

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

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

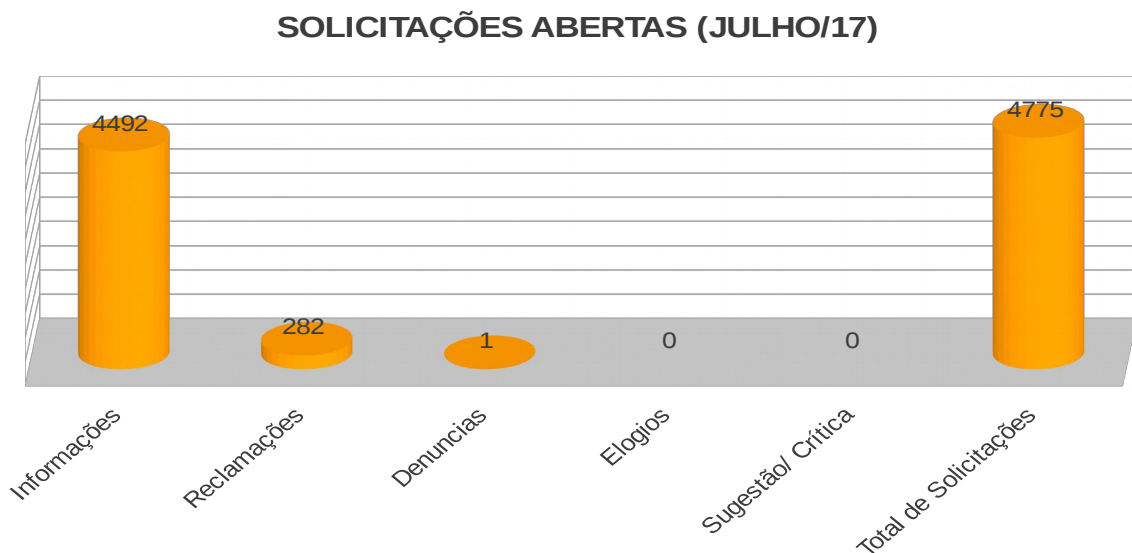
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4775</b>
Informações	4492
Reclamações	282
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>1</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	53
Improcedente	45
Caminho do Entendimento	165

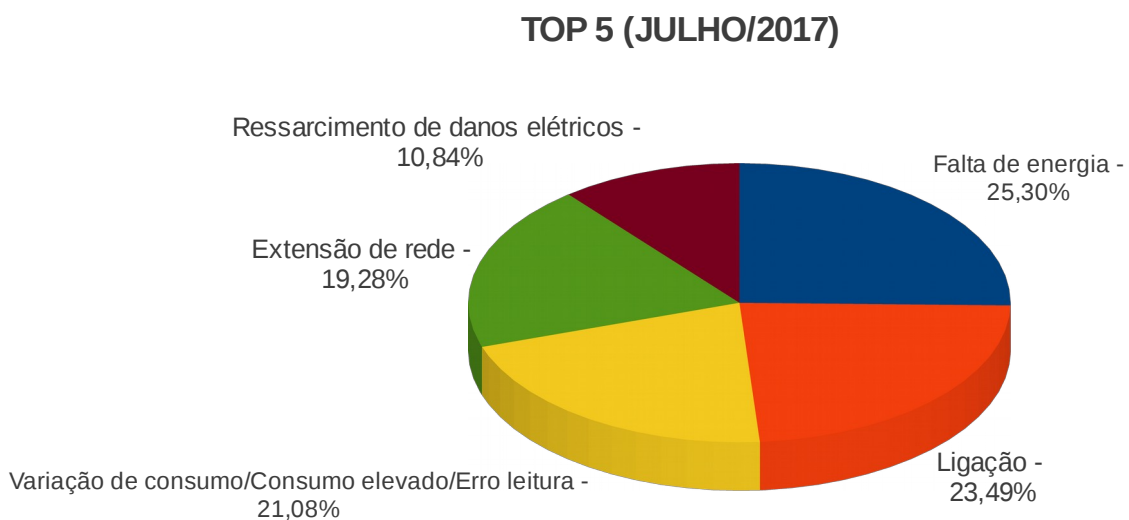
Fonte: SGO

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.775 solicitações, 283 se converteram em reclamações e denúncias.

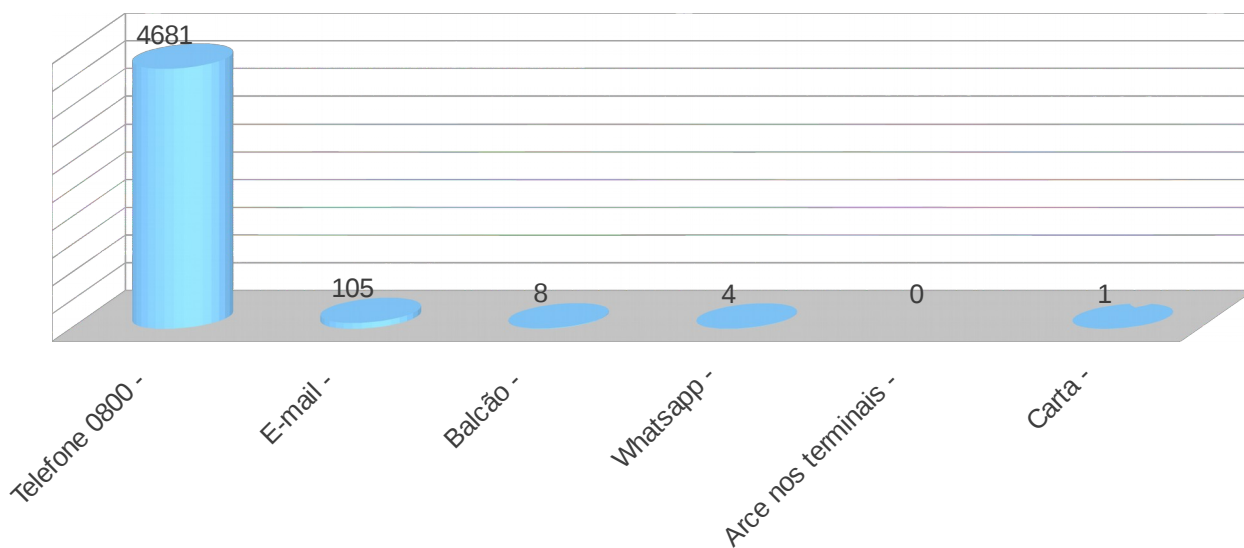


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *falta de energia, e ligação variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



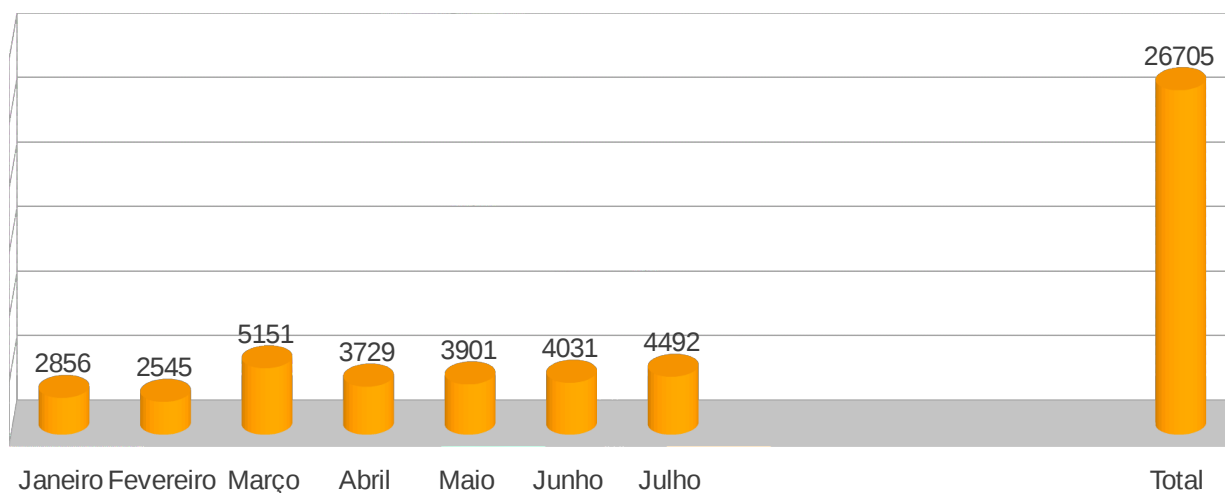
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 4.681 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo 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  
(JULHO/2017)

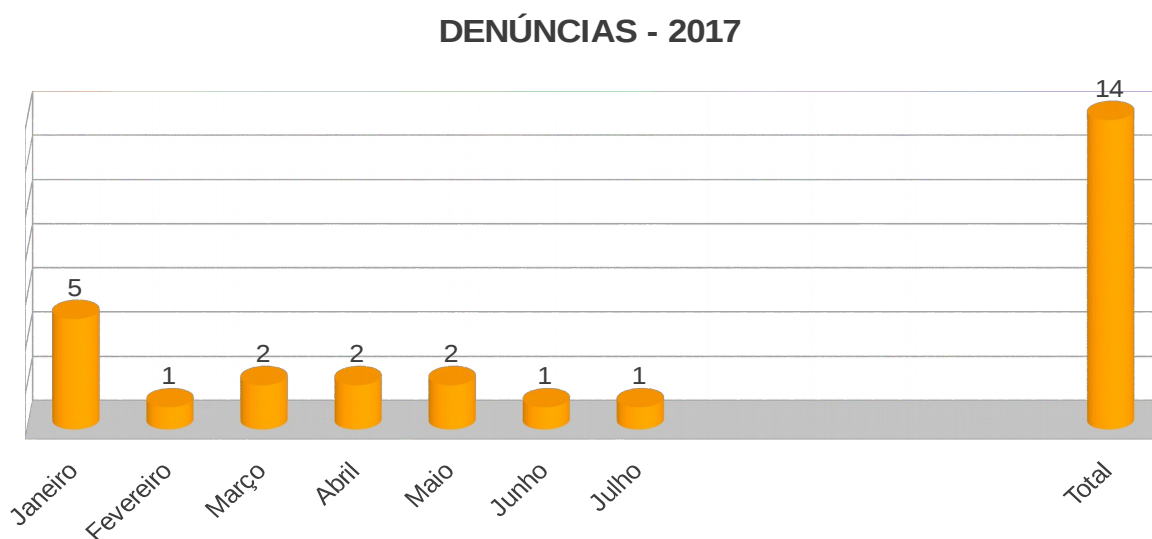


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

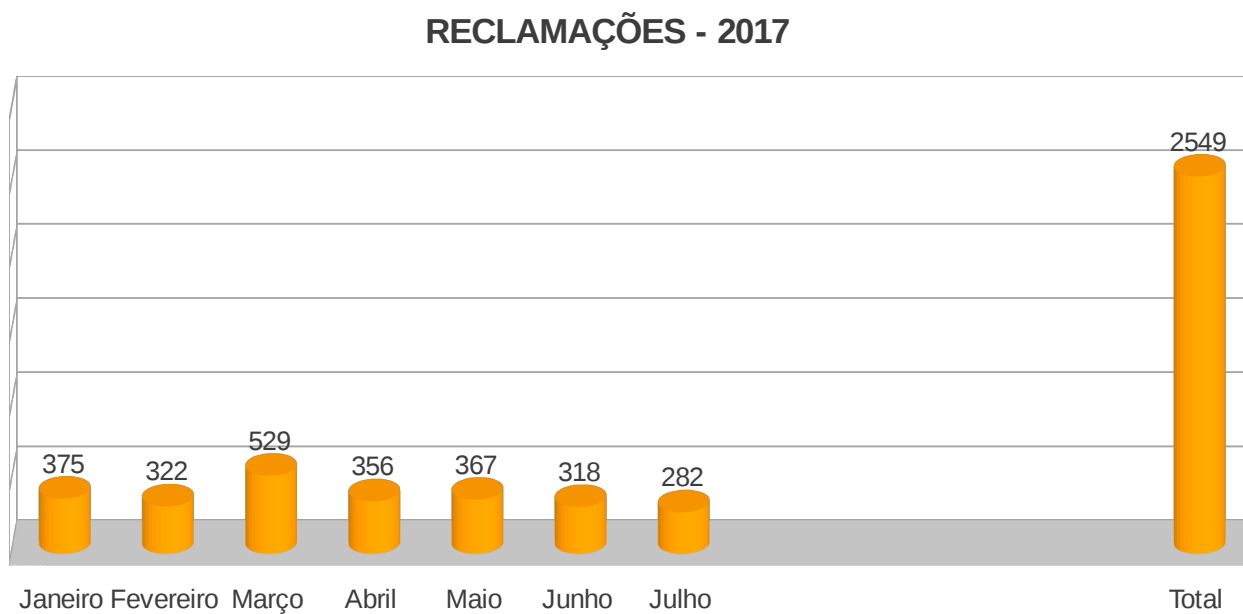
INFORMAÇÕES - 2017



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



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

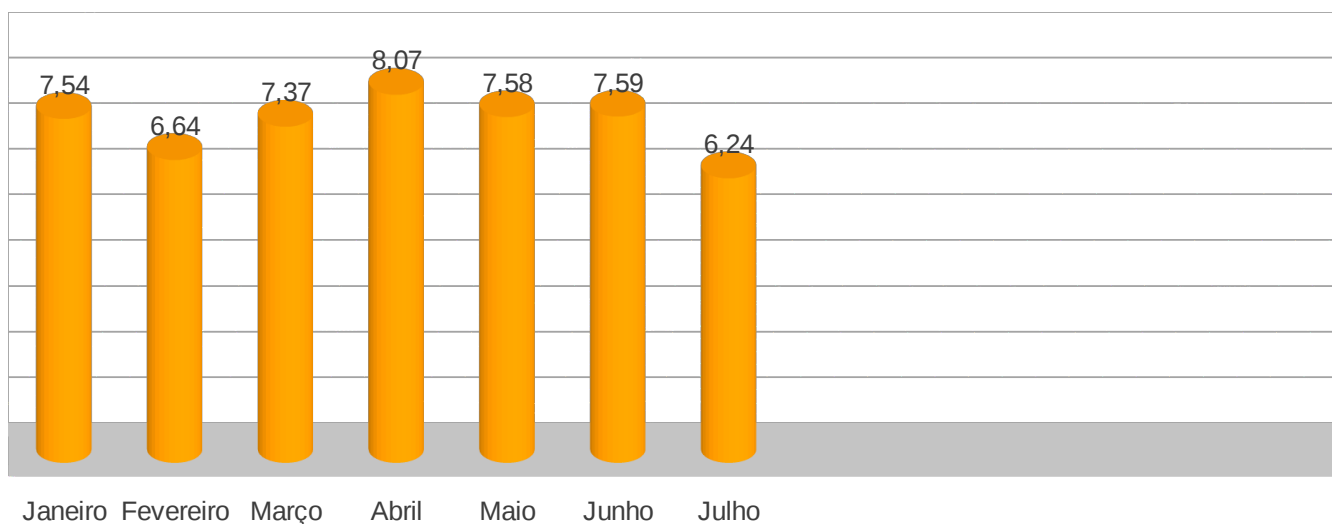




No mês de julho não foram abertas reclamações de Energia Elétrica nas Unidades Vapt-Vupt de Messejana, Antônio Bezerra, Juazeiro do Norte e Sobral.

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 **julho 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**

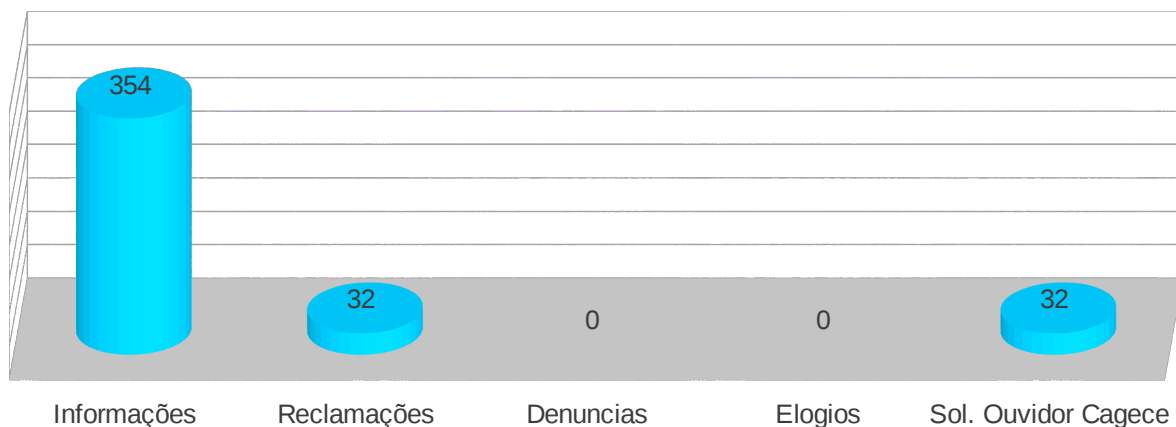
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>386</b>
Informações	354
Reclamações	32
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	32
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>386</b>
Informações Finalizadas	354
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	32
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	19
Improcedente	9
Outros/Não se aplica	4

**Fonte:** SOA e SISDO

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

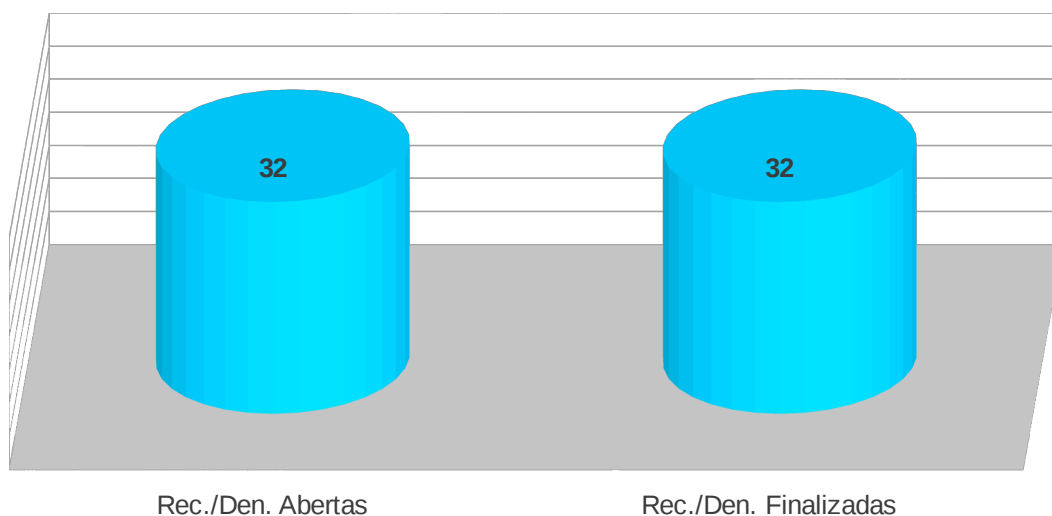
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 386 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 32 se converteram em reclamações, as quais 32 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

#### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/17)



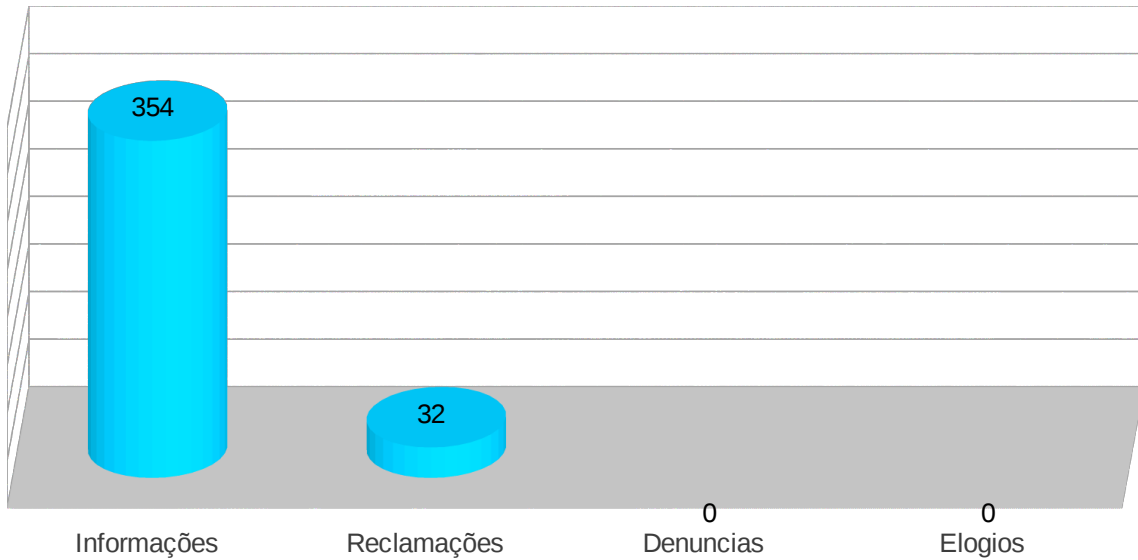
Vê-se no gráfico a seguir que 32 reclamações foram registradas e a mesma quantidade foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

#### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JULHO/17)



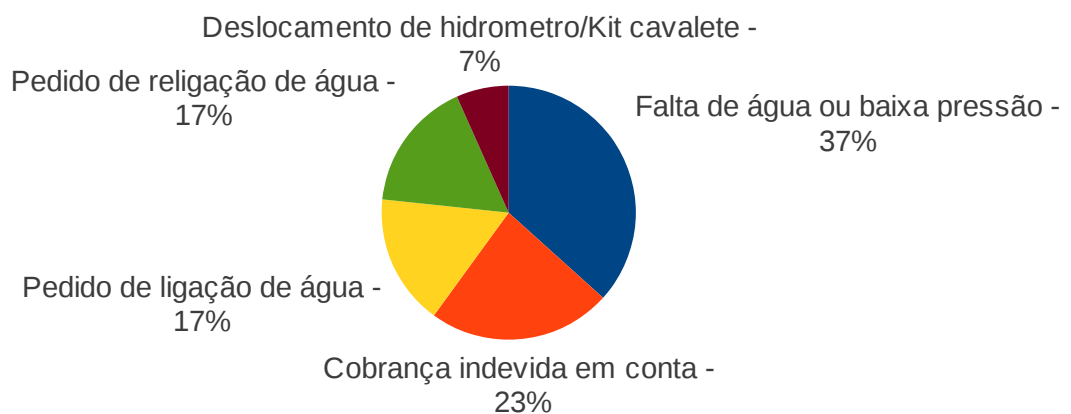
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JULHO/17)

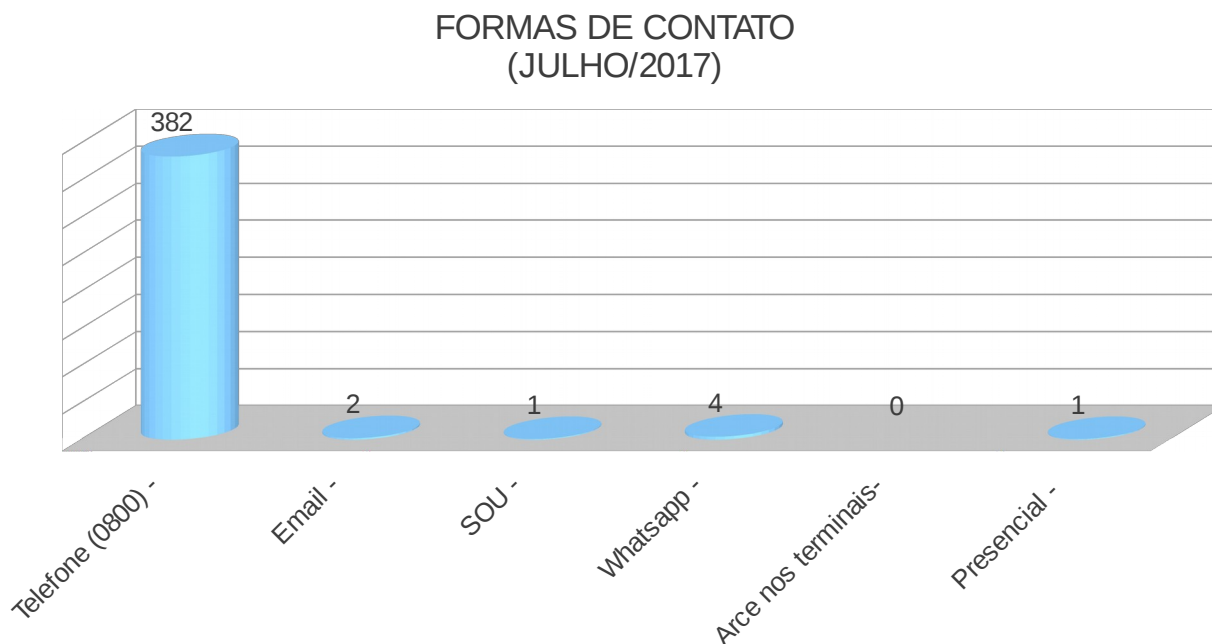


Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *falta de água ou baixa pressão, cobrança indevida em conta e pedido de ligação de água* conforme dispõe o gráfico abaixo:

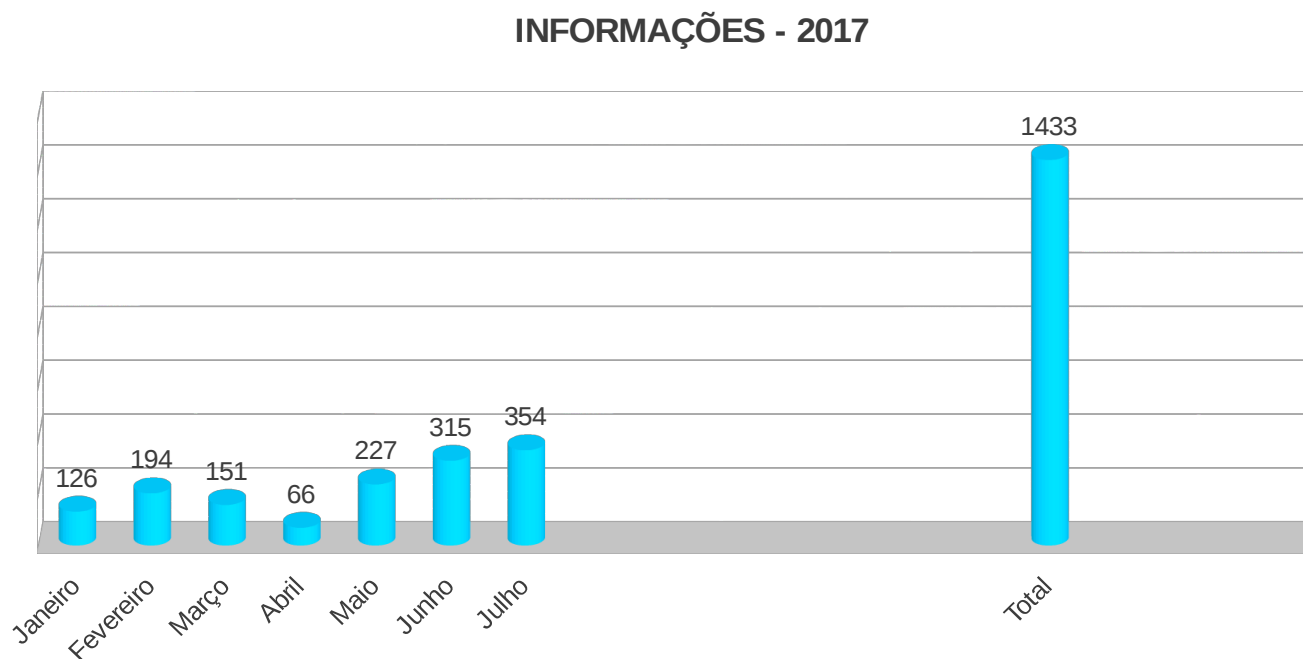
### TOP 5 JULHO/17



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 382 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

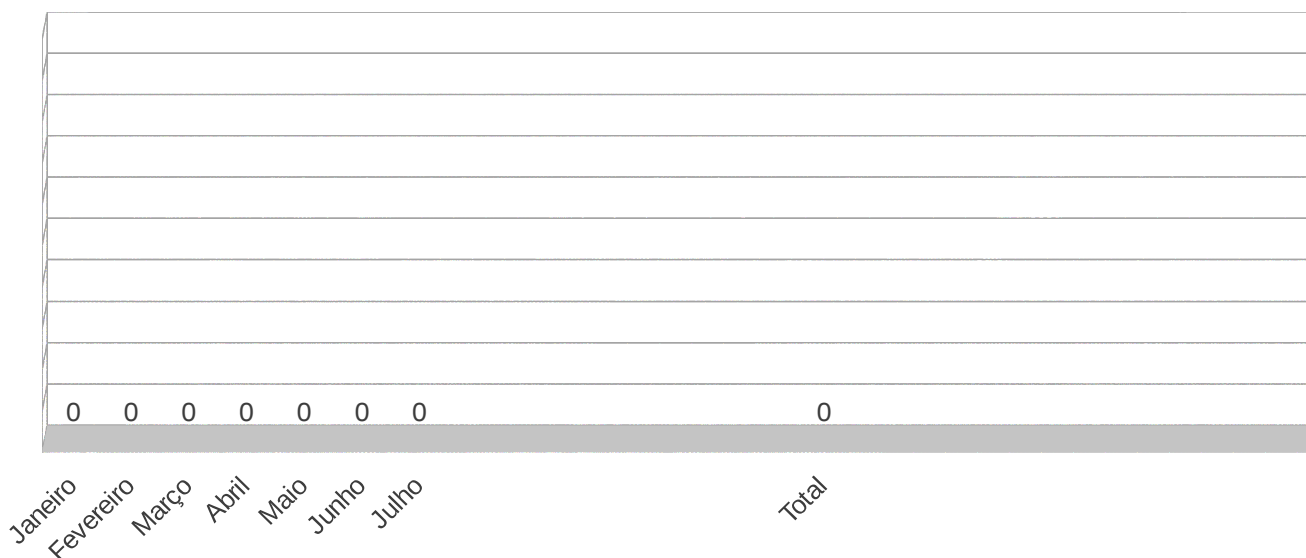


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 12% no número de informações se comparado com o mês anterior.



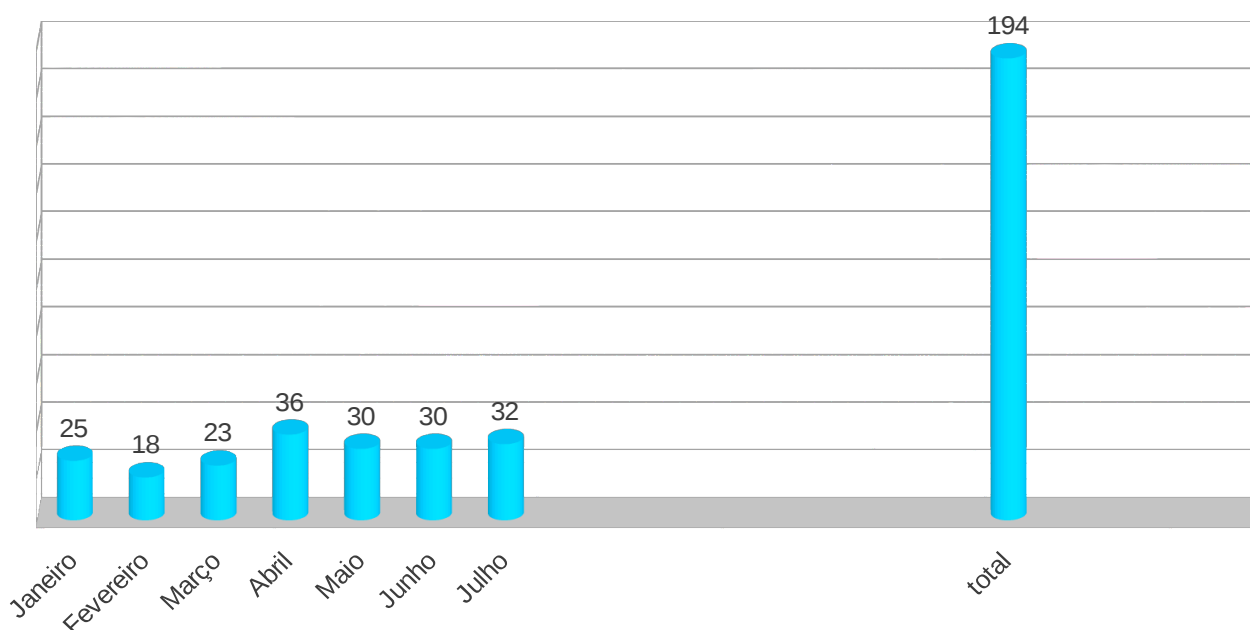
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2017



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

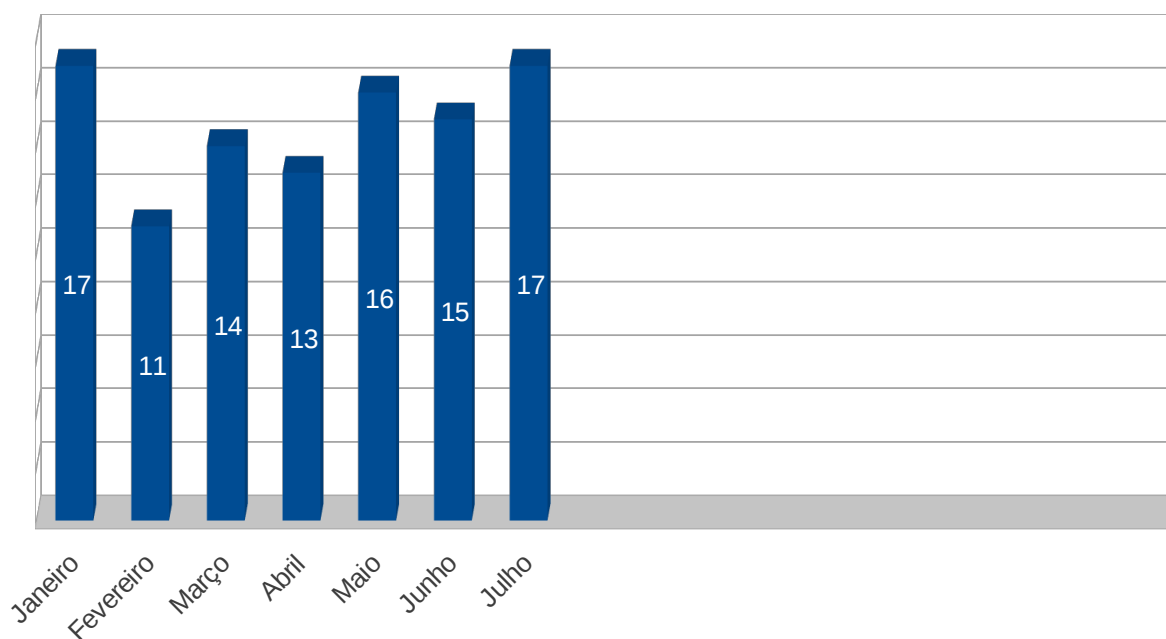
### RECLAMAÇÕES - 2017



No mês de julho 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: 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 **julho 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>42</b>
Informações	5
Reclamações	36
Denúncia	1
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>41</b>
Informações Finalizadas	5
Reclamações Finalizadas	36
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	23
Improcedente	11
Outros/Não se aplica	2

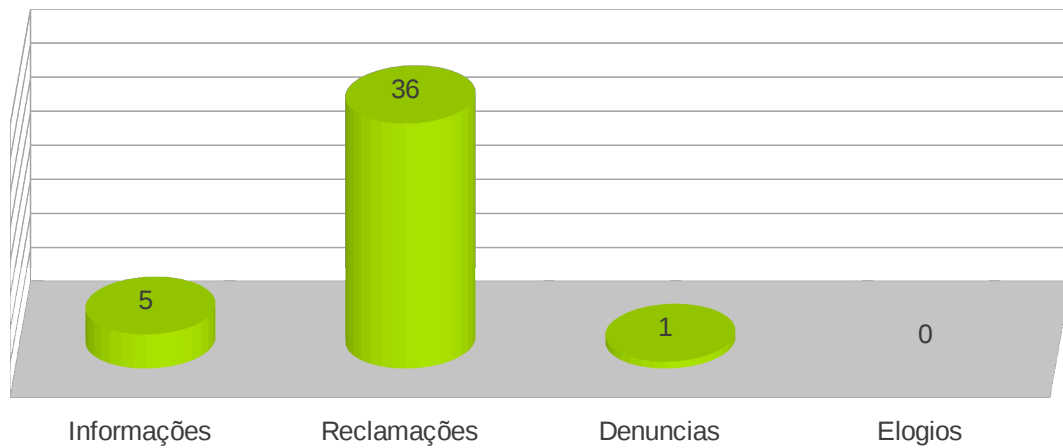
**Fonte:** SOA e SISDO



## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

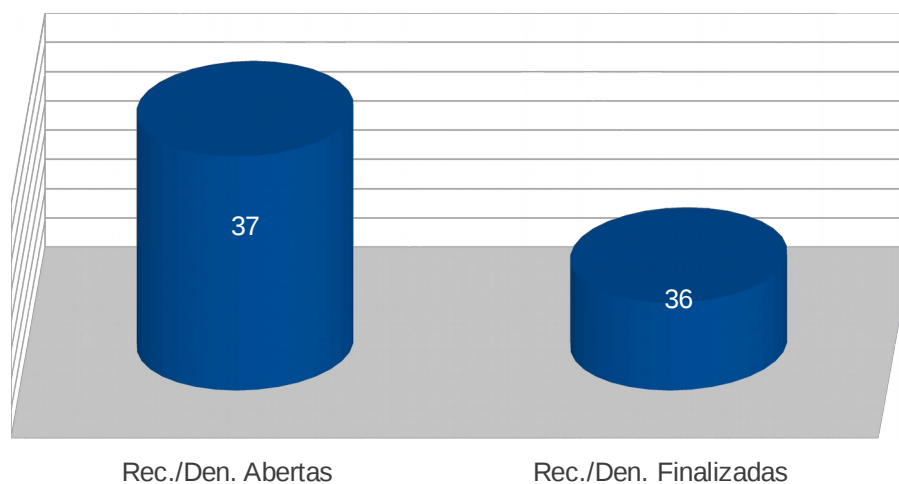
Das 42 solicitações recebidas pela Ouvidoria, e 36 se converteram em reclamação.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/17)



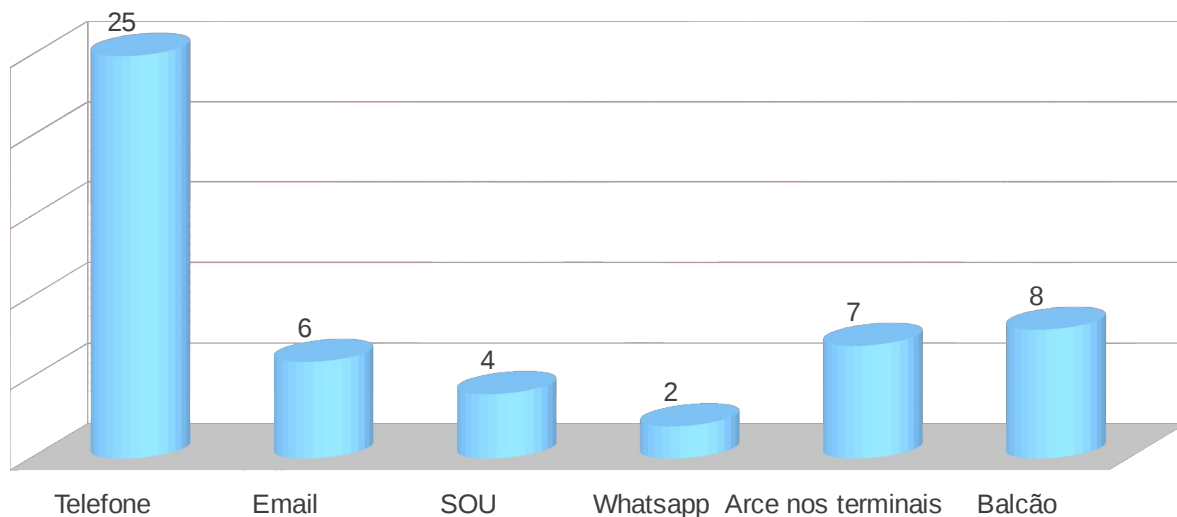
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 37 reclamações foram registradas em julho, 36 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JULHO/2017)



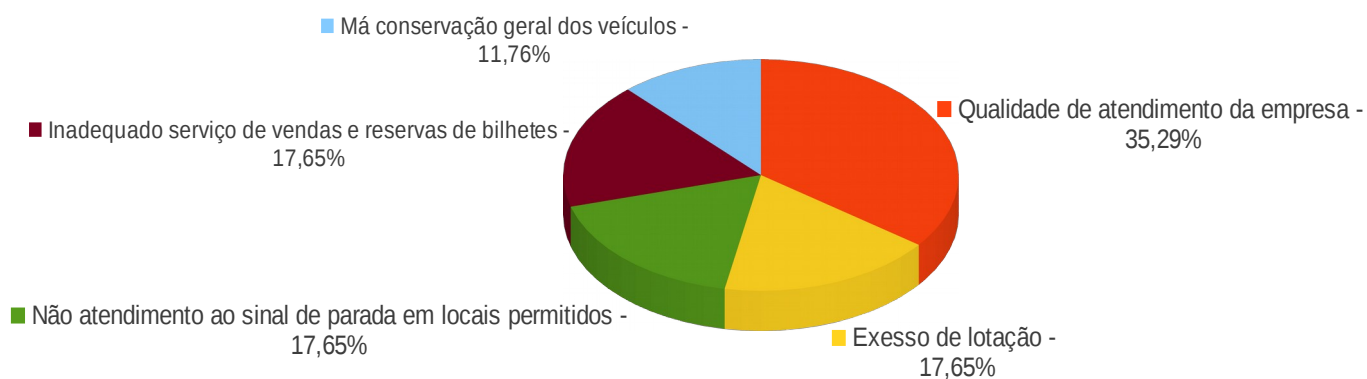
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em julho foram telefone e balcão.

FORMAS DE CONTATO  
(JULHO/2017)



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

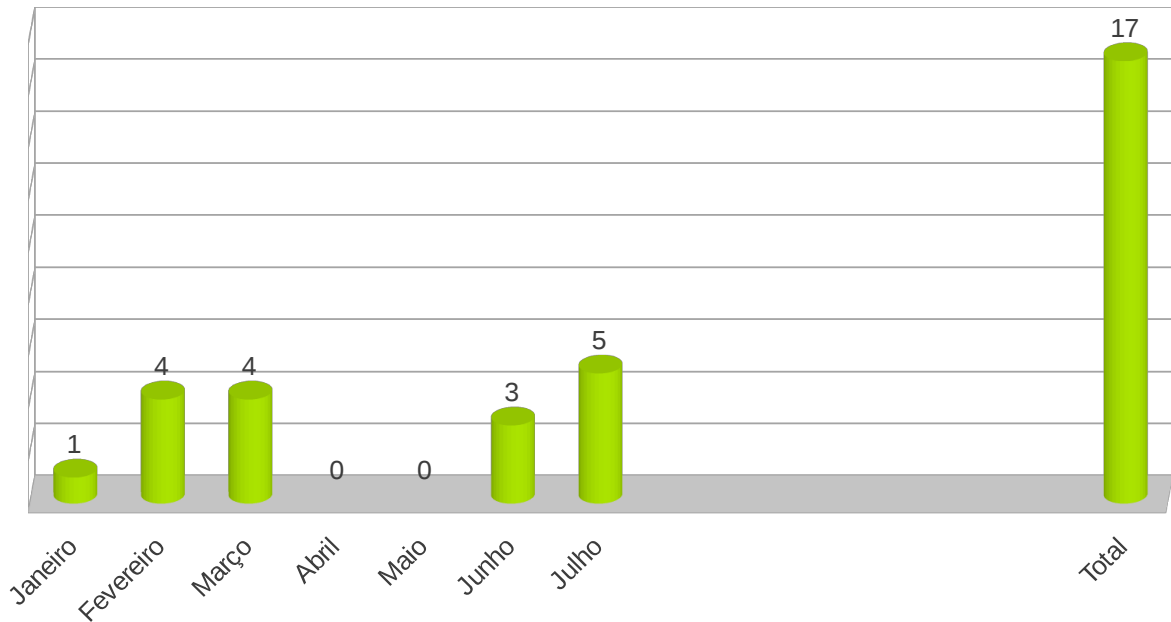
TOP (JULHO/17)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

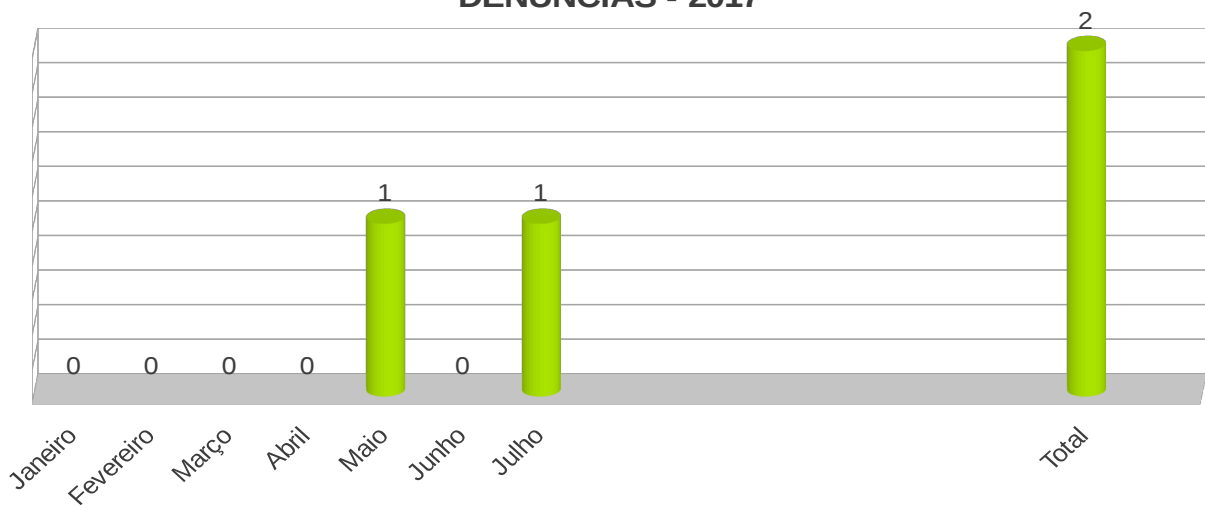
No mês de referência deste relatório registramos 5 (cinco) ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2017

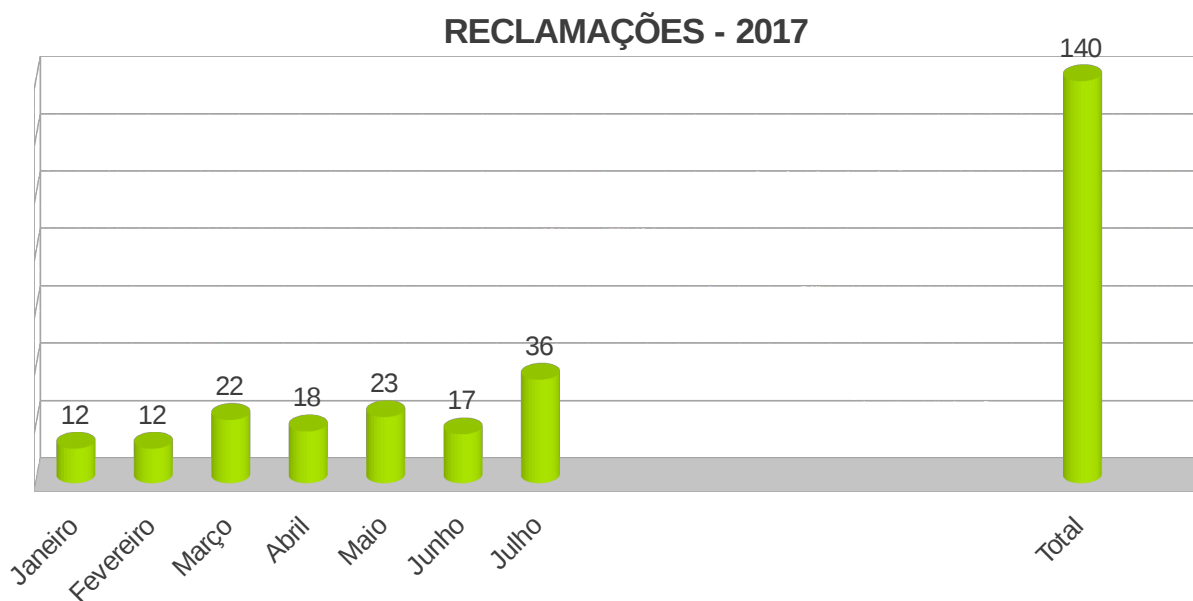


Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

### DENÚNCIAS - 2017

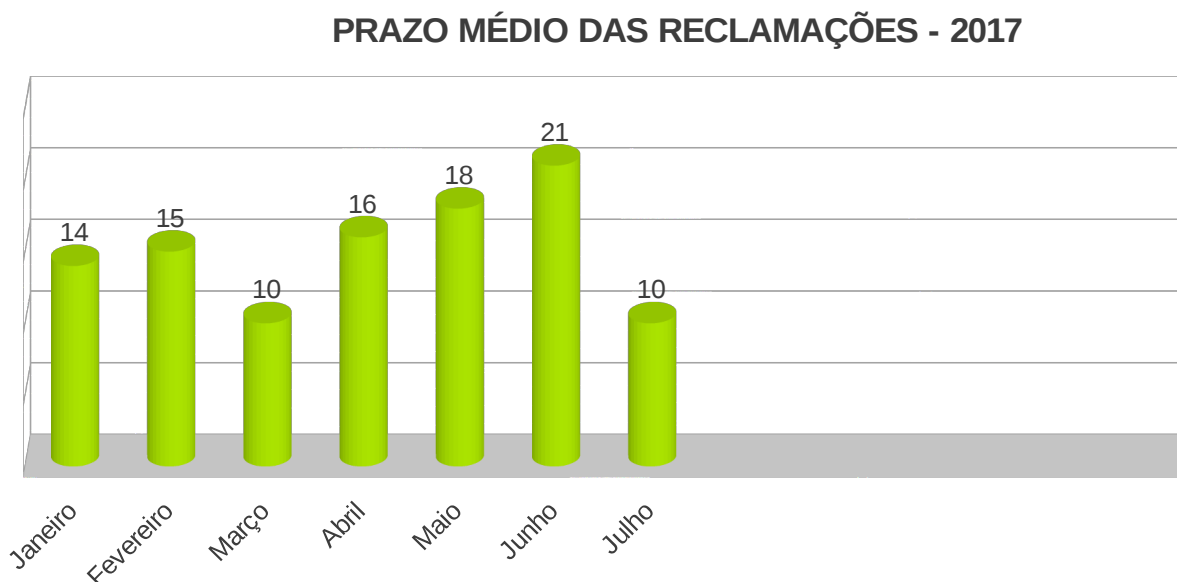


Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 112% em maio comparando-se ao mês anterior.



No mês de julho foi aberta uma reclamação na Unidade Vapt-Vupt Sobral. Nas demais Unidades Vapt-Vupt de Messejana, Antônio Bezerra, Juazeiro do Norte e Sobral, não foram registradas nenhuma ocorrência.

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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **julho de 2017** não foram registradas solicitações de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISCDO.

## 6. CONCLUSÃO

Em julho 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 um aumento de aproximadamente 112% de reclamações comparando-se à junho 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 no Unidade VAPT VUPT Sobral.

## I

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2017**

<b>DATA DE ABERTURA</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b>	<b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b>	<b>DESDE:</b>
24/7/2017	212506	DANIELLE FERREIRA DOS SANTOS	7	OUV	24/7/2017
27/7/2017	212555	MARIA REJANIA DE FARIAS	4	OUV	27/7/2017
19/7/2017	212456	FRANCISCO JOSÉ MARTINS	12	OUV	19/7/2017
21/7/2017	212472	JOSÉ EVANILDO VASCONCELOS	11	OUV	21/7/2017
24/7/2017	212486	FRANCISCO JOCENILDO GOMES	8	OUV	24/7/2017
21/7/2017	212483	SIMONI BEZERRA DA SILVA	10	OUV	21/7/2017
28/7/2017	212573	GYWANIA MARQUES DA SILVA	3	OUV	28/7/2017
26/7/2017	212535	JOSÉ MARIA MOURA	6	OUV	26/7/2017
31/7/2017	212588	JOSEANA MARIA DE SOUSA	0	OUV	31/7/2017
13/7/2017	212366	MARIA RAIANI COSTA OLIVEIRA	19	OUV	13/7/2017
25/7/2017	212531	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA D'A IGREJA	6	OUV	25/7/2017
14/6/2017	212025	IGOR CABRAL BACHA	47	OUV	14/6/2017
24/7/2017	212505	CARLOS HENRIQUE MOREIRA LIMA	7	OUV	24/7/2017

<b>31/7/2017</b>	<b>212589</b>	<b>MARIA VALDENEIDE ALEXANDRE</b>	<b>0</b>	<b>OUV</b>	<b>31/7/2017</b>
<b>31/7/2017</b>	<b>212576</b>	<b>LIMBERGUE RODRIGUES DA SILVA</b>	<b>1</b>	<b>OUV</b>	<b>31/7/2017</b>
<b>28/7/2017</b>	<b>212556</b>	<b>JOSÉ IVAN DE FREITAS CRUZ</b>	<b>4</b>	<b>OUV</b>	<b>28/7/2017</b>
<b>31/7/2017</b>	<b>212575</b>	<b>ISAIAS PEREIRA DA SILVA LIMA</b>	<b>1</b>	<b>OUV</b>	<b>31/7/2017</b>
<b>21/7/2017</b>	<b>212480</b>	<b>MARIA ADRIANA ALVES DE LIMA</b>	<b>11</b>	<b>OUV</b>	<b>21/7/2017</b>



**II****ANEXO – TRANSPORTE****SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2017**

<b>DATA DE ABERTURA</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)</b>	<b>SETOR EM QUE SE ENCONTRA</b>	<b>DESDE:</b>
27/7/2017	212545	ANÔNIMA	5	CTR	27/7/2017
24/7/2017	212487	EVA DAMACENO DE PAIVA	8	CTR	24/7/2017
25/7/2017	212516	FERNANDA AUGUSTA CASTRO	7	CTR	25/7/2017
27/7/2017	212544	KLEBESON SAMPAIO	5	CTR	27/7/2017
25/5/2017	212518	FÁBIO ALMEIDA PEIXOTO	7	CTR	25/5/2017
27/7/2017	212543	ELISEU MOREIRA PINTO	5	CTR	27/7/2017