

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Agosto/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, 18 de agosto 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 **agosto de 2017**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

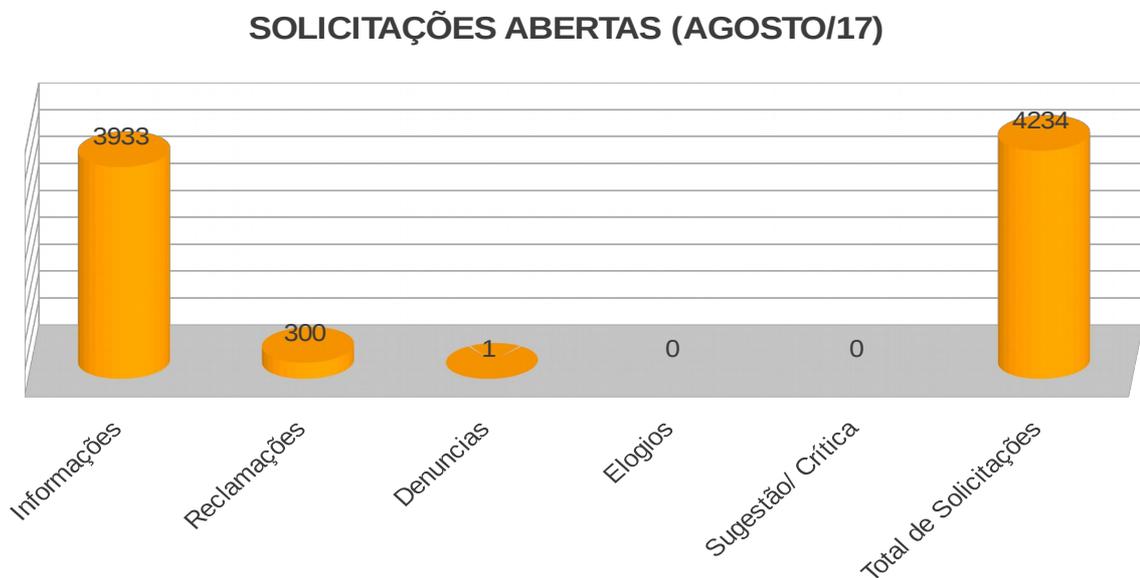
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4232
Informações	3933
Reclamações	300
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	50
Improcedente	46
Caminho do Entendimento	200

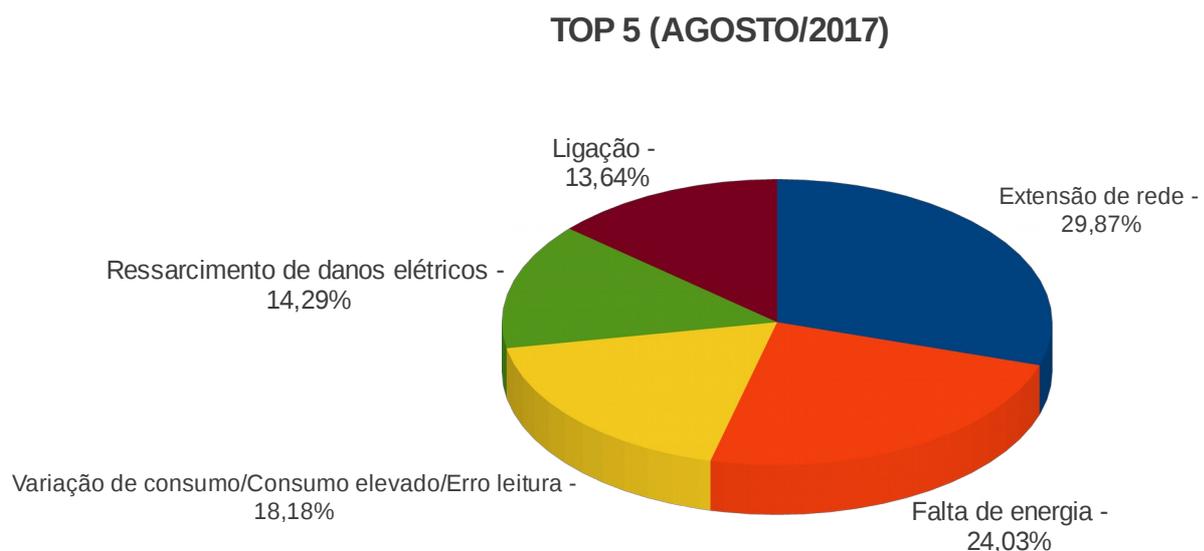
Fonte: SGO e SISDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.234 solicitações, 301 se converteram em reclamações e denúncias.

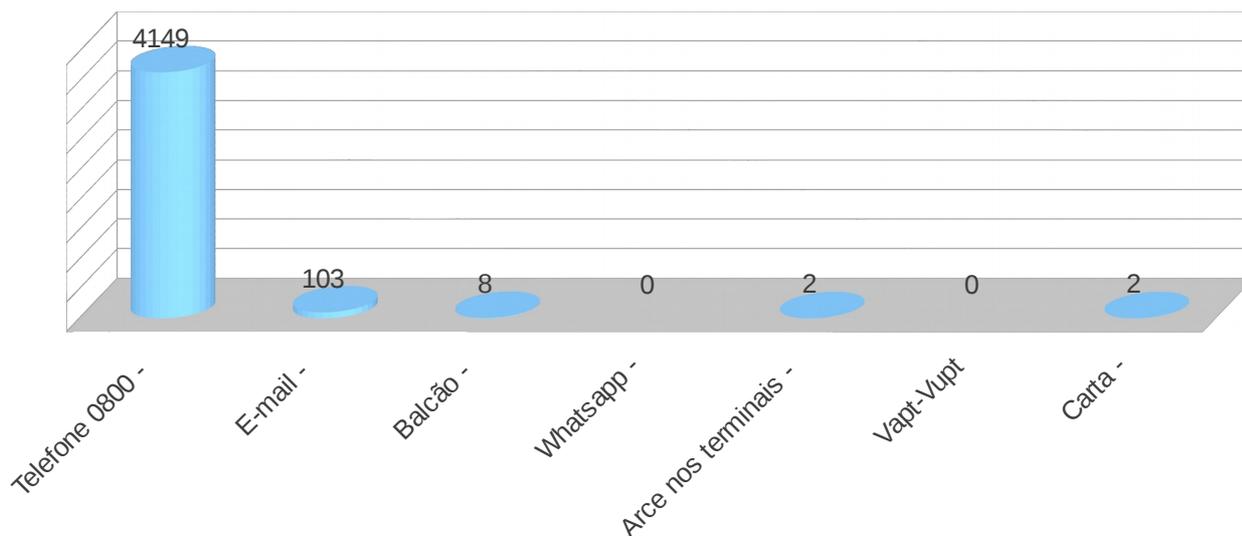


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *extensão de rede*, *falta de energia* e *variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 4.149 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.

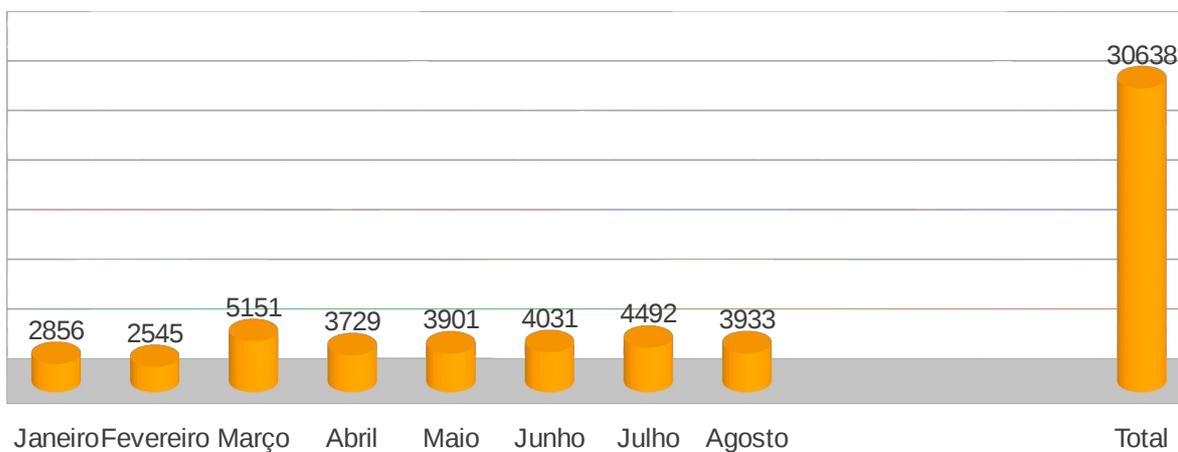
FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2017)



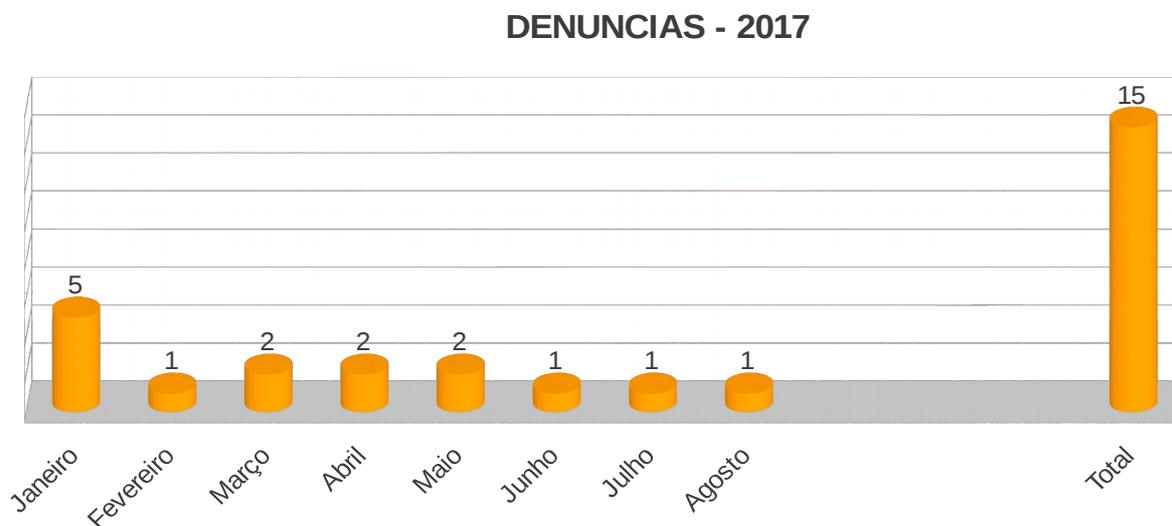
No mês de agosto não foram abertas reclamações de Energia Elétrica nas Unidades Vapt-Vupt.

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

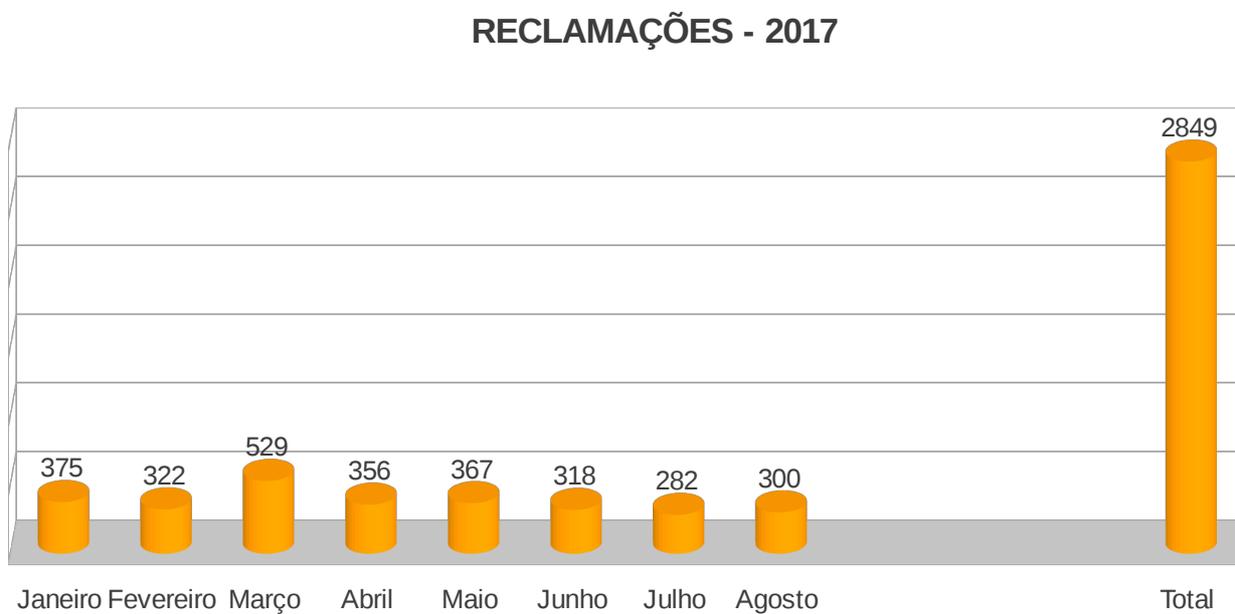
INFORMAÇÕES - 2017



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

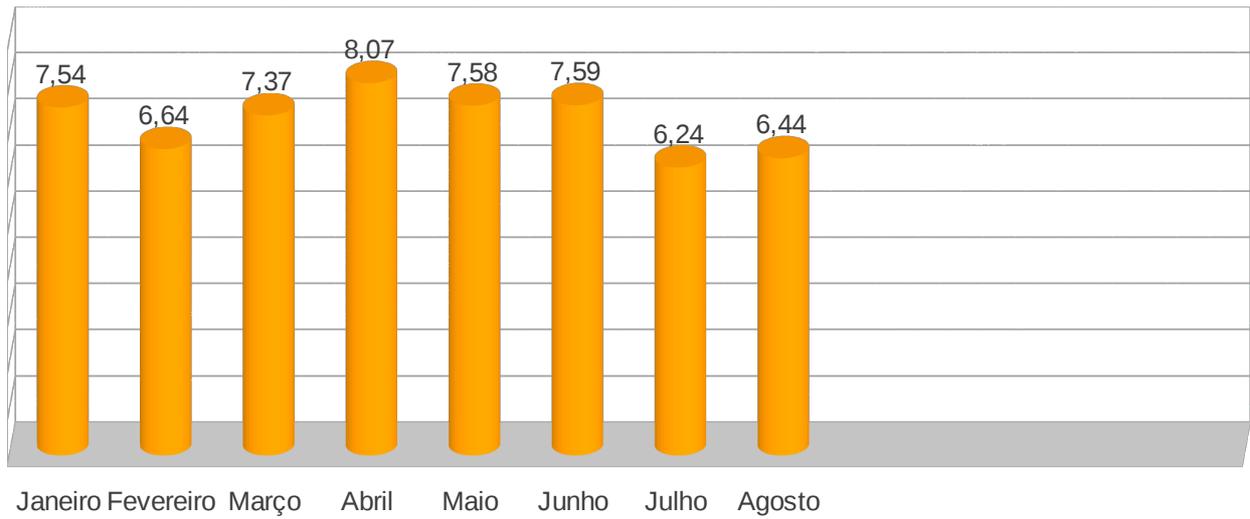


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo.



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 **agosto 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

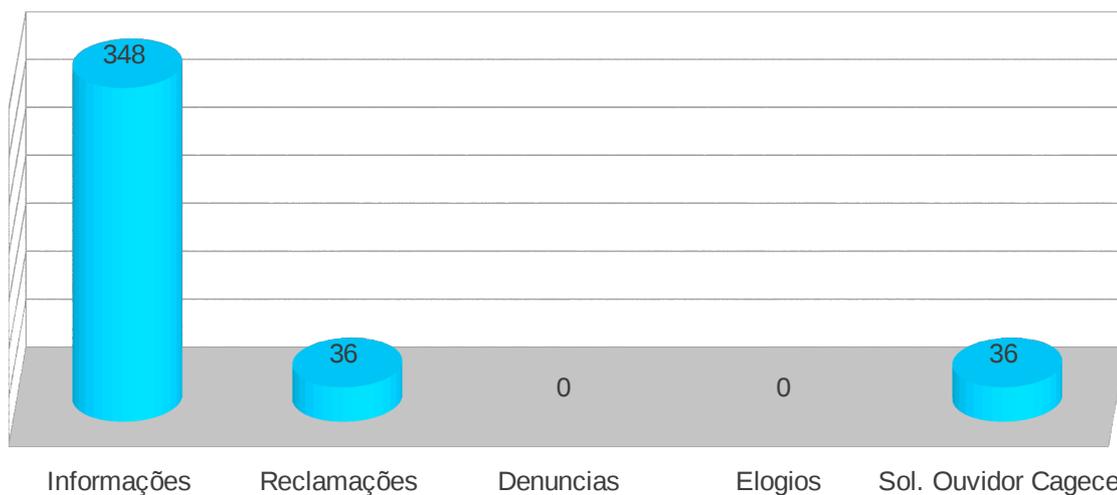
Total de Solicitações Abertas	384
Informações	348
Reclamações	36
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	36
Total de Solicitações Finalizadas	385
Informações Finalizadas	348
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	37
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	31
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SISCCDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

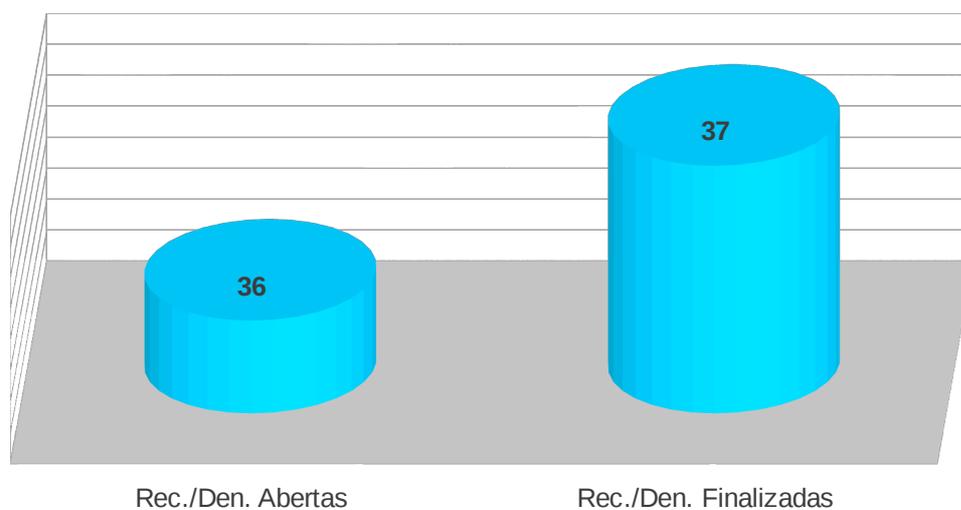
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 384 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 36 se converteram em reclamações, as quais 36 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/2017)



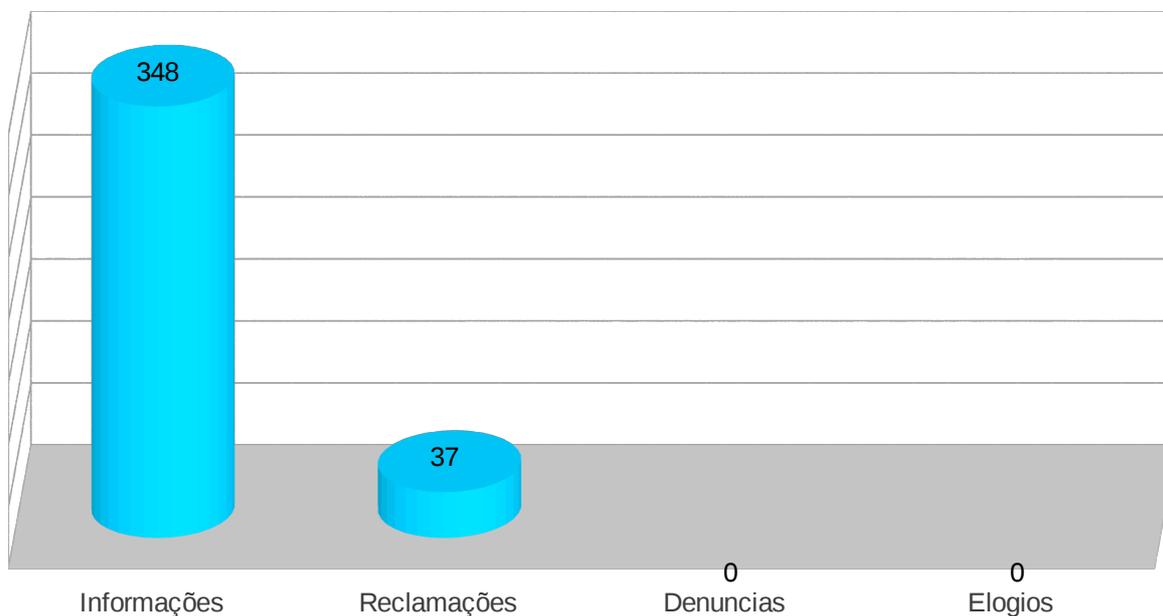
Vê-se no gráfico a seguir que 36 reclamações foram registradas e a 37 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/17)



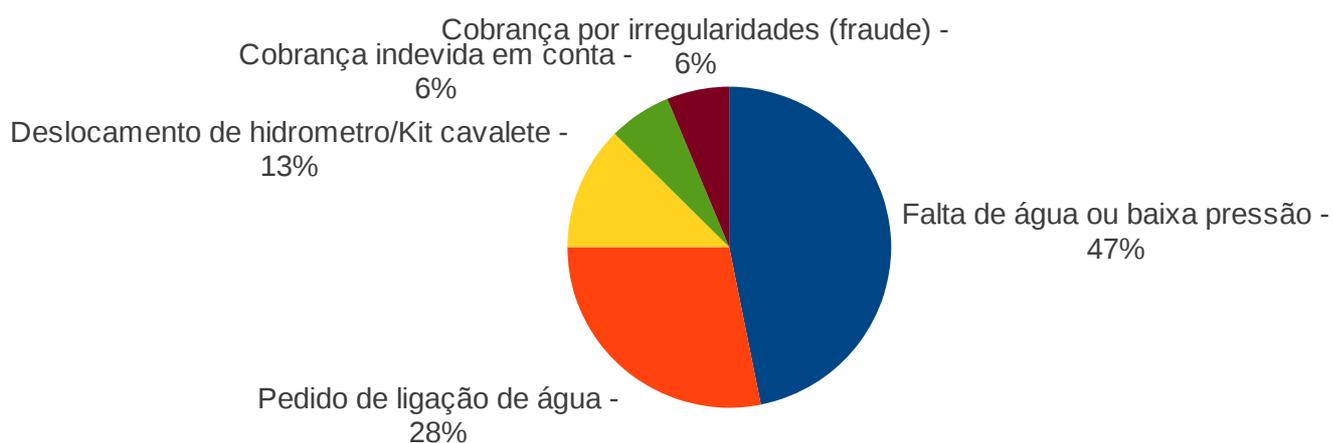
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (AGOSTO/2017)

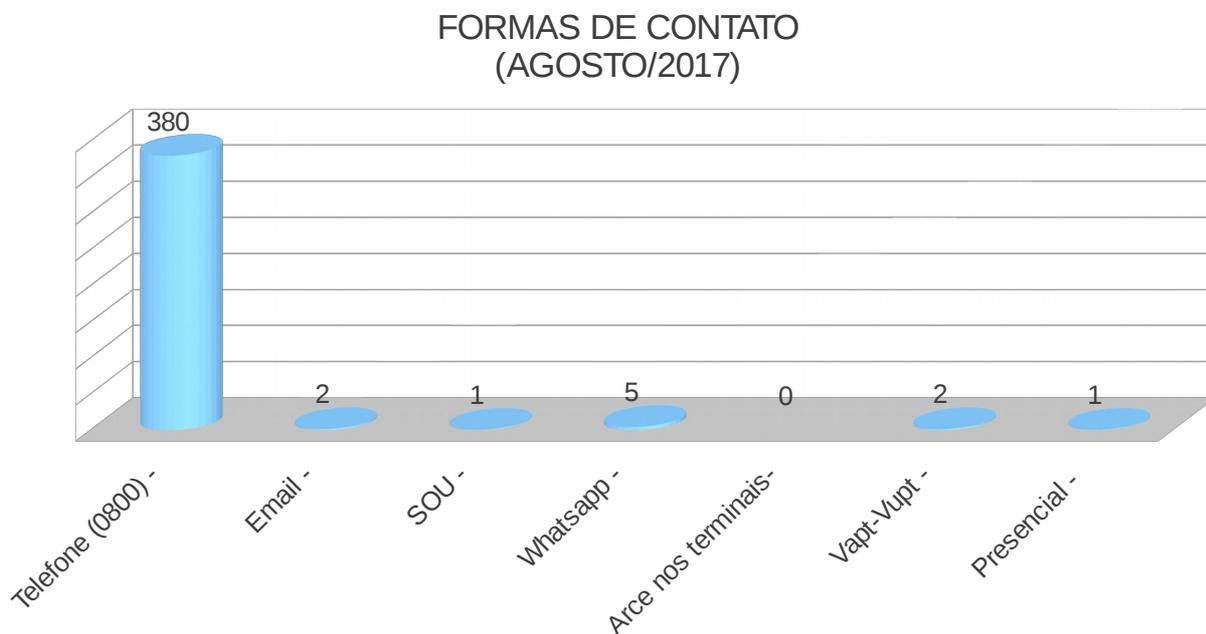


Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água e deslocamento de hidrometro/kit cavalete* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 AGOSTO/2017

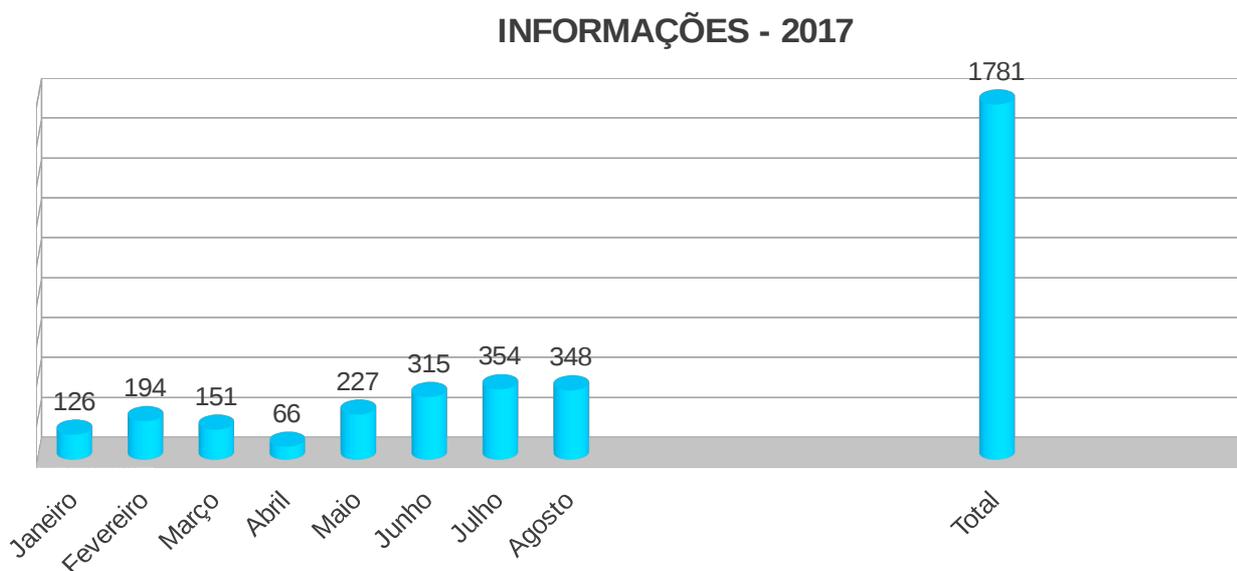


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o telefone. Nesse período, 380 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

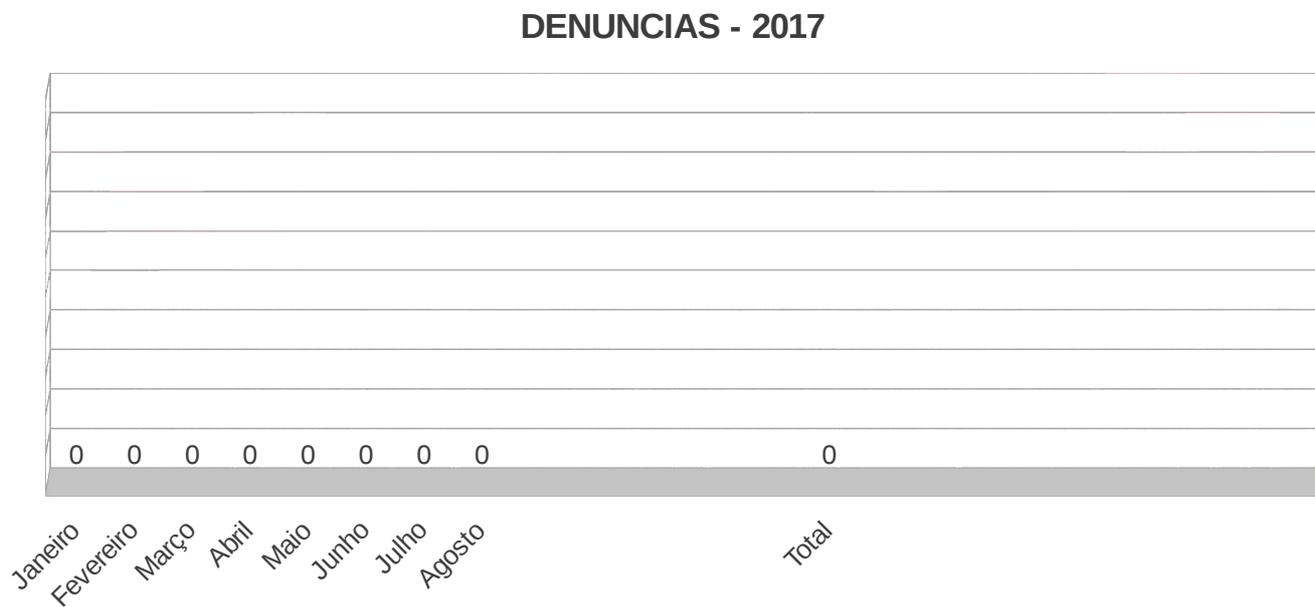


No mês de agosto foram abertas 2 (duas) reclamações de Saneamento Básico na Unidade Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte.

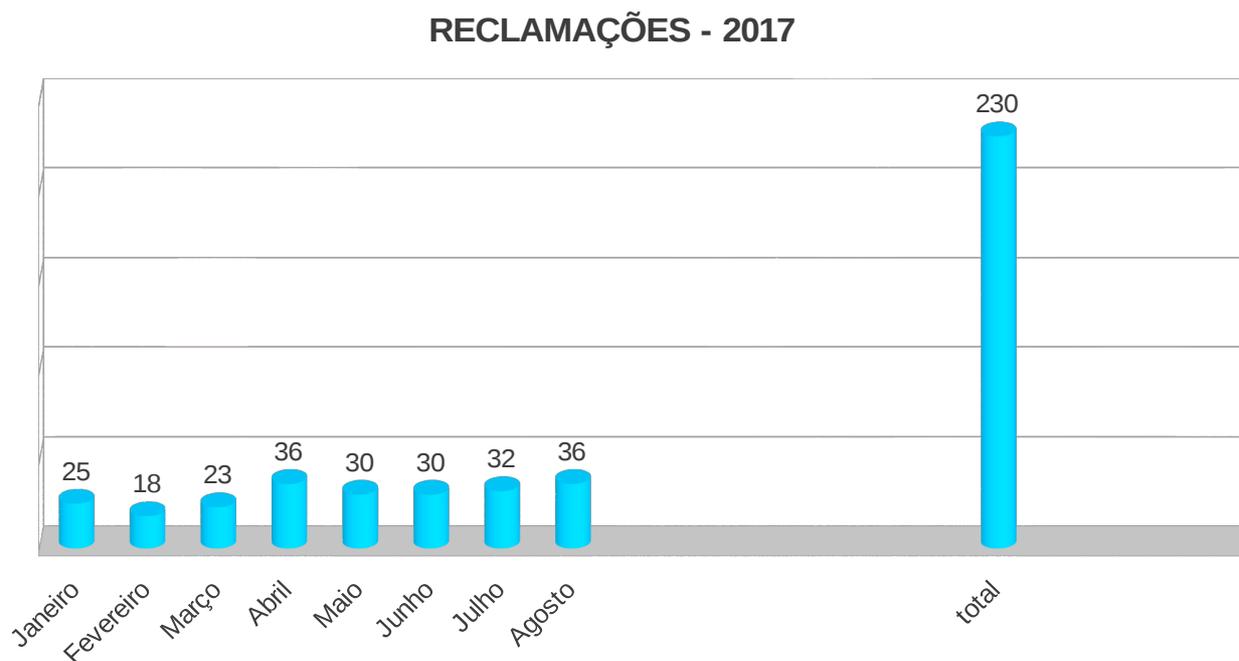
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 1,69% no número de informações se comparado com o mês anterior.



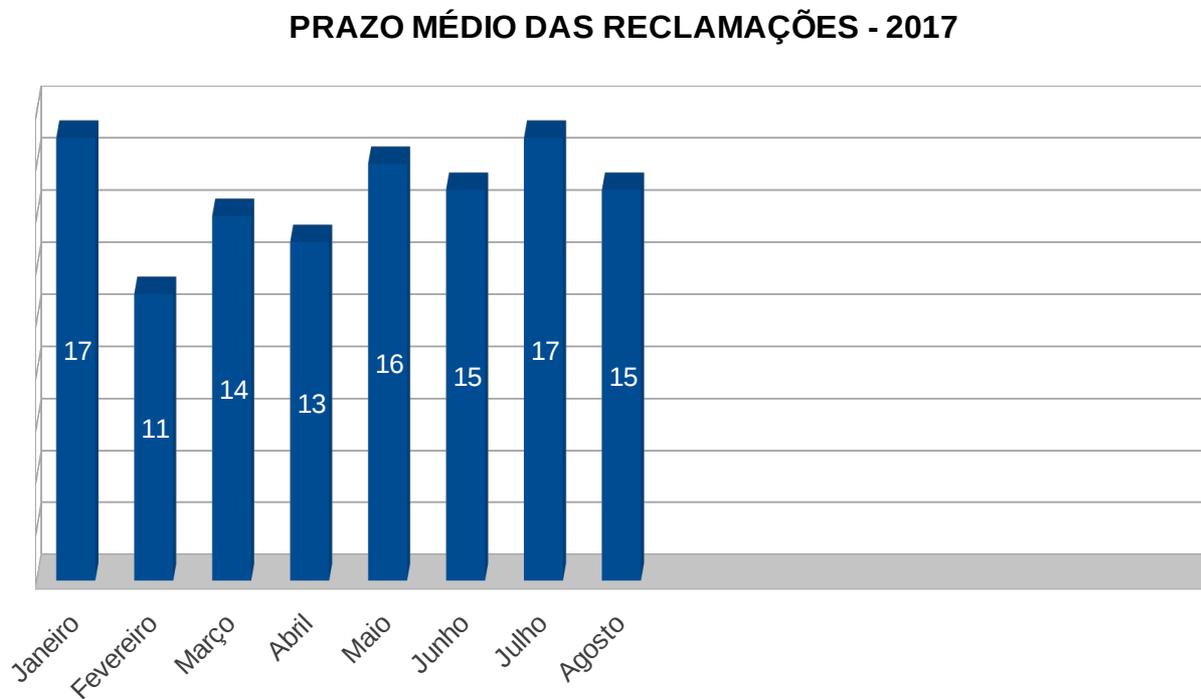
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 12,50% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 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 **agosto 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

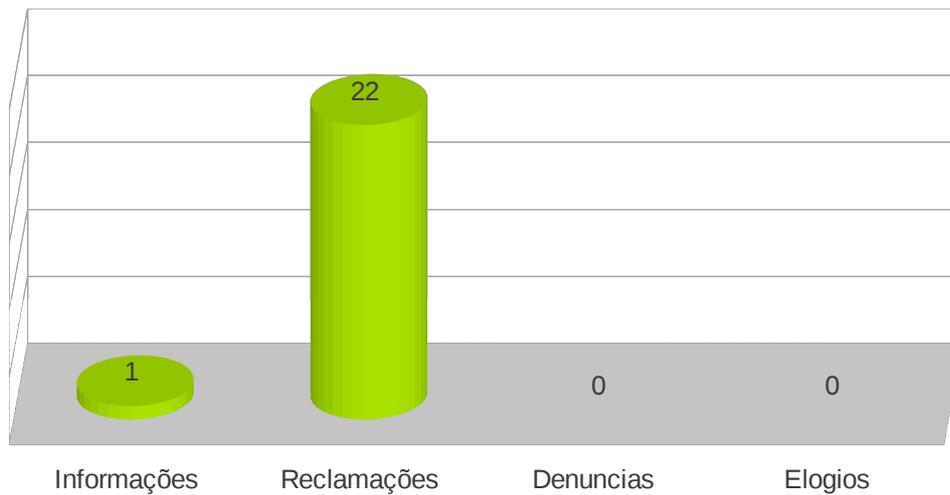
Total de Solicitações Abertas	23
Informações	1
Reclamações	22
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	23
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	19
Denúncias Finalizadas	1
Consulta	1
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	15
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

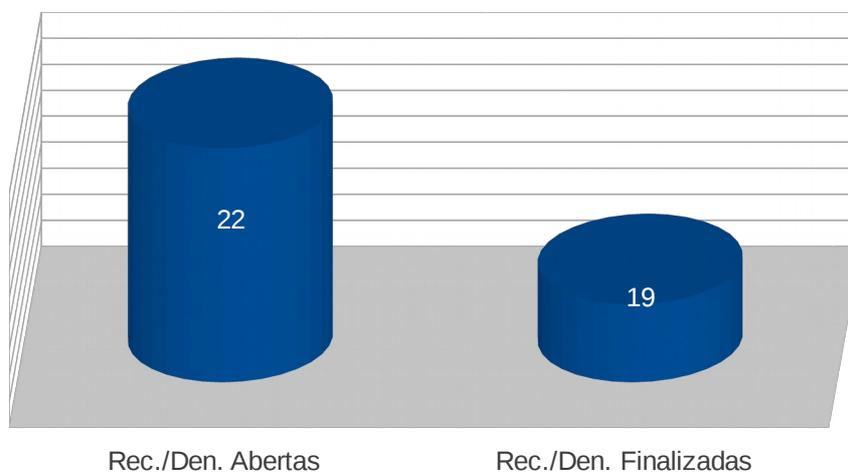
Das 23 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 22 se converteram em reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/17)



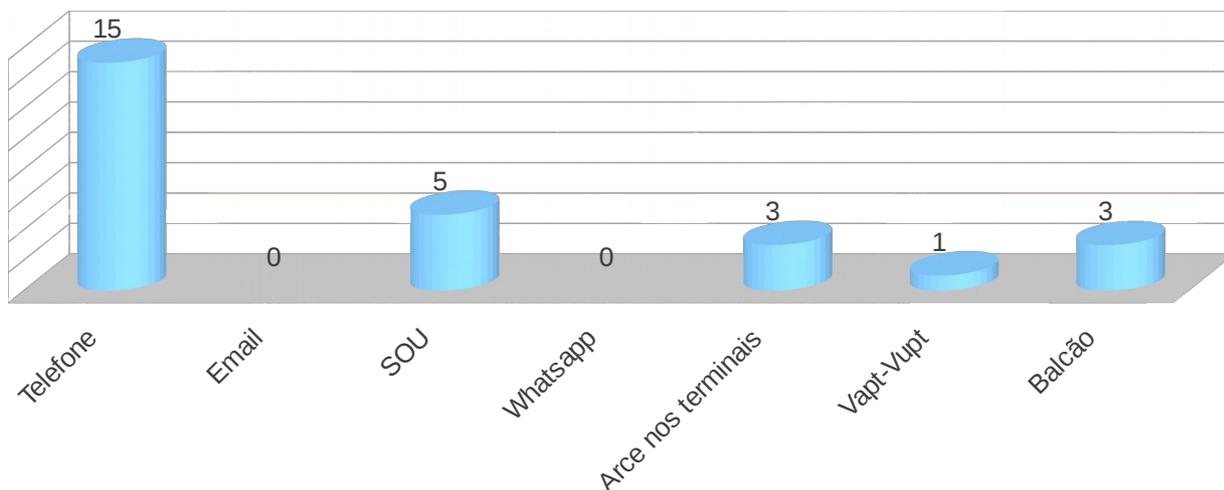
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 22 reclamações foram registradas em agosto, 19 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/2017)



Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em agosto foram telefone e Sistema de Ouvidoria - SOU.

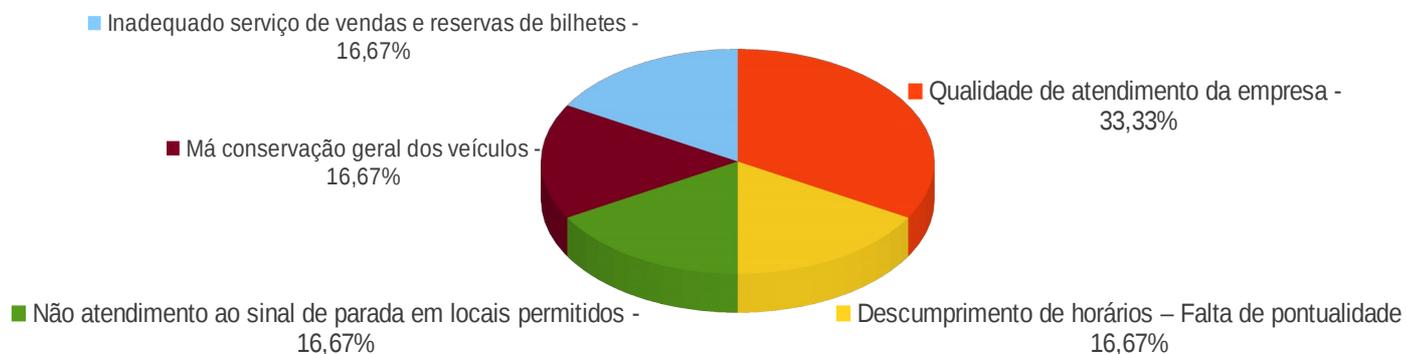
FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2017)



No mês de agosto foi aberta uma reclamação na Unidade Vapt-Vupt de Messejana.

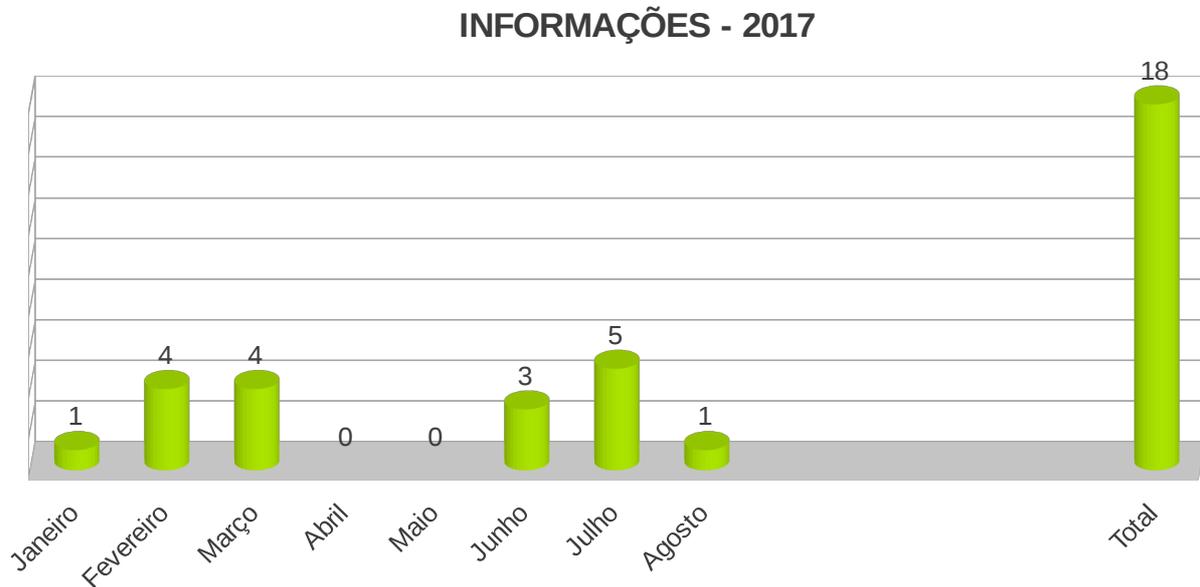
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em agosto de 2017.

TOP (AGOSTO/2017)

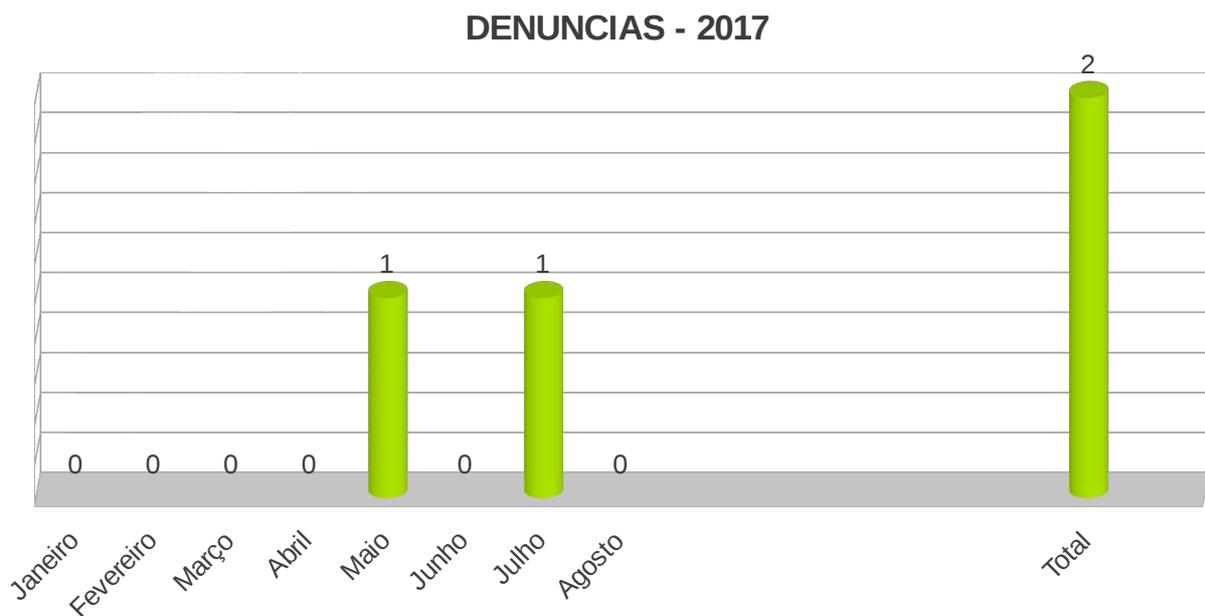


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 1 (uma) ocorrência quanto ao número de informações.

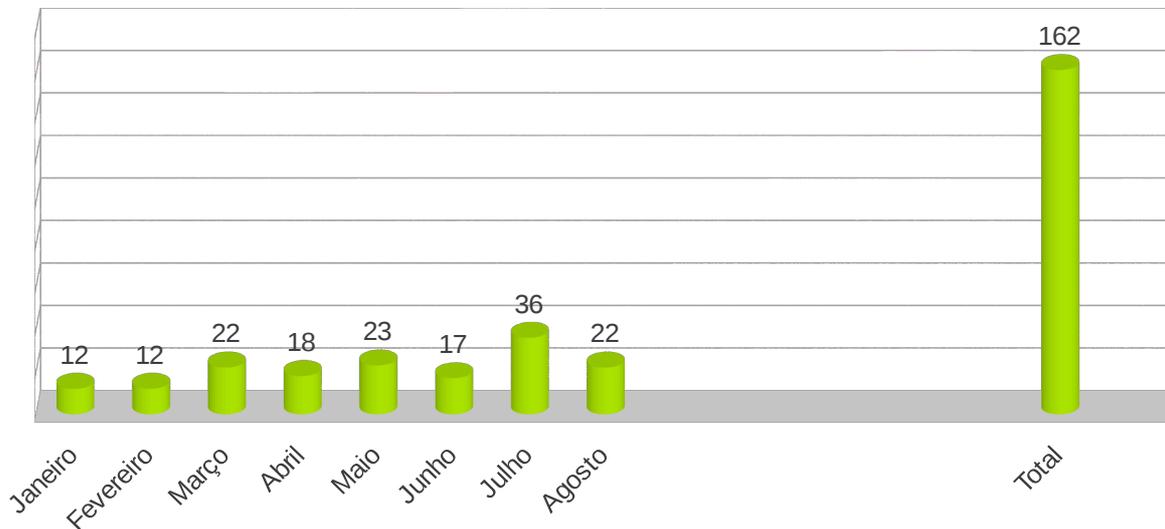


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.



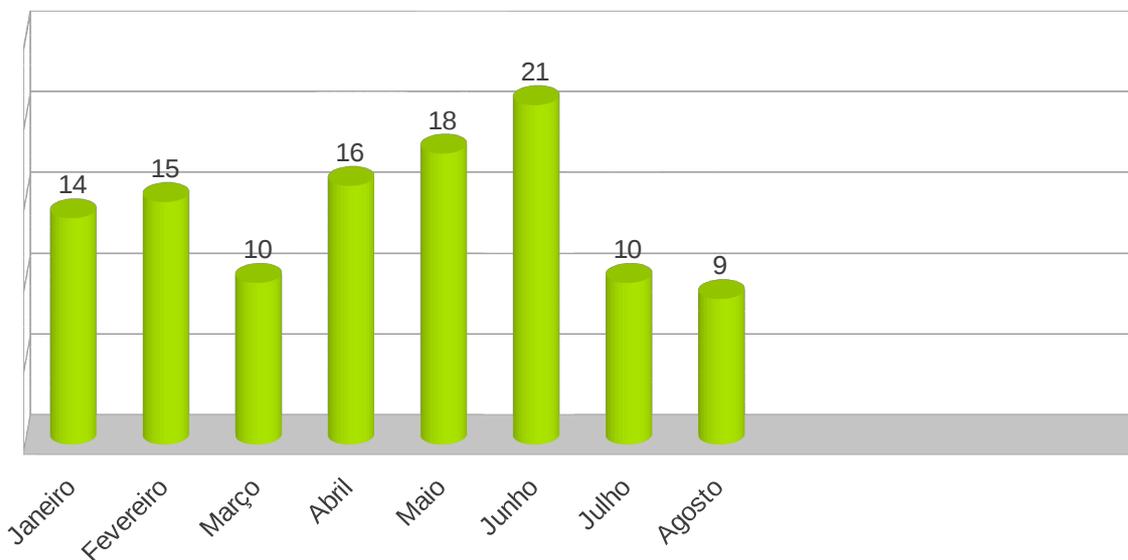
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 38,89% em maio comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2017



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 **agosto 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 agosto 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 38,89% de reclamações comparando-se à julho 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 Transporte Intermunicipal na Unidade VAPT VUPT de Messeja e duas solicitações registradas de Saneamento Básico na Unidade VAPT VUPT de Juazeiro do Norte.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
29/8/2017	212986	WELLINGTON ROSEVEL PAULO	6	OUV	29/8/2017
24/8/2017	212908	ROBERTO MACHADO	11	OUV	24/8/2017
25/8/2017	212948	HARQUIZELL DA SILVA TOMAZ	10	OUV	25/8/2017
31/8/2017	212997	EMANUEL VIDAL DO NASCIMENTO	4	OUV	31/8/2017
21/8/2017	212839	JOSÉ FARIAS PEREIRA	14	OUV	21/8/2017
28/8/2017	212973	PRIMÉRIO FREIRE FIGUEIREDO	7	OUV	28/8/2017
31/8/2017	212998	FRANCISCO ALVES	4	OUV	31/8/2017
31/8/2017	213001	CÍCERA NAGELA DE FIGUEIREDO	4	OUV	31/8/2017
31/8/2017	212850	JOSENIR JACINTO BARBOSA	14	OUV	31/8/2017
30/8/2017	212994	ROSA CRISTINA VIEIRA	5	OUV	30/8/2017
24/8/2017	212910	ROGELIN CAVALCANTE DA COSTA	11	OUV	24/8/2017
23/8/2017	212896	MARIA MARTINS FERREIRA	12	OUV	23/8/2017
23/8/2017	212904	ANTÔNIO SOARES DE SOUSA	12	OUV	23/8/2017

24/8/2017	212925	QUINTINA DOMINGOS RUFINO	11	OUV	24/8/2017
23/8/2017	212900	DAMIÃO PEREIRA	12	OUV	23/8/2017
24/8/2017	212907	ANTÔNIA LUCIVÂNIA NORONHA	11	OUV	24/8/2017

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
30/8/2017	212989	MARIA ALTA DE OLIVEIRA	5	CTR	30/8/2017
23/8/2017	212882	ENOQUE MELO DE SOUSA	12	OUV	31/8/2017
24/8/2017	212926	VALTER DE SOUZA PINHO	11	CTR	24/8/2017
31/8/2017	212999	TEREZA LEOPOLDINA QUEZADO	4	CTR	31/8/2017
23/8/2017	212897	ANTÔNIO WILSON DE FIGUEIREDO	12	CTR	23/8/2017
9/8/2017	212691	NAILTON HENRIQUER MOURA BEZERRA	26	CTR	9/8/2017
30/8/2017	212996	ANDREA VILIAN COSTA LIMA	5	CTR	30/8/2017
29/8/2017	212987	PATRÍCIA OS SANTOS MORAIS	6	CTR	29/8/2017
30/8/2017	212988	FÁTIMA MARIA DE SOUZA E SILVA	5	CTR	30/8/2017