



ANO 2015

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>GESTÃO ACADÊMICA</b>	<b>183</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>
Bolsa/Intercâmbio/Estágio	18	2	1	2	2	0	1	1	3	3	2	1	0
Diploma/Certificado/Histórico	45	2	2	13	8	3	4	1	4	2	3	3	0
Graduação	60	9	7	4	6	3	4	5	4	11	1	0	6
Pós-Graduação	25	1	4	1	2	3	3	0	2	1	2	6	0
Extensão/EAD	19	2	1	5	1	1	2	1	2	1	1	0	2
Vestibular/Processo transferência externa	16	0	2	2	0	0	1	0	4	3	1	1	2
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL</b>	<b>180</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>66</b>	<b>6</b>
Carreira (funcionários e docentes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concursos (funcionários e docentes)	7	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	4	0
Gestão Financeira/Administrativa	27	4	1	1	2	3	3	0	2	4	2	2	3
Gestão de Pessoal/Recursos Humanos	146	14	11	4	7	5	7	5	5	15	10	60	3
<b>ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO</b>	<b>58</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Atendimento	14	0	1	2	2	3	0	3	1	0	0	0	2
Lei de Acesso à Informação	8	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0	2	1
Pedido de Informação/ Solicitação	36	1	3	2	1	7	3	4	3	3	5	2	2
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL</b>	<b>165</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>58</b>	<b>4</b>
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)	70	7	6	6	5	6	10	2	6	4	7	10	1
Homologação Atestados Médicos Particulares (funcionários USP)	4	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Prestação de Serviço - Hospital Veterinário	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Promoção Social Alunos (Moradia/Creche/Alimentação/Transporte/Lazer e Esporte)	89	3	10	3	3	5	1	2	4	1	6	48	3



**ANO 2015**

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>CONFLITOS INTERPESSOAIS</b>	<b>108</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>8</b>
Relacionamento/Comunicação Interpessoal e Institucional/Assédio Moral	<b>48</b>	1	3	3	5	1	4	5	1	7	5	5	8
Assédio Sexual	<b>18</b>	0	0	4	0	1	1	1	11	0	0	0	0
Ética/Discriminação/Plágio/Violência/Ameaça	<b>42</b>	0	1	13	7	5	1	1	3	1	2	8	0
<b>CONVIVÊNCIA NO CAMPUS</b>	<b>165</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>3</b>
Barulho (obras, ensaios de grupos de percussão)	<b>8</b>	1	0	1	0	0	0	0	1	5	0	0	0
Animais (cães, gatos, capivaras, etc)	<b>4</b>	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Ciclistas	<b>6</b>	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	1
Festas (barulho, bebidas alcoólicas, drogas, violência)	<b>3</b>	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Campus (iluminação, limpeza, acesso, conservação de vias, esportistas, eventos, etc)	<b>18</b>	0	1	1	1	1	1	4	2	2	0	4	1
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas	<b>97</b>	6	4	1	2	3	23	5	17	1	8	26	1
Segurança	<b>18</b>	1	1	0	1	0	3	4	0	6	1	1	0
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público etc)	<b>11</b>	1	0	1	2	1	1	0	2	0	1	2	0
<b>ESPECIAIS</b>	<b>77</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>15</b>
Outros *	<b>25</b>	1	1	4	1	3	4	1	2	0	0	3	5
Greve/Paralisação	<b>1</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Desvinculação HU	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Substância química fosfoetanolamina sintética	<b>50</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	1	15	23	10
<b>TOTAL</b>	<b>936</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>85</b>	<b>48</b>	<b>83</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>211</b>	<b>51</b>

FONTES: OUVIDORIA GERAL, 2015

\*(perda de documentos e objetos, críticas, expressões livres, solicitações de agendamento c/ dirigentes, solicitações fora do âmbito de atuação da USP, etc.)

## USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	TOTAL	%
Janeiro	46	11	57	6,09%
Fevereiro	45	17	62	6,62%
Março	56	19	75	8,01%
Abril	46	14	60	6,41%
Maiο	41	16	57	6,09%
Junho	66	19	85	9,08%
Julho	31	17	48	5,13%
Agosto	60	23	83	8,87%
Setembro	55	19	74	7,91%
Outubro	49	24	73	7,80%
Novembro	178	33	211	22,54%
Dezembro	29	22	51	5,45%
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>	<b>234</b>	<b>936</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2015

## USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	QUANTIDADE	%
Aluno	345	49,15%
Egresso	56	7,98%
Docente	77	10,97%
Docente Aposentado	3	0,43%
Funcionário	215	30,63%
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	6	0,85%
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2015

## CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	3	0	46	7	0	1	57
Fevereiro	4	1	51	6	0	0	62
Março	12	0	55	6	0	2	75
Abril	7	0	44	6	2	1	60
Maiο	4	0	36	12	0	5	57
Junho	6	0	66	9	1	3	85
Julho	5	1	29	9	1	3	48
Agosto	14	0	56	11	1	1	83
Setembro	5	1	55	9	0	4	74
Outubro	3	1	46	11	0	12	73
Novembro	6	0	178	3	0	24	211
Dezembro	2	0	31	5	0	13	51
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>4</b>	<b>693</b>	<b>94</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>936</b>
<b>%</b>	<b>7,59%</b>	<b>0,43%</b>	<b>74,04%</b>	<b>10,04%</b>	<b>0,53%</b>	<b>7,37%</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2015

\* expressões livres