

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Março/2018**

**Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce**

**Endereço:** Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque  
Lima, s/n, Cambéa – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

**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.

Objetivando ampliar as informações a serem fornecidas ao público, possibilitando assim que o cidadão fique bem informado e venha a ter mais condições de exercer a participação social, acrescentamos neste relatório duas informações: as demandas por municípios e os tipos de informações mais recorrentes. Nos relatórios anteriores só haviam as maiores incidências de reclamações, bem como, não existiam dados por municípios.

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, 23 de abril de 2018.

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 2018**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

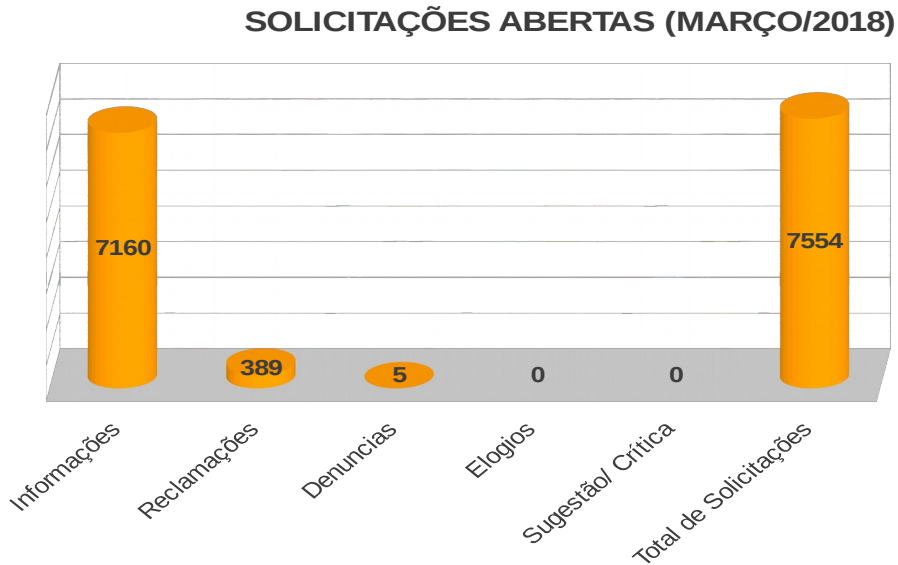
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>7555</b>
Informações	7160
Reclamações	389
Denúncias	5
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>3</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	150
Improcedente	36
Caminho do Entendimento	212

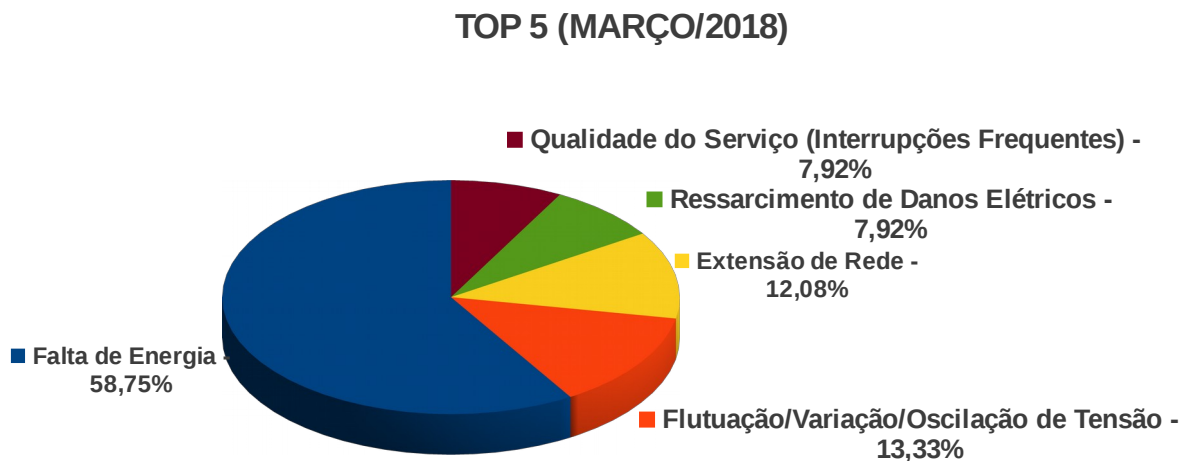
Fonte: SGO e SISCDO

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 7.160 solicitações, 389 se converteram em reclamações.

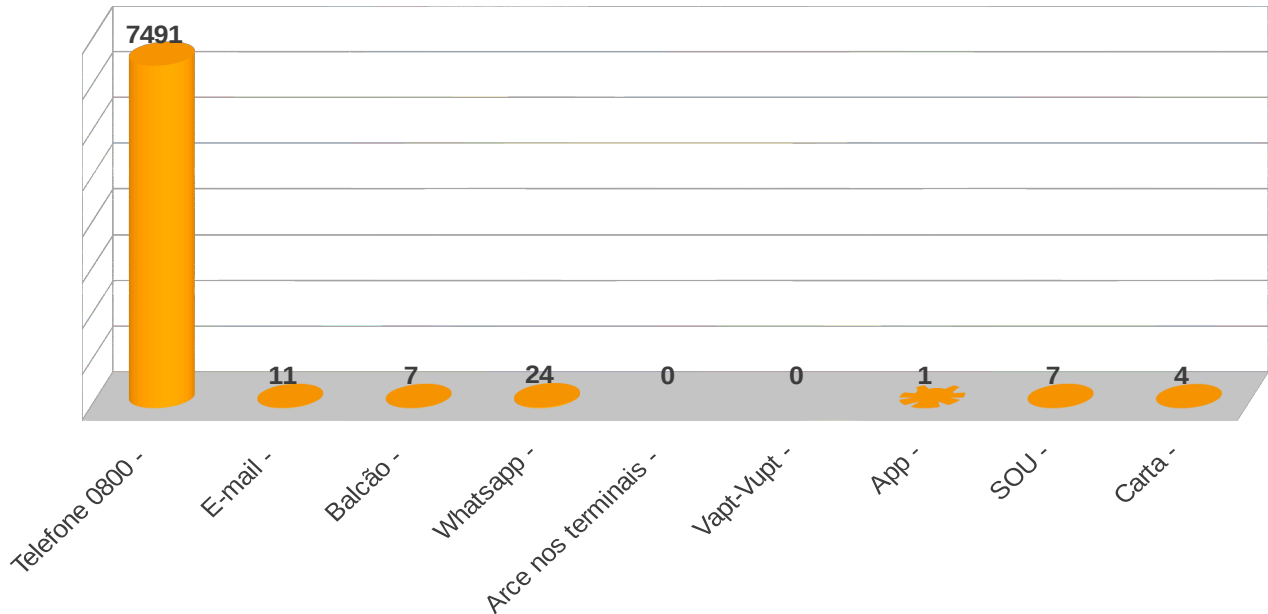


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia, Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão e Extensão de Rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 7.491 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. 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 7 (sete) solicitações no Sistema de Ouvidoria – SOU.

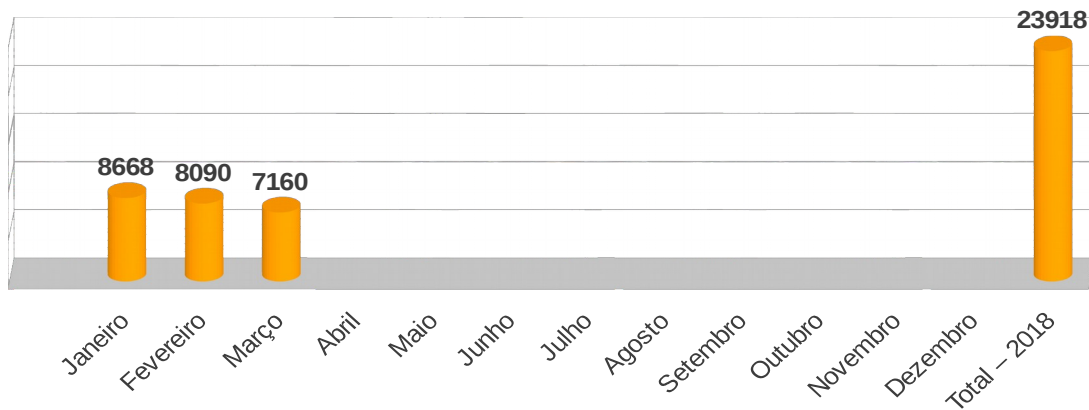
### FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2018)



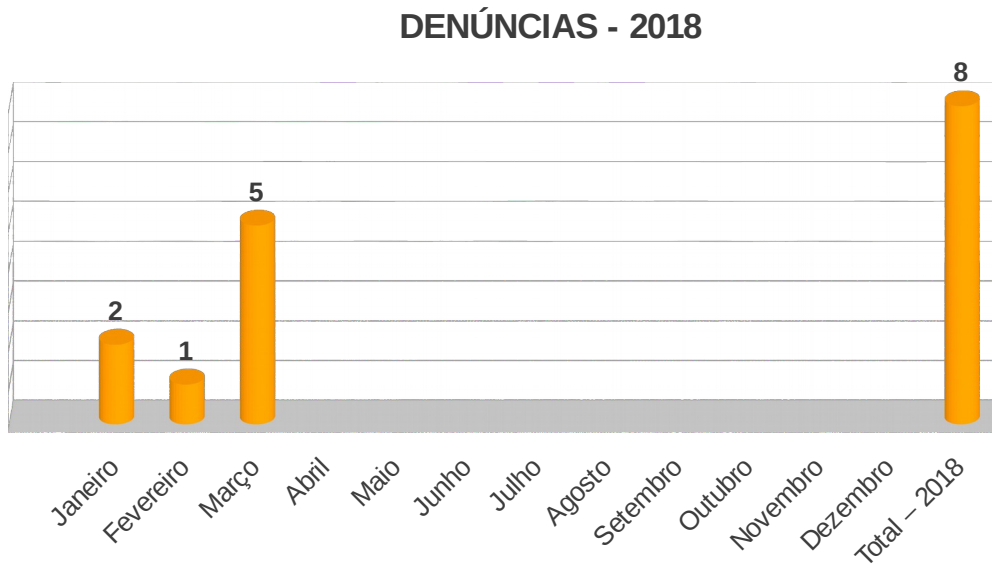
No mês de março não foram abertas reclamações de Energia Elétrica nas Unidades Vapt-Vupt.

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

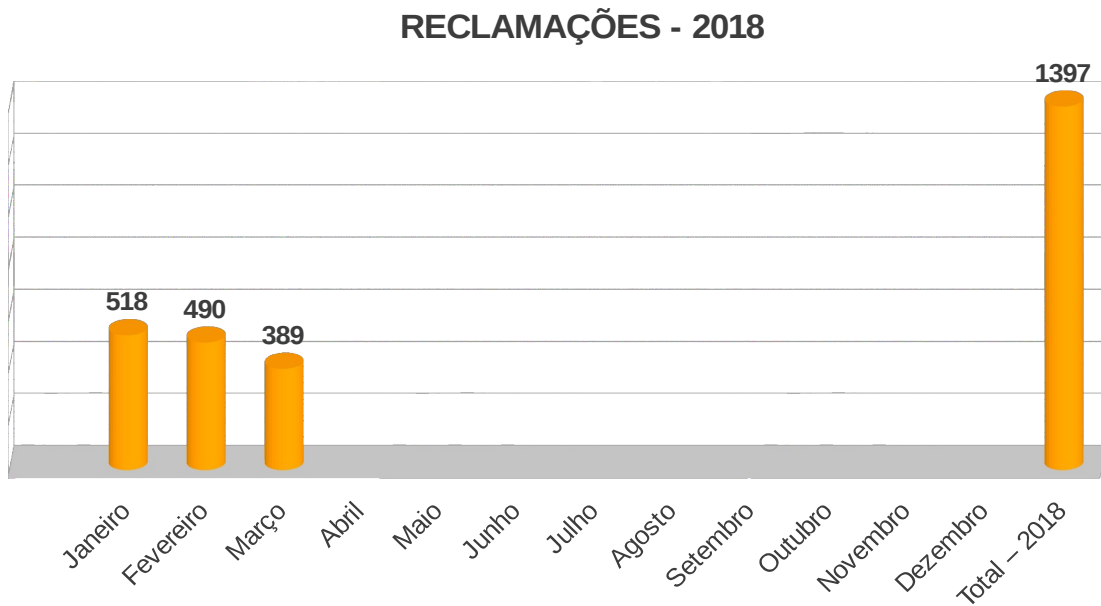
### INFORMAÇÕES - 2018



Quanto ao número de denúncias, registramos 5 (cinco) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

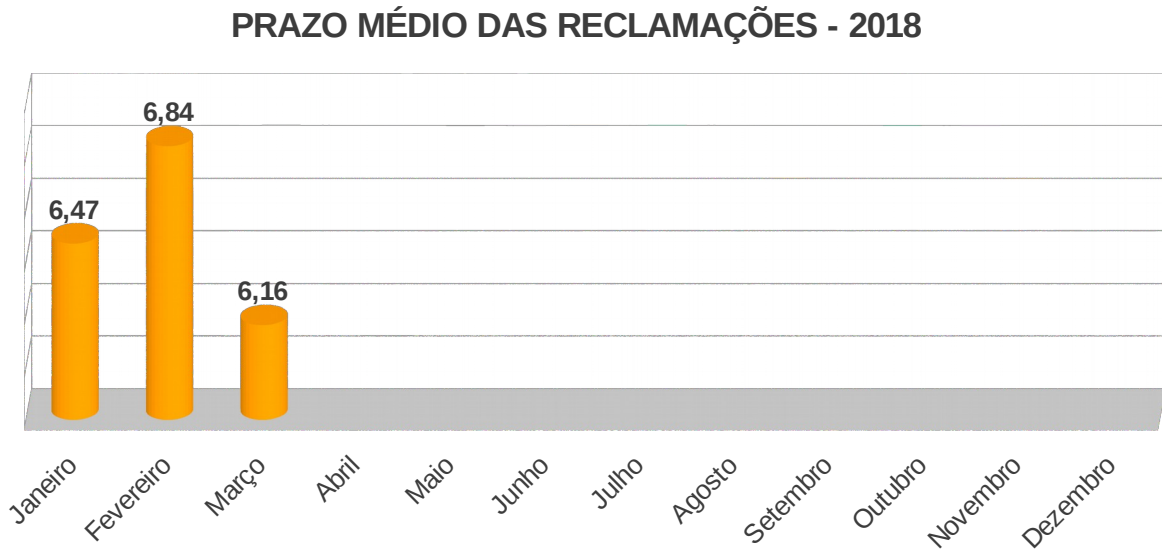


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.





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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 6 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 2018**, 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**

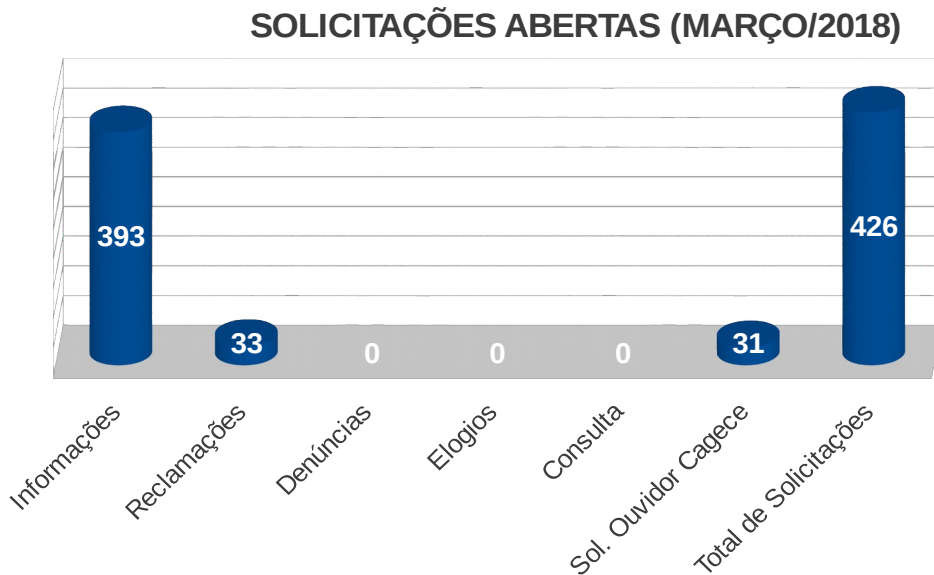
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>426</b>
Informações	393
Reclamações	33
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <sub>(Obs.1)</sub>	31
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>418</b>
Informações Finalizadas	393
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	25
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	11
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	12

**Fonte:** SOA e SISDO

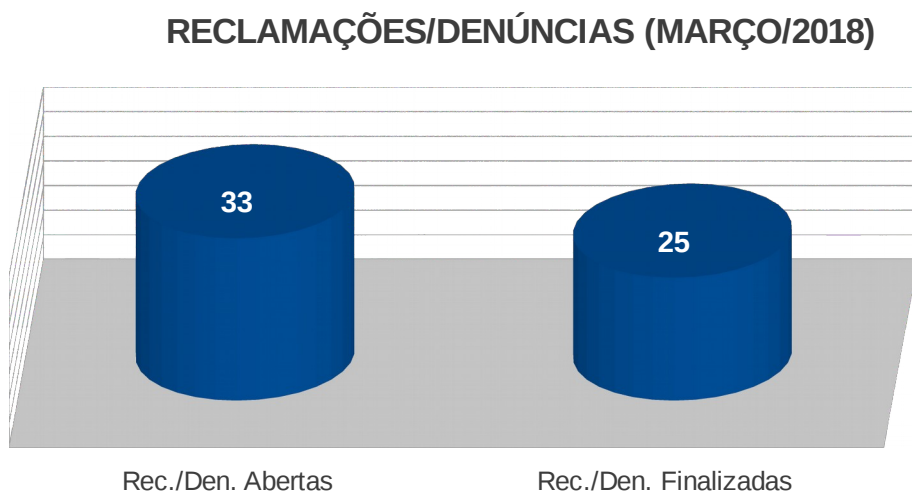
Obs<sub>1</sub>: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude da solicitação de nº 217311, foi realizado o cancelamento da reclamação por problemas no Sistema. As solicitações (216917 e 216971) foram cadastradas, porém não foi inserido o contato: “enviado ao Ouvidor da Cagece”.

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 426 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 33 se converteram em reclamações, das quais 31 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).

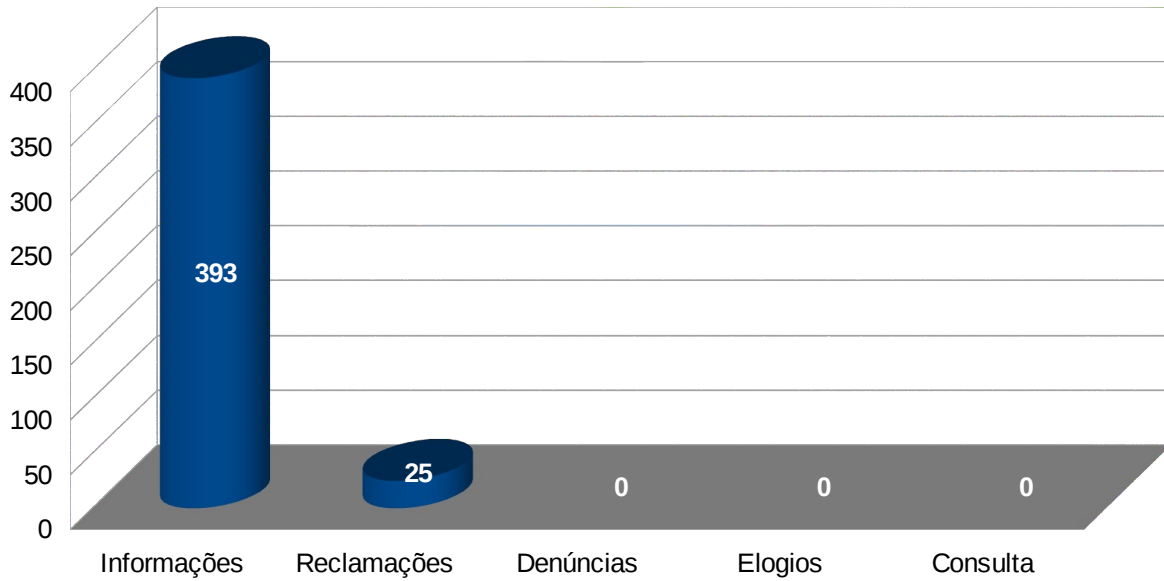


Vê-se no gráfico a seguir que 33 reclamações foram registradas e 25 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



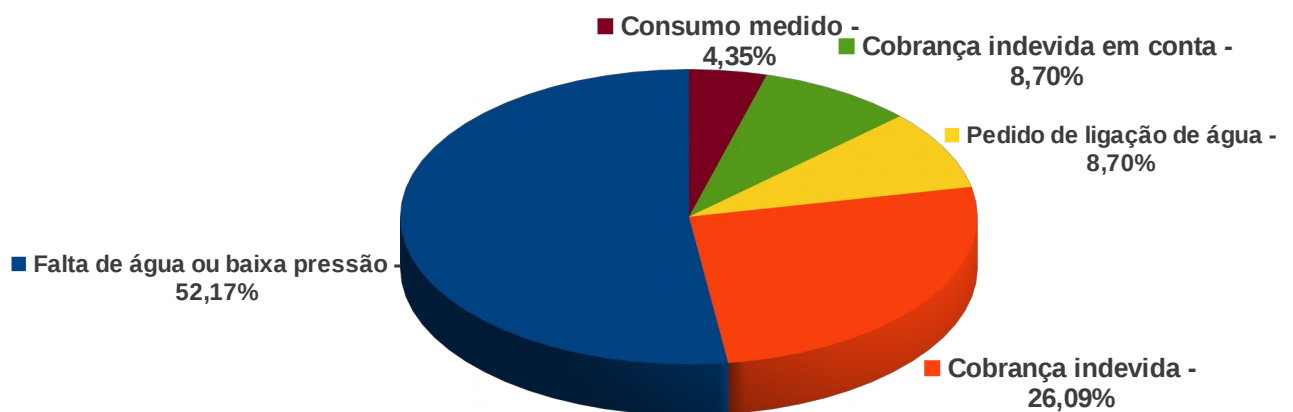
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MARÇO/2018)



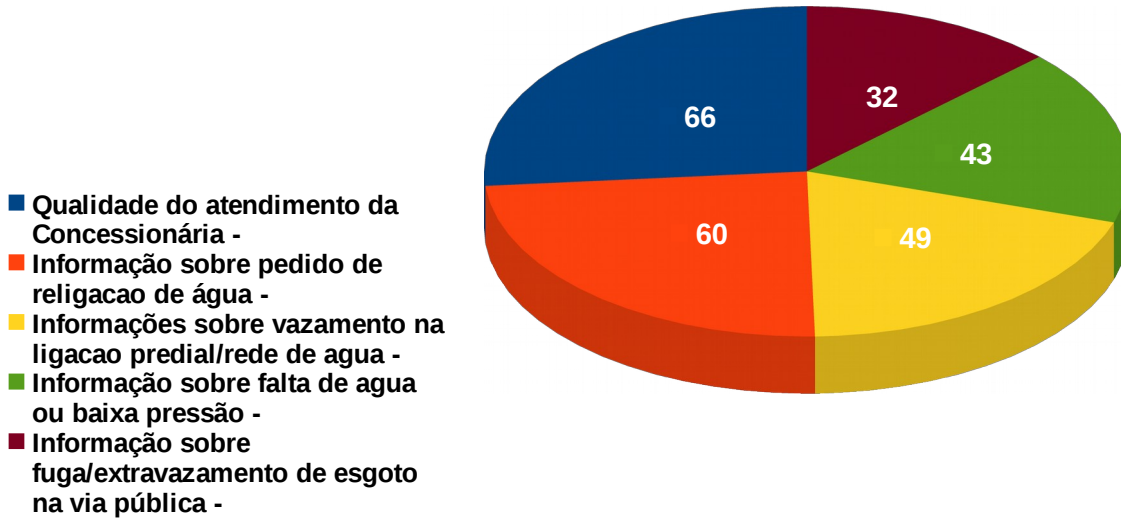
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Cobrança indevida* e *Pedido de ligação de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - MARÇO/2018)



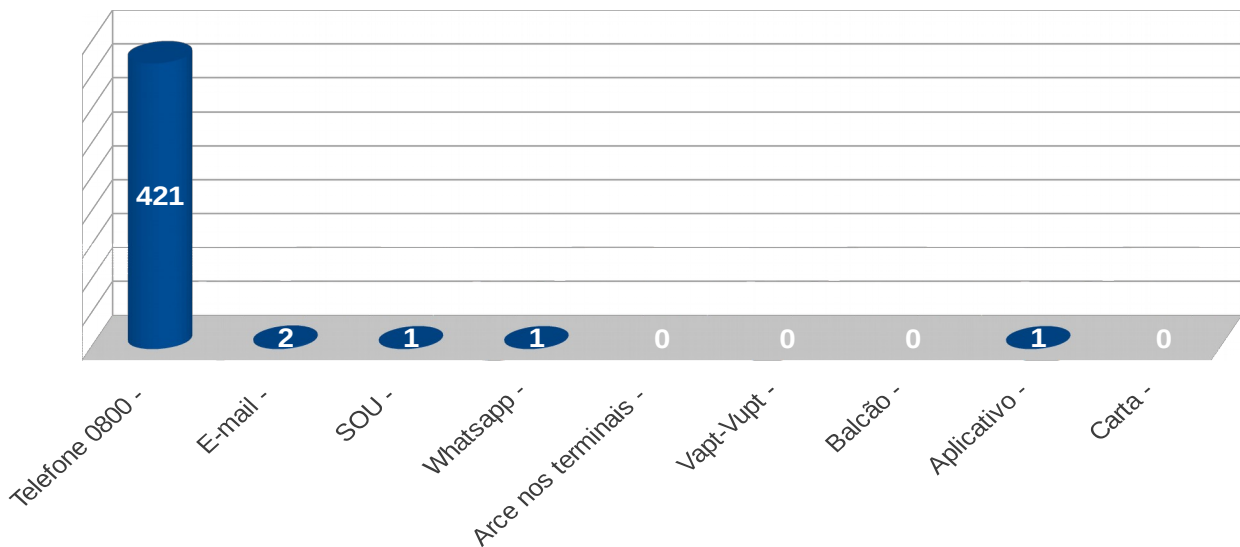
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *qualidade do atendimento da concessionária, pedido de religação de água e vazamento na ligação predial/rede de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

**TOP 5 (INFORMAÇÕES - MARÇO/2018)**



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 421 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

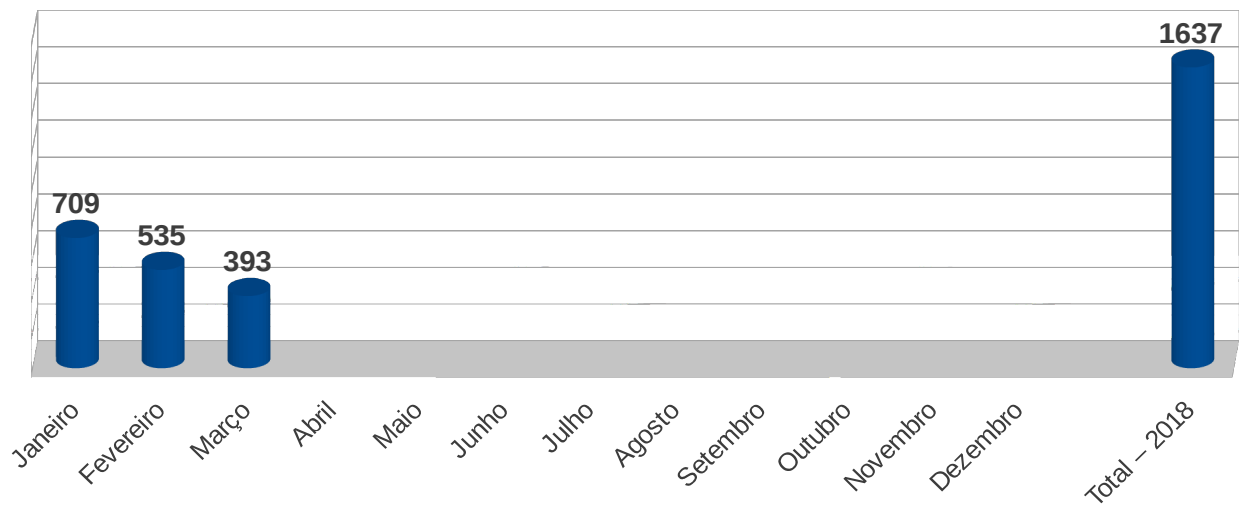
**FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2018)**



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

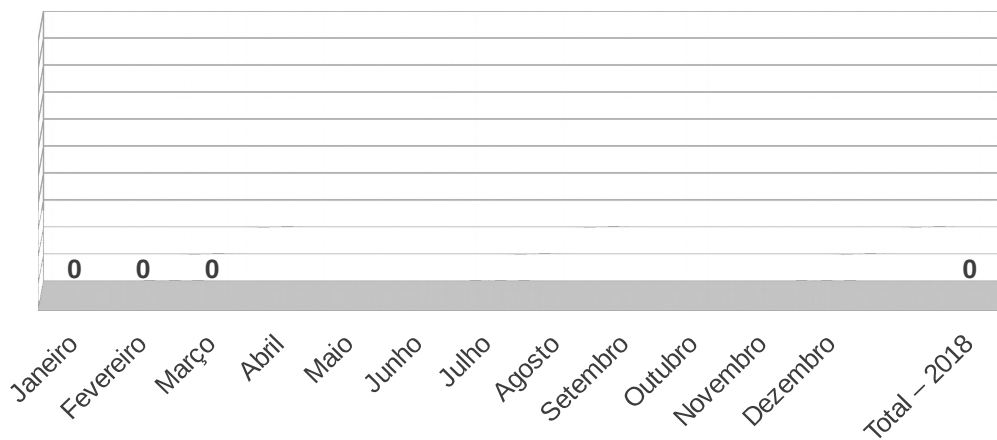
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 26,54% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2017



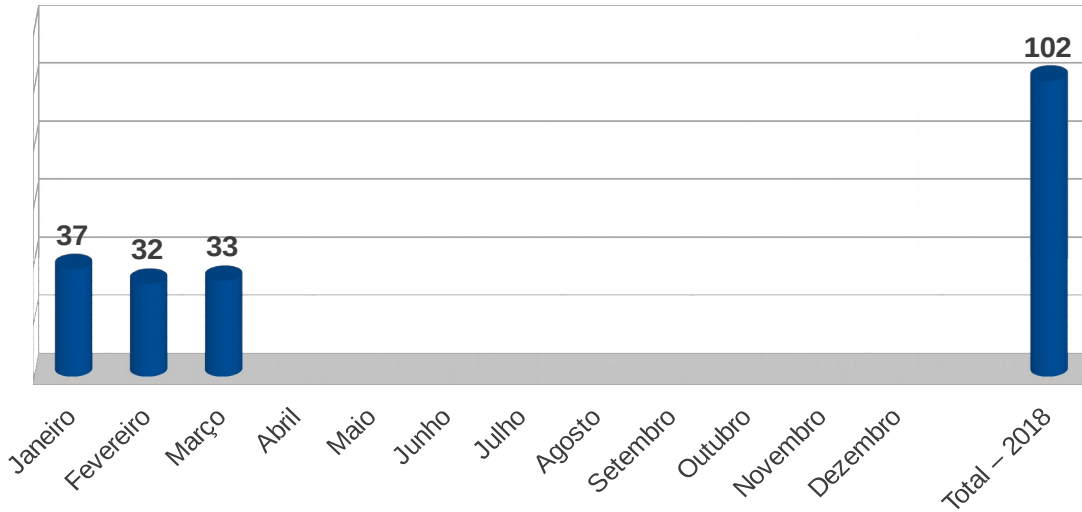
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



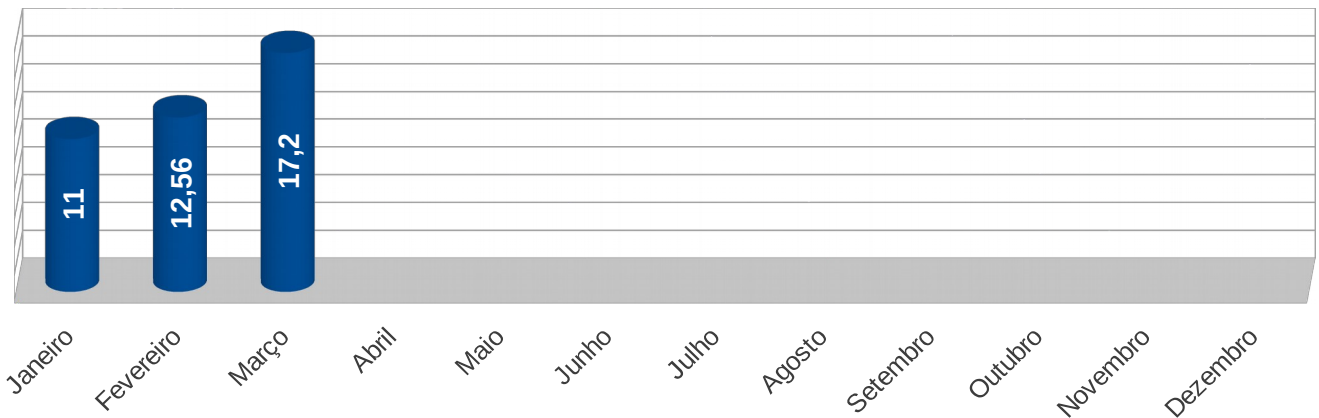
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 3,13% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2017



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

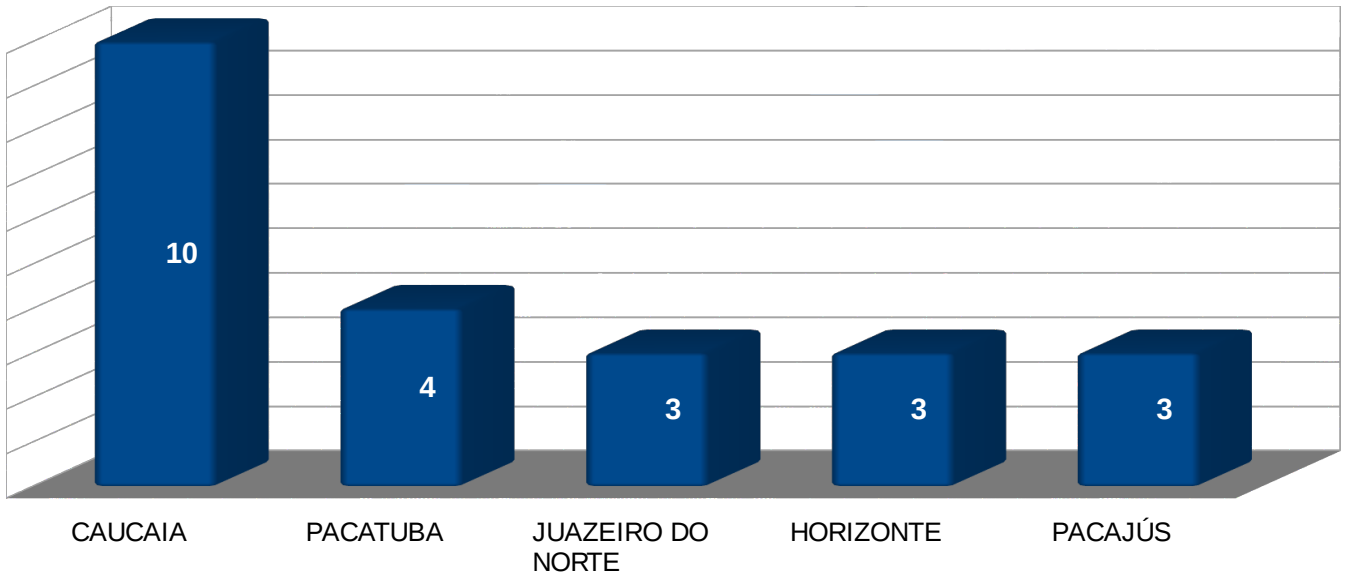
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



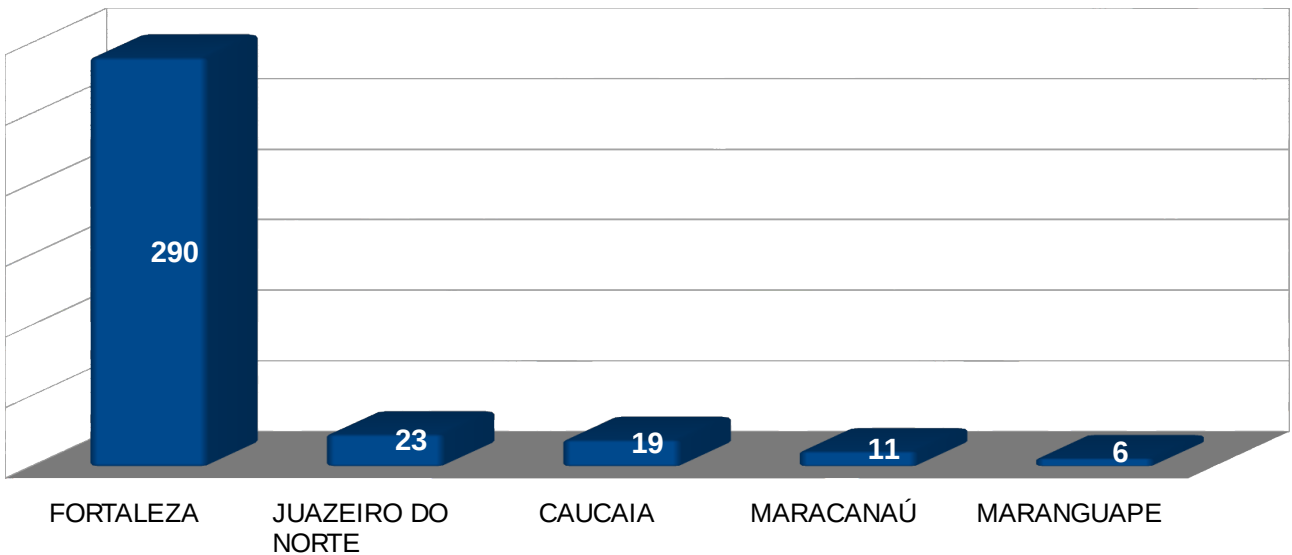
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





## 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 2018** 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.

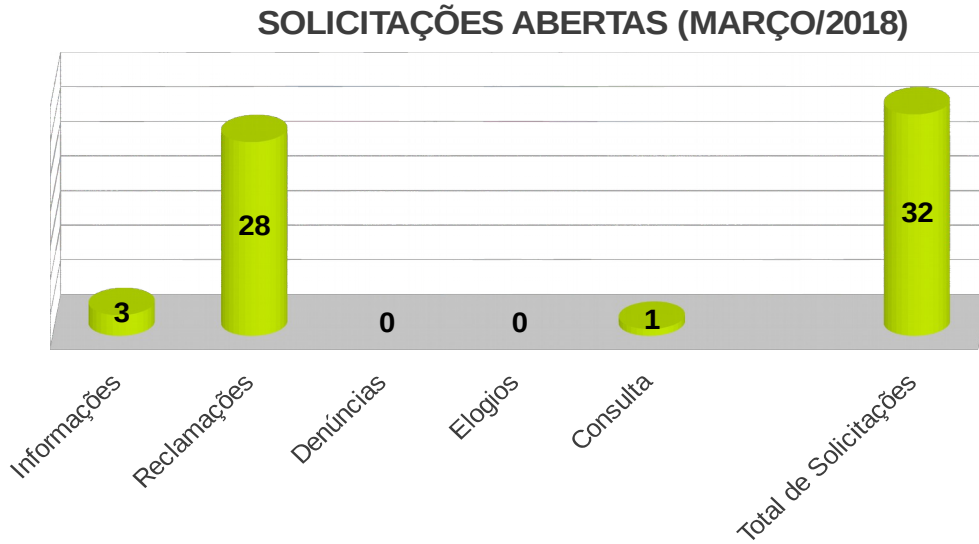
#### Quadro de solicitações e processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>32</b>
Informações	3
Reclamações	28
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>41</b>
Informações Finalizadas	3
Reclamações Finalizadas	37
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	32
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	0

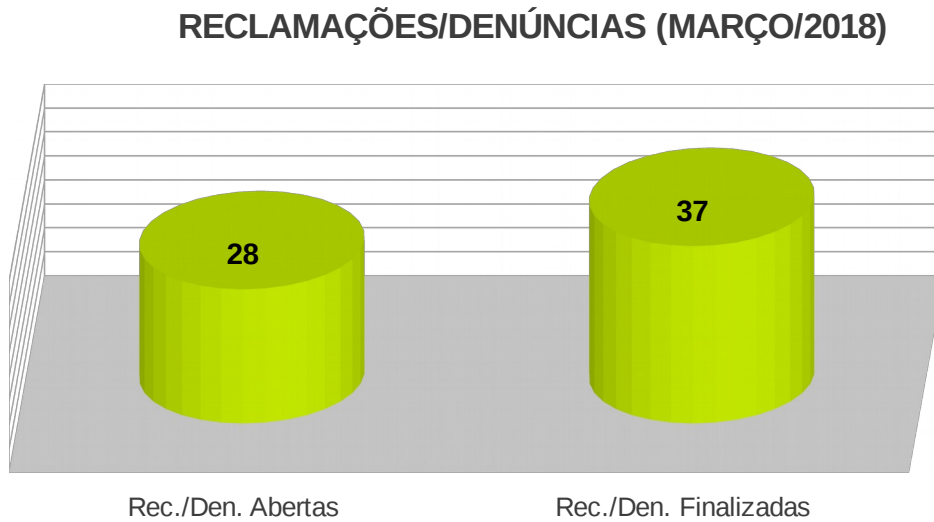
**Fonte:** SOA e SISDO

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 32 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 28 se converteram em reclamações.

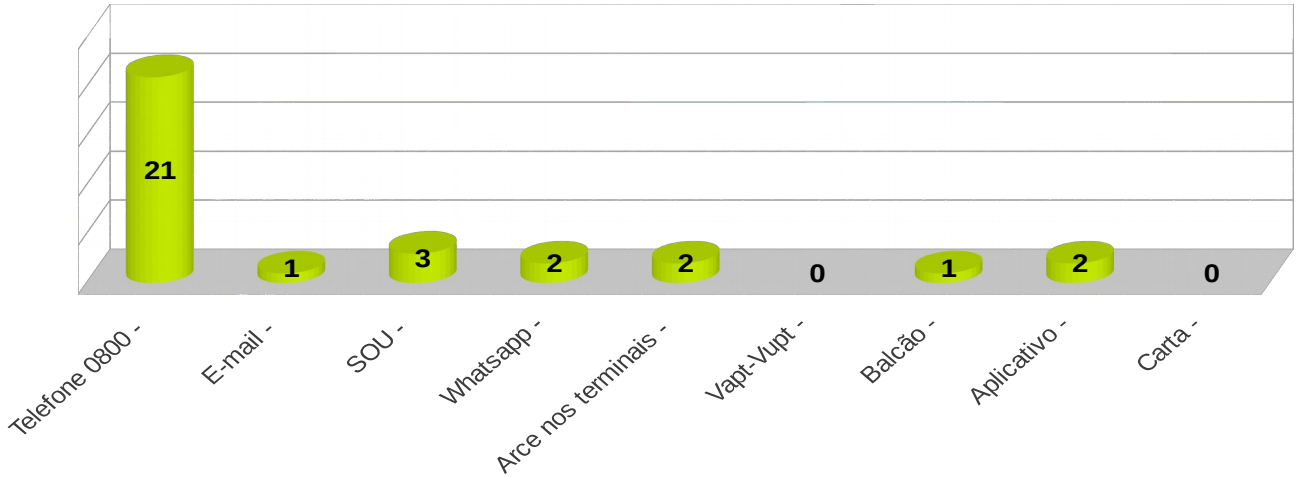


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 28 Reclamações/Denúncias foram registradas em março, 37 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

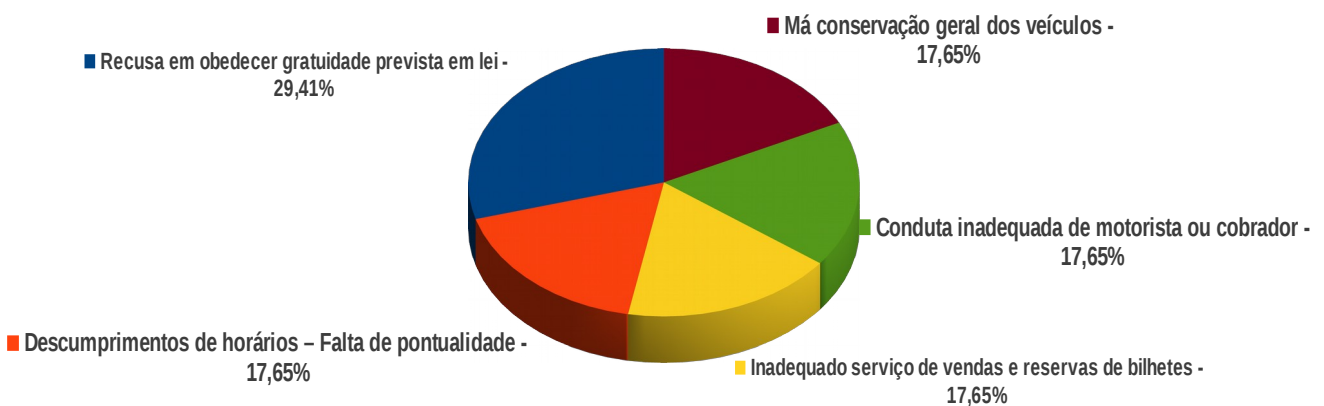
### FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2018)



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

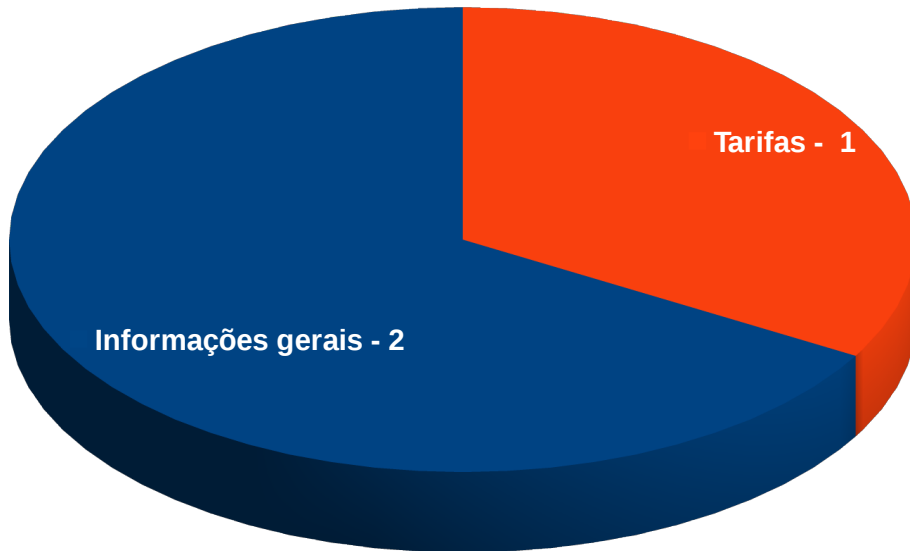
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em março de 2018.

### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - MARÇO/2018)



Principais assuntos relacionados a Solicitação de Informação:

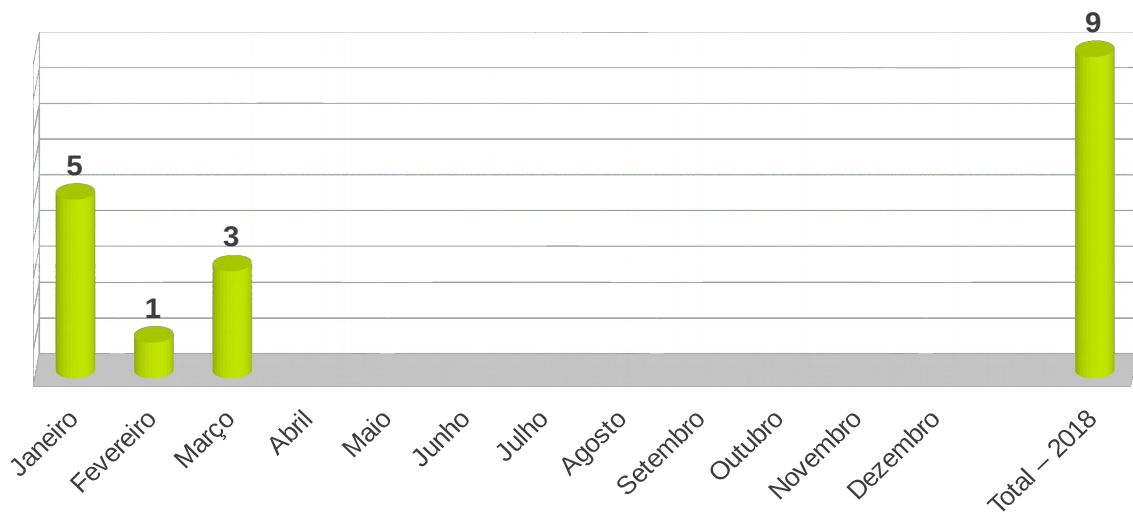
### TOP 5 (INFORMAÇÕES - MARÇO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

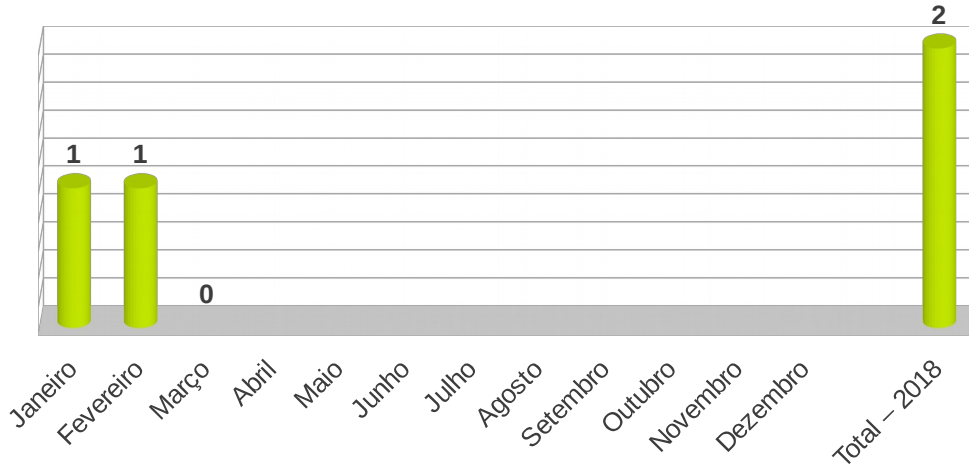
No mês de referência deste relatório registramos 3 (três) ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2018



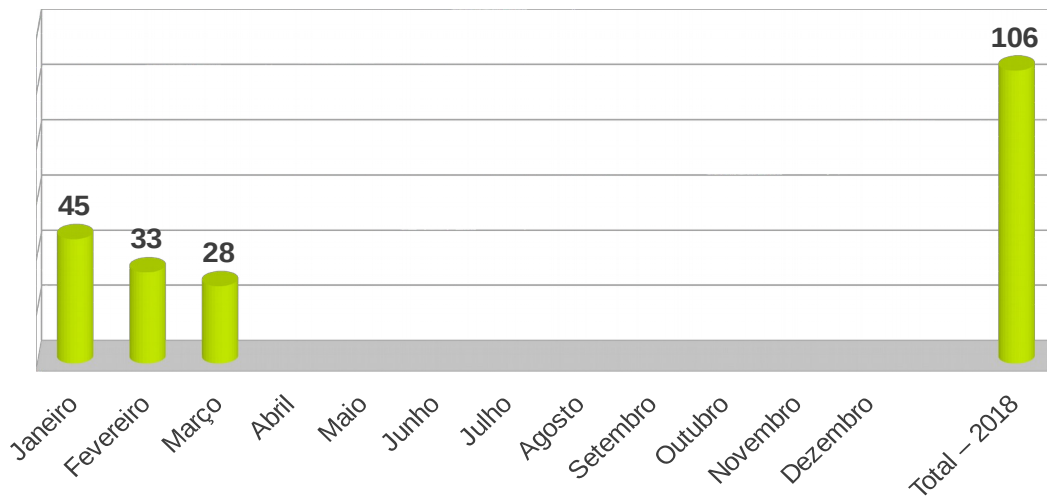
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma ocorrência no mês de referência deste relatório.

### DENÚNCIAS - 2018



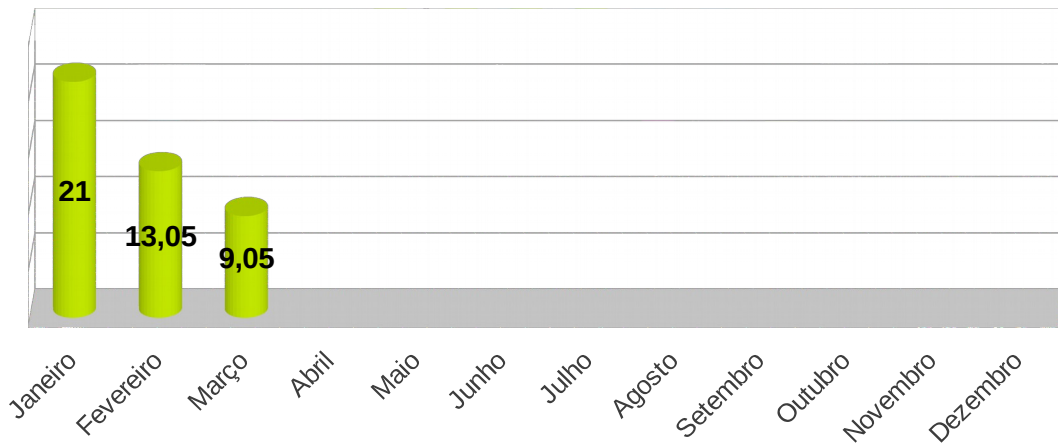
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 15,15% em fevereiro comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2018



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

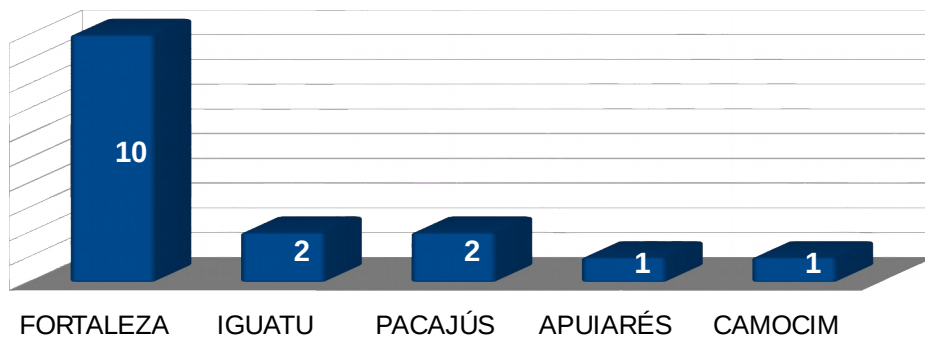
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



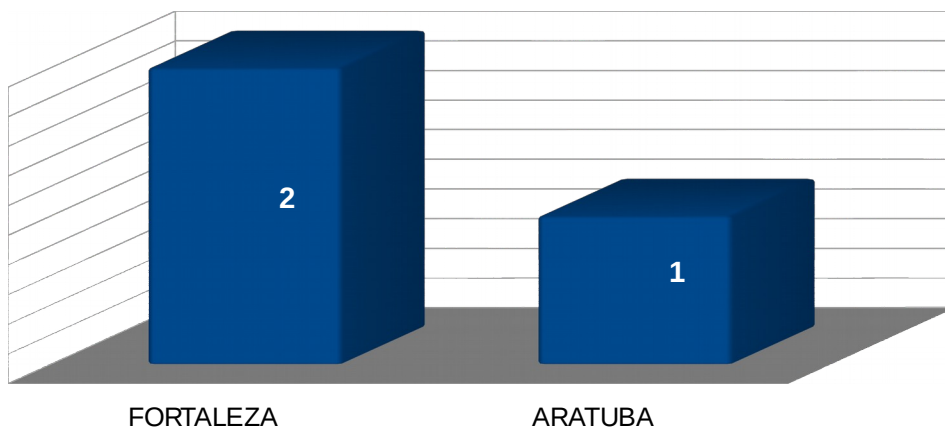
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **março de 2018** 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
Denuncia	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 março de 2018 não registramos abertura de processo na área de energia elétrica e permanecemos com ausência nas áreas de transporte, gás canalizado e saneamento, 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, cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da Arce e Cagece permanece 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 15,15% de reclamações comparando-se à fevereiro de 2018.

No tocante à Gás, não tivemos registro de ocorrência..

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, não tivemos solicitações registrada nas Unidades VAPT VUPT.



I

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO  
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/03/2018**

<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>
12/03/2018	216963	JOSÉ ALDERI SILVA DE CASTRO	22	OUV	12/03/2018
15/03/2018	217120	FRANCISCO ROMÁRIO DE ASSIS	19	OUV	15/03/2018
12/03/2018	216958	ANA CARLA F DE SOUSA ARAUJO	22	OUV	12/03/2018
20/03/2018	217209	JOSÉ MARIA BARBOSA DA SILVA	14	OUV	20/03/2018
20/03/2018	217201	MOISES SOARES DOS SANTOS	14	OUV	20/03/2018
13/03/2018	217001	PAULO CESAR DA SILVA	21	OUV	13/03/2018
12/03/2018	216966	ROSLANE SILVA CAVALCANTE	22	OUV	12/03/2018
26/03/2018	217295	DANUSIA FURTADO ROCHA	8	OUV	26/03/2018
23/03/2018	217270	FRANCISCO NERTAN DA SILVA	11	OUV	23/03/2018
20/03/2018	217191	JORGE LUIZ SILVA MAGALHÃES	14	OUV	20/03/2018
14/03/2018	217008	LEANDRO LIMA PINHEIRO	20	OUV	14/03/2018
12/03/2018	216960	FRANCISCO VICTOR BARROS ALMADA	22	OUV	12/03/2018
27/03/2018	217307	RICARDO LIMA DA COSTA	7	OUV	27/03/2018
12/03/2018	216964	SAMUEL GONÇALVES TAVARES	22	OUV	12/03/2018
12/03/2018	216961	IRANETE MAIA	22	OUV	12/03/2018

<b>23/03/2018</b>	<b>217286</b>	<b>MARIA BÁRBARA SANTOS COSTA</b>	<b>11</b>	<b>OUV</b>	<b>23/03/2018</b>
<b>22/03/2018</b>	<b>217261</b>	<b>RENYA PATRÍCIA CONCEIÇÃO COSTA</b>	<b>12</b>	<b>OUV</b>	<b>22/03/2018</b>
<b>23/03/2018</b>	<b>217287</b>	<b>ELIANA MENDES DA CRUZ</b>	<b>11</b>	<b>OUV</b>	<b>23/03/2018</b>
<b>22/03/2018</b>	<b>217265</b>	<b>MARIA DA CONCEIÇÃO</b>	<b>12</b>	<b>OUV</b>	<b>22/03/2018</b>
<b>16/03/2018</b>	<b>217146</b>	<b>ROSA MARIA DA SILVA BRITO</b>	<b>18</b>	<b>OUV</b>	<b>16/03/2018</b>
<b>07/03/2018</b>	<b>216917</b>	<b>STENIO VASCONCELOS LOPES</b>	<b>27</b>	<b>OUV</b>	<b>07/03/2018</b>

**II**

**ANEXO – TRANSPORTE**

**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/03/2018**

<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>
28/03/2018	217318	JOÃO HELDER GUEDES DE AMORIM	6	CTR	28/03/2018
28/03/2018	217316	ANTONIO	6	CTR	28/03/2018
26/03/2018	217297	MARIA CARULINE FURTADO DE MELO	8	CTR	26/03/2018
28/03/2018	217315	ANTONIO ARANILDO ALVES	6	CTR	28/03/2018
13/03/2018	216982	ANÔNIMO	21	CTR	13/03/2018
02/04/2018	217334	PAULO AZIZE DE SOUSA	1	CTR	21/02/2018
21/02/2018	216667	MARIA EUNICE SILVA	41	CTR	21/02/2018