

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-Ce  
Janeiro/2014**

**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 nesse 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, 17 de fevereiro de 2014.

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 em **janeiro de 2014**, 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

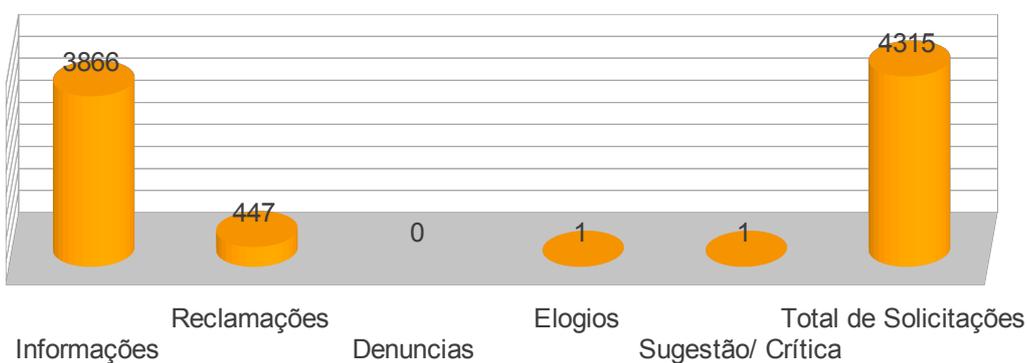
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4315</b>
Informações	3866
Reclamações	447
Denúncias	0
Elogios	1
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>4251</b>
Informações finalizadas	3866
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	385
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>26</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	4
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	220
Improcedente	83
Outros/Não se aplica	111

Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

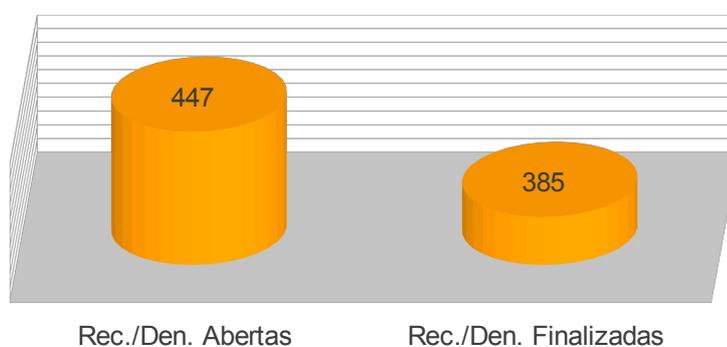
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.315 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 447 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/14)



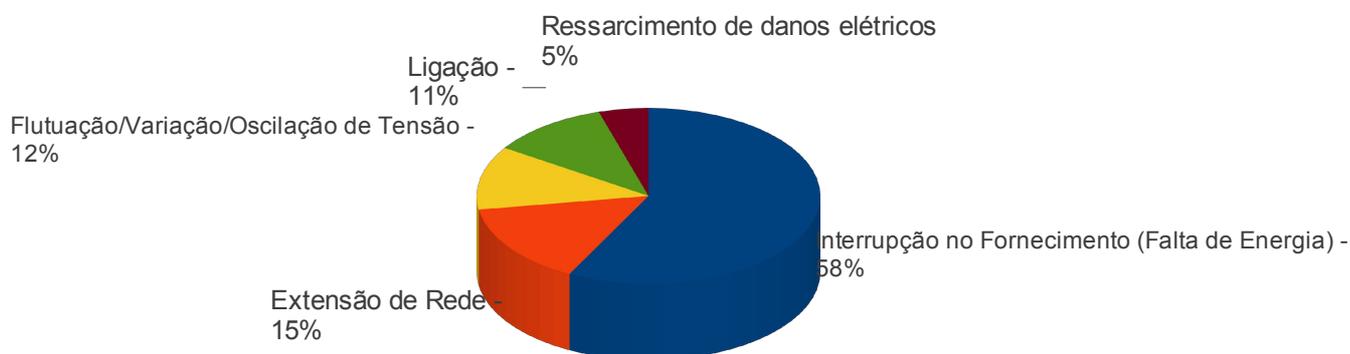
Vê-se no gráfico a seguir que 447 reclamações ou denúncias foram registradas e 385 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### SOLICITAÇÕES (JANEIRO/14)



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

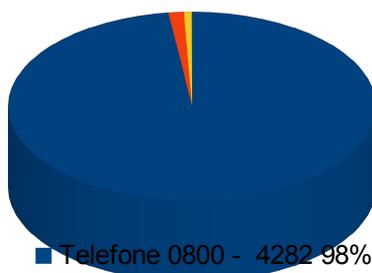
### TOP 5 (JANEIRO/2014)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 4.282 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também 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, 90 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (447), sejam por carta, e-mail, telefone ou pelo próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e pelos técnicos da Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2014)

■ E-mail - 59 1% ■ Balcão - 29 1% ■ Carta 2 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 16 % no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2014



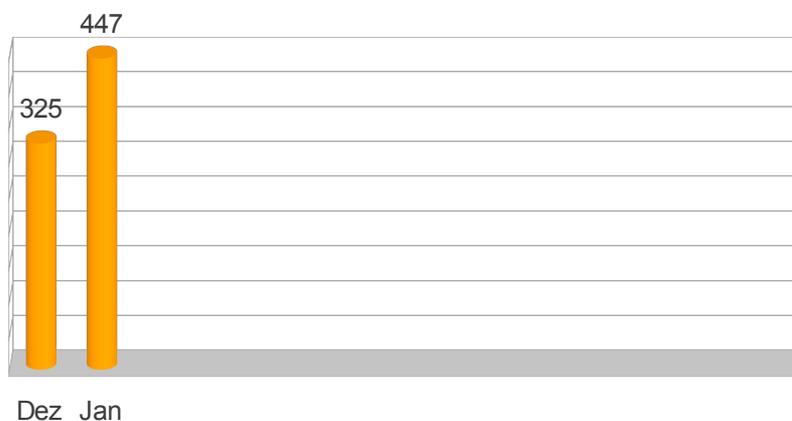
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2014



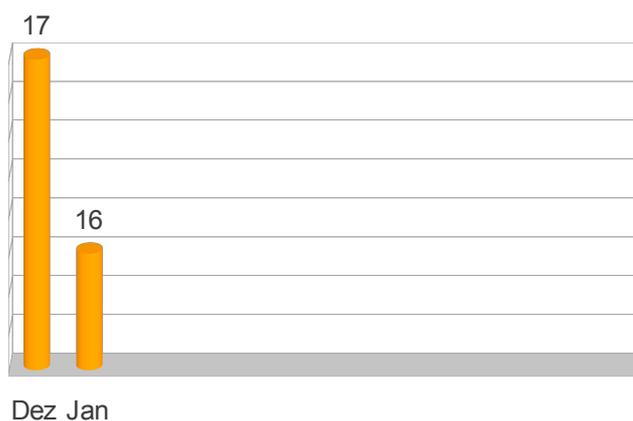
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 37% em janeiro comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2014



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2014



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 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 em **janeiro de 2014**, 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.

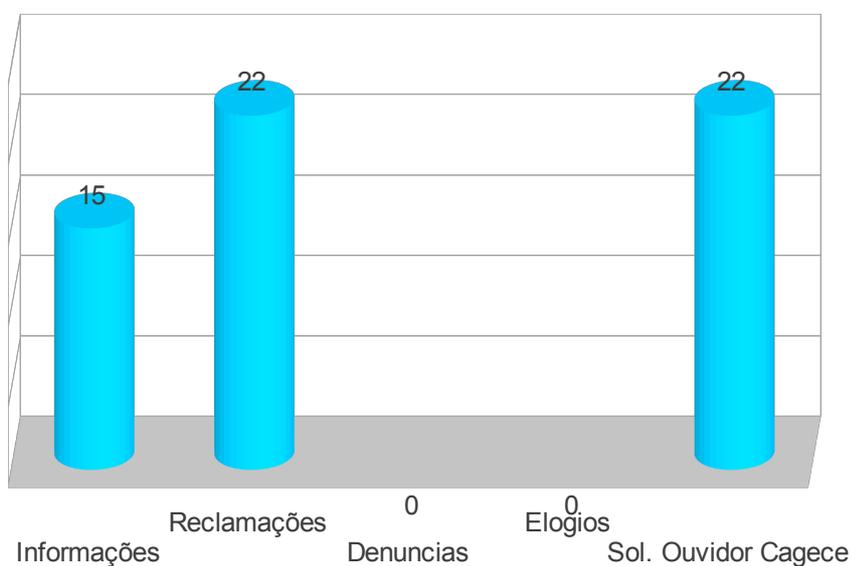
**Quadro de Solicitações e Processos**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>37</b>
Informações	15
Reclamações	22
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	22
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>41</b>
Informações Finalizadas	15
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	26
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>6</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	22
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	1

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

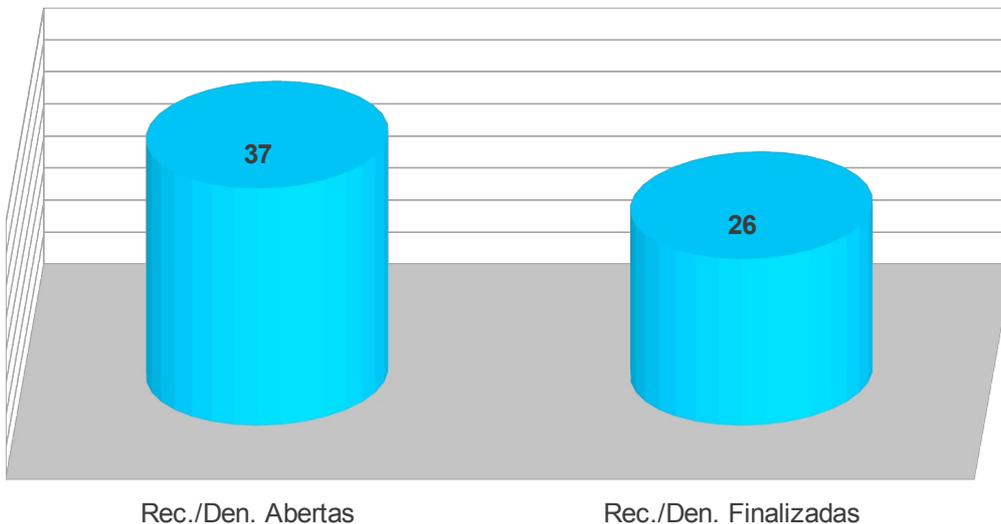
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 37 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 22 se converteram em reclamações, as quais 22 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

#### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/14)

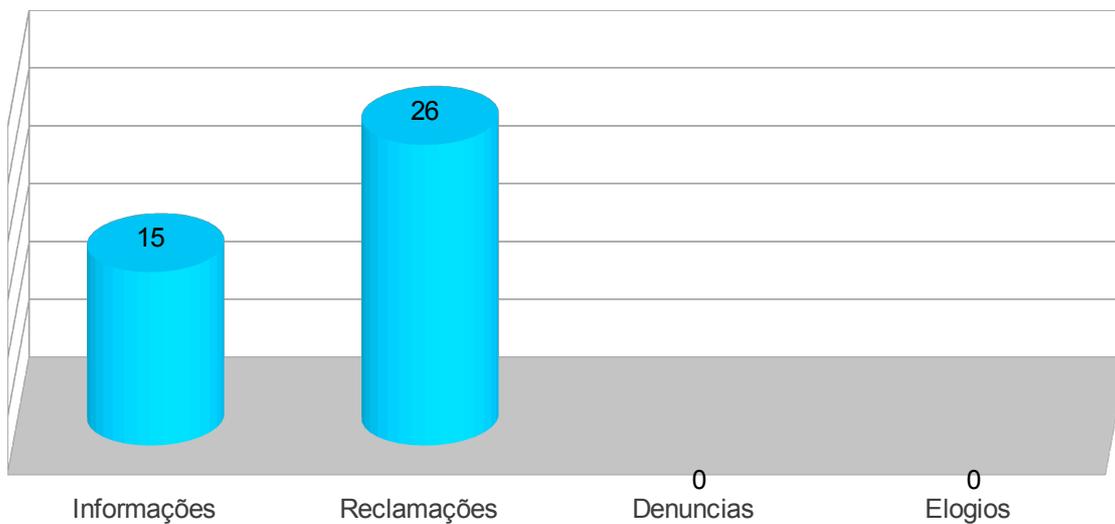


Vê-se no gráfico a seguir que 37 reclamações foram registradas e 26 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JANEIRO/14)

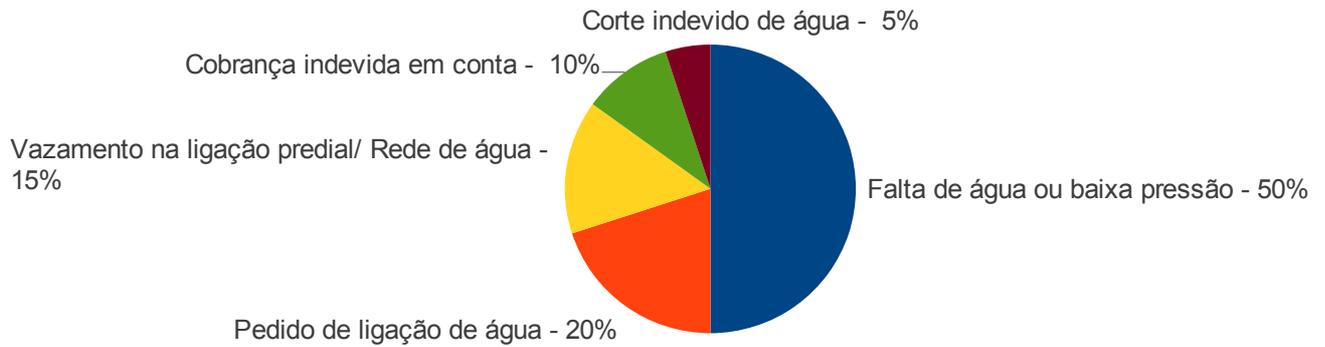


### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JANEIRO/14)



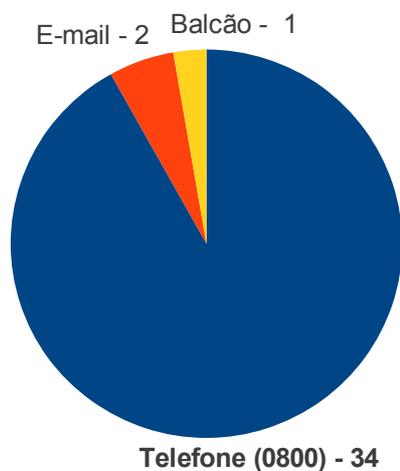
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água, vazamento na ligação predial/rede de água, cobrança indevida em conta e corte indevido de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (JANEIRO/14)

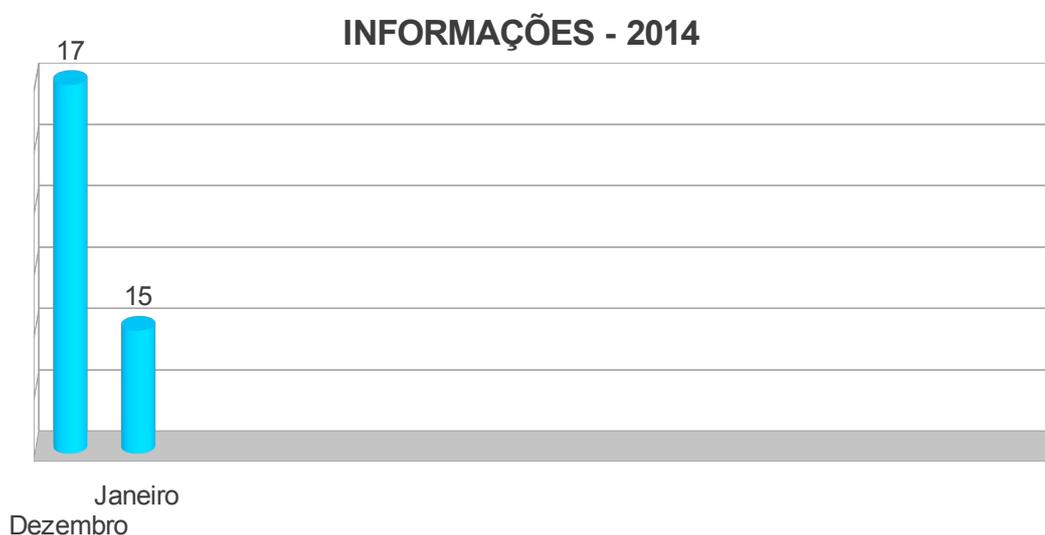


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 34 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

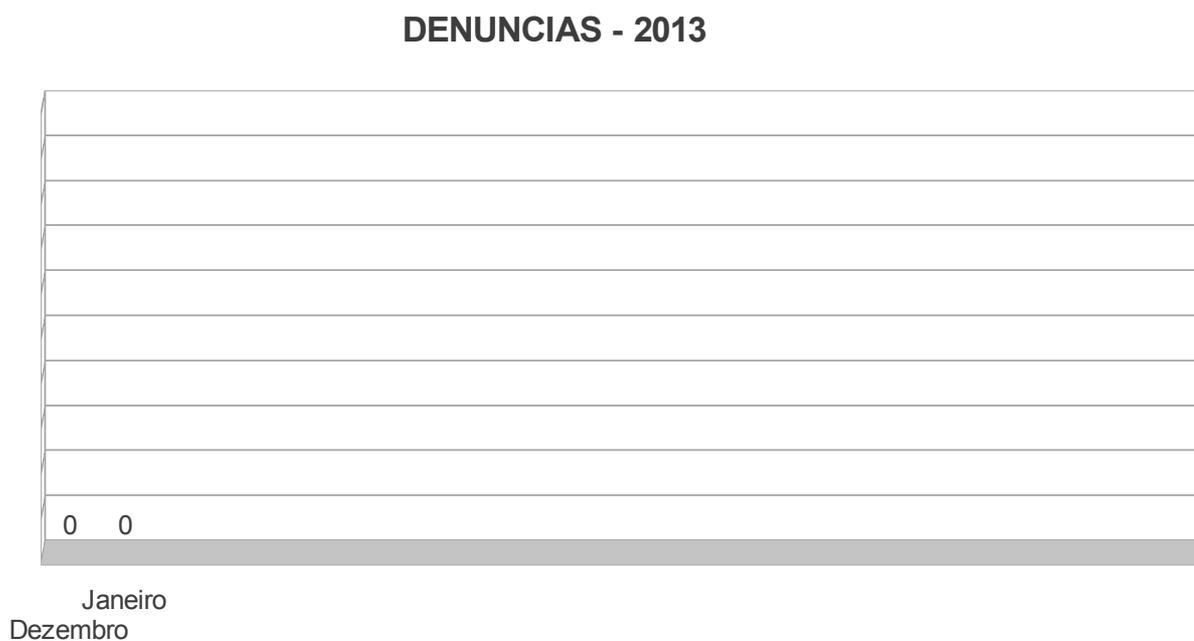
### FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/14)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 11,76% 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:

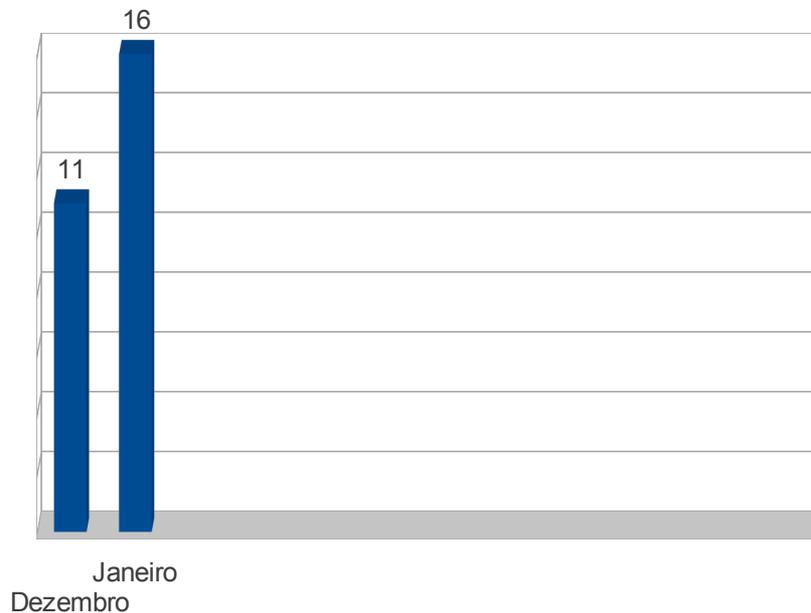


Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 21 % com relação a quantidade do mês anterior.



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 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 em **janeiro de 2014** 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>14</b>
Informações	2
Reclamações	10
Denúncia	2
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>14</b>
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	10
Denúncias Finalizadas	2
<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	2

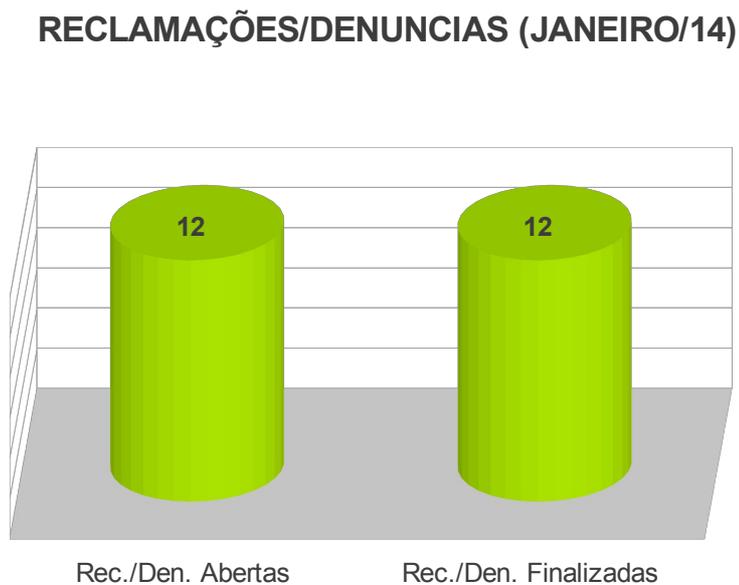
**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 14 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 10 se converteram em reclamação.

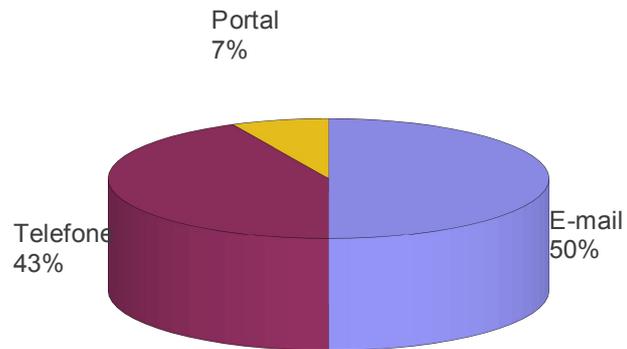


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 12 reclamações foram registradas em de janeiro, 12 foram finalizadas nesse mesmo período.



Observa-se que a forma de contato predominante dos usuários da área de transporte em janeiro foi e-mail e telefone (0800).

### FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2014)



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em janeiro de 2014.

Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

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

Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 150% em de janeiro de 2014 em comparação à dezembro de 2013.

Em janeiro de 2014 o prazo médio de encerramento foi de 11 dias

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em janeiro de 2014 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

Em janeiro de 2014 não registramos 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 um aumento de aproximadamente 37% no número de reclamações em relação à dezembro.

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 no número de reclamações, comparando-se à dezembro de 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.

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/1/2014**

<b>DATA DE ABERTURA</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b>	<b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b>	<b>DESDE:</b>
31/1/2014	208331	JOSÉ EDSON SILVA DE SOUSA	3	OUV	31/1/2014
28/1/2014	208326	LEONARDO FREITAS DA ROCHA	6	OUV	28/1/2014
22/1/2014	208319	CELY MARTINS ARAÚJO DE LIMA	11	OUV	22/1/2014
22/1/2014	208317	JOÃO WELLINGTON RODRIGUES	12	OUV	22/1/2014
09/12/2013	208246	MÁRCIO ERONDIR M. BARROS	56	CSB	18/12/2013
11/1/2014	208311	SAMUEL SALES ROCHA	17	OUV	11/1/2014
27/1/2014	208325	MARIA ALVES DE LIMA	7	OUV	27/1/2014
20/1/2014	208312	JOÃO BOSCO ALVES DOS SANTOS	14	OUV	20/1/2014
16/1/2014	208309	IRINEIA MARIA CORDEIRO	17	OUV	16/1/2014
28/1/2014	208329	NADJA NAIARA PEREIRA FARIAS	5	OUV	28/1/2014
09/1/2014	208292	MARIA POMPEIA P. MONTEIRO	19	CSB	19/1/2014
28/1/2014	208327	MÁRCIA BENEVIDES DAMASCENO	6	OUV	28/1/2014

**ANEXO – TRANSPORTE**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/1/2014**

<b>DATA DE ABERTURA</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b>	<b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b>	<b>DESDE:</b>
23/1/2014	208322	JOSÉ MAGNO PINTO CAVALCANTE	11	CTR	23/1/2014
24/1/2014	208324	ROBERVAL PRADO MELO	10	CTR	24/1/2014