

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Transporte



Saneamento Básico



Gás Canalizado



Fortaleza-CE Fevereiro/2019



Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará - Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – 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; e Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO.

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Elizangela Ferreira Monteiro



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

AN O SARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

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 individualmente para cada área regulada,

o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações.

Consta ainda 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. È 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, 20 de março de 2018.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Ouvidora - Chefe

4



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 2019**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

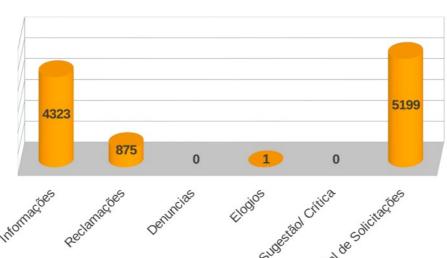
| Total de Solicitações Abertas | 5199 | | |
|----------------------------------|------|--|--|
| Informações | 4323 | | |
| Reclamações | 875 | | |
| Denúncias | 0 | | |
| Elogios | 1 | | |
| Sugestão/Crítica | 0 | | |
| Total de processos em tramitação | 0 | | |
| Processos Abertos | 0 | | |
| Processos Arquivados | 0 | | |
| Resultados das Solicitações: | | | |
| Procedente | 395 | | |
| Improcedente | 45 | | |
| Caminho do Entendimento | 424 | | |

Fonte: SGO e SISCDO



2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.199 solicitações, 875 se converteram em reclamações.



SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2019)

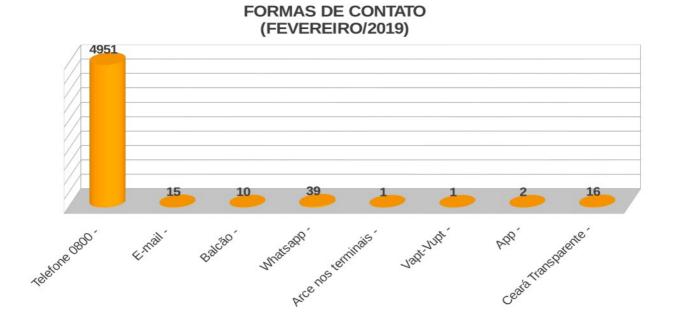
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de Energia, Flutuação/Variação/Oscilação de tensão e Ligação, conforme demonstra o gráfico abaixo:





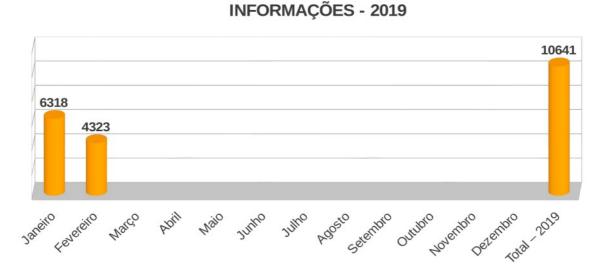


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 4.951 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



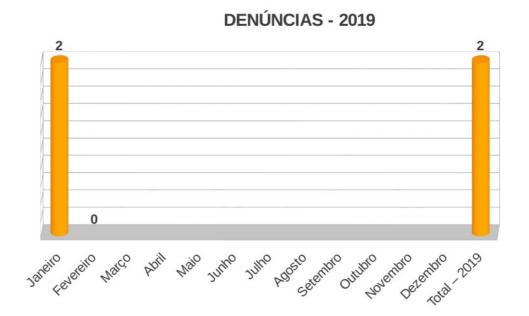
No mês de fevereiro foi aberta 1 (uma) reclamação de Energia Elétrica na Unidade Vapt-Vupt Juazeiro do Norte.

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



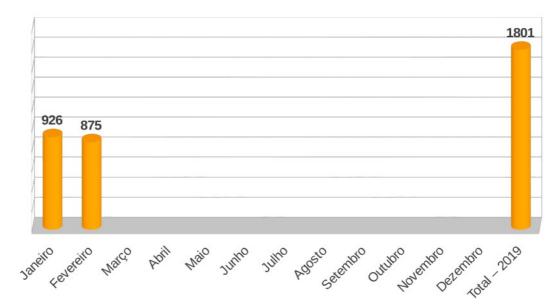


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências, conforme observa-se abaixo:



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

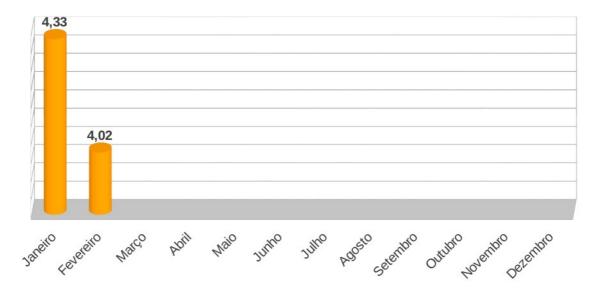






Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2019



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 4 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 2019**, 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 | 492 | | |
|--|-----|--|--|
| Informações | 377 | | |
| Reclamações | 115 | | |
| Denúncias | 0 | | |
| Elogios/Consulta | 0 | | |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1) | 114 | | |
| Total de Solicitações Finalizadas | 441 | | |
| Informações Finalizadas | 377 | | |
| Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados | 64 | | |
| Total de processos em tramitação | 0 | | |
| Processos Abertos | 0 | | |
| Processos Arquivados | 0 | | |
| Resultados das Solicitações: | | | |
| Procedente | 50 | | |
| Improcedente | 11 | | |
| Outros/Não se aplica | 3 | | |

Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de duas solicitações em duplicidade.



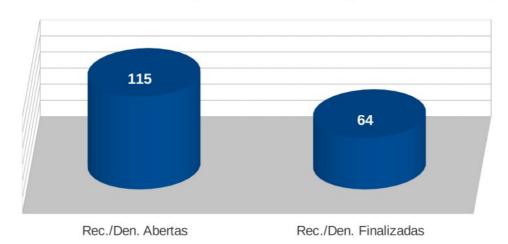
3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 492 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 115 se converteram em reclamações, das quais 114 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 115 reclamações foram registradas e 64 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

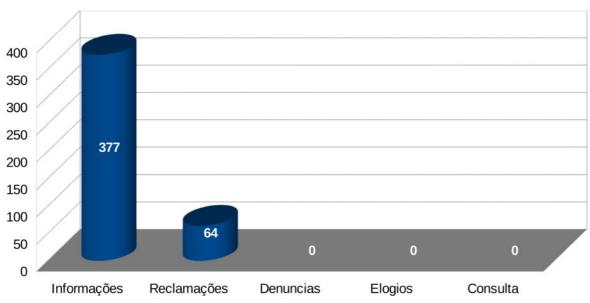
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/2019)





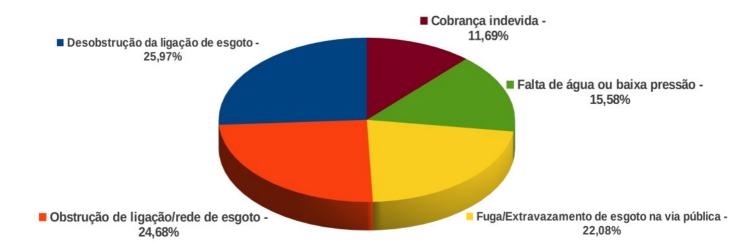
Solicitações encerradas:





Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de, *Desobstrução da ligação de esgoto*, *Obstrução de ligação/rede de esgoto e Falta de água ou baixa pressão*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

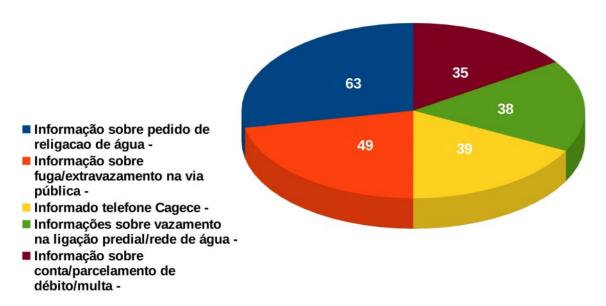
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - FEVEREIRO/2019)





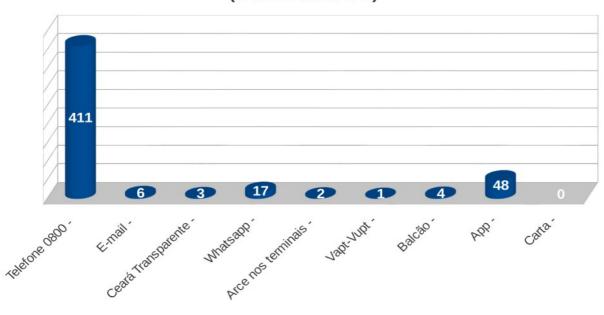
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre pedido de religação de água (63), Informação sobre fuga/extravazamento na via pública (49) e Informado telefone da Cagece (39),* conforme dispõe o gráfico abaixo:





A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 411 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2019)

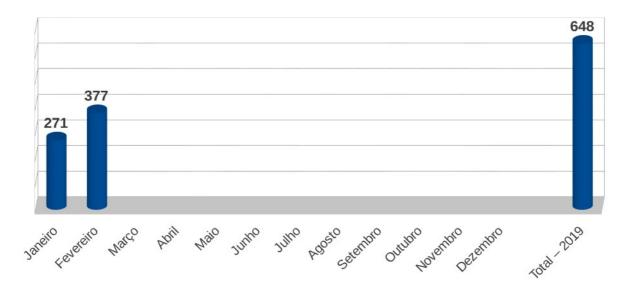




No mês de fevereiro foi aberta 1 (uma) reclamação de Saneamento Básico na Unidade Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte.

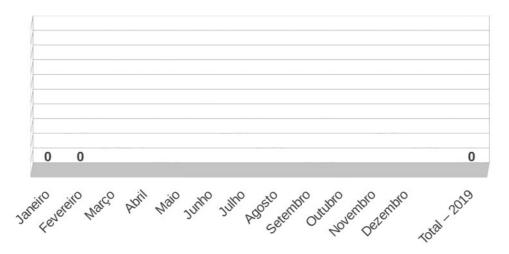
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 39,11% no número de informações se comparado com o mês anterior.





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

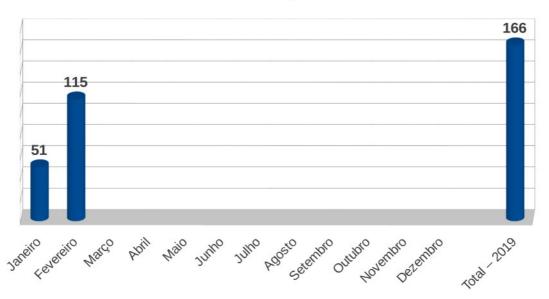
DENUNCIAS - 2019





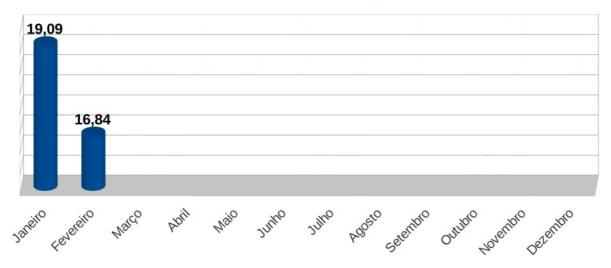
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 125,49% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2019



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2019



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 18 DIAS



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 2019** 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

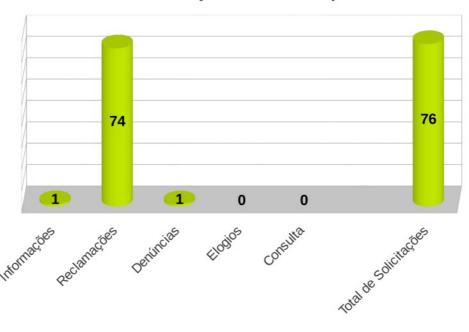
| Total de Solicitações Abertas | 76 | | | |
|-----------------------------------|----|--|--|--|
| Informações | 1 | | | |
| Reclamações | 74 | | | |
| Denúncias | 1 | | | |
| Elogios | 0 | | | |
| Consulta | 0 | | | |
| Total de Solicitações Finalizadas | 54 | | | |
| Informações Finalizadas | 1 | | | |
| Reclamações Finalizadas | 53 | | | |
| Denúncias Finalizadas | 0 | | | |
| Consultas Finalizadas | 0 | | | |
| Total de processos em tramitação | 0 | | | |
| Processos Abertos | 0 | | | |
| Processos Arquivados | 0 | | | |
| Resultados das Solicitações: | | | | |
| Procedente | 35 | | | |
| Improcedente | 6 | | | |
| Outros/Não se aplica | 12 | | | |

Fonte: SOA e SISCDO



4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

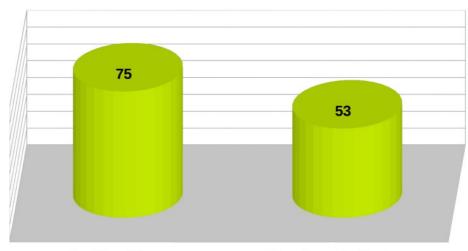
Das 76 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 74 se converteram em reclamações.



SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2019)

Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 75 Reclamações/Denúncias foram registradas em fevereiro, 53 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/2019)

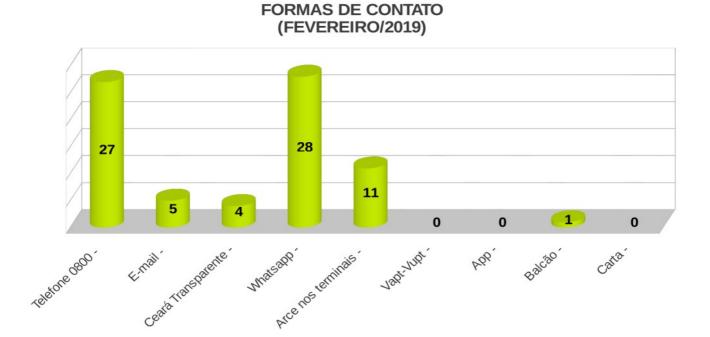


Rec./Den. Abertas

Rec./Den. Finalizadas



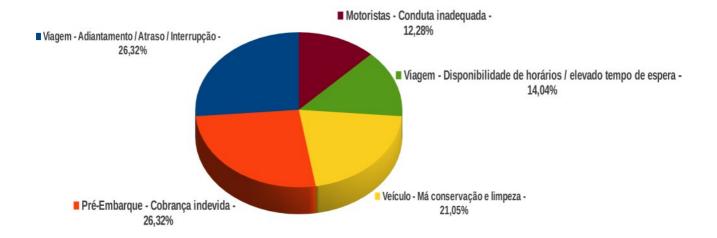
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em fevereiro foram o Whatsapp e Telefone.



No mês de fevereiro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt.

Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em fevereiro de 2019.

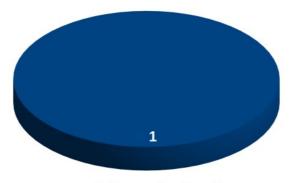
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - FEVEREIRO/2019)





Apenas 1 (uma) Solicitação de Informação foi registrada em fevereiro, de forma que não foi possível delimitar o "TOP 5".

TOP 5 (INFORMAÇÕES - FEVEREIRO 2019)

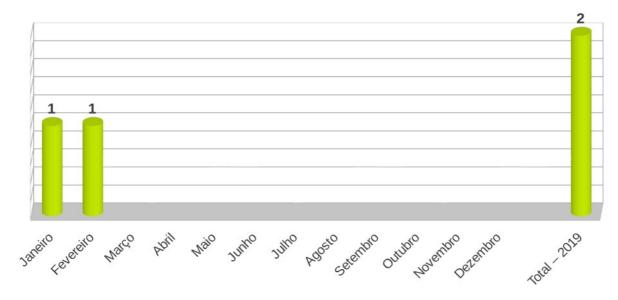


Informações Gerais

Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

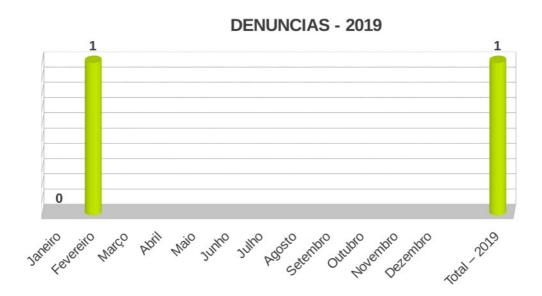
No mês de referência deste relatório registramos 1 (uma) ocorrência quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2019

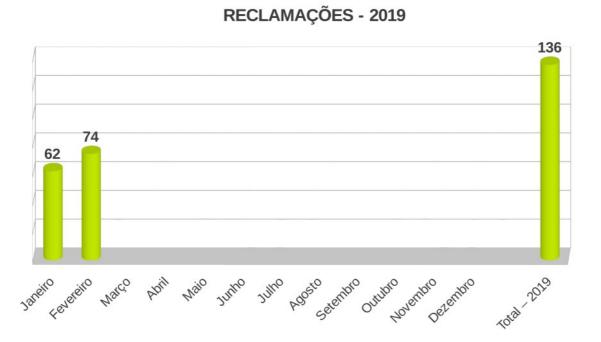




Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório.



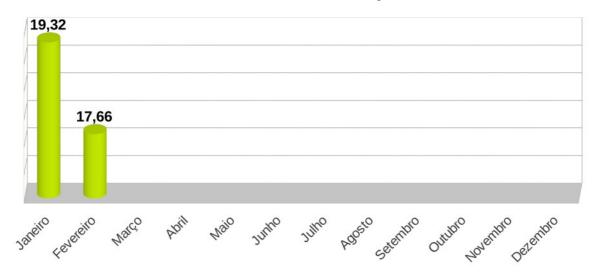
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 19,35% em fevereiro comparando-se ao mês anterior.





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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2019



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 18 DIAS



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 2019** 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 |
| Denuncia | 0 |
| Elogios | 0 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 0 |
| Informações Finalizadas | 0 |
| 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 | 0 |

Fonte: SOA e SISCDO.



6. CONCLUSÃO

Em fevereiro de 2019 não registramos abertura de processo na área de energia elétrica e permanecemos com ausência nas áreas de transporte, gás canalizado e saneamento, significando, portanto, que a atuação das Coordenadorias em conjunto com a Ouvidoria continua proporcionando resultados satisfatórios na solução dos conflitos.

No tocante à área de Saneamento Básico, cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da Arce e Cagece permanece funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas Ouvidorias.

Com relação à área de Transporte, houve um aumento de aproximadamente 19,35% de reclamações comparando-se à janeiro.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, obtivemos 2 (duas) solicitações registradas na Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte na área de Saneamento Básico e outra na área de Energia Elétrica e nenhuma nas demais unidades.



ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2019

| DATA DE ABERTURA | SOLICITAÇÃO | SOLICITANTE | TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS) | SETOR EM QUE SE ENCONTRA | DESDE: |
|---------------------|-------------|--|----------------------------------|-----------------------------|------------|
| 25/02/2019 | 222376 | AURENI BARBOSA CHAVES | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222338 | ENIOBERTO SILVA PEREIRA | 7 | OUV | 22/02/2019 |
| 13/02/2019 | 804 | JOHN ROOSEVELT ROGERIO | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222456 | FRANCISCO AGLAILTON DE ANDRADE | 1 | OUV | 28/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222417 | DEBORA FERREIRA DA SILVA | 3 | OUV | 26/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222350 | SILSARNY MARTINS SILVA | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 21/02/2019 | 222280 | FRANCIVALDO BARCELAR DA SILVA | 8 | OUV | 21/02/2019 |
| 12/02/2019 | 722 | MARIA AUGUSTA DA SILVA OLIVEIRA | 17 | CSB | 27/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222445 | JOVENTINO DA SILVA OLIVEIRA | 2 | OUV | 27/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222441 | MICAEL ACELINO QUEIROZ | 2 | OUV | 27/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222369 | FRANCISCO RAIMUNDO ARAUJO | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222341 | LUCIA ELENA TINOCO BERNARDINO | 7 | OUV | 22/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222316 | LANA MARIA GOMES MACIEL | 7 | OUV | 22/02/2019 |



| 19/02/2019 | 928 | ALEX MODOLO | 10 | OUV | 19/02/2019 |
|------------|--------|--|----|-----|------------|
| 28/02/2019 | 222479 | JOSÉ CARLOS TEIXEIRA DA SILVA | 1 | OUV | 28/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222428 | ANDREA MORAIS ALMEIDA VILAR | 2 | OUV | 27/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222372 | MANOEL AGUINALDO DOS SANTOS | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 19/02/2019 | 905 | DIOGO ALEXANDRE FERREIRA DE | 10 | OUV | 19/02/2019 |
| 13/02/2019 | 808 | TARCIANA OLIVEIRA FELIX | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 15/02/2019 | 851 | ROGÉRIO GRANJEIRO | 14 | OUV | 15/02/2019 |
| 20/02/2019 | 934 | ANTONIO REGINALDO RODRIGUES | 9 | OUV | 20/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222433 | RENATA ALVES DE SOUSA | 2 | OUV | 27/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222432 | MARCOS ANTÔNIIO LIMA DA FROTA | 2 | OUV | 27/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222420 | ALAN SÉRGIO RODRIGUES | 3 | OUV | 26/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222418 | TATIANA RIBEIRO CAVALCANTE | 3 | OUV | 26/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222408 | STEPHANIE DE ALBUQUERQU E | 3 | OUV | 26/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222406 | FRANCISCO FERNANDO DA SILVA | 3 | OUV | 26/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222404 | SIMONE DE OLIVEIRA | 3 | OUV | 26/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222374 | MARIA NEIDE LEONARDO CISNE | 4 | OUV | 25/02/2019 |



| 25/02/2019 | 222373 | FRANCISCO KAIQUE DA COSTA | 4 | OUV | 25/02/2019 |
|------------|--------|---|---|-----|------------|
| 25/02/2019 | 222370 | ALAN SERGIO RODRIGUES | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222368 | FRANCISCO GILBERLÂNIO DE ARAÚJO | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222356 | GECIANNE DOS SANTOS PEREIRA | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222343 | CRISTIANO ADRIANO MIRANDO DOS | 4 | OUV | 25/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222339 | FRANCISCO JUNIOR DE CARNEIRO | 7 | OUV | 22/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222337 | FRANCISCO CARLOS DA SILVA | 7 | OUV | 22/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222329 | ANTONIO JOSE DE OLIVEIRA MARINHO | 7 | OUV | 22/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222318 | BRUNO CESAR ARAGÃO LIMA | 7 | OUV | 22/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222317 | FRANCISCO DE JESUS ANDRADE | 7 | OUV | 22/02/2019 |
| 20/02/2019 | 947 | ANDERSON CAVALCANTE DE LIMA | 9 | OUV | 20/02/2019 |
| 20/02/2019 | 941 | DAYANNE BRASIL DE ARAÚJO | 9 | OUV | 20/02/2019 |
| 20/02/2019 | 938 | DANILE MARTINS BRASIL | 9 | OUV | 20/02/2019 |
| 20/02/2019 | 935 | FELIPE GONZAGA | 9 | OUV | 20/02/2019 |
| 20/02/2019 | 933 | ADALGIZA MARIA DE OLIVEIRA | 9 | OUV | 20/02/2019 |
| 20/02/2019 | 932 | KATIA MARIA OLIVEIRA | 9 | OUV | 20/02/2019 |



| | | ARAGÃO | | | |
|------------|-----|------------------------------------|----|-----|------------|
| 19/02/2019 | 916 | SELMA TOMÉ DE OLIVEIRA | 10 | OUV | 19/02/2019 |
| 19/02/2019 | 908 | MARIA OTAVIANO DO NASCIMENTO | 10 | OUV | 19/02/2019 |
| 18/02/2019 | 894 | DANIELE ALVES CARDOSO | 11 | OUV | 18/02/2019 |
| 18/02/2019 | 885 | JOSÉ LUCIANO PONTES BARROSO | 11 | OUV | 18/02/2019 |
| 18/02/2019 | 876 | JOSÉ LUCIANO PONTES BARROSO | 11 | OUV | 18/02/2019 |
| 15/02/2019 | 872 | MARIA ADELAINE DOS SANTOS | 14 | OUV | 15/02/2019 |
| 15/02/2019 | 871 | JEAN CARLOS FERNANDES | 14 | OUV | 15/02/2019 |
| 15/02/2019 | 854 | JOSÉ NEUDIAN DA COSTA | 14 | OUV | 15/02/2019 |
| 14/02/2019 | 848 | RICARDO BACELAR PAIVA | 15 | OUV | 14/02/2019 |
| 14/02/2019 | 838 | ELVIS DIMAS DE PAULA, | 15 | OUV | 14/02/2019 |
| 14/02/2019 | 837 | CAROLINE DA SILVA MOURA | 15 | OUV | 14/02/2019 |
| 14/02/2019 | 829 | ENESTINA FERREIRA DA CUNHA | 15 | OUV | 14/02/2019 |
| 14/02/2019 | 823 | HUMBERTO RIOS JUNIOR | 15 | OUV | 14/02/2019 |
| 14/02/2019 | 820 | JOÃO MOTA RODRIGUES | 15 | OUV | 14/02/2019 |
| 13/02/2019 | 817 | FELIZARDO QUEIROZ DE | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 13/02/2019 | 813 | MARIA CILEUDA ARARIPE | 16 | OUV | 13/02/2019 |



| 13/02/2019 | 811 | CREUSA MOREIRA DO NASCIMENTO | 16 | OUV | 13/02/2019 |
|------------|--------|---|----|-----|------------|
| 13/02/2019 | 806 | ANA DE FÁTIMA ALBUQUERQU E | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 13/02/2019 | 805 | ANA GLAYCE COSTA | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 13/02/2019 | 798 | FRANCISCO ROBÊNIO FERNANDES | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 13/02/2019 | 794 | FERNANDO MAIA DE ASSIS | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 13/02/2019 | 792 | EVELINE SANDRES LINHARES | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 13/02/2019 | 788 | ODALEIA CHAGA DE OLIVEIRA | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 12/02/2019 | 780 | MPMF INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA | 17 | OUV | 12/02/2019 |
| 11/02/2019 | 715 | MARIA DE JESUS DE CARVALHO | 18 | CSB | 28/02/2019 |
| 05/02/2019 | 595 | EDIFICIO ABARANA | 24 | CSB | 21/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222478 | JONATHAN PEREIRA DE SOUSA | 1 | OUV | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222453 | MARIA APARECIDA DE OLANDA NECO | 1 | OUV | 28/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222442 | MARIA APARECIDA DE HOLANDA | 2 | OUV | 27/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222438 | ROSEMEIRE DA SILVA MONTEIRO | 2 | OUV | 27/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222395 | SIDNEY SENA DA ROCHA | 3 | OUV | 26/02/2019 |



| 15/02/2019 | 867 | RAIMUNDA MARIA DE SOUSA | 14 | OUV | 15/02/2019 |
|------------|--------|-----------------------------------|----|-----|------------|
| 15/02/2019 | 864 | JUACIR DA SILVA SANTOS | 14 | OUV | 15/02/2019 |
| 14/02/2019 | 846 | ROSÁLIA BARROS DA COSTA | 15 | OUV | 14/02/2019 |
| 13/02/2019 | 810 | IRANEIDE DE OLIVEIRA PESSOA | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 13/02/2019 | 800 | TATIANA ROCHA DOS SANTOS | 16 | OUV | 13/02/2019 |
| 21/02/2019 | 222284 | SERGIO DE CASTRO VIANA | 8 | OUV | 21/02/2019 |
| 15/02/2019 | 858 | MARIA GOMES DE OLIVEIRA | 14 | OUV | 15/02/2019 |



II ANEXO – TRANSPORTE SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2019

| DATA DE ABERTURA | SOLICITAÇÃO | SOLICITANTE | TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS) | SETOR EM QUE SE ENCONTRA | DESDE: |
|---------------------|-------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|
| 18/02/2019 | 887 | JOSE VALDENIO DE LIMA MATOS | 11 | CTR | 18/02/2019 |
| 15/02/2019 | 873 | CARLOS GETÚLIO DE FREITAS MAIA | 14 | CTR | 15/02/2019 |
| 20/02/2019 | 943 | CARLA ANDRÉA TORQUATO FERREIRA | 9 | CTR | 20/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222444 | ARNO AFONSO DA SILVA HERMINIO | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 14/02/2019 | 850 | RAFAEL REZENDE | 15 | CTR | 14/02/2019 |
| 14/02/2019 | 830 | RAFAEL REZENDE | 15 | CTR | 14/02/2019 |
| 15/02/2019 | 874 | DAVID NASCIMENTO DA COSTA | 14 | CTR | 15/02/2019 |
| 25/02/2019 | 222364 | ANDERSON GONDIM GOMES | 4 | CTR | 25/02/2019 |
| 18/02/2019 | 897 | FRANCISCO ERIVALDO DA SILVA | 11 | CTR | 18/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222443 | RAYSSA NARA MARTINS | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222435 | GLEICIANE SARAIVA MAIA | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 01/03/2019 | 2224883 | LIDIANE CARNEIRO FERNANDES | 0 | CTR | 01/03/2019 |
| 28/02/2019 | 222481 | CLEIVIA RIBEIRO DA SILVA | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222474 | EDSON EDUARDO DE LIMA | 1 | CTR | 28/02/2019 |



| 28/02/2019 | 222472 | THIARA SILVA DOS SANTOS | 1 | CTR | 28/02/2019 |
|------------|--------|-------------------------------------|----|-----|------------|
| 28/02/2019 | 222467 | CLARICE MARIA DA SILVA | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222462 | MARIA LUZINETE FREITAS | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222461 | FRANCISCA JOYCE CARNEIRO | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222460 | PATRÍCIA FERNANDES CARNEIRO | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222459 | ADRIANA ALEXANDRE DE FREITAS | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222458 | ANDREZA FERNANDES DE LIMA | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222457 | JAQUELINE CARNEIRO FERNANDES | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222452 | ANGELA AMARO DE FREITAS | 1 | CTR | 28/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222439 | LIDIANE CARNEIRO FERNANDES | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 28/02/2019 | 222473 | LUIZA LÚCIA DA SILVA BARRETO | 2 | CTR | 28/02/2019 |
| 12/02/2019 | 781 | ANTONIA ALVES DE ARAÚJO | 17 | CTR | 12/02/2019 |
| 2702/2019 | 222434 | FRANCISCO MARCELO DE OLIVEIRA | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222426 | JOSÉ DE SOUSA AMORIM | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222407 | SÁVIO PINHEIRO | 3 | CTR | 26/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222405 | PROCON | 3 | CTR | 26/02/2019 |
| 26/02/2019 | 222394 | FÁTIMA LOPES DA SILVA | 3 | CTR | 26/02/2019 |
| | | | | | |



| 25/02/2019 | 222375 | LILIAN BARBOSA DE ARAÚJO CARRARI | 4 | CTR | 25/02/2019 |
|------------|--------|--|----|-----|------------|
| 25/02/2019 | 222348 | WLLISSES JOSÉ | 4 | CTR | 25/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222336 | AMANDA FERREIRA MONTEIRO | 7 | CTR | 22/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222293 | ENEIDA LEMOS DA SILVA | 7 | CTR | 22/02/2019 |
| 21/02/2019 | 222287 | RAIANE NOGUEIRA | 8 | CTR | 21/02/2019 |
| 18/02/2019 | 880 | LEOLGH LIMA DA SILVA | 11 | CTR | 18/02/2019 |
| 18/02/2019 | 878 | RAIMUNDO JOSÉ DE PAIVA PEREIRA | 11 | CTR | 18/02/2019 |
| 15/02/2019 | 866 | OTACILIA HOLANDA SOUSA | 14 | CTR | 15/02/2019 |
| 19/02/2019 | 929 | LUCIANA DE SOUSA LIMA | 10 | CTR | 19/02/2019 |
| 14/02/2019 | 840 | IRENILSON DE SOUSA MOURAO | 15 | CTR | 14/02/2019 |
| 12/02/2019 | 766 | REINALDO ALEXANDRE BEZERRA | 17 | CTR | 12/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222440 | RUBENS BARBOSA FRANÇA | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 27/02/2019 | 222436 | MARIA AURILENE LOPES | 2 | CTR | 27/02/2019 |
| 22/02/2019 | 222330 | RAIMUNDA DOS SANTOS | 7 | CTR | 22/02/2019 |