

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-Ce**

**Maió/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, 26 de junho 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 **maio de 2013**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

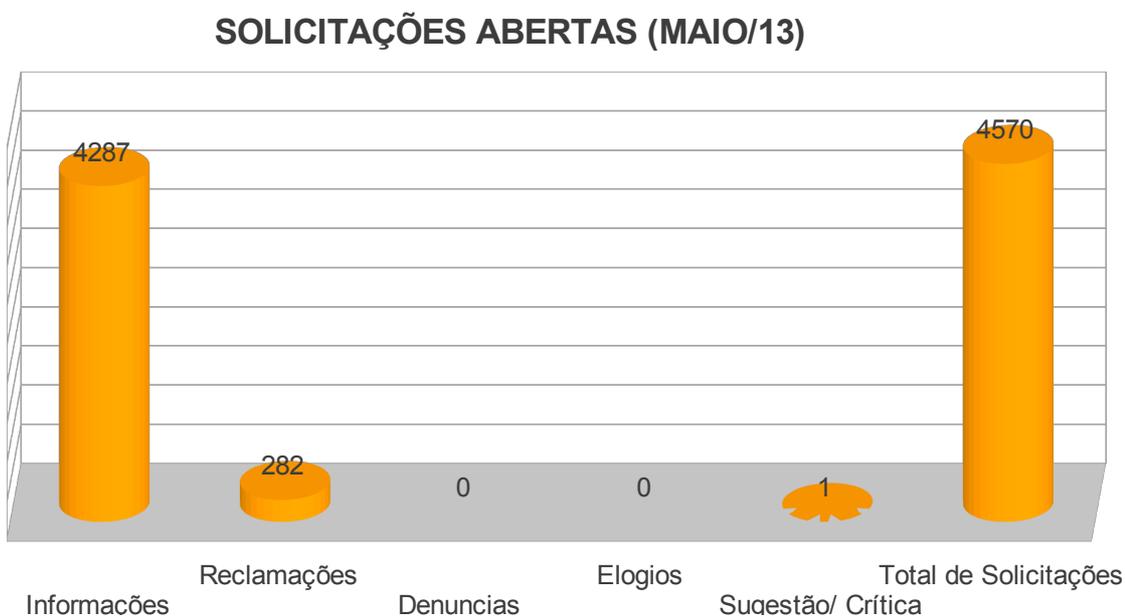
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4570</b>
Informações	4287
Reclamações	282
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>4591</b>
Informações finalizadas	4287
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	304
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>62</b>
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	5
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	214
Improcedente	51
Outros/Não se aplica	15

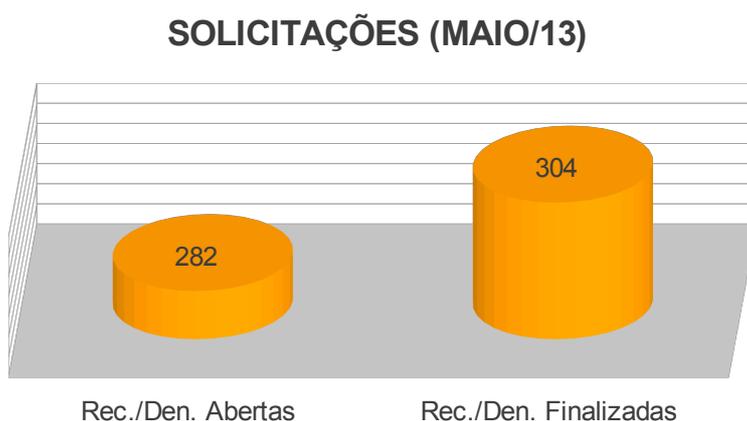
Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

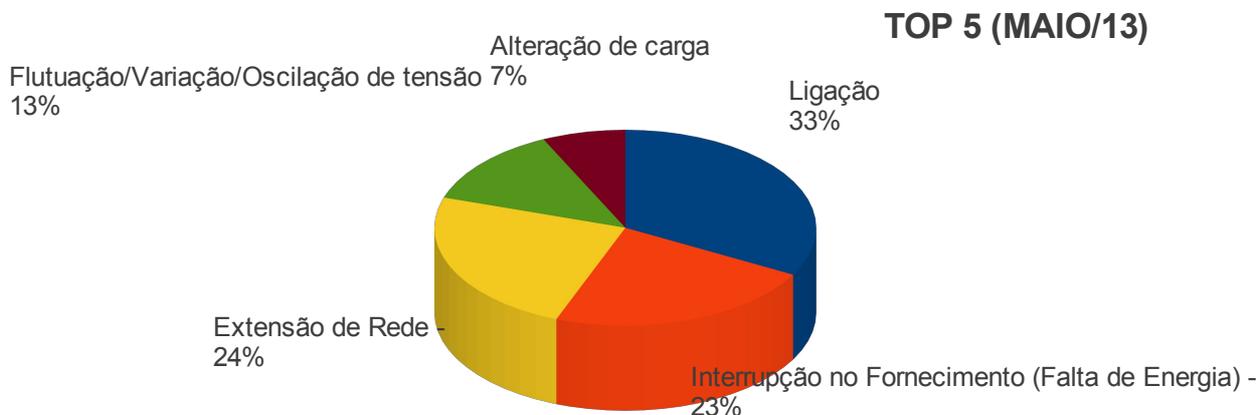
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.570 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 282 se converteram em reclamações e denúncias . Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da Arce.



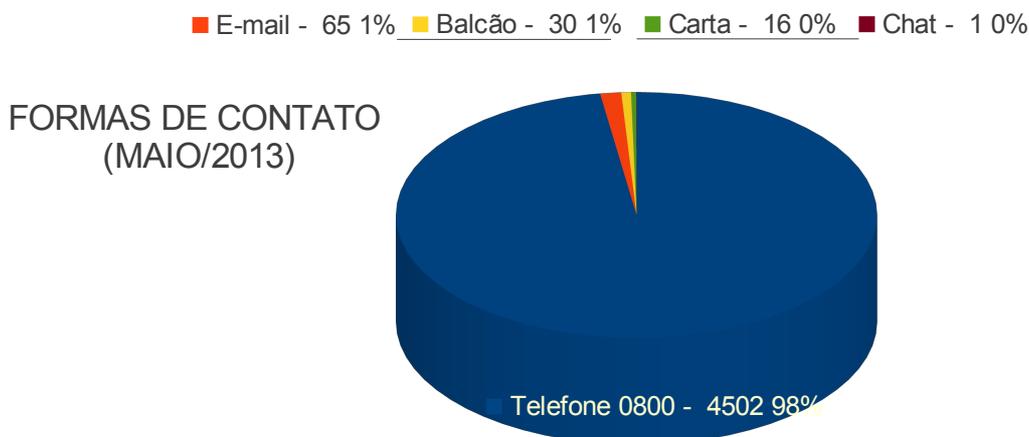
Vê-se no gráfico a seguir que 282 reclamações/denúncias foram registradas e 304 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.



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

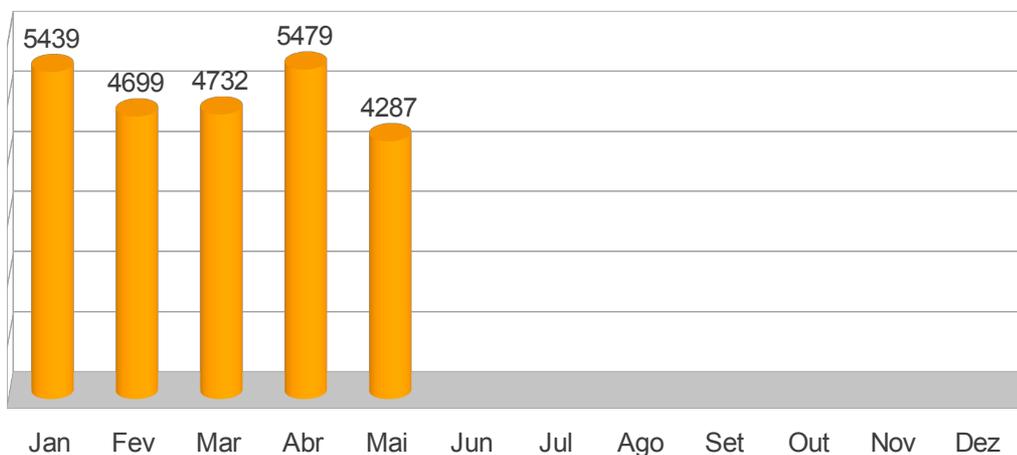


A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de março foi o telefone. Nesse período, 4.502 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 112 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (282), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e pelos técnicos da Ouvidoria.



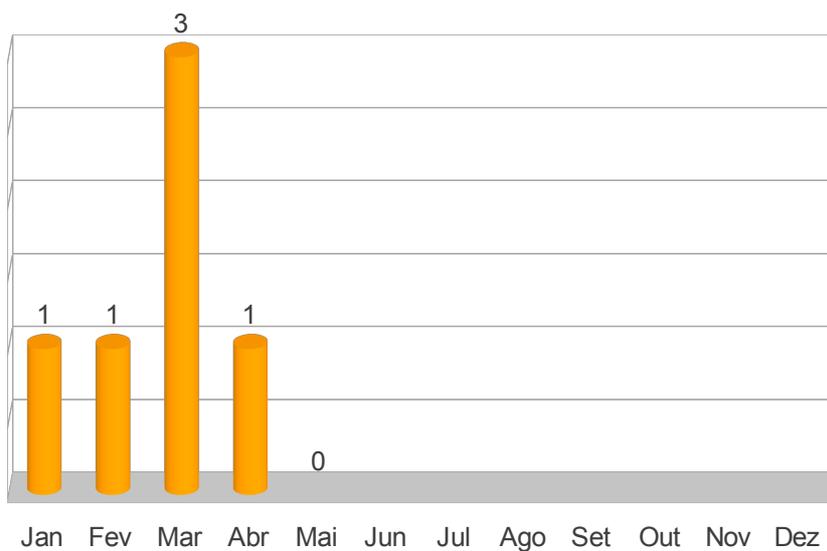
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 27% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2013



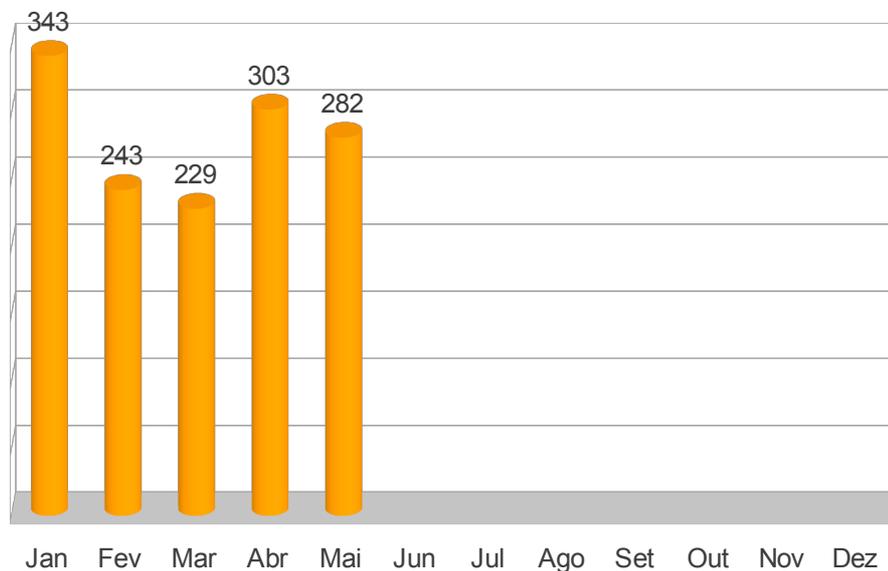
Quanto ao número de denúncias, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 100% se comparado com o mês anterior, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2013



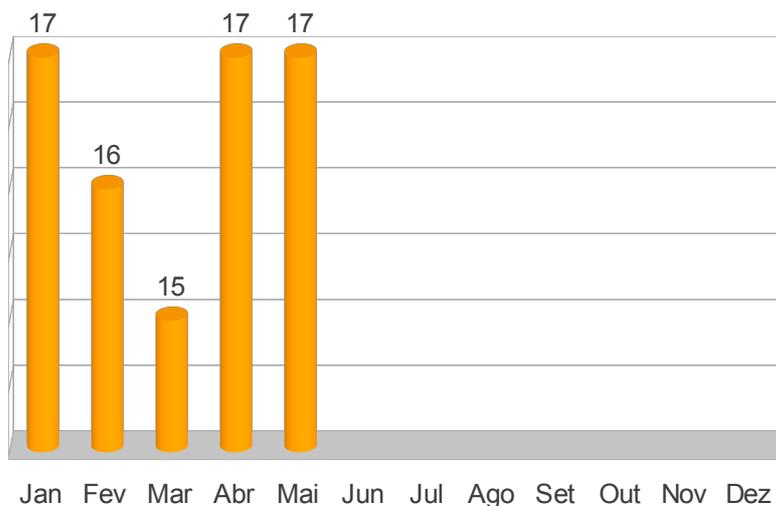
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 8% no mês de maio comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2013



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 DIAS

### 3. SANEAMENTO BÁSICO

#### 3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

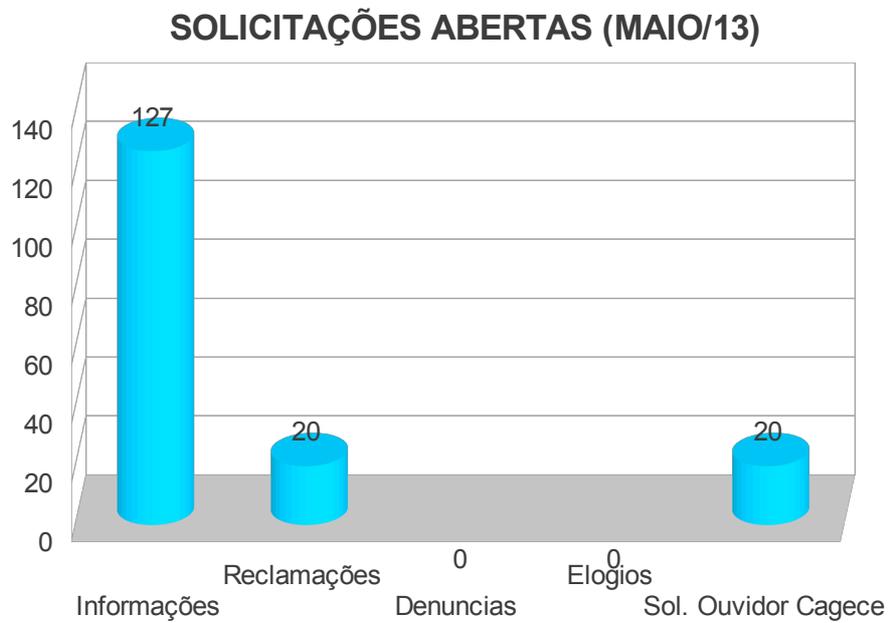
O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de **maio de 2013**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

**Quadro de Solicitações e Processos**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>147</b>
Informações	127
Reclamações	20
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	20
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>157</b>
Informações Finalizadas	127
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	30
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>7</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	20
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	8

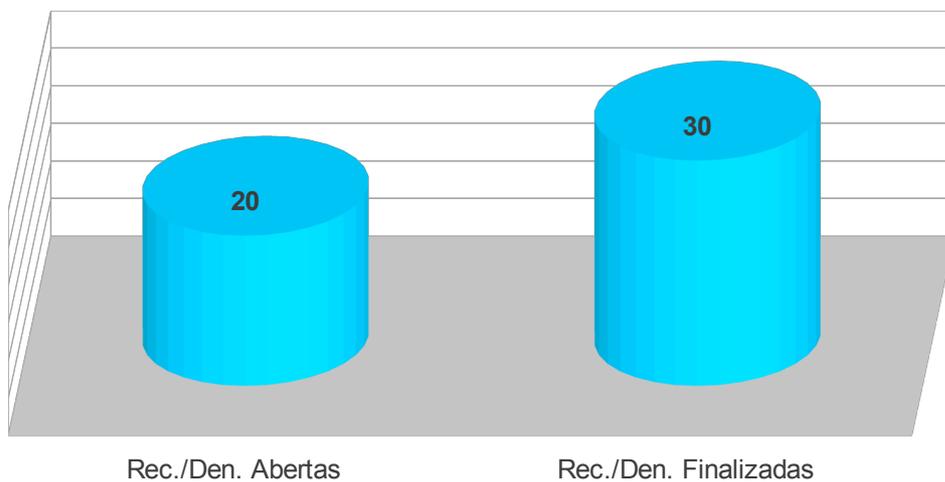
### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 147 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 20 se converteram em reclamações, as quais 20 foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

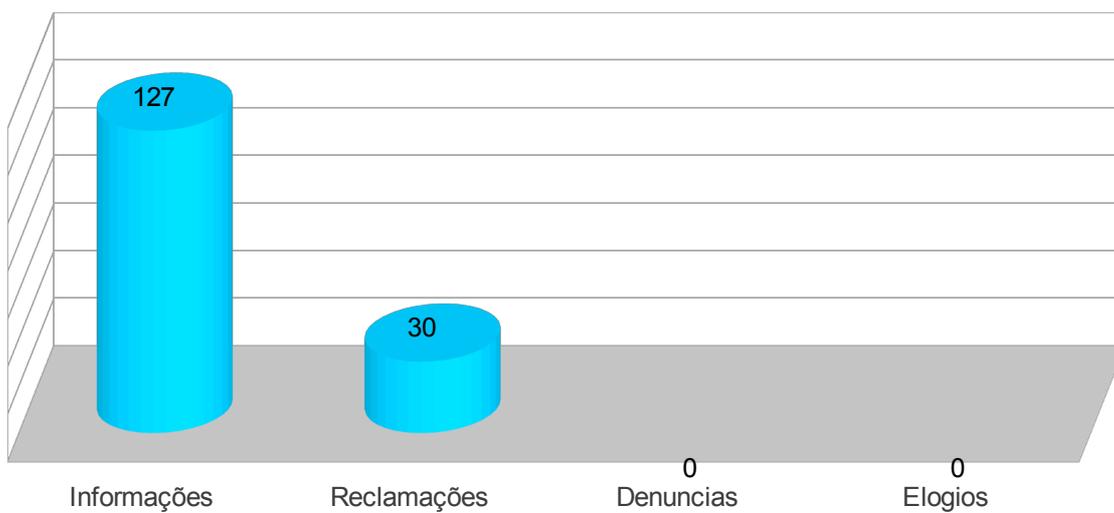


Vê-se no gráfico a seguir que 20 reclamações foram registradas e 30 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/13)



### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MAIO/13)



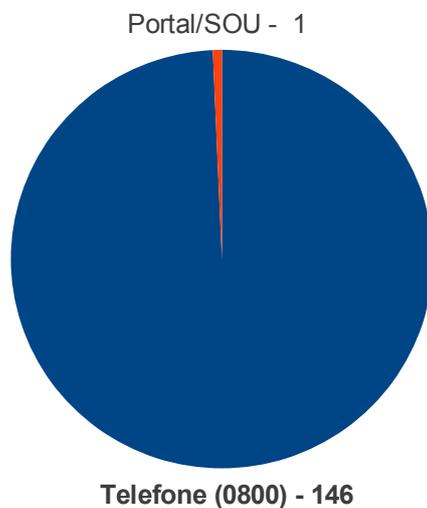
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de fuga/extravazamento de esgoto na via pública, vazamento na ligação predial/rede de água e cobrança indevida em conta, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (MAIO/13)



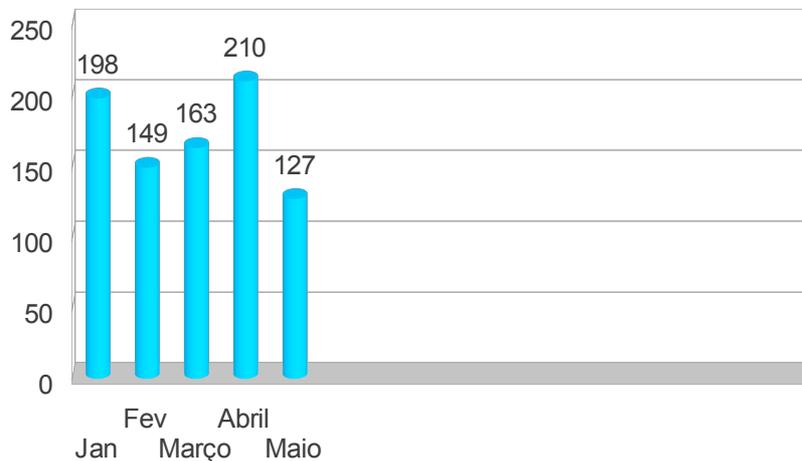
A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de maio foi o telefone. Nesse período, 146 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (MAIO/13)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 65% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2013

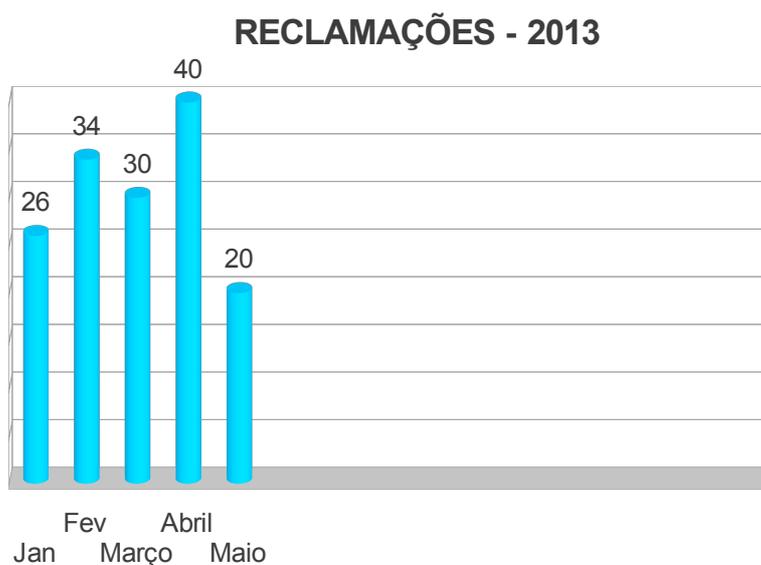


Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2013

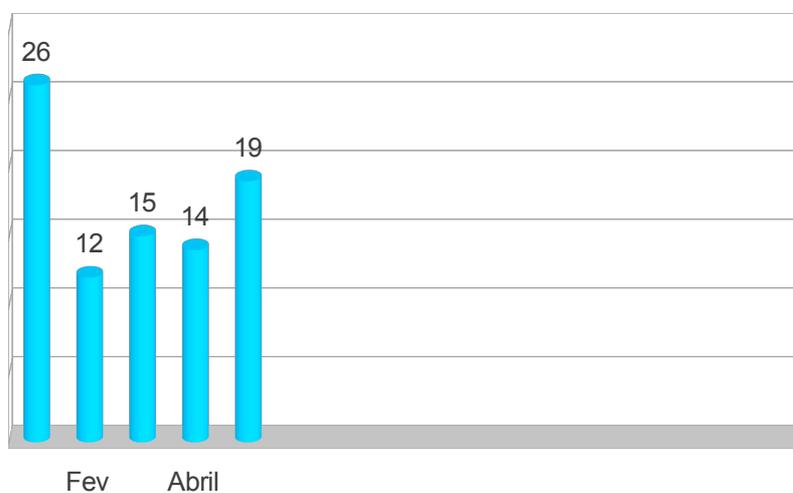


Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 100% com relação a quantidade que a do mês anterior.



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 19 DIAS

\* Por problemas operacionais, no SOA (Sistema de Ouvidoria Arce) consta o prazo de 30 dias, no entanto o prazo real foi de 19 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 **maio 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

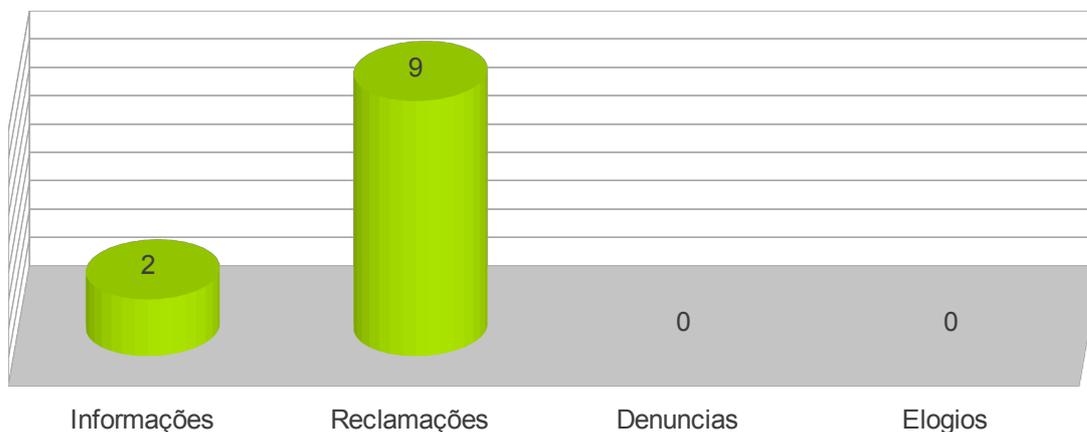
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>11</b>
Informações	2
Reclamações	9
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>17</b>
Informações Finalizadas	3
Reclamações Finalizadas	13
Denúncias Finalizadas	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	6
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	3

**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

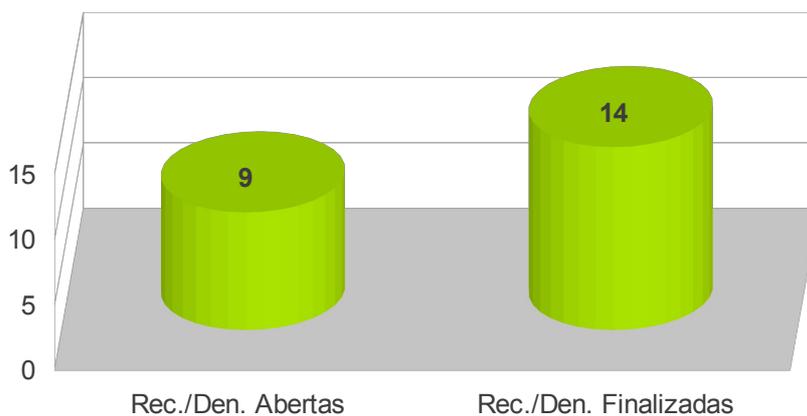
Das 11 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 2 se converteram em pedido de informação e 9 em reclamações.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/13)



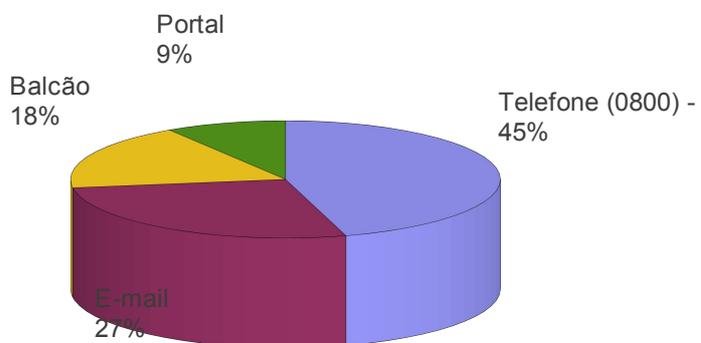
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 9 reclamações foram registradas no mês de maio, 14 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/13)



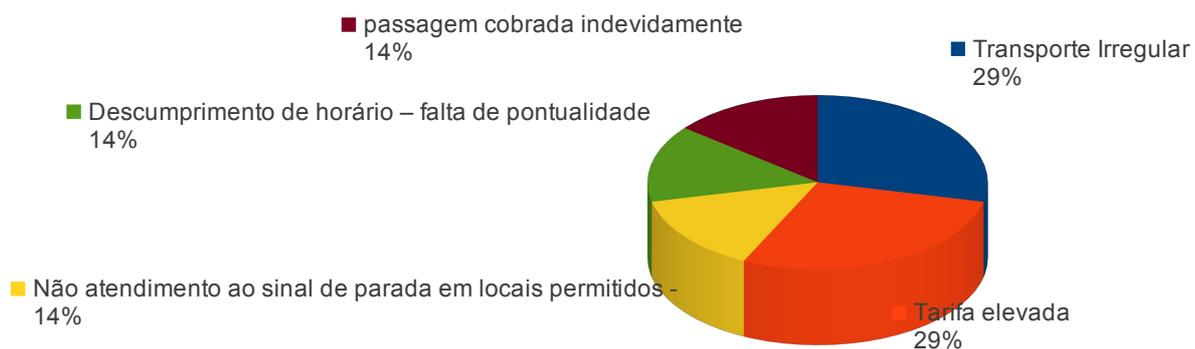
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de abril foi o telefone (0800).

### FORMAS DE CONTATO (MAIO/2013)



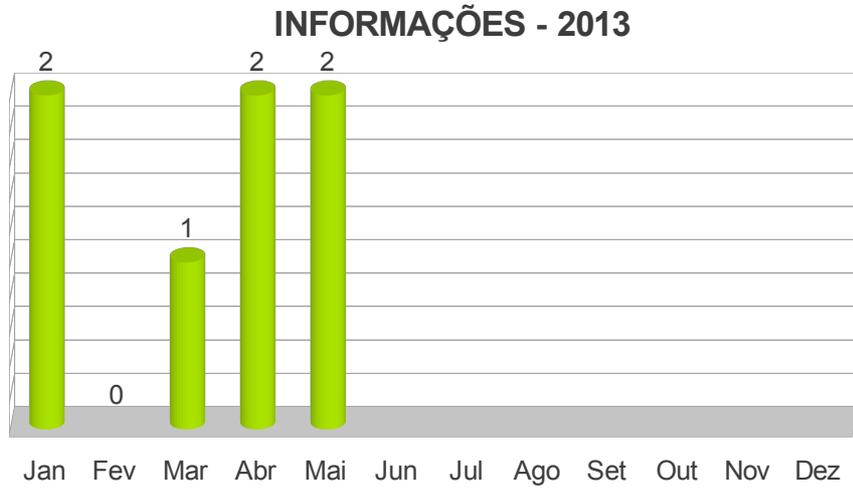
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de maio/13.

### TOP (MAIO/13)

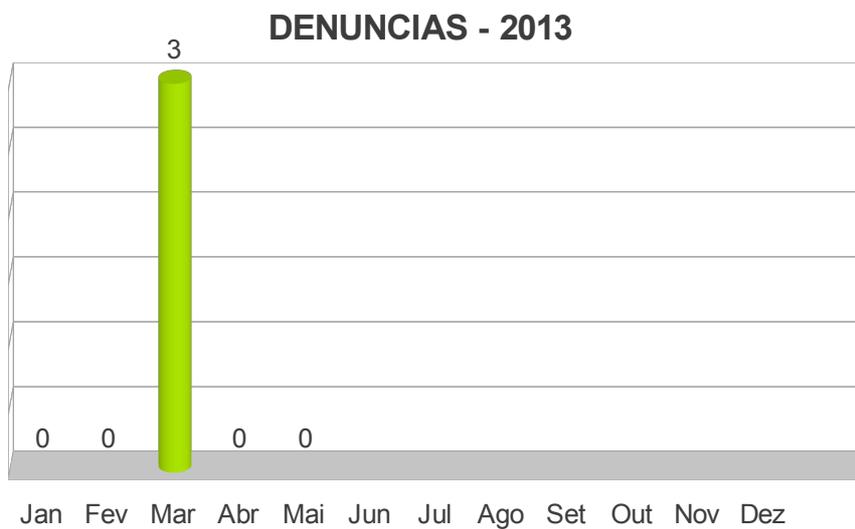


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

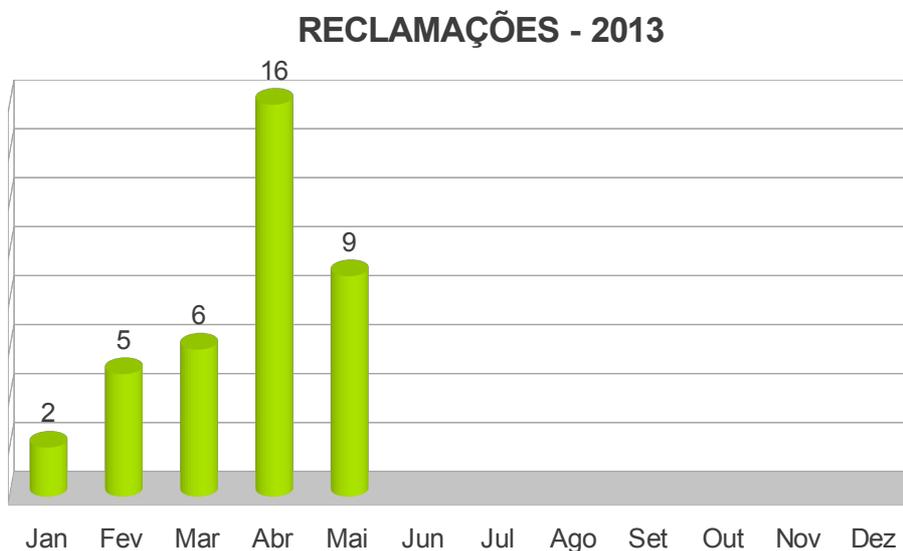
No mês de referência deste relatório contabilizou-se o mesmo número de informações se comparado com o mês anterior.



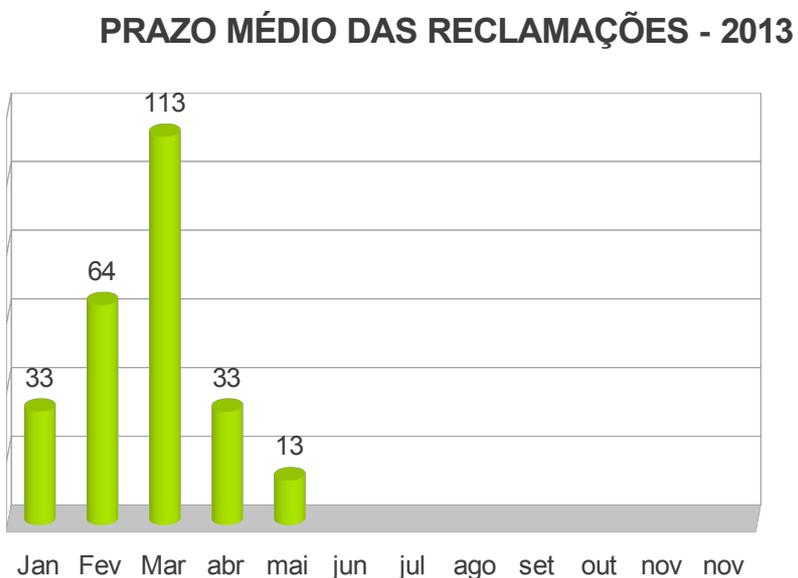
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, houve uma diminuição de aproximadamente 77% no mês de maio em comparação à abril/13.



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que no mês de maio de 2013 não houve solicitação nem processo de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

#### Quadro de Solicitações e Processos

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

Fonte: SOA e SCD.

## **6. CONCLUSÃO**

No mês de maio de 2013 registramos a abertura de dois (02) processos de energia indicando insatisfação do consumidor no que se refere a solução das reclamações referentes à ligação e devolução de valores. 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 diminuição de aproximadamente 8% no número de reclamações em relação ao mês de abril.

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 diminuição de 77% no número de reclamações, comparando-se ao mês de abril/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.