

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Abril/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, 12 de maio 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 **abril de 2017**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

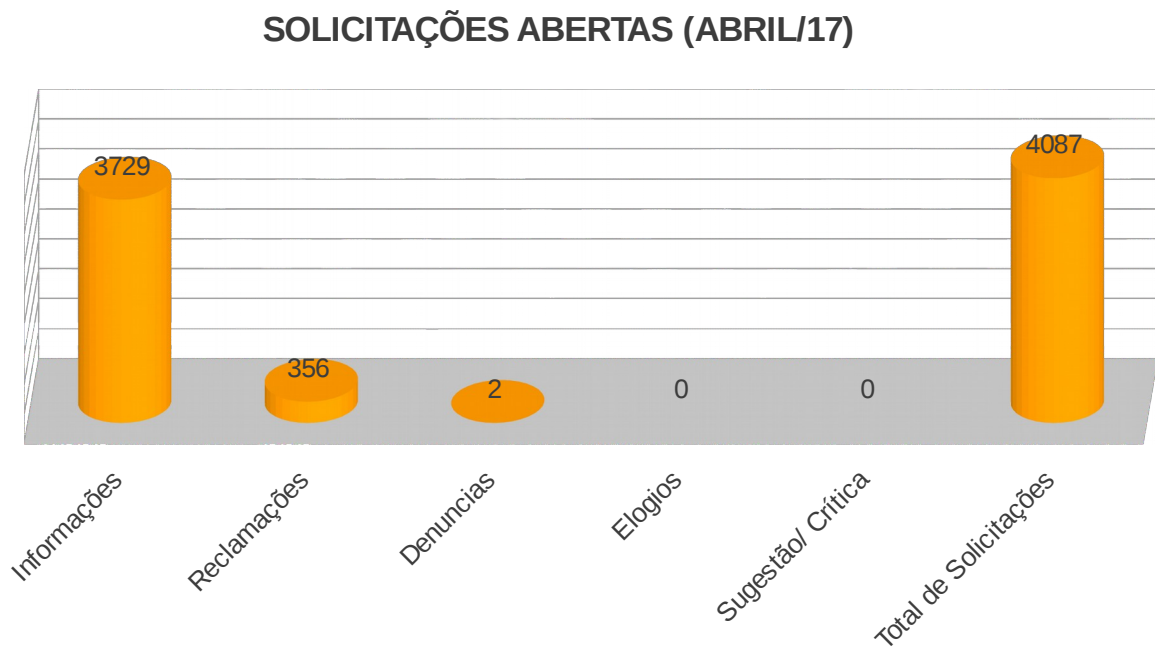
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4087
Informações	3729
Reclamações	359
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	150
Improcedente	32
Caminho do Entendimento	198

Fonte: SGO

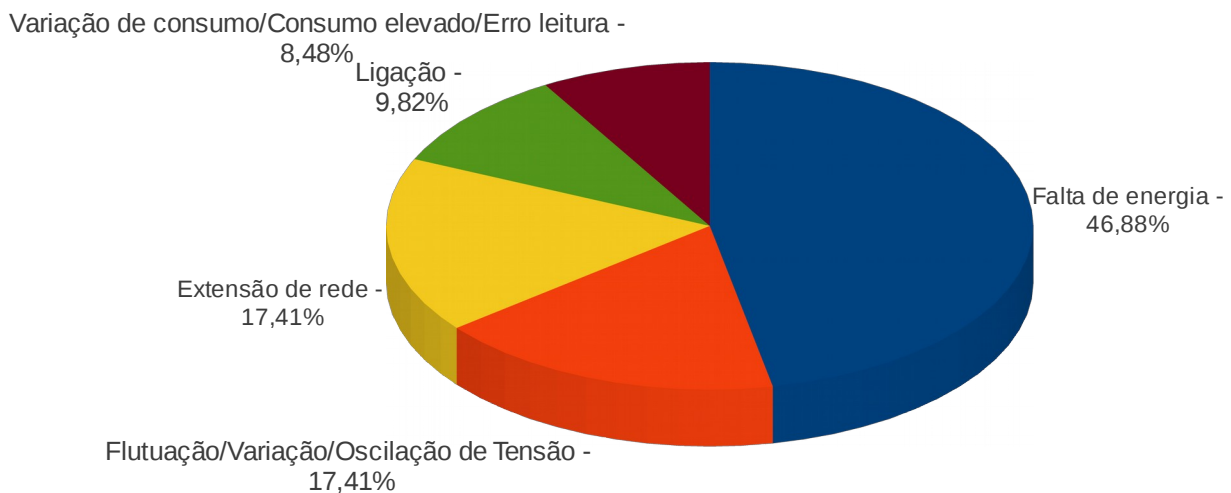
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.087 solicitações, 358 se converteram em reclamações e denúncias.



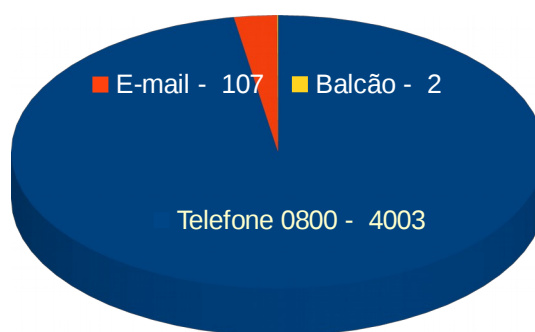
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *falta de energia, extensão de rede e flutuação/variação/oscilação de tensão*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (ABRIL/2017)



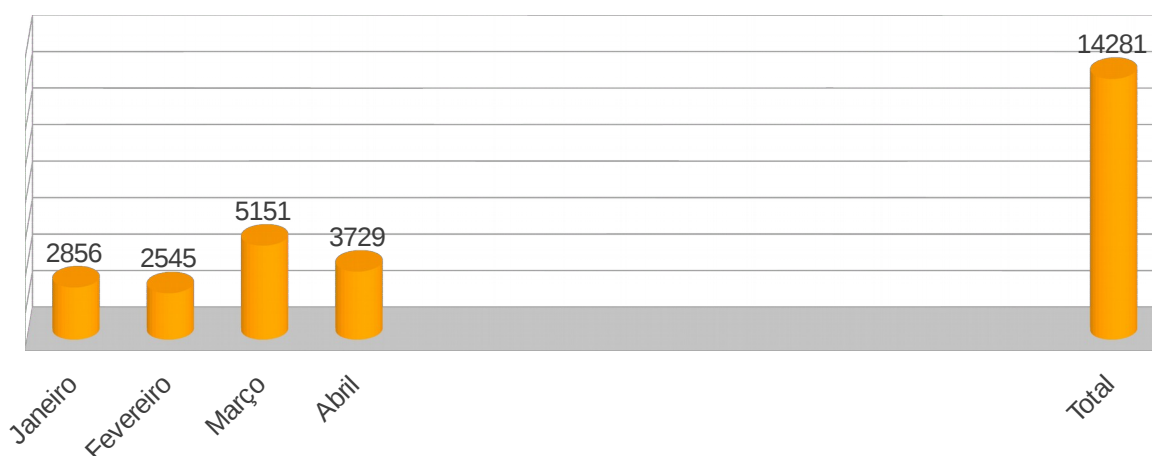
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 4.003 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação. Foram registradas no balcão de atendimento da Ouvidoria da Arce 2 solicitações.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2017)



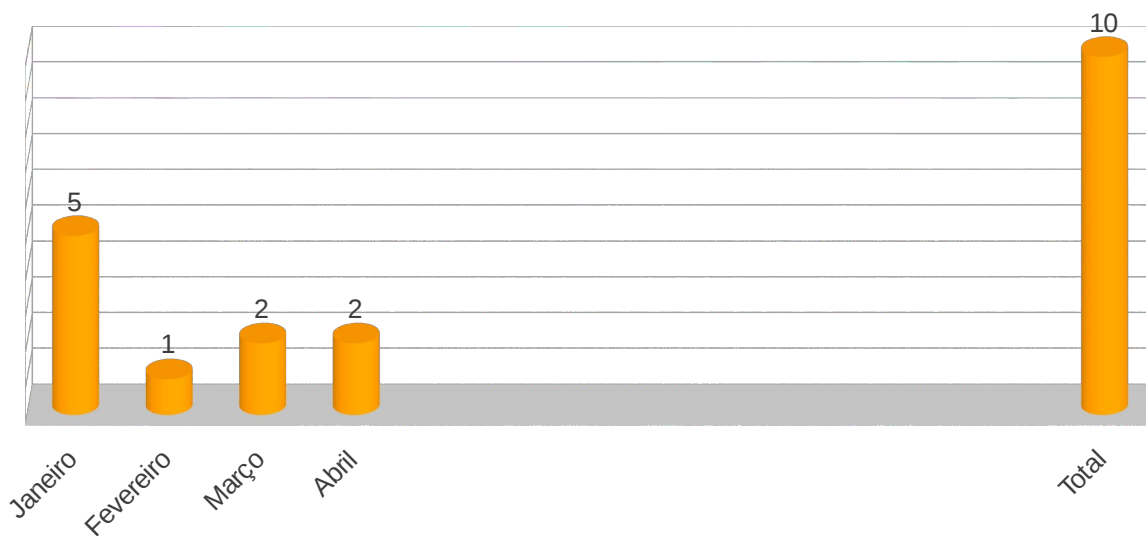
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2017



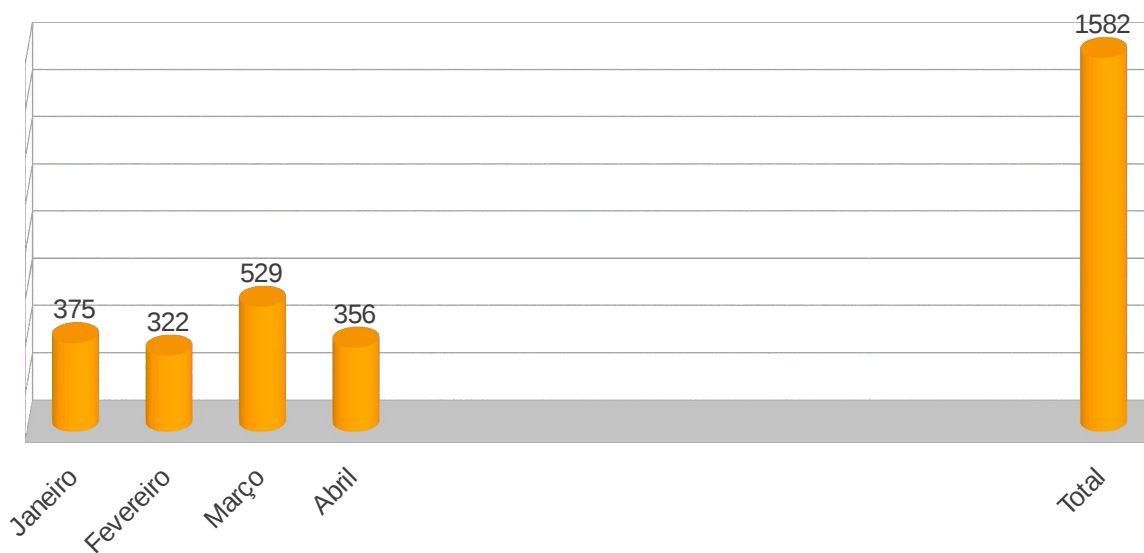
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



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

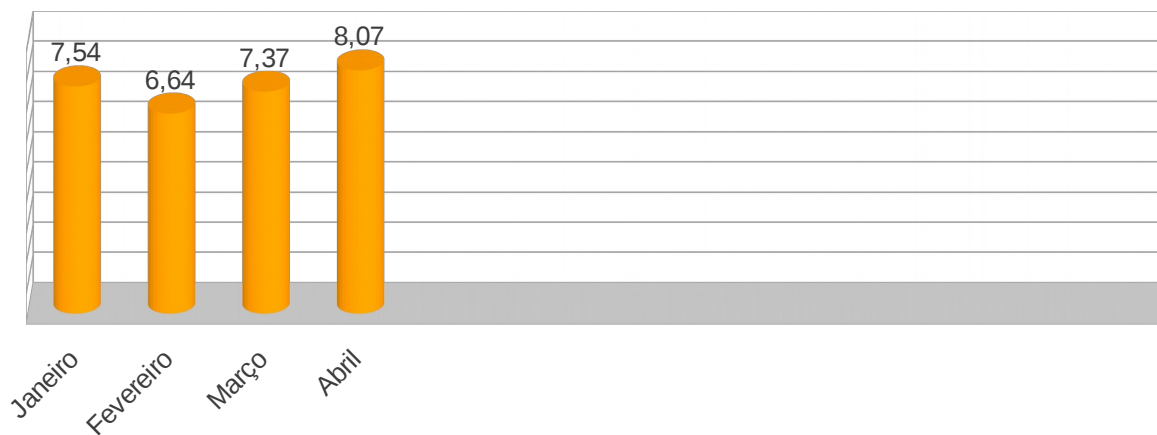
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de abril 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: 10 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 **abril 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	102
Informações	66
Reclamações	36
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	34
Total de Solicitações Finalizadas	99
Informações Finalizadas	66
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	33
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	24
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	2

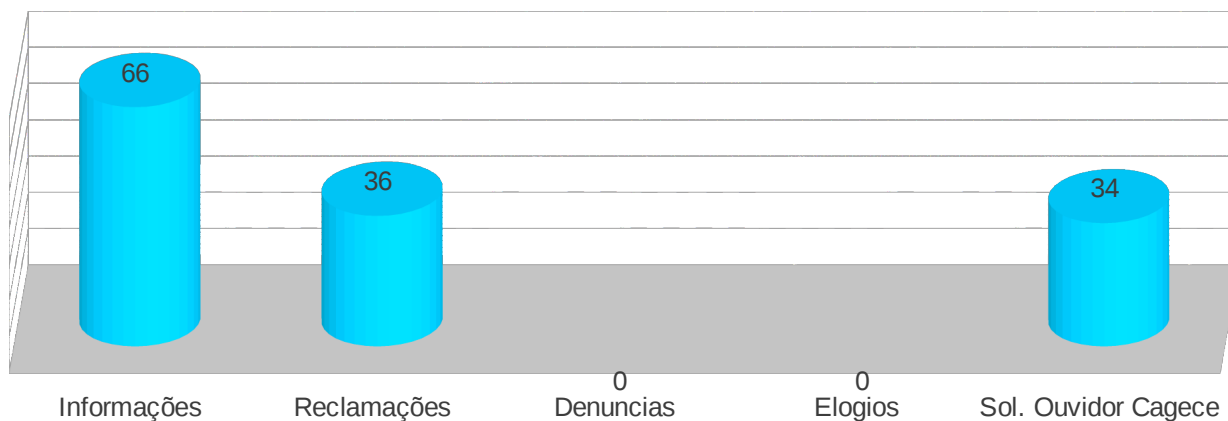
Fonte: SOA e SISDO

Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude das solicitações de nºs 211473 e 211496 terem sido classificadas incorretamente.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

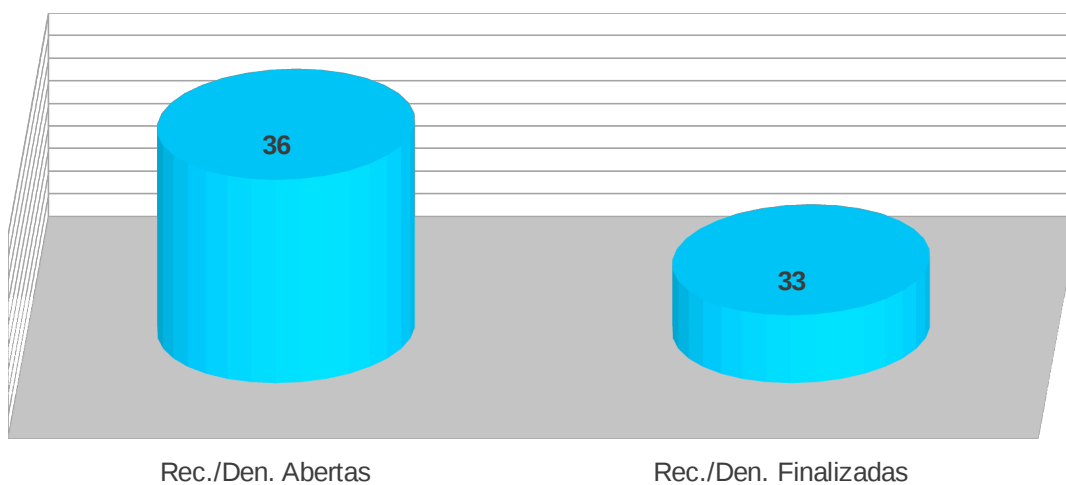
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 102 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 36 se converteram em reclamações, as quais 34 (conforme observação pág.10) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/17)



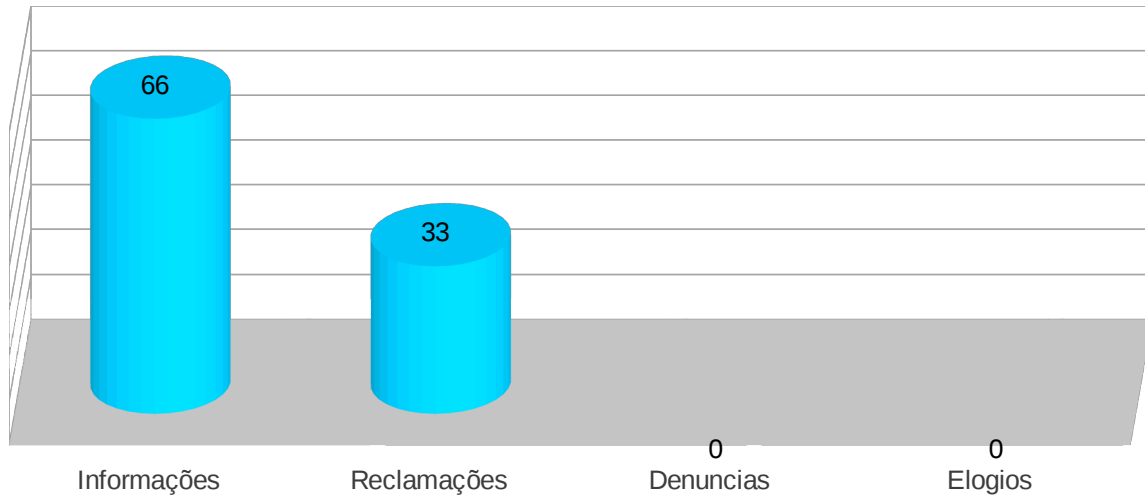
Vê-se no gráfico a seguir que 36 reclamações foram registradas e 33 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/17)



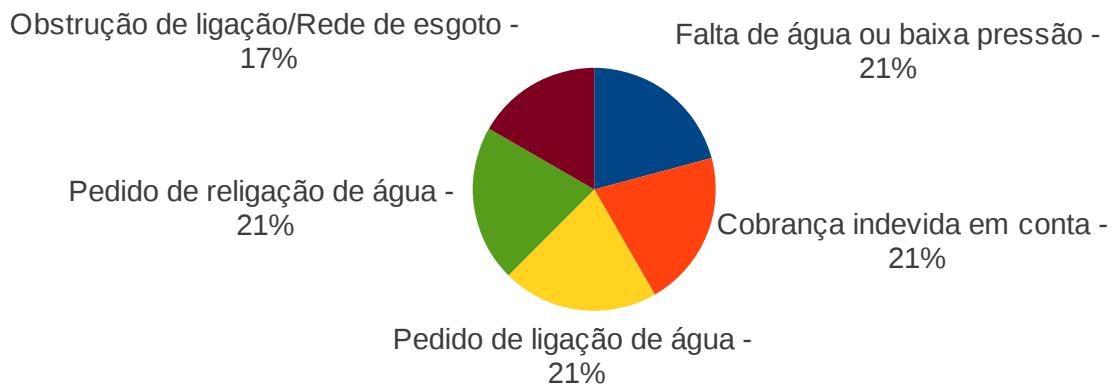
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (ABRIL/17)



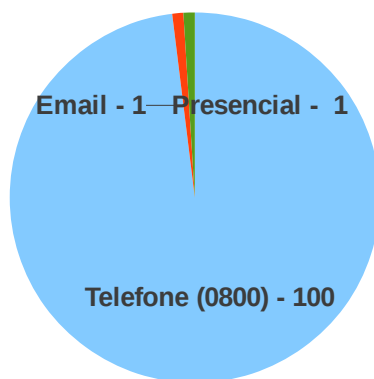
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água e pedido de religação de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 ABRIL/17



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em abril foi o telefone. Nesse período, 100 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/17)



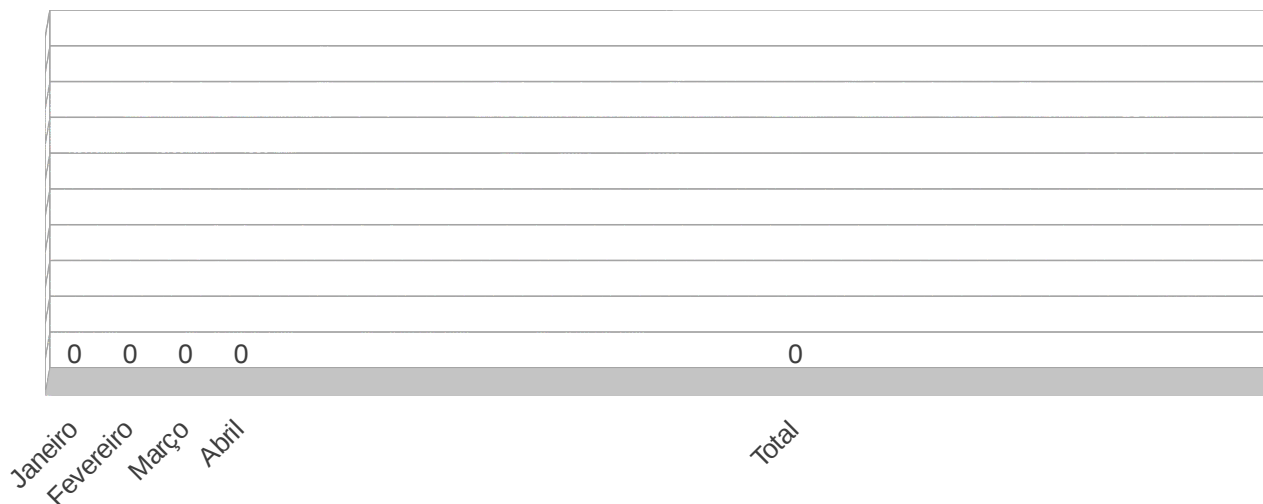
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 56% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2017



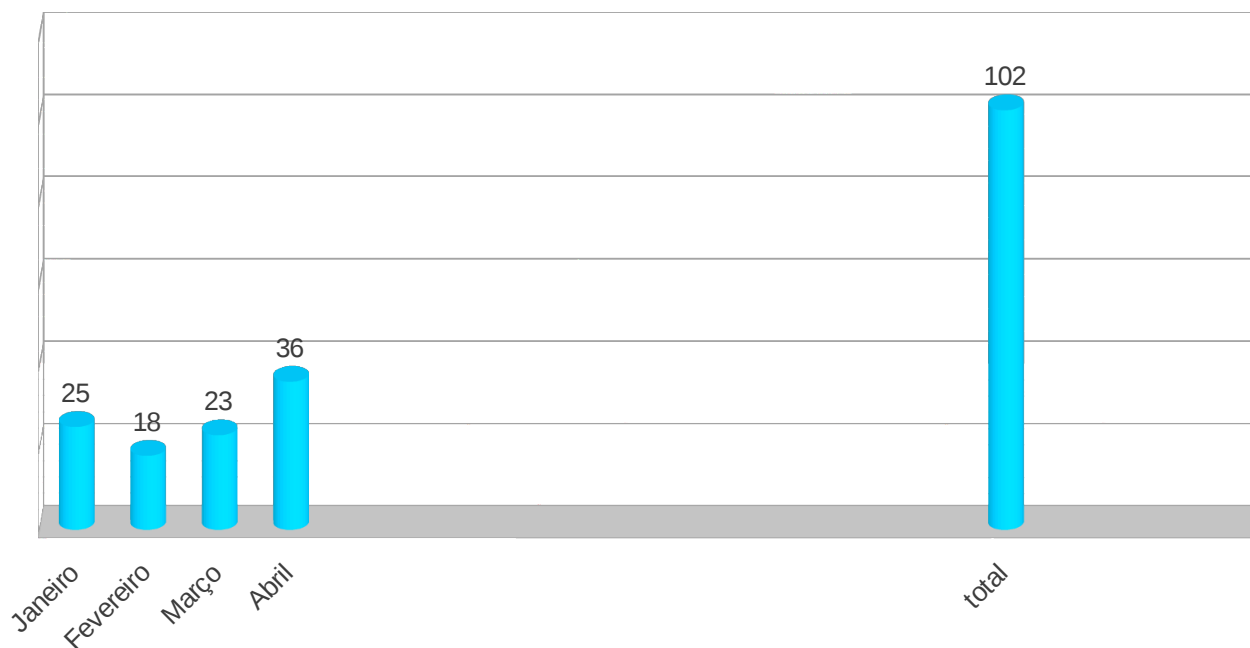
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 57% com relação a quantidade do mês anterior.

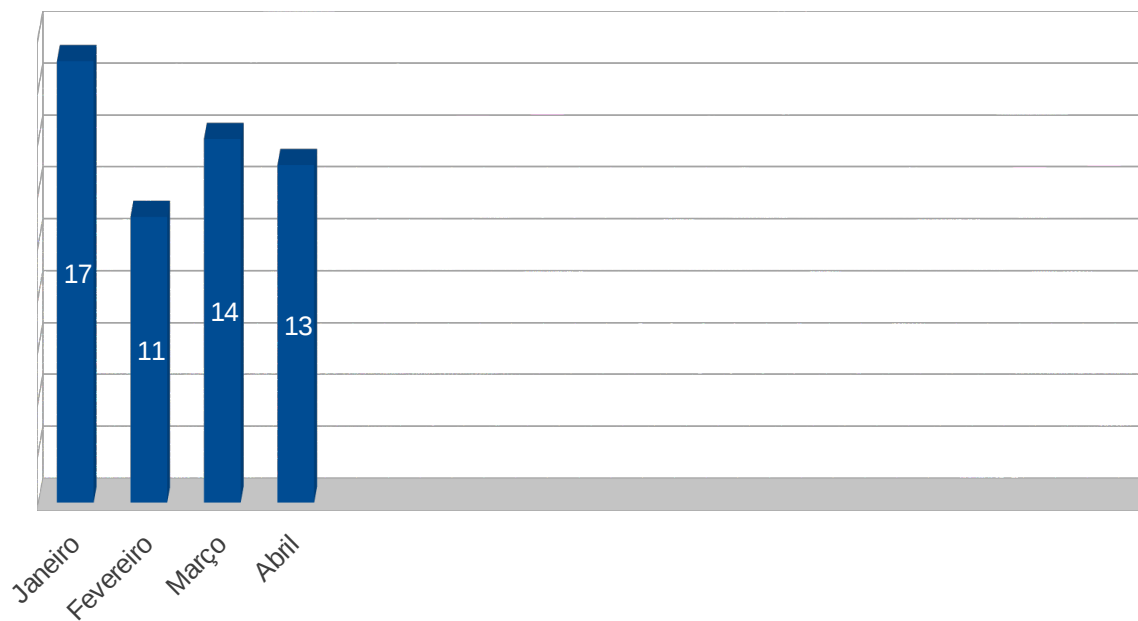
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de abril 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 **abril 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

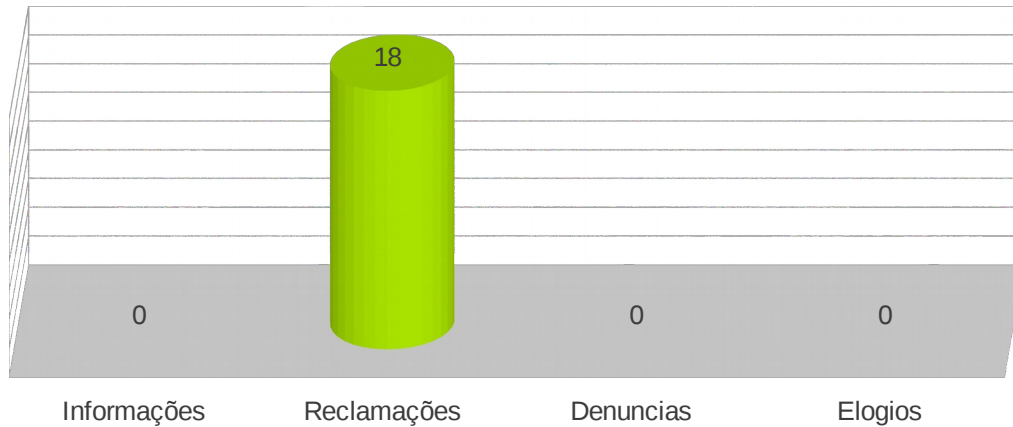
Total de Solicitações Abertas	18
Informações	0
Reclamações	18
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	18
Informações Finalizadas	18
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	15
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

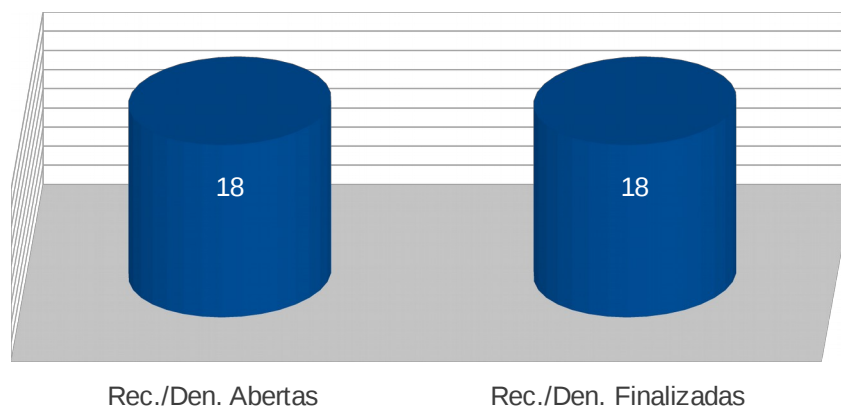
Das 18 solicitações recebidas pela Ouvidoria, e 18 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/17)



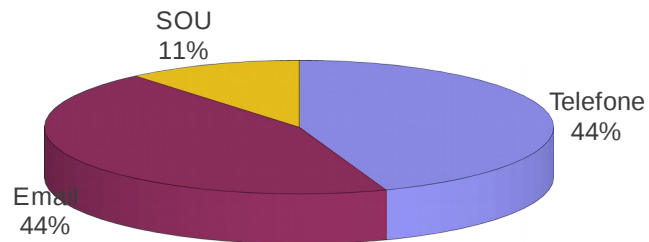
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 18 reclamações foram registradas em abril, 18 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/2017)



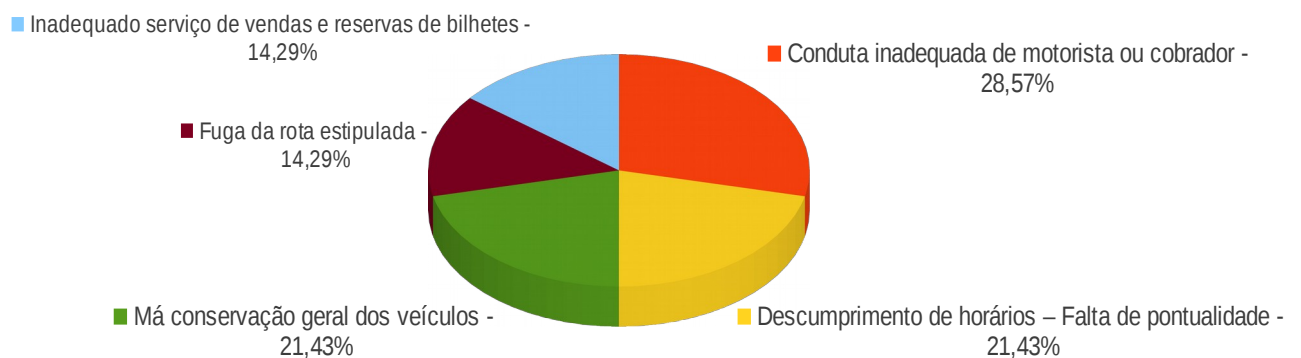
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em abril foram email e telefone.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2017)



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

TOP (ABRIL/17)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório não registramos ocorrências 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 18% em abril comparando-se ao mês anterior.

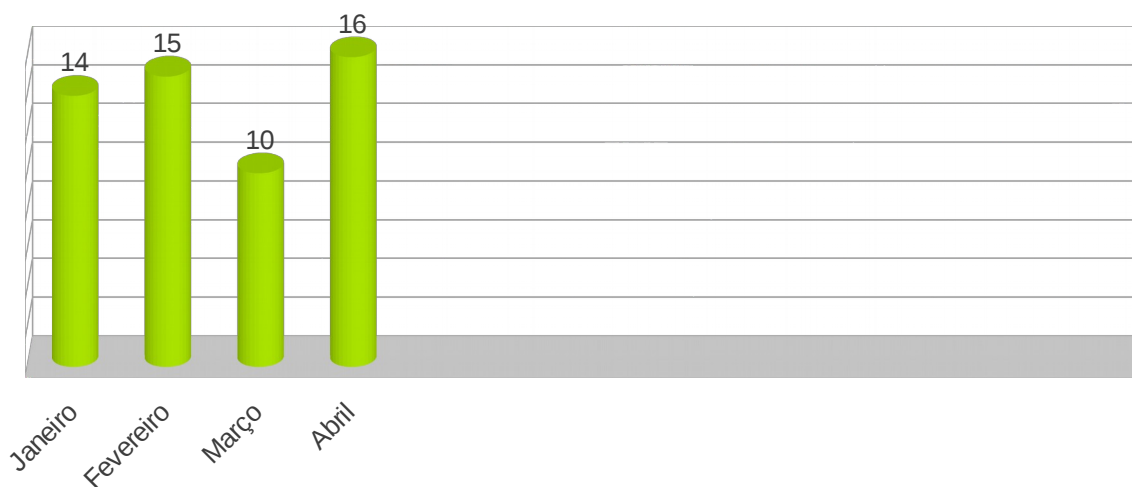
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de abril 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 **abril 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 abril de 2017 registramos uma 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, houve uma diminuição de aproximadamente 18% de reclamações comparando-se à março 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.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/04/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
26/04/2017	211500	GESSIANE ARARIPE DA COSTA	5	OUV	26/04/2017
19/04/2017	211477	ERIVELTON DA SILVA PEREIRA	13	OUV	19/04/2017
24/04/2017	211483	JOÃO PAULO TELES DE ARAÚJO	7	OUV	24/04/2017
28/04/2017	211505	EDVAL CARDOSO DE AMORIM	3	OUV	28/04/2017
17/04/2017	211462	IVANILDO PEREIRA DA COSTA	14	OUV	17/04/2017
24/04/2017	211485	RAFAELE DAMASCENO LIMA	7	OUV	24/04/2017
20/04/2017	211480	MARIA LOBO DOS SANTOS	11	OUV	20/04/2017
18/04/2017	211471	LOURENÇO DE SOUSA MARINHO	13	OUV	18/04/2017
18/04/2017	211470	MARIA DE LOURDES OLIVEIRA	13	OUV	18/04/2017
17/04/2017	211456	JOSÉ DELANO TEIXEIRA COSTA	14	OUV	17/04/2017
06/04/2017	211420	JOAQUIM JONAS DE ARAÚJO	25	OUV	06/04/2017
26/04/2017	211498	CELIONETE VASCONCELOS	5	OUV	26/04/2017
17/04/2017	211455	ELZA MARIA DA SILVA BATALHA	14	OUV	17/04/2017

27/04/2017	211504	FRANCISCA BAARROSO DA SILVA	4	OUV	27/04/2017
19/04/2017	211478	FRANCISCO WELHINGTON	12	OUV	19/04/2017
07/04/2017	211428	ELIEL PAULINO BEZERRA	24	OUV	07/04/2017

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/04/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
17/04/2017	211468	LUIZ ERNESTO MACEDO MENDES	14	CTR	17/04/2017
20/04/2017	211482	MARIA SOLANGE FREIRE	11	CTR	20/04/2017
03/03/2017	211197	LUCAS EVALDO MARINHO DA SILVA	59	CTR	03/03/2017
17/04/2017	211467	ROSELI DE JESUS ALVES	14	CTR	17/04/2017
26/04/2017	211497	FRANCISCO CLAIRTON DE SOUSA	5	CTR	26/04/2017
26/04/2017	211499	MARIA CECÍLIA DA SILVA	5	CTR	26/04/2017
05/04/2017	211412	HELOISA SILVA NOGUEIRA	26	CTR	05/04/2017
25/04/2017	211490	ANTONIO CARLOS DA ROCHA FILHO	6	CTR	25/04/2017