

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Julho/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.

**Autor:** Cássio Tersandro de Castro Andrade (Ouvidor em exercício)

**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, 7 de agosto 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 **julho 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

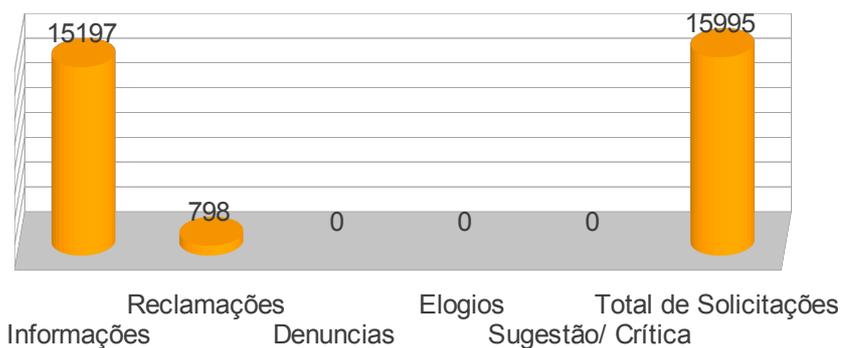
|  |               |
|--|---------------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>       | <b>15.995</b> |
| Informações                                | 15.197        |
| Reclamações                                | 798           |
| Denúncias                                  | 0             |
| Elogios                                    | 0             |
| Sugestão/Crítica                           | 0             |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b>   | <b>12.500</b> |
| Informações finalizadas                    | 15.957        |
| Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados | 435           |
| Caminho do Entendimento                    | 325           |
| <b>Total de processos em tramitação</b>    | <b>22</b>     |
| Processos Abertos                          | 1             |
| Processos Arquivados                       | 0             |
| <b>Resultados das Solicitações:</b>        |               |
| Procedente                                 | 228           |
| Improcedente                               | 161           |
| Sem decisão                                | 46            |
| Caminho do Entendimento                    | 325           |

Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

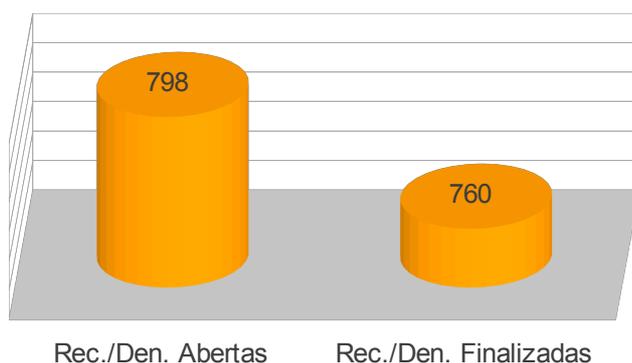
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 15.995 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 798 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/15)



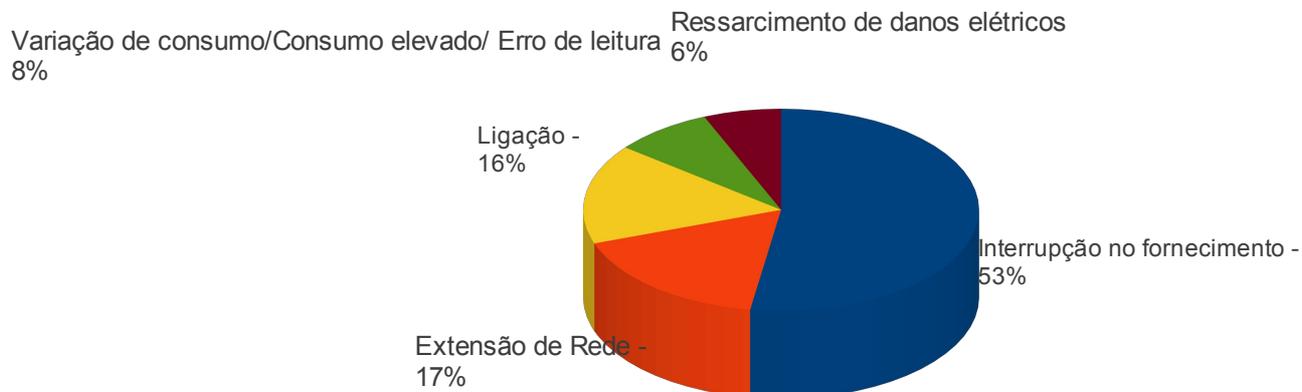
Vê-se no gráfico a seguir que 798 reclamações ou denúncias foram registradas e 760 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### SOLICITAÇÕES (JULHO/15)



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

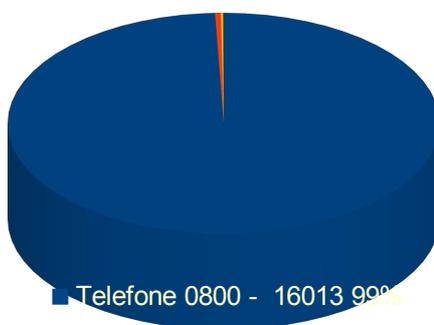
### TOP 5 (JULHO/2015)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 16.013 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, 103 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (798), 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.

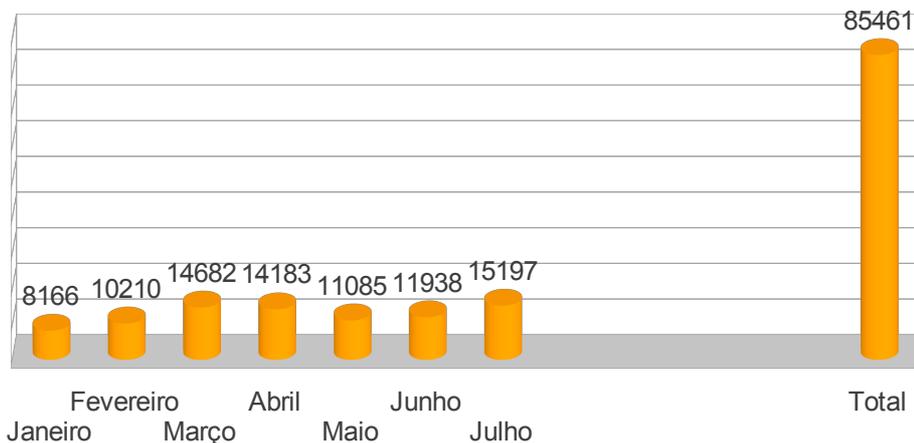
### FORMAS DE CONTATO (JULHO/2015)

■ E-mail - 72 0% ■ Balcão - 19 0% ■ Carta 10 0% ■ Fax 2 0%



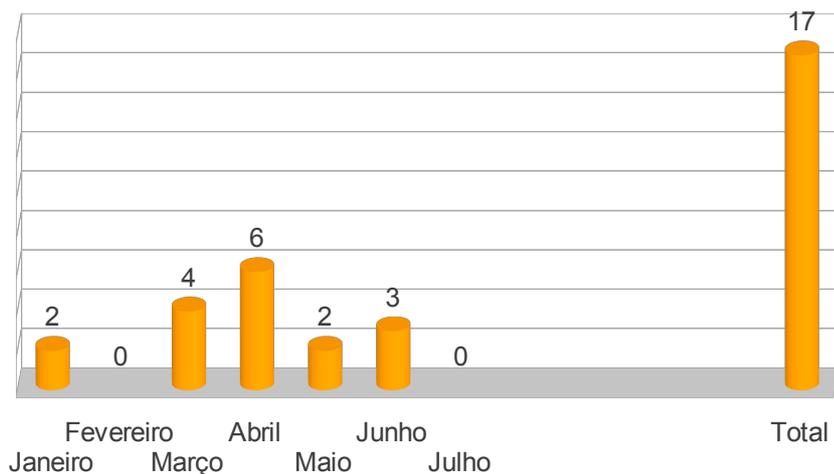
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 27 % no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2015



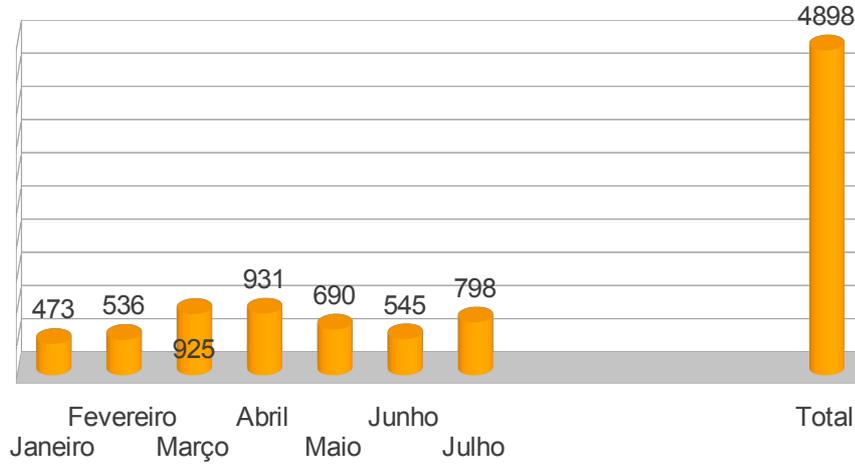
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2015



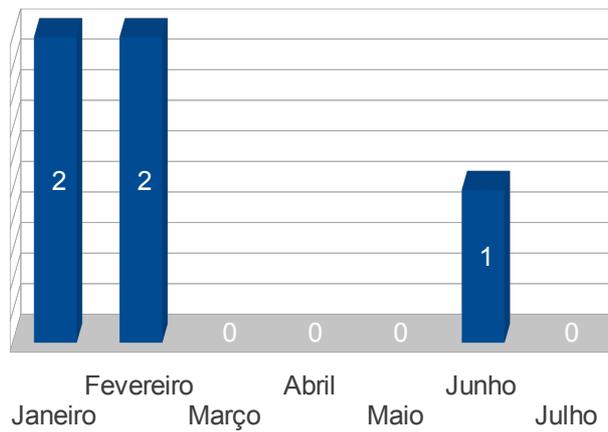
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 47% em julho comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015



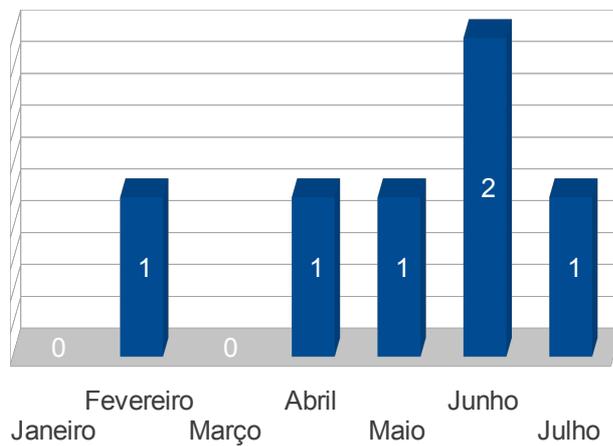
No mês de julho não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

### VAPT - VUPT JUAZEIRO DO NORTE



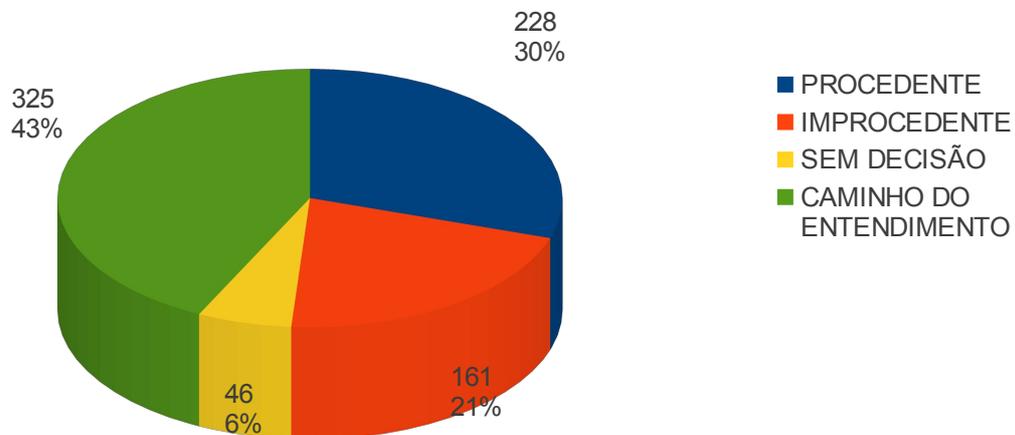
No mês de julho foi aberta 01 (uma) reclamação de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Messejana.

### VAPT - VUPT - MESSEJANA



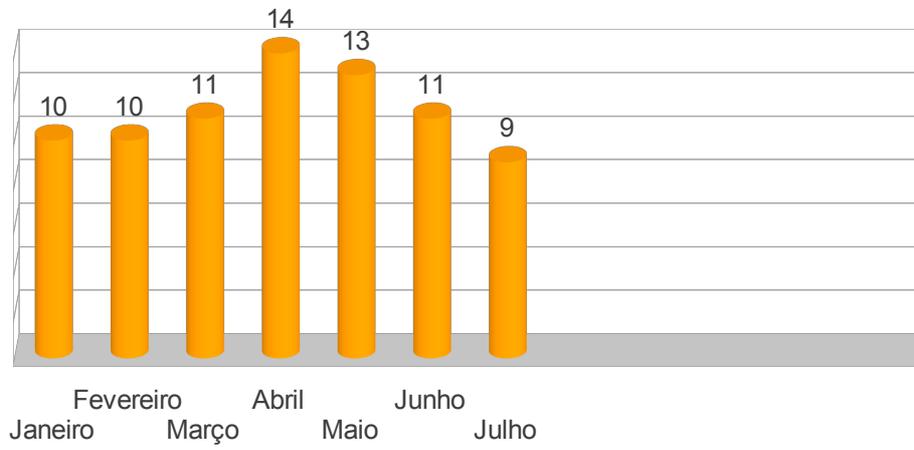
Resultado das solicitações:

### 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 **julho 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**

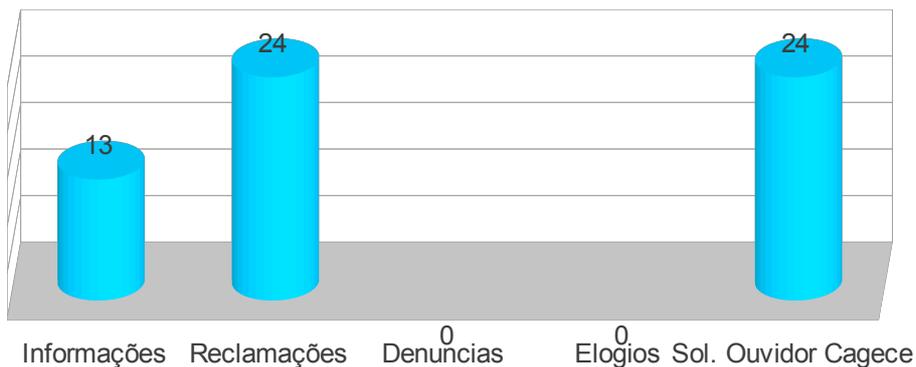
|   |           |
|---|-----------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>        | <b>37</b> |
| Informações                                 | 13        |
| Reclamações                                 | 24        |
| Denúncias                                   | 0         |
| Elogios                                     | 0         |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE | 24        |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b>    | <b>35</b> |
| Informações Finalizadas                     | 13        |
| Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados   | 22        |
| <b>Total de processos em tramitação</b>     | <b>6</b>  |
| Processos Abertos                           | 0         |
| Processos Arquivados                        | 0         |
| <b>Resultados das Solicitações:</b>         |           |
| Procedente                                  | 21        |
| Improcedente                                | 1         |
| Outros/Não se aplica                        | 0         |

**Fonte:** SOA e SCD

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

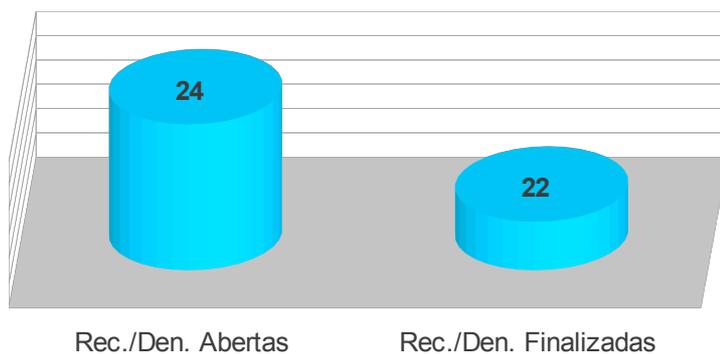
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 37 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 24 se converteram em reclamações, as quais 24 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/15)**



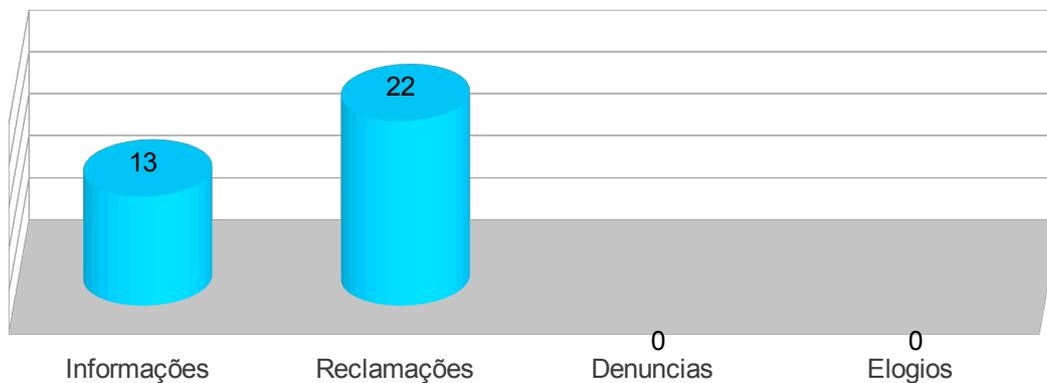
Vê-se no gráfico a seguir que 24 reclamações foram registradas e 22 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

**RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JULHO/15)**



Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JULHO/15)



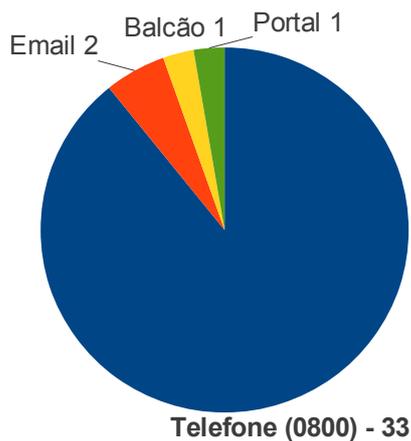
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água e vazamento na ligação predial/rede de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 JULHO/15



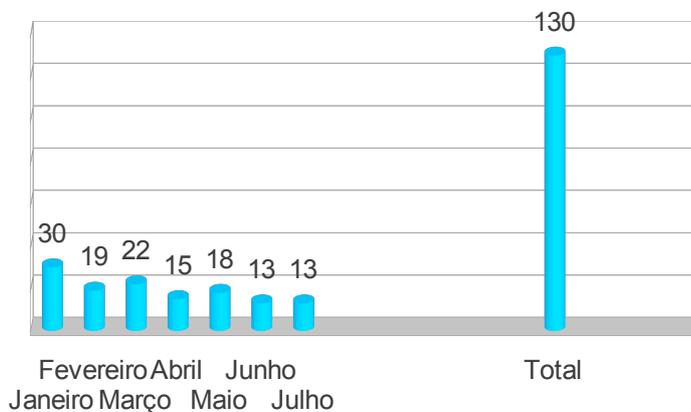
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 33 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (JULHO/15)



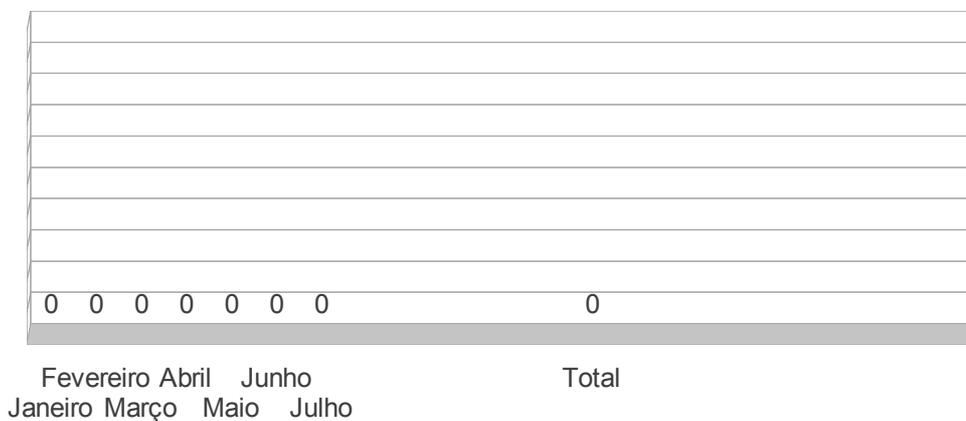
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se o mesmo número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2015



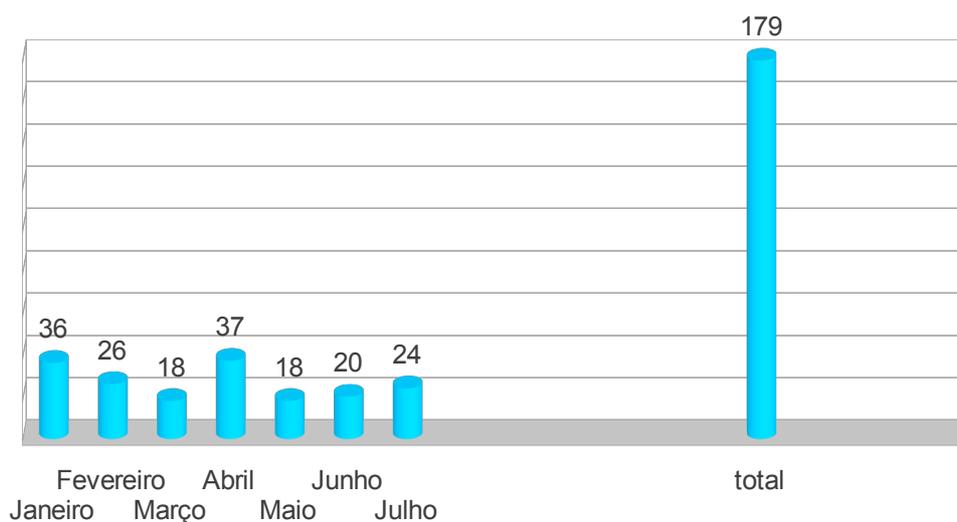
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2015

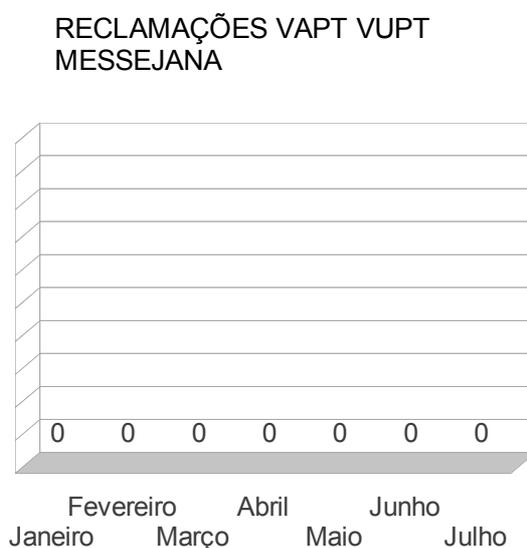


Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 20% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015

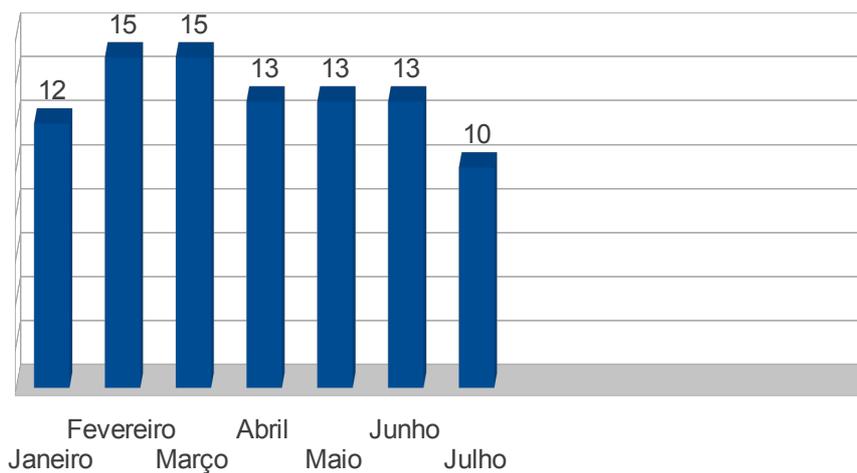


No mês de julho foi aberta 01 (uma) reclamação de Saneamento Básico na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte. Não foram abertas reclamações na Unidade de Messejana.



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 **julho 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

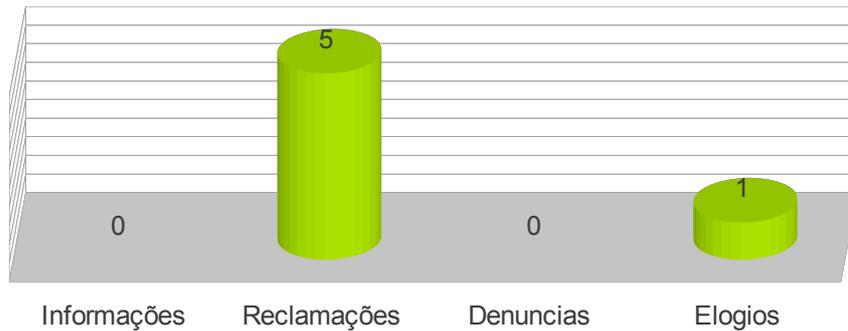
|  |          |
|--|----------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>     | <b>6</b> |
| Informações                              | 0        |
| Reclamações                              | 5        |
| Denúncia                                 | 0        |
| Elogios                                  | 1        |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b> | <b>3</b> |
| Informações Finalizadas                  | 0        |
| Reclamações Finalizadas                  | 3        |
| 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                               | 1        |
| Improcedente                             | 0        |
| Outros/Não se aplica                     | 2        |

**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

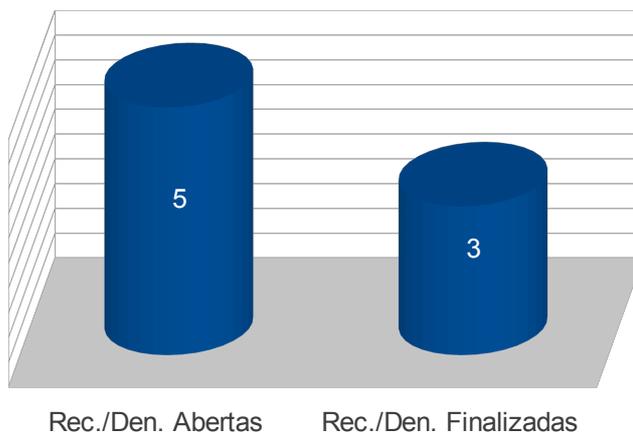
Das 6 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 5 se converteram em reclamação.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/15)

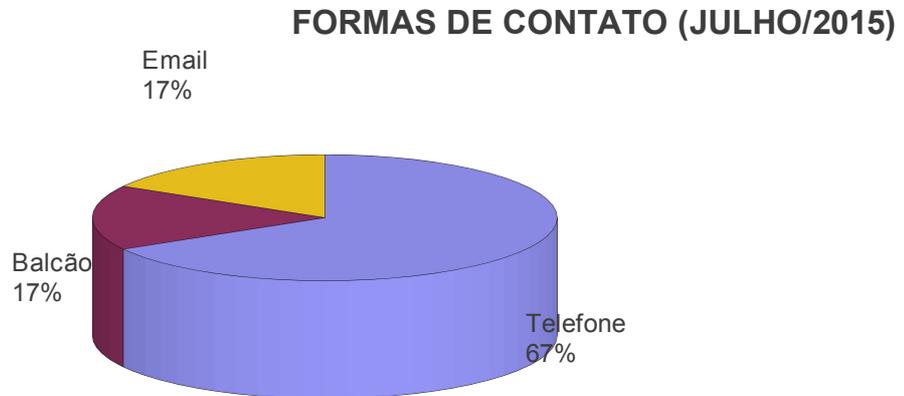


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 5 reclamações foram registradas em julho, 3 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JULHO/2015)



Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em julho foi telefone (0800).

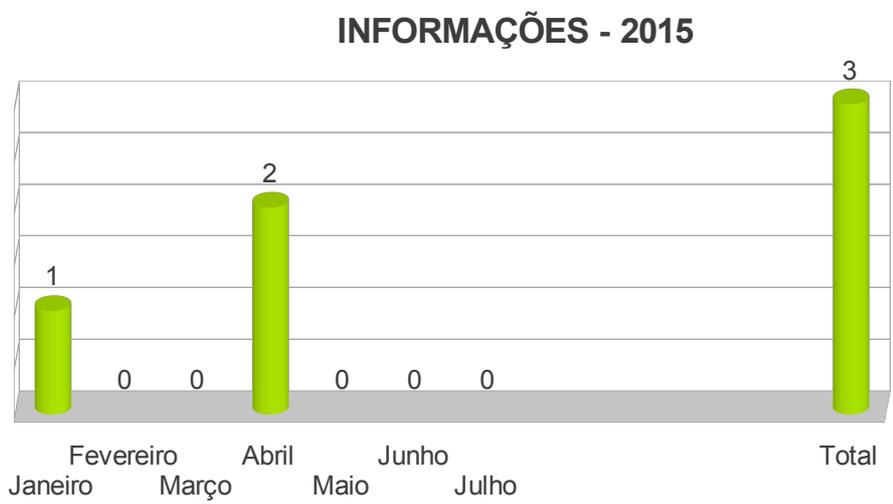


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em julho de 2015.

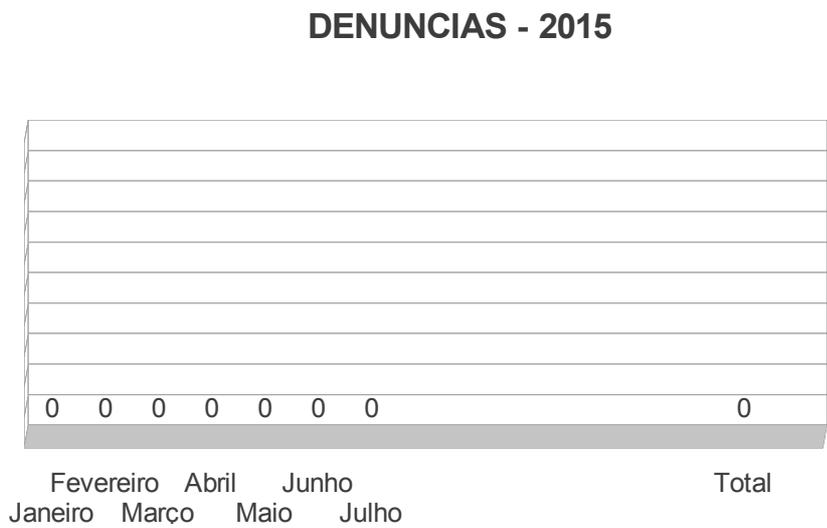


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

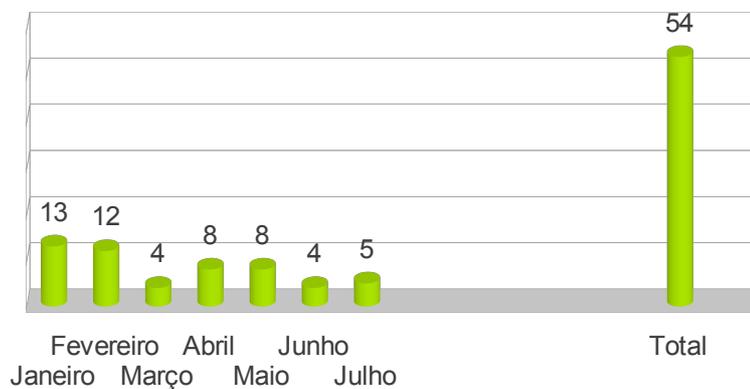


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



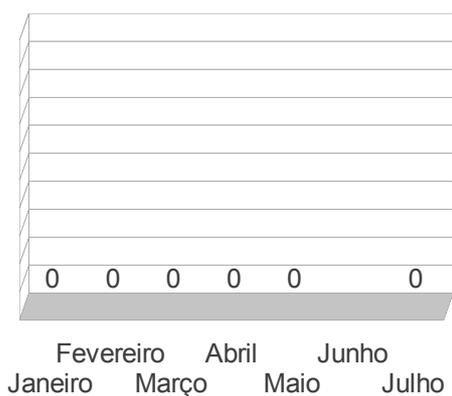
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 25% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015

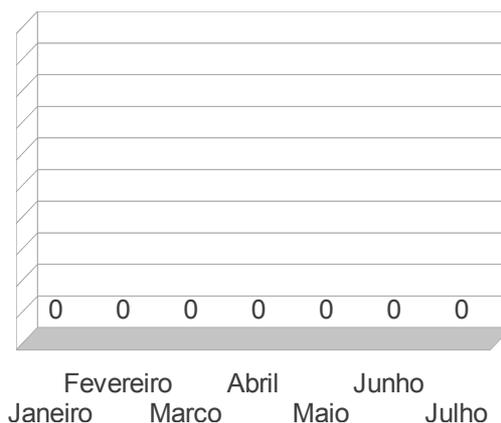


No mês de julho não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas unidades do Vapt Vupt de Messejana nem no Município de Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE

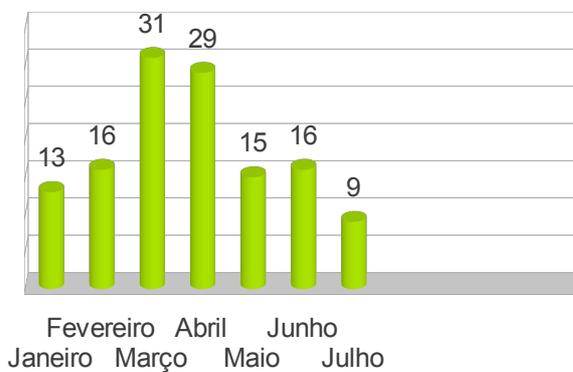


RECLAMAÇÕES VAPT VUPT MESSEJANA



Em julho de 2015 o prazo médio de encerramento foi de 9 dias

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 18 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **julho** 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 |
| Denuncia                                 | 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 julho de 2015 registramos a abertura de 01 (um) 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 47% no número de reclamações em relação à junho.

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 contabilizou-se um aumento de aproximadamente 25% com relação as reclamações comparando-se à junho 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 02 (duas) solicitações registradas, 01(uma) na área de Energia Elétrica no Vapt Vupt de Messejana e 01 (uma) na área de Saneamento Básico no Vapt Vupt de Juazeiro do Norte, no mês de referência desse relatório.