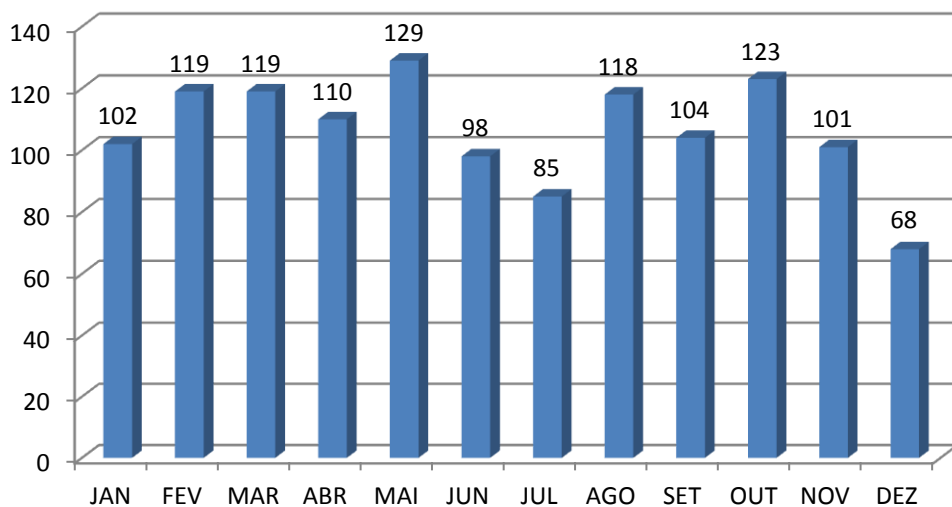
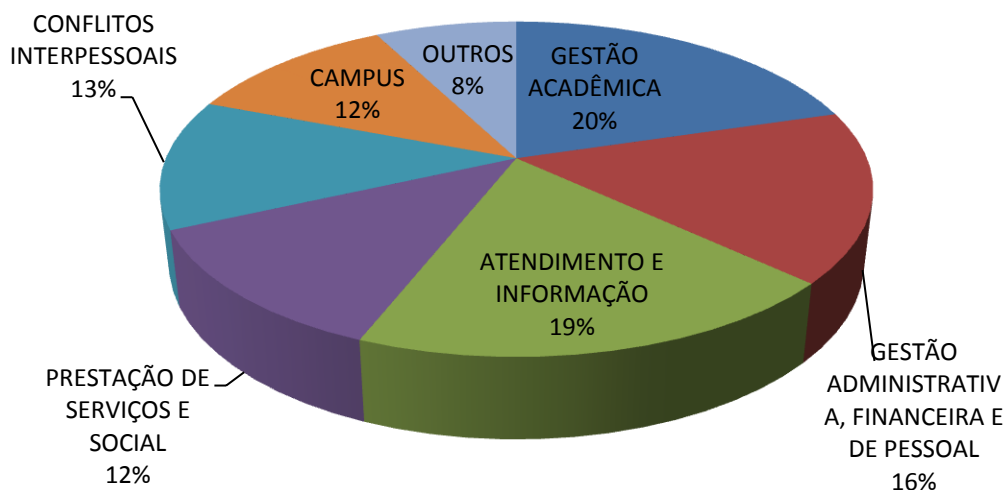


**QTDE MANIFESTAÇÕES POR MÊS**

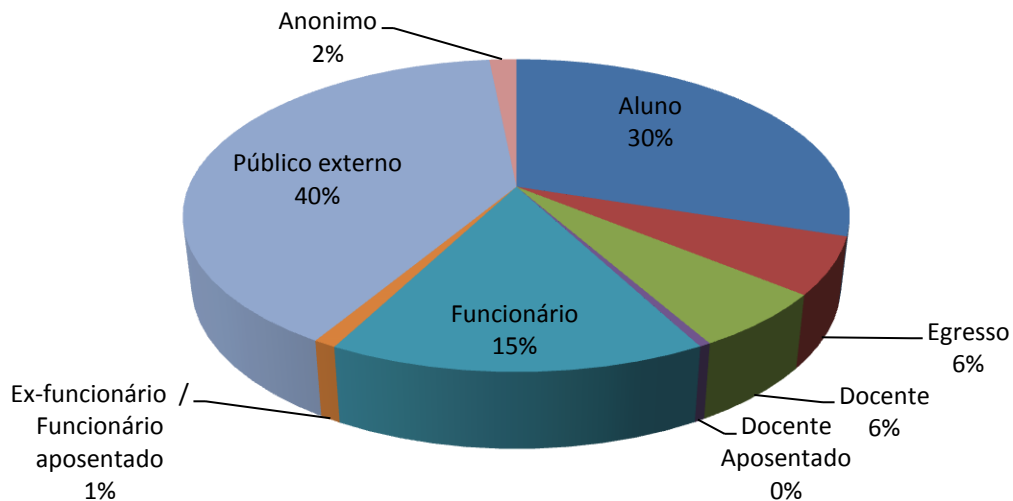


**TEMÁTICA\***

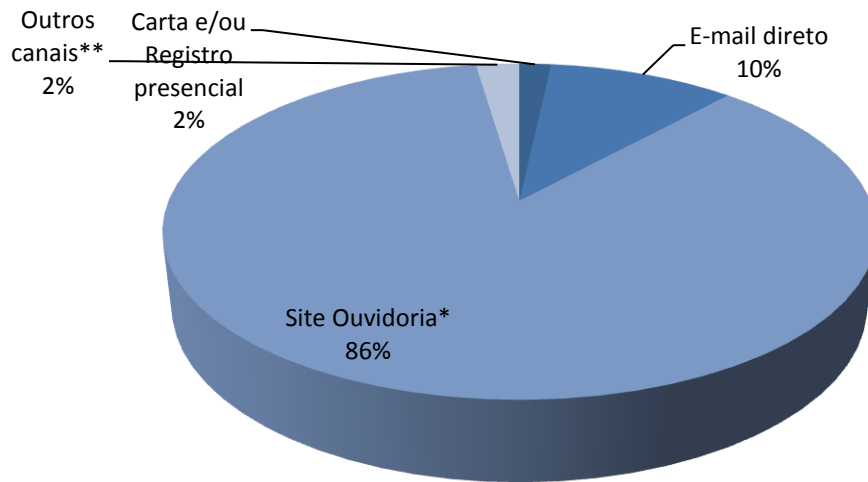


\* vide relação dos assuntos nas páginas 3 e 4

**VÍNCULO DOS USUÁRIOS**



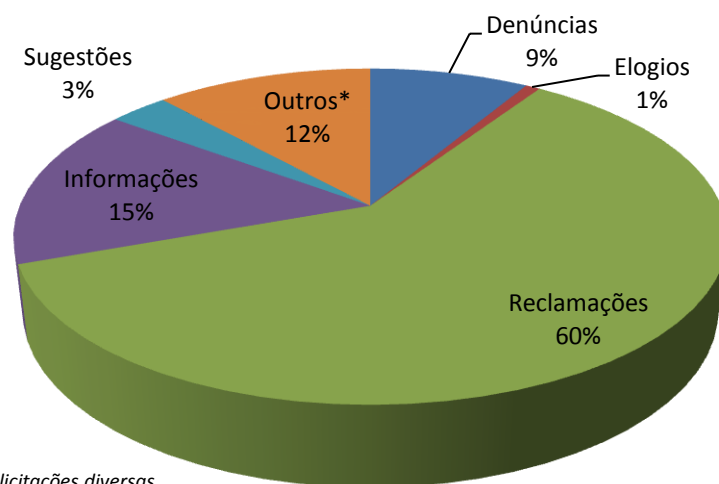
**FORMA DE CONTATO UTILIZADA PELOS USUÁRIOS**



\* <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	
<b>TOTAL</b>		<b>1276</b>	<b>102</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>110</b>	<b>129</b>	<b>98</b>	<b>85</b>	<b>118</b>	<b>104</b>	<b>123</b>	<b>101</b>	<b>68</b>
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>20,38%</b>	<b>260</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>14</b>
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
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE PESSOAL</b>	<b>16,46%</b>	<b>210</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>9</b>
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
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>19,20%</b>	<b>245</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
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
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SOCIAL</b>	<b>12,23%</b>	<b>156</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>9</b>
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
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>12,54%</b>	<b>160</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>9</b>
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
<b>CAMPUS</b>	<b>11,52%</b>	<b>147</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
Animais (cães, capivaras, pombos, etc)		<b>8</b>	1	0	0	0	0	1	0	2	3	0	1	0
Ciclistas esportistas (campus Butantã)		<b>44</b>	0	3	7	4	7	8	3	2	1	2	7	0
Festas, Bebidas alcoólicas, drogas		<b>12</b>	0	1	0	0	0	2	3	3	1	1	0	1
Iluminação, limpeza, acesso, manutenção de vias, esportistas, eventos, ruídos etc)		<b>43</b>	5	4	4	4	15	1	3	3	1	2	0	1
Grupos de Percussão (Baterias)		<b>25</b>	3	1	1	3	0	1	2	2	3	3	4	2
Segurança		<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público, circular etc)		<b>14</b>	0	1	2	1	4	1	1	0	1	1	0	2
<b>OUTROS</b>	<b>7,68%</b>	<b>98</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
Expressões livres, conflitos privados e/ou assuntos que não dizem respeito à USP		<b>98</b>	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
<b>TOTAL</b>	<b>748</b>	<b>508</b>	<b>20</b>	<b>1276</b>	<b>100</b>
	<b>58,62%</b>	<b>39,81%</b>	<b>1,57%</b>		

### 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
<b>TOTAL</b>	<b>748</b>	<b>100</b>

### 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
<b>TOTAL</b>	<b>1276</b>	<b>100</b>

\* 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
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>767</b>	<b>198</b>	<b>41</b>	<b>150</b>	<b>1276</b>
<b>%</b>	<b>8,62</b>	<b>0,78</b>	<b>60,11</b>	<b>15,52</b>	<b>3,21</b>	<b>11,76</b>	<b>100</b>

\* expressões livres e solicitações diversas

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2019