

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Janeiro/2015

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, 24 de fevereiro de 2015.

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 **janeiro de 2015**, 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	8641
Informações	8166
Reclamações	473
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	8429
Informações finalizadas	8166
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	263
Total de processos em tramitação	25
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	145
Improcedente	83
Caminho do Entendimento	206

Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

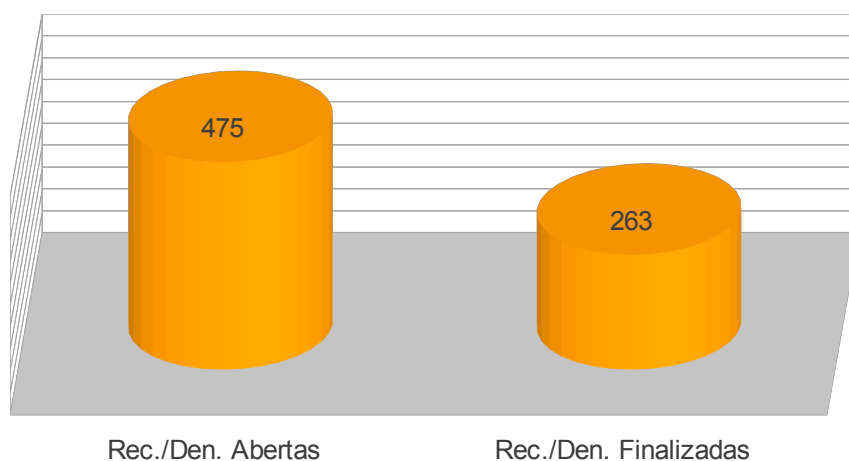
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 8.166 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 475 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/15)



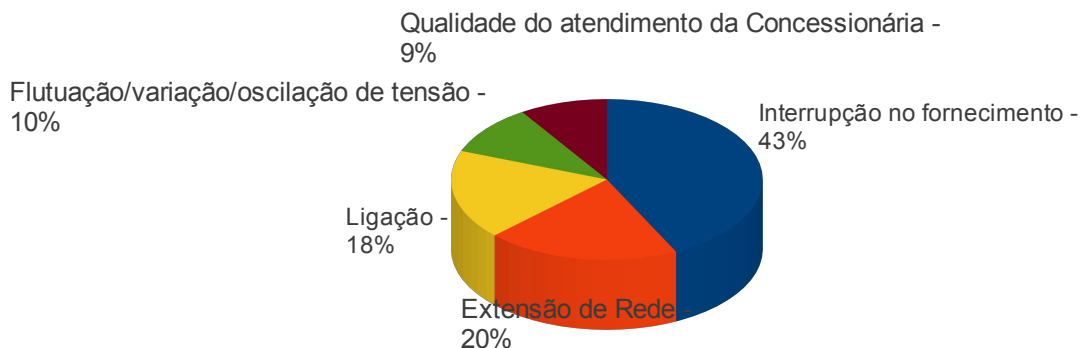
Vê-se no gráfico a seguir que 475 reclamações ou denúncias foram registradas e 263 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

SOLICITAÇÕES (JANEIRO/15)



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

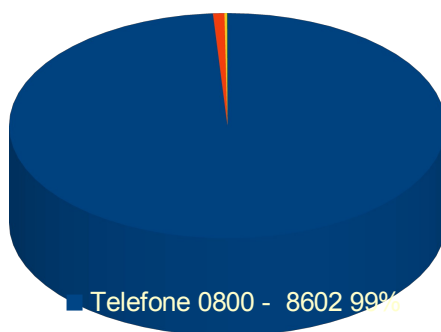
TOP 5 (JANEIRO/2015)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 8.602 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, 92 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (475), 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 (JANEIRO/2015)

■ E-mail - 73 1% ■ Balcão - 16 0% ■ Carta 3 0%



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 1,85 % no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2015



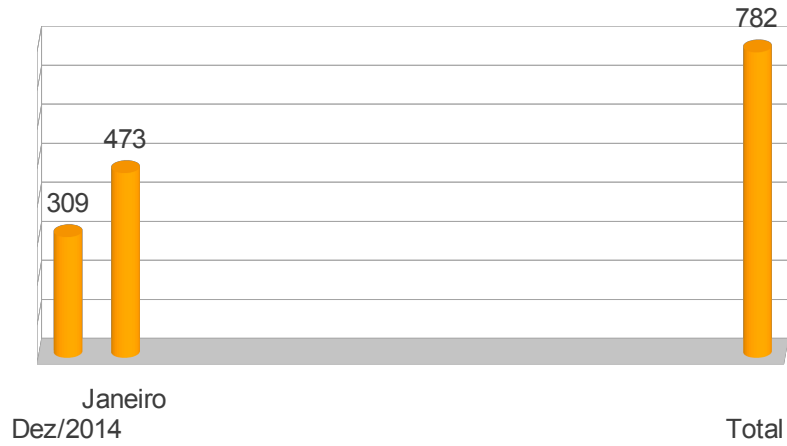
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2015



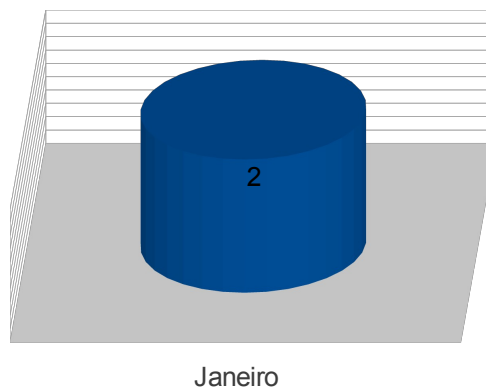
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 53% em janeiro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2014



No mês de janeiro foram abertas 2 (duas) reclamação de Energia Elétrica por meio 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 - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11 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 **janeiro de 2015**, 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	66
Informações	30
Reclamações	36
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	34
Total de Solicitações Finalizadas	62
Informações Finalizadas	30
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	32
Total de processos em tramitação	7
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	27
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	1

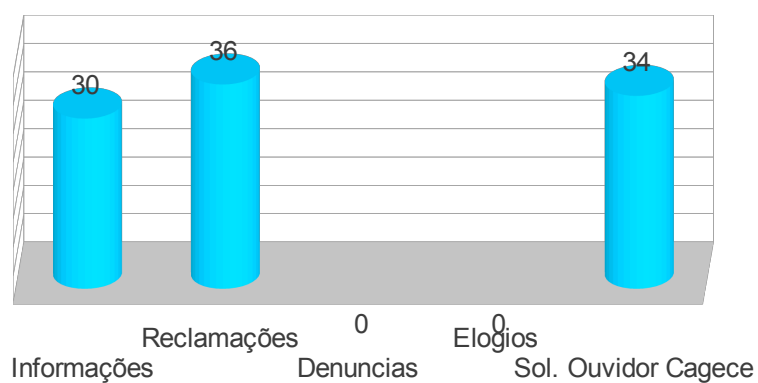
Fonte: SOA e SCD

Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para o Ouvidor da Cagece ocorreu em virtude de problemas no sistema.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

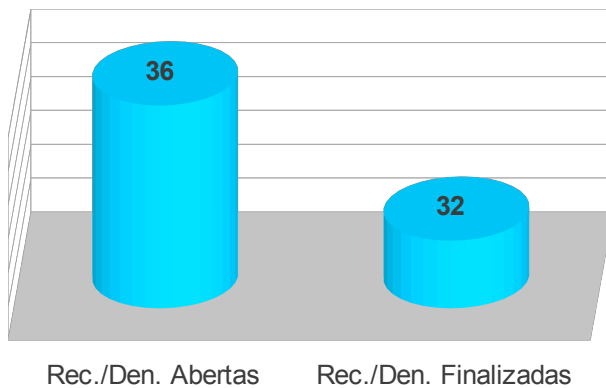
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 66 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 36 se converteram em reclamações, as quais 34 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/15)

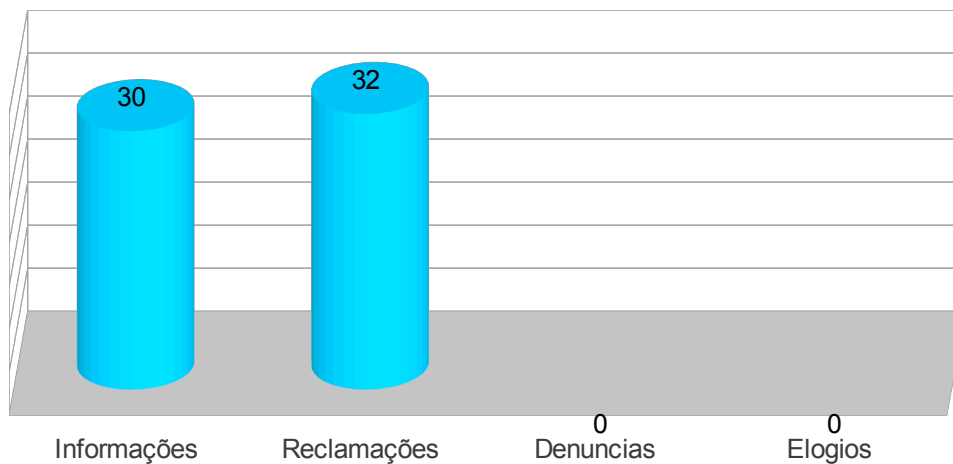


Vê-se no gráfico a seguir que 36 reclamações foram registradas e 32 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

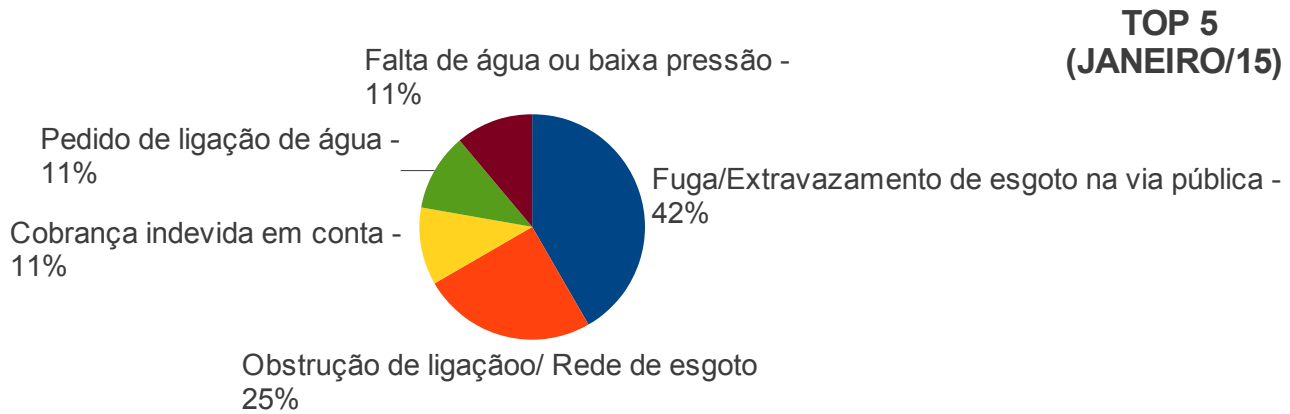
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JANEIRO/15)



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JANEIRO/15)

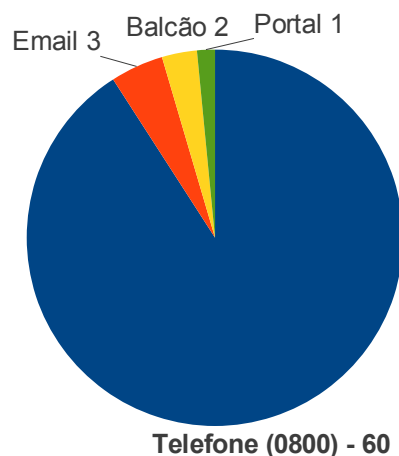


Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *fuga/extravazamento de esgoto na via pública, obstrução de ligação/rede de esgoto, cobrança indevida em conta , pedido de ligação de água e falta de água ou baixa pressão*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 60 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/15)



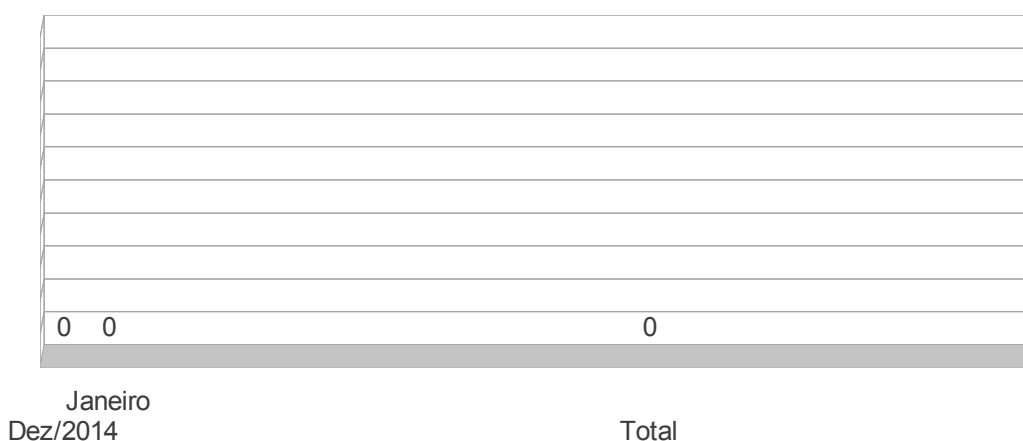
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 30% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2015



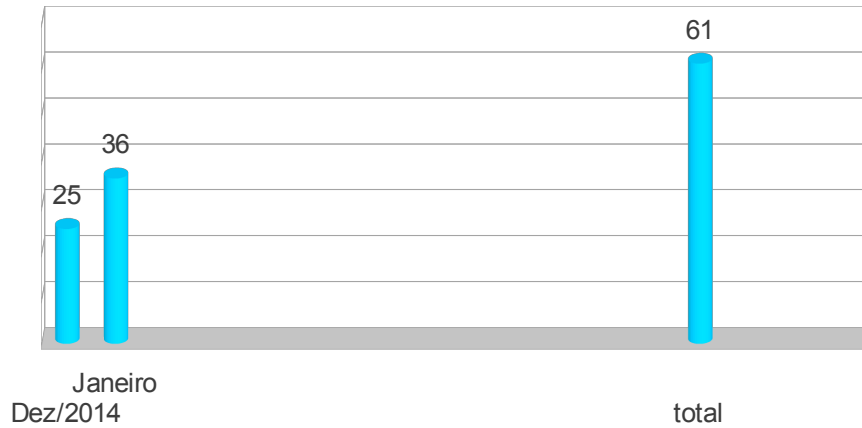
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2015



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 44% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015



No mês de janeiro 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: 13 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 **janeiro de 2015** 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

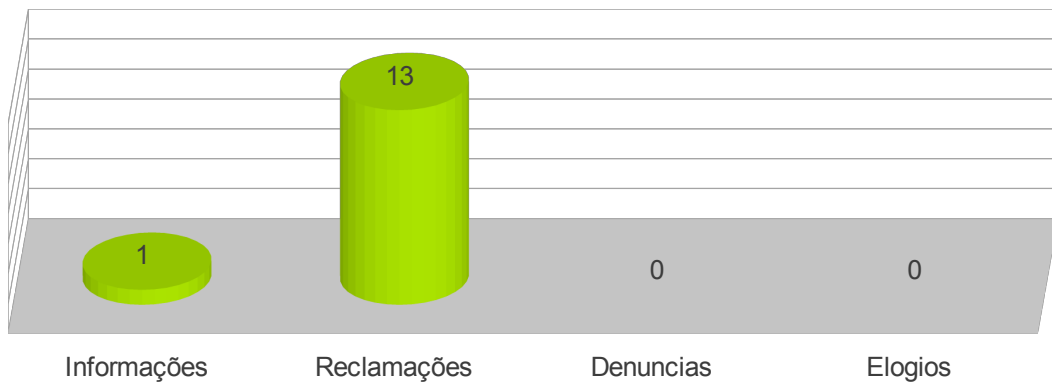
Total de Solicitações Abertas	14
Informações	1
Reclamações	13
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	14
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	13
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	11
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

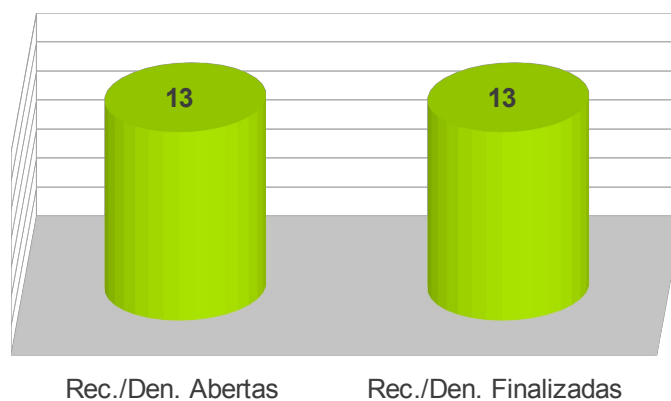
Das 14 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 1 se converteu em pedido de informação e 13 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/15)



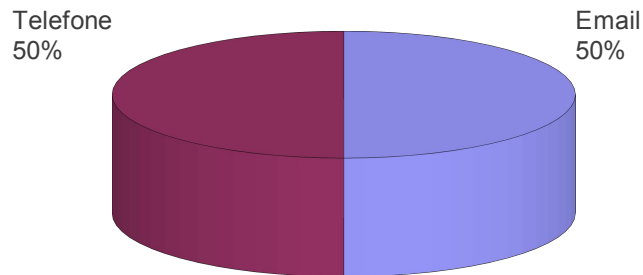
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 13 reclamações foram registradas em janeiro, 13 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JANEIRO/15)



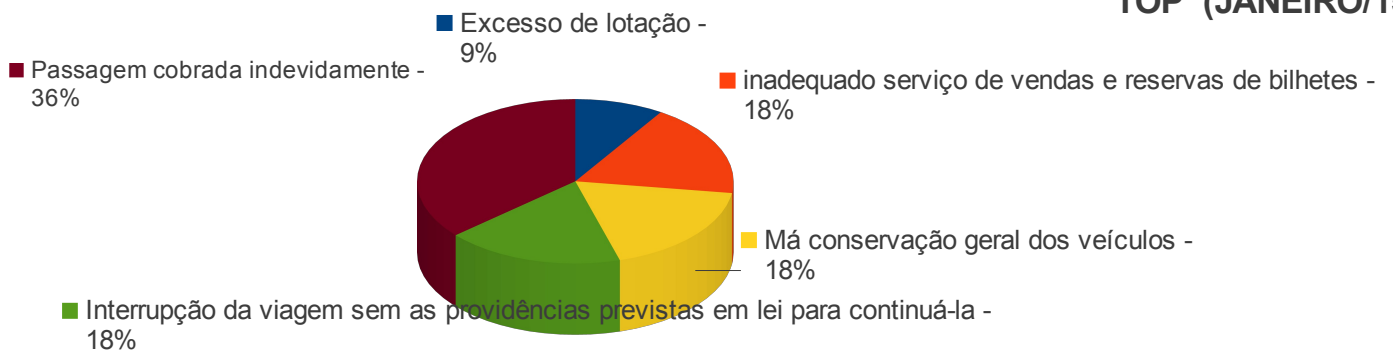
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em janeiro foram email e telefone.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2015)



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em janeiro de 2015.

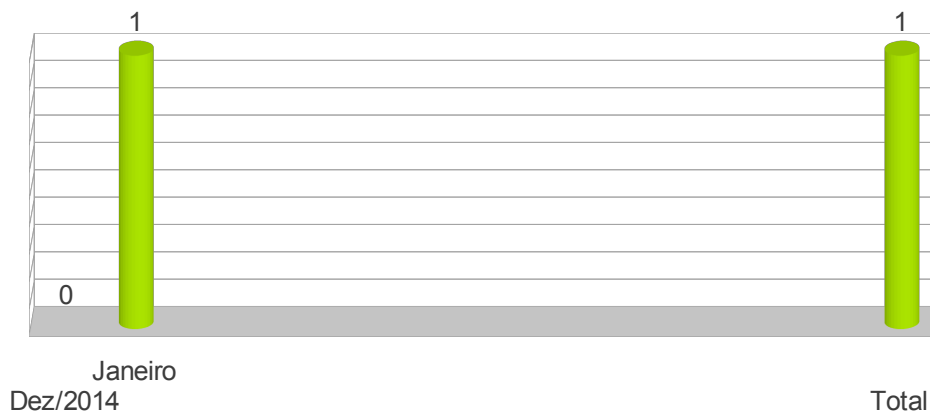
TOP (JANEIRO/15)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 1 (uma) ocorrência quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2015



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

DENÚNCIAS - 2015



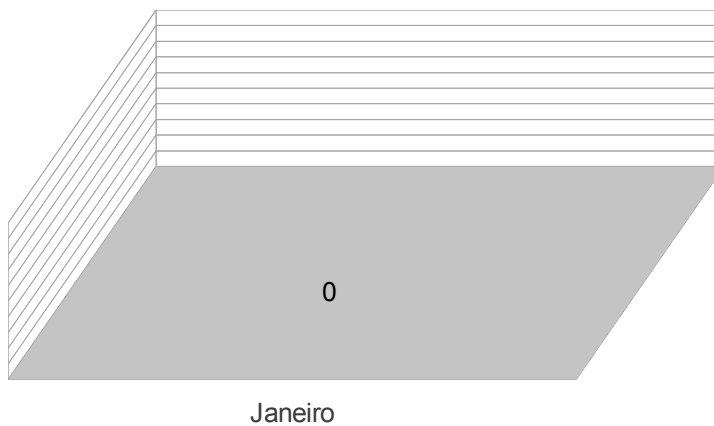
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 62% em janeiro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015



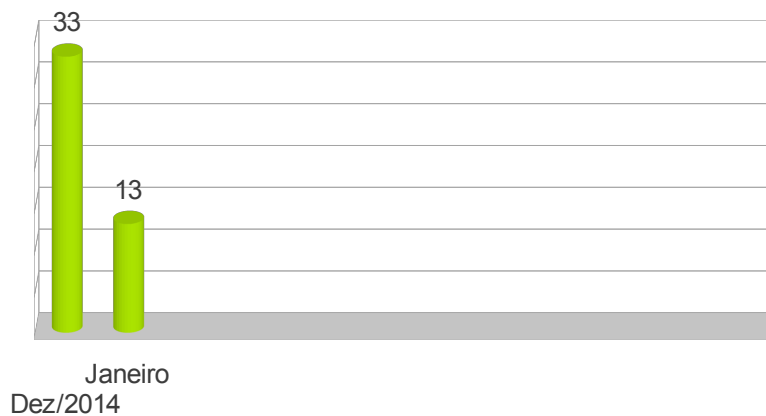
No mês de janeiro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



Em janeiro de 2015 o prazo médio de encerramento foi de 23 dias

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2014



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 23 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **janeiro** de 2015 não foram registradas solicitações 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 janeiro de 2015 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 53% no número de reclamações em relação à dezembro.

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 62%, no número de reclamações comparando-se à dezembro de 2014.

No tocante à Gás, não tivemos registro de 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 2 (duas) para a área de Energia Elétrica.