



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Semestral da Ouvidoria da Arce

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015



EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: Adriano Campos Costa

Conselheiro Diretor: Fernando Alfredo Rabello Franco

Conselheiro Diretor: Hédio Winston Barreto Leitão

Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz

Conselheiro Diretor: Artur Silva Filho

Diretora Executiva: Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

Ouvidora -Chefe

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analistas de Regulação

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Josesito Moura Amaral Padilha Júnior

Colaboradores

Ana Façanha Câmara de Sousa

Ana Mara Magalhães Nobre

Aliene Vasconcelos Lisboa

Aurélia Rodrigues da Silva

Conceição Farias Moreira

Elizangela Ferreira Monteiro

Francisco Wagner Siridó do Nascimento

Morgana Moreira Lima

Leandro Joias Chaves

Suerda Cristina de Oliveira

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

SCD (Sistema de Controle de Documentos - ARCE);

SGO (Sistema de Gestão de Ouvidoria – ANEEL); e

SOU (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE).



1. INTRODUÇÃO

À Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce compete dirigir, regular e fiscalizar os serviços públicos que lhes são delegados pelo poder concedente, mediante disposição legal ou pactuada, tendo como finalidade última o atendimento do interesse público.

A Ouvidoria compõe a estrutura organizacional da Agência. Subordinada ao seu Conselho Diretor, figura como principal meio de acesso para os usuários e consumidores do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce, ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros).

O objetivo fundamental da Ouvidoria da Arce é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade. Para fortalecer os controles internos, a Ouvidoria elabora relatórios mensais, quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves. Ressalte-se que esses relatórios são divulgados no sítio da Agência para o público em geral, versando sobre os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, sendo que esses relatórios fornecem uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, mês a mês, visando à solução dos conflitos.



No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, podemos citar o Fórum Regulação e Cidadania, o projeto Vapt-Vupt, o Manual de Ouvidoria e a Pesquisa de Satisfação.

O presente Relatório (RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA ARCE) está previsto no Decreto Estadual nº 30.474, de 29 de março de 2011, que “*Institui o Sistema de Ouvidoria - SOU, e dá outras providências*”. O art. 8º da referida norma prevê a obrigatoriedade das Ouvidorias Setoriais encaminhar Relatório Semestral à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, nos seguintes termos:

...

Art. 8º - “*Até 30 dias após o encerramento do semestre, as Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar à Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório semestral de atividades apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais*”.

...

Para atender à legislação sob comento é que foi elaborado o presente Relatório, que tem por principal objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2015, bem como indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

A Ouvidoria da Arce oferece diversos canais de atendimento aos usuários, tais como, telefone gratuito, internet, e-mail, redes sociais, correspondência, fax e atendimento pessoal. Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h.

Importante salientar, ainda, que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à Agência, tendo como



prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada.

Algumas atividades ou ferramentas desenvolvidas pela Arce que visam a aproximação da Agência com a sociedade:

1.1 Fórum Regulação e Cidadania

Propõe estabelecer um diálogo com a sociedade e incentivar a proatividade cidadã em melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos. O público-alvo são pessoas e entidades que, direta ou indiretamente, possam tornar-se multiplicadores das boas práticas regulatórias, colaborando, dessa forma, para a ampliação dos conhecimentos sobre o papel de uma agência reguladora e sua importância para o desenvolvimento socioeconômico do Estado.

1.2 Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão – Vapt-Vupt

A partir de 2014, a Ouvidoria da Arce, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, passou a participar do Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, uma iniciativa que facilitou o acesso da população a serviços essenciais, em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas, com horário de atendimento ampliado e instalações físicas confortáveis. A Arce se faz presente nas unidades de atendimento localizadas no Município de Juazeiro do Norte, Sobral e em Messejana.

Dentre os que participam dos postos Vapt-Vupt estão o Procon, Polícia Federal, Polícia Civil, Ouvidoria Geral do Estado, Detran, Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza - Etufor, Autarquia Municipal de Trânsito, Serviços Públicos e Cidadania – AMC, e Concessionárias de Serviços Públicos, inclusive de telefonia.

1.3 Manual de Ouvidoria

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa Vapt-Vupt, a Ouvidoria da Arce promove e coordena a capacitação dos



novos atendentes e a criação e atualização (quando necessário) de um Manual de Ouvidoria, envolvendo a participação das Coordenadorias de Energia Elétrica, Gás Canalizado, Saneamento Básico e Transportes. O referido Manual tem como objetivo apresentar orientações sobre os atendimentos de ouvidoria relacionados às quatro áreas reguladas pela Agência.

1.4 Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação visa aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades do setor, detectadas com ajuda da avaliação dos consumidores já atendidos pela Arce. Todos os anos, a cada semestre, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos usuários no tocante aos atendimentos realizados e finalizados. Os resultados da última pesquisa de satisfação realizada em 2015 podem ser integralmente acessados no sítio da Arce.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Recomendações do Relatório Semestral da Ouvidoria da Arce (julho a dezembro de 2014)

“As reclamações mais demandadas pelos usuários dos serviços públicos regulados pela Arce continuam sendo os problemas relativos à ligação/extensão de rede (30%) e interrupção de energia (16 %) , portanto, reclamações afetas à área de energia elétrica. Assim, permanecem semelhantes os problemas do semestre anterior (1º semestre de 2014). Isso ocorre pela própria característica dos serviços públicos regulados pela Arce que necessitam de prazos mais extensos para que os problemas sejam solucionados.



Dessa forma, diante das medidas já adotadas, referidos no item 3.2, esta Ouvidoria recomenda a continuidade e finalização das ações já iniciadas.”

Conforme disposto no relatório anterior, os problemas relacionados a *interrupção do fornecimento de energia* e a demora no atendimento aos *pedidos de ligação/extensão de rede* se mantêm como os principais itens de insatisfação dos consumidores. Em face disso, esta Agência tem realizado contínuas reuniões com representantes da Distribuidora Coelce, bem como, ações que visam a redução desta insatisfação. Eis um resumo destas iniciativas:

- Esta Ouvidoria apresentou os dados consolidados dos anos de 2014 e 2015 para o Conselho Diretor da Agência e para a Coordenadoria de Energia, responsável pela fiscalização da Distribuidora, alertando para estes problemas recorrentes e detalhando a insatisfação dos consumidores e solicitando que estes itens fossem incluídos nas fiscalizações periódicas realizadas pela Coordenadoria de Energia;
- Esta Ouvidoria realizou 15 reuniões com a Distribuidora durante o ano de 2015 com o objetivo de tratar sobre solicitações individuais de reclamante, porém atentando para que as soluções oferecidas para os casos particulares fossem estendidas para todos os consumidores da Distribuidora com problemas similares;
- Quanto aos casos crescentes de reclamações de *interrupção do fornecimento de energia*, constatamos que, apesar do crescimento dos números de reclamações (1.807 em 2014 e 2.374 em 2015), o indicador referente ao Tempo Médio de Atendimento (TMA) teve uma melhora



neste período (redução de 12,5% em relação a 2014), assim como o Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção (NIE), que teve uma redução de 7,7% em relação a 2014.

Quanto aos casos de reclamações quanto a atrasos ao atendimento de *pedidos de ligação/extensão de rede*, a Arce, a partir de alerta feito por esta Ouvidoria, iniciou o processo de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), cujo principal tema foi o comprometimento por parte da Distribuidora em regularizar o atraso em obras em um período de dois anos e em contrapartida a Arce isentaria as multas aplicadas nas fiscalizações sobre o tema, desde que os recursos fossem aplicados para sanar o problema. O TAC foi recusado pela Aneel em setembro de 2015 sob a justificativa de que a Distribuidora pouco tinha feito para solucionar o problema desde o início da iniciativa em 2013. No entanto, a Distribuidora assumiu um novo compromisso com a Aneel para sanar o problema em 36 meses e os primeiros resultados desta iniciativa surgiram no final de 2015 com o acréscimo de turmas para execução de obras e uma redução no número de obras em atraso da distribuidora, indicando que este problema poderá ser solucionado nos próximos dois anos.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

Como descrito no item “1” (INTRODUÇÃO) a Arce é uma Agência Reguladora, portanto, possui características diferenciadas dos demais órgãos do governo. Por determinações legais e contratuais, a Ouvidoria da Arce atua mediando conflitos entre usuários dos serviços públicos de energia elétrica (no caso desta área, até 31.12.15), saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado, por isso, além do **Sistema de Ouvidoria – SOU**, esta Agência utiliza outros sistemas - **Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA** e **Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO** - de forma que, a maioria das demandas da Arce são registradas em sistema diverso do SOU.



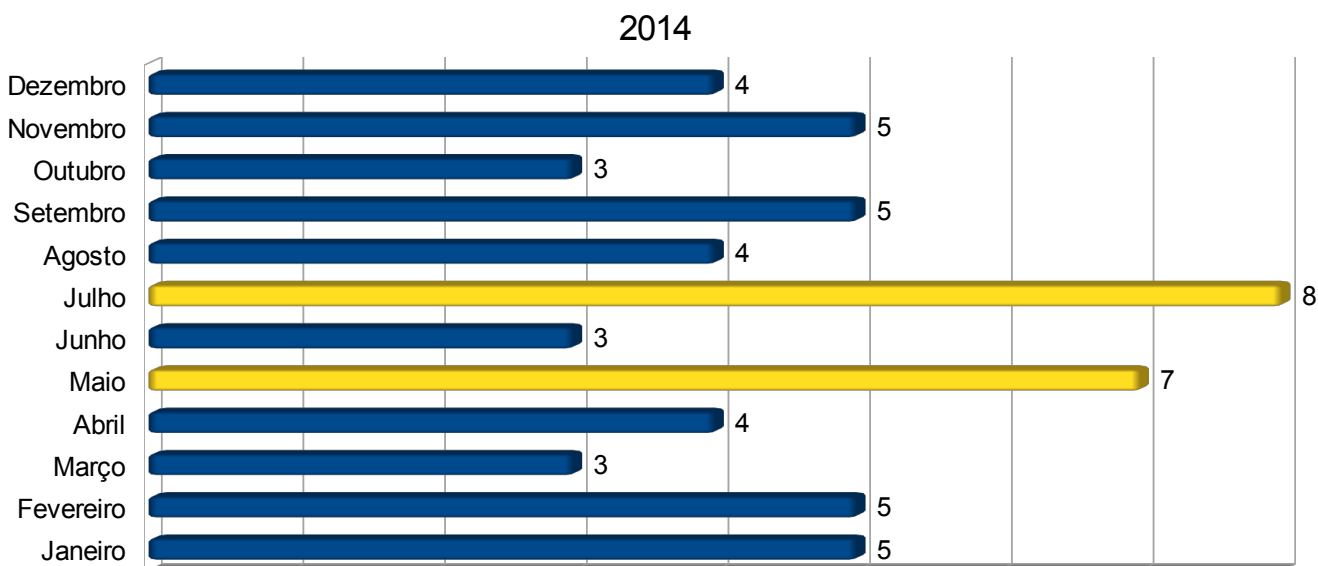
Consoante já acordado com a CGE, em face da necessidade dessa Agência utilizar outros sistemas operacionais para o registro das solicitações e não apenas o SOU, informa-se que no item **“Ouvidoria em Números”** apresentar-se-á os atendimentos da Ouvidoria da Arce do ano de 2015 (janeiro a dezembro) de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no SGO, SOA e SOU.

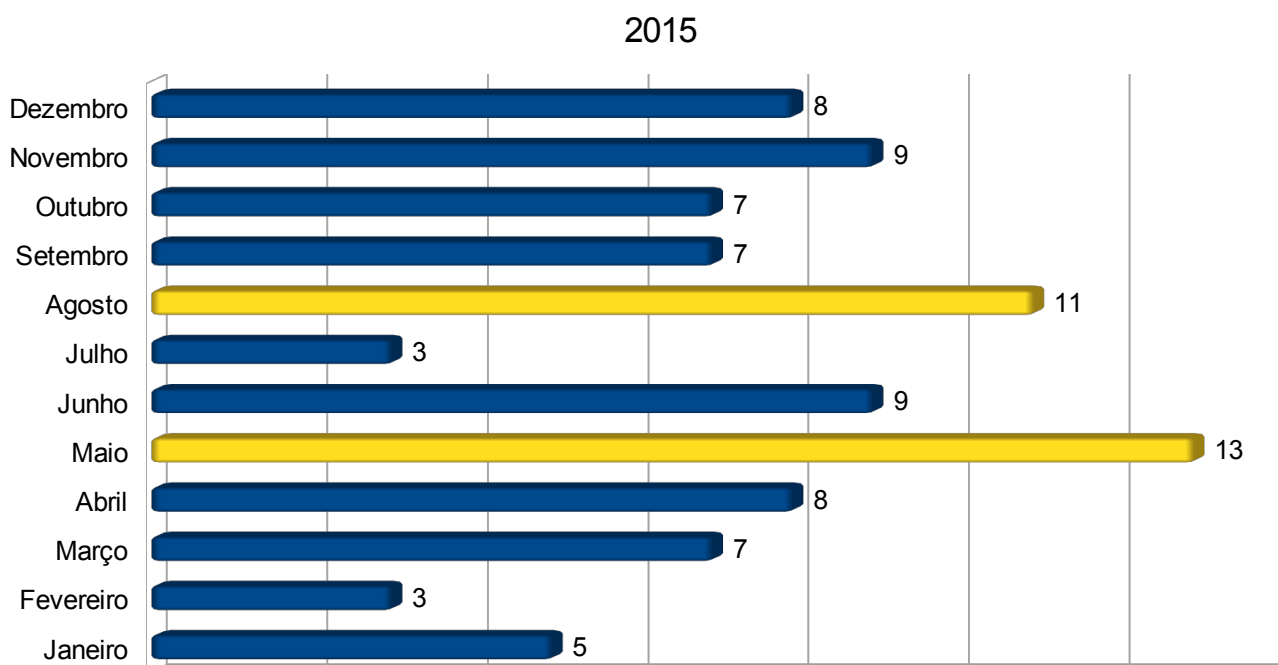
Assim, o item 3.1, no que se refere aos dados extraídos dos sistemas SGO e SOA, será apresentado de forma diferente do padrão criado para o SOU, por incompatibilidade meramente operacional dos sistemas. Não obstante, o SOU será devidamente apresentado dentro do padrão recomendado pela CGE.

3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 Quantitativos De Solicitações Extraídos do SOU

3.1.1.1 Total de Manifestações do Período:





O número de solicitações de Ouvidoria registradas no SOU relacionadas à Arce foi de 90 solicitações em 2015. Dessa forma, referido ano apresentou um aumento quantitativo de 61% em relação ao ano de 2014.

Por outro lado, analisando-se o ano de 2015 verifica-se que a média mensal de solicitações foi de 7,5 solicitações/mês, apresentando variação para cima da média, principalmente nos meses de maio e agosto.

Comparando-se o ano de 2015 com 2014, verifica-se que na maioria dos meses (9 meses) o número de registro foi maior em 2015, com exceção de janeiro, que tanto em 2014 quanto em 2015, apresentaram números iguais, ou seja, 5 (cinco) solicitações e fevereiro e julho que apresentaram número maiores em 2014.



3.1.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2014	2015	% Variação (+) (-)
SOU	56	90	+ 61,7%
SOA (Saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado)	739	549	- 25,7%
SGO (Energia elétrica)	151.555	149.245	- 1,5%

No presente item podemos verificar que é gritante a diferença do número de solicitações registradas no SOU, no SOA e no SGO. Analisando-se os anos de 2014 e 2015 constatamos que o registro das demandas no SOU significou apenas 0,04% em 2014 e 0,06% em 2015 quando comparado à demanda existente na Ouvidoria da Arce de uma forma geral, ou seja, apresenta um número pouco significativo, não demonstrando, portanto, a realidade dos números existentes na Ouvidoria da Arce. Provavelmente isso existe, porque o número telefônico gratuito da Arce consta nas contas de energia e água e em todos os ônibus/microônibus utilizados para o transporte intermunicipal, favorecendo assim que a população diretamente afetada e/ou interessada busque mais esta Agência.

Já com relação à análise comparativa entre os dois anos constata-se que houve aumento no registro do SOU em 2015, por outro lado, nos registros dos outros dois sistemas (SOA e SGO), houve diminuição.

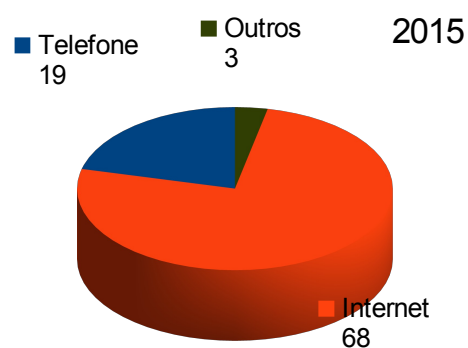
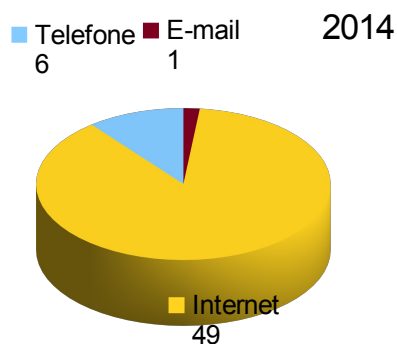


3.1.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Como já mencionado no item 3 (Ouvidoria em Números) , a Arce, além do SOU, também utiliza mais dois sistemas (SOA e SGO), por isso, abaixo, estão colocados três quadros.

Meio de Entrada (SOU)

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	6	19	+ 216,66%
Internet	49	68	+ 38,7%
Presencial	0	0	0%
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	1	0	- 100,0%
Carta	0	0	0%
Outros	0	3	+ 300,0%
Total	56	90	+ 60,7 %

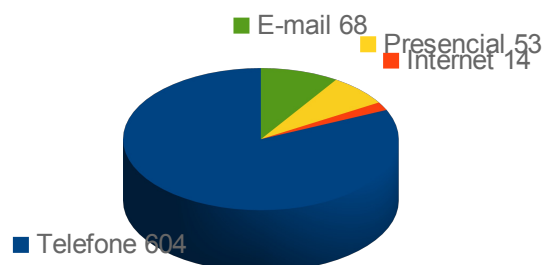




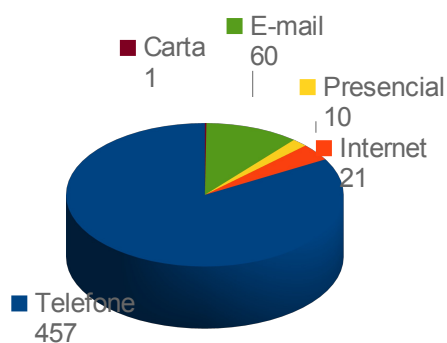
Meio de Entrada (SOA – Saneamento Básico, Transporte intermunicipal e Gás canalizado)

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	604	457	- 24,3%
Internet	14	21	+ 50,0%
Presencial	53	10	- 81,1%
E-mail	68	60	- 11,7%
Carta	0	1	+ 100,0%

2014



2015



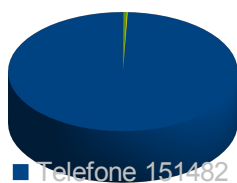


Meio de Entrada (SGO- Energia Elétrica)

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	151482	149521	- 1,29%
Internet	7	0	- 100,00%
Presencial	200	211	+ 5,5%
E-mail	734	926	+ 26,15 %
Carta	89	113	+ 26, 96%
Outros	0	5	+ 500,00%
Total	152512	150776	- 1, 13%

2014

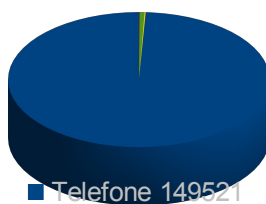
■ Carta 89 ■ E-mail 734 ■ Presencial 200 ■ Internet 7



■ Telefone 151482

2015

■ Outros 5 ■ Carta 113 ■ E-mail 926 ■ Presencial 211



■ Telefone 149521



No que se refere ao SOU verifica-se que os campeões do “meio de entrada” são “telefone” e “internet”, tanto em 2014, como em 2015. Também se constata que a variação positiva em 2015 com relação a 2014 se revela alavancada pelos referidos meios de entrada (telefone e internet).

No tocante ao SOA ver-se que a grande maioria dos meios de entrada se dá por meio do telefone, tanto em 2014 como em 2015, representando mais de 80% da demanda.

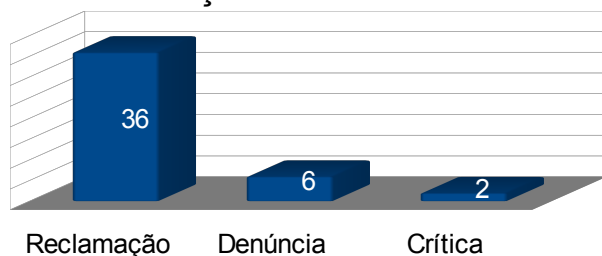
Igualmente no SGO o “telefone” prevalece nos dois anos sob análise.

3.1.1.4 Tipo de Manifestação

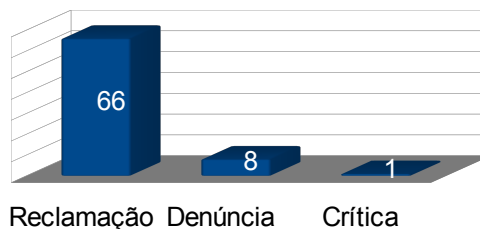
Insatisfação do Cidadão

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	36	66	+ 83,3%
Crítica	2	1	- 50,0%
Denúncia	6	8	- 33,3%

Insatisfação do Cidadão - 2014



Insatisfação do Cidadão - 2015

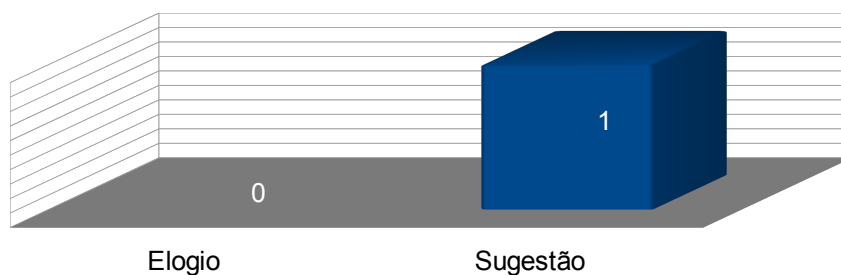




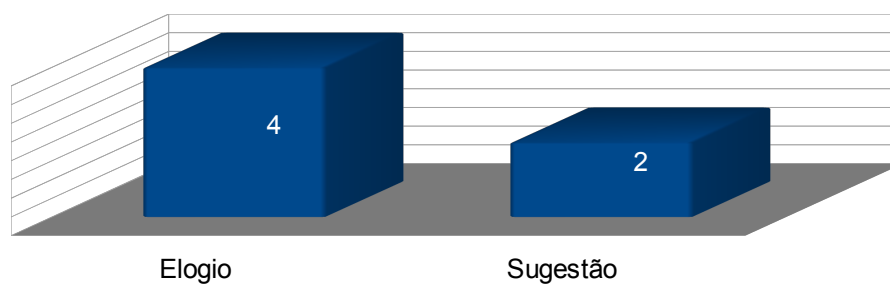
Contribuição do Cidadão

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Elogio	0	4	+ 400,00%
Sugestão	1	2	+ 100,00 %

Contribuição do Cidadão - 2014



Contribuição do Cidadão - 2015

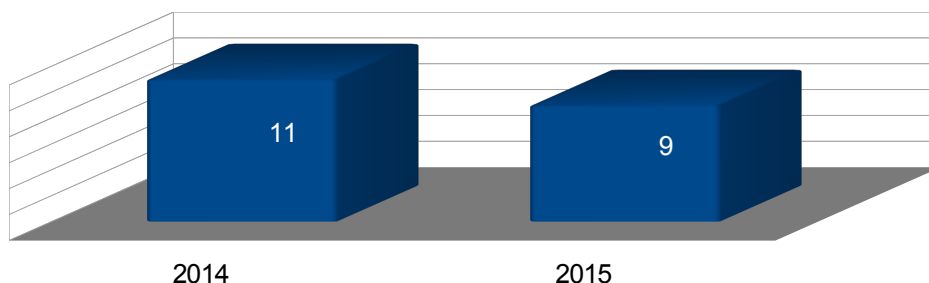




Solicitação de Serviço

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Solicitação de serviço	11	9	- 18,18%

Solicitação de Serviço



Optou-se por classificar o tipo de manifestação por grupo de tipificação, ou seja, insatisfação do cidadão, solicitação de serviço e contribuição do cidadão.

Na tipificação “insatisfação do cidadão” verificou-se que tanto em 2014 como em 2015 a *reclamação* apresenta número mais elevado, ficando a *denúncia* e a *crítica* em segundo e terceiro lugares respectivamente.

Quanto à “contribuição do cidadão” verificou-se que o ano de 2015 apresentou uma alta variação positiva em comparação a 2014, principalmente no que se refere ao “elogio” (+400%).

Já na “solicitação de serviço” constatou-se que os anos de 2014 e 2015 apresentaram números semelhantes, no entanto, não se pode deixar de registrar que em 2015 houve variação negativa (-18.18%).



3.1.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestação detalhados por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Regulação dos serviços da Coelce (fiscalização dos serviços) - 48 Regulação de transporte intermunicipal(fiscalização dos serviços) - 12 Falta de água - 4	64
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador - 2 Regulação de transporte intermunicipal(fiscalização dos serviços) - 1	3
Total	67	67

Constata-se que no tipo de manifestação detalhada por assunto, no tipo “reclamação” a *regulação dos serviços da Coelce* representa 75% da demanda, ficando a *regulação de transporte intermunicipal* em segundo e saneamento (*falta de água*), em terceiro.

Interessante observar que o “elogio” aparece no tipo de manifestação representando 4,5%.



3.1.1.6 Programas Orçamentários

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
053 – Regulação de Serviços Públicos e Delegados	Reclamações de Energia Elétrica	557
500 – Gestão e Manutenção da Arce	Solicitações de Ouvidoria (Energia Elétrica, Saneamento, Transporte e Gás)	149.236

Fonte: SOA/SGO/SOU

Consoante confirmado pela Gerência Administrativa Financeira da Arce -GAF para a Ouvidoria da Arce existem dois *programas orçamentários*, a *regulação de serviços públicos regulados* que representa 0,40% da demanda geral da Arce e a *gestão e manutenção da Arce*, que significa a quase totalidade dos recursos, representando 99,60% da demanda da Ouvidoria da Arce.



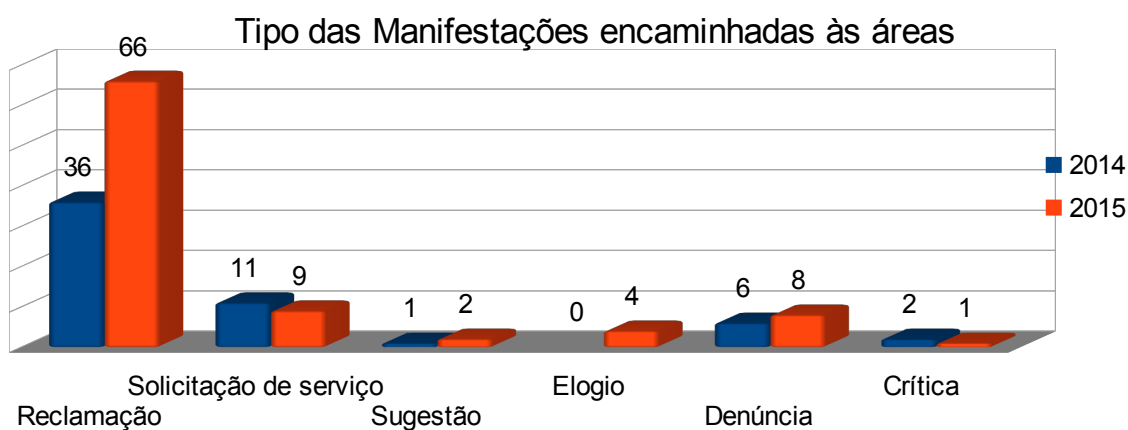
3.1.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	2014	2015
Ouvidoria	Reclamação	36	66
	Solicitação de serviço	11	9
	Sugestão	1	2
	Denúncia	6	8
	Crítica	2	1
	Elogio	0	4
	TOTAL	56	90

Como a Ouvidoria da Arce executa a mediação de conflitos com técnicos lotados na própria Ouvidoria, ou seja, exerce atividade fim, a única “unidade” que consta é a Ouvidoria.

Com relação aos tipos de manifestações vislumbramos que a *reclamação* lidera, prevalecendo em 73% sobre os outros tipos.

Registre-se também que o ano de 2015 apresentou um aumento quantitativo de 61% em relação ao ano de 2014.

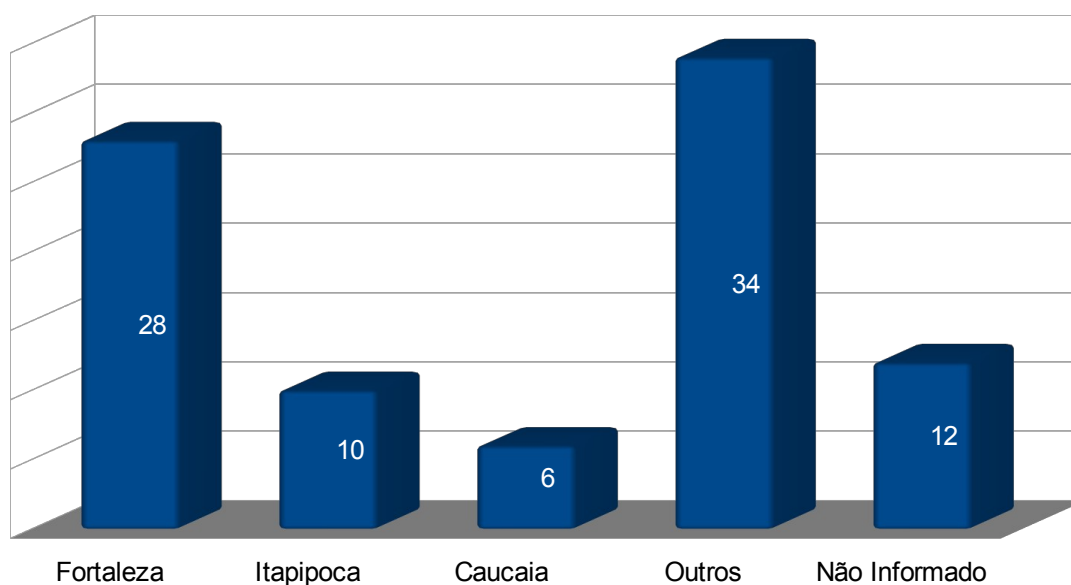


3.1.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	28
Itapipoca	10
Caucaia	6
Outros	34
Não Informado	12
Total	90



Municípios



Fortaleza:

Regulação dos serviços da Coelce (fiscalização dos serviços) - 16

Falta de água - 3

Oferta de produtos/serviços ao governo do estado - 2

Regulação de transportes intermunicipais (fiscalização) - 2

Insatisfação com o atendimento prestado no - 1

Elogio a servidor público/colaborador - 1

Regulação dos serviços da Cagece no interior do estado - 1

Manifestação incompleta - 1

Insatisfação com a resposta da instituição - 1

Total : 28



Itapipoca
Regulação dos serviços da Coelce (fiscalização dos serviços) - 9
Regulação de transportes intermunicipais (fiscalização) - 1
Total : 10
Caucaia
Inoperância no atendimento por telefone - 2
Regulação dos serviços da Coelce (fiscalização dos serviços) - 2
Irregularidades administrativas e funcionais - 1
Demora na execução dos serviços da Cagece (desobstrução) - 1
Total : 6

Os Municípios mais demandados foram Fortaleza (31%), Itapipoca (11%) e Caucaia (7%). Em Fortaleza prevaleceram as reclamações contra a Coelce (*fiscalização dos serviços*) e em segundo lugar contra a Cagece (*falta de água*). Em Itapipoca as reclamações contra a Coelce (*fiscalização dos serviços*) também prevaleceram, só que em segundo lugar ficou a *regulação de transportes intermunicipais*. Em Caucaia lideraram as reclamações sobre a *inoperância no atendimento por telefone* e as reclamações contra a Coelce (*fiscalização dos serviços*).



3.1.2 Quantitativos De Solicitações Extraídos do SGO e SOA

3.1.2.1 Energia Elétrica (Quantitativo de 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 no ano de 2015, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	149.245
Informações	141.819
Reclamações	7.392
Denúncias	25
Elogios	2
Sugestão/Crítica	7
Total de Solicitações Finalizadas	135.977
Informações finalizadas	142.579
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	7.170
Total de processos em tramitação	18
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	9
Resultados das Solicitações:	
Procedente	2.382
Improcedente	1.533
Outros/Não se aplica	286
Caminho do Entendimento	2.969

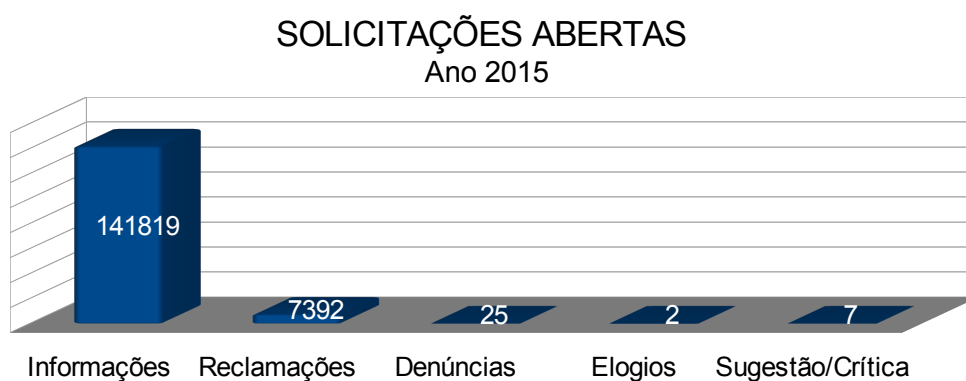
Fonte: SGO e SCD

Analisando-se o quadro 01 e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 149.245 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 7.417 se converteram em reclamações



e denúncias. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento e balcão/apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da Arce.

GRÁFICO 01



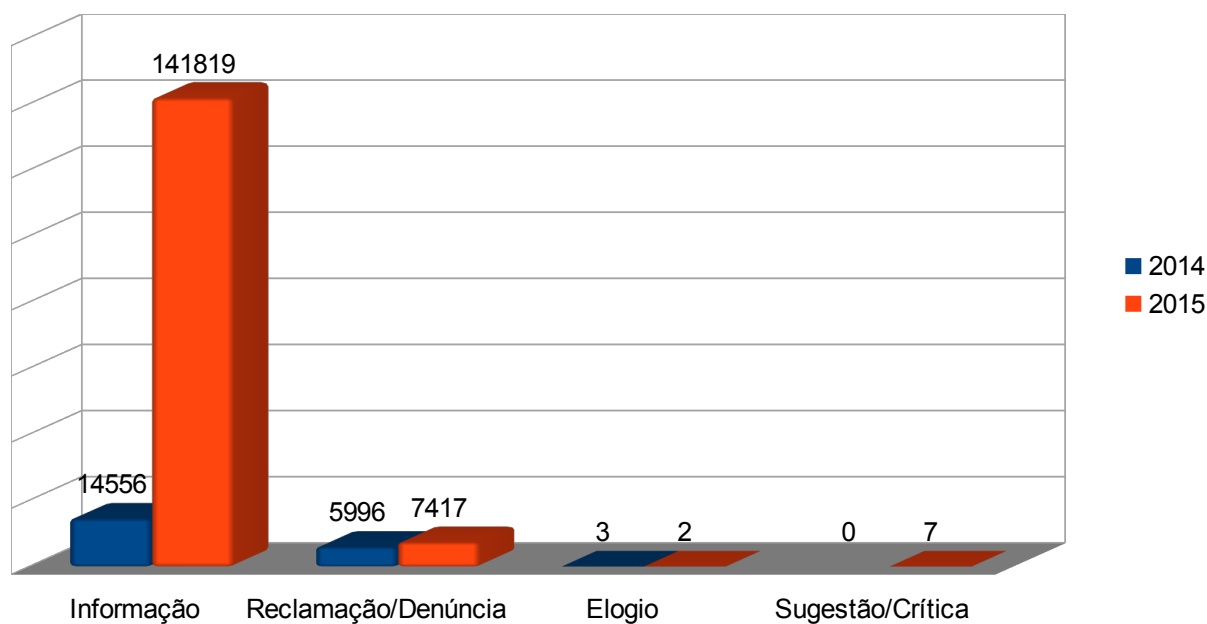
QUADRO 02

ENERGIA					
Mês	Informação	Reclamação/ Denúncia	Elogio	Sugestão/ Crítica	Total
Janeiro	8166	473			8639
Fevereiro	10210	536		2	10748
Março	14682	925			15607
Abril	14183	931			15114
Maio	11085	715		1	11801
Junho	11938	545			12483
Julho	15197	798	1	1	15997
Agosto	11460	535			11995
Setembro	10132	457		3	10592
Outubro	11602	463			12065
Novembro	12746	466			13212
Dezembro	10418	573	1		10992
Total	141819	7417	2	7	149245



GRÁFICO 02

Comparativo entre 2014 e 2015



3.1.2.2 Saneamento Básico (Quantitativo de 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 no ano de 2015, 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.



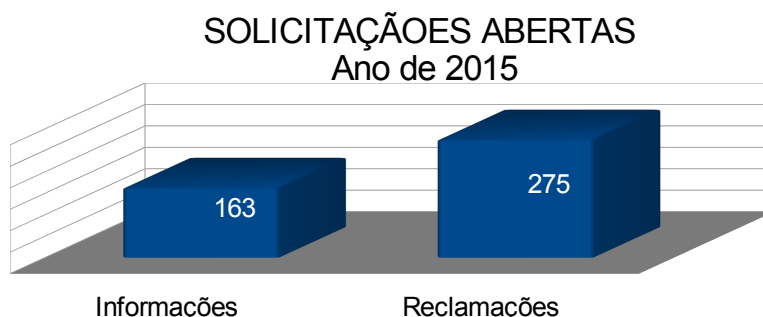
QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	438
Informações	163
Reclamações	275
Denúncias	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	446
Informações finalizadas	162
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	284
Total de processos em tramitação	5
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações:	
Procedente	248
Improcedente	26
Outros/Não se aplica	10

Fonte: SOA e SCD

Analisando-se o quadro 01 deste ítem e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 438 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 275 se converteram em reclamações .

GRÁFICO 01



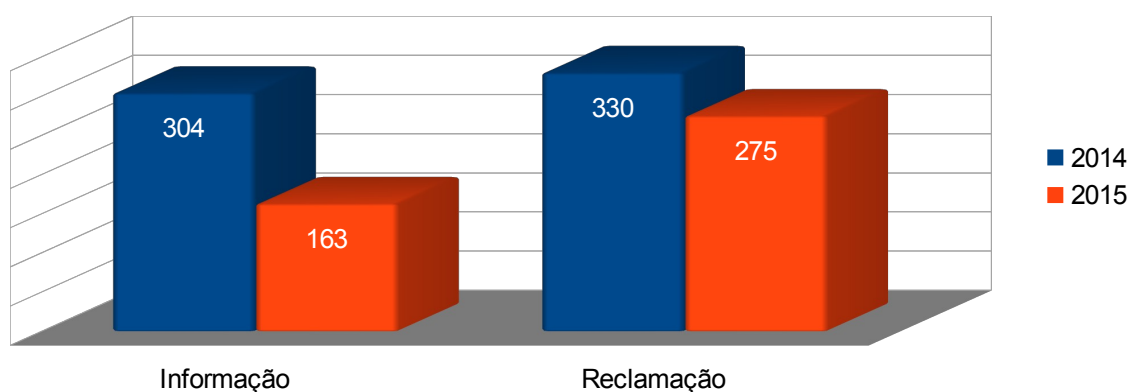


QUADRO 02

SANEAMENTO					
Mês	Informação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Total
Janeiro	30	36	0	0	66
Fevereiro	19	26	0	0	45
Março	22	18	0	0	40
Abril	15	37	0	0	52
Maio	18	18	0	0	36
Junho	13	20	0	0	33
Julho	13	24	0	0	37
Agosto	12	22	0	0	34
Setembro	6	12	0	0	18
Outubro	7	25	0	0	32
Novembro	7	20	0	0	27
Dezembro	1	17	0	0	18
Total	163	275	0	0	438

GRÁFICO 02

Comparativo entre 2014 e 2015





3.1.2.3 Transporte (Quantitativo de 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 no ano de 2015, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros do Ceará.

QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	108
Informações	4
Reclamações	95
Denúncias	1
Elogios	8
Total de Solicitações Finalizadas	106
Informações finalizadas	4
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	102
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	69
Improcedente	11
Outros/Não se aplica	22

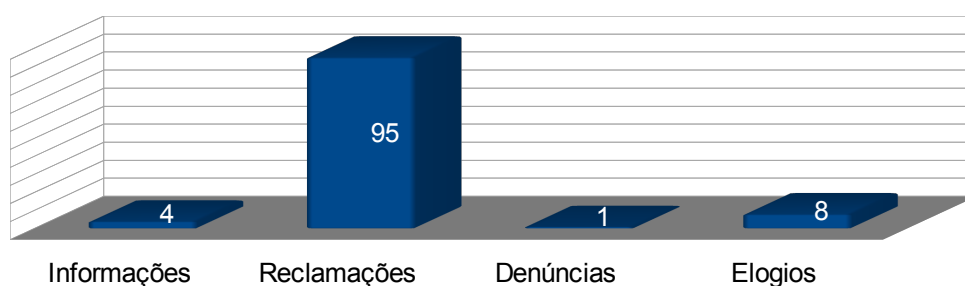
Fonte: SOA e SCD

Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 108 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 96 se converteram em reclamações e denúncias.



GRÁFICO 01

SOLICITAÇÕES ABERTAS
Ano de 2015



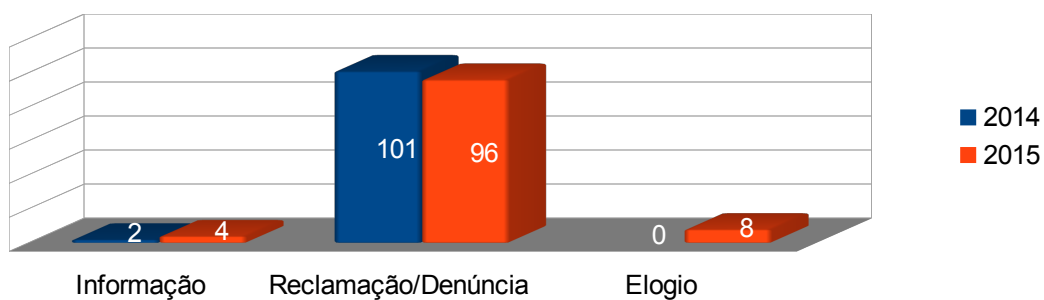
QUADRO 02

TRANSPORTE					
Mês	Informação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Total
Janeiro	1	13	0	0	14
Fevereiro	0	12	0	0	12
Março	0	4	0	0	4
Abril	2	8	0	0	10
Maiο	0	8	0	0	8
Junho	0	4	0	0	4
Julho	0	5	1	0	6
Agosto	1	11	1	0	13
Setembro	0	12	2	1	15
Outubro	0	6	0	0	6
Novembro	0	3	3	0	6
Dezembro	0	9	1	0	10
Total	4	95	8	1	108



GRÁFICO 02

Comparativo entre 2014 e 2015



3.1.2.4 Gás Canalizado (Quantitativo de Solicitações e Processos de Ouvidoria)

GÁS CANALIZADO					
Mês	Informação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Total
Janeiro	0	0	0	0	0
Fevereiro	0	0	0	0	0
Março	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Maio	0	0	0	0	0
Junho	0	1	0	0	1
Julho	0	0	0	0	0
Agosto	0	1	0	0	1
Setembro	0	0	0	0	0
Outubro	0	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0	0
Total	0	2	0	0	2



3.2 Resolutividade das Manifestações

3.2.1 Resolutividade: SOU

Situação	Quantidade de Manifestações		Percentual %
	2014	2015	
Manifestações Respondidas no Prazo	56	90	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0	0%
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0	0%
Total	56	90	100%

Todas as manifestações foram respondidas no prazo, mantendo um grau de resolutividade satisfatório.

O tempo médio do ano de 2015, 9 dias, corresponde a um ótimo tempo, já que apresenta-se abaixo do estabelecido pela norma regente (15 dias) e não existiu pedido de prorrogação de prazo. Registre-se, no entanto, que, provavelmente em função do aumento da demanda, o ano de 2015 apresentou prazo médio superior a 2014, que foi de 5 dias.



3.2.1.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 5 Outros – 3 Ouv Setoriais -1	
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 5 Ótimo – 2 Regular – 1 Insuficiente – 1	77,7 %
3. Qualidade da Resposta	Excelente – 5 Ótimo- 2 Regular - 2	77,7%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Não – 1 Sim – 8	88,8%
Índice/Média: 86%		

Apesar de representar apenas 10% do total de usuários demandantes, consideramos que o número de pessoas pesquisadas é baixo, todavia, entendemos que, mesmo assim, obtivemos



um bom índice na média (86%), pois representa a grande maioria e ultrapassa a meta instituída (85%).

3.2.2 Resolutividade: SGO e SOA

	RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS			
	ENERGIA	SANEAMENTO	TRANSPORTE	GÁS
ABERTAS	7.419	275	104	2
ENCERRADAS	7.170	284	102	2

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Com base nos relatórios emitidos a partir dos sistemas utilizados pela Ouvidoria da Arce (SGO, SOA e SOU), verificamos que as manifestações mais recorrentes foram:

- 1) ENERGIA ELÉTRICA: Interrupção de energia (2.400) e ligação/extensão de rede (1.626) ;
- 2) SANEAMENTO BÁSICO: Falta de água ou baixa pressão (65) e Fuga/Extravazamento de Esgoto na Via Pública (57);
- 3) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL: Excesso de lotação (13) e Inadequado serviço de vendas e reservas de bilhetes (11);
- 4) GAS CANALIZADO: Recuperação de Pavimento (1) e Cancelamento de aviso de corte (1).

Diante das principais manifestações do período, a primeira providência adotada pela Ouvidoria da Arce como forma de prevenir que novas solicitações sobre casos recorrentes sejam registradas, foi a elaboração do “*Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria*” e envia para



todas as áreas responsáveis (Coordenadoria de Energia, Coordenadoria de Saneamento Básico e Coordenadoria de Transporte), bem como, para a Diretora Executiva e Conselho Diretor da Arce para conhecimento e providências. Dessa forma, possibilita às áreas finalísticas programar as fiscalizações rotineiras de acordo com as informações extraídas do Relatório mencionado e ao Conselho Diretor adotar medidas que considerar necessárias.

Analisando as maiores reclamações, no que se refere à *interrupção de energia*, a reclamação mais recorrente na Ouvidoria da Arce, registramos que adotamos as seguintes providências:

- Esta Ouvidoria apresentou os dados consolidados do ano de 2015 para o Conselho Diretor da Agência e para a Coordenadoria de Energia, responsável pela fiscalização da Distribuidora Coelce, alertando para estes problemas recorrentes e detalhando a insatisfação dos consumidores e solicitando que estes itens fossem incluídos nas fiscalizações periódicas realizadas pela Coordenadoria de Energia;
- Esta Ouvidoria realizou 15 reuniões com a Distribuidora Coelce durante o ano de 2015 com o objetivo de tratar sobre solicitações individuais de reclamantes, dentre elas, reclamações sobre *interrupção de energia*, bem como, recomendou e indicou soluções não só para os casos particulares, como também para todos os consumidores da Distribuidora com problemas similares;

Registre-se, no entanto, que quanto aos casos crescentes de reclamações de *interrupção do fornecimento de energia*, constatamos que, apesar do crescimento dos números de reclamações (1.807 em 2014 e 2.374 em 2015), o indicador referente ao Tempo Médio de Atendimento (TMA) teve uma melhora neste período (redução de 12,5% em relação a 2014), assim como o Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção (NIE), que teve uma redução de 7,7% em relação a 2014.



No que se refere às reclamações sobre *ligação/extensão de rede*, continuamos com as tratativas junto à Coelce para que cumpra a legislação do setor de energia elétrica, mormente com relação aos prazos para efetuar ligação nova e extensão de rede.

A Concessionária foi fiscalizada em 2012, 2013 e 2014, tendo já sofrido penalidades por meio de multas aplicadas pela Arce.

Ainda, a Arce, a partir de alerta feito por esta Ouvidoria, iniciou o processo de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), cujo principal tema foi o comprometimento por parte da Distribuidora em regularizar o atraso em obras em um período de dois anos e em contrapartida a Arce isentaria as multas aplicadas nas fiscalizações sobre o tema, desde que os recursos fossem aplicados para sanar o problema. O TAC foi recusado pela Aneel em Setembro de 2015 sob a justificativa de que a Distribuidora pouco tinha feito para solucionar o problema desde o início da iniciativa em 2013. No entanto, a Distribuidora assumiu um novo compromisso com a Aneel para sanar o problema em 36 meses e os primeiros resultados desta iniciativa surgiram no final de 2015 com o acréscimo de turmas para execução de obras e uma redução no número de obras em atraso da distribuidora, indicando que este problema poderá ser solucionado nos próximos dois anos.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

5.1. Em 14/1/15 esta Ouvidoria, representada pela Ouvidora da Arce, fez uma apresentação sobre a Pesquisa de Satisfação da Arce ao Conselho Diretor;

5.2. Em 15/1/15 esta Ouvidoria, representada pelo Analista de Regulação Cássio Tersandro participou da Reunião no Conerge – Conselho de Consumidores da Coelce;

5.3. Em 21/1/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Tatiana Cirila sobre o Relatório Semestral do Comitê Setorial de Acesso à Informação;



- 5.4.** Em 27/1/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor da Agência e o Sinduscon – Sindicato das Construtoras do Ceará;
- 5.5.** Em 28/1/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Filipe Rangel e José Nauri da Coordenadoria de Transporte para tratar do acompanhamento das solicitações de Ouvidoria;
- 5.6.** Em 30/1/15 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro participaram de reunião com Eugênio Braúna da Coordenadoria de Energia para tratar do acompanhamento das solicitações de Ouvidoria;
- 5.7.** Em 3/2/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Alceu Galvão da Coordenadoria de Saneamento Básico para tratar do acompanhamento das solicitações de Ouvidoria;
- 5.8.** Em 4/2/15, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor da ARCE;
- 5.9.** Em 4/2/15, às 14h, a Ouvidora da Arce recebeu a visita de membros da Agência Reguladora do Rio Grande do Norte objetivando a apresentação da experiência da Ouvidoria da Arce;
- 5.10.** Em 4/2/15, às 16h30, a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Jangadeiro no Programa do Tiago Lima;
- 5.11.** Em 5/2/15 a Ouvidora da Arce apresentou o Relatório para o Conselho Diretor;
- 5.12.** Em 11/2/15 a Ouvidora da Arce fez reunião com o Ouvidor da Coelce, José Caminha;
- 5.13.** Em 12/2/15 esta Ouvidoria, representada pelo Analista de Regulação Cássio Tersandro participou da Reunião no Conerge – Conselho de Consumidores da Coelce
- 5.14.** Em 23/2/15, às 10h, a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Jangadeiro;
- 5.15.** Em 23/2/15, às 11h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Daniele Silva para tratar de assuntos estratégicos da Arce;
- 5.16.** Em 23/2/15, às 11h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Daniele Silva para tratar de assuntos estratégicos da Arce;
- 5.17.** Em 4/3/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Sr. Fábio da Parceria Consultoria para tratar de assuntos estratégicos da Arce;



- 5.18.** Em 5/3/15 a Ouvidora da Arce participou do Encontro Nacional de Ouvidores no Tribunal de Justiça do Ceará;
- 5.19.** Em 6/3/15 a Ouvidora da Arce participou da Audiência Pública promovida pela ANEEL na FIEC;
- 5.20.** Em 14/3/15 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, compareceu ao Dia Internacional do Consumidor na Praça do Ferreira em Fortaleza;
- 5.21.** Em 17/3/15 a Ouvidora da Arce participou da Audiência Pública sobre a Coelce na Assembléia;
- 5.22.** Em 30/3/15 a Ouvidora da Arce recebeu da CGE a Menção Honrosa de Reconhecimento Pela Contribuição ao Sistema de Controle Interno;
- 5.23.** Em 30/3/15 a Ouvidoria da Arce deu início ao treinamento às colaboradoras do Vapt Vupt de Messejana;
- 5.24.** Em 8/4/15 a Ouvidoria da Arce participou da 1ª Reunião Técnica da Rede de Controle Social;
- 5.25.** Em 16/4/15 a Ouvidoria da Arce realizou a 1ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.26.** Em 24/4/15 a Ouvidora da Arce fez reunião com a Ouvidora da Cagece, Edênia Nobre para interagir e tratar das reclamações reincidentes;
- 5.27.** Em 4/5/15 a Ouvidoria da Arce participou de Reunião Extraordinária da CGE;
- 5.28.** Em 6/5/15 a Ouvidora da Arce fez reunião com o Ouvidor da Coelce, José Caminha;
- 5.29.** Em 7/5/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado;
- 5.30.** Em 14/5/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o representante da Coordenadoria de Saneamento Básico para tratar do acompanhamento das solicitações de Ouvidoria;
- 5.31.** Em 20/5/15, às 9h, a Ouvidora da Arce apresentou o Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria ao Conselho Diretor;



- 5.32.** Em 20/5/15, às 15h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com José Nauri da Coordenadoria de Transportes para tratar do acompanhamento das solicitações de Ouvidoria;
- 5.33.** Em 16/6/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Ouvidores na CGE;
- 5.34.** Em 17/6/15 a Ouvidora da Arce fez reunião com os colaboradores da Ouvidoria;
- 5.35.** Em 26/6/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com a Diretora Executiva, Tatiana Cirila;
- 5.36.** Em 9/7/15 a Ouvidoria da Arce recebeu a visita do Sr. Marcos Bragatto, Superintendente da ANEEL;
- 5.37.** Em 12/8/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na CGE;
- 5.38.** Em 24/8/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Ouvidoria da Coelce;
- 5.39.** Em 28/8/15 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro participaram do treinamento A Busca do Entendimento na ANEEL, em Brasília – DF;
- 5.40.** Em 2/9/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Sr. Ítalo na CGE;
- 5.41.** Em 14/9/15 a Ouvidoria da Arce deu início ao treinamento às colaboradoras do Vapt Vupt de Sobral;
- 5.42.** Em 17/9/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião sobre o Planejamento Estratégico da Arce – PAM;
- 5.43.** Em 22/9/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes para tratar do acompanhamento das solicitações de Ouvidoria;
- 5.44.** Em 23/9/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico para tratar do acompanhamento das solicitações de Ouvidoria;
- 5.45.** Em 24/9/15 a Ouvidora da Arce participou do I Encontro de Ouvidorias no Tribunal de Contas do Estado;
- 5.46.** Em 29/9/15 a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Assembléia no Programa do Narcélio Limaverde;



- 5.47.** Em 1/10/15 a Ouvidora da Arce participou do Seminário de Avaliação dos Possíveis Modelos de Regulação do Sistema Metroviário do Estado do Ceará no Auditório do Metrofor;
- 5.48.** Em 20/10/15 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Josesito Padilha, participou de reunião da Rede de Controle Social na SEPLAG;
- 5.49.** Em 16/10/15, às 9h30, a Ouvidora da Arce apresentou o Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria ao Conselho Diretor;
- 5.50.** Em 5/11/15 a Ouvidoria da Arce realizou a 2ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.51.** Em 17/11/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Cássio Tersandro, Josesito Padilha e Sérgio Miranda sobre o PAM ;
- 5.52.** Em 19/11/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Cássio Tersandro, Sérgio Miranda e Daniele Silva sobre o PAM;
- 5.53.** Em 23/11/15 a Ouvidoria da Arce realizou a 3ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania no Centro de Evento;
- 5.54.** Em 25/11/15, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Cássio Tersandro, Josesito Padilha e Sérgio Miranda sobre o PAM;
- 5.55.** Em 25/11/15, às 11h, a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à TV União;
- 5.56.** Em 27/11/15 a Ouvidora da Arce participou do IX Encontro Estadual de Controle Interno;
- 5.57.** Em 2/12/15, às 14h30, a Ouvidoria da Arce apresentou o Relatório Analítico de Energia Elétrica ao Conselho Diretor;
- 5.58.** Em 9/12/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na SEPLAG;
- 5.59.** Em 9/12/15 a Ouvidoria da Arce realizou a 4ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.60.** Em 10/12/15 esta Ouvidoria, representada pelo Analista de Regulação Cássio Tersandro participou da Reunião no Conerge – Conselho de Consumidores da Coelce
- 5.61.** Em 10/12/15, às 10h, a Ouvidoria da Arce apresentou o Relatório da Pesquisa de Satisfação ao Conselho Diretor;



5.62. Em 14/12/15 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Tatiana Cirila e Daniele Silva sobre o PAM.

5.63. Em 15/12/15 a Ouvidora da Arce participou de treinamento sobre Gestão Documental.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

6.1 Ações Inovadoras

No ano de 2015 a Ouvidoria da Arce implementou as seguintes ações inovadoras:

a) RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA ANALÍTICA (novo)

Objetivando apresentar um auxílio mais técnico e preciso para a Coordenadoria de Energia, a Ouvidoria da Arce criou, elaborou e apresentou RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA ANALÍTICA, com a finalidade de, com base em reclamações de Ouvidoria, colher dados técnicos mais precisos e apresentar conclusões técnicas.

b) REUNIÕES QUADRIMESTRAIS DE ACOMPANHAMENTO (Energia Elétrica)

Visando proporcionar mais efetividade e transparência, esta Ouvidoria permaneceu realizando reuniões de acompanhamento com a área demandada para apresentação do Relatório Quadrimestral das Manifestações da Ouvidoria da Arce, bem como, para discutir medidas e providências visando ao aprimoramento das ações da CEE e a atuação da Ouvidoria junto à distribuidora de energia elétrica, ajudando a potencializar os resultados favoráveis ao consumidor.

c) REUNIÕES QUADRIMESTRAIS DE ACOMPANHAMENTO (Saneamento Básico e Transporte)



Em face dos resultados positivos na área de energia elétrica, esta Ouvidoria, visando ampliar para as áreas de saneamento básico e transporte intermunicipal a efetividade e transparência das atividades da Ouvidoria da Arce, implementou reuniões quadrimestrais de acompanhamento com representantes das referidas áreas finalísticas, ou seja, com a Coordenadoria de Saneamento Básico e a Coordenadoria de Transporte objetivando principalmente acompanhar prazos e ações e discutir medidas a serem adotadas para melhorar os respectivos serviços públicos para os consumidores.

Com a Coordenadoria de Saneamento tivemos reuniões nos dias 03.02.15, 14.05.16 e 23.09.15 e com a Coordenadoria de Transporte tivemos reuniões nos dias 29.01.15, 20.05.16 e 22.09.15.

Nas referidas reuniões discutimos prazos de reclamações, casos reincidentes e reclamações que demandam medidas diferenciadas para solução do conflito.

A interação direta, periódica e constante da Ouvidoria da Arce com os setores responsáveis por solucionar as demandas dos consumidores proporcionaram indubitavelmente resultados positivos aos consumidores, principalmente aqueles envolvidos nas discussões das reuniões.

d) FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA (inovação/2015: participação de entes externos)

A Ouvidoria da ARCE numa orientação de gestão participativa continua inovando, promovendo a ampliação das atividades de relacionamento com a sociedade, por meio da realização do FORUM REGULAÇÃO E CIDADANIA.

Referido Fórum visa informar e ouvir a sociedade, bem como prestar contas das atividades e ações relativas à atuação da ARCE nas áreas de energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado.



Dessa forma, o FORUM REGULAÇÃO E CIDADANIA tem como principais finalidades estabelecer mais um canal de diálogo entre a população e a Arce, bem como, subsidiar, diante das considerações apresentadas pelos participantes, as principais ações da Agência.

O Fórum é realizado por meio de reuniões periódicas com pautas previamente definidas a serem comunicadas diretamente aos interessados e divulgadas para conhecimento da sociedade.

Em 2015, objetivando inovar por meio da ampliação das discussões e da abordagem de pontos de vistas diferentes da própria Agência, para duas das reuniões do Fórum, convidou-se palestrante externo e firmou-se parceria com os organizadores do “Encontro Intercontinental Sobre a Natureza 2015”, de forma que o Fórum foi inserido no referido evento.

Em 2015, realizamos 4 (quatro) reuniões do Fórum Regulação e Cidadania. As datas, pautas e palestrantes foram as seguintes:

- 16 de abril de 2015

"Noções básicas de regulação - atuação da ARCE", palestrante Daniela Cambraia
Auditório da ARCE

- 5 de novembro de 2015

"Energias renováveis - geração distribuída".
"A visão do mercado", palestrante Dr. Jurandir Picanço
"A visão do ente regulador", palestrante Hugo Oliveira
Auditório da ARCE

- 23 de novembro de 2015

"Políticas e ações estruturantes para a convivência com a seca no semiárido brasileiro",
palestrante Francisco José Coelho Teixeira, cuja pauta foi inserida no Encontro Intercontinental



Sobre a Natureza 2015.

Centro de Eventos do Ceará

- 10 de dezembro de 2015

"Sistema municipal de saneamento básico", palestrante Geraldo Basílio

Auditório da ARCE

e) OUVIDORIA DA ARCE NO VAPT VUPT

No ano de 2015 a Arce, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, ampliou a participação no Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – VAPT VUPT, passando a atender também em Sobral. A partir de outubro de 2015, além de já participar das unidades de Messejana e do Município de Juazeiro do Norte a Ouvidoria da Arce começou a fazer atendimentos de Ouvidoria na unidade de Sobral.

A implementação desse programa e, por consequência, a inserção da Ouvidoria da Arce, proporcionam uma maior divulgação do atendimento de Ouvidoria da Agência, levando a presença da Arce ao grande público, beneficiando, portanto, a sociedade e mais especificamente os cidadãos de Juazeiro do Norte, Sobral e Messejana.

f) CAPACITAÇÃO E MANUAL DE OUVIDORIA DA ARCE

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa VAPT VUPT, a Ouvidoria coordenou a capacitação dos novos atendentes e a criação de um Manual de Ouvidoria da Arce, envolvendo a participação concreta das áreas-fins da Agência, ou seja, as Coordenadorias de Energia Elétrica, Saneamento Básico e Transporte Intermunicipal.



O referido Manual teve como objetivo apresentar orientações sobre os atendimentos de Ouvidoria relacionados às quatro áreas reguladas pela Agência. Dessa forma, por meio de uma iniciativa conjunta coordenada pela Ouvidoria, após reuniões e estudos, montou-se o Manual de Ouvidoria da Arce colocando-se, além dos procedimentos básicos e orientações sobre o próprio atendimento de Ouvidoria, também as especificidades atualizadas de cada área.

O Manual sob comento foi atualizado e reestruturado em 2015 sob a Coordenação da Ouvidoria da Arce.

Em face do exposto, importante registrar ainda que o Manual mencionado e sua atualização em 2015, além subsidiar o atendimento realizado nas unidades do VAPT VUPT, também proporcionaram a melhoria das atividades e o atendimento da Ouvidoria na sede da Arce beneficiando os consumidores atendidos por aquela Ouvidoria.

g) PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DA ARCE NAS REUNIÕES DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA COELCE - CONERGE

Objetivando divulgar a Arce, interagir e trocar idéias com os diversos tipos de consumidores a Ouvidoria da Arce participou de nove reuniões promovidas e realizadas pelo Conselho de Consumidores da Coelce – Conerge.

O Conselho de Consumidores da Coelce - Conerge foi criado pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, por meio da Resolução nº 138, de 10 de maio de 2000, atualizada pela Resolução nº 451, de 27 de setembro de 2011.

O Conerge é um órgão sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes das unidades consumidoras, com a incumbência de opinar sobre assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica.

Foi criado para acompanhar o desempenho da Coelce, após a privatização, para que as regras preconizadas pela concessão sejam rigorosamente cumpridas e que o cidadão tenha um



serviço de energia elétrica de qualidade, bem como tratando desse assunto quando levantado pela comunidade, quer como informação, quer como reivindicação.

Ele é composto de: Presidente; Vice-Presidente; Secretaria Executiva; representante titular e outro suplente das classes de consumidores de energia elétrica residencial, comercial, industrial, rural e poder público; membro titular e um suplente de órgão de defesa do consumidor.

A participação da Ouvidoria da Arce nas reuniões do Conerge é importante pois proporciona conhecimento de diferentes realidades de usuários dos serviços públicos, bem como, possibilita contato direto da Ouvidoria com as classes de consumidores, sendo mais um canal de registro de demandas coletivas.

6.2 Resultados Positivos

A interação direta, periódica e constante da Ouvidoria da Arce com os setores responsáveis por solucionar as demandas dos consumidores proporcionam indubitavelmente resultados positivos aos consumidores.

Como resultado positivo da implementação das reuniões quadrimestrais nas áreas de saneamento básico e transporte intermunicipal obtivemos a satisfação de reduzir o prazo médio de finalização das reclamações, ou seja, em 2014, o prazo médio foi de 18 dias e em 2015 reduziu para 15 dias.

Também obtivemos resultado positivo na área de energia elétrica, em 2014, o prazo médio de finalização das reclamações foi de 19 dias e em 2015 reduziu para 11 dias.

Consideramos também como resultado positivo a inovação implementada no Fórum, ou seja, a participação de um membro da sociedade, formador de opinião como palestrante, pois proporcionou a ampliação das discussões, gerando um maior interesse e conhecimento dos cidadãos participantes.

Ainda, julgamos como resultado positivo a participação da Ouvidoria da Arce no programa VAPT VUPT por ter proporcionado uma maior divulgação do atendimento de



Ouvidoria da Agência, levando a presença da Arce ao grande público, beneficiando, portanto, a sociedade e mais especificamente os cidadãos de Juazeiro do Norte, Sobral e Messejana.

Ainda, relevante salientar o resultado positivo da capacitação dos atendentes da Ouvidoria e da elaboração e atualização (em 2015) do Manual de Ouvidoria da Arce por ter provocado a melhoria do atendimento, já que passou-se a ter mais um instrumento de pesquisa para realizar o atendimento de Ouvidoria, beneficiando claramente os usuários consumidores da Arce que passaram a ter um melhor atendimento.

Por fim, no que se refere à participação da Arce nas reuniões do Conerge, entendemos que tal iniciativa é importante para a Ouvidoria da Arce, pois proporciona conhecimento de diferentes realidades de usuários dos serviços públicos, bem como, possibilita contato direto da Ouvidoria com as classes de consumidores sendo mais um canal de registro de demandas coletivas.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Arce frequentemente participa de reuniões com o órgão de direção superior - o Conselho Diretor da Arce - e com Diretoria Executiva para tratar de assuntos estratégicos da Agência.

Buscando o aprimoramento da Arce, bem como, o melhoramento dos serviços públicos regulados, a Ouvidoria também, periodicamente (todo mês), elabora relatórios com análises quantitativas e qualitativas para cada área, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e dando conhecimento ao Conselho Diretor da Agência (Órgão Deliberativo Superior), à Diretoria Executiva (Órgão Executivo), às áreas interessadas e à sociedade por meio de publicação na sítio da Arce.



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além de atender à norma regente, o presente relatório tem como objetivos: a) apresentar a Ouvidoria da Arce; b) demonstrar ações adotadas pela Ouvidoria da Arce em face das recomendações apresentadas no relatório imediatamente anterior; c) apresentar as atividades rotineiras desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce por meio de coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas específicas (Ouvidoria em Números); b) apresentar as medidas corretivas para solução dos problemas detectados e mais recorrentes; c) indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações regulatórias e por consequência dos serviços públicos regulados; d) apontar a atuação da Ouvidoria da Agência junto à gestão superior, assim como; e) informar as ações e projetos inovadores adotados que promovem o interesse público.

Dessa forma, cumpre-nos salientar que, além de executar suas atividades normais, a Ouvidoria da Arce exerce outras funções mais pró-ativas visando ao aprimoramento da atuação da Agência em benefício do interesse público, como demonstrado nos itens anteriores do presente relatório.

Nesse sentido, outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam o controle interno e social da Agência, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Como forma de otimizar e participar do controle interno e das atividades desenvolvidas por outros setores da Arce, a Ouvidoria elabora relatórios com análises quantitativas e qualitativas para cada área, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e dando conhecimento ao Conselho Diretor da Agência (Órgão Deliberativo Superior), à Diretoria Executiva (Órgão Executivo), às áreas interessadas e à sociedade por meio de publicação no sítio da Arce.

A Ouvidoria da Arce realiza também a Pesquisa de Satisfação com os cidadãos que foram diretamente atendidos. Tal iniciativa permite que aquele setor detecte quais são suas fragilidades e seus sucessos, possibilitando o seu aprimoramento.



A Ouvidoria da Arce ainda promove e coordena o Fórum Regulação e Cidadania que tem caráter permanente e objetiva incrementar as atividades de relacionamento com a sociedade.

Os obstáculos enfrentados pela Ouvidoria da Arce dizem respeito, principalmente, às dificuldades próprias dos setores regulados (energia elétrica, saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado), pois a Ouvidoria da Arce, além de tratar de demanda do próprio órgão, também media conflitos que envolvem os usuários dos serviços públicos regulados, ou seja, outras entidades que não a própria Agência. Não obstante, a Arce busca promover a eficiência dos serviços públicos regulados entendendo que a atividade de mediação se constitui em um dos mais importantes papéis do Agente Regulador, por possibilitar o amparo legal requerido na solução dos conflitos entre a prestadora de serviço e seu usuário, frente a reconhecida hipossuficiência desse último na relação de consumo.

Assim, ciente da importância do controle social, registra-se que esta Agência adota por meio da Ouvidoria iniciativas concretas favoráveis ao aprimoramento e aperfeiçoamento do controle social.

Saliente-se, por oportuno e justo, que o Conselho Diretor da Arce proporciona à Ouvidoria o apoio necessário que possa desenvolver com eficiência as suas funções em prol do interesse coletivo.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Os números apresentados mostram um aumento da insatisfação dos consumidores da Distribuidora de Energia Elétrica (Coelce) tanto pela qualidade do atendimento comercial como pela qualidade do fornecimento de energia elétrica. No primeiro caso, a Coelce apresenta problemas no atendimento dentro do prazo estipulado na legislação aos *pedidos de ligação com extensão de rede* (23% do total de Reclamações registradas em 2015). Na qualidade do fornecimento de energia, apesar dos indicadores de qualidade do fornecimento de energia elétrica (DEC para a duração da Interrupção e FEC para a frequência) indicarem uma situação confortável



da COELCE em relação aos limites admissíveis, o grande número de reclamações registradas nesta Ouvidoria (34% do total) é um indicador de que estes índices estão se deteriorando.

Cabe alertar a fiscalização da Agência para verificar se a Coelce está cumprindo as metas acordadas com a Aneel quanto à redução no atraso de obras de Pedidos de ligação/Extensão de Rede e uma verificação mais apurada nos índices de qualidade de fornecimento, principalmente nos conjuntos que estão contribuindo para a piora dos indicadores de qualidade do fornecimento.

Convém registrar que a atuação da Ouvidoria nesta área será reduzida no ano de 2016, considerando que a ANEEL cancelou o convênio de descentralização de atividades de Ouvidoria que mantinha com esta Agência.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2016

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Ouvidora-Chefe da Arce



**PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA
ARCE**

Em atendimento às determinações contidas no art.8º, parágrafo único, do Decreto nº 30.474 de 30 de março de 2011, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório de Gestão Semestral da Ouvidoria desta Agência, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório já estão sendo tratadas no âmbito desta Agência.

Remeta-se o Relatório de Gestão Semestral da Ouvidoria da ARCE e pronunciamento deste Presidente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 27 de janeiro de 2016.

Dr. Adriano Campos Costa

Presidente do Conselho Diretor da ARCE