



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2008

|                       | Até dez 2007 | 1º Trimestre |            |            |              | 2º Trimestre |            |            |            | 3º Trimestre |            |            |            | 4º Trimestre |            |            |            | Total 2008   | Total Geral  |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                       |              | jan          | fev        | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total      | jul          | ago        | set        | Total      | out          | nov        | dez        | Total      |              |              |
| <b>Acionamentos</b>   |              |              |            |            |              |              |            |            |            |              |            |            |            |              |            |            |            |              |              |
| Carta                 | 8            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 1          | 1          | 2          | 0            | 1          | 0          | 1          | 1            | 3          | 0          | 4          | 7            | 15           |
| E-mail                | 1.015        | 101          | 100        | 95         | 296          | 123          | 90         | 131        | 344        | 106          | 129        | 116        | 351        | 113          | 62         | 121        | 296        | 1.287        | 2.302        |
| Fax                   | 16           | 1            | 6          | 3          | 10           | 4            | 1          | 2          | 7          | 1            | 0          | 1          | 2          | 2            | 0          | 0          | 2          | 21           | 37           |
| Pessoal               | 945          | 79           | 76         | 115        | 270          | 67           | 61         | 53         | 181        | 52           | 53         | 45         | 150        | 50           | 42         | 55         | 147        | 748          | 1.693        |
| Telefone              | 1.698        | 132          | 253        | 158        | 543          | 155          | 138        | 144        | 437        | 133          | 118        | 135        | 386        | 121          | 137        | 88         | 346        | 1.712        | 3.410        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>3.682</b> | <b>313</b>   | <b>435</b> | <b>371</b> | <b>1.119</b> | <b>349</b>   | <b>291</b> | <b>331</b> | <b>971</b> | <b>292</b>   | <b>301</b> | <b>297</b> | <b>890</b> | <b>287</b>   | <b>244</b> | <b>264</b> | <b>795</b> | <b>3.775</b> | <b>7.457</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |              |              |            |            |              |              |            |            |            |              |            |            |            |              |            |            |            |              |              |
| Indeferidos           | 35           | 2            | 1          | 2          | 5            | 1            | 0          | 1          | 2          | 4            | 2          | 0          | 6          | 1            | 0          | 1          | 2          | 15           | 50           |
| Orientações           | 1.978        | 164          | 274        | 177        | 615          | 186          | 156        | 169        | 511        | 154          | 154        | 154        | 462        | 132          | 148        | 128        | 408        | 1.996        | 3.974        |
| Encaminhados          | 728          | 62           | 54         | 69         | 185          | 74           | 49         | 66         | 189        | 65           | 75         | 83         | 223        | 83           | 34         | 61         | 178        | 775          | 1.503        |
| Atendimento Resolvido | 16           | 0            | 1          | 0          | 1            | 1            | 0          | 1          | 2          | 0            | 1          | 2          | 3          | 0            | 0          | 3          | 3          | 9            | 25           |
| Processos Abertos     | 925          | 85           | 109        | 122        | 316          | 81           | 80         | 91         | 252        | 77           | 71         | 57         | 205        | 77           | 66         | 63         | 206        | 979          | 1.904        |
| Análise (**)          |              | 1            |            |            | 1            |              |            |            |            |              |            |            |            |              |            |            |            | 1            | 1            |
| <b>TOTAL</b>          | <b>3.682</b> | <b>314</b>   | <b>439</b> | <b>370</b> | <b>1.123</b> | <b>343</b>   | <b>285</b> | <b>328</b> | <b>956</b> | <b>300</b>   | <b>303</b> | <b>296</b> | <b>899</b> | <b>293</b>   | <b>248</b> | <b>256</b> |            | <b>3.775</b> | <b>7.457</b> |
| <b>Processos</b>      |              |              |            |            |              |              |            |            |            |              |            |            |            |              |            |            |            |              |              |
| Abertos               | 925          | 85           | 109        | 122        | 316          | 81           | 80         | 91         | 252        | 77           | 71         | 57         | 205        | 77           | 66         | 63         | 206        | 979          | 1.904        |
| Encerrados            | 378          | 21           | 19         | 92         | 132          | 19           | 14         | 21         | 54         | 25           | 50         | 30         | 105        | 26           | 20         | 36         | 82         | 373          | 751          |
| Resolvidos            | 449          | 25           | 27         | 99         | 151          | 34           | 47         | 49         | 130        | 30           | 47         | 46         | 123        | 17           | 31         | 60         | 108        | 512          | 961          |
| Pendentes (*)         |              |              |            |            |              |              |            |            |            |              |            |            |            |              |            |            |            |              | 192          |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.

(\*\*) Análise são reclamações cadastradas e não processadas no mês.



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2009

| Acionamentos          | Até dez 2008  | 1º Trimestre |            |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total 2009   | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev        | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        |              |               |
| Carta                 | 296           | 0            | 0          | 0          | 0            | 1            | 4          | 1          | 6            | 1            | 1          | 1          | 3            | 4            | 2          | 1          | 7            | 16           | 312           |
| E-mail                | 5.942         | 73           | 123        | 206        | 402          | 117          | 148        | 202        | 467          | 174          | 148        | 168        | 490          | 164          | 178        | 168        | 510          | 1.869        | 7.811         |
| Fax                   | 766           | 1            | 1          | 1          | 3            | 1            | 0          | 5          | 6            | 2            | 0          | 1          | 3            | 2            | 2          | 2          | 6            | 18           | 784           |
| Pessoal               | 8.164         | 95           | 86         | 101        | 282          | 125          | 103        | 50         | 278          | 64           | 68         | 58         | 190          | 58           | 61         | 36         | 155          | 905          | 9.069         |
| Telefone              | 21.920        | 133          | 126        | 175        | 434          | 133          | 123        | 163        | 419          | 126          | 132        | 152        | 410          | 147          | 120        | 123        | 390          | 1.653        | 23.573        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>37.088</b> | <b>302</b>   | <b>336</b> | <b>483</b> | <b>1.121</b> | <b>377</b>   | <b>378</b> | <b>421</b> | <b>1.176</b> | <b>367</b>   | <b>349</b> | <b>380</b> | <b>1.096</b> | <b>375</b>   | <b>363</b> | <b>330</b> | <b>1.068</b> | <b>4.461</b> | <b>41.549</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 551           | 8            | 5          | 4          | 17           | 2            | 3          | 1          | 6            | 1            | 2          | 5          | 8            | 1            | 4          | 2          | 7            | 38           | 589           |
| Orientações           | 22.746        | 165          | 156        | 207        | 528          | 158          | 154        | 187        | 499          | 138          | 157        | 190        | 485          | 169          | 145        | 159        | 473          | 1.985        | 24.731        |
| Encaminhados          | 4.207         | 39           | 82         | 129        | 250          | 91           | 121        | 138        | 350          | 97           | 74         | 74         | 245          | 92           | 96         | 72         | 260          | 1.105        | 5.312         |
| Atendimento Resolvido | 355           | 1            | 0          | 5          | 6            | 3            | 0          | 1          | 4            | 3            | 3          | 3          | 9            | 7            | 3          | 2          | 12           | 31           | 386           |
| Processos Abertos     | 9.229         | 89           | 93         | 138        | 320          | 123          | 100        | 94         | 317          | 128          | 113        | 108        | 349          | 106          | 115        | 93         | 314          | 1.300        | 10.529        |
| Análise (**)          |               | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 2          | 2            | 2            | 2             |
| <b>TOTAL</b>          | <b>37.088</b> | <b>302</b>   | <b>336</b> | <b>483</b> | <b>801</b>   | <b>377</b>   | <b>378</b> | <b>421</b> | <b>1.176</b> | <b>367</b>   | <b>349</b> | <b>380</b> | <b>1.096</b> | <b>375</b>   | <b>363</b> | <b>330</b> | <b>1.068</b> | <b>4.461</b> | <b>41.549</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 9.229         | 89           | 93         | 138        | 320          | 123          | 100        | 94         | 317          | 128          | 113        | 108        | 349          | 106          | 115        | 93         | 314          | 1.300        | 10.529        |
| Encerrados            | 4.130         | 55           | 28         | 38         | 121          | 23           | 40         | 34         | 97           | 26           | 55         | 43         | 124          | 39           | 23         | 24         | 86           | 428          | 4.558         |
| Resolvidos            | 4.705         | 52           | 35         | 88         | 175          | 57           | 50         | 60         | 167          | 57           | 60         | 52         | 169          | 48           | 64         | 47         | 159          | 670          | 5.375         |
| Pendentes (*)         |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              | 596          |               |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores

(\*\*) Análise são processos cadastrados e não processados



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2010

|                       | Até dez 2009  | 1º Trimestre |            |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total 2010   | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev        | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        |              |               |
| <b>Acionamentos</b>   |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Carta                 | 312           | 1            | 0          | 1          | 2            | 0            | 1          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 3            | 0          | 0          | 3            | 6            | 318           |
| E-mail                | 7.811         | 260          | 324        | 332        | 916          | 281          | 316        | 235        | 832          | 185          | 197        | 188        | 570          | 188          | 198        | 150        | 536          | 2.854        | 10.665        |
| Fax                   | 784           | 6            | 2          | 4          | 12           | 1            | 1          | 2          | 4            | 1            | 2          | 1          | 4            | 1            | 2          | 3          | 6            | 26           | 810           |
| Pessoal               | 9.069         | 108          | 93         | 92         | 293          | 68           | 83         | 38         | 189          | 47           | 49         | 77         | 173          | 131          | 102        | 124        | 357          | 1.012        | 10.081        |
| Telefone              | 23.573        | 95           | 201        | 152        | 448          | 179          | 131        | 165        | 475          | 106          | 172        | 168        | 446          | 136          | 119        | 76         | 331          | 1.700        | 25.273        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>41.549</b> | <b>470</b>   | <b>620</b> | <b>581</b> | <b>1.671</b> | <b>529</b>   | <b>532</b> | <b>440</b> | <b>1.501</b> | <b>339</b>   | <b>420</b> | <b>434</b> | <b>1.193</b> | <b>459</b>   | <b>421</b> | <b>353</b> | <b>1.233</b> | <b>5.598</b> | <b>47.147</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 589           | 4            | 2          | 1          | 7            | 3            | 0          | 2          | 5            | 0            | 3          | 1          | 4            | 1            | 0          | 2          | 3            | 19           | 608           |
| Orientações           | 24.733        | 132          | 242        | 199        | 573          | 218          | 168        | 206        | 592          | 135          | 205        | 198        | 538          | 215          | 203        | 192        | 610          | 2.313        | 27.046        |
| Encaminhados          | 5.312         | 124          | 168        | 181        | 473          | 125          | 124        | 104        | 353          | 67           | 81         | 53         | 201          | 48           | 44         | 45         | 137          | 1.164        | 6.476         |
| Atendimento Resolvido | 386           | 8            | 4          | 2          | 14           | 3            | 3          | 0          | 6            | 0            | 1          | 1          | 2            | 0            | 0          | 0          | 0            | 22           | 408           |
| Processos Abertos     | 10.529        | 202          | 204        | 198        | 604          | 180          | 237        | 128        | 545          | 137          | 130        | 181        | 448          | 195          | 174        | 114        | 483          | 2.080        | 12.609        |
| Análise (**)          |               |              |            |            | 0            |              |            |            | 0            |              |            |            | 0            |              |            |            | 0            |              | 0             |
| <b>TOTAL</b>          | <b>41.549</b> | <b>470</b>   | <b>620</b> | <b>581</b> | <b>1.671</b> | <b>529</b>   | <b>532</b> | <b>440</b> | <b>1.501</b> | <b>339</b>   | <b>420</b> | <b>434</b> | <b>1.193</b> | <b>459</b>   | <b>421</b> | <b>353</b> | <b>1.233</b> | <b>5.598</b> | <b>47.147</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 10.529        | 202          | 204        | 198        | 604          | 180          | 237        | 128        | 545          | 137          | 130        | 181        | 448          | 195          | 174        | 114        | 483          | 2.080        | 12.609        |
| Encerrados            | 4.558         | 94           | 47         | 61         | 202          | 35           | 51         | 96         | 182          | 45           | 71         | 57         | 173          | 46           | 71         | 46         | 163          | 720          | 5.278         |
| Resolvidos            | 5.375         | 68           | 71         | 114        | 253          | 82           | 182        | 243        | 507          | 81           | 129        | 129        | 621          | 108          | 119        | 111        | 338          | 1.719        | 6.812         |
| Pendentes (*)         |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              | 519           |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.

(\*\*) Análise são reclamações cadastradas e não processadas no mês.



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2011

| Acionamentos          | Até dez 2010  | 1º Trimestre |             |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total        | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev         | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        | 2011         |               |
| Carta                 | 318           | 0            | 1           | 0          | 1            | 3            | 0          | 0          | 3            | 1            | 1          | 0          | 2            | 0            | 1          | 0          | 1            | 7            | 325           |
| E-mail                | 10.665        | 204          | 298         | 293        | 795          | 166          | 179        | 120        | 465          | 119          | 134        | 143        | 396          | 123          | 122        | 158        | 403          | 2.059        | 12.724        |
| Fax                   | 810           | 1            | 1           | 2          | 4            | 0            | 2          | 0          | 2            | 1            | 1          | 0          | 2            | 0            | 1          | 0          | 1            | 9            | 819           |
| Pessoal               | 10.081        | 112          | 161         | 133        | 406          | 196          | 135        | 161        | 492          | 140          | 116        | 99         | 355          | 199          | 140        | 108        | 447          | 1.700        | 11.781        |
| Telefone              | 25.273        | 349          | 818         | 182        | 1.349        | 120          | 186        | 214        | 520          | 289          | 214        | 190        | 693          | 276          | 286        | 246        | 808          | 3.370        | 28.643        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>47.147</b> | <b>666</b>   | <b>1279</b> | <b>610</b> | <b>2.555</b> | <b>485</b>   | <b>502</b> | <b>495</b> | <b>1.482</b> | <b>550</b>   | <b>466</b> | <b>432</b> | <b>1.448</b> | <b>598</b>   | <b>550</b> | <b>512</b> | <b>1.660</b> | <b>7.145</b> | <b>54.292</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |             |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 608           | 1            | 1           | 3          | 5            | 0            | 0          | 1          | 1            | 3            | 1          | 0          | 4            | 3            | 0          | 4          | 7            | 17           | 625           |
| Orientações           | 27.046        | 412          | 966         | 305        | 1.683        | 288          | 279        | 360        | 927          | 377          | 319        | 263        | 959          | 428          | 376        | 339        | 1.143        | 4.712        | 31.758        |
| Encaminhados          | 6.476         | 43           | 73          | 42         | 158          | 29           | 23         | 14         | 66           | 13           | 18         | 15         | 46           | 12           | 13         | 0          | 25           | 295          | 6.771         |
| Atendimento Resolvido | 408           | 1            | 0           | 0          | 1            | 1            | 0          | 1          | 2            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 3            | 411           |
| Processos Abertos     | 12.609        | 209          | 239         | 260        | 708          | 167          | 200        | 119        | 486          | 157          | 128        | 154        | 439          | 155          | 161        | 169        | 485          | 2.118        | 14.727        |
| Análise (**)          |               |              |             |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| <b>TOTAL</b>          | <b>47.147</b> | <b>666</b>   | <b>1279</b> | <b>610</b> | <b>2.555</b> | <b>485</b>   | <b>502</b> | <b>495</b> | <b>1.482</b> | <b>550</b>   | <b>466</b> | <b>432</b> | <b>1.448</b> | <b>598</b>   | <b>550</b> | <b>512</b> | <b>1.660</b> | <b>7.145</b> | <b>54.292</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |             |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 12.609        | 209          | 239         | 260        | 708          | 167          | 200        | 119        | 486          | 157          | 128        | 154        | 439          | 155          | 161        | 169        | 485          | 2.118        | 14.727        |
| Encerrados            | 5.278         | 52           | 117         | 92         | 261          | 92           | 92         | 102        | 286          | 106          | 77         | 77         | 260          | 51           | 54         | 89         | 194          | 1.001        | 6.279         |
| Resolvidos            | 6.812         | 144          | 97          | 99         | 340          | 93           | 116        | 88         | 297          | 113          | 103        | 73         | 289          | 73           | 85         | 95         | 253          | 1.179        | 7.991         |
| Pendentes (*)         |               |              |             |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              | 457           |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.

(\*\*) Análise são reclamações cadastradas e não processadas no mês.



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2012

| Acionamentos          | Até dez 2011  | 1º Trimestre |            |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total 2012   | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev        | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        |              |               |
| Carta                 | 325           | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 2          | 2            | 4            | 0          | 0          | 4            | 0            | 0          | 0          | 0            | 6            | 331           |
| E-mail                | 12.724        | 218          | 160        | 167        | 545          | 187          | 141        | 129        | 457          | 113          | 117        | 76         | 306          | 169          | 101        | 91         | 361          | 1.669        | 14.393        |
| Fax                   | 819           | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 1            | 820           |
| Pessoal               | 11.781        | 128          | 167        | 134        | 429          | 68           | 110        | 98         | 276          | 92           | 124        | 115        | 331          | 82           | 53         | 73         | 208          | 1.244        | 13.025        |
| TeleMarketing         | 0             | 50           | 81         | 122        | 253          | 135          | 132        | 125        | 392          | 109          | 111        | 94         | 314          | 139          | 103        | 71         | 313          | 1.272        | 1.272         |
| Posto Sim             | 0             | 0            | 1          | 2          | 3            | 4            | 2          | 0          | 6            | 1            | 1          | 3          | 5            | 2            | 2          | 0          | 4            | 18           | 18            |
| Prefeitura (areas)    | 0             | 0            | 1          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 1            | 1             |
| Praça de Atendimento  | 0             | 0            | 2          | 0          | 2            | 3            | 1          | 0          | 4            | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 1          | 0          | 1            | 8            | 8             |
| Internet              | 0             | 4            | 9          | 19         | 32           | 18           | 15         | 17         | 50           | 13           | 29         | 25         | 67           | 7            | 11         | 10         | 28           | 177          | 177           |
| Telefone              | 28.643        | 273          | 222        | 332        | 827          | 293          | 262        | 264        | 819          | 282          | 256        | 264        | 802          | 198          | 205        | 168        | 571          | 3.019        | 31.662        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>54.292</b> | <b>674</b>   | <b>643</b> | <b>776</b> | <b>2.093</b> | <b>708</b>   | <b>663</b> | <b>635</b> | <b>2.006</b> | <b>615</b>   | <b>638</b> | <b>577</b> | <b>1.830</b> | <b>597</b>   | <b>476</b> | <b>413</b> | <b>1.486</b> | <b>7.415</b> | <b>61.707</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 625           | 1            | 2          | 2          | 5            | 3            | 1          | 1          | 5            | 0            | 0          | 1          | 1            | 2            | 0          | 1          | 3            | 14           | 639           |
| Orientações           | 31.758        | 369          | 341        | 420        | 1.130        | 376          | 343        | 352        | 1.071        | 348          | 344        | 345        | 1.037        | 291          | 267        | 221        | 779          | 4.017        | 35.775        |
| Encaminhados          | 6.771         | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 6.771         |
| Atendimento Resolvido | 411           | 0            | 5          | 4          | 9            | 0            | 1          | 1          | 2            | 5            | 2          | 1          | 8            | 1            | 0          | 0          | 1            | 20           | 431           |
| Processos Abertos     | 14.727        | 304          | 295        | 350        | 949          | 329          | 318        | 281        | 928          | 262          | 292        | 230        | 784          | 303          | 209        | 191        | 703          | 3.364        | 18.091        |
| Análise (**)          | 0             | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0             |
| <b>TOTAL</b>          | <b>54.292</b> | <b>674</b>   | <b>643</b> | <b>776</b> | <b>2.093</b> | <b>708</b>   | <b>663</b> | <b>635</b> | <b>2.006</b> | <b>615</b>   | <b>638</b> | <b>577</b> | <b>1.830</b> | <b>597</b>   | <b>476</b> | <b>413</b> | <b>1.486</b> | <b>7.415</b> | <b>61.707</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 14.727        | 304          | 295        | 350        | 949          | 329          | 318        | 281        | 928          | 262          | 292        | 230        | 784          | 303          | 209        | 191        | 703          | 3.364        | 18.091        |
| Encerrados            | 6.279         | 47           | 68         | 110        | 225          | 63           | 104        | 81         | 248          | 93           | 88         | 137        | 318          | 97           | 60         | 148        | 305          | 1.096        | 7.375         |
| Resolvidos            | 7.991         | 148          | 160        | 219        | 527          | 126          | 178        | 120        | 424          | 145          | 142        | 102        | 318          | 98           | 95         | 97         | 290          | 1.559        | 9.621         |
| Pendentes (*)         |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              | 1.095        |               |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.

(\*\*) Análise são reclamações cadastradas e não processadas no mês.



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2013

| Acionamentos          | Até dez 2012  | 1º Trimestre |             |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total 2013   | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev         | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        |              |               |
| Carta                 | 331           | 5            | 0           | 0          | 5            | 1            | 0          | 1          | 2            | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 8            | 339           |
| E-mail                | 14.393        | 243          | 270         | 205        | 718          | 159          | 176        | 159        | 494          | 151          | 161        | 167        | 479          | 164          | 117        | 104        | 385          | 2.076        | 16.469        |
| Fax                   | 820           | 0            | 0           | 0          | 0            | 0            | 1          | 0          | 1            | 0            | 0          | 1          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 2            | 822           |
| Pessoal               | 13.025        | 230          | 158         | 156        | 544          | 173          | 120        | 77         | 370          | 99           | 116        | 82         | 297          | 96           | 67         | 42         | 205          | 1.416        | 14.441        |
| TeleMarketing         | 1.272         | 135          | 145         | 150        | 430          | 164          | 144        | 104        | 412          | 124          | 99         | 75         | 298          | 86           | 82         | 73         | 241          | 1.381        | 2.653         |
| Posto Sim             | 18            | 3            | 0           | 2          | 5            | 4            | 5          | 1          | 10           | 1            | 4          | 1          | 6            | 3            | 0          | 0          | 3            | 24           | 42            |
| Prefeitura (areas)    | 1             | 0            | 0           | 0          | 0            | 0            | 0          | 9          | 9            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 9            | 10            |
| Praça de Atendimento  | 8             | 2            | 4           | 1          | 7            | 3            | 7          | 7          | 17           | 6            | 6          | 6          | 18           | 4            | 1          | 2          | 7            | 49           | 57            |
| Internet              | 177           | 16           | 27          | 25         | 68           | 33           | 19         | 11         | 63           | 19           | 18         | 31         | 68           | 37           | 30         | 22         | 89           | 288          | 465           |
| Telefone              | 31.662        | 480          | 636         | 317        | 1.433        | 197          | 293        | 321        | 811          | 225          | 246        | 199        | 670          | 240          | 192        | 201        | 633          | 3.547        | 35.209        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>61.707</b> | <b>1.114</b> | <b>1240</b> | <b>856</b> | <b>3.210</b> | <b>734</b>   | <b>765</b> | <b>690</b> | <b>2.189</b> | <b>626</b>   | <b>650</b> | <b>562</b> | <b>1.838</b> | <b>630</b>   | <b>489</b> | <b>444</b> | <b>1.563</b> | <b>8.800</b> | <b>70.507</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |             |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 639           | 1            | 1           | 0          | 2            | 2            | 4          | 1          | 7            | 1            | 1          | 1          | 3            | 0            | 0          | 0          | 0            | 12           | 651           |
| Orientações           | 35.775        | 664          | 782         | 430        | 1.876        | 317          | 385        | 385        | 1.087        | 308          | 344        | 254        | 906          | 328          | 228        | 235        | 791          | 4.660        | 40.435        |
| Encaminhados          | 6.771         | 0            | 0           | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 6.771         |
| Atendimento Resolvido | 431           | 0            | 1           | 3          | 4            | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 2          | 1          | 3            | 0            | 0          | 0          | 0            | 8            | 439           |
| Processos Abertos     | 18.091        | 449          | 456         | 423        | 1.328        | 414          | 376        | 304        | 1.094        | 317          | 303        | 306        | 926          | 302          | 261        | 209        | 772          | 4.120        | 22.211        |
| Análise (**)          | 0             |              |             |            | 0            |              |            |            | 0            |              |            |            | 0            |              |            | 0          | 0            | 0            | 0             |
| <b>TOTAL</b>          | <b>61.707</b> | <b>1.114</b> | <b>1240</b> | <b>856</b> | <b>3.210</b> | <b>734</b>   | <b>765</b> | <b>690</b> | <b>2.189</b> | <b>626</b>   | <b>650</b> | <b>562</b> | <b>1.838</b> | <b>630</b>   | <b>489</b> | <b>444</b> | <b>1.563</b> | <b>8.800</b> | <b>70.507</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |             |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 18.091        | 449          | 456         | 423        | 1.328        | 414          | 376        | 304        | 1.094        | 317          | 303        | 306        | 926          | 302          | 261        | 209        | 772          | 4.120        | 22.211        |
| Encerrados            | 7.375         | 44           | 37          | 117        | 198          | 41           | 54         | 116        | 211          | 79           | 117        | 145        | 341          | 108          | 85         | 99         | 292          | 1.042        | 8.417         |
| Resolvidos            | 9.621         | 74           | 152         | 397        | 623          | 164          | 267        | 354        | 785          | 166          | 190        | 244        | 600          | 181          | 139        | 161        | 481          | 2.489        | 12.110        |
| Pendentes (*)         |               |              |             |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              | 1.684        |               |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.

(\*\*) Análise são reclamações cadastradas e não processadas no mês.



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2014

| Acionamentos          | Até dez 2013  | 1º Trimestre |            |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total 2014   | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev        | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        |              |               |
| Carta                 | 339           | 0            | 0          | 1          | 1            | 0            | 1          | 0          | 1            | 0            | 1          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 3            | 342           |
| E-mail                | 16.469        | 178          | 177        | 125        | 480          | 148          | 115        | 109        | 372          | 89           | 75         | 99         | 263          | 94           | 104        | 62         | 260          | 1.375        | 17.844        |
| Fax                   | 822           | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 822           |
| Pessoal               | 14.441        | 72           | 123        | 53         | 248          | 74           | 56         | 61         | 191          | 62           | 60         | 77         | 199          | 68           | 56         | 51         | 175          | 813          | 15.254        |
| Telemarketing         | 2.653         | 117          | 98         | 98         | 313          | 125          | 121        | 76         | 322          | 114          | 39         | 55         | 208          | 46           | 57         | 39         | 142          | 985          | 3.638         |
| Posto Sim             | 42            | 1            | 4          | 2          | 7            | 0            | 2          | 1          | 3            | 1            | 1          | 2          | 4            | 3            | 4          | 2          | 9            | 23           | 65            |
| Praça de Atendimento  | 57            | 3            | 6          | 6          | 15           | 3            | 4          | 2          | 9            | 4            | 7          | 2          | 13           | 2            | 1          | 2          | 5            | 42           | 99            |
| Internet              | 465           | 41           | 24         | 26         | 91           | 22           | 20         | 20         | 62           | 26           | 34         | 48         | 108          | 31           | 18         | 11         | 60           | 321          | 786           |
| Telefone              | 35.209        | 279          | 506        | 298        | 1.083        | 400          | 347        | 196        | 943          | 293          | 325        | 307        | 925          | 237          | 211        | 290        | 738          | 3.689        | 38.898        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>70.497</b> | <b>691</b>   | <b>938</b> | <b>609</b> | <b>2.238</b> | <b>772</b>   | <b>666</b> | <b>465</b> | <b>1.903</b> | <b>589</b>   | <b>542</b> | <b>590</b> | <b>1.721</b> | <b>481</b>   | <b>451</b> | <b>457</b> | <b>1.389</b> | <b>7.251</b> | <b>77.748</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 651           | 1            | 0          | 1          | 2            | 5            | 1          | 1          | 7            | 3            | 0          | 0          | 3            | 4            | 0          | 0          | 4            | 16           | 667           |
| Orientações           | 40.435        | 329          | 597        | 329        | 1.255        | 454          | 381        | 238        | 1.073        | 327          | 352        | 343        | 1.022        | 276          | 242        | 322        | 840          | 4.190        | 44.625        |
| Programados           |               | 15           | 12         | 17         | 44           | 6            | 10         | 1          | 17           | 9            | 5          | 10         | 24           | 6            | 5          | 3          | 14           | 99           | 99            |
| Pronto Atendimento    | 439           | 0            | 1          | 1          | 2            | 2            | 0          | 0          | 2            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 1          | 1            | 5            | 444           |
| Processos Abertos     | 22.211        | 357          | 329        | 278        | 964          | 308          | 277        | 223        | 808          | 252          | 186        | 236        | 674          | 197          | 202        | 122        | 521          | 2.967        | 25.178        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>63.736</b> | <b>702</b>   | <b>939</b> | <b>626</b> | <b>2.267</b> | <b>775</b>   | <b>669</b> | <b>463</b> | <b>1.907</b> | <b>591</b>   | <b>543</b> | <b>589</b> | <b>1.723</b> | <b>483</b>   | <b>449</b> | <b>448</b> | <b>1.380</b> | <b>7.277</b> | <b>71.013</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 22.211        | 357          | 329        | 278        | 964          | 308          | 277        | 223        | 808          | 252          | 186        | 236        | 674          | 197          | 202        | 122        | 521          | 2.967        | 25.178        |
| Encerrados            | 8.417         | 79           | 159        | 128        | 366          | 124          | 115        | 88         | 327          | 108          | 95         | 116        | 319          | 94           | 84         | 73         | 251          | 1.263        | 9.680         |
| Resolvidos            | 12.110        | 154          | 234        | 142        | 530          | 176          | 128        | 122        | 426          | 127          | 140        | 135        | 402          | 97           | 95         | 116        | 308          | 1.666        | 13.776        |
| Pendentes (*)         |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              | 2.017        |               |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2015

| Acionamentos          | Até dez 2014  | 1º Trimestre |            |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total 2015   | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev        | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        |              |               |
| Carta                 | 342           | 0            | 2          | 0          | 2            | 0            | 1          | 2          | 3            | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 6            | 348           |
| E-mail                | 17.844        | 133          | 113        | 127        | 373          | 110          | 86         | 86         | 282          | 64           | 78         | 57         | 199          | 81           | 113        | 76         | 270          | 1.124        | 18.968        |
| Fax                   | 822           | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 1            | 0          | 0          | 1            | 1            | 823           |
| Pessoal               | 15.254        | 58           | 94         | 115        | 267          | 138          | 86         | 66         | 290          | 89           | 78         | 71         | 238          | 49           | 61         | 102        | 212          | 1.007        | 16.261        |
| Telemarketing         | 3.638         | 43           | 0          | 0          | 43           | 5            | 6          | 15         | 26           | 33           | 22         | 15         | 70           | 28           | 49         | 39         | 116          | 255          | 3.893         |
| Posto Sim             | 65            | 3            | 2          | 3          | 8            | 3            | 6          | 2          | 11           | 6            | 2          | 7          | 15           | 0            | 3          | 2          | 5            | 39           | 104           |
| Praça de Atendimento  | 99            | 4            | 9          | 10         | 23           | 26           | 32         | 32         | 90           | 23           | 37         | 31         | 91           | 17           | 16         | 17         | 50           | 254          | 353           |
| Internet              | 786           | 18           | 34         | 61         | 113          | 48           | 32         | 20         | 100          | 26           | 28         | 19         | 73           | 14           | 14         | 6          | 34           | 320          | 1.106         |
| Telefone              | 38.898        | 455          | 409        | 353        | 1.217        | 194          | 241        | 234        | 669          | 249          | 301        | 263        | 813          | 231          | 376        | 250        | 857          | 3.556        | 42.454        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>77.748</b> | <b>714</b>   | <b>663</b> | <b>669</b> | <b>2.046</b> | <b>524</b>   | <b>490</b> | <b>457</b> | <b>1.471</b> | <b>491</b>   | <b>546</b> | <b>463</b> | <b>1.500</b> | <b>421</b>   | <b>632</b> | <b>492</b> | <b>1.545</b> | <b>6.562</b> | <b>84.310</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 667           | 1            | 2          | 0          | 3            | 1            | 1          | 0          | 2            | 3            | 2          | 0          | 5            | 1            | 0          | 0          | 1            | 11           | 678           |
| Orientações           | 44.625        | 524          | 503        | 459        | 1.486        | 262          | 294        | 286        | 842          | 301          | 347        | 299        | 947          | 281          | 408        | 298        | 987          | 4.262        | 48.887        |
| Programados           | 99            | 6            | 2          | 6          | 14           | 5            | 6          | 10         | 21           | 9            | 18         | 10         | 37           | 13           | 2          | 2          | 17           | 89           | 188           |
| Pronto Atendimento    | 444           | 1            | 0          | 0          | 1            | 2            | 0          | 0          | 2            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 3            | 447           |
| Processos Abertos     | 25.178        | 188          | 158        | 210        | 556          | 259          | 195        | 171        | 625          | 187          | 197        | 164        | 548          | 139          | 224        |            | 363          | 2.092        | 27.270        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>71.013</b> | <b>720</b>   | <b>665</b> | <b>675</b> | <b>2.060</b> | <b>529</b>   | <b>496</b> | <b>467</b> | <b>1.492</b> | <b>500</b>   | <b>564</b> | <b>473</b> | <b>1.537</b> | <b>434</b>   | <b>634</b> | <b>300</b> | <b>1.368</b> | <b>6.457</b> | <b>77.470</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 25.178        | 188          | 158        | 210        | 556          | 259          | 195        | 171        | 625          | 187          | 197        | 164        | 548          | 139          | 224        | 194        | 557          | 2.286        | 27.464        |
| Encerrados            | 9.680         | 52           | 120        | 91         | 263          | 93           | 102        | 53         | 248          | 75           | 47         | 86         | 208          | 86           | 222        | 105        | 413          | 1.132        | 10.812        |
| Resolvidos            | 13.776        | 67           | 92         | 132        | 291          | 113          | 147        | 132        | 392          | 151          | 113        | 83         | 347          | 87           | 129        | 58         | 274          | 1.304        | 15.080        |
| Pendentes (*)         |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              | 1.831        |               |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.





## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2016

| Acionamentos          | Até dez 2015  | 1º Trimestre |            |            |              | 2º Trimestre |            |            |              | 3º Trimestre |            |            |              | 4º Trimestre |            |            |              | Total 2016   | Total Geral   |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       |               | jan          | fev        | mar        | Total        | abr          | mai        | jun        | Total        | jul          | ago        | set        | Total        | out          | nov        | dez        | Total        |              |               |
| Carta                 | 348           | 0            | 0          |            | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 1          | 0          | 1            | 0            | 0          | 1          | 1            | 2            | 350           |
| E-mail                | 18.968        | 106          | 133        | 138        | 377          | 131          | 99         | 90         | 320          | 67           | 101        | 92         | 260          | 72           | 97         | 60         | 229          | 1.186        | 20.154        |
| Fax                   | 823           | 0            | 1          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 0          | 1          | 1            | 3            | 826           |
| Pessoal               | 16.261        | 122          | 73         | 85         | 280          | 124          | 92         | 85         | 301          | 58           | 96         | 72         | 226          | 81           | 56         | 53         | 190          | 997          | 17.258        |
| Telemarketing         | 3.893         | 66           | 68         | 96         | 230          | 78           | 81         | 97         | 256          | 78           | 64         | 70         | 212          | 52           | 55         | 23         | 130          | 828          | 4.721         |
| Posto Sim             | 104           | 4            | 4          | 7          | 15           | 4            | 3          | 6          | 13           | 3            | 0          | 1          | 4            | 4            | 5          | 4          | 13           | 45           | 149           |
| Praça de Atendimento  | 353           | 31           | 25         | 27         | 83           | 29           | 20         | 18         | 67           | 17           | 11         | 11         | 39           | 11           | 8          | 13         | 32           | 221          | 574           |
| Internet              | 1.106         | 41           | 21         | 26         | 88           | 26           | 40         | 29         | 95           | 22           | 28         | 36         | 86           | 22           | 27         | 24         | 73           | 342          | 1.448         |
| Telefone              | 42.454        | 394          | 565        | 445        | 1.404        | 284          | 250        | 323        | 857          | 322          | 326        | 297        | 945          | 273          | 281        | 267        | 821          | 4.027        | 46.481        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>84.310</b> | <b>764</b>   | <b>890</b> | <b>824</b> | <b>2.478</b> | <b>676</b>   | <b>585</b> | <b>648</b> | <b>1.909</b> | <b>568</b>   | <b>627</b> | <b>579</b> | <b>1.774</b> | <b>515</b>   | <b>529</b> | <b>446</b> | <b>1.490</b> | <b>7.651</b> | <b>91.961</b> |
| <b>Desdobramentos</b> |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Indeferidos           | 678           | 0            | 0          | 1          | 1            | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 0          | 0          | 0            | 2            | 680           |
| Orientações           | 48.887        | 494          | 622        | 509        | 1.625        | 374          | 296        | 374        | 1.044        | 356          | 368        | 331        | 1.055        | 318          | 313        | 303        | 934          | 4.658        | 53.545        |
| Programados           | 188           | 18           | 5          | 16         | 39           | 4            | 12         | 0          | 16           | 2            | 9          | 5          | 16           | 0            | 3          | 0          | 3            | 74           | 262           |
| Pronto Atendimento    | 447           | 0            | 0          | 0          | 0            | 1            | 0          | 0          | 1            | 0            | 0          | 0          | 0            | 0            | 1          | 0          | 1            | 2            | 449           |
| Processos Abertos     | 27.464        | 270          | 268        | 314        | 852          | 300          | 289        | 274        | 863          | 212          | 259        | 248        | 719          | 197          | 212        | 143        | 552          | 2.986        | 30.450        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>77.664</b> | <b>782</b>   | <b>895</b> | <b>840</b> | <b>2.517</b> | <b>680</b>   | <b>597</b> | <b>648</b> | <b>1.925</b> | <b>570</b>   | <b>636</b> | <b>584</b> | <b>1.790</b> | <b>515</b>   | <b>529</b> | <b>446</b> | <b>1.490</b> | <b>7.722</b> | <b>85.386</b> |
| <b>Processos</b>      |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |               |
| Abertos               | 27.464        | 270          | 268        | 314        | 852          | 300          | 289        | 274        | 863          | 212          | 259        | 248        | 719          | 197          | 212        | 143        | 552          | 2.986        | 30.450        |
| Encerrados            | 10.812        | 89           | 105        | 131        | 325          | 193          | 121        | 139        | 453          | 151          | 71         | 142        | 364          | 125          | 130        | 121        | 376          | 1.518        | 12.330        |
| Resolvidos            | 15.080        | 56           | 57         | 35         | 148          | 52           | 64         | 33         | 149          | 87           | 228        | 26         | 341          | 40           | 29         | 41         | 110          | 748          | 15.828        |
| Pendentes (*)         |               |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              |              |            |            |              | 2.587        |               |

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.