

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-CE

Julho/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, 21 de agosto de 2019.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Ouvidora – Chefe

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **julho de 2019**, 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

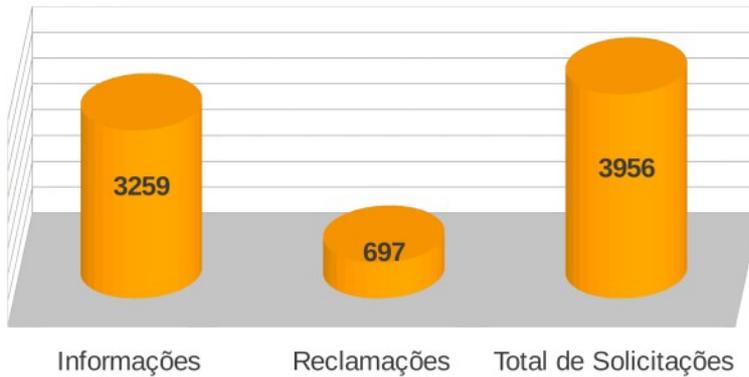
Total de Solicitações Abertas	6287
Informações	3259
Reclamações	697
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	54
Improcedente	63
Caminho do Entendimento	469

Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

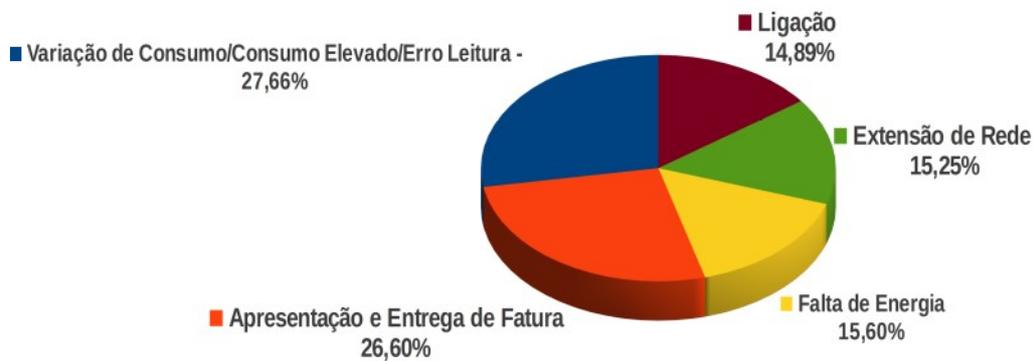
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.956 solicitações, 697 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/2019)



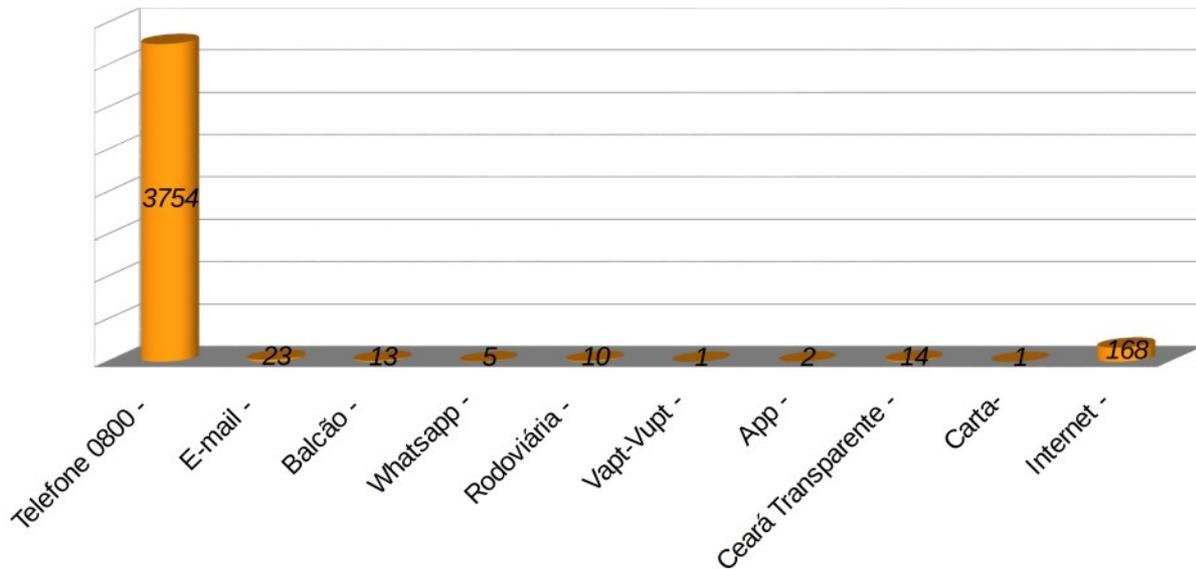
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura*, *Apresentação e Entrega de Fatura* e *Falta de Energia*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (JULHO/2019)



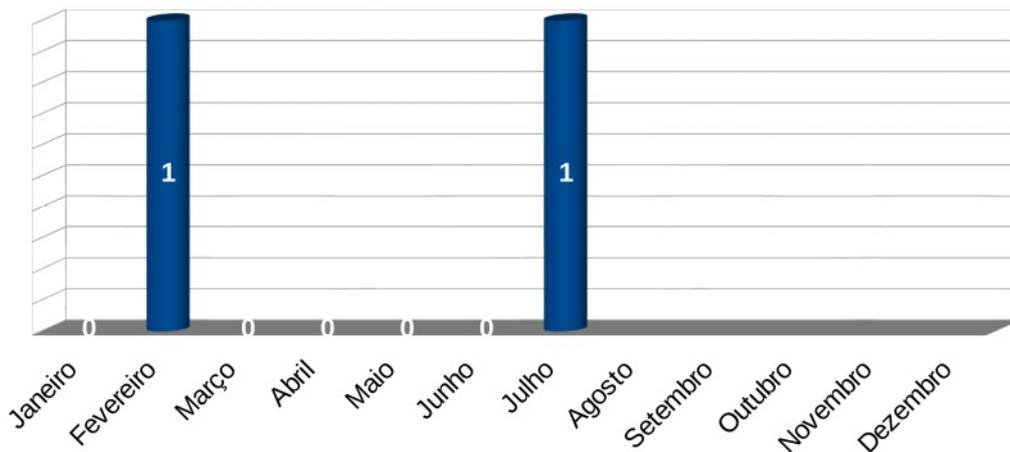
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 3.754 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO (JULHO/2019)

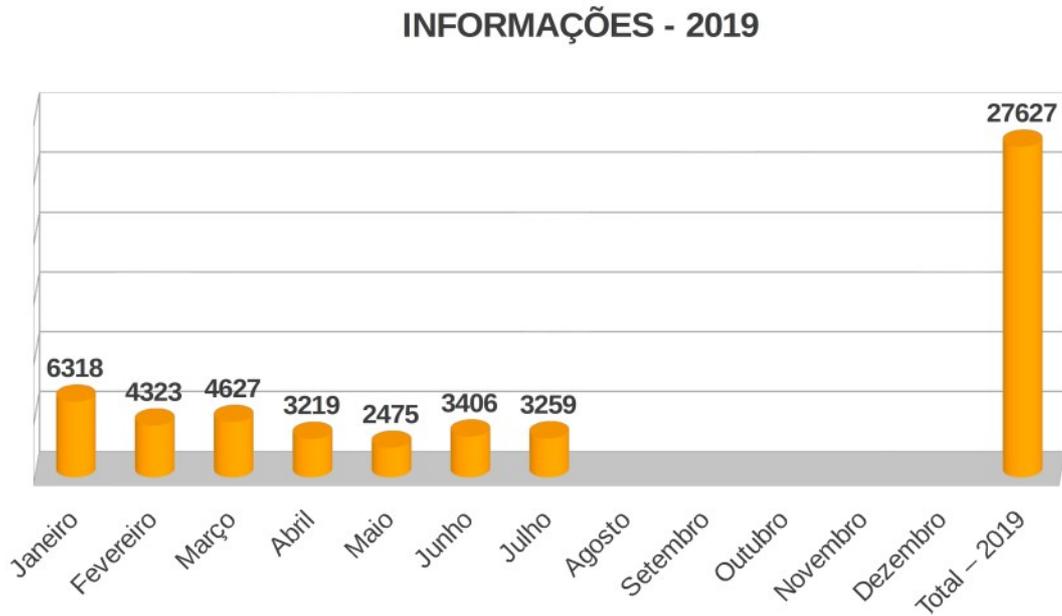


No mês de julho foi aberta 1 (uma) reclamação de Energia Elétrica na Unidade Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte.

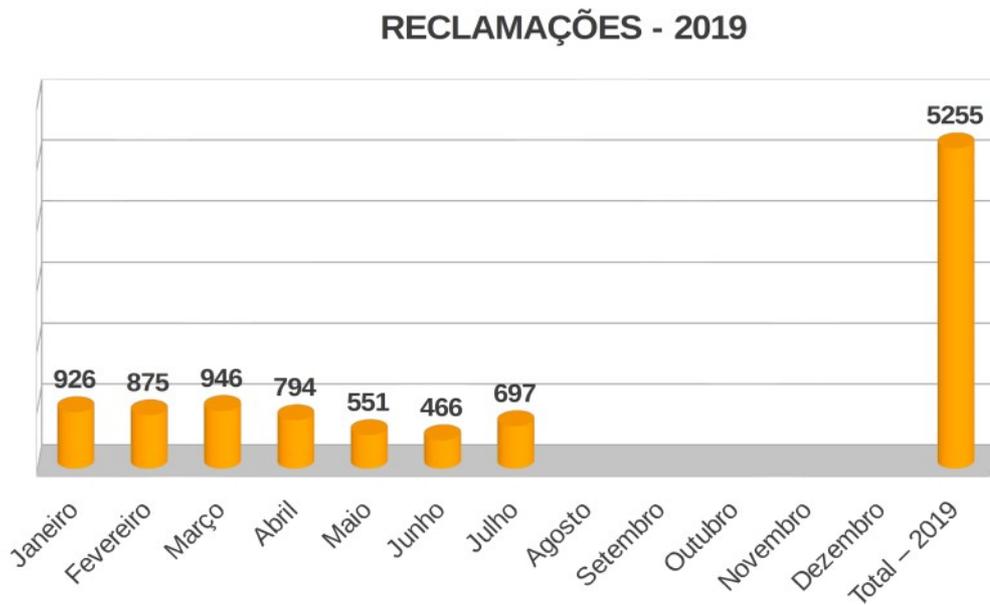
RECLAMAÇÕES VAPT VUPT JUAZEIRO DO NORTE



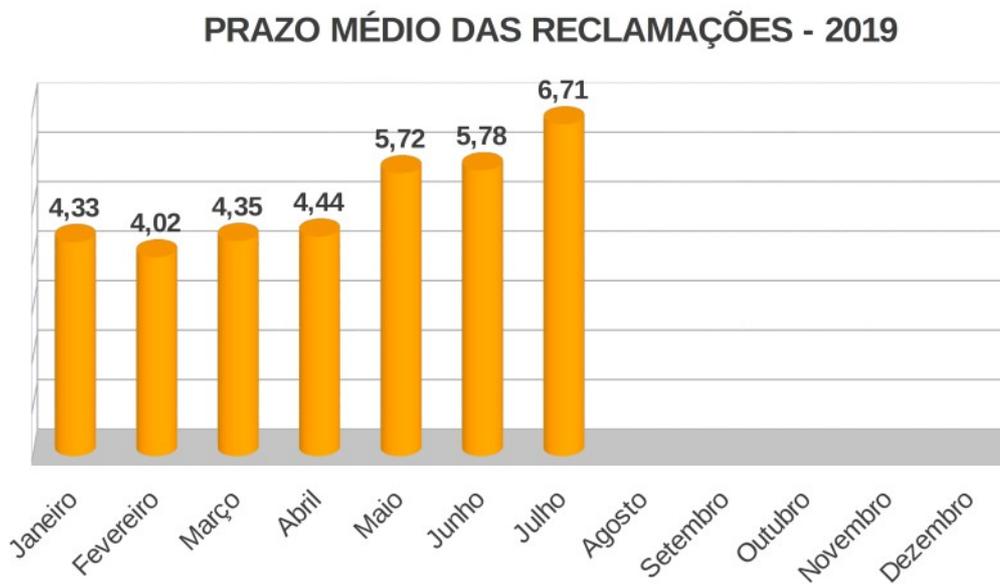
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



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: 5 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **julho 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

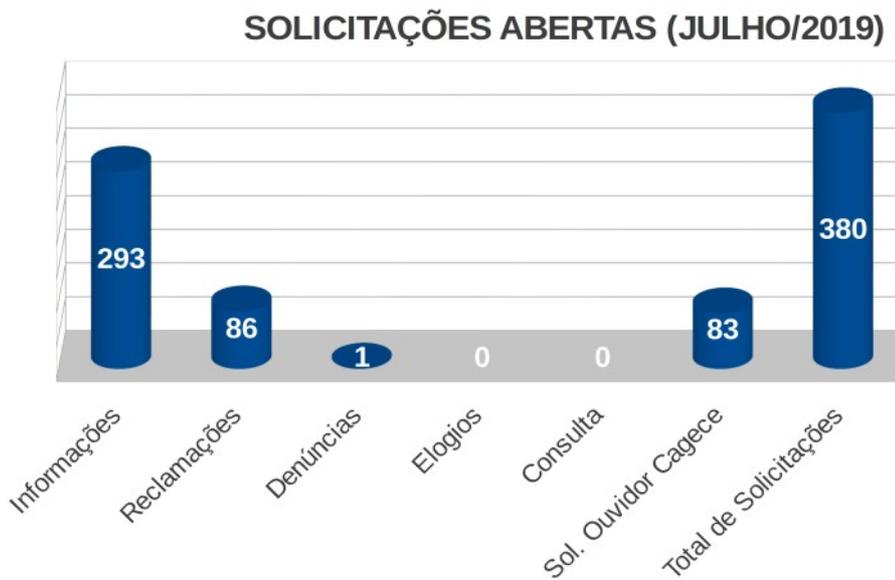
Total de Solicitações Abertas	380
Informações	293
Reclamações	86
Denúncias	1
Elogios/Consulta	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	83
Total de Solicitações Finalizadas	392
Informações Finalizadas	293
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	99
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	68
Improcedente	27
Outros/Não se aplica	3

Fonte: SOA e SISCD0

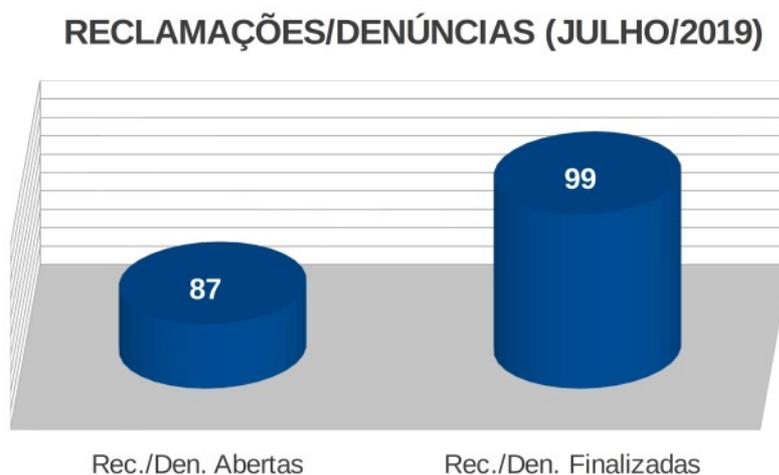
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 2 (duas) solicitações em duplicidade e 1 (uma) cancelada.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 380 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 86 se converteram em reclamações, das quais 83 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).

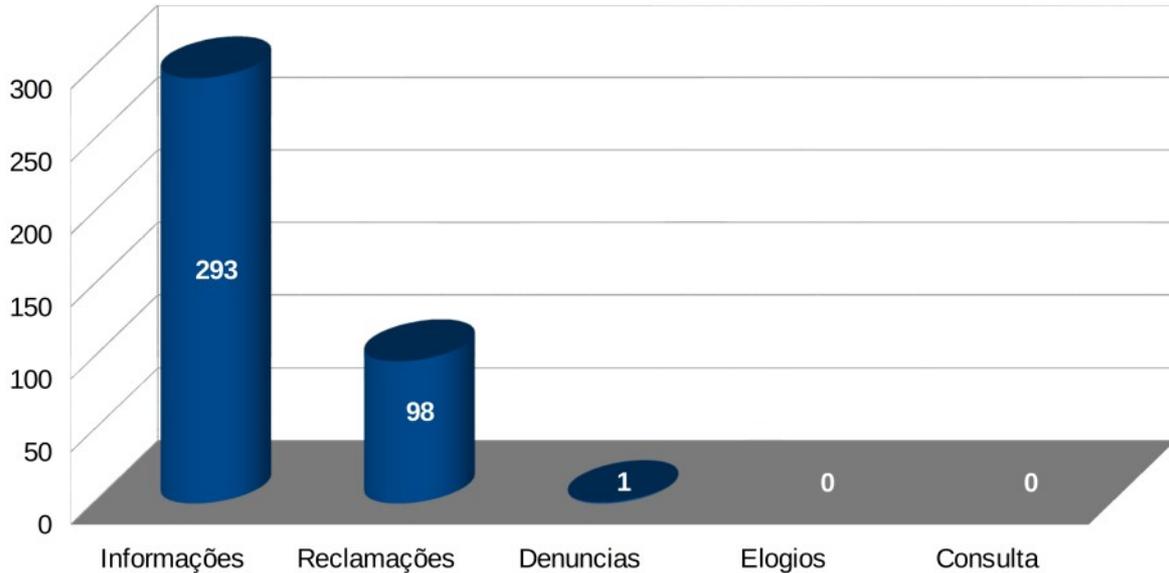


Vê-se no gráfico a seguir que 87 reclamações foram registradas e 99 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (JULHO/2019)



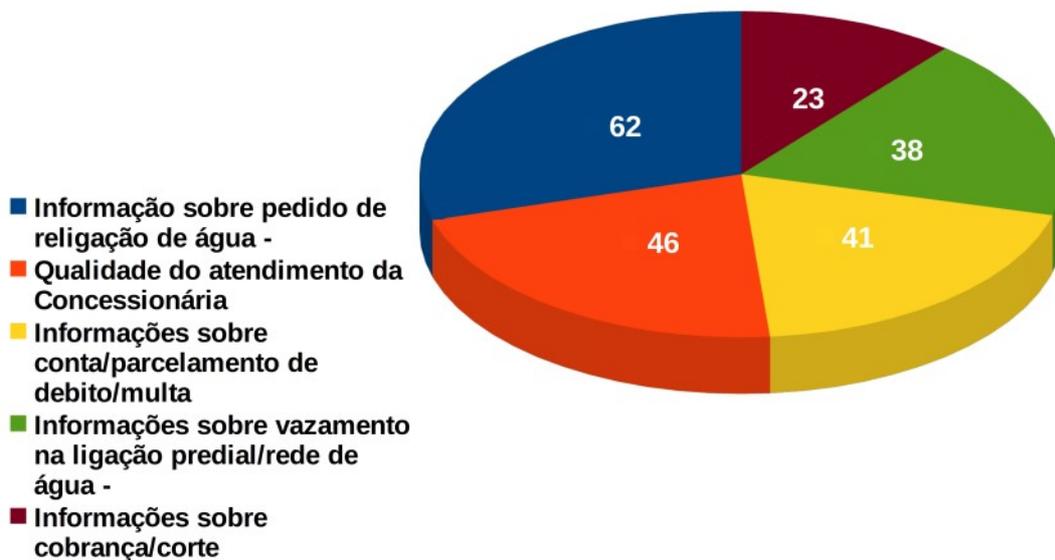
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de, *falta de água ou baixa pressão, cobrança indevida e vazamento na ligação predial/rede de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JULHO/2019)



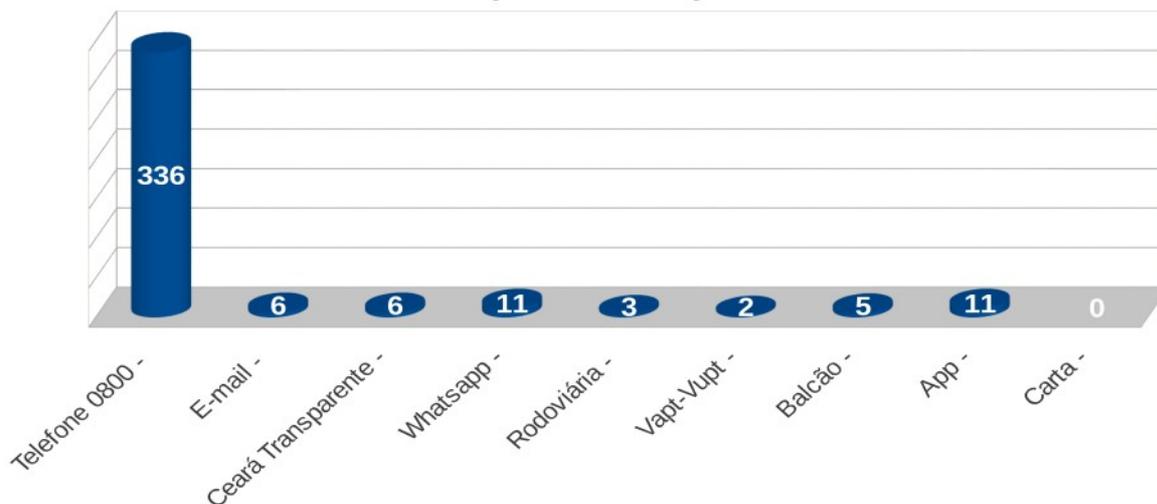
Destacam-se como principais assuntos de Informações:, *Informação sobre pedido de religação de água (62)*, *Qualidade do atendimento da Concessionária (46)* e *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (41)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - JULHO 2019)



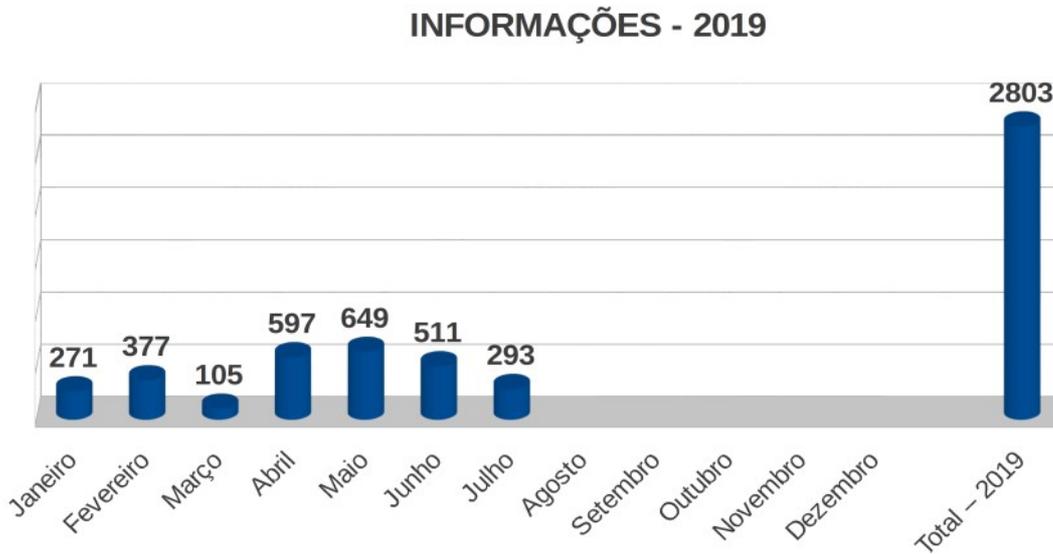
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 336 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (JULHO/2019)

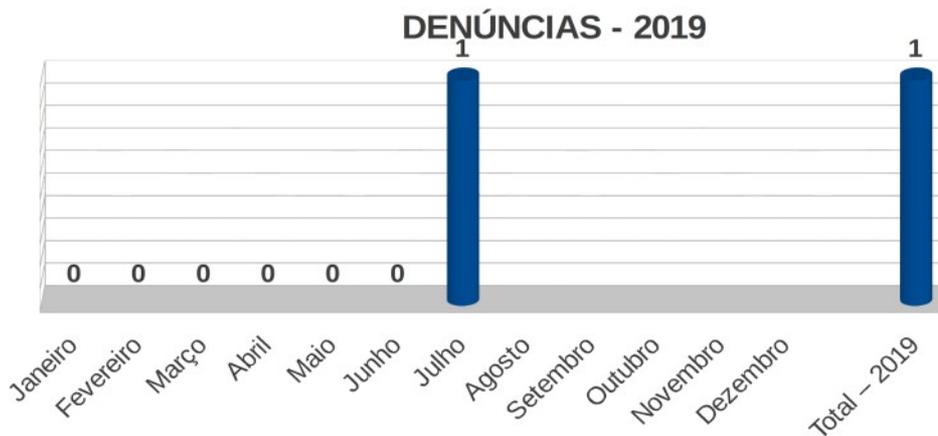


No mês de maio foram abertas 2 (duas) reclamações de Saneamento Básico nas Unidades Vapt-Vupt Juazeiro do Norte.

Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 42,66% no número de informações se comparado com o mês anterior.

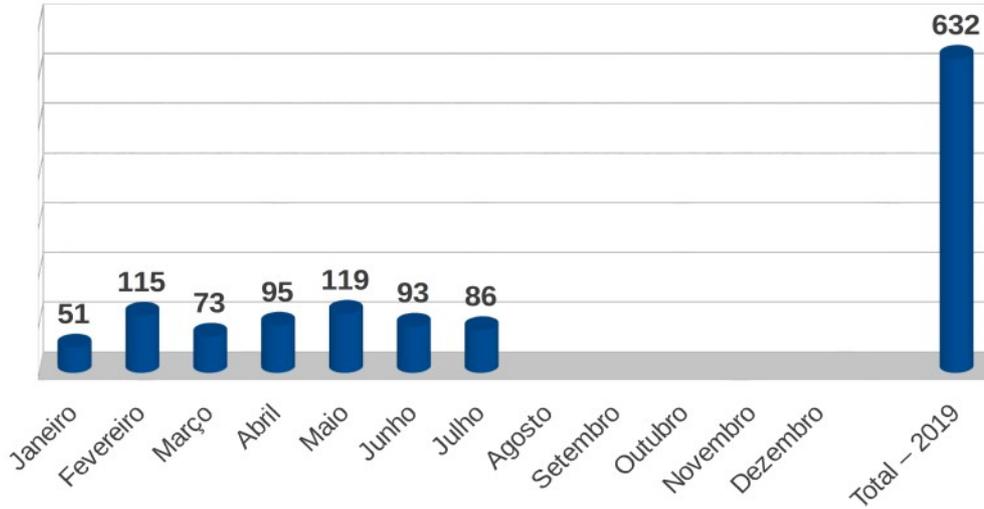


Quanto ao número de denúncias, houve 1 (uma) manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



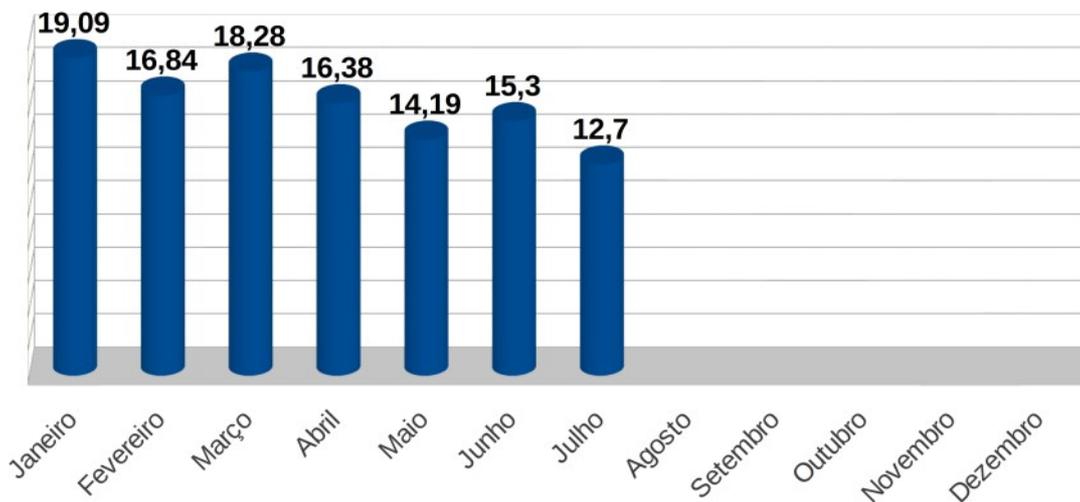
No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 7,52% no número de reclamações se comparado com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2019



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

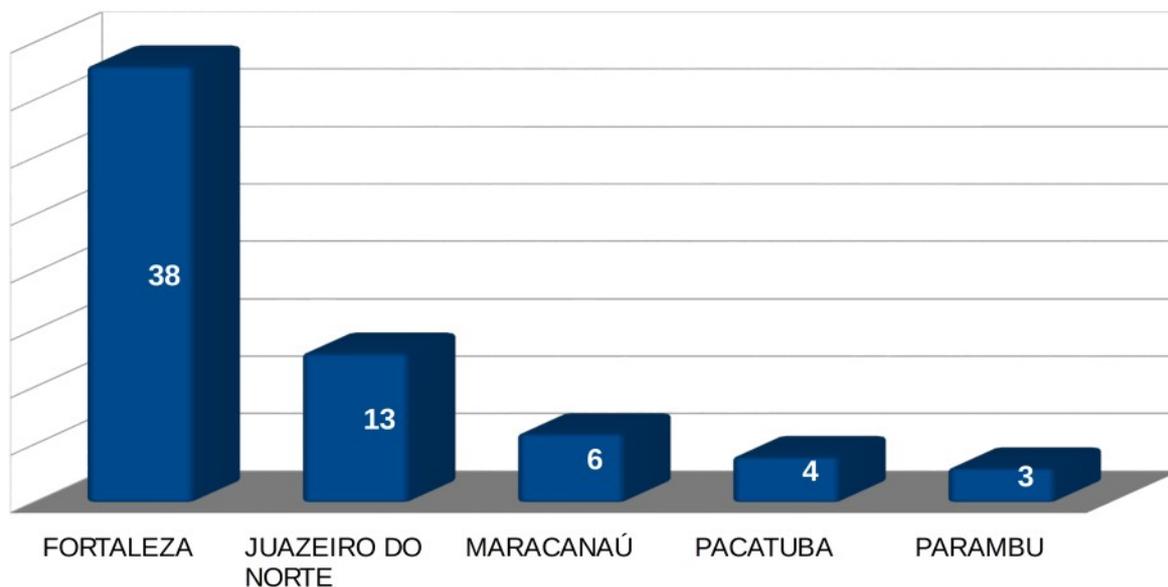
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2019



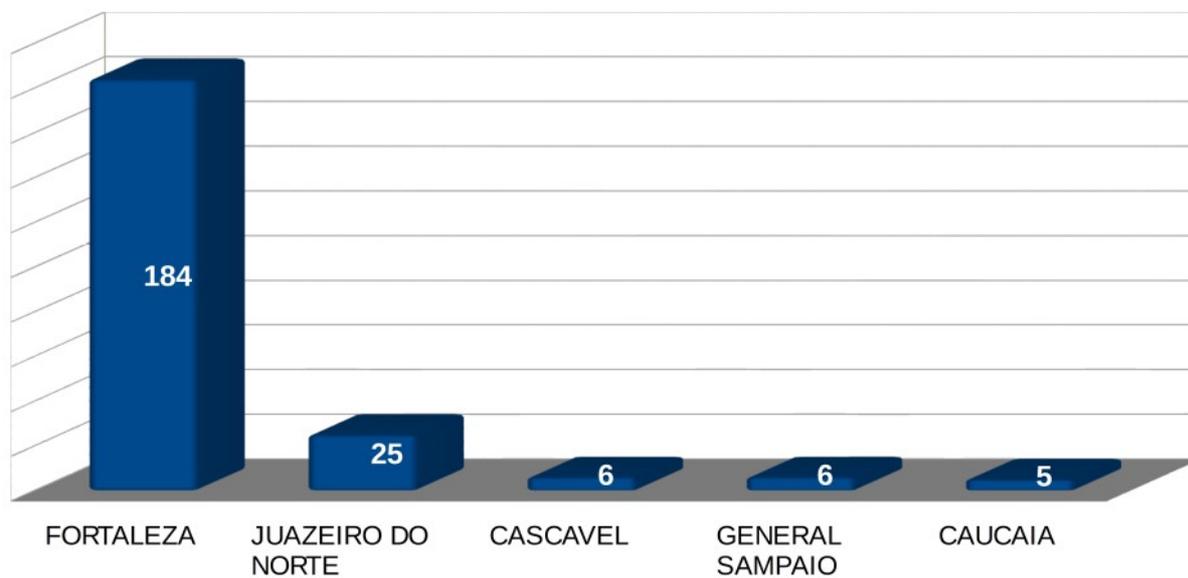
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

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 **julho 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.

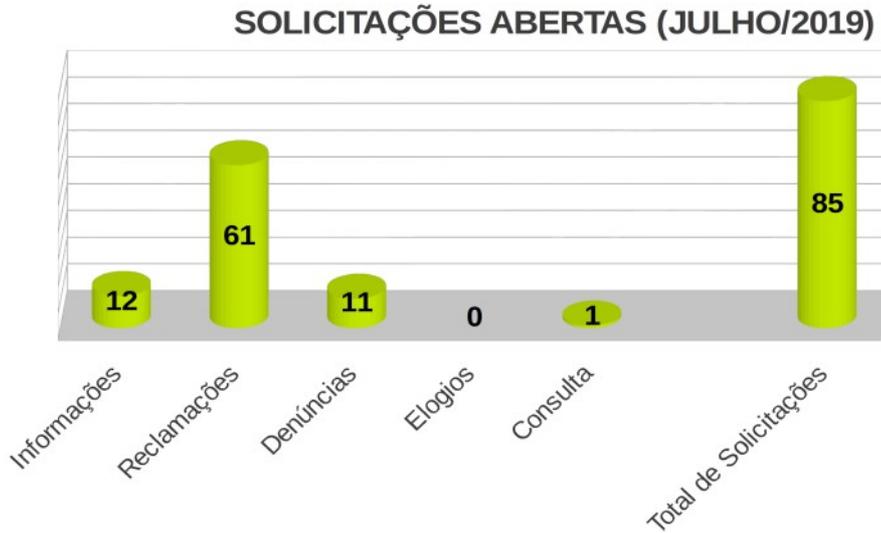
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	85
Informações	12
Reclamações	61
Denúncias	11
Elogios	0
Consulta	1
Total de Solicitações Finalizadas	111
Informações Finalizadas	12
Reclamações Finalizadas	83
Denúncias Finalizadas	14
Consultas Finalizadas	2
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	48
Improcedente	5
Outros/Não se aplica	30

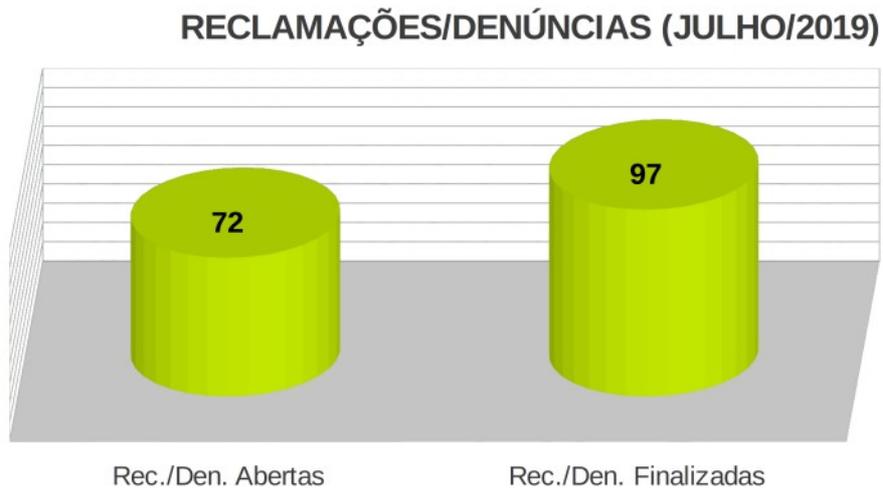
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

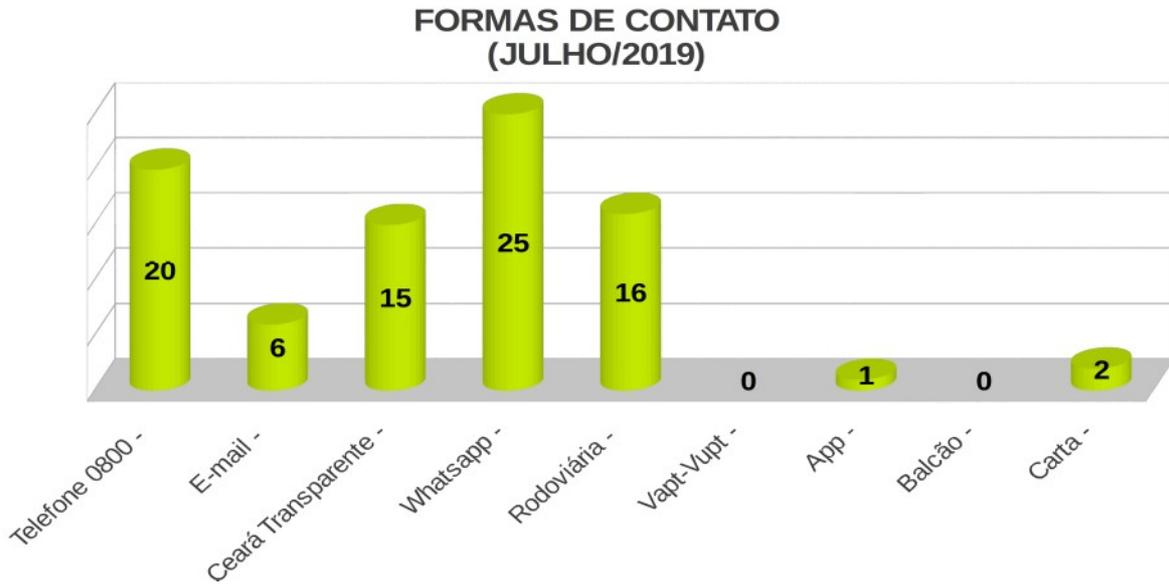
Das 85 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 61 se converteram em reclamações.



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 72 Reclamações/Denúncias foram registradas em julho, 97 foram finalizadas nesse mesmo período.



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



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

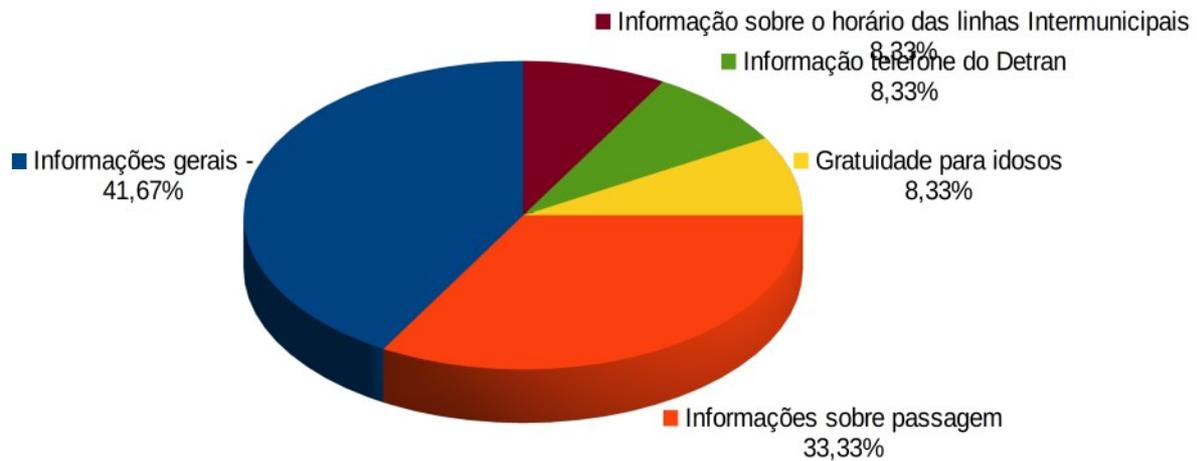
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em julho de 2019.

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - JULHO/2019)



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação área de transporte em julho de 2019.

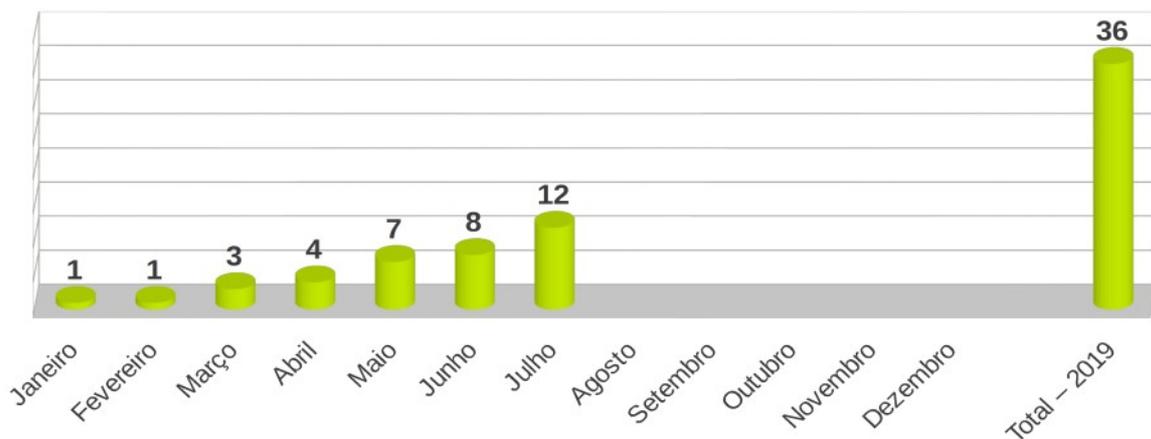
INFORMAÇÕES (JULHO/2019)



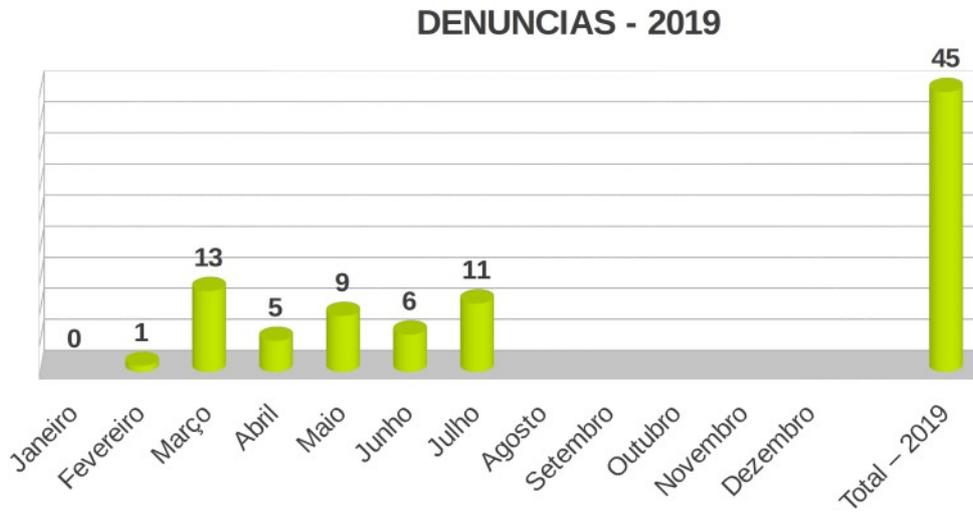
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 12 (doze) ocorrências quanto ao número de informações.

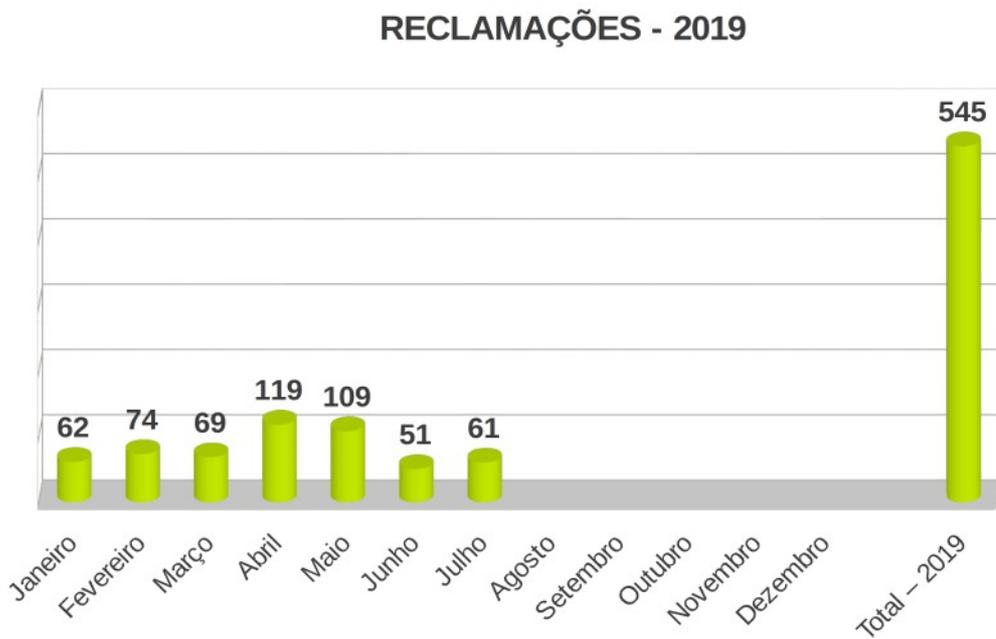
INFORMAÇÕES - 2019



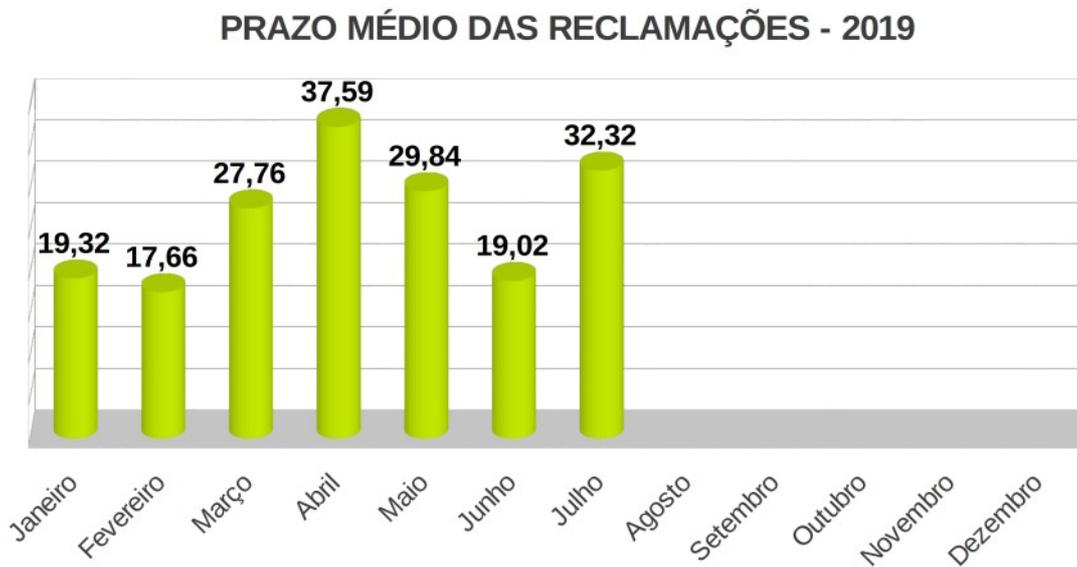
Quanto ao número de denúncias, registramos 11 (onze) ocorrências no mês de referência deste relatório.



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 19,60% em julho comparando-se ao mês anterior.



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

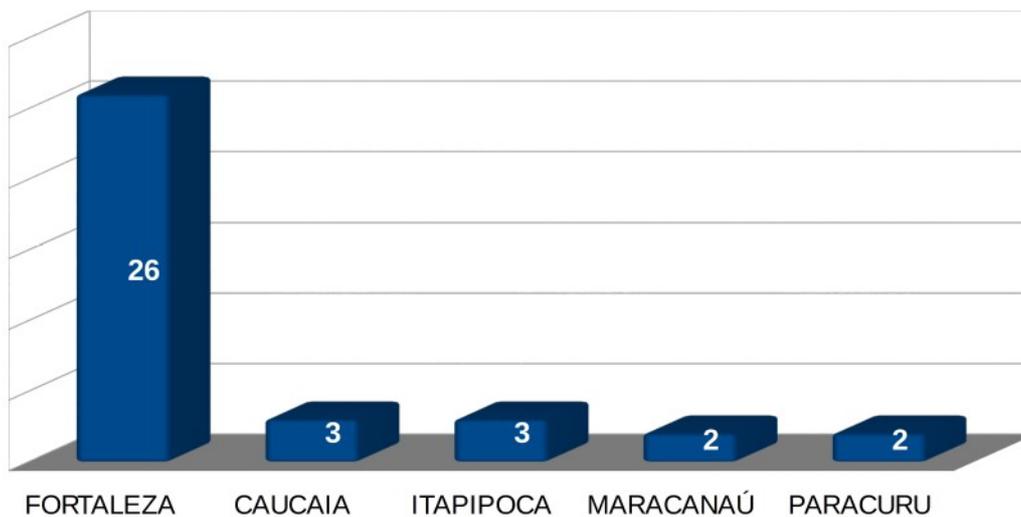


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 26 DIAS

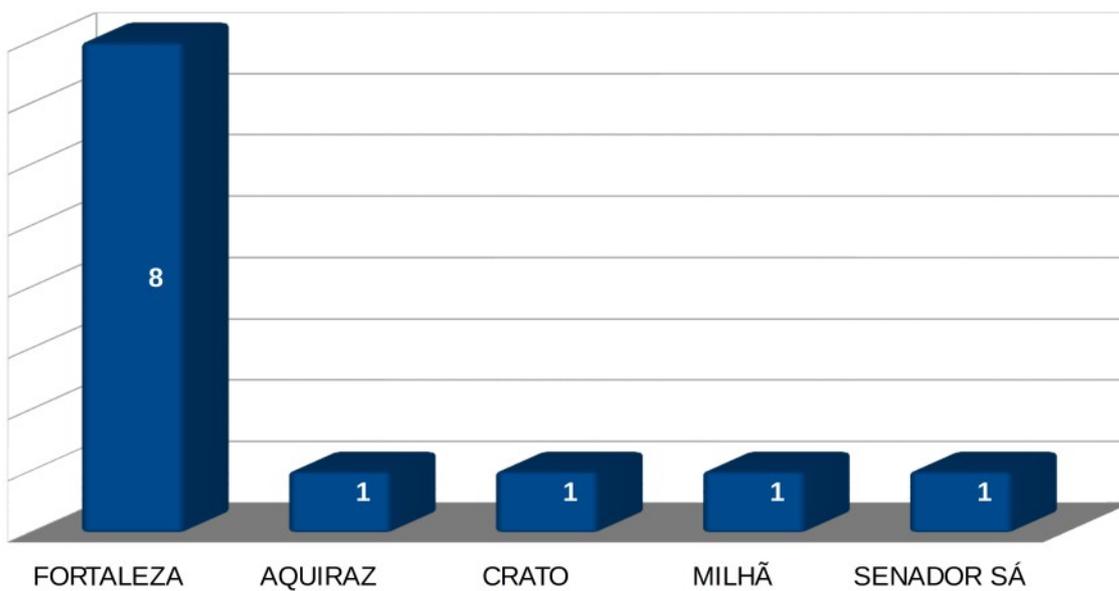
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário neste mês de julho ultrapassou ao prazo máximo permitido no PAM/2019 que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a consequente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando 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:

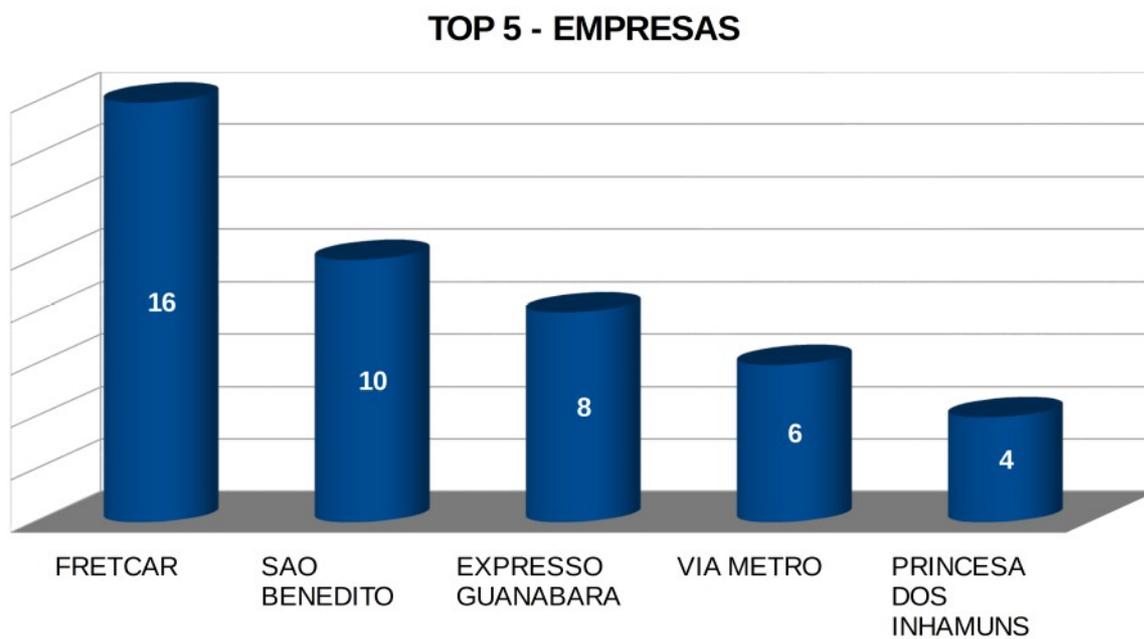
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico abaixo as principais empresas reclamadas na área de transporte em julho de 2019.



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 **julho 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 julho de 2019 registramos 1 (uma) abertura de processo na área de energia elétrica e 2 (duas) de saneamento, no entanto, permanecemos com ausência nas áreas de transporte e 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 uma diminuição de aproximadamente 42,66% no número de informações se comparado com o mês anterior.

Com relação à área de Transporte, houve um aumento de aproximadamente 19,60% de reclamações comparando-se à junho. O prazo médio de retorno ao usuário neste mês de julho 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 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 e alertou o Diretor Executivo quanto à situação.

Para que se tenha uma maior transparência, a partir desse mês incluímos um novo gráfico, no qual em ordem crescente enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da Arce.

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 Saneamento Básico foram registradas 2 (duas) e Energia Elétrica 1 (uma) e nenhuma nas demais unidades.

I

**ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2019**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
29/07/2019	225864	FRANCISCA EDNA DA SILVA	3	OUV	29/07/2019
30/07/2019	225880	GILVANIA MARQUES DA SILVA	2	OUV	30/07/2019
18/07/2019	225735	FRANCISCA ESTEVAM	14	OUV	18/07/2019
29/07/2019	225837	MARIA DO SOCORRO DE ABREU SILVA	3	OUV	29/07/2019
24/07/2019	225795	MARIA AURINEIDE DOS SANTOS LIMA	8	OUV	24/07/2019
30/07/2019	225878	MACIEL PEREIRA DOS SANTOS	2	OUV	30/07/2019
31/07/2019	225886	RITA ALVES GONÇALVES ALMEIDA	1	OUV	31/07/2019
30/07/2019	225884	ALENUCIA ADRIANO DE ALENCAR	2	OUV	30/07/2019
22/07/2019	225771	FRANCISCA EDNA AVELINA ALVES	10	OUV	22/07/2019
22/07/2019	225764	MANUEL PEREIRA DE BARROS JUNIOR	10	OUV	22/07/2019
19/07/2019	225750	ROGÉRIO DE PAIVA CASTRO	13	OUV	19/07/2019

17/07/2019	225720	ERIVANIA AGRIPINO DA SILVA	15	OUV	17/07/2019
16/07/2019	225686	SAMUEL DE SOUSA VALE	16	OUV	16/07/2019
16/07/2019	225678	ANTÔNIO NOBERTO LIMA	16	OUV	16/07/2019
04/07/2019	225468	RAIMUNDA RODRIGUES TORRES	28	CSB	16/07/2019
24/07/2019	225801	JOSÉ LINDOMAR DA SILVA JÚNIOR	8	OUV	24/07/2019
01/08/2019	225906	MICHELE DINIZ DA SILVA CARVALHO	0	OUV	01/08/2019
31/07/2019	225888	DARIO IVISSON GOMES SAMPAIO	1	OUV	31/07/2019
30/07/2019	225868	DIANA BARBOSA MEDEIROS	2	OUV	30/07/2019
29/07/2019	225863	LAURINILZA DE SOUZA ASSUNÇÃO	3	OUV	29/07/2019
29/07/2019	225861	ELI ANTÔNIO DA CUNHA MIRANDA	3	OUV	29/07/2019
29/07/2019	225846	ROGERIANO SOUSA RODRIGUES	3	OUV	29/07/2019
29/07/2019	225845	SÉRGIO ALBERTO SILVA SANTOS	3	OUV	29/07/2019
25/07/2019	225818	FRANCISCO WALTER FERREIRA DA	7	OUV	25/07/2019
25/07/2019	225804	ANTÔNIO WEDSON NOGUEIRA	7	OUV	25/07/2019
25/07/2019	225803	RICARDO GEORGE	7	OUV	25/07/2019

23/07/2019	225791	RICARDO ALVES DE SOUSA	9	CSB	23/07/2019
22/07/2019	225763	HELENO NUNES VIANA FILHO	10	CSB	22/07/2019
19/07/2019	225748	PEDRO NAZARENO ARAÚJO	13	CSB	19/07/2019
08/07/2019	225493	JUCILEUDA LIMA	24	CSB	16/07/2019
03/07/2019	225450	CARLA BORBA MORENO MAIA	29	CSB	12/07/2019
31/07/2019	225890	TIAGO AIRTON FERREIRA SILVEIRA	1	OUV	31/07/2019
24/07/2019	225796	REBECA DE ALMEIDA FREITAS	8	OUV	24/07/2019
31/07/2019	225892	LEANDRA GENTIL DE SOUSA	1	OUV	31/07/2019

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2019

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
05/07/2019	225487	ANTONIA DE MARIA VIEIRA	27	CTR	05/07/2019
25/07/2019	225812	SAMANTA MARIA ALVES SARAIVA	7	OUV	25/07/2019
01/07/2019	225403	LAMARCK DO VALE OLIVEIRA	31	CTR	05/07/2019
30/07/2019	225877	LEONILIA MARTINS GUIMARÃES	2	OUV	30/07/2019
01/07/2019	225388	CÂMARA MUNICIPAL DE PARACURU	31	CTR	01/07/2019
25/07/2019	225805	MARIA INÉS DE LIMA	7	OUV	25/07/2019
31/07/2019	225889	COSMO MARCIO DE LIMA TORRES	1	OUV	31/07/2019
22/07/2019	225767	WANDERLEY NEVES	10	OUV	22/07/2019
31/07/2019	225891	RAQUEL FONTENELE BERTO PINHEIRO	1	OUV	31/07/2019
26/06/2019	225275	DEBORA RODRIGUES MONTEIRO	36	CTR	03/07/2019
25/07/2019	225814	TAMIRES TAIANE LINHARES	7	OUV	25/07/2019
31/07/2019	225905	EDYEUZA FERREIRA CORDEIRO	1	CTR	31/07/2019
29/07/2019	225849	AUDENILA MASSENO DA SILVA	3	CTR	29/07/2019

31/07/2019	225885	WANDERLEY NEVES	1	CTR	31/07/2019
30/07/2019	225876	ROSILE ALVES	2	OUV	30/07/2019
29/07/2019	225852	VALERIO	3	OUV	29/07/2019
29/07/2019	225832	HUGO SANTOS	3	OUV	29/07/2019
26/07/2019	225830	TIMOTIO LIRIO GOMES	6	OUV	26/07/2019
25/07/2019	225815	RAIMUNDO ANTONIO ALMEIDA DOS	7	CTR	25/07/2019
24/07/2019	225794	THAIS MOREIRA	8	OUV	24/07/2019
23/07/2019	225780	ADRIANO DE CASTRO	9	CTR	23/07/2019
22/07/2019	225769	MARIA DE FÁTIMA CAMELA GIRÃO	10	OUV	22/07/2019
19/07/2019	225752	SALOMÃO DIAS PIRES	13	OUV	19/07/2019
18/07/2019	225740	JULIANA BASILIO RODRIGUES	14	OUV	18/07/2019
18/07/2019	225731	EVERTANE MARIA MAGALHAES	14	OUV	18/07/2019
17/07/2019	225722	MOEZIENE SANTOS	15	CTR	30/07/2019
16/07/2019	225689	ALINE SANTOS CARNEIRO	16	CTR	31/07/2019
15/07/2019	225668	ANONIMA	17	CTR	15/07/2019
15/07/2019	225667	CELIO ROBERTO VASCONCELOS	17	OUV	15/07/2019
15/07/2019	225663	FABIANE MACHADO DA COSTA	17	CTR	15/07/2019
11/07/2019	225640	ANTÔNIO EDNARDO GOMES DOS	21	CTR	11/07/2019

09/07/2019	225549	ANONIMO	23	CTR	09/07/2019
08/07/2019	225491	SARA DE JESUS	24	CTR	17/07/2019
18/06/2019	225073	RAFAELA SOUSA OLIVEIRA	44	CTR	24/06/2019
17/06/2019	225060	CARLOS EDUARDO CAVALCANTE	45	CTR	17/06/2019
17/06/2019	225057	MARIA EVANIR ARAÚJO	45	CTR	01/07/2019
17/06/2019	225048	JAMYLLÉ DIONIZIO FREITAS	45	CTR	24/06/2019
24/05/2019	224447	ANONIMO	69	CTR	24/05/2019
13/05/2019	224077	PROCON FORTALEZA	80	CTR	13/05/2019
26/04/2019	223642	JOSE VALDENIR QUINTINHO COSTA	97	CTR	21/05/2019
29/07/2019	225847	MARY DE ALMEIDA	3	OUV	29/07/2019
29/07/2019	225836	ÁLVARO FERNANDES BATURITÉ	3	OUV	29/07/2019
04/07/2019	225469	ERLANE	28	CTR	11/07/2019
29/07/2019	225843	DANIEL ARAUJO	3	OUV	29/07/2019