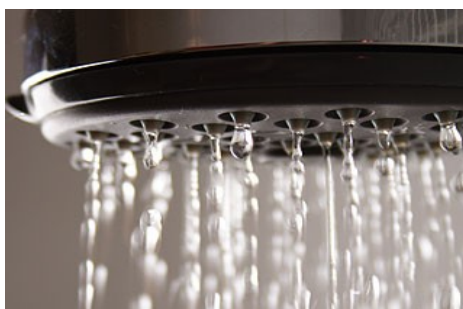


# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Outubro/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 – SISCDO.

**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 novembro 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 **outubro 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>40</b>
Informações	22
Reclamações	18
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	17
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>31</b>
Informações Finalizadas	22
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	9
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	9
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

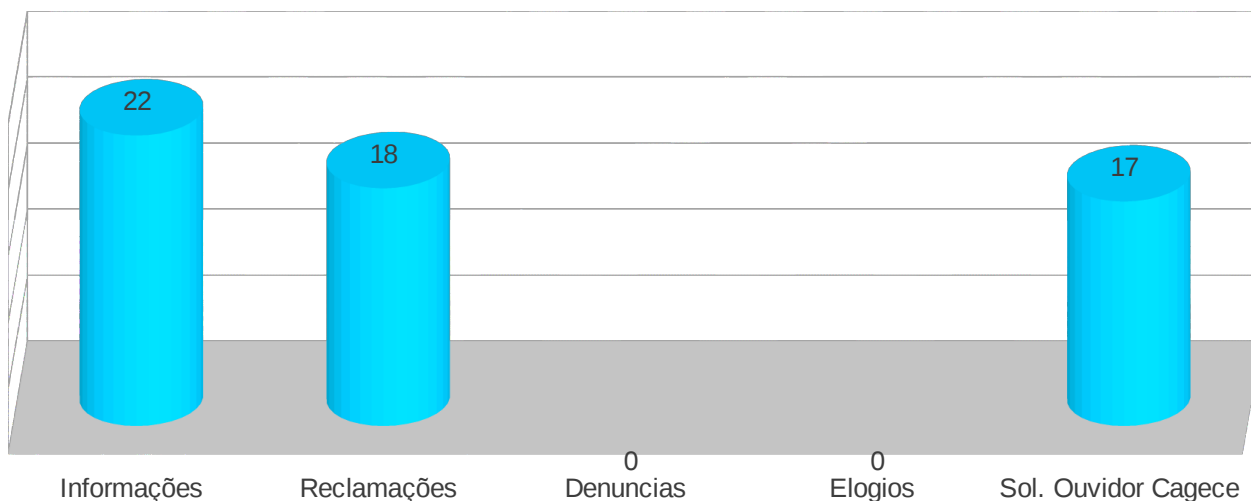
**Fonte:** SOA e SISDO

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 210413 não ter sido incluído o contato de envio para Ouvidoria da Cagece.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

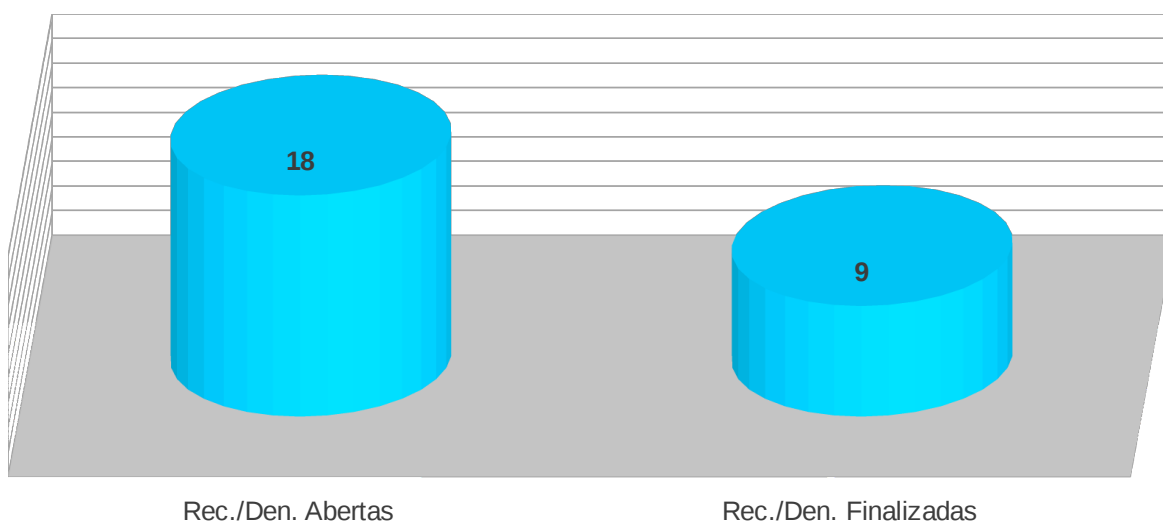
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 40 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 18 se converteram em reclamações, as quais 17 (verificar observação da pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (OUTUBRO/16)



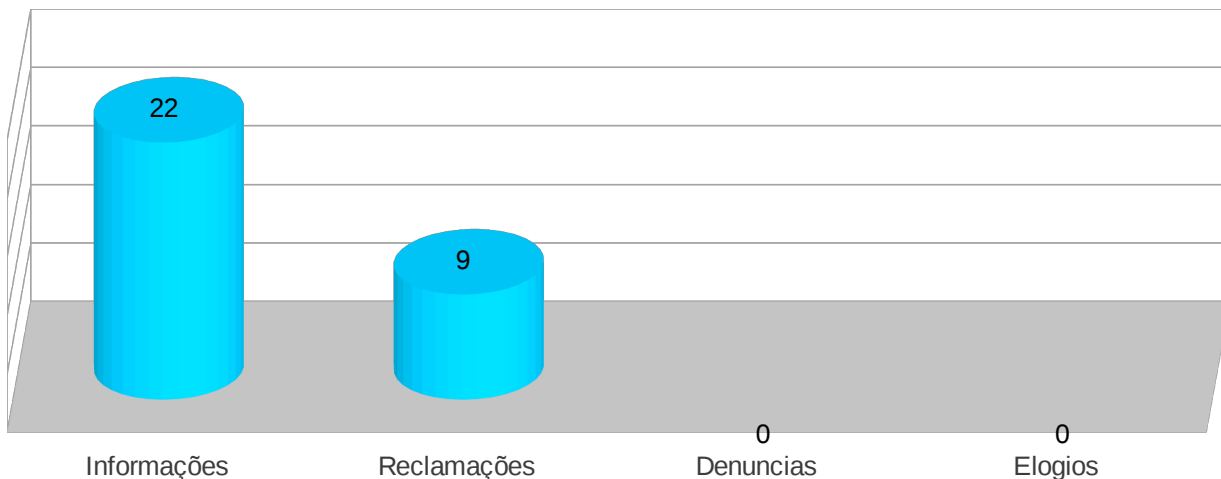
Vê-se no gráfico a seguir que 18 reclamações foram registradas e 9 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/16)



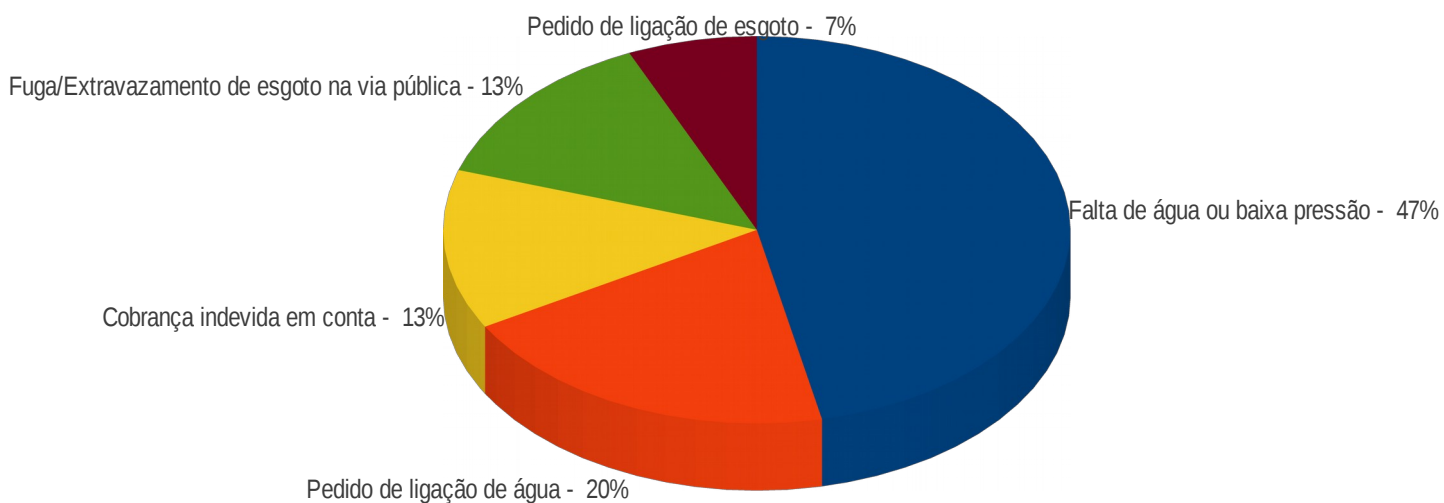
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (OUTUBRO/16)



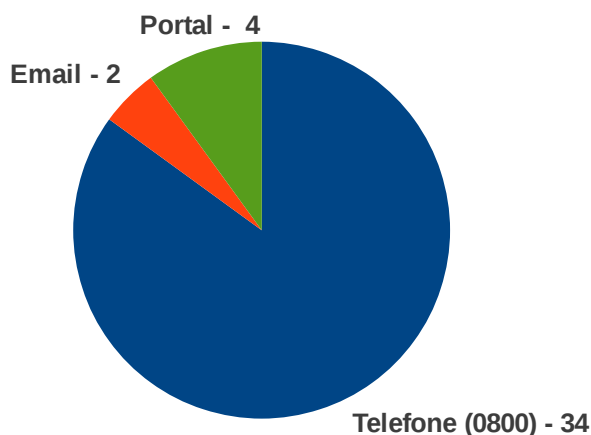
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água e cobrança indevida em conta* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (OUTUBRO/16)



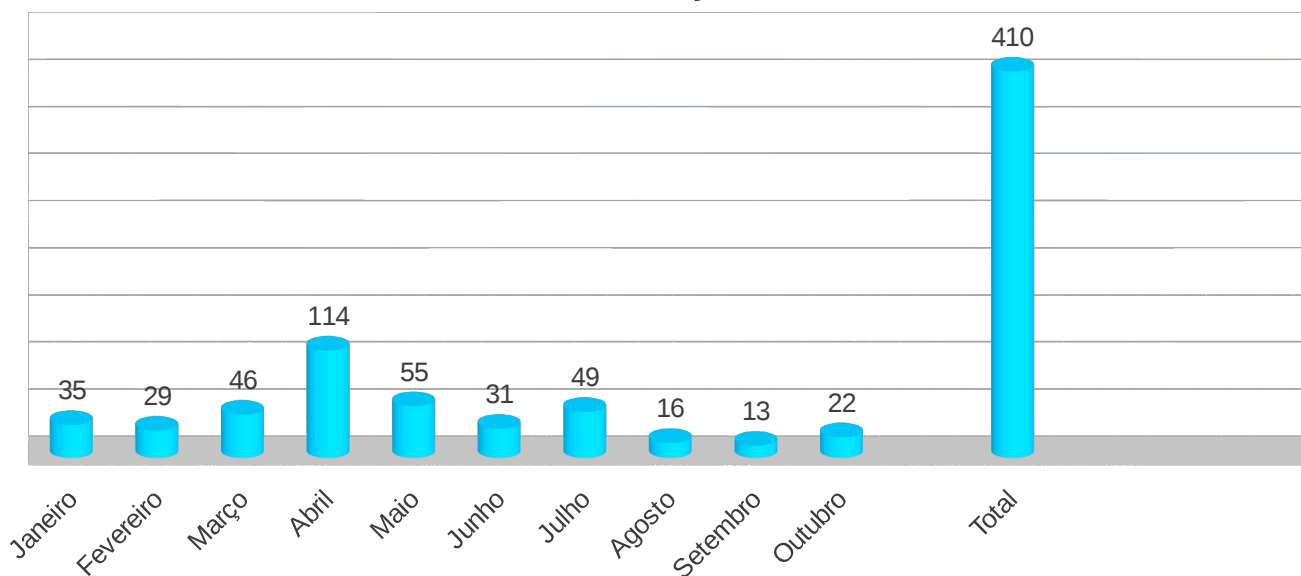
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 34 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/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 69% no número de informações se comparado com o mês anterior.

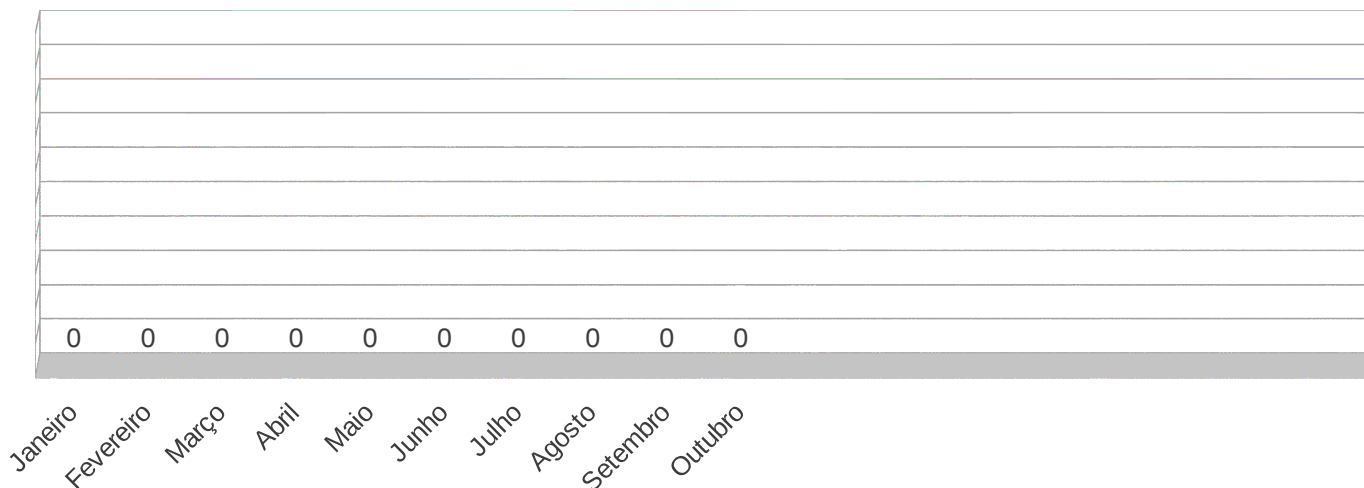
### INFORMAÇÕES - 2016





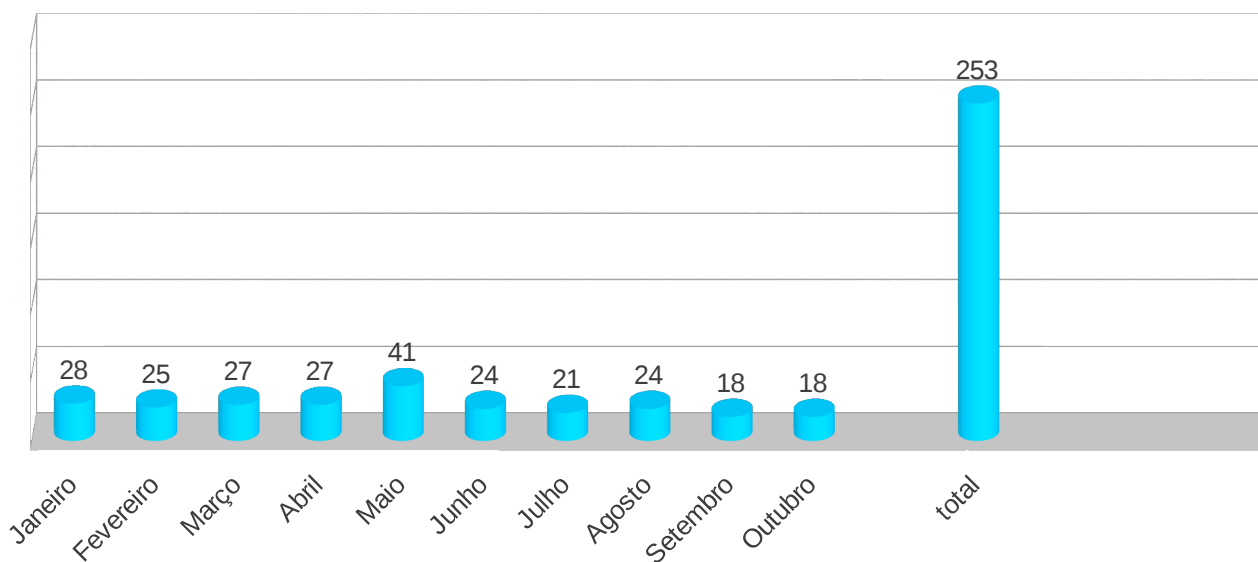
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, no mês de referência deste relatório contabilizou-se a mesma quantidade nos números de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2016

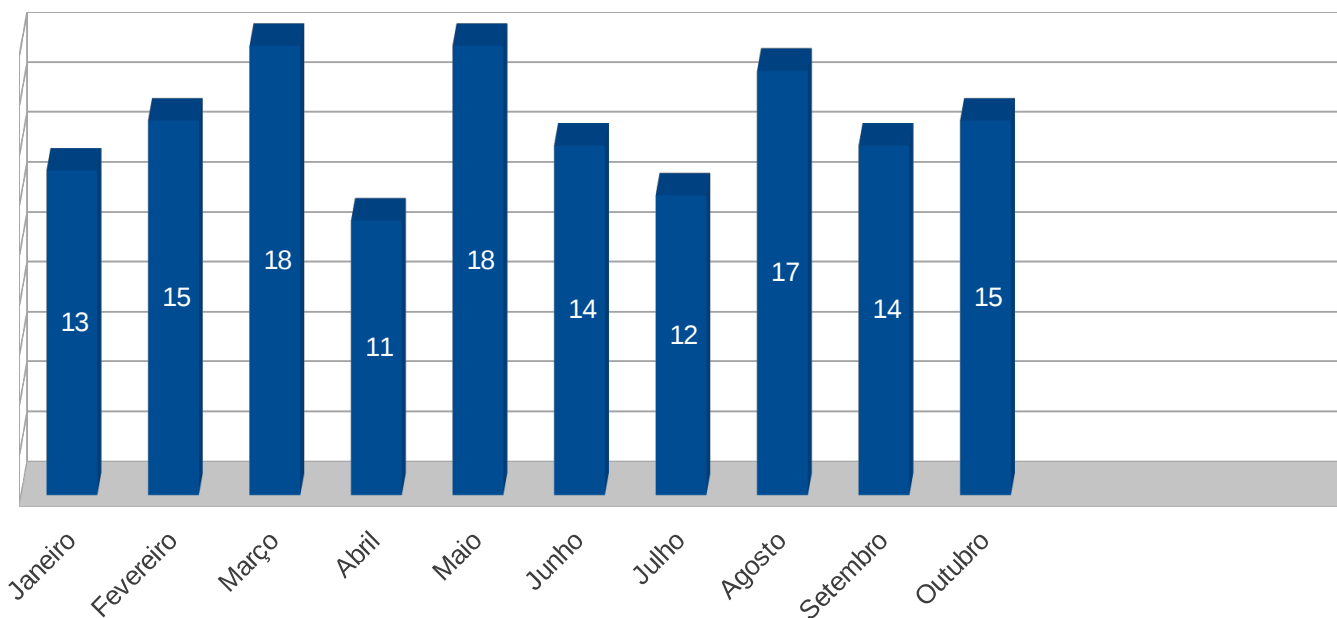


## VAP-VUPT

No mês de outubro 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 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 **outubro 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

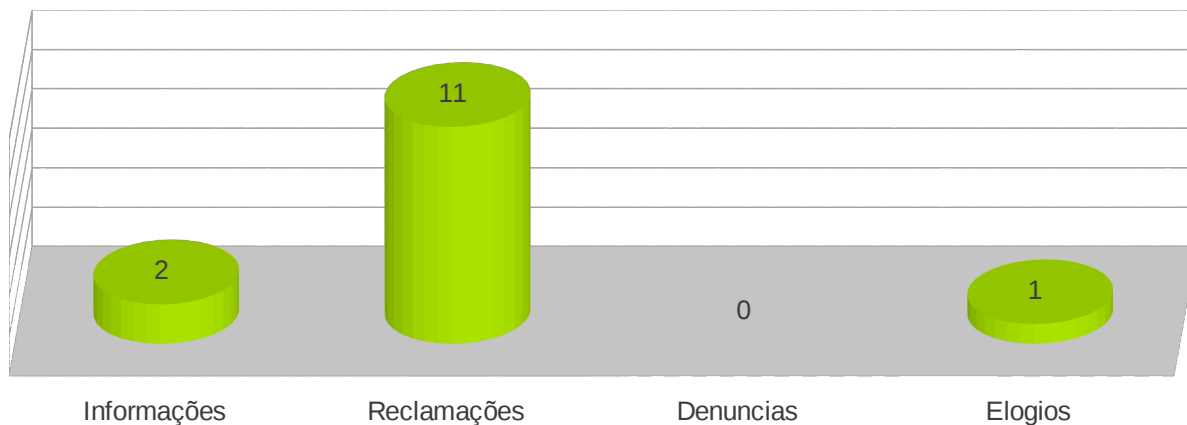
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>14</b>
Informações	2
Reclamações	11
Denúncia	0
Elogios	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>4</b>
Informações Finalizadas	1
Reclamações/Denúncias Finalizadas	3
Elogios finalizados	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	1
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	0

**Fonte:** SOA e SISDO

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

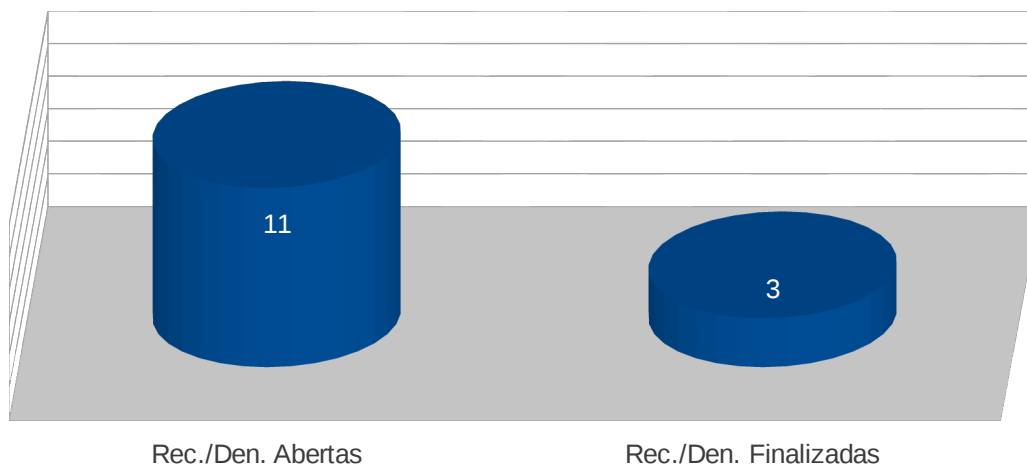
Das 14 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 11 se converteram em reclamação.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (OUTUBRO/16)**



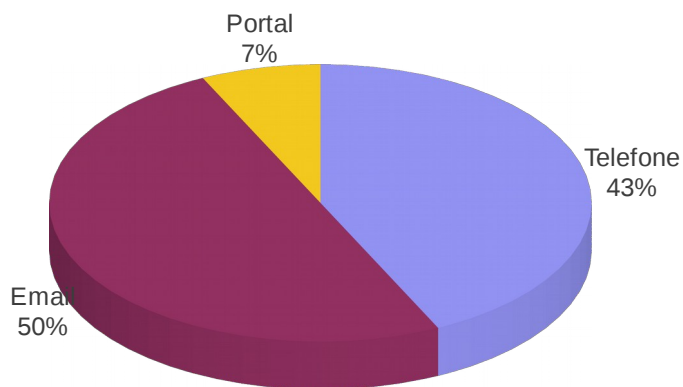
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 11 reclamações foram registradas em outubro, 3 foram finalizadas nesse mesmo período.

**RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/2016)**



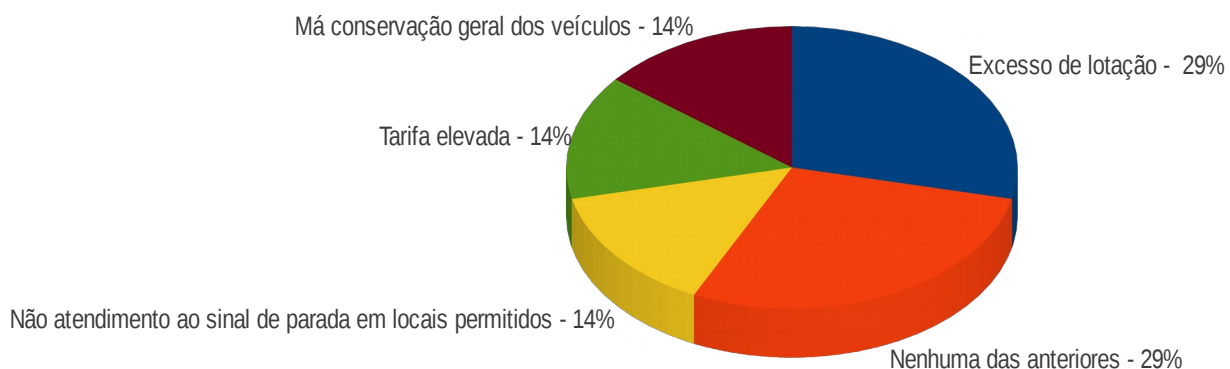
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em setembro foram telefone (0800) e e-mail.

### FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2016)



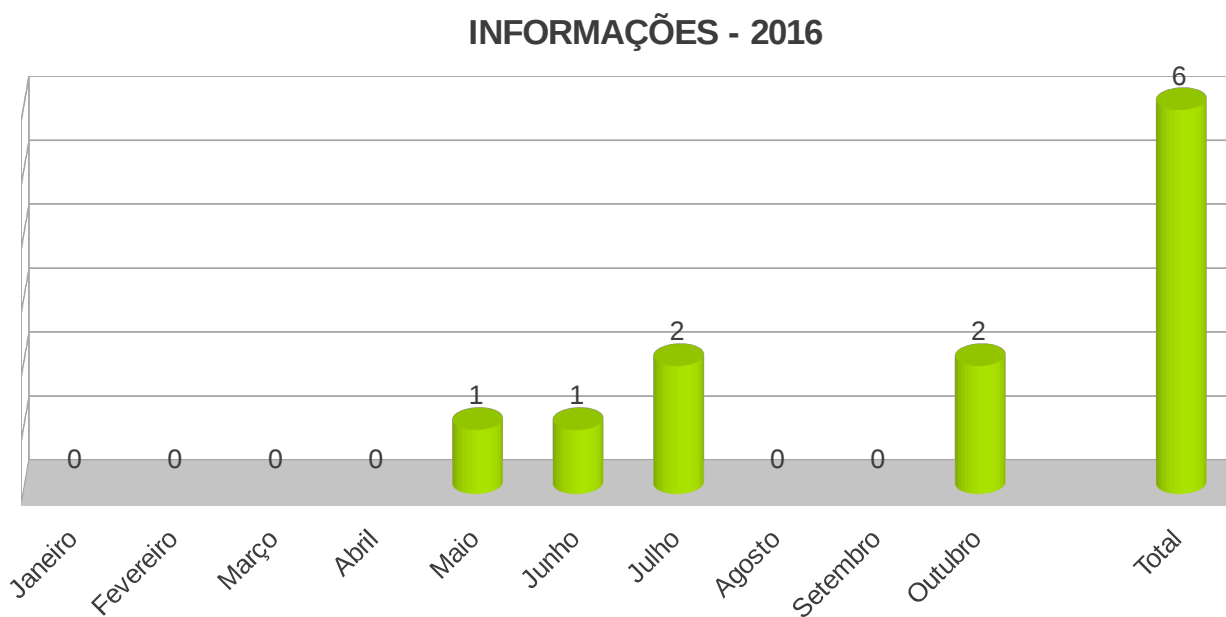
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em outubro de 2016.

### TOP 5 (OUTUBRO/16)

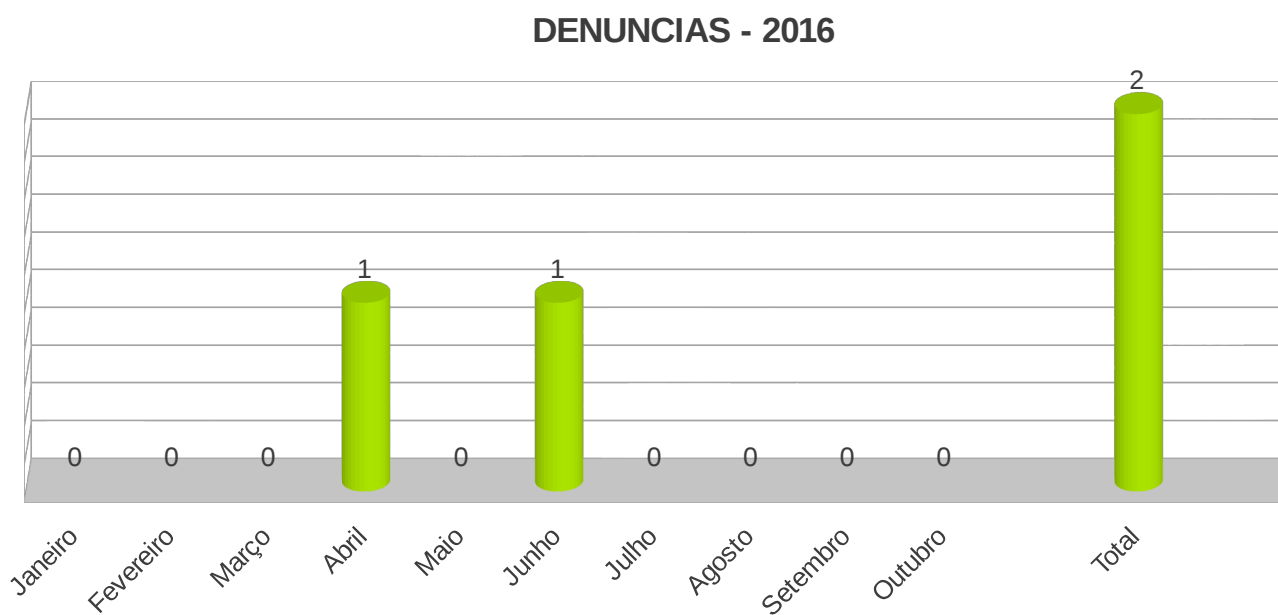


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 2 ocorrências quanto ao número de informações.

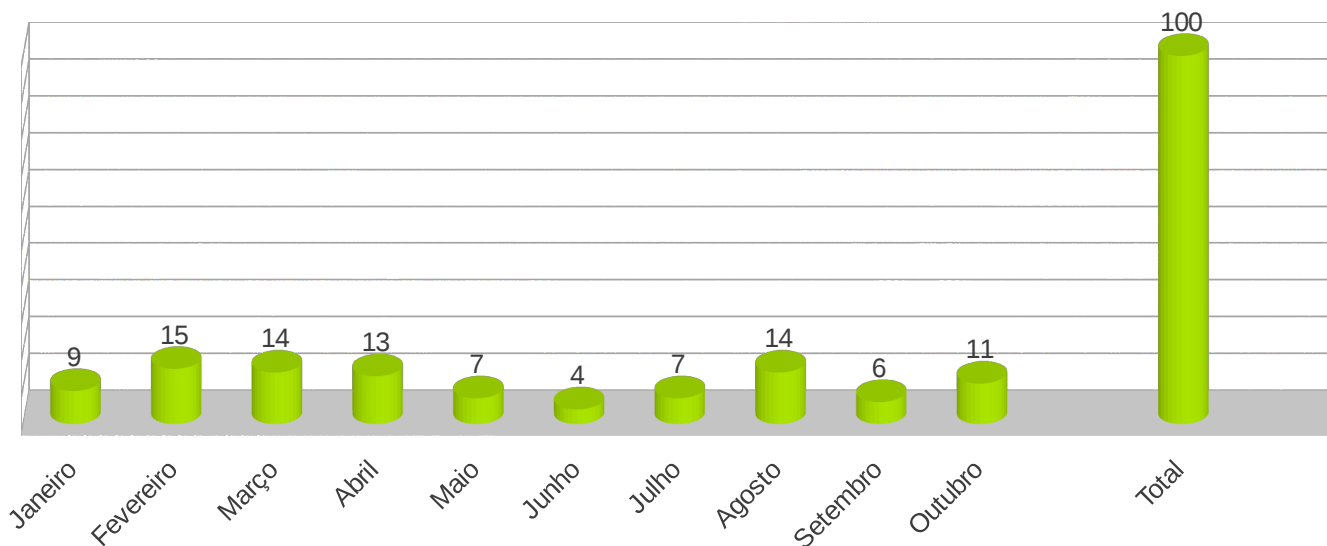


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 83% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2016

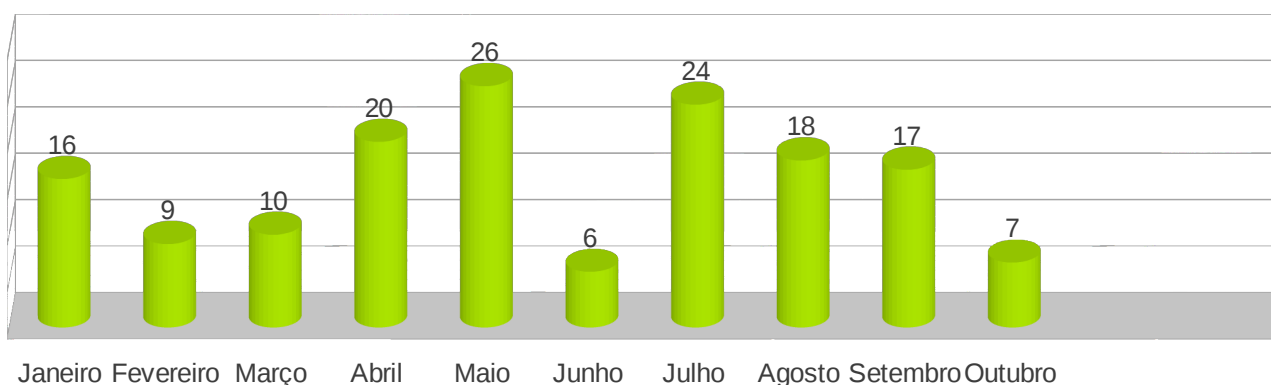


### VAP-VUPT

No mês de outubro 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: 15 DIAS

## 4. GÁS CANALIZADO

### 4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **outubro 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 setembro registramos 6 solicitações no SOA e todas foram enviadas para a Aneel.

## 6. CONCLUSÃO

Em outubro 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, também não registramos abertura de processo. Cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da Arce e Cagece 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 83% em relação ao mês de setembro/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 10/11/2016**

<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>
8/11/2016	210469	FRANÇOIS MOTA ROCHA	1	OUV	8/11/2016
7/11/2016	210466	RICARDO SILVA DE SOUSA	2	OUV	7/11/2016
21/10/2016	210432	JOÃO MANOEL GOMES DOS SANTOS	18	CSB	8/11/2016
8/11/2016	210471	ÉRICO DE NASCIMENTO TAVARES	0	OUV	8/11/2016
10/11/2016	210478	VIVIANE KERLEY DE LIMA MAIA	0	OUV	10/11/2016
26/10/2016	210438	PAULO ANDRÉ PEDROSA LIMA	14	OUV	26/10/2016
8/11/2016	210470	FRANCISCA SUELI BRITO	1	OUV	8/11/2016
8/11/2016	210473	JOSÉ CARLOS SILVA MARINHO	0	OUV	8/11/2016
3/11/2016	210460	ANA PAULA RABELO	5	OUV	3/11/2016
31/10/2016	210447	ALEXANDRO BEZERRA	8	OUV	31/10/2016
7/11/2016	210467	VAL FURTADO	2	OUV	7/11/2016
9/11/2016	210475	ADRIANA DA SILVA FERREIRA	1	OUV	9/11/2016

<b>4/11/2016</b>	<b>210462</b>	<b>ALEXANDRE ARAÚJO DA SILVA</b>	<b>5</b>	<b>OUV</b>	<b>4/11/2016</b>
<b>3/11/2016</b>	<b>210456</b>	<b>NAYANE MARTINS FALCÃO</b>	<b>5</b>	<b>OUV</b>	<b>3/11/2016</b>
<b>26/10/2016</b>	<b>210440</b>	<b>MARCELINO SARAIVA MOTA</b>	<b>14</b>	<b>OUV</b>	<b>26/10/2016</b>
<b>10/11/2016</b>	<b>210477</b>	<b>TATIANE LINHARES DUTRA</b>	<b>0</b>	<b>OUV</b>	<b>10/11/2016</b>

**TRANSPORTE**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 10/11/2016**

<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>
7/11/2016	210468	VALÉRIA DA SILVA	2	CTR	7/11/2016
4/11/2016	210464	OSIEL HOLANDA BRANDÃO	5	CTR	4/11/2016
4/11/2016	210461	ANTÔNIO FLÁVIO DAMASCENO	5	CRT	4/11/2016
21/10/2016	210431	AGENOR FERREIRA MOTA	18	CTR	21/10/2016
3/11/2016	210458	FRANCISCO RENATO PIRES DA COSTA	5	CTR	3/11/2016
8/11/2016	210472	IVO CAVALCANTE MENDES	0	CTR	8/11/2016
1/11/2016	210450	JOÃO CARLOS FREITAS DE ABREU	8	CTR	1/11/2016
3/11/2016	210457	ANTÔNIO JOSÉ LIMA DE OLIVEIRA	5	CTR	3/11/2016
4/11/2016	210463	RAUL DIORRANE PEREIRA	5	CTR	4/11/2016
9/11/2016	210474	BRUNNA RAQUEL LEITE PINTO	1	CTR	9/11/2016