

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**  
**Novembro/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. É 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, 18 de dezembro 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 **novembro 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

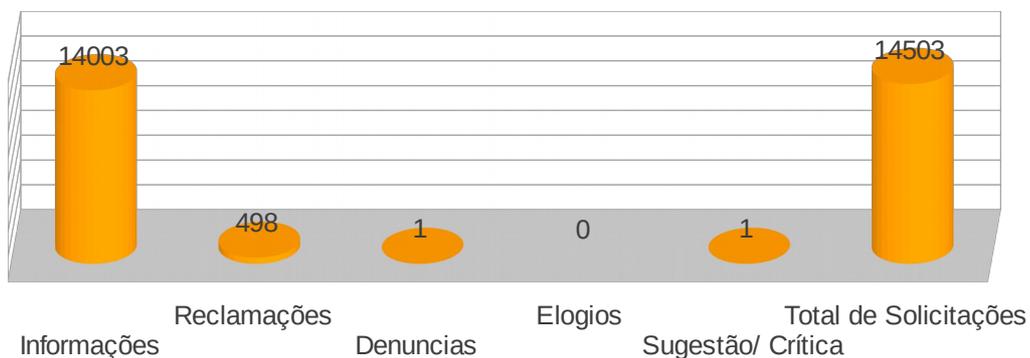
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>14503</b>
Informações	14003
Reclamações	498
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>14546</b>
Informações finalizadas	14003
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	543
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>25</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	202
Improcedente	132
Outros/Não se aplica	56

Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

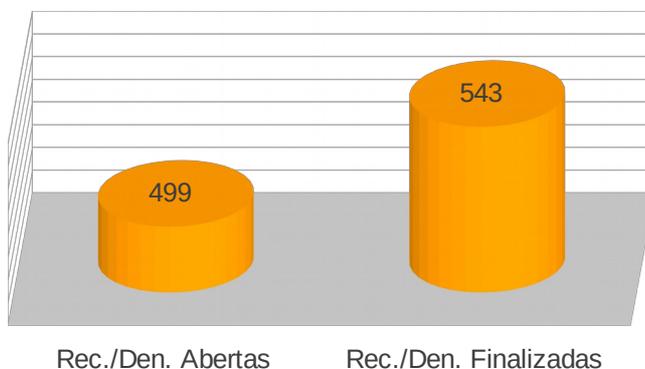
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 14.203 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 199 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/14)



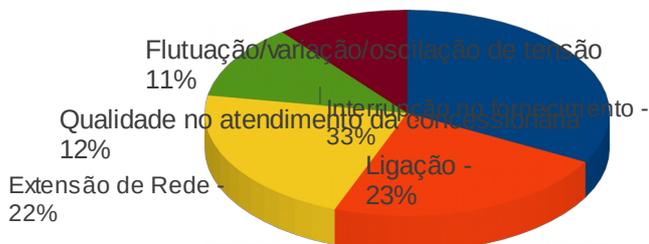
Vê-se no gráfico a seguir que 499 reclamações ou denúncias foram registradas e 543 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### SOLICITAÇÕES (NOVEMBRO/14)



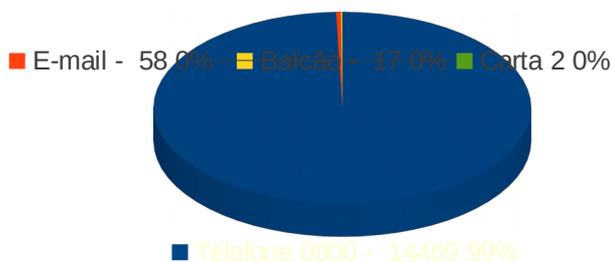
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *interrupção no fornecimento*, *ligação* e *extensão de rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

### TOP 5 (NOVEMBRO/2014)

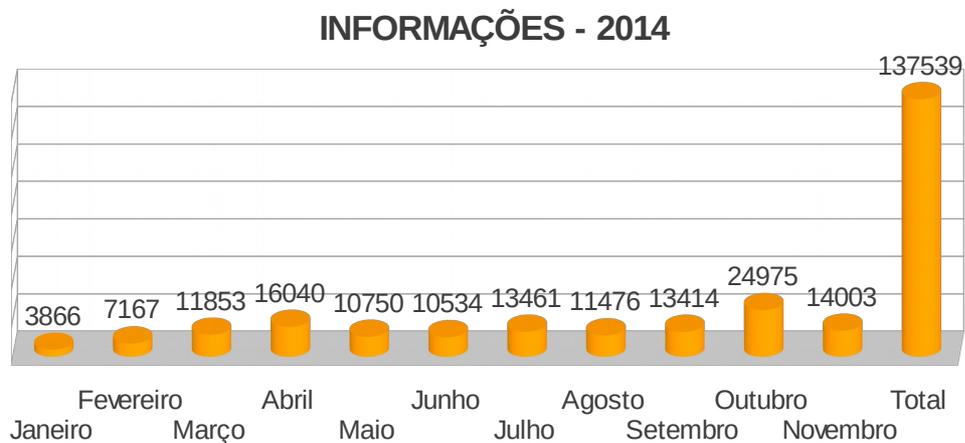


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 14.469 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 77 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (499), 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 (NOVEMBRO/2014)



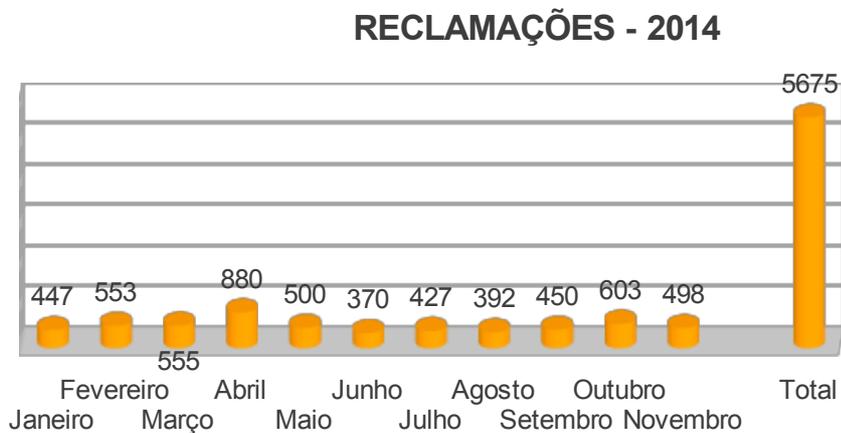
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 44 % no número de informações se comparado com o mês anterior.



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

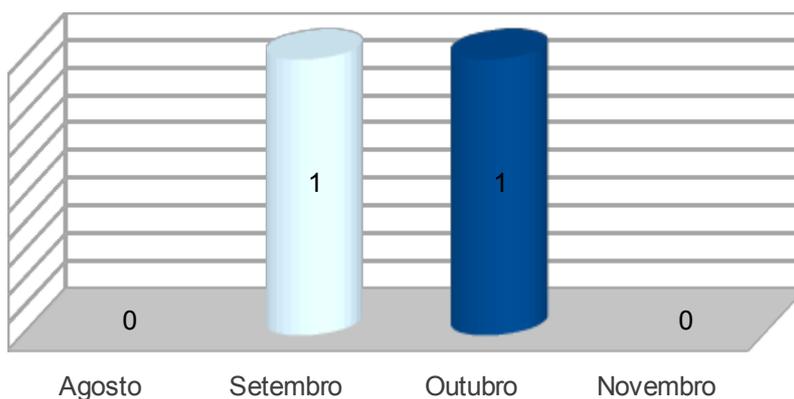


Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 18% em novembro comparando-se ao mês anterior.



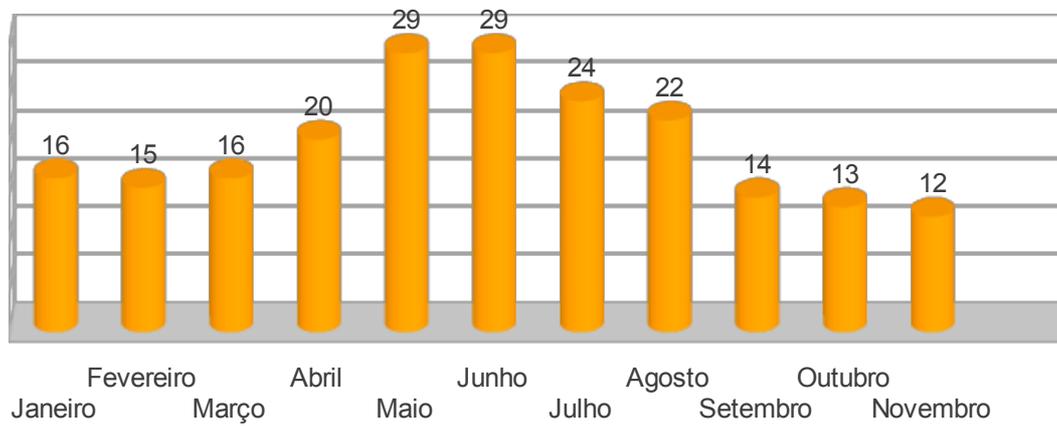
No mês de novembro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica através do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

### RECLAMAÇÕES VAPT VUPT 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: 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 **novembro 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.

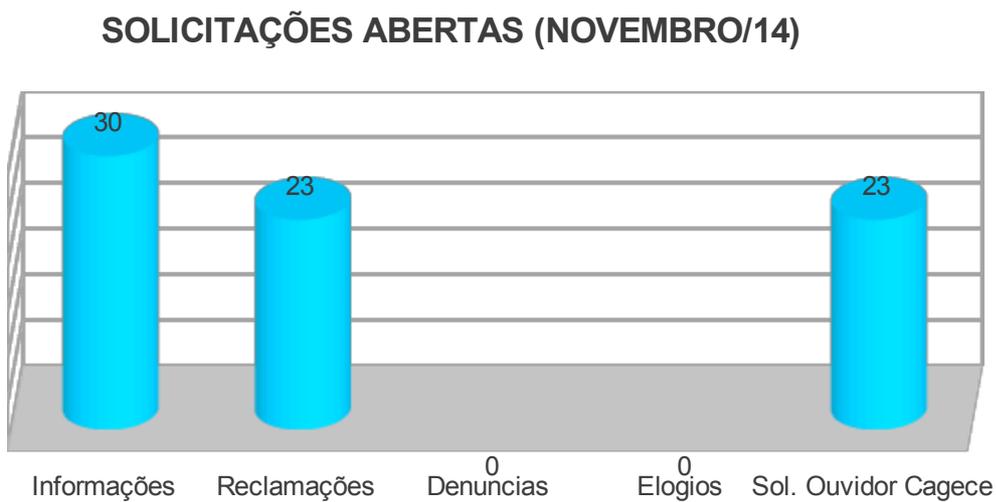
**Quadro de Solicitações e Processos**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>53</b>
Informações	30
Reclamações	23
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	23
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>56</b>
Informações Finalizadas	30
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	26
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>7</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	25
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	1

**Fonte:** SOA e SCD

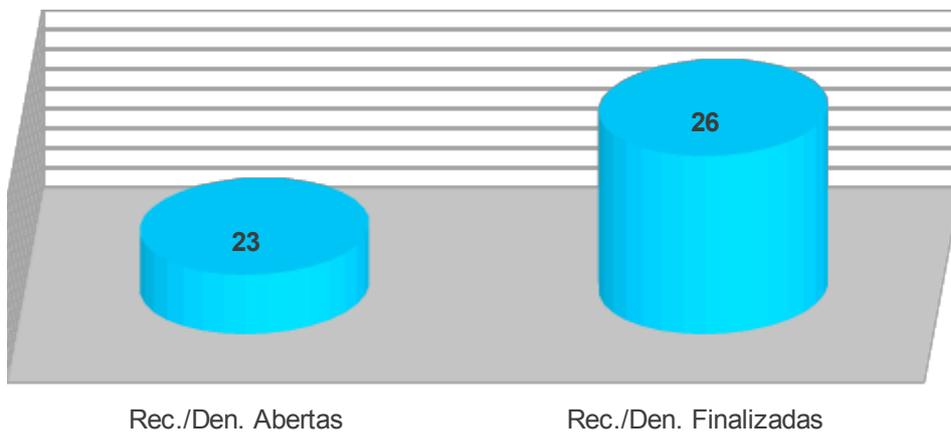
### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 53 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 23 se converteram em reclamações, as quais 23 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

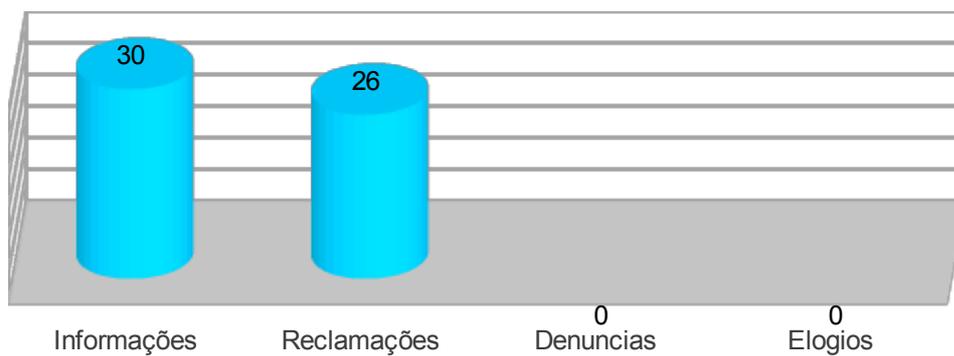


Vê-se no gráfico a seguir que 23 reclamações foram registradas e 26 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/14)

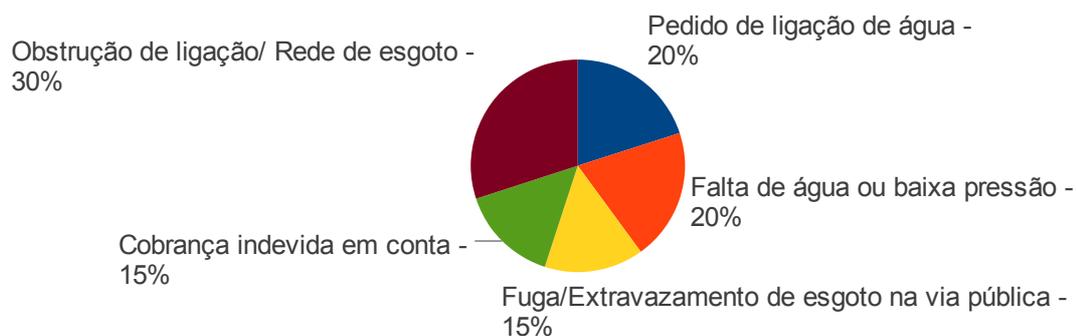


### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (NOVEMBRO/14)



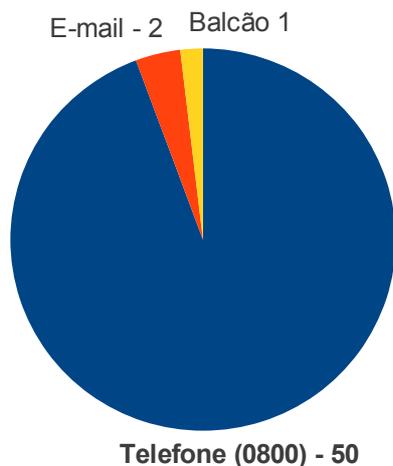
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *pedido de ligação de água*, *falta de água ou baixa pressão*, *fuga/extravazamento de esgoto na via pública*, *cobrança indevida em conta* e *obstrução de ligação/rede de esgoto* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (NOVEMBRO/14)

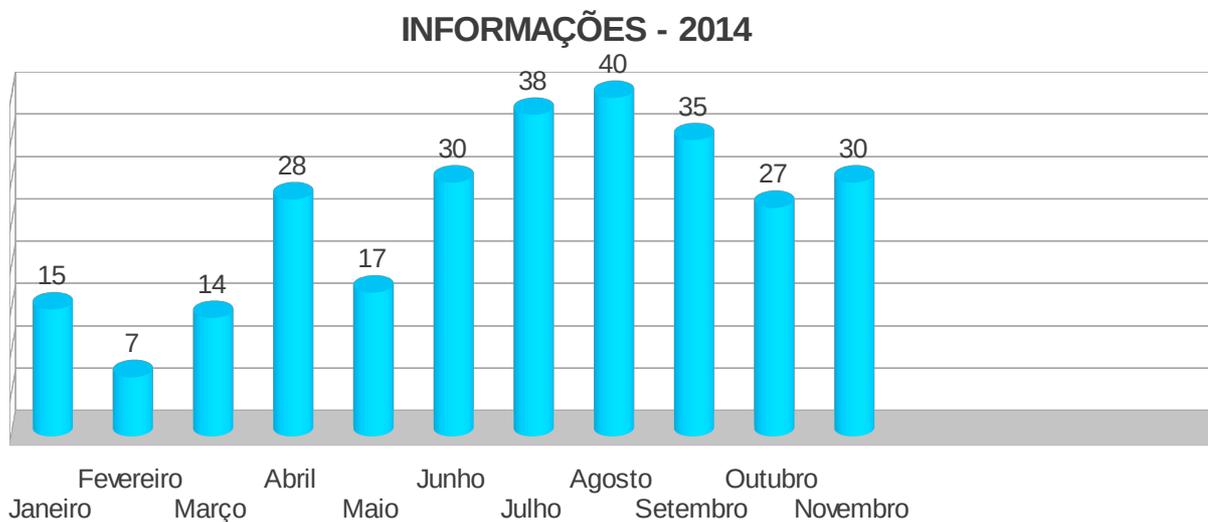


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 50 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

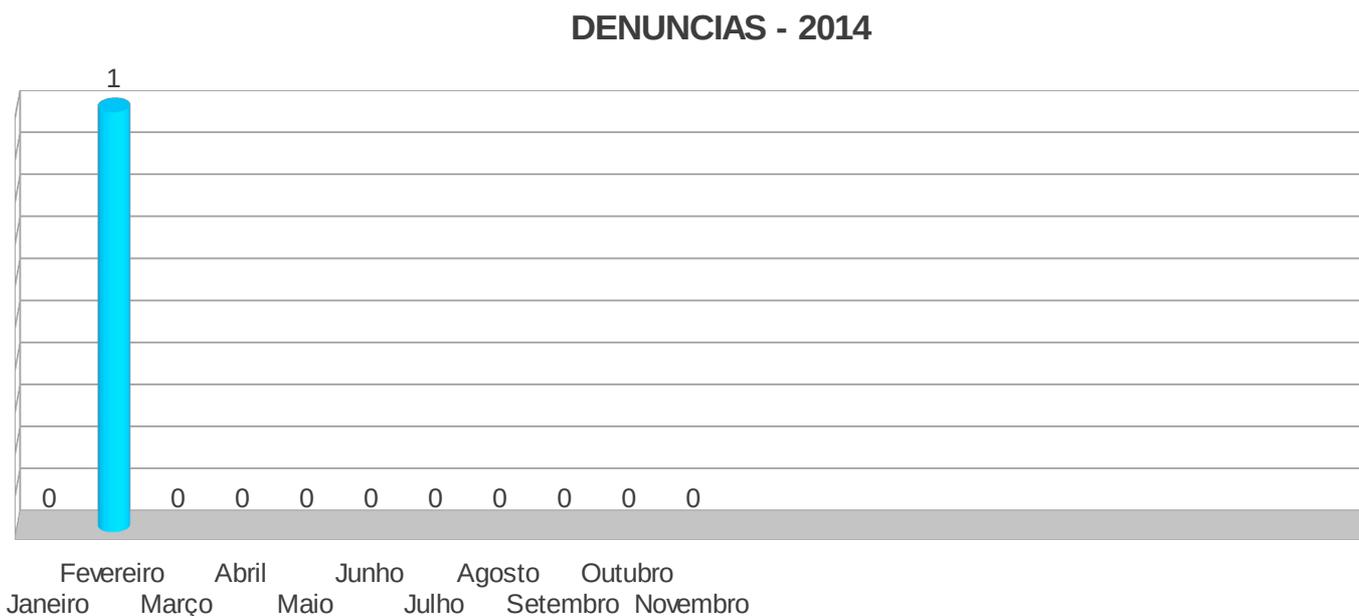
### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/14)



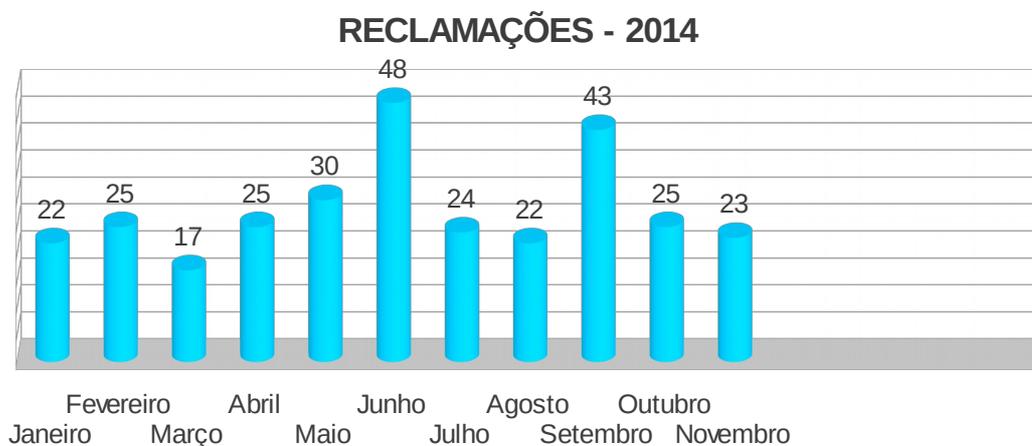
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 11% no número de informações se comparado com o mês anterior.



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

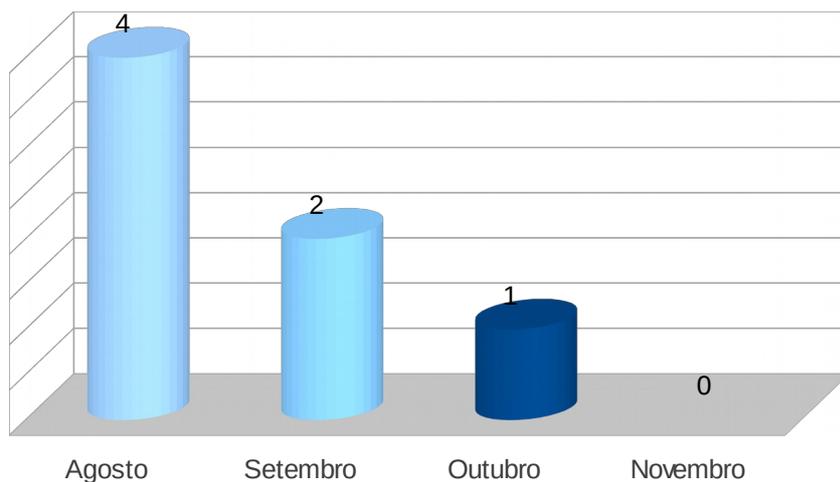


Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 8% com relação a quantidade do mês anterior.



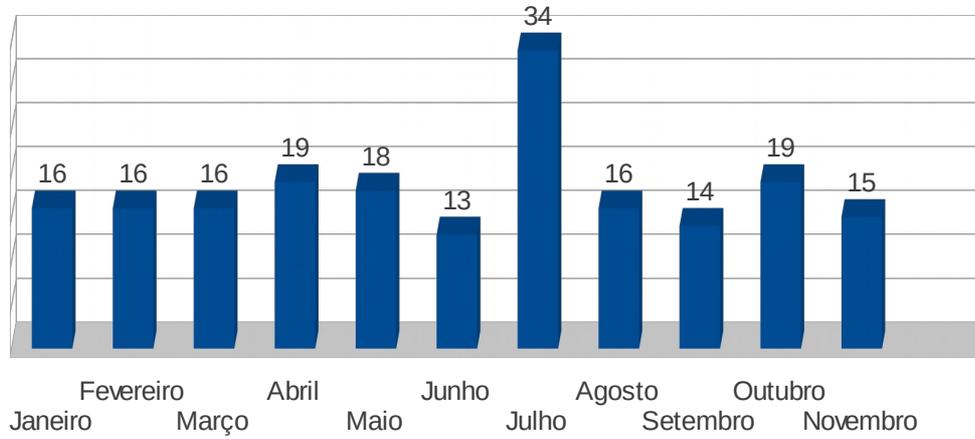
No mês de novembro não foram abertas reclamações de Saneamento Básico na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

### RECLAMAÇÕES VAPT VUPT 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: 20 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 **novembro 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

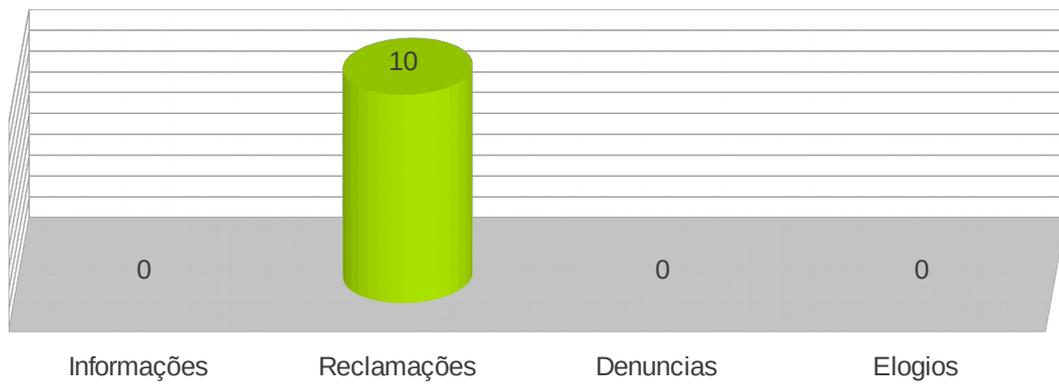
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>10</b>
Informações	0
Reclamações	10
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>4</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	4
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	1
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	3

**Fonte:** SOA e SCD

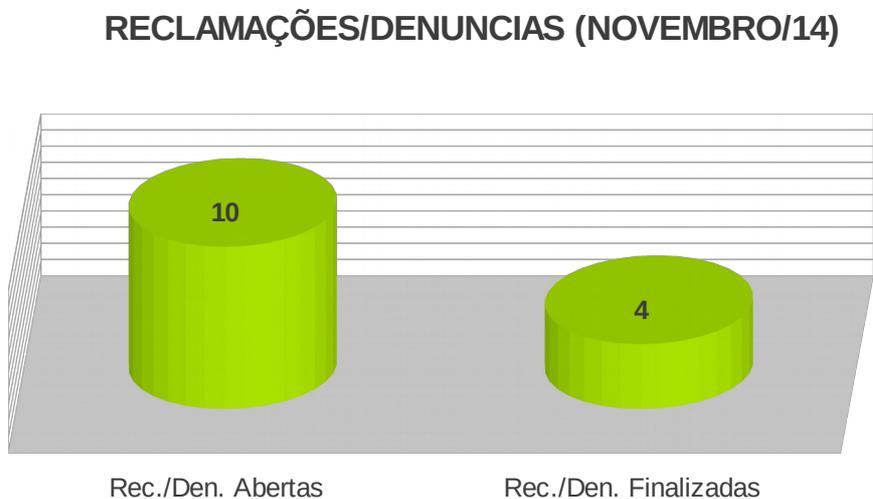
## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

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

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/14)

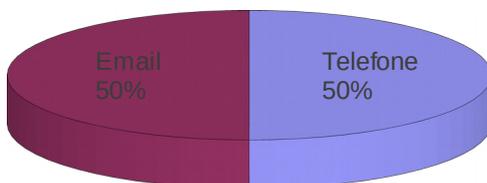


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 10 reclamações foram registradas em novembro, 4 foram finalizadas nesse mesmo período.



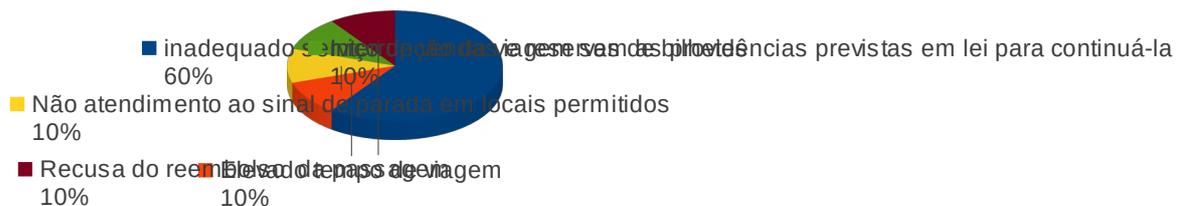
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em novembro foram telefone e email.

### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2014)



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

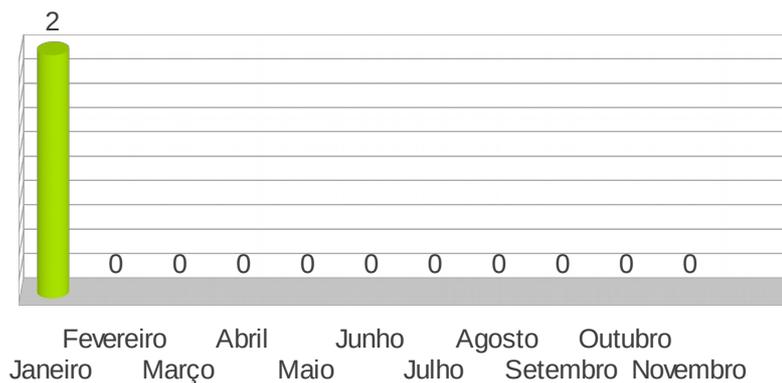
### TOP (NOVEMBRO/14)



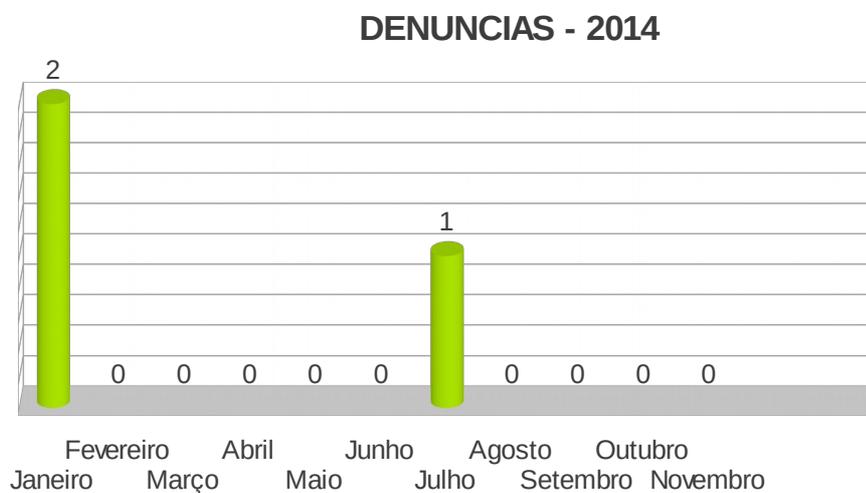
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

### INFORMAÇÕES - 2014



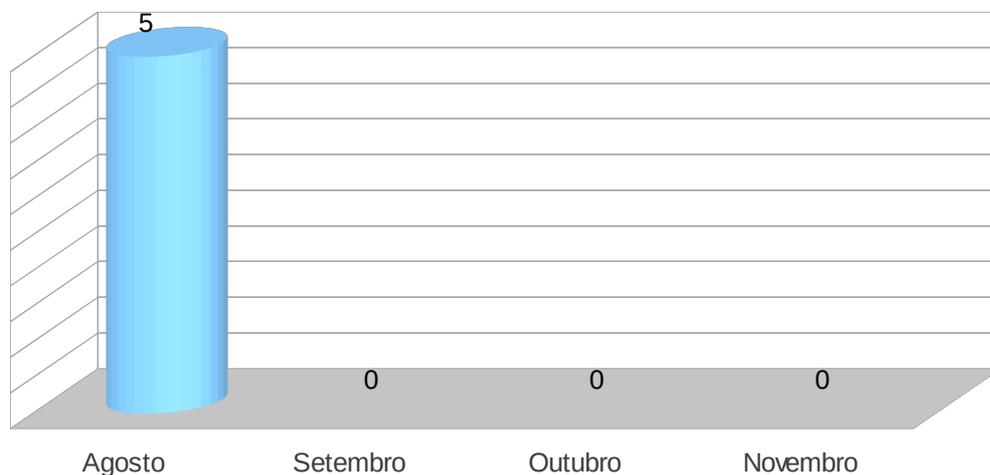
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 43 % em novembro comparando-se ao mês anterior.

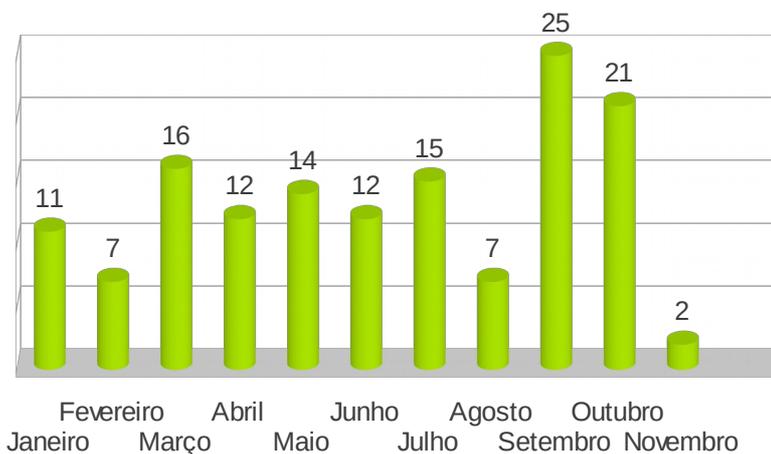


No mês de outubro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.



Em novembro de 2014 o prazo médio de encerramento foi de 2 dias

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2014



Obs: O prazo médio de 2 (dois) dias no mês de referência do relatório, se deu devido a 1 (uma) solicitação cancelada e 2 (duas) solicitações abertas em duplicidade

PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **novembro** de 2014 não foram registradas solicitações e 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 novembro 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 uma diminuição de aproximadamente 18% no número de reclamações em relação à outubro.

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 um aumento de aproximadamente 43%, no número de reclamações comparando-se à outubro de 2014.

No tocante à Gás, sem registros de ocorrência.

No que se refere ao novo programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, não registramos solicitações no mês de referência desse relatório.

## I

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2014**

<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>
13/11/2014	208955	Maria do Socorro Goe Soares	17	OUV	13/11/2014
21/11/2014	208974	José Farias Pereira	9	OUV	21/11/2014
24/11/2014	208975	João Batista Alves Correia	6	OUV	21/11/2014
25/11/2014	208980	Kátia Eliana Barroso	5	OUV	25/11/2014
26/11/2014	208988	Iomar Cavalcante Barbosa	4	OUV	26/11/2014
26/11/2014	208982	Ricardo Bernado da Costa	4	OUV	26/11/2014
26/11/2014	208897	Leandro Belizario Vieira	4	OUV	26/11/2014

**II**  
**ANEXO – TRANSPORTE**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2014**

<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>
02/10/2014	208867	Gildeone Mota Lopes	59	CTR	02/10/2014
06/11/2014	208939	Antônia Lucia de Lima Paiva	24	CTR	06/11/2014
06/11/2014	208938	Thiago Coelho Fontenele	52	CTR	06/11/2014
12/11/2014	208954	Isaac Nogueira de Almeida	18	CTR	12/11/2014
13/10/2014	208886	Carlos Alberto de Campos	48	CTR	13/10/2014
24/09/2014	208843	José Alberto Andrade	58	CTR	24/09/2014
24/11/2014	208976	Raquel Carneiro Cavalcante Rangel	6	CTR	24/11/2014
25/11/2014	208981	Francisco das Chagas	5	CTR	25/11/2014
28/10/2014	208914	Josivânia Gomes Pereira	33	CTR	28/10/2014