

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Abril/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, 14 de maio 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 **abril 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

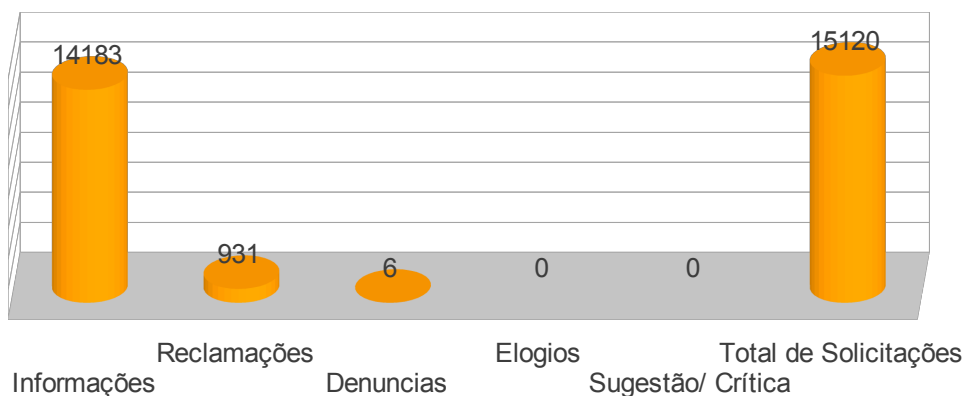
Total de Solicitações Abertas	15120
Informações	14183
Reclamações	931
Denúncias	6
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	14867
Informações finalizadas	14183
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	493
Caminho do Entendimento	191
Total de processos em tramitação	20
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	286
Improcedente	177
Sem decisão	30
Caminho do Entendimento	191

Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

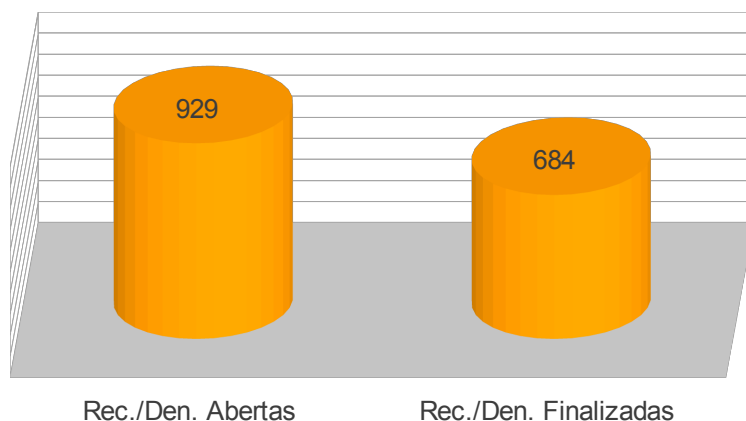
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 15.120 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 937 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/15)



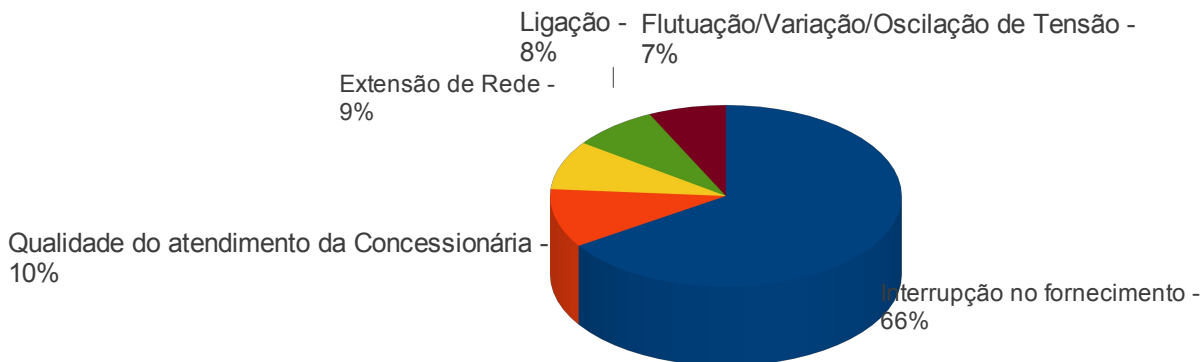
Vê-se no gráfico a seguir que 929 reclamações ou denúncias foram registradas e 684 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

SOLICITAÇÕES (ABRIL/15)



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

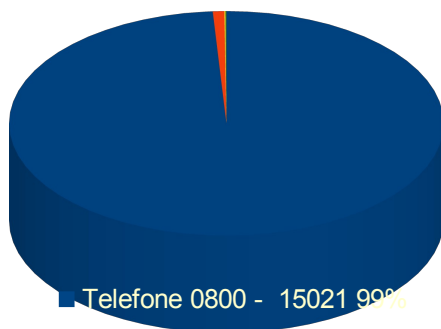
TOP 5 (ABRIL/2015)



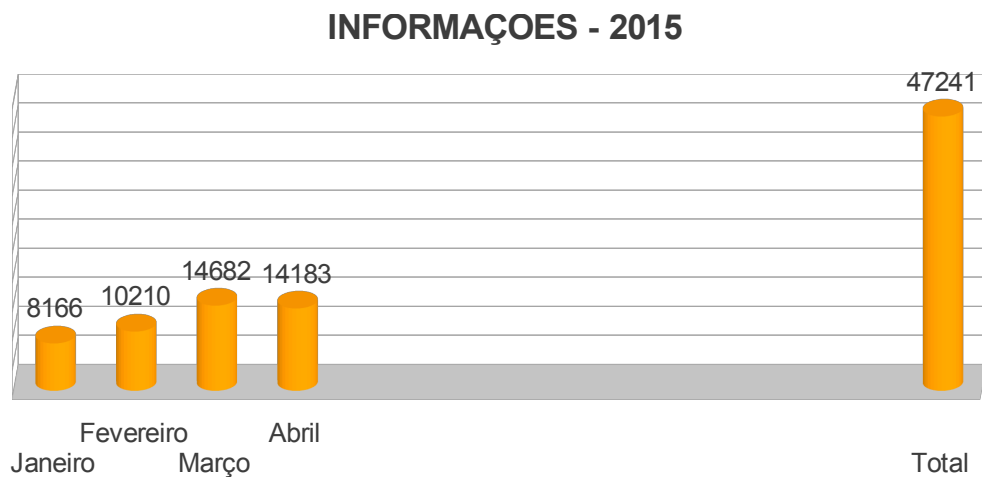
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 15.021 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo 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, 152 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (937), 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 (ABRIL/2015)

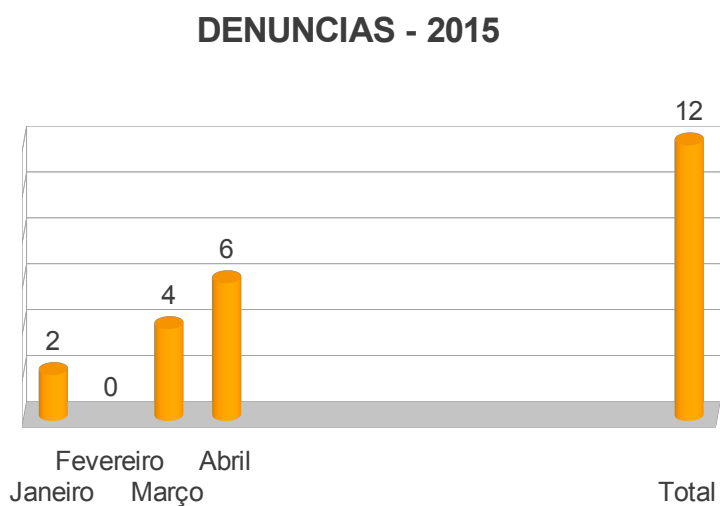
■ E-mail - 128 1%
 ■ Balcão - 12 0%
 ■ Carta 11 0%
 ■ Fax 1 0%



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 4 % no número de informações se comparado com o mês anterior.

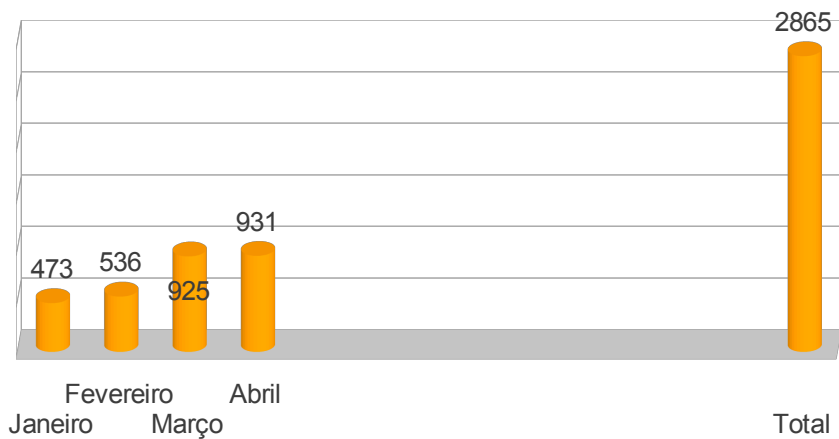


Quanto ao número de denúncias, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 50 % se comparado com o mês anterior.



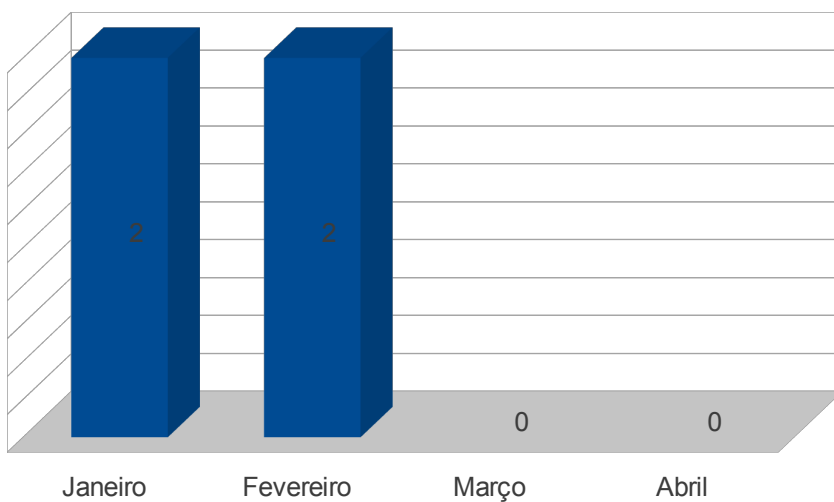
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 0,70% em abril comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015



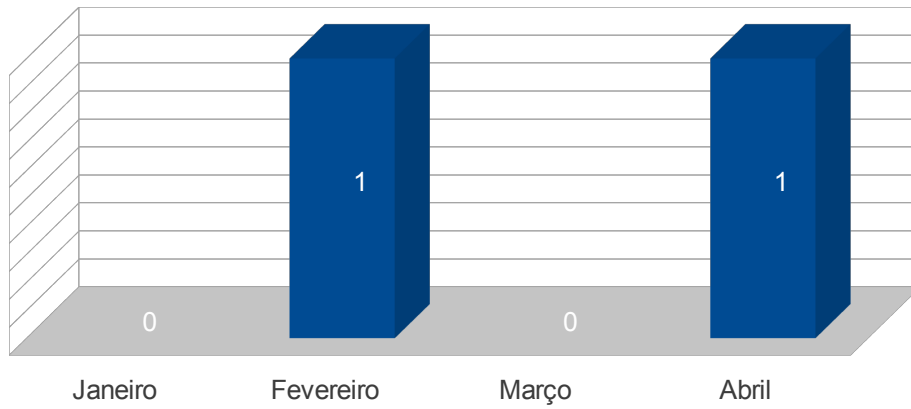
No mês de abril não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

VAPT - VUPT JUAZEIRO DO NORTE



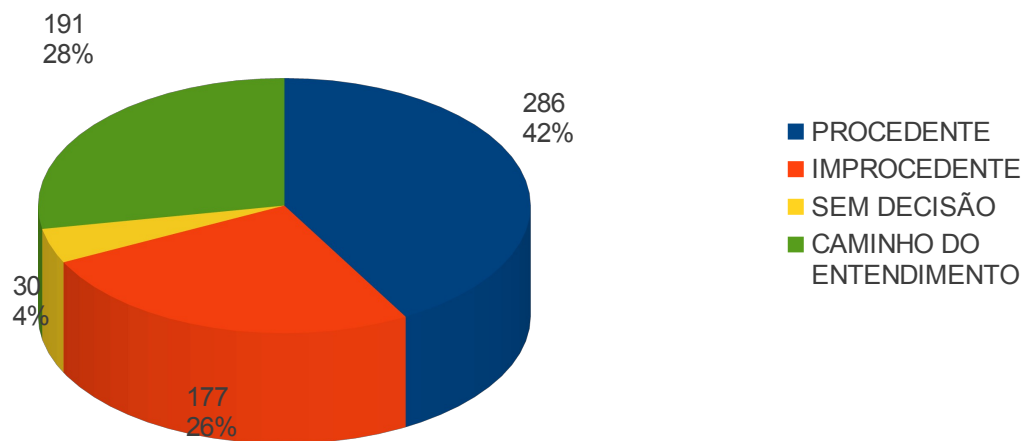
No mês de abril foi aberta 01 (uma) reclamação de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Messejana.

VAPT - VUPT - MESSEJANA



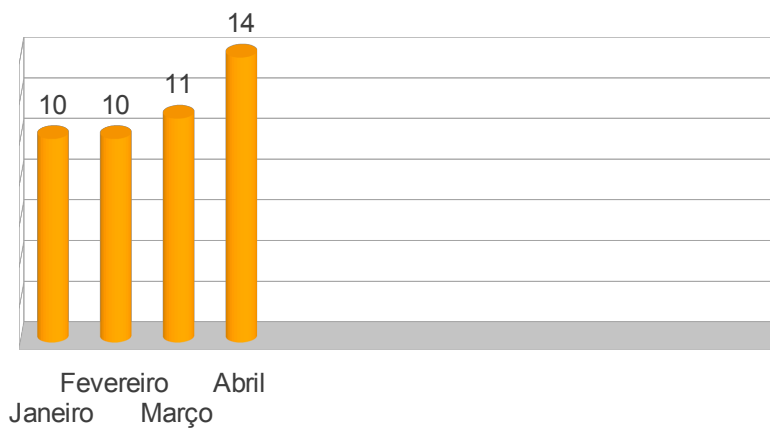
Resultado das solicitações:

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: 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 **abril 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.

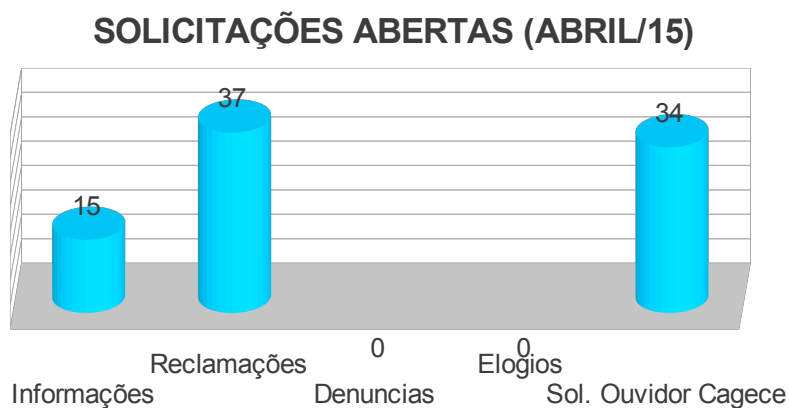
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	52
Informações	15
Reclamações	37
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	34
Total de Solicitações Finalizadas	45
Informações Finalizadas	15
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	30
Total de processos em tramitação	6
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	25
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	3

Fonte: SOA e SCD

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

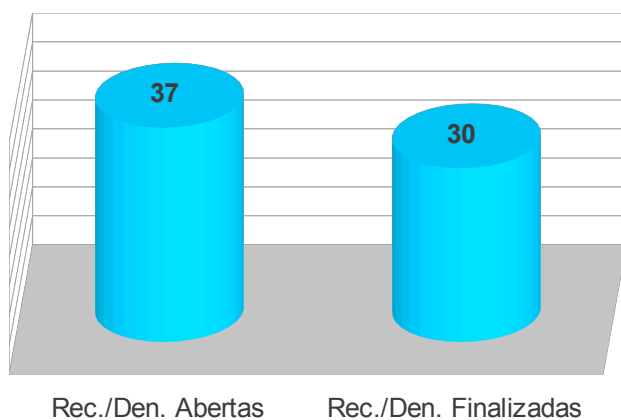
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 52 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 37 se converteram em reclamações, as quais 34 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para o Ouvidor da Cagece ocorreu em virtude de registros em duplicidade no SOA

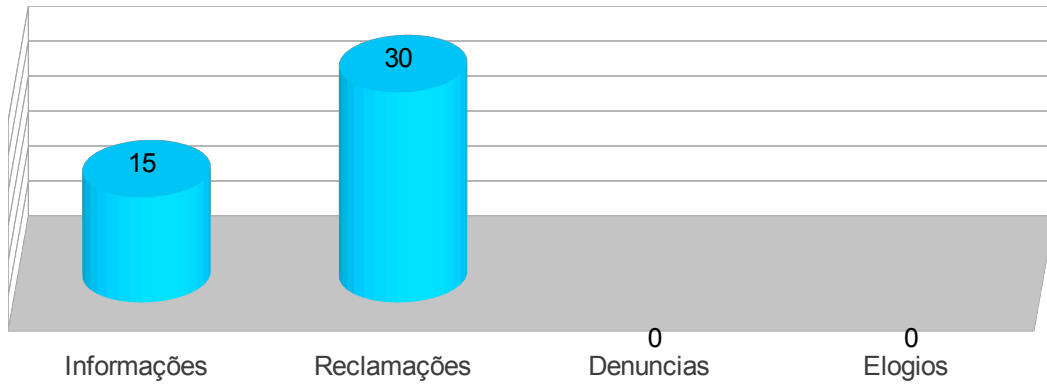
Vê-se no gráfico a seguir que 37 reclamações foram registradas e 30 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/15)



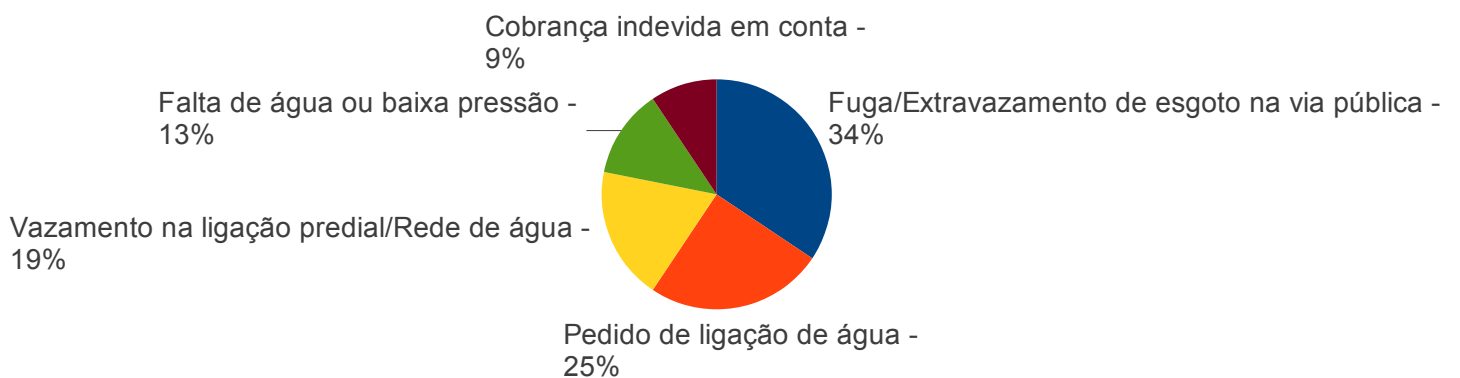
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (ABRIL/15)



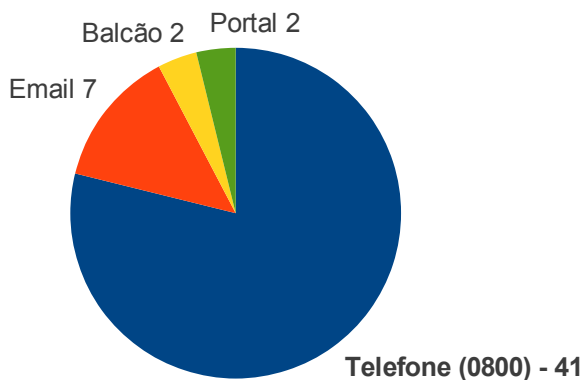
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *fuga/extravazamento de esgoto na via pública, pedido de ligação de água, vazamento na ligação predial/Rede de água, falta de água ou baixa pressão e cobrança indevida em conta* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 ABRIL/15



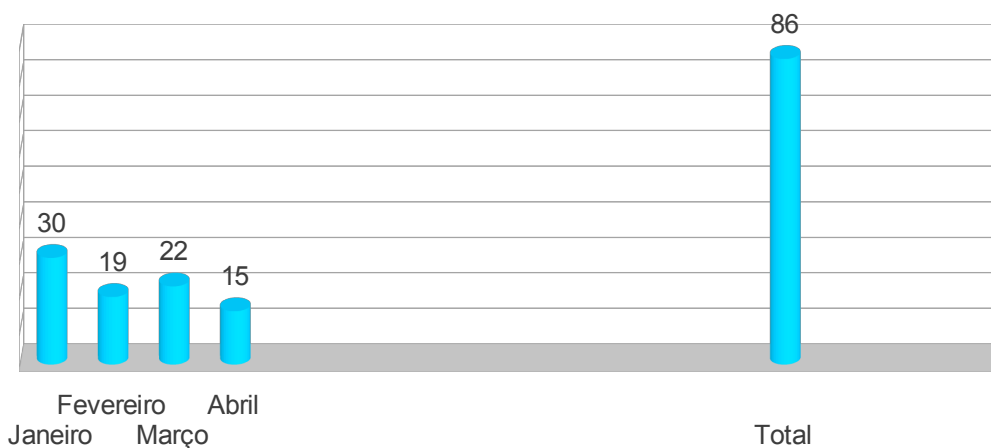
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em abril foi o telefone. Nesse período, 41 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/15)



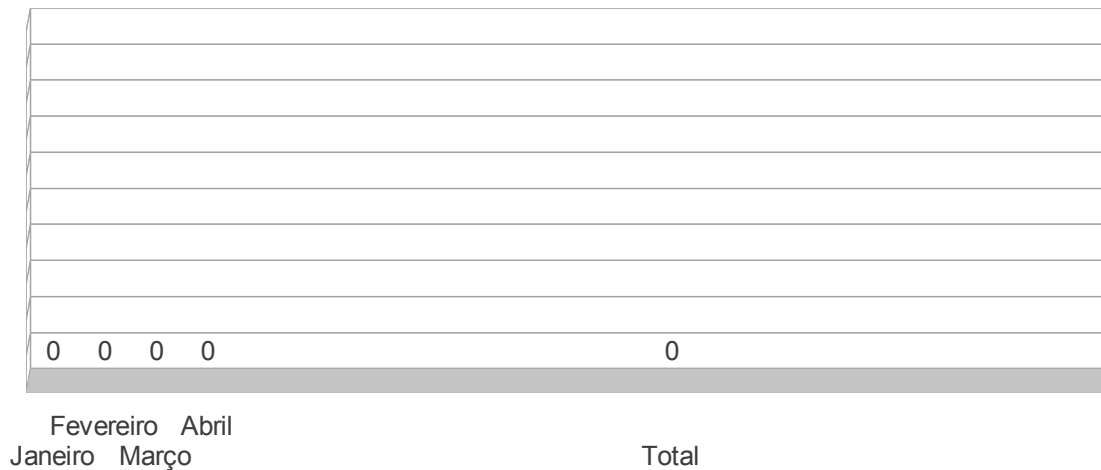
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 32% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2015



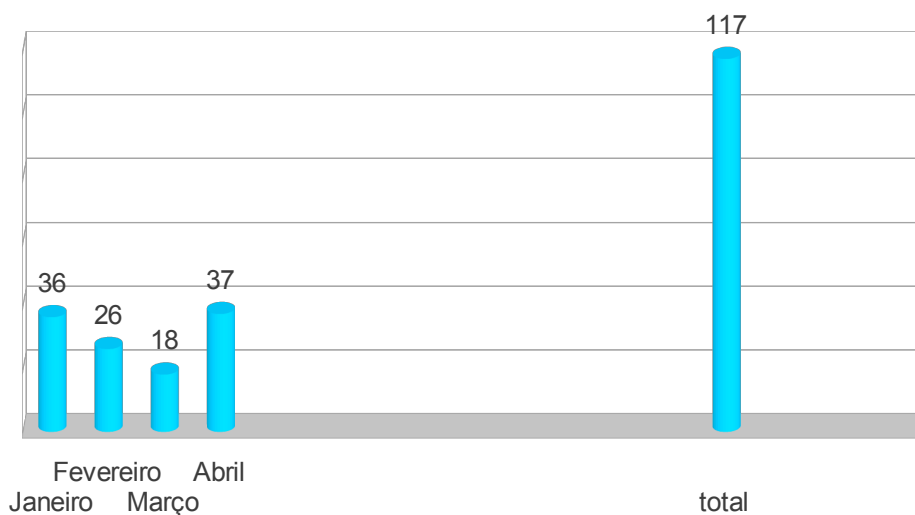
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2015



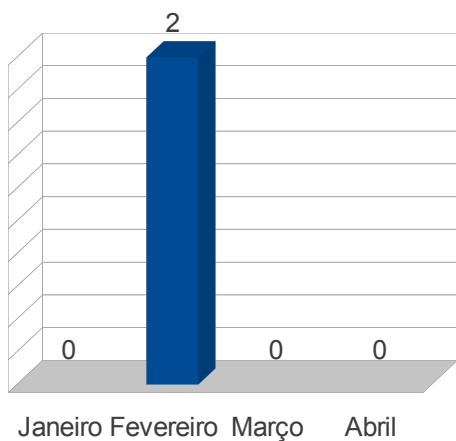
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 105% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015

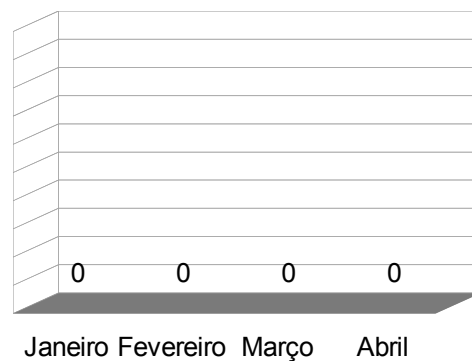


No mês de abril não foram abertas reclamações de Saneamento Básico nas unidades do Vapt Vupt de Messejana e nem no Município de Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE

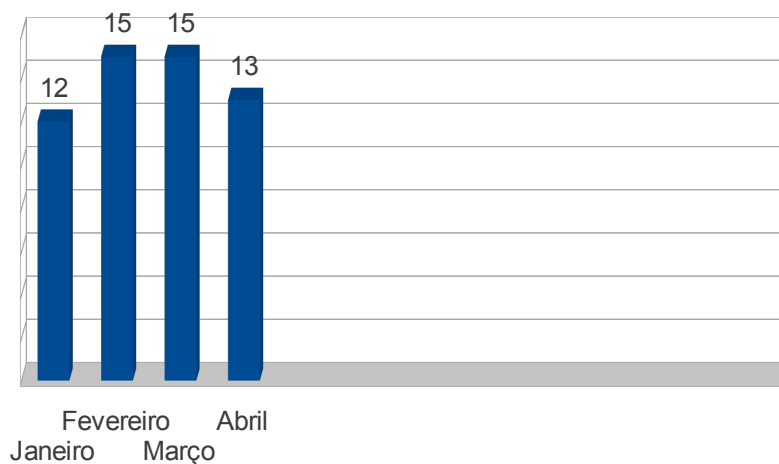


RECLAMAÇÕES VAPT VUPT MESSEJANA



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 **abril 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

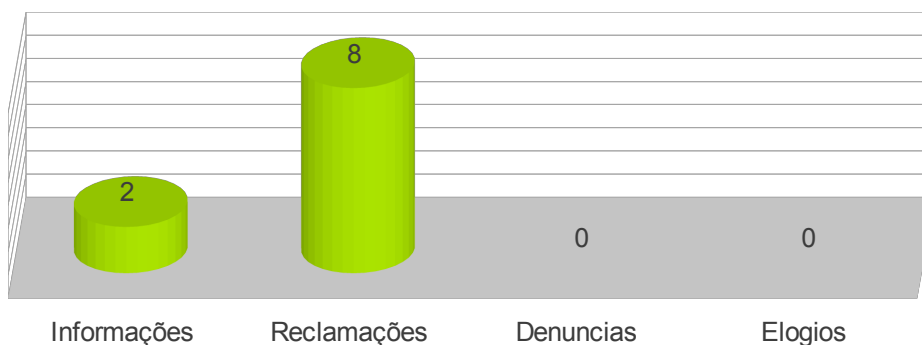
Total de Solicitações Abertas	10
Informações	2
Reclamações	8
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	6
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	6
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	5
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

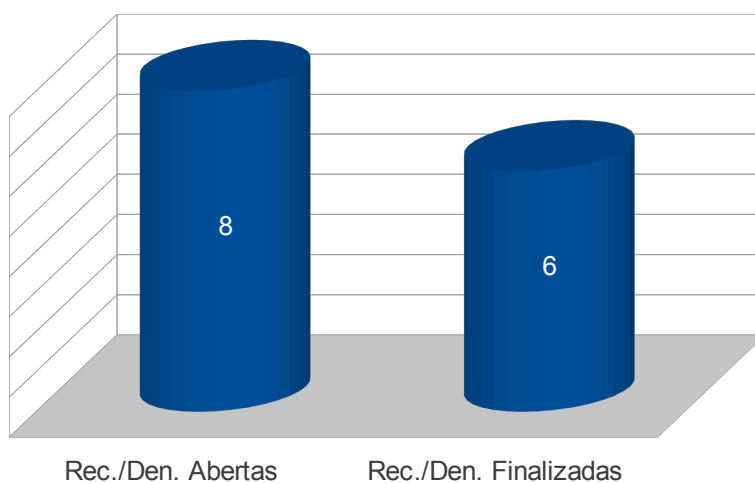
Das 10 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 2 se converteram em pedido de informação e 8 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/15)

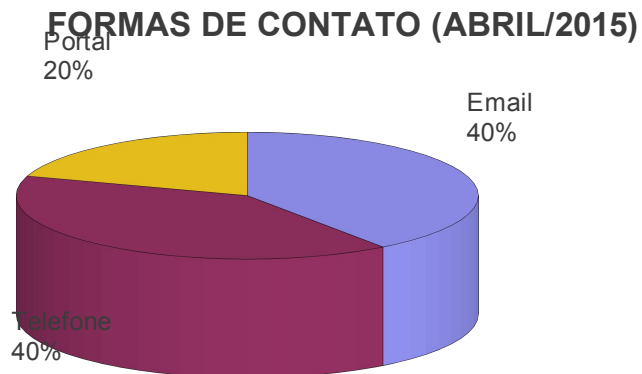


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 8 reclamações foram registradas em abril, 6 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/2015)

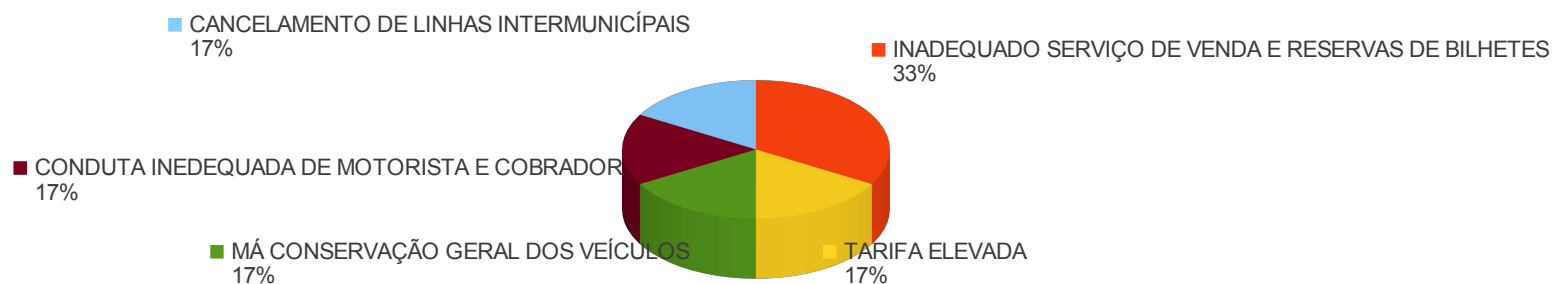


Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em abril foram e-mail e telefone (0800).



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

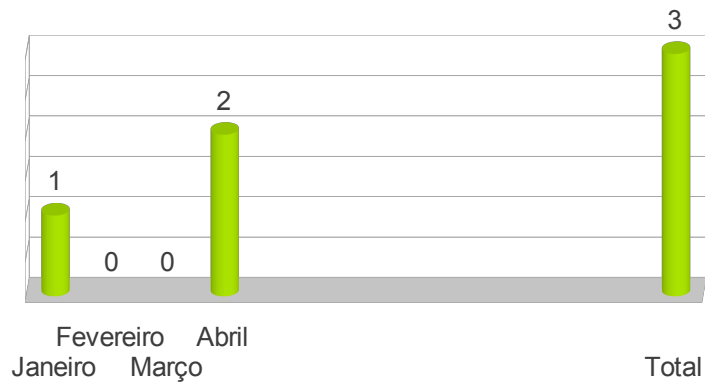
TOP (ABRIL/15)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 2 (duas) ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2015



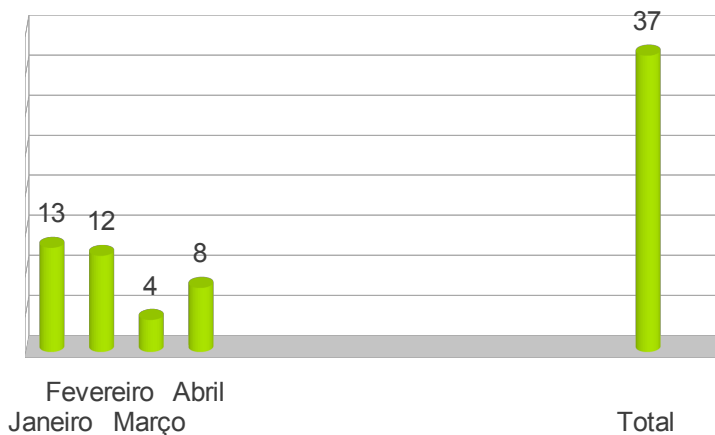
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2015



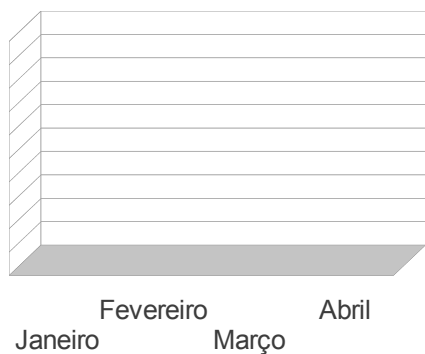
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 100% em abril comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015

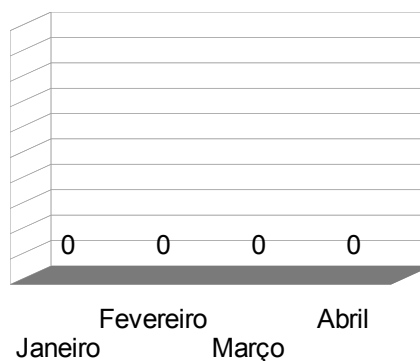


No mês de abril não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas unidades do Vapt Vupt de Messejana nem no Município de Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE

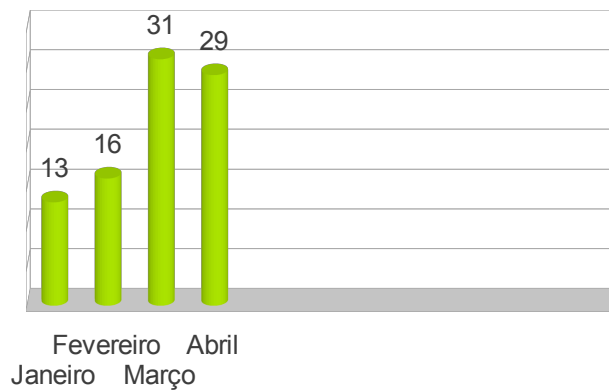


RECLAMAÇÕES VAPT VUPT MESSEJANA



Em abril de 2015 o prazo médio de encerramento foi de 29 dias

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 22 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **abril** 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 abril 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 0,70% no número de reclamações em relação à março.

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 100% no número de reclamações comparando-se à março 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.