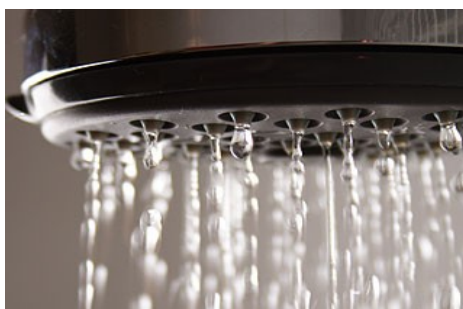


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Agosto/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 setembro 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 **agosto 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	40
Informações	16
Reclamações	24
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	25
Total de Solicitações Finalizadas	43
Informações Finalizadas	16
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	27
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	19
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	1

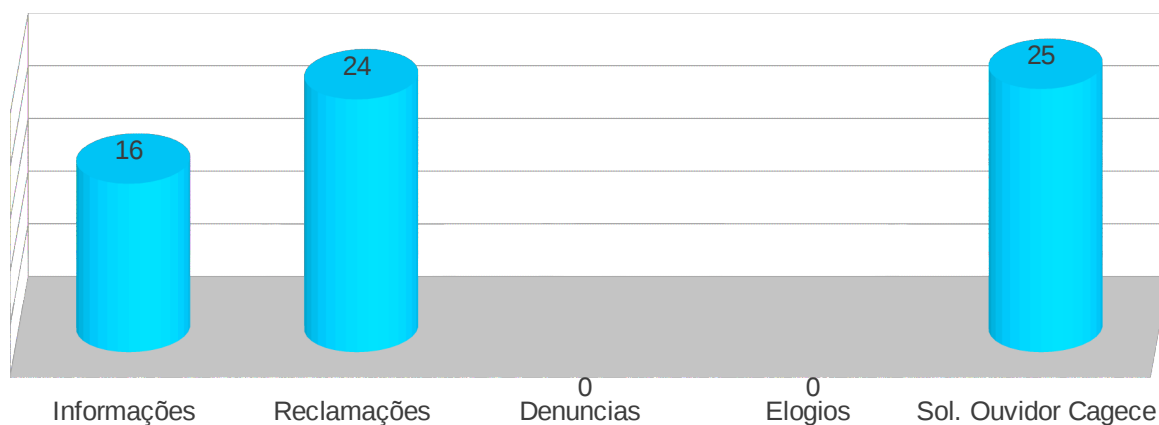
Fonte: SOA e CDO

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 de nº 210300 ter sido incluída duas vezes no contato de envio para Ouvidoria da Cagece.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

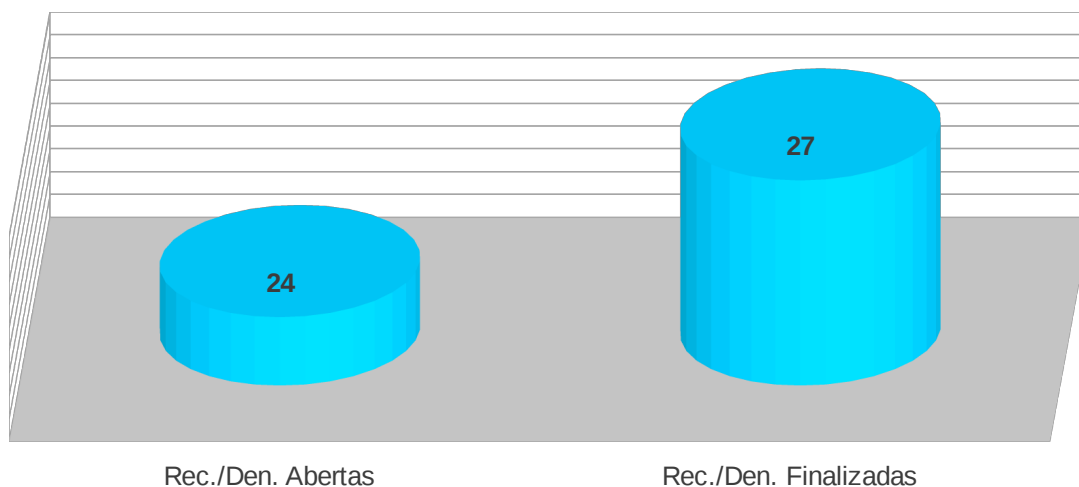
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 40 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 24 se converteram em reclamações, as quais (conforme observação pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/16)



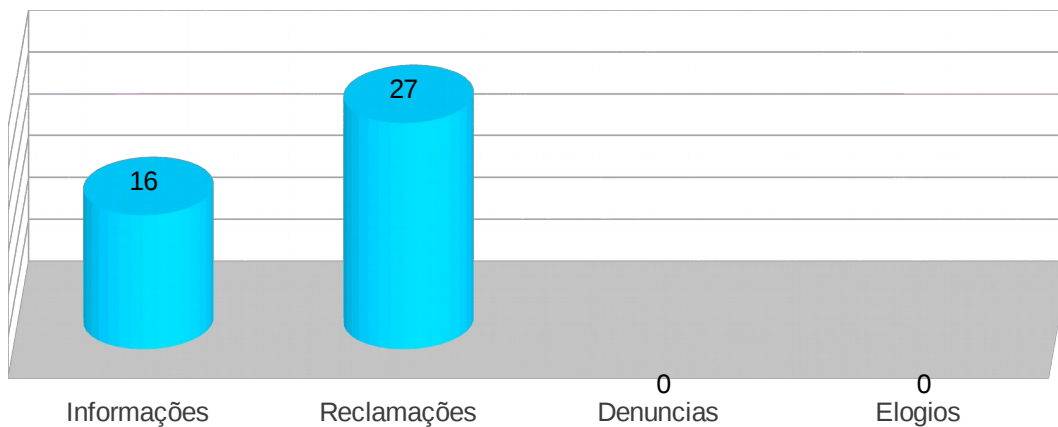
Vê-se no gráfico a seguir que 24 reclamações foram registradas e 27 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/16)



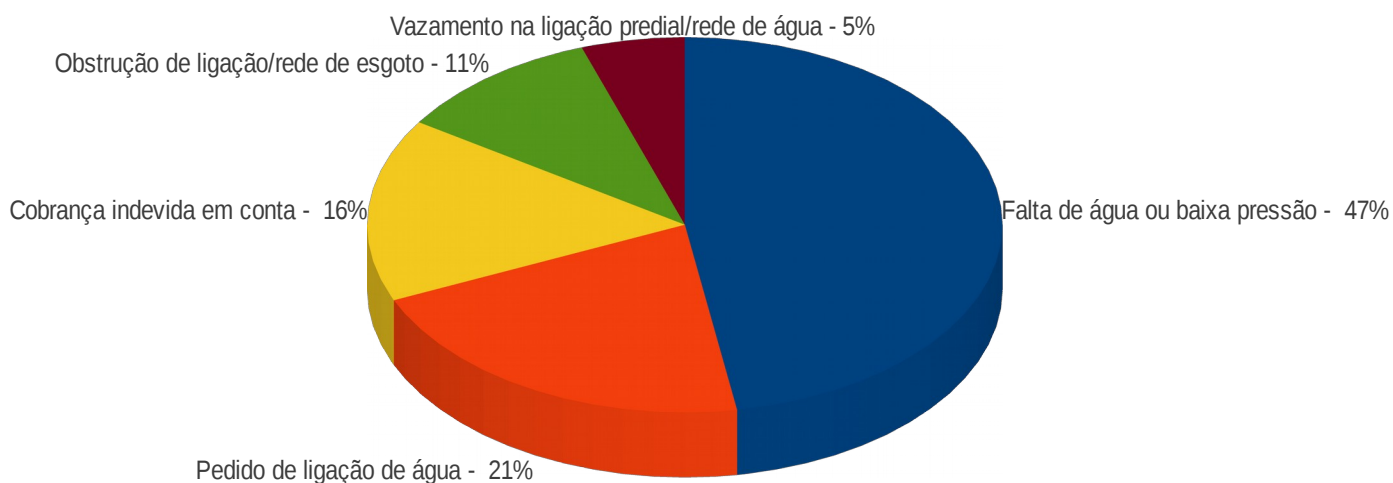
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (AGOSTO/16)



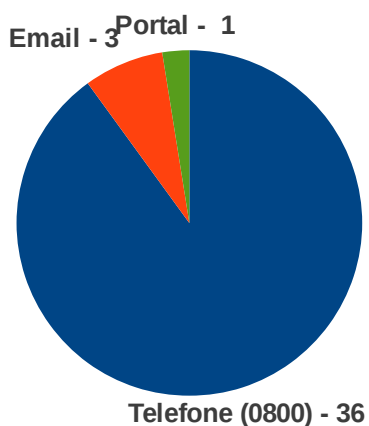
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água e cobrança indevida em conta* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (AGOSTO/16)



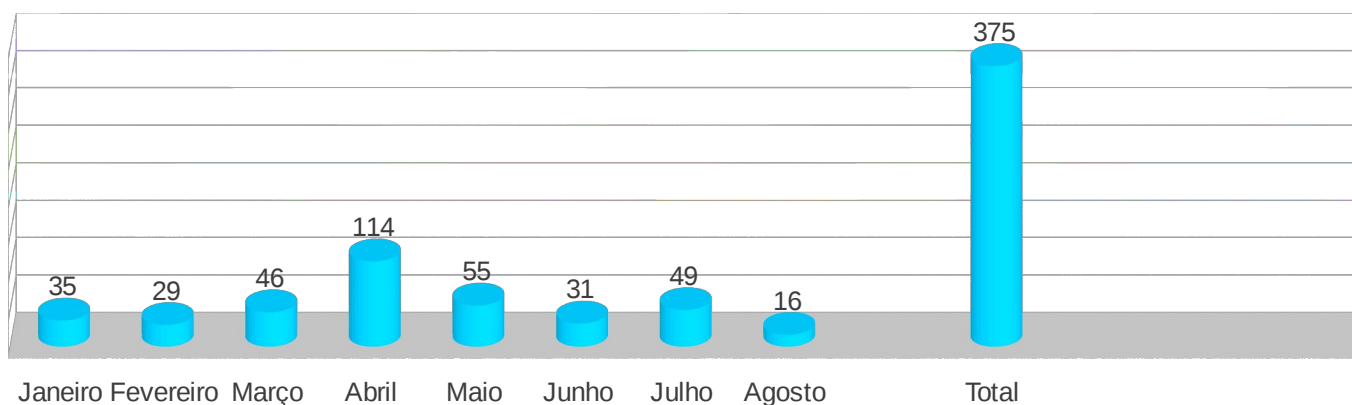
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o telefone. Nesse período, 36 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/16)

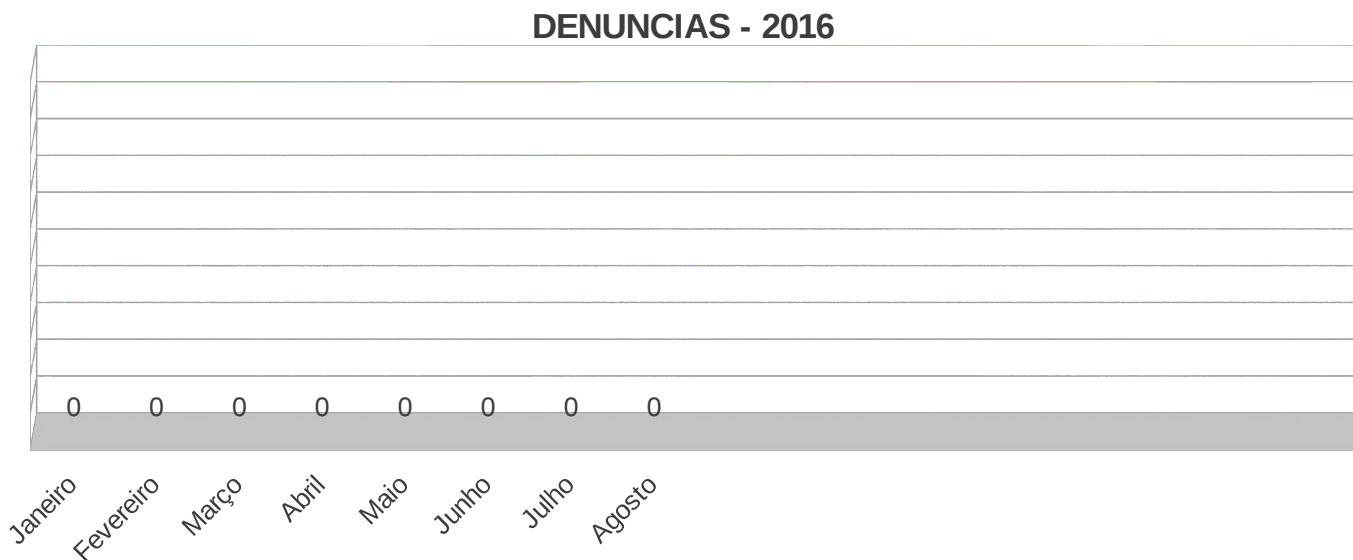


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 67% no número de informações se comparado com o mês anterior.

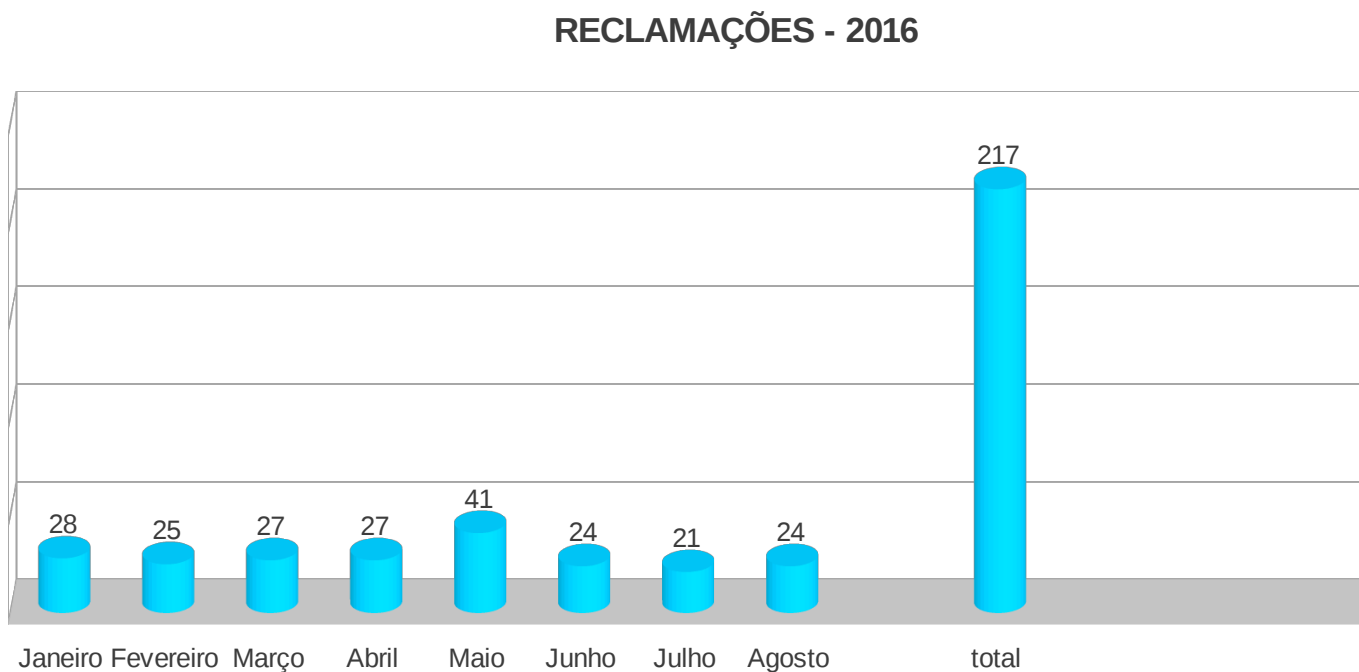
INFORMAÇÕES - 2016



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



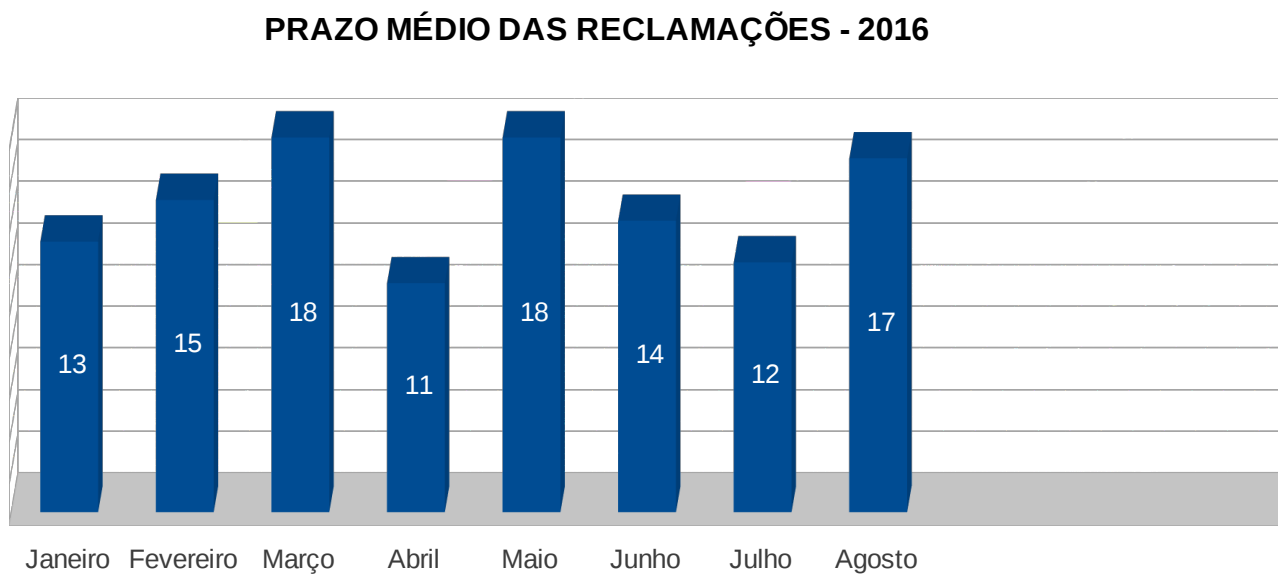
Com relação à quantidade de reclamações, no mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 14% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.



VAP-VUPT

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

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



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 **agosto 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.

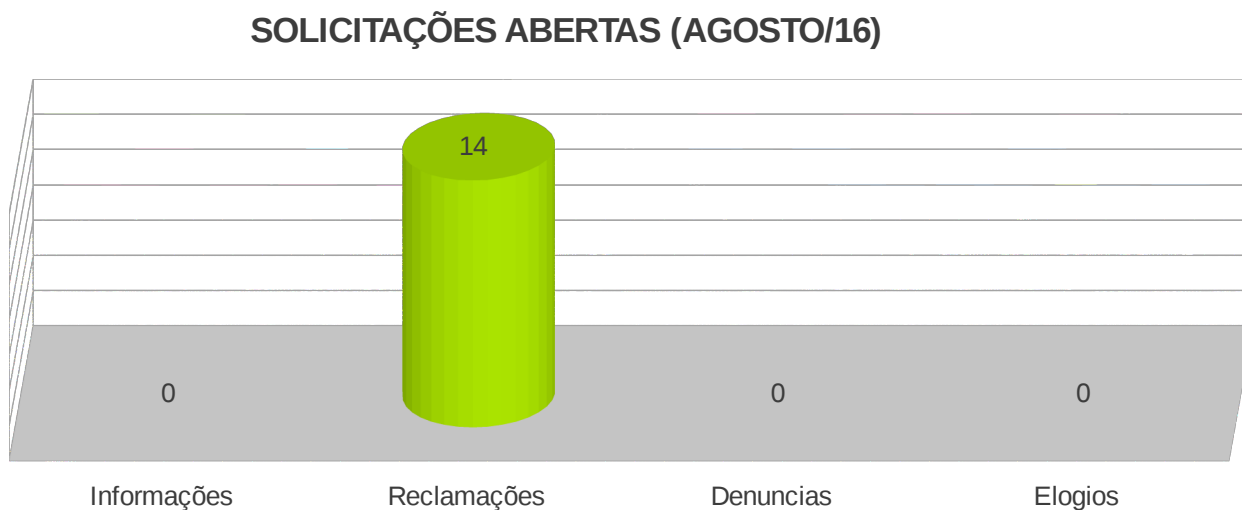
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	14
Informações	0
Reclamações	14
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	13
Informações Finalizadas	1
Reclamações/Denúncias Finalizadas	11
Elogios finalizados	1
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	8
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	0

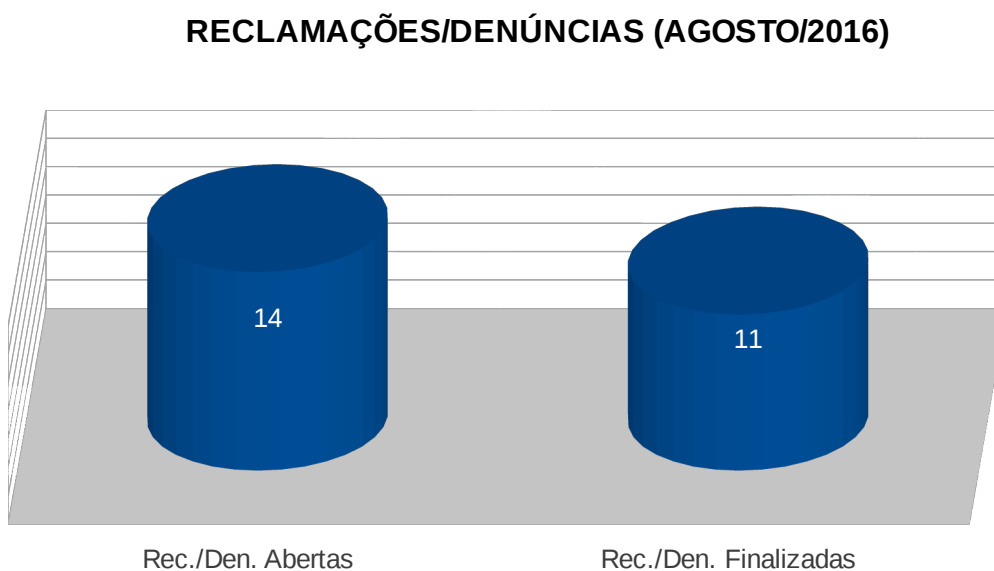
Fonte: SOA e CDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 14 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 14 se converteram em reclamação.

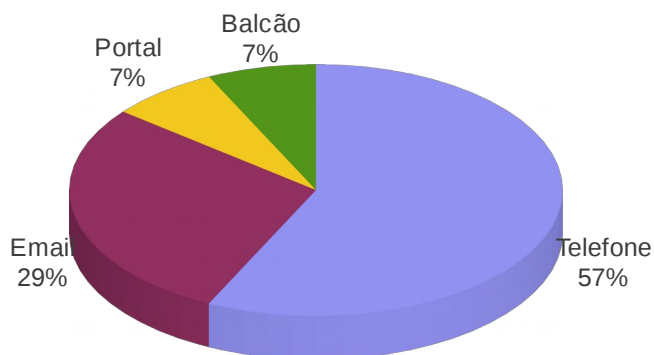


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 14 reclamações foram registradas em agosto, e 11 foram finalizadas nesse mesmo período.



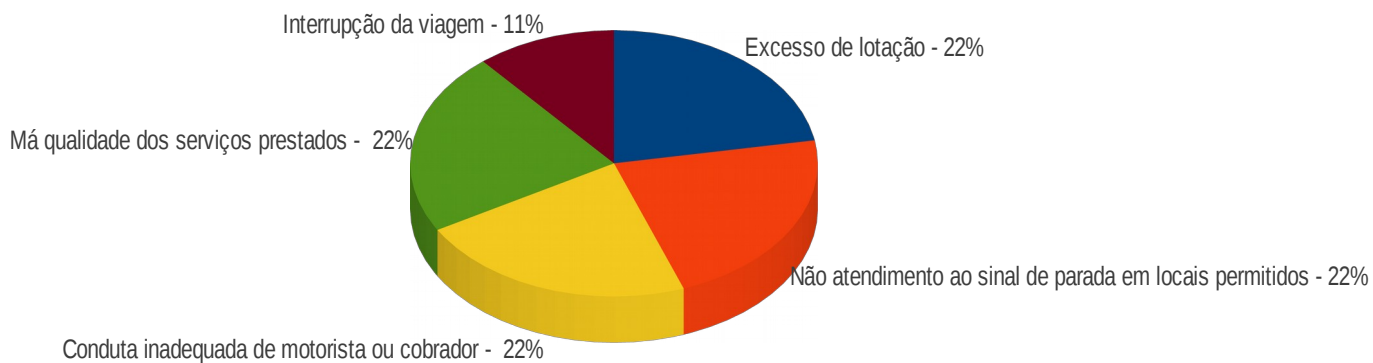
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em agosto foi telefone (0800), portal e e-mail.

FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2016)



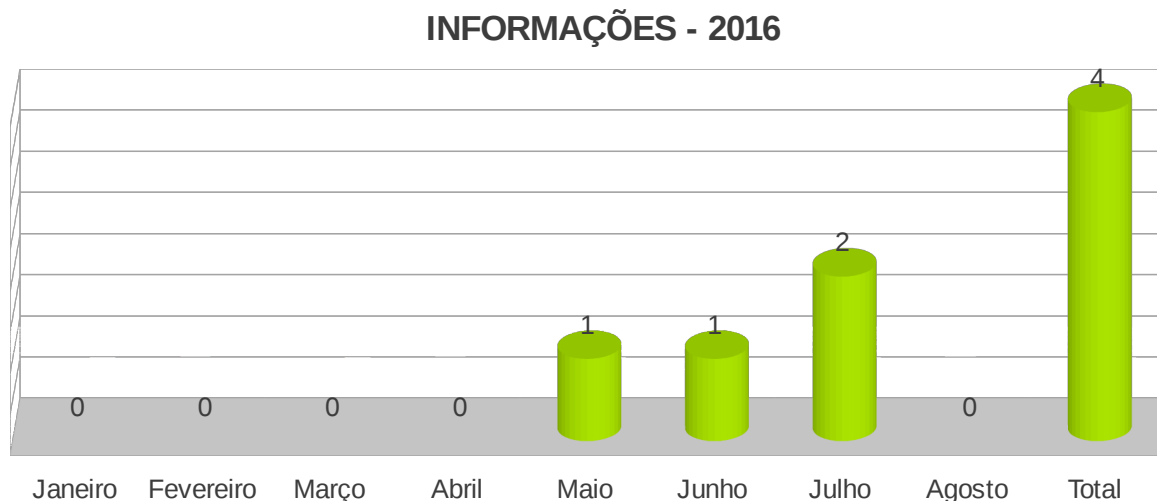
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em agosto de 2016.

TOP 5 (AGOSTO/16)

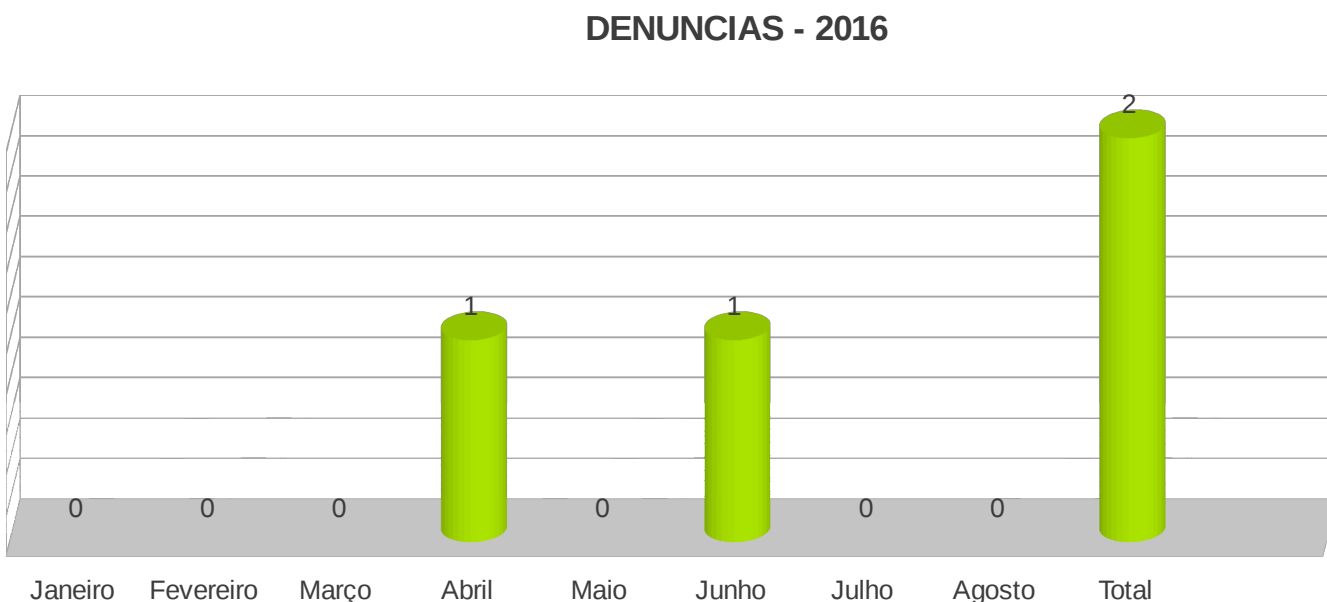


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

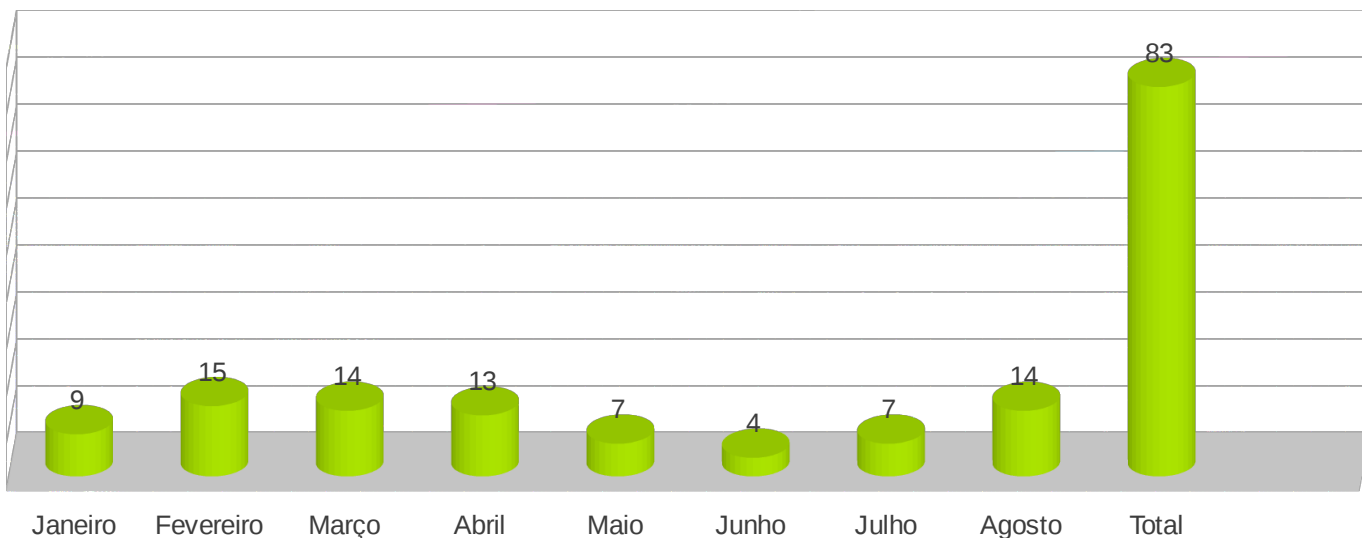


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 100% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2016

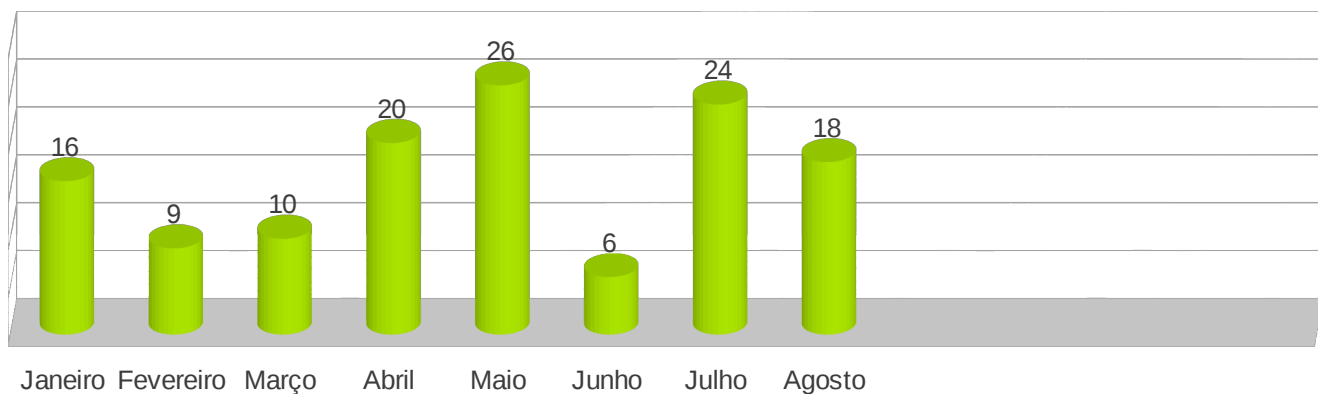


VAP-VUPT

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

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 **agosto 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 agosto registramos 12 solicitações no SOA e todas foram enviadas para a Aneel.

6. CONCLUSÃO

Em agosto 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 100% em relação ao mês de julho/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 e nem de Transporte Intermunicipal nos “Vapt Vupt” de Messejana, Antônio Bezerra, 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”.

SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/8/2016

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
08/08/2016	210300	LUCIANA RODRIGUES	23	OUV	08/08/2016
22/08/2016	210325	CAMILA ALBUQUERQUE GARCIA	10	OUV	22/08/2016
26/08/2016	210339	ANA LÍDIA AMARO BEZERRA DA	5	OUV	26/08/2016
22/08/2016	210329	ANTONIA ANIZETE DE SOUSA	9	OUV	22/08/2016
18/08/2016	210323	MARIA MADALENA MONTEIRO	13	OUV	18/08/2016
22/08/2016	210324	ADRIANO MOURA DOS SANTOS	10	OUV	22/08/2016
22/08/2016	210326	JULIANA ROCHA DE OLIVEIRA	9	OUV	22/08/2016
24/08/2016	210335	ERIKA TEODOSIO DO NASCIMENTO	8	OUV	24/08/2016
23/08/2016	210334	IVANA CRISTINA ANDRADE NAKAU	8	OUV	23/08/2016
30/08/2016	210345	CICERO VIEIRA CAMPOS	1	OUV	30/08/2016
26/08/2016	210340	LEANDRO DO NASCIMENTO	5	OUV	26/08/2016

TRANSPORTE
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/8/2016

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
31/08/2016	210346	MONICA MARTINS SILVA	0	CTR	31/08/2016
05/08/2016	210294	MAURÍCIO ARAÚJO CHAVES	26	CTR	08/08/2016
26/08/2016	210341	MIGUEL ARCANJO QUEIROZ	5	CTR	26/08/2016
22/08/2016	210328	ANNA KARINE M LIMA	9	CTR	22/08/2016
29/08/2016	210342	MARIA IRANILDA DINIZ	2	CTR	29/08/2016
23/08/2016	210333	LEANDRO MONTEIRO GUIMARÃES	8	CTR	23/08/2016
30/08/2016	210344	CONCEIÇÃO LIMA	1	CTR	30/08/2016
24/08/2016	210336	PAULO CESAR DE OLIVEIRA	7	CTR	24/08/2016