

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE
Dezembro/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, 17 de janeiro de 2019.

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 **dezembro 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

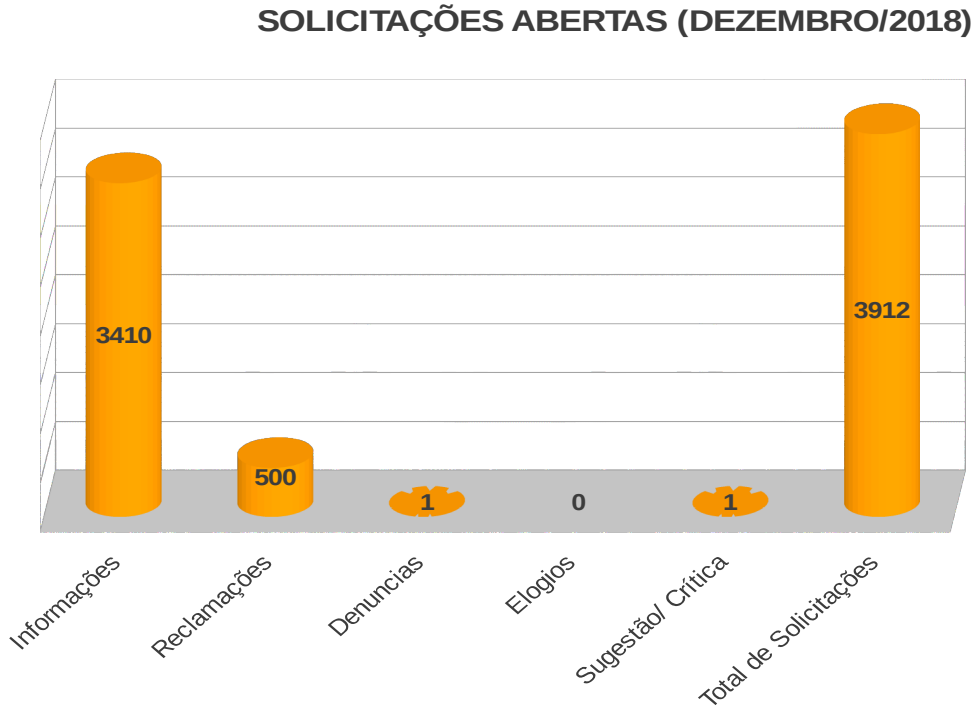
Total de Solicitações Abertas	3912
Informações	3410
Reclamações	500
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	243
Improcedente	44
Caminho do Entendimento*	215

*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

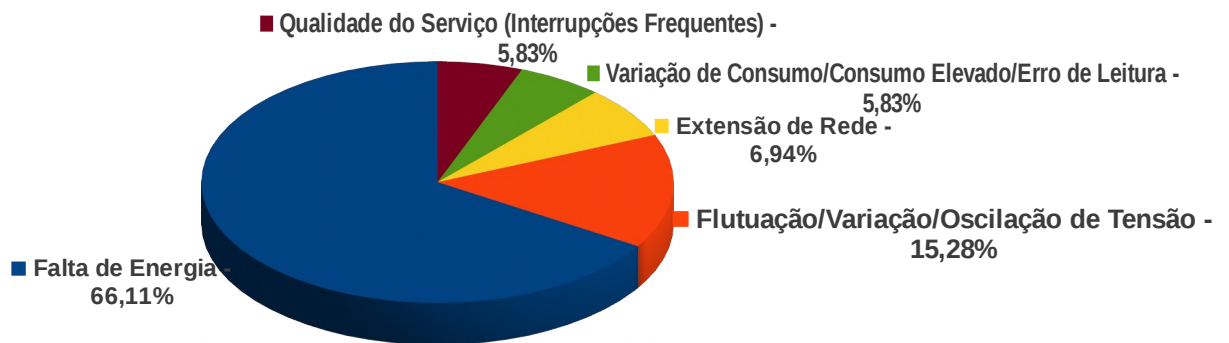
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.912 solicitações, 500 se converteram em reclamações.



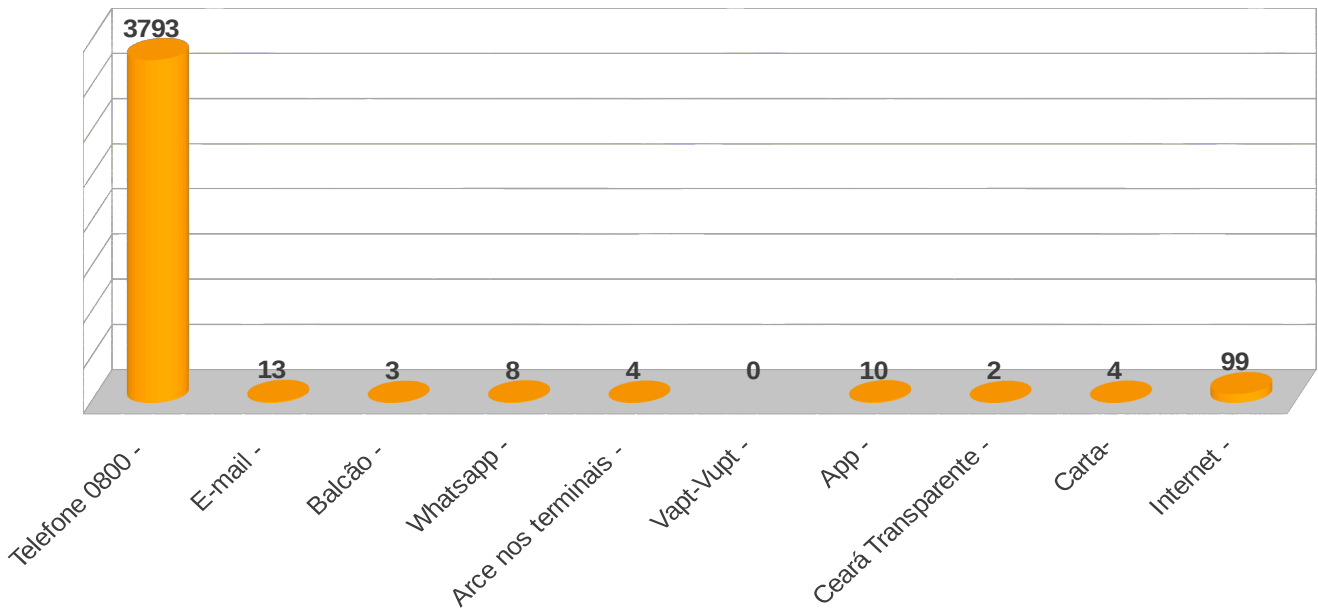
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão* e *Extensão de Rede*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (DEZEMBRO/2018)



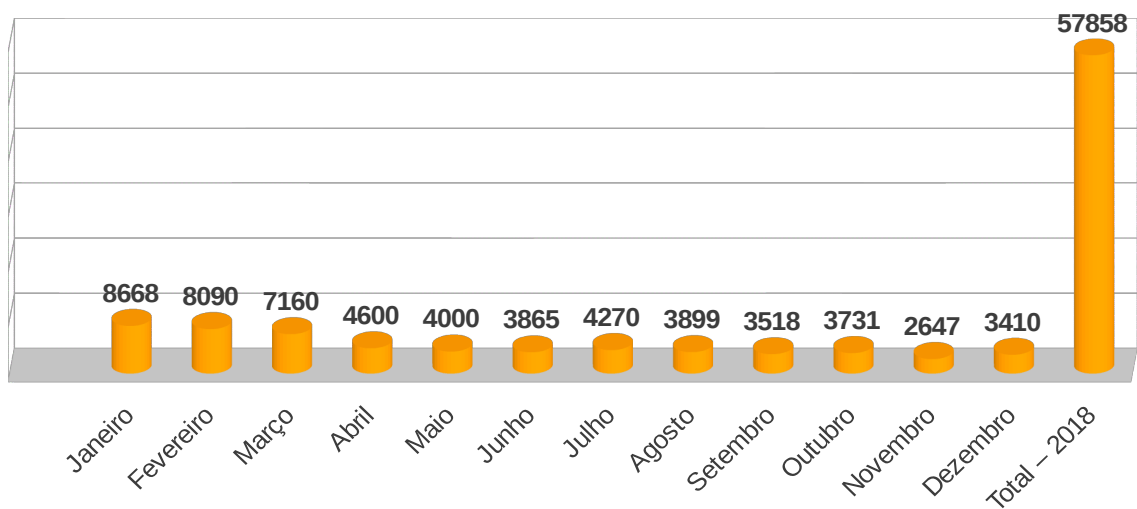
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 3.793 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/2018)



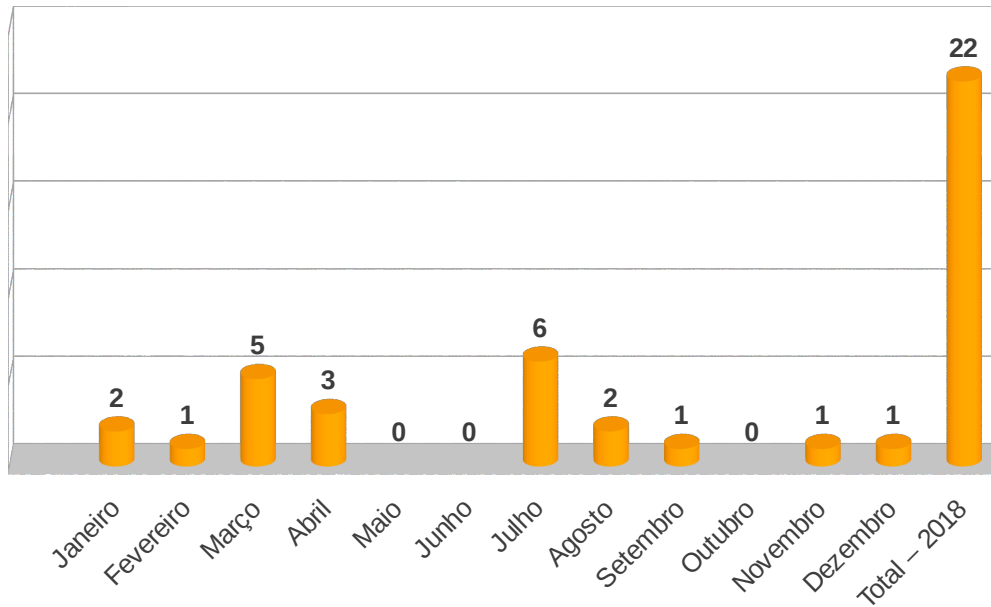
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



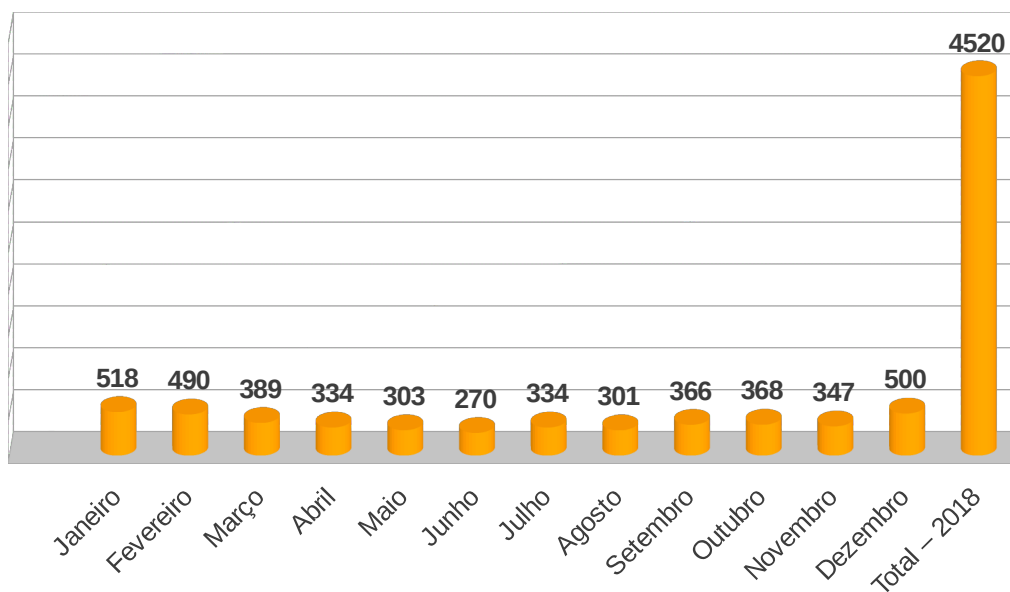
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



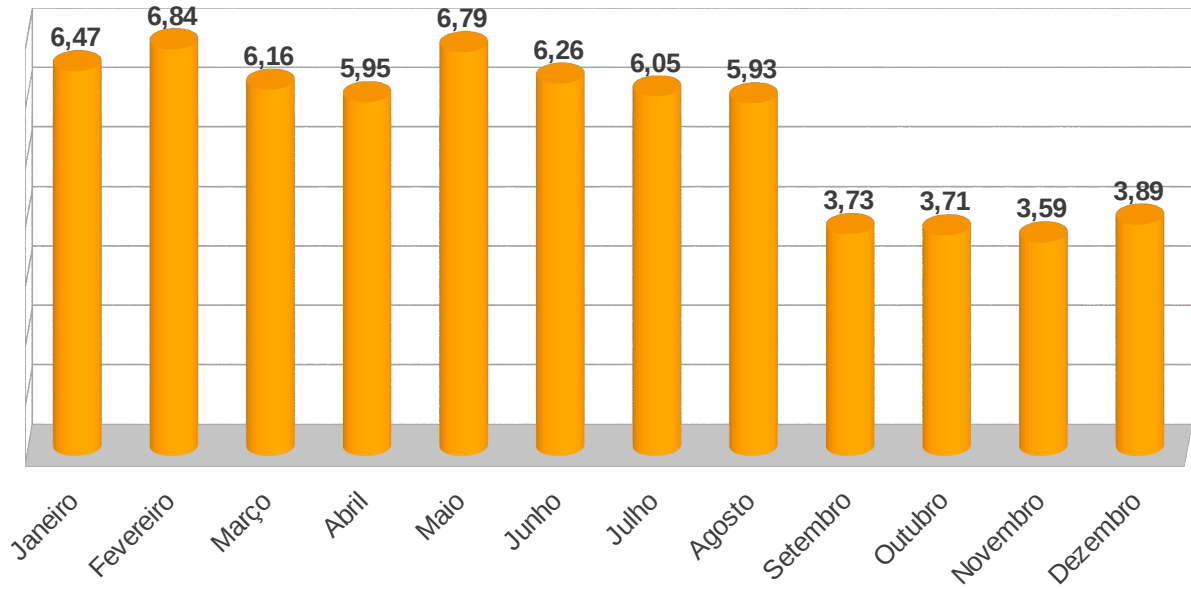
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 5 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 **dezembro 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

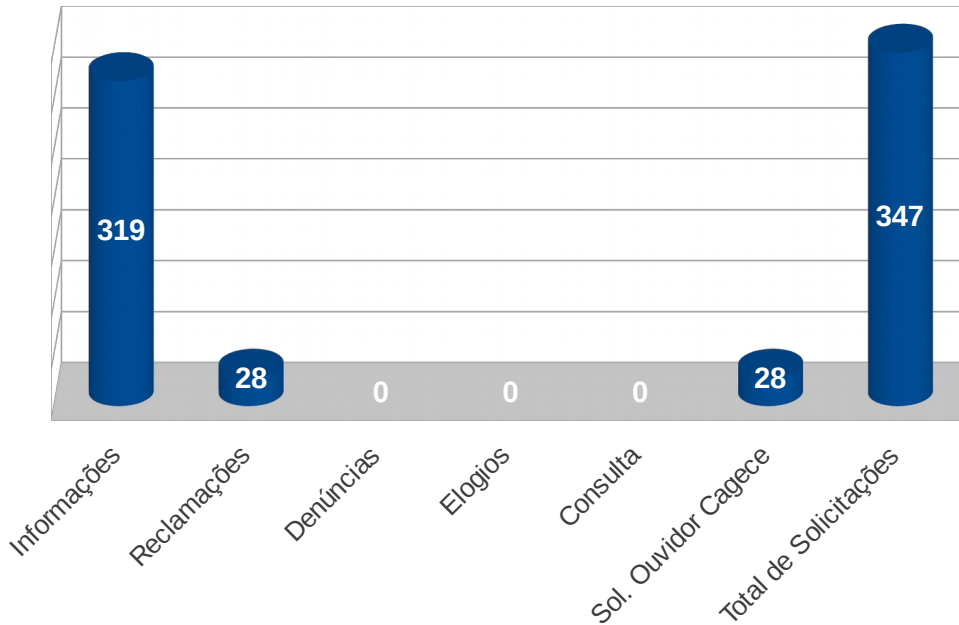
Total de Solicitações Abertas	347
Informações	319
Reclamações	28
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	28
Total de Solicitações Finalizadas	354
Informações Finalizadas	319
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	35
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	32
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SISCDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

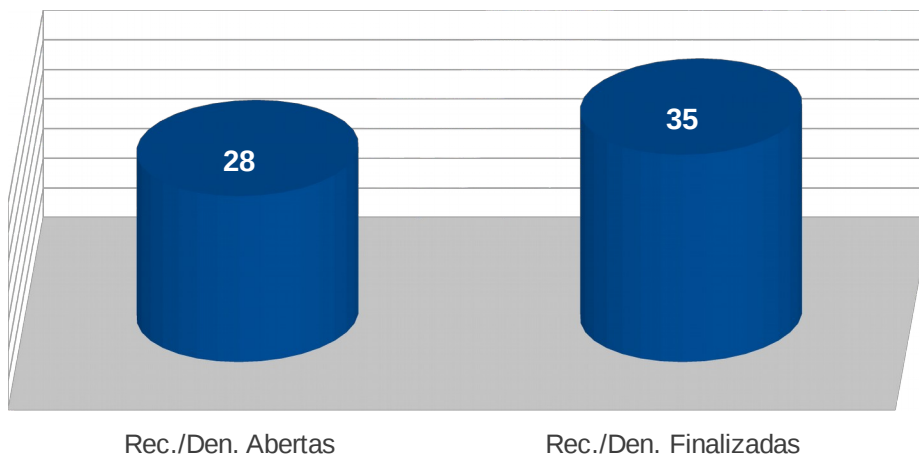
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 347 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 28 se converteram em reclamações, das quais 28 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2018)



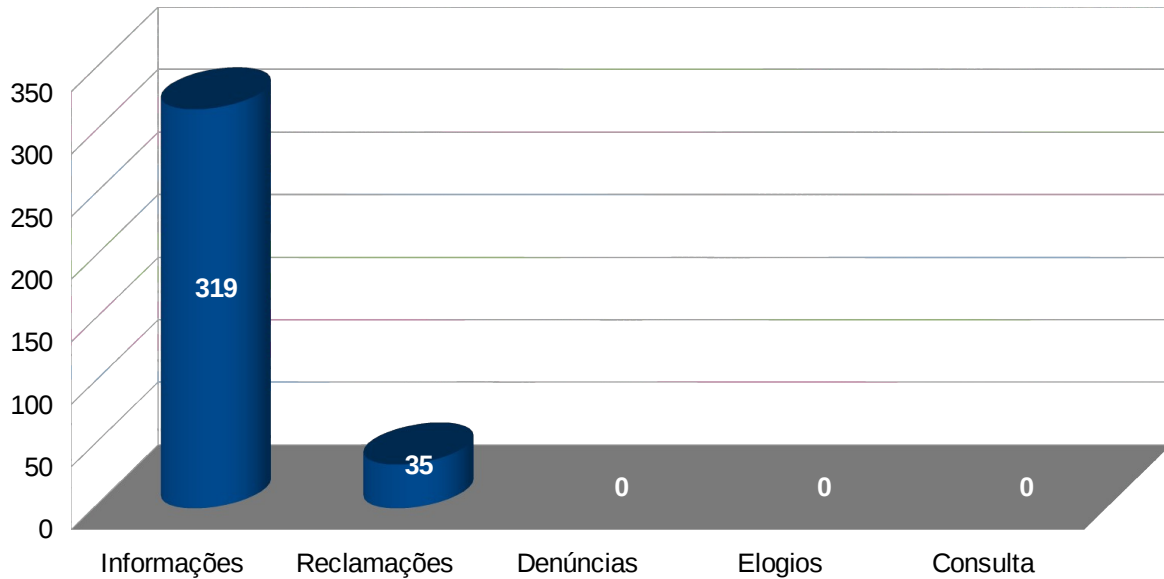
Vê-se no gráfico a seguir que 28 reclamações foram registradas e 35 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/2018)



Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (DEZEMBRO/2018)



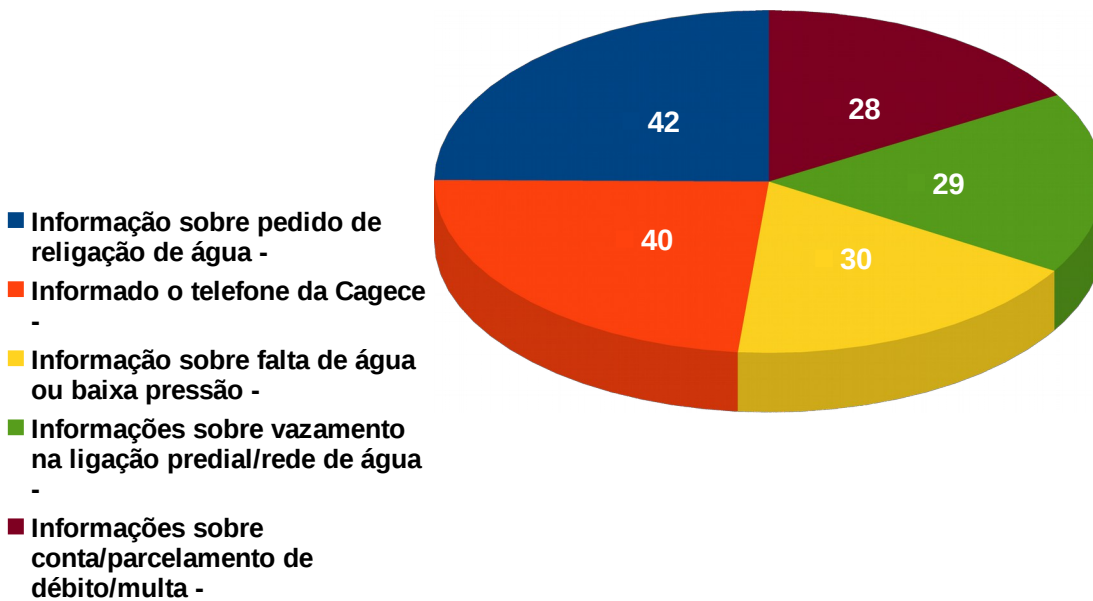
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Pedido de ligação de água* e *Cobrança indevida*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - DEZEMBRO/2018)



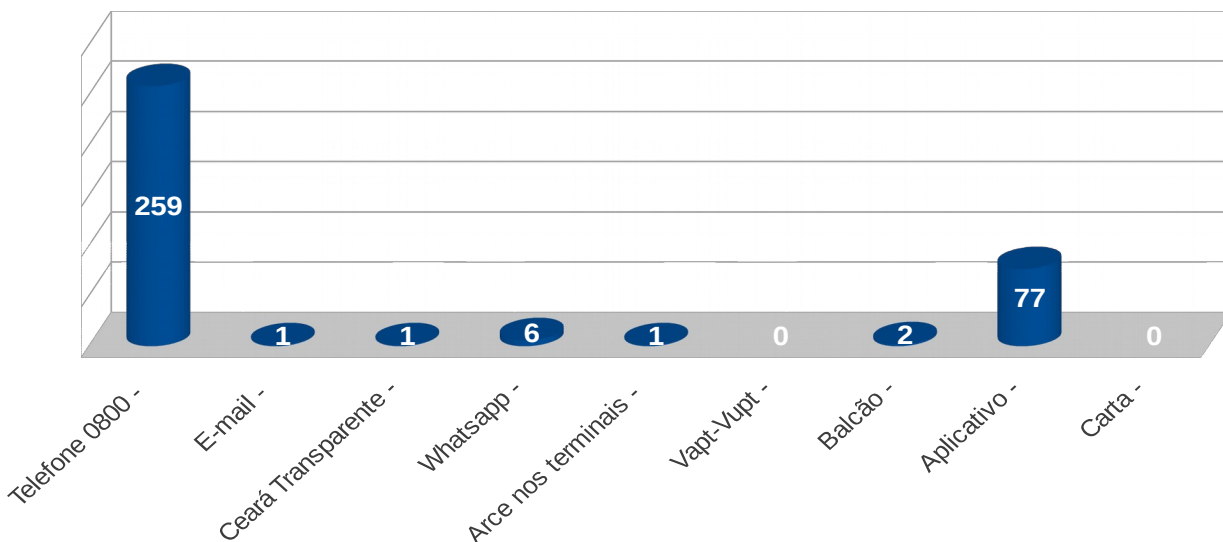
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *informação sobre pedido de religação de água, Informado telefone da cagece e informação sobre falta de água ou baixa pressão*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - DEZEMBRO/2018)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em dezembro foi o telefone. Nesse período, 259 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

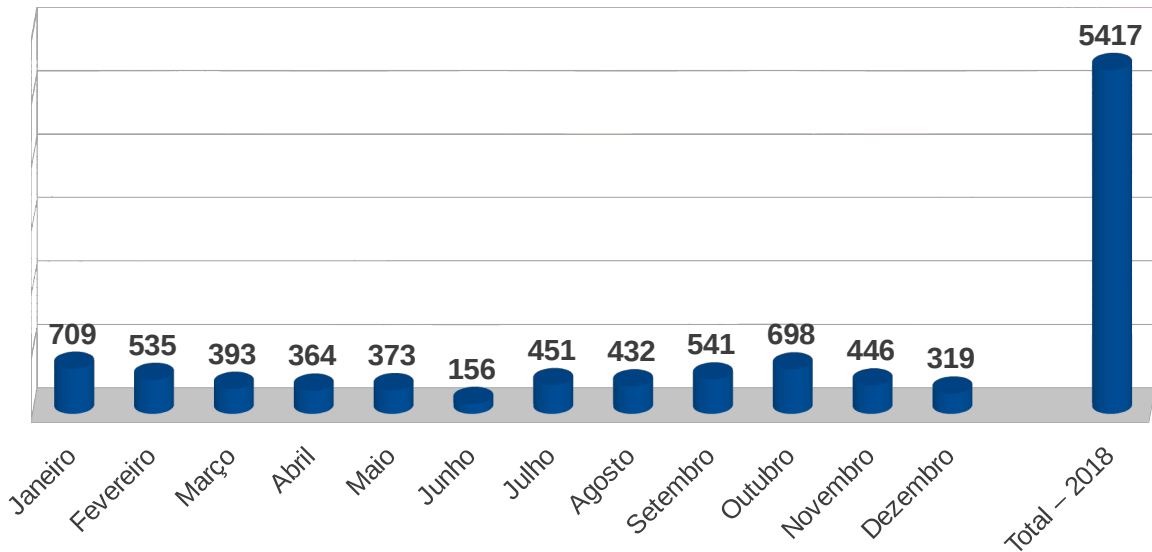
FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/2018)



No mês de dezembro, não houve reclamação de Saneamento nas Unidades Vapt-Vupt.

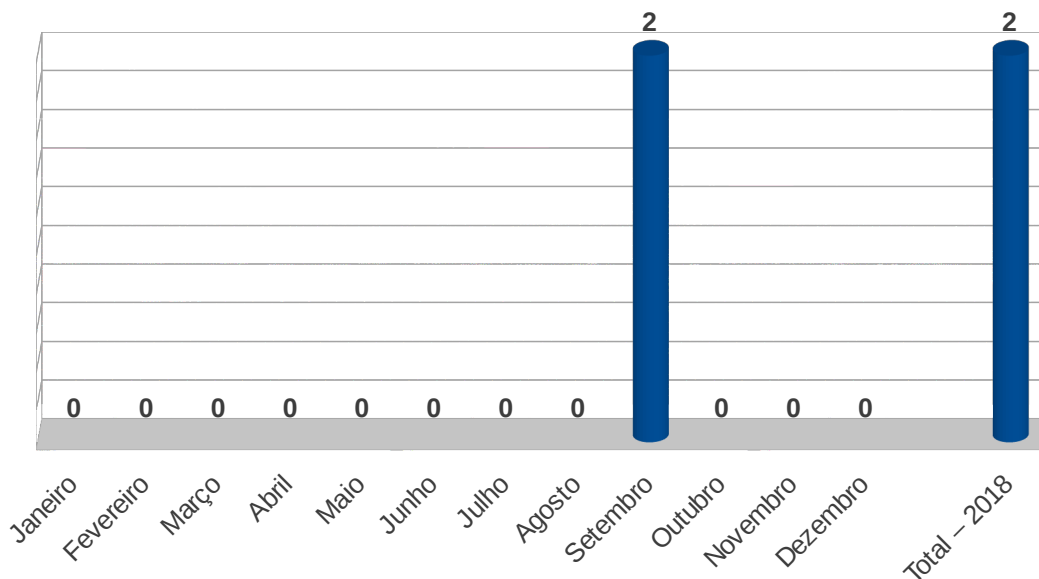
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 28,48% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2018



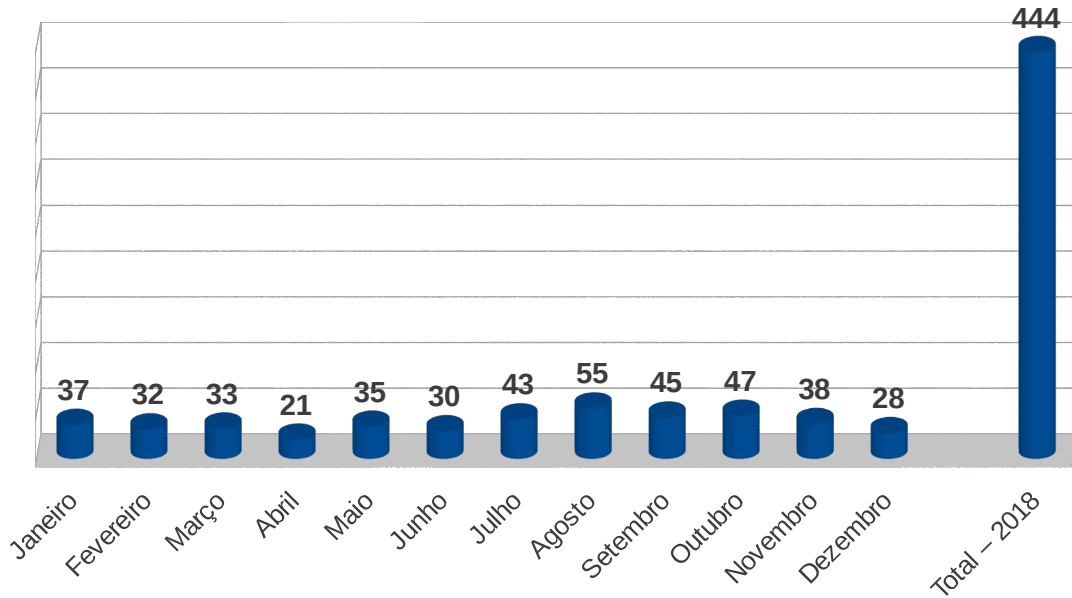
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2018



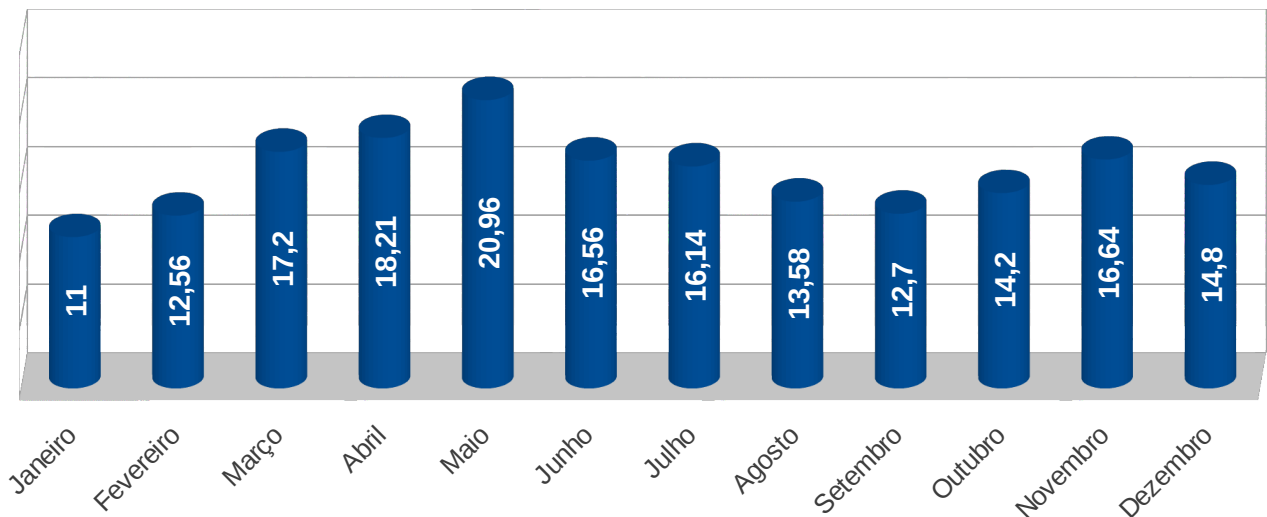
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 26,32% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

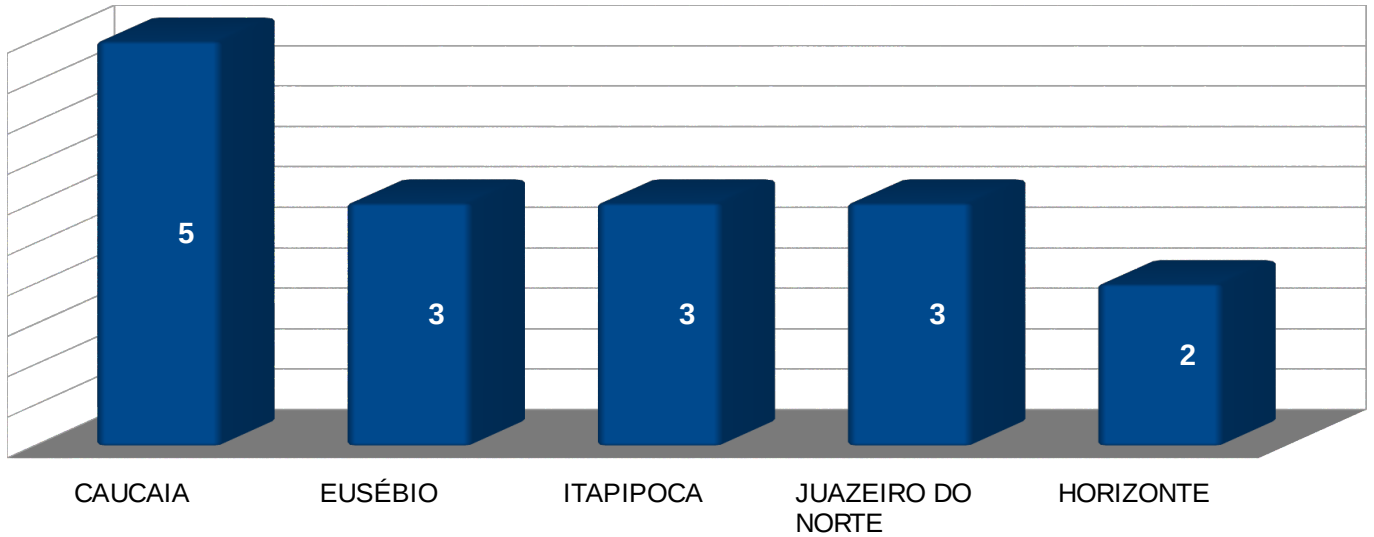
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



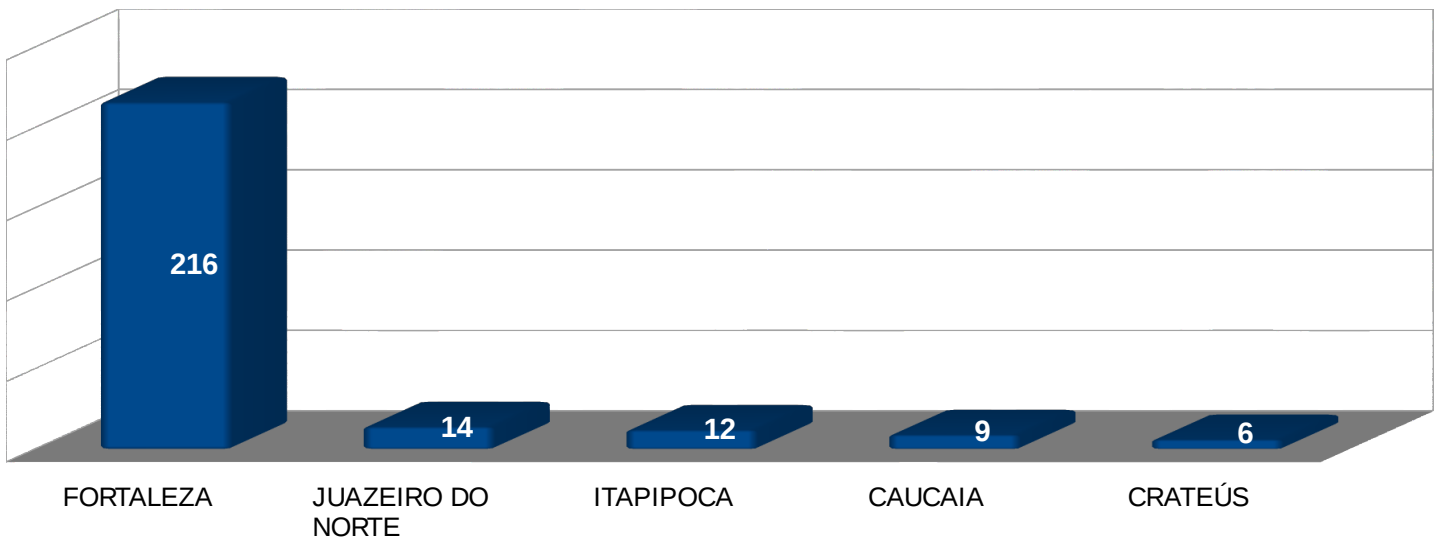
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS DEZEMBRO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS DEZEMBRO/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 **dezembro 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

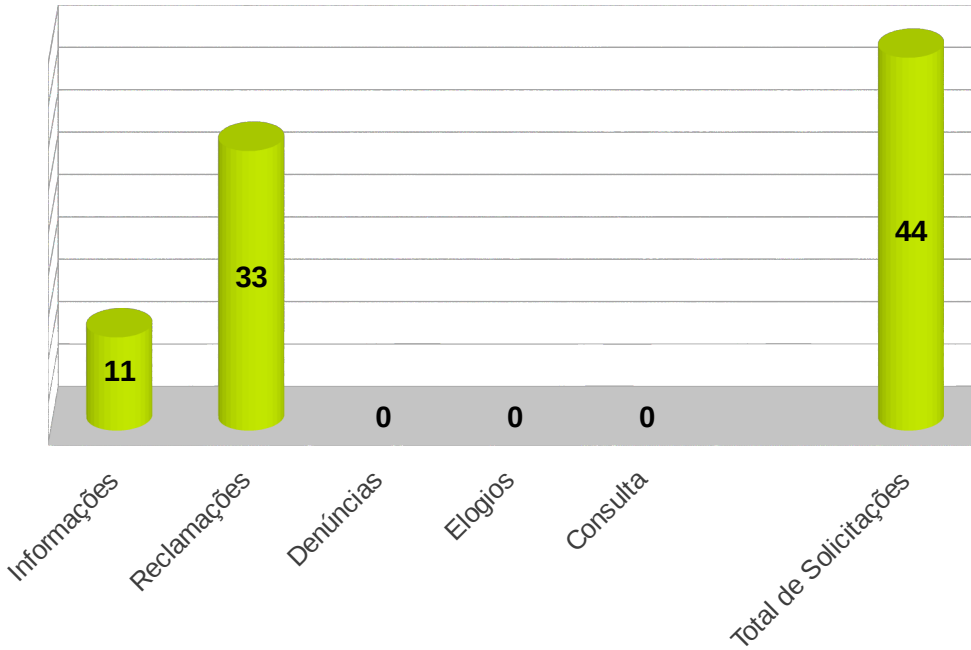
Total de Solicitações Abertas	44
Informações	11
Reclamações	33
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Total de Solicitações Finalizadas	60
Informações Finalizadas	11
Reclamações Finalizadas	46
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	1
Elogios Finalizados	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	40
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	3

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

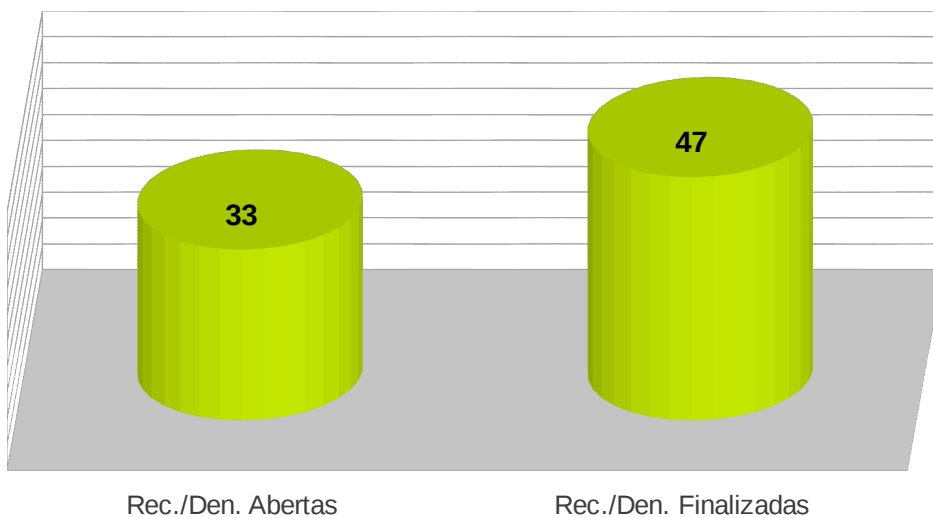
Das 44 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 33 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2018)



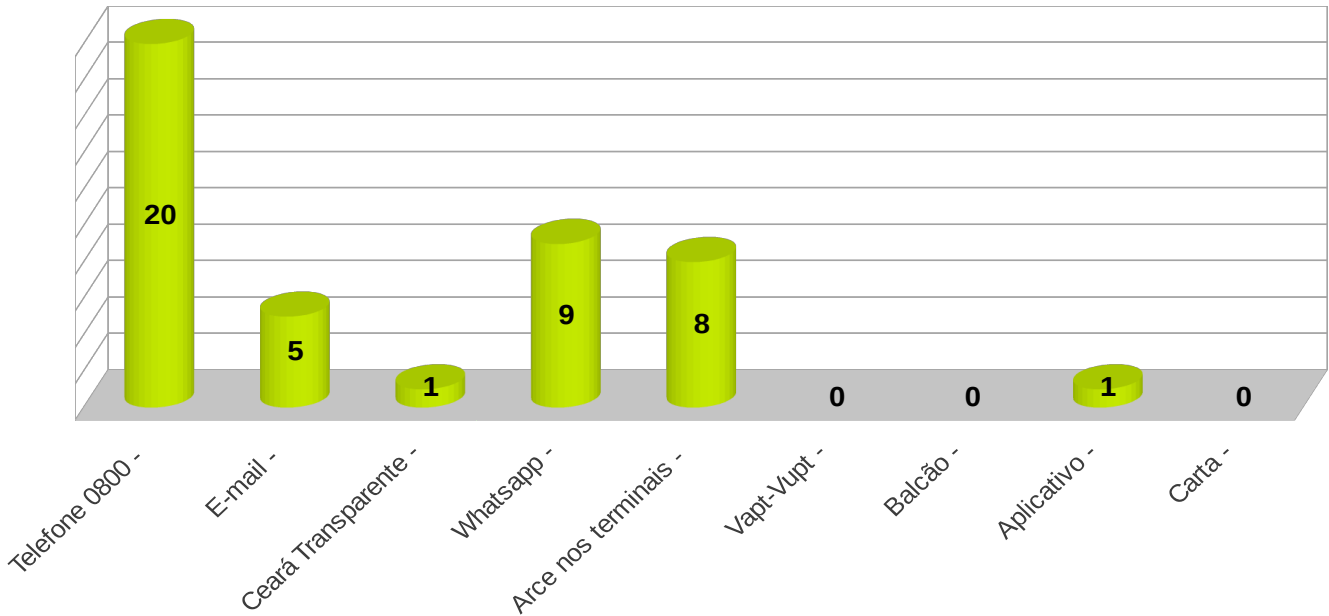
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 33 Reclamações/Denúncias foram registradas em setembro, 47 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/2018)



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

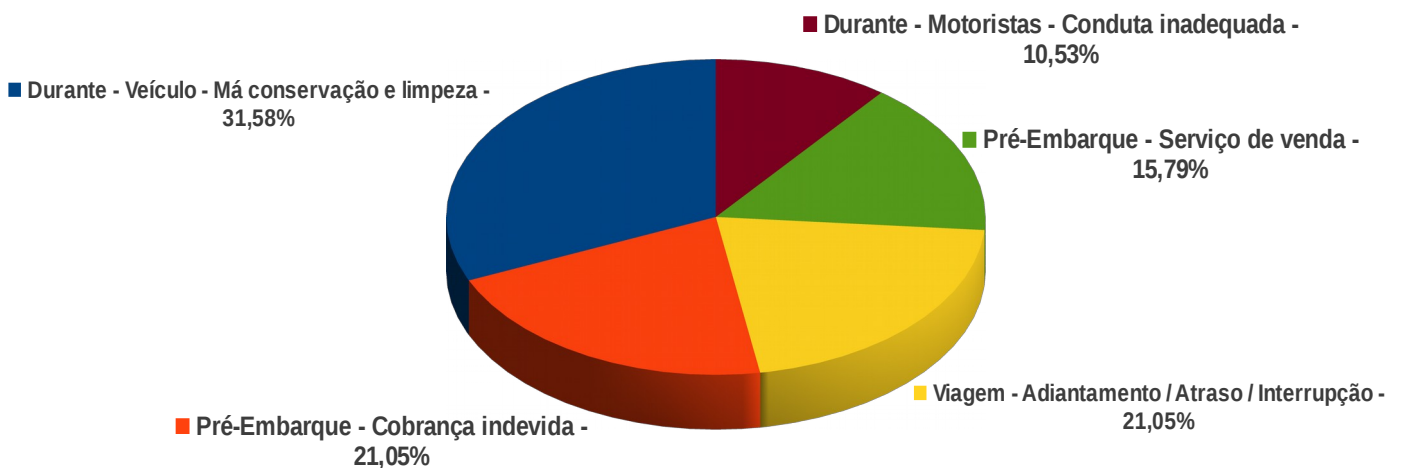
FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/2018)



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

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

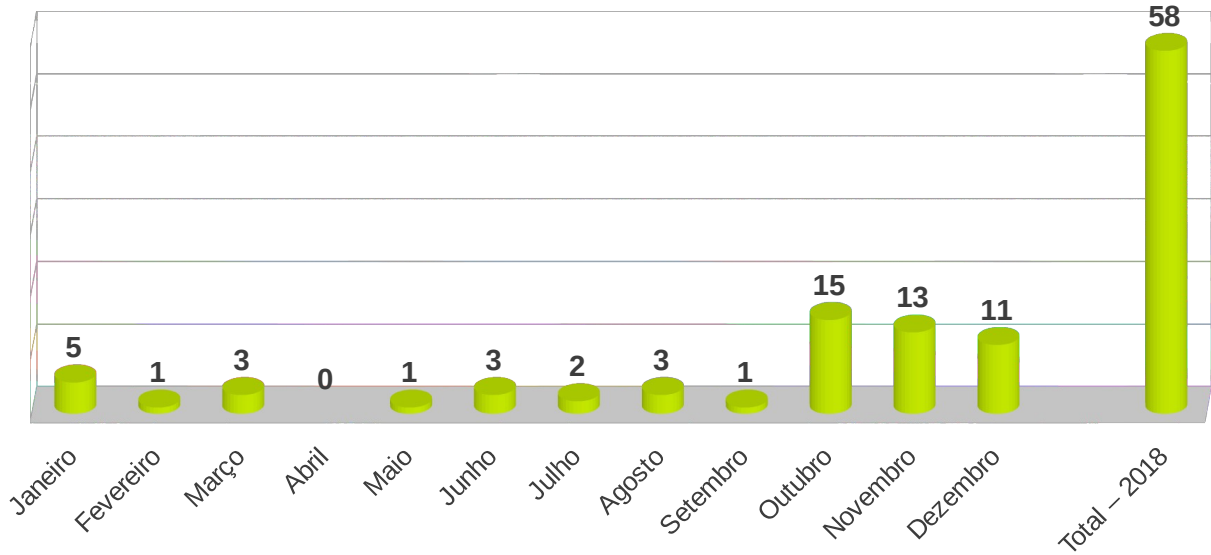
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - DEZEMBRO/2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

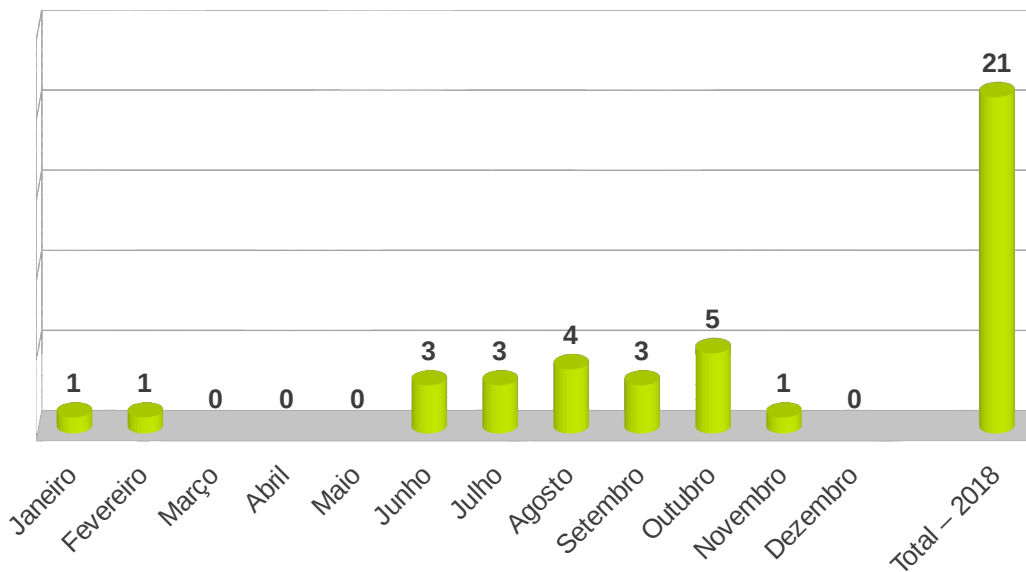
No mês de referência deste relatório registramos 11 (onze) ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2018



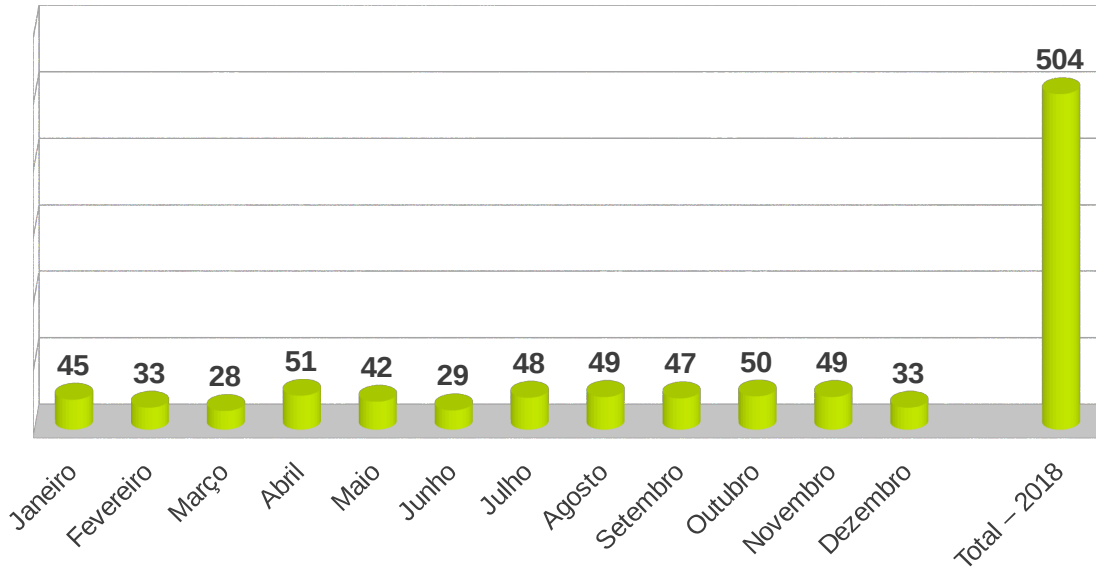
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2018



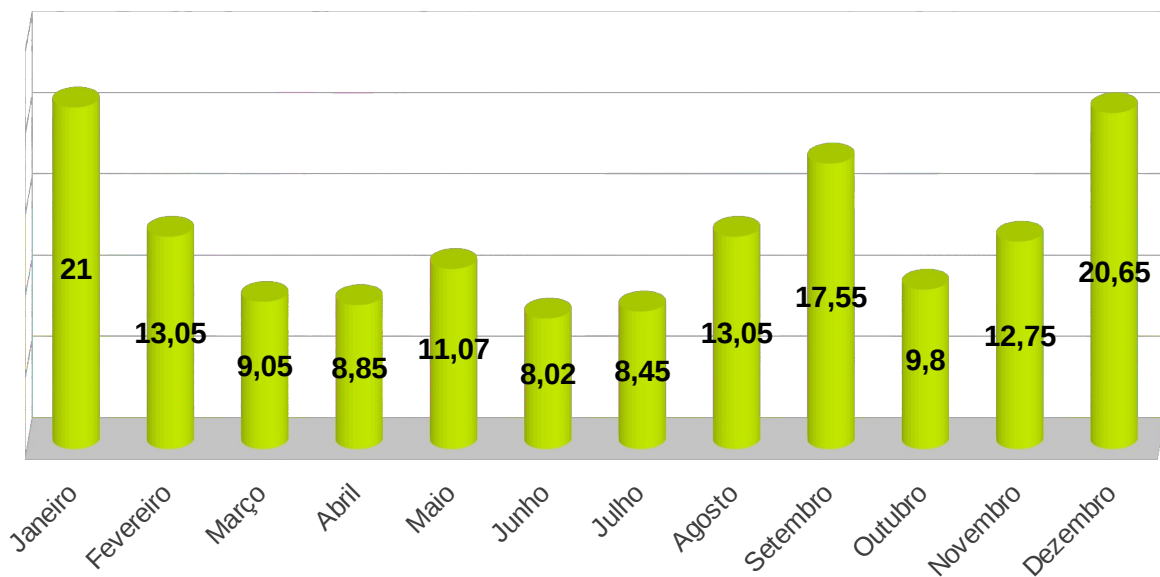
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 32,65% em dezembro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2018



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

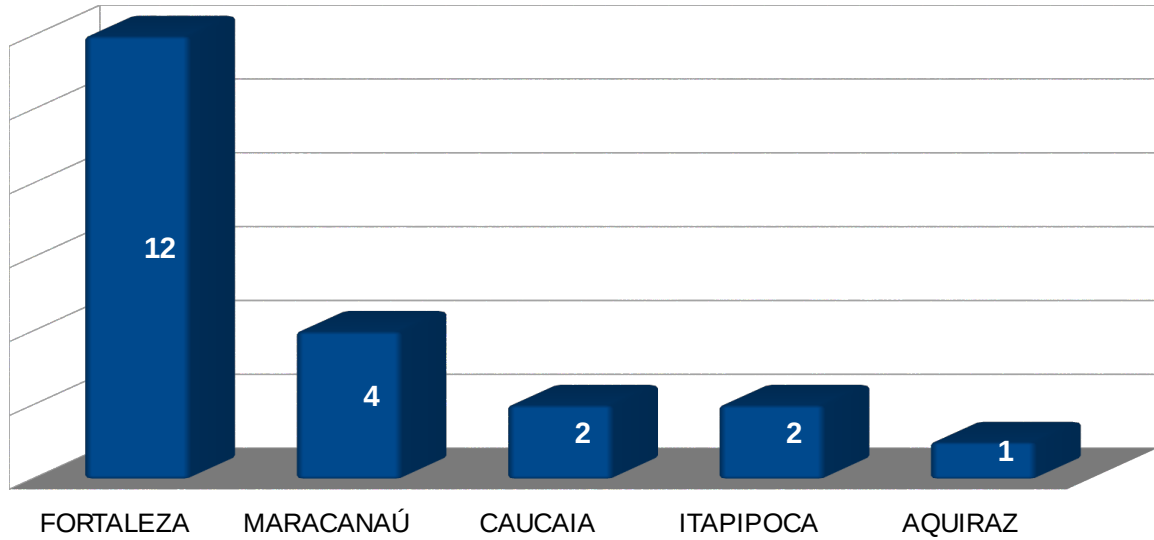
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



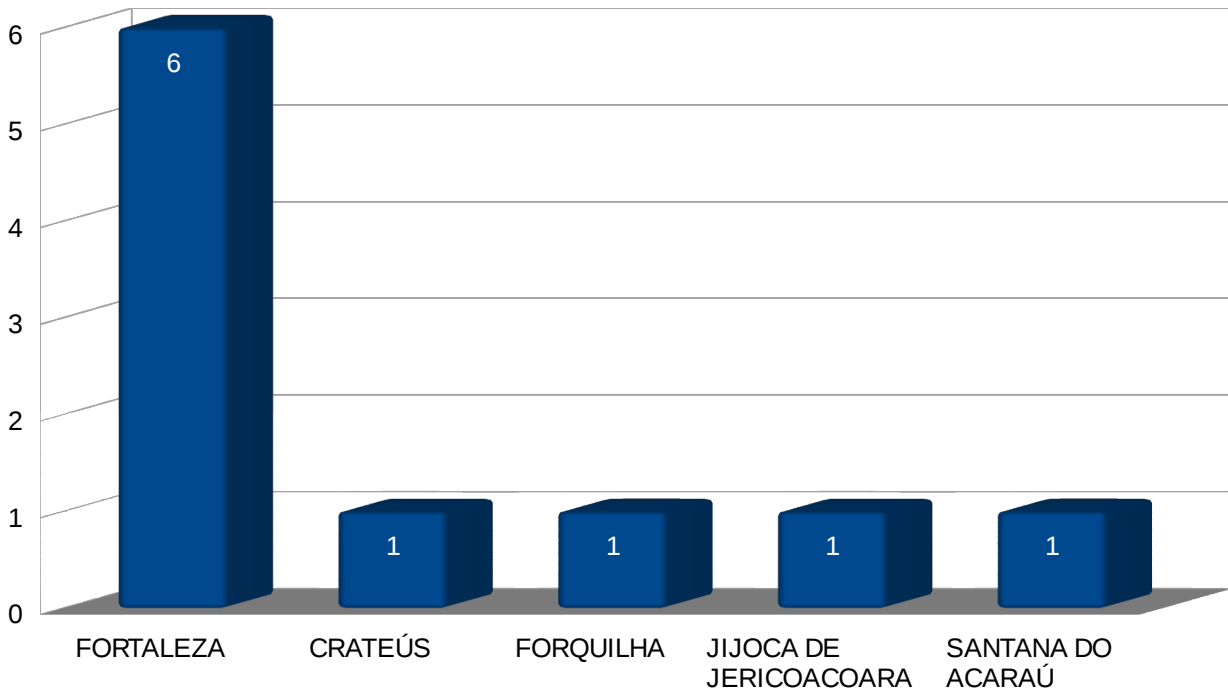
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS DEZEMBRO/2018



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS DEZEMBRO/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 **dezembro 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 dezembro 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 32,65% de reclamações comparando-se à novembro de 2018.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, não tivemos solicitações registradas nas Unidades VAPT VUPT.

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/12/2018**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
27/12/2018	222256	NILO JACKSON NUNES DA ROCHA	1	OUV	27/12/2018
26/12/2018	222248	FRANCISCO RIVALMIR SILVA DE	2	OUV	26/12/2018
27/11/2018	221741	LEIVY BRAGA DOS SANTOS	31	CSB	17/12/2018
01/11/2018	221249	FABIO LIMA DO NASCIMENTO	57	CSB	17/12/2018
28/12/2018	222277	ANA NERE PEREIRA LEITE	0	OUV	28/12/2018
04/12/2018	221889	BRENA KERCIA FELIX DE LIMA	24	CSB	21/12/2018
03/12/2018	221875	MARIA ZULEIDE FREITAS DA SILVA	25	CSB	21/12/2018
20/12/2018	222223	FRANCISCO WORSLEY PINHEIRO	8	OUV	20/12/2018
18/12/2018	222186	EMANUEL HENRIQUE SILVA	10	OUV	18/12/2018
21/12/2018	222232	CARLOS EDUARDO CAVALCANTE DE	7	OUV	21/12/2018
27/12/2018	222255	DIEGO PEREIRA CARDOSO	1	OUV	27/12/2018
26/12/2018	222246	GERMANIA GADELHA FRANCO	2	OUV	26/12/2018
21/12/2018	222241	ANDERSON EDUARDO PROSPERO	7	OUV	21/12/2018
18/12/2018	222188	FRANCISCO DE LIMA RIBEIRO JUNIOR	10	OUV	18/12/2018
20/12/2018	222227	JERI WINDSURF CLUB LTDA	8	OUV	20/12/2018

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/12/2018

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
10/12/2018	222042	THIAGO XIMENES FURTADO DE LIRA	18	CTR	10/12/2018
26/12/2018	222242	JOSE CARLOS ALVES TEIXEIRA	2	CTR	26/12/2018
10/12/2018	222029	MARIA MARCELA CORREIA DA SILVA	18	CTR	10/12/2018
20/12/2018	222226	RITA MARCIA QUINTELA GOMES	8	CTR	20/12/2018
17/12/2018	222171	ALAN WALLACY ALVES DE BRITO	11	CTR	17/12/2018
26/12/2018	222249	ANTÔNIO CARLOS DA SILVA FILHO	2	CTR	26/12/2018
05/12/2018	221928	FRANCISCO ALBERTO FREITAS	23	CTR	05/12/2018
19/12/2018	222207	CARLOS ANDRE DAS CHAGAS	9	CTR	19/12/2018
19/12/2018	222201	SAMUEL PINI MILANÊZ	9	CTR	19/12/2018
17/12/2018	222168	ANTÔNIA MARILENE GOMES	11	CTR	17/12/2018
26/12/2018	222243	FRANCISCO CHAGAS DE MACEDO	2	CTR	26/12/2018
05/12/2018	221935	EVILA MARTINS GOMES	23	CTR	05/12/2018
27/12/2018	222270	JORGE ANTÔNIO COSTA LOPES DE	1	CTR	27/12/2018
27/12/2018	222254	ALINE SILVA	1	CTR	27/12/2018
27/12/2018	222253	EDVÂNIA ROCHA DOS SANTOS SILVA	1	CTR	27/12/2018
26/12/2018	222247	FRANCISCO GLEDSON DA SILVA	2	CTR	26/12/2018
19/12/2018	222200	VILMA VALÉRIO SILVA	9	CTR	19/12/2018

10/12/2018	222028	SILVANO TEIXEIRA ROCHA	18	CTR	10/12/2018
07/12/2018	222008	OTÁVIO APARECIDO ROCHA	21	CTR	07/12/2018
07/12/2018	221991	REGINA TELMA MARQUES DA SILVA	21	CTR	07/12/2018
26/12/2018	222245	ANTÔNIO ROQUE DE ALMEIDA NETO	2	CTR	26/12/2018
19/12/2018	222189	FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS	9	CTR	19/12/2018
11/12/2018	222080	WESLEYANE DE LIMA ALMEIDA	17	CTR	11/12/2018
07/12/2018	222006	FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS	21	CTR	07/12/2018
13/12/2018	222131	ANTONIA JOCELY SANTIAGO DE	15	CTR	13/12/2018
11/12/2018	222086	RAIMUNDO SOUSA DA SILVA	17	CTR	11/12/2018
12/12/2018	222091	JOSE LUIZ DE OLIVEIRA	16	CTR	12/12/2018
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