Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Fortaleza-CE

Novembro/2018

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – 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. È 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, 19 de dezembro 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 **novembro 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

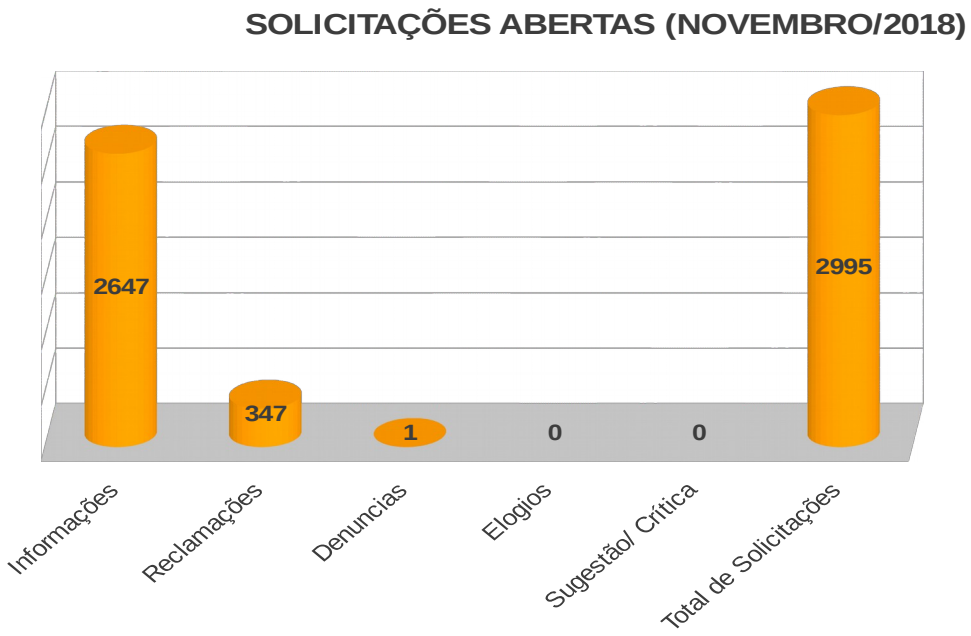
Total de Solicitações Abertas	**2995**
Informações	2647
Reclamações	347
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	**0**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	92
Improcedente	23
Caminho do Entendimento*	208

*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".

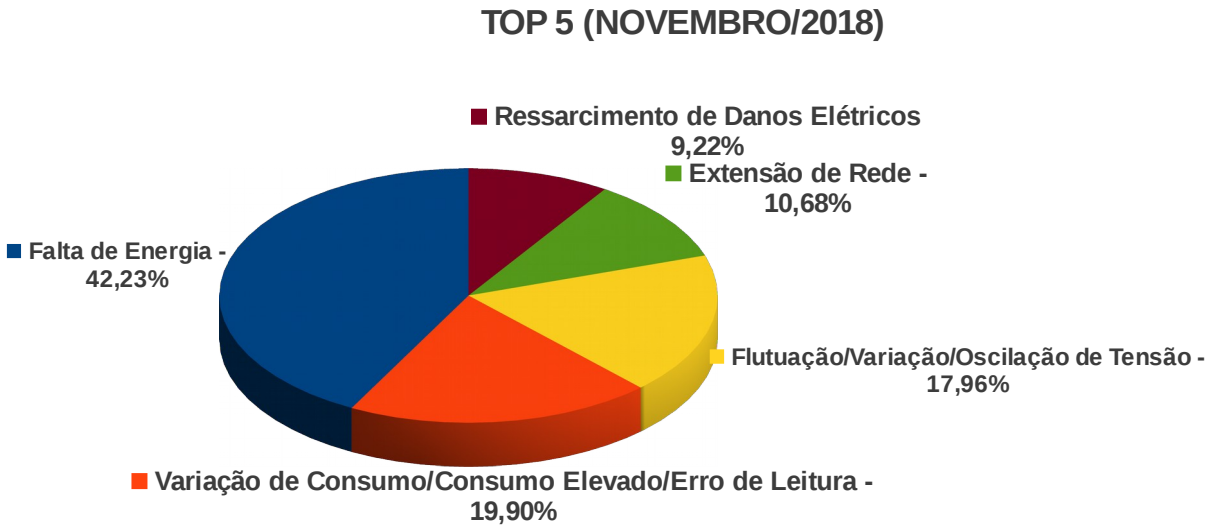
Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

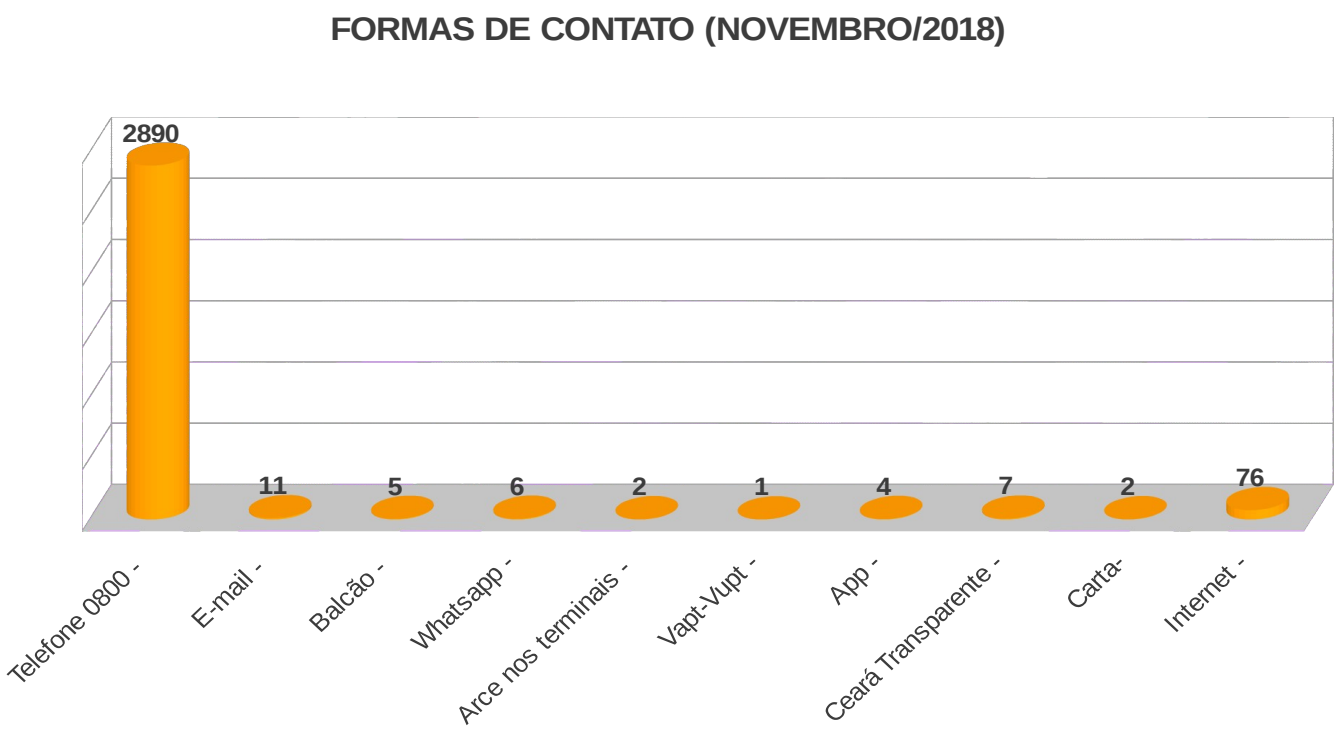
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 2.995 solicitações, 347 se converteram em reclamações.



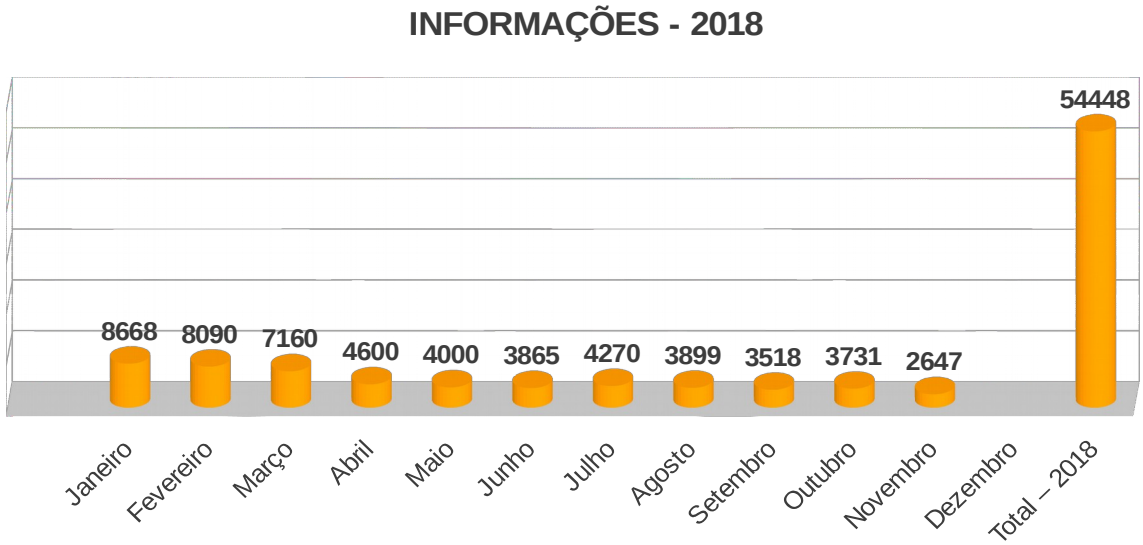
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia, Variação de Consumo/Consumo Elevado/Errro de Leitura e Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão,* conforme demonstra o gráfico abaixo:



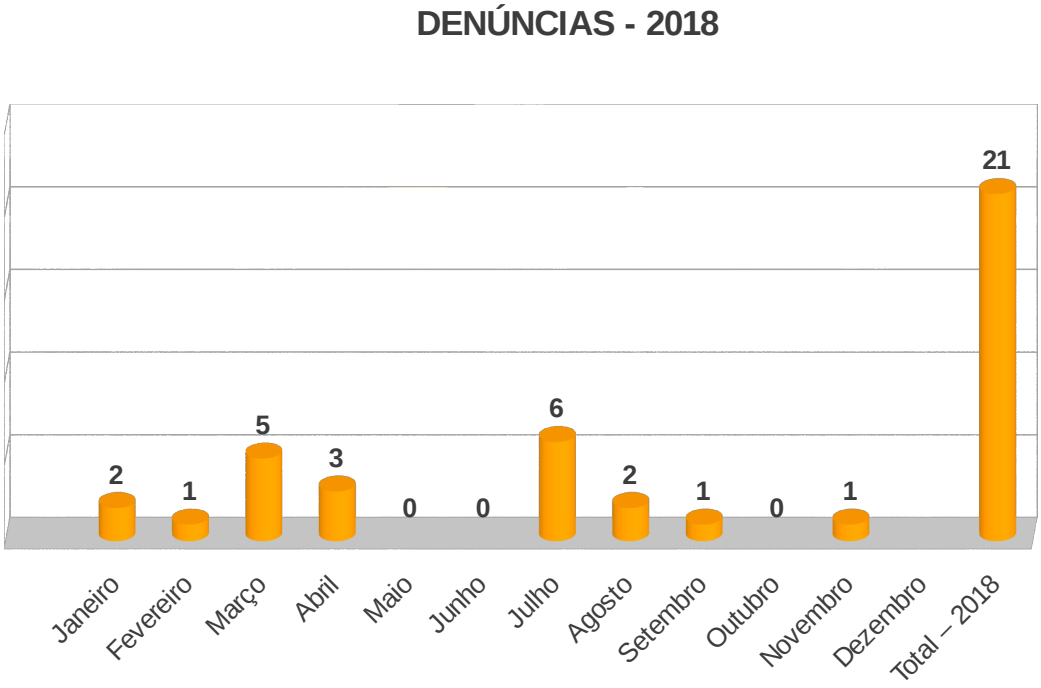
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 2.890 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



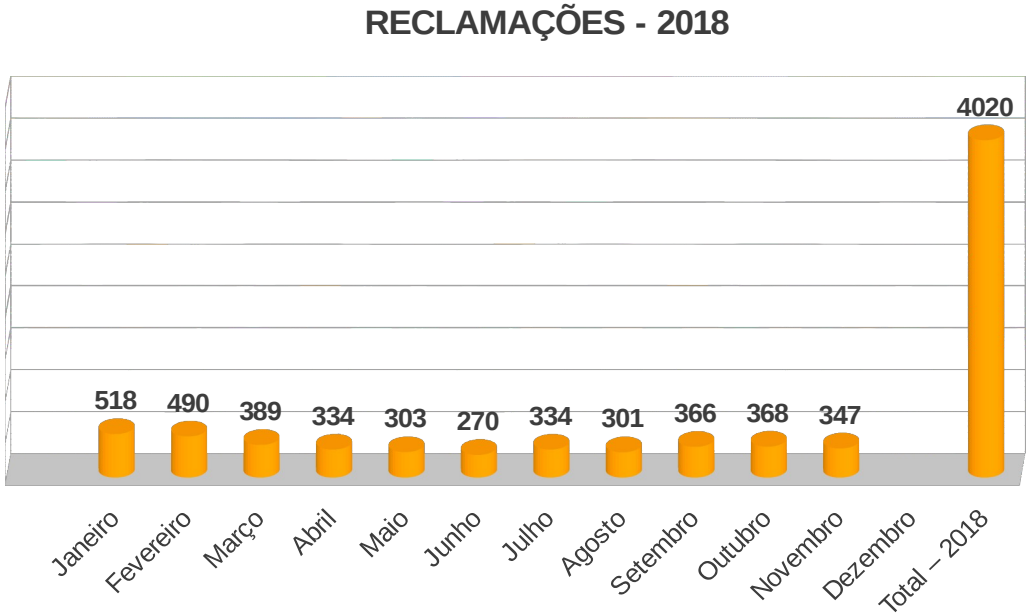
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



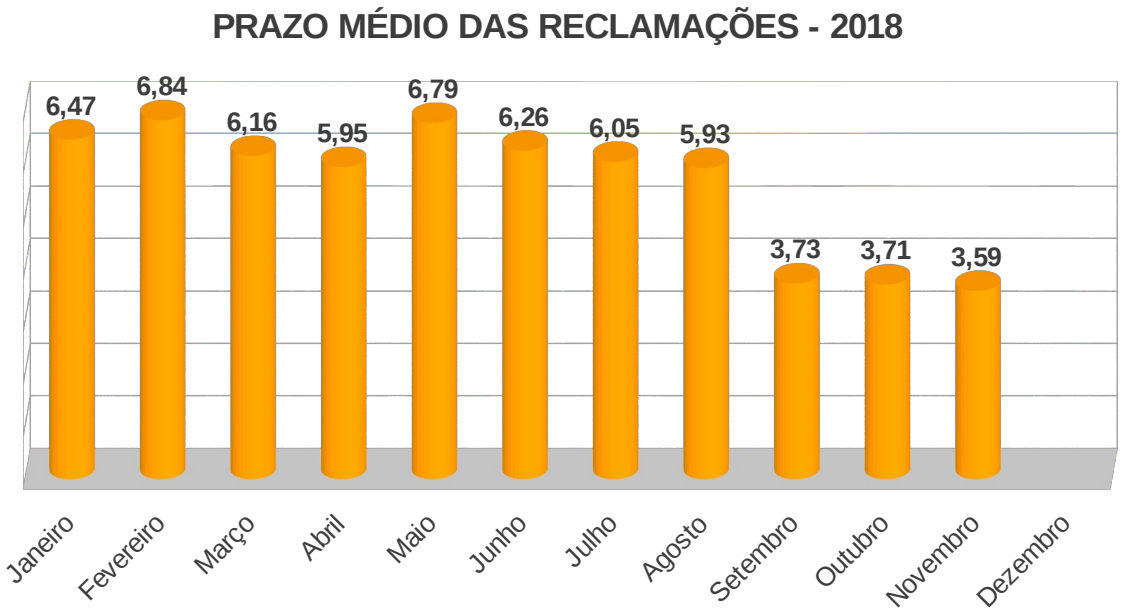
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:



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 **novembro 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.

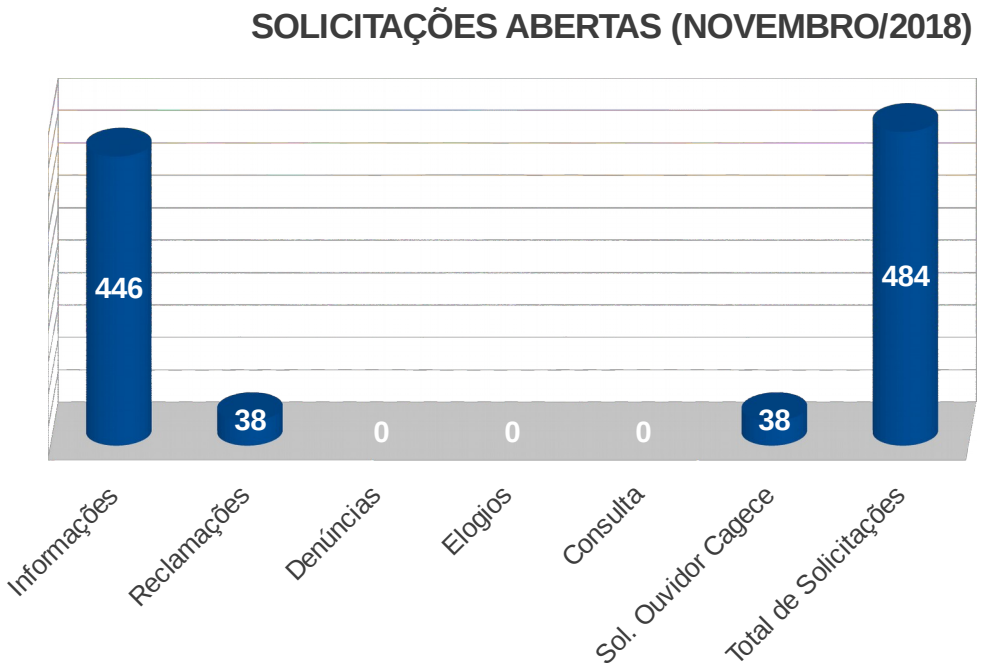
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	**485**
Informações	446
Reclamações	38
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	38
Total de Solicitações Finalizadas	**490**
Informações Finalizadas	446
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	44
Total de processos em tramitação	**1**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	39
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	2

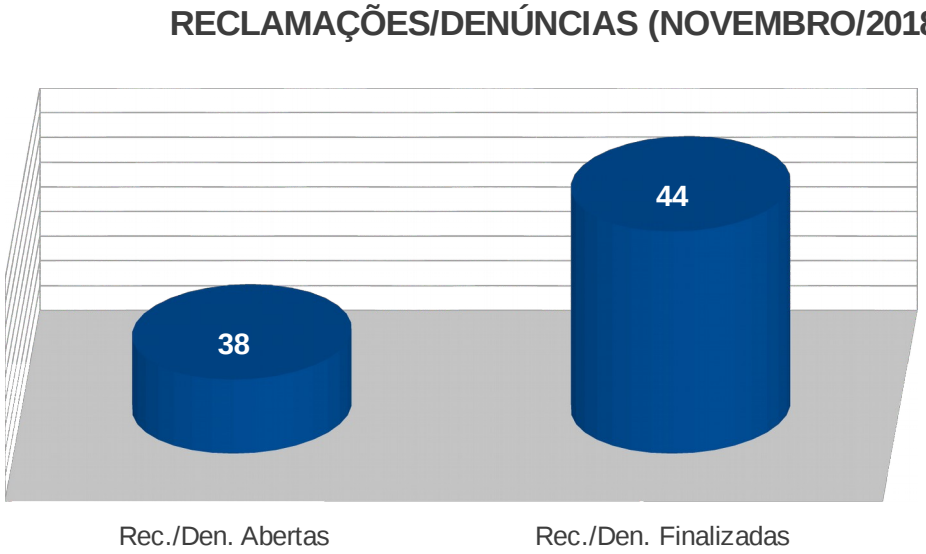
Fonte: SOA e SISCDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

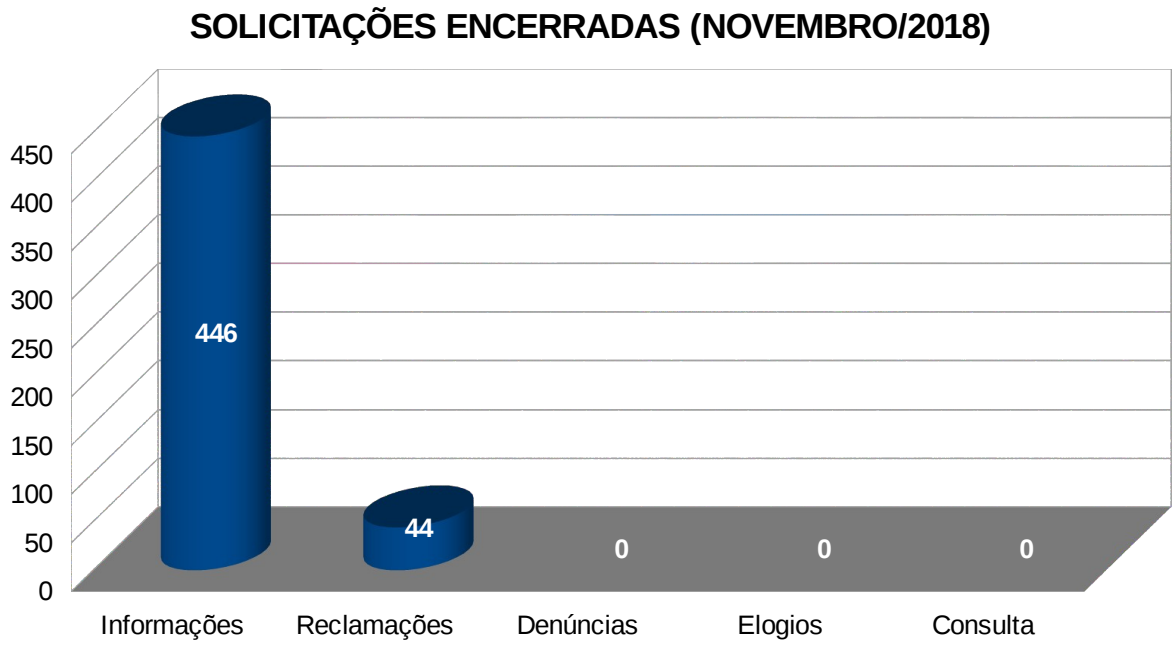
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 484 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 38 se converteram em reclamações, das quais 38 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



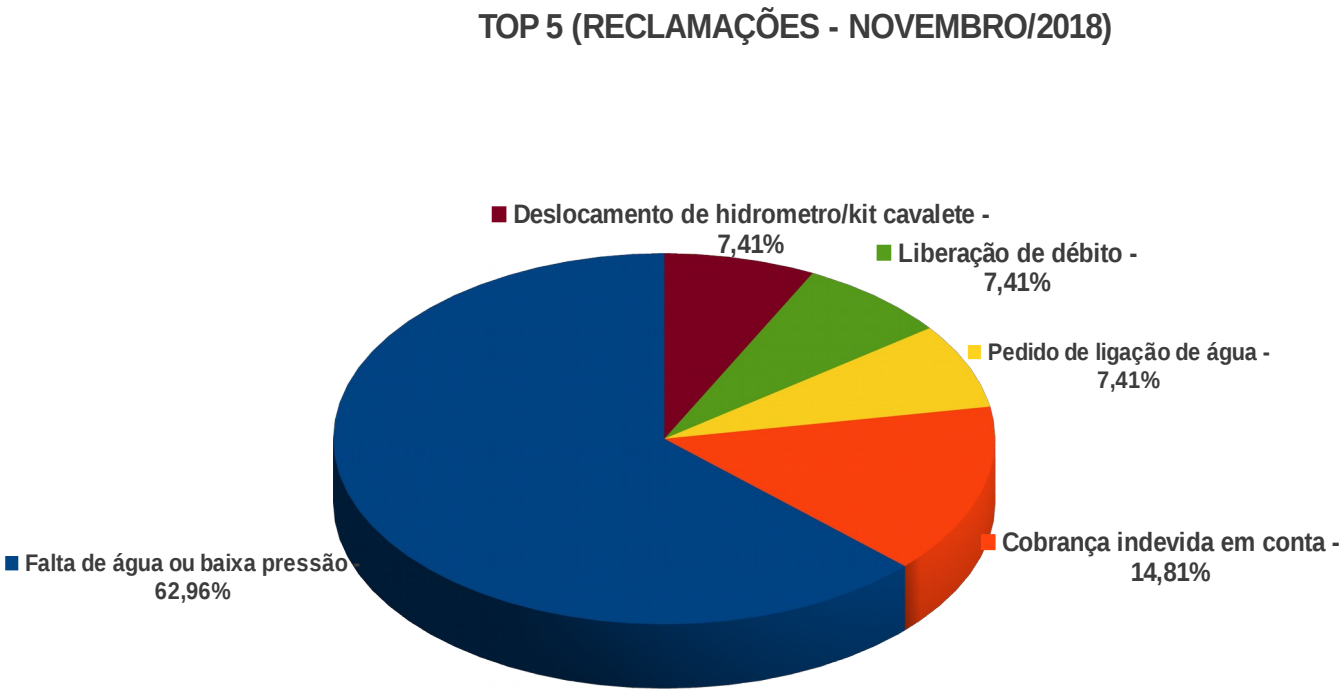
Vê-se no gráfico a seguir que 38 reclamações foram registradas e 44 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



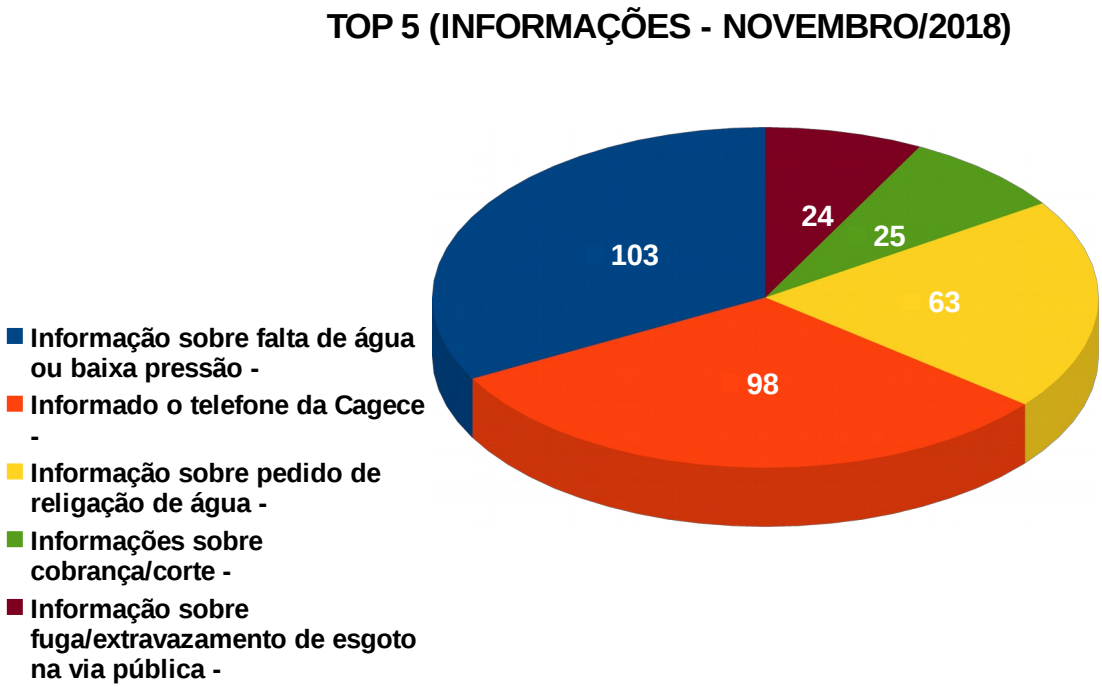
Solicitações encerradas:



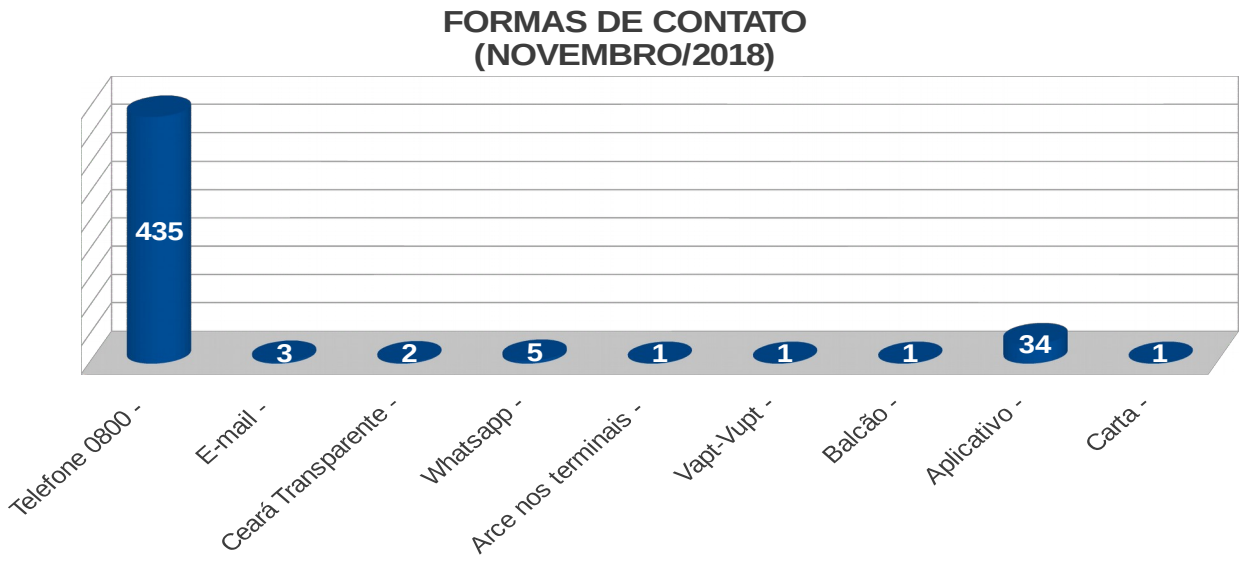
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão, Cobrança indevida* e *Pedido de ligação de água,* conforme dispõe o gráfico abaixo:



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

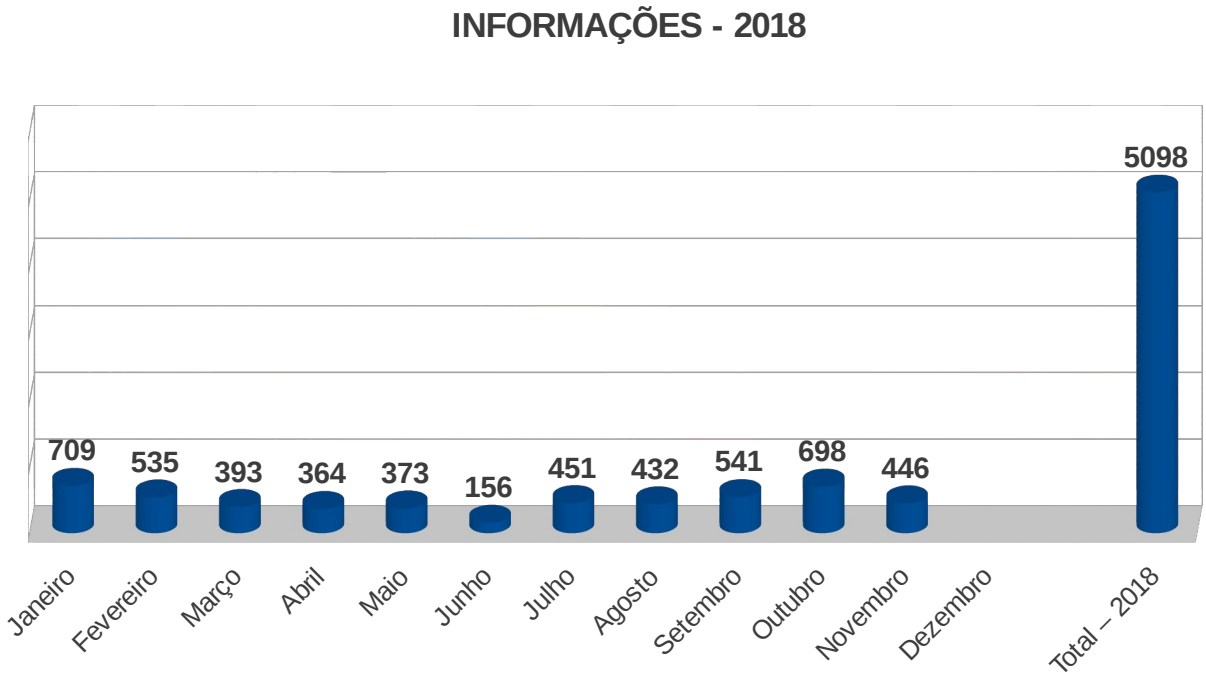


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 435 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

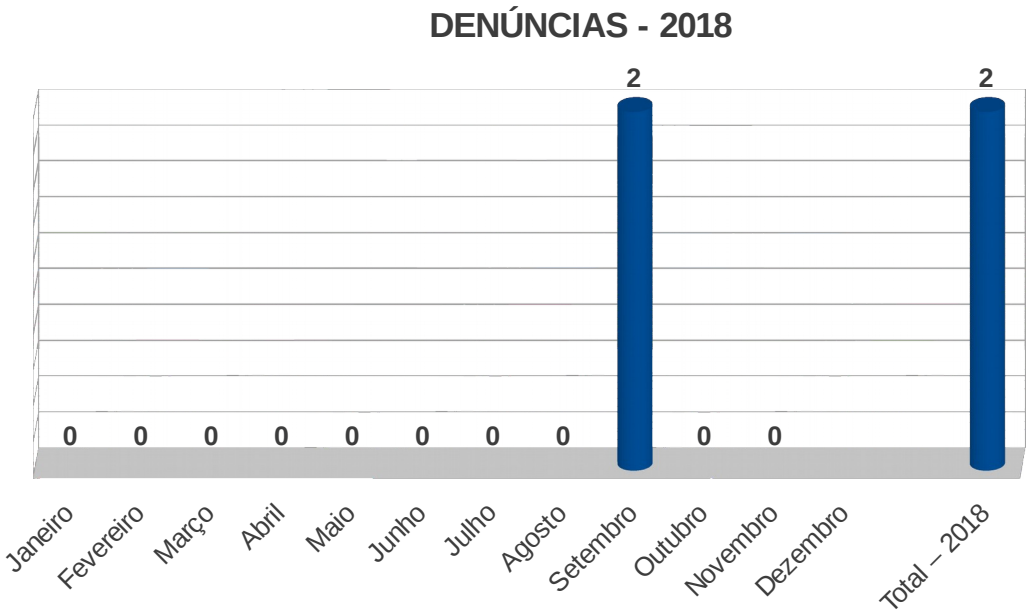


No mês de novembro, houve 1 (uma) reclamação de Saneamento nas Unidades Vapt-Vupt.

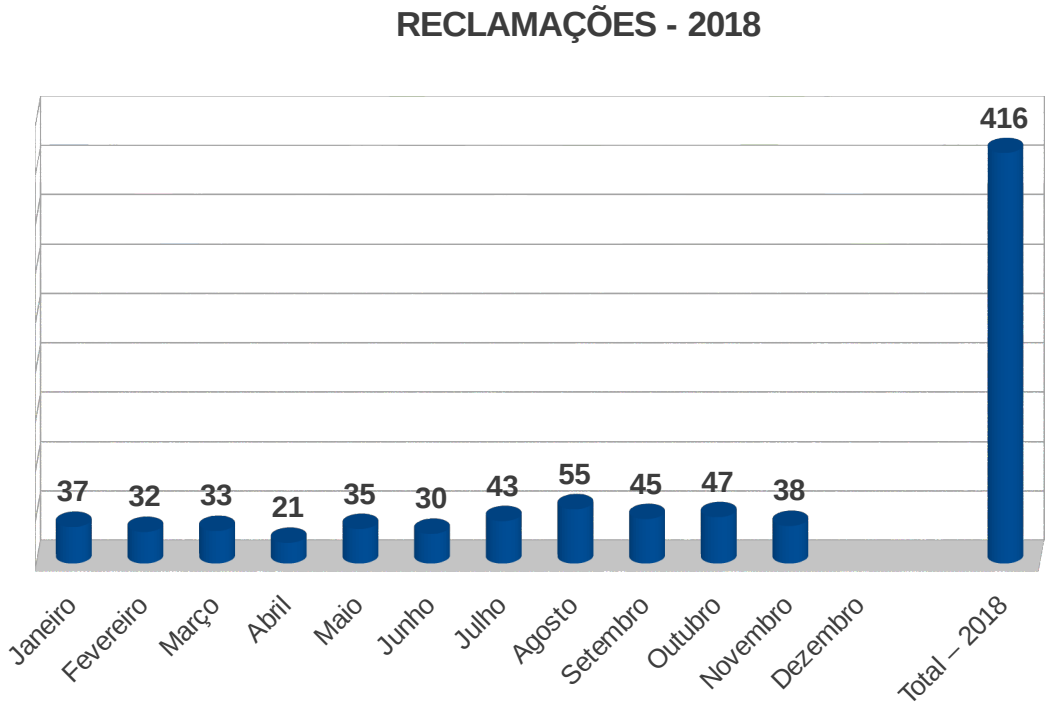
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 36,10% no número de informações se comparado com o mês anterior.



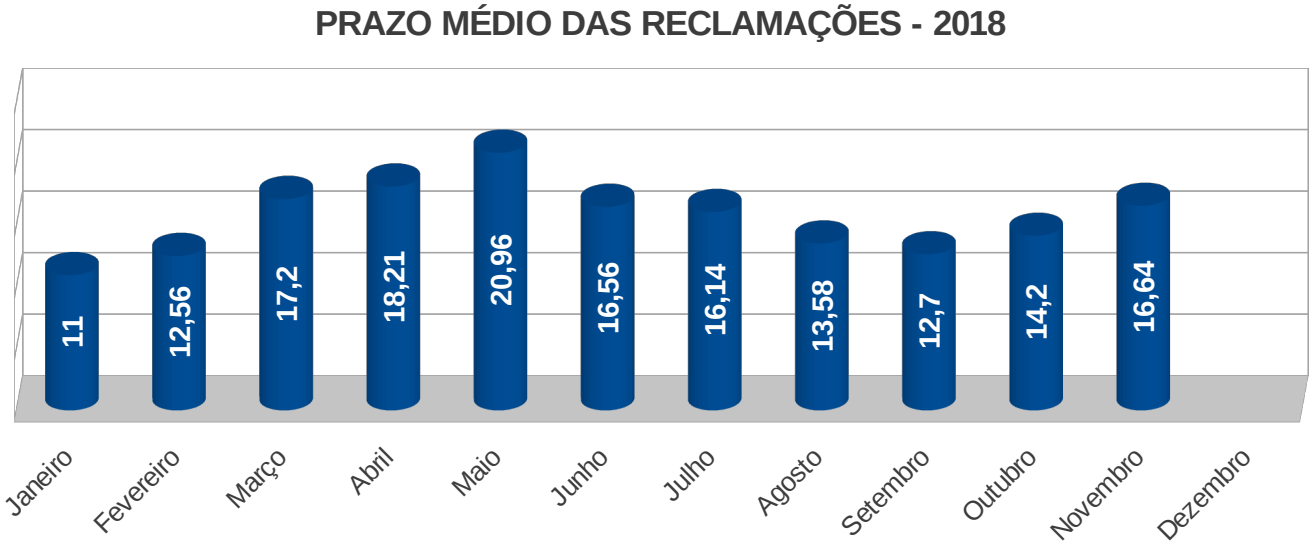
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 16,15% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.



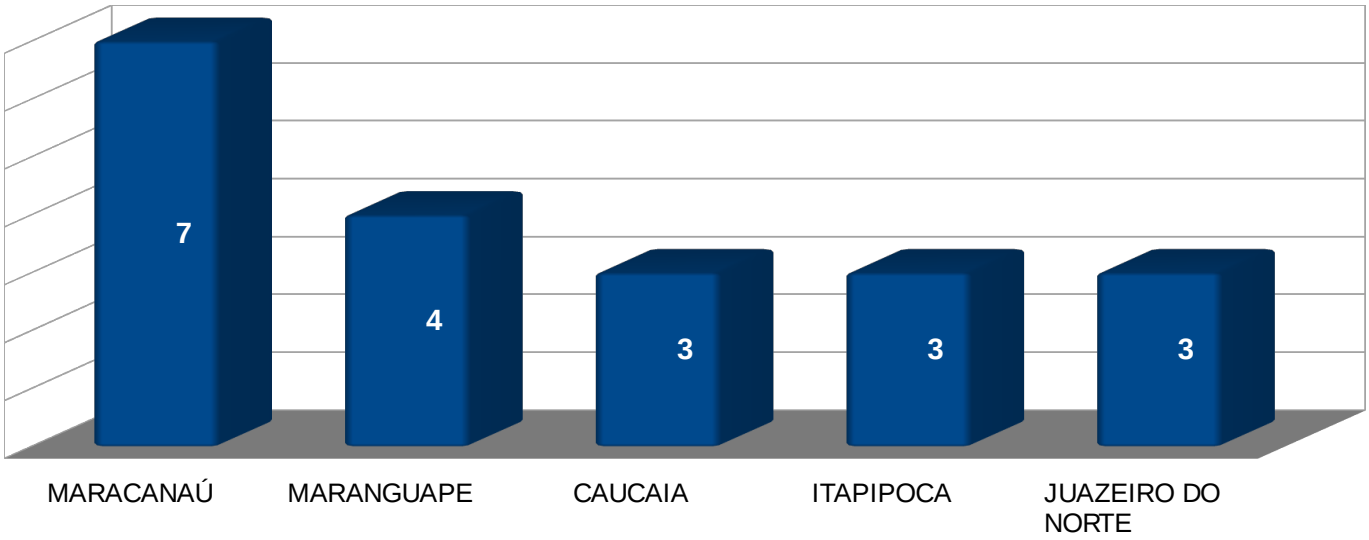
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



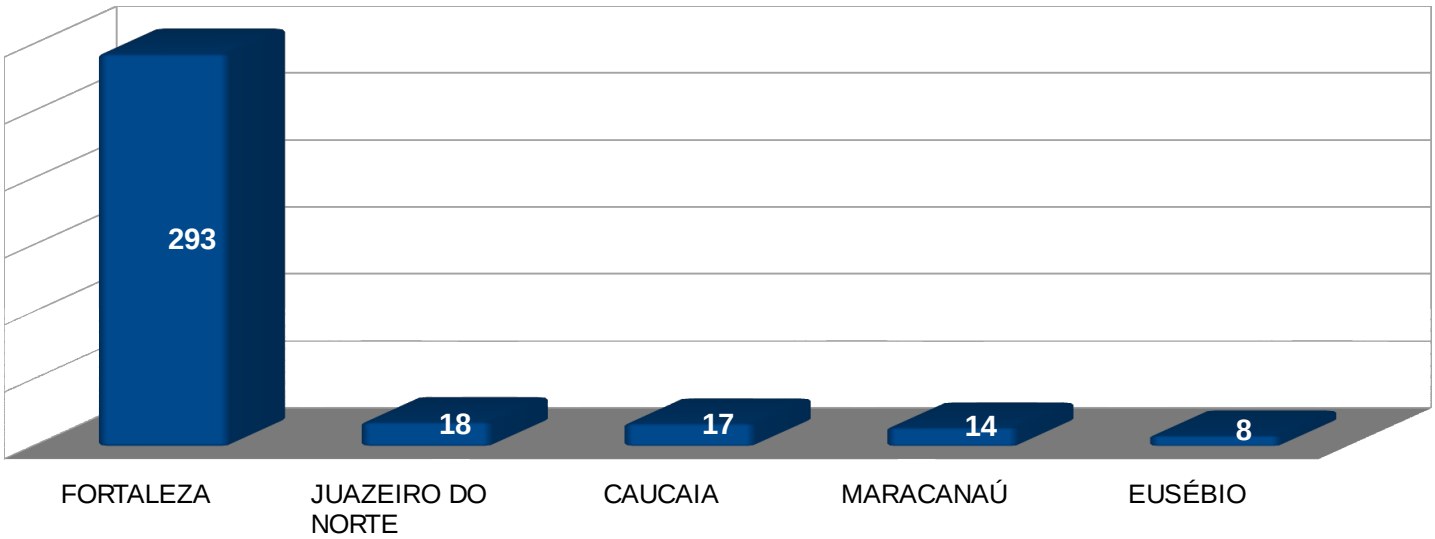
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

Principais reclamações e informações por munícipios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS
NOVEMBRO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS
NOVEMBRO/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 **novembro 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.

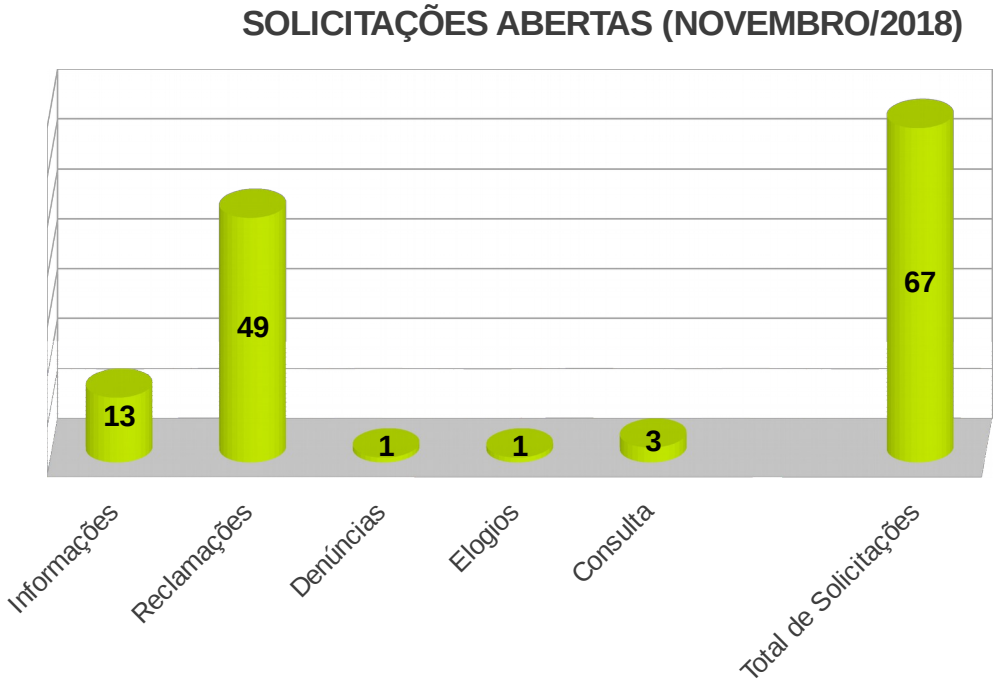
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	**67**
Informações	13
Reclamações	49
Denúncias	1
Elogios	1
Consulta	3
Total de Solicitações Finalizadas	**41**
Informações Finalizadas	13
Reclamações Finalizadas	24
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	4
Elogios Finalizados	0
Total de processos em tramitação	**0**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	19
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	2

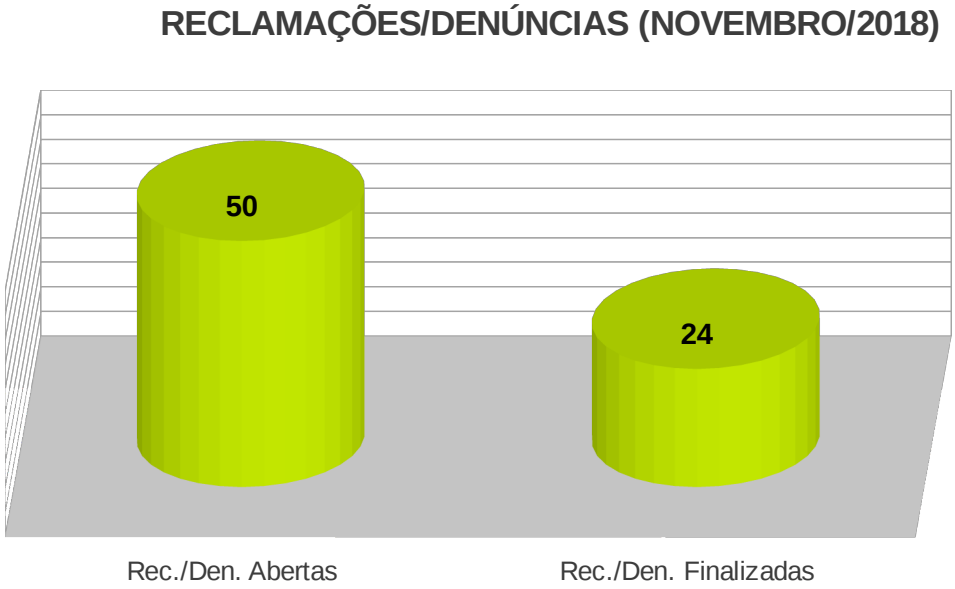
Fonte: SOA e SISCDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

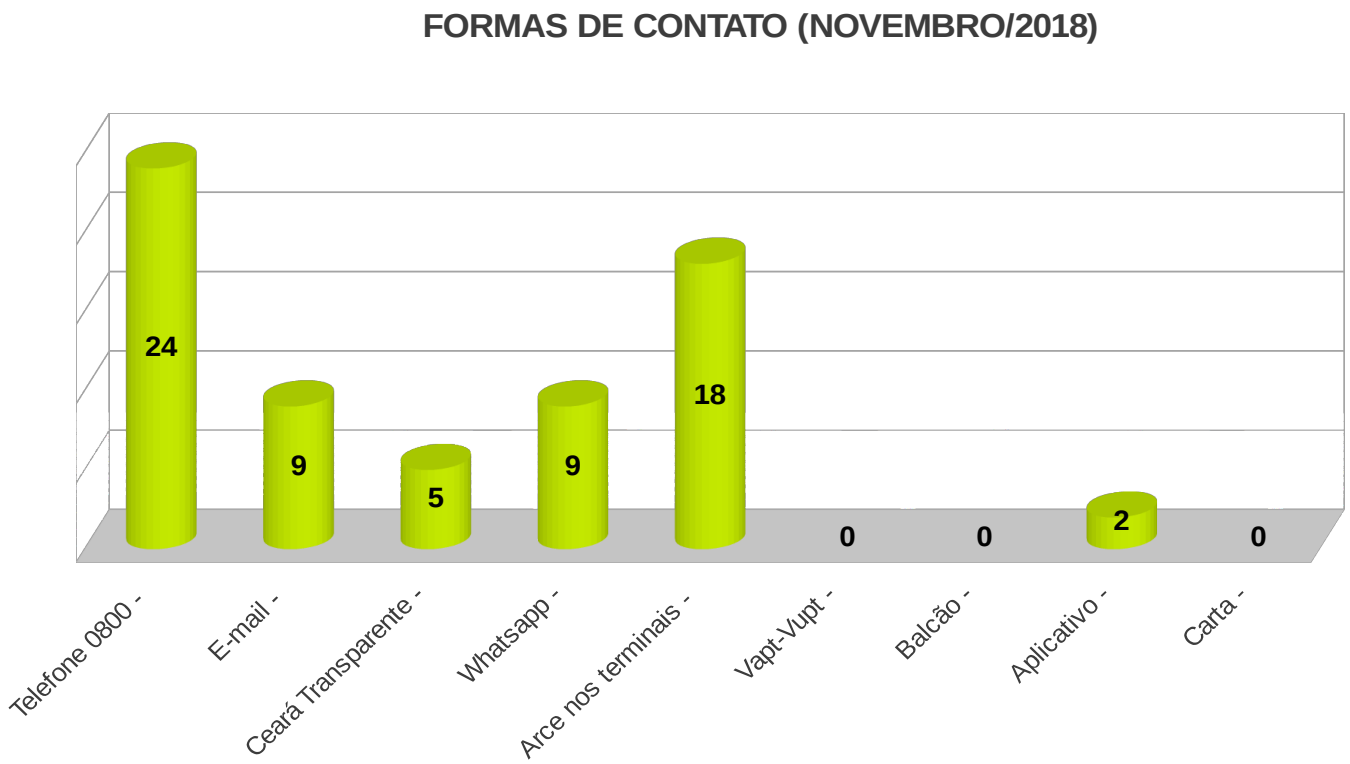
Das 67 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 49 se converteram em reclamações.



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 50 Reclamações/Denúncias foram registradas em setembro, 24 foram finalizadas nesse mesmo período.

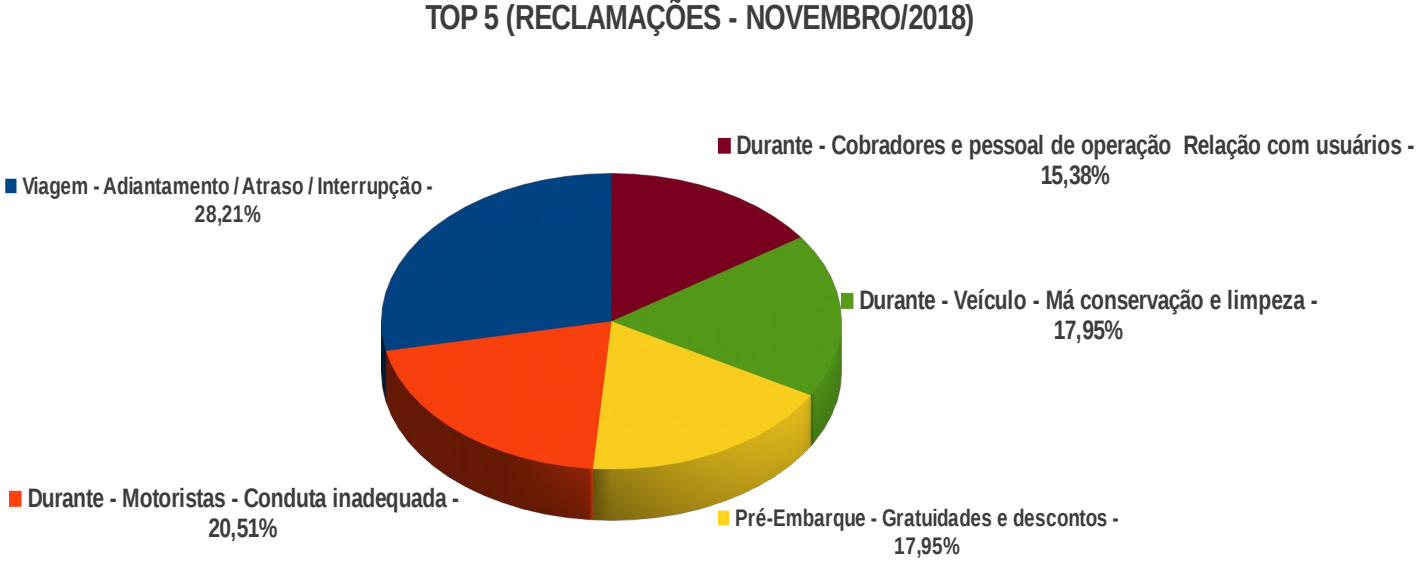


Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em novembro foram o telefone e arce nos terminais.



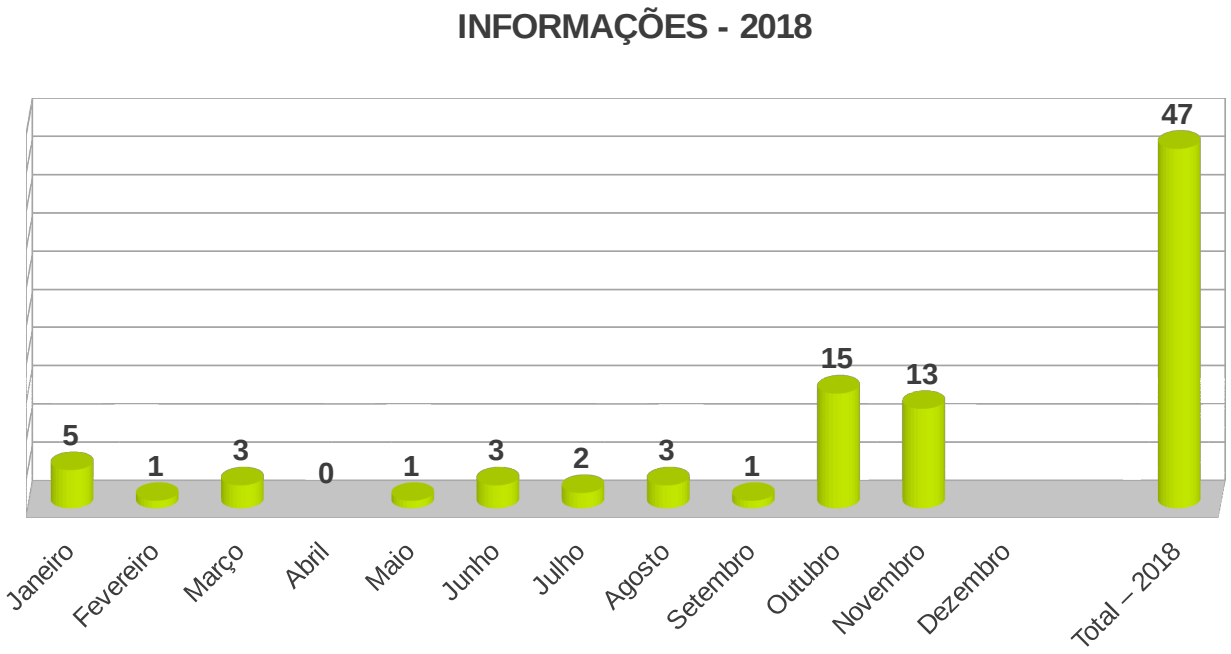
No mês de novembro, não houve reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades Vapt-Vupt.

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

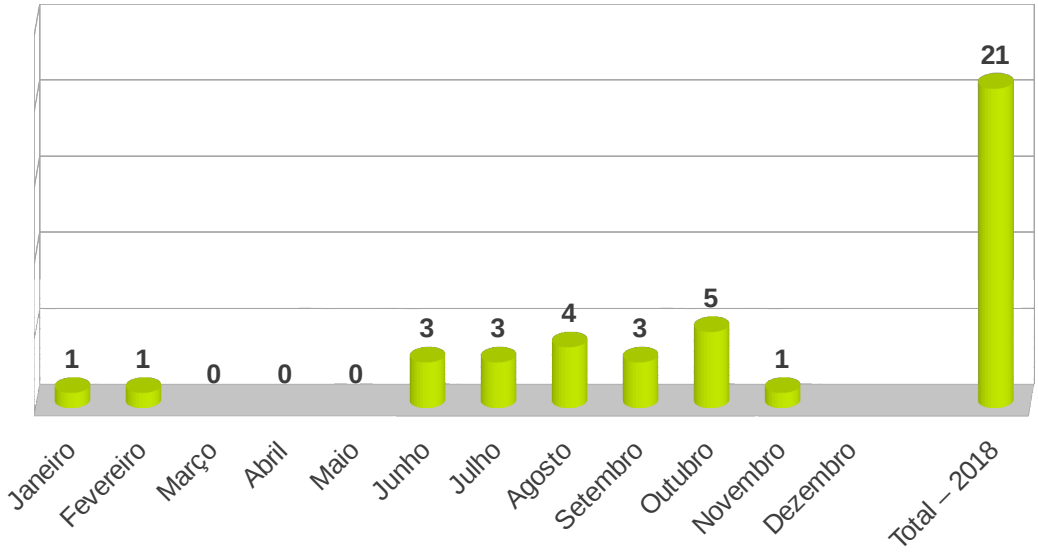


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

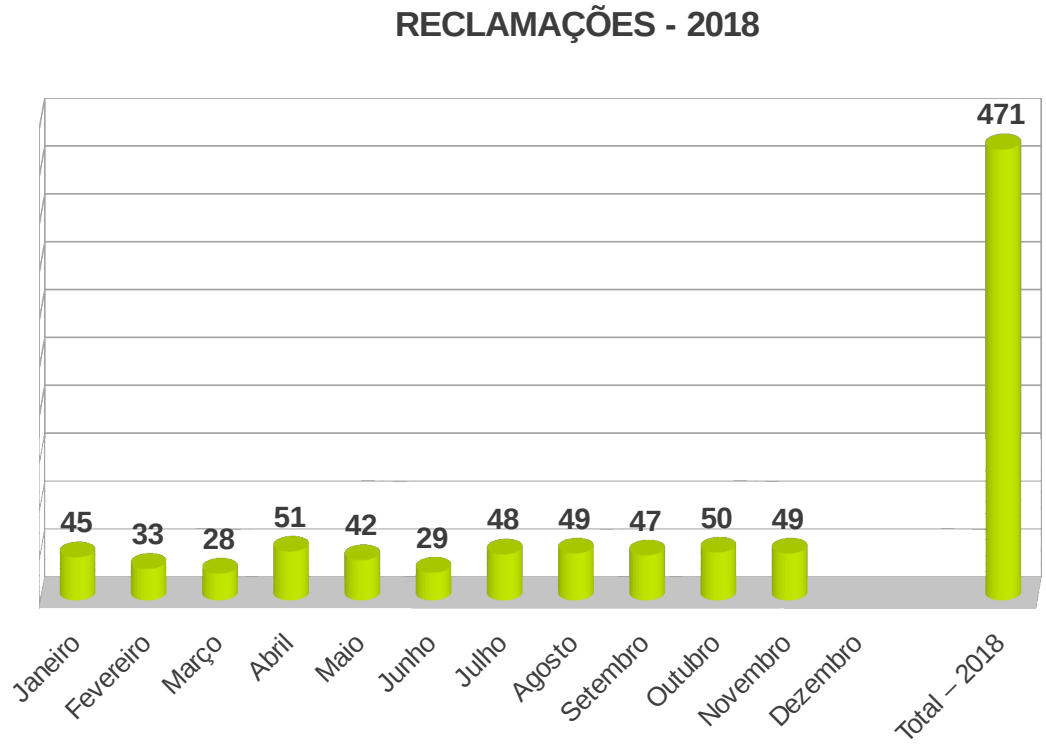
No mês de referência deste relatório registramos 13 (treze) ocorrências quanto ao número de informações.



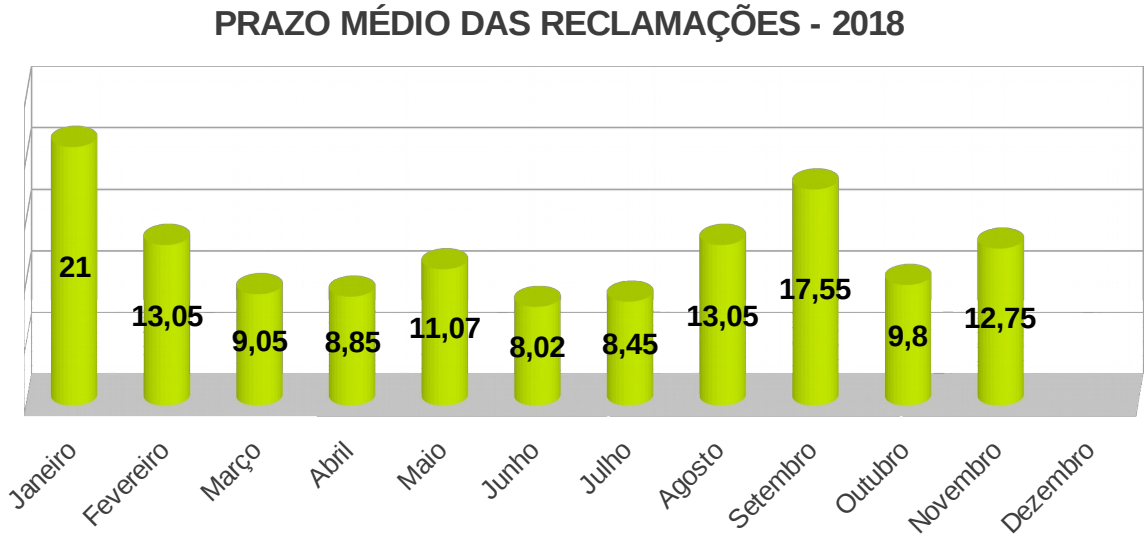
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 2% em outubro comparando-se ao mês anterior.

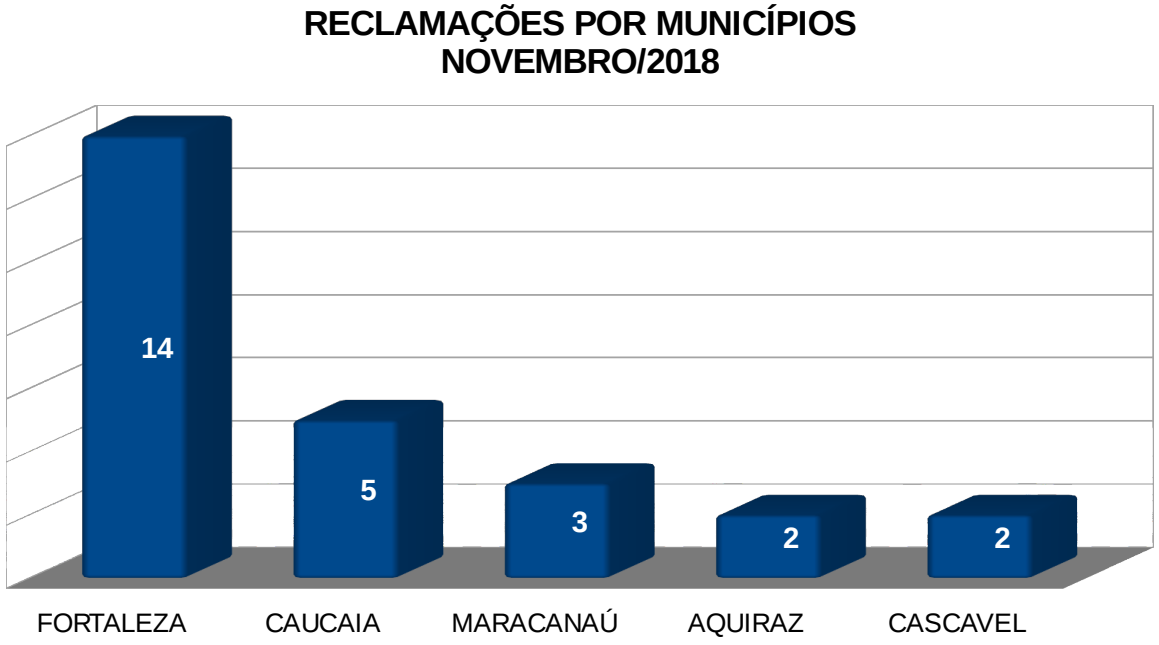


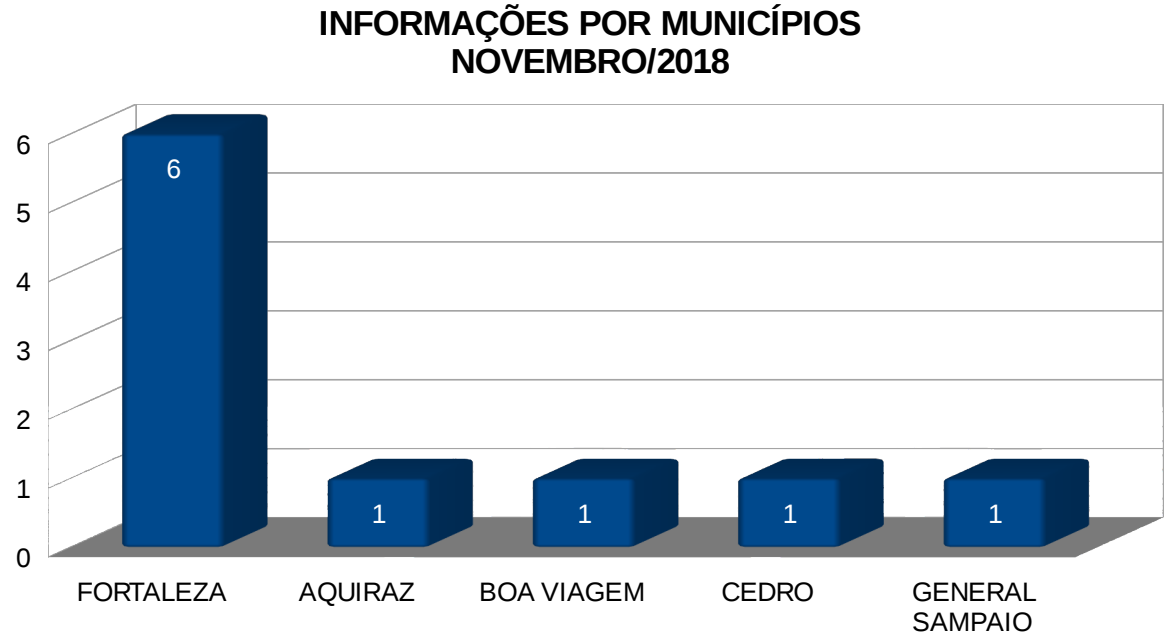
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

Principais reclamações e informações por munícipios:





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 **novembro 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	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.

6. CONCLUSÃO

Em novembro de 2018 não registramos abertura de processo na área de energia elétrica e permanecemos com ausência na área 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 2% de reclamações comparando-se à outubro de 2018.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, tivemos 2 (duas) solicitações registradas na Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, na área de energia elétrica e saneamento básico.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
29/11/2018	221798	BISMARQUE COELHO	4	OUV	29/11/2018
27/11/2018	221741	LEIVY BRAGA DOS SANTOS	6	OUV	27/11/2018
01/11/2018	221249	FABIO LIMA DO NASCIMENTO	32	OUV	13/11/2018
20/11/2018	221551	ANDRÉ RODRIGUES DA COSTA	13	OUV	20/11/2018
16/11/2018	221439	PEDRO GONÇALVES DE SOUZA	17	OUV	16/11/2018
21/11/2018	221562	FRANCISCA JANAINA MUNIZ	12	OUV	21/11/2018
19/11/2018	221445	DEBORA FERREIRA DA SILVA	14	OUV	19/11/2018
21/11/2018	221586	FRANCISCO EVANILDO BARBOSA	12	OUV	21/11/2018
14/11/2018	221416	JUCICLEIDE DA SILVA SANTOS	19	OUV	14/11/2018
22/11/2018	221596	PEDRO JORGE BARBOSA MAIA	11	OUV	22/11/2018
29/11/2018	221793	MARIA TEREZA MOREIRA	4	OUV	29/11/2018
30/11/2018	221799	HANS REIS MOREIRA LIMA	3	OUV	30/11/2018
28/11/2018	221751	ANA DANDARA DE OLIVEIRA RIBEIRO	5	OUV	28/11/2018
26/11/2018	221702	WILLIAN FRANCO DOS SANTOS	7	OUV	26/11/2018
20/11/2018	221523	LEONARDO LEANDRO PINHEIRO	13	OUV	20/11/2018

22/11/2018	**221609**	**CICERO MATOS BEZERRA**	**11**	**OUV**	**22/11/2018**
29/11/2018	**221785**	**MARIA NOENIA ALVES MARTINS**	**4**	**OUV**	**29/11/2018**
27/11/2018	**221734**	**MARIA FERNANDA CAVALCANTE**	**6**	**OUV**	**27/11/2018**
19/11/2018	**221446**	**TIAGO AIRTON FERREIRA SILVEIRA**	**14**	**OUV**	**19/11/2018**
26/11/2018	**221661**	**ANA PAULA ALVES MOTA**	**7**	**OUV**	**26/11/2018**
13/11/2018	**221392**	**RAIMUNDO MARCOS TAVARES**	**20**	**OUV**	**13/11/2018**

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
28/11/2018	221769	ELIZEU MOREIRA PINTO	5	CTR	28/11/2018
03/12/2018	221838	FRANCISCA MARIA DA SILVA OLIVEIRA	0	OUV	03/12/2018
08/11/2018	221277	ALBERTO CUKIER	25	CTR	08/11/2018
28/11/2018	221747	MARIA MARCELA CORREIA DA SILVA	5	CTR	28/11/2018
29/11/2018	221797	CARLOS HENRIQUE MESQUITA	4	CTR	29/11/2018
23/11/2018	221635	MARIA LILIANE SILVA	10	CTR	23/11/2018
26/11/2018	221704	JUAN DIEGO LIMA BARBOSA	7	CTR	26/11/2018
13/11/2018	221396	JANUSIO CARLOS NETO	20	CTR	13/11/2018
22/11/2018	221631	ANA SHIRLEY CORREIA DA COSTA	11	CTR	22/11/2018
22/11/2018	221620	PAULO CERQUEIRA	11	OUV	27/11/2018
21/11/2018	221572	ANTONIO CRISTIÃ	12	CTR	21/11/2018
30/11/2018	221804	DOMINGOS DE ARAUJO BESSA NETO	3	CTR	30/11/2018
12/11/2018	221374	ANÔNIMO	21	OUV	20/11/2018
08/11/2018	221279	JOSE FERNANDES VIEIRA	25	CTR	08/11/2018
12/11/2018	221373	IVANILDO AURÉLIO MARTINS FILHOS	21	CTR	12/11/2018
28/11/2018	227152	ANTONIO JOSÉ BANDEIRA DA SILVA	5	CTR	28/11/2018

16/11/2018	221436	EDMUNDO BRUNO MORAIS RIBEIRO	17	CTR	16/11/2018
26/11/2018	221700	CARLA CRISTIANE DE ARAUJO	7	CTR	26/11/2018
23/11/2018	221634	FRANCISCO ANTONIO DE SOUSA	10	CTR	23/11/2018
26/11/2018	221697	ANTONIA ADRYELI OLIVEIRA CORREA	7	CTR	26/11/2018
03/12/2018	221848	GLEDYS TEIXEIRA ALVES	0	OUV	03/12/2018
30/11/2018	221832	DOUGLAS GOMES DE ALENCAR	3	CTR	30/11/2018
26/11/2018	221701	FRANCISCO ANDERSON GOMES DE	7	CTR	26/11/2018
26/11/2018	221695	NATASHA NOGUERIA PRADO	7	CTR	26/11/2018
26/11/2018	221692	CLÁUDIA MARIA DIAS PINHEIRO	7	CTR	26/11/2018
22/11/2018	221613	MARIA DO SOCORRO PIMENTEL	11	CRT	22/11/2018
20/11/2018	221533	CARLOS JOSÉ SANTOS	13	CTR	20/11/2018
20/11/2018	221530	ERISBERG NOGUEIRA	13	CTR	20/11/2018
19/11/2018	221448	ROSEMEIRE VIANA	14	CTR	19/11/2018
13/11/2018	221397	KLEBER GOMES DE ALMEIDA ALVES	20	CTR	13/11/2018
13/11/2018	221391	FRANCISCO FREITAS DA SILVA	20	CTR	13/11/2018
12/11/2018	221375	ANÔNIMO	21	CTR	12/11/2018
12/11/2018	221364	HELEN MONTEIRO LIMA	21	CTR	12/11/2018
12/11/2018	221358	JOSÉ MISAEL JÚNIOR	21	CTR	12/11/2018
22/11/2018	221630	FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS	11	CTR	22/11/2018
21/11/2018	221566	FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS	12	CTR	21/11/2018

20/11/2018	**221535**	**FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS**	**13**	**CTR**	**20/11/2018**
12/11/2018	**221353**	**FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS**	**21**	**CTR**	**12/11/2018**
27/11/2018	**221707**	**ANDRESSA GRACIELI MAGALHAES**	**6**	**CTR**	**27/11/2018**
21/11/2018	**221557**	**ANA CLEIDE NUNES**	**12**	**CTR**	**21/11/2018**
20/11/2018	**221540**	**KESLON FERREIRA DE SOUSA**	**13**	**CTR**	**20/11/2018**
19/11/2018	**221447**	**DAVI**	**14**	**CTR**	**19/11/2018**
14/11/2018	**221410**	**JOSELIO FREITAS DE SOUSA**	**19**	**CTR**	**14/11/2018**
19/11/2018	**221440**	**SANDRA REGINA ROCHA SILVA**	**14**	**CTR**	**19/11/2018**
29/11/2018	**221771**	**JOSE LUIZ DE OLIVEIRA**	**4**	**CTR**	**29/11/2018**