

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce
Novembro/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.

Consta também neste relatório, uma 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.

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.

Fortaleza, 27 de dezembro 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 **novembro 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

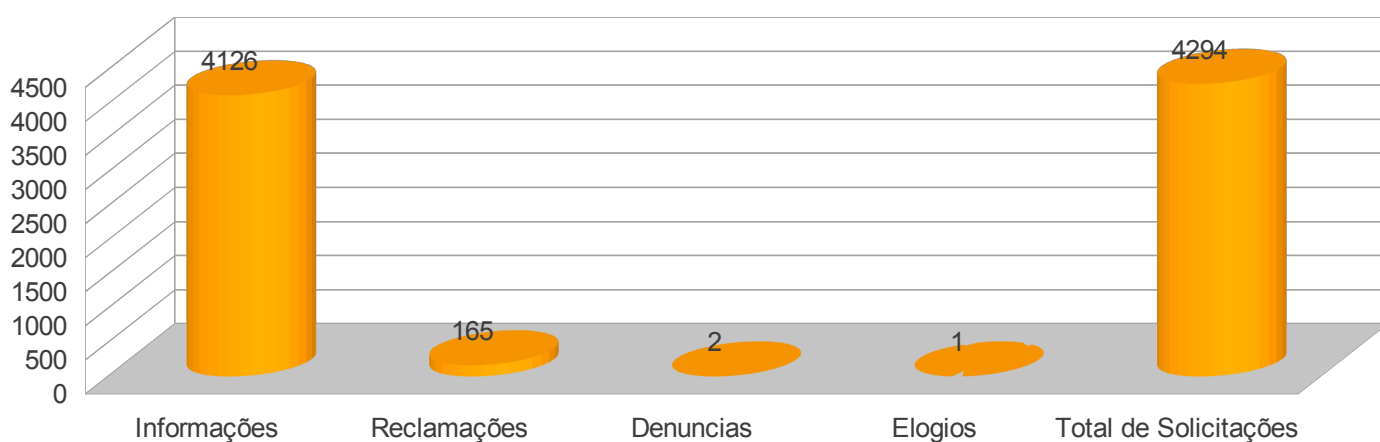
Total de Solicitações Abertas	4.294
Informações	4.126
Reclamações	165
Denúncias	2
Elogios	1
Total de Solicitações Finalizadas	4385
Informações finalizadas	4126
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	259
Total de processos em tramitação	72
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	164
Improcedente	52
Outros/Não se aplica	13

Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

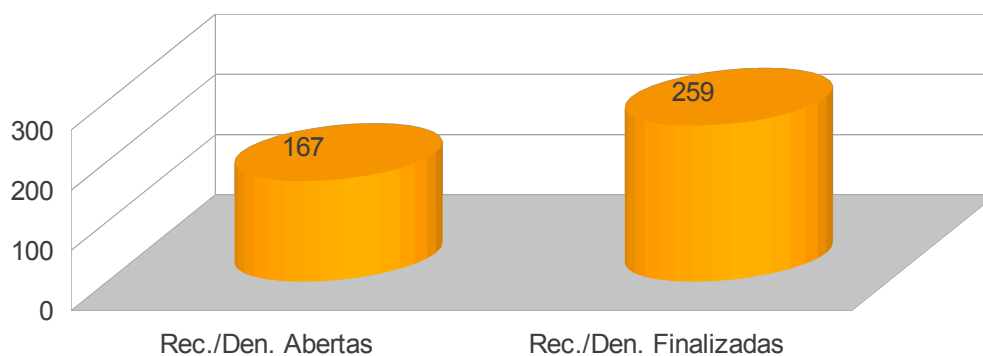
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.294 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 165 se converteram em reclamações. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão e encaminhadas para análise técnica de Ouvidoria da Arce.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/12)

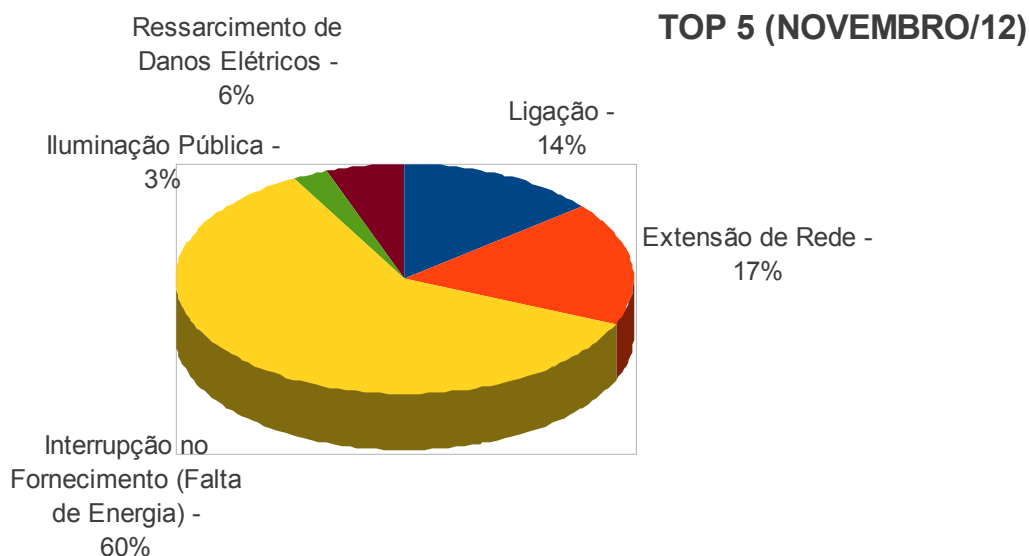


Vê-se no gráfico a seguir que 167 reclamações/denúncias foram registradas e 259 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.

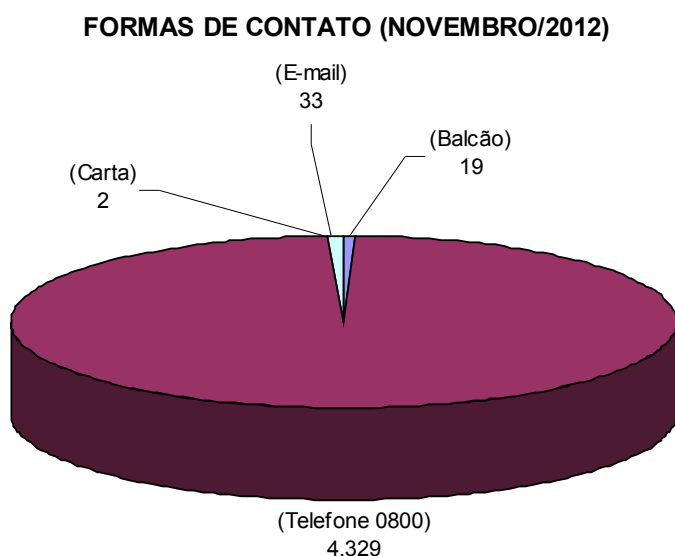
SOLICITAÇÕES (NOVEMBRO/12)



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

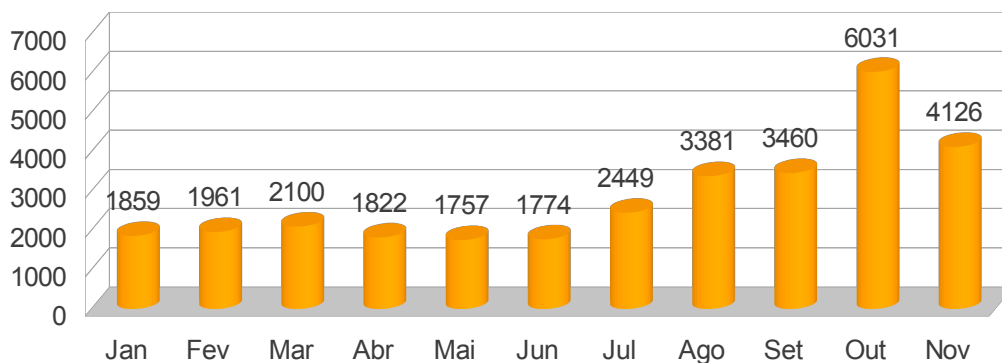


A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de novembro foi o telefone. Nesse período, 4.329 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 54 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (165), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão e pelos técnicos da Ouvidoria.



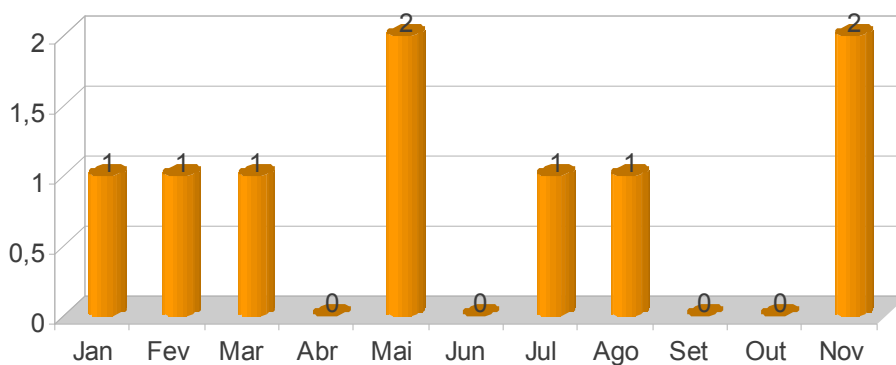
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 32% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2012



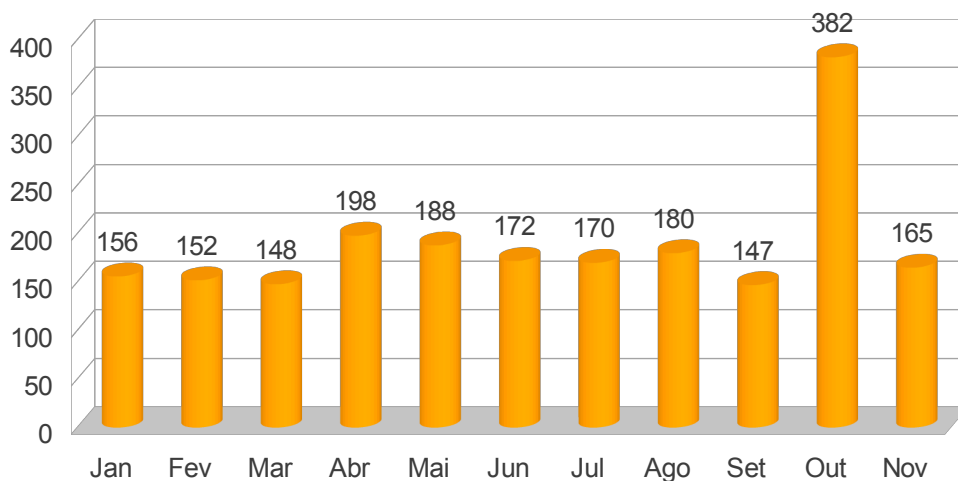
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2012



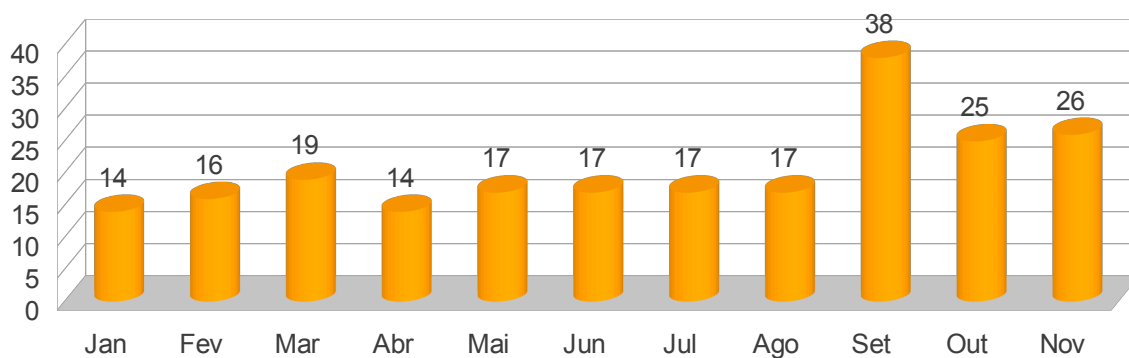
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma redução de aproximadamente 57% no mês de novembro comparando-se ao mês anterior.

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: 20 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 **novembro 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

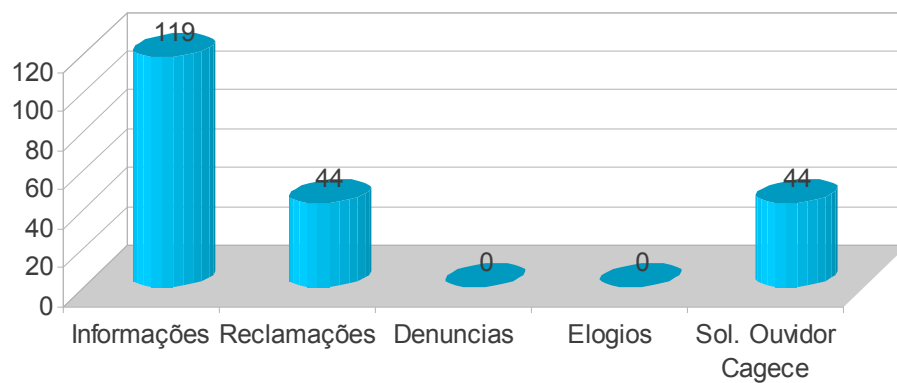
Total de Solicitações Abertas	163
Informações	119
Reclamações	44
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	44
Total de Solicitações Finalizadas	180
Informações Finalizadas	119
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	61
Total de processos em tramitação	7
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	55
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	0

OBS: Informamos que no mês de referência deste relatório 2 (duas) reclamações foram encerradas por duplicidade.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

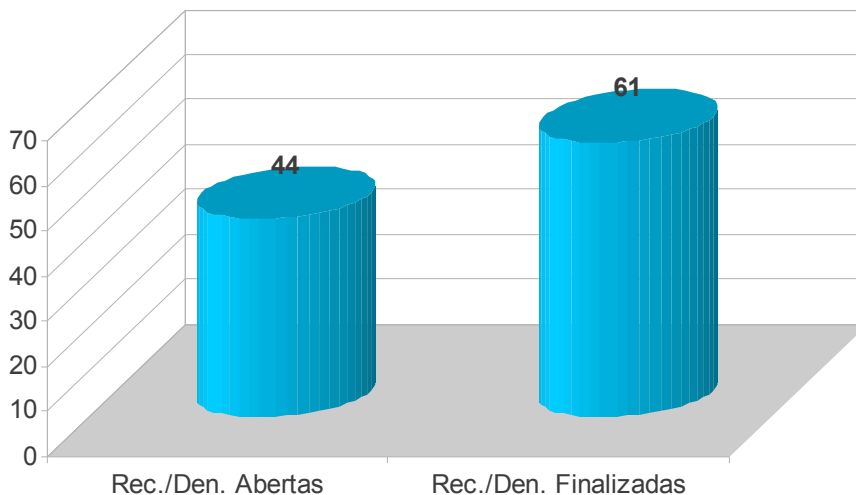
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 163 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 44 se converteram em reclamações, as quais foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/12)

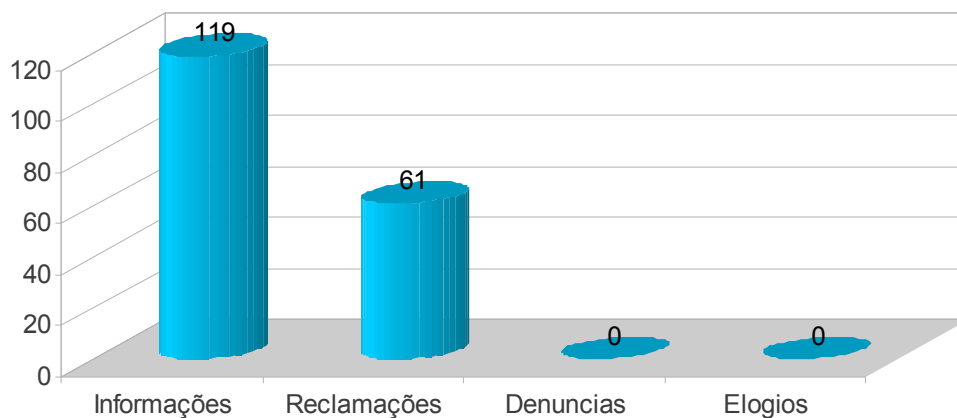


Vê-se no gráfico a seguir que 44 reclamações foram registradas e 61 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

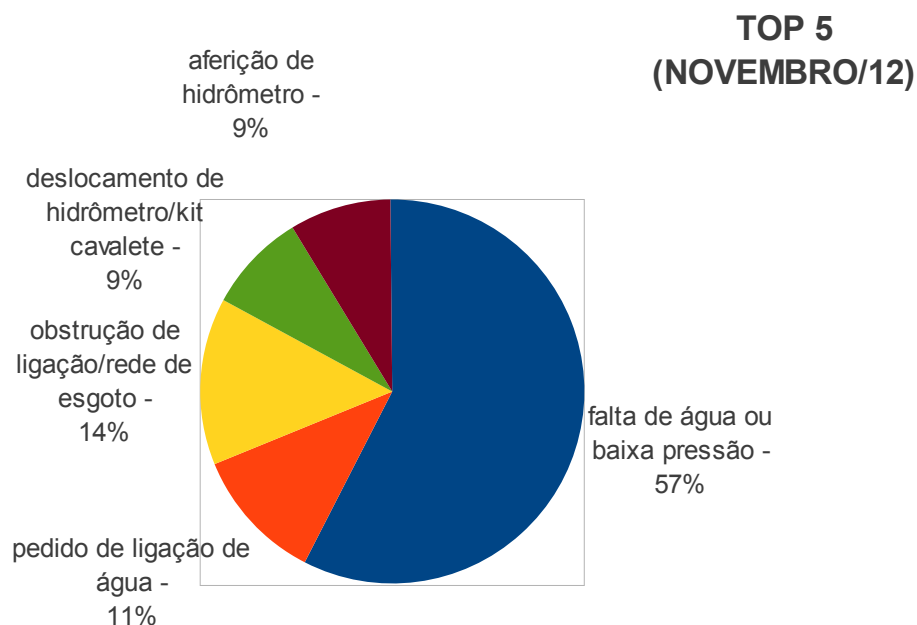
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/12)



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (NOVEMBRO/12)

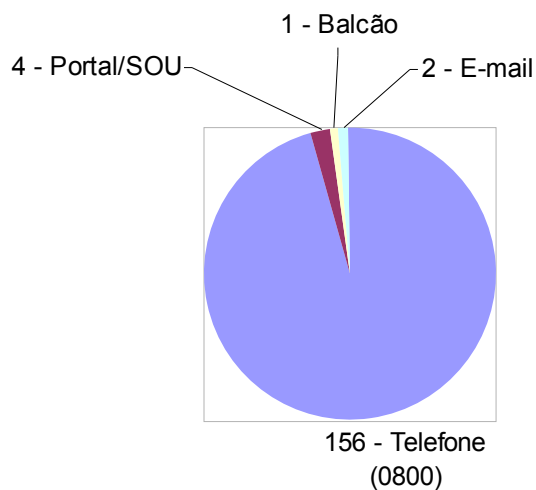


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão e obstrução de ligação/rede de esgoto*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



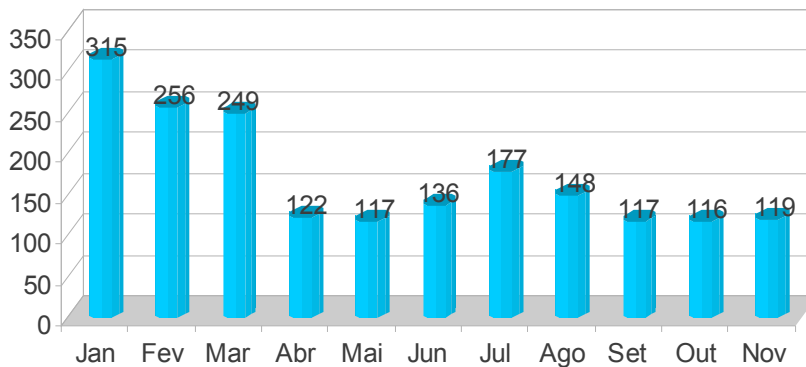
A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de novembro foi o telefone. Nesse período, 156 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/12)



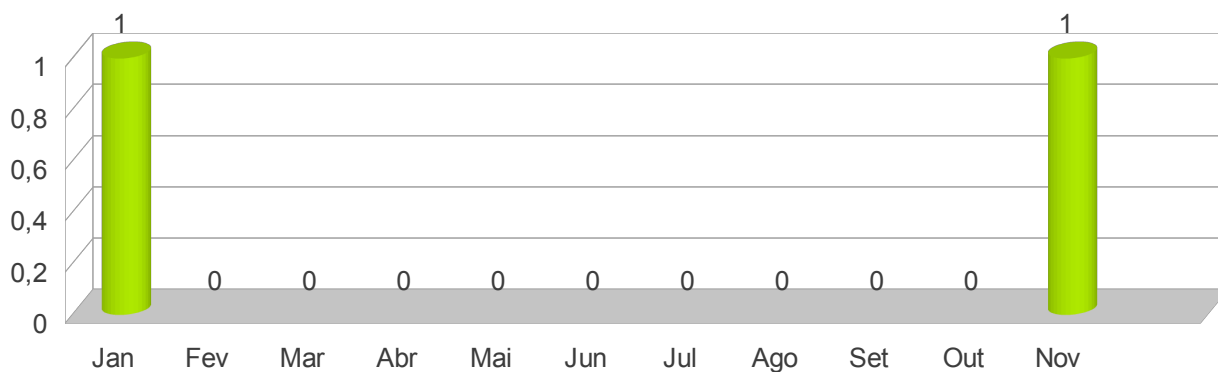
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 3% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2012



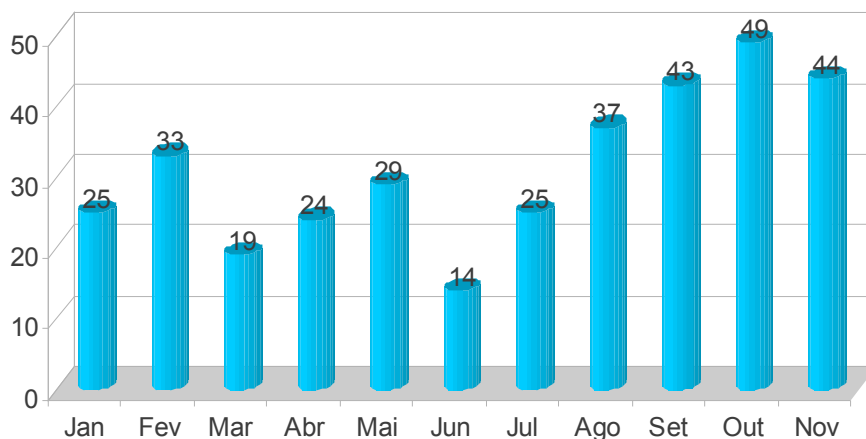
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2012



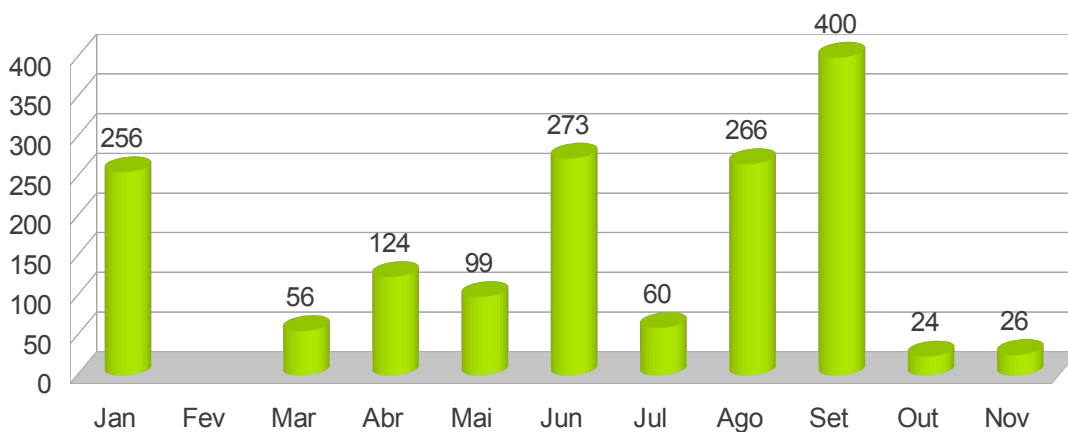
Com relação à quantidade de reclamações, houve uma diminuição de aproximadamente 10% no mês de novembro em comparação ao mês anterior.

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 **novembro 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

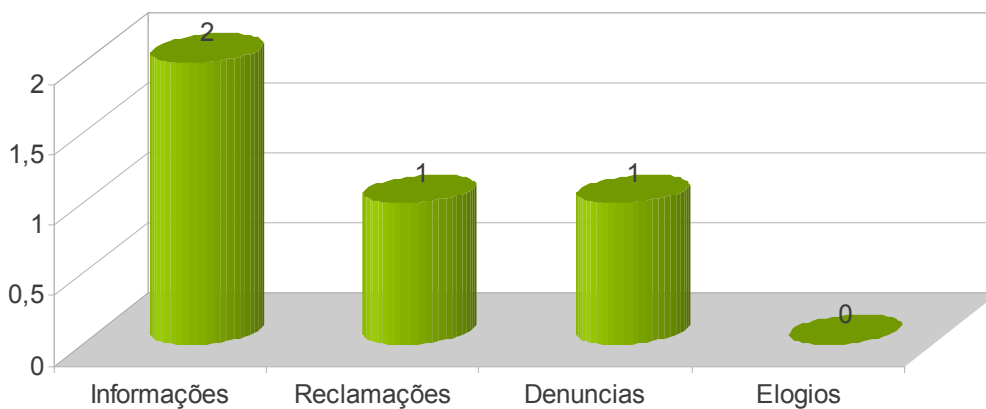
Total de Solicitações Abertas	4
Informações	2
Reclamações	1
Denúncia	1
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	5
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	3
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	3
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

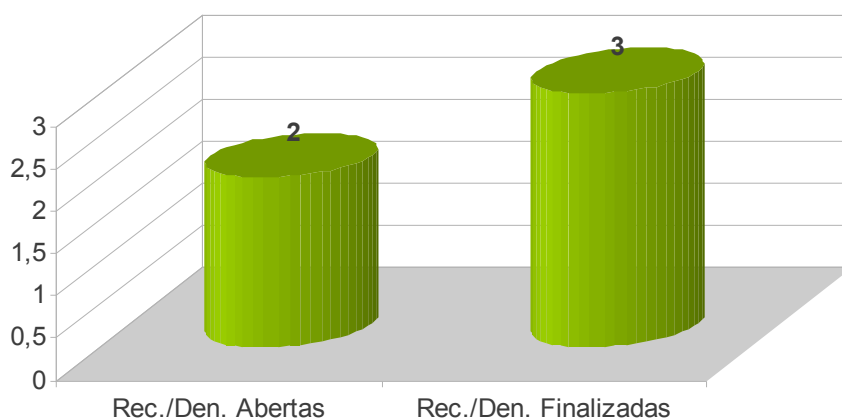
Das 4 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 2 se converteram em pedido de informação, 1 em reclamação e 1 em denúncia.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/12)



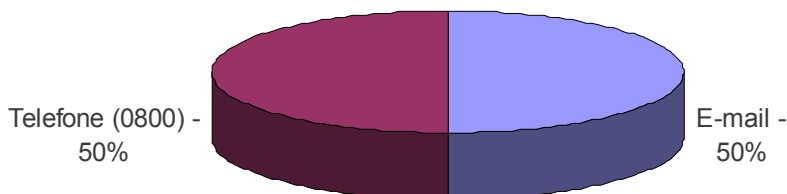
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 2 reclamações foram registradas no mês de novembro, 3 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/12)



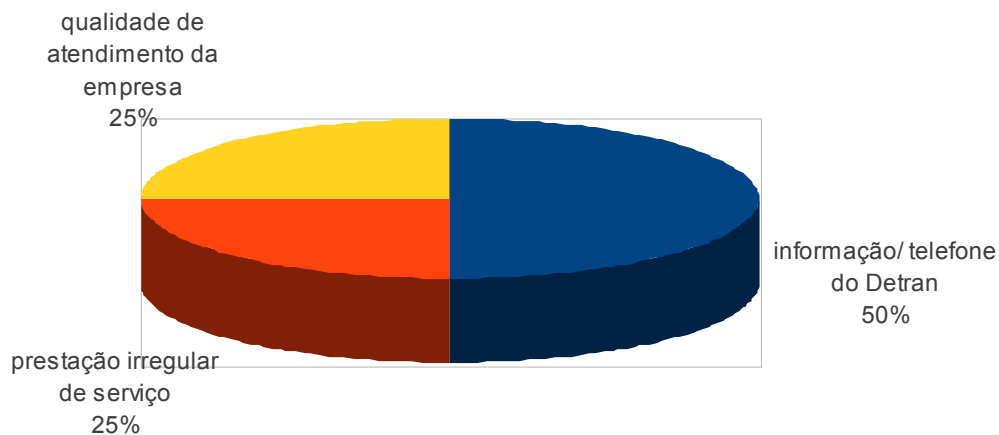
Observa-se que as formas de contato predominantes entre os usuários da área de transporte no mês de novembro foram o telefone (0800) e o e-mail.

FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2012)



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

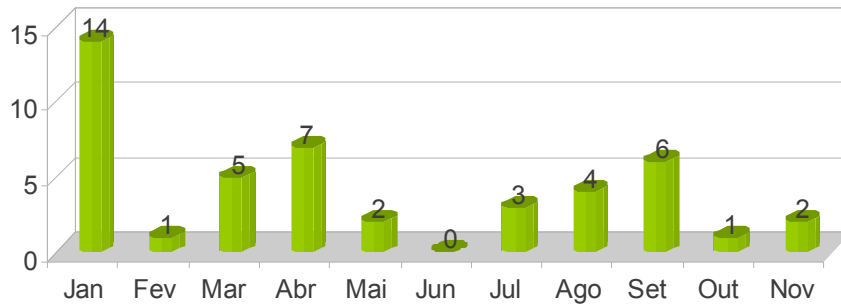
TOP (NOVEMBRO/12)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

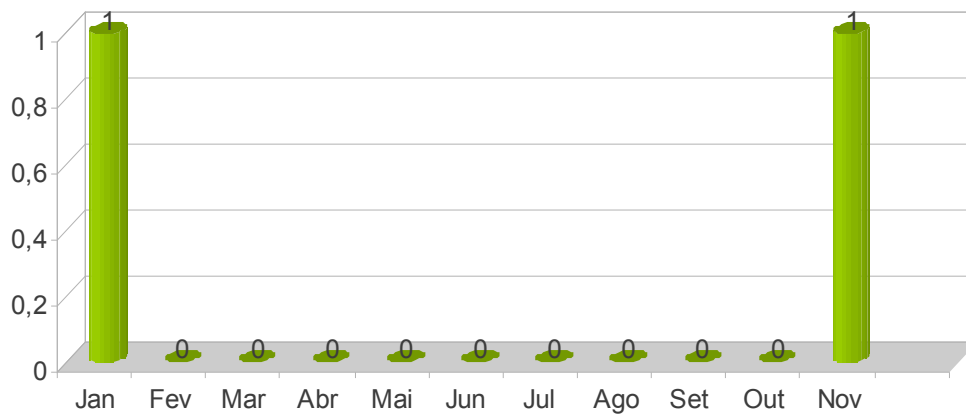
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de 50% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2012



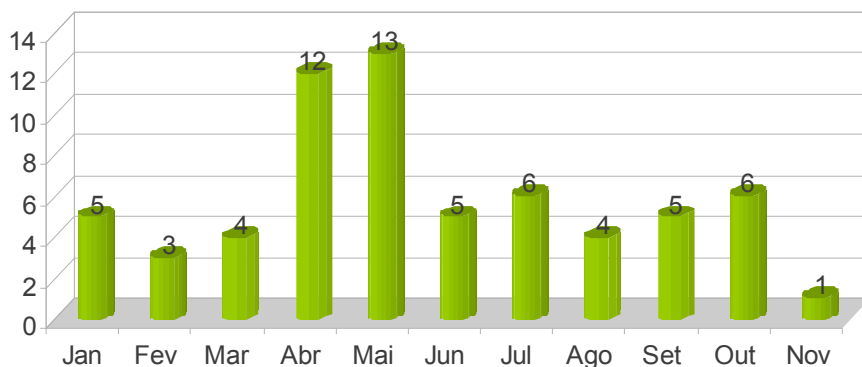
Quanto ao número de denúncias, registramos uma ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2012



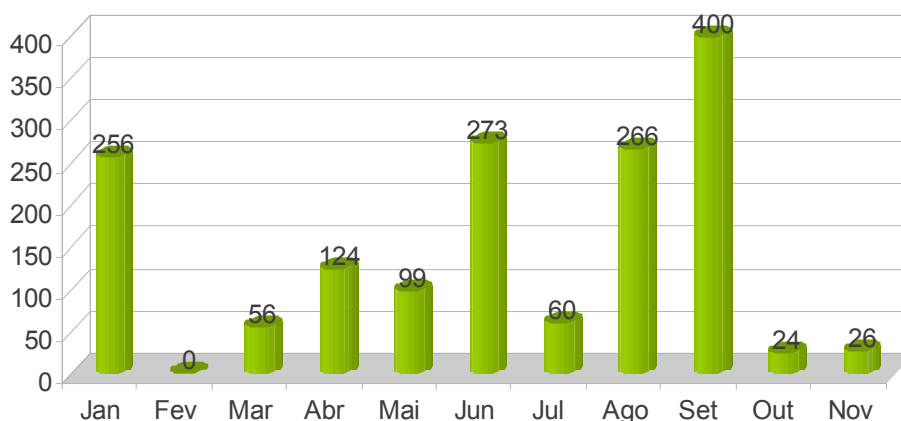
Com relação à quantidade de reclamações, houve uma redução de aproximadamente 83% no mês de novembro em comparação à outubro /12.

RECLAMAÇÕES - 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 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 novembro/12 o prazo médio de encerramento foi de 26 dias.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2012



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 158 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 novembro de 2012 não houve solicitação nem processo de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denuncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SCD.

6. CONCLUSÃO

No mês de novembro 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 uma redução de aproximadamente 57% no número de reclamações em relação ao mês de outubro. Verificamos que essa elevação no quantitativo do mês de outubro deu-se por conta das reclamações de Interrupção no Fornecimento de Energia, que teve um crescimento de 1.555% 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 uma redução no número de reclamações, comparando-se ao mês de outubro/12.

Já no tocante à Gás, não houve registro de ocorrência.

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