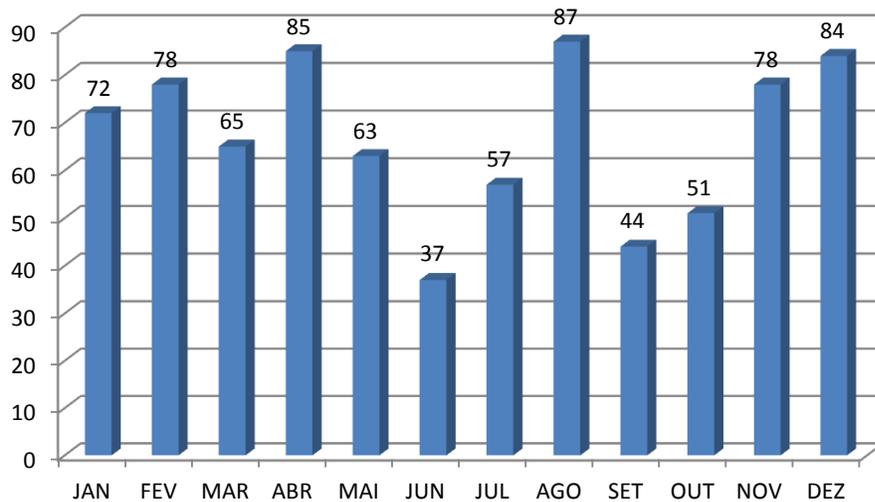
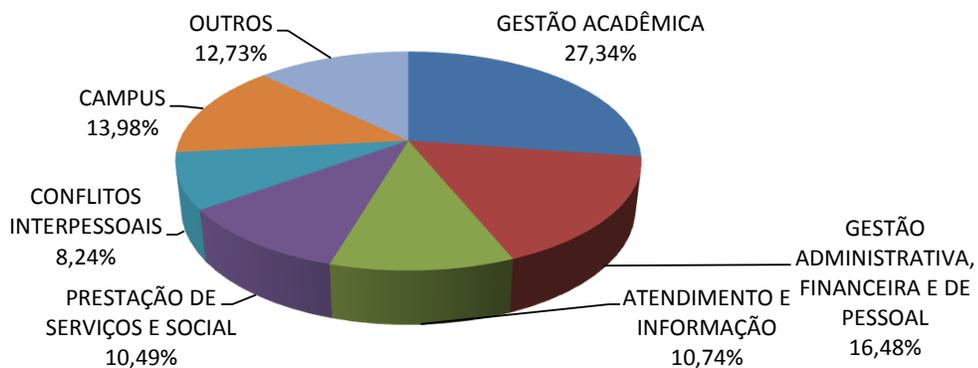


**QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS**

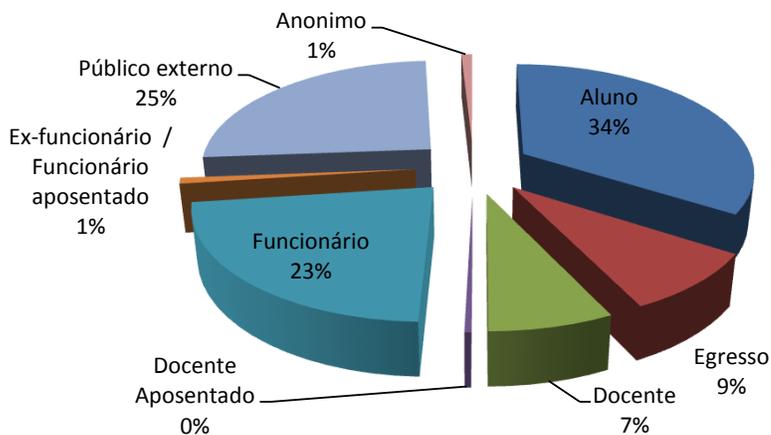


**TEMÁTICA\***

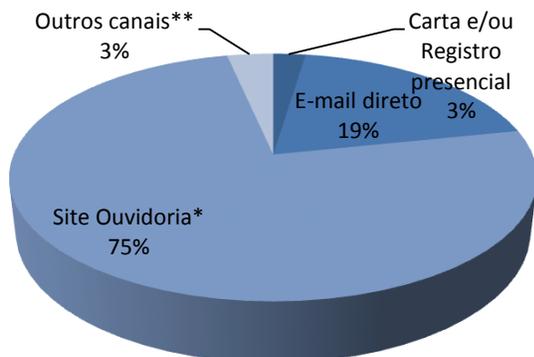


\* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

**VÍNCULO DOS USUÁRIOS**



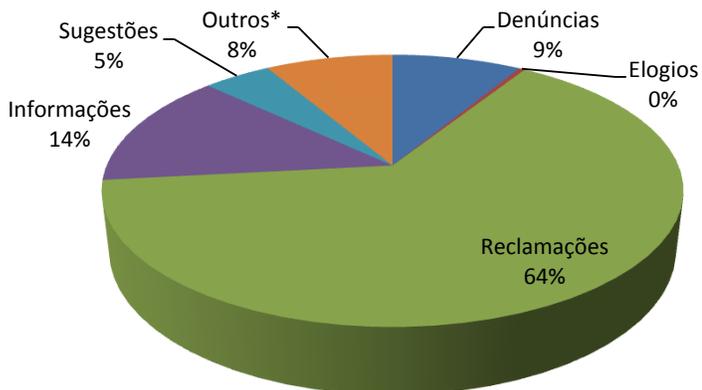
**FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS**



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

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

**TIPO DE MANIFESTAÇÕES**



\* Expressões livres, solicitações diversas.



**ANO 2014**

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>219</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>40</b>
Bolsa/Intercâmbio/Estágio	26	8	6	3	2	1	2	1	1	1	1	0	0
Diploma/Certificado/Histórico	41	6	6	2	7	1	0	5	6	1	2	1	4
Graduação	106	6	11	3	5	5	1	8	11	4	6	15	31
Pós-Graduação	20	3	3	2	2	1	1	0	2	1	0	1	4
Extensão/EAD	9	0	1	0	2	0	0	0	1	2	2	1	0
Vestibular/Processo transferência externa	17	2	3	2	2	1	0	1	3	1	0	1	1
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL</b>	<b>132</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>13</b>
Carreira (funcionários e docentes)	11	1	0	0	1	2	3	1	1	0	1	1	0
CONCURSOS (funcionários e docentes)	8	2	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1
Gestão Financeira/Administrativa	28	2	1	2	1	4	3	2	2	3	3	4	1
Recursos Humanos/Gestao de Pessoal	85	4	3	3	5	9	2	8	8	10	5	17	11
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>86</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Atendimento	27	2	4	5	1	4	0	2	4	0	0	2	3
Lei de Acesso à Informação	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
Pedido de Informação/ Solicitação	44	5	4	10	6	2	3	1	2	2	1	5	3
Validação Atestados (funcionários USP)	12	1	3	1	1	3	2	0	0	0	0	0	1
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)	52	4	4	3	9	3	2	4	3	4	3	10	3
Prestação de Serviço - Hospital Veterinário	3	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Promoção Social alunos (Moradia/Creche/Alimentacao/Transporte/Lazer e Esporte)	29	6	3	1	5	5	3	0	1	0	0	2	3



**ANO 2014**

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Relacionamento/Comunicação Interpessoal e Institucional/Assédio Moral	56	2	8	2	8	5	4	1	2	3	5	8	8
Assédio Sexual	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0
Ética	7	0	0	1	1	2	0	0	1	0	2	0	0
<b>CONVIVÊNCIA NO CAMPUS</b>	<b>112</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Barulho (obras, ensaios de grupos de percussão)	9	3	0	0	1	1	0	0	0	1	2	0	1
Cães	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciclistas	14	2	2	3	0	2	0	0	1	1	1	1	1
Festas (barulho, bebidas alcoólicas, drogas, violência)	7	0	0	0	0	2	2	0	1	0	2	0	0
Campus (iluminação, limpeza, acesso, conservação de vias, esportistas etc)	31	3	2	2	7	1	1	1	4	3	4	3	0
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas	22	1	2	3	1	0	3	1	1	0	4	2	4
Segurança	13	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público etc)	15	2	2	1	2	2	1	0	1	0	1	1	2
<b>ESPECIAIS</b>	<b>102</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Desvinculação HU	22	0	0	0	0	0	0	0	21	1	0	0	0
Greve	17	0	0	0	0	0	1	7	7	2	0	0	0
Interdição EACH (campus zona leste)	26	3	0	10	6	0	1	6	0	0	0	0	0
Trotos	4	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cotas	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros *	32	3	2	3	5	3	0	6	2	2	3	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>	<b>72</b>	<b>78</b>	<b>65</b>	<b>85</b>	<b>63</b>	<b>37</b>	<b>57</b>	<b>87</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>78</b>	<b>84</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2014

\* (perda de documentos e objetos, críticas, solicitações fora do âmbito de atuação USP, etc)



## USUÁRIOS

<b>MÊS</b>	<b>COMUNIDADE USP</b>	<b>PÚBLICO GERAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Janeiro	56	16	72	8,99%
Fevereiro	63	15	78	9,74%
Março	34	31	65	8,11%
Abril	60	25	85	10,61%
Mai	52	11	63	7,87%
Junho	29	8	37	4,62%
Julho	42	15	57	7,12%
Agosto	63	24	87	10,86%
Setembro	30	14	44	5,49%
Outubro	39	12	51	6,37%
Novembro	59	19	78	9,74%
Dezembro	16	68	84	10,49%
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>	<b>258</b>	<b>801</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2014

## MÊS: DEZEMBRO/2014

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Denúncias	6	7,14%
Elogios	0	0,00%
Reclamações	67	79,76%
Informações	9	10,71%
Sugestões	0	0,00%
Outros	2	2,38%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2014

## MÊS: NOVEMBRO/2014

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Denúncias	5	6,41%
Elogios	1	1,28%
Reclamações	57	73,08%
Informações	12	15,38%
Sugestões	1	1,28%
Outros	2	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL USP, 2014



#### **MÊS: OUTUBRO/2014**

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Denúncias	10	19,61%
Elogios	1	1,96%
Reclamações	33	64,71%
Informações	3	5,88%
Sugestões	1	1,96%
Outros	3	5,88%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>

**FONTE:** OUVIDORIA GERAL USP, 2014

#### **MÊS: SETEMBRO/2014**

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Denúncias	4	9,09%
Elogios	0	0,00%
Reclamações	27	61,36%
Informações	7	15,91%
Sugestões	2	4,55%
Outros	4	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

**FONTE:** OUVIDORIA GERAL USP, 2014

#### **MÊS: AGOSTO/2014**

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Denúncias	1	1,15%
Elogios	2	2,30%
Reclamações	44	50,57%
Informações	9	10,34%
Sugestões	1	1,15%
Outros	30	34,48%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>

**FONTE:** OUVIDORIA GERAL USP, 2014