

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce
Maio/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 - MAIO 2012

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO - MAIO 2012

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL - MAIO 2012

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO – MAIO 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.

Informamos, também, a evolução do prazo médio individualmente para cada área regulada, o que permitirá um acompanhamento do tempo médio de solução das reclamações.

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

Fortaleza, 04 de junho de 2012.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
OUVIDORA-CHEFE DA ARCE

2. ENERGIA ELÉTRICA - MAIO 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 maio de 2012, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

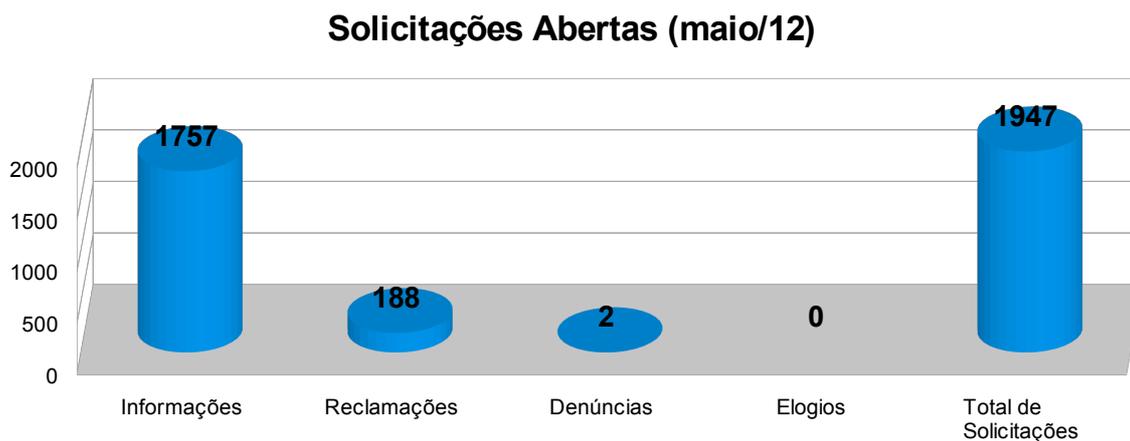
Quadro de solicitações e processos – Energia Elétrica

Solicitações Abertas	1947
Informações	1757
Reclamações	188
Denúncias	2
Elogios	0
Reclamações/Denúncias Abertas	190
Reclamações/Denúncias Encerradas	194
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

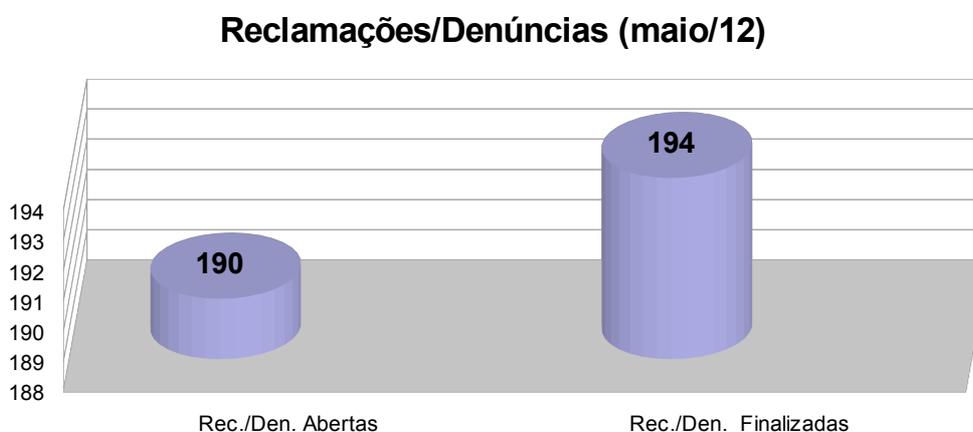
Fonte: SGO e SCD

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 1947 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 188 se converteram em reclamações. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

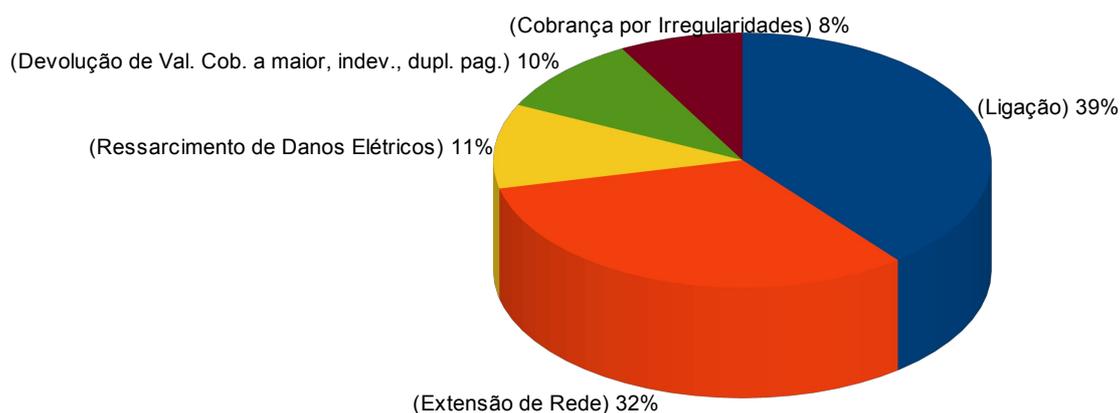


Vê-se no gráfico a seguir que 190 reclamações foram registradas e 194 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.



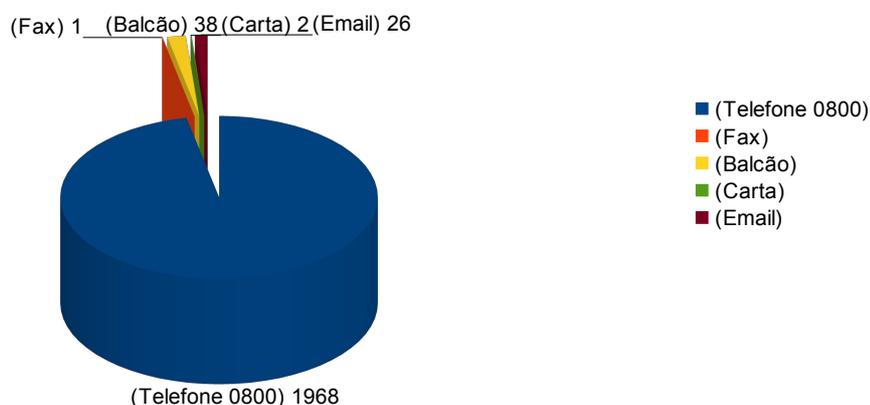
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *ligação e extensão de rede*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (maio/12)

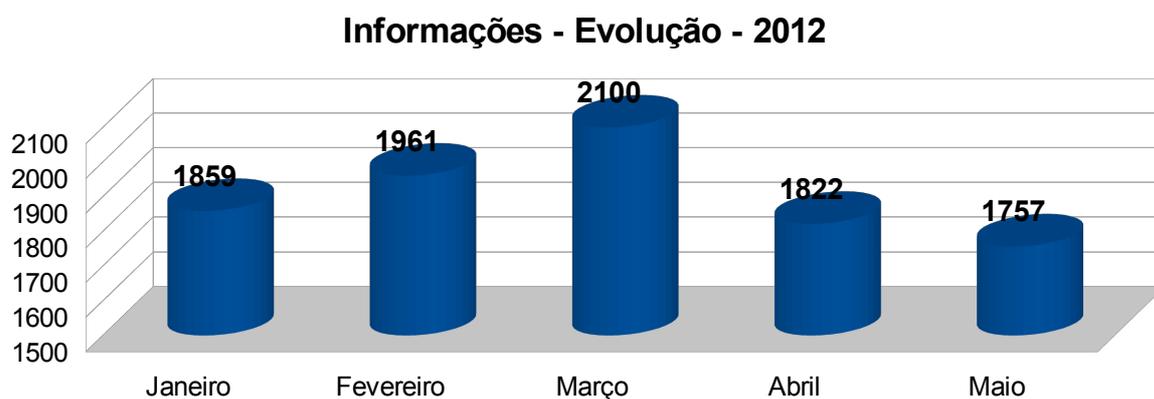


A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de maio continua sendo o telefone. Nesse período, 1.968 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma 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, 67 solicitações. Porém, todas as reclamações/denúncias registradas (190), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão.

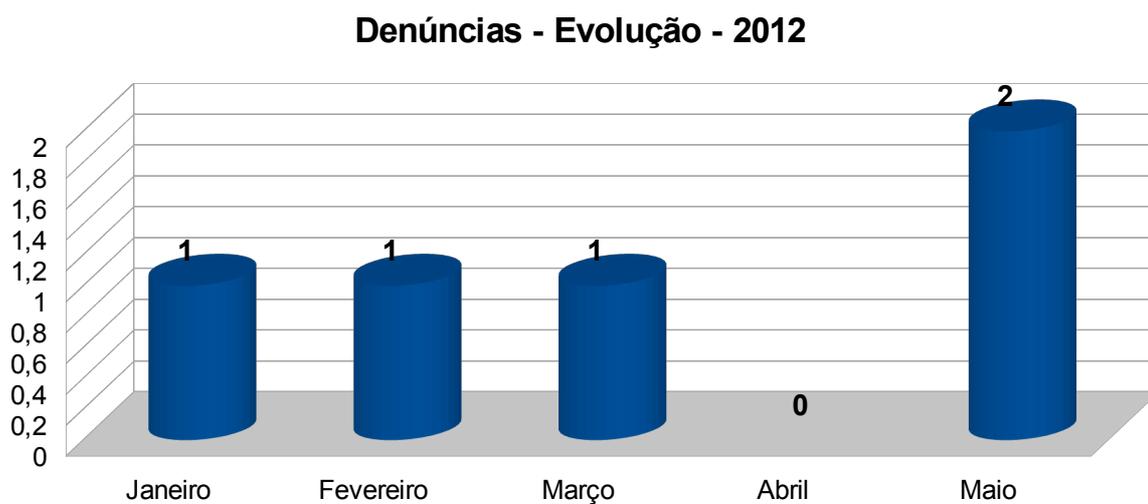
Formas de Contato (maio/12)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações no mês de maio/2012. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 4% no número de informações se comparado com o mês anterior.

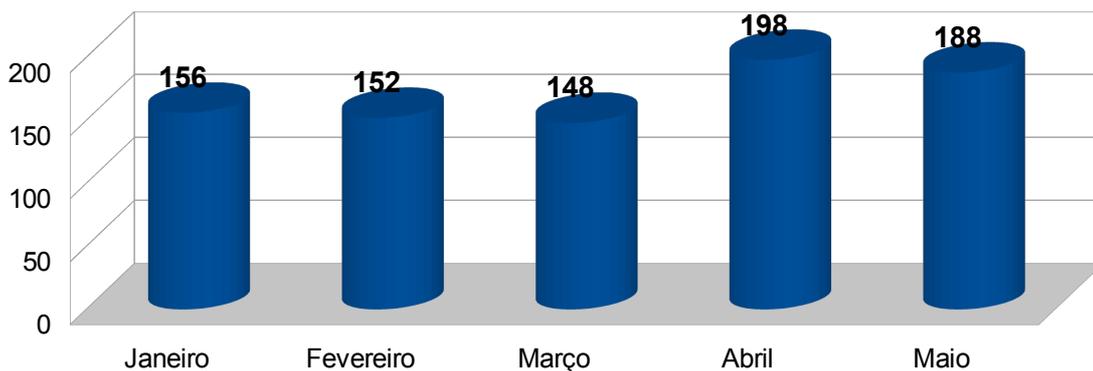


Quanto ao número de denúncias, registramos duas ocorrências, conforme observa-se abaixo:



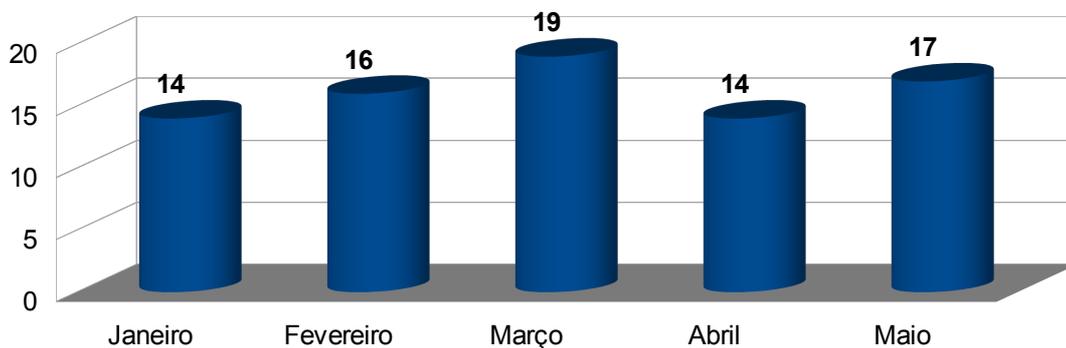
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma redução contínua de aproximadamente 3% mensal, no primeiro trimestre de 2012, no entanto, no mês de abril registramos um aumento de 34% comparando-se ao mês de março. Já no mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 1% se comparado 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 um aumento de aproximadamente 18% no prazo médio se comparado com o mês anterior.

Prazo Médio das Reclamações - 2012



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO - MAIO 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 maio 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

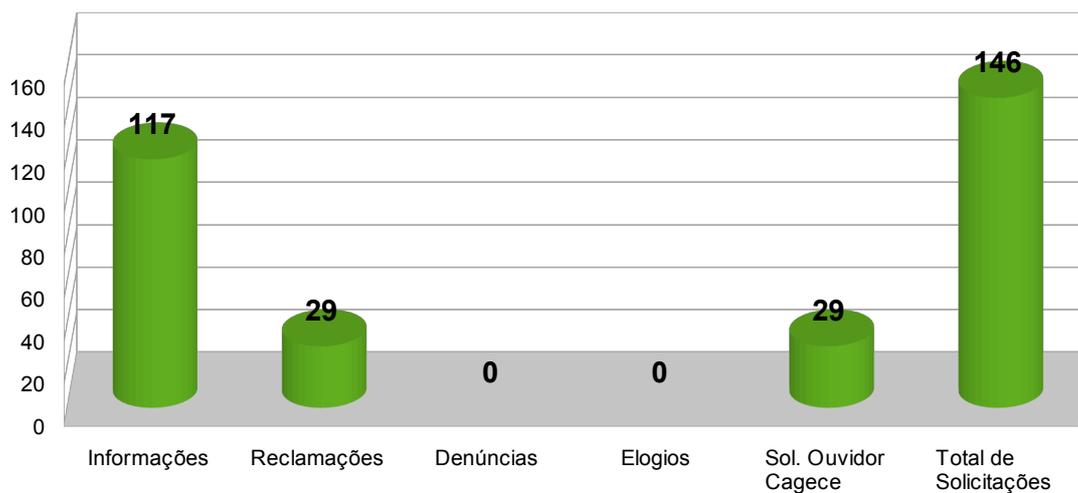
Informações	117
Reclamações	29
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	29
Total de Solicitações Abertas	146
Informações Finalizadas	117
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	17
Total de Solicitações Finalizadas	134
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: SOA e SCD

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

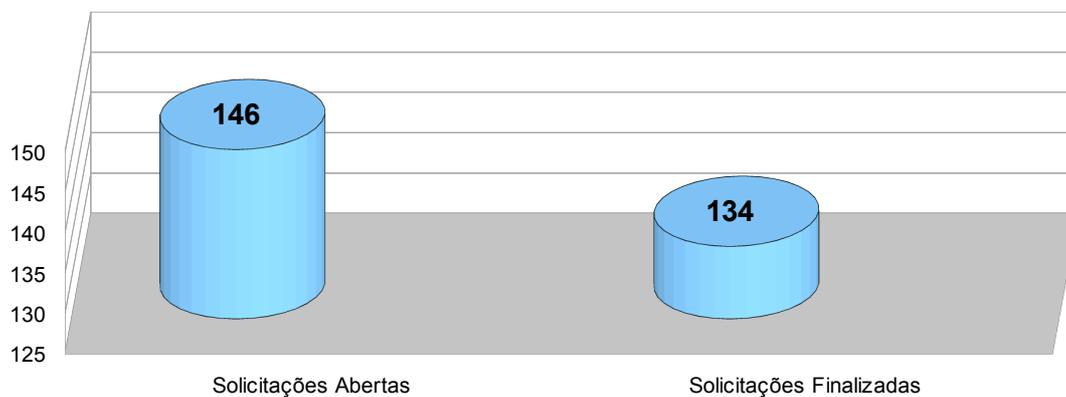
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 146 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 29 se converteram em reclamações, as quais foram encaminhadas ao Ouvidor CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

Solicitações Abertas (maio/12)

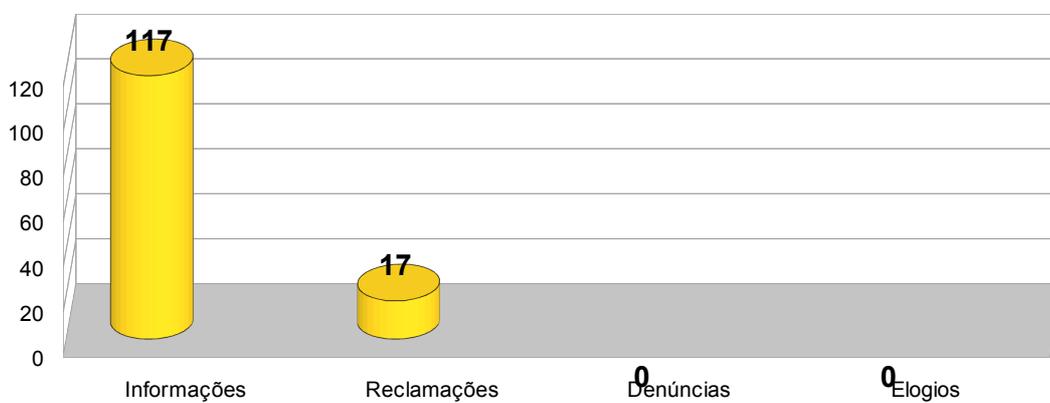


Vê-se no gráfico a seguir que das 146 solicitações registradas, 134 foram finalizadas. Vale ressaltar que das 29 reclamações tratadas, 17 foram finalizadas.

Solicitações (maio/12)

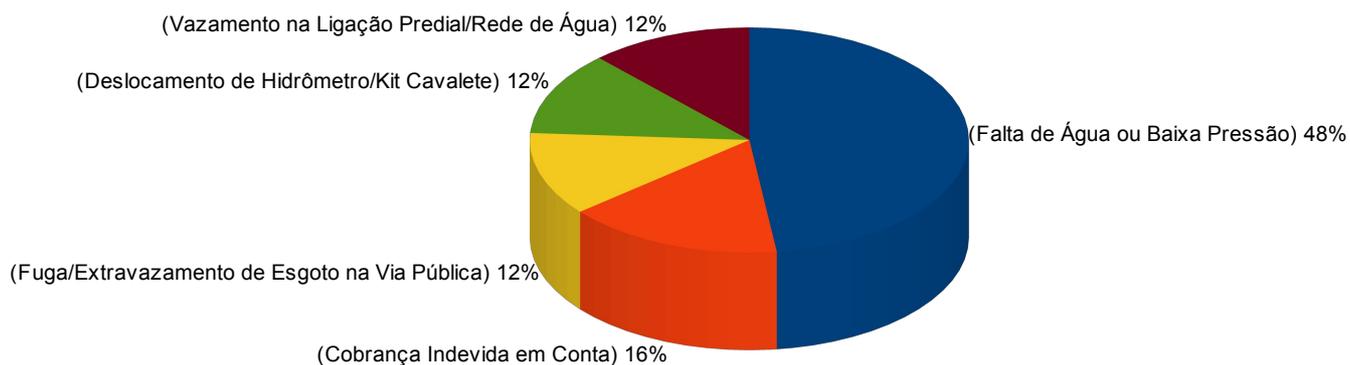


Solicitações Encerradas (maio/12)



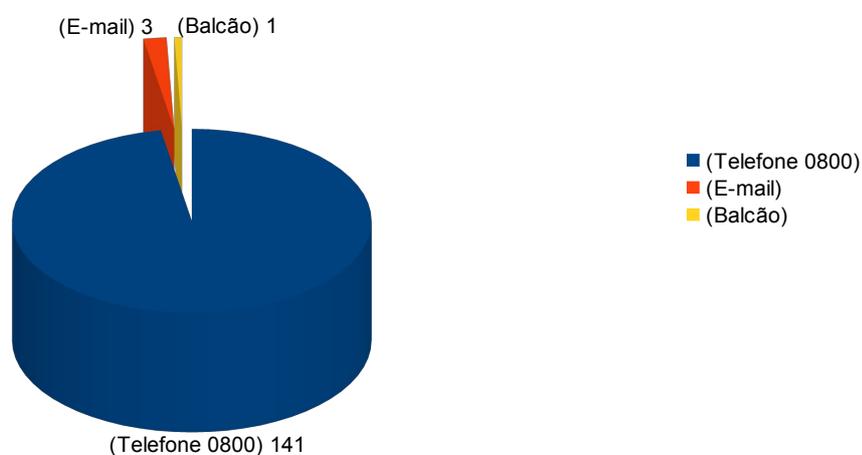
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão e cobrança indevida em conta*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (maio/12)



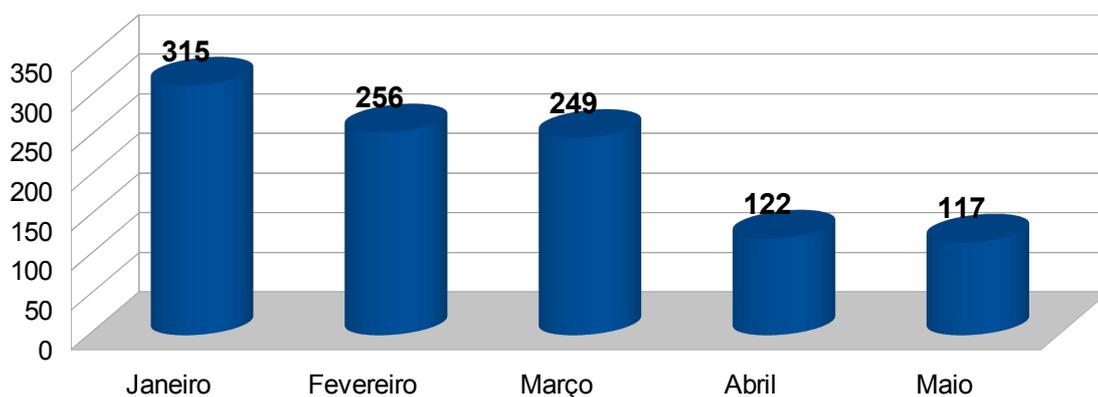
A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de maio foi o telefone. Nesse período, 141 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

Formas de Contato (maio/12)



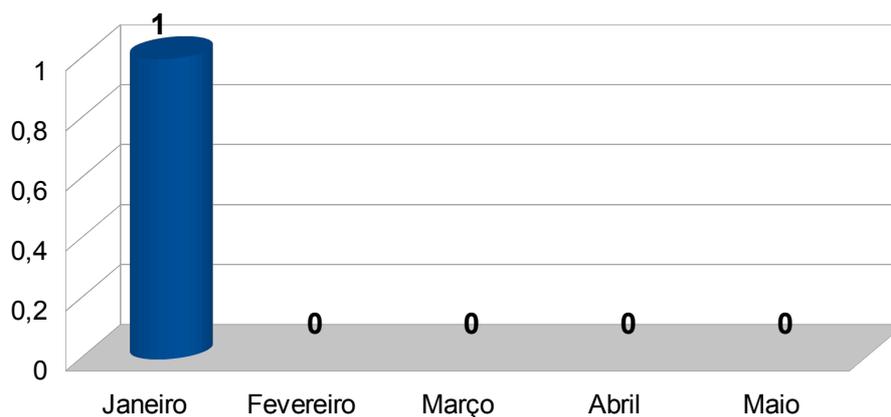
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de solicitações no mês de maio de 2012. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma leve redução de aproximadamente 4% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Informações - Evolução - 2012



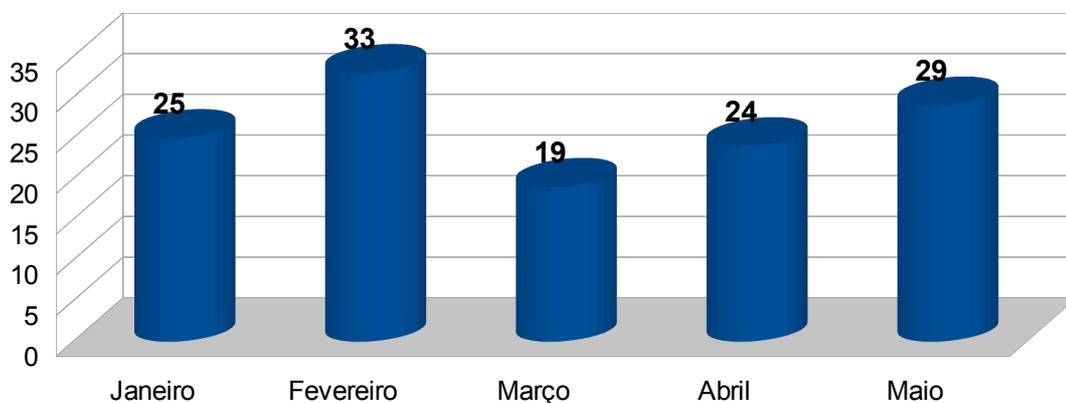
Quanto ao número de denúncias, não registamos nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

Denúncias - Evolução - 2012



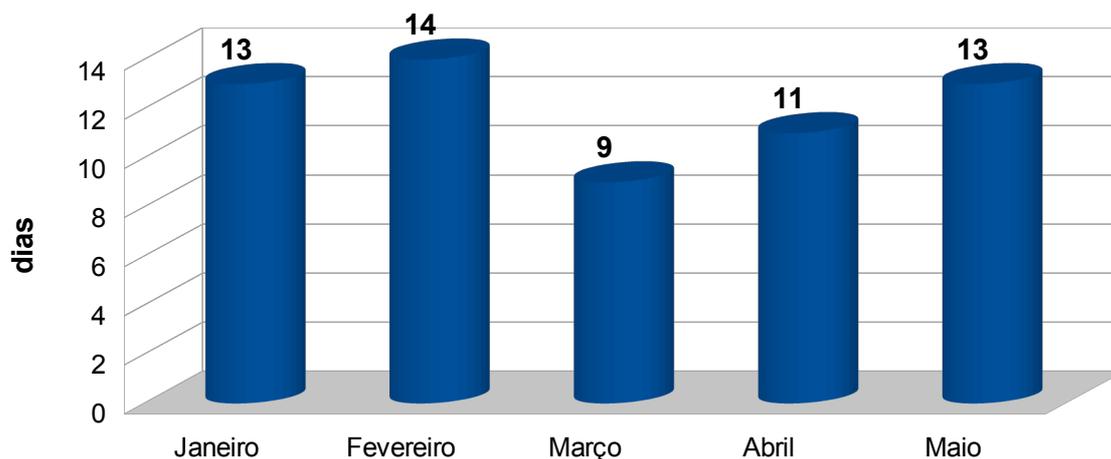
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 17% no mês de maio em comparação à abril/12.

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 15% no prazo médio se comparado com o mês anterior.

Prazo Médio das Reclamações - 2012



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 DIAS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL - MAIO 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 maio 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.

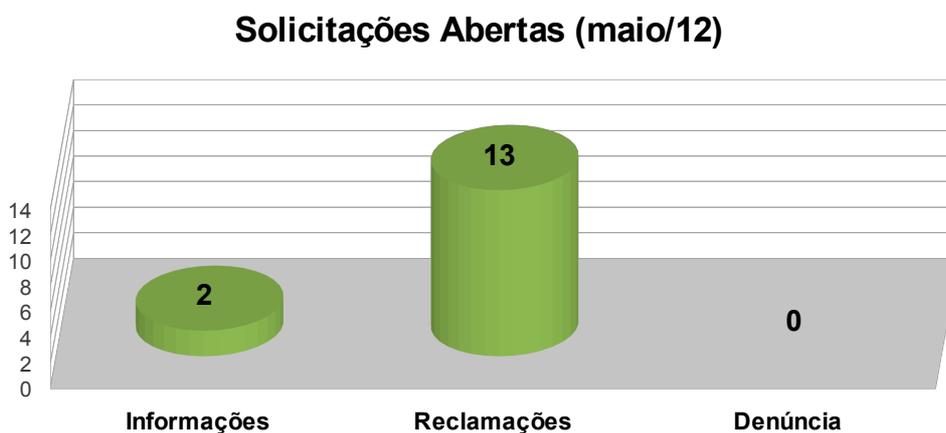
Quadro de solicitações e processos - Transporte

Informações	2
Reclamações	13
Denúncia	0
Total de Solicitações	15
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	8
Denúncias Finalizadas	0
Total de Solicitações Finalizadas	10
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

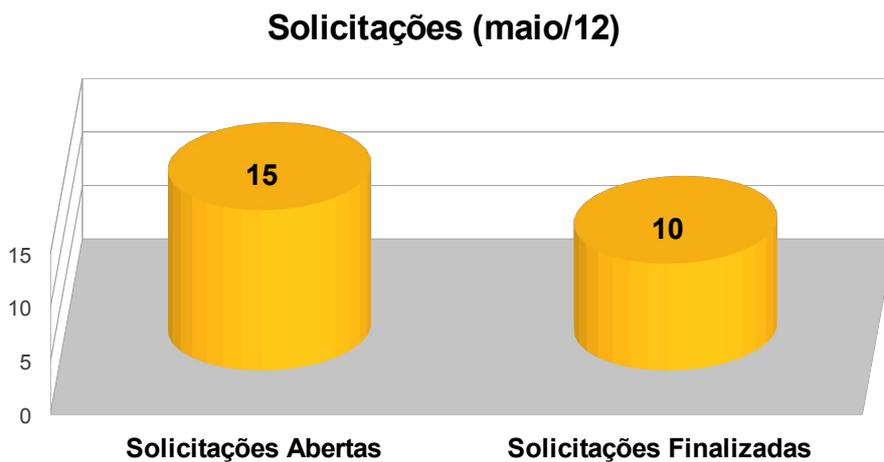
Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 15 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 2 se converteram em pedidos de informação e 13 em reclamações.

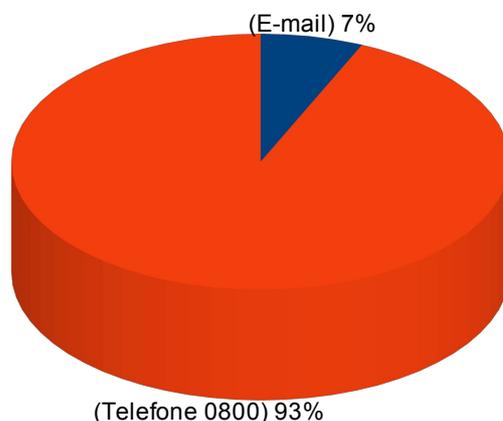


Verifica-se no gráfico abaixo que das 15 solicitações registradas no mês de maio, 10 foram finalizadas nesse mesmo período, e nenhuma delas ensejou a abertura de processo administrativo.



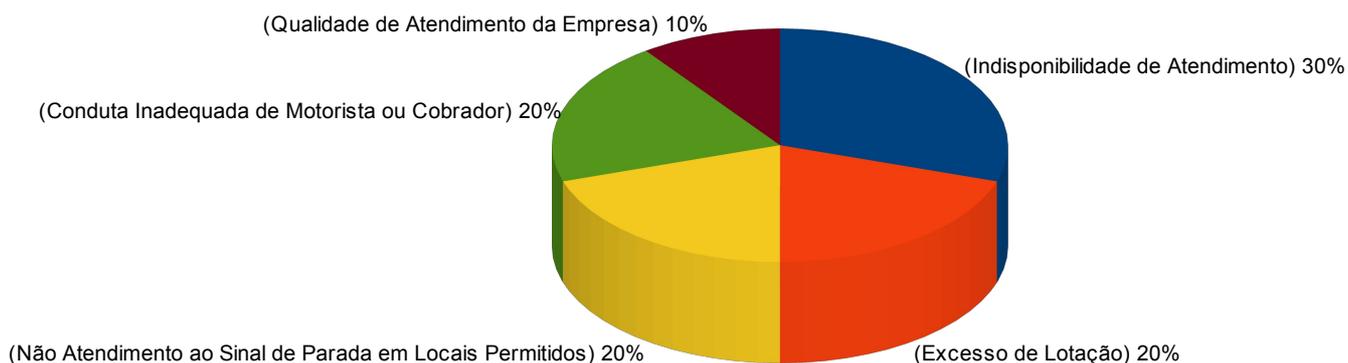
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de maio foi o telefone (0800). Do total de solicitantes atendidos nesse período, 93% utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

Formas de Contato (maio/12)



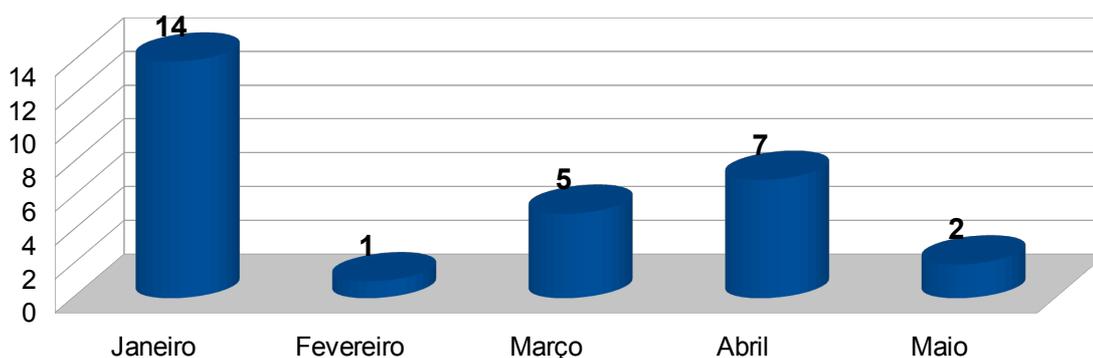
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de maio/12.

TOP (maio/12)



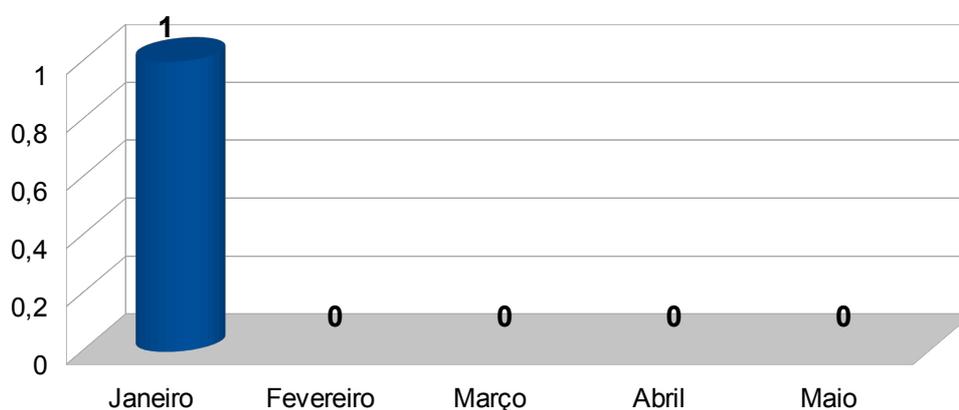
Apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de solicitações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 250% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Informações - Evolução - 2012



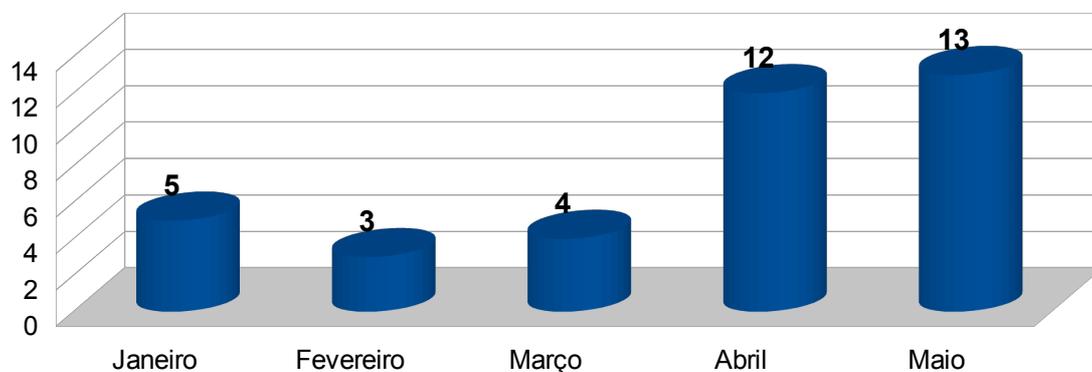
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

Denúncias - Evolução - 2012



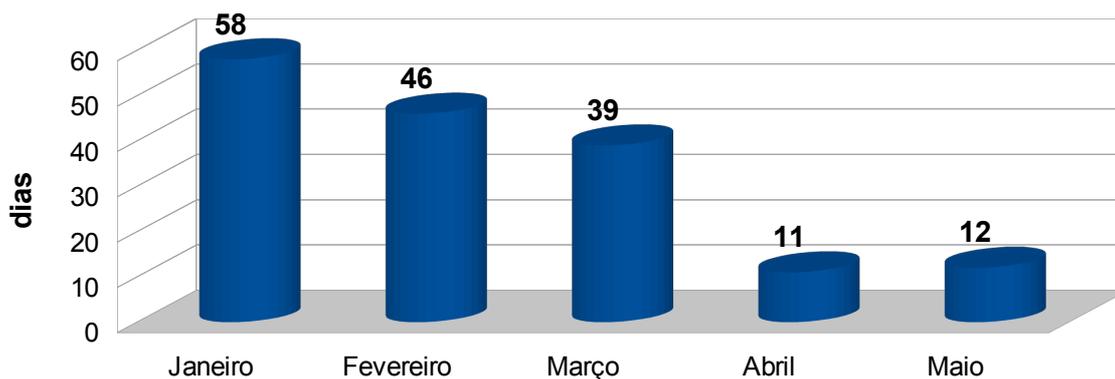
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 8% no mês de maio em comparação à abril/12.

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 entanto, no mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 8% no prazo médio se comparado com o mês anterior.

Prazo Médio das Reclamações - 2012



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 33,2 DIAS

5. GÁS CANALIZADO – MAIO 2012

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que no mês de maio 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 maio 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 abril/2012.

Já no tocante à Gás, continuamos sem registro.

O prazo médio geral de encerramento das solicitações referentes às 4 (quatro) áreas reguladas foi de 20 dias. Verificamos que o prazo deste mês teve uma redução de aproximadamente 10% se comparado ao mês de abril (22 dias). Atribuímos a redução do prazo médio ao bom desempenho na análise das solicitações de transporte nos dois últimos meses que tiveram uma redução de 255% e 8% respectivamente.

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