

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Junho/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, 8 de julho de 2016.

Cordialmente,

**Cássio Tersandro de Castro Andrade**  
Ouvidor – Chefe em exercício

## 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 **junho 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>55</b>
Informações	31
Reclamações	24
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	22
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>61</b>
Informações Finalizadas	31
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	30
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>5</b>
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	23
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	2

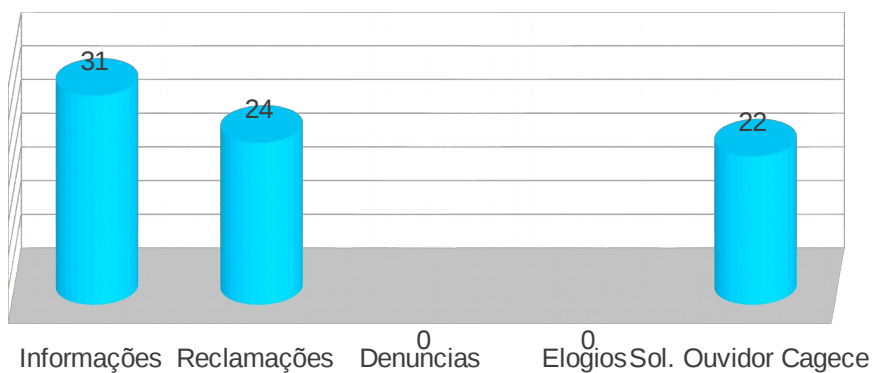
**Fonte:** SOA e CDO

Obs: A diferença entre o número de reclamações abertas e o número de reclamações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude das reclamações (nº 210154 e 210171) terem sido encaminhadas diretamente para Coordenadoria de Saneamento Básico.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

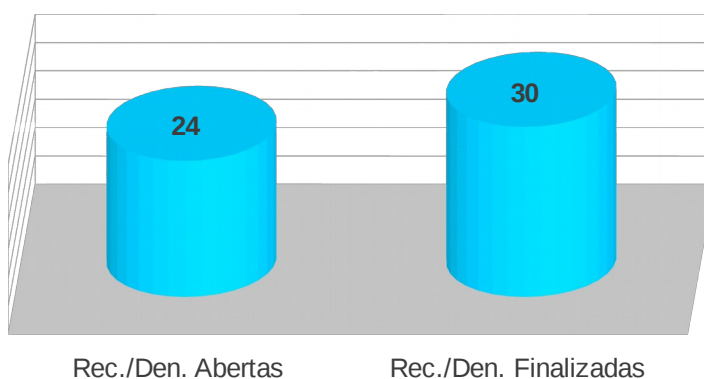
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 55 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 24 se converteram em reclamações, as quais (conforme observação pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/16)



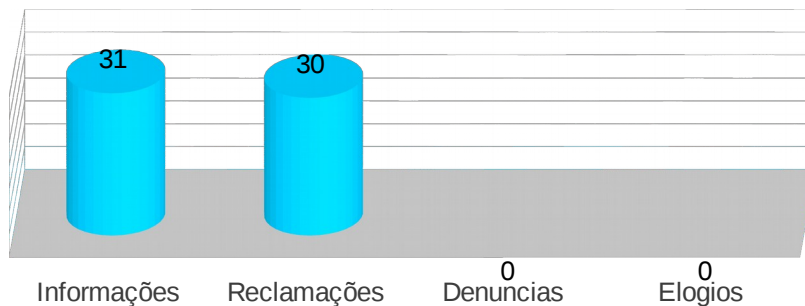
Vê-se no gráfico a seguir que 24 reclamações foram registradas e 30 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JUNHO/16)



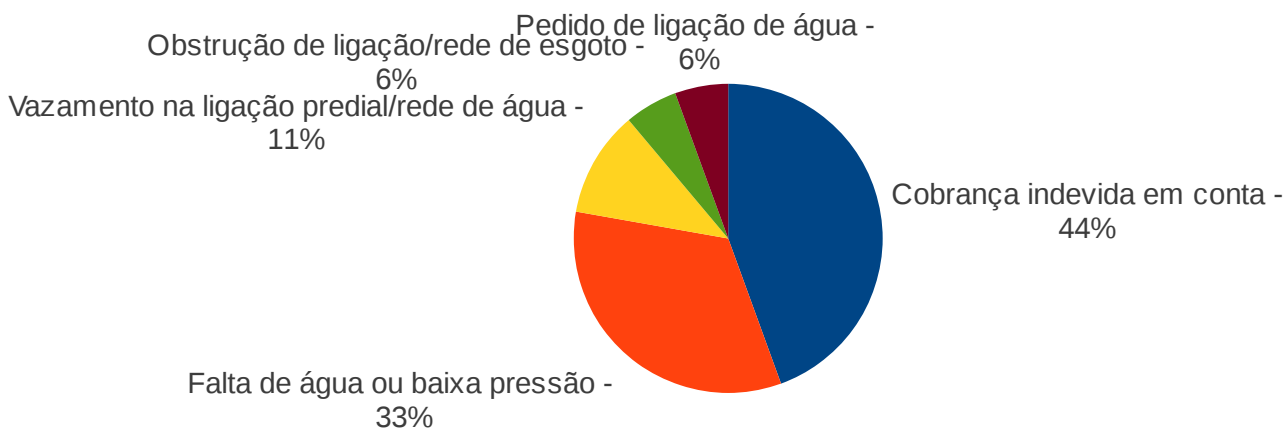
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JUNHO/16)



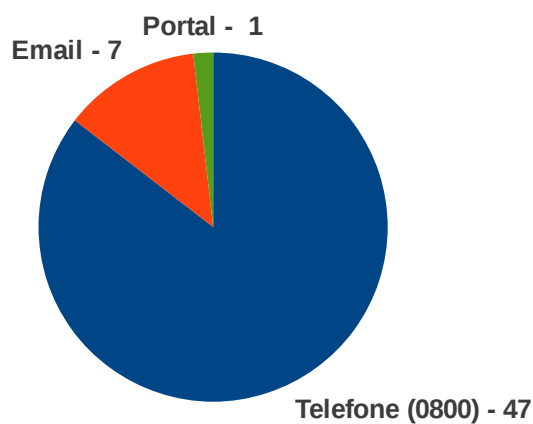
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas *de cobrança indevida em conta, falta de água ou baixa pressão e vazamento na ligação de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 JUNHO/16



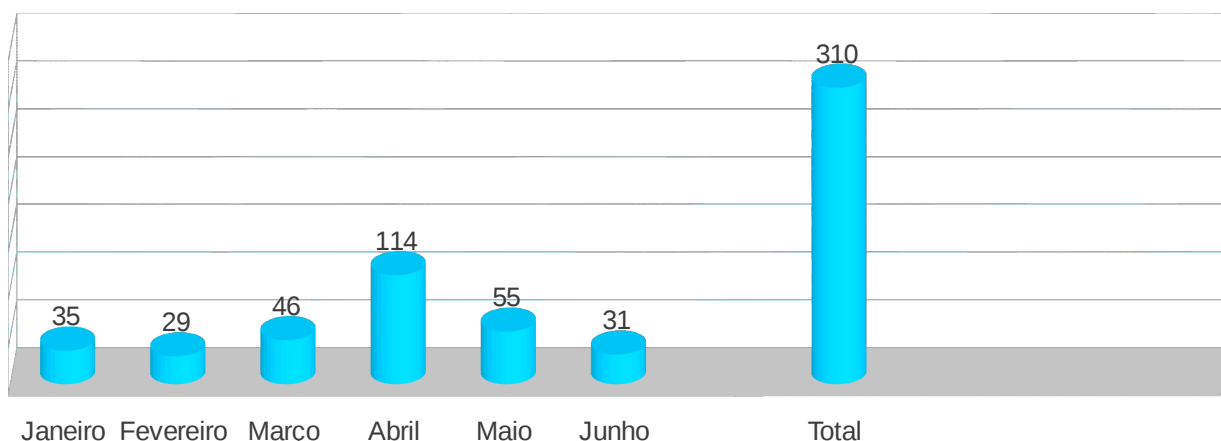
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o telefone. Nesse período, 47 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (JUNHO/16)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 43,6% no número de informações se comparado com o mês anterior.

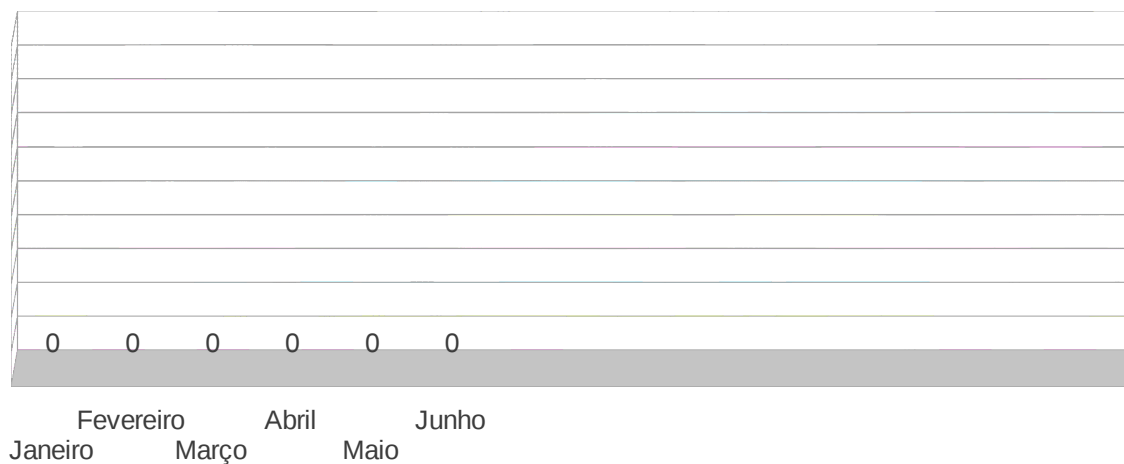
### INFORMAÇÕES - 2016





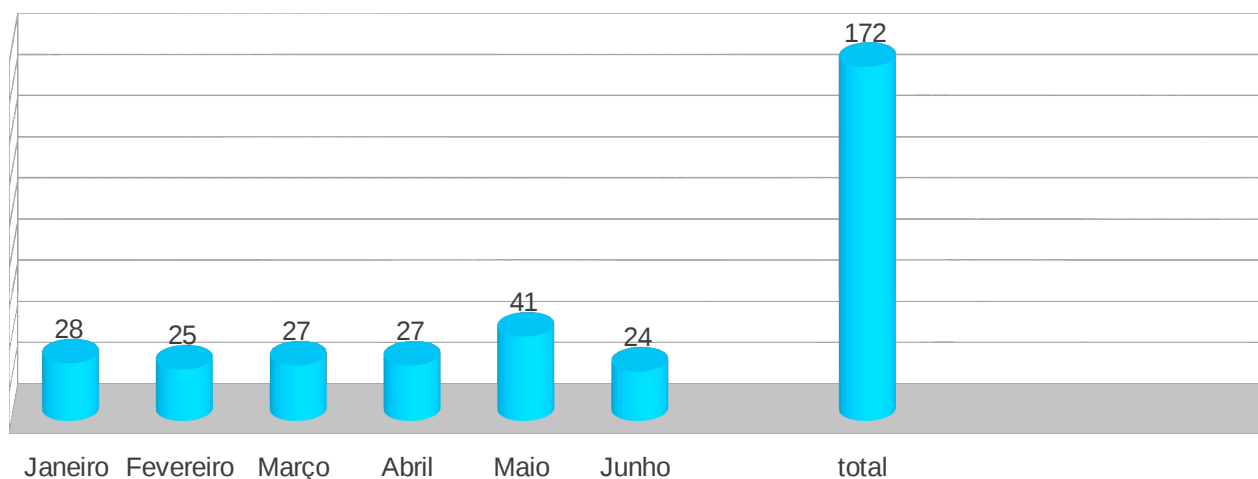
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, no mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 41,4% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2016

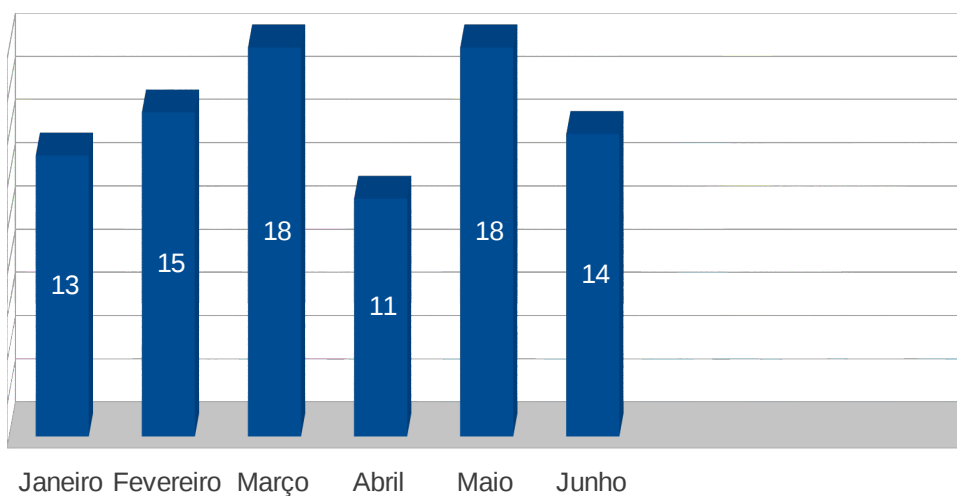


## VAP-VUPT

No mês de junho 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: 15 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 **junho 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>7</b>
Informações	1
Reclamações	4
Denúncia	1
Elogios	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>3</b>
Informações Finalizadas	1
Reclamações/Denúncias Finalizadas	1
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	0
Outros/Não se aplica	0

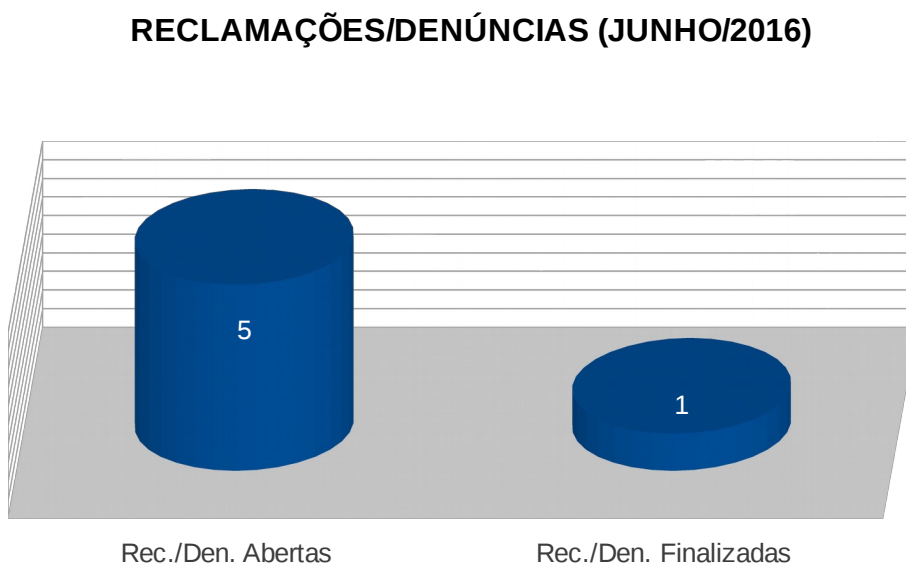
**Fonte:** SOA e CDO

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 7 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4 se converteram em reclamação.

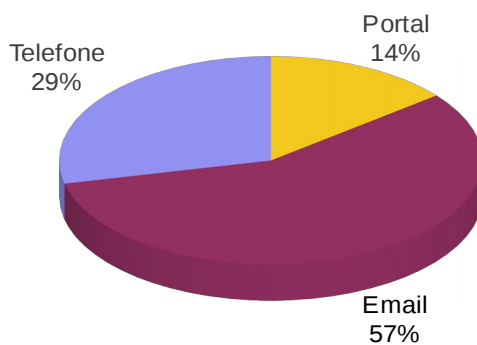


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 5 reclamações foram registradas em junho, 1 foi finalizada nesse mesmo período.



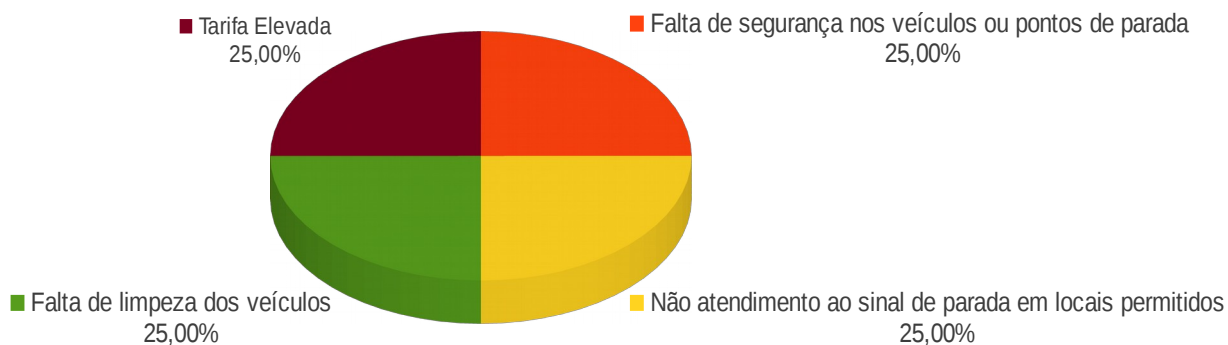
Observa-se que as formas de contato dos usuários da área de transporte em junho foi telefone (0800), portal e e-mail.

### FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2016)



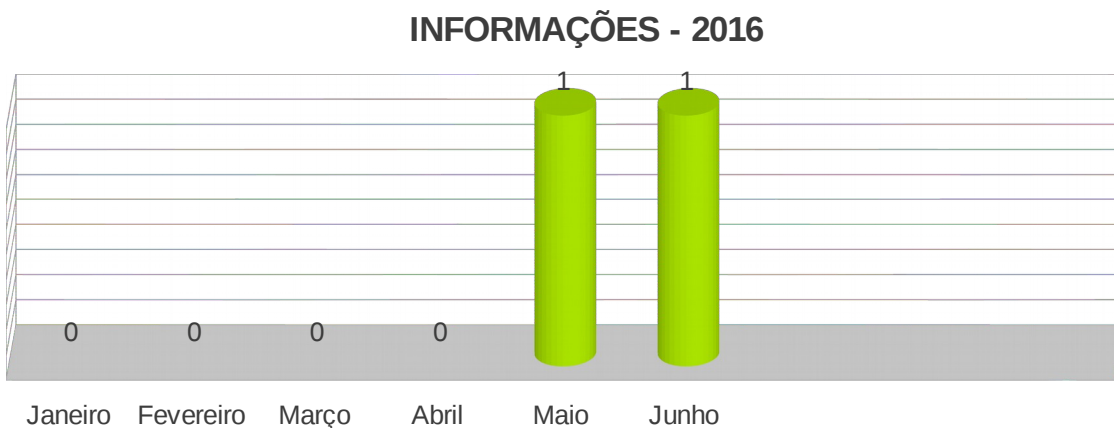
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em junho de 2016.

### TOP (JUNHO/16)

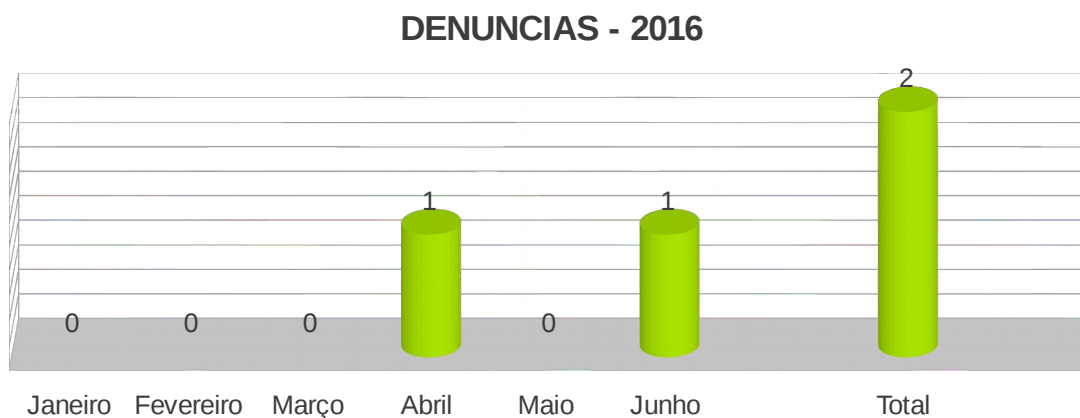


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

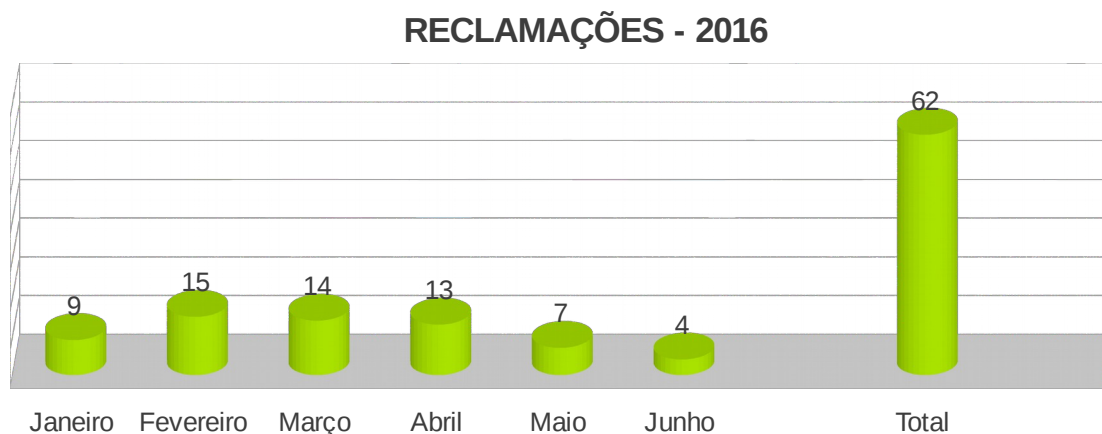
No mês de referência deste relatório registramos uma ocorrência quanto ao número de informações.



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



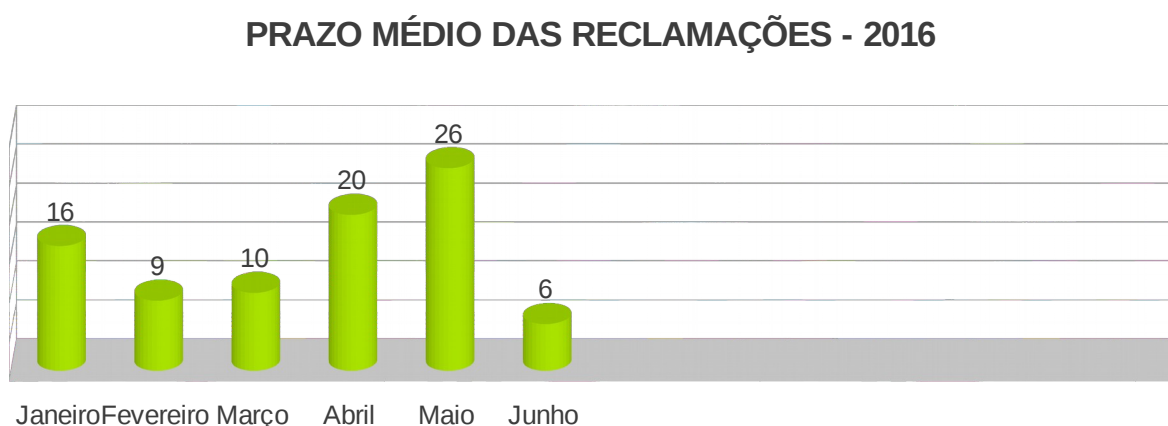
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 42,8% com relação a quantidade do mês anterior.



#### VAP-VUPT

No mês de junho não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte e Sobral. E foi aberta uma reclamação no Vapt-Vupt de Messejana.

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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

## 4. GÁS CANALIZADO

### 4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **junho 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 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 junho registramos 12 solicitações no SOA e todas foram enviadas para a Aneel.

## 6. CONCLUSÃO

Em junho 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, registramos uma abertura de processo. Cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da Arce e Cagece também permanece funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito destas Ouvidorias.

Com relação à área de Transporte tivemos uma diminuição no número de reclamações de aproximadamente 42,8% em relação ao mês de maio/2016.

No tocante à área de Gás Canalizado, 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 nos VAPT VUPT de Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral no mês de referência desse relatório. Em relação a transporte intermunicipal, tivemos uma reclamação registrada no VAPT VUPT de messejana, e não tivemos reclamações nos VAPT VUPT de 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 ítem "5".