

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE
Dezembro/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: Elizangela Ferreira Monteiro

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, 12 de janeiro de 2016.

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

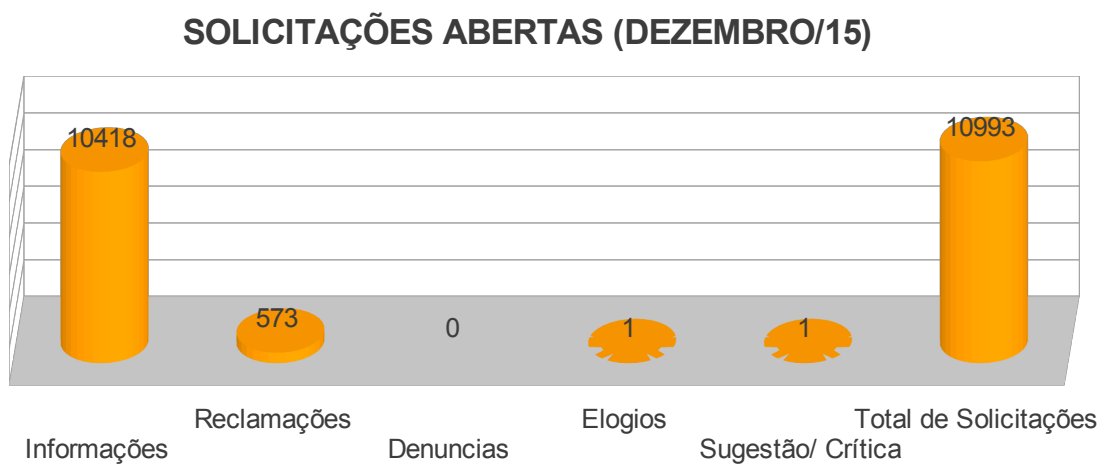
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	10.993
Informações	10.418
Reclamações	573
Denúncias	0
Elogios	1
Sugestão/Crítica	1
Total de Solicitações Finalizadas	10.876
Informações finalizadas	10.418
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	217
Caminho do Entendimento	241
Total de processos em tramitação	18
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações:	
Procedente	104
Improcedente	102
Sem decisão	11
Caminho do Entendimento	241

Fonte: SGO e SCD.

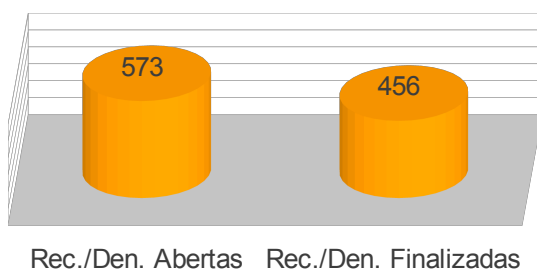
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 10.993 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 573 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.

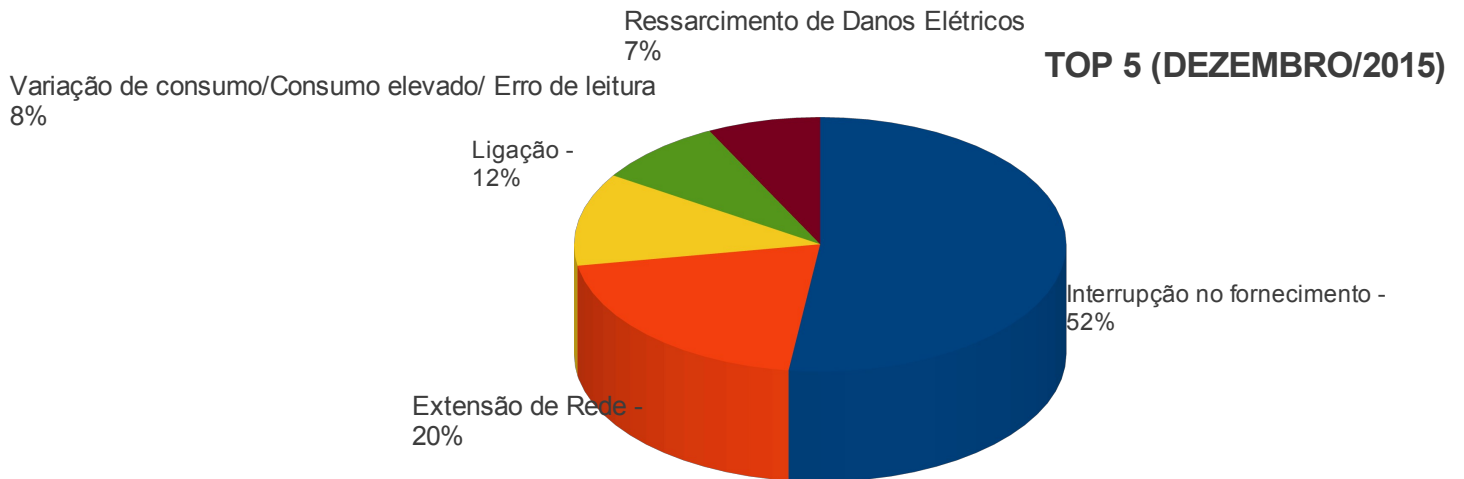


Vê-se no gráfico a seguir que 573 reclamações ou denúncias foram registradas e 456 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

SOLICITAÇÕES (DEZEMBRO/15)



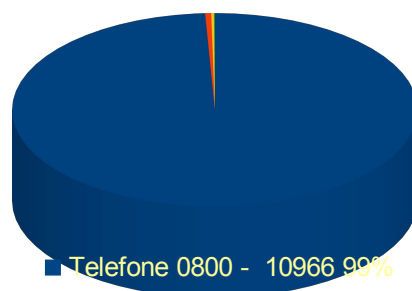
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *interrupção no fornecimento*, *extensão de rede e ligação*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



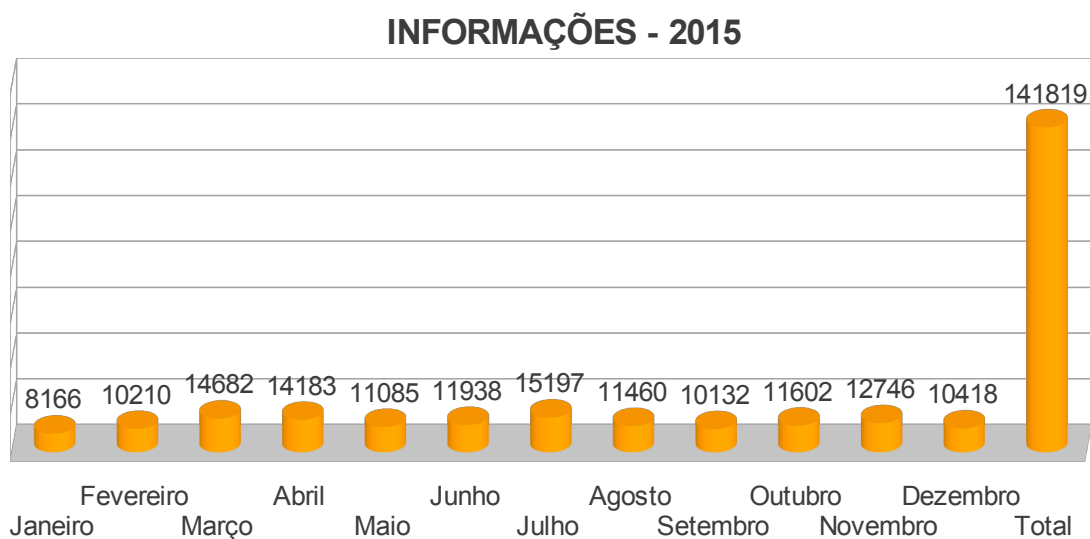
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 10.966 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, 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, 85 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (573), 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 (DEZEMBRO/2015)

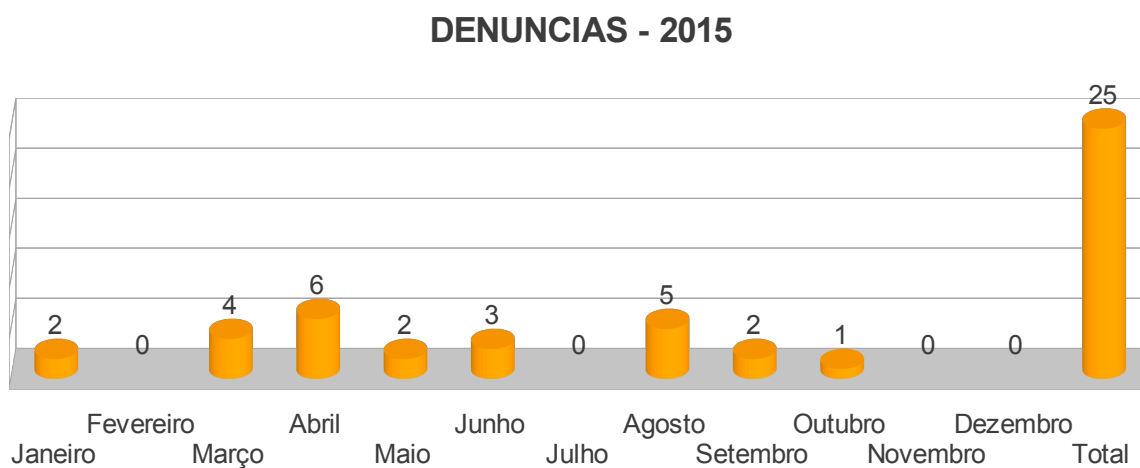
■ E-mail - 53 0% ■ Balcão - 23 0% ■ Carta - 9 0%



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um decréscimo de aproximadamente 18% no número de informações se comparado com o mês anterior.

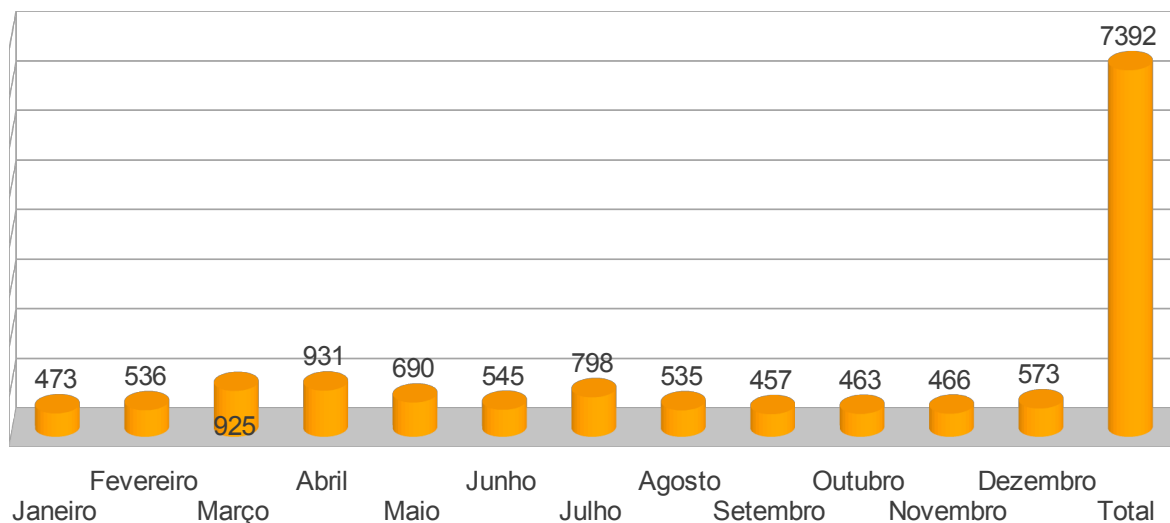


Quanto ao número de denúncias, não foram registradas ocorrências, conforme observa-se abaixo:



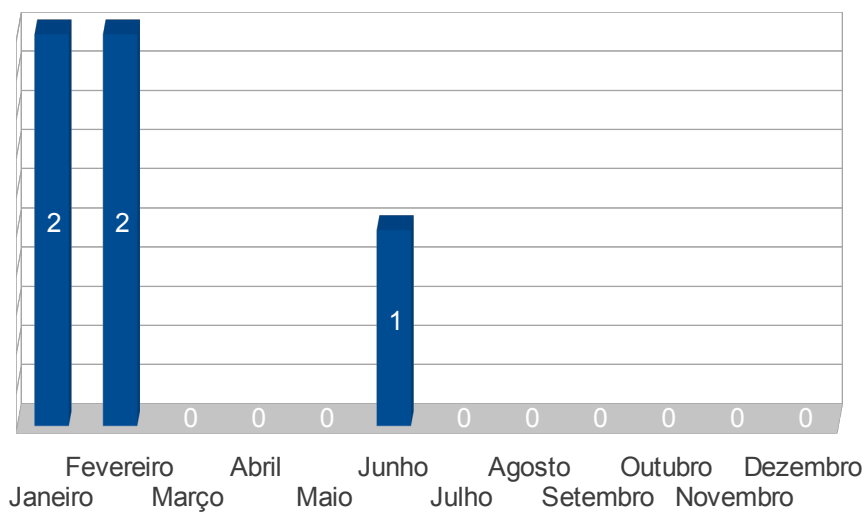
Em relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 23% em dezembro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015



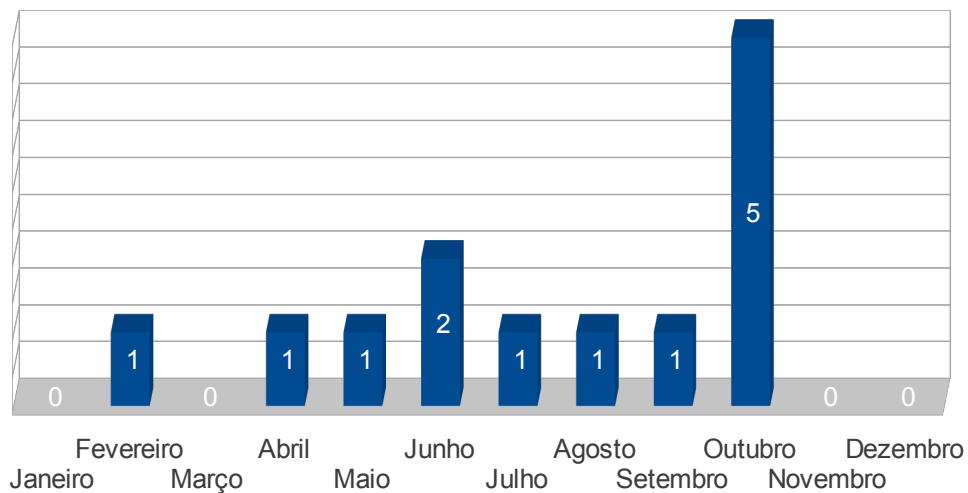
No mês de dezembro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

VAPT - VUPT JUAZEIRO DO NORTE



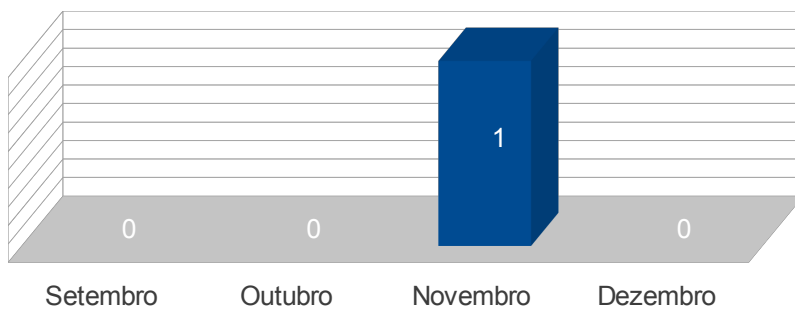
No mês de dezembro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Messejana.

VAPT - VUPT - MESSEJANA



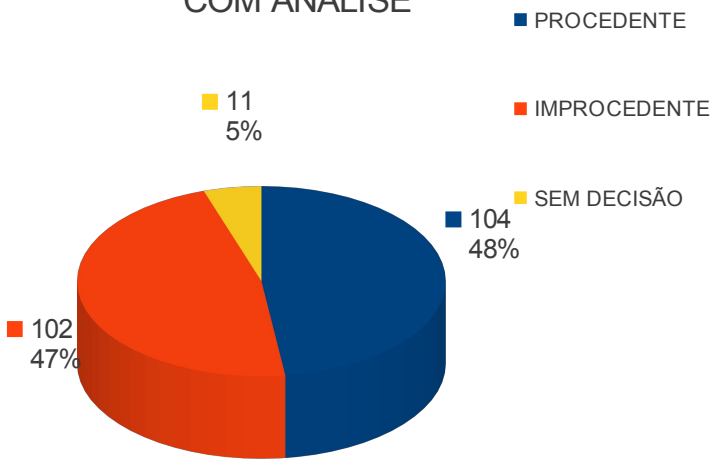
No mês de dezembro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica por meio do Vapt Vupt de Sobral.

VAPT-VUPT - SOBRAL

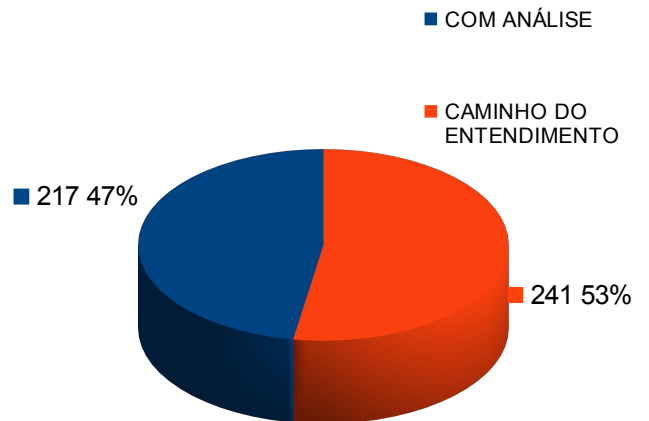


Resultado das solicitações:

COM ANÁLISE

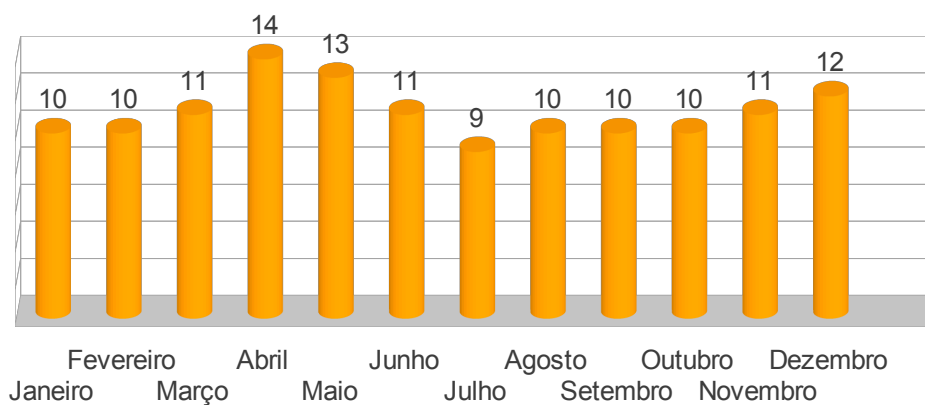


COM CAMINHO DO ENTENDIMENTO



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 **dezembro 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	18
Informações	1
Reclamações	17
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	21
Total de Solicitações Finalizadas	25
Informações Finalizadas	1
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	24
Total de processos em tramitação	5
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	20
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	1

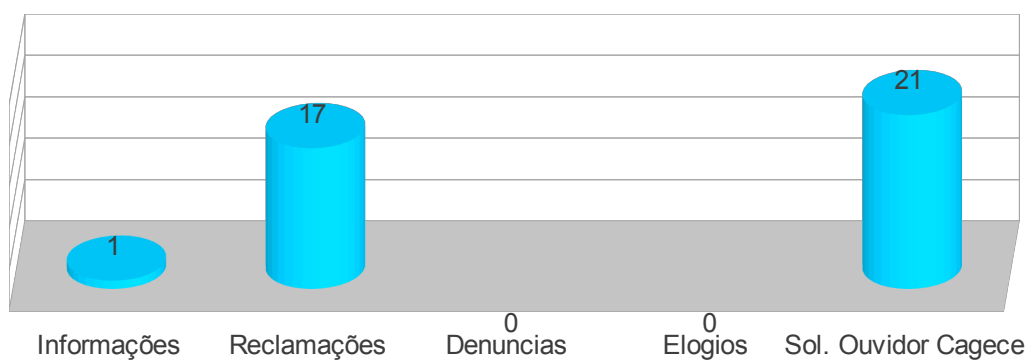
Fonte: SOA e SCD

Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 4 reclamações a mais do que o número de registro, sendo uma (nº 209581) porque foi registrada no final de novembro e enviada em dezembro à Ouvidoria da Cagece e três (nºs 209592, 209601 e 209602) por terem sido registradas em duplicidade.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

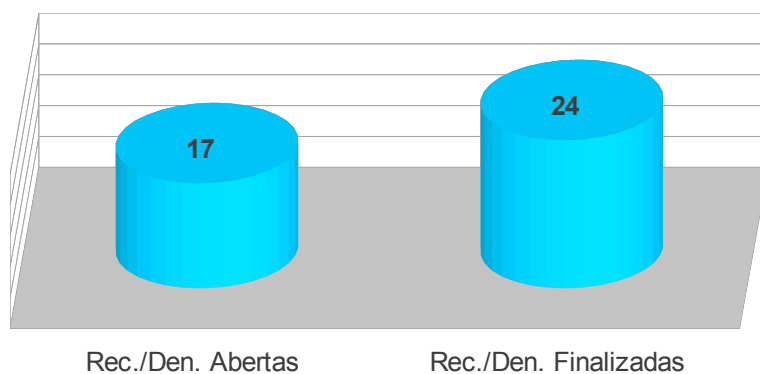
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 18 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 17 se converteram em reclamações, as quais 21 (conforme observação pág.12) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/15)



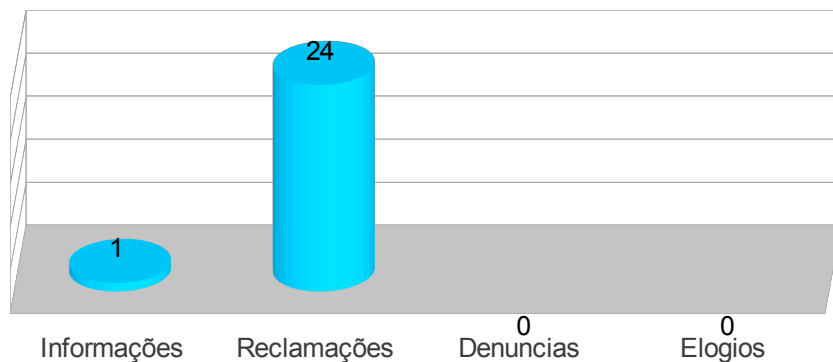
Vê-se no gráfico a seguir que 17 reclamações foram registradas e 24 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/15)



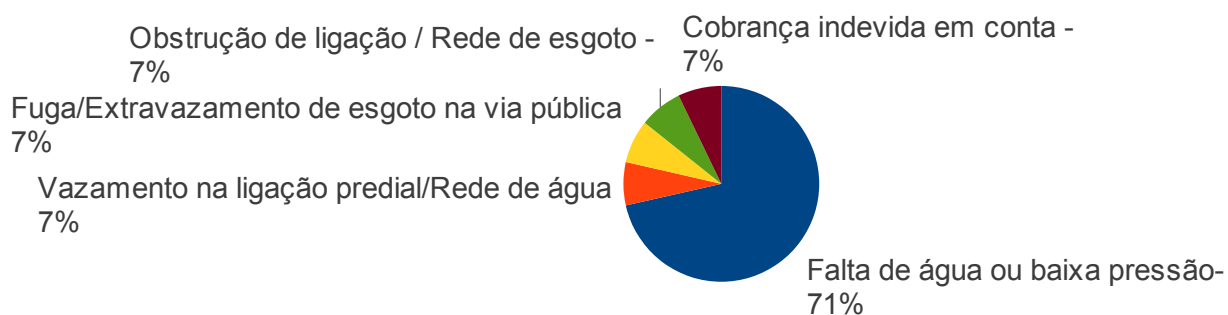
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (DEZEMBRO/15)



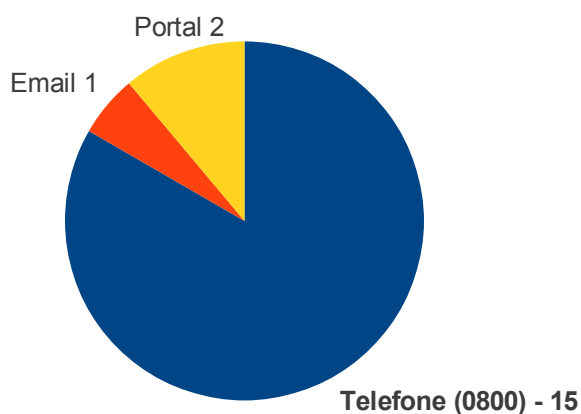
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão*, vazamento na ligação predial e *obstrução de ligação* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 DEZEMBRO/15



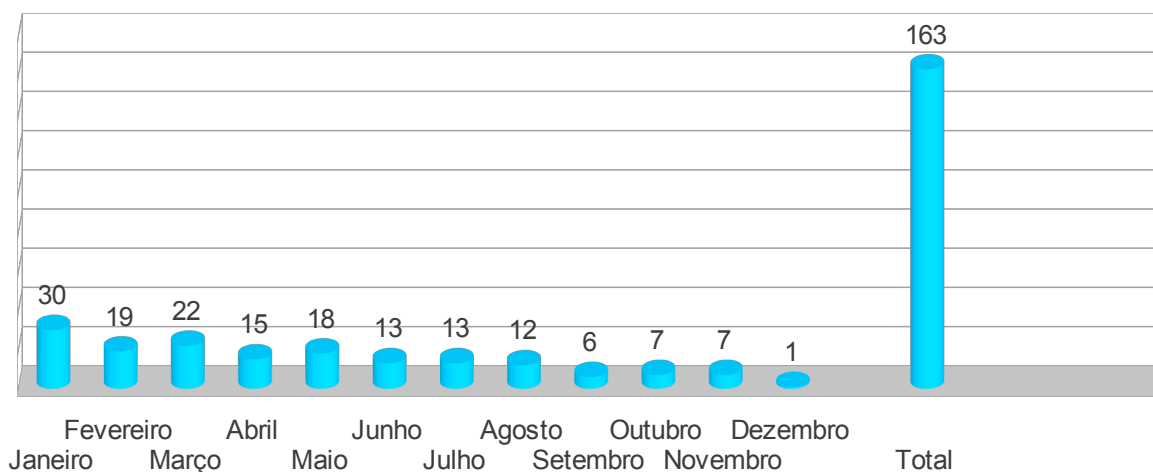
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em dezembro foi o telefone. Nesse período, 15 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/15)



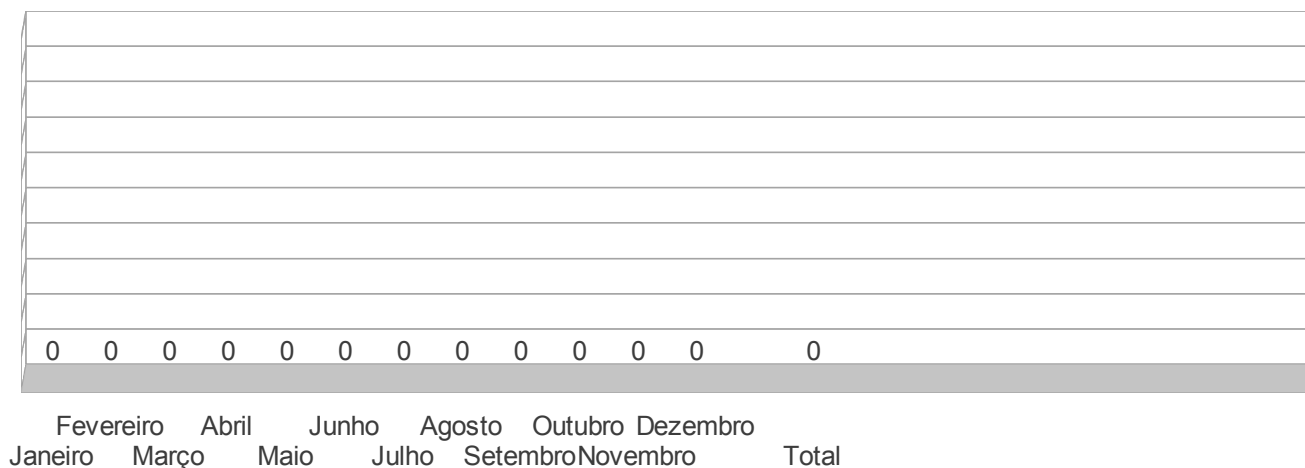
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um decréscimo de aproximadamente 86% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2015



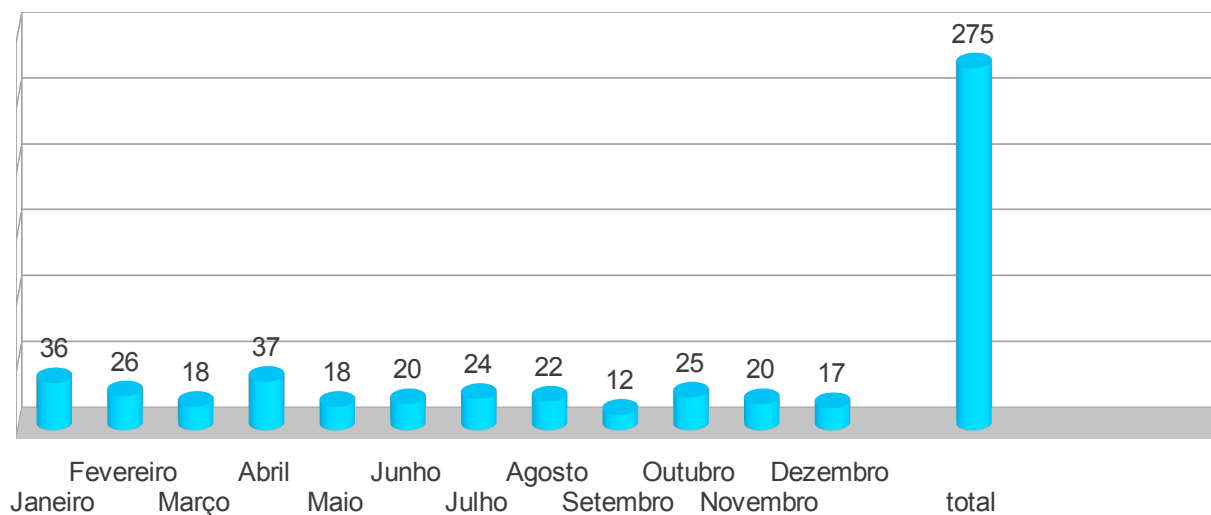
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2015



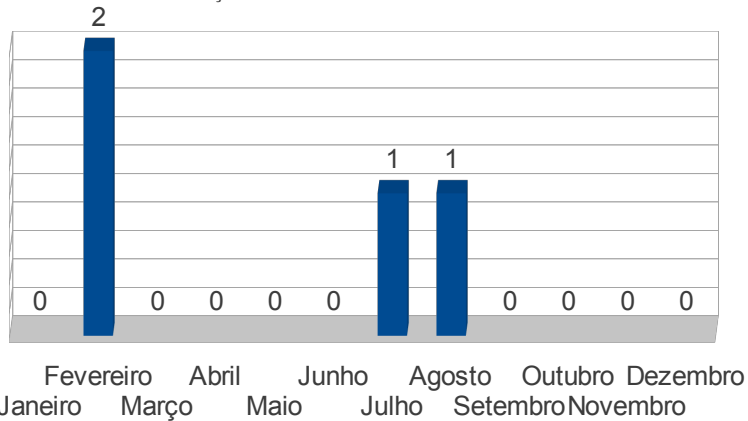
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um decréscimo de aproximadamente 15% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015

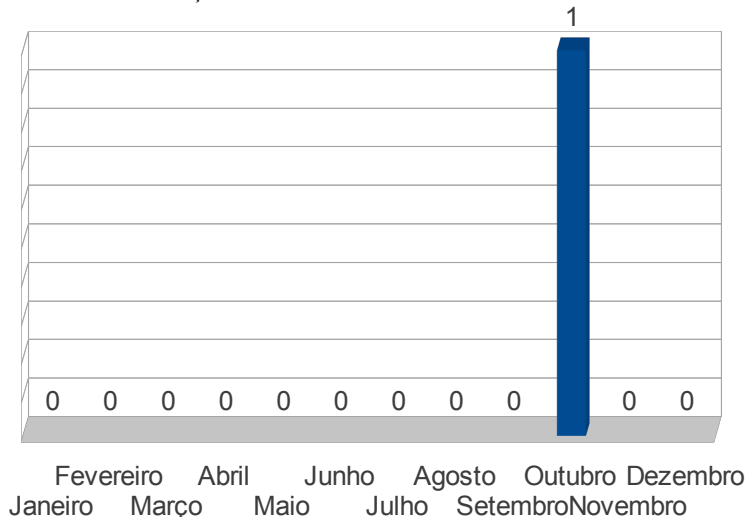


No mês de dezembro não foram abertas reclamações de Saneamento Básico na Unidade de Messejana e nem na unidade do Vapt Vupt no Município de Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE

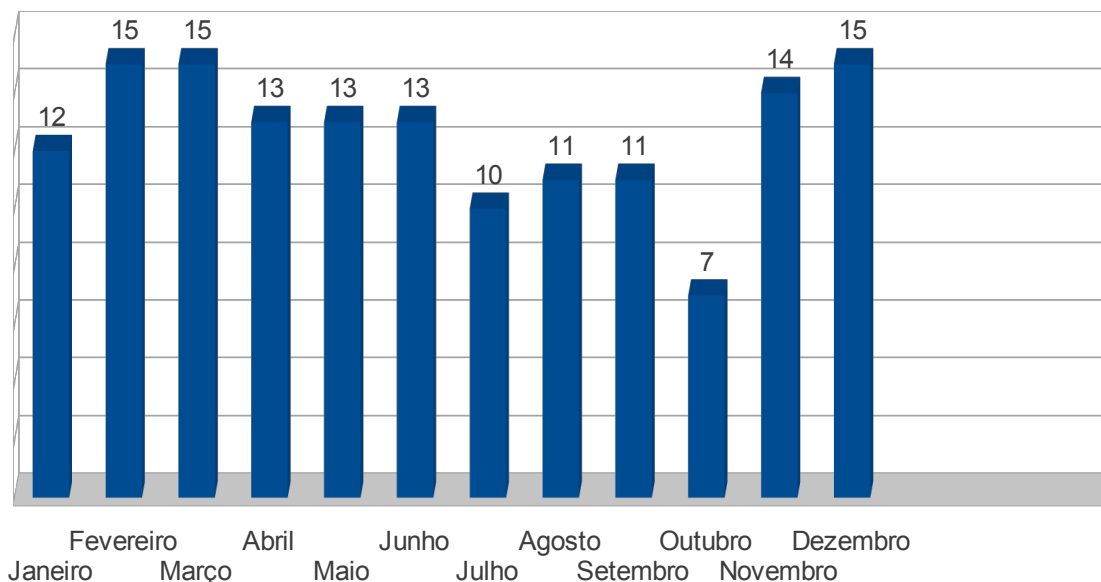


RECLAMAÇÕES VAPT VUPT MESSEJANA



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2015



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 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 **dezembro 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

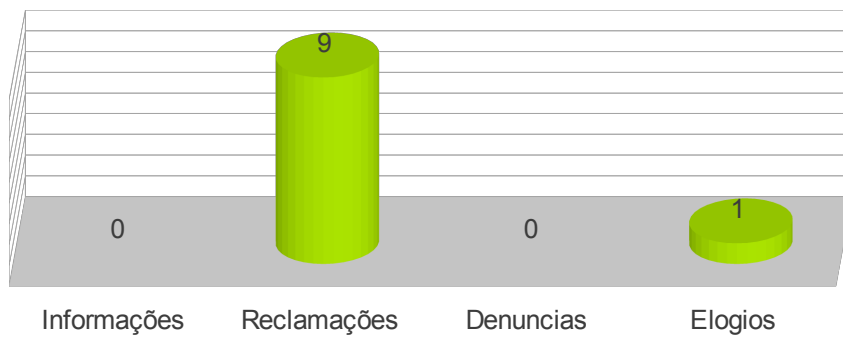
Total de Solicitações Abertas	10
Informações	0
Reclamações	9
Denúncia	0
Elogios	1
Total de Solicitações Finalizadas	7
Informações Finalizadas	0
Reclamações/Denúncias Finalizadas	5
Elogios finalizados	2
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	4
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

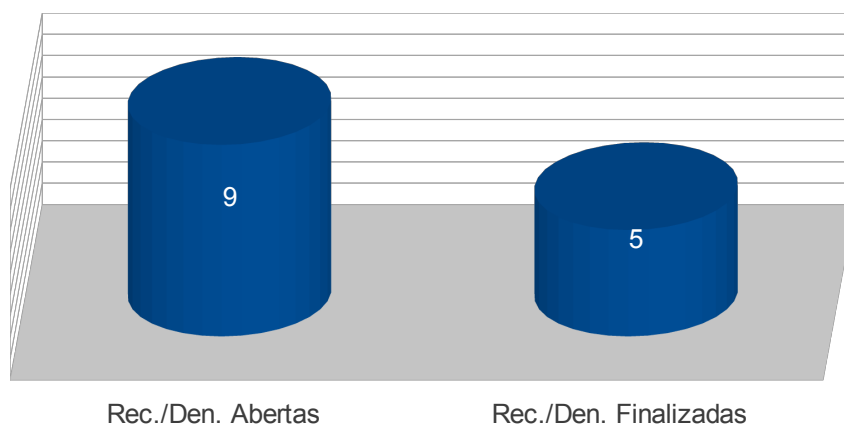
Das 10 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 9 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/15)



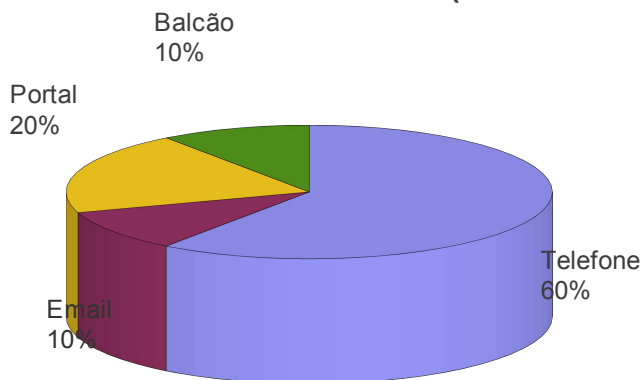
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 9 reclamações foram registradas em dezembro, 5 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/2015)



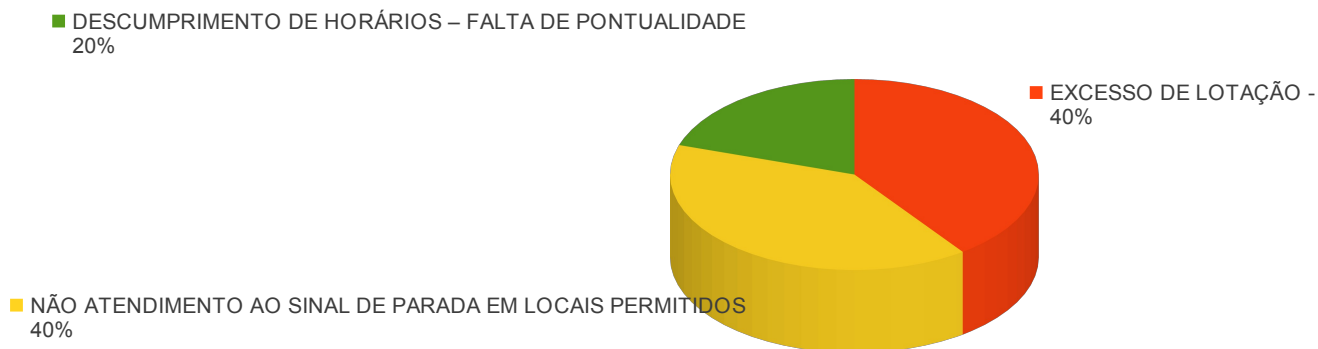
Observa-se que as formas de contato dos usuários da área de transporte em dezembro foi telefone (0800), portal, e-mail e balcão.

FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/2015)



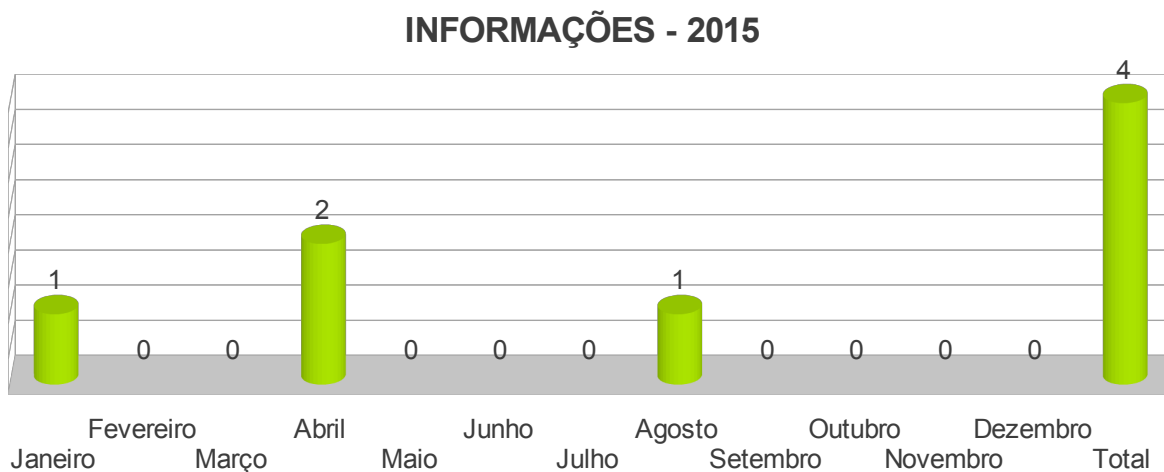
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em dezembro de 2015.

TOP (DEZEMBRO/15)

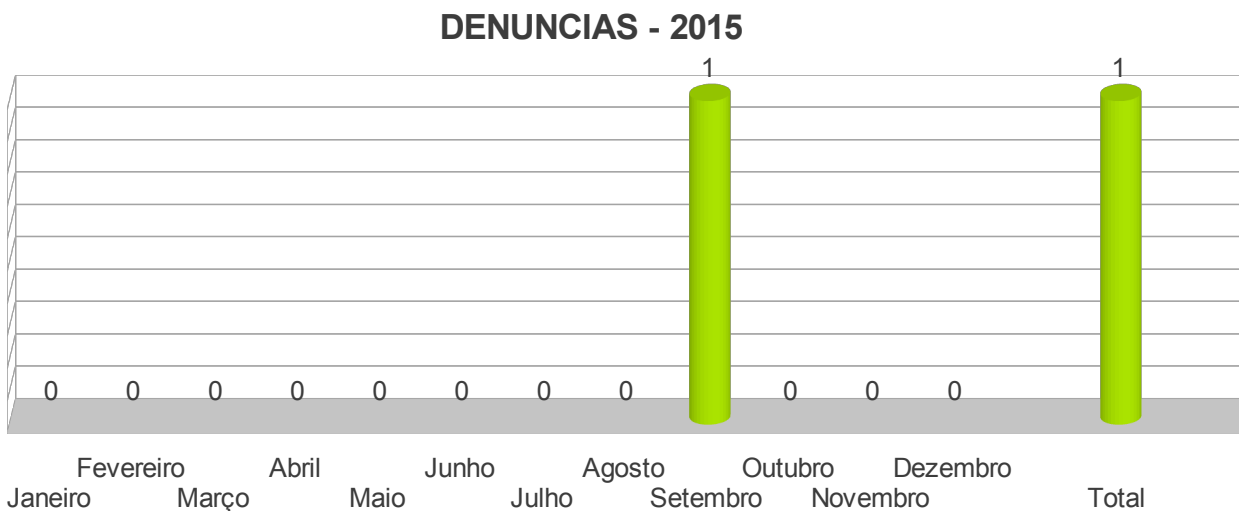


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

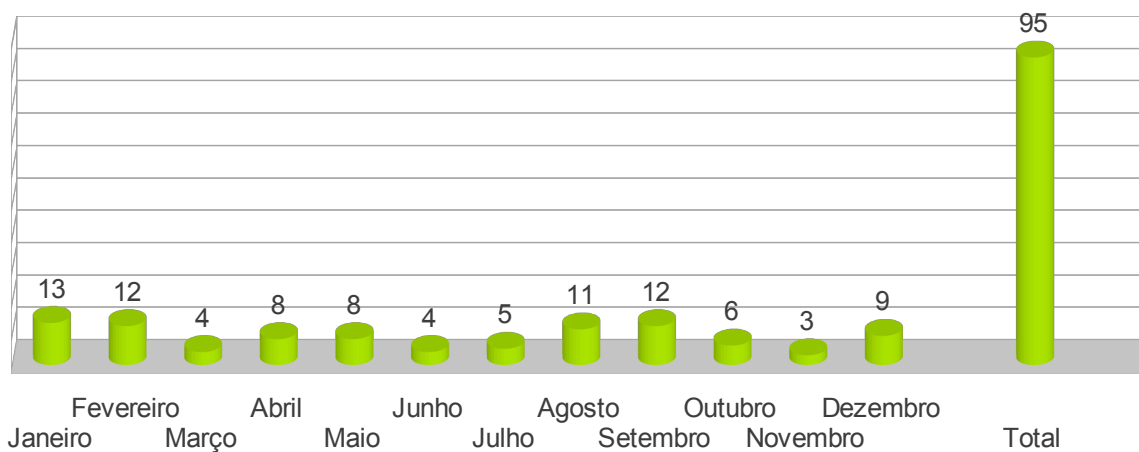


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



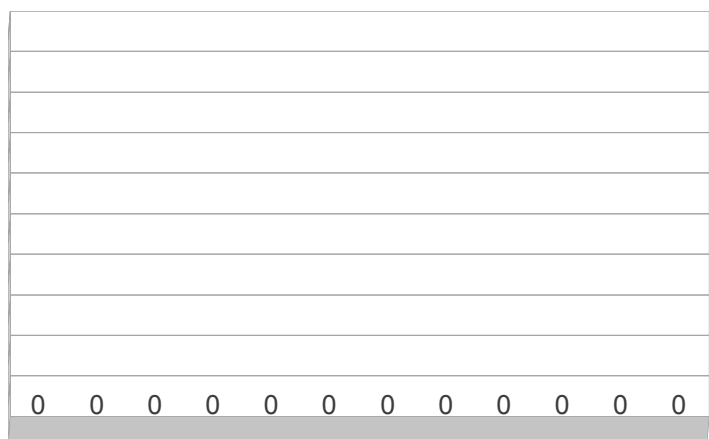
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 200% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2015

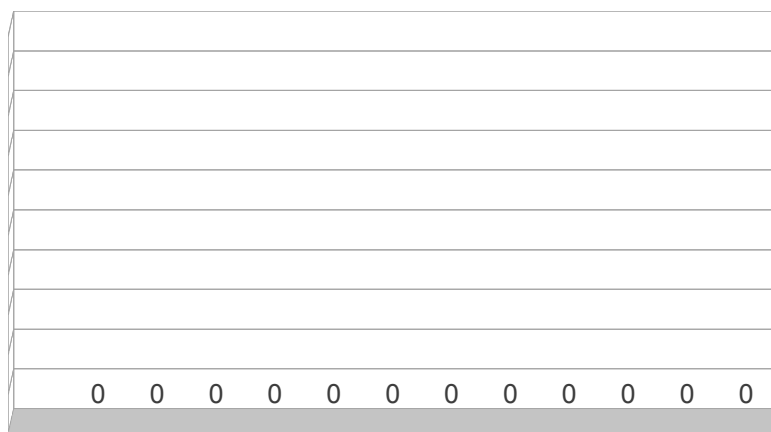


No mês de novembro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas unidades do Vapt Vupt de Messejana nem no Município de Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



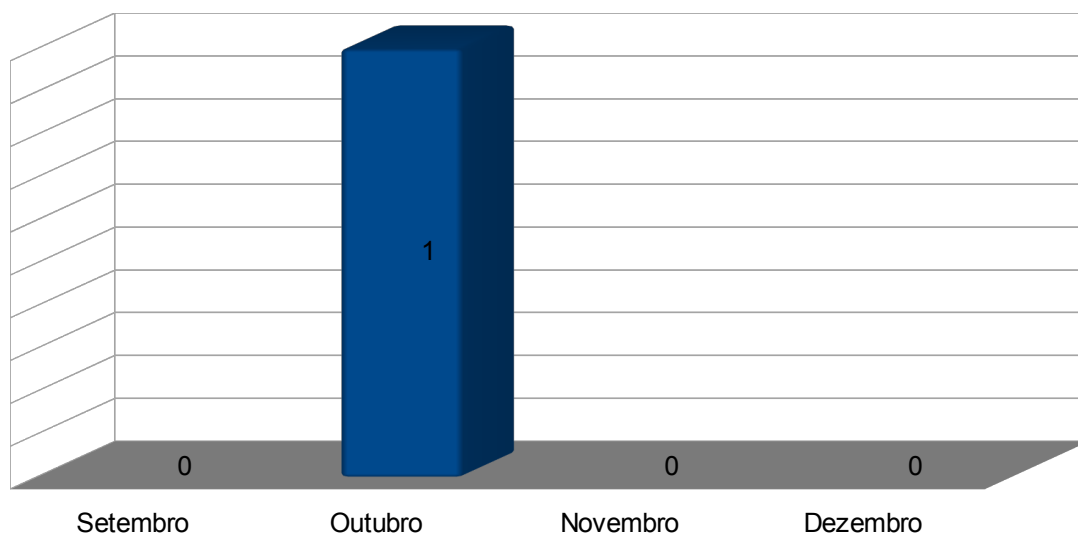
RECLAMAÇÕES VAPT VUPT MESSEJANA



Janeiro Fevereiro Março Abril Maio Junho Julho Agosto Setembro Outubro Novembro Dezembro

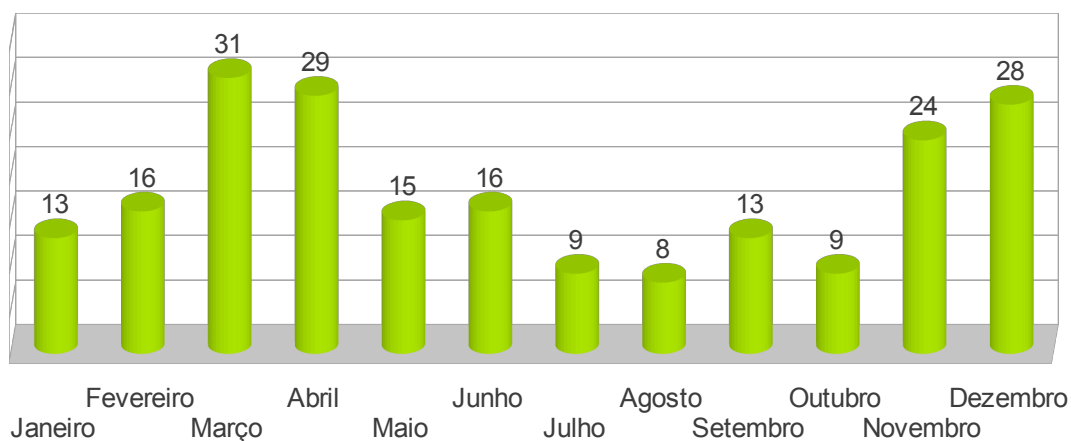
Janeiro Fevereiro Março Abril Maio Junho Julho Agosto Setembro Outubro Novembro Dezembro

VAPT VUPT SOBRAL



Em dezembro de 2015 o prazo médio de encerramento foi de 28 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 **dezembro de 2015** não registramos solicitações de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denuncia	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 dezembro de 2015 registramos abertura de 1 (um) 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 23% no número de reclamações em relação à novembro.

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 200% com relação as reclamações comparando-se à novembro de 2015.

No tocante à Gás, não tivemos registro de ocorrência.

SANEAMENTO BÁSICO**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/12/2015**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
12/11/2015	209569	Marcos Aurélia Martins	49	OUV	12/11/2015
09/12/2015	209598	Ozires Rogerio da Silva	22	CSB	29/12/2015
21/12/2015	209608	Iomar Cavalcante Barbosa	10	OUV	21/12/2015
23/12/2015	209609	José Arlindo de Sousa Filho	8	OUV	23/12/2015
23/12/2015	209610	Joaquim de Melo Marinho	8	OUV	23/12/2015
28/12/2015	209613	Safira Maia	3	OUV	28/12/2015

TRANSPORTE**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/12/2015**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
07/12/2015	209595	Gerônimo Alves Costa Neto	29	CTR	07/12/2015
25/11/2015	209578	Marcelo Araújo	35	CTR	25/11/2015
14/12/2015	209600	Francisco Fábio Castelo Branco	17	CTR	14/12/2015
17/12/2015	209604	Paulo Roberto de Oliveira	14	CTR	17/12/2015
21/12/2015	209607	Francisco José Cunha Dias	10	CTR	21/12/2015
21/12/2015	209608	Manuel da Silva Brito	10	CTR	21/12/2015
28/12/2015	209612	Luzia do Carmo de Araújo	3	CTR	28/12/2015
29/12/2015	209614	Francisco José Cunha Dias	2	CTR	29/12/2015