

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza - CE**

**Março/2020**

**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:** 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, 13 de abril de 2020.

Cordialmente,

**Daniela Carvalho Cambraia Dantas**  
Ouvidora – Chefe

## 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 **março 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

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>    | <b>4406</b> |
| Informações                             | 3327        |
| Reclamações                             | 1076        |
| Denúncias                               | 2           |
| Elogios                                 | 0           |
| Sugestão/Crítica                        | 1           |
| <b>Total de processos em tramitação</b> | <b>0</b>    |
| Processos Abertos                       | 0           |
| Processos Arquivados                    | 0           |
| <b>Resultados das Solicitações:</b>     |             |
| Procedente                              | 282         |
| Improcedente                            | 113         |
| Caminho do Entendimento                 | 693         |

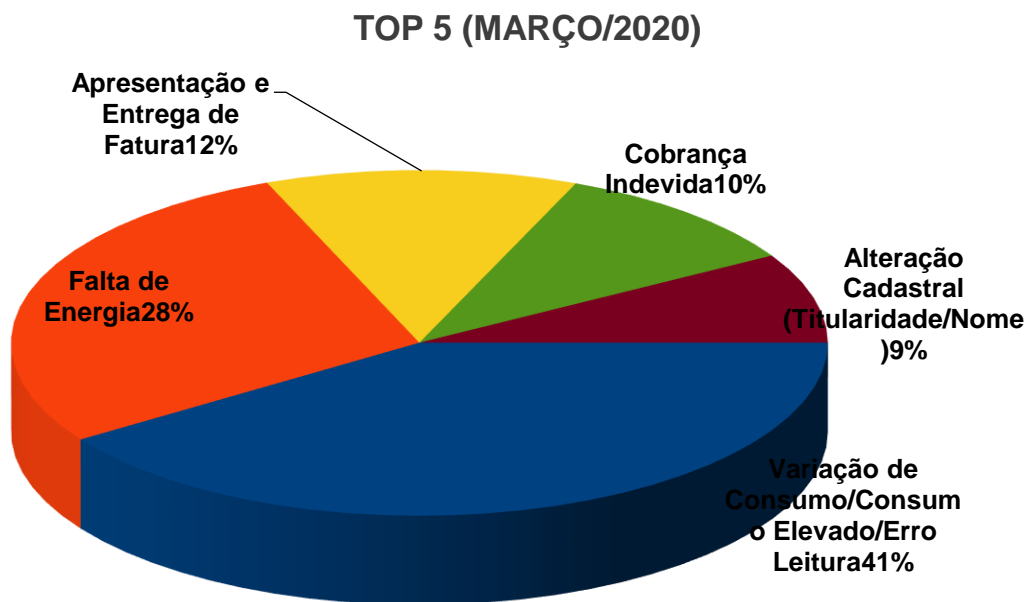
Fonte: SGO e SISCDO

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.406 solicitações, 1076 se converteram em reclamações.

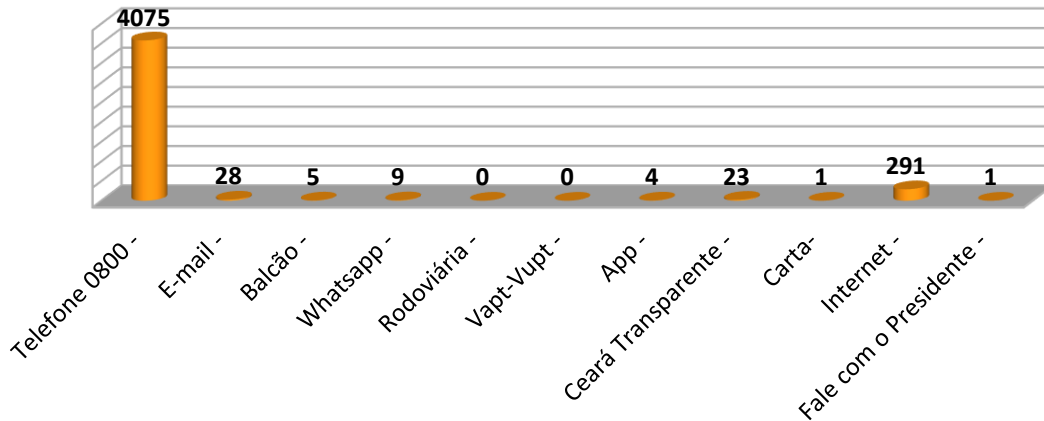


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura, Falta de Energia, Apresentação e Entrega de Fatura, Cobrança Indevida e Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 4.075 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.

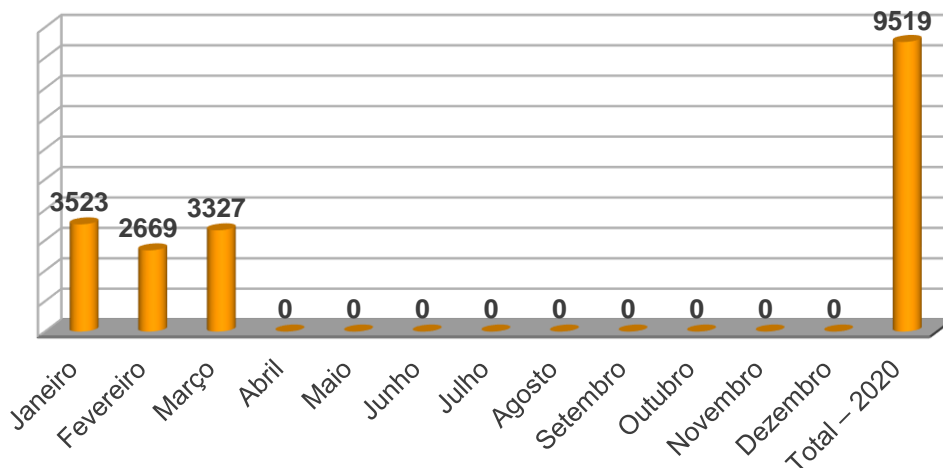
### FORMA DE CONTATO (MARÇO/2020)



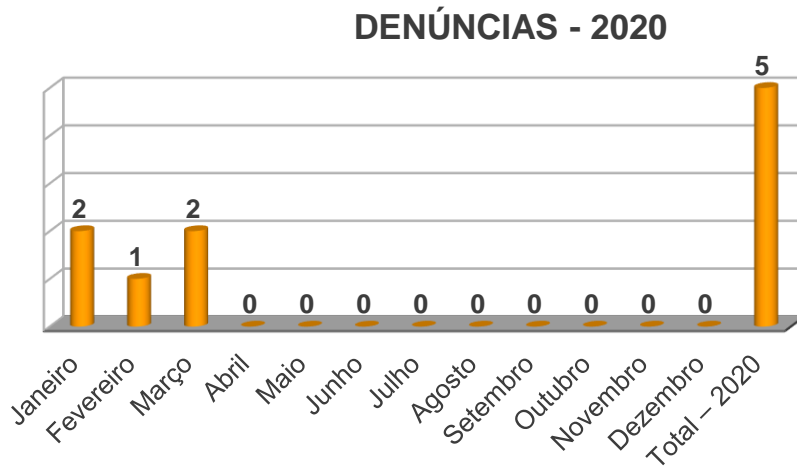
No mês de março não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

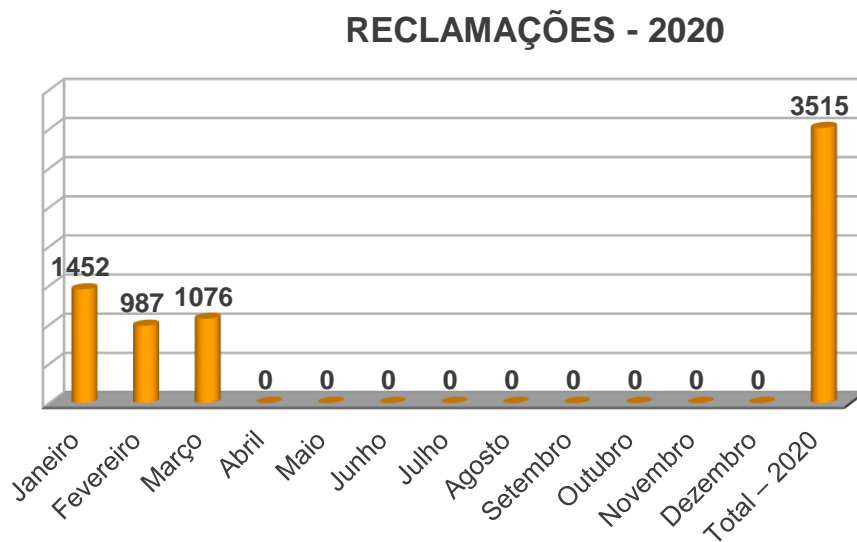
### INFORMAÇÕES - 2020



Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:



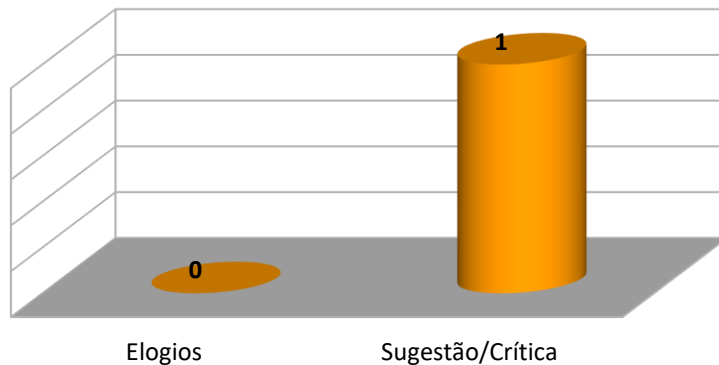
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.





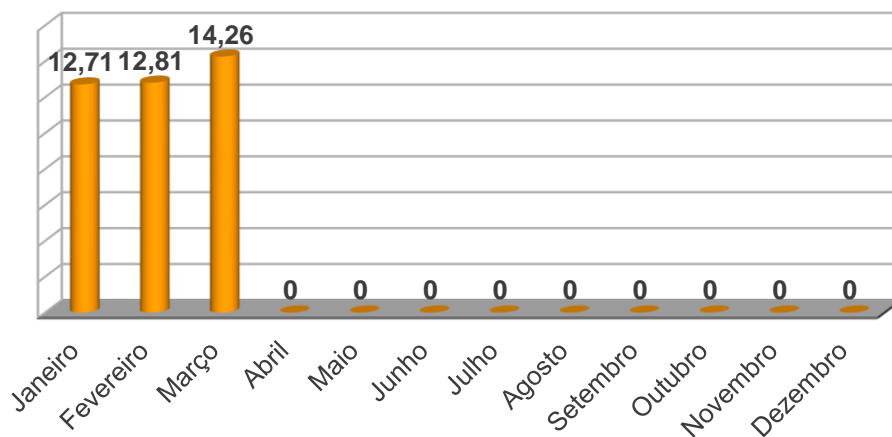
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo:

### SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 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 **março 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.

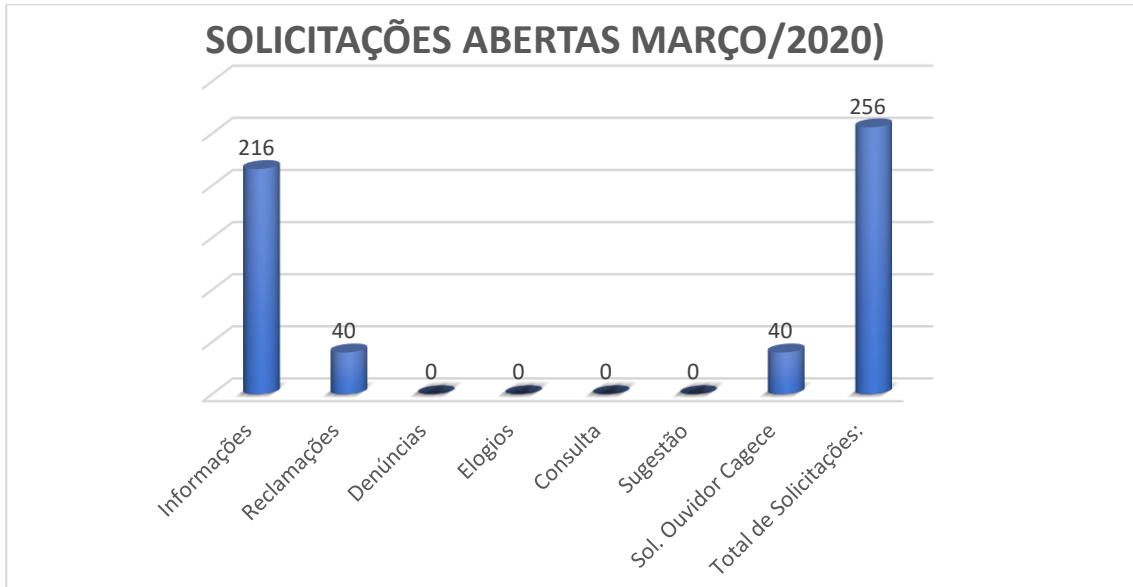
**Quadro de Solicitações e Processos**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>               | <b>256</b> |
| Informações  | 216        |
| Reclamações  | 40         |
| Denúncias  | 0          |
| Elogios  | 0          |
| Consulta   | 0          |
| Sugestão   | 0          |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE        | 40         |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b>           | <b>252</b> |
| Informações Finalizadas                            | 216        |
| Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados | 36         |
| <b>Total de processos em tramitação</b>            | <b>0</b>   |
| Processos Abertos                                  | 0          |
| Processos Arquivados                               | 0          |
| <b>Resultados das Solicitações:</b>                |            |
| Procedente   | 28         |
| Improcedente                                       | 5          |
| Outros/Não se aplica                               | 219        |

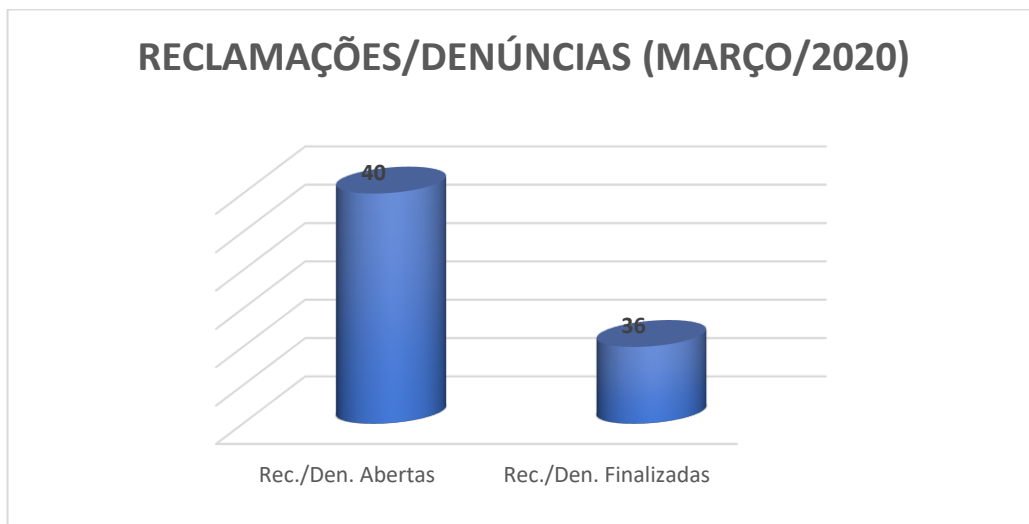
**Fonte:** SOA e SISDO

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

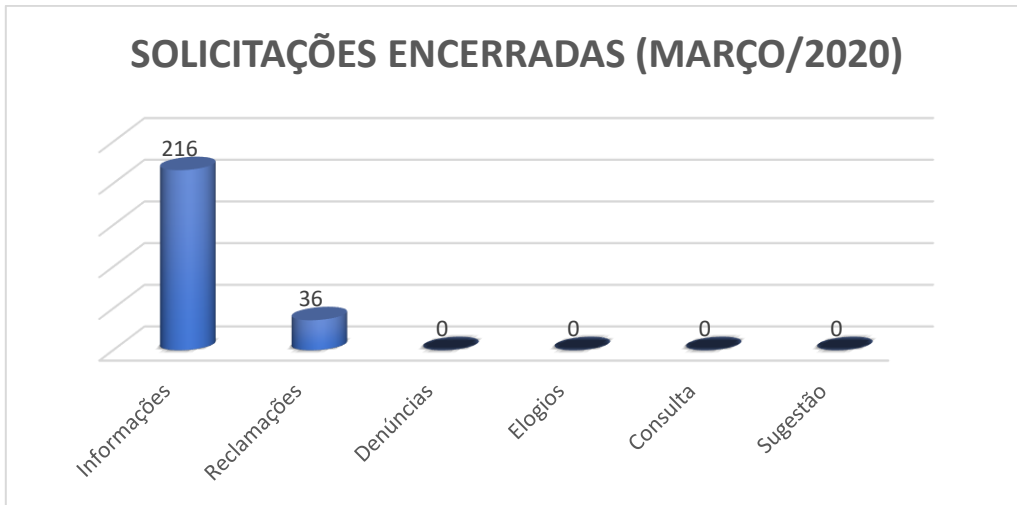
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 256 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 40 se converteram em reclamações encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



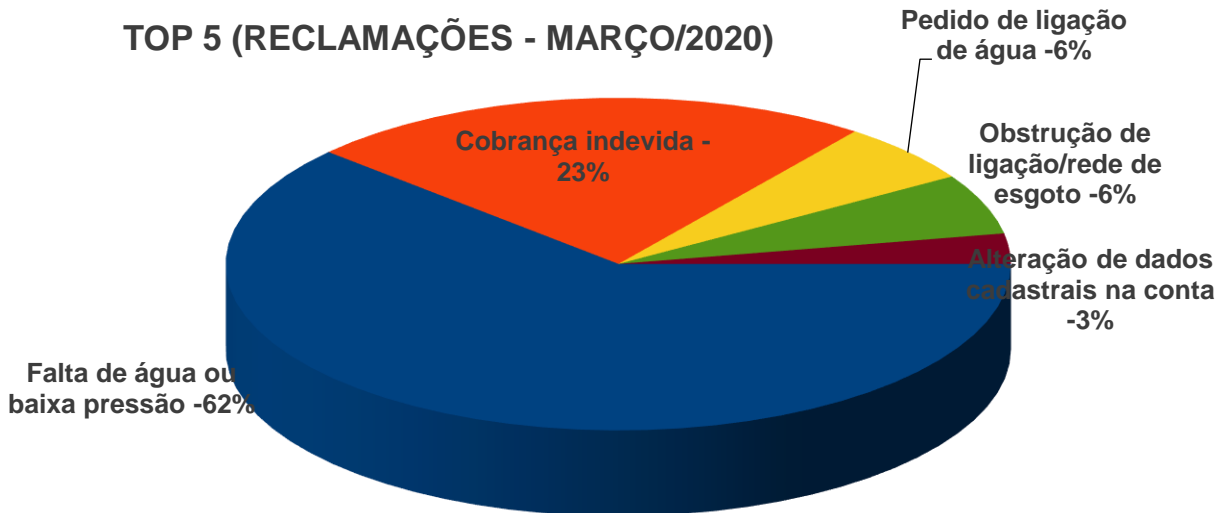
Vê-se no gráfico a seguir que 40 reclamações/denúncias foram registradas e 36 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



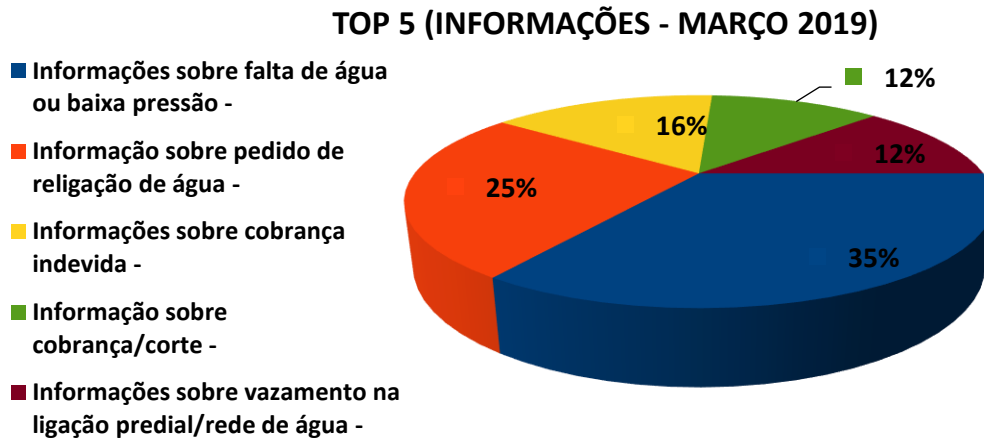
Solicitações encerradas:



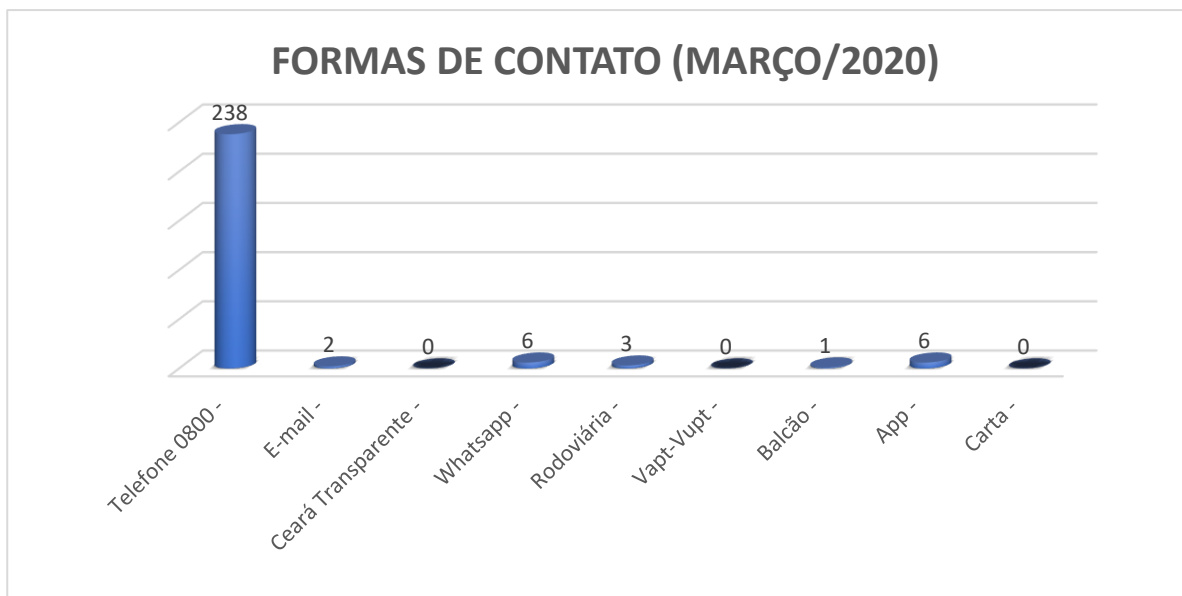
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (21)*, *Cobrança indevida (8)*, *Pedido de ligação de água (2)*, *Obstrução de ligação/rede de esgoto (2)* e *Alteração de dados cadastrais na conta (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:



Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre falta de água ou baixa pressão (46)*, *Informação sobre pedido de religação de água (34)*, *Informações sobre cobrança indevida (21)*, *Informação sobre cobrança/corte (16)* e *Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (16)* conforme dispõe o gráfico abaixo:



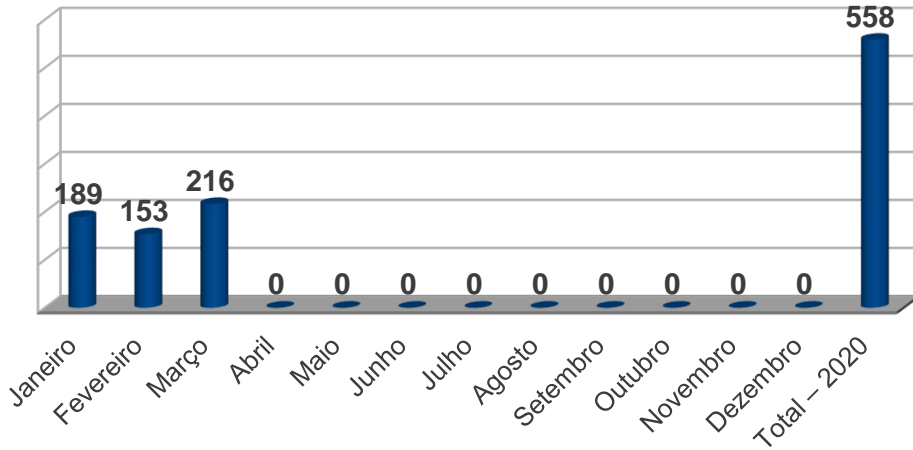
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 238 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



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

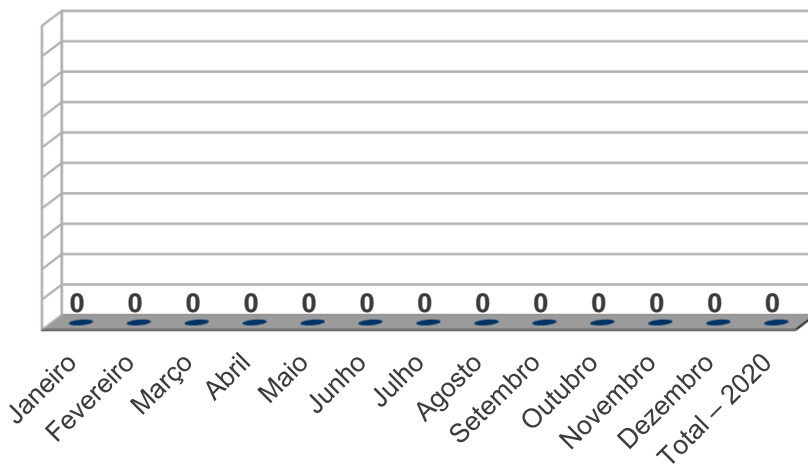
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 41,17% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2020



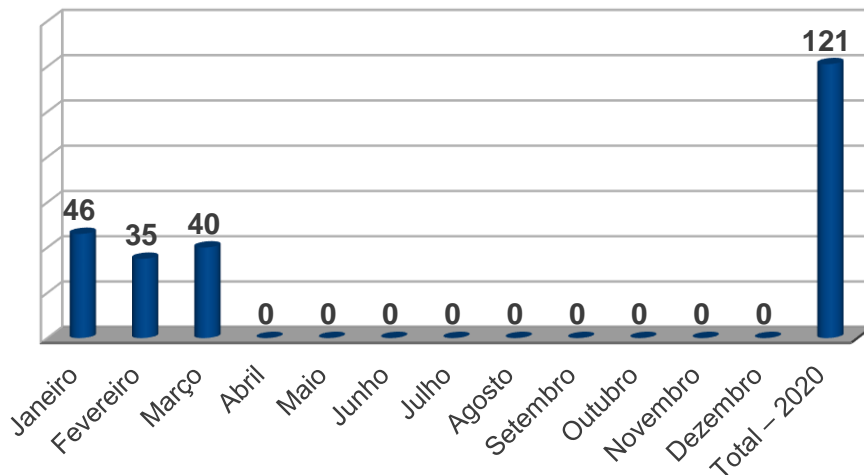
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2020



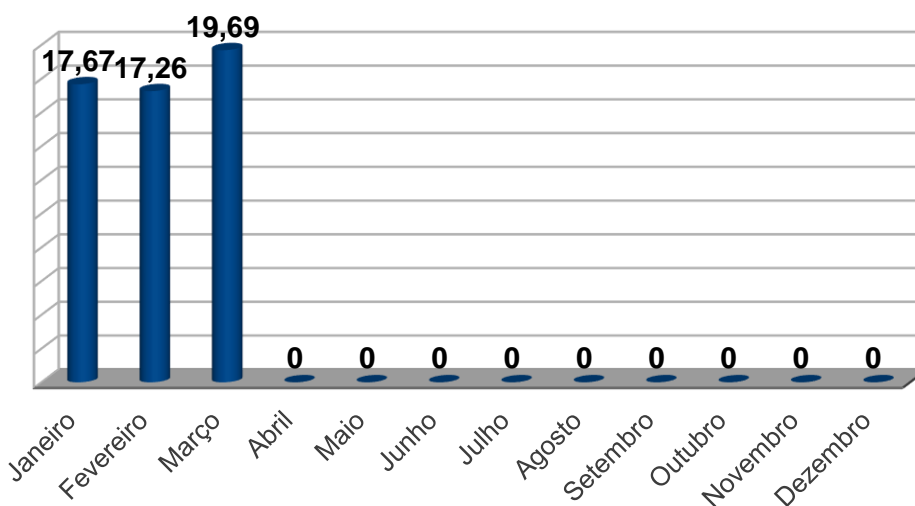
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 14,28% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2020



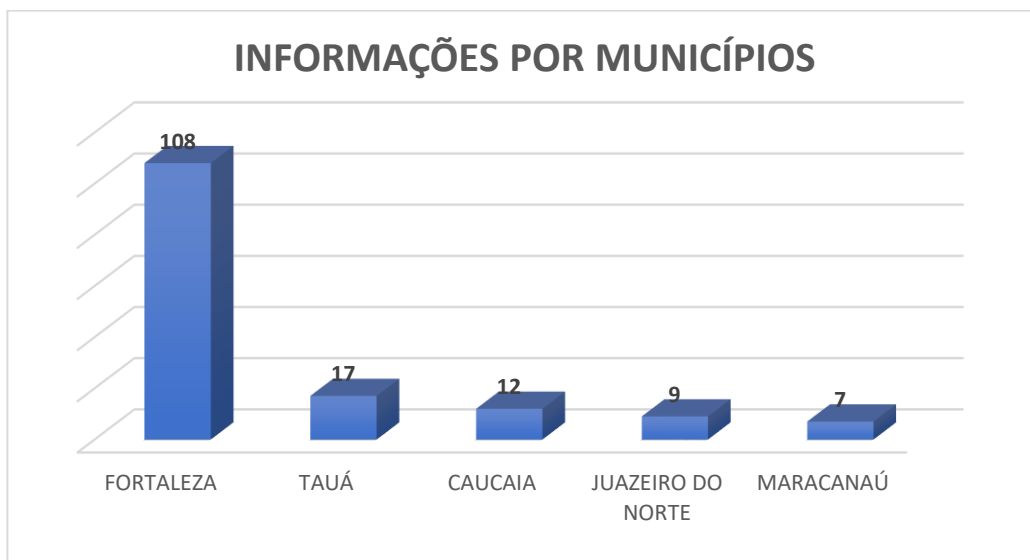
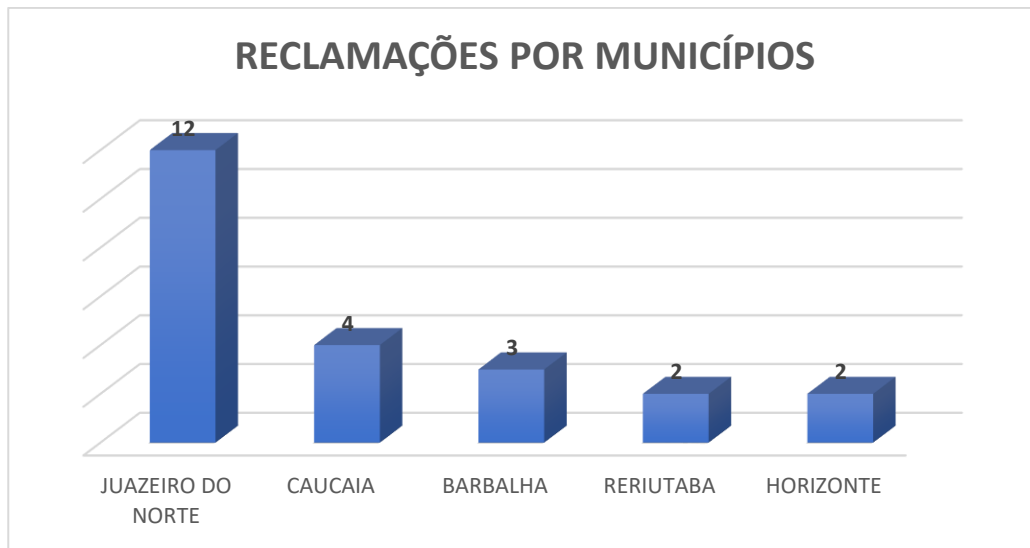
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 18 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:





No mês de referência desse relatório duas Mediações foram marcadas, uma houve acordo entre as partes e outra reclamante não compareceu conforme dados abaixo:

| <b>MEDIAÇÕES - SANEAMENTO</b> |            |                                      |             |  |
|-------------------------------|------------|--------------------------------------|-------------|--|
| <b>RECLAMANTE</b>             | <b>SOA</b> | <b>PSCB / PCTR / PADM<br/>/ PCEE</b> | <b>DATA</b> | <b>SITUAÇÃO</b>                          |
| Clínica Via Médica            | 229312     |                                      | 17/03/20    | Encerrada com acordo entre as partes     |
| Tarcísio Ximenes              | 229192     |                                      | 17/03/20    | Encerrada por ausência sem justificativa |

## 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 **março 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.

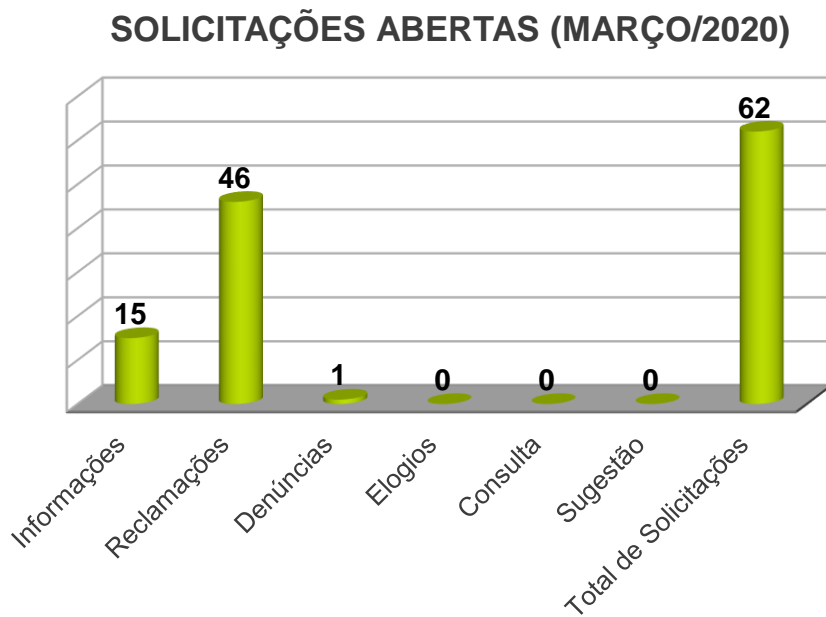
#### Quadro de solicitações e processos

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>     | <b>62</b> |
| Informações                              | 15        |
| Reclamações                              | 46        |
| Denúncias                                | 1         |
| Elogios                                  | 0         |
| Consulta                                 | 0         |
| Sugestão                                 | 0         |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b> | <b>52</b> |
| Informações Finalizadas                  | 15        |
| Reclamações Finalizadas                  | 35        |
| Denúncias Finalizadas                    | 1         |
| Consultas Finalizadas                    | 0         |
| Elogio                                   | 1         |
| Sugestão                                 | 0         |
| <b>Total de processos em tramitação</b>  | <b>0</b>  |
| Processos Abertos                        | 0         |
| Processos Arquivados                     | 0         |
| <b>Resultados das Solicitações:</b>      |           |
| Procedente                               | 0         |
| Improcedente                             | 0         |
| Outros/Não se aplica                     | 52        |

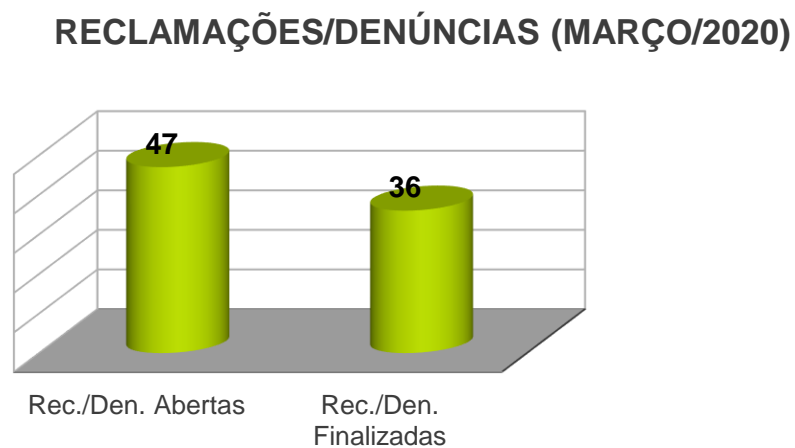
**Fonte:** SOA e SISDO

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 62 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 46 se converteram em reclamações.

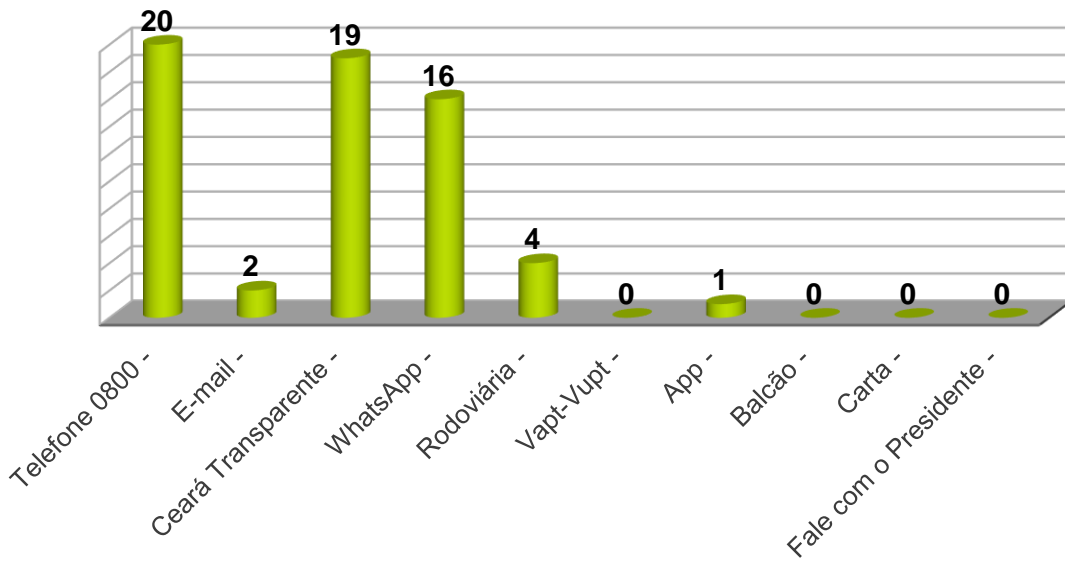


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 47 Reclamações/Denúncias foram registradas em março, 36 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

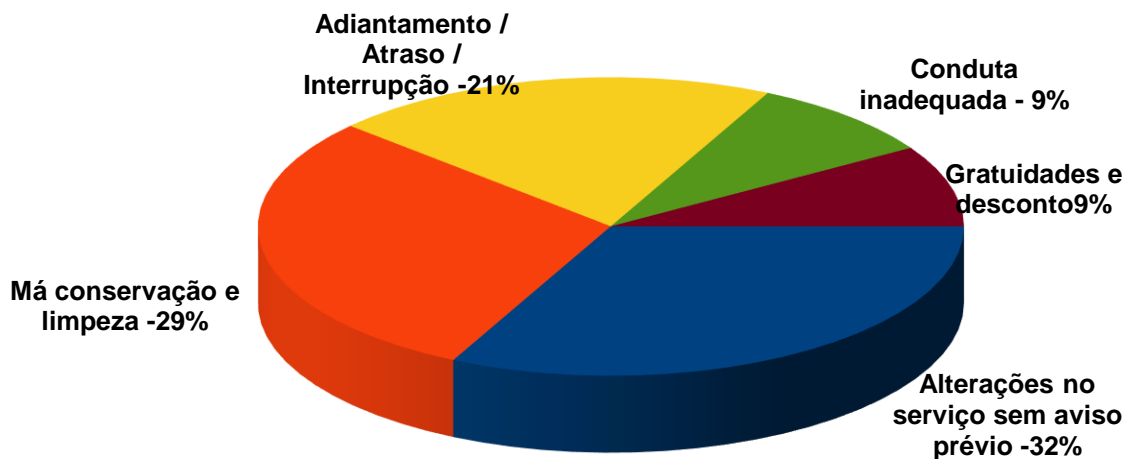
### FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2020)



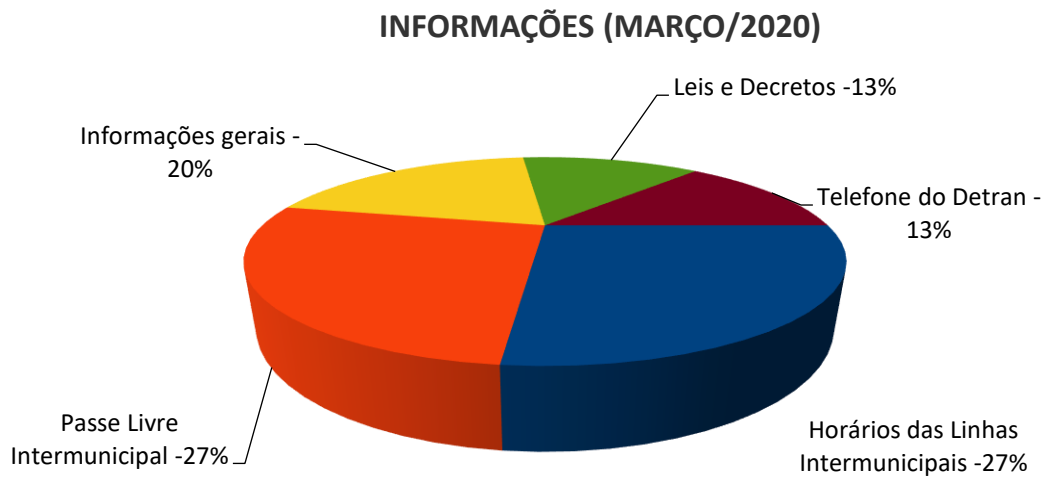
No mês de março não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - MARÇO/2020)

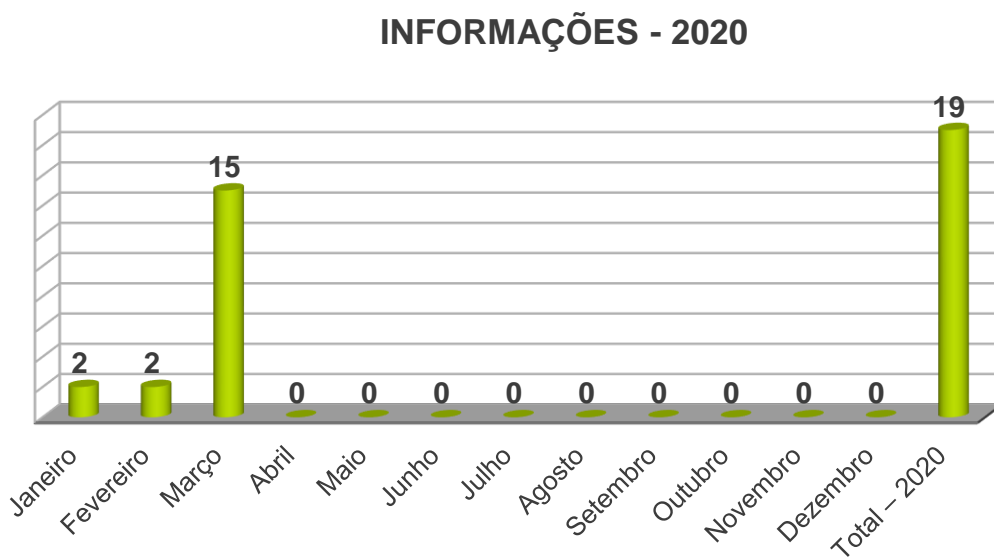


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em março de 2020.

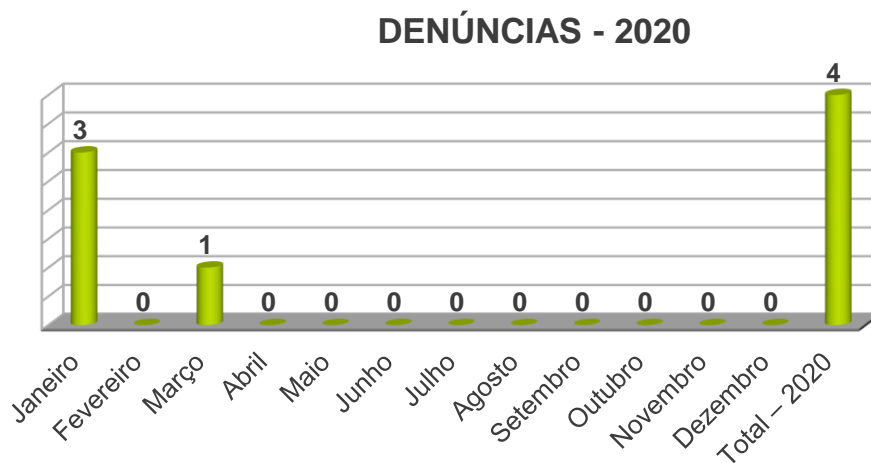


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

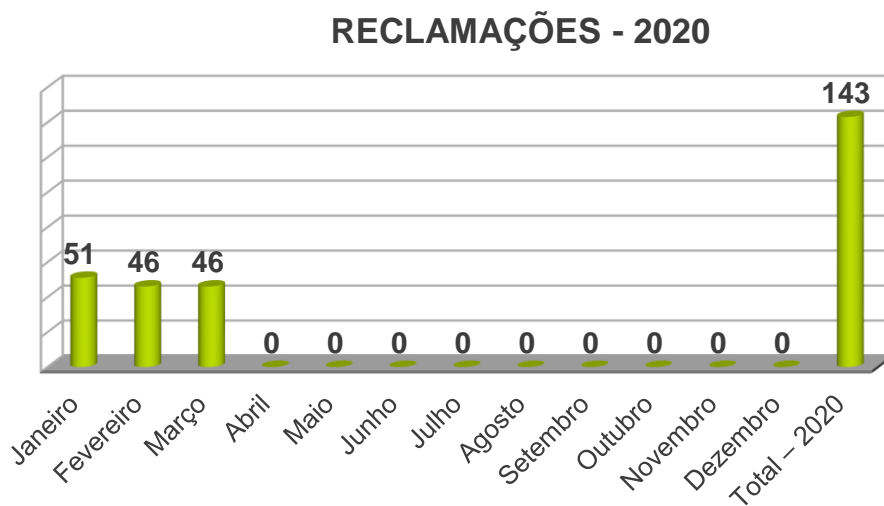
No mês de referência deste relatório registramos 15 (quinze) ocorrências quanto ao número de informações.



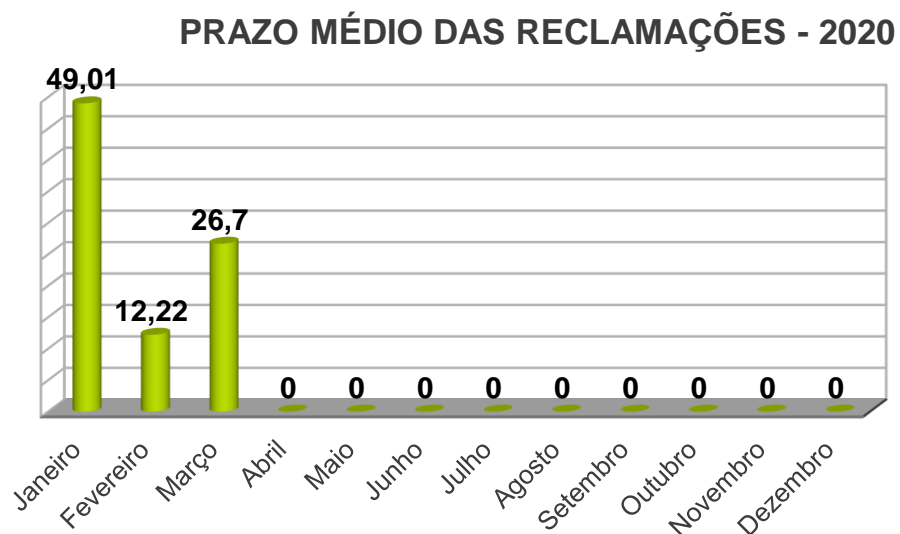
Quanto ao número de denúncias, houve apenas 1 (um) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se o mesmo número comparando-se ao mês anterior.



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

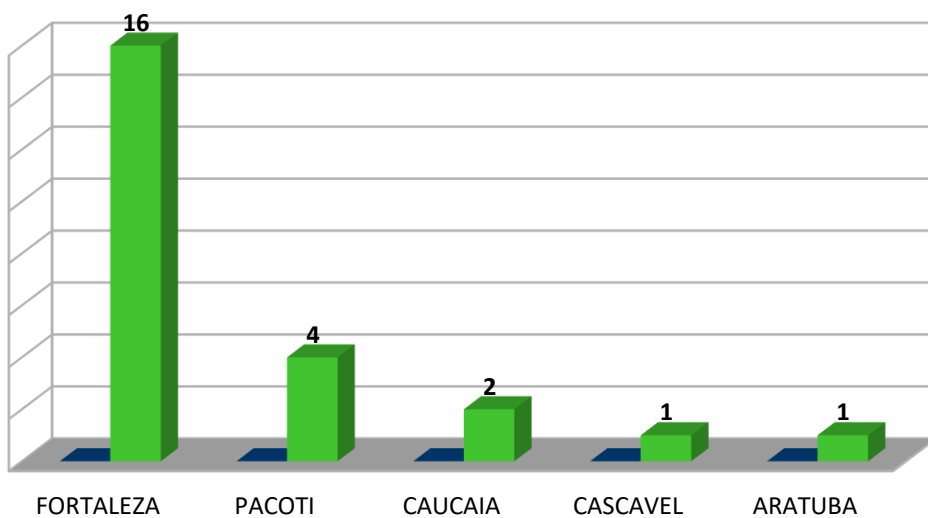


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 29 DIAS

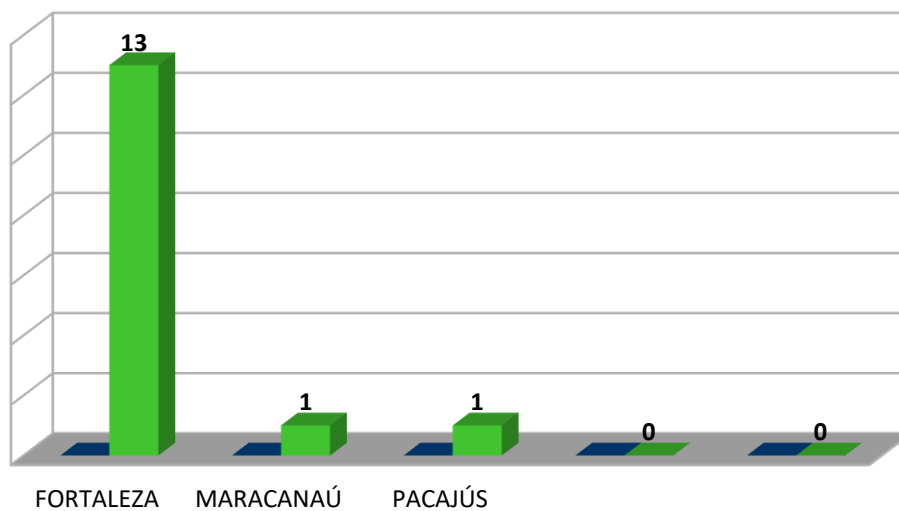
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro à março ficou em 29 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a conseqüente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando da demora. A Ouvidoria da ARCE já comunicou o Coordenador de Transporte e solicitou agilidade nas análises.

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

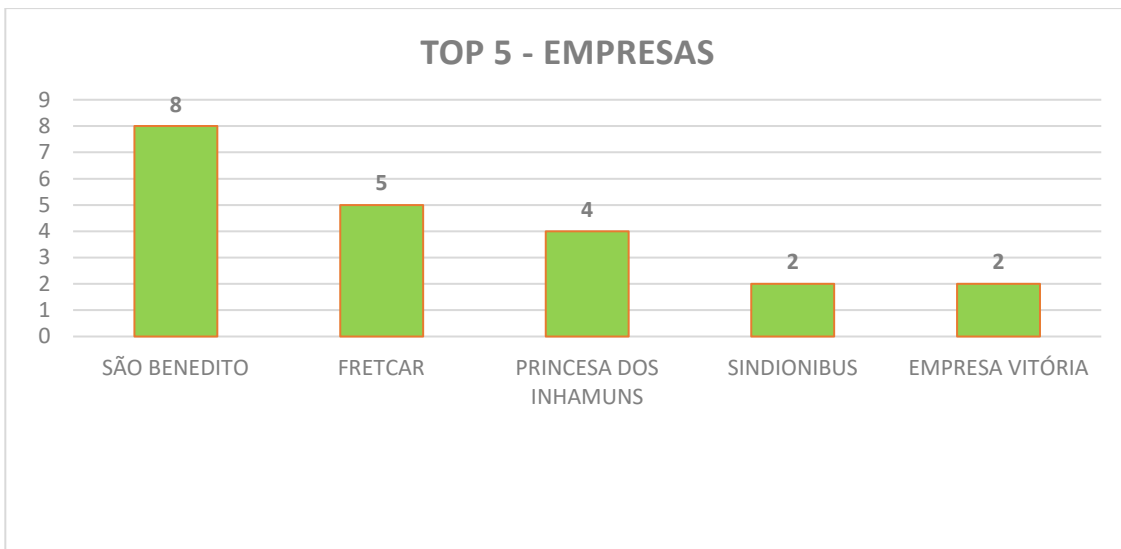


### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

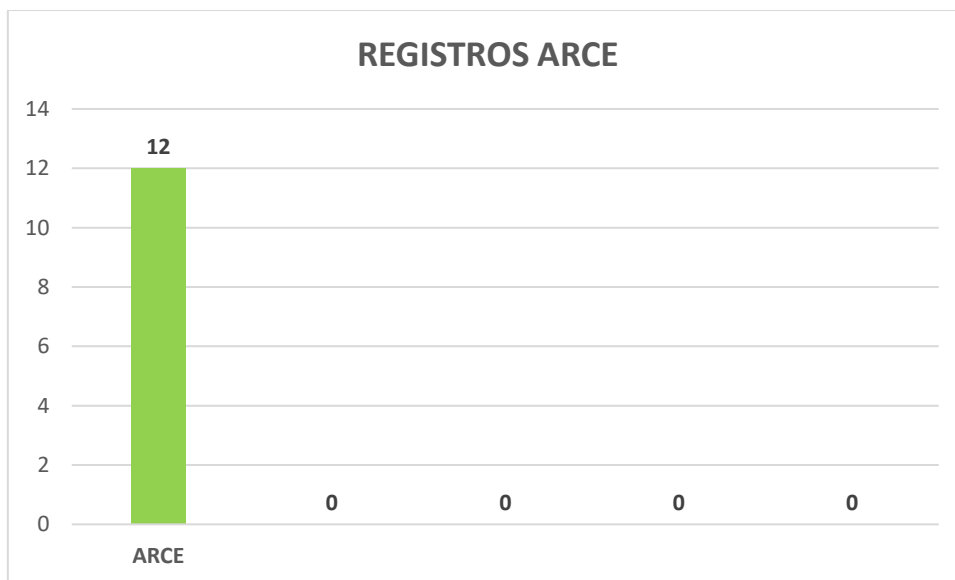




Verifica-se no gráfico abaixo as principais empresas reclamadas na área de transporte em março 2020.



Informamos que foram registradas como ARCE 12 reclamações, por serem demandas contra a Agência na qual o cidadão informa insatisfação com o prazo ou resposta das solicitações.



## 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 **março 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

|  |   |
|--|---|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>     | 0 |
| Informações                              | 0 |
| Reclamações                              | 0 |
| Denuncia                                 | 0 |
| Elogios                                  | 0 |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b> | 0 |
| Informações Finalizadas                  | 0 |
| Reclamações Finalizadas                  | 0 |
| Denúncias Finalizadas                    | 0 |
| Total de processos em tramitação         | 0 |
| Processos Abertos                        | 0 |
| Processos Arquivados                     | 0 |
| <b>Resultados das Solicitações:</b>      |   |
| Procedente                               | 0 |
| Improcedente                             | 0 |
| Outros/Não se aplica                     | 0 |

Fonte: SOA e SISCDO.

## 6. CONCLUSÃO

Em fevereiro de 2020 não registramos abertura de processo em nenhuma das áreas, 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. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 41,17% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Com relação à área de Transporte, registramos a mesma quantidade de reclamações (46) comparando-se a fevereiro de 2020. O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a março ficou em 29 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a consequente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando da demora. A Ouvidoria da ARCE já comunicou ao Coordenador de Transporte, alertou a Diretora Executiva e o Conselho Diretor quanto à situação.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, não obtivemos em nenhuma das áreas registro de solicitações.

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/03/2020**

| <b>DATA DE ABERTURA</b> | <b>SOLICITAÇÃO</b> | <b>SOLICITANTE</b>           | <b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b> | <b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b> | <b>DESDE:</b> |
|-------------------------|--------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|
| 16/03/2020              | 229747             | JOELZA SIMÃO DE MOURA DOS    | 17                                | AGR                             | 16/03/2020    |
| 13/03/2020              | 229732             | PATRÍCIA ALVES DA ROCHA      | 20                                | AGR                             | 13/03/2020    |
| 30/03/2020              | 229949             | MUNICÍPIO DE ACARAPE         | 3                                 | AGR                             | 30/03/2020    |
| 20/02/2020              | 229557             | R & DIAS CONTRUTORA LTDA ME  | 42                                | CBS                             | 11/03/2020    |
| 31/03/2020              | 229986             | MARCOS AMBROSIO BEZERRA      | 2                                 | OUV                             | 31/03/2020    |
| 11/03/2020              | 229716             | JANAÍNA NUNES                | 22                                | OUV                             | 11/03/2020    |
| 10/03/2020              | 229708             | JURANDIR MARÃES PICANÇO NETO | 23                                | CSB                             | 2/03/2020     |
| 03/02/2020              | 229307             | FRANCISCO LUCIANO ALVES MAIA | 59                                | OUV                             | 18/03/2020    |
| 01/04/2020              | 229995             | RAIMUNDO NONATO MOURA FELIPE | 1                                 | OUV                             | 01/04/2020    |
| 01/04/2020              | 229997             | JOSÉ CLAUDIO LIMA DA SILVA   | 1                                 | OUV                             | 01/04/2020    |
| 26/03/2020              | 229872             | JOSÉ CLAUDIO LIMA DA SILVA   | 7                                 | OUV                             | 26/03/2020    |
| 26/03/2020              | 229898             | FABIO RODRIGUES MORORO       | 7                                 | OUV                             | 26/03/2020    |
| 23/03/2020              | 229777             | FABIO RODRIGUES MORORO       | 10                                | OUV                             | 23/03/2020    |
| 23/03/2020              | 229780             | MARIA IMACULADA VIANA DE     | 10                                | OUV                             | 23/03/2020    |

|            |        |                                |    |     |            |
|------------|--------|--------------------------------|----|-----|------------|
| 27/02/2020 | 229597 | JOSEFA MARIA DA CONCEIÇÃO      | 35 | CSB | 16/03/2020 |
| 24/03/2020 | 229864 | AMANDA MARIANO DO NASCIMENTO   | 9  | OUV | 24/03/2020 |
| 24/03/2020 | 229857 | IBILIO FERNANDES DA SILVA      | 9  | OUV | 24/03/2020 |
| 24/03/2020 | 229827 | TELMA SILVA DOS SANTOS         | 9  | OUV | 24/03/2020 |
| 31/03/2020 | 229960 | CLODOALDO FELIPE LEITE         | 2  | OUV | 31/03/2020 |
| 27/03/2020 | 229916 | LAIS LOPES FIGUEIRA            | 6  | OUV | 27/03/2020 |
| 26/03/2020 | 229890 | ALANA CAROLINE PINHEIRO GOMES  | 7  | OUV | 26/03/2020 |
| 23/03/2020 | 229779 | MARIA DAS DORES DE OLIVEIRA    | 10 | OUV | 23/03/2020 |
| 18/03/2020 | 229762 | CÍCERA ONETE SOARES FERREIRA   | 15 | OUV | 18/03/2020 |
| 17/03/2020 | 229760 | AUZENEIDE BERNARDO CORREIA     | 16 | OUV | 17/03/2020 |
| 17/03/2020 | 229754 | FRANCISCO BRUNO RODRIGUES      | 16 | OUV | 17/03/2020 |
| 17/03/2020 | 229752 | ANGÉLICA ANTÔNIA DE CARVALHO   | 16 | AGR | 17/03/2020 |
| 16/03/2020 | 229743 | MARIA PEDROSA MOREIRA          | 17 | AGR | 16/03/2020 |
| 16/03/2020 | 229740 | JANAÍNA BATISTA DE FREITAS     | 17 | OUV | 16/03/2020 |
| 06/03/2020 | 229676 | MANUEL DO COSTA CARREIRO       | 27 | AGR | 06/03/2020 |
| 23/03/2020 | 229804 | MARIA DA CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA | 10 | OUV | 23/03/2020 |

|                   |               |   |           |            |                   |
|-------------------|---------------|---|-----------|------------|-------------------|
| <b>12/03/2020</b> | <b>229718</b> | <b>VALNIDES DE<br/>MOURA ALVES</b>                  | <b>21</b> | <b>AGR</b> | <b>12/03/2020</b> |
| <b>01/04/2020</b> | <b>229996</b> | <b>MARIA<br/>ELISABETE<br/>PEREIRA DA<br/>SILVA</b> | <b>1</b>  | <b>OUV</b> | <b>01/04/2020</b> |
| <b>24/03/2020</b> | <b>229851</b> | <b>MARIA DA<br/>CONCEIÇÃO<br/>SILVA MATOS</b>       | <b>9</b>  | <b>OUV</b> | <b>24/03/2020</b> |
| <b>23/01/2020</b> | <b>229183</b> | <b>CARLOS<br/>ALBERTO R<br/>SANTOS</b>              | <b>70</b> | <b>CSB</b> | <b>23/01/2020</b> |

**II**
**ANEXO – TRANSPORTE**
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/03/2020**

| <b>DATA DE ABERTURA</b> | <b>SOLICITAÇÃO</b> | <b>SOLICITANTE</b>           | <b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b> | <b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b> | <b>DESDE:</b> |
|-------------------------|--------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|
| 26/03/2020              | 229871             | ALBERT SCHNARWILER           | 7                                 | OUV                             | 26/03/2020    |
| 04/03/2020              | 229654             | ROSÂNGELA SOARES BISPO       | 29                                | CTR                             | 16/03/20      |
| 31/03/2020              | 229963             | LUANA MARIA ALVES DOS SANTOS | 2                                 | OUV                             | 31/03/20      |
| 21/11/2019              | 228535             | FRANCISCO FERREIRA BARROSO   | 133                               | CTR                             | 27/11/19      |
| 24/03/2020              | 229865             | ANÔNIMO                      | 9                                 | OUV                             | 24/03/2020    |
| 24/03/2020              | 229867             | MARIA HELENA PONTES FARIAS   | 9                                 | OUV                             | 24/03/2020    |
| 18/03/2020              | 229765             | MARIA JOSÉ LUZ VALENTIM      | 15                                | OUV                             | 18/03/2020    |
| 17/03/2020              | 229759             | THIAGO MAGALHÃES             | 16                                | OUV                             | 17/03/2020    |
| 24/03/2020              | 229868             | ANÔNIMO                      | 9                                 | OUV                             | 24/03/2020    |
| 03/03/2020              | 229636             | ADRIANO DOS SANTOS           | 30                                | CTR                             | 26/03/2020    |
| 10/03/2020              | 229704             | AFONSO FERREIRA DOS SANTOS   | 23                                | CTR                             | 16/03/2020    |
| 16/03/2020              | 229749             | ANTONIO LHEONARDO RODRIGUES  | 17                                | OUV                             | 16/03/2020    |
| 13/03/2020              | 229731             | ALANA SILVA LOBO             | 20                                | CTR                             | 27/03/2020    |
| 16/03/2020              | 229748             | IGOR DE SOUSA SILVA          | 17                                | CTR                             | 26/03/2020    |

|                   |               |                                     |            |            |                   |
|-------------------|---------------|-------------------------------------|------------|------------|-------------------|
| <b>26/03/2020</b> | <b>229897</b> | <b>MARCOS BARBOSA DE OLIVEIRA</b>   | <b>7</b>   | <b>OUV</b> | <b>26/03/2020</b> |
| <b>24/03/2020</b> | <b>229869</b> | <b>FRACISCO ISRAEL BARROS</b>       | <b>9</b>   | <b>CTR</b> | <b>31/03/2020</b> |
| <b>06/03/2020</b> | <b>229679</b> | <b>JOSIMEIRE</b>                    | <b>27</b>  | <b>CTR</b> | <b>18/03/2020</b> |
| <b>10/01/2020</b> | <b>229042</b> | <b>NADYCA ARAÚJO</b>                | <b>83</b>  | <b>CTR</b> | <b>23/01/2020</b> |
| <b>26/11/2019</b> | <b>228610</b> | <b>DENISE</b>                       | <b>128</b> | <b>CTR</b> | <b>26/11/2019</b> |
| <b>31/03/2020</b> | <b>229987</b> | <b>JOÃO FRANCISCO SALMITO LOPES</b> | <b>2</b>   | <b>OUV</b> | <b>31/03/2020</b> |
| <b>23/03/2020</b> | <b>229782</b> | <b>NARA RIBEIRO CUNHA</b>           | <b>10</b>  | <b>OUV</b> | <b>23/03/2020</b> |
| <b>23/03/2020</b> | <b>229778</b> | <b>URSULA FONSECA RIBEIRO</b>       | <b>10</b>  | <b>OUV</b> | <b>23/03/2020</b> |
| <b>18/03/2020</b> | <b>229769</b> | <b>MARILIA LIMA</b>                 | <b>15</b>  | <b>OUV</b> | <b>18/03/2020</b> |
| <b>18/03/2020</b> | <b>229767</b> | <b>CAIO SEMIÃO</b>                  | <b>15</b>  | <b>OUV</b> | <b>18/03/2020</b> |
| <b>16/03/2020</b> | <b>229742</b> | <b>DEYVSON RABELO</b>               | <b>17</b>  | <b>CTR</b> | <b>18/03/2020</b> |
| <b>16/03/2020</b> | <b>229741</b> | <b>NARA RIBEIRO CUNHA</b>           | <b>17</b>  | <b>CTR</b> | <b>26/03/2020</b> |
| <b>03/03/2020</b> | <b>229640</b> | <b>PAULO ROCHA</b>                  | <b>30</b>  | <b>CTR</b> | <b>16/03/2020</b> |
| <b>20/02/2020</b> | <b>229559</b> | <b>RODRIGO TINÔCO BESSA CHAGAS</b>  | <b>42</b>  | <b>CTR</b> | <b>05/03/2020</b> |
| <b>18/02/2020</b> | <b>229529</b> | <b>JULIO CESAR FERREIRA</b>         | <b>44</b>  | <b>CTR</b> | <b>26/02/2020</b> |
| <b>07/02/2020</b> | <b>229363</b> | <b>CARLOS YURI BARBOSA CIDRAO</b>   | <b>55</b>  | <b>CTR</b> | <b>02/04/2020</b> |
| <b>06/02/2020</b> | <b>229351</b> | <b>PLABLCIO FERREIRA</b>            | <b>56</b>  | <b>OUV</b> | <b>06/02/2020</b> |



|                   |               |  |            |            |                   |
|-------------------|---------------|--|------------|------------|-------------------|
| <b>27/01/2020</b> | <b>229208</b> | <b>ALEXA ARAÚJO</b>                    | <b>66</b>  | <b>CTR</b> | <b>10/02/2020</b> |
| <b>14/01/2020</b> | <b>229087</b> | <b>JOHN CHARLES<br/>MUSSE MENDES</b>   | <b>79</b>  | <b>CTR</b> | <b>14/01/2020</b> |
| <b>13/01/2020</b> | <b>229059</b> | <b>ANÔNIMO</b>                         | <b>80</b>  | <b>CTR</b> | <b>17/02/2020</b> |
| <b>20/12/2019</b> | <b>228895</b> | <b>JOSÉ EUDES DE<br/>OLIVEIRA</b>      | <b>104</b> | <b>CTR</b> | <b>20/12/2019</b> |
| <b>06/12/2019</b> | <b>228745</b> | <b>CESAR AUGUSTO<br/>DE SOUSA</b>      | <b>118</b> | <b>CTR</b> | <b>20/12/2019</b> |
| <b>26/11/2019</b> | <b>228592</b> | <b>PEDRO PAULO<br/>SOBRAL FREIRE</b>   | <b>128</b> | <b>CTR</b> | <b>26/11/2019</b> |
| <b>22/11/2019</b> | <b>228549</b> | <b>MARCOS ANTÔNIO<br/>MARTINS</b>      | <b>132</b> | <b>CTR</b> | <b>03/12/2019</b> |
| <b>22/11/2019</b> | <b>228542</b> | <b>LUIZ CARLOS</b>                     | <b>132</b> | <b>CTR</b> | <b>26/11/2019</b> |
| <b>11/11/2019</b> | <b>228130</b> | <b>MARCELINO</b>                       | <b>143</b> | <b>CTR</b> | <b>22/11/2019</b> |
| <b>19/12/2019</b> | <b>228882</b> | <b>ERINEIDE ALVES<br/>RIBEIRO</b>      | <b>105</b> | <b>CTR</b> | <b>26/12/2019</b> |
| <b>24/03/2020</b> | <b>229866</b> | <b>ANGELINE DANTAS<br/>DE OLIVEIRA</b> | <b>9</b>   | <b>OUV</b> | <b>24/03/2020</b> |

|                   |               |   |            |            |                   |
|-------------------|---------------|---|------------|------------|-------------------|
| <b>04/03/2020</b> | <b>229655</b> | <b>FILIFE DOS<br/>SANTOS ALMEIDA</b>          | <b>29</b>  | <b>CTR</b> | <b>11/03/2020</b> |
| <b>09/12/2019</b> | <b>228790</b> | <b>FRANCISCO<br/>DERLAN ARAUJO<br/>BARROS</b> | <b>115</b> | <b>CTR</b> | <b>20/12/2019</b> |
| <b>05/12/2019</b> | <b>228741</b> | <b>LUCAS GOMES DE<br/>OLIVEIRA</b>            | <b>119</b> | <b>CTR</b> | <b>20/12/2019</b> |