

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE
Fevereiro/2021

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéba – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCDO;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA - Aneel

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Aurélia Rodrigues da Silva

Link do Power BI:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrljoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0liwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0liwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como fornece uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

O relatório informa também, a evolução do prazo médio para cada área regulada, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações, e nas áreas de saneamento e transporte as reclamações e informações por municípios.

Informamos ainda por meio de planilhas o quantitativo de mediações por área regulada realizadas na Ouvidoria da ARCE, bem como um gráfico no qual, em ordem crescente, enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da ARCE na área de Transporte.

Por fim, consta nesse relatório uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e monitoradas pela Ouvidoria da ARCE, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas da Arce. É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 26 de fevereiro de 2021.

Cordialmente,

Daniela Cambraia
Ouvidora-Chefe da Arce

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **fevereiro de 2021**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	3630
Informações	2902
Reclamações	725
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	117
Improcedente	138
Caminho do Entendimento	451

Fonte: SGO e SISDO

Obs: Processos abertos: 01733131/2021 e 01732879/2021

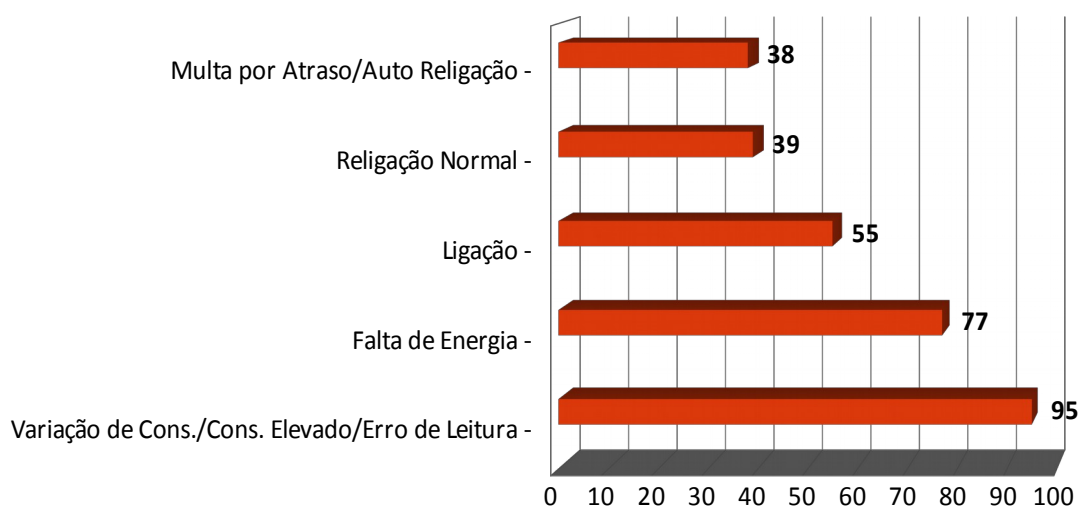
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.630 solicitações, 725 se converteram em reclamações.

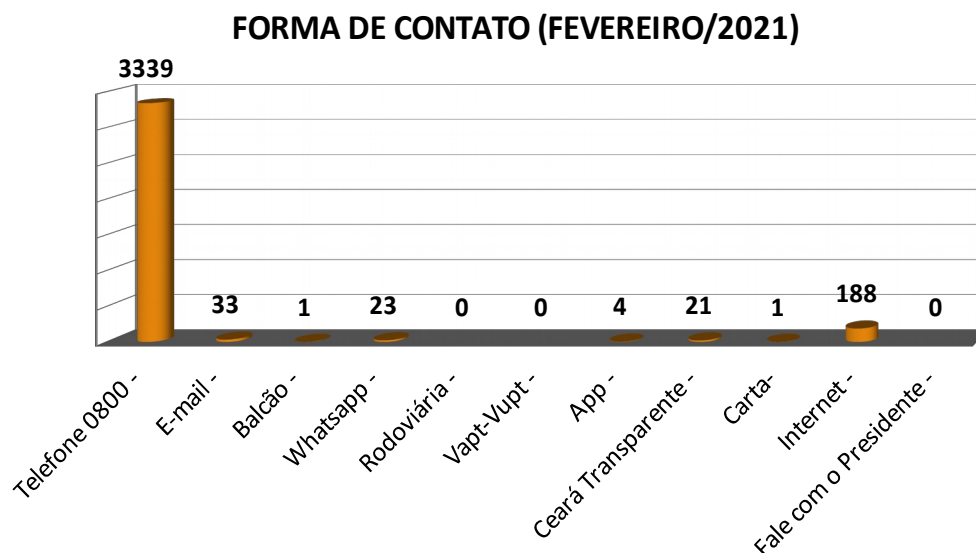


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (95), *Falta de Energia* (77), *Ligação* (55), *Religação Normal* (39) e *Multa por atraso/Auto Religação* (38), conforme demonstra o gráfico abaixo:

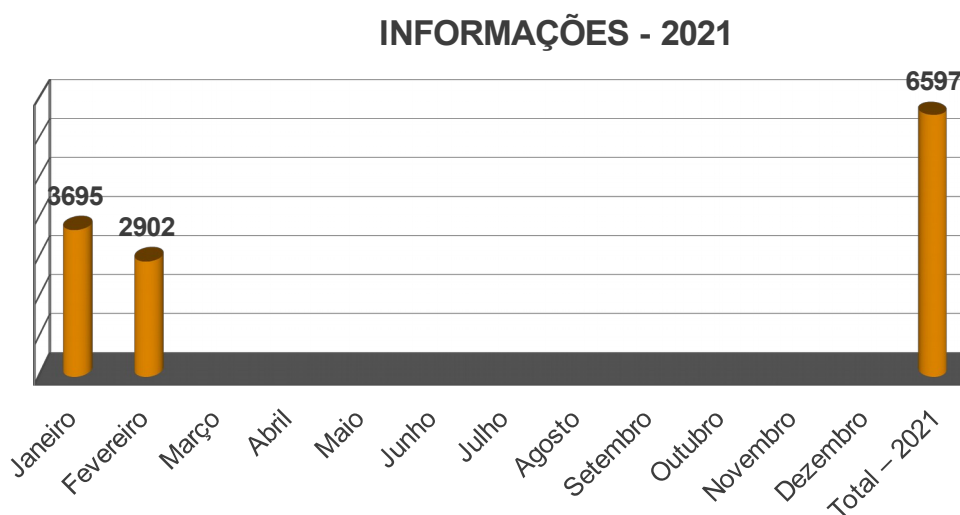
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



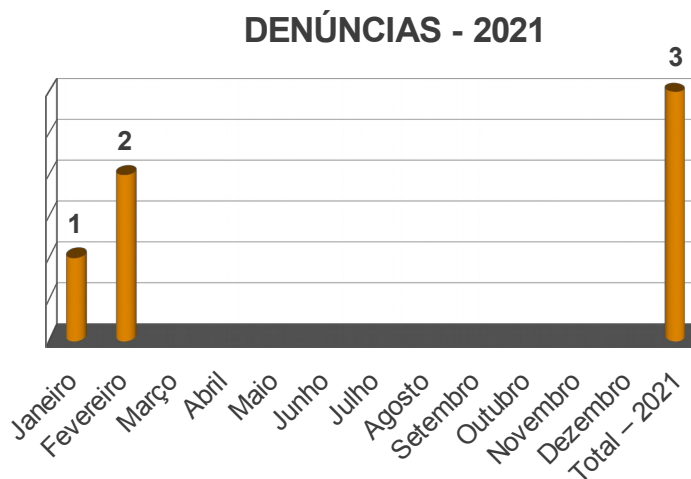
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 3.339 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



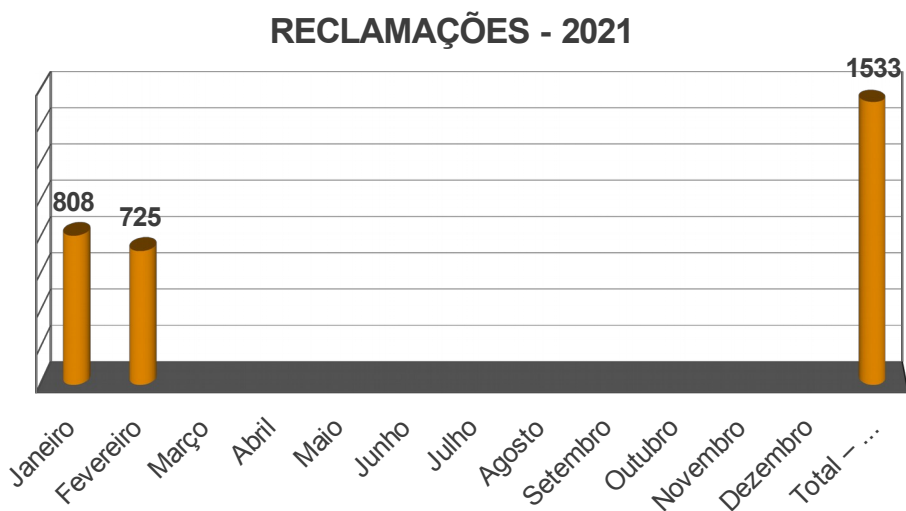
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



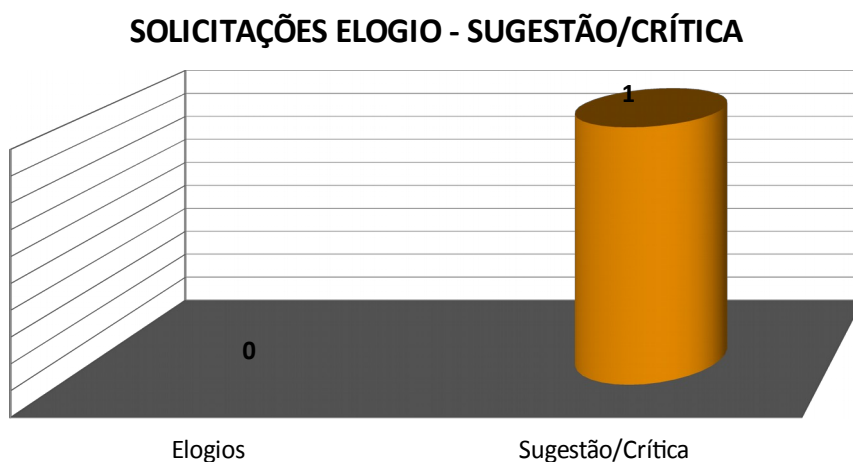
Quanto ao número de denúncias, houve 2 (dois) registros no mês de referência deste relatório observa-se abaixo:



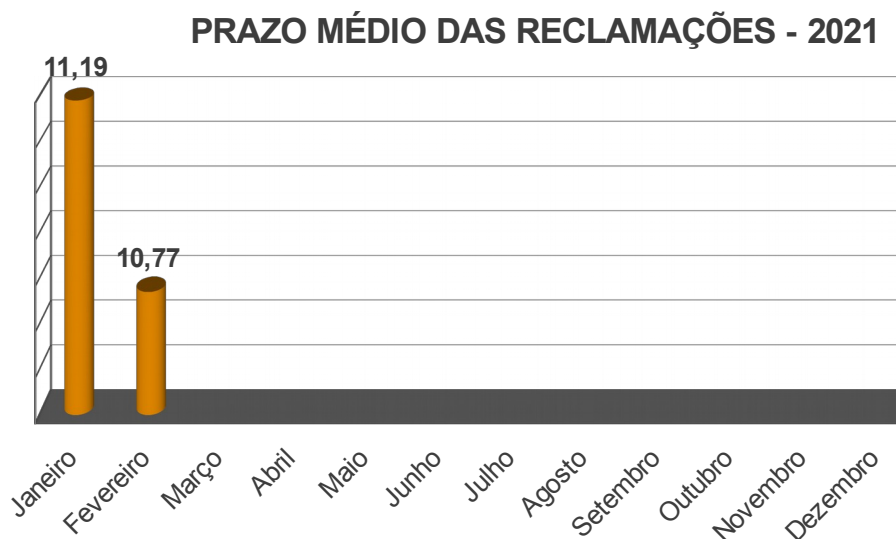
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve apenas um registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE em **fevereiro de 2021**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

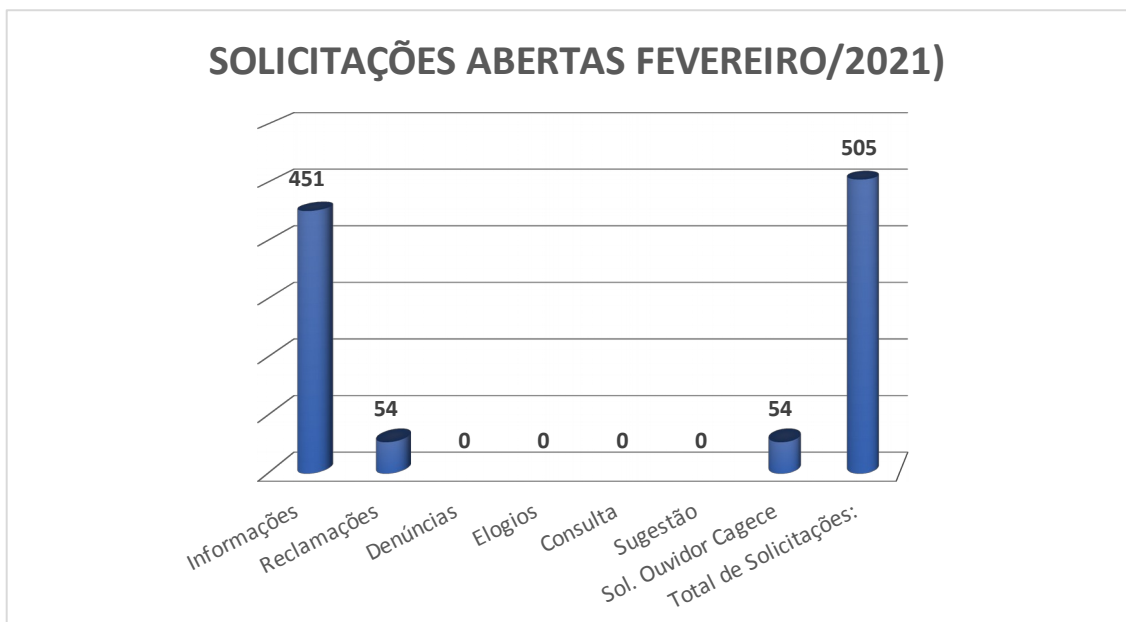
Total de Solicitações Abertas	505
Informações	451
Reclamações	54
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	54
Total de Solicitações Finalizadas	501
Informações Finalizadas	451
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	50
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	27
Improcedente	14
Outros/Não se aplica	460

Fonte: SOA e SISCDO

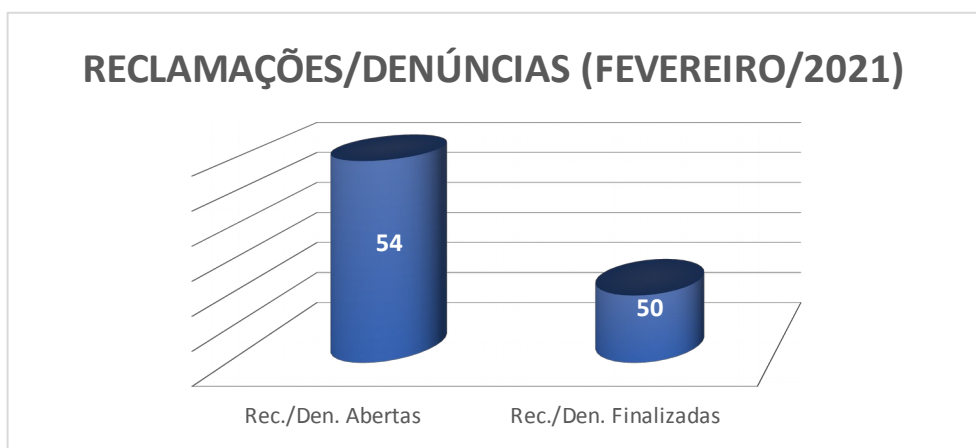
Obs: Não houve registro de processos

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

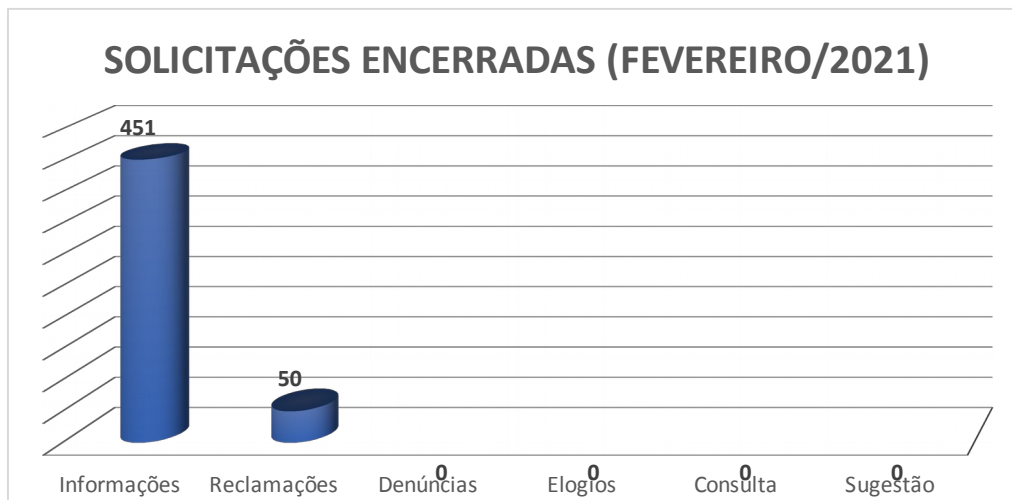
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 505 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 54 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 54 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 54 reclamações/denúncias foram registradas e 50 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

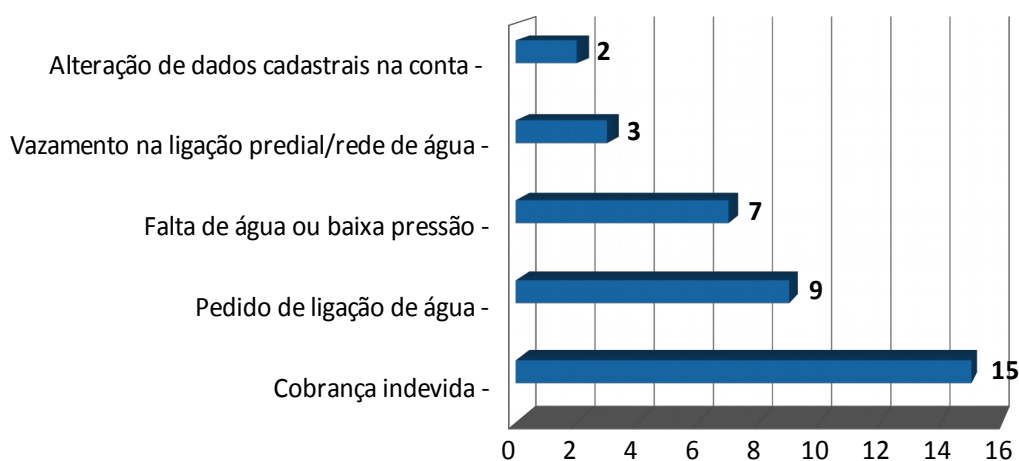


Solicitações encerradas:



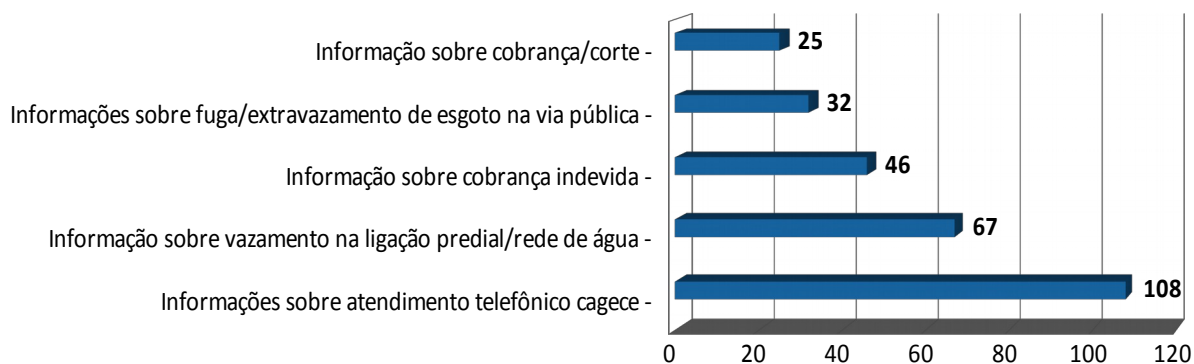
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Cobrança indevida* (15), *Pedido de ligação de água* (9), *Falta de água ou baixa pressão* (7), *Vazamento na ligação predial/rede de água* (3) e *Alteração de dados cadastrais na conta* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

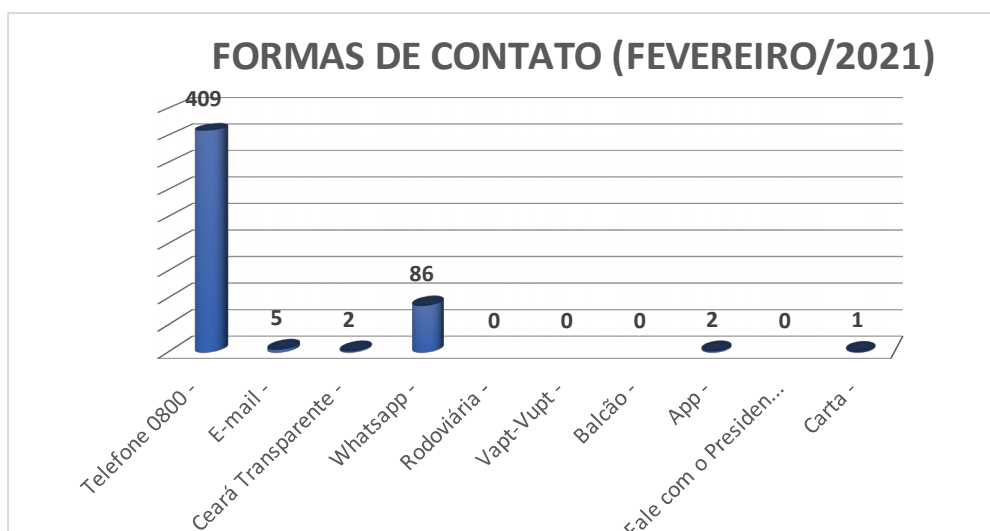


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre atendimento telefônico cagece (108)*, *Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (67)*, *Informação sobre cobrança indevida (46)*, *Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto na via pública (32)* e *Informação sobre cobrança/corte (25)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES



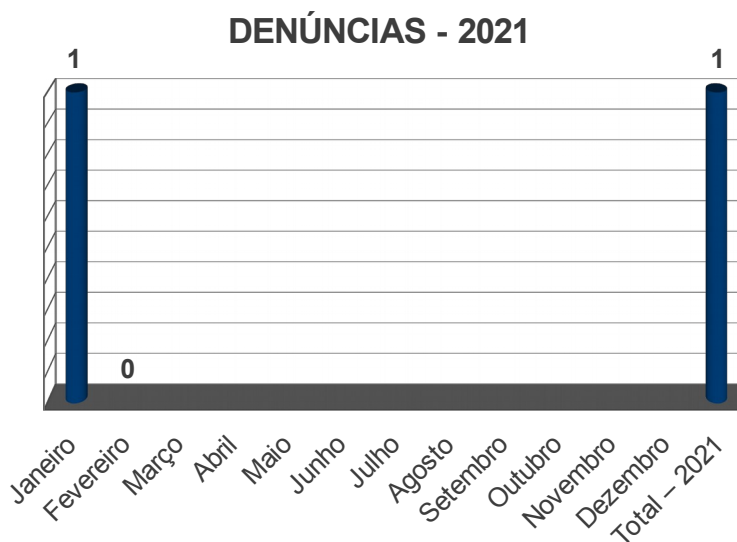
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 409 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 57% no número de informações se comparado com o mês anterior.



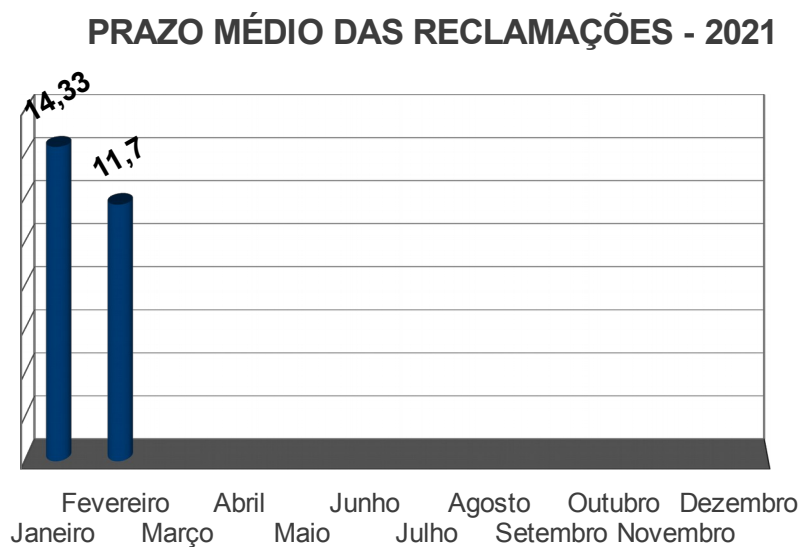
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente 9% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

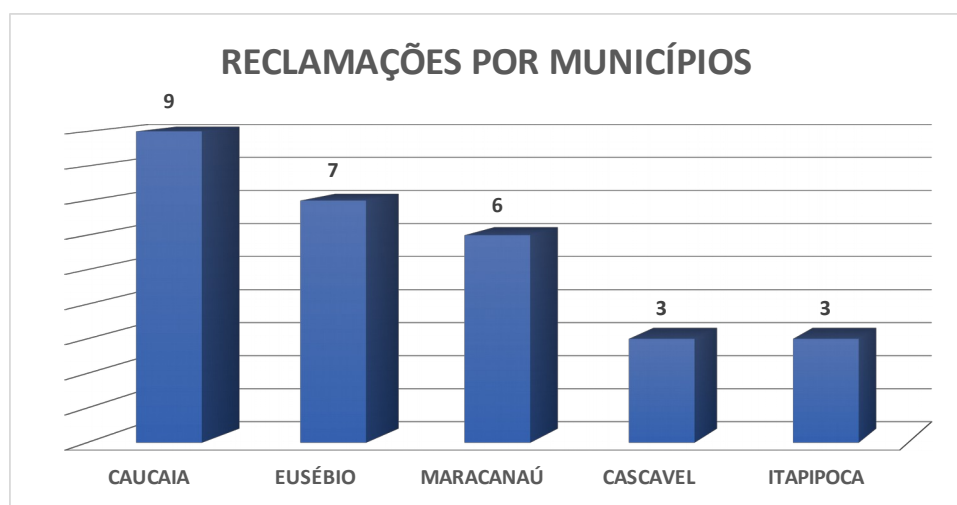
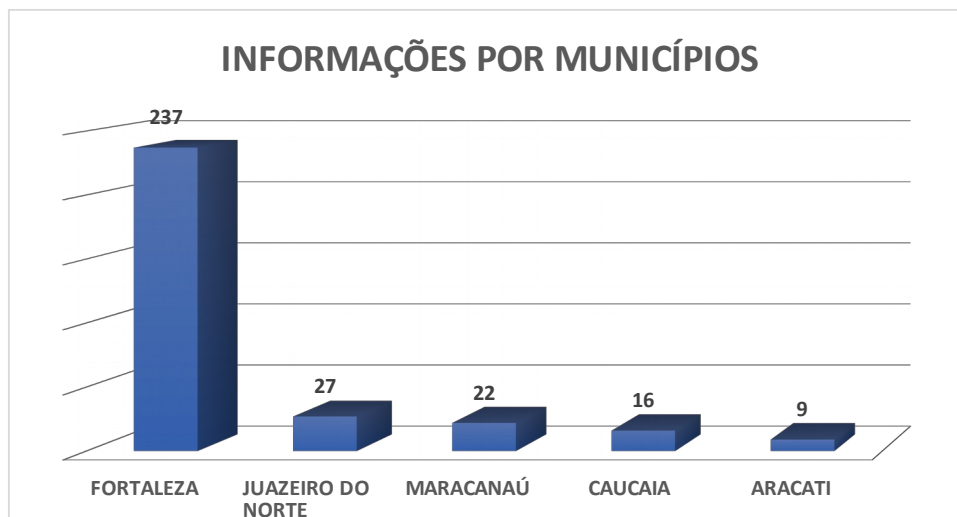


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,02 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



3.3. MEDIAÇÕES:

Realizamos 02 (duas) mediações virtuais no mês de referência desse relatório.

MEDIAÇÕES VIRTUAIS - SANEAMENTO			
SOA	PROCESSO	DATA	SITUAÇÃO
235875	-	04/02/21	Realizado acordo entre as partes
236018	-	18/02/21	Realizado acordo entre as partes

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **fevereiro de 2021** na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

Quadro de solicitações e processos

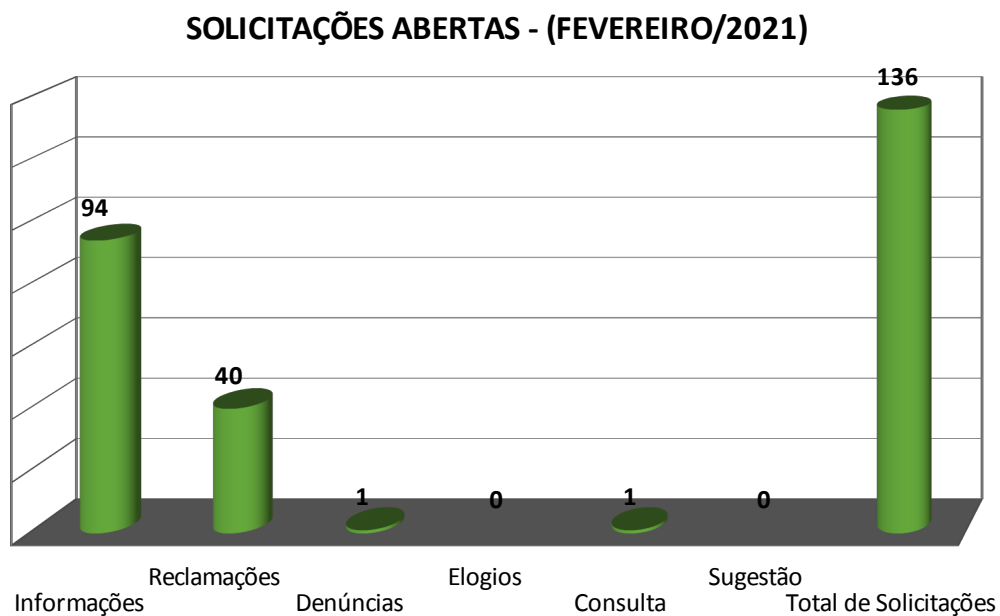
Total de Solicitações Abertas	136
Informações	94
Reclamações	40
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	123
Informações Finalizadas	94
Reclamações Finalizadas	28
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	11
Improcedente	6
Outros/Não se aplica	106

Fonte: SOA e SISDO

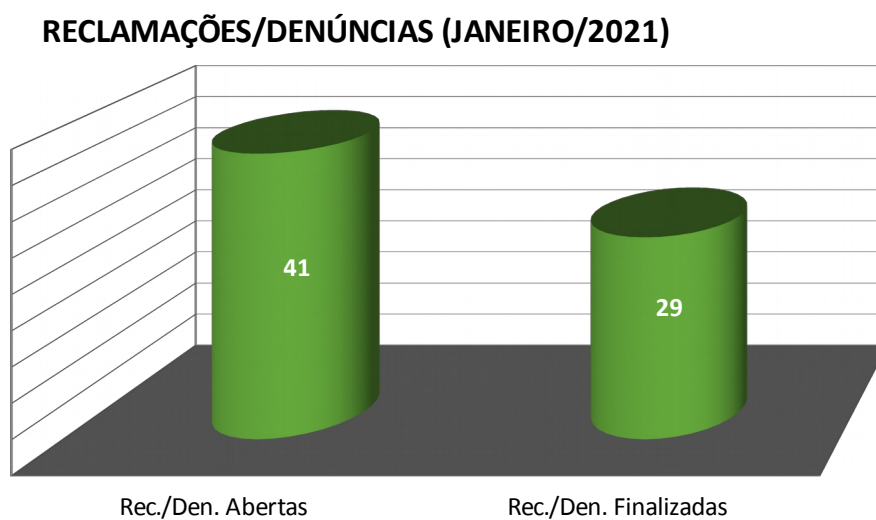
Obs₁: Não houve registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 136 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 40 se converteram em reclamações.

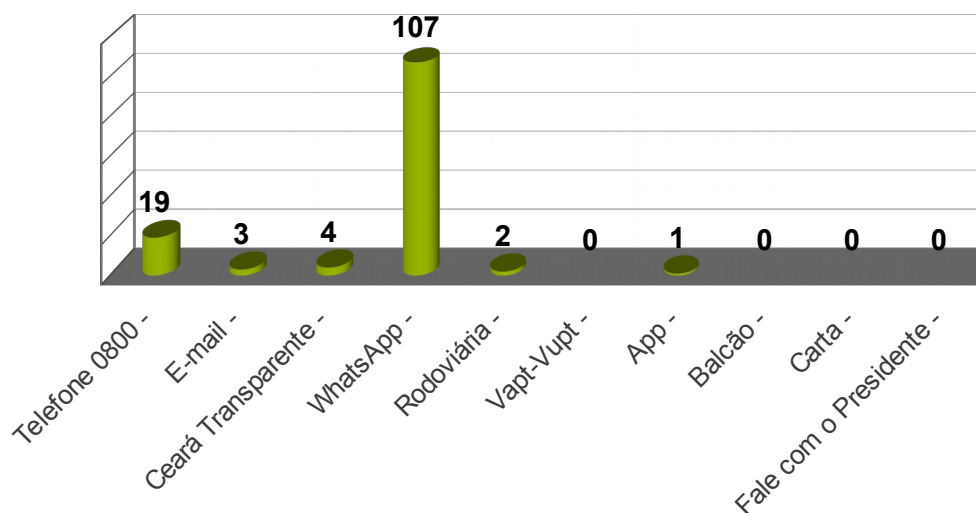


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 41 Reclamação/Denúncia foram registradas em fevereiro, 29 foram finalizadas nesse mesmo período.



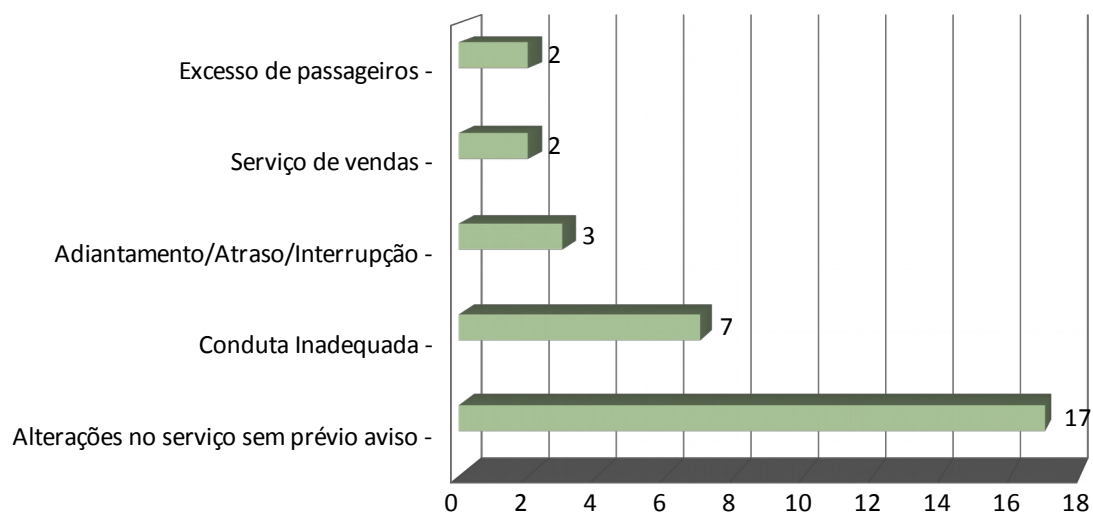
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em fevereiro foram o WhatsApp e Telefone.

FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2021)



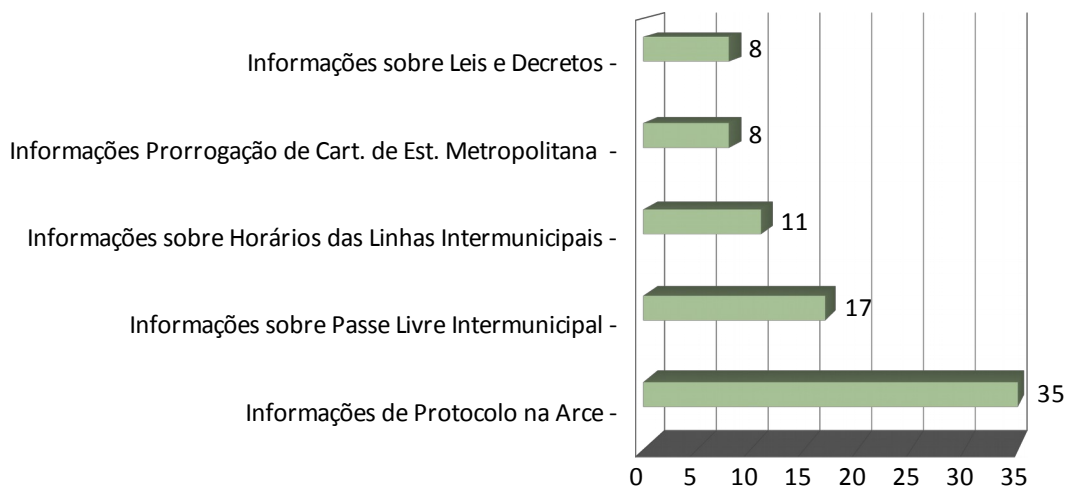
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em fevereiro de 2021.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em fevereiro de 2021.

TOP 5 INFORMAÇÕES



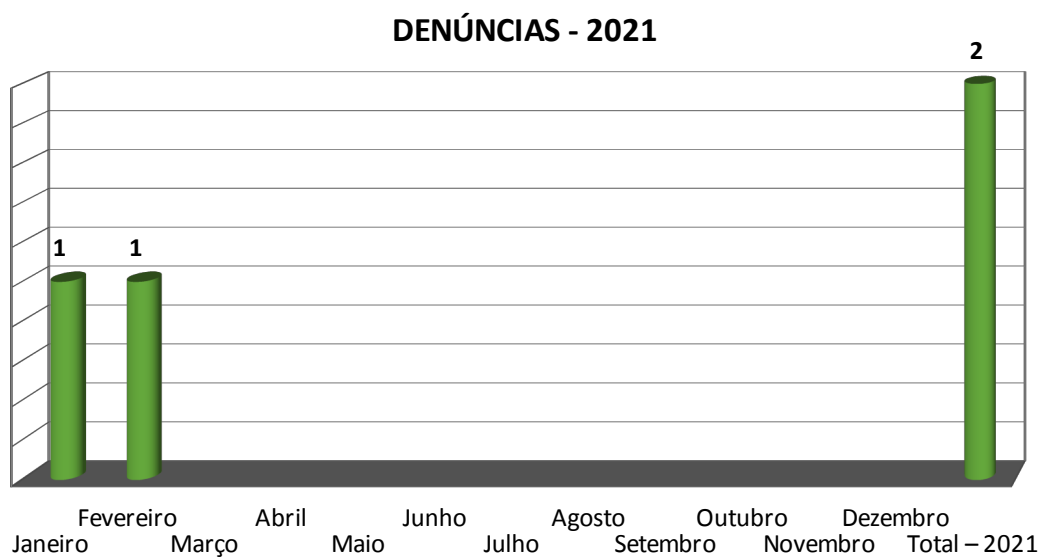
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 94 ocorrências quanto ao número de informações.

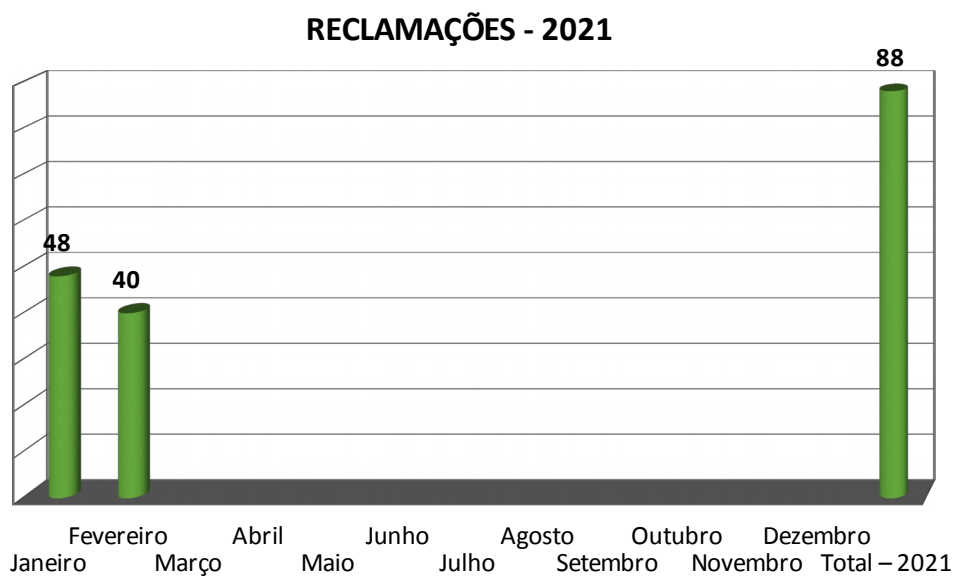
INFORMAÇÕES - 2021



Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

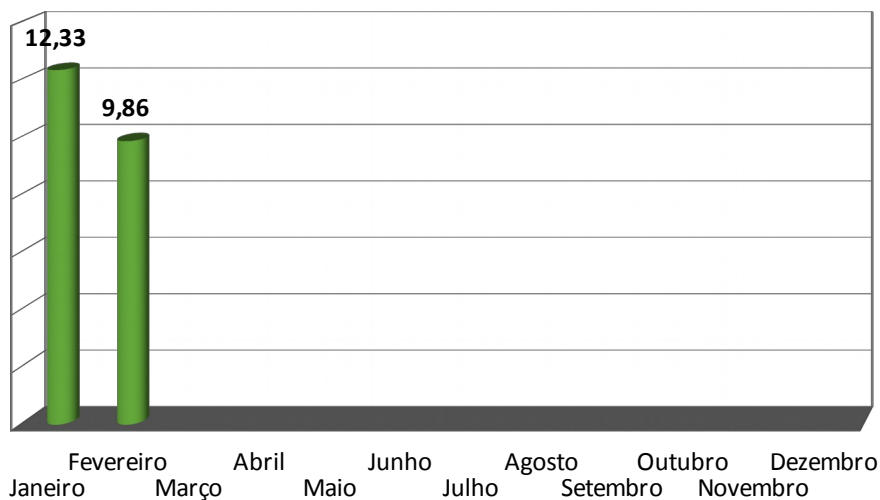


Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 20% em fevereiro comparando-se ao mês anterior.



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021

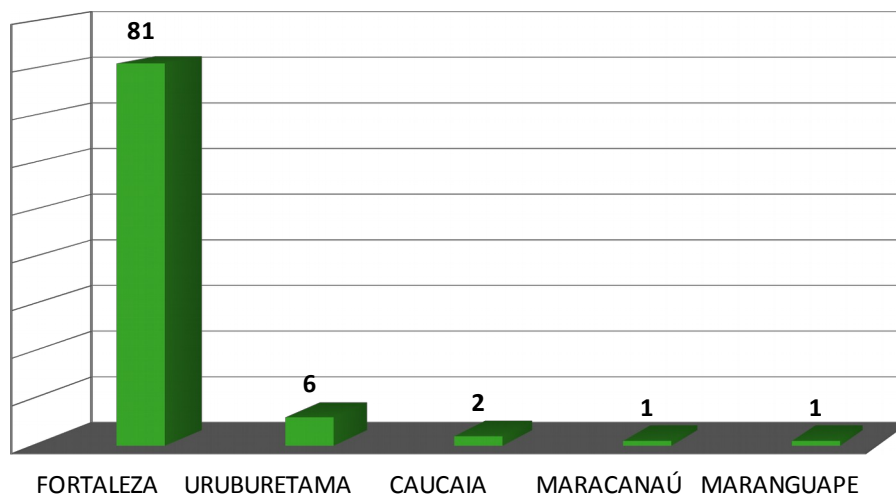


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,10 DIAS

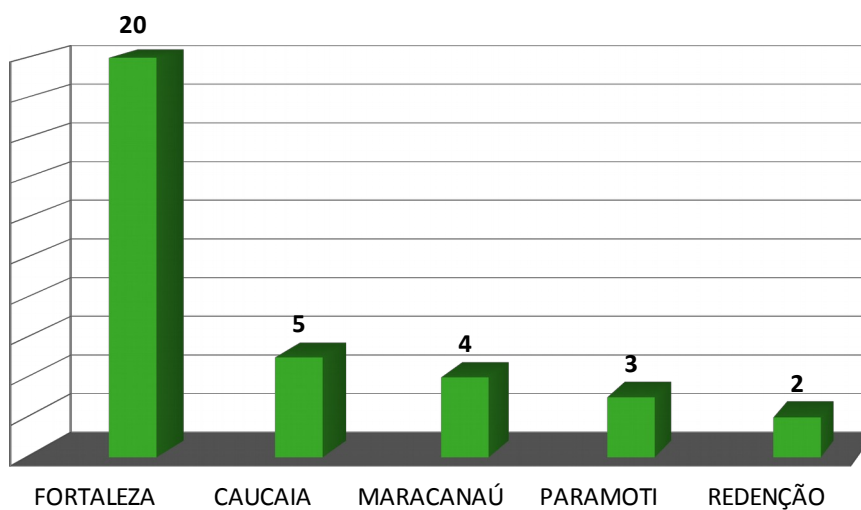
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário em fevereiro ficou em 11 dias, dentro da média que são 20 dias. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

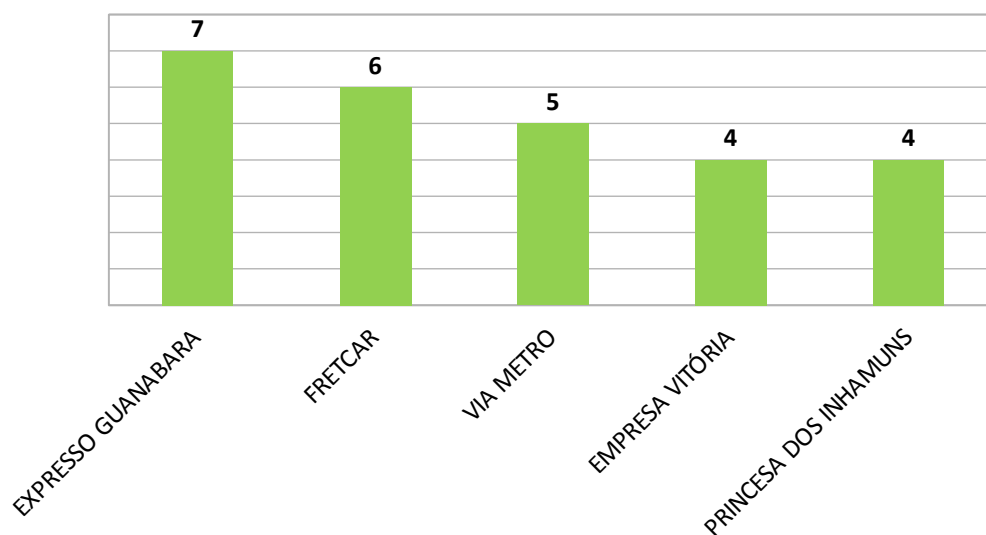


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em fevereiro 2021.

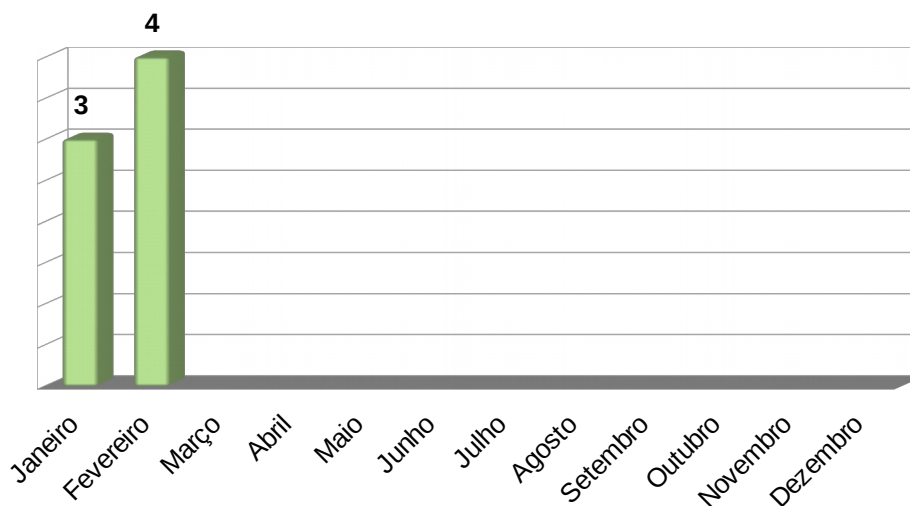
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas como ARCE 4 reclamações, por serem demandas contra a Agência na qual o cidadão informa insatisfação com o prazo ou resposta das solicitações.

REGISTROS CONTRA A ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

CONTROLE DAS SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTE ENCERRADAS E ENVIADAS PARA CTR SUBSIDIAR EM FUTURAS FISCALIZAÇÕES				
DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	NOME	CLASSIFICAÇÃO
03/02/21	12/02/21	236126	ANONIMA	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **fevereiro de 2021** na área de Gás Canalizado, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.

Quadro de Solicitações e Processos

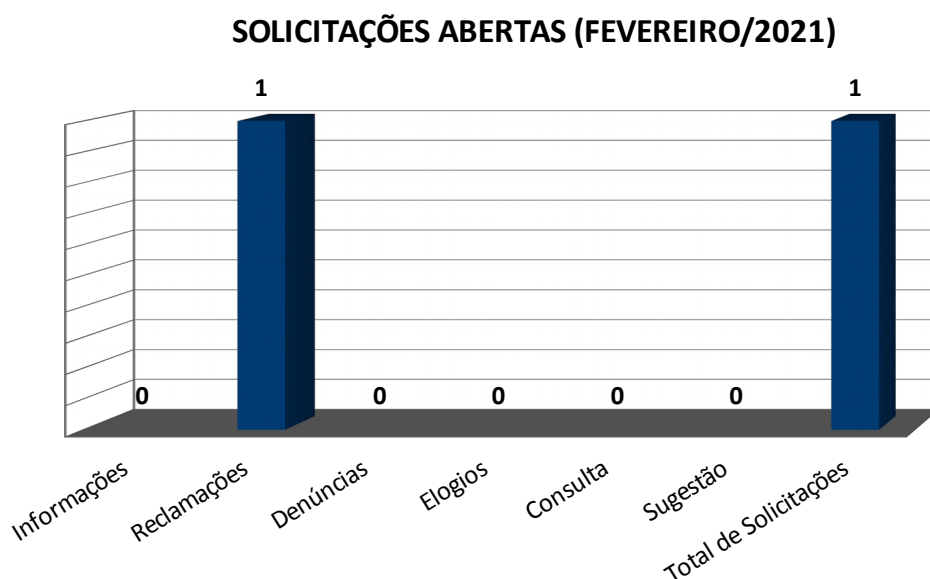
Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	1
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs₁: Não houve registro de processos

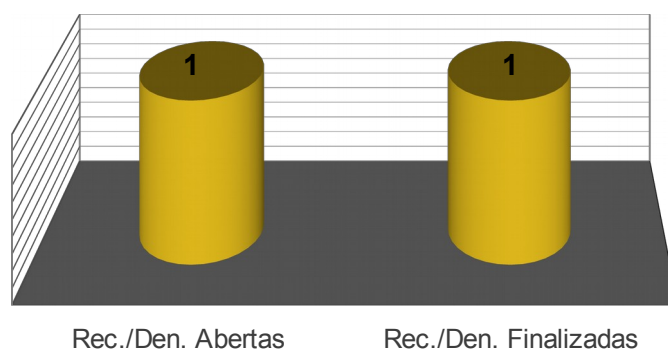
5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Foi registrado apenas uma solicitação recebida pela Ouvidoria, na qual se converteu em reclamação.

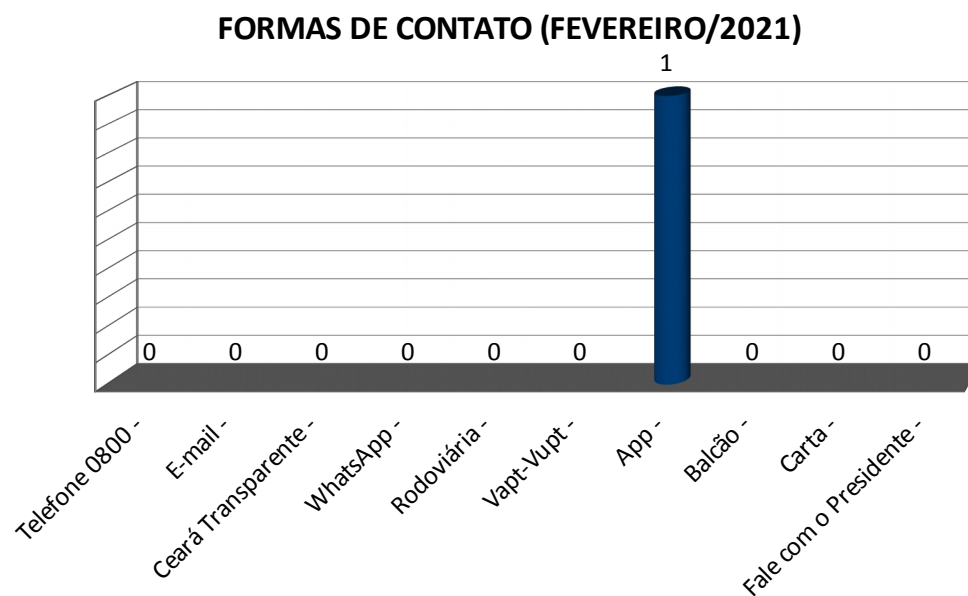


Verifica-se no gráfico abaixo que, apenas uma Reclamação/Denúncia registrada em fevereiro, na qual foi finalizada no mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/2021)



Observa-se que a forma de contato utilizada pelo usuário da área de gás em fevereiro foi o Aplicativo.



6. CONCLUSÃO

A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e por consequência no atendimento e números da Ouvidoria da ARCE no decorrer do ano de 2020, no entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, em 2021 os números começam a se estabilizar, seja, mantendo os mesmos de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas.

Nesse mês de fevereiro, na área de energia 2 processos foram abertos, o que pode indicar, mesmo que a quantidade tenha diminuído com relação ao mês de anterior, uma insatisfação maior com as análises de 3º nível realizadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Nessa área, a principal reclamação passou a ser “variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura”, as reclamações sobre “falta de energia” continuam elevadas, porém, atualmente encontram-se como 2ª colocada no *ranking* das mais demandadas. De qualquer forma os dois assuntos estão sendo tratados nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone e em seguida a internet e o prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 10 dias.

Na área de saneamento básico no mês de fevereiro não houve registro de processo e 2 (duas) mediações foram realizadas. O principal assunto reclamado continua sendo "cobrança indevida", de forma que esse assunto será abordado nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Cagece. Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone, no entanto, em segundo lugar foi o "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 12 dias e o Município que teve mais usuários insatisfeitos foi Caucaia.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de fevereiro, continua em destaque o "WhatsApp" como preferência do usuário na forma de contato, que aumentou muito na pandemia, seguido do telefone.

A maior reclamação nessa área continua sendo "alteração no serviço sem prévio aviso", o que pode ter sido ocasionado por conta das consequências da pandemia. Já nas informações o que liderou nas dúvidas do usuário foram questões relacionadas ao protocolo da Arce.

Também é importante registrar o prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte, visto que depois de um ano com prazos médios elevados passou para uma boa média, neste mês de 10 dias. A empresa de transporte mais demandada no mês de fevereiro continuou sendo a Guanabara.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2021

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
23/02/2021	236609	RAIMUNDO LOPES PEREIRA	6	OUV	23/02/2021
23/02/2021	236513	JOHN JARDEL DE LIMA MESQUITA	6	OUV	23/02/2021
17/02/2021	236372	MARIA NEULERODRIGUES DA SILVA	12	OUV	17/02/2021
01/03/21	236754	JOSÉ RUBENS FERNANDES DUARTE	0	OUV	01/03/21
24/02/21	236627	FRANCISCO FERNANDO TOMÉ DE SOUSA	5	OUV	24/02/21
22/02/21	236486	VALDERICE MOREIRA DE ALMEIDA	7	OUV	22/02/21
27/02/21	236714	JOÃO MARIA ROCHA LOPES	4	OUV	27/02/21
24/02/21	236615	MARIA ELIENE ALVEAS DE BRITO	5	OUV	24/02/21
05/02/21	236201	JAIME PAULINO DOSSANTOS	24	OUV	05/02/21
26/02/21	236747	MARIA CLEOMAR MARIANO DOS SANTO	3	OUV	26/02/21

23/02/2021	236514	BRENA JESSICA SILVA BARROSO FALCÃO	6	OUV	23/02/2021
22/02/2021	236484	ALEXSANDR A NOGUEIRA FERREIRA	7	OUV	22/02/2021
01/03/21	236753	VALDER FREITASBAR BOSA	0	OUV	01/03/21
24/02/21	236618	ALINE BRAGA MAIABATISTA	5	OUV	24/02/21
22/02/21	236505	GUTEMBERG LINHARES FURTADO DE MELLO	7	OUV	22/01/21
24/02/21	236617	LEONARDO RODRIGO SIQUEIRA DA FONSECA	5	OUV	24/02/21
01/03/21	236764	PEDRO WAGNER DE SOUSA	0	OUV	01/03/21
22/02/2021	236483	LAENE RODRIGUES FERREIRA	7	OUV	22/02/2021
26/02/21	236734	CAMILA CÉLIA FRANCELINO	3	OUV	26/02/21
18/02/21	236384	MARIA LUCIA DA SILVA	11	OUV	18/02/21
01/03/21	236752	ELANO MICAEL DE SOUSA COSTA	0	OUV	01/03/21
23/02/2021	236573	ALFREDO MOREIRA TAVARES	6	OUV	23/02/2021
23/02/2021	236510	VANDERSON SALES RODRIGUE	6	OUV	23/02/2021

22/02/2021	236502	HERBENEA GOMES DASILVA	7	CSB	26/02/2021
16/02/21	236351	FRANCISCO DE ALMEIDA NETO	13	OUV	16/02/21

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2021

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
17/02/2021	236366	AMANDA DE SOUZA SILVA	12	CTR	25/02/2021
26/02/21	236742	GUILHERME MENDES DA SILVA	3	OUV	26/02/21
26/01/21	235937	IRACI SILVA DO NASCIMENTO	34	CTR	08/02/21
23/02/21	236608	JOSE LEANDRO	6	OUV	23/02/21
23/02/21	236607	ERMANIO	6	OUV	23/02/21
10/02/21	236287	JOSÉ LEANDRO DA COSTA SOUSA	19	CTR	15/02/21
25/02/21	236694	CARLOS EDUARDO OLIVEIRA DA SILVA	4	OUV	25/02/21
24/02/21	236612	MAURICIO GOMES	5 – SEM ENCAMINHAMENTO AINDA AGUARDANDO POSICIONAMENTO DA DANIELA	OUV	24/02/2021
25/02/21	236696	DARLAN FERREIRA DE FARIAS	4	OUV	25/02/21
25/02/21	236677	JOSÉ EDUARDO CEZARIO DA SILVA	4	OUV	25/02/21
25/02/21	236676	LÚCIO KLAYTON BARBOSA	4	OUV	25/02/21

24/02/21	236674	LEONARDO VICTOR FORTE DA SILVA	5	OUV	24/02/2021
22/02/21	236482	CLAÚDIO SILVA	7	CTR	22/02/21
22/02/21	236504	GERSON MASCARENHA SBURSONI	7	CTR	22/02/21
19/02/21	236457	ALINE GUERRA	10	OUV	19/02/21
19/02/21	236456	ANONIMA	10	OUV	19/02/21
19/02/21	236455	ANONIMA	10	OUV	19/02/21
19/02/21	236408	FRANCISCO JALSEI DE CARVALHO FONTENELE	10	CTR	22/02/21
19/02/21	236454	THIAGO DOS SANTOS ALMEIDA	10	CTR	25/02/21
12/02/21	236330	RAIMUNDO FELIPE DE SOUSA NETO	17 – RESPOSTA ENVIADA HOJE 01/03 AGUARDANDO RECLAMANTE ATÉ 03/03	OUV	12/02/21
12/02/21	236322	RAIANE NOGUEIRA	17 - RESPOSTA ENVIADA HOJE 01/03 AGUARDANDO RECLAMANTE ATÉ 03/03	OUV	12/02/21
09/02/21	236245	BRENDON	20 – COBRADA 2X A COOPERATIVA, MANTIVE CONTATO COM O RESPONSÁVEL QUE FICOU DE ENVIAR A RESPOSTA ATÉ O FIM DA TARDE DE HOJE 01/03	OUV	09/02/21
25/02/21	236695	PAULO ANTONIO DE ARAUJO	4	OUV	25/02/21
17/02/21	236373	KELSON FERREIRA DE SOUZA	12 – COBRADA PELA PRIMEIRA VEZ HOJE 01/03	OUV	17/02/21