

# Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza-CE**  
**Fevereiro/2018**

**Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce**

**Endereço:** Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque  
Lima, s/n, Cambéa – 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.

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, 08 de março 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 **fevereiro de 2018**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

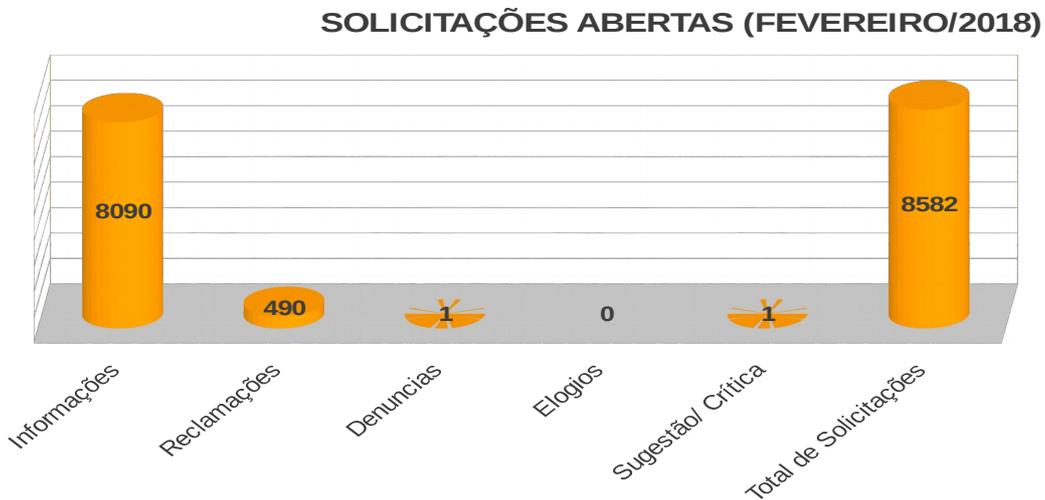
#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>8582</b>
Informações	8090
Reclamações	490
Denúncias	1
Elogios	0
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	184
Improcedente	35
Caminho do Entendimento	251

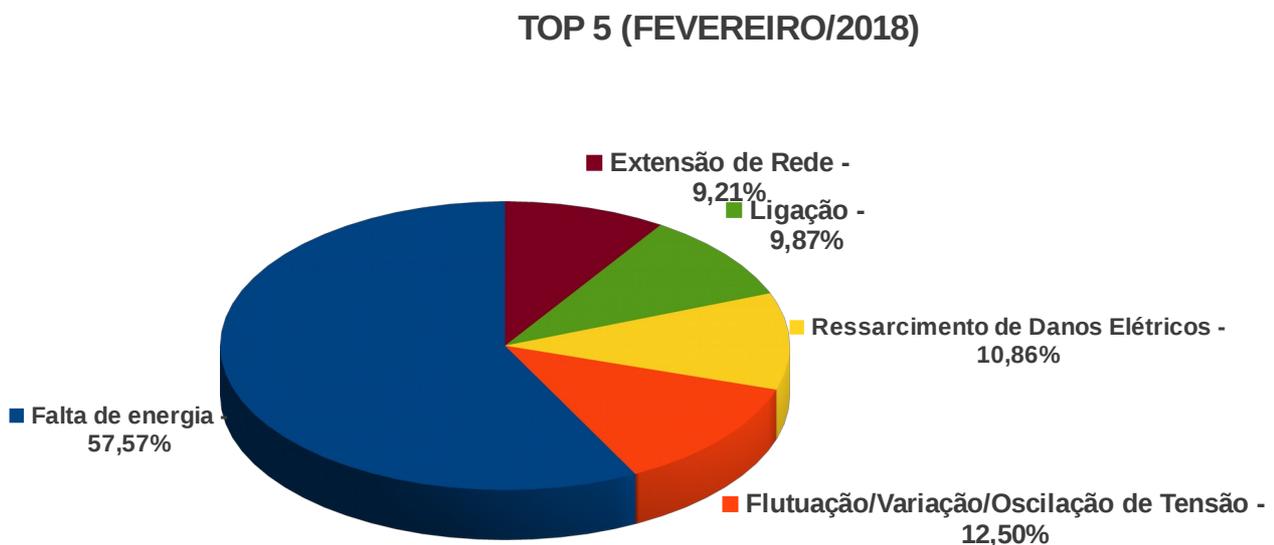
Fonte: SGO e SISCDO

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 8.582 solicitações, 490 se converteram em reclamações.

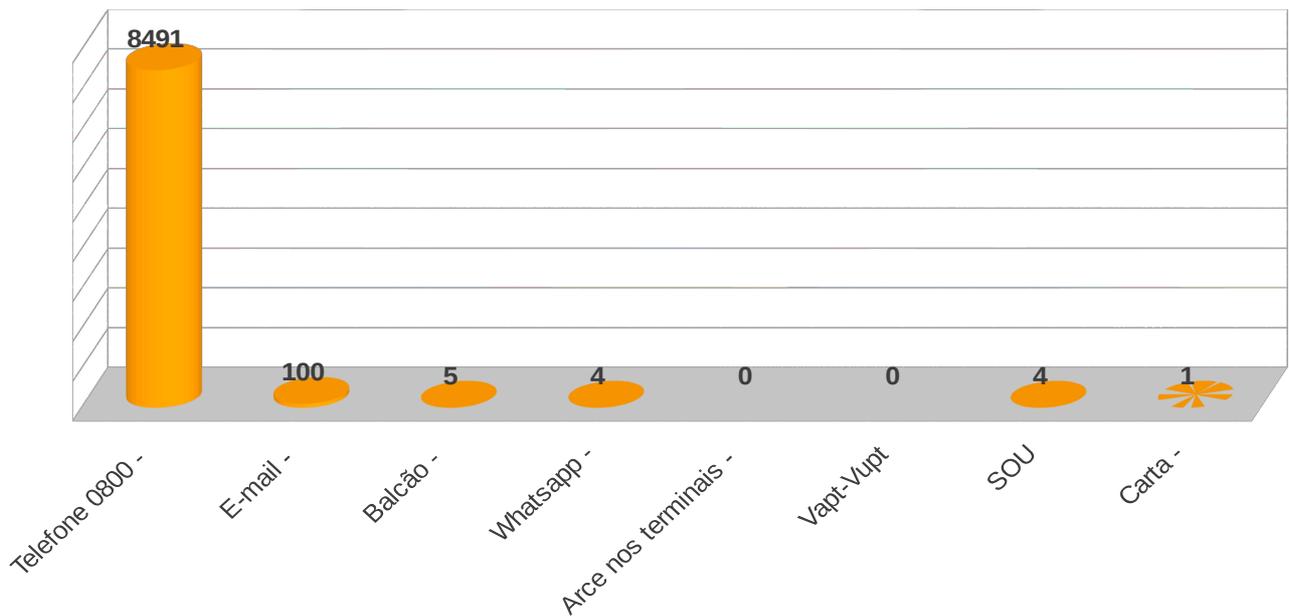


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia, Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão e Ressarcimento de Danos Elétricos*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 8.491 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.

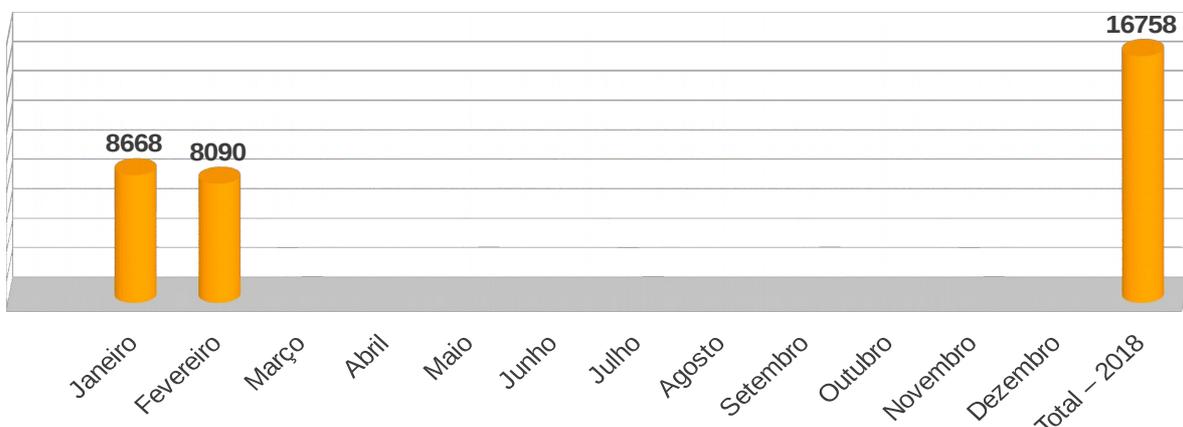
### FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2018)



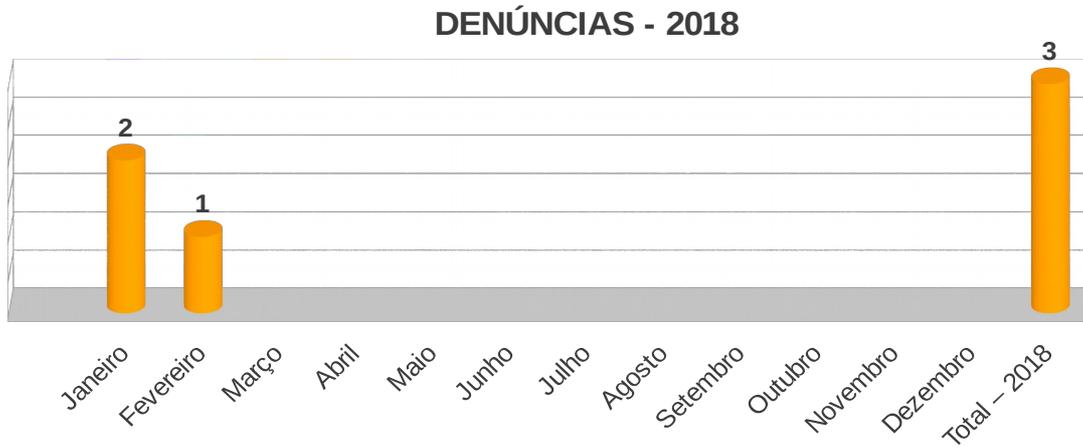
No mês de fevereiro não foram abertas reclamações de Energia Elétrica nas Unidades Vapt-Vupt.

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

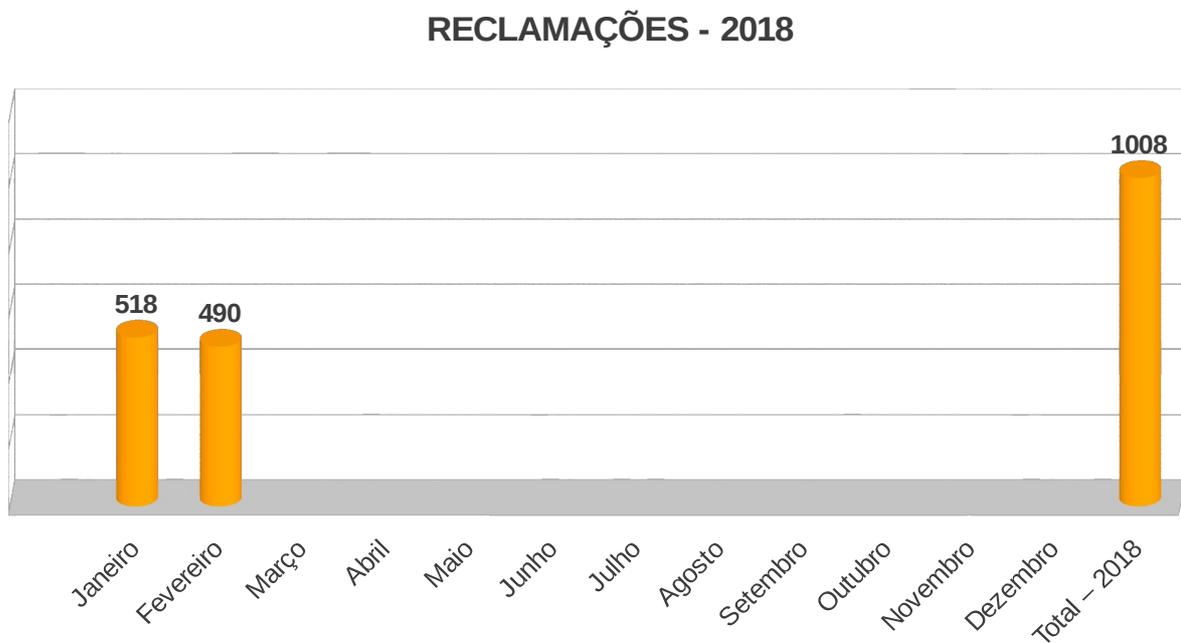
### INFORMAÇÕES - 2018



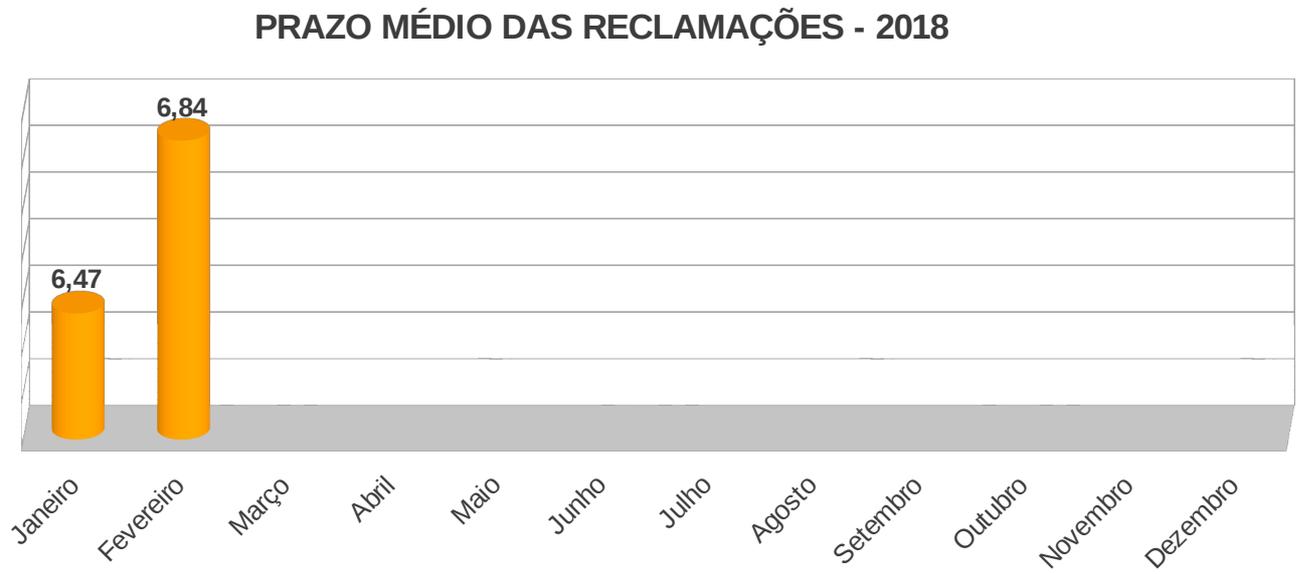
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:



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: 7 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 **fevereiro 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>568</b>
Informações	535
Reclamações	32
Denúncias	0
Elogios/Consulta	1
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <sub>(Obs.1)</sub>	29
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>741</b>
Informações Finalizadas	535
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	31
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	17
Improcedente	9
Outros/Não se aplica	5

**Fonte:** SOA e SISDO

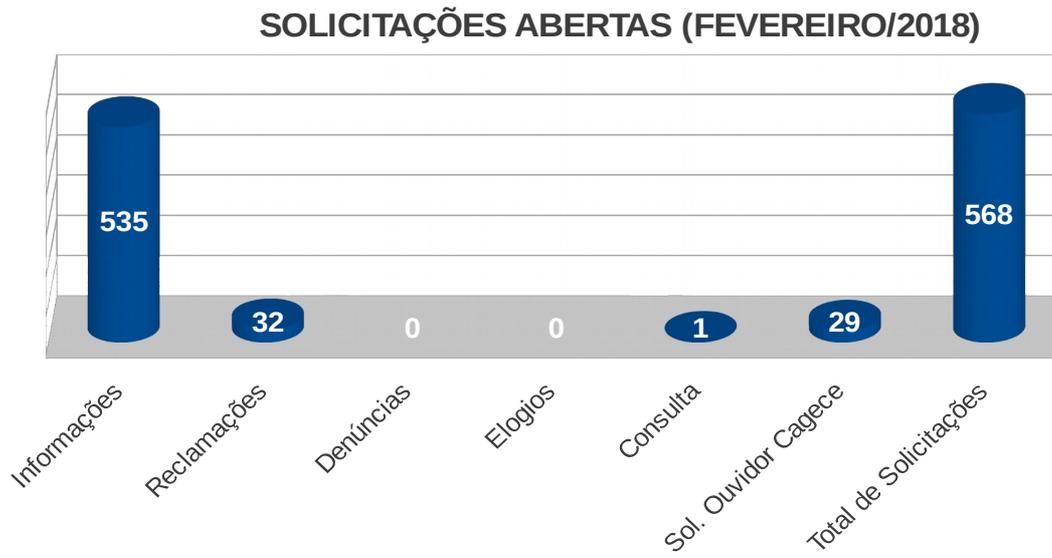
Obs<sub>1</sub>: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude da solicitação de nº 216596 ter sido cadastrada em duplicidade como reclamação, porém a mesma foi cancelada, permanecendo somente a 216598 para análise.

Obs<sub>1.1</sub>: A solicitação 216704 foi cancelada por ter sido classificada equivocadamente.

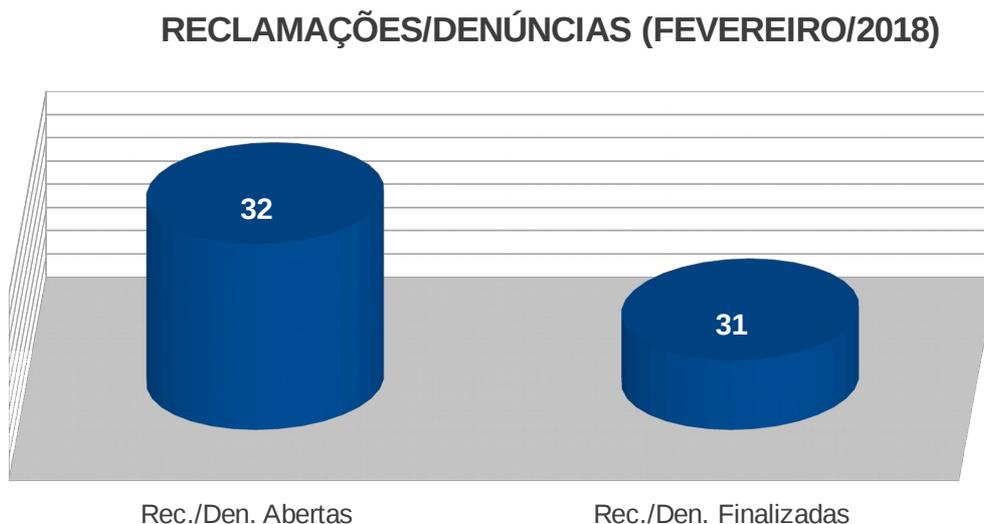
Obs<sub>1.2</sub>: A solicitação de nº 216141, foi encaminhada a Ouvidoria da Cagece por email, porém com a mudança do Sistema de Ouvidoria SOU, não foi registrada no sistema.

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 568 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 32 se converteram em reclamações, das quais 29 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).

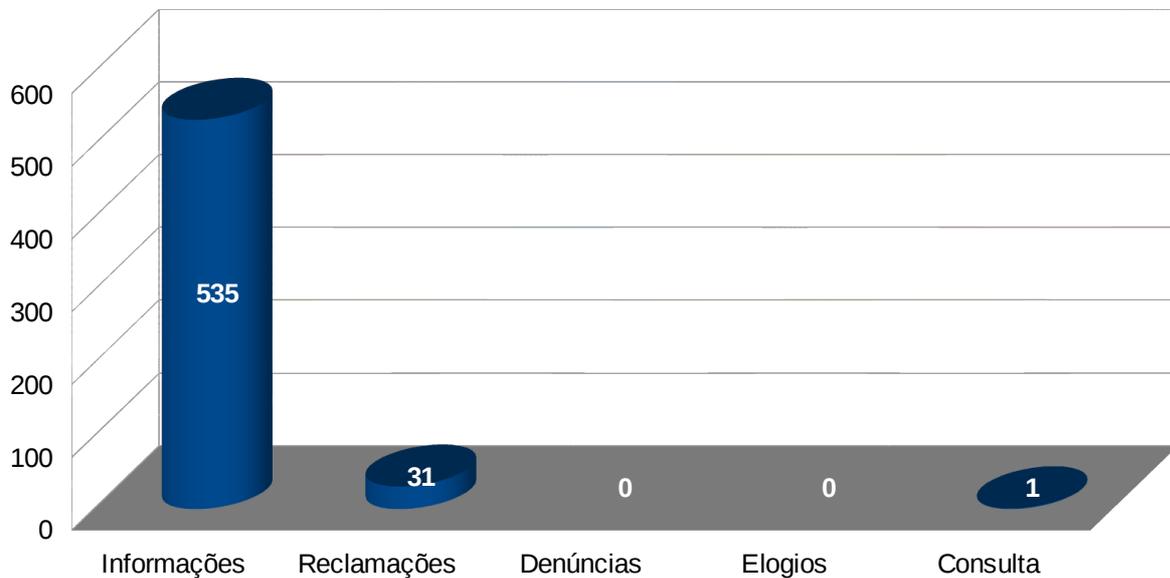


Vê-se no gráfico a seguir que 32 reclamações foram registradas e 31 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



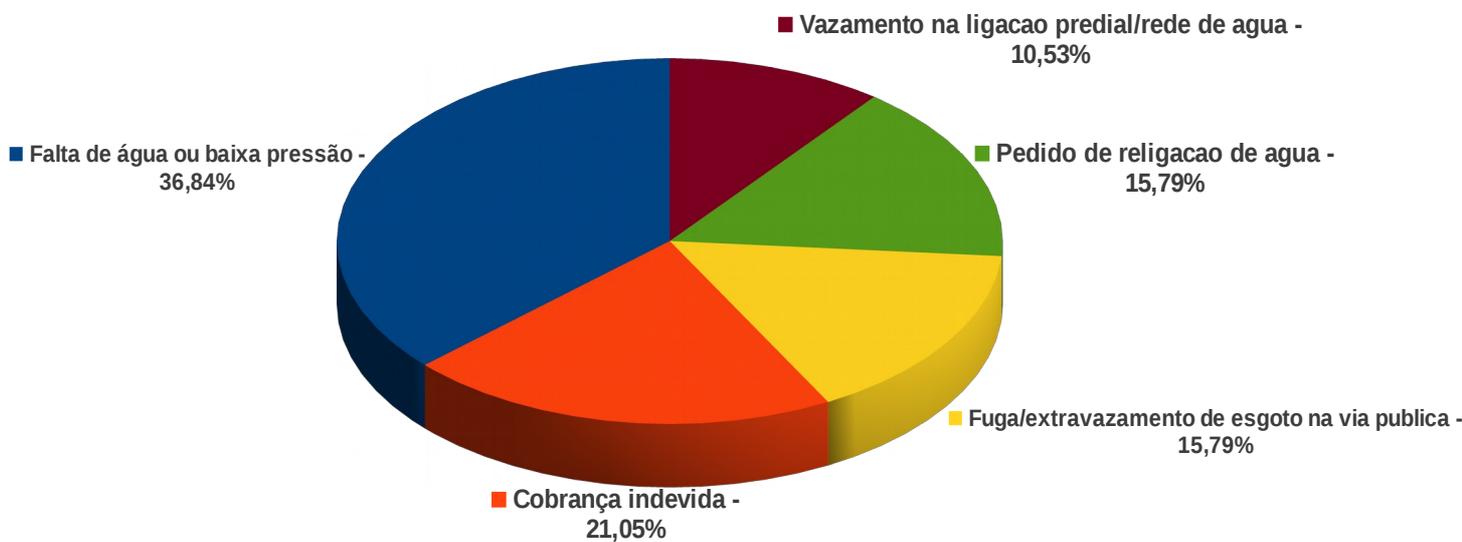
Solicitações encerradas:

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (FEVEREIRO/2018)



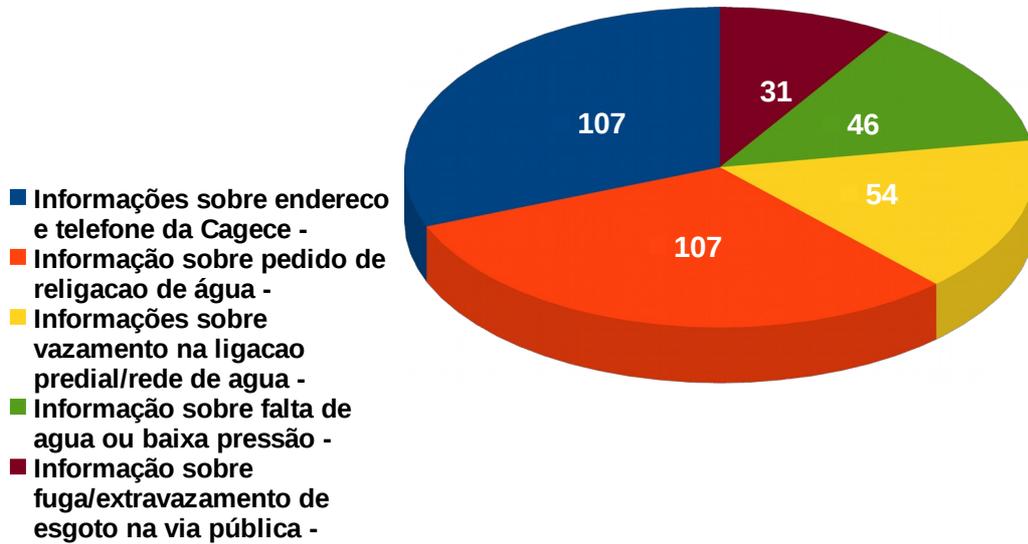
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Cobrança indevida* e *Fuga/Extravazamento de esgoto na via pública*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

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



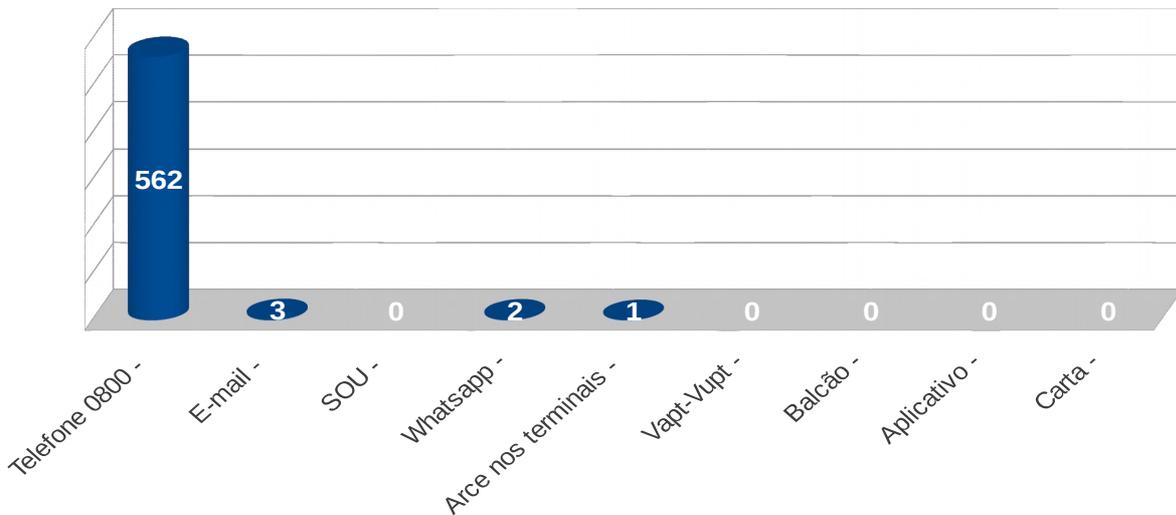
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *endereço e telefone da Cagece, pedido de religação de água e vazamento na ligação predial/rede de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

**TOP 5 (INFORMAÇÕES - FEVEREIRO/2018)**



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 562 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

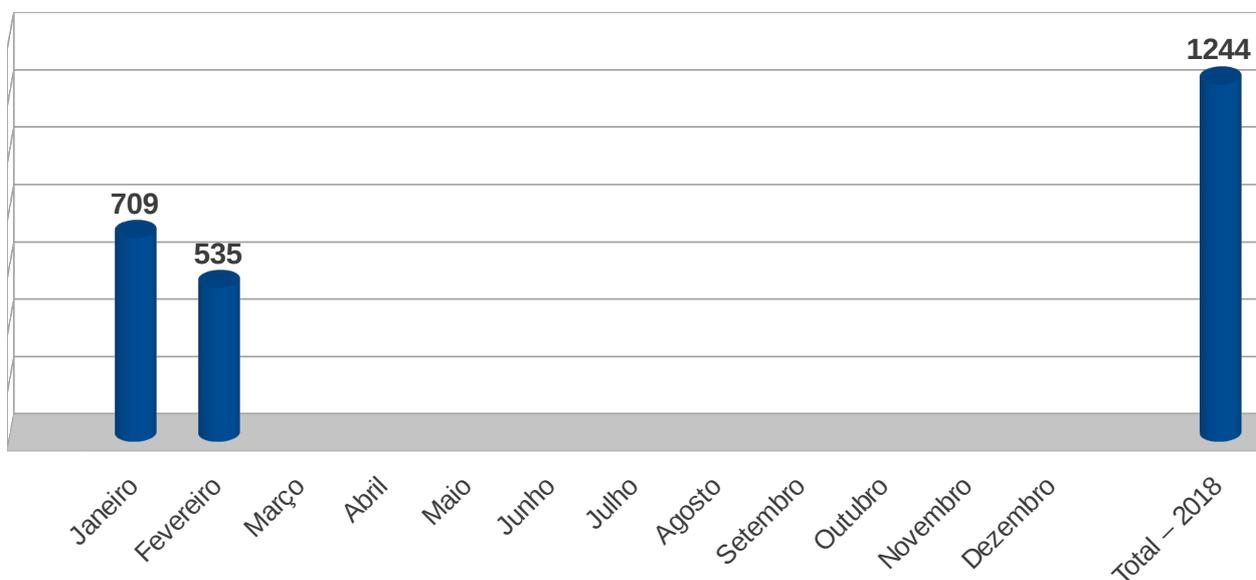
**FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2018)**



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

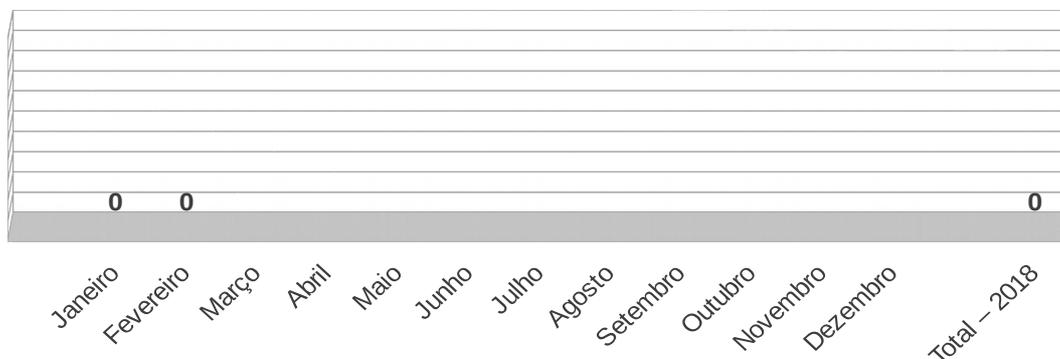
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 24,54% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2017



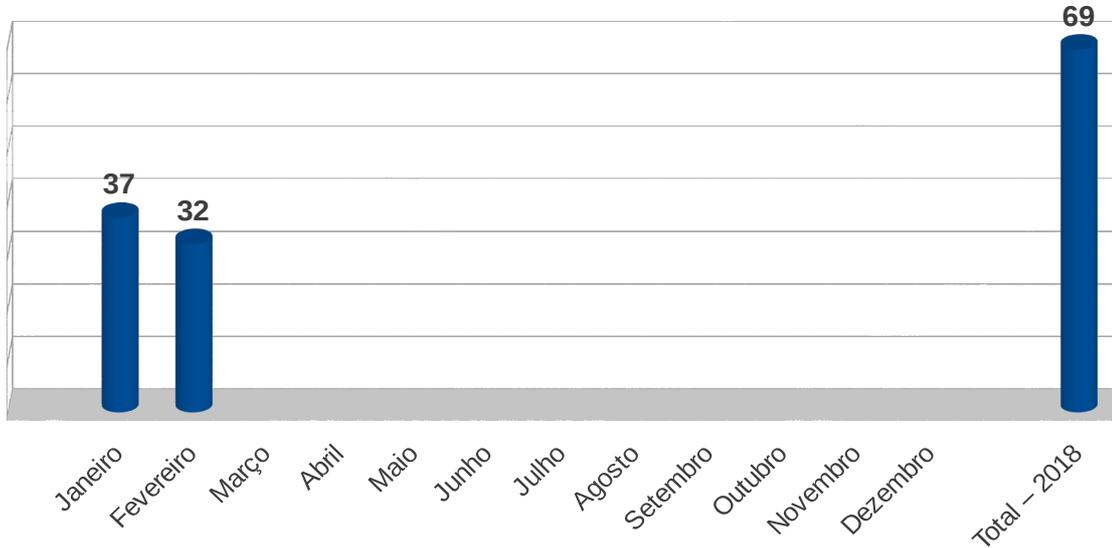
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

### DENÚNCIAS - 2018



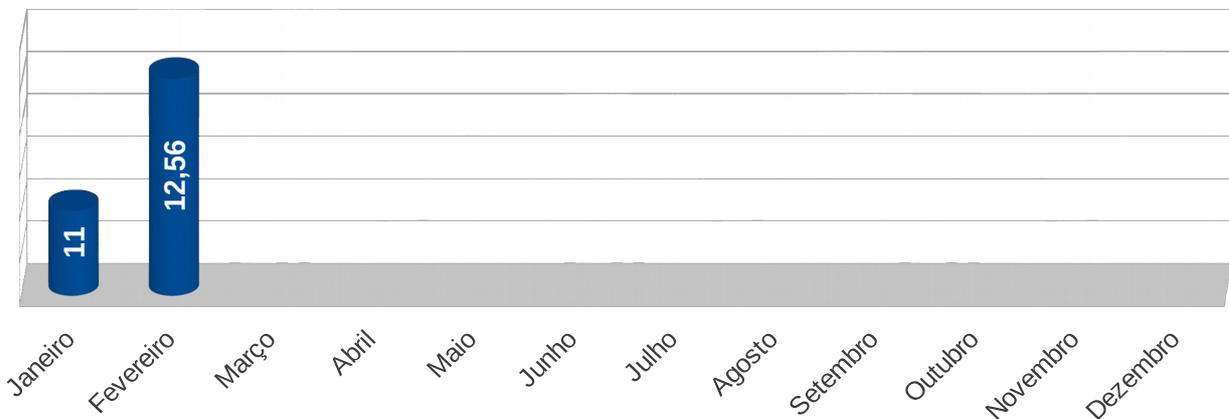
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 13,51% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2017



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

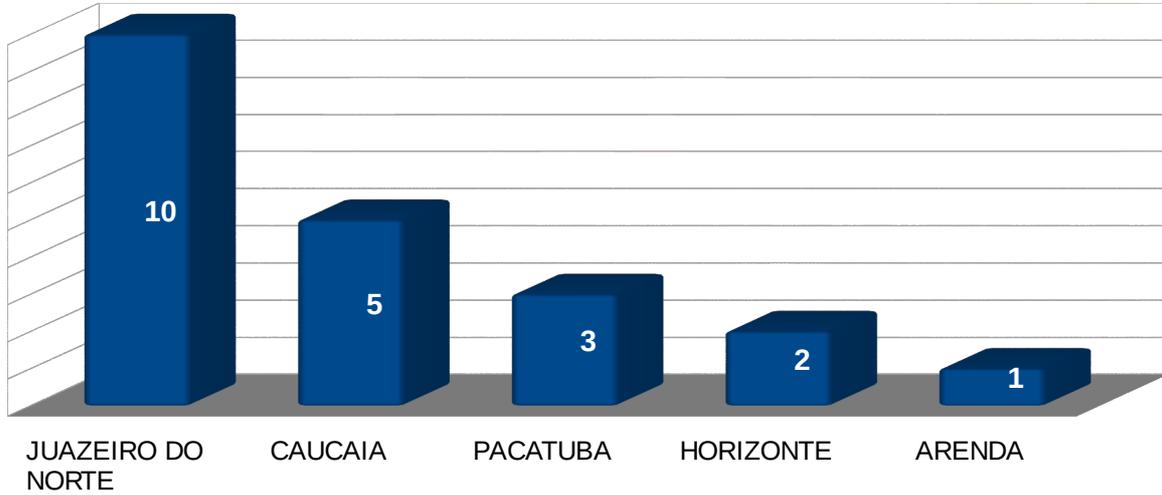
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



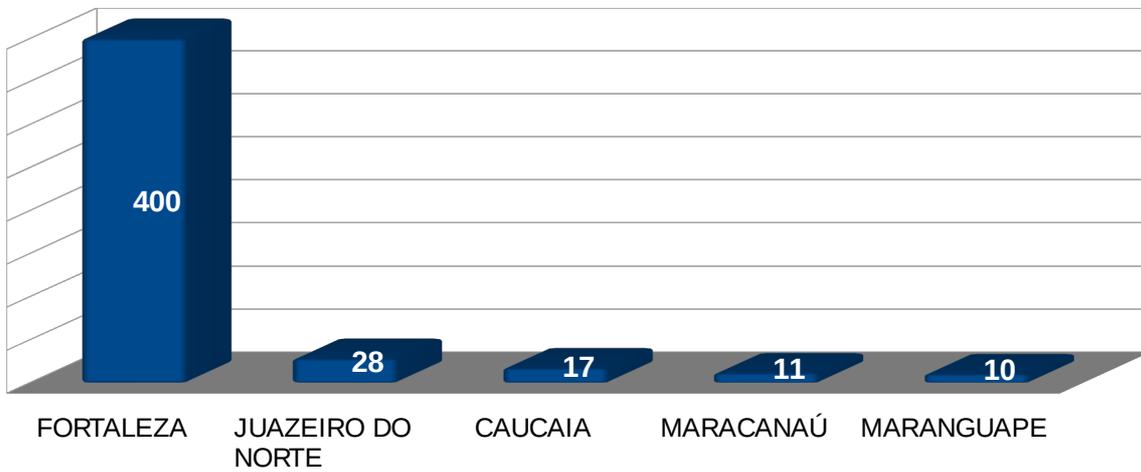
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



## 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 **fevereiro 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.

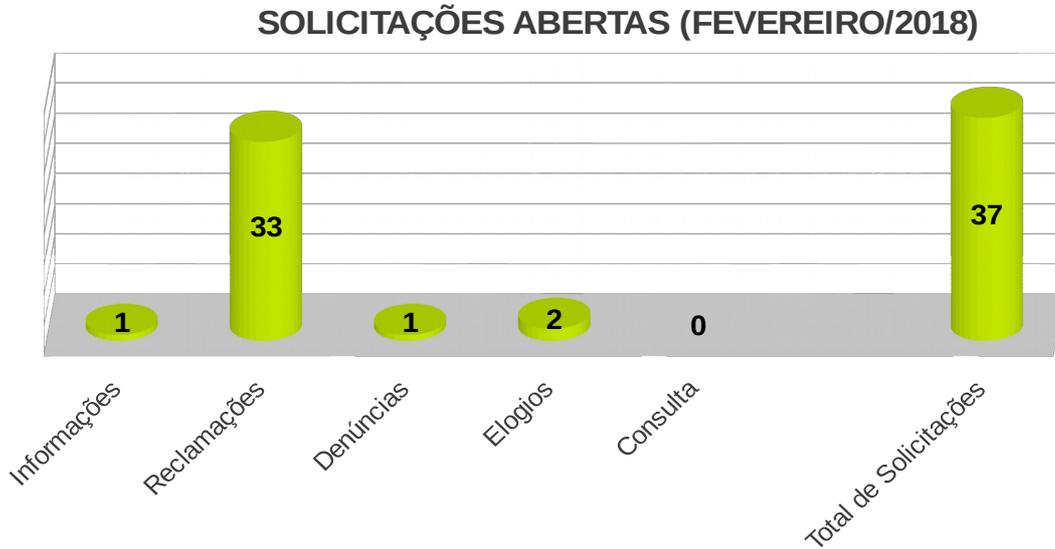
#### Quadro de solicitações e processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>37</b>
Informações	1
Reclamações	33
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	2
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>40</b>
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	35
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	3
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	25
Improcedente	10
Outros/Não se aplica	0

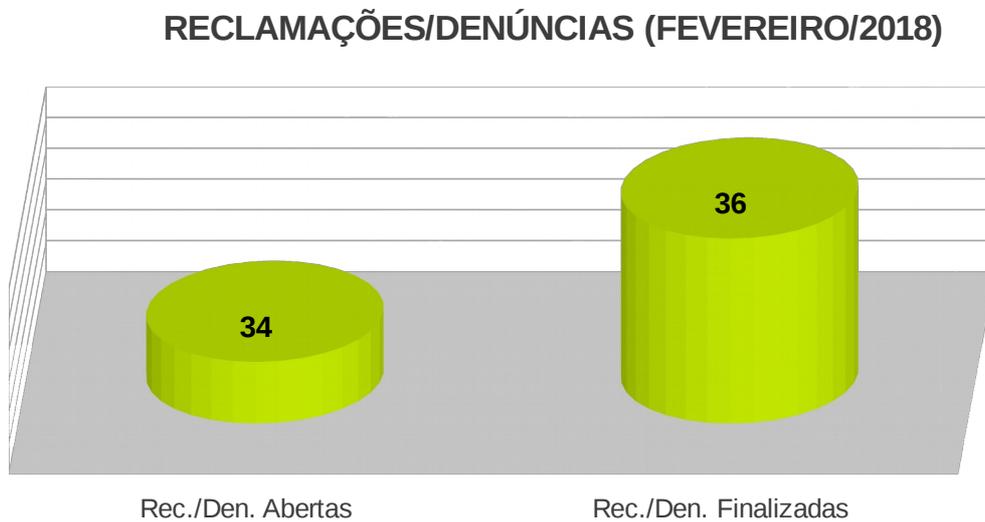
**Fonte:** SOA e SISDO

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 37 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 33 se converteram em reclamações.

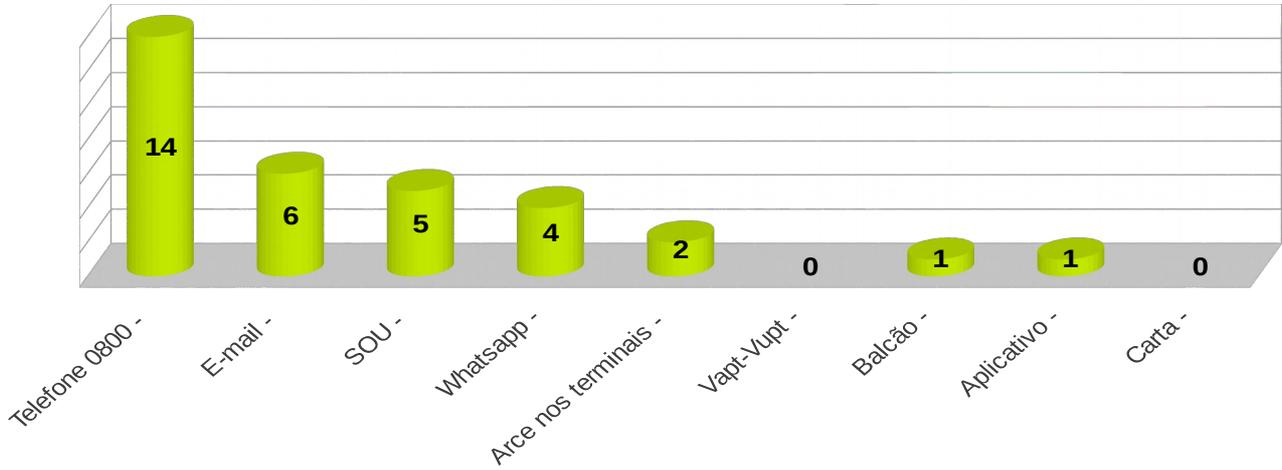


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 34 Reclamações/Denúncias foram registradas em fevereiro, 36 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

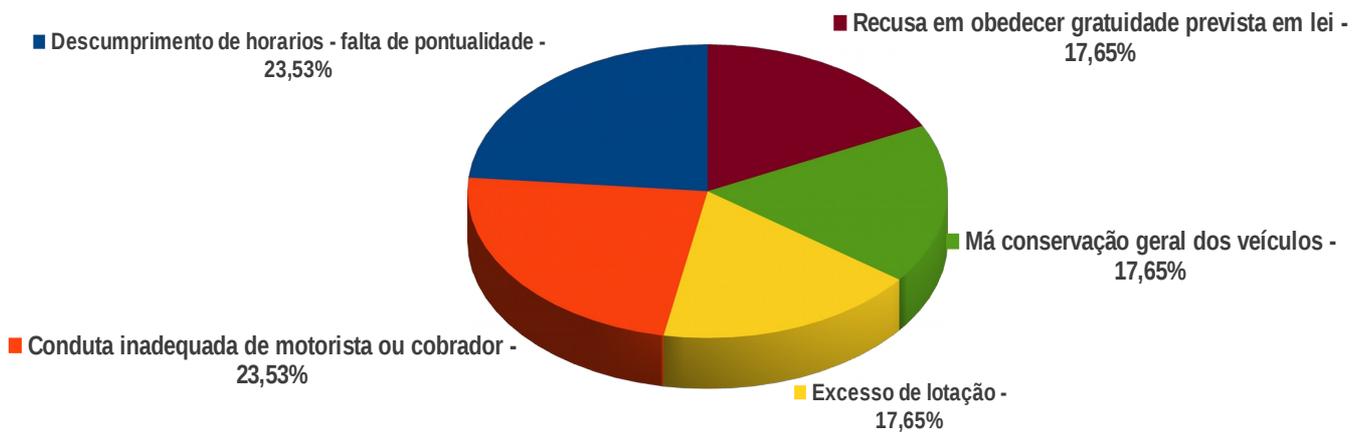
**FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2018)**



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

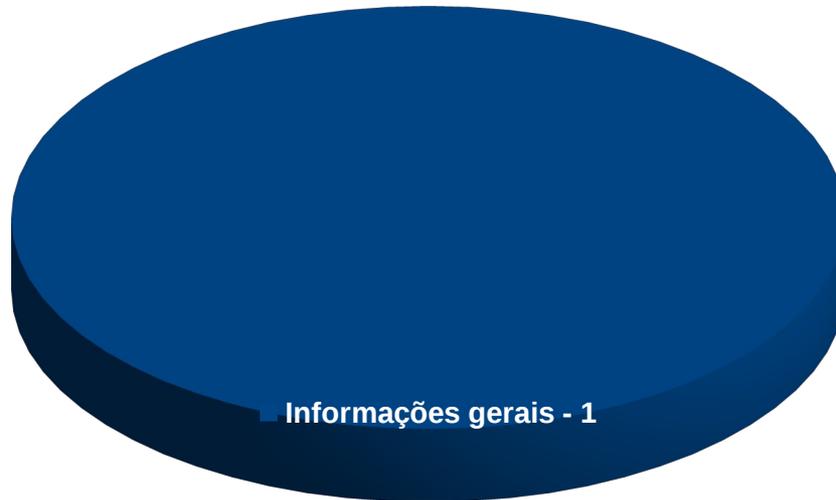
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em fevereiro de 2018.

**TOP 5 (RECLAMAÇÕES - FEVEREIRO/2018)**



Principais assuntos relacionados a Solicitação de Informação:

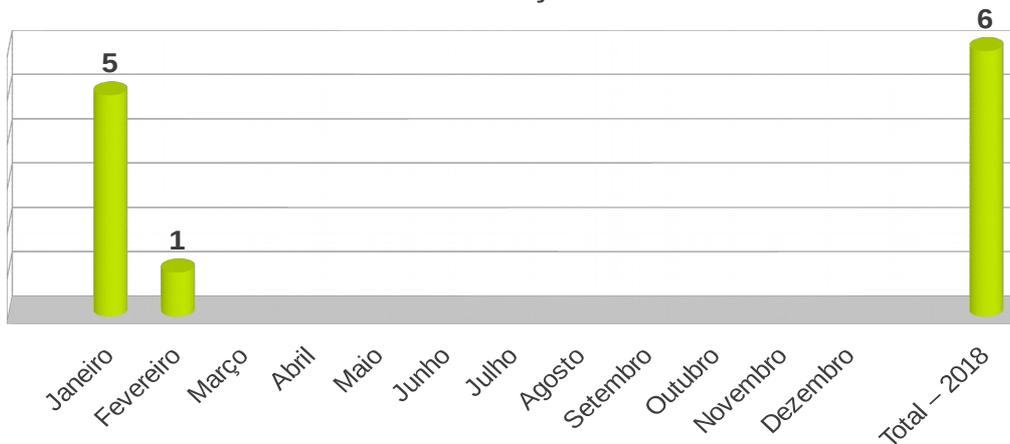
### TOP 5 (INFORMAÇÕES - FEVEREIRO 2018)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

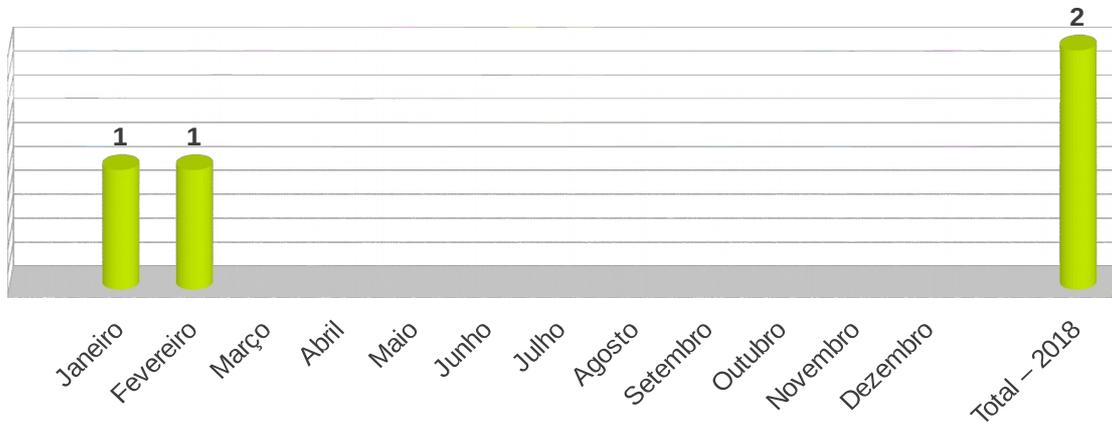
No mês de referência deste relatório registramos 1 (uma) ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2018



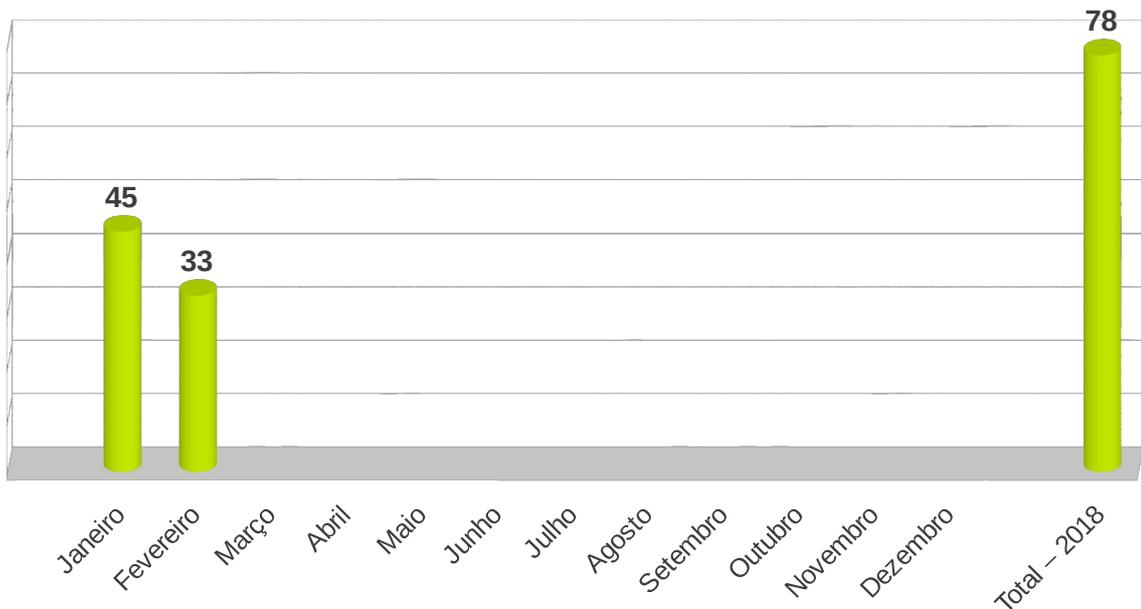
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório.

### DENÚNCIAS - 2018



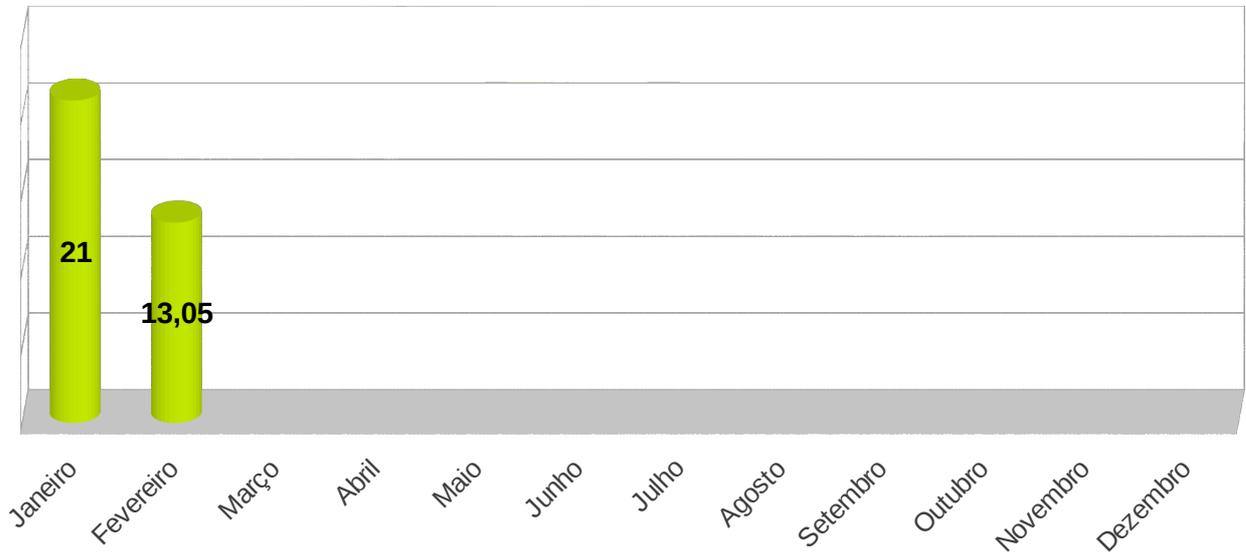
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 26,67% em fevereiro comparando-se ao mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2018



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

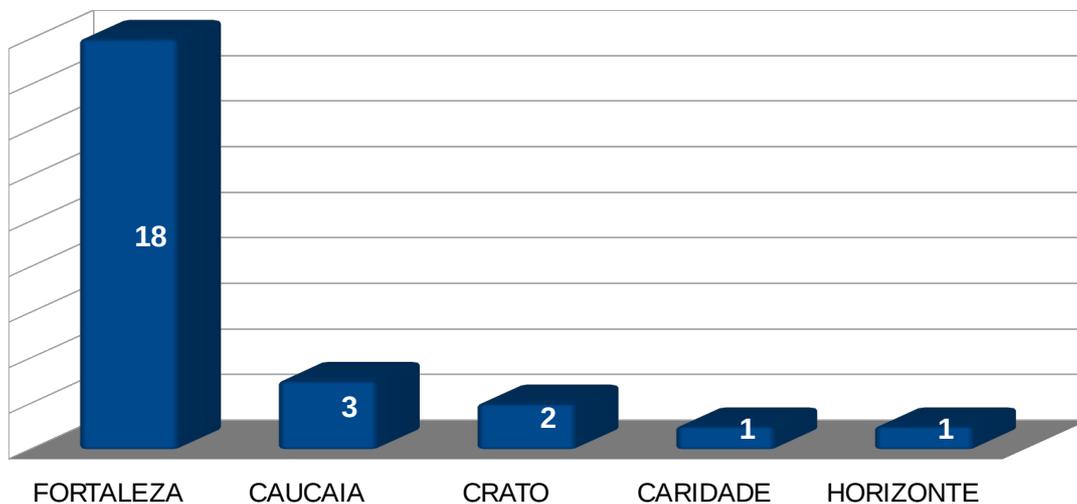
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2018



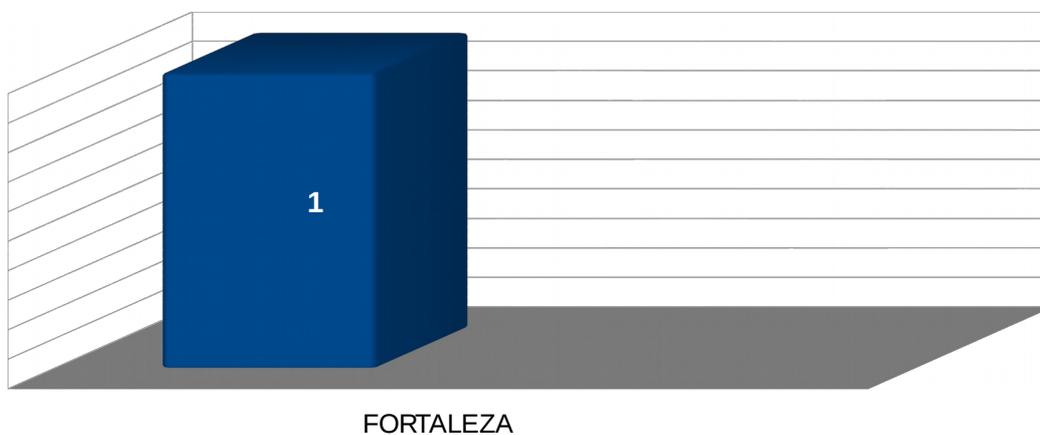
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 DIAS

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 demonstra que em **fevereiro de 2018** não foram registradas solicitações de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	0
Informações	0
Reclamações	0
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.

## 6. CONCLUSÃO

Em fevereiro 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 26,67% de reclamações comparando-se à janeiro de 2018.

No tocante à Gás, não tivemos registro de ocorrência..

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

I

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**  
**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2018**

<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>
22/02/2018	216679	THELMA CELENE SARAIVA LEÃO	7	OUV	22/02/2018
27/02/2018	216725	VALDIR ANTÔNIO DE SOUSA	2	OUV	27/02/2018
26/02/2018	216697	WALDER FREITAS BSRBOSA	3	OUV	26/02/2018
16/01/2018	215694	KLEIRTON LIMA DE OLIVEIRA	44	CSB	06/02/2018
28/02/2018	216782	SELMA FERNANDES CORREIA	1	OUV	28/02/2018
27/02/2018	216716	NADIELE CAMILO LIRA	2	OUV	27/02/2018
22/02/2018	216680	JOSÉ SÉRGIO ALVES DE MACEDO	7	OUV	22/02/2018
20/02/2018	216610	CICERA ALEXANDRE FERREIRA	9	OUV	20/02/2018
19/02/2018	216598	JOAQUIM JONAS DE ARAÚJO	10	OUV	19/02/2018
14/02/2018	216534	KARINA BRUNA DE CARVALHO	15	OUV	14/02/2018
21/02/2018	216656	MATILDE SOARES CORDEIRO	8	OUV	21/02/2018
28/02/2018	216777	GISELE GUIMARAES LIMA	1	OUV	28/02/2018
26/02/2018	216694	CAMILA MENEZES PEREIRA	3	OUV	26/02/2018
23/02/2018	216683	FRANCISCO MAURO ROCHA NETO	6	OUV	23/02/2018

**II**

**ANEXO – TRANSPORTE**

**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2018**

<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>
14/02/2018	216533	MIGUEL BEZERRA LIMA	15	CTR	14/02/2018
28/02/2018	216779	DAVI BASTOS CAPISTRANO JUNIOR	1	CTR	28/02/2018
22/01/2018	215875	SUIANY DE PAULA COELHO RODRIGUES	38	OUV	28/02/2018
01/03/2018	216783	TEREZA CRISTINA PEREIRA DA ROCHA	0	CTR	01/03/2018
27/02/2018	216728	CARLOS ALEXANDRE DE SOUSA	2	CTR	27/02/2018
26/02/2018	216699	SAMUEL RODRIGUES DA SILVA	3	CTR	26/02/2018
26/02/2018	216698	SILVIA HELENA FERREIRA DE MORAIS	3	CTR	26/02/2018
20/02/2018	216642	ANÔNIMO	9	OUV	01/03/2018
20/02/2018	216637	SAULO MORAIS COSTA	9	OUV	28/02/2018
16/02/2018	216595	FRANCISCO FREITAS DA SILVA	13	OUV	01/03/2018
22/02/2018	216668	ANTONIO LANDIM FILGUEIRAS NETO	7	CTR	22/02/2018
19/02/2018	216602	SEMIRAMYS DINIZ DE MACEDO	10	CTR	19/02/2018
19/02/2018	216599	JOSÉ CLEITON COSTA MENDES	10	CTR	19/02/2018
21/02/2018	216667	MARIA EUNICE SILVA	8	CTR	21/02/2018