

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-Ce**  
**Outubro/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.

**Como novidade, acrescentamos ao presente relatório tabela com os resultados das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica são analisadas pela Ouvidoria, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas. Fica a cargo da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.**

Fortaleza, 19 de novembro 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 **outubro de 2012**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

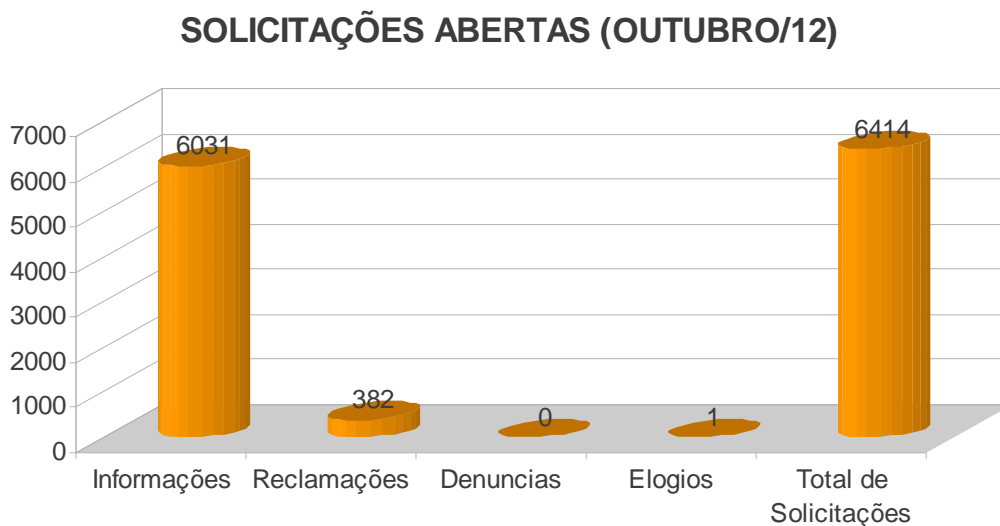
#### Quadro de Solicitações e Processos

Solicitações Abertas	6414
Informações	6031
Reclamações	382
Denúncias	0
Elogios	1
Reclamações/Denúncias Abertas	382
Reclamações/Denúncias Encerradas	345
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	4
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	209
Improcedente	68
Outros/Não se aplica	38

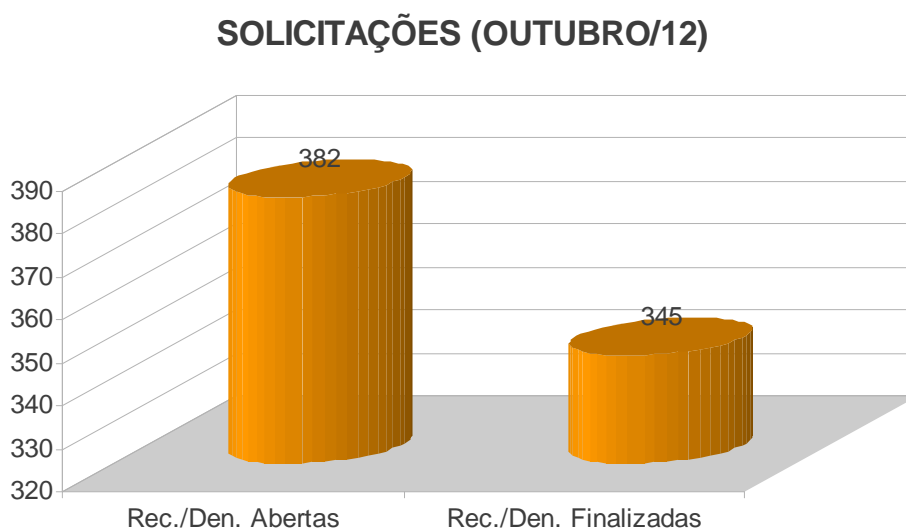
Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

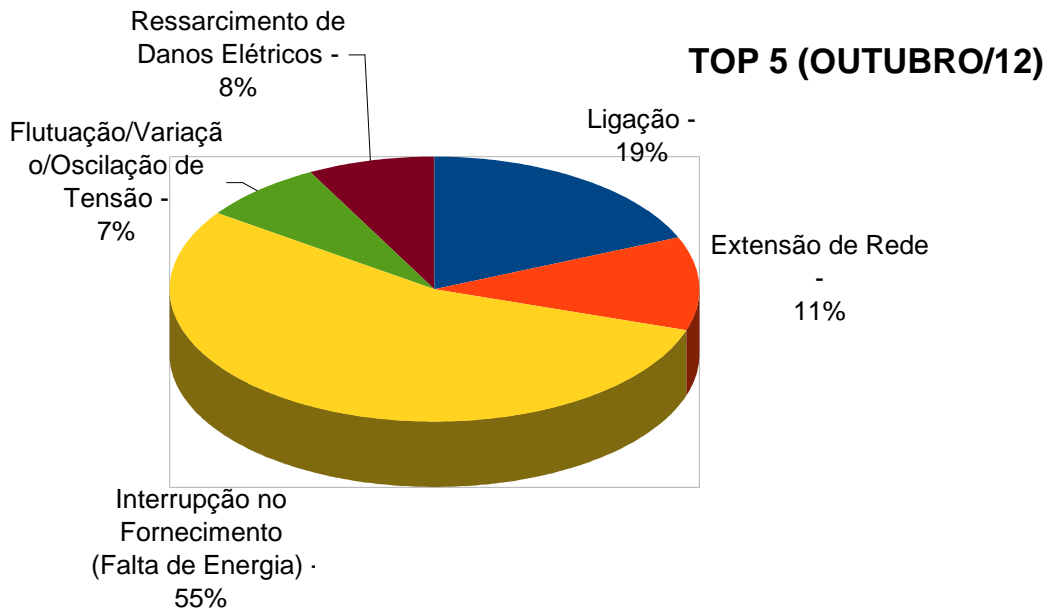
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 6.414 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 382 se converteram em reclamações. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão e encaminhadas para análise técnica de Ouvidoria da Arce.



Vê-se no gráfico a seguir que 382 reclamações foram registradas e 345 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.

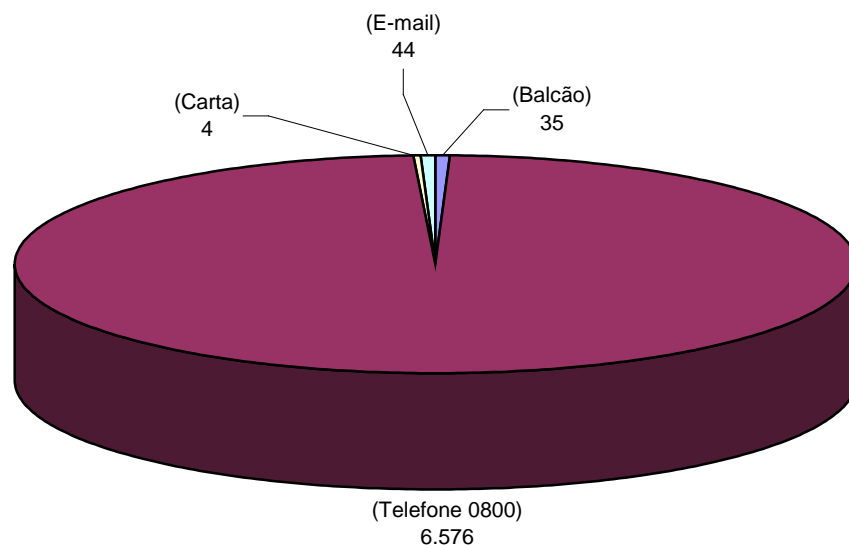


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *interrupção no fornecimento e ligação*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



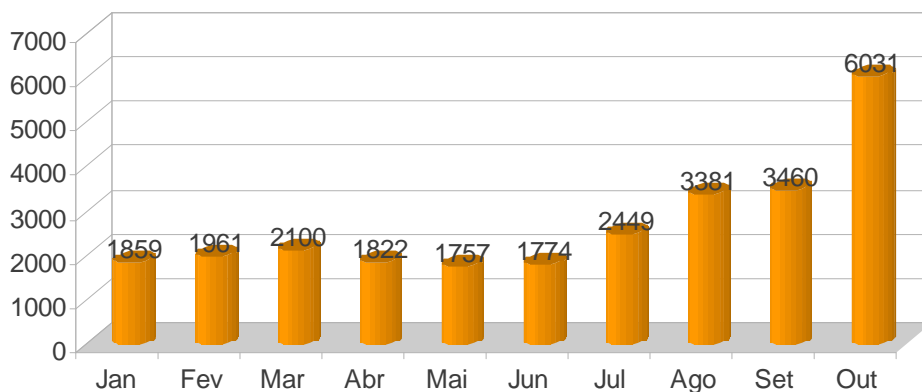
A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de outubro foi o telefone. Nesse período, 6.576 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 83 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (382), 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 (OUTUBRO/12)**



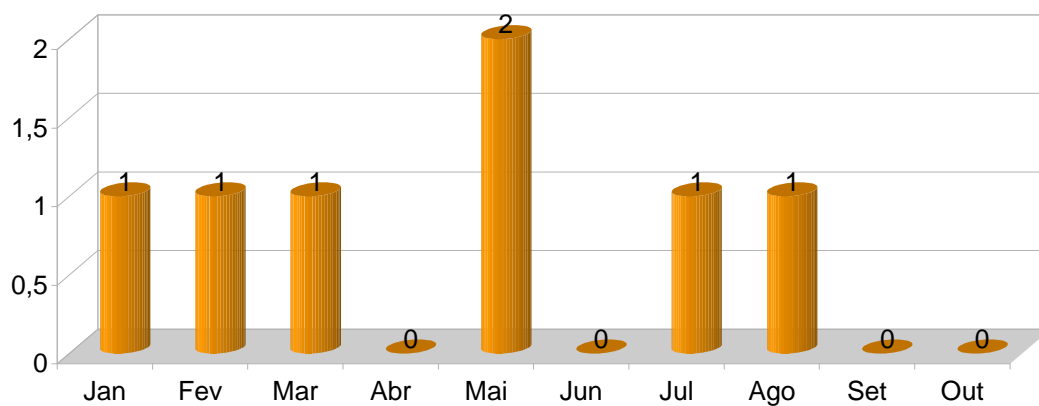
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 43% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2012



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

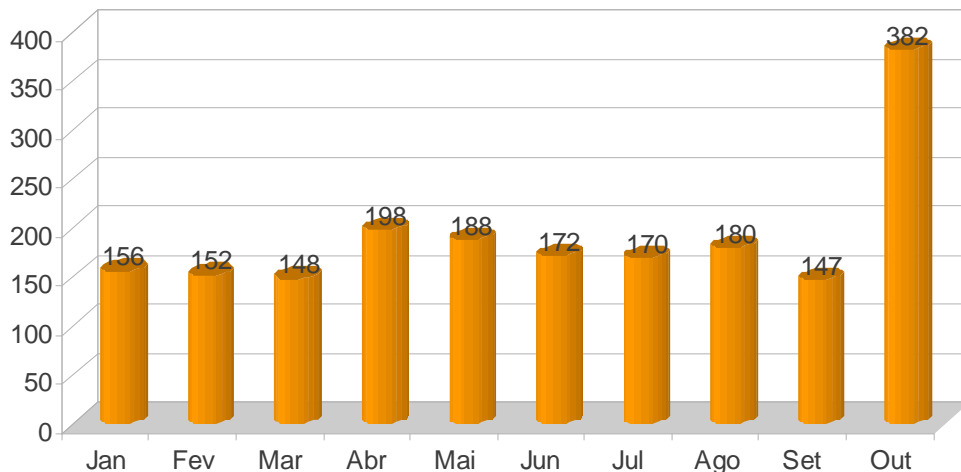
### DENUNCIAS - 2012





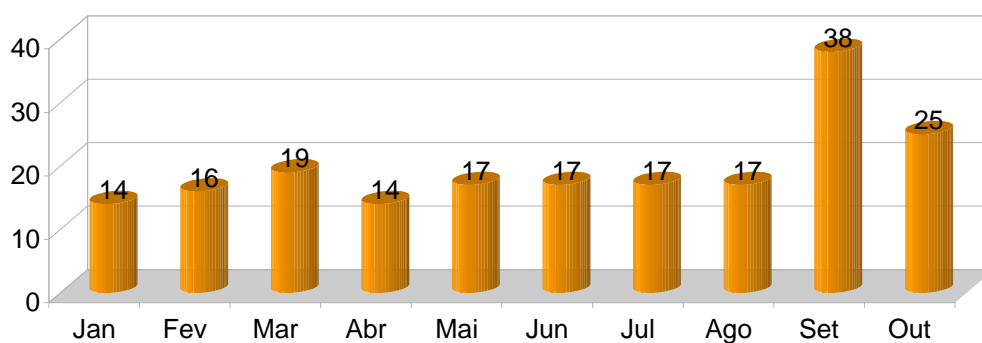
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 62% no mês de outubro comparando-se ao mês anterior.

### 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

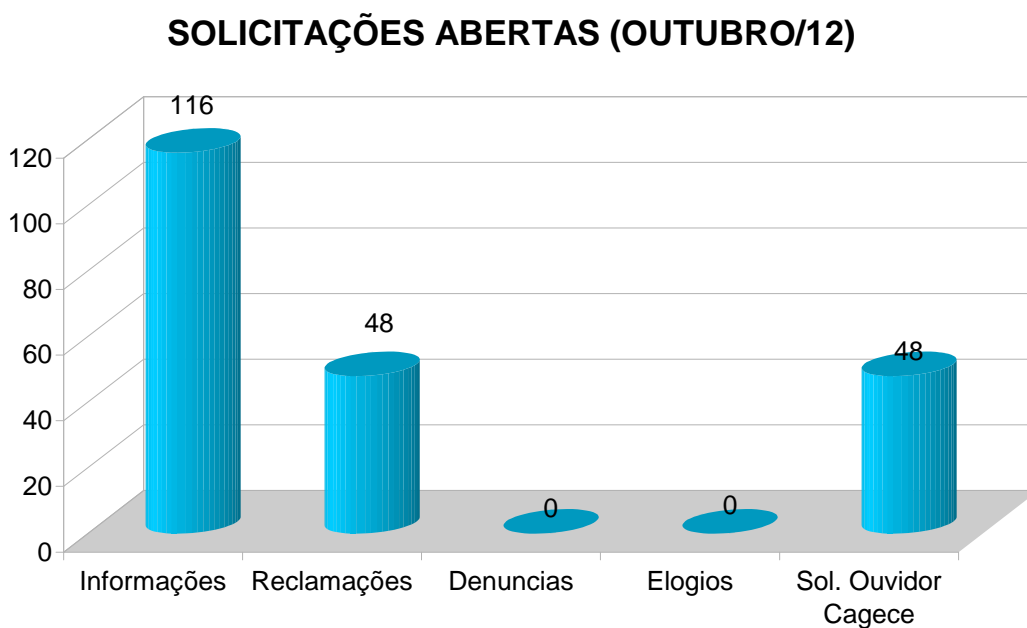
O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de **outubro de 2012**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e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

**Quadro de Solicitações e Processos**

Informações	116
Reclamações	48
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	48
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>164</b>
Informações Finalizadas	116
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	35
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>151</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	35
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

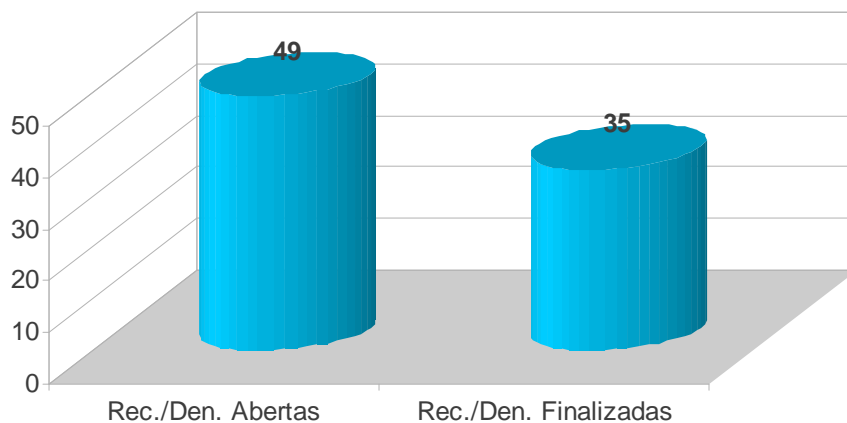
### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 164 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 48 se converteram em reclamações, as quais foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

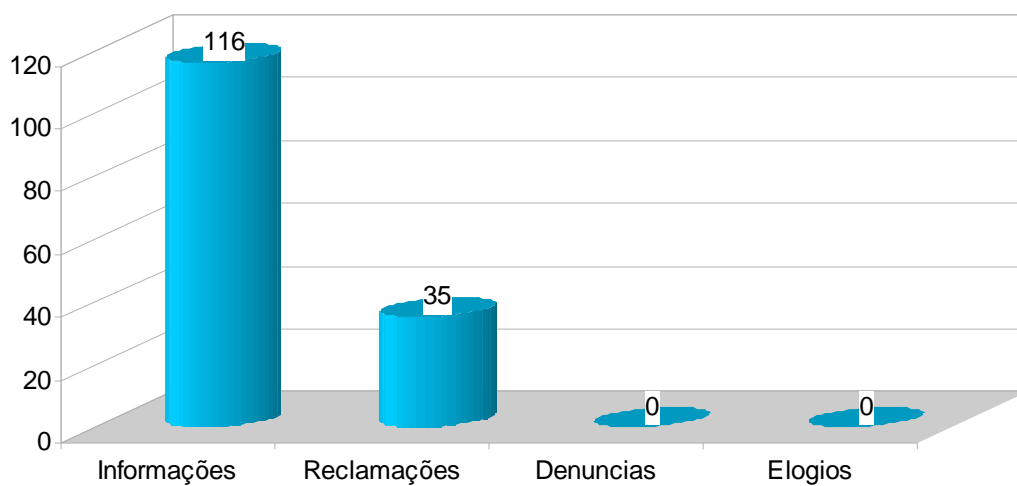


Vê-se no gráfico a seguir que 49 reclamações foram registradas e 35 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

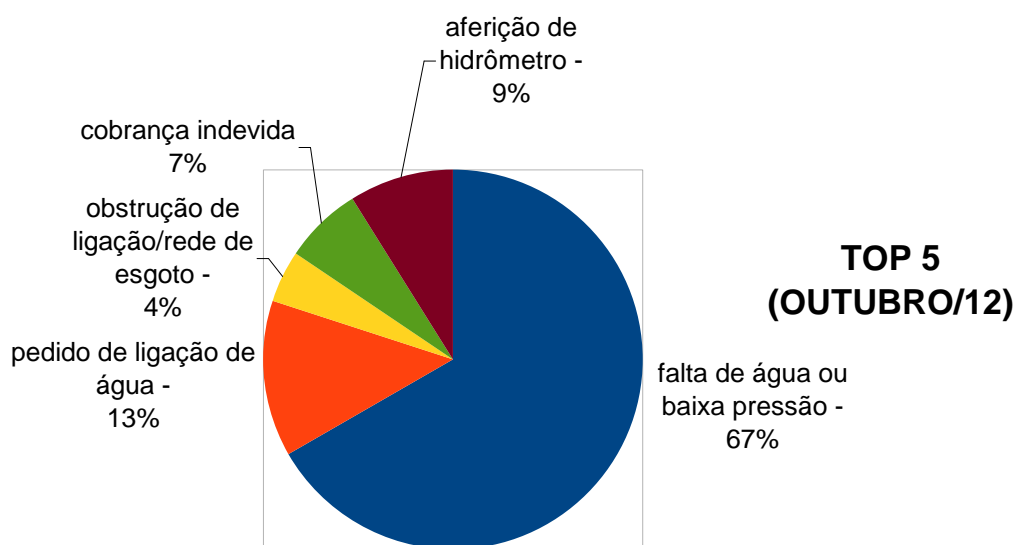
### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/12)



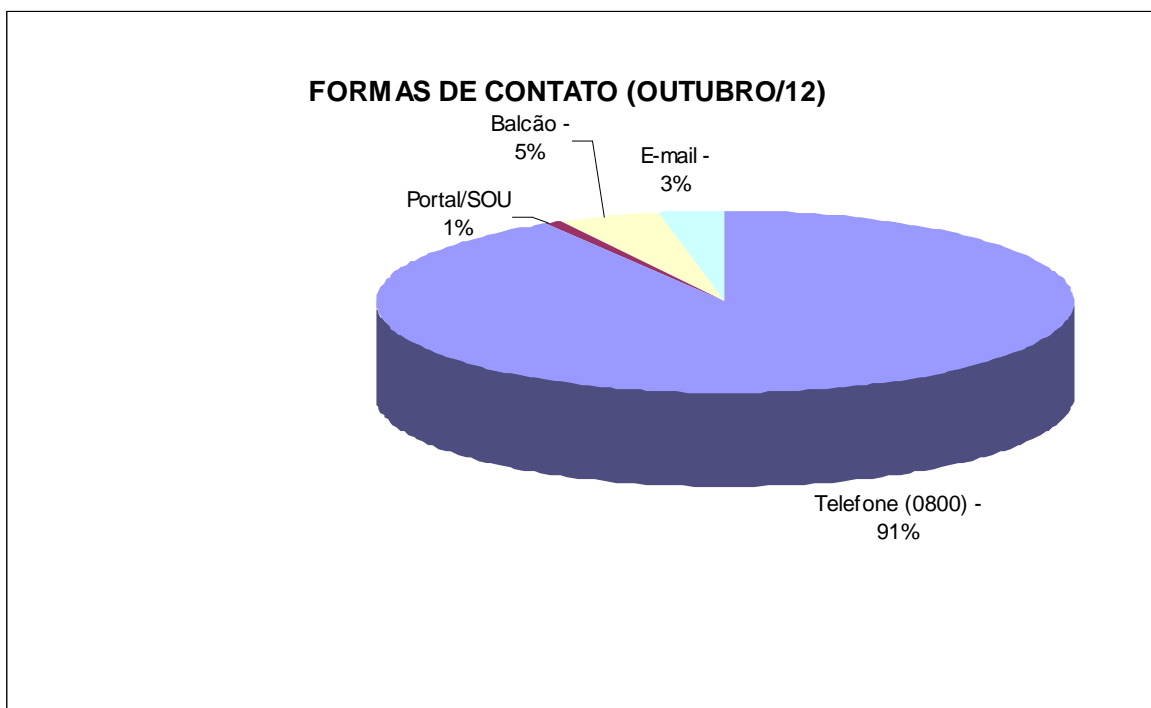
### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (OUTUBRO/12)



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:

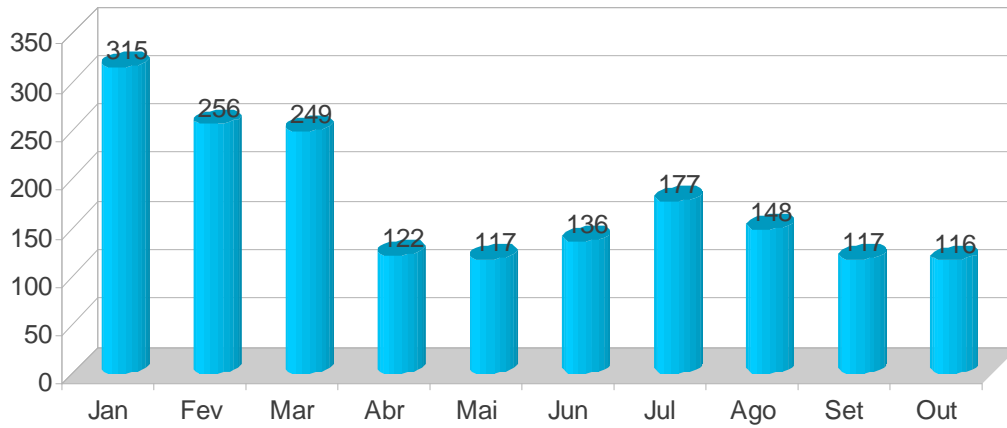


A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de outubro foi o telefone. Nesse período, 151 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



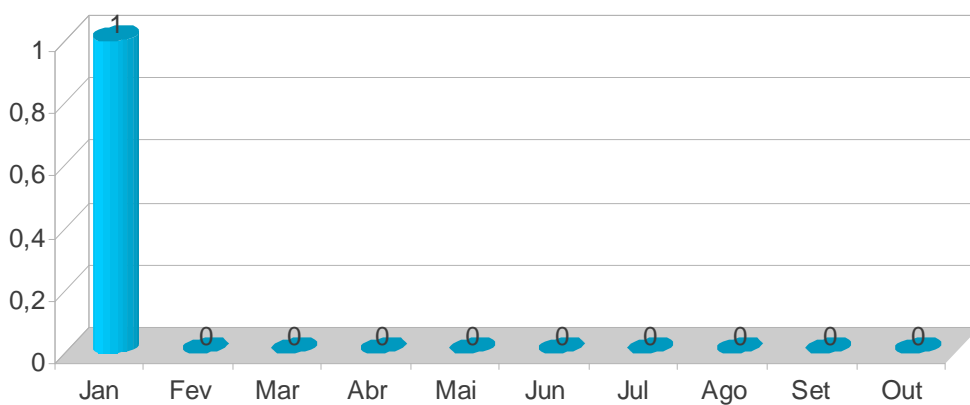
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 1% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2012



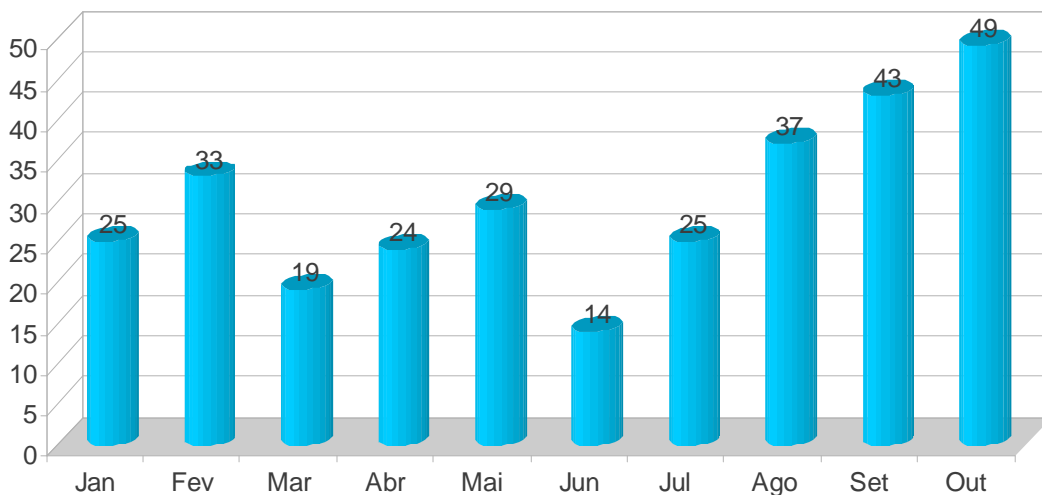
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2012



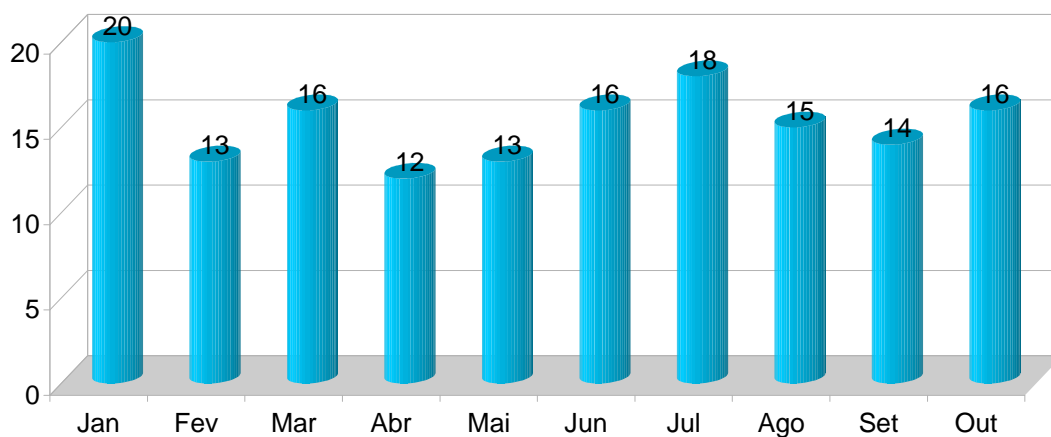
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 12% no mês de outubro em comparação ao mês anterior.

### 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 **outubro 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

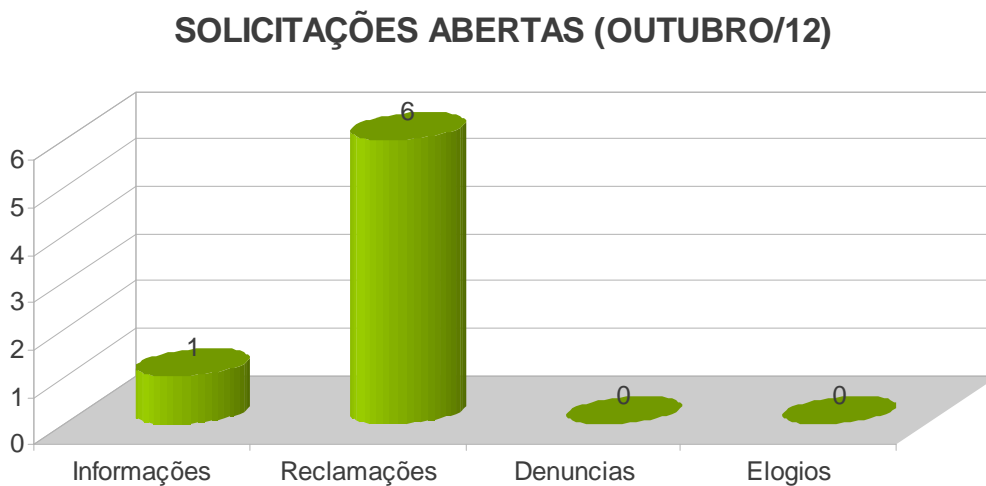
Informações	1
Reclamações	6
Denúncia	0
<b>Total de Solicitações</b>	<b>7</b>
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	4
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>5</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	1
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	1

**Fonte:** SOA e SCD

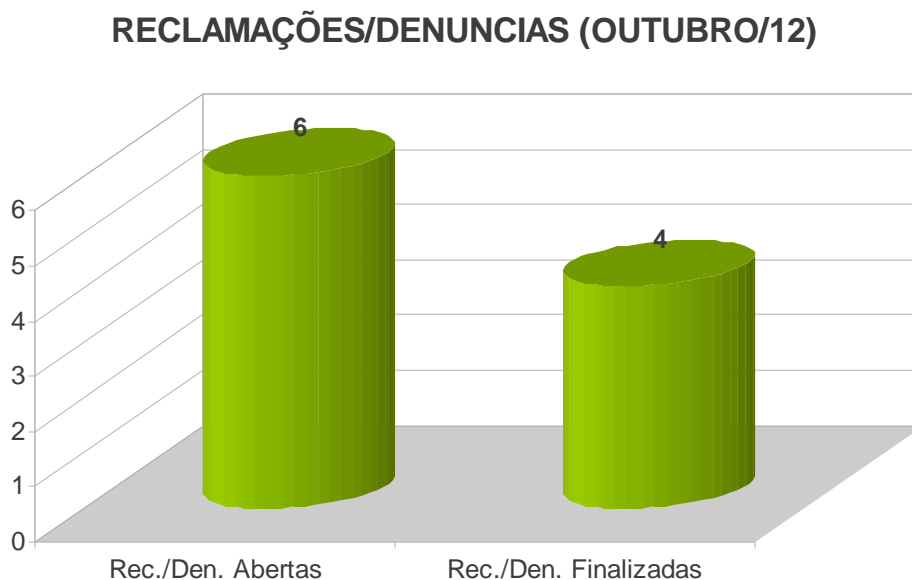


## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 7 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 1 se converteu em pedido de informação e 6 em reclamações.

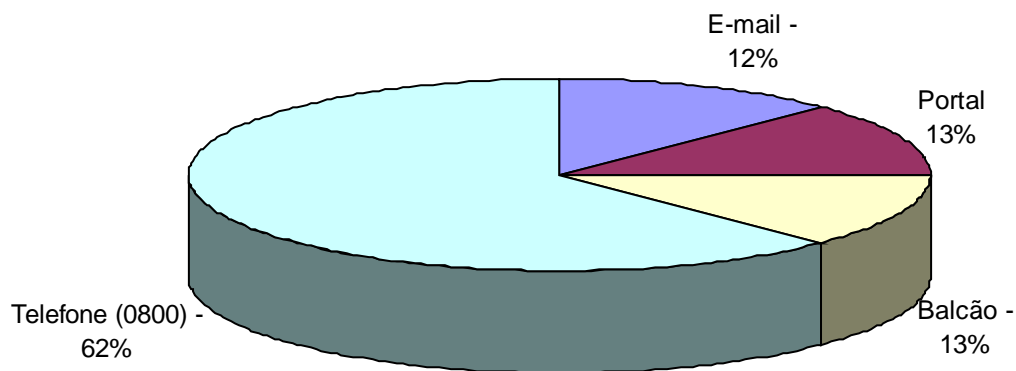


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 6 reclamações foram registradas no mês de outubro, 4 foram finalizadas nesse mesmo período.



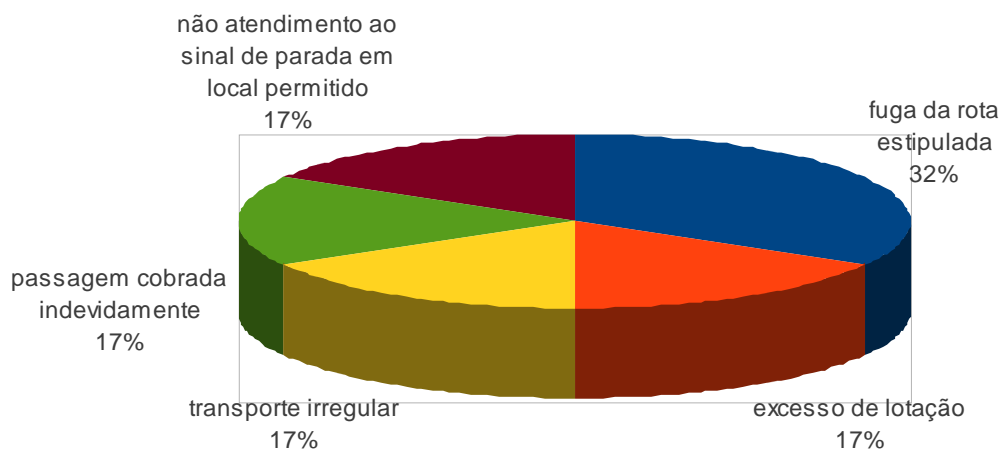
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de outubro foi o telefone (0800). Do total de solicitantes atendidos nesse período, 62% utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2012)



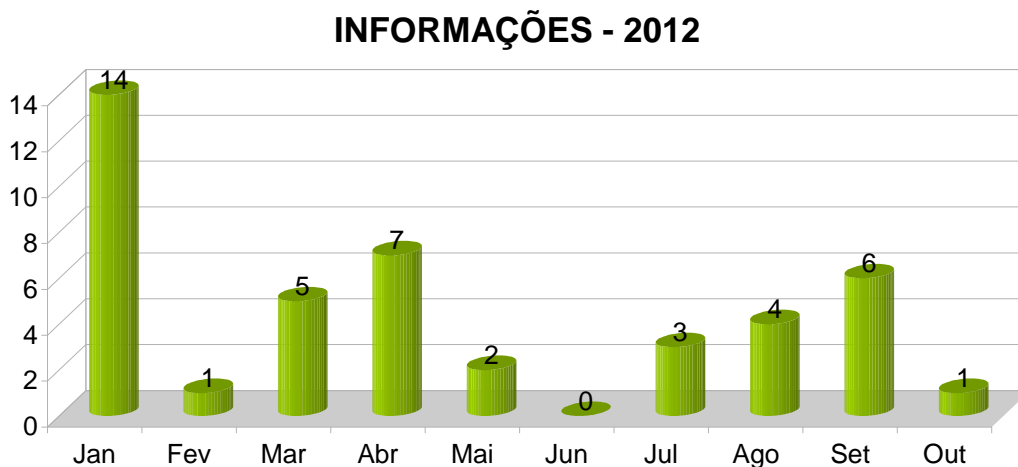
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de outubro/12.

### TOP 4 (OUTUBRO/12)

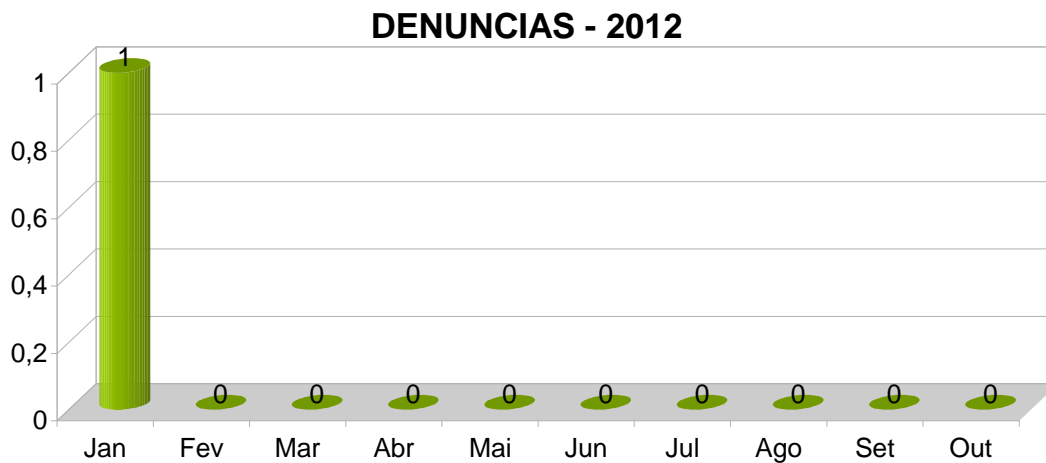


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

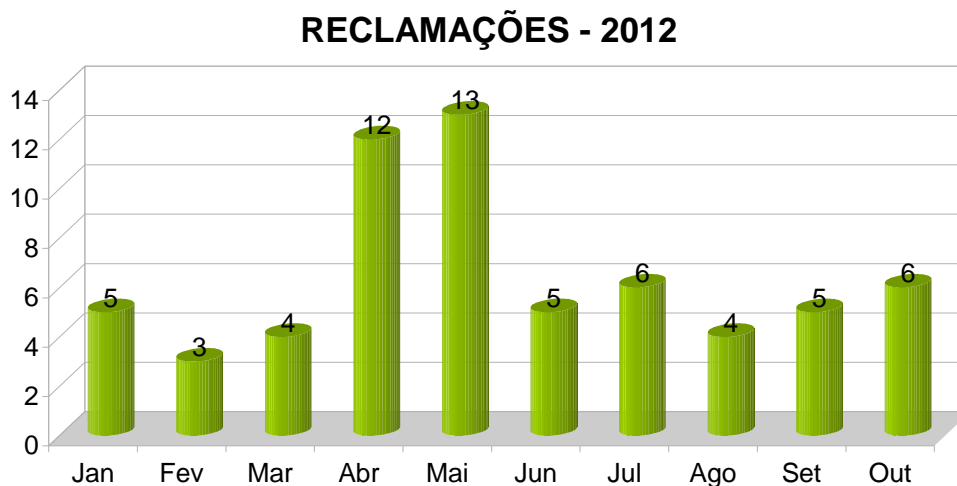
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de 83% no número de informações se comparado com o mês anterior.



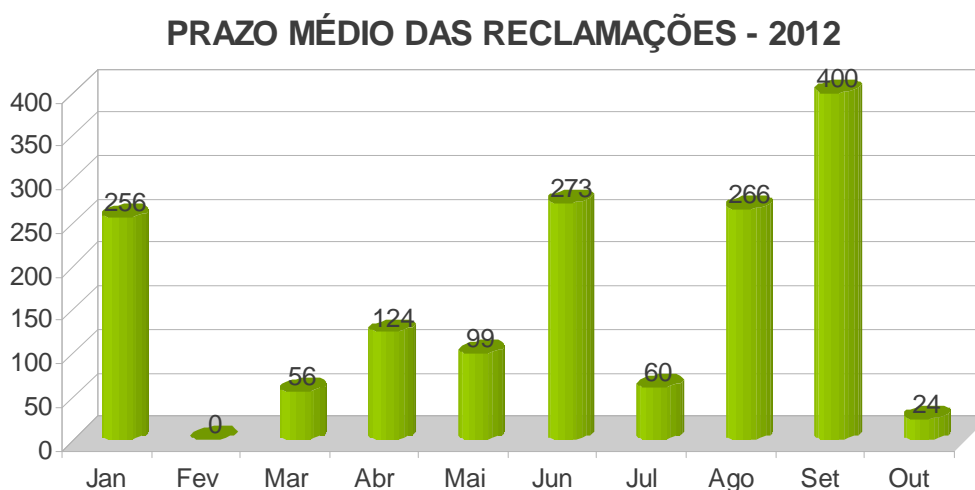
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 17% no mês de outubro em comparação à setembro /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 outubro/12 o prazo médio de encerramento foi de 24 dias.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 173 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 **outubro de 2012** não houve solicitação nem processo de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

#### Quadro de Solicitações e Processos

Solicitações Abertas	1
Informações	1
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 outubro 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.

Ressaltamos que na área de energia elétrica tivemos um aumento de aproximadamente 62% no número de reclamações em relação ao mês de setembro. Verificamos que essa elevação no quantitativo deu-se por conta das reclamações de Interrupção no Fornecimento de Energia, que teve um crescimento de 91% no mês de outubro comparando-se a setembro.

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 setembro/12.

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