



## **UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

### **OUIDORIA GERAL**

#### **RELATÓRIO DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2013**

A Ouvidoria Geral da Universidade de São Paulo, ao longo dos doze anos de existência, vem se consolidando no contexto desta Universidade.

Visando o aprimoramento continuado dos serviços da Ouvidoria, em junho último, foi organizado o Segundo GEOUVI. Um encontro interno da Ouvidoria da USP que teve o objetivo de congrega os colaboradores da Ouvidoria Geral.

O evento foi programado com base nos objetivos:

- Discutir a relação entre a Comissão de Ética na Universidade de São Paulo e a Ouvidoria;
- Proposta de construção para o site da Ouvidoria Geral;
- Discutir a experiência dos colaboradores e interlocutores na utilização do banco de dados integrativo;

O evento atingiu seus objetivos, marcado pela discussão produtiva com avanços no entendimento de questões relacionadas ao papel da Ouvidoria e dos colaboradores, bem como o levantamento de novos temas para a próxima reunião a ser realizada em dezembro próximo. Também, foi tema do evento a elaboração do regimento da Ouvidoria da USP. Outro aspecto a destacar foi o desenvolvimento do tema sobre a interlocução com a Comissão de Ética da USP, que contou com a apresentação de marcos sobre essa interface pela Profa. Dr. Sueli Dallari, Presidente da CEUSP.

No que se refere ao atendimento cotidiano da Ouvidoria Geral, neste primeiro semestre, foi mantida o mesmo segmento de público, ou seja, alunos, servidores e docentes da USP, e cidadãos externos à Instituição, disponibilizando as diversas vias de acessos do público, seja por meio do endereço eletrônico direto, pelo Portal da USP, por



telefone ou atendimento diário, presencial, para o qual o usuário pode agendar uma reunião com a ouvidora ou comparecer em horário comercial, livremente, para o pronto atendimento. Ainda, para a entrega de manifestação por escrito ou envio pelo correio. Foram feitas algumas alterações e melhorias no formulário de registro de manifestações à Ouvidoria por meio do Portal da USP, bem como está aprimorado o fluxo de correspondências eletrônicas.

No portal da USP, o usuário tem opção de preenchimento de formulário, para o qual, estão mantidas, além dos campos para sua identificação, as opções para o status de sua identificação, aberta ou sigilosa e outras informações solicitadas, porém, não obrigatórias.

É preciso salientar que a Ouvidoria Geral da USP, conta com a colaboração de representantes locais em unidades de ensino, pesquisa e de assistência à saúde, e nesses locais, as manifestações são solucionadas localmente, havendo integração com a Ouvidoria Geral, quando necessária a atuação ou interferência desta para a resolução de questões, dependendo da natureza e complexidade da demanda.

Assim, a Tabela 01 mostra a quantidade de acessos à Ouvidoria Geral e a Tabela 02, a totalidade de acessos considerando os dados integralizados do Hospital Universitário, Centro de Reabilitação Crânio Facial de Bauru (HRAC), Instituto de Ciências Biomédicas, Faculdade de Odontologia de SP e Faculdade de Odontologia de Bauru e Instituto de Psicologia.

Salienta-se que mesmo nas unidades onde existem os colaboradores e o serviço de ouvidoria é divulgado, a Ouvidoria Geral recebe manifestações diretamente e esta é retransmitida para a unidade, enviada ao diretor ou responsável, com cópia para o ouvidor local.

Tabela 1. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral da USP, primeiro semestre de 2013, segundo o mês.  
São Paulo, 2013.

Tipo de Ocorrência	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	TOTAL	%
<b>Agradecimento/Elogio</b>	1	1	0	0	0	1	<b>3</b>	<b>0.59</b>
<b>Denúncias</b>	4	5	25	10	7	17	<b>68</b>	<b>13.28</b>
<b>Informação</b>	9	4	5	7	9	9	<b>43</b>	<b>8.40</b>
<b>Manifestação</b>	2	5	7	0	1	2	<b>17</b>	<b>3.32</b>
<b>Reclamação</b>	25	33	55	65	86	62	<b>326</b>	<b>63.67</b>
<b>Solicitação</b>	3	9	5	7	4	3	<b>31</b>	<b>6.05</b>
<b>Sugestão</b>	4	10	3	0	5	2	<b>24</b>	<b>4.69</b>
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>89</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>512</b>	<b>100</b>

47 atendimentos presenciais; 107 por telefone;

Neste primeiro semestre de 2013, tivemos um total de 512 (100%) acessos à Ouvidoria Geral, sendo o maior número de reclamações ( 326 , 63,67%) que abrangeram os temas voltados para o uso comum de áreas físicas da Cidade Universitária. Também, de um modo geral, as reclamações sobre as atividades desenvolvidas pelos alunos na semana de recepção aos calouros tiveram destaque, bem como, uma frequência significativa de reclamações acerca de transtornos causados por animais abandonados nos campi da Universidade. Merece também destaque, as reclamações sobre aspectos relacionados à segurança dos campi. Também, como a Universidade está implantando seu novo modelo de carreira profissional, este processo suscitou uma frequência de solicitações de esclarecimentos e de reclamações acerca do movimento de progressão de servidores técnicos administrativos. Comparando com o semestre anterior,

houve aumento no número total de acessos, porém mantidas as proporcionalidades entre os tipos de ocorrências.

Tivemos um decréscimo de pedidos de informação e manifestações genéricas, bem como de solicitações gerais, que somaram 91 ( 17,77%), o que aponta uma melhoria nos demais serviços da Universidade aptos a prestar esclarecimentos e atender ao público de uma forma geral, o que demonstra o alcance de objetivos da Ouvidoria Geral no sentido de buscar minimizar o tempo de espera e facilitar o acesso à informação ao usuário. Este objetivo, comum à Universidade como um todo, tem sido atingido pela integração da Ouvidoria com os demais serviços e canais de comunicação da Universidade, os quais têm sido extremamente receptivos aos propósitos da OG.

Tabela 2. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral e nas Ouvidorias locais da USP, primeiro semestre de 2013, segundo o mês. São Paulo, 2013

<b>Tipo de Ocorrência</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Agradecimento/Elogio</b>	2	6	9	4	1	2	<b>24</b>	<b>2.20</b>
<b>Denúncias</b>	4	5	26	1	7	17	<b>70</b>	<b>6.40</b>
<b>Informação</b>	64	62	71	58	45	22	<b>322</b>	<b>29.46</b>
<b>Manifestação</b>	2	5	7	2	1	2	<b>19</b>	<b>1.74</b>
<b>Reclamação</b>	38	37	66	95	124	83	<b>443</b>	<b>40.53</b>
<b>Solicitação</b>	77	11	12	11	37	40	<b>188</b>	<b>17.20</b>
<b>Sugestão</b>	4	10	4	1	6	2	<b>27</b>	<b>2.47</b>
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>136</b>	<b>195</b>	<b>182</b>	<b>221</b>	<b>168</b>	<b>1093</b>	<b>100</b>

A Tabela 02 mostra o total de acessos que foram obtidos com a colaboração das ouvidorias locais das unidades já mencionadas, na qual é possível perceber que é mantida uma proporcionalidade aproximada entre os tipos de acessos e ocorrências

demonstrado na Tabela 1, que expressa os dados da Ouvidoria Geral. A quantidade de reclamações atinge cerca de 40,53% das manifestações, sendo que o número de solicitações é maior quando somado com as demais unidades, 188 (17,18%) o que é possível de ser explicado pelo fato das unidades colaboradoras, como o HU, HRAC, Instituto de Psicologia e as Faculdades de Odontologia manterem atendimento assistencial ao público, o que demanda por marcações de consultas, pedidos de esclarecimentos e até mesmo, pedidos de atendimentos especiais, o que é muito comum na área da saúde.

Tabela 3. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral USP, primeiro semestre de 2013, segundo o público atendido. São Paulo, 2013

<b>PÚBLICO ATENDIDO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
ALUNO	176	34,38
ANÔNIMO	6	1,17
DOCENTE	35	6,84
EX-ALUNO	21	4,10
EX-SERVIDOR	4	0,78
EXTERNOS	153	29,88
SERVIDOR	114	22,27
SERVIDOR APOSENTADO	3	0,59
<b>Total geral</b>	<b>512</b>	<b>100</b>

A Tabela 3 mostra a distribuição do público que encaminha suas manifestações para a Ouvidoria Geral. Para este semestre, adicionamos outras três categorias de usuários, os ex-alunos, servidores aposentados e aqueles que se identificam como ex-servidores. Isto se deve ao fato de termos percebido que muitas questões diziam respeito a assuntos pendentes desses cidadãos com a Universidade e não cabia considerá-los como externos, ou seja, não tendo tido um vínculo com a Instituição.

Os alunos, 176 (34,38%) com predomínio dos graduandos, constituíram, neste semestre o maior número de usuários da Ouvidoria Geral. O terceiro grupo de usuários com maior número de registros na Ouvidoria, foram os servidores técnico administrativos, em cerca de 114 (22,27%), os quais se manifestaram predominantemente

sobre o processo de movimentação na carreira e outros aspectos do ambiente de trabalho e sobre as relações interpessoais. Os docentes, 35 (6,84%), em menor número que, também apresentaram questões a serem abordadas em nosso serviço. Ressalta-se que para este semestre, o número de alunos superou o de servidores técnicos e administrativos que há anos ocupava a primeira posição entre o público interno da USP.

O público externo continua sendo significativo, porém, com a distinção de categorias como os ex-servidores (0,78%) e aposentados (0,59), bem como ex-alunos (4,10), deixou de ter a maioria como em relatórios anteriores era apresentado. Houve assim, uma avaliação mais acurada do acesso de externos para este serviço. Porém, seu número continua sendo expressivo, sendo o segundo maior, 153 (29,88%) o que é explicado pela sua relação com o número de acessos para informações sobre serviços da universidade, e ainda, pelo contingente de pessoas que circulam diariamente, em todos os campi da USP. No caso do campus da Capital, este é um caminho de passagem para quem atravessa o bairro acessando outras localidades, o que gera por parte desse público, manifestações acerca das mais diversas situações por eles vivenciadas no espaço da USP.

Nesse aspecto, as manifestações de cidadãos externos, como as que tratam do uso do espaço da Cidade Universitária para práticas esportivas, lazer e sua relação com as rotinas e demandas próprias da Universidade, que o cidadão sem o vínculo acadêmico não acessa, têm propiciado o debate sobre a gestão dos campi, como no caso do Campus da Capital, incluindo também os usuários, buscando formas participativas para a solução conjunta dos interesses de todos, em respeito ao bem público.

Tabela 4. Distribuição do status das ocorrências relacionadas registradas na Ouvidoria Geral, primeiro semestre de 2013. São Paulo, 2013.

STATUS	Nº	%
Análise	23	4,49%
Concluído	429	83,79%
Tramitando	60	11,72%
<b>Total geral</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>



Quanto ao encaminhamento e resolução das demandas, a Tabela 4 mostra que 83,79% já tiveram o encaminhamento final e conclusão. As demais estão em análise, aguardando detalhamento ou complementação de informações. Outras 11,72% estão em tramitação, aguardando resposta de responsáveis envolvidos nas ocorrências.

Atualmente, está implementado o Sistema de Informação Integrado da Ouvidoria da USP, que interage com as unidades colaboradoras, sendo um banco de dados para registro de ocorrências e sua trajetória de encaminhamento.

São Paulo, 31 de julho de 2013.

**ORIGINAL ASSINADO**

Profa. Dra. Isilia Aparecida Silva  
Ouvidora Geral



**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL**  
**RELATÓRIO DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2013**

A Ouvidoria Geral da Universidade de São Paulo, ao longo dos doze anos de existência, vem se consolidando no contexto desta Universidade.

No que se refere ao atendimento cotidiano da Ouvidoria Geral, neste segundo semestre, foi mantido o mesmo segmento de público, ou seja, alunos, servidores e docentes da USP, e cidadãos externos à Instituição, disponibilizando as diversas vias de acessos do público, seja por meio do endereço eletrônico direto, pelo Portal da USP, por telefone ou atendimento diário, presencial, para o qual o usuário pode agendar uma reunião com a ouvidora ou comparecer em horário comercial, livremente, para o pronto atendimento. Ainda, para a entrega de manifestação por escrito ou envio pelo correio. Foram feitas algumas alterações e melhorias no formulário de registro de manifestações à Ouvidoria por meio do Portal da USP, bem como está aprimorado o fluxo de correspondências eletrônicas.

No portal da USP, o usuário tem opção de preenchimento de formulário, para o qual, estão mantidas, além dos campos para sua identificação, as opções para o status de sua identificação, aberta ou sigilosa e outras informações solicitadas, porém, não obrigatórias.

É preciso salientar que a Ouvidoria Geral da USP, conta com a colaboração de representantes locais em unidades de ensino, pesquisa e de assistência à saúde, e nesses locais, as manifestações são solucionadas localmente, havendo integração com a Ouvidoria Geral, quando necessária a atuação ou interferência desta para a resolução de questões, dependendo da natureza e complexidade da demanda.

Salienta-se que mesmo nas unidades onde existem os colaboradores e o serviço de ouvidoria é divulgado, a Ouvidoria Geral recebe manifestações diretamente e





esta é retransmitida para a unidade, enviada ao diretor ou responsável, com cópia para o ouvidor local.

Tabela 1. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral da USP, segundo semestre de 2013. São Paulo, janeiro/2014.

Tipo de Manifestação	Quantidade	%
Solicitação de Informação	70	15,42%
Reclamação	284	62,56%
Denúncias	57	2,64%
Elogio	2	0,44%
Sugestão	15	3,30%
Expressão Livre	26	5,73%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100,00%</b>

No segundo semestre de 2013, tivemos um total de 454 (100%) acessos à Ouvidoria Geral, sendo o maior número de reclamações 284 ( 62,56%), seguido do número de denúncias que representou 57 (12,56%) registros.

Tabela 2. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral da USP, segundo semestre de 2013, segundo o mês. São Paulo, janeiro 2014

Tipo de Manifestação	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Quantidade	%
Solicitação de Informação	9	8	20	13	11	9	70	15,42%
Reclamação	53	78	35	46	39	33	284	62,56%
Denúncia	8	13	14	10	9	3	57	12,56%
Elogio	0	0	0	1	0	1	2	0,44%
Sugestão	0	0	4	2	7	2	15	3,30%
Expressão Livre	2	2	6	6	8	2	26	5,73%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>101</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>74</b>	<b>50</b>	<b>454</b>	<b>100,00%</b>

As reclamações abrangeram os temas voltados para o uso comum de áreas físicas da Cidade Universitária. Também, de um modo geral, as reclamações sobre as atividades desenvolvidas pelos alunos na semana de recepção aos calouros tiveram destaque, bem como, uma frequência significativa de reclamações acerca de transtornos



causados por animais abandonados nos campi da Universidade. Merece também destaque, as reclamações sobre aspectos relacionados à segurança dos campi. Também, como a Universidade está implantando seu novo modelo de carreira profissional, este processo suscitou uma frequência de solicitações de esclarecimentos e de reclamações acerca do movimento de progressão de servidores técnicos administrativos. Comparando com o semestre anterior, houve aumento no número total de acessos, porém mantidas as proporcionalidades entre os tipos de ocorrências.

Tivemos um decréscimo de pedidos de informação e manifestações genéricas, bem como de solicitações gerais, que somaram 70 ( 15,42%), o que aponta uma melhoria nos demais serviços da Universidade aptos a prestar esclarecimentos e atender ao público de uma forma geral, o que demonstra o alcance de objetivos da Ouvidoria Geral no sentido de buscar minimizar o tempo de espera e facilitar o acesso à informação ao usuário. Este objetivo, comum à Universidade como um todo, tem sido atingido pela integração da Ouvidoria com os demais serviços e canais de comunicação da Universidade, os quais têm sido extremamente receptivos aos propósitos da OG.

Tabela 3. Distribuição dos acessos registrados nas Ouvidorias Colaboradoras da Ouvidoria Geral da USP, segundo semestre de 2013, segundo o mês. São Paulo, janeiro 2014

Tipo de Manifestação	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Quantidade	%
Solicitação de Informação	93	93	90	55	92	43	<b>444</b>	<b>69,48%</b>
Reclamação	33	23	21	35	20	22	<b>154</b>	<b>24,10%</b>
Sugestão	2	1	3	0	0	1	<b>7</b>	<b>1,10%</b>
Elogio	18	5	2	5	2	2	<b>34</b>	<b>5,32%</b>
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>122</b>	<b>116</b>	<b>95</b>	<b>114</b>	<b>68</b>	<b>639</b>	<b>100,00%</b>

*Obs. Nesta tabela estão consideradas as ocorrências cadastradas no sistema até 22/01/2014, referentes ao segundo semestre de 2013, das Ouvidorias do HU, HRAC, IQSC, PUSP-P, IP, FO, e ECA.*

A Tabela 3 mostra o total de acessos que foram obtidos com a colaboração das ouvidorias locais de campi e das unidades já mencionadas, na qual é



possível perceber que é mantida uma proporcionalidade aproximada entre os tipos de acessos e ocorrências demonstrado na Tabela 1, que expressa os dados da Ouvidoria Geral. A quantidade de reclamações atinge cerca de 24,10% das manifestações, sendo que o número de solicitações e informações é maior quando somado com as demais unidades, 444 (69,48%) o que é possível de ser explicado pelo fato das unidades colaboradoras, como o HU, HRAC, Instituto de Psicologia e as Faculdades de Odontologia manterem atendimento assistencial ao público, o que demanda por marcações de consultas, pedidos de esclarecimentos e até mesmo, pedidos de atendimentos especiais, o que é muito comum na área da saúde.

Tabela 4. Distribuição dos acessos registrados nas Ouvidorias Colaboradoras da Ouvidoria Geral da USP, segundo semestre de 2013, segundo o público atendido. São Paulo, 2014

Público Atendido	Quantidade	%
Ex-aluno	1	0,16%
Externo	547	85,60%
Aluno	15	2,35%
Ex-Servidor	2	0,31%
Docente	14	2,19%
Servidor Aposentado	3	0,47%
Docente Aposentado	2	0,31%
Anônimo	1	0,16%
Servidor	54	8,45%
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>	<b>100,00%</b>

*Obs. Nesta tabela estão consideradas as ocorrências de 2013 cadastradas no sistema até 22/01/2014, das Ouvidorias do HU, HRAC, IQSC, PUSP-P, IP, FO, e ECA.*

A Tabela 4 mostra a distribuição do público que encaminha suas manifestações para as Ouvidorias Colaboradoras e aponta um predomínio do público externo, pelo fato já mencionado, de características das unidades prestadoras de serviço à saúde. Para este semestre, adicionamos outras três categorias de usuários, os ex-alunos, servidores aposentados e aqueles que se identificam como ex-servidores. Isto se deve ao fato de termos percebido que muitas questões diziam respeito a assuntos pendentes desses



cidadãos com a Universidade e não cabia considerá-los como externos, ou seja, não tendo tido um vínculo com a Instituição.

Tabela 5. Distribuição dos acessos registrados na Ouvidoria Geral USP, primeiro semestre de 2013, segundo o público atendido. São Paulo, 2013

Público Atendido	Quantidade	%
Docente	33	7,27%
Aluno	118	25,99%
Ex-aluno	34	7,49%
Anônimo	11	2,42%
Servidor	116	25,55%
Servidor Aposentado	2	0,44%
Ex-Servidor	3	0,66%
Externo	134	29,52%
Docente Aposentado	3	0,66%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100,00%</b>

Quando consideramos apenas os acessos à Ouvidoria Geral, (Tabela 5) esse perfil modifica-se, diminuindo bastante a proporção de público externo, que ficou em 134 (29,52%) dos registros, seguido de perto dos alunos, 118 (25,99) e de servidores, 116 (25,55%). Os servidores técnico administrativos, se manifestaram predominantemente sobre o processo de movimentação na carreira e outros aspectos do ambiente de trabalho e sobre as relações interpessoais. Os docentes, 33 (7,27%), em menor número que, também apresentaram questões a serem abordadas em nosso serviço. Ressalta-se que para este semestre, o número de alunos superou o de servidores técnicos e administrativos que há anos ocupava a primeira posição entre o público interno da USP.

Nesse aspecto, as manifestações de cidadãos externos, como as que tratam do uso do espaço da Cidade Universitária para práticas esportivas, lazer e sua relação com as rotinas e demandas próprias da Universidade, que o cidadão sem o vínculo



acadêmico não acessa, têm propiciado o debate sobre a gestão dos campi, como no caso do Campus da Capital, incluindo também os usuários, buscando formas participativas para a solução conjunta dos interesses de todos, em respeito ao bem público.

Tabela 6. Distribuição do status das ocorrências relacionadas registradas na Ouvidoria Geral, segundo semestre de 2013. São Paulo, 2013.

Status	Quantidade	%
Análise	36	7,93%
Concluído	355	78,19%
Tramitando	63	13,88%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7. Distribuição do status das ocorrências relacionadas registradas nas Ouvidorias Colaboradoras da Ouvidoria Geral da USP, segundo semestre de 2013. São Paulo, 2013.

Status	Quantidade	%
Análise	36	2,35%
Concluído	465	88,42%
Tramitando	59	8,76%
<b>Total</b>	<b>639</b>	<b>100,00%</b>

*Obs. Nesta tabela estão consideradas as ocorrências cadastradas no sistema até 22/01/2014, das Ouvidorias do HU, HRAC, IQSC, PUSP-P, IP, FO, e ECA.*

Quanto ao encaminhamento e resolução das demandas, a Tabela 6. mostra que 78,19% já tiveram o encaminhamento final e conclusão. As demais estão em análise, aguardando detalhamento ou complementação de informações. Outras 13,88% estão em tramitação, aguardando resposta de responsáveis envolvidos nas ocorrências. Quando somamos com os postos locais, esse percentual passa para 88,42% de concluídos e 8,76% em andamento.



Atualmente, está implementado o Banco Integrado de Dados da Ouvidoria Geral da USP, que interage com as unidades colaboradoras, sendo um banco de dados para registro de ocorrências e sua trajetória de encaminhamento.

No entanto, ainda faltam detalhamentos para a homogeneização da linguagem e classificação por assunto, o que deve ocorrer no futuro próximo, como a aplicação da taxonomia de assuntos para o detalhamento do panorama de questões tratadas.

Destaco que a Ouvidoria Geral da USP tem recebido pleno apoio e incentivo dos órgãos centrais e demais unidades pertencentes à Universidade o que facilita e valoriza o trabalho desta Ouvidoria.

São Paulo, 23 de janeiro de 2014.

**ORIGINAL ASSINADO**

Profa. Dra. Isilia Aparecida Silva  
Ouvidora Geral

## ANEXOS

### Dados Semestrais Quantitativos Comparativos

Tipo de Manifestação	2º Semestre de 2012	1º Semestre de 2013
Solicitação de Informação	83	74
Reclamação	247	326
Denúncia	46	68
Elogio	2	3
Sugestão	16	24
Expressão Livre	11	17
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>512</b>

### Forma de contato / Quantidade

Forma de contato	Quantidade	%
E-mail direto	142	31,28%
E-mail via Formulário Portal USP	288	63,44%
Carta	24	5,29%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100</b>

#### Observações:

Atendimento Presencial total 19, considerando o período de 01/07 a 01/10 e o mês de dezembro, pois houve invasão no prédio. Estão incluídos na forma carta e e-mails.

Atendimento Telefônico total 52, considerando o período de 01/07 a 01/10, pois houve invasão no prédio. Nem todos estão incluídos na forma carta e e-mails.