

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Março/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, 11 de abril 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 **março 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

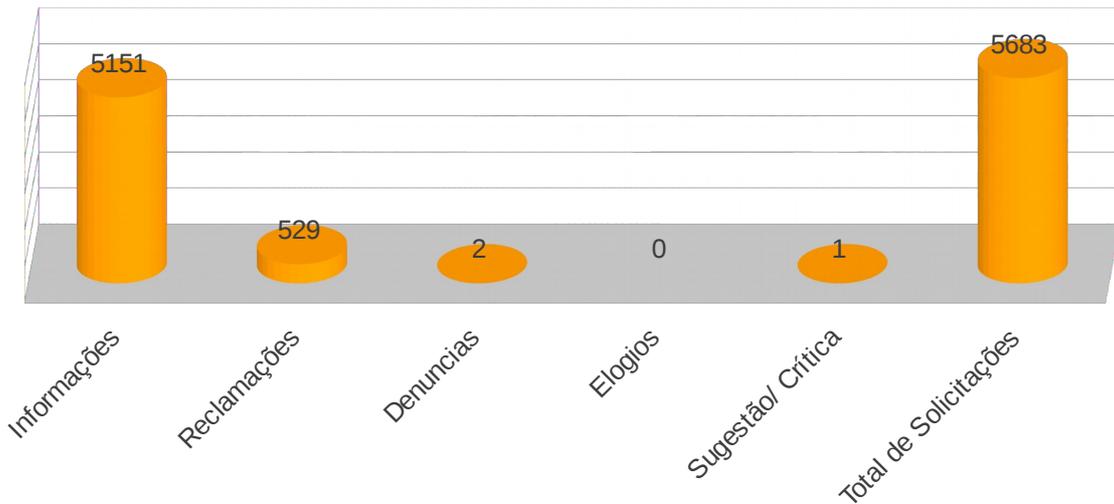
Total de Solicitações Abertas	5683
Informações	5151
Reclamações	529
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	197
Improcedente	30
Caminho do Entendimento	237

Fonte: SGO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

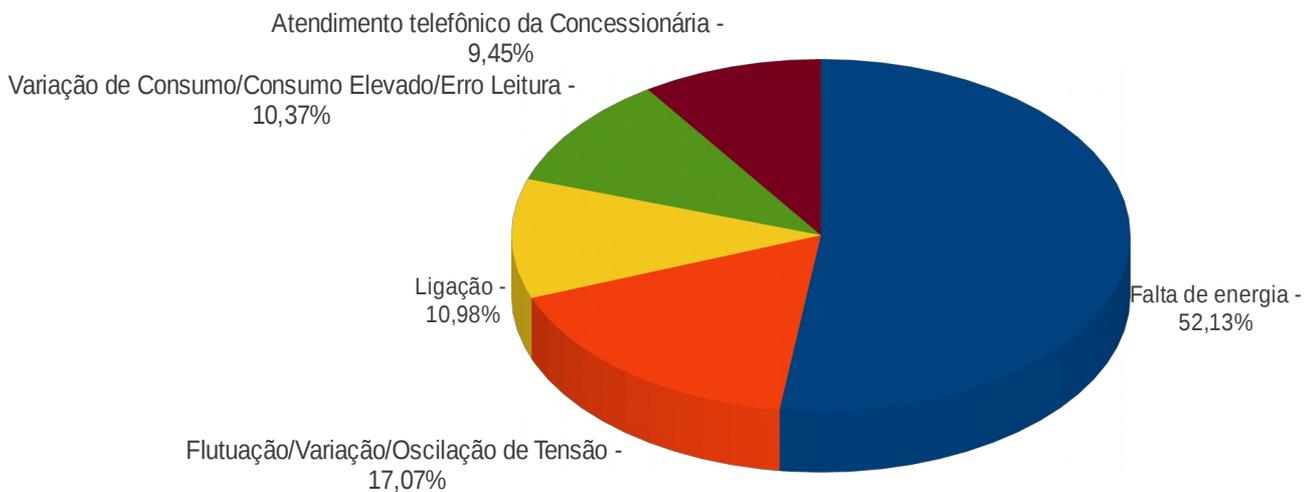
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.683 solicitações, 529 se converteram em reclamações e denúncias.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/17)



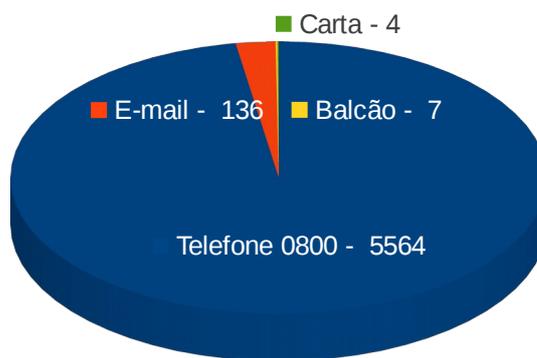
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *falta de energia* , *flutuação/Variação/Oscilação de tensão e ligação*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (FEVEREIRO/2017)



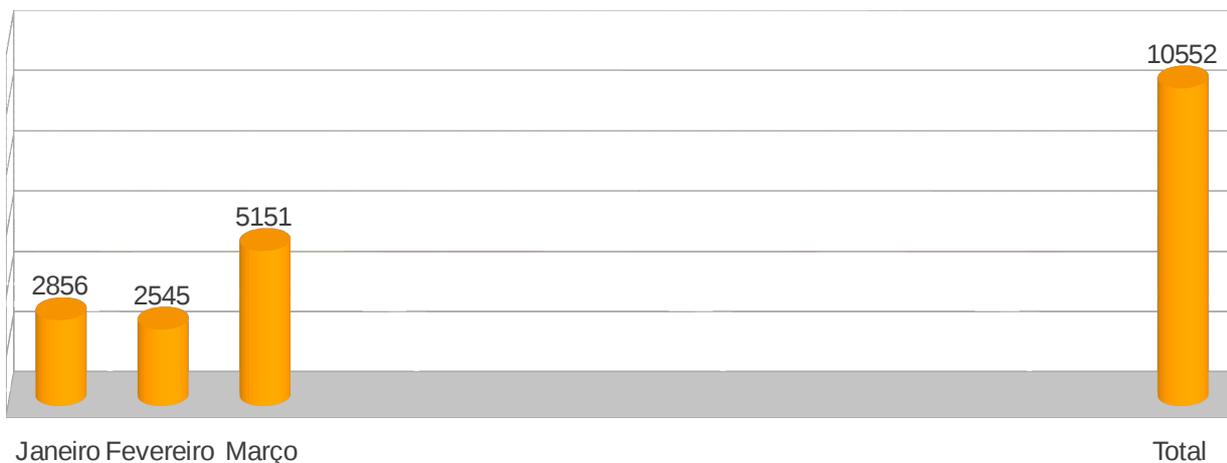
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 5.564 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação. Foram registradas no balcão de atendimento da Ouvidoria da Arce 7 solicitações.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2017)



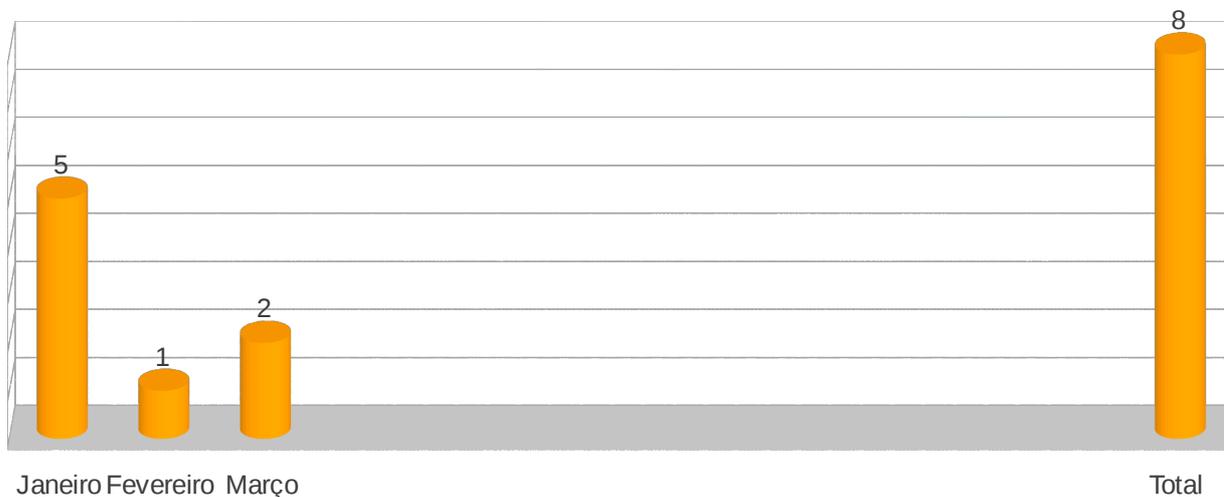
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

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 março 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 **março 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

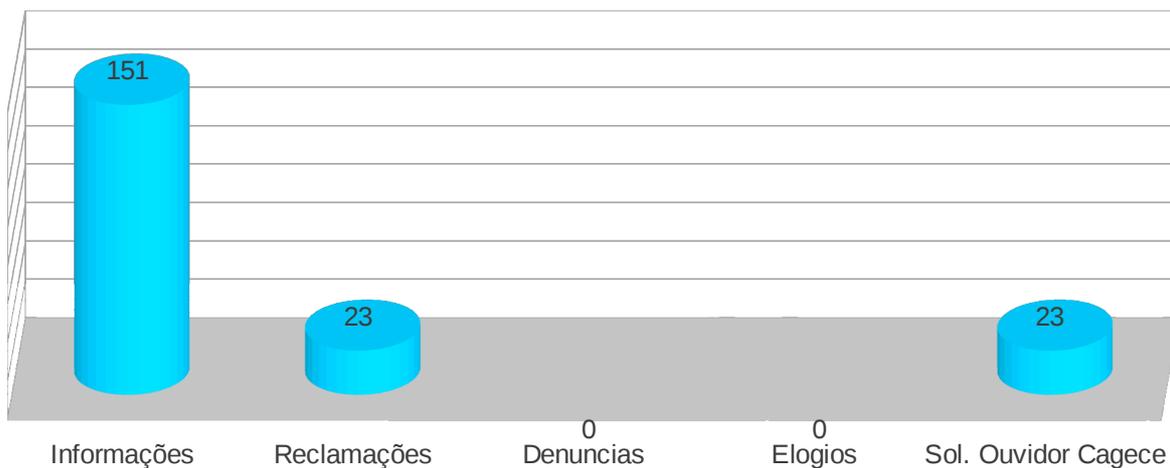
Total de Solicitações Abertas	174
Informações	151
Reclamações	23
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	23
Total de Solicitações Finalizadas	166
Informações Finalizadas	150
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	16
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	11
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SISCCDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

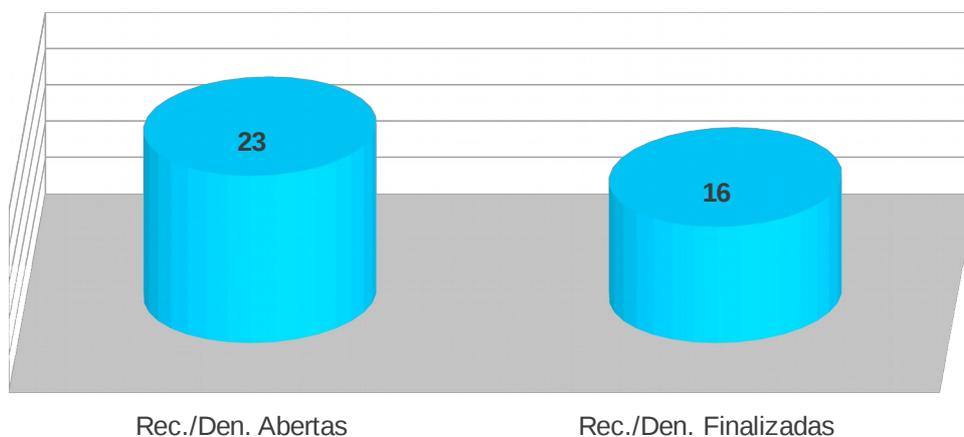
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 174 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 23 se converteram em reclamações, as quais todas foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/17)



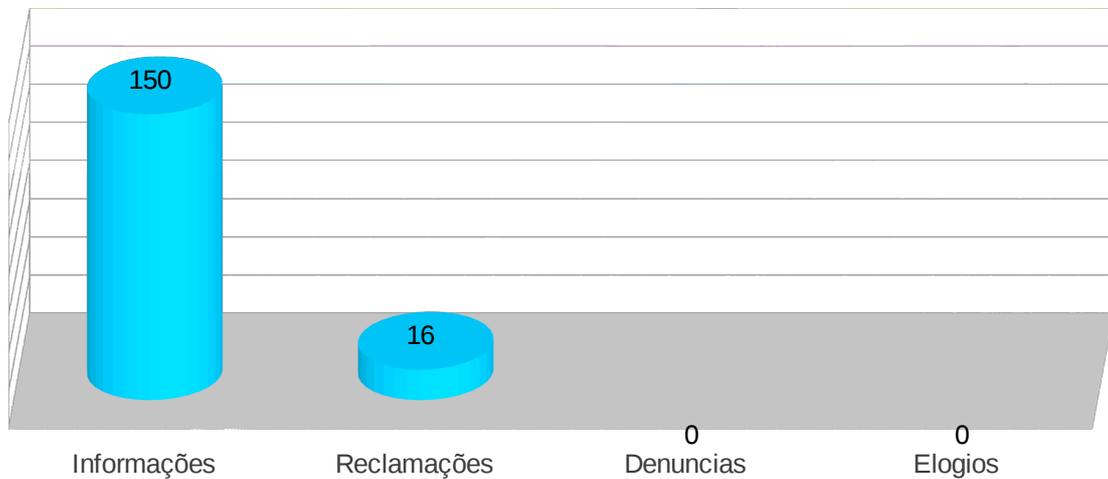
Vê-se no gráfico a seguir que 23 reclamações foram registradas e 16 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MARÇO/17)



Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MARÇO/17)



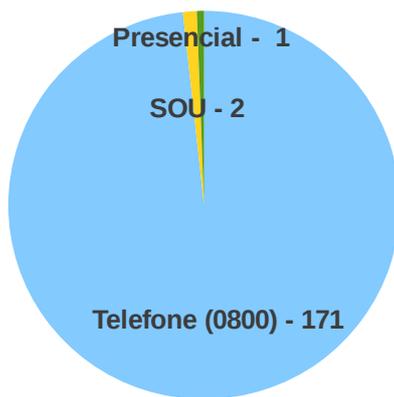
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, cobrança indevida em conta e obstrução de ligação/rede de esgoto* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 MARÇO/17



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 171 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/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 22% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2017



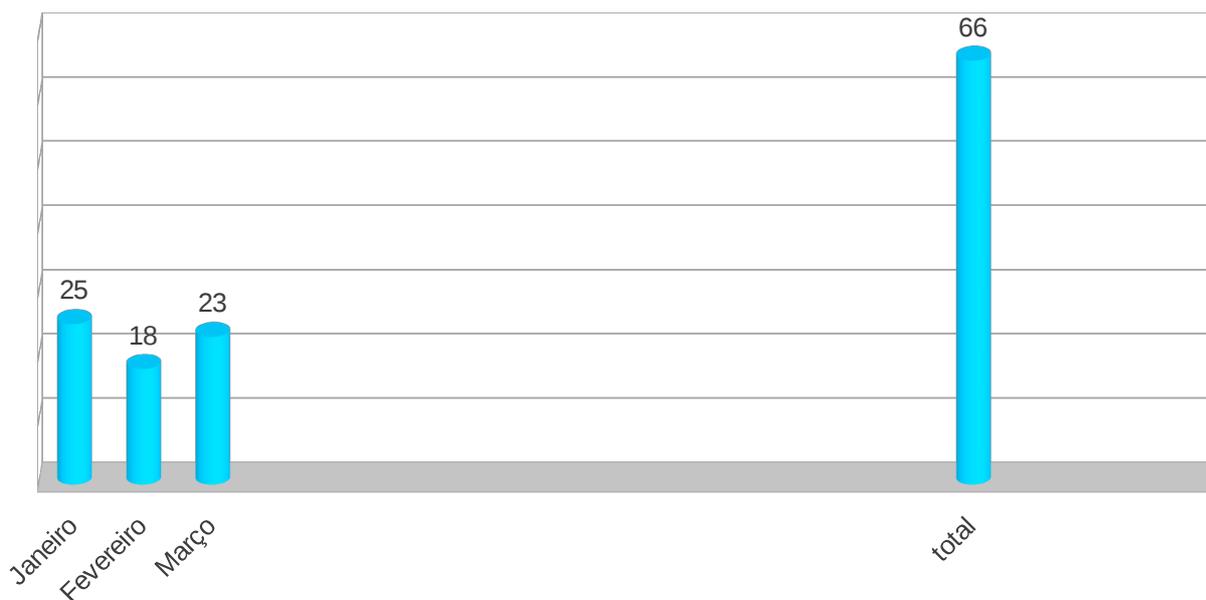
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2017



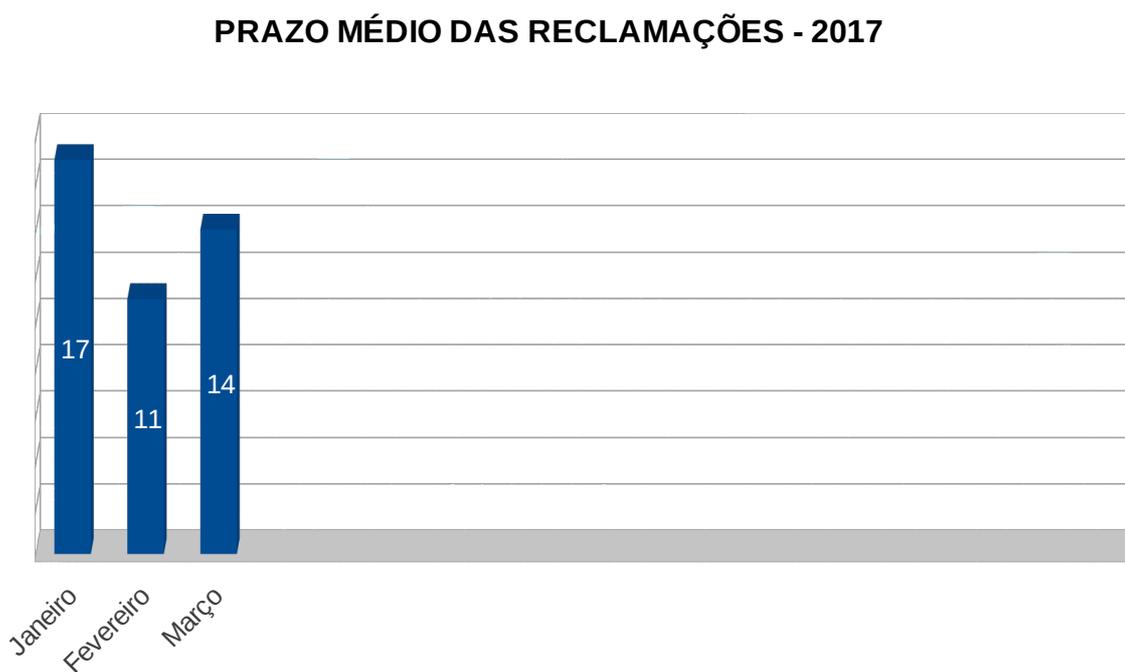
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 28% com relação a quantidade do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de março 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: 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 **março 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.

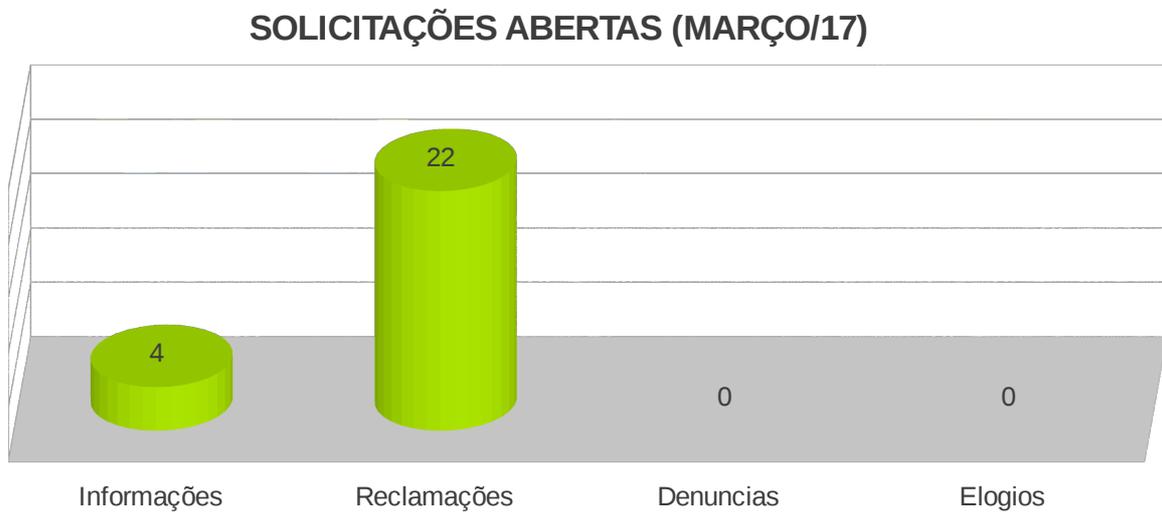
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	26
Informações	4
Reclamações	22
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	24
Informações Finalizadas	4
Reclamações Finalizadas	20
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	16
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	1

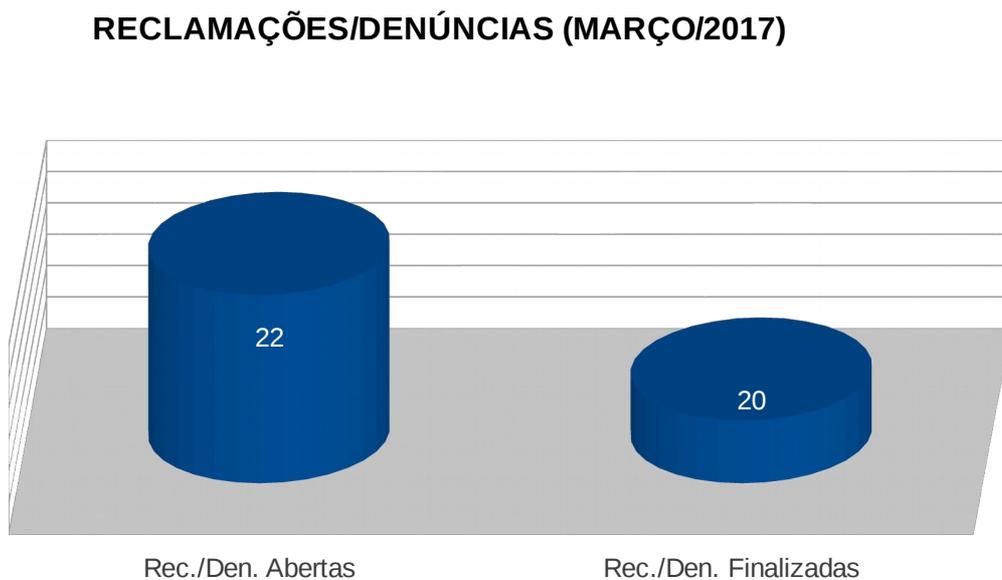
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 26 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4 se converteram em pedido de informação e 22 se converteram em reclamação.

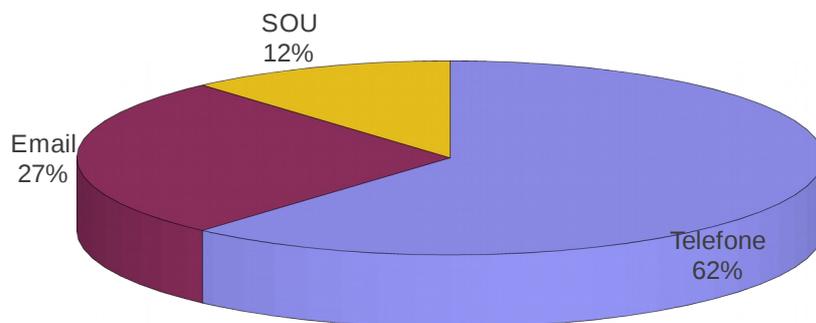


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 22 reclamações foram registradas em março, 20 foram finalizadas nesse mesmo período.



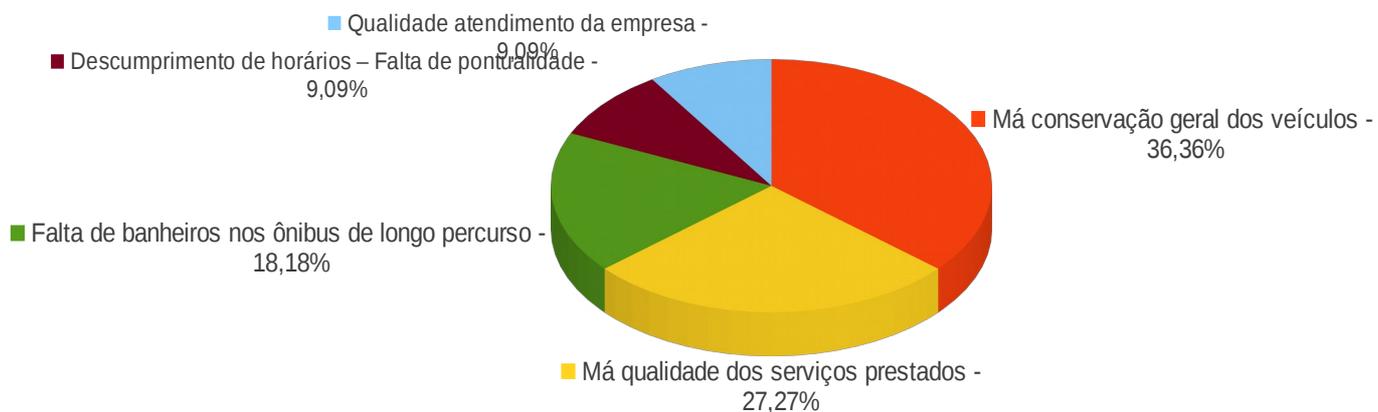
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em março foram email e telefone.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2017)



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

TOP (MARÇO/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



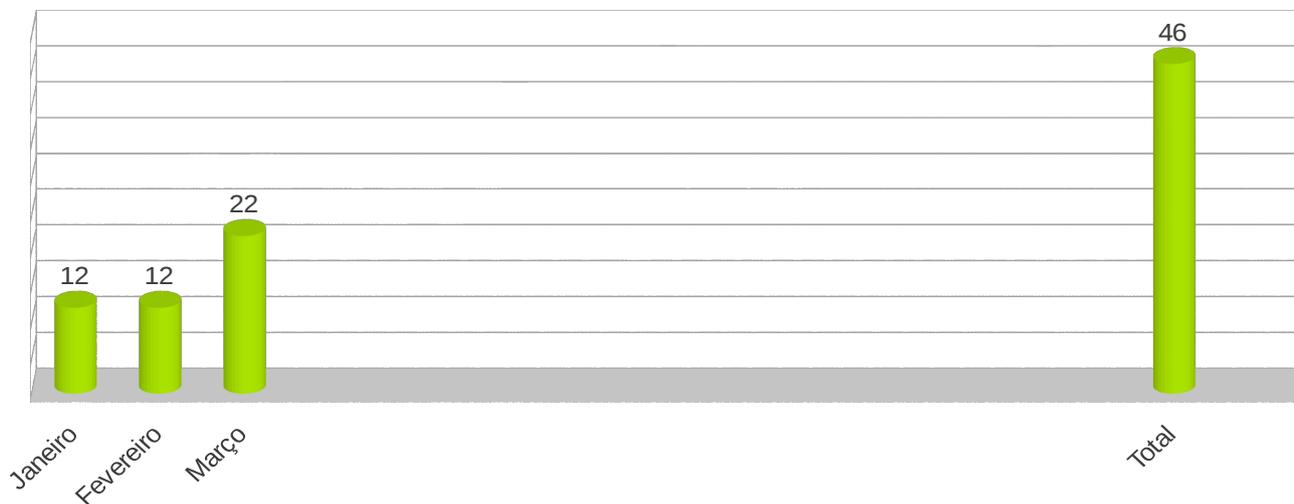
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrência no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2017



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 83% em março comparando-se ao mês anterior.

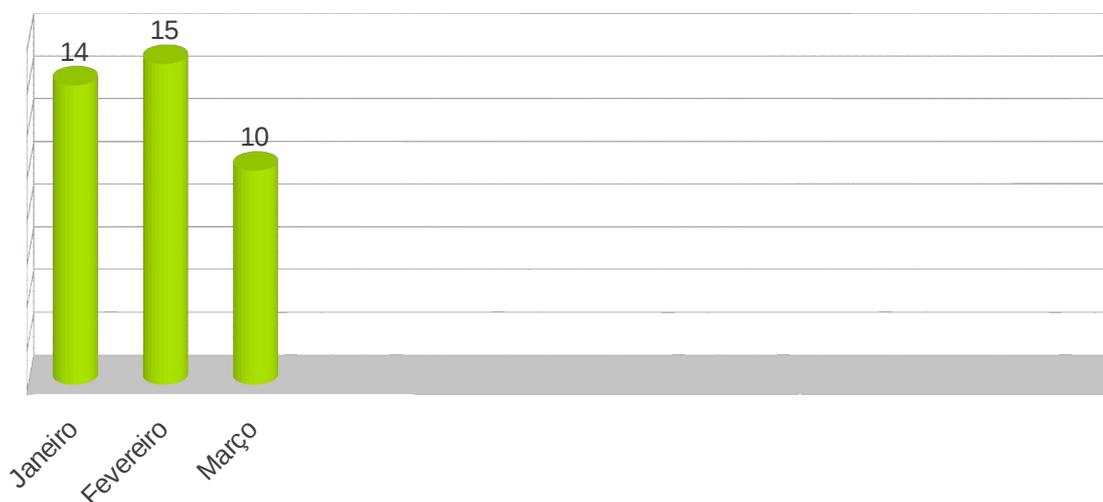
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de março não foram abertas reclamações de Transporte nas Unidades Vapt-Vupt de Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral. Foi registrada uma reclamação na Unidade Vapt-Vupt de Antônio Bezerra.

Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2017



5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **março 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 março 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, houve um aumento de aproximadamente 83% de reclamações comparando-se à fevereiro 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 uma solicitação registrada na Unidade VAPT VUPT de Antônio Bezerra na área de Transporte, nas demais Unidades 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 31/03/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
29/03/2017	211367	ANTONIO VALDENI CAVALCANTE	4	OUV	29/03/2017
30/03/2017	211373	FABIANA ABREU DA COSTA	3	OUV	30/03/2017
31/03/2017	211382	CARLOS GLEYDSON CARDOZO	2	OUV	31/03/2017
28/03/2017	211356	PAULO SERGIO DA SILVA	5	OUV	28/03/2017
23/03/2017	211332	GILVANIA MARQUES DA SILVA	10	OUV	23/03/2017
30/03/2017	211378	ANA LUCIA SARAIVA	3	OUV	30/03/2017
30/03/2017	211375	PAULO HENRIQUE DA SILVA	3	OUV	30/03/2017
15/03/2017	211266	ROBERTA KELLY GOMES DE GOES	18	OUV	15/03/2017
31/03/2017	211381	GILIARD PAULO DE BRITO	2	OUV	31/03/2017
22/03/2017	211323	FRANCISCO ORLANDO BARBOSA	11	OUV	22/03/2017
23/03/2017	211334	ADRIANA MARIA OLIVEIRA MOURA	10	OUV	23/03/2017
29/03/2017	211366	MARIA VALDELINA SILVA MARTINS	4	OUV	29/03/2017
20/03/2017	211300	MARIA VIEIRA GOMES	13	OUV	20/03/2017

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/03/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
29/03/2017	211368	DIEGO ALVES DE ALMEIDA	4	CTR	29/03/2017
29/03/2017	211369	FRANCISCO WALES SANTOS	4	CTR	29/03/2017
29/03/2017	211364	ANTONIO JONATHAN NASCIMENTO	4	CTR	29/03/2017
21/03/2017	211314	ROBERT ROGER VIEIRA SAMPAIO	12	CTR	21/03/2017
03/03/2017	211197	LUCAS EVALDO MARINHO DA SILVA	30	CTR	03/03/2017
29/03/2017	211365	ANONIMO	4	CTR	29/03/2017
08/03/2017	211226	FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS	25	CTR	08/03/2017
30/03/2017	211374	FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS	3	CTR	30/03/2017