

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE
Novembro/2019

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

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

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

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Aurélia Rodrigues da Silva

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. 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, 30 de dezembro de 2019.

Cordialmente,

Eugênio Braúna Bittencourt
Ouvidor em exercício

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

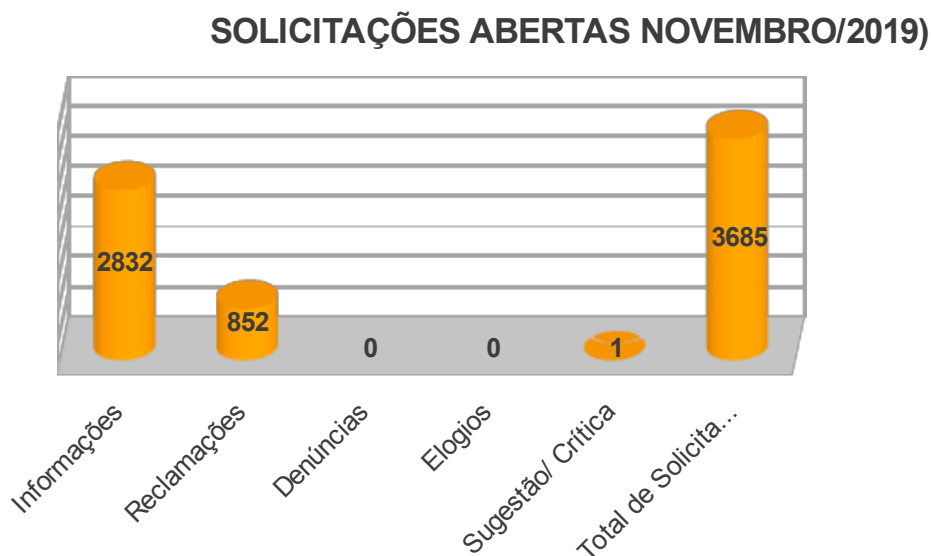
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	3685
Informações	2832
Reclamações	852
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	172
Improcedente	88
Caminho do Entendimento	583

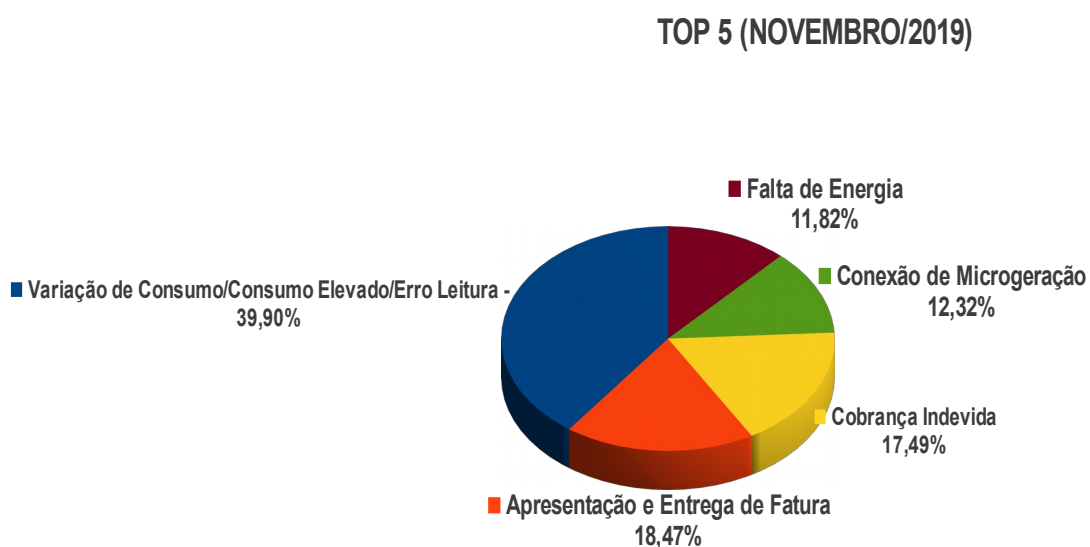
Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.685 solicitações, 852 se converteram em reclamações.

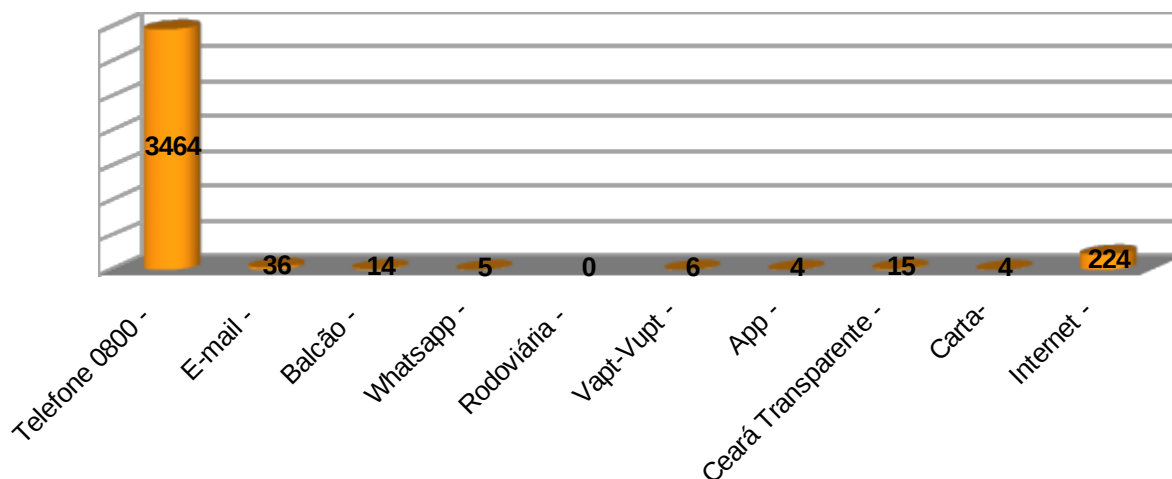


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura, Apresentação e Entrega de Fatura, Cobrança Indevida, Conexão de Microgeração e Falta de Energia*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



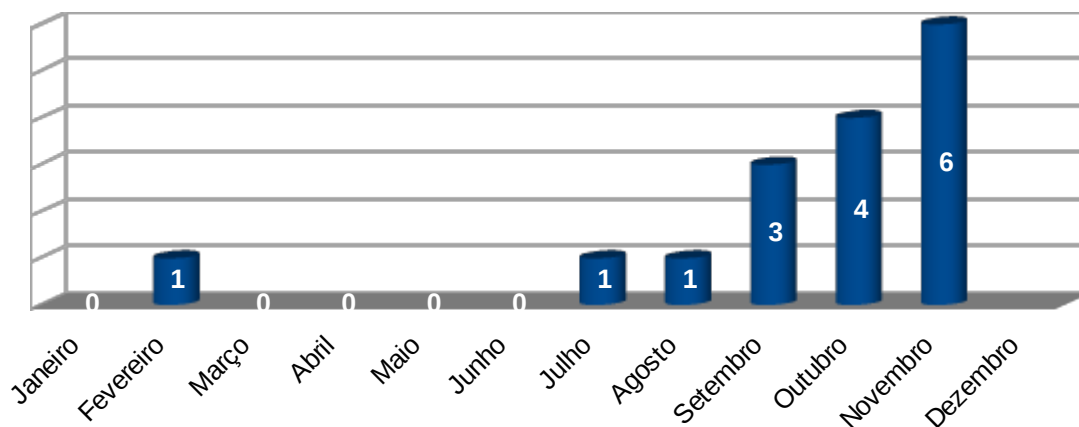
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 3.464 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO (NOVEMBRO/2019)

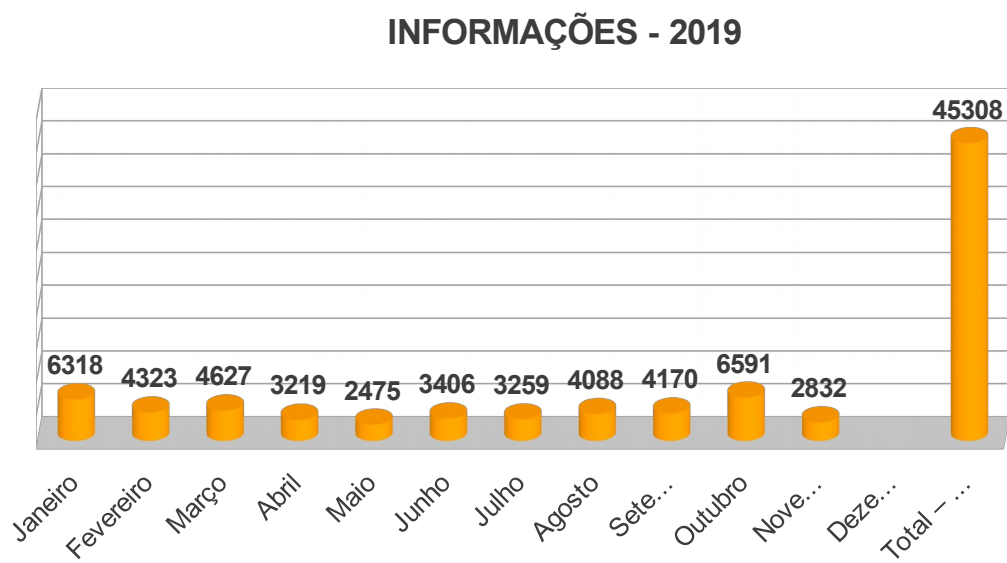


No mês de novembro foram abertas 6 (seis) reclamações de Energia Elétrica na Unidade Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte.

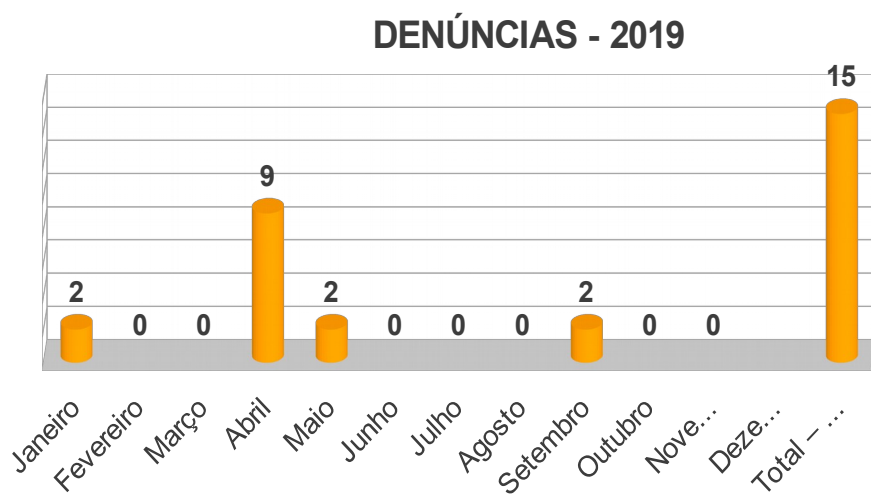
RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



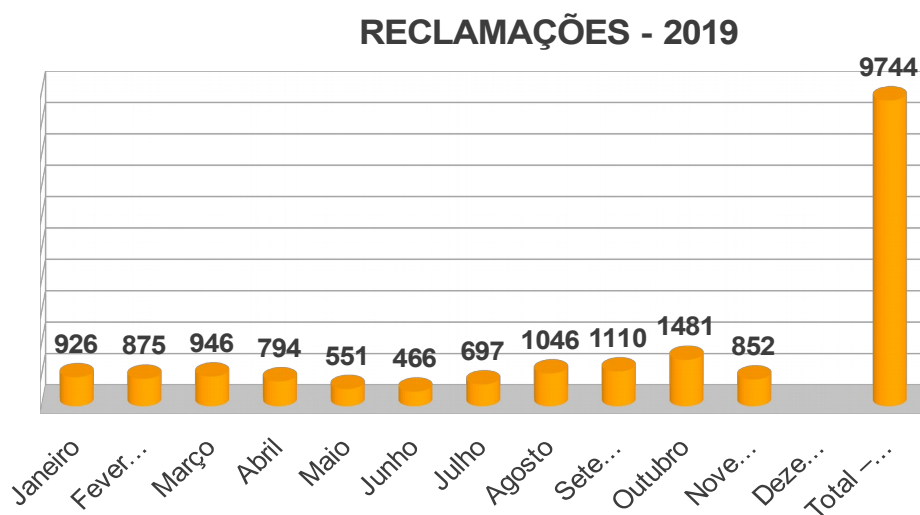
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



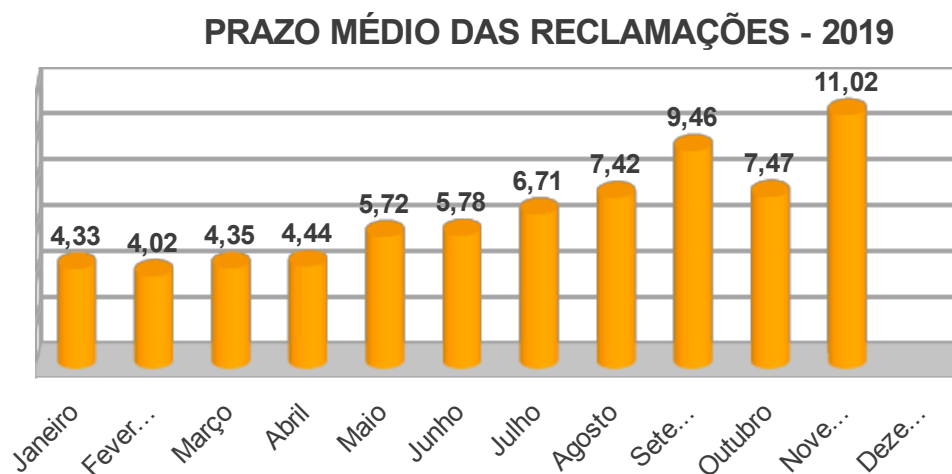
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



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 DO PERÍODO: 6 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 **novembro 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

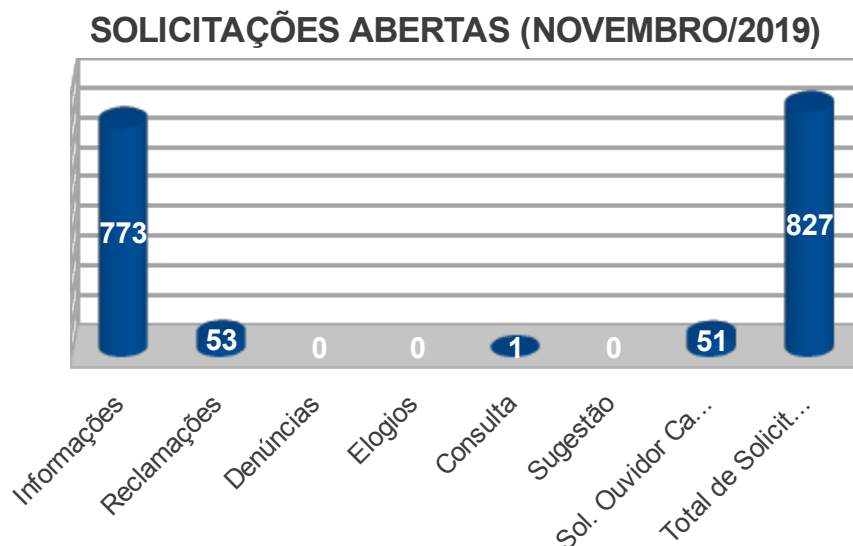
Total de Solicitações Abertas	827
Informações	773
Reclamações	53
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	51
Total de Solicitações Finalizadas	841
Informações Finalizadas	773
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	68
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	52
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	7

Fonte: SOA e SISDO

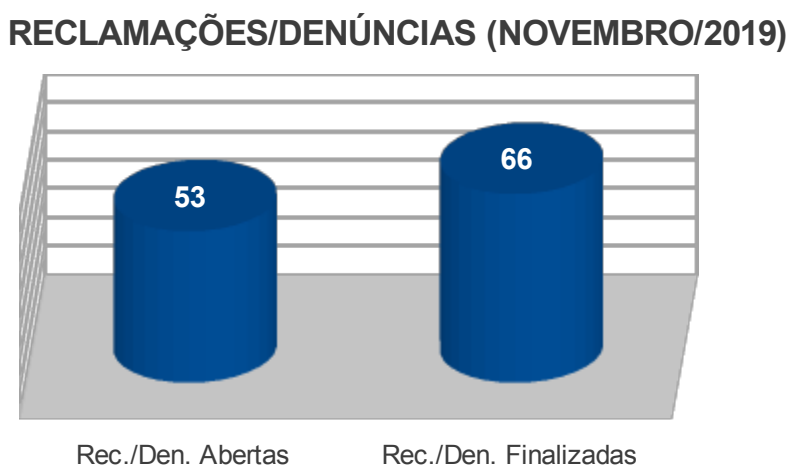
Obs.: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 1 (uma) solicitação cancelada e 1 (uma) solicitação encaminhada direto para análise da CSB – Coordenadoria de Saneamento Básico desta Agência.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

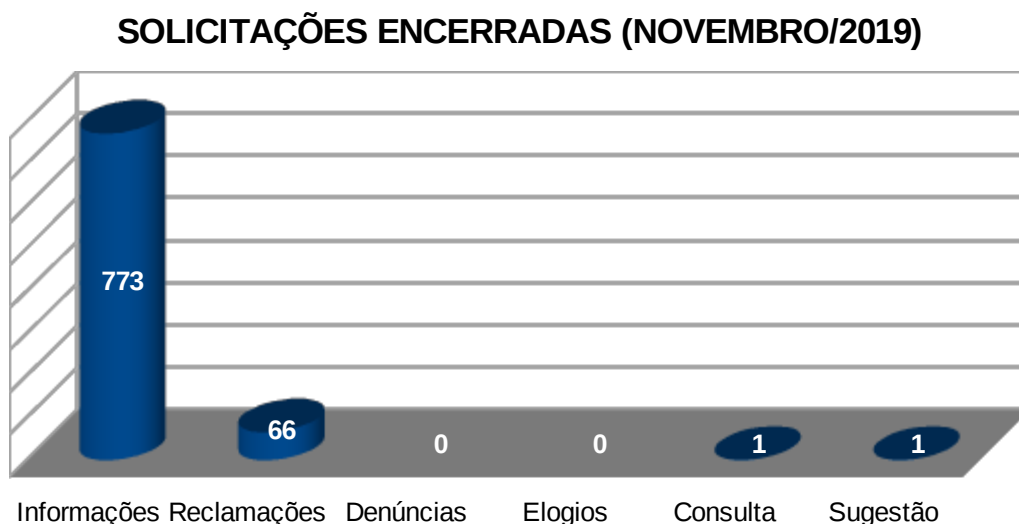
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 827 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 53 se converteram em reclamações, das quais 51 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



Vê-se no gráfico a seguir que 53 reclamações foram registradas e 66 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

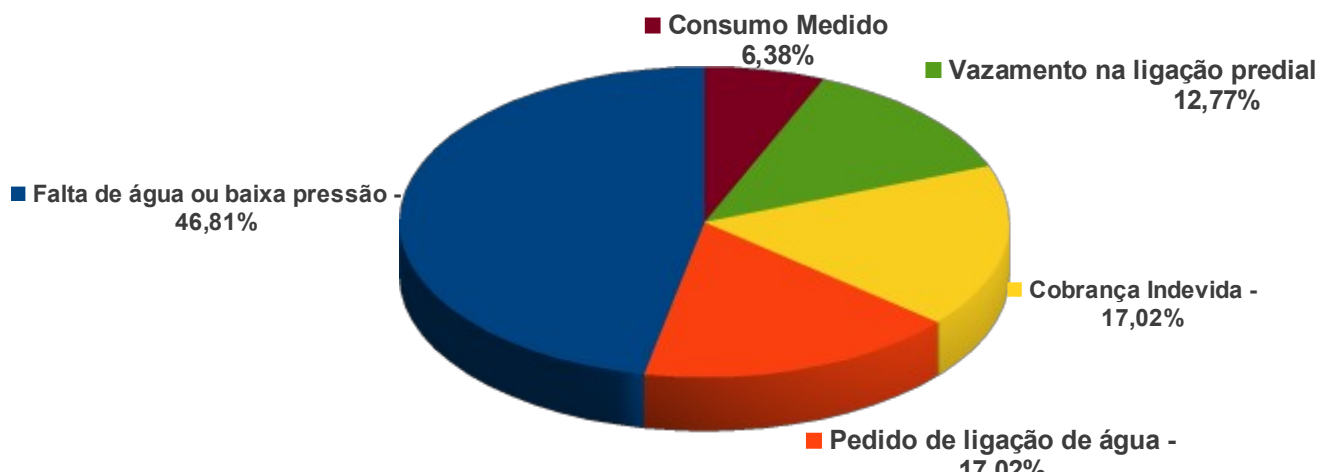


Solicitações encerradas:

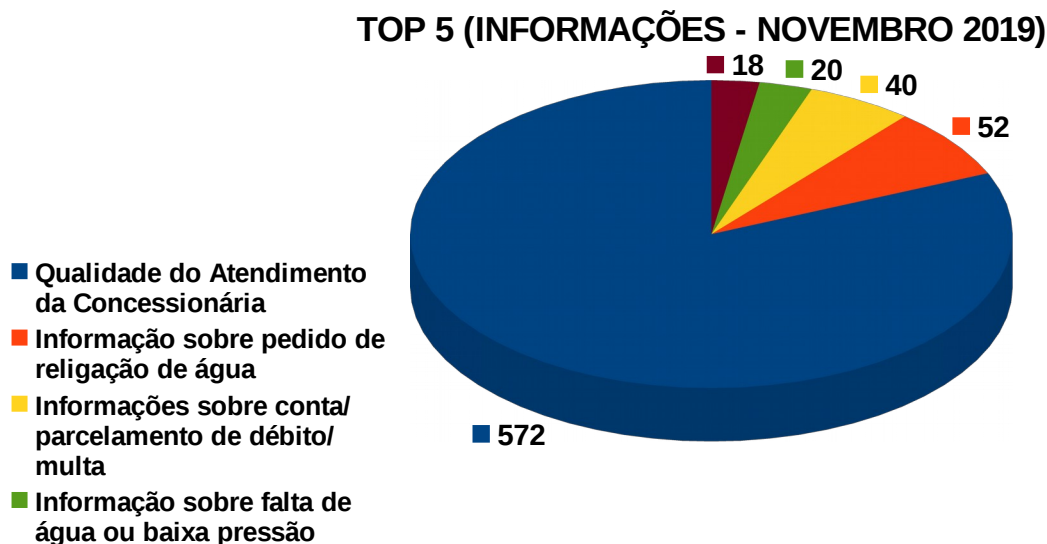


Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (22), *Pedido de ligação de água* (8), *Cobrança Indevida* (8), *Vazamento na ligação predial /rede de água* (6) e *Consumo Medido* (3) conforme dispõe o gráfico abaixo:

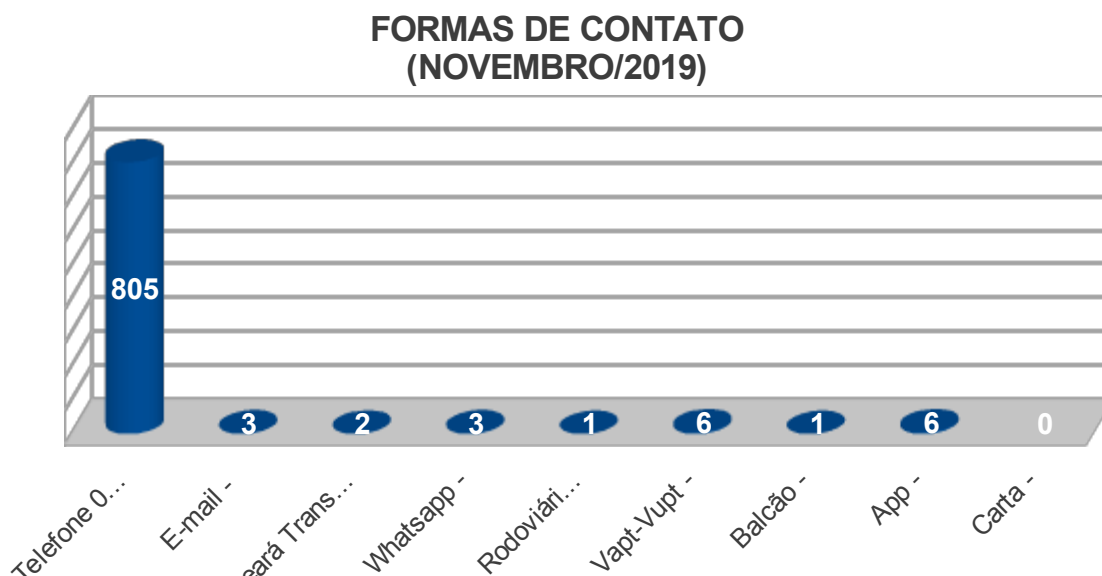
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - NOVEMBRO/2019)



Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Qualidade do Atendimento da Concessionária (572)*, *Informação sobre pedido de religação de água (52)*, *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (40)*, *Informação sobre falta de água ou baixa pressão (20)* e *Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (18)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

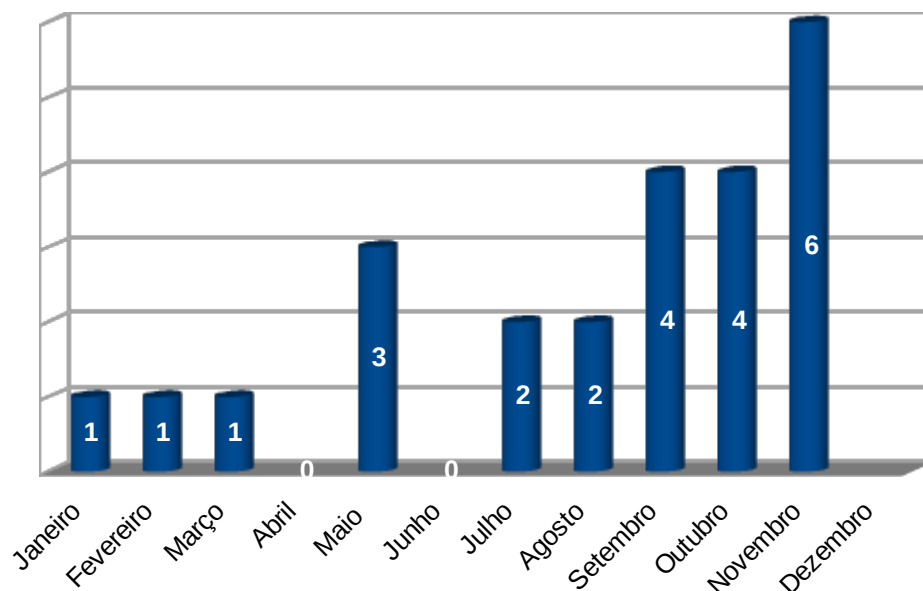


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 805 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



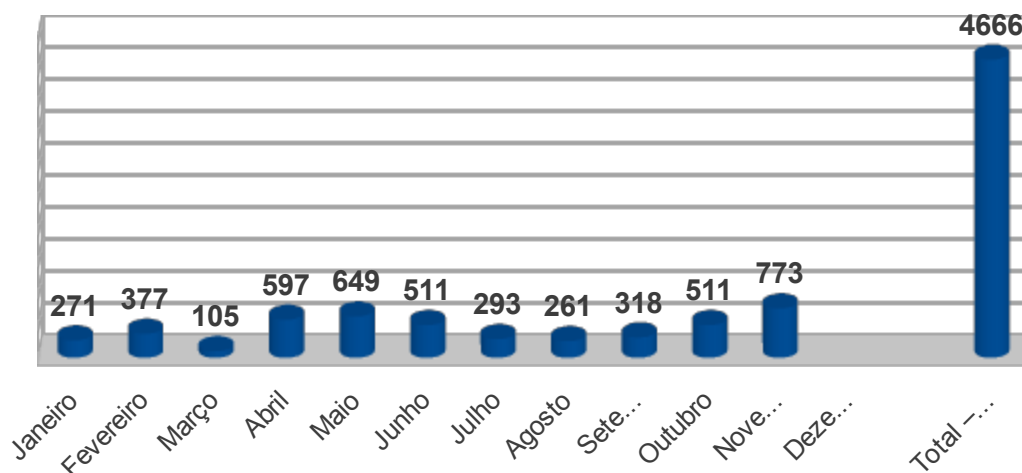
No mês de novembro foram abertas 6 (seis) reclamações de Saneamento Básico nas Unidades Vapt-Vupt Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE

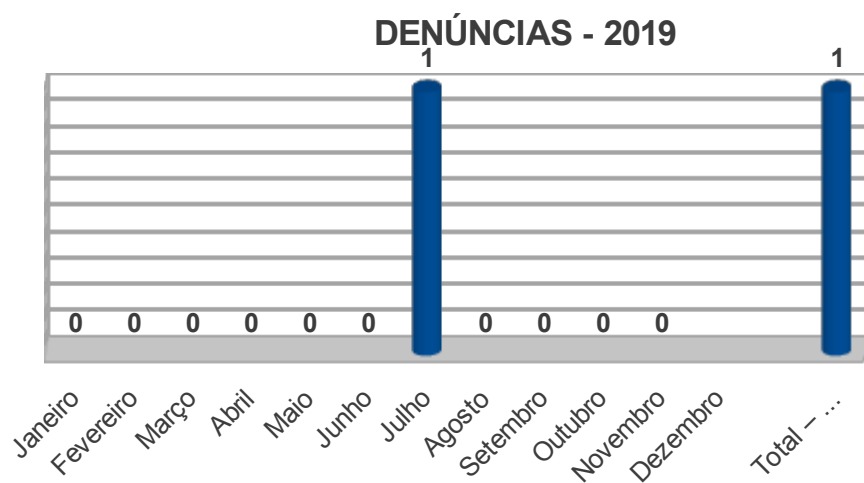


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 51,27% no número de informações se comparado com o mês anterior.

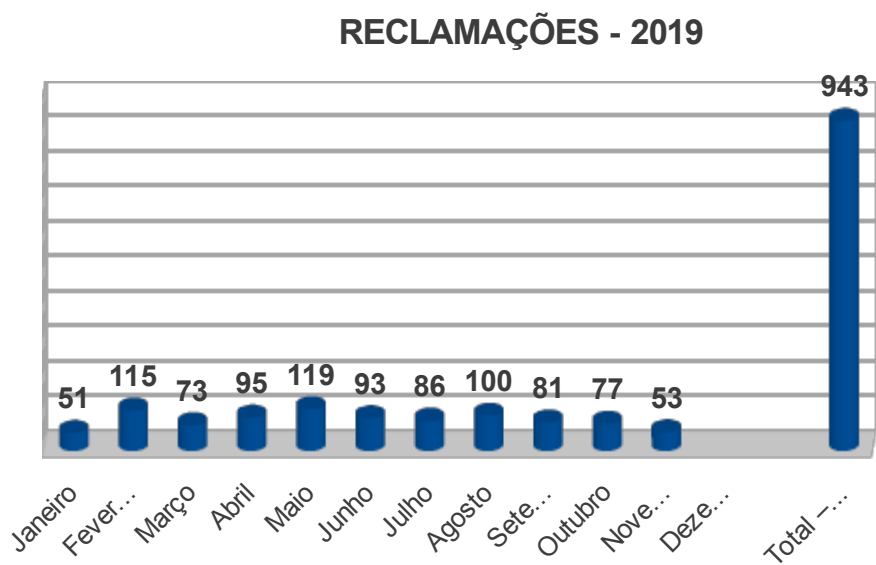
INFORMAÇÕES - 2019



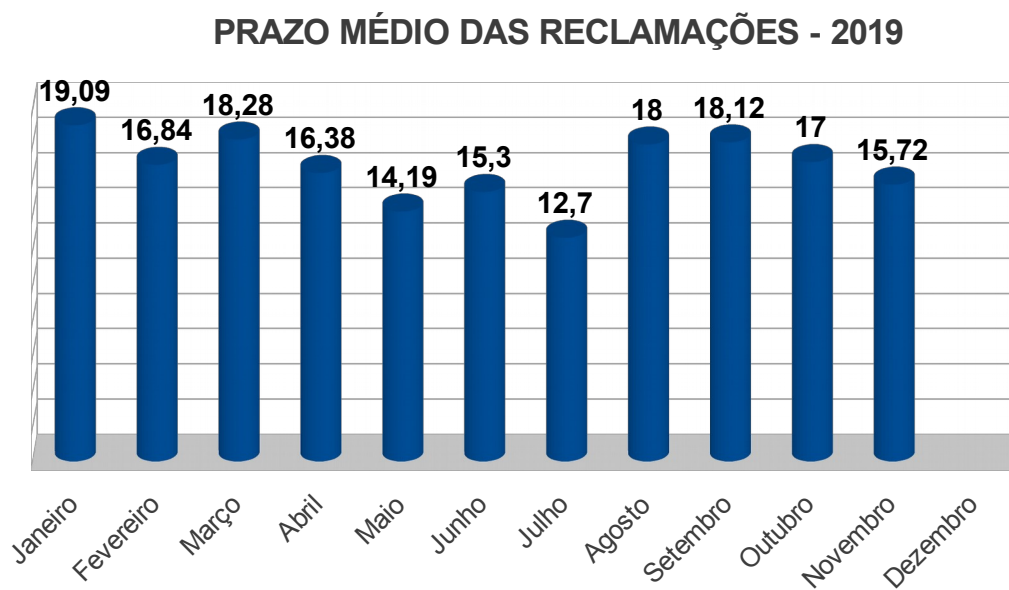
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 31,16% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.



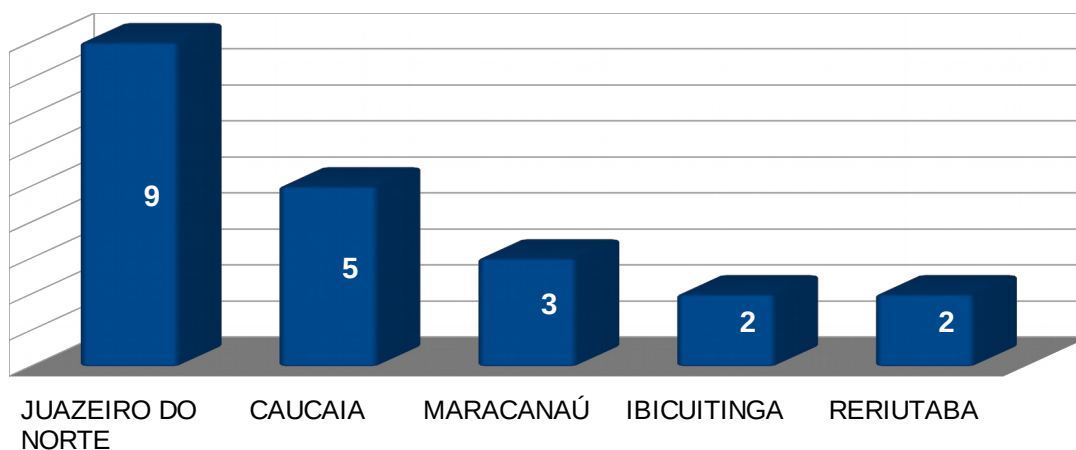
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



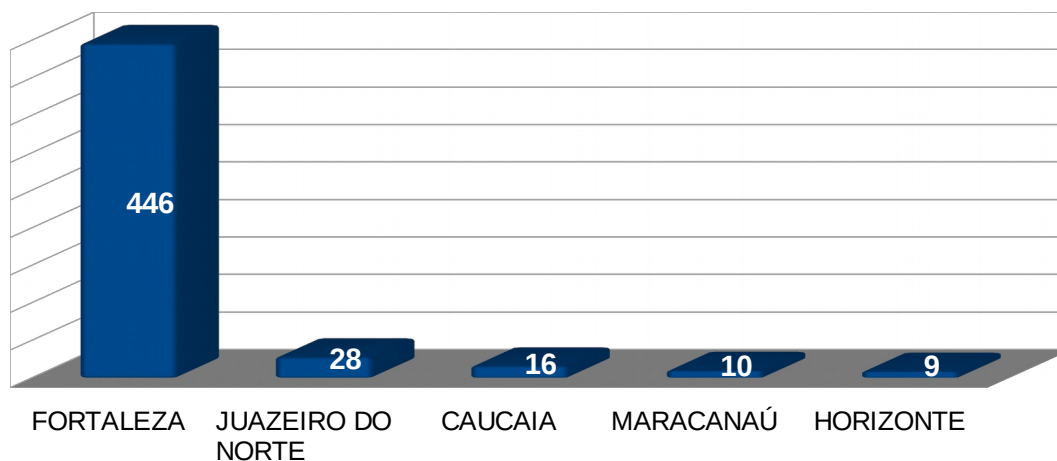
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Mediações realizadas pela Ouvidoria no mês de novembro:

MEDIAÇÕES - NOVEMBRO/2019			
RECLAMANTE	ÁREA	SOLICITAÇÃO / PCSB / PCTR / PADM	OBS DA MEDIAÇÃO
ANA REJANNY CORDEIRO	SANEAMENTO	PCSB/OUV/0019/2019	26/11/2019 – ACORDO REALIZADO
EVANDRO M. FERREIRA	SANEAMENTO	PCSB/OUV/0018/2019	REMARcado PARA 10/12/2019
PAULO S. CORREIA	SANEAMENTO	PCSB/OUV/0020/2019	26/11/2019 – ACORDO REALIZADO
MARGARIDA SIQUEIRA FREIRE	SANEAMENTO	PCSB/OUV/0003/2019	RECLAMANTE NÃO COMPARECEU
ISIS DE OLIVEIRA COUTO	ENERGIA	SGO: 060.396.35519-09	FOI SOLICITADO REANÁLISE DA ANEEL SOB O PROTOCOLO 060.403.59219-87

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 **novembro 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

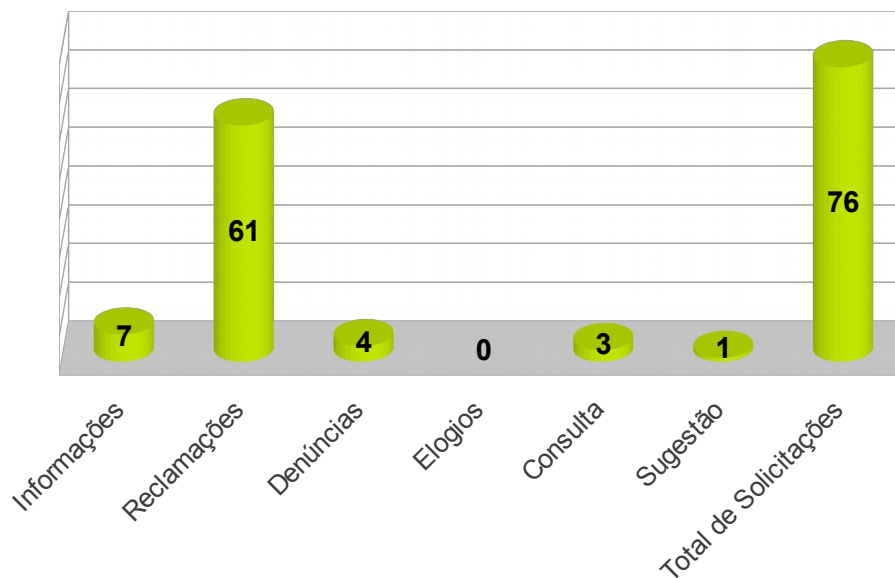
Total de Solicitações Abertas	76
Informações	7
Reclamações	61
Denúncias	4
Elogios	0
Consulta	3
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	80
Informações Finalizadas	7
Reclamações Finalizadas	62
Denúncias Finalizadas	6
Consultas Finalizadas	3
Elogio	0
Sugestão	2
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	5
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	54

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

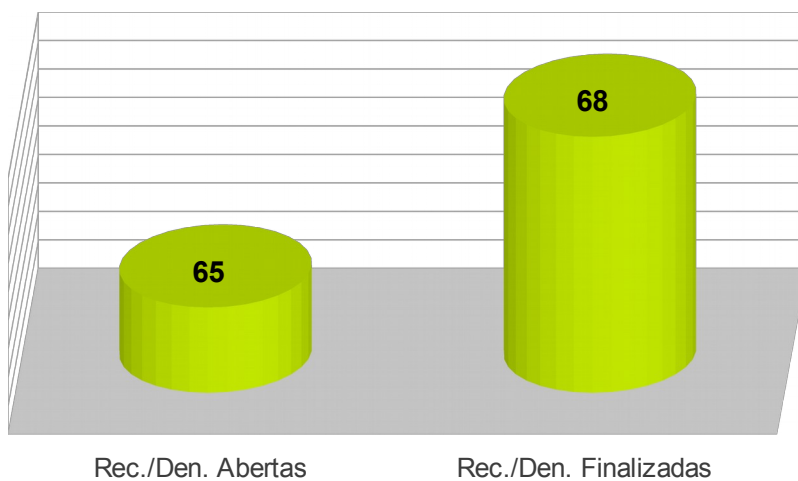
Das 104 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 82 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/2019)

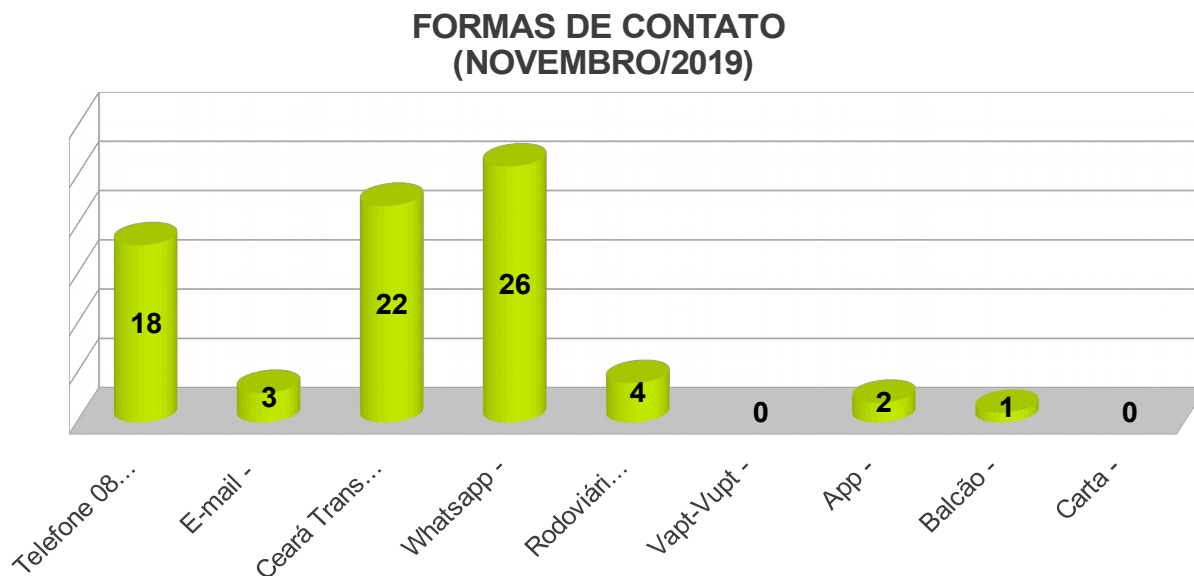


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 65 Reclamações/Denúncias foram registradas em novembro, 68 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/2019)

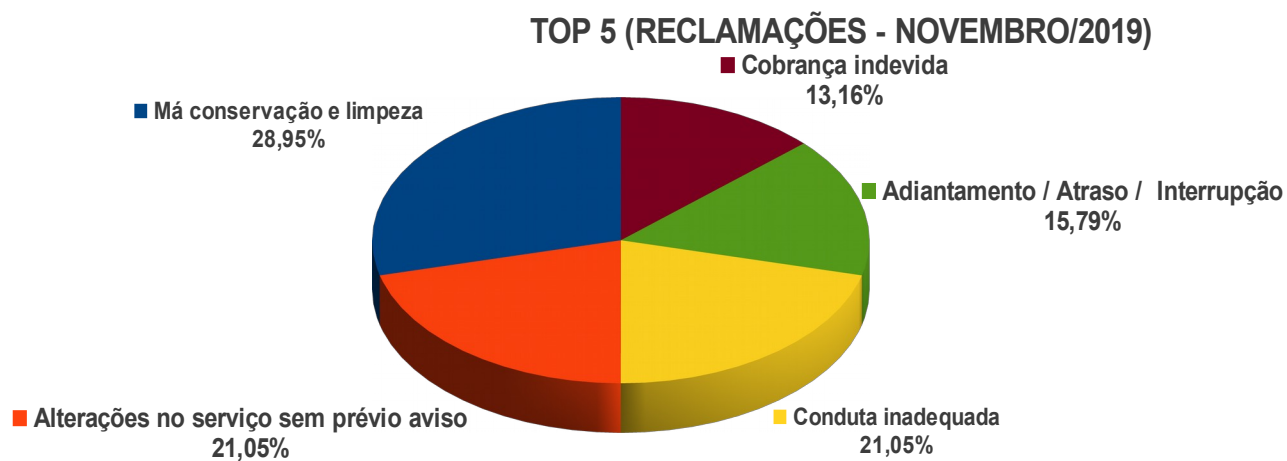


Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em novembro foram o Whatsapp e Ceará Transparente.

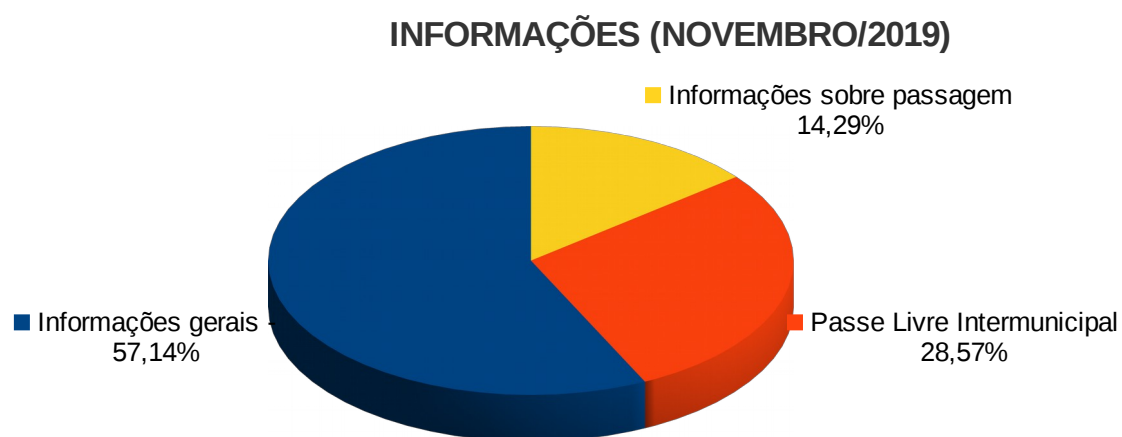


No mês de novembro não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

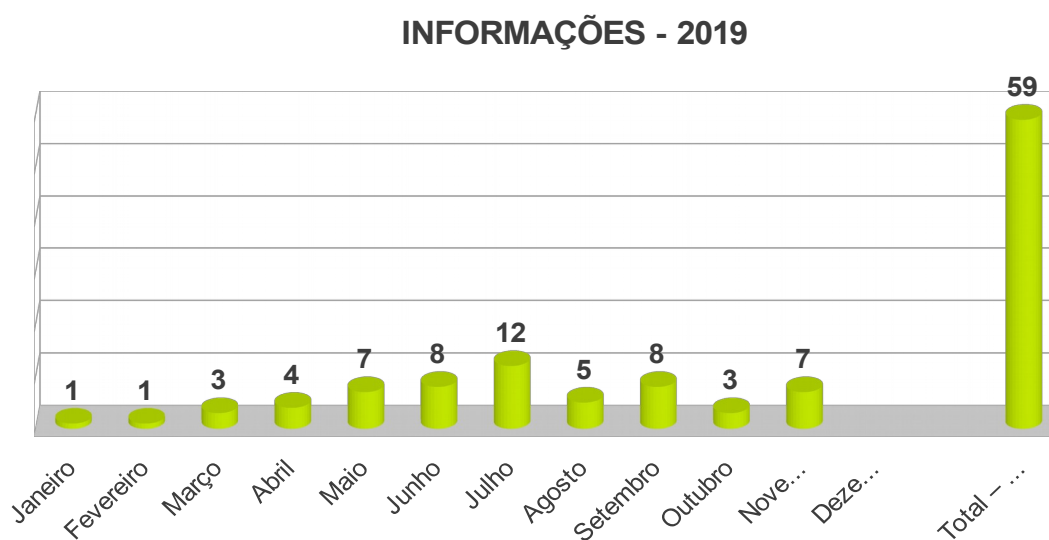


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em novembro de 2019.

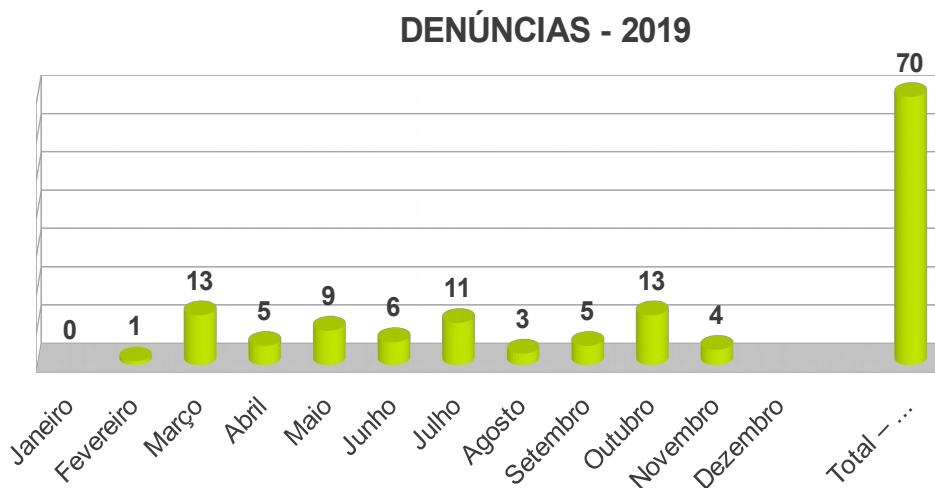


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

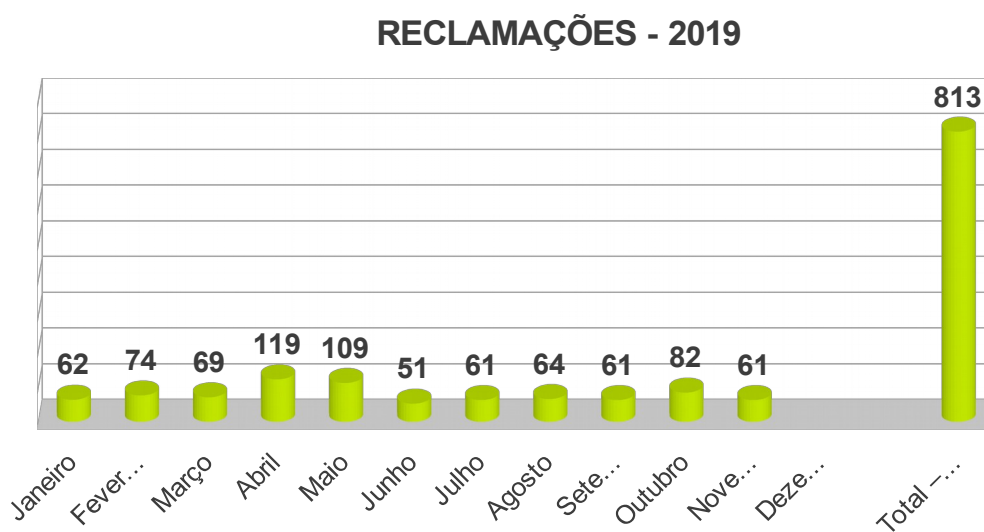
No mês de referência deste relatório registramos 7 (sete) ocorrências quanto ao número de informações.



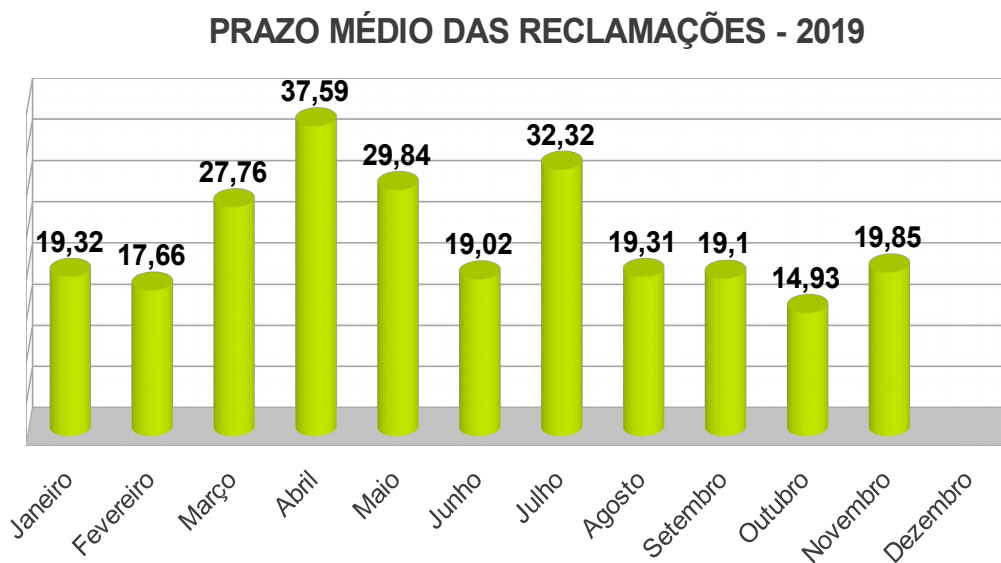
Quanto ao número de denúncias, registramos 13 (treze) ocorrências no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 25,60% em novembro comparando-se ao mês anterior.



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

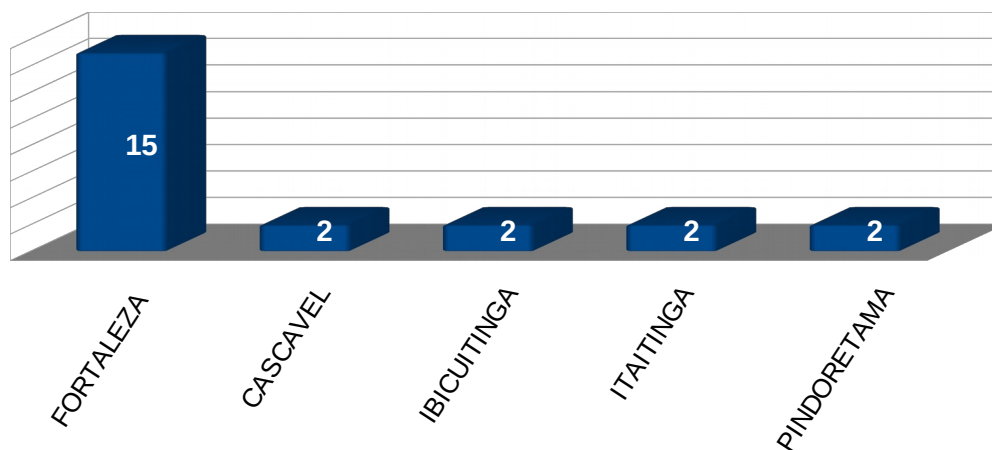


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 23 DIAS

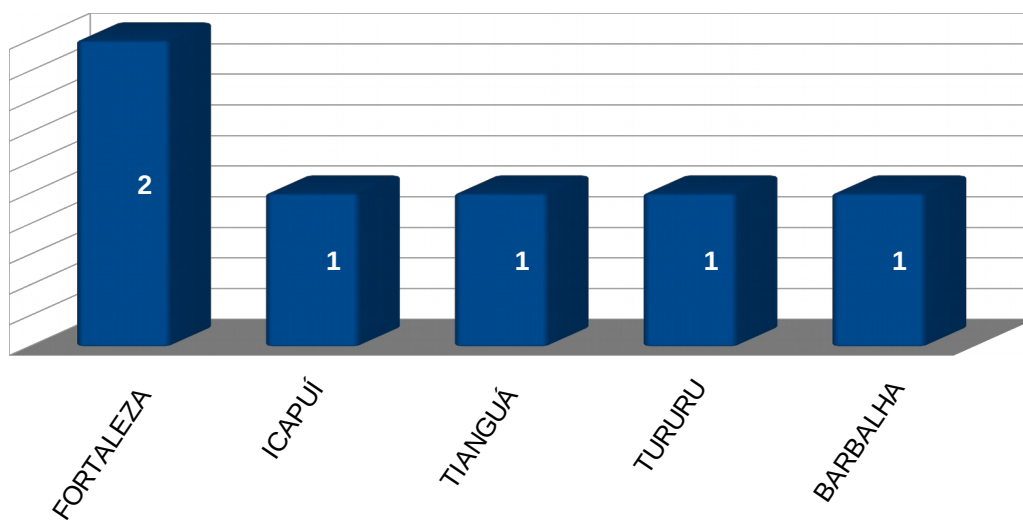
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário neste mês de novembro ultrapassou ao prazo máximo permitido no PAM/2019 que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a consequente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando da demora. A Ouvidoria da Arce já comunicou o Coordenador de Transporte e alertou o Diretor Executivo quanto à situação.

Principais reclamações e informações por municípios:

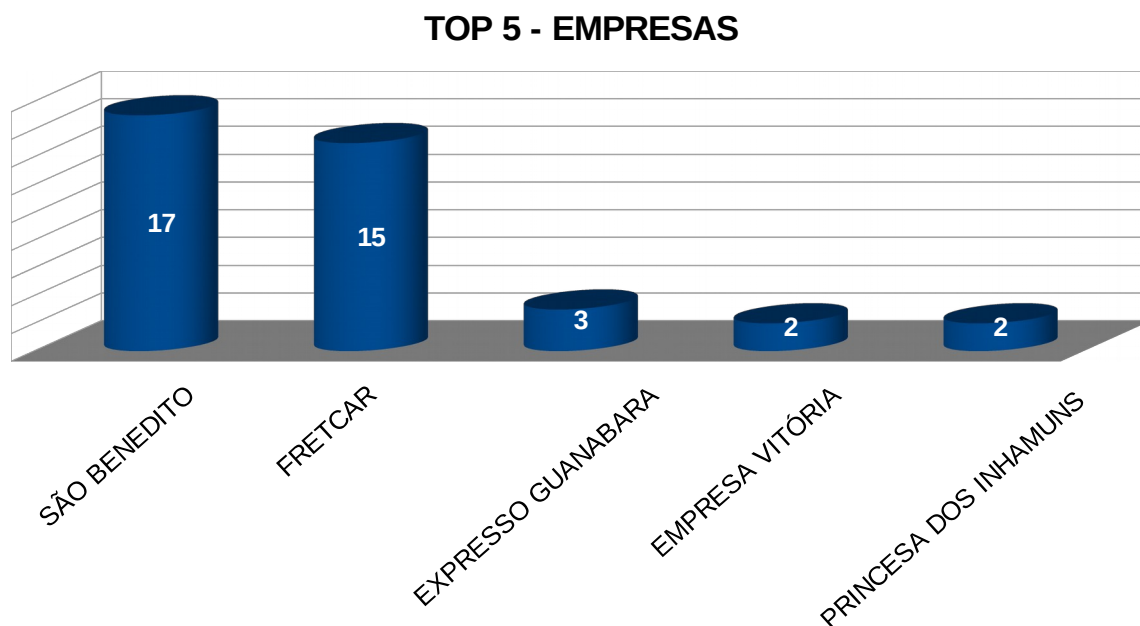
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico abaixo as principais empresas reclamadas na área de transporte em novembro de 2019.



RESOLUTIVIDADE – NOVEMBRO/2019

EMPRESA	ABERTAS	ENCERRADAS	COM CONTATO	SEM CONTATO
VIA METRO	1	3	2 (67%)	1 (100%)
PRINCESA DOS INHAMUNS	4	2	0	2 (50%)
SÃO BENEDITO	23	24	4 (17%)	20 (87%)
GUANABARA	4	3	1 (33%)	2 (50%)
VITÓRIA	2	1	1 (100%)	0
FRET CAR	17	16	5 (31%)	11 (65%)
SINDIÔNIBUS	2	1	0	1 (50%)

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 **novembro 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	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	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 novembro de 2019 registramos 2 (duas) aberturas de processo na área de saneamento e 1 (um) de transporte, no entanto, não registramos na área de energia e permanecemos com ausência na área de gás canalizado, significando, portanto, que a atuação das Coordenadorias em conjunto com a Ouvidoria continua proporcionando resultados satisfatórios na solução dos conflitos.

Informamos que o aumento de 51,27% nas solicitações de informação, foi devido problemas no 0800.275.0195 da Cagece desde 18/10/2019. Desde então, informamos para os usuários os outros meios de contatos com a Cagece, bem como, solicitamos providência junto à Ouvidoria da Cagece e informamos para a Coordenadoria de Saneamento Básico.

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 51,27% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Com relação à área de Transporte, houve uma diminuição de aproximadamente 25,60% de reclamações comparando-se à outubro. O prazo médio de retorno ao usuário neste mês de novembro ultrapassou o prazo máximo permitido no PAM/2019 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 o Coordenador de Transporte, e alertou o Diretor Executivo e o Conselho Diretor quanto à situação.

Incluímos uma nova tabela na qual demonstra a resolutividade da Ouvidoria na área de transporte.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, obtivemos 6 (seis) solicitações registradas na Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, na área de Energia Elétrica, Saneamento Básico foram registradas 6 (seis) e nenhuma nas demais unidades.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2019

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
13/11/2019	228264	ANTÔNIA FABIANA FERREIRA DA	19	AGR	13/11/2019
14/11/2019	228368	FRANCISCO MARCONDES DA SILVA	18	AGR	14/11/2019
18/11/2019	228423	MARIA JANUILMA DE ARRUDA	14	AGR	18/11/2019
02/12/2019	228671	LEIVY BRAGA DOS SANTOS	0	AGR	02/12/2019
26/11/2019	228604	DECIO JULIÃO XAVIER DE SOUSA	6	AGR	26/11/2019
11/11/2019	228074	ANA KARINA LIMA HOLANDA	21	AGR	11/11/2019
25/11/2019	228583	BRUNA PESSOA PAIVA NOGUEIRA	7	AGR	25/11/2019
12/11/2019	228151	BRUNO TEIXEIRA OLIVEIRA	20	AGR	12/11/2019
11/11/2019	228087	PEDRO PAULO DA SILVA LOPES	21	AGR	11/11/2019
18/11/2019	228433	MARIA DE FÁTIMA DA COSTA SOUSA	14	AGR	18/11/2019
14/11/2019	228346	JEANE BRAGA LIMA	18	AGR	14/11/2019
26/11/2019	228603	MANUEL GERALDO DE ALENCAR	6	AGR	26/11/2019
11/11/2019	228127	JOELMA FURTADO PASSOS	21	AGR	11/11/2019

08/11/2019	227966	FABIO RODRIGUES MORORO	24	CSB	14/11/2019
18/11/2019	228434	CLEIDIANE ARAUJO BEZERRA	14	AGR	18/11/2019
25/11/2019	228571	MUNICÍPIO DE PENAFORTE	7	AGR	25/11/2019
28/11/2019	228637	FRANCIURI ROMAO LEITE SAMPAIO	4	AGR	28/11/2019
25/11/2019	228570	ANTÔNIO GONÇALVES DE MELO	7	AGR	25/11/2019
19/11/2019	228477	FÁTIMA REGILANY ALVES SAMPAIO	13	AGR	19/11/2019
18/11/2019	228438	FRANCISCO LOPES RAMALHO	14	AGR	18/11/2019
14/11/2019	228366	JOAQUIM LUCIÊ TEXEIRA MIRANDA	18	AGR	14/11/2019
11/11/2019	228070	JOANA DARC BEZERRA GOMES	21	AGR	11/11/2019
12/09/2019	226571	BERILO BARROSO MENDES JÚNIOR	81	OUV	12/09/2019
02/12/2019	228666	LUCIANO LIMA DE SOUSA	0	AGR	02/12/2019
21/11/2019	228534	FRANCISCA IRINEIA DA SILVA	11	AGR	21/11/2019
20/11/2019	228510	TEREZA CRISTINA DE SOUZA	12	AGR	20/11/2019
11/11/2019	228129	RAIMUNDO NONATO FERREIRA	21	AGR	11/11/2019

28/11/2019	228632	VALDIR ALVES DA COSTA	4	AGR	28/11/2019
21/11/2019	228532	PRISCILA FEITOSA PAIVA	11	AGR	21/11/2019
18/11/2019	228425	CÍCERA DA SILVA	14	AGR	18/11/2019
13/11/2019	228341	SUPERINTEND ÊNCIA REGIONAL	19	AGR	13/11/2019

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2019

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
14/10/2019	227208	ANONIMA	49	CTR	14/10/2019
23/09/2019	226777	JANDERSON OLIVEIRA	70	CTR	23/09/2019
29/11/2019	228661	ANONIMO	3	OUV	29/11/2019
21/11/2019	228535	FRANCISCO FERREIRA BARROSO	11	CTR	21/11/2019
04/11/2019	227729	WESCLAY CARDOSO BARBOSA	28	CTR	13/11/2019
10/10/2019	227142	JOANA DARC VARELA CHAGAS	53	CTR	10/10/2019
14/11/2019	228355	DJACIR GLEUBER MARTINS	18	CTR	14/11/2019
13/11/2019	228273	JAILTON AGUIAR GOMES DA SILVA	19	CTR	13/11/2019
02/10/2019	226984	LUIZ DANIEL ALBUQUERQUE DIAS	61	CTR	24/10/2019
27/11/2019	228626	JOEDSON ROCHA DE ALMEIDA	5	OUV	27/11/2019
12/11/2019	228167	STEFANNIE DE LIMA	20	CTR	12/11/2019
12/11/2019	228152	GILIANE RODRIGUES	20	CTR	12/11/2019
17/10/2019	227301	RAQUEL ALVES	46	CTR	17/10/2019
16/10/2019	227276	BEATRIZ DE ANDRADE VIEIRA	47	CTR	16/10/2019

11/11/2019	228128	LURDIANE ALVES DA COSTA	21	CTR	29/11/2019
15/10/2019	227230	GLAUCINETE MARINHO RAMOS	48	CTR	22/10/2019
28/11/2019	228647	ANTONNIA COSTTA	4	CTR	28/11/2019
28/11/2019	228646	ANTONNIA COSTTA	4	OUV	28/11/2019
19/09/2019	226707	CARLOS ALBERTO LOPES MACIEL	74	CTR	19/09/2019
08/10/2019	227098	JOYCE FERNANDES	55	CTR	08/10/2019
25/09/2019	226826	JOÃO FÉLIX DA SILVA	68	CTR	25/09/2019
16/10/2019	227274	FABIANO VERAS MOTA	47	CTR	16/10/2019
09/10/2019	227121	CLÁUDIO MANOEL CAMILO XIMENES	54	CTR	09/10/2019
21/11/2019	228517	SANDRA PEDROSA LIMA	11	CTR	21/11/2019
18/11/2019	228431	RAFAEL CHAVES DE ARAÚJO	14	CTR	18/11/2019
26/11/2019	228610	DENISE	6	CTR	26/11/2019
25/09/2019	226825	CARLOS PEREIRA DA SILVA	68	CTR	25/09/2019
27/11/2019	228611	JULIANA ARAUJO SOARES	5	OUV	27/11/2019
30/10/2019	227649	DENISE	33	CTR	30/10/2019
29/11/2019	228662	ALINE	3	OUV	29/11/2019
29/11/2019	228660	ANÔNIMO	3	OUV	29/11/2019
26/11/2019	228605	ANÔNIMO	6	OUV	26/11/2019

26/11/2019	228592	PEDRO PAULO SOBRAL FREIRE	6	CTR	26/11/2019
25/11/2019	228586	MARCOS WANBASTER	7	OUV	25/11/2019
22/11/2019	228549	MARCOS ANTÔNIO MARTINS	10	OUV	22/11/2019
22/11/2019	228542	LUIZ CARLOS	10	CTR	22/11/2019
18/11/2019	228440	ANTONIA MONTEIRO	14	CTR	18/11/2019
18/11/2019	228435	ALCIONE BASTOS E SILVA	14	OUV	18/11/2019
18/11/2019	228408	WLLYSESSES JOSÉ MARQUES MACIEL	14	CTR	18/11/2019
14/11/2019	228406	JÉSSICA ÁVILA DE SOUZA	18	CTR	14/11/2019
14/11/2019	228353	LUAN PINHEIRO NOBRE	18	CTR	14/11/2019
11/11/2019	228130	MARCELINO	21	CTR	11/11/2019
06/11/2019	227795	Deborah Oliveira Amarante	26	CTR	06/11/2019
31/10/2019	227706	BRENO ANDERSON LEITÃO URSULINO	32	CTR	31/10/2019
31/10/2019	227703	AFONSO MESQUITA CAVALCANTE	32	OUV	25/11/2019
30/10/2019	227661	MARCELINO	33	CTR	08/11/2019
29/10/2019	227601	MARCOS LUÃ ALMEIDA DE FREITAS	34	CTR	20/11/2019
25/10/2019	227544	VINICIUS VARGAS	38	CTR	01/11/2019
22/10/2019	227437	ANÔNIMO	41	CTR	22/10/2019
18/10/2019	227392	ANÔNIMO	45	CTR	18/10/2019
16/10/2019	227277	ANA PAULA GADELHA RODRIGUES	47	CTR	21/11/2019

15/10/2019	227247	MARIA DAS GRAÇAS VERAS MENEZES	48	OUV	29/11/2019
15/10/2019	227233	MARCOS ANTONIO GIRAO DA SILVA	48	CTR	13/11/2019
14/10/2019	227189	ANDRÉ DE GEUS JUNIOR	49	CTR	22/10/2019
11/10/2019		PRISCILA DA SILVA NEPOMUCENO	52	PRJ	04/11/2019
09/10/2019	227125	JUCELIO FERREIRA	CTR	54	09/10/2019
01/10/2019	226962	TÂNIA MARIA DE MELO LOBO	CTR	62	01/10/2019
30/09/2019	226942	LUIZ DANIEL ALBUQUERQUE DIAS	CTR	63	04/10/2019
25/09/2019	226822	ANÔNIMO	CTR	68	25/09/2019
23/09/2019	226776	SANDRA REGINA ROCHA SILVA	CTR	70	08/10/2019
02/12/2019	228669	ANDREA ESCOCIO GOMES DE	OUV	0	02/12/2019
29/11/2019	228659	FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS	OUV	3	29/11/2019
24/09/2019	226807	MARIJÚ MARRIR MENESES	CTR	69	24/09/2019
28/11/2019	228635	FRANCISCO PAULINO DA SILVA	OUV	4	28/11/2019
21/11/2019	228518	ROBERTO RODRIGUES DA SILVA	OUV	11	21/11/2019
11/10/2019	227158	ANGELINE DANTAS DE OLIVEIRA	CTR	52	22/10/2019
03/10/2019	227017	MARIA DE FÁTIMA NOGUEIRA MOURA	CTR	60	25/10/2019
13/11/2019	228327	ANÔNIMO	OUV	19	13/11/2019
29/10/2019	227629	RALDEN BARBOSA DE SOUZA	CTR	34	01/11/2019