

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**

**Janeiro/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:** Polyana Tábita Medeiros Sena

## **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.

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, 08 de fevereiro 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 **Janeiro de 2017**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

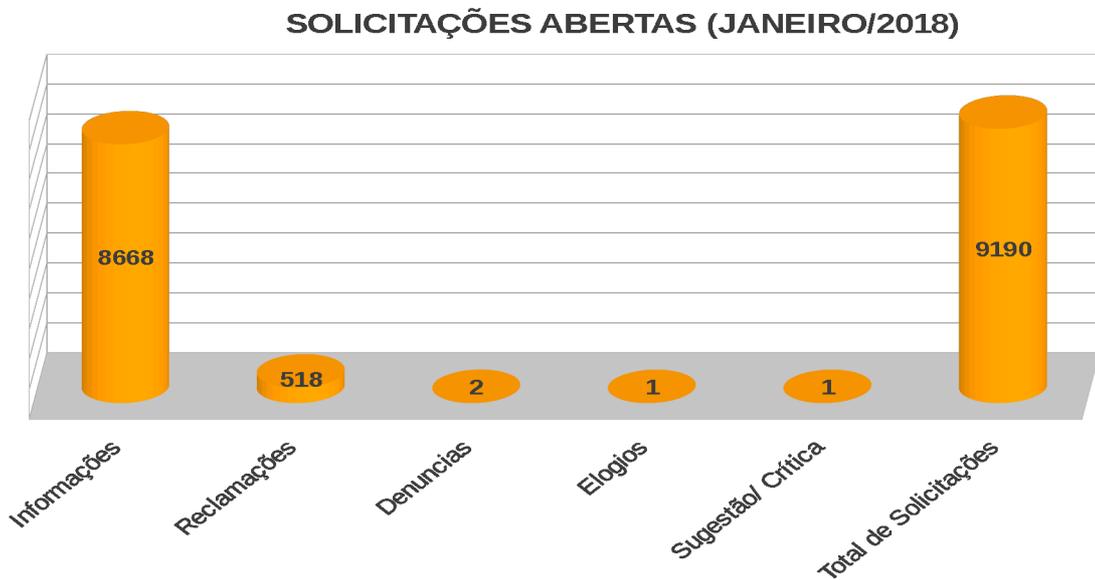
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>9190</b>
Informações	8668
Reclamações	518
Denúncias	2
Elogios	1
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>3</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	147
Improcedente	30
Caminho do Entendimento	309

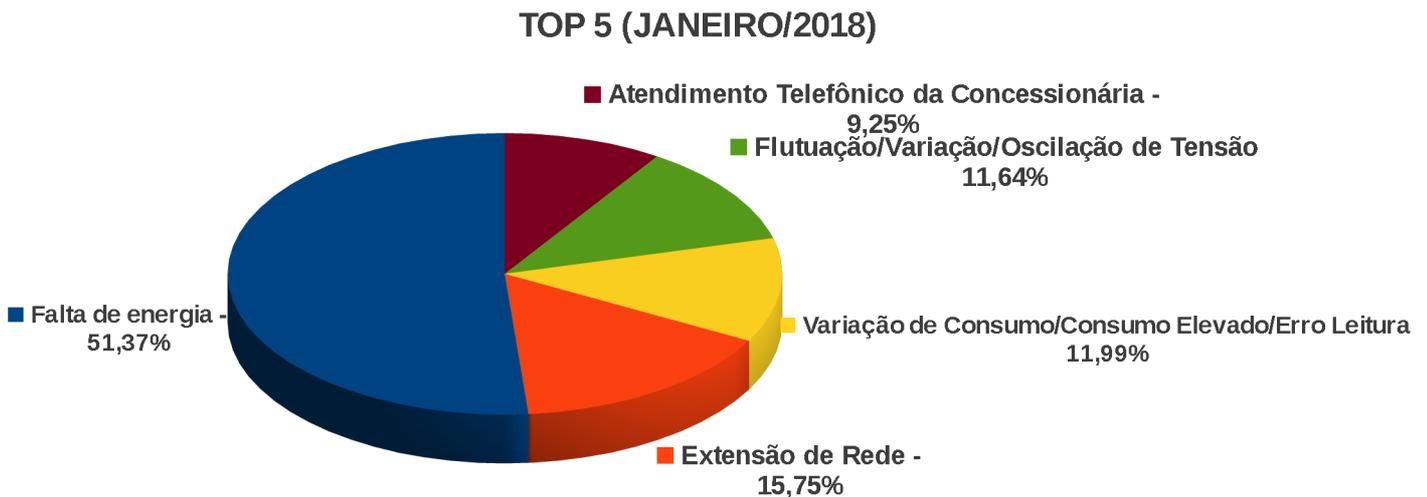
Fonte: SGO e SISCD0

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 9.190 solicitações, 518 se converteram em reclamações.

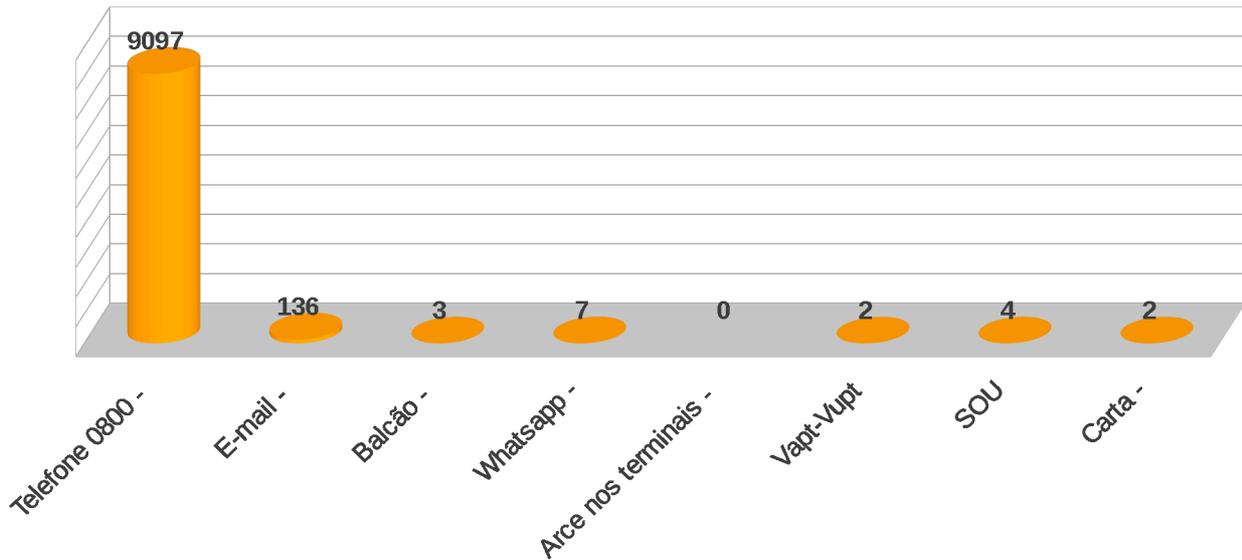


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Extensão de Rede* e *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



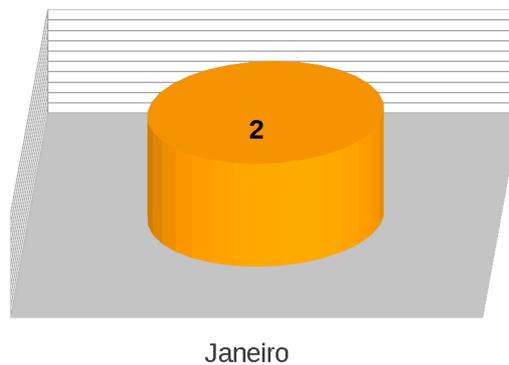
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 9.097 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação. Foram registradas 4 (quatro) solicitações no Sistema de Ouvidoria – SOU.

**FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2018)**



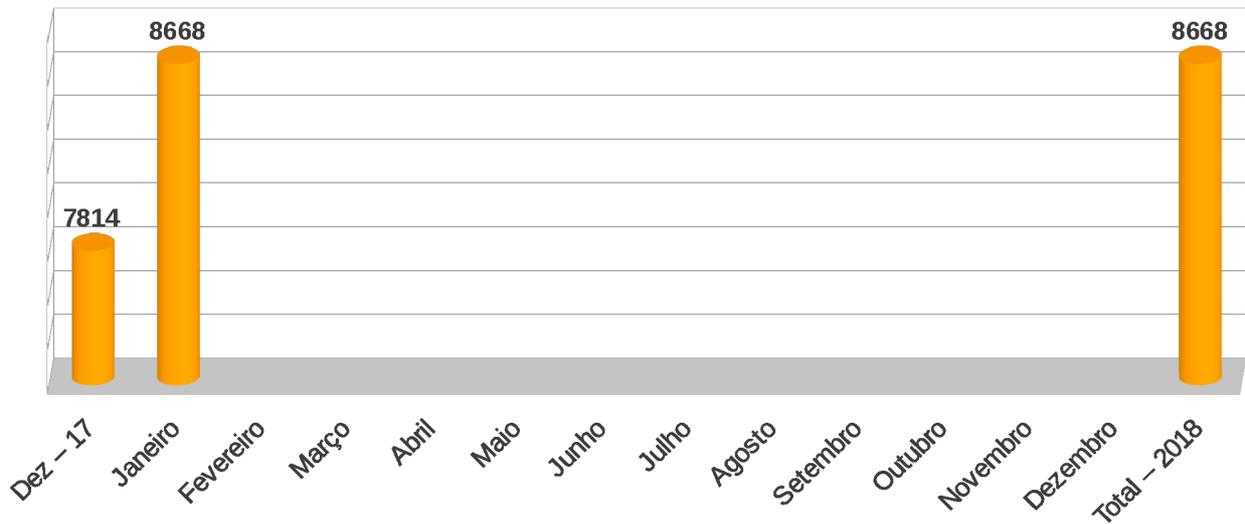
No mês de janeiro foram abertas 2 (duas) reclamações de Energia Elétrica na Unidade Vapt-Vupt Juazeiro do Norte.

**RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE**



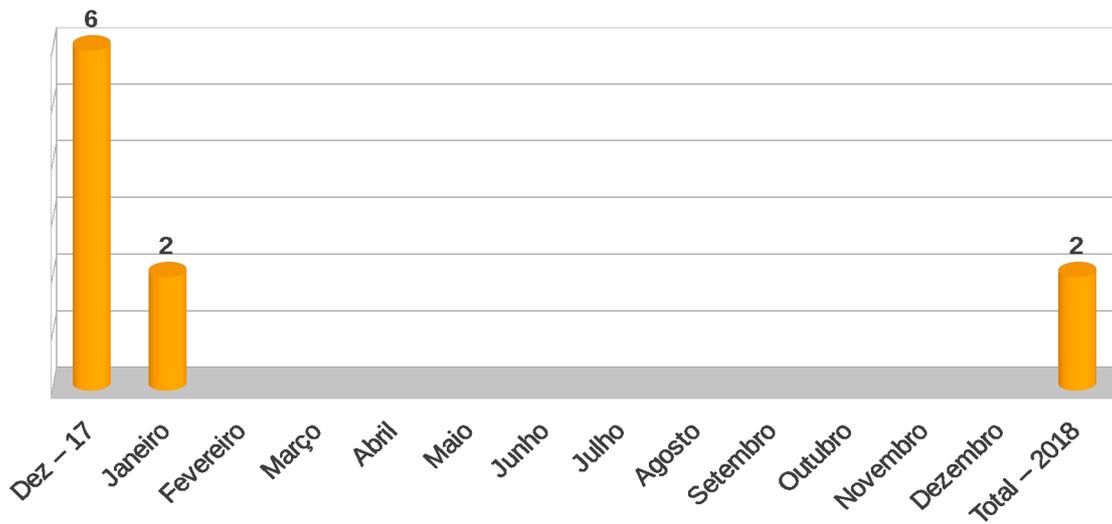
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

### INFORMAÇÕES - 2018



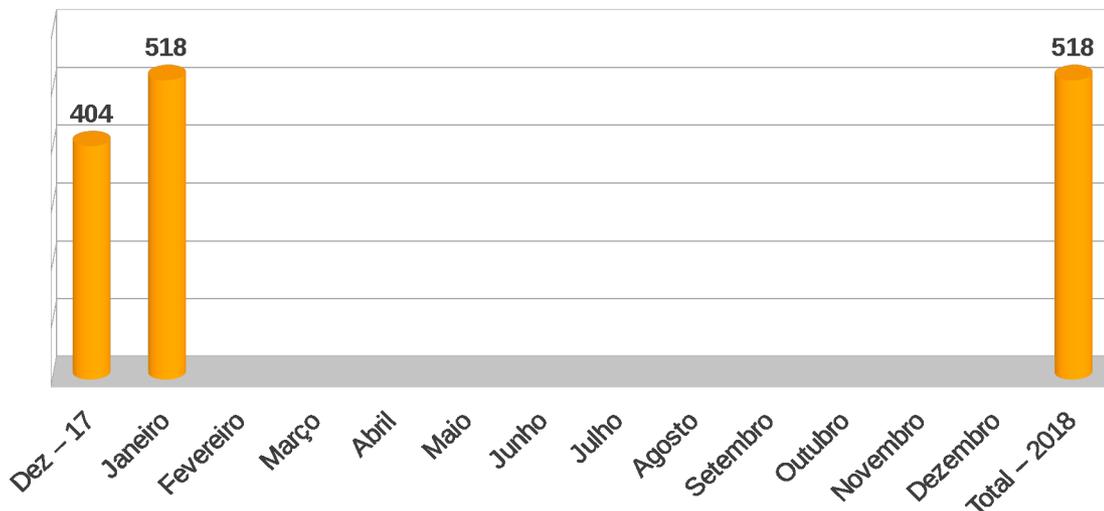
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



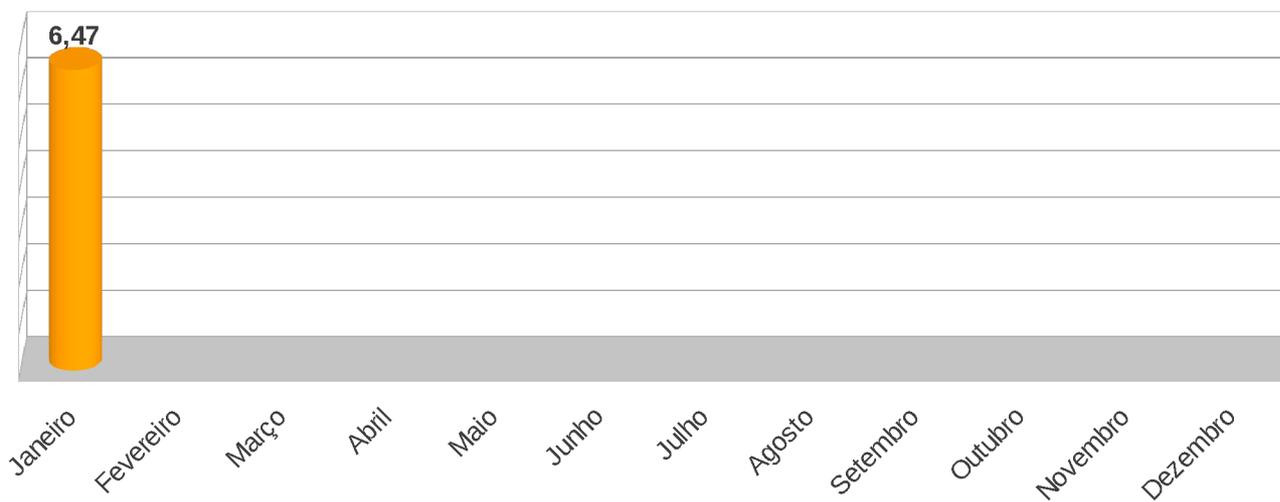
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

### 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 **janeiro 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**

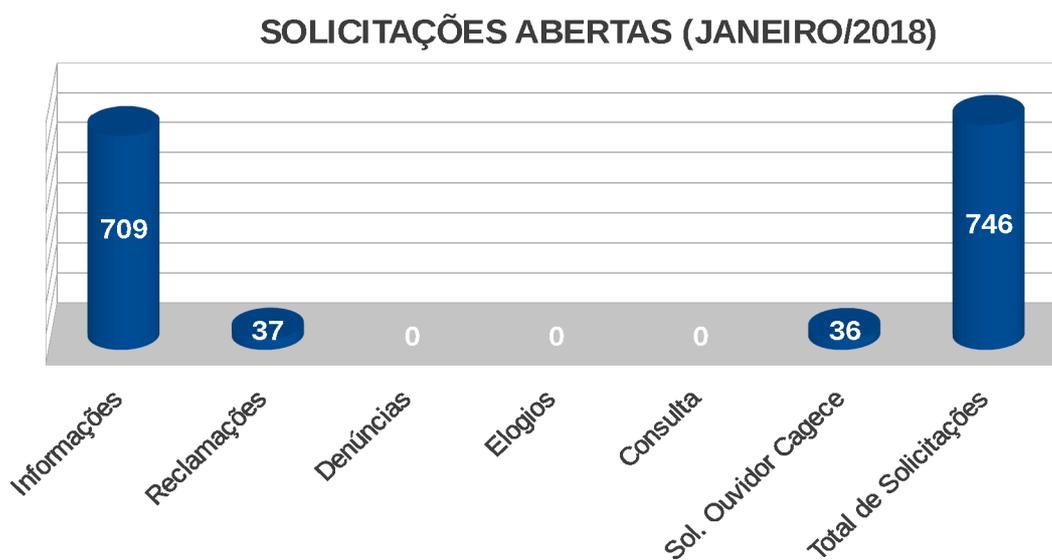
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>746</b>
Informações	709
Reclamações	37
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <sup>(Obs.1)</sup>	36
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>741</b>
Informações Finalizadas	709
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	32
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	26
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	1

**Fonte:** SOA e SISDO

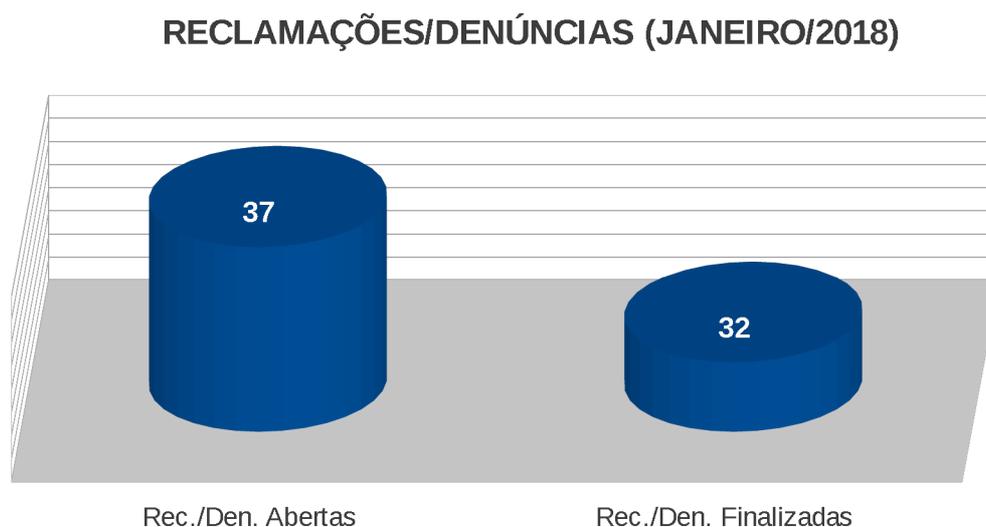
Obs<sub>1</sub>: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude da solicitação de nº 215339 ter sido cadastrada em duplicidade como reclamação, porém a mesma foi cancelada, permanecendo somente a 215336 para análise.

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

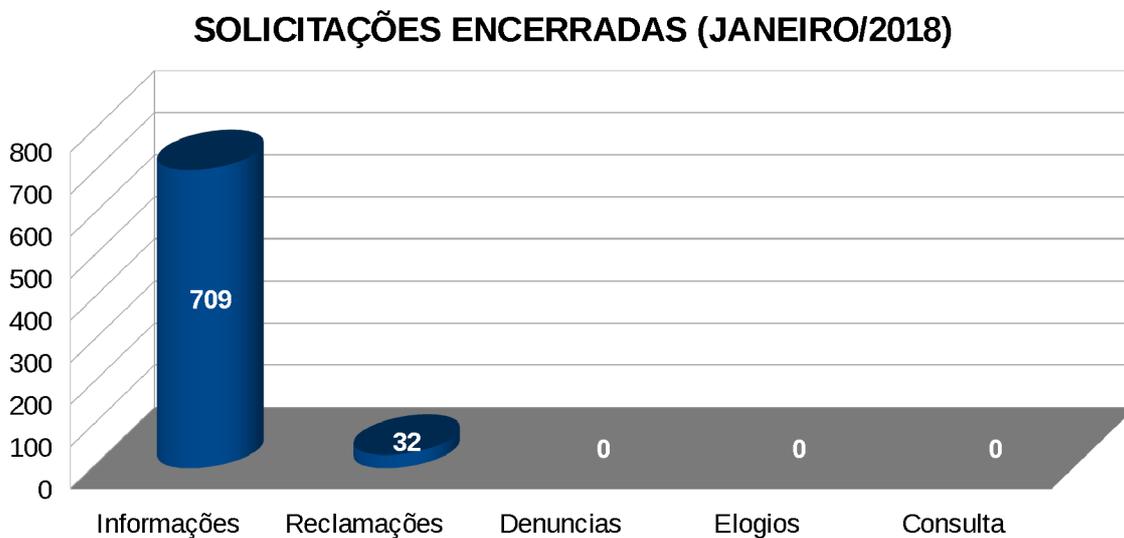
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 746 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 37 se converteram em reclamações, das quais 36 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



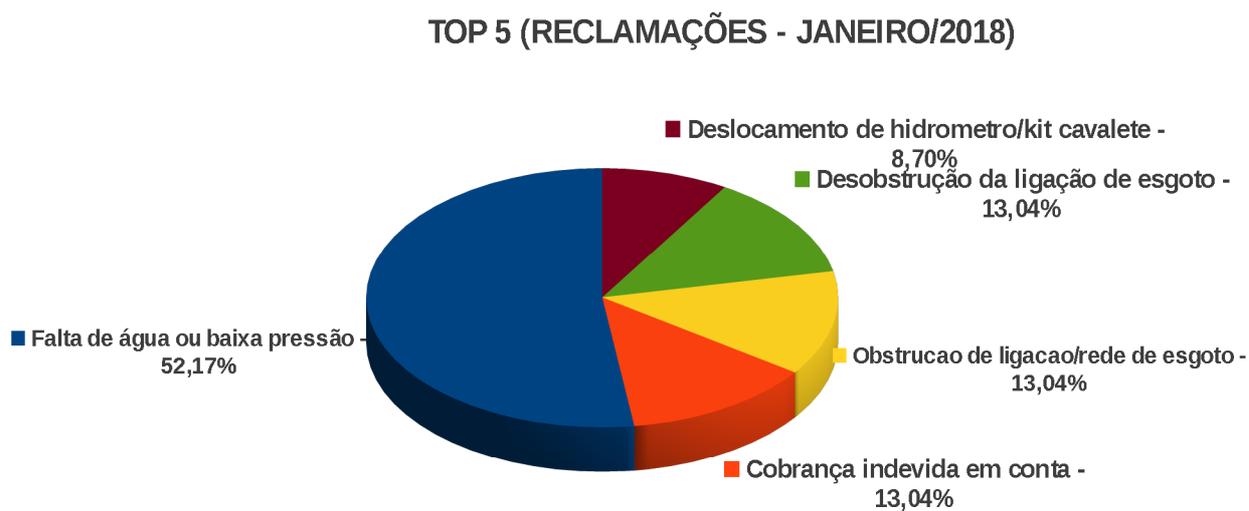
Vê-se no gráfico a seguir que 37 reclamações foram registradas e 32 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:

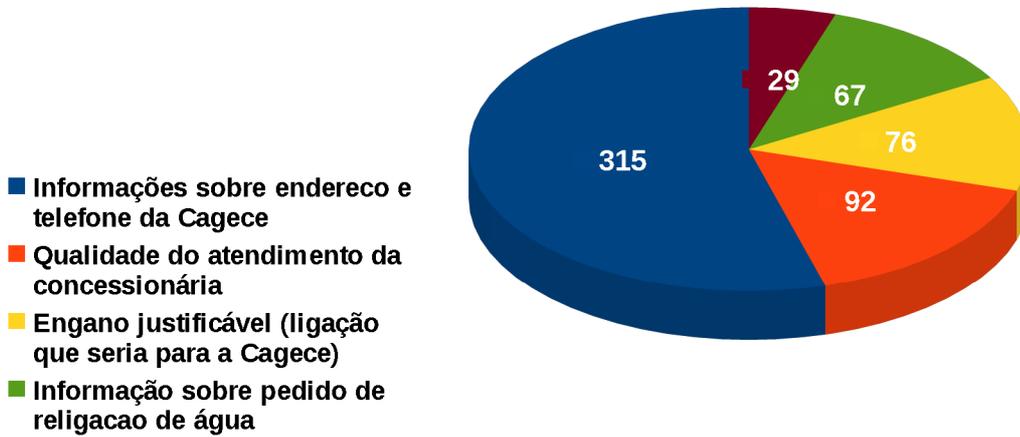


Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Cobrança indevida em conta* e *Obstrução de ligação/rede de esgoto*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



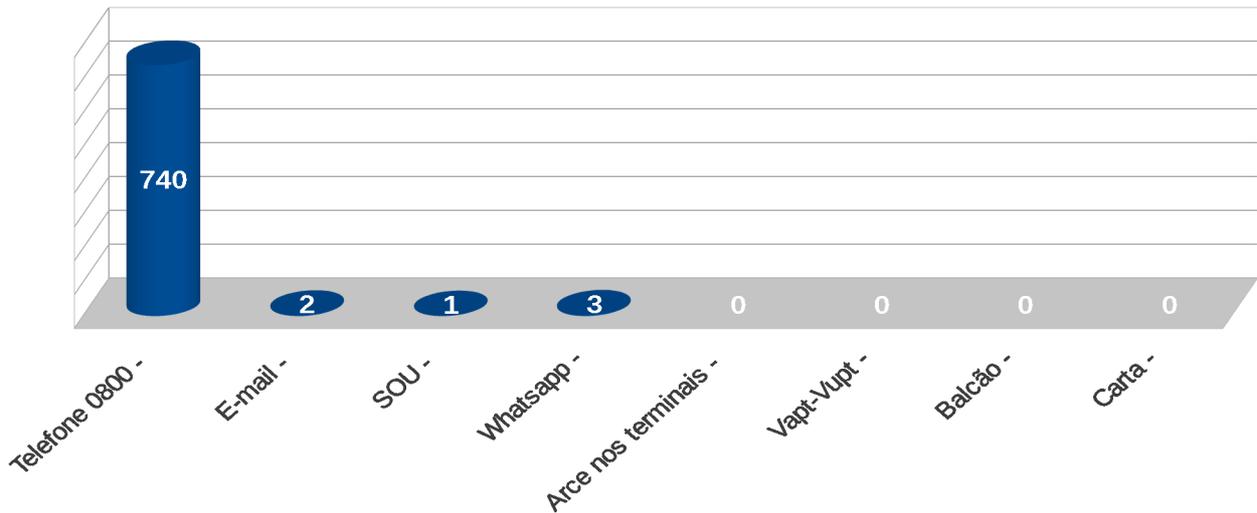
Destacam-se como principais assuntos de Informações: endereço e telefone da Cagece, qualidade do atendimento da concessionária e engano justificável (Ligação que seria para a Cagece), conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 (INFORMAÇÕES - JANEIRO 2018)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 740 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

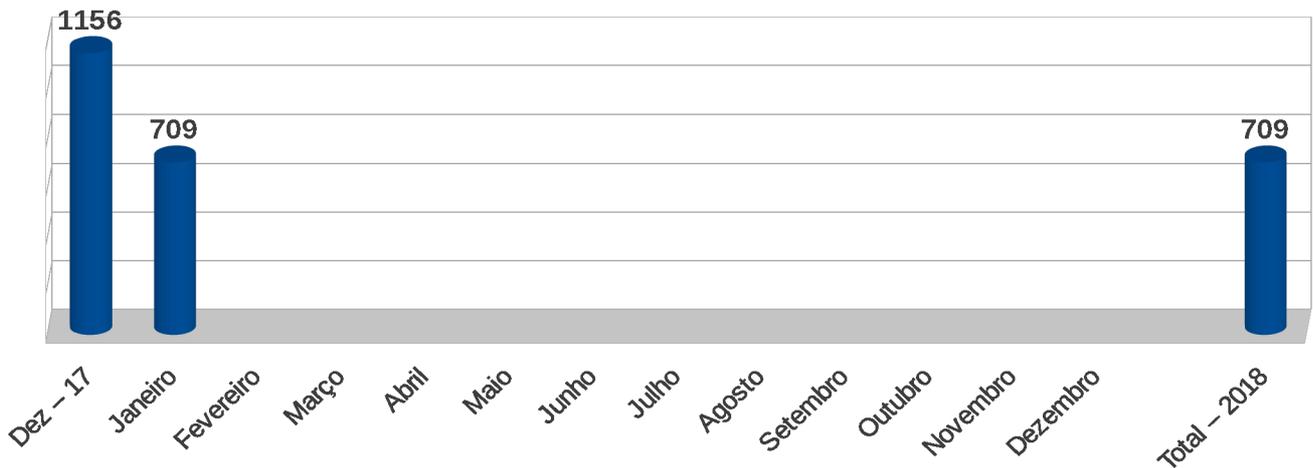
### FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2018)



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

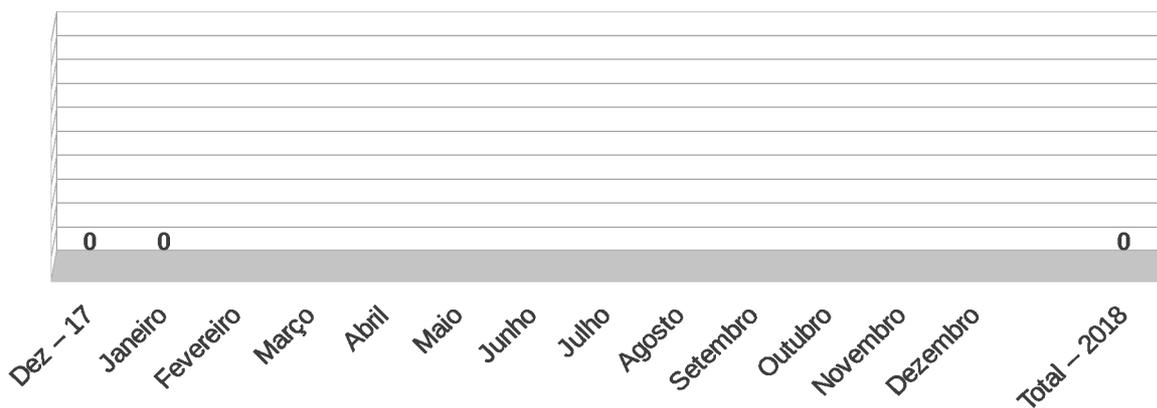
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 38,67% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2017



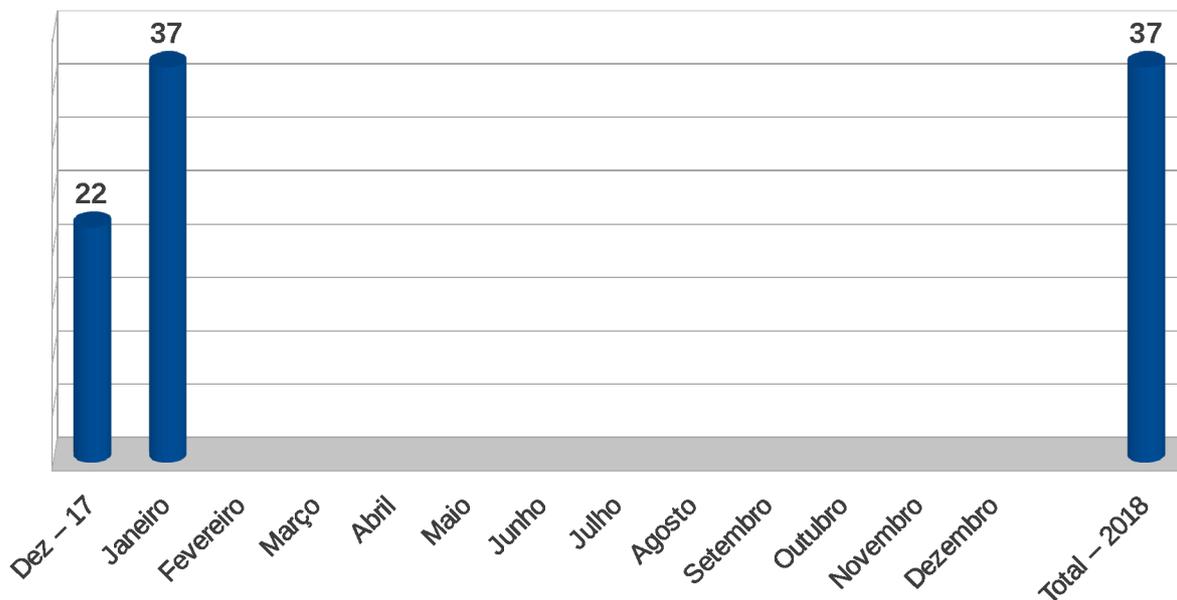
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



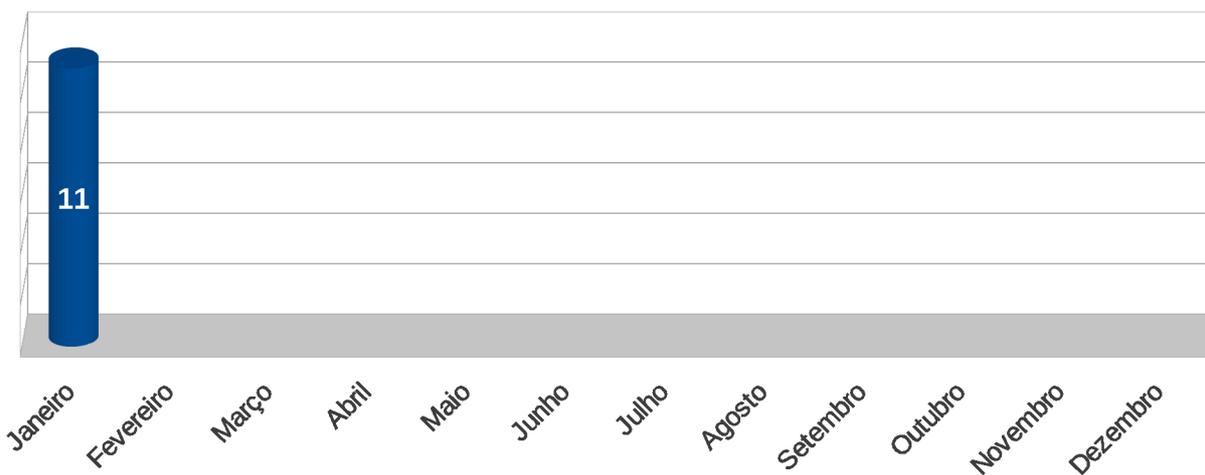
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 68,18% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2017



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

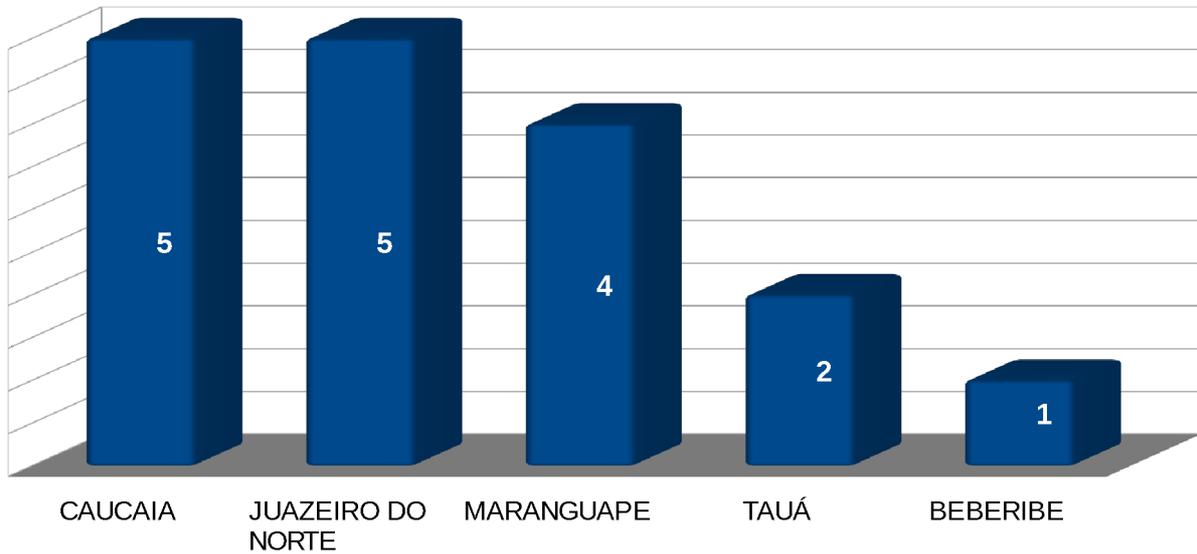
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



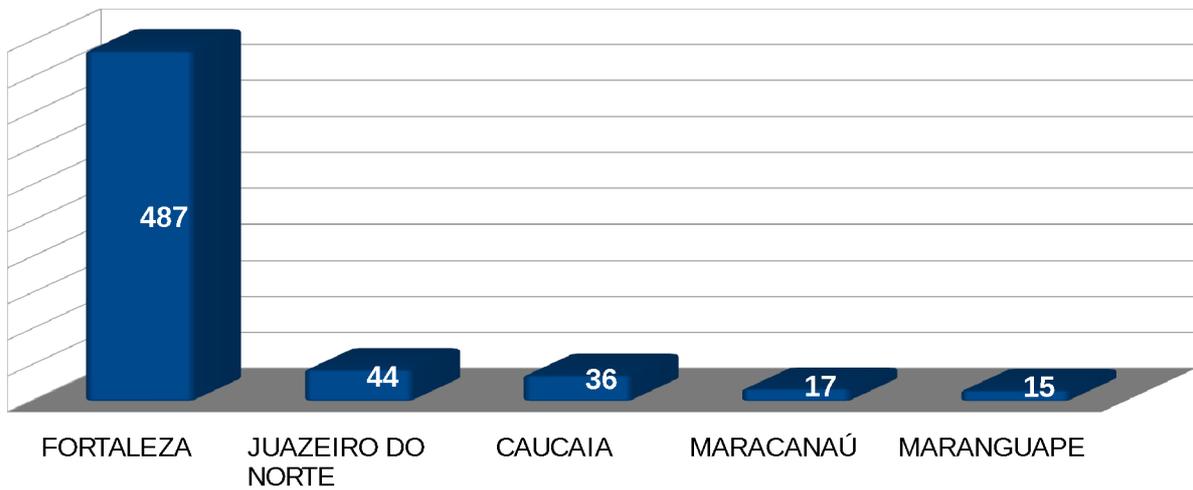
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNÍCIPIOS



### INFORMAÇÕES POR MUNÍCIPIOS



#### 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 **janeiro 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.

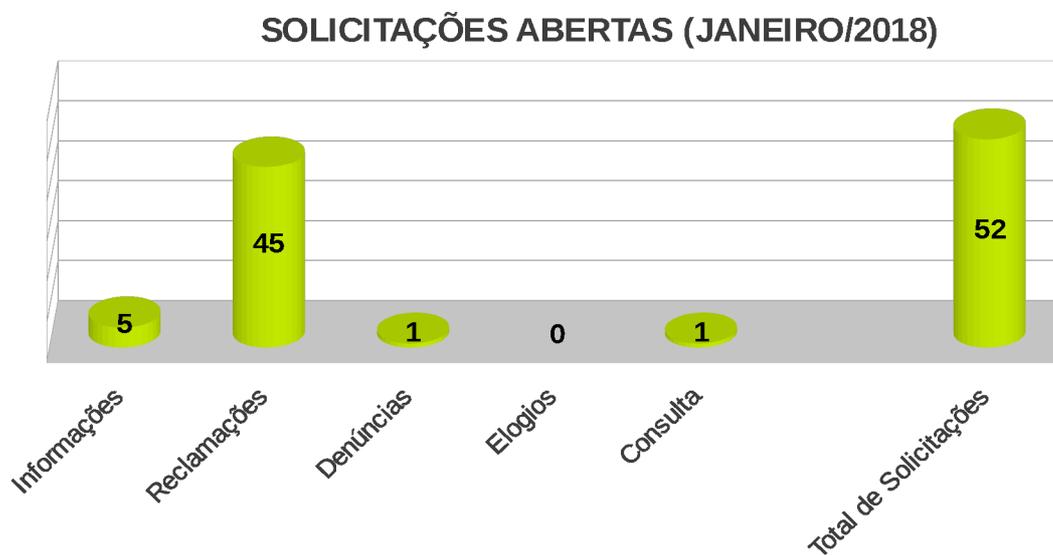
##### Quadro de solicitações e processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>52</b>
Informações	5
Reclamações	45
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>50</b>
Informações Finalizadas	5
Reclamações Finalizadas	43
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	27
Improcedente	15
Outros/Não se aplica	1

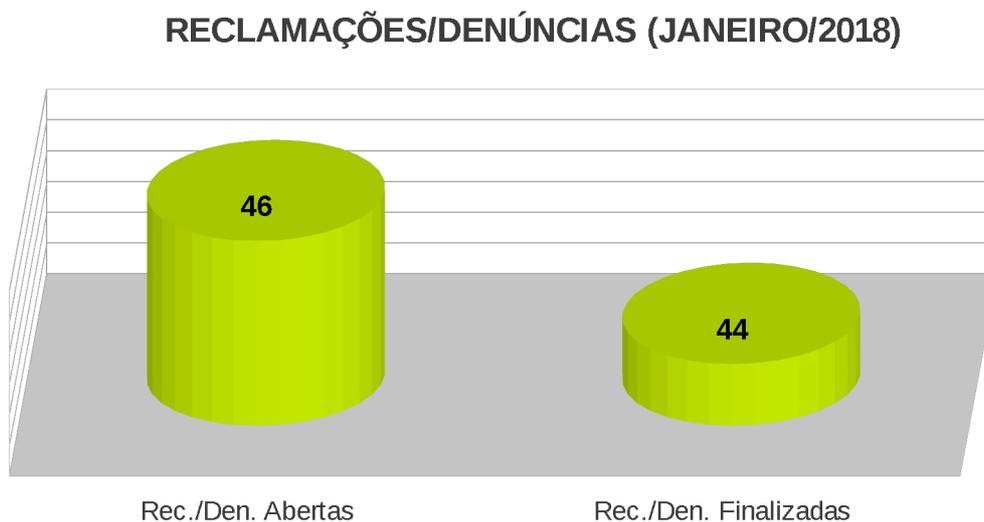
**Fonte:** SOA e SISDO

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 52 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 45 se converteram em reclamações.

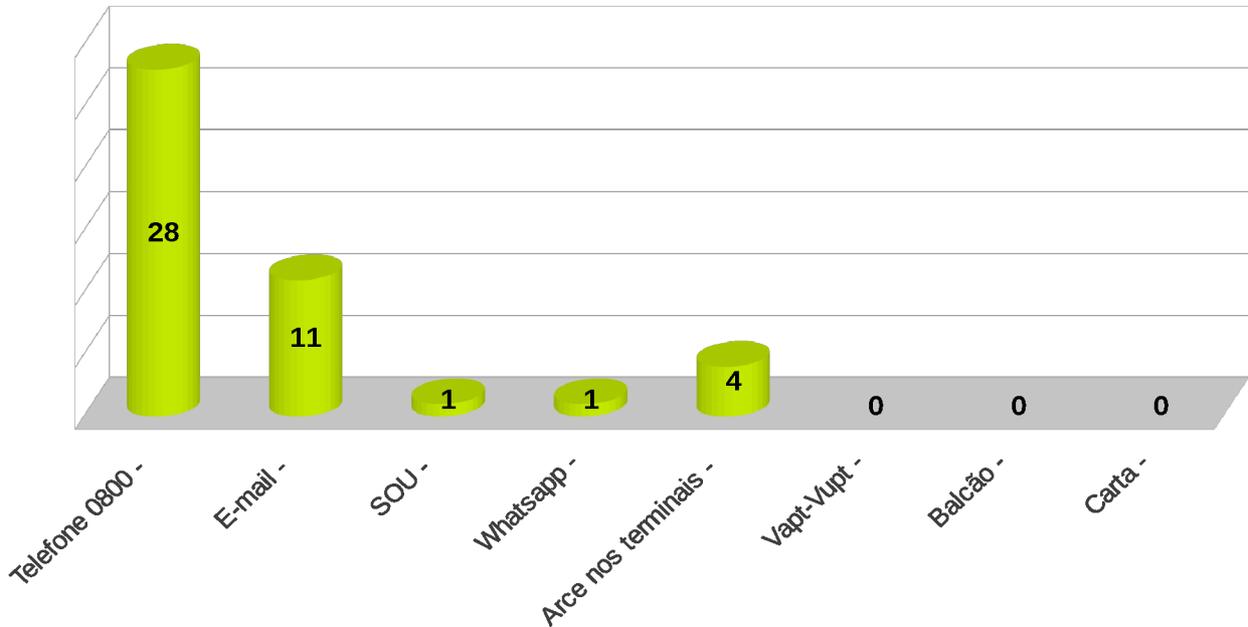


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 46 Reclamações/Denúncias foram registradas em janeiro, 44 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

### FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2018)



No mês de janeiro não foram abertas reclamações de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt.

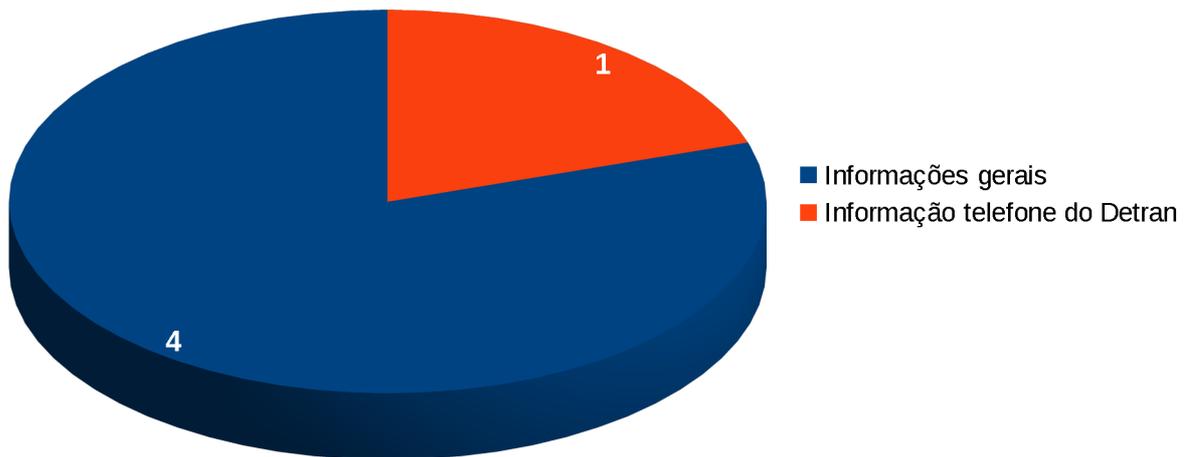
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em janeiro de 2018.

### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JANEIRO/2018)



Principais assuntos relacionados a Solicitação de Informação:

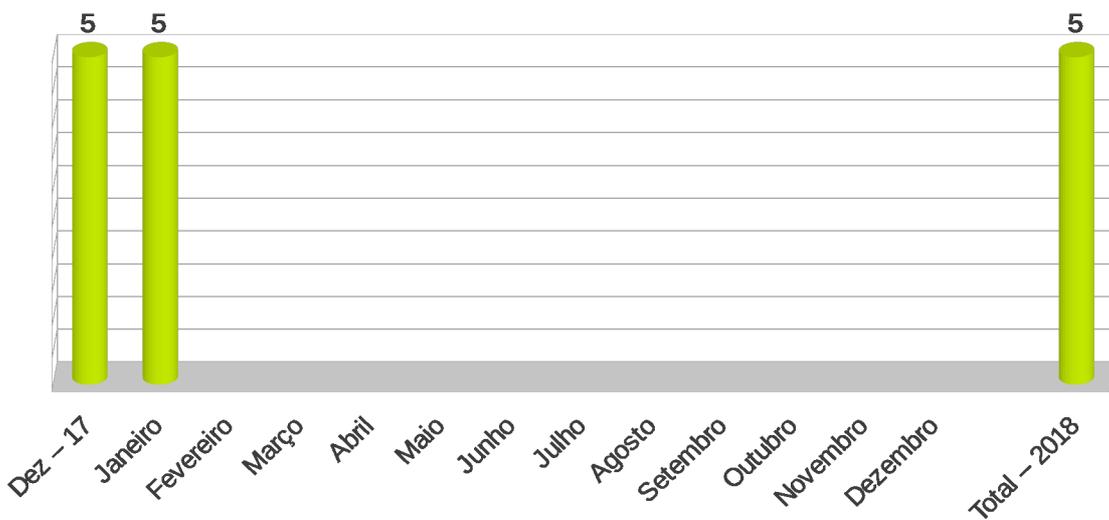
**TOP 5 (INFORMAÇÕES - JANEIRO 2018)**



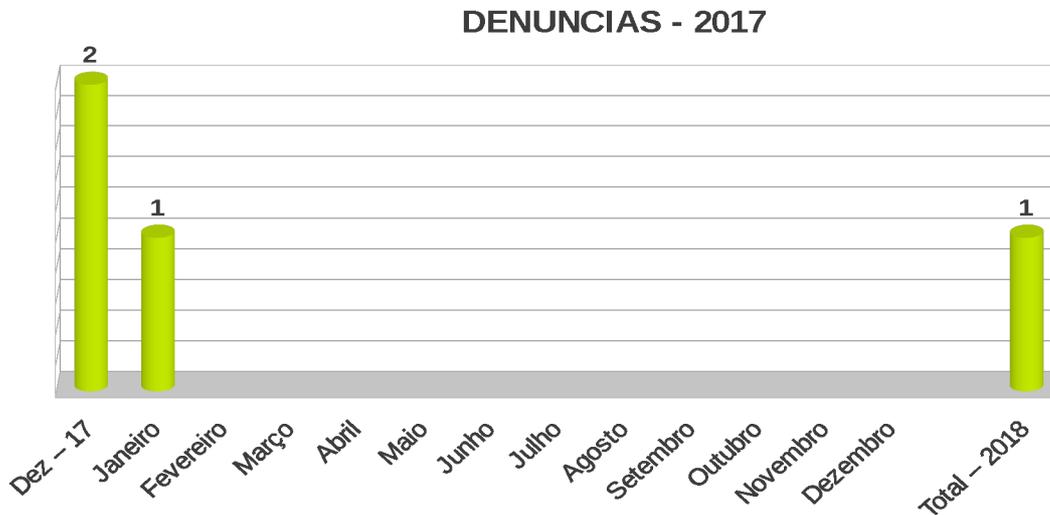
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 5 (cinco) ocorrências quanto ao número de informações.

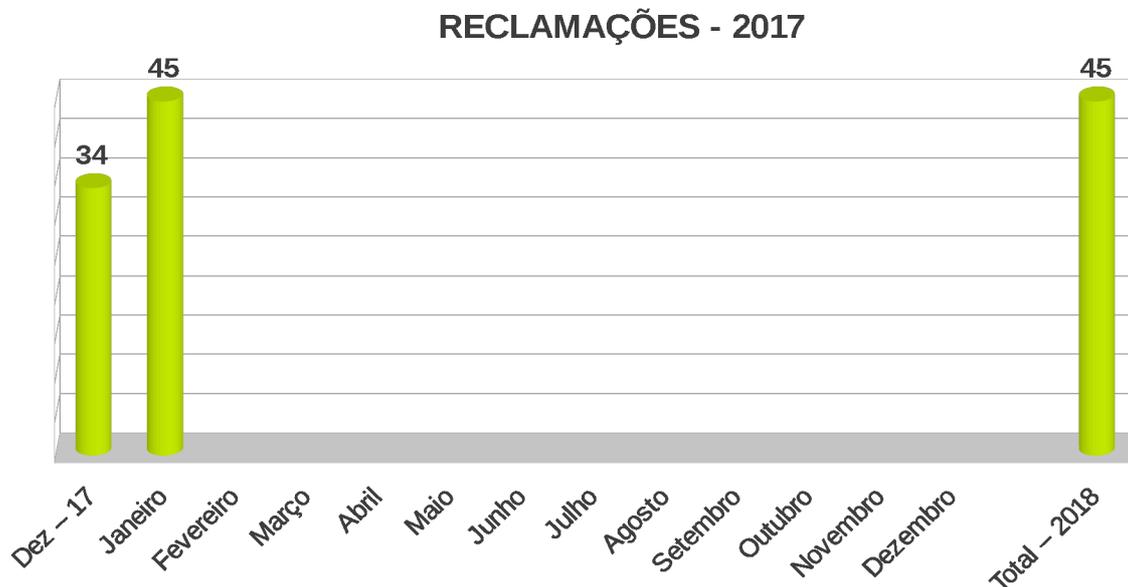
**INFORMAÇÕES - 2017**



Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório.

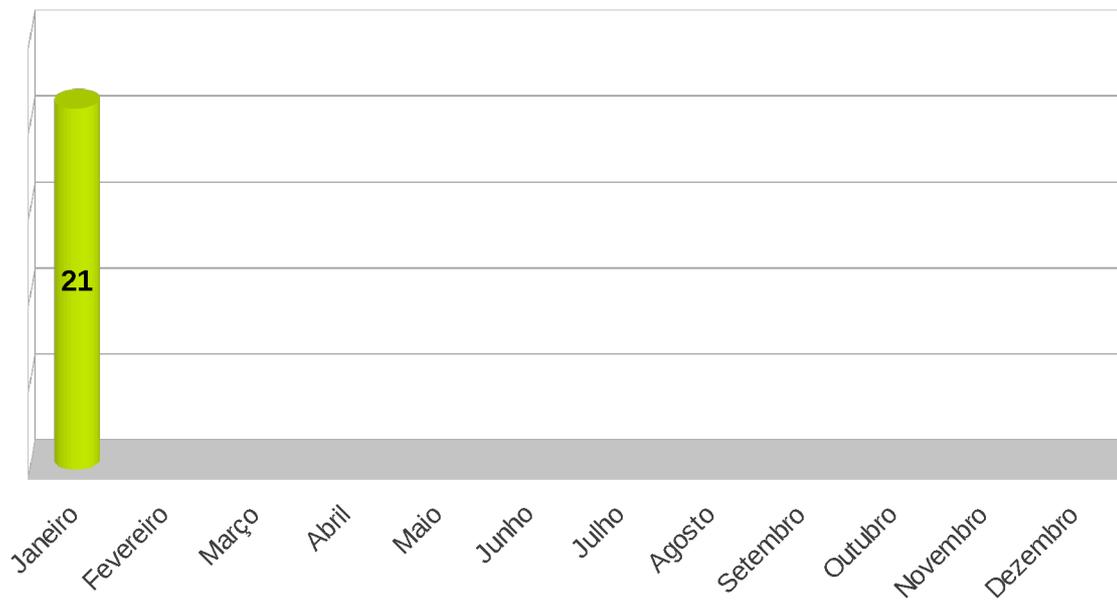


Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 32,35% em janeiro comparando-se ao mês anterior.



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

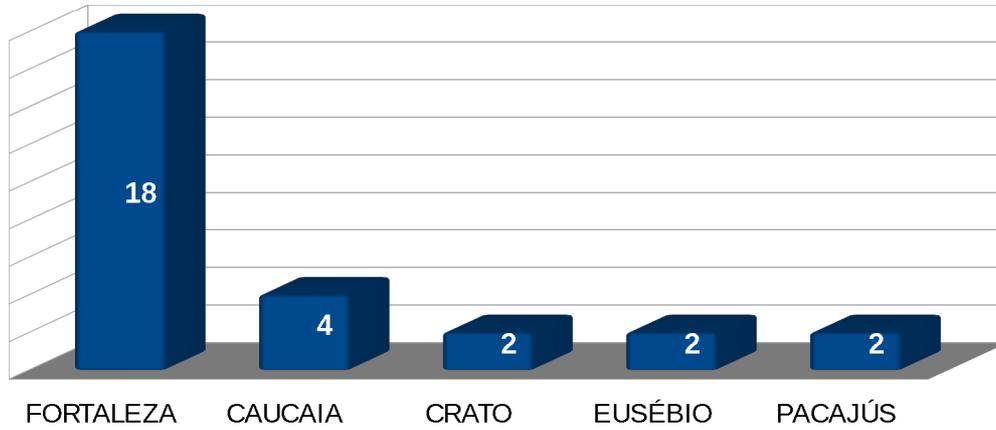
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



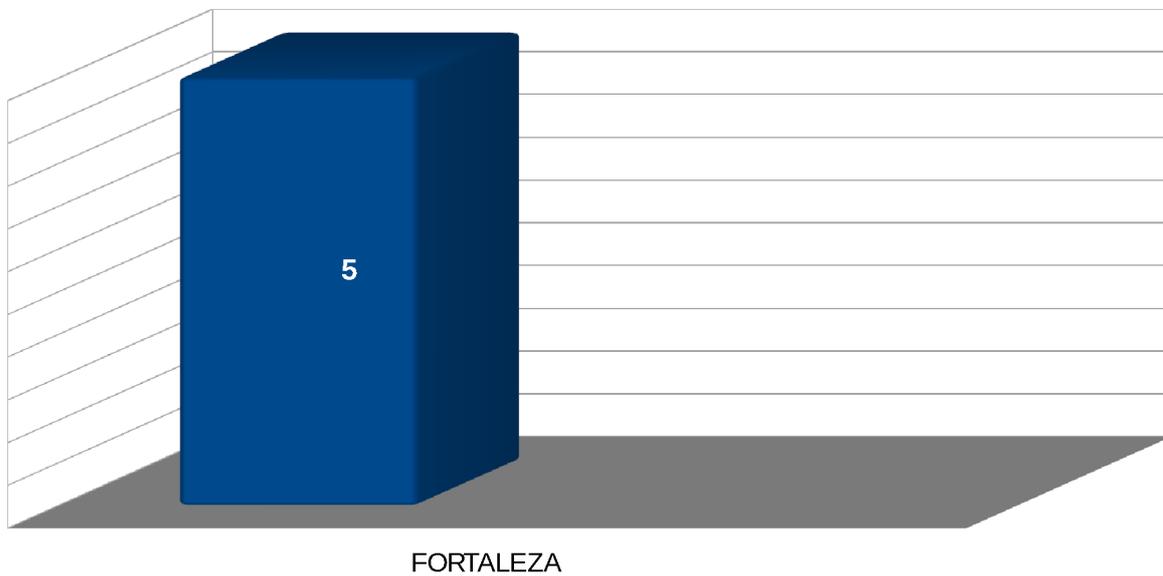
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 21 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



## 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 **janeiro 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.

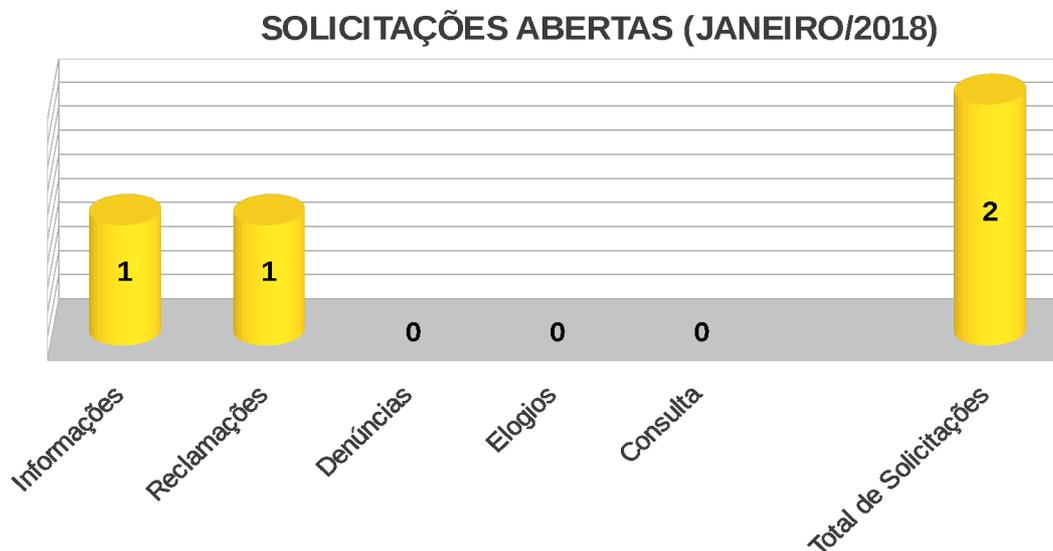
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	2
Informações	1
Reclamações	1
Denúncia	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.

## 5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 2 (duas) solicitações recebidas pela Ouvidoria, 1 (uma) se converteu em reclamação.



Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de gás canalizado em janeiro foi o telefone.



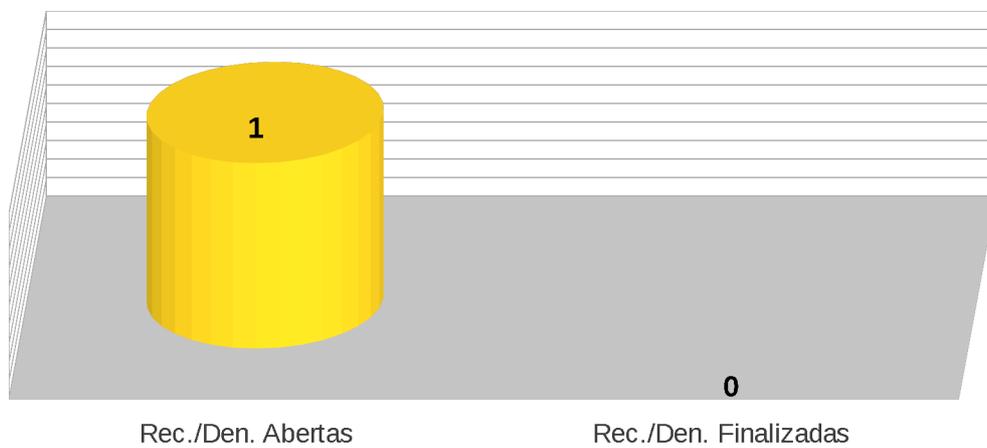
Verifica-se no gráfico abaixo o principal assunto reclamado na área de gás canalizado em janeiro de 2018.

### TOP 5 (JANEIRO/2018)



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

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JANEIRO/2018)



## 6. CONCLUSÃO

Em janeiro 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 32,35% de reclamações comparando-se à dezembro de 2017.

No tocante à Gás, tivemos 1 (um) registro de informação e 1 (uma) ocorrência de reclamação.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, obtivemos 2 (duas) solicitações registrada na Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte e nenhuma nas demais unidades.

I

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2018**

<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>
25/01/2018	216011	SAMUEL OLIVEIRA COSTA	7	OUV	25/01/2017
31/01/2018	216093	ALAN AVILA	1	OUV	31/01/2017
31/01/2018	216089	PAULO RODRIGUES DA CUNHA	2	OUV	31/01/2018
31/01/2018	215962	JURACI RODRIGUES OLIVEIRA	8	OUV	31/01/2018
31/01/2018	216137	ALFREDO OLIVEIRA SOBREIRA	1	OUV	31/01/2018
22/01/2018	215876	LUANE MOREIRA DE SOUSA	10	OUV	22/01/2018
24/01/2018	215952	ANTÔNIO RODRIGUES BARBOSA	8	OUV	24/01/2018
31/01/2018	216094	PEDRO LOPES DA SILVA NETO	1	OUV	31/01/2018
24/01/2018	215903	SANDRA VIEIRA CUSTODIA	9	OUV	24/01/2018
24/01/2018	215915	JOSEFA MARIA RODRIGUES	8	OUV	24/01/2018
16/01/2018	215694	KLEIRTON LIMA DE OLIVEIRA	17	CSB	22/01/2018
26/01/2018	216017	ANA VALDÊNIA DE SOUSA	7	OUV	26/01/2018

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
26/01/2018	216019	FRANCISCO DE ASSIS PEREIRA	7	CTR	26/01/2018
22/01/2018	215862	PEDRO SALES	11	CTR	22/01/2018
26/01/2018	216022	RÉGIA DOS SANTOS SILVA	6	CTR	26/01/2018
19/01/2018	215852	EDILA MARIA SILVA DOS SANTOS	14	CTR	19/01/2018
18/01/2018	215841	MARIA SIMONE ALVES	14	CTR	18/01/2018
24/01/2018	215910	BIBIANA GONÇALVES BRASIL	8	CTR	24/01/2018
26/01/2018	216064	ESDRAS ALEX FREIRE	6	CTR	26/01/2018
26/01/2018	216023	ERNNY COELHO REGO	6	CTR	26/01/2018
25/01/2018	215978	AURIVANDA MARIA FIGUEIREDO	7	CTR	25/01/2018
31/01/2018	216140	RAUL CESAR DA COSTA	1	CTR	31/01/2018
23/01/2018	215896	FRANCISCO WELLINGTON	9	CTR	23/01/2018
22/01/2018	215874	NATANAEL CARVALHO RABELO	10	OUV	22/01/2018
22/01/2018	215873	JOÃO ANTÔNIO RODRIGUES	10	CTR	22/01/2018
22/01/2018	215875	SUIANY DE PAULA COELHO RODRIGUES	10	CTR	22/01/2018
31/01/2018	216139	MARILIA LISBOA DE OLIVEIRA	1	CTR	31/01/2018

<b>30/01/2018</b>	<b>216086</b>	<b>JOELIO RODRIGUES BRANDÃO</b>	<b>2</b>	<b>CTR</b>	<b>30/01/2018</b>
<b>22/01/2018</b>	<b>215867</b>	<b>CARLOS OSMAR</b>	<b>11</b>	<b>CTR</b>	<b>22/01/2018</b>
<b>31/01/2018</b>	<b>216138</b>	<b>THIAGO VALENTIM PINTO</b>	<b>1</b>	<b>CTR</b>	<b>31/01/2018</b>
<b>22/01/2018</b>	<b>215863</b>	<b>VINICIUS MORAES</b>	<b>11</b>	<b>CTR</b>	<b>22/01/2018</b>