

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Maió/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, 27 de junho 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 **maio 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

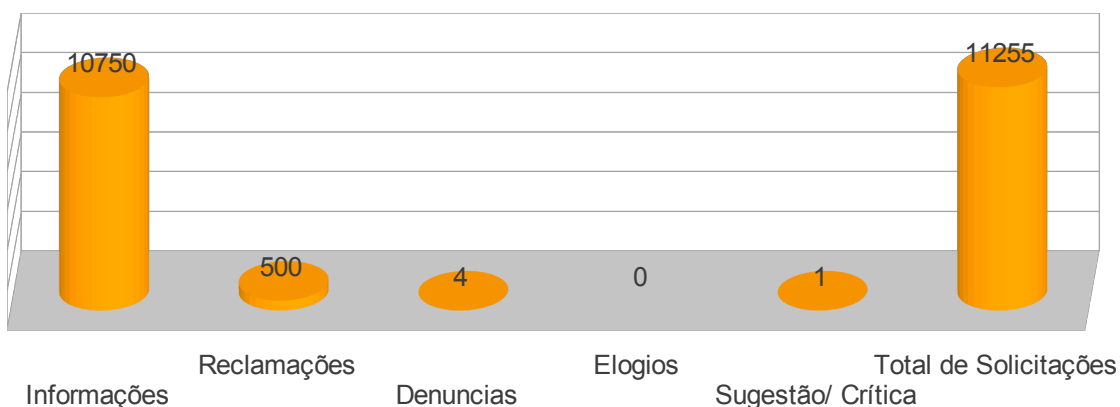
Total de Solicitações Abertas	11255
Informações	10750
Reclamações	500
Denúncias	4
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de Solicitações Finalizadas	11317
Informações finalizadas	10750
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	567
Total de processos em tramitação	25
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	203
Improcedente	138
Outros/Não se aplica	103

Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

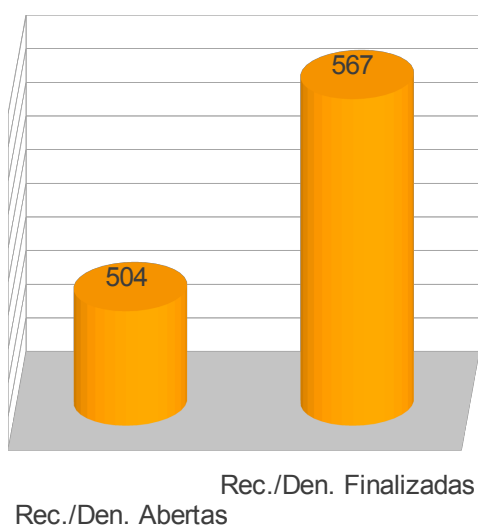
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 11.255 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 504 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/14)



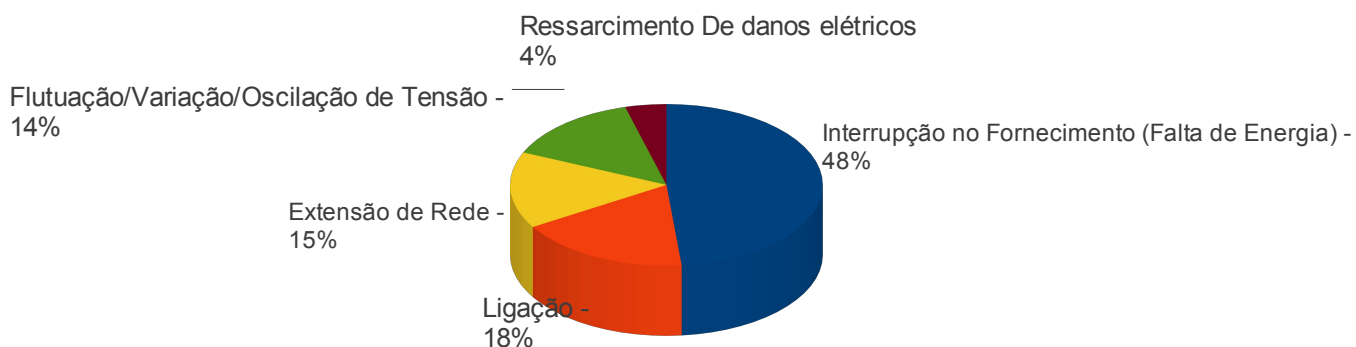
Vê-se no gráfico a seguir que 504 reclamações ou denúncias foram registradas e 567 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

SOLICITAÇÕES (MAIO/14)



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

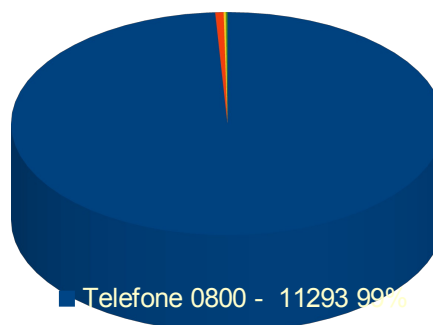
TOP 5 (MAIO/2014)



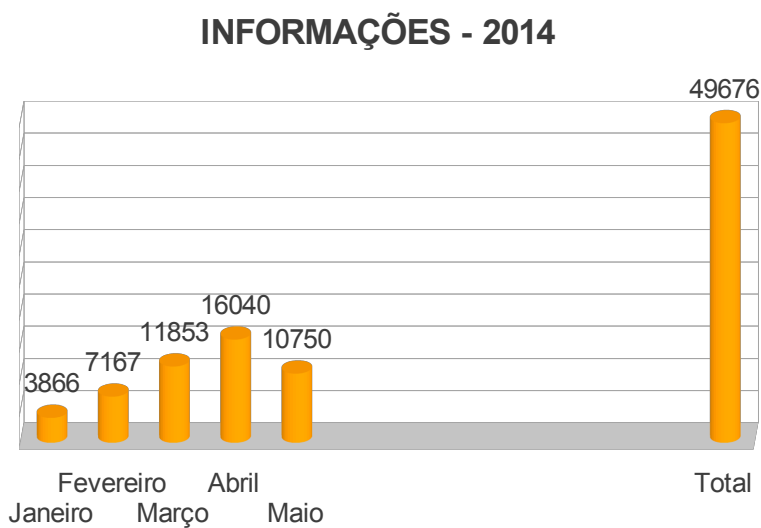
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 11.293 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo 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, 103 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (500), 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 (MAIO/2014)

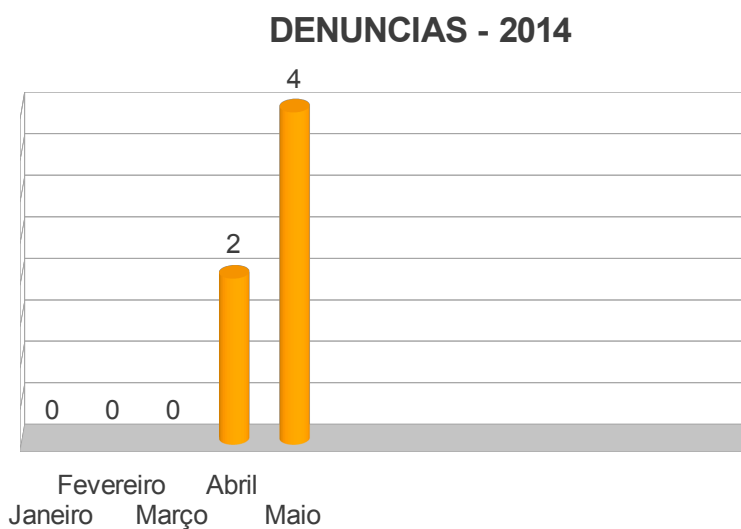
■ E-mail - 71 1% ■ Balcão - 18 0% ■ Carta 14 0%



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 33% no número de informações se comparado com o mês anterior.

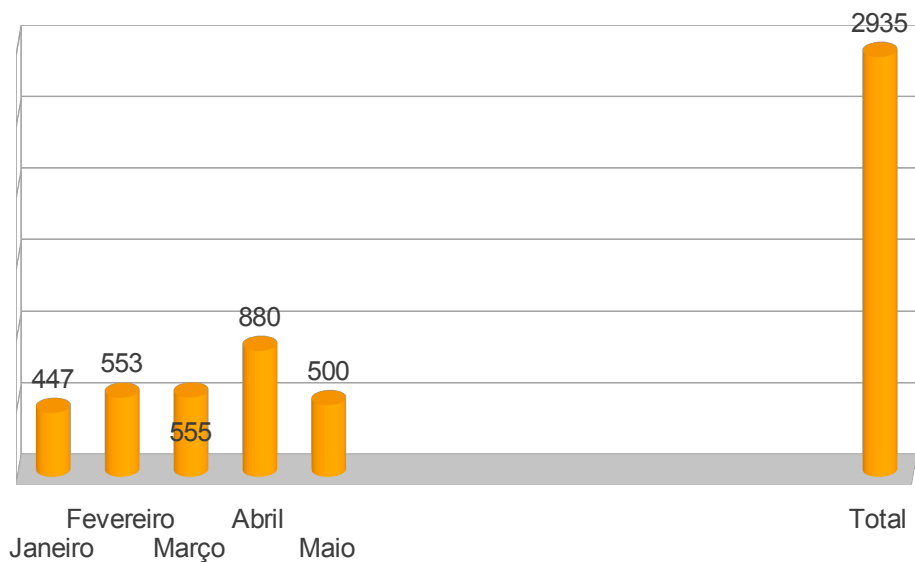


Quanto ao número de denúncias, registramos (4) duas ocorrências, conforme observa-se abaixo:



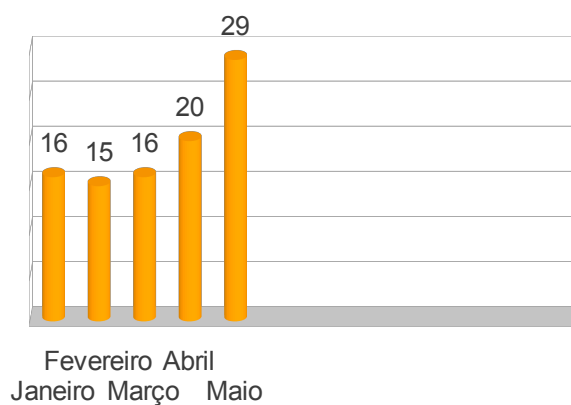
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 43 % em maio comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2014



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2014



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 19 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 **maio 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.

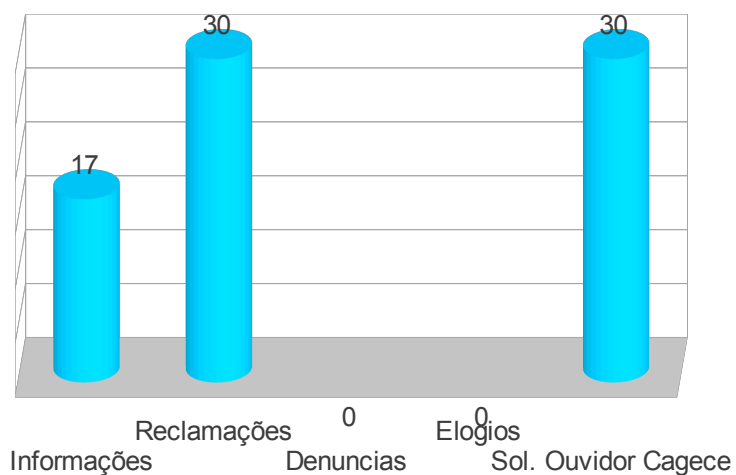
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	47
Informações	17
Reclamações	30
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	30
Total de Solicitações Finalizadas	49
Informações Finalizadas	17
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	32
Total de processos em tramitação	6
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	31
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	0

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

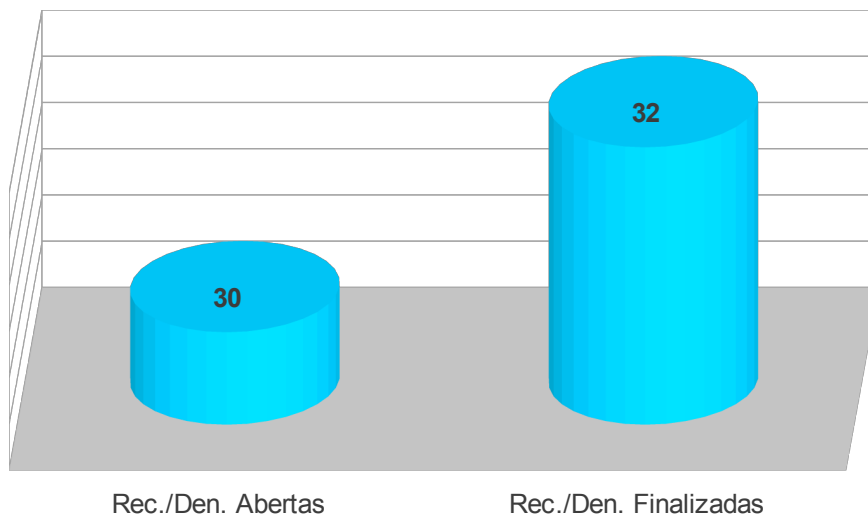
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 47 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 30 se converteram em reclamações, as quais 30 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/14)

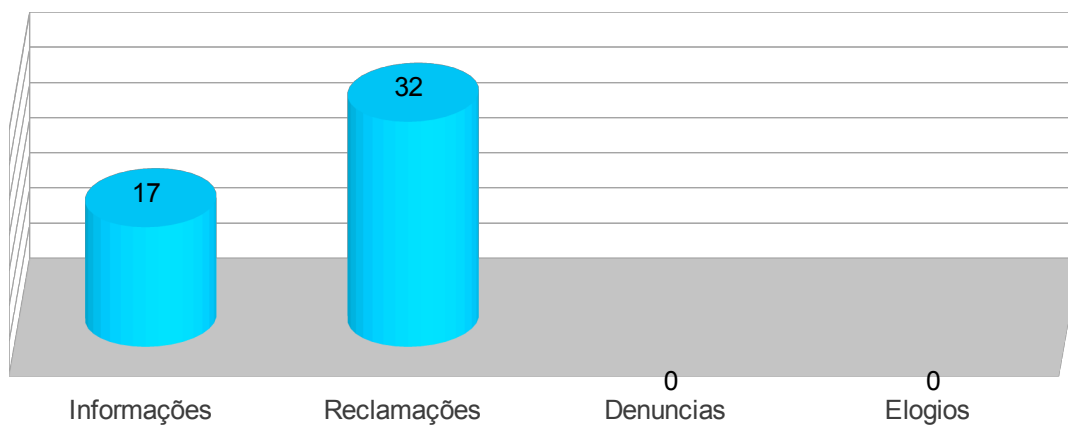


Vê-se no gráfico a seguir que 30 reclamações foram registradas e 32 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/14)

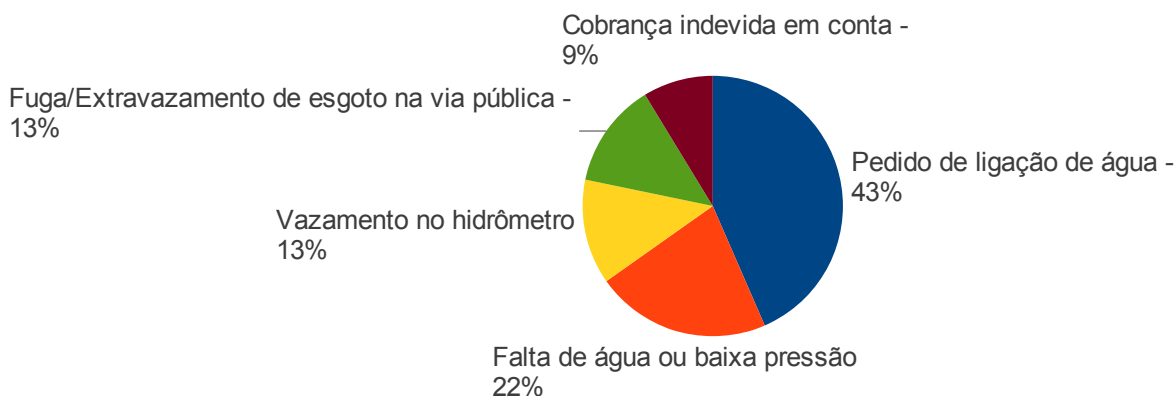


SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MAIO/14)



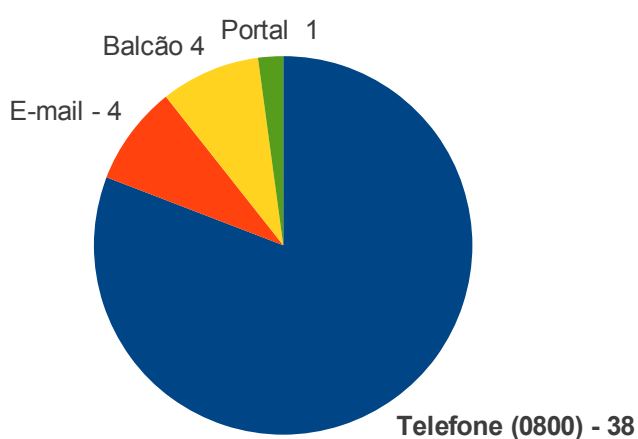
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *pedido de ligação de água, falta de água ou baixa pressão, vazamento no hidrômetro, fuga/extravazamento de esgoto na via pública e cobrança indevida em conta* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (MAIO/14)



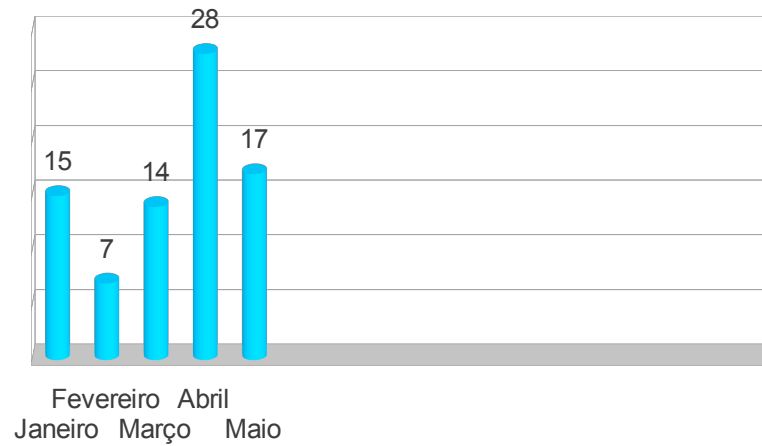
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o telefone. Nesse período, 38 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/14)



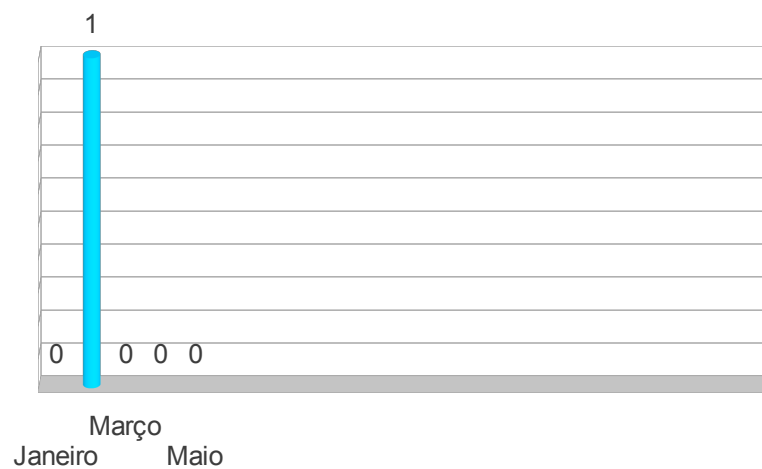
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 39% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2014

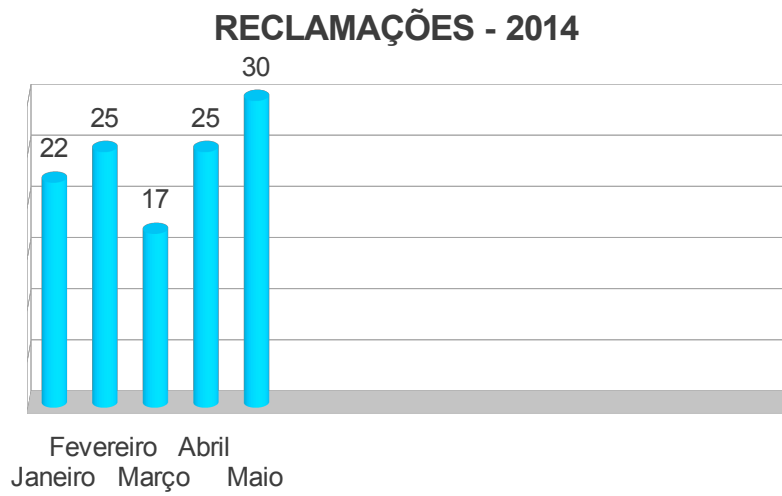


Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

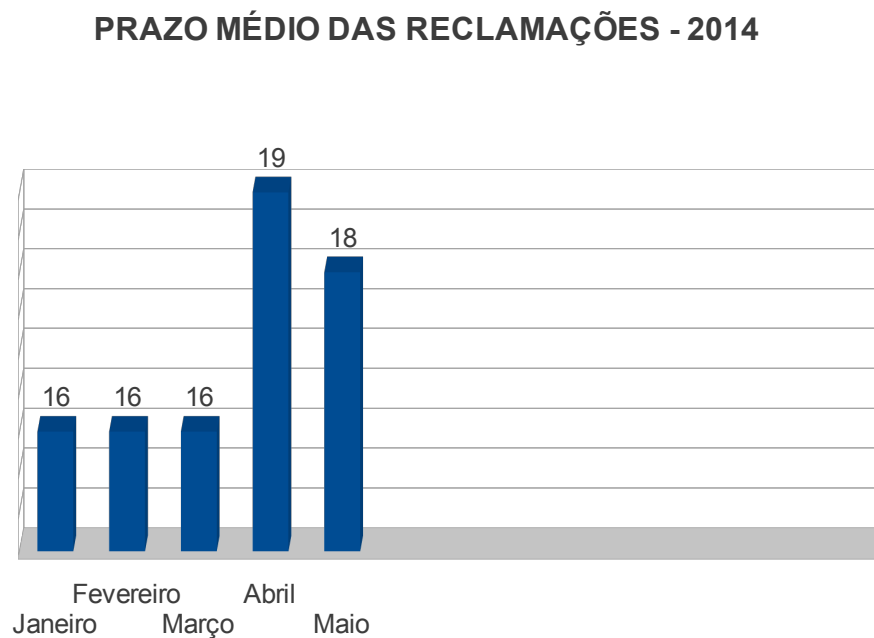
DENUNCIAS - 2014



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 20% com relação a quantidade do mês anterior.



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 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 **maio 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

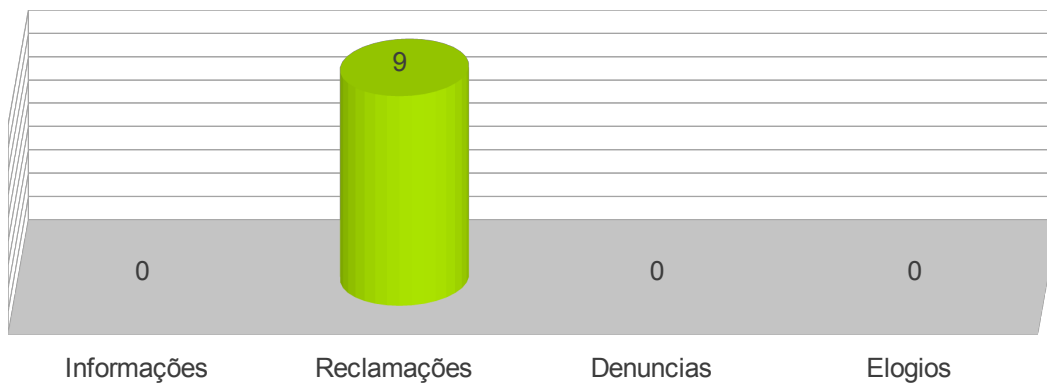
Total de Solicitações Abertas	9
Informações	0
Reclamações	9
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	10
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	10
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	4
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	6

Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

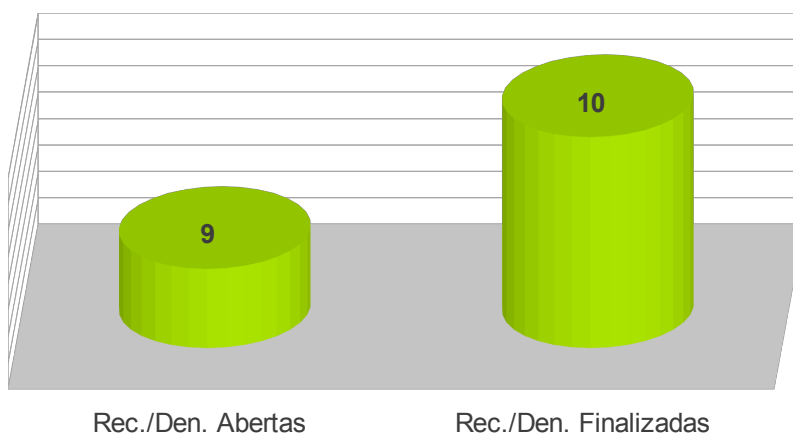
Das 9 solicitações recebidas pela Ouvidoria, todas se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/14)

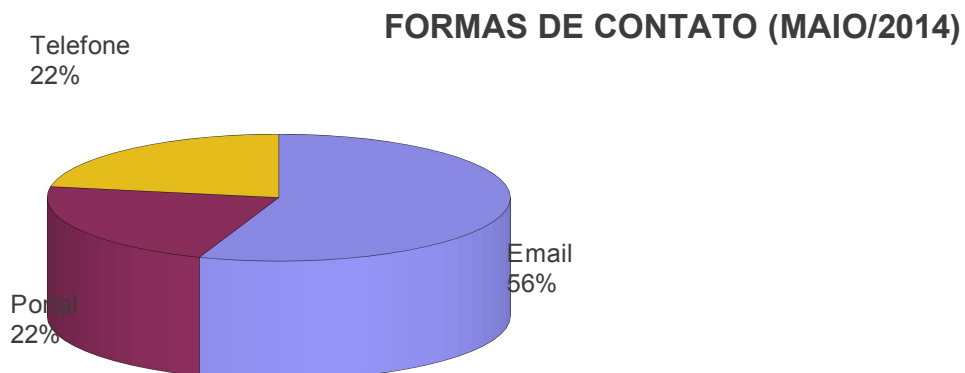


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 9 reclamações foram registradas em maio, 10 foram finalizadas nesse mesmo período.

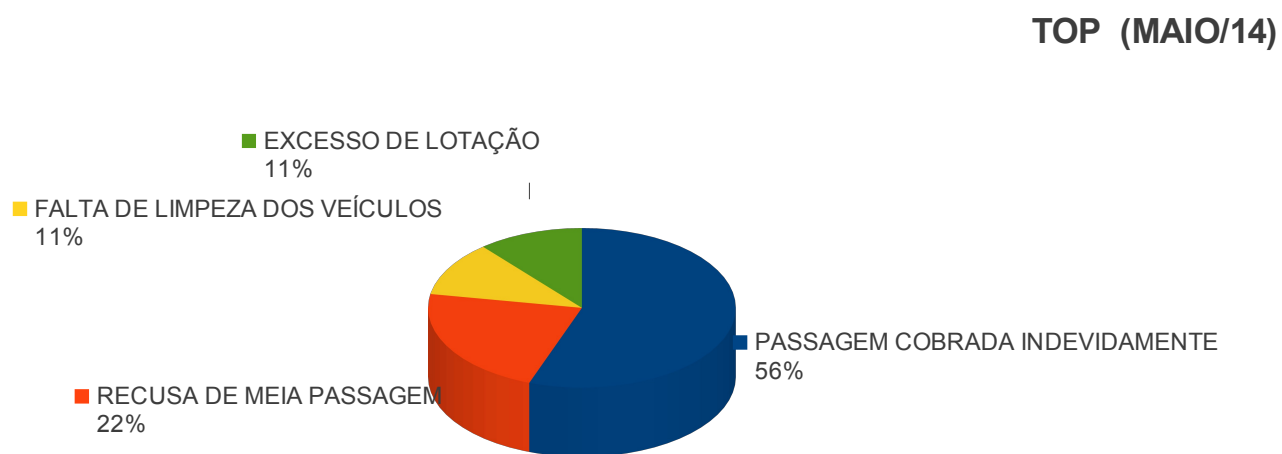
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/14)



Observa-se que a forma de contato predominante dos usuários da área de transporte em maio foi e-mail.

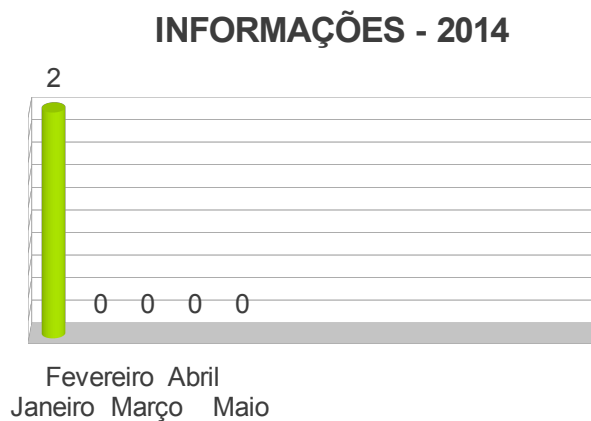


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em maio de 2014.

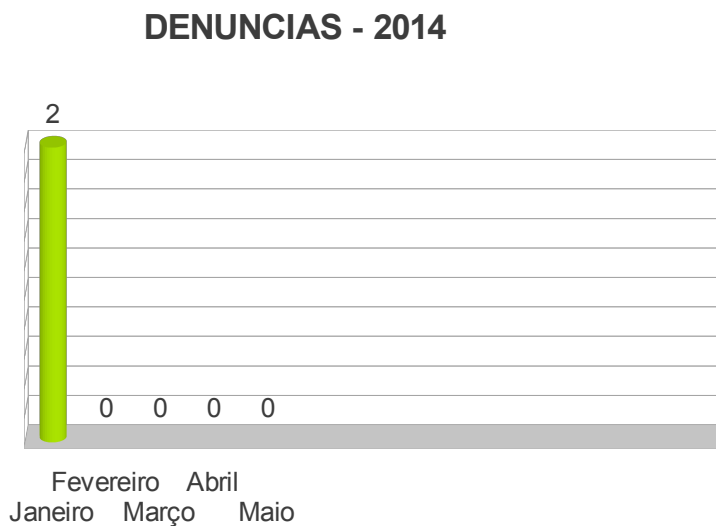


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

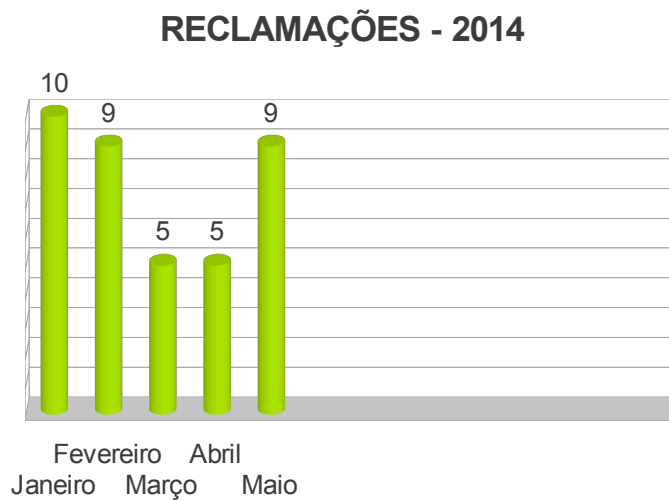
No mês de referência deste relatório não registramos ocorrências quanto ao número de informações.



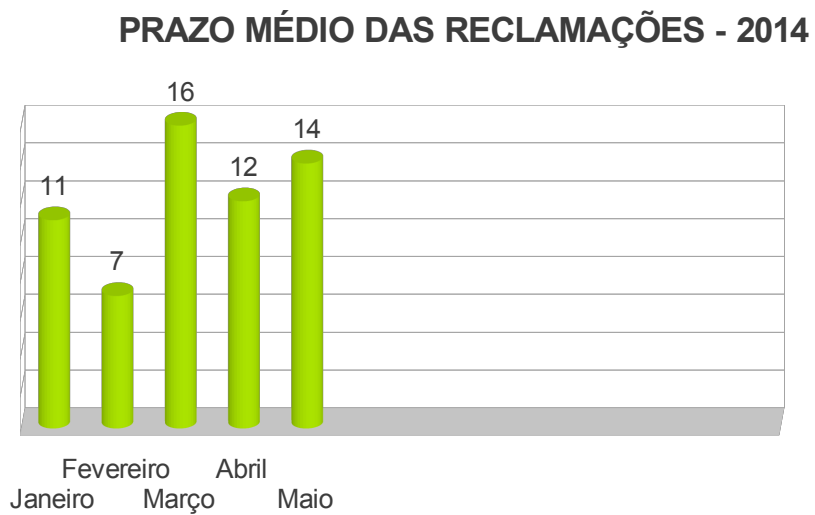
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 80% com relação a quantidade do mês anterior.



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **maio** 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 maio 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 43 % no número de reclamações em relação à abril.

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 contabilizou-se um aumento de aproximadamente 80% com relação a quantidade do mês de abril.

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.