

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-Ce**  
**Novembro/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.

Fortaleza, 18 de dezembro de 2013.

Cordialmente,

**Daniela Carvalho Cambraia Dantas**  
OUVIDORA - CHEFE

## 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 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

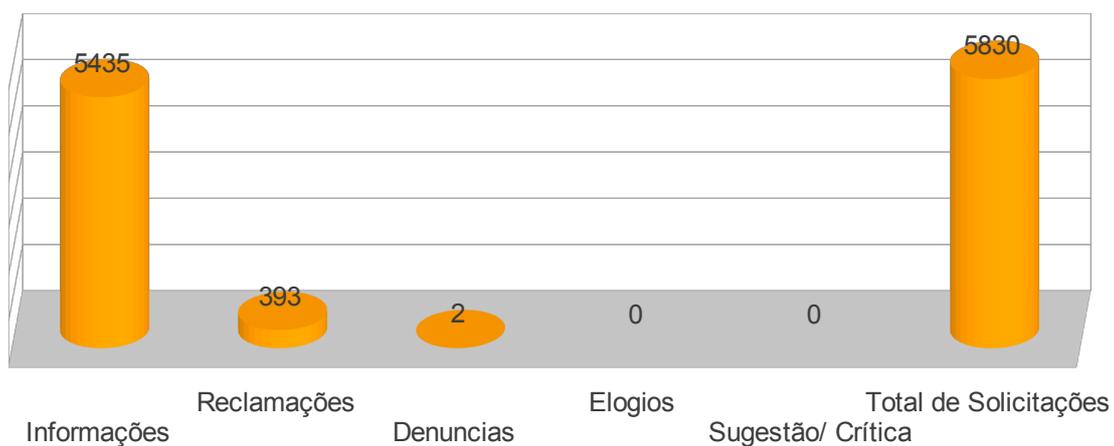
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>5830</b>
Informações	5435
Reclamações	393
Denúncias	02
Elogios	00
Sugestão/Crítica	00
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>5785</b>
Informações finalizadas	5435
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	350
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>28</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	13
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	261
Improcedente	82
Outros/Não se aplica	35

Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

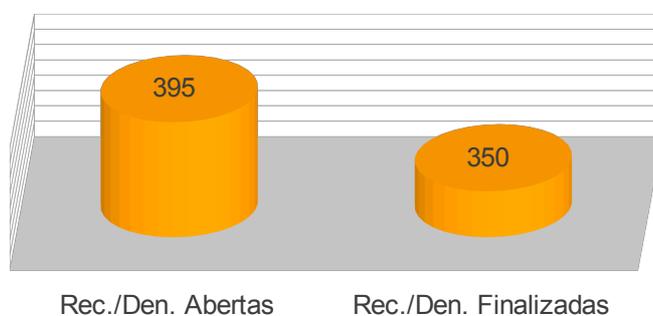
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.830 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 395 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/13)

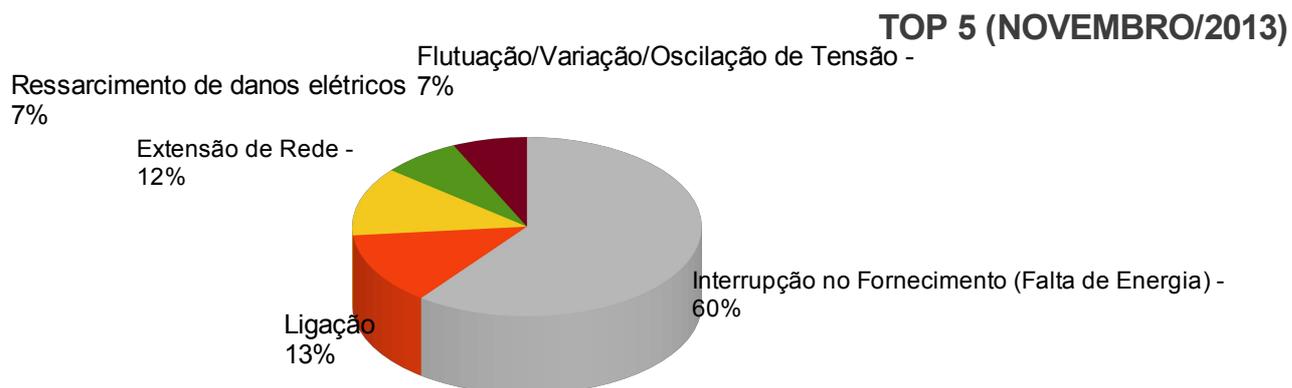


Vê-se no gráfico a seguir que 395 reclamações/denúncias foram registradas e 350 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.

### SOLICITAÇÕES (NOVEMBRO/13)



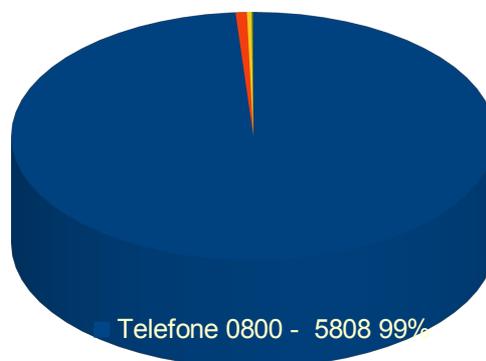
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *interrupção no fornecimento*, *ligação* e *extensão de rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de novembro foi o telefone. Nesse período, 5.808 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, 69 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (393), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e pelos técnicos da Ouvidoria.

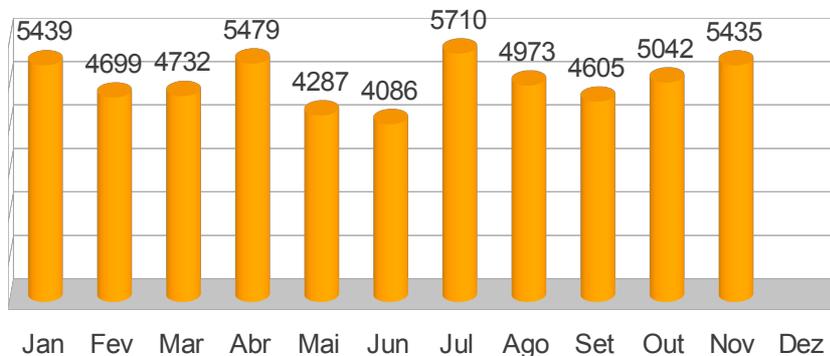
#### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2013)

■ E-mail - 44 1% ■ Balcão - 18 0% ■ Carta 6 0% ■ Chat - 1 0%



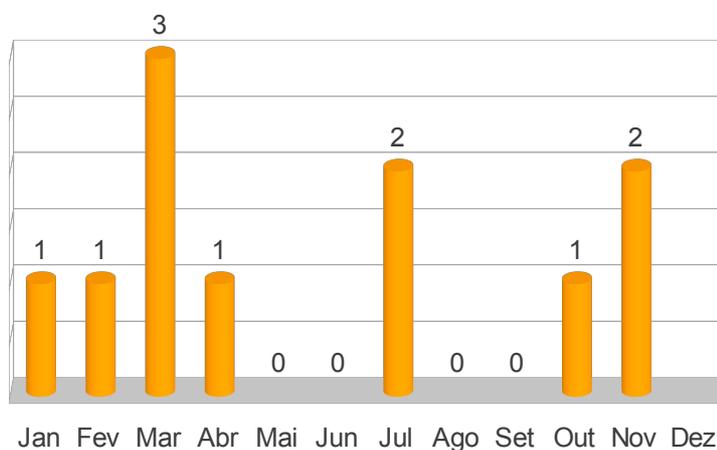
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 7,7% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2013



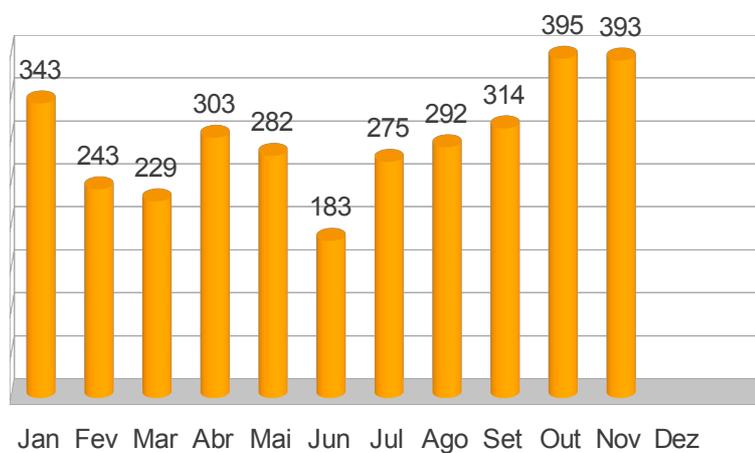
Quanto ao número de denúncias, registramos 02 ocorrências, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2013



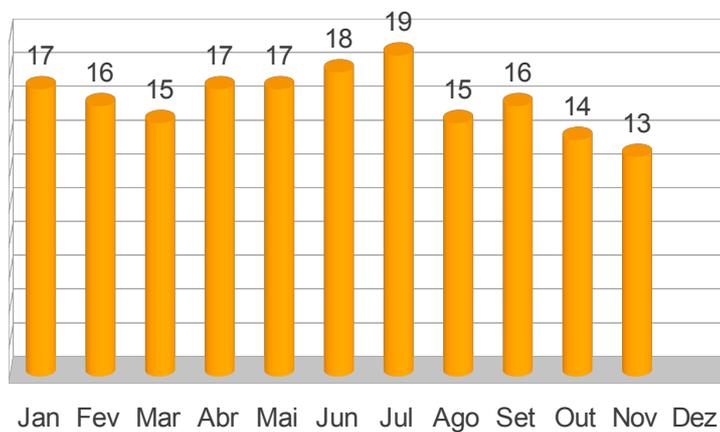
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 0,5 % no mês de novembro comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2013



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 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 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.

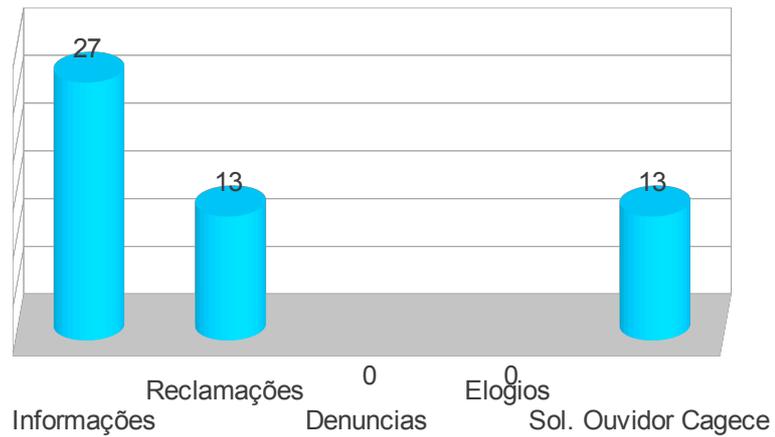
**Quadro de Solicitações e Processos**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>40</b>
Informações	27
Reclamações	13
Denúncias	00
Elogios	00
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	13
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>52</b>
Informações Finalizadas	27
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	25
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>06</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	01
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	23
Improcedente	02
Outros/Não se aplica	00

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

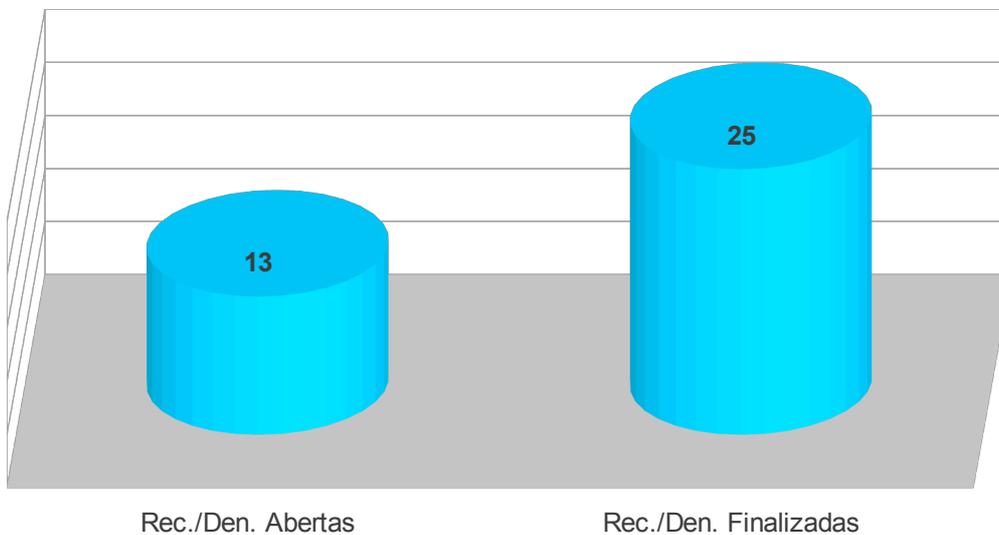
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 40 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 13 se converteram em reclamações, as quais 13 foram encaminhadas ao Ouvidor CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

#### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/13)

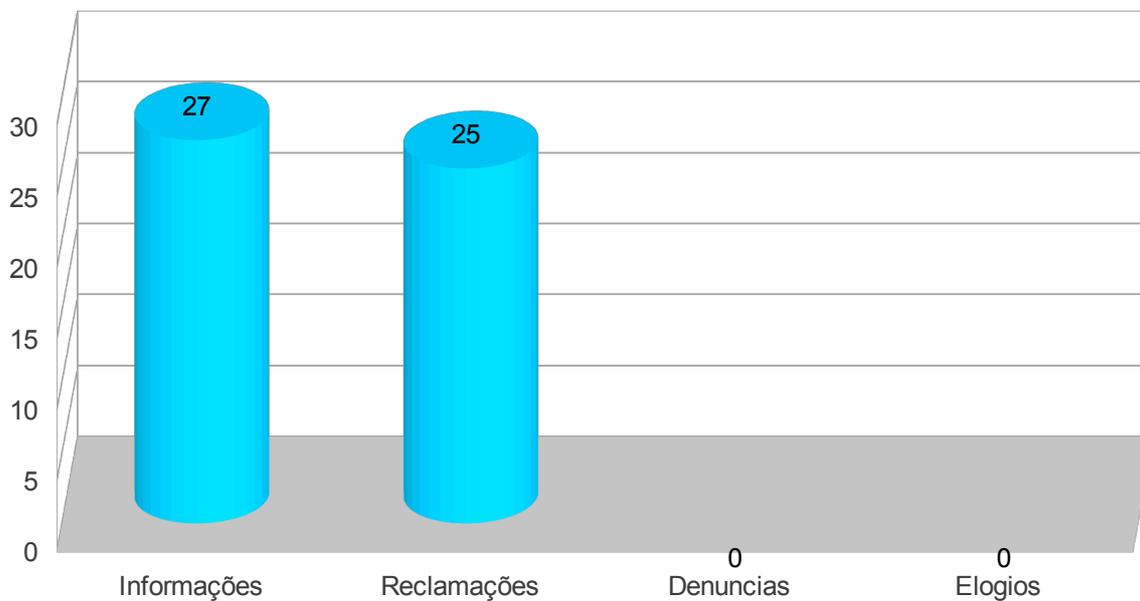


Vê-se no gráfico a seguir que 13 reclamações foram registradas e 25 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/13)

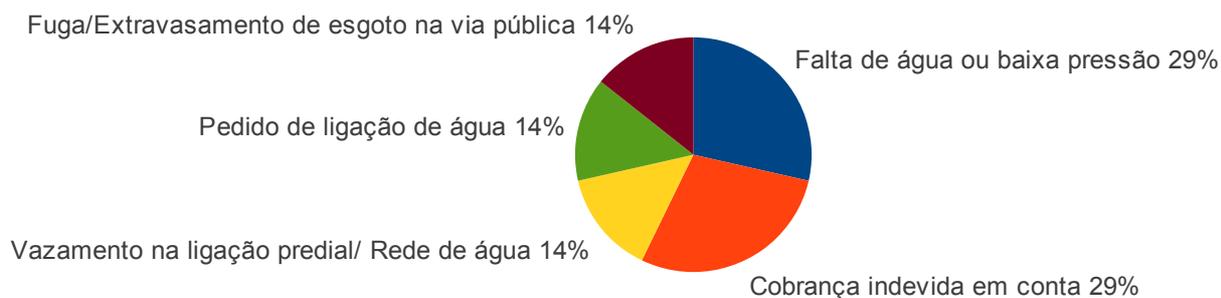


### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (NOVEMBRO/13)



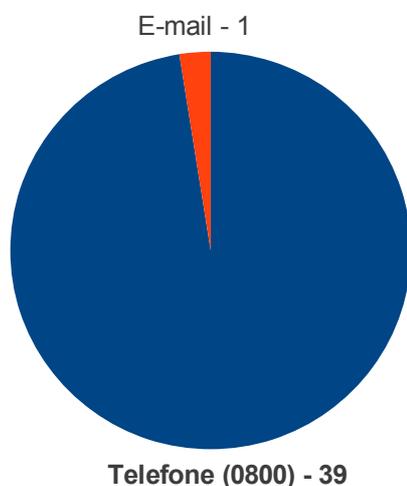
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, cobrança indevida em conta, vazamento na ligação predial/ rede de água, pedido de ligação de água, e fuga/extravazamento de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (NOVEMBRO/13)

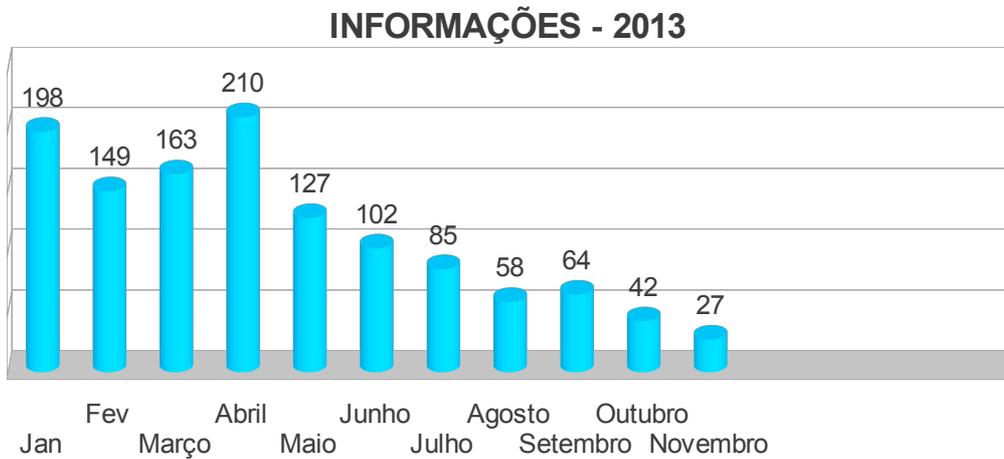


A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de novembro foi o telefone. Nesse período, 39 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

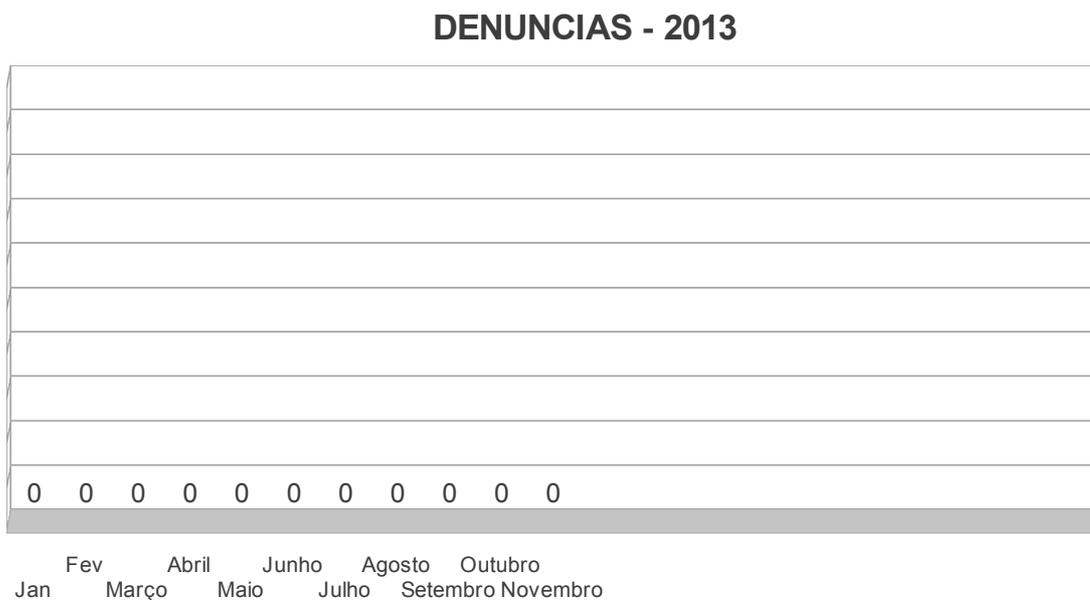
### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/13)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 35% no número de informações se comparado com o mês anterior.

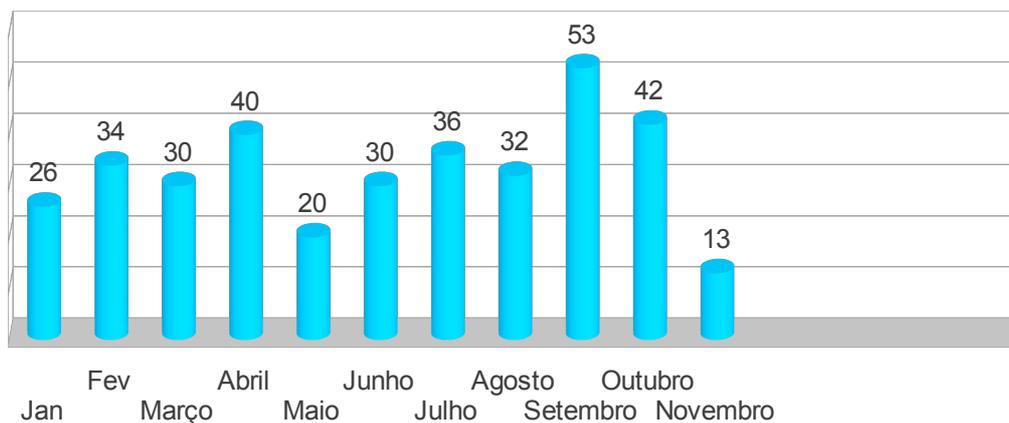


Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



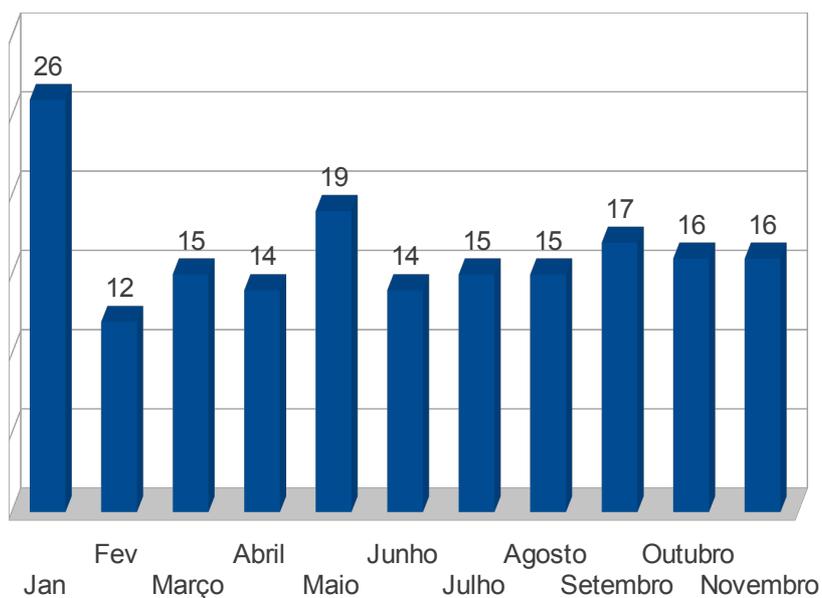
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 69% com relação a quantidade do mês anterior.

### 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 **novembro 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

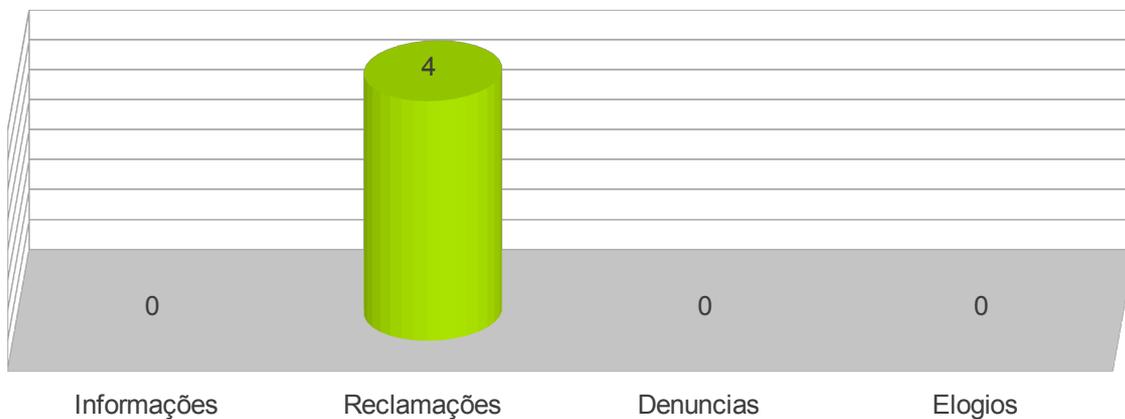
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>04</b>
Informações	00
Reclamações	04
Denúncia	00
Elogios	00
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>15</b>
Informações Finalizadas	00
Reclamações Finalizadas	14
Denúncias Finalizadas	01
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>04</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	12
Improcedente	03
Outros/Não se aplica	00

**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

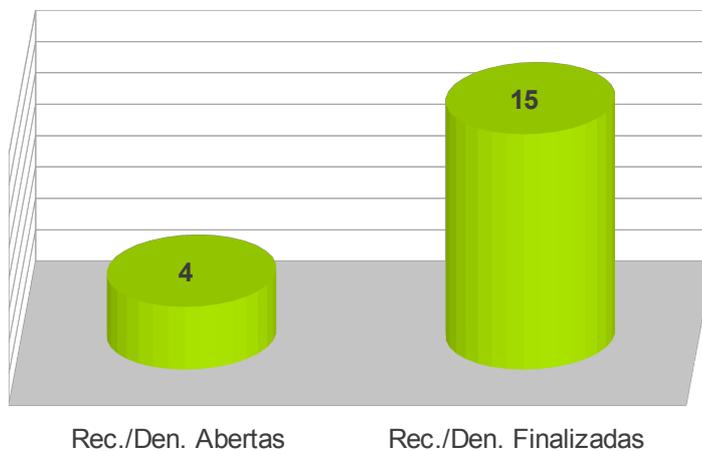
Das 4 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4 se converteram em reclamação.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/13)



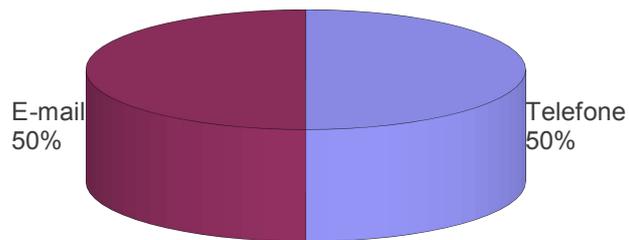
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 4 reclamações foram registradas no mês de novembro, 15 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/13)



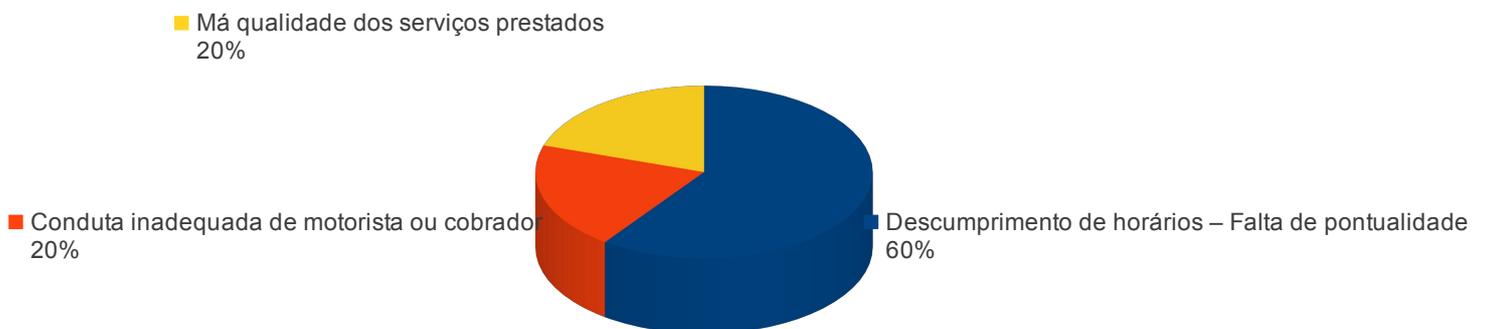
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de novembro foi e-mail e telefone (0800).

### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2013)



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

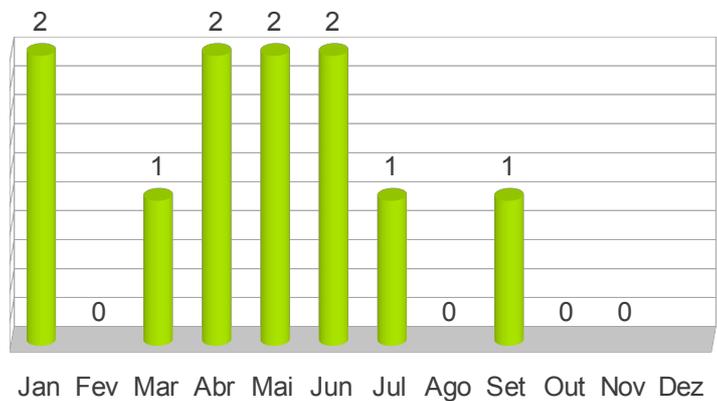
### TOP (NOVEMBRO/13)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

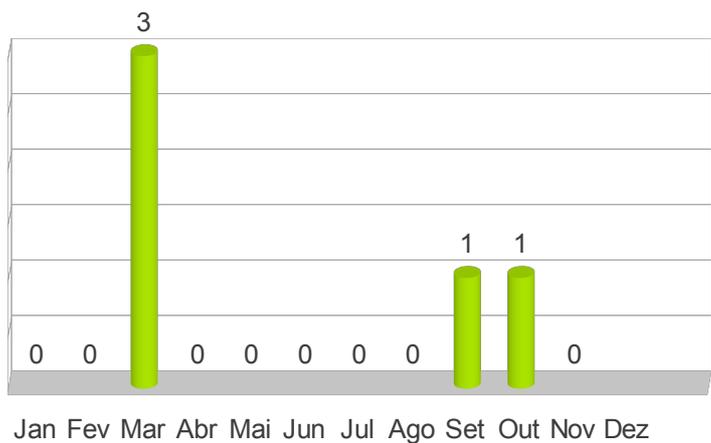
No mês de referência deste relatório não registramos ocorrências no mês de novembro, conforme observa-se abaixo.

### INFORMAÇÕES - 2013



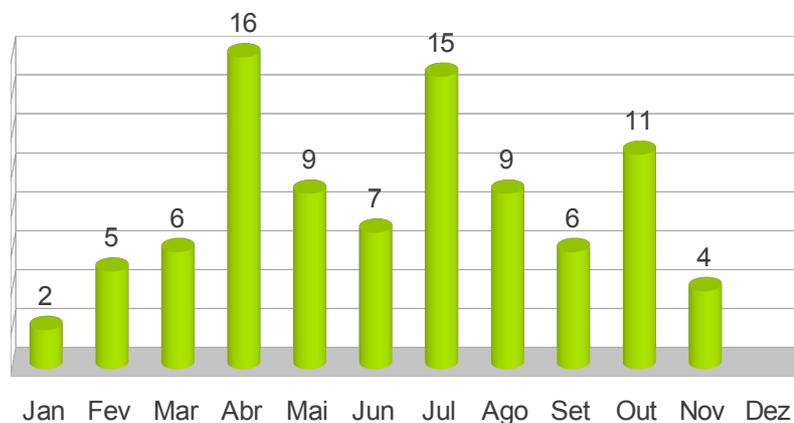
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

### DENÚNCIAS - 2013

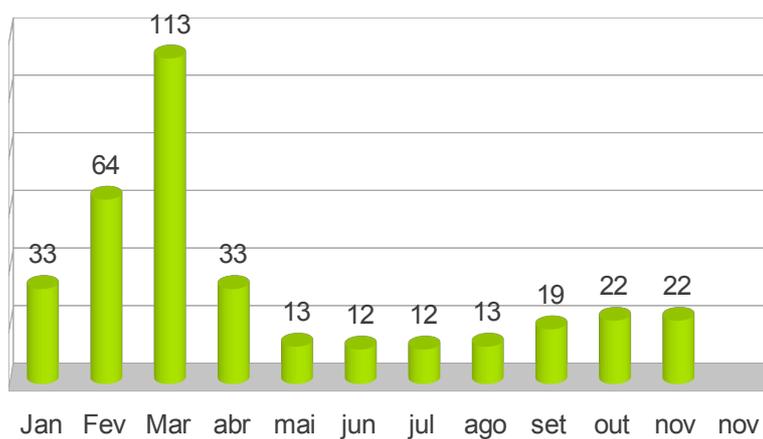


Com relação à quantidade de reclamações, houve uma diminuição de aproximadamente 63% no mês de novembro em comparação à outubro/13.

### RECLAMAÇÕES - 2013



### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 22 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que no mês de novembro 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
Denúncia	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 novembro de 2013 não registramos a abertura de processos 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 uma diminuição de aproximadamente 0,5% no número de reclamações em relação ao mês de outubro.

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 63% no número de reclamações, comparando-se ao mês de outubro/2013.

No tocante à Gás, não houve registro de ocorrência.

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