

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Abril/2018**

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

**Endereço:** Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque  
Lima, s/n, Cambéba – 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, 18 de maio 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 **abril de 2018**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

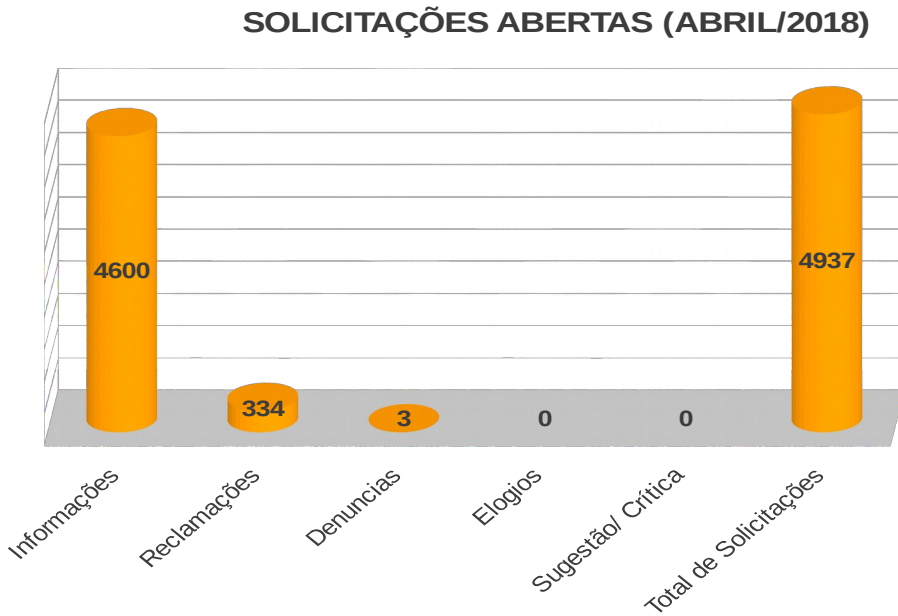
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4937</b>
Informações	4600
Reclamações	334
Denúncias	3
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>1</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	2
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	112
Improcedente	38
Caminho do Entendimento	187

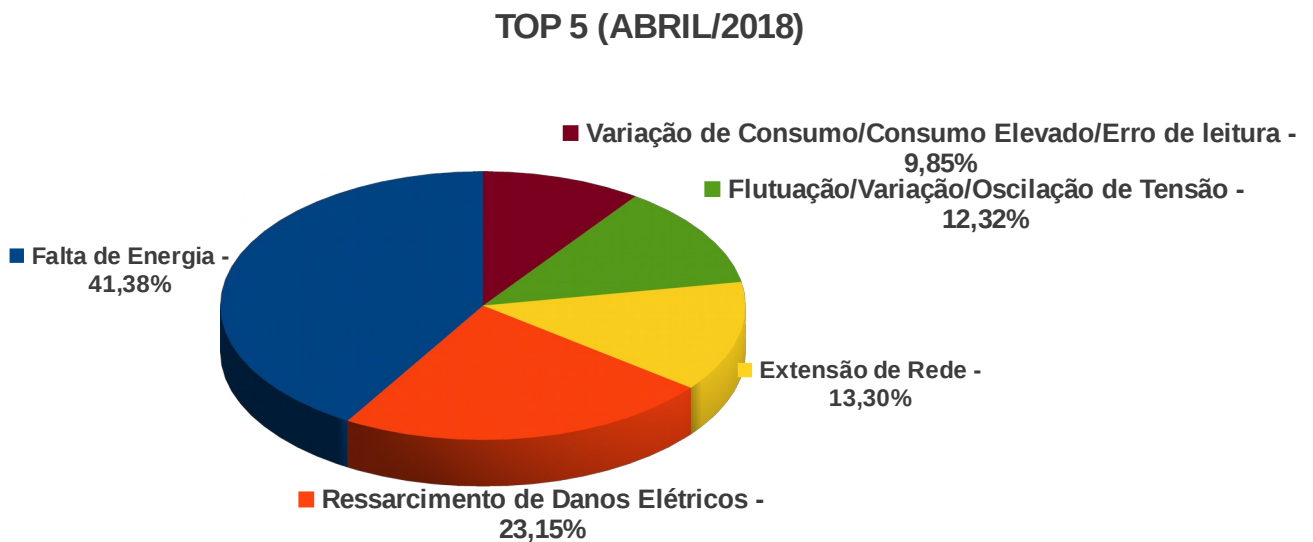
Fonte: SGO e SISCDO

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.937 solicitações, 334 se converteram em reclamações.

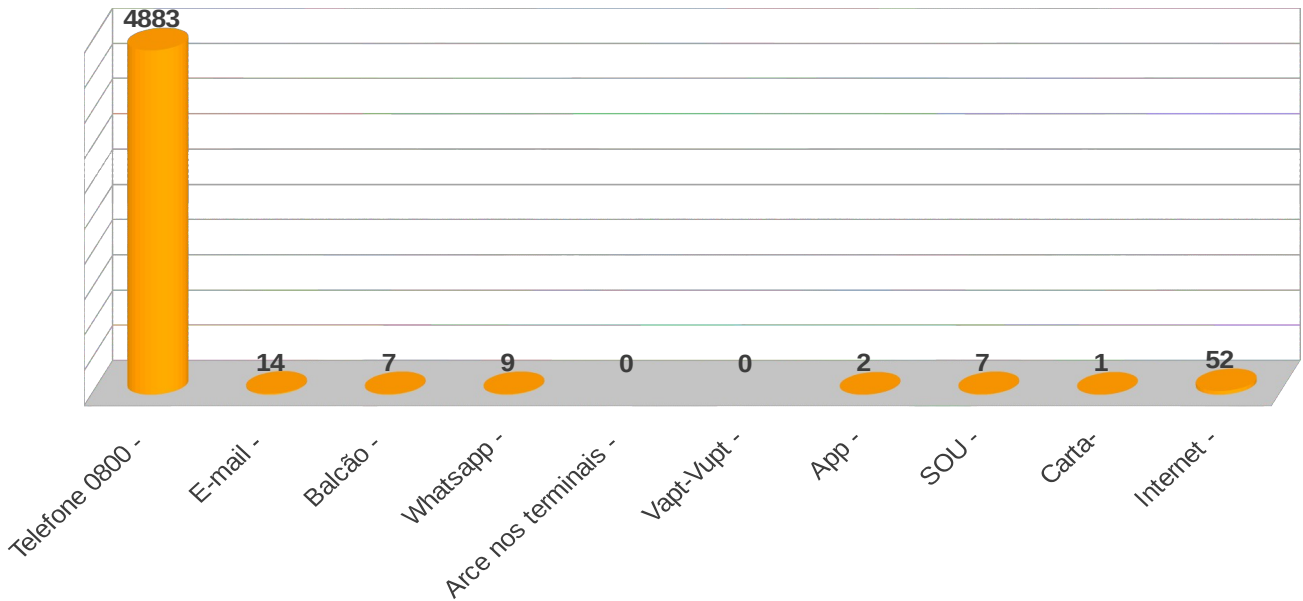


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Ressarcimento de Danos Elétricos* e *Extensão de Rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 4.883 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.

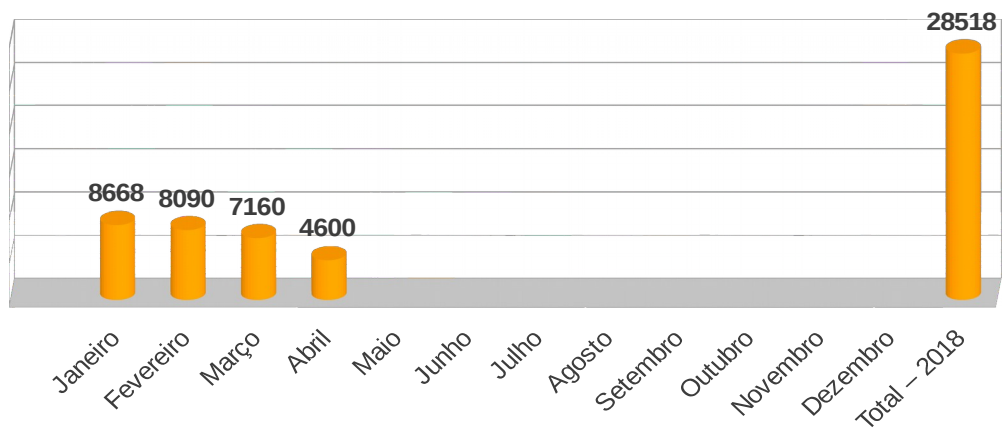
### FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2018)



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

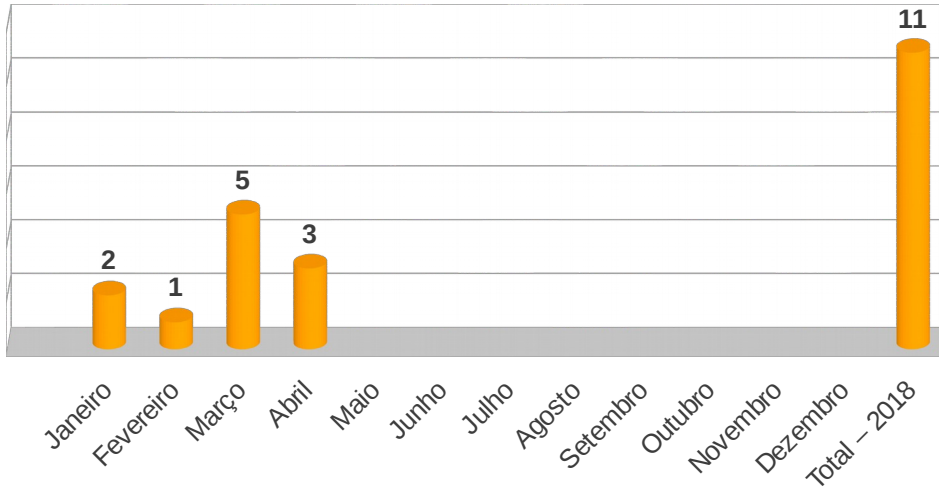
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

### INFORMAÇÕES - 2018



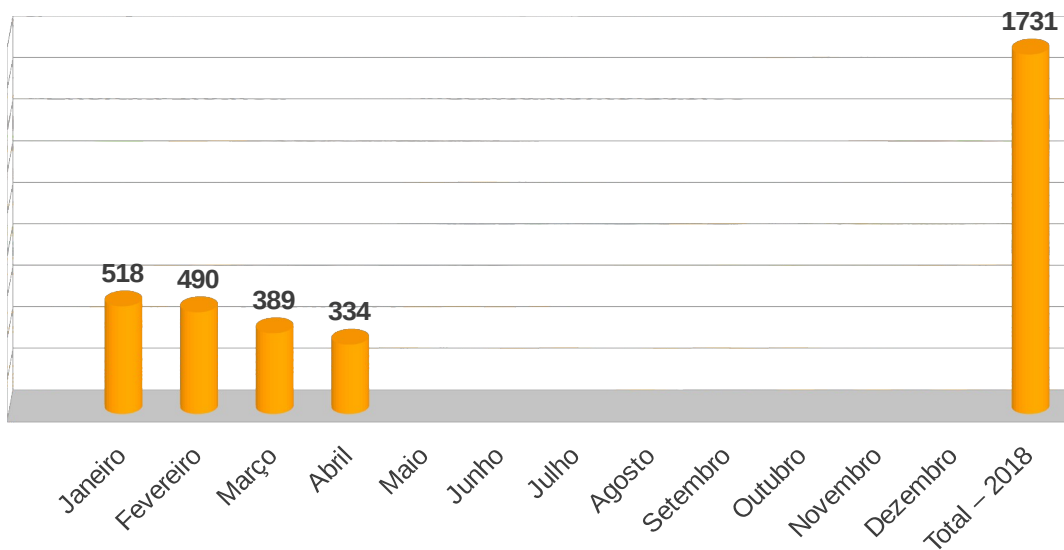
Quanto ao número de denúncias, registramos 3 (tês) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



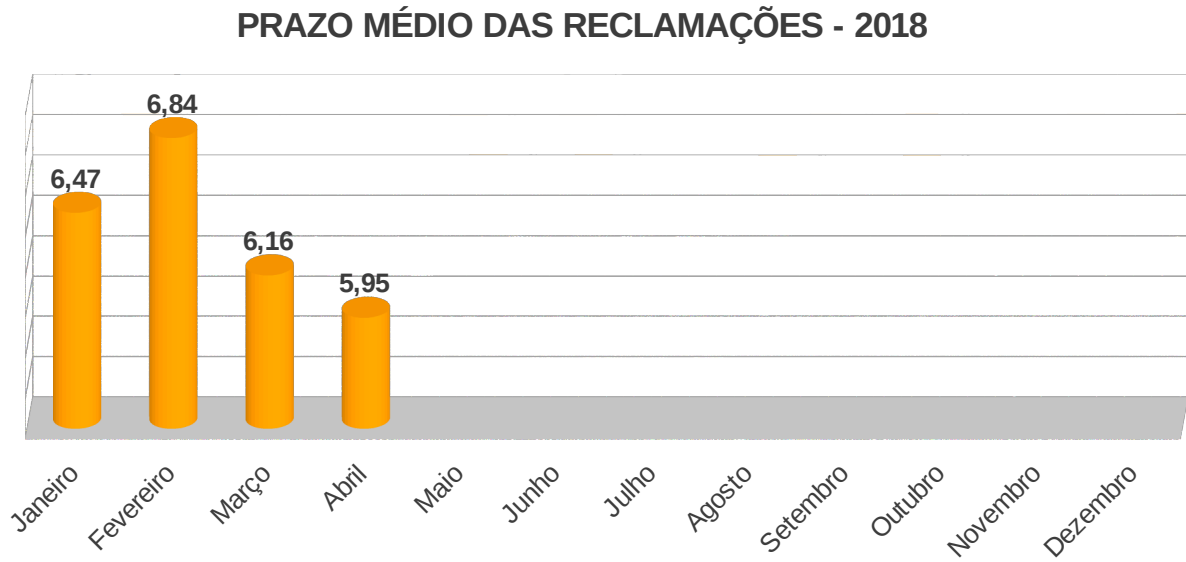
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

### RECLAMAÇÕES - 2018





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 **abril 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.

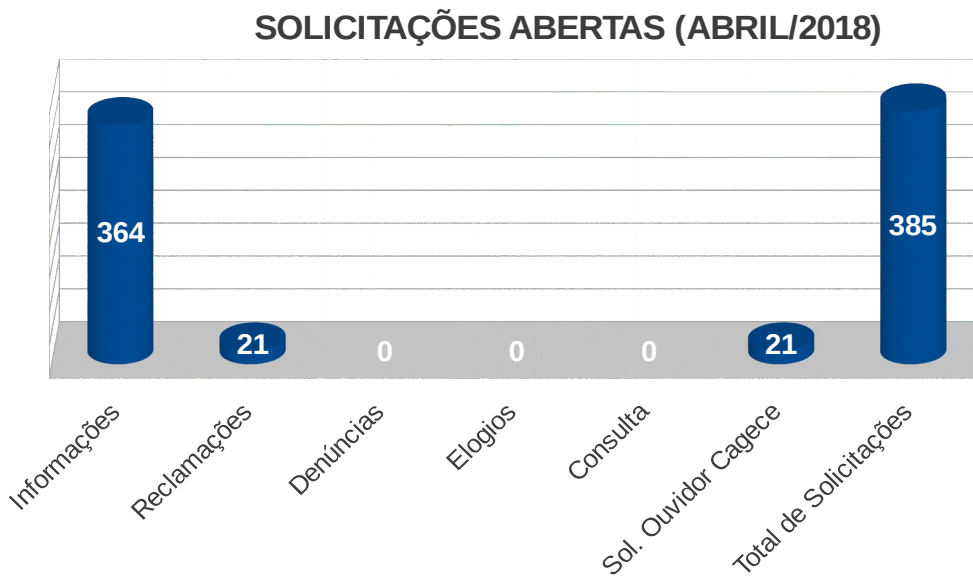
**Quadro de Solicitações e Processos**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>385</b>
Informações	364
Reclamações	21
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	21
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>392</b>
Informações Finalizadas	364
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	28
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	10
Improcedente	17
Outros/Não se aplica	1

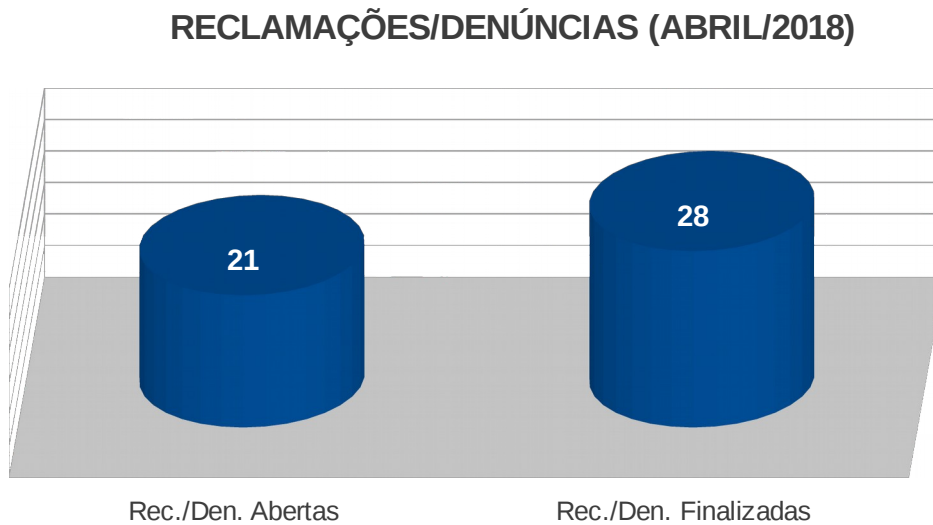
**Fonte:** SOA e SISDO

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 385 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 21 se converteram em reclamações, das quais 21 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

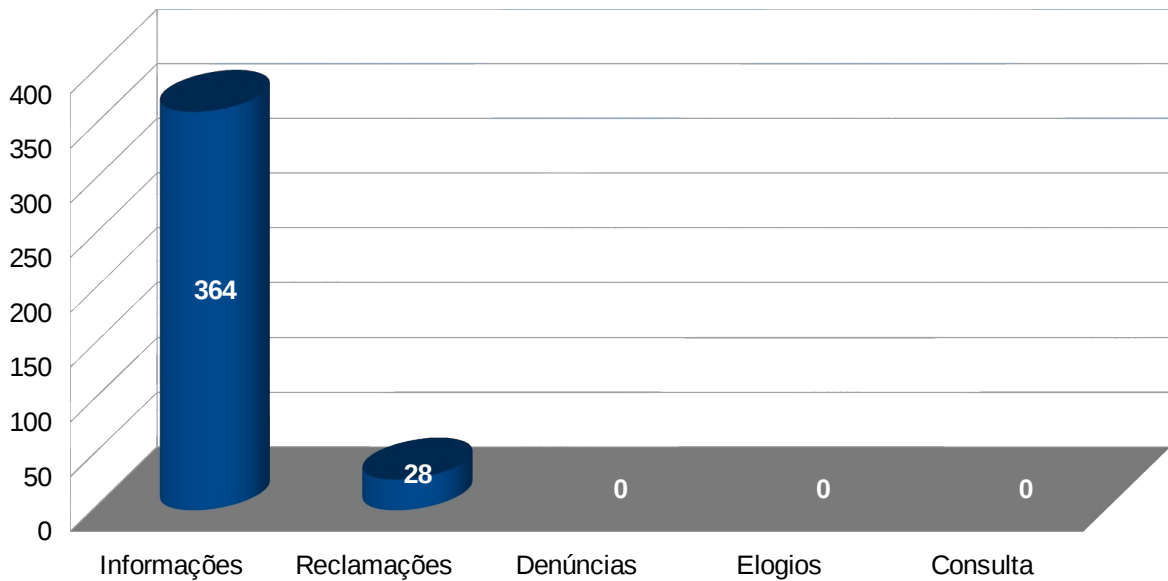


Vê-se no gráfico a seguir que 21 reclamações foram registradas e 28 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



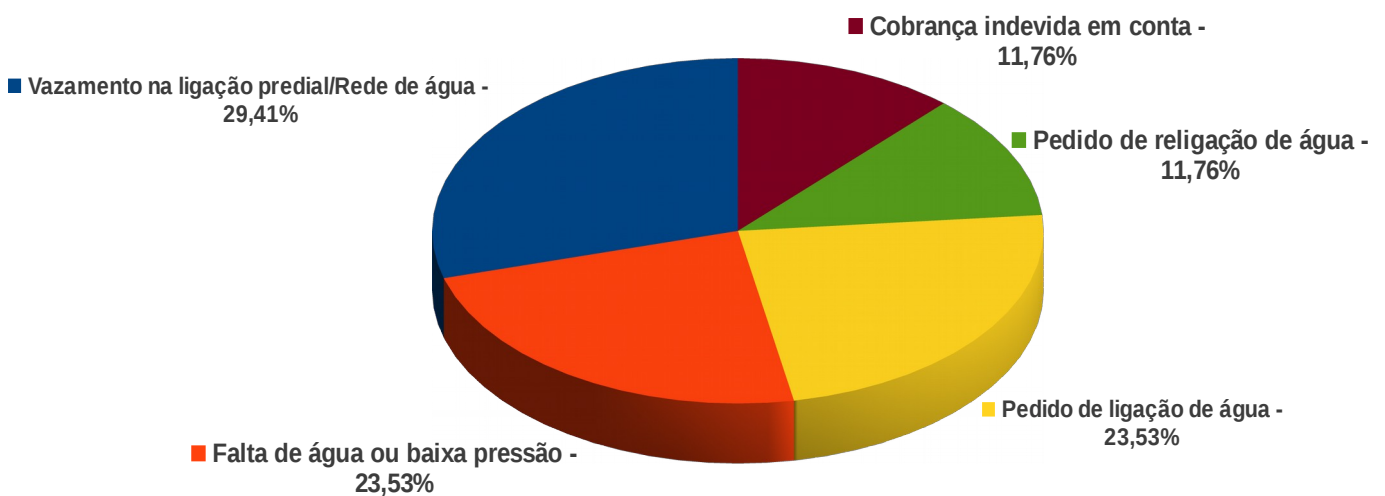
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (ABRIL/2018)



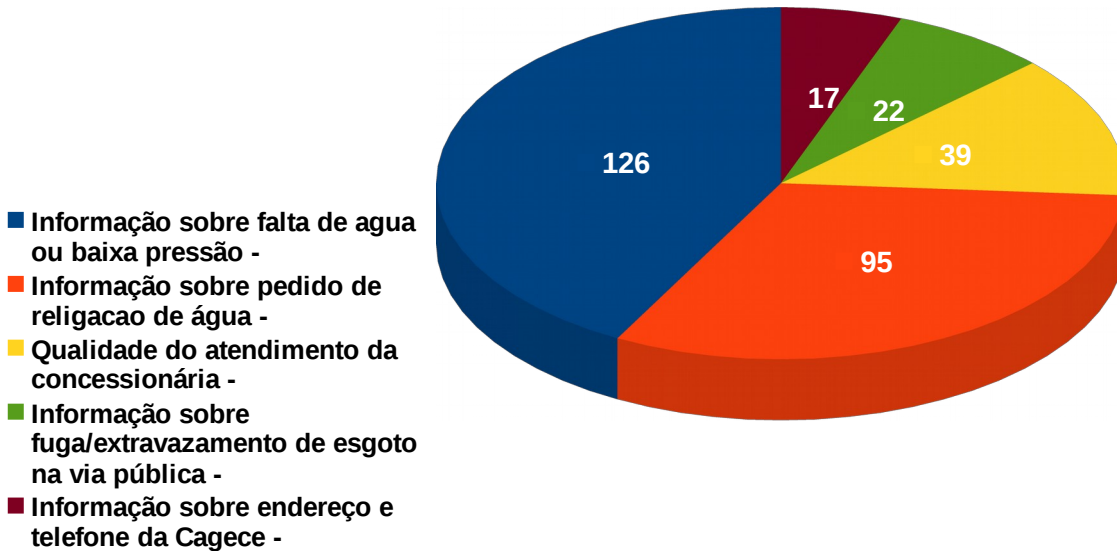
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Vazamento na Ligação Predial/Rede de água*, *Falta de água ou baixa pressão* e *Pedido de ligação de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - ABRIL/2018)



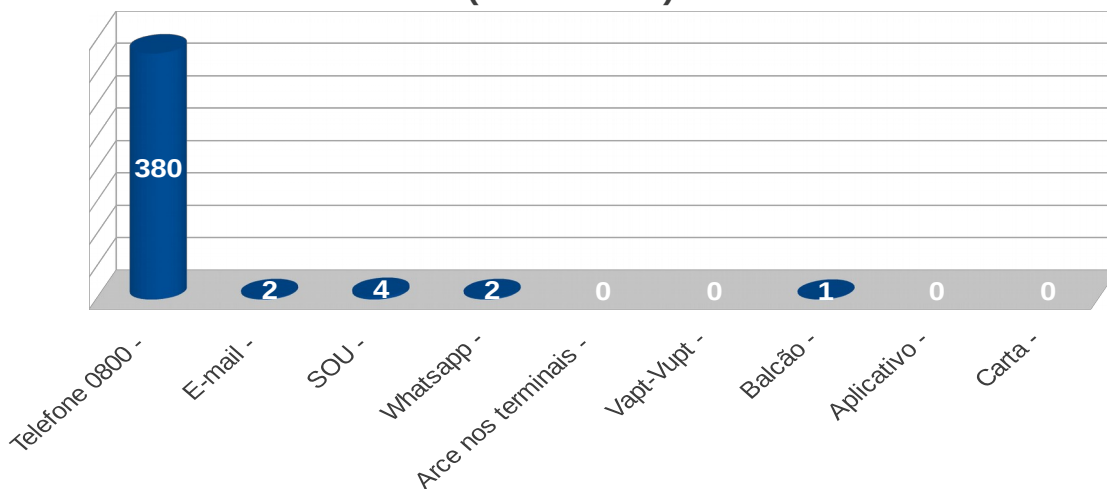
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre falta de água ou baixa pressão, pedido de religação de água e qualidade do atendimento da concessionária*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (INFORMAÇÕES - ABRIL/2018)



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

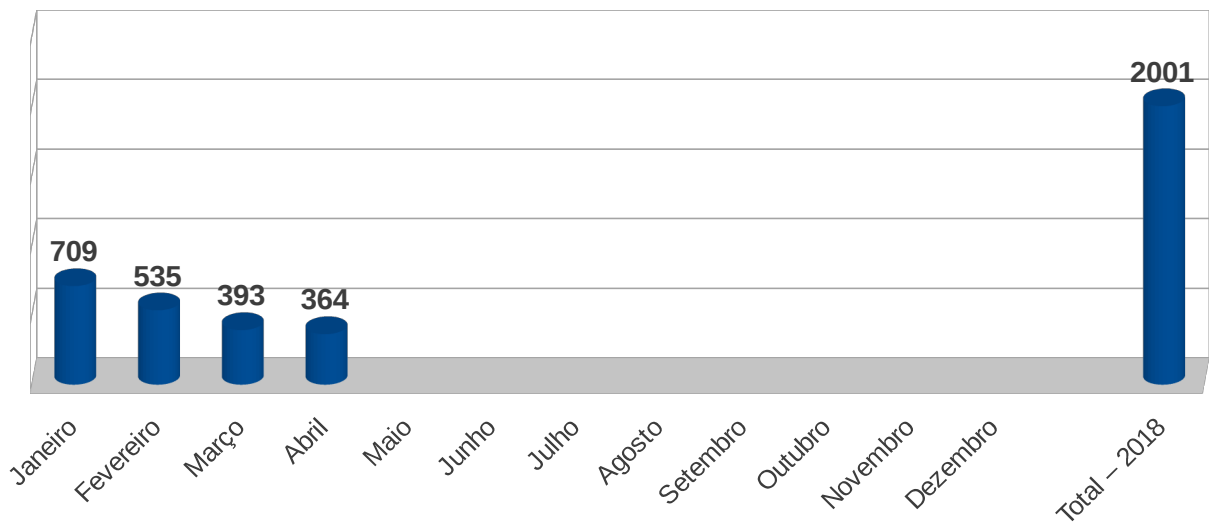
### FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2018)



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

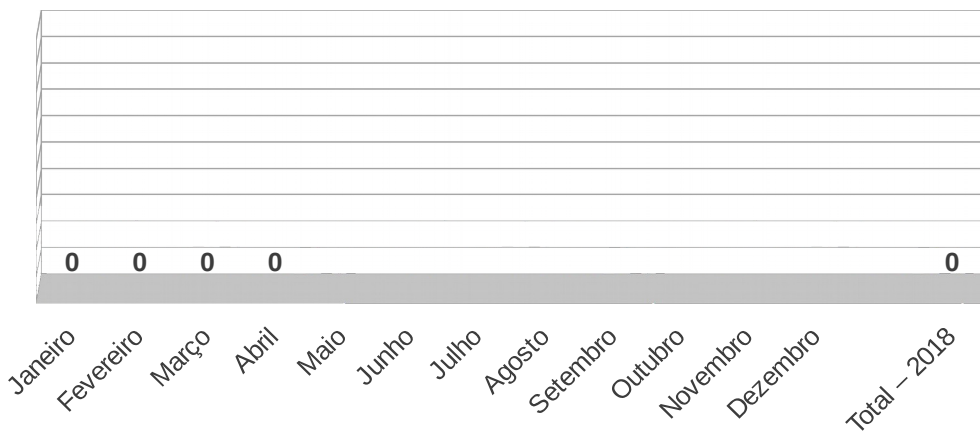
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 7,38% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2018



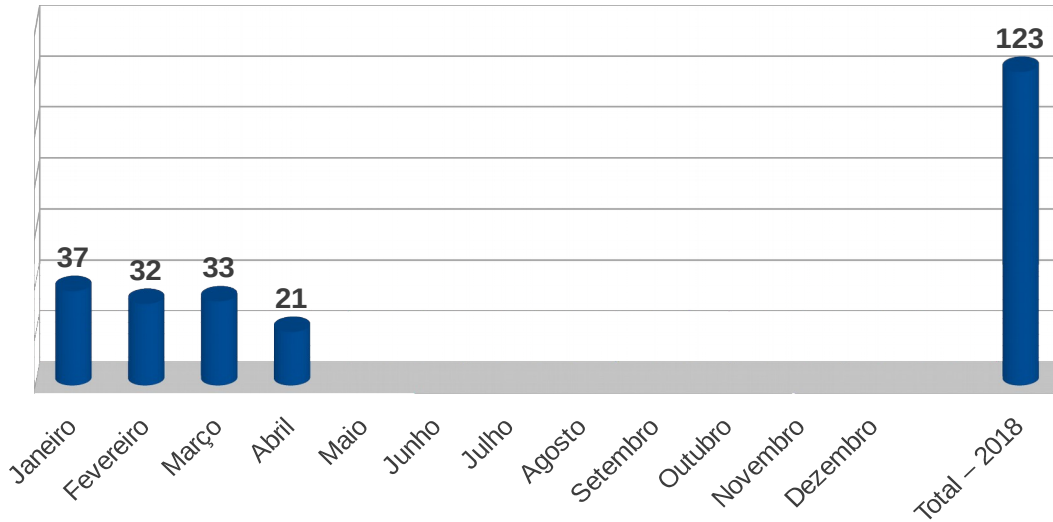
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



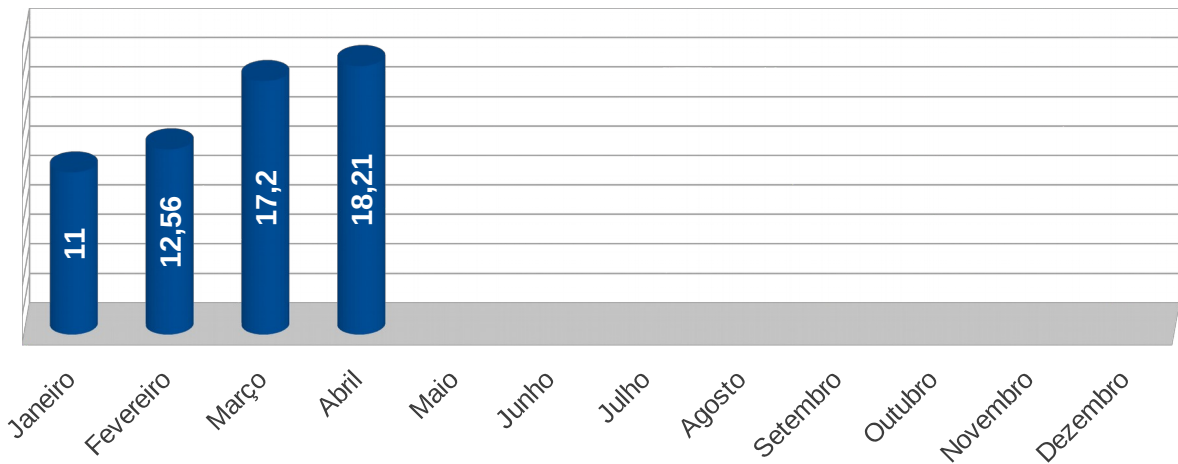
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 36,36% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2018



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

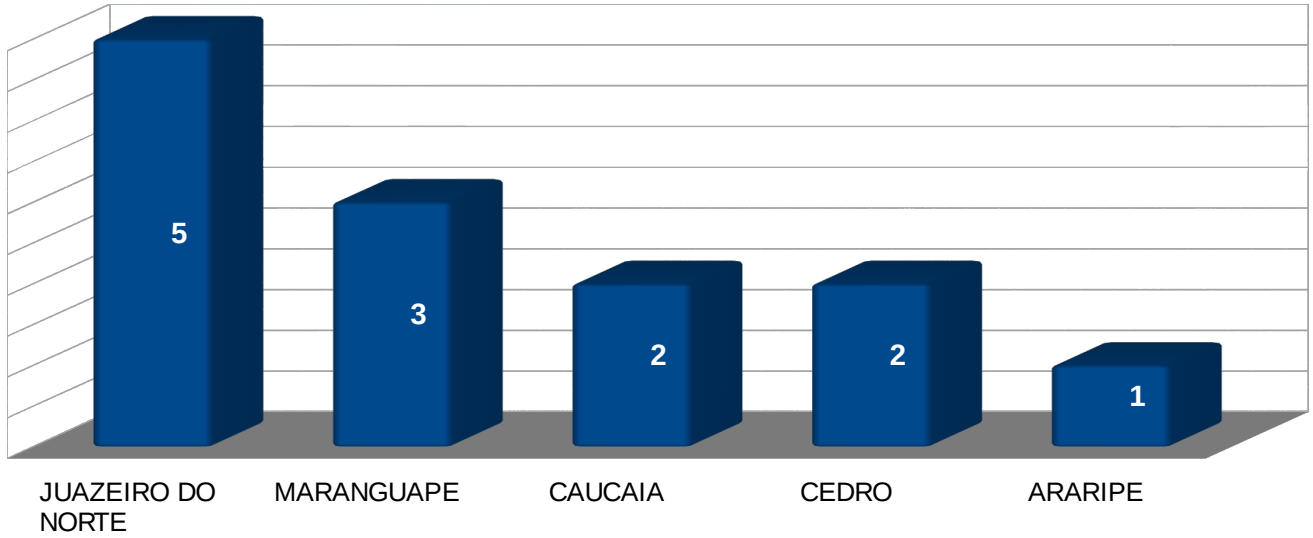
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



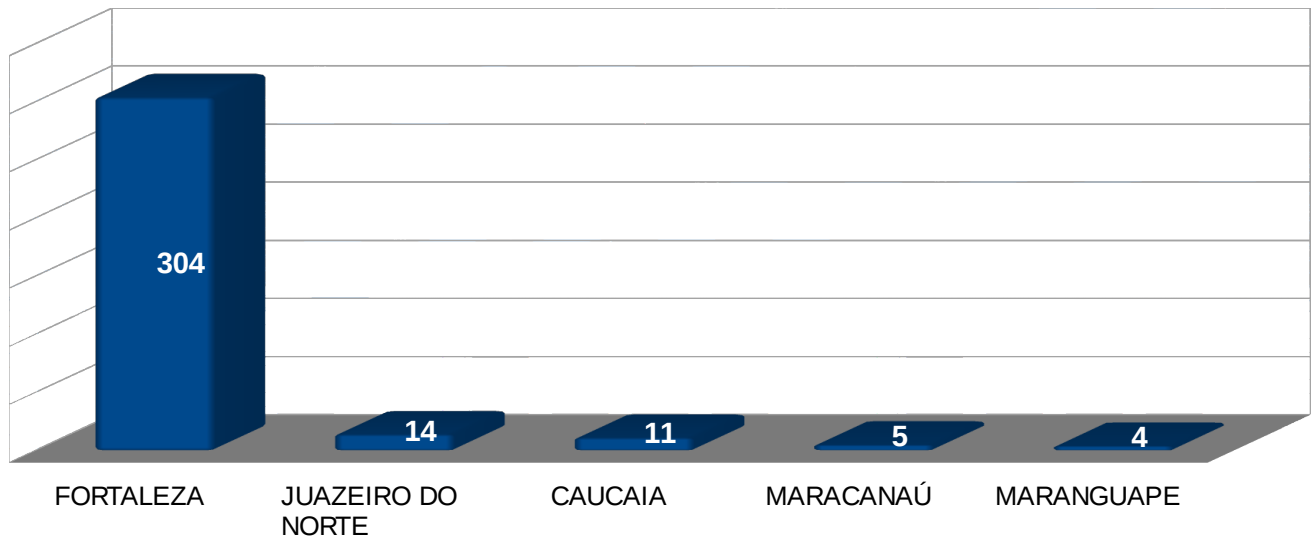
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS ABRIL/2018



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS ABRIL/2018





## 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 **abril 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.

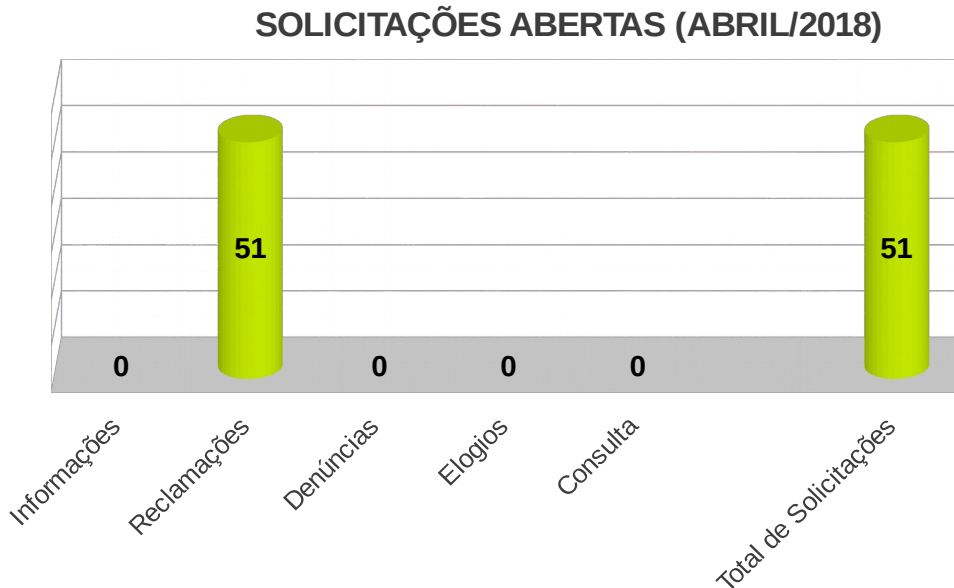
#### Quadro de solicitações e processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>51</b>
Informações	0
Reclamações	51
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>52</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	52
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	29
Improcedente	21
Outros/Não se aplica	2

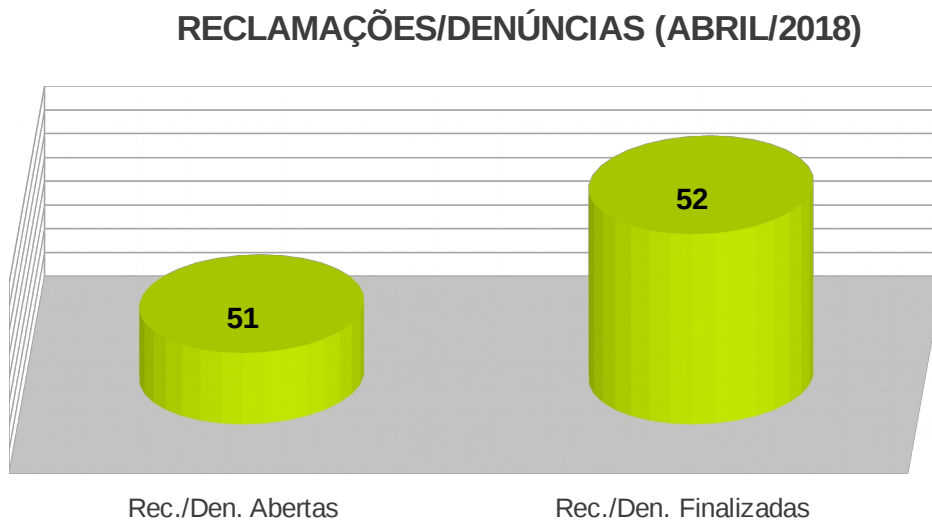
**Fonte:** SOA e SISDO

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 51 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 51 se converteram em reclamações.

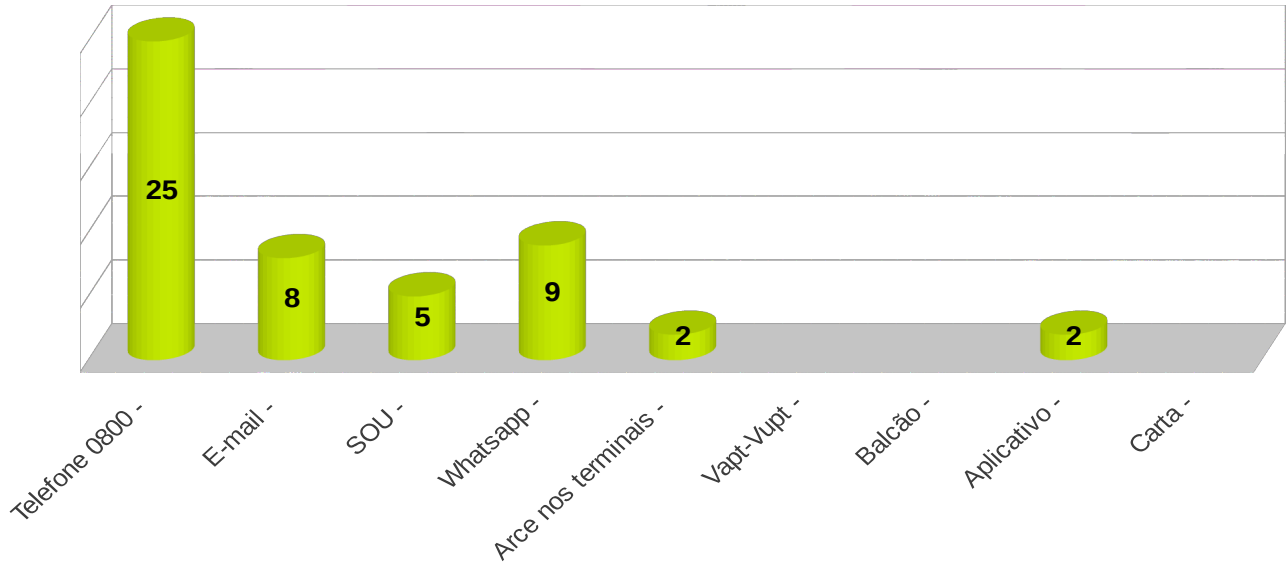


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 51 Reclamações/Denúncias foram registradas em março, 52 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

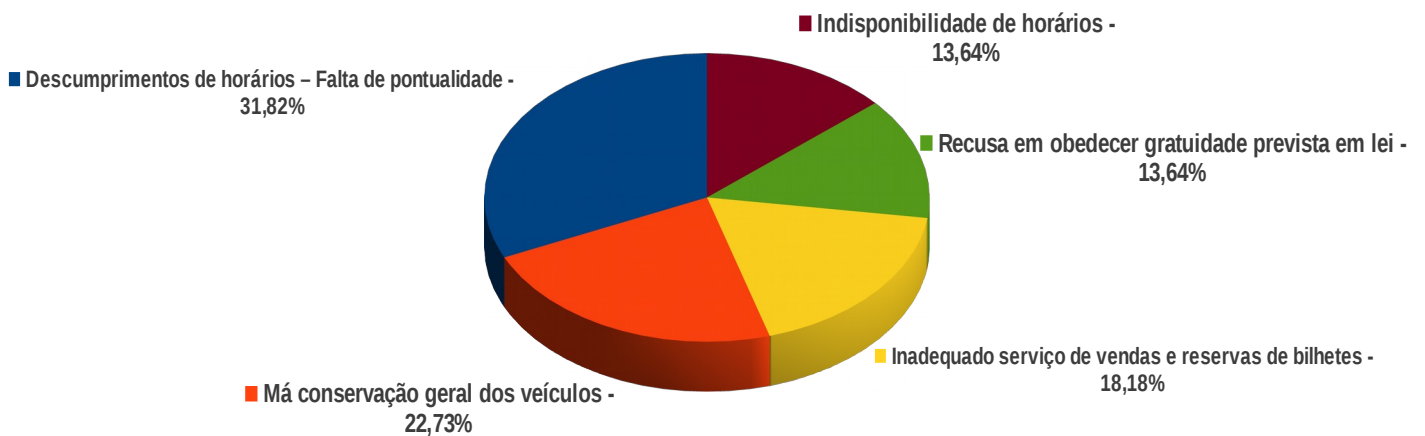
### FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2018)



No mês de abril 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 abril de 2018.

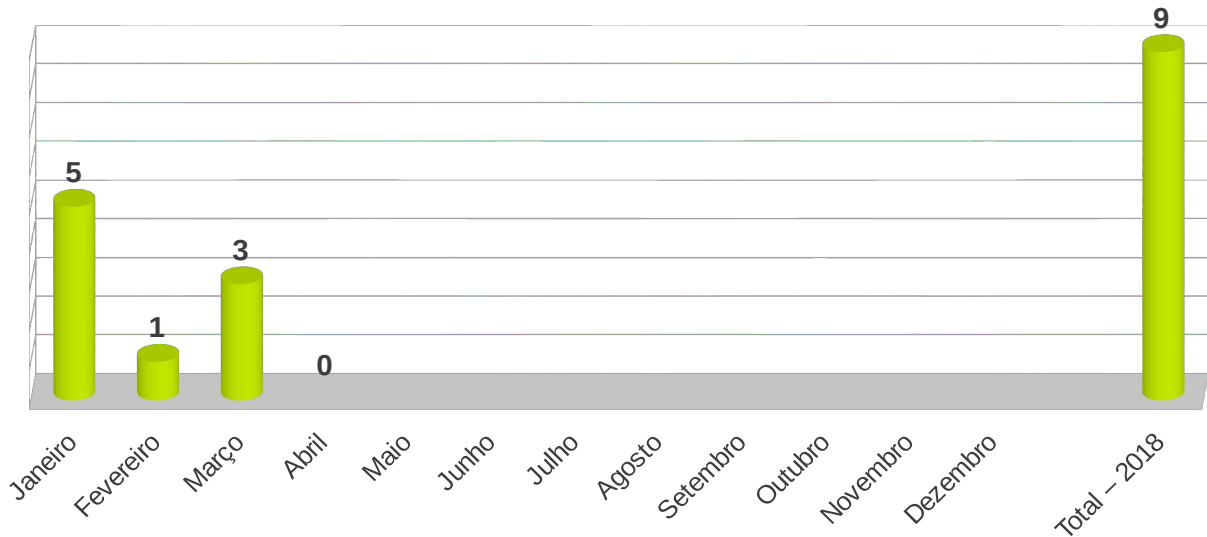
### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - ABRIL/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

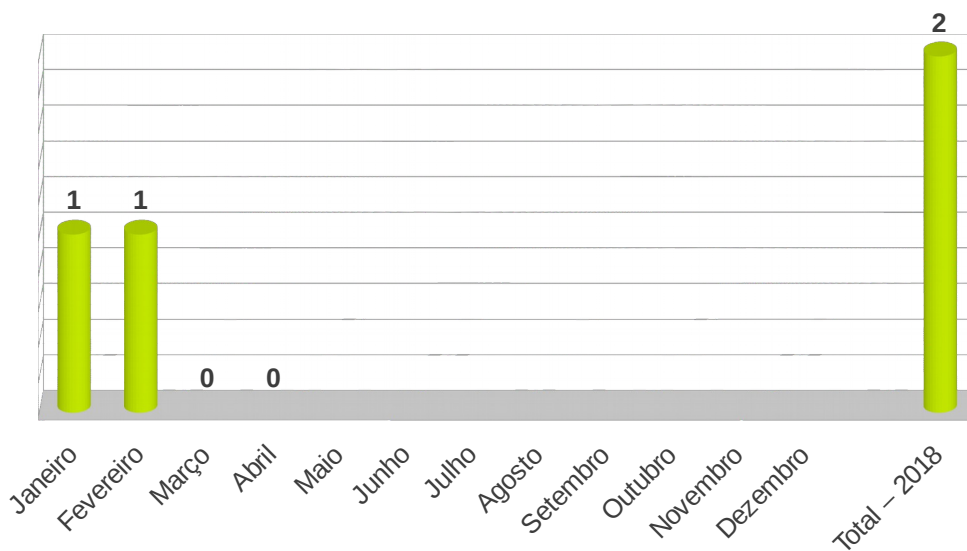
No mês de referência deste relatório não registramos ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2018

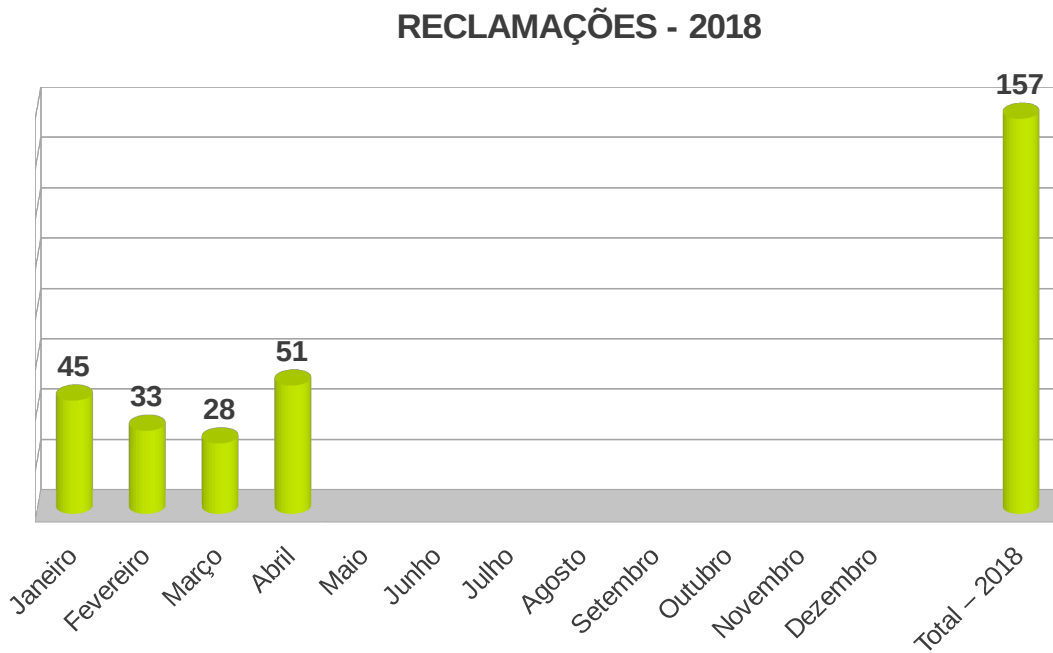


Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma ocorrência no mês de referência deste relatório.

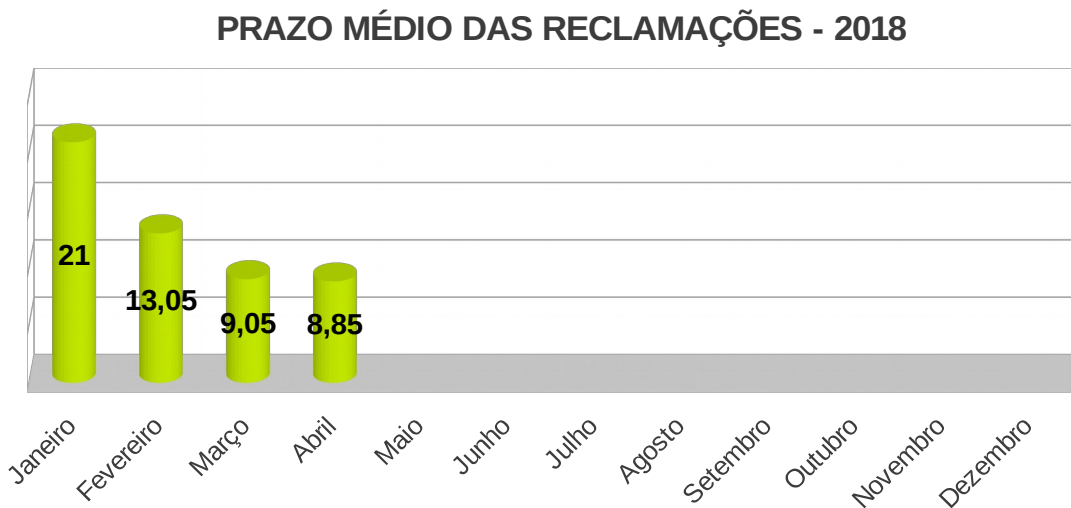
### DENÚNCIAS - 2018



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 42,28% em abril comparando-se ao mês anterior.

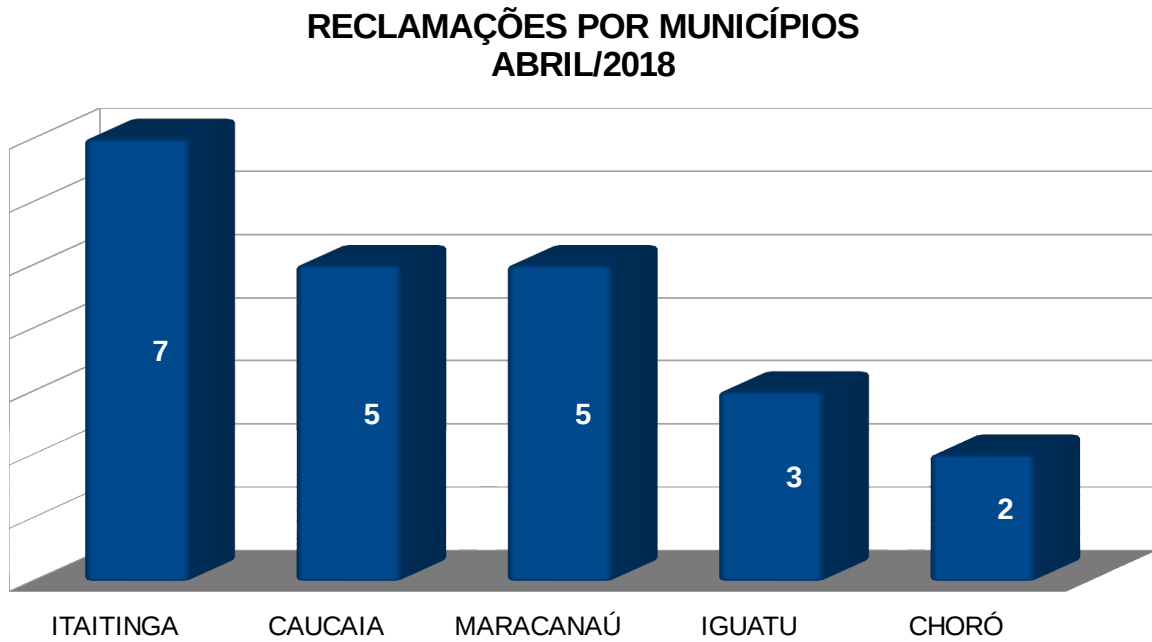


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **abril de 2018** não foram registradas solicitações de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	1
Informações	0
Reclamações	1
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	1

Fonte: SOA e SISCDO.

## 6. CONCLUSÃO

Em abril 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 um aumento de aproximadamente 42,28% de reclamações comparando-se à março de 2018.

No tocante à Gás, tivemos 1 (um) 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 30/04/2018**

<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>
03/04/2018	217341	ANA PAULA PINTO BASTOS	29	OUV	03/04/2018
20/03/2018	217201	MOISES SOARES DOS SANTOS	43	OUV	26/04/2018
24/04/2018	217776	MARIA REULIANE SOUSA DA COSTA	8	OUV	24/04/2018
23/04/2018	217765	FRANCIVALDO BACELAR DA SILVA	9	OUV	23/04/2018
18/04/2018	217714	GILVAN ANTONIO DA SILVA	14	OUV	18/04/2018
25/04/2018	217782	MARINALVA DE ALMEIDA SILVA	7	OUV	25/04/2018
13/04/2018	217692	JOÃO PAULO TELES DE ARAÚJO	19	OUV	13/04/2018
23/04/2018	217762	JADER BATISTA MORENO	9	OUV	23/04/2018
27/04/2018	217797	KARLA CRISTIANE MOREIRA	5	OUV	27/04/2018
26/04/2018	217787	ROBSON VITOR DA SILVA	6	OUV	26/04/2018
25/04/2018	217784	ELISÂNGELA OLIVEIRA DA SILVA	7	OUV	25/04/2018
217758	20/04/2018	MARIA FRANCISCA DA SILVA	12	OUV	20/04/2018
12/03/2018	216961	IRANETE MAIA	51	CSB	27/04/2018

**II**

**ANEXO – TRANSPORTE**

**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/04/2018**

<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>
27/04/2018	217795	ELIADE BEZERRA DUARTE	5	CTR	27/04/2018
27/04/2018	217798	JOSÉ WELLINGTON SOUSA	5	CTR	27/04/2018
27/04/2018	217796	FRANCISCO DAS CHAGAS	5	CTR	27/04/2018
27/04/2018	217792	MARIA DE JESUS SOUZA	5	CTR	27/04/2018
27/04/2018	217791	JOSÉ JADER MOREIRA	5	CTR	27/04/2018
13/04/2018	217691	FRANCISCO ROBERTO MOURA	19	CTR	13/04/2018
26/04/2018	217790	FRANCISCO JOSÉ ALVES DA ROCHA	6	CTR	26/04/2018