

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce
Agosto/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, 18 de setembro 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 **agosto de 2013**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

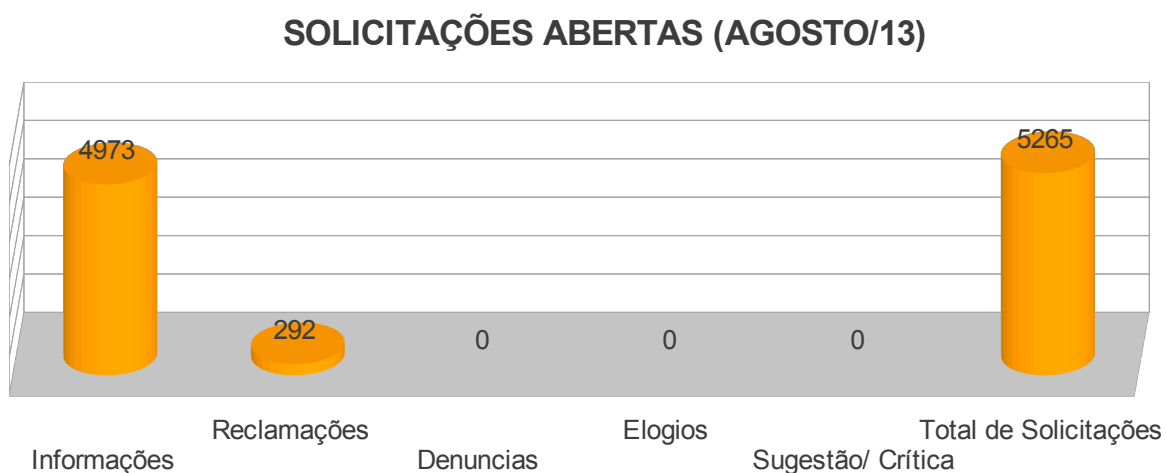
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	5265
Informações	4973
Reclamações	292
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	5260
Informações finalizadas	4973
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	287
Total de processos em tramitação	51
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	04
Resultados das Solicitações:	
Procedente	210
Improcedente	43
Outros/Não se aplica	15

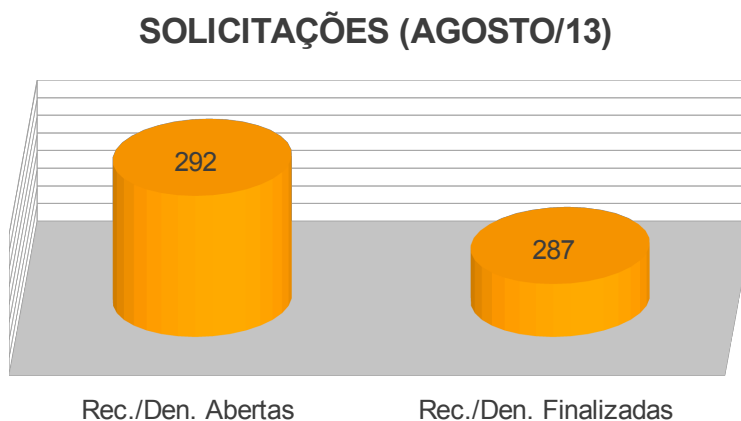
Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.265 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 292 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.

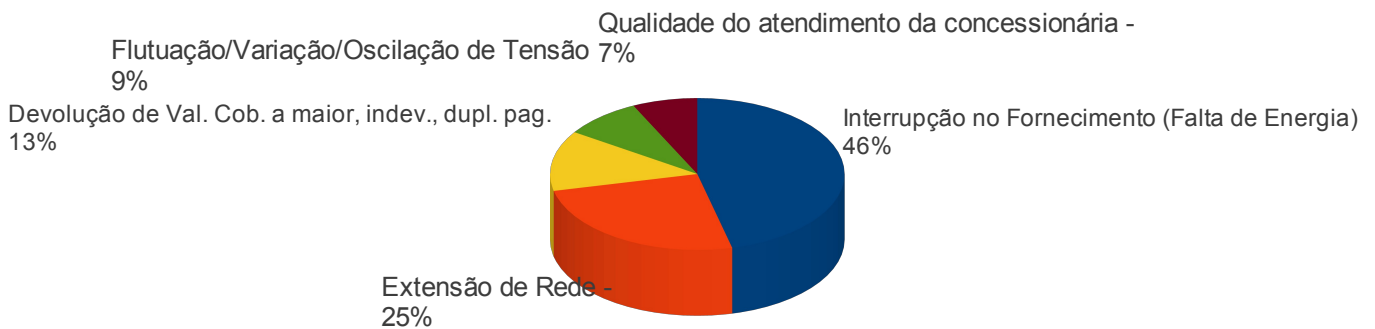


Vê-se no gráfico a seguir que 292 reclamações/denúncias foram registradas e 287 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.

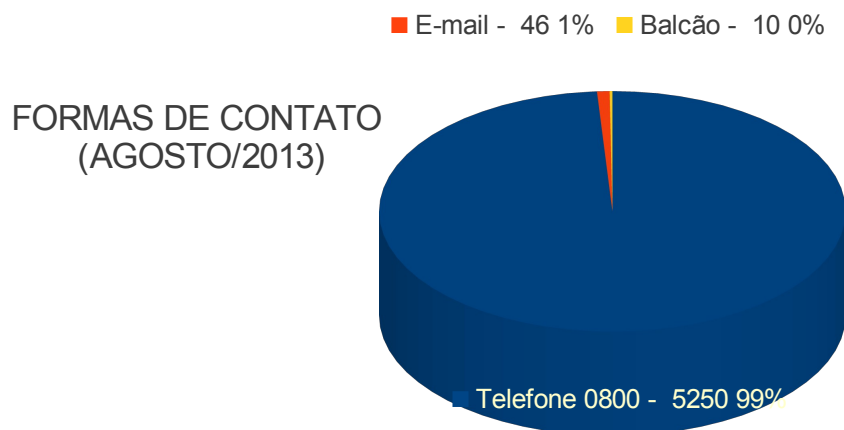


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *interrupção no fornecimento* , *extensão de rede* e *devolução de valores cobrados a maior indevidamente com duplicidade de pagamento*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (AGOSTO/2013)

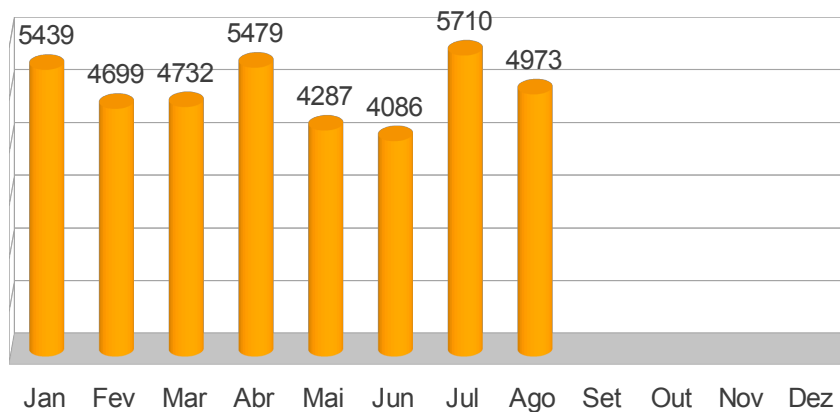


A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de agosto foi o telefone. Nesse período, 5.250 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 56 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (292), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e pelos técnicos da Ouvidoria.



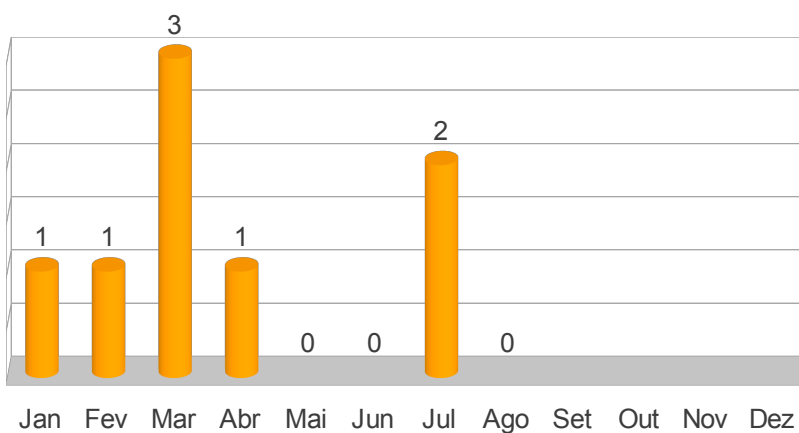
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 13% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2013



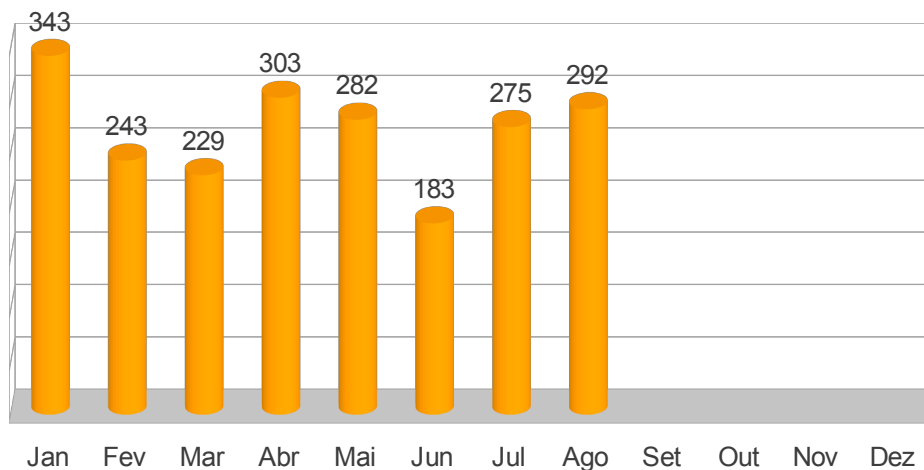
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2013



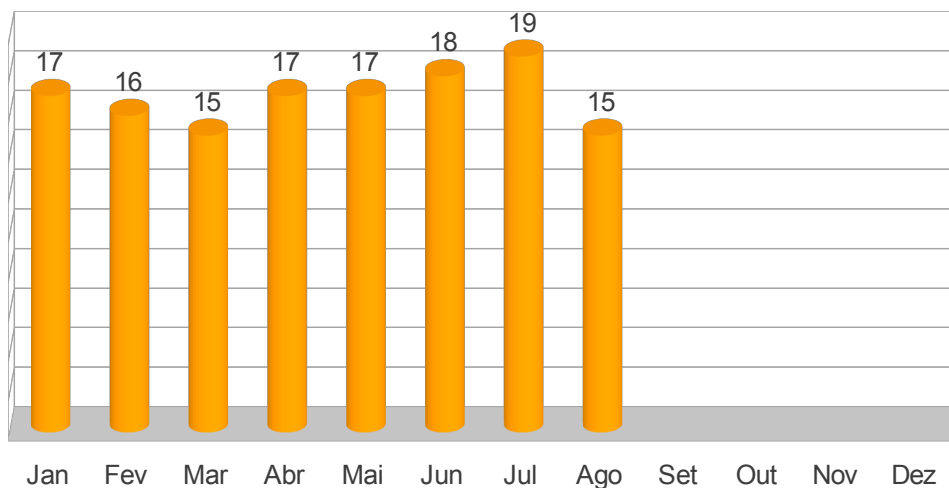
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 6% no mês de agosto comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2013



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 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 **agosto 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.

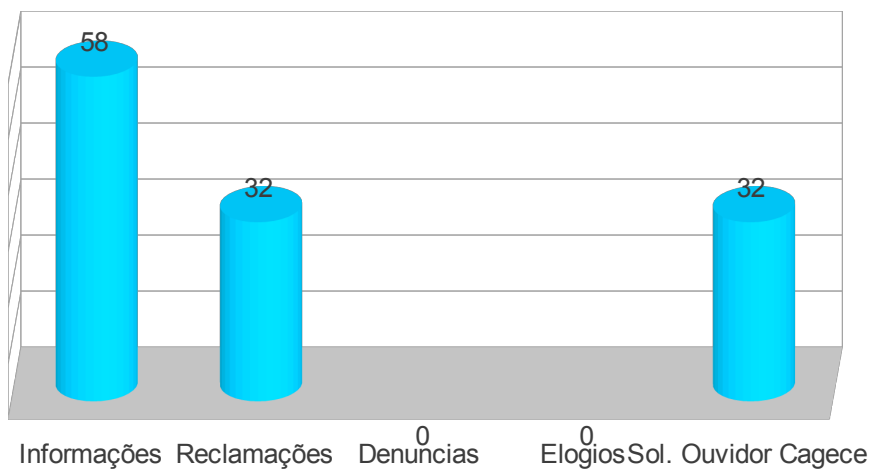
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	90
Informações	58
Reclamações	32
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	32
Total de Solicitações Finalizadas	95
Informações Finalizadas	58
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	37
Total de processos em tramitação	7
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	33
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	1

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

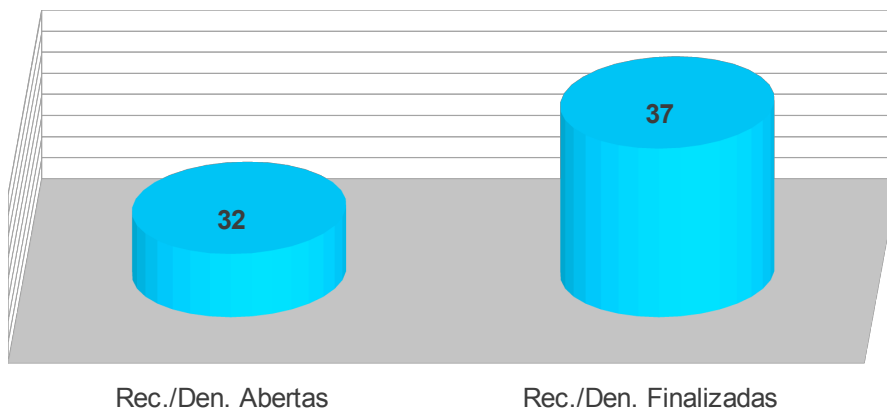
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 90 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 32 se converteram em reclamações, as quais 32 foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/13)

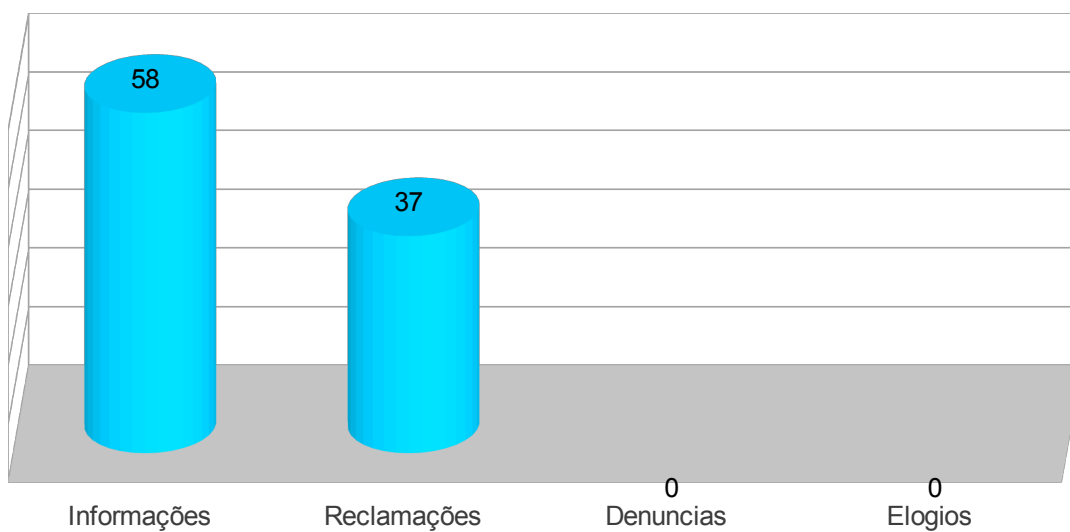


Vê-se no gráfico a seguir que 32 reclamações foram registradas e 37 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/13)

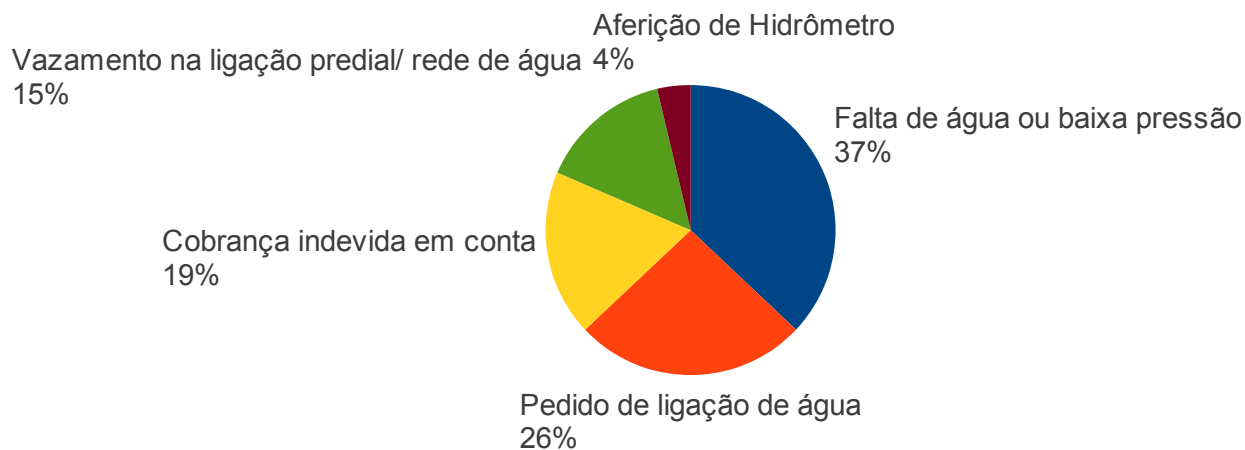


SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (AGOSTO/13)



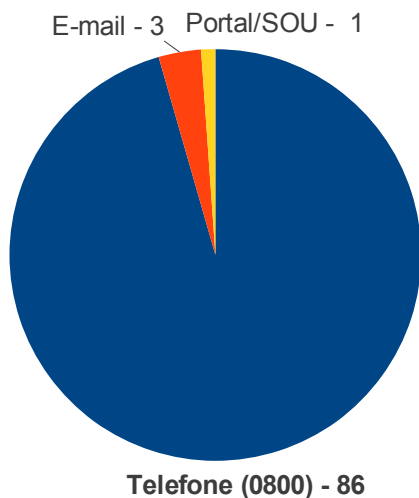
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água, cobrança indevida em conta, vazamento na ligação predial/ rede de água e aferição de hidrômetro* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (AGOSTO/13)



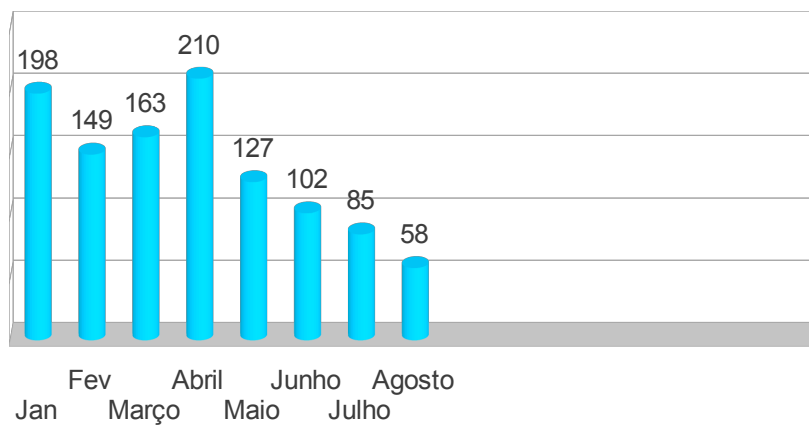
A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de agosto foi o telefone. Nesse período, 86 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/13)



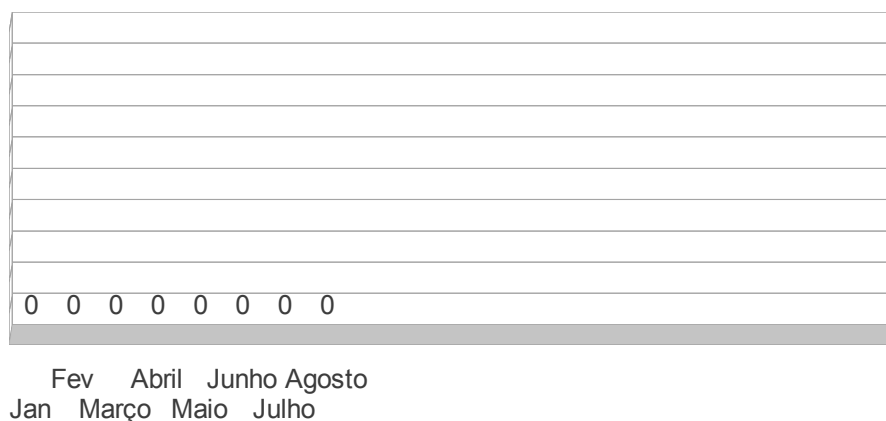
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 32% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2013



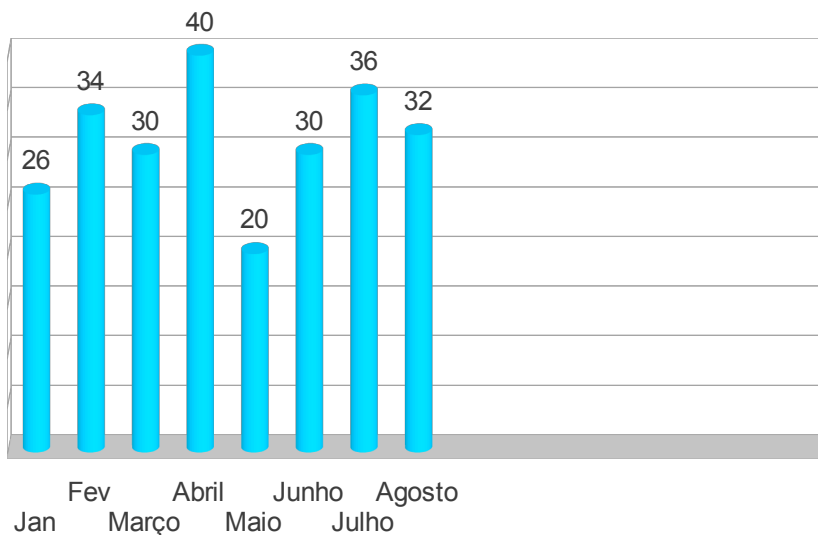
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2013



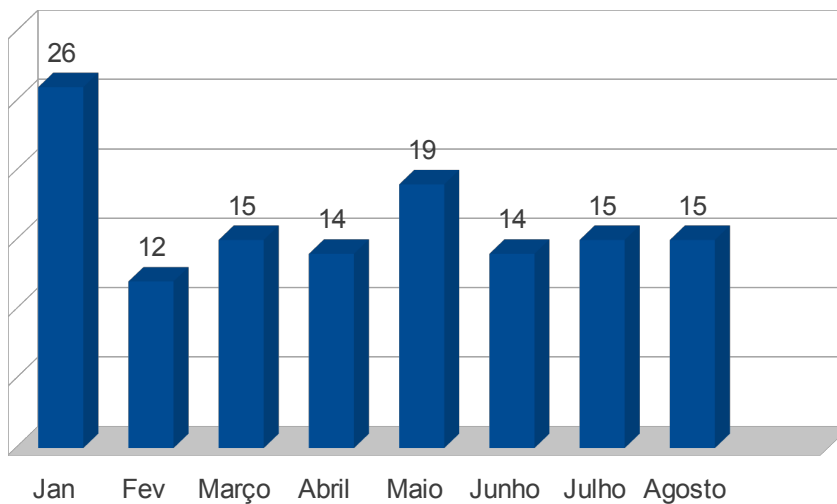
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 11% com relação a quantidade que a do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2013



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 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 **agosto 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.

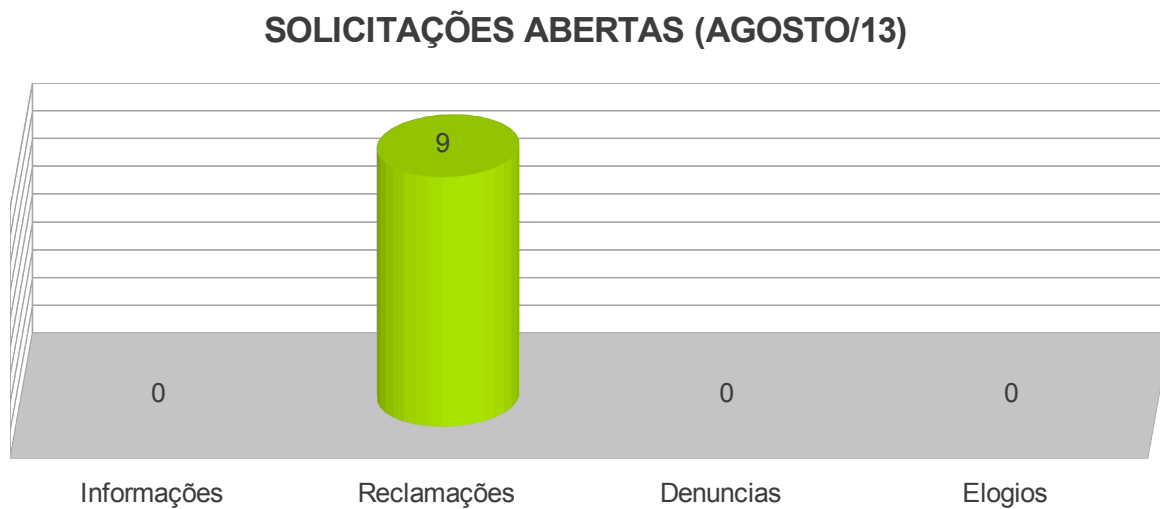
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	9
Informações	0
Reclamações	9
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	4
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	4
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	2
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	2

Fonte: SOA e SCD

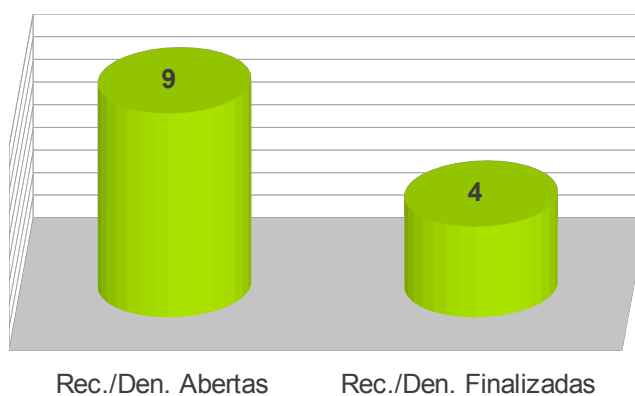
4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 9 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 9 se converteram em reclamações.



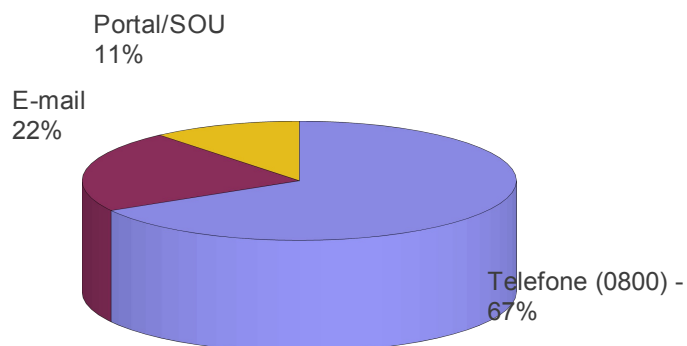
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 9 reclamações foram registradas no mês de agosto, 4 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/13)



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

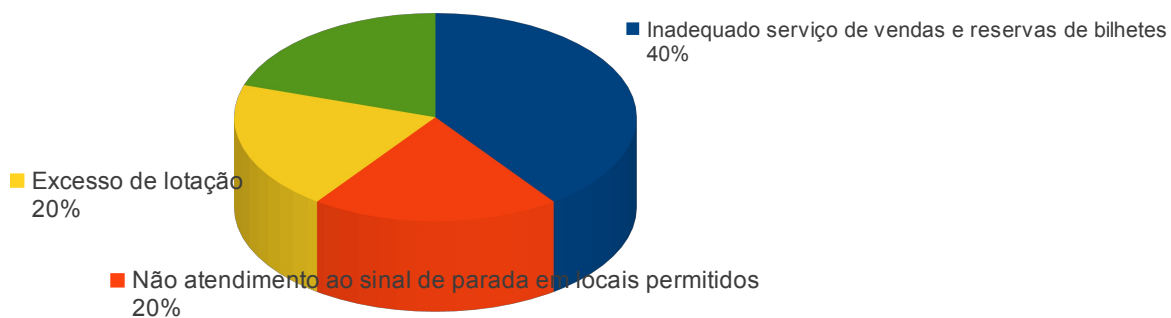
FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2013)



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

TOP (AGOSTO/13)

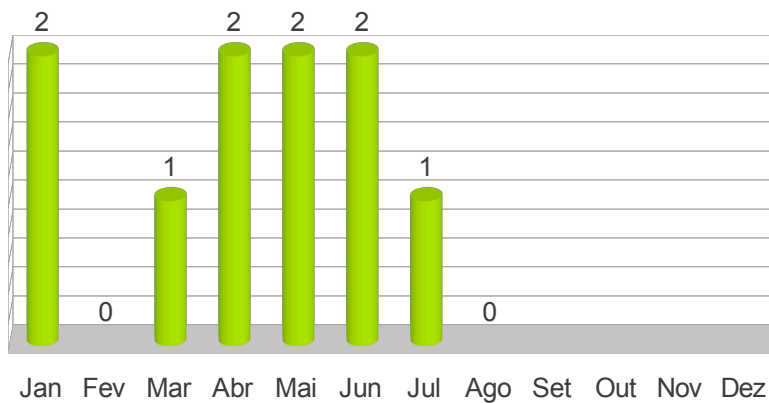
■ Descumprimento de horários – Falta de pontualidade
20%



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

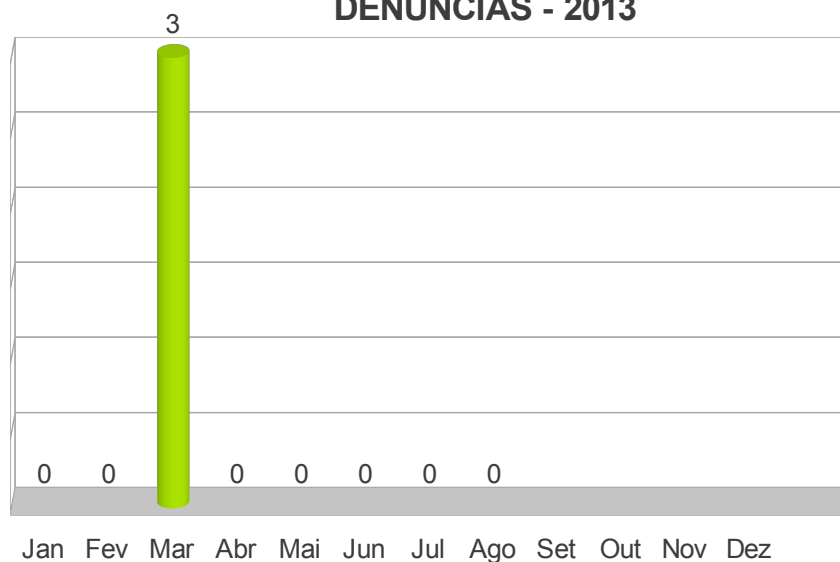
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de 100% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2013



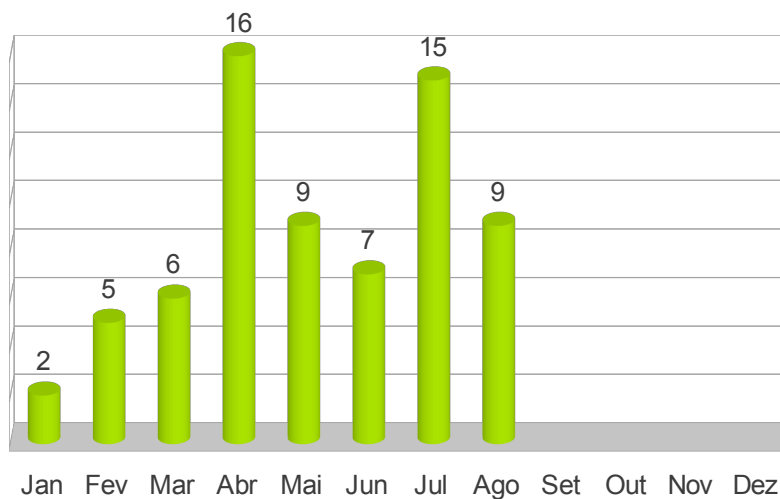
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2013

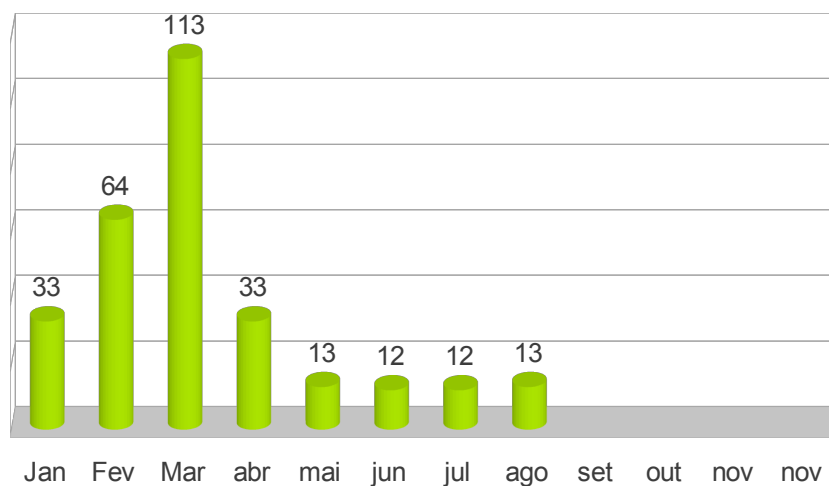


Com relação à quantidade de reclamações, houve uma diminuição de aproximadamente 40% no mês de agosto em comparação à julho/13.

RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



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 agosto 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
Denúncia	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 agosto de 2013 registramos a abertura de 01 (um) processo na área de energia elétrica 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 6% no número de reclamações em relação ao mês de julho.

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 40% no número de reclamações, comparando-se ao mês de julho/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.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2013

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
19/08/2013	207922	PEDRO EUGÊNIO TABOZA	12	OUV	19/08/2013
20/08/2013	207927	VICENTE VIANA DA SILVA	11	OUV	20/08/2013
21/08/2013	207934	JOSÉ JACKSON VIEIRA DA COSTA	10	OUV	21/08/2013
21/08/2013	207936	IANI MANEDI ACCIOLY	10	OUV	21/08/2013
22/08/2013	207943	DANIELLE LIMEIRA MOURA	09	OUV	22/08/2013
23/08/2013	207944	EVANI OLIVEIRA DE ALMEIDA	08	OUV	23/08/2013
26/08/2013	207947	MARIA CLEIDE DE SOUSA	05	OUV	26/08/2013
26/08/2013	207948	IVAN FIGEROA PONTES	05	OUV	26/08/2013
27/08/2013	207957	MARIA AURILENE LOPES SANTOS	04	OUV	27/08/2013
28/08/2013	207959	ANTÔNIO DO NASCIMENTO LINS	03	OUV	28/08/2013

ANEXO – TRANSPORTE
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2013

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
07/08/2013	207885	FRANCISCO FERNANDO MARTINS	24	CTR	07/08/2013
19/08/2013	207921	JOSÉ RANGEL NETO	12	CTR	19/08/2013
30/08/2013	207963	EMÍLIO CARLOS FURLANE	1	CTR	30/08/2013
30/08/2013	207965	ELIZÂNGELA BATISTA DE OLIVEIRA	1	CTR	30/08/2013