

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce
Setembro/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.

Fortaleza, 01 de outubro 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 **setembro de 2012**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

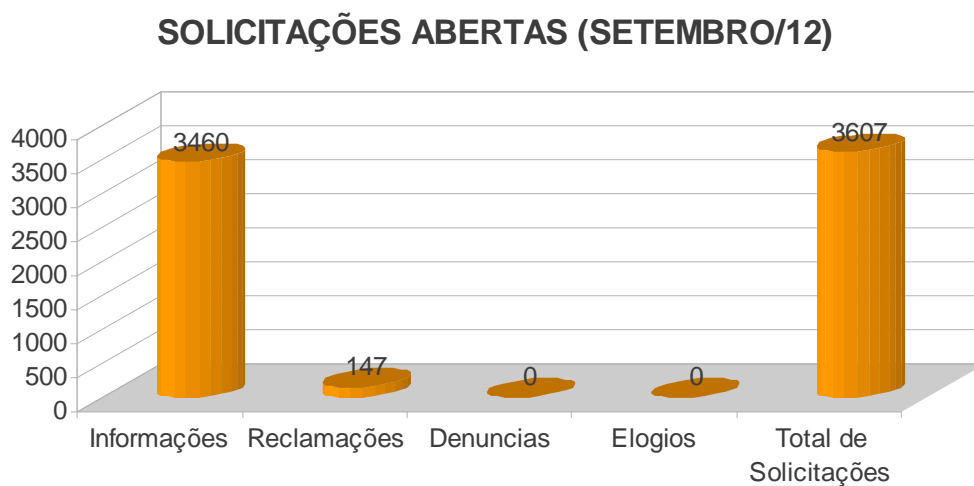
Quadro de Solicitações e Processos

Solicitações Abertas	3607
Informações	3460
Reclamações	147
Denúncias	0
Elogios	0
Reclamações/Denúncias Abertas	147
Reclamações/Denúncias Encerradas	134
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

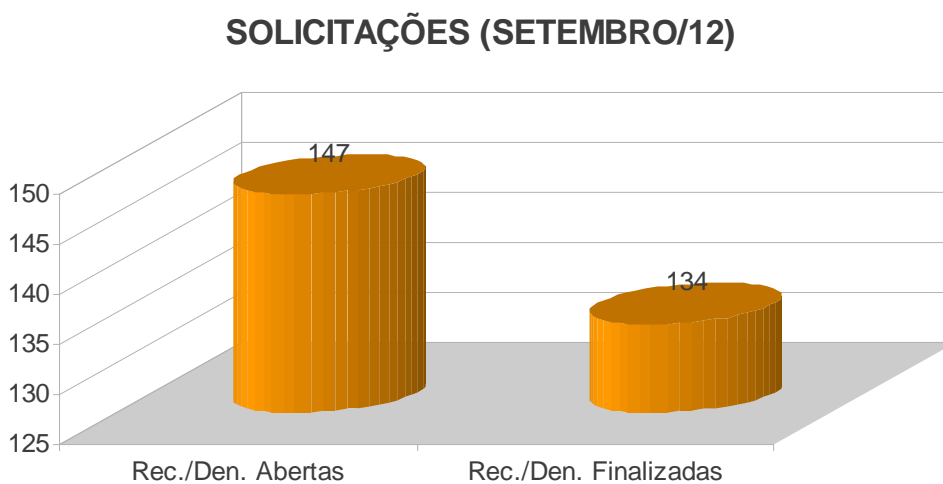
Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

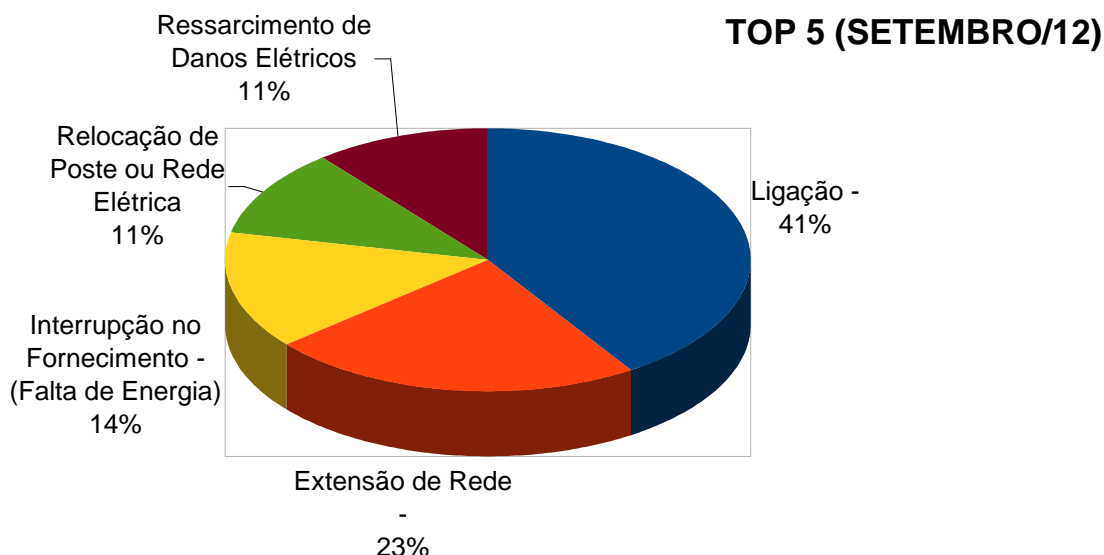
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.607 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 147 se converteram em reclamações. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão e encaminhadas para análise técnica de Ouvidoria da Arce.



Vê-se no gráfico a seguir que 147 reclamações foram registradas e 134 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.

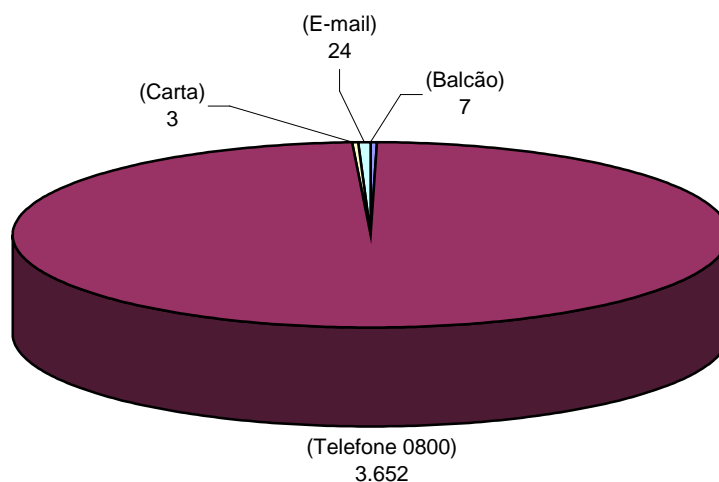


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *extensão de rede e ligação*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



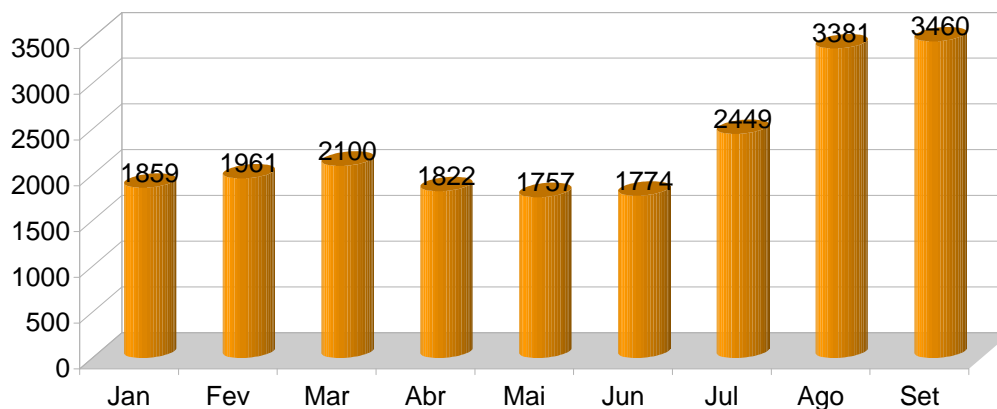
A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de setembro foi o telefone. Nesse período, 3.652 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 34 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (147), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão e pelos técnicos da Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2012)



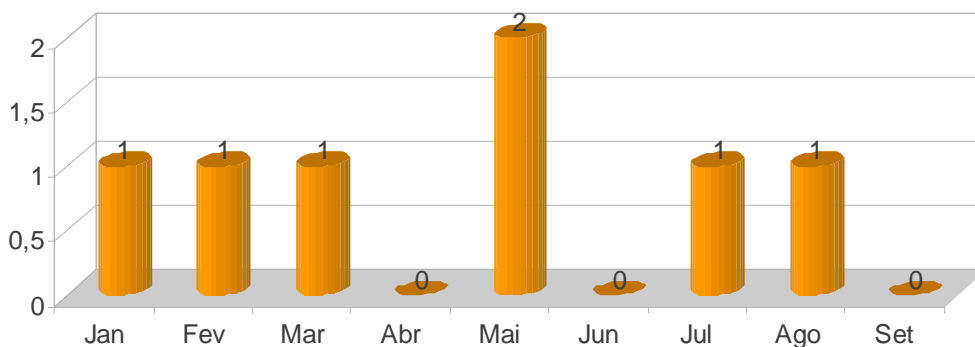
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 2% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2012



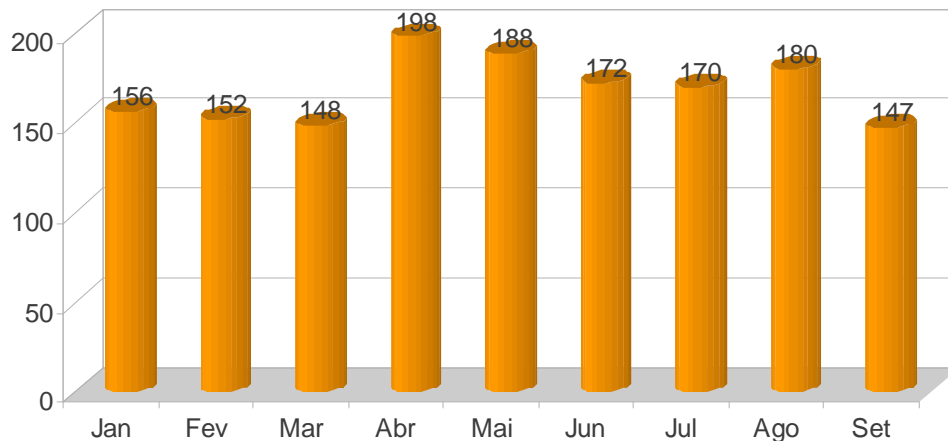
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2012



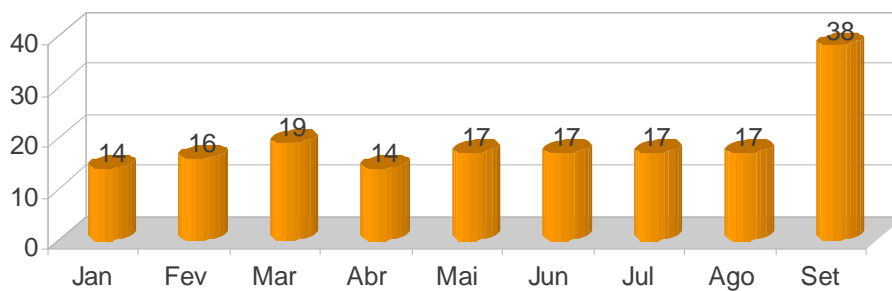
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma redução de aproximadamente 18% no mês de setembro comparando-se ao mês anterior.

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: 19 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

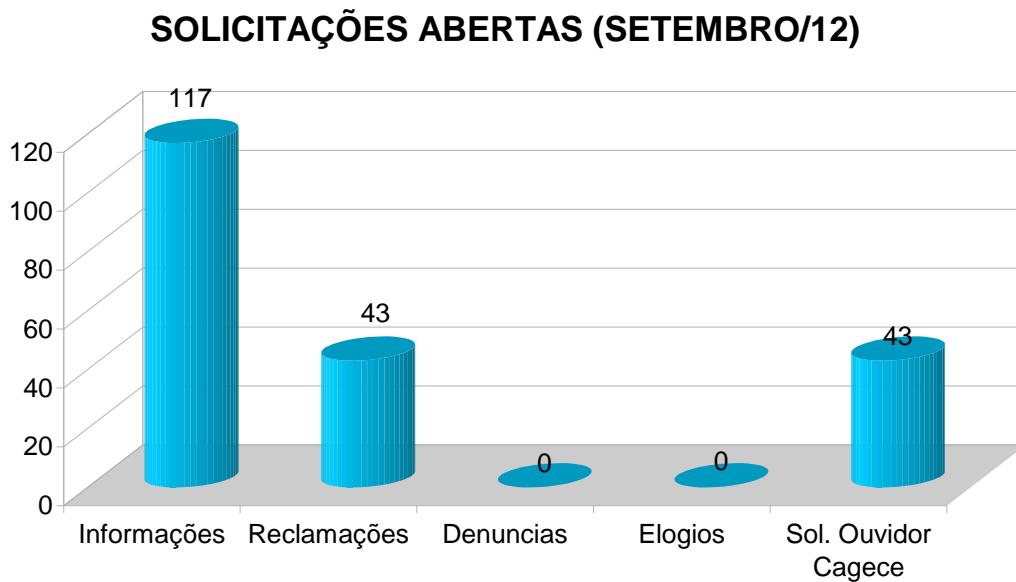
O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de **setembro de 2012**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água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

Quadro de Solicitações e Processos

Informações	117
Reclamações	43
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	43
Total de Solicitações Abertas	160
Informações Finalizadas	117
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	27
Total de Solicitações Finalizadas	144
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

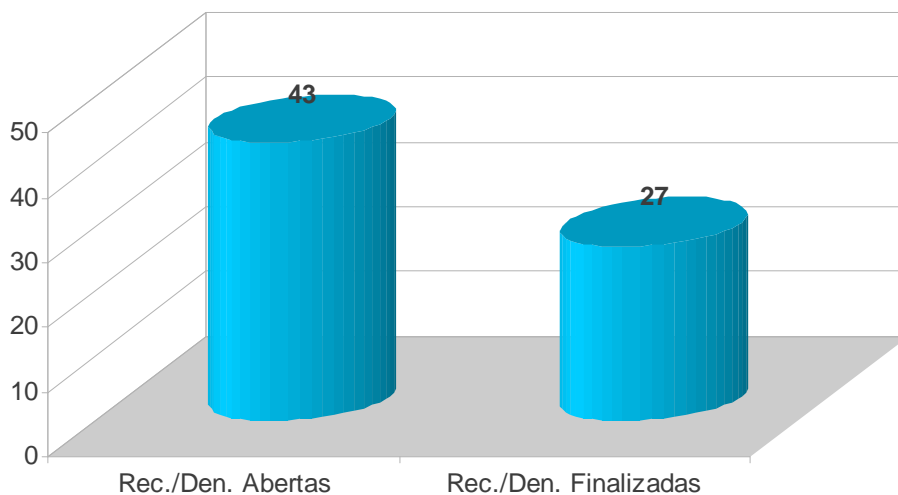
3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 160 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 43 se converteram em reclamações, as quais foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

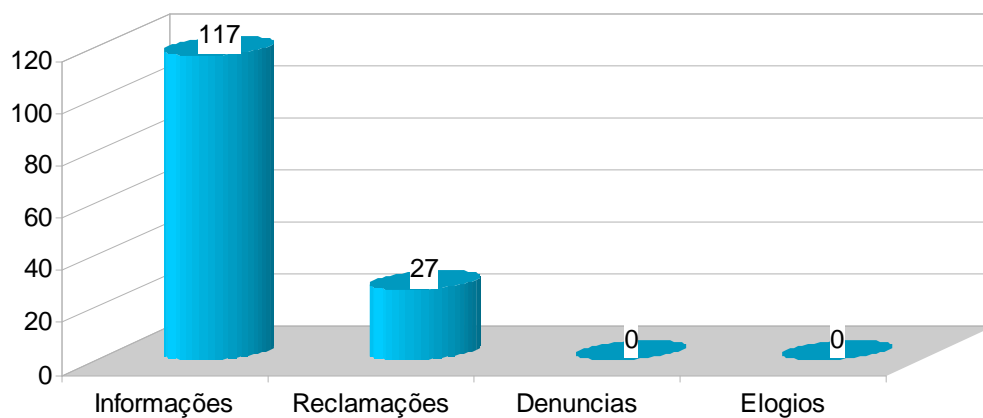


Vê-se no gráfico a seguir que 43 reclamações foram registradas e 27 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

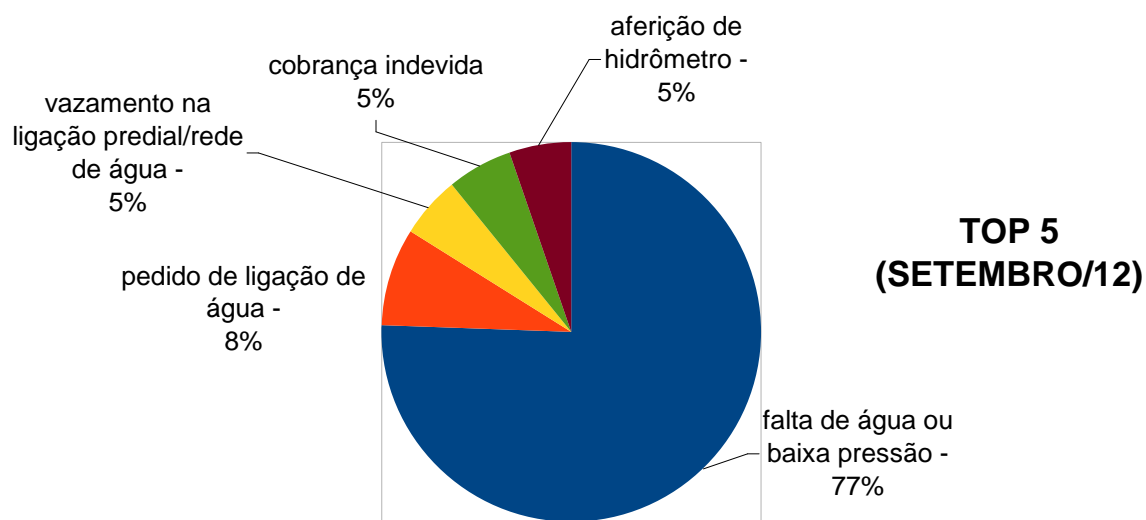
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (SETEMBRO/12)



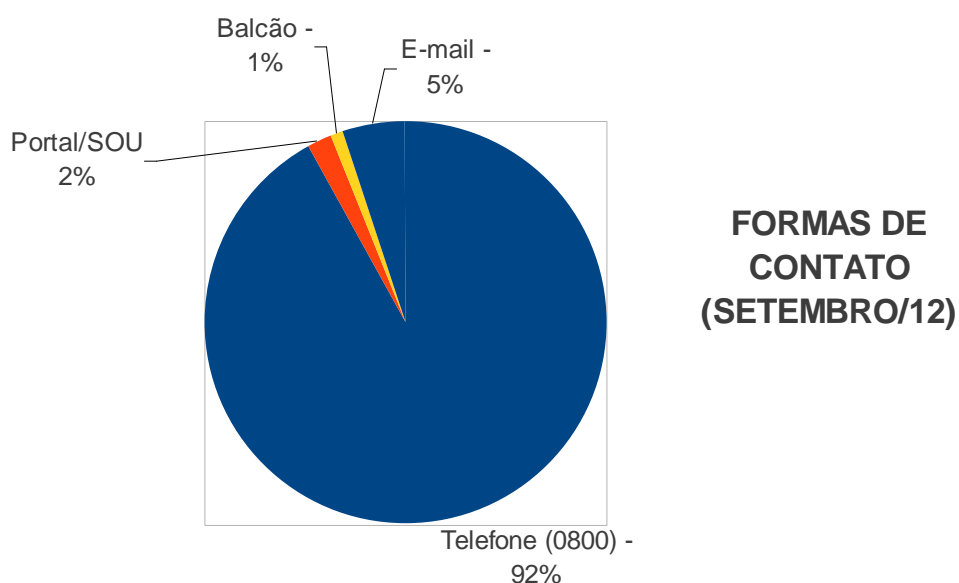
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (SETEMBRO/12)



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:

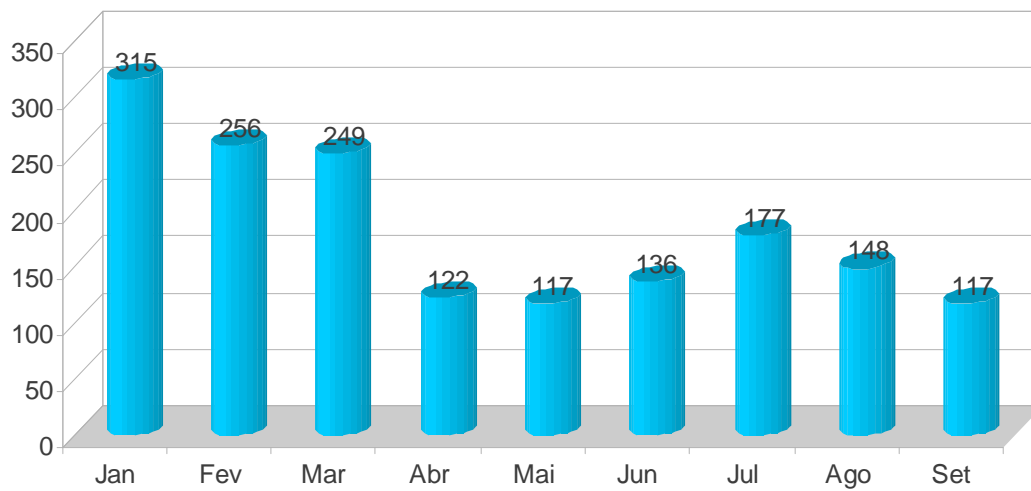


A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de setembro foi o telefone. Nesse período, 147 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



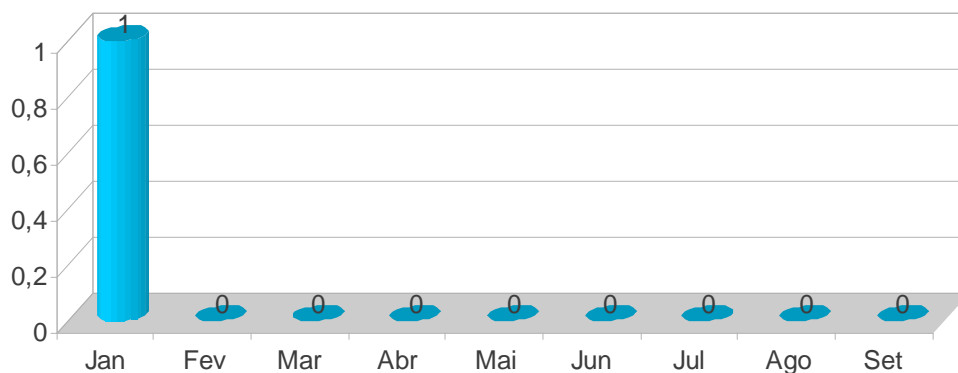
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 21% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2012



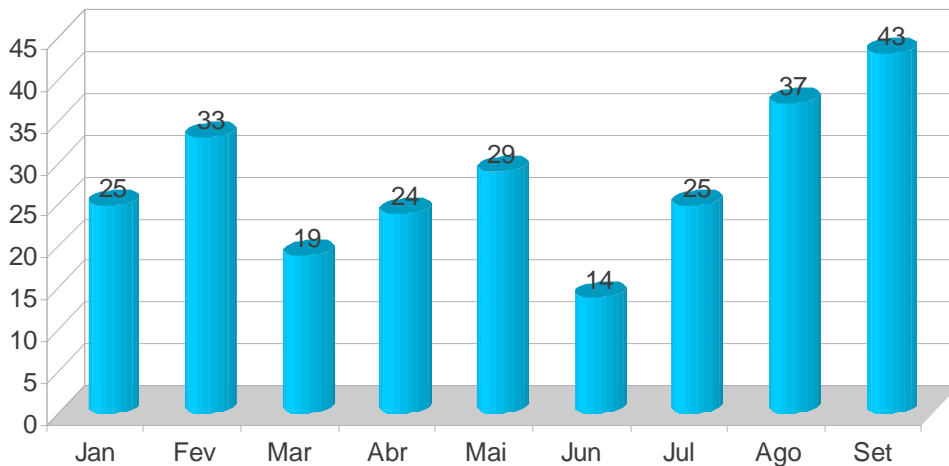
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2012



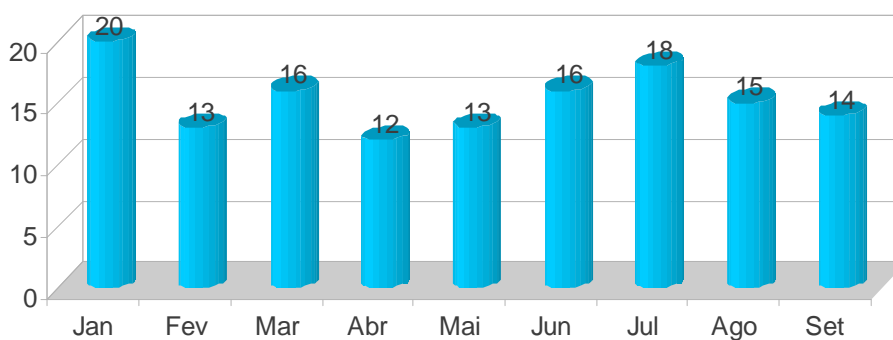
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 14% no mês de setembro em comparação ao mês anterior.

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 **setembro 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.

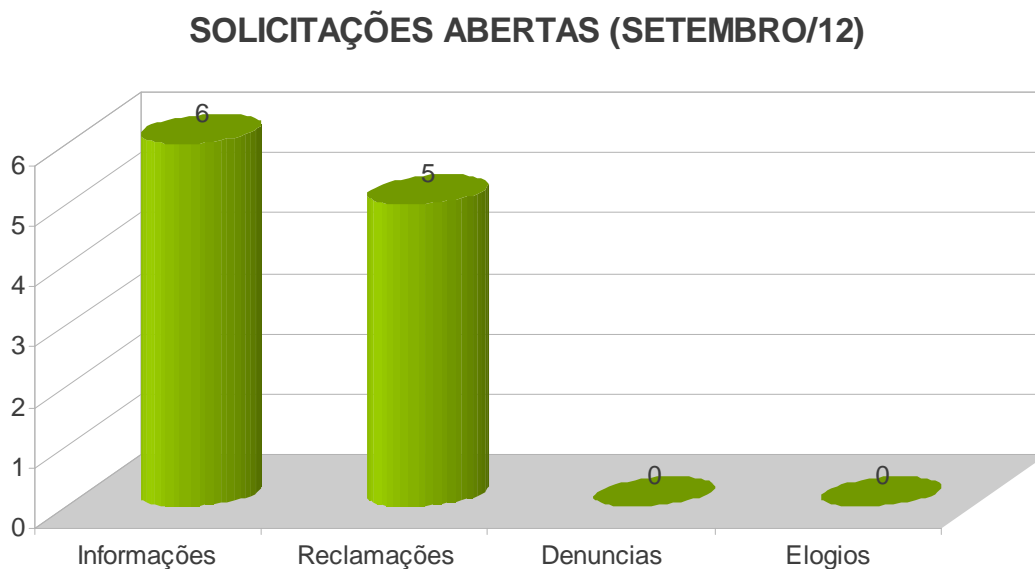
Quadro de solicitações e processos

Informações	6
Reclamações	5
Denúncia	0
Total de Solicitações	11
Informações Finalizadas	5
Reclamações Finalizadas	8
Denúncias Finalizadas	0
Total de Solicitações Finalizadas	13
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

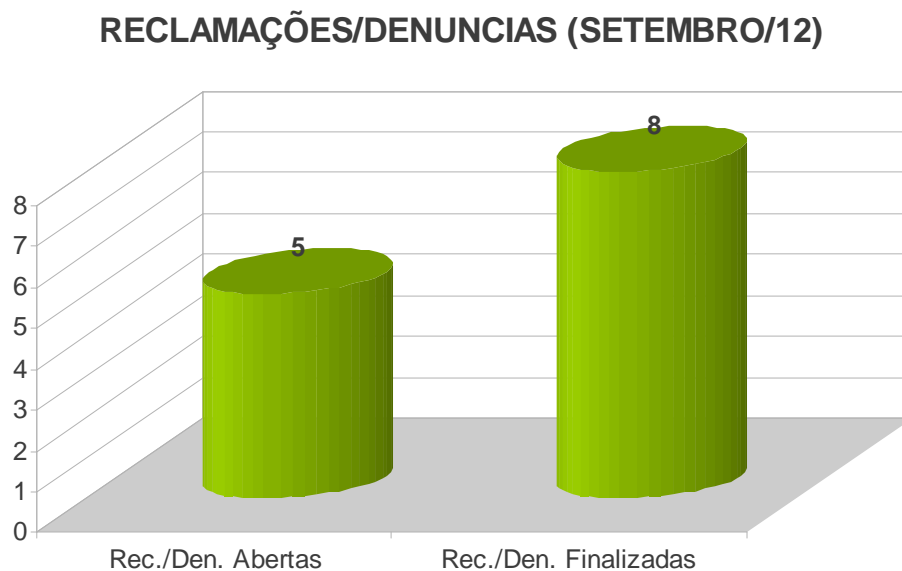
Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 11 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 6 se converteram em pedidos de informações e 5 em reclamações.

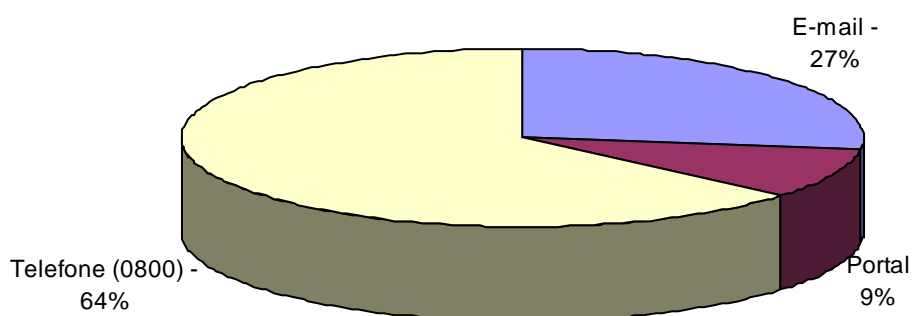


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 5 reclamações foram registradas no mês de agosto, 8 foram finalizadas nesse mesmo período.



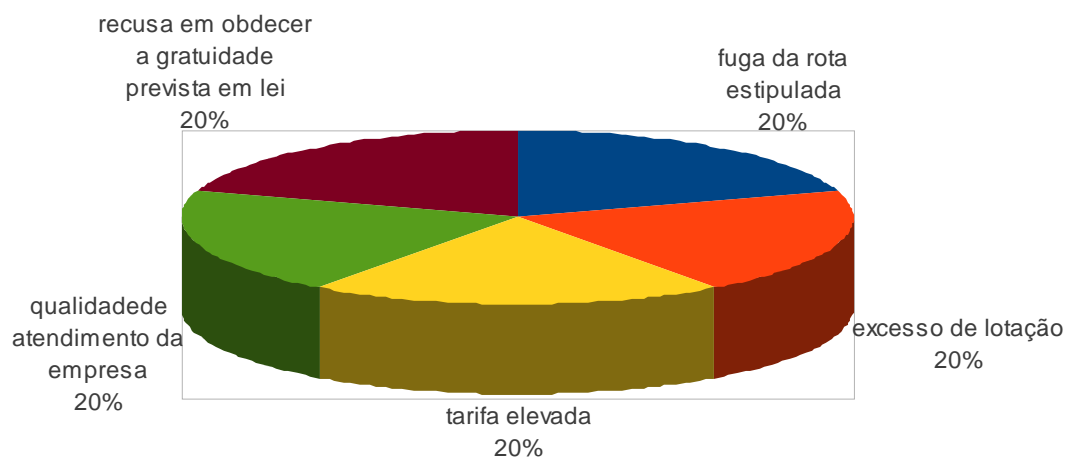
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de setembro foi o telefone (0800). Do total de solicitantes atendidos nesse período, 64% utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2012)



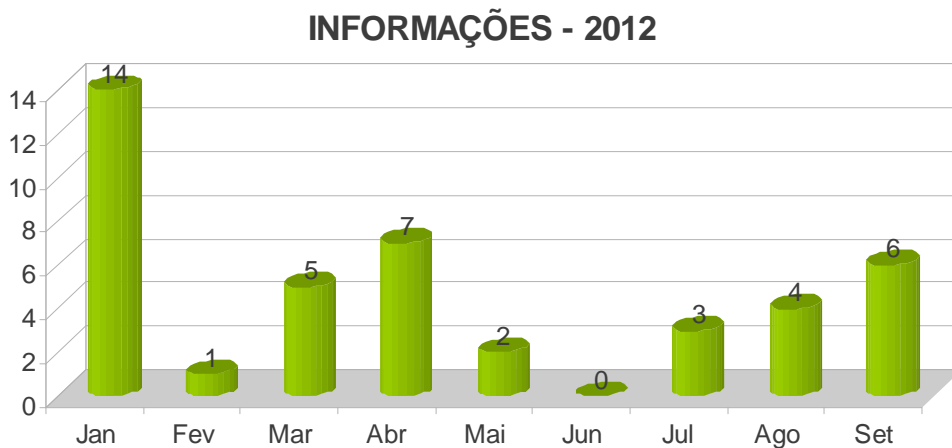
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de setembro/12.

TOP 4 (SETEMBRO/12)

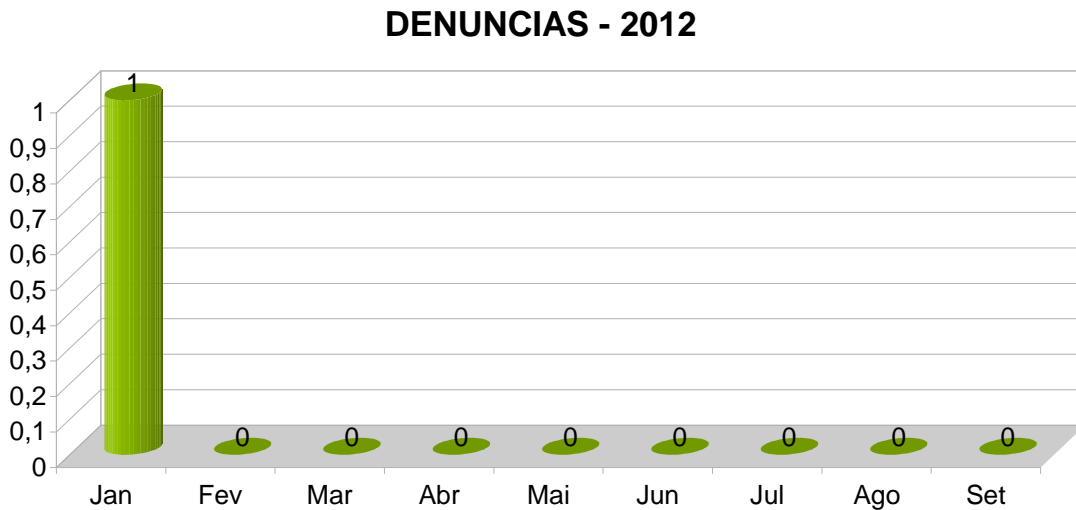


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

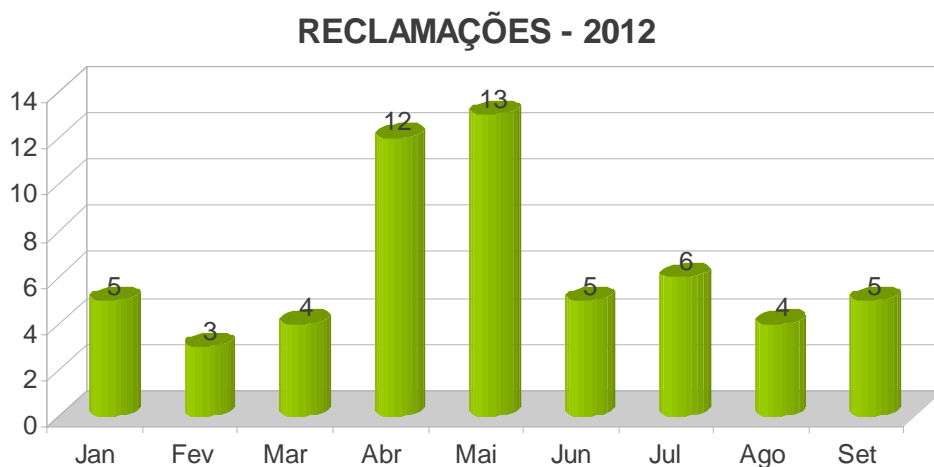
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de 33% no número de informações se comparado com o mês anterior.



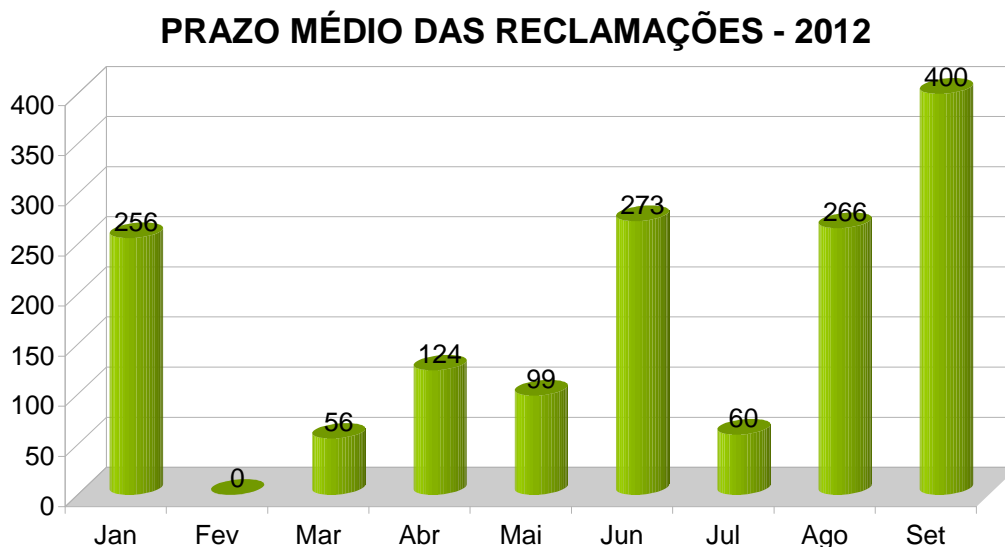
Quanto ao número de denúncias, não registamos nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 20% no mês de setembro em comparação à agosto /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 setembro/12 o prazo médio de encerramento foi de 400 dias.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 192 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 setembro de 2012 não houve solicitação nem processo de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

Quadro de Solicitações e Processos

Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncias	0
Elogios	0
Reclamações/Denúncias Abertas	1
Reclamações/Denúncias Encerradas	1
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: SOA e SCD.

6. CONCLUSÃO

No mês de setembro de 2012 não registramos nenhum 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 um leve aumento no número de reclamações, comparando-se ao mês de agosto/12.

Já no tocante à Gás, registramos 1 (uma) solicitação de reclamação.