

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Abril/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. ENERGIA ELÉTRICA

6. 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 das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas, todavia, 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, 5 de maio 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 **abril 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

Total de Solicitações Abertas	141
Informações	114
Reclamações	27
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	26
Total de Solicitações Finalizadas	140
Informações Finalizadas	114
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	25
Total de processos em tramitação	3
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	19
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	1

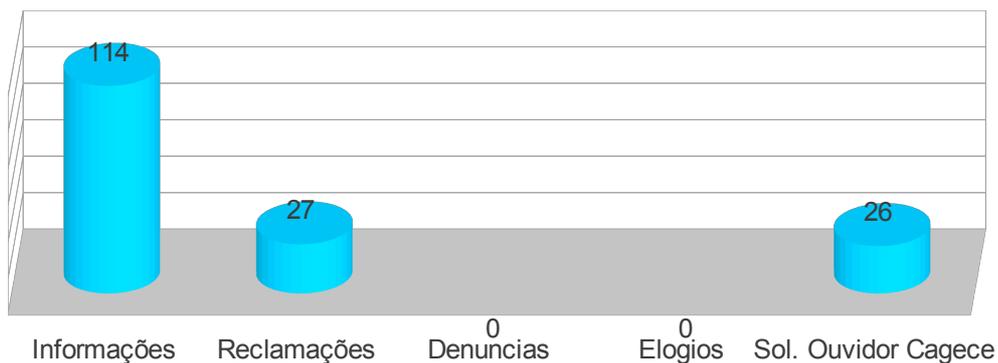
Fonte: SOA e CDO

Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de que na reclamação nº 209935 não foi incluído contato de envio para Ouvidoria da Cagece.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

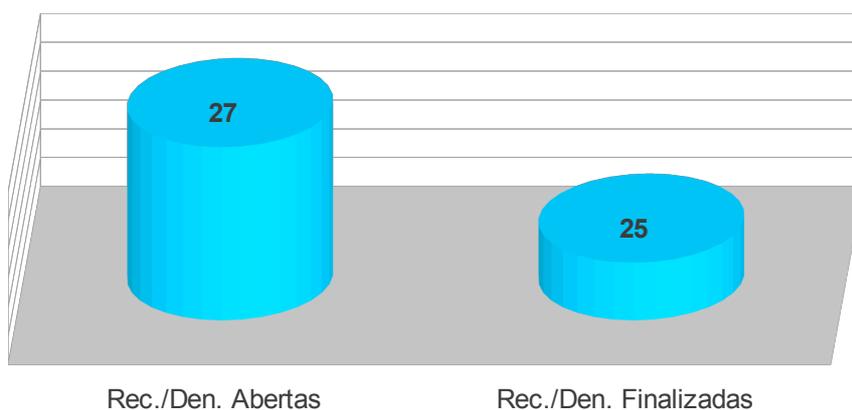
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 141 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 27 se converteram em reclamações, as quais 26 (conforme observação pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/16)



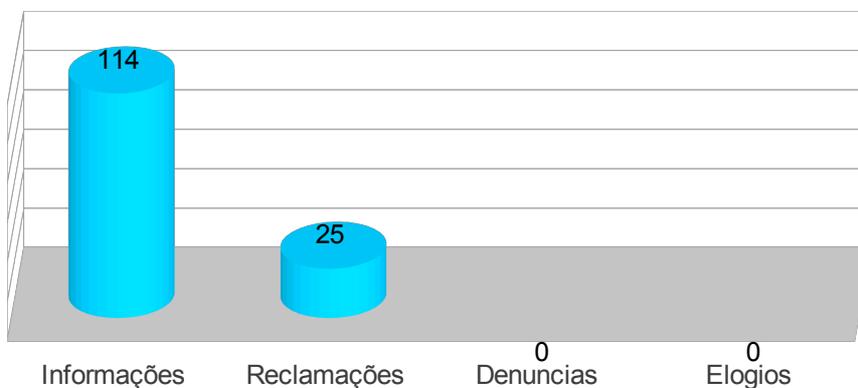
Vê-se no gráfico a seguir que 27 reclamações foram registradas e 25 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/16)



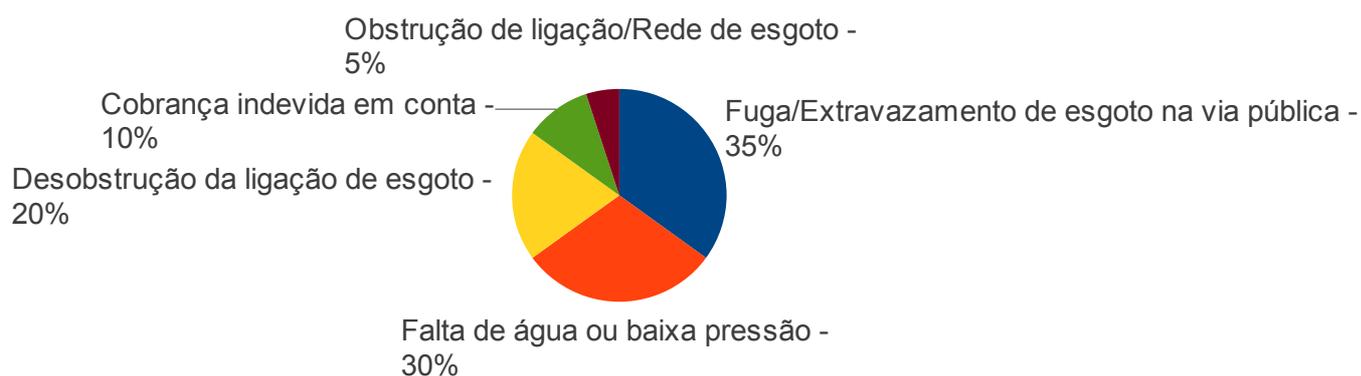
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (ABRIL/16)



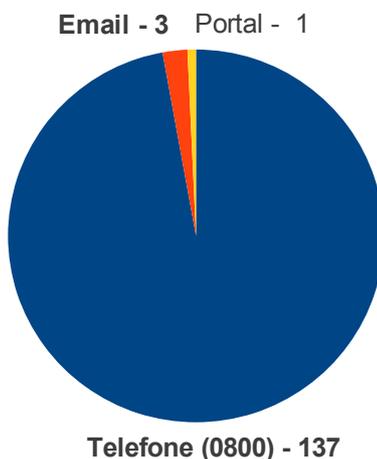
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *fuga/extravazamento de esgoto na via pública, falta de água ou baixa pressão e desobstrução de ligação de esgoto* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 ABRIL/16



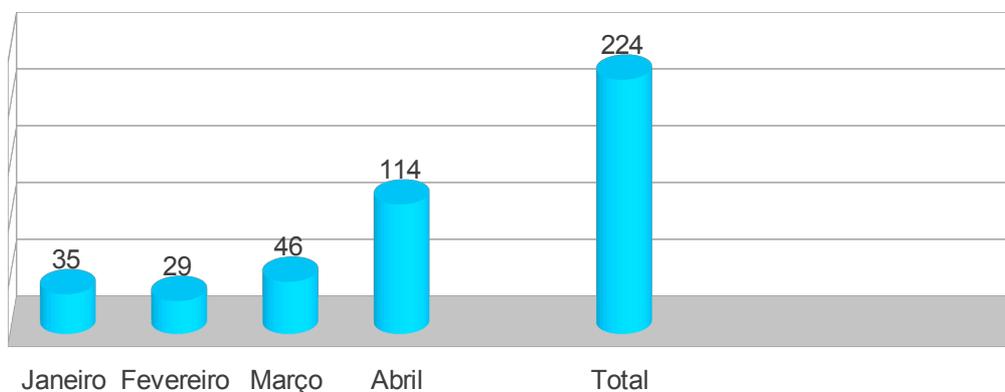
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em abril foi o telefone. Nesse período, 137 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/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 148% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2016



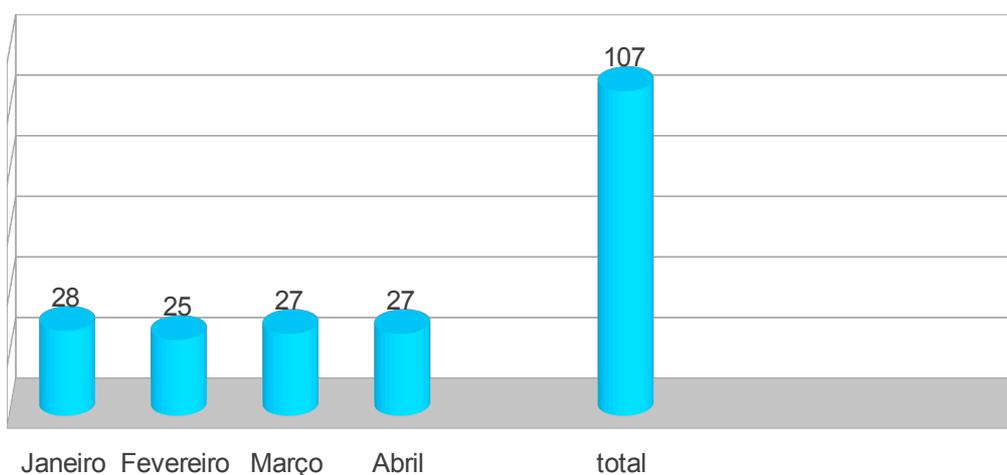
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, continuou a mesma quantidade que a do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2016

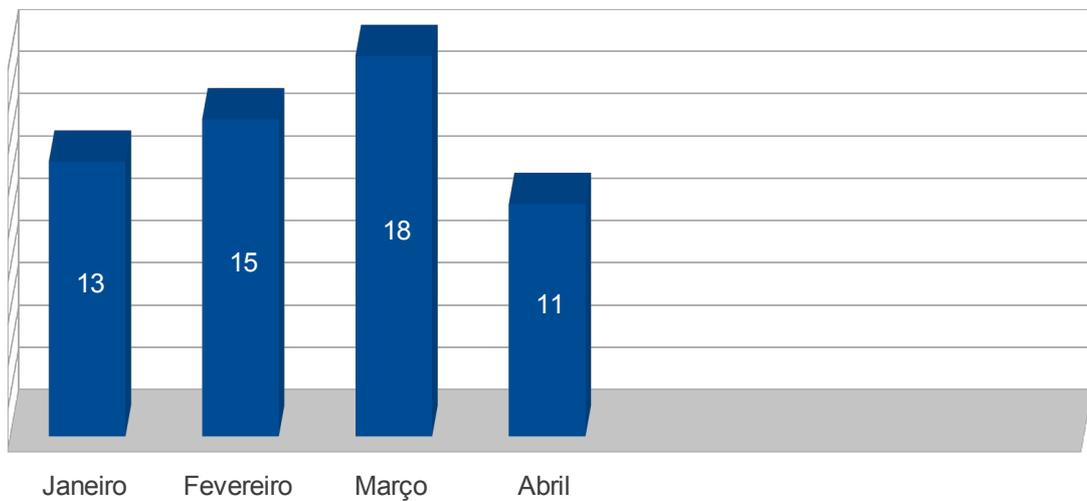


VAP-VUPT

No mês de abril 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: 14 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 **abril 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

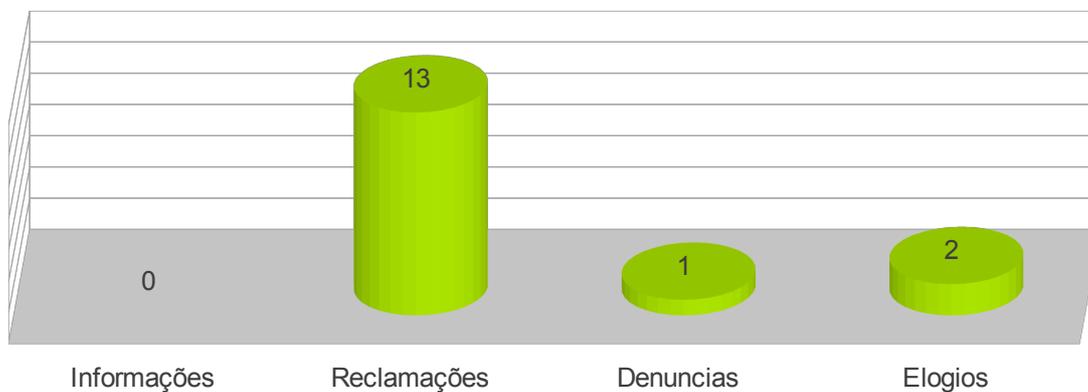
Total de Solicitações Abertas	16
Informações	0
Reclamações	13
Denúncia	1
Elogios	2
Total de Solicitações Finalizadas	13
Informações Finalizadas	0
Reclamações/Denúncias Finalizadas	12
Elogios finalizados	1
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	7
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e CDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

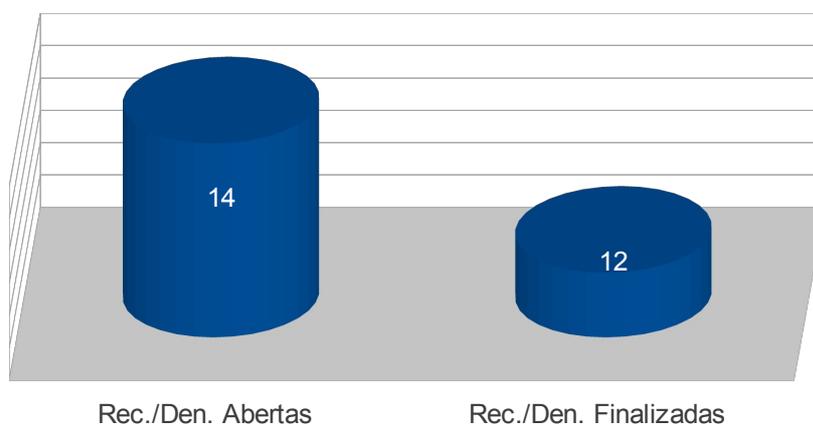
Das 16 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 13 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/16)



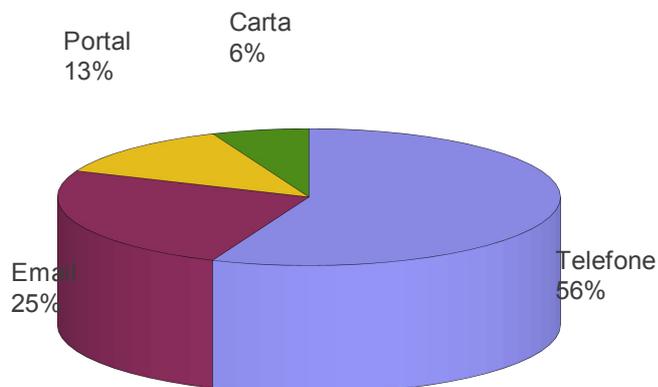
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 14 reclamações foram registradas em abril, 12 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/2016)



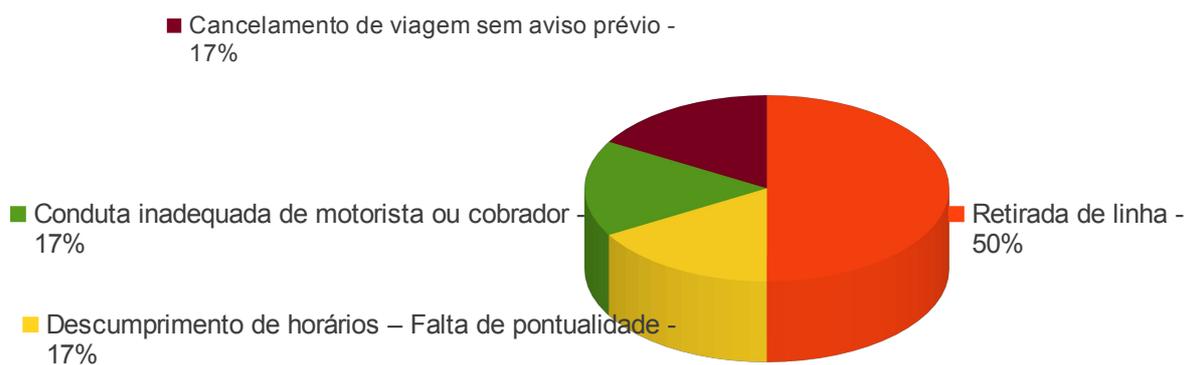
Observa-se que as formas de contato dos usuários da área de transporte em abril foi telefone (0800), portal, e-mail e carta.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2016)



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

TOP (ABRIL/16)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

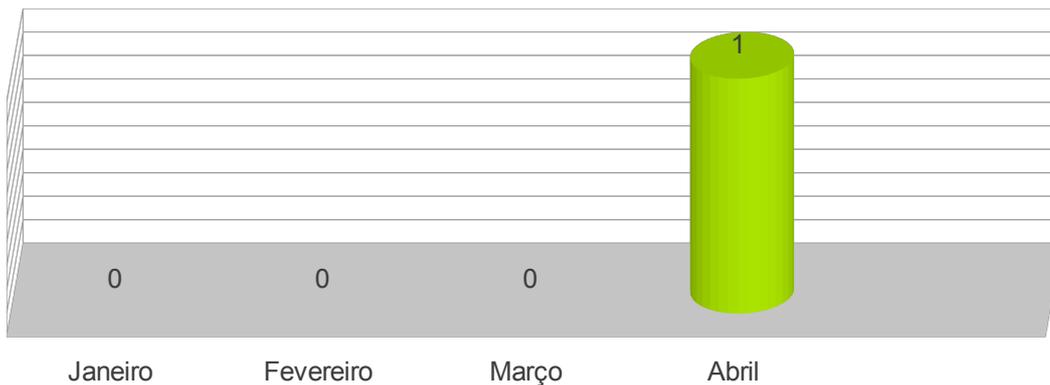
No mês de referência deste relatório não registramos ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2016



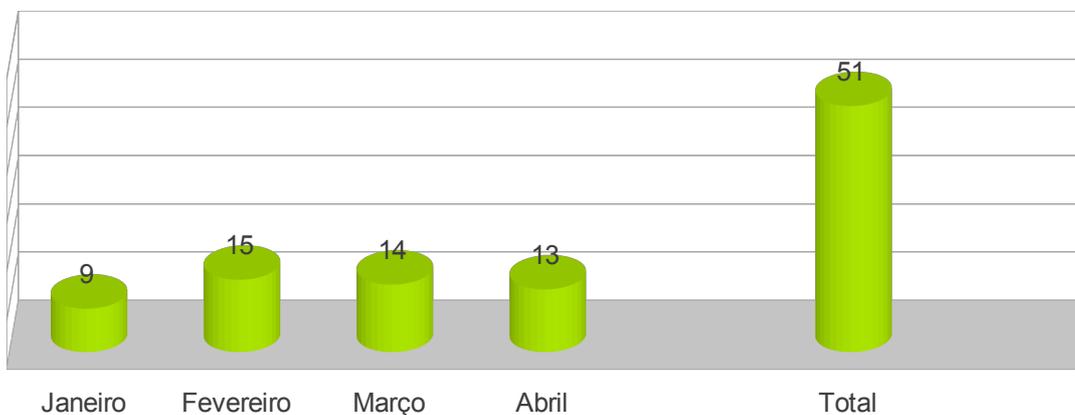
Quanto ao número de denúncias, registramos uma ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 7% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2016

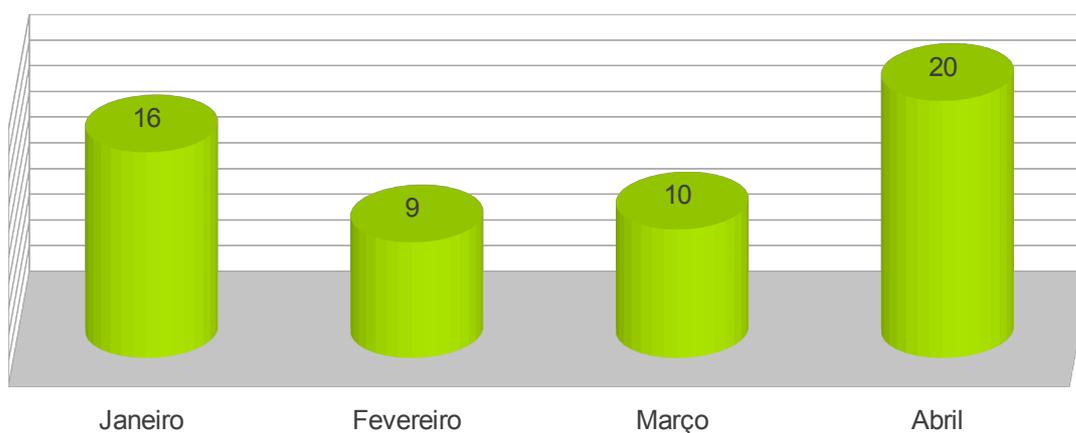


VAP-VUPT

No mês de abril 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: 13 DIAS

4. GÁS CANALIZADO

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **abril de 2016** 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 CDO.

5. ENERGIA ELÉTRICA

Esta Agência não está mais tratando as reclamações da área de Energia Elétrica, não obstante, para efeito de coleta de dados, estamos registrando no SOA as solicitações de energia que nos chegam por e-mail, pessoalmente ou pelo SOU e enviando por meio de ofícios à Aneel.

Em abril registramos 10 solicitações no SOA e enviamos 10 para Aneel.

6. CONCLUSÃO

Em abril 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 tivemos uma diminuição no número de reclamações de aproximadamente 7% em relação ao mês de março/2016.

No tocante à Gás, não tivemos registro de ocorrência.

Com relação ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, não tivemos reclamações de saneamento Básico nem de transporte intermunicipal nos VAPT VUPT de Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral no mês de referência desse relatório.

Registra-se o fato de que esta Agência não está mais tratando as Reclamações da área de Energia Elétrica. Não obstante, estamos registrando e enviando para a Aneel as solicitações de consumidores que ainda nos procuram, conforme demonstrado no item "5".