

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE

Setembro/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, 03 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 **setembro 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

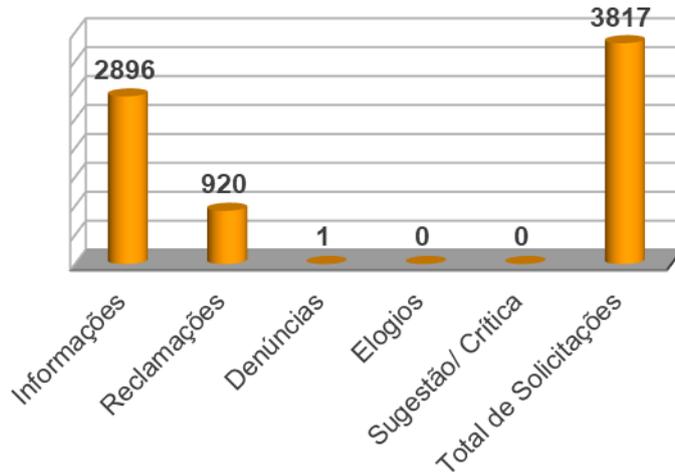
Total de Solicitações Abertas	3817
Informações	2896
Reclamações	920
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	171
Improcedente	149
Caminho do Entendimento	585

Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

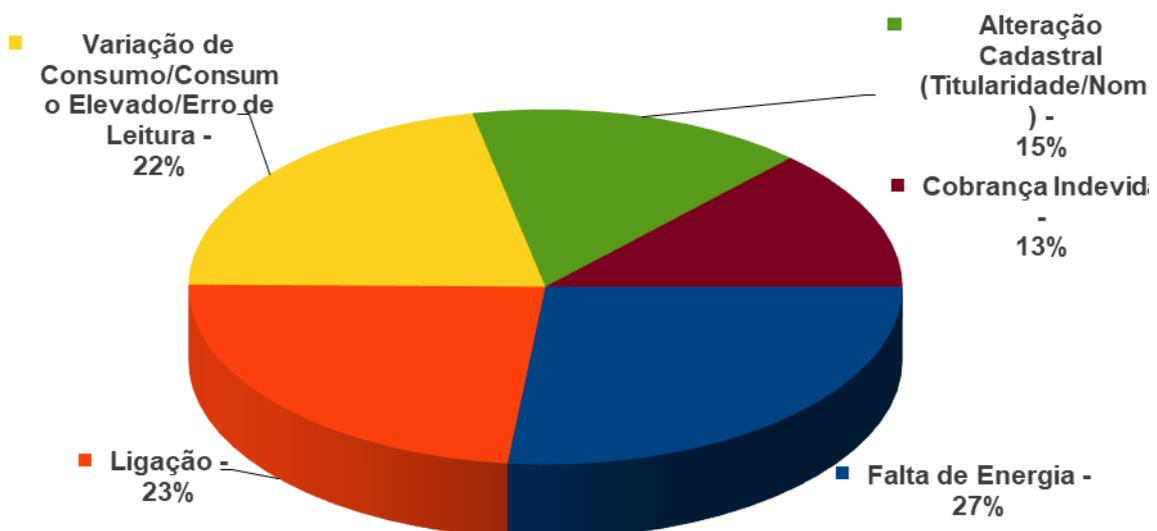
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.817 solicitações, 920 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS SETEMBRO/2020)



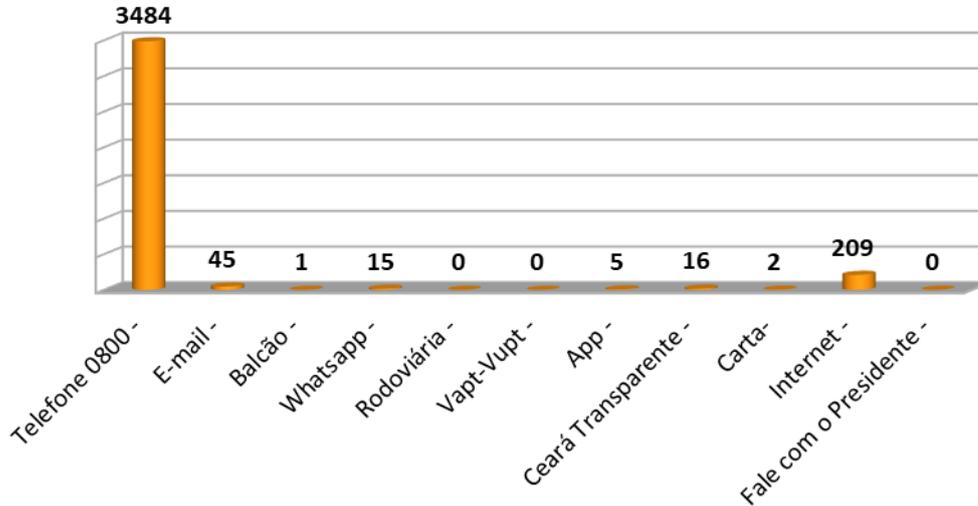
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia* (134), *Ligação* (118), *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (108), *Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)* (77) e *Cobrança Indevida* (66), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - SETEMBRO/2020)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em setembro foi o telefone. Nesse período, 3.484 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.

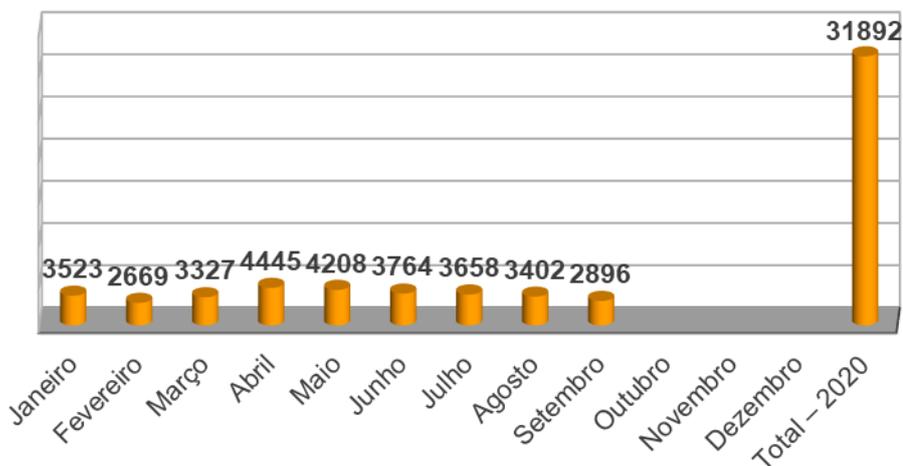
FORMA DE CONTATO (SETEMBRO/2020)



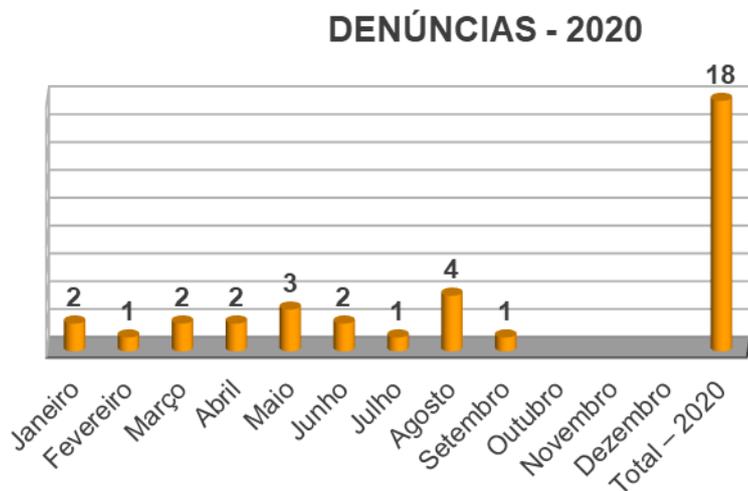
No mês de setembro não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

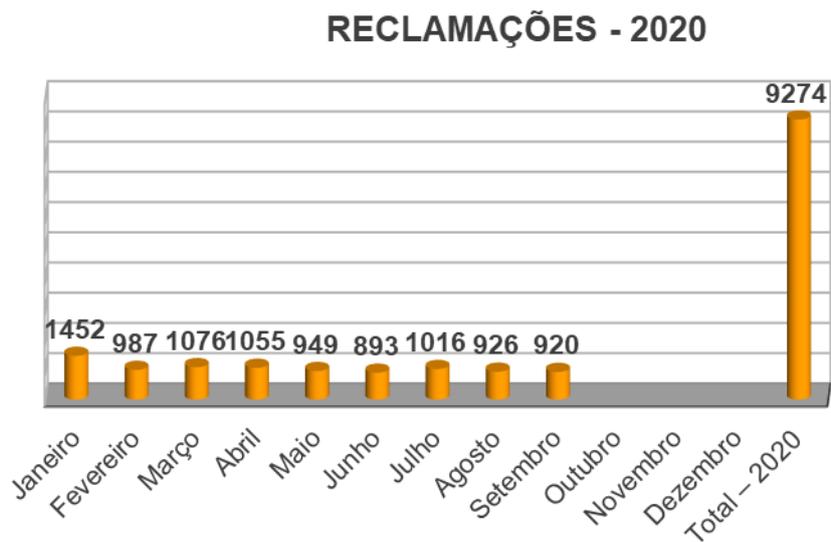
INFORMAÇÕES - 2020



Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:

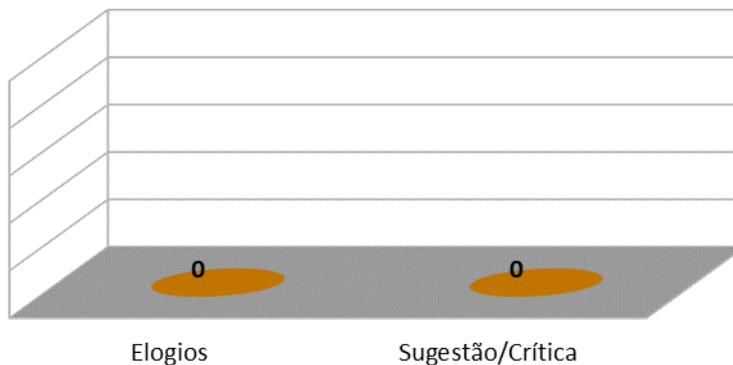


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



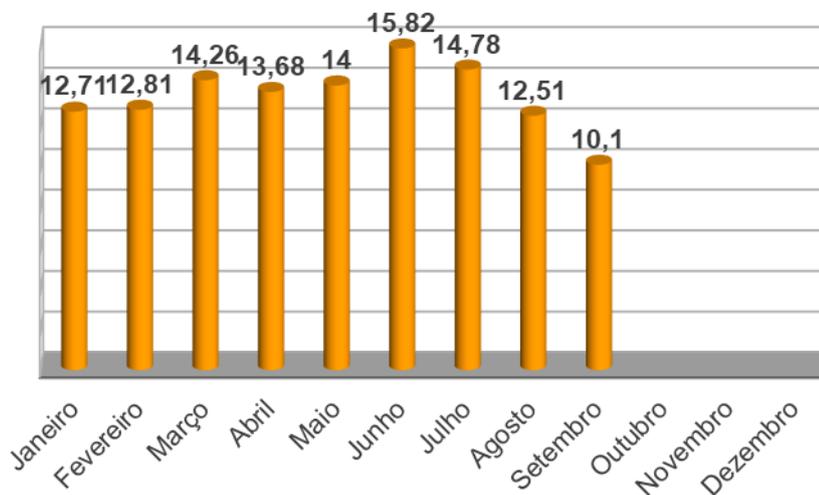
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

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 **setembro 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	336
Informações	225
Reclamações	110
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE ^(Obs.1)	107
Total de Solicitações Finalizadas	325
Informações Finalizadas	225
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	100
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	67
Improcedente	13
Outros/Não se aplica	245

Fonte: SOA e SISDO

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) por erro do sistema.

Obs₁: Processos abertos: PVIR/OUV/0009/2020 e PVIR/OUV/0010/2020

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 336 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 110 se converteram em reclamações/denúncias, das quais 107 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



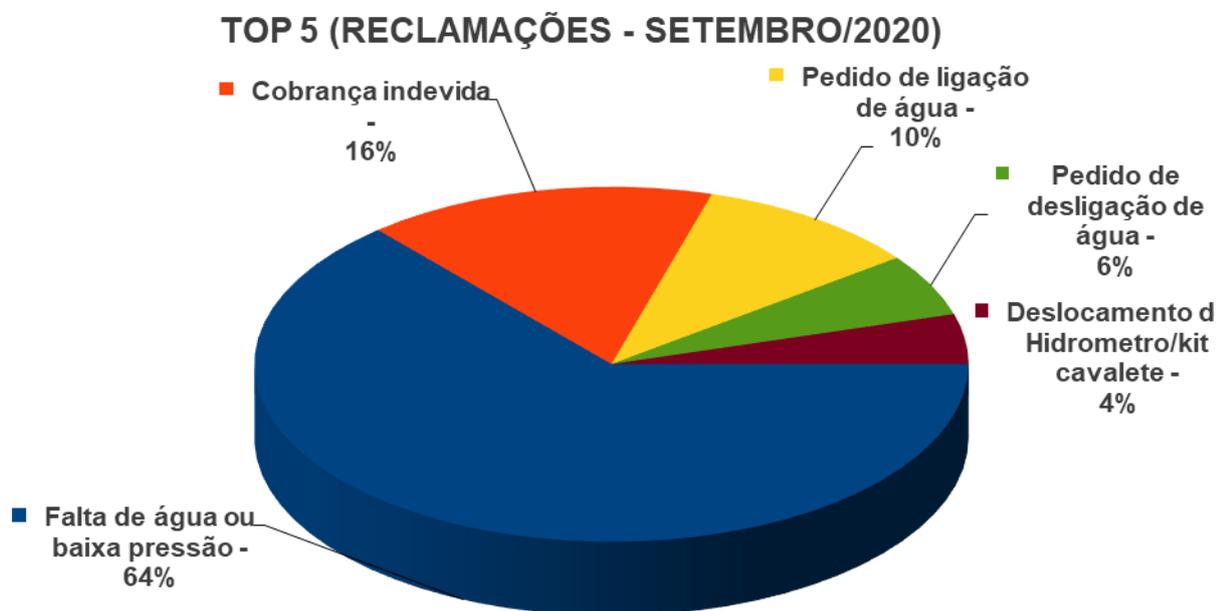
Vê-se no gráfico a seguir que 111 reclamações/denúncias foram registradas e 100 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



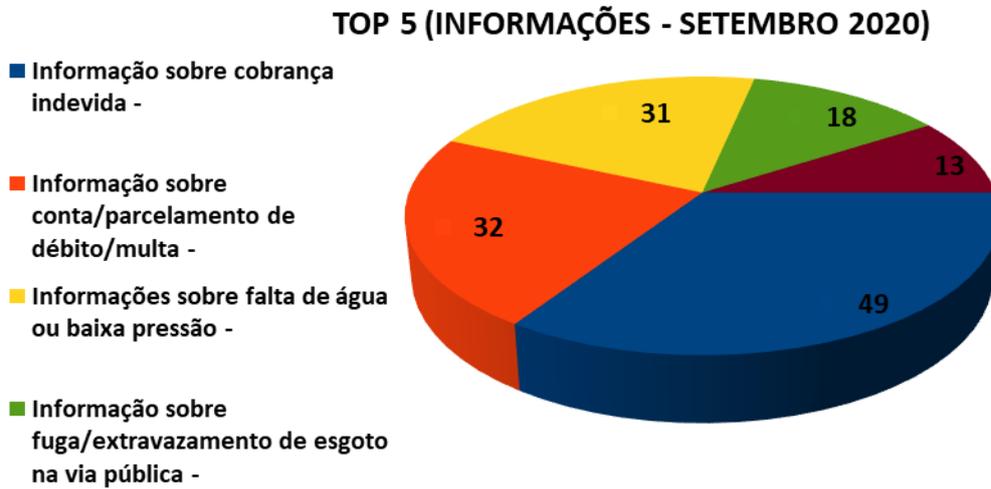
Solicitações encerradas:



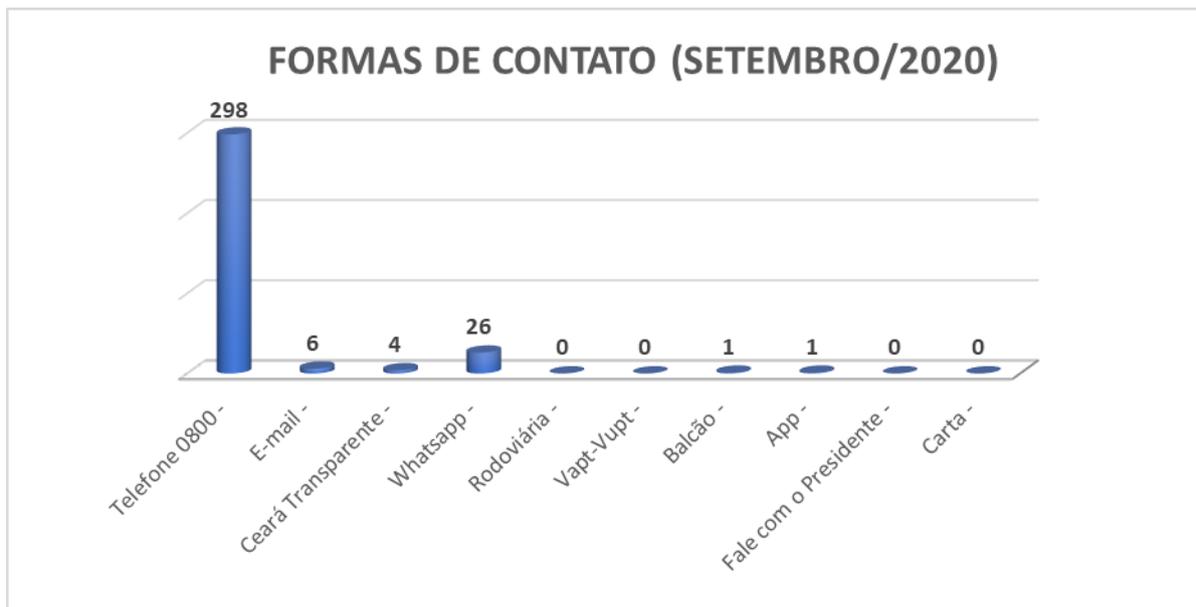
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (56)*, *Cobrança indevida (14)*, *Pedido de ligação de água (9)*, *Pedido de desligação de água (5)* e *Deslocamento de Hidrômetro/Kit de cavalete (4)* conforme dispõe o gráfico abaixo:



Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre cobrança indevida (49), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (32), Informação sobre falta de água ou baixa pressão (31), Informação sobre fuga/extravasamento de esgoto na via pública (18) e Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (13), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

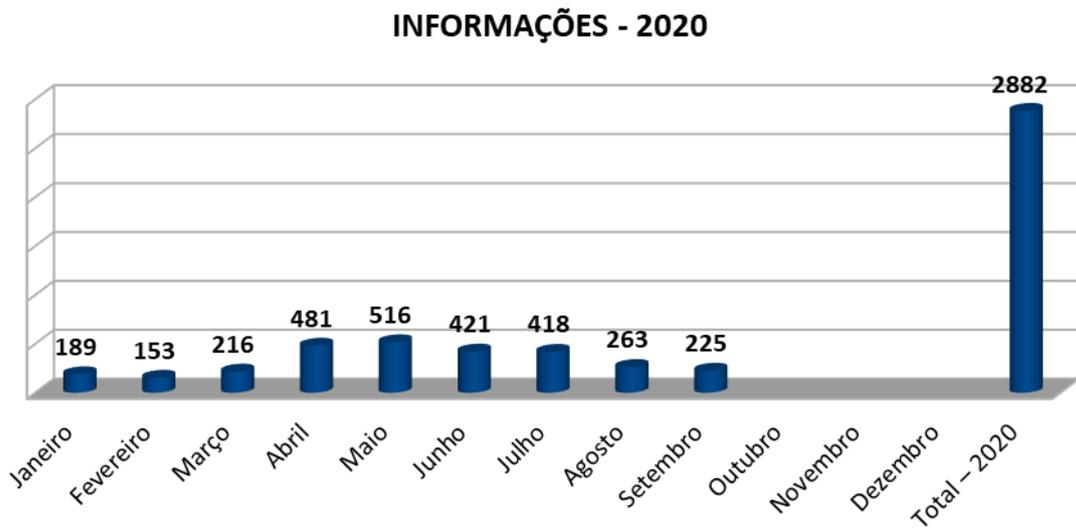


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em setembro foi o telefone. Nesse período, 298 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

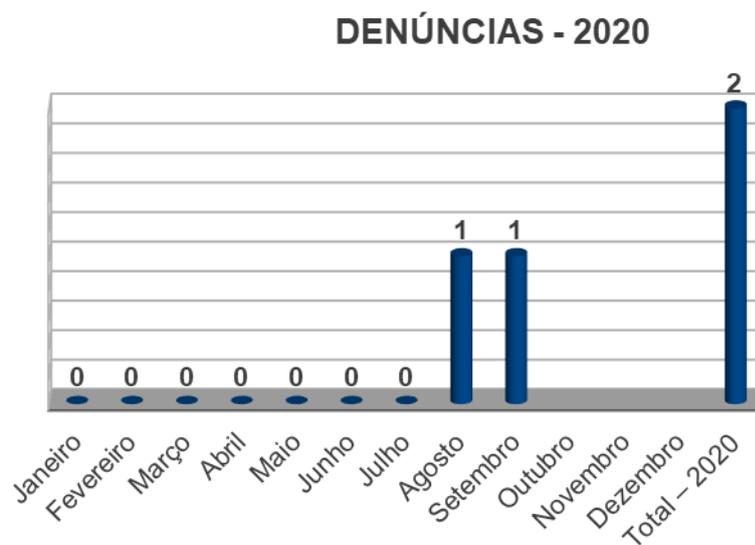


No mês de setembro não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

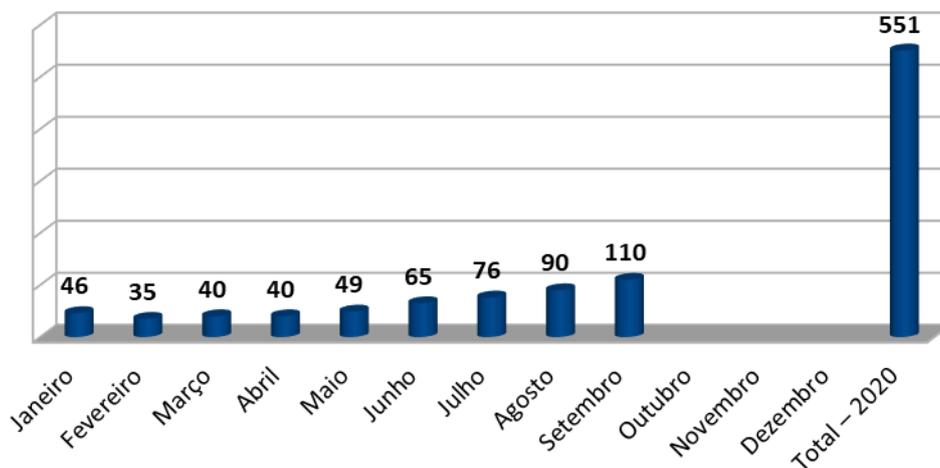


Quanto ao número de denúncias, houve apenas 1 (uma) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



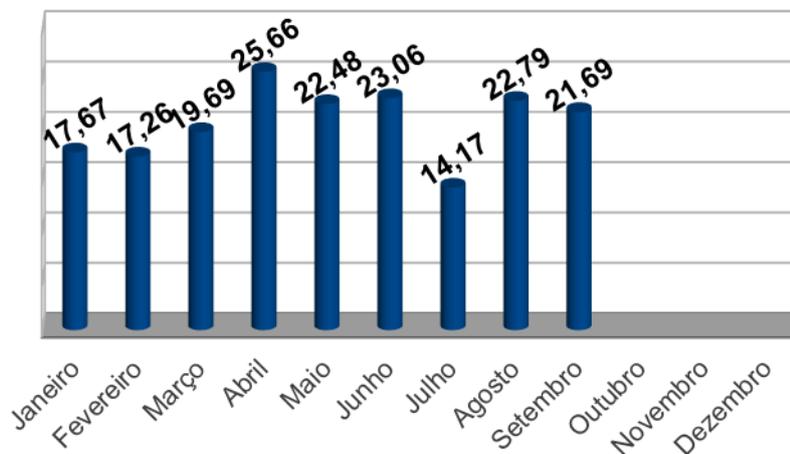
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 18% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



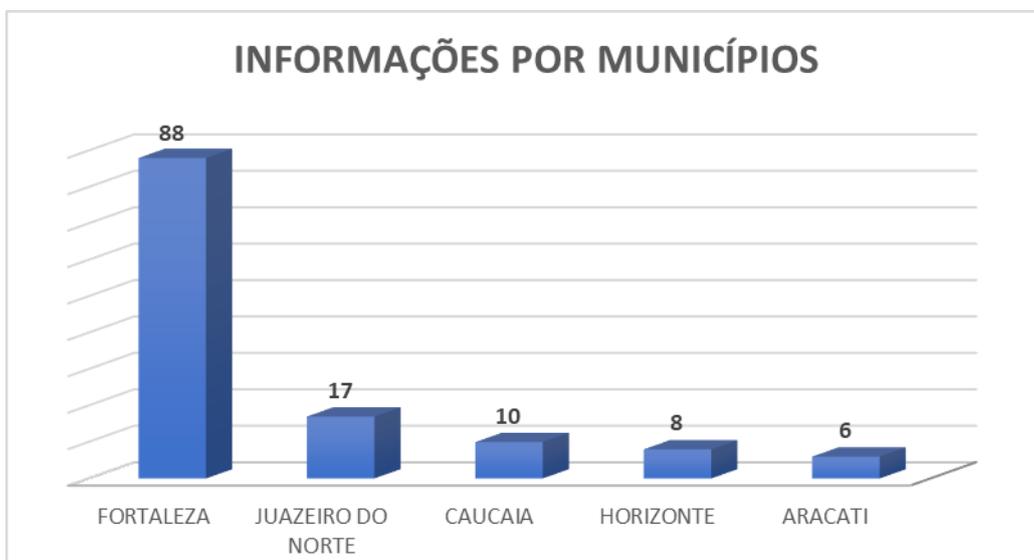
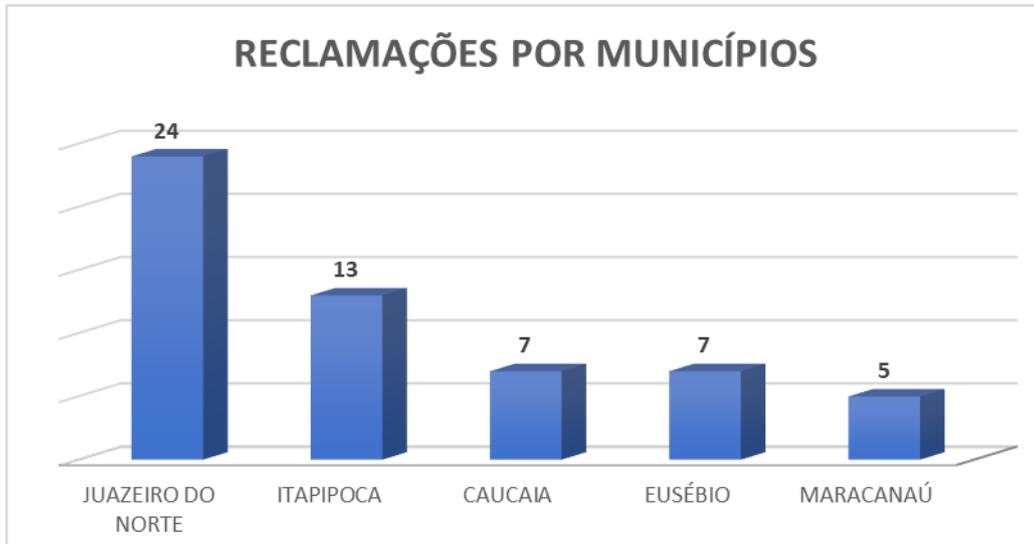
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



Não houve 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 **setembro 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.

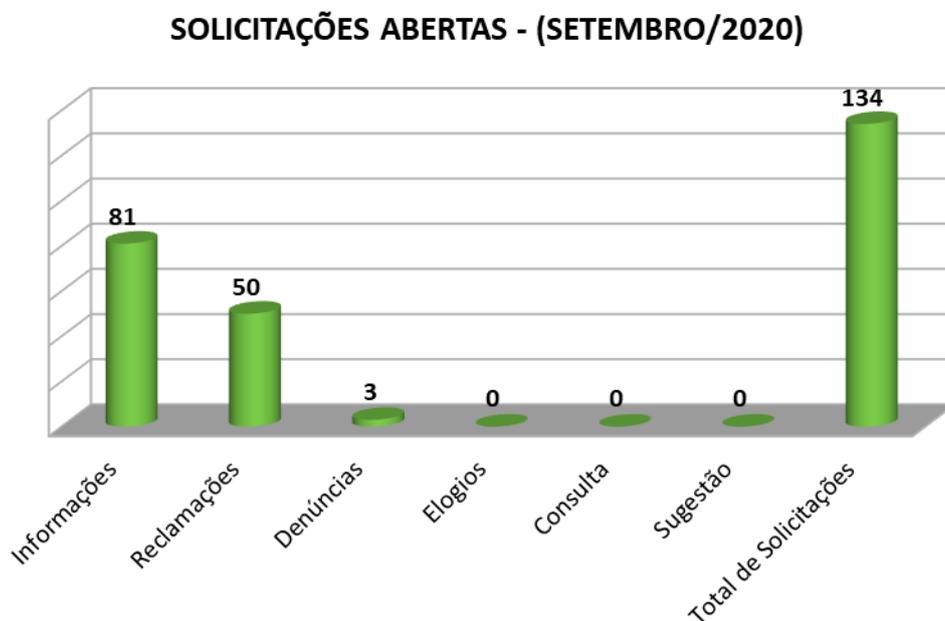
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	134
Informações	81
Reclamações	50
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	146
Informações Finalizadas	81
Reclamações Finalizadas	59
Denúncias Finalizadas	6
Consultas Finalizadas	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	146

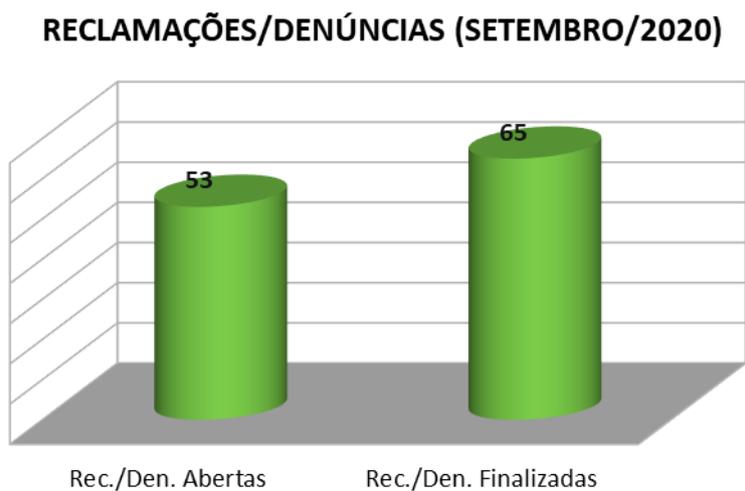
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 134 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 50 se converteram em reclamações.

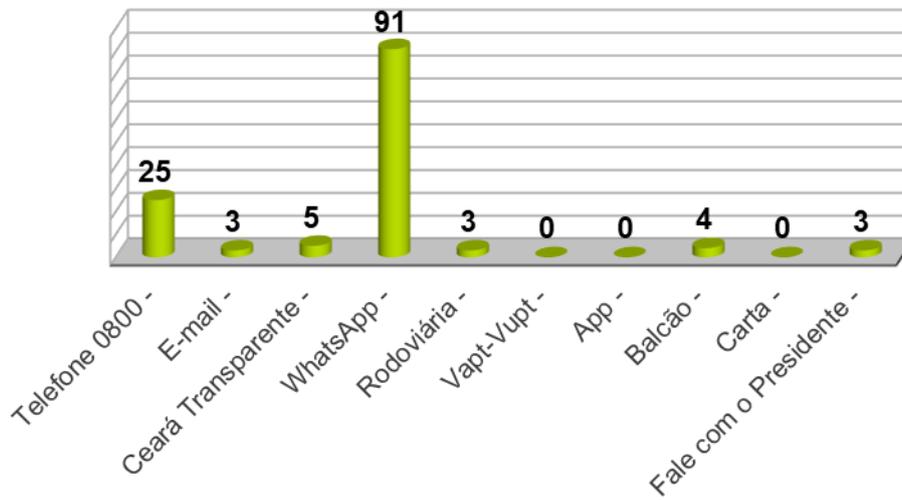


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 53 Reclamação/Denúncia foi registrada em setembro, 65 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

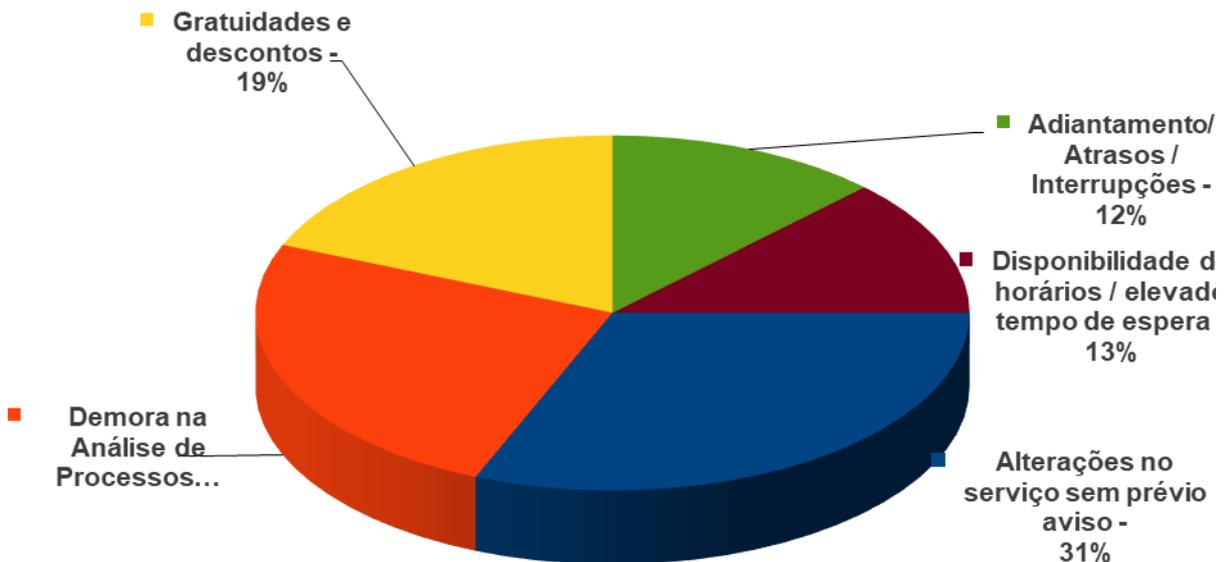
FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2020)



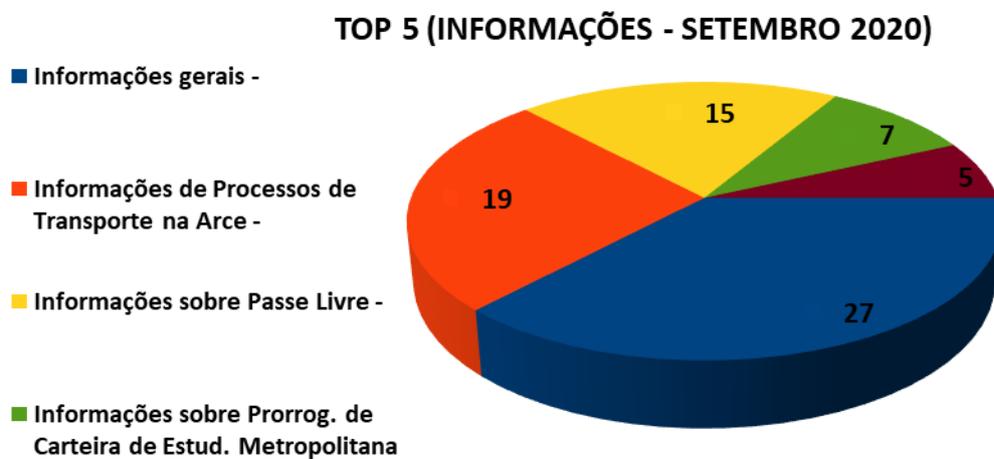
No mês de setembro não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - SETEMBRO/2020)

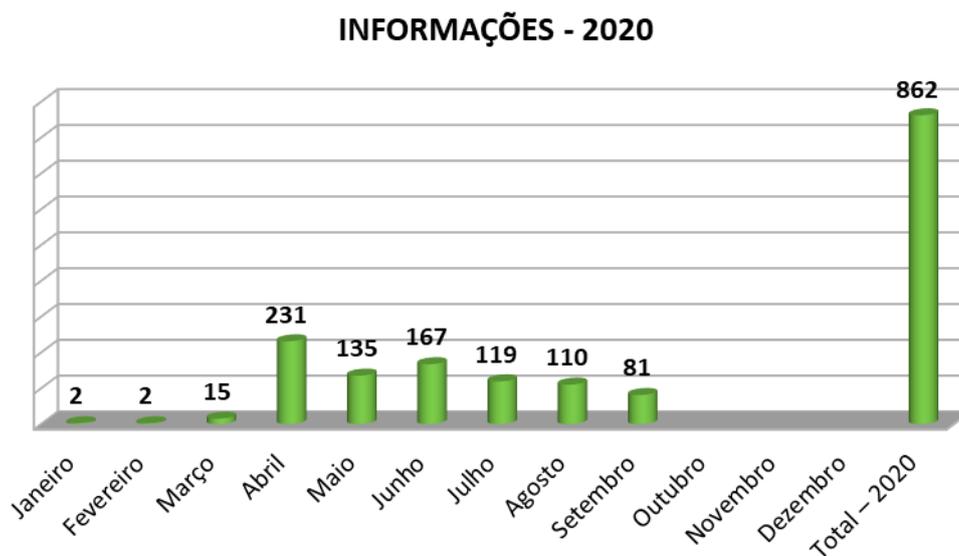


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em setembro de 2020.



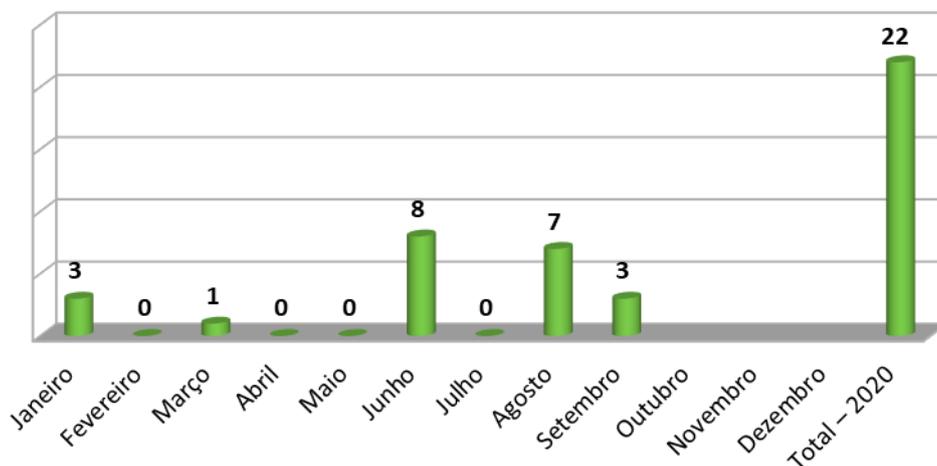
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 81 ocorrências quanto ao número de informações.



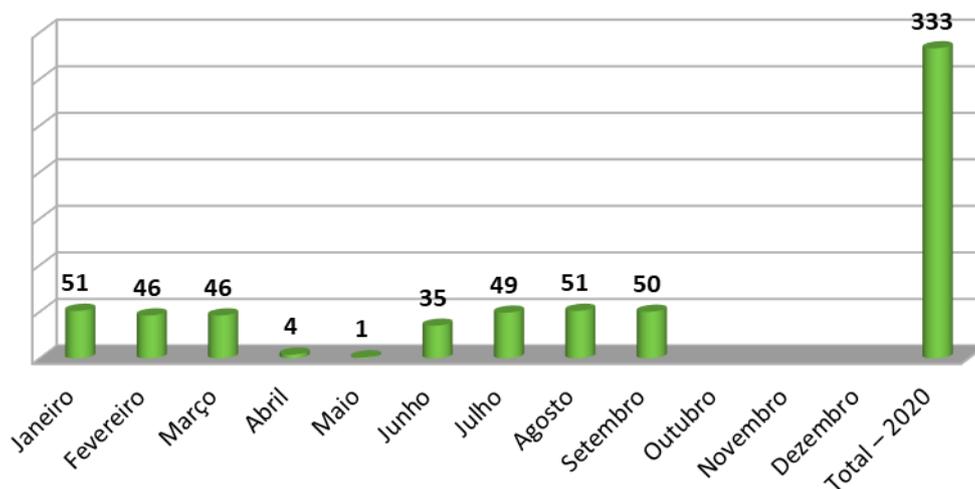
Quanto ao número de denúncias, registramos 3 (três) ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020

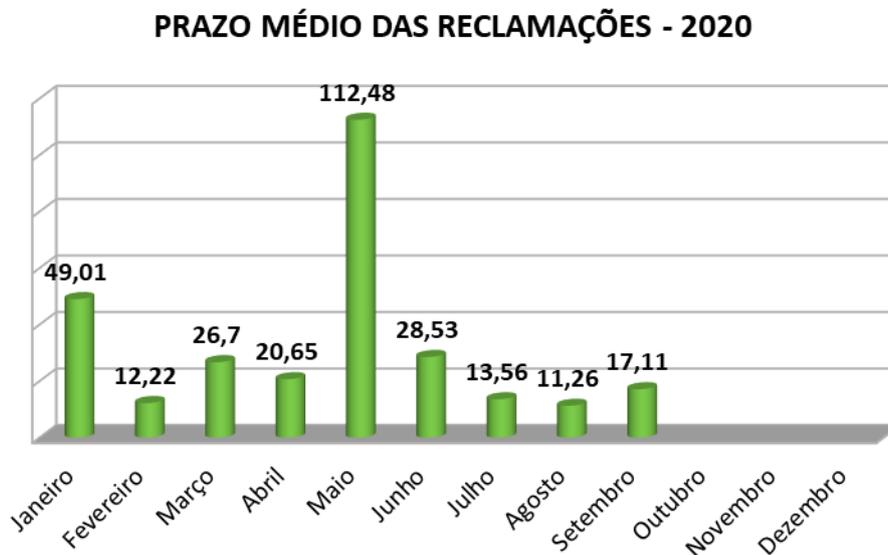


Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 2% em setembro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



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

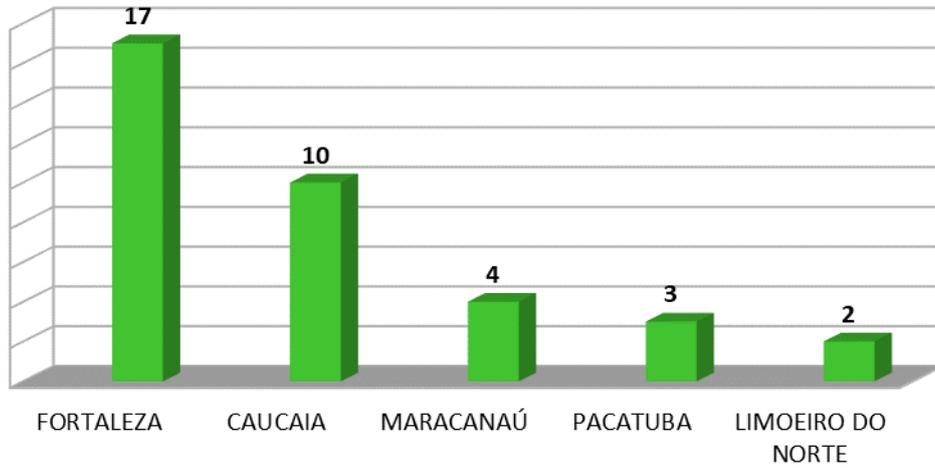


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 32 DIAS

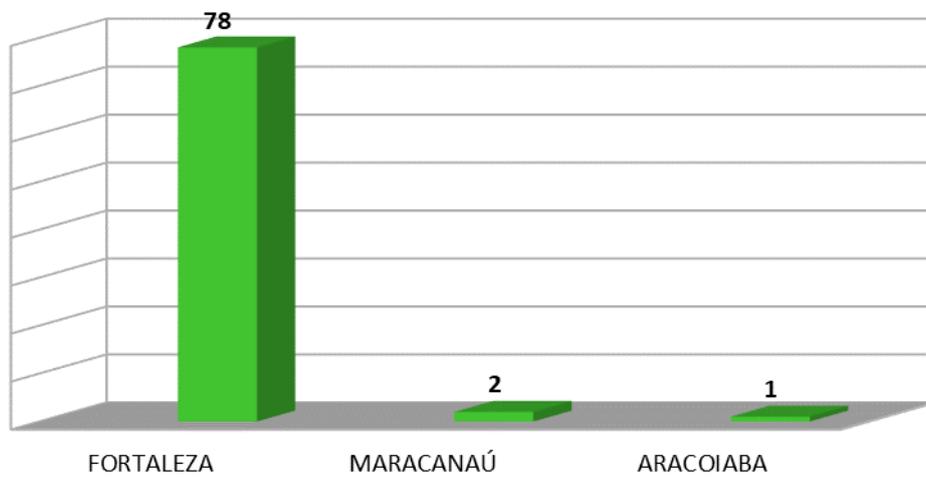
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a setembro ficou em 32 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. O prazo médio elevado se deu por conta de demandas antigas que ainda não tinham sido respondidas pela CTR. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários, no entanto, a média do prazo ainda está elevada (32 dias).

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

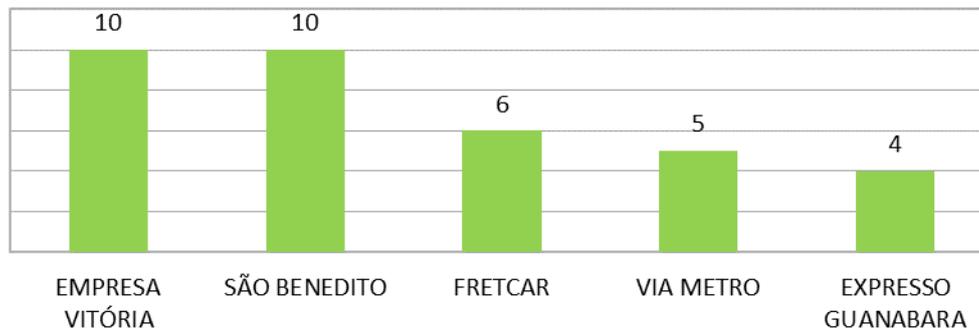


INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

TOP 5 - EMPRESAS



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 **setembro 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	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

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 quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações vem reduzindo quando comparado à média dos 8 primeiros meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho e agosto, que foi 335 solicitações) de 2020. Esses índices, vêm baixando, e nos meses de agosto e setembro se aproximaram mais dos meses antes da pandemia. Já o número de reclamações continua aumentando a cada mês, se elevou 100% quando comparado à média dos últimos 8 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 175%.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. O número de solicitações de informações dos usuários permaneceu elevado, ficando semelhante à média dos últimos 8 meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho e agosto, que foi 160) de 2020 e bem mais elevado se comparado aos dois primeiros meses antes da pandemia (janeiro e fevereiro, média de 2 solicitações de informações).

Já o número de reclamações que nos meses de abril e maio reduziram drasticamente, em junho, julho, agosto e setembro voltou à normalidade, inclusive com o número de reclamações no mês de setembro com um aumento de 22% quando comparado à média dos últimos 8 meses (41 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 e agosto a continuidade do significativo número de usuários utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso, o que significa que provavelmente esse meio de acesso, mesmo depois da

pandemia vai permanecer em alta.

Informamos ainda, que no mês de agosto iniciamos as mediações virtuais, porém, no mês de setembro não tivemos a realização de mediações.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/09/2020**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
01/10/2020	234321	MANOEL <u>AURI</u> MARITNS JÚNIOR	0	AGR	01/10/2020
17/08/2020	233480	MANOEL AURI MARITNS JÚNIOR	45	AGR	17/08/2020
16/09/2020	234069	GLABIA DA SILVA FROTA	15	AGR	16/09/2020
18/08/2020	233502	MARIA PERPETUA VIEIRA RIBEIRO	44	AGR	18/08/2020
18/08/2020	233498	MARIA PERPETUA VIEIRA RIBEIRO	44	AGR	18/08/2020
28/09/2020	234250	ERIDAN RABELO DE AGUIAR	3	CSB	28/09/2020
18/09/2020	234103	ANTONIO RUFINO DA SILVA	13	AGR	18/09/2020
02/09/2020	233783	TATIANA RAPOSO REIS	29	AGR	02/09/2020
01/09/2020	233760	ANTÔNIO RUFINO DA SILVA	30	AGR	01/09/2020
22/09/2020	234175	LEVI BRAGA DOS SANTOS	9	AGR	22/09/2020
21/09/2020	234144	FRANCISCA ADAILANE ALVES DOS SANTOS	10	AGR	21/09/2020

18/09/2020	234121	MARIA GERLANDIA DAVI	13	AGR	18/09/2020
18/09/2020	234106	ANA KLEBIA DOS SANTOS	13	AGR	18/09/2020
17/09/2020	234094	MARIA JOSÉ MUNIZ DE LIMA	14	AGR	17/09/2020
16/09/2020	234070	JOSÉ CLEUDI DO NASCIMENTO	15	AGR	16/09/2020
15/09/2020	234032	FRANCISCO RODRIGUES DE SOUSA	16	AGR	15/09/2020
04/09/2020	233840	AURELIZIA AZEVEDO VASCONCELOS	25	CSB	25/09/2020
18/08/2020	233500	FRANCISCA ADAILANE ALVES DOS SANTOS	44	AGR	18/08/2020
12/08/2020	233361	JOSÉ CARNEIRO DA MOTA	50	CSB	1/10/2020
21/08/2020	233563	FRANCISCA ISAMARA DE OLIVEIRA	41	AGR	21/08/2020
18/08/2020	233497	FRANCISCA PAULA TEIXEIRA	44	AGR	18/08/2020
24/09/2020	234222	LIANA GOMES DA SILVA	7	AGR	24/09/2020
24/09/2020	234221	CLEBIO PINHEIRO GOMES	7	AGR	24/09/2020
17/09/2020	234091	RAIMUNDO NONATO DOS SANTOS	14	AGR	17/09/2020

30/09/2020	234312	SARAH GOMES PINHEIRO	1	AGR	30/09/2020
29/09/2020	234271	NEILA FREITAS CANUTO	2	AGR	29/09/2020
21/09/2020	234150	FATIMA LUZIELMA DOS SANTOS MENESCAL	10	AGR	21/09/2020
21/09/2020	234139	ITAMARA VITAL SILVA	10	AGR	21/09/2020
10/09/2020	233937	JOSEANE MELCHERT AQUINO	21	AGR	10/09/2020
19/08/2020	234089	Juliana sampaio cavalcante bandeira	43	AGR	17/09/2020
23/09/2020	234197	FERNANDO YURI RODRIGUES	8	AGR	23/09/2020
02/09/2020	233791	EROCILMA OLIVEIRA DE SOUSA	29	AGR	02/09/2020
09/09/2020	233900	PEDRO EUGENIO TABOSA MARTINS	22	OUV	28/09/2020
25/09/2020	234324	JOSÉ DOS SANTOS NETO	6	AGR	25/09/2020
24/09/2020	234216	LIMBERGUE RODRIGUES	7	AGR	24/09/2020
16/09/2020	234073	FABIOLA MARIA PEREIRA DE OLIVEIRA	15	AGR	16/09/2020

26/08/2020	233664	CLAUDIA DOROTEIA DE ARAUJO MARQUES	36	AGR	26/08/2020
22/09/2020	234171	JOSEMARA LOPES DE FARIAS MACHADO	9	AGR	22/09/2020
17/09/2020	234100	ADRIANA DE MENDONÇA MACEDO	14	AGR	17/09/2020
26/08/2020	233697	SILVIA HELENA DE OLIVEIRA CARNEIRO PINHEIRO	36	CSB	18/09/2020
02/09/2020	233793	ANTÔNIO JOSÉ BEZERRA DE OLIVEIRA	29	AGR	02/09/2020
24/09/2020	234210	ALDIZIO GUILHERME MARQUES	7	AGR	24/09/2020
17/09/2020	234101	FRANCISCO IVANILDO NUNES DA COSTA	14	AGR	17/09/2020
21/09/2020	234151	RAIMUNDO MARCOS FURTADO XIMENES	10	AGR	21/09/2020
18/09/2020	234122	JOAO JOSE MORORO DE SA GONZAGA	13	AGRG	18/09/2020
17/09/2020	234098	JOAO JOSE MORORO DE SA GONZAGA	14	AGR	17/09/2020
16/09/2020	234074	JOÃO JOSÉ MORORÓ DE SÁ GONZAGA	15	AGR	16/09/2020
15/09/2020	234067	MARIA HELENA HENRIQUE VIANA ALBUQUERQUE	16	AGR	15/09/2020

28/09/2020	234262	ANTÔNIO LEONARDO DA SILVA	3	AGR	28/09/2020
21/09/2020	234148	WESLEY DOS SANTOS FERREIRA	10	AGR	21/09/2020
23/09/2020	234201	JOSÉ WANDEILSON FERREIRA SOARES	8	AGR	23/09/2020
22/09/2020	234181	FRANCISCO WELLINGTON DOS REIS	9	AGR	22/09/2020
29/09/2020	234282	CARLOS ALFREDO OSGOOD HURTADO	2	AGR	29/09/2020
25/09/2020	234246	LUCIENE GOMES MONTEIRO	6	AGR	25/09/2020
25/09/2020	234236	CICERO DIEGO DE MOURA	6	AGR	25/09/2020
24/09/2020	234218	FRANCISCA FERNADES ARAUJO	7	AGR	24/09/2020
22/09/2020	234182	VALMIR GONÇALVES DE ALENCAR	9	AGR	22/09/2020
22/09/2020	234174	MARIA DENILDE DE SOUSA LIMA	9	AGR	22/09/2020
21/09/2020	234147	LENILDA ALVES DOS SANTOS	10	AGR	21/09/2020
21/09/2020	234140	RUBENS VINICIUS MAURICIO FERREIRA	10	AGR	21/09/2020

18/09/2020	234135	ALDIR VIANA BEZERRA MENEZES	13	AGR	18/09/2020
17/09/2020	234102	FATIMA REGILANE ALVES SAMPAIO	14	AGR	17/09/2020
16/09/2020	234080	EDNA MARIA DA SILVA PINHEIRO	15	AGR	16/09/2020
15/09/2020	234066	FRANCISCO SEVERO DE SOUZA	15	OUV	29/09/2020
15/09/2020	234029	CICERA AUDILENE RAMOS BRITO	16	AGR	15/09/2020
08/09/2020	233866	ANTÔNIO DE MATOS BRITO	23	AGR	08/09/2020
21/08/2020	233573	LUANE AMORIM DE SÁ	41	CSB	17/09/2020
18/08/2020	233504	IVANIA MARIA DE S	44	AGR	18/08/2020
18/08/2020	233489	FRANCISCO MARCIO CORREIA CRUZ	44	AGR	18/08/2020
17/09/2020	234093	ANTONIA ILZELENE RODRIGUES	14	AGR	17/09/2020
09/09/2020	233890	SÉRGIO LUIZ MARTINS BEZERRA DE MENEZES	22	AGR	09/09/2020
02/09/2020	233788	ANTÔNIA ILZALENE RODRIGUES	29	AGR	02/09/2020

25/08/2020	233648	LENA OLIVEIRA LOPES	37	CSB	11/09/2020
24/09/2020	234235	VERIDIANA SAMILE PEREIRA TEIXEIRA	7	AGR	24/09/2020
18/09/2020	234109	ANTONIA JESSICA DE OLIVEIRA SILVA	13	AGR	18/09/2020
29/09/2020	234284	ANA FERNANDES DE SOUZA	2	AGR	29/09/2020
18/09/2020	234104	ROSIMAR ALVES DE FREITAS	13	AGR	18/09/2020
09/09/2020	233896	THIAGO XAVIER FARIAS	22	AGR	09/09/2020
14/08/2020	233439	TIAGO AIRTON FERREIRA SILVA	48	AGR	14/08/2020
30/09/2020	234308	DEUSILENE MARIA DE OLIVEIRA	1	AGR	30/09/2020
30/09/2020	234249	MARIA DE SOCORRO MEDEIROS FONTELES	1	AGR	30/09/2020
25/09/2020	234249	FRANCISCA CÉLIA DOS SANTOS FILHA	6	AGR	25/09/2020
24/09/2020	234214	BRUNO HOLANDA E SILVA	7	AGR	24/09/2020
24/09/2020	234213	GEANE RIBEIRO SOARES	7	AGR	24/09/2020

22/09/2020	234185	ANTONIO EVANDRO B. ROCHA	9	AGR	22/09/2020
16/09/2020	234088	JAILINE VERISSÍMO DE OLIVEIRA	15	AGR	16/09/2020
17/09/2020	234097	MARCIO KENNEDY BRITO MAGALHAES	14	AGR	17/09/2020

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/09/2020

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

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

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