

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE

Outubro/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, 30 de novembro 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 **outubro 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

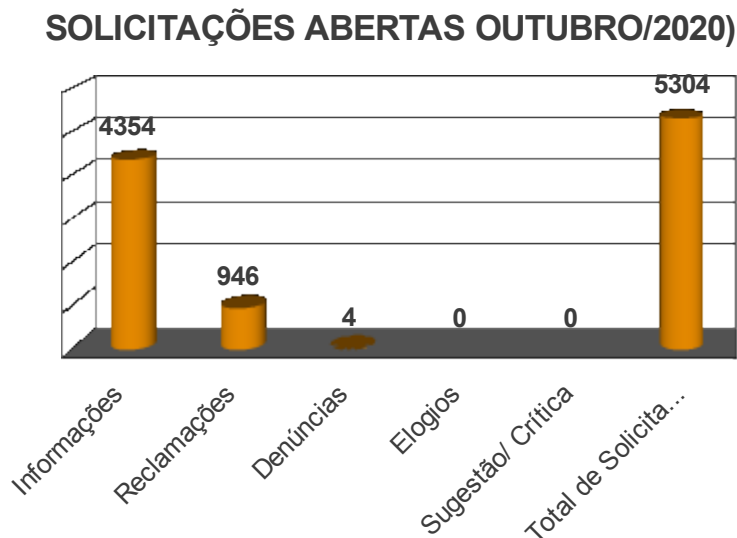
Total de Solicitações Abertas	5304
Informações	4354
Reclamações	946
Denúncias	4
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	297
Improcedente	119
Caminho do Entendimento	512

Fonte: SGO, SISCDO e SMA

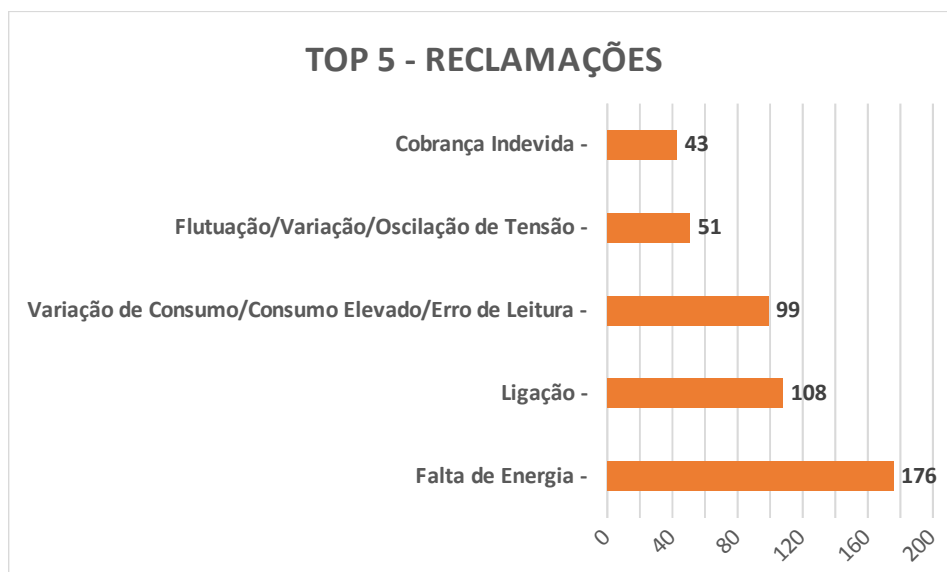
Obs: Processos abertos: PVIR/OUV/0015/2020, PVIR/OUV/0016/2020, PVIR/OUV/0017/2020 e PVIR/OUV/0018/2020

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.304 solicitações, 946 se converteram em reclamações.

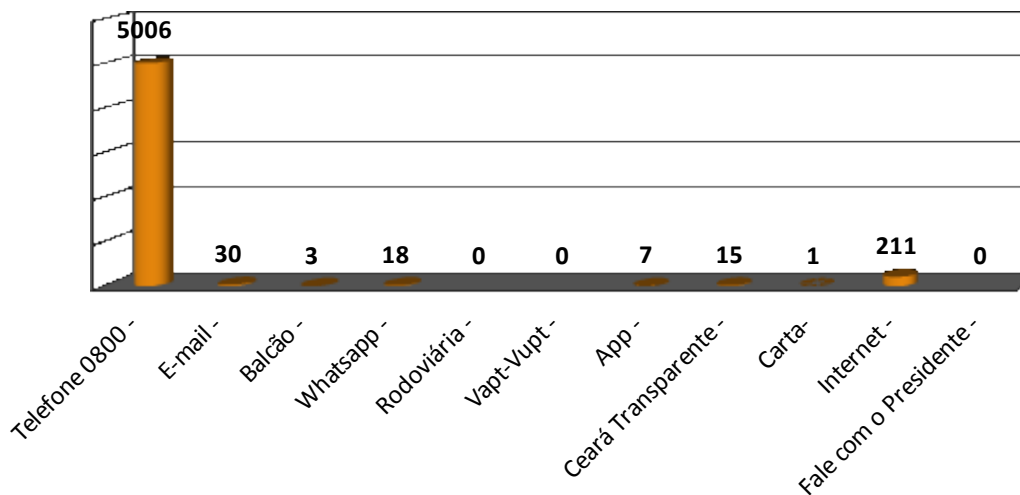


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia* (176), *Ligação* (108), *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (99), *Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão* (51) e *Cobrança Indevida* (43), conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em outubro foi o telefone. Nesse período, 5.006 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.

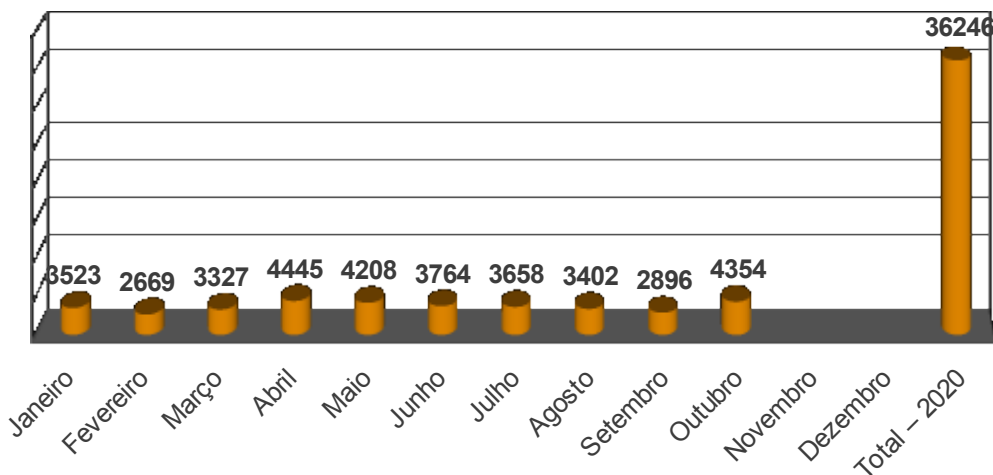
FORMA DE CONTATO (OUTUBRO/2020)



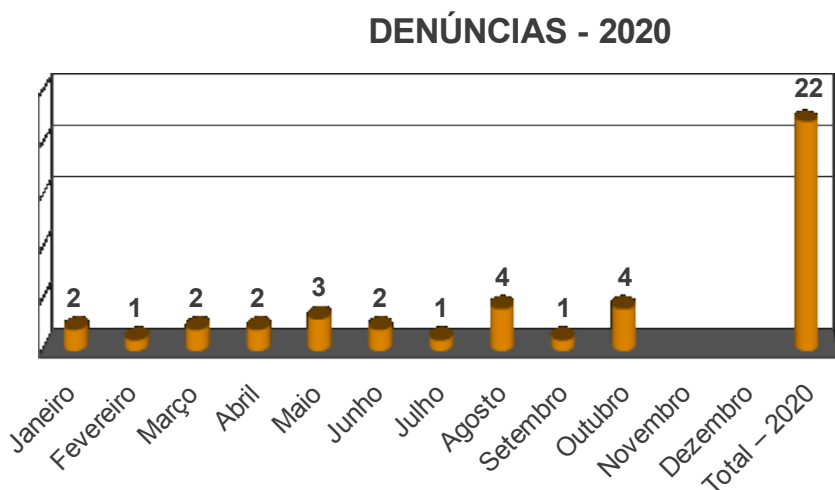
No mês de outubro não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

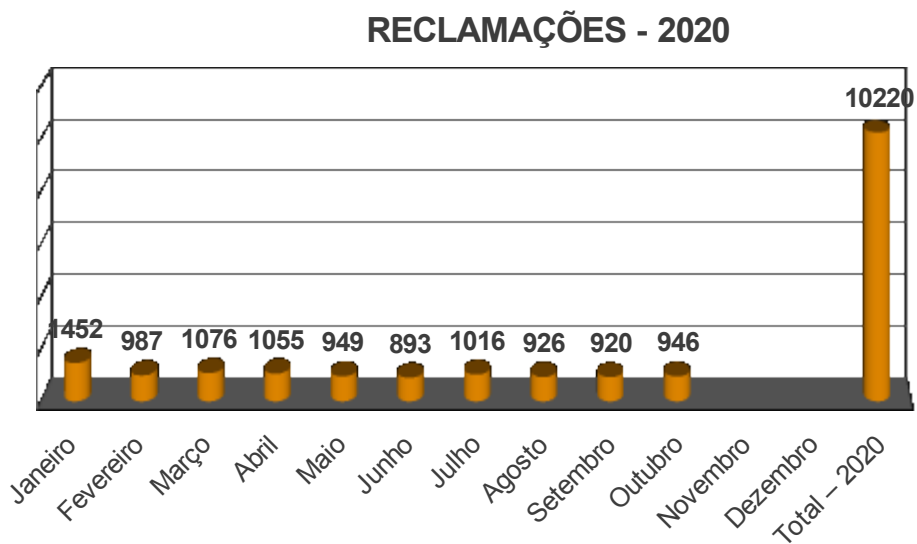
INFORMAÇÕES - 2020



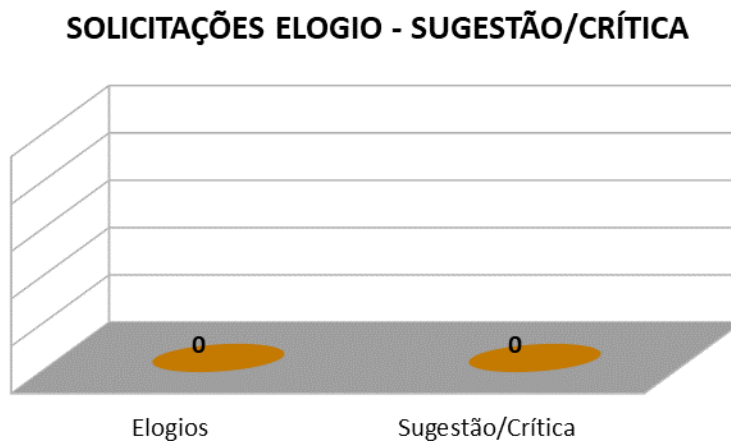
Quanto ao número de denúncias, registramos 4 (quatro) ocorrências, conforme observa-se abaixo:



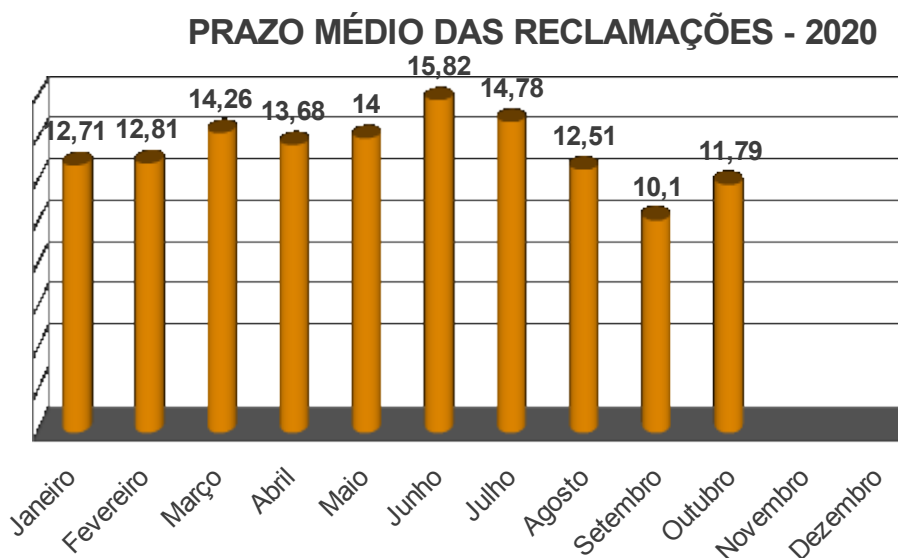
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



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: 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 **outubro 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	326
Informações	216
Reclamações	107
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	100
Total de Solicitações Finalizadas	348
Informações Finalizadas	216
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	132
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	93
Improcedente	10
Outros/Não se aplica	245

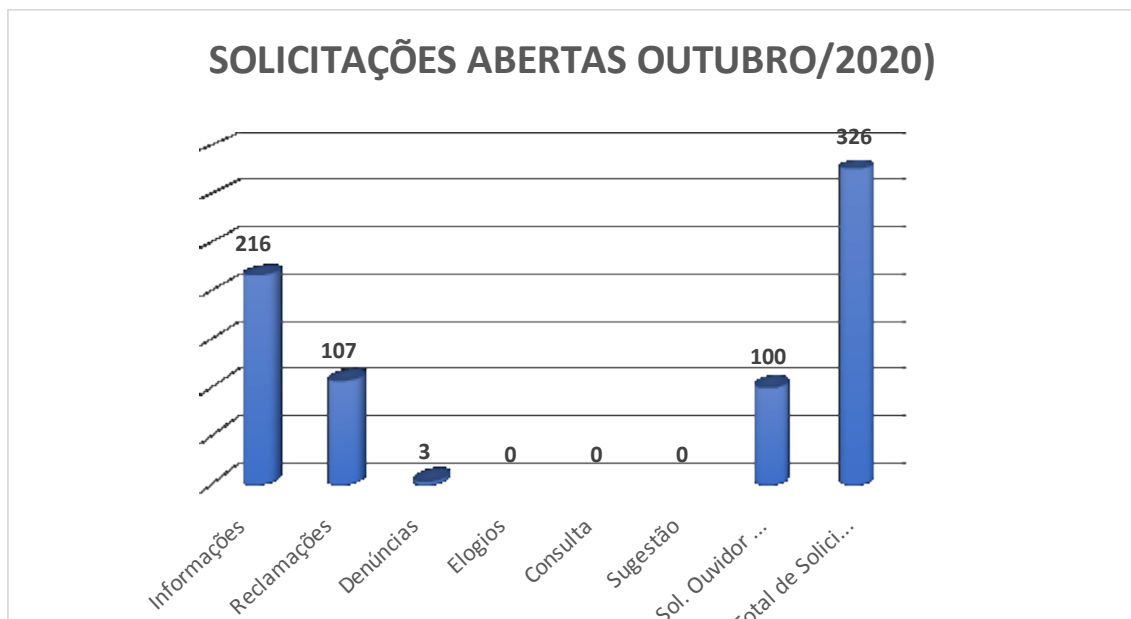
Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 3 (três) terem sido enviadas direto à CSB e 7 (sete) por erro do sistema.

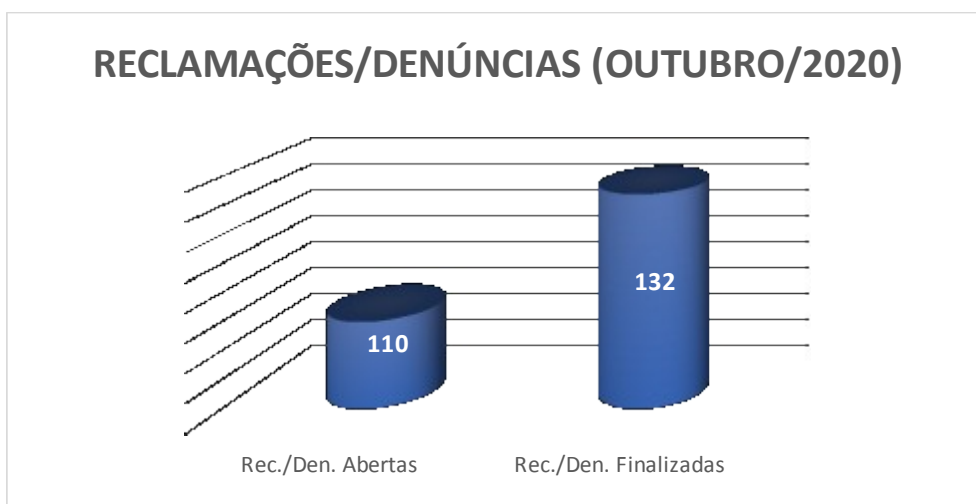
Obs₂: Processo aberto: PVIR/OUV/0013/2020

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

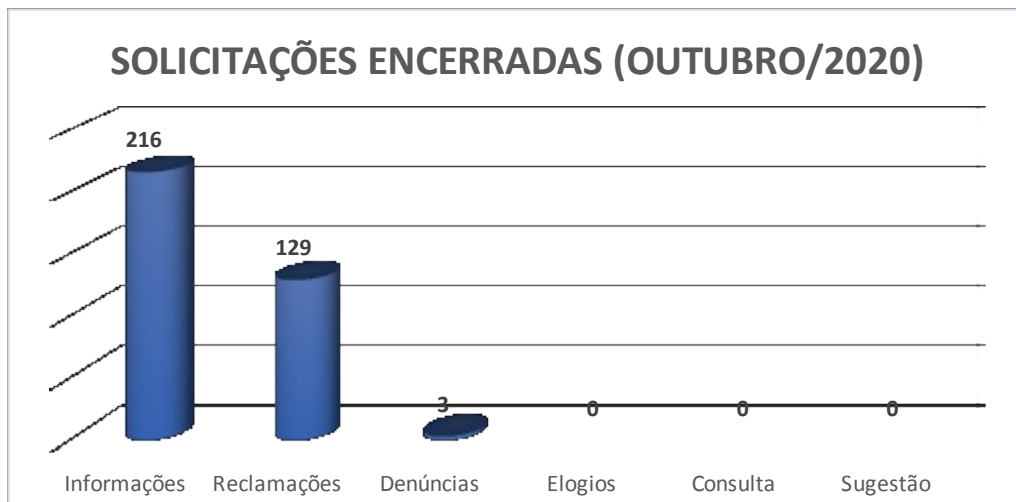
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 326 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 100 se converteram em reclamações/denúncias, das quais 100 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



Vê-se no gráfico a seguir que 110 reclamações/denúncias foram registradas e 132 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

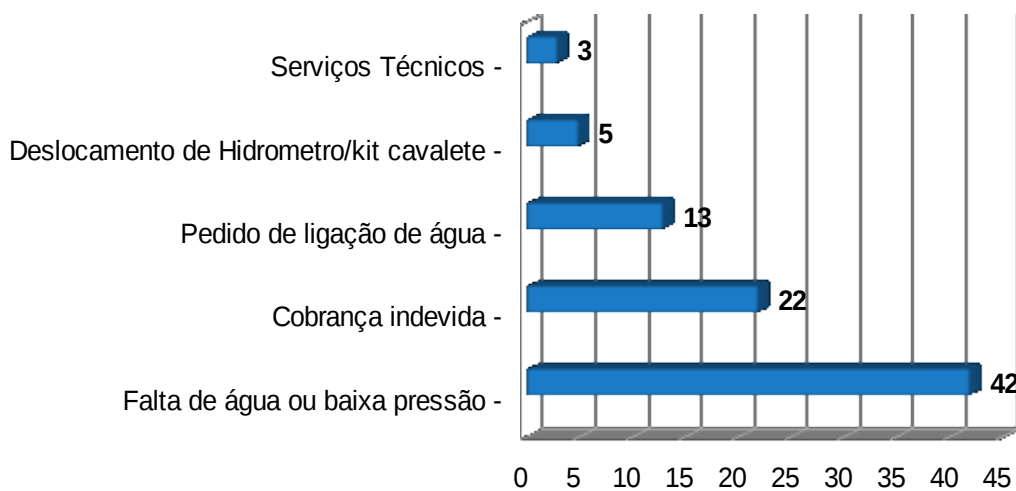


Solicitações encerradas:



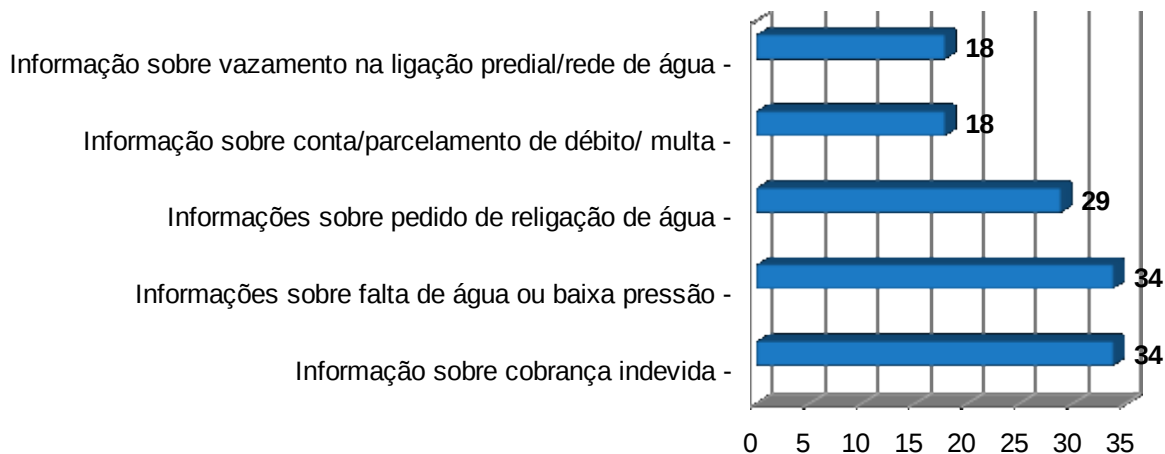
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (42)*, *Cobrança indevida (22)*, *Pedido de ligação de água (13)*, *Deslocamento de Hidrômetro/Kit de cavalete (5)* e *Serviços Técnicos* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

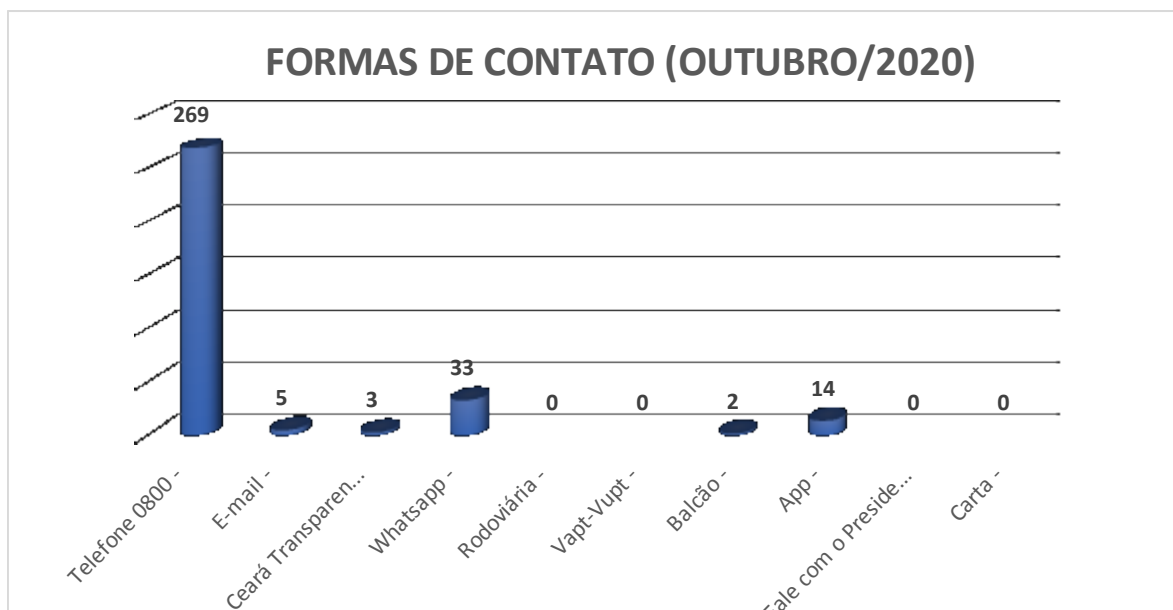


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre cobrança indevida (34), Informação sobre falta de água ou baixa pressão (34), Informação sobre pedido de religação de água (29), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (18), e Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (18), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

TOP 5 - INFORMAÇÕES

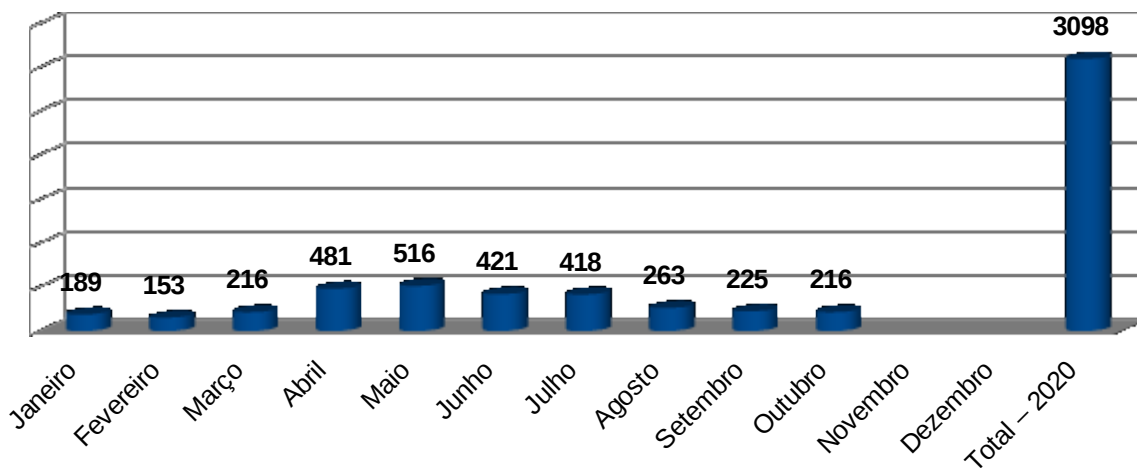


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 269 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



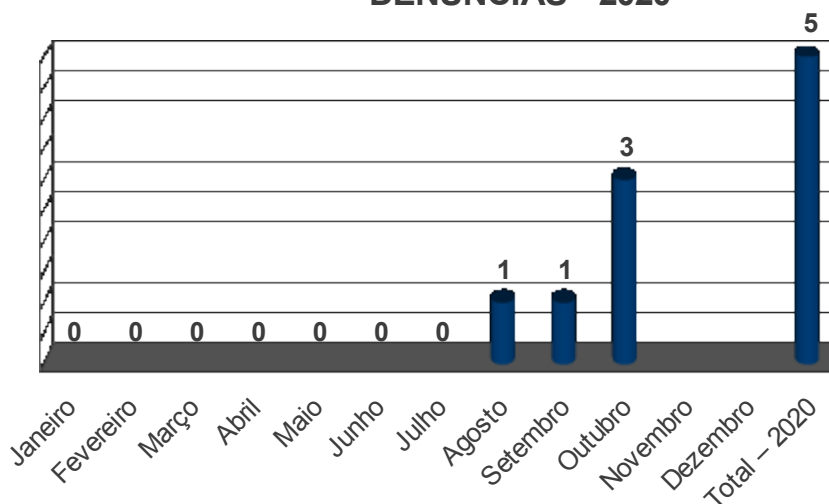
No mês de outubro não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt. Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 4% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2020

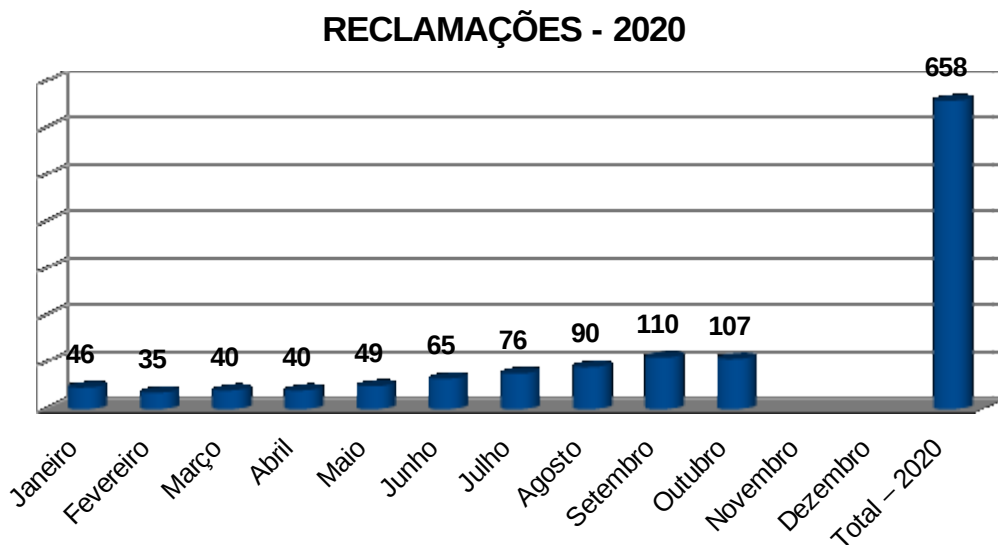


Quanto ao número de denúncias, houve 3 (três) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

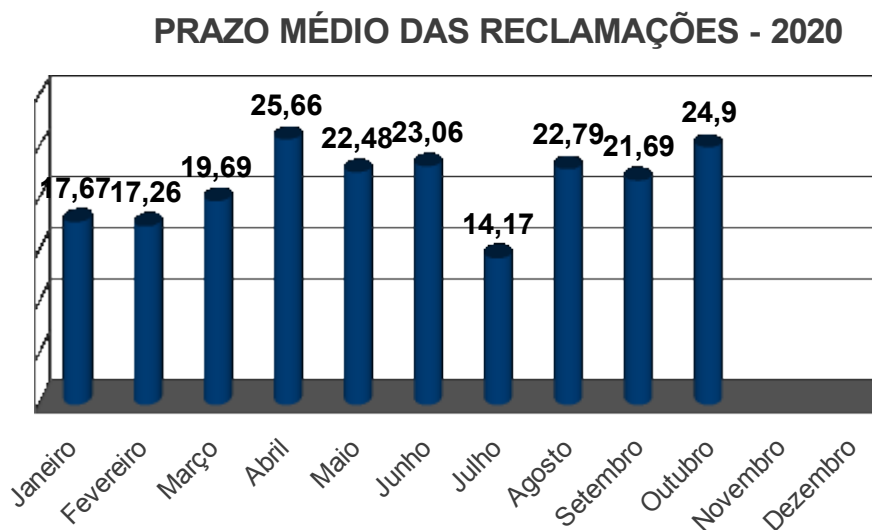
DENÚNCIAS - 2020



No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente 3% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

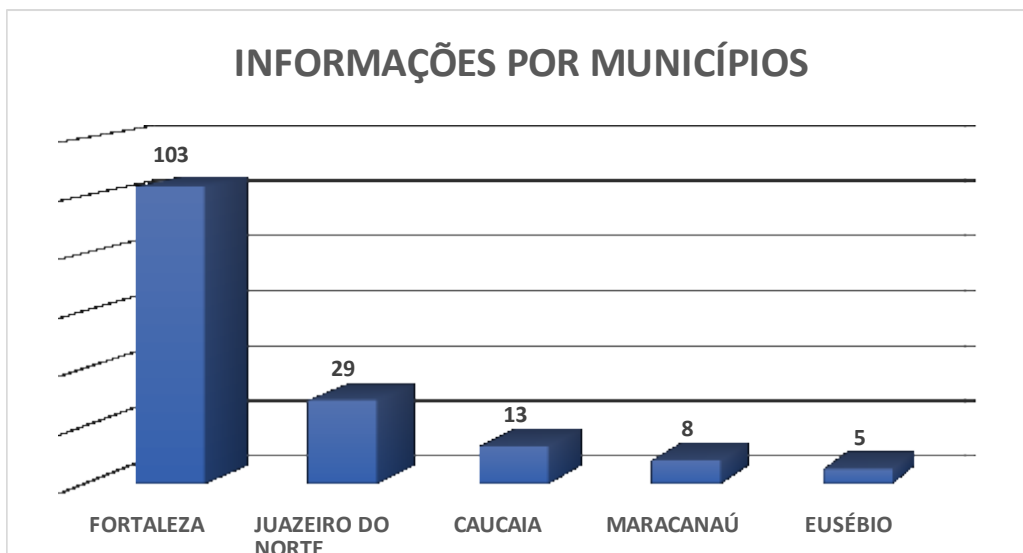
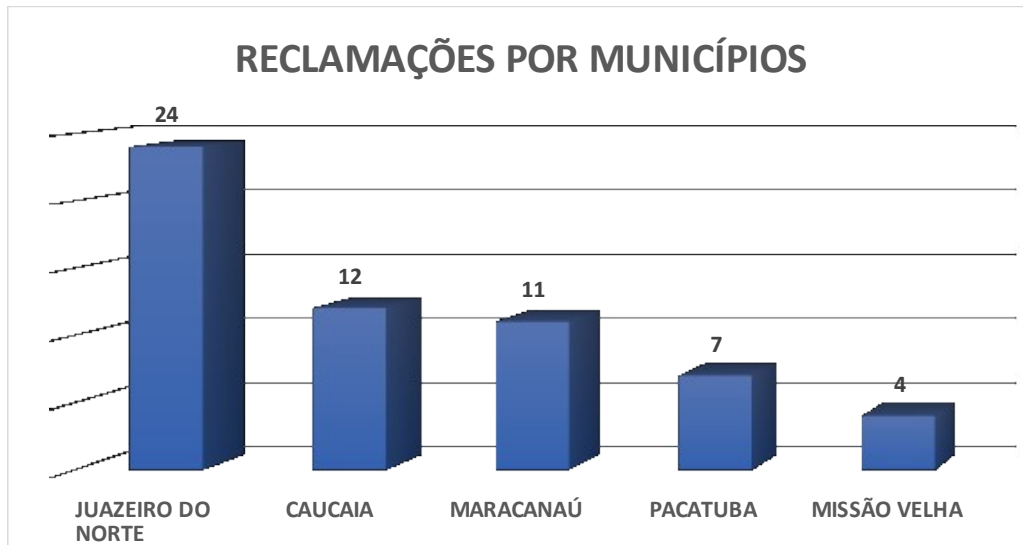


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 21 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



Realizamos 2 (duas) mediações virtuais no mês de referência desse relatório.

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 **outubro 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	121
Informações	58
Reclamações	60
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	116
Informações Finalizadas	58
Reclamações Finalizadas	57
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	116

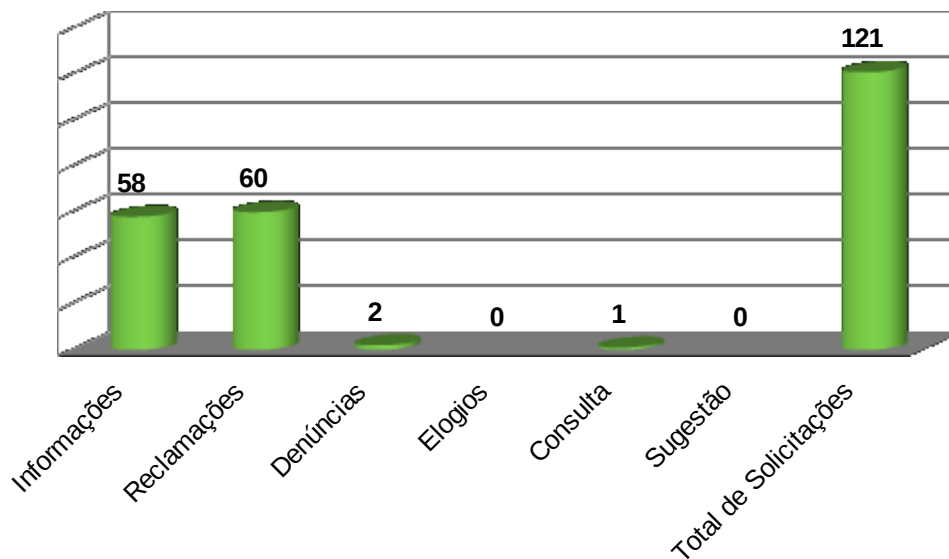
Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: Processo aberto: PVIR/OUV/0014/2020

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

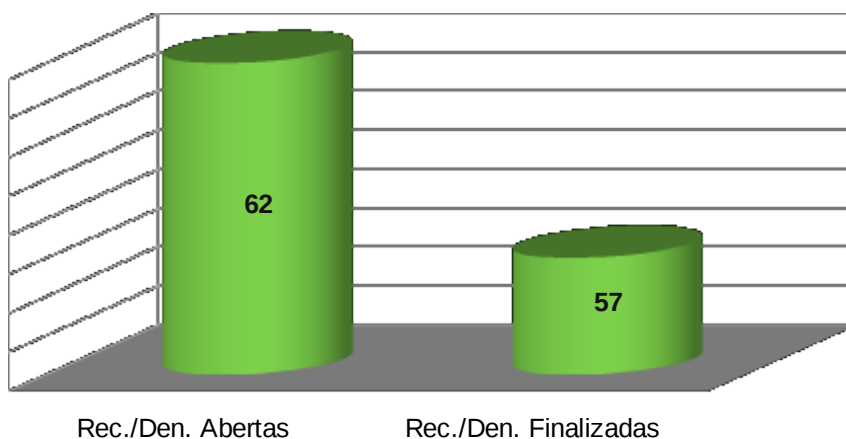
Das 121 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 60 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (OUTUBRO/2020)

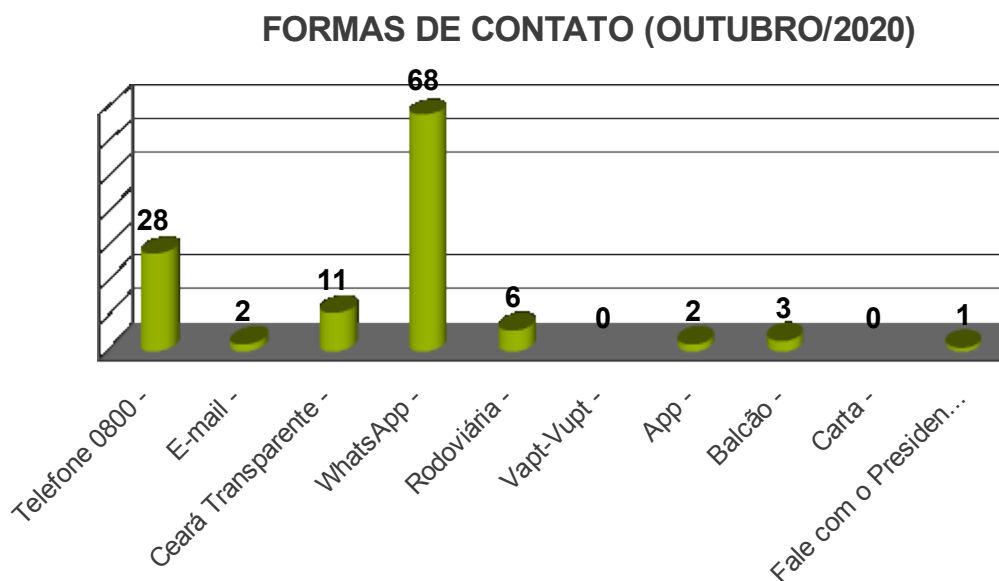


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 62 Reclamação/Denúncia foi registrada em outubro, 57 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/2020)

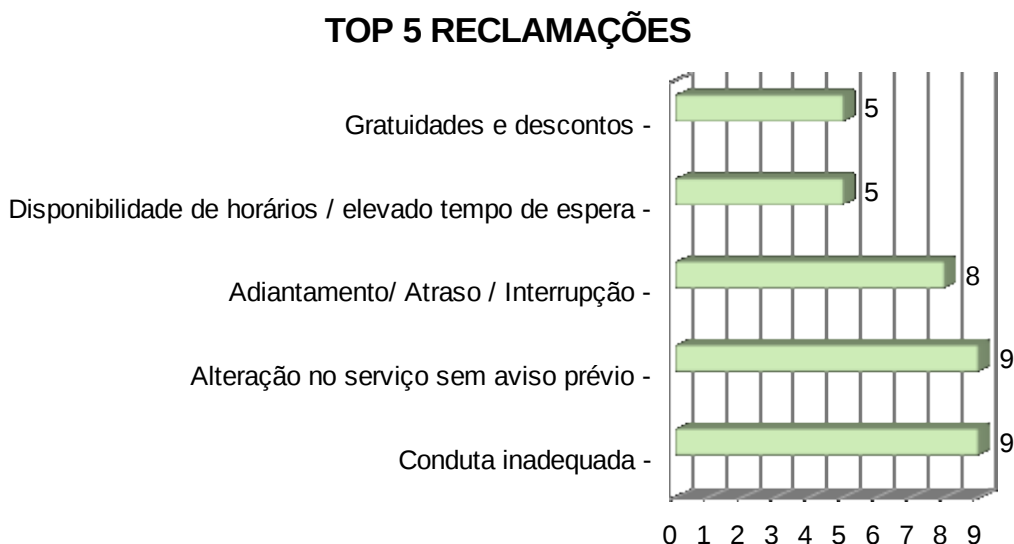


Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em outubro foram o WhatsApp e Telefone.

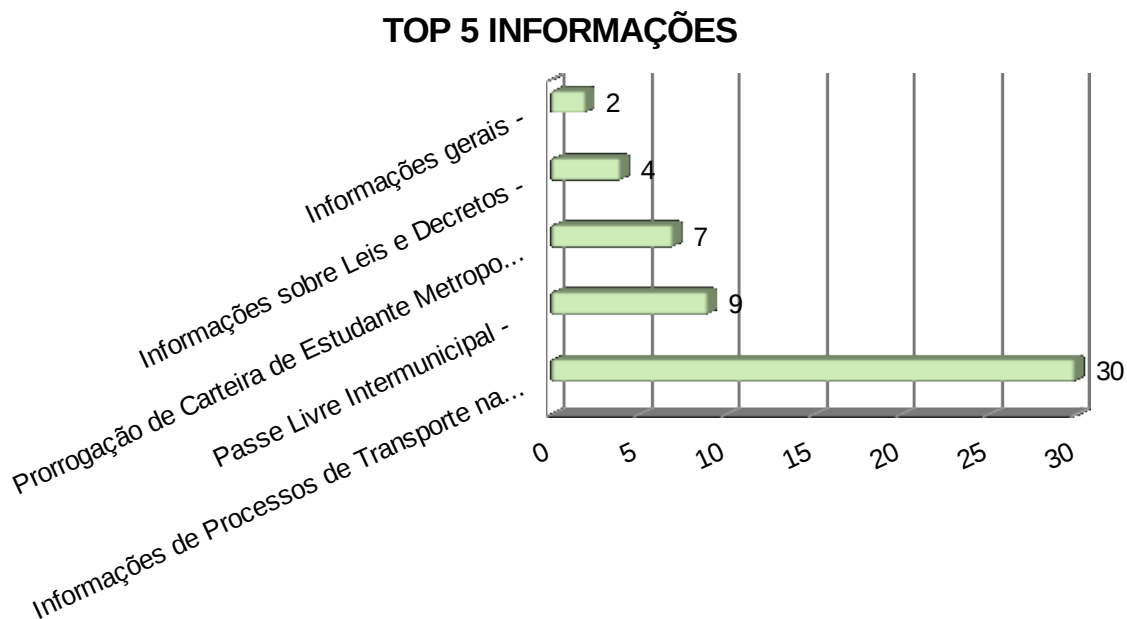


No mês de outubro não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

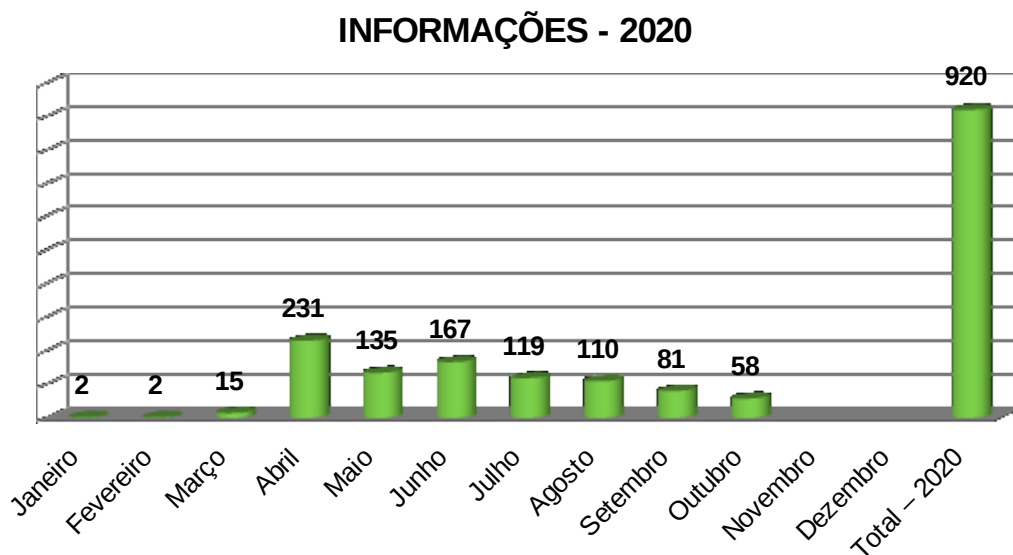


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em outubro de 2020.

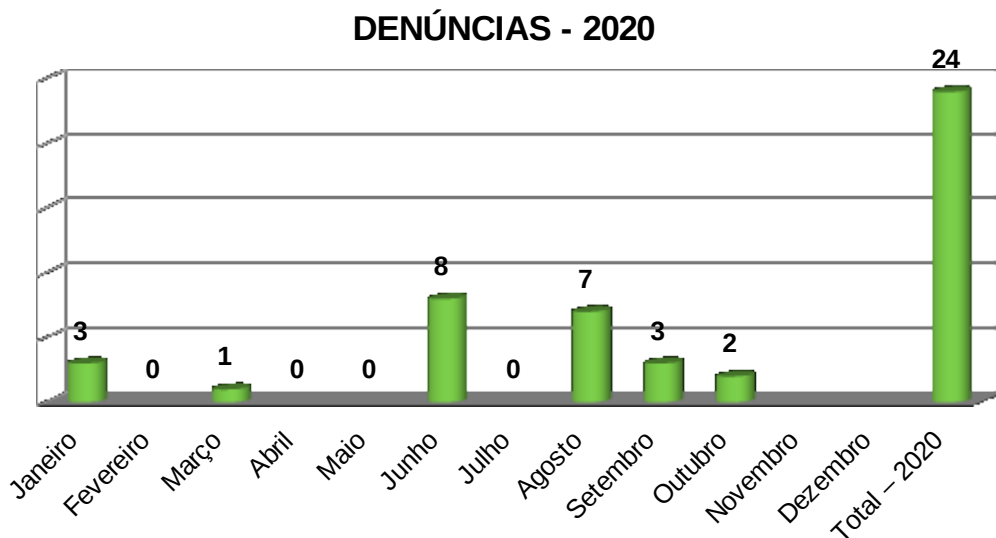


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

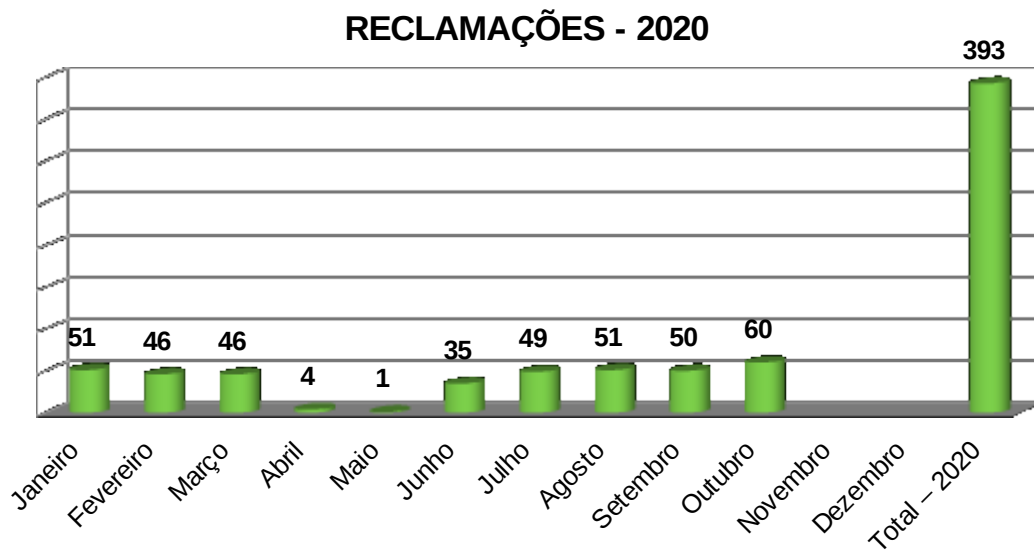
No mês de referência deste relatório registramos 58 ocorrências quanto ao número de informações.



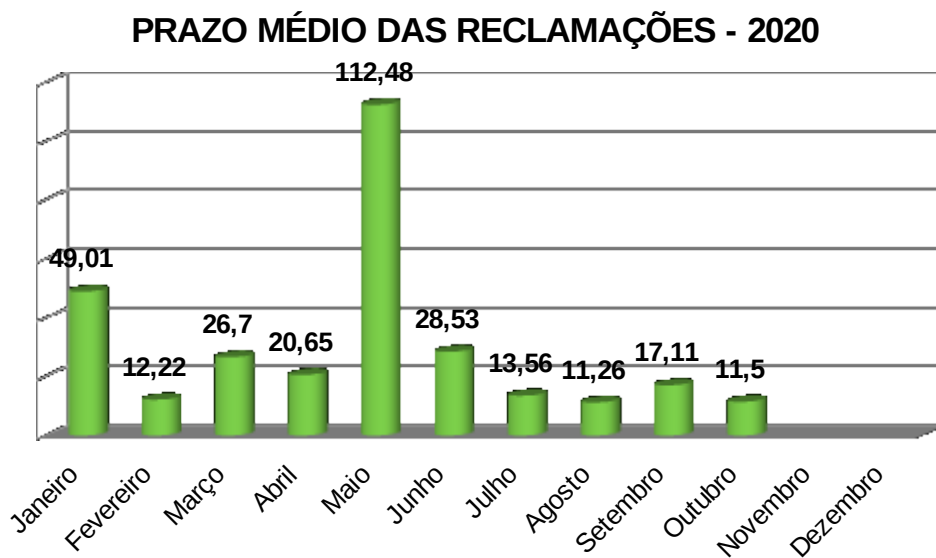
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 17% em outubro comparando-se ao mês anterior.



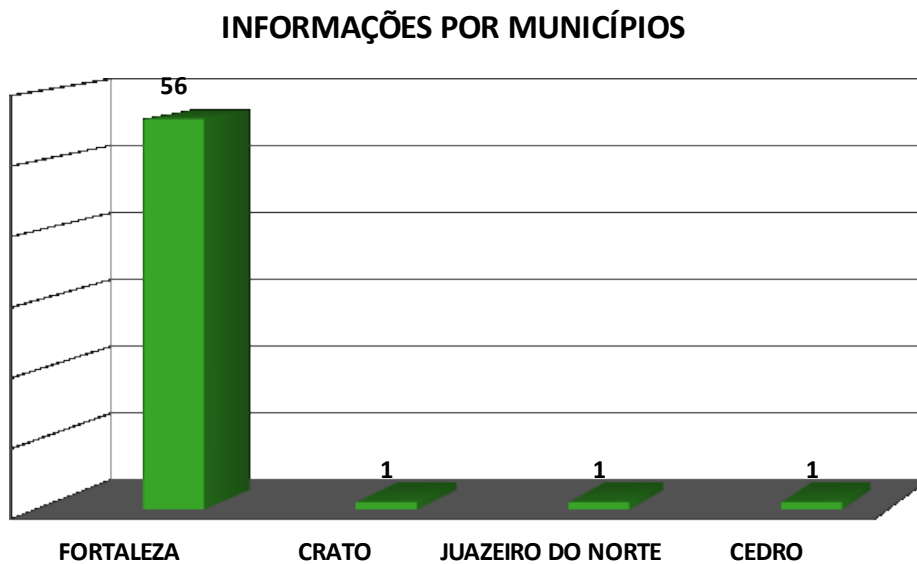
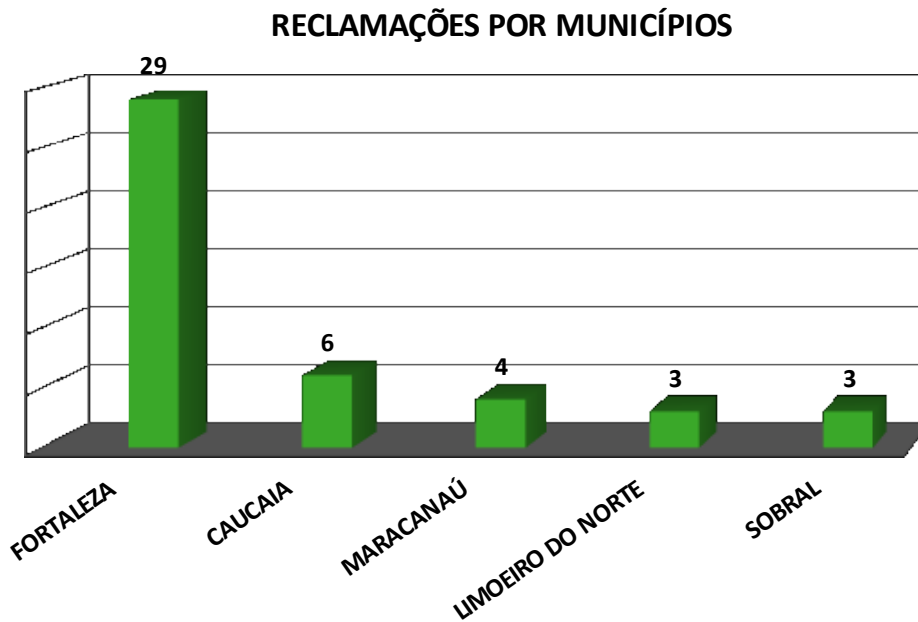
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



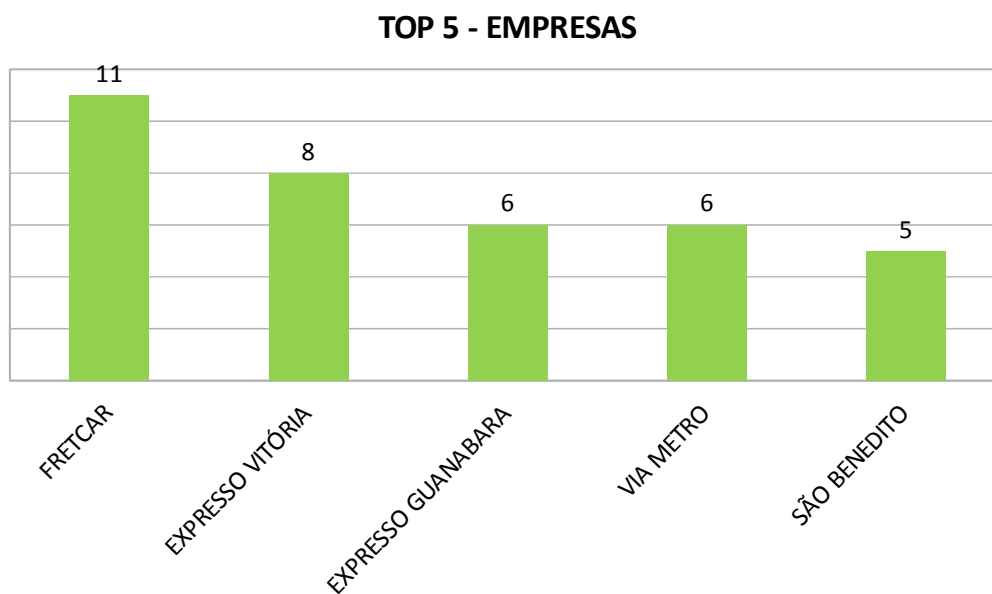
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 30 DIAS

OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a outubro ficou em 30 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 (30 dias).

Principais reclamações e informações por municípios:



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em outubro 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 **outubro 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

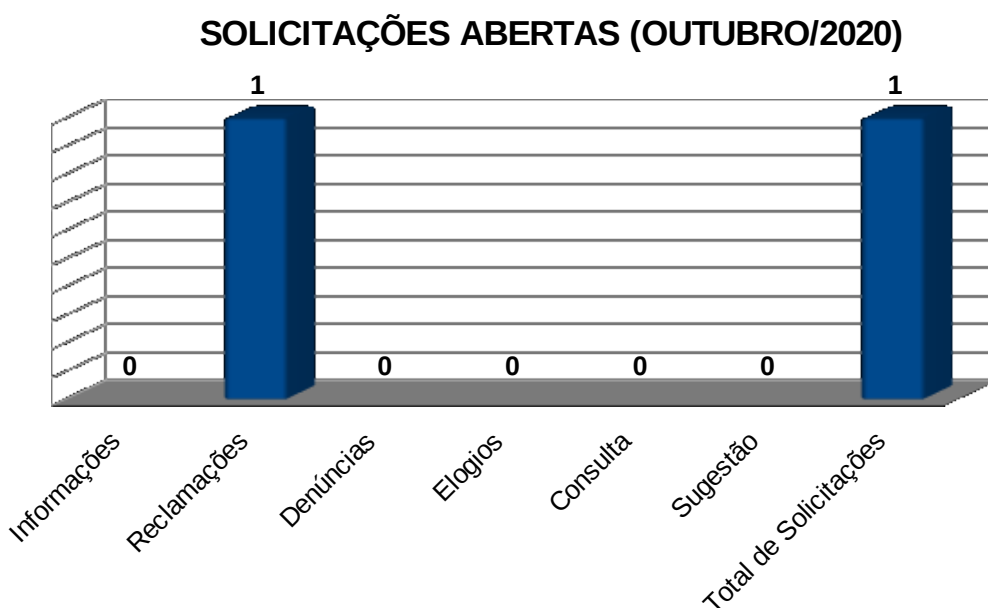
Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	1
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	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

Fonte: SOA e SISCDO.

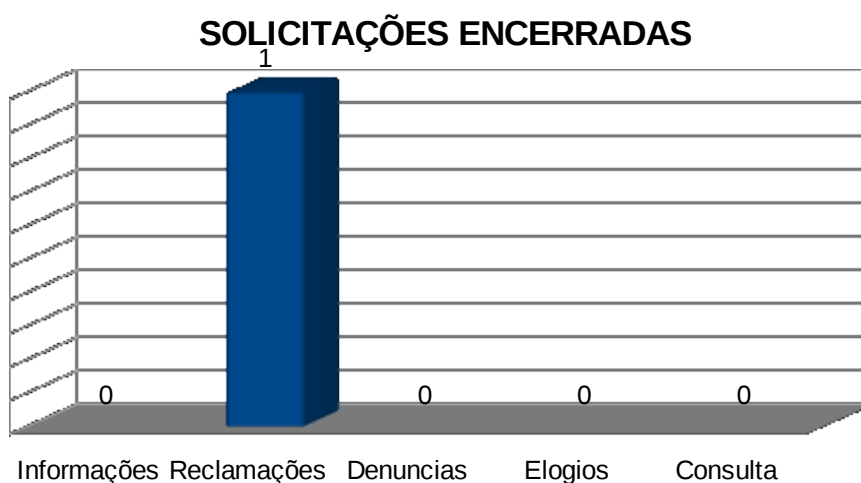
Obs₁: Processo aberto: PVIR/OUV/0012/2020,

5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Apenas 1 (uma) solicitação recebida pela Ouvidoria, na qual foi convertida em reclamação.



Solicitações encerradas:



Não houve registros de informação no mês de referência desse relatório.

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, no entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, os números começam a se estabilizar, seja, mantendo os mesmo de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas.

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, no entanto, isso ocorreu até o mês de setembro, em outubro voltou-se ao patamar médio mais elevado dos meses de abril e maio. Já as reclamações continuam com número estáveis.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações vem reduzindo quando comparado à média dos 9 primeiros meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto e setembro, que foi 275 solicitações) de 2020. Esses índices, vêm baixando, e nos meses de agosto, setembro e outubro se aproximaram mais dos meses antes da pandemia. Já o número de reclamações continua aumentando a cada mês, se elevou 75% quando comparado à média dos últimos 9 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 mais significativo, sendo de 150%.

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 diminuiu, quando comparado à média dos últimos 9 meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto e setembro, que foi 120) de 2020.

Já o número de reclamações que nos meses de abril e maio reduziram drasticamente, em junho, julho, agosto e setembro voltou à normalidade, inclusive com o número de reclamações no mês de setembro e outubro com aumentos de 22% e 33% respectivamente, quando comparados à média dos últimos 9 meses (45 reclamações), 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, julho, agosto e setembro a continuidade do significativo número de usuários utilizando “WhatsApp” como meio de acesso, o que significa que provavelmente esse meio de acesso, mesmo depois da pandemia vai permanecer em alta.

I
ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/10/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
30/10/2020	234840	MANOEL AURI MARITNS JÚNIOR	4	AGR	30/10/2020
27/10/2020	234749	FRANCISCO CARLOS MACENA FILHO	7	AGR	27/10/2020
20/10/2020	234644	GLABIA DA SILVA FROTA	14	AGR	20/10/2020
28/09/2020	234250	ERIDAN RABELO DE AGUIAR	36	CSB	28/09/2020
20/10/2020	234649	KESIA DE CASTRO ARAÚJO	14	AGR	20/10/2020
04/09/2020	233840	AURELIZIA AZEVEDO VASCONCELOS	60	CSB	25/09/2020
22/10/2020	234694	ANTÔNIA GECIANE MESQUITA DA CRUZ	12	AGR	22/10/2020
29/10/2020	234810	TH FLECHEIRAS RECLAMAÇÃO EMP	5	AGR	29/10/2020
15/10/2020	234703	Clenilson Soares Barbosa	19	AGR	15/10/2020
24/09/2020	234222	LIANA GOMES DA SILVA	40	OUV	14/10/2020
29/10/2020	234806	BRUNA PESSOA PAIVA NOGUEIRA	5	AGR	29/10/2020
29/10/2020	234805	BOSQUE EUSEBIO SPE	5	AGR	29/10/2020

23/10/2020	234711	BERNARDO DE CAUDAS ETCHICHURY	11	AGR	23/10/2020
21/10/2020	234677	LUIS CLÁUDIO TOMAZ DOS SANTOS	13	AGR	21/10/2020
29/09/2020	234271	NEILA FREITAS CANUTO	35	CSB	30/10/2020
21/10/2020	234676	JOSÉ LUIZ FERREIRA DE MENEZES	13	AGR	21/10/2020
08/10/2020	234441	AMAURI FREIRE DA ROCHA	26	OUV	08/10/2020
26/08/2020	233697	SILVIA HELENA DE OLIVEIRA CARNEIRO PINHEIRO	69	OUV	27/10/2020
30/10/2020	234824	MARIA DAS DORES SILVA ARAÚJO	4	AGR	30/10/2020
19/10/2020	234637	FRANCISCO GUIMARÃES DA SILVA	15	AGR	19/10/2020
17/09/2020	234101	FRANCISCO IVANILDO NUNES DA COSTA	47	OUV	27/10/2020
19/10/2020	234625	IRACI TAVARES DE FREITAS	15	AGR	19/10/2020
23/10/2020	234803	MARIA FRANCINETE MACIEL	11	AGR	23/10/2020
19/10/2020	234596	ANTONIO MOREIRA CAVALCANTE	15	AGR	19/10/2020
22/10/2020	234684	MARIA CLECIA DA PENHA	12	AGR	22/10/2020

30/10/2020	234838	MARIA ROSILENE DE O. MONTEIRO	4	AGR	30/10/2020
21/10/2020	234670	CARLA JULIANA BENTO PEREIRA DO NASCIMENTO	13	AGR	21/10/2020
30/10/2020	234837	MARIA ERONEIDE CRUZ SILVA	4	AGR	30/10/2020
26/10/2020	234725	MARIA APARECIDA FREITAS ALVES	8	AGR	26/10/2020
23/10/2020	234710	DENIZYARA PINHEIRO LOPES	11	AGR	23/10/2020
23/10/2020	234841	erika samara santana faustino silva	11	OUV	23/10/2020
22/10/2020	234701	ALDIR VIANA BEZERRA DE MENEZES	12	CSB	22/10/2020
21/10/2020	234658	PAULA RAQUEL ALVES DOS SANTOS	13	AGR	21/10/2020
19/10/2020	234603	INGRIDE ANA ALENCAR	15	AGR	19/10/2020
19/10/2020	234618	IVÂNIA MARIA DE SOUSA CARVALHO	15	AGR	19/10/2020
16/10/2020	234576	JOSE ILTON ANTONIO COSTA	18	OUV	29/10/2020
09/10/2020	234455	IVANIA MARIA DE SOUSA CARVALHO	25	CSB	27/10/2020
06/10/2020	234380	CARLOS MAGNO FRAGA BALBINO	28	CSB	30/10/2020
29/09/2020	234282	CARLOS ALFREDO OSGOOD HURTADO	35	OUV	20/10/2020

25/09/2020	234236	CICERO DIEGO DE MOURA	39	OUV	13/10/2020
21/09/2020	234140	RUBENS VINICIUS MAURICIO FERREIRA	43	CSB	16/10/2020
21/08/2020	233573	LUANE AMORIM DE SÁ	74	OUV	19/10/2020
22/10/2020	234695	HILDA DE SOUSA ROCHA	12	AGR	22/10/2020
25/08/2020	233648	LENA OLIVEIRA LOPES	70	CSB	27/10/2020
26/10/2020	234737	MARIA DAS GRAÇAS PEREIRA LOPES	8	AGR	26/10/2020
24/09/2020	234235	VERIDIANA SAMILE PEREIRA TEIXEIRA	40	CSB	16/10/2020
23/10/2020	234717	GENIVAL ANTÔNIO DE LIMA SILVA	11	AGR	23/10/2020
23/10/2020	234716	GERSILA BRAGA BATISTA DE SOUZA	11	AGR	23/10/2020
23/10/2020	234712	FRANCISCO HELDER MELO BEZERRA	11	AGR	23/10/2020
29/10/2020	234804	VANESSA VERDELHO DA SILVA	5	AGR	29/10/2020
27/10/2020	234789	FRANCISCA EDWIRGES DE SOUZA OLIVEIRA PINHEIRO	7	AGR	27/10/2020
23/10/2020	234813	EDIVÂNIA SOUSA MORAES	11	AGR	23/10/2020

20/10/2020	234651	IRANEIDE BACELAR DE OLIVEIRA PESSOA	14	AGR	20/10/2020
20/10/2020	234645	MARIA ANDREIA ALMEIDA	14	AGR	20/10/2020
13/10/2020	234492	GIZELA PEREIRA RODRIGUES GOMES	21	CSB	30/10/2020
08/10/2020	234453	JEOVÁ TÁVORA FREIRE	26	OUV	16/10/2020
29/09/2020	234284	ANA FERNANDES DE SOUZA	35	CSB	19/10/2020
09/09/2020	233896	THIAGO XAVIER FARIAS	55	CSB	27/10/2020
23/10/2020	234811	FRANCISCO RAFAEL MARTINS DANTAS	11	AGR	23/10/2020
23/10/2020	234793	Pedro Renan Costa Caldas	11	AGR	23/10/2020
23/10/2020	234809	JOSÉ MARCELO PINHEIRO	11	AGR	23/10/2020
22/10/2020	234700	EDILEUSA CAMELO GARCIA SILVA	12	AGR	22/10/2020
22/10/2020	234704	ADRIANA LEONARDO DE ALMEIDA	12	AGR	22/10/2020
22/10/2020	234685	MARIA SHEILA FERREIRA DE OLIVEIRA	12	AGR	22/10/2020
20/10/2020	234647	RAQUEL ROSA BEZERRA	14	AGR	20/10/2020

14/10/2020	234535	EMERSON OLIVEIRA AMARAL	20	OUV	27/10/2020
13/10/2020	234483	ANTÔNIA BELMAR SILVA ALVES	21	CSB	26/10/2020
08/10/2020	234433	RENATO DOS SANTOS FERREIRA	26	OUV	20/10/2020
30/09/2020	234309	DEUSILENE MARIA DE OLIVEIRA	34	OUV	20/10/2020
24/09/2020	234214	DEUSILENE MARIA DE OLIVEIRA	40	CSB	19/10/2020
30/10/2020	234840	MANOEL AURI MARITNS JÚNIOR	4	AGR	30/10/2020
27/10/2020	234749	FRANCISCO CARLOS MACENA FILHO	7	AGR	27/10/2020
20/10/2020	234644	GLABIA DA SILVA FROTA	14	AGR	20/10/2020
28/09/2020	234250	ERIDAN RABELO DE AGUIAR	36	CSB	28/09/2020
20/10/2020	234649	KESIA DE CASTRO ARAÚJO	14	AGR	20/10/2020
04/09/2020	233840	AURELIZIA AZEVEDO VASCONCELOS	60	CSB	25/09/2020
22/10/2020	234694	ANTÔNIA GECIANE MESQUITA DA CRUZ	12	AGR	22/10/2020
29/10/2020	234810	TH FLECHEIRAS RECLAMAÇÃO EMP	5	AGR	29/10/2020

15/10/2020	234703	Clenilson Soares Barbosa	19	AGR	15/10/2020
24/09/2020	234222	LIANA GOMES DA SILVA	40	OUV	14/10/2020
29/10/2020	234806	BRUNA PESSOA PAIVA NOGUEIRA	5	AGR	29/10/2020

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/10/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
19/10/2020	234605	PAULO EDUARDO DE SOUSA	15	OUV	19/10/2020
21/07/2020	232914	ANALIAN BARROS SILVA	105	CTR	24/07/2020
19/10/2020	234599	TATIANY RAPOSO REIS	15	OUV	19/10/2020
27/10/2020	234757	ANÔNIMA	7	OUV	27/10/2020
13/10/2020	234493	SOLANGE MAIA SOUSA ALVES	21	OUV	13/10/2020
26/10/2020	234742	VÁRIOS RECLAMANTES	8	OUV	26/10/2020
14/10/2020	234538	RONALD ALMEIDA LOPES DA SILVA	20	OUV	14/10/2020
06/10/2020	234384	ANONIMO	28	OUV	06/10/2020
26/10/2020	234739	FRANCISCO EVALDO FERREIRA DA COSTA	8	OUV	26/10/2020
28/07/2020	233100	INÁCIO SOUSA MAGALHÃES	98	CTR	29/07/2020
06/10/2020	234379	JOSÉ ALVES DOS SANTOS	28	OUV	06/10/2020
19/10/2020	234615	MARIA DA CONCEIÇÃO DO	15	OUV	19/10/2020

		NASCIMENTO SILVA			
03/11/2020	234854	FRANCISCO JEOVANE	0	OUV	03/11/2020
29/10/2020	234818	KATARINA	5	OUV	29/10/2020
29/10/2020	234817	RAIANE NOGUEIRA	5	OUV	29/10/2020
26/10/2020	234730	JOSEMARY MACEDO DA SILVA ARAÚJO	8	OUV	26/10/2020
26/10/2020	234726	ROSIANE DO NASCIEMNTOS	8	OUV	26/10/2020
20/10/2020	234650	SUZANA PORTELA BONFIM	14	OUV	20/10/2020
20/10/2020	234646	ASSOCIAÇÃO DE HEMOFÍLICOS DO ESTADO DO CEARÁ – AHECE.	14	OUV	20/10/2020
19/10/2020	234627	KAREN LIMA	15	OUV	19/10/2020
14/10/2020	234536	MARCILIO PEREIRA DE FREITAS	20	OUV	14/10/2020
14/10/2020	234528	ALISSON ARAÚJO	20	OUV	14/10/2020
09/10/2020	234460	FRANCISCO PAULO CAVALCANTE	25	OUV	09/10/2020

23/07/2020	232970	JANAÍNA	103	CTR	24/07/2020
23/10/2020	234731	FRANCISCA ERBENIA ARAÚJO BARBOSA ALEXANDRE	11	OUV	23/10/2020
27/10/2020	234755	CELINE BRENDA GOMES GOES	7	OUV	27/10/2020
26/10/2020	234738	JOEL FIRMIANO DA ROCHA	8	OUV	26/10/2020
21/10/2020	234660	ANA MARIA PEREIRA DE ANDRADE	13	OUV	21/10/2020
29/09/2020	234279	CELINE BRENDA GOMES GOES	35	OUV	29/09/2020
17/07/2020	232864	REGINA ESTELA PEREIRA	109	CTR	27/07/2020
19/10/2020	234595	ANONIMOS	15	OUV	19/10/2020