

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE

Fevereiro/2020

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;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA - Aneel

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Aurélia Rodrigues da Silva

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

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 para cada área regulada, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações, e nas áreas de saneamento e transporte as reclamações e informações por municípios.

Informamos ainda por meio de planilhas o quantitativo de mediações por área regulada realizadas na Ouvidoria da ARCE, bem como um gráfico no qual, em ordem crescente, enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da ARCE na área de Transporte.

Por fim, consta 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, 24 de abril de 2020.

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 2020**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

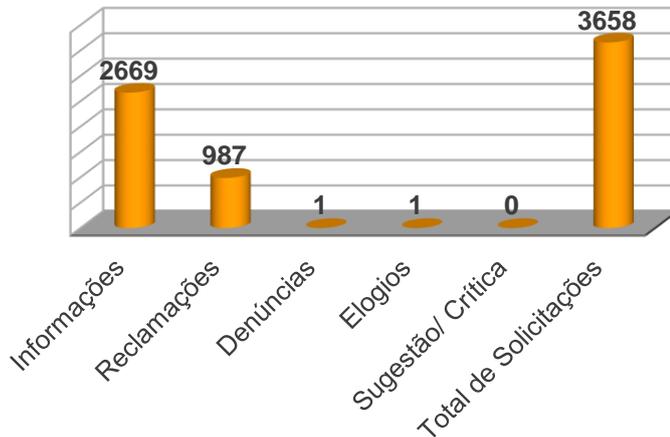
Total de Solicitações Abertas	3658
Informações	2669
Reclamações	987
Denúncias	1
Elogios	1
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	396
Improcedente	72
Caminho do Entendimento	676

Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

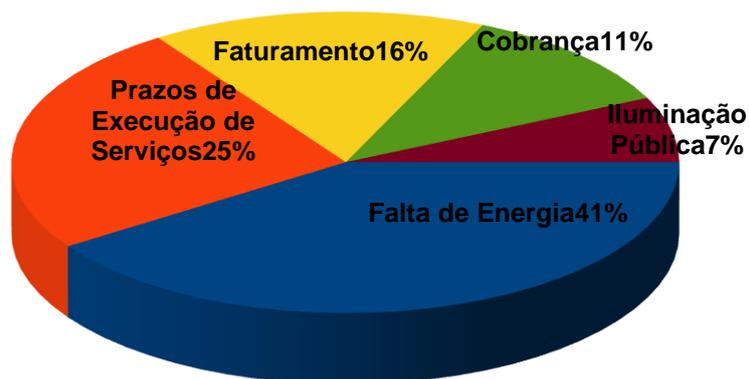
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.658 solicitações, 987 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS FEVEREIRO/2020)



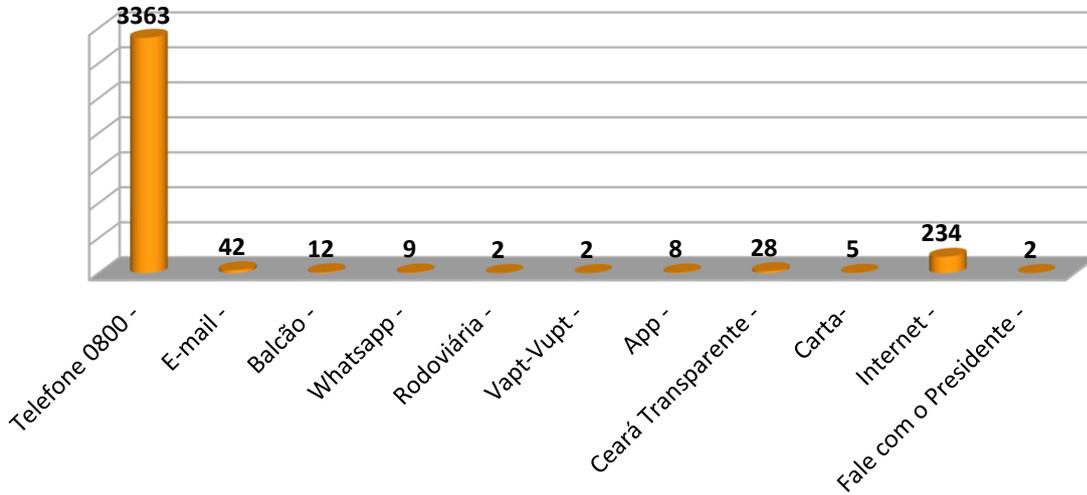
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia, Prazos e Execução de Serviços, Faturamento, Cobrança e Iluminação Pública*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (FEVEREIRO/2020)



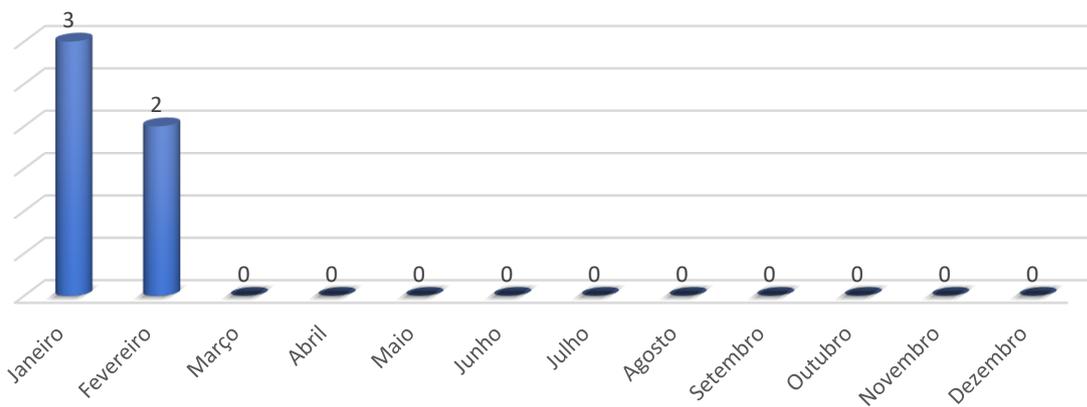
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 3.363 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO (FEVEREIRO/2020)

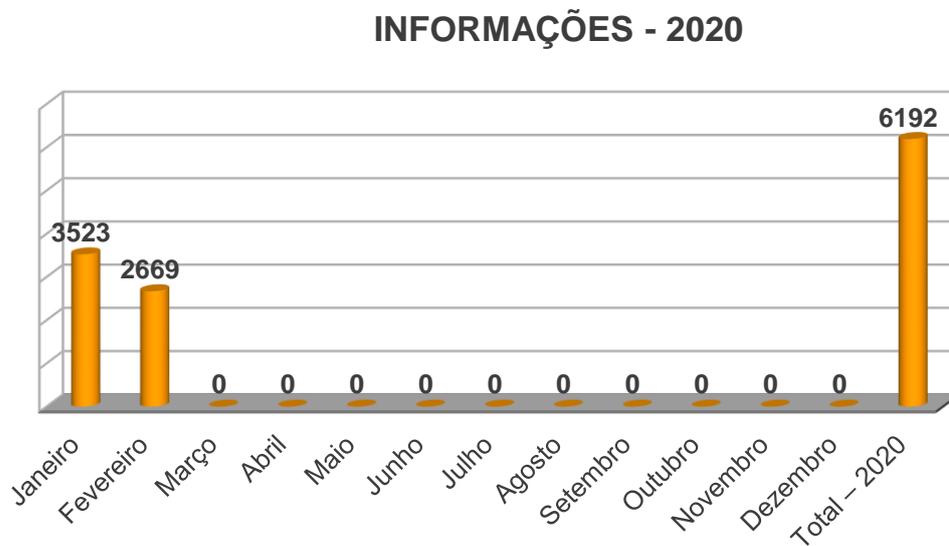


No mês de fevereiro foram abertas 2 (duas) reclamações de Energia Elétrica na Unidade Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte.

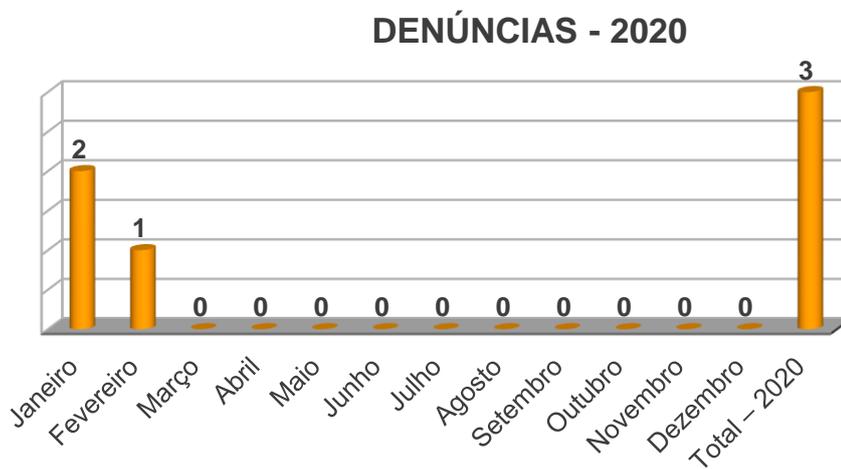
RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



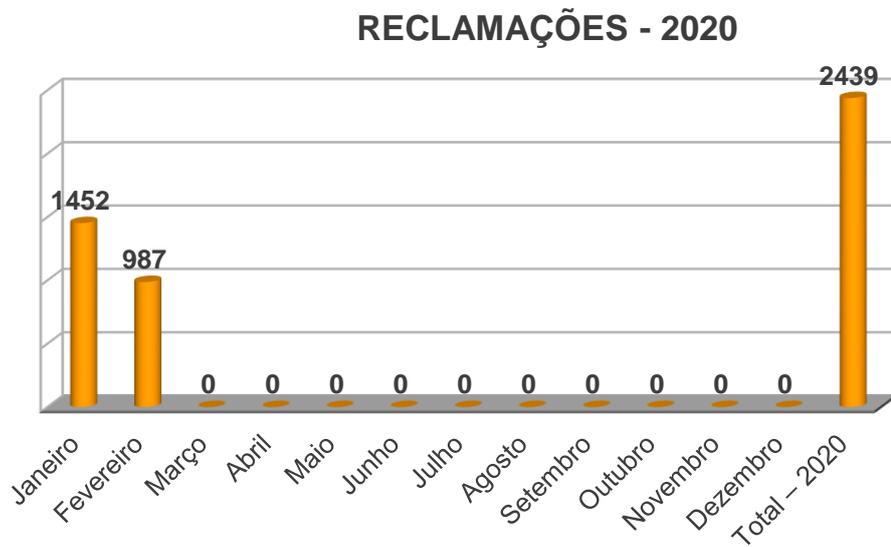
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



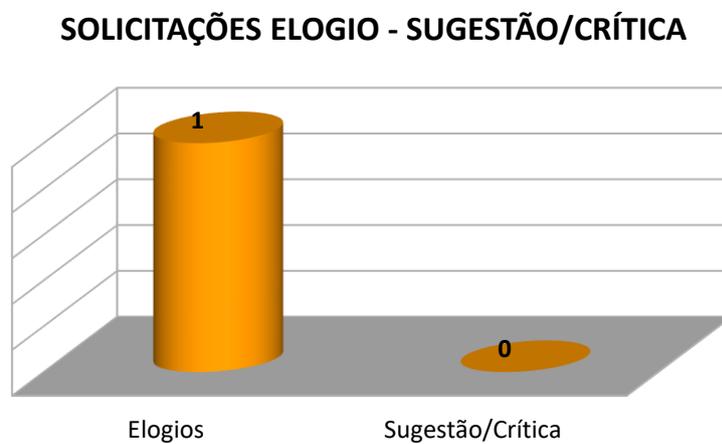
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:



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

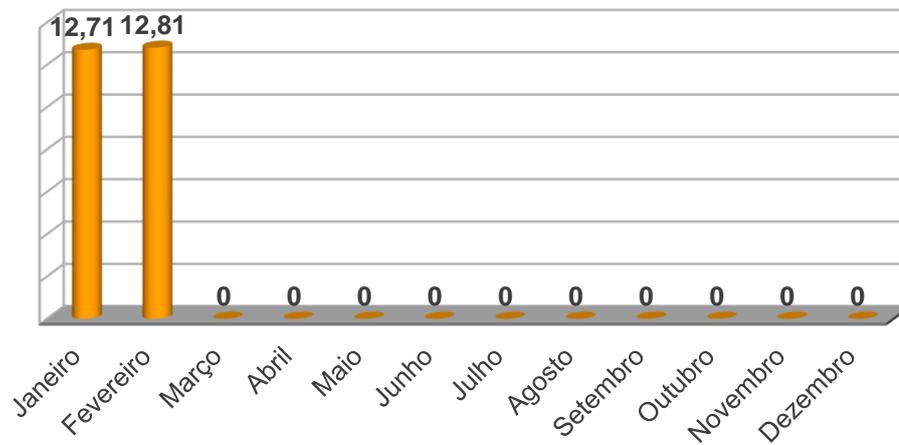


Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo:



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 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 2020**, 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.

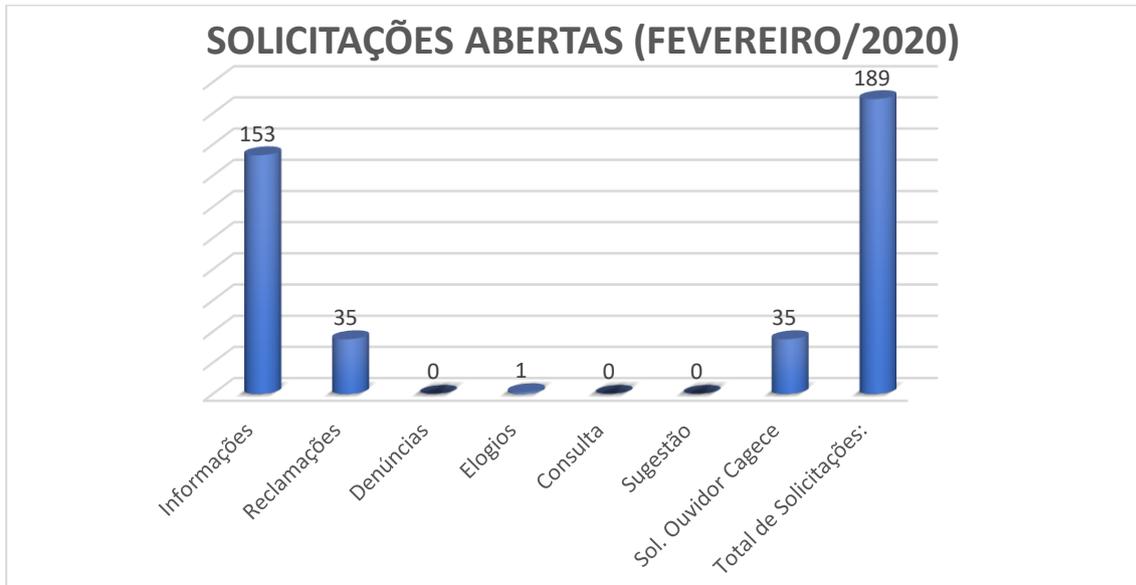
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	189
Informações	153
Reclamações	35
Denúncias	0
Elogios	1
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	35
Total de Solicitações Finalizadas	237
Informações Finalizadas	189
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	48
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	28
Improcedente	2
Outros/Não se aplica	157

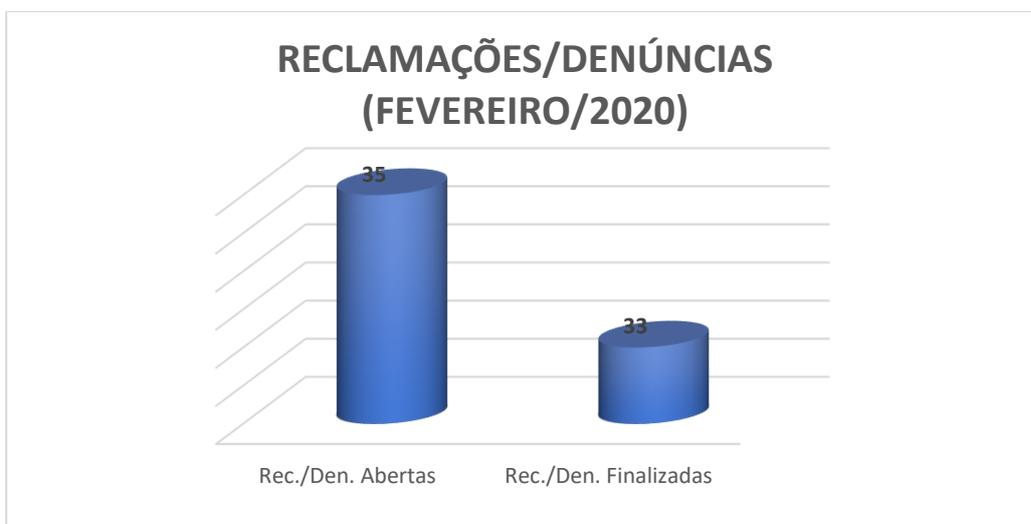
Fonte: SOA e SISDO

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

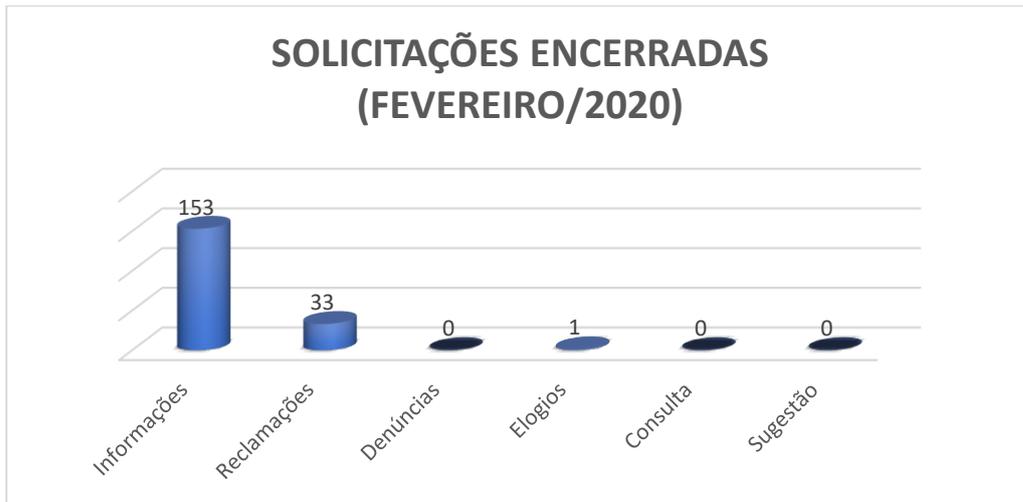
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 189 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 35 se converteram em reclamações encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 35 reclamações/denúncias foram registradas e 33 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

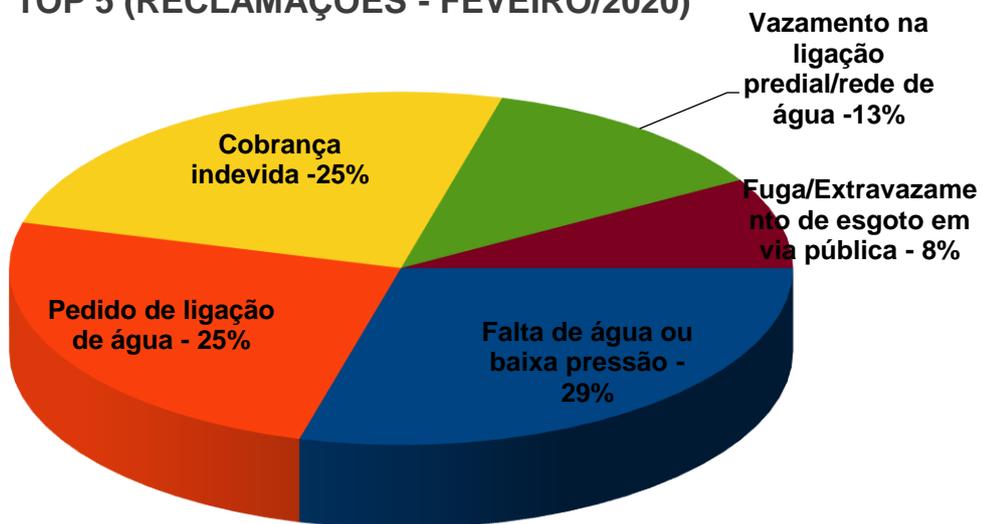


Solicitações encerradas:



Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (7), *Pedido de ligação de água* (6), *Cobrança Indevida* (6), *Vazamento na ligação predial/rede de água* (3) e *Fuga/Extravazamento de esgoto em via pública* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

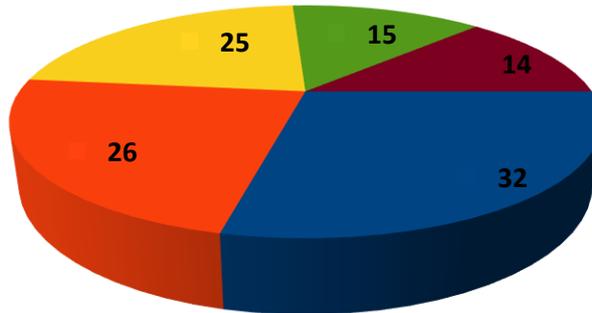
TOP 5 (RECLAMAÇÕES - FEVEREIRO/2020)



Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto em via pública (32)*, *Informação sobre pedido de religação de água (26)*, *Informações sobre cobrança indevida (25)*, *Informação sobre obstrução de ligação/rede de água (15)* e *Informação sobre falta de água ou baixa pressão (14)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

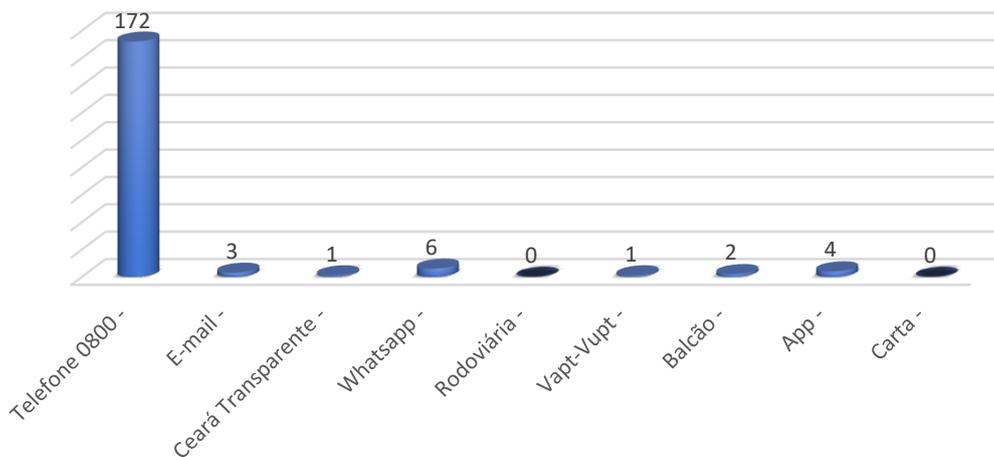
TOP 5 (INFORMAÇÕES - FEVEREIRO 2019)

- Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto em via pública -
- Informação sobre pedido de religação de água -
- Informações sobre cobrança indevida -
- Informação sobre obstrução de ligação/rede de esgoto -

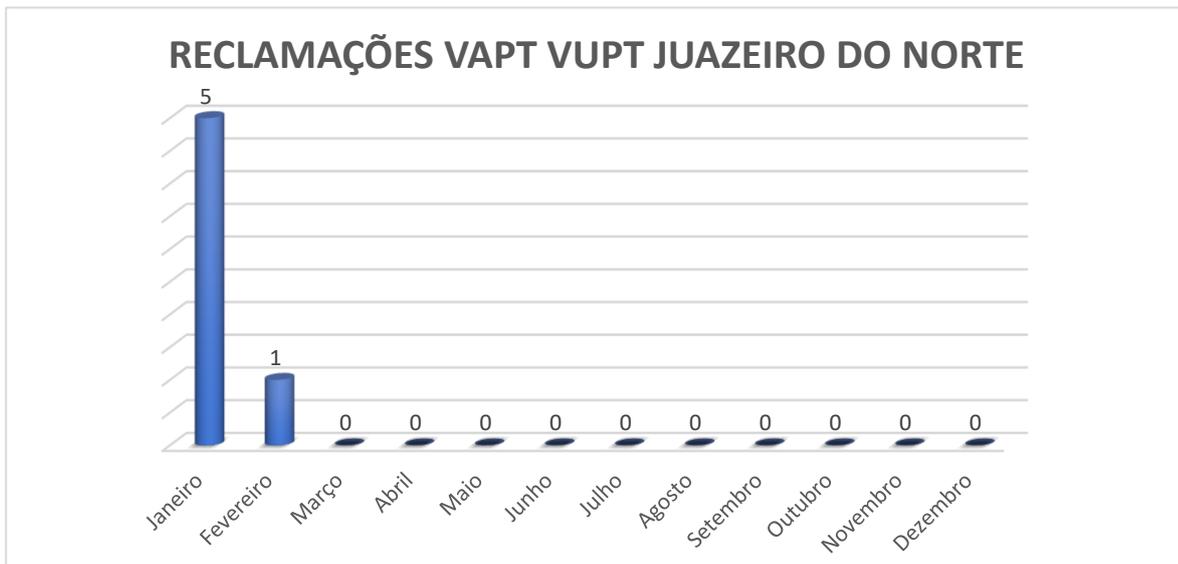


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 172 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

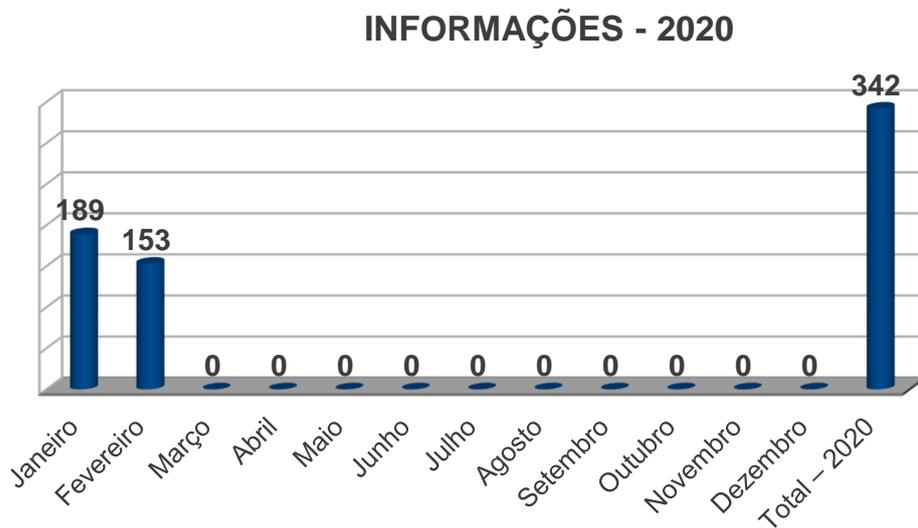
FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2020)



No mês de fevereiro foi aberto apenas 1 (uma) reclamação de Saneamento Básico na Unidade Vapt-Vupt Juazeiro do Norte.

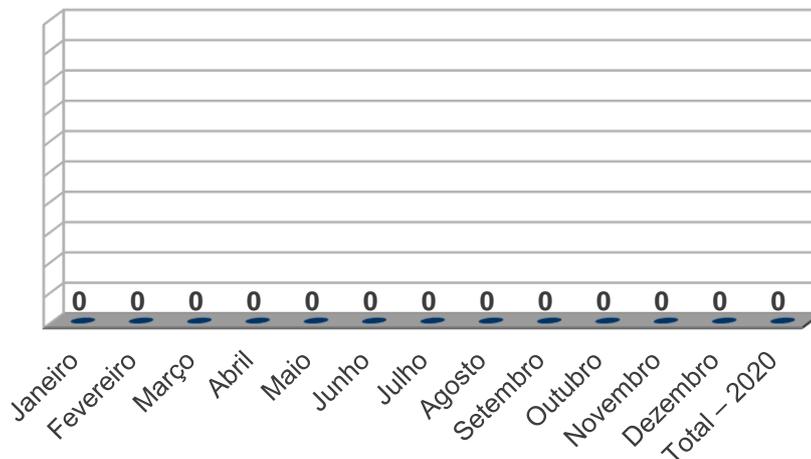


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 19,04% no número de informações se comparado com o mês anterior.



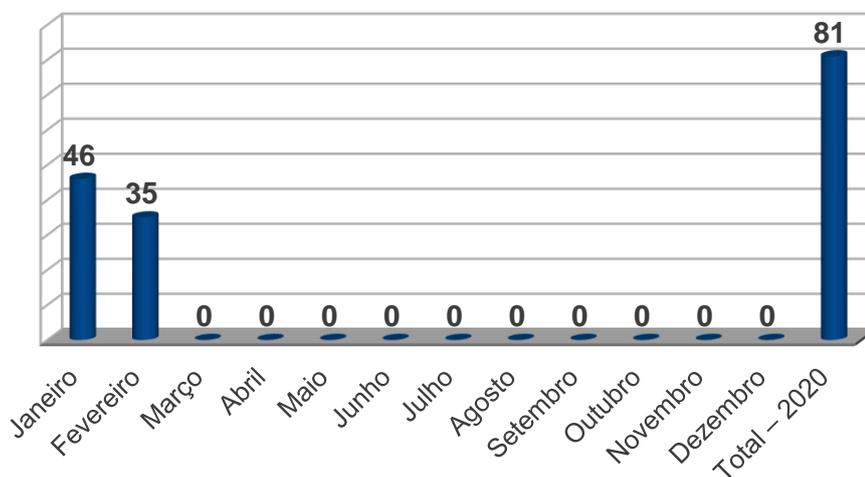
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020

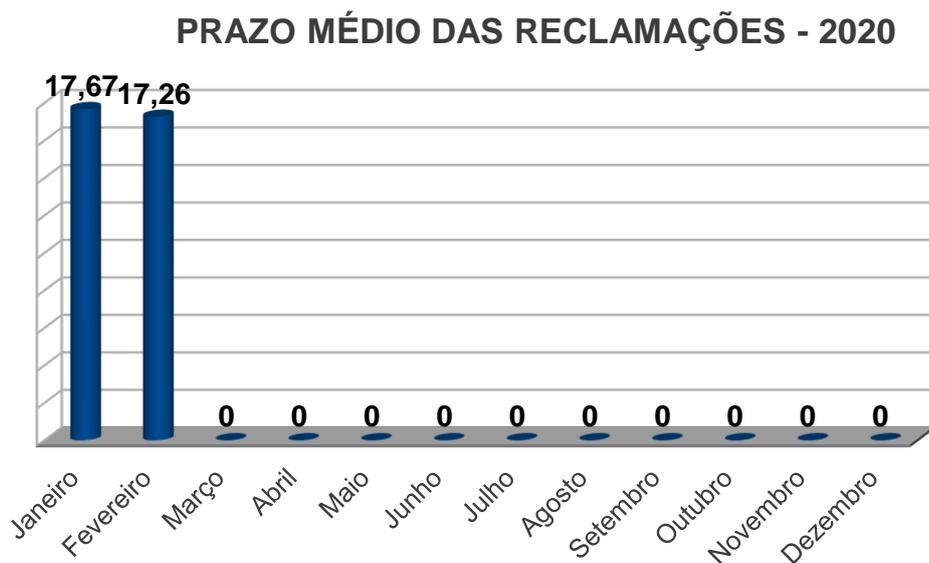


No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 23,91% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020

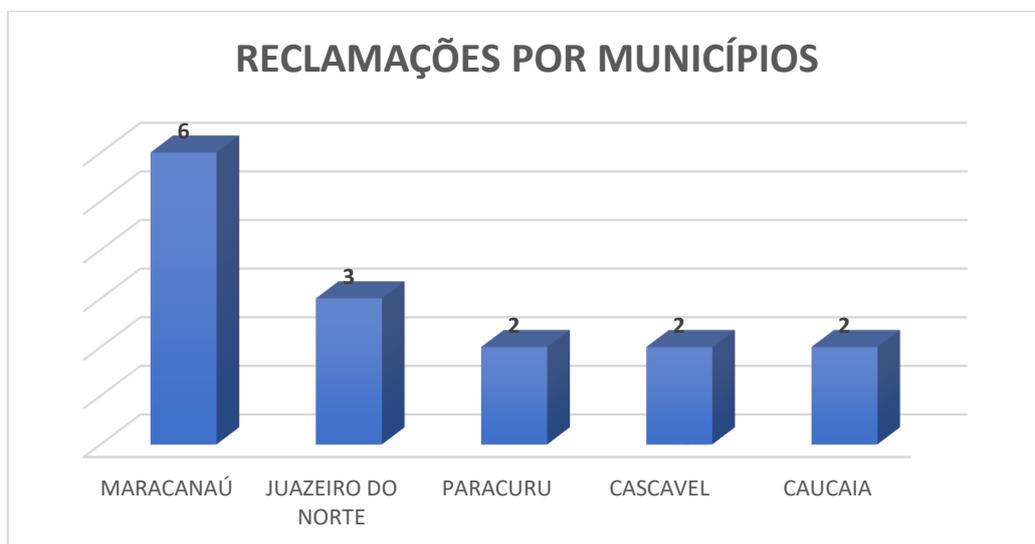


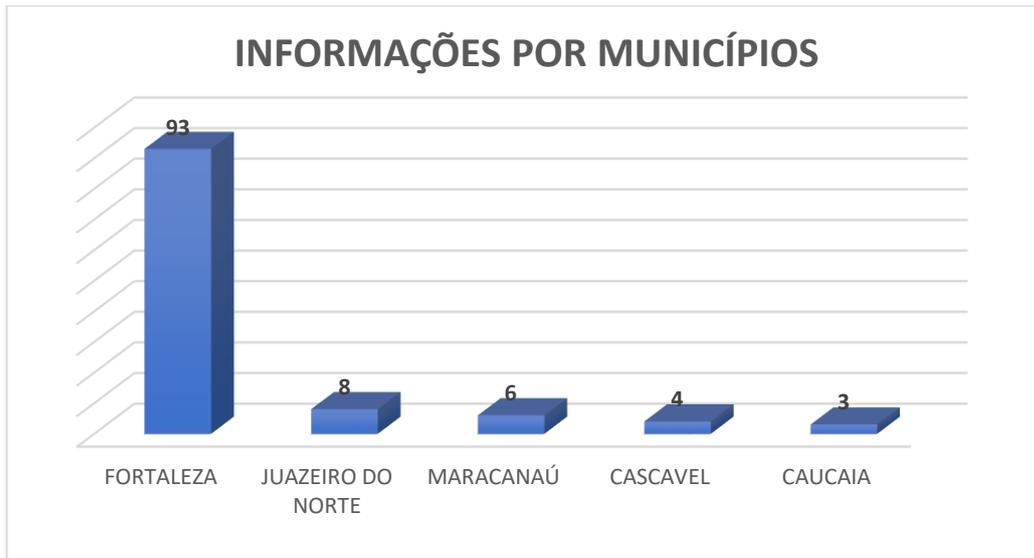
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:





No mês de referência desse relatório apenas uma Mediação foi marcada, mas reclamante não compareceu conforme dados abaixo:

MEDIÇÕES				
RECLAMANTE	SOA	PSCB / PCTR / PADM / PCEE	DATA	SITUAÇÃO
Fabiana Lima de Araújo	228920		11/02/20	Reclamante não compareceu

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 2020** 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.

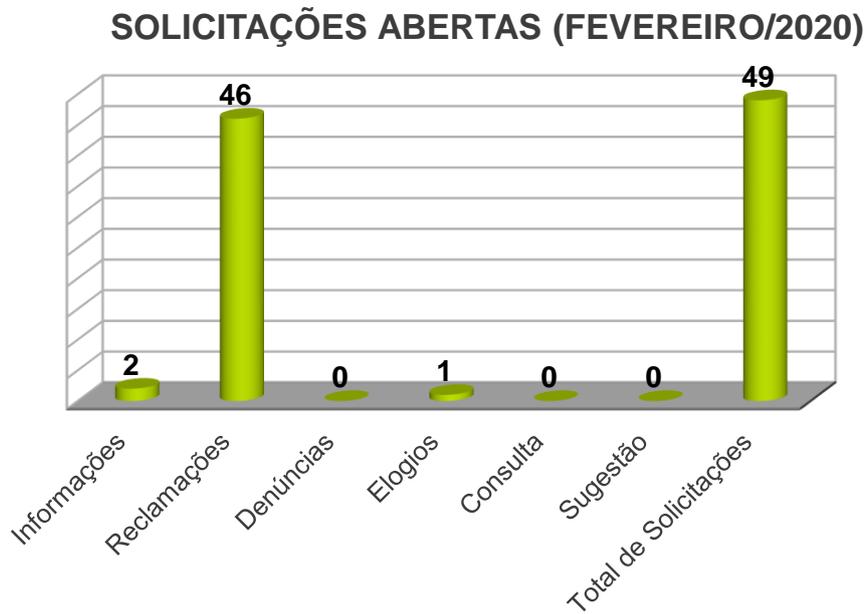
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	49
Informações	2
Reclamações	46
Denúncias	0
Elogios	1
Consulta	0
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	51
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	46
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	0
Elogio	2
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	51

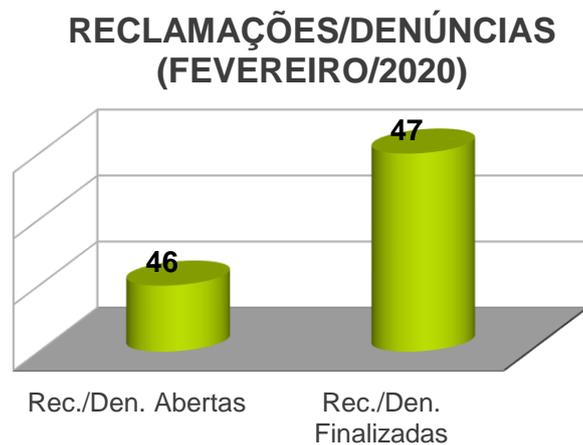
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 49 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 46 se converteram em reclamações.

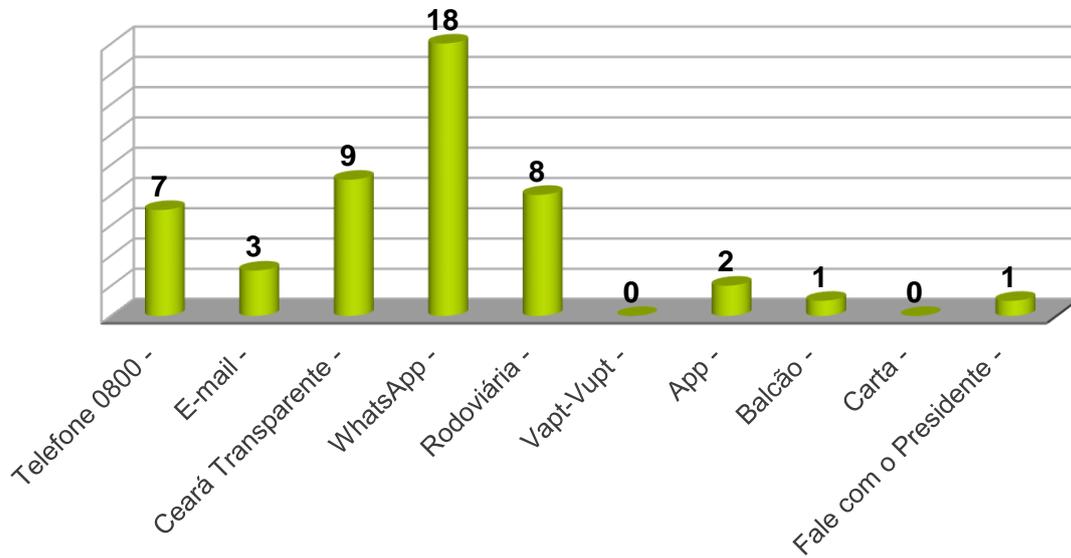


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 46 Reclamações/Denúncias foram registradas em janeiro, 47 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

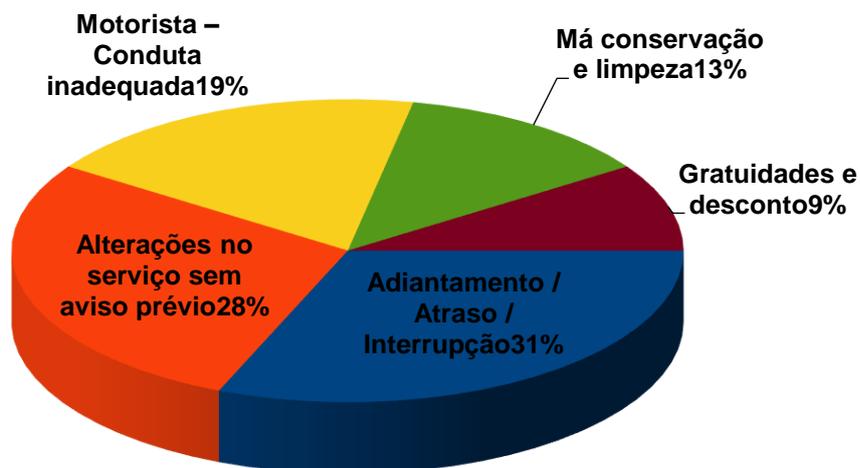
FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2020)



No mês de fevereiro não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

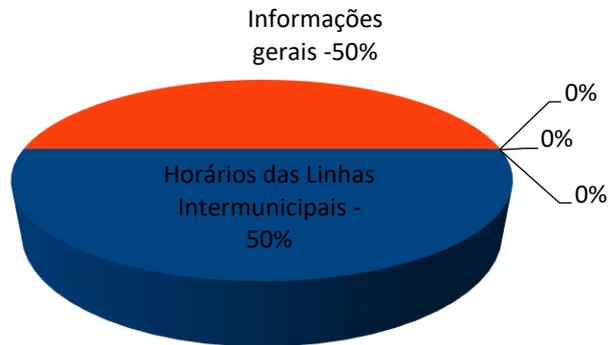
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em fevereiro de 2020.

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - FEVEREIRO/2020)



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em fevereiro de 2020.

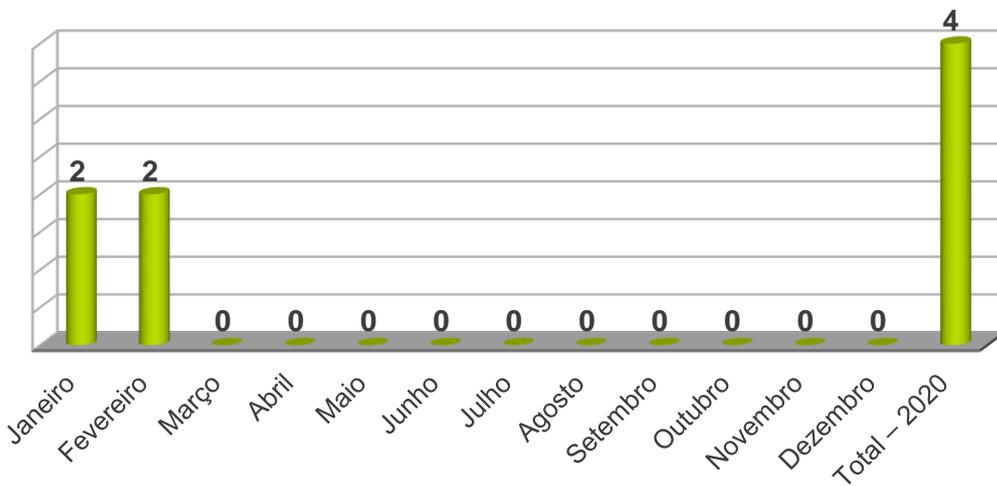
INFORMAÇÕES (FEVEREIRO/2020)



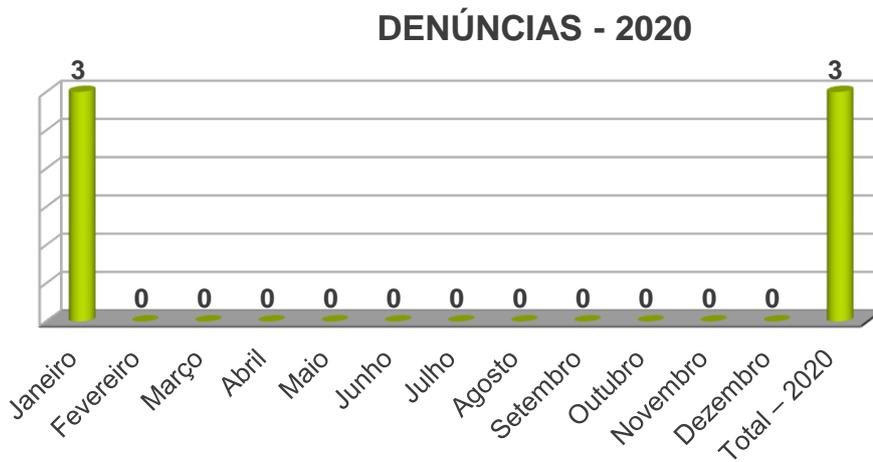
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 2 (duas) ocorrências quanto ao número de informações.

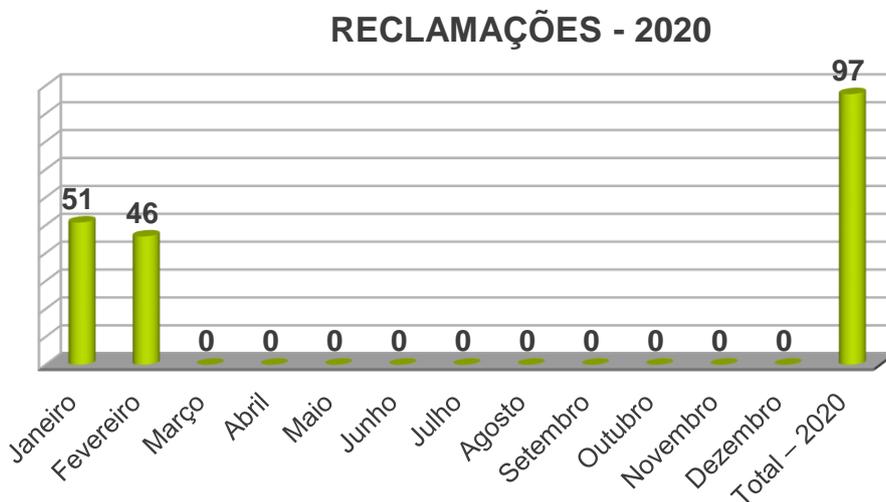
INFORMAÇÕES - 2020



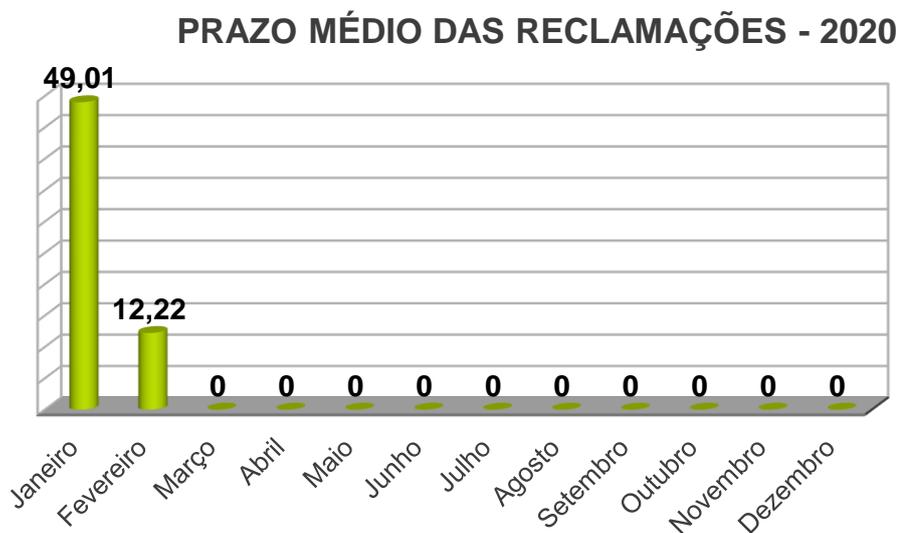
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 9,80% em fevereiro comparando-se ao mês anterior.



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

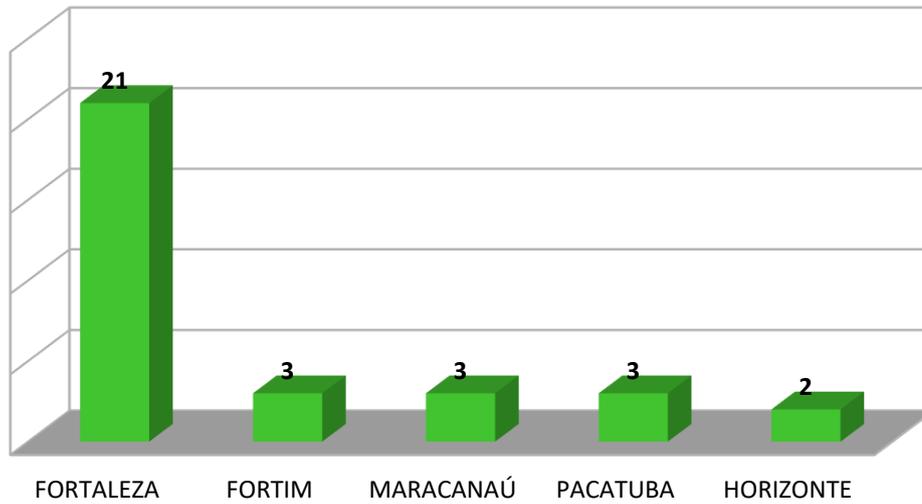


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 31 DIAS

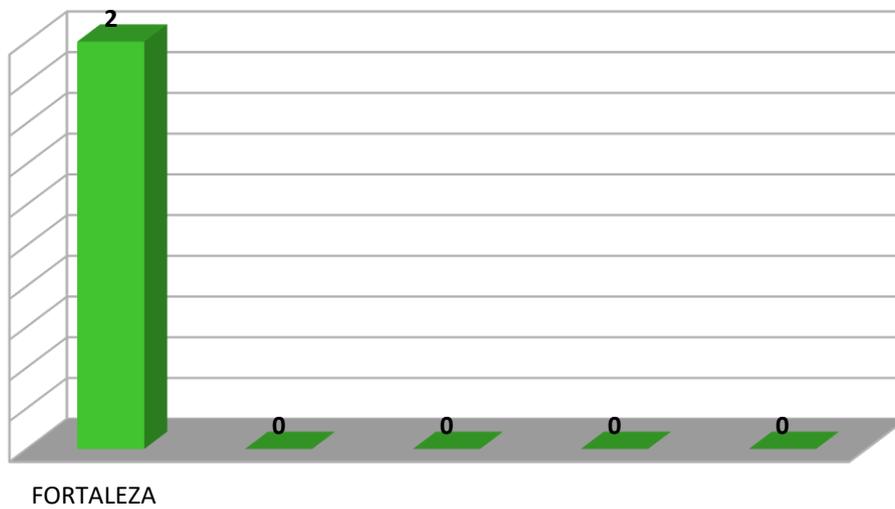
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro e fevereiro ficou em 31 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a conseqüente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando da demora. A Ouvidoria da ARCE já comunicou o Coordenador de Transporte.

Principais reclamações e informações por municípios:

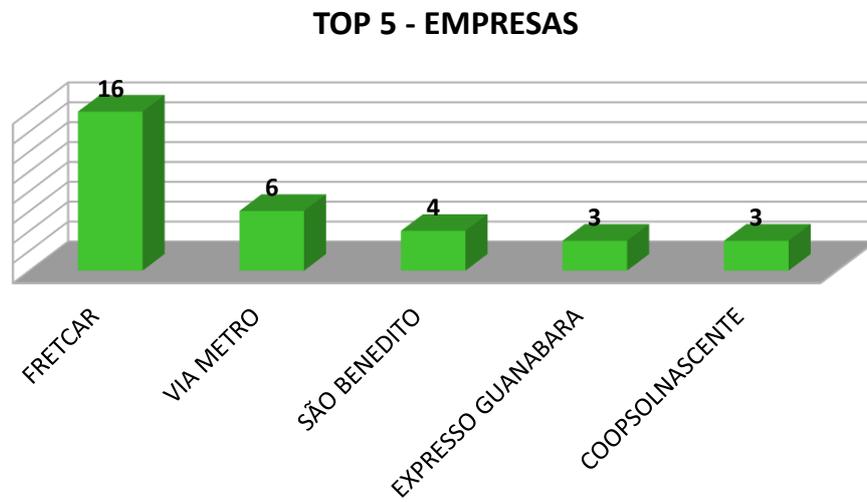
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico abaixo as principais empresas reclamadas na área de transporte em fevereiro 2020.



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 **fevereiro de 2020** 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.

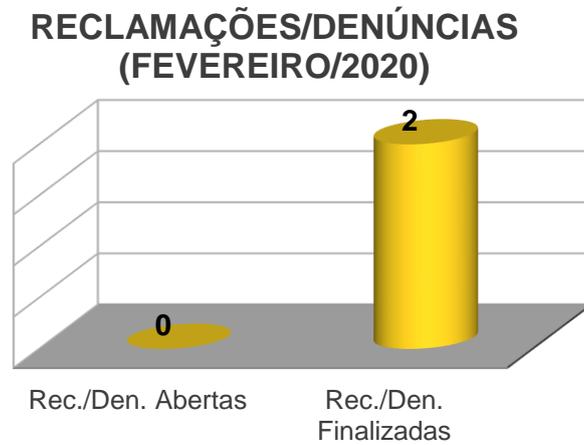
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	2
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	1
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	0

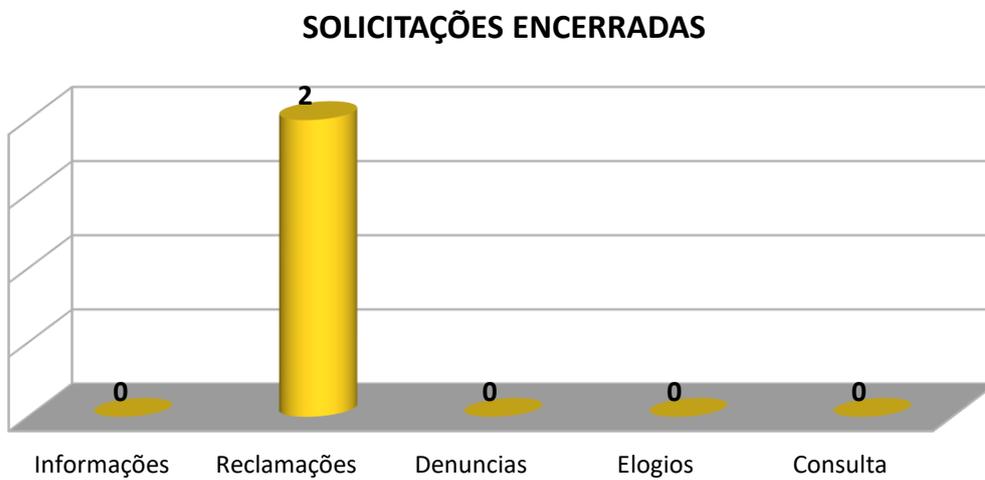
Fonte: SOA e SISCD0.

5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Verifica-se no gráfico abaixo que, não houve registros de Reclamações/Denúncias em fevereiro, mas 2 foram finalizadas nesse mesmo período.

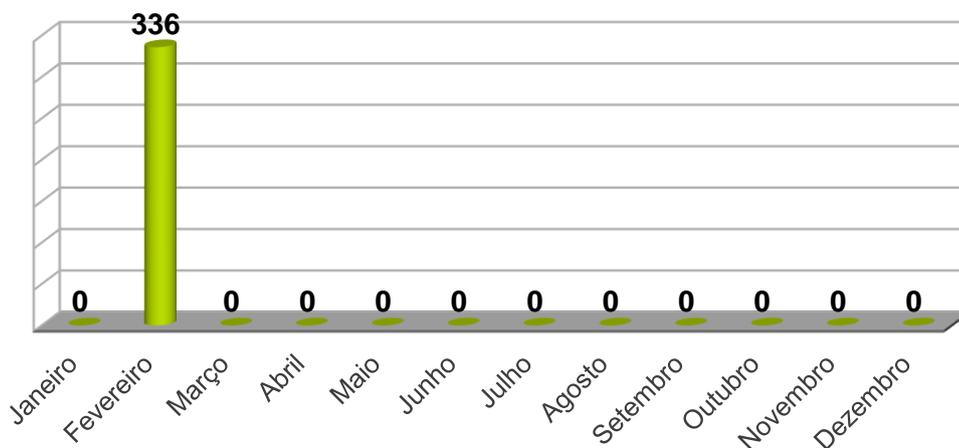


Solicitações encerradas:



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 168 DIAS

OBS: Tivemos duas solicitações de gás canalizado que foram concluídas dentro do prazo médio da nossa meta, conforme é possível ser demonstrado em documentos físicos, inclusive com notificação de encerramento às partes, porém, não foram encerradas no SOA, gerando um prazo fictício de 336 dias.

6. CONCLUSÃO

Em fevereiro de 2020 não registramos abertura de processo em nenhuma das áreas, 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. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 19,04% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Com relação à área de Transporte, houve uma diminuição de aproximadamente 9,80% de reclamações comparando-se a janeiro de 2019. O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro e fevereiro ficou em 31 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a consequente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando da demora. A Ouvidoria da ARCE já comunicou ao Coordenador de Transporte, alertou a Diretora Executiva e o Conselho Diretor quanto à situação.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, obtivemos 2 (dois) solicitações registradas na Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, na área de Energia Elétrica, Saneamento Básico foram registradas 1 (um) e nenhuma nas demais unidades.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 29/02/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
11/02/2020	229393	AURI FAÇANHA MOREIRA	20	AGR	11/02/2020
10/02/2020	229386	CLAUDIA MENDES DE SOUZA SILVA	21	OUV	10/02/2020
11/02/2020	229401	MARIA ALZANIR BARBOSA	20	AGR	11/02/2020
20/02/2020	229557	R & DIAS CONTRUTORA LTDA ME	11	OUV	20/02/2020
17/02/2020	229489	FRANCISCO FABIO FELIX DA SILVA	14	OUV	17/02/2020
24/01/2020	229192	TARCISIO XIMENES AGUIAR JÚNIOR	38	CSB	07/02/2020
27/02/2020	229596	JOCENI BESSA DA SILVA JÚNIOR	4	AGR	27/02/2020
13/02/2020	229436	SERGIO JOSÉ CAVALCANTE VIEIRA	18	OUV	13/02/2020
03/02/2020	229307	FRANCISCO LUCIANO ALVES MAIA	28	CSB	19/02/2020
13/02/2020	229433	ANTÔNIO JOSÉ BEZERRA DE OLIVEIRA	18	AGR	13/02/2020
12/02/2020	229416	IVANILDO DA SILVA LIMA	19	AGR	12/02/2020
26/02/2020	229589	MARIA VERÔNICA MONTEIRO	5	AGR	26/02/2020
18/02/2020	229524	FRANCISCA GONÇALVES DIAS	13	OUV	18/02/2020

27/02/2020	229597	JOSEFA MARIA DA CONCEIÇÃO	4	OUV	27/02/2020
27/02/2020	229591	ELTON BUENO DE SIQUEIRA	4	AGR	27/02/2020
18/02/2020	229518	EDVANIA GOMES DE FRANÇA	13	OUV	18/02/2020
28/02/2020	229609	MYKAEL LIMA DE LUCENA	3	OUV	28/02/2020
21/02/2020	229585	MARIA ROSELI DO NASCIMENTO	10	OUV	21/02/2020
12/02/2020	229409	FRANCISCO DE ASSIS SOARES	19	AGR	12/02/2020
11/02/2020	229397	JOSE MARDIN MENDONÇA	20	AGR	11/02/2020
11/02/2020	229396	CARMELITA MEDEIROS DE PAULA	20	AGR	11/02/2020
03/02/2020	229312	MARIA ELISABETH ROSALDO LAPA	28	CSB	19/02/2020
11/02/2020	229392	JORDELANO SOUZA DE ABREU	20	AGR	11/02/2020
03/02/2020	229306	EDUARDO RODRIGUES SEVERIANO	28	CSB	19/02/2020
23/01/2020	229183	CARLOS ALBERTO R SANTOS	39	CSB	07/02/2020

II
ANEXO – TRANSPORTE
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 29/02/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
21/11/2019	228535	FRANCISCO FERREIRA BARROSO	102	CTR	27/11/2020
21/02/2020	229574	ABSALÃO BANDEIRA DE CASTRO	10	OUV	21/02/2020
13/02/2020	229431	ROBSON ARRUDA GOMES	18	OUV	13/02/2020
19/02/2020	229534	DHIEGO HENRIQUE GONÇALVES	12	OUV	19/02/2020
11/11/2019	228128	LURDIANE ALVES DA COSTA	112	CTR	29/11/2019
13/02/2020	229446	PATRÍCIA FERNANDES CARNEIRO	18	OUV	13/02/2020
13/02/2020	229445	JOYCE FERNANDES	18	OUV	13/02/2020
17/02/2020	229485	JANIELE GONÇALVES NOGUEIRA	14	OUV	17/02/2020
27/02/2020	229592	ANONIMA	4	OUV	27/02/2020
21/11/2019	228517	SANDRA PEDROSA LIMA	102	CTR	21/11/2019
10/01/2020	229042	NADYCA ARAÚJO	52	CTR	23/01/2020
26/11/2019	228610	DENISE	97	CTR	26/11/2019
28/02/2020	229618	MARIA CLAUDIA SILVA	3	OUV	28/02/2020
28/02/2020	229617	ADRINA FERREIRA	3	OUV	28/02/2020

21/02/2020	229586	PAULO CESAR DE REZENDE	10	OUV	21/02/2020
21/02/2020	229571	HENRIQUE WESLEY SALES DA SILVA	10	OUV	21/02/2020
20/02/2020	229559	RODRIGO TINÔCO BESSA CHAGAS	11	OUV	20/02/2020
19/02/2020	229533	MARIA ARLETE BRASIL MACHADO	12	OUV	19/02/2020
18/02/2020	229529	JULIO CESAR FERREIRA	13	CTR	26/02/2020
17/02/2020	229492	GERLANDIA LIMA	14	OUV	17/02/2020
07/02/2020	229363	CARLOS YURI BARBOSA CIDRAO	24	OUV	07/02/2020
06/02/2020	229351	PLABLCIO FERREIRA	25	OUV	06/02/2020
27/01/2020	229208	ALEXA ARAUJO	35	CTR	10/02/2020
14/01/2020	229087	JOHN CHARLES MUSSE MENDES	48	CTR	14/01/2020
13/01/2020	229059	ANONIMO	49	CTR	17/02/2020
20/12/2019	228895	JOSÉ EUDES DE OLIVEIRA	73	CTR	20/12/2019
06/12/2019	228745	CESAR AUGUSTO DE SOUSA	87	CTR	20/12/2019
26/11/2019	228592	PEDRO PAULO SOBRAL FREIRE	97	CTR	26/11/2019
22/11/2019	228549	MARCOS ANTÔNIO MARTINS	101	CTR	03/12/2019
22/11/2019	228542	LUIZ CARLOS	101	CTR	26/11/2019
18/11/2019	228440	ANTONIA MONTEIRO	105	CTR	26/11/2019

14/11/2019	228406	JÉSSICA ÁVILA DE SOUZA	109	CTR	26/11/2019
11/11/2019	228130	MARCELINO	112	CTR	22/11/2019
27/02/2020	229598	ANTONIO MARDONIO	4	OUV	27/02/2020
21/02/2020	229577	FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS	10	OUV	21/02/2020
19/12/2019	228882	ERINEIDE ALVES RIBEIRO	74	CTR	26/12/2019
09/12/2019	228790	FRANCISCO DERLAN ARAUJO BARROS	84	CTR	20/12/2019
05/12/2019	228741	LUCAS GOMES DE OLIVEIRA	88	CTR	20/12/2019
23/01/2020	229185	JOSE LUIZ DE OLIVEIRA	39	OUV (está no jurídico da Fretcar)	23/01/2020