



Relatório de Fiscalização

Análise da Distribuição

RF/CEE/0005/2022

Processo Administrativo 5889740/2022

Estrutura de Atendimento

Coordenadoria de Energia

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	5
3.1. INDICADORES RELACIONADOS ÀS RECLAMAÇÕES	5
3.2. INDICADORES RELACIONADOS AO ATENDIMENTO PRESENCIAL	6
3.3. INDICADORES DE TELEATENDIMENTO	7
4. ANÁLISE	8
4.1. INDICADORES RELACIONADOS ÀS RECLAMAÇÕES	9
4.2. INDICADORES RELACIONADOS AO ATENDIMENTO PRESENCIAL	12
4.3. QUALIDADE DO ATENDIMENTO NOS MUNICÍPIOS	13
4.4. ÍNDICE DE QUALIDADE GERAL DO ATENDIMENTO PRESENCIAL – IAP	16
4.5. AVALIAÇÃO AMOSTRAL DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL	18
4.6. INDICADORES RELACIONADOS AO TELEATENDIMENTO	23
4.7. AVALIAÇÃO AMOSTRAL DA PRESTAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	24
5. CONCLUSÕES	25
APÊNDICE I – INDICADORES DE ATENDIMENTO NOS MUNICÍPIOS	27
APÊNDICE 2 - ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE RESULTADOS	63

1. Apresentação

De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a ação fiscalizadora da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica, e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão.

A atividade de análise do serviço de distribuição constitui-se em uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço que, uma vez identificadas, serão caracterizadas por critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

Concluída a análise, seus resultados são apresentados por meio de Relatório Analítico correspondente, constando o diagnóstico da Fiscalização e as respectivas orientações ao Agente sobre os problemas identificados.

Após o recebimento do Relatório Analítico, em prazo definido pela equipe de análise, o Agente poderá apresentar um Plano de Resultados, conforme especificações e orientações da Coordenadoria de Energia (CEE) da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE). Esse Plano de Resultados deverá ser validado pela CEE/ARCE, que poderá propor as alterações necessárias para que, dentro de prazo adequado, a Distribuidora obtenha melhores resultados relacionados com a qualidade do serviço, que serão evidenciados pela redução das reclamações e pela evolução dos indicadores.

Uma vez que esse Plano de Resultados seja recebido pela CEE/ARCE, o seu acompanhamento será periódico, verificando-se a realização das providências propostas e o desempenho da empresa com relação aos resultados esperados.

As empresas e assuntos escolhidos para realização da atividade de análise do serviço de distribuição de energia elétrica foram definidos na Agenda de Trabalho 2022 e tiveram como base a avaliação da percepção dos consumidores e o desempenho dos indicadores de qualidade regulados no período de abril de 2020 a março de 2022. Dessa forma, visando à melhoria do desempenho da Enel Distribuição Ceará – ENEL CE, a ARCE realizou a análise dos serviços de distribuição de energia relacionados ao tema ESTRUTURA DE ATENDIMENTO.

2. Objetivos

Visando à melhoria do desempenho da Enel Distribuição Ceará, a CEE/ARCE realizou a análise dos serviços de distribuição de energia dos assuntos relacionados na Tabela 1, a seguir.

Tabela 1 - Temas de análise do ciclo 2022.

Distribuidora	Temas de análise
Enel Distribuição Ceará	Estrutura de Atendimento
	Faturamento
	Ligação nova com obras

Este relatório apresenta a análise referente a **Estrutura de Atendimento** da Enel Distribuição Ceará. Na análise realizada buscou-se avaliar a qualidade do serviço prestado pela distribuidora de energia elétrica e a observância dos aspectos regulatórios em relação a estrutura de atendimento oferecida aos usuários conforme o disposto no Capítulo XV da Resolução Normativa nº 414/2010.

3. Fundamentação Teórica

Para alcançar os objetivos foram construídos indicadores a partir das reclamações dos consumidores e dos dispositivos regulatórios relacionados ao processo de atendimento aos consumidores. Este relatório é, portanto, o resultado desse estudo, no qual consta o diagnóstico e a delimitação dos eventuais problemas encontrados e, se for o caso, a solicitação de um Plano de Resultados para a correção das falhas identificadas.

Para avaliação do desempenho da Empresa foram utilizados os indicadores, que juntamente com suas respectivas metodologias de cálculo, são apresentados adiante.

Os dados que serviram de base para a obtenção dos indicadores foram enviados pela Distribuidora em resposta ao Ofício OF/CEE/0029/2022, de 15 de junho de 2022, e complementados através de mensagens eletrônicas. Essas mensagens fazem parte do processo administrativo 05889740/2022 que trata da presente análise.

3.1. Indicadores relacionados às reclamações

3.1.1. QRT – Quantidade relativa de reclamações totais

O QRT afere o número de reclamações totais pertinentes ao tema estrutura de atendimento em relação à quantidade de consumidores para cada 10.000 unidades. Sua forma de cálculo é:

$$QRT = \frac{\sum Total_Rec}{\sum N^o Cons} \times 10.000 \quad (1)$$

onde *Total_Rec* é o somatório das reclamações recebidas no 1º nível de atendimento para as tipologias Atendimento (20.4) e Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento/ Atendimento Telefônico / Canais de Atendimento / Serviço de Arrecadação (20.9) no período de 12 meses. O total de consumidores (*NºCons*) é obtido a partir da quantidade de unidades consumidoras ativas em um determinado período.

O indicador é calculado em base mensal para a distribuidora e em base anual para os municípios e distribuidora. Para calcular o QRT em base anual, *NºCons* é obtido a partir da média aritmética da quantidade de unidades consumidoras ativas mensal nos doze últimos meses.

3.1.2. QR - Quantidade relativa de reclamações na ouvidoria da ANEEL

Indicador calculado semelhantemente ao QRT, porém são consideradas apenas as reclamações que foram registradas na ouvidoria da ANEEL, por meio do Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO.

3.1.3. PRP – Percentual de reclamações procedentes

O PRP afere o número de reclamações procedentes pertinentes ao tema faturamento em relação ao número de reclamações totais. Sua forma de cálculo é:

$$PRP = \frac{\sum Rec_{Proc}}{\sum Total_Rec} \times 100 \quad (2)$$

onde Rec_{Proc} é o número de reclamações procedentes recebidas no 1º nível de atendimento para as tipologias Atendimento (20.4) e Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento/ Atendimento Telefônico / Canais de Atendimento / Serviço de Arrecadação (20.9) no período de 12 meses.

O indicador é calculado em base mensal para a distribuidora e em base anual para os municípios e distribuidora.

3.1.4. QA – Qualidade do atendimento

O indicador QA afere o percentual de contatos de consumidores na ouvidoria da ANEEL que são redirecionados à Distribuidora.

$$QA = \frac{INF + REC_{CE1}}{INF + REC_{CE1} + REC_{CE2} + REC_{CE3}} \times 100 \quad (5)$$

onde:

- a) INF: total de contatos de consumidores registrados como informação na ouvidoria da ANEEL;
- b) REC_{CE1} : total de contatos de consumidores na ouvidoria da ANEEL, que foram redirecionados ao 1º nível da distribuidora (caminho do entendimento);
- c) REC_{CE2} : total de contatos de consumidores na ouvidoria da ANEEL, que foram redirecionados ao 2º nível da distribuidora (caminho do entendimento), e;
- d) REC_{CE3} : total de contatos de consumidores na ouvidoria da ANEEL, que foram atendidos pela ouvidoria da ANEEL (caminho do entendimento).

O indicador é calculado em base mensal e em base anual para a distribuidora.

3.2. Indicadores relacionados ao atendimento presencial

3.2.1. QTTME – Quantidade relativa de transgressão do tempo máximo de espera por atendimento

O indicador QTTME indica a quantidade relativa de atendimentos realizados no posto de atendimento presencial cujo o tempo de espera do usuário foi superior a 45 minutos.

$$QTTME = \frac{\text{Quantidade atendimentos } (T_{atraso} > 45min)}{\text{Quantidade atendimentos}} \times 100 \quad (3)$$

O indicador é calculado em base mensal para a distribuidora e em base anual para os municípios e distribuidora.

3.2.2. QPAP – Quantidade relativa de atendimento no posto de atendimento presencial

O indicador QPAP mede a quantidade relativa de atendimentos presenciais realizados pela distribuidora para cada 10.000 unidades. Indicador comparativo de desempenho dos postos de atendimento.

$$QPAP = \frac{\text{Quantidade atendimentos}}{\text{Quantidade de unidades consumidoras}} \times 10.000 \quad (4)$$

O indicador é calculado em base mensal para a distribuidora e em base anual para os municípios e distribuidora.

3.2.3. IAP – Índice de atendimento presencial

O IAP mensura a qualidade do serviço de atendimento em cada município ou região atendido pela distribuidora. Para determinação do indicador é necessário primeiramente normalizar os indicadores QRT, PRP, QTMME e QPAP. A normalização desses indicadores é realizada pelo valor máximo da série, conforme definido na equação 6, adiante.

$$f(x) = \frac{x}{\text{Máximo}} \quad (6)$$

Dessa forma, o índice de qualidade do faturamento é:

$$IAP = \frac{nQRT + nPRP + nQTMME + nQPAP}{4} \quad (7)$$

Onde, nQRT, nPRP, nQTMME e nQPAP são os valores normalizados de QRT, PRP, QTMME e QPAP, respectivamente.

O valor do IQF permanece entre 0 e 1, e quanto maior for esse índice, mais precário é o atendimento da distribuidora no município.

3.3. Indicadores de teleatendimento

Os indicadores de aferição da qualidade do atendimento telefônico regulamentados pela ANEEL são:

- Indicadores de nível de serviço (INS) que é a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais.
- Indicador de Chamada Ocupada (ICO) que é a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais.
- Indicador de Abandono (IAb) que é a razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais.

Os referenciais regulatórios dos indicadores são $INS \geq 85\%$, $ICO \leq 4\%$ e $IAb \leq 4\%$.

4. Análise

No período fiscalizado, isto é, entre 01/04/2020 a 30/03/2022, a Enel Distribuição Ceará registrou 3.427.868 atendimentos em seus 188 postos de atendimento presencial. Importa destacar que há pelo um posto de atendimento presencial em cada município atendimento pela distribuidora. Em Fortaleza, há cinco postos.

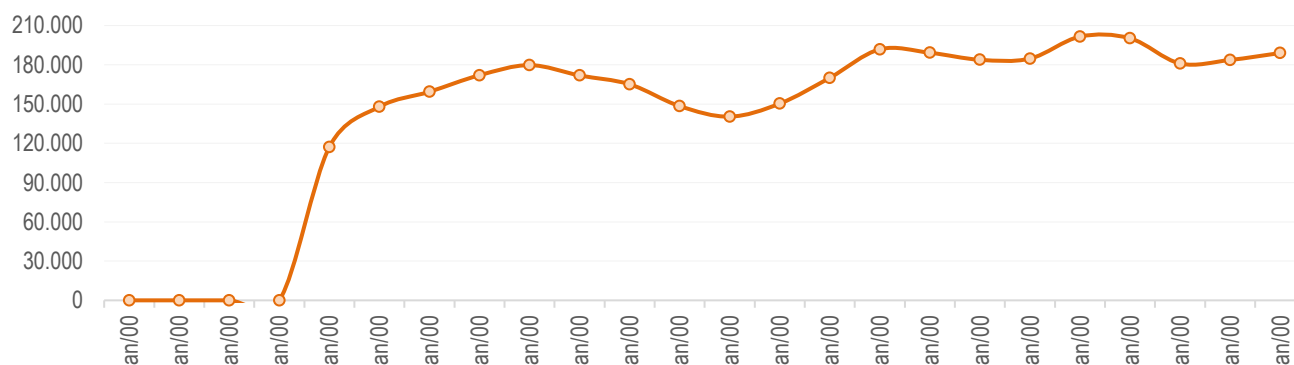
Durante a primeira etapa deste ciclo de análises, o desempenho da Enel Ceará quanto a estrutura de atendimento foi quantificado pela equipe de monitoramento da SFE/ANEEL e está resumido no Gráfico 1. Dele percebe-se que a empresa permaneceu ao longo de todo o período analisado com notas inferiores à média Brasil.

Gráfico 1 - Comparativo notas atendimento.



O Gráfico 2 ilustra a quantidade mensal de atendimentos presenciais realizados pela Enel Ceará. Ressalta-se que entre os meses de abril e julho de 2020 os postos permaneceram fechados em decorrência de decretos governamentais que impuseram medidas de isolamento social em virtude da pandemia de Coronavírus.

Gráfico 2 - Atendimentos presenciais realizados.



32% desses atendimentos estão concentrados em 11 postos (5,8% do total), cinco localizados em Fortaleza e os instalados em Caucaia, Crato, Juazeiro do Norte, Maracanaú, Sobral e Iguatu. A Tabela 2 resume a estrutura de atendimento disponibilizada pela Enel Ceará aos seus usuários nesses postos de atendimento.

Tabela 2 - Estrutura de atendimento presencial.

Nome do posto de atendimento - Município	Atendimentos (Abr/20 – Mar/22)	Estações de auto atendimento	Posições pré-atendimento	Posições de atendimento	Velocidade de conexão de dados	Horário	Funcionamento
Aldeota - Fortaleza	122.029	3	2	14	100 Mbps	7:30 - 16:30	Segunda a sexta
Carlito Pamplona - Fortaleza	105.292	3	2	12	100 Mbps	8:00 - 16:30	Segunda a sexta
Caucaia	82.918	3	2	7	100 Mbps	7:30 - 16:30	Segunda a sexta
Centro - Fortaleza	125.165	2	2	15	100 Mbps	7:30 - 16:30	Segunda a sexta
Crato	62.697	2	2	4	100 Mbps	7:30 - 16:30	Segunda a sexta
Iguatu	52.149	2	2	3	100 Mbps	7:00 - 16:00	Segunda a sexta
Juazeiro do Norte	120.054	3	2	13	100 Mbps	8:00 - 16:30	Segunda a sexta
Maracanaú	68.393	2	2	7	20 Mbps	8:00 - 16:30	Segunda a sexta
Messejana - Fortaleza	110.123	2	2	11	100 Mbps	8:00 - 17:00	Segunda a sexta
Parangaba - Fortaleza	151.798	3	2	14	100 Mbps	8:00 - 17:00	Segunda a sexta
Sobral	88.041	3	2	8	100 Mbps	8:00 - 17:00	Segunda a sexta

Posteriormente, uma análise específica da estrutura de atendimento da Enel relacionada a esses postos de atendimento será apresentada no decorrer deste relatório.

Em linha gerais, a presente análise, qual é voltada especificamente à avaliação da estrutura de atendimento, abrangeu os atendimentos, encerrados e em andamento, realizados em todos os meios disponibilizados pela distribuidora, para as tipologias 20.4 e 20.9 do Anexo I da REN nº 414/2010.

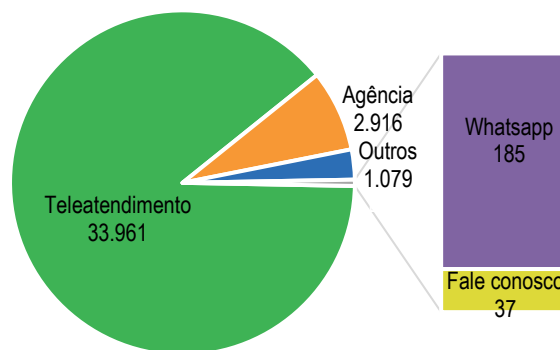
Os resultados históricos dos indicadores da distribuidora apresentados nesta seção foram calculados em base anual (QRT_{TAM} , QR , PRP_{TAM} , $QTTME_{TAM}$, $QPAP_{TAM}$, QA_{TAM} , e IAP_{TAM}) e em base mensal (QRT_M , PRP_M , $QTTME_M$, $QPAP_M$, QAM , IAP_M , INS , ICO e IAb).

4.1. Indicadores relacionados às reclamações

A Enel Ceará apresentou relação com 38.178 reclamações ingressadas no período de abril de 2020 a março de 2022. Dessas, 37.732 reclamações (99% do total) foram analisadas e encerradas, enquanto 446 permaneciam pendentes de resposta ao consumidor. O Gráfico 3 detalha os principais canais escolhidos pelos

consumidores para registrar suas reclamações contra a Enel Ceará. A Central de Atendimento Telefônico é o meio mais utilizados com 89% das reclamações sendo ingressadas por esse canal.

Gráfico 3 - Distribuição dos canais de atendimento.



Os indicadores referentes às reclamações dos usuários (QRT_{TAM} e PRP_{TAM}), calculados em base anual, estão apresentados na Tabela 3. Destacam-se a contínua elevação na quantidade de reclamações e a redução na proporção de procedentes frente ao total ingressado.

Tabela 3 - Indicadores relacionados às Reclamações

	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
QRT_{TAM}	17	17	18	21	22	23	25	26	27	28	27	27	27
PRP_{TAM}	48	48	49	48	46	45	42	40	40	40	40	40	40

Ao longo do período fiscalizado as reclamações aumentaram 150%. As reclamações procedentes, por sua vez, aumentaram 129%, de 7.217 para 9.289, embora o percentual de procedentes tenha diminuído.

Gráfico 4 - Resultados QRT_{TAM}

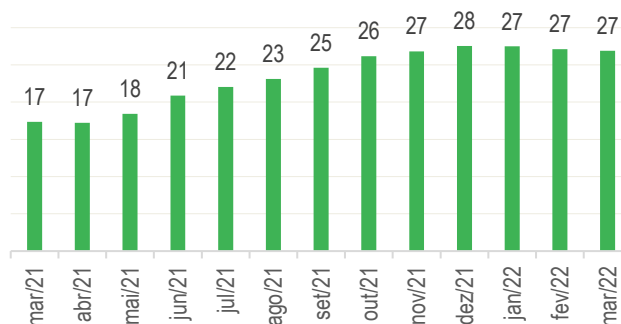
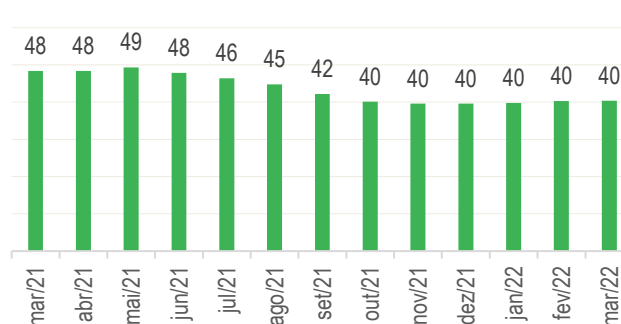


Gráfico 5 - Resultados PRP_{TAM}



Os indicadores em base mensal estão expostos nos Gráfico 6 e Gráfico 7. Houve aumento das reclamações entre maio/21 e out/21. Não está evidente se esse crescimento foi eventual.

Gráfico 6 - Resultados QRT_M

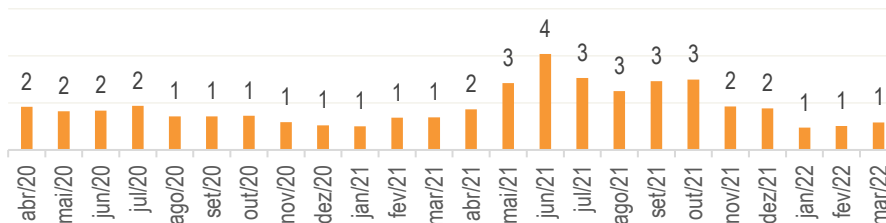
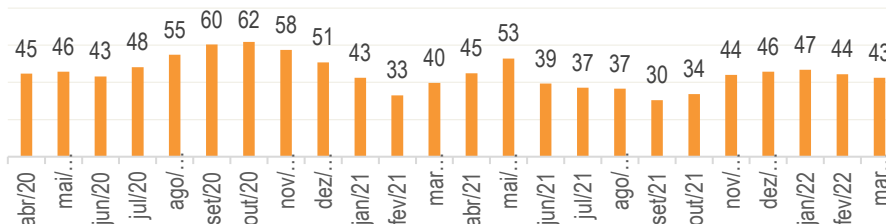


Gráfico 7 - Resultados PRP_M



Adicionalmente, a Tabela 4 apresenta a evolução da quantidade relativa de reclamações registradas na Ouvidoria da ANEEL. O indicador está calculado em base anual. Os valores de QR, superiores aos de QRT_{TAM}, evidenciam que os consumidores estão priorizando a ouvidoria da agência nacional em busca de soluções para possíveis falhas na prestação do serviço. Ao final do período analisado, observou-se que as reclamações registradas na ANEEL corresponderam a 40% das ingressadas diretamente nos canais oferecidos pela distribuidora.

Tabela 4 – Quantidade relativa de reclamação registradas na ouvidoria da ANEEL

	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
QR	21,8	21,2	22,5	27,0	29,2	31,0	33,6	36,7	37,5	38,0	38,4	37,7	37,4

Dessas reclamações ingressadas, 27% foram classificadas como procedentes. A evolução desse percentual ao longo de todo o período analisado está exposta no Gráfico 9. O PRP_{ANEEL} reduziu dezessete pontos percentuais, isto é, de 35% para 22 % entre abril/20 a março/22.

Gráfico 8 - Quantidade relativa de reclamações ingressadas na ouvidoria da ANEEL.

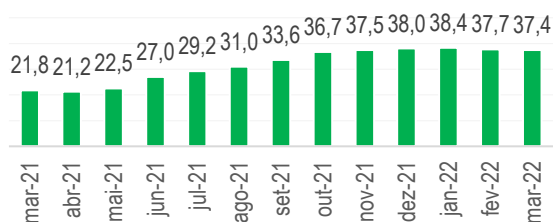
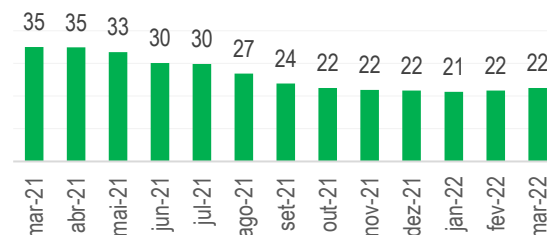


Gráfico 9 - Percentual de reclamações procedentes ingressadas na ouvidoria da ANEEL.



4.2. Indicadores relacionados ao atendimento presencial

Os indicadores referentes ao processo de atendimento presencial (QTTME_{TAM}, QPAP_{TAM} e QA_{TAM}) estão apresentados na Tabela 5. Nela, é evidente o crescimento do número de transgressões do limite do nível de serviço, isto é, da quantidade de pessoas que aguardaram atendimento no posto presencial por mais de 45 minutos.

Ademais, no período analisado observou-se aumento expressivo (+68%) da quantidade de atendimentos presenciais realizados. Creditou-se esse aumento a superação do cenário pandêmico que a sociedade cearense esteve submetida desde 2019. Contudo, considerando os resultados apresentados nos relatórios de análises de ciclos anteriores, a quantidade de atendimentos presenciais permaneceu aquém do verificado antes da pandemia do Coronavírus.

Em linhas gerais, a qualidade geral do atendimento oferecido pela empresa, representado pelo indicador QA evoluiu positivamente, mas não retornou ao patamar pré-pandemia. Conforme registrado no Relatório 0002/2019-ARCE-SFE, de 14/08/2019, a qualidade do atendimento da distribuidora foi quantificada em 94,66. Tendo figurado, a Enel Ceará, como a empresa com o nono melhor atendimento dentre as 59 distribuidoras fiscalizadas na campanha em 2019. Vê-se, portanto, que o melhor resultado neste ciclo, com QA=78,46, ainda está distante do que a empresa pode performar e oferecer a sociedade.

Tabela 5 - Indicadores relacionados ao atendimento presencial.

	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
QTTME_{TAM}	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,4	0,7	1,1	1,2	1,3	1,3
QPAP_{TAM}	3.182	3.530	3.909	4.329	4.802	4.973	5.054	5.108	5.173	5.215	5.229	5.267	5.360
QA	61,38	62,14	62,85	63,7	65,01	68,90	72,30	74,54	74,34	74,47	75,55	77,00	78,46

Os resultados mensais dos indicadores QTTME_M e QPAP_M estão ilustrados nos Gráficos 10 e 11. Destacam-se o fechamento dos postos durante o primeiro quadriênio do período analisado, o possível platô na quantidade de atendimento mensais a partir de junho de 2021 e surto de transgressões do prazo regulatório de espera a partir de outubro de 2021.

Gráfico 10 - Quantidade relativa de transgressões do TME

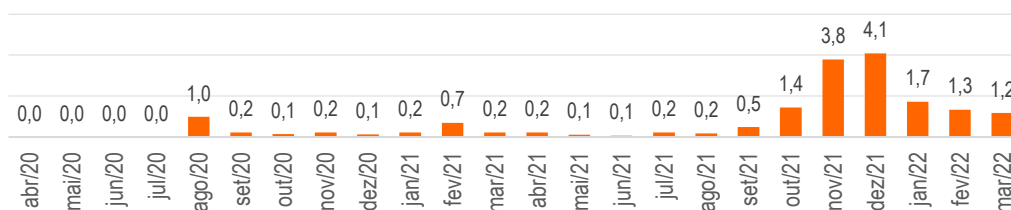
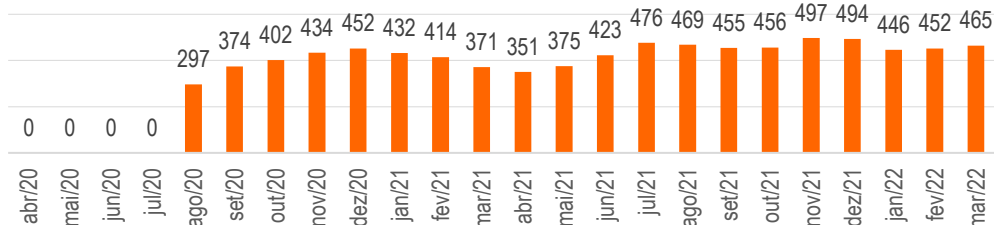


Gráfico 11 - Quantidade relativa de atendimentos presenciais.



4.3. Qualidade do atendimento nos municípios

Nesta seção é analisada a qualidade do atendimento segmentando os municípios atendidos pela Enel Ceará. Os indicadores estão calculados em base anual, isto é, representam as médias móveis de doze meses. Os resultados obtidos pela empresa em cada município estão disponíveis no Apêndice I – Indicadores de atendimento nos municípios.

O *boxplot* ou diagrama de caixa é uma ferramenta gráfica que permite visualizar a distribuição e valores discrepantes dos dados (*outliers*), fornecendo um meio complementar para desenvolver uma perspectiva sobre o caráter da informação. As medidas de estatísticas descritivas como o mínimo, máximo, primeiro quartil, segundo quartil ou mediana e o terceiro quartil formam o *boxplot*.

A análise das quantidades relativas de reclamações em cada município pode ser realizada a partir do exame da Tabela 5, da Tabela 6 e do Gráfico 12. Considerando que todas as estatísticas do indicador cresceram, conclui-se que a qualidade do atendimento piorou ao longo do período analisado. Além disso, observou-se o aumento da dispersão dos valores de QRT. Podendo significar que a qualidade do atendimento se tornou mais heterogênea. Resultado de deficiências em procedimentos e padrões de atendimento.

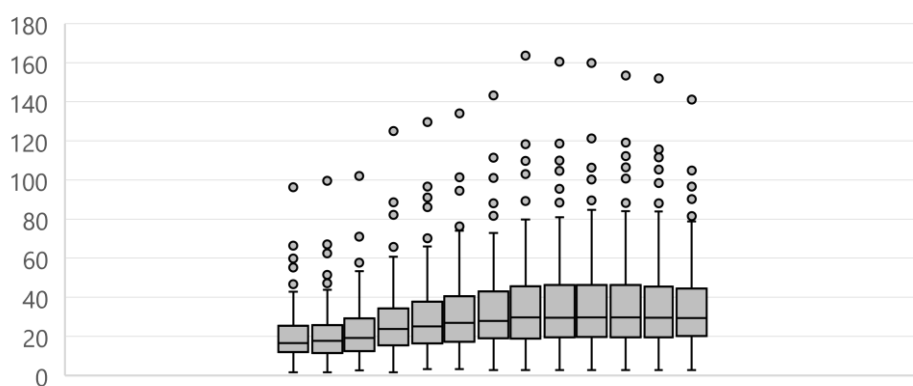
Tabela 6 - Estatísticas de QRT

Mês	Mínimo	1º quartil	Mediana	3º quartil	Máximo	Média	Desvio Padrão
mar/21	1,63	11,93	16,51	25,36	96,21	19,82	12,73
abr/21	1,62	11,39	17,67	25,69	99,62	19,93	13,11
mai/21	2,58	12,43	19,19	29,15	102,01	22,37	14,20
jun/21	1,60	15,37	23,77	34,30	125,07	26,61	16,28
jul/21	3,17	16,41	25,00	37,63	129,56	29,05	18,10
ago/21	3,15	17,17	26,91	40,44	134,04	30,78	19,40
set/21	2,73	18,99	27,84	42,91	143,34	33,07	21,10
out/21	2,71	18,83	29,59	45,62	163,56	35,03	22,86
nov/21	2,68	19,45	29,47	46,27	160,56	35,58	23,02
dez/21	2,66	19,69	29,70	46,20	159,91	36,31	23,31

jan/22	2,66	19,48	29,71	46,31	153,50	36,21	23,14
fev/22	2,65	19,44	29,57	45,45	151,96	35,74	22,88
mar/22	2,67	20,19	29,40	44,39	141,20	35,73	22,39

Observando o Gráfico 12, é notória a existência de municípios com valores de QRT muito superiores aos valores medianos. Outrossim, constatou-se o aumento da quantidade de *outliers*, além do espalhamento desses valores de QRT em função da mediana do indicador.

Gráfico 12 - Boxplot de QRT.



Considerando-se apenas os resultados acumulados do período entre abril/21 a março/22, os outliers são os municípios listados na Tabela 7 e que deverão ser priorizados em possível plano de resultados a ser proposto pela empresa a ARCE.

Tabela 7 - Postos de atendimento com resultados discrepantes para QRT

Município	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Ararendá	5,96	5,91	7,84	37,14	56,29	65,61	72,88	76,27	77,67	84,72	88,16	88,07	90,26
Campos Sales	6,92	6,89	9,93	37,22	43,12	76,18	88,01	89,28	88,31	89,61	90,93	90,79	90,74
Caucaia	46,71	47,17	51,44	60,70	65,99	74,07	81,64	92,00	95,40	100,16	100,63	98,43	96,67
Eusébio	66,31	67,07	72,45	82,13	90,97	96,11	103,97	109,81	109,84	109,61	112,28	111,55	108,77
Jaguaretama	96,21	99,62	102,01	125,07	129,56	134,04	143,34	163,56	160,56	159,91	153,50	151,96	141,20
Juazeiro do Norte	36,09	32,30	41,01	49,41	55,96	64,00	69,69	77,06	80,85	83,59	83,97	83,89	84,29
Maracanaú	58,99	62,45	73,39	88,59	96,62	101,38	111,41	118,30	118,64	121,27	119,10	115,67	107,71
Milagres	13,85	17,82	22,59	65,77	86,13	94,49	101,07	102,98	104,65	106,27	106,53	105,34	104,74
Saboeiro	14,09	15,44	19,63	26,50	47,23	59,49	70,25	79,57	77,95	79,03	78,90	80,07	81,54

Considerando o percentual de reclamações procedentes (PRP), observou-se, a partir das estatísticas (vide Tabela 8), maior uniformidade nos resultados quando comparadas ao QRT. Embora o desvio padrão tenha se mantido estável, houve redução nos valores médios, medianos e quartis.

Analisando-se apenas as reclamações procedentes, observou-se que os municípios de Aiuaba, Arneiroz, Assaré, Brejo Santo, Campos Sales, Iracema, Jaguaratama, Jaguaribara, Juazeiro do Norte, Mauriti, Milagres, Penaforte e Saboeiro são os possuem os consumidores mais queixosos quanto a qualidade do atendimento prestado pela Enel Ceará.

Tabela 8 - Estatísticas de PRP.

	Mar 21	Abr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Ago 21	Set 21	Out 21	Nov 21	Dez 21	Jan 22	Fev 22	Mar 22
Mínimo	0	0	13	10	11	11	0	0	0	0	0	0	0
1º quartil	39	38	41	39	37	34	33	30	30	30	30	30	30
2º quartil	50,0	47,7	53,6	50,0	48,7	46,5	44,3	41,5	39,3	39,4	39,7	39,0	38,9
3º quartil	57,8	57,3	63,6	65,6	63,6	62,5	59,1	57,1	57,4	55,2	56,1	56,4	55,3
Máximo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Média	48,7	48,9	53,8	52,6	50,6	49,2	46,1	44,0	42,9	43,0	43,0	43,1	42,7
Desvio Padrão	18,0	18,7	17,5	18,7	18,4	18,3	18,0	18,2	17,9	17,9	17,8	18,0	17,9

Analisando-se os postos de atendimento na perspectiva de tempo de espera por atendimento, observou-se a piora na qualidade, visto que houve aumento em todas as estatísticas do QTTME (Tabela 9).

Tabela 9 - Estatísticas de QTTME.

	Mar 21	Abr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Ago 21	Set 21	Out 21	Nov 21	Dez 21	Jan 22	Fev 22	Mar 22
Mínimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1º quartil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2º quartil	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3
3º quartil	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,3	0,5	0,8	1,0	1,1	1,2
Máximo	7	7	6	6	5	4	4	7	11	15	16	16	15
Média	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,5	0,8	0,9	1,0	1,0
Desvio Padrão	0,6	0,6	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4	0,7	1,3	1,8	1,9	1,9	1,9

Fazendo-se um recorte nos postos de atendimento com valores discrepantes em relação a mediana, observou-se que são sempre os mesmos postos que apresentam mais transgressões. Sendo eles os postos de São Luís do Curu, Aldeota, Uruburetama, Baixio, Brejo Santo, Camocim, Potengi, Tururu, Amontada, Aquiraz, Centro, Chaval, Crato, Granja, Guaiúba, Itarema, Coreaú, Horizonte e Pacajus. Esses municípios deverão ser priorizados em possível plano de resultados a ser proposto pela empresa a ARCE.

Por fim, foi analisada a demanda de atendimento nos postos de atendimentos, por meio da quantidade relativa de atendimentos presenciais(QPAP). Semelhantemente ao demais indicadores, foi

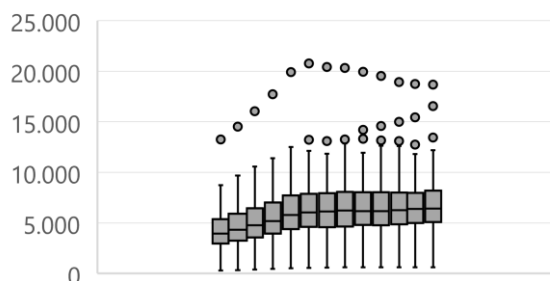
realizada estudo estatísticos de QPAP quando se constatou a grande de faixa de variação do indicador. Em razão disso, entendeu-se que as agências não estão uniformemente estruturadas.

Na média cada posto realizou, em dozes meses, 6.000 atendimentos por conjunto de 10.000 consumidores. Os postos de Fortaleza foram os que atenderam menos pessoas, segundo essa lógica. Cada posto realizou 700 atendimentos para cada 10.000 consumidores. O que contrastou com os postos de Moraújo, Cariré, Forquilha, Jijoca de Jericoacoara, Carnaubal, Caridade, Assaré, Ipaumirim, Massapé, General Sampaio, Jati, Altaneira, Jaguaribara, Groaíras, Potiretama e Tarrafas que realizaram mais de 10.000 atendimentos por grupo de 10.000 consumidores a cada ciclo de doze meses.

Esses municípios deverão ser priorizados em possível plano de resultados a ser proposto pela empresa a ARCE.

Ao longo do período fiscalizado não houve alteração significativa nas distribuições estatísticas dos resultados de QPAP, conforme pode ser observado pelo Gráfico 13.

Gráfico 13 - Boxplot de QPAP



4.4. Índice de qualidade geral do atendimento presencial – IAP

A Tabela 10 lista os *Bottom15*, isto é, os 15 postos de atendimento com os piores desempenhos ao final do período fiscalizado. 2/3 dos municípios listados estão concentrados nas regionais Cariri e Centro Sul. A Tabela 11 resume o desempenho da distribuidora nesses municípios apresentando os valores de todos os indicadores de atendimento.

Os postos de atendimento desses municípios apresentaram os maiores valores de QPAP e possuem somente uma estação de atendimento. Isto é, apenas um consumidor é atendido por vez e a conexão de dados é de apenas 1Mbps. Em Jaguaretama e Milagres foram registradas os maiores QRT. Até 80% das reclamações são procedentes, como em Campos Sales e Assaré.

A relação completa dos postos de atendimento com os respectivos valores de IAP está disponível no Apêndice.

Tabela 10 - IAP

PAP	Mar 21	Abr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Ago 21	Set 21	Out 21	Nov 21	Dez 21	Jan 22	Fev 22	Mar 22
Brejo Santo	0,22	0,34	0,36	0,37	0,36	0,35	0,44	0,45	0,60	0,61	0,62	0,62	0,63
Milagres	0,22	0,25	0,33	0,46	0,50	0,50	0,49	0,47	0,47	0,48	0,49	0,49	0,51
Tarrafas	0,34	0,34	0,33	0,38	0,40	0,44	0,48	0,48	0,48	0,50	0,50	0,49	0,50
Campos Sales	0,20	0,17	0,23	0,36	0,36	0,43	0,45	0,44	0,45	0,45	0,47	0,47	0,49
Assaré	0,30	0,29	0,40	0,39	0,38	0,38	0,40	0,39	0,41	0,42	0,42	0,43	0,47
Jaguaribara	0,31	0,37	0,42	0,41	0,40	0,38	0,37	0,36	0,38	0,40	0,42	0,44	0,46
São Luís do Curu	0,25	0,28	0,28	0,30	0,34	0,40	0,50	0,49	0,47	0,43	0,43	0,44	0,45
Iracema	0,35	0,46	0,47	0,45	0,45	0,44	0,43	0,41	0,42	0,44	0,44	0,44	0,45
Senador Pompeu	0,24	0,23	0,29	0,34	0,34	0,32	0,33	0,32	0,32	0,42	0,43	0,44	0,45
Jijoca de Jericoacoara	0,31	0,31	0,37	0,38	0,37	0,36	0,36	0,35	0,35	0,41	0,42	0,44	0,45
Jaguaretama	0,49	0,49	0,49	0,48	0,47	0,46	0,45	0,44	0,44	0,44	0,43	0,43	0,44
Crato	0,27	0,27	0,32	0,33	0,32	0,32	0,31	0,32	0,38	0,39	0,40	0,41	0,42
Ipaumirim	0,27	0,23	0,36	0,35	0,31	0,29	0,29	0,27	0,27	0,39	0,40	0,42	0,42
Arneiroz	0,20	0,22	0,29	0,33	0,36	0,36	0,38	0,37	0,38	0,40	0,40	0,41	0,42
Juazeiro do Norte	0,28	0,28	0,33	0,34	0,35	0,35	0,35	0,34	0,35	0,37	0,38	0,40	0,41

Tabela 11 - Indicadores de qualidade dos municípios com os piores serviços.

Municípios	QRT _{TAM}	PRP _{TAM}	QTTME _{TAM}	QPAP _{TAM}
Brejo Santo	64,9	63,9	14,9	8.152
Milagres	104,7	77,9	1,4	8.085
Tarrafas	40,9	70,6	0,0	18.666
Campos Sales	90,7	81,1	0,2	9.116
Assaré	49,6	80,0	2,2	10.527
Jaguaribara	76,7	55,3	0,2	13.435
São Luís do Curu	24,5	33,3	12,9	8.248
Iracema	71,8	78,0	0,0	9.497
Senador Pompeu	15,3	76,2	6,6	9.045
Jijoca de Jericoacoara	29,3	64,7	5,6	10.218
Jaguaretama	141,2	32,5	0,0	7.838
Crato	61,3	50,7	5,8	6.824
Ipaumirim	24,7	60,0	5,3	10.588
Arneiroz	50,3	89,5	0,4	7.705
Juazeiro do Norte	84,3	51,0	3,2	6.298

Esses municípios devem ser priorizados em possível plano de resultados a ser proposto pela empresa a ARCE.

A Tabela 12 resume os indicadores de qualidade do atendimento calculados para os municípios e postos de atendimento com as maiores demandas globais, conforme apresentado na Tabela 2. Os postos de Juazeiro do Norte e Crato foram os que realizaram proporcionalmente mais atendimentos, que receberam mais reclamações, independente da procedência, e que apresentaram maior demora para realizar esses atendimentos. Os postos de Caucaia e Maracanaú estão logo em seguida no ranqueamento de postos com pior qualidade de atendimento, sendo os que mais receberam reclamações proporcionais.

Com exceção dos postos situados em Fortaleza, a estrutura de atendimento se mostra deficitária frente a demanda e pode ser uma das causas da baixa qualidade do serviço prestado e da insatisfação dos consumidores.

Tabela 12 - Desempenho maiores PAP.

Posto de atendimento - Município	QRT _{TAM}	PRP _{TAM}	QTTME _{TAM}	QPAP _{TAM}	IAP
Aldeota - Fortaleza	17,2	38,2	2,0	659	0,17
Carlito Pamplona - Fortaleza	17,2	38,2	1,8	630	0,16
Caucaia	96,7	33,0	0,3	3.786	0,31
Centro - Fortaleza	17,2	38,2	0,4	740	0,14
Crato	61,3	50,7	5,8	6.824	0,42
Iguatu	50,0	63,5	0,2	6.234	0,33
Juazeiro do Norte	84,3	51,0	3,2	6.298	0,41
Maracanaú	107,7	26,9	1,7	5.092	0,35
Messejana - Fortaleza	17,2	38,2	0,6	655	0,14
Parangaba - Fortaleza	17,2	38,2	0,4	918	0,15
Sobral	36,9	34,0	1,5	6.290	0,26

4.5. Avaliação amostral da qualidade do atendimento presencial.

A Equipe de fiscalização visitou, entre 10/8 e 12/8, postos de atendimento presencial priorizando os municípios onde foram observados os menores valores de IAP. Sendo eles os postos de São Luís do Curu, Uruburetama, São Gonçalo do Amarante, Caucaia, Eusébio, Aquiraz, Guaiuba, Horizonte, Pacajus e Centro de Fortaleza. Neles foram verificados os seguintes aspectos:

- Generalidade, eficácia e cortesia do atendimento;

- Conhecimento dos atendentes à legislação aplicável;
- Dedicção exclusiva dos funcionários à prestação do serviço;
- Controle do tempo de espera para atendimentos;
- Horários de funcionamento;
- Registro de reclamações ou elogios dos consumidores em livro próprio da agência;
- Atendimento prioritário;
- Oferecimento de protocolo de atendimento;
- Estrutura de equipamentos para os atendimentos (computador, sistemas de informática, telefone, impressora etc.);
- Estrutura física adequada (banheiros, assentos, climatização etc.).

Foi constatado infraestrutura de atendimento heterogênea a depender da localização do posto de atendimento, o que resulta em qualidade de serviço variável. Que, por sua vez, representa falta de isonomia na qualidade de atendimento aos consumidores. Objetivamente, as observações realizadas durante as inspeções nos pontos de atendimento foram as seguintes.

Quanto à generalidade, eficácia e cortesia do atendimento. Foi constatado que em 31 postos a Enel Ceará somente atende consumidores que realizaram o agendamento prévio no site da companhia, que é informado no site da companhia e em avisos na parte externa aos postos (Figura 1). Durante a visita aos postos com atendimento exclusivo por agendamento observou-se que consumidores que não tinham reserva foram atendidos normalmente e que nenhum consumidor com agendamento deixou de ser atendido. De toda a forma, o anúncio de exclusividade de atendimento agendado merece revisão. A funcionalidade de agendamento deve ser uma opção do consumidor e não uma restrição da empresa. O consumidor tem o direito de ser atendido a qualquer tempo, enquanto o posto estiver aberto, mesmo sem reserva de horário.

Embora tenha informado que não há custos adicionais para a disponibilização do agendamento a todos os postos, a Enel Ceará optou por oferecê-la apenas aos postos com maior demanda. Tendo destacado que monitora continuamente a demanda e os tempos de atendimento para avaliar a estratégia de atendimento oferecida.

Figura 1 – Aviso de exclusividade atendimento com agendamento para o PAP de Caucaia.

Quanto à dedicação exclusiva dos funcionários à prestação do serviço. Foi observado que o atendimento em todas as agências visitadas era realizado por atendentes dedicados exclusivamente à função. Contudo em agências maiores, onde há a triagem dos consumidores, essa etapa também era desempenhada por profissionais distintos, que atuavam na venda de serviços ou produtos de empresas parceiras da distribuidora.

Quanto ao controle do tempo de espera para atendimentos. Foi constatado que nos postos com apenas um atendente há deficiências quanto ao controle e gestão do tempo de espera. Em todos os postos visitados havia local para registro da solicitação de atendimento. Nos postos maiores, com mais de um atendente, havia porteiros que instruem os consumidores quanto ao registro da chegada ao posto (Figura 3). Quando não, havia estagiários que, além da recepção, conferem o agendamento (Figura 4) e, se for o caso, direcionam o consumidor ao autoatendimento (Figura 2). Havia televisores que exibiam as senhas e anunciavam os atendimentos (Figura 7).

Ficou evidente que o desafio para a Enel Ceará são os postos com apenas um atendente. Nesses, geralmente sem possibilidade de agendamento, os clientes se acumulam e o serviço é lento. Os profissionais realizam todas as funções da jornada do cliente no posto de atendimento. Eles se dividem em recepcionar, registrar a senha de espera do consumidor, organizar a fila, acomodar as pessoas, anunciar a posição em atendimento e, finalmente, atender. Para realizar as etapas prévias, um atendimento é interrompido.

Dado o perfil do consumidor local, o registro de senha não é realizado e o terminal de autoatendimento não é acessado sem assistência. Situação identificada em Eusébio, Aquiraz, São Luiz do Curu, São Gonçalo do Amarante e Uruburetama. Nos dois últimos dessa lista, o terminal de emissão de senhas estava ao lado do atendente, visivelmente para reduzir o impacto no tempo de espera (Figura 5). Em São Luiz do Curu, a impressora do terminal não emitia o canhoto com a senha (Figura 6).

Em São Luiz do Curu, em simulação de atendimento presencial, a equipe aguardou 51 minutos sem receber atendimento.

Figura 2 - Consumidor em auto atendimento assistido.



Figura 3 – Recepção realizada por porteiros e atendentes.



Figura 4 - Recepção realizada por estagiários.



Figura 5 - Terminal de emissão de senha de atendimento posicionado ao lado do atendente.



Figura 6 - Terminal de emissão de senha sem impressão do canhoto.



Figura 7 - Televisores anunciam as senhas em atendimento.



Quanto a estrutura física. Foram constatadas diversas deficiências e discrepâncias quanto às estruturas físicas dos postos. Em resumo, foram observados:

- a) Os postos exclusivos para atendimento de Enel Ceará possuem climatização. Os postos que compartilham as instalações civis dispõem apenas de ventilação natural.
- b) Postos de São Luiz do Curu e de Uruburetama não oferecem barreiras à entrada luz e o calor do sol. Consumidores enquanto aguardam atendimento podem permanecer expostos à luz solar direta ou à chuva;
- c) Postos com paredes com infiltrações, mofo, reboco caído, tomadas quebradas.
- d) Ausência de padronização da identificação dos postos de atendimento. Alguns são destacados como Enel Ceará enquanto outros Coelce.

Quanto à estrutura de equipamentos para os atendimentos. Os sistemas comerciais apresentando oscilações de desempenho. Impressoras de senhas travadas ou fora de serviço.

Merece destaque a situação de vulnerabilidade que os atendentes da Enel Ceará estão expostos. O atendimento na Enel Ceará é realizado quase que exclusivamente por mulheres. Algumas atendentes, quando questionadas, relataram episódios de desrespeito, constrangimento, discriminação, violência verbal e assédio moral.

Tais relatos merecem atenção da Enel Ceará, visto que o assunto é grave. Há 107 postos de atendimento com apenas um atendente. Desses, 37 são postos exclusivos Enel, ou seja, não há ninguém que acompanhe a profissional. Ela permanece sozinha a maior parte do tempo, sendo apoiada por supervisores que fazem rondas nos postos de municípios circunvizinhos. Nos postos compartilhados, há a possibilidade de apoio de quem trabalha no estabelecimento comercial com quem dividem a loja. Além disso, há postos localizados em ruas com pouca movimentação. Embora alguns postos possuam câmeras de segurança, elas não são suficientes para proteger as atendentes dessas situações.

O tema da segurança das profissionais não é alcançado pela regulação dos serviços de eletricidade, mas, dado a conjuntura social, merece o registro e a recomendação de precaução e providências por parte da empresa.

Figura 8 – Consumidores expostos a radiação solar enquanto aguardam atendimento.



Figura 9 – Instalações prediais deterioradas. PAP São Gonçalo do Amarante.



Figura 10 – Instalações prediais deterioradas. PAP São Luiz do Curu.



Figura 11 – PAP compartilhado. Município de Uruburetama.



Figura 12 - Posto de atendimento Enel Ceará. Município de Eusébio.

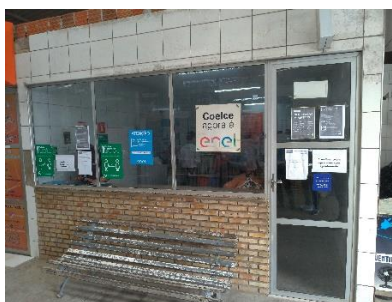


Figura 13 - Posto de atendimento Coelce. Município de Horizonte.



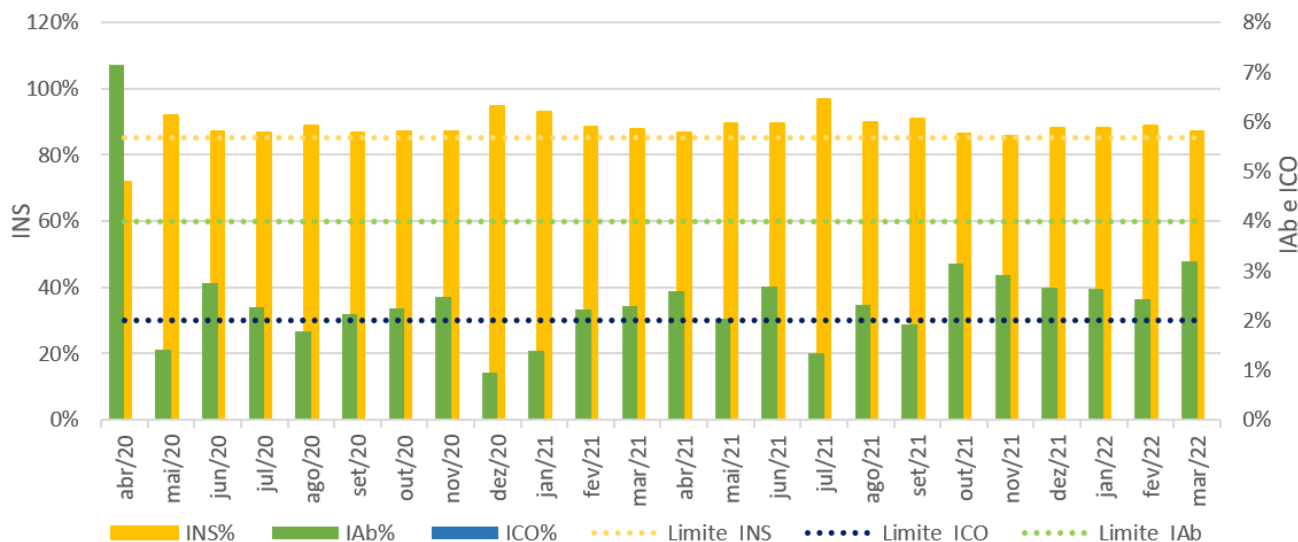
Figura 14 - Posto de atendimento Enel



4.6. Indicadores relacionados ao teleatendimento.

O teleatendimento realizado pela Enel é analisado quanto aos indicadores INS, IAb e ICO. Nos últimos 24 meses, isto é, entre 01/04/2020 e 30/03/2022, houve 02 violações desses indicadores, sendo uma do INS e outras do IAb, ambos em abril de 2020. O Gráfico 14 apresenta os resultados históricos dos indicadores de qualidade de teleatendimento ao longo do período fiscalizado.

Gráfico 14 - Indicadores de teleatendimento da Enel Ceará



4.7. Avaliação amostral da prestação do atendimento telefônico.

Finalmente a equipe da ARCE realizou uma avaliação de 100 atendimentos por meio da Central de Teleatendimento (CTA), incluindo-se aqueles decorrentes de contatos com a ouvidoria da ANEEL que foram redirecionados para o atendimento de 1º nível da distribuidora.

Foram avaliados os seguintes aspectos:

- Identificação do motivo do contato do cliente e fornecimento de protocolo do atendimento;
- Registro da solicitação do consumidor no sistema da distribuidora;
- Atendimento à solicitação do cliente;
- Demonstração de conhecimento dos aspectos técnicos e comerciais do setor elétrico relacionados à solicitação do cliente;
- Demonstração de agilidade na identificação e na resposta da necessidade do cliente;
- Demonstração de educação, paciência e interesse em ajudar o cliente em sua necessidade;

Chegando-se às seguintes conclusões:

- Para todos os atendimentos houve a correta identificação do motivo do contato do cliente e fornecimento de protocolo do atendimento;
- Para todos os atendimentos as solicitações dos clientes foram atendidas;
- Para todos os atendimentos ficou demonstrado conhecimento dos aspectos técnicos e comerciais do setor elétrico relacionados à solicitação do cliente;

- Para todos os atendimentos ficou demonstrada agilidade na identificação e na resposta da necessidade do cliente;
- Para todos os atendimentos houve demonstração de educação, paciência e interesse em ajudar o cliente em sua necessidade.

5. Conclusões

Quando comparada consigo, é evidente, pelos indicadores analisados, a deterioração da qualidade do atendimento prestados pela empresa. Ademais, restou comprovada a heterogeneidade do serviço prestado. Foi verificado também a piora no atendimento da Enel Ceará quando comparado com o desempenho da empresa nos ciclos de 2020 e 2021.

A quantidade de reclamações, independente da procedência, ingressadas em todos os canais e por todos os meios, o tempo médio de espera por atendimento e a quantidade de transgressões do limite regulamentar de espera aumentaram significativamente ao longo do período fiscalizado.

Restou evidente que o agendamento do atendimento contribuiu significativamente para celeridade do processo ao reduzir o tempo de espera por atendimento nas agências da empresa. Contudo entende-se que o atendimento nas lojas não pode ser restrito àqueles com reserva, conforme a concessionária propaga em seus canais. O agendamento deve ser uma opção do cliente e não uma imposição ou restrição da empresa.

Há deficiências no controle do tempo de espera por atendimento. Principalmente nos postos com apenas um atendente e que não disponibilizam a opção de agendamento.

Há postos em situação precária, necessitando urgentemente de reforma pois apresentam infiltrações, mofo, paredes sujas, riscadas, sem tinta e sem reboco. Vale destacar que há postos limpos, bem iluminados, adequadamente climatizados e conservados. Foi observado ainda ausência de padronização da identificação dos postos. Há divergências em cores, marcas, placas, etc. Há ainda postos identificados como Coelce.

Os sistemas comerciais da empresa foram atualizados em 2020, porém instabilidades foram relatadas pelos atendentes que, junto com intercorrências em impressoras e terminais, impactam negativamente a qualidade do atendimento.

Por fim, merece destaque a situação de vulnerabilidade que os atendentes da Enel Ceará estão expostos. O atendimento na Enel Ceará é realizado quase que exclusivamente por mulheres. Algumas atendentes, quando questionadas, relataram episódios de desrespeito, constrangimento, discriminação, violência verbal e assédio moral. O tema da segurança das profissionais não é alcançado pela regulação dos serviços de eletricidade, mas, dado a conjuntura social, merece o registro e a recomendação de precaução e providências por parte da empresa.

Fortaleza, 18 de agosto de 2020.

DELEON PONTE PARENTE
Analista de Regulação

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Analista de Regulação

Apêndice I – Indicadores de atendimento nos municípios

A seguir é apresentado o desempenho da Enel Ceará atinente à qualidade do atendimento prestado aos consumidores em todos os municípios da área de concessão. Os indicadores foram apurados em base anual.

QRT - Quantidade relativa de reclamações totais

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Abaíara	14	14	25	39	45	43	45	47	47	47	46	46	44
Acarape	9	10	11	14	14	16	18	19	19	18	18	18	19
Acarau	30	29	31	34	36	37	41	38	37	36	36	35	35
Acopiara	9	7	9	19	18	18	21	23	23	24	25	25	26
Aiuaba	9	12	16	27	29	41	60	65	68	68	70	69	69
Alcântaras	14	10	6	8	10	10	10	10	8	6	8	8	6
Aldeota	12	12	12	13	14	15	16	17	17	18	18	17	17
Altaneira	6	6	8	14	17	17	19	22	22	22	22	22	22
Alto santo	13	13	18	20	27	24	24	25	25	24	24	24	27
Amontada	28	26	29	36	37	37	41	43	41	44	41	38	37
Antonina do Norte	11	8	14	24	30	29	37	40	42	42	42	42	39
Apuiarés	28	25	23	23	25	22	22	22	20	18	17	14	15
Aquiraz	43	41	45	51	54	56	60	68	67	67	67	65	65
Aracati	23	24	29	35	38	40	41	47	51	51	51	50	49
Aracoiaba	16	18	18	19	22	22	26	28	29	31	31	32	34
Ararendá	6	6	8	37	56	66	73	76	78	85	88	88	90
Araripe	4	4	12	18	22	22	33	43	46	47	47	45	46

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Aratuba	13	13	29	34	39	37	37	41	42	44	44	42	40
Arneiroz	33	36	46	54	65	64	70	69	66	56	56	53	50
Assaré	9	10	26	34	36	38	46	48	48	48	48	47	50
Aurora	13	13	20	29	33	38	40	46	48	46	44	44	46
Baixio	31	38	42	34	38	41	40	40	37	26	30	33	29
Banabuiú	10	10	9	9	6	10	14	18	19	21	20	22	22
Barbalha	21	22	32	39	44	53	55	68	76	78	77	76	76
Barreira	13	12	13	14	13	14	14	15	17	18	18	17	16
Barro	15	11	12	21	21	23	26	30	33	35	34	34	38
Barroquinha	22	23	32	38	42	51	54	54	55	54	50	48	44
Baturité	19	18	18	18	21	24	26	27	28	30	29	31	27
Beberibe	31	32	36	44	45	49	53	57	59	58	57	58	59
Bela Cruz	16	16	18	20	19	22	24	26	26	26	28	29	29
Boa Viagem	8	8	9	8	9	9	11	11	13	14	16	17	18
Brejo Santo	12	24	34	40	45	48	57	59	62	65	66	64	65
Camocim	15	17	18	23	26	30	35	37	40	42	40	39	37
Campos Sales	7	7	10	37	43	76	88	89	88	90	91	91	91
Canindé	13	12	14	15	16	16	17	18	19	20	20	20	20
Capistrano	13	13	16	16	22	22	23	24	27	27	24	24	22
Caridade	17	22	22	26	26	28	28	26	30	26	27	26	28
Cariré	27	26	22	25	23	29	29	31	31	32	32	32	28
Caririaçu	18	16	16	17	16	19	20	22	20	20	19	19	24
Cariús	13	11	12	15	16	14	15	16	17	20	22	22	24

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Carlito Pamplona	12	12	12	13	14	15	16	17	17	18	18	17	17
Carnaubal	8	8	4	7	11	11	12	12	12	12	12	10	13
Cascavel	32	30	34	41	47	50	57	63	63	65	65	65	65
Catarina	6	6	8	6	12	12	13	17	17	23	24	22	24
Catunda	14	14	17	12	12	14	9	9	9	11	14	18	20
Caucaia	47	47	51	61	66	74	82	92	95	100	101	98	97
Cedro	20	21	17	15	15	14	13	13	11	12	13	12	13
Centro	12	12	12	13	14	15	16	17	17	18	18	17	17
Chaval	19	21	19	26	30	36	42	51	51	52	52	50	46
Choró	2	2	3	4	5	5	6	10	14	29	31	27	25
Chorozinho	16	19	23	23	23	22	23	22	22	21	20	19	21
Conjunto Ceará	22	19	24	23	26	24	30	31	33	29	29	28	28
Coreaú	16	14	14	19	20	20	21	22	23	25	26	27	27
Crateús	28	24	32	39	39	43	48	54	56	58	59	59	61
Crato	10	11	10	15	16	18	18	23	19	18	18	18	18
Croatá	34	32	33	31	35	33	35	37	39	38	37	36	35
Cruz	24	22	22	30	30	27	25	25	21	23	22	24	24
Deputado Irapuan Pinheiro	13	10	10	16	20	23	26	35	35	32	32	32	38
Ererê	66	67	72	82	91	96	104	110	110	110	112	112	109
Eusébio	21	19	19	22	25	26	25	27	28	34	35	36	38
Farias Brito	15	15	15	17	18	17	20	25	22	28	26	24	26
Forquilha	22	23	29	29	33	41	44	47	49	54	52	51	49
Fortim	37	35	40	40	41	41	40	40	38	45	46	44	38

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Frecheirinha	9	6	10	19	19	22	22	22	22	22	19	22	25
General Sampaio	5	3	3	8	9	9	12	10	10	13	13	13	13
Graça	14	14	14	18	22	22	22	22	21	20	20	17	15
Granja	23	22	27	31	26	26	31	35	39	34	34	30	30
Granjeiro	55	51	53	55	55	55	46	39	28	21	19	14	14
Groáiras	32	33	37	41	48	52	54	55	56	56	57	51	50
Guaiúba	29	28	27	26	28	27	27	25	19	19	17	18	17
Guaraciaba do Norte	27	21	24	29	50	47	46	46	49	49	48	51	51
Guaramiranga	30	28	25	27	26	23	22	22	21	17	15	11	12
Hidrolândia	30	27	27	29	30	32	36	41	41	40	38	37	37
Horizonte	17	15	11	16	15	13	14	13	16	16	16	18	16
Ibaretama	27	27	25	27	26	27	28	26	25	27	27	29	25
Ibiapina	11	11	15	11	11	9	9	9	9	16	18	20	20
Ibicuitinga	19	18	22	26	30	35	39	40	44	51	54	53	54
Icapuí	15	14	18	24	27	29	31	31	32	32	31	32	31
Icó	26	26	35	38	39	42	45	48	49	49	50	49	50
Iguatu	11	12	10	9	8	8	8	7	11	12	12	12	13
Independência	13	11	5	9	9	9	5	5	7	5	5	5	5
Ipaporanga	11	9	7	7	12	10	10	12	12	20	20	23	25
Ipauimirim	15	14	13	13	13	12	13	12	14	15	16	16	16
Ipu	9	8	9	12	12	11	11	11	11	10	10	10	9
Ipueiras	15	50	58	59	65	64	66	68	74	77	78	73	72
Iracema	17	18	17	20	23	26	27	28	28	29	30	27	25

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Irauçuba	14	14	14	14	19	21	23	26	25	30	28	25	25
Itaigaba	42	44	47	50	52	47	49	48	52	52	54	54	52
Itaitinga	14	16	14	16	17	19	19	20	22	23	22	25	24
Itapajé	32	33	34	38	43	45	46	45	47	46	44	42	40
Itapipoca	24	23	24	30	34	33	33	32	32	32	30	27	25
Itapiúna	17	17	19	23	23	27	28	32	29	31	30	30	31
Itarema	8	8	5	9	9	9	9	10	11	13	17	18	20
Itatira	96	100	102	125	130	134	143	164	161	160	153	152	141
Jaguaretama	21	19	36	40	46	50	58	64	66	69	73	77	77
Jaguaribara	5	3	3	4	4	4	6	7	7	9	8	8	8
Jaguaribe	23	24	28	32	43	42	47	47	48	46	47	46	45
Jaguaruana	17	19	23	27	27	28	31	34	38	42	41	41	39
Jardim	63	63	71	68	70	70	72	61	63	66	65	65	73
Jati	6	4	12	21	24	25	26	26	26	29	28	29	29
Jijoca de Jericoacoara	36	32	41	49	56	64	70	77	81	84	84	84	84
Juazeiro do Norte	13	11	11	12	13	13	19	21	26	28	29	28	28
Jucás	13	13	17	18	20	26	32	34	33	33	31	31	31
Lavras da Mangabeira	18	18	21	24	24	27	29	34	34	37	38	38	37
Limoeiro do Norte	21	22	19	19	16	19	15	18	20	22	24	27	30
Madalena	59	62	73	89	97	101	111	118	119	121	119	116	108
Maracanaú	29	30	30	34	34	37	39	43	44	46	45	49	48
Maranguape	20	22	22	21	19	21	22	23	25	24	25	24	25
Marco	29	29	30	28	28	28	30	14	14	8	8	8	8

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Martinópole	23	22	21	20	20	20	20	17	17	19	18	18	16
Massapê	10	26	43	52	56	57	59	64	66	66	67	66	66
Mauriti	31	29	29	28	32	34	32	30	27	25	24	18	19
Meruoca	12	12	12	13	14	15	16	17	17	18	18	17	17
Messejana	14	18	23	66	86	94	101	103	105	106	107	105	105
Milagres	8	7	10	13	18	18	23	22	24	24	24	24	24
Milhã	25	29	27	29	31	35	33	29	31	31	28	22	18
Miraíma	14	14	19	24	27	30	34	37	38	36	35	33	33
Missão Velha	10	8	20	24	24	25	26	27	26	26	26	27	27
Mombaça	8	29	29	29	29	27	26	25	24	24	25	24	24
Monsenhor Tabosa	24	24	28	33	36	36	38	39	41	43	42	41	42
Morada Nova	20	20	20	30	33	31	33	36	39	34	34	36	36
Moraújo	25	26	23	32	36	37	40	37	34	36	35	34	35
Morrinhos	7	7	7	14	14	15	15	16	15	18	19	19	20
Mucambo	20	20	29	33	36	42	40	46	44	40	39	39	39
Mulungu	21	17	25	32	32	30	29	31	34	35	34	30	31
Nova Olinda	15	12	8	6	8	8	10	12	12	13	14	15	15
Nova Russas	17	16	16	13	12	12	12	11	10	9	10	10	10
Novo Oriente	8	7	11	13	12	13	14	15	15	17	18	18	18
Ocara	15	14	16	18	19	24	23	26	25	26	26	24	24
Orós	23	23	22	31	33	33	37	40	43	47	47	45	43
Pacajus	39	37	37	48	58	64	66	70	71	76	77	74	72
Pacatuba	23	25	29	35	37	39	43	43	39	39	41	45	47

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Pacoti	10	10	7	17	17	17	16	16	20	20	20	19	23
Pacujá	9	7	9	11	13	15	15	15	15	17	17	17	17
Palhano	25	18	13	10	15	15	15	15	15	15	15	10	10
Palmácia	42	43	49	59	60	63	67	68	72	70	69	67	64
Paracuru	34	34	37	42	55	59	65	68	68	68	65	62	60
Paraipaba	9	9	9	10	9	9	11	15	17	19	17	15	16
Parambu	28	24	22	22	17	18	16	15	14	14	14	12	14
Paramoti	12	12	12	13	14	15	16	17	17	18	18	17	17
Parangaba	13	12	15	14	14	14	15	15	16	15	14	14	15
Ginásio Paulo Sarasate	29	29	38	42	55	53	59	80	71	71	69	69	79
Pedra Branca	25	28	31	33	36	39	39	42	41	43	41	38	36
Penaforte	8	10	18	22	21	23	30	33	30	30	28	30	31
Pentecoste	32	30	37	43	46	46	56	60	62	67	64	65	62
Pereiro	7	8	12	16	14	15	23	25	25	25	25	26	26
Pindoretama	19	12	12	19	16	16	16	16	14	14	16	16	14
Piquet Carneiro	2	2	3	2	3	3	6	8	8	8	9	11	14
Pires Ferreira	12	11	17	25	25	29	35	47	46	53	54	56	69
Poranga	7	4	7	7	11	18	26	30	32	32	32	34	30
Porteiras	22	19	25	25	19	22	22	18	18	18	15	12	12
Potengi	14	12	14	15	15	14	10	7	10	10	12	12	12
Potiretama	60	54	49	45	42	40	40	40	40	39	41	43	44
Quiterianópolis	14	14	23	22	22	18	19	19	18	18	18	18	20
Quixadá	16	16	17	19	22	26	28	32	35	35	35	36	38

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Quixelô	13	23	28	34	38	41	43	45	52	61	62	65	67
Quixeramobim	13	12	15	21	24	28	28	28	28	28	27	28	28
Quixeré	5	6	7	8	10	11	13	15	17	19	20	21	22
Redenção	20	18	22	26	28	31	32	34	36	36	38	39	40
Reriutaba	14	15	20	27	47	59	70	80	78	79	79	80	82
Russas	15	15	18	35	47	49	52	62	61	61	61	57	61
Saboeiro	14	12	9	11	11	11	13	15	14	14	13	15	16
Salitre	18	18	15	17	22	20	20	20	23	23	24	23	23
Santa Quitéria	9	8	11	12	12	11	11	13	13	17	21	22	27
Santana do Acarau	13	12	13	14	17	17	22	22	22	23	22	22	21
Santana do Cariri	30	32	32	38	39	42	46	48	50	53	54	51	48
Sao Benedito	12	7	9	14	14	19	21	25	25	25	27	25	25
Sao Gonçalo do Amarante	23	20	21	21	21	23	25	29	29	29	28	26	25
São João do Jaguaribe	11	11	12	14	12	12	13	13	15	16	16	16	15
São Luis do Curu	9	9	12	18	24	24	24	29	29	30	27	27	24
Senador Pompeu	30	30	32	35	37	37	39	39	39	39	40	38	37
Senador Sá	22	20	18	23	24	27	25	25	29	28	28	31	35
Sobral	17	23	25	27	27	25	24	26	27	28	30	30	30
Solonópole	8	13	12	13	13	13	12	12	12	13	13	14	14
Tabuleiro do Norte	18	18	18	28	25	37	47	42	41	38	38	41	41
Tamboril	17	17	22	33	39	40	45	47	46	46	46	43	43
Tarrafas	20	19	18	24	24	28	30	31	28	29	26	22	24
Tauá	39	40	42	53	56	59	61	65	67	69	68	66	62

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QRT - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Tejuçuoca	29	32	34	42	48	51	53	58	56	58	58	54	52
Tianguá	30	30	28	30	34	34	35	34	37	38	38	38	38
Trairi	31	33	38	45	45	44	45	48	48	47	43	42	42
Tururu	6	3	3	3	6	6	3	3	3	3	3	3	3
Ubajara	16	16	16	16	19	20	26	29	29	25	25	20	19
Umari	30	31	31	47	46	47	48	43	43	46	44	46	43
Umirim	31	29	33	28	29	31	33	41	39	41	40	41	39
Uruburetama	7	6	7	10	11	11	15	16	17	17	16	16	18
Uruoca	12	12	16	19	18	18	21	22	22	20	19	20	23
Varjota	16	17	19	24	26	27	29	32	34	35	33	33	31
Várzea alegre	14	14	25	39	45	43	45	47	47	47	46	46	44

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP – Percentual de reclamações procedentes

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Abaicara	50	50	55	53	60	58	55	48	52	52	52	52	55
Acarape	20	33	17	13	13	11	10	9	9	10	10	10	18
Acarau	64	64	61	57	55	49	47	46	43	39	38	36	38
Acopiara	50	47	64	68	72	70	62	58	59	59	61	59	58
Aiuaba	67	63	64	68	70	79	74	72	71	73	74	76	76
Alcantaras	71	80	67	50	40	40	40	40	25	33	50	50	33
Aldeota	48	48	47	44	42	40	39	37	37	37	37	38	38
Altaneira	100	100	100	80	50	50	43	38	38	38	38	38	38
Alto santo	44	44	62	57	63	65	65	61	61	65	59	59	63
Amontada	67	70	67	53	52	49	47	39	34	33	31	29	26
Antonina do Norte	75	100	100	100	100	100	86	80	75	75	75	75	67
Apuiarés	39	38	40	33	31	43	43	43	46	50	45	56	60
Aquiraz	46	49	51	47	48	47	43	40	39	39	39	38	38
Aracati	59	61	64	63	64	62	58	57	55	53	52	51	51
Aracoiaba	35	23	14	13	11	15	19	18	17	16	16	20	17
Ararendá	67	67	50	58	59	50	45	43	41	38	38	38	35
Araripe	50	50	82	88	76	76	63	63	61	60	60	63	64
Aratuba	29	29	25	26	23	24	24	22	25	24	24	25	26
Arneiroz	8	15	35	50	58	58	62	65	68	81	81	85	89
Assaré	60	55	82	78	77	76	78	79	79	79	79	79	80
Aurora	47	47	67	82	79	80	79	71	67	66	67	67	66
Baixio	89	91	92	90	91	92	92	92	91	88	78	70	67

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Banabuiú	63	38	43	43	40	25	27	29	20	25	25	24	18
Barbalha	38	39	58	62	59	57	54	50	47	48	49	50	50
Barreira	46	50	54	43	38	36	29	27	18	22	22	29	38
Barro	29	36	50	70	70	68	60	55	59	57	56	56	53
Barroquinha	47	50	36	31	31	31	27	19	18	16	15	15	13
Baturité	41	29	29	25	25	29	24	26	25	24	24	25	26
Beberibe	57	60	53	50	49	46	40	39	35	33	35	35	34
Bela Cruz	42	26	23	21	22	23	28	25	19	19	21	25	26
Boa Viagem	60	58	48	45	41	43	44	43	45	53	51	52	50
Brejo Santo	40	73	75	80	74	71	71	69	66	65	63	64	64
Camocim	49	45	40	35	33	32	30	26	28	29	28	30	30
Campos Sales	33	22	46	76	74	78	80	81	81	81	80	81	81
Canindé	36	29	23	24	25	24	28	32	35	35	35	36	36
Capistrano	90	80	67	67	53	53	50	42	33	33	26	26	18
Caridade	46	41	41	40	40	43	43	40	39	30	38	30	32
Cariré	55	48	50	38	37	25	21	19	19	22	26	26	21
Caririaçu	50	47	50	48	53	43	46	30	32	36	33	33	33
Cariús	42	40	64	71	67	69	64	53	50	42	38	38	39
Carlito Pamplona	48	48	47	44	42	40	39	37	37	37	37	38	38
Carnaubal	50	50	67	40	25	13	0	0	0	0	0	0	0
Cascavel	43	41	38	35	32	30	30	27	25	26	27	27	28
Catarina	33	33	75	67	50	50	43	56	56	50	54	58	54
Catunda	50	50	57	80	80	67	50	50	50	40	50	38	33

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Caucaia	43	41	39	36	34	33	31	30	30	31	31	32	33
Cedro	52	50	50	56	61	69	73	63	54	53	56	60	56
Centro	48	48	47	44	42	40	39	37	37	37	37	38	38
Chaval	50	45	50	43	38	37	36	37	33	37	37	38	38
Choró	20	40	40	29	29	29	29	22	20	27	25	21	23
Chorozinho	20	24	29	29	33	30	29	25	25	26	26	33	25
Conjunto Ceará	75	67	64	55	50	48	39	41	32	25	25	19	19
Coreaú	49	54	57	45	43	39	37	34	28	30	31	31	31
Crateús	49	52	66	68	68	64	59	55	53	52	52	53	51
Crato	63	67	75	67	69	53	53	58	50	53	53	53	53
Croatá	58	59	52	53	47	44	37	29	27	24	22	25	27
Cruz	18	20	20	43	43	46	50	58	60	55	64	58	58
Deputado Irapuan Pinheiro	100	100	100	100	83	71	63	55	55	40	40	40	42
Ererê	55	55	50	48	45	43	36	35	36	35	35	36	35
Eusébio	35	39	39	33	29	32	33	27	25	24	26	25	26
Farias Brito	60	60	60	47	39	35	35	33	27	37	40	42	42
Forquilha	35	50	65	70	65	59	57	59	59	58	57	56	55
Fortim	59	60	59	59	53	53	52	52	46	39	44	47	43
Frecheirinha	100	100	67	50	50	57	57	57	57	57	50	43	38
General Sampaio	67	50	50	20	17	33	38	29	29	33	33	33	33
Graça	59	57	55	41	39	35	34	28	23	21	21	19	18
Granja	20	20	33	57	83	83	71	75	67	75	75	71	71
Granjeiro	77	83	83	81	81	81	81	77	56	42	36	38	38

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Groaíras	39	34	34	33	43	44	45	42	42	42	41	43	44
Guaiúba	54	52	56	57	60	55	50	49	49	50	45	44	50
Guaraciaba do Norte	11	14	13	10	35	38	38	38	35	35	35	33	33
Guaramiranga	42	42	45	46	48	45	40	35	37	40	43	30	36
Hidrolândia	43	48	48	40	37	37	32	30	29	28	26	26	26
Horizonte	56	50	50	33	25	29	25	14	33	33	33	30	22
Ibaretama	48	44	52	48	50	52	46	42	36	37	37	34	24
Ibiapina	0	0	38	50	50	60	60	60	60	67	60	55	55
Ibicuitinga	35	35	54	54	53	45	45	48	48	48	53	51	52
Icapuí	39	38	56	68	73	71	68	67	65	65	67	67	69
Icó	46	48	67	71	74	72	71	67	66	65	66	66	64
Iguatu	69	71	67	55	30	30	20	11	23	27	27	27	25
Independência	43	50	67	40	40	40	33	33	50	33	33	33	33
Ipaporanga	33	20	75	75	57	50	50	43	43	58	58	64	60
Ipauimirim	50	56	61	59	59	62	59	57	54	46	46	43	41
Ipu	56	43	41	33	29	30	30	24	20	21	21	22	29
Ipueiras	80	91	87	88	84	84	82	81	78	79	76	78	78
Iracema	44	41	38	37	36	32	31	30	30	29	28	31	38
Irauçuba	17	17	50	50	38	33	40	36	36	46	50	55	55
Itaíçaba	51	51	50	50	50	46	41	39	38	38	38	39	38
Itaitinga	32	34	34	44	37	41	36	33	31	33	36	41	40
Itapajé	53	50	49	46	43	40	38	34	34	34	33	35	36
Itapipoca	53	56	53	38	37	35	31	27	27	23	21	23	20

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Itapiúna	56	54	52	51	46	43	40	40	38	37	35	33	33
Itarema	57	43	60	50	50	50	38	33	30	50	56	59	63
Itatira	52	51	52	48	45	42	38	37	36	36	31	30	32
Jaguaretama	40	67	71	74	64	58	50	48	50	50	53	55	55
Jaguaribara	22	20	60	63	63	63	45	42	38	44	47	47	43
Jaguaribe	53	49	57	63	71	68	65	66	66	63	63	64	62
Jaguaruana	40	45	52	42	39	38	33	36	36	40	40	42	42
Jardim	52	52	58	68	65	65	63	57	58	60	56	56	50
Jati	57	60	79	75	74	71	69	69	66	64	66	67	65
Jijoca de Jericoacoara	46	48	63	65	64	60	55	51	50	50	50	51	51
Juazeiro do Norte	20	25	62	64	67	67	64	64	60	58	56	58	58
Jucás	72	72	79	77	69	66	62	63	61	61	59	59	57
Lavras da Mangabeira	50	47	48	50	49	49	46	41	40	39	36	36	34
Limoeiro do Norte	53	56	50	43	50	36	36	38	40	31	39	40	41
Madalena	41	37	34	31	29	29	27	26	26	26	26	27	27
Maracanaú	39	40	36	34	34	32	29	29	31	29	29	30	31
Maranguape	50	46	46	48	43	40	35	32	27	24	23	28	30
Marco	60	53	53	57	57	57	53	29	29	25	25	25	50
Martinópolis	53	54	55	59	61	55	52	48	50	48	46	44	44
Massapê	43	84	75	79	80	79	77	73	72	72	70	70	70
Mauriti	73	71	71	70	61	63	52	43	42	44	41	38	43
Meruoca	48	48	47	44	42	40	39	37	37	37	37	38	38
Messejana	24	32	61	85	87	85	80	79	78	77	77	77	78

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Milagres	40	40	57	56	50	50	50	47	47	47	47	47	47
Milhã	33	36	38	36	27	24	19	7	13	13	14	18	22
Miraíma	43	43	58	63	57	53	51	47	46	44	43	44	47
Missão Velha	53	56	84	81	83	79	73	70	69	72	72	70	70
Mombaça	50	64	64	64	64	62	60	63	63	63	60	63	63
Monsenhor Tabosa	42	43	49	50	50	50	47	47	46	47	46	47	45
Morada Nova	75	75	75	42	38	42	31	29	27	23	23	21	21
Moraújo	71	68	55	44	39	38	29	22	17	19	17	14	17
Morrinhos	20	20	20	30	30	27	18	17	18	15	14	14	13
Mucambo	33	33	38	40	31	32	28	33	35	39	39	44	44
Mulungu	27	25	56	65	70	68	67	61	60	58	60	68	70
Nova Olinda	33	35	33	33	36	33	40	41	41	47	50	50	50
Nova Russas	52	50	48	44	44	44	44	33	36	31	36	36	36
Novo Oriente	56	63	69	67	64	53	56	56	50	45	38	36	36
Ocara	60	64	69	56	60	64	63	59	62	67	63	68	68
Orós	43	44	46	46	47	46	44	42	38	41	41	42	43
Pacajus	40	42	40	38	35	33	30	28	29	30	29	30	30
Pacatuba	33	23	33	28	21	25	23	23	25	25	24	30	29
Pacoti	33	33	50	60	60	60	40	40	50	50	50	50	57
Pacujá	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Palhano	50	43	40	25	17	17	17	17	17	17	17	0	0
Palmácia	58	60	55	49	48	45	41	37	35	36	35	35	34
Paracuru	37	41	39	34	30	30	29	28	29	30	30	31	31

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Paraipaba	64	57	57	56	53	53	44	42	41	40	39	36	35
Parambu	33	38	50	50	44	30	33	38	38	38	38	43	50
Paramoti	48	48	47	44	42	40	39	37	37	37	37	38	38
Parangaba	28	35	50	57	57	61	57	55	52	52	55	57	59
Ginásio Paulo Sarasate	50	50	61	75	69	68	64	61	65	65	64	64	55
Pedra Branca	65	64	59	58	57	55	48	45	44	46	43	41	36
Penaforte	50	57	54	56	56	53	39	44	39	39	41	39	38
Pentecoste	39	39	34	36	38	35	36	32	31	30	31	32	31
Pereiro	20	33	67	58	64	58	50	50	50	50	50	52	52
Pindoretama	63	40	40	25	14	14	14	14	0	0	0	0	0
Piquet Carneiro	100	100	100	100	100	100	50	60	60	60	67	57	56
Pires Ferreira	44	25	54	63	63	55	48	50	50	46	45	45	39
Poranga	67	50	67	67	60	63	67	57	60	60	60	56	57
Porteiras	0	0	25	25	33	29	29	33	33	33	40	50	50
Potengi	54	55	54	57	57	57	60	57	40	40	50	50	50
Potiretama	52	56	53	51	49	49	45	43	44	42	40	39	39
Quiterianópolis	50	58	70	74	74	81	88	82	81	81	81	76	72
Quixadá	36	35	41	43	44	46	51	51	59	60	59	58	58
Quixelô	60	74	72	73	73	69	67	61	63	59	61	60	57
Quixeramobim	31	33	42	37	32	29	31	31	31	31	32	31	28
Quixeré	75	80	67	43	33	30	36	46	33	35	33	32	35
Redenção	58	61	68	65	64	64	59	59	59	60	59	59	57
Reriutaba	50	45	50	68	68	67	73	72	74	72	72	73	72

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Russas	27	27	31	35	46	47	49	52	52	52	52	56	52
Saboeiro	44	38	44	35	43	43	38	36	33	31	36	31	29
Salitre	59	55	50	45	46	50	46	42	41	39	41	41	41
Santa Quiteria	57	67	88	89	78	75	75	70	70	54	56	59	52
Santana do Acaraú	46	52	54	57	50	46	41	34	32	30	29	29	29
Santana do Cariri	46	46	41	37	31	28	24	25	26	28	29	28	30
São Benedito	20	33	25	33	33	25	22	27	27	27	25	27	27
São Gonçalo do Amarante	36	33	31	38	46	43	47	39	39	39	35	38	33
São João do Jaguaribe	43	36	63	84	88	81	82	83	80	77	77	77	76
São Luís do Curu	67	33	25	17	13	13	13	20	20	20	22	22	13
Senador Pompeu	55	54	54	50	46	45	42	36	34	34	35	34	34
Senador Sá	44	47	53	68	70	70	71	71	60	67	67	67	63
Sobral	50	62	60	60	60	63	62	60	60	63	64	68	68
Solonópolis	33	25	21	20	19	19	20	20	20	25	25	24	29
Tabuleiro do Norte	14	14	14	27	40	47	58	65	65	75	75	71	71
Tamboril	35	41	55	72	71	69	65	62	62	63	63	67	67
Tarrafas	47	43	46	39	33	33	36	39	38	41	35	35	39
Tauá	42	41	40	36	34	33	30	29	29	30	30	31	30
Tejuçuoca	57	55	54	48	46	44	41	40	38	39	40	39	37
Tianguá	48	48	55	43	42	33	36	29	27	30	30	33	33
Trairi	51	46	43	40	35	35	32	28	28	28	25	25	25
Tururu	100	100	100	100	50	50	0	0	0	0	0	0	0
Ubajara	55	55	55	55	46	43	39	35	35	24	24	21	23

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

PRP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Umari	58	59	59	49	45	44	43	39	39	38	38	38	39
Umirim	61	59	58	44	35	33	32	29	30	38	35	33	30
Uruburetama	33	40	67	50	44	44	50	46	50	50	46	46	47
Uruoca	63	57	71	73	72	68	67	61	59	61	60	60	52
Varjota	55	45	41	33	32	32	28	25	26	29	27	26	27
Várzea alegre	50	50	55	53	60	58	55	48	52	52	52	52	55

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME – Quantidade de transgressões do tempo médio de espera por atendimento

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Abaicara	0,2	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,1	0,2	0,6	0,6	0,7	0,7	0,7
Acarape	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	0,5	0,5	0,4	0,4
Acarau	0,1	0,1	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	0,2	0,3	0,3	0,2
Acopiara	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aiuaba	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Alcantaras	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2
Aldeota	3,5	3,4	3,1	2,8	2,6	2,2	2,2	2,4	2,5	3,1	3,1	2,0	2,0
Altaneira	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,8	1,6	1,8	2,3	2,2
Alto santo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,3	0,7	0,7	0,8	1,1
Amontada	0,4	0,4	0,7	0,7	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,8	0,9	0,9
Antonina do Norte	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1	0,3	0,7	0,8
Apuiarés	0,4	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aquiraz	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	4,1	6,3	7,0	7,4	7,2
Aracati	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
Aracoiaba	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Ararendá	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,1	0,1	0,7	0,8	1,0	0,9	0,9
Araripe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2
Aratuba	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,2
Arneiroz	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4
Assaré	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,8	1,1	1,1	1,4	2,2
Aurora	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0
Baixio	0,8	0,7	0,7	0,6	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,6	0,7	0,7	0,4

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Banabuiú	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,4	0,4	0,5	0,5
Barbalha	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,7	1,0	1,2	1,4	1,5
Barreira	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Barro	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1
Barroquinha	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1
Baturité	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,8	1,3	1,3	1,5	1,6
Beberibe	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1
Bela Cruz	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Boa Viagem	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0
Brejo Santo	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	1,3	3,1	10,9	15,4	15,9	15,6	14,9
Camocim	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4	1,4	3,6	4,3	5,0	4,7	4,6	4,4
Campos Sales	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2
Canindé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
Capistrano	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Caridade	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1
Cariré	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1
Caririaçu	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,6	0,6	0,6	0,6	0,8
Cariús	0,5	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,0	1,4	2,6	2,8	2,8
Carlito Pamplona	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,9	1,4	1,7	1,8	1,8	1,8
Carnaubal	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Cascavel	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Catarina	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,0	0,6	2,6	2,5	2,4	2,4
Catunda	0,5	0,5	0,6	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,5	0,5	0,8	0,8	0,7

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Caucaia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3
Cedro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2
Centro	0,9	0,9	0,8	0,8	0,7	0,4	0,4	0,4	0,5	0,4	0,6	0,5	0,4
Chaval	7,5	6,6	6,2	5,6	4,9	4,5	0,2	0,2	0,2	0,2	0,5	0,6	1,0
Choró	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2
Chorozinho	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,7	1,1	1,1	1,1	1,0
Coreaú	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	3,6	5,7	5,9	5,8	5,7
Crateús	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	2,0	2,2	2,3	2,5
Crato	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,5	3,4	5,3	5,6	5,9	5,8
Croatá	0,6	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Cruz	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,7	0,6
Deputado Irapuan Pinheiro	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Ererê	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Eusébio	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,7	1,2	1,4	2,0	2,1
Farias Brito	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	1,2	1,2	1,3	1,3
Forquilha	0,7	0,6	0,6	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4	0,9	1,0	1,0	1,0	0,6
Fortim	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Frecheirinha	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,9	0,9	0,8
General Sampaio	0,3	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,1
Graça	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3
Granja	0,6	0,6	0,5	0,5	0,4	0,1	0,1	0,1	1,6	2,5	2,9	3,2	3,1
Granjeiro	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Groaíras	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,6	0,6	0,6	0,7	0,7

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Guaiúba	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	0,2	1,2	3,0	3,1	3,2	3,3	3,4
Guaraciaba do Norte	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,5
Guaramiranga	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Hidrolândia	0,1	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Horizonte	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	3,3	4,2	4,1	4,5	5,8
Ibaretama	0,5	0,4	0,4	0,4	0,3	0,2	0,2	0,1	1,2	1,6	1,6	1,7	1,7
Ibiapina	0,3	0,3	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,5	0,4	0,3
Ibicuitinga	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Icapuí	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Icó	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Iguatu	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Independência	0,7	0,6	0,6	0,6	0,5	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ipaporanga	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ipaumirim	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	4,2	5,2	5,1	5,3
Ipu	0,2	0,2	0,1	0,4	0,3	0,3	0,3	0,4	0,6	1,0	1,3	1,5	1,6
Ipueiras	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,2	0,2	0,2
Iracema	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Irauçuba	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
Itaíba	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4	0,9	0,9	0,9
Itaitinga	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,6	0,7	0,7	0,7
Itapajé	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1
Itapipoca	0,3	0,3	0,3	0,3	0,5	0,6	0,7	0,7	0,7	0,8	1,3	1,2	1,2
Itapiúna	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Itarema	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,3	0,8	1,7	2,3	2,5	2,6	3,7
Itatira	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
Jaguaratama	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jaguaribara	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Jaguaribe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
Jaguaruana	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,2	0,2	0,2
Jardim	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,2	0,2	0,3	0,3	0,5	0,7	0,7	0,8
Jati	0,6	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jijoca de Jericoacoara	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,7	4,1	4,3	5,6	5,6
Juazeiro do Norte	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,9	1,7	2,1	2,9	3,2
Jucás	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,3	0,3	0,3
Lavras da Mangabeira	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,3	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,5	0,5
Limoeiro do Norte	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,4	0,4
Madalena	0,4	0,4	0,3	0,4	0,3	0,1	0,2	0,5	0,5	0,8	0,8	0,8	0,8
Maracanaú	0,1	0,1	0,1	0,1	0,6	0,6	0,5	0,5	1,1	1,4	1,8	1,7	1,7
Maranguape	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,4	0,7	0,7	0,7	0,8	0,8	0,7
Marco	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,7	1,1	1,2
Martinópolis	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0
Massapê	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Mauriti	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,5	1,9	1,9	1,8	1,7
Meruoca	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Messejana	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,5	0,6
Milagres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,5	1,0	1,1	1,2	1,4

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Milhã	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,6	0,7	0,7	0,7	0,7	0,6	0,6	0,5
Miraíma	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Missão Velha	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,3	0,7	0,9	1,0
Mombaça	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2
Monsenhor Tabosa	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Morada Nova	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,3	0,8	1,3	1,5	1,7
Moraújo	0,6	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1
Morrinhos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
Mucambo	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Mulungu	0,4	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1
Nova Olinda	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,5	0,5	1,3	1,3
Nova Russas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,4	0,8	1,0	1,1	1,3
Novo Oriente	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
Ocara	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Orós	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4	0,5	0,8	1,0	1,2	1,2
Pacajus	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,5	2,6	5,1	5,3	5,8	6,6
Pacatuba	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pacoti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pacujá	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Palhano	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1
Palmácia	0,4	0,5	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,5	0,4	0,4	0,5
Paracuru	0,5	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Paraipaba	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,5	0,5	0,6	2,2

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Parambu	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
Paramoti	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	1,3	1,2
Parangaba	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,4	0,4	0,4
Pedra Branca	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,8
Penaforte	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Pentecoste	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	1,1	1,4	1,4	1,4
Pereiro	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pindoretama	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Piquet Carneiro	0,4	0,5	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1
Pires Ferreira	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Poranga	0,1	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
Porteiras	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
Potengi	0,6	0,9	0,9	0,8	0,6	0,5	0,3	0,3	0,3	0,2	1,2	3,3	2,8
Potiretama	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Quiterianópolis	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4	0,6	0,8	1,0	1,2
Quixadá	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,3	0,4
Quixelô	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,7	3,3	3,3	3,2	3,0
Quixeramobim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Quixeré	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Redenção	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Reriutaba	0,4	0,7	0,6	0,5	0,5	0,5	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Russas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Saboeiro	0,2	0,5	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,2	0,5	1,4	1,4	1,3	1,3

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Salitre	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Santa Quiteria	0,2	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	1,0	1,0	1,2	1,2
Santana do Acarau	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2
Santana do Cariri	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Sao Benedito	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,4	1,0	1,5	1,5	1,6
Sao Gonçalo do Amarante	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
São João do Jaguaribe	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2
São Luis do Curu	0,6	1,6	1,6	1,7	1,9	2,9	3,8	7,2	10,1	11,4	11,8	12,3	12,9
Senador Pompeu	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,4	6,4	6,7	6,8	6,6
Senador Sá	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Sobral	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4	0,7	1,0	1,2	1,4	1,5
Solonópole	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,5	0,6	0,5	0,5	0,5
Tabuleiro do Norte	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,2	0,2	0,4	0,7	1,3	1,6	1,6	1,5
Tamboril	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,2
Tarrafas	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Tauá	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,3	0,6	1,0	1,0	1,0	0,9
Tejuçuoca	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2
Tianguá	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4	0,3	0,6	0,6	0,7	0,8	0,6	0,5	0,5
Trairí	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Tururu	0,9	0,9	0,8	0,8	0,7	0,6	0,5	0,4	0,3	0,2	0,2	0,3	0,3
Ubajara	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,9	0,8	0,9	0,9
Umari	0,7	0,7	0,6	0,5	0,4	0,3	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Umirim	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QTTME - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Uruburetama	1,0	0,9	0,8	0,7	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,0
Uruoca	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Varjota	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	1,0	1,2	1,8	1,9	2,0	2,4	2,4
Várzea alegre	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP – Quantidade relativa de atendimentos no posto de atendimento presencial

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Abaíara	6.034	6.679	7.172	7.722	8.398	8.846	9.021	8.654	8.357	8.050	7.791	7.678	7.202
Acarape	2.228	2.482	2.720	3.096	3.494	3.743	3.832	3.835	3.887	3.805	3.818	4.088	4.328
Acarau	3.399	3.708	4.034	4.430	4.842	4.900	4.928	4.900	4.902	4.687	4.607	4.750	4.872
Acopiara	5.391	5.747	6.157	6.949	7.596	7.730	7.679	7.533	7.102	6.804	6.785	6.787	6.843
Aiuaba	4.026	4.465	4.861	5.219	5.751	6.208	6.394	6.397	6.416	6.356	6.185	6.171	6.192
Alcantaras	2.905	3.230	3.543	3.927	4.647	5.326	5.637	5.882	5.935	5.985	6.071	6.265	6.463
Aldeota	421	465	516	572	631	650	662	670	670	661	651	646	659
Altaneira	6.835	7.546	8.309	9.110	10.070	10.512	10.467	10.683	10.982	11.544	11.428	11.811	12.193
Alto santo	5.400	5.814	6.269	6.738	7.288	7.318	7.053	6.876	7.123	7.305	7.372	7.533	7.794
Amontada	3.765	4.025	4.435	4.781	5.223	5.044	4.912	4.806	4.736	4.701	4.647	4.678	4.662
Antonina do Norte	6.589	6.904	7.375	7.855	8.679	9.165	8.883	8.622	8.477	8.545	8.635	8.758	9.082
Apuiarés	3.357	3.854	4.233	4.698	5.302	5.500	5.384	5.251	5.085	5.200	5.098	5.082	4.991
Aquiraz	1.553	1.734	1.950	2.188	2.451	2.533	2.640	2.748	2.805	2.894	2.985	3.094	3.170
Aracati	3.382	3.695	4.045	4.429	4.809	4.872	4.768	4.648	4.664	4.644	4.496	4.435	4.463
Aracoiaba	3.149	3.490	3.901	4.357	4.737	4.758	4.665	4.771	4.905	4.952	4.959	4.996	5.103
Ararendá	2.390	2.587	2.748	3.220	3.733	4.241	4.423	4.618	4.844	5.028	5.096	5.361	5.637
Araripe	5.240	5.720	6.118	6.488	7.276	7.574	7.251	7.162	6.932	6.831	6.571	6.398	6.221
Aratuba	3.519	3.874	4.226	4.744	5.317	5.759	5.830	5.778	5.891	5.958	5.830	5.779	5.658
Arneiroz	4.487	4.893	5.399	5.998	6.720	7.300	7.700	8.030	8.038	8.081	7.983	7.881	7.705
Assaré	6.451	7.050	7.986	8.734	9.318	9.233	9.324	9.278	9.565	9.763	9.907	10.039	10.527
Aurora	7.033	7.562	8.181	8.636	9.233	9.205	9.115	8.684	8.459	8.459	8.412	8.416	8.553
Baixio	3.416	3.715	4.016	4.494	5.234	5.823	5.983	5.963	6.064	6.191	6.282	6.474	6.547

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Banabuiú	3.261	3.656	3.828	4.312	4.823	5.015	4.960	4.846	4.788	4.687	4.581	4.417	4.317
Barbalha	4.380	4.792	5.204	5.626	6.147	6.337	6.612	6.639	6.688	6.678	6.493	6.405	6.300
Barreira	5.634	6.208	6.812	7.537	8.268	8.273	8.207	8.150	8.003	8.009	8.160	8.315	8.435
Barro	3.404	3.908	4.383	4.666	5.296	5.839	6.030	6.356	6.779	7.129	7.318	7.611	7.876
Barroquinha	3.685	4.108	4.445	4.722	5.211	5.781	6.203	6.510	6.212	5.840	5.564	5.410	5.210
Baturité	4.076	4.302	4.723	5.402	5.904	5.850	5.962	6.411	7.219	7.754	8.340	8.996	9.673
Beberibe	3.459	3.731	4.063	4.421	4.642	4.525	4.378	4.236	4.105	3.938	3.750	3.649	3.611
Bela Cruz	5.050	5.552	6.144	6.891	7.706	7.809	7.963	8.136	8.328	8.474	8.607	8.771	8.929
Boa Viagem	2.954	3.211	3.587	3.950	4.314	4.240	4.217	4.267	4.412	4.481	4.481	4.463	4.476
Brejo Santo	4.627	4.966	5.371	5.742	6.197	6.121	6.126	6.280	6.804	7.269	7.564	7.745	8.152
Camocim	2.354	2.604	2.954	3.285	3.653	3.760	4.084	4.587	5.209	5.639	6.107	6.366	6.714
Campos Sales	4.718	5.193	5.780	6.318	7.200	7.433	7.495	8.013	8.455	8.699	8.859	8.989	9.116
Canindé	3.200	3.684	4.150	4.577	5.008	5.153	5.253	5.324	5.324	5.352	5.303	5.320	5.309
Capistrano	2.333	2.541	2.823	3.092	3.417	3.724	3.749	3.787	3.858	3.917	3.887	4.031	4.168
Caridade	1.958	2.214	2.388	2.718	3.691	4.743	5.497	6.571	7.650	8.651	9.543	10.215	10.524
Cariré	5.197	6.029	6.749	7.505	8.423	9.199	9.234	9.500	9.649	9.610	9.737	9.905	10.015
Caririaçu	3.930	4.266	4.620	4.974	5.377	5.505	5.341	5.487	5.772	6.038	6.268	6.622	7.155
Cariús	4.502	4.936	5.214	5.615	6.001	6.114	5.897	5.736	5.544	5.429	5.242	5.194	5.163
Carlito Pamplona	303	345	396	451	508	558	604	615	624	625	619	616	630
Carnaubal	5.067	5.839	6.644	7.510	8.430	9.138	9.542	9.855	9.949	10.091	10.207	10.306	10.316
Cascavel	2.872	3.133	3.440	3.769	4.079	3.981	3.860	3.783	3.748	3.664	3.549	3.412	3.477
Catarina	4.731	5.060	5.499	6.445	7.656	8.081	7.798	7.600	7.445	7.677	7.945	8.192	8.524
Catunda	3.047	3.279	3.680	4.193	4.707	4.842	4.922	4.900	5.050	5.203	5.224	5.381	5.407

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Caucaia	1.766	2.003	2.288	2.595	2.924	3.110	3.269	3.369	3.468	3.575	3.639	3.711	3.786
Cedro	5.429	5.880	6.299	6.671	7.074	6.883	6.797	6.834	6.792	6.605	6.685	6.546	6.561
Centro	369	411	466	533	613	650	674	683	687	690	694	701	740
Chaval	2.260	2.581	2.745	3.060	3.511	3.834	3.931	3.981	3.854	3.794	4.236	4.448	4.446
Choró	1.316	1.553	1.841	2.237	2.785	3.107	3.556	4.263	5.304	7.322	7.129	7.030	7.086
Chorozinho	2.697	3.090	3.433	3.925	4.300	4.561	4.567	4.850	5.064	5.174	5.091	5.096	5.517
Coreaú	4.514	4.734	4.922	5.029	5.394	5.559	5.451	5.071	4.856	4.651	4.511	4.609	4.635
Crateús	3.330	3.705	4.068	4.486	4.959	4.982	4.927	4.913	4.978	4.985	5.052	5.056	5.144
Crato	3.705	4.185	4.698	5.195	5.756	5.962	6.238	6.737	6.900	6.914	6.870	6.785	6.824
Croatá	2.691	3.188	3.416	3.790	4.280	5.097	5.227	5.421	5.853	6.349	6.865	7.462	7.931
Cruz	4.539	4.902	5.260	5.746	6.204	6.189	6.218	6.166	6.077	5.900	5.875	5.772	5.757
Deputado Irapuan Pinheiro	5.533	6.060	6.291	7.275	8.088	8.703	8.470	8.308	7.829	7.671	7.465	7.332	7.295
Ererê	3.414	3.730	4.239	4.837	5.663	6.343	6.457	6.758	7.320	7.569	7.583	7.630	8.099
Eusébio	2.804	3.083	3.456	3.759	4.168	4.317	4.262	4.397	4.333	4.384	4.220	4.192	4.157
Farias Brito	6.078	6.759	7.319	8.155	8.796	9.186	9.048	8.819	8.515	8.324	8.104	7.896	7.814
Forquilha	5.375	5.901	6.667	7.404	8.293	9.076	9.415	9.527	9.945	9.667	9.897	10.140	10.147
Fortim	5.287	5.907	6.456	7.067	7.654	7.593	7.363	7.123	7.097	7.234	7.135	7.297	7.178
Frecheirinha	7.570	8.204	8.682	8.800	9.165	9.246	9.293	9.046	8.814	8.241	7.631	7.012	6.567
General Sampaio	5.573	6.294	7.019	7.891	8.830	9.442	9.496	9.523	9.834	10.218	10.181	10.435	10.687
Graça	4.094	4.520	4.829	5.100	5.561	5.841	5.713	5.616	5.387	5.153	5.152	5.017	5.001
Granja	2.183	2.389	2.640	2.920	3.209	3.222	3.214	3.237	3.289	3.384	3.399	3.441	3.476
Granjeiro	3.411	3.780	4.084	4.593	5.381	5.692	6.131	6.195	6.169	6.221	6.457	6.403	6.395
Groaíras	8.749	9.676	10.583	11.386	12.490	13.214	13.086	13.235	13.329	13.142	13.082	13.402	13.463

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Guaiúba	2.881	3.217	3.382	3.588	3.967	4.353	4.428	4.424	4.525	4.717	4.793	4.916	5.197
Guaraciaba do Norte	3.195	3.519	3.979	4.385	4.876	4.797	4.784	4.951	5.165	5.131	5.185	5.210	5.093
Guaramiranga	2.717	3.135	3.588	4.007	4.471	4.692	4.844	4.881	4.874	4.657	4.822	5.026	5.110
Hidrolândia	3.987	4.349	4.681	5.115	5.666	6.273	6.665	6.989	7.124	7.241	7.273	7.469	7.582
Horizonte	2.408	2.645	3.063	3.442	3.853	4.075	4.316	4.627	4.983	5.283	5.533	5.831	6.323
Ibaretama	3.049	3.486	3.662	4.126	4.847	5.276	5.615	5.946	6.034	5.741	5.448	5.280	5.079
Ibiapina	2.571	2.701	2.864	2.980	3.170	2.720	2.562	2.343	2.774	3.459	4.009	4.563	5.100
Ibicuitinga	3.045	3.339	3.436	3.797	4.318	4.653	4.675	4.637	4.547	4.443	4.463	4.468	4.541
Icapuí	6.954	7.499	8.123	8.813	9.319	8.895	8.486	8.559	8.937	9.345	9.525	9.602	9.785
Icó	3.452	3.916	4.346	4.804	5.430	5.672	5.709	5.722	5.774	5.818	5.736	5.691	5.736
Iguatu	4.192	4.635	5.125	5.596	6.027	6.056	6.081	6.152	6.175	6.131	6.128	6.134	6.234
Independência	4.960	5.479	5.821	6.556	7.421	7.477	7.270	7.017	7.081	7.232	7.178	7.163	7.239
Ipaporanga	2.982	3.350	3.790	4.315	5.004	5.432	5.391	5.351	5.396	5.272	5.421	5.637	5.846
Ipaumirim	8.489	9.260	10.106	10.717	11.639	12.131	11.836	11.625	11.208	11.029	10.724	10.799	10.588
Ipu	3.956	4.413	4.823	5.351	5.806	5.667	5.261	5.176	5.255	5.449	5.616	5.777	5.819
Ipueiras	3.739	4.190	4.665	5.147	5.588	5.544	5.480	5.413	5.484	5.570	5.598	5.649	5.828
Iracema	5.247	5.762	6.509	7.368	8.260	8.500	8.503	8.680	9.051	9.348	9.309	9.308	9.497
Irauçuba	1.689	1.821	1.917	2.107	2.541	2.685	2.569	2.483	2.324	2.220	2.245	2.321	2.400
Itaíba	6.006	6.605	7.185	7.705	8.360	8.732	8.635	8.674	8.572	8.484	8.760	8.908	8.926
Itaitinga	2.854	3.172	3.287	3.476	3.651	3.553	3.449	3.274	3.117	2.969	2.791	2.565	2.465
Itapajé	5.364	5.950	6.579	7.185	7.774	7.816	7.898	8.065	8.211	8.361	8.471	8.802	9.289
Itapipoca	2.594	2.836	3.150	3.477	3.820	3.835	3.770	3.749	3.825	3.926	3.913	3.856	3.866
Itapiúna	3.123	3.283	3.623	4.113	4.745	5.096	5.087	5.046	5.096	5.080	5.096	5.240	5.382

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Itarema	5.828	6.554	7.327	8.039	8.841	9.010	9.005	9.103	9.233	9.048	8.482	8.109	7.797
Itatira	2.810	2.849	2.924	3.054	3.610	4.046	4.496	4.912	5.318	5.594	6.300	6.758	6.877
Jaguaretama	5.859	6.364	6.812	7.386	8.156	8.458	8.380	8.200	8.105	7.967	7.751	7.705	7.838
Jaguaribara	8.008	8.759	9.680	10.447	11.442	11.184	11.229	11.316	11.921	12.619	12.589	12.757	13.435
Jaguaribe	5.958	6.502	7.139	7.736	8.487	8.570	8.453	8.347	8.258	8.166	8.154	8.073	8.218
Jaguaruana	3.990	4.372	4.773	5.119	5.436	5.130	4.851	4.925	5.061	5.273	5.422	5.565	5.747
Jardim	6.272	6.721	7.163	7.827	8.542	8.467	8.579	8.973	9.215	9.028	8.872	8.801	8.842
Jati	3.466	4.140	4.906	5.352	6.388	7.258	8.206	9.063	10.013	10.814	11.165	11.456	11.836
Jijoca de Jericoacoara	7.621	8.236	8.994	9.872	10.694	10.755	10.739	10.791	10.740	10.685	10.640	10.458	10.217
Juazeiro do Norte	3.706	4.213	4.742	5.291	5.863	6.315	6.599	6.334	6.397	6.350	6.315	6.308	6.298
Jucás	5.946	6.613	7.280	7.919	8.675	8.612	8.505	8.381	8.428	8.386	8.427	8.814	8.993
Lavras da Mangabeira	3.840	4.157	4.808	5.182	5.856	5.962	6.190	6.293	6.395	6.847	7.167	7.391	7.788
Limoeiro do Norte	3.117	3.487	3.986	4.431	4.904	5.041	5.237	5.564	5.795	5.975	6.287	6.555	6.687
Madalena	4.429	4.704	5.087	5.496	5.851	5.513	5.049	4.761	4.937	5.205	5.452	5.839	6.312
Maracanaú	2.265	2.554	2.869	3.198	3.633	3.942	4.251	4.472	4.609	4.764	4.831	4.939	5.092
Maranguape	1.966	2.219	2.495	2.799	3.064	3.251	3.409	3.447	3.444	3.387	3.308	3.370	3.383
Marco	4.532	5.140	5.737	6.408	7.138	7.653	7.460	7.461	7.493	7.680	7.894	7.870	7.905
Martinópole	6.473	6.993	7.762	8.478	9.677	10.352	10.257	10.187	9.779	9.266	9.345	9.186	8.794
Massapê	5.025	5.574	6.394	7.208	8.238	9.075	9.669	10.021	10.559	10.616	10.440	10.576	10.670
Mauriti	3.014	3.307	3.587	4.080	4.393	4.223	4.022	4.090	4.368	4.637	4.834	5.006	5.248
Meruoca	6.479	7.092	7.421	7.709	8.335	8.943	8.939	8.744	8.321	7.626	7.113	6.848	6.728
Messejana	320	366	422	482	540	570	601	622	637	642	645	650	655
Milagres	6.686	7.207	7.711	8.296	8.984	8.863	8.704	8.365	8.225	8.163	8.090	7.968	8.085

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Milhã	3.570	3.661	3.727	4.023	4.470	4.729	4.352	3.918	3.916	4.001	4.218	4.580	4.945
Miraíma	3.309	3.688	4.123	4.574	5.219	5.622	5.726	5.778	5.434	5.221	5.369	5.434	5.297
Missão Velha	4.686	5.056	5.433	5.859	6.145	5.793	5.242	4.916	4.614	4.419	4.281	4.132	4.154
Mombaça	6.694	7.159	7.703	8.221	8.760	8.646	8.240	8.121	7.718	7.461	7.223	7.176	7.491
Monsenhor Tabosa	5.552	6.188	6.496	7.059	7.776	7.786	7.839	7.805	8.134	8.155	8.288	8.352	8.316
Morada Nova	3.475	3.766	4.003	4.394	4.820	4.870	4.914	4.901	4.881	4.942	4.973	5.130	5.299
Moraújo	6.772	7.750	8.434	9.240	10.325	11.386	11.740	11.679	11.247	10.536	10.592	10.474	9.837
Morrinhos	5.192	5.631	6.197	6.671	7.214	7.628	7.824	7.757	7.533	7.013	6.836	6.828	6.615
Mucambo	5.606	6.264	6.685	7.297	8.094	8.736	8.748	8.753	8.600	8.519	8.441	8.480	8.361
Mulungu	3.728	4.014	4.399	4.708	5.212	5.798	6.029	6.320	6.833	7.189	7.424	7.816	8.232
Nova Olinda	5.179	5.656	6.057	6.478	6.912	7.105	6.630	6.085	5.731	5.836	6.081	6.706	7.058
Nova Russas	4.178	4.648	5.181	5.711	6.301	6.317	6.172	6.195	6.277	6.302	6.142	6.111	6.242
Novo Oriente	3.400	3.719	3.828	4.277	4.693	4.539	4.425	4.363	4.673	5.088	5.409	5.621	5.788
Ocara	3.992	4.326	4.644	5.111	5.569	5.524	5.246	5.019	4.978	4.896	4.823	4.767	4.787
Orós	6.355	6.861	7.511	8.109	8.851	8.789	8.705	8.658	8.821	9.158	9.154	9.247	9.671
Pacajus	2.678	2.976	3.265	3.629	4.095	4.052	4.024	4.081	4.187	4.400	4.581	4.632	4.877
Pacatuba	2.192	2.425	2.640	2.908	3.190	3.218	3.095	2.921	2.810	2.658	2.554	2.471	2.344
Pacoti	1.853	1.952	2.293	2.622	3.134	3.443	3.600	3.763	3.993	4.182	4.366	4.498	4.711
Pacujá	4.721	5.453	6.119	6.711	7.653	8.334	8.456	8.607	8.533	8.430	8.516	8.620	8.751
Palhano	5.457	6.015	6.719	7.482	8.228	8.822	8.886	8.862	8.926	8.748	8.416	8.335	8.390
Palmácia	3.059	3.418	3.611	3.938	4.521	4.900	4.749	4.827	4.942	4.990	5.194	5.596	5.863
Paracuru	4.859	5.414	6.029	6.512	6.976	6.930	6.576	6.395	6.184	5.938	5.737	5.549	5.305
Paraipaba	5.064	5.500	5.840	6.190	6.733	6.722	6.534	6.270	6.053	5.835	5.670	5.558	5.383

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Parambu	6.508	6.874	7.177	7.328	7.707	7.252	6.861	6.505	6.471	6.438	6.036	5.811	5.780
Paramoti	4.506	4.969	5.403	5.875	6.270	6.474	6.207	5.991	5.862	5.739	5.666	5.638	5.707
Parangaba	426	486	557	641	734	788	831	861	887	900	895	902	918
Pedra Branca	5.331	5.711	6.182	6.644	7.233	7.575	7.690	8.089	8.332	8.209	7.850	7.697	7.910
Penaforte	5.432	5.963	6.469	6.954	7.713	8.278	8.286	8.129	8.232	8.152	7.991	7.943	8.069
Pentecoste	5.268	5.765	6.307	6.931	7.689	7.883	8.085	8.147	7.968	7.833	7.340	6.992	6.884
Pereiro	4.728	5.151	5.635	6.039	6.801	7.361	7.135	7.026	7.174	7.202	7.295	7.434	7.798
Pindoretama	5.506	6.039	6.638	7.324	8.024	7.907	7.712	7.427	7.406	7.444	7.206	7.087	7.013
Piquet Carneiro	2.347	2.551	2.668	2.926	3.260	3.406	3.189	3.157	3.397	3.695	3.640	3.508	3.579
Pires Ferreira	3.385	3.633	3.999	4.766	5.575	6.108	6.172	6.246	6.172	6.142	6.242	6.186	6.255
Poranga	3.555	3.873	4.440	5.196	6.026	6.453	6.507	6.577	6.393	6.373	6.575	6.772	7.069
Porteiras	5.882	6.443	6.940	7.414	8.008	7.821	7.574	7.739	8.214	8.308	8.151	8.035	8.170
Potengi	1.087	1.238	1.270	1.436	1.812	2.030	2.016	2.149	2.475	2.692	3.099	3.649	4.242
Potiretama	3.826	4.464	5.069	6.364	8.355	9.862	11.116	12.857	14.204	14.574	14.991	15.450	16.559
Quiterianópolis	5.969	6.271	6.503	6.880	7.408	7.605	7.361	6.957	6.422	5.978	5.500	5.167	5.081
Quixadá	5.591	5.951	5.982	6.346	6.736	6.806	6.783	6.769	6.699	6.626	6.934	7.104	7.107
Quixelô	4.984	5.477	6.105	6.806	7.620	8.039	7.986	7.830	7.660	7.805	7.812	7.927	8.325
Quixeramobim	2.499	2.838	3.117	3.536	4.054	4.217	4.361	4.547	4.807	4.921	5.208	5.466	5.623
Quixeré	5.912	6.365	6.893	7.628	8.475	8.592	8.648	8.621	8.692	8.820	8.862	8.878	9.088
Redenção	4.739	5.314	6.015	6.700	7.463	7.603	7.707	7.831	7.895	7.958	8.024	8.096	8.221
Reriutaba	3.648	4.175	4.643	5.092	5.548	6.002	6.049	6.123	6.136	6.162	6.290	6.551	6.733
Russas	4.154	4.654	5.188	5.796	6.350	6.493	6.383	6.344	6.523	6.661	6.696	6.617	6.604
Saboeiro	1.747	1.964	2.166	2.407	2.663	2.932	3.237	3.530	3.772	4.158	4.248	4.402	4.596

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Salitre	6.950	7.639	8.347	9.043	9.911	10.333	10.133	10.169	10.018	9.826	9.446	9.176	8.972
Santa Quiteria	2.094	2.410	2.798	3.147	3.455	3.425	3.610	3.763	4.061	4.175	4.170	4.311	4.519
Santana do Acarau	2.710	2.959	3.270	3.584	3.903	3.658	3.611	3.605	4.119	4.826	5.223	5.443	5.481
Santana do Cariri	4.349	4.708	5.061	5.738	6.413	6.812	6.633	6.787	6.966	7.146	7.247	7.287	7.447
Sao Benedito	2.476	2.760	3.081	3.577	4.023	4.061	4.115	4.309	4.588	4.765	4.920	4.987	5.139
Sao Gonçalo do Amarante	1.957	2.132	2.344	2.557	2.819	2.840	2.932	2.884	2.902	2.963	2.904	2.947	3.145
São João do Jaguaribe	3.577	4.022	4.495	4.888	5.477	5.805	5.798	5.768	5.698	5.612	5.664	5.683	5.894
São Luis do Curu	4.491	5.101	5.714	6.289	6.985	7.139	7.546	7.839	7.691	7.933	8.093	8.277	8.248
Senador Pompeu	5.733	6.241	6.545	7.068	7.578	7.490	7.374	7.125	6.900	7.597	8.084	8.448	9.045
Senador Sá	5.612	6.147	6.755	7.290	8.154	8.583	8.818	8.754	8.331	8.558	8.484	8.634	8.766
Sobral	3.419	3.925	4.570	5.178	5.898	6.328	6.606	6.581	6.526	6.486	6.421	6.270	6.290
Solonópole	3.446	3.602	3.680	4.054	4.437	4.607	4.617	4.433	3.667	3.166	3.208	3.297	3.552
Tabuleiro do Norte	4.609	5.137	5.763	6.507	7.363	7.656	7.507	7.744	7.676	7.768	7.860	7.769	7.938
Tamboril	5.979	6.584	7.177	7.872	8.603	8.417	8.123	7.888	7.984	8.244	8.397	8.562	8.671
Tarrafas	13.248	14.507	16.041	17.708	19.902	20.772	20.416	20.316	19.933	19.541	18.938	18.748	18.666
Tauá	3.731	4.111	4.519	5.024	5.536	5.736	6.021	6.110	6.117	6.148	6.228	6.383	6.637
Tejuçuoca	2.652	3.203	3.435	3.532	3.717	3.947	4.053	4.214	4.428	4.354	4.341	3.841	3.461
Tianguá	1.815	1.995	2.285	2.566	2.921	3.037	3.106	3.357	3.492	3.635	3.794	3.823	3.888
Trairí	2.864	3.208	3.560	4.034	4.513	4.707	4.778	4.841	4.875	4.965	4.960	4.919	4.977
Tururu	2.430	2.611	2.764	2.957	3.350	3.752	3.996	4.241	4.372	4.479	4.772	5.338	5.737
Ubajara	3.150	3.605	4.113	4.651	5.119	5.132	5.250	5.385	5.323	5.392	5.556	5.785	5.738
Umari	3.565	3.895	4.193	4.804	5.685	6.101	6.109	6.224	6.436	6.759	7.021	7.366	7.710
Umirim	4.631	5.078	5.500	6.156	7.125	7.517	7.608	7.584	7.216	7.056	6.769	6.663	6.444

QPAP - PAP	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Uruburetama	5.810	6.591	7.231	7.967	8.868	9.480	9.523	9.502	9.298	9.162	9.066	8.811	8.614
Uruoca	2.710	3.012	3.321	3.563	4.114	4.403	4.532	4.665	4.603	4.475	4.328	4.340	4.311
Varjota	5.342	6.055	6.458	6.815	7.170	6.840	6.622	6.421	6.190	6.141	6.092	6.107	6.062
Várzea alegre	4.378	4.896	5.487	6.142	6.838	6.677	6.758	7.107	7.452	7.557	7.610	7.744	8.211

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Apêndice 2 - Orientações para elaboração do Plano de Resultados

A distribuidora deve apresentar diagnóstico detalhado das evidências e fatos apresentados neste Relatório, elencando as possíveis causas dos problemas relatados. Além das ações de melhoria do processo de atendimento presencial, telefônico e digital, a distribuidora deve se comprometer com a obtenção de resultados efetivos e relacionados com os indicadores de desempenho.

A Empresa poderá apresentar um Plano de Resultados, com duração de no máximo doze meses, encerrando em setembro de 2023, com providências visando (i) a redução das reclamações, em todas as tipologias relacionadas, em todos os níveis, independente da procedência, (ii) a redução das transgressões do tempo de espera, assim como do tempo médio de espera e (iii) a uniformização da estrutura de atendimento.

A empresa deverá apresentar o detalhamento das ações para a melhoria da qualidade do serviço a serem realizadas com data de início e de conclusão, previsão orçamentária e forma de comprovação, conforme Tabela 14, 16 e 17. No plano deverá conter propostas de evolução dos indicadores (em base anual), partindo dos valores atuais até os valores referenciais estabelecidos neste relatório. **Quando não estabelecido neste relatório, a respectiva meta deverá ser, no máximo, o menor valor, em base anual, observado.**

Os municípios ou postos de atendimento priorizados, ressaltados ao longo do relatório, devem ser destacados no plano e os respectivos indicadores deverão ter suas metas para o final do Plano estabelecidas conforme a regra geral e apresentados conforme a Tabela 13.

Tabela 13 - Referenciais dos indicadores por município priorizado.

Município	QRT	PRP	QTTME	TME
Município_1				
Município_2				
Município_3				

A Distribuidora deverá apresentar metas para todos os meses do plano.

Tabela 14 - Ações para melhoria da qualidade do serviço.

Nº Ação	Ação	Município(s) Beneficiado(s)	Previsão de início da implantação	Previsão de término do da implantação	Forma de comprovação
1	Ação 1				
2	Ação 2				
...					
N	Ação N				

Tabela 15 - Cronograma físico das ações.

Ação	Mês 1	Mês 2	Mês 3	...	Mês n
Ação 1					
Ação 2					
...					
Ação n					

Tabela 16 - Cronograma financeiro das ações.

Gastos	Mês 1	Mês 2	Mês 3	...	Mês n
Gasto 1					
Gasto 2					
...					
Gasto n					

Os gastos deverão corresponder aos investimentos realizados para a execução da providência proposta. As despesas não devem ser informadas no cronograma.

Adicionalmente, deverá a Distribuidora informar os contatos – nome, telefones e endereço eletrônicos - dos interlocutores na área responsável por cada ação.

No Plano de Resultados, a empresa deverá ainda comprometer-se com a homogeneidade do serviço prestado, uniformizando não apenas procedimentos e posturas adotadas, mas toda a infraestrutura disponibilizada aos seus consumidores, tornando-se, assim, isonômica.