

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE

Agosto/2020

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéa – 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: Aurélio Rodrigues da Silva

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, 18 de setembro de 2020.

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 **agosto de 2020**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

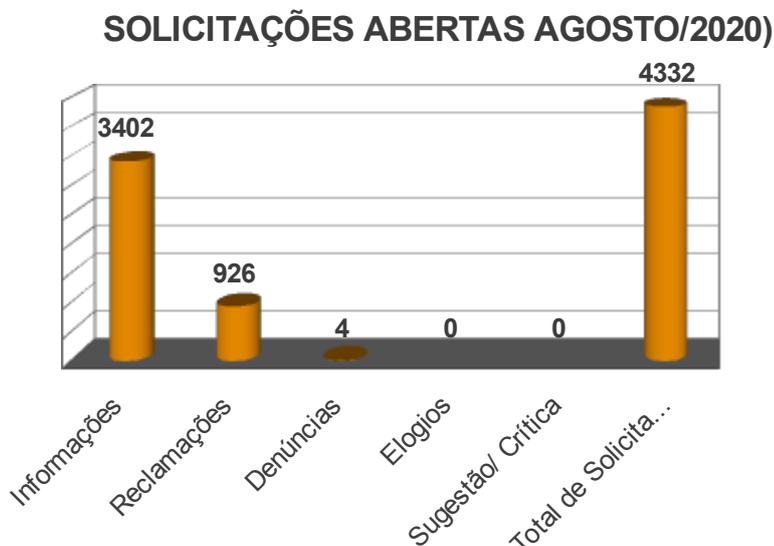
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4332
Informações	3402
Reclamações	926
Denúncias	4
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	176
Improcedente	148
Caminho do Entendimento	588

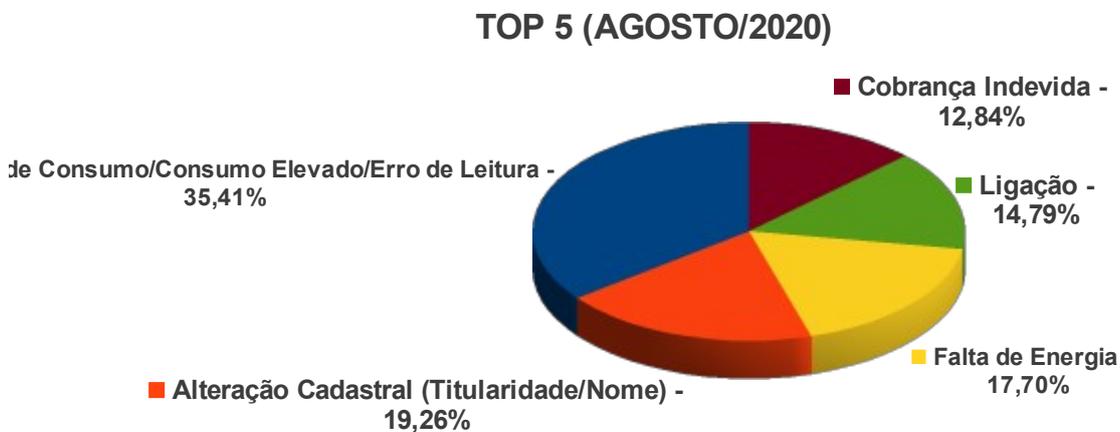
Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.332 solicitações, 926 se converteram em reclamações.

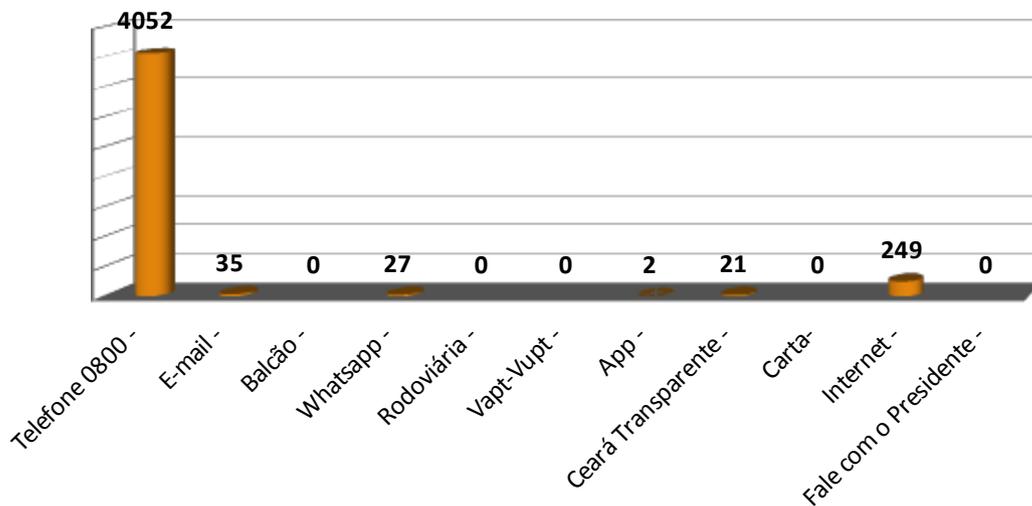


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (182), *Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)* (99), *Falta de Energia* (91), *Ligação* (76) e *Cobrança Indevida* (66), conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 4.052 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.

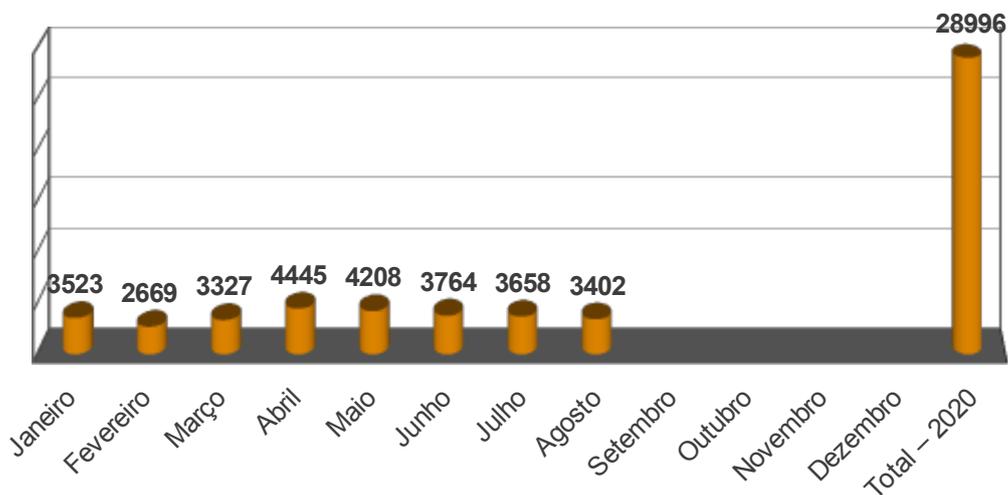
FORMA DE CONTATO (AGOSTO/2020)



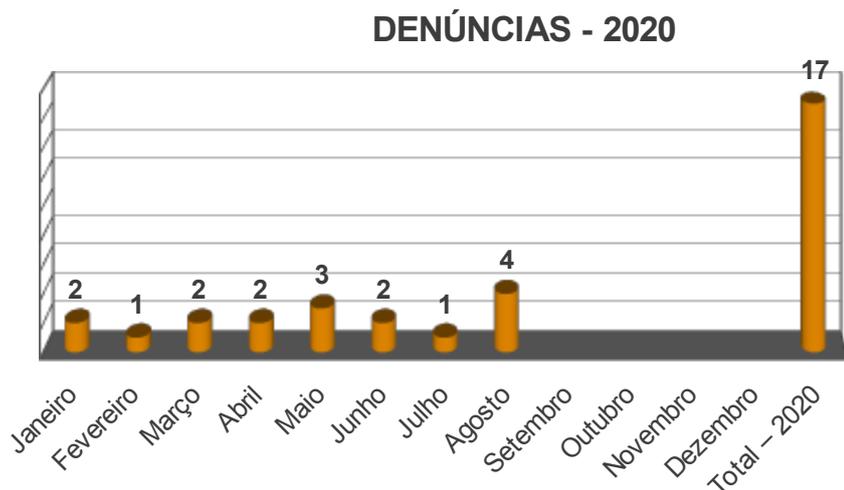
No mês de agosto não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

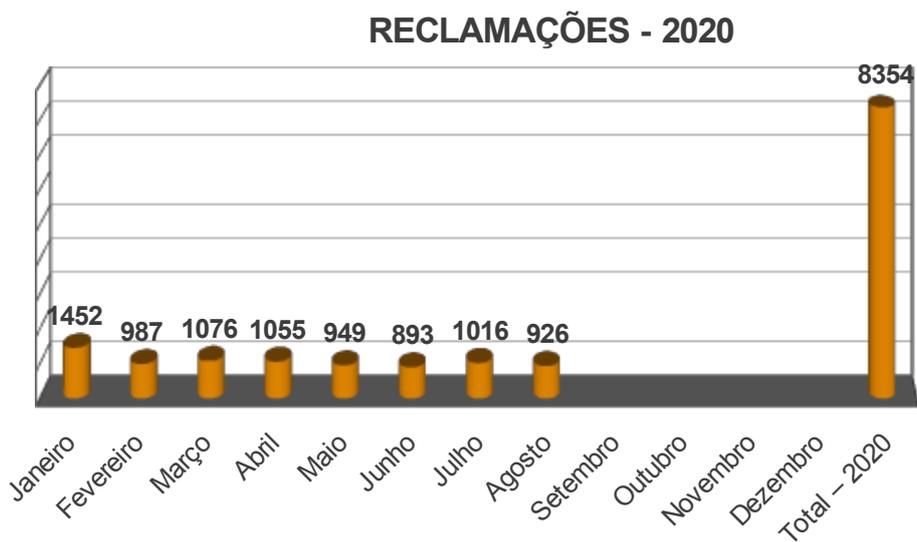
INFORMAÇÕES - 2020



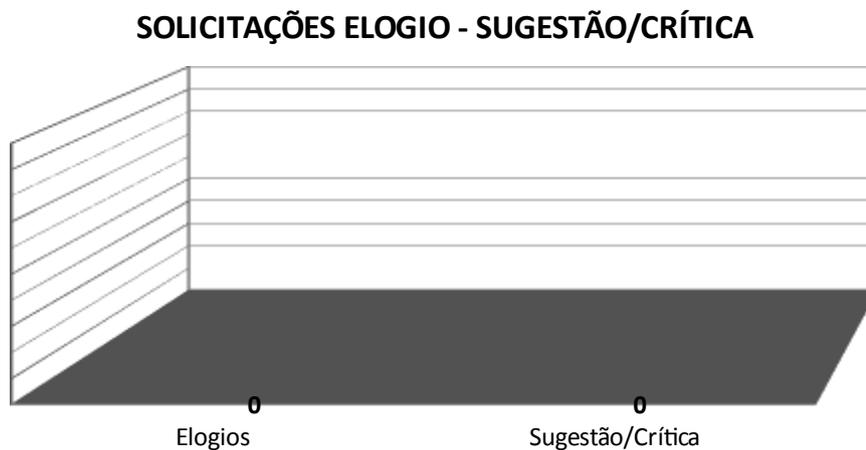
Quanto ao número de denúncias, registramos 4 (quatro) ocorrências, conforme observa-se abaixo:



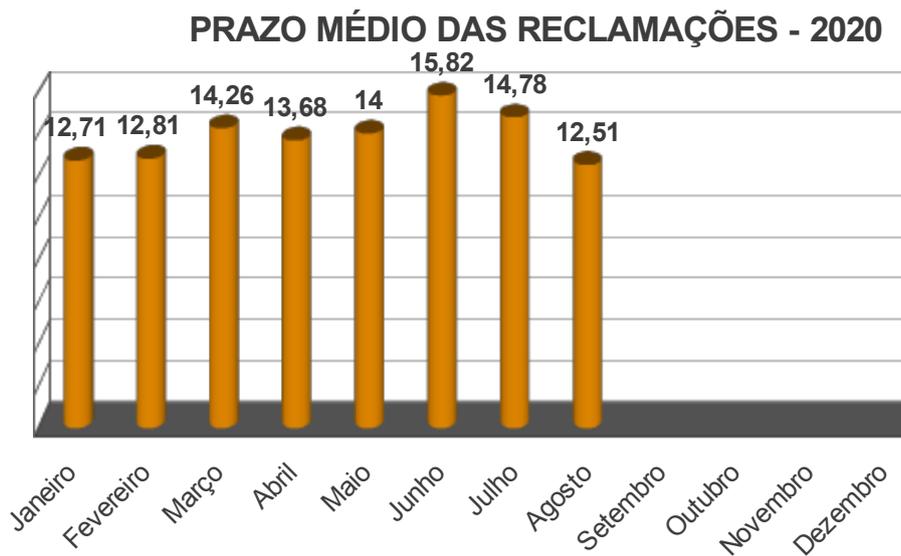
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve manifestação 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: 14 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 **agosto de 2020**, 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	354
Informações	263
Reclamações	90
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	86
Total de Solicitações Finalizadas	306
Informações Finalizadas	263
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	43
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	34
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	269

Fonte: SOA e SISCDO

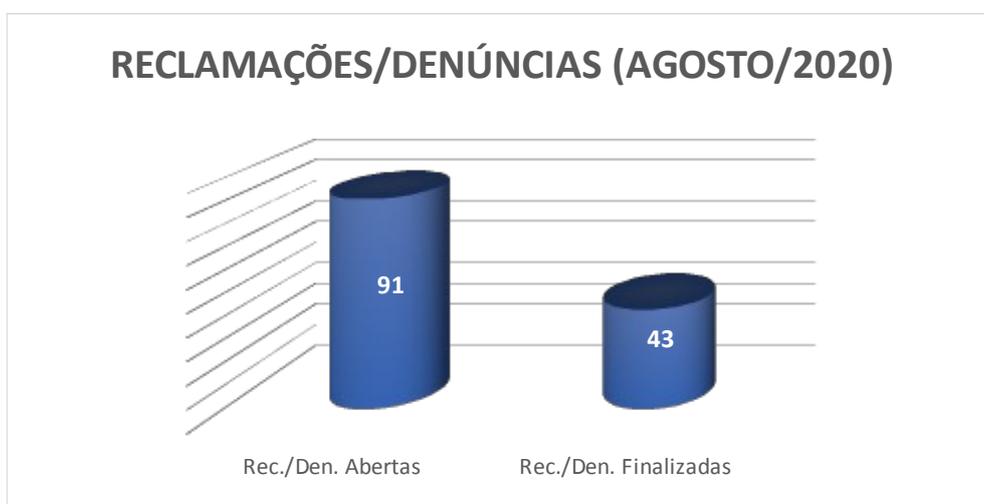
Obs: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 1 (assessoria uma) solicitação do Aplicativo, que por se tratar de reclamação do município de Fortaleza, não foi dado encaminhamento para o Agente Regulado, 1 (um) solicitação de teste do Aplicativo, 1 (um) solicitação devido a discordância do reclamante na resposta da Cagece, foi encaminhado direto para Coordenadoria de Saneamento Básico analisar e 2 (dois) solicitações por erro do sistema.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

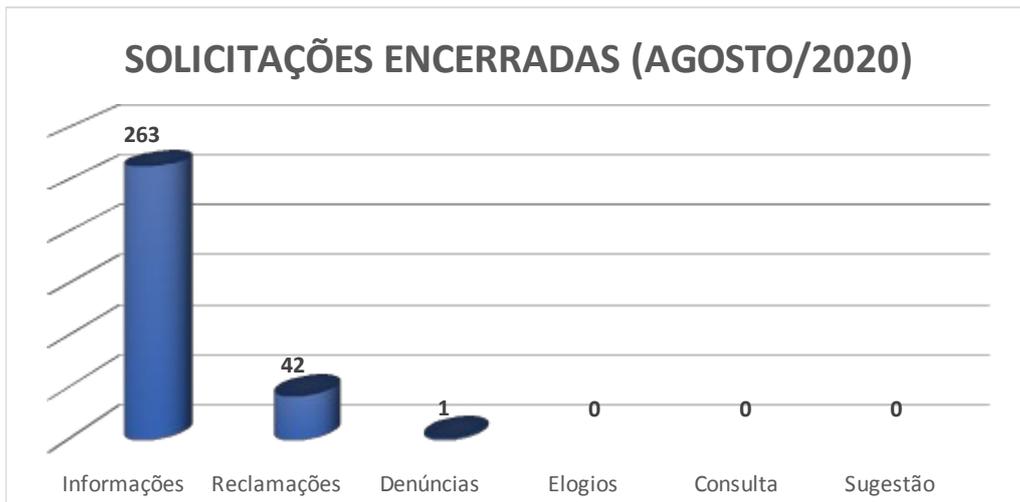
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 354 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 91 se converteram em reclamações/denúncias, das quais 86 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



Vê-se no gráfico a seguir que 91 reclamações/denúncias foram registradas e 43 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

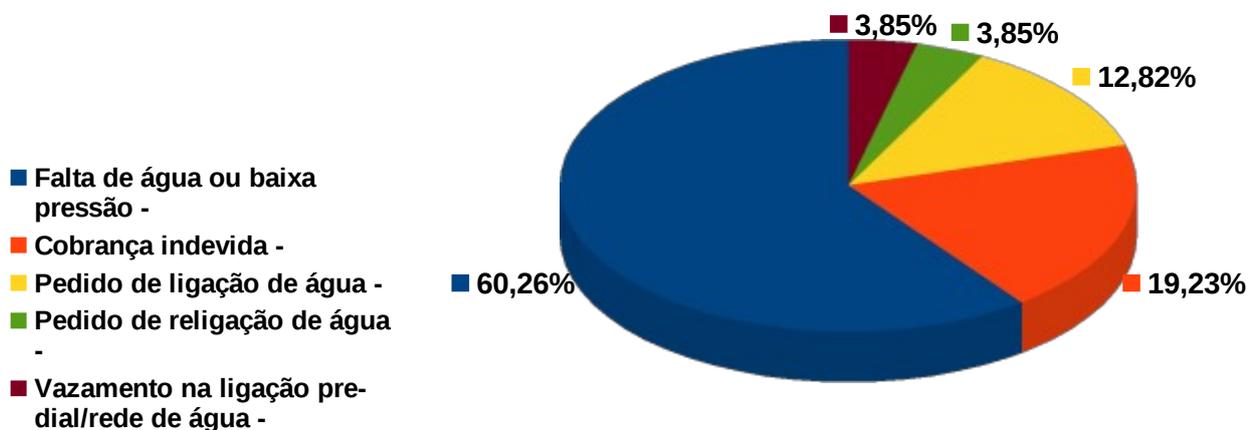


Solicitações encerradas:



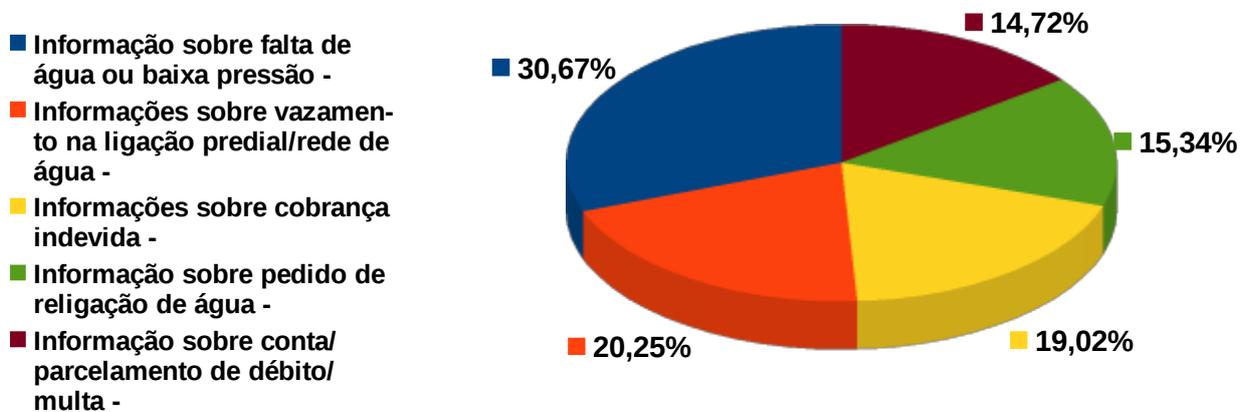
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (47)*, *Cobrança indevida (15)*, *Pedido de ligação de água (10)*, *Pedido de religação de água (3)* e *Vazamento na ligação/predial de água (3)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - AGOSTO/2020)

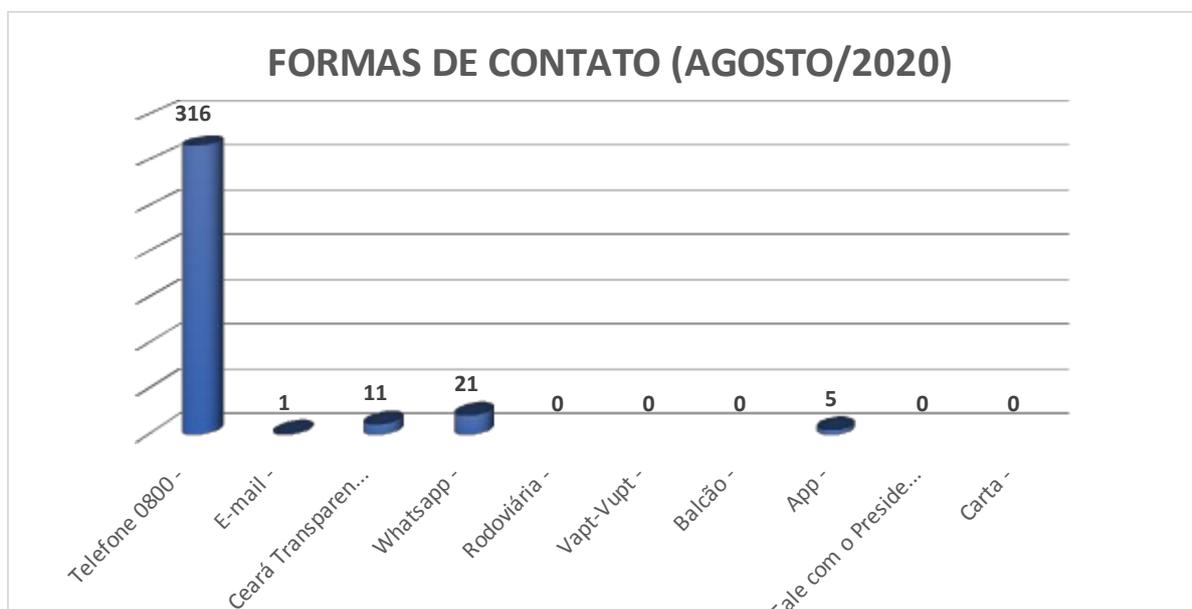


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre falta de água ou baixa pressão (50)*, *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (33)*, *Informação sobre cobrança indevida (31)*, *Informação sobre pedido de religação de água (25)* e *Informação sobre conta/parcelamento de débito/multa (24)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - AGOSTO/2020)



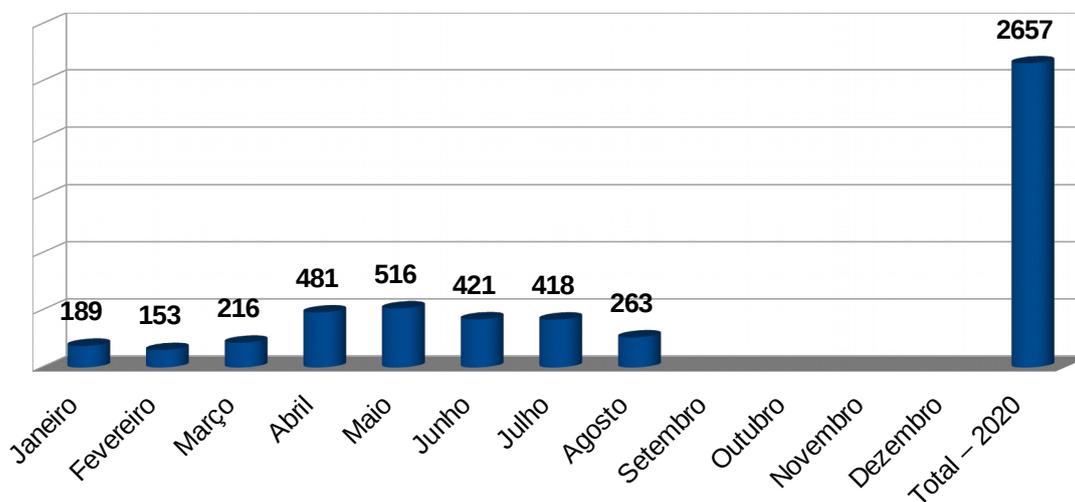
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o telefone. Nesse período, 316 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



No mês de agosto não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt.

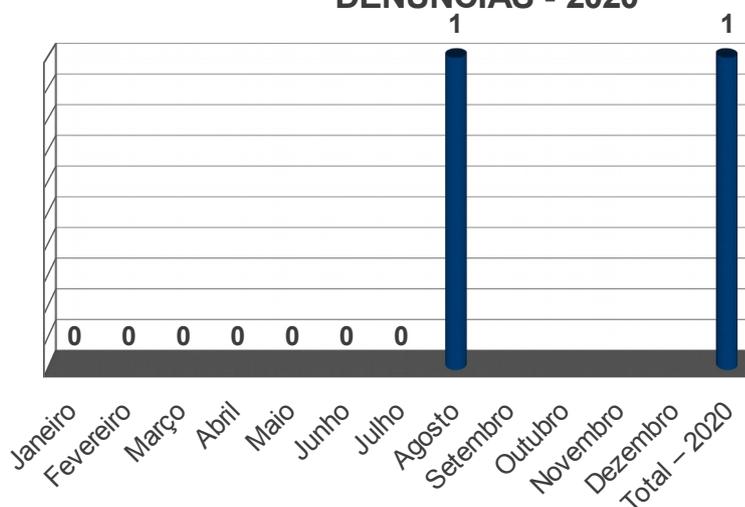
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 37% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2020

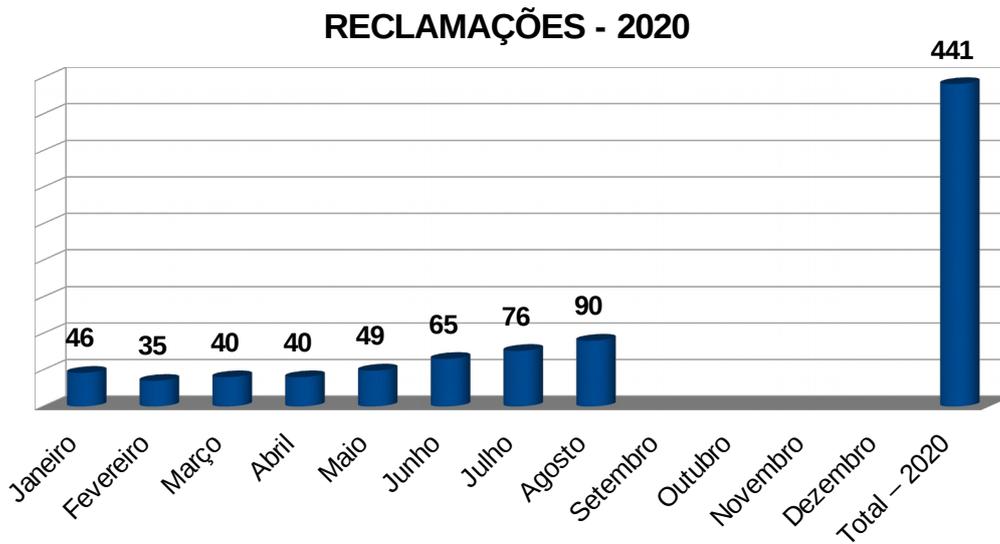


Quanto ao número de denúncias, houve apenas 1 (uma) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

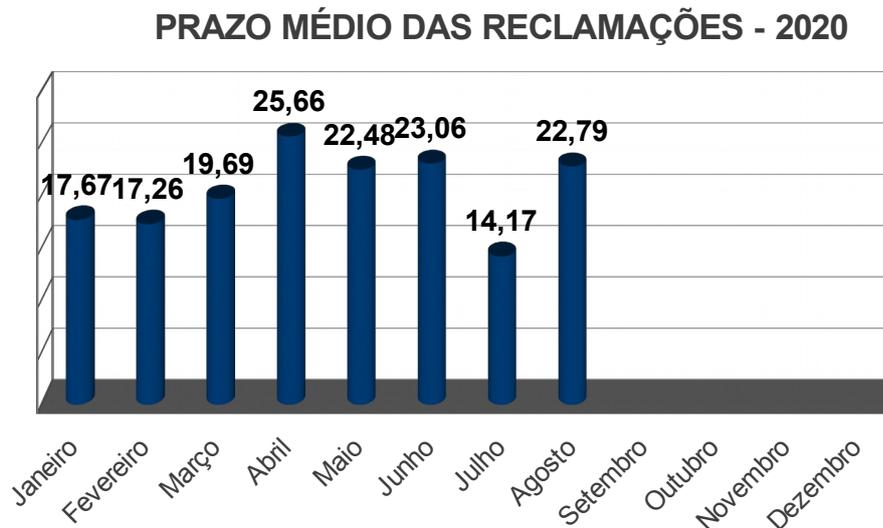
DENÚNCIAS - 2020



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 16% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

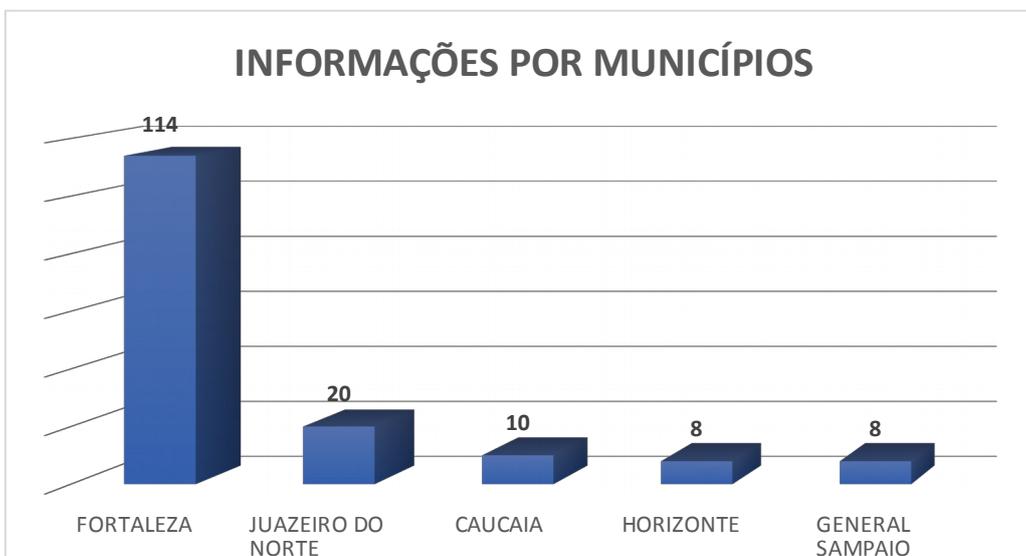
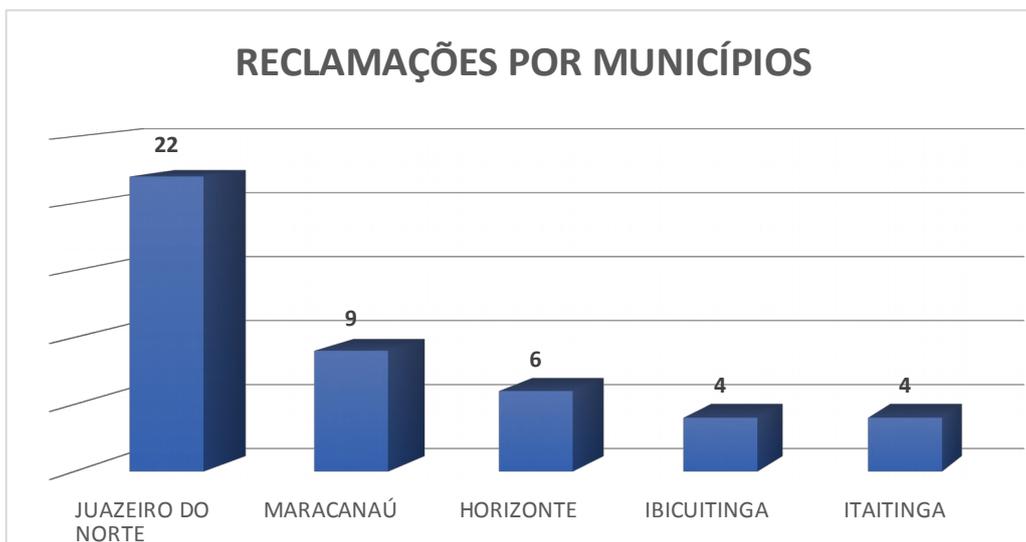


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



Foram realizadas 4 (quatro) mediações virtuais pela Ouvidoria no mês de agosto.

MEDIações VIRTUAIS - SANEAMENTO			
SOA	PSCB / PCTR / PADM / PCEE	DATA	SITUAÇÃO
232888	PVIR/OUV/0009/2020	25/08/20	Deu origem ao PVIR/OUV/0009/2020
229708		25/08/20	Encerrada com acordo.
232997		27/08/20	Encerrada com acordo.
233149			Encerrada com acordo.

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 **agosto de 2020** 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

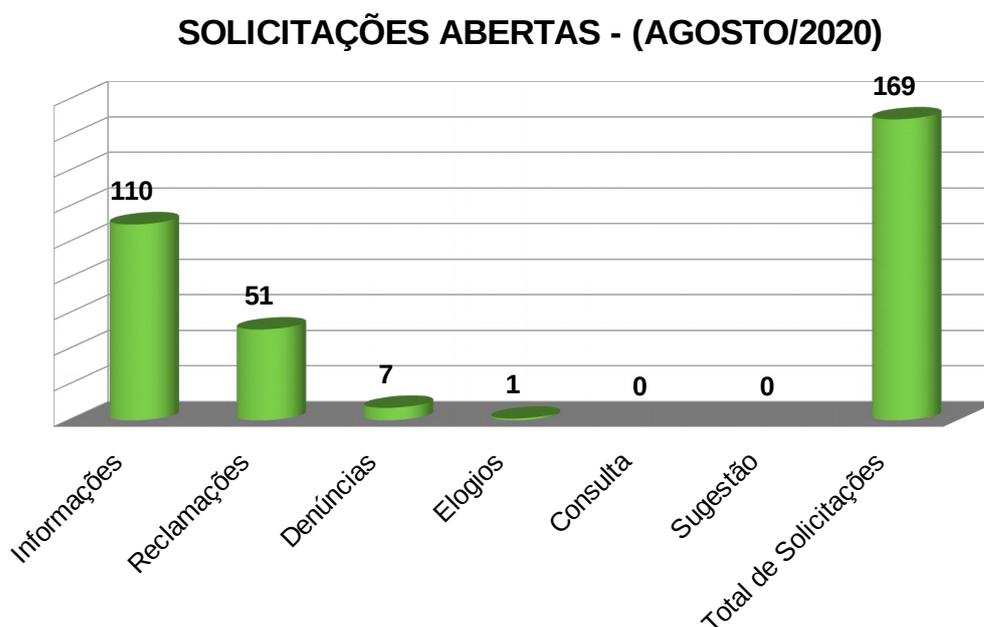
Total de Solicitações Abertas	169
Informações	110
Reclamações	49
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	164
Informações Finalizadas	110
Reclamações Finalizadas	48
Denúncias Finalizadas	5
Consultas Finalizadas	0
Elogio	1
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	164

Fonte: SOA e SISDO

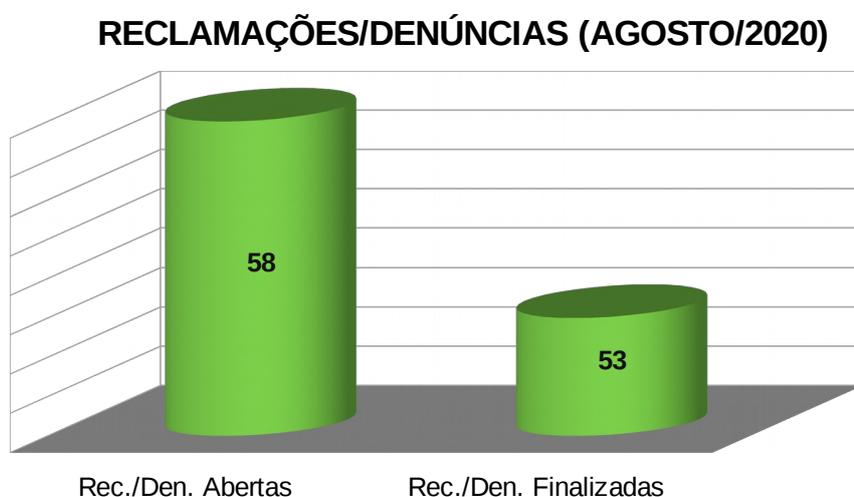
Obs: Processo aberto: PVIR/OUV/0007/2020

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 169 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 51 se converteram em reclamações.

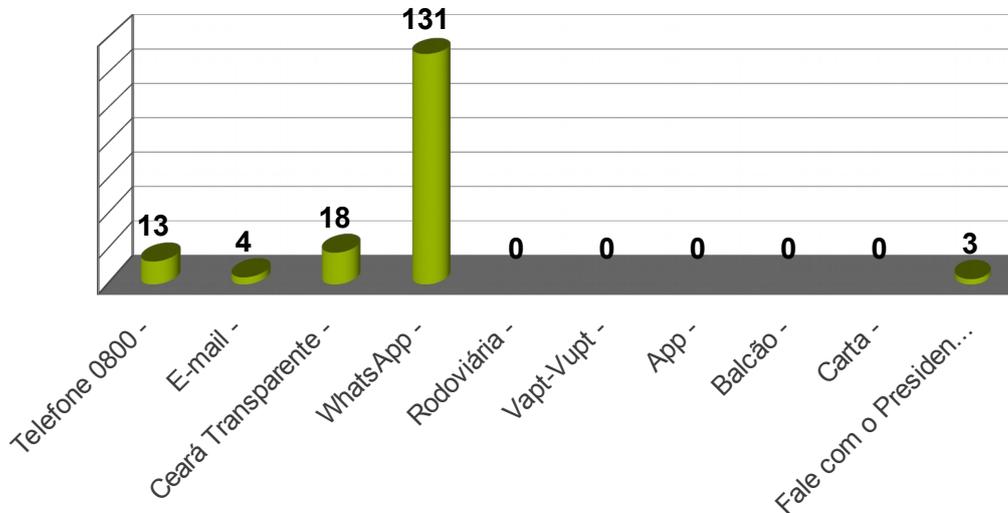


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 58 Reclamação/Denúncia foi registrada em agosto, 53 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

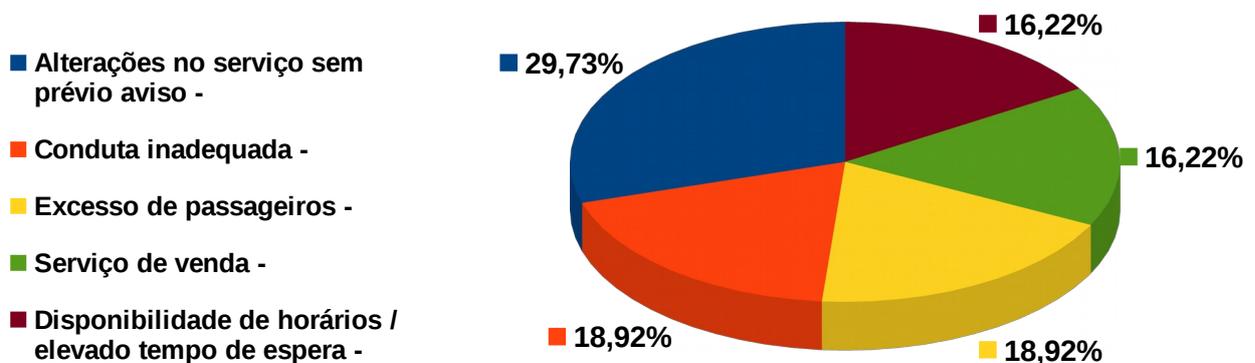
FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2020)



No mês de agosto não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

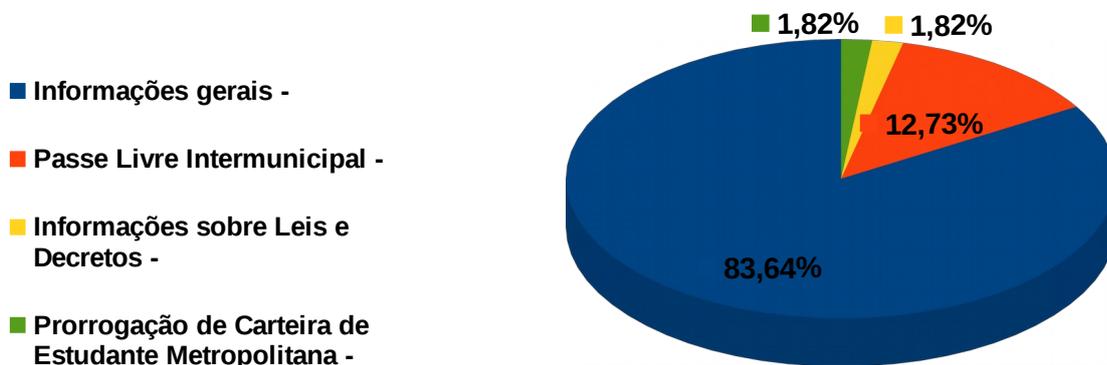
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em agosto de 2020.

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - AGOSTO/2020)



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em agosto de 2020.

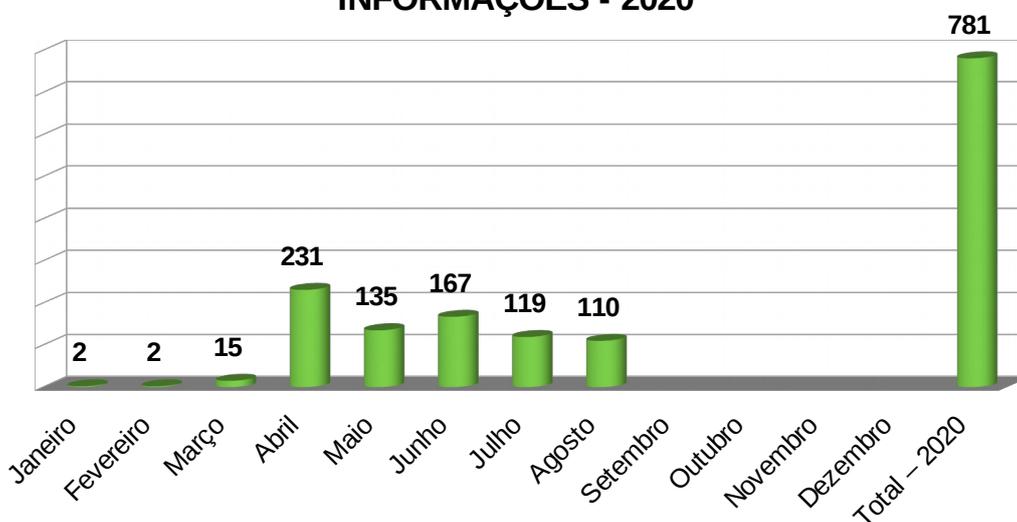
TOP 5 (INFORMAÇÕES - AGOSTO/2020)



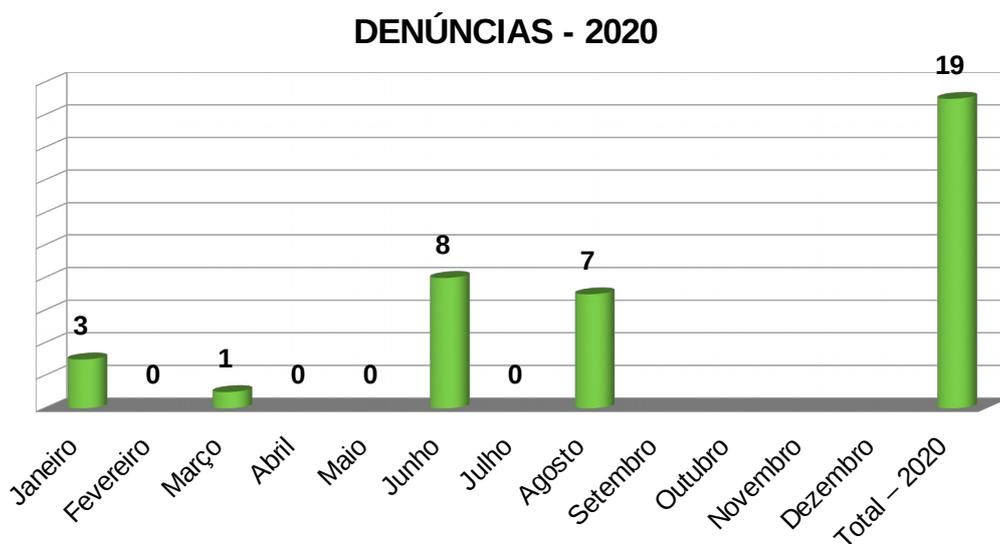
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 110 ocorrências quanto ao número de informações.

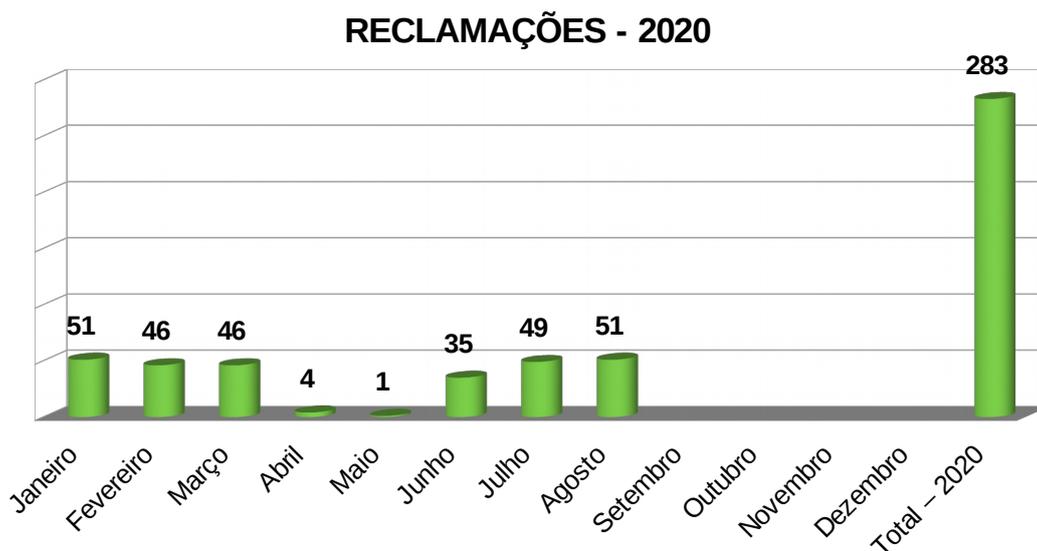
INFORMAÇÕES - 2020



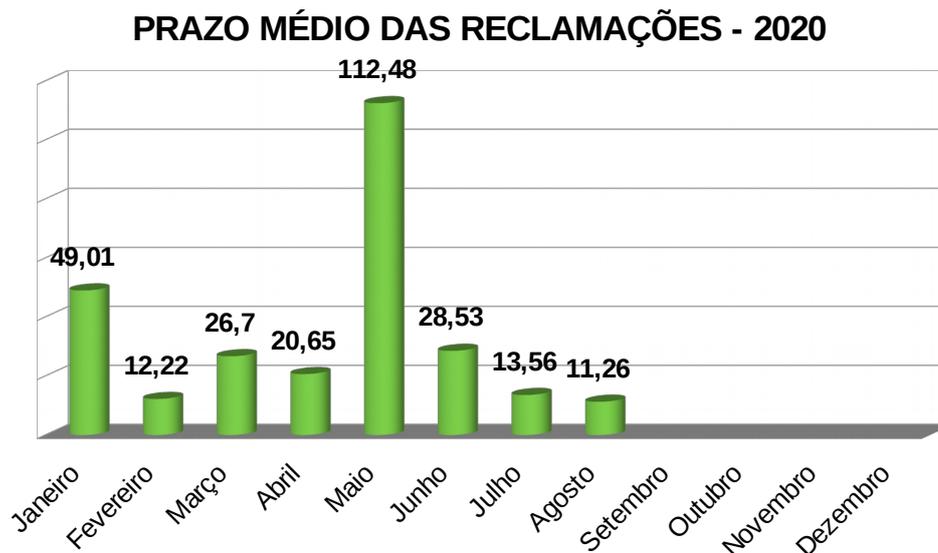
Quanto ao número de denúncias, registramos 7 (sete) ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 4% em agosto comparando-se ao mês anterior.



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

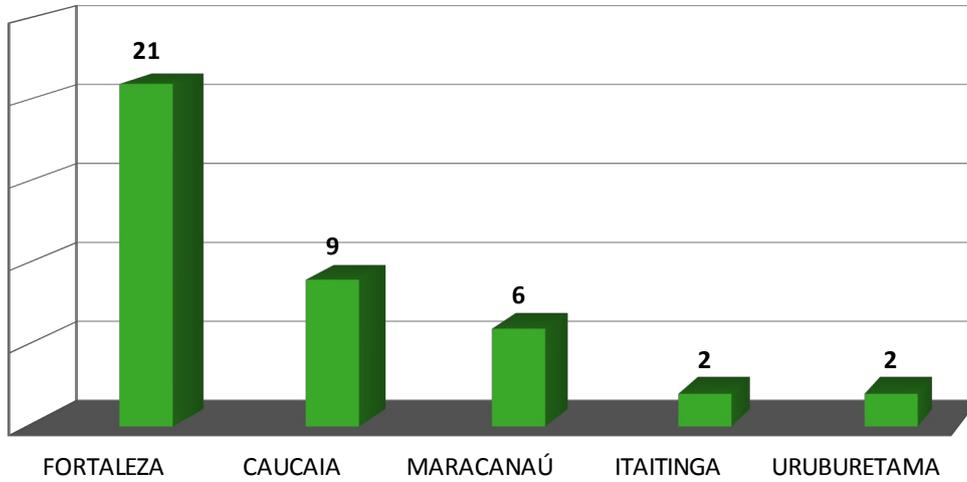


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 34 DIAS

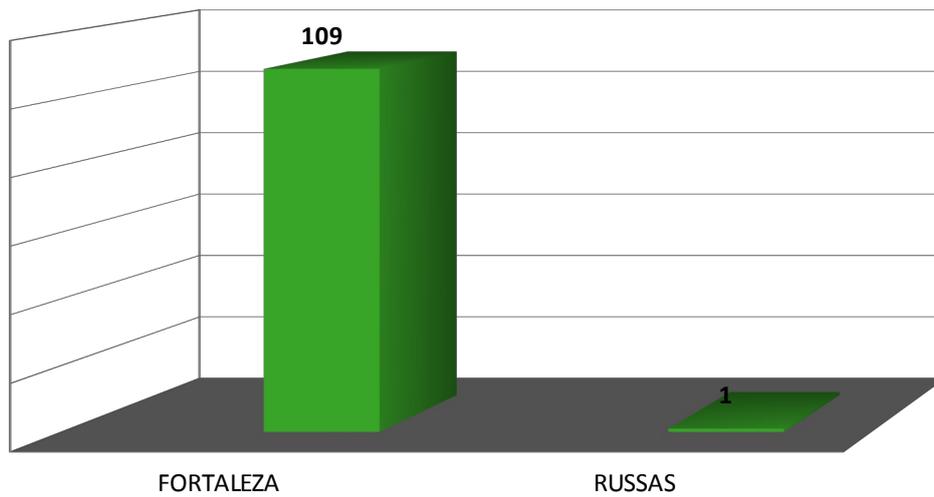
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a agosto ficou em 34 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. O prazo médio elevado se deu por conta de demandas antigas que ainda não tinham sido respondidas pela CTR. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários, no entanto, a média do prazo ainda está elevada (34 dias).

Principais reclamações e informações por municípios:

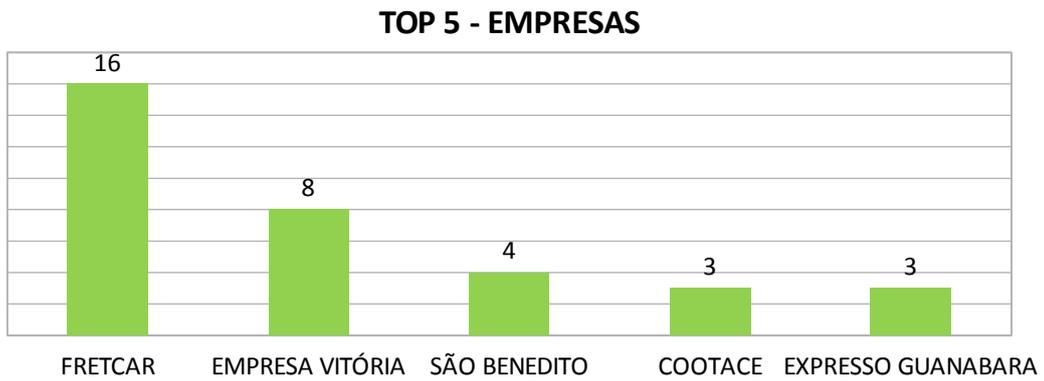
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em agosto 2020.



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 **agosto de 2020** 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.

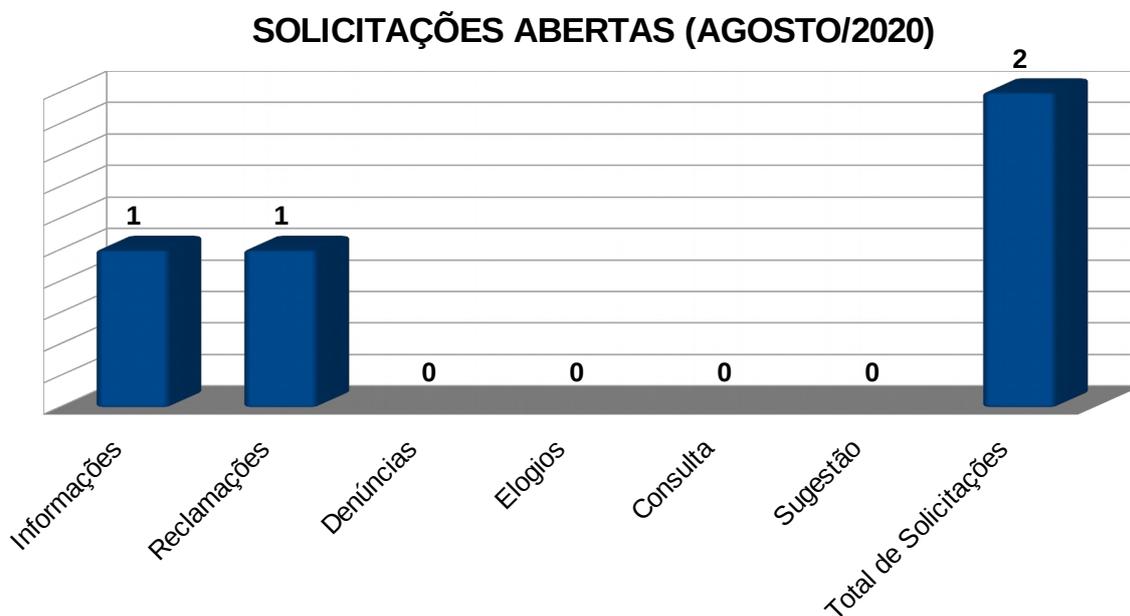
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	2
Informações	1
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	0
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.

5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

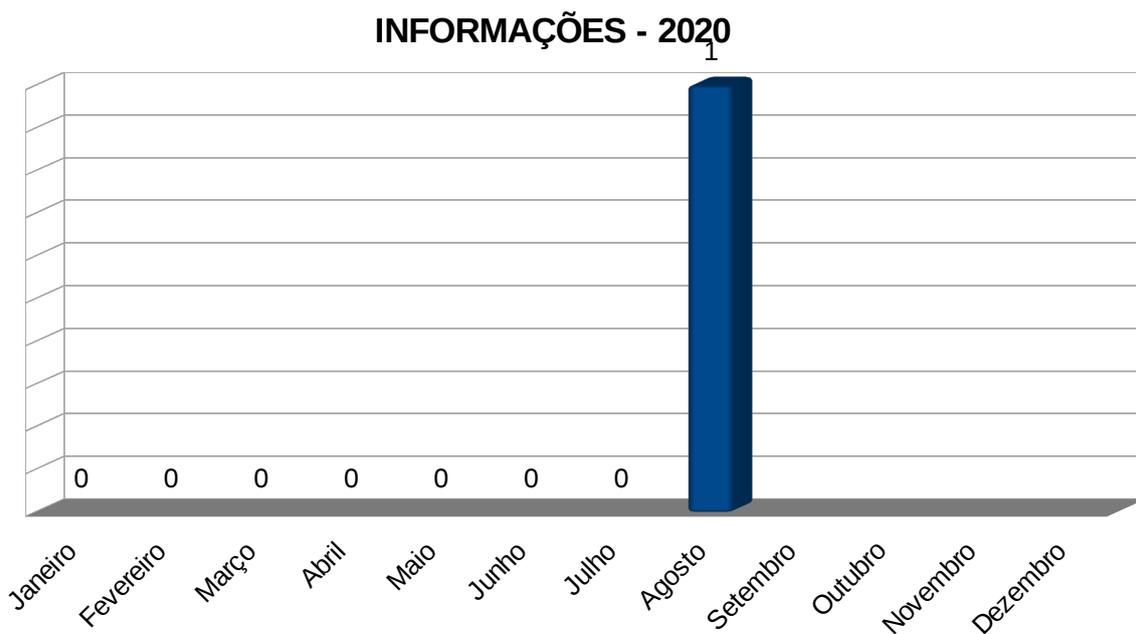
Das 2 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 1 foi convertida em reclamação.



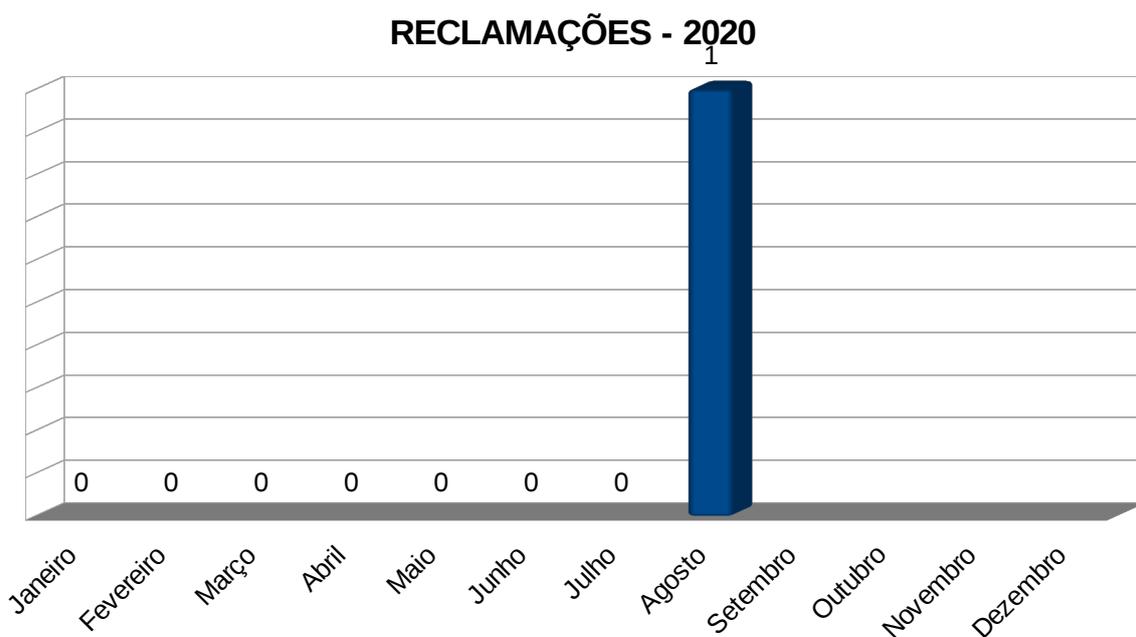
Solicitações encerradas:



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



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



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.

Na área de energia, com relação ao número de informações verifica-se que gradativamente, a partir do mês de junho começou-se a sentir o retorno da normalidade quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia. Em agosto foram 3.402 informações, , portanto, aproximado da média dos últimos 7 meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, e julho, que foi 3.657) de 2020. Já o número de reclamações se manteve semelhante à média dos últimos 7 meses (1.042 reclamações).

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações reduziu em 35% quando comparado à média dos 7 primeiros meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho e julho que foi 408) de 2020. Esse índice, vem baixando, e nesse mês de agosto se aproximou mais dos meses antes da pandemia. Já o número de reclamações continua aumentando a cada mês, se elevou 50% quando comparado à média dos últimos 7 meses, todavia, importante registrar que se compararmos com os 2 meses do ano de 2020, sem a pandemia (janeiro e fevereiro, média de 40), o aumento é bem mais significativo, sendo de 125%.

Informamos ainda, que no mês de agosto iniciamos as mediações virtuais. Onde foi possível a realização de 4 (quatro), relacionadas a área de Saneamento Básico.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. O número de solicitações de informações dos usuários permaneceu elevado, ficando semelhante à média dos últimos 7 meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho e julho, que foi 105) de 2020 e bem mais elevado se comparado aos dois primeiros meses antes da pandemia (janeiro e fevereiro, média de 2 solicitações de informações).

Já o número de reclamações que nos meses de abril e maio reduziram drasticamente, em junho, julho e agosto voltou à normalidade, inclusive com o número de reclamações no mês de agosto com um aumento de 54% quando comparado à média dos últimos 7 meses, provavelmente em função do retorno do transporte intermunicipal no dia 10.07.2020, mesmo que com a operação reduzida.

Outro ponto relevante para registrar na área de transporte foi, assim como ocorreu em abril, maio, junho e julho a continuidade do significativo número de usuários utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
17/08/2020	233480	MANOEL AURI MARTINS JUNIOR	15	AGR	17/08/2020
28/08/2020	233714	VANESSA BRUNA PESSOA	4	AGR	28/08/2020
18/08/2020	233502	MARIA PERPETUA VIEIRA RIBEIRO	14	AGR	18/08/2020
18/08/2020	233498	MARIA PERPETUA VIEIRA RIBEIRO	14	AGR	18/08/2020
31/08/2020	233727	ERILENE MIA OLIVEIRA	1	AGR	31/08/2020
24/08/2020	233589	RAIMUNDA GLEUCINILDA DE PAULA	8	AGR	24/08/2020
14/08/2020	233447	ADAGMAR MAIA FERNANDES	18	AGR	14/08/2020
18/08/2020	233500	FRANCISCA ADAILANE ALVES DOS SANTOS	14	AGR	18/08/2020
13/08/2020	233398	MARIA JULIANA PENHA	19	AGR	13/08/2020
12/08/2020	233361	JOSÉ CARNEIRO DA MOTA	20	AGR	12/08/2020
24/07/2020	232997	NEILA MARQUES DE FREITAS FEIJO	39	OUV	19/08/2020
26/08/2020	233667	FRANCISCO CAVALCANTE FILHO	6	AGR	26/08/2020

12/08/2020	233367	ANA CLEIDE DIAS VIEIRA	20	AGR	12/08/2020
21/08/2020	233563	FRANCISCA ISAMARA DE OLIVEIRA	11	CSB	21/08/2020
18/08/2020	233497	FRANCISCA PAULA TEIXEIRA	14	AGR	18/08/2020
24/08/2020	233622	JOSÉ CARMÊNIO DA SILVA	8	AGR	24/08/2020
14/08/2020	233435	ANA VIRGINIA FERREIRA	18	AGR	14/08/2020
14/08/2020	233422	JOSÉ DE ALMEIDA LOPES FILHO	18	AGR	14/08/2020
13/08/2020	233149	GARDENIA FREITAS HONORATO	19	AGR	13/08/2020
233340	233340	ANA VIRGINIA FERREIRA DA SILVA	21	AGR	233340
06/08/2020	233388	Francisco Mardônio da Silva	26	AGR	06/08/2020
12/08/2020	233360	LUTERO FERREIRA GONÇALVES	20	AGR	12/08/2020
31/08/2020		SHERON DA SILVA SOMBRA DE ALBUQUERQUE	1	AGR	31/08/2020
24/08/2020	233583	FÁBIO HENRIQUE SOUSA	8	AGR	24/08/2020
21/08/2020	233570	MARIA AUGUSTA DA SILVA OLIVEIRA	11	AGR	21/08/2020
23/07/2020	232969	MANUEL BEZERRA DE BARROS JUNIOR	40	AGR	10/08/2020
26/08/2020	233664	CLAUDIA	6	AGR	26/08/2020

		DOROTEIA ARAUJO MARQUES			
26/08/2020	233697	SILVIA HELENA DE OLIVEIRA CARNEIRO PINHEIRO	6	AGR	26/08/2020
21/08/2020	233560	FABIOLA DA SILVA QUEIROZ	11	AGR	21/08/2020
19/08/2020	233557	PAULA MACILIA AMARAL DA SILVA	13	AGR	19/08/2020
06/08/2020	233517	PAULA MACILIA AMARAL DA SILVA	26	AGR	06/08/2020
30/07/2020	233150	PEDRO EUGÊNIO TABOSA MARTINS	33	OUV	01/09/2020
26/08/2020	233665	SILVIA SANTOS DE LIMA	6	AGR	26/08/2020
18/08/2020	233506	FRANCISCO IVANILDO NUNES DA COSTA	14	AGR	18/08/2020
28/08/2020	233725	JOAO JOSE MORORO DE SA GONZAGA	4	AGR	28/08/2020
10/08/2020	233307	RAIMUNDO MARCOS FURTADO	22	CSB	25/08/2020
10/08/2020	233305	JOELMA FURTADO PASSOS	22	CSB	27/08/2020
14/08/2020	233438	EUCILENE RIBEIRO	18	AGR	14/08/2020
26/08/2020	233666	CLAUDEMIR GOMES	6	AGR	26/08/2020
24/08/2020	233596	CÍCERA FERNANDA ALVES	8	AGR	24/08/2020

21/08/2020	233575	MARIA CLECIA DE PEREIRA SENA	11	AGR	21/08/2020
24/08/2020	233598	SUELY MARIA DE ARAÚJO	8	AGR	24/08/2020
25/08/2020	233646	IVONE PEREIRA DE ALMEIDA	7	AGR	25/08/2020
24/08/2020	233592	FRANCISCO EVANDRO FEITOSA	8	AGR	24/08/2020
21/08/2020	233579	SARA PIRES DE ALMEIDA	11	AGR	21/08/2020
21/08/2020	233574	RAGNO MASTERTON BEZERRA PONTES	11	AGR	21/08/2020
21/08/2020	233573	LUANE AMORIM DE SÁ	11	AGR	21/08/2020
20/08/2020	233555	ANTÔNIA ROSEVÂNIA DE MOURA SANTOS	12	AGR	20/08/2020
20/08/2020	233547	JOSÉ FERREIRA LIMA	12	AGR	20/08/2020
20/08/2020	233542	JOÃO FARIAS NETO	12	AGR	20/08/2020
19/08/2020	233530	IANA CARLA COSTA DE SOUSA	13	AGR	19/08/2020
18/08/2020	233504	IVANIA MARIA DE S CARVALHO	14	AGR	18/08/2020
18/08/2020	233489	FRANCISCO MARCIO CORREIA CRUZ	14	AGR	18/08/2020
17/08/2020	233462	MARIA APARECIDA DE FREITAS	15	AGR	17/08/2020

17/08/2020	233451	MARIA DAS DORES ROCHA	15	AGR	17/08/2020
13/08/2020	233399	ANTÔNIA ZULEIDE DE LIMA	19	AGR	13/08/2020
13/08/2020	233392	JOSÉ HILDO FERREIRA DA SILVA	19	AGR	13/08/2020
12/08/2020	233368	ANTÔNIO DE MATOS BRITO	20	AGR	12/08/2020
25/08/2020	233648	LENA OLIVEIRA LOPES	7	AGR	25/08/2020
25/08/2020	233644	ODETE DA SILVA CARVALHO	7	AGR	25/08/2020
25/08/2020	233651	JUSCELINO PIRES	7	AGR	25/08/2020
24/08/2020	233584	ISABEL R PEREIRA	8	AGR	24/08/2020
26/08/2020	233672	ANTÔNIA DE OLIVEIRA GOMES	6	AGR	26/08/2020
25/08/2020	233649	FRANCISCO NILSON DOS SANTOS	7	AGR	25/08/2020
18/08/2020	233505	THIAGO XAVIER FARIAS	14	AGR	18/08/2020
17/08/2020	233461	LUCIENE FERREIRA DE SOUSA	15	AGR	17/08/2020
14/08/2020	233439	TIAGO AIRTON	18	AGR	14/08/2020
29/07/2020	233122	ANTÔNIO CARLOS BRAGA DA SILVA	34	AGR	07/08/2020

20/07/2020	232888	RAYANNE HOLANDA	43	CSB	01/09/2020
17/08/2020	233464	JOSE DE RIBAMAR RIBEIRO MAIA	15	AGR	17/08/2020
17/08/2020	233463	MARCOS PAULO RIBEIRO DO NASCIMENTO	15	AGR	17/08/2020

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
21/07/2020	232914	ANALIAN BARROS SILVA	42	CTR	21/07/2020
21/08/2020	233571	JOAQUIM PEREIRA DA SILVA	11	OUV	21/08/2020
31/08/2020	233728	EDUARDO SANTOS ALBUQUERQU E	1	OUV	31/08/2020
31/08/2020	233726	ANA CARLA SOUSA PINHEIRO	1	OUV	31/08/2020
26/08/2020	233698	JAMILLY ARAUJO BARBOSA	6	OUV	26/08/2020
24/08/2020	233595	REGIS EDUARDO RODRIGUES DA SILVA	8	OUV	24/08/2020
04/08/2020	233204	NAIARA RODRIGUES AMANCIO	28	CTR	05/08/2020
19/08/2020	233523	MARCOS RODRIGUES	13	CTR	28/08/2020
11/08/2020	233347	ANÔNIMO	21	CTR	17/08/2020
20/08/2020	233546	VÂNIA CRISTINA ALVES DE ALMEIDA	12	CTR	28/08/2020
28/07/2020	233100	INÁCIO SOUSA MAGALHÃES	35	CTR	29/07/2020
27/08/2020	233704	ANÔNIMO	5	OUV	27/08/2020

26/08/2020	233693	ANÔNIMO	6	OUV	26/08/2020
01/09/2020	233759	FRANCISCO WAGNER NOBRE DE OLIVEIRA	0	OUV	01/09/2020
27/08/2020	233711	FRANCISCO JALSEI DE CARVALHO DE FONTINELE	5	OUV	27/08/2020
19/08/2020	233536	OUVIDORIA GERAL DO MP/CE	13	OUV	19/08/2020
18/08/2020	233503	KALILE PINTO	14	OUV	18/08/2020
17/08/2020	233477	FRANCISCO ERNANI OLIVEIRA SANTIAGO	15	OUV	17/08/2020
12/08/2020	233371	WENDELL ALVES	20	OUV	12/08/2020
10/08/2020	233314	BRUNO LUIZ ANDRADE MADEIRA BARROS	22	CTR	11/08/2020
04/08/2020	233216	MARIA JOSÉ MARQUES PEREIRA	28	CTR	13/08/2020
03/08/2020	233183	CRISTIENE BARROSO	29	CTR	25/08/2020
23/07/2020	232970	JANAÍNA	40	CTR	24/07/2020
27/08/2020	233710	SUZANA FERREIRA DE MOURA	5	OUV	27/08/2020
27/08/2020	233701	KLEYTON PEREIRA	5	OUV	27/08/2020

31/08/2020	233747	THALITA DE ARAÚJO MONTEIRO	1	OUV	31/08/2020
14/08/2020	233431	ELIEDNA NASCIMENTO BARBOSA	18	CTR	26/08/2020
13/08/2020	233395	MARIA LUCILENE SAMPAIO BARROS	19	CTR	18/08/2020
30/07/2020	233142	MARIA LEUDA ARAÚJO	33	CTR	10/08/2020
17/07/2020	232864	REGINA ESTELA PEREIRA	46	CTR	27/07/2020