

DADOS ANUAIS – 2014

Atendimentos 2014 – Energia Elétrica

Mês/2014	Informação	Reclamação	Outros	Total	Processos Gerados	Processos Arquivados
janeiro	3866	447	1	4314	0	4
fevereiro	7167	553	1	7721	0	0
março	11853	555	0	12408	0	0
abril	16040	880	2	16922	0	0
maio	10750	500	4	11254	0	1
junho	10534	370	1	10905	0	0
julho	13461	427	1	13889	0	0
agosto	11476	392	1	11869	0	0
setembro	13414	450	2	13866	1	0
outubro	24975	603	1	25579	0	0
novembro	14003	498	1	14502	0	1
dezembro	8017	309	0	8326	0	2
TOTAL	145556	5987	15	151558	1	8

Obs.: Outros = elogio + denúncia

Fonte: Intranet da Arce

Atendimentos 2014 – Saneamento Básico

Mês/2014	Informação	Reclamação	Outros	Total	Processos Gerados	Processos Arquivados
janeiro	15	22	0	37	0	0
fevereiro	7	25	1	33	0	0
março	14	17	0	31	0	0
abril	28	25	0	53	0	0
maio	17	30	0	47	0	0
junho	30	48	0	78	0	0
julho	38	24	0	62	0	0
agosto	40	22	0	62	1	0
setembro	35	43	0	78	0	0
outubro	27	25	0	52	0	0
novembro	30	23	0	53	0	0
dezembro	23	25	0	48	0	0
TOTAL	304	339	1	644	1	0

Obs.: Outros = elogio + denúncia

Fonte: Intranet da Arce

Atendimentos 2014 – Transporte

Mês/2014	Informação	Reclamação	Outros	Total	Processos Gerados	Processos Arquivados
janeiro	2	10	2	14	0	0
fevereiro	0	9	0	9	0	0
março	0	5	0	5	0	0
abril	0	5	0	5	0	0
maio	0	9	0	9	0	0
junho	0	7	0	7	0	0
julho	0	3	1	4	0	0
agosto	0	13	0	13	0	0
setembro	0	12	0	12	0	0
outubro	0	7	0	7	0	0
novembro	0	10	0	10	0	0
dezembro	0	8	0	8	0	0
TOTAL	2	103	3	108	0	0

Obs.: Outros = elogio + denúncia

Fonte: Intranet da Arce

Atendimentos 2014 – Gás Canalizado

Mês/2014	Informação	Reclamação	Outros	Total	Processos Gerados	Processos Arquivados
janeiro	0	0	0	0	0	0
fevereiro	0	0	0	0	0	0
março	0	0	0	0	0	0
abril	0	0	0	0	0	0
maio	0	0	0	0	0	0
junho	0	0	0	0	0	0
julho	0	0	0	0	0	0
agosto	0	0	0	0	0	0
setembro	0	0	0	0	0	0
outubro	0	0	1	1	0	0
novembro	0	0	0	0	0	0
dezembro	0	0	1	1	0	0
TOTAL	0	0	2	2	0	0

Obs.: Outros = elogio + denúncia

Fonte: Intranet da Arce

Área	FORMAS DE CONTATO – 2014						
	Carta	E-mail	Portal/ SOU	Chat	Telefone	Presencial	Total
Saneamento	0	37	6	0	542	59	644
Energia	89	734	0	7	151.482	200	152.512
Transporte	0	30	9	0	60	9	108
Gás Canalizado	0	2	0	0	0	0	2
Total	89	803	15	7	152.084	268	153.266

Referente ao período: 01/01/2014 a 31/12/2014

Fonte: SOA e SGO

Obs.: Independentemente da forma de contato, todas as solicitações de energia elétrica são tratadas pelo atendimento de balcão e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

TOP 5 DAS RECLAMAÇÕES DE 2014

ENERGIA

Interrupção no Fornecimento - (Falta de Energia)	1807
Extensão de Rede	736
Ligação	683
Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	435
Variação de consumo/Consumo elevado/Erro de leitura	272

SANEAMENTO

Falta de Água ou Baixa Pressão	95
Pedido de Ligação de Água	63
Fuga/ Extravazamento de Esgoto na Via Pública	38
Cobrança Indevida em Conta	36
Vazamento na Ligação Predial/ Rede de Água	34

TRANSPORTE

Excesso de lotação	15
Inadequado serviço de vendas e reservas de bilhetes	10
Passagem cobrada indevidamente	9
Recusa de meia passagem	8
Fuga da rota estipulada	5

GÁS CANALISADO

Consumo elevado	2
-----------------	---

RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE ENERGIA ELÉTRICA – 2014

RESULTADO	IMPROCEDENTE	OUTROS NÃO SE APLICA/ CONSULTA	PROCEDENTE	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	83	111	220	414	16
FEV	104	112	248	464	15
MAR	142	31	291	464	16
ABR	221	385	141	747	20
MAIO	138	103	203	444	29
JUN	109	90	123	322	29
JUL	155	49	158	362	24
AGO	125	72	163	360	22
SET	122	119	142	383	14
OUT	213	103	260	576	13
NOV	132	56	202	390	12
DEZ	91	20	152	263	13
TOTAL	1635	1251	2303	5189	18,58333333

RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE SANEAMENTO BÁSICO – 2014

RESULTADO	IMPROCEDENTE	OUTROS NÃO SE APLICA/ CONSULTA	PROCEDENTE	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	3	1	22	26	16
FEV	5	0	20	25	16
MAR	2	1	12	15	16
ABR	3	0	22	25	19
MAIO	1	0	31	32	18
JUN	4	3	15	22	13
JUL	3	2	49	54	34
AGO	1	0	15	16	16
SET	3	3	25	31	14
OUT	6	1	31	38	19
NOV	0	1	25	26	15
DEZ	0	4	17	21	14
TOTAL	31	16	284	331	17,5

RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE – 2014

RESULTADO	IMPROCEDENTE	OUTROS NÃO SE APLICA/ CONSULTA	PROCEDENTE	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	4	2	6	12	11
FEV	4	0	3	7	7
MAR	0	0	6	6	16
ABR	1	0	3	4	12
MAIO	0	6	4	10	14
JUN	1	3	5	9	12
JUL	1	0	3	4	15
AGO	0	0	3	3	7
SET	1	4	7	12	25
OUT	2	2	10	14	21
NOV	0	3	1	4	2
DEZ	2	1	9	12	33
TOTAL	16	21	60	97	14,58333333