

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

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

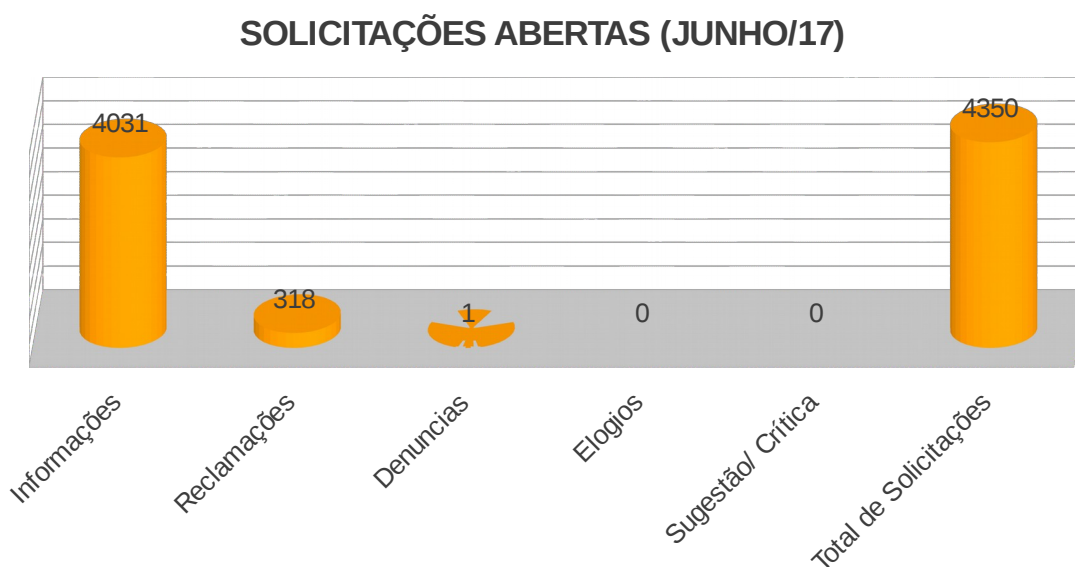
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4350
Informações	4031
Reclamações	318
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	126
Improcedente	47
Caminho do Entendimento	178

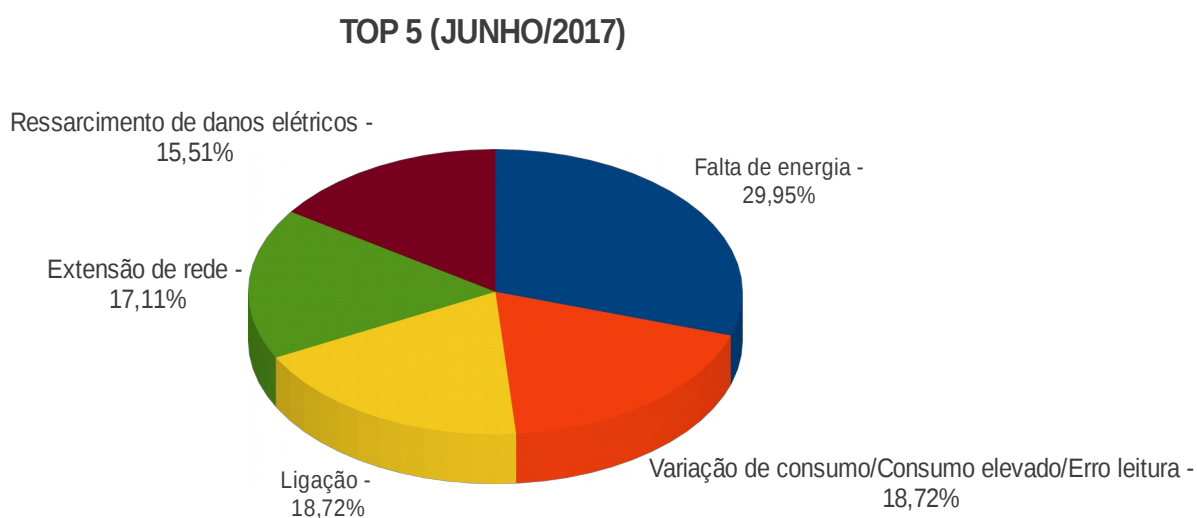
Fonte: SGO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.350 solicitações, 319 se converteram em reclamações e denúncias.



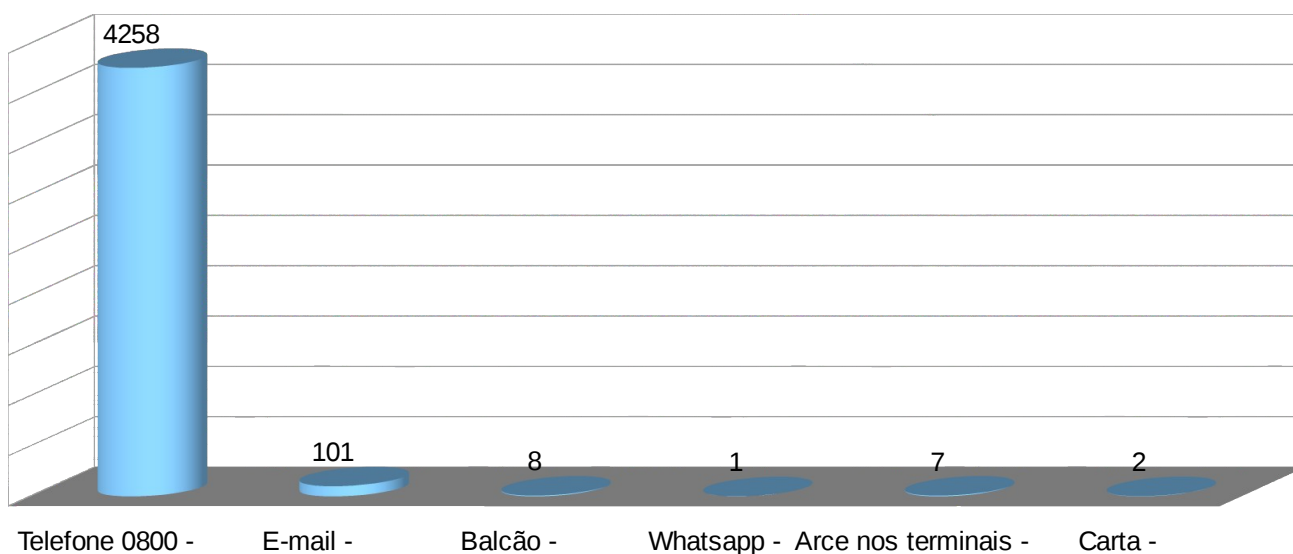
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *falta de energia, variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura e ligação*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em junho foi o telefone. Nesse período, 4.258 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.

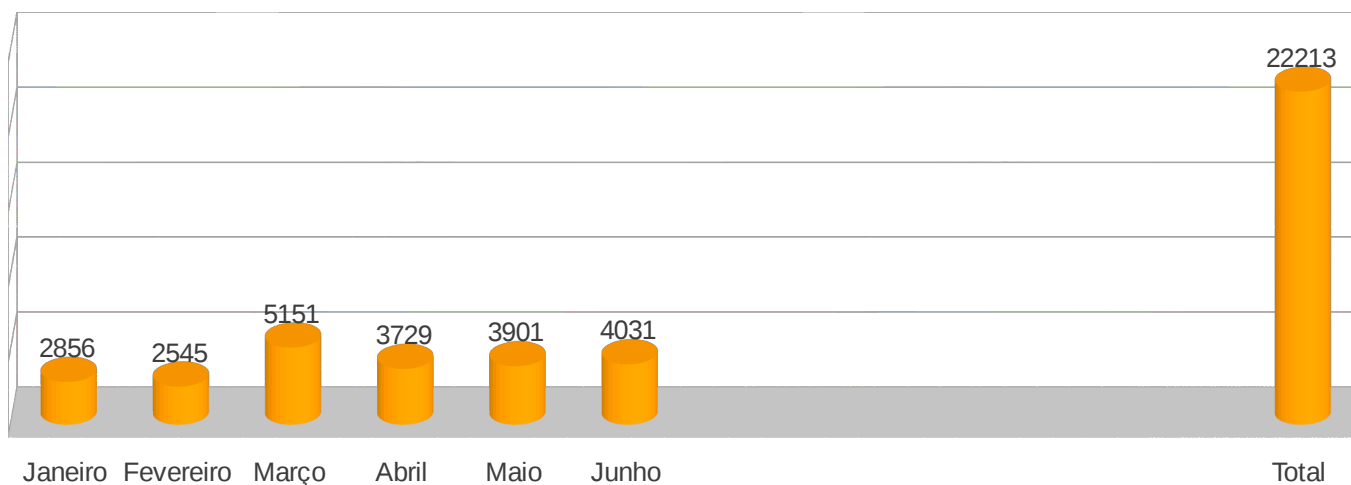
FORMAS DE CONTATO

(JUNHO/2017)



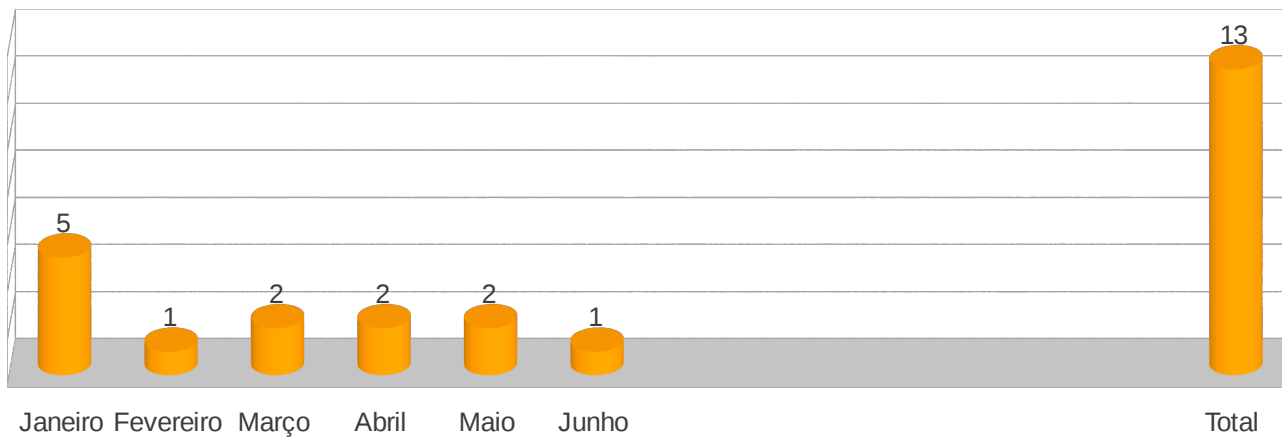
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2017



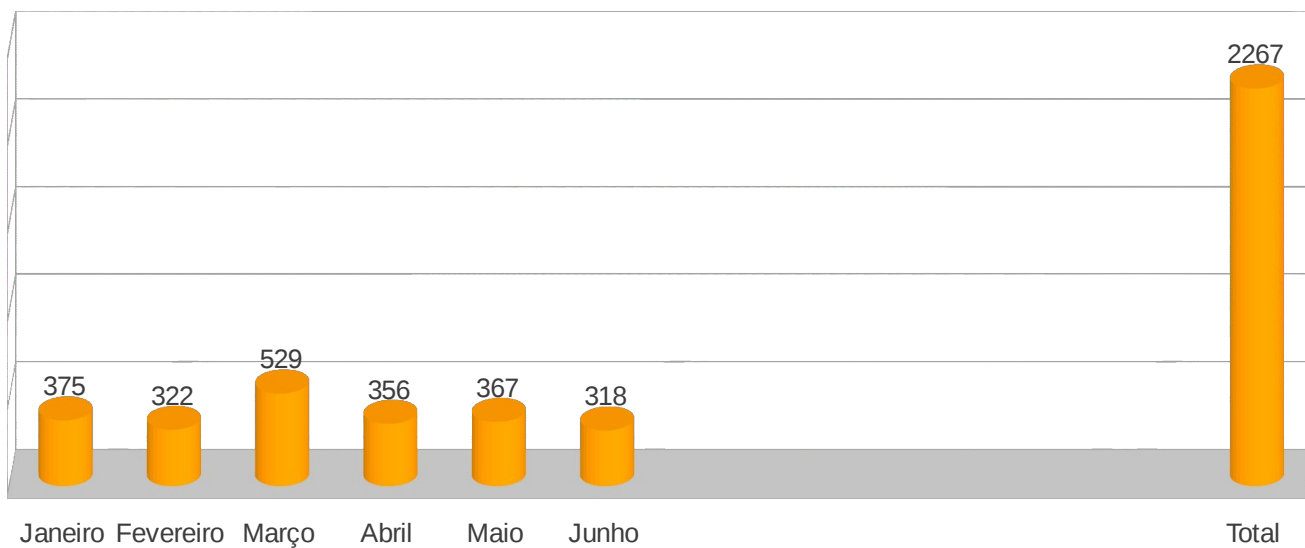
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



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

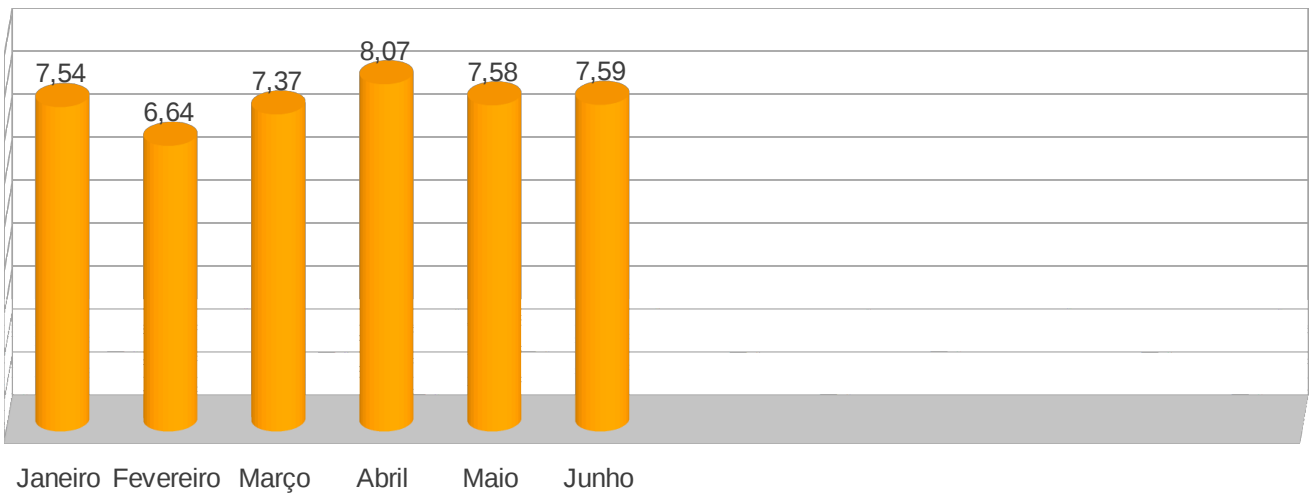
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de junho foi aberta 1 (uma) reclamação 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 **junho 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	345
Informações	315
Reclamações	30
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	31
Total de Solicitações Finalizadas	339
Informações Finalizadas	315
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	24
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	15
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	5

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 211895 ter sido classificada duas vezes.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

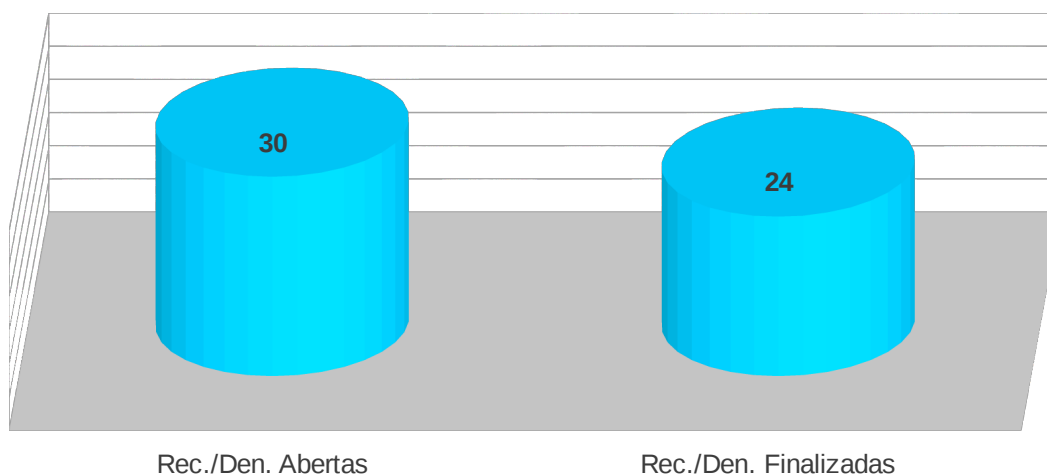
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 345 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 30 se converteram em reclamações, as quais 31 (conforme observação pág. 10) foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/17)



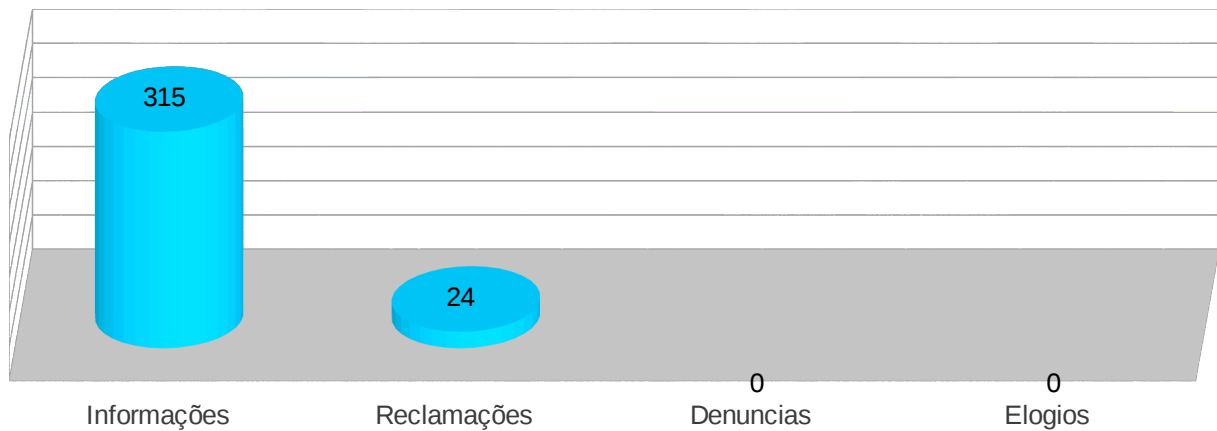
Vê-se no gráfico a seguir que 30 reclamações foram registradas e 24 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JUNHO/17)



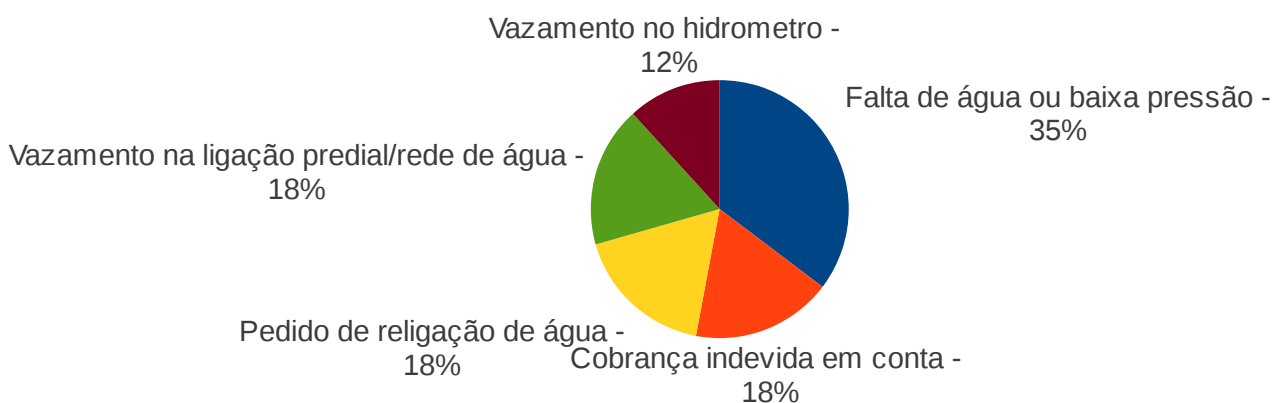
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JUNHO/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:

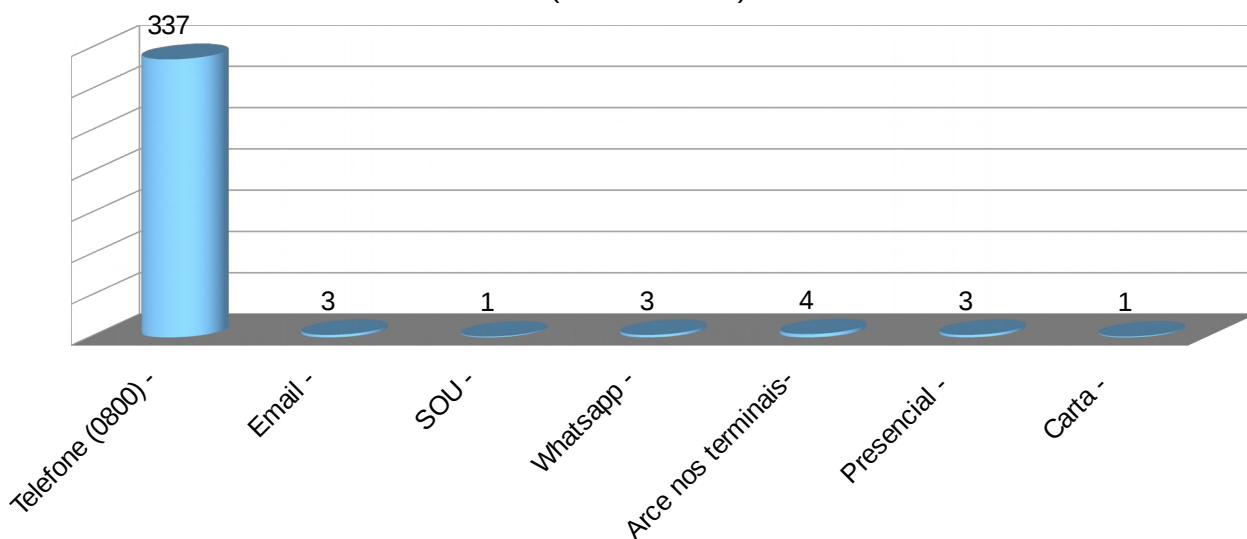
TOP 5 JUNHO/17



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o telefone. Nesse período, 337 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

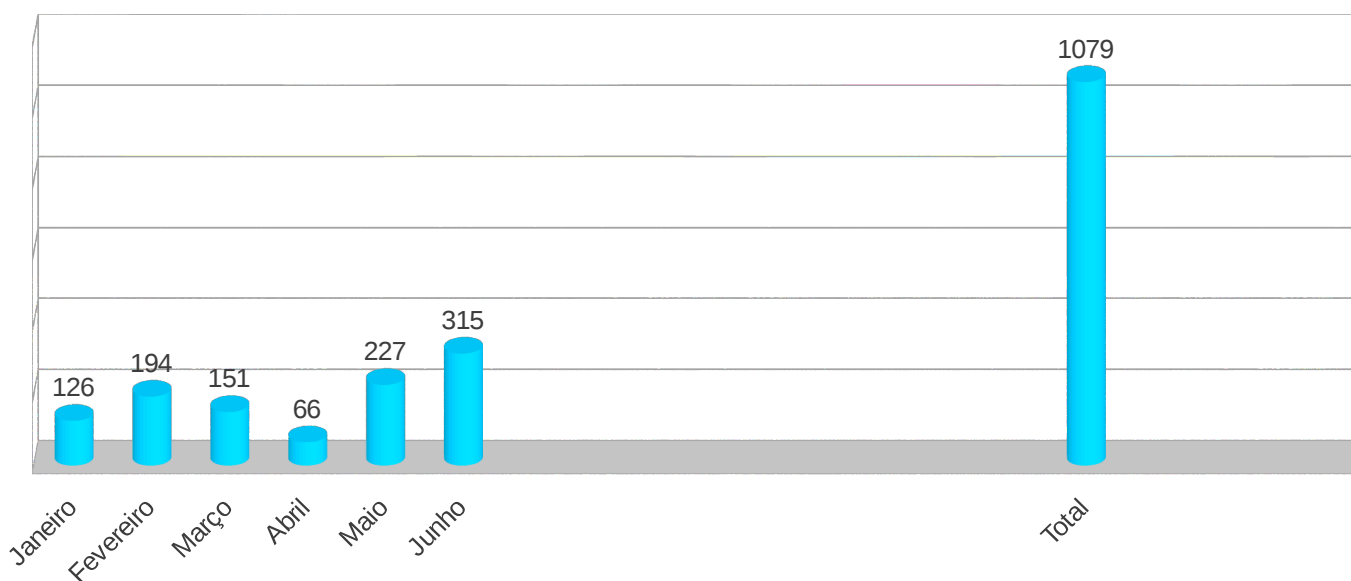
FORMAS DE CONTATO

(JUNHO/2017)



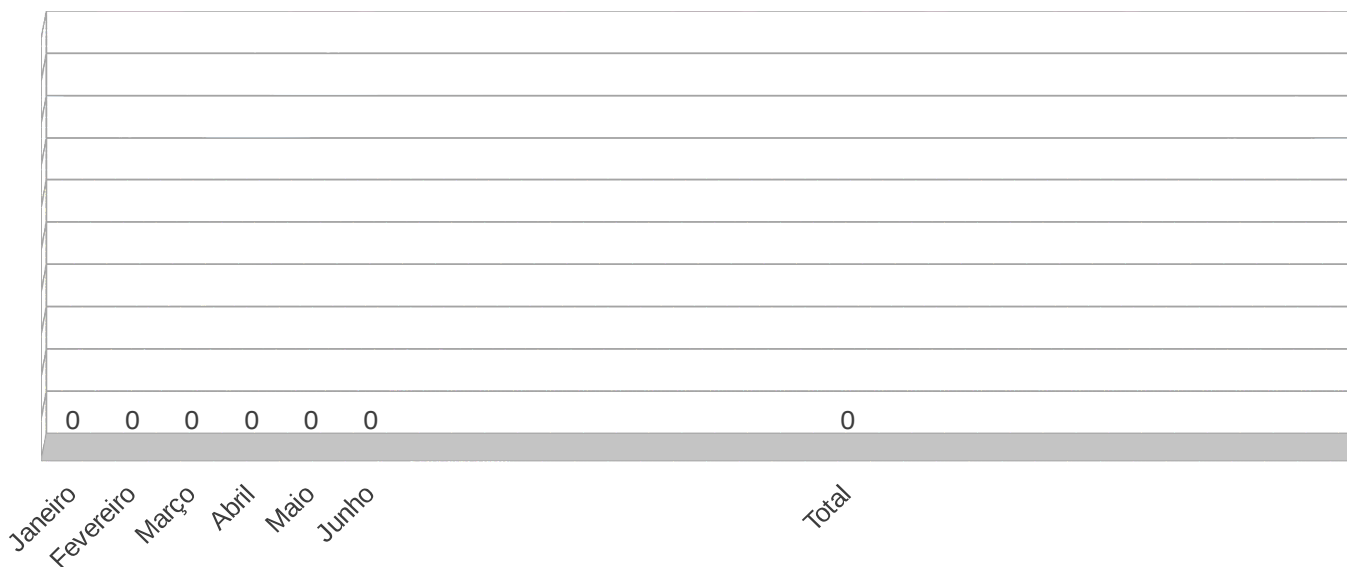
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 39% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2017



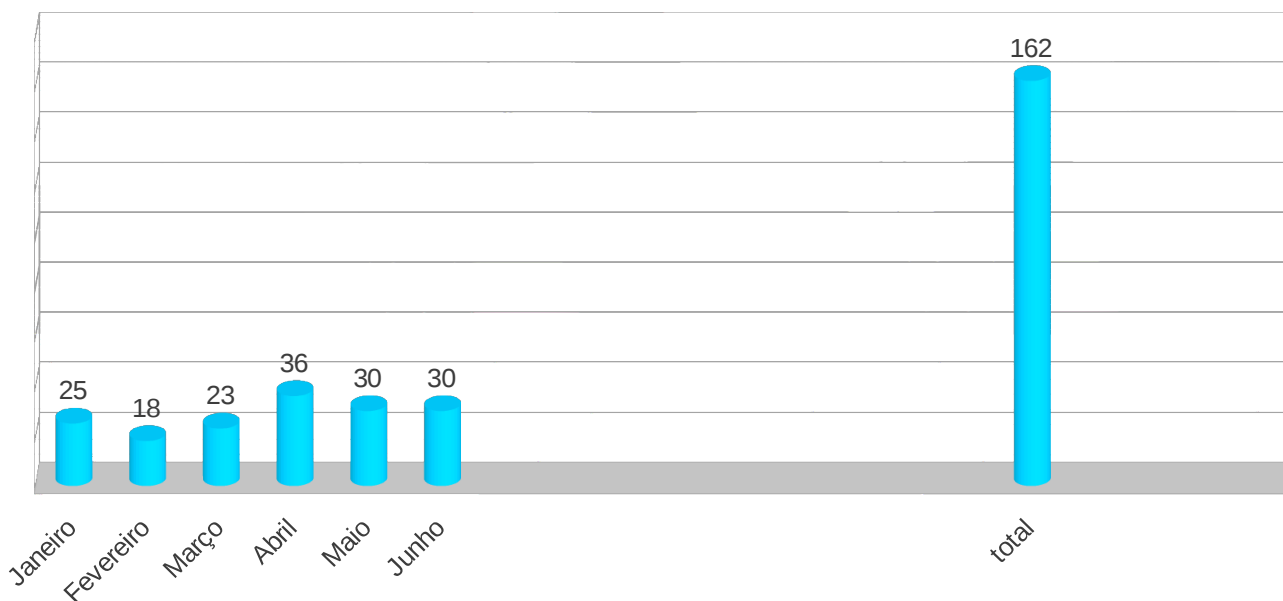
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2017



Com relação à quantidade de reclamações, manteve-se o mesmo valor com o mês anterior.

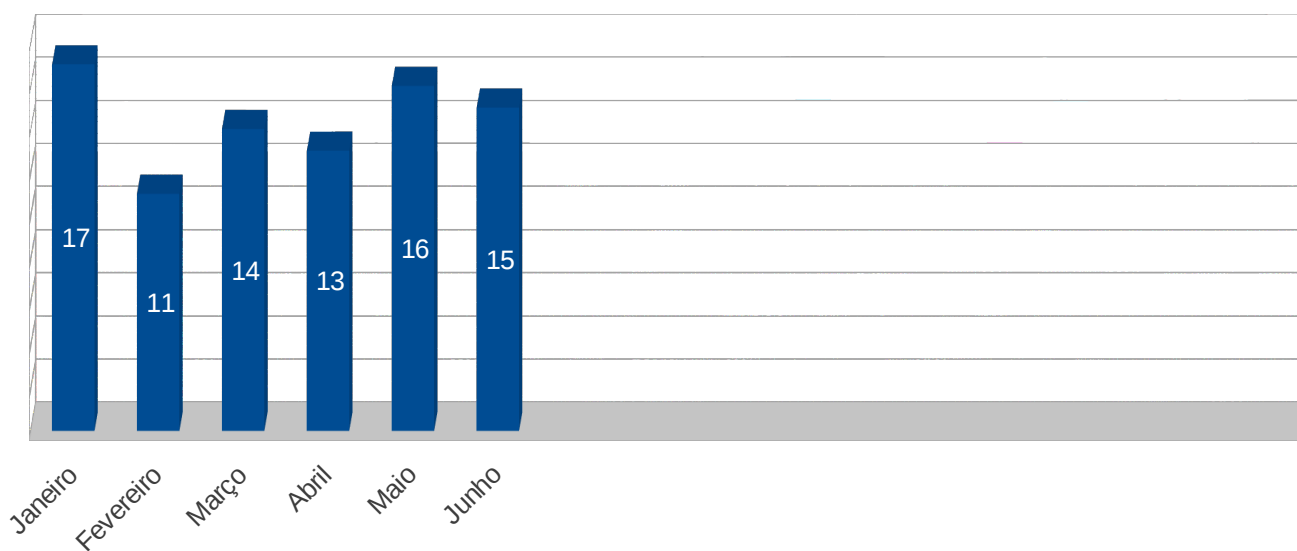
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de junho 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 **junho 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

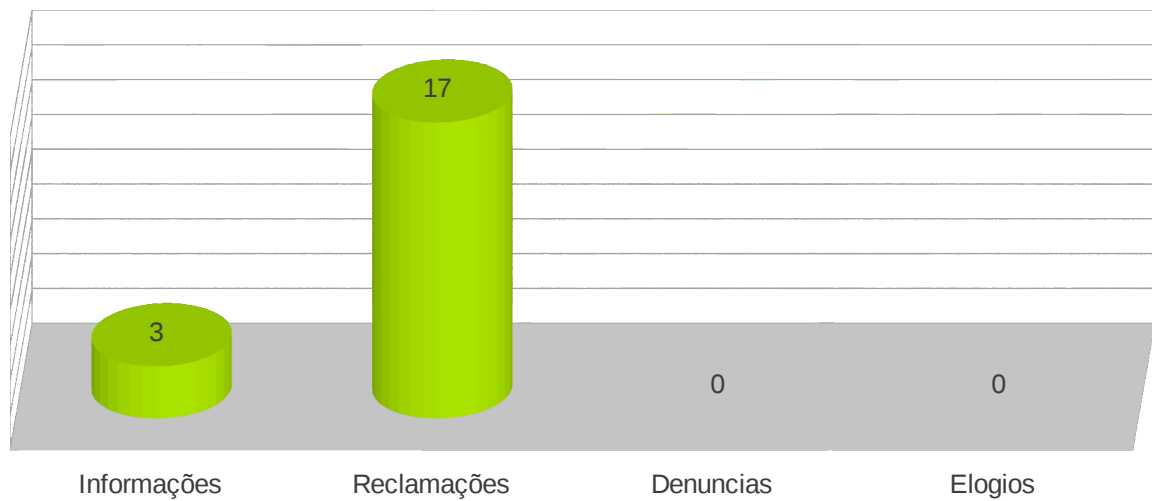
Total de Solicitações Abertas	20
Informações	3
Reclamações	17
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	24
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	21
Denúncias Finalizadas	1
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	17
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

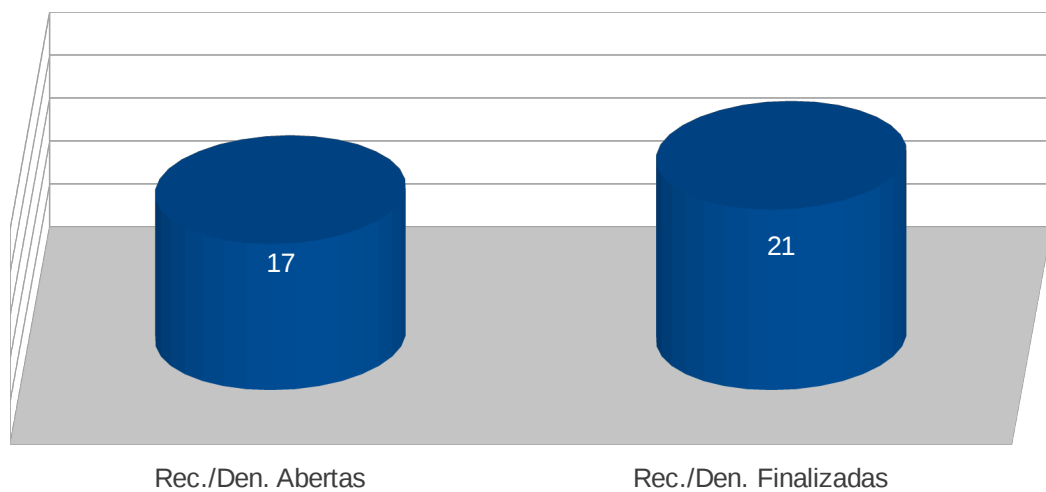
Das 20 solicitações recebidas pela Ouvidoria, e 17 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/17)

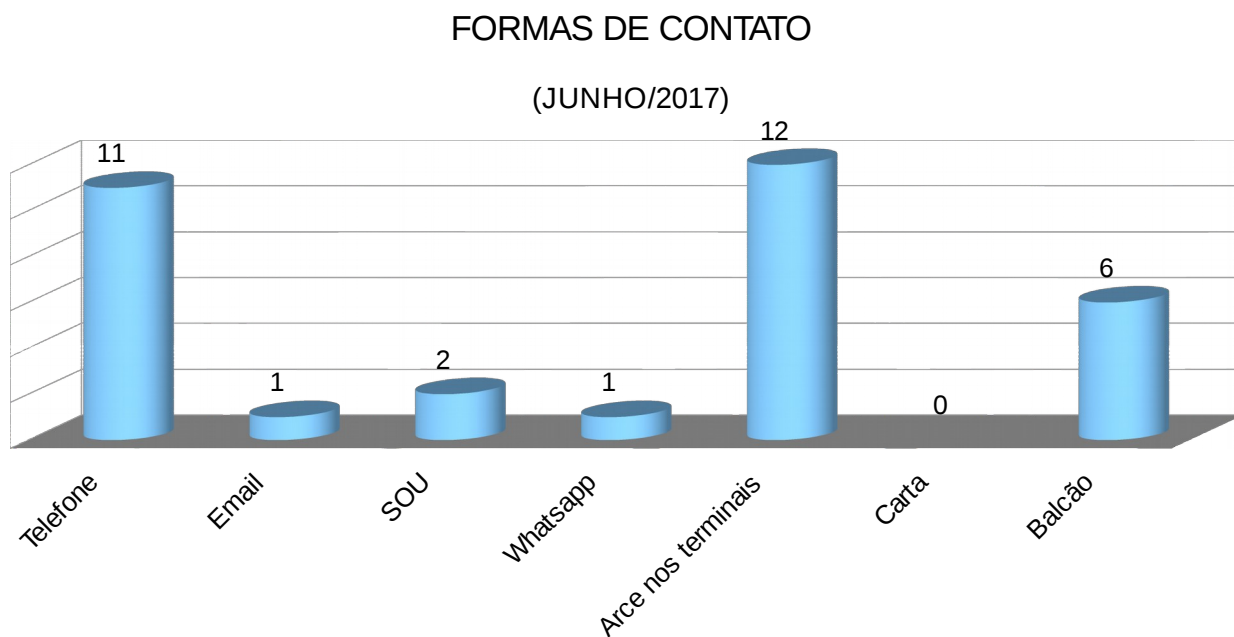


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 17 reclamações foram registradas em junho, 21 foram finalizadas nesse mesmo período.

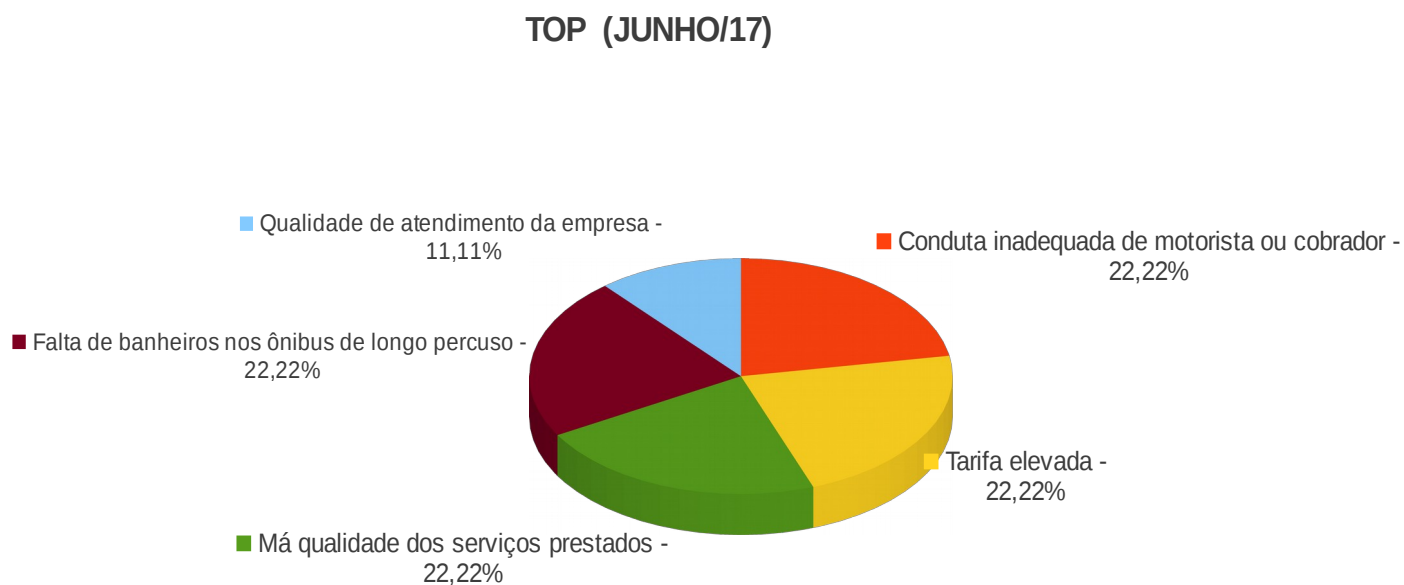
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JUNHO/2017)



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



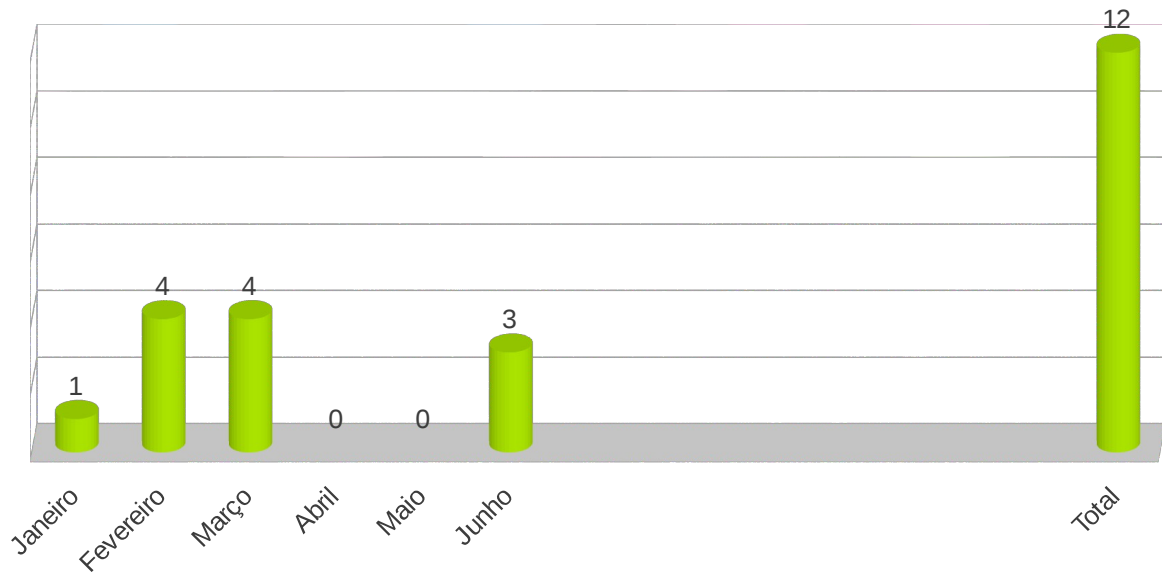
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em junho de 2017.



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

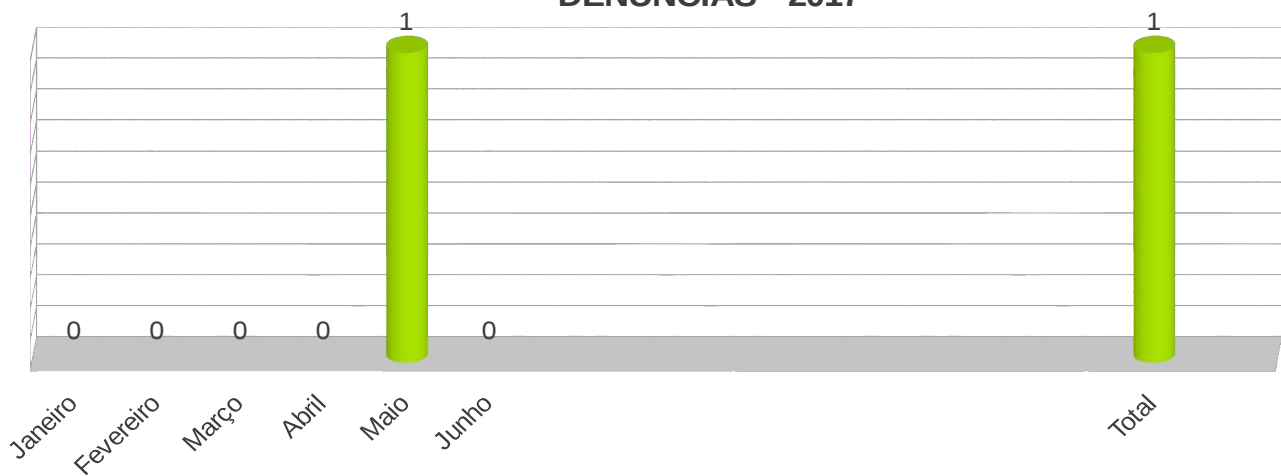
No mês de referência deste relatório registramos 3 (três) ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2017



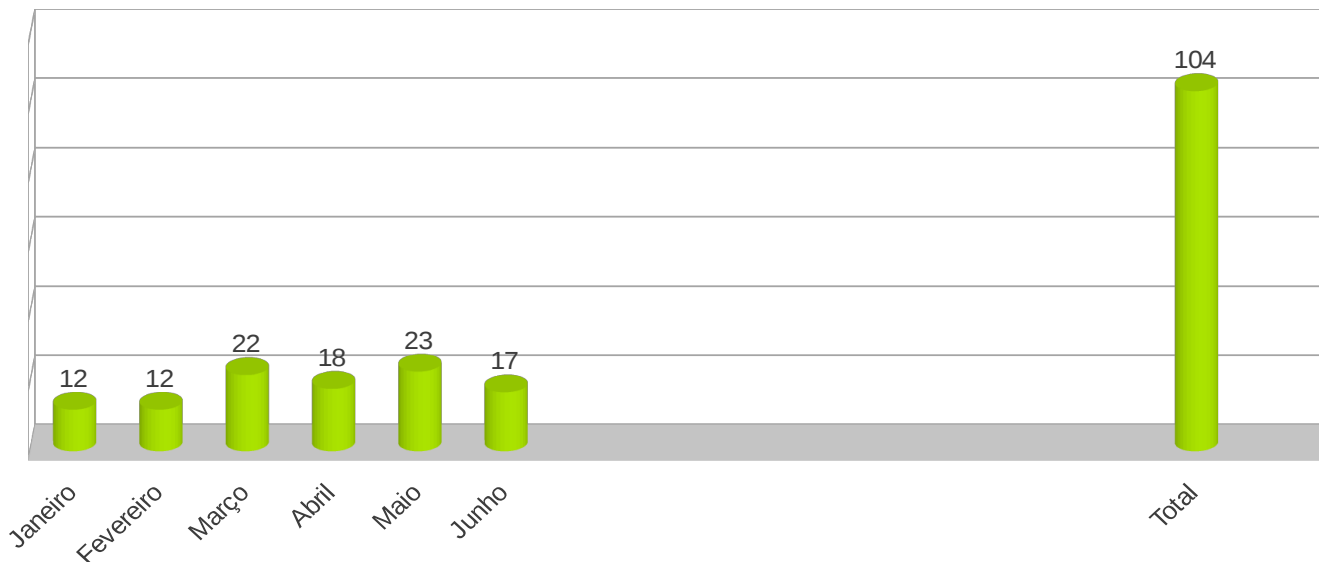
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2017



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 26% em maio comparando-se ao mês anterior.

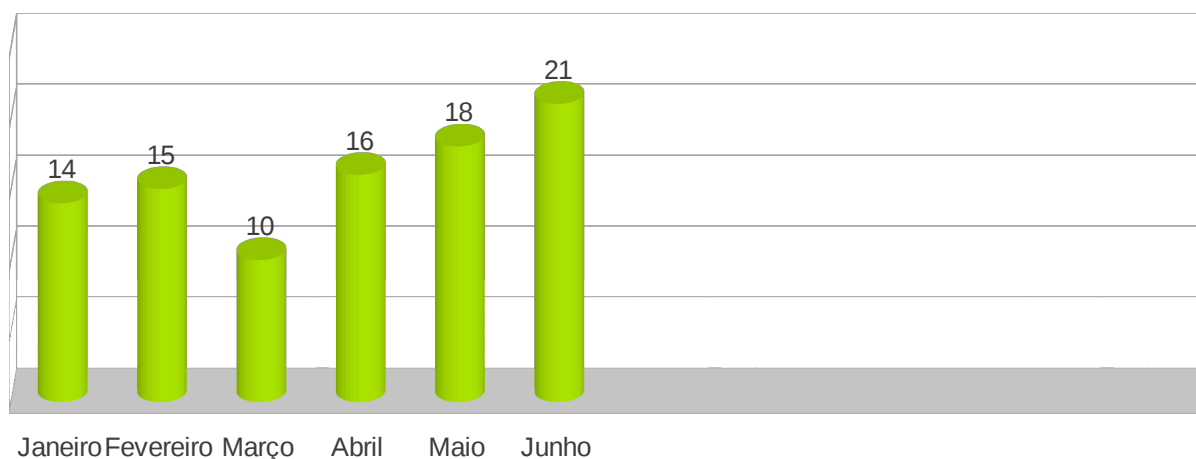
RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de junho 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 **junho 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 junho de 2017 não registramos 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 26% de reclamações comparando-se à maio 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 de Energia Elétrica no Unidade VAPT VUPT Antônio Bezerra.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/06/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
23/6/2017	212069	FRANCISCO ATHYLA DE MELO	10	OUV	23/6/2017
26/6/2017	212080	MARIA SOCORRO EVANGELISTA	7	OUV	26/6/2017
27/6/2017	212107	ELIZEU LANDIM FILHO	6	OUV	27/6/2017
23/6/2017	212068	FRANCISCO ANTONIO DA SILVA	10	OUV	23/6/2017
19/6/2017	212030	JOSÉ FELIPE DOS SANTOS	14	OUV	19/6/2017
30/6/2017	212149	GISELE TRIERWEILER YABU	3	OUV	30/6/2017
26/6/2017	212081	PAULO JOSE ALVES RAMOS	7	OUV	26/6/2017
12/6/2017	211980	PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE JIJOCA	21	OUV	12/6/2017
20/6/2017	212039	FRANCISCA DA SILVA	13	OUV	20/6/2017
01/6/2017	211796	ADONES MENDES	32	OUV	22/6/2017
30/6/2017	212150	MARIA FURTADO MENESES	3	OUV	30/6/2017
14/6/2017	212026	IGOR CABRAL BACHA	18	OUV	14/6/2017
19/6/2017	212034	CNC SERVIÇOS DE CORTE	14	OUV	19/6/2017
21/6/2017	212044	DANIELE DANTAS DE SOUSA	12	OUV	21/6/2017

14/6/2017	212025	IGOR CABRAL BACHA	19	OUV	14/6/2017
7/6/2017	211853	LUCILENE CAVALCANTE AGUIAR LESSA	26	OUV	7/6/2017
30/6/2017	212151	JOSE AIRTON DO CARMO	3	OUV	30/6/2017
21/6/2017	212053	MARIA JOSE NOBRE DA SILVA	12	OUV	21/6/2017

II**ANEXO – TRANSPORTE****SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/06/2017**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
20/6/2017	212089	FRANCISCA JOYCE RODRIGUES	7	OUV	29/6/2017
14/6/2017	212024	MARIA NOBRE BATISTA	19	CTR	14/6/2017
30/6/2017	212143	JULIANA DOS SANTOS COSTA	3	CTR	30/6/2017
20/6/2017	212037	JOSE MOACIR ANDRADE	13	OUV	29/6/2017
26/6/2017	212090	ROBERIO ALVES DE LIMA	7	CTR	26/6/2017
18/6/2017	211648	SHELCEO LIMA	46	CTR	29/6/2017