

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Julho/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, 9 de agosto 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 **julho 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	70
Informações	49
Reclamações	21
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	22
Total de Solicitações Finalizadas	69
Informações Finalizadas	49
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	20
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	13
Improcedente	6
Outros/Não se aplica	1

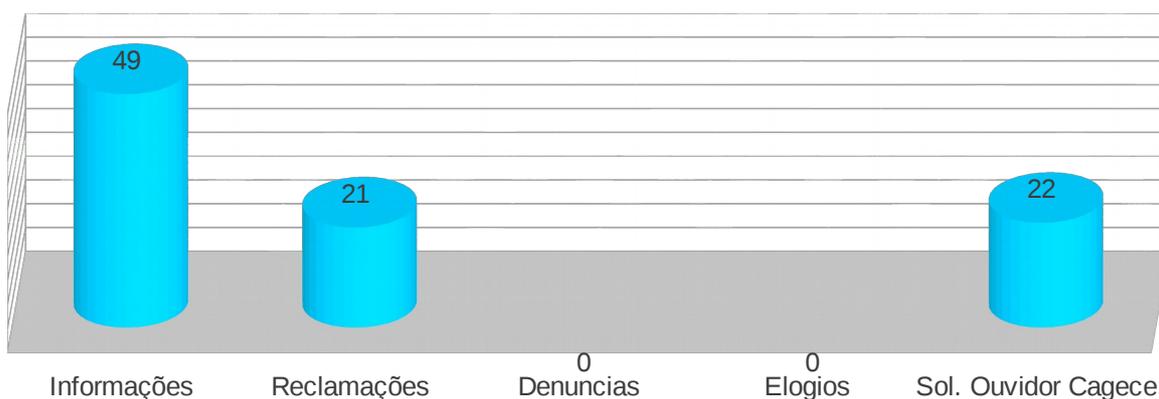
Fonte: SOA e CDO

Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude da solicitação (nº 210259) ter sido incluído duas vezes o contato de envio para Ouvidoria da Cagece.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

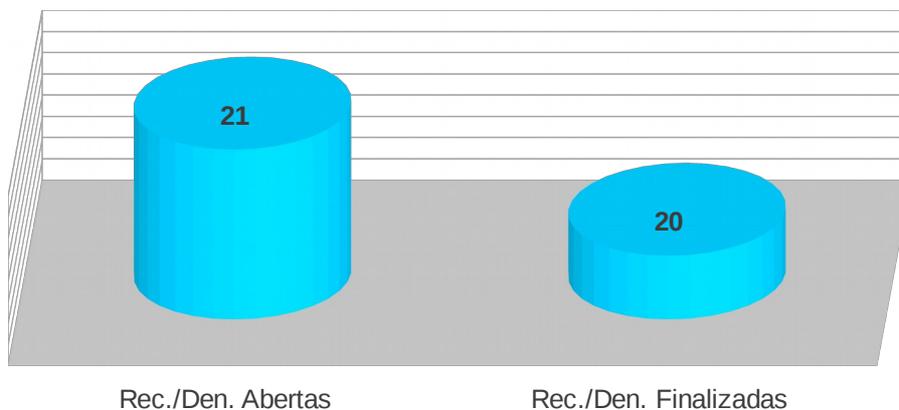
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 70 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 21 se converteram em reclamações, as quais (conforme observação pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/16)



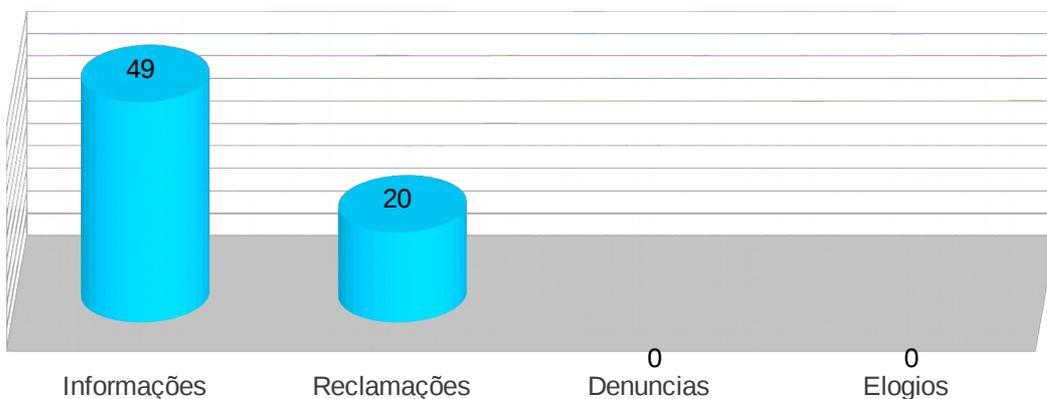
Vê-se no gráfico a seguir que 21 reclamações foram registradas e 20 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JULHO/16)



Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JULHO/16)



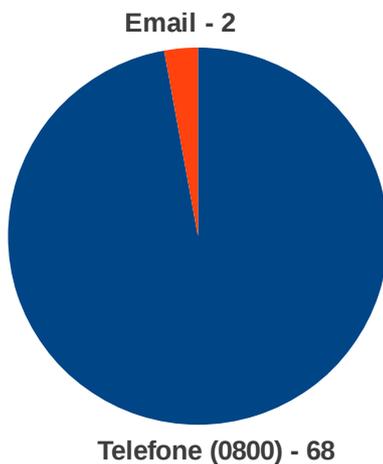
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *vazamento na ligação de água, pedido de ligação de água e falta de água ou baixa pressão* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (JULHO/16)



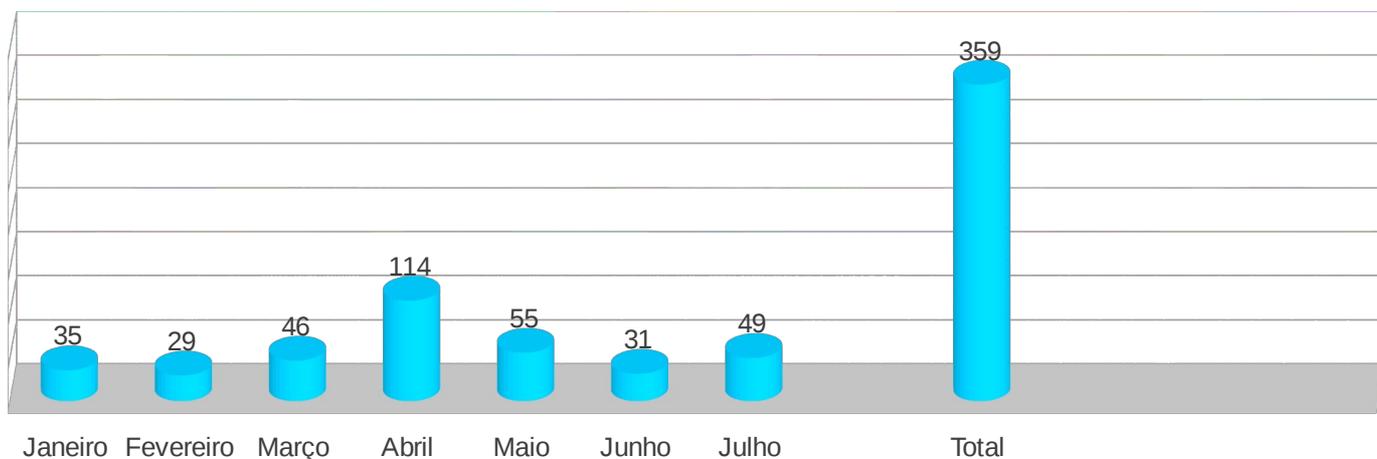
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 68 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (JULHO/16)

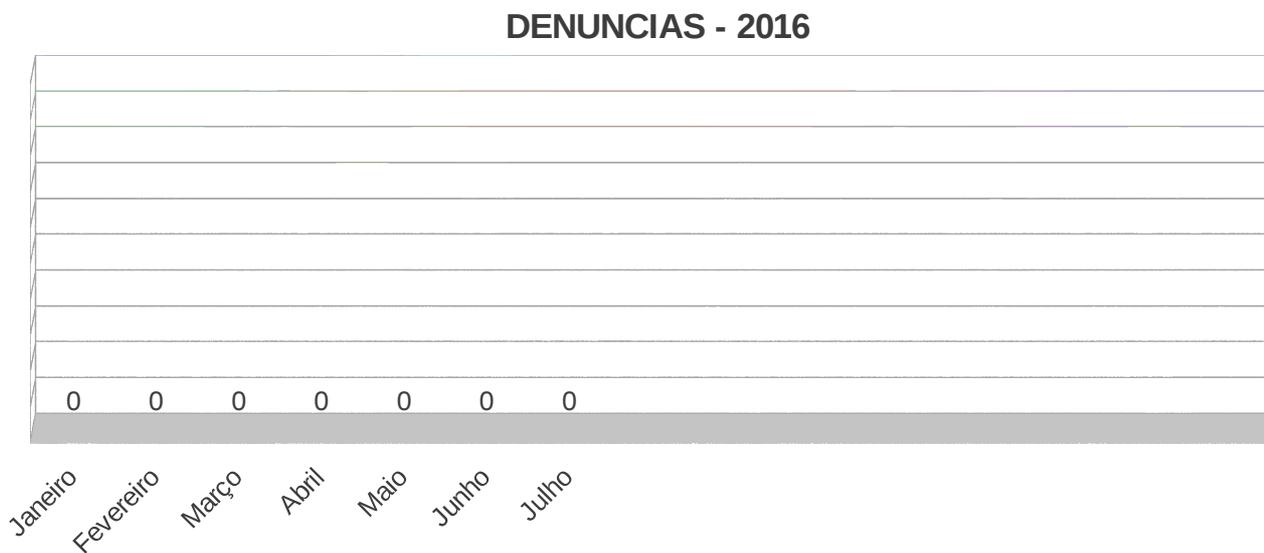


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 58% no número de informações se comparado com o mês anterior.

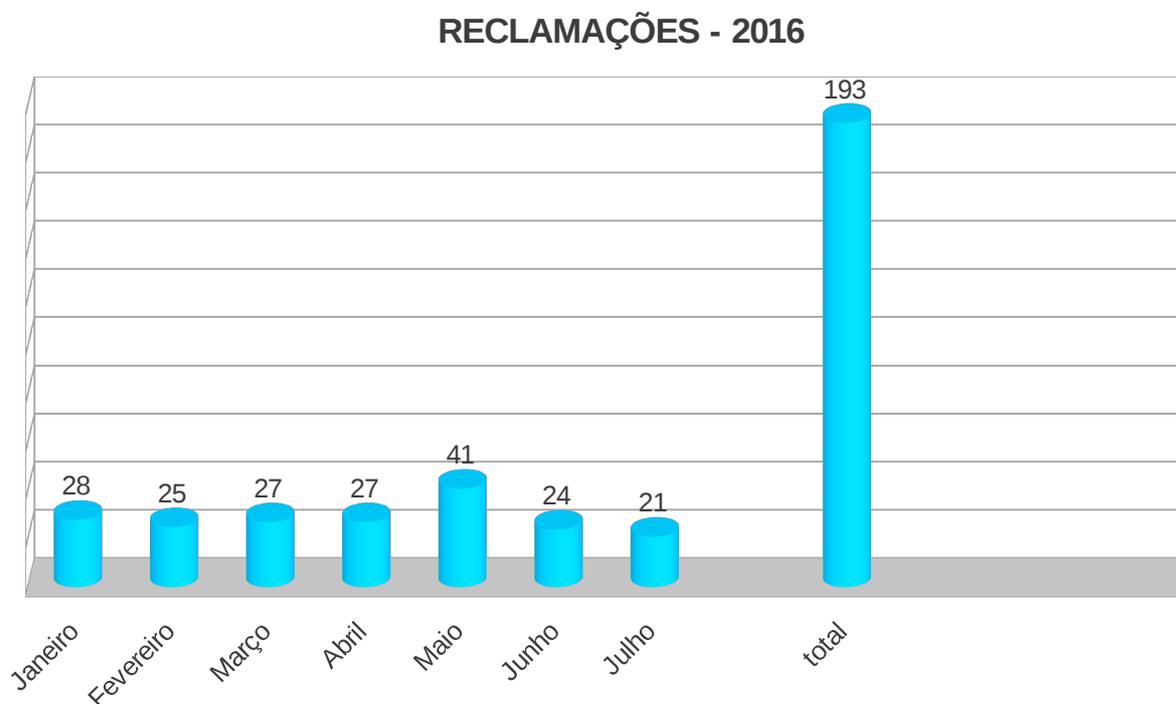
INFORMAÇÕES - 2016



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



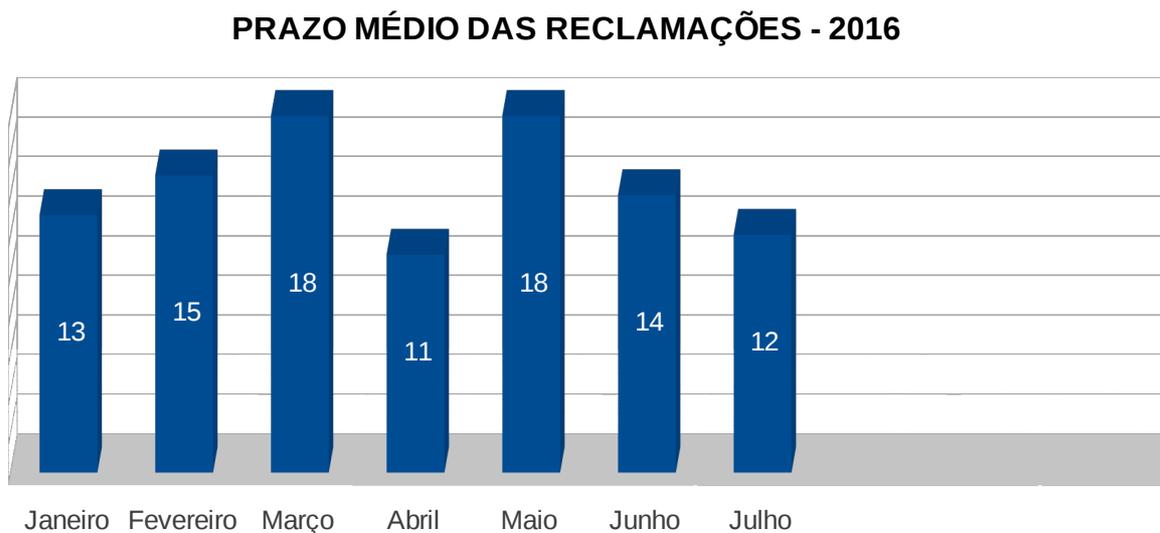
Com relação à quantidade de reclamações, no mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 12,5% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.



VAP-VUPT

No mês de julho não foram abertas reclamações de Saneamento Básico nas Unidades Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte e Sobral, porém, 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: 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 **julho 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

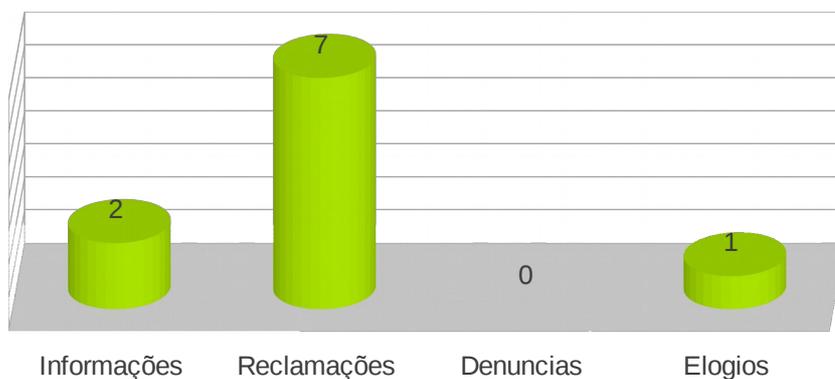
Total de Solicitações Abertas	10
Informações	2
Reclamações	7
Denúncia	0
Elogios	1
Total de Solicitações Finalizadas	10
Informações Finalizadas	1
Reclamações/Denúncias Finalizadas	8
Elogios finalizados	1
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	8
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	2

Fonte: SOA e CDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

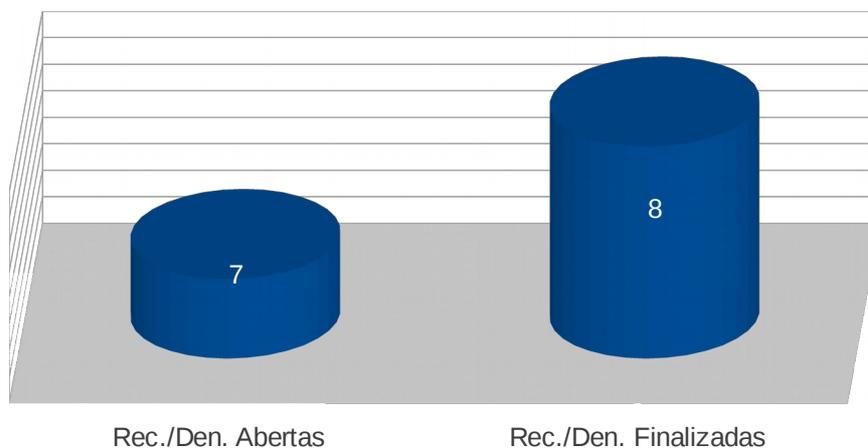
Das 10 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 7 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/16)



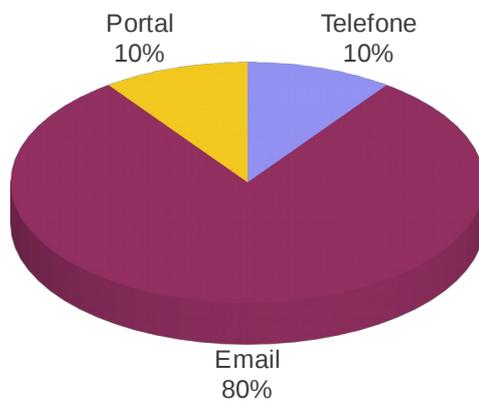
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 7 reclamações foram registradas em julho, 8 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JULHO/2016)



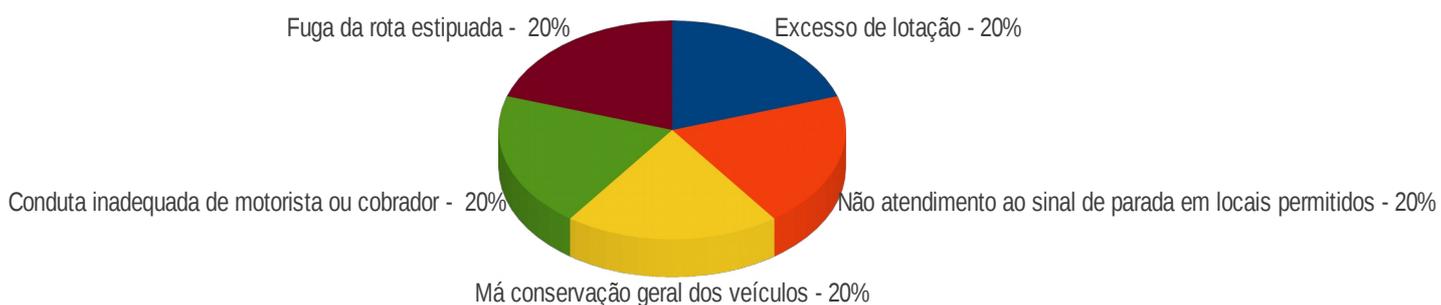
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em julho foi telefone (0800), portal e e-mail.

FORMAS DE CONTATO (JULHO/2016)



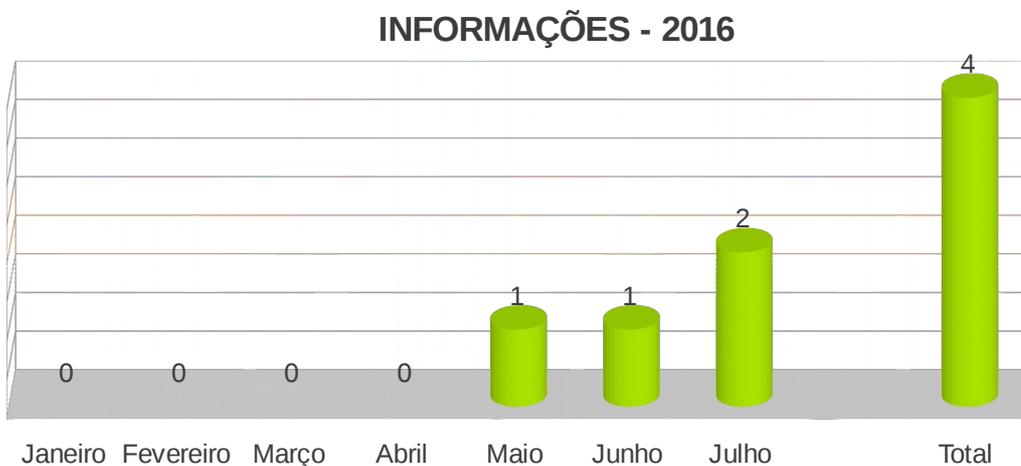
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em julho de 2016.

TOP 5 (JULHO/16)

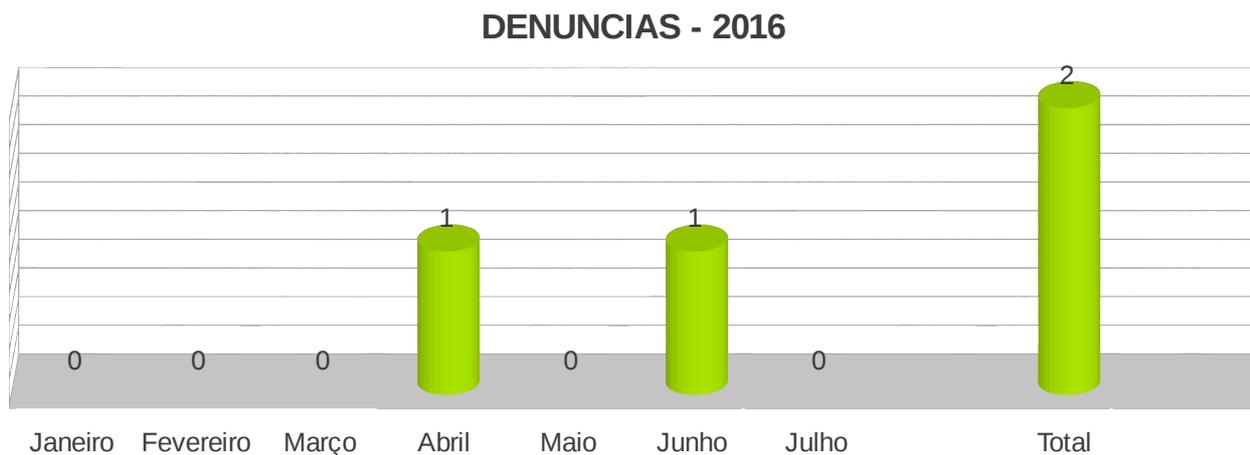


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

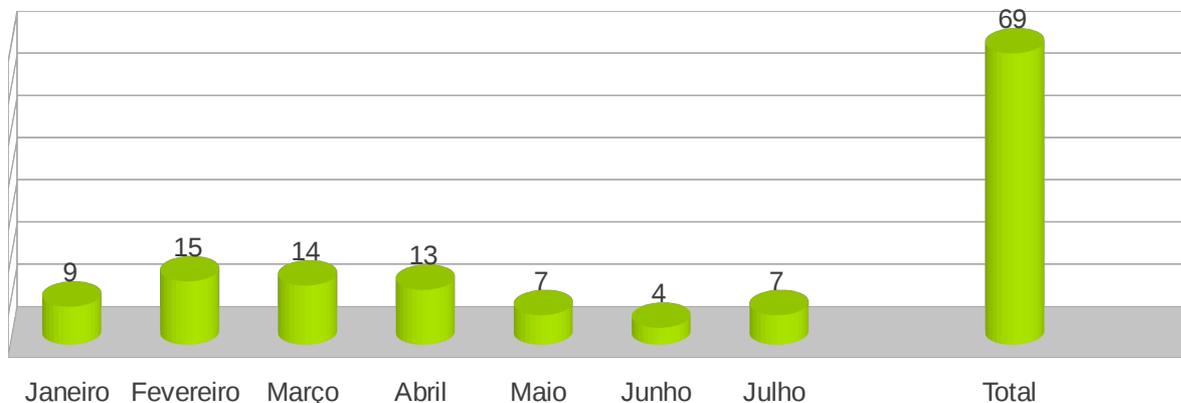


Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 75% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2016

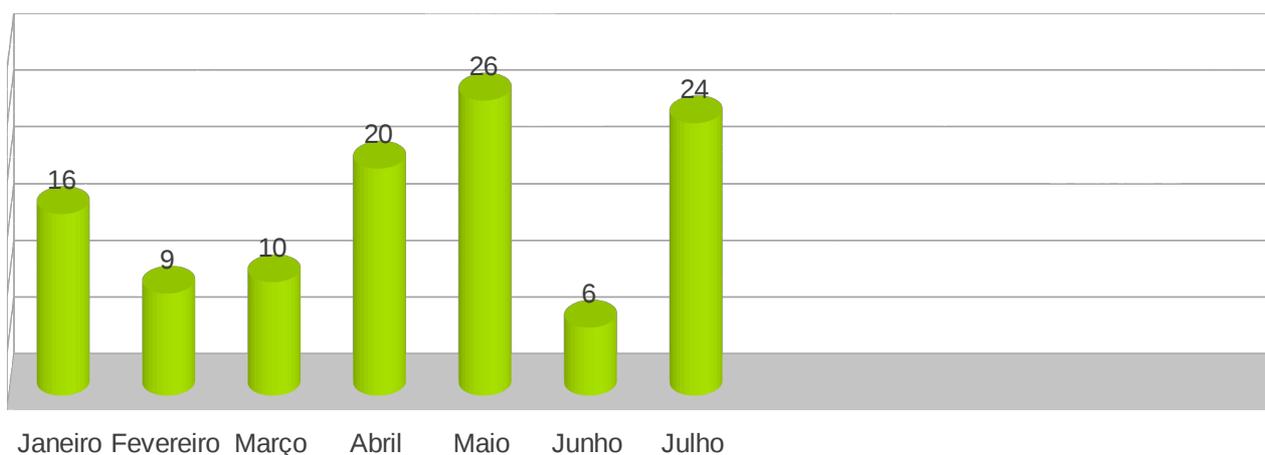


VAP-VUPT

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

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 **julho 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 julho registramos 5 solicitações no SOA e todas foram enviadas para a Aneel.

6. CONCLUSÃO

Em julho 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 permanece funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito destas Ouvidorias.

Com relação à área de Transporte tivemos um aumento no número de reclamações de aproximadamente 75% em relação ao mês de junho/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, tivemos uma reclamação de Saneamento Básico no Vapt Vupt de Messejana, porém, não tivemos reclamações nos Vapt Vupt de Juazeiro do Norte e Sobral no mês de referência desse relatório. Em relação a transporte intermunicipal, não tivemos reclamações registradas 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 ítem "5".

SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2016

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
12/07/2016	210238	JOSÉ INÁCIO DE SOUZA	19	OUV	12/07/2016
22/07/2016	210267	FZ LOTERIA LTDA	9	OUV	22/07/2016
22/07/2016	210265	MARCIANO LIMA DO NASCIMENTO	10	OUV	22/07/2016
28/07/2016	210276	JEAN CARLOS LIMA RODRIGUES	10	OUV	28/07/2016
26/07/2016	210274	MARCIA ADAIANE ALBUQUERQUE MOTA	5	OUV	26/07/2016
26/07/2016	210271	EDINELDA FERREIRA DOURADO	6	OUV	26/07/2016
19/07/2016	210257	LUIS GUSTAVO PHILIPP	12	OUV	19/07/2016
22/07/2016	210266	ANGELA KATIUSCIA	9	OUV	22/07/2016
16/06/2016	210192	LEOVIGILDO OLIVEIRA NETO	45	CSB	16/06/2016
19/07/2016	210258	ANA CAROLINA RODRIGUES	12	OUV	19/07/2016

TRANSPORTE
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2016

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
08/07/2016	210234	THIAGO COELHO FONTENELE	24	OUV	08/07/2016
19/07/2016	210255	FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS	13	OUV	08/07/2016
29/07/2016	210278	FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS	2	CTR	29/07/2016
15/07/2016	210248	MARCELO ARAÚJO	17	CTR	15/07/2016
20/07/2016	210261	MARCELO DE SOUZA	11	OUV	20/07/2016