

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce
Agosto/2012

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

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

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

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Waldelane Alves da Silva Lucena

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

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 de 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 respectivas áreas de transporte e saneamento onde apresentamos uma descrição das solicitações com os respectivos tempos de tramitação.

OBS.: Informamos que nos relatórios anteriores de 2012 os prazos médios de encerramento das solicitações estão incorretos, isto ocorreu por falha do Sistema de Ouvidoria - SOA. Em contato com a Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória – CPR, o problema foi solucionado, possibilitando a retificação dos dados informados anteriormente nos relatórios dos meses do ano de 2012.

Fortaleza, 10 de setembro de 2012.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
OUVIDORA-CHEFE DA ARCE

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

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

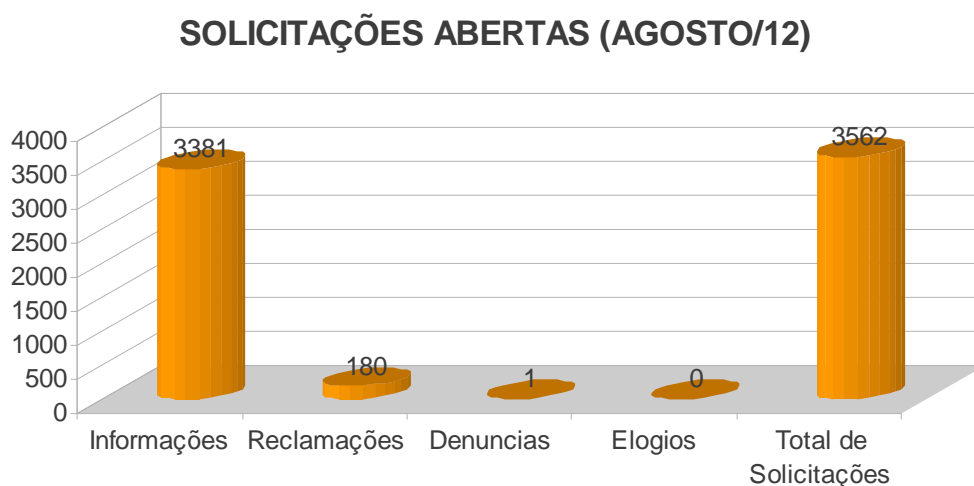
Quadro de Solicitações e Processos

Solicitações Abertas	3562
Informações	3381
Reclamações	180
Denúncias	1
Elogios	0
Reclamações/Denúncias Abertas	181
Reclamações/Denúncias Encerradas	185
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	1

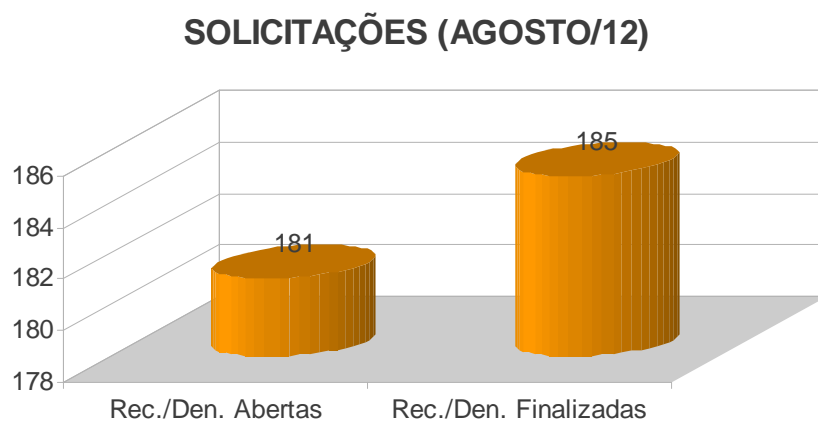
Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

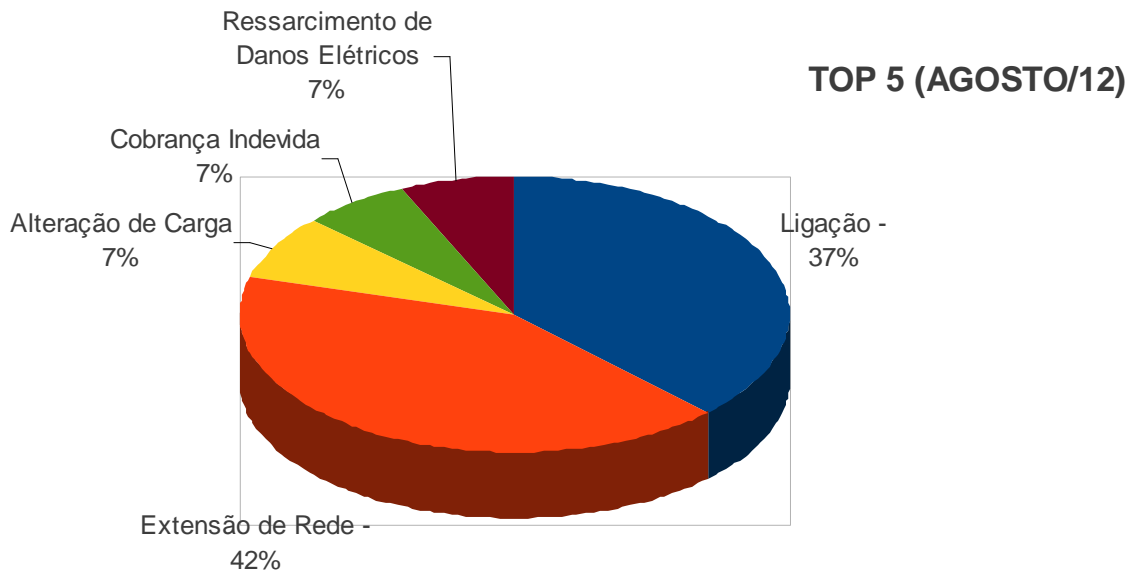
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.562 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 180 se converteram em reclamações e 1 em denúncia. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão e encaminhadas para análise técnica de Ouvidoria da Arce.



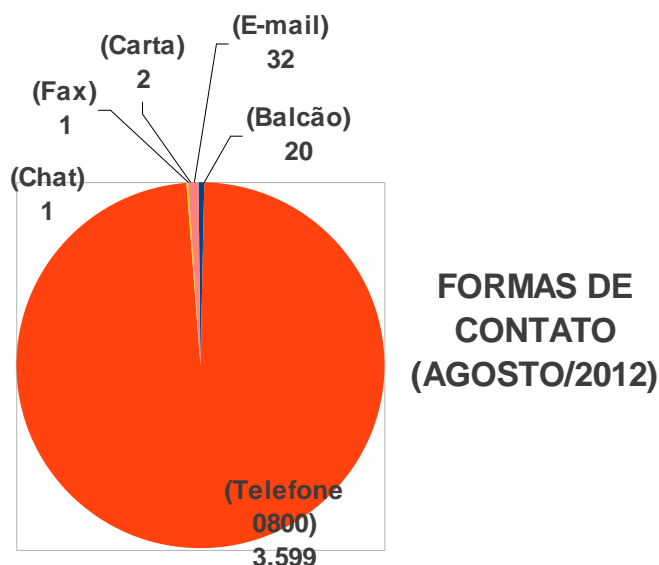
Vê-se no gráfico a seguir que 181 reclamações foram registradas e 185 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.



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

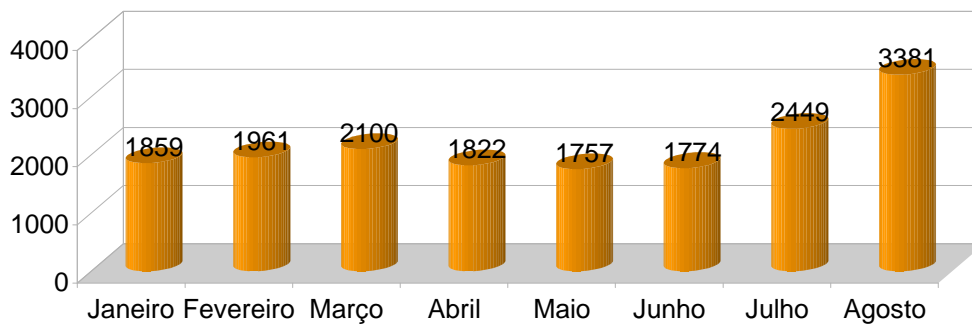


A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de agosto foi o telefone. Nesse período, 3.562 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 55 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (181), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão e pelos técnicos da Ouvidoria.



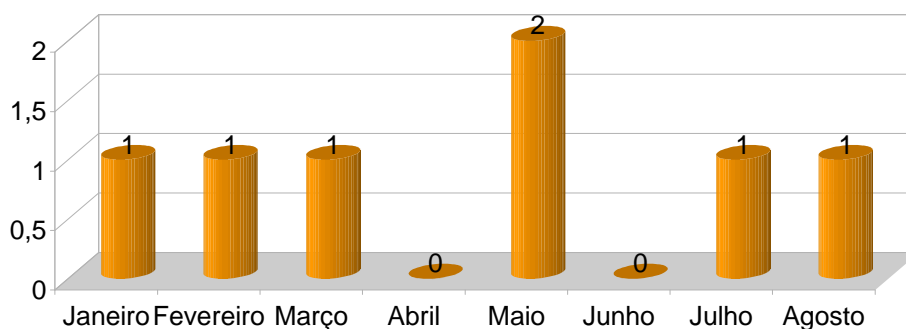
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 28% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2012

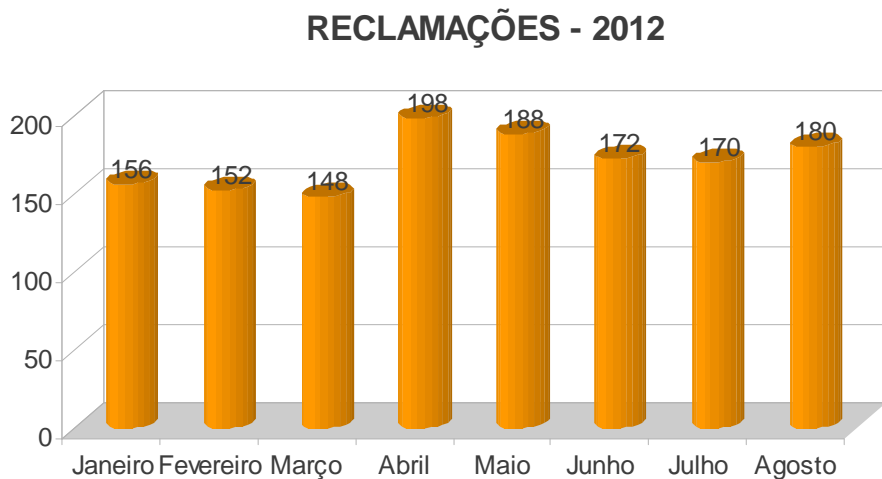


Quanto ao número de denúncias, registramos uma ocorrência, conforme observa-se abaixo:

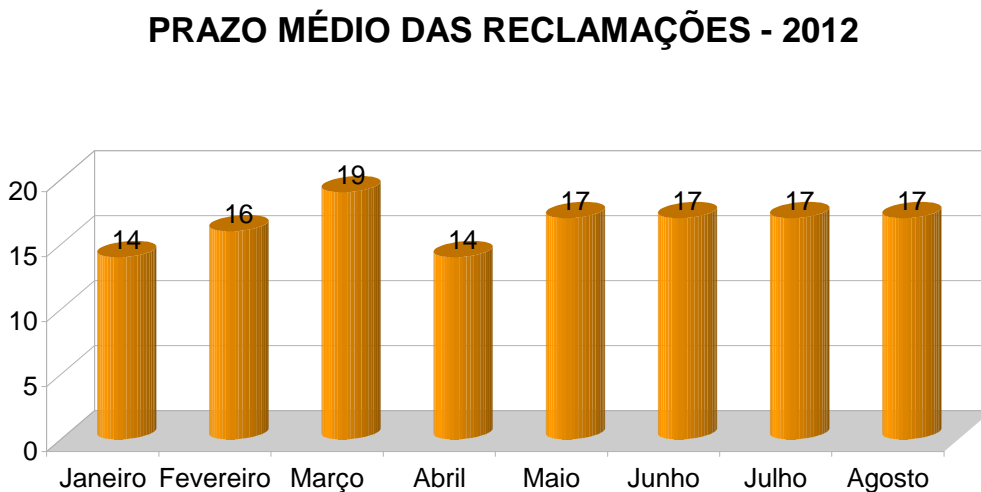
DENÚNCIAS - 2012



Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 6% no mês de agosto comparando-se ao mês anterior.



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações no decorrer do ano de 2012.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de agosto 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.

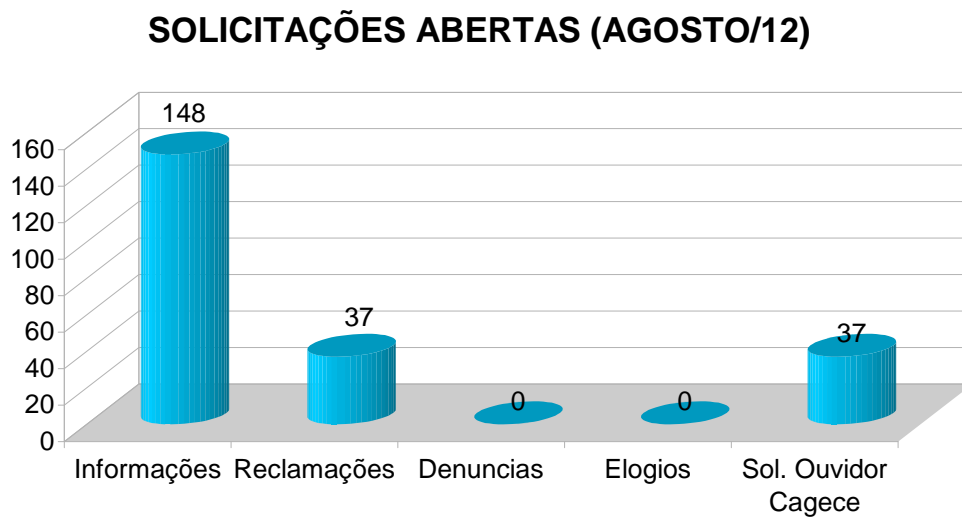
Quadro de Solicitações e Processos

Informações	148
Reclamações	37
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	37
Total de Solicitações Abertas	185
Informações Finalizadas	148
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	45
Total de Solicitações Finalizadas	193
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: SOA e SCD

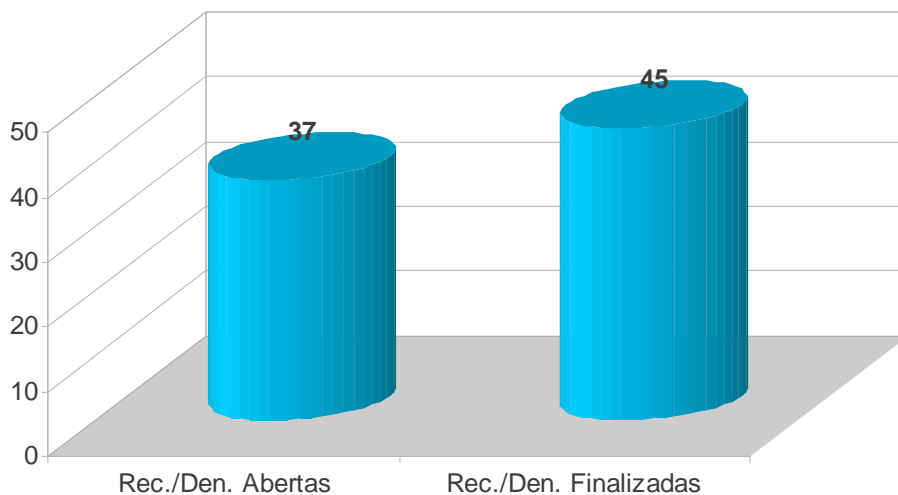
3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 185 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 37 se converteram em reclamações, as quais foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

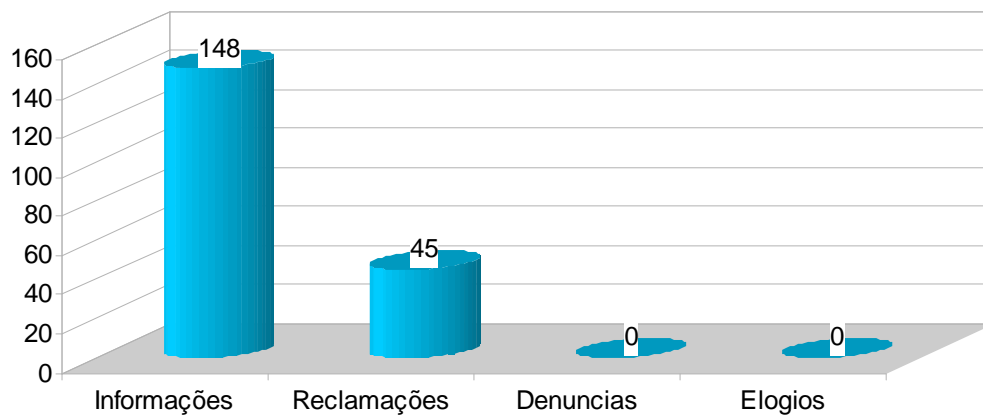


Vê-se no gráfico a seguir que 37 reclamações foram registradas e 45 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

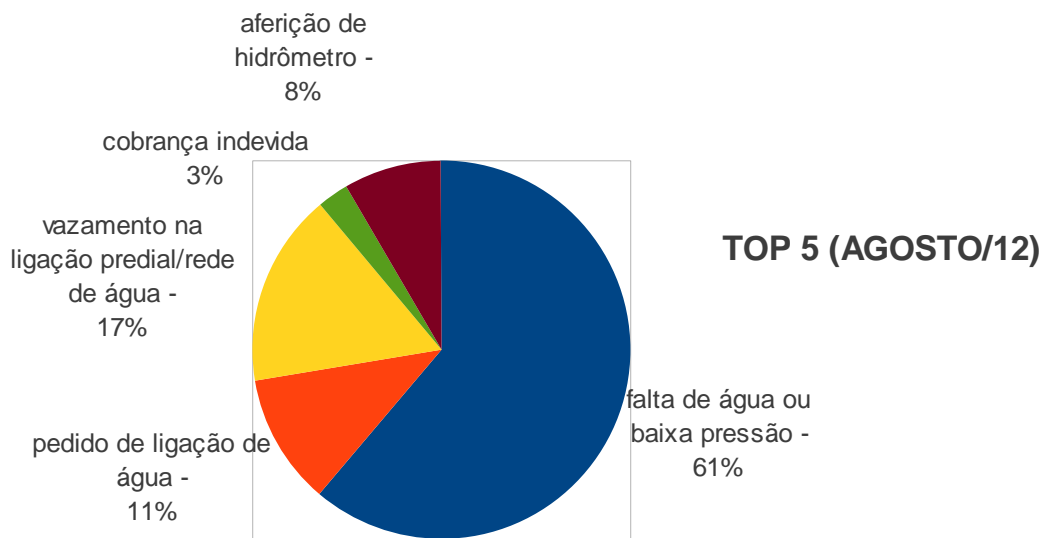
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/12)



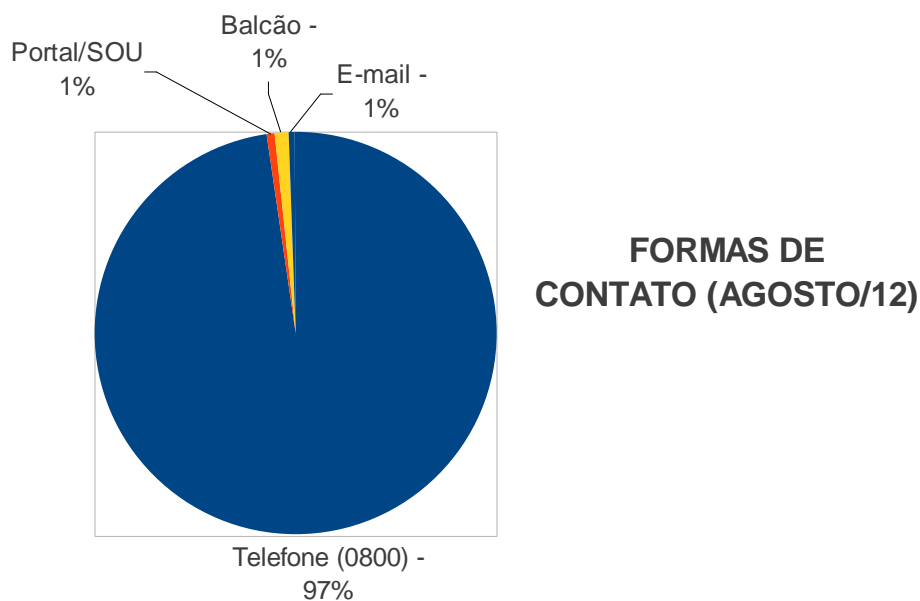
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (AGOSTO/12)



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

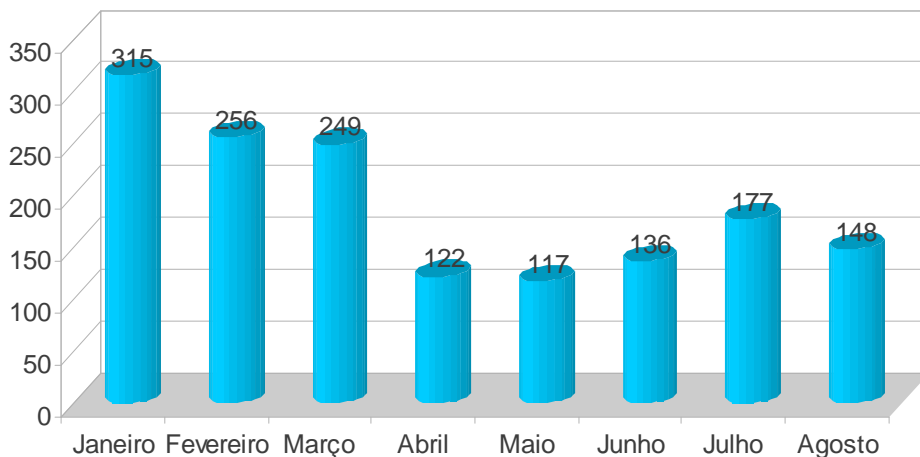


A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de agosto foi o telefone. Nesse período, 181 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



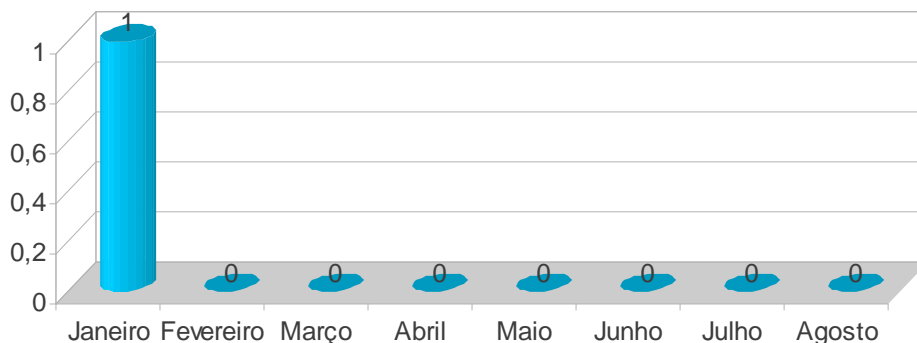
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 16% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2012



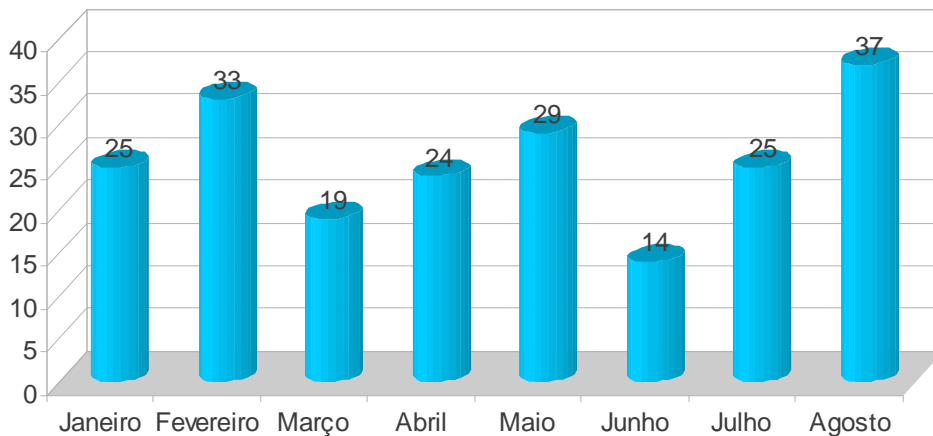
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2012



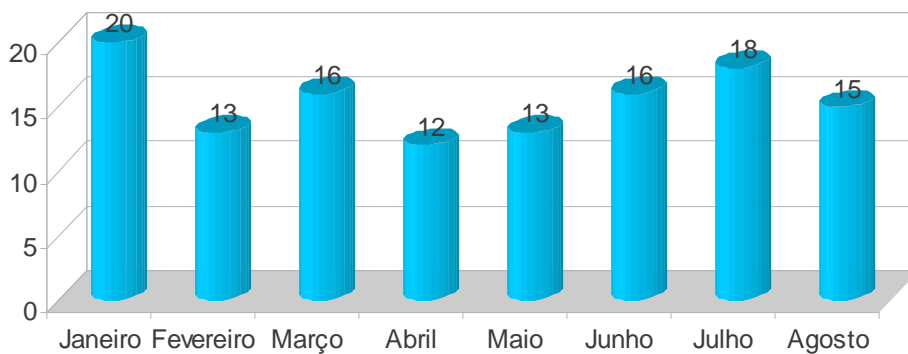
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 33% no mês de agosto em comparação ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2012



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações no decorrer do ano de 2012.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2012



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de agosto 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.

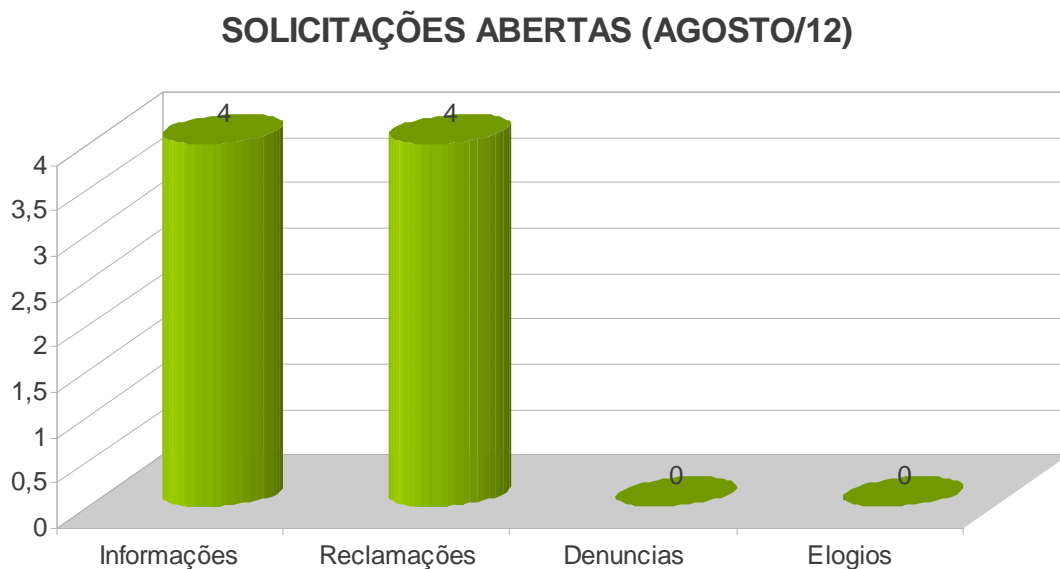
Quadro de solicitações e processos

Informações	4
Reclamações	4
Denúncia	0
Total de Solicitações	8
Informações Finalizadas	4
Reclamações Finalizadas	7
Denúncias Finalizadas	1
Total de Solicitações Finalizadas	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

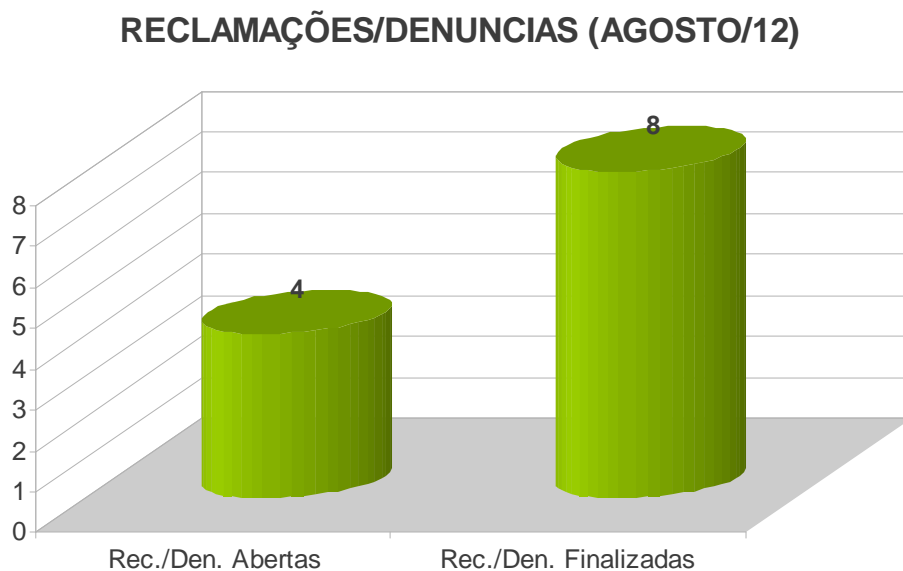
Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 8 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4 se converteram em pedidos de informações e 4 em reclamações.

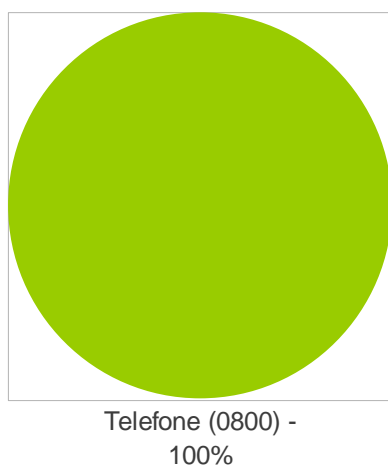


Verifica-se no gráfico abaixo que das 4 reclamações registradas no mês de agosto, 8 foram finalizadas nesse mesmo período.



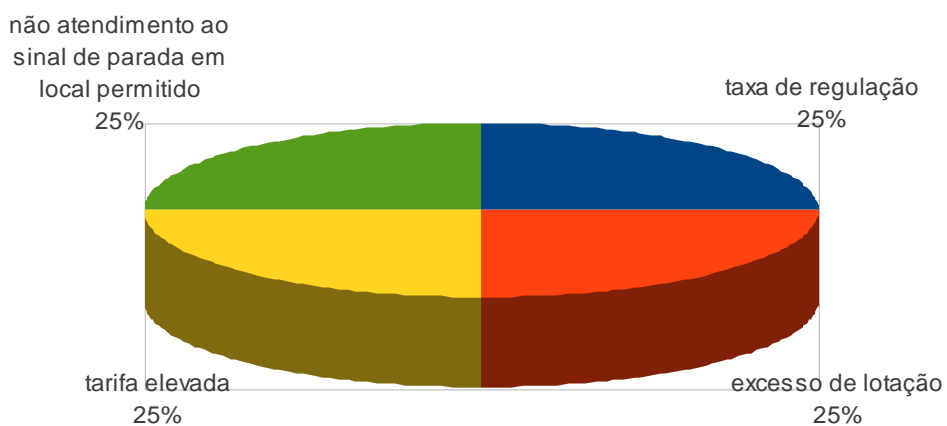
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de agosto foi o telefone (0800). Do total de solicitantes atendidos nesse período, 100% utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/12)



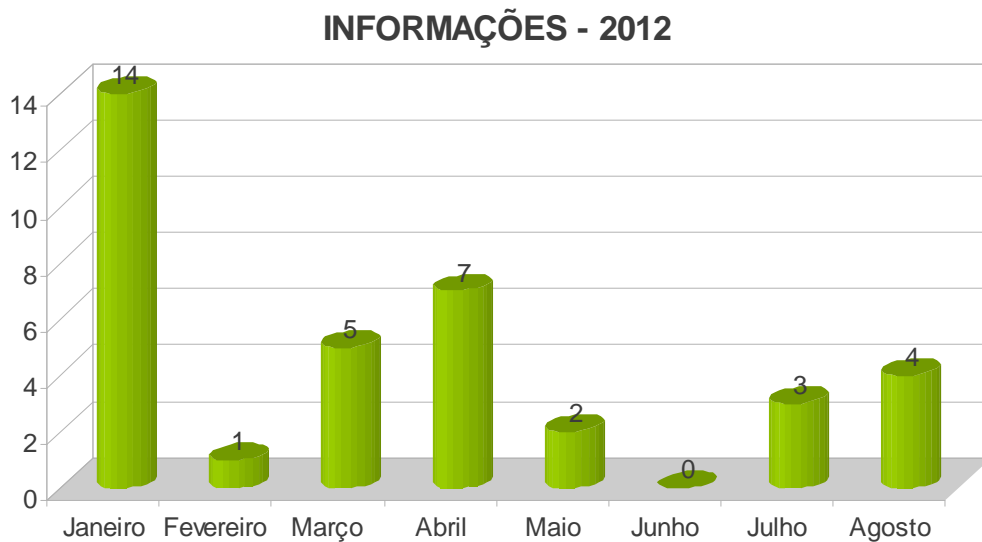
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de agosto/12.

TOP 4 (AGOSTO/12)

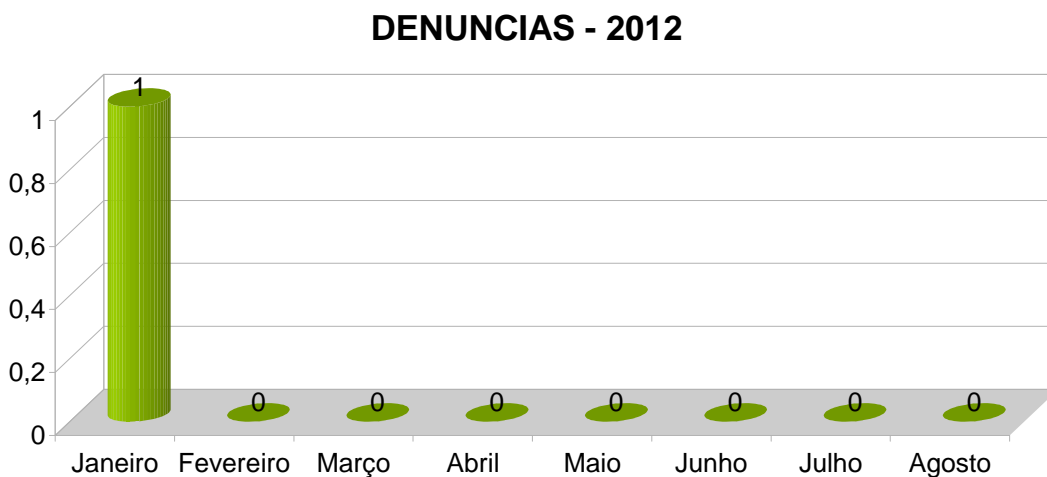


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

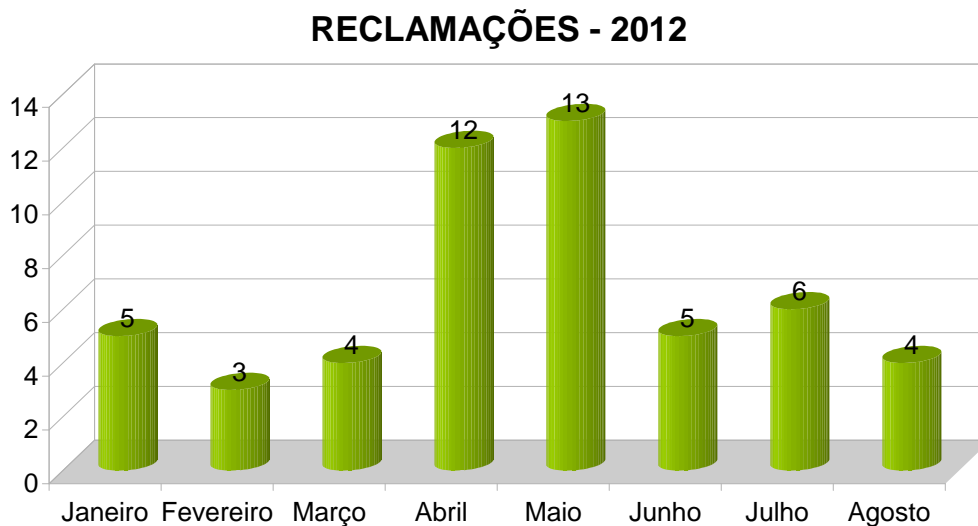
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de 25% no número de informações se comparado com o mês anterior.



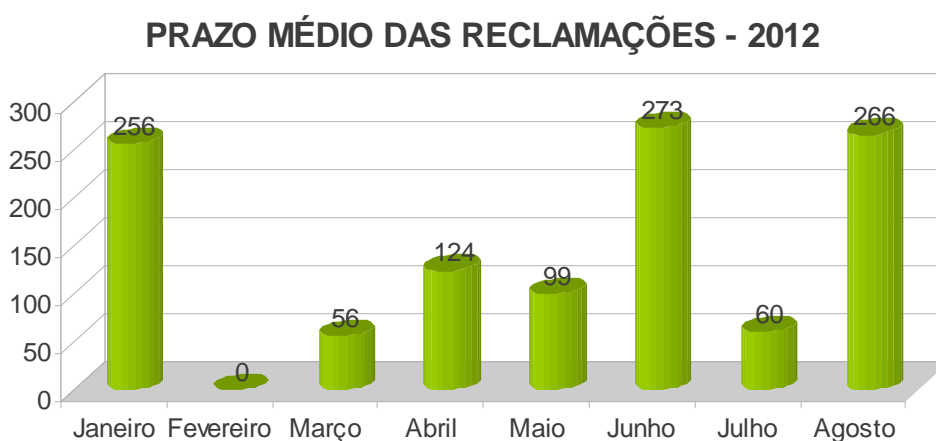
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, houve uma redução de aproximadamente 33% no mês de agosto em comparação à julho/12.



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações no decorrer do ano de 2012. É notório que o prazo médio não é estável, no entanto, no mês de fevereiro/12 não houve nenhum encerramento de reclamação/denúncia, portanto, não houve contagem de prazo. Já no mês de agosto/12 o prazo médio de encerramento foi de 266 dias.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 162 DIAS

* Não houve solicitações encerradas no mês de fevereiro.

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

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

Quadro de Solicitações e Processos

Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncias	0
Elogios	0
Reclamações/Denúncias Abertas	0
Reclamações/Denúncias Encerradas	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: SOA e SCD.

6. CONCLUSÃO

No mês de agosto de 2012 registramos 1 processo de energia e permanecemos com ausência de abertura de processo nas áreas de 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 uma leve redução no número de reclamações, comparando-se ao mês de julho/12.

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.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO NO PERÍODO DE 01/01/2008 A 03/09/2012.

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE
22/06/2012	205428	FRANCISCO MONTEIRO DOS SANTOS	73 DIAS	CSB	22/06/2012
16/08/2012	205756	FRANCISCO ANTÔNIO DA COSTA	18 DIAS	CSB	16/08/2012
17/08/2012	205766	FÁBIO DOS SANTOS SILVA	17 DIAS	OUV	17/08/2012
22/08/2012	205804	ANTÔNIA DA COSTA SILVA	12 DIAS	OUV	22/08/2012
24/08/2012	205815	MARIA DE FÁTIMA ALVES	10 DIAS	OUV	24/08/2012
29/08/2012	205843	LUIZ OTÁVIO BERNADINO	5 DIAS	OUV	29/08/2012
30/08/2012	205853	OZENIR MARQUES MUNIZ	4 DIAS	OUV	30/08/2012
31/08/2012	205859	FRANCISCO ADAUTO VIEIRA	3 DIAS	OUV	31/08/2012
31/08/2012	205856	ANTÔNIO DO NASCIMENTO LINS	3 DIAS	OUV	31/08/2012
03/09/2012	205863	IEDA MARIA PINHEIRO DIÓGENES	0	OUV	03/09/2012

03/09/2012	205867	ANTÔNIA CLAUDINÉIA	0	OUV	03/09/2012
03/09/2012	205865	CLÉCIO FERREIRA DE SOUSA	0	OUV	03/09/2012
03/09/2012	205864	MARIA APARECIDA MAGALHÃES	0	OUV	03/09/2012

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO NO PERÍODO DE 01/01/2008 A 10/09/2012.

RECLAMAÇÕES

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE
27/06/11	202070	FRANCISCO JOSÉ CUNHA	1 ANO e 3 MESES	CTR	27/06/11
03/11/11	203395	FRANCISCO EDER RODRIGUES	9 MESES	CTR	03/11/11
21/08/12	205796	FRANCISCO XAVIER	19 DIAS	CTR	21/08/12
27/08/12	205833	MARIA DE JESUS QUEIROZ	13 DIAS	CTR	27/08/12
05/09/12	205886	ALINE BEZERRA AMARAL	4 DIAS	CTR	05/09/12
06/09/12	205901	ANTONIO FLÁVIO FIRMINO	3 DIAS	CTR	06/09/12