

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE
Setembro/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, 11 de setembro 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 **setembro 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	3885
Informações	3518
Reclamações	366
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	95
Improcedente	32
Caminho do Entendimento*	198

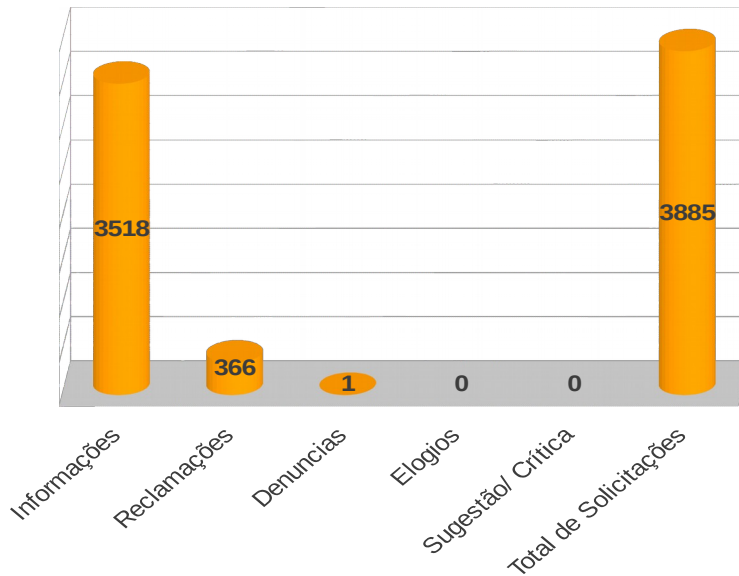
*Conforme definição apresentada pela Aneel, "o Caminho do Entendimento é o fluxo adequado do atendimento às demandas dos consumidores de energia elétrica: a demanda deve primeiro ser tratada pelo 1º nível da distribuidora; caso não seja resolvida, a ouvidoria da distribuidora deve ser acionada; se ainda 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

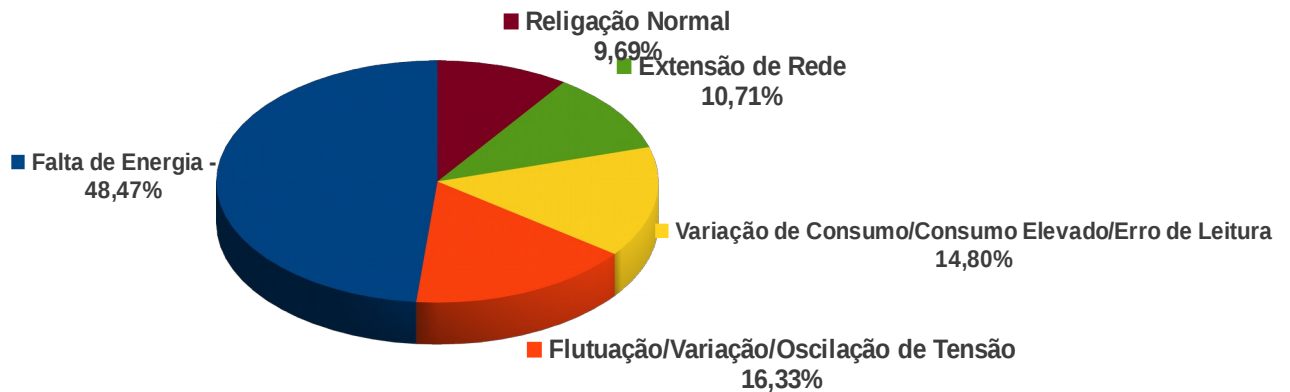
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.885 solicitações, 366 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (SETEMBRO/2018)



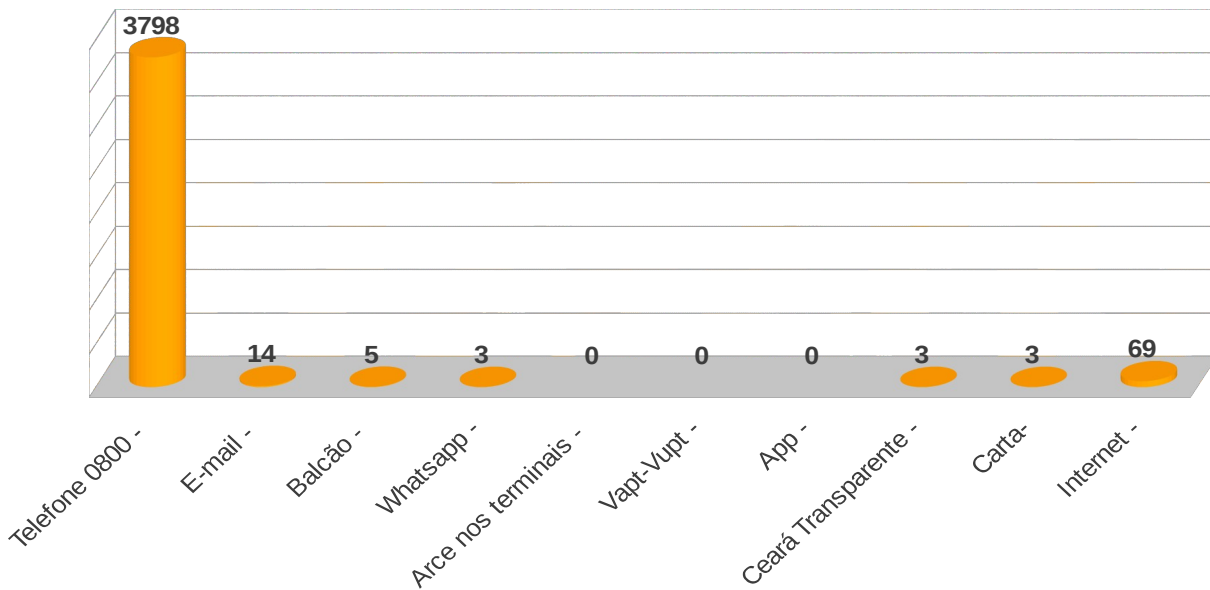
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia, Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (SETEMBRO/2018)



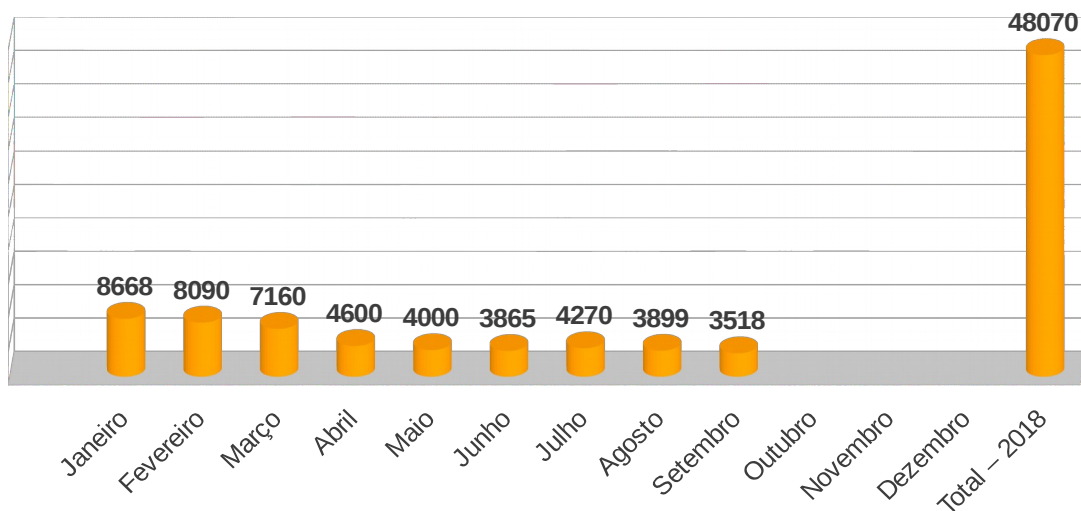
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em setembro foi o telefone. Nesse período, 3.798 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2018)

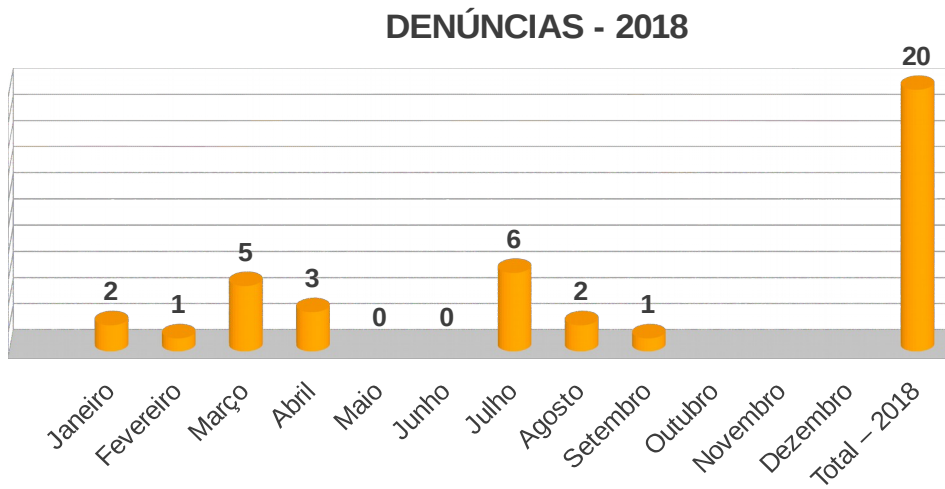


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

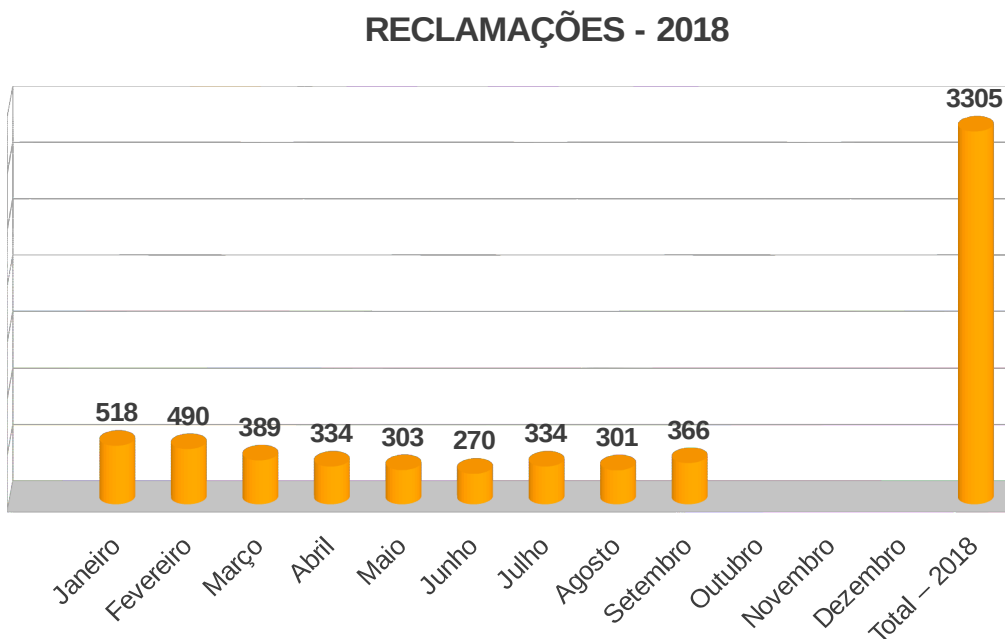
INFORMAÇÕES - 2018



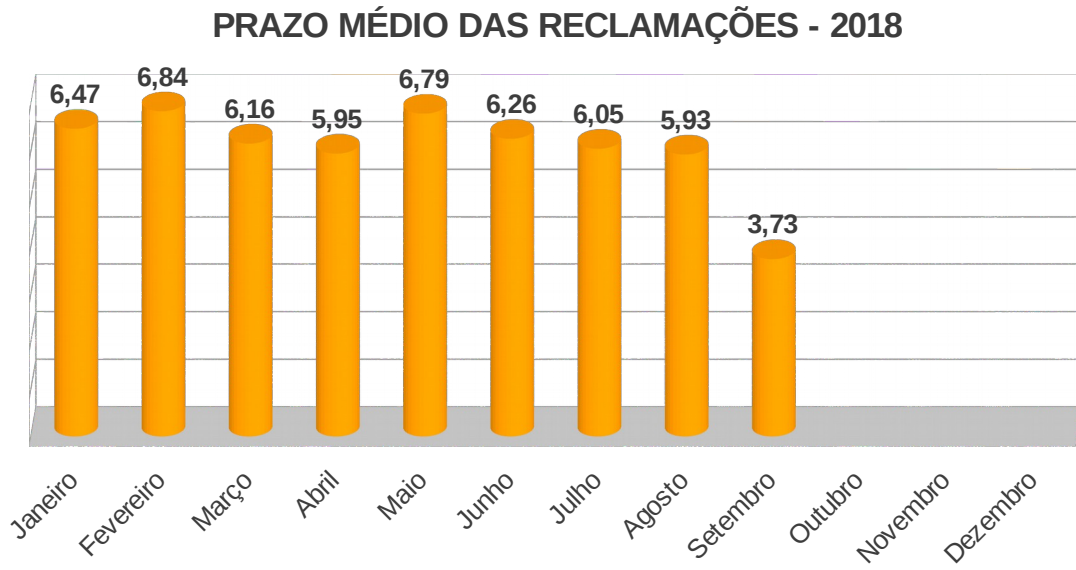
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:



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



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 **setembro 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.

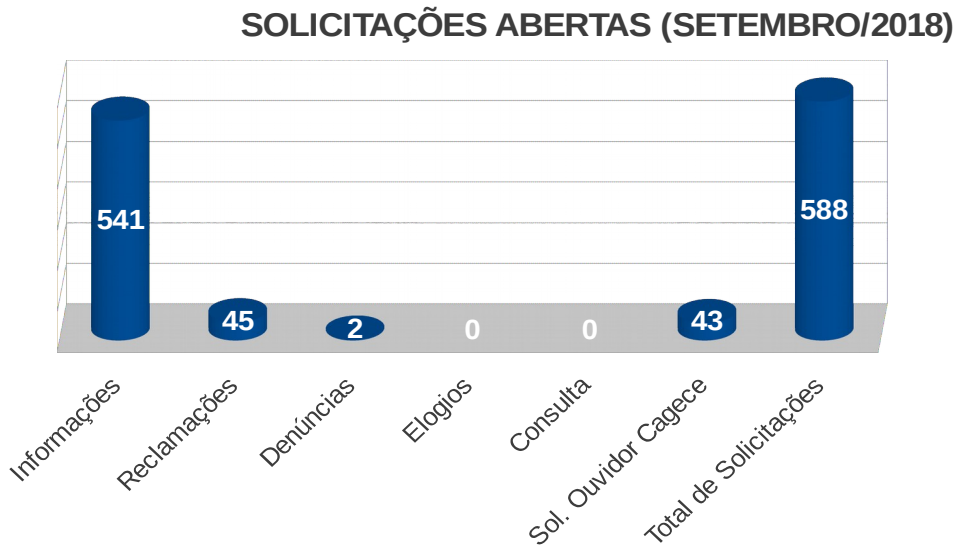
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	588
Informações	541
Reclamações	45
Denúncias	2
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	43
Total de Solicitações Finalizadas	588
Informações Finalizadas	541
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	47
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	36
Improcedente	9
Outros/Não se aplica	2

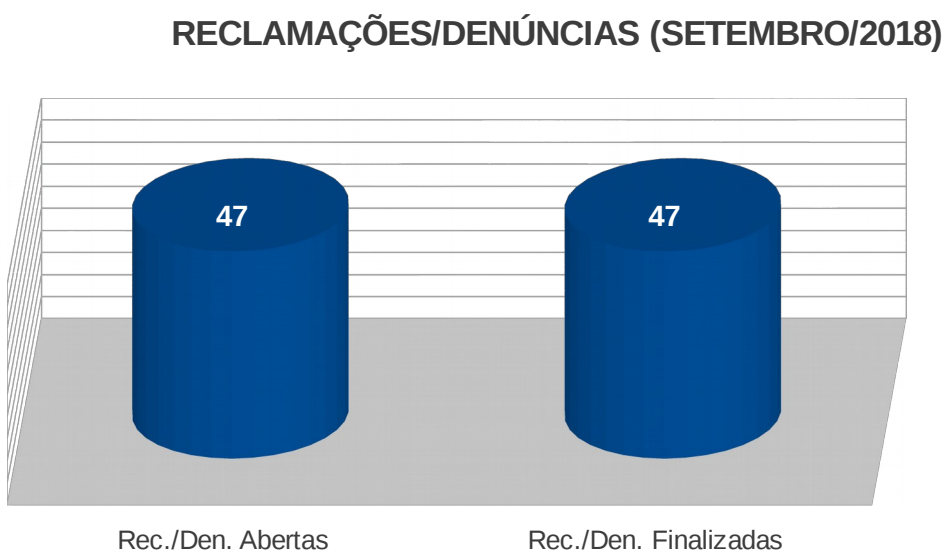
Fonte: SOA e SISCDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 588 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 45 se converteram em reclamações, das quais 43 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).

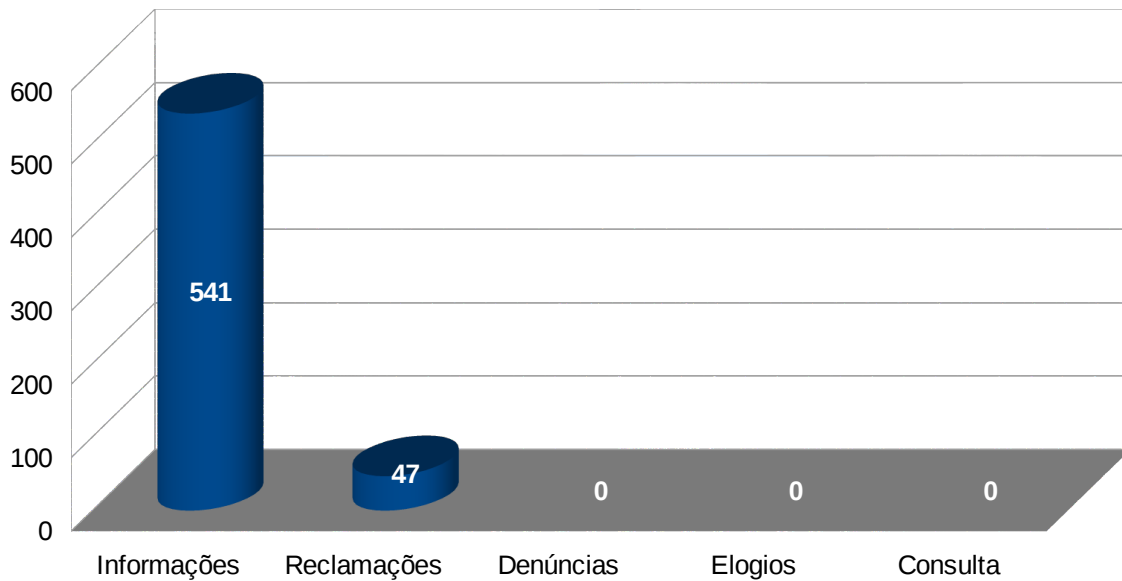


Vê-se no gráfico a seguir que 47 reclamações foram registradas e 47 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (SETEMBRO/2018)



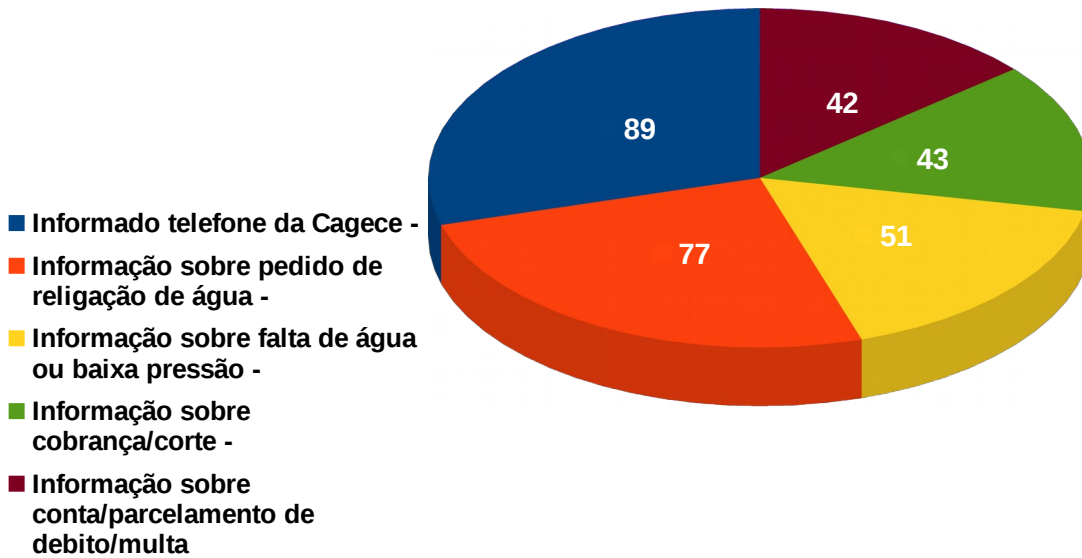
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Pedido de religação de água* e *Cobrança indevida*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - SETEMBRO/2018)



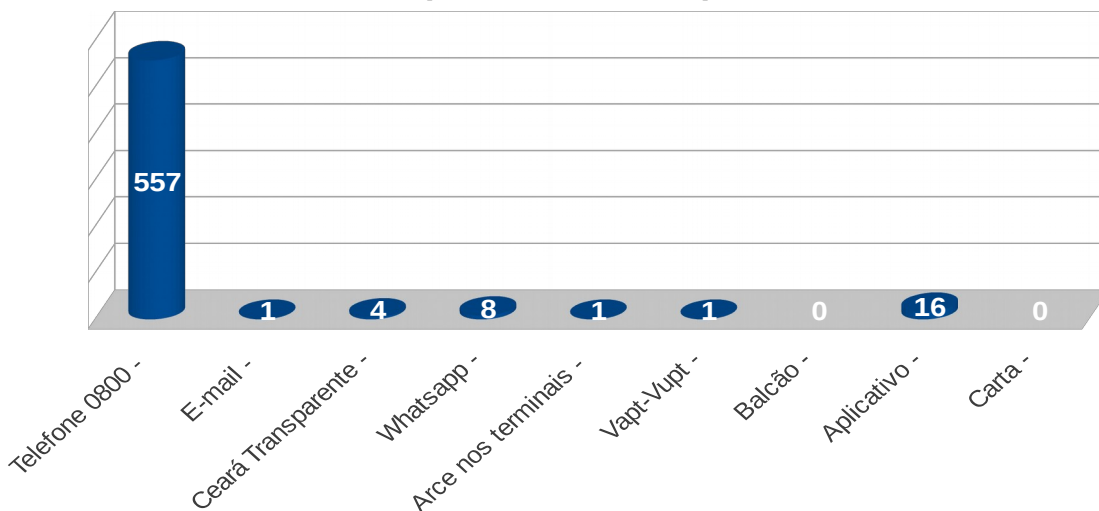
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone da cagece*, informação sobre pedido de religação de água e *informação sobre falta de água ou baixa pressão* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - SETEMBRO/2018)



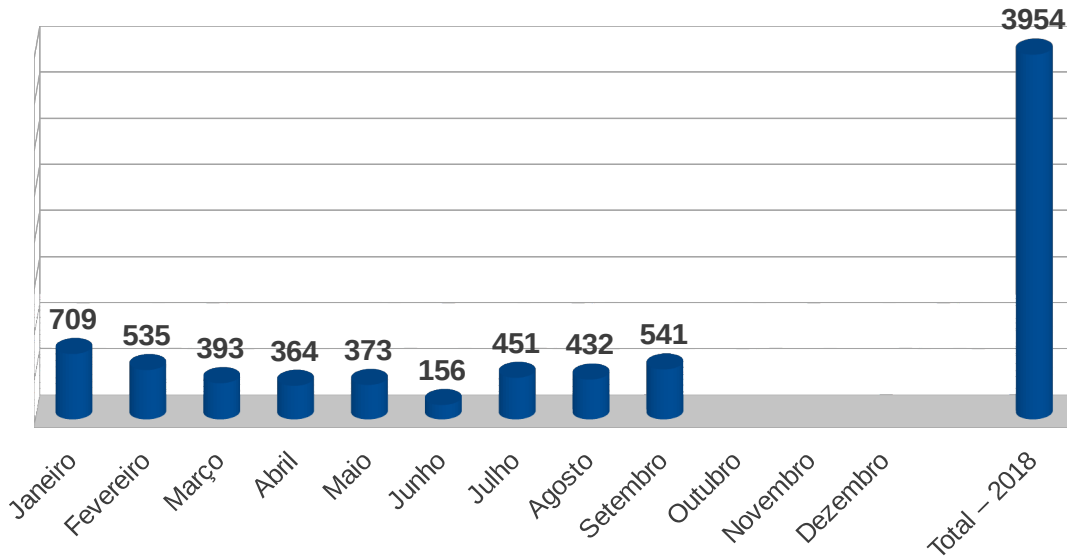
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em setembro foi o telefone. Nesse período, 557 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2018)



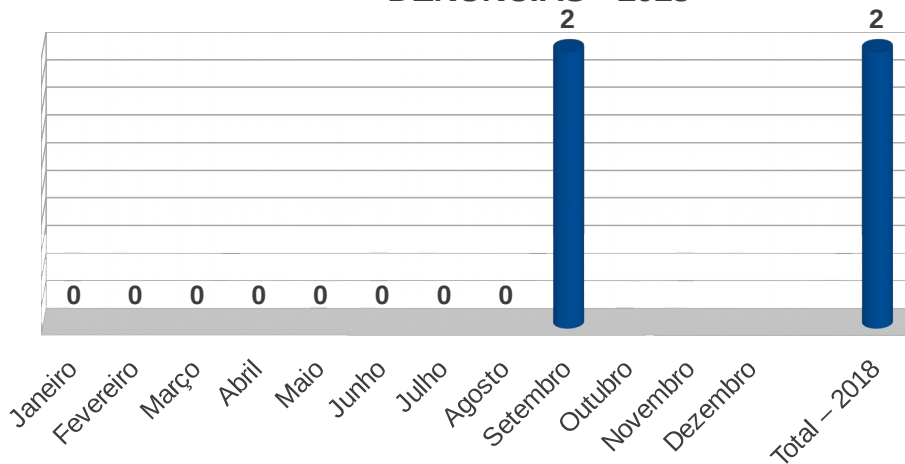
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 25,23% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2018



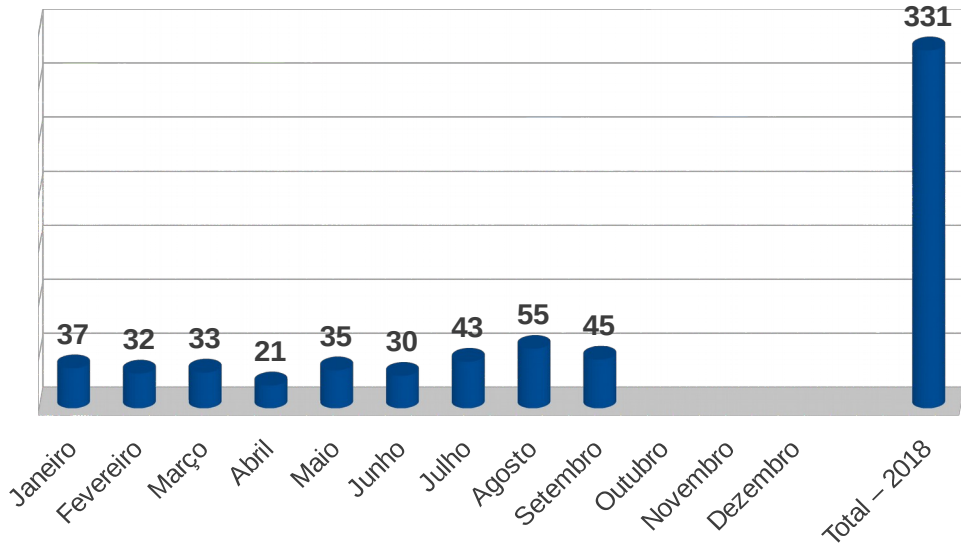
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



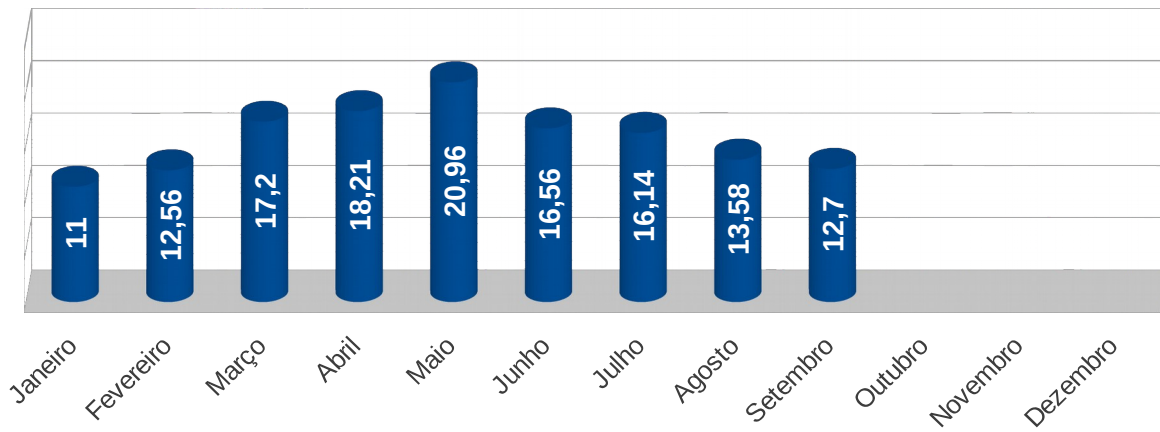
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 18,18% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

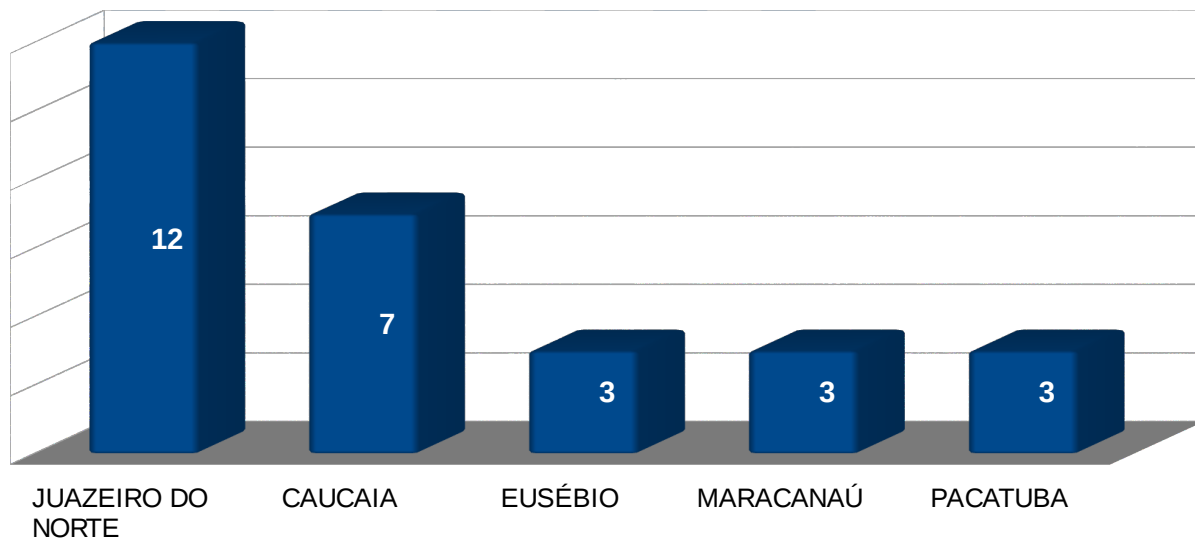
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



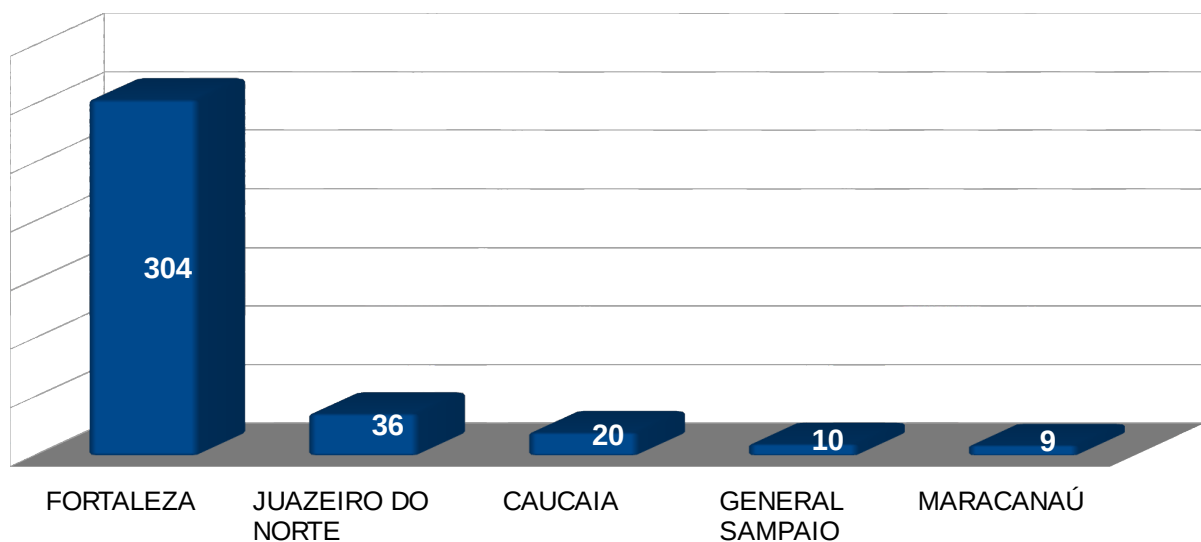
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS SETEMBRO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS SETEMBRO/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 **setembro 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

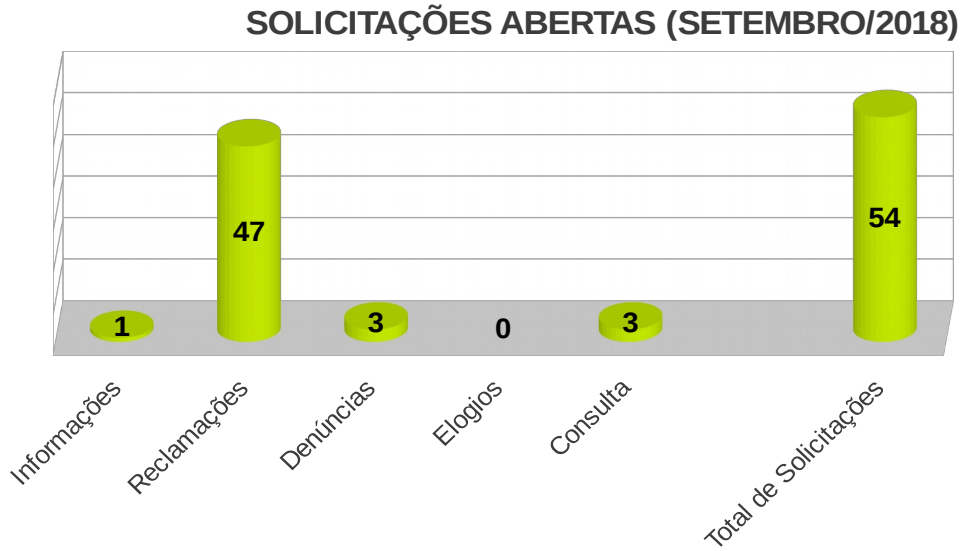
Total de Solicitações Abertas	54
Informações	1
Reclamações	47
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	3
Total de Solicitações Finalizadas	104
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	92
Denúncias Finalizadas	5
Consultas Finalizadas	5
Elogios Finalizados <small>(Obs.1)</small>	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	65
Improcedente	15
Outros/Não se aplica	12

Fonte: SOA e SISDO

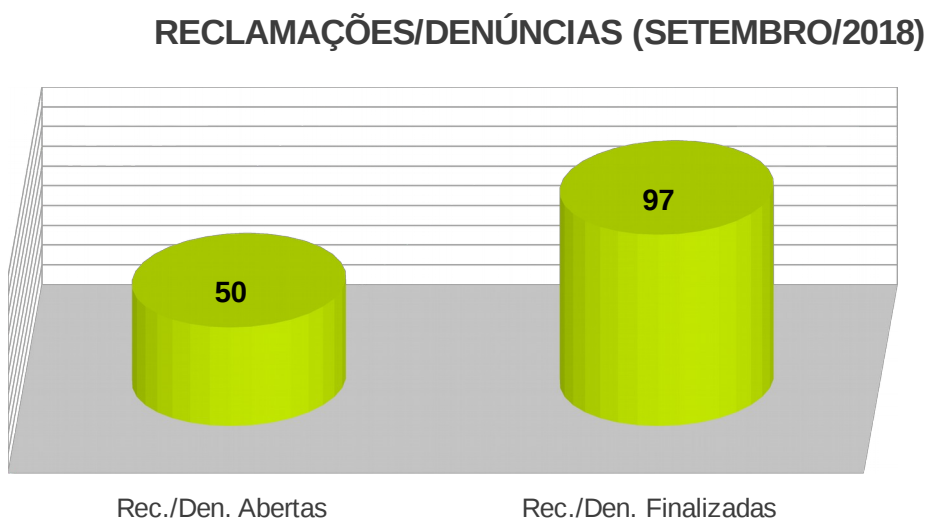
Obs₁: A diferença entre o número de elogios abertos e finalizados ocorreu em virtude da solicitação de nº 219469 ter sido cadastrada em agosto, porém finalizada em setembro.

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 54 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 47 se converteram em reclamações.

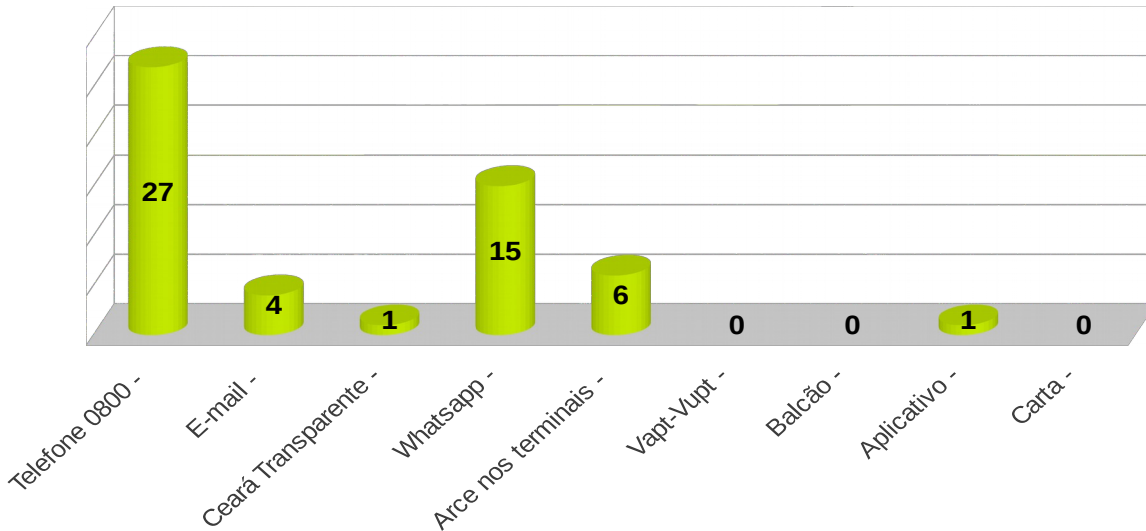


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 50 Reclamações/Denúncias foram registradas em setembro, 97 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

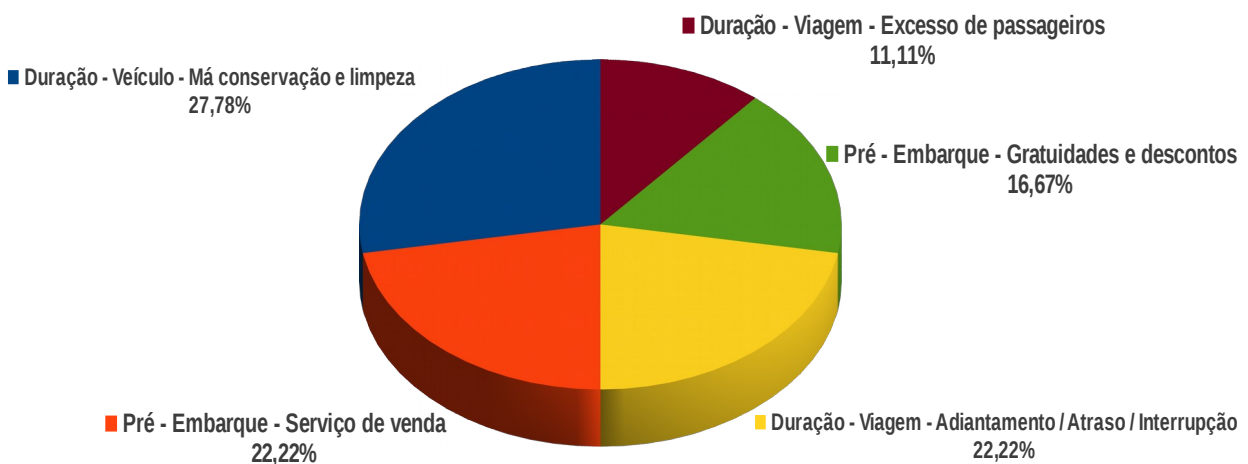
FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2018)



No mês de setembro, não houve reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt.

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

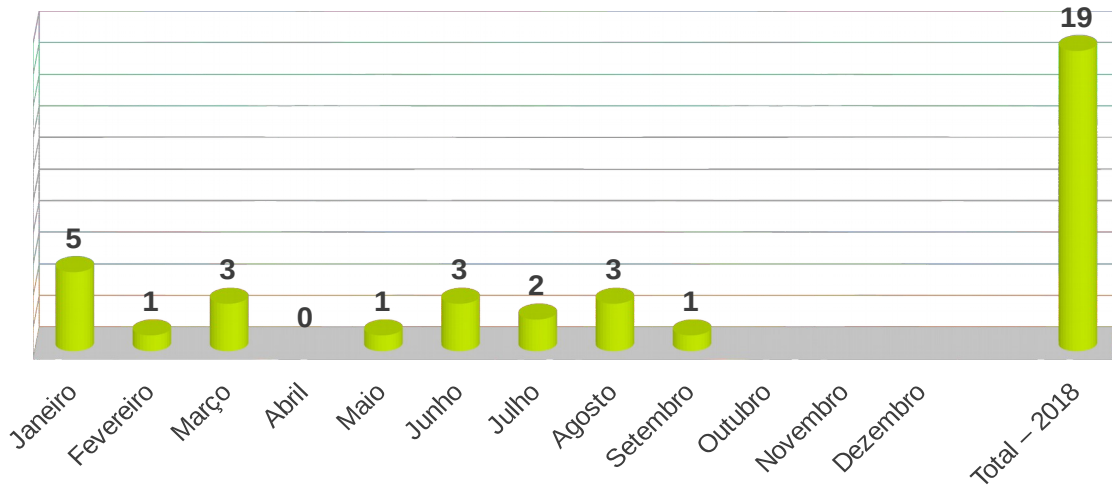
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - SETEMBRO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

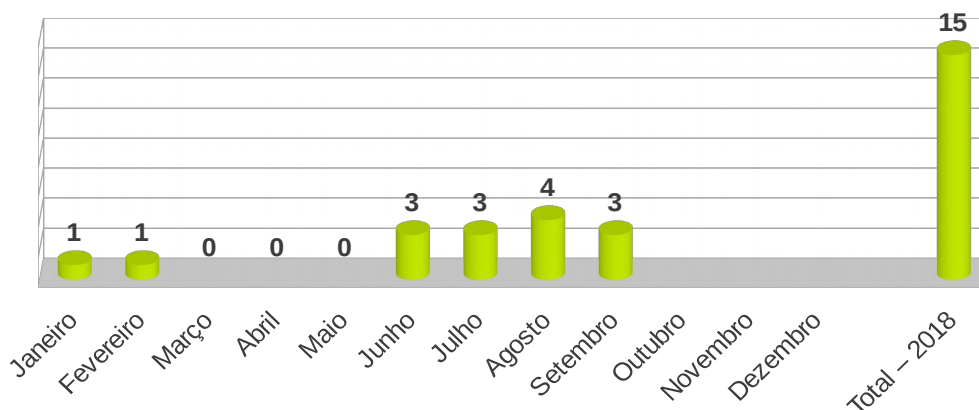
No mês de referência deste relatório registramos 1 (uma) ocorrência quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



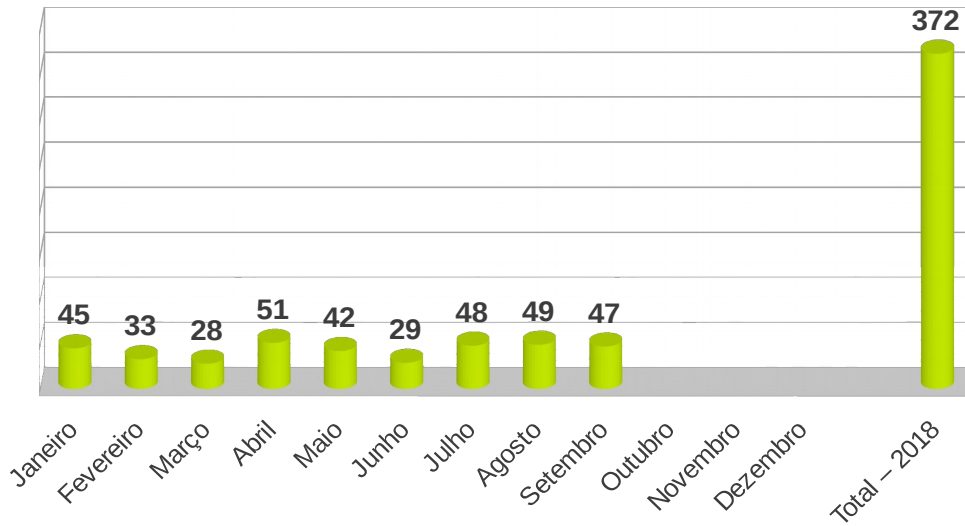
Quanto ao número de denúncias, registramos 3 (três) ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2018



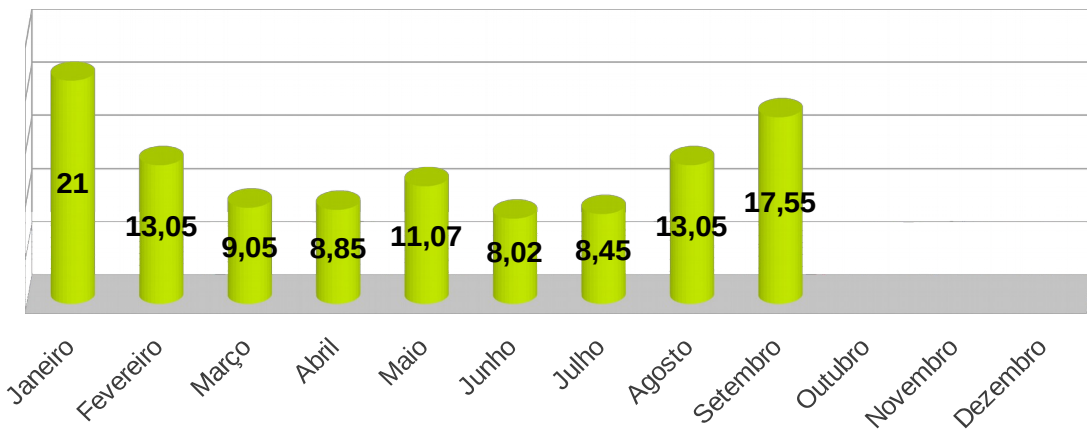
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 4,08% em setembro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

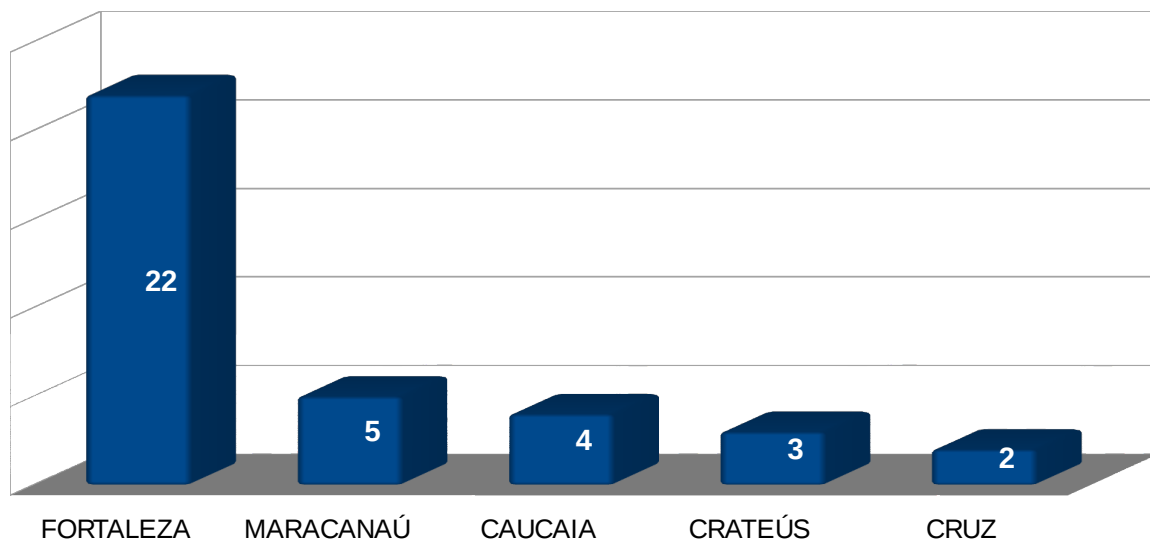
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



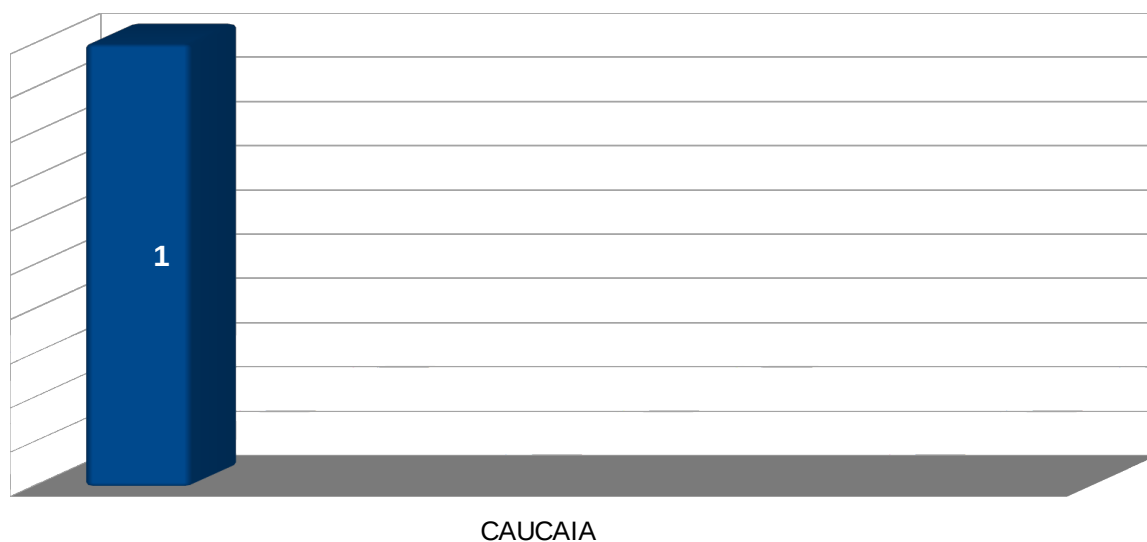
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS SETEMBRO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS SETEMBRO/2018



5. GÁS CANALIZADO

5.1. 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 **setembro de 2018** na área de Gás Canalizado, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.

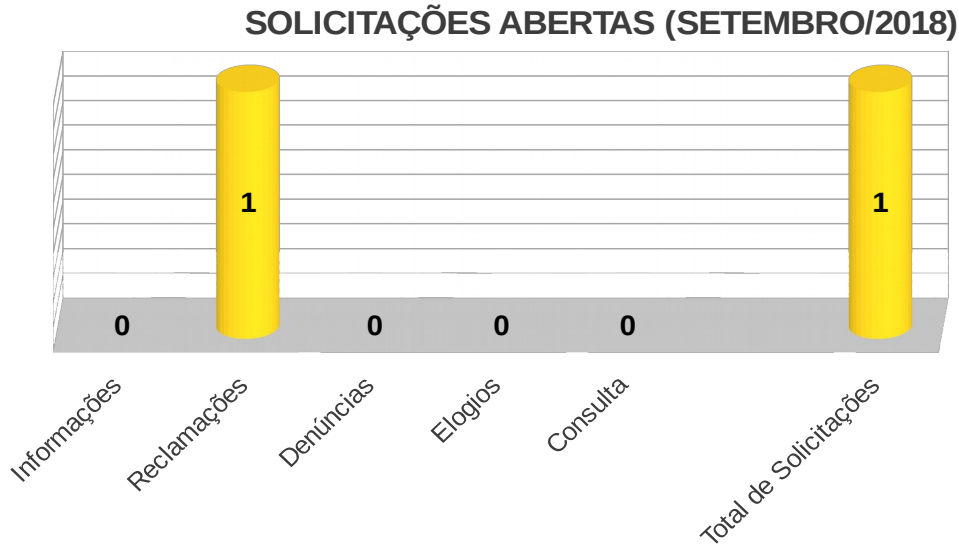
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	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

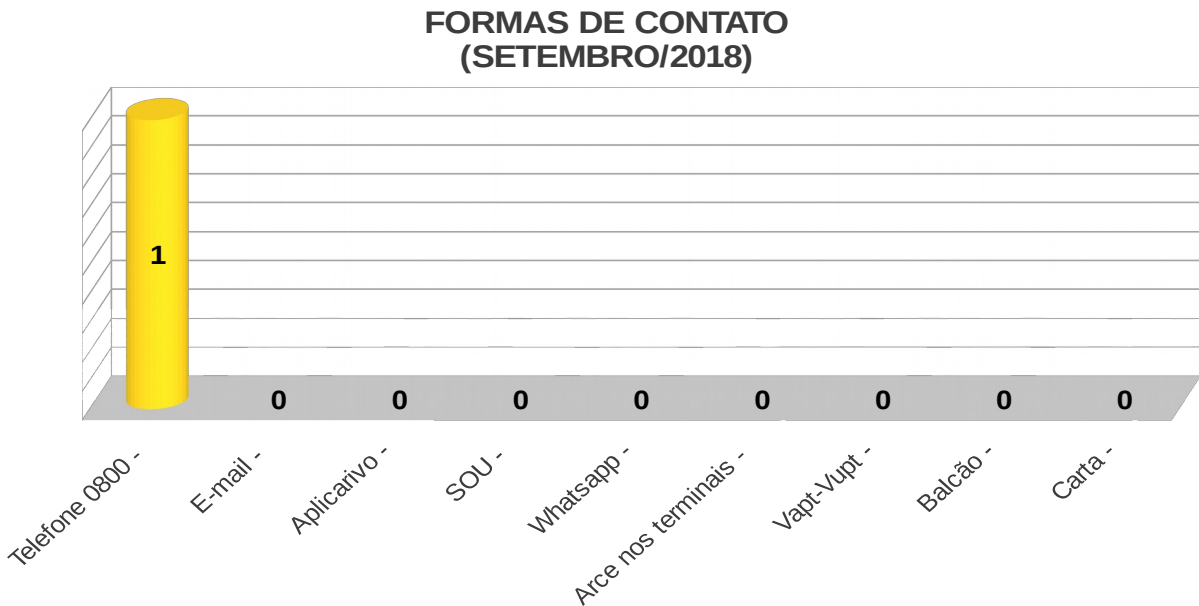
Fonte: SOA e SISCDO.

5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Apenas 1 (uma) solicitação foi recebida pela Ouvidoria, na qual se converteu em reclamação.



Observa-se que a forma de contato predominante dos usuários da área de gás canalizado em setembro foi o telefone.



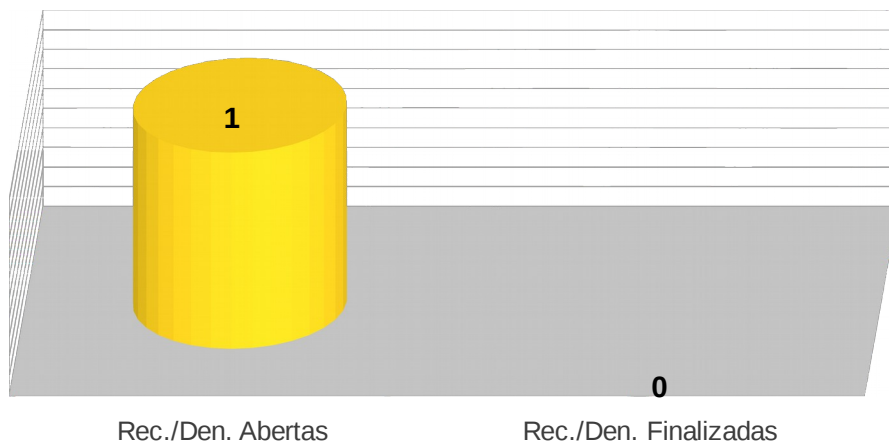
Verifica-se no gráfico abaixo o principal assunto reclamado na área de gás canalizado em setembro de 2018.

TOP 5 (SETEMBRO/2018)



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 1 Reclamação/Denúncia foi registrada em setembro, nenhuma foi finalizada nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (SETEMBRO/2018)



6. CONCLUSÃO

Em setembro 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 4,08% de reclamações comparando-se à agosto de 2018.

No tocante à Gás, tivemos 1 (um) registro de reclamação.

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

I

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/09/2018**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
21/09/2018	220254	MARIA DO SOCORRO BRAGA DE MORAES	10	OUV	21/09/2018
20/09/2018	220207	MARILENE BARROSO DE LIMA	11	OUV	20/09/2018
26/09/2018	220339	PEDRO GONÇALVES DE SOUZA	5	OUV	26/09/2018
18/09/2018	220123	MARIA GRACIETE DA SILVA	13	OUV	18/09/2018
31/08/2018	219724	FRANCIEUDO DE OLIVEIRA ALMEIDA	31	OUV	21/09/2018
25/09/2018	220310	SILVIA HELENA RODRIGUES	6	OUV	25/09/2018
20/09/2018	220215	MARIA VANDA DA SILVA CAVALCANTE	11	OUV	20/09/2018
25/09/2018	220315	MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA	6	OUV	25/09/2018
24/09/2018	220275	LUIZA REJANE DE OLIVEIRA	7	OUV	24/09/2018
19/09/2018	220136	JOÃO CORREIA DE ARAÚJO	12	OUV	19/09/2018
27/08/2018	219597	MARIA MIRIAM MACHADO SOUZA	35	CSB	12/09/2018
24/09/2018	220284	MILTON SALDANHA JUNIOR	7	OUV	24/09/2018
25/09/2018	220316	MADSON GUEDES NOGUEIRA	6	OUV	25/09/2018
28/09/2018	220359	ANTONIO DO NASCIMENTO LINS	3	OUV	28/09/2018
27/09/2018	220350	ANÔNIMA	4	OUV	27/09/2018

01/10/2018	220408	MARIA DE FÁTIMA CARDOSO	0	OUV	01/10/2018
27/09/2018	220353	FRANCISCO GOMES DE MOURA	4	OUV	27/09/2018
20/09/2018	220214	SHEYLA PALOMA DE LEMOS VIEIRA	11	OUV	20/09/2018
14/09/2018	219948	MARIA DO SOCORRO DE OLIVEIRA	17	OUV	14/09/2018
28/09/2018	220362	JANICLER FERREIRA DE OLIVEIRA	3	OUV	28/09/2018
28/09/2018	220358	NÁDIJA DE NAZARETH GUERRA	3	OUV	28/09/2018
27/09/2018	220356	CLEDISON MAGALHÃES ROCHA	4	OUV	27/09/2018
27/09/2018	220355	LEIDIANE BRITO RIBEIRO MAGALHÃES	4	OUV	27/09/2018
25/09/2018	220308	LUÍS ZITO DA ROCHA COSTA	6	OUV	25/09/2018
19/09/2018	220130	ELIZABETE DE FREITAS PEREIRA	12	OUV	19/09/2018
28/09/2018	220363	GIULIANA TORRES DA CRUZ CUNHA	3	OUV	28/09/2018

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/09/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
28/09/2018	220402	ELIÉZIO	3	CTR	28/09/2018
28/09/2018	220360	ROCICLEIA LOPES TEIXEIRA	3	CTR	01/10/2018
19/09/2018	220162	ANTONIO MOREIRA DE SOUZA	12	CTR	19/09/2018
28/09/2018	220361	MARCIO CESAR BARROSO PONTES	3	CTR	28/09/2018
20/09/2018	220212	ROSIANE LEITE FERNANDES	11	CTR	20/09/2018
28/09/2018	220401	LUCAS DE SOUSA LIMA	3	CTR	28/09/2018
27/09/2018	220349	JOÃO PAULO RODRIGUES DA COSTA	4	CTR	27/09/2018
25/09/2018	220327	HUGO SANDALL	6	CTR	25/09/2018
20/09/2018	220251	CLEYVAN SOUZA SOARES	11	CTR	20/09/2018
26/09/2018	220345	FRANCISCO WELLINGTON XAVIER	5	CTR	26/09/2018
26/09/2018	220337	ANTONIO JOSÉ SOUSA	5	CTR	26/09/2018
25/09/2018	220314	ANTONIO JOSÉ SOUSA	6	CTR	25/09/2018
25/09/2018	220251	CLEYVAN SOUZA SOARES	6	CTR	25/09/2018
24/09/2018	220306	JUVENCIO RUBIM	7	CTR	24/09/2018