

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**  
**Novembro/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 dezembro 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 **novembro 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

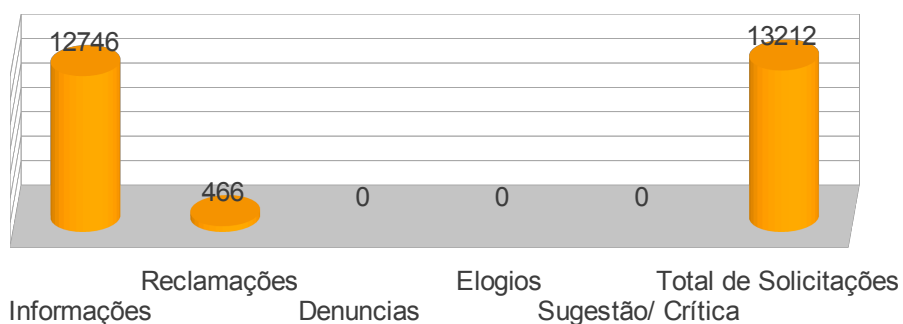
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>13.212</b>
Informações	12.746
Reclamações	466
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>13.189</b>
Informações finalizadas	12.746
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	213
Caminho do Entendimento	230
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>21</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	2
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	103
Improcedente	91
Sem decisão	19
Caminho do Entendimento	230

Fonte: SGO e SCD.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

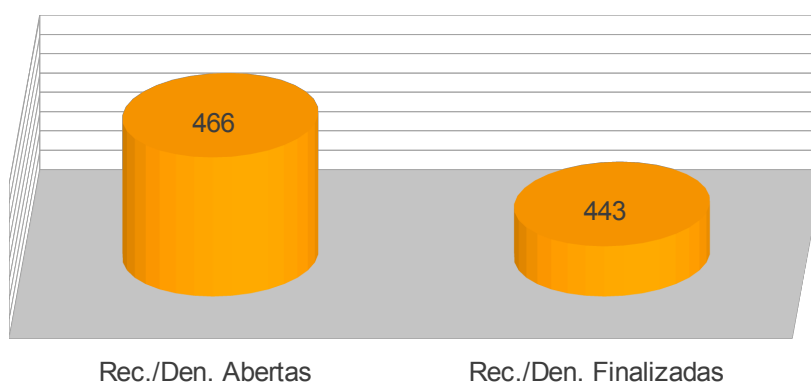
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 13.212 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 466 se converteram em reclamações e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão ou apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/15)



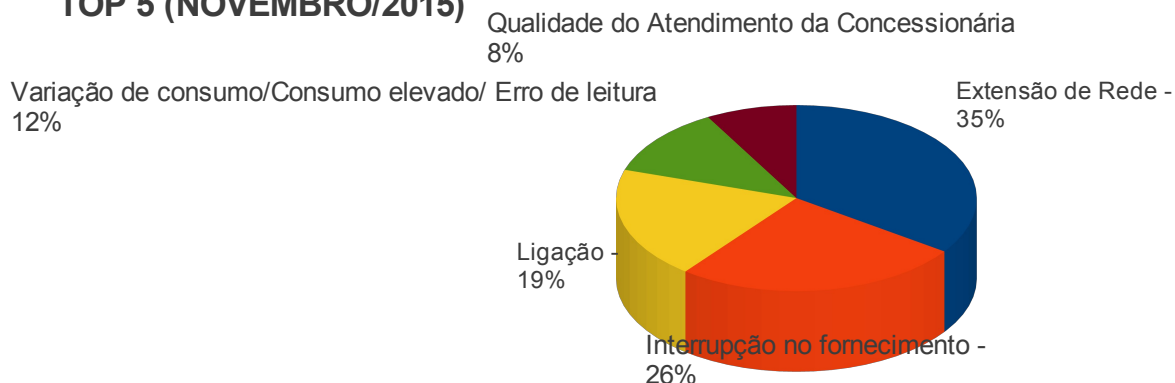
Vê-se no gráfico a seguir que 466 reclamações ou denúncias foram registradas e 443 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### SOLICITAÇÕES (NOVEMBRO/15)



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

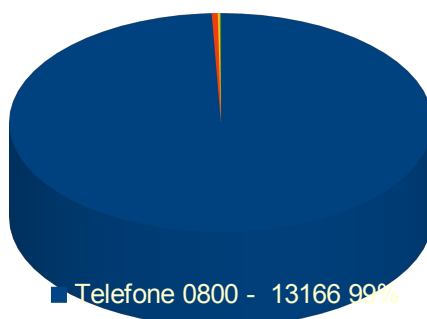
### TOP 5 (NOVEMBRO/2015)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 13.166 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 (466), 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.

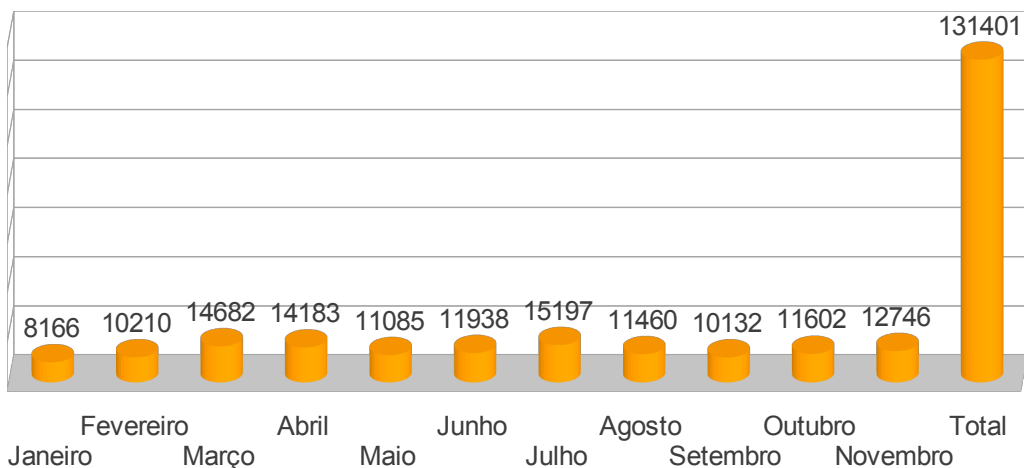
### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2015)

■ E-mail - 61 0% ■ Balcão - 20 0% ■ Carta - 11 0%



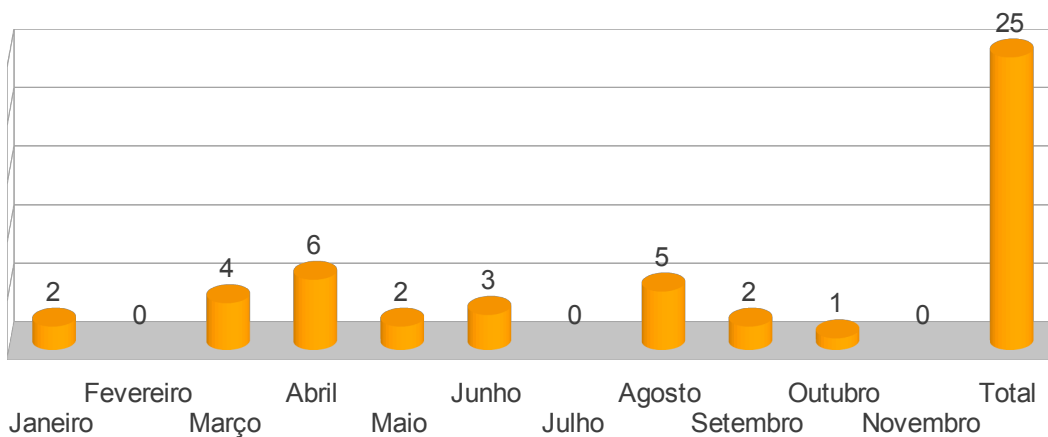
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 10% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2015



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

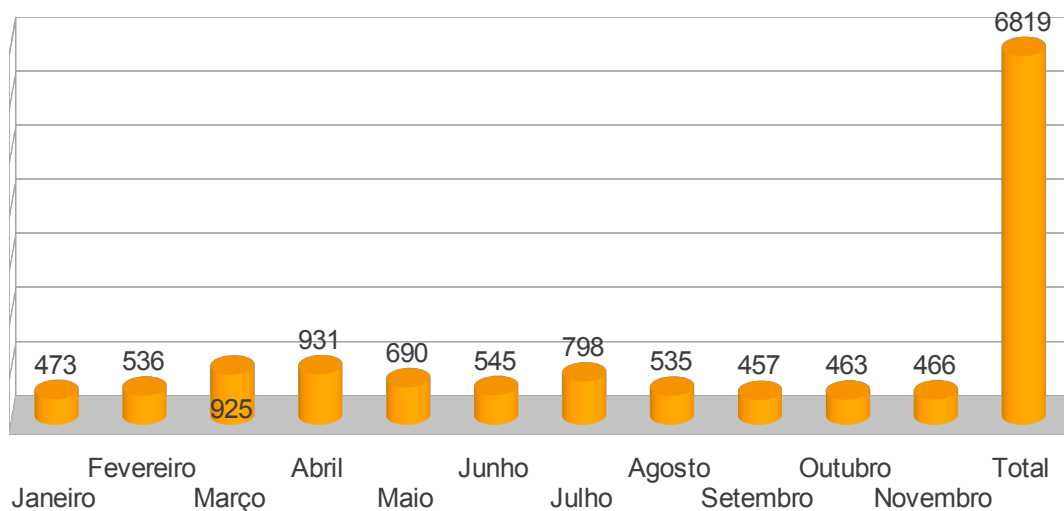
### DENUNCIAS - 2015





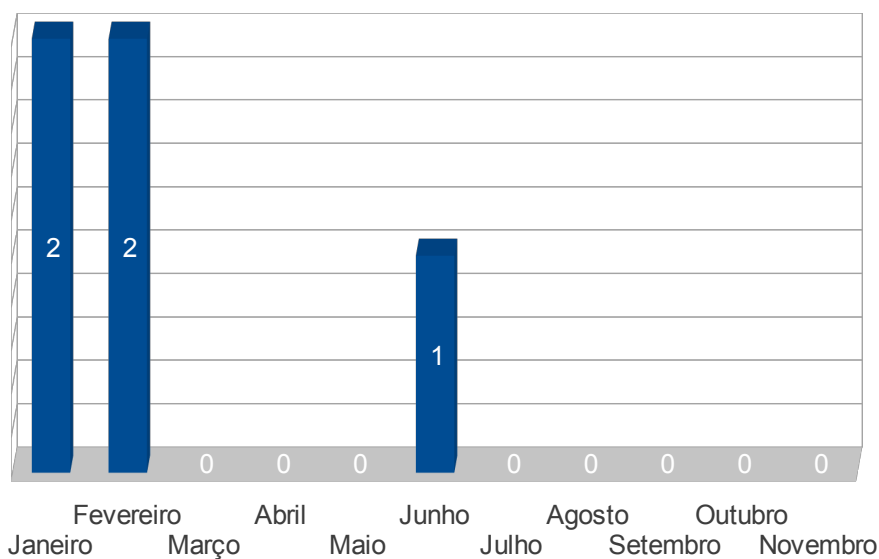
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 0,65% em novembro comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015



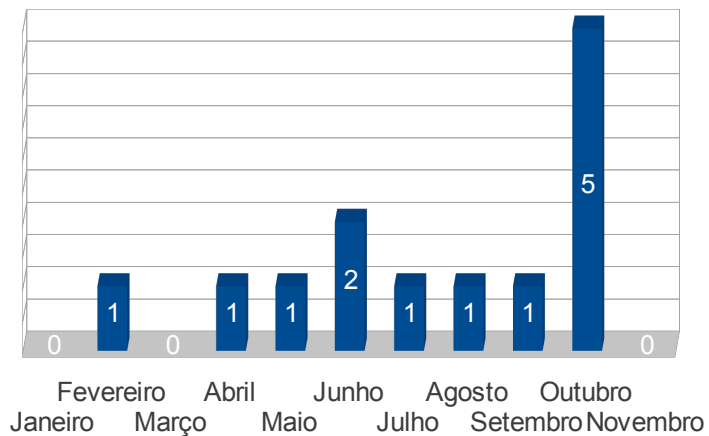
No mês de novembro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

### VAPT - VUPT JUAZEIRO DO NORTE

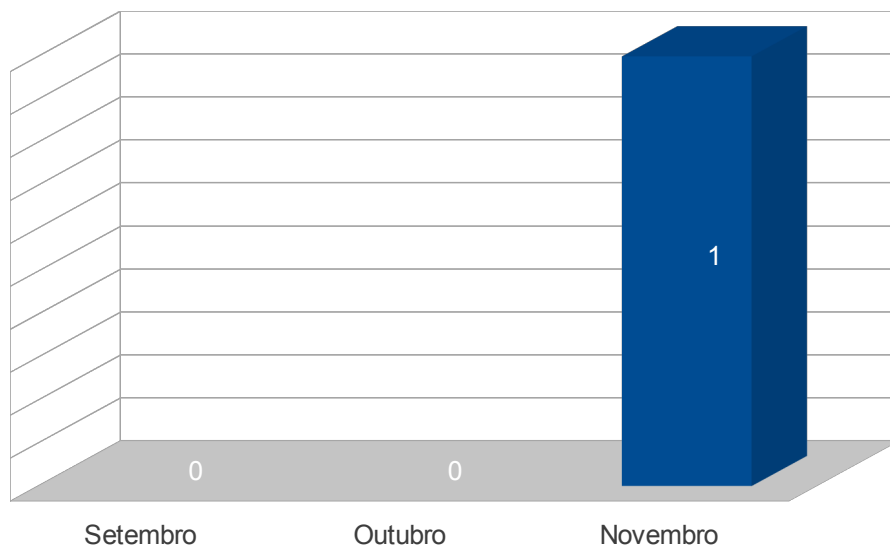


No mês de novembro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Messejana.

VAPT - VUPT - MESSEJANA

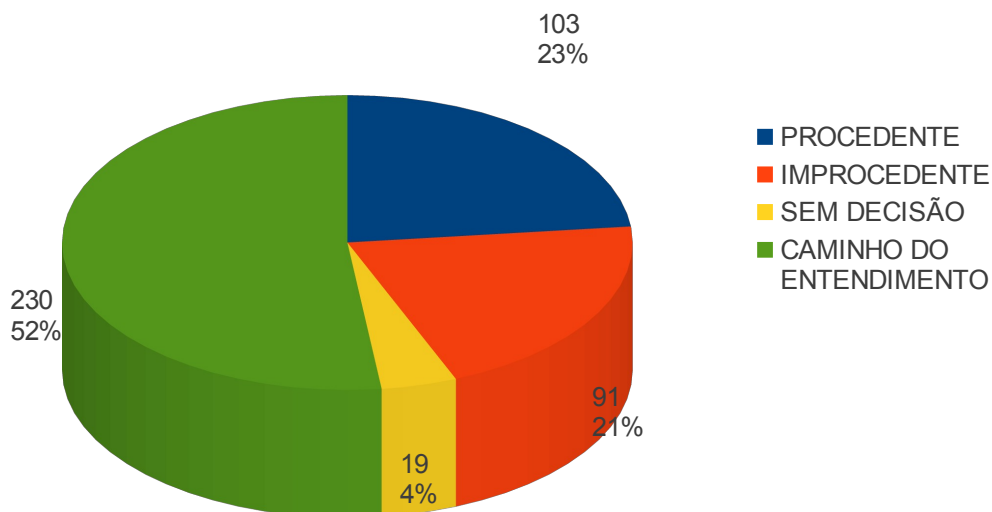


No mês de novembro foi aberta 1 (uma) reclamação de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Sobral.



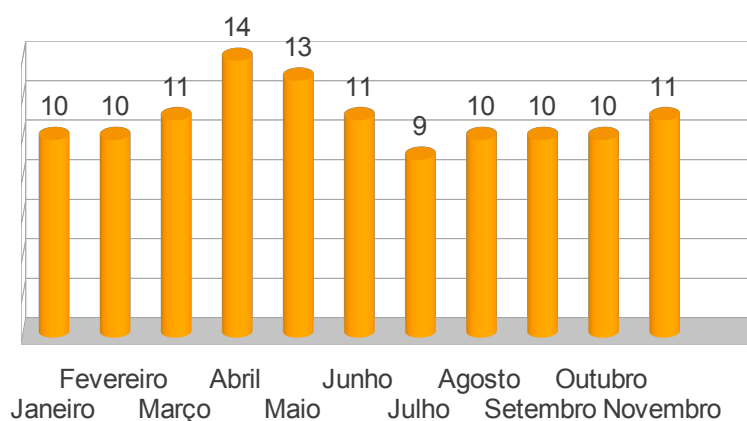
Resultado das solicitações:

### 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 **novembro 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**

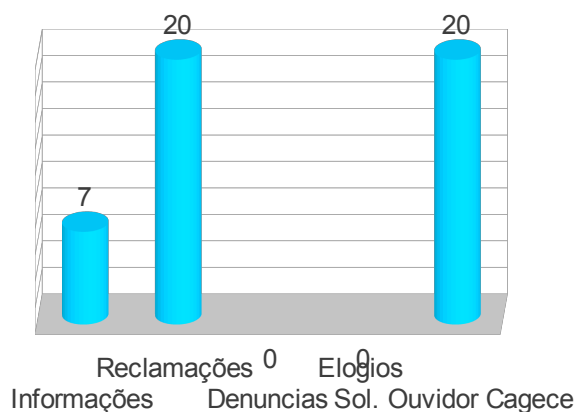
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>27</b>
Informações	7
Reclamações	20
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	20
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>27</b>
Informações Finalizadas	7
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	20
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>6</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	20
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

**Fonte:** SOA e SCD

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

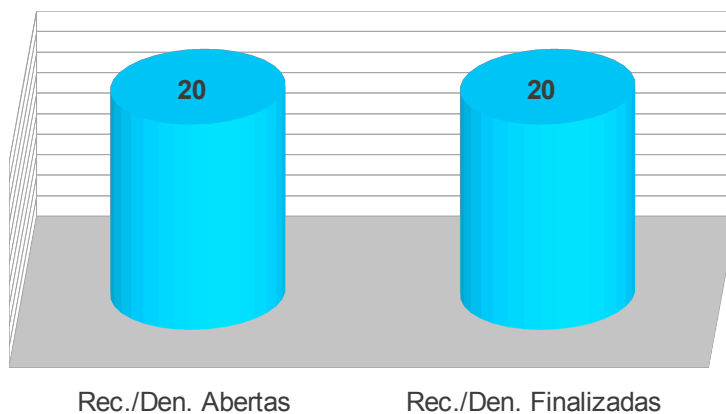
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 27 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 20 se converteram em reclamações, as quais 20 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

#### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/15)



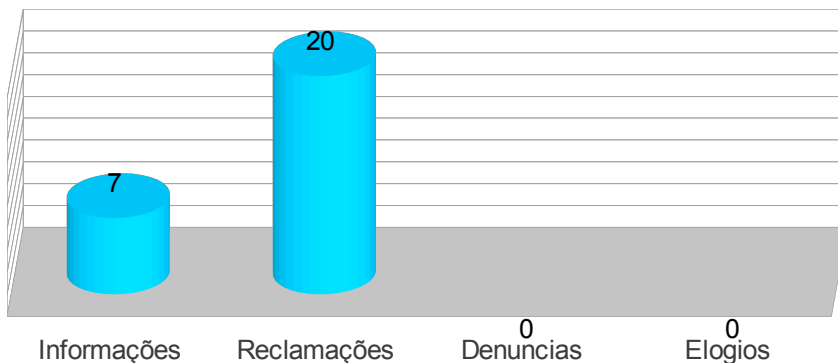
Vê-se no gráfico a seguir que 20 reclamações foram registradas e 20 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

#### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/15)



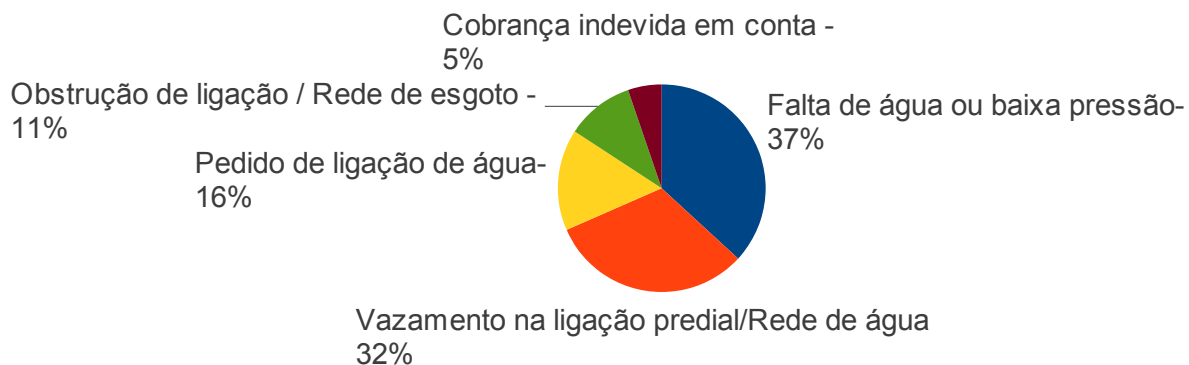
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (NOVEMBRO/15)



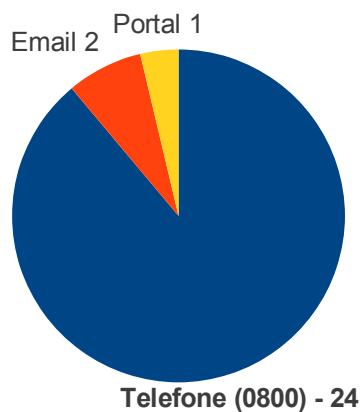
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão*, vazamento na ligação predial e *pedido de ligação de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 NOVEMBRO/15



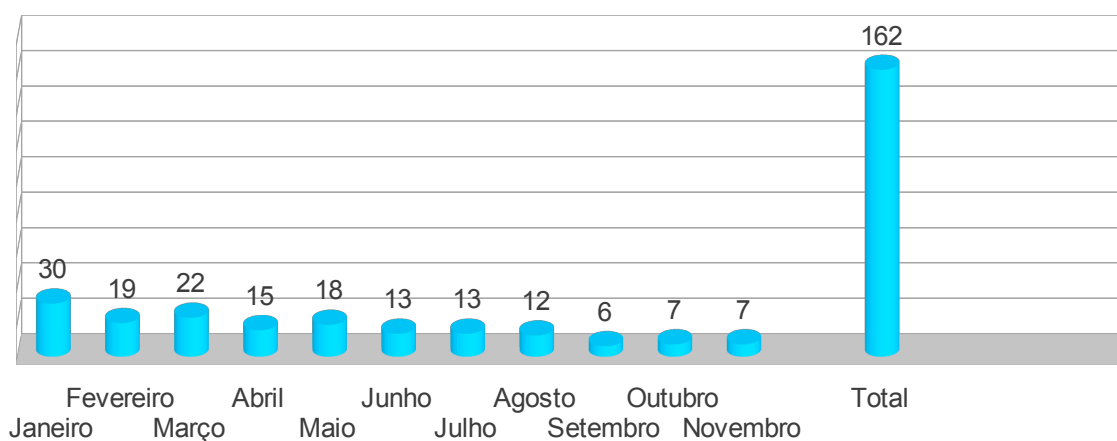
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 24 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/15)



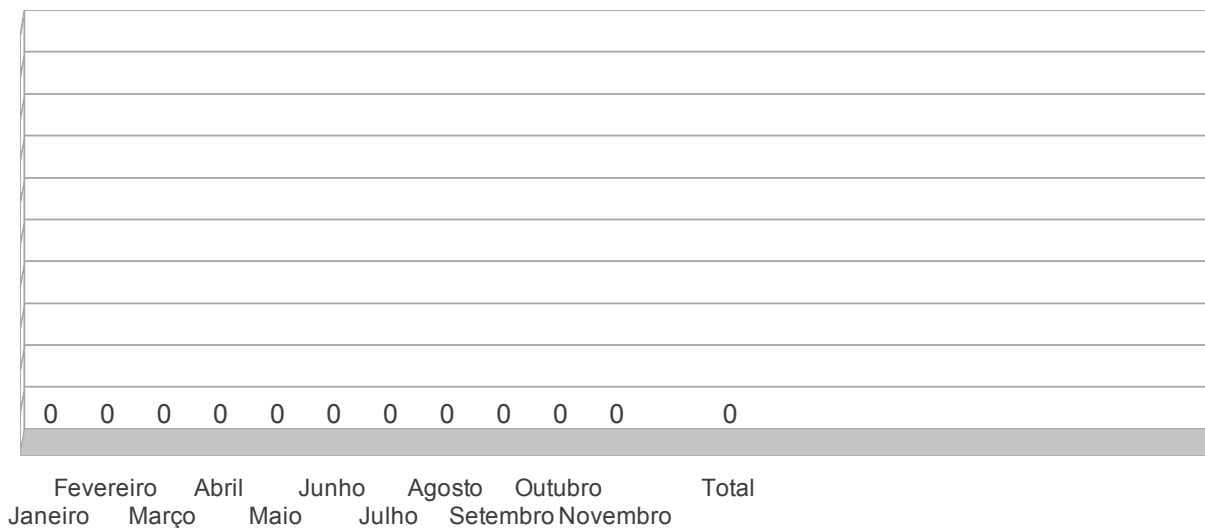
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório manteve o mesmo número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2015



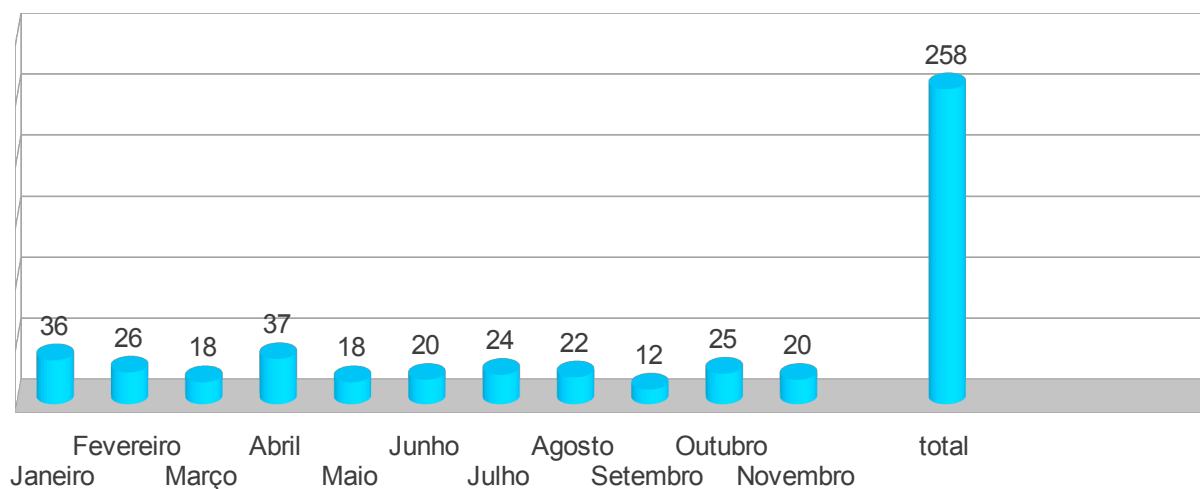
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2015



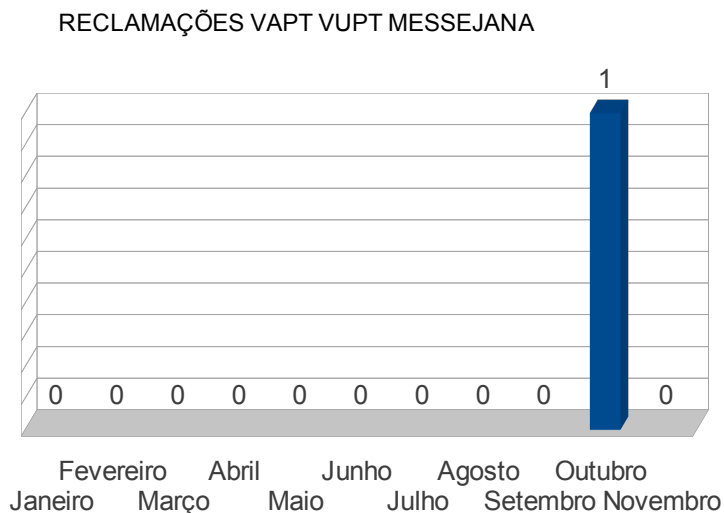
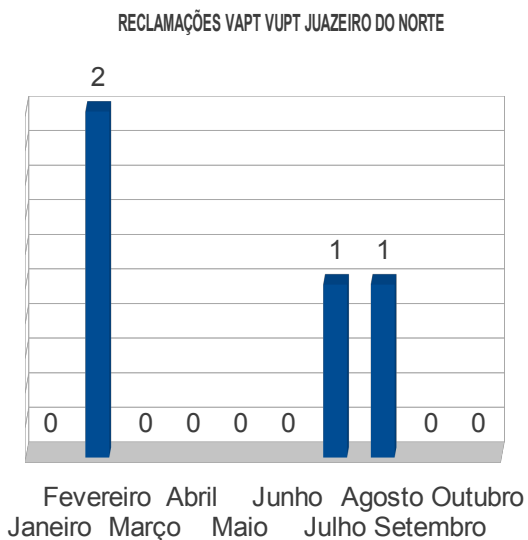
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 20% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015



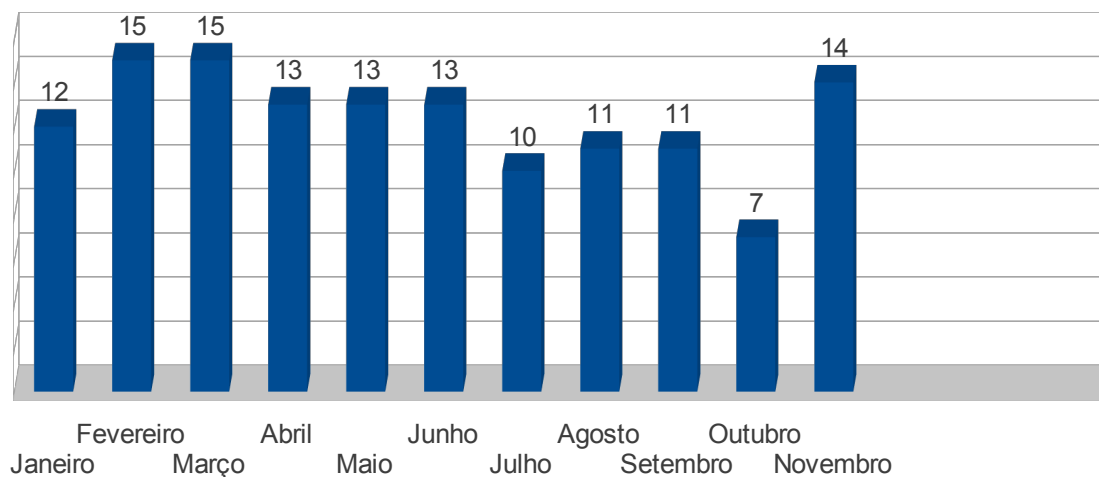


No mês de novembro não foram abertas reclamações de Saneamento Básico na Unidade de Messejana e nem na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 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 **novembro 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

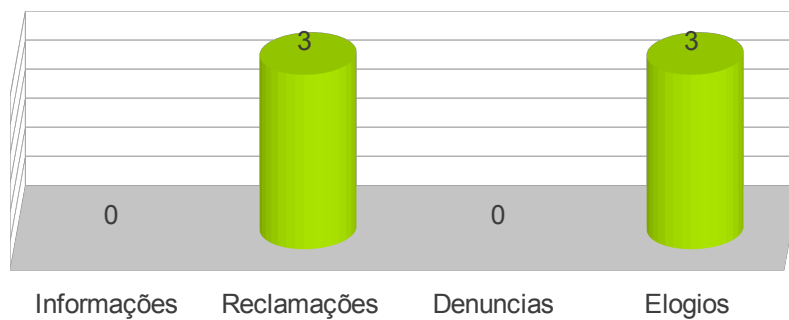
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>6</b>
Informações	0
Reclamações	3
Denúncia	0
Elogios	3
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>4</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações/Denúncias Finalizadas	3
Elogios finalizados	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	1
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	0

**Fonte:** SOA e SCD

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

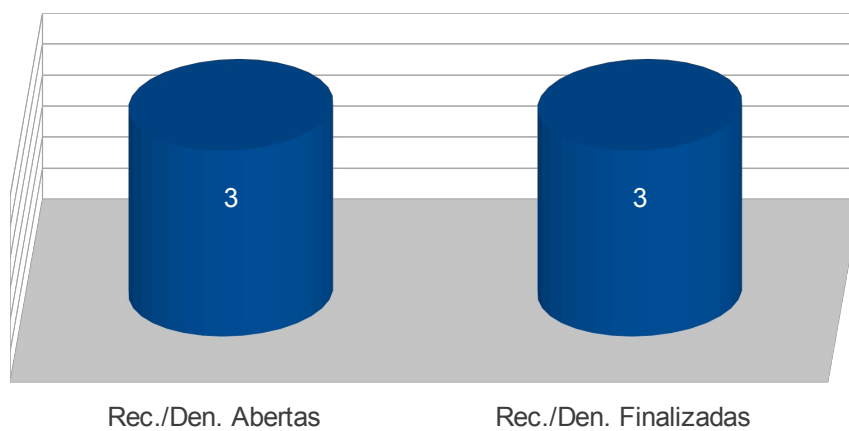
Das 6 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 3 se converteram em reclamação.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/15)



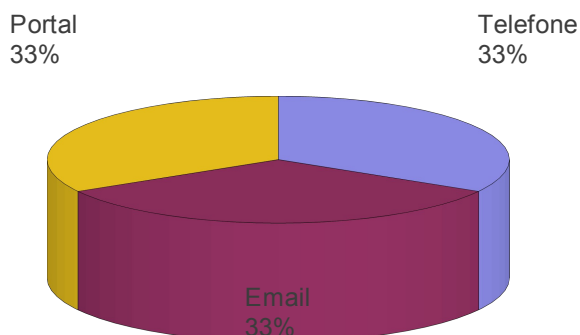
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 3 reclamações foram registradas em novembro, 3 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/2015)



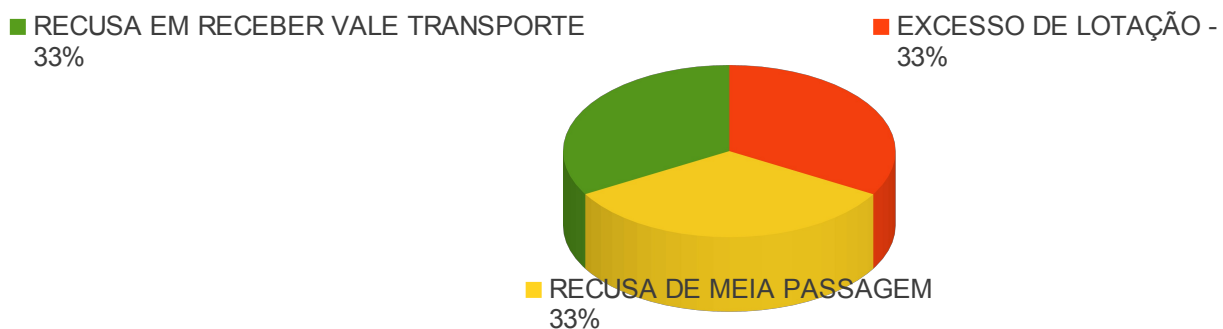
Observa-se que as formas de contato dos usuários da área de transporte em novembro foi telefone (0800), Portal e E-mail.

### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2015)



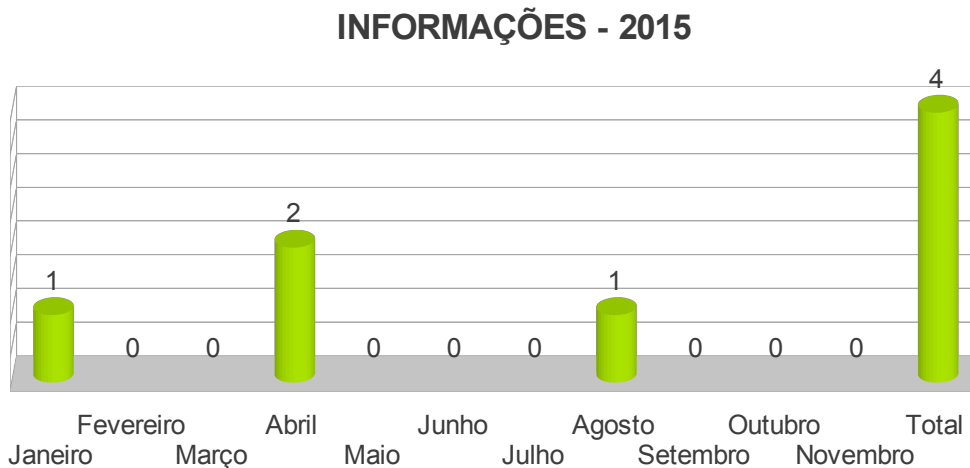
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em novembro de 2015.

### TOP (NOVEMBRO/15)

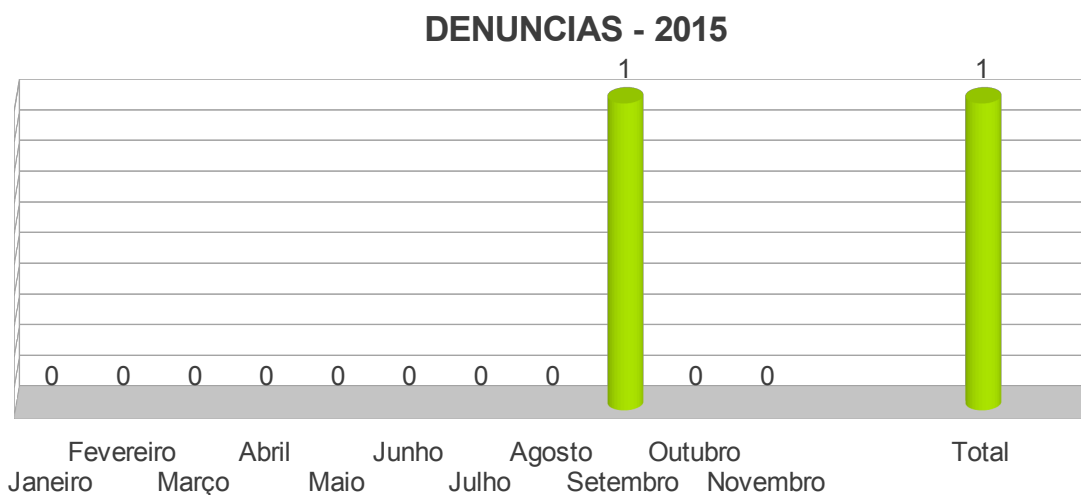


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

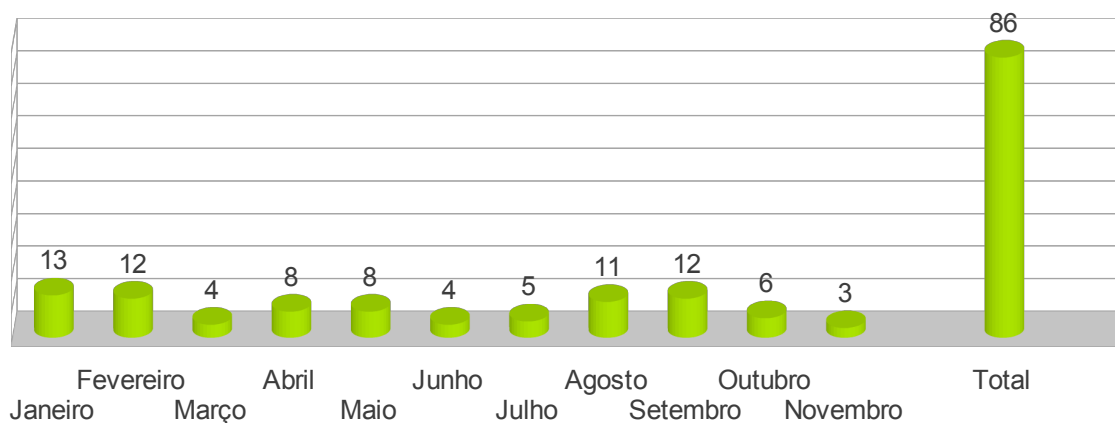


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



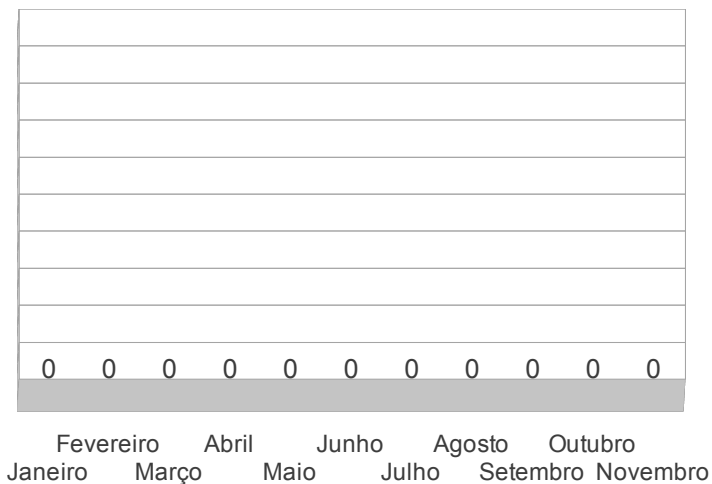
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 50% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2015

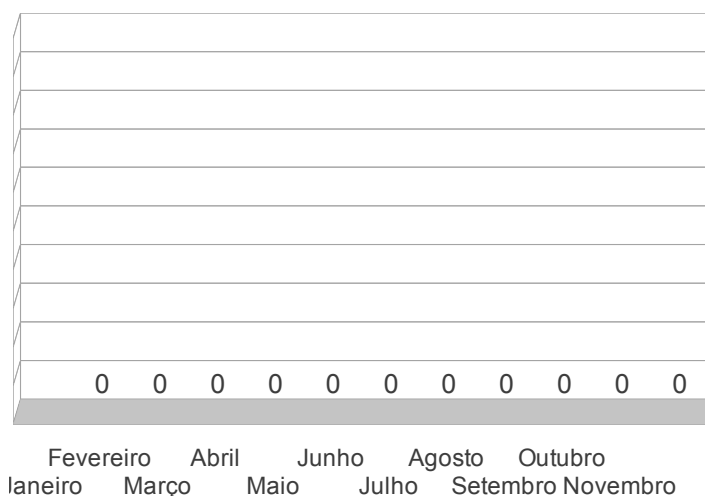


No mês de novembro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas unidades do Vapt Vupt de Messejana nem no Município de Juazeiro do Norte.

#### RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE

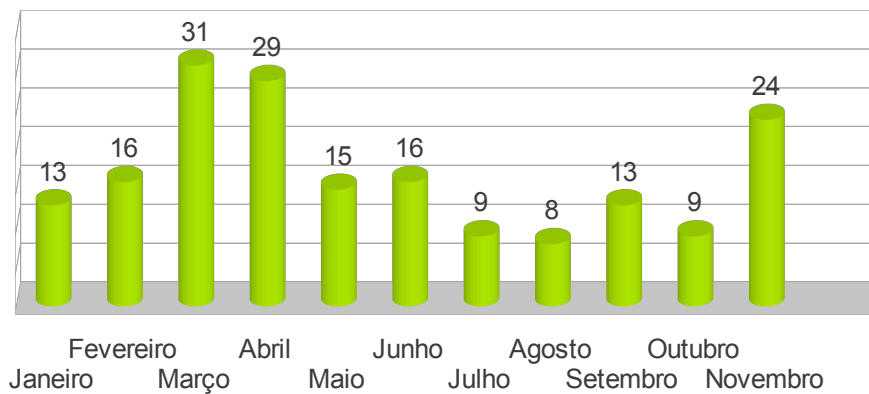


#### RECLAMAÇÕES VAPT VUPT MESSEJANA



Em novembro de 2015 o prazo médio de encerramento foi de 24 dias

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **novembro de 2015** não registramos 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 novembro de 2015 não registramos 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 aumento de aproximadamente 0,65% no número de reclamações em relação à outubro.

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 uma diminuição de aproximadamente 50% com relação as reclamações comparando-se à outubro 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 1 (uma) solicitação registrada na área de Energia Elétrica no Vapt Vupt de Sobral no mês de referência desse relatório.