

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**  
**Fevereiro/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, 16 de março 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 **fevereiro 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

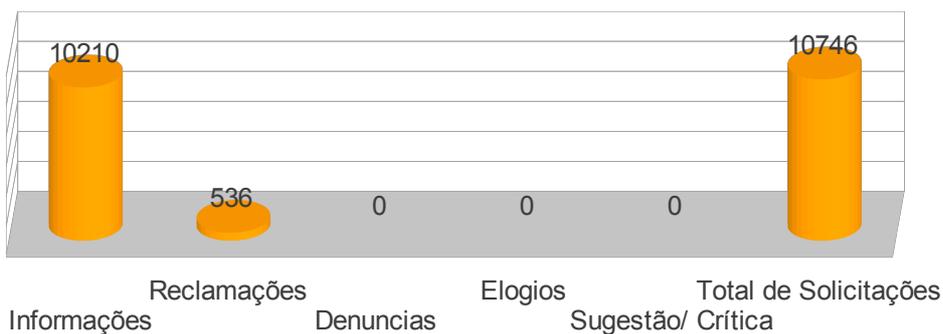
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>10.746</b>
Informações	10.210
Reclamações	536
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>10.539</b>
Informações finalizadas	10.210
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	147
Caminho do Entendimento	182
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>21</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	4
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	60
Improcedente	62
Sem decisão	25
Caminho do Entendimento	182

Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

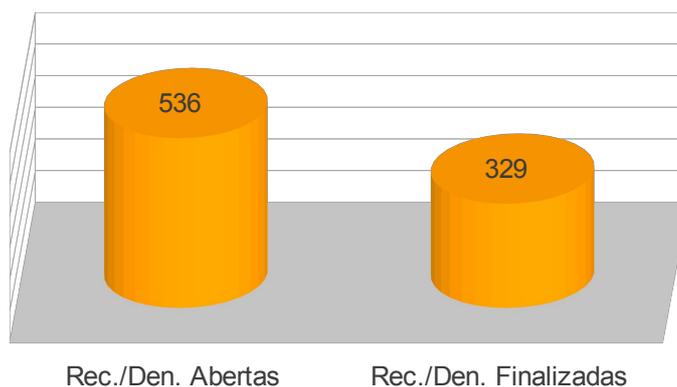
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 10.746 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 536 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/15)



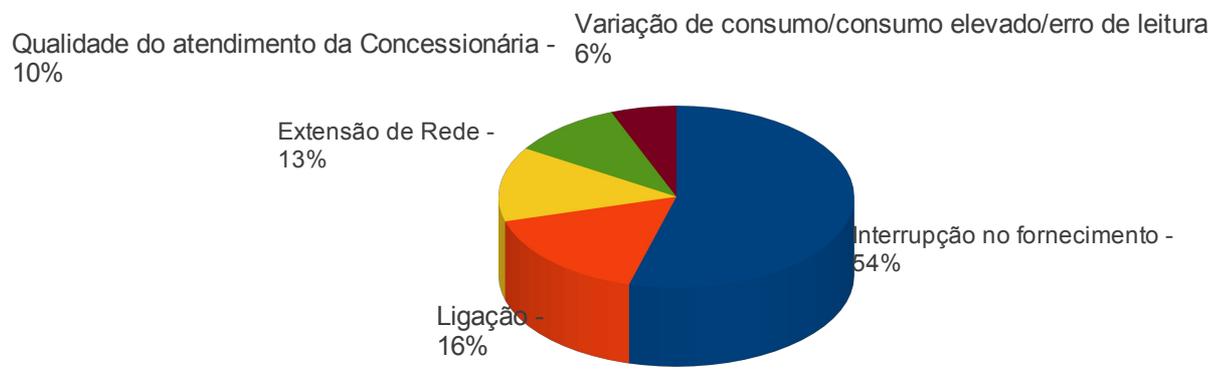
Vê-se no gráfico a seguir que 536 reclamações ou denúncias foram registradas e 329 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### SOLICITAÇÕES (FEVEREIRO/15)



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

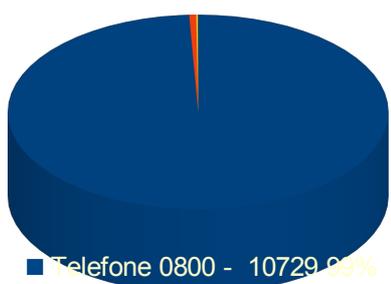
### TOP 5 (FEVEREIRO/2015)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 10.729 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, 81 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (536), 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 (FEVEREIRO/2015)

■ E-mail - 64 1% ■ Balcão - 13 0% ■ Carta 4 0%



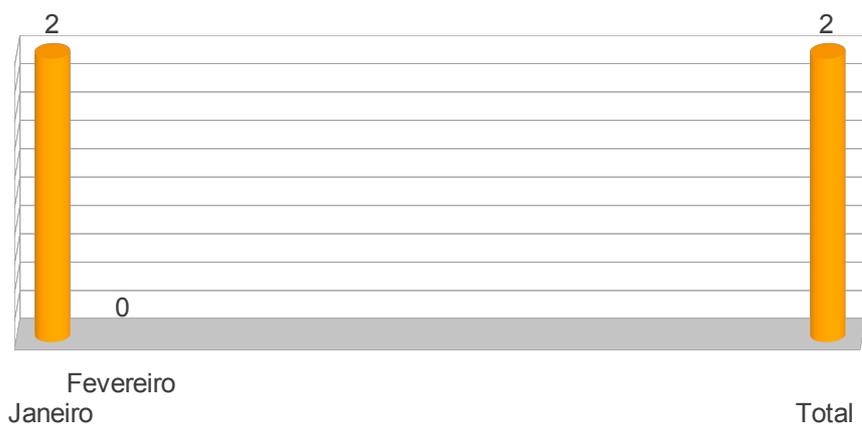
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 25 % no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2014



Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2015



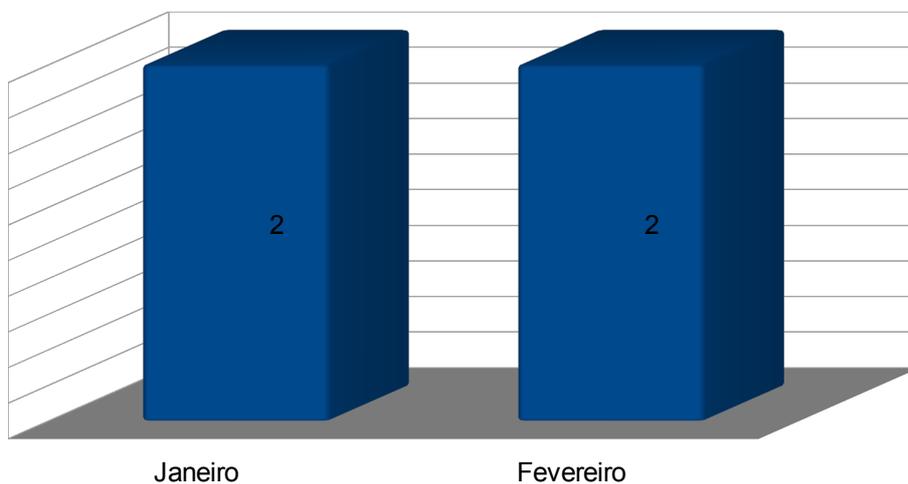
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 13% em fevereiro comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2014



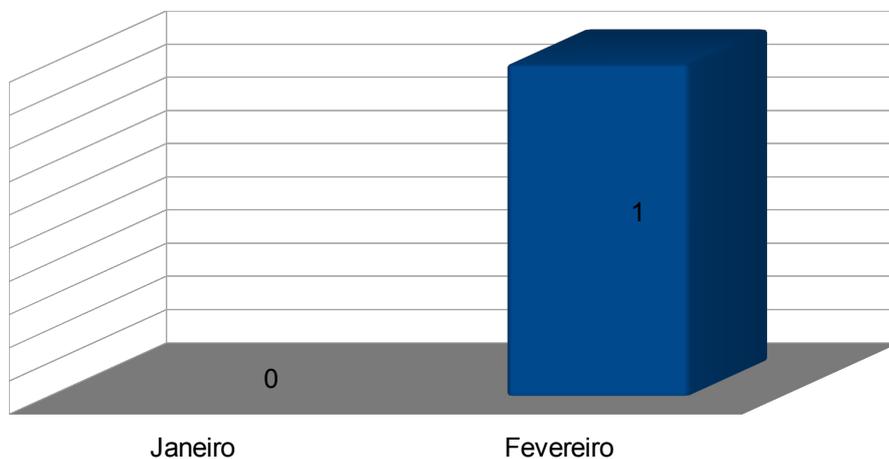
No mês de fevereiro foram abertas 2 (duas) reclamação de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

### VAPT - VUPT JUAZEIRO DO NORTE



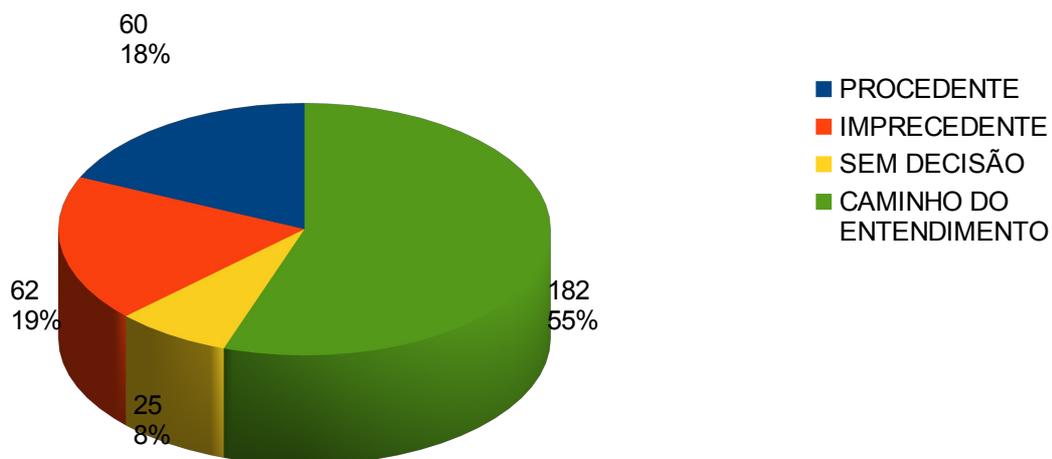
No mês de fevereiro foi aberta 1 (uma) reclamação de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Messejana.

### VAPT - VUPT - MESSEJANA



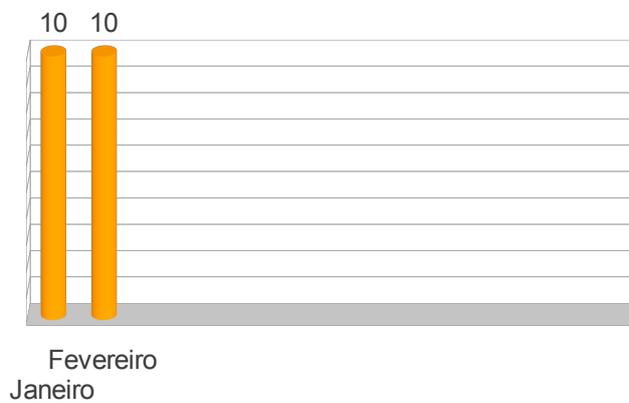
Resultado das solicitações:

### RESULTADO DAS SOLICITAÇÕES



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10 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 **fevereiro 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**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>45</b>
Informações	19
Reclamações	26
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	26
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>49</b>
Informações Finalizadas	19
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	30
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>6</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	26
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	0

**Fonte:** SOA e SCD

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

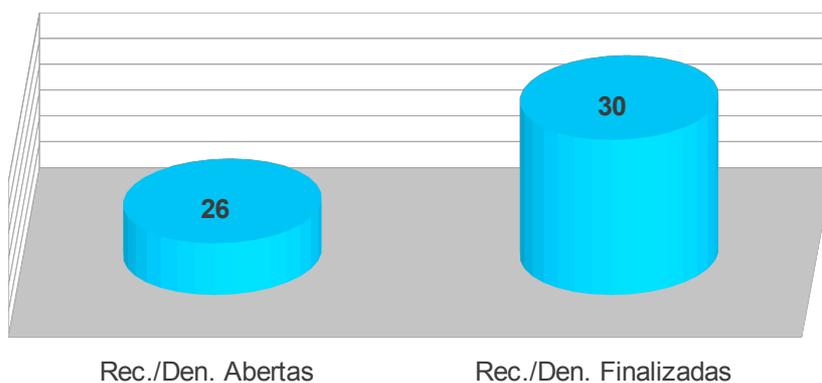
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 45 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 26 se converteram em reclamações, as quais 26 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/15)**

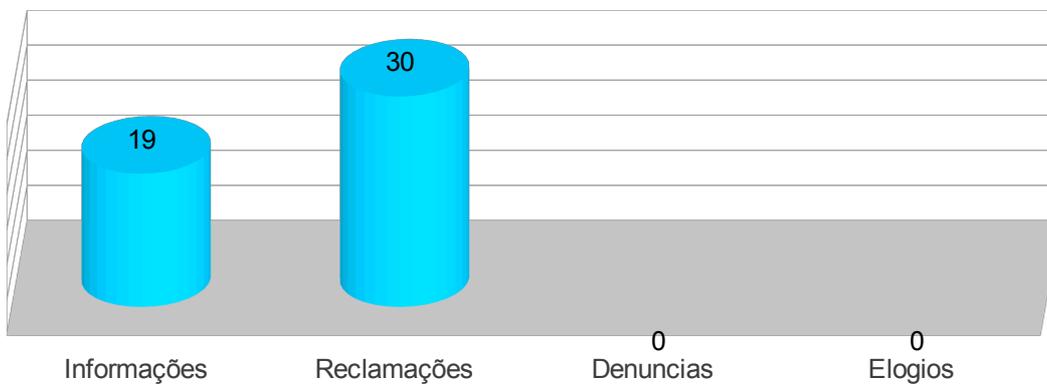


Vê-se no gráfico a seguir que 26 reclamações foram registradas e 30 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/15)

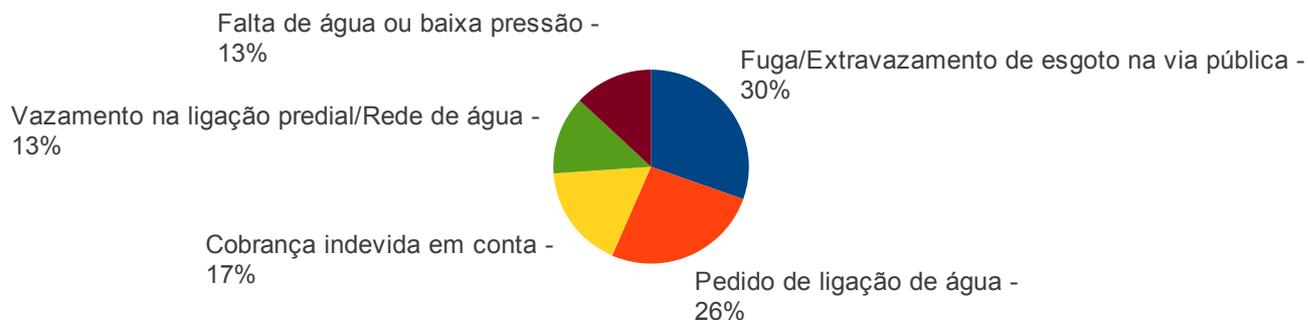


### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (FEVEREIRO/15)



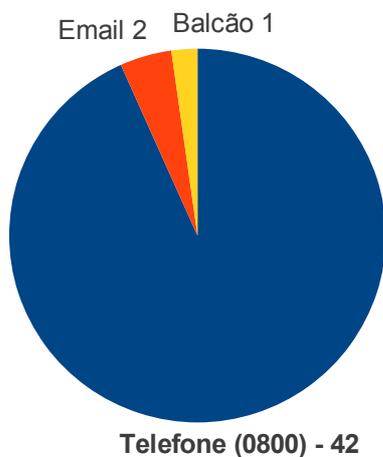
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *fuga/extravazamento de esgoto na via pública, pedido de ligação de água , cobrança indevida em conta, vazamento na ligação predial/Rede de água e falta de água ou baixa pressão*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (FEVEREIRO/15)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 42 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/15)



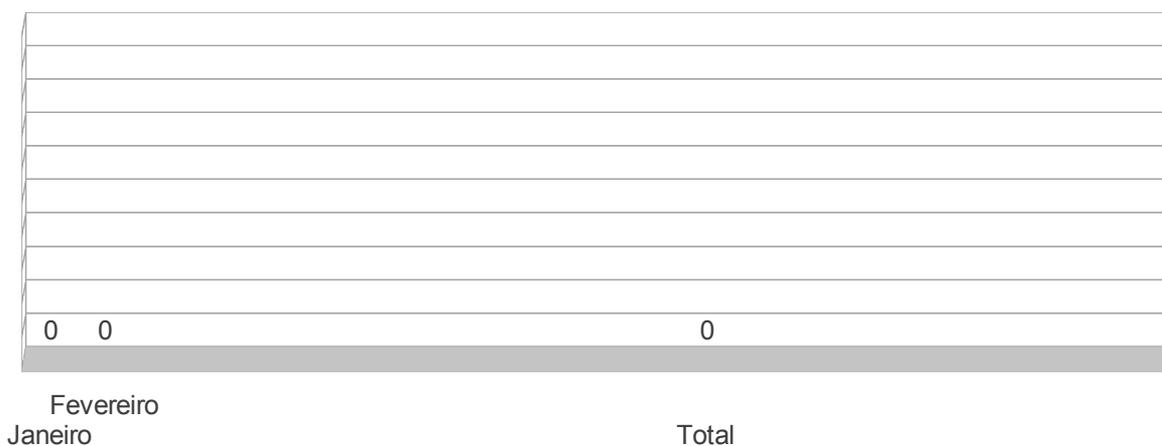
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 57% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2015

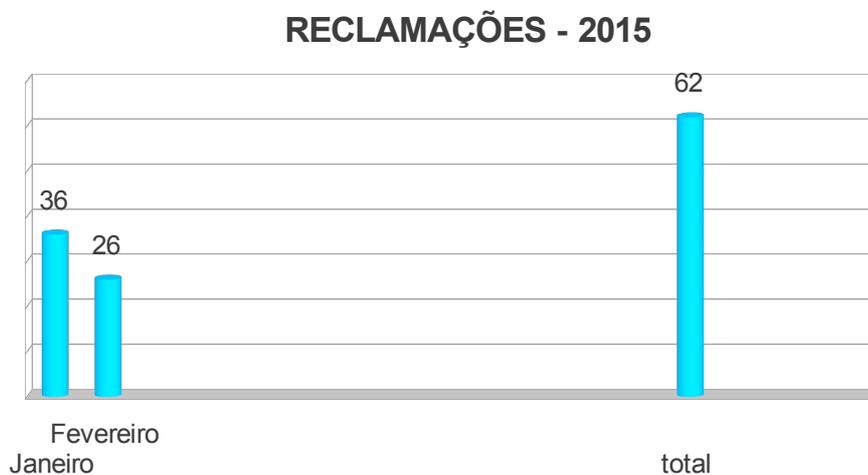


Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

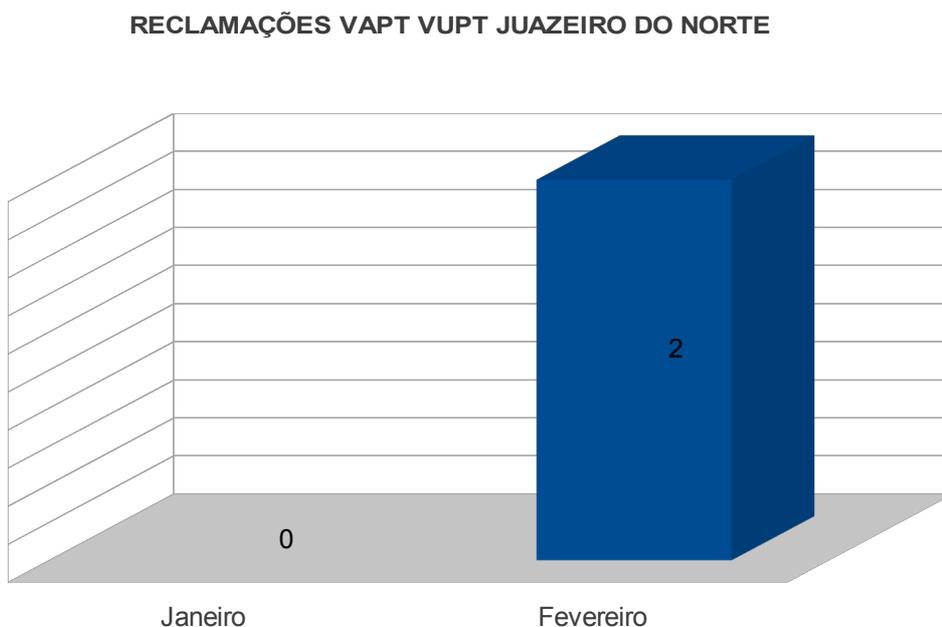
### DENUNCIAS - 2015



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 39% com relação a quantidade do mês anterior.



No mês de fevereiro foram abertas 2 (duas) reclamações de Saneamento Básico na unidade 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 - 2015



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 **fevereiro 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

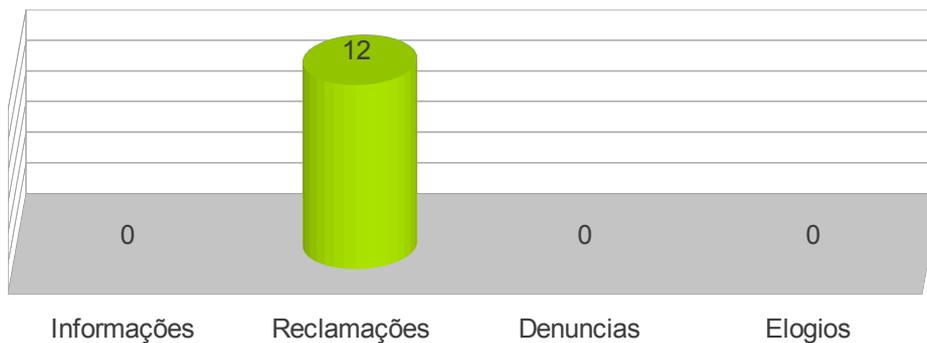
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>12</b>
Informações	0
Reclamações	12
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>5</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	5
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	5
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

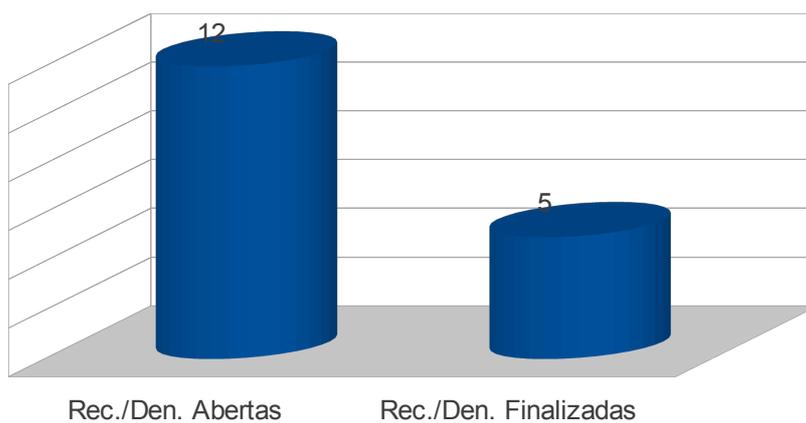
Das 12 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 12 se converteram em reclamação.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/15)



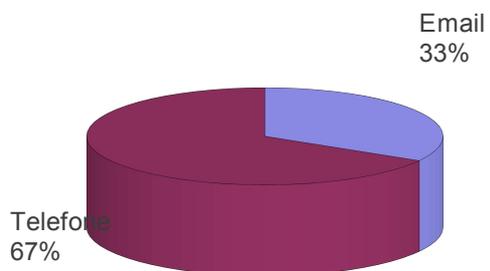
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 12 reclamações foram registradas em fevereiro, 5 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/15)



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

### FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2015)



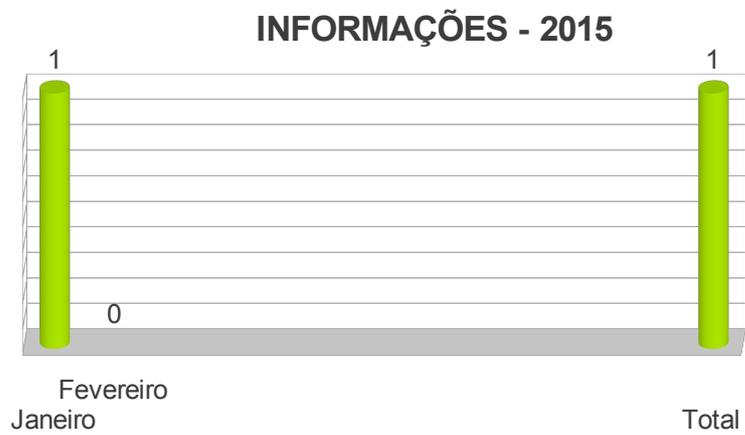
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em fevereiro de 2015.

### TOP (FEVEREIRO/15)

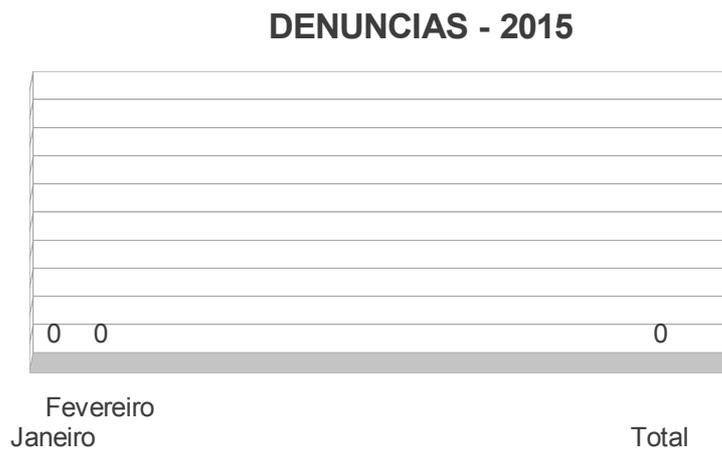


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório não registramos ocorrência 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, nota-se uma diminuição de aproximadamente 8% em fevereiro comparando-se ao mês anterior.



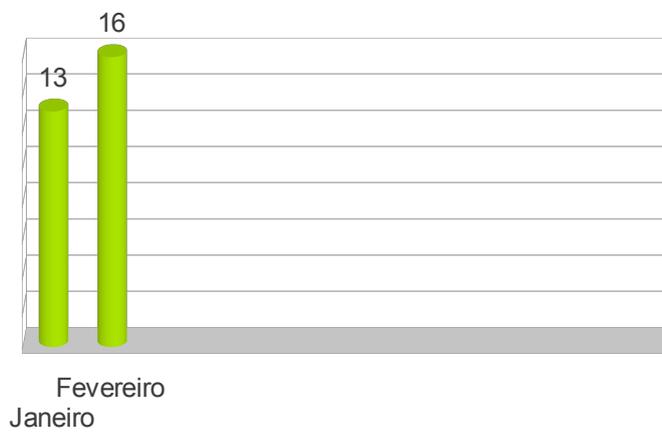
No mês de fevereiro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

#### RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



Em fevereiro de 2015 o prazo médio de encerramento foi de 16 dias

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **fevereiro** de 2015 não foram registradas solicitações 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 fevereiro 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 13% no número de reclamações em relação à janeiro.

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 8% no número de reclamações comparando-se à janeiro de 2015.

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 5 (cinco) solicitações registradas por meio do referido programa no mês de referência desse relatório, sendo 3 (três) para a área de Energia Elétrica e 2 (duas) para a área de Saneamento Básico.

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2015**

<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>
13/02/2015	209164	Francisco Rubens Pereira	15	OUV	13/02/2015
18/02/2015	209165	Antônio do Nascimento Linz	10	OUV	18/02/2015
19/02/2015	209169	Raquel Alves Cabral	9	OUV	19/02/2015
23/02/2015	209176	Angélica da Silva Melo	5	OUV	23/02/2015
23/02/2015	209174	Cícera Lima dos Santos	5	CSB	
25/02/2015	209181	Francisco Rodrigo Castro	3	OUV	25/02/2015
25/02/2015	209182	James Silva Vasconcelos	3	OUV	25/02/2015
26/02/2015	209187	Euzimar Tavares Silva	2	OUV	26/02/2015
27/02/2015	209189	Antônia Edilene Camelo	1	OUV	27/02/2015
27/02/2015	209188	Ednardo José Dias	1	OUV	27/02/2015
27/02/2015	209190	Fábio Rodrigues Mororó	1	OUV	27/02/201

## II

## ANEXO – TRANSPORTE

## SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2015

<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>
04/02/2015	209141	Voleide Farias Rocha	24	CTR	04/02/2015
11/02/2015	209156	Mônica da Silva	17	CTR	11/02/2015
11/02/2015	209152	Armandina Pinto Cavalcante	17	CTR	11/02/2015
12/02/2015	209160	Mônica Cordulina da Silva	16	CTR	12/02/2015
12/02/2015	209159	Cristiane Gomes da Silva	16	CTR	12/02/2015
23/02/2015	209175	Francisco Lucimar Marinho	5	CTR	23/02/2015
23/02/2015	209177	Soraia Almeida da Silva	5	CTR	23/02/2015
25/02/2015	209180	Maria Lucilene de Sousa	3	CTR	25/02/2015
26/02/2015	209185	Aline Lins Crisostomo	2	CTR	26/02/2015
26/02/2015	209184	Francisca Pereira Lira Goes	2	CTR	26/02/2015
26/02/2015	209186	Tarcísio Júnior Vasconcelos	2	CTR	26/02/2015
26/02/2015	209183	Romário de Sousa Santos	2	CTR	26/02/2015
28/01/2015	209119	Vignéia	30	CTR	28/01/2015