

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce

Março/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, 29 de abril 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 **março 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

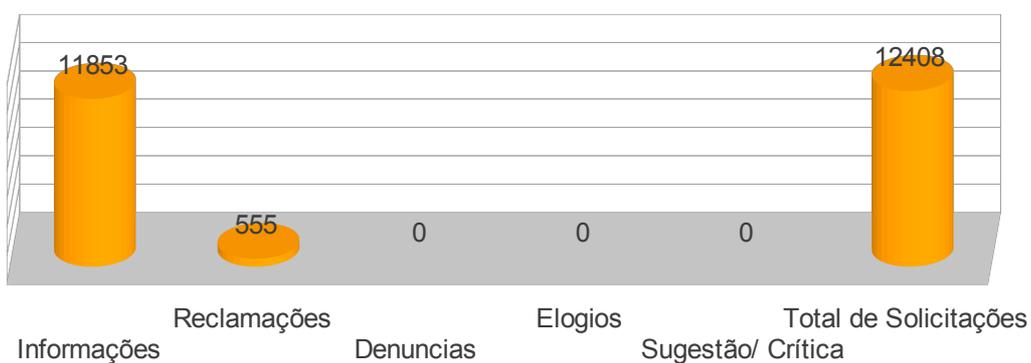
Total de Solicitações Abertas	12408
Informações	11853
Reclamações	555
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	7592
Informações finalizadas	11853
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	405
Total de processos em tramitação	26
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	291
Improcedente	142
Outros/Não se aplica	31

Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

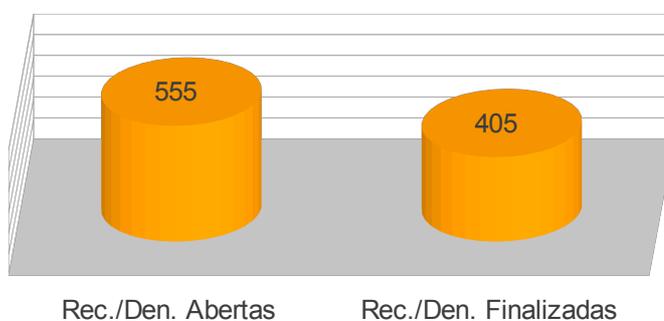
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 12.408 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 555 se converteram em reclamações. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/14)



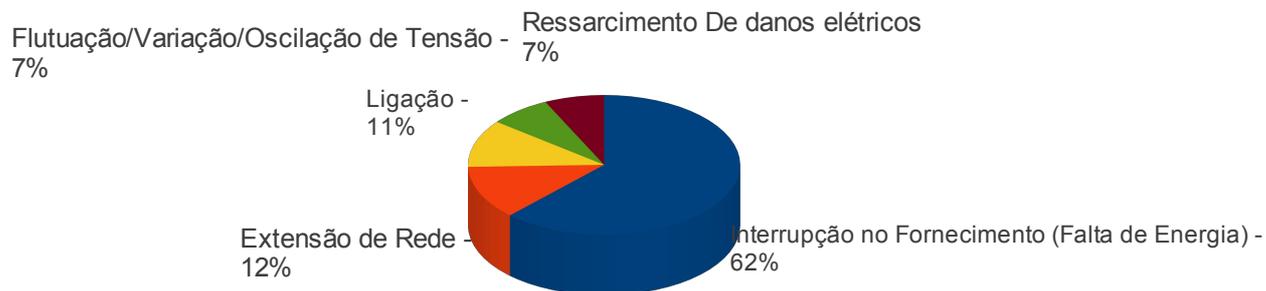
Vê-se no gráfico a seguir que 555 reclamações ou denúncias foram registradas e 405 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

SOLICITAÇÕES (MARÇO/14)



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

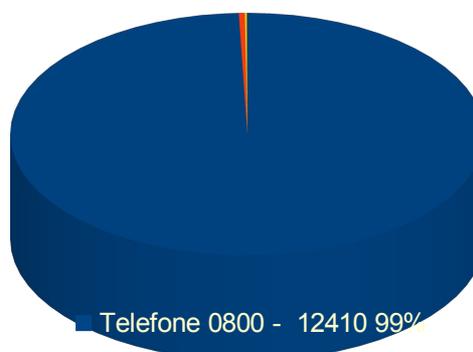
TOP 5 (MARÇO/2014)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 12.410 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, 72 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (555), 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.

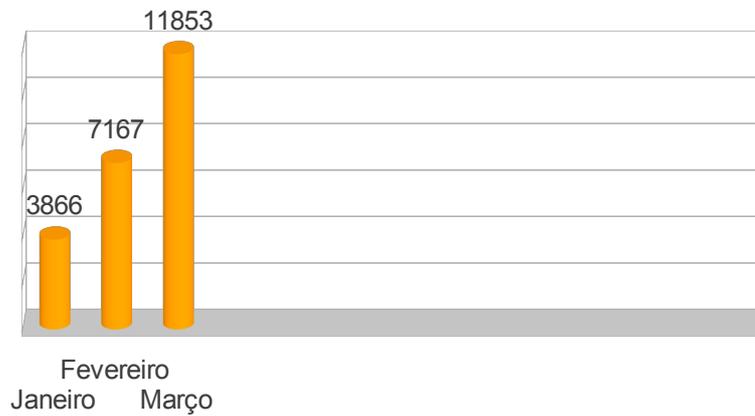
FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2014)

■ E-mail - 51 0% ■ Balcão - 14 0% ■ Carta 6 0% ■ Chat - 1 0%



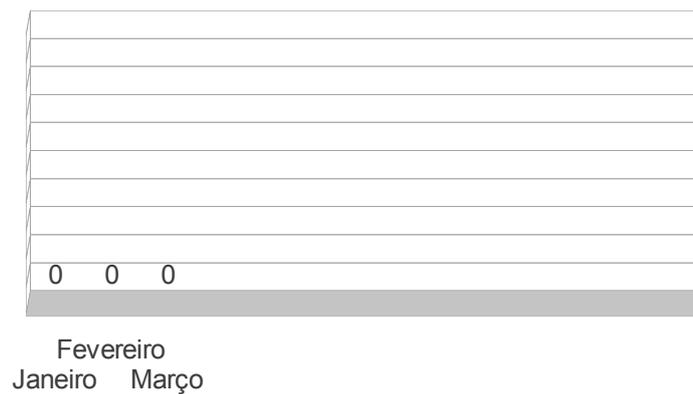
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 65% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2014



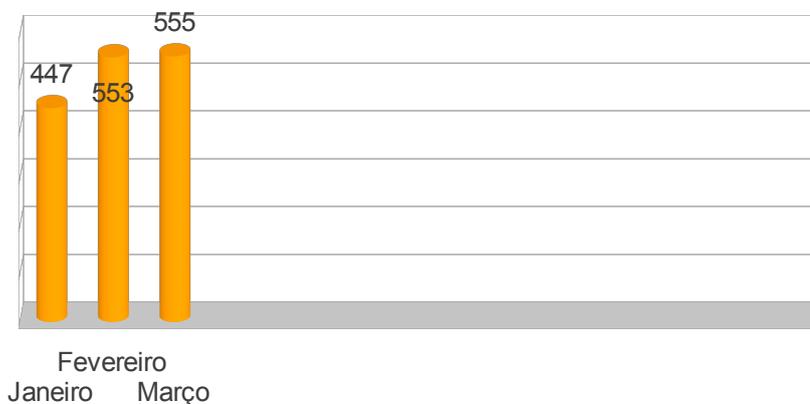
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2014



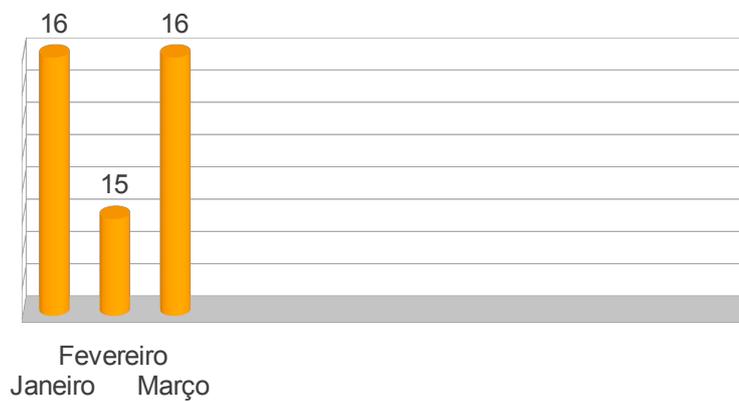
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 0,36 % em março comparando-se ao mês anterior.

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 **março 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.

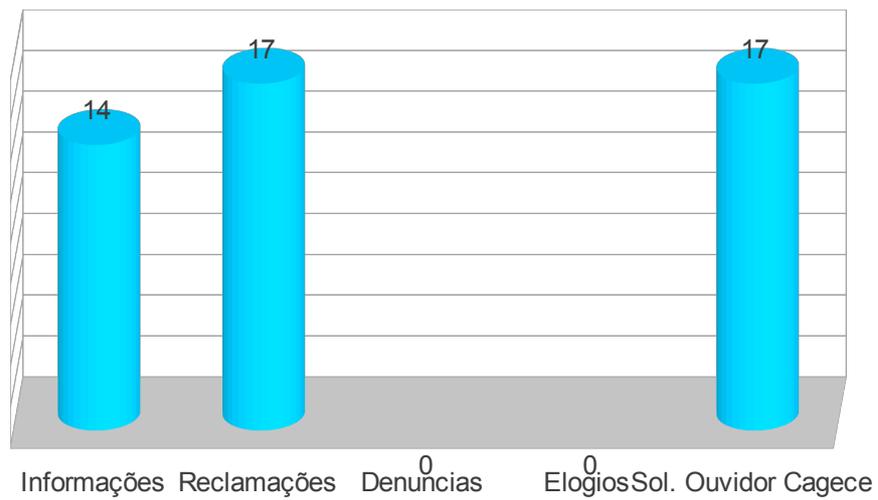
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	31
Informações	14
Reclamações	17
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	17
Total de Solicitações Finalizadas	29
Informações Finalizadas	14
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	15
Total de processos em tramitação	6
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	12
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	1

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

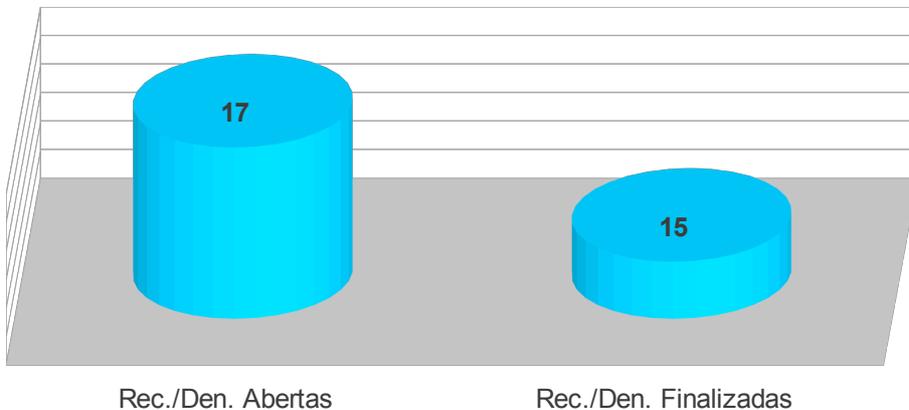
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 31 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 17 se converteram em reclamações, as quais 17 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/14)

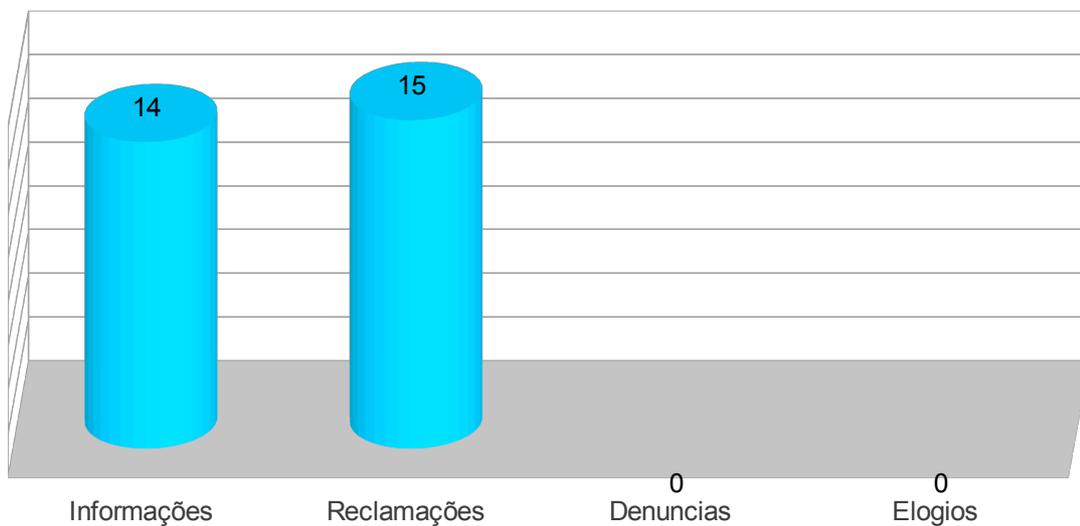


Vê-se no gráfico a seguir que 17 reclamações foram registradas e 15 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MARÇO/14)

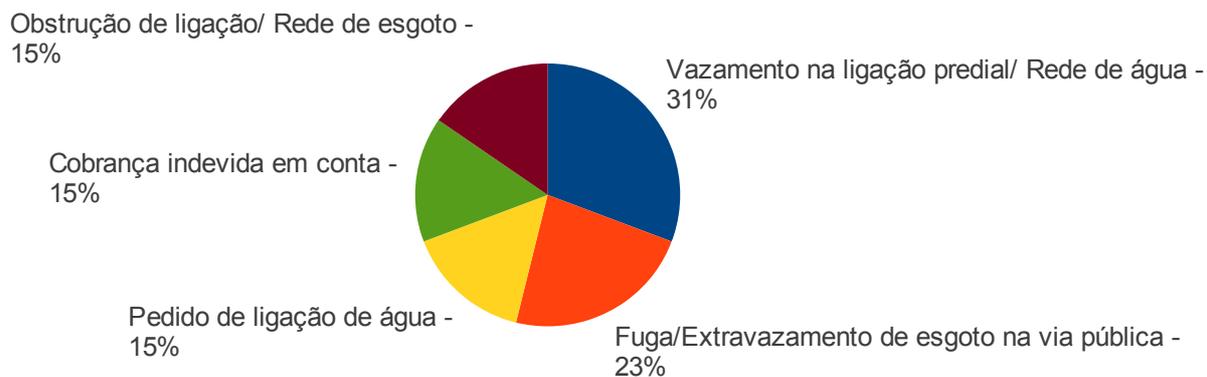


SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MARÇO/14)



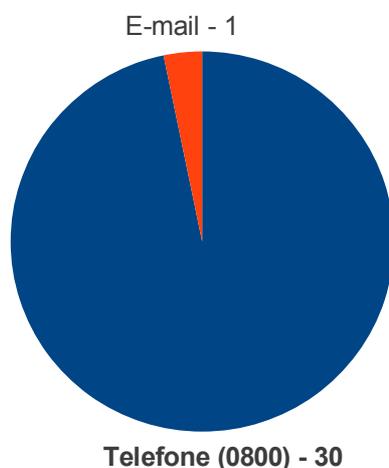
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *vazamento na ligação predial/rede de água, fuga/extravazamento de esgoto na via pública, pedido de ligação de água, cobrança indevida em conta e obstrução de ligação/rede de esgoto* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (MARÇO/14)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 30 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/14)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 100% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2014



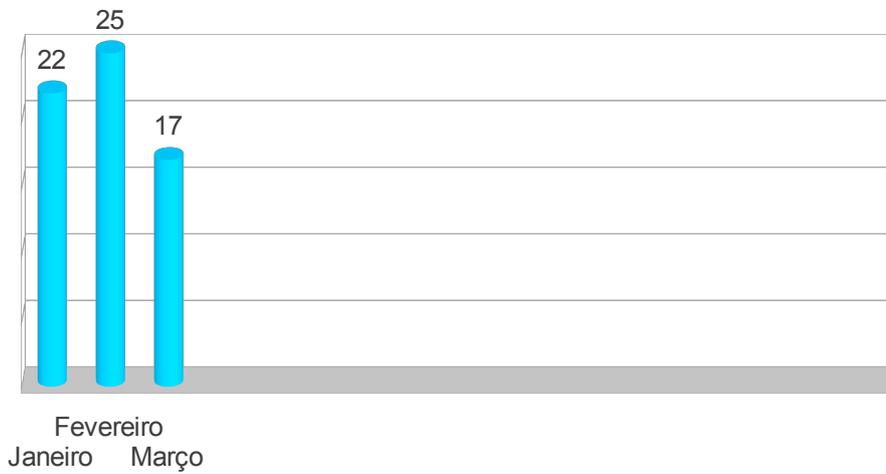
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2013



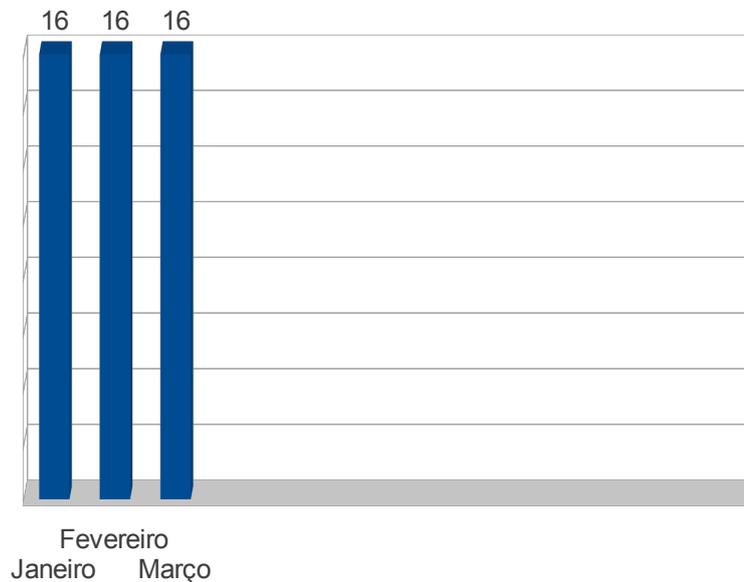
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 32 % com relação a quantidade do mês anterior.

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

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 **março 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

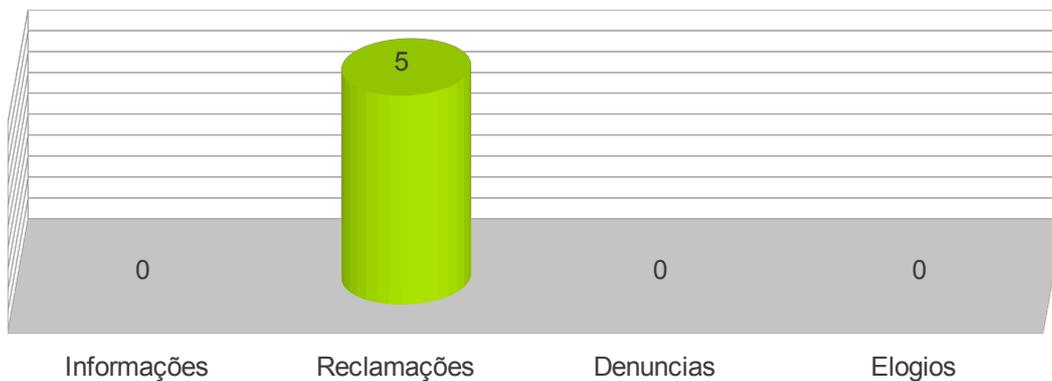
Total de Solicitações Abertas	5
Informações	0
Reclamações	5
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	6
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	6
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	6
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

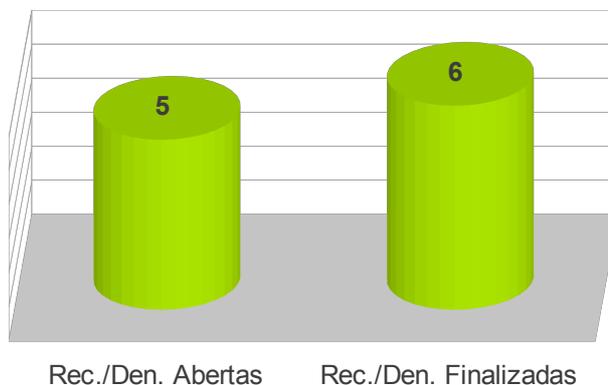
Das 5 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 5 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/14)



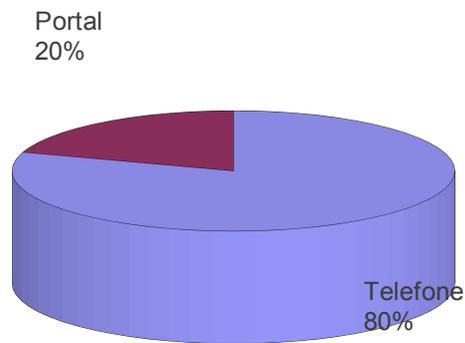
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 5 reclamações foram registradas em março, 6 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MARÇO/14)



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

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2014)



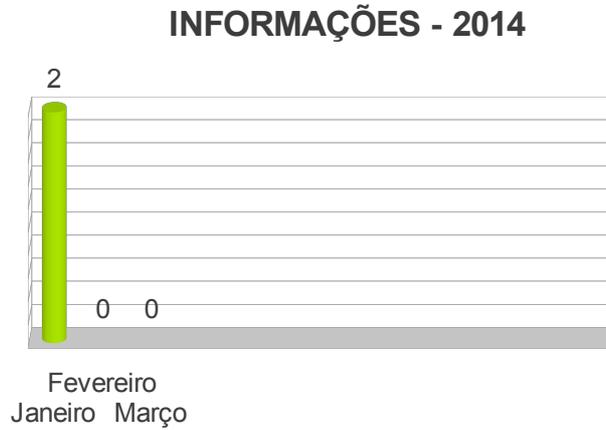
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em março de 2014.

TOP (MARÇO/14)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

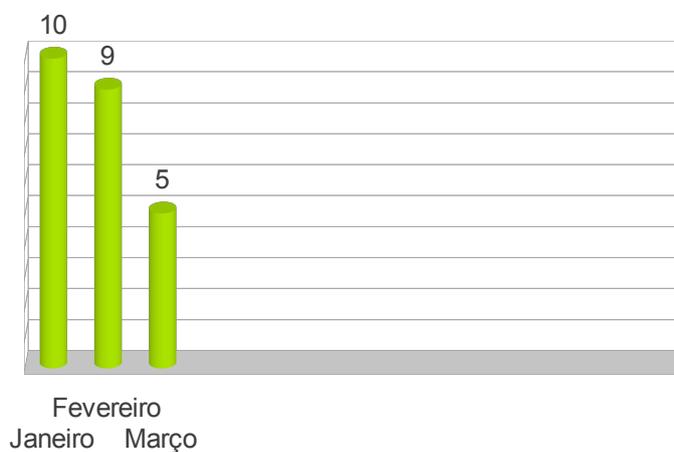


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



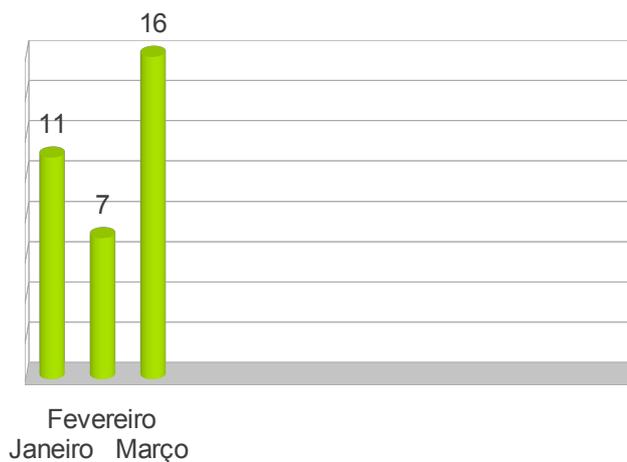
Com relação à quantidade de reclamações, houve uma diminuição de aproximadamente 44% em de março de 2014 em comparação à fevereiro de 2014.

RECLAMAÇÕES - 2014



Em março de 2014 o prazo médio de encerramento foi de 16 dias

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2014



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em março de 2014 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

Em março 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 0,36% no número de reclamações em relação à fevereiro.

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 no número de reclamações, comparando-se à fevereiro de 2014.

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.