

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Janeiro/2020

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

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Aurélio 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, 19 de fevereiro 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 **janeiro de 2020**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

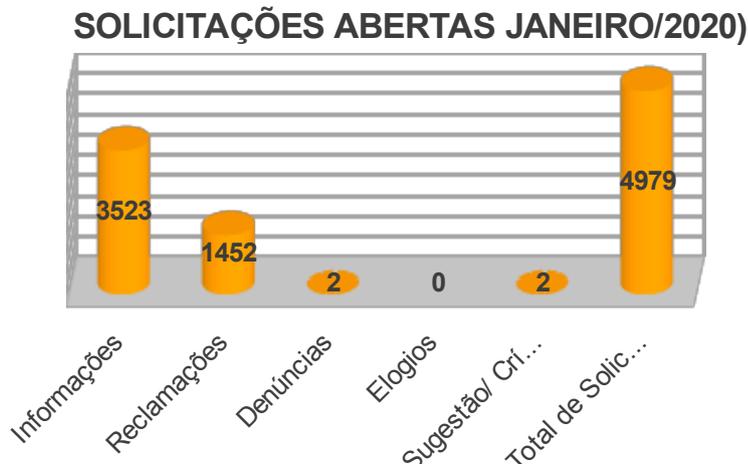
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4979
Informações	3523
Reclamações	1452
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	2
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	375
Improcedente	112
Caminho do Entendimento	551

Fonte: SGO e SISDO

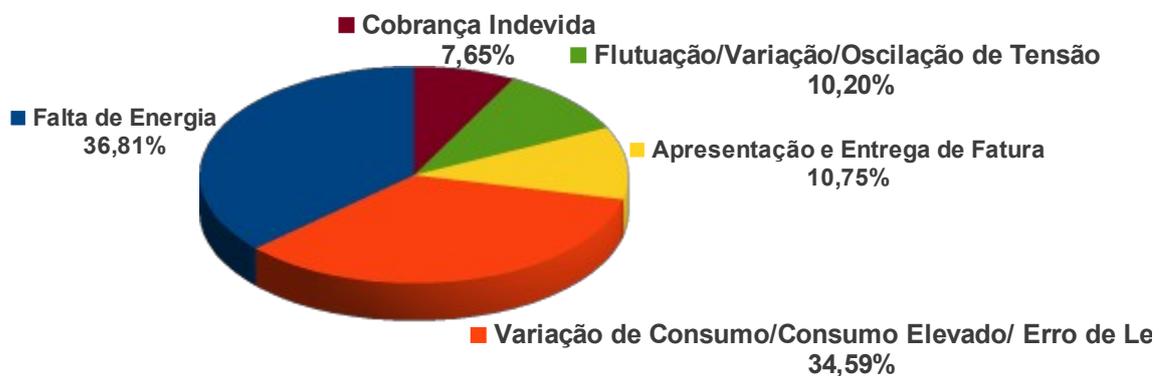
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.979 solicitações, 1452 se converteram em reclamações.



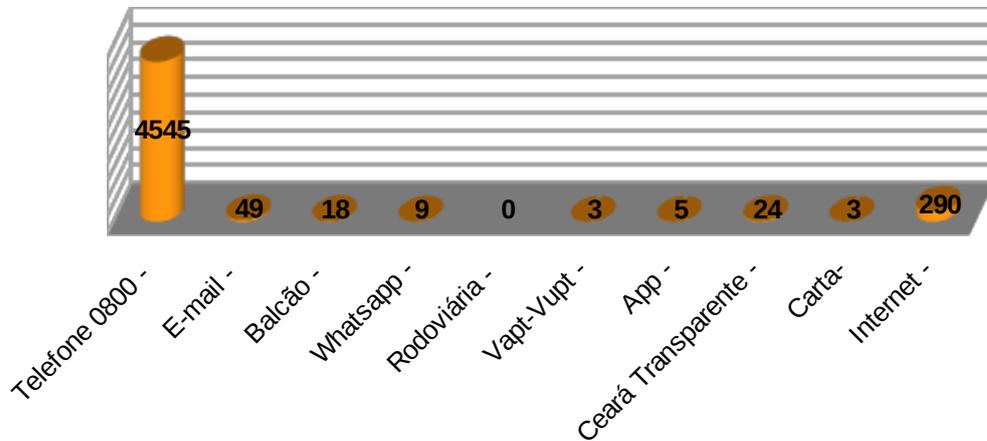
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia, Variação do Consumo/Consumo Elevado/ Erro de Leitura, Apresentação e Entrega de Fatura, Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Cobrança Indevida*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (JANEIRO/2020)



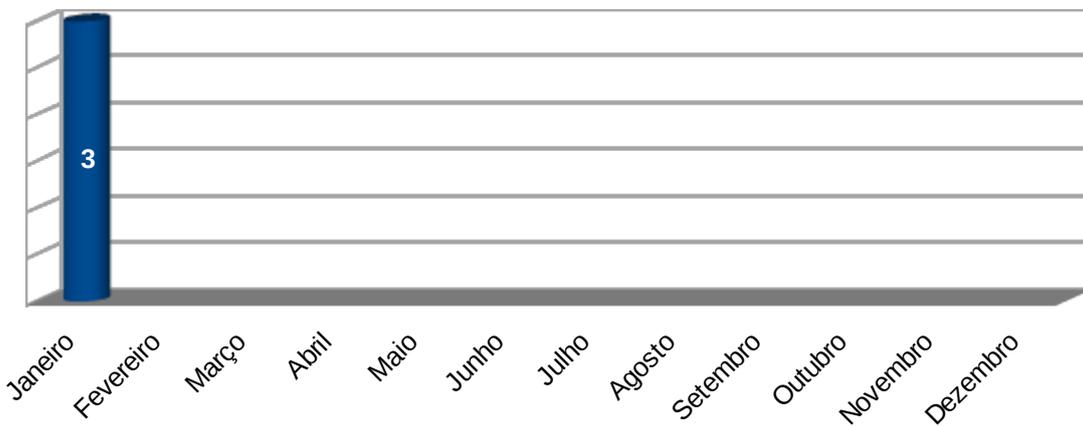
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 4.545 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO (JANEIRO/2020)



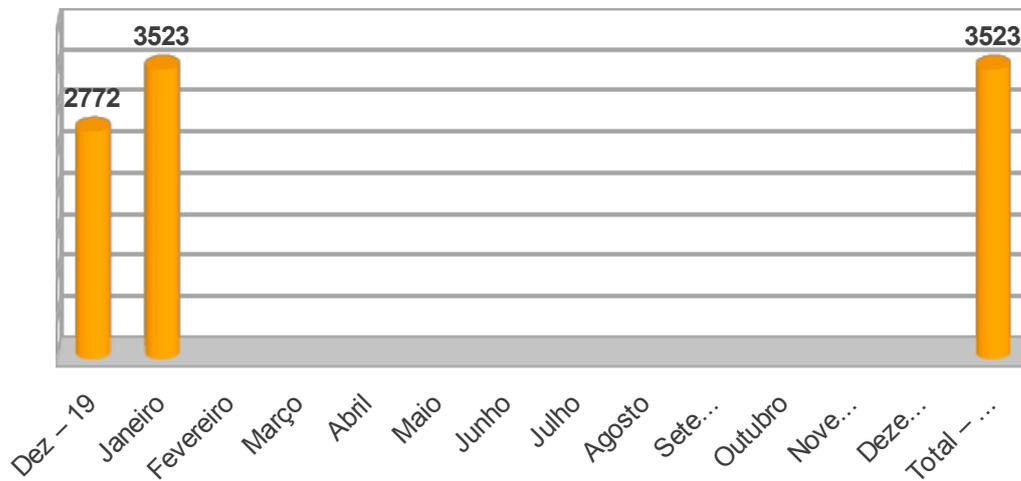
No mês de janeiro foram abertas 3 (três) reclamações de Energia Elétrica na Unidade Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



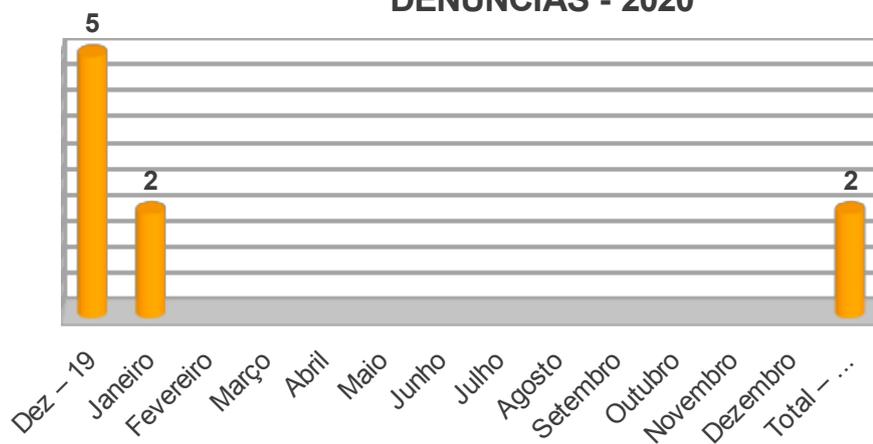
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2020



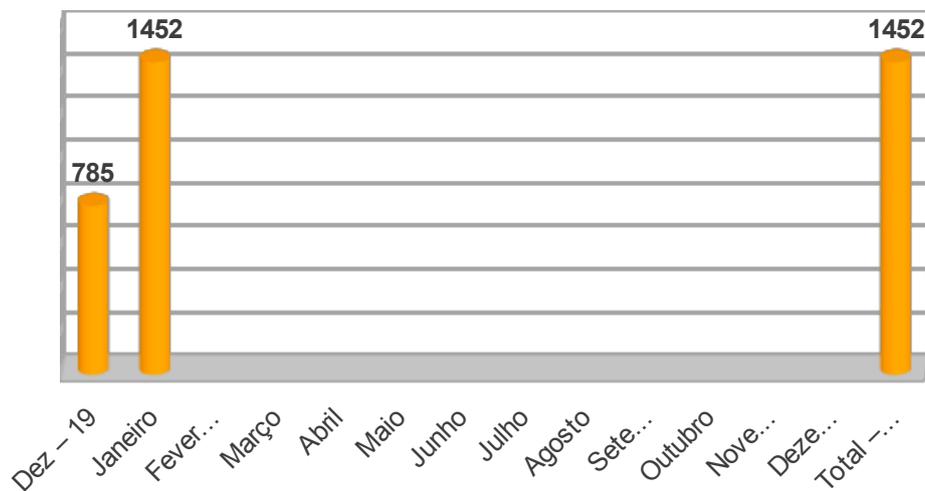
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020



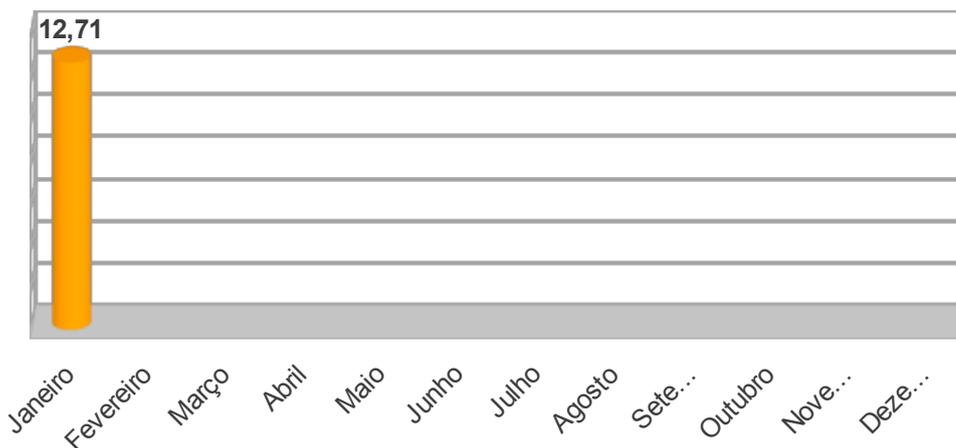
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

RECLAMAÇÕES - 2020



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 **janeiro 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

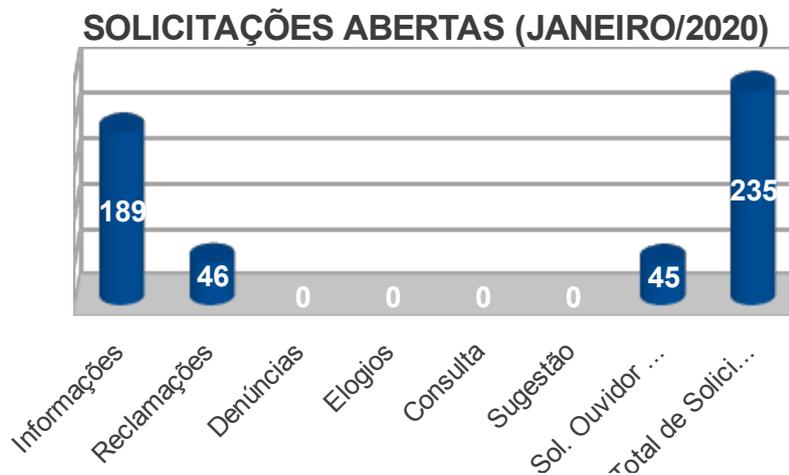
Total de Solicitações Abertas	235
Informações	189
Reclamações	46
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE ^(Obs.1)	45
Total de Solicitações Finalizadas	237
Informações Finalizadas	189
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	48
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	41
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	193

Fonte: SOA e SISCDO

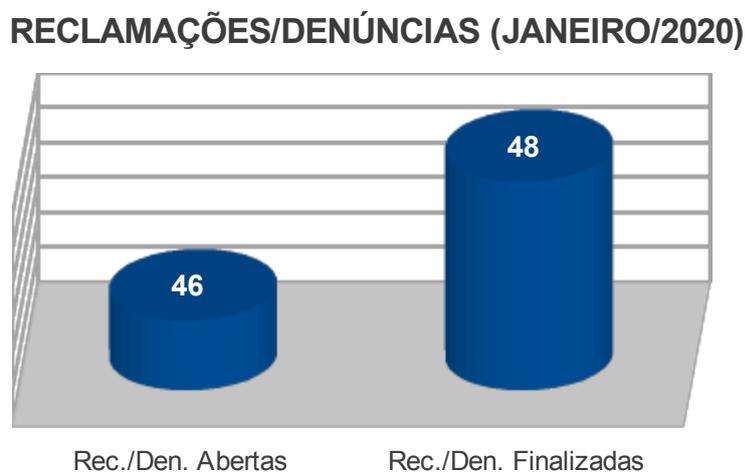
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 1 (uma) solicitação ter sido cancelada.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 235 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 46 se converteram em reclamações, das quais 45 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).

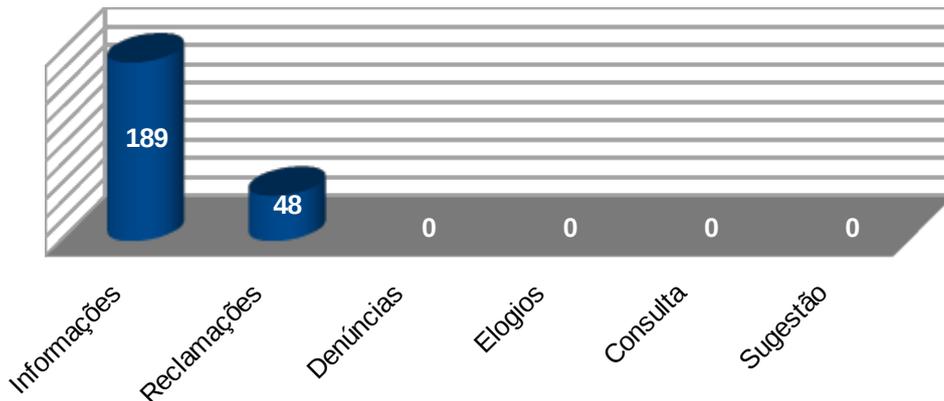


Vê-se no gráfico a seguir que 46 reclamações/denúncias foram registradas e 48 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



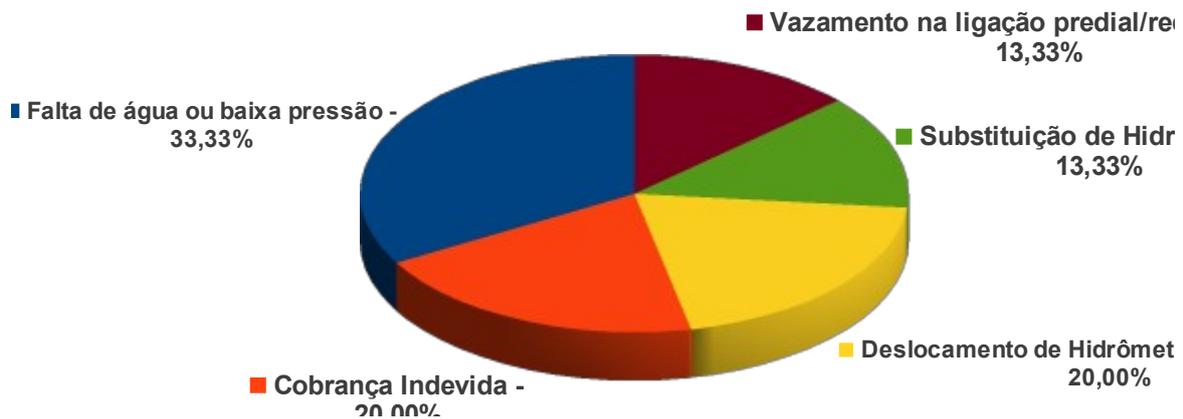
Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JANEIRO/2020)



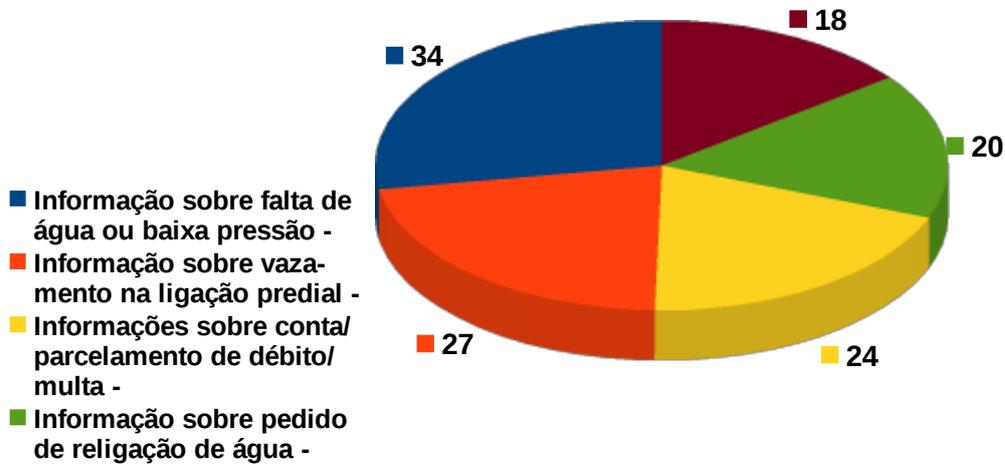
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (10)*, *Cobrança Indevida (6)*, *Deslocamento de hidrômetro/Kit de Cavalete (6)*, *Substituição do Hidrômetro (4)* e *Vazamento na ligação predial/rede de água (4)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JANEIRO/2020)



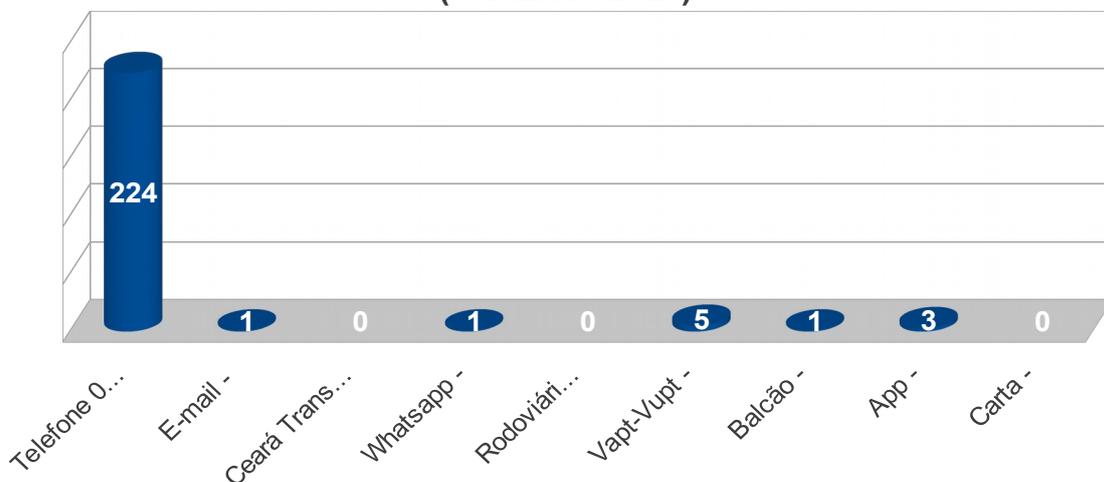
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre falta de água ou baixa pressão (34)*, *Informação sobre vazamento na ligação predial (27)*, *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (24)*, *Informação sobre pedido de religação de água (20)* e *Informação sobre telefone da Cagece (18)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - DEZEMBRO 2019)



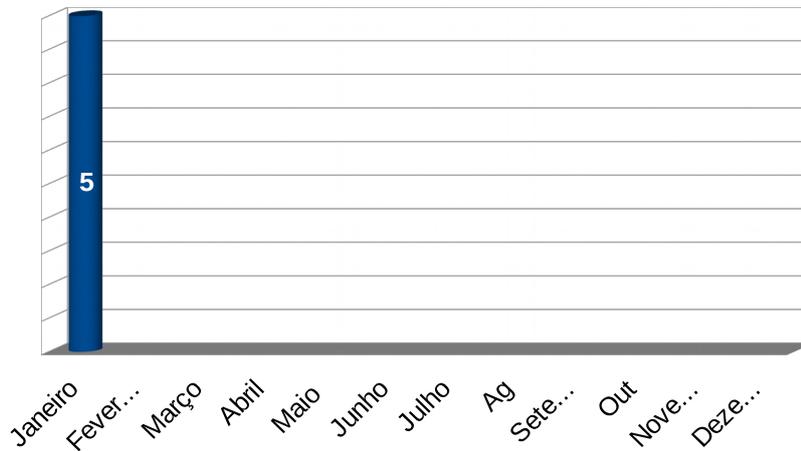
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 224 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2020)



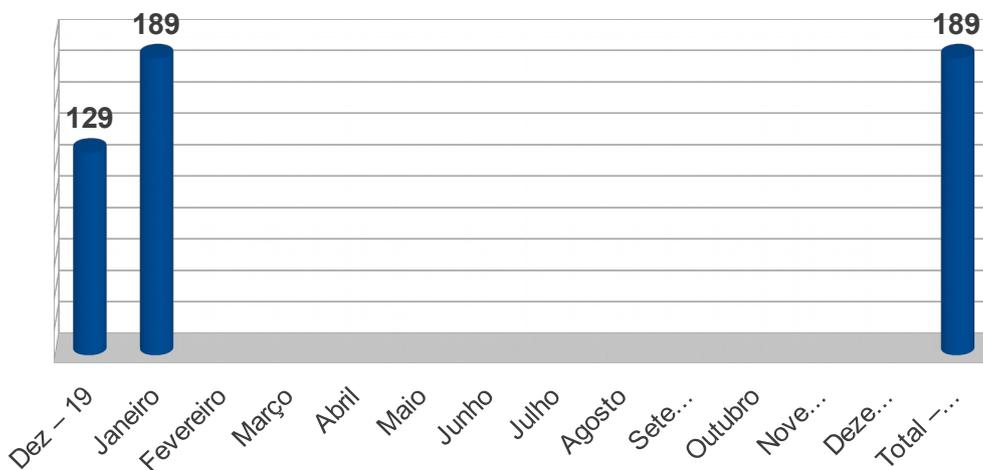
No mês de janeiro foram abertas 5 (cinco) reclamações de Saneamento Básico nas Unidades Vapt-Vupt Juazeiro do Norte.

RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



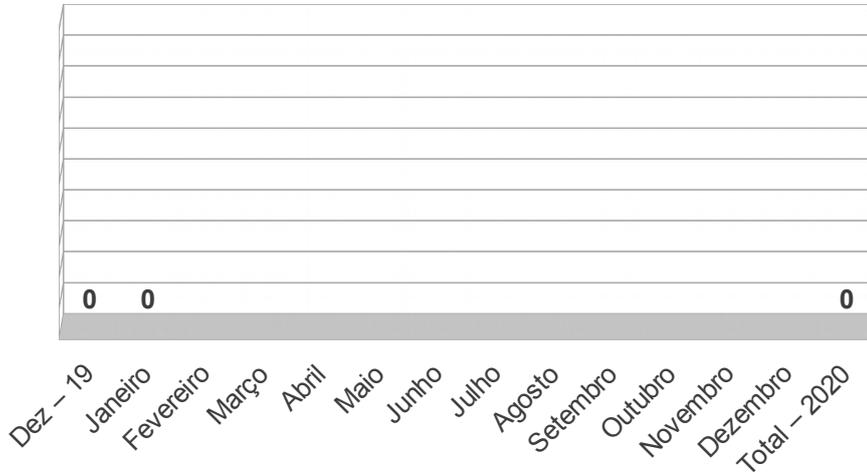
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 46,51% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2020



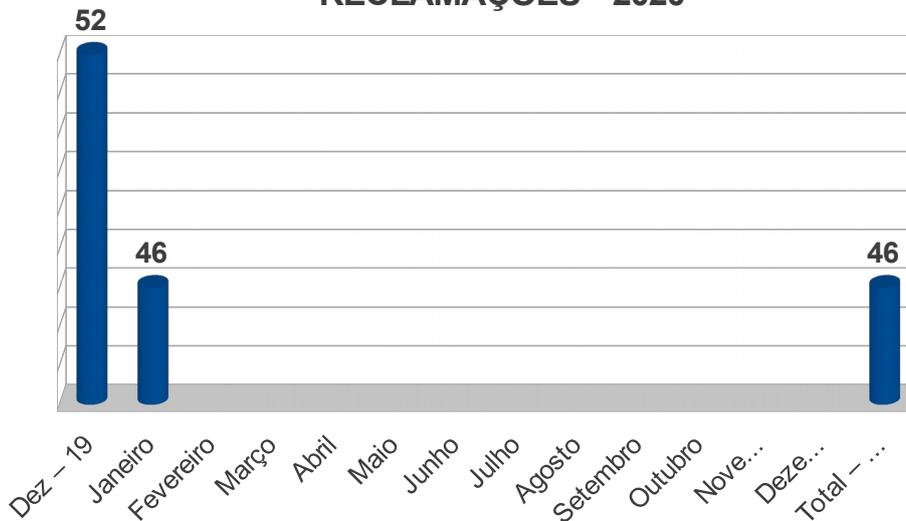
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020

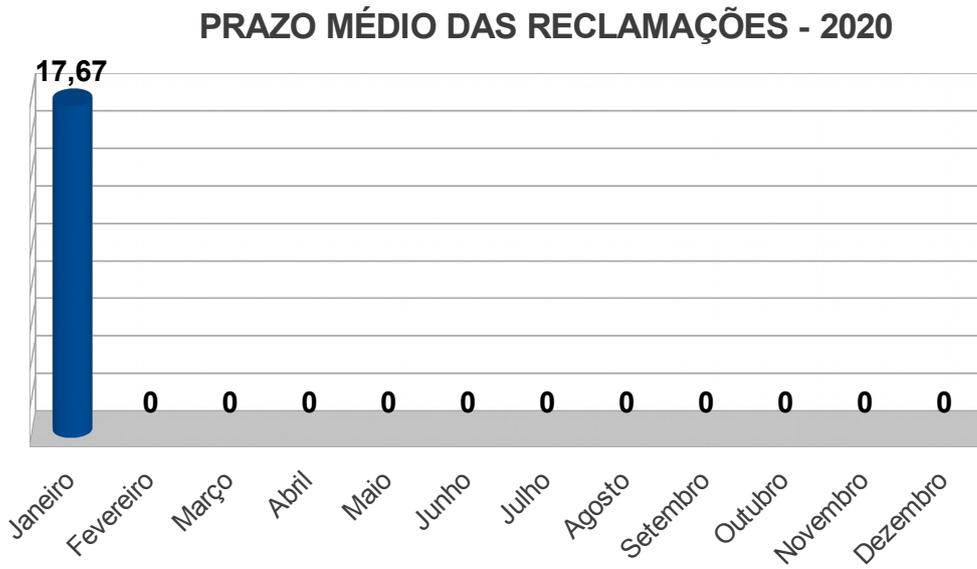


No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 11,53% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



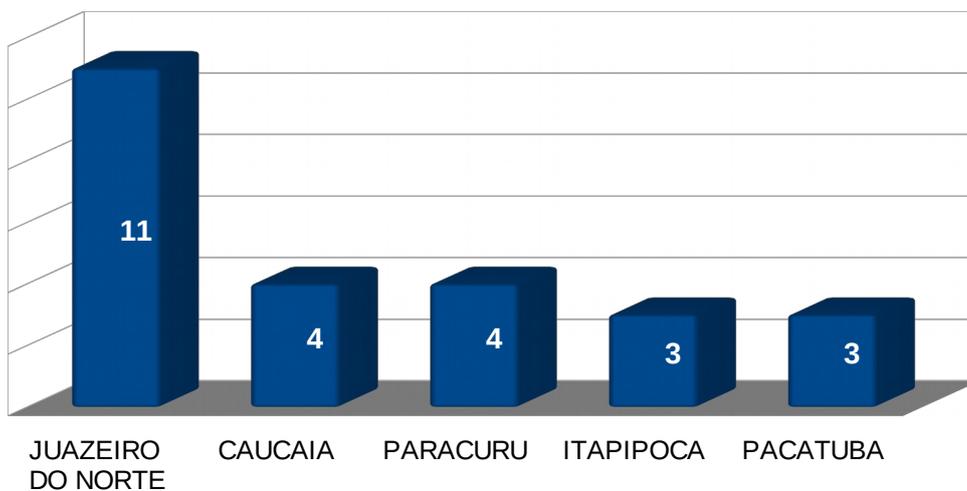
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



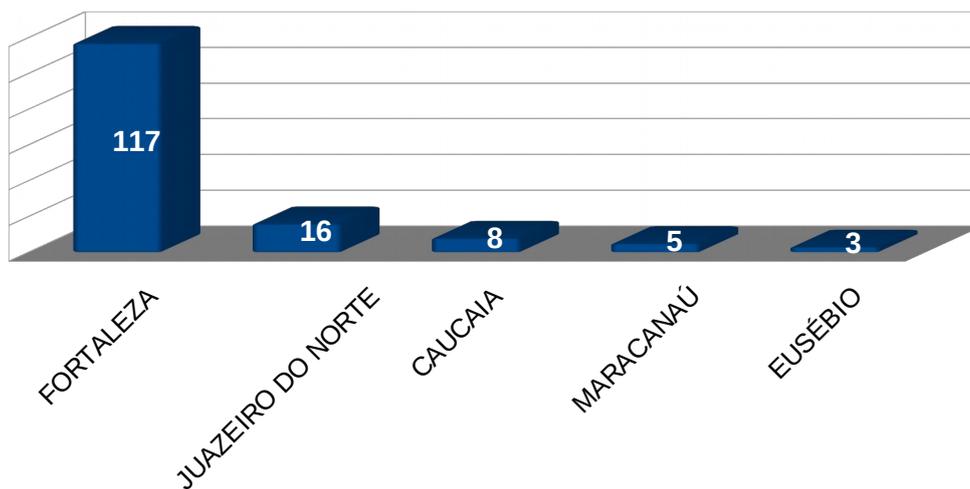
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Não houve mediações realizadas pela Ouvidoria no mês de janeiro.

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 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.

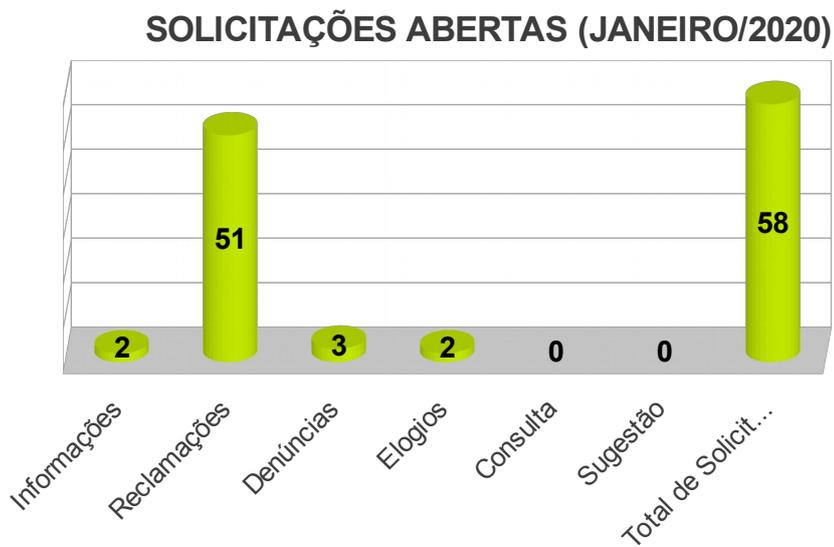
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	58
Informações	2
Reclamações	51
Denúncias	3
Elogios	2
Consulta	0
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	92
Informações Finalizadas	2
Reclamações Finalizadas	81
Denúncias Finalizadas	5
Consultas Finalizadas	3
Elogio	0
Sugestão	1
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	92

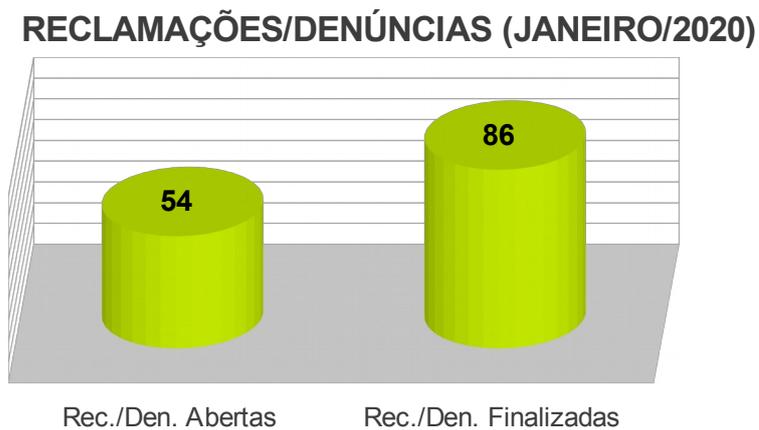
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

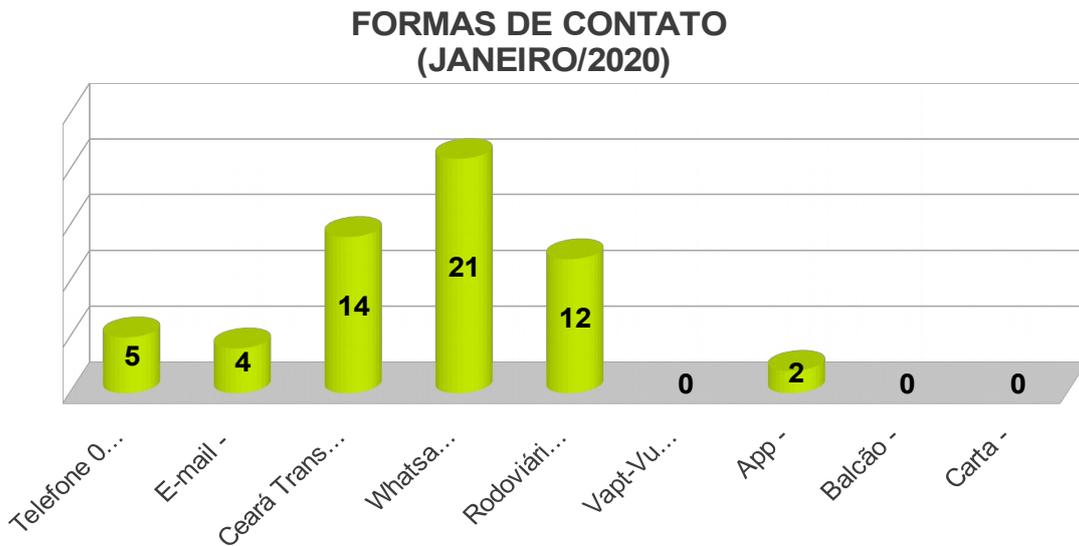
Das 58 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 51 se converteram em reclamações.



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 54 Reclamações/Denúncias foram registradas em janeiro, 86 foram finalizadas nesse mesmo período.

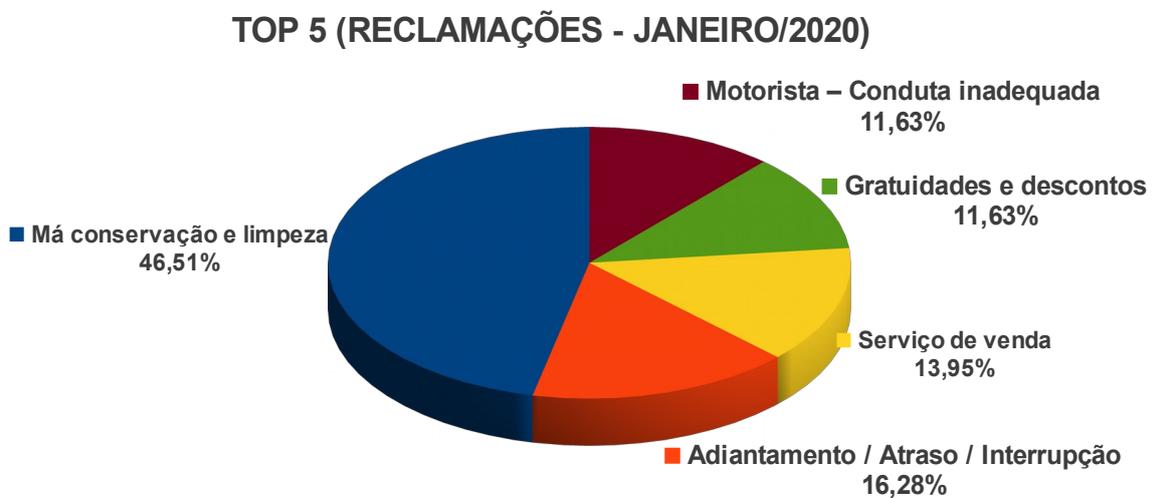


Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em janeiro foram o Whatsapp e Ceará Transparente.



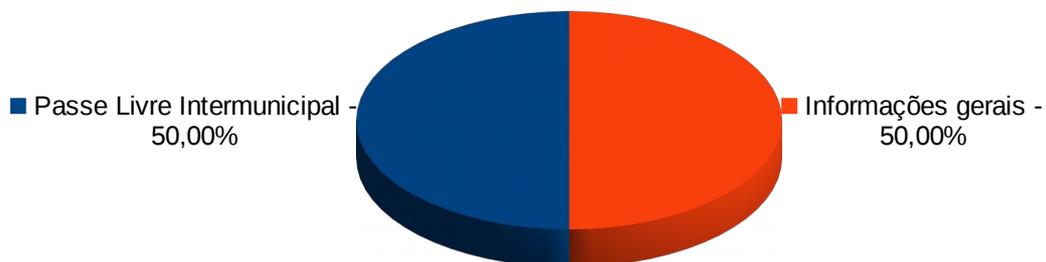
No mês de janeiro não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

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



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

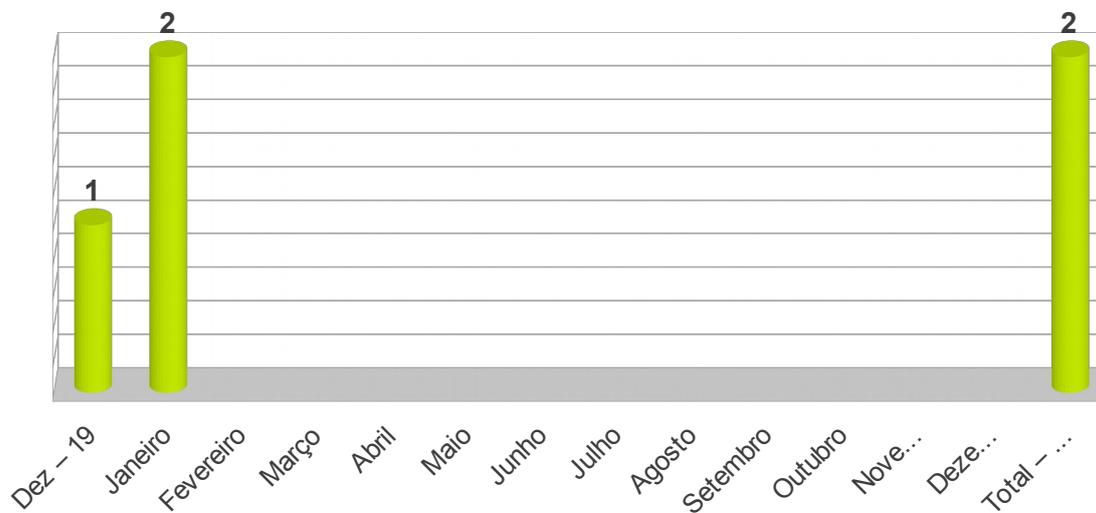
INFORMAÇÕES (JANEIRO/2020)



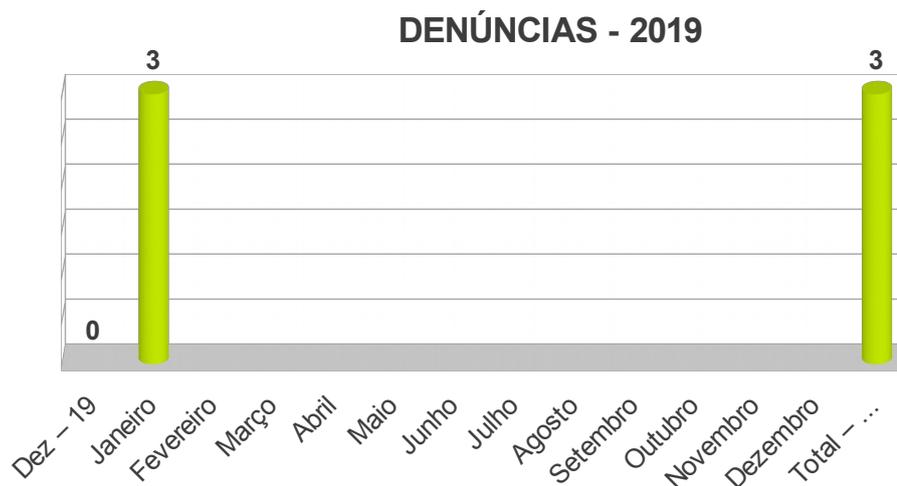
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

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

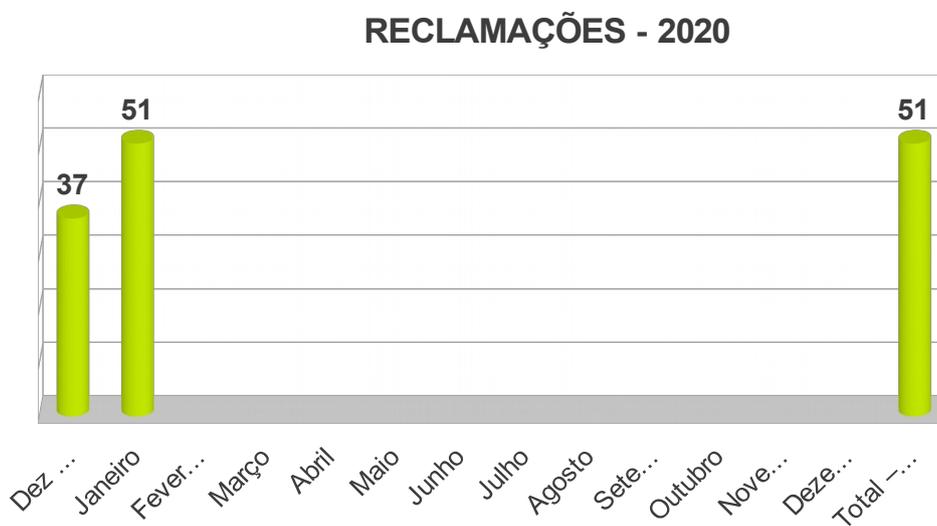
INFORMAÇÕES - 2020



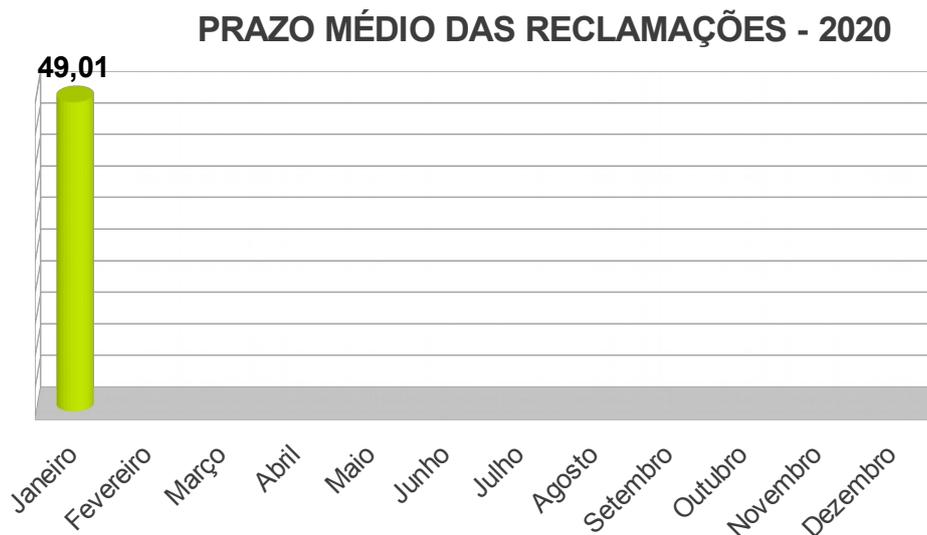
Quanto ao número de denúncias, registramos 3 (três) ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo: .



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 37,83% em janeiro comparando-se ao mês anterior.



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

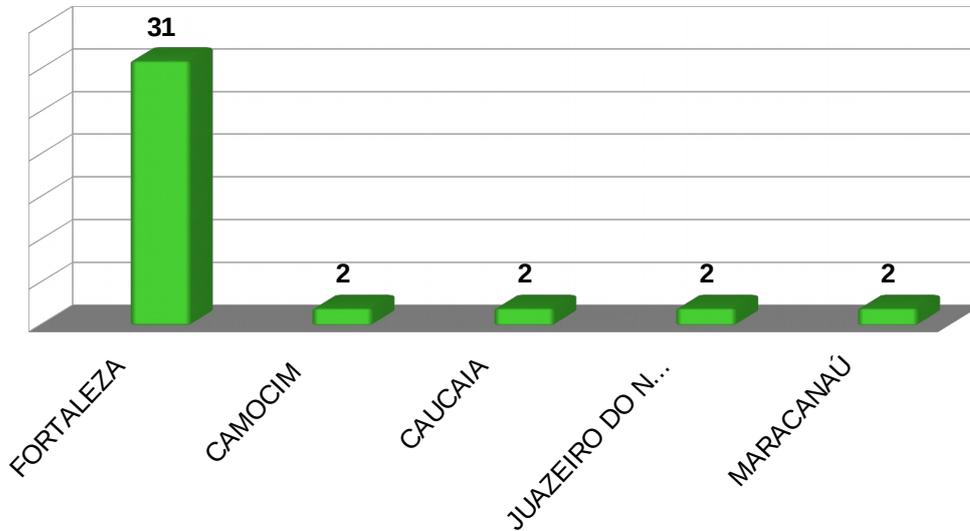


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 49 DIAS

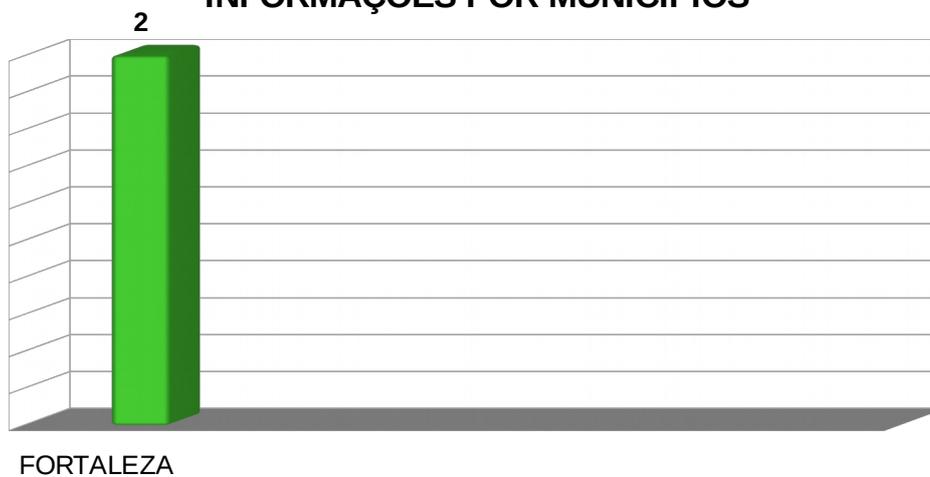
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário neste mês de janeiro ultrapassou ao prazo máximo permitido no PAM/2019 que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a consequente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando da demora. A Ouvidoria da Arce já comunicou o Coordenador de Transporte e alertou o Diretor Executivo quanto à situação.

Principais reclamações e informações por municípios:

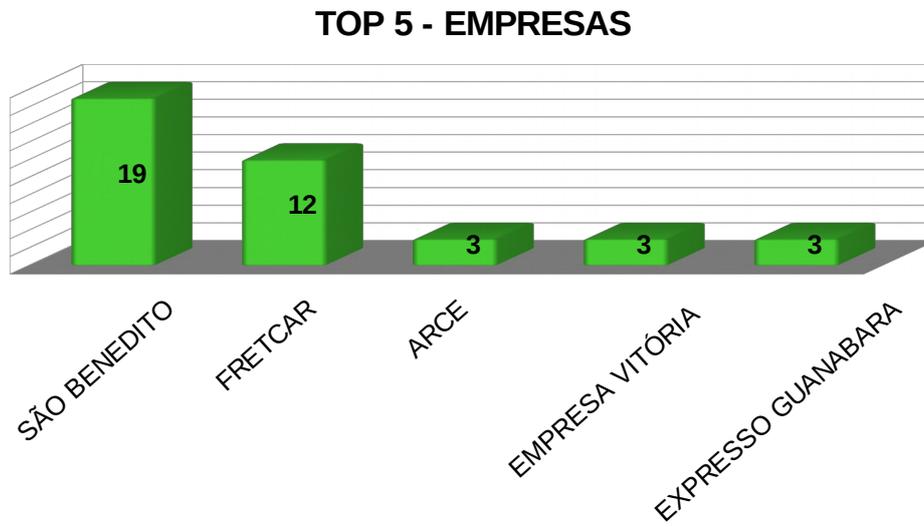
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico abaixo as principais empresas reclamadas na área de transporte em janeiro 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 **janeiro 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	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 2020 registramos 1 (uma) abertura de processo na área de transporte, no entanto, não registramos na área de energia e saneamento, permanecemos com ausência na área de gás canalizado, 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 um aumento de aproximadamente 46,51% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Com relação à área de Transporte, houve um aumento de aproximadamente 37,83% de reclamações comparando-se à dezembro de 2019. O prazo médio de retorno ao usuário neste mês de dezembro ultrapassou o prazo máximo permitido no PAM/2019 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 o Coordenador de Transporte, e alertou o Diretor Executivo e o Conselho Diretor quanto à situação.

Quanto ao programa VAPT VUPT do Governo do Estado no qual a Arce está inserida, obtivemos 3 (três) solicitações registradas na Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, na área de Energia Elétrica, Saneamento Básico foram registradas 5 (cinco) e nenhuma nas demais unidades.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
27/01/2020	229222	DANIEL BEZERRA E SILVA	7	AGR	27/01/2020
24/01/2020	229197	LEVI BRAGA DOS SANTOS	10	AGR	24/01/2020
20/01/2020	229140	VIVIANE PRISCILA VASCONCELOS DA	14	AGR	20/01/2020
03/02/2020	229302	ANTÔNIO PAULINO DA COSTA NETO	0	AGR	03/02/2020
27/01/2020	229215	FRANCISCA ISAMARA OLIVEIRA	7	AGR	27/01/2020
13/01/2020	229061	LINERICA MENDES VIEIRA	21	CSB	30/01/2020
29/01/2020	229255	ANTÔNIA ELIZANGELA DA COSTA	5	AGR	29/01/2020
27/01/2020	229212	LUIZA LUCIENE SANTOS	7	OUV	27/01/2020
24/01/2020	229192	TARCISIO XIMENES AGUIAR JÚNIOR	10	AGR	24/01/2020
23/01/2020	229182	ANTONIO EDILSON	11	AGR	23/01/2020
24/01/2020	229193	MARIA IMACULADA DE SOUSA LIMA	10	OUV	24/01/2020
31/01/2020	229276	TEREZA EL MALEK	3	AGR	31/01/2020
28/01/2020	229237	FRANCISCO JOSÉ ARAÚJO	6	AGR	28/01/2020
18/12/2019	228865	TAMMY DE MELO MARTINS	47	OUV	30/01/2020
27/01/2020	229203	TANIA MARIA	7	AGR	27/01/2020

		SAMPAIO ADJAFRE			
30/01/2020	229264	JANIELE MARIA MORAES FURTADO	4	AGR	30/01/2020
30/01/2020	229266	ANA BEATRIZ DE BARROS SILVIA	4	AGR	30/01/2020
28/01/2020	229223	FRANCISCA GONÇALVES BORGES	6	AGR	28/01/2020
27/12/2019	228920	FABIANA LIMA DE ARAÚJO	38	OUV	31/01/2020
30/01/2020	229261	ESRON VAASCONCELO S DA COSTA	4	AGR	30/01/2020
23/01/2020	229183	CARLOS ALBERTO R SANTOS	11	OUV	23/01/2020

II
ANEXO – TRANSPORTE
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
21/11/2019	228535	FRANCISCO FERREIRA BARROSO	CTR	74	21/11/2019
31/01/2020	229274	ANA CLÁUDIA ARAÚJO QUEIROZ	OUV	3	31/01/2020
11/11/2019	228128	LURDIANE ALVES DA COSTA	CTR	84	11/11/2019
24/01/2020	229187	GEORGE HILTON PEREIRA	OUV	10	24/01/2020
27/01/2020	229204	GUILHERME FRANQUILIN PEREIRA	OUV	7	27/01/2020
21/11/2019	228517	SANDRA PEDROSA LIMA	CTR	74	21/11/2019
15/01/2020	229088	CAIO ALVES	OUV	19	15/01/2020
29/01/2020	229251	ANÔNIMA	OUV	5	29/01/2020
10/01/2020	229042	NADYCA ARAÚJO	24	CTR	10/01/2020
26/11/2019	228610	DENISE	69	CTR	26/11/2019
31/01/2020	229294	MARIA DAS GRAÇAS SILVEIRA	3	OUV	31/01/2020
31/01/2020	229292	SILVERIA MARIA GOMES ANDRE	3	OUV	31/01/2020
31/01/2020	229291	WELTON KILDERI MESQUITA DE	3	OUV	31/01/2020
31/01/2020	229290	PEDRO CORREIA DA CUNHA	3	OUV	31/01/2020
30/01/2020	229263	MARCOS LUÃ ALMEIDA DE FREITAS	4	OUV	30/01/2020
29/01/2020	229252	LÚCIO FLÁVIO HOLANDA MARTINS	5	OUV	29/01/2020

27/01/2020	229208	ANÔNIMO	7	OUV	27/01/2020
24/01/2020	229196	ANTONIA SONIA DA SILVA FERREIRA	10	OUV	24/01/2020
20/01/2020	229136	FRANCISCO SEVERINO MAGALHAES	14	OUV	20/01/2020
17/01/2020	229124	MARIA ROSSICLEIDE ALVES FREITAS	17	OUV	17/01/2020
17/01/2020	229119	JOMARA	17	OUV	17/01/2020
15/01/2020	229089	ANÔNIMA	19	OUV	15/01/2020
14/01/2020	229087	JOHN CHARLES MUSSE MENDES	20	CTR	14/01/2020
13/01/2020	229059	ANONIMO	21	OUV	13/01/2020
20/12/2019	228895	JOSÉ EUDES DE OLIVEIRA	45	CTR	20/12/2019
06/12/2019	228745	CESAR AUGUSTO DE SOUSA	59	CTR	06/12/2019
26/11/2019	228592	PEDRO PAULO SOBRAL FREIRE	69	CTR	26/11/2019
22/11/2019	228542	MARCOS ANTÔNIO MARTINS	73	CTR	22/11/2019
22/11/2019	228440	LUIZ CARLOS	73	CTR	22/11/2019
14/11/2019	228406	JÉSSICA ÁVILA DE SOUZA	81	CTR	14/11/2019
11/11/2019	228130	MARCELINO	84	CTR	11/11/2019
11/10/2019	227154	PRISCILA DA SILVA NEPOMUCENO	115	OUV	13/01/2020
17/01/2020	229121	FRANCISCO JOSE CUNHA DIAS	17	OUV	17/01/2020
19/12/2019	228892	ERINEIDE ALVES RIBEIRO	46	CTR	19/12/2019
27/01/2020	229206	AMANDA DANTAS DE OLIVEIRA	7	OUV	27/01/2020

27/01/2020	229205	AMANDA DANTAS DE OLIVEIRA	7	OUV	27/01/2020
09/12/2019	228790	FRANCISCO DERLAN ARAUJO BARROS	56	CTR	09/12/2019
05/12/2019	228741	LUCAS GOMES DE OLIVEIRA	60	CTR	05/12/2019
23/01/2020	229185	JOSE LUIZ DE OLIVEIRA	11	OUV	23/01/2020
24/01/2020	229191	HENRIQUE PEREIRA DE SOUSA	10	OUV	24/01/2020