

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE
Fevereiro/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, 14 de março 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 **fevereiro de 2017**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

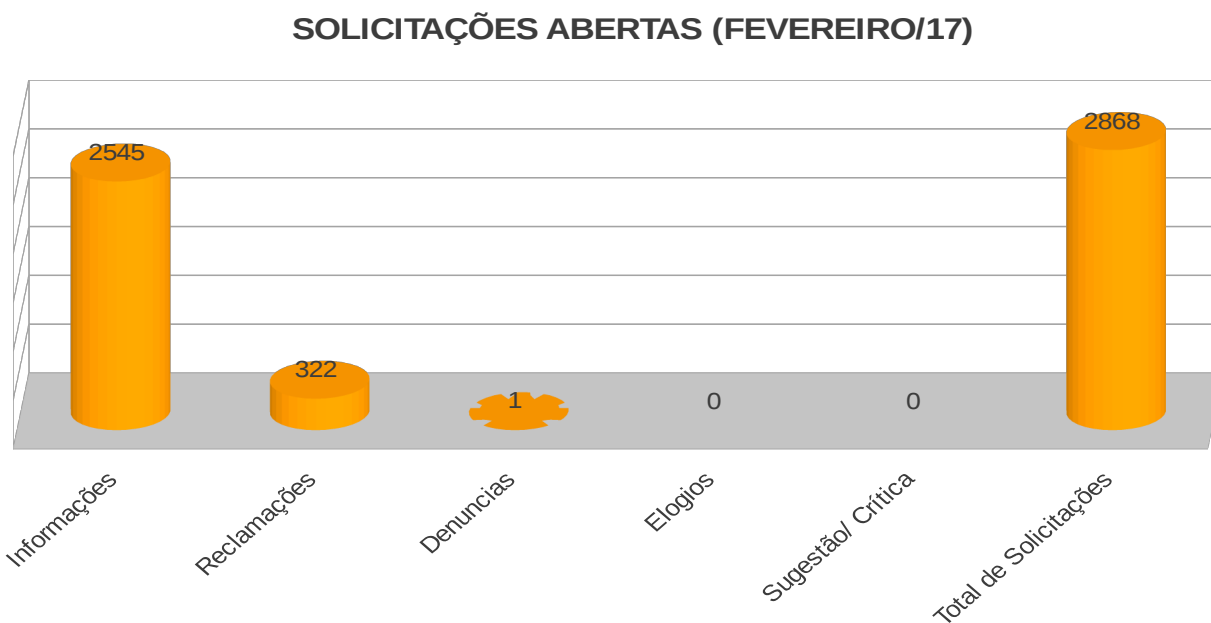
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	2868
Informações	2545
Reclamações	322
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	114
Improcedente	31
Caminho do Entendimento	183

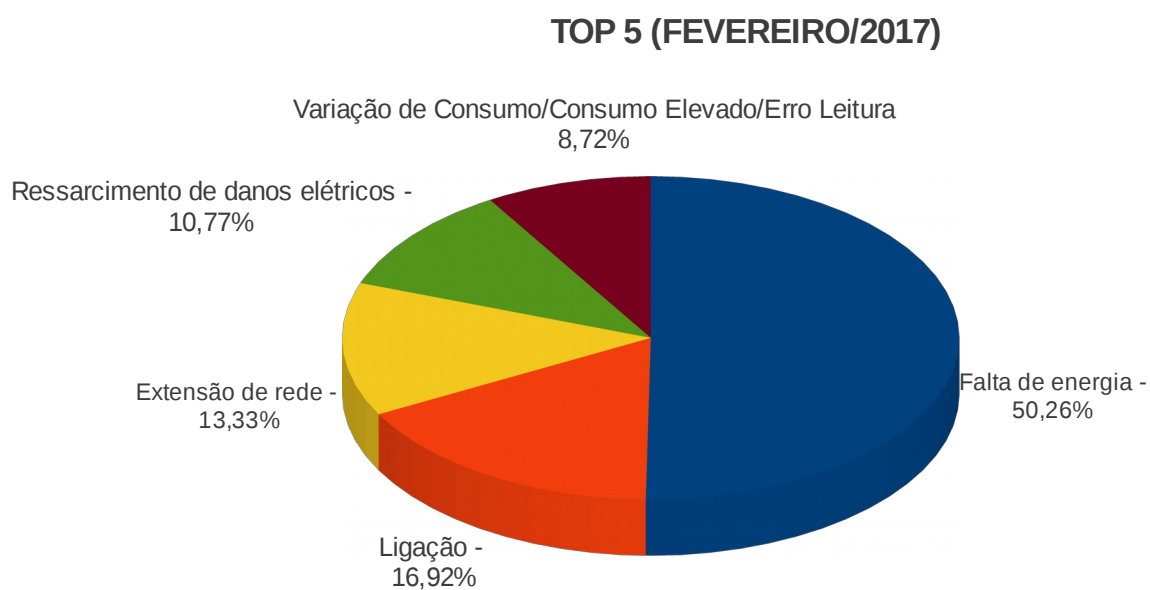
Fonte: SGO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 2.868 solicitações, 323 se converteram em reclamações e denúncias.

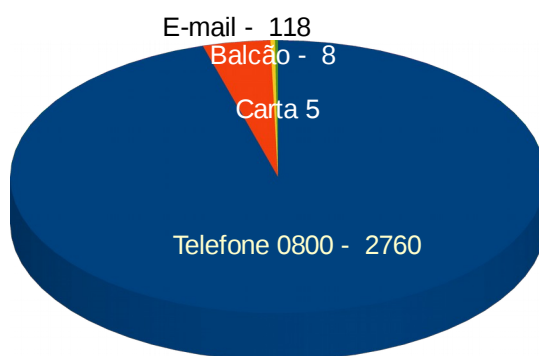


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *falta de energia*, *ligação* e *extensão de rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



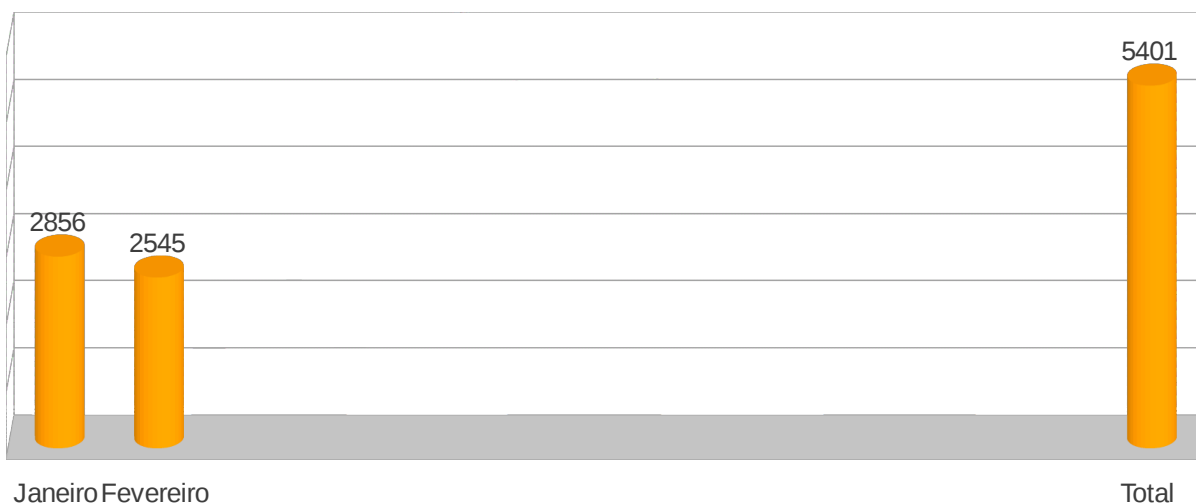
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 2.760 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação. Foram registradas no balcão de atendimento da Ouvidoria da Arce 8 solicitações.

FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2017)

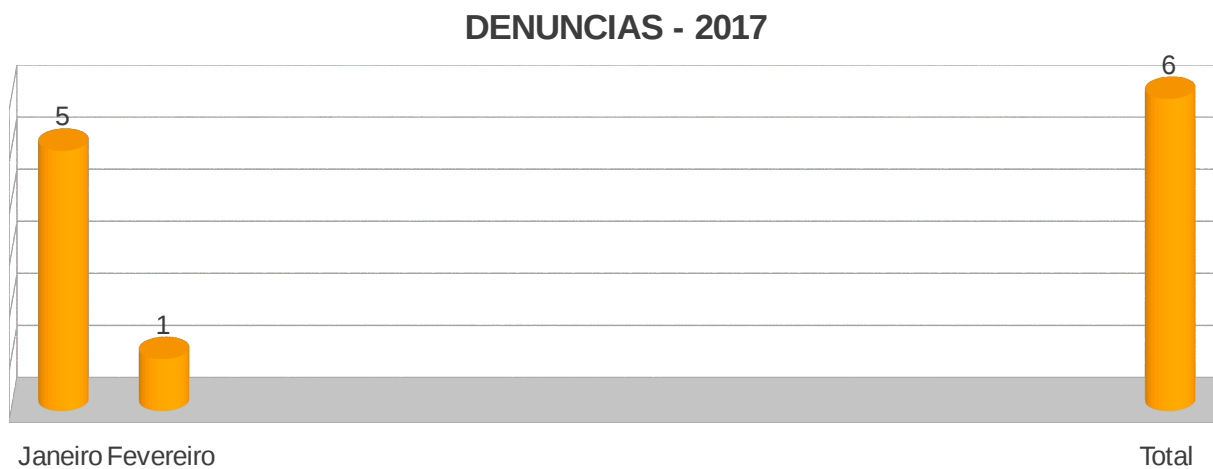


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2017



Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:



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



No mês de fevereiro 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 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 **fevereiro 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	212
Informações	194
Reclamações	18
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	19
Total de Solicitações Finalizadas	223
Informações Finalizadas	194
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	29
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	20
Improcedente	8
Outros/Não se aplica	1

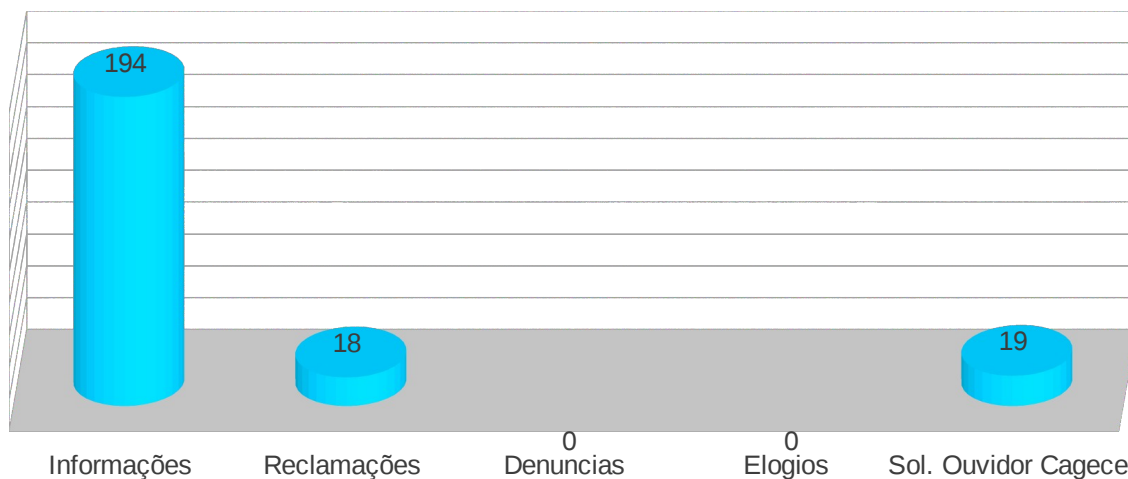
Fonte: SOA e SISDO

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 211011 ter sido classificada incorretamente.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

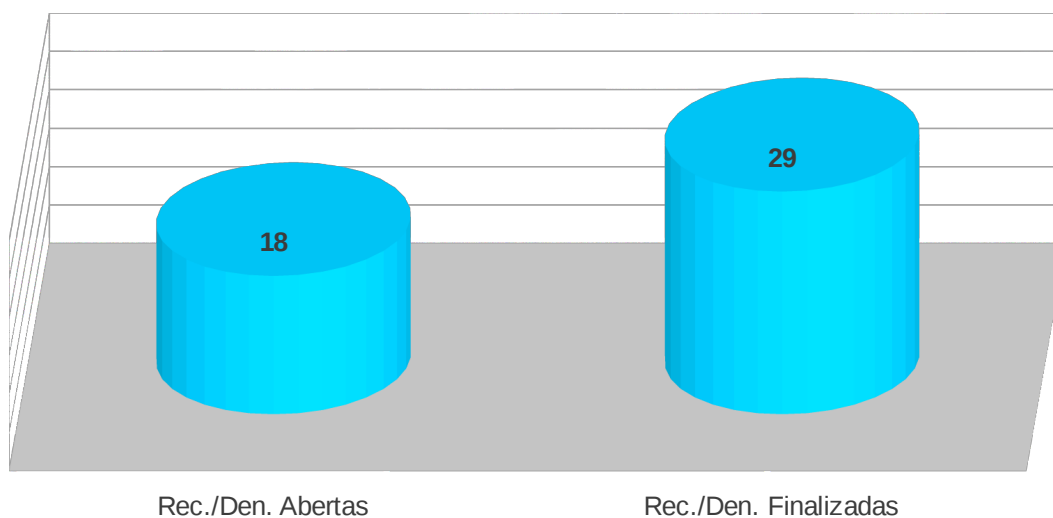
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 212 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 18 se converteram em reclamações, as quais (conforme observação pág.5) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/17)



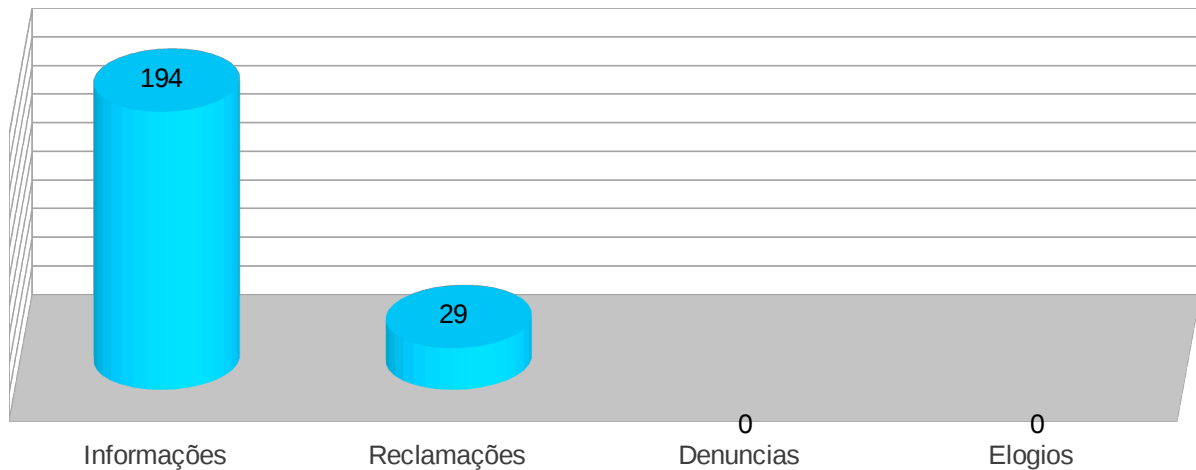
Vê-se no gráfico a seguir que 18 reclamações foram registradas e 29 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/17)



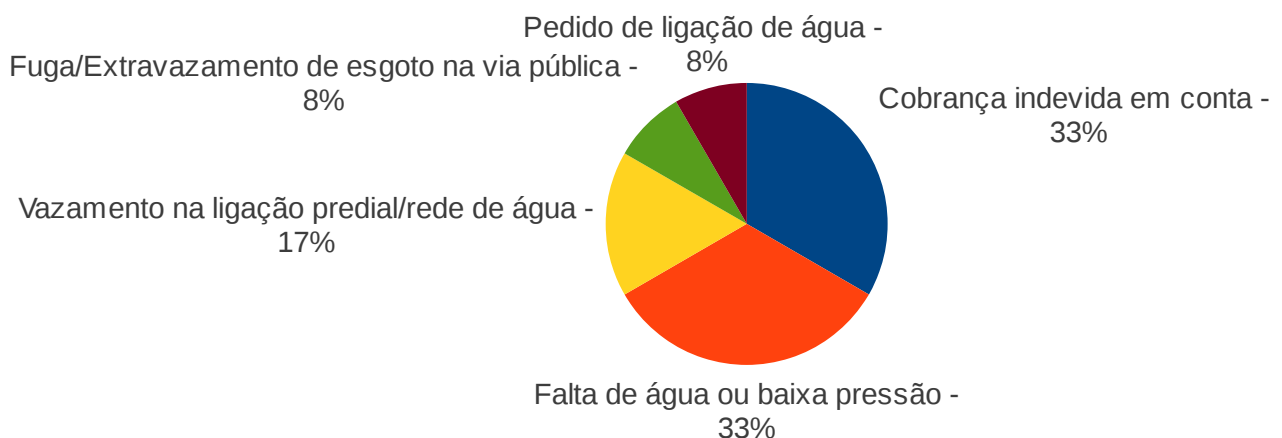
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (FEVEREIRO/17)



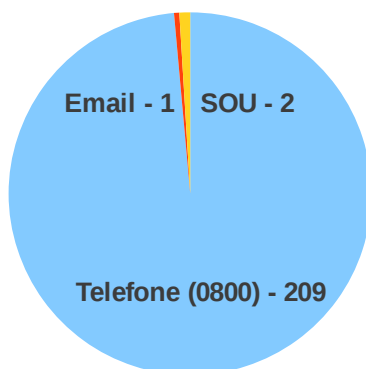
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, cobrança indevida em conta e vazamento na ligação predial/rede de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 FEVEREIRO/17



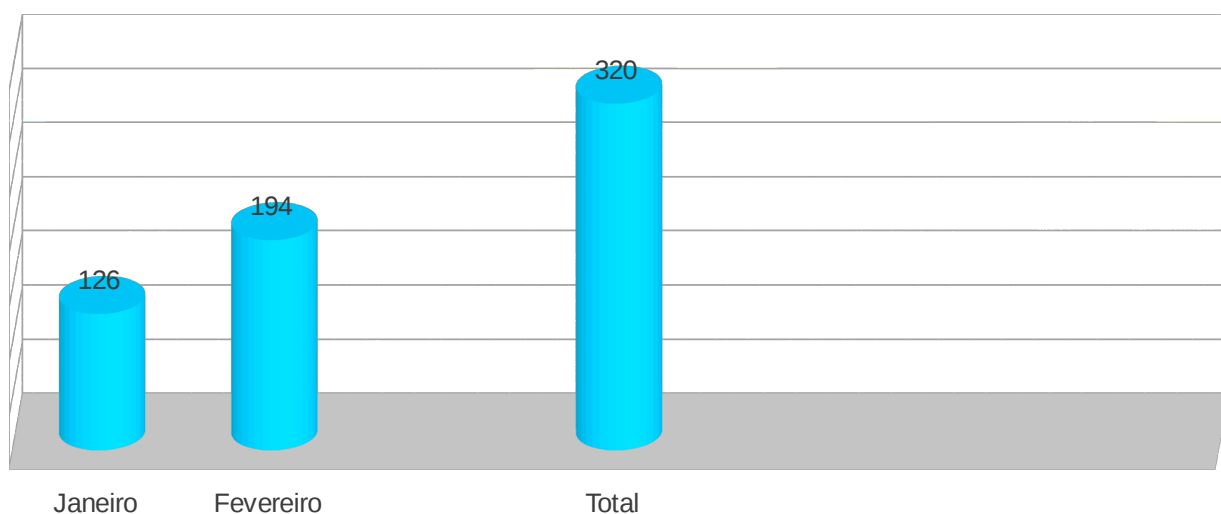
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 209 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/17)



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 54% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2017



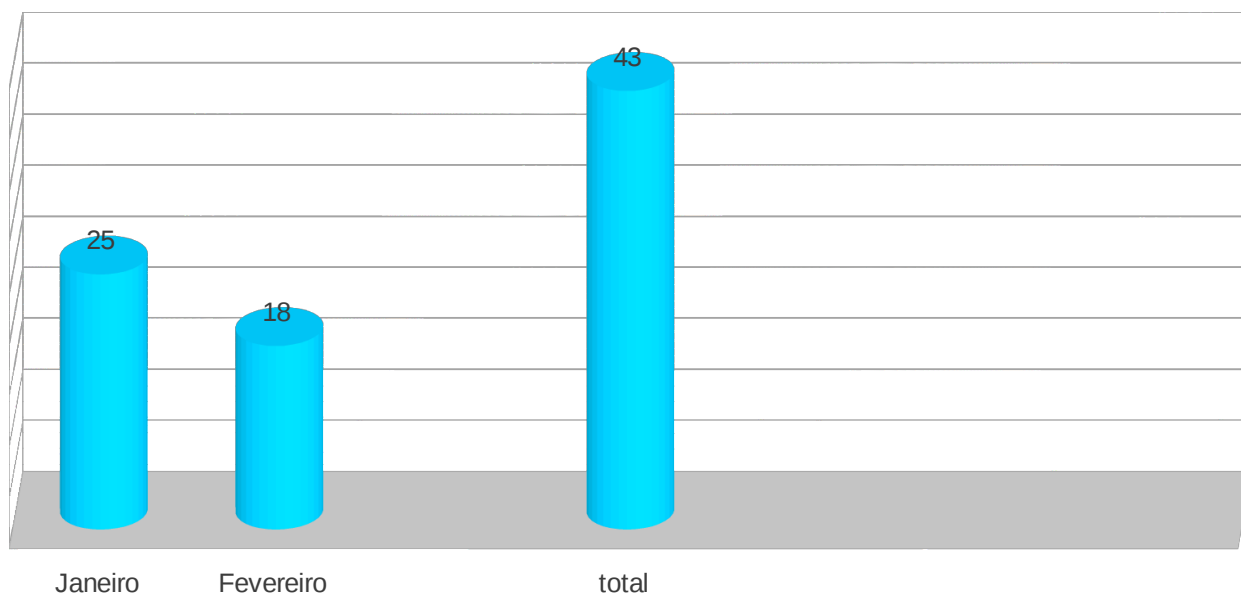
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 28% com relação a quantidade do mês anterior.

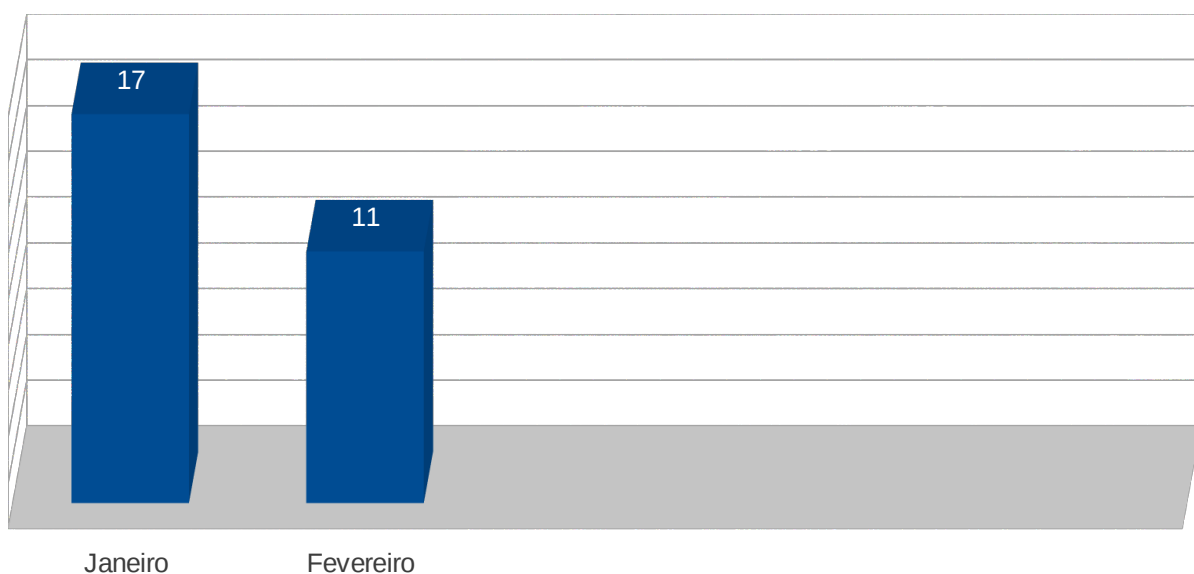
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de fevereiro 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 - 2017



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 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 **fevereiro 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.

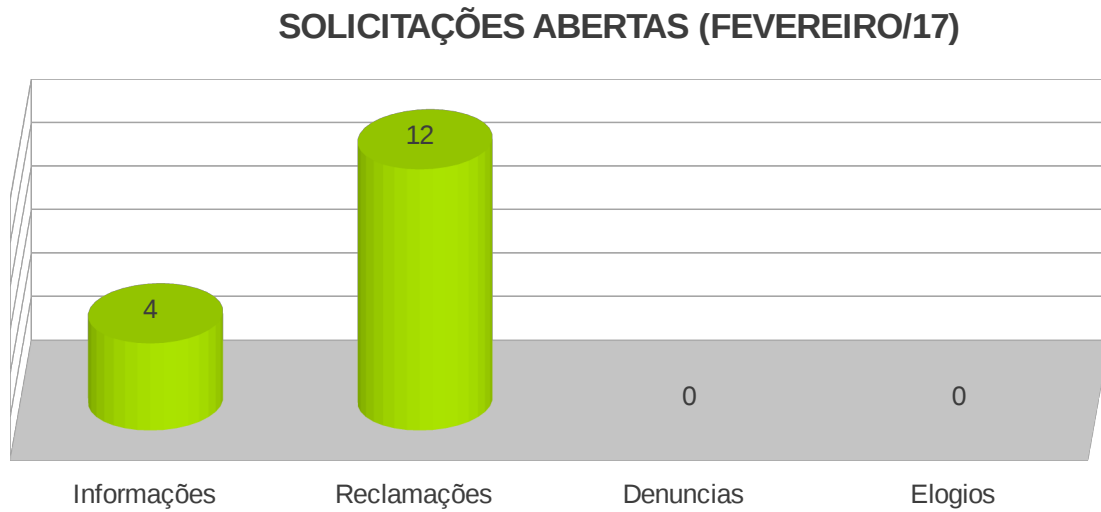
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	16
Informações	4
Reclamações	12
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	12
Informações Finalizadas	4
Reclamações Finalizadas	8
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	7
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISDO

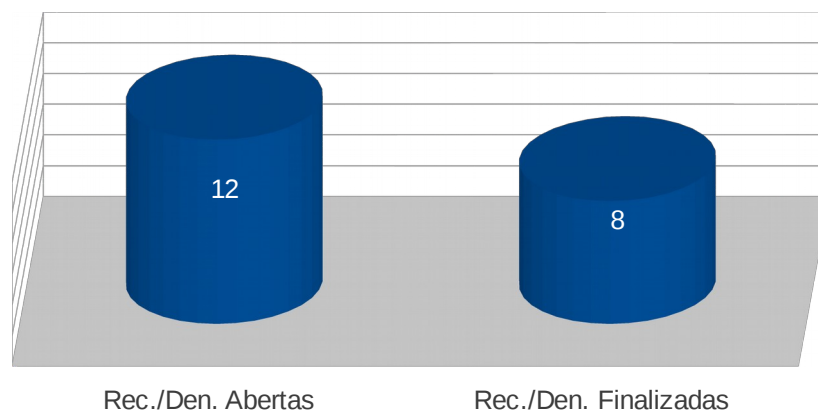
4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 16 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4 se converteram em pedido de informação e 12 se converteram em reclamação.



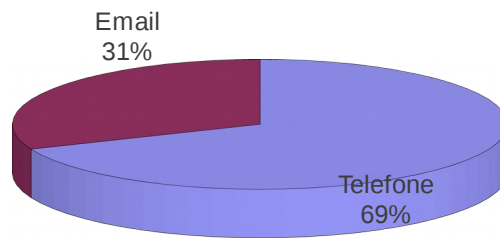
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 12 reclamações foram registradas em janeiro, 8 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/2017)



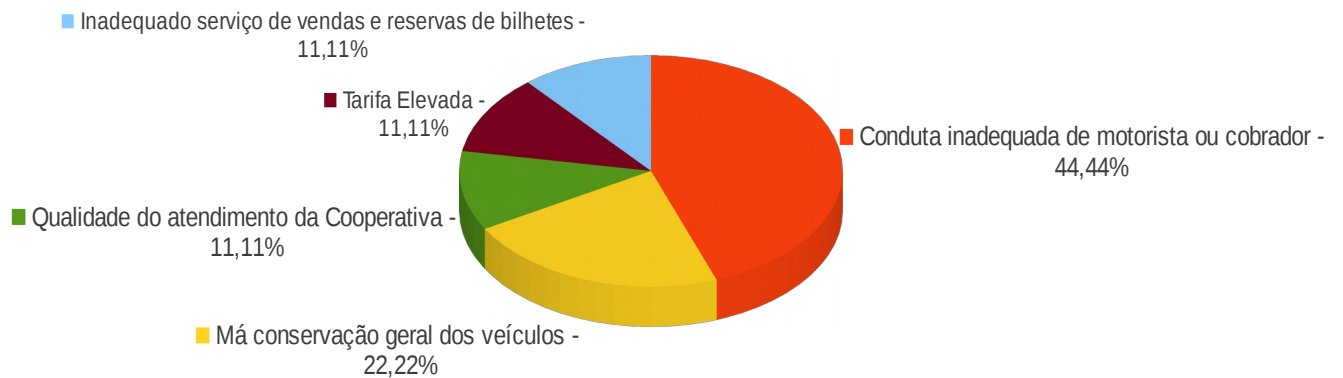
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em janeiro foram email e telefone.

FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2017)



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

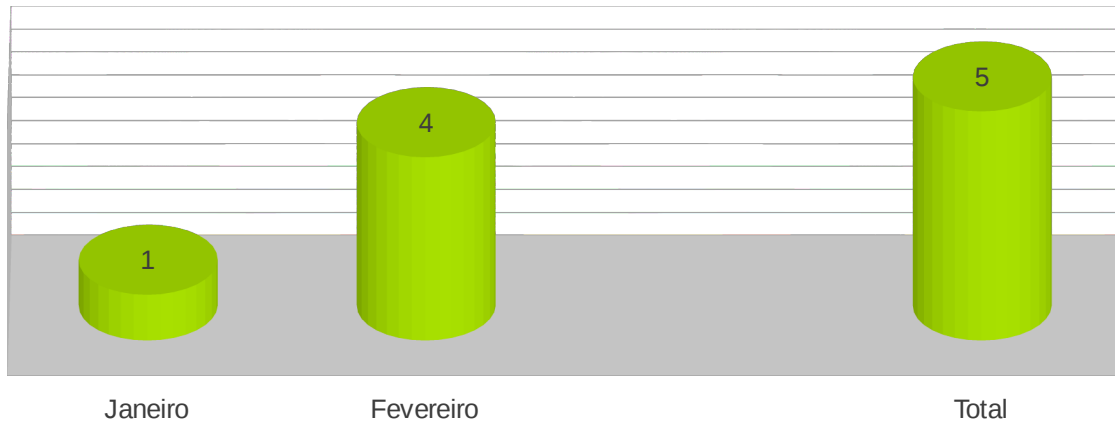
TOP (FEVEREIRO/17)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

INFORMAÇÕES - 2017



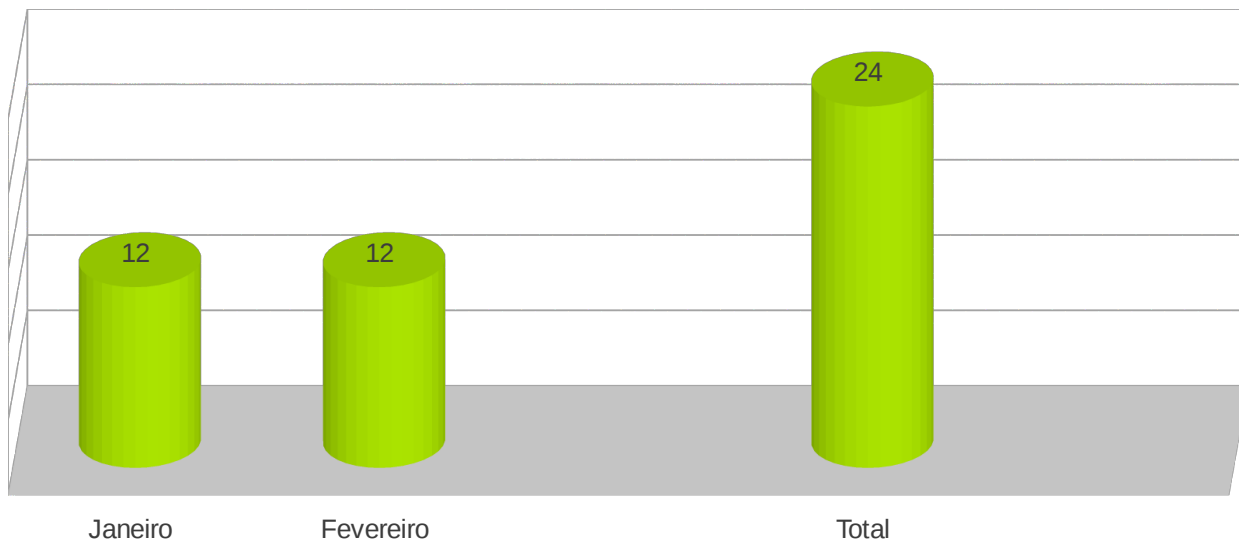
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2016



Com relação à quantidade de reclamações, permaneceu a mesma do mês anterior.

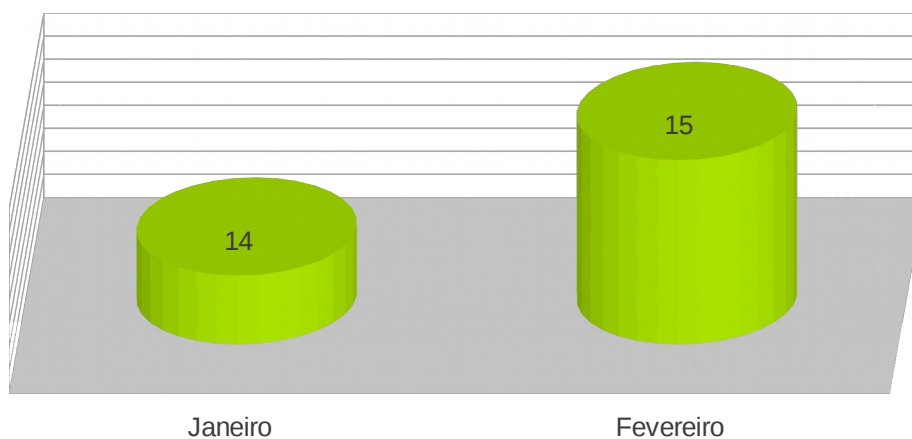
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de fevereiro 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 **fevereiro 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 fevereiro 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, permaneceu a mesma quantidade de reclamações comparando-se à janeiro de 2017.

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.

I**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2017**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
10/02/2017	211061	ROSÉLIA ALMEIDA DE MESQUITA	19	CSB	17/02/2017
24/02/2017	211068	MARISA LEITE GOMES	5	OUV	24/02/2017
24/02/2017	211069	MARIA DO SOCORRO REINALDO	5	OUV	24/02/2017
16/02/2017	211106	RONDNEI RICARDO TORRES	13	OUV	16/02/2017
20/02/2017	211133	MIRTES RODRIGUES CARACAS	9	OUV	20/02/2017
21/02/2017	211145	FRANCISCA ELISETE ARAÚJO	8	OUV	21/02/2017

II**ANEXO – TRANSPORTE****SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2017**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
24/02/2017	211180	THIAGO RODRIGUES DE LIMA	5	CTR	24/02/2017
16/02/2017	211109	LUSIA ELMA DE SOUSA CRUZ	13	CTR	16/02/2017
24/02/2017	211179	FRANCISCO WAGNER DE SOUSA	5	CTR	24/02/2017
24/02/2017	211173	ALEXANDRE ARRUDA	5	CTR	24/02/2017
24/02/2017	211170	FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS	5	CTR	24/02/2017
21/02/2017	211147	ANTONIO JOSÉ LIMA DE OLIVEIRA	8	CTR	21/02/2017