

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

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

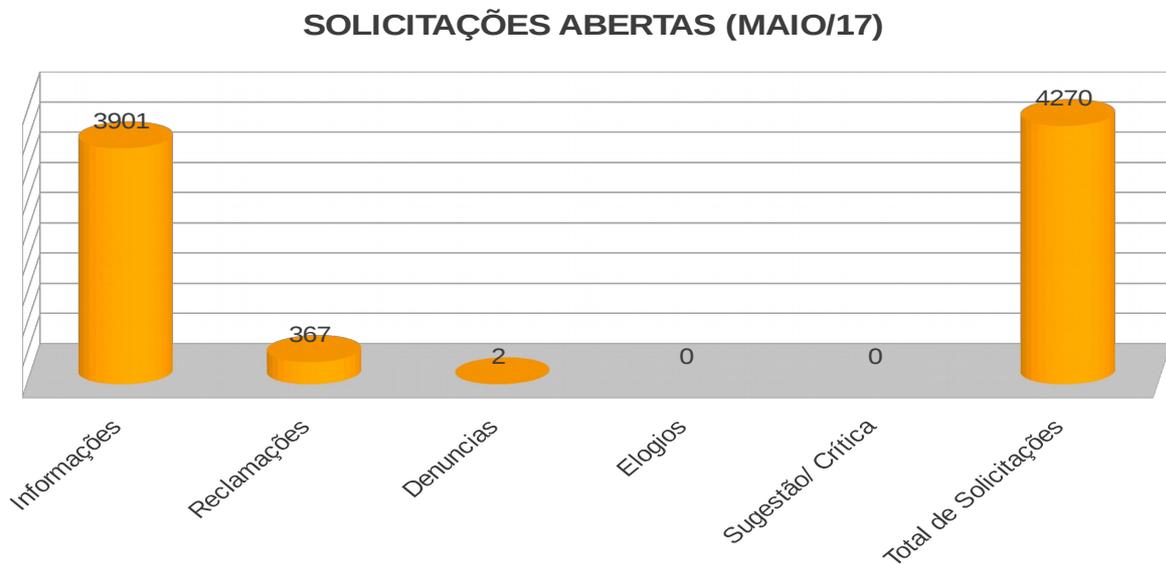
Quadro de Solicitações e Processos

| | |
|---|-------------|
| Total de Solicitações Abertas | 4270 |
| Informações | 3901 |
| Reclamações | 367 |
| Denúncias | 2 |
| Elogios | 0 |
| Sugestão/Crítica | 0 |
| Total de processos em tramitação | 2 |
| Processos Abertos | 1 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 97 |
| Improcedente | 32 |
| Caminho do Entendimento | 143 |

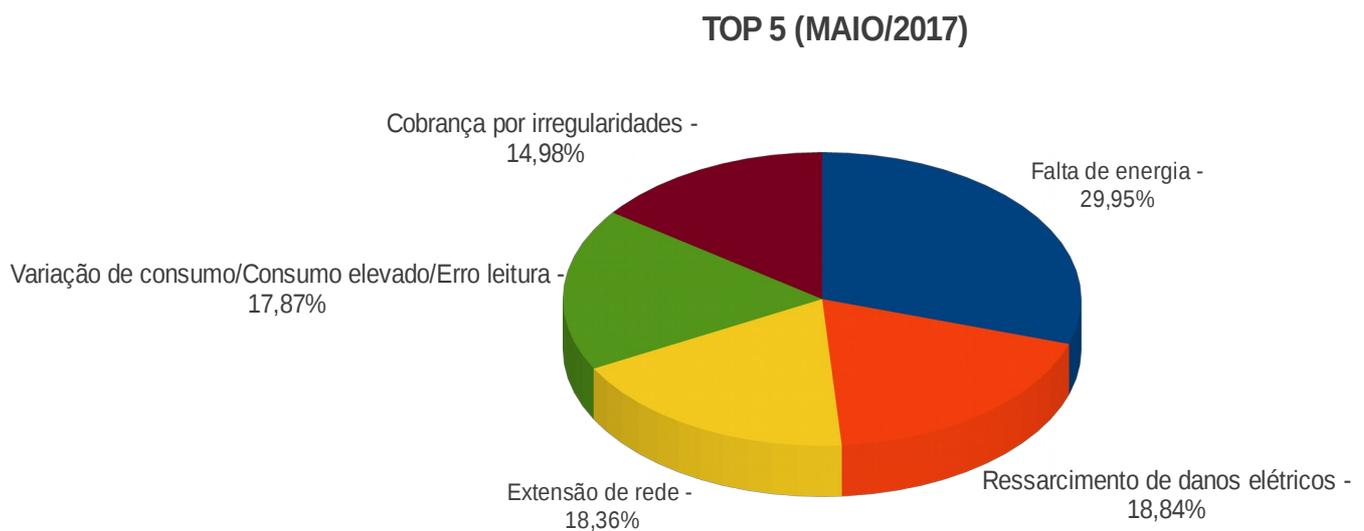
Fonte: SGO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.270 solicitações, 369 se converteram em reclamações e denúncias.

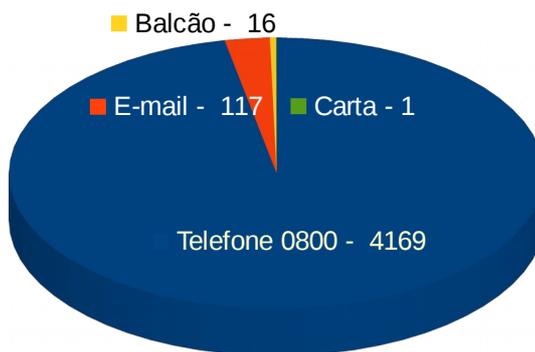


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *falta de energia*, *ressarcimento de danos elétrico e extensão de rede* e , conforme demonstra o gráfico abaixo:



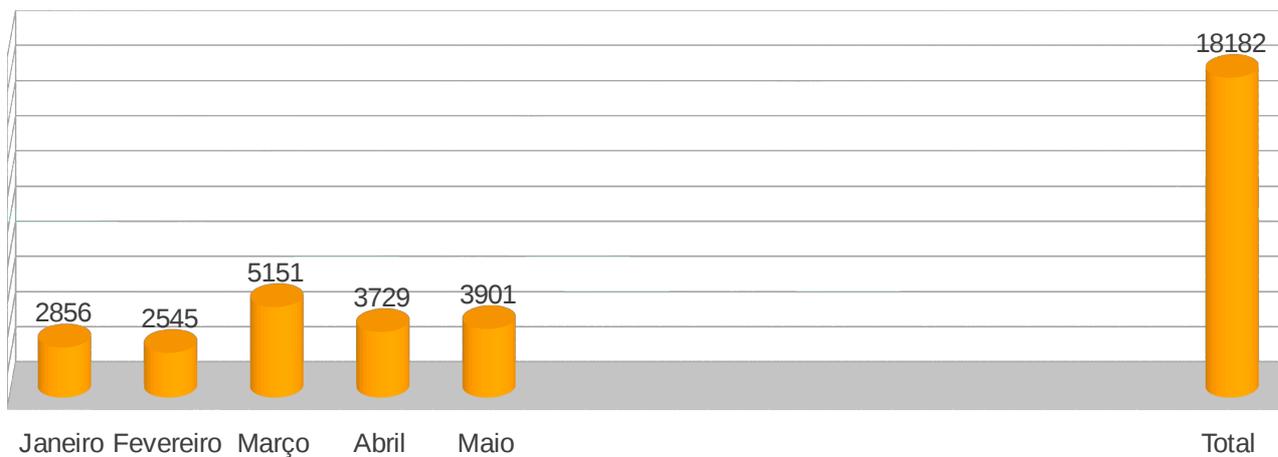
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em maio foi o telefone. Nesse período, 4.169 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação. Foram registradas no balcão de atendimento da Ouvidoria da Arce 16 solicitações.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/2017)

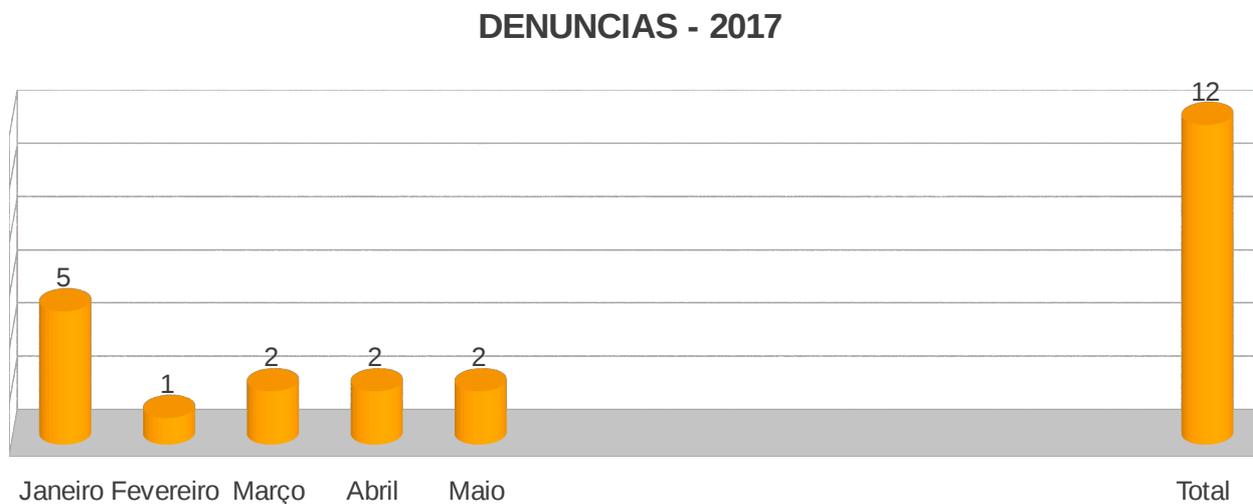


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

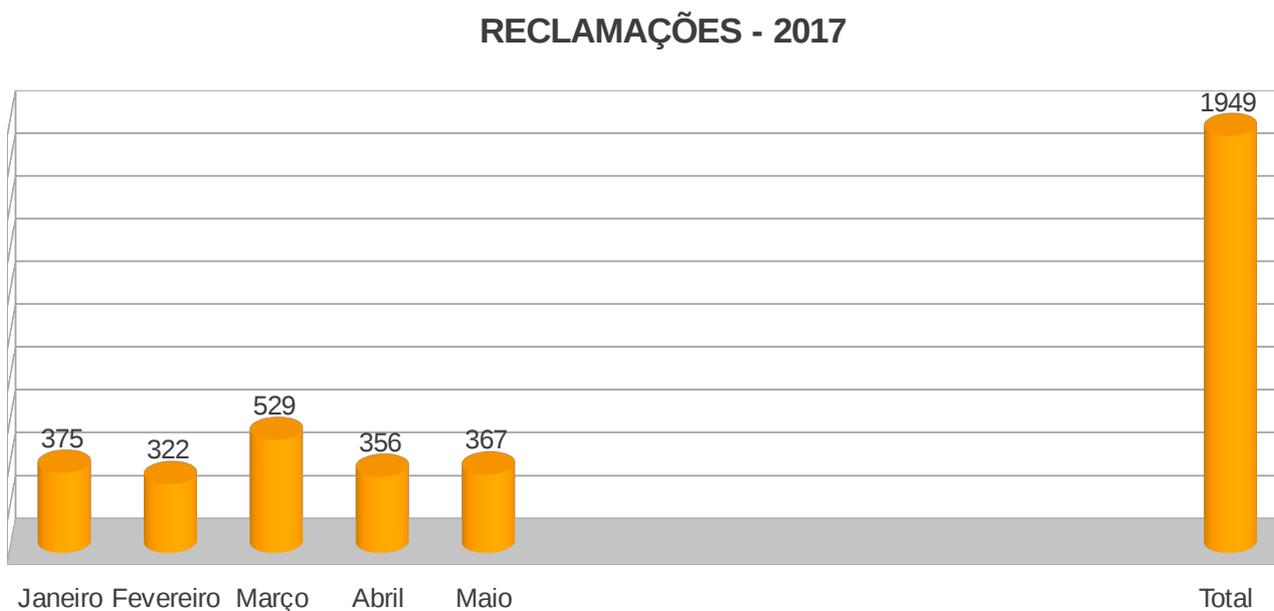
INFORMAÇÕES - 2017



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



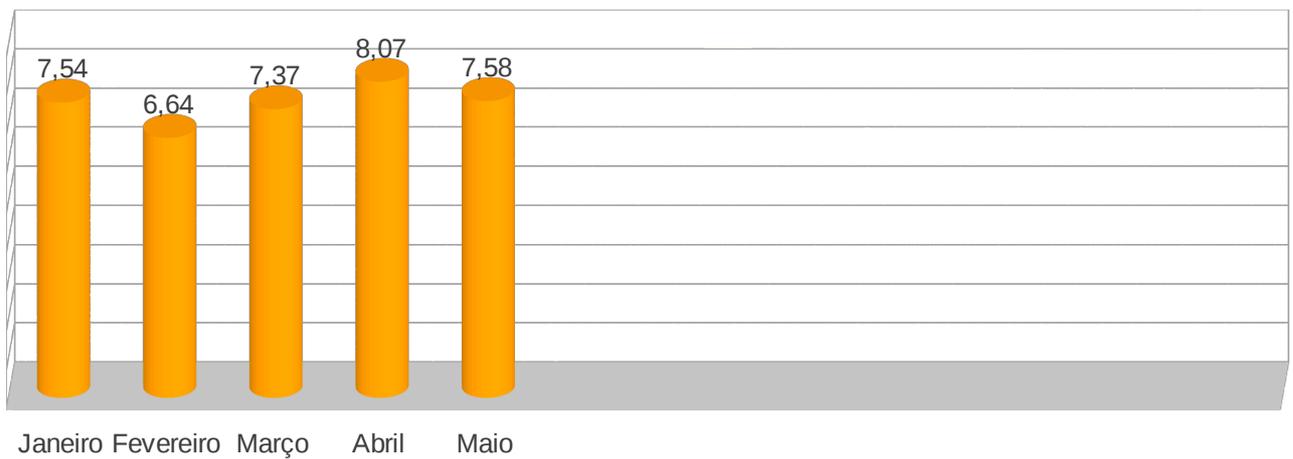
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo.



No mês de maio foram abertas duas reclamações de Energia Elétrica na Unidade Vapt-Vupt de Antônio Bezerra, nas demais Unidades Vapt-Vupt de Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral, não foram registradas reclamações

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 **maio 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

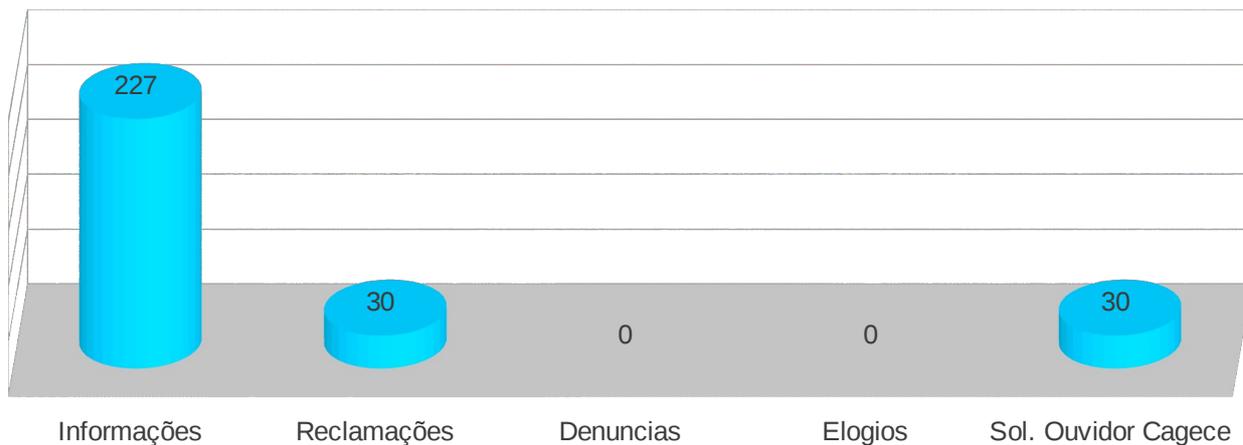
| | |
|---|------------|
| Total de Solicitações Abertas | 257 |
| Informações | 227 |
| Reclamações | 30 |
| Denúncias | 0 |
| Elogios | 0 |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE | 30 |
| Total de Solicitações Finalizadas | |
| Informações Finalizadas | 227 |
| Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados | 34 |
| Total de processos em tramitação | 4 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 25 |
| Improcedente | 7 |
| Outros/Não se aplica | 2 |

Fonte: SOA e SISDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

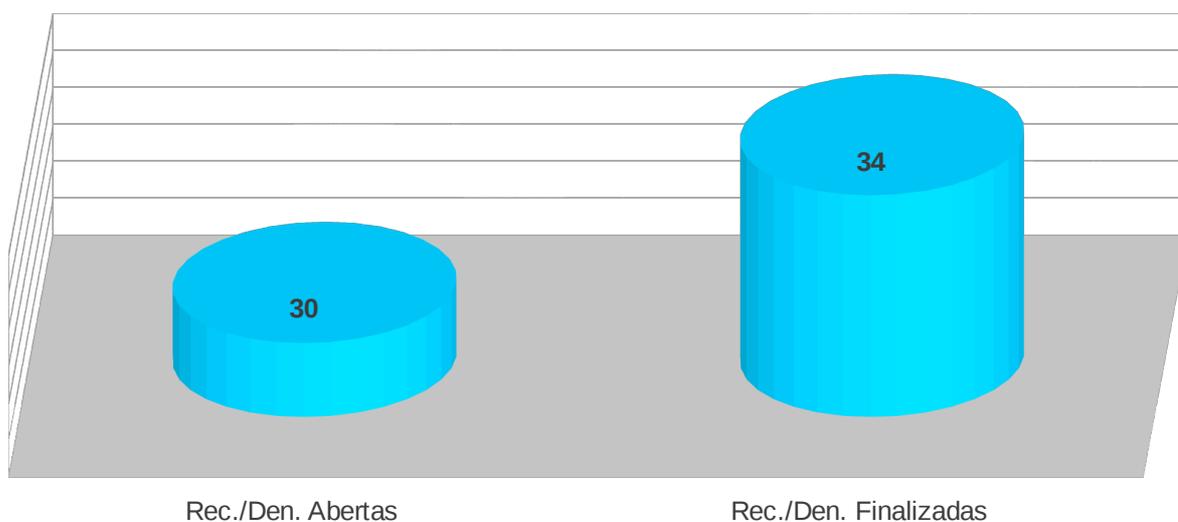
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 257 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 30 se converteram em reclamações, as quais 30 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/17)



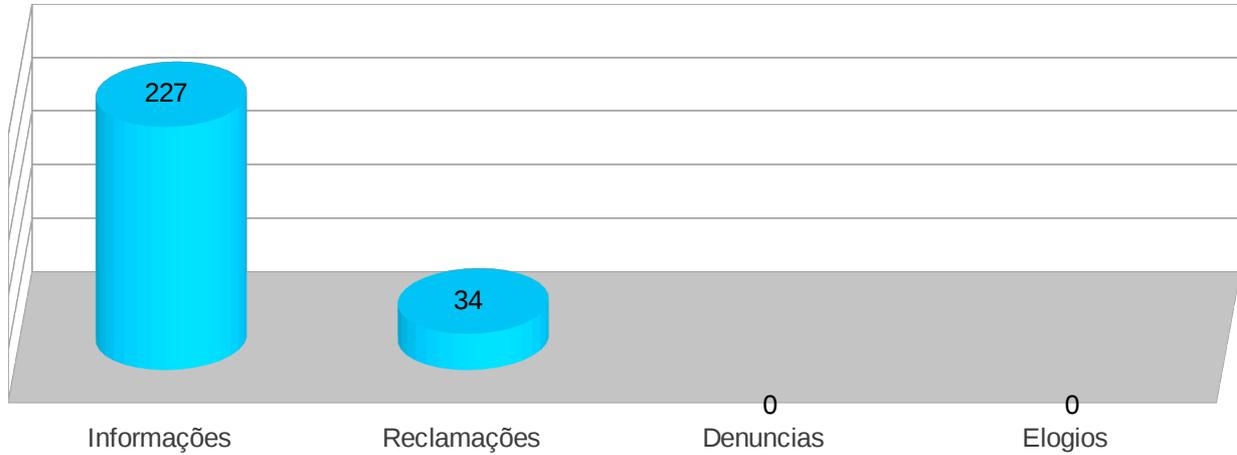
Vê-se no gráfico a seguir que 30 reclamações foram registradas e 34 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/17)



Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MAIO/17)



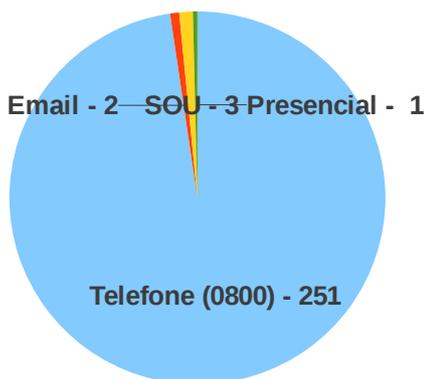
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, vazamento na ligação predial/rede de água e cobrança indevida em conta* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 MAIO/17



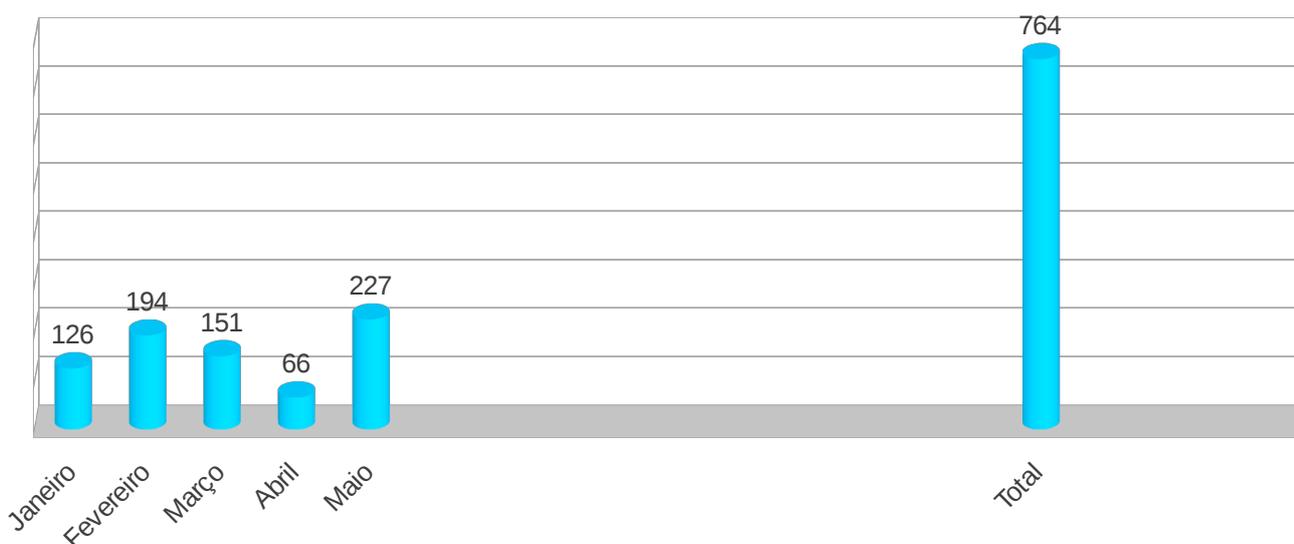
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o telefone. Nesse período, 251 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/17)



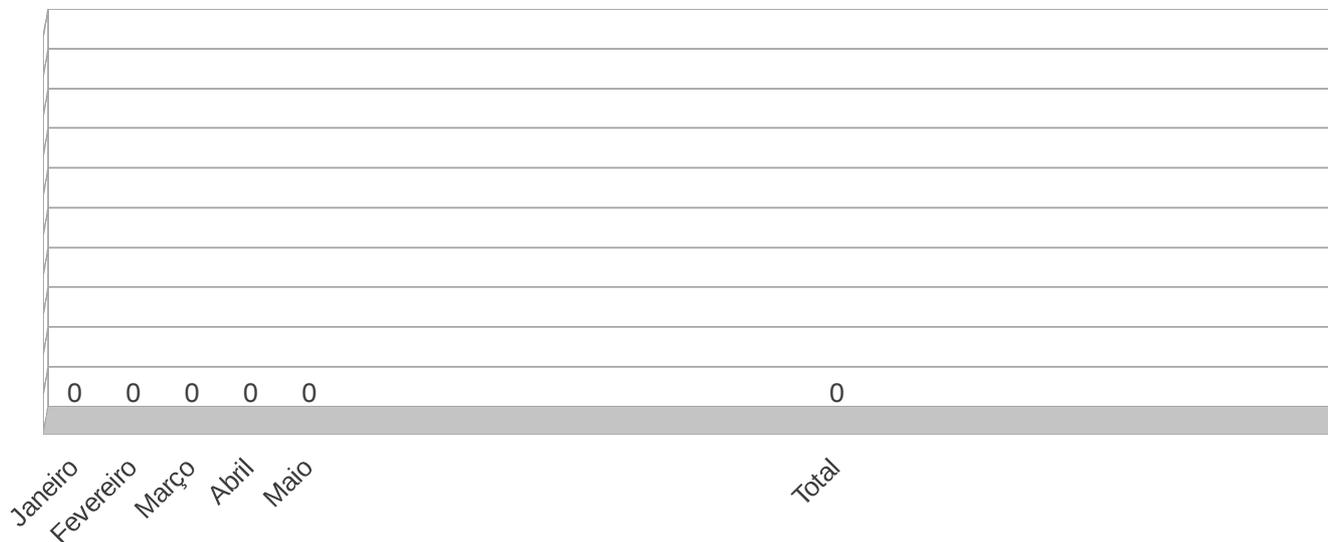
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 244% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2017



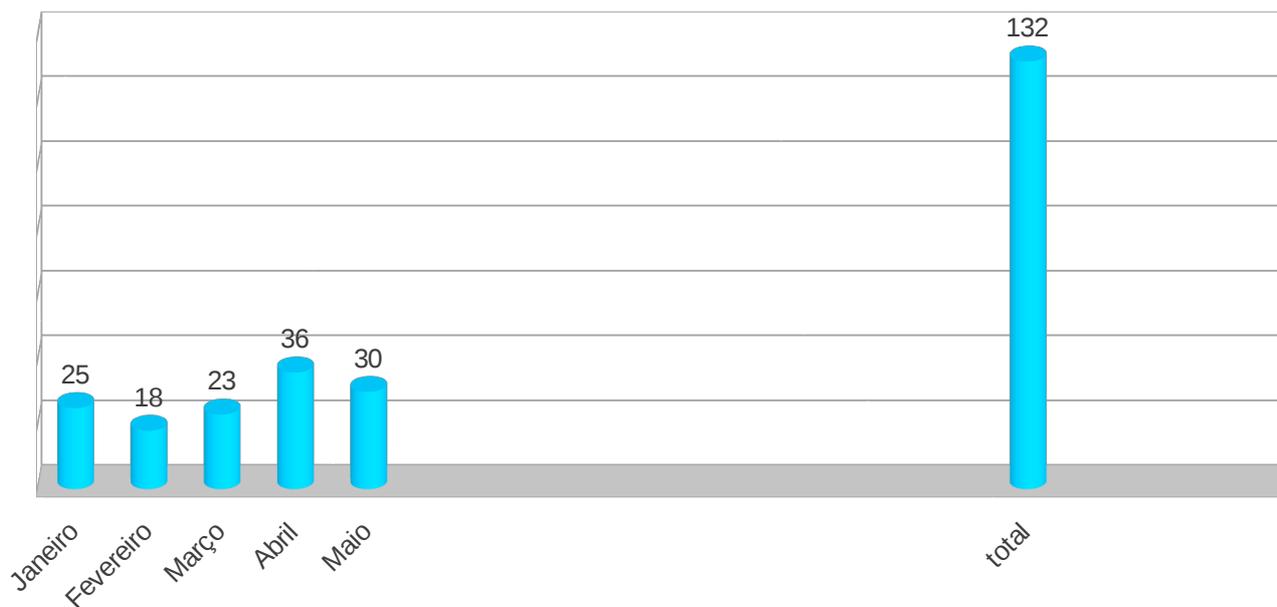
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 17% com relação a quantidade do mês anterior.

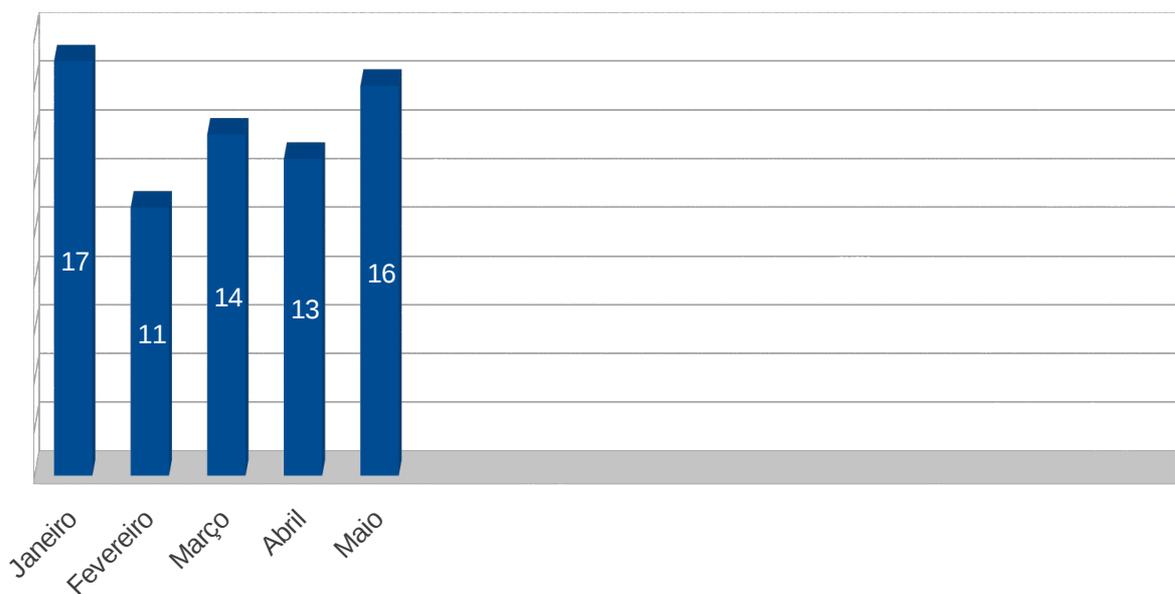
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de maio 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 **maio 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

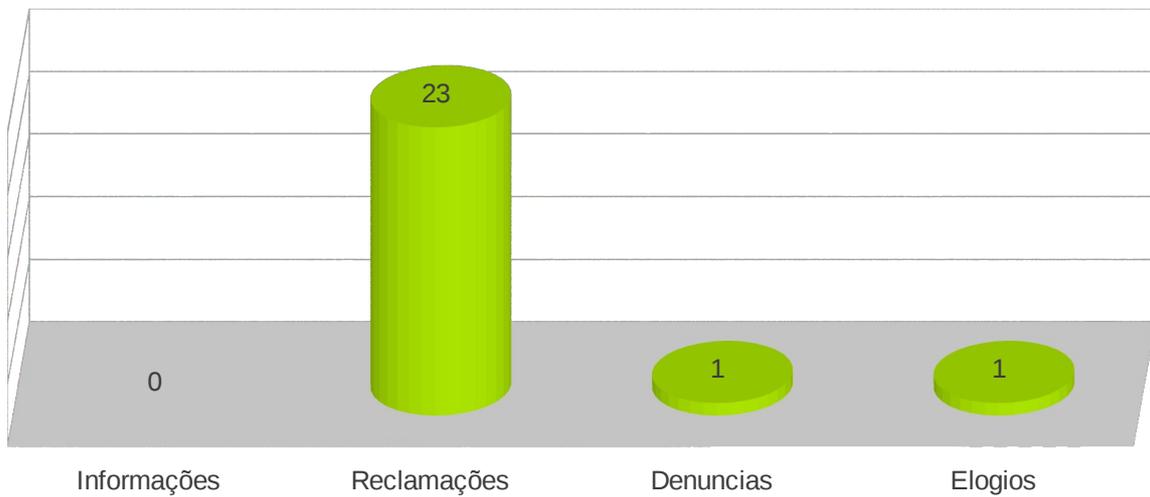
| | |
|--|-----------|
| Total de Solicitações Abertas | 25 |
| Informações | 0 |
| Reclamações | 23 |
| Denúncia | 1 |
| Elogios | 1 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 20 |
| Informações Finalizadas | 0 |
| Reclamações Finalizadas | 20 |
| Denúncias Finalizadas | 0 |
| Total de processos em tramitação | 4 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 17 |
| Improcedente | 3 |
| Outros/Não se aplica | 0 |

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

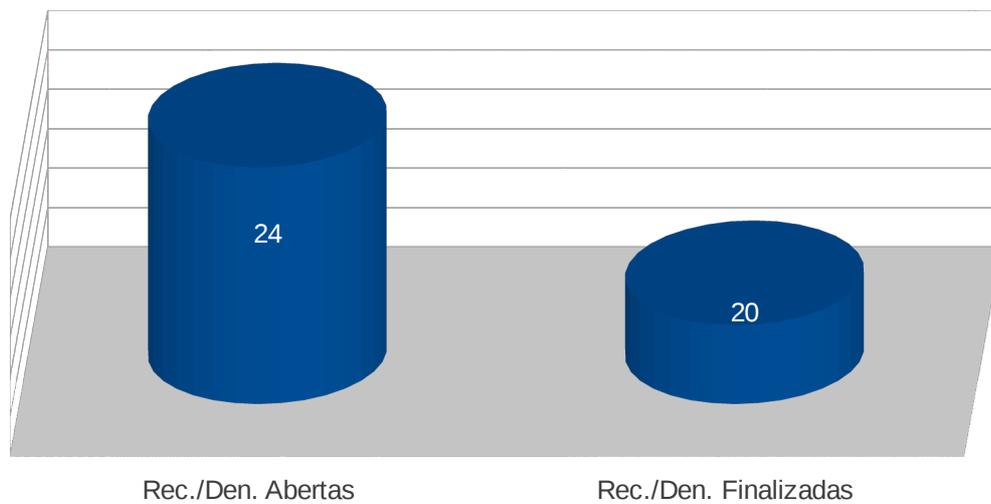
Das 25 solicitações recebidas pela Ouvidoria, e 23 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/17)



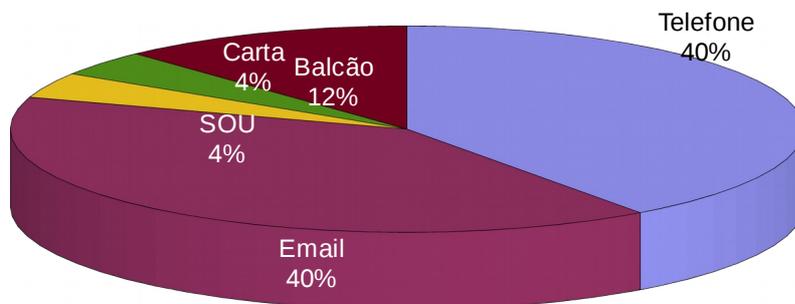
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 24 reclamações foram registradas em maio, 20 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/2017)



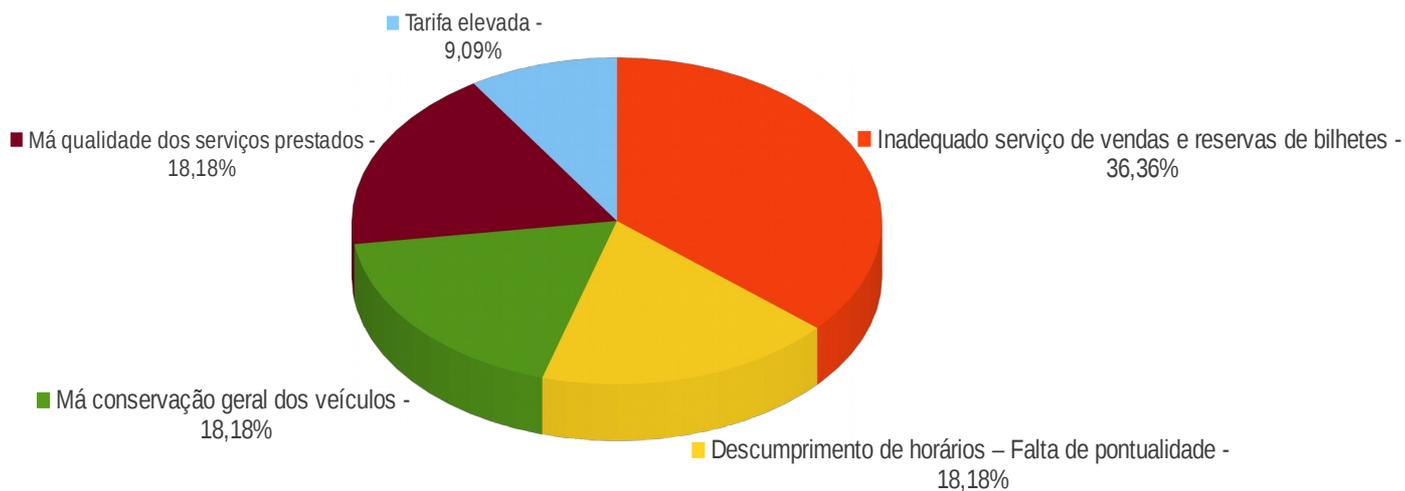
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em abril foram email e telefone.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/2017)



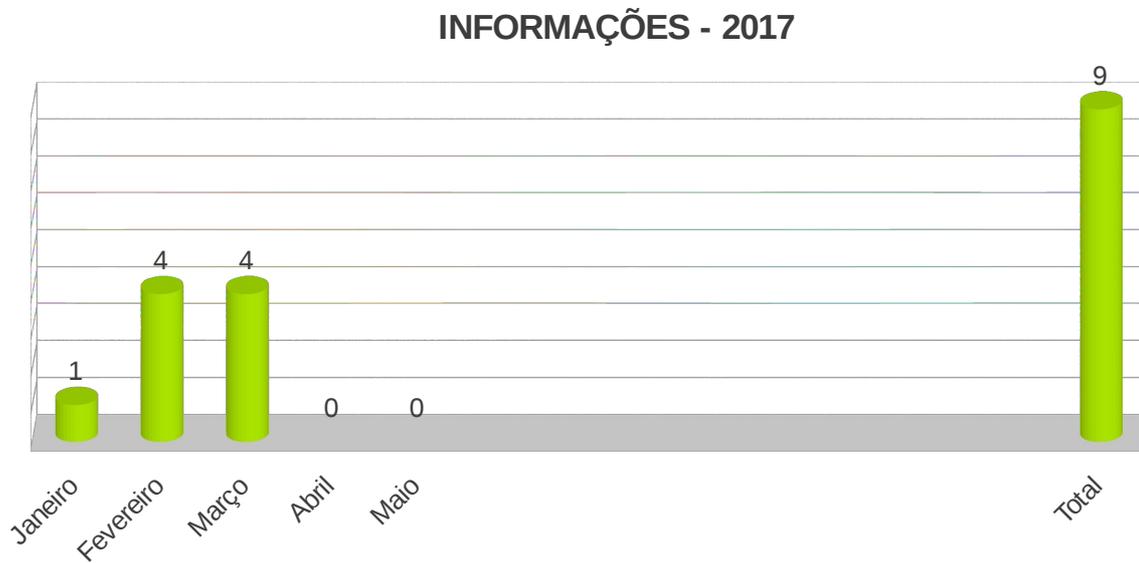
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em maio de 2017.

TOP (MAIO/17)

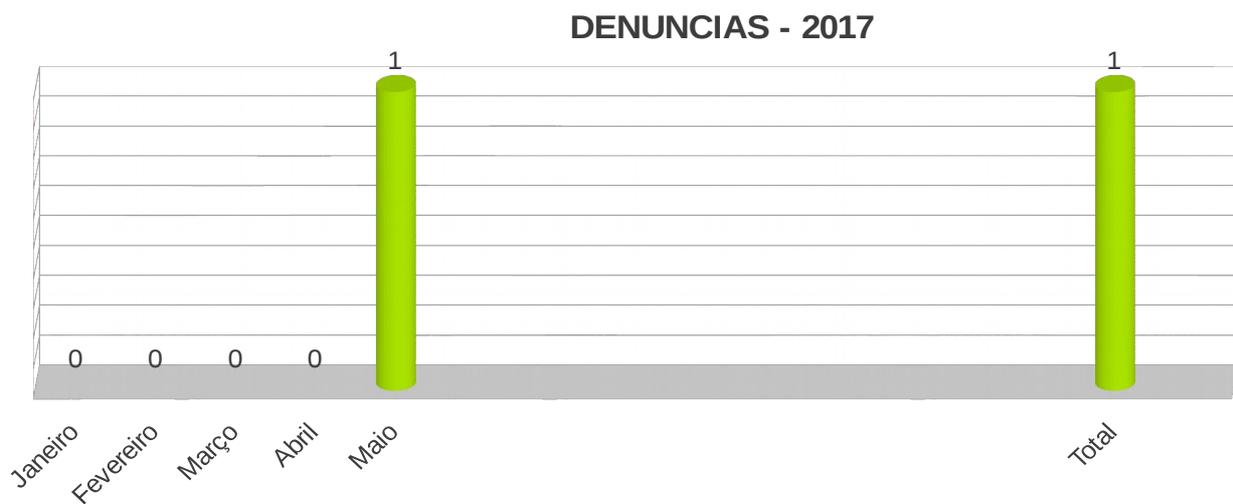


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

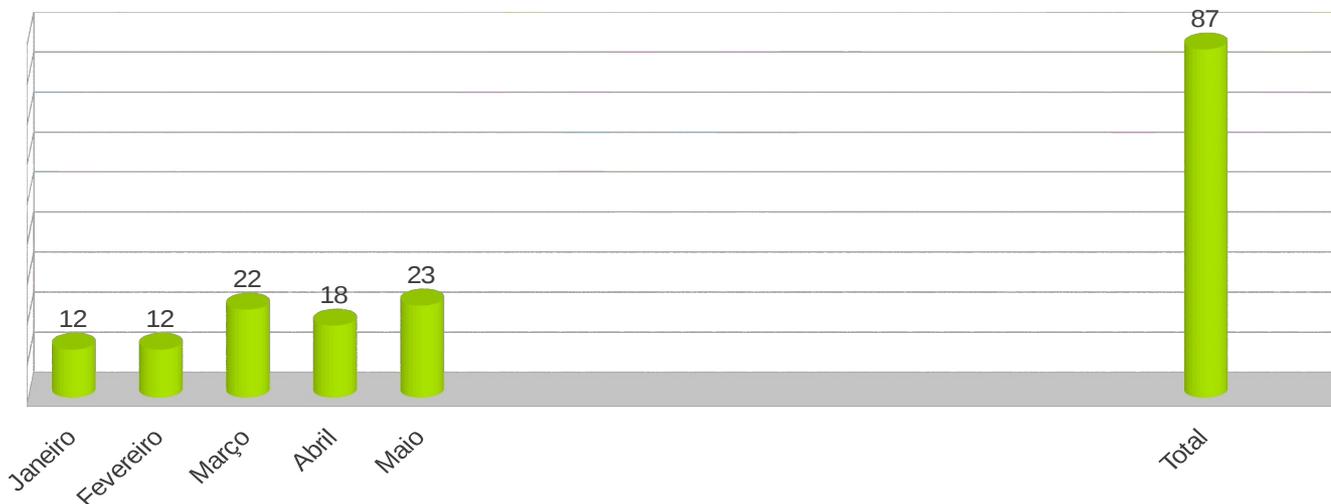


Quanto ao número de denúncias, registramos uma ocorrência no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 28% em maio comparando-se ao mês anterior.

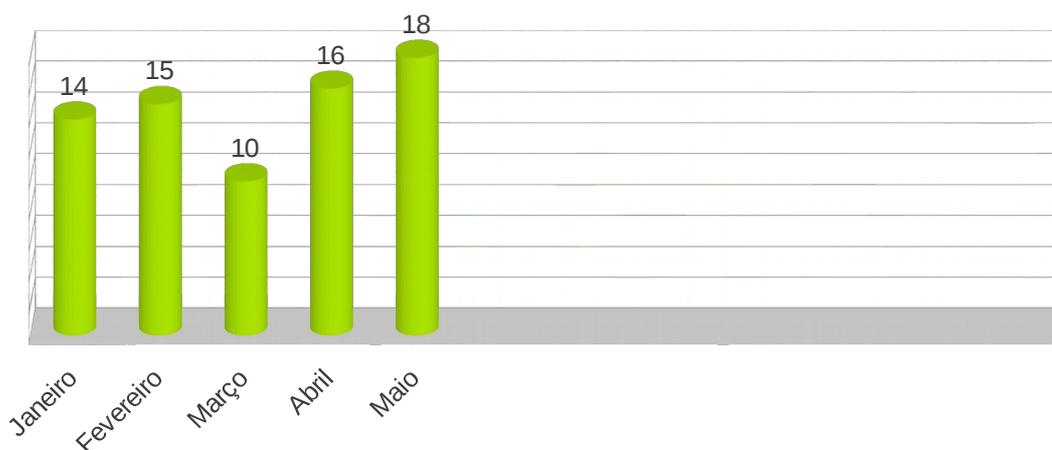
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de maio 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 **maio 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 maio 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 um aumento de aproximadamente 28% de reclamações comparando-se à abril 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, tivemos duas solicitações registradas de Energia Elétrica no Unidade VAPT VUPT Antônio Bezerra.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/05/2017

| DATA DE ABERTURA | SOLICITAÇÃO | SOLICITANTE | TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS) | SETOR EM QUE SE ENCONTRA | DESDE: |
|-------------------------|--------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|
| 18/05/2017 | 211646 | MÁRCIA VALENTE DE SOUZA | 13 | OUV | 18/05/2017 |
| 30/05/2017 | 211767 | NEWTON DE CASTRO LOPES | 1 | OUV | 30/05/2017 |
| 30/05/2017 | 211771 | CONDOMÍNIO MAR AZUL | 1 | OUV | 30/05/2017 |
| 18/05/2017 | 211642 | ELTON VAZ DE AGUIAR | 13 | OUV | 18/05/2017 |
| 31/05/2017 | 211792 | ANTÔNIO VALDENE CAVALCANTE | 0 | OUV | 31/05/2017 |
| 17/05/2017 | 211598 | ELAINE CRISTINA INOCÊNCIO | 14 | OUV | 17/05/2017 |
| 26/05/2017 | 211741 | JOAQUIM JONAS DE ARAÚJO | 5 | OUV | 26/05/2017 |
| 29/05/2017 | 211753 | JOSÉ SOUZA DA SILVA | 2 | OUV | 29/05/2017 |
| 23/05/2017 | 211705 | FRANCISCO MARCOS GOMES | 8 | OUV | 23/05/2017 |
| 22/05/2017 | 211692 | ANOFRE ADRIANO ALVES | 9 | OUV | 22/05/2017 |
| 30/05/2017 | 211766 | ANTÔNIA SOUSA DOS SANTOS | 1 | OUV | 30/05/2017 |
| 18/05/2017 | 211639 | DANIEL XIMENES | 13 | OUV | 18/05/2017 |

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/05/2017

| DATA DE ABERTURA | SOLICITAÇÃO | SOLICITANTE | TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS) | SETOR EM QUE SE ENCONTRA | DESDE: |
|-------------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|
| 25/05/2017 | 211737 | DAYANE DE MOURA | 6 | CTR | 25/05/2017 |
| 26/05/2017 | 211746 | VICTOR CARLOS MADEIRO | 5 | CTR | 26/05/2017 |
| 29/05/2017 | 211757 | MANOEL FRANCISCO FARIAS | 2 | CTR | 29/05/2017 |
| 02/05/2017 | 211507 | ANTÔNIO ISMAEL COSTA DA SILVA | 29 | CTR | 02/05/2017 |
| 22/05/2017 | 211679 | ANTÔNIO JOSÉ DOS SANTOS | 9 | OUV | 22/05/2017 |
| 26/05/2017 | 211740 | TARCISIO TEOBALDO BEZERRA | 5 | CTR | 26/05/2017 |
| 22/05/2017 | 211680 | EVERTON MOURA | 9 | CTR | 22/05/2017 |
| 10/05/2017 | 211536 | CONSUELO TARGINO DA SILVA | 21 | CTR | 10/05/2017 |
| 30/05/2017 | 211770 | FRANCISCO GEORGE MAIA | 1 | CTR | 30/05/2017 |
| 16/05/2017 | 211553 | FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS | 15 | CTR | 16/05/2017 |
| 23/05/2017 | 211693 | FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS | 9 | CTR | 23/05/2017 |
| 18/05/2017 | 211648 | SHELCEO LIMA | 13 | CTR | 18/05/2017 |
| 29/05/2017 | 211759 | THIAGO VALENTIM PINTO | 2 | CTR | 29/05/2017 |