

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Junho/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 apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como fornece 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.

O relatório Informa também, a evolução do prazo médio individualmente para cada área regulada, o que permite 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, 23 de julho 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 **junho 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

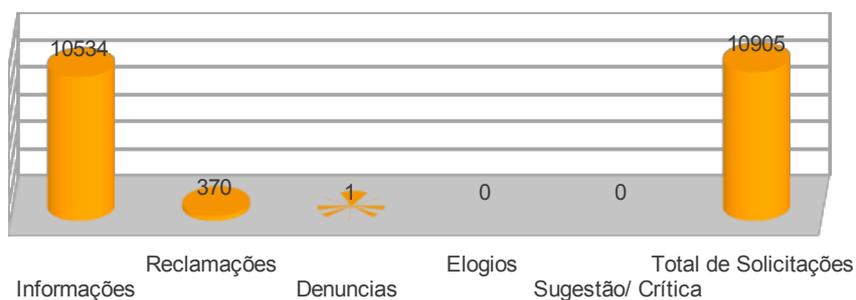
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>10905</b>
Informações	10534
Reclamações	370
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>11026</b>
Informações finalizadas	10534
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	492
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>25</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	123
Improcedente	109
Outros/Não se aplica	90

Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

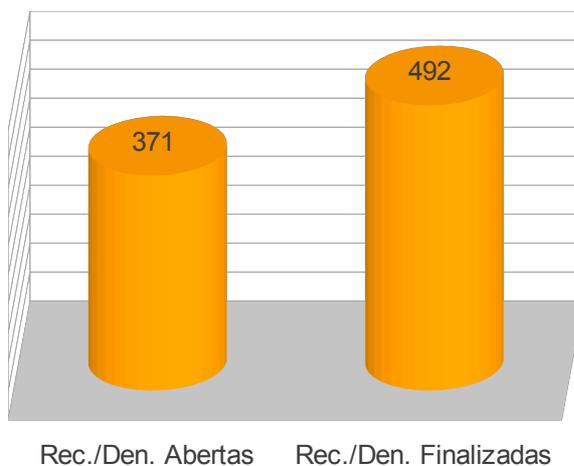
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 10.905 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 371 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/14)**

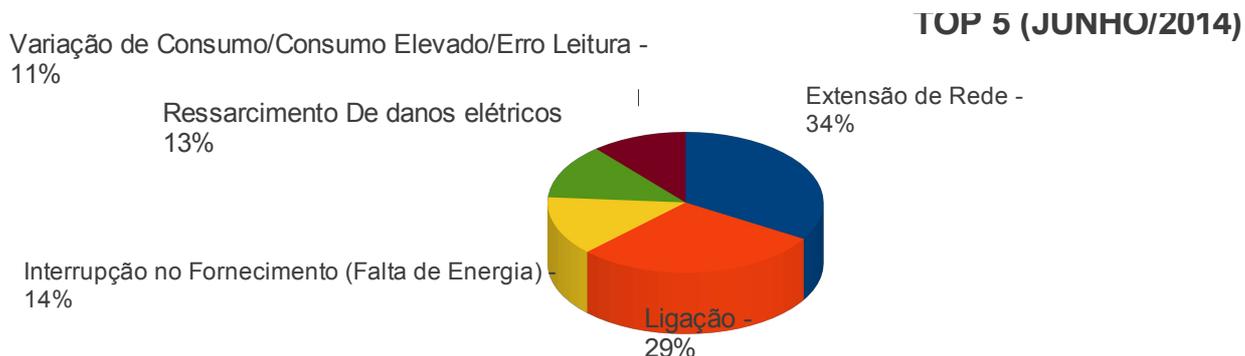


Vê-se no gráfico a seguir que 371 reclamações ou denúncias foram registradas e 492 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

**SOLICITAÇÕES (JUNHO/14)**



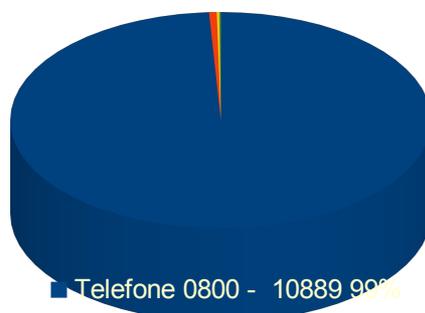
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *extensão de rede, ligação e interrupção no fornecimento*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em junho foi o telefone. Nesse período, 10.889 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, 98 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (370), 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.

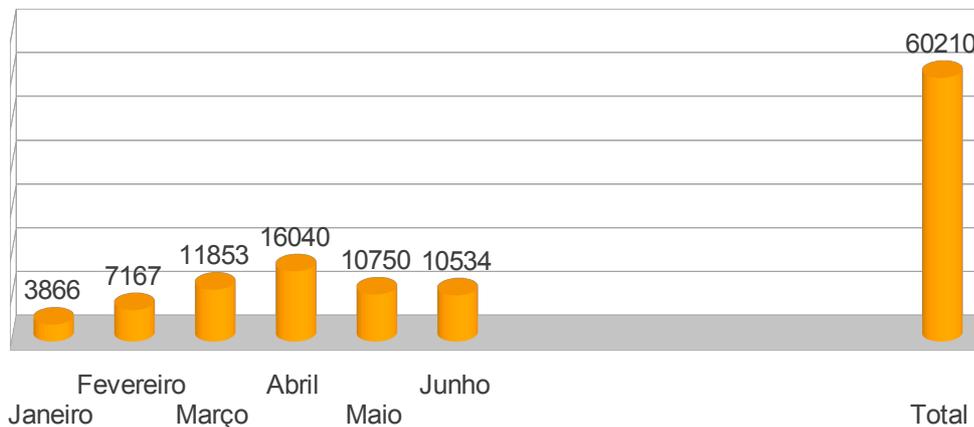
#### FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2014)

■ E-mail - 64 1% ■ Balcão - 21 0% ■ Carta 13 0%



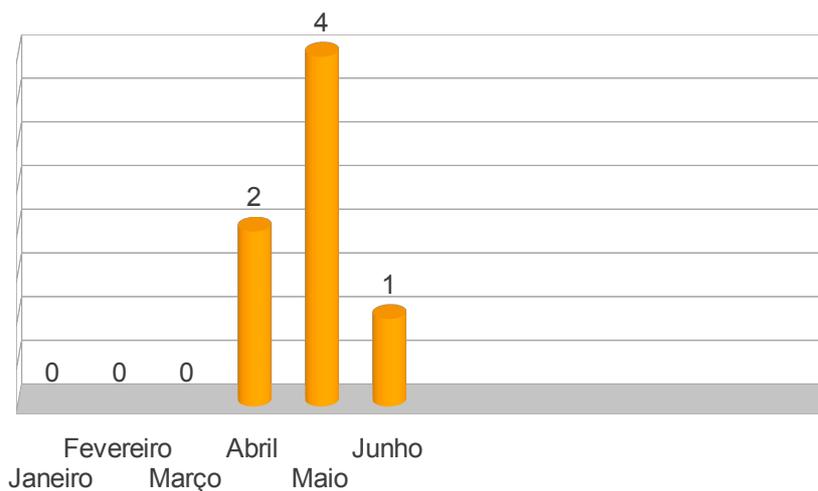
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 2% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2014



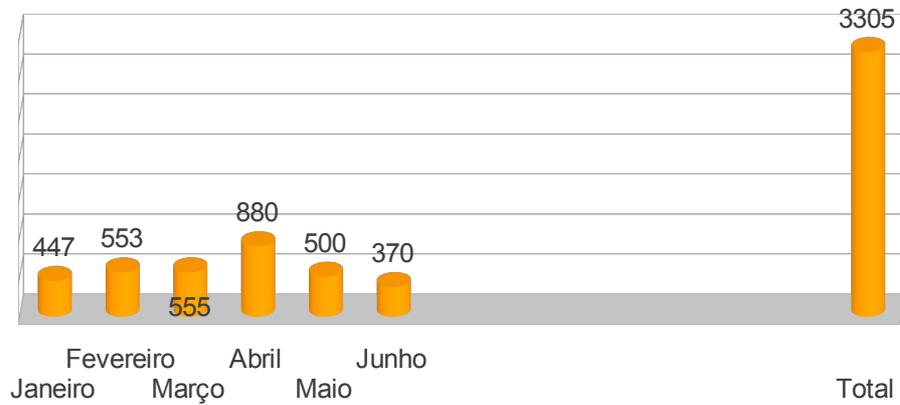
Quanto ao número de denúncias, registramos (1) uma ocorrência, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2014



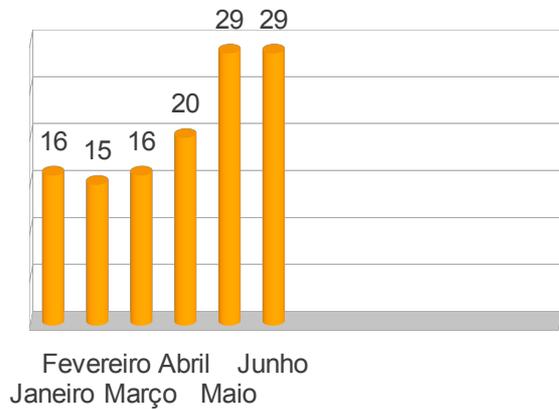
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 26 % em junho comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2014



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2014



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 21 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 **junho 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**

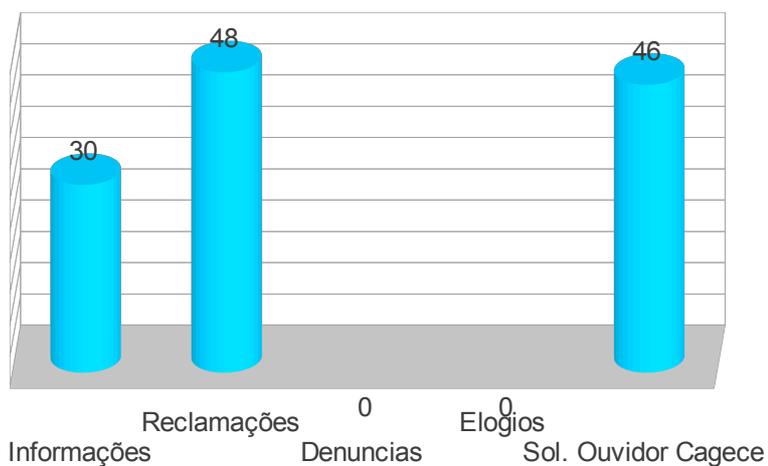
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>78</b>
Informações	30
Reclamações	48
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	46
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>52</b>
Informações Finalizadas	30
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	22
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>6</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	15
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	3

**Fonte:** SOA e SCD

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 78 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 48 se converteram em reclamações, as quais 46 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

#### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/14)

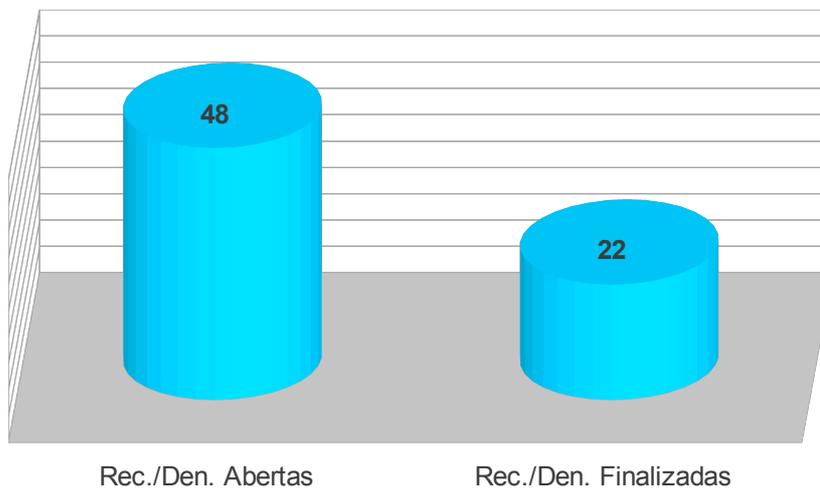


Obs: A diferença entre a quantidade de solicitações abertas e solicitações enviadas ao Ouvidor da Cagece ocorreu devido a testes no sistema.

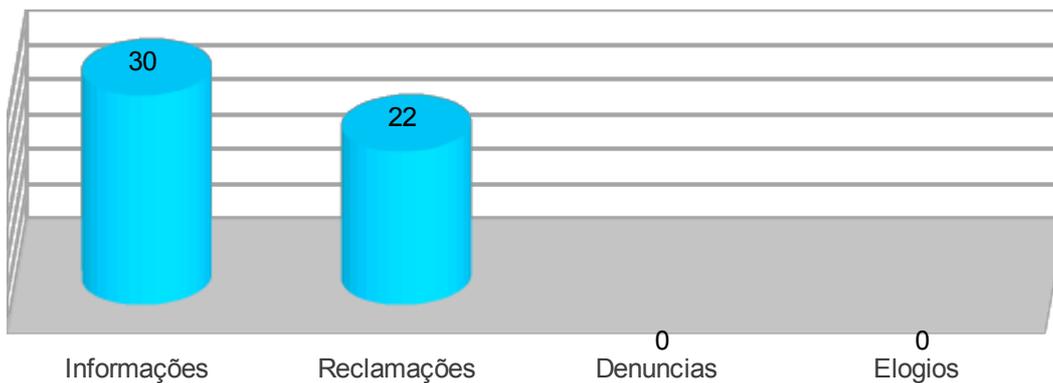
Solicitações de número - 208597 e 208595

Vê-se no gráfico a seguir que 48 reclamações foram registradas e 22 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

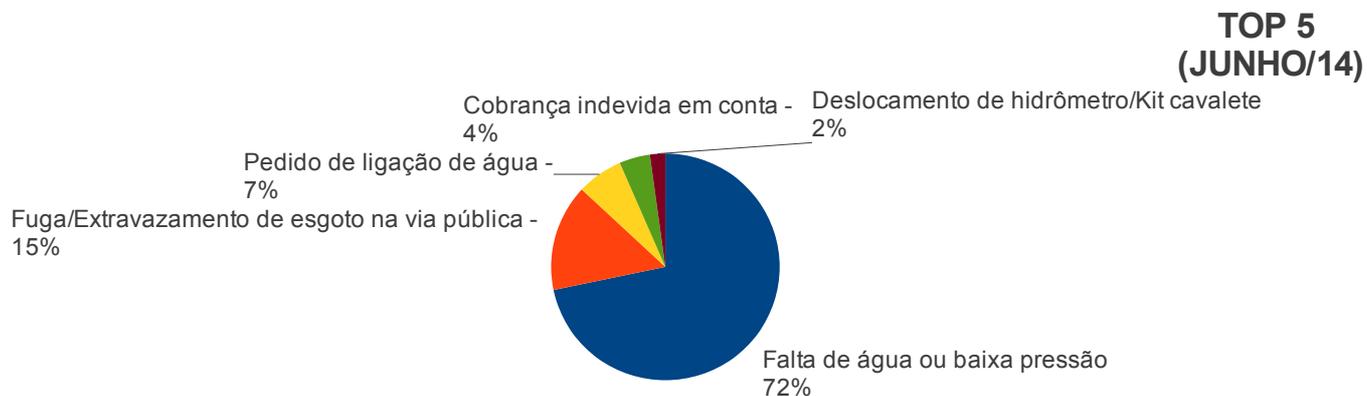
### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JUNHO/14)



### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JUNHO/14)

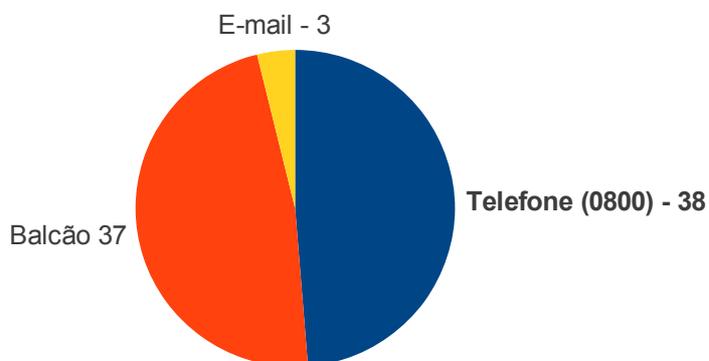


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, fuga/extravazamento de esgoto na via pública, pedido de ligação de água, cobrança indevida em conta e deslocamento de hidrômetro/kit cavalete* conforme dispõe o gráfico abaixo:



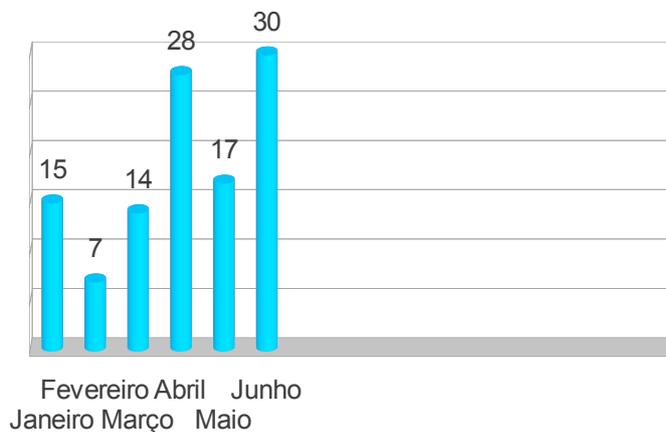
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o telefone. Nesse período, 38 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

#### FORMAS DE CONTATO (JUNHO/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 76% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2014

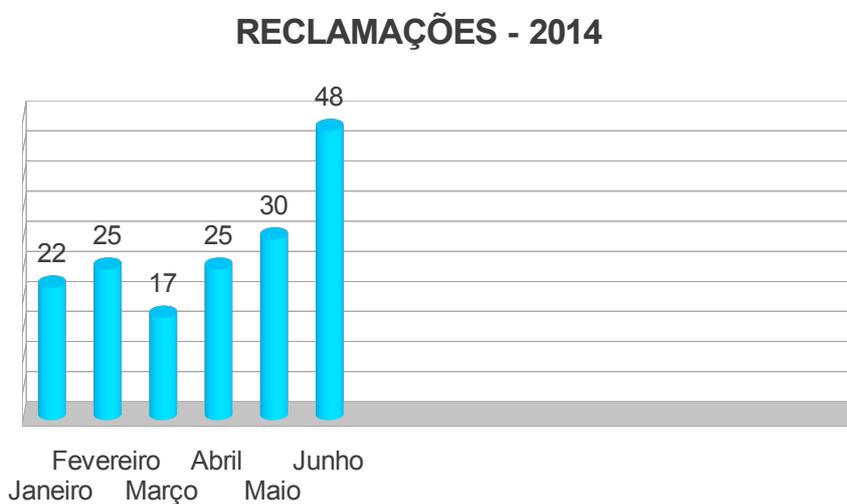


Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

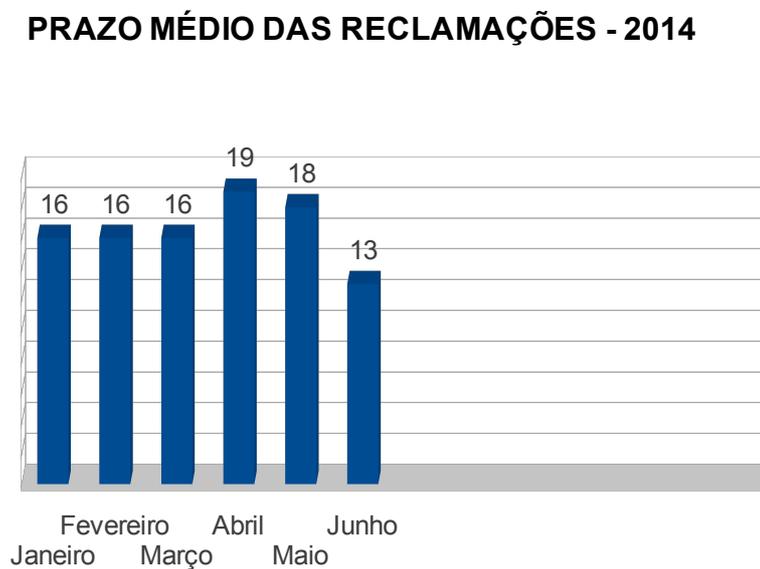
### DENUNCIAS - 2014



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 60% com relação a quantidade do mês anterior.



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



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 **junho 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

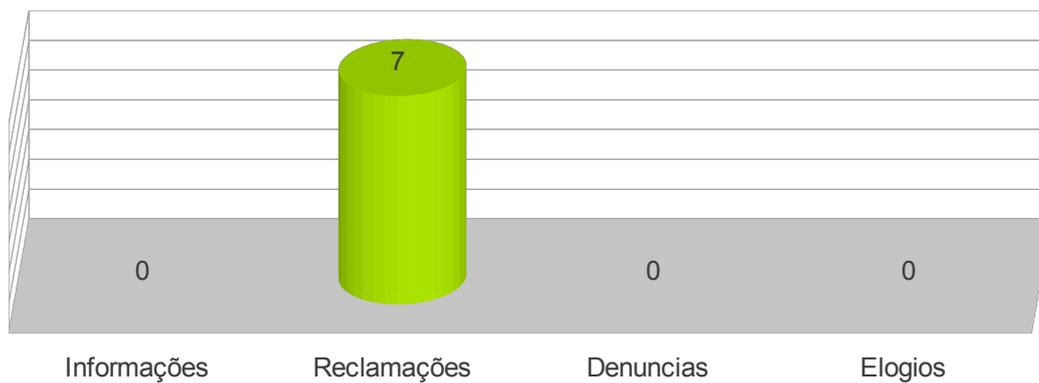
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>7</b>
Informações	0
Reclamações	7
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>9</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	9
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	5
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	3

**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

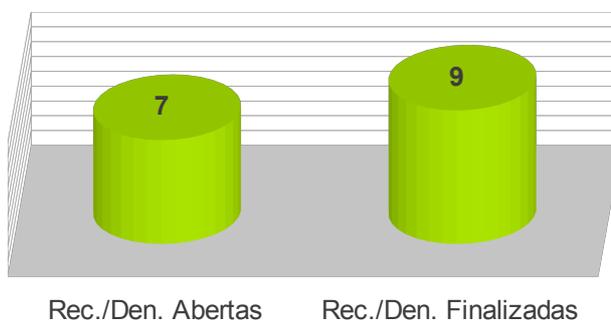
Das 7 solicitações recebidas pela Ouvidoria, todas se converteram em reclamação.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/14)



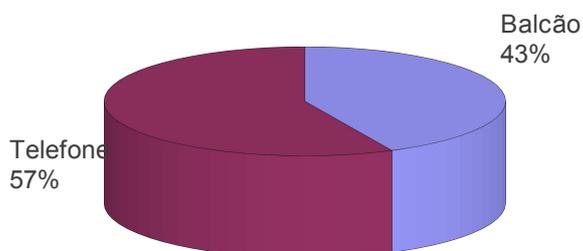
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 7 reclamações foram registradas em junho, 9 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JUNHO/14)



Observa-se que a forma de contato predominante dos usuários da área de transporte em junho foi telefone.

### FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2014)



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

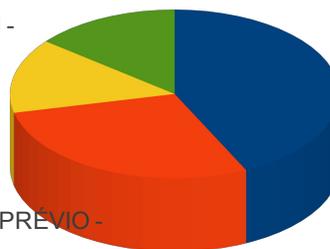
### TOP (JUNHO/14)

■ DESCUMPRIMENTO DE HORARIOS - FALTA DE PONTUALIDADE - 14%

■ RECUSA DO REEMBOLSO DA PASSAGEM - 14%

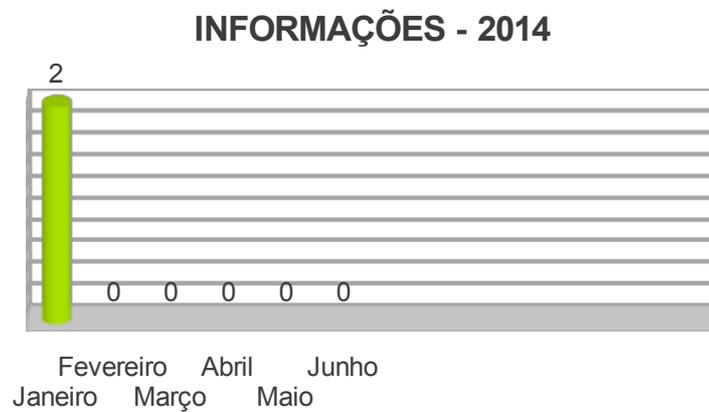
■ CANCELAMENTO DA VIAGEM SEM AVISO PRÉVIO - 29%

■ EXCESSO DE LOTAÇÃO - 43%

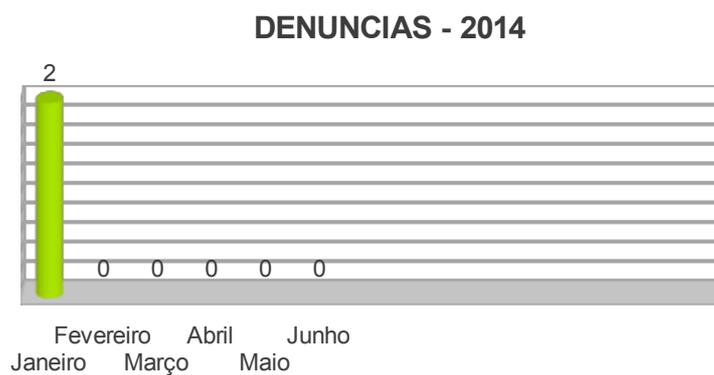


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

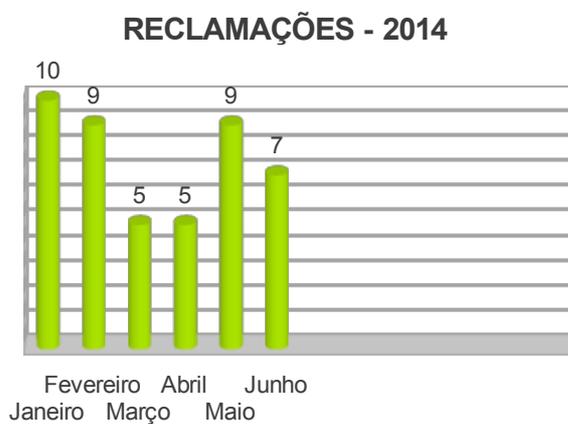
No mês de referência deste relatório não registramos ocorrências quanto ao número de informações.



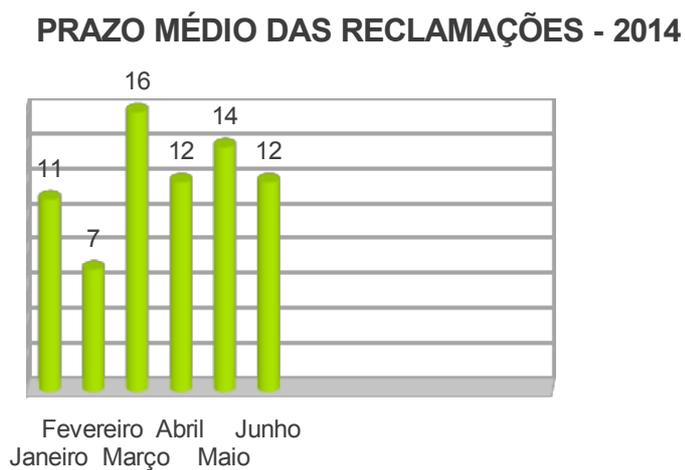
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 22 % em junho comparando-se ao mês anterior.



Em junho de 2014 o prazo médio de encerramento foi de 12 dias



## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em junho 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 junho 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 uma diminuição de aproximadamente 26% no número de reclamações em relação à maio.

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 aproximadamente 22%, no número de reclamações comparando-se à maio de 2014.

No tocante à Gás, não houve registro de ocorrência.

Importante registrar também a redução de 89% nas reclamações sobre interrupção no fornecimento de energia elétrica quando comparadas ao 5 meses anteriores.