

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce
Abril/2012

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – **ARCE**

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 1789, Térreo, Aldeota, Fortaleza-Ce, Cep:60.150-160

Fontes: SOA – Sistema de Ouvidoria – Arce;
SCD – Sistema de Controle de Documentos – Arce; e
SGO – Sistema Gerencial de Ouvidoria – Aneel.

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Waldelane Alves da Silva

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA - ABRIL 2012

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO - ABRIL 2012

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL - ABRIL 2012

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO – ABRIL 2012

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório objetiva apresentar os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como, fornecer uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura dos dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

Encaminhamos para conhecimento duas tabelas relativas às áreas de transporte e saneamento onde apresentamos uma descrição das solicitações com os respectivos tempos de tramitação.

A partir desse mês acrescentamos a evolução do prazo médio individualmente para cada área regulada, o que permitirá um acompanhamento do tempo médio de solução das reclamações.

Fortaleza, 07 de maio de 2012.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
OUVIDORA-CHEFE DA ARCE

2. ENERGIA ELÉTRICA - ABRIL 2012

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE no mês de abril de 2012, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

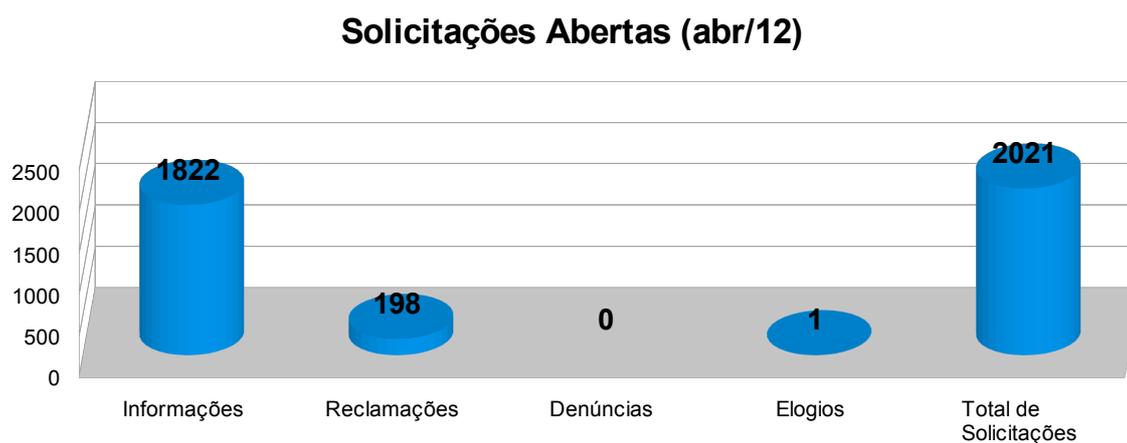
Quadro de solicitações e processos – Energia Elétrica

Solicitações Abertas	2021
Informações	1822
Reclamações	198
Denúncias	0
Elogios	1
Reclamações/Denúncias Abertas	198
Reclamações/Denúncias Encerradas	182
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	2

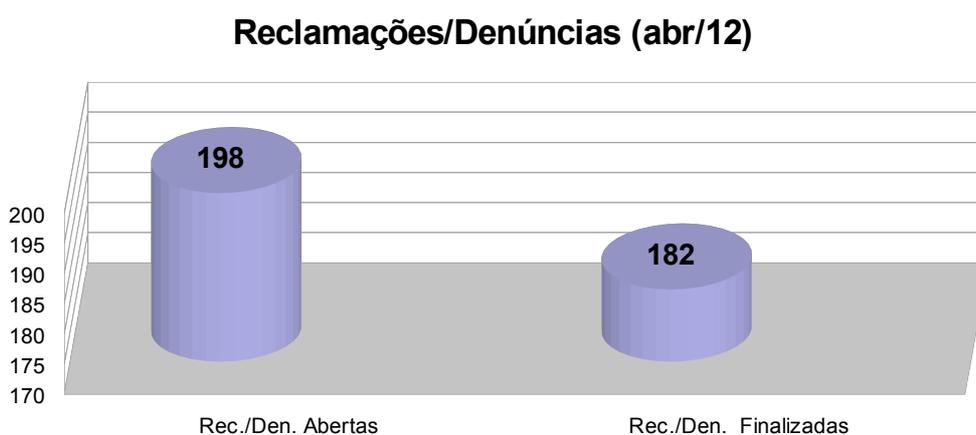
Fonte: SGO e SCD

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

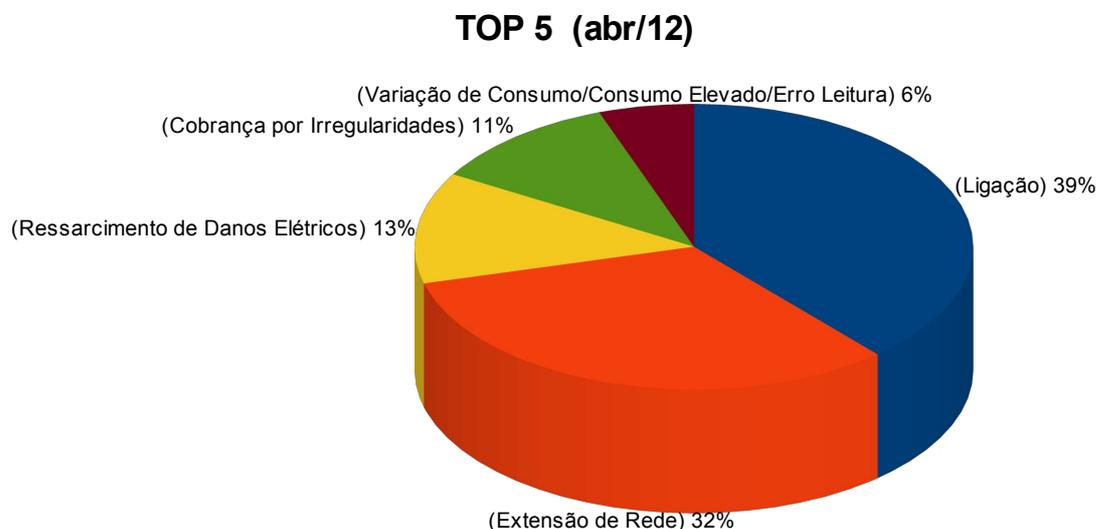
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 2021 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 198 se converteram em reclamações. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.



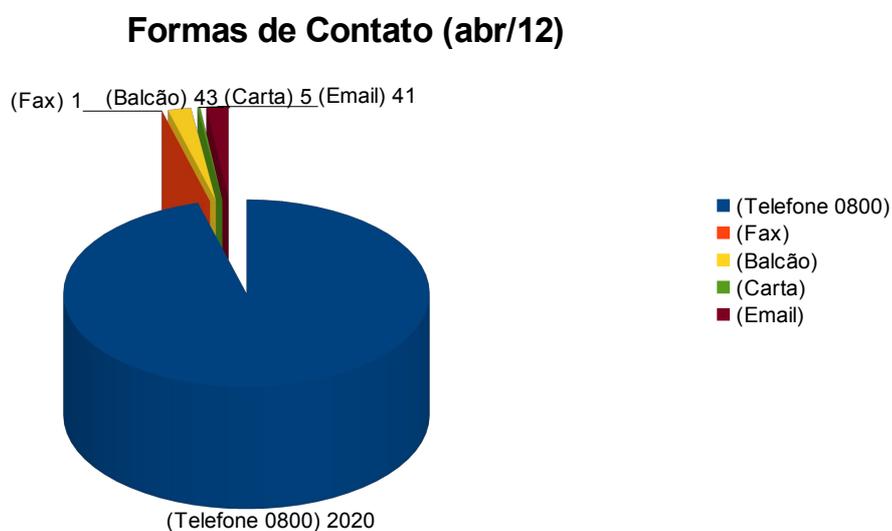
Vê-se no gráfico a seguir que 198 reclamações foram registradas e 182 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.



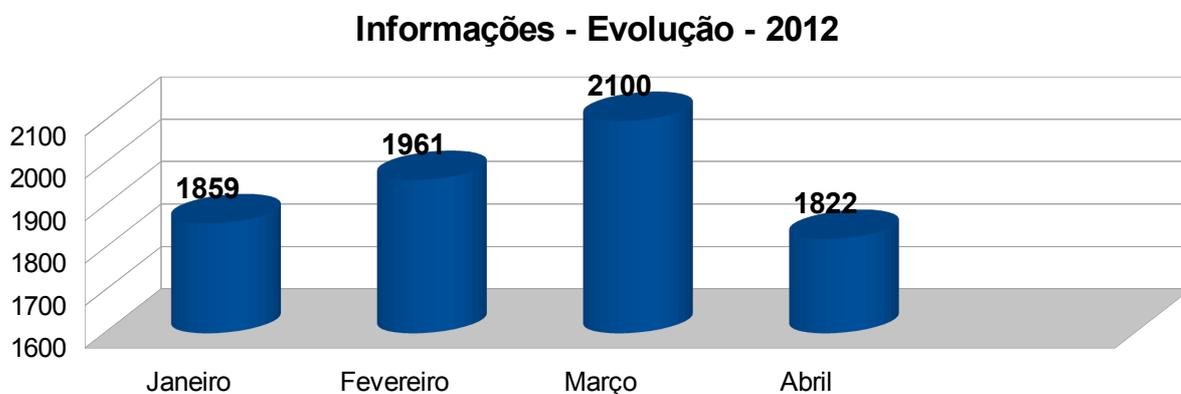
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *ligação e extensão de rede*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



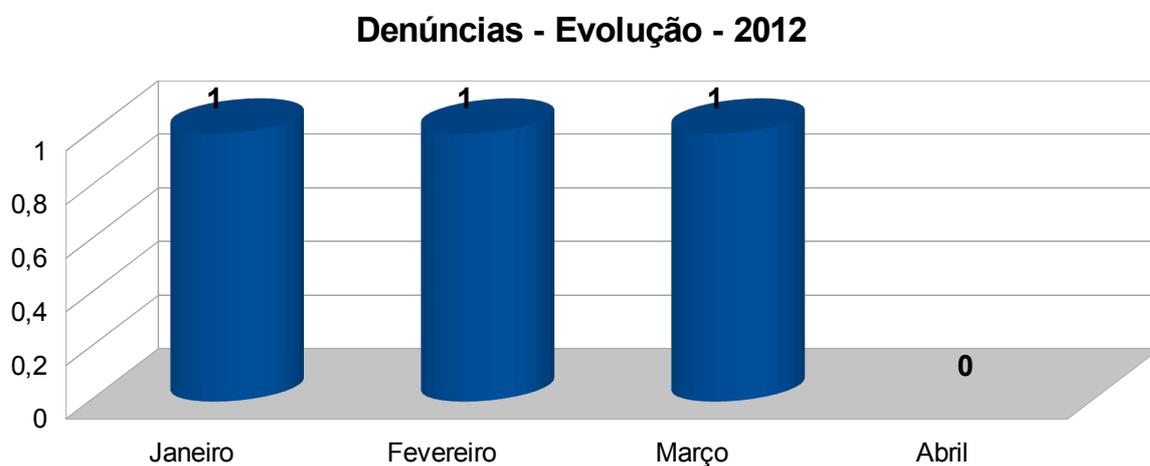
A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de abril continua sendo o telefone. Nesse período, 2.020 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo haver mais de um registro em uma única solicitação. Vale salientar ainda que, foram registradas diretamente na Ouvidoria da Arce, ou seja, sem interferência da Aneel, 90 solicitações. Porém, todas as reclamações/denúncias registradas (198), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão.



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações no mês de abril/2012. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 15% no número de informações se comparado com o mês anterior.

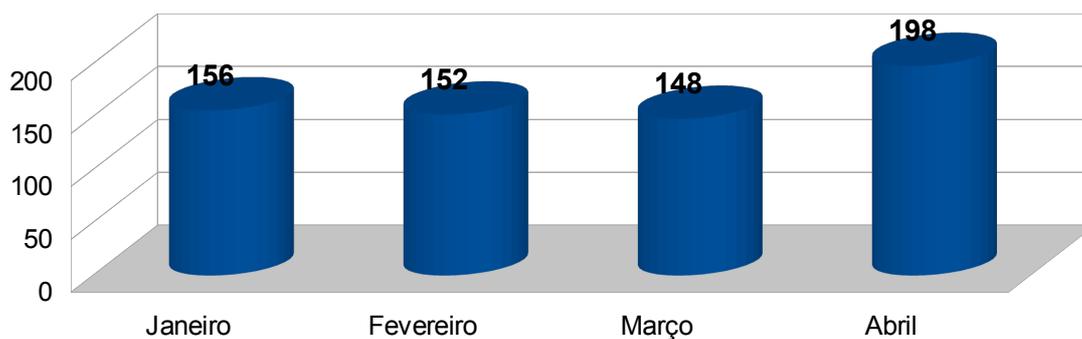


Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma ocorrência, conforme observa-se abaixo:



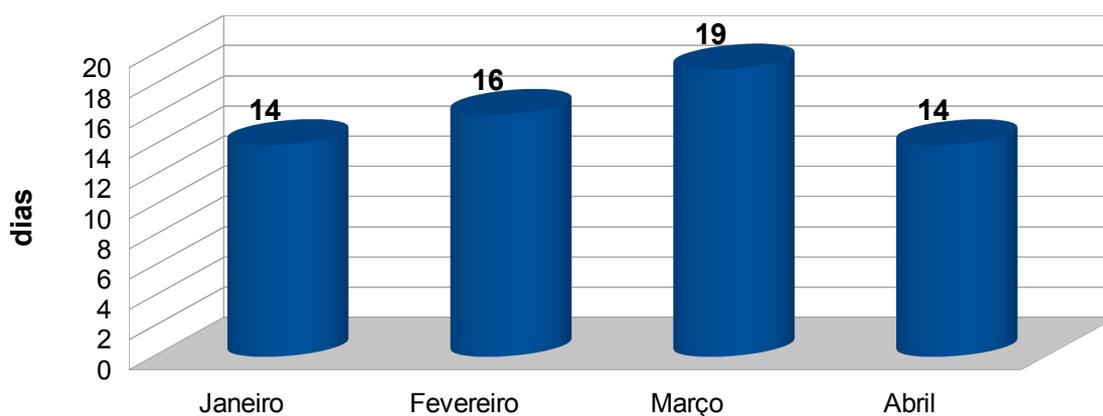
Já com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma redução contínua de aproximadamente 3% mensal, no primeiro trimestre de 2012, no entanto, no mês de abril registramos um aumento de 34% comparando-se ao mês anterior.

Reclamações - Evolução - 2012



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações no decorrer do ano de 2012. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 36% no prazo médio se comparado com o mês anterior.

Prazo Médio das Reclamações - 2012



PRAZO MÉDIO DO QUADRIMESTRE: 15,75 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO - ABRIL 2012

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE no mês de abril de 2012, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE nos municípios fiscalizados pela ARCE.

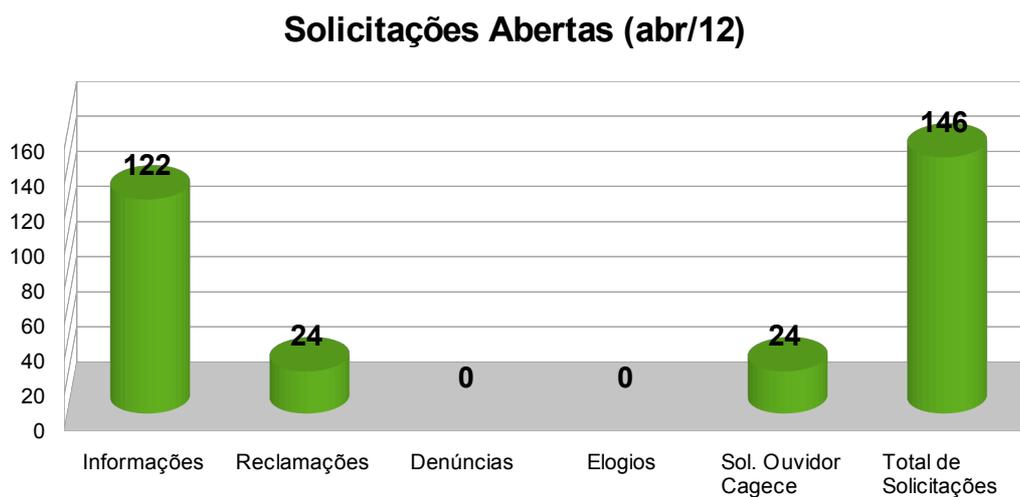
Quadro de solicitações e processos - Saneamento Básico

Informações	122
Reclamações	24
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	24
Total de Solicitações Abertas	146
Informações Finalizadas	122
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	21
Total de Solicitações Finalizadas	143
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: SOA e SCD

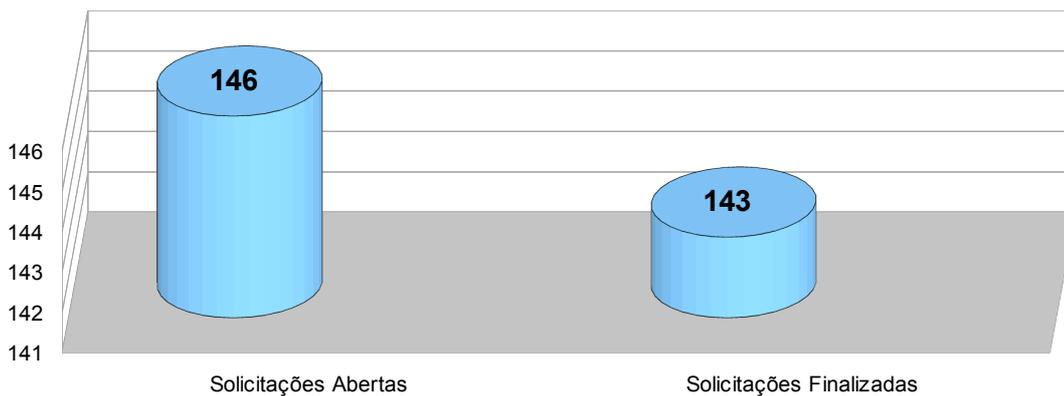
3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 146 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 24 se converteram em reclamações, as quais foram encaminhadas ao Ouvidor CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

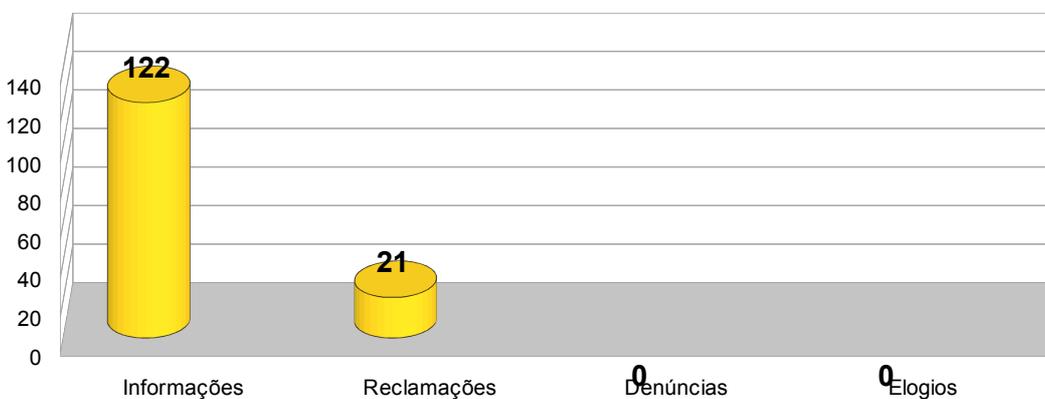


Vê-se no gráfico a seguir que das 146 solicitações registradas, 143 foram finalizadas. Vale ressaltar que das 24 reclamações tratadas, 21 foram finalizadas.

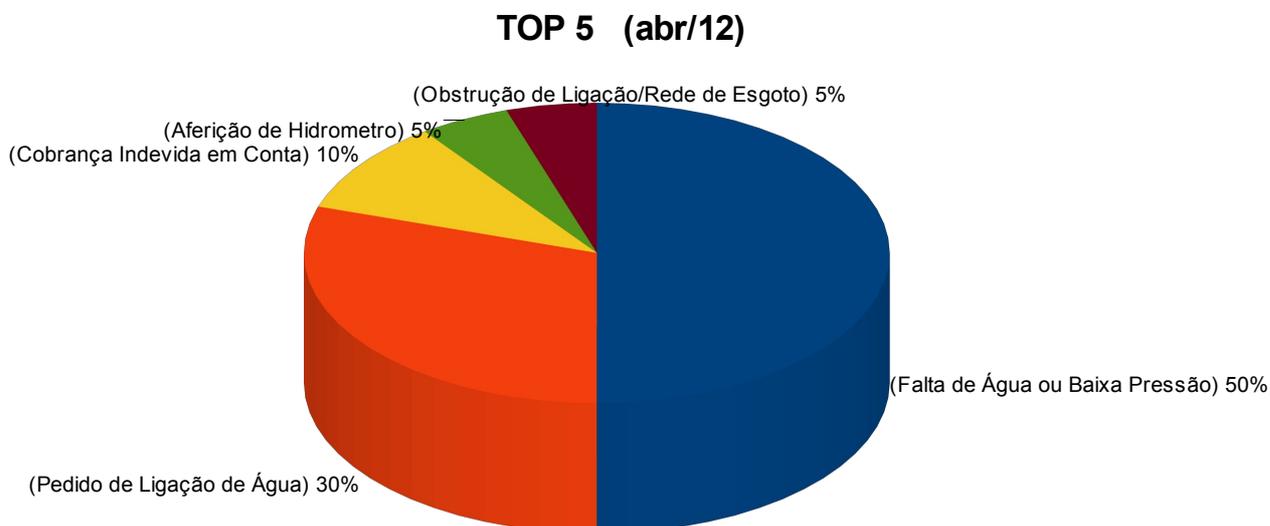
Solicitações (abr/12)



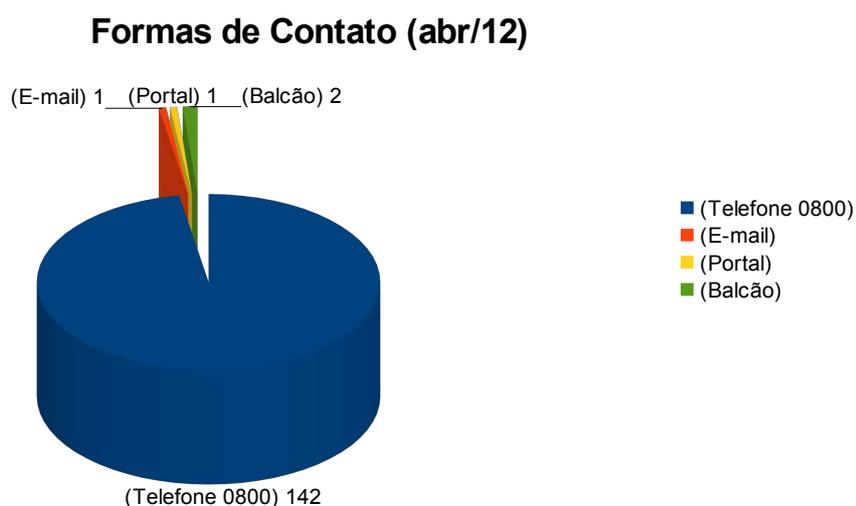
Solicitações Encerradas (abr/12)



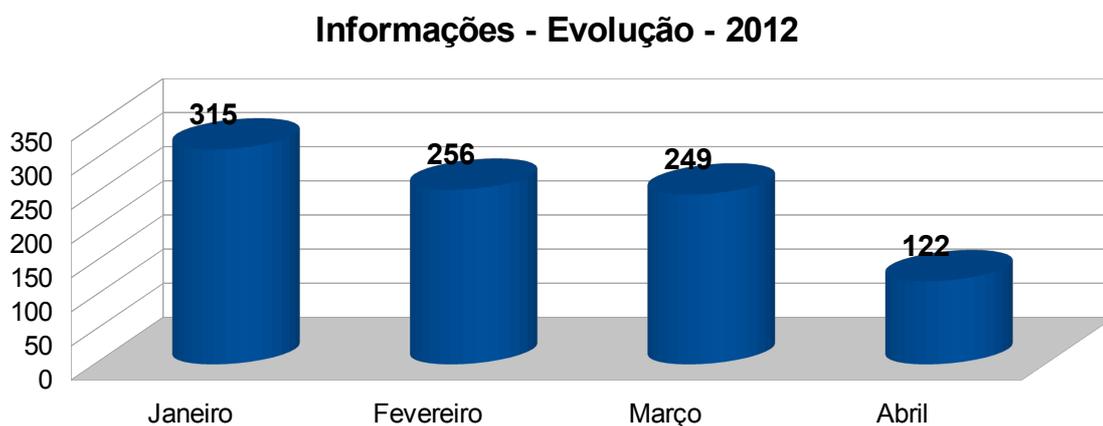
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão e pedido de ligação de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



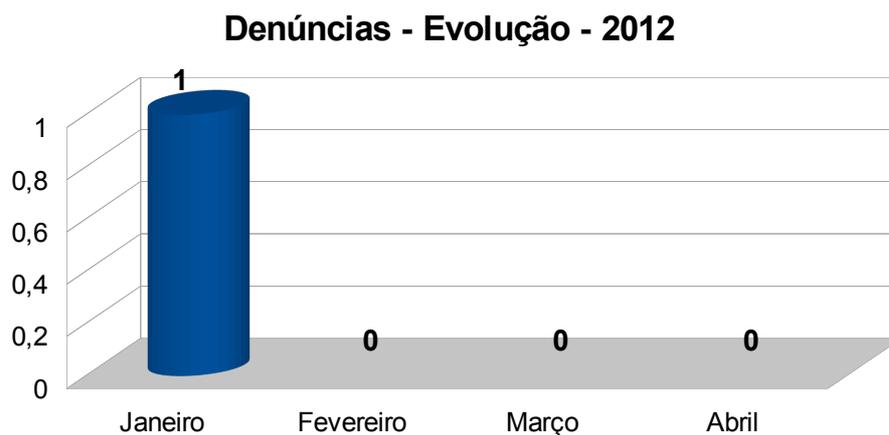
A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de abril foi o telefone. Nesse período, 142 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de solicitações no mês de abril de 2012. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 104% no número de informações se comparado com o mês anterior.

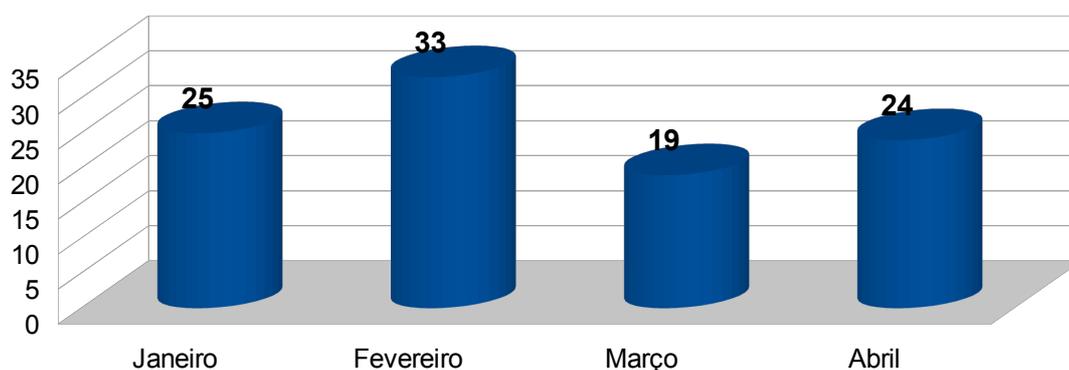


Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



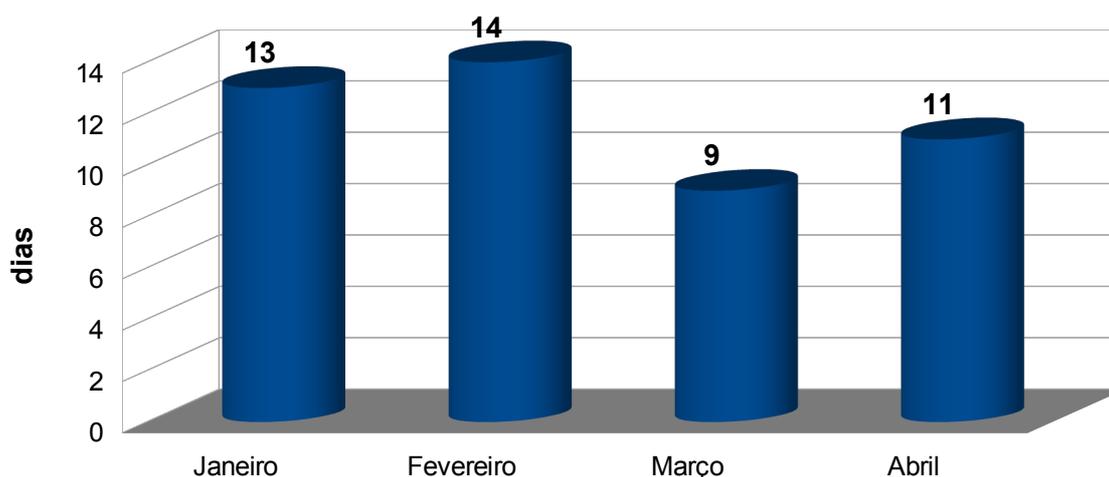
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 21% no mês de abril em comparação à março/12.

Reclamações - Evolução - 2012



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações no decorrer do ano de 2012. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 19% no prazo médio se comparado com o mês anterior.

Prazo Médio das Reclamações - 2012



PRAZO MÉDIO DO QUADRIMESTRE: 11,75 DIAS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL - ABRIL 2012

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE no mês de abril de 2012 na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

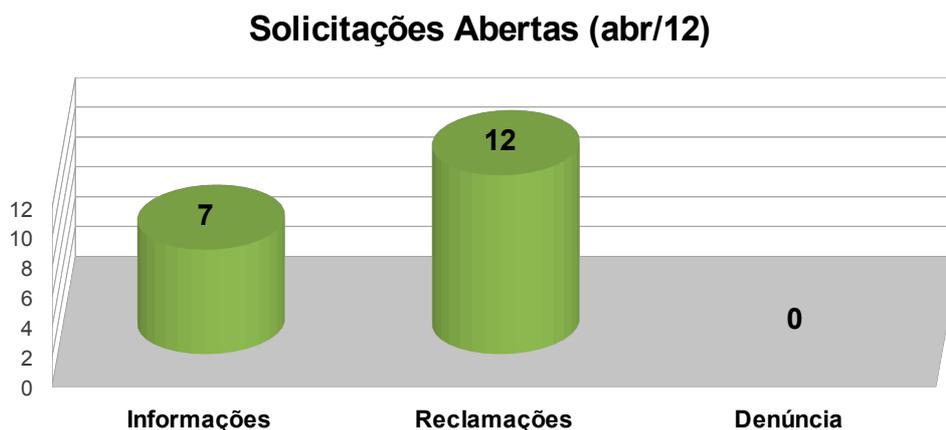
Quadro de solicitações e processos - Transporte

Informações	7
Reclamações	12
Denúncia	0
Total de Solicitações	19
Informações Finalizadas	5
Reclamações Finalizadas	5
Denúncias Finalizadas	0
Total de Solicitações Finalizadas	10
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

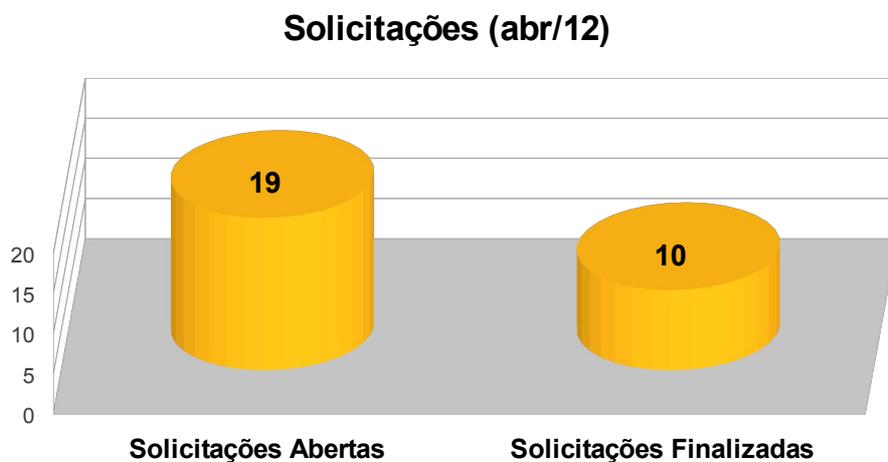
Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 19 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 7 se converteram em pedidos de informação e 12 em reclamações.

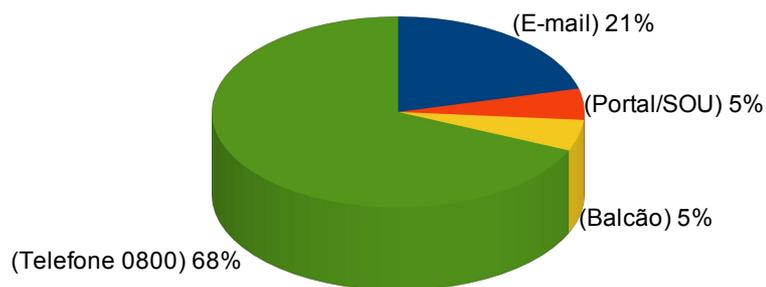


Verifica-se no gráfico abaixo que das 19 solicitações registradas no mês de abril, 10 foram finalizadas nesse mesmo período, e nenhuma delas ensejou a abertura de processo administrativo.



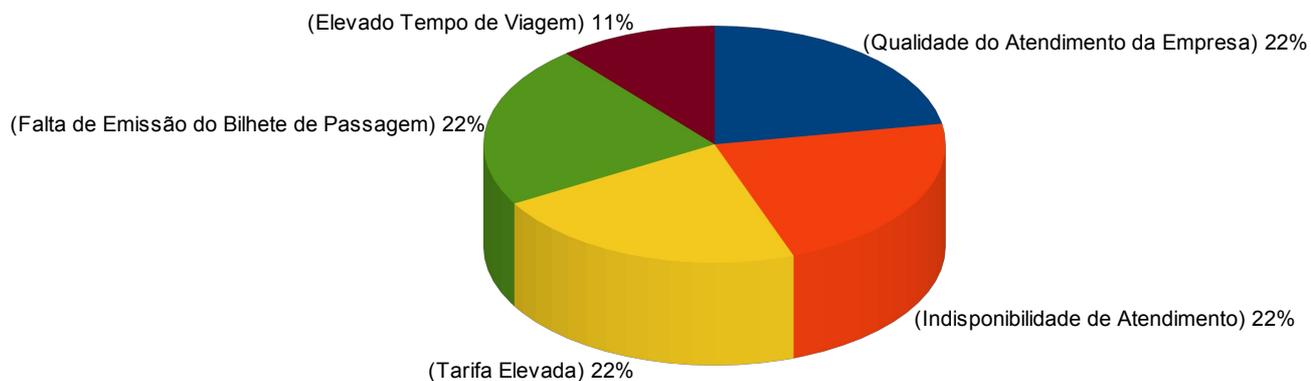
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de abril foi o telefone (0800). Do total de solicitantes atendidos nesse período, 68% utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

Formas de Contato (abr/12)



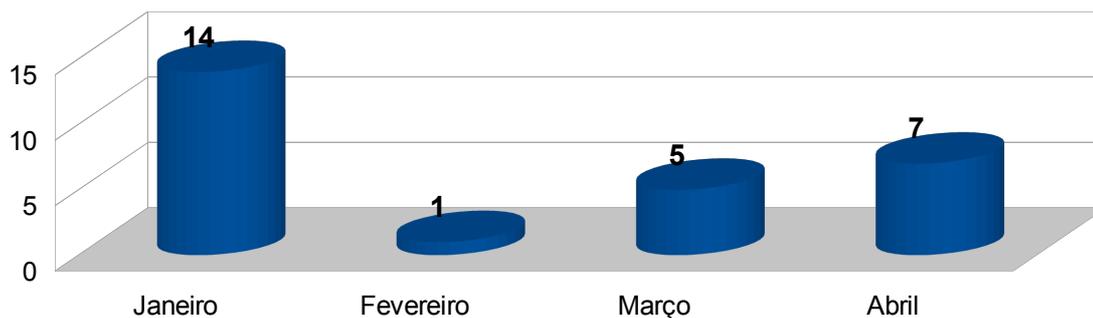
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de abril/12.

TOP (abr/12)



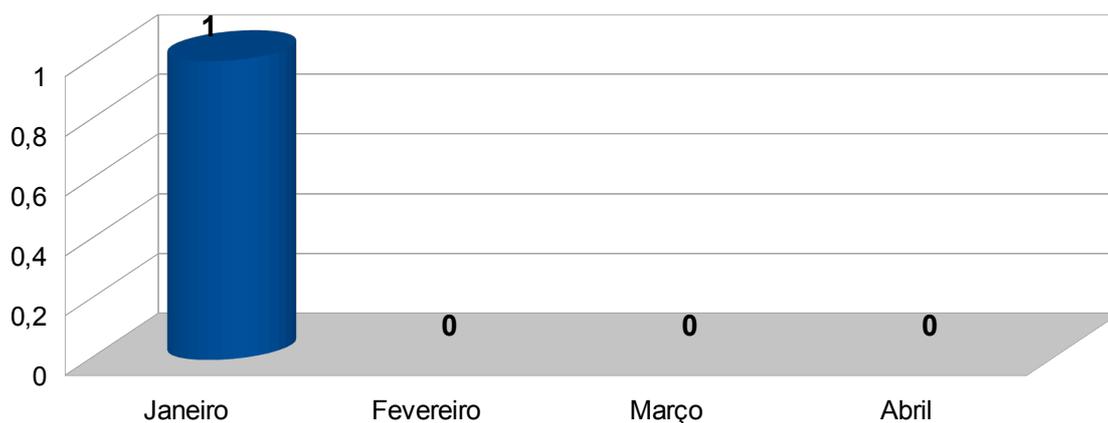
Apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de solicitações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 29% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Informações - Evolução - 2012



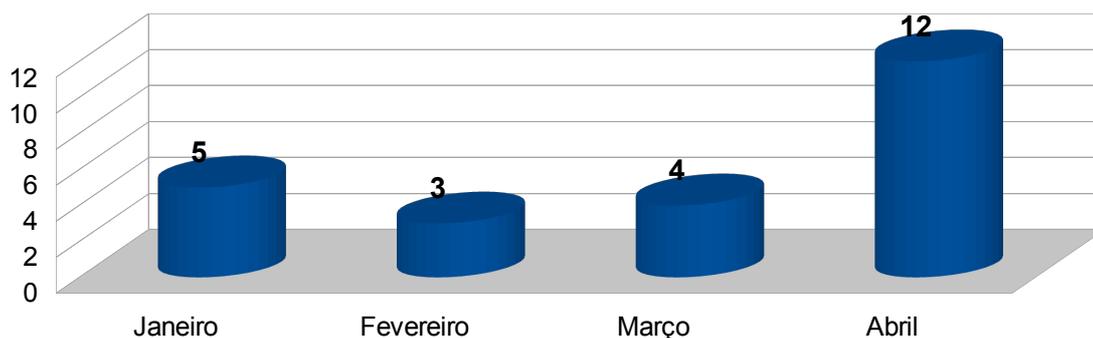
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

Denúncias - Evolução - 2012



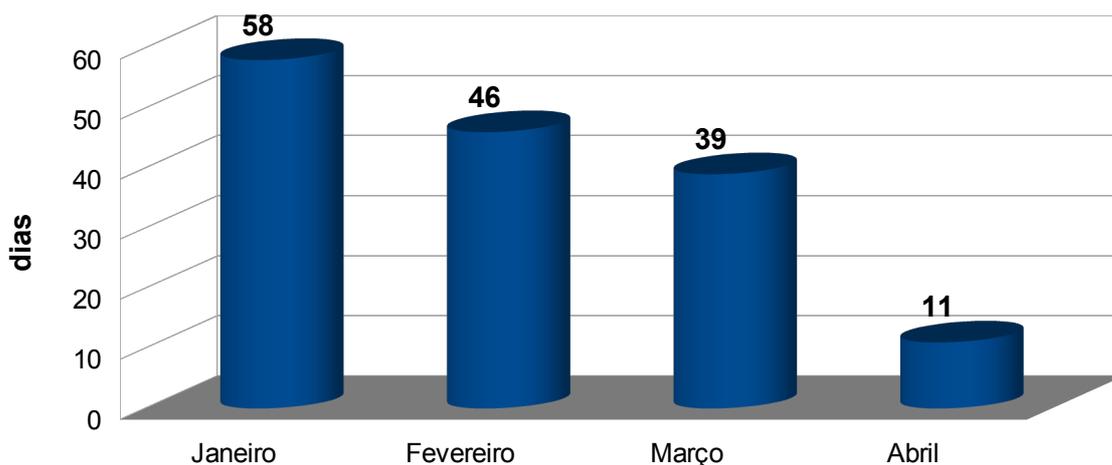
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 67% no mês de abril em comparação à março/12.

Reclamações - Evolução - 2012



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações no decorrer do ano de 2012. É notório que o prazo está diminuindo mensalmente. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 255% no prazo médio se comparado com o mês anterior.

Prazo Médio das Reclamações - 2012



PRAZO MÉDIO DO QUADRIMESTRE: 38,5 DIAS

5. GÁS CANALIZADO – ABRIL 2012

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que no mês de abril de 2012 não houve solicitação nem processo de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

Quadro de solicitações e processos – Gás Canalizado

Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Total de Solicitações	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: SOA e SCD

6. CONCLUSÃO

No mês de abril de 2012 permanecemos com ausência de abertura de processo nas áreas de energia elétrica, saneamento básico, transporte e gás canalizado, significando, portanto, que a atuação das Coordenadorias em conjunto com a Ouvidoria continua proporcionando resultados satisfatórios na solução dos conflitos.

No tocante à área de Saneamento Básico, cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da ARCE e CAGECE também permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas Ouvidorias.

Com relação à área de Transporte tivemos um aumento no número de reclamações, comparando-se ao mês de março/2012.

Já no tocante à Gás, continuamos sem registro.

Segue em anexo quadros das reclamações nas áreas de Transporte e Saneamento Básico informando o tempo das solicitações e os setores pendentes.

O prazo médio geral de encerramento das solicitações referentes às 4 (quatro) áreas reguladas foi de 22 dias.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO

Solicitações Abertas e Ainda Tramitando - Período de 01/01/2008 a 08/05/2012

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE
04/04/12	204999	VAGNER SANTOS DOS REIS	33 DIAS	CSB	30/04/12
20/04/12	205092	JOSEMBERG VIEIRA DE ARAÚJO	17 DIAS	OUV	20/04/12
26/04/12	205123	DANIEL ALVES MARTINS	11 DIAS	OUV	26/04/12
02/05/12	205138	AURÉLIA GADELHA DA SILVA	5 DIAS	OUV	02/05/12
03/05/12	205144	ANTONIA MARISMAR DA COSTA	4 DIAS	OUV	03/05/12
04/05/12	205157	MARIA IRONEIDE MONTEIRO	3 DIAS	OUV	04/05/12
04/05/12	205159	RAIMUNDO FÁBIO ALVES BRITO	3 DIAS	OUV	04/05/12
07/05/12	205168	MARCOS ANTONIO QUEIROZ PAZ	0	OUV	07/05/12

ANEXO – TRANSPORTE

Solicitações Abertas e Ainda Tramitando - Período de 01/01/2008 a 08/05/2012

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE
17/07/08	101239	REDENÇÃO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	3 ANOS E 9 MESES	CTR	17/07/08
13/01/10	107899	COOPTRATER	2 ANOS 2 MESES	CTR	13/01/10
27/08/10	108918	FRANCISCO DE SOUZA OLIVEIRA	1 ANO E 7 MESES	CTR	27/08/10
22/03/10	108246	LUIS MARCIO GREYCK MARTINS	2 ANOS	CTR	22/03/10
08/11/10	200423	FRANCISCA ROCHA MAGALHÃES	1 ANO 5 MESES	CTR	08/11/10
07/02/11	201021	NELSON VERAS	1 ANO 2 MESES	CTR	07/02/11
27/06/11	202070	FRANCISCO JOSÉ CUNHA	9 MESES	CTR	27/06/11
30/06/11	202126	FRANCISCO JOSÉ DIAS	10 MESES	CTR	30/06/11
28/07/11	201309	NATÁLIA MATSUNOBU	9 MESES	CTR	28/07/11
10/08/11	202472	JOÃO CÉSAR OLIVEIRA	8 MESES	CTR	10/08/11
31/08/11	202632	JOSÉ PAULO NETO	9 MESES	CTR	31/08/11
08/09/11	202697	EMANOELA SALDANHA TABOSA	7 MESES	CTR	08/09/11
15/09/11	202788	ANTÔNIA CLAUDENICE DA SILVA RODRIGUES	5 MESES	CTR	15/09/11
15/09/11	202784	ALEXANDRE GONÇALVES PINHEIRO	6 MESES	CTR	15/09/11
03/10/11	202994	ANÔNIMO	6 MESES	CTR	03/10/11
04/10/11	203023	JESSÉ OLIVEIRA ARAÚJO	6 MESES	CTR	04/10/11
04/10/11	203011	MARCOS ANTONIO E OUTROS	6 MESES	CTR	04/10/11
18/10/11	203210	BENEDITA ROSIMAR DA COSTA	5 MESES	CTR	18/10/11

03/11/11	203395	FRANCISCO EDER RODRIGUES	5 MESES	CTR	03/11/11
08/12/11	203761	ARLEUDA CORREIA DOS SANTOS	4 MESES	CTR	08/12/11
21/12/11	203920	DHENIS SILVA MACIEL	4 MESES	CTR	21/12/11
21/12/11	203923	FERNANDA MACIEL	4 MESES	CTR	21/12/11
23/12/11	203955	JAMILLY	4 MESES	CTR	23/12/11
23/12/11	203950	ALEXANDRE LIMA	4 MESES	CTR	23/12/11
23/12/11	203949	RENATO CARNEIRO DA SILVA	4 MESES	CTR	23/12/11
23/12/11	203947	GLAUDIANE SATURINO DE FREITAS	4 MESES	CTR	23/12/11
02/04/12	204973	FRANCISCO CLEITON DE OLIVEIRA	1 MÊS	CTR	02/04/12
10/04/12	205023	MAYARA LOPES FREITAS	27 DIAS	CTR	10/04/12
10/04/12	205019	LEANDRO RODRIGUES SILVA	27 DIAS	CTR	10/04/12
16/04/12	205068	MARCILEI GONÇALVES	21 DIAS	CTR	16/04/12
20/04/12	205091	MARILIA GABRIELA BEZERRA	17 DIAS	CTR	20/04/12
23/04/12	205109	FRANCISCO CRISTIANO SOUSA	14 DIAS	CTR	23/04/12
27/04/12	205131	GISELE BATISTA LIMA CASSIANO	10 DIAS	CTR	27/04/12
03/05/12	205145	MARIA LÚCIA DE MELO	4 DIAS	CTR	01/03/12
07/05/12	205175	RICARDO OLIVEIRA RUIZ	0	CTR	07/05/12