

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce

Abril/2013

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: Adriana de Oliveira Sales

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 de solução das reclamações.

Consta ainda neste relatório, uma tabela com os resultados de análises 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.

No final do relatório estão apresentadas duas tabelas relativas às áreas de transporte e saneamento com a descrição das solicitações e com os respectivos tempos de tramitação.

Fortaleza, 17 de maio de 2013.

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 **abril de 2013**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

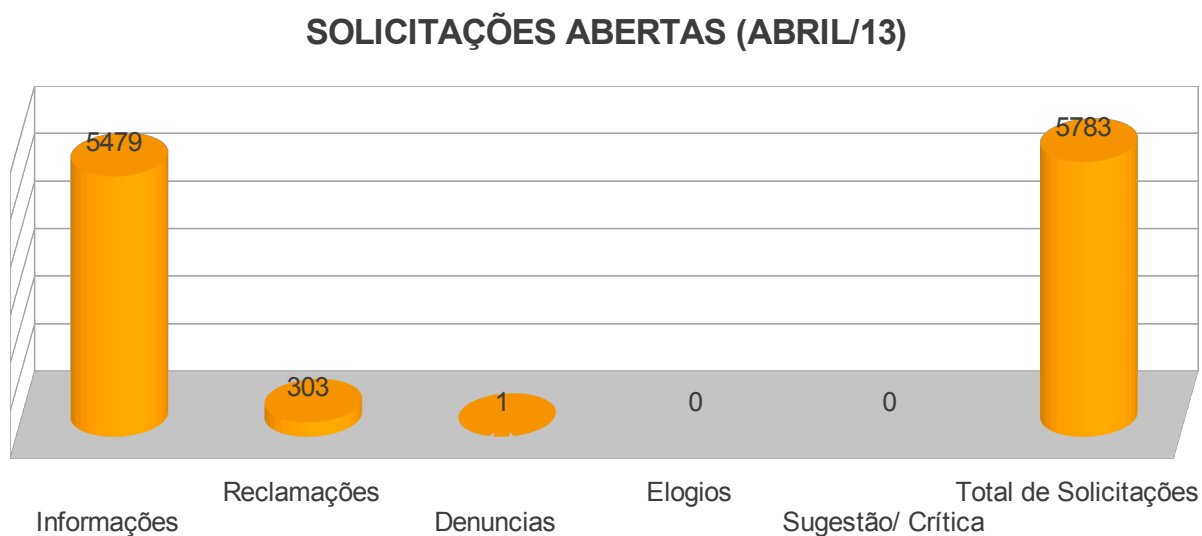
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	5783
Informações	5479
Reclamações	303
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	5800
Informações finalizadas	5479
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	321
Total de processos em tramitação	65
Processos Abertos	4
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	209
Improcedente	66
Outros/Não se aplica	14

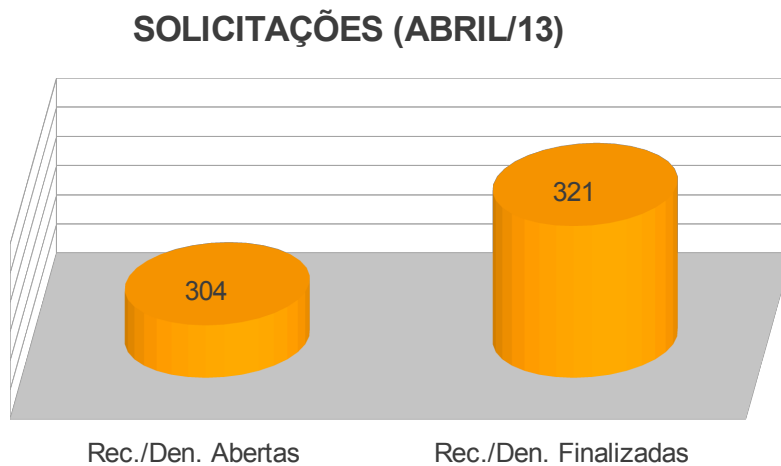
Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.783 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 304 se converteram em reclamações e denúncias . Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da Arce.

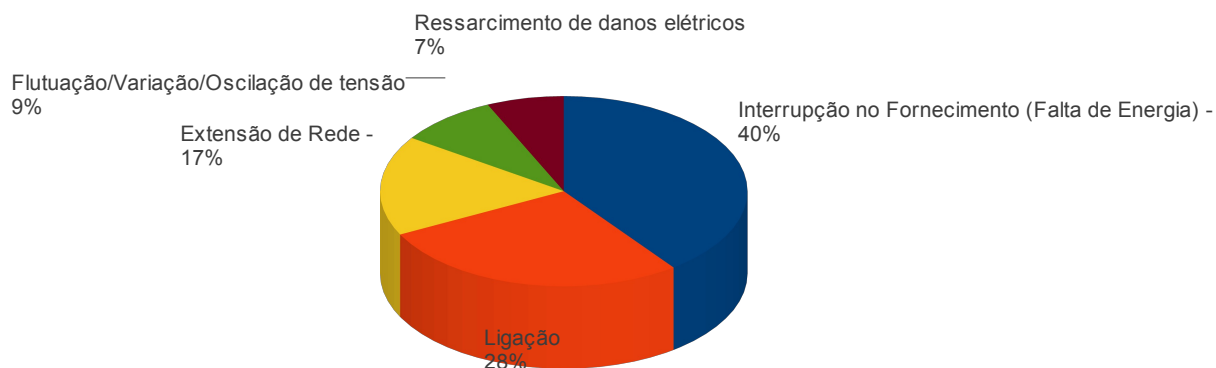


Vê-se no gráfico a seguir que 304 reclamações/denúncias foram registradas e 321 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.



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

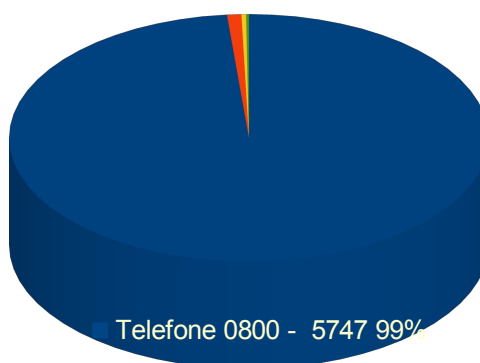
TOP 5 (ABRIL/13)



A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de março foi o telefone. Nesse período, 5.747 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, 85 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (304), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e pelos técnicos da Ouvidoria.

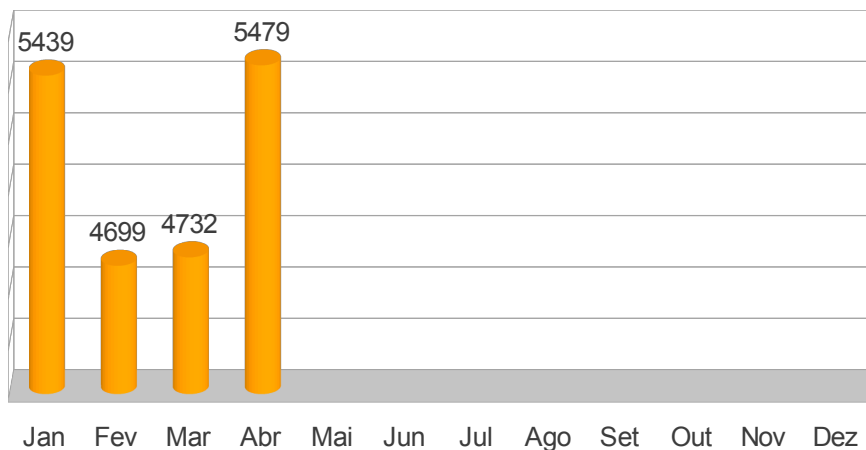
■ E-mail - 56 1% ■ Balcão - 18 0% ■ Carta - 11 0%

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2013)



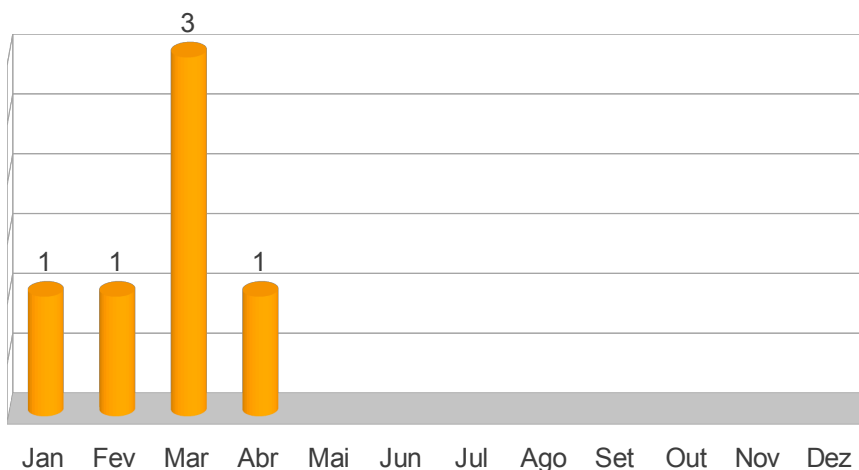
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 16% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2013

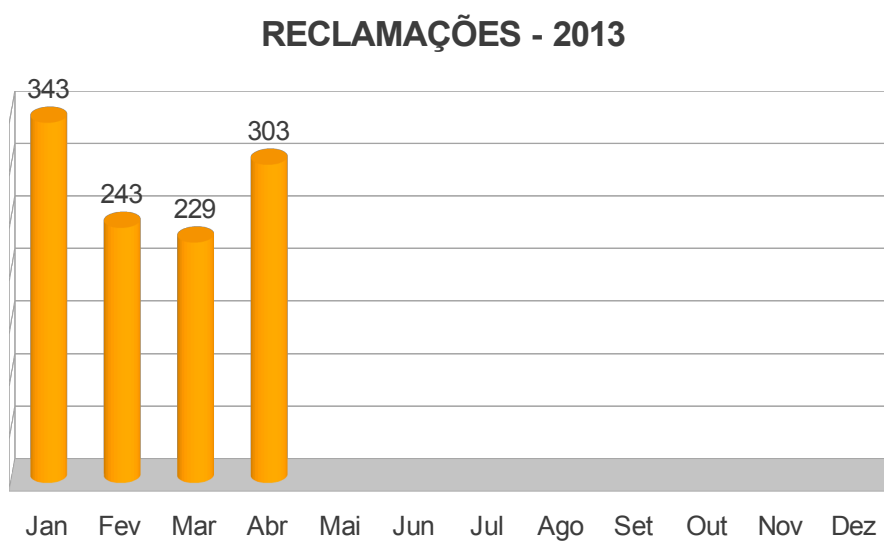


Quanto ao número de denúncias, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 200% se comparado com o mês anterior, conforme observa-se abaixo:

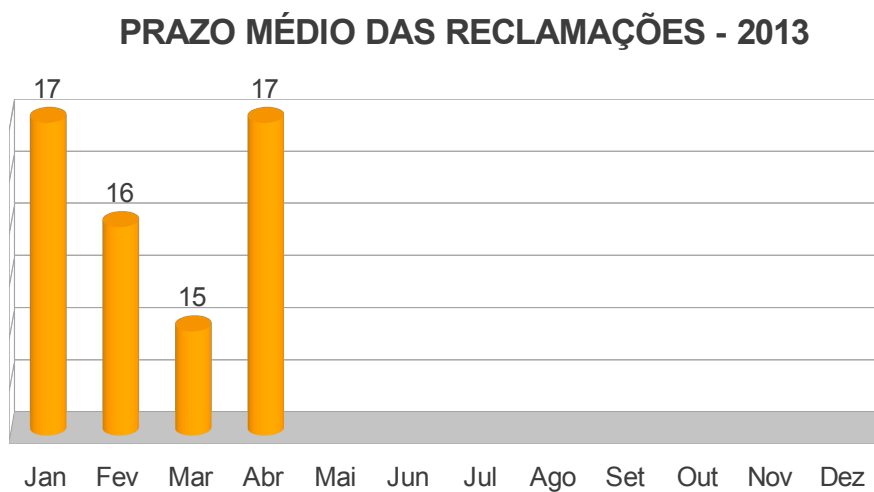
DENUNCIAS - 2013



Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 32% no mês de março comparando-se ao mês anterior.



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 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 **abril de 2013**, 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

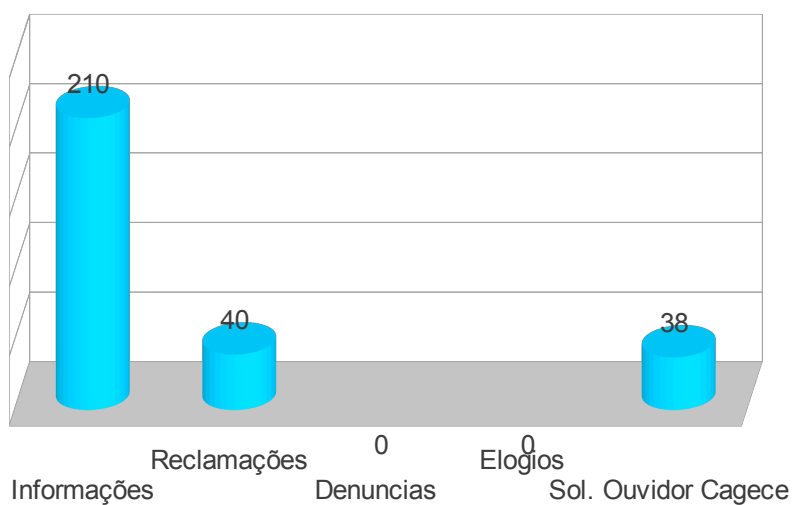
Total de Solicitações Abertas	250
Informações	210
Reclamações	40
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	38
Total de Solicitações Finalizadas	242
Informações Finalizadas	210
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	32
Total de processos em tramitação	7
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	28
Improcedente	04
Outros/Não se aplica	0

Obs:A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para o Ouvidor da Cagece ocorreu devido a problemas no SOA (Sistema de Ouvidoria Arce) desde o início do mês de fevereiro.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

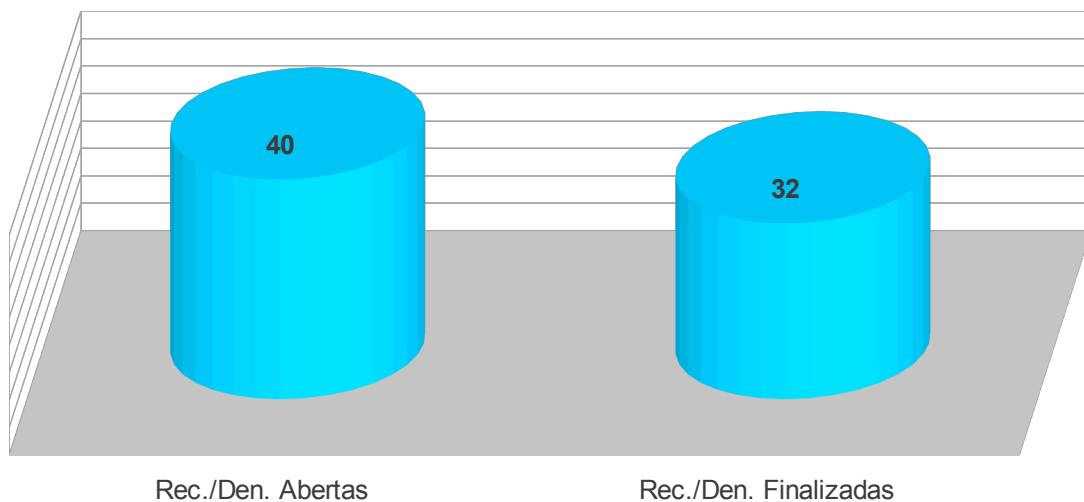
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 250 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 40 se converteram em reclamações, as quais 38 foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/13)

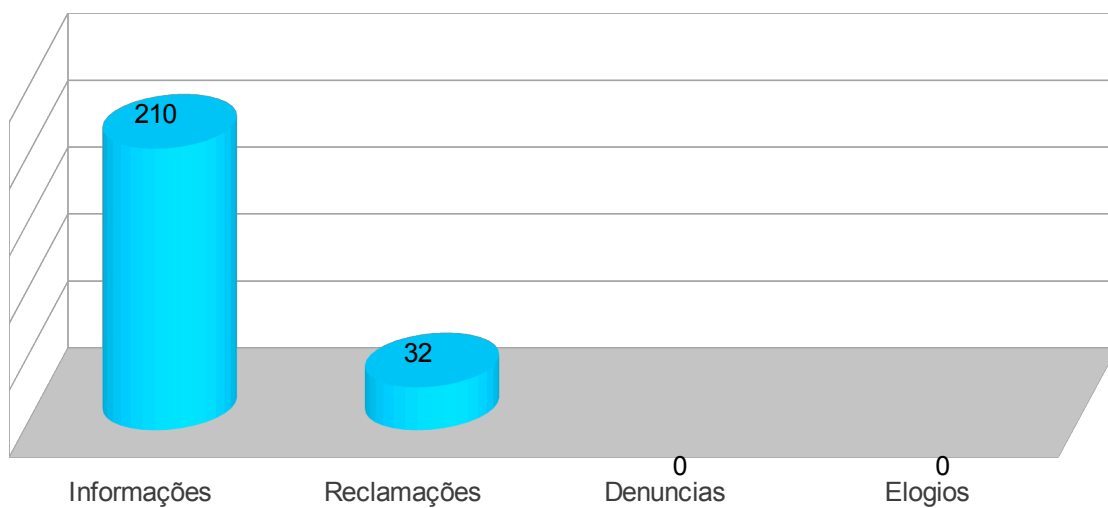


Vê-se no gráfico a seguir que 40 reclamações foram registradas e 32 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/13)

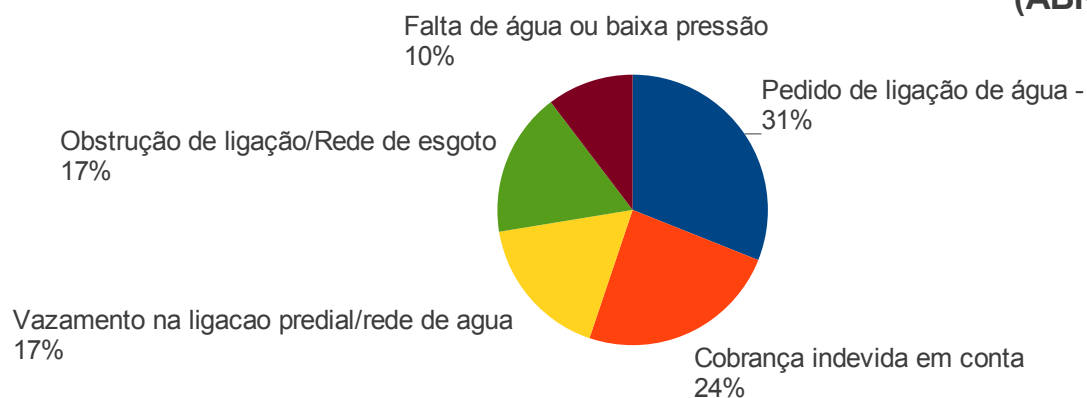


SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (ABRIL/13)



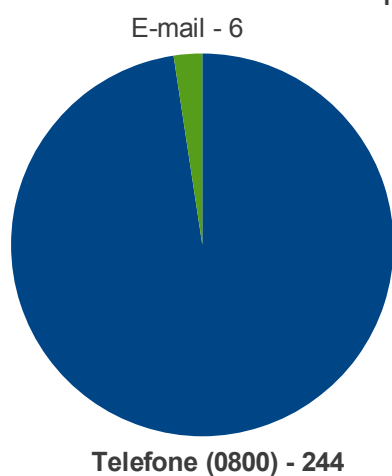
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de pedido de ligação de água e cobrança indevida em conta, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (ABRIL/13)



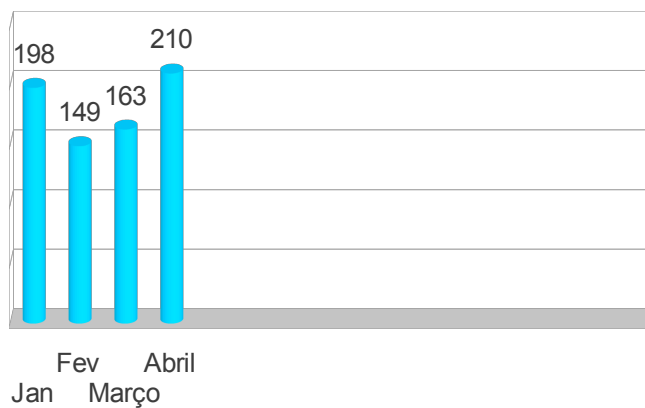
A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de abril foi o telefone. Nesse período, 244 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/13)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 29% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2013



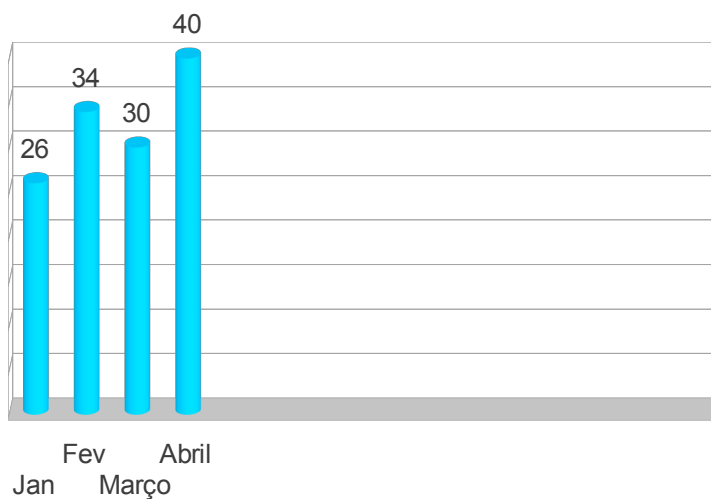
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2013



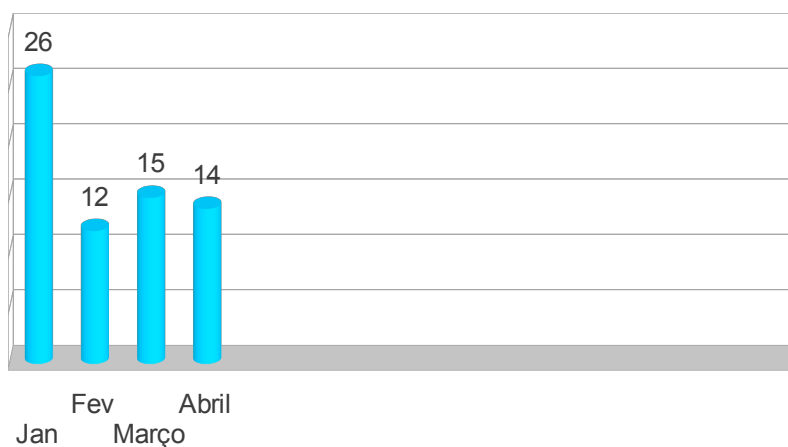
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 33% com relação a quantidade que a do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2013



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 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 **abril de 2013** 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

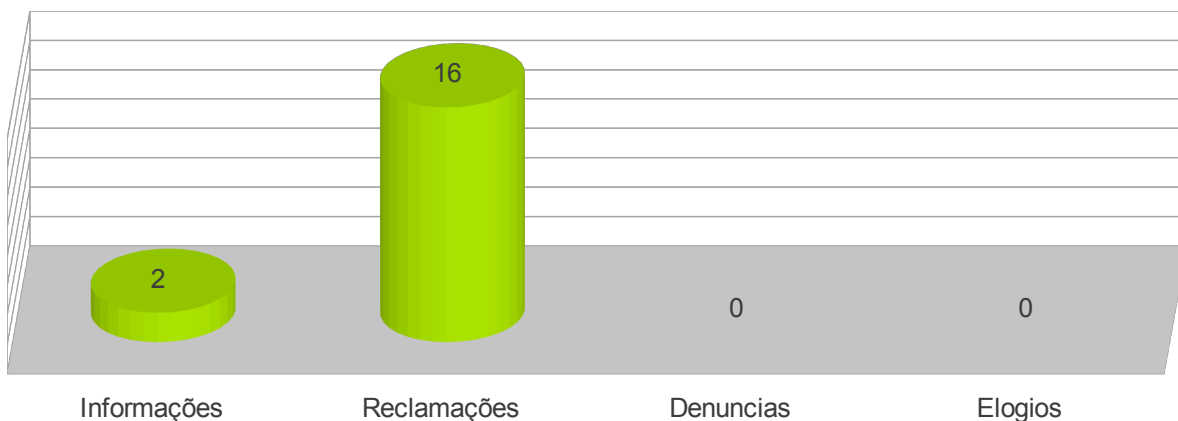
Total de Solicitações Abertas	18
Informações	2
Reclamações	16
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	15
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	13
Denúncias Finalizadas	1
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	12
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

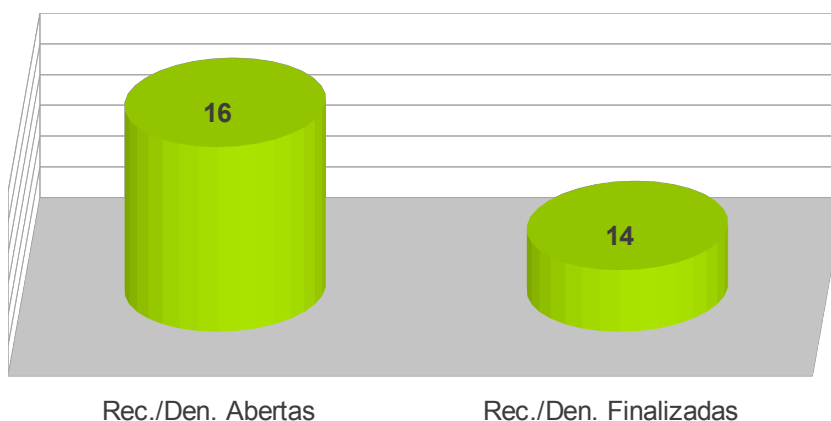
Das 18 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 2 se converteram em pedido de informação e 16 em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/13)



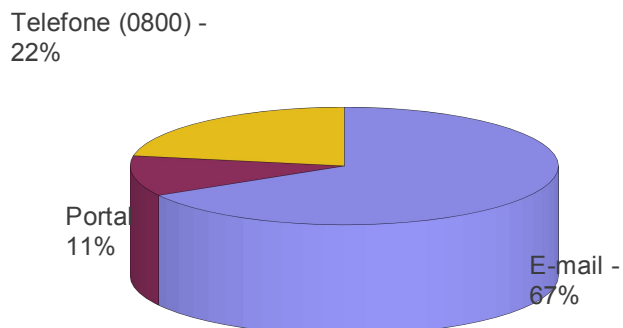
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 16 reclamações foram registradas no mês de abril, 14 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/13)



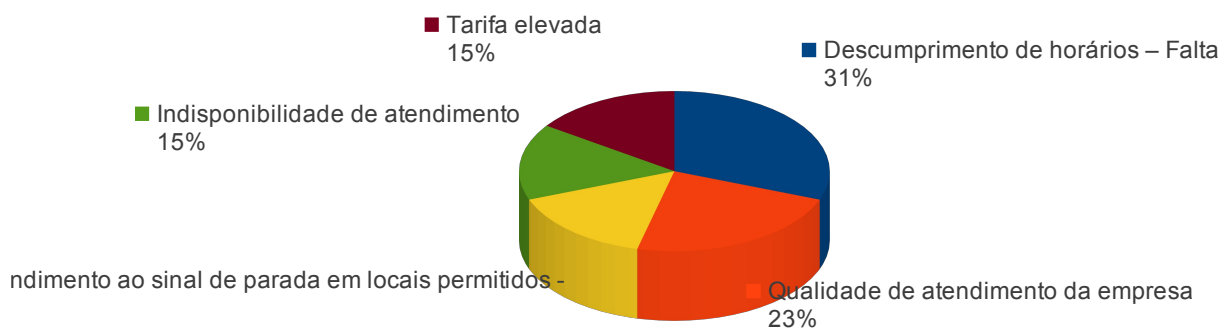
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de abril foi o telefone (0800).

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2013)



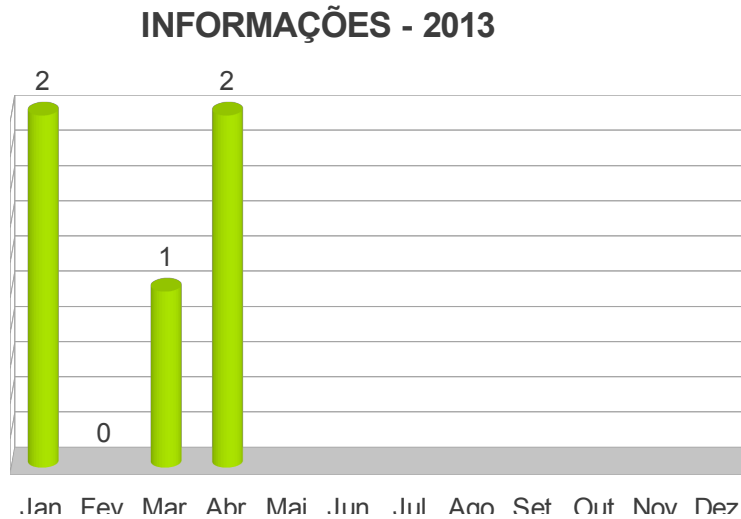
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de abril/13.

TOP (ABRIL/13)

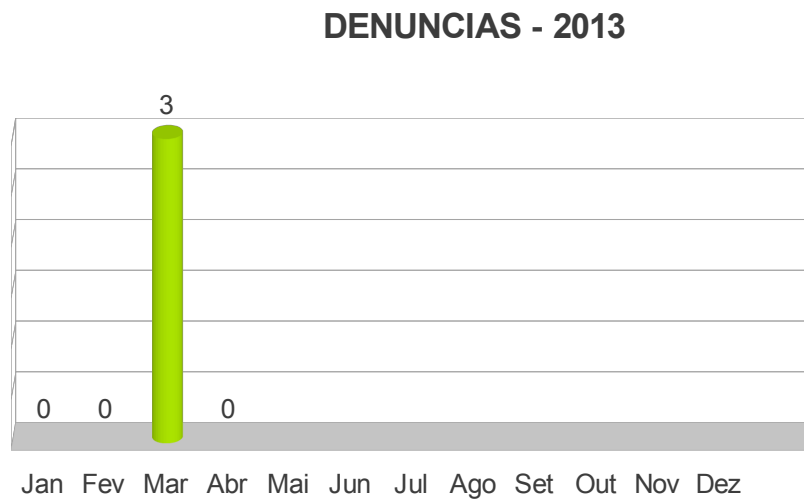


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de 100% no número de informações se comparado com o mês anterior.

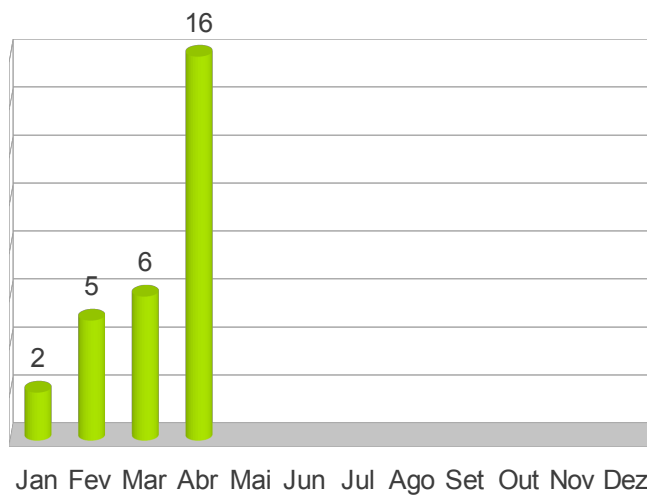


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



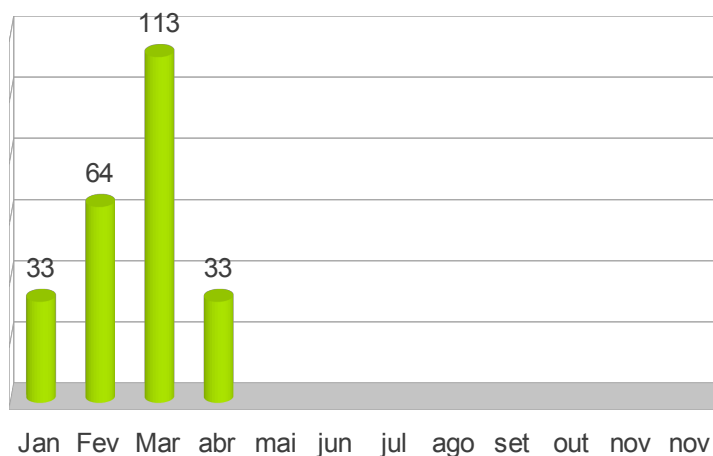
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 166% no mês de abril em comparação à março/13.

RECLAMAÇÕES - 2013



No mês de abril/13 o prazo médio de encerramento foi de 33 dias.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 60 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que no mês de abril de 2013 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 abril de 2013 registramos a abertura de quatro (04) processos de energia indicando insatisfação do consumidor no que se refere a solução das reclamações referentes à ligação e extensão de rede. 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 32% no número de reclamações em relação ao mês de março.

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 de 166% no número de reclamações, comparando-se ao mês de março/2013.

No tocante à Gás, não houve registro de ocorrência.

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