

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Janeiro/2016**

**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 e  
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SCD.

**Autora:** Daniela Carvalho Cambraia Dantas

**Colaboradora:** Elizangela Ferreira Monteiro

## **SUMÁRIO**

### 1. INTRODUÇÃO

### 2. SANEAMENTO BÁSICO

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

### 3. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

### 4. GÁS CANALIZADO

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

### 5. CONCLUSÃO

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de 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, 11 de fevereiro de 2016.

Cordialmente,

**Daniela Carvalho Cambraia Dantas**  
Ouvidora – Chefe

## 2. SANEAMENTO BÁSICO

### 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 **janeiro de 2016**, 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**

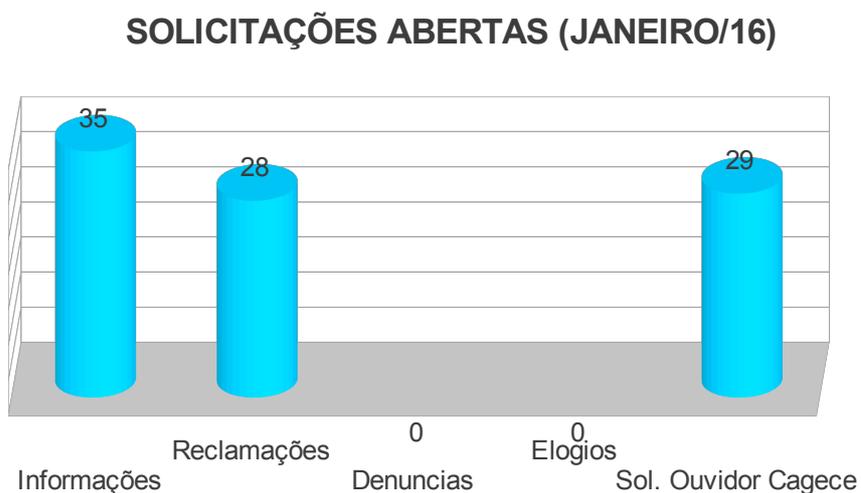
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>63</b>
Informações	35
Reclamações	28
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	29
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>60</b>
Informações Finalizadas	35
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	25
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>3</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	2
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	24
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	0

**Fonte:** SOA e SCD

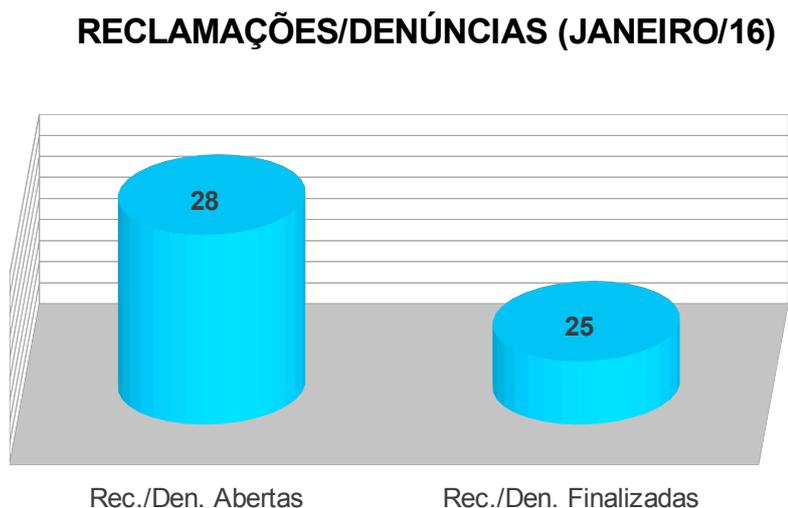
Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de uma reclamação (nº 209615) ter sido registrada em duplicidade.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 63 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 28 se converteram em reclamações, as quais 29 (conforme observação pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

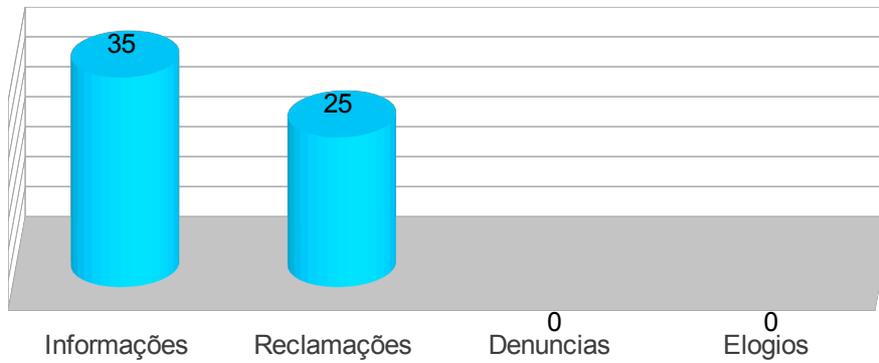


Vê-se no gráfico a seguir que 28 reclamações foram registradas e 25 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



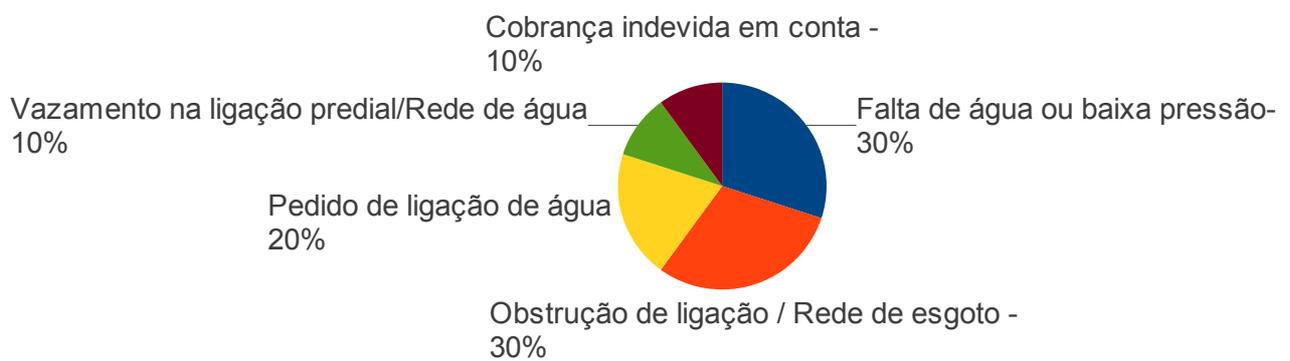
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JANEIRO/16)



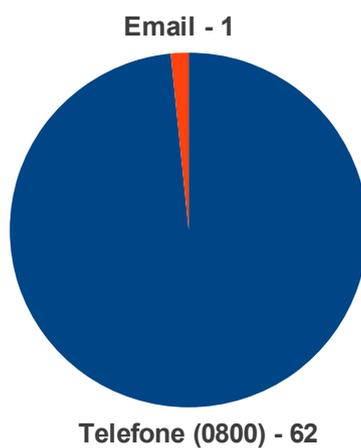
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, obstrução de ligação e pedido de ligação de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 JANEIRO/16



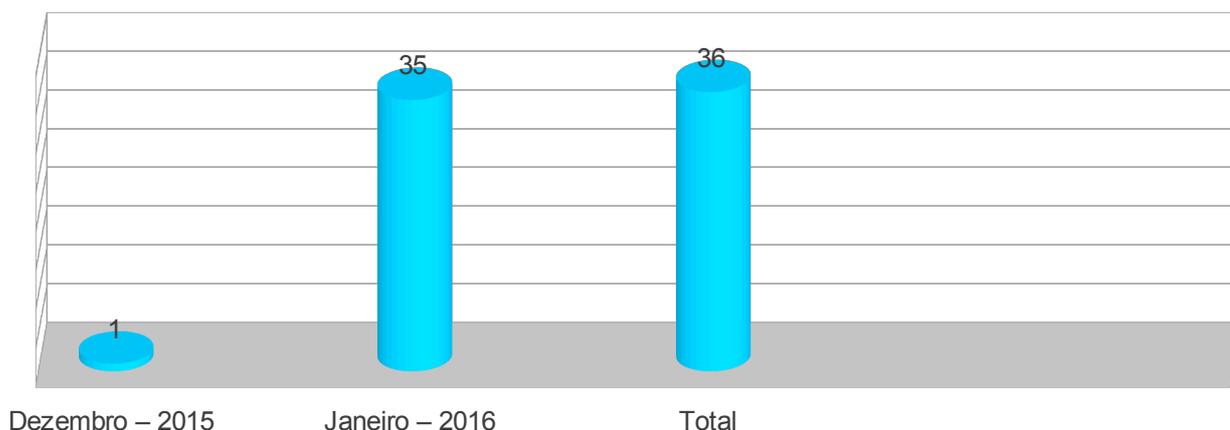
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 62 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/16)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 340% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2016



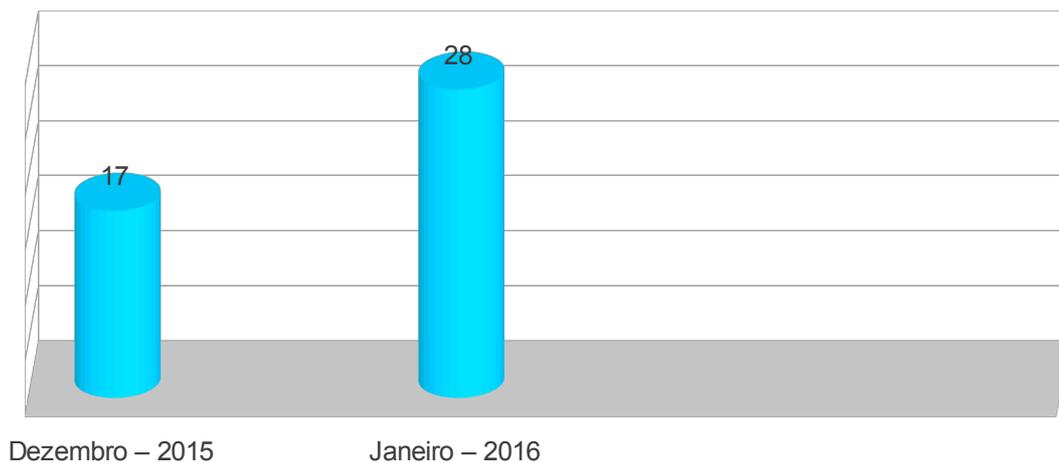
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 65% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2016



## VAP-VUPT

No mês de janeiro não foram abertas reclamações de Saneamento Básico nas Unidades Vapt-Vupt de Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral.

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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2016



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

### 3. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

#### 3.1. 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 **janeiro de 2016** 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.

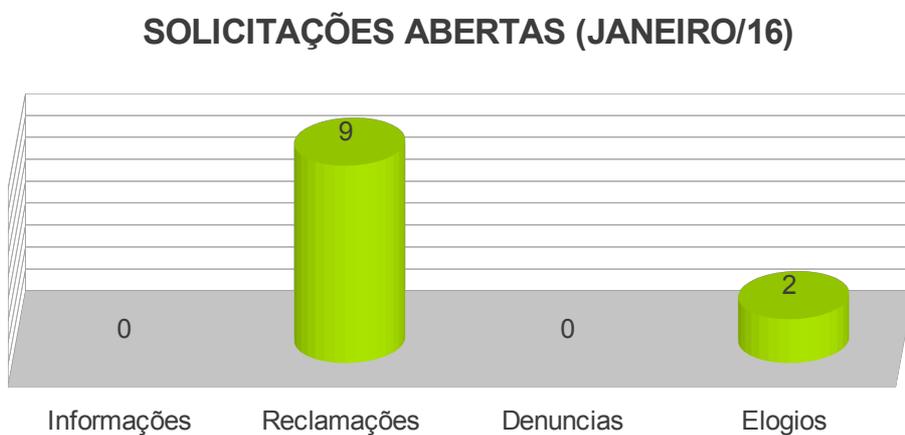
#### Quadro de solicitações e processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>11</b>
Informações	0
Reclamações	9
Denúncia	0
Elogios	2
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>16</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações/Denúncias Finalizadas	14
Elogios finalizados	2
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	10
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	3

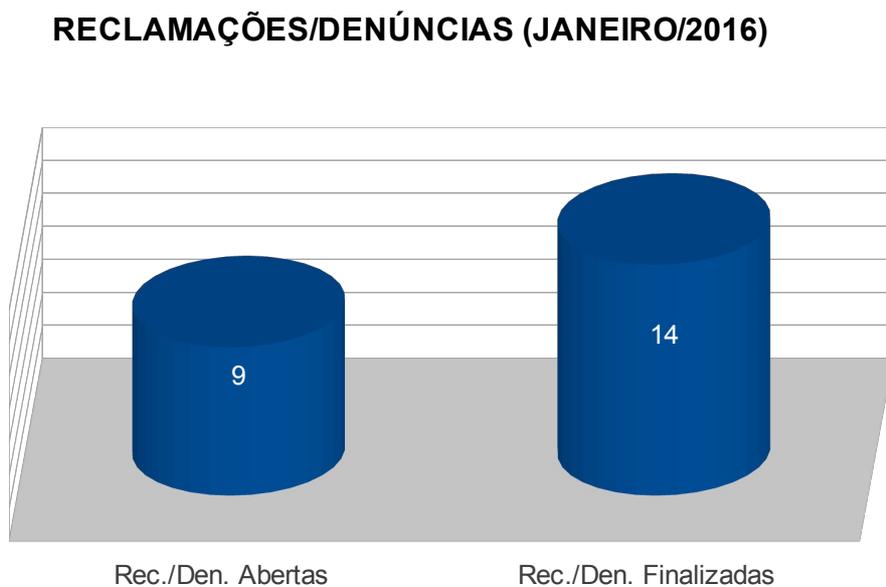
**Fonte:** SOA e SCD

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

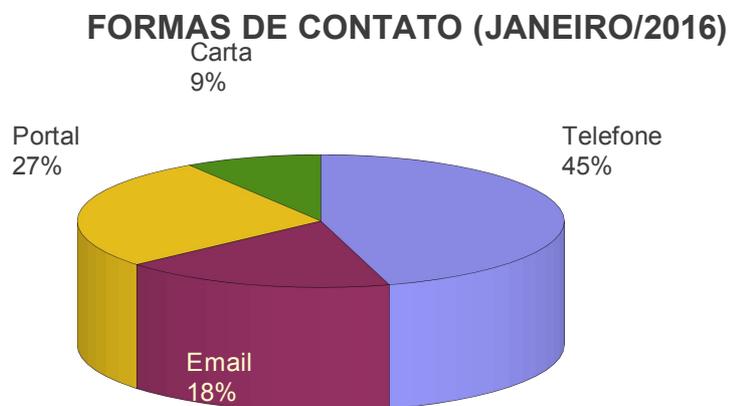
Das 11 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 9 se converteram em reclamação.



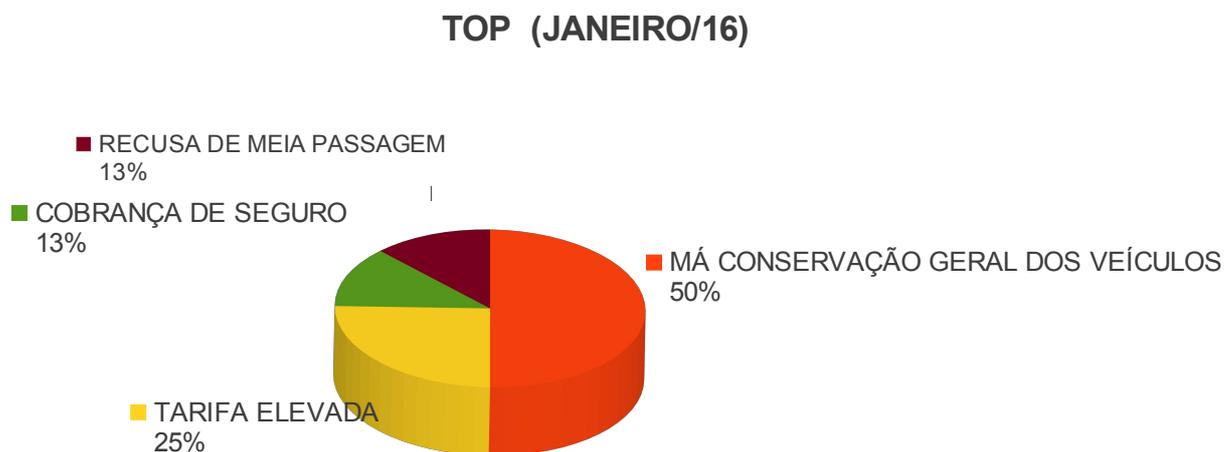
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 9 reclamações foram registradas em janeiro, 14 foram finalizadas nesse mesmo período.



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



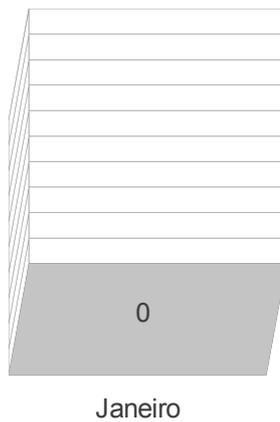
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em janeiro de 2016.



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

### INFORMAÇÕES - 2016

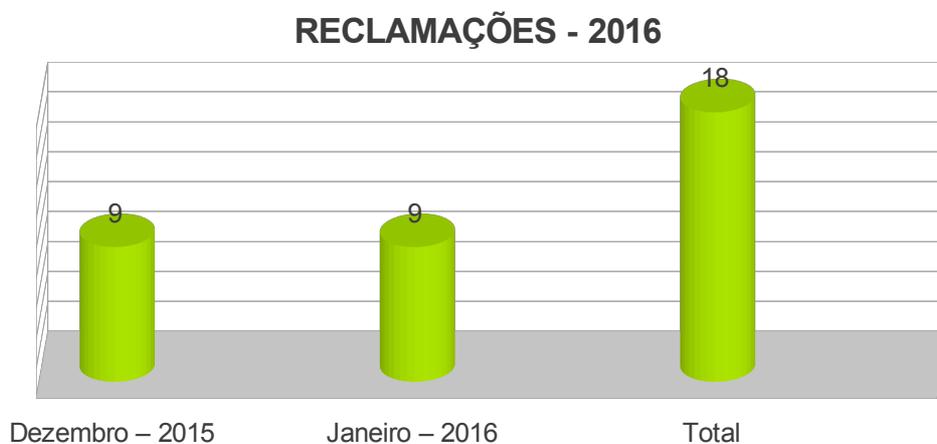


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

### DENÚNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, não houve variação com relação a quantidade do mês anterior.

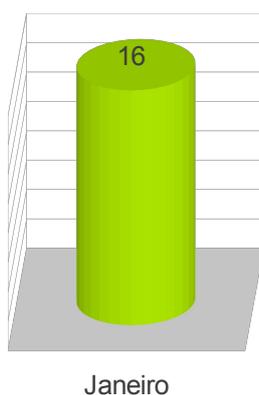


#### VAP-VUPT

No mês de janeiro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt de Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral.

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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2016



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

## 4. GÁS CANALIZADO

### 4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **janeiro de 2016** 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.

## **5. CONCLUSÃO**

Em janeiro de 2016 não registramos 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.

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 não houve variação com relação as reclamações comparando-se à dezembro 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 reclamações de saneamento Básico no Vapt Vupt de Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral no mês de referência desse relatório.

Registra-se o fato de que esta Agência não mais tratará as Reclamações da área de Energia Elétrica.

**SANEAMENTO BÁSICO****SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2016**

<b>DATA DE ABERTURA</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b>	<b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b>	<b>DESDE:</b>
09/12/2015	209598	Ozires Rogério da Silva	56	CSB	29/12/2015
19/01/2016	209660	Fábio Nascimento	15	OUV	19/01/2016
20/01/2016	209667	Margarida Maria Mesquita	14	OUV	20/01/2016
20/01/2016	209668	Rosilene de Almeida Silva	14	OUV	20/01/2016
20/01/2016	209666	Antônio José de Sousa	14	OUV	20/01/2016
22/01/2016	209672	Arcélio de Sousa Teixeira	12	OUV	22/01/2016
25/01/2016	209674	José Ronaldo Vieira Dias	9	OUV	25/01/2016
28/01/2016	209682	Alan Júlio Barbosa Luz	6	OUV	28/01/2016
29/01/2016	209687	Teresa de Jesus Alves	5	OUV	29/01/2016

**TRANSPORTE****SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2016**

<b>DATA DE ABERTURA</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b>	<b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b>	<b>DESDE:</b>
29/01/2016	209685	José Raimundo Gomes de Sousa	5	CTR	29/01/2016