

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Março/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 abril 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 **março de 2015**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – COELCE.

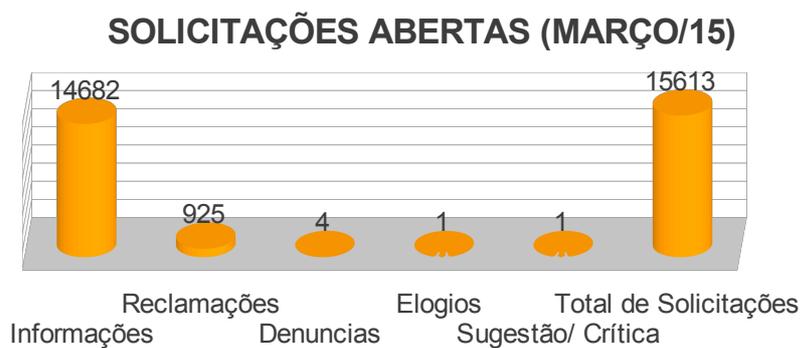
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>15.613</b>
Informações	14.682
Reclamações	925
Denúncias	4
Elogios	1
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>15.567</b>
Informações finalizadas	14.682
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	618
Caminho do Entendimento	267
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>21</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	395
Improcedente	203
Sem decisão	20
Caminho do Entendimento	267

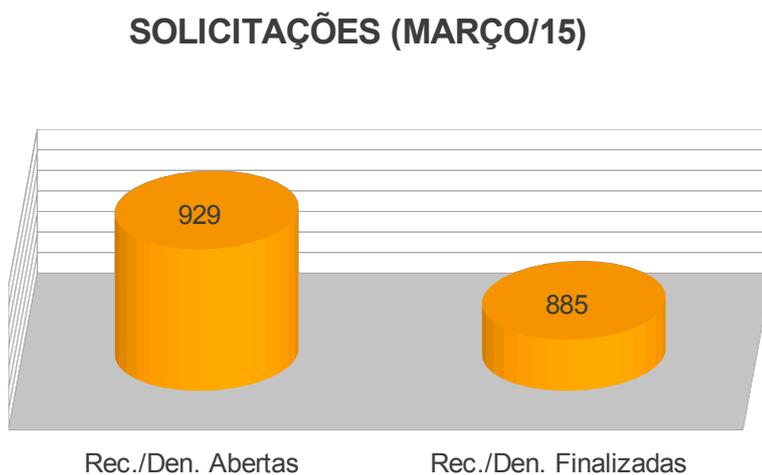
Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 15.613 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 929 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 929 reclamações ou denúncias foram registradas e 885 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



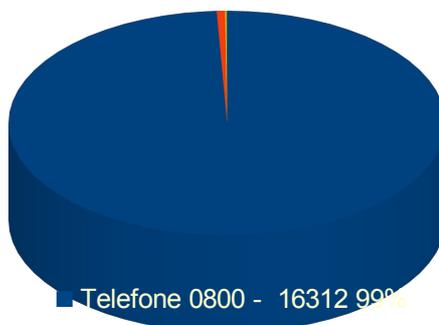
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *interrupção no fornecimento* , *ligação e flutuação /variação/oscilação de tensão* , conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 16.312 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, 125 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (929), 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.

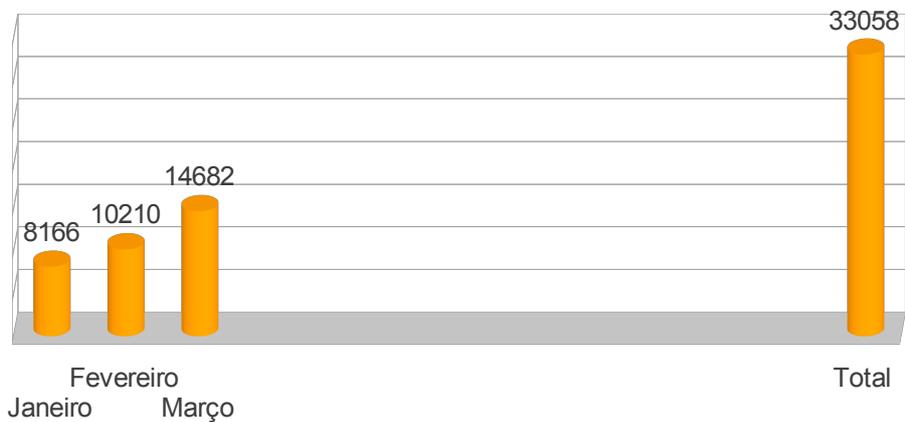
### FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2015)

■ E-mail - 102 1%   ■ Balcão - 13 0%   ■ Carta 10 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 44 % no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2015



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

### DENUNCIAS - 2015



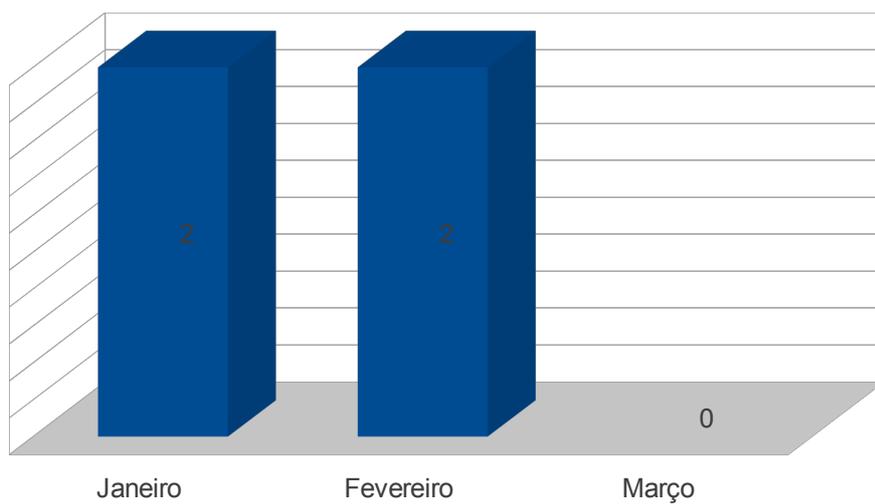
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 73% em março comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015



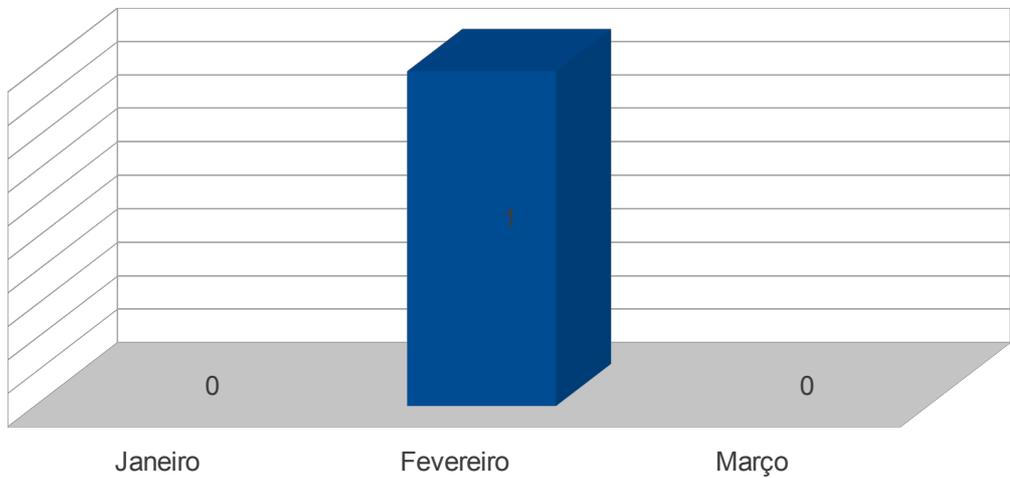
No mês de março não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

### VAPT - VUPT JUAZEIRO DO NORTE



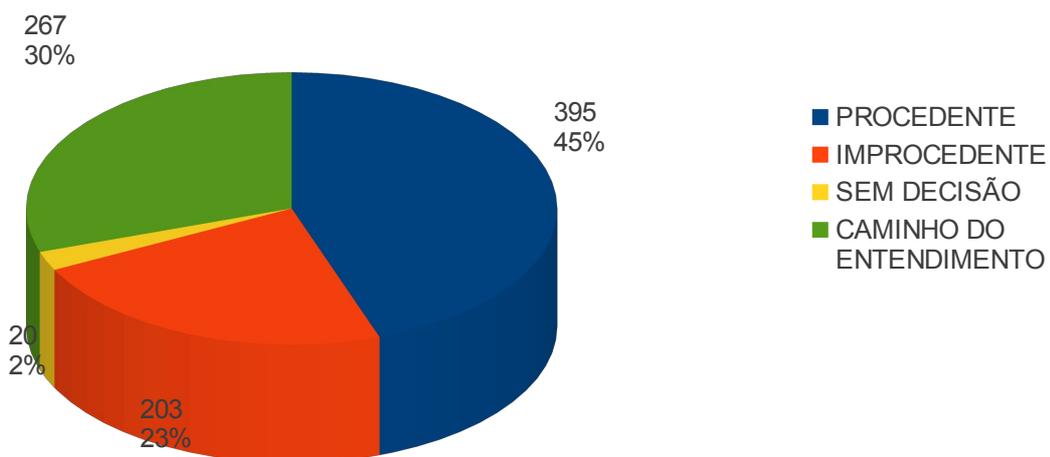
No mês de março não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Messejana.

VAPT - VUPT - MESSEJANA



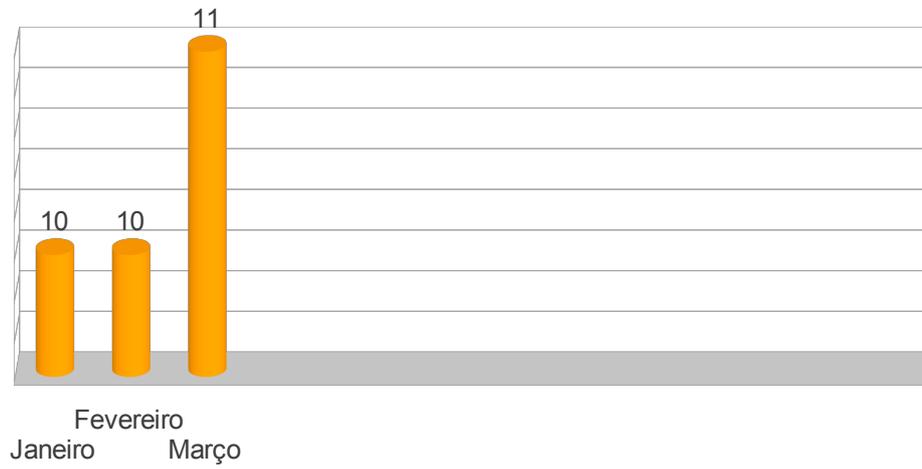
Resultado das solicitações:

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 **março 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>40</b>
Informações	22
Reclamações	18
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	18
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>45</b>
Informações Finalizadas	22
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	23
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>6</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	20
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	1

**Fonte:** SOA e SCD

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

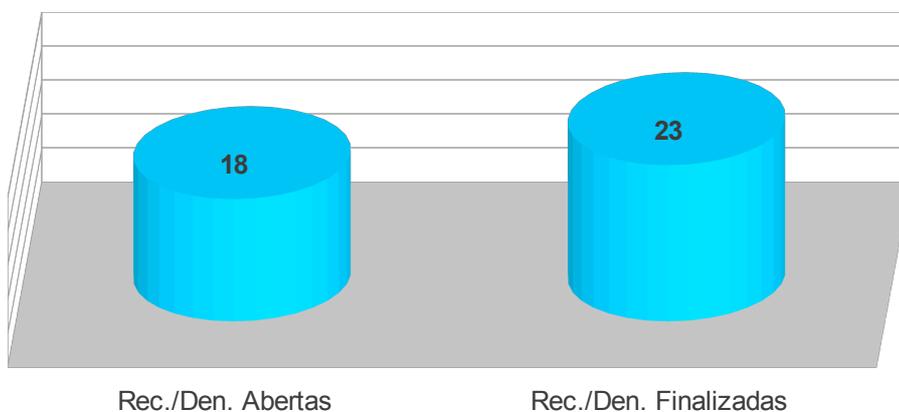
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 40 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 18 se converteram em reclamações, as quais 18 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/15)**



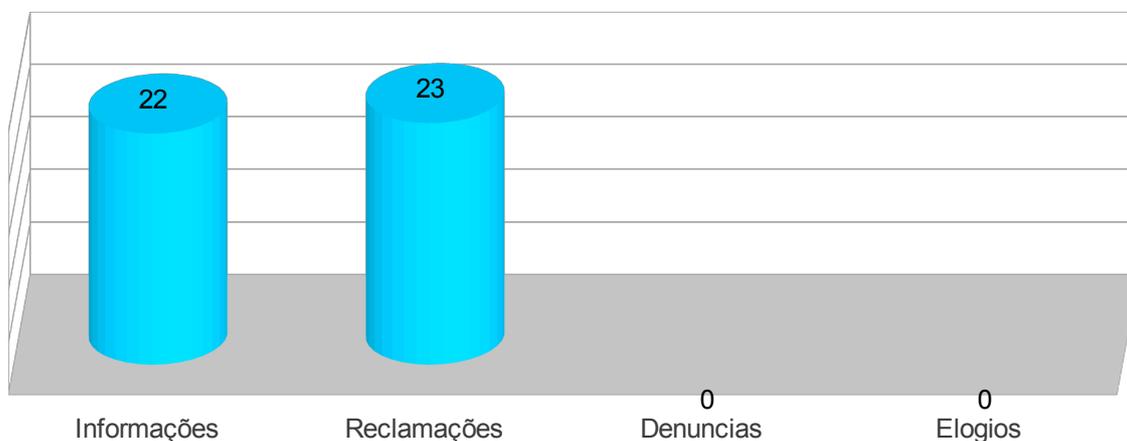
Vê-se no gráfico a seguir que 18 reclamações foram registradas e 23 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

**RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MARÇO/15)**



Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MARÇO/15)



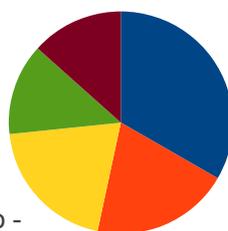
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *fuga/extravazamento de esgoto na via pública, pedido de ligação de água, falta de água ou baixa pressão, cobrança indevida em conta e vazamento na ligação predial/Rede de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 MARÇO/15)

Vazamento na ligação predial/Rede de água - 13%

Cobrança indevida em conta - 13%

Falta de água ou baixa pressão - 20%

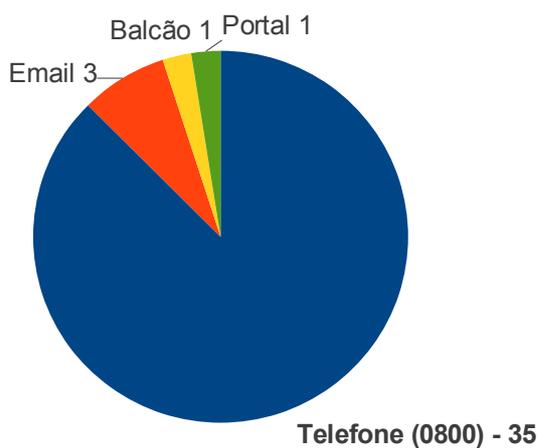


Fuga/Extravazamento de esgoto na via pública - 33%

Pedido de ligação de água - 20%

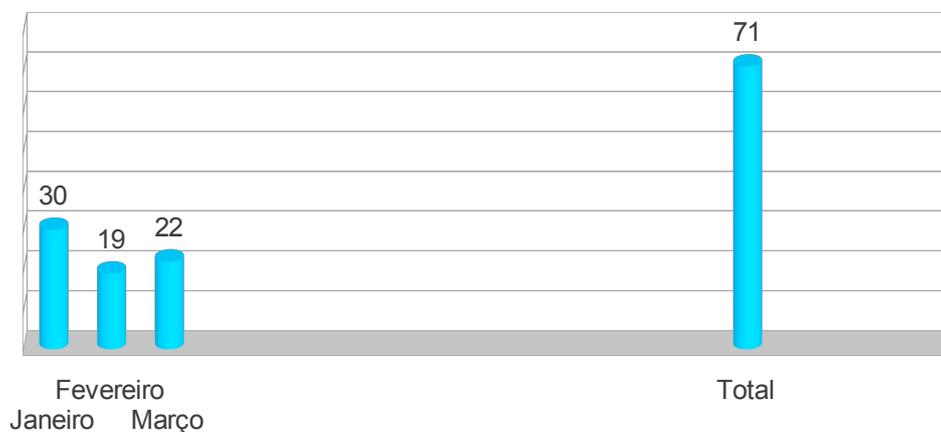
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 35 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (MARÇO/15)



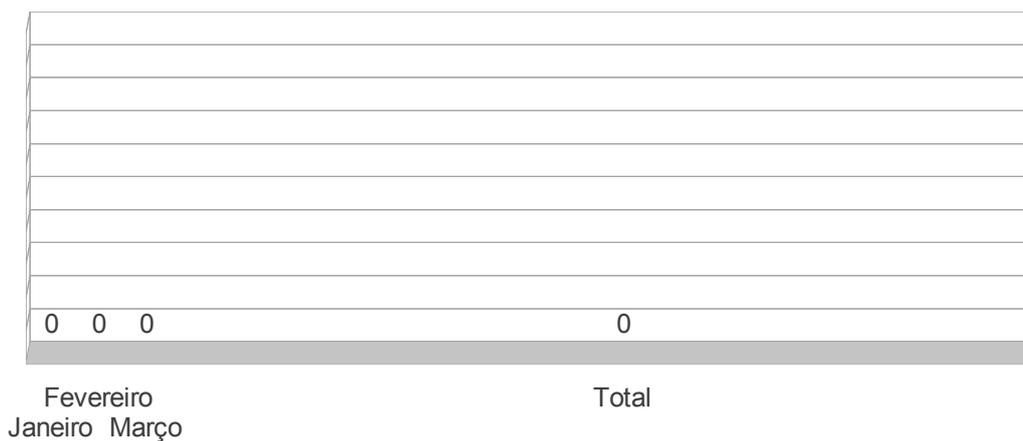
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 14% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2015



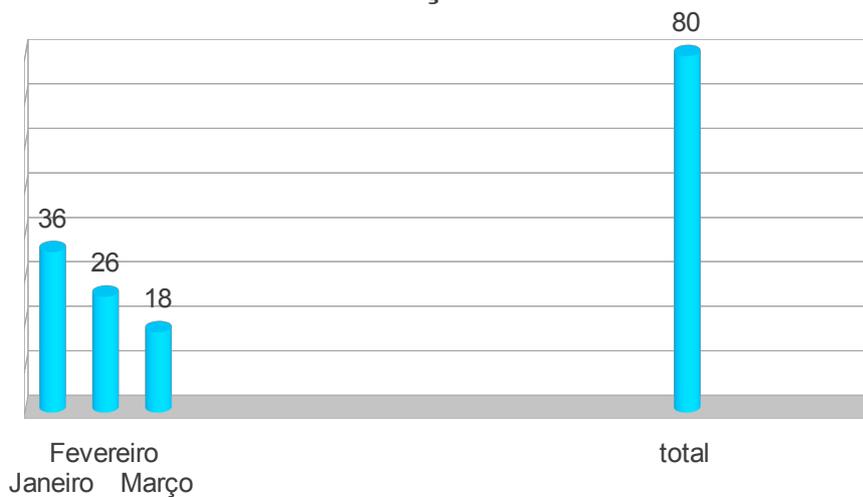
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2015



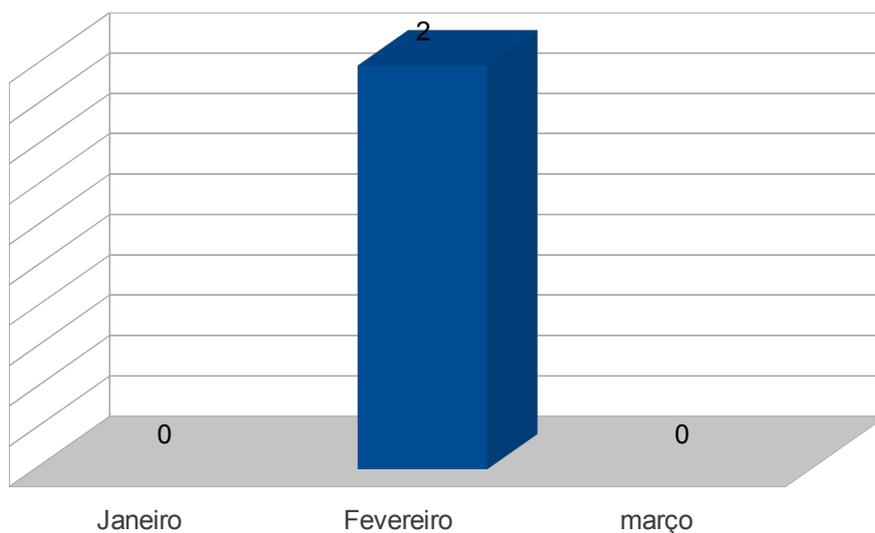
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 31% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015



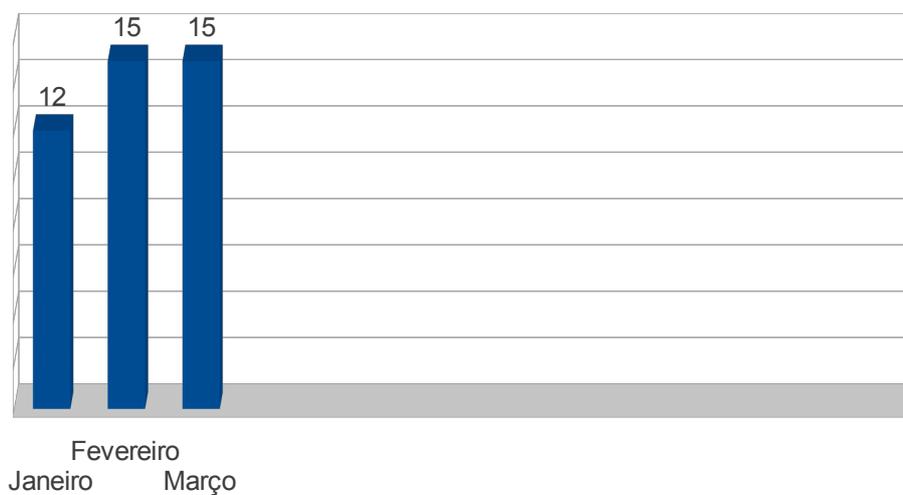
No mês de março não foram abertas reclamações de Saneamento Básico na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

**RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE**



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

**PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015**



**PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 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 **março 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

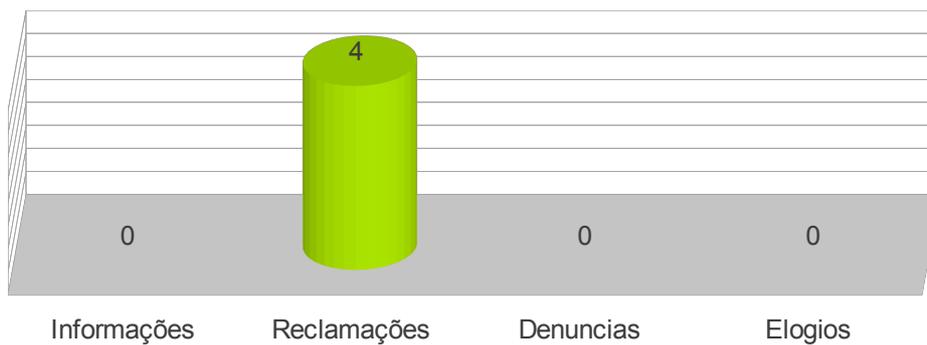
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4</b>
Informações	0
Reclamações	4
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>14</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	14
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos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

**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

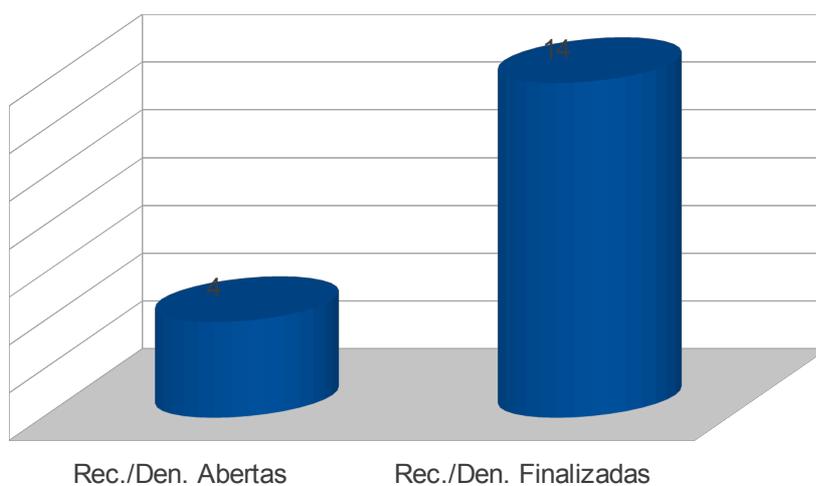
Das 4 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4 se converteram em reclamação.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/15)



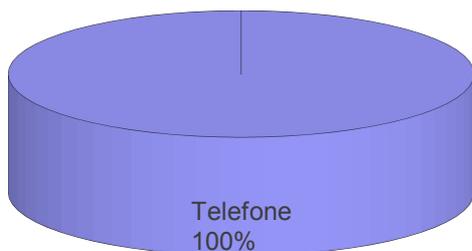
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 4 reclamações foram registradas em março, 14 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MARÇO/2015)



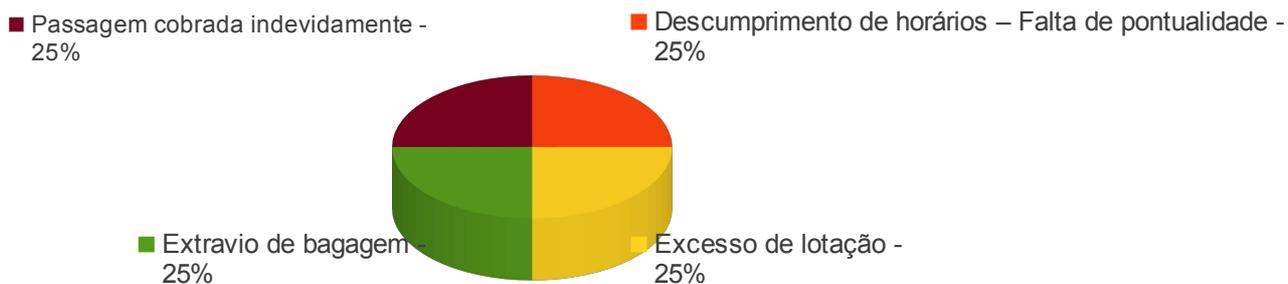
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em março foi telefone.

### FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2015)



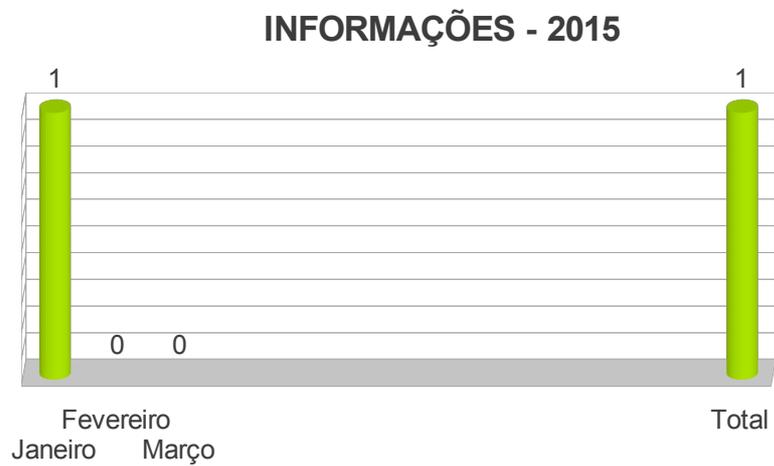
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em março de 2015.

### TOP (MARÇO/15)

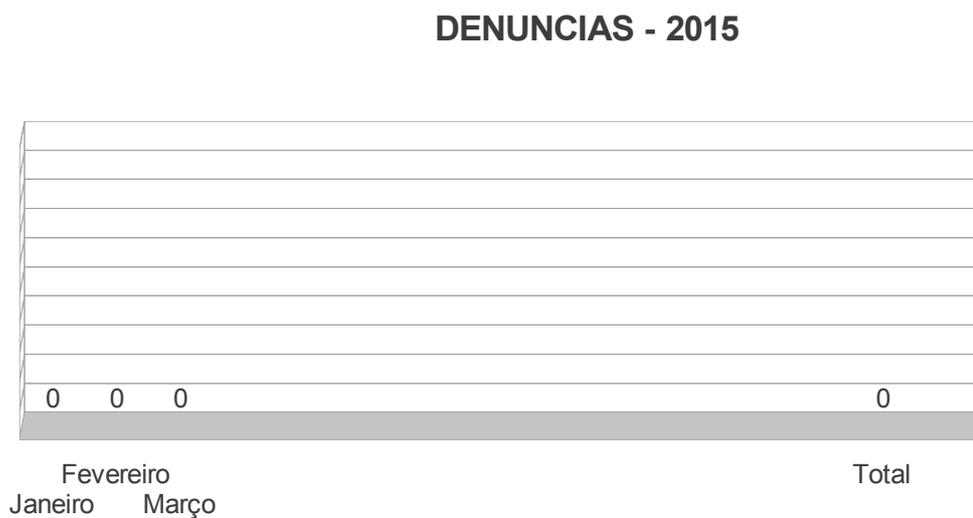


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

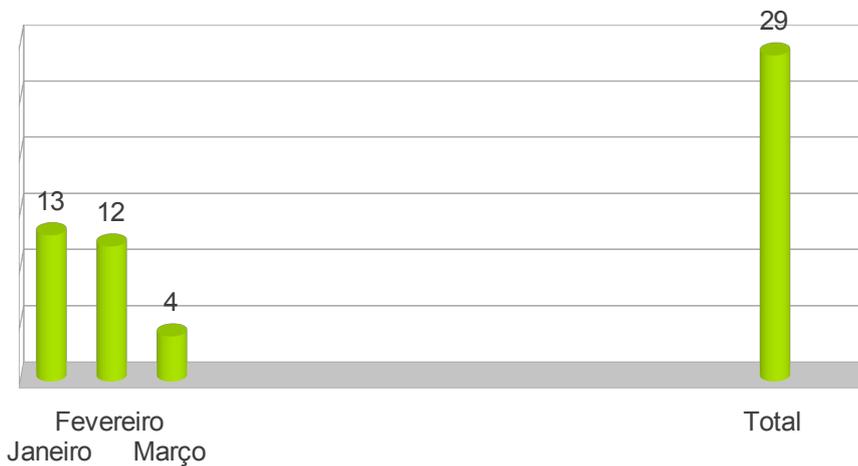


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 67% em março comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015



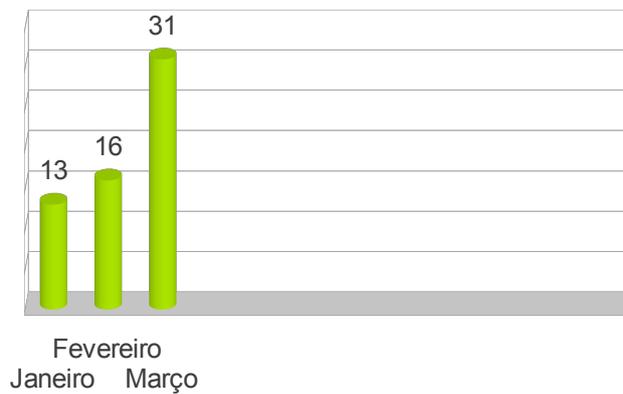
No mês de março não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

### RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



Em março de 2015 o prazo médio de encerramento foi de 31 dias

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **março** 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 março 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 73% no número de reclamações em relação à fevereiro.

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 67% no número de reclamações comparando-se à fevereiro 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, não tivemos solicitações registradas por meio do referido programa no mês de referência desse relatório.