

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Junho/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, 23 de julho de 2018.

Cordialmente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Ouvidor em exercício

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 **junho 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

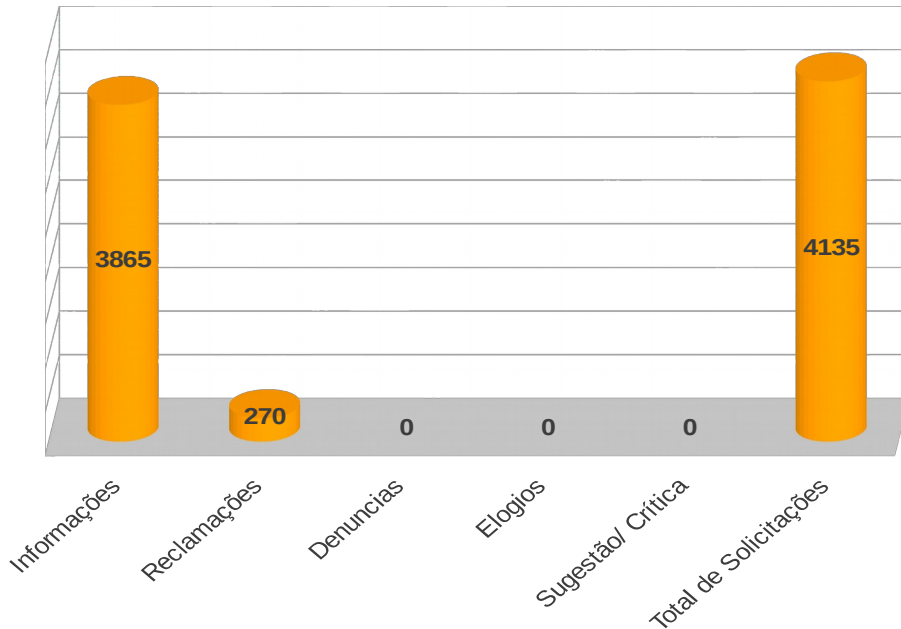
| | |
|---|-------------|
| Total de Solicitações Abertas | 4135 |
| Informações | 3865 |
| Reclamações | 270 |
| Denúncias | 0 |
| Elogios | 0 |
| Sugestão/Crítica | 0 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 48 |
| Improcedente | 44 |
| Caminho do Entendimento | 166 |

Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

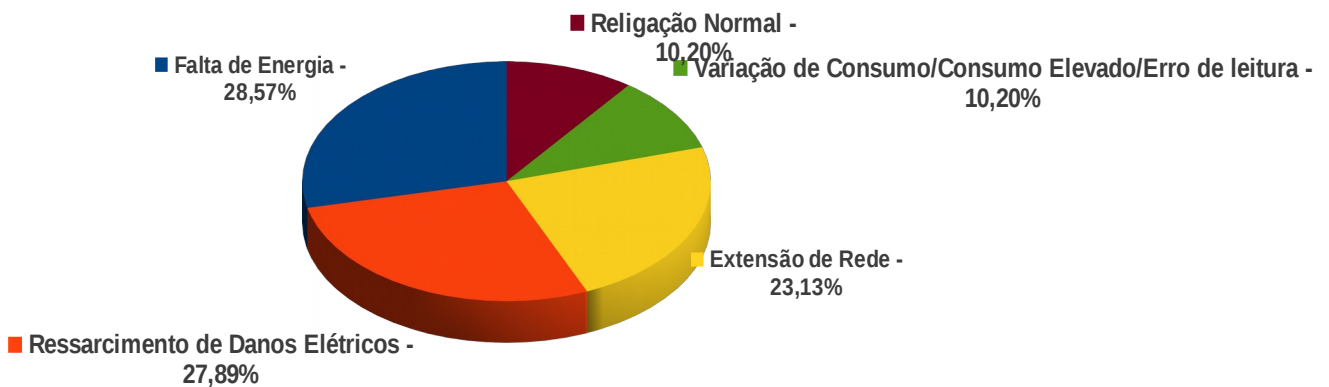
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.135 solicitações, 270 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/2018)



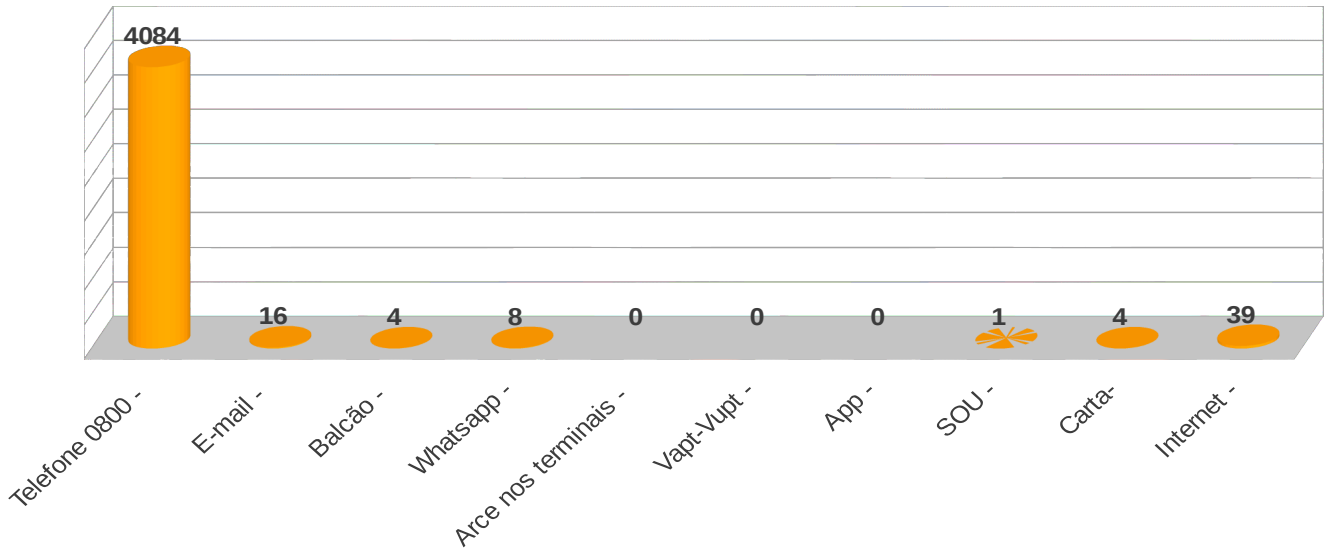
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Ressarcimento de Danos Elétricos* e *Extensão de Rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (JUNHO/2018)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em junho foi o telefone. Nesse período, 4.084 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.

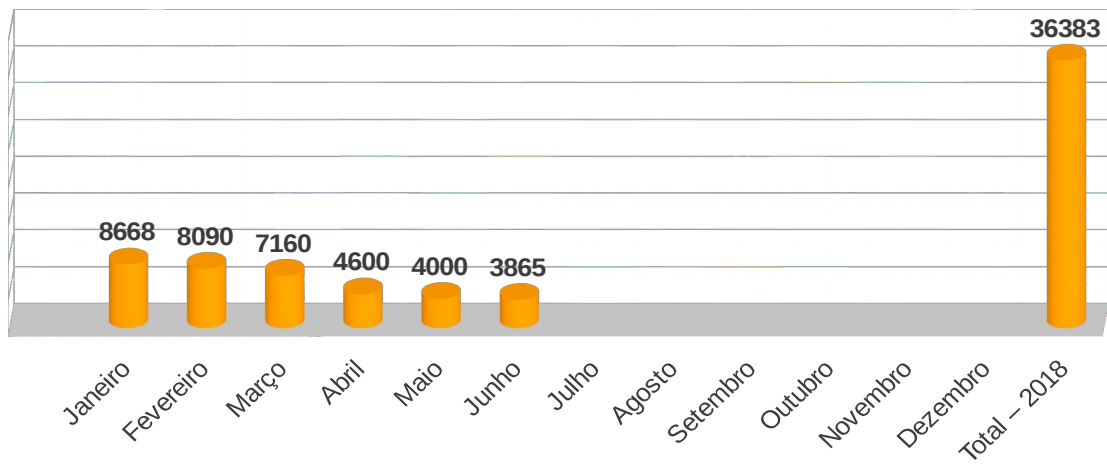
FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2018)



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

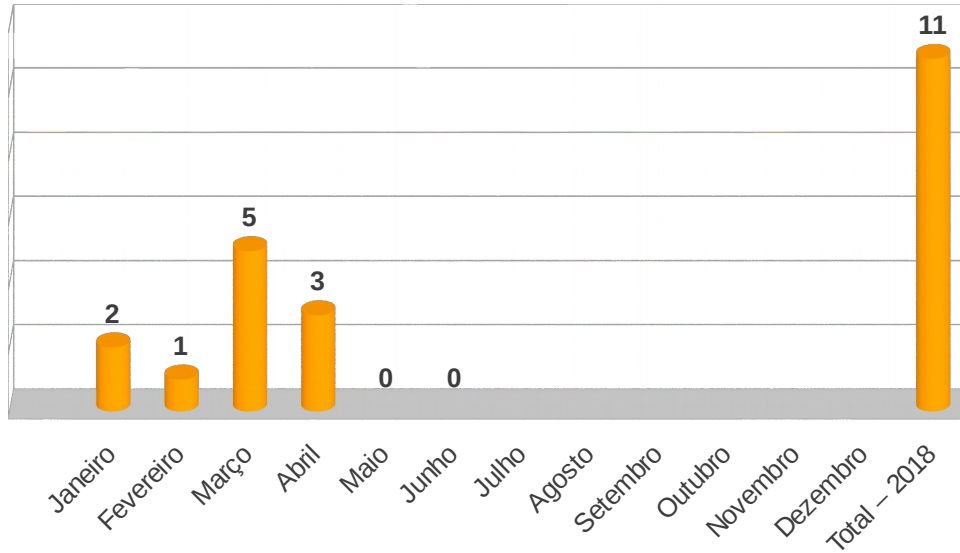
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



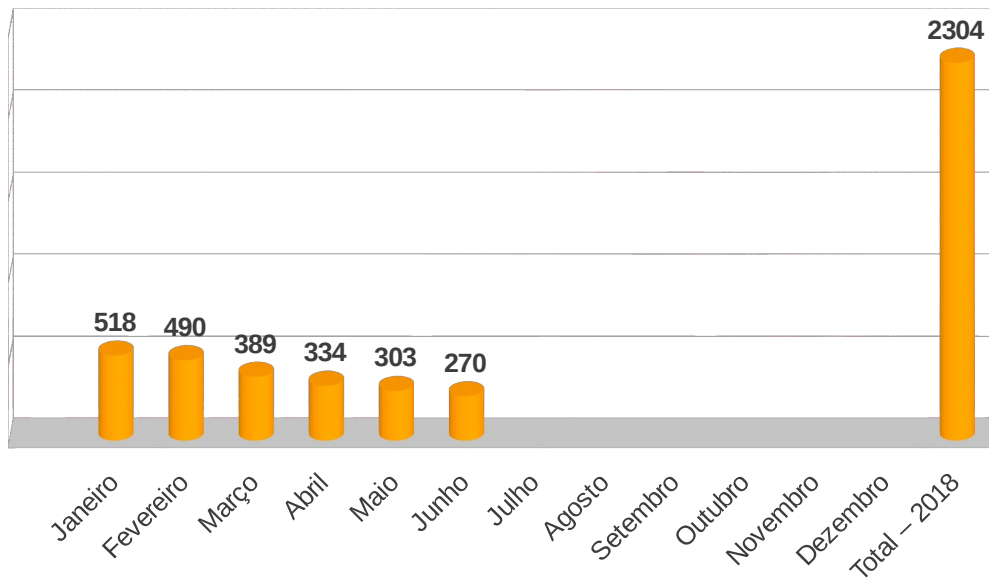
Quanto ao número de denúncias, não registramos nenhuma ocorrência, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018

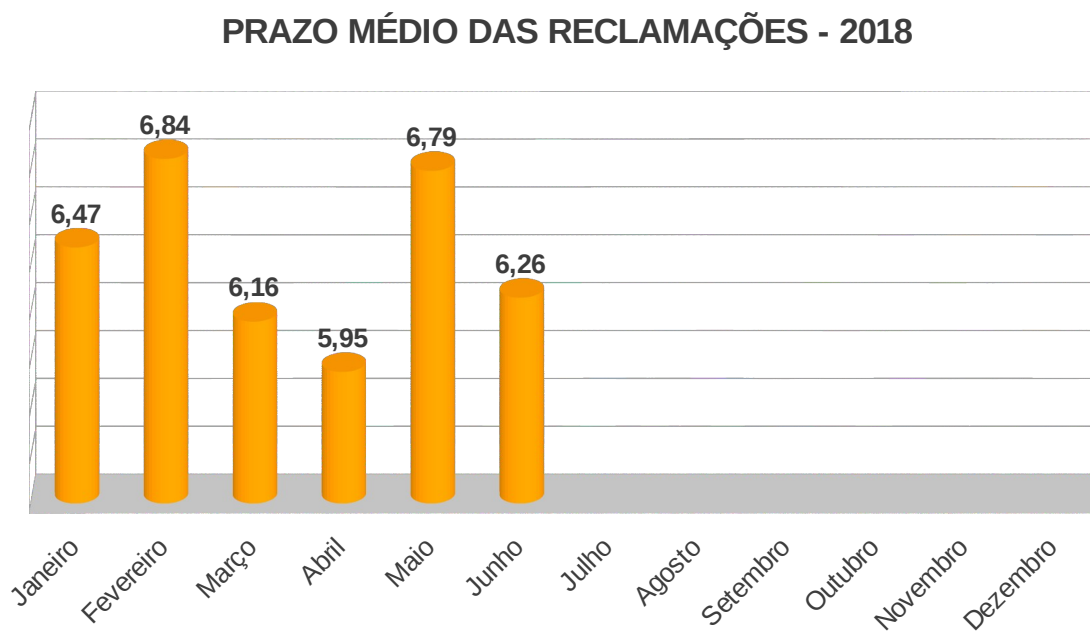


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

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 **junho 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.

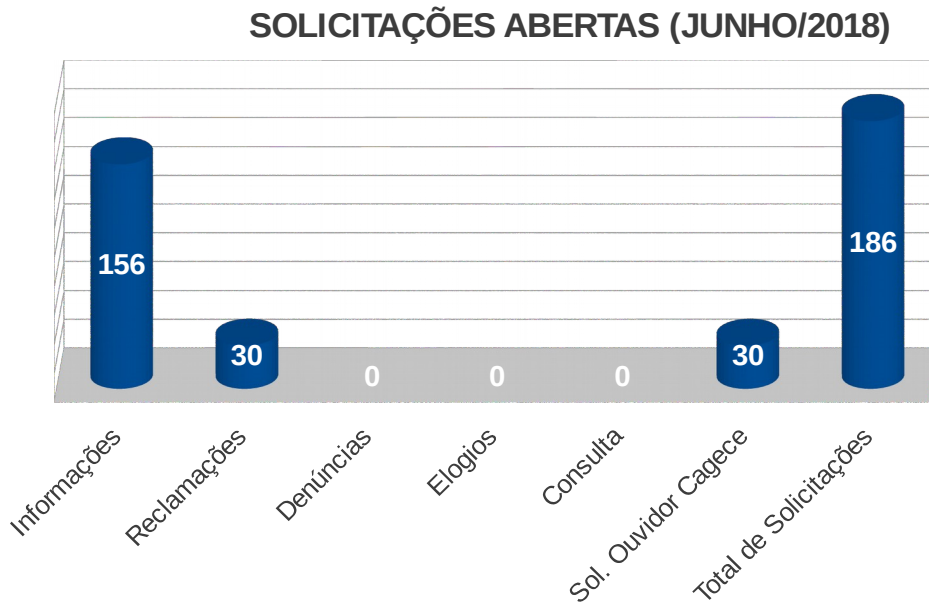
Quadro de Solicitações e Processos

| | |
|--|------------|
| Total de Solicitações Abertas | 186 |
| Informações | 156 |
| Reclamações | 30 |
| Denúncias | 0 |
| Elogios/Consulta | 0 |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE | 30 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 201 |
| Informações Finalizadas | 156 |
| Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados | 45 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 35 |
| Improcedente | 4 |
| Outros/Não se aplica | 6 |

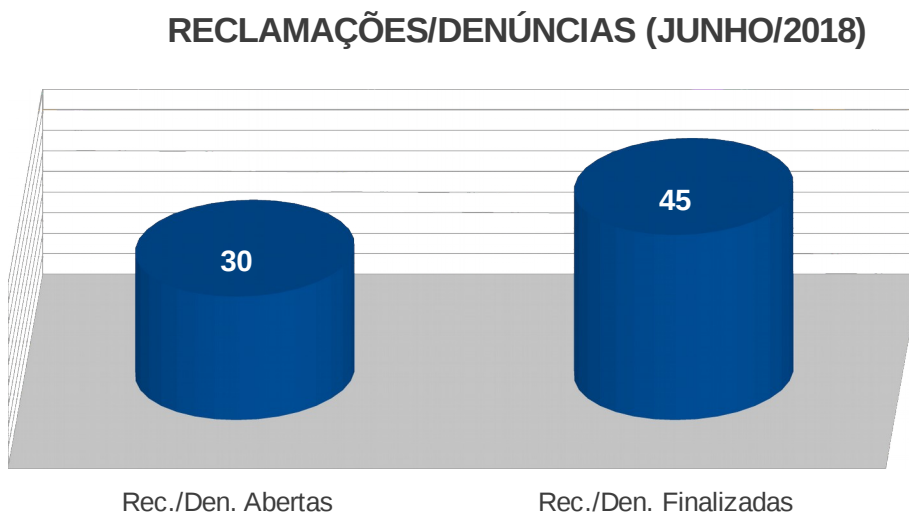
Fonte: SOA e SISDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 186 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 30 se converteram em reclamações, das quais 30 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

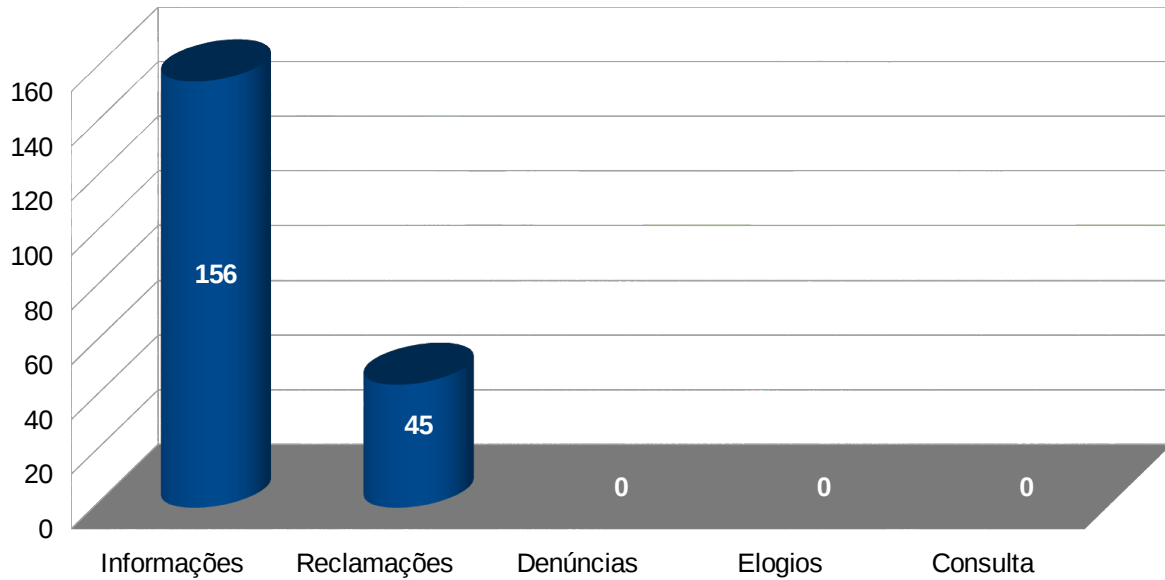


Vê-se no gráfico a seguir que 30 reclamações foram registradas e 45 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



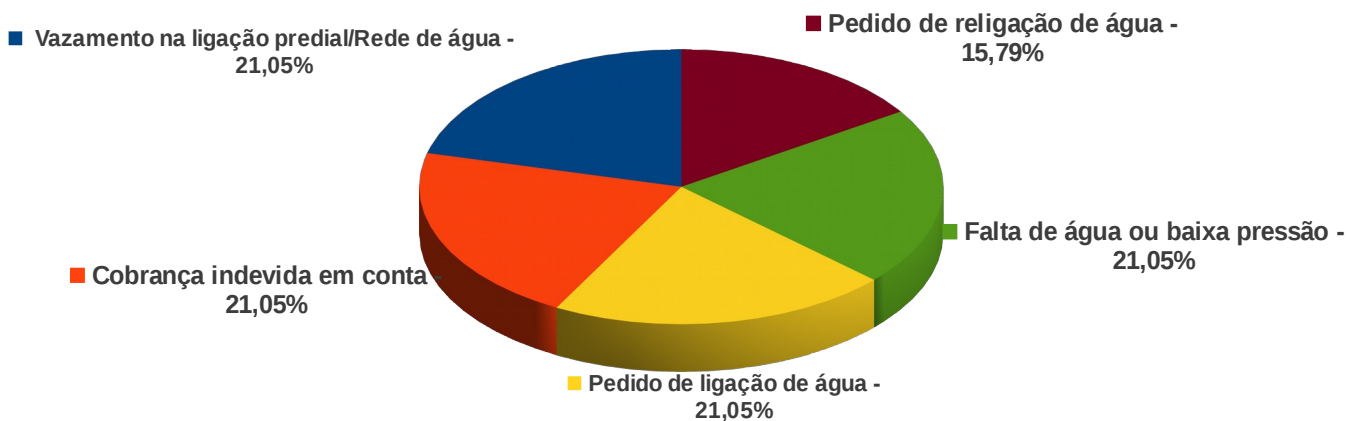
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JUNHO/2018)



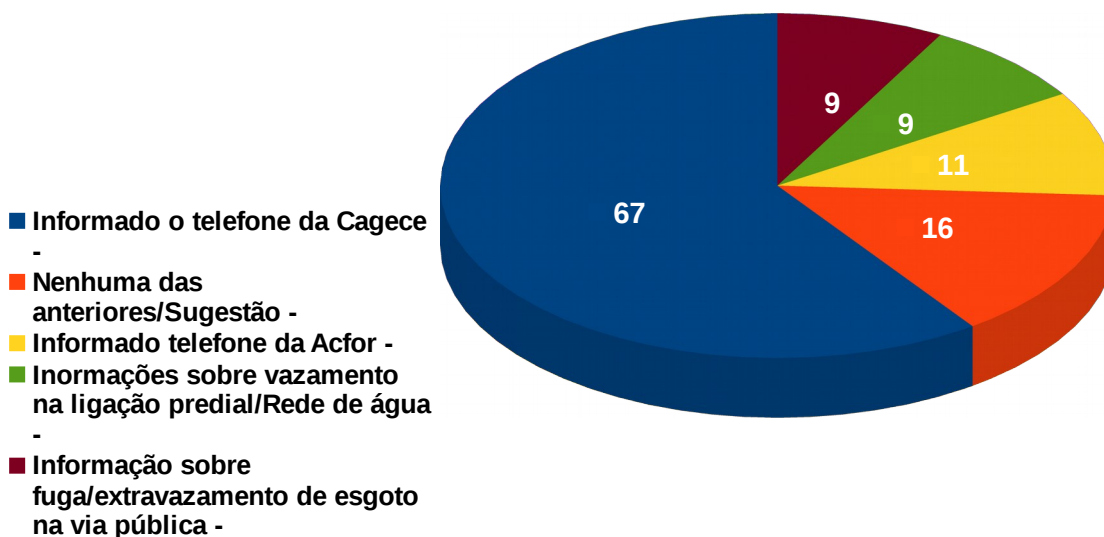
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Vazamento na Ligação Predial/Rede de água* e *Pedido de ligação de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JUNHO/2018)



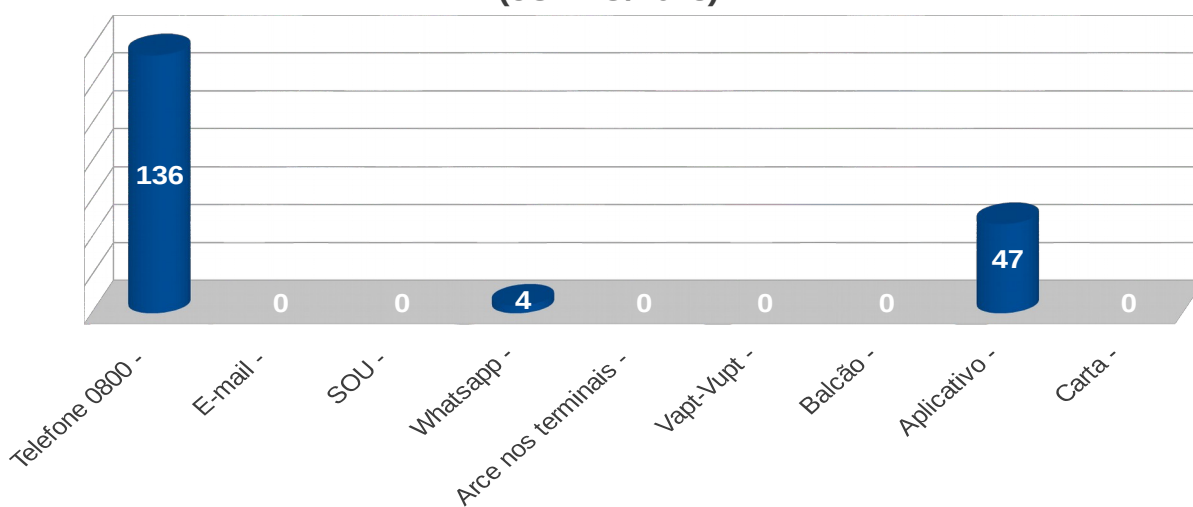
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Endereço e telefone da Cagece, nenhuma das anteriores/sugestão e informado telefone da Acfor* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - JUNHO/2018)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o telefone. Nesse período, 136 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

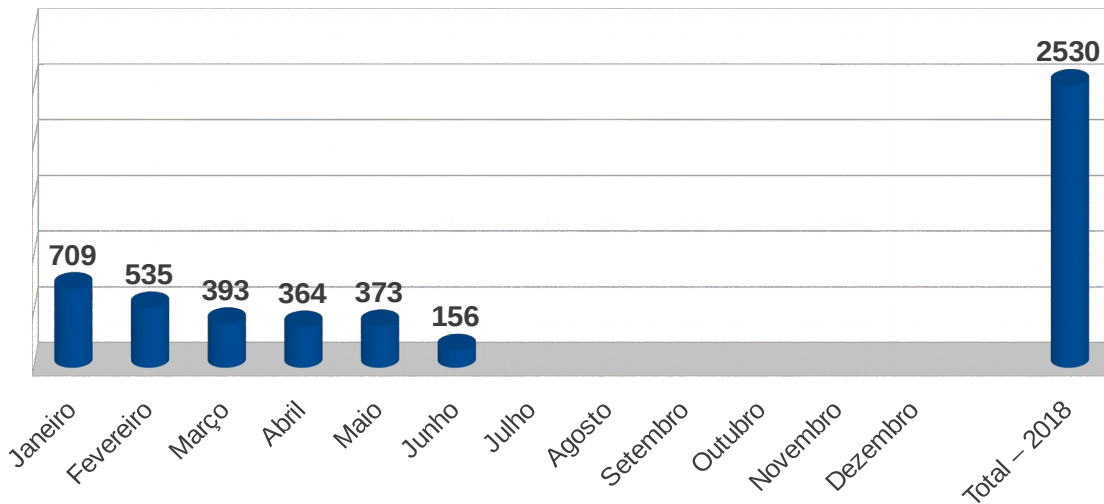
FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2018)



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

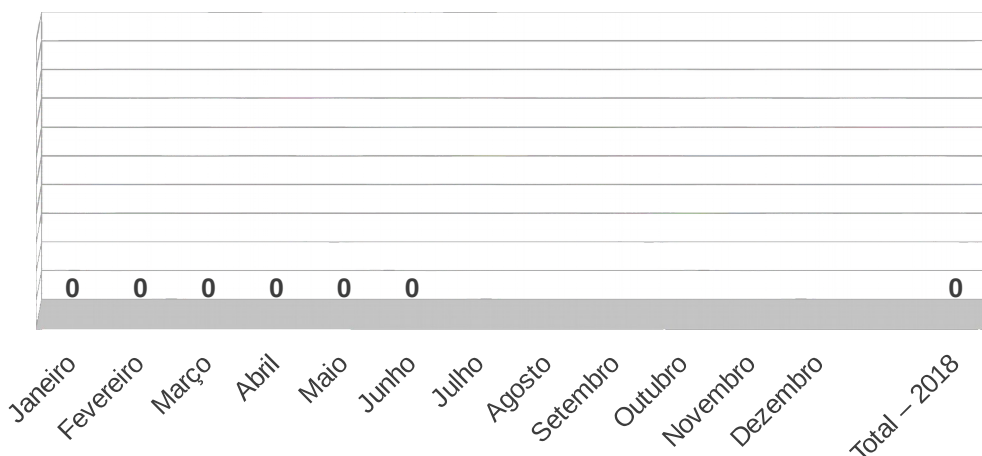
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 58,18% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2018



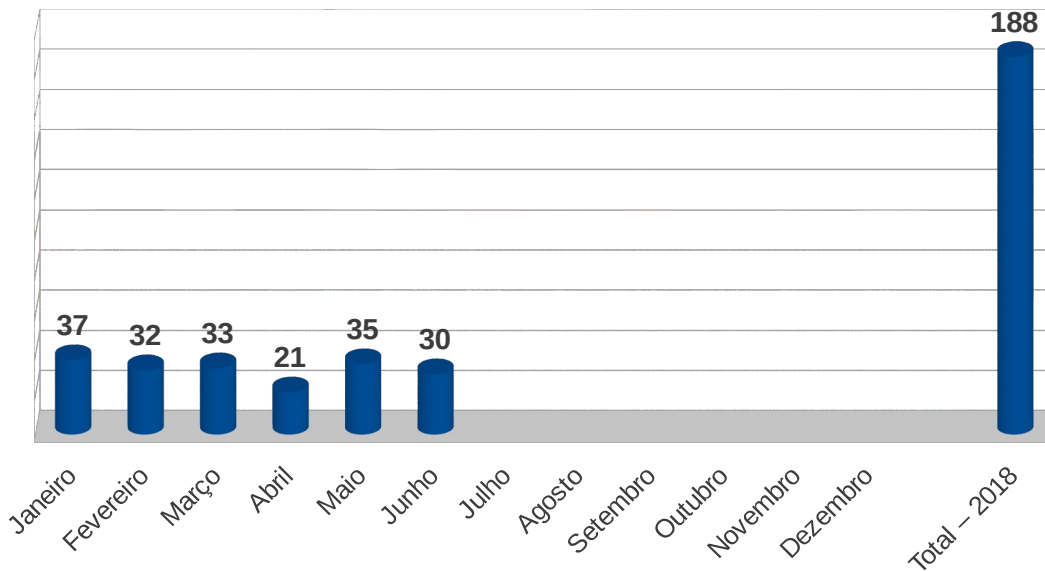
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



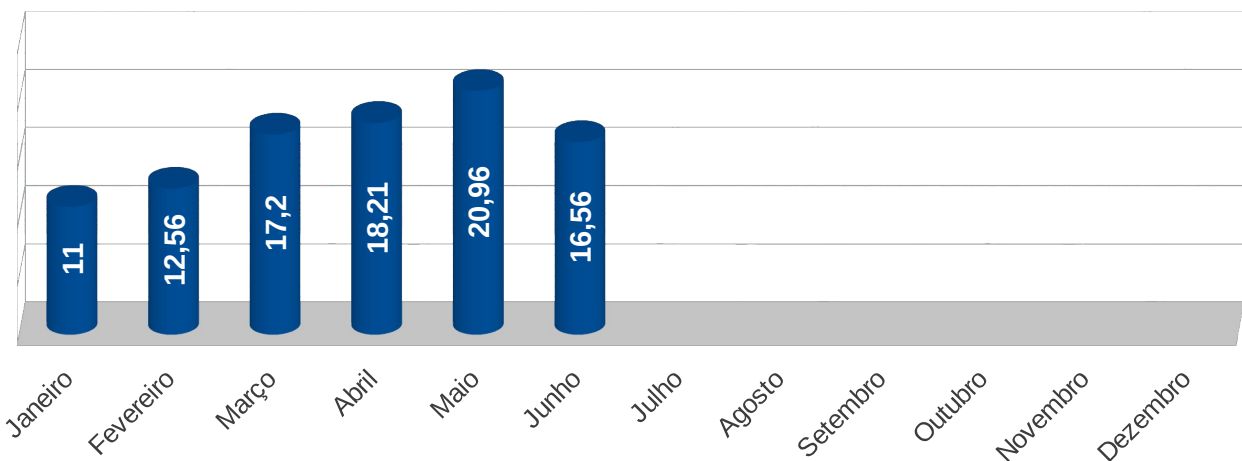
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 14,29% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

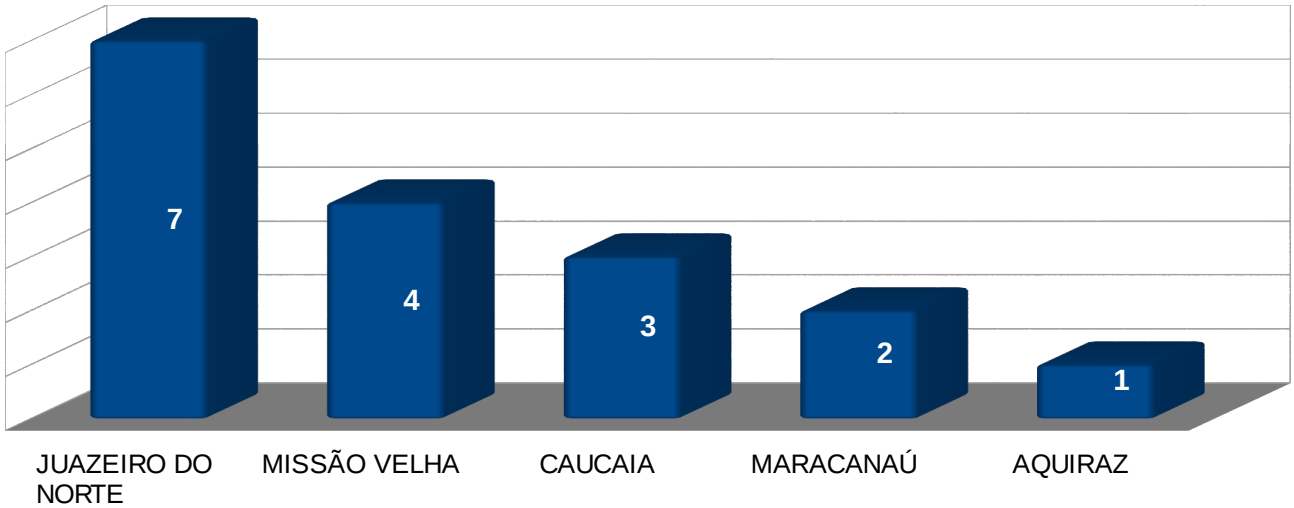
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



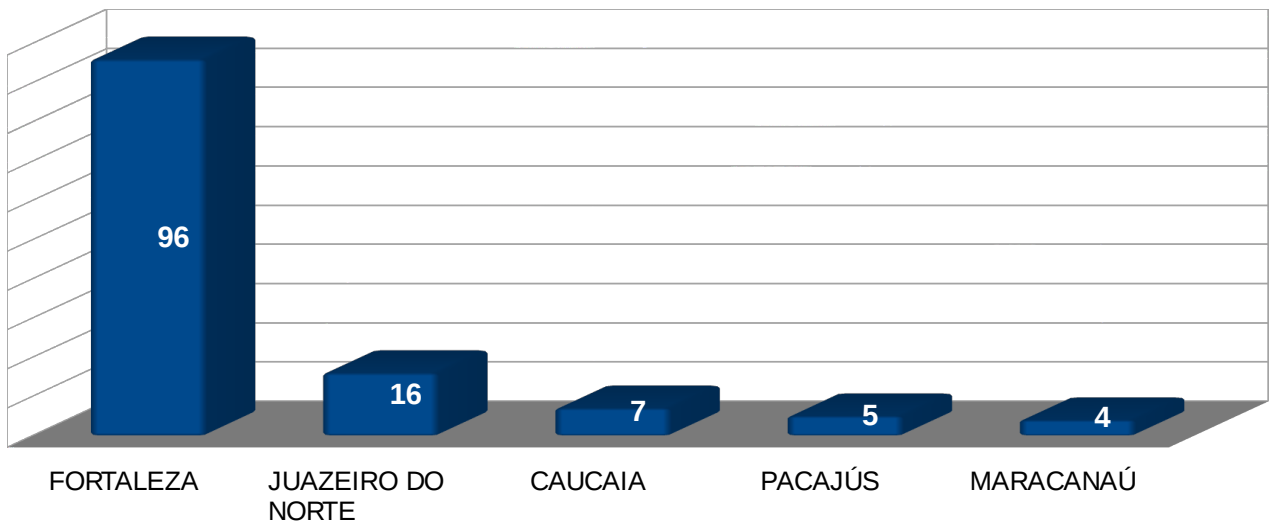
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JUNHO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JUNHO/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 **junho 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.

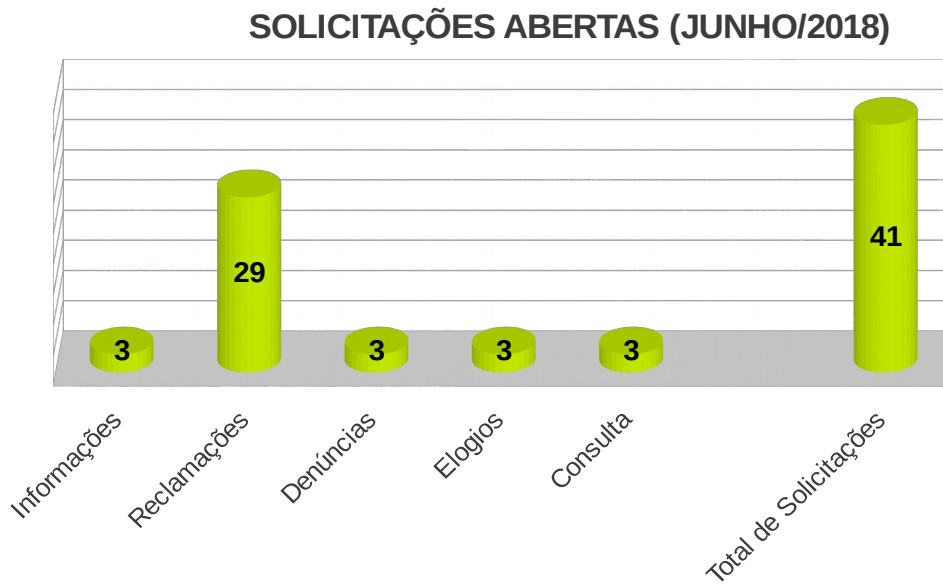
Quadro de solicitações e processos

| | |
|--|-----------|
| Total de Solicitações Abertas | 41 |
| Informações | 3 |
| Reclamações | 29 |
| Denúncias | 3 |
| Elogios | 3 |
| Consulta | 3 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 42 |
| Informações Finalizadas | 3 |
| Reclamações Finalizadas | 34 |
| Denúncias Finalizadas | 2 |
| Consultas Finalizadas | 3 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 22 |
| Improcedente | 8 |
| Outros/Não se aplica | 4 |

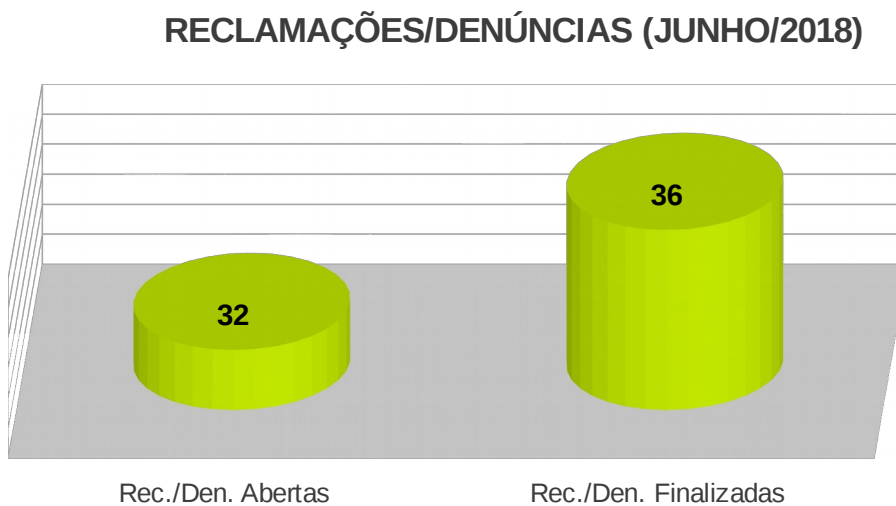
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 41 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 29 se converteram em reclamações.

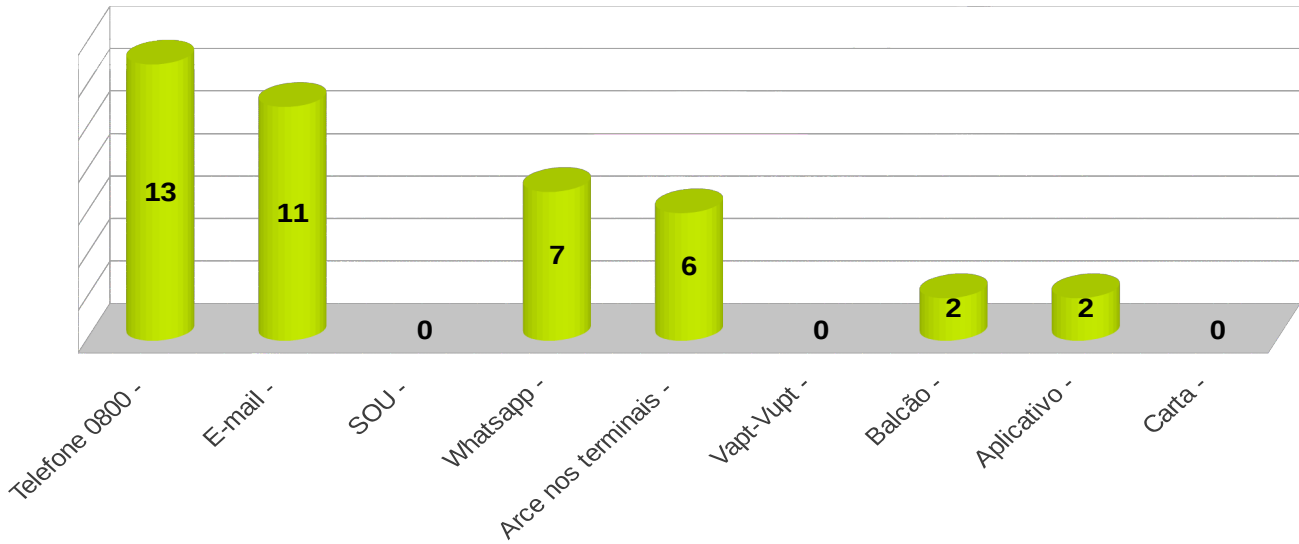


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 32 Reclamações/Denúncias foram registradas em março, 36 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

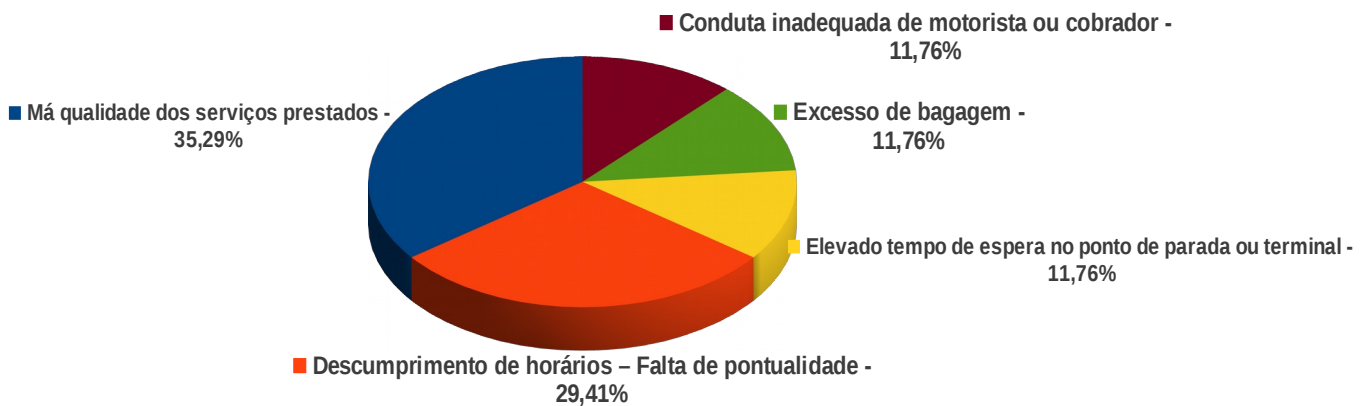
FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2018)



No mês de junho 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 junho de 2018.

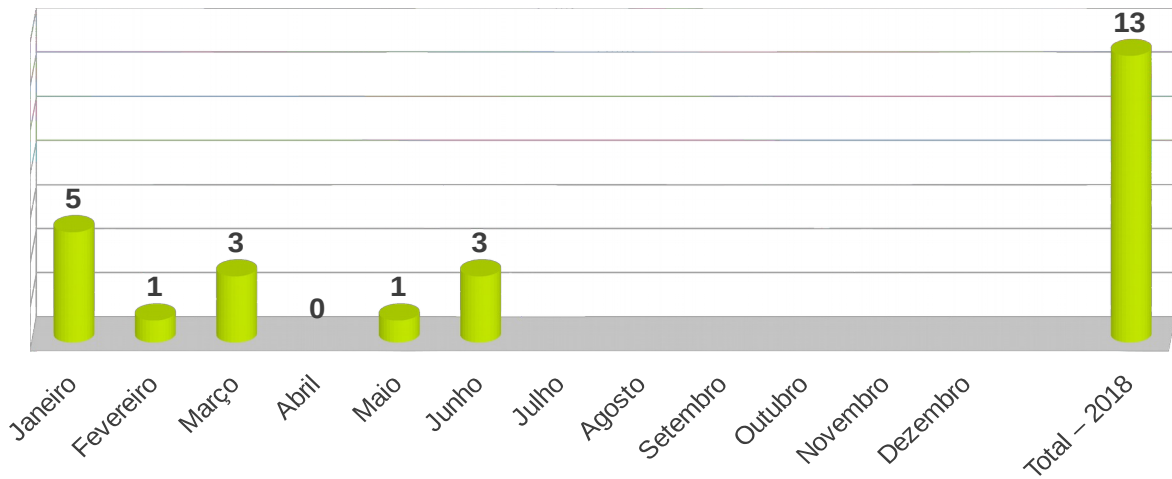
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JUNHO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

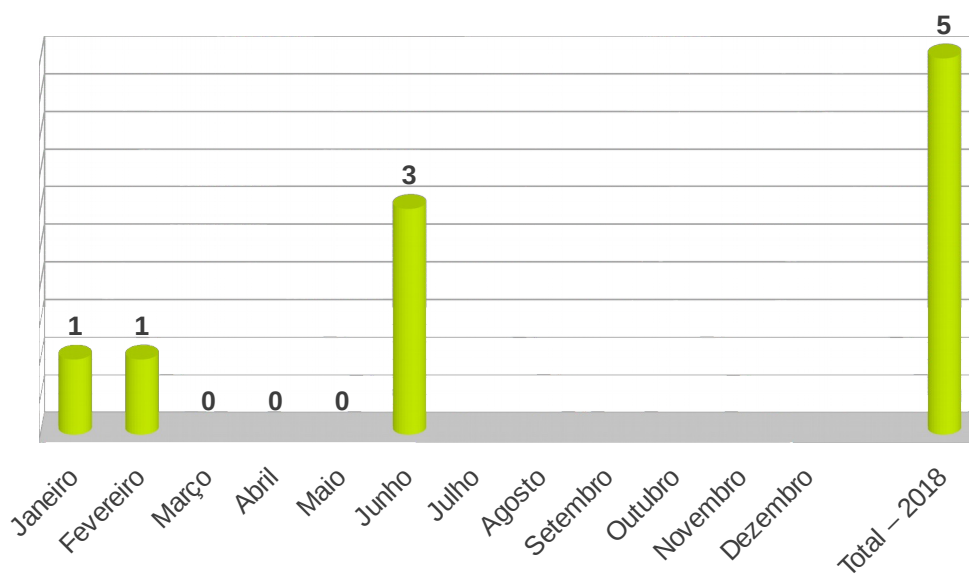
No mês de referência deste relatório registramos 3 (três) ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



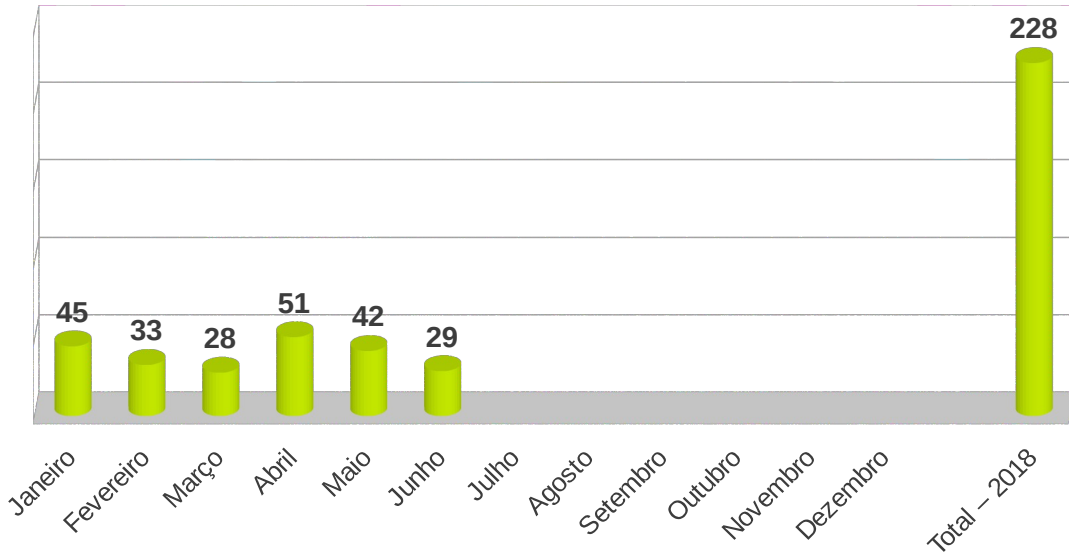
Quanto ao número de denúncias, registramos 3 (três) ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2018



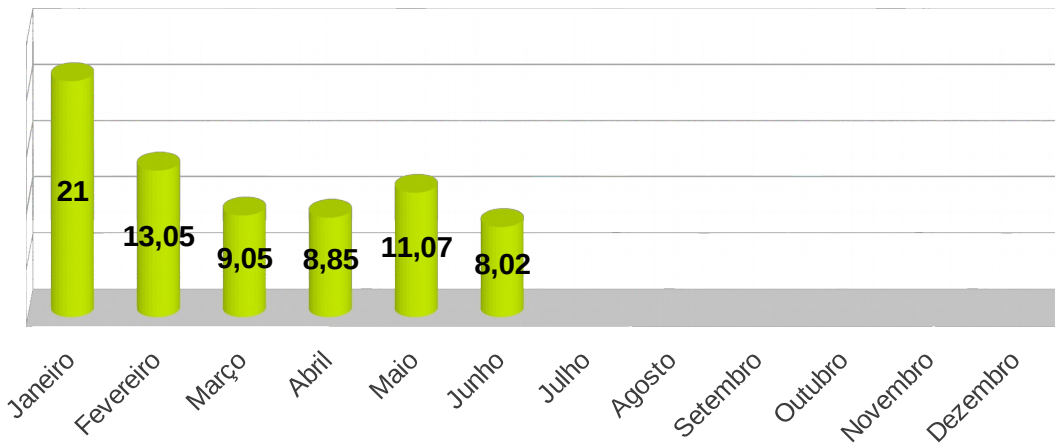
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 40,82% em junho comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

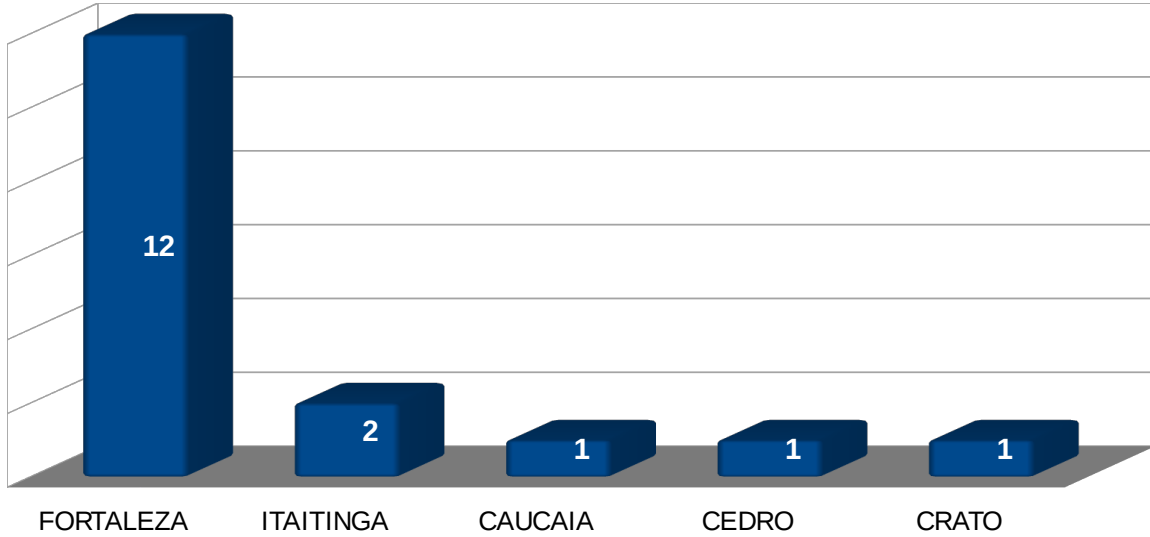
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



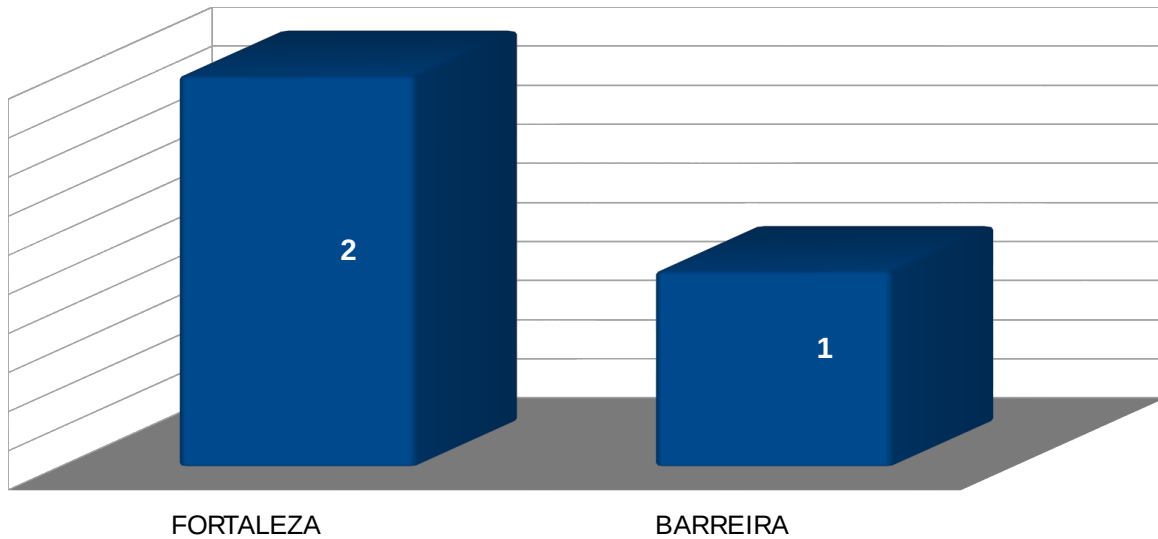
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JUNHO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JUNHO/2018



5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

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

Quadro de Solicitações e Processos

| | |
|--|---|
| Total de Solicitações Abertas | 0 |
| Informações | 1 |
| 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 junho 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. A acrescentar que dos 49 contatos realizados via aplicativo ConectArce, 47 se relacionavam à área de Saneamento Básico.

Com relação à área de Transporte, houve uma diminuição de aproximadamente 40,82% de reclamações comparando-se à maio 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 30/06/2018**

| DATA DE ABERTURA | SOLICITAÇÃO | SOLICITANTE | TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS) | SETOR EM QUE SE ENCONTRA | DESDE: |
|-------------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|
| 29/06/2018 | 218560 | JOSÉ LUCIO SOUSA ROSA | 4 | OUV | 29/06/2018 |
| 29/06/2018 | 218550 | DIANA MARIA FERREIRA | 4 | OUV | 29/06/2018 |
| 18/06/2018 | 218452 | JOÃO PAULO TELES DE ARAÚJO | 15 | OUV | 18/06/2018 |
| 28/06/2018 | 218545 | ISABELLA VIANA PICCIOLLI | 5 | OUV | 28/06/2018 |
| 29/06/2018 | 218548 | FRANCISCA GONÇALVES BORGES | 4 | OUV | 29/06/2018 |
| 26/06/2018 | 218523 | ANA LÚCIA CARNEIRO BEZERRA | 7 | OUV | 26/06/2018 |
| 25/06/2018 | 218501 | CÍCERA GOMES SOUSA FERREIRA | 8 | OUV | 25/06/2018 |
| 29/06/2018 | 218564 | MICHELE TEIXEIRA NUNES | 4 | OUV | 29/06/2018 |
| 26/06/2018 | 218522 | MARIA LAÍZ LUCENA DINIZ | 7 | OUV | 26/06/2018 |
| 19/06/2018 | 218462 | JOÃO CARLOS | 14 | OUV | 19/06/2018 |
| 05/06/2018 | 218342 | FRANCISCO CARLOS PAULINO PINTO | 28 | CSB | 27/06/2018 |

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/06/2018

| DATA DE ABERTURA | SOLICITAÇÃO | SOLICITANTE | TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS) | SETOR EM QUE SE ENCONTRA | DESDE: |
|-------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|
| 25/06/2018 | 218510 | JOSÉ CHARLES REINAN DE MORAES | 8 | OUV | 29/06/2018 |
| 29/06/2018 | 218553 | JEAN CARLOS DE PAULA COIMBRA | 4 | CTR | 29/06/2018 |
| 27/06/2018 | 218535 | FRANCISCO DE PAULO | 6 | CTR | 27/06/2018 |
| 21/06/2018 | 218478 | PACELLI RODRIGO DA SILVA OLIVEIRA | 12 | CTR | 21/06/2018 |
| 29/06/2018 | 218566 | VALÉRIA | 4 | CTR | 29/06/2018 |
| 25/06/2018 | 218500 | ANTÔNIA ILZANIRA VALENTIM LEITÃO | 8 | CTR | 25/06/2018 |