

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Julho/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, 21 de agosto 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 **julho 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

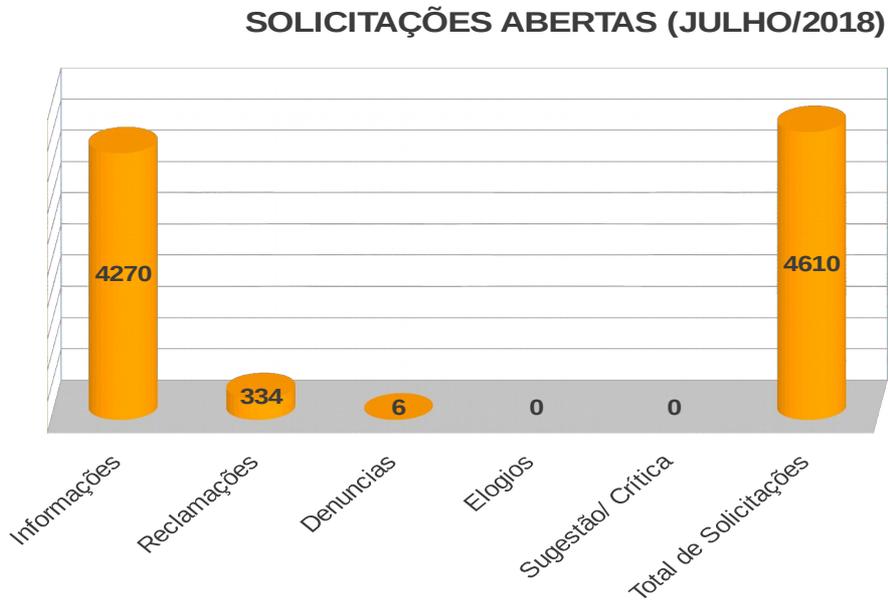
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4610</b>
Informações	4270
Reclamações	334
Denúncias	6
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	79
Improcedente	40
Caminho do Entendimento*	192

\*Conforme definição apresentada pela Aneel, "o Caminho do Entendimento é o fluxo adequado do atendimento às demandas dos consumidores de energia elétrica: a demanda deve primeiro ser tratada pelo 1º nível da distribuidora; caso não seja resolvida, a ouvidoria da distribuidora deve ser acionada; se ainda assim a questão não for solucionada, a Ouvidoria Setorial da Aneel ou a Agência Estadual conveniada atuará".

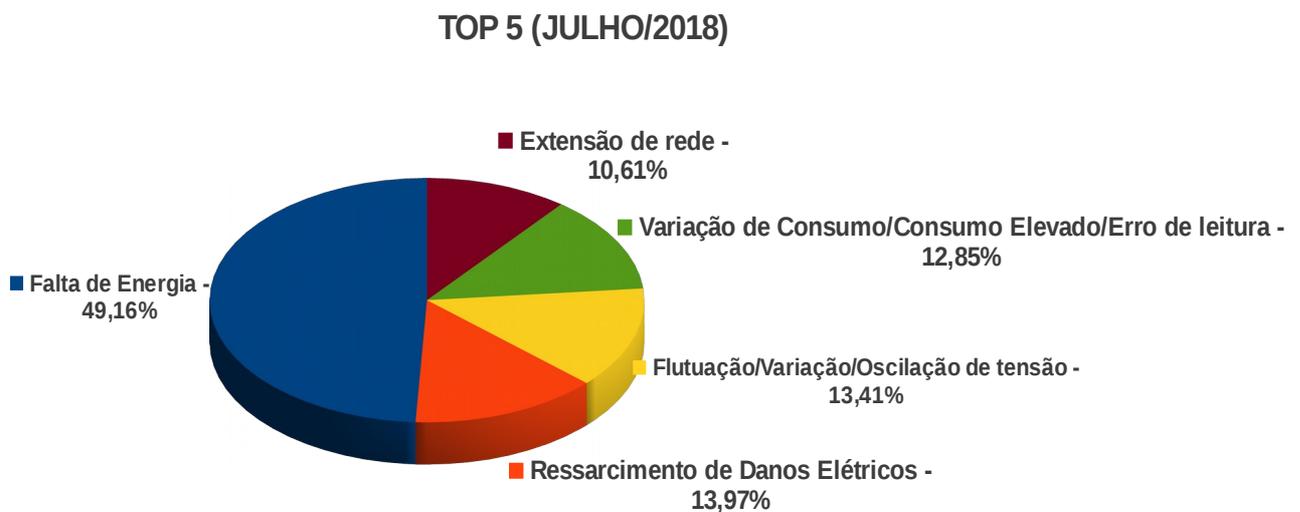
Fonte: SGO e SISDO

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.610 solicitações, 334 se converteram em reclamações.

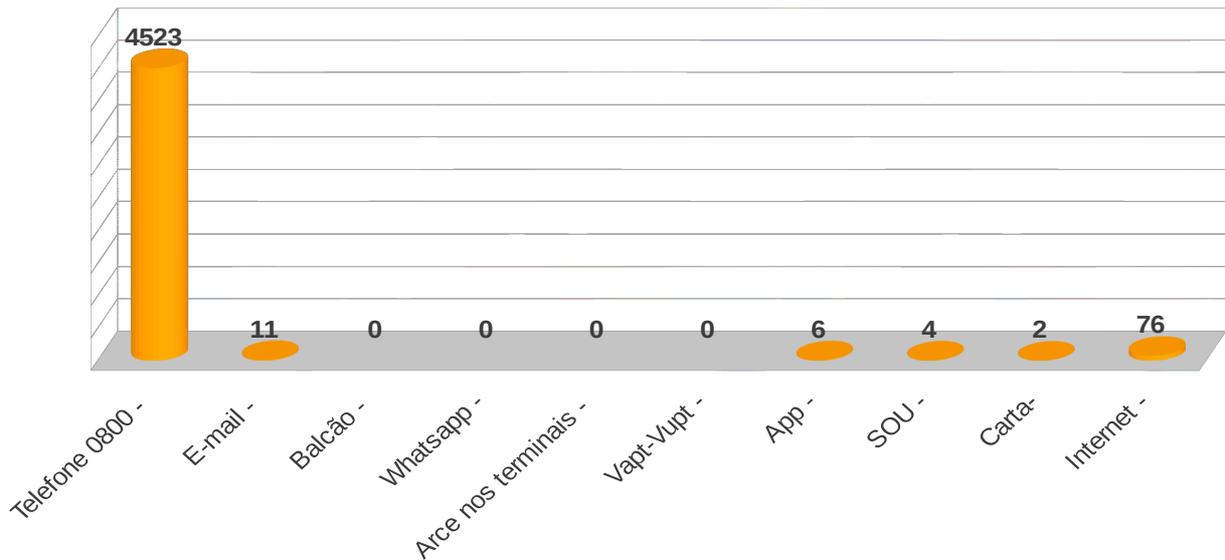


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Ressarcimento de Danos Elétricos* e *Flutuação/Variação/Oscilação de tensão*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 4.523 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.

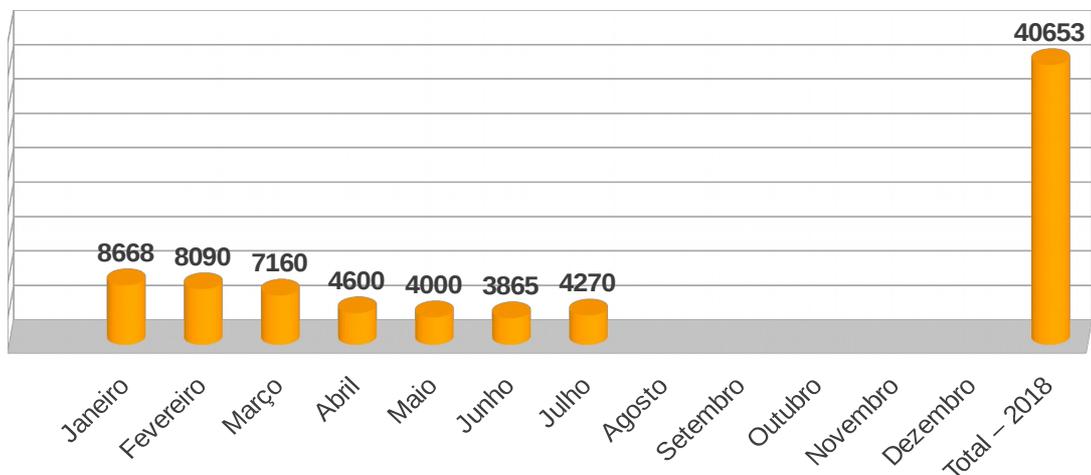
### FORMAS DE CONTATO (JULHO/2018)



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

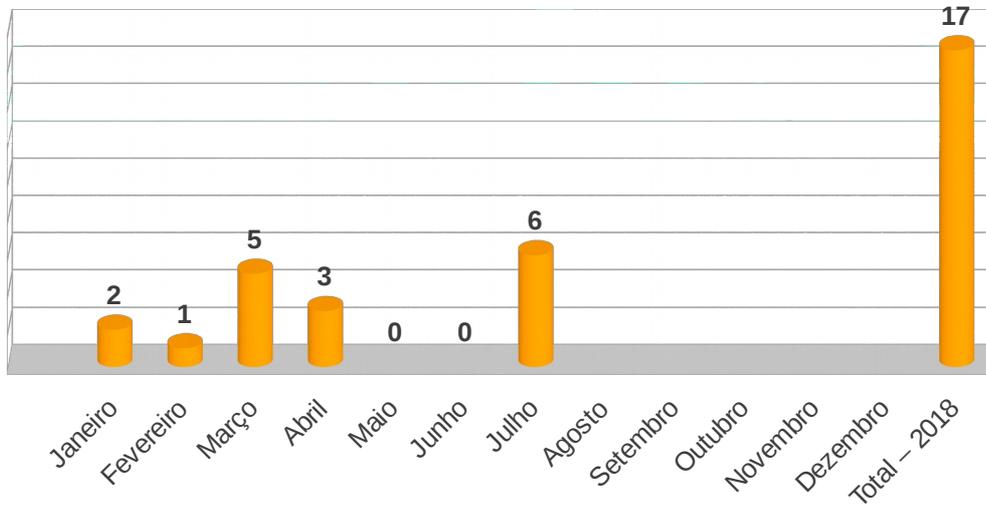
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

### INFORMAÇÕES - 2018



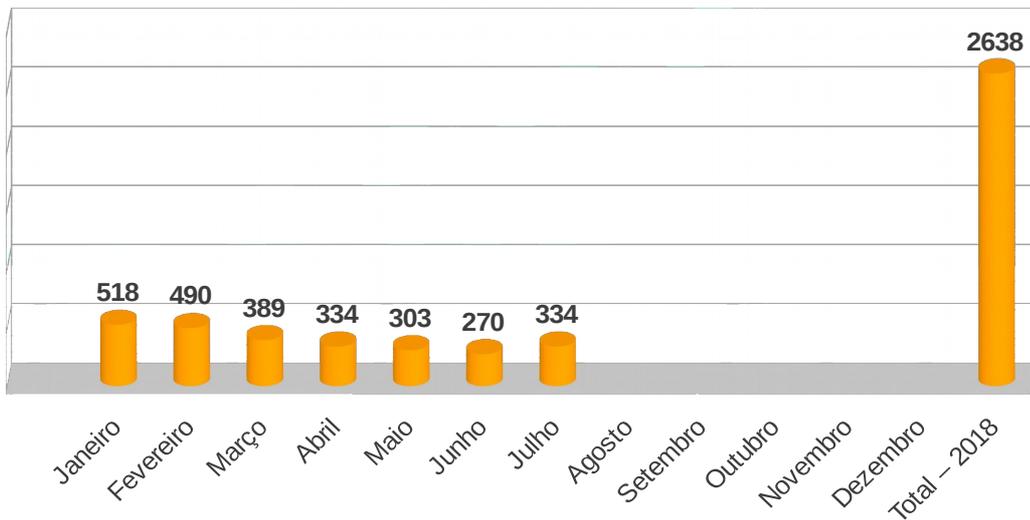
Quanto ao número de denúncias, registramos 6 (seis) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



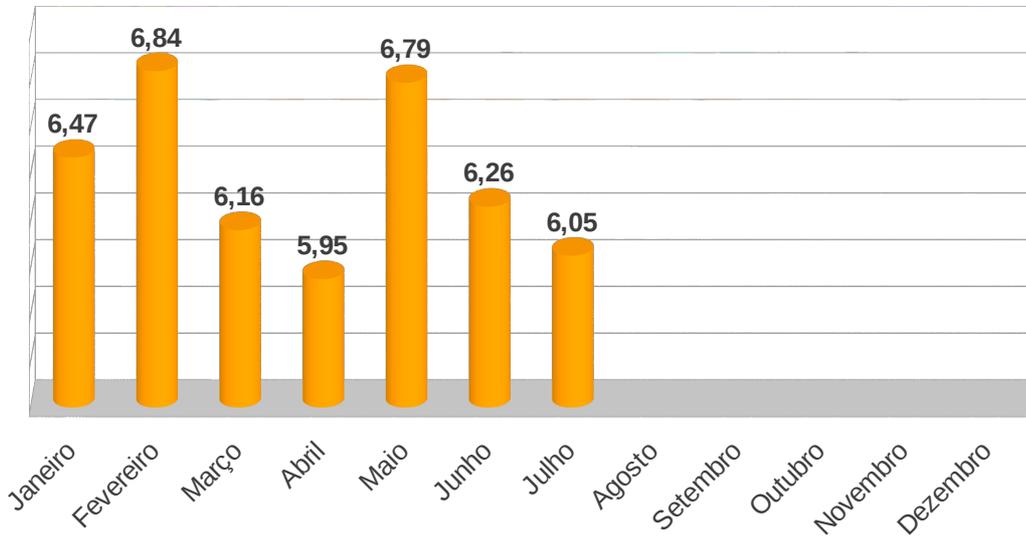
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

### RECLAMAÇÕES - 2018



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



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 **julho 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.

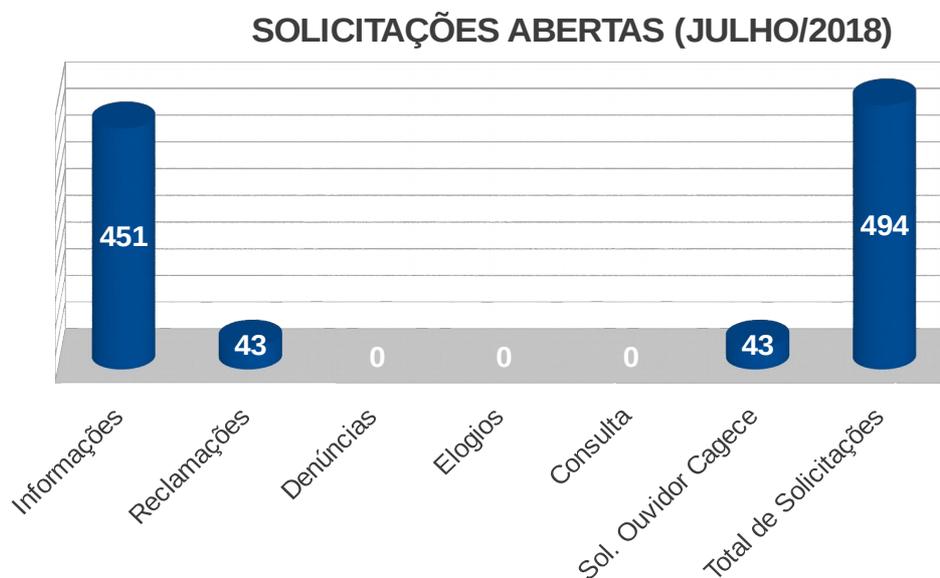
**Quadro de Solicitações e Processos**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>494</b>
Informações	451
Reclamações	43
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	43
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>479</b>
Informações Finalizadas	451
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	22
Improcedente	6
Outros/Não se aplica	0

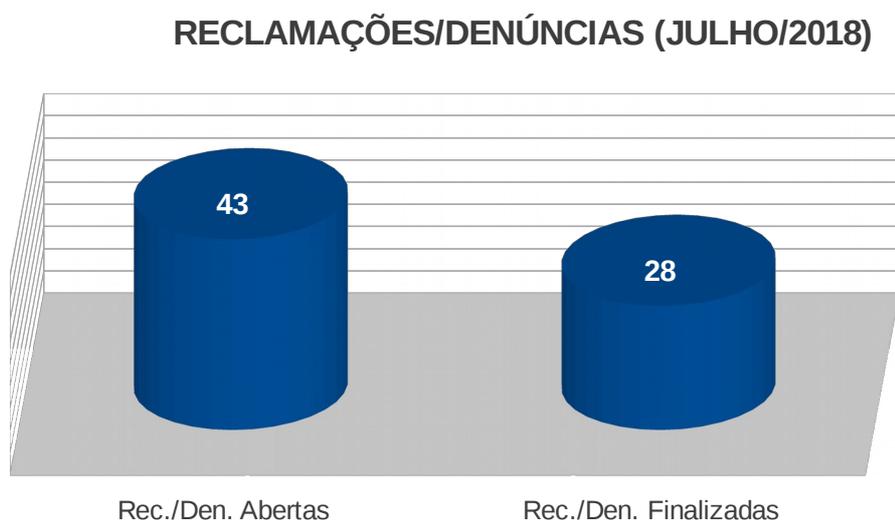
**Fonte:** SOA e SISDO

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 494 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 43 se converteram em reclamações, das quais 43 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

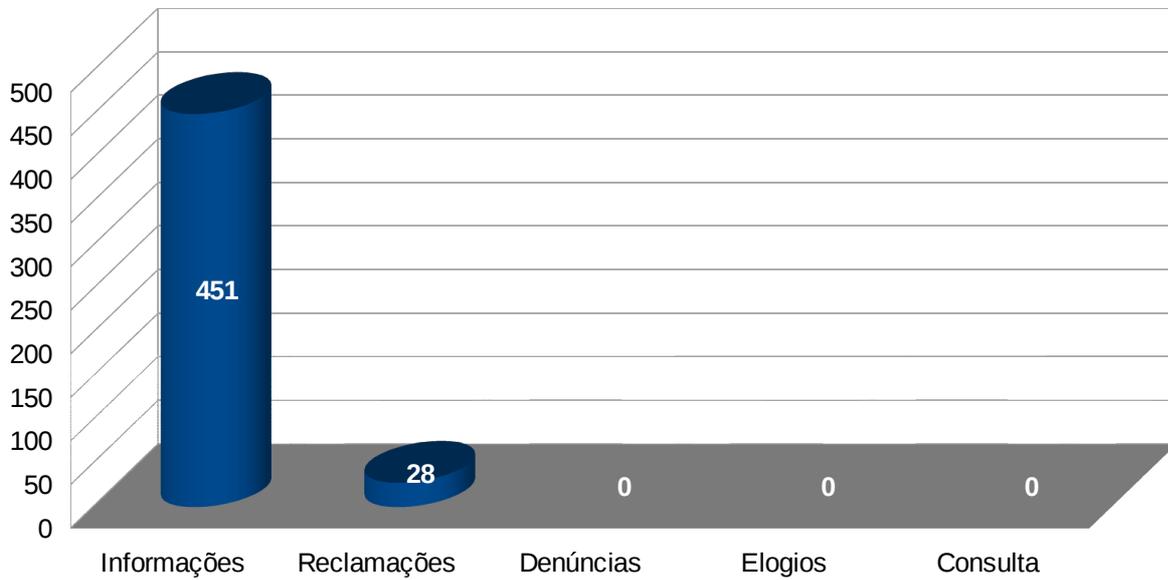


Vê-se no gráfico a seguir que 43 reclamações foram registradas e 28 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



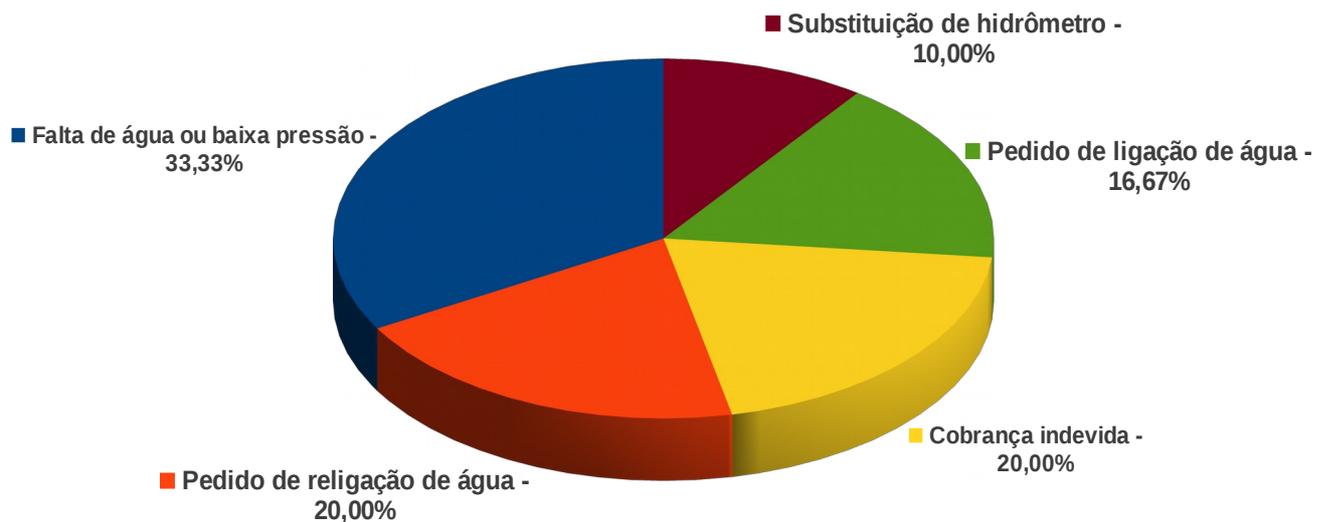
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JULHO/2018)



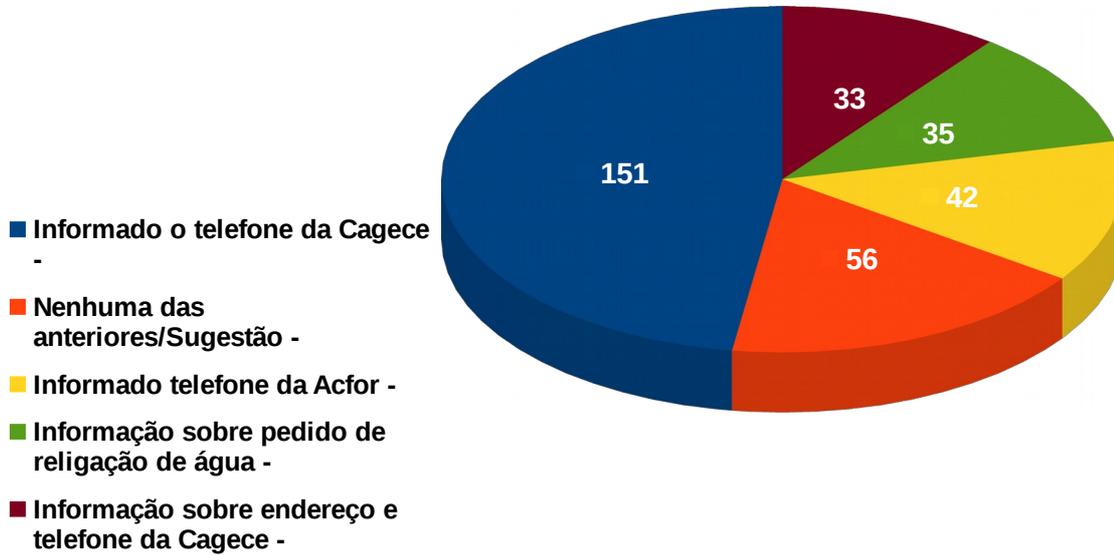
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Pedido de religação de água* e *Cobrança indevida*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JULHO/2018)



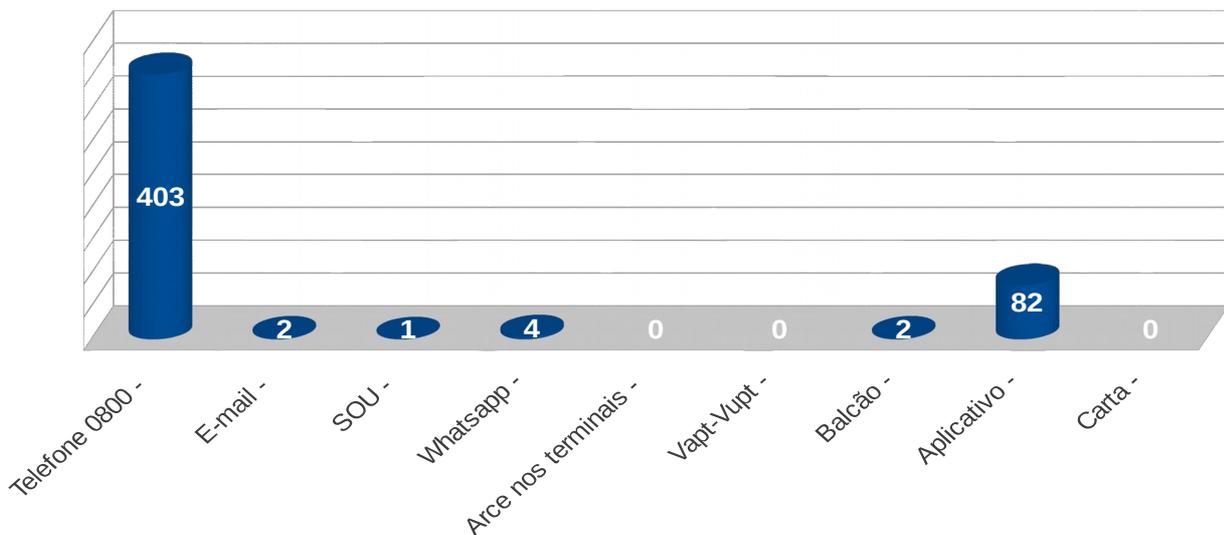
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado o telefone da Cagece, nenhuma das anteriores/sugestão e informado telefone da Acfor* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (INFORMAÇÕES - JULHO/2018)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 403 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

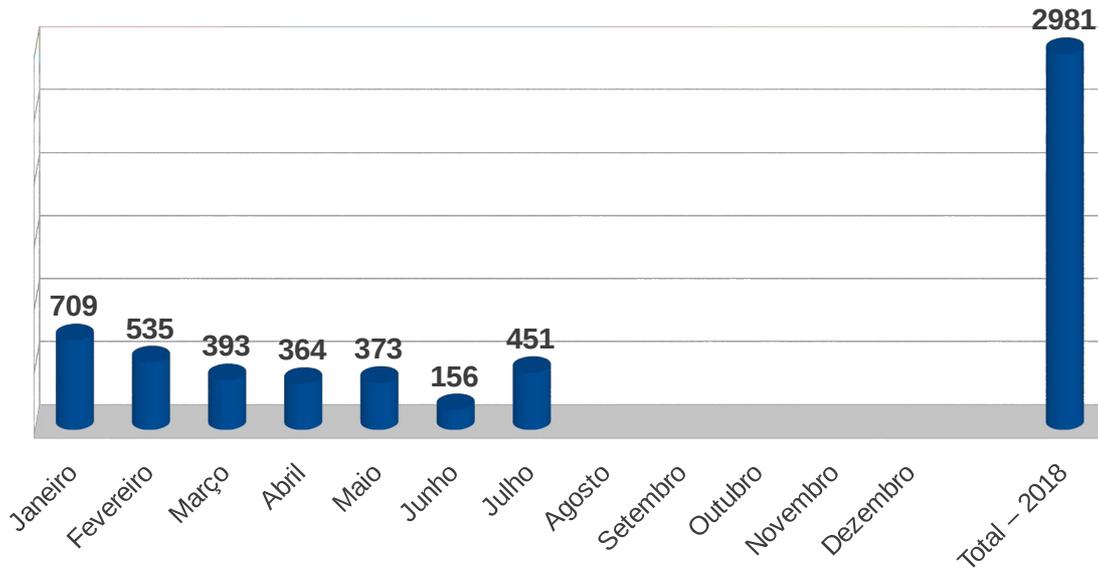
### FORMAS DE CONTATO (JULHO/2018)



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

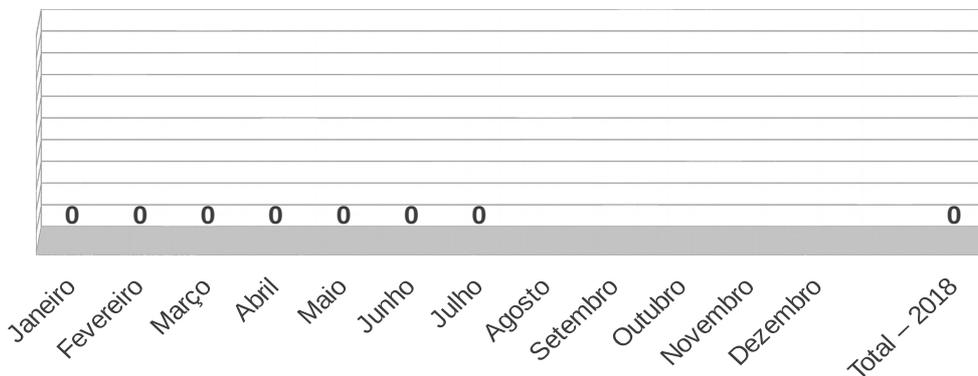
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 189,10% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2018



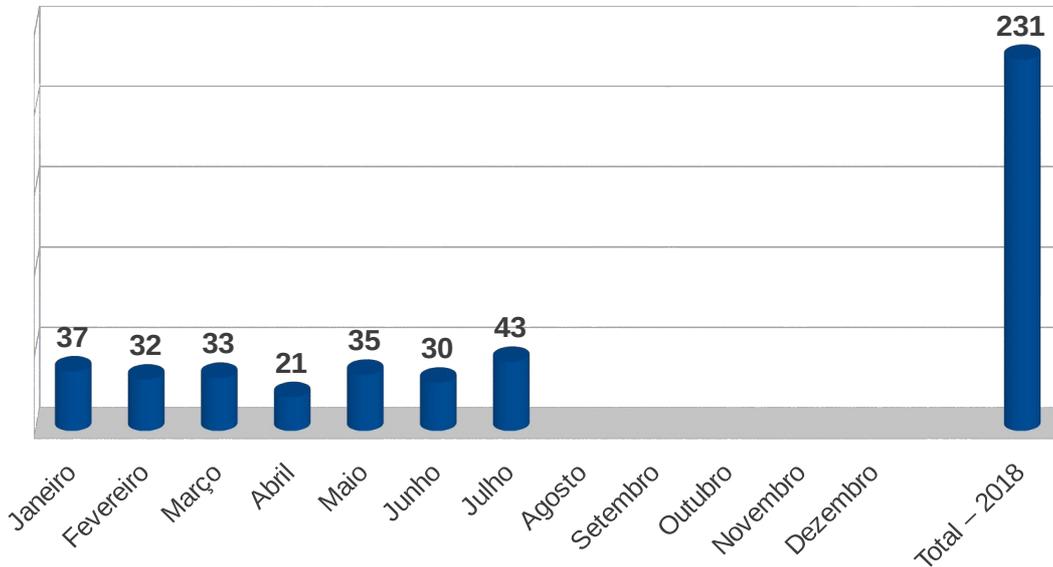
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



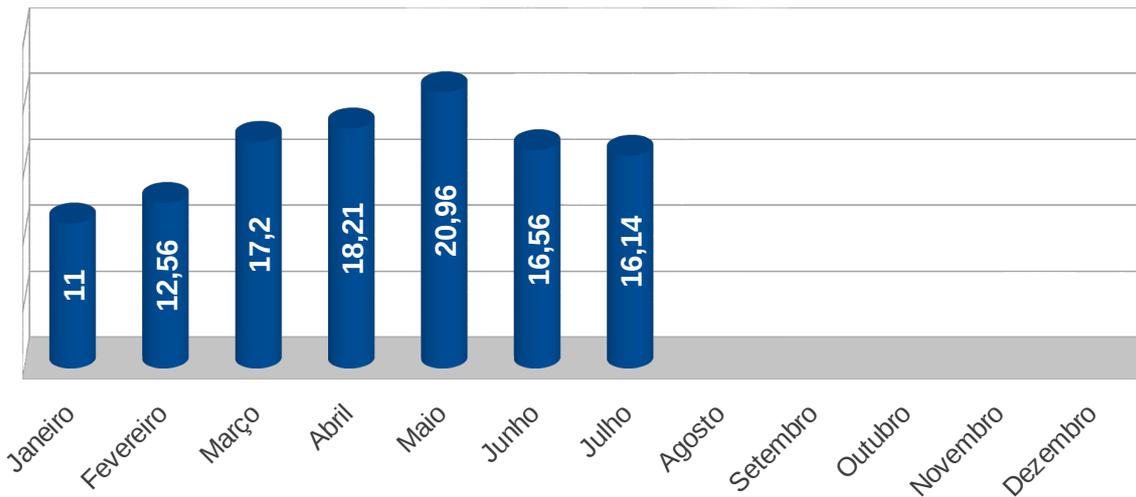
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 43,33% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2018



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

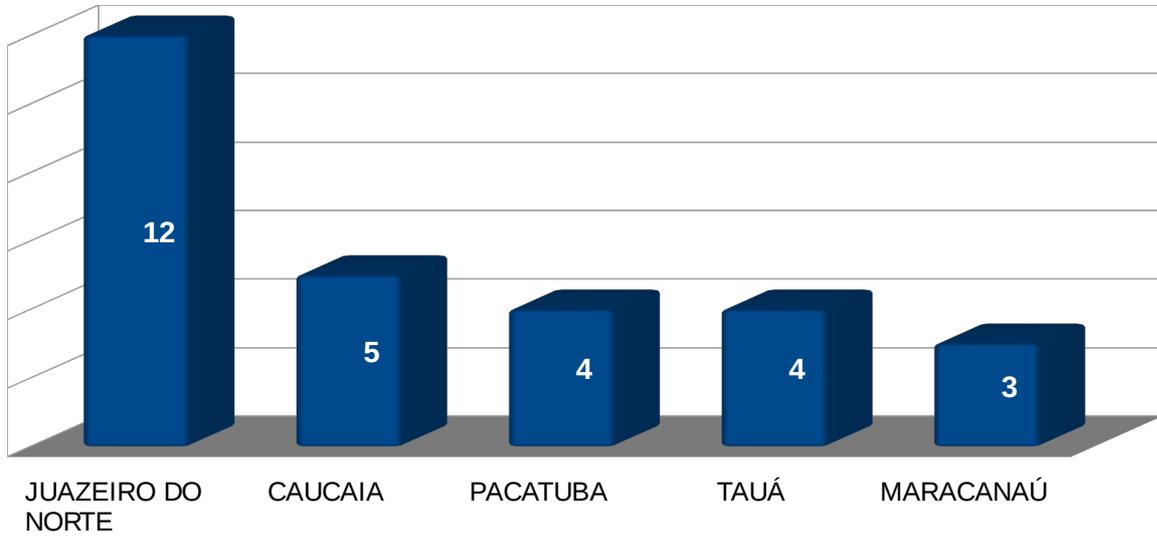
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



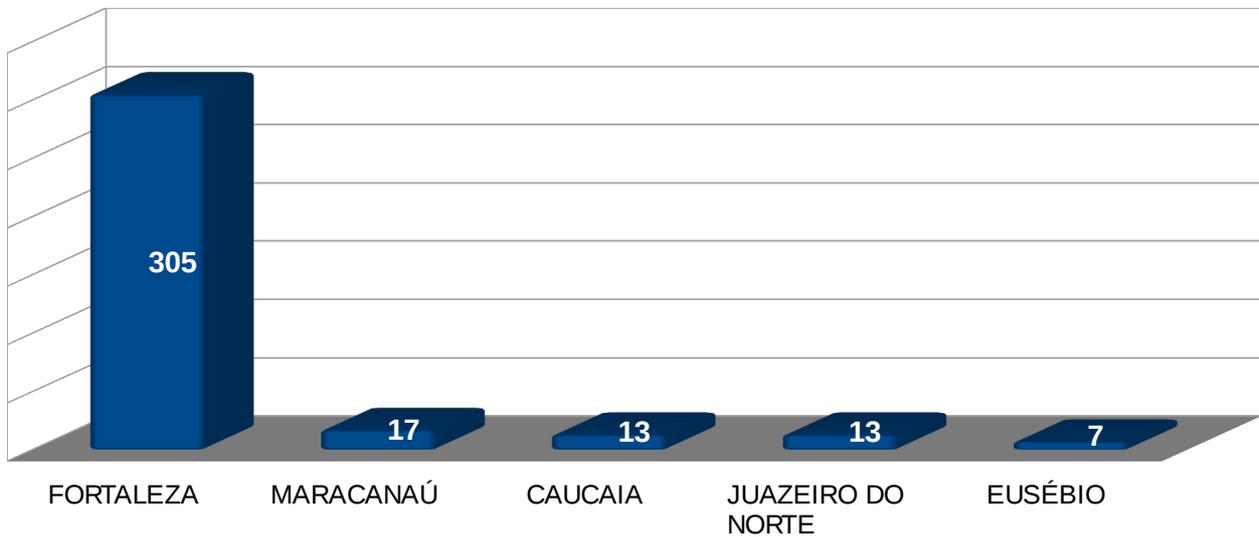
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JULHO/2018



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JULHO/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 **julho 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.

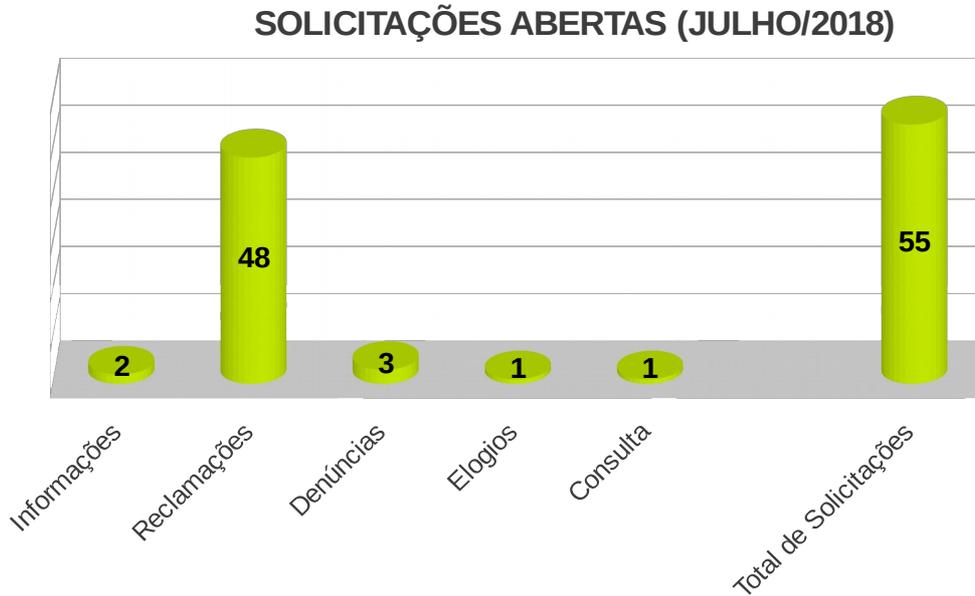
##### Quadro de solicitações e processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>55</b>
Informações	2
Reclamações	48
Denúncias	3
Elogios	1
Consulta	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>35</b>
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	28
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	2
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	20
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	4

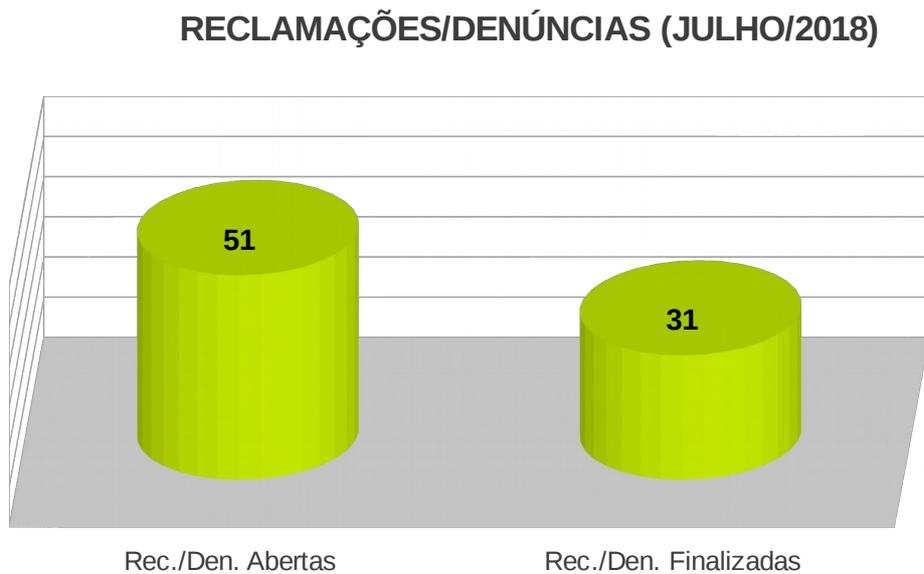
**Fonte:** SOA e SISDO

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 55 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 48 se converteram em reclamações.

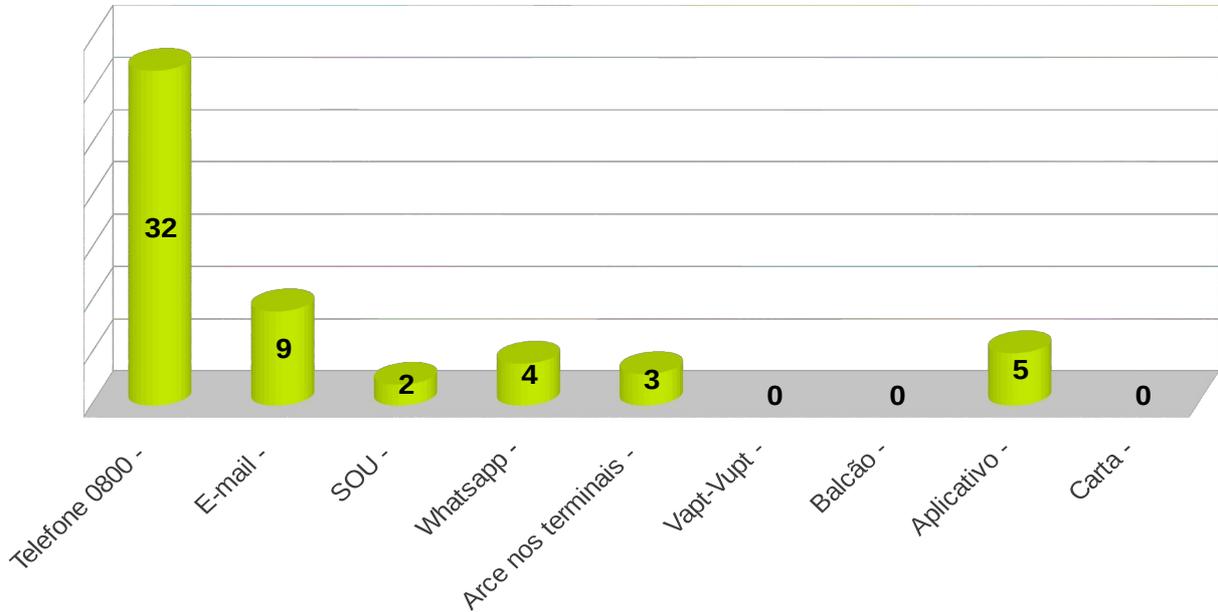


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 51 Reclamações/Denúncias foram registradas em julho, 31 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

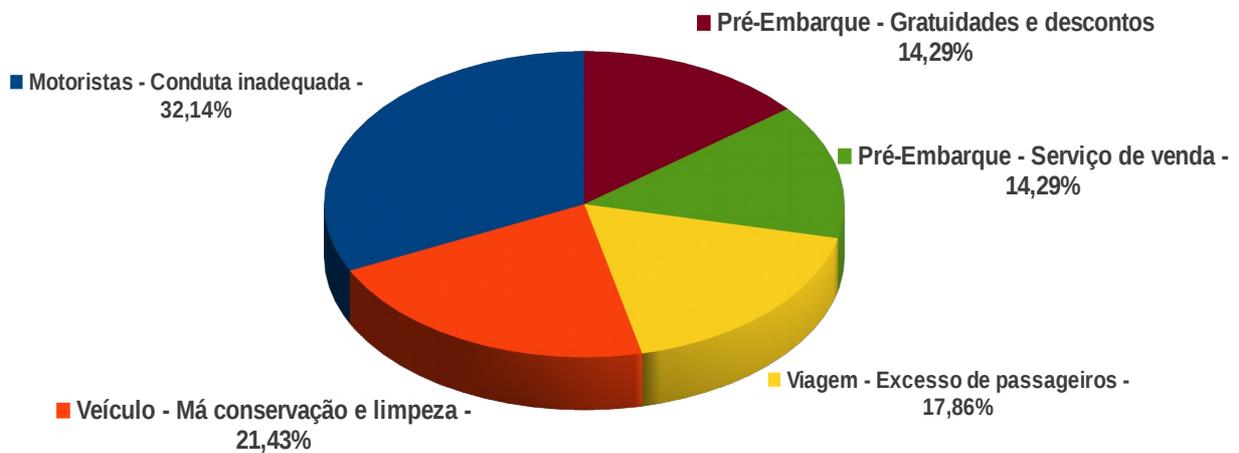
### FORMAS DE CONTATO (JULHO/2018)



No mês de julho 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 julho de 2018.

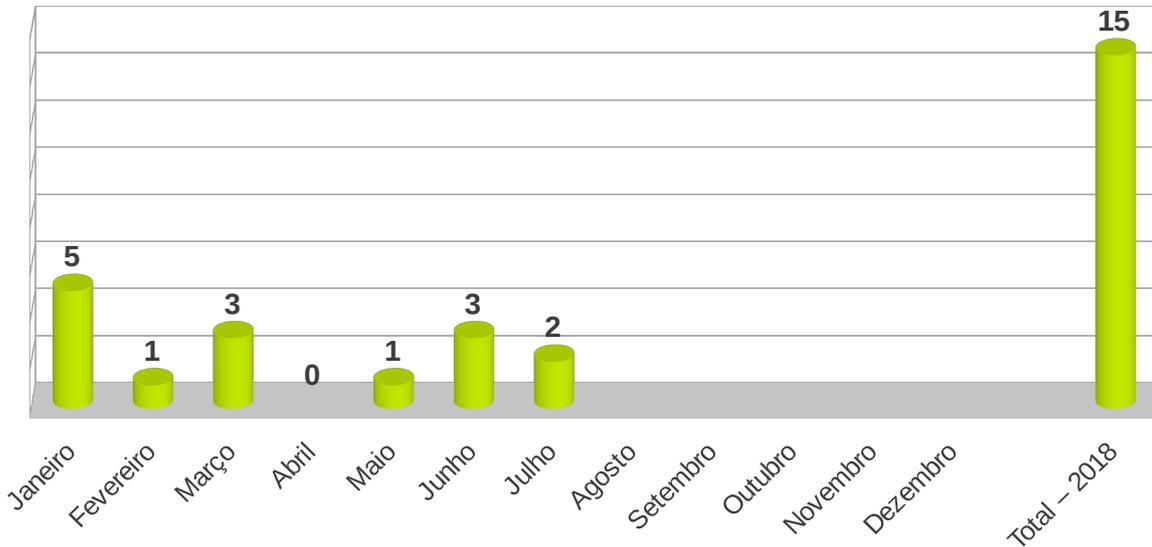
### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JULHO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

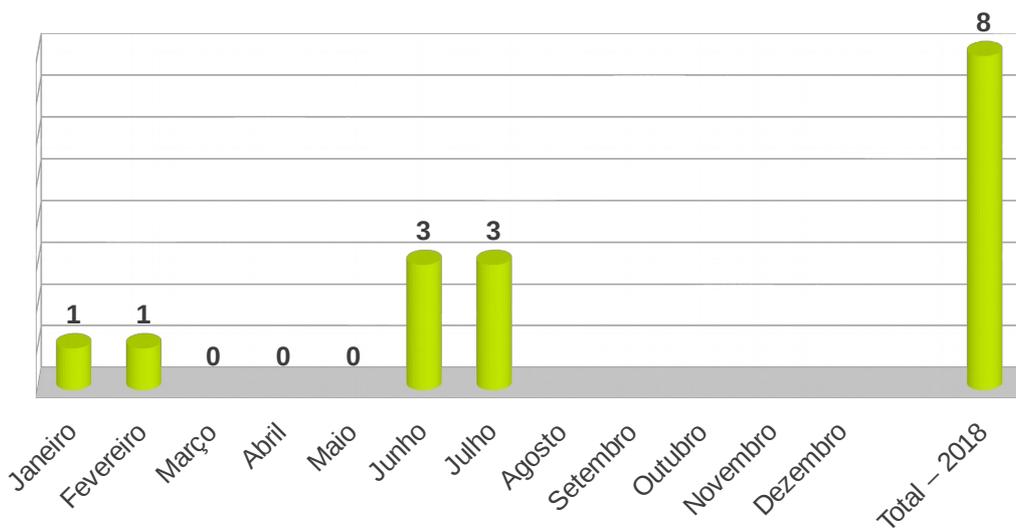
No mês de referência deste relatório registramos 2 (duas) ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2018



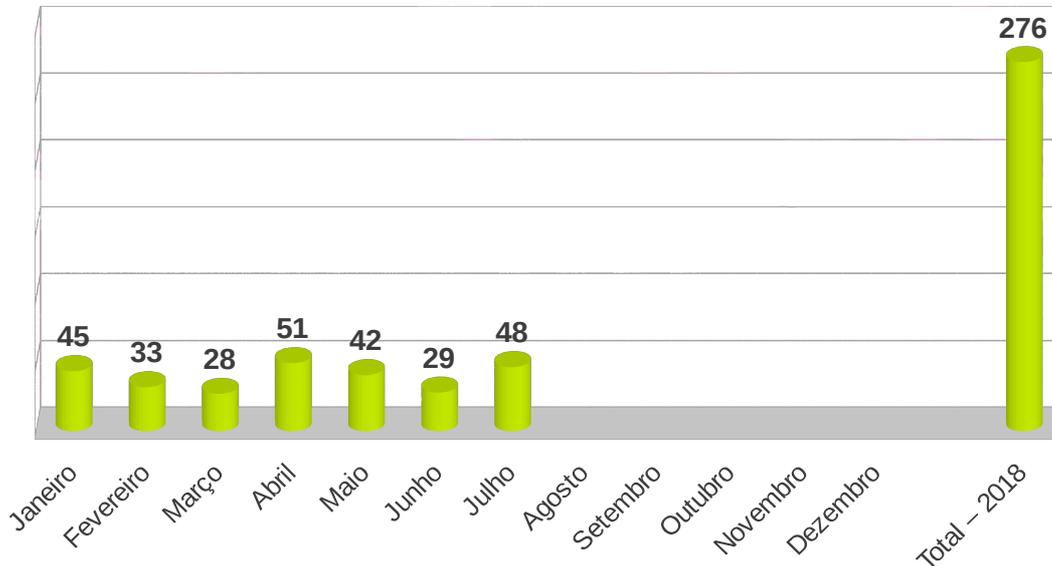
Quanto ao número de denúncias, registramos 3 (três) ocorrências no mês de referência deste relatório.

### DENÚNCIAS - 2018



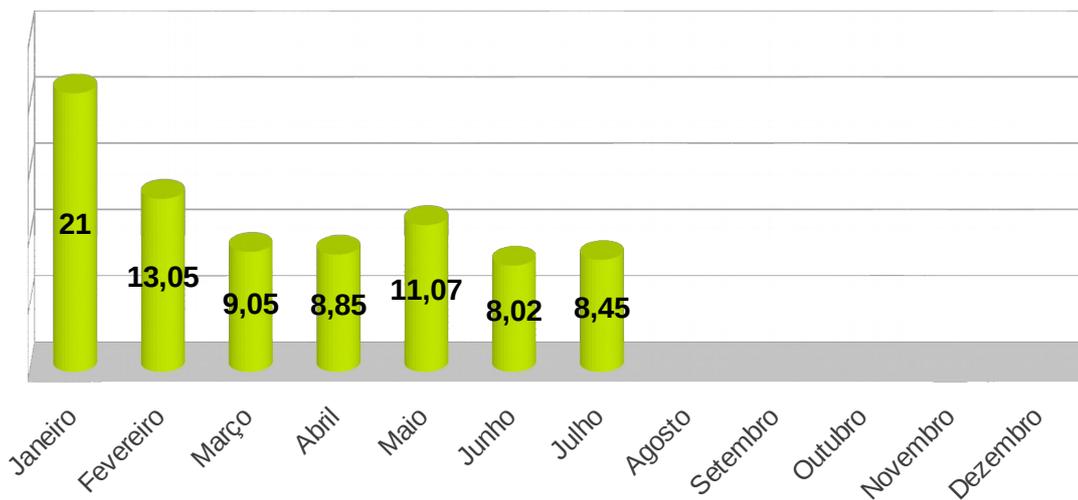
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 65,52% em julho comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2018



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

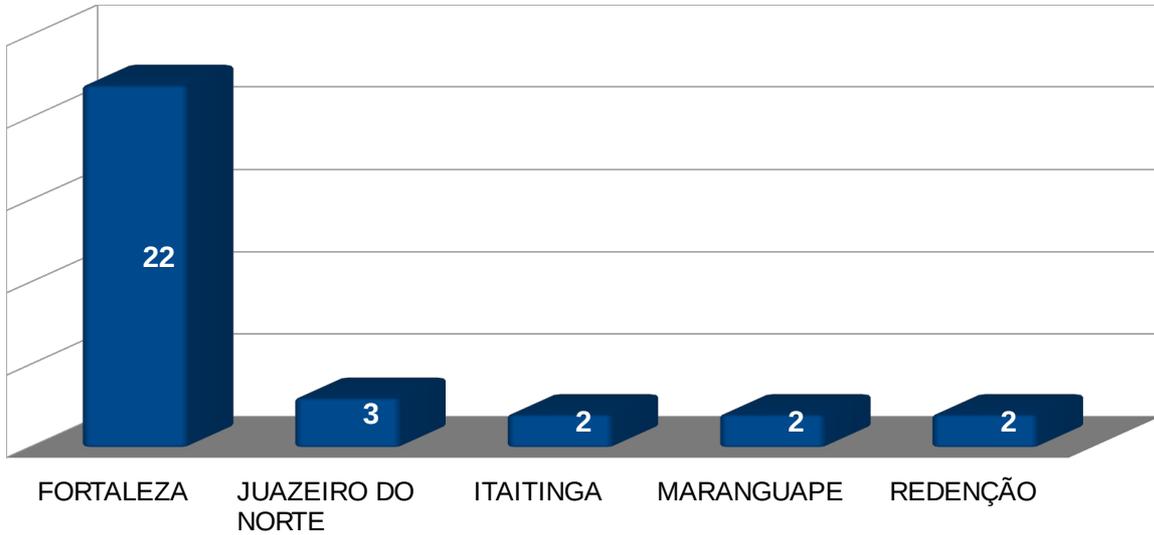
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



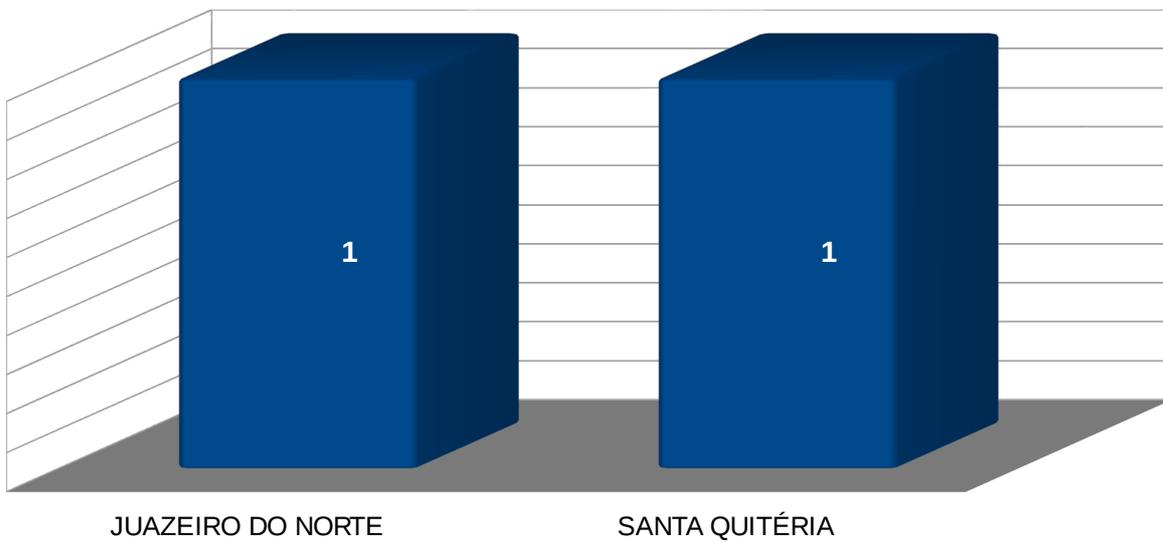
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JULHO/2018



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS JULHO/2018



## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **julho 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 julho 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.

Informamos que objetivando o aprimoramento do relacionamento entre as Ouvidorias da Arce e Cagece, a ampliação do conhecimento das Ouvidorias, a prevenção dos conflitos e o acompanhamento das demandas pendentes, representantes das referidas Ouvidorias se reuniram em 09.07.2018 na Ouvidoria da Arce.

Com relação à área de Transporte, houve um aumento de aproximadamente 65,52% de reclamações comparando-se à junho 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 31/07/2018**

<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>
23/07/2018	219007	ANTÔNIA VÂNIA FEITOSA TELES	15	AGR	23/07/2018
24/07/2018	219026	TATIANA WANESCA GOMES DE	14	AGR	24/07/2018
24/07/2018	219024	LUCIO TELMO MEIRELES DE OLIVEIRA	14	AGR	24/07/2018
31/07/2018	219137	POMPEU PEREIRA DA SILVA	7	OUV	31/07/2018
30/07/2018	219105	PEDRO JORGE BARBOSA MAIA	8	AGR	30/07/2018
31/07/2018	219119	WISLEY MACEDO RODRIGUES	7	AGR	31/07/2018
24/07/2018	219017	VALDELENA BEZERRA MOTA	14	AGR	24/07/2018
26/07/2018	219081	JUSCELINO FERNANDES TAVARES	12	AGR	26/07/2018
24/07/2018	219018	EDSON FRANCISCO DO NASCIMENTO	14	AGR	24/07/2018
30/07/2018	219118	DAVISON KENNEDY FERRER CAMPOS	8	AGR	30/07/2018
24/07/2018	219054	LUCIANO FERREIRA VIEIRA	14	AGR	24/07/2018

<b>24/07/2018</b>	<b>219027</b>	<b>SÔNIA MARIA ALVES</b>	<b>14</b>	<b>AGR</b>	<b>24/07/2018</b>
<b>24/07/2018</b>	<b>219020</b>	<b>MARIA ANA FARIAS</b>	<b>14</b>	<b>AGR</b>	<b>24/07/2018</b>
<b>17/07/2018</b>	<b>218934</b>	<b>ELIANE DA SILVA FERREIRA</b>	<b>21</b>	<b>AGR</b>	<b>17/07/2018</b>
<b>27/07/2018</b>	<b>219102</b>	<b>THIEGO ARAÚJO MORAIS</b>	<b>11</b>	<b>AGR</b>	<b>27/07/2018</b>
<b>27/07/2018</b>	<b>219087</b>	<b>RODRIGO DE MOURA GOMES</b>	<b>11</b>	<b>AGR</b>	<b>27/07/2018</b>
<b>31/07/2018</b>	<b>219139</b>	<b>JARLENE SANTOS DO NASCIMENTO</b>	<b>7</b>	<b>AGR</b>	<b>31/07/2018</b>
<b>26/07/2018</b>	<b>219084</b>	<b>ANTÔNIO VALDIR GOMES DOS</b>	<b>12</b>	<b>AGR</b>	<b>26/07/2018</b>

**II**  
**ANEXO – TRANSPORTE**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2018**

<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>
25/07/2018	219058	JOSÉ HUGO DA SILVA ROCHA	7	CTR	25/07/2018
24/07/2018	219028	ANTONIO DA COSTA FILHO	8	CTR	24/07/2018
25/07/2018	219070	ROSILÂNDIO ARRUDA GOMES	7	CTR	26/07/2018
18/07/2018	218966	MARIA ROGELMA FERREIRA VIEIRA	14	OUV	18/07/2018
19/07/2018	218968	JOÃO BATISTA MENDES	13	OUV	19/07/2018
17/07/2018	218941	CAMILA FRANÇA ARAGÃO	15	OUV	17/07/2018
23/07/2018	219015	ERMANDO FERREIRA DOS SANTOS	9	CTR	23/07/2018
20/07/2018	218992	JOEDSON ROCHA DE ALMEIDA	12	CTR	20/07/2018
25/07/2018	219071	DEBORAH SANTOS PRADO	7	CTR	25/07/2018
31/07/2018	219120	RAMAIANA SOARES MELO	1	CTR	31/07/2018

<b>23/07/2018</b>	<b>219014</b>	<b>MARA LIMA DE ALMEIDA</b>	<b>9</b>	<b>CTR</b>	<b>23/07/2018</b>
<b>27/07/2018</b>	<b>219099</b>	<b>SAMUEL MARINHO FEITOSA</b>	<b>5</b>	<b>CTR</b>	<b>27/07/2018</b>
<b>26/07/2018</b>	<b>219082</b>	<b>ANTÔNIO KLÉBIO ALEXANDRE DE</b>	<b>6</b>	<b>CTR</b>	<b>26/07/2018</b>
<b>31/07/2018</b>	<b>219138</b>	<b>DANIEL AMORIM TEIXEIRA</b>	<b>1</b>	<b>CTR</b>	<b>31/07/2018</b>
<b>31/07/2018</b>	<b>219129</b>	<b>TEREZINHA VIANA BEZERRA</b>	<b>1</b>	<b>CTR</b>	<b>31/07/2018</b>
<b>30/07/2018</b>	<b>219117</b>	<b>DANIEL AMORIM TEIXEIRA</b>	<b>2</b>	<b>CTR</b>	<b>30/07/2018</b>
<b>30/07/2018</b>	<b>219116</b>	<b>CLARISSA VITORIA SILVA TEIXEIRA</b>	<b>2</b>	<b>CTR</b>	<b>30/07/2018</b>
<b>27/07/2018</b>	<b>219100</b>	<b>IÊDA BENEDITO BERNARDO</b>	<b>5</b>	<b>CTR</b>	<b>27/07/2018</b>
<b>27/07/2018</b>	<b>219086</b>	<b>EVANDO CLÁUDIO GADELHA SILVA</b>	<b>5</b>	<b>CTR</b>	<b>27/07/2018</b>
<b>25/07/2018</b>	<b>219061</b>	<b>AIANANDA RICARDO DOS SANTOS</b>	<b>7</b>	<b>CTR</b>	<b>25/07/2018</b>
<b>23/07/2018</b>	<b>219012</b>	<b>MÁRIO CÉSAR FARIAS</b>	<b>9</b>	<b>CTR</b>	<b>23/07/2018</b>
<b>23/07/2018</b>	<b>219008</b>	<b>MARCELO VICTOR BEZERRA</b>	<b>9</b>	<b>OUV</b>	<b>23/07/2018</b>
<b>23/07/2018</b>	<b>219001</b>	<b>ALISON FERREIRA OLVEIRA</b>	<b>9</b>	<b>OUV</b>	<b>23/07/2018</b>
<b>18/07/2018</b>	<b>218967</b>	<b>ANA CÉLIA LIMA DE SOUZA</b>	<b>14</b>	<b>OUV</b>	<b>18/07/2018</b>
<b>18/07/2018</b>	<b>218962</b>	<b>ANA KELLY FERREIRA CAVALCANTE</b>	<b>14</b>	<b>OUV</b>	<b>18/07/2018</b>
<b>16/07/2018</b>	<b>218922</b>	<b>RAQUEL DANTAS</b>	<b>16</b>	<b>OUV</b>	<b>16/07/2018</b>

		<b>DE LIMA</b>			
--	--	----------------	--	--	--