

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	%	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO
GESTÃO ACADÊMICA	19,16%	123	16	13	15	11	11	14	16	27
Bolsa/Intercâmbio/Estágio		16	0	4	3	1	2	0	0	6
Extensão/EAD		8	1	2	2	1	1	1	0	0
Diploma/Certificado/Histórico		14	0	1	2	2	2	2	3	2
Graduação		42	4	3	4	2	5	6	8	10
Pós-Graduação		29	11	1	2	4	0	5	2	4
Vestibular/Processo transferência externa		14	0	2	2	1	1	0	3	5
GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE PESSOAL	19,47%	125	25	14	13	10	20	20	12	11
Gestão Financeira/Administrativa		24	2	2	3	1	4	7	3	2
Carreira (funcionários e docentes)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concursos (funcionários e docentes)		2	0	0	1	0	0	0	0	1
Gestao de Pessoal/Recursos Humanos		99	23	12	9	9	16	13	9	8
ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	14,80%	95	12	14	14	11	12	10	5	17
Atendimento		39	6	4	5	3	5	2	4	10
Lei de Acesso à Informação		8	0	0	0	1	4	1	0	2
Pedido de Informação/ Solicitação		48	6	10	9	7	3	7	1	5
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ÁREA MÉDICA, ODONTOLÓGICA E SOCIAL	16,98%	109	11	20	12	3	28	10	10	15
Assistência Médica/Odontológica (comunidade USP e público geral)		45	4	4	3	1	13	9	6	5
Homologação Atestados Médicos Particulares (funcionários USP)		1	0	0	0	0	1	0	0	0
Prestação de Serviço - Hospital Veterinário		1	0	1	0	0	0	0	0	0
Promoção Social Alunos (Bolsas/Moradia/Creche/Alimentacao/Transporte/Lazer e Esporte)		62	7	15	9	2	14	1	4	10
CONFLITOS INTERPESSOAIS	6,85%	44	2	4	8	12	6	5	3	4
Relacionamento/Comunicação Interpessoal e Institucional/Assédio Moral		26	1	2	6	6	4	3	1	3
Assédio Sexual/Violência Sexual		3	0	0	0	0	1	1	1	0
Ética/Discriminação/Plágio/Violência/Ameaça/Redes Sociais		15	1	2	2	6	1	1	1	1

DEMANDAS POR ASSUNTO/MÊS	%	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO
CONVIVÊNCIA CAMPUS	16,82%	108	5	11	24	11	20	13	13	11
Poluição Sonora (grupos de percussão)		28	1	1	4	3	5	2	3	9
Animais (cães, gatos, capivaras, pombos, etc)		14	1	1	4	2	4	1	1	0
Ciclistas		17	0	2	4	3	4	2	1	1
Festas (barulho, bebidas alcoólicas, drogas, violência)		6	1	1	1	0	2	1	0	0
Campus (iluminação, limpeza, acesso, conservação de vias, esportistas, eventos, etc)		2	0	0	1	1	0	0	0	0
Infraestrutura/Acessibilidade/Equipamentos/Sistemas/Bibliotecas		21	2	6	1	1	4	3	4	0
Segurança		4	0	0	0	0	0	3	0	1
Trânsito (congestionamento, estacionamento, infrações, transporte público ,etc)		16	0	0	9	1	1	1	4	0
ESPECIAIS	5,92%	38	1	8	3	4	8	7	5	2
Outros *		38	1	8	3	4	8	7	5	2
TOTAL		642	72	84	89	62	105	79	64	87

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2017

* críticas, expressões livres, solicitações e/ou reclamações fora do âmbito de atuação da OG e/ou da USP.

ANO 2017

USUÁRIOS

MÊS	COMUNIDADE USP	PÚBLICO GERAL	TOTAL	%
Janeiro	36	36	72	11,21
Fevereiro	59	25	84	13,08
Março	65	24	89	13,86
Abril	33	29	62	9,66
Maiο	84	21	105	16,36
Junho	54	25	79	12,31
Julho	48	16	64	9,97
Agosto	66	21	87	13,55
TOTAL	445 69,31%	197 30,69%	642	100

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2017

USUÁRIOS - COMUNIDADE USP

VÍNCULO	TOTAL	%
Aluno	232	52,13
Egresso	21	4,72
Docente	39	8,76
Docente Aposentado	4	0,90
Funcionário	138	31,01
Ex-funcionário / Funcionário aposentado	11	2,47
TOTAL	445	100

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2017

CLASSIFICAÇÃO

MÊS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	SUGESTÕES	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	4	1	57	9	0	1	72
Fevereiro	3	1	62	10	0	8	84
Março	5	0	70	9	1	4	89
Abril	9	1	41	8	0	3	62
Maiο	4	0	84	5	3	9	105
Junho	6	0	59	7		7	79
Julho	7	1	50	2	0	4	64
Agosto	3	0	70	6	1	7	87
TOTAL	41	4	493	56	5	43	642
%	6,39	0,62	76,79	8,72	0,78	6,70	100

FONTE: OUVIDORIA GERAL, 2017

* expressões livres e/ou solicitações