

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Janeiro/2017

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;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCD; e
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO.

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Elizangela Ferreira Monteiro

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, 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 da área de energia elétrica são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e monitoradas pela Ouvidoria da Arce, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas. 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, 8 de fevereiro de 2017.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Ouvidora – Chefe

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **janeiro de 2017**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

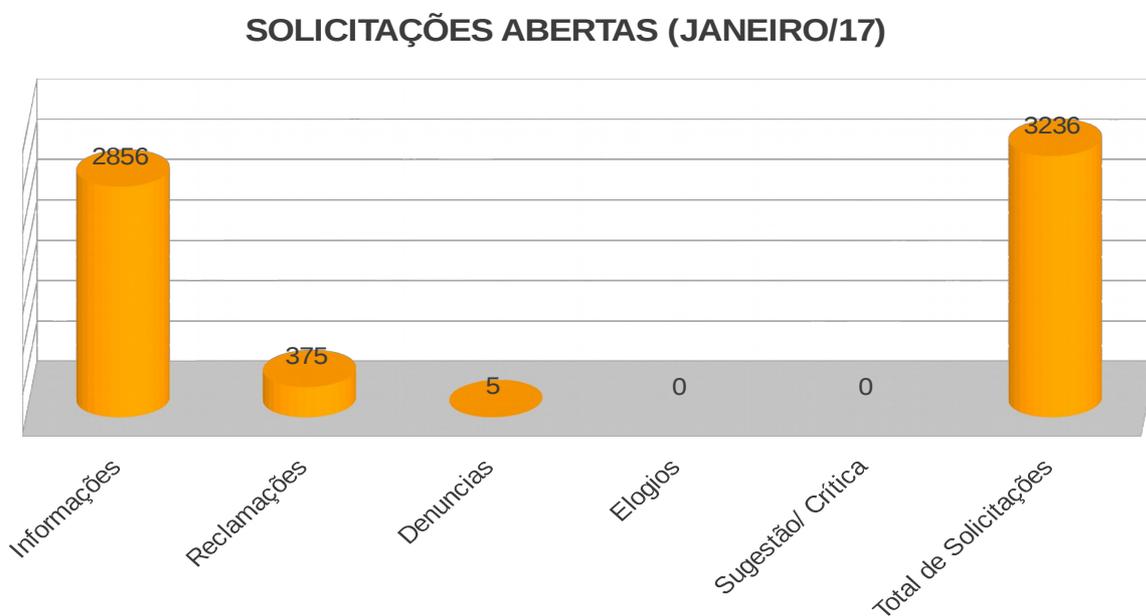
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	3236
Informações	2856
Reclamações	375
Denúncias	5
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	111
Improcedente	28
Caminho do Entendimento	216

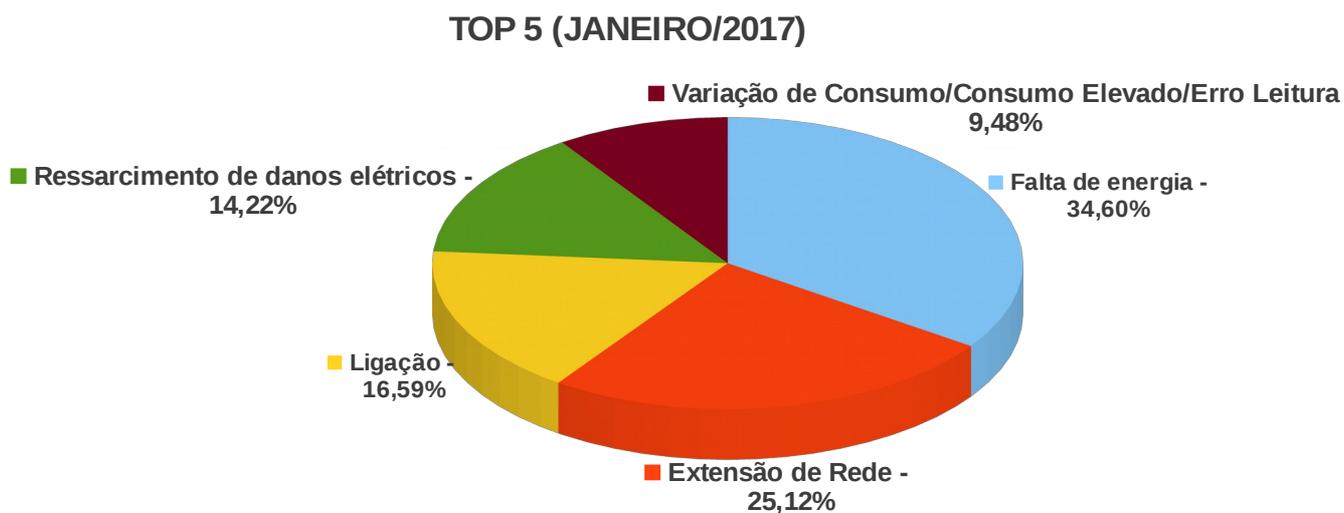
Fonte: SGO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.236 solicitações, 380 se converteram em reclamações e denúncias.

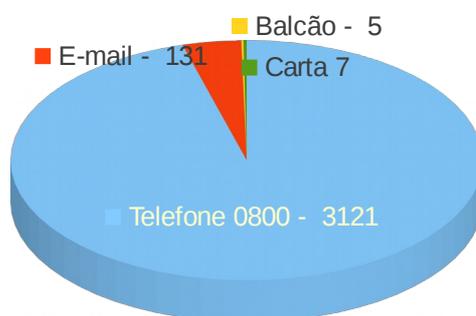


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *falta de energia*, *extensão de rede e ligação*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



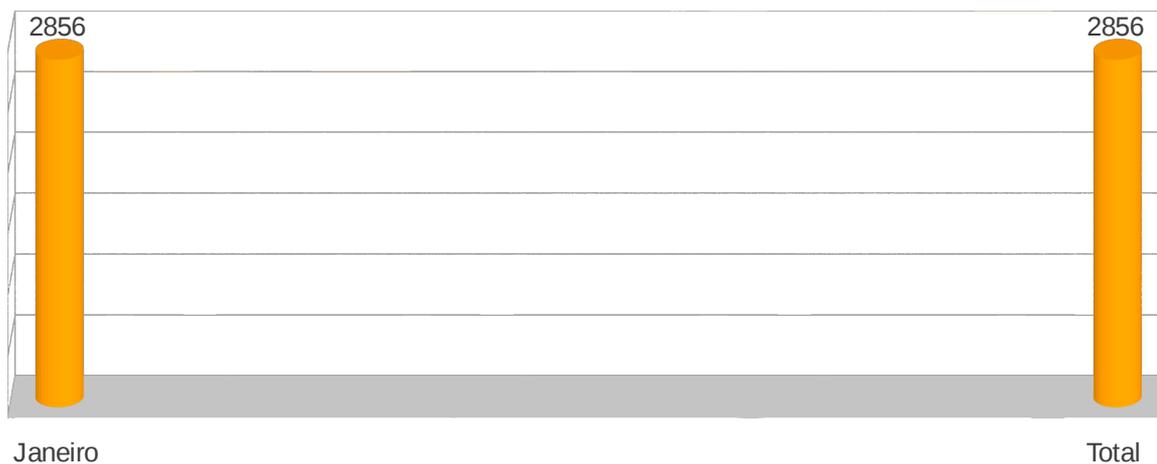
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 3.121 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação. Foram registradas diretamente na Ouvidoria da Arce, ou seja, sem interferência da ANEEL, 5 solicitações.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2017)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2017



Quanto ao número de denúncias, registramos 5 (cinco) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo.

RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de janeiro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica 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 - 2017



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 7,5 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. 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 **janeiro de 2017**, 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.

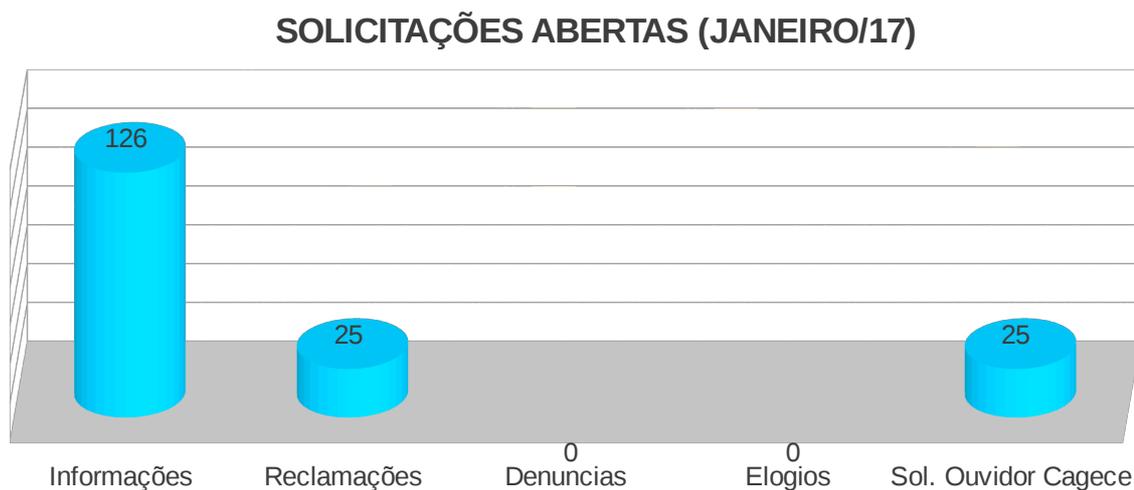
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	151
Informações	126
Reclamações	25
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	25
Total de Solicitações Finalizadas	154
Informações Finalizadas	126
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	28
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	24
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	0

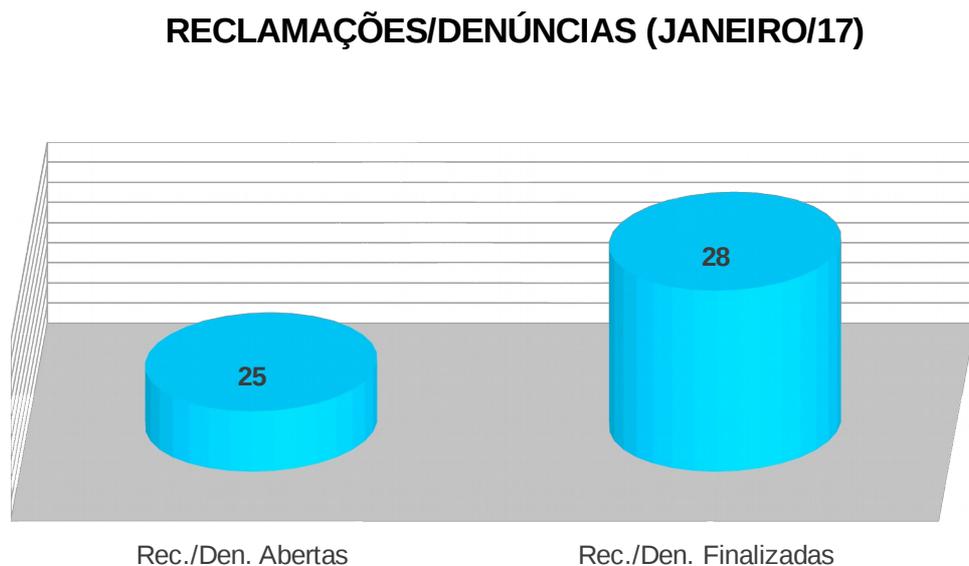
Fonte: SOA e SISDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 151 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 25 se converteram em reclamações, as quais 25 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

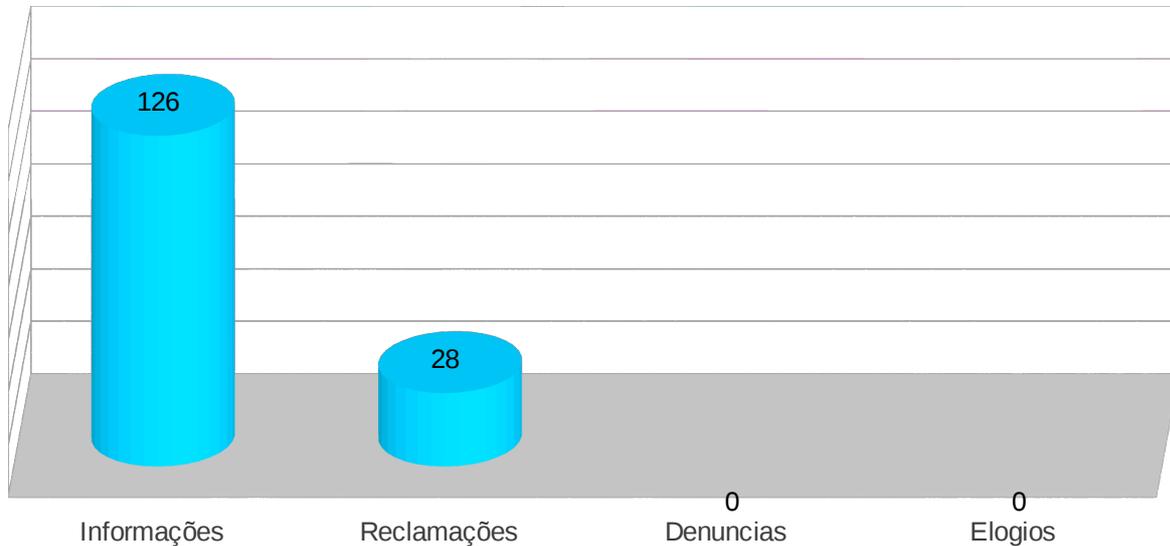


Vê-se no gráfico a seguir que 25 reclamações foram registradas e 28 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



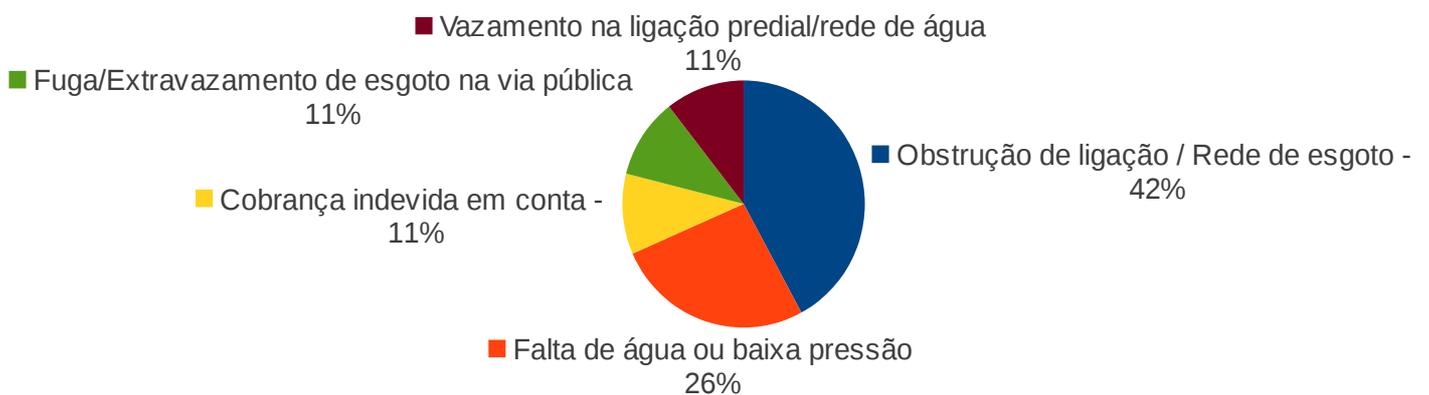
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JANEIRO/17)



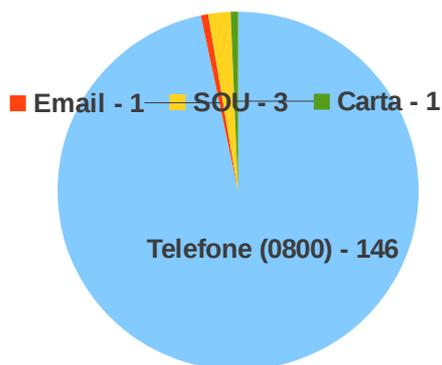
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, obstrução de ligação/rede de esgoto, cobrança indevida em conta*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 JANEIRO/17



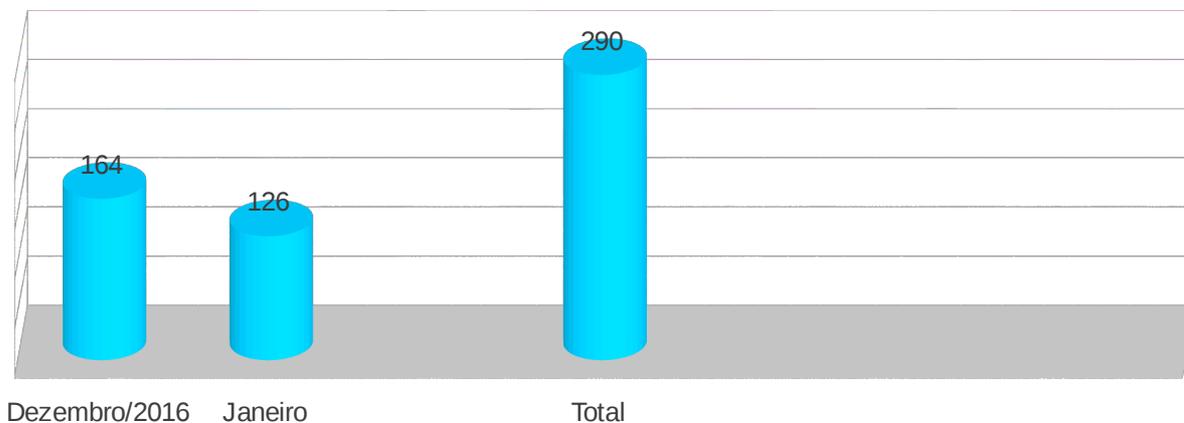
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 146 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/17)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 23% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2017



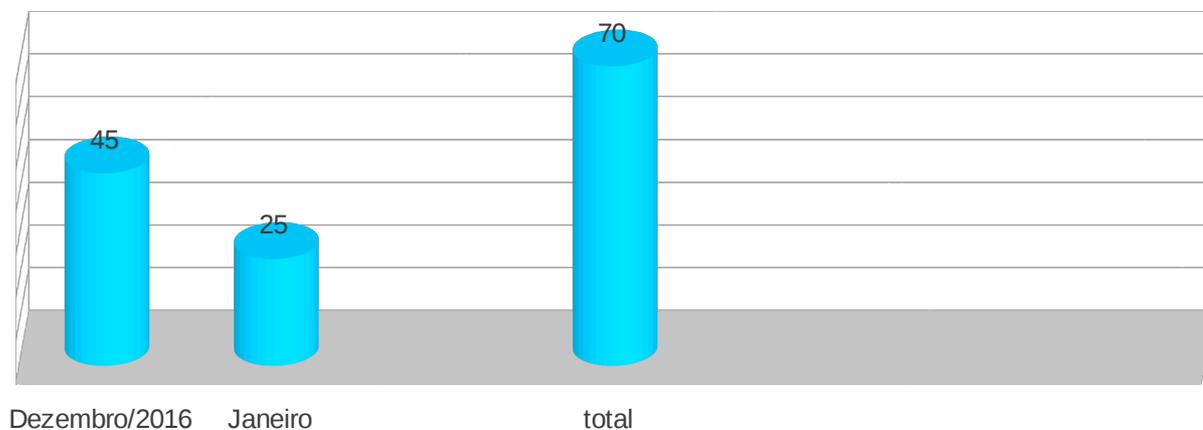
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



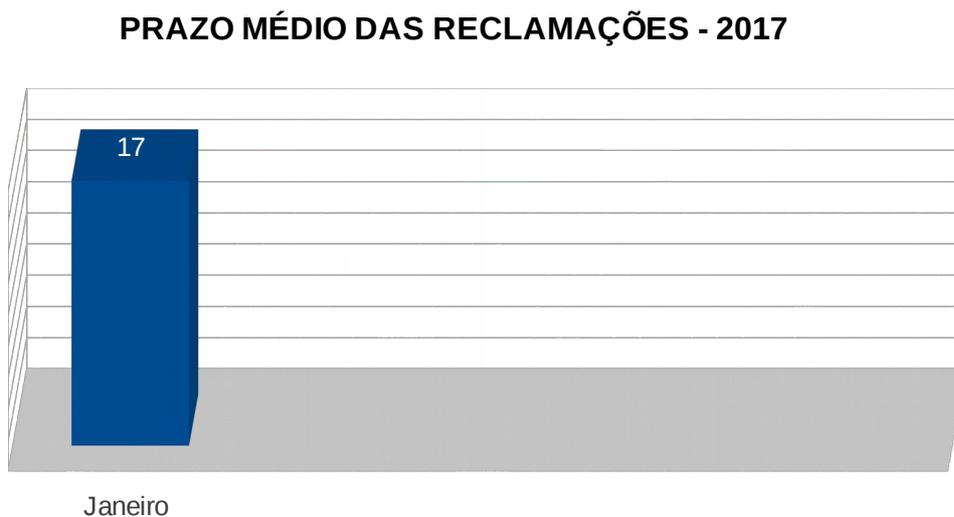
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 44% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de janeiro 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: 17 DIAS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. 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 **janeiro de 2017** 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

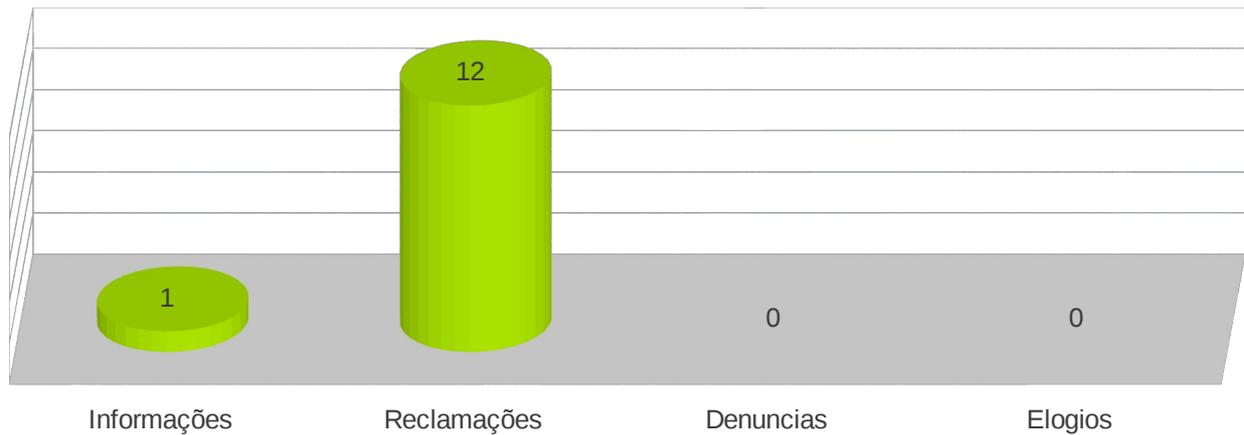
Total de Solicitações Abertas	13
Informações	1
Reclamações	12
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	21
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	20
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	15
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

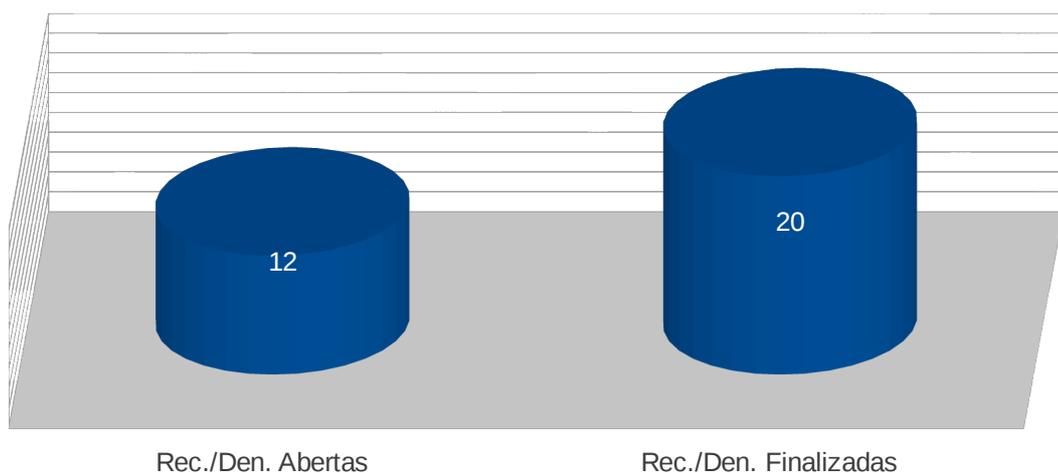
Das 13 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 1 se converteu em pedido de informação e 12 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/17)



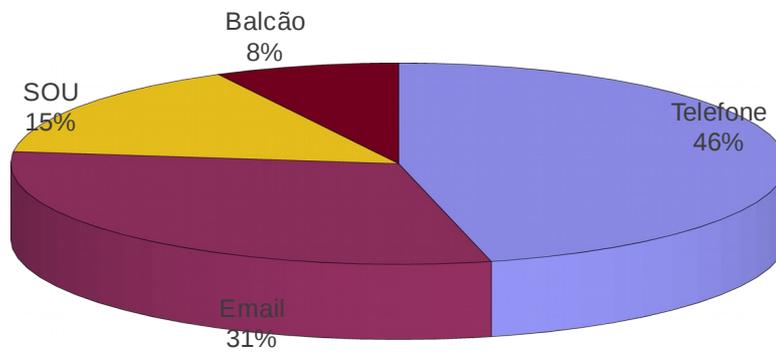
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 12 reclamações foram registradas em janeiro, 20 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JANEIRO/2017)



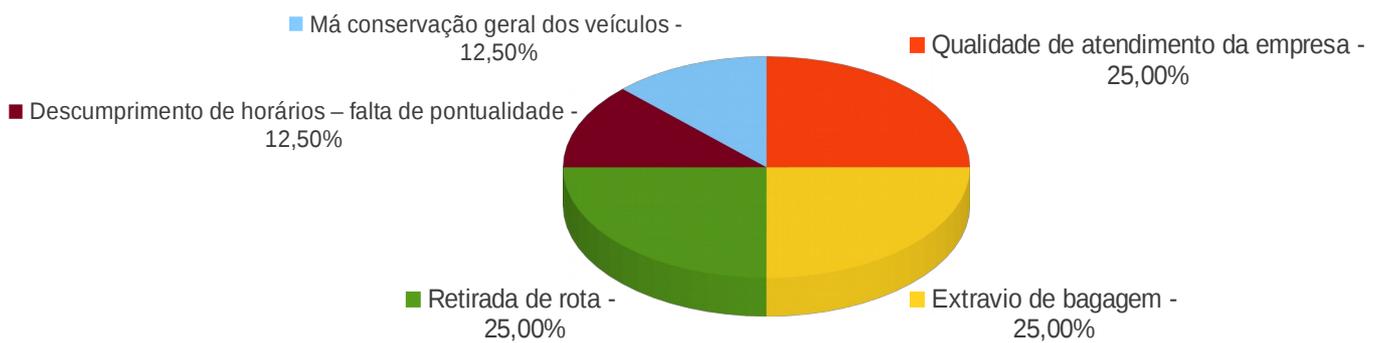
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em janeiro foram email e telefone.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2017)



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em janeiro de 2017.

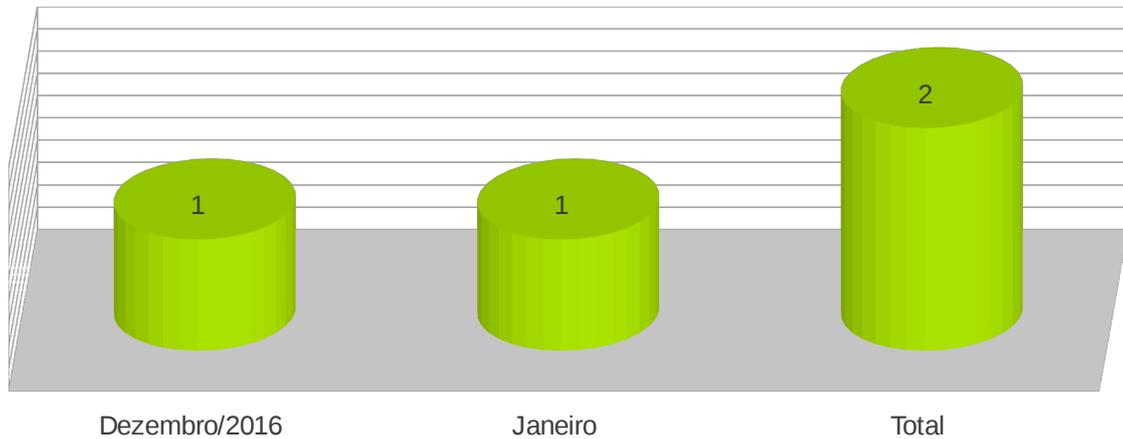
TOP (JANEIRO/17)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

INFORMAÇÕES - 2017



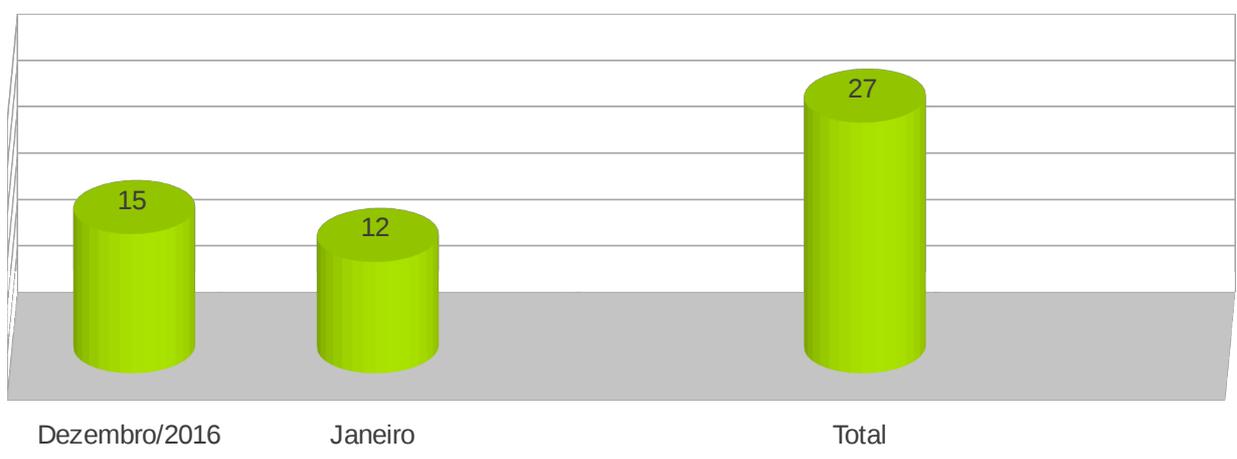
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2017



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 20% em janeiro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de janeiro não foram abertas reclamações de Transporte 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 - 2017



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **janeiro** de 2017 não foram registradas solicitações de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	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 SISCDO.

6. CONCLUSÃO

Em janeiro de 2017 não registramos a abertura de processo na área de energia elétrica e permanecemos com ausência de 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 permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas Ouvidorias.

Com relação à área de Transporte tivemos uma diminuição de aproximadamente 20%, no número de reclamações comparando-se à dezembro de 2016.

No tocante à Gás, não tivemos registro de ocorrência.

Com a implementação do programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, não tivemos solicitações registradas por meio do referido programa no mês de referência desse relatório.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
17/01/2016	210908	MARIA ROSELIANE ALVES	14	OUV	17/01/2017
27/01/2017	210946	RAFAELA RAPOSA DOS SANTOS	4	OUV	27/01/2017
27/01/2017	210947	LUCILENE DE SOUSA LIMA	4	OUV	27/01/2017
27/01/2017	210948	SANDRA MARIA GARCIA BEZERRA	4	OUV	27/01/2017
25/01/2017	210936	MARIA DA CONCEIÇÃO	6	OUV	25/01/2017
25/01/2017	210934	SAMUEL OLIVEIRA COSTA	7	OUV	25/01/2017
23/01/2017	210924	NADRIELE ADRIA PROCOPIO LIMA	9	OUV	23/01/2017
20/01/2017	210922	ANTÔNIO JANSEN FERNANDES	11	OUV	20/01/2017
25/01/2017	210935	FRANCISCO MARCONDE DA SILVA	7	OUV	25/01/2017
26/01/2017	210944	LUZIA MAIARA PEREIRA DE SOUSA	5	OUV	26/01/2017
31/01/2017	210951	GRAZIELE BOTELHO DANTAS	1	OUV	31/01/2016
26/01/2017	210941	HELANO MARQUES DE ANDRADE	5	OUV	26/01/2017
17/01/2017	210907	ENOS MATOS CAVALCANTE	14	OUV	17/01/2017

26/01/2017	210940	FRANCISCO XAVIER BRAZ	6	OUV	26/01/2017
26/01/2017	210942	CONDOMÍNIO RESIDENCIAL JURITI	5	OUV	26/01/2017
23/01/2017	210929	RONDNEI RICARDO TORRES	8	OUV	23/01/2017
16/01/2017	210901	CÍCERO DANIEL ARAÚJO	15	OUV	16/01/2017

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
23/01/2017	210928	JOÃO CARLOS	8	CTR	23/01/2017
18/01/2017	210913	YVO JOSÉ MENEZES SALES	13	CTR	18/01/2017