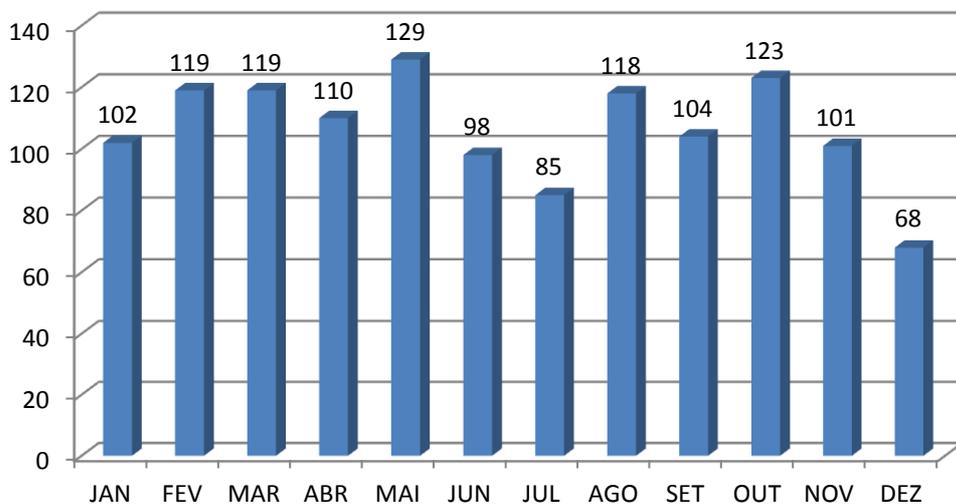
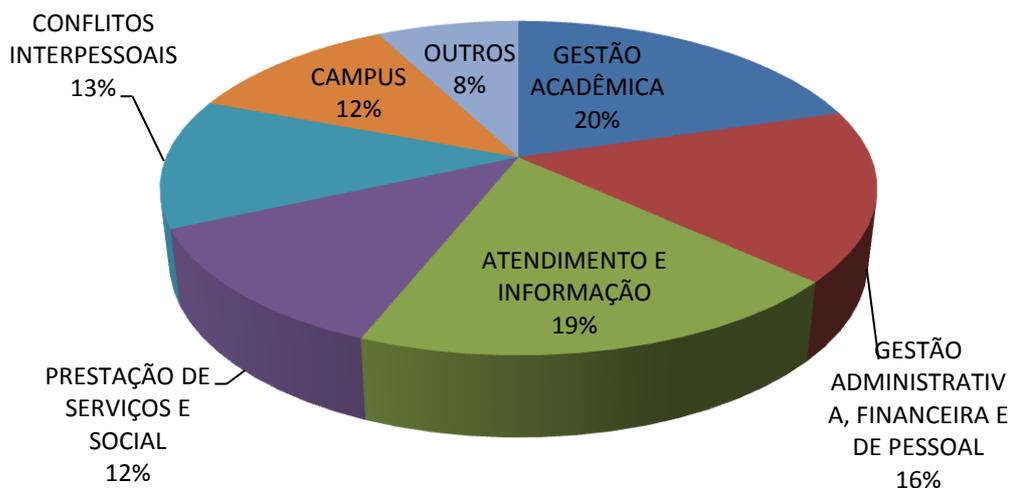


QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

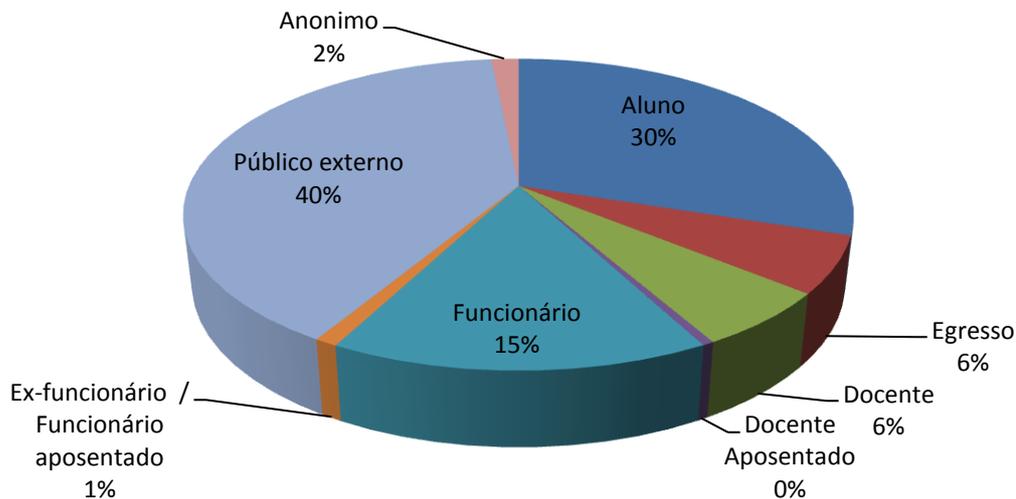


TEMÁTICA*

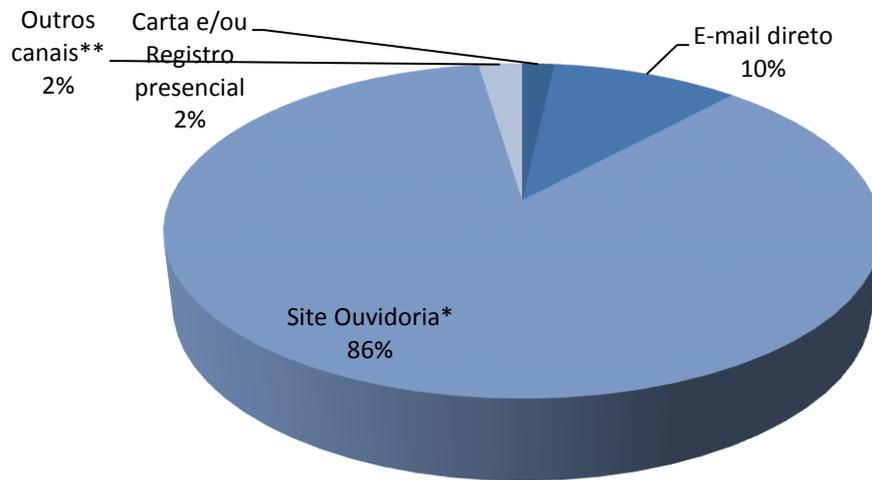


* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

VÍNCULO DOS USUÁRIOS



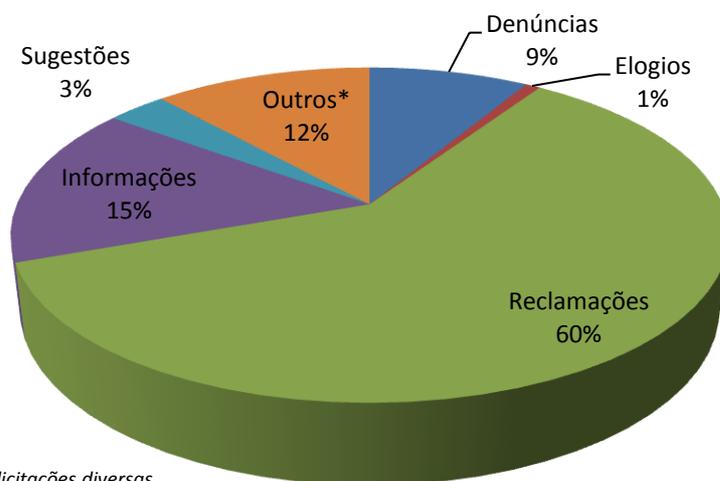
FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS



* <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 2019		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
TOTAL		1276	102	119	119	110	129	98	85	118	104	123	101	68
GESTÃO ACADÊMICA	20,38%	260	20	26	33	18	22	19	27	20	18	17	26	14
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		24	1	3	5	3	2	1	3	1	1	1	3	0
Cursos Extensão/EAD		24	2	0	4	0	4	1	3	2	3	2	2	1
Diploma/Certificado/Histórico		51	2	3	7	8	3	5	3	6	2	4	5	3
Demandas referentes aos cursos de Graduação		68	9	0	6	1	6	6	12	9	5	2	8	4
Demandas referentes aos programas de Pós-Graduação		43	1	4	9	4	4	3	5	1	3	3	2	4
Plagio		1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Vestibular/Formas de Ingresso/Processo transferência interna/externa		49	5	16	2	2	3	2	1	1	4	5	6	2
GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL	16,46%	210	13	16	12	22	20	25	18	29	13	19	14	9
Gestão Administrativa/Financeira		60	3	3	2	4	5	12	4	8	6	8	4	1
Manutenção/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		48	3	6	3	11	0	3	3	7	3	4	3	2
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos		93	7	6	7	7	15	7	10	14	4	6	6	4
CONCURSOS (funcionários e docentes)		9	0	1	0	0	0	3	1	0	0	1	1	2
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	19,20%	245	19	32	24	22	20	19	15	20	23	27	12	12
Atendimento		58	5	6	8	2	4	2	6	6	9	5	2	3
Demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação		11	0	1	1	1	1	3	1	0	2	1	0	0
Pedido de Informação/ Dúvidas gerais		176	14	25	15	19	15	14	8	14	12	21	10	9
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL	12,23%	156	12	13	15	12	16	8	5	18	11	22	15	9
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		64	5	7	7	2	3	6	2	4	10	7	7	4
Promoção Social Alunos (Auxílios/Moradia/Creche/Restaurante)		90	7	6	8	10	13	2	3	14	1	15	8	3
Prestação de Serviço - Hospital Veterinário		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CONFLITOS INTERPESSOAIS	12,54%	160	15	18	14	20	14	5	3	12	19	17	14	9
Relacionamento/Comunicação Interpessoal/Institucional		121	14	13	12	14	11	4	2	12	18	0	12	9
Assédio Sexual/Violência Sexual		6	1	0	0	2	1	0	1	0	0	1	0	0
Ameaça/Discriminação/Violência Física/Psicológica/Assédio Moral		33	0	5	2	4	2	1	0	0	1	16	2	0



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2019			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CAMPUS	11,52%	147	9	10	14	12	26	14	12	13	10	9	12	6
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		8	1	0	0	0	0	1	0	2	3	0	1	0
Ciclistas esportistas (campus Butantã)		44	0	3	7	4	7	8	3	2	1	2	7	0
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas		12	0	1	0	0	0	2	3	3	1	1	0	1
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)		43	5	4	4	4	15	1	3	3	1	2	0	1
Grupos de Percussão (Baterias)		25	3	1	1	3	0	1	2	2	3	3	4	2
Segurança		1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)		14	0	1	2	1	4	1	1	0	1	1	0	2
OUTROS	7,68%	98	14	4	7	4	11	8	5	6	10	12	8	9
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		98	14	4	7	4	11	8	5	6	10	12	8	9

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2019

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	MANIFESTANTE ANONIMO	TOTAL	%
Janeiro	61	41	0	102	7,99
Fevereiro	60	58	1	119	9,33
Março	71	47	1	119	9,33
Abril	61	48	1	110	8,62
Mai	86	41	2	129	10,11
Junho	59	35	4	98	7,68
Julho	56	28	1	85	6,66
Agosto	81	32	5	118	9,25
Setembro	53	50	1	104	8,15
Outubro	66	55	2	123	9,64
Novembro	52	48	1	101	7,92
Dezembro	42	25	1	68	5,33
TOTAL	748	508	20	1276	100
	58,62%	39,81%	1,57%		

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	383	51,20
Egresso	75	10,03
Docente	75	10,03
Docente Aposentado	6	0,80
Funcionário	197	26,34
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	12	1,60
TOTAL	748	100

FORMA DE CONTATO

REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Carta	16	1,25
E-mail direto	129	10,11
Presencial (registro escrito)	6	0,47
Site Ouvidoria	1095	85,82
Canais/Sites Diversos*	30	2,35
TOTAL	1276	100

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

CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	18	0	52	17	4	11	102
Fevereiro	9	2	60	26	2	20	119
Março	11	0	77	17	4	10	119
Abril	13	0	66	22	5	4	110
Mai	11	1	81	15	3	18	129
Junho	14	2	53	14	0	15	98
Julho	4	1	58	10	6	6	85
Agosto	9	3	75	17	3	11	118
Setembro	3	1	69	14	5	12	104
Outubro	11	0	68	24	4	16	123
Novembro	5	0	65	12	3	16	101
Dezembro	2	0	43	10	2	11	68
TOTAL	110	10	767	198	41	150	1276
%	8,62	0,78	60,11	15,52	3,21	11,76	100

* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2019