

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Maior/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, 20 de junho 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 **maio de 2018**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

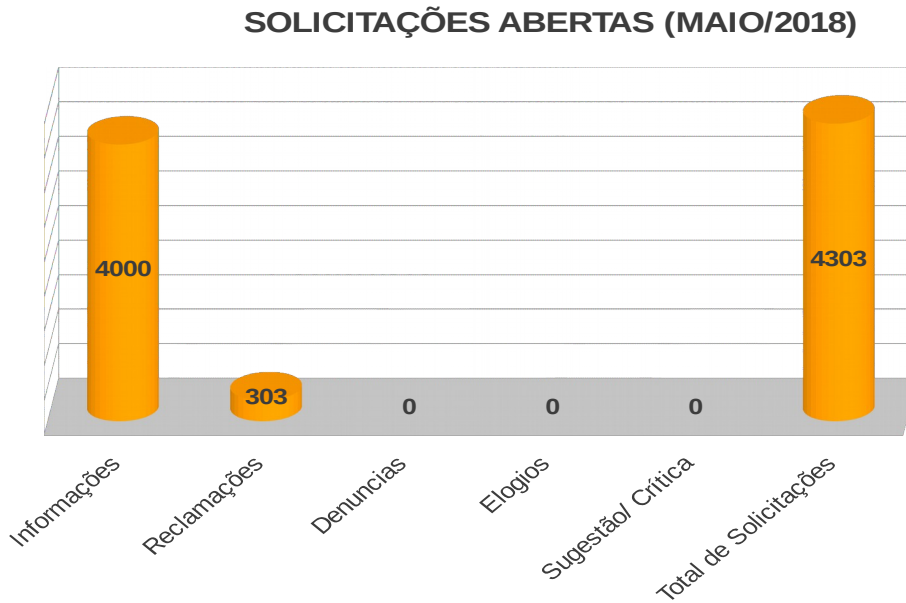
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4303
Informações	4000
Reclamações	303
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	70
Improcedente	49
Caminho do Entendimento	181

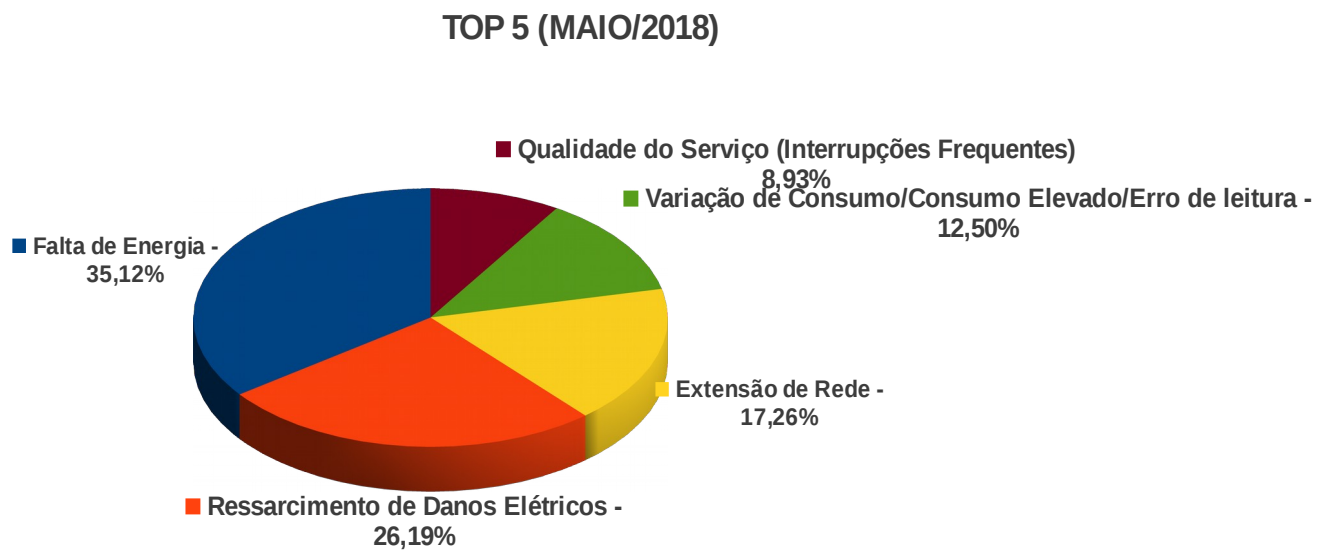
Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.303 solicitações, 303 se converteram em reclamações.

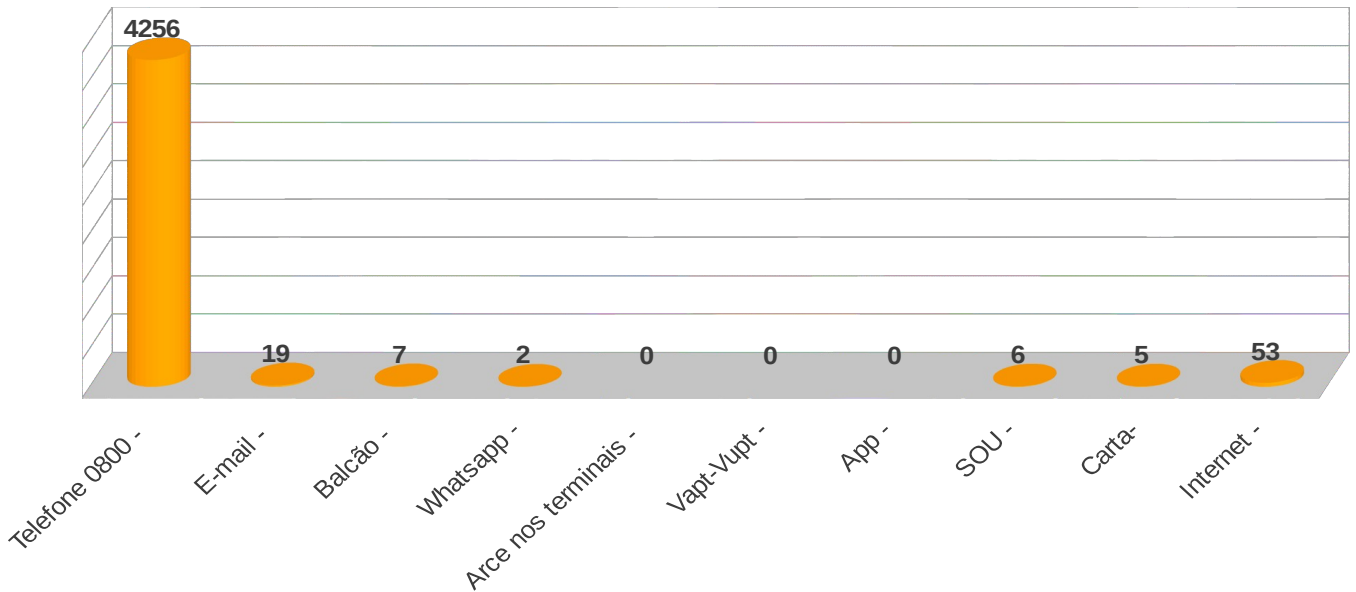


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Ressarcimento de Danos Elétricos* e *Extensão de Rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em maio foi o telefone. Nesse período, 4.256 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 6 (seis) solicitações no Sistema de Ouvidoria - SOU.

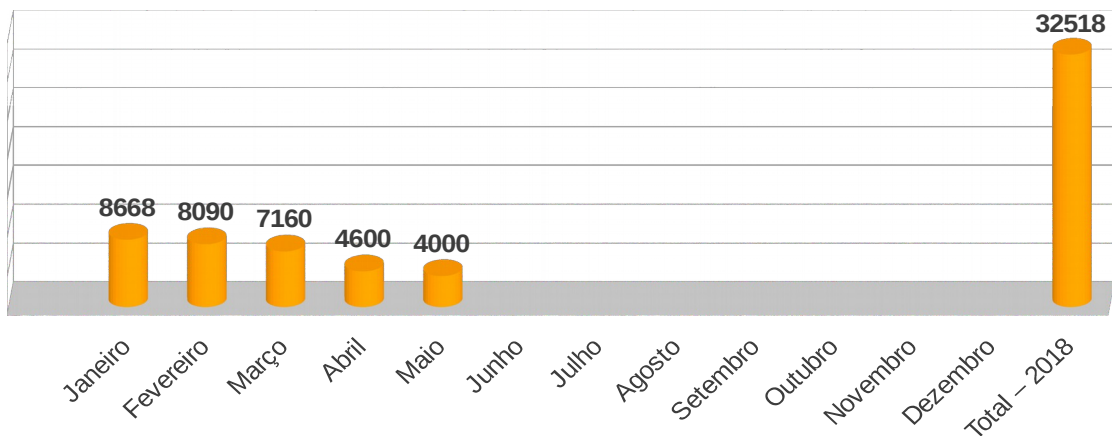
FORMAS DE CONTATO (MAIO/2018)



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

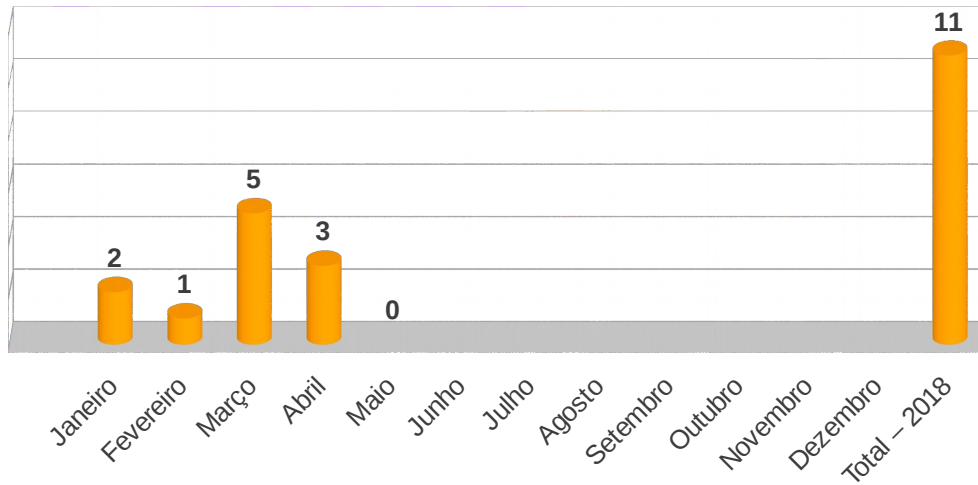
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



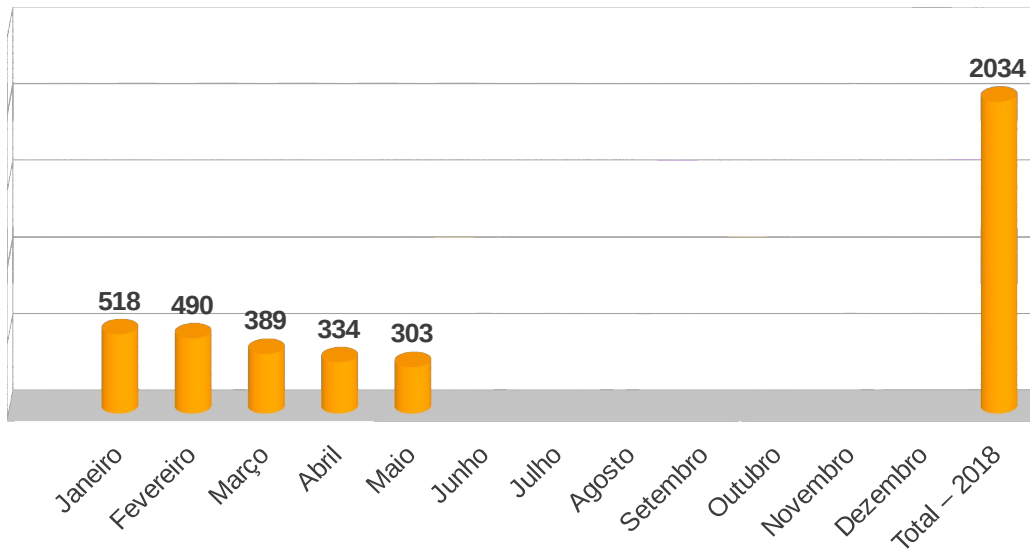
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma ocorrência, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018

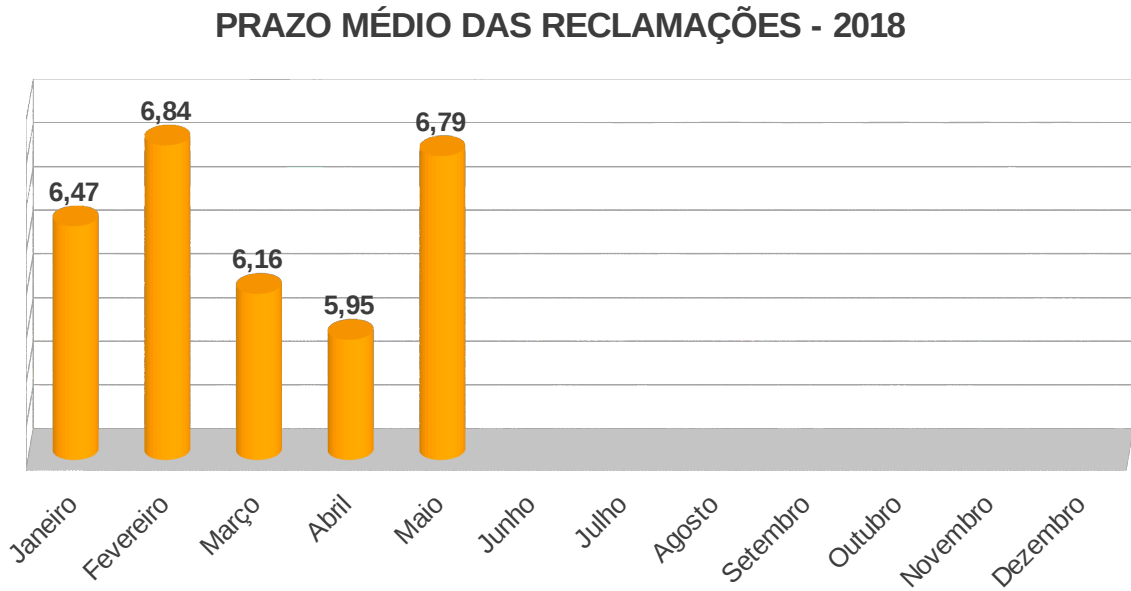


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

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 **maio 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.

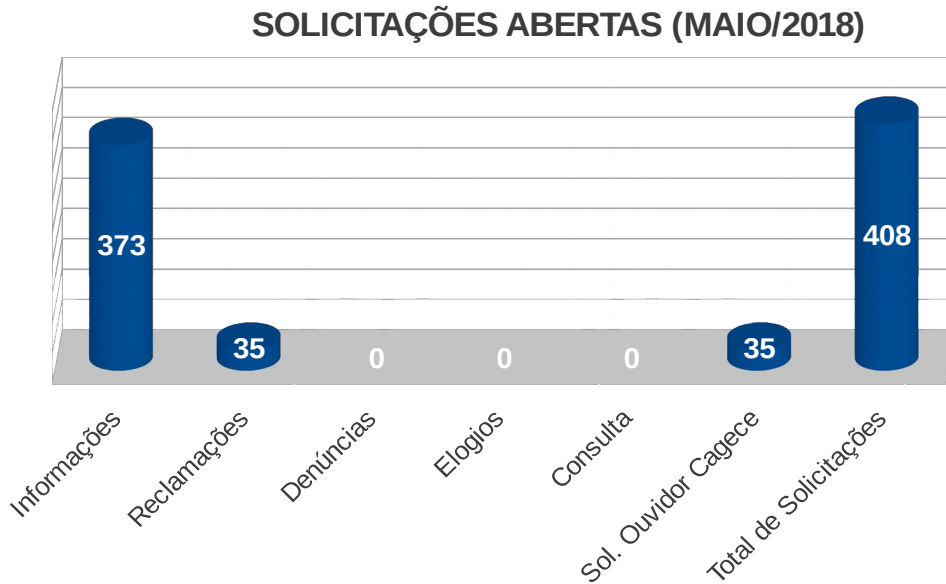
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	408
Informações	373
Reclamações	35
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	35
Total de Solicitações Finalizadas	397
Informações Finalizadas	373
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	24
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	16
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	1

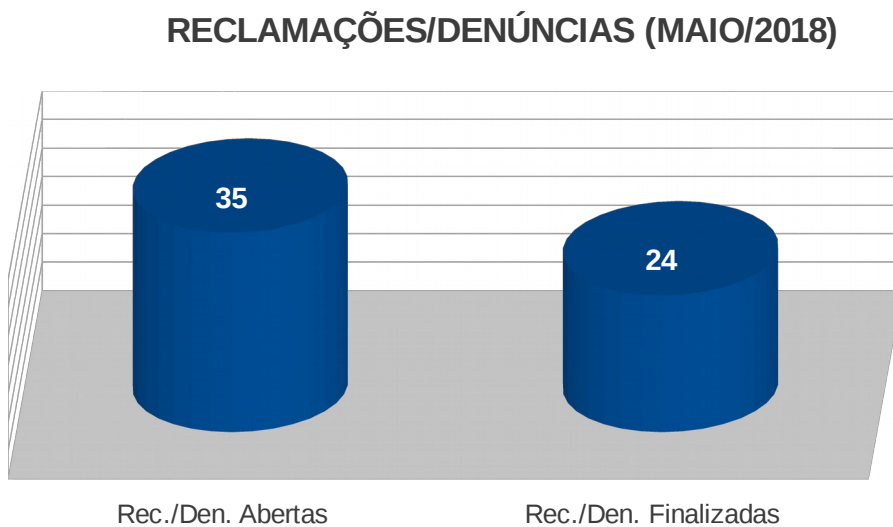
Fonte: SOA e SISDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 408 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 35 se converteram em reclamações, das quais 35 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

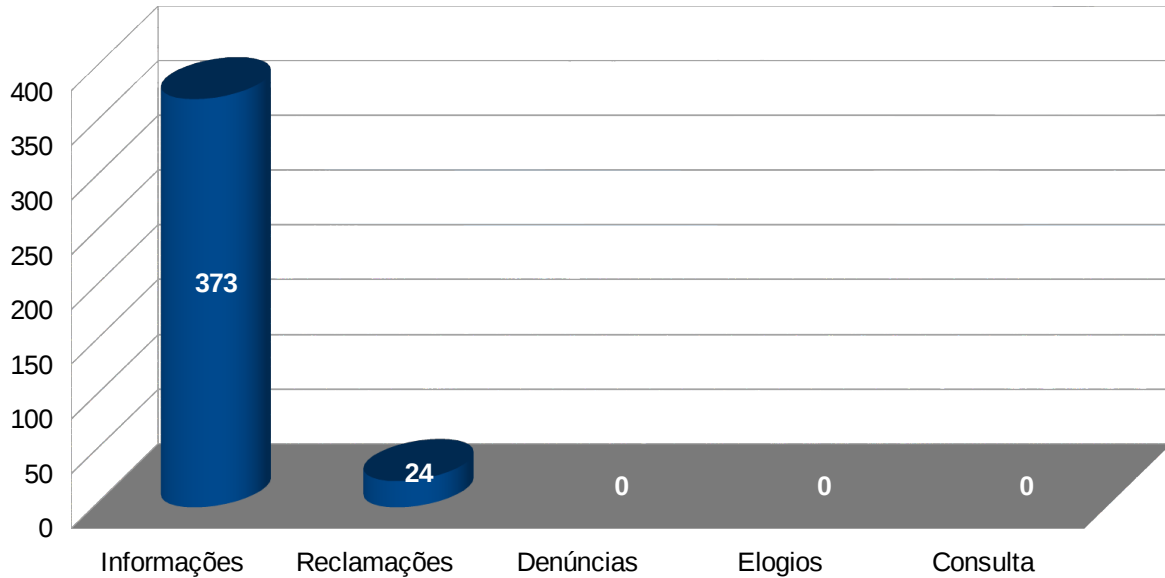


Vê-se no gráfico a seguir que 35 reclamações foram registradas e 24 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



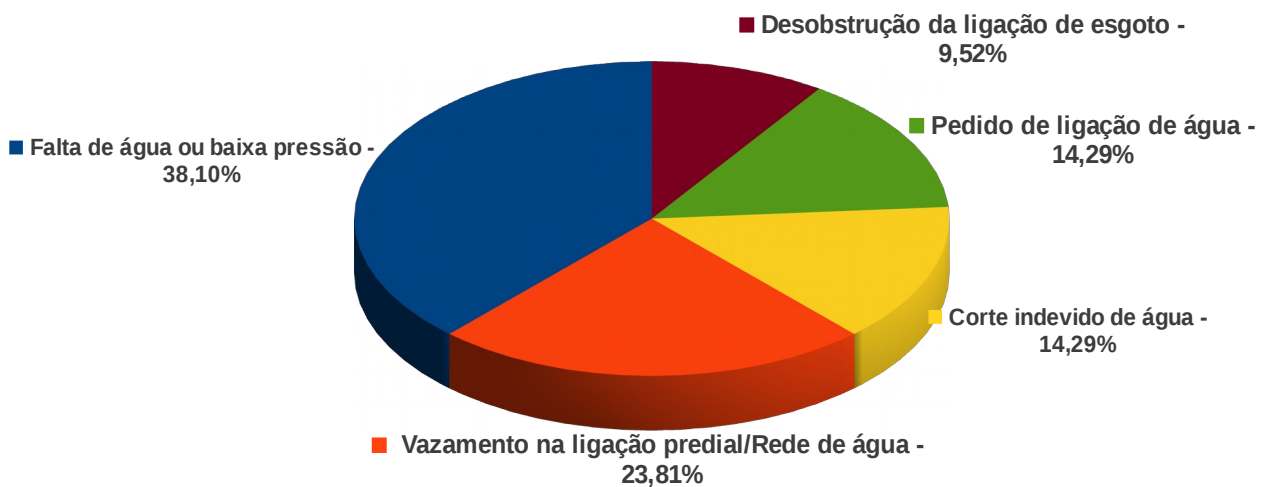
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MAIO/2018)



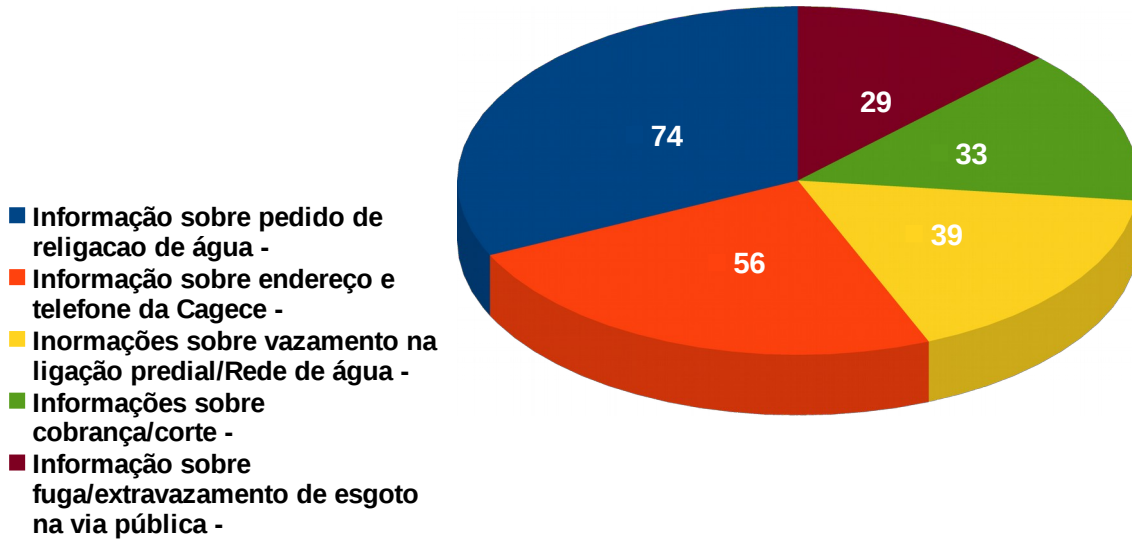
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Vazamento na Ligação Predial/Rede de água* e *Pedido de ligação de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - MAIO/2018)



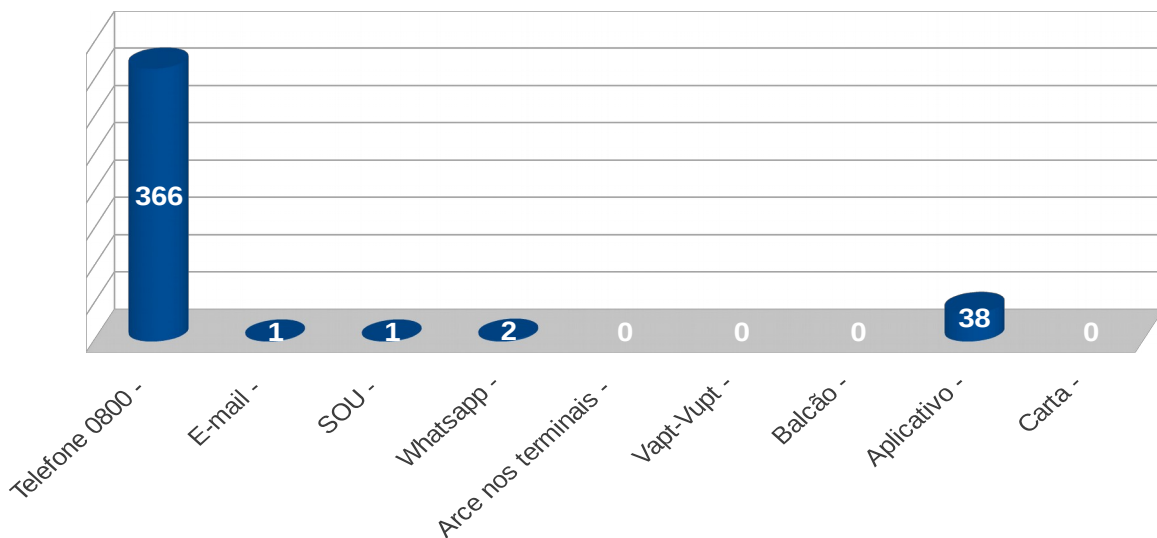
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre pedido de religação de água, endereço e telefone da Cagece e vazamento na ligação predial/rede de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - MAIO/2018)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o telefone. Nesse período, 366 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

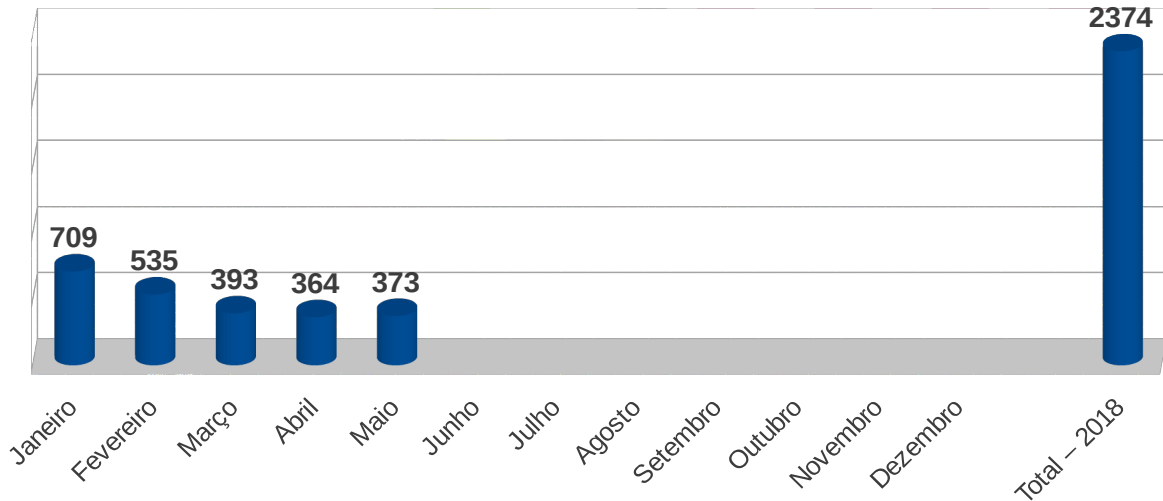
FORMAS DE CONTATO (MAIO/2018)



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

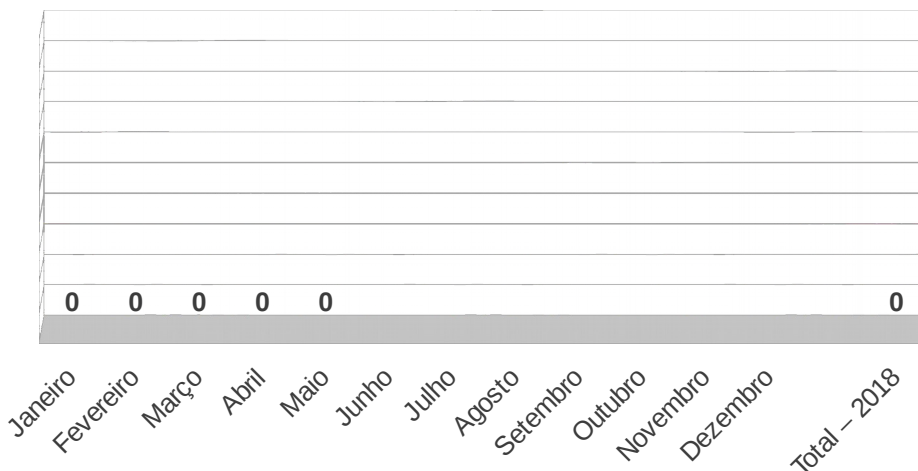
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 2,47% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2018



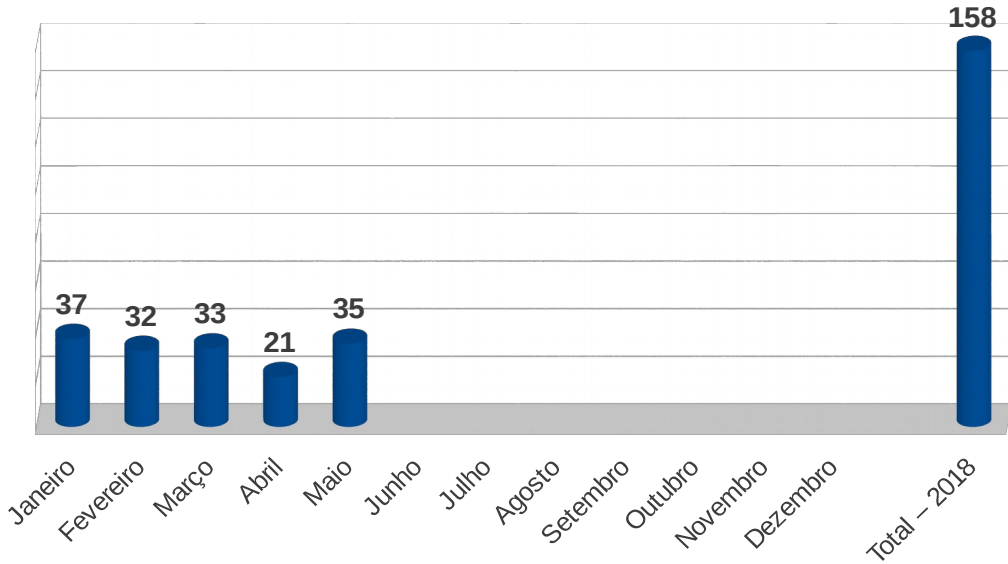
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



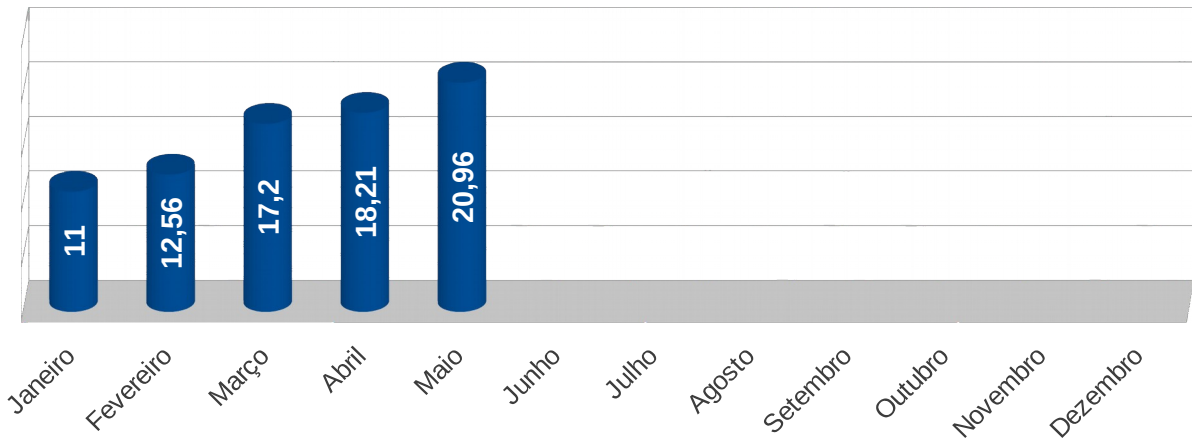
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 66,67% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

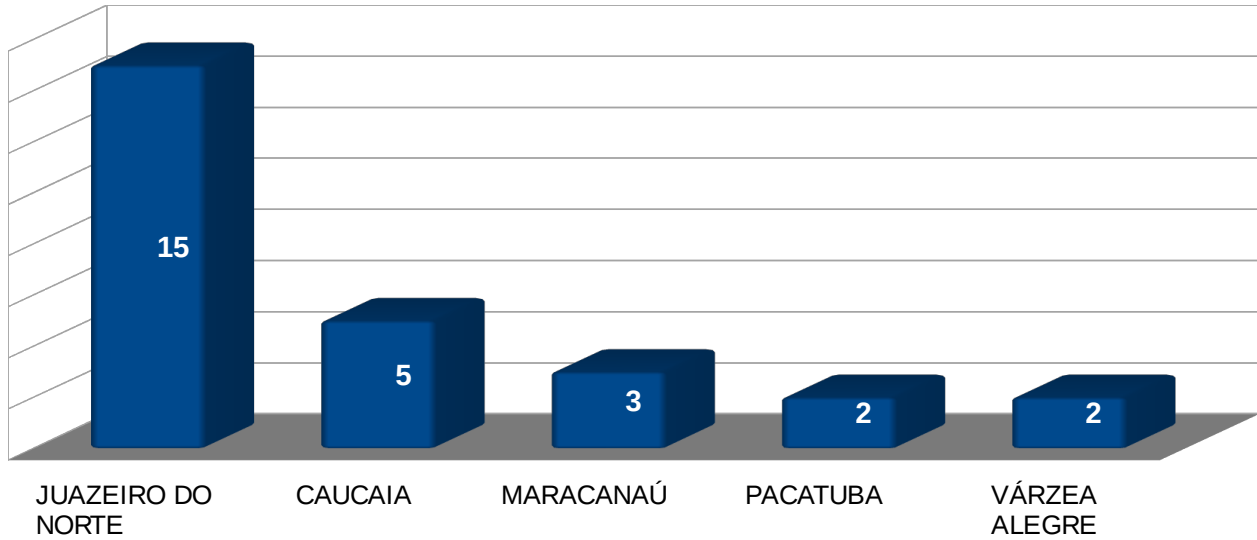
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



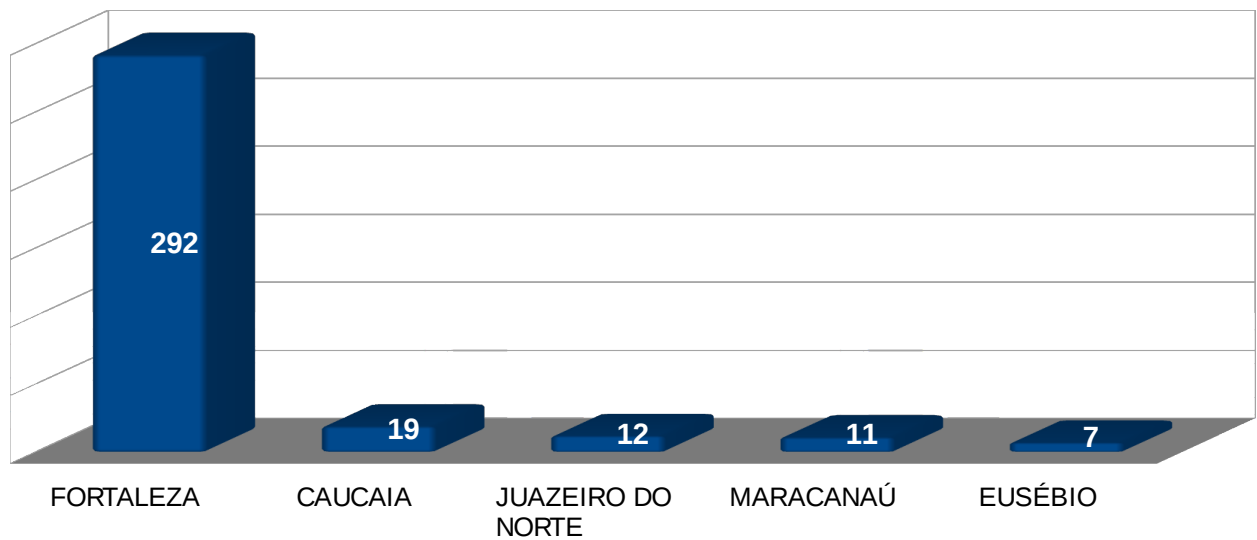
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS MAIO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS MAIO/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 **maio 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.

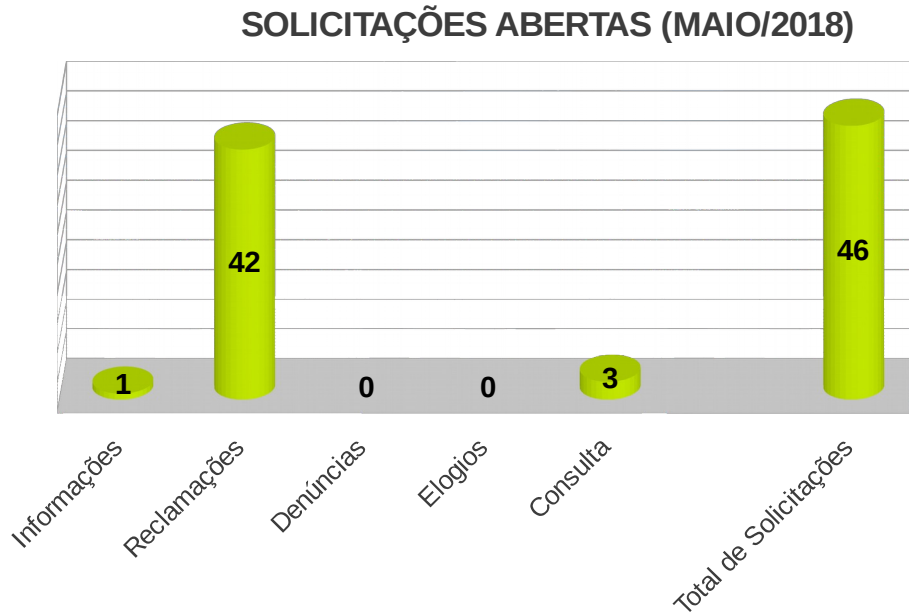
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	46
Informações	1
Reclamações	42
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	3
Total de Solicitações Finalizadas	44
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	40
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	3
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	28
Improcedente	11
Outros/Não se aplica	1

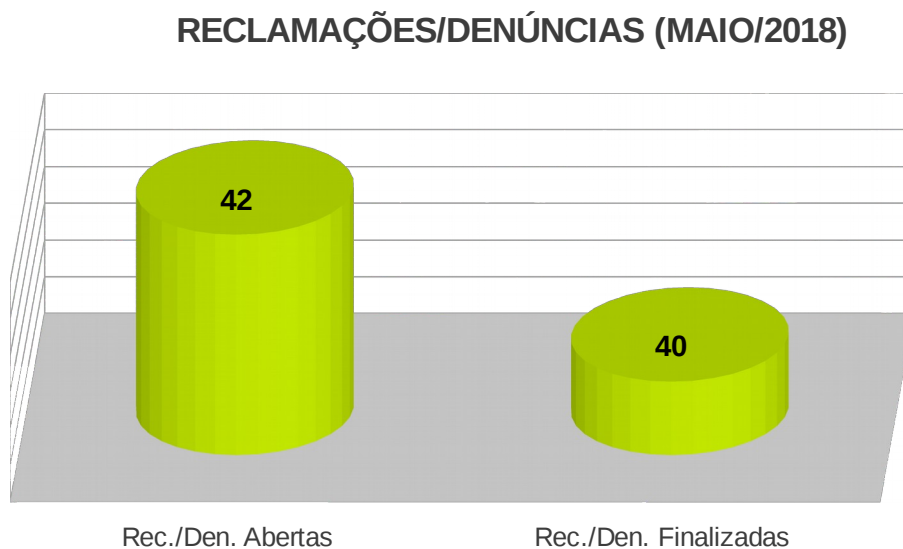
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 46 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 42 se converteram em reclamações.

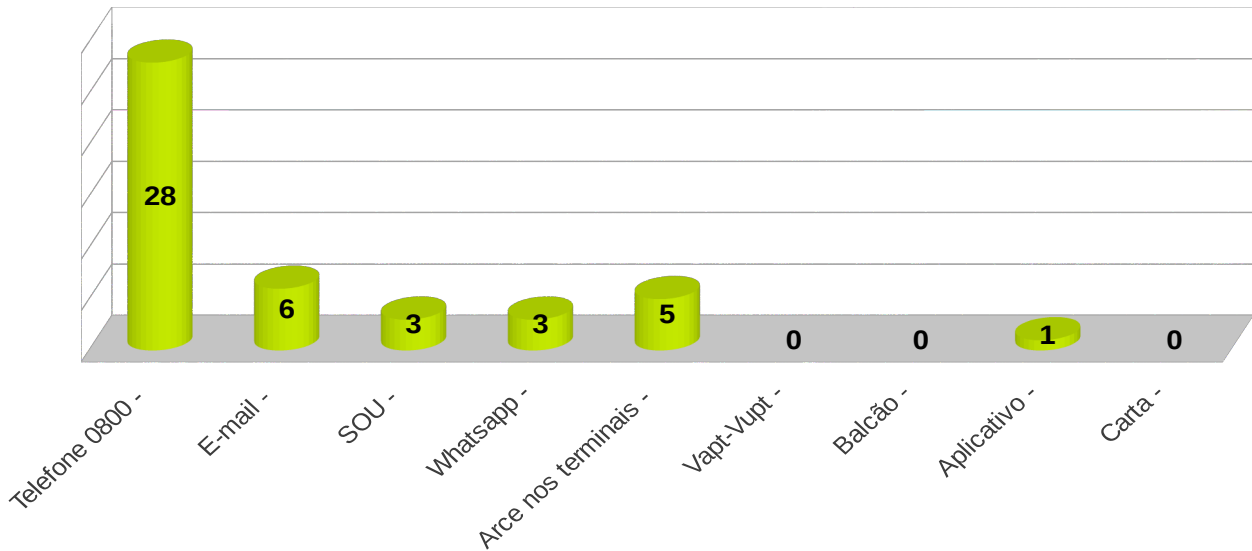


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 42 Reclamações/Denúncias foram registradas em março, 40 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

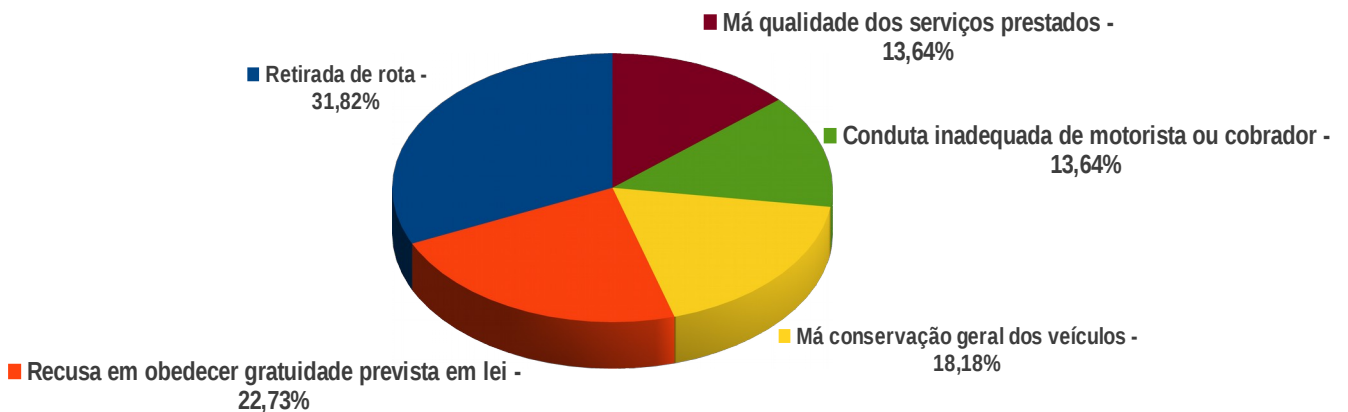
FORMAS DE CONTATO (MAIO/2018)



No mês de maio 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 maio de 2018.

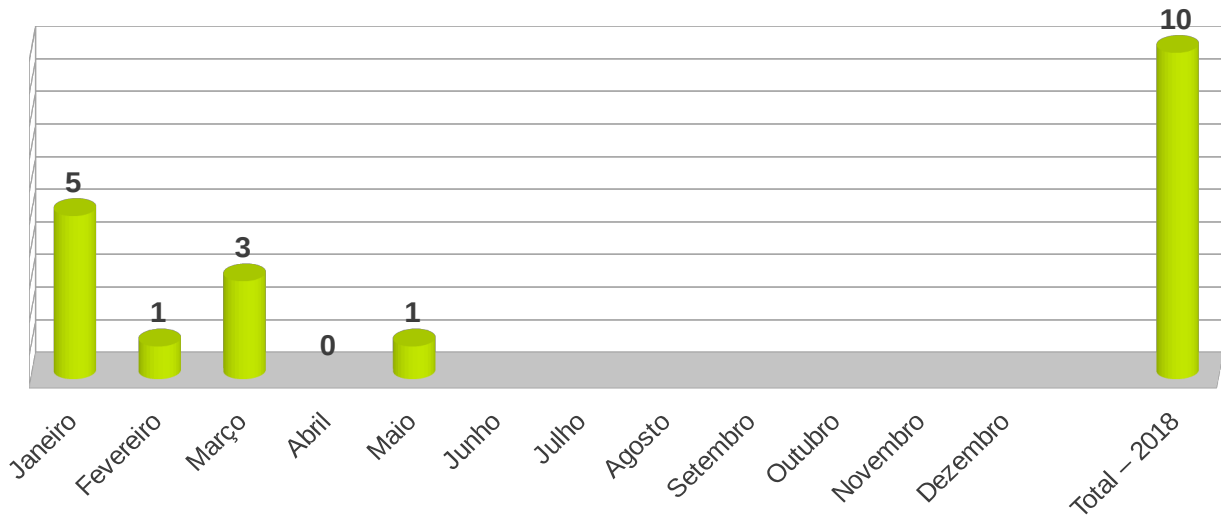
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - MAIO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

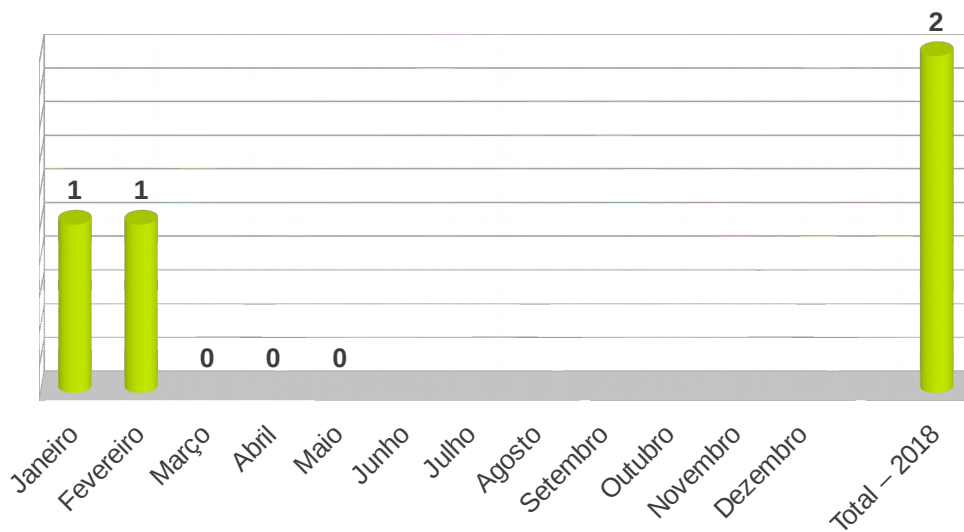
No mês de referência deste relatório registramos 1 (uma) ocorrência quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



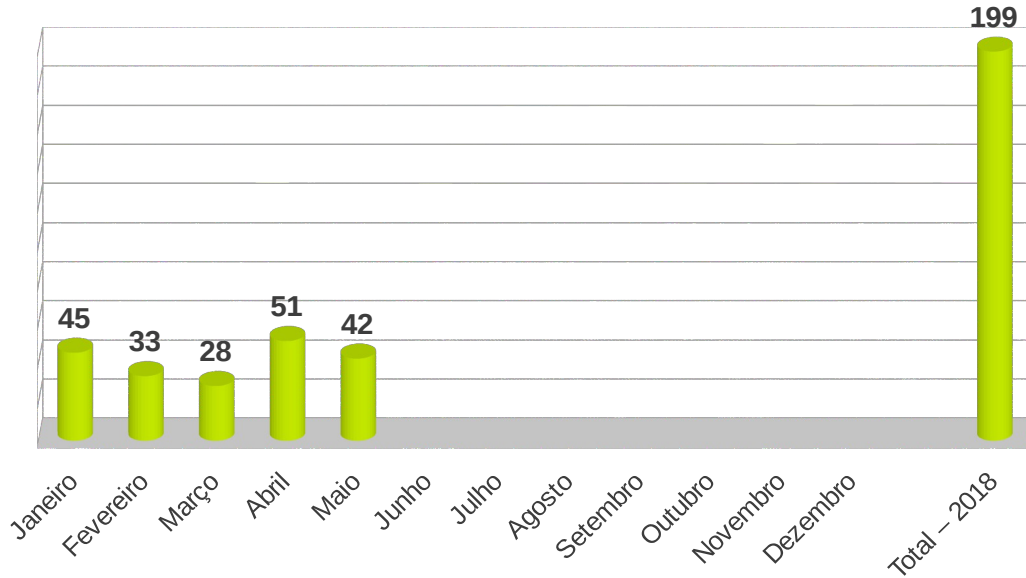
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2018



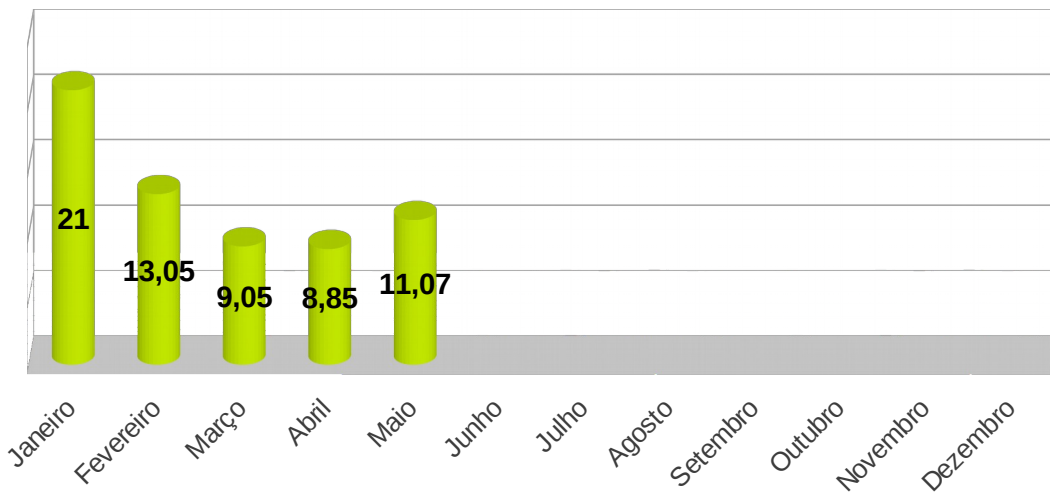
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 17,65% em abril comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

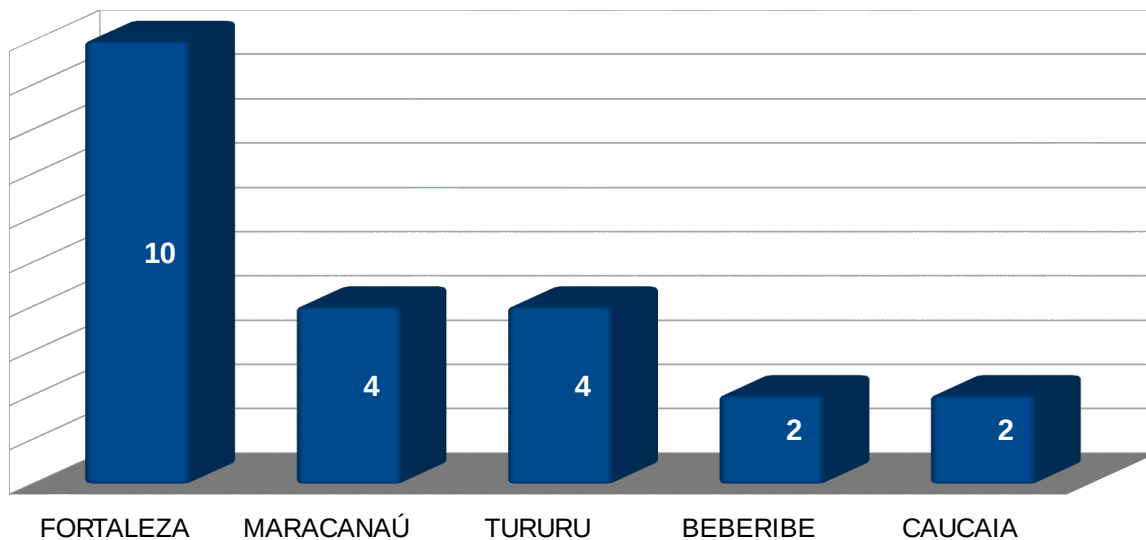
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



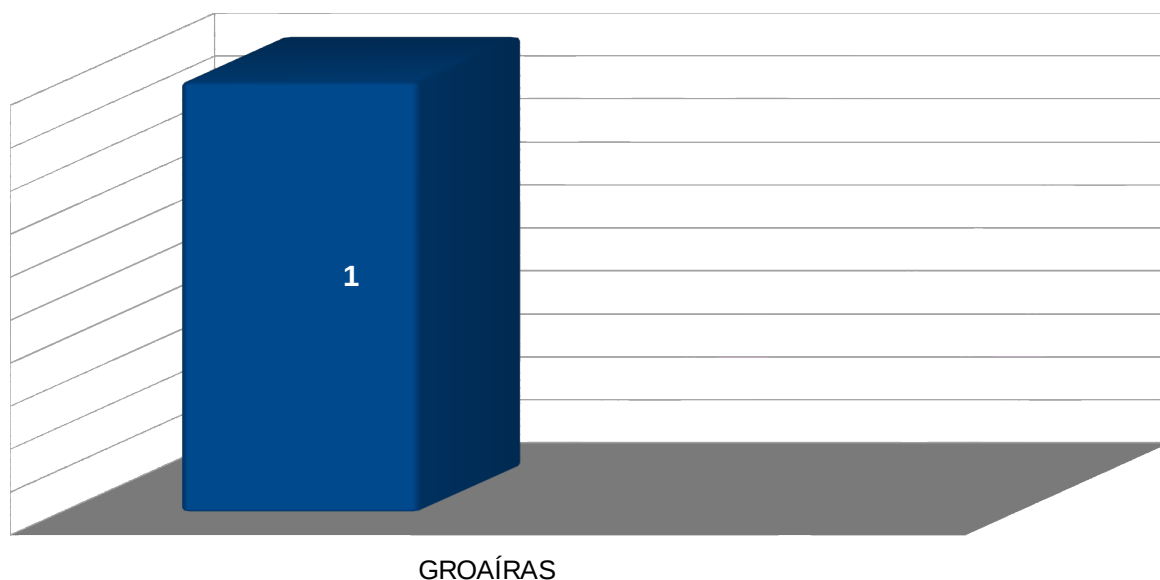
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS MAIO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **maio de 2018** 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 maio 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 17,65% de reclamações comparando-se à abril 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 31/05/2018**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
28/05/2018	218201	CAROLINE DO NASCIMENTO COSTA	4	OUV	28/05/2018
01/06/2018	218308	LUÍS CARLOS RODRIGUES	0	OUV	01/06/2018
18/05/2018	218074	RICARDO DE PAULA MELO	14	OUV	18/05/2018
25/05/2018	218174	JOÃO BOSCO FERREIRA DA SILVA	7	OUV	25/05/2018
17/05/2018	218060	CARLOS DUARTE DA SILVA	15	OUV	17/05/2018
29/05/2018	218254	ELIETE MARIA BARBOSA SABIÁ	3	OUV	29/05/2018
25/05/2018	218172	ADEHILTON CARLOS DA SILVA	7	OUV	25/05/2018
25/05/2018	218169	ALAN ALVES ERNESTO	7	OUV	25/05/2018
22/05/2018	218096	MARIA ANGÉLICA GOMES PEREIRA	10	OUV	22/05/2018
22/05/2018	218087	BERILO BARROSO MENDES JÚNIOR	10	OUV	22/05/2018
21/05/2018	218080	TARCIANA OLIVEIRA FELIX	11	OUV	21/05/2018
18/05/2018	218077	TÂMISA MARIA OLIVEIRA E SILVA	14	OUV	18/05/2018
17/05/2018	218061	GILVAN CARDOSO	15	OUV	17/05/2018
16/05/2018	218033	JEFERSON NASCIMENTO DA SILVA	16	OUV	16/05/2018
15/05/2018	218020	MARIESTELA DOS SANTOS DA SILVA	17	OUV	15/05/2018

14/05/2018	218013	MARINA LUNGA	18	OUV	14/05/2018
08/05/2018	217921	RUBENS DE JESUS FERNANDES	24	OUV	08/05/2018
22/05/2018	218086	MARTA CÉLIA OLIVEIRA FURTADO	10	OUV	22/05/2018
21/05/2018	218079	MARIA ELIANE DE OLIVEIRA	11	OUV	21/05/2018
30/05/2018	218307	MARIA NICE GADELHA PINEIRO	2	OUV	30/05/2018
21/05/2018	218082	EDSON PEREIRA DA SILVA BARROS	11	OUV	21/05/2018
21/05/2018	218081	MARIA PEREIRA DA SILVA	11	OUV	21/05/2018
28/05/2018	218194	FRANCISCO DE ASSIS DE LIMA	4	OUV	28/05/2018
28/05/2018	218193	NELIO FERREIRA DA SILVA	4	OUV	28/05/2018
25/05/2018	218170	LUCIO SALES SARAIVA	7	OUV	25/05/2018
28/05/2018	218195	ISAEL PEREIRA DE OLIVEIRA JÚNIOR	4	OUV	28/05/2018

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/05/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
25/05/2018	218175	EDIMAR SABINO DE OLIVEIRA	7	CTR	25/05/2018
24/05/2018	218167	EMANUELLE BRASILEIRO DE MENEZES	8	CTR	24/05/2018
30/05/2018	218303	ANTÔNIO ARISTEU FERREIRA LIMA	2	CTR	30/05/2018
28/05/2018	218204	RAIMUNDA MELO ROCHA	4	CTR	28/05/2018
01/06/2018	218310	DOMINGOS DE ARAÚJO BESSA NETO	0	CTR	01/06/2018
01/06/2018	218309	DANIEL BORGES SILVA	0	CTR	01/06/2018
28/05/2018	218205	SEBASTIÃO ERAILSON DE SOUSA	4	CTR	28/05/2018
30/05/2018	218306	MARIA DE FÁTIMA FERREIRA PEREIRA	2	CTR	30/05/2018
25/05/2018	218191	MARIA ALDENIZA PIRES FILOMENO	7	CTR	25/05/2018
24/05/2018	218166	ISABELLE MARQUES FONTELES	8	CTR	24/05/2018
29/05/2018	218259	DANIEL AMORIM TEIXEIRA	3	CTR	29/05/2018