

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Outubro/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 reincidentes. 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 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 **outubro 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

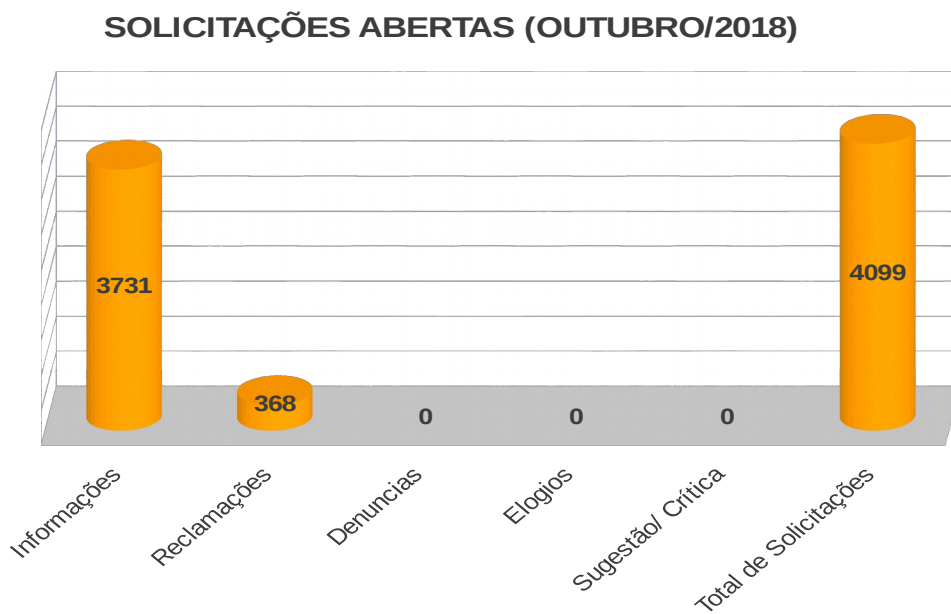
Total de Solicitações Abertas	4099
Informações	3731
Reclamações	368
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	96
Improcedente	35
Caminho do Entendimento*	257

*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".

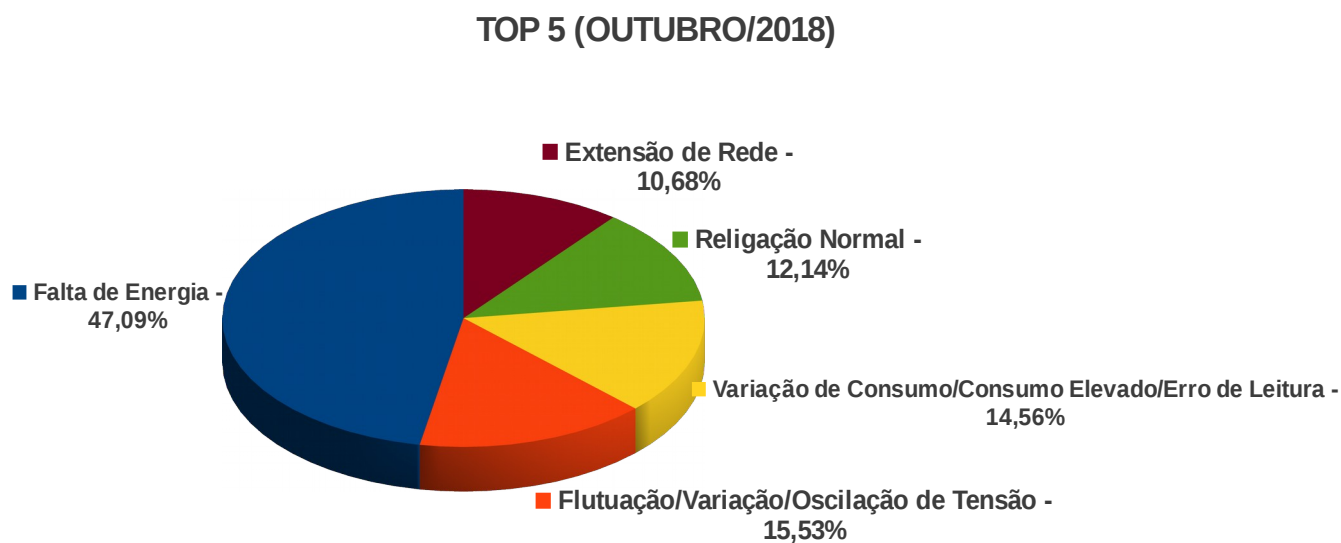
Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.099 solicitações, 368 se converteram em reclamações.

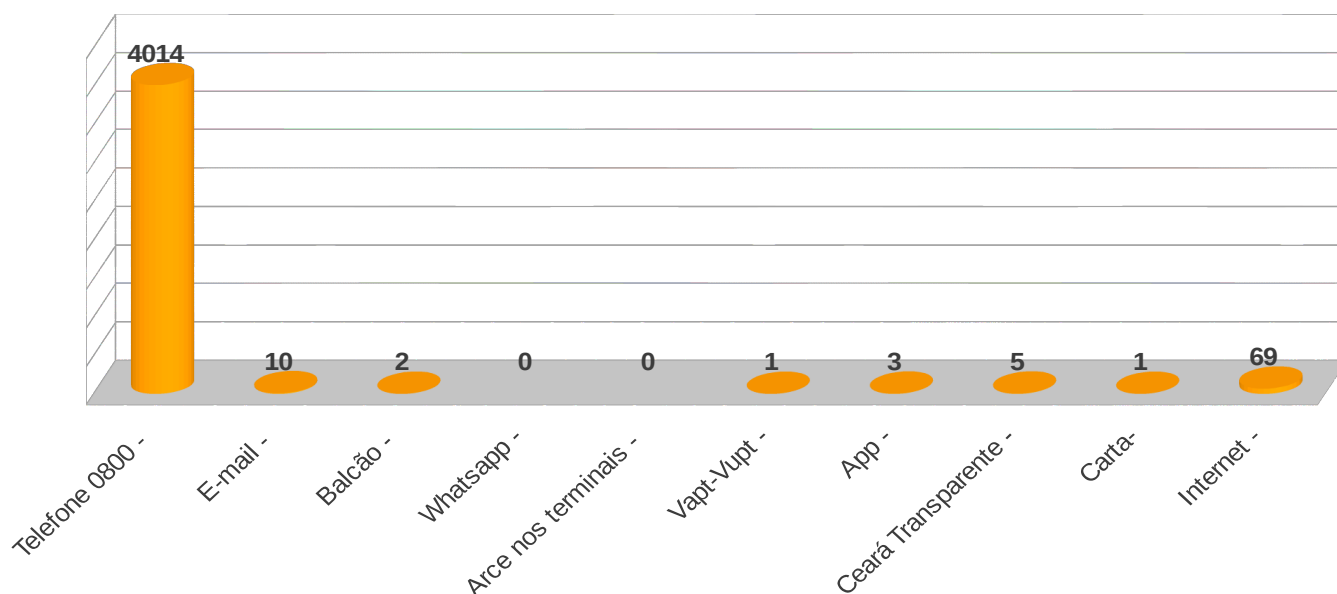


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão* e *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



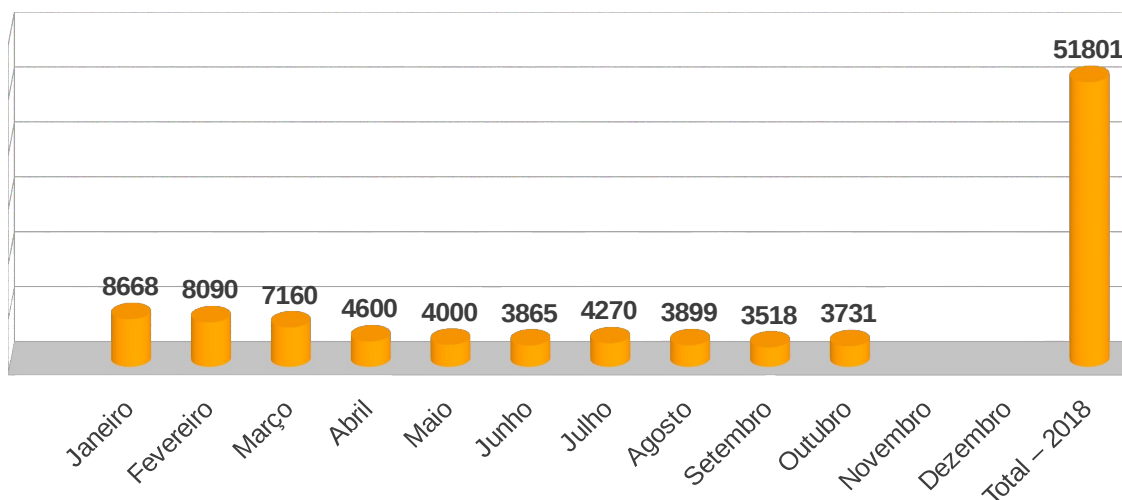
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em outubro foi o telefone. Nesse período, 4.014 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2018)



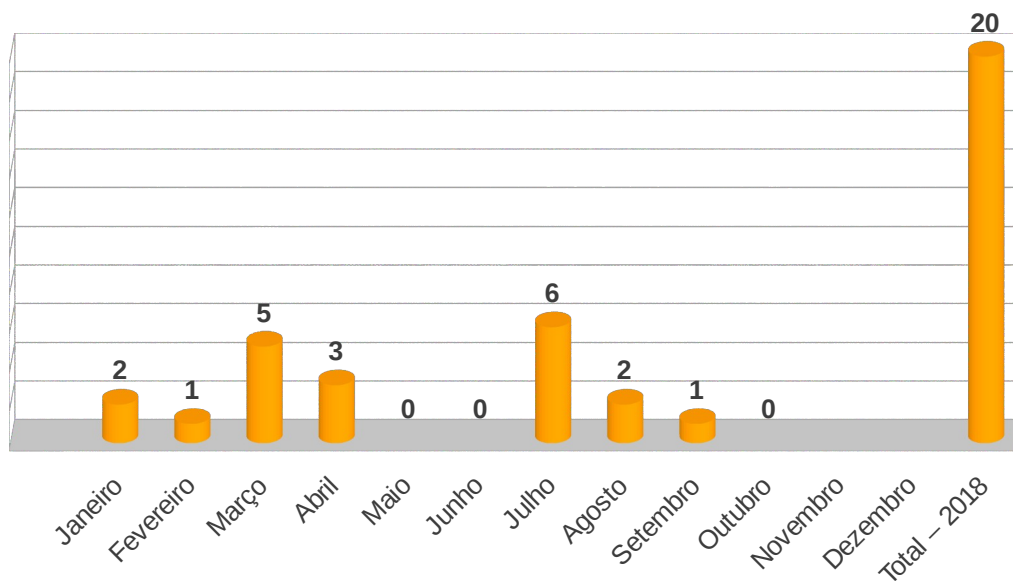
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



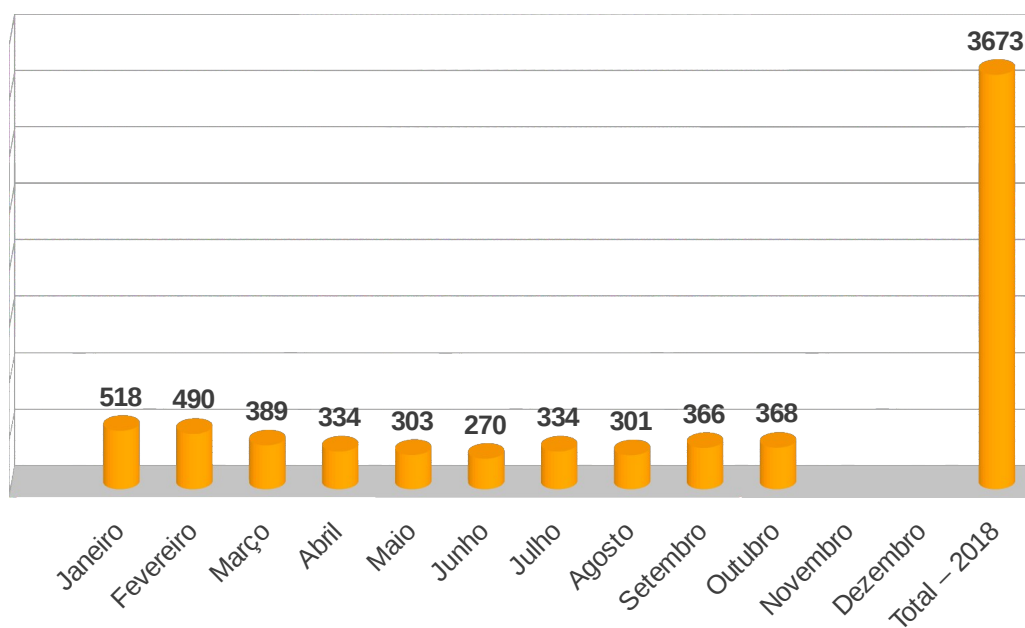
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018

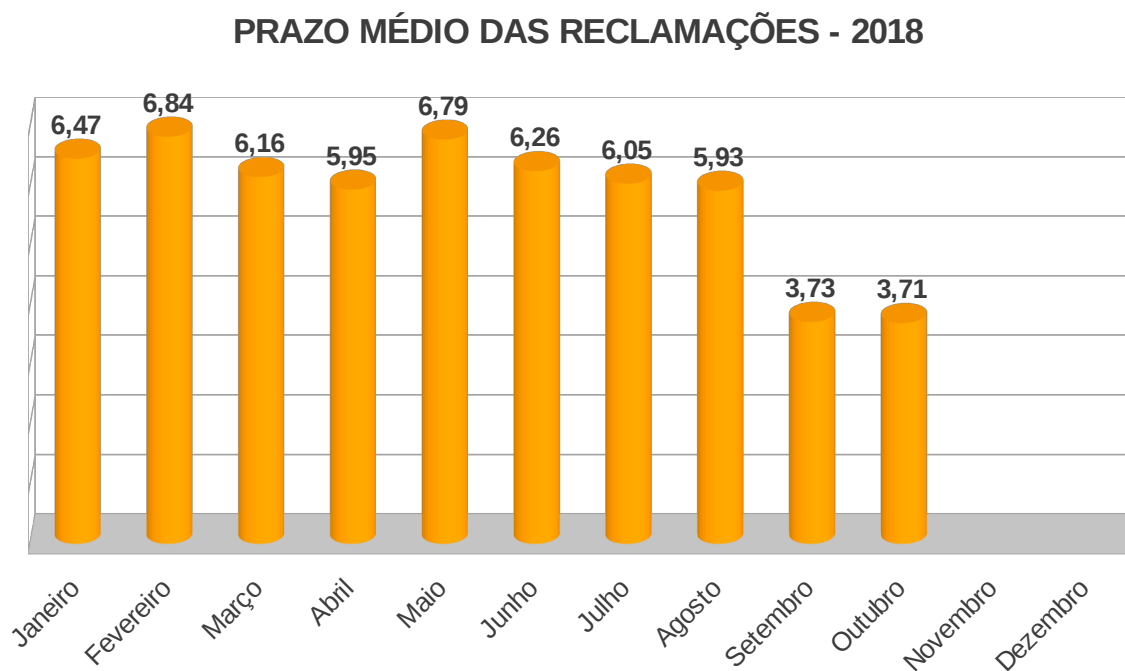


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

RECLAMAÇÕES - 2018



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



PRAZO MÉDIO 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 **outubro 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

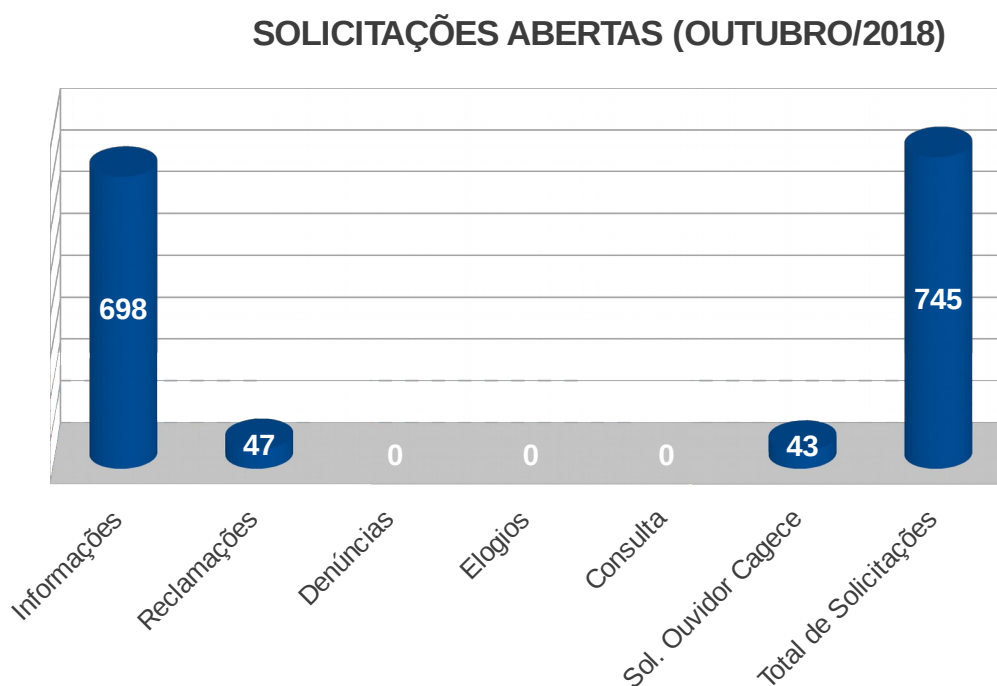
Total de Solicitações Abertas	745
Informações	698
Reclamações	47
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	43
Total de Solicitações Finalizadas	743
Informações Finalizadas	698
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	45
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	35
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	3

Fonte: SOA e SISDO

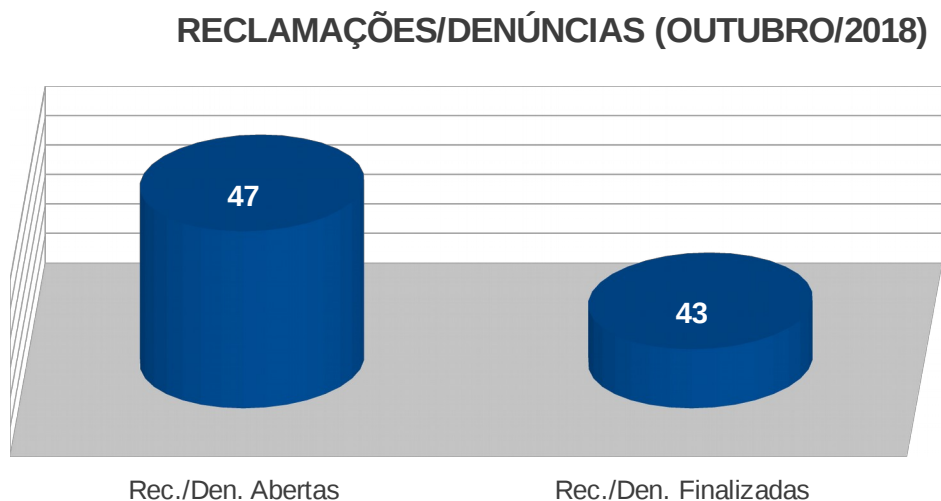
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude das solicitações de nº 220899 e 220871 terem sido encaminhadas diretamente para CSB, e as de nº 220546 e 220706 terem sido canceladas.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 745 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 47 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).

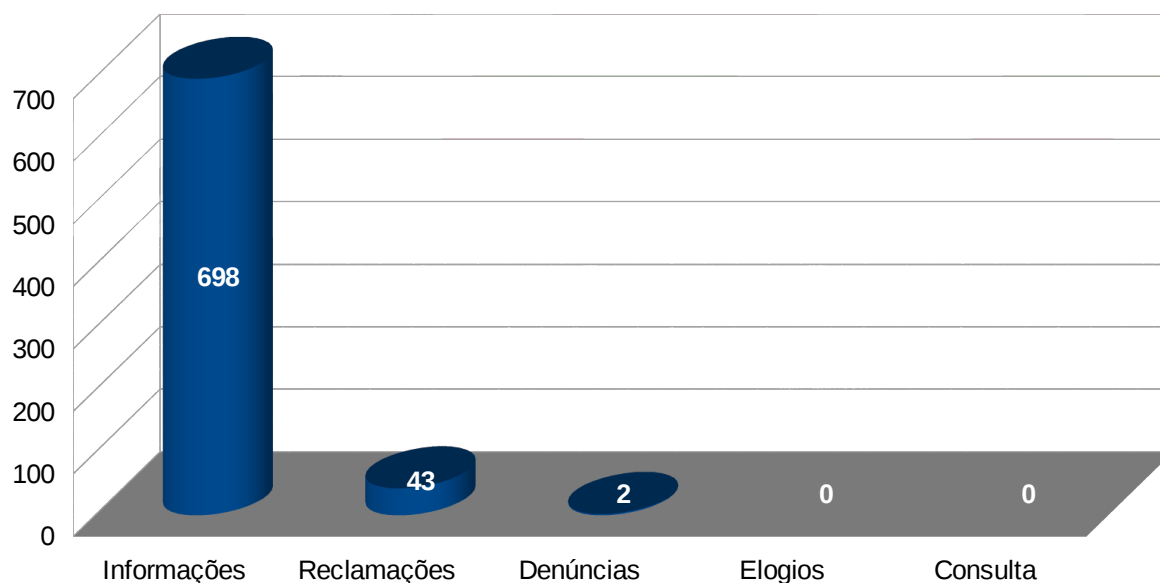


Vê-se no gráfico a seguir que 47 reclamações foram registradas e 43 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



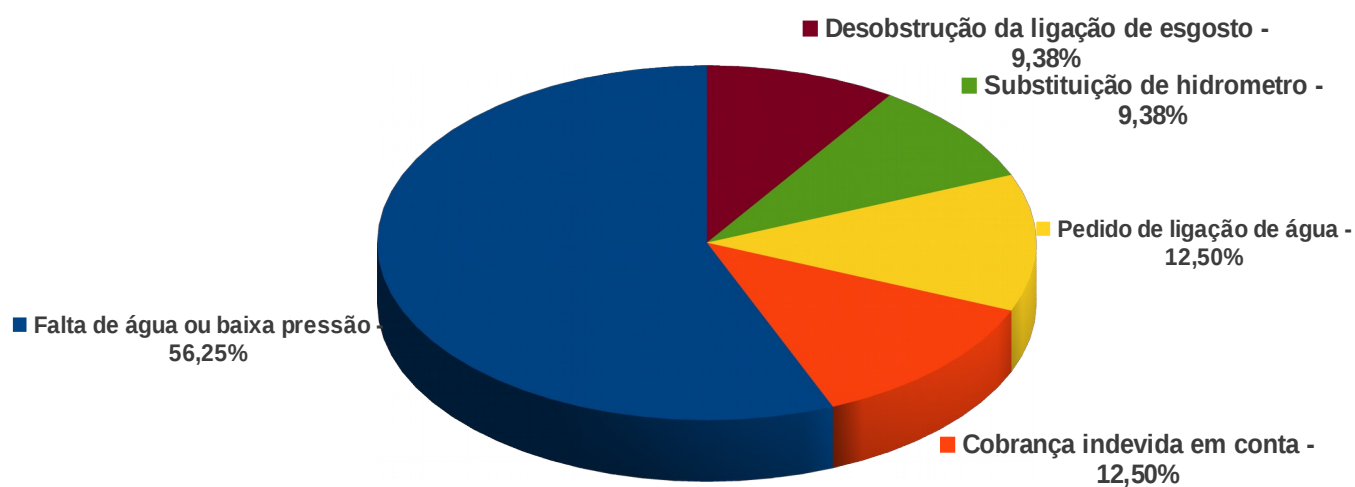
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (OUTUBRO/2018)



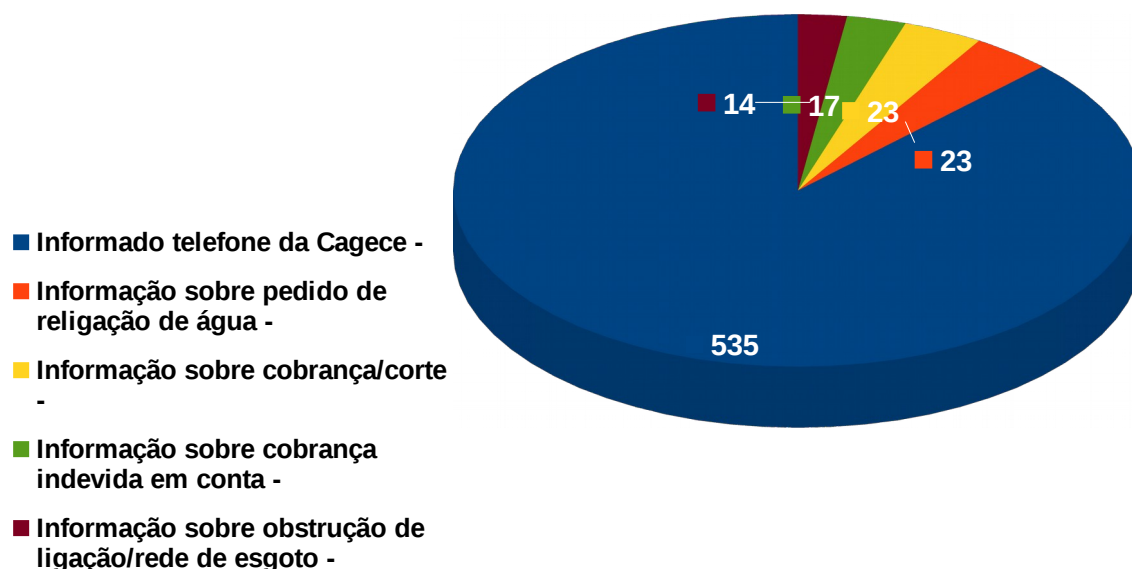
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Pedido de religação de água* e *Cobrança indevida*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - OUTUBRO/2018)



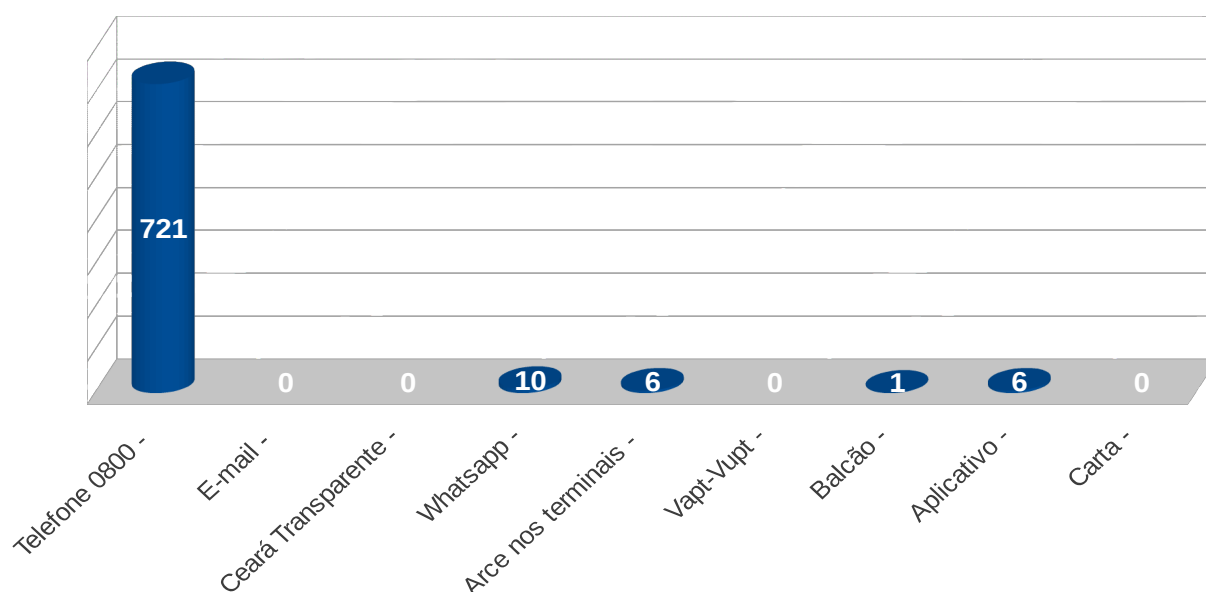
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone da cagece*, informação sobre pedido de religação de água e *informação sobre falta de água ou baixa pressão* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - OUTUBRO/2018)



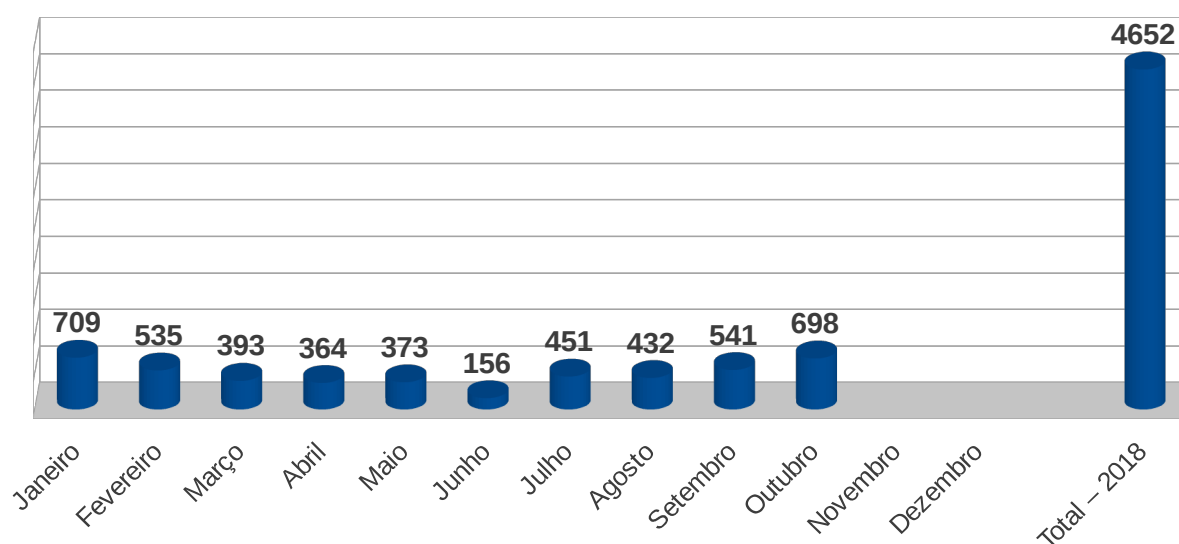
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 721 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2018)



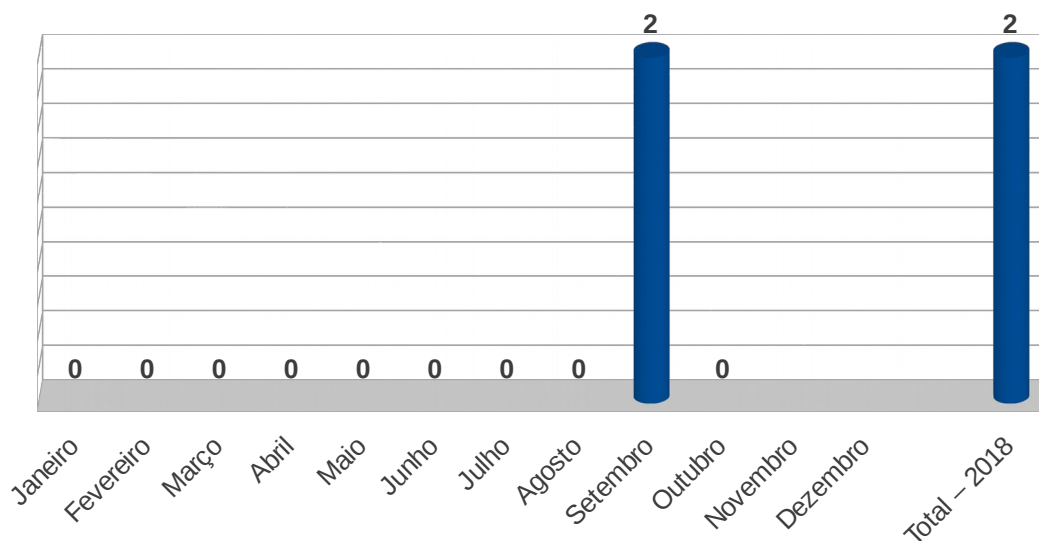
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 29,02% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2018



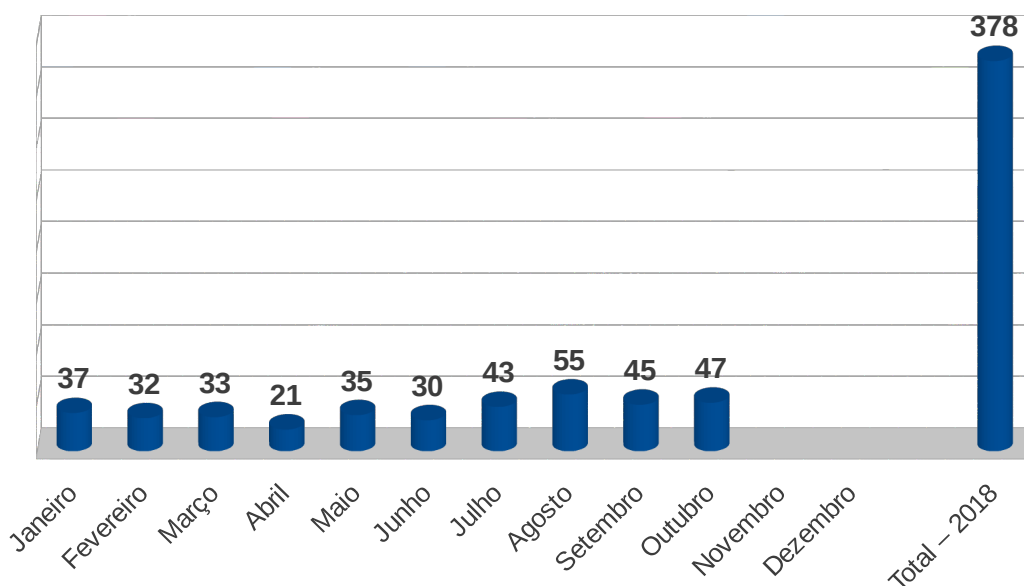
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



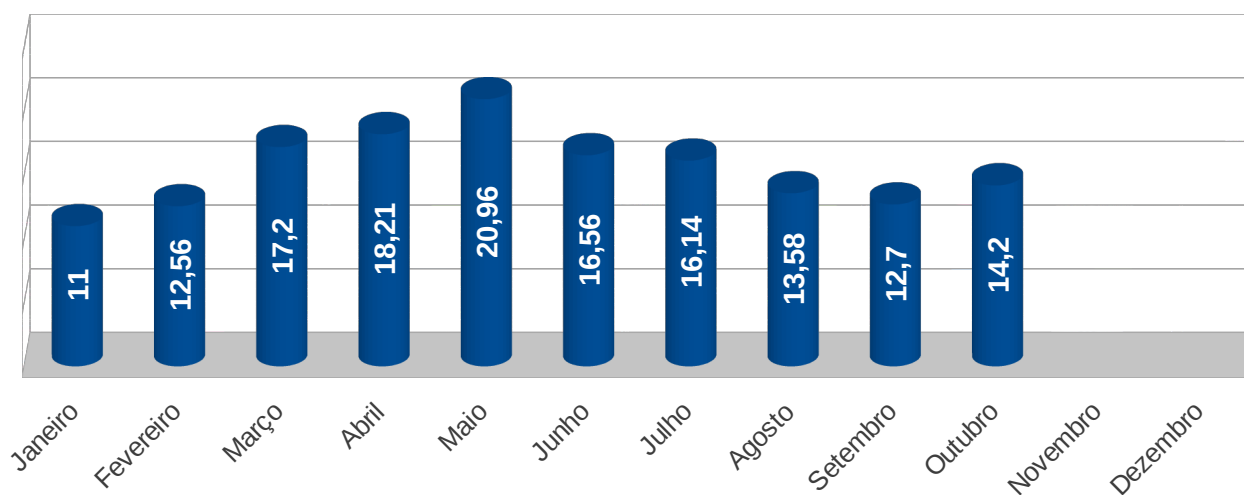
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 4,44% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

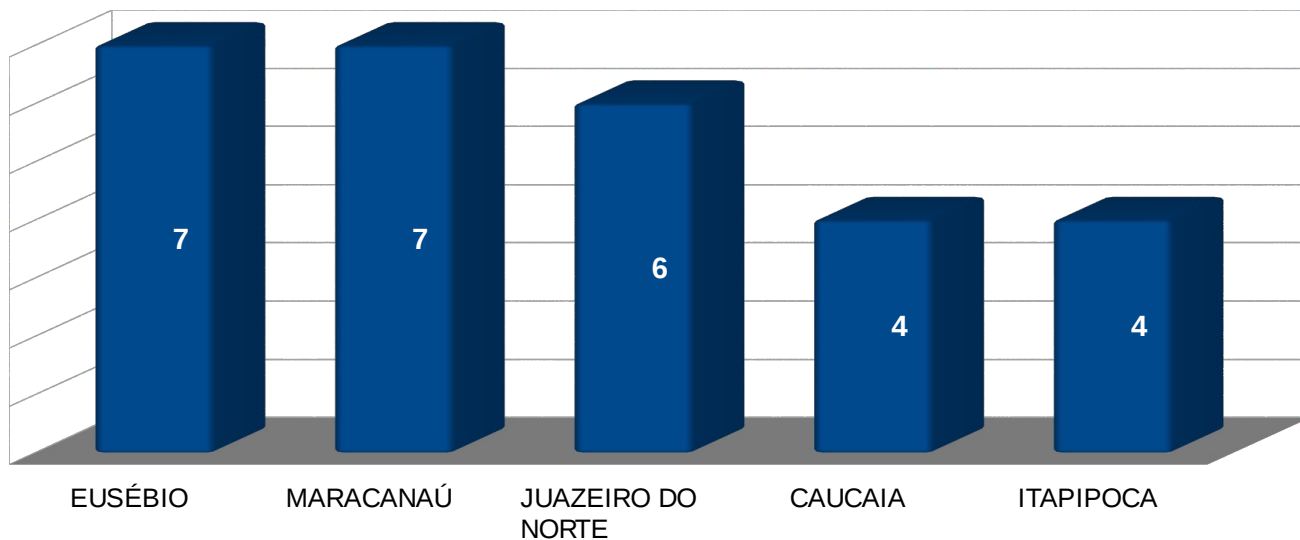
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



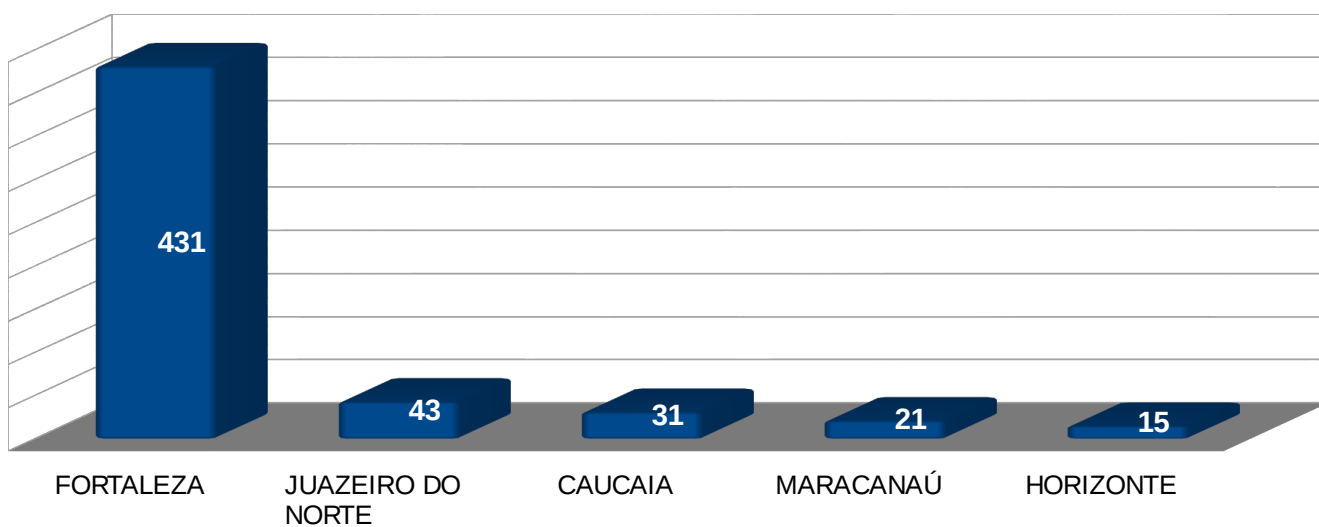
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS OUTUBRO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS OUTUBRO/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 **outubro 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	74
Informações	15
Reclamações	50
Denúncias	5
Elogios	0
Consulta	4
Total de Solicitações Finalizadas	71
Informações Finalizadas	15
Reclamações Finalizadas	47
Denúncias Finalizadas	6
Consultas Finalizadas	3
Elogios Finalizados	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	33
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	13

Fonte: SOA e SISCDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

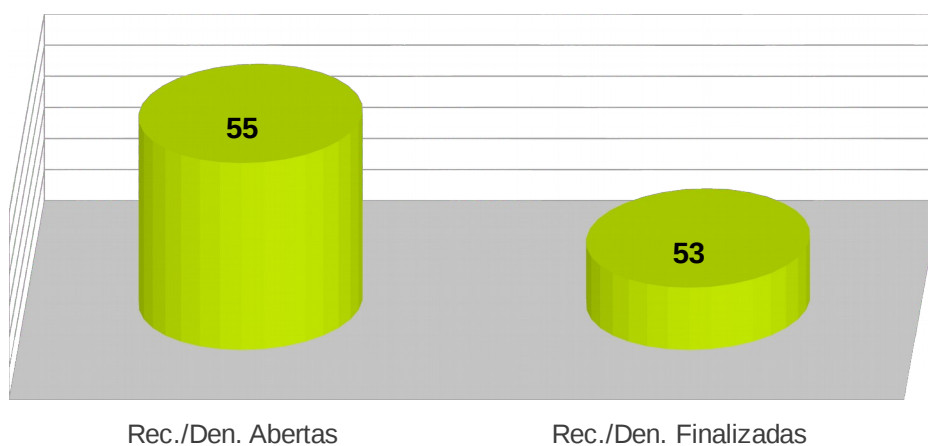
Das 74 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 50 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (OUTUBRO/2018)



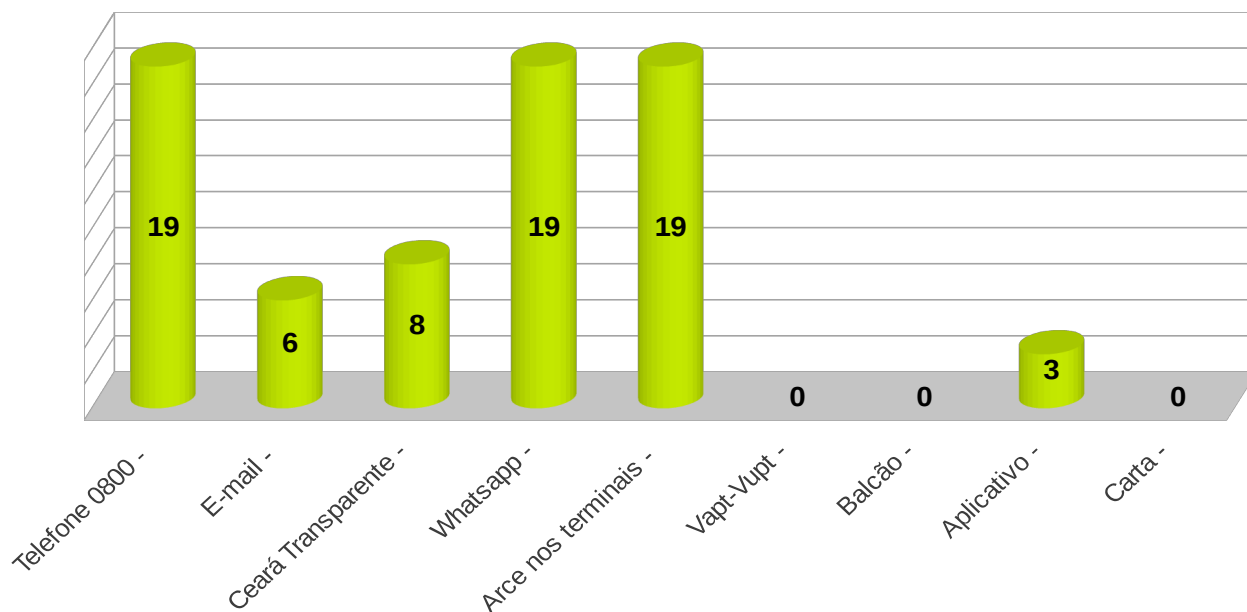
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 55 Reclamações/Denúncias foram registradas em setembro, 53 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/2018)



Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em outubro foram o telefone, whatsapp e arce nos terminais.

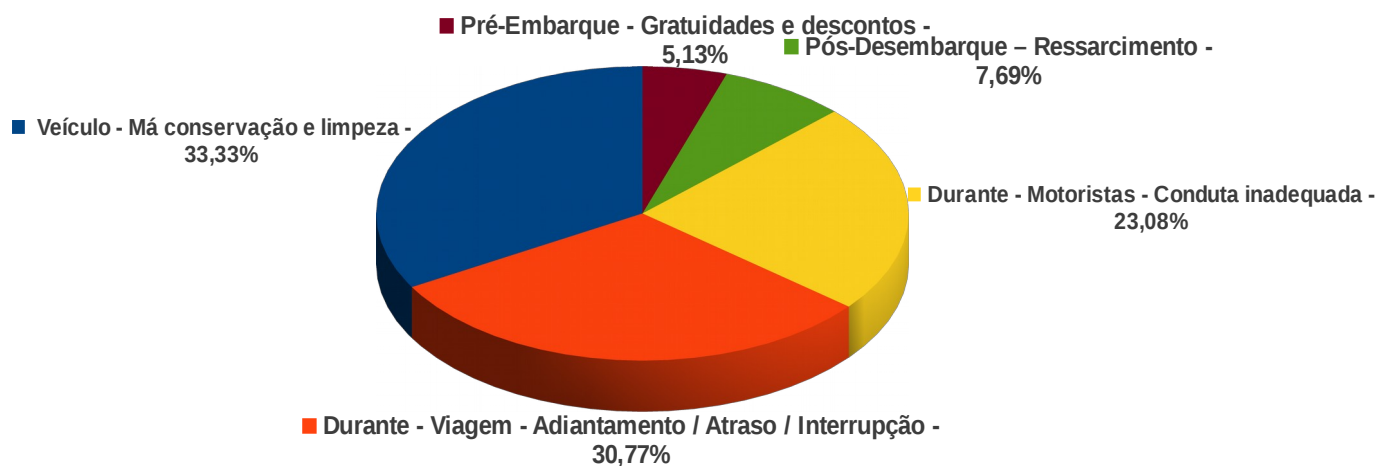
FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2018)



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

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

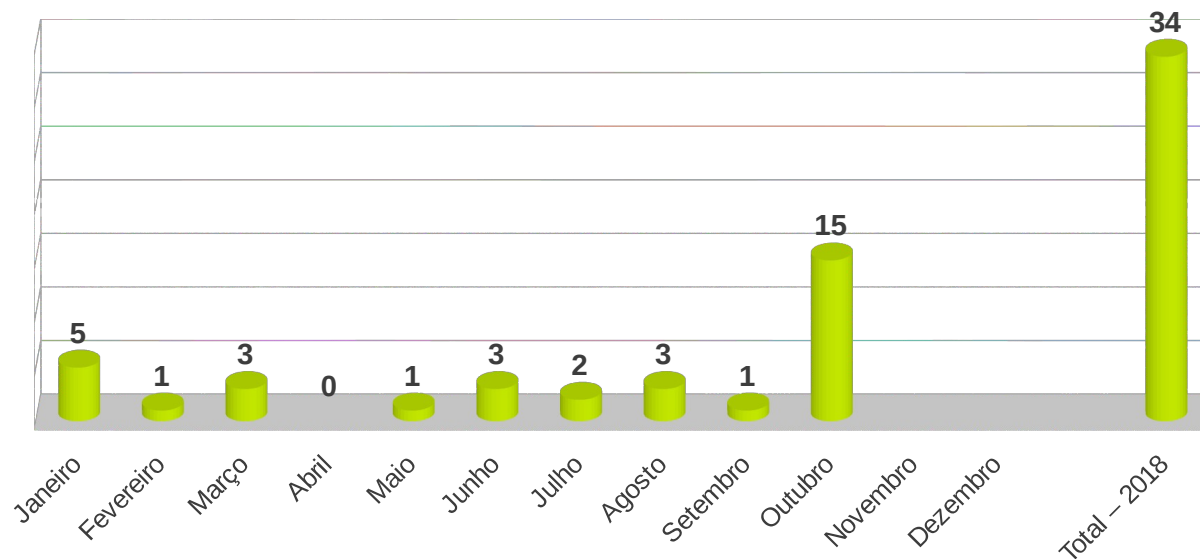
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - OUTUBRO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

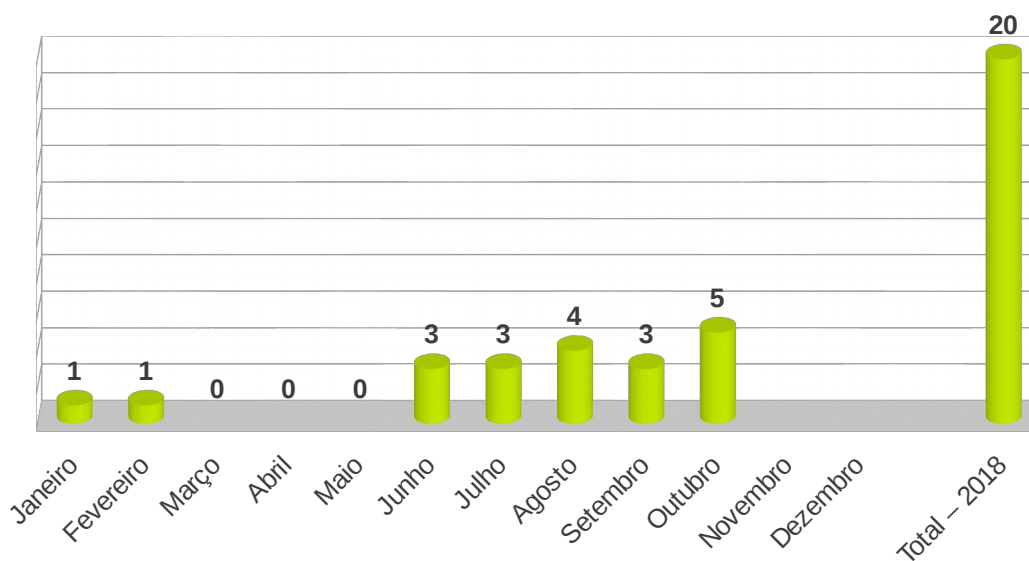
No mês de referência deste relatório registramos 15 (quinze) ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



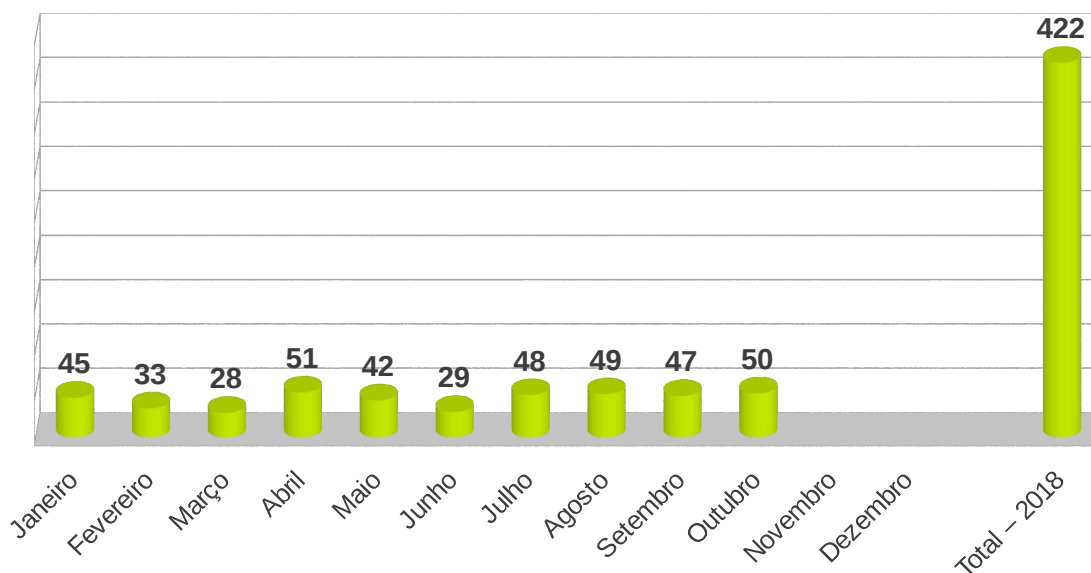
Quanto ao número de denúncias, registramos 5 (cinco) ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2018



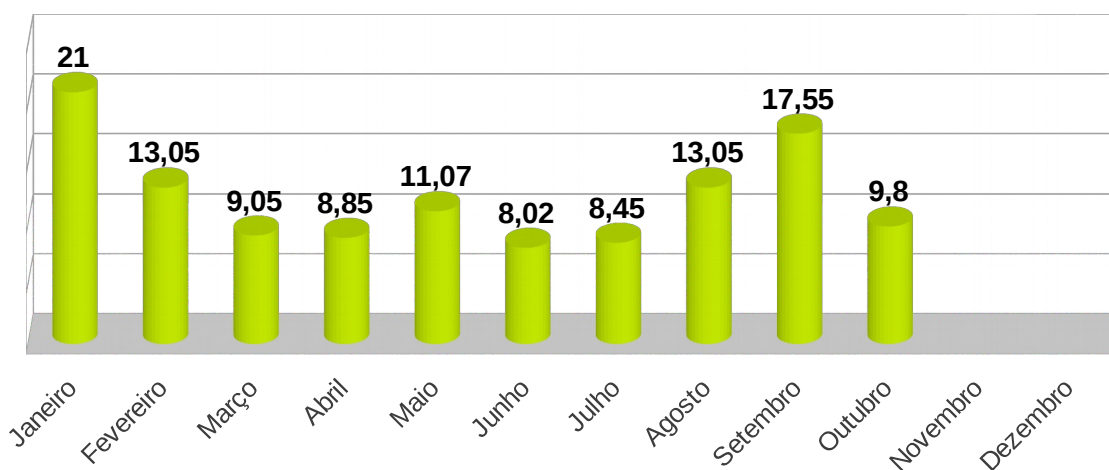
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 6,38% em setembro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

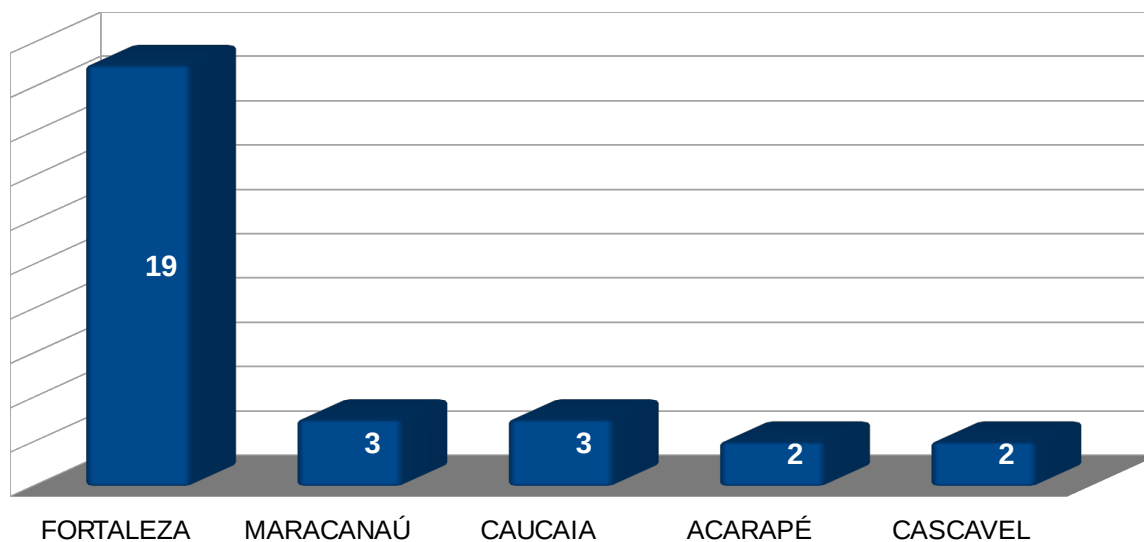
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



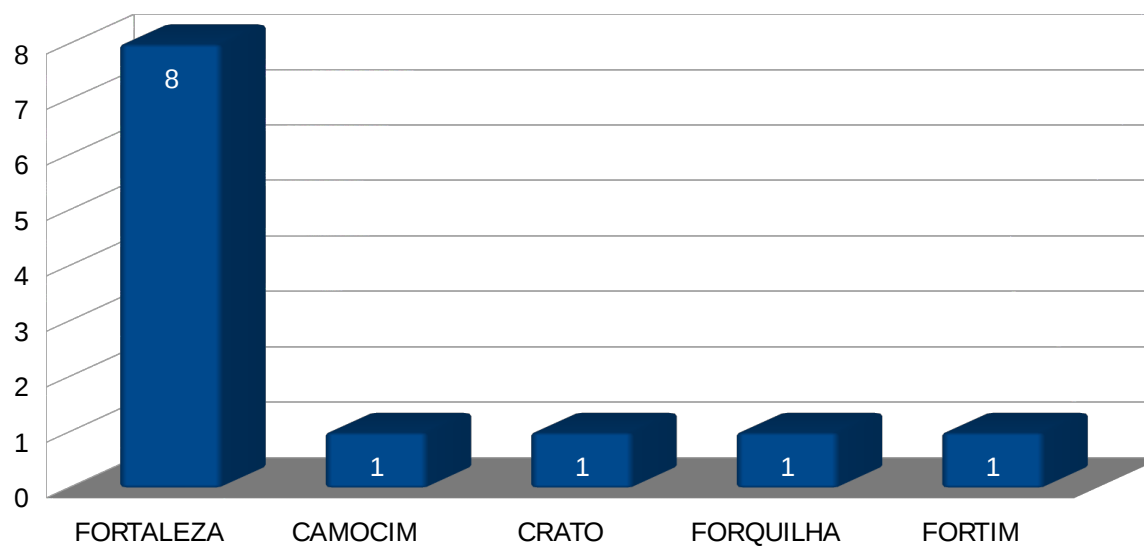
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS OUTUBRO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS OUTUBRO/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 **outubro 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	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	1
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISCDO.

6. CONCLUSÃO

Em outubro de 2018 não registramos abertura de processo na área de energia elétrica e permanecemos com ausência na área de transporte, significando, portanto, que a atuação das Coordenadorias em conjunto com a Ouvidoria continua proporcionando resultados satisfatórios na solução dos conflitos. Registramos abertura de processo nas áreas de gás canalizado e saneamento.

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 6,38% de reclamações comparando-se à setembro de 2018.

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

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/10/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
05/11/2018	221258	FRANCISCO MARCONDES DA SILVA	2	OUV	05/11/2018
05/11/2018	221261	RINAMÁRCIA BARROSO LIMA	2	OUV	05/11/2018
01/11/2018	221249	FABIO LIMA DO NASCIMENTO	6	OUV	01/11/2018
30/10/2018	221201	LEVI BRAGA DOS SANTO	8	OUV	30/10/2018
30/10/2018	221197	CLAUDECIR GOMES DA SILVA	8	OUV	30/10/2018
05/11/2018	221262	MARIA VANEILA BARROSO PENTE	2	OUV	05/11/2018
30/10/2018	221224	JOSE JUNIOR MACEDO PINHEIRO	8	OUV	30/10/2018
31/10/2018	221234	MARIA DE FÁTIMA PEREIRA DE LIMA	7	OUV	31/10/2018
31/10/2018	221231	FÁTIMA FURTADO MACHADO	7	OUV	31/10/2018
30/10/2018	221200	ALINE QELIT LIMA DA SILVA	8	OUV	30/10/2018
23/10/2018	220999	FERNANDO SANDVAL LEAL	15	OUV	23/10/2018
16/10/2018	220785	JULIANA FERREIRA DE OLIVEIRA	22	OUV	16/10/2018
22/10/2018	220993	FRANCISCO CLAUDIANO COSTA	16	OUV	22/10/2018
22/10/2018	220971	MOISES SOARES DOS SANTOS	16	OUV	22/10/2018
17/10/2018	220862	FRANCISCO GEORGE RAMOS	21	OUV	17/10/2018
22/10/2018	220972	RAYANNE PINHEIRO SOUSA	16	OUV	22/10/2018

24/10/2018	221144	THIAGO DE LIMA	14	OUV	24/10/2018
05/11/2018	221265	ANTONIA LUIZA DE SOUZA FERREIRA	2	OUV	05/11/2018
31/10/2018	221232	MARIA JAQUELINE DE SÁ MORAES	7	OUV	31/10/2018
24/10/2018	221145	FLÁVIO ROBERTO DE MATOS	14	OUV	24/10/2018
24/10/2018	221124	FRANCISCO EDILONCIO PEREIRA	14	OUV	24/10/2018
05/11/2018	221260	JACKSON RIBEIRO ARRUDA	2	<u>OUV</u>	05/11/2018
30/10/2018	221198	RAFAEL ROSEMBERG ALMEIDA	8	OUV	30/10/2018
24/10/2018	221123	AURELIANO CÉLES DOS REIS NETO	14	OUV	24/10/2018
18/10/2018	220899	RUBYS THEKO OLIVEIRA DA SILVA	20	OUV	18/10/2018
01/11/2018	221255	ERASMO CARLOS FERREIRA	6	OUV	01/11/2018
30/10/2018	221223	ALBERTO MAGNO LUCAS DA COSTA	8	OUV	30/10/2018
26/10/2018	221186	ZELINDA RODRIGUES	12	OUV	26/10/2018
28/09/2018	220363	GIULIANA TORRES DA CRUZ CUNHA	40	CSB	23/10/2018
30/10/2018	221206	ZULEIDE AURELIO COSTA	8	OUV	30/10/2018

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/10/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
31/10/2018	221248	FRANCISCO ADENOR MUNIZ	7	CTR	31/10/2018
30/10/2018	221205	ANTÔNIO RAFAEL DA SILVA OLIVEIRA	8	CTR	30/10/2018
22/10/2018	220994	FRANCISCO CLAUDIANO COSTA	16	CTR	22/10/2018
01/11/2018	221253	MARIA JOSINEIDE DOS SANTOS	6	CTR	01/11/2018
26/10/2018	221193	MARA LIMA DE ALMEIDA	12	CTR	26/10/2018
01/11/2018	221256	JOÃO CRISOSTOMO FILHO	6	CTR	01/11/2018
05/11/2018	221263	ANTONIO REGINALDO FEITOSA	2	CTR	05/11/2018
01/11/2018	221251	VIRNA PIRES VILAR DE FREITAS	6	CTR	01/11/2018
31/10/2018	221233	RICARDO HELISSON	7	CTR	31/10/2018
05/11/2018	221259	MARIA DE FÁTIMA PEREIRA NOGUEIRA	2	CTR	05/11/2018
30/10/2018	221221	CAMILA CAMELO ANDRADE	8	CTR	30/10/2018
30/10/2018	221203	AGENOR PEREIRA DE SOUZA	8	CTR	30/10/2018
26/10/2018	221194	ARIOLVADO TARBDIO CARTILIO	12	CTR	26/10/2018
26/10/2018	221182	ANÔNIMA	12	CTR	26/10/2018

31/10/2018	221247	KARIN MAIA	7	CTR	31/10/2018
05/11/2018	221257	BENEDITA MARIA MOREIRA BARROS	2	CTR	05/11/2018
31/10/2018	221239	VENICIUS CARVALHO SANTOS	7	CTR	31/10/2018
31/10/2018	221243	FRANCISCO EDGLEICE SIQUEIRA	7	CTR	31/10/2018