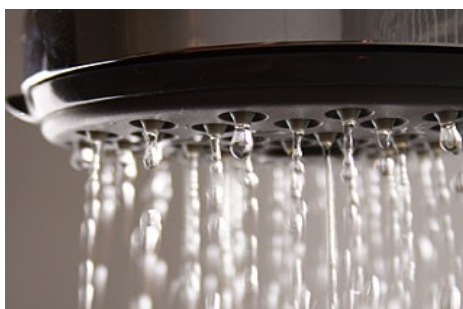


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE
Dezembro/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 janeiro de 2017.

Cordialmente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Ouvidor 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 **dezembro 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	210
Informações	164
Reclamações	45
Denúncias	1
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	43
Total de Solicitações Finalizadas	213
Informações Finalizadas	164
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	49
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	40
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	1

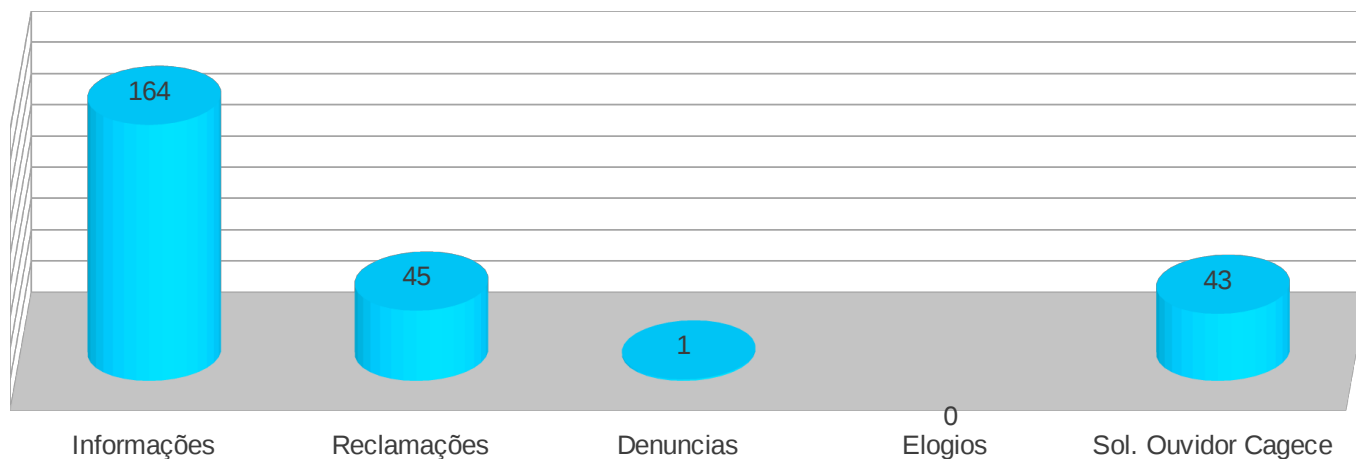
Fonte: SOA e SISDO

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 210663 ter sido registrada em duplicidade e a de nº 210701, por erro no sistema.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

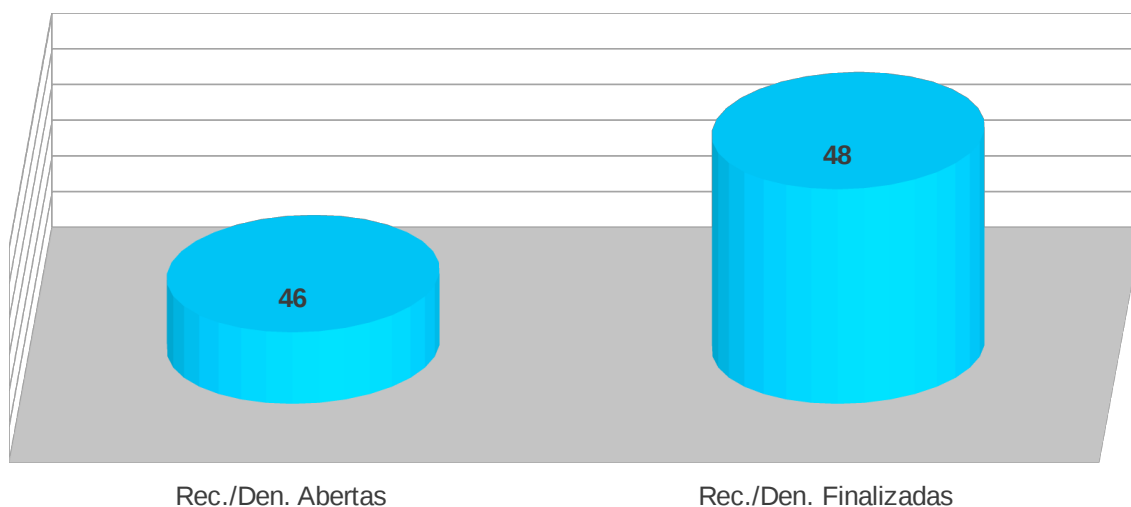
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 210 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 45 se converteram em reclamações, as quais 43 (verificar observação da pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/16)



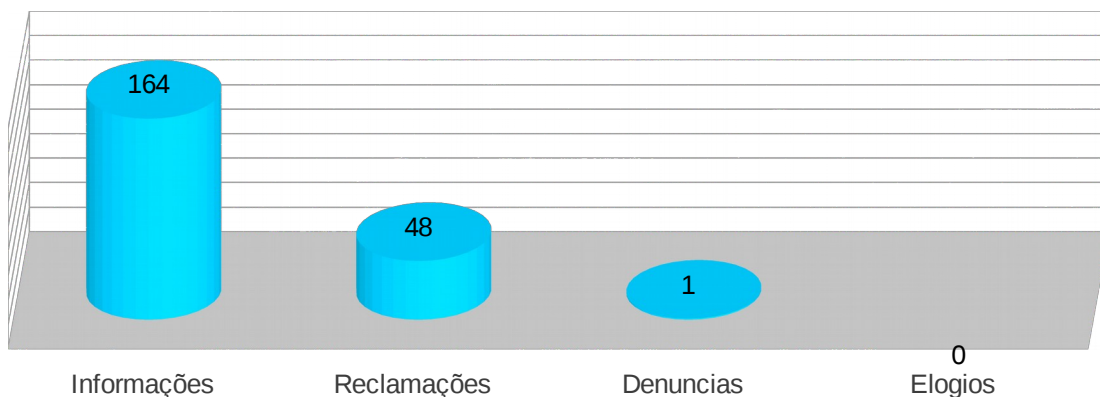
Vê-se no gráfico a seguir que 46 reclamações/denúncias foram registradas e 48 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/16)



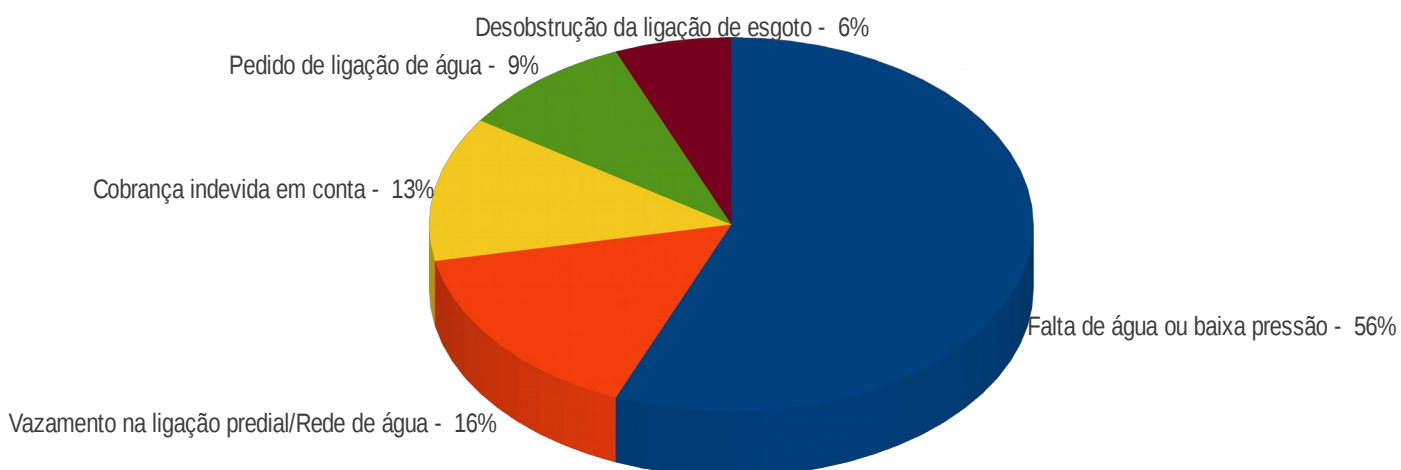
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (DEZEMBRO/16)



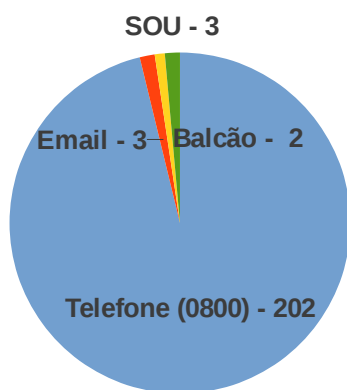
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, vazamento na ligação predial/rede de água e cobrança indevida em conta* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (DEZEMBRO/16)



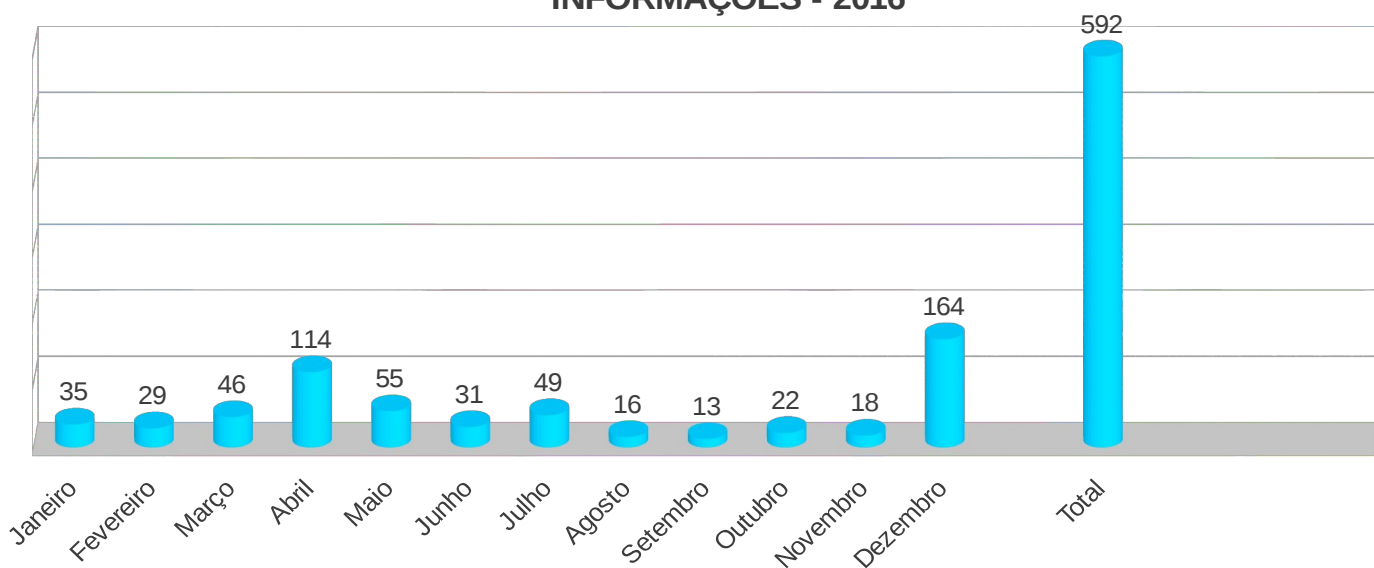
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em dezembro foi o telefone. Nesse período, 202 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/16)

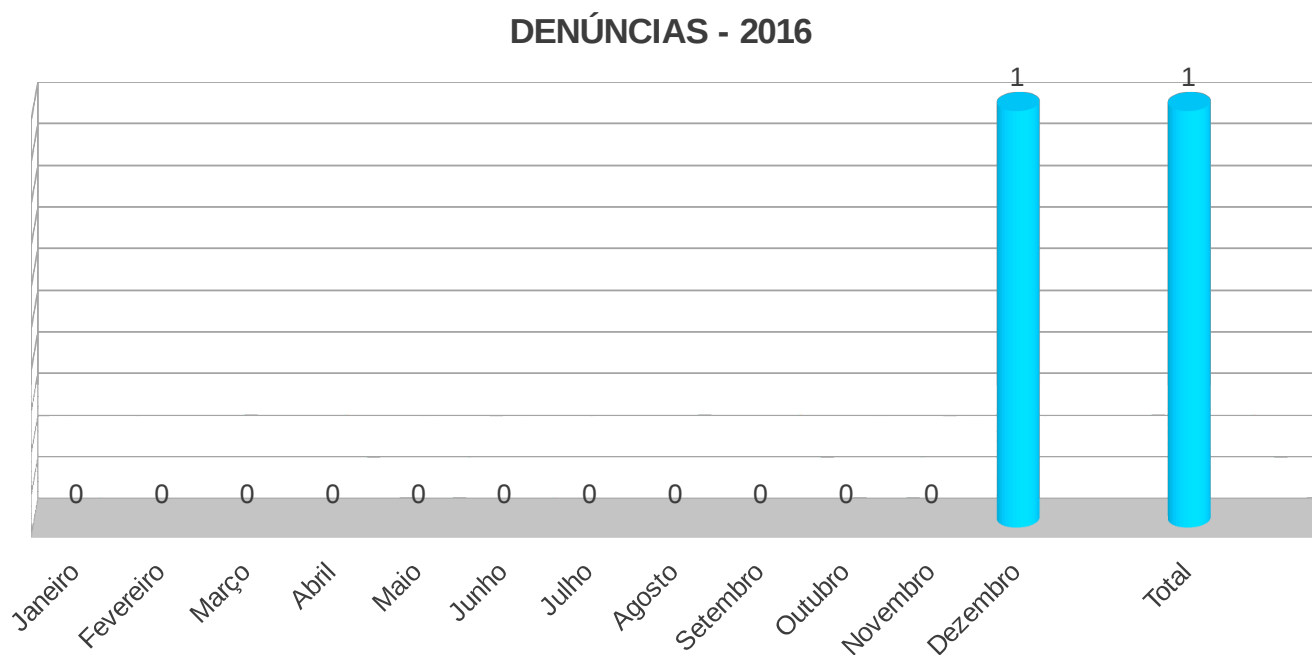


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 811% no número de informações se comparado com o mês anterior.

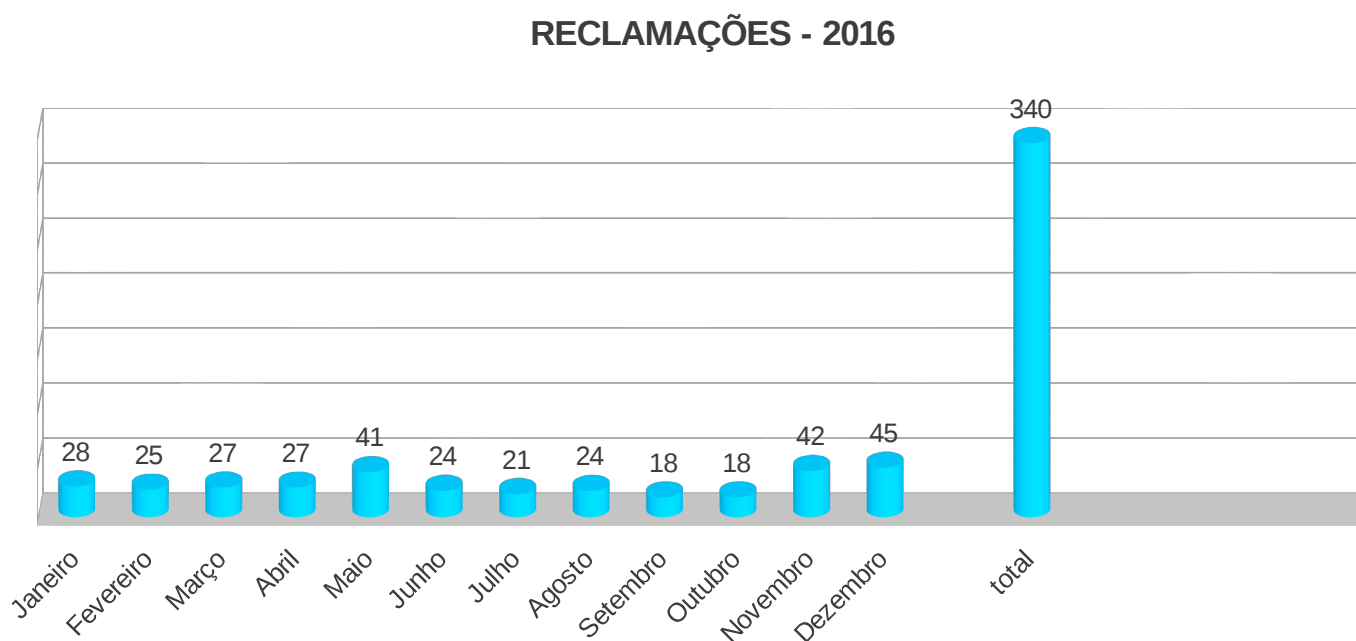
INFORMAÇÕES - 2016



Quanto ao número de denúncias, houve uma 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 7% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

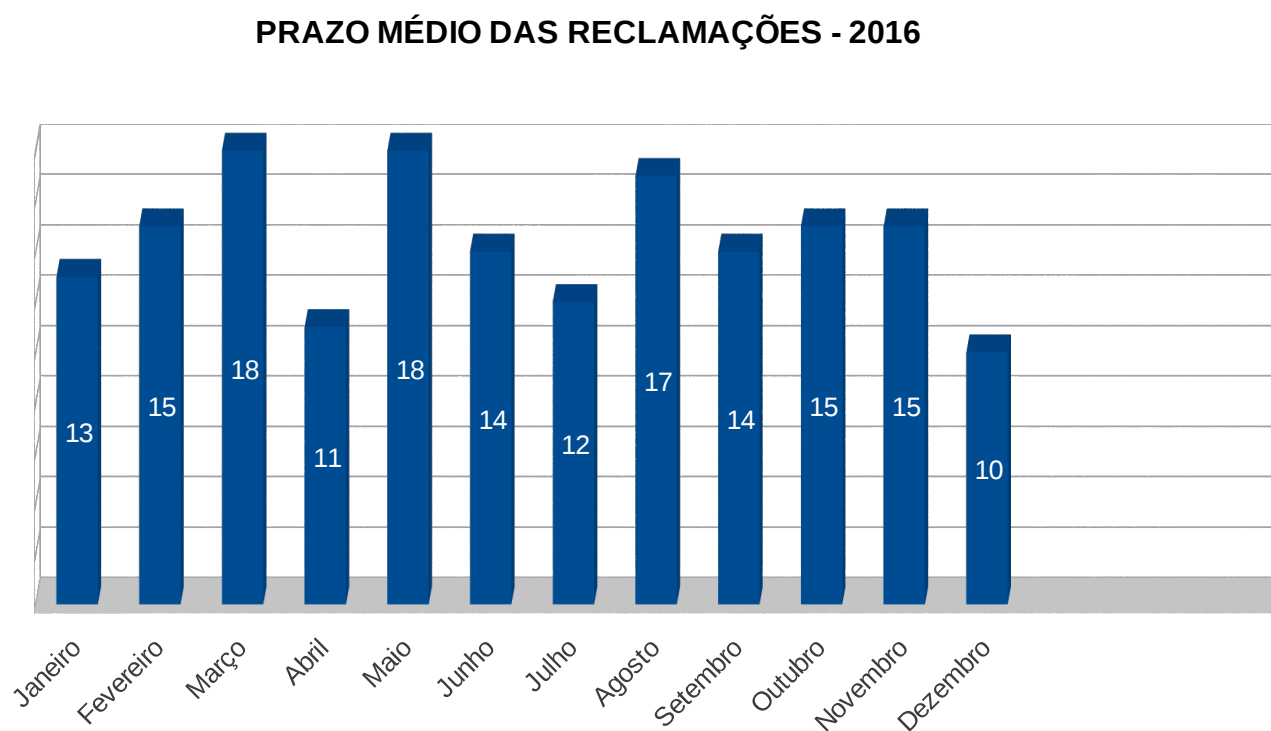


VAP-VUPT

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

PRAZO MÉDIO DE ENCERRAMENTO

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 **dezembro 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

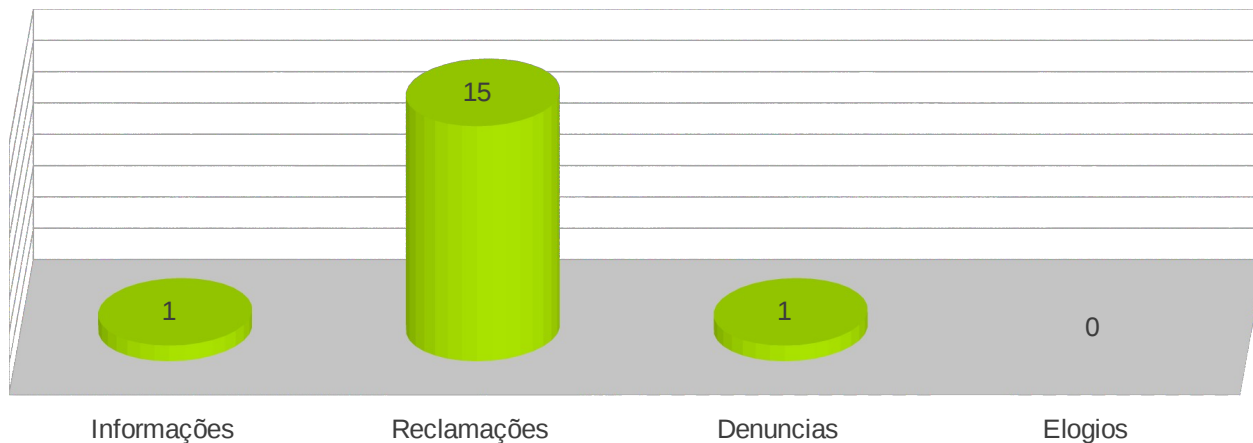
Total de Solicitações Abertas	17
Informações	1
Reclamações	15
Denúncia	1
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	18
Informações Finalizadas	2
Reclamações/Denúncias Finalizadas	16
Elogios finalizados	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	9
Improcedente	6
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

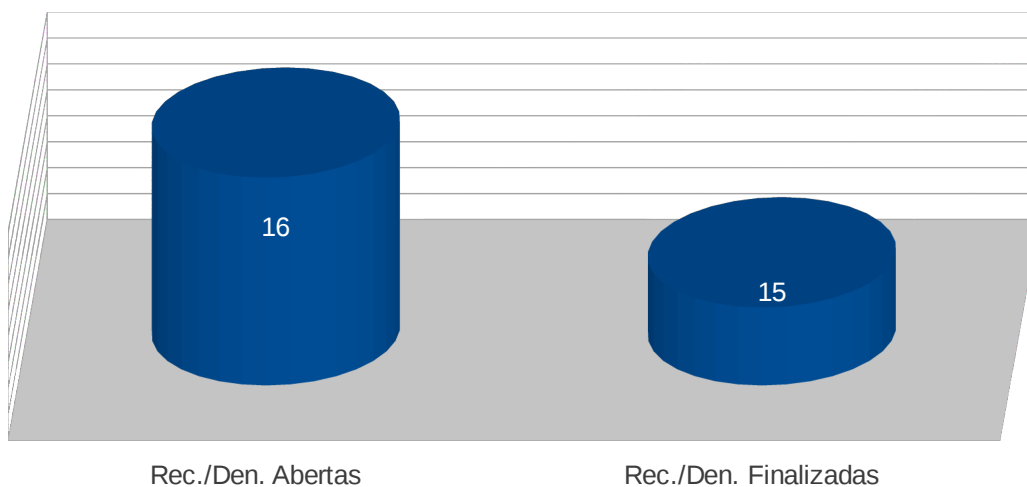
Das 17 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 15 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/16)



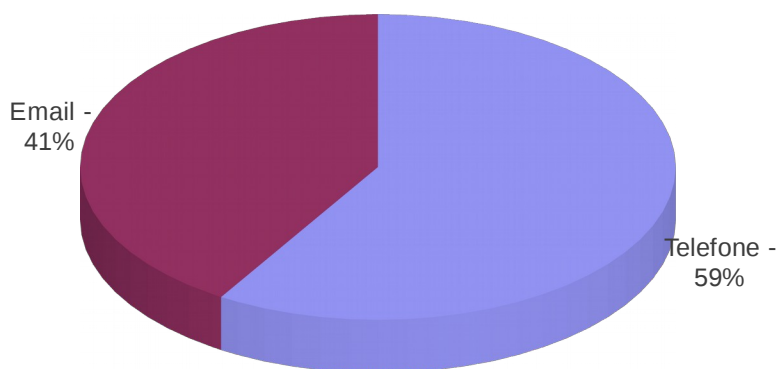
Verifica-se no gráfico abaixo que, 16 reclamações/denúncias foram registradas em dezembro, 15 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/2016)



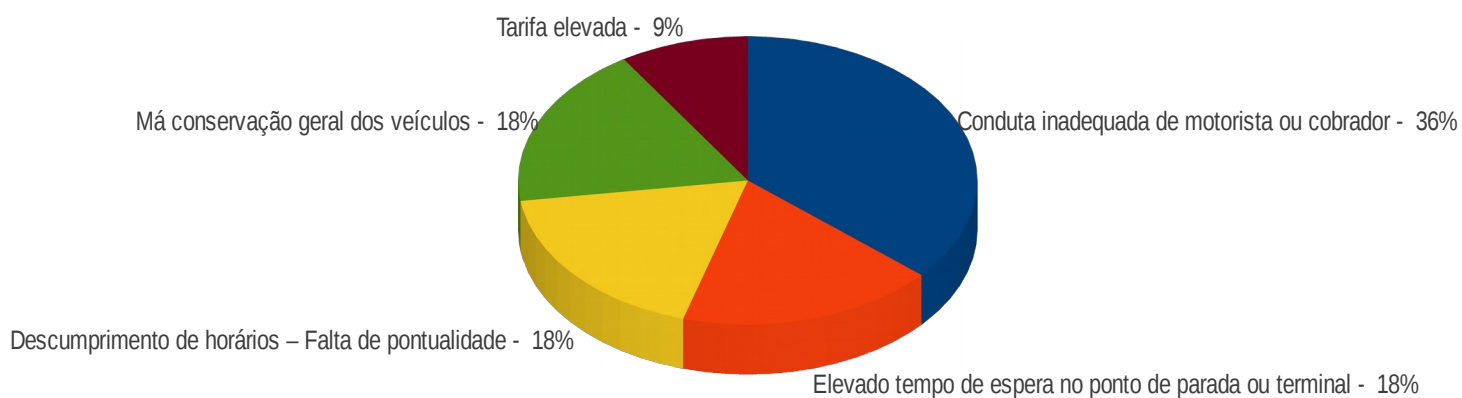
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em dezembro foram telefone (0800) e e-mail.

FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/2016)



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

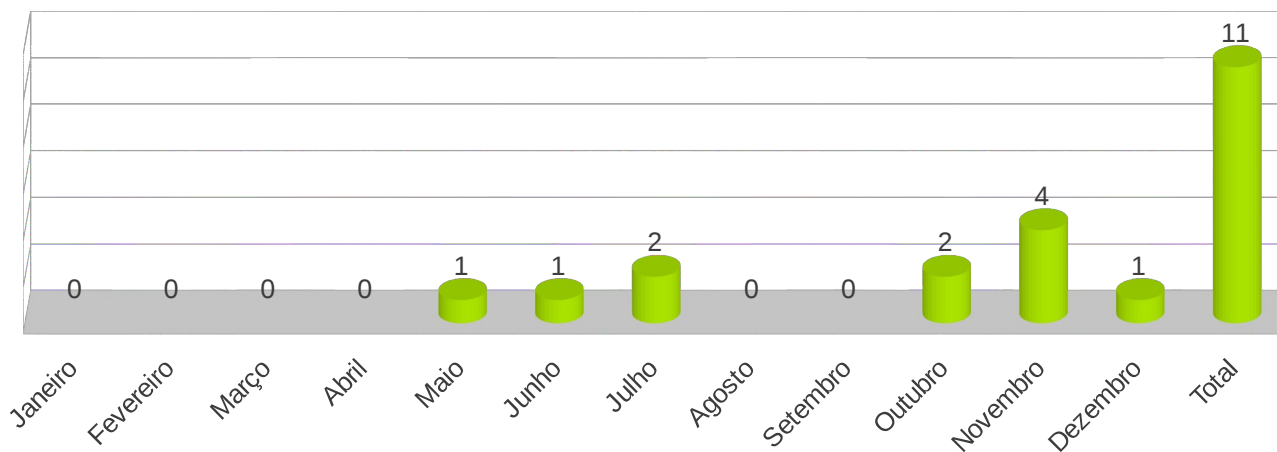
TOP 5 (DEZEMBRO/16)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

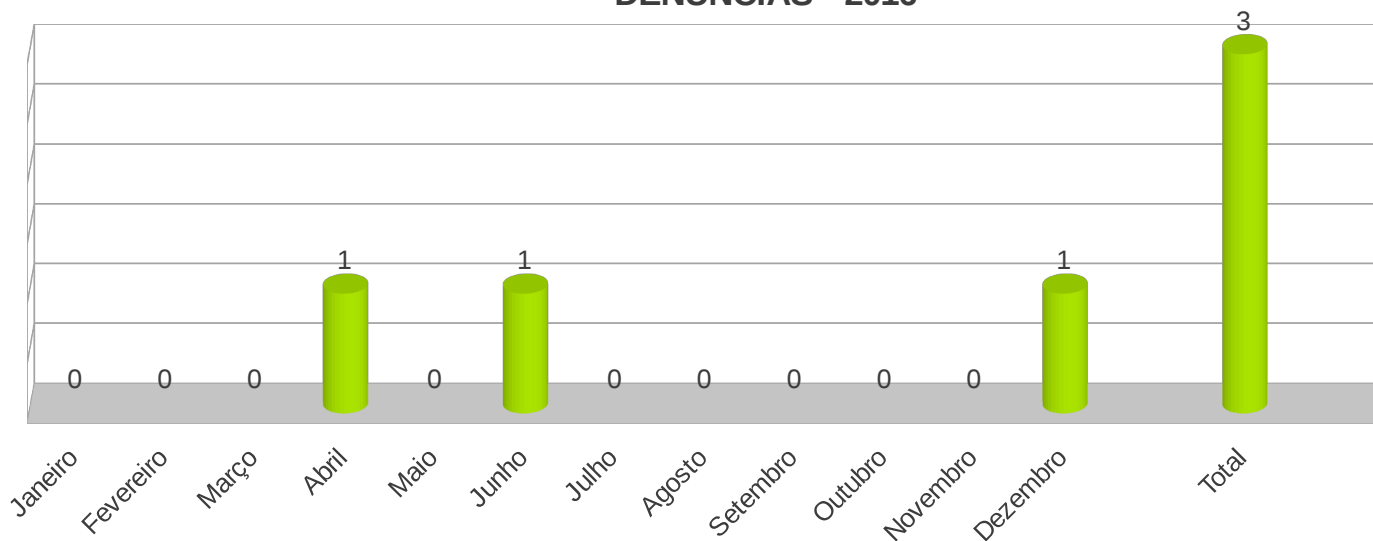
No mês de referência deste relatório registramos 1 ocorrência quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2016



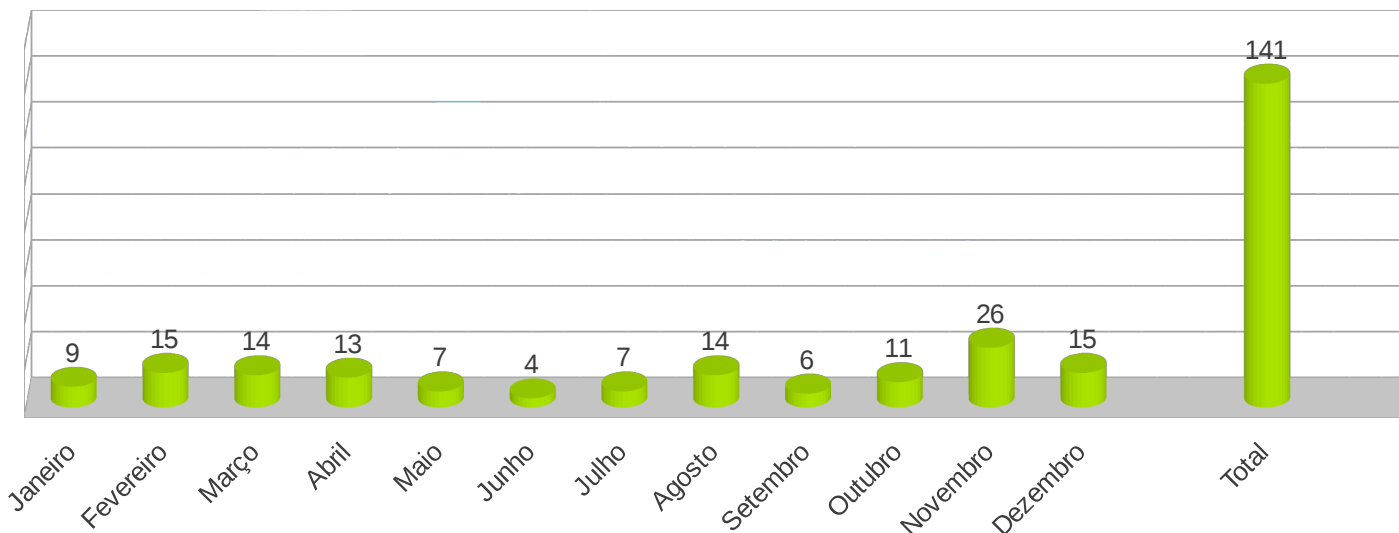
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2016



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

RECLAMAÇÕES - 2016



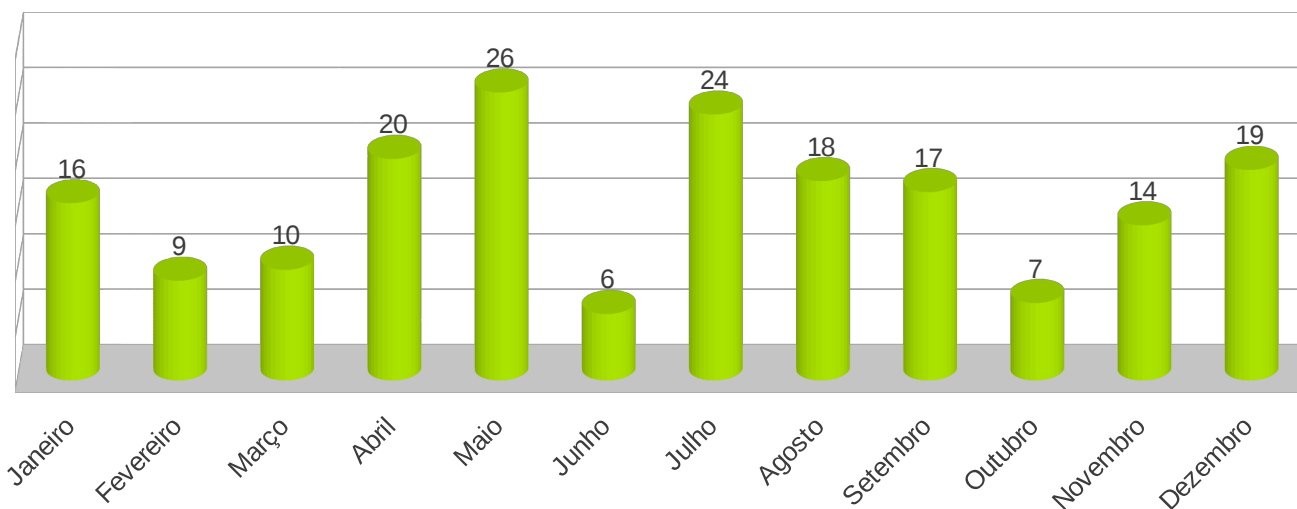
VAP-VUPT

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

PRAZO MÉDIO DE ENCERRAMENTO

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 **dezembro 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 dezembro registramos 11 solicitações no SOA e todas foram enviadas para a Aneel.

6. CONCLUSÃO

Em dezembro 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 uma diminuição no número de reclamações de aproximadamente 42% em relação ao mês de novembro/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 Sobral, enquanto na área de Transporte Intermunicipal 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 31/12/2016

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
30/11/2016	210546	ROSÂNGELA CAVALCANTE	32	CSB	24/12/2016
28/12/2016	210769	DONIS PEREIRA ARRUDA	4	OUV	28/12/2016
22/12/2016	210733	PROJEMAQ INDUSTRIA	10	OUV	22/12/2016
19/12/2016	210702	JOSÉ TANILSON SÁ FILHO	13	OUV	19/12/2016
27/12/2016	210757	FABIANA PEREIRA DOS SANTOS	5	OUV	27/12/2016
09/12/2016	210618	PAULO SÉRGIO DA SILVA	23	CSB	19/12/2016
22/12/2016	210734	GILVÂNIA MARQUES DA SILVA	10	OUV	22/12/2016
26/12/2016	210742	ALINE CRUZ DA SILVA	6	OUV	26/12/2016
16/12/2016	210676	MARIA ADRIANA RODRIGUES	16	OUV	16/12/2016
27/12/2016	210754	TEOTÔNIO ALVES MONTEIRO	5	OUV	27/12/2016
16/12/2016	210667	JOANA LOURENÇO GONÇALVES	16	OUV	16/12/2016
20/12/2016	210719	ADRIANA MARIA OLIVEIRA MOURA	12	OUV	20/12/2016

21/12/2016	210726	JOÃO PAULO SILVA	11	OUV	21/12/2016
27/12/2016	210753	DOUGLAS AMARAL MARTINS	5	OUV	27/12/2016
27/12/2016	210756	ABHINOAL SADARCK FERREIRA	5	OUV	27/12/2016
13/12/2016	210637	JOSEFA PIRES NETA	19	OUV	13/12/2016
16/12/2016	210674	AUCIONEIDE MARIA DA SILVA	16	OUV	16/12/2016

TRANSPORTE
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/12/2016

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
13/12/2016	210636	JUSCELINO DIAS	19	CTR	13/12/2016
26/12/2016	210744	EDINETE SOARES LIMA	6	OUV	26/12/2016
27/12/2016	210755	MARIA LIDUINA DO NASCIMENTO	5	CTR	27/12/2016
22/12/2016	210732	SEVERINO DE SOUSA	10	CTR	22/12/2016
21/12/2016	210727	AUGUSTO ALVES DE OLIVEIRA	11	OUV	21/12/2016
23/12/2016	210737	FRANCISCO EDUARDO DA SILVA TAVARES	9	CTR	23/12/2016
27/12/2016	210751	PACELLI RODRIGO DA SILVA OLIVEIRA	5	CTR	27/12/2016
26/12/2016	210748	FRANCISCO CLEITON SILVA	6	CTR	26/12/2016
16/12/2016	210669	DIEGO JUNIOR	16	CTR	16/12/2016
20/12/2016	210707	GILDEONE MOTA LOPES	13	CTR	20/12/2016