

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Agosto/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, 12 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 **agosto 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

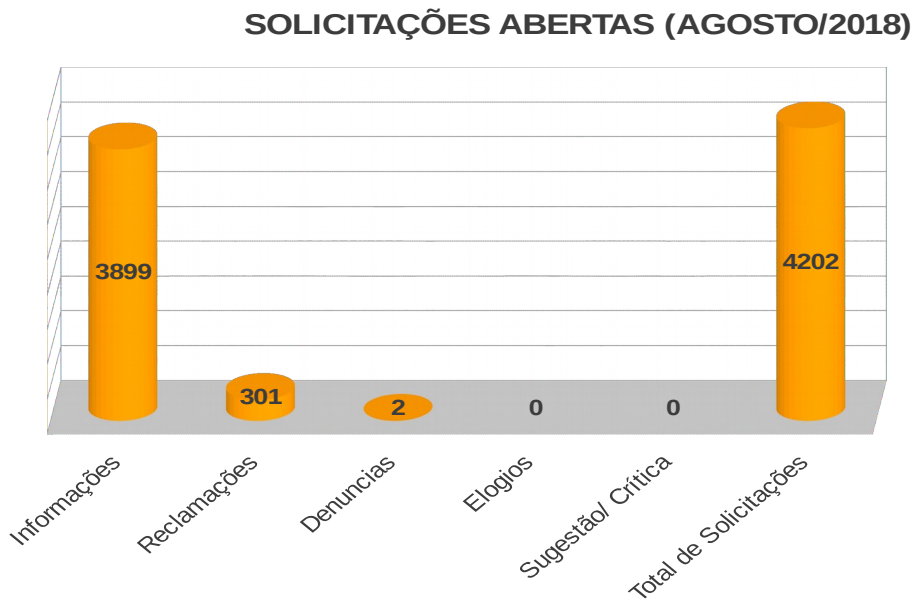
Total de Solicitações Abertas	4202
Informações	3899
Reclamações	301
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	46
Improcedente	52
Caminho do Entendimento*	218

*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".

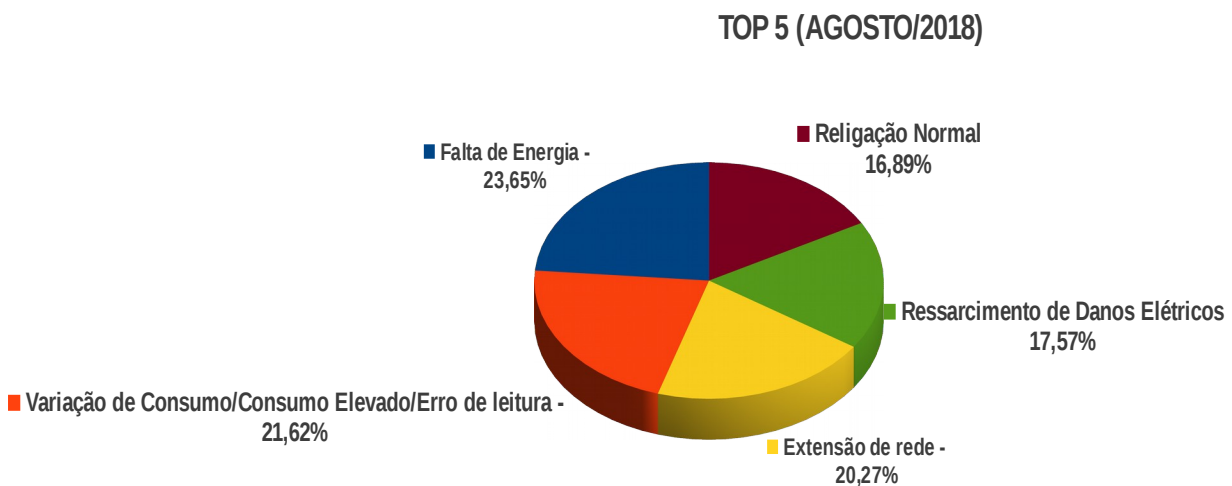
Fonte: SGO e SISDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.202 solicitações, 301 se converteram em reclamações.

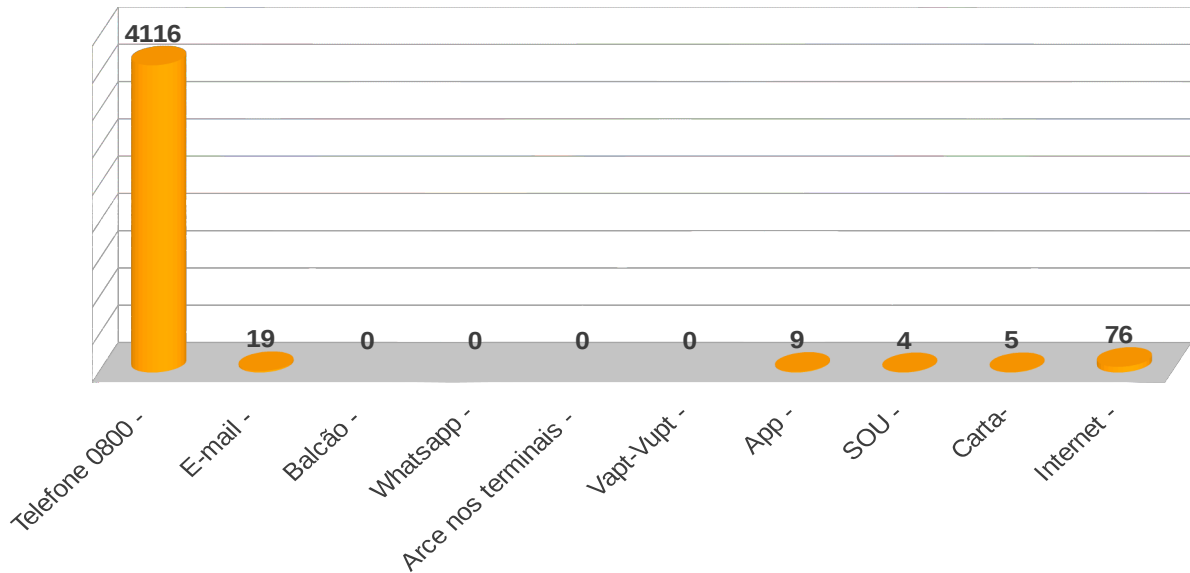


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de leitura* e *Extensão de Rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



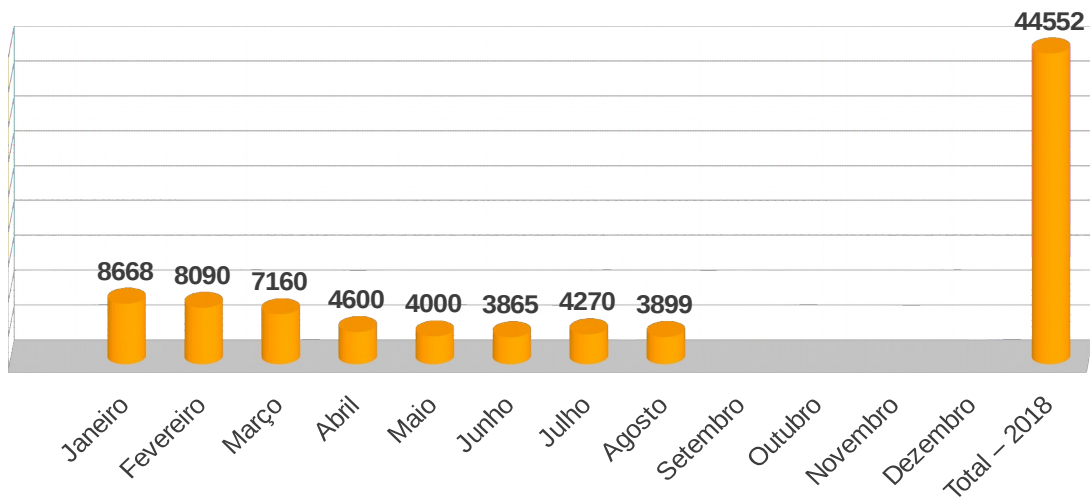
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 4.116 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2018)



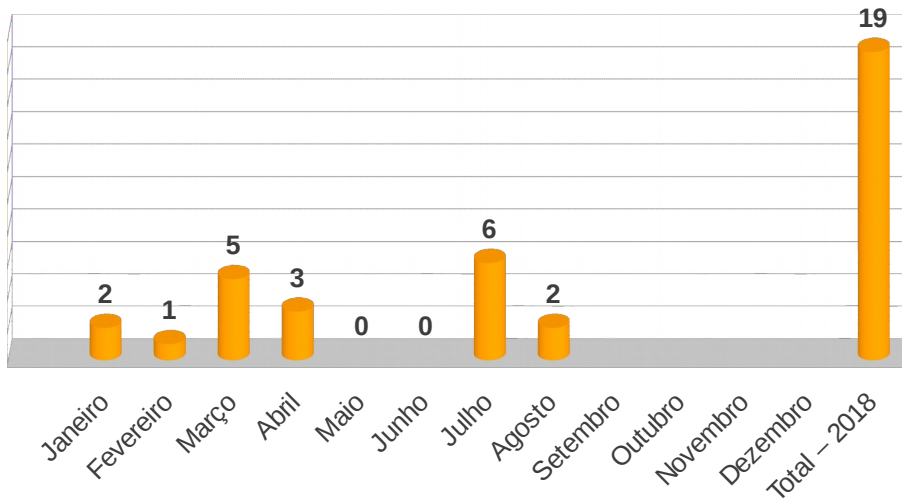
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



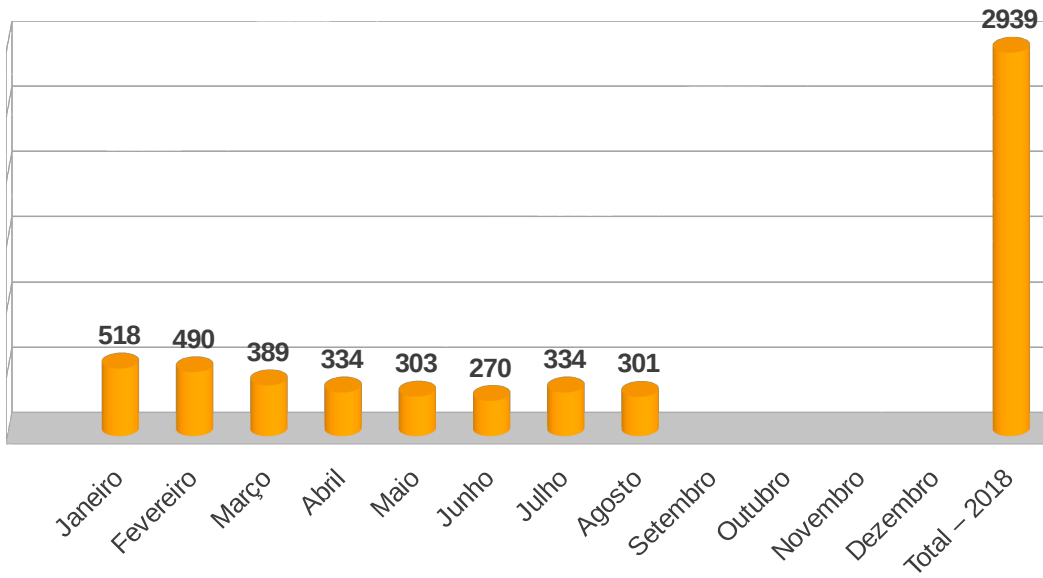
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



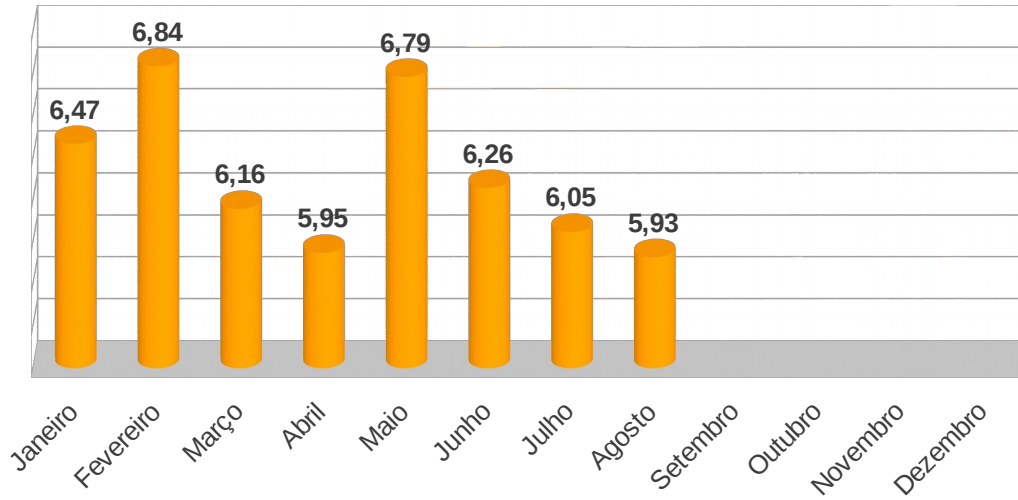
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

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 **agosto 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

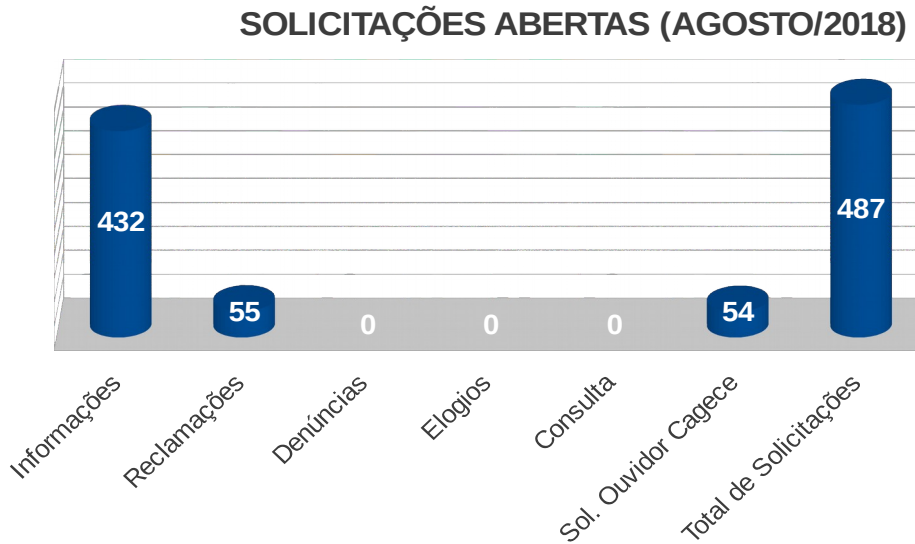
Total de Solicitações Abertas	487
Informações	432
Reclamações	55
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	54
Total de Solicitações Finalizadas	479
Informações Finalizadas	432
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	28
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	39
Improcedente	15
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SISCD0

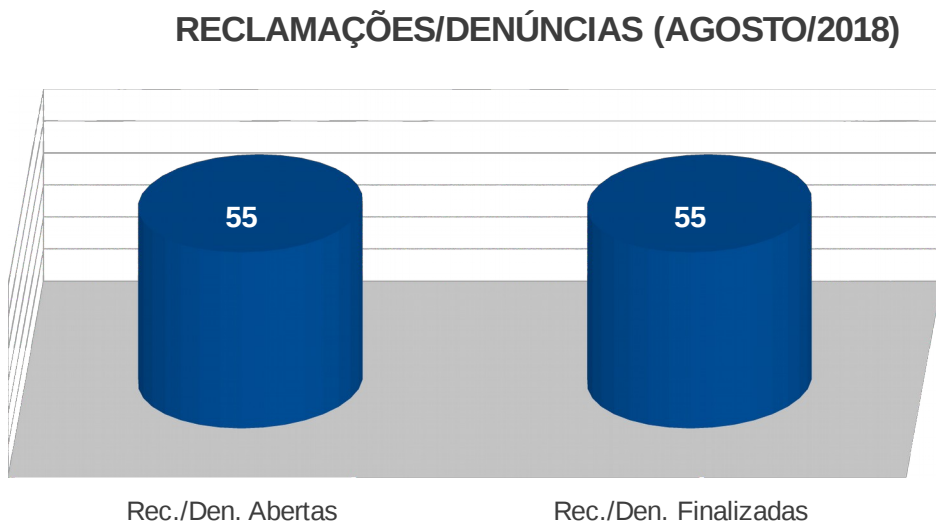
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude da solicitação de nº 219365 ter sido cadastrada em duplicidade como reclamação, porém a mesma foi cancelada, permanecendo somente a 219167 para análise.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 487 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 55 se converteram em reclamações, das quais 54 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).

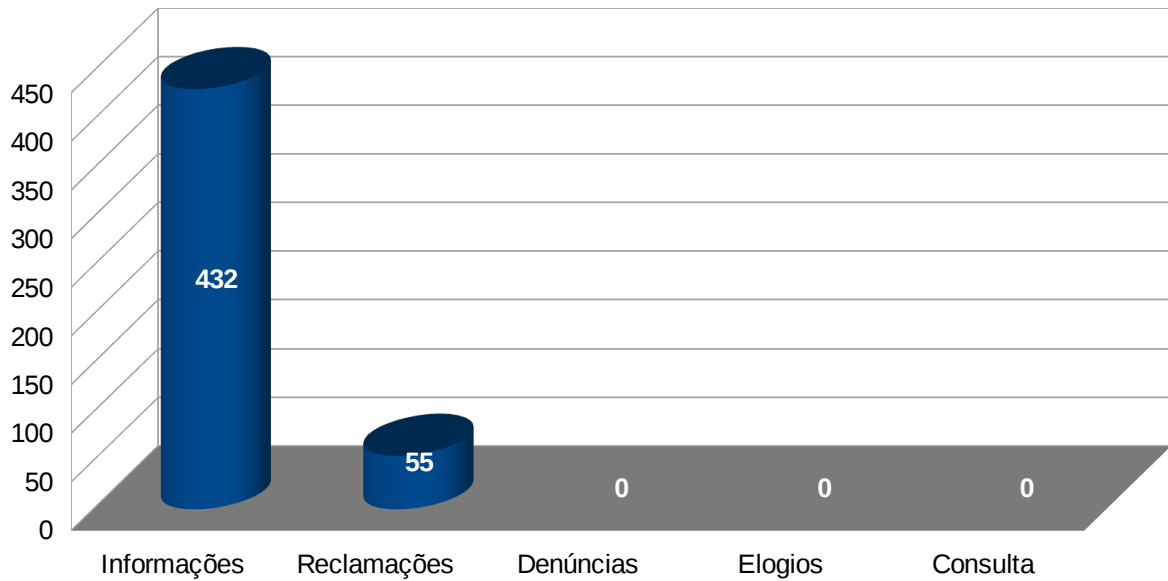


Vê-se no gráfico a seguir que 55 reclamações foram registradas e 55 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (AGOSTO/2018)



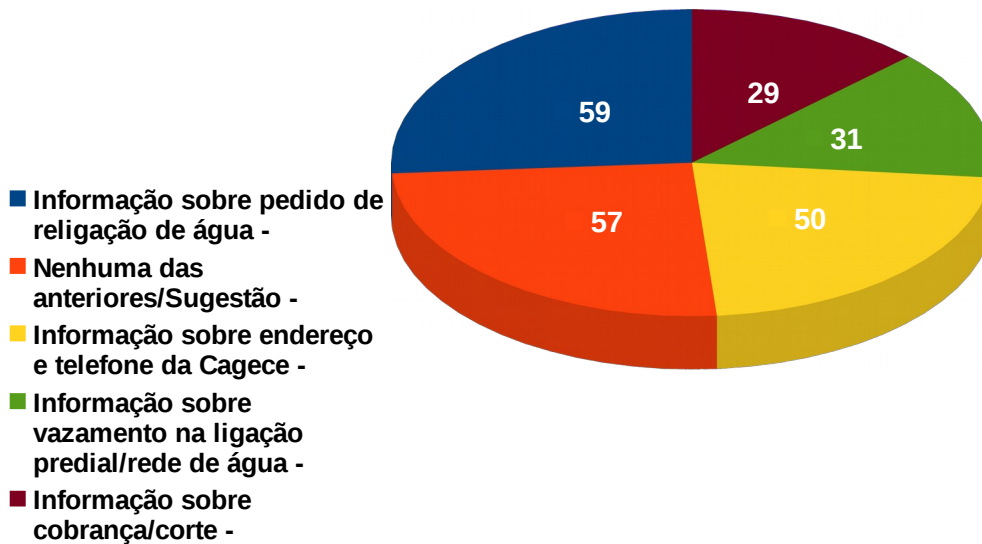
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Pedido de religação de água* e *Cobrança indevida*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - AGOSTO/2018)



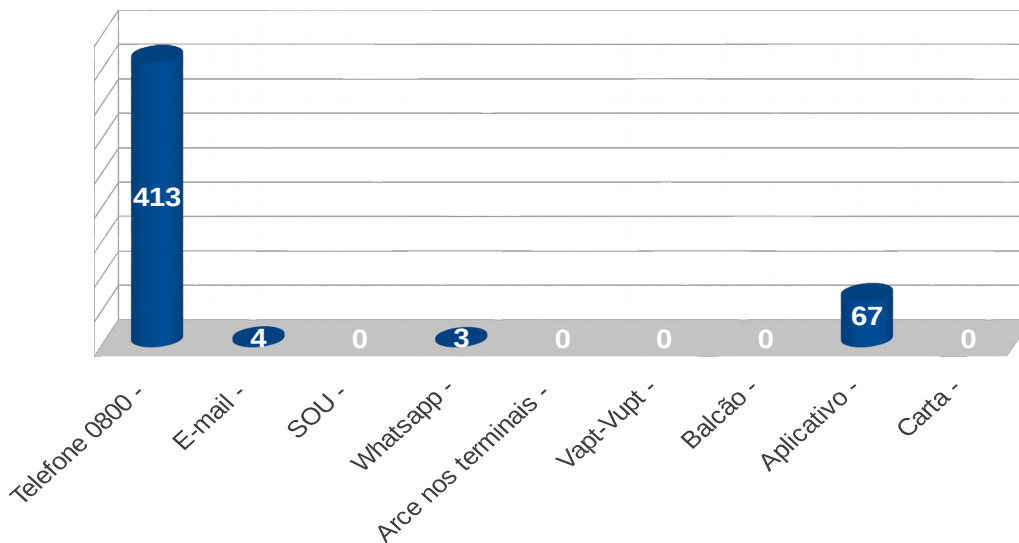
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre pedido de religação de água, nenhuma das anteriores/sugestão e informação sobre endereço e telefone da Cagece* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - AGOSTO/2018)



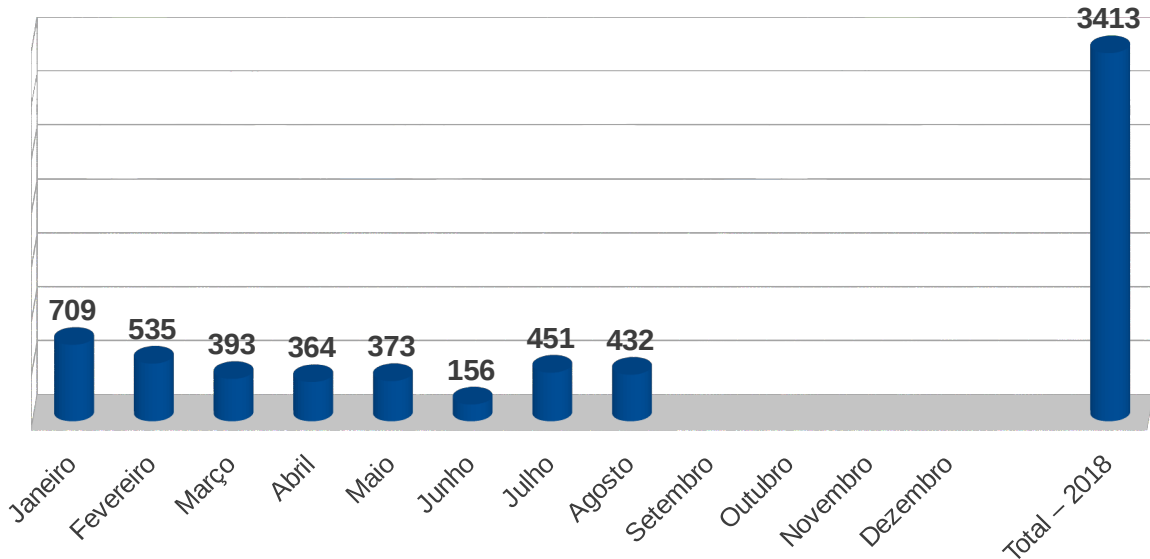
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o telefone. Nesse período, 413 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2018)



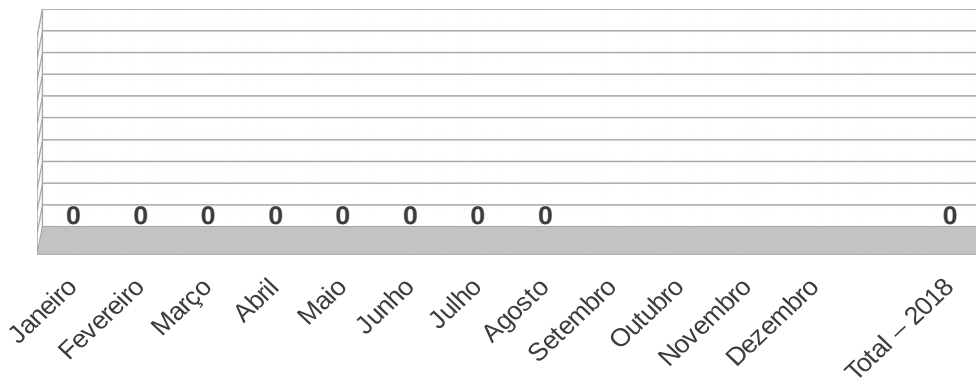
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 4,21% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2018



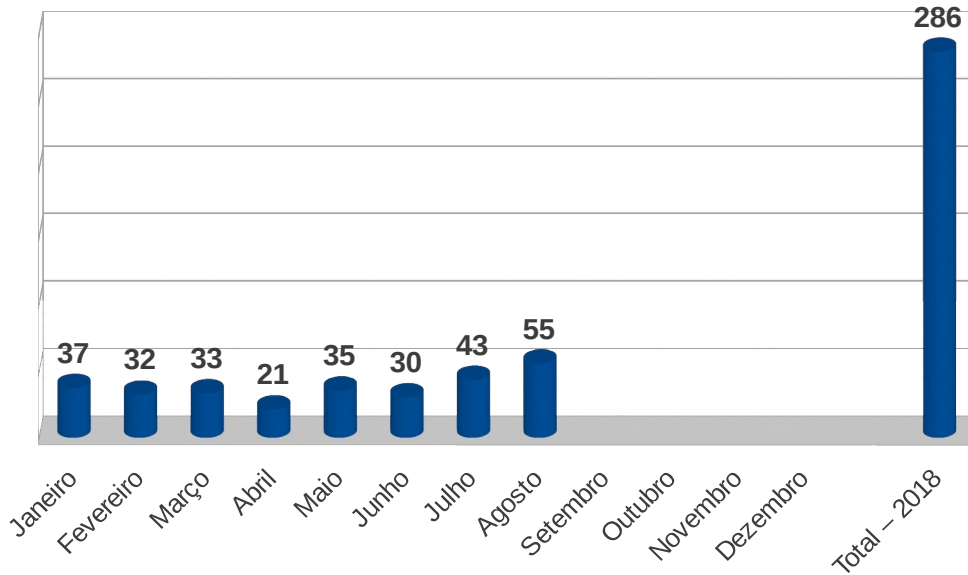
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



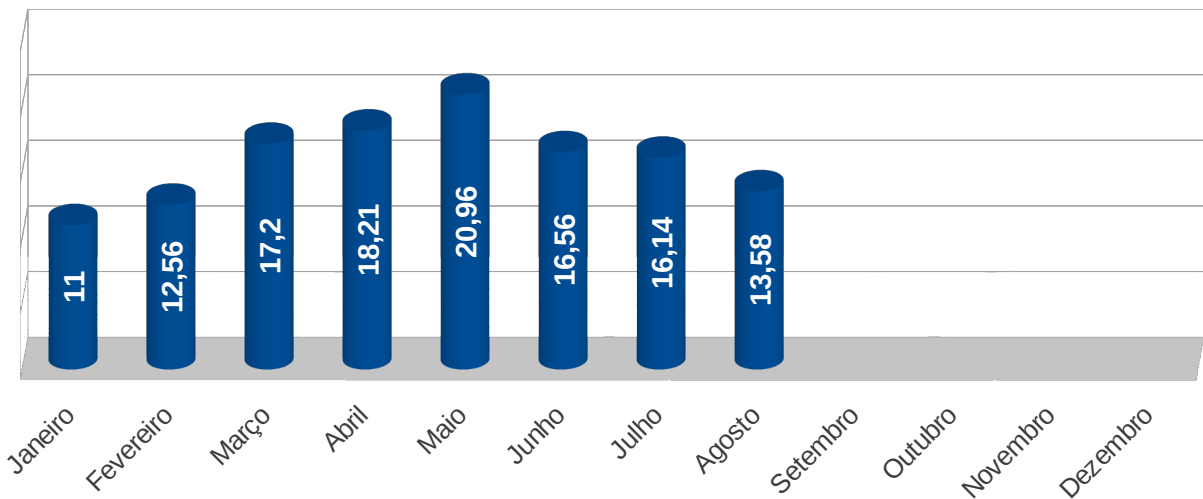
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 27,91% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

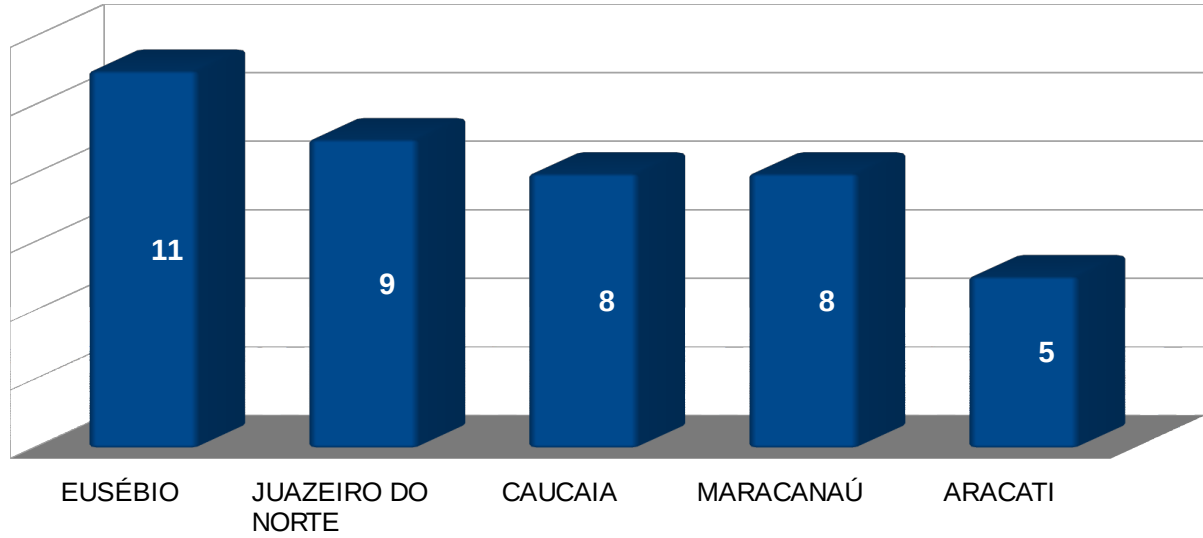
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



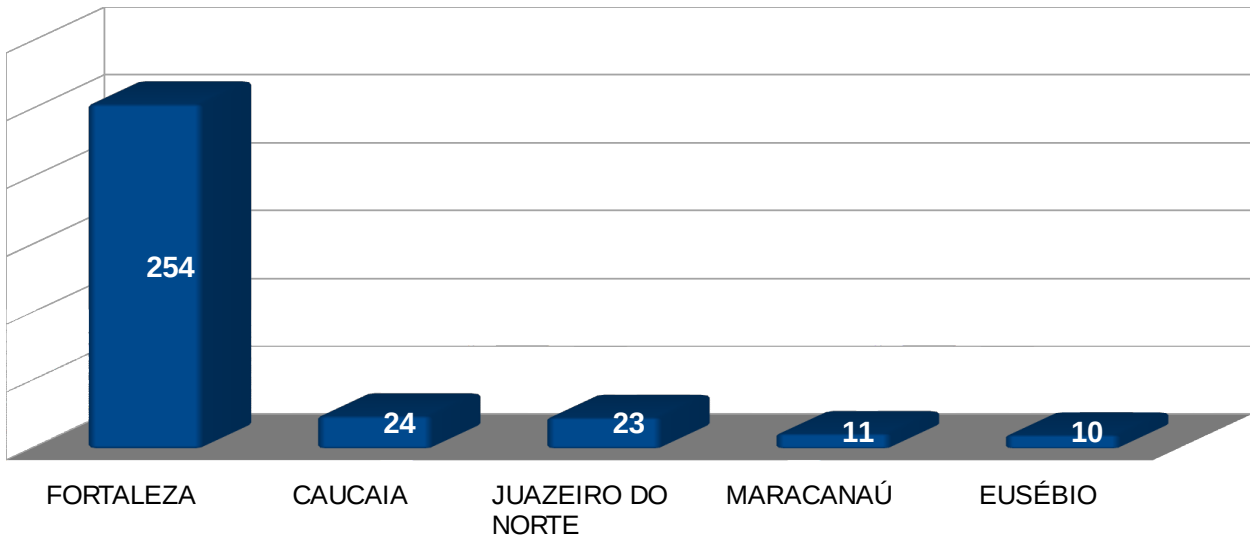
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS AGOSTO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS AGOSTO/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 **agosto 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.

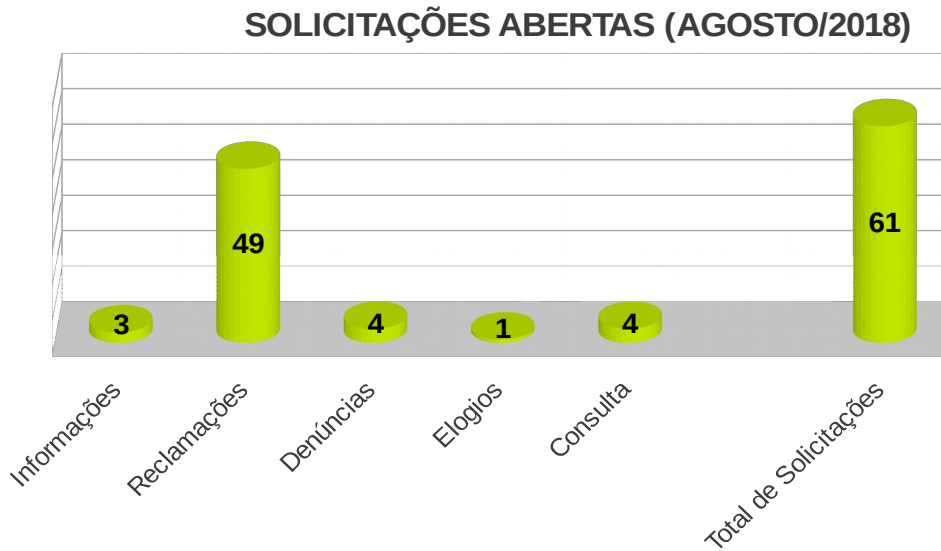
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	61
Informações	3
Reclamações	49
Denúncias	4
Elogios	1
Consulta	4
Total de Solicitações Finalizadas	22
Informações Finalizadas	3
Reclamações Finalizadas	16
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	14
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	1

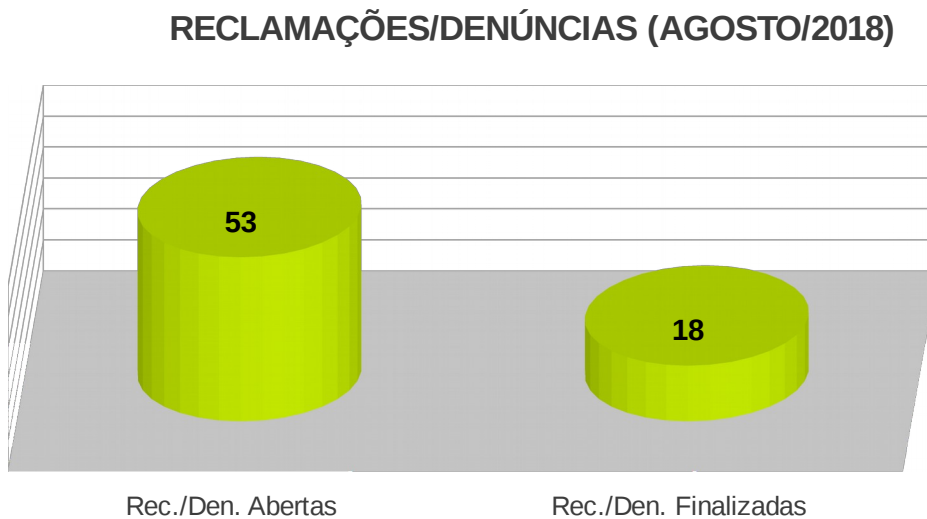
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 61 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 49 se converteram em reclamações.

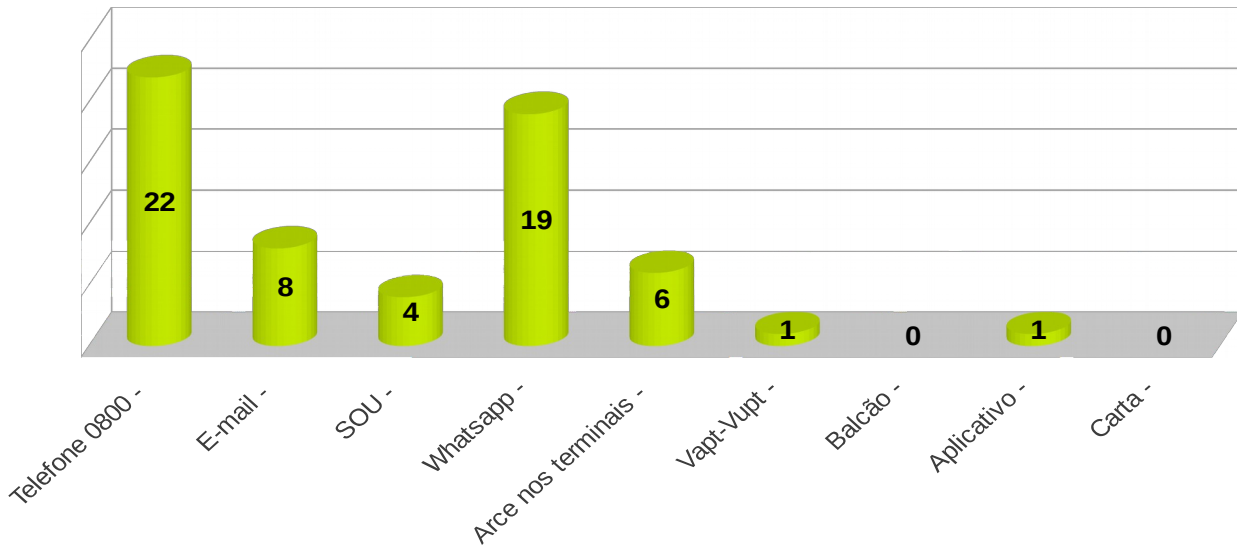


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 53 Reclamações/Denúncias foram registradas em agosto, 18 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

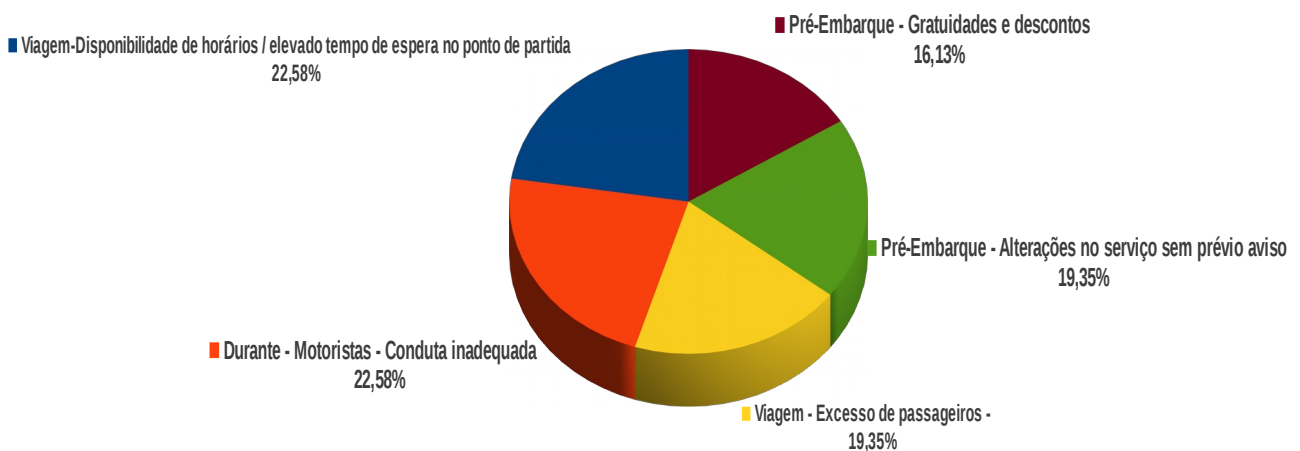
FORMAS DE CONTATO (AGOSTO/2018)



No mês de agosto foi aberto 1 (uma) reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt.

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

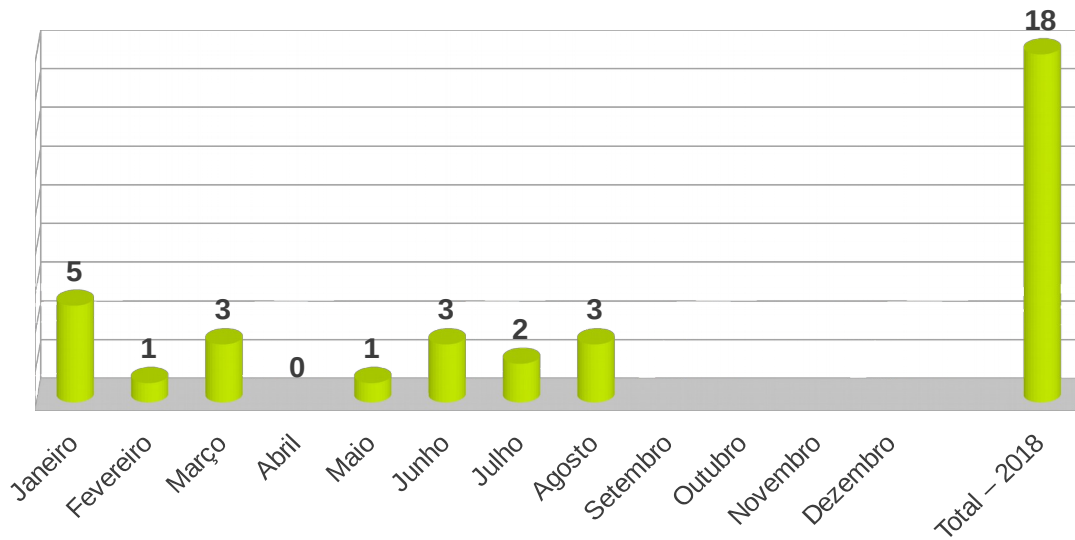
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - AGOSTO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

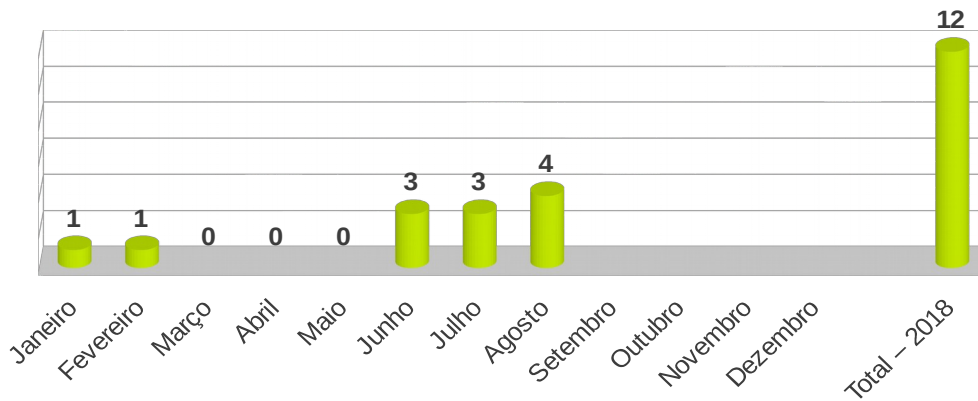
No mês de referência deste relatório registramos 3 (três) ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



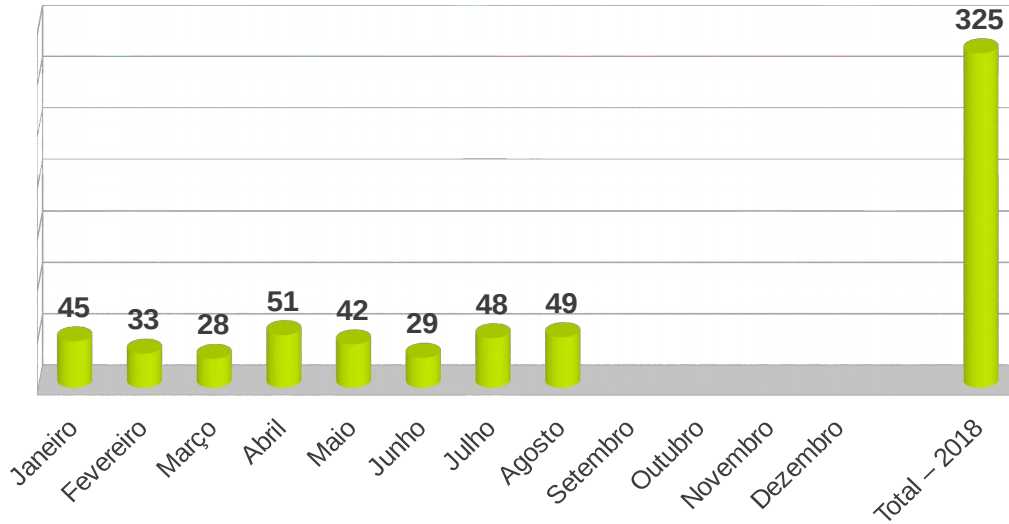
Quanto ao número de denúncias, registramos 4 (quatro) ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2018



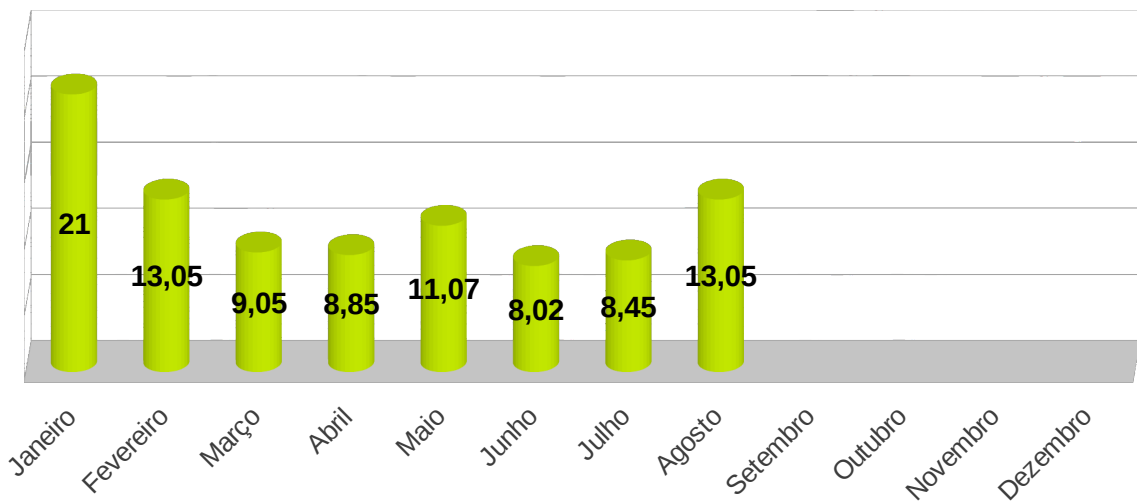
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 2,08% em julho comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

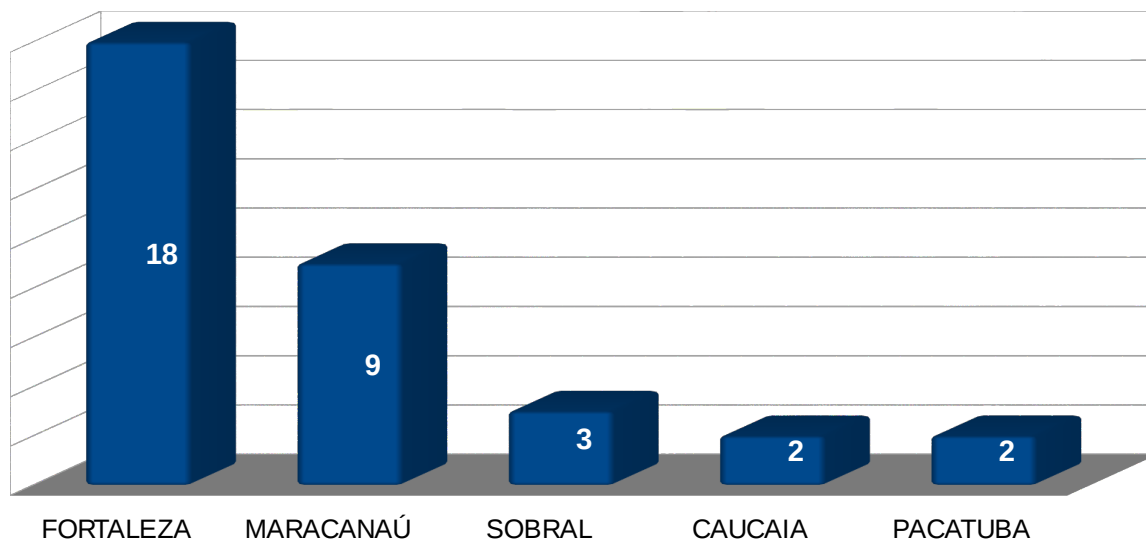
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



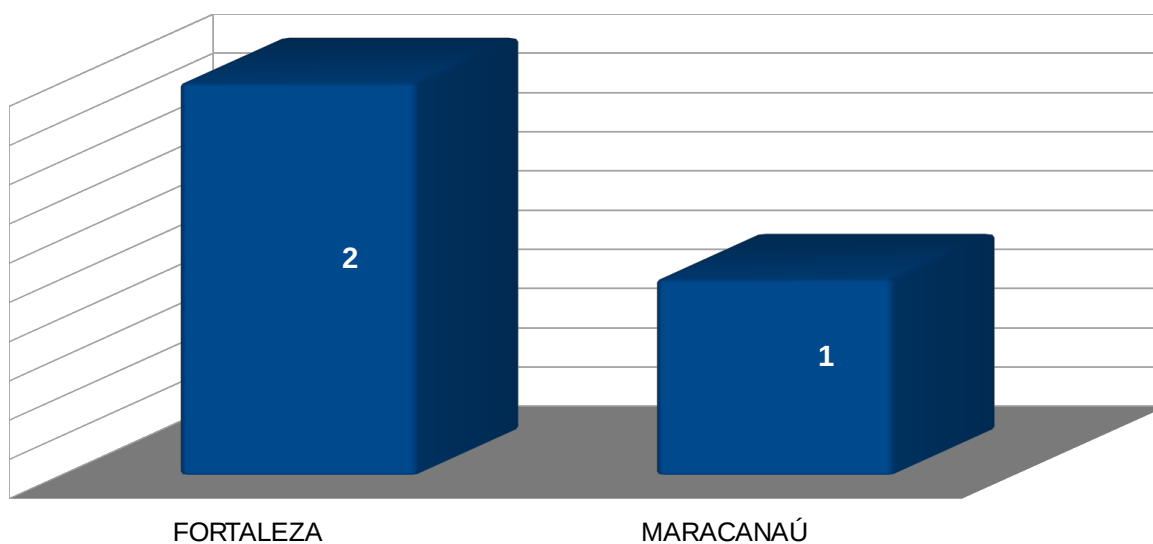
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS AGOSTO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS AGOSTO/2018



5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que em **agosto de 2018** foram registradas 2 informações na área de Gás Canalizado.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	2
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	1
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 agosto 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 2,08% de reclamações comparando-se à julho de 2018.

No tocante à Gás, tivemos 2 (dois) registros de ocorrência.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, tivemos 1 (uma) solicitação registrada nas Unidades VAPT VUPT Sobral, na área de Transporte.

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2018**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
31/08/2018	219724	FRANCIEUDO DE OLIVEIRA ALMEIDA	3	OUV	31/08/2018
31/08/2018	219728	RAFAELA CAVALCANTE	3	OUV	31/08/2018
28/08/2018	219613	VINICIUS FAÇANHA ANTUNES	6	OUV	28/08/2018
28/08/2018	219610	ANITA MACHADO EUPIDIO PIRES	6	OUV	28/08/2018
24/08/2018	219580	FRANCISCA ANA MATIAS DOS ANJOS	10	OUV	24/08/2018
24/08/2018	219576	MICHELLE DA SILVA LIMA	10	OUV	24/08/2018
22/08/2018	219530	MARIA DE FÁTIMA PEREIRA DE LIMA	12	OUV	22/08/2018
17/08/2018	219453	PAULO SÉRGIO SANTOS	17	OUV	17/08/2018
27/08/2018	219597	MARIA MIRIAM MACHADO SOUZA	7	OUV	27/08/2018
30/08/2018	219659	ALFREDO ALVES DE CARVALHO FILHO	4	OUV	30/08/2018
27/08/2018	219598	MAYARA PEIXOTO DE SOUZA	7	OUV	27/08/2018
22/08/2018	219533	PEDRO JORGE BARBOSA MAIA	12	OUV	22/08/2018
30/08/2018	219720	FRANCISCO FRAGNETY SILVA	4	OUV	30/08/2018
22/08/2018	219545	DILMA ALVES	12	OUV	22/08/2018
21/08/2018	219508	LEÃO FEITOSA PEREIRA	13	OUV	21/08/2018

31/08/2018	219731	DIHEGO FERNANDES SILVEIRA	3	OUV	31/08/2018
30/08/2018	219719	DANIELE BEZERRA	4	OUV	30/08/2018
28/08/2018	219614	ERCI VOGP	6	OUV	28/08/2018
27/08/2018	219594	LUIS ALVES DE FREITAS	7	OUV	27/08/2018
20/08/2018	219460	EDINALDO ASSUNÇÃO LEMOS	14	OUV	20/08/2018
28/08/2018	219620	IZABEL AZEVEDO	6	OUV	28/08/2018
28/08/2018	219612	FRANCISCO DE ASSIS RAFAEL	6	OUV	28/08/2018
28/08/2018	219606	TERESINHA BRAGA LOPES	6	OUV	28/08/2018
28/08/2018	219605	CARLOS MATHEUS DE ARAÚJO	6	OUV	28/08/2018
23/08/2018	219548	FRANCISCO JOSÉ MARTINS DA COSTA	11	OUV	23/08/2018

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/08/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
07/08/2018	219254	ELISEU MOREIRA PINTO	27	OUV	31/08/2018
09/08/2018	219346	ANÔNIMO	25	OUV	09/08/2018
31/08/2018	219729	FLAVIA INGRED BEZERRA PAIVA	3	CTR	31/08/2018
25/07/2018	219058	JOSÉ HUGO DA SILVA ROCHA	40	OUV	25/07/2018
20/08/2018	219465	PAULO CÉSAR RODRIGUES PEREIRA	14	CTR	20/08/2018
16/08/2018	219423	VALNEYDSON CLÁUDIO DE OLIVEIRA	18	OUV	16/08/2018
31/08/2018	219730	FLAVIA INGRED BEZERRA PAIVA	3	CTR	31/08/2018
21/08/2018	219513	LUCIANO ALVES DE OLIVEIRA	13	CTR	21/08/2018
21/08/2018	219507	JANIELE LOPES SILVAC	13	CTR	21/05/2018
28/08/2018	219611	ELISANDRA QUEIROZ DA SILVA	6	CTR	28/08/2018
23/07/2018	219015	ERMANDO FERREIRA DOS SANTOS	42	CTR	23/07/2018
25/07/2018	219071	DEBORAH SANTOS PRADO	40	OUV	31/08/2018
28/08/2018	219623	RAMAIANA SOARES	6	CTR	28/08/2018
14/08/2018	219414	EDUARDO LEITÃO FACUNDO	20	CTR	14/08/2018
31/07/2018	219120	RAMAIANA SOARES MELO	34	OUV	31/08/2018
21/08/2018	219506	JOÃO PAULO MAROPO	13	OUV	21/08/2018

29/08/2018	219628	BRENO ARLETH PEREIRA NORONHA	5	CTR	29/08/2018
21/08/2018	219509	JORGE SAMUEL LIMA	13	OUV	31/08/2018
26/07/2018	219082	ANTÔNIO KLÉBIO ALEXANDRE	39	OUV	31/08/2018
23/08/2018	219547	FRANCISCO BARROS LEITE	11	CTR	23/08/2018
31/08/2018	219726	RAONI MADEIRO	3	CTR	31/08/2018
30/08/2018	219721	JOÃO PAULO RODRIGUES DA COSTA	4	CTR	30/08/2018
30/08/2018	219658	BRUNO EDSON CHAVES	4	CTR	30/08/2018
28/08/2018	219621	DANIEL AMORIM TEIXEIRA	6	CTR	28/08/2018
27/08/2018	219593	ANTÔNIO SAMUEL DE CARVALHO	7	CTR	27/08/2018
27/08/2018	219581	ANA KELLY FERREIRA CAVALCANTE	7	OUV	27/08/2018
24/08/2018	219579	LIVIANE NECO MONTEIRO	10	CTR	24/08/2018
24/08/2018	219577	JOÃO PAULO RODRIGUES DA COSTA	10	CTR	24/08/2018
24/08/2018	219564	DANIEL OLIVEIRA DE ARAÚJO	10	CTR	24/08/2018
20/08/2018	219469	FRANCISCO DIAS	14	CTR	20/08/2018
20/08/2018	219459	RONALDO DA SILVA SALES	14	CTR	20/08/2018
16/08/2018	219427	LUZIA SABÓIA DO NASCIMENTO	18	CTR	16/08/2018
13/08/2018	219369	ANA KELLY FERREIRA CAVALCANTE	21	CTR	13/08/2018
09/08/2018	219338	FRANCISCO DIAS	25	CTR	09/08/2018

03/08/2018	219212	LEANDRO SILVA COELHO	31	OUV	31/08/2018
30/07/2018	219116	CLARISSA VITORIA SILVA TEIXEIRA	35	OUV	31/08/2018
27/07/2018	219086	EVANDO CLÁUDIO GADELHA SILVA	38	OUV	31/08/2018
29/08/2018	219637	THAIS ALVES DO NASCIMENTO	5	CTR	29/08/2018
29/08/2018	219636	GILMAR COSTA FERREIRA	5	CTR	29/08/2018
28/08/2018	219625	ANA MARIA MONTEIRO	6	CTR	28/08/2018
28/08/2018	219622	LINALDO DE ARAÚJO SILVA	6	CTR	28/08/2018
24/08/2018	219572	DAVI	10	CTR	24/08/2018
22/08/2018	219527	ROSNABERG PAIXÃO DE LIMA	12	CTR	22/08/2018
22/08/2018	219522	ROCHELLE	12	CTR	22/08/2018
21/08/2018	219518	NADIR ALVES DA SILVA	13	CTR	21/08/2018
16/08/2018	219421	ANDERSON GONDIM GOMES	18	CTR	16/08/2018
16/08/2018	219420	FRANCISCA CLÁUDIA VASCONCELOS	18	CTR	16/08/2018
22/08/2018	219531	LUCAS MENEZES DE MATOS	12	CTR	22/08/2018
16/08/2018	219415	MARIA DO SOCORRO FERREIRA	18	CTR	16/08/2018
13/08/2018	219361	NAYARA MARIA DIAS ALBUQUERQUE	21	CTR	13/08/2018