

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Janeiro/2019

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

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.

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, 18 de fevereiro 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 **Janeiro de 2019**, 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

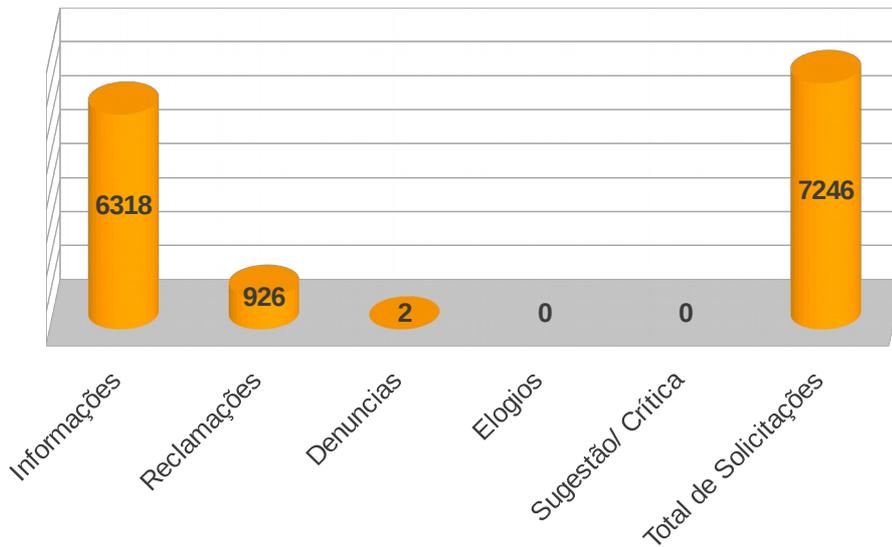
Total de Solicitações Abertas	7246
Informações	6318
Reclamações	926
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	446
Improcedente	51
Caminho do Entendimento	332

Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

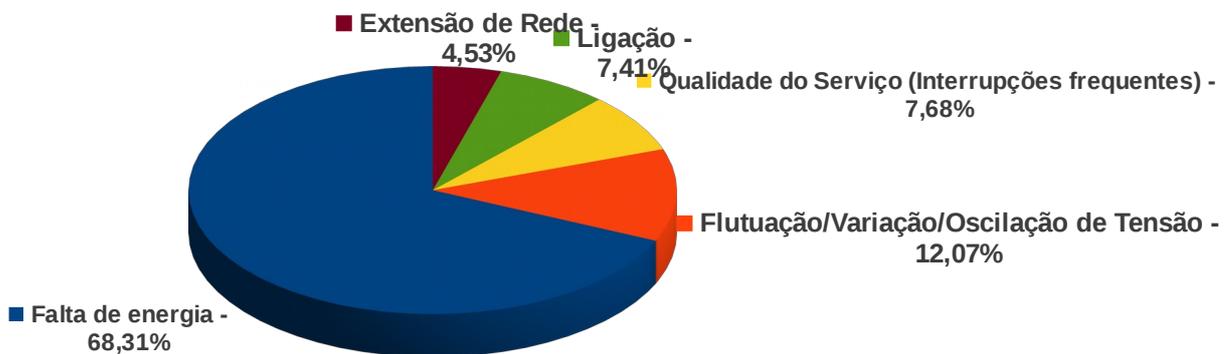
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 7.246 solicitações, 926 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/2019)



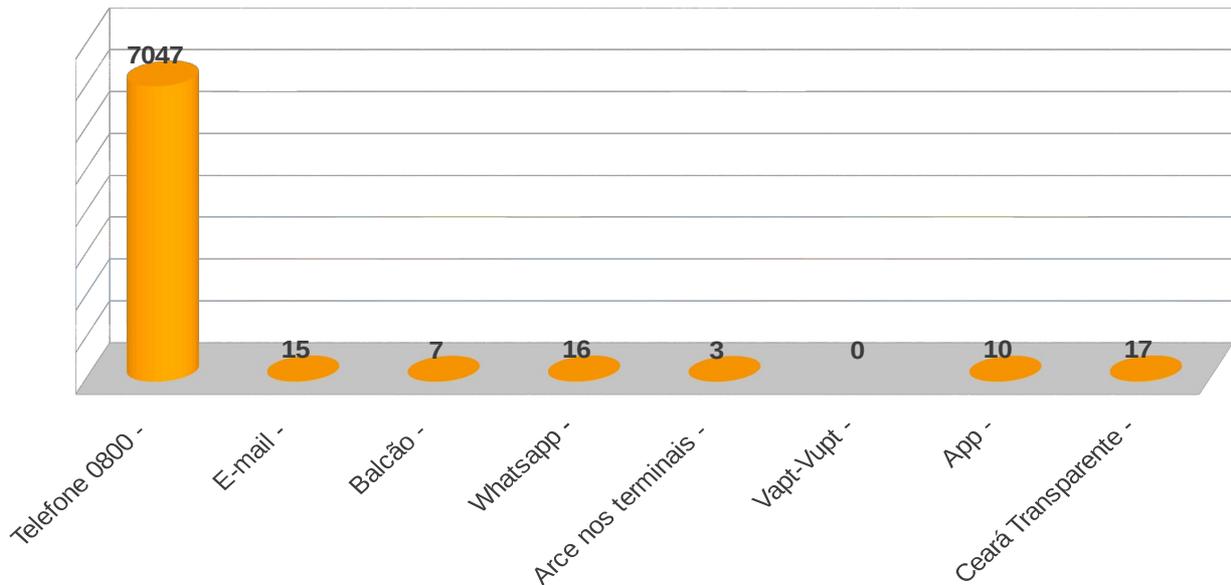
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia*, *Flutuação/Variação/Oscilação de tensão* e *Qualidade do serviço (interrupções frequentes)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (JANEIRO/2019)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 7.047 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.

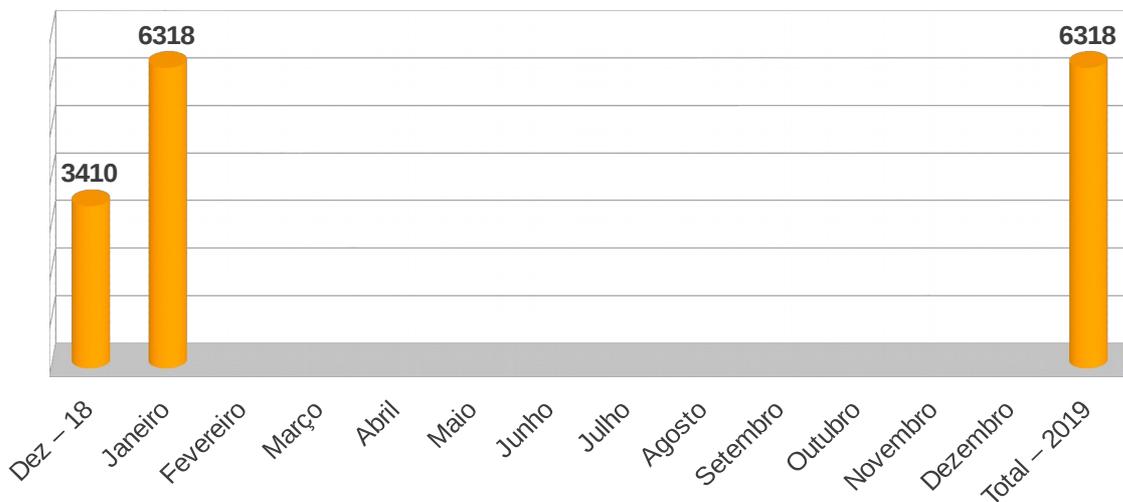
FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2019)



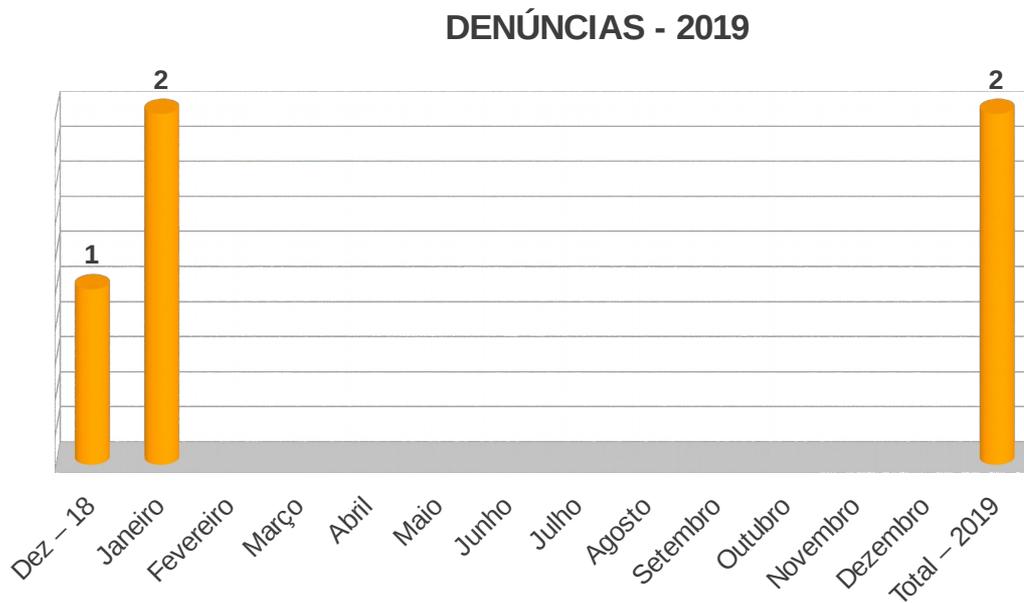
No mês de janeiro não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades Vapt-Vupt.

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

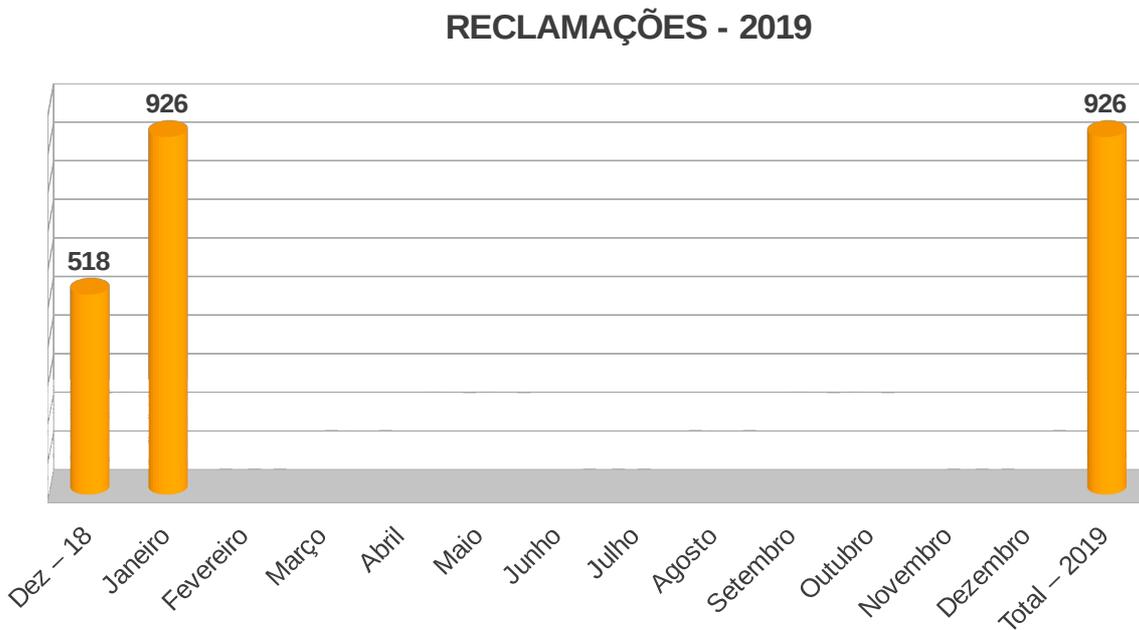
INFORMAÇÕES - 2019



Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

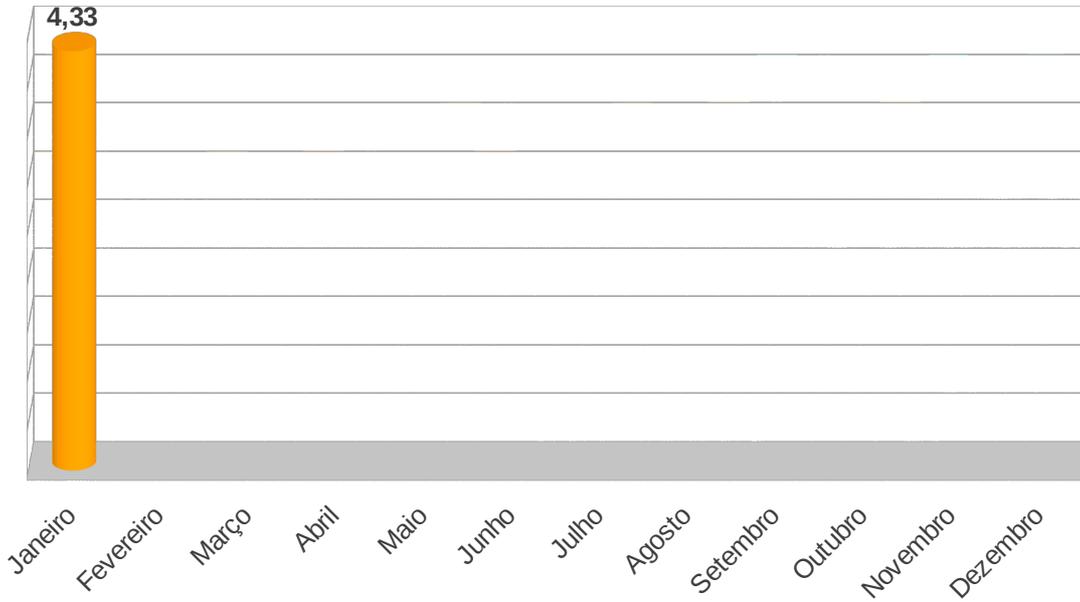


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2019



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 4 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 **janeiro de 2019**, 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

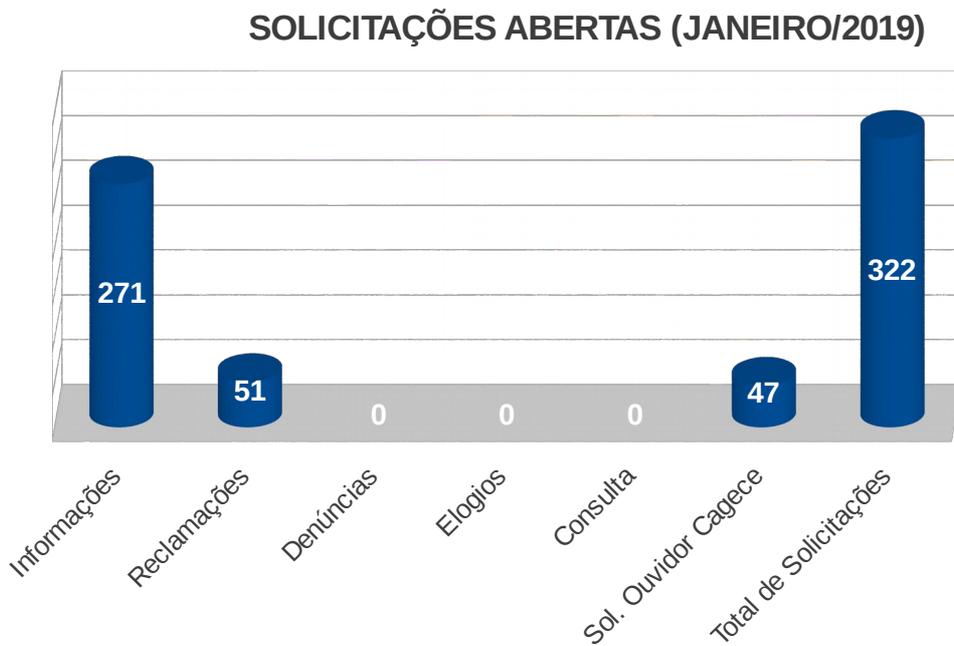
Total de Solicitações Abertas	322
Informações	271
Reclamações	51
Denúncias	0
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	47
Total de Solicitações Finalizadas	303
Informações Finalizadas	271
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	32
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações:	
Procedente	26
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	1

Fonte: SOA e SISCD0

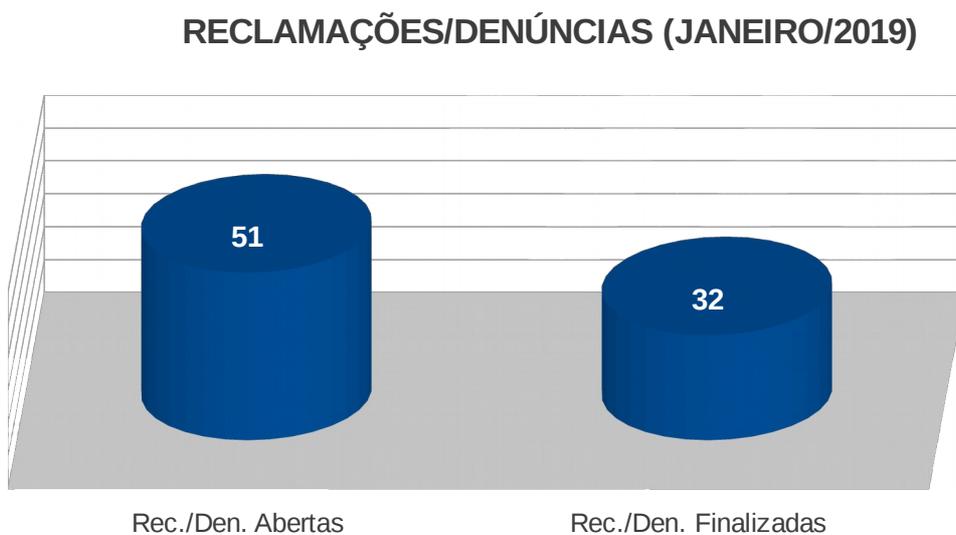
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de duas solicitações em duplicidade e duas foram canceladas.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 322 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 51 se converteram em reclamações, das quais 47 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).

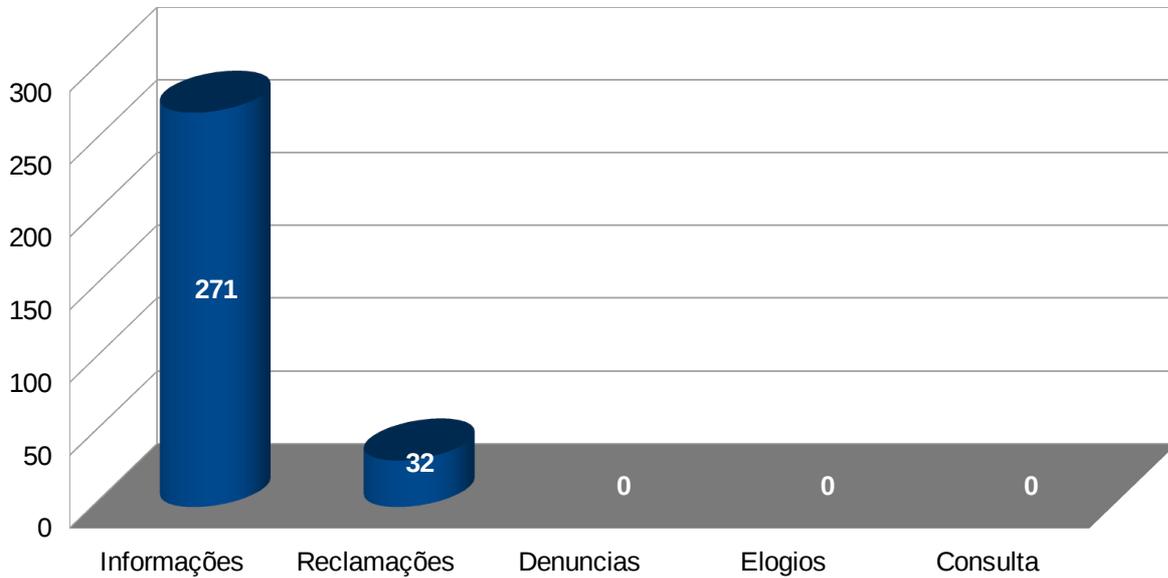


Vê-se no gráfico a seguir que 51 reclamações foram registradas e 32 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



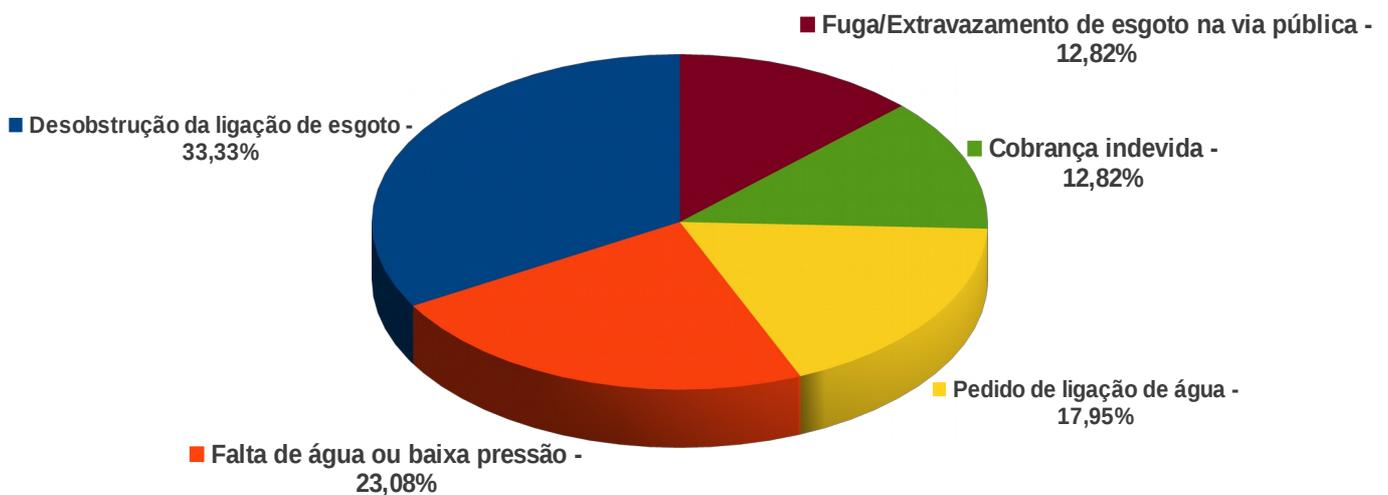
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JANEIRO/2019)



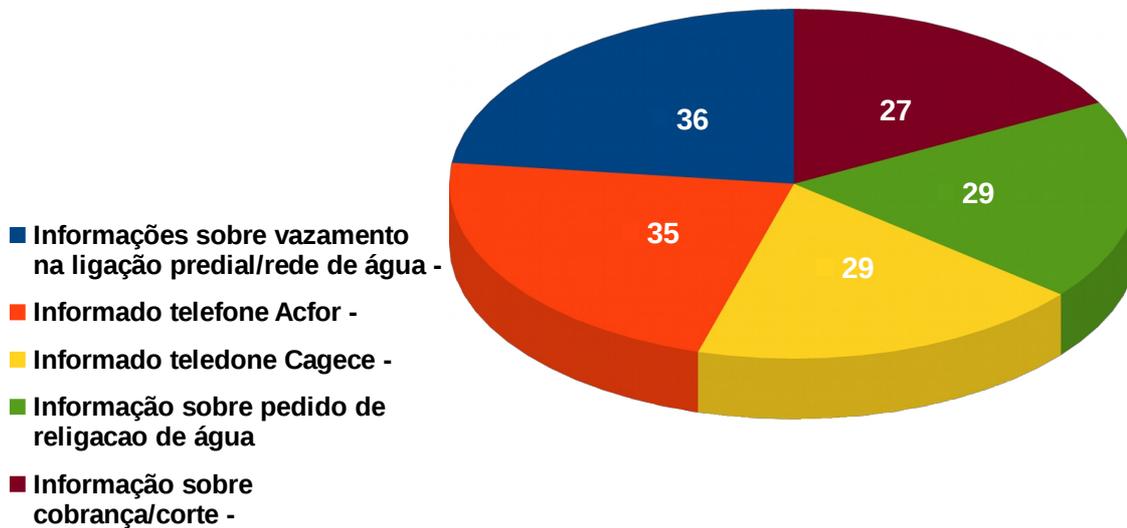
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Cobrança indevida em conta* e *Fuga/Extravazamento de esgoto na via pública*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JANEIRO/2019)



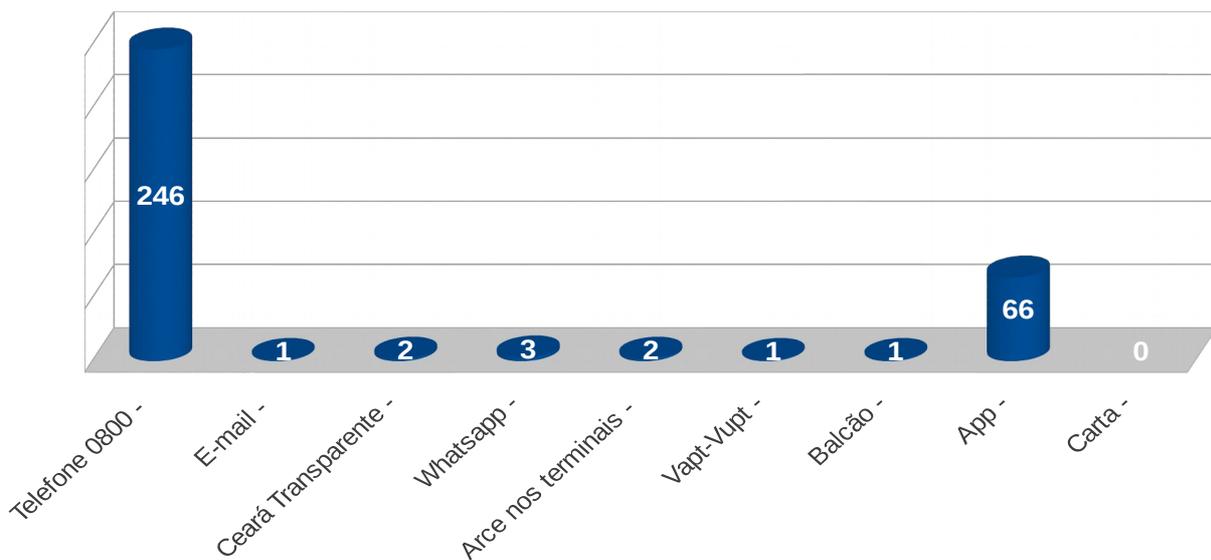
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (36)*, *Informado telefone Acor (35)* e *Informado telefone da Cagece (29)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - JANEIRO 2019)



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 246 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

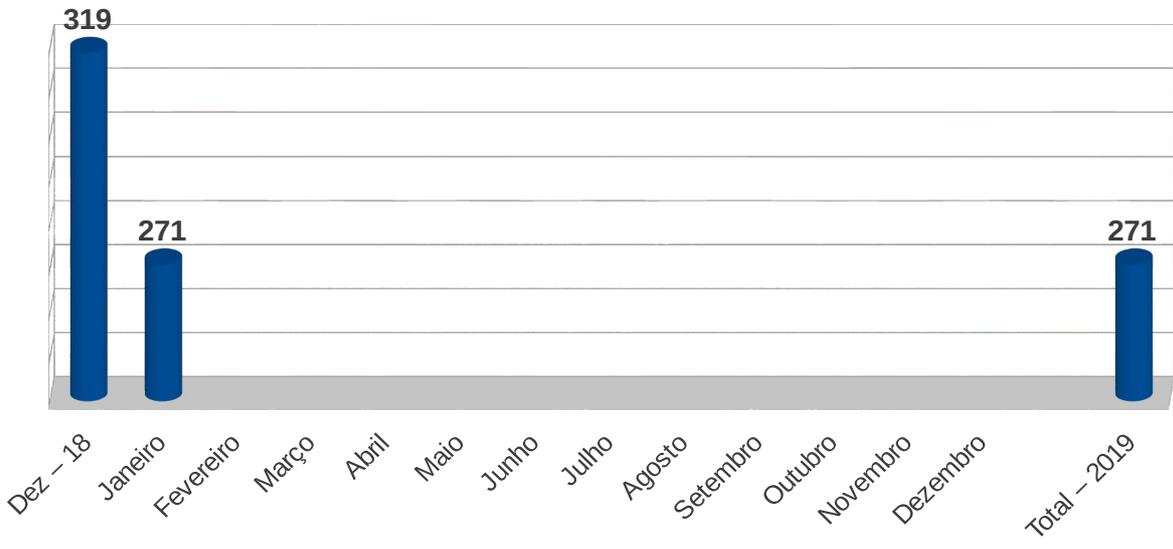
FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2019)



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

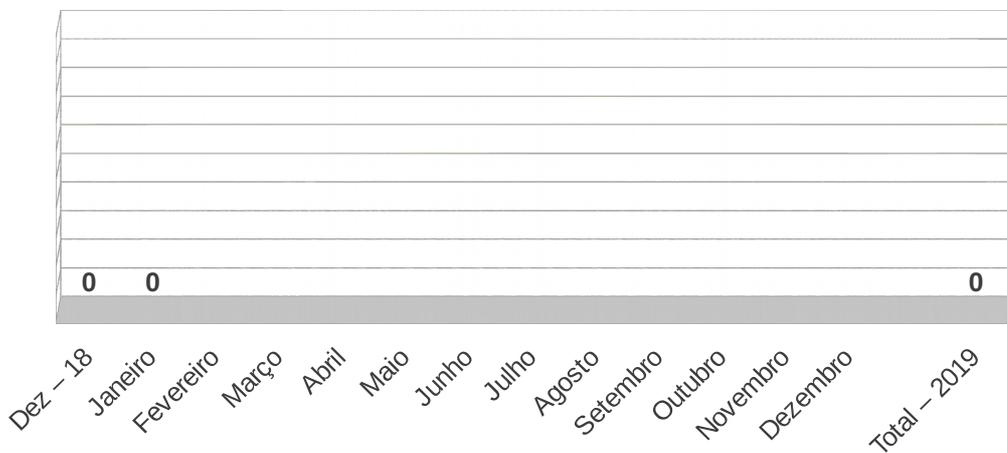
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 15,05% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2019



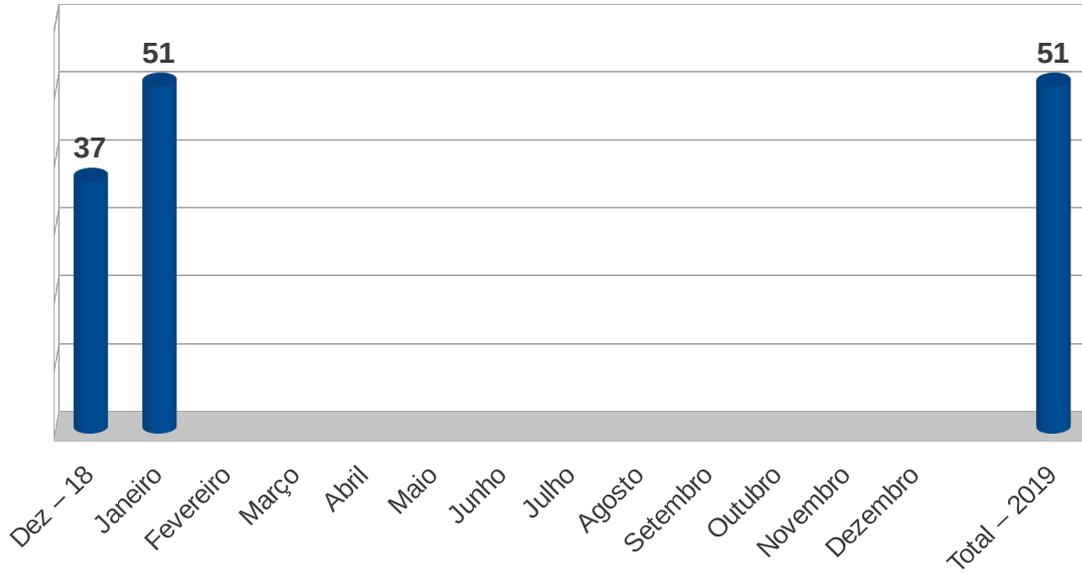
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2019



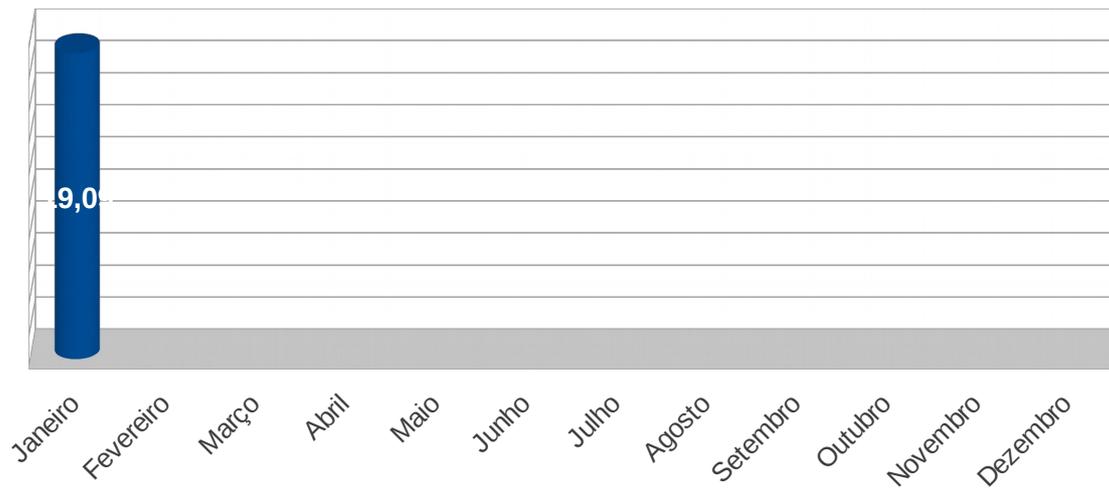
No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 37,84% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2019



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2019



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 19 DIAS

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 **janeiro de 2019** 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.

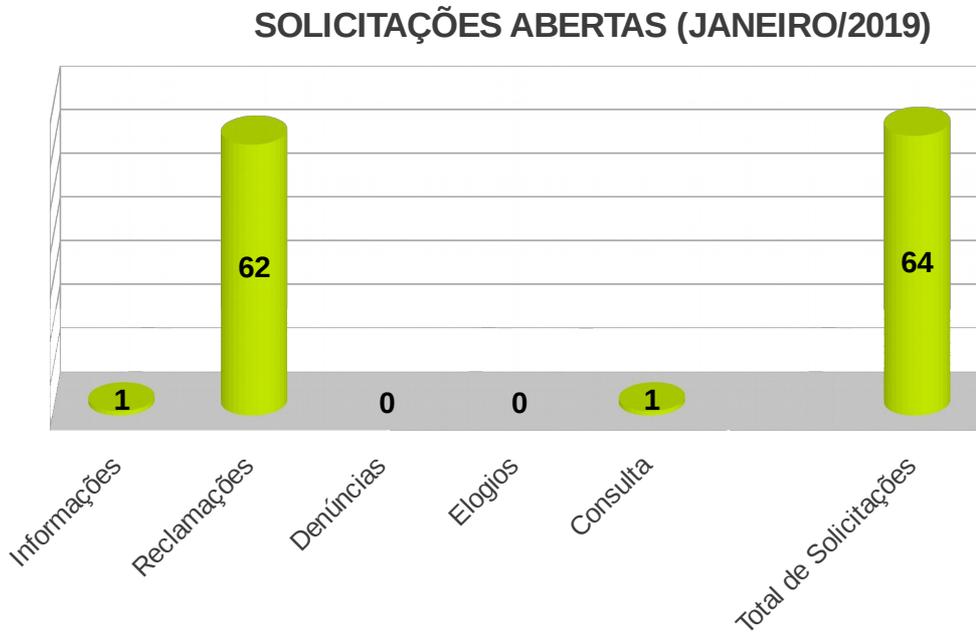
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	64
Informações	1
Reclamações	62
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
Total de Solicitações Finalizadas	46
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	43
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	27
Improcedente	15
Outros/Não se aplica	1

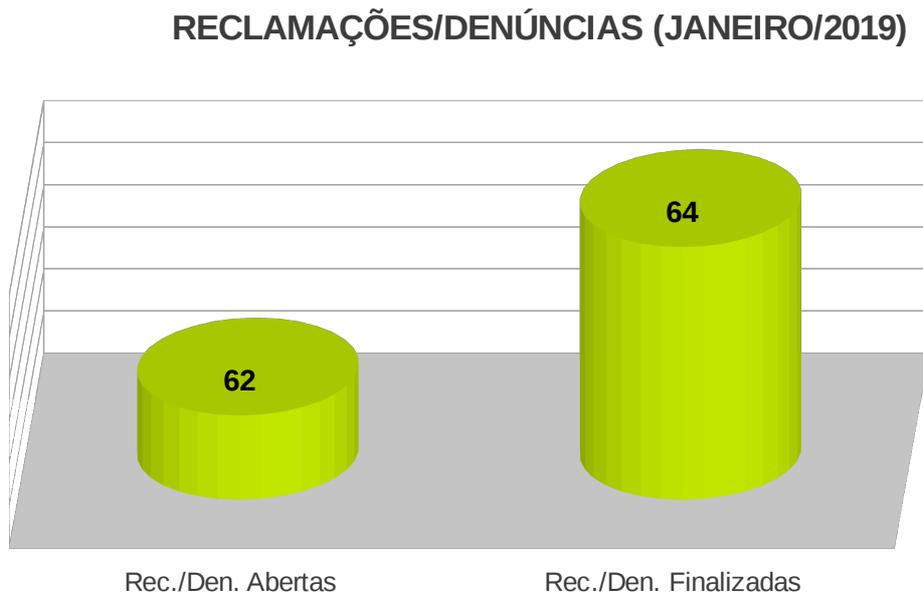
Fonte: SOA e SISCCO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 64 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 62 se converteram em reclamações.

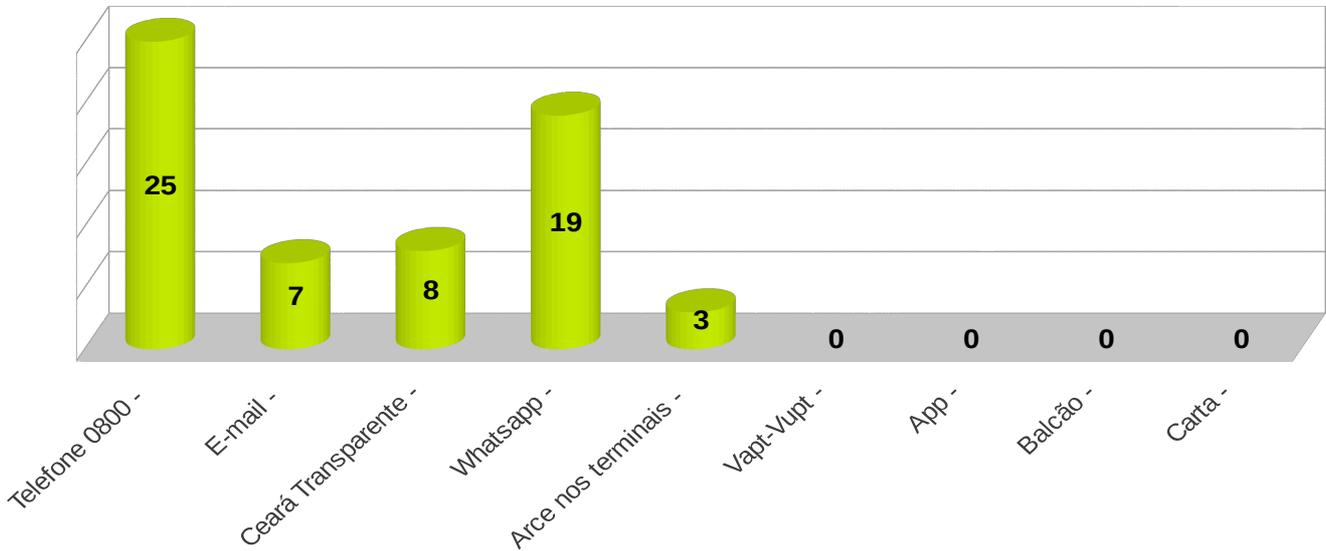


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 62 Reclamações/Denúncias foram registradas em janeiro, 64 foram finalizadas nesse mesmo período.



Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em janeiro foram o Telefone e Whatsapp.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2019)



No mês de janeiro 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 janeiro de 2019.

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JANEIRO/2019)



Principais assuntos relacionados a Solicitação de Informação:

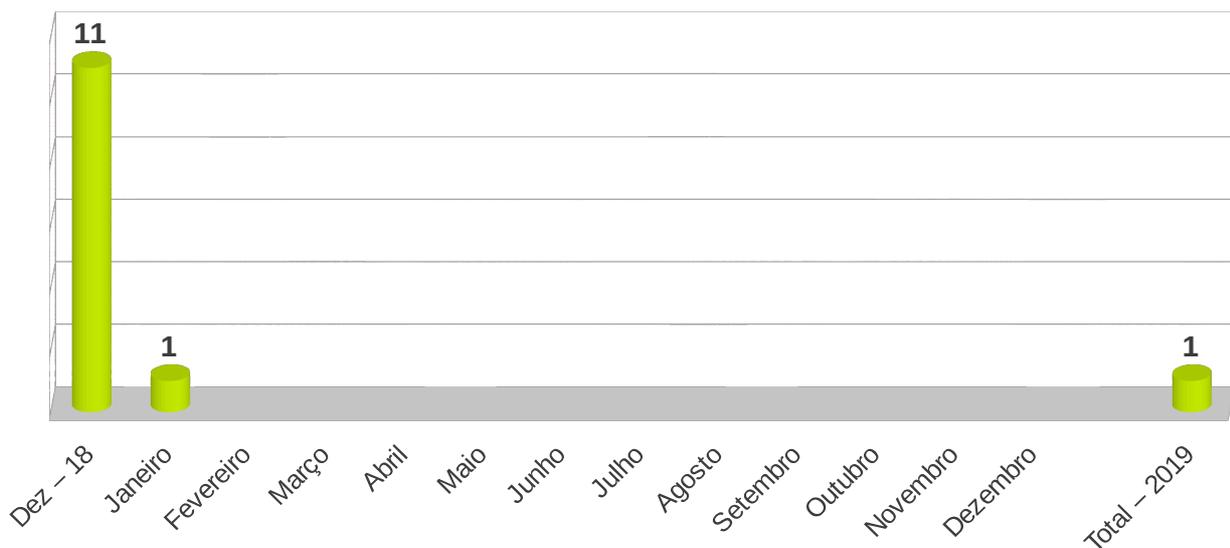
TOP 5 (INFORMAÇÕES - JANEIRO 2019)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

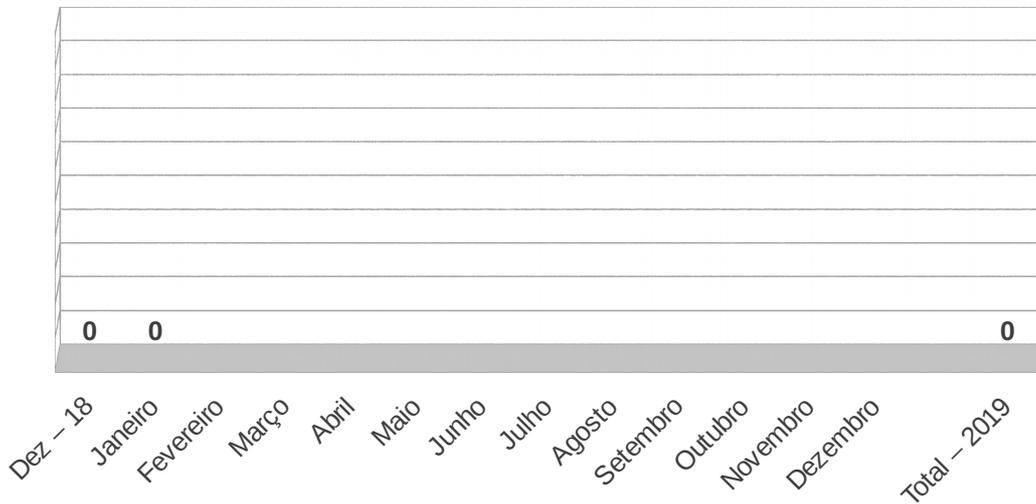
No mês de referência deste relatório registramos 1 (uma) ocorrência quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2019



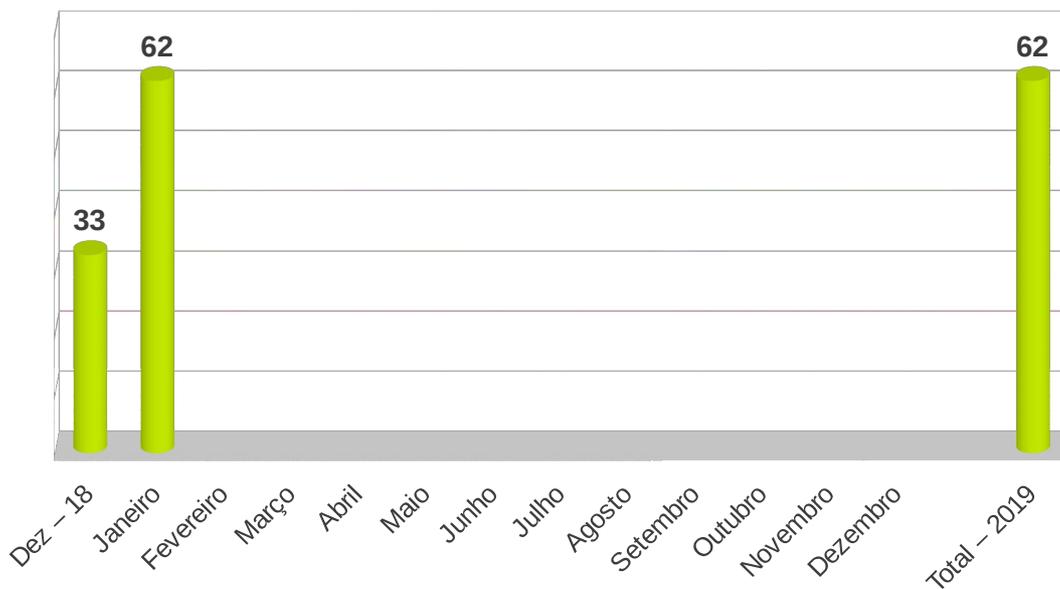
Quanto ao número de denúncias, não registramos ocorrências no mês de referência deste relatório.

DENÚNCIAS - 2019



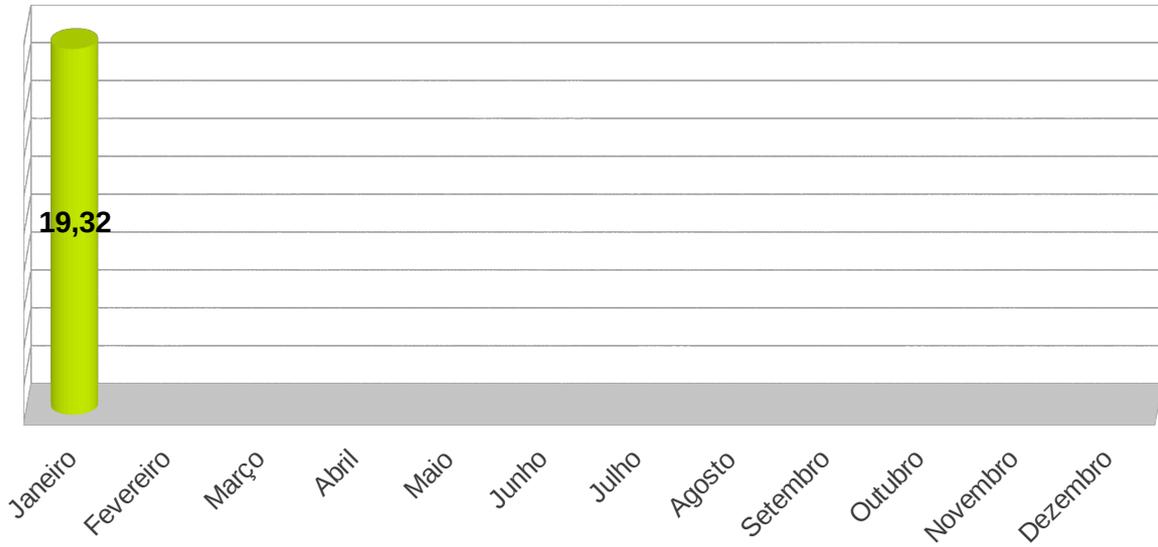
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 87,88% em janeiro comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2019



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2019



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 19 DIAS

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 **janeiro de 2019** 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 janeiro de 2019 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 um aumento de aproximadamente 87,88% de reclamações comparando-se à dezembro de 2018.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, obtivemos 1 (uma) solicitação registrada na Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte na área de Saneamento Básico e nenhuma nas demais unidades.

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2019**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
16/01/2019	241	FRANCISCO CARLOS MARCENA DE SOUSA	16	CSB	29/01/2019
29/01/2019	419	OLÍVIA FREIRE ROCHA	3	OUV	29/01/2019
30/01/2019	437	JOSÉ DELANO TEIXEIRA COSTA	2	OUV	30/01/2019
22/01/2019	330	ANDRÉA MARTA FREITAS GUIMARÃES	10	OUV	22/01/2019
22/01/2019	322	MARIA VALENA DO NASCIMENTO	10	OUV	22/01/2019
29/01/2019	406	MIRIAM RAQUEL ALMEIDA DA SILVA	3	OUV	29/01/2019
28/01/2019	392	MICHEL SAMPAIO COUTINHO	4	OUV	28/01/2019
31/01/2019	447	MICAEL ACELINO QUEIROZ	1	OUV	31/01/2019
29/01/2019	417	DEOMIRO NASCIMENTO DE SOUSA	3	OUV	29/01/2019
29/01/2019	416	FRANCISCO DIOGO NASCIMENTO	3	OUV	29/01/2019
22/01/2019	319	ROSICLAUDIA ARAÚJO DOS SANTOS	10	OUV	22/01/2019
21/01/2019	296	WALDER FREITAS BARBOSA	11	OUV	21/01/2019

17/01/2019	262	ANTÔNIA IRANDIR SANTOS DA SILVA	15	OUV	17/01/2019
17/01/2019	249	JOSÉ MARIA LIMA DIAS	15	OUV	17/01/2019
17/01/2019	248	RITA OLIVEIRA MAIA	15	OUV	17/01/2019
17/01/2019	256	EZEQUIAS PAIVA BARRETO	15	OUV	17/01/2019
25/01/2019	370	JAQUELINE ALVES LEITE	7	OUV	25/01/2019
22/01/2019	332	WELLINGTON ARARUNA CABRAL	10	OUV	22/01/2019
18/01/2019	272	ANA LÚCIA CARNEIRO BEZERRA	14	OUV	18/01/2019
17/01/2019	269	CICERA FERREIRA BARROS	15	OUV	17/01/2019
11/01/2019	155	ROSA MARIA TELES DE SOUSA	21	OUV	11/01/2019
28/01/2019	402	JOSÉ ILTON DE JESUS	4	OUV	28/01/2019
25/01/2019	372	ANTÔNIA EDINEIDE CANDEIA	7	OUV	25/01/2019
24/01/2019	361	JONAS CARLOS CASTRO SALES	8	OUV	24/01/2019
23/01/2019	354	ANTÔNIA MARIA DA SILVA	9	OUV	23/01/2019
22/01/2019	318	NADJA MONTEIRO DA SILVA	10	OUV	22/01/2019
18/01/2019	276	ANTÔNIA NUNES GOMES BRAGA	14	OUV	18/01/2019

17/01/2019	258	TEREZA EL MALEK	15	OUV	17/01/2019
24/01/2019	360	LILIAN PAIVA	8	OUV	24/01/2019
23/01/2019	350	ROBÉRIO ANDERSON DE SOUSA	9	OUV	23/01/2019
23/01/2019	343	ALEX HERIQUE PORTELA	9	OUV	23/01/2019
21/01/2019	304	MARIA SANDRA DE OLIVEIRA SILVA	11	OUV	21/01/2019
17/01/2019	270	SILVIO ARRUDA LEITÃO	15	OUV	17/01/2019

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2019

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
31/01/2019	446	SARA DAIANE SANTOS BANDEIRA	1	CTR	31/01/2019
28/01/2019	400	CARLOS ANTÔNIO DA SILVA	4	CTR	28/01/2019
31/01/2019	459	NICIANE BANDEIRA	1	CTR	31/01/2019
28/01/2019	401	WINDSON DO NASCIMENTO ALVES	4	CTR	28/01/2019
25/01/2019	379	MARIA GIRLANE DE PAULA SOUSA	7	CTR	25/01/2019
25/01/2019	373	FRANCISCO WILO DA SILVA	7	CTR	25/01/2019
25/01/2019	378	FRANCISCO DAS CHAGAS DE SOUSA	7	CTR	25/01/2019
29/01/2019	407	JOSÉ CARLOS ALVES	3	CTR	29/01/2019
30/01/2019	432	BRUNA KESSIA RODRIGUES	2	CTR	30/01/2019
30/01/2019	430	LUCAS MENEZES DE MATOS	4	CTR	30/01/2019
28/01/2019	403	CARLOS ALMEIDA JUNIOR	4	CTR	28/01/2019
28/01/2019	398	ANTÔNIA LUIZA ALVES DA SILVA	4	CTR	28/01/2019
28/01/2019	385	MARCELO VICTOR BEZERRA	8	CTR	28/01/2019
24/01/2019	363	WALBER XIMENES	8	CTR	24/01/2019
23/01/2019	342	CLÁUDIA OLIVEIRA DE AGUIAR	9	CTR	23/01/2019

31/01/2019	457	ALDIZIO DA CRUZ BRITO	1	CTR	31/01/2019
23/01/2019	356	PATRÍCIA LIMA ARAÚJO	9	CTR	23/01/2019
30/01/2019	423	MARIA JOSIVANDA SALES SILVA	2	CTR	30/01/2019
28/01/2019	387	MARIA ELIANE MARQUES OLIVEIRA	4	CTR	28/01/2019
25/01/2019	371	EDILSON SALUSTIANO RODRIGUES	7	CTR	25/01/2019
23/01/2019	345	FRANCISCO JOSIVAN DO NASCIMENTO	9	CTR	23/01/2019
24/01/2019	357	MARLENE ABREU	8	CTR	24/01/2019
28/01/2019	404	CICERA MARIA RODRIGUES	4	CTR	28/01/2019