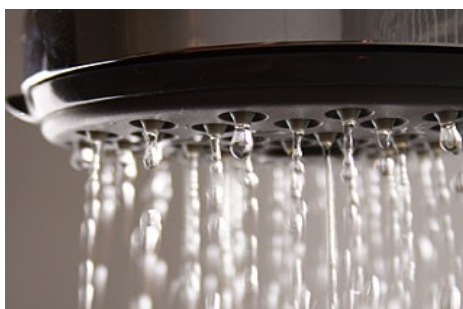


# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**  
**Novembro/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, 13 de dezembro 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 **novembro 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**

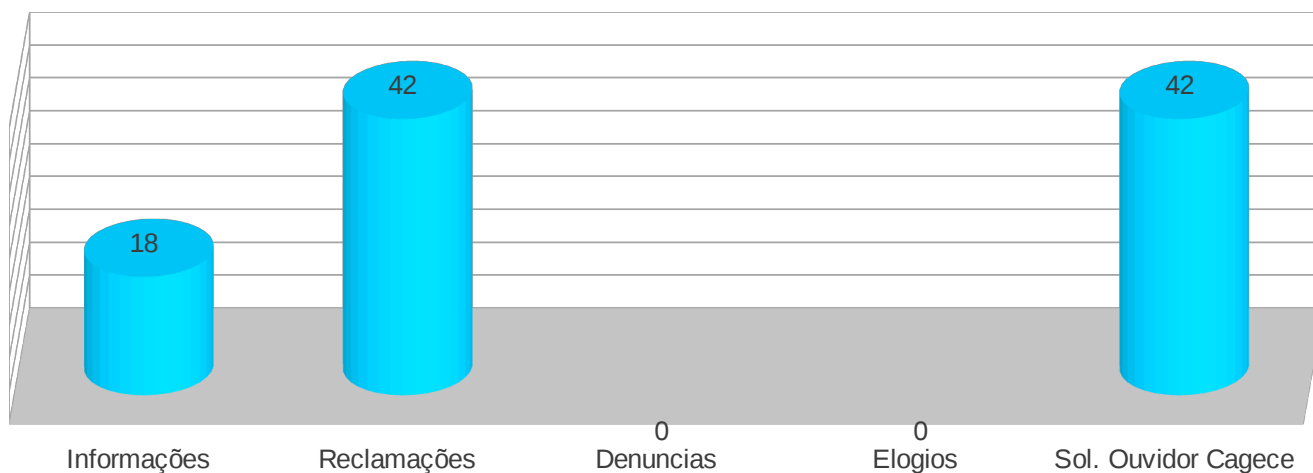
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>60</b>
Informações	18
Reclamações	42
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	42
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>50</b>
Informações Finalizadas	18
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	32
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	26
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	1

**Fonte:** SOA e SISDO

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

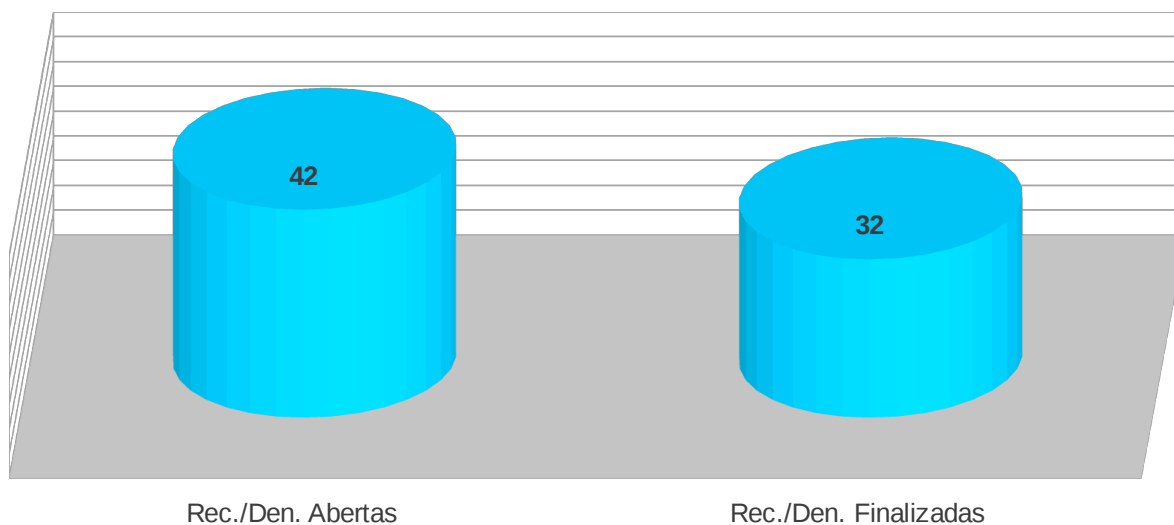
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 60 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 42 se converteram em reclamações, as quais 42 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/16)



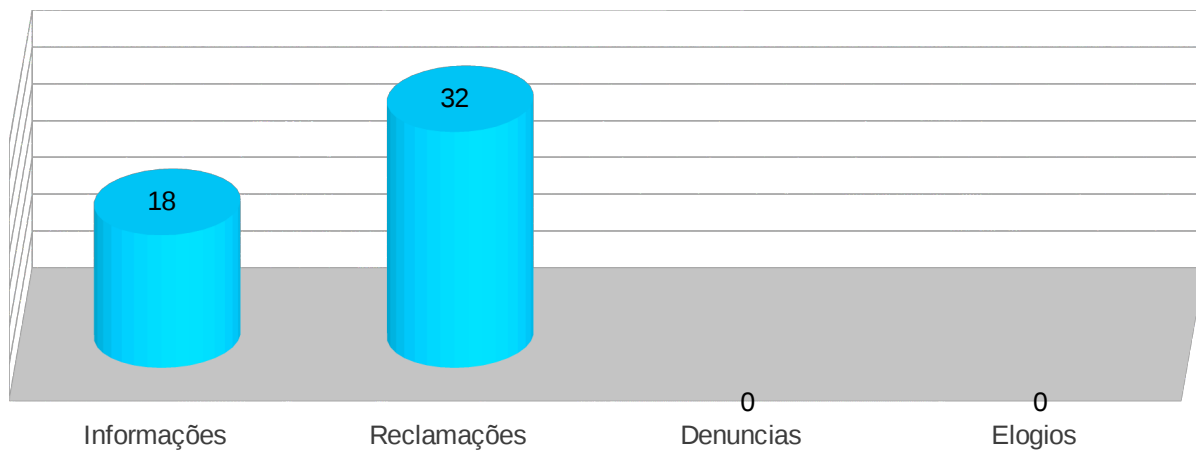
Vê-se no gráfico a seguir que 42 reclamações foram registradas e 32 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/16)



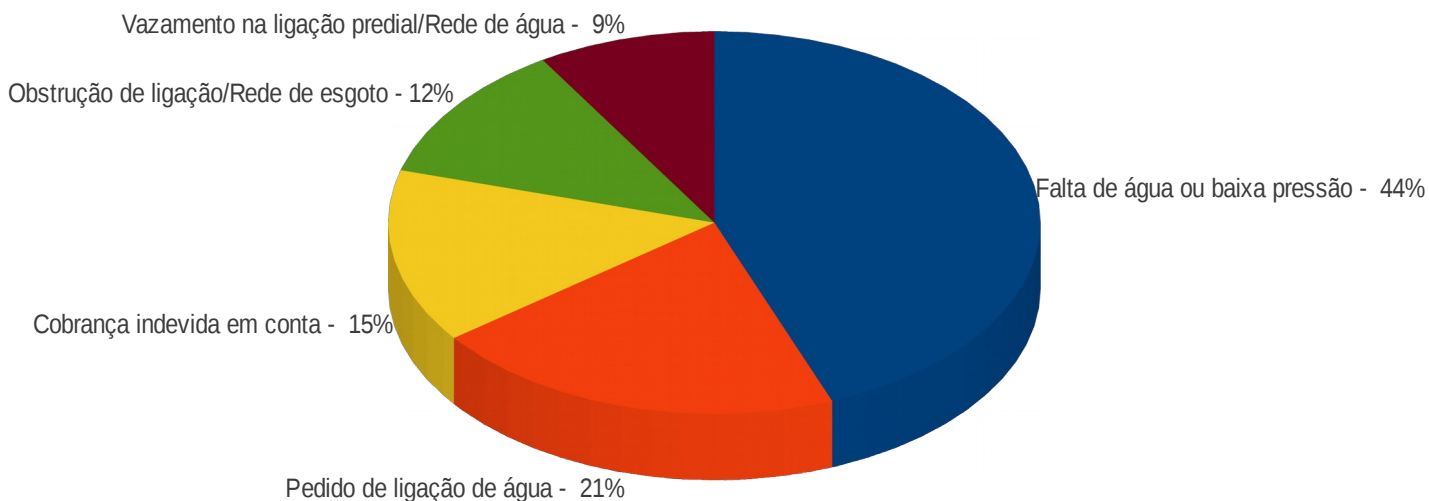
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (NOVEMBRO/16)



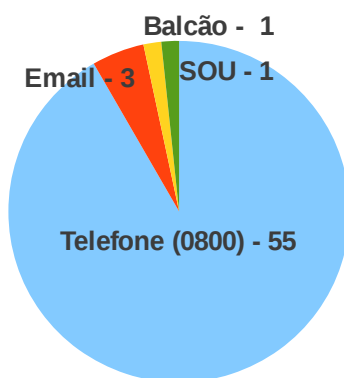
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água e cobrança indevida em conta* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (NOVEMBRO/16)



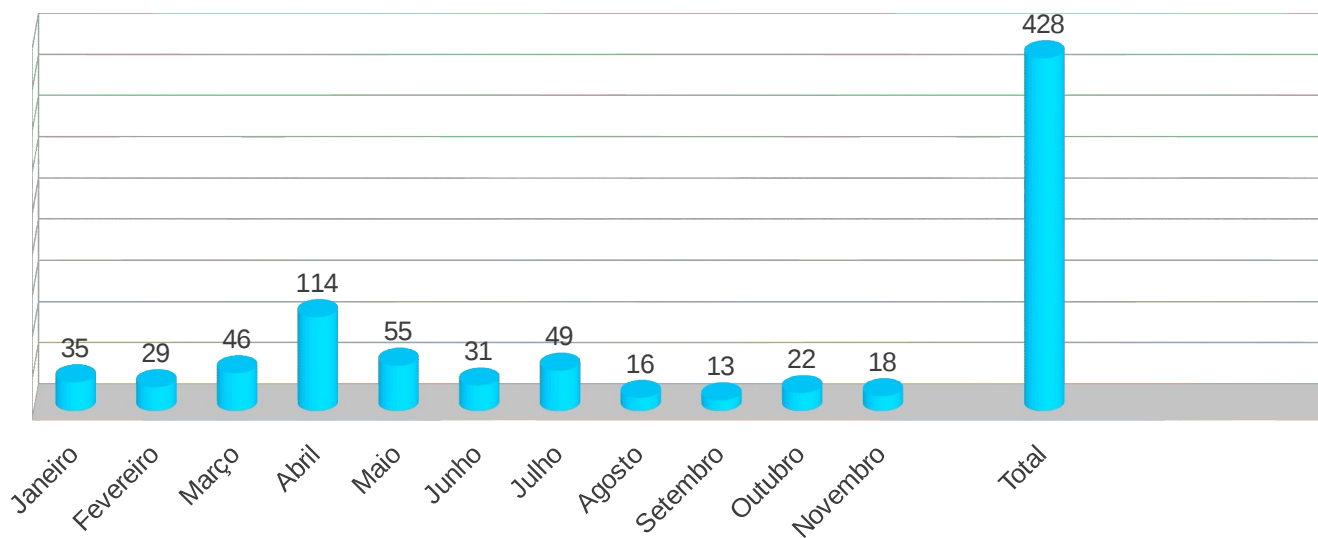
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 55 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/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 18% no número de informações se comparado com o mês anterior.

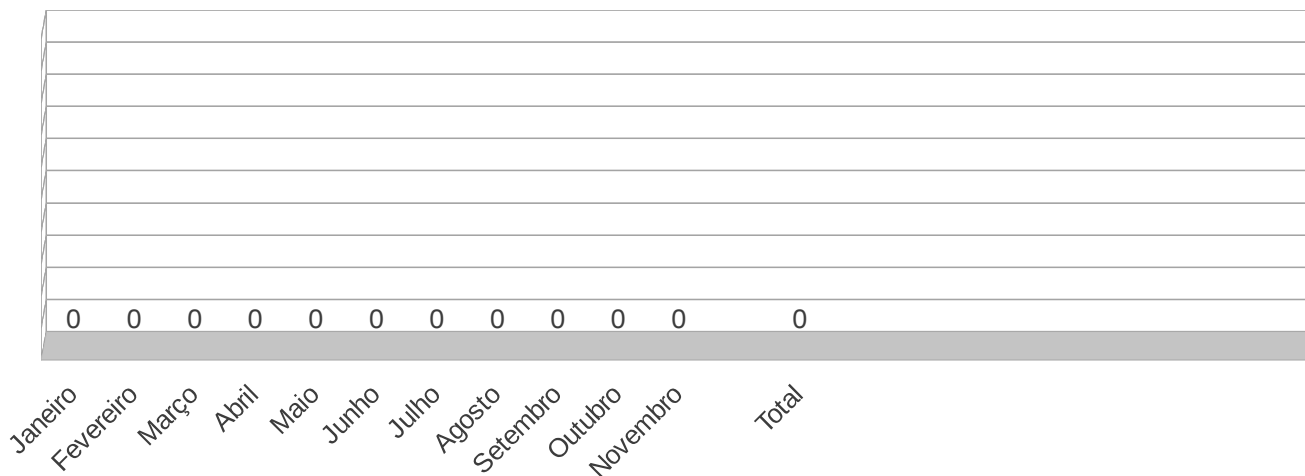
### INFORMAÇÕES - 2016





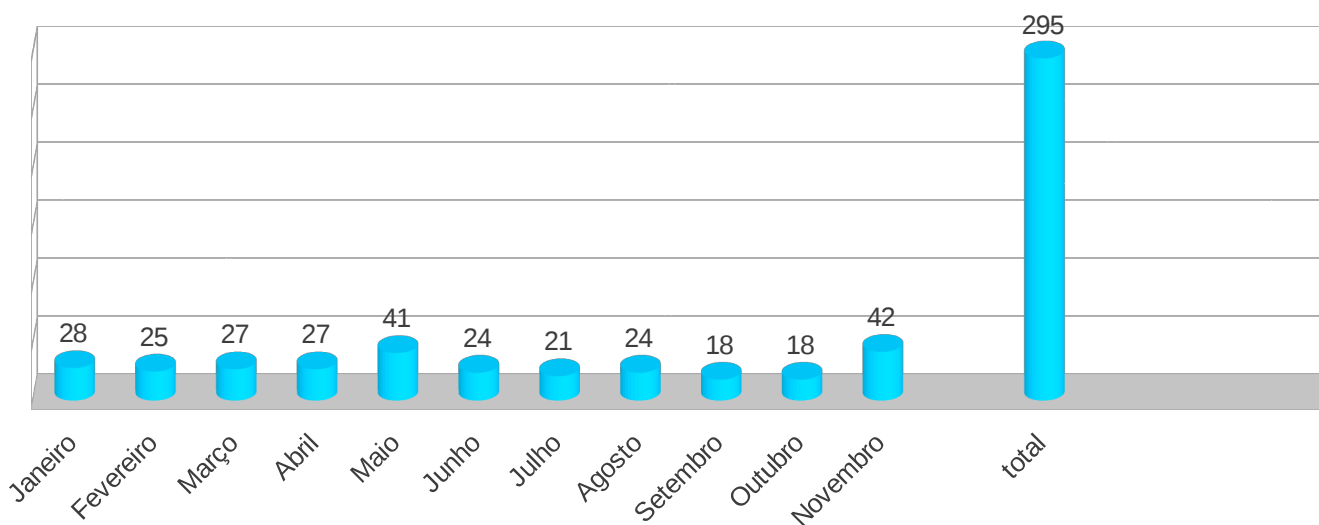
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENUNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, no mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 133% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2016

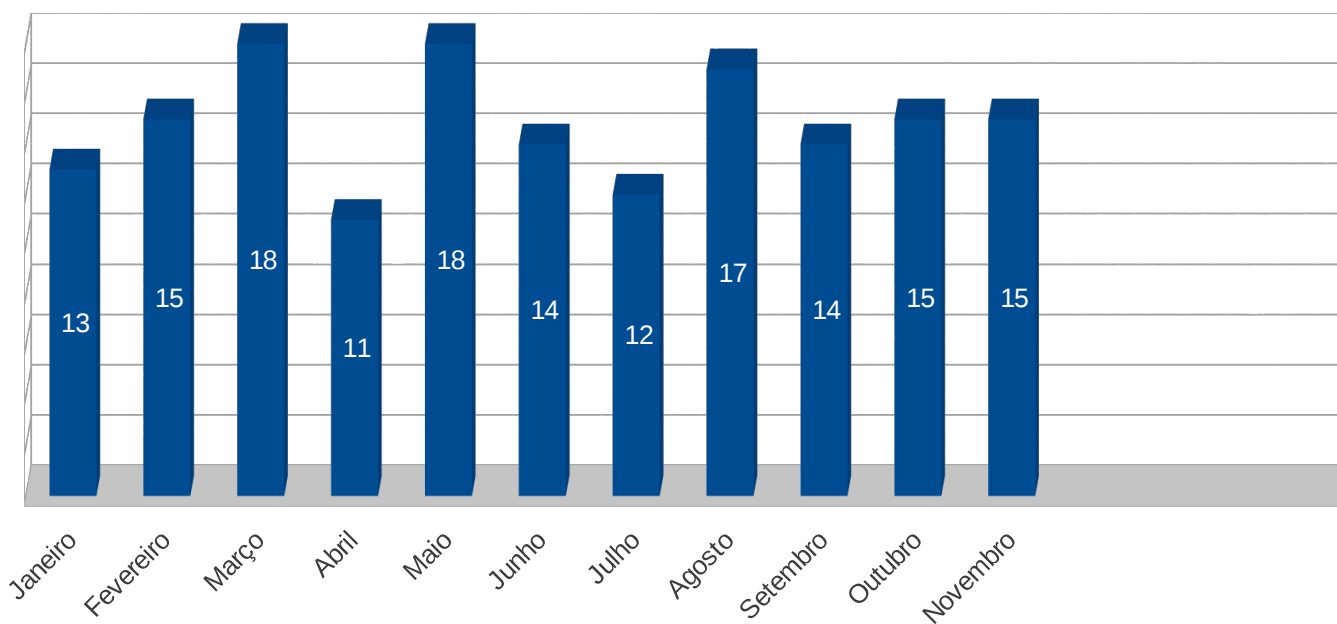


## VAP-VUPT

No mês de novembro 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 **novembro 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.

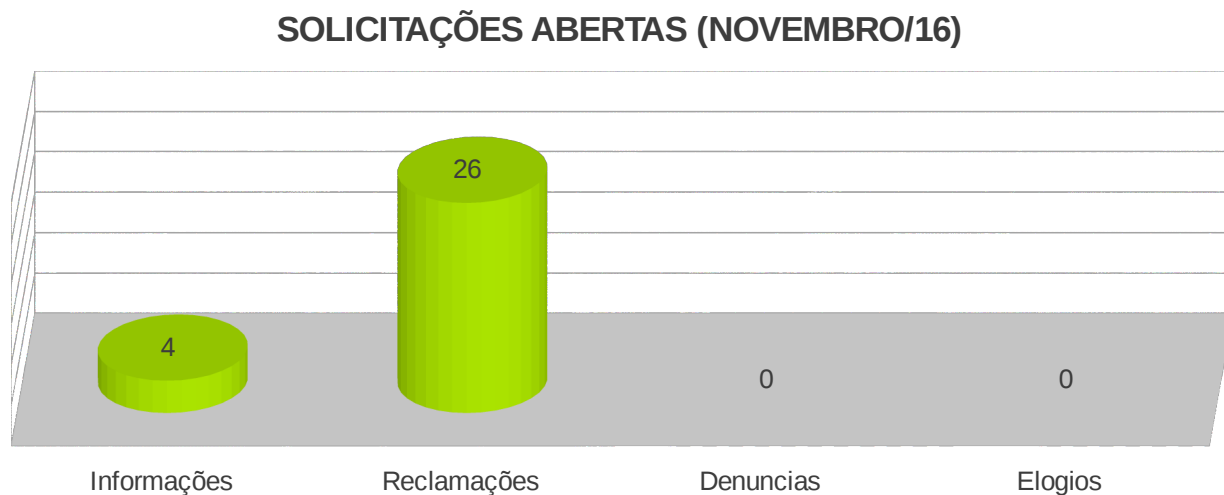
#### Quadro de solicitações e processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>30</b>
Informações	4
Reclamações	26
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>31</b>
Informações Finalizadas	4
Reclamações/Denúncias Finalizadas	26
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	17
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	2

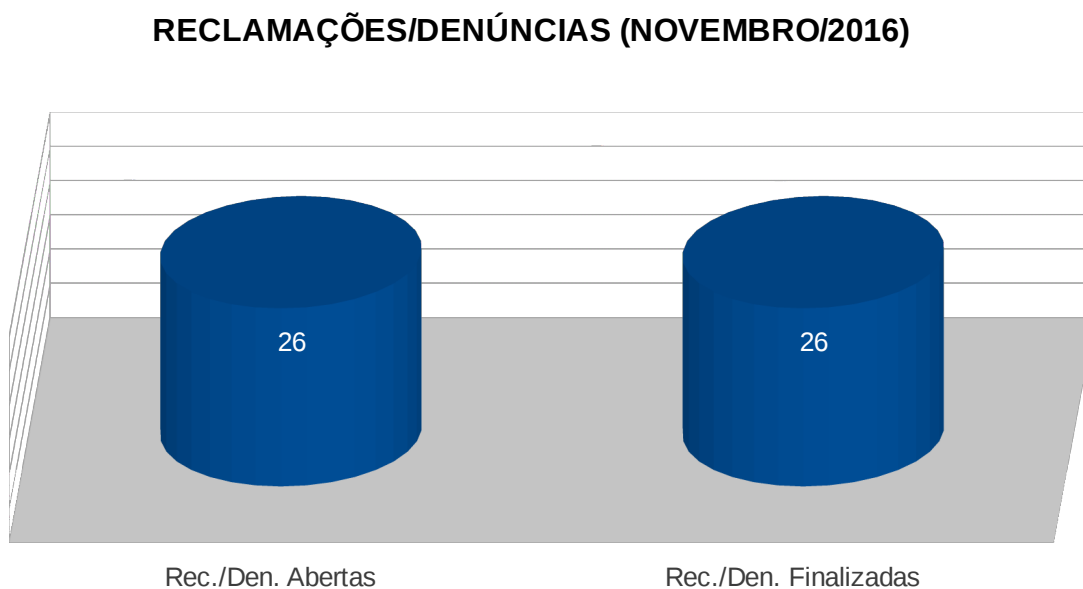
**Fonte:** SOA e SISDO

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 30 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 26 se converteram em reclamação.

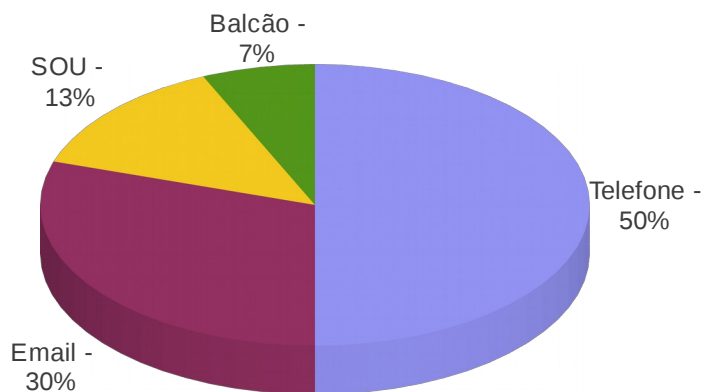


Verifica-se no gráfico abaixo que, 26 reclamações foram registradas em novembro, 26 foram finalizadas nesse mesmo período.



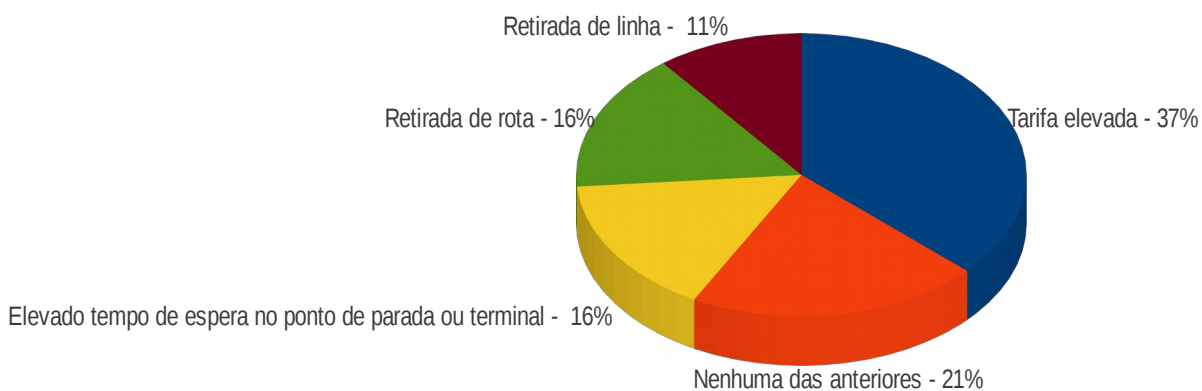
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em setembro foram telefone (0800) e e-mail.

### FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2016)



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

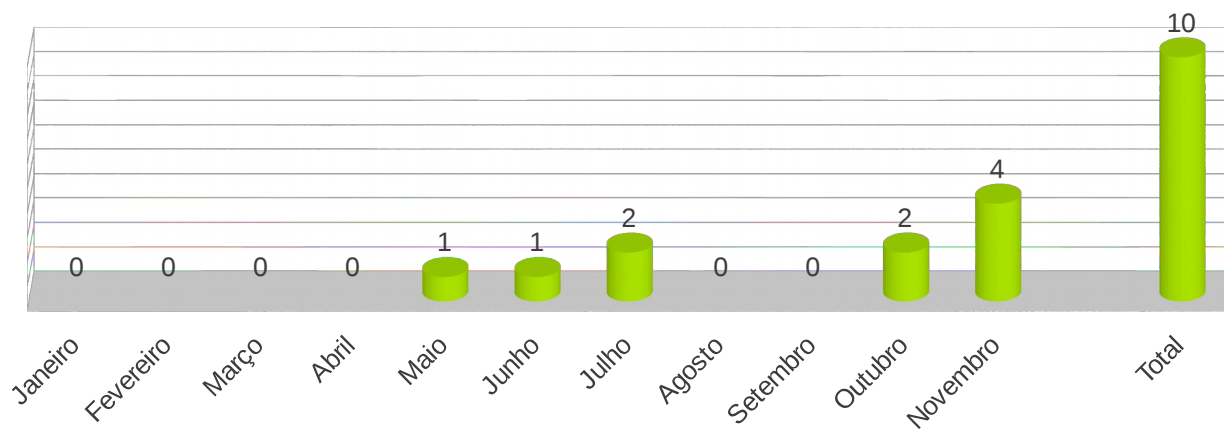
### TOP 5 (NOVEMBRO/16)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

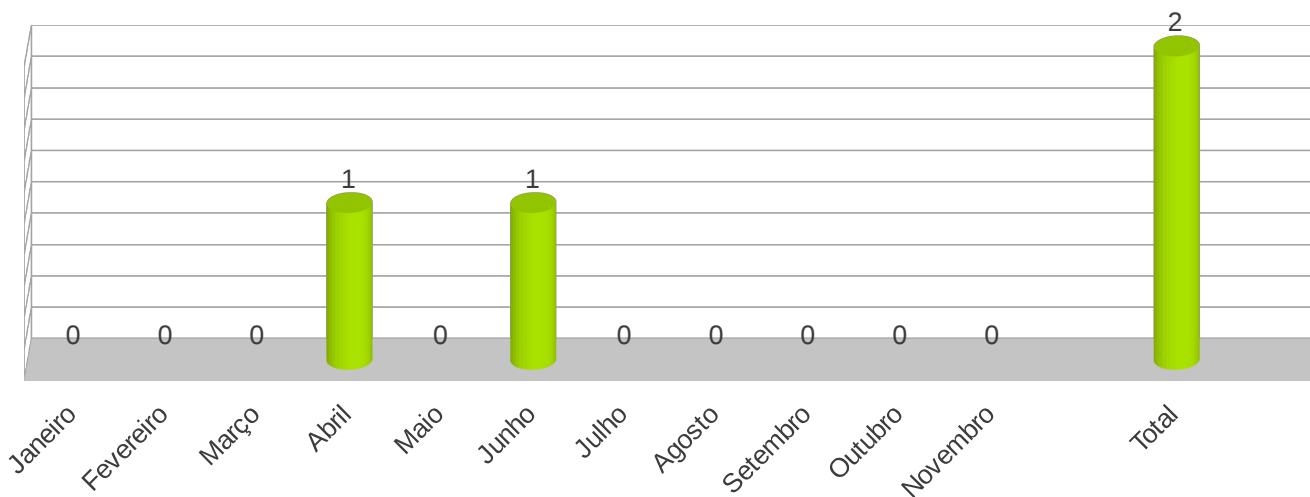
No mês de referência deste relatório registramos 4 ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2016



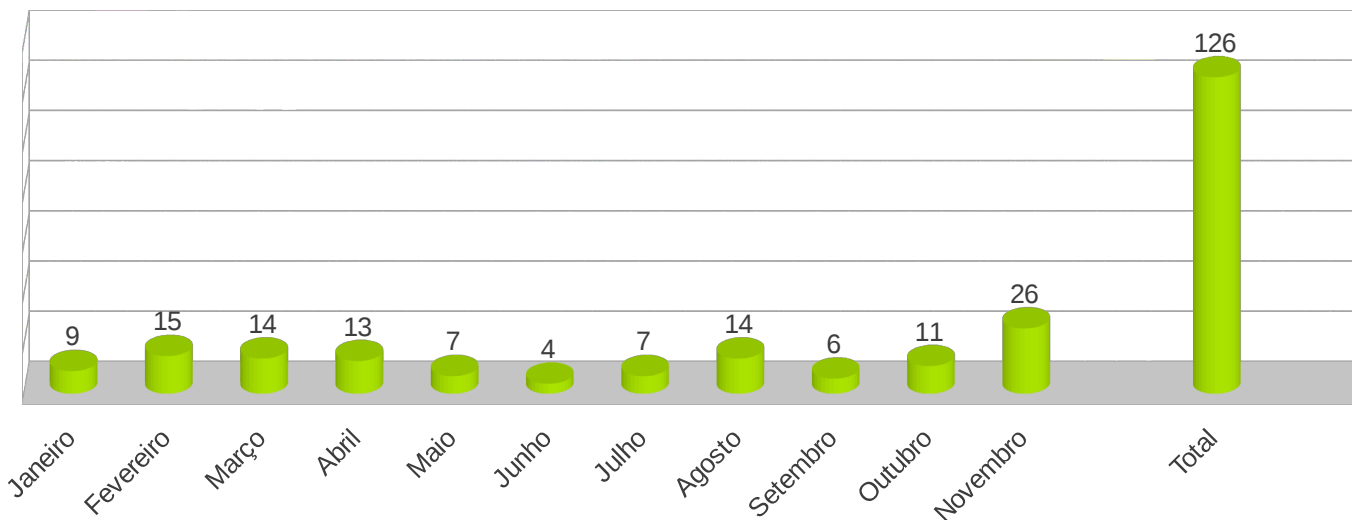
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 136% com relação a quantidade do mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2016

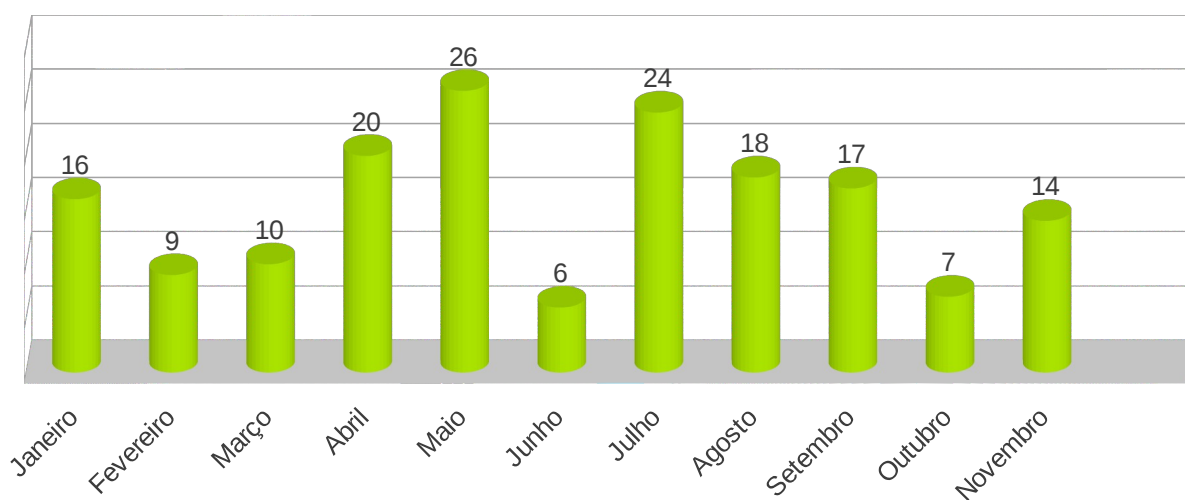


### VAP-VUPT

No mês de novembro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte, Messejana e Antônio Bezerra. Na Unidade Vapt-Vupt de Sobral foi aberta 1 (uma) solicitação de transporte.

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 **novembro 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 novembro registramos 10 solicitações no SOA e todas foram enviadas para a Aneel.

## 6. CONCLUSÃO

Em novembro 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 136% em relação ao mês de outubro/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 de Transporte Intermunicipal no “Vapt Vupt” de Sobral tivemos uma reclamação, nas outras Unidades de Messejana, Antônio Bezerra, Juazeiro do Norte não tivemos reclamações 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 30/11/2016**

<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>
30/11/2016	210546	ROSÂNGELA CAVALCANTE	0	OUV	30/11/2016
14/11/2016	210490	THIAGO LIMA	16	OUV	30/11/2016
24/11/2016	210530	MARIA DE LOURDE OLIVEIRA	6	OUV	24/11/2016
24/11/2016	210533	ELTON BEUNO DE SIQUEIRA	6	OUV	24/11/2016
22//11/2016	210510	LIDIANE DE SOUSA MOREIRA	8	OUV	22/11/2016
30/11/2016	210548	LUCIENE SERAFIM BATISTA	0	OUV	30/11/2016
23/11/2016	210519	JOANA D'ARC DE OLIVEIRA	7	OUV	23/11/2016
24/11/2016	210534	ARLAN DYONE DA SILVA	6	OUV	24/11/2016
28/11/2016	210539	PAULO ROBERTO ARAÚJO	2	OUV	28/11/2016
28/11/2016	210537	MARIA JOSÉ BRANDÃO	2	OUV	28/11/2016
31/10/2016	210447	ALEXANDRO BEZERRA	30	CSB	22/11/2016
29/11/2016	210540	ANTONIA JANAINA OLIVEIRA	1	OUV	29/11/2016

<b>14/11/2016</b>	<b>210492</b>	<b>PATRICIA DE ALMEIDA GOMES</b>	<b>16</b>	<b>OUV</b>	<b>14/11/2016</b>
<b>22/11/2016</b>	<b>210513</b>	<b>JOSÉ FARIAS PEREIRA</b>	<b>8</b>	<b>OUV</b>	<b>22/11/2016</b>
<b>23/11/2016</b>	<b>210522</b>	<b>ANTONIO ALVES</b>	<b>7</b>	<b>OUV</b>	<b>23/11/2016</b>
<b>28/11/2016</b>	<b>210538</b>	<b>MARCOS VICENTE GARCIA</b>	<b>2</b>	<b>OUV</b>	<b>28/11/2016</b>
<b>23/11/2016</b>	<b>210521</b>	<b>GELINE MACEDO SAMPAIO</b>	<b>7</b>	<b>OUV</b>	<b>23/11/2016</b>
<b>22/11/2016</b>	<b>210509</b>	<b>FRANCILEIDE DE JESUS DA SILVA</b>	<b>8</b>	<b>OUV</b>	<b>22/11/2016</b>
<b>28/11/2016</b>	<b>210536</b>	<b>KEYLA RIBEIRA DOS SANTOS</b>	<b>2</b>	<b>OUV</b>	<b>28/11/2016</b>
<b>24/11/2016</b>	<b>210525</b>	<b>MÔNICA ALVES MARQUES</b>	<b>6</b>	<b>OUV</b>	<b>24/11/2016</b>
<b>18/11/2016</b>	<b>210497</b>	<b>ADRIANA MARIA OLIVEIRA MOURA</b>	<b>12</b>	<b>OUV</b>	<b>18/11/2016</b>
<b>30/11/2016</b>	<b>210547</b>	<b>MARIA EDILEIDE SANTOS</b>	<b>0</b>	<b>OUV</b>	<b>30/11/2016</b>

**TRANSPORTE**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2016**

<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>
<b>09/11/2016</b>	<b>210474</b>	<b>BRUNNA RAQUEL LEITE PINTO</b>	<b>21</b>	<b>OUV</b>	<b>16/11/2016</b>
<b>30/11/2016</b>	<b>210544</b>	<b>ANA CLÁUDIA DA SILVA LOPES</b>	<b>0</b>	<b>OUV</b>	<b>30/11/2016</b>
<b>24/11/2016</b>	<b>210531</b>	<b>KATIA FERREIRA</b>	<b>6</b>	<b>CTR</b>	<b>24/11/2016</b>
<b>23/11/2016</b>	<b>210523</b>	<b>JOSÉ VIANA DA SILVA</b>	<b>7</b>	<b>CTR</b>	<b>23/11/2016</b>
<b>18/11/2016</b>	<b>210498</b>	<b>ALDERLEY DA SILVA</b>	<b>12</b>	<b>CTR</b>	<b>18/11/2016</b>
<b>18/11/2016</b>	<b>210501</b>	<b>FRANCISCO DAS CHAGAS</b>	<b>12</b>	<b>CTR</b>	<b>18/11/2016</b>
<b>23/11/2016</b>	<b>210520</b>	<b>FRANCISCO IRANILDO ANASTÁCIO</b>	<b>7</b>	<b>CTR</b>	<b>23/11/2016</b>
<b>30/11/2016</b>	<b>210541</b>	<b>RAFAEL MARQUES FREIRE</b>	<b>0</b>	<b>CTR</b>	<b>30/11/2016</b>