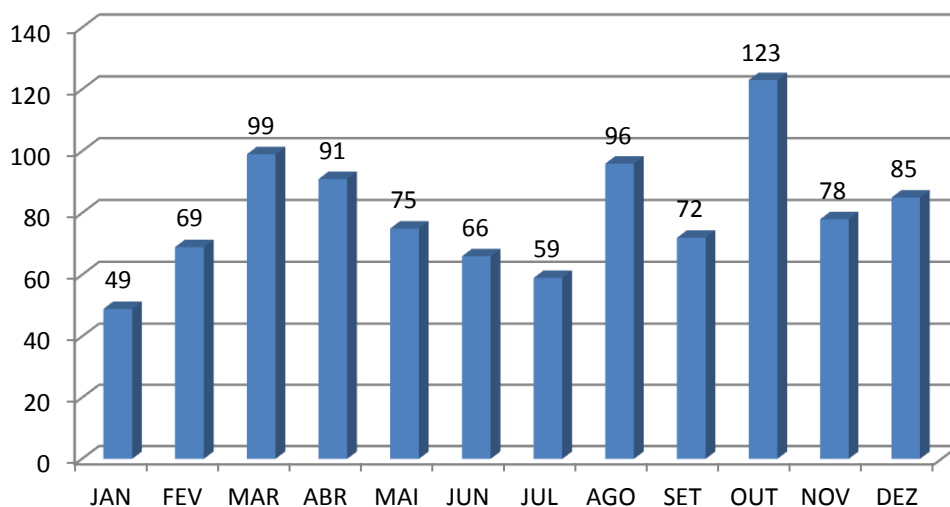
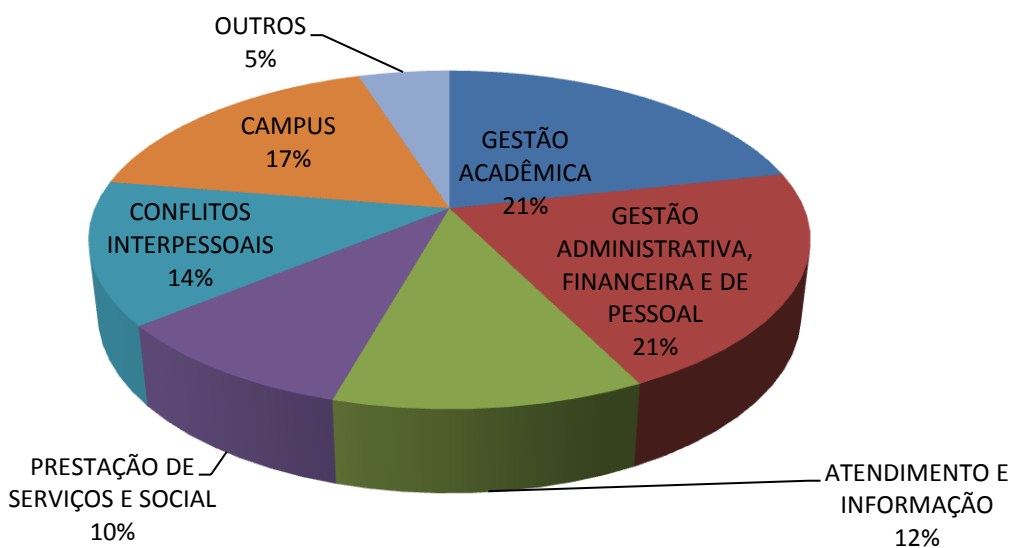


**QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS**

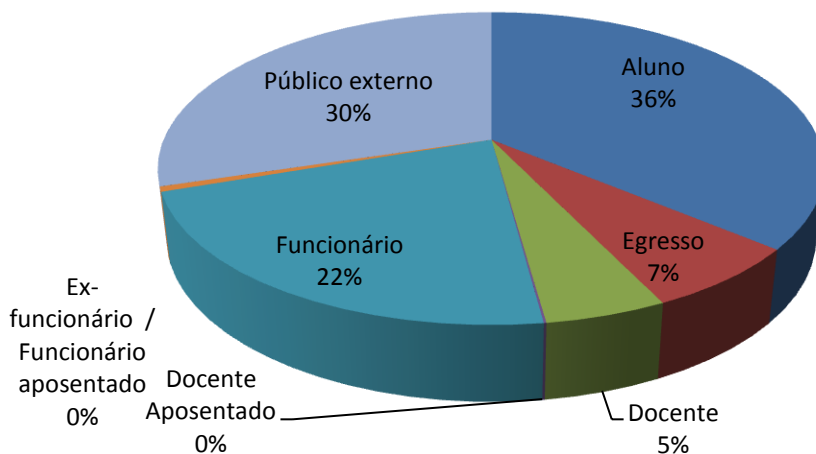


**TEMÁTICA\***

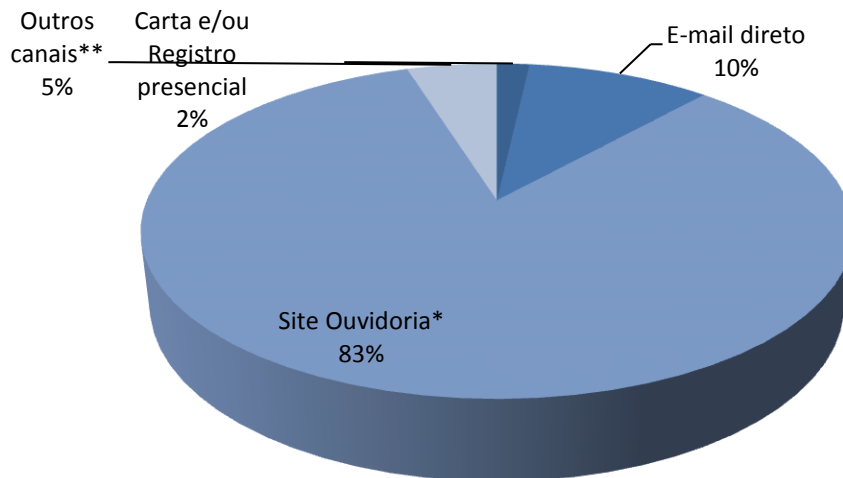


\* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

**VÍNCULO DOS USUÁRIOS**



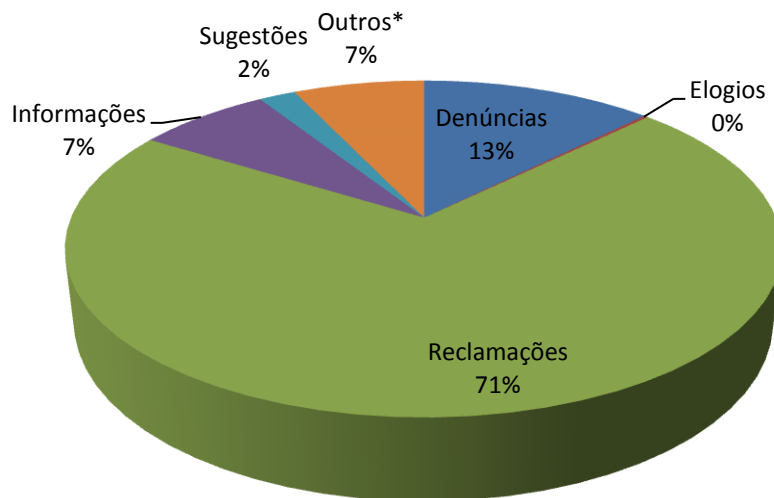
### FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



\* <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 2018		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
<b>TOTAL</b>	<b>962</b>	<b>49</b>	<b>69</b>	<b>99</b>	<b>91</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>59</b>	<b>96</b>	<b>72</b>	<b>123</b>	<b>78</b>	<b>85</b>	
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>21,52%</b>	<b>207</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		31	4	1	2	3	4	2	4	3	2	2	1	3
Cursos Extensão/EAD		12	2	0	1	1	2	1	0	0	0	1	4	0
Diploma/Certificado/Histórico		34	4	5	2	3	3	0	1	7	0	3	4	2
Demandas referentes aos cursos de Graduação		66	2	10	6	4	3	4	10	6	2	6	6	7
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		31	1	2	6	1	4	1	1	3	3	3	2	4
Plagio		2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		31	3	3	7	1	1	3	1	4	3	0	2	3
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL</b>	<b>21,10%</b>	<b>203</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>11</b>
Gestão Administrativa/Financeira		71	2	4	11	3	9	4	3	5	11	11	5	3
Manutenção/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		28	2	0	3	2	0	4	2	2	5	1	5	2
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos		99	5	7	10	6	14	7	12	13	7	5	7	6
CONCURSOS (funcionários e docentes)		5	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>11,75%</b>	<b>113</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
Atendimento		48	5	10	8	5	4	1	3	3	2	3	3	1
Demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação		12	0	3	0	0	0	1	1	1	0	5	1	0
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		53	3	2	4	1	1	4	1	8	5	2	14	8
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL</b>	<b>9,67%</b>	<b>93</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		49	6	3	5	4	3	5	4	4	3	5	6	1
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		44	0	3	5	11	3	5	1	7	2	2	0	5
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>13,62%</b>	<b>131</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		96	2	4	9	8	4	2	2	3	2	49	3	8
Assédio Sexual/Violência Sexual		4	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		31	0	3	2	2	1	1	2	3	5	5	3	4


**MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2018**

		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>CAMPUS</b>	<b>17,46%</b> <b>168</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>21</b>
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)	<b>14</b>	0	0	0	2	0	1	2	3	3	3	0	0
Ciclistas esportistas (campus Butantã)	<b>23</b>	0	1	4	5	0	0	1	3	5	1	2	1
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas	<b>21</b>	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	17
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, etc)	<b>37</b>	7	2	2	6	3	4	4	3	3	2	1	0
Grupos de Percussão (Baterias - campus Butantã)	<b>54</b>	0	2	5	18	8	10	0	2	3	1	4	1
Segurança	<b>7</b>	0	0	1	2	0	1	0	2	1	0	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público ,etc)	<b>12</b>	0	0	0	0	0	1	1	1	0	5	2	2
<b>OUTROS</b>	<b>4,89%</b> <b>47</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP	<b>44</b>	1	1	4	0	6	1	2	9	4	6	3	7
Greve	<b>3</b>	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2018

### USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	TOTAL	%
Janeiro	32	17	49	5,09
Fevereiro	51	18	69	7,17
Março	72	27	99	10,29
Abril	73	18	91	9,46
Mai	58	17	75	7,80
Junho	50	16	66	6,86
Julho	49	10	59	6,13
Agosto	55	41	96	9,98
Setembro	48	24	72	7,48
Outubro	82	41	123	12,79
Novembro	45	33	78	8,11
Dezembro	61	24	85	8,84
<b>TOTAL</b>	<b>676</b> 70,27%	<b>286</b> 29,73%	<b>962</b>	<b>100</b>

### USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	347	51,33
Egresso	65	9,62
Docente	48	7,10
Docente Aposentado	1	0,15
Funcionário	210	31,07
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	5	0,74
<b>TOTAL</b>	<b>676</b>	<b>100</b>

### FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	9	0,94
E-mail direto	96	9,98
Presencial ( registro escrito)	8	0,83
Site Ouvidoria	802	83,37
Sites Diversos*	47	4,89
<b>TOTAL</b>	<b>962</b>	<b>100</b>

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

### CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	4	0	38	4	0	3	49
Fevereiro	9	1	53	4	0	2	69
Março	10	0	79	6	0	4	99
Abril	6	0	79	2	1	3	91
Mai	6	0	62	3	2	2	75
Junho	8	0	52	3	3	0	66
Julho	5	0	49	4	1	0	59
Agosto	6	0	68	12	7	3	96
Setembro	10	0	53	5	1	3	72
Outubro	24	1	59	5	0	34	123
Novembro	5	0	49	13	2	9	78
Dezembro	27	0	43	8	2	5	85
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>2</b>	<b>684</b>	<b>69</b>	<b>19</b>	<b>68</b>	<b>962</b>
<b>%</b>	<b>12,47</b>	<b>0,21</b>	<b>71,10</b>	<b>7,17</b>	<b>1,98</b>	<b>7,07</b>	<b>100</b>

\* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2018