ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Fortaleza-CE

Outubro/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. È função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 13 de novembro 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 **outubro de 2014**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denuncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – COELCE.

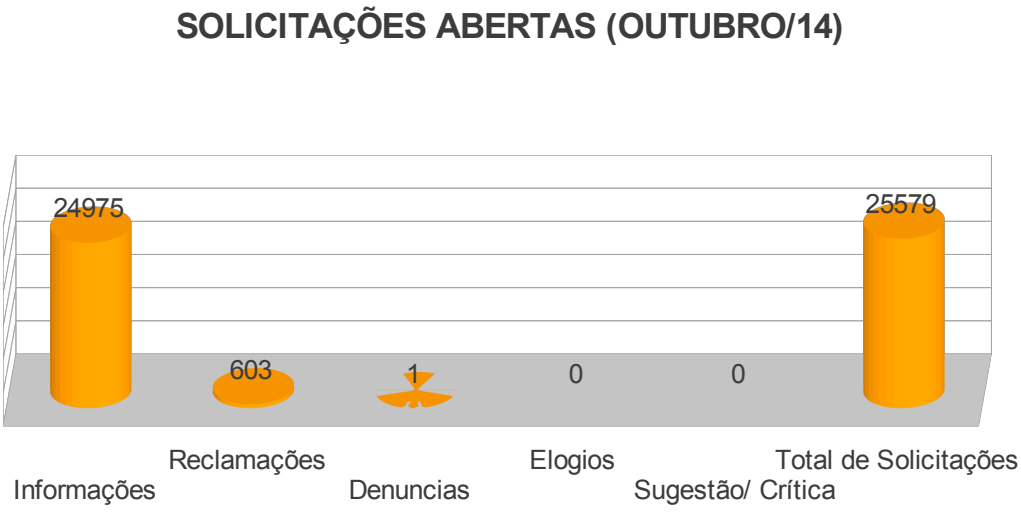
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	**25579**
Informações	24975
Reclamações	603
Denuncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	**25448**
Informações finalizadas	24975
Reclamações/Denuncias/ Elogios finalizados	513
Total de processos em tramitação	**26**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	260
Improcedente	213
Outros/Não se aplica	103

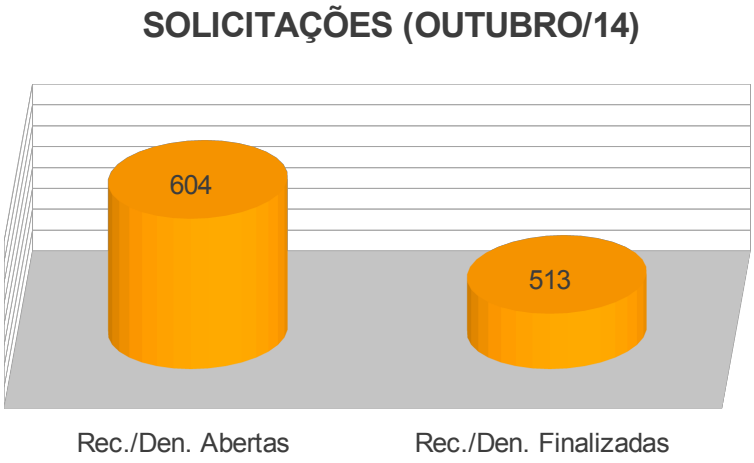
Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

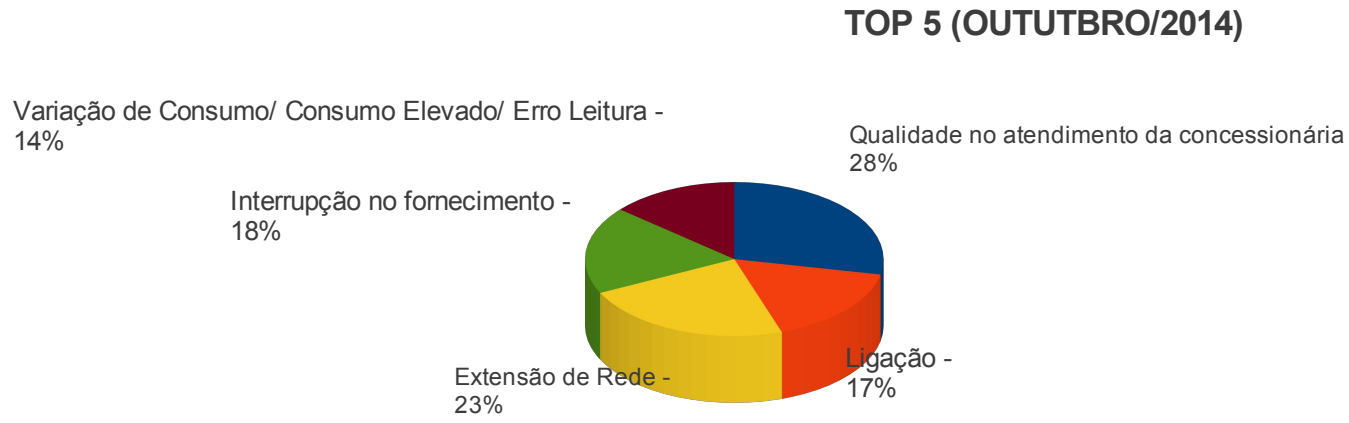
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 25.579 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 604 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.



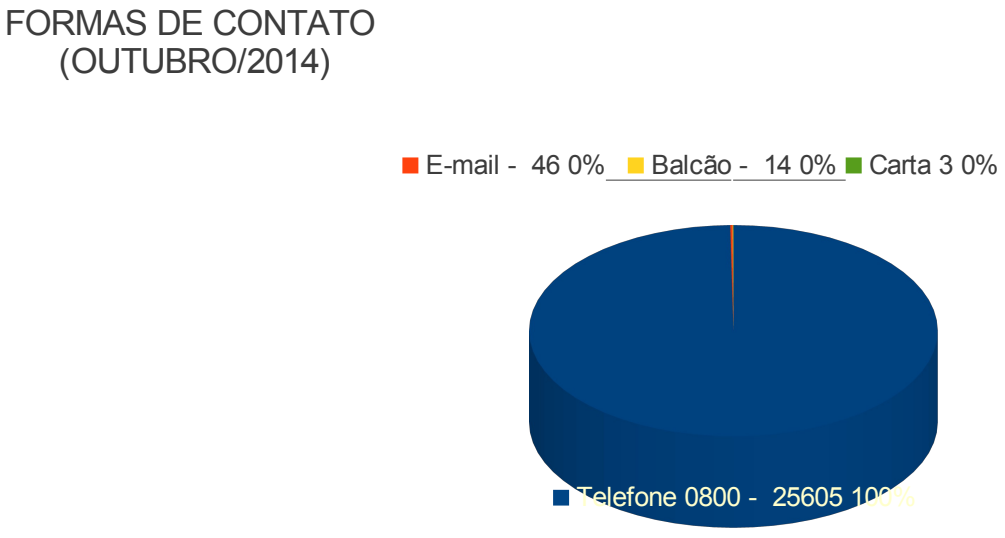
Vê-se no gráfico a seguir que 604 reclamações ou denuncias foram registradas e 513 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



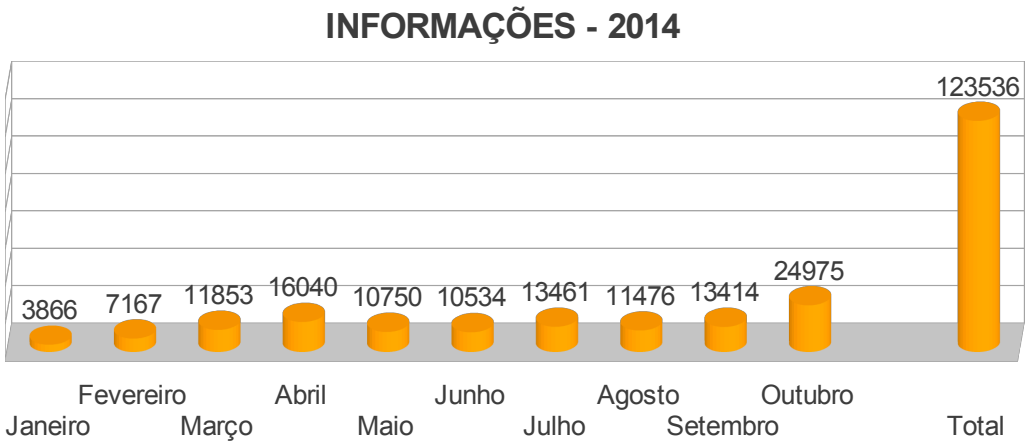
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas ligação, *extensão de rede , e interrupção no fornecimento* conforme demonstra o gráfico abaixo:



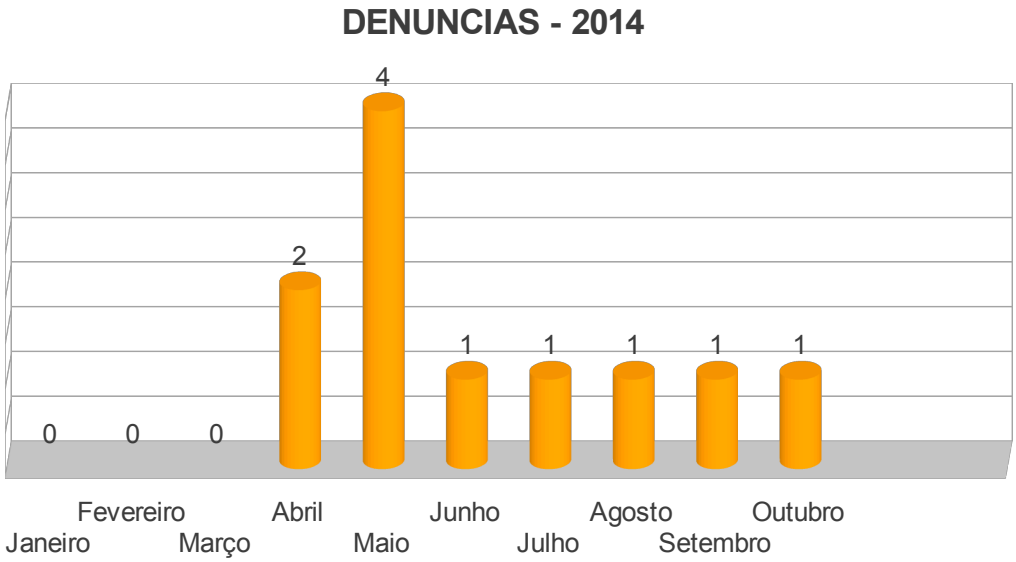
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em outubro foi o telefone. Nesse período, 25.605 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 63 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (603), 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.



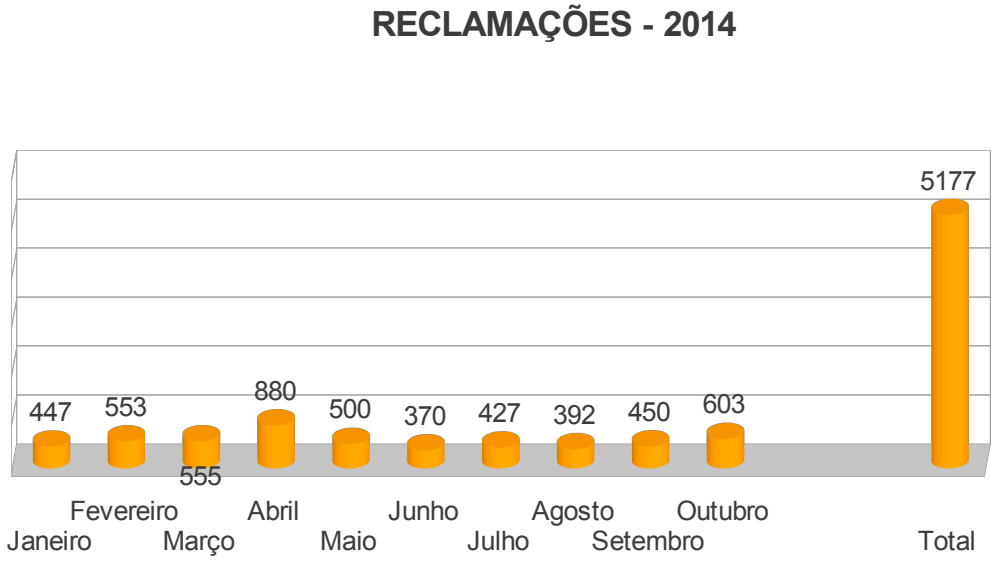
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 86% no número de informações se comparado com o mês anterior.



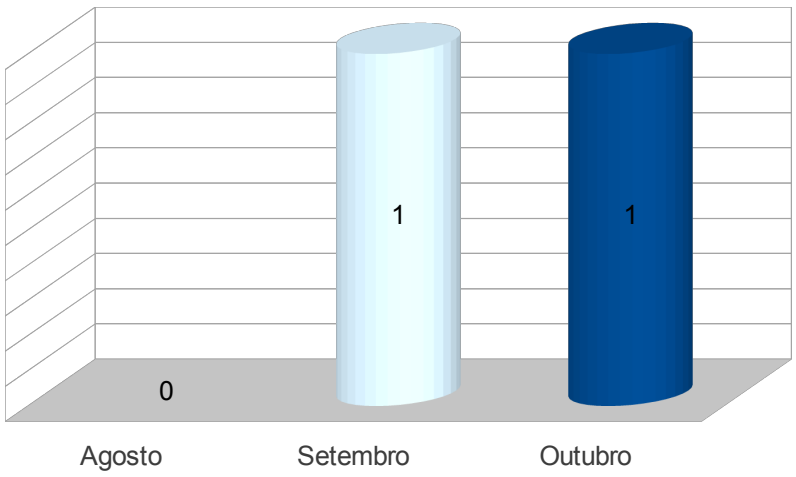
Quanto ao número de denúncias, registramos (1) uma ocorrência, conforme observa-se abaixo:



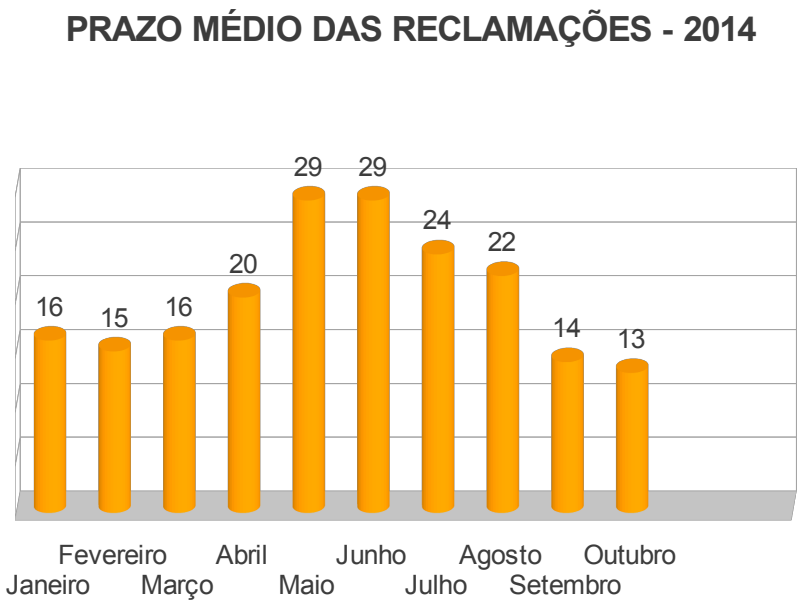
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 34% em outubro comparando-se ao mês anterior.



No mês de outubro foi aberta 1 (uma) reclamação de Energia Elétrica através do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20 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 **outubro 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

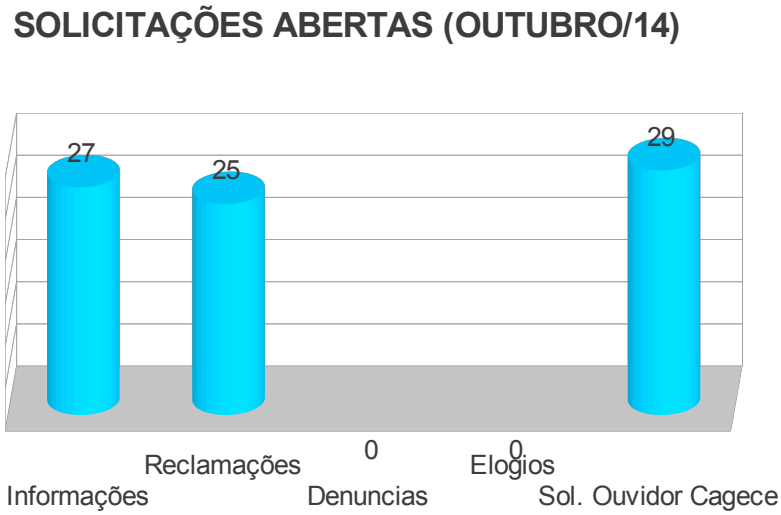
Total de Solicitações Abertas	**52**
Informações	27
Reclamações	25
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	29
Total de Solicitações Finalizadas	**65**
Informações Finalizadas	27
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	38
Total de processos em tramitação	**7**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	31
Improcedente	6
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SCD

Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para o Ouvidor da Cagece ocorreu em virtude de atualização de sistema.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

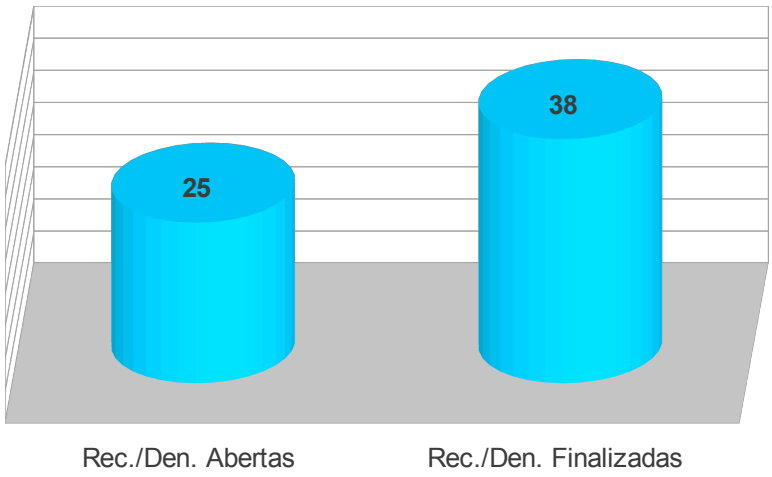
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 52 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 25 se converteram em reclamações, as quais 29 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



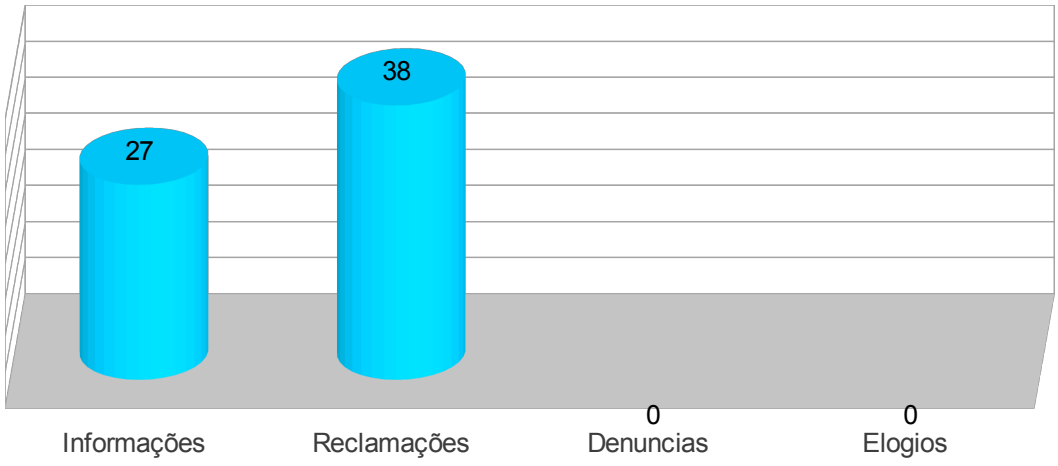
Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para o Ouvidor da Cagece ocorreu em virtude de atualização de sistema.

Vê-se no gráfico a seguir que 25 reclamações foram registradas e 38 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

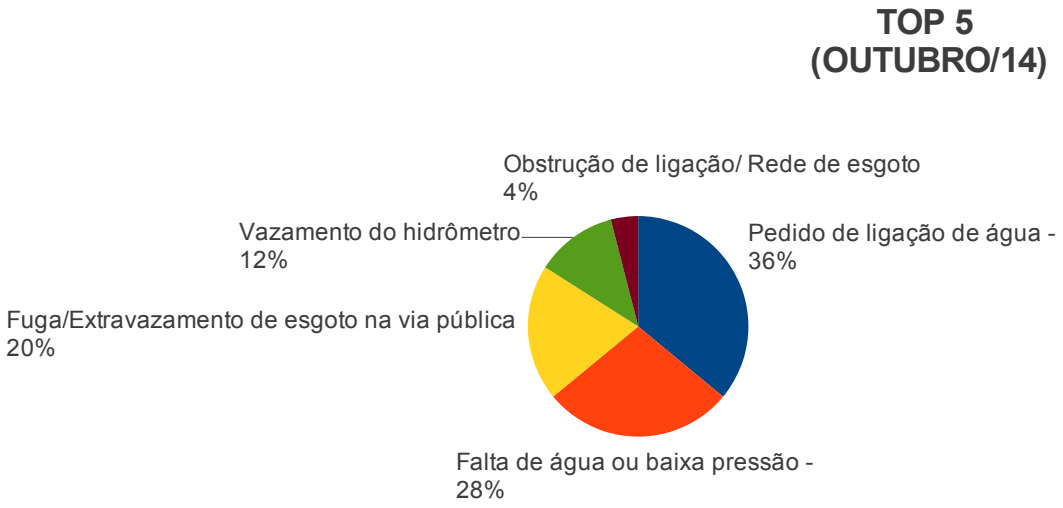
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/14)



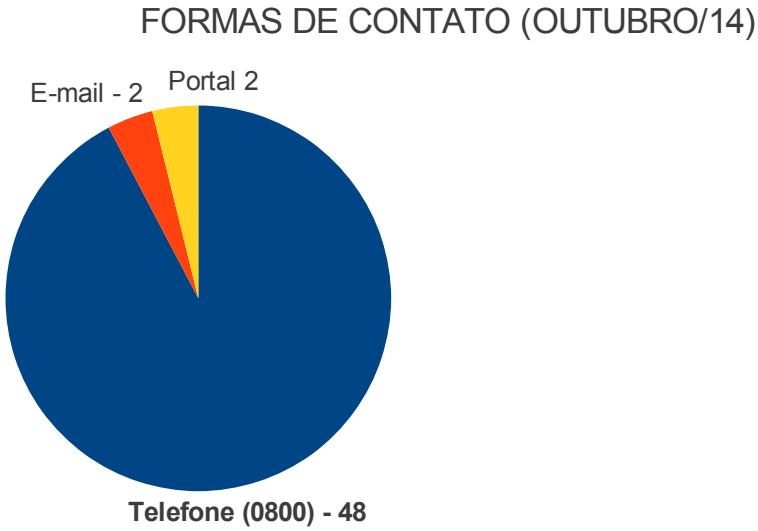
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (OUTUBRO/14)



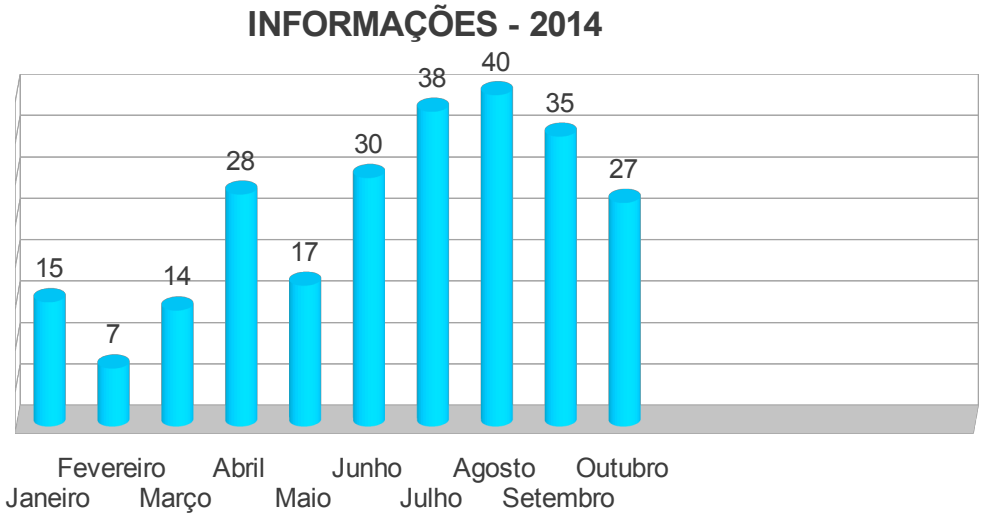
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *pedido de ligação de água , falta de água ou baixa pressão, fuga/extravazamento de esgoto na via pública, vazamento de hidrômetro e obstrução de ligação/rede de esgoto* conforme dispõe o gráfico abaixo:



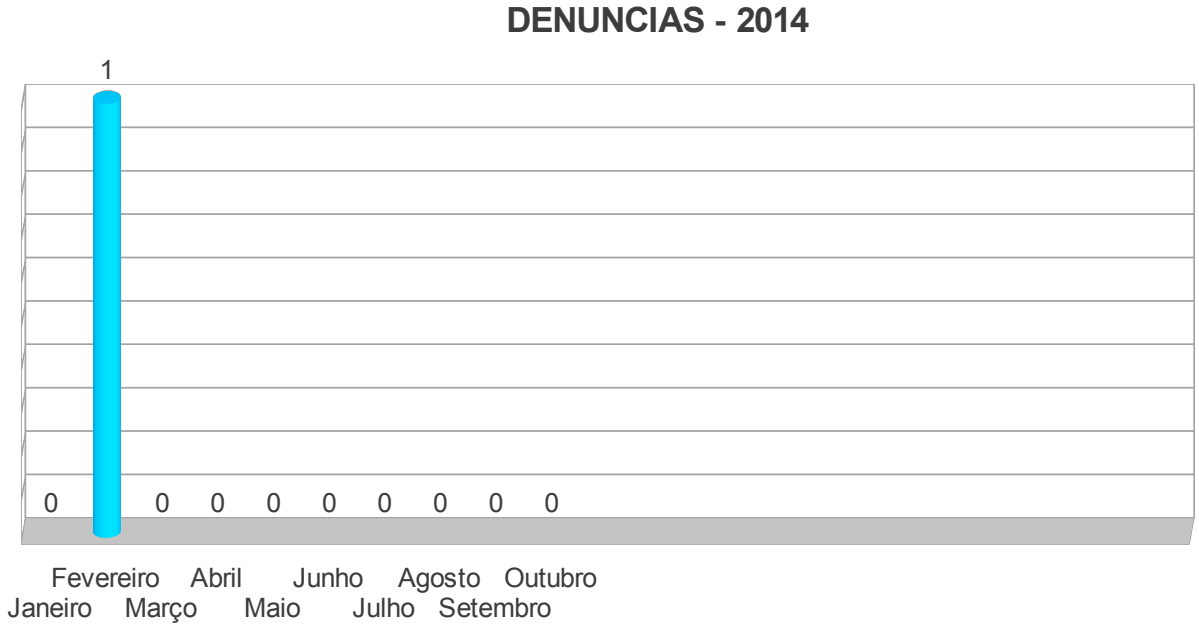
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 48 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



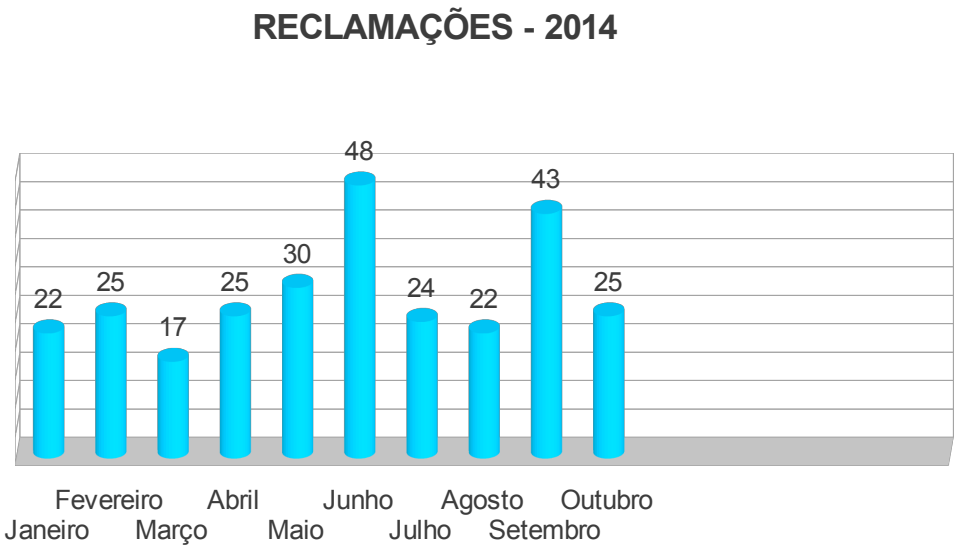
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 23% no número de informações se comparado com o mês anterior.



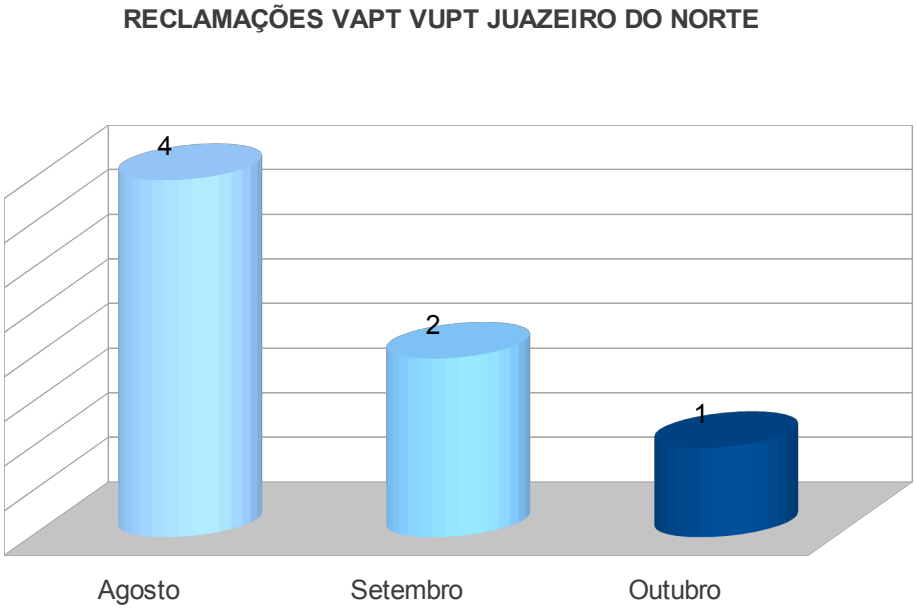
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 72% com relação a quantidade do mês anterior.

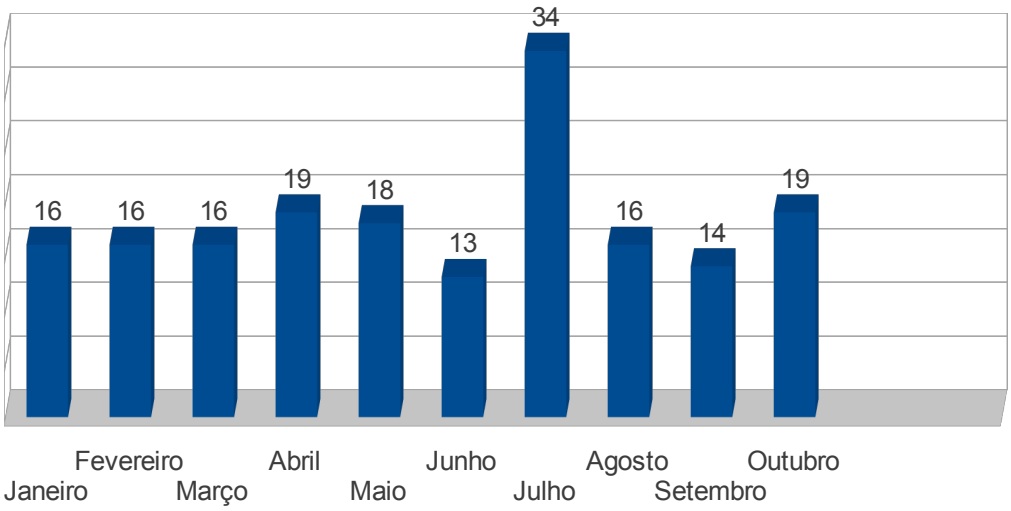


No mês de outubro foi aberta 1 (uma) reclamação de Saneamento Básico através do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2014



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 18 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 **outubro 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.

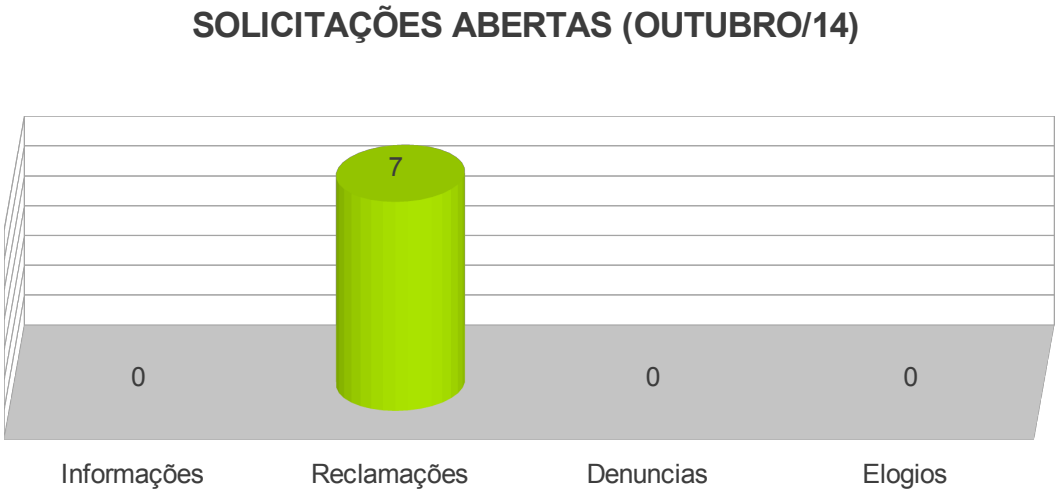
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	**7**
Informações	0
Reclamações	7
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	**14**
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	14
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	**4**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	10
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	2

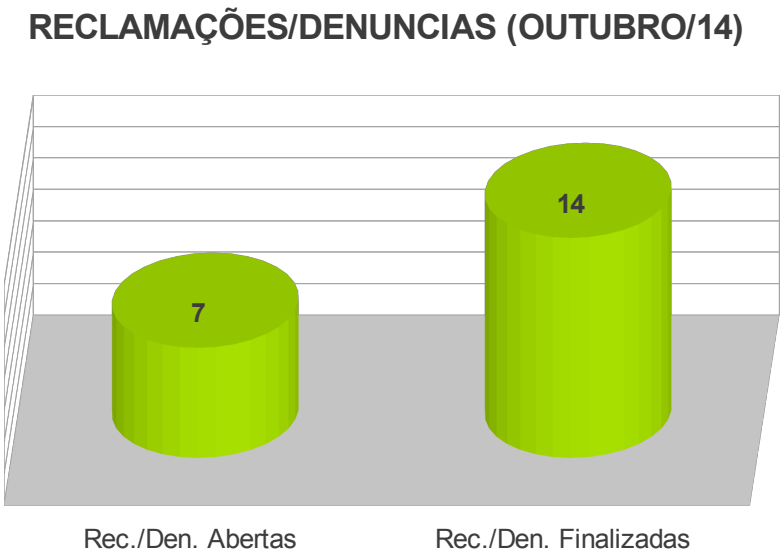
Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

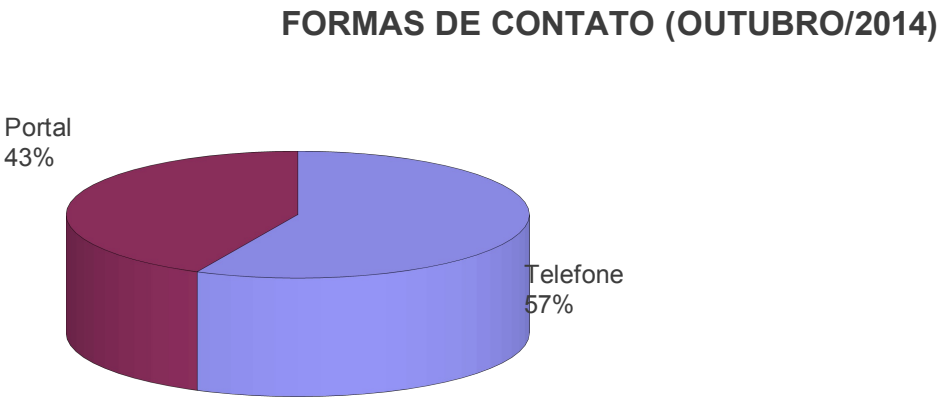
Das 7 solicitações recebidas pela Ouvidoria, todas se converteram em reclamação.



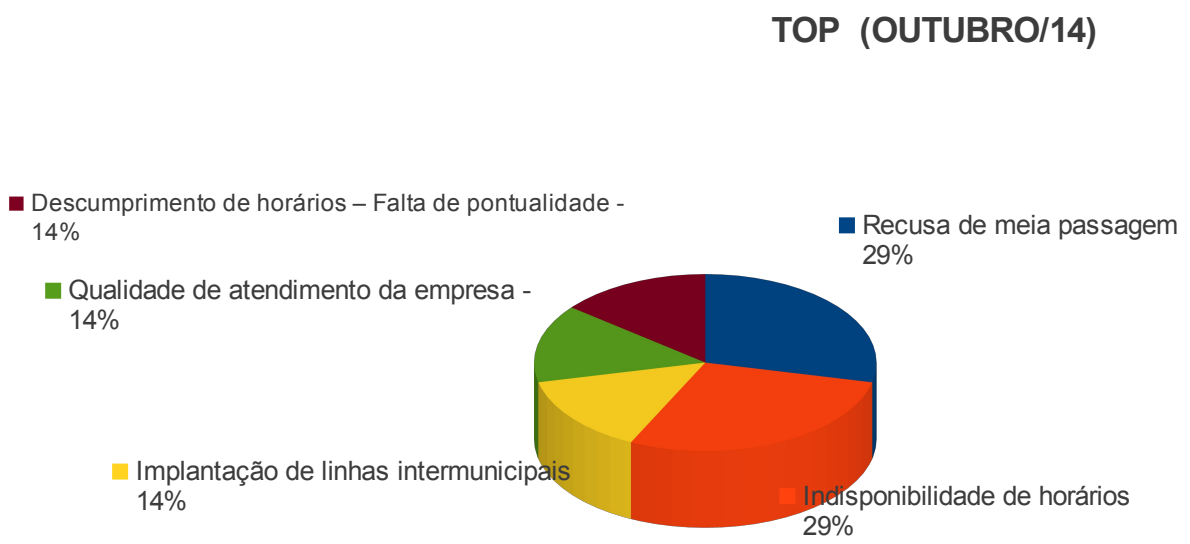
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 7 reclamações foram registradas em outubro, 14 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

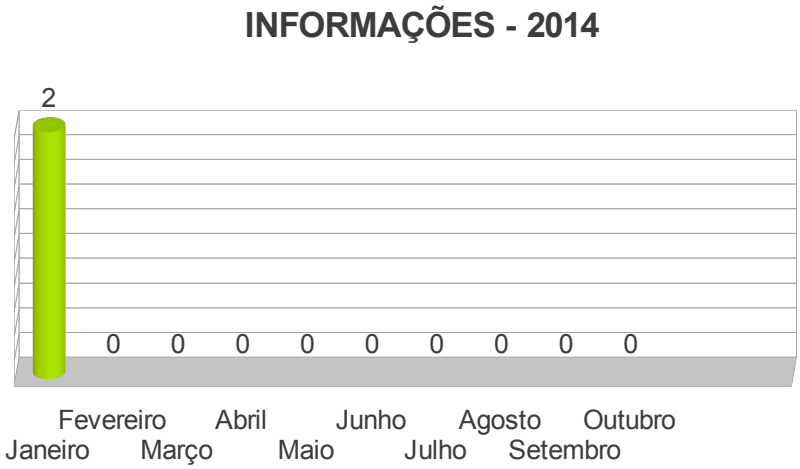


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em outubro de 2014.

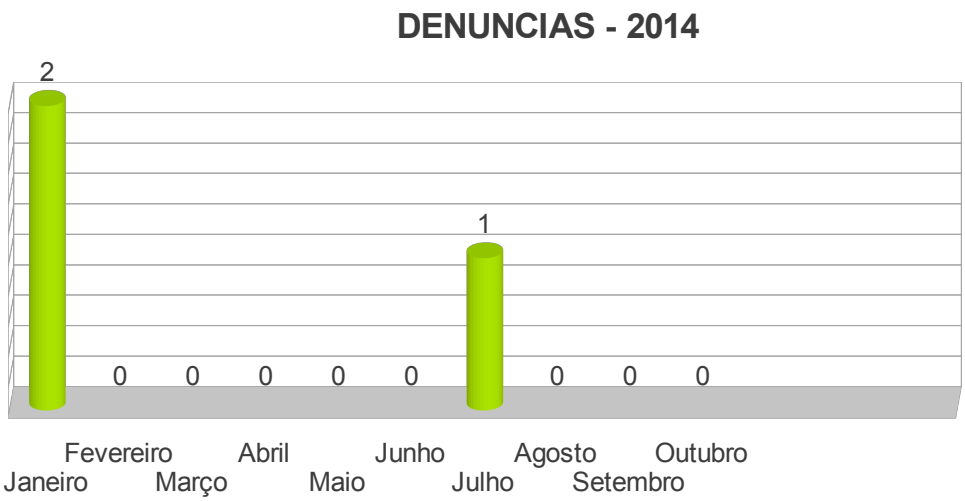


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

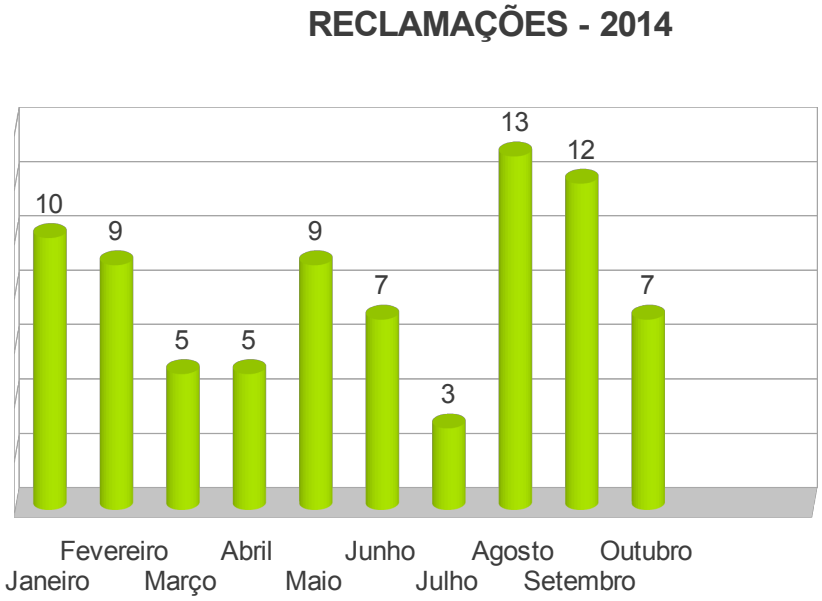
No mês de referência deste relatório não registramos ocorrências quanto ao número de informações.



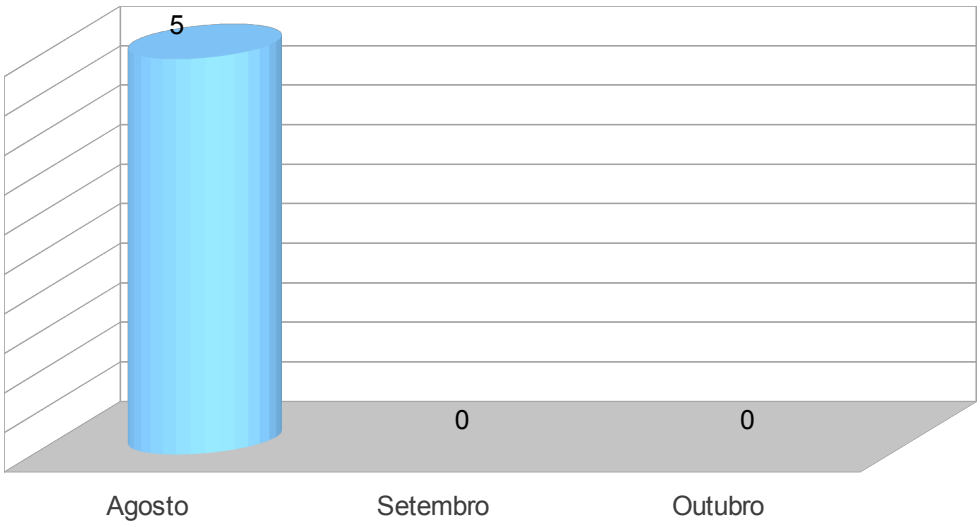
Quanto ao número de denuncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório.



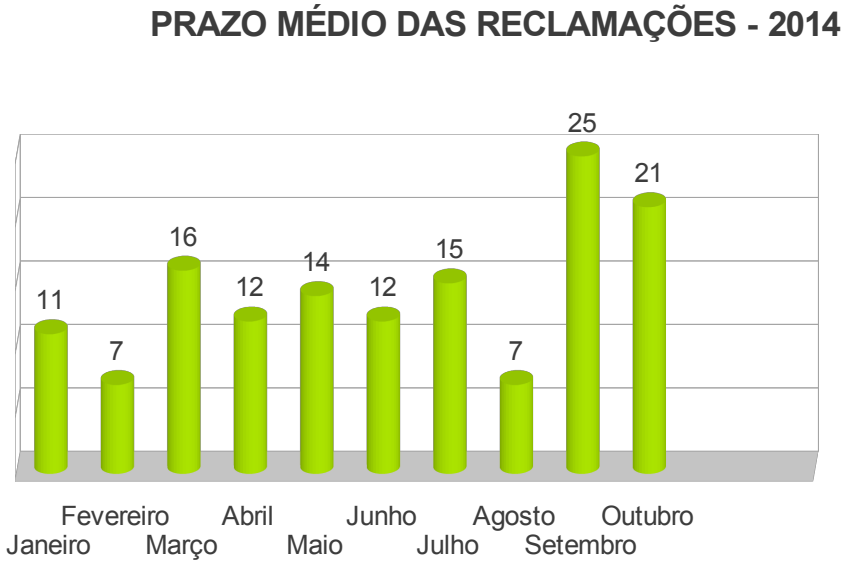
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 42 % em outubro comparando-se ao mês anterior.



No mês de outubro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal através do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.



Em outubro de 2014 o prazo médio de encerramento foi de 21 dias



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **outubro** de 2014 houve apenas 1 (uma) solicitação e nenhum processo de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	0
Denuncia	1
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 outubro de 2014 não registramos a abertura de processo na área de energia elétrica e permanecemos com ausência de abertura de processo nas áreas de 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 34% no número de reclamações em relação à setembro.

No tocante à área de Saneamento Básico, não registramos abertura de processo, 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 42%, no número de reclamações comparando-se à setembro de 2014.

No tocante à Gás, houve registro de 1 (uma) ocorrência.

Com a implementação do novo programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, tivemos 2 (duas) solicitações registradas por meio do referido programa no mês de referência desse relatório, sendo 1 (uma) para a área de Energia Elétrica e 1 (uma) para a área de Saneamento Básico.