AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Fortaleza-CE

Setembro/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 – SISCDO; 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. È 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, 09 de outubro 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 **Setembro de 2017**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denuncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

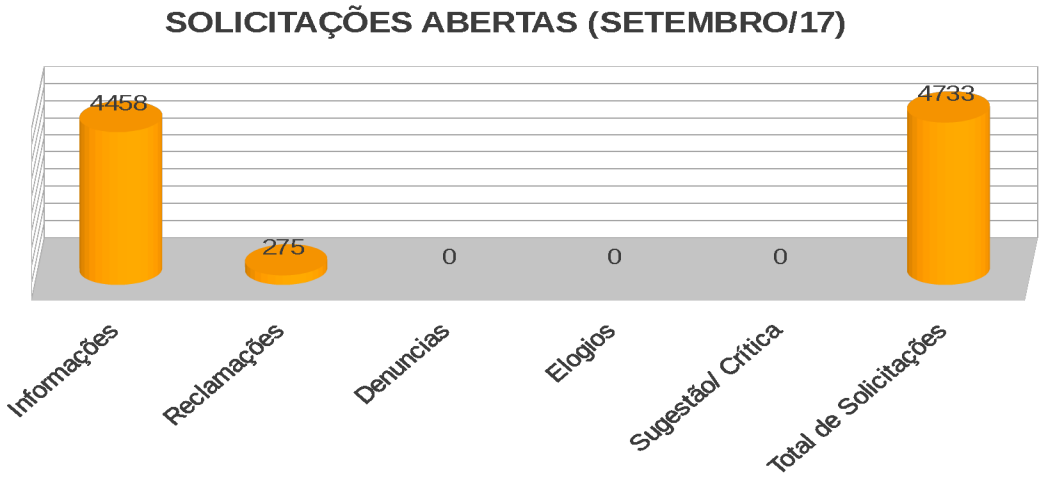
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	**4.733**
Informações	4458
Reclamações	275
Denuncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	**0**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	51
Improcedente	39
Caminho do Entendimento	178

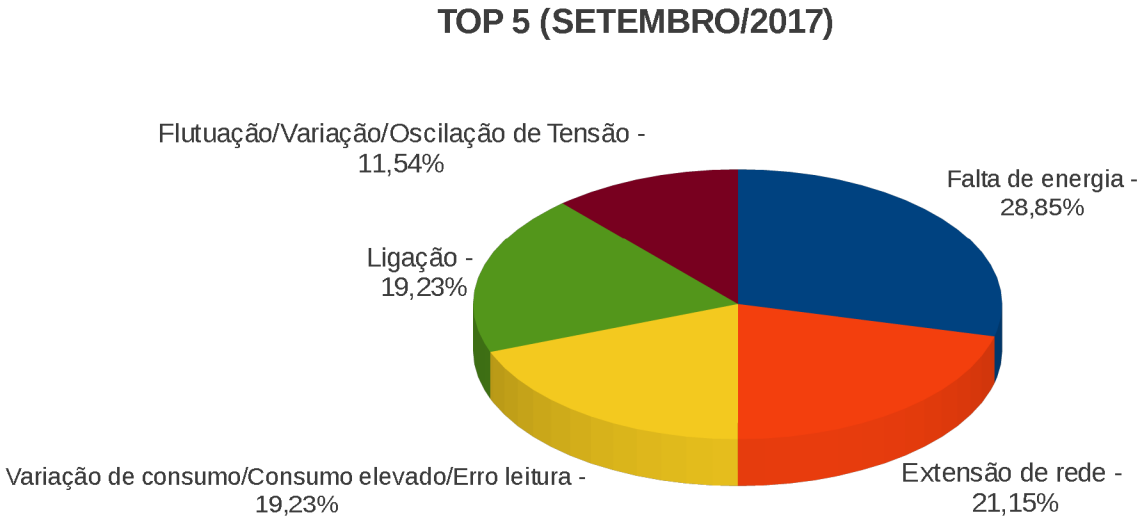
Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

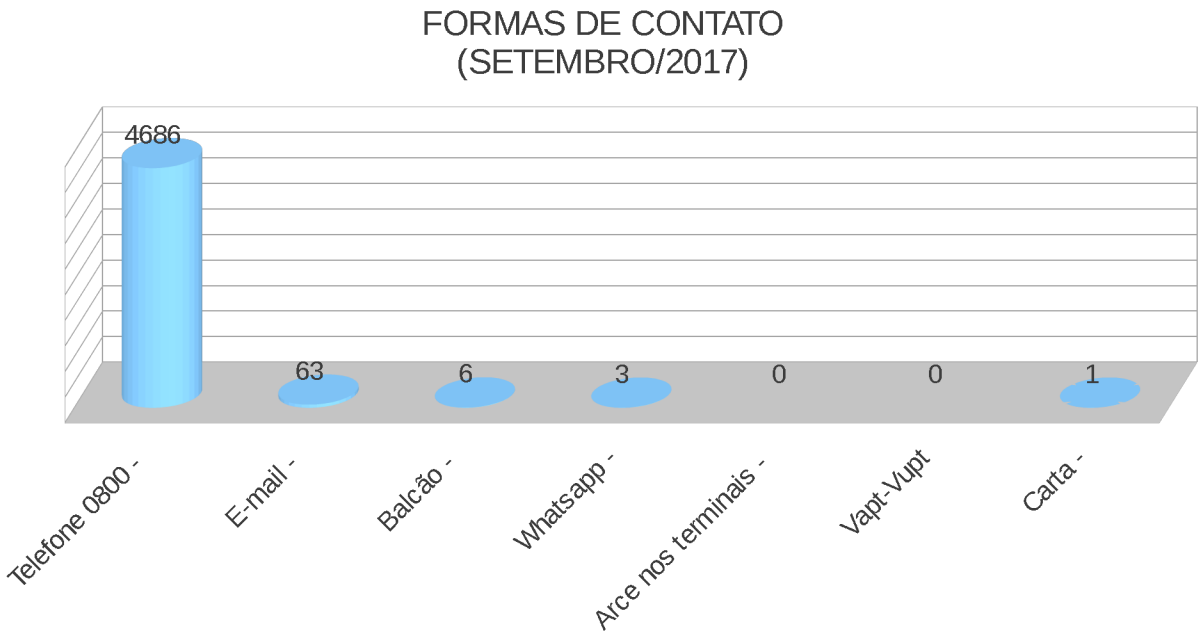
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.733 solicitações, 275 se converteram em reclamações.



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

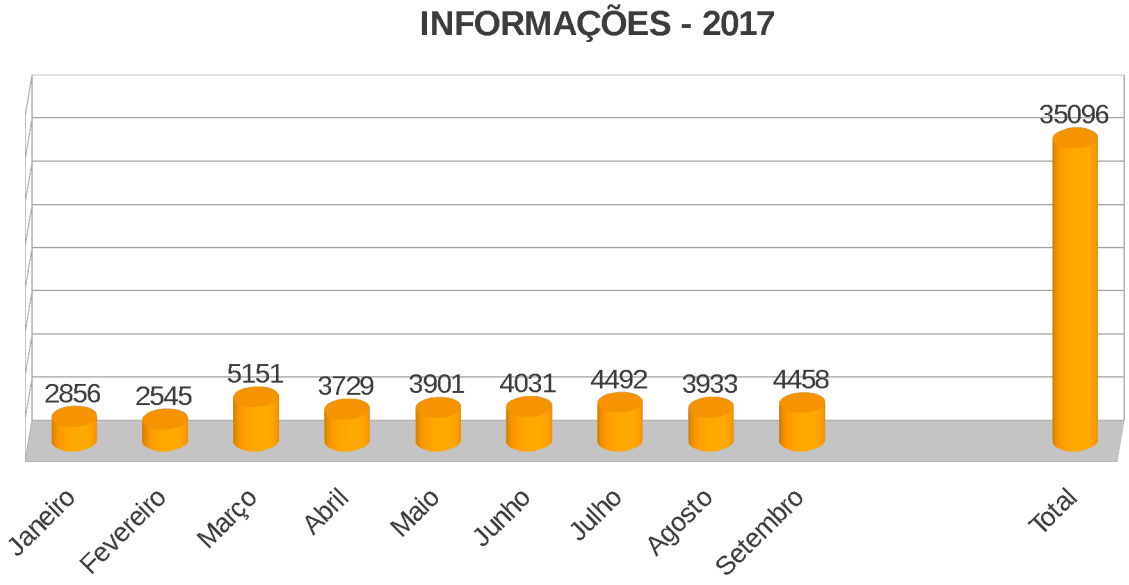


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em setembro foi o telefone. Nesse período, 4.686 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação. Foram registradas no balcão de atendimento da Ouvidoria da Arce 6 solicitações.

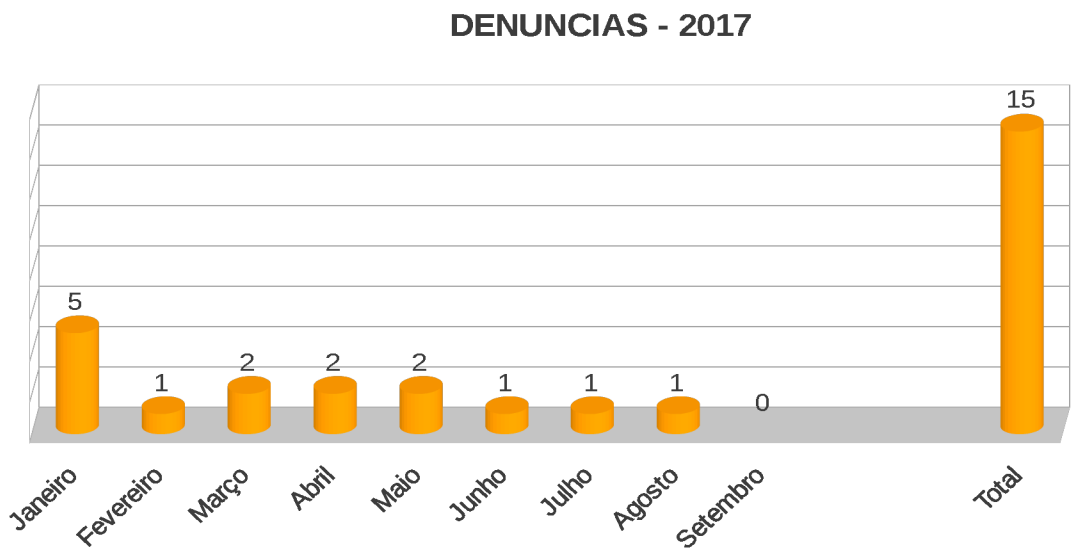


No mês de setembro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica nas Unidades Vapt-Vupt.

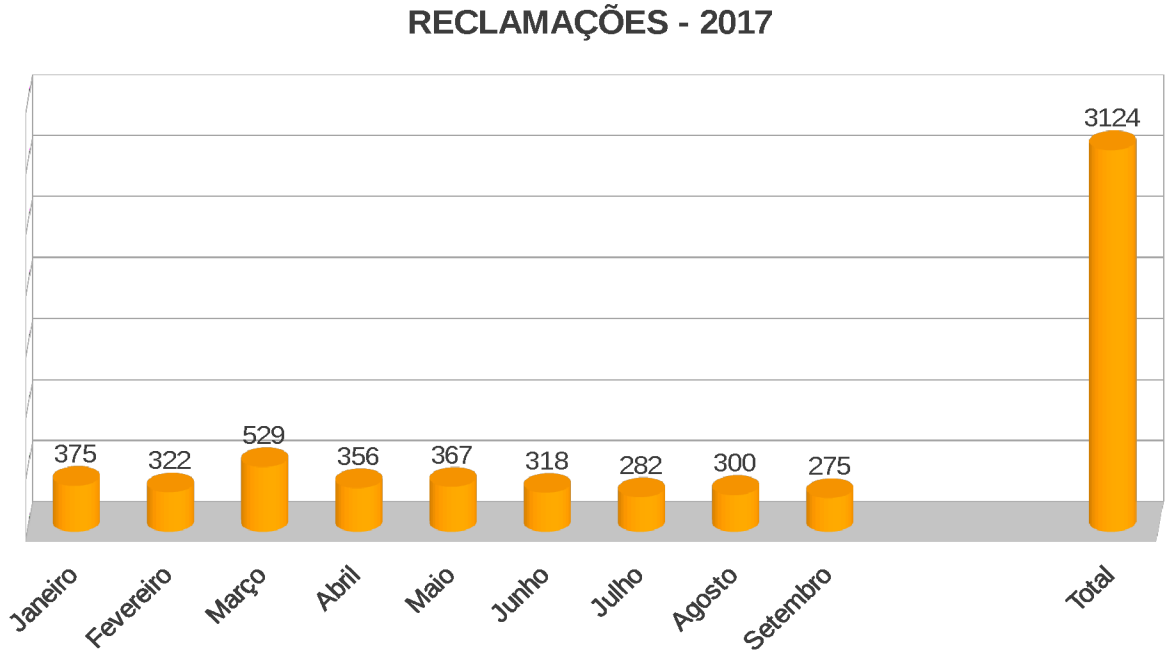
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



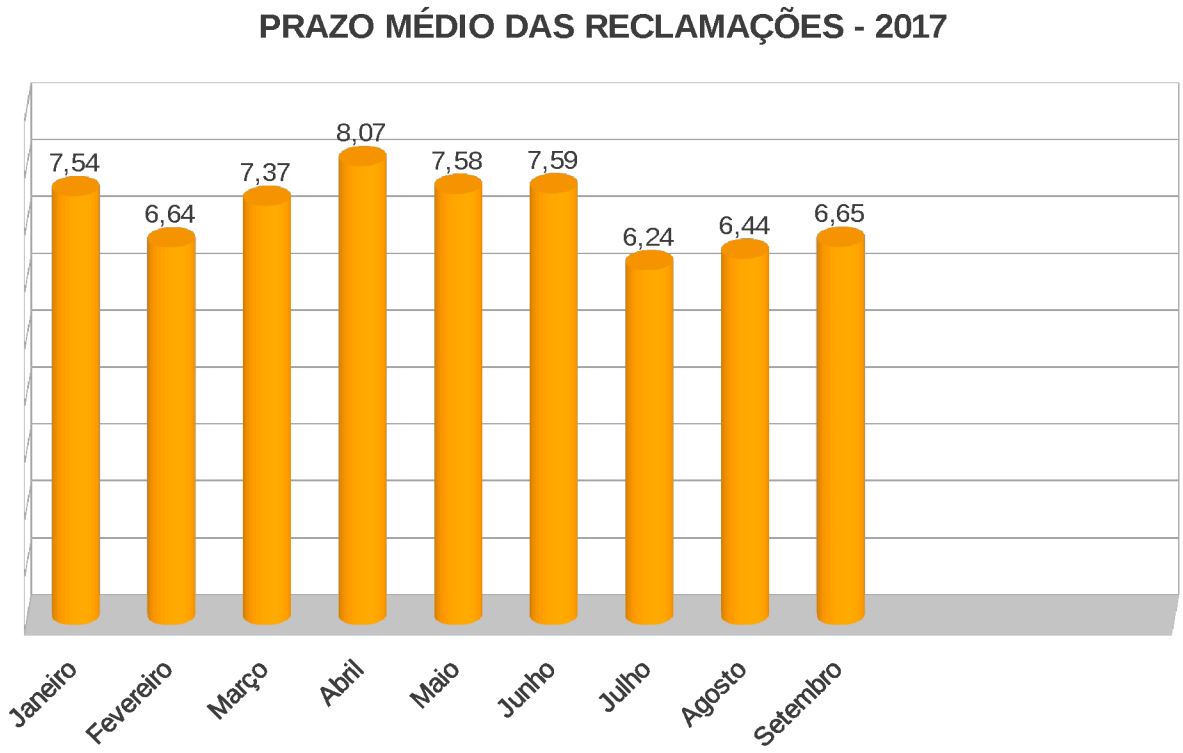
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma ocorrência, conforme observa-se abaixo:



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 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 **setembro 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.

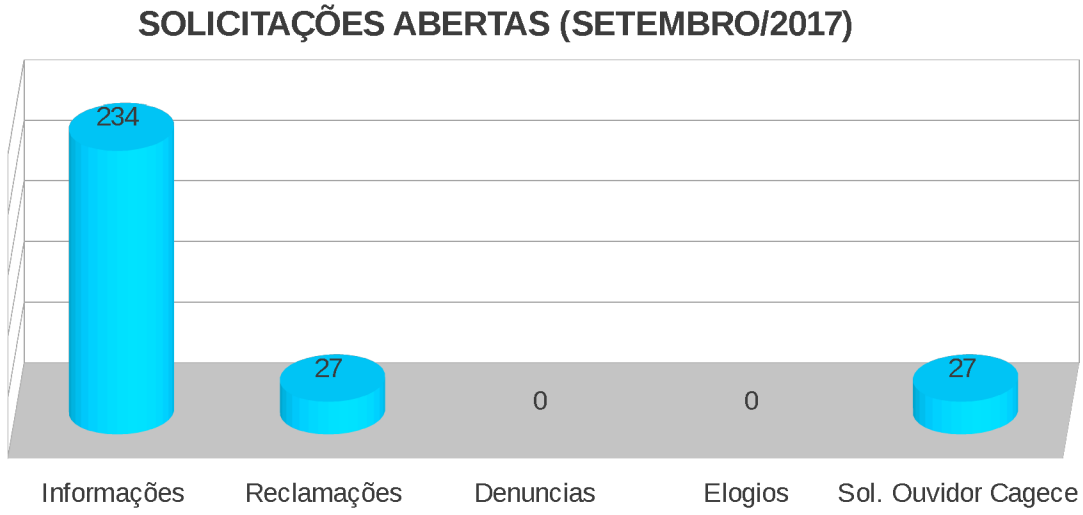
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	**261**
Informações	234
Reclamações	27
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	27
Total de Solicitações Finalizadas	**261**
Informações Finalizadas	234
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	31
Total de processos em tramitação	**4**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	20
Improcedente	6
Outros/Não se aplica	5

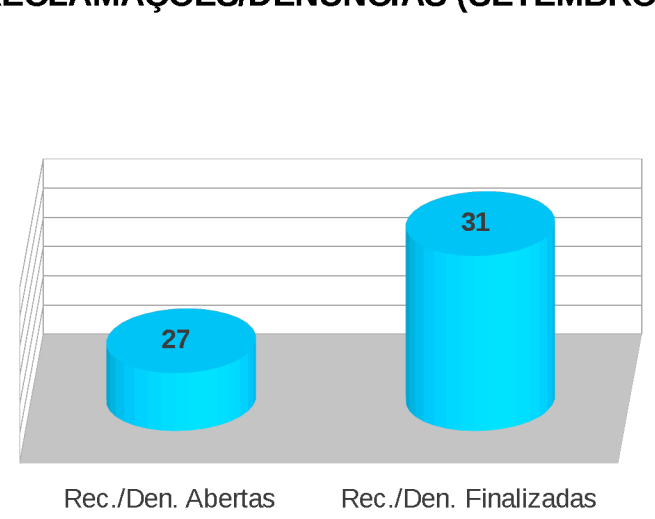
Fonte: SOA e SISCDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

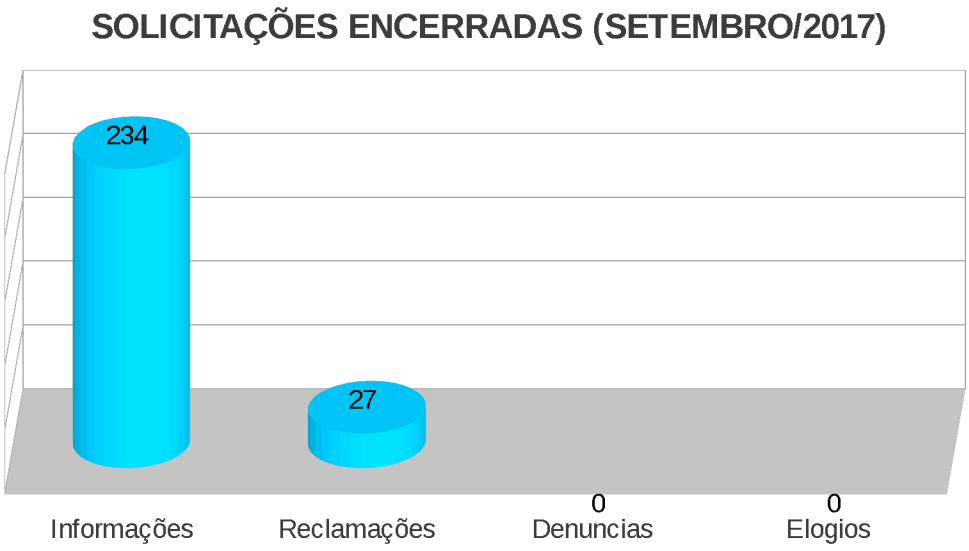
Observa-se de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 234 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 27 se converteram em reclamações, as quais 27 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



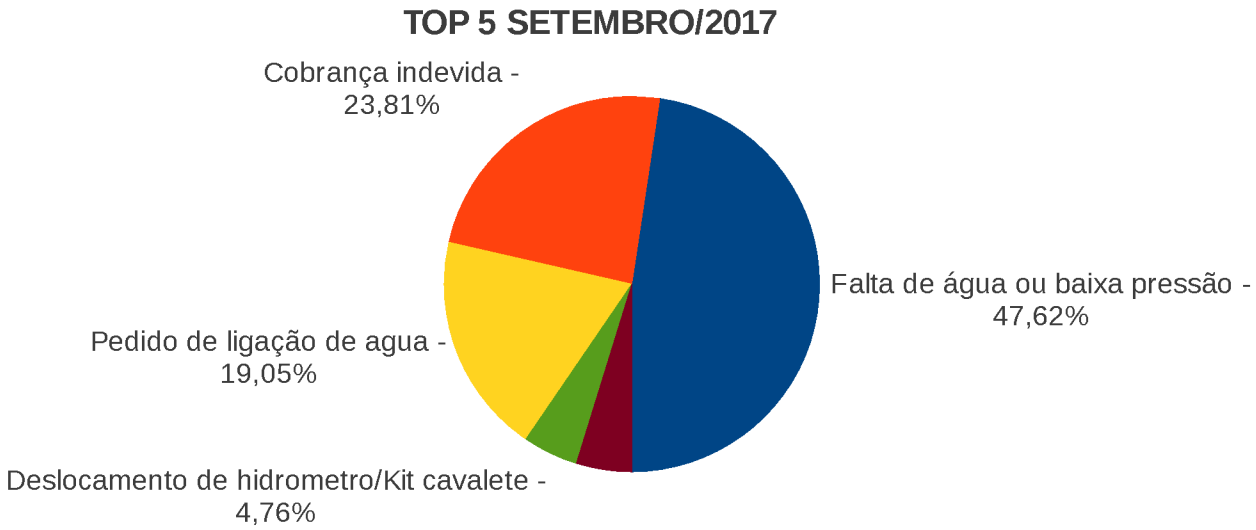
Vê-se no gráfico a seguir que 27 reclamações foram registradas e a 31 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



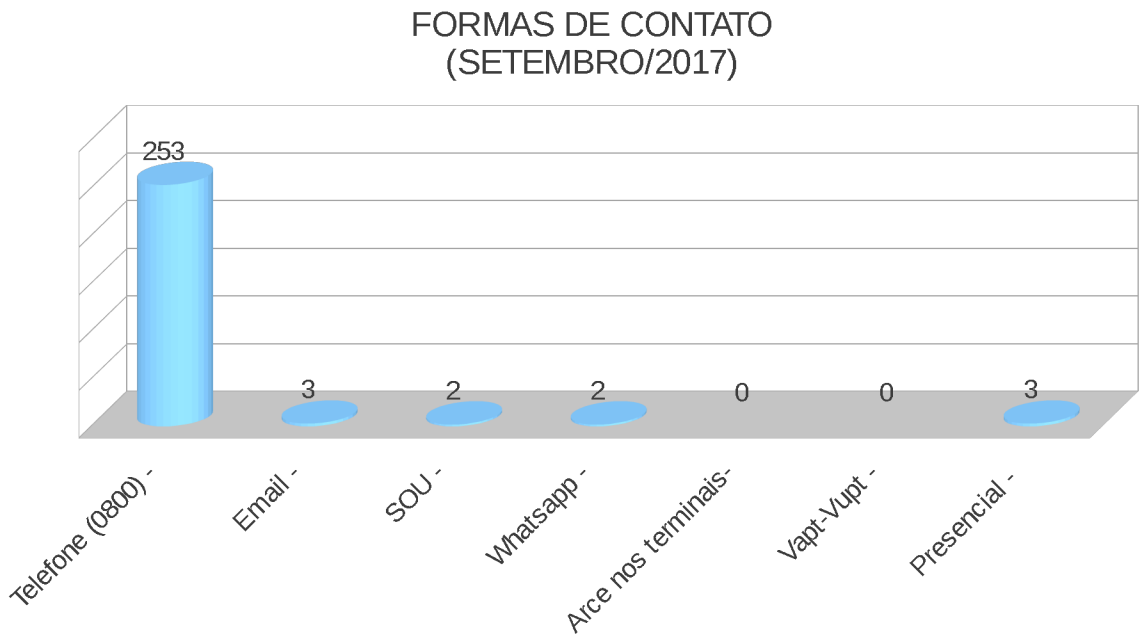
Solicitações encerradas:



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

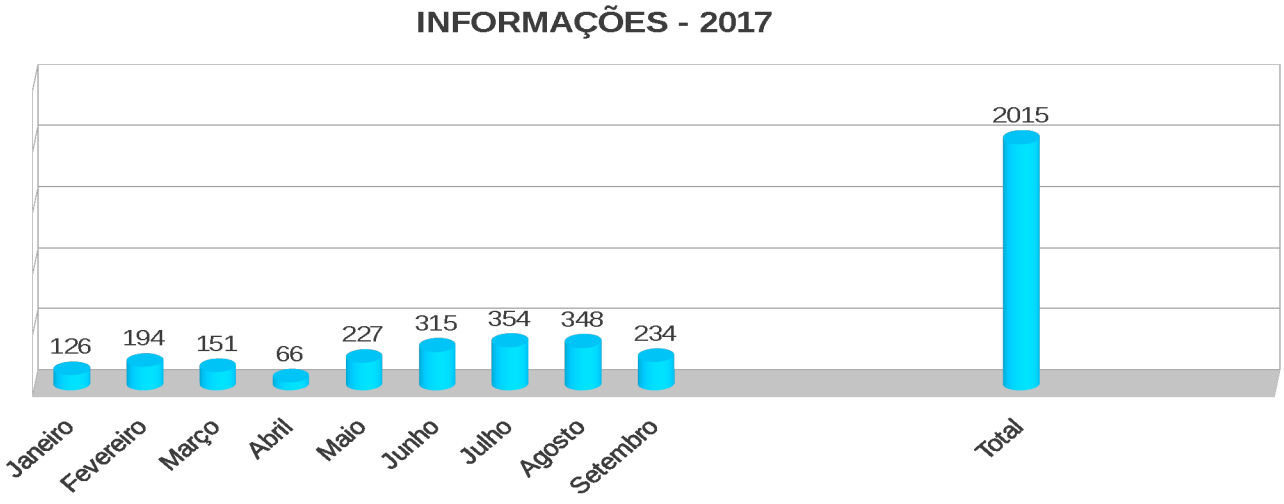


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em setembro foi o telefone. Nesse período, 253 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

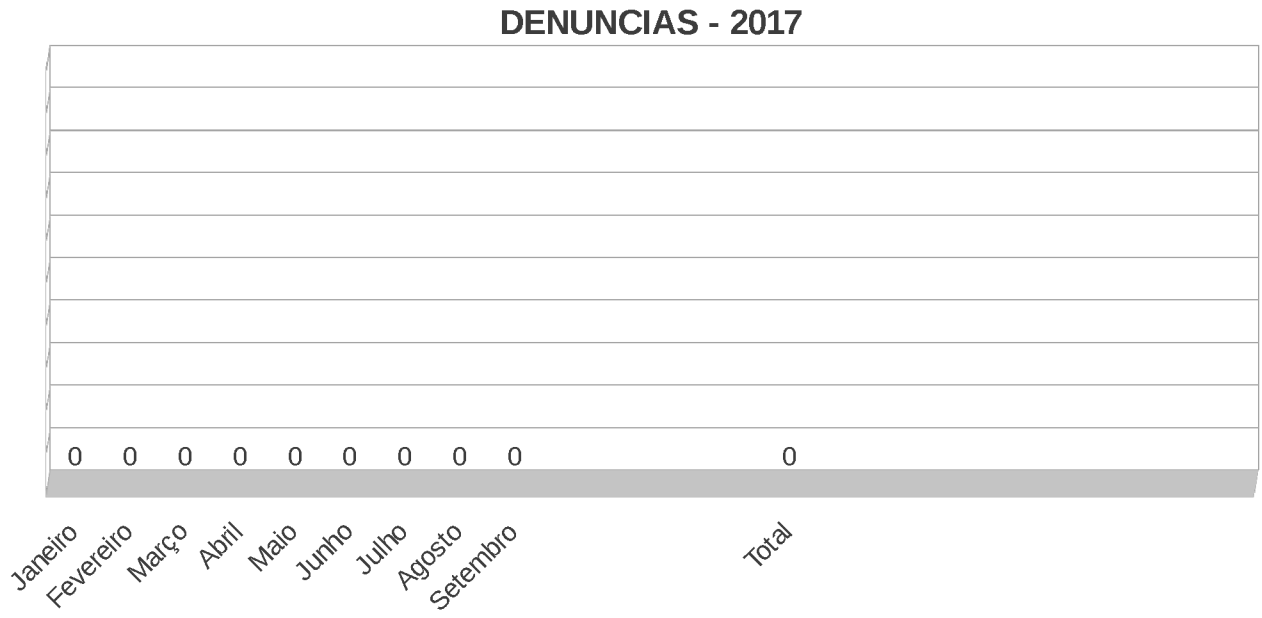


No mês de setembro não foram abertas reclamações de Saneamento Básico nas Unidades Vapt-Vupt.

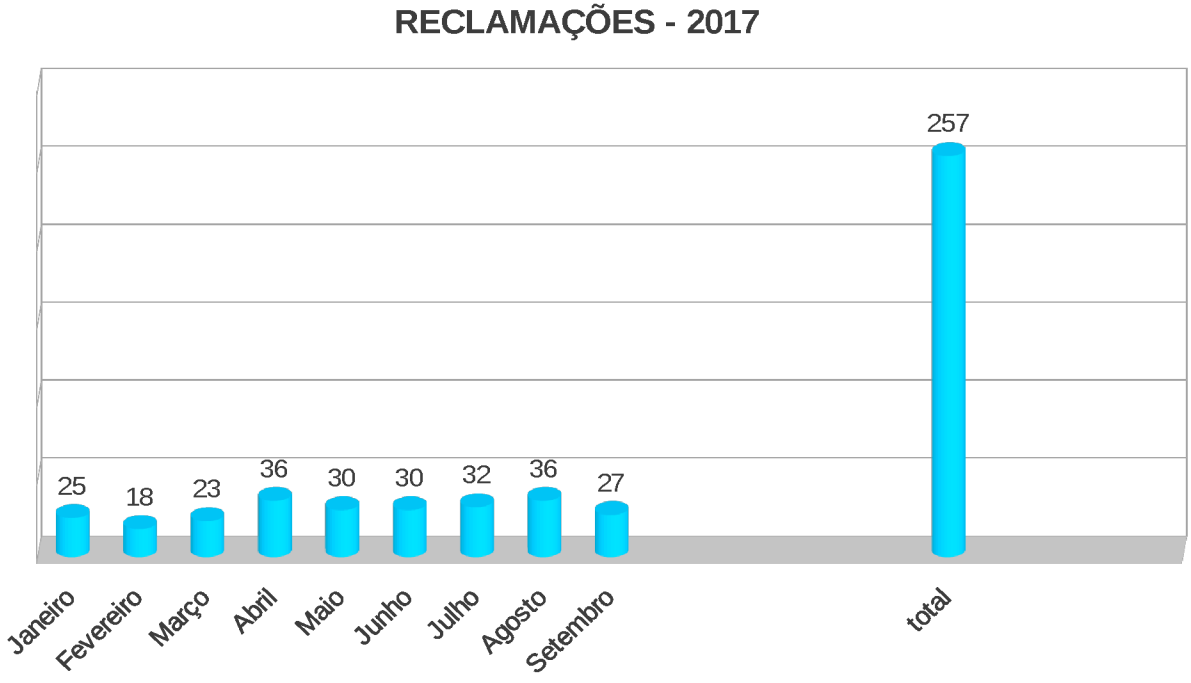
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 32,76% no número de informações se comparado com o mês anterior.



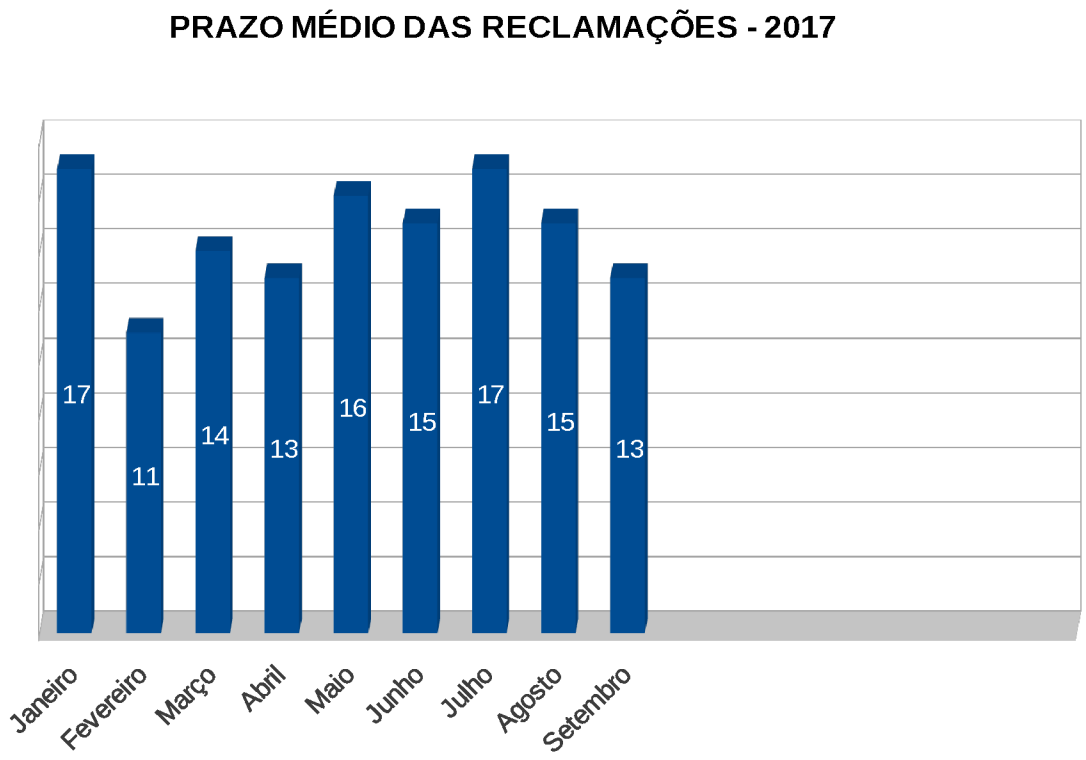
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 25,00% 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 **setembro 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.

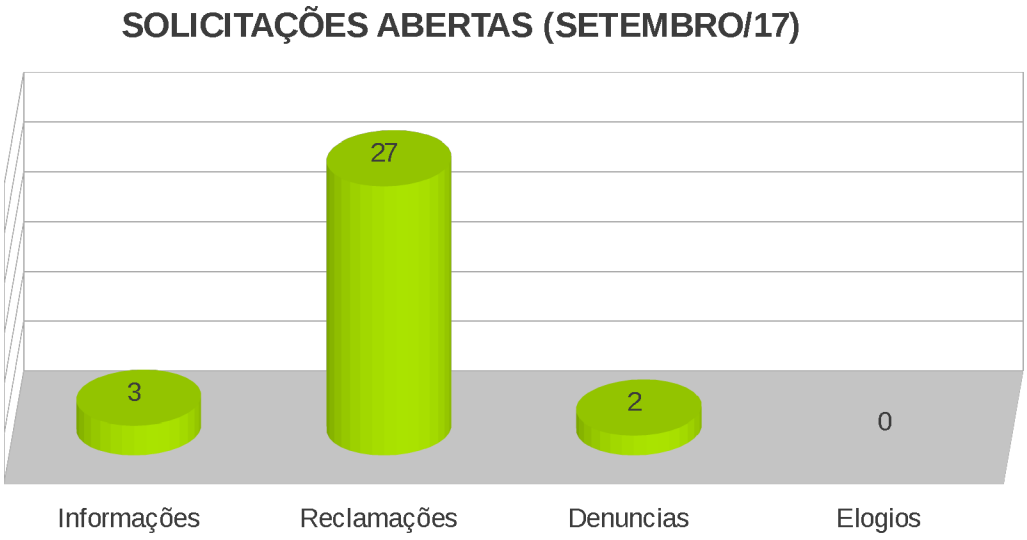
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	**32**
Informações	3
Reclamações	27
Denúncia	2
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	**23**
Informações Finalizadas	3
Reclamações Finalizadas	18
Denúncias Finalizadas	2
Consulta	0
Total de processos em tramitação	**4**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	13
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	0

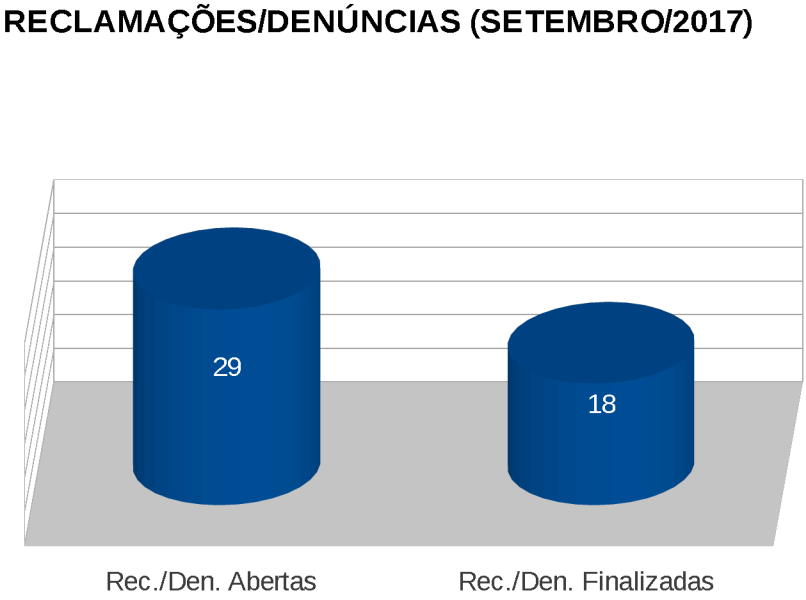
Fonte: SOA e SISCDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

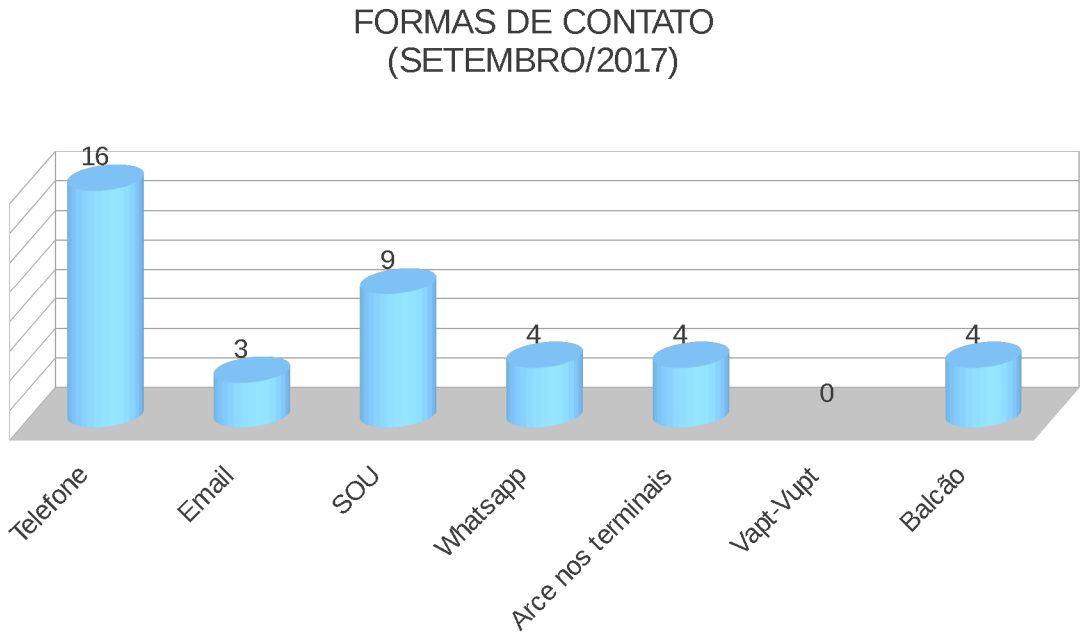
Das 32 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 27 se converteram em reclamação.



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 29 reclamações foram registradas em setembro, 18 foram finalizadas nesse mesmo período.

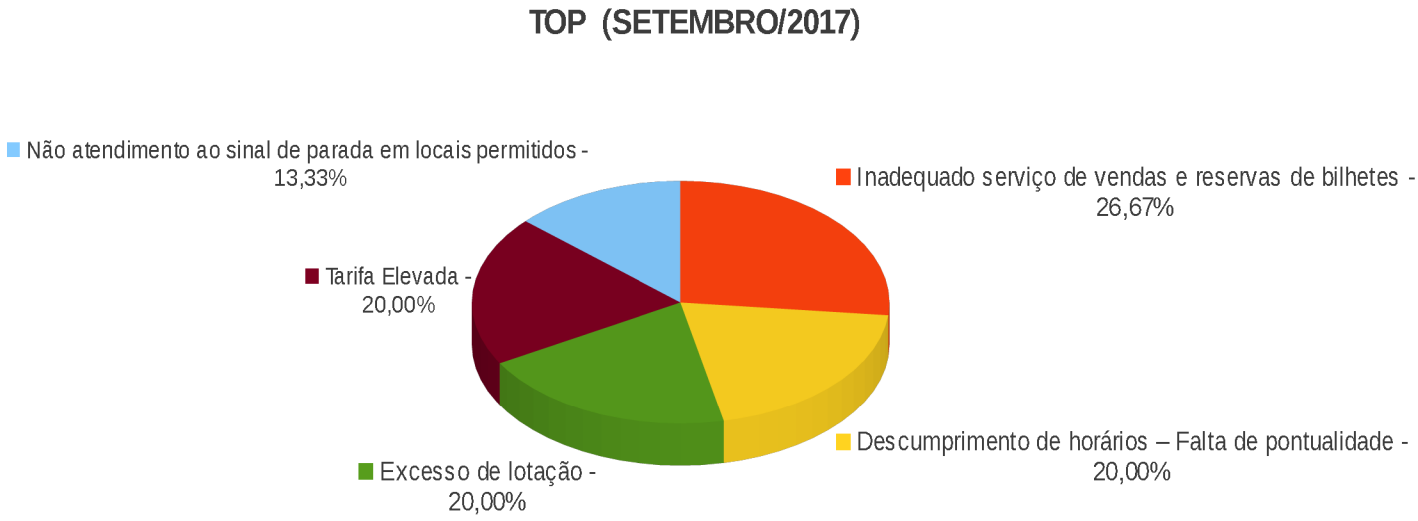


Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em setembro foram telefone e Sistema de Ouvidoria - SOU.



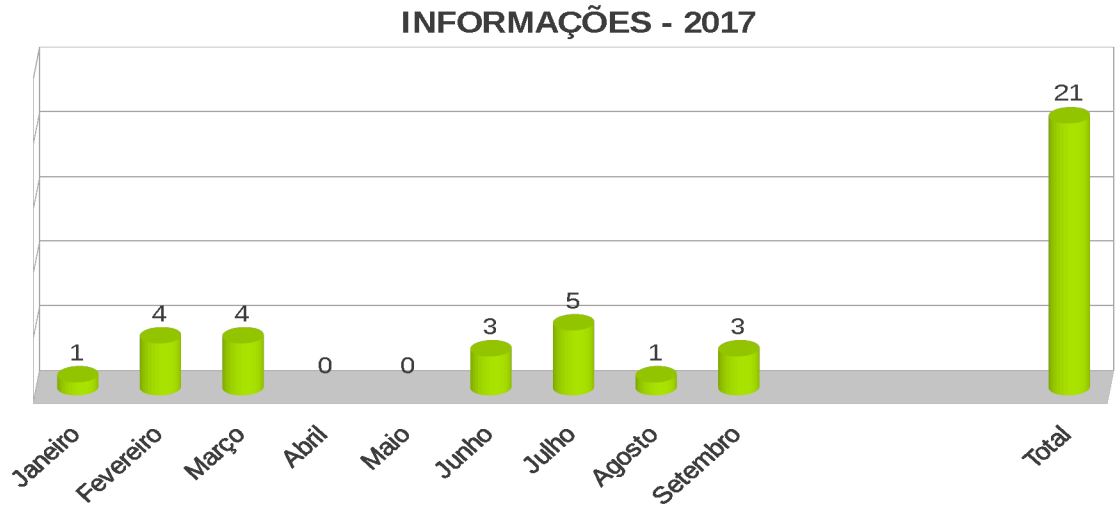
No mês de setembro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt.

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

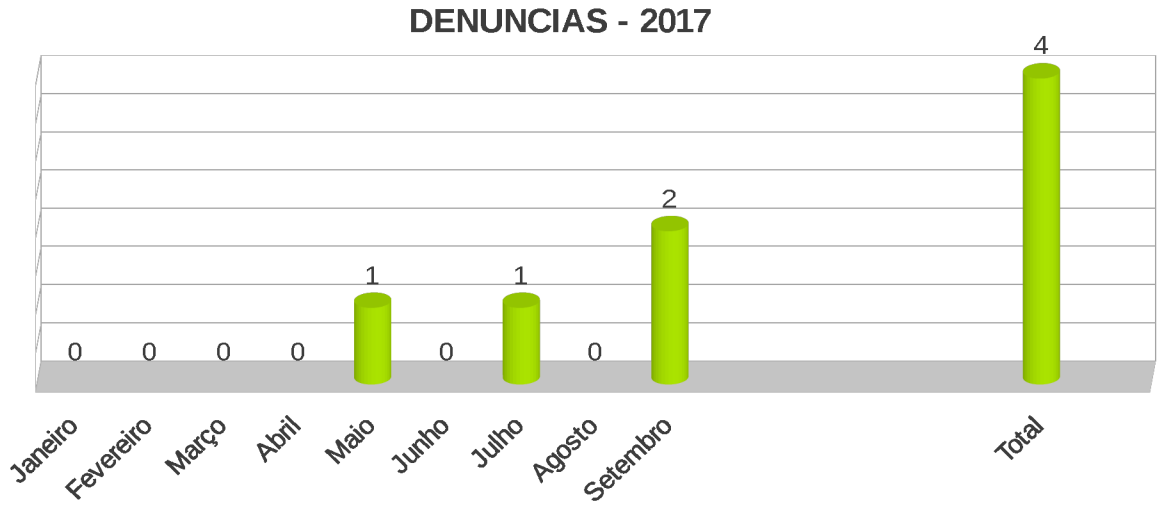


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

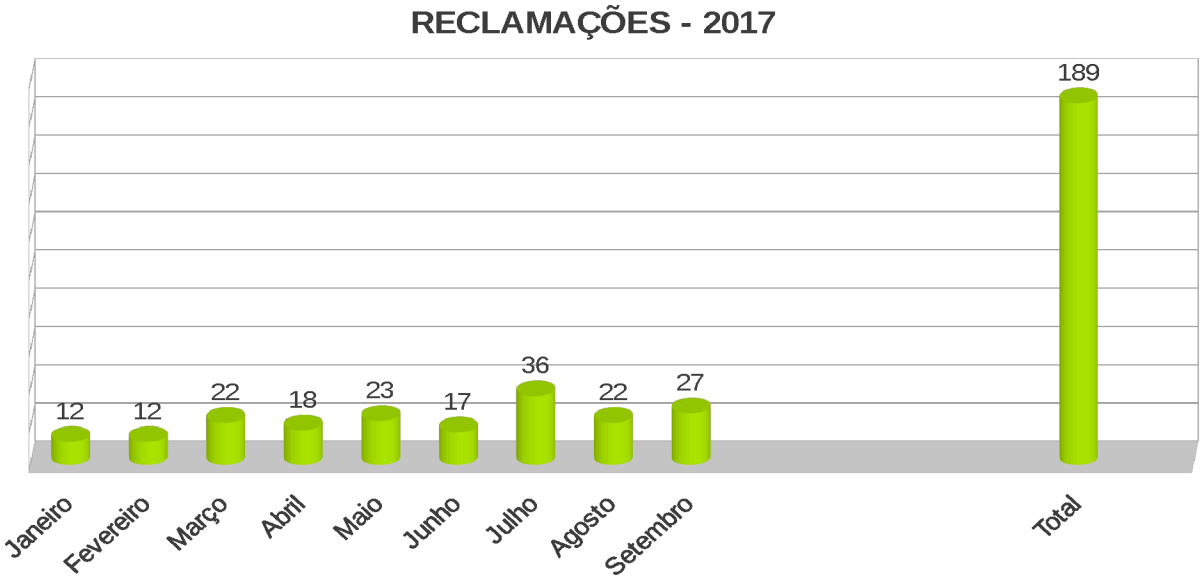
No mês de referência deste relatório registramos 3 (três) ocorrência quanto ao número de informações.



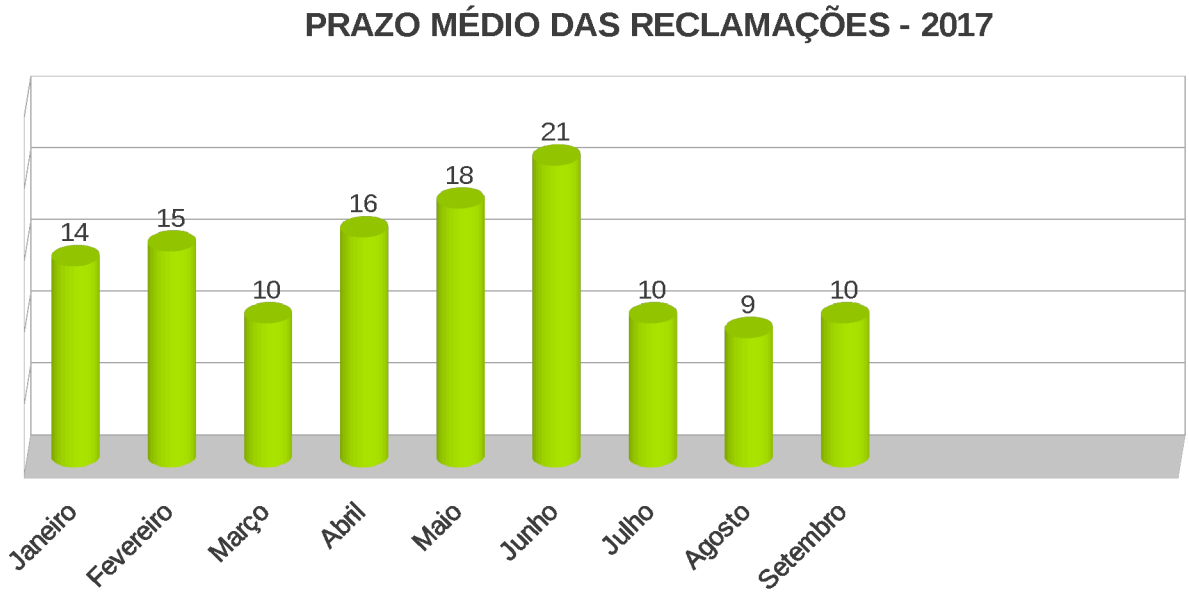
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 22,73% em setembro, comparando-se ao mês anterior.



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **setembro 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
Denuncia	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 setembro 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 22,73% de reclamações comparando-se à agosto 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, não tivemos solicitações registrada nas Unidades VAPT VUPT.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/09/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
22/09/2017	213221	JOÃO PAULO TELES DE ÁRAUJO	10	OUV	22/09/2017
18/09/2017	213091	ANTÔNIA REGILANE FERREIRA	14	OUV	18/09/2017
21/09/2017	213220	MARIANA DA SILVA ASSIS	10	OUV	21/09/2017
29/09/2017	213293	MARIA GERLANIA DOS SANTOS E SILVA	2	OUV	29/09/2017
26/09/2017	213257	FRANCISCO DE ASSIS MORAIS	6	OUV	26/09/2017
29/09/2017	213289	VILANIR MENDES DE LIRA	3	OUV	29/09/2017
25/09/2017	213248	TEOTÔNIO ALVES MONTEIRO	6	OUV	25/09/2017
19/09/2017	213183	FRANCIVALDO BACELAR DA SILVA	12	OUV	19/09/2017
27/09/2017	213265	JOSÉ LUCIANO DAS CHAGAS	4	OUV	27/09/2017
29/09/2017	213288	ANTÔNIA SOUSA DOS SANTOS	3	OUV	29/09/2017
29/09/2017	213292	FRANCISCA FABIANA MARTINS	2	OUV	29/09/2017
29/09/2017	213287	MANOEL CLARINDO DOS SANTOS	3	OUV	29/09/2017

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/09/2017

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
20/09/2017	213186	GILIANE BARBOSA DO NASCIMENTO	12	OUV	29/9/2017
22/09/2017	213227	LEANDRO MOREIRA DE ARAÚJO	9	CTR	22/09/2017
25/09/2017	213246	KATIA FERREIRA	7	CTR	25/09/2017
09/08/2017	212691	NAÍLTON HENRIQUE MOURA BESERRA	54	CTR	09/08/2017
21/09/2017	213218	HANI AHMED	11	CTR	21/09/2017
22/09/2017	213222	JAILTON AGUIAR	10	CTR	22/09/2017
29/09/2017	213290	FERNANDO LUIS DE OLIVEIRA	3	CTR	29/09/2017
28/09/2017	213271	ANÔNIMO	3	CTR	28/09/2017
20/09/2017	213217	SILVANO TEIXEIRA ROCHA	11	CTR	20/09/2017
15/09/2017	213089	FABYO GARDEL SANTIAGO LIMA	16	CTR	15/09/2017
12/09/2017	213061	LARISSA PORFÍRIO CARVALHO	20	CTR	12/09/2017
22/09/2017	213223	ANÔNIMO	10	CTR	22/09/2017
22/09/2017	213224	ANÔNIMO	10	OUV	29/09/2017
28/09/2017	213267	ANÔNIMO	4	CTR	28/09/2017

28/09/2017	**213268**	**ANÔNIMO**	**4**	**CTR**	**28/09/2017**
29/09/2017	**213291**	**WILLIAN RODRIGO DE JESUS BENTO**	**2**	**CTR**	**29/09/2017**
25/09/2017	**213247**	**ANDRE DE ALENCAR LOPES**	**7**	**OUV**	**29/09/2017**
30/08/2017	**212988**	**FÁTIMA MARIA DE SOUZA E SILVA**	**33**	**CTR**	**30/08/2017**