

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

TIPO DE MANIFESTAÇÕES



* Expressões livres, solicitações diversas.



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2017	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
TOTAL	914	72	84	89	62	105	79	64	87	62	89	65	56	
GESTÃO ACADÊMICA	19,80%	181	16	13	15	11	11	14	16	27	15	12	10	21
Bolsa/Intercâmbio/Estágio	20	0	4	3	1	2	0	0	6	3	0	0	1	
Extensão/EAD	13	1	2	2	1	1	1	0	0	3	1	1	0	
Diploma/Certificado/Histórico	18	0	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	0	
Graduação	69	4	3	4	2	5	6	8	10	3	5	4	15	
Pós-Graduação	36	11	1	2	4	0	5	2	4	2	3	1	1	
Vestibular/Processo transferência externa	25	0	2	2	1	1	0	3	5	3	1	3	4	
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	21,88%	200	27	20	14	11	24	20	16	11	6	22	21	8
Gestão Financeira/Administrativa	34	2	1	3	1	4	7	3	2	0	4	2	5	
Manutenção/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas	32	2	7	1	1	4	0	4	0	3	8	2	0	
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos	131	23	12	9	9	16	13	9	8	3	10	16	3	
CONCURSOS (funcionários e docentes)	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	15,32%	140	12	14	14	11	12	10	5	17	13	18	10	4
Atendimento	54	6	4	5	3	5	2	4	10	3	6	4	2	
Manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação	13	0	0	0	1	4	1	0	2	1	2	1	1	
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais	73	6	10	9	7	3	7	1	5	9	10	5	1	
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	15,75%	144	11	20	12	3	28	10	10	15	9	10	10	6
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)	69	4	4	3	1	13	9	6	5	5	6	7	6	
Homologação Atestados Médicos Particulares (funcionários USP)	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Prestação de Serviço - Hospital Veterinário	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Promoção Social Alunos (Bolsas/Moradia/Creche/Alimentação/Transporte/Lazer e Esporte)	72	7	15	9	2	14	1	4	10	4	4	2	0	



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2017	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
CONFLITOS INTERPESSOAIS	8,64%	79	2	4	8	12	6	5	3	4	9	13	3	10
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Assédio Moral	52	1	3	6	6	4	3	1	3	6	9	3	7	
Assédio Sexual/Violência Sexual	6	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	
Discriminação/Violência/Ameaça	21	1	1	2	6	1	1	1	1	2	2	0	3	
CAMPUS	12,58%	115	3	5	23	10	16	13	9	11	6	8	7	4
Poluição Sonora (grupos de percussão)	36	1	1	4	3	4	2	3	9	2	4	2	1	
Animais (cães, gatos, capivaras, pombos, etc)	19	1	1	4	2	4	1	1	0	2	2	1	0	
Ciclistas esportistas	21	0	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	
Festas (barulho, bebidas alcoólicas, drogas)	9	1	1	1	0	3	1	0	0	0	0	2	0	
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, etc)	8	0	0	1	1	0	3	0	0	1	0	1	1	
Segurança	4	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público ,etc)	18	0	0	9	1	1	1	4	0	0	1	0	1	
OUTROS	6,02%	55	1	8	3	4	8	7	5	2	4	6	4	3
Expressões livres, assuntos que não dizem respeito à USP	55	1	8	3	4	8	7	5	2	4	6	4	3	

FORNTE: OUVIDORIA GERAL, 2017

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	TOTAL	%
Janeiro	36	36	72	7,88
Fevereiro	59	25	84	9,19
Março	65	24	89	9,74
Abril	33	29	62	6,78
Mai	84	21	105	11,49
Junho	54	25	79	8,64
Julho	48	16	64	7,00
Agosto	66	21	87	9,52
Setembro	42	20	62	6,78
Outubro	61	28	89	9,74
Novembro	47	18	65	7,11
Dezembro	33	23	56	6,13
TOTAL	628 68,71%	286 31,29%	914	100

FORNTE: OUVIDORIA GERAL, 2017

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	326	51,91
Egresso	32	5,10
Docente	53	8,44
Docente Aposentado	6	0,96
Funcionário	195	31,05
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	16	2,55
TOTAL	628	100

FORNTE: OUVIDORIA GERAL, 2017

CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	4	1	57	9	0	1	72
Fevereiro	3	1	62	10	0	8	84
Março	5	0	70	9	1	4	89
Abril	9	1	41	8	0	3	62
Mai	4	0	84	5	3	9	105
Junho	6	0	59	7	0	7	79
Julho	7	1	50	2	0	4	64
Agosto	3	0	70	6	1	7	87
Setembro	3	1	44	9	0	5	62
Outubro	9	0	60	11	1	8	89
Novembro	3	0	50	6	0	6	65
Dezembro	6	1	41	1	1	6	56
TOTAL	62	6	688	83	7	68	914
%	6,78	0,66	75,27	9,08	0,77	7,44	100

* expressões livres e solicitações

FORNTE: OUVIDORIA GERAL, 2017