



Relatório Anual da Ouvidoria da Arce

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016

EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: Hélio Winston Barreto Leitão

Conselheiro Diretor: Adriano Campos Costa

Conselheiro Diretor: Artur Silva Filho

Conselheiro Diretor: Fernando Alfredo Rabello Franco

Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz

Diretora Executiva: Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

Ouvidora -Chefe

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analistas de Regulação

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Colaboradores

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

Suerda Cristina de Oliveira

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

SCD (Sistema de Controle de Documentos - ARCE); e

SOU (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE).

1. INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia especial que tem como missão promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços. O poder regulatório da Arce é exercido com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência, promovendo e zelando pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos e propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e universalidade.

A Arce, mediante disposição legal ou pactuada, exerce a regulação dos serviços públicos prestados pela Enel Distribuição do Ceará (Enel), conhecida anteriormente como Companhia Energética do Ceará (Coelce), pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás) e pelo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (STIP). Atua, também, na mediação dos possíveis conflitos existentes entre as prestadoras dos serviços e os usuários, visando ao equilíbrio entre as partes.

A visão de futuro consiste em ser uma agência reguladora reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como ente de referência nacional. Para a concretização dessa visão, torna-se imprescindível uma administração transparente, permitindo uma salutar proximidade com o interesse público, visando corresponder às necessidades e otimizando a capacidade em se articular harmoniosamente com todos os elementos sociais conectados.

A Ouvidoria, se consolida como um eficiente mecanismo de atendimento ao cidadão e é um dos instrumentos que favorece a busca dessa realidade. A Ouvidoria da Arce 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. Esses relatórios são enviados para o Conselho Diretor da Arce, para a Diretoria Executiva e para as áreas fins da Agência. Além disso, a Arce divulga por meio do seu “síte” o referido relatório para a sociedade.

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, a participação da Arce no Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, o Manual de Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação e a Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (projeto novo, iniciado e finalizado em 2016).

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”.

...

Além de proporcionar conhecimento para a Arce e para a sociedade o presente Relatório tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2016, bem como indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

Anualmente muitos usuários procuram a Arce para fazer denúncias, reclamações e, muitas vezes, para obter informações acerca dos seus direitos. Para isso, a Agência conta com uma estrutura adequada de Ouvidoria por meio da qual é possível obter o que se deseja enquanto usuário em diversos canais (teleatendimento, 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.

Com relação ao controle social, seguem descritas algumas atividades ou ferramentas desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce que visam a aproximação da Agência com a sociedade:

PESQUISA DE CONHECIMENTO DO USUÁRIO DO SETOR DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

Trata-se de uma Pesquisa presencial que se materializou em 2016 por meio de um projeto da Ouvidoria. Foi realizada com os recursos de pessoal disponíveis na Ouvidoria e contou com o apoio da Coordenadoria de Transporte da Arce - CTR quando da elaboração do questionário. A Pesquisa ocorreu no Terminal Rodoviário João Thomé, do município de Fortaleza. O principal objetivo foi levantar o perfil do usuário do serviço de Transporte Público Intermunicipal quanto ao seu conhecimento da legislação do setor e quanto ao seu empenho em utilizar os meios de registros de reclamações disponíveis, principalmente os da Arce.

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.

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, Messejana e no bairro Antonio Bezerra, este localizado em Fortaleza.

Dentre os que participam dos postos Vapt-Vupt estão o Procon, Polícia Federal, Polícia Civil, Controladoria e 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.

MANUAL DE OUVIDORIA

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa Vapt-Vupt, a Ouvidoria sempre que necessário, promove e coordena a capacitação dos novos atendentes e a criação e atualização 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.

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 2016 podem ser integralmente acessados no “site” da Arce.

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

Recomendações do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da Arce do ano de 2015:

“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. . 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 ‘a 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.”

Conforme registrado no item “2” do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da Arce referente ao ano de 2015 e apresentado à CGE em janeiro de 2016, a Aneel, em virtude de cortes orçamentários federais não renovou o contrato de metas com a Ouvidoria da Arce durante o ano

de 2016. Em assim sendo, esta Ouvidoria ficou impossibilitada de analisar as reclamações, bem como de acompanhar a reação dos consumidores diante das ações da Concessionária durante o ano. Portanto, formalmente, não coube à Ouvidoria da Arce adotar providências para sanar os problemas gerados em face da distribuição de energia elétrica no Ceará.

No entanto, informalmente, esta Ouvidoria procurou não deixar os usuários de energia elétrica que procuraram a Arce em 2016 sem resposta ou encaminhamento. Assim, registrou e repassou para a Aneel todas as solicitações apresentadas pelos consumidores que chegaram à Arce. Também, por iniciativa própria e vislumbrando a possibilidades de retorno das atividades para 2017, esta Ouvidoria realizou, no que foi possível, esforços diante da Aneel, visto que conseguiu os dados dos consumidores para o ano de 2016 e produziu um Relatório Analítico deste período. No referido Relatório ficou constatado, em relação aos itens alertados no ano anterior, o seguinte:

- 1) No tocante aos atendimentos aos pedidos de ligação, verificou-se uma redução percentual no registro de reclamações em relação ao total de reclamações (10,6% em 2015 e 8,4% em 2016), indicando uma redução na insatisfação do consumidor;
- 2) Quanto aos pedidos de ligação que envolvem obras de extensão de rede elétrica, a situação foi inversa (12,4% em 2015 e 17% em 2016), indicando um aumento na insatisfação. Analisando os indicadores de conclusões de obras de extensão de rede, constatou-se uma melhoria no início de 2016 (média de 600 obras concluídas/mês e apenas 2,3% de obras em atraso), no entanto, uma mudança na legislação ocorrida em março de 2016 alterou os critérios de verificação das obras e impediu uma continuidade na análise. Porém, os novos critérios indicaram uma melhoria nos indicadores no segundo semestre de 2016;
- 3) No que se refere aos indicadores de qualidade de fornecimento da energia elétrica, as reclamações sobre interrupção de fornecimento continuam na liderança entre as reclamações de consumidores da Enel, mas verificamos uma redução percentual no corrente ano (34,2% do total

de reclamações em 2015 e 18,4% em 2016), indicando uma redução na insatisfação dos consumidores.

Finalizando, registra-se o fato de que esta Agência voltará a receber reclamações da área de Energia Elétrica no ano de 2017 e terá completo acesso às solicitações de consumidores da Enel, o que permitirá uma análise mais eficaz da atuação da Concessionária.

Recomendações do Relatório Geral de Gestão e Ouvidoria - 2015:

No subitem 5.5 do item 5 do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2015, vislumbramos uma recomendação direcionada a alguns órgãos do Estado do Ceará, sendo a Arce um dos órgãos nominados. O teor da recomendação é o seguinte:

“Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria”

Tratamos referido assunto em reunião com a CGE em 03.03.16 e verificamos que uma das formas de avaliação da CGE das respostas oferecidas ao cidadão é por meio da Pesquisa de Satisfação na qual intenta indicar a satisfação do usuário.

O índice é obtido por meio de 4 perguntas: 1. Como o (a) senhor tomou existência da Ouvidoria?; 2. Avalie quanto à presteza no atendimento; 3. Avalie quanto à qualidade da informação repassada; e 4. Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas?

Analisando o resultado da pesquisa com relação à Arce verificamos que esta Agência ficou com índice/médio de 86% de satisfação, ultrapassando apenas um ponto percentual da meta

estipulada que, na época, era 85%, no entanto, entendemos que a quantidade de usuários pesquisados foi pequena (apenas 8 pessoas), dificultando e/ou prejudicando, ao nosso ver, a avaliação real, podendo, inclusive demonstrar um resultado que não corresponde à realidade. Por outro lado, a Pesquisa Interna de Satisfação realizada pela Arce demonstra a satisfação do cidadão, pois, em 2015, com base em uma amostra de 2.491 pesquisados, o atendimento da Ouvidoria da Arce foi considerado em sua grande maioria como “bom” ou “ótimo”.

Portanto, podemos considerar a Pesquisa de Satisfação realizada pela Arce como uma providência para mitigar possíveis insatisfações dos consumidores com relação às respostas da Arce, já que visa, além de melhorar o atendimento da Ouvidoria, ao aperfeiçoamento do processo de apuração das manifestações de ouvidoria e a melhora da qualidade das respostas oferecidas ao cidadão. É por meio dos seus resultados que temos condições de verificar os pontos fortes e as fragilidades apontadas pelos cidadãos que foram diretamente atendidos pela Ouvidoria da Arce para aprimorar nosso atendimento.

Também, em 2016, executamos projetos novos de aproximação com os entes regulados e Pesquisa Presencial juntos aos usuários objetivando aprimorar os procedimentos de atendimento ao cidadão.

Por fim, registramos que a Pesquisa de Satisfação da CGE realizada em 2016 indicou elevada melhora do atendimento da Arce, já que o índice/médio de satisfação ficou em 94,86%, ultrapassando a meta estipulada (77%).

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, a Ouvidoria não atuou em 2016), saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado, por isso, além do **Sistema de Ouvidoria – SOU**, esta Agência utiliza outro sistema - **Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA** - 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 2016 (janeiro a dezembro) de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no SOA e SOU.

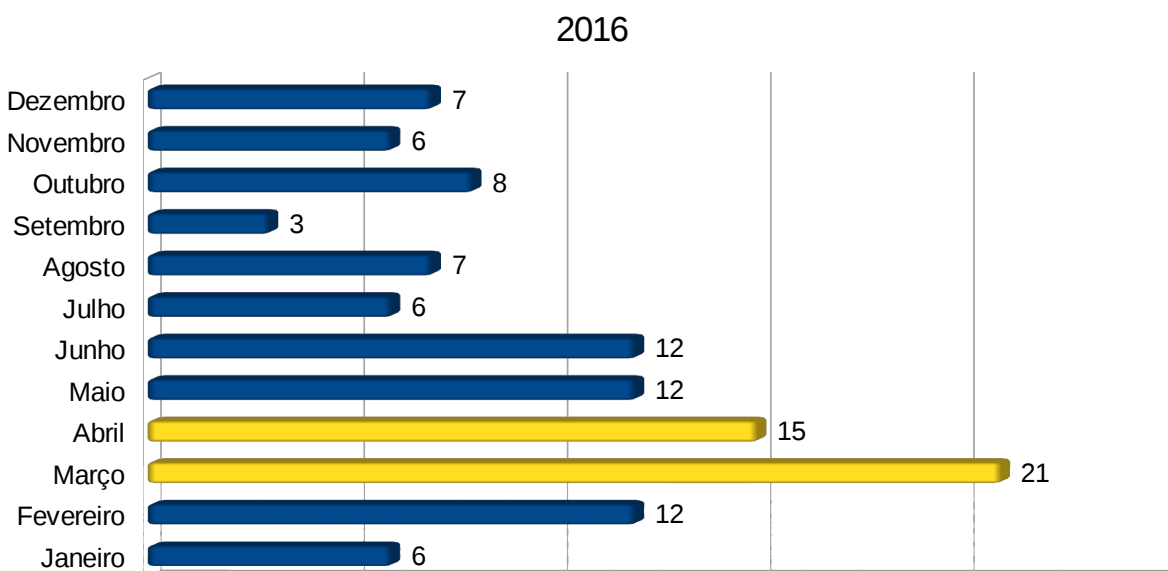
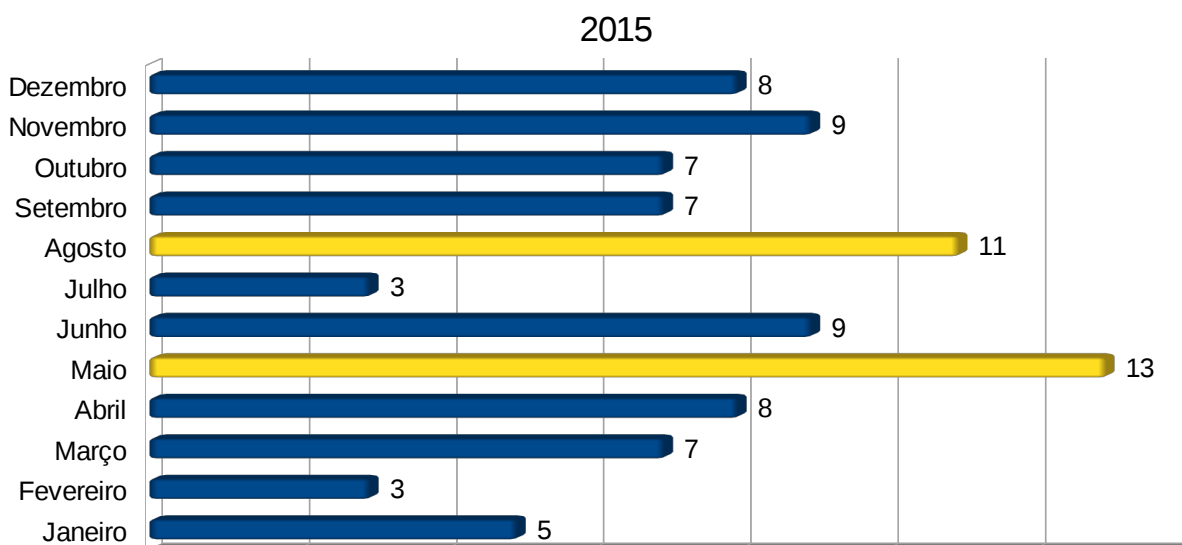
Assim, o item 3.1, no que se refere aos dados extraídos do sistema SOA, será apresentado de forma diferente do padrão criado para o SOU, por incompatibilidade meramente operacional dos sistemas. Não obstante, o SOU será devidamente apresentado dentro do padrão recomendado pela CGE.



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 115 solicitações em 2016. Dessa forma, referido ano apresentou um aumento quantitativo de 27,77% em relação ao ano de 2015.

Por outro lado, analisando-se o ano de 2016 verifica-se que a média mensal de solicitações foi de 9,5 solicitações/mês, apresentando variação para cima da média no primeiro semestre, nos meses de fevereiro a junho, principalmente nos meses de março e abril.

Comparando-se o ano de 2016 com 2015, verifica-se que o aumento das solicitações em 2016 se configurou no primeiro semestre, pois, no segundo, todos os meses, com exceção de julho, em 2015 tiveram um registro maior que 2016.

3.1.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2015	2016	% Variação (+) (-)
SOU	90	115	+ 27,77%
SOA (Saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado)	549	1.099	+ 100,18%
SGO (Energia Elétrica)	149.245	-	-

No presente item podemos verificar que é gritante a diferença do número de solicitações registradas no SOU e SOA . Analisando-se os anos de 2015 e 2016 constatamos que o registro das demandas no SOU significou 0,06% da demanda total de 2015 e 9,5% em 2016

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 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.

Outro dado importante a ser comentado diz respeito à queda da demanda total da Arce, tal fato ocorreu por conta da inexistência em 2016 do atendimento do serviço de energia elétrica na Ouvidoria da Arce.

Já com relação à análise comparativa entre os dois anos constata-se que houve aumento nos registros do SOU em 2016, e também nos registros do sistema da Arce, o SOA. Tais aumentos podem ter sido uma consequência do projeto “Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros”, executado pela Ouvidoria da Arce em 2016, bem como, da abertura para atendimentos telefônicos móveis no 0800 da Arce.

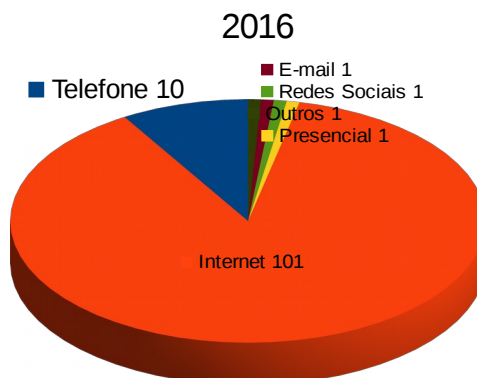
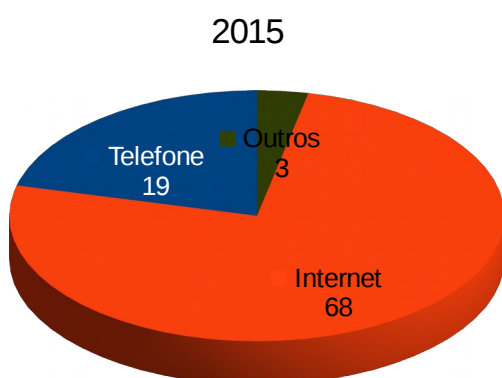


3.1.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

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

Meio de Entrada (SOU)

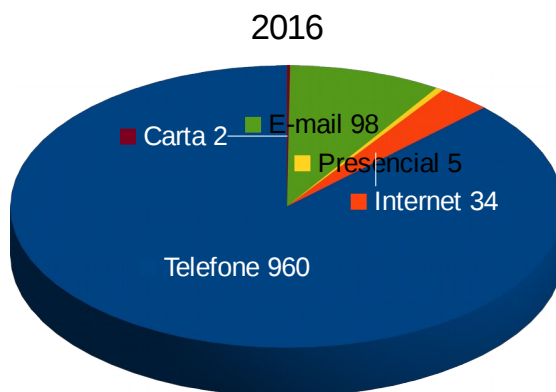
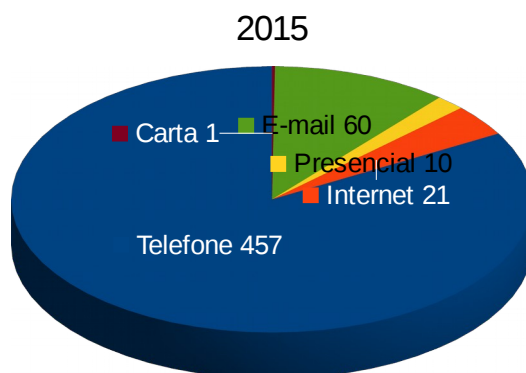
Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	19	10	- 47,36%
Internet	68	101	+ 48,52%
Presencial	0	1	+ 100,00%
Redes Sociais	0	1	+ 100,00%
E-mail	0	1	+ 100,00%
Carta	0	0	-
Outros	3	1	- 66,66%
Total	90	115	+ 27,77%





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

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	457	960	+ 100,00%
Internet	21	34	+ 61,90%
Presencial	10	5	- 50,00%
E-mail	60	98	+ 63,33%
Carta	1	2	+ 100,00%





No que se refere ao SOU verifica-se que a “internet” continua liderando o “meio de entrada”, tanto em 2015, como em 2016. No entanto, em 2016 percebemos uma redução nas entradas por “telefone” (-47,36) em contraste com o aumento da “internet” (+48,52).

Também se constata que a variação positiva em 2016 com relação a 2015 se revela alavancada pela “internet” e por meios de entrada que ainda não haviam aparecidos em 2015, que são a forma “presencial” e as “redes sociais”.

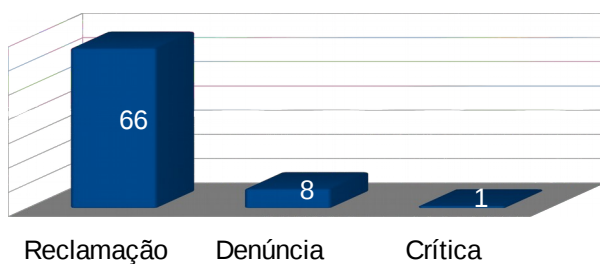
No tocante ao SOA ver-se que a grande maioria dos meios de entrada se acontecem por telefone, tanto em 2015 como em 2016, representando no ano de 2016, 87% da demanda.

3.1.1.4 Tipo de Manifestação

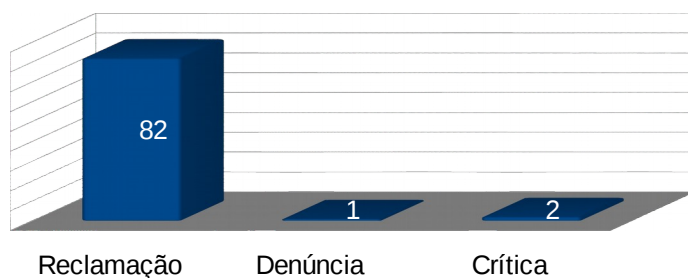
Insatisfação do Cidadão

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	66	82	+ 24,24%
Crítica	1	1	-
Denúncia	8	2	- 75,00%

Insatisfação do Cidadão - 2015



Insatisfação do Cidadão - 2016

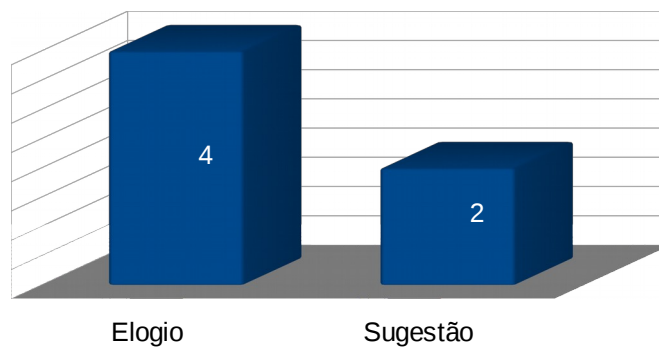




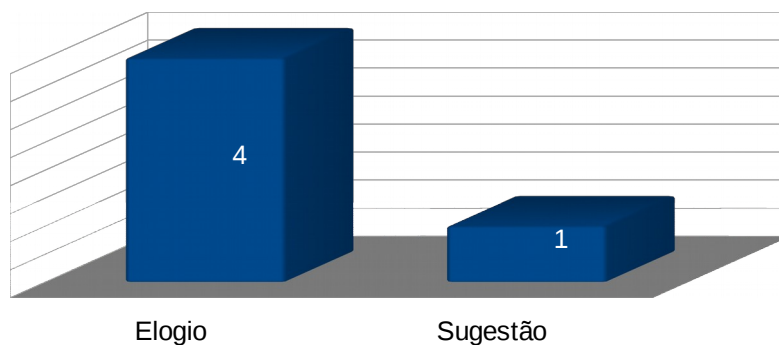
Contribuição do Cidadão

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Elogio	4	4	-
Sugestão	2	1	- 50,00%

Contribuição do Cidadão - 2015



Contribuição do Cidadão - 2016

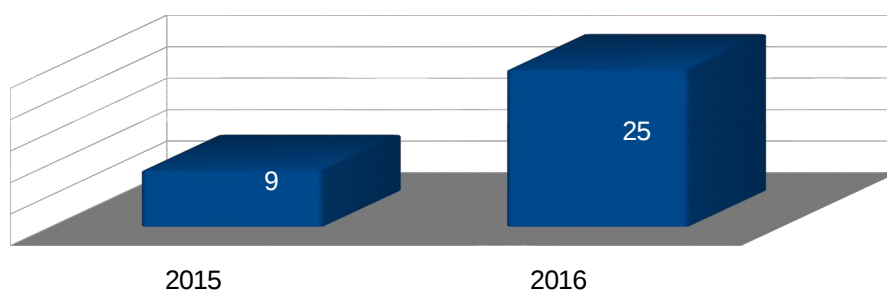




Solicitação de Serviço

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Solicitação de serviço	9	25	+ 177,77%

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 2015 como em 2016 a *reclamação* apresenta número mais elevado, ficando a *denúncia* e a *crítica* em segundo e terceiro lugares respectivamente.

Quanto à “contribuição do cidadão” constatou-se que os anos de 2015 e 2016 apresentaram números semelhantes, no entanto, não se pode deixar de registrar que em 2016 houve variação negativa (-50.00%). Quanto a “sugestão”, por outro lado, o número de “elogios” permaneceu o mesmo.

Já na “solicitação de serviço” constatou-se que o ano de 2016 apresentou uma alta variação positiva em comparação a 2015 (+ 177,77%).



3.1.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestação detalhados por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	<ul style="list-style-type: none">• Energia elétrica - 41• Fiscalização em transportes intermunicipais (van empresas) - 18• Falta de água - 10• Insatisfação com a resposta da instituição - 3• Regulação dos serviços da Cagece no interior do estado - 2• Inoperância no atendimento por telefone - 1• Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 1• Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão - 1• Ligação de água - 1• Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto) - 1	79



Elogio	<ul style="list-style-type: none">Elogio a servidor público/colaborador – 1	1
Crítica	<ul style="list-style-type: none">Energia elétrica - 1Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de - 1	2
Denúncia	<ul style="list-style-type: none">Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de - 1	1
Solicitação de Serviço	<ul style="list-style-type: none">Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de - 5Regulação dos serviços intermunicipais (transportes) - 2Dados e informações para pesquisa acadêmica/científica - 1Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e - 1Saneamento ambiental (água e esgoto) – 1Transferência de titularidade/débito (faturas cagece) - 1Vazamento de gás natural - 1	25

• Sugestão	• Plano municipal de saneamento básico - 1	1
Total	109	109

Constata-se que a “reclamação” se sobressai quanto aos tipos de manifestação. Apesar do assunto “energia elétrica” ter uma maior quantidade, entendemos que, como em 2016, não tratamos esse serviço, tão somente encaminhamos para Aneel, a “fiscalização em transporte” lidera em primeiro lugar, ficando a “falta de água” em segundo lugar.

3.1.1.6 Programa de Governo 7 Cearás

Na introdução deste relatório em linhas gerais conceituamos a Arce e esclarecemos sua missão e identidade funcional.

Dessa forma, informamos que, em consonância com o Plano Plurianual (2016/2019) e com as informações da área de planejamento, a Arce está inserida em um único eixo: o Eixo Governamental “Ceará da Gestão Democrática por Resultados”.

O Eixo Governamental “Ceará da Gestão Democrática por Resultados” contempla as políticas governamentais voltadas à busca do crescimento constante, do equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário, e da redução persistente das desigualdades.

O propósito central deste eixo consiste em serviços públicos estaduais planejados e geridos de forma eficiente e efetiva, atendendo as necessidades dos cidadãos, com transparência e equilíbrio fiscal. Por outro lado, uma das principais finalidades do Governo é garantir crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução das persistentes desigualdades.

Estado e sociedade não devem ser considerados fins em si mesmos, porém organizações sociais postas em prol do desenvolvimento humano, do aumento da liberdade com igualdade e da justiça social. Para tanto é preciso fortalecer a participação cidadã, o controle interno e o controle social do desenvolvimento como método de gestão, ampliando o relacionamento governo-sociedade com base no critério de interesse público e por meio de canais efetivos de participação, representação, negociação e articulação político-institucionais.

Atuando nesse sentido, a Arce por meio da regulação de serviços públicos no Estado se destaca por sua função social e econômica, admitindo uma posição de equilíbrio do mercado e de medição dos diversos interesses envolvidos que englobam, além do próprio governo, as empresas reguladas e os usuários dos serviços delegados.

O fortalecimento dos aspectos acima mencionados também passa pela democratização dos processos de gestão pública, visando aproximar os órgãos do Governo e os cidadãos, a partir de pactos de funcionamento e de participação na esfera pública, por meio de mecanismos de participação cidadã e controle social, tais como: ouvidorias, conferências, seminários, mesas de diálogo e negociação, fóruns, audiências, consultas públicas, dentre outros.

Diante do exposto, tem-se que a Arce, como um órgão que tem como focos principais promover de forma ampla e efetiva a transparência, o controle e participação social, se insere no Eixo Governamental “Ceará da Gestão Democrática por Resultados” e por consequência nos temas “Transparência, Controle e Participação Social” e “Administração Geral”.

Com base no quantitativo de manifestações registradas no SOU e no SOA, a seguir apresentamos as classificações de manifestações no Eixo e nos Temas nos quais a Arce está inserida:

➤ **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

◆ **Tema:** Administração Geral

◆ **Tipificação/Assunto (SOU)**

◆ **Reclamação - 02 registros**

Inoperância no atendimento por telefone	01
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01

◆ **Solicitação de Serviço - 02 registros**

Dados informações para pesquisa acadêmica/científica	01
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público	01

◆ **Elogio - 01 registro**

Elogio a servidor público/colaborador	01
---------------------------------------	----



◆ **Tema:** Transparência, Controle e Participação Social

◆ **Tipificação/Assunto (SOU)**

◆ **Crítica - 02 registros**

Energia elétrica	01
Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus)	01

◆ **Denúncia - 01 registro**

Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus)	01
---	----

◆ **Reclamação - 11 registros**

Energia elétrica	41
Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus)	18
Falta de água	10
Insatisfação com a resposta da instituição	03
Regulação dos serviços da cagece no interior do estado	02
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	01
Ligação de água	01
Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)	01
Problema no abastecimento (pressão da água)	01
Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento)	01
Regulação dos serviços intermunicipais (transportes)	01

◆ **Solicitação de Serviço - 06 registros**

Energia elétrica	13
Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus)	05
Regulação dos serviços intermunicipais (transportes)	02
Saneamento ambiental (água e esgoto)	01
Transferência de titularidade/débito (faturas cagece)	01
Vazamento de gás natural	01

◆ **Sugestão - 01 registro**

Plano municipal de saneamento básico	01
--------------------------------------	----



◆ **Tema:** Transparência, Controle e Participação Social

◆ **Tipificação/Assunto (SOA)**

◆ **Denúncia - 04 registros**

Denúncia de ligação clandestina de água	01
Prestação irregular de serviço	01
Denúncia geral	01
Denúncia de falta de segurança dentro dos ônibus	01

◆ **Reclamação - 68 registros**

Aferição de hidrometro	01
Cobrança de débito a terceiro não responsável	01
Cobrança indevida em conta	35
Consumo medido	01
Corte indevido de água	02
Deslocamento de hidrometro/kit cavalete	06
Fuga/extravazamento de esgoto na via pública	13
Estações de tratamento de esgoto	01
Falta de água ou baixa pressão	97
Não recebimento de conta	01
Obstrução de ligação/rede de esgoto	46
Pedido de ligação de água	37
Pedido de ligação de esgoto	07
Pedido de religação de água	04
Qualidade da água	04
Recuperação de pavimento/passeio	07
Substituição de hidrometro	07
Vazamento na ligação predial/rede de água	28
Outras	02
Pedido de desligamento de água	01
Cobrança por irregularidades (fraude)	01
Classificação da unidade consumidora	03
Utilização do eliminador de ar	01
Tarifa	01
Cobrança indevida	07



Vazamento no hidrômetro	04
Ampliação de rede	06
Mudança de titularidade	01
Desobstrução da ligação de esgoto	15
Qualidade de atendimento da empresa	01
Indisponibilidade de atendimento	01
Elevado tempo de espera no ponto de parada ou terminal	06
Descumprimento de horários - falta de pontualidade	09
Excesso de lotação	07
Falta de segurança nos veículos ou pontos de parada	02
Cancelamento da viagem sem aviso prévio	03
Fuga da rota estipulada	02
Não atendimento ao sinal de parada em locais permitidos	05
Falta de limpeza dos veículos	02
Má conservação geral dos veículos	13
Tipo de veículo utilizado é de categoria inferior ao serviço cobrado	02
Inadequado serviço de vendas e reservas de bilhetes	03
Extravio de bagagem	01
Conduta inadequada de motorista ou cobrador	13
Direção perigosa	03
Falta de cobrador	01
Tarifa elevada	14
Recusa em obedecer gratuidade prevista em lei	02
Falta de emissão do bilhete de passagem	01
Nenhuma das anteriores	09
Conduta inadequada dos funcionários da empresa	03
Indisponibilidade de horários	02
Má qualidade dos serviços prestados	05
Recusa de meia passagem	03
Falta de banheiros nos ônibus de longo percurso	01
Excesso de bagagem	01
Cobrança de seguro	01
Fechamento de Agência	06
Retirada de rota	03
Retirada de linha	05
Cobrança indevida de multa	02
Redução de veículos	01
Nenhuma das anteriores	04



Interrupção da viagem	01
Falta de passagens	01
Parada não acatada pelo motorista	01
Reembolso de passagem	01
Vazamento de gás canalizado	01

◆ **Elogios - 10 registros**

Elogio aos funcionários da empresa	10
------------------------------------	----

3.1.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

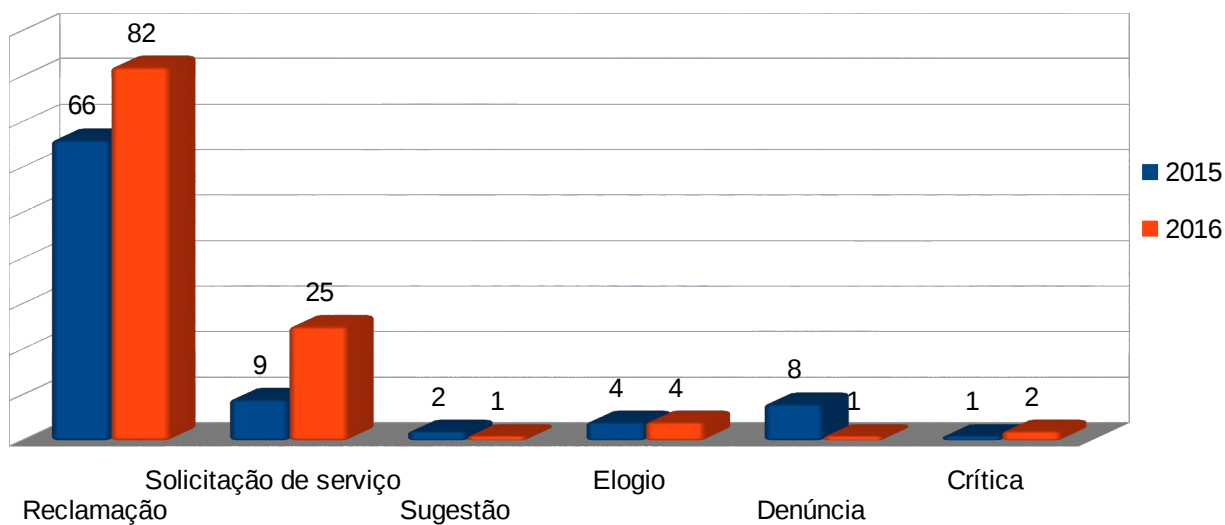
Unidades	2015	2016	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	90	115	+ 27,77%
Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	2015	2016
Ouvidoria	Reclamação	66	82
	Solicitação de serviço	9	25
	Sugestão	2	1
	Denúncia	8	1
	Crítica	1	2
	Elogio	4	4
	TOTAL	90	115

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* continua liderando, prevalecendo em 71% sobre os outros tipos.

Registre-se também que o ano de 2016 apresentou um aumento quantitativo de 27,77% em relação ao ano de 2015.

Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas





3.1.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	28
Juazeiro Do Norte	9
Maracanaú	9
Caucaia	4
Crato	3
Maranguape	3
Sobral	3
Aquiraz	2
Barbalha	2
Canindé	2
Iguatu	2
Itapipoca	2
Nova Russas	2

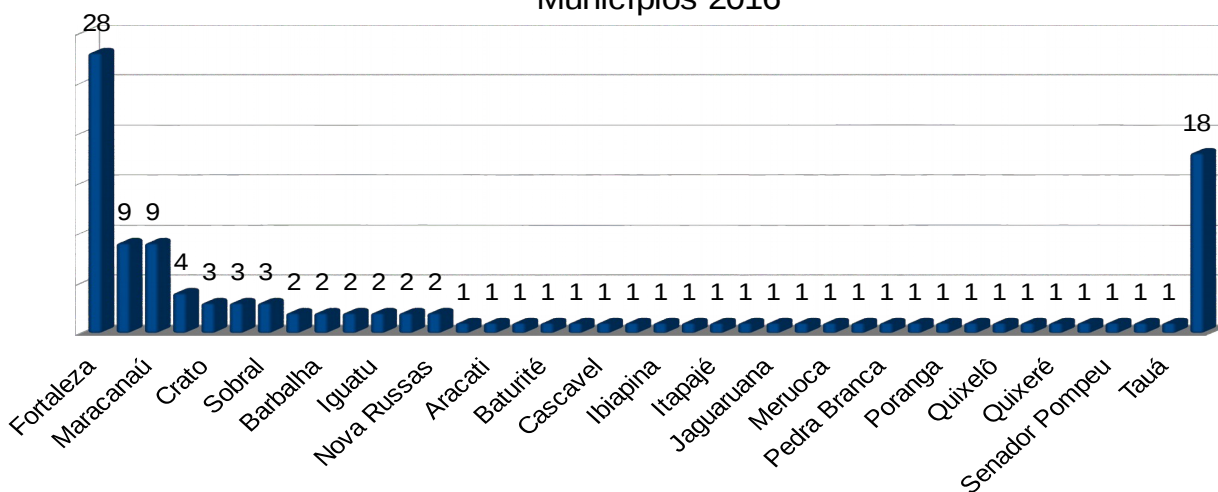


Acopiara	1
Aracati	1
Aracoiaba	1
Baturité	1
Campos Sales	1
Cascavel	1
Horizonte	1
Ibiapina	1
Ipaumirim	1
Itapajé	1
Itarema	1
Jaguaruana	1
Jundiá	1
Meruoca	1
Mulungu	1
Pedra Branca	1
Pentecoste	1



Poranga	1
Quixadá	1
Quixelô	1
Quixeramobim	1
Quixeré	1
Redenção	1
Senador Pompeu	1
Tabuleiro do Norte	1
Tauá	1
Não informado	18

Municípios 2016





Fortaleza:
Energia Elétrica - 21
Fiscalização em transportes intermunicipais (Vans e empresas) - 3
Transferência de titularidade /débito (faturas Cagece) - 1
Dados e informações para pesquisa acadêmica /científica - 1
Insatisfação com a resposta da instituição - 1
Falta de água - 1
Total : 28
Juazeiro do Norte
Falta de água - 6
Energia Elétrica - 3
Total : 9
Maracanaú
Elogio a servidor público/colaborador - 4
Fiscalização em transportes intermunicipais - 2
Energia Elétrica - 2
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos - 1
Total : 9

Os Municípios mais demandados foram Fortaleza (29%), Juazeiro do Norte (9%) e Maracanaú (9%). Em Fortaleza prevaleceram as reclamações sobre energia elétrica (enviados para serem tratados na Aneel) e em segundo lugar sobre fiscalização em transportes intermunicipais. Em Juazeiro do Norte as reclamações contra a Cagece (*falta de água*) prevaleceram. Em Maracanaú lideraram as manifestações sobre *elogio* e a *fiscalização em transporte intermunicipais*.

3.1.2 Quantitativos De Solicitações Extraídos do SOA

3.1.2.1 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 2016, 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

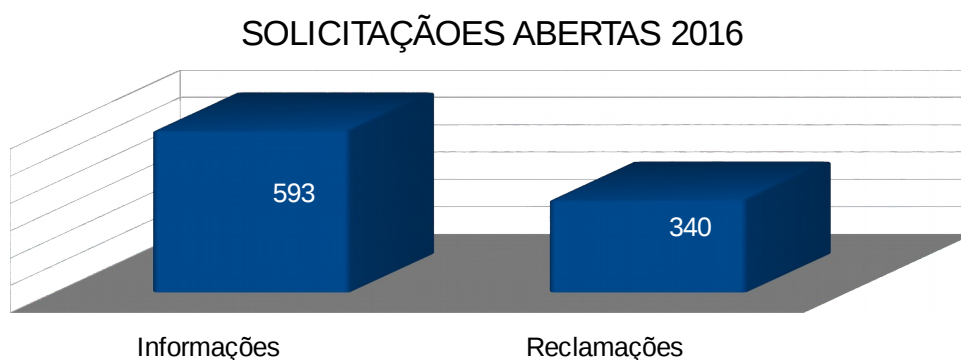
Total de Solicitações Abertas	933
Informações	592
Reclamações	340
Denúncias	1
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	919
Informações finalizadas	592
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	327
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações:	
Procedente	265
Improcedente	52
Outros/Não se aplica	10

Fonte: SOA e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste ítem e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 933 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 340 se converteram em reclamações .

GRÁFICO 01

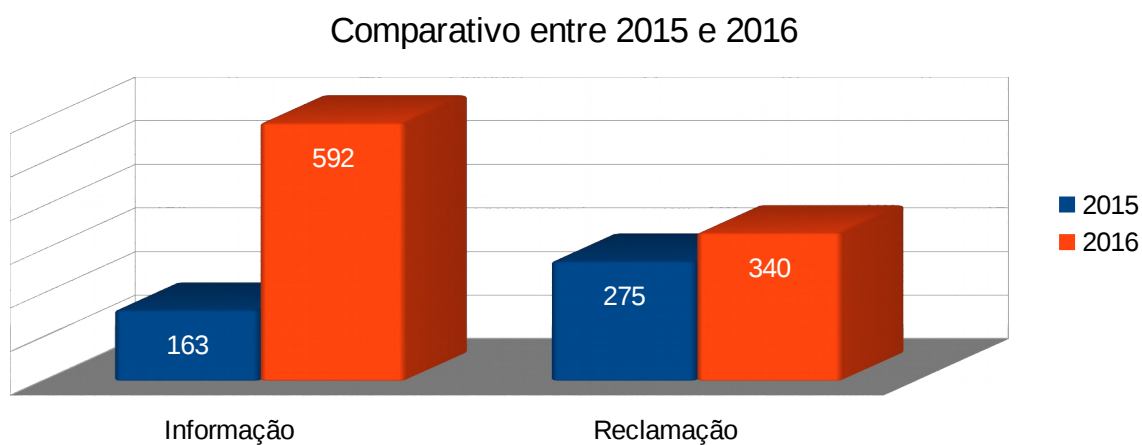


QUADRO 02

SANEAMENTO – 2016					
Mês	Informação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Total
Janeiro	35	28	0	0	63
Fevereiro	29	25	0	0	54
Março	46	27	0	0	73
Abril	114	27	0	0	141
Maio	55	41	0	0	96
Junho	31	24	0	0	55
Julho	49	21	0	0	70
Agosto	16	24	0	0	40
Setembro	13	18	0	0	31
Outubro	22	18	0	0	40
Novembro	18	42	0	0	60
Dezembro	164	45	0	1	210
Total	592	340	0	1	933

Conforme pode-se verificar no quadro 2, em dezembro tivemos um elevado aumento no número de informações, tal fato, pode ser justificado pela inserção do telefone móvel no recebimento do 0800 da Arce.

GRÁFICO 02



Diante do gráfico 02, podemos constatar que a demanda de 2016 na área de saneamento aumentou 112.78% quando comparado com os dados de 2015.

3.1.2.2 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 2016, 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	165
Informações	11
Reclamações	141
Denúncias	3
Elogios	10
Total de Solicitações Finalizadas	
Informações finalizadas	11
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	152
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	80
Improcedente	43
Outros/Não se aplica	18

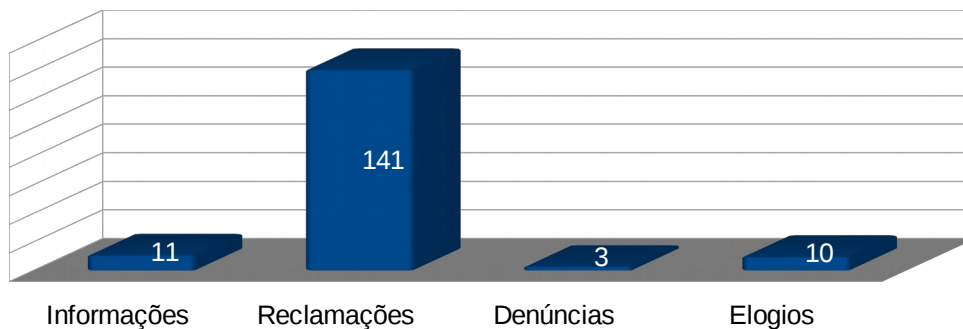
Fonte: SOA e SISDO



Analisando-se o quadro 01 deste ítem e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 165 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 144 se converteram em reclamações e denúncias.

GRÁFICO 01

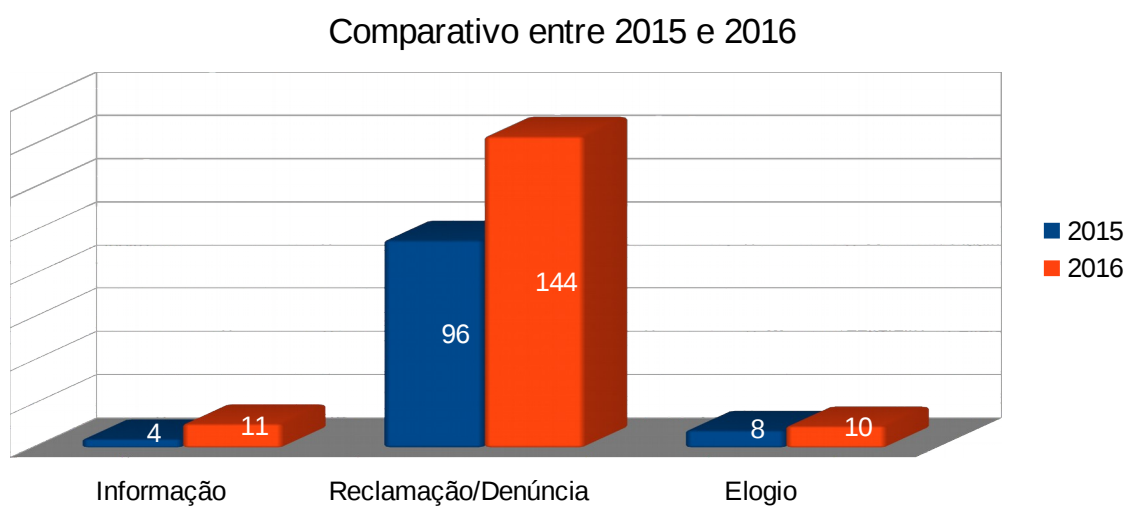
SOLICITAÇÕES ABERTAS 2016



QUADRO 02

TRANSPORTE					
Mês	Informação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Total
Janeiro	0	9	2	0	11
Fevereiro	0	15	1	0	16
Março	0	14	1	0	15
Abril	0	13	2	1	16
Maio	1	7	1	0	9
Junho	1	4	1	1	7
Julho	2	7	1	0	10
Agosto	0	14	0	0	14
Setembro	0	6	0	0	6
Outubro	2	11	1	0	14
Novembro	4	26	0	0	30
Dezembro	1	15	0	1	17
Total	11	141	10	3	165

GRÁFICO 02



Diante do gráfico 02, podemos constatar que a demanda de 2016 na área de transporte aumentou 52.77% em quando comparado com os dados de 2015.

3.1.2.3 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	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0
Setembro	0	1	0	0	1
Outubro	0	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	1

A demanda de Gás Canalizado continua quase inexistente, visto que, recebemos apenas 01 solicitação, em setembro.



3..2 Resolutividade das Manifestações

3.2.1 Resolutividade: SOU

Situação	Quantidade de Manifestações		Percentual %
	2015	2016	
Manifestações Respondidas no Prazo	90	115	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0	0%
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0	0%
Total	90	115	100%

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	9 dias
Tempo Médio de Resposta 2016	7 dias

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-

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

O tempo médio do ano de 2016, 7 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, que o ano de 2016 apresentou prazo médio inferior a 2015, que foi de 9 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 – 7 Outros – 2 Ouv Setoriais – 2 Informes Publicitários - 2	
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 7 Ótimo – 4 Bom – 1 Insuficiente – 1	92,30%
3. Qualidade da Informação Repassada	Excelente – 5 Ótimo - 4 Bom – 3 Insuficiente - 1	92,30%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 13	100,00%
Índice/Média: 94,86%		

Entendemos que o número de pesquisados é pequeno, 11.30%, quando comparado ao total da demanda. Todavia, consideramos que a Ouvidoria da Arce obteve um excelente índice de satisfação, ou seja, 94,86%, ultrapassando com folga a meta instituída (77%).

Quando comparamos com índice de 2015, 86%, também vislumbramos um ótimo resultado, pois aumentou em quase 10% a satisfação do cidadão.

3.2.2 Resolutividade: SOA

	RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS		
	SANEAMENTO	TRANSPORTE	GÁS
ABERTAS	341	154	1
ENCERRADAS	327	148	1

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Com base nos dados constantes do ítem “3.1.1.5”, podemos destacar os dois tipos de reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da Arce:

- 1) Fiscalização em transporte intermunicipal (*TRANSPORTE*);
- 2) Falta de água ou baixa pressão (*SANEAMENTO BÁSICO*);

Quanto à fiscalização em transporte intermunicipal, registramos que a Arce divide a fiscalização do setor com o DETRAN, de forma que esta Agência faz a fiscalização indireta e aquele Departamento, a fiscalização direta.

Para o primeiro tipo de reclamação, adotamos as seguintes medidas: reunião com o DETRAN e com as prestadoras de serviços de transporte intermunicipal. Tais medidas permitiram diálogo e alinhamento de procedimentos.

No que se refere ao segundo tipo, que ocorre na área de saneamento básico (falta de água), ressaltamos ser uma situação que envolve o Governo do Estado, os Municípios e toda sociedade, pois também é um problema de ordem climática. Todavia, tratamos junto a Cagece cada reclamação apresentada, bem como, nos preocupamos em conscientizar a sociedade por meio do Fórum de Regulação e Cidadania, promovendo palestra com o Secretário Francisco José Coelho Teixeira, com o tema: O problema hídrico do Ceará, em 15/9/2016.

Além do mais, diante das principais manifestações do período, a Ouvidoria da Arce sempre adota providências como forma de prevenir que novas solicitações sobre casos recorrentes sejam registradas, como exemplo, temos a elaboração constante e periódica do “*Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria*” e o seu envio para todas as áreas responsáveis (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.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

5.1. Em 15/1/16 a Ouvidora da Arce participou do treinamento sobre Gestão de Documentos ministrado por Daniele Silva;

5.2. Em 28/2/16, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes e às 11h com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico;

5.3. Em 3/3/16 a Ouvidoria da Arce participou de reunião na CGE com Jean Lopes;

- 5.4. Em 4/2/16 a Ouvidora da Arce fez a apresentação do Relatório Analítico ao Conselho Diretor da Arce;
- 5.5. Em 23/2/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na CGE;
- 5.6. Em 7/3/16 a Ouvidora da Arce participou como palestrante, do I Encontro Sobre Ouvidorias Municipais e Lei de Acesso à Informação, promovido pelo Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará;
- 5.7. Em 15/3/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Cássio Tersandro e toda a equipe da Coordenadoria de Transporte;
- 5.8. Em 21/3/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.9. Em 22/3/16 a Ouvidora da Arce recebeu o prêmio de melhor Ouvidoria concedido pela CGE no Palácio da Abolição;
- 5.10. Em 29/3/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.11. Em 7/4/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor;
- 5.12. Em 11/4/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.13. Em 12/4/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita à Empresa Fretcar, juntamente com Cássio Tersandro, Conceição Farias e Ana Mara Nobre;
- 5.14. Em 14/4/16 a Ouvidora da Arce fez reunião com os colaboradores da Ouvidoria;
- 5.15. Em 15/4/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita à Ouvidoria da Cagece, juntamente com Cássio Tersandro, Conceição Farias e Ana Mara Nobre;
- 5.16. Em 18/4/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.17. Em 20/4/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na Seplog;
- 5.18. Em 22/4/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita ao Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé;
- 5.19. Em 26/4/16 a Ouvidoria da Arce realizou a 1ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.20. Em 27/4/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;

- 5.21.** Em 28/4/16 a Ouvidora da Arce participou do Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores no Tribunal de Contas do Estado do Ceará;
- 5.22.** Em 4/5, 5/5 e 6/5/16 a Ouvidora da Arce participou do curso Regulação, Teoria e Prática promovido pela ABAR;
- 5.23.** Em 10/5/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.24.** Em 17/5/16 a Ouvidora da Arce participou das seguintes reuniões: 10h com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico; 11h com Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes e às 14h30 com Ítalo Coelho na CGE;
- 5.25.** Em 19/5/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita ao Vapt Vupt de Messejana, juntamente com Sérgio Miranda e Leandro Chaves;
- 5.26.** Em 27/5/16 a Ouvidora da Arce participou do Fórum Multissetorial de Responsabilidade Ambiental no auditório do Banco do Nordeste, juntamente com Conceição Farias, Ana Mara Nobre, Morgana Lima e Elizangela Monteiro;
- 5.27.** Em 30/5/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Cagece com a Ouvidora Edênia Uchoa;
- 5.28.** Em 7/7/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita à Empresa São Benedito, juntamente com Cássio Tersandro, Conceição Farias e Ana Mara Nobre;
- 5.29.** Em 9/6/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Coordenadoria de Transportes juntamente com Cássio Tersandro;
- 5.30.** Em 10/6/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.31.** Em 15/6/16 a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Assembléia no Programa do Narcélio Limaverde;
- 5.32.** Em 16/6/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita ao Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé, juntamente com Cássio Tersandro, Leandro Chaves e Marilson Pinto;
- 5.33.** Em 22/6/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;

- 5.34.** Em 3/8/16 a Ouvidora da Arce assistiu a apresentação do Presidente Adriano Costa, sobre a Análise da Situação Hídrica do Ceará e do Plano de Segurança Hídrica para Fortaleza;
- 5.35.** Em 4 e 5/8/16 a Ouvidora da Arce participou do XII Encontro Nacional de Controle Interno no Hotel Praia Centro;
- 5.36.** Em 10/8/16, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda e às 15h recebeu a visita da Deloid Consultoria;
- 5.37.** Em 11/8/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita à Empresa Guanabara, juntamente com Cássio Tersandro, Conceição Farias e Morgana Lima;
- 5.38.** Em 17, 18 e 19/8/16 a Ouvidoria da Arce procedeu o treinamento das colaboradoras do Vapt Vupt do Antônio Bezerra;
- 5.39.** Em 22/8/16, às 9h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Cássio Tersandro, Wagner Siridó, Leandro Chaves, Morgana Lima, Marilson Pinto e às 10h com Sérgio Miranda;
- 5.40.** Em 23/8/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na Seplag;
- 5.41.** Em 25/8/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Tatiana Cirila;
- 5.42.** Em 26/8/16 a Ouvidora da Arce participou de Audiência Pública da Coelce;
- 5.43.** Em 31/8/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.44.** Em 2/9/16 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro participaram de reunião com Tatiana Cirila;
- 5.45.** Em 5/9/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita à Ouvidoria da Cagece;
- 5.46.** Em 8/9/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.47.** Em 12/9/16, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico e às 11h com Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes;
- 5.48.** Em 13/9/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;

- 5.49.** Em 15/9/16, às 10h, a Ouvidora da Arce fez uma visita à Ouvidoria do DETRAN e às 15h a Ouvidoria da Arce realizou a 2ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.50.** Em 19/9/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com a Ouvidora da Cagece Edênia Uchoa, juntamente com Geraldo Basílio e Edson Santos;
- 5.51.** Em 21/9/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.52.** Em 22/9/16 a Ouvidora da Arce participou do II Encontro de Ouvidorias do Tribunal de Contas do Estado do Ceará;
- 5.53.** Em 4/10/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.54.** Em 6/10/16 a Ouvidora da Arce fez uma visita à Empresa Vitória, juntamente com Cássio Tersandro, Conceição Farias e Ana Mara Nobre;
- 5.55.** Em 13/10/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.56.** Em 17/10/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Jean Lopes na CGE;
- 5.57.** Em 20/10/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.58.** Em 26/10/16 a Ouvidora da Arce fez uma apresentação na reunião da CGE na Seplag;
- 5.59.** Em 27/10/16, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda e às 15h a Ouvidoria da Arce realizou a 3ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.60.** Em 7/11/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Escola de Gestão Pública;
- 5.61.** Em 16/11/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.62.** Em 23/11/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Cássio Tersandro;
- 5.63.** Em 24/11/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Sérgio Miranda;
- 5.64.** Em 29/11/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Conselheiro Hélio Leitão;
- 5.65.** Em 01/12/16 a Ouvidora da Arce promoveu uma audiência de mediação com a Cagece e Hospital de Fraturas do Cariri;
- 5.66.** Em 5/12/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor;
- 5.67.** Em 7/12/16, às 9h, a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na CGE e às 15h com Josiany Negreiros;

5.68. Em 12/12/16, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor e às 14h ela fez a apresentação do relatório;

5.69. Em 13/12/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Elizangela Monteiro, Aliene Lisboa, Aurélia Rodrigues, Morgana Lima, Ana Mara Nobre e Wagner Siridó;

5.70. Em 14/12/16 a Ouvidora da Arce participou do Fórum Permanente de Controle Interno da CGE;

5.71. Em 15/12/16 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor;

5.72. Em 20/12/16, às 7h40, a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Assembléia no Programa do Narcélio Limaverde e às 15h ela fez uma visita ao Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

6.1 Ações Inovadoras

Em 2016 a Ouvidoria da Arce implementou as seguintes ações inovadoras:

a) **RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA ANALÍTICA PARA TRANSPORTE E SANEAMENTO (NOVO)**

Em 2015, 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.

Em face do sucesso e da utilidade do referido Relatório na área de energia elétrica e objetivando aprimorar os processos internos e finalísticos da Agência, bem como, melhorar a

qualidade dos serviços regulados, em 2016 desenvolvemos projetos de elaboração e análise nas áreas de saneamento básico e transporte intermunicipal.

No intuito de concretizar a execução dos referidos projetos a Ouvidoria da Arce necessitou fazer diversas reuniões internas e externas, com os prestadores de serviços, DETRAN e CGE para coleta de dados e finalização dos Relatórios.

b) AÇÕES DE APRIMORAMENTO DO RELACIONAMENTO E INTEGRAÇÃO COM AS PRESTADORAS DE SERVIÇOS (NOVO)

Visando ao aprimoramento da atuação da Arce juntos aos cidadãos usuários dos serviços regulados pela Agência, ao fortalecimento da imagem da Arce junto à sociedade e principalmente melhorar a qualidade dos serviços públicos regulados, em 2016, a Ouvidoria da Arce realizou 3 reuniões e fez duas visitas à Cagece.

Tais ações ajudaram a aprimorar e integrar o relacionamento entre as Ouvidorias da Cagece e da Arce, permitindo a ampliação do conhecimento da Ouvidoria da Arce sobre aquela Companhia e por consequência, melhorar o atendimento aos cidadãos usuários.

Com o mesmo objetivo, também realizamos 5 visitas na área de transporte, sendo uma visita ao Terminal Rodoviário João Thomé e quatro visitas às prestadoras de serviços: FRET CAR, São Benedito, Guanabara e Vitória.

c) PESQUISA DE CONHECIMENTO DO USUÁRIO DO SETOR DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS (NOVO)

Trata-se de uma Pesquisa Presencial que se materializou em 2016 por meio de um projeto da Ouvidoria da Arce. Foi realizada com os recursos de pessoal disponíveis na Ouvidoria e contou com apoio da Coordenadoria de Transporte da Arce - CTR quando da elaboração do questionário objeto da pesquisa.

A ação ocorreu no Terminal Rodoviário João Thomé, do município de Fortaleza. O principal objetivo foi levantar o perfil do usuário do serviço de Transporte Público Intermunicipal quanto ao seu conhecimento da legislação do setor e quanto ao seu empenho em utilizar os meios de registros de reclamações disponíveis, principalmente os da Arce.

A Pesquisa foi realizada de forma presencial por meio de um questionário criteriosamente elaborado pela Ouvidoria com o auxílio da CTR. Inicialmente realizou-se um projeto piloto nos dias 07 e 08 de julho de 2016 e , a partir das observações dos pesquisadores e da reação dos usuários, o questionário foi aprimorado para sua versão final.

O tamanho da amostra foi definido com base na fórmula apresentada no trabalho “Como se Faz Pesquisa de Opinião”, de João Marques Brandão Neto (Revista Eletrônica PRPE, fev/2014), e, de acordo com os critérios ali apresentados, optou-se por uma probabilidade de acerto dos resultados da pesquisa de 95%, o que resultou em uma amostra de 470 usuários, considerando uma média diária de 11.000 passageiros do Terminal Rodoviário João Tomé.

Os pesquisadores foram selecionados entre os colaboradores da Ouvidoria e receberam treinamento com orientações quanto aos procedimentos de abordagem dos pesquisados e quanto ao questionário de coleta de dados. Para isso, elaborou-se um Manual do Pesquisador.

A Pesquisa em referência entrevistou 470 usuários do serviço durante os meses de agosto e setembro de 2016. Para consolidar os resultados, destacou-se o perfil do entrevistado, o seu conhecimento sobre a legislação do setor, a sua característica como reclamante nos meios disponíveis, tanto do setor de transporte como dos demais serviços que utiliza, o seu grau de conhecimento sobre a Arce e, finalmente, quanto aos itens que se destacam na sua insatisfação com a qualidade do serviço de transportes. A margem de erro da Pesquisa foi de 5%.

Dentre as constatações da Pesquisa, podemos destacar: 1) Baixo nível de conhecimento da legislação do setor (53%) e o 2) Baixo grau de conhecimento da Arce (12,55%).

Os demais dados da Pesquisa ajudaram a traçar o perfil do usuário do setor que utiliza os serviços, que conhece a legislação (maior porcentagem com aumento da escolaridade e menor porcentagem entre jovens e idosos), que tem o hábito de registrar reclamações (mesma tendência) e onde registra (alto grau de incidência para a ANATEL e órgão de defesa do consumidor).

Diante da consolidação do resultado da Pesquisa, a Ouvidoria da Arce apresentou para todos os servidores e para o Conselho Diretor os resultados consolidados e sugeriu que se programassem ações para suprir os baixos níveis detectados de conhecimento da Agência e da legislação do setor, dentre elas a instalação de quiosque nos terminais de passageiros para divulgar o nome da Arce e a legislação entre os usuários de transporte, mormente para jovens e idosos, pois foi esse público que apresentou maiores índices de desconhecimento da legislação e da Agência.

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

Visando garantir a efetividade e transparência das atividades, a Ouvidoria da Arce continuou realizando reuniões quadrimestrais de acompanhamento com representantes das Coordenadorias de Saneamento Básico e de Transporte. O principal objetivo dessas reuniões é acompanhar prazos e ações e discutir medidas a serem adotadas para melhorar os respectivos serviços públicos para os consumidores. 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.

e) FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA

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. Objetivando ampliar as discussões e apresentar a abordagem de pontos de vistas diferentes da própria Agência, convidou-se palestrante externo para participar do evento.

Em 2016, realizamos 3 (três) reuniões do Fórum Regulação e Cidadania. As datas, pautas e palestrantes foram as seguintes:

1º Fórum

Data: 26/04/16

Pauta: A Problemática do Lixo em Fortaleza: Diagnóstico e Proposição.

Palestrante: Luiz Alberto Sabóia Aragão (PALESTRANTE EXTERNO)

2º Fórum

Data: 15/09/16

Pauta: O Problema Hídrico no Ceará

Palestrante: Francisco José Coelho Teixeira (PALESTRANTE EXTERNO)

3º Fórum

Data: 27/10/16

Pauta: Regulação do Serviço de Transporte Interurbano

Palestrante: Filipe Rangel

f) OUVIDORIA DA ARCE NO VAPT VUPT

No ano de 2016 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 a partir de agosto de 2016 também na unidade do Antônio Bezerra.

Além de já participar das unidades de Messejana e dos Municípios de Juazeiro do Norte e Sobral a Ouvidoria da Arce começou a fazer atendimentos de Ouvidoria na unidade do Antonio Bezerra. 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 residentes em Juazeiro do Norte, Sobral, Messejana e Antonio Bezerra.

g) CAPACITAÇÃO E MANUAL DE OUVIDORIA DA ARCE

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa VAPT VUPT, em 2016 a Ouvidoria coordenou a capacitação dos novos atendentes e a atualização do 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 tem 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 e 2016 sob a Coordenação da Ouvidoria da Arce.

Em face do exposto, importante registrar ainda que o Manual mencionado e suas atualizações em 2015 e 2016, além subsidiar o atendimento realizado nas unidades do VAPT VUPT, também proporcionam a melhoria das atividades e o atendimento da Ouvidoria na sede da Arce beneficiando os consumidores atendidos por aquela Ouvidoria.

h) PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da Arce objetiva aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades detectadas com a ajuda dos consumidores já atendidos pela Arce.

O método utilizado se concretiza por meio de ligações efetuadas por colaboradores da Arce aos consumidores, requerendo opinião sobre questões dispostas em questionário padrão. Ressalte-se que os consumidores pesquisados são aqueles que tiveram atendimentos registrados e finalizados na própria Ouvidoria da Arce.

A Pesquisa é realizada a cada semestre, possibilitando à Ouvidoria medir o nível de satisfação dos usuários todos os anos. A Pesquisa tem como base amostras extraídas do primeiro e segundo semestres consolidados em relatório final anual a ser divulgado publicamente no sitio da Arce.

Indubitavelmente a Pesquisa de Satisfação é uma boa prática e uma ação inovadora, já que permite uma avaliação dos próprios cidadãos da principal atividade desenvolvida pela

Ouvidoria, possibilitando mudanças positivas e em consonância com o anseio do público atendido pela Ouvidoria da Agência.

6.2 Resultados Positivos

A elaboração dos Relatórios de Inteligência Analítica nas áreas de transporte e saneamento no ano de 2016 foi de suma importância para detectar possíveis falhas na prestação dos serviços, subsidiando, dessa forma, a atuação das áreas técnicas. Assim, possibilitou-se aprimorar os processos finalísticos da Agência, indicando o ponto frágil a ser combatido. Tanto é que, após a apresentação dos Relatórios Analíticos no final do ano em referência à direção superior, medidas específicas foram determinadas para serem adotadas em 2017.

Em 2016 buscamos a aproximação com os entes regulados desenvolvendo e executando projetos de aprimoramento do relacionamento.

Os resultados das diversas visitas realizadas foram excelentes, além de permitir uma maior aproximação e um maior conhecimento também foi útil para detectarmos problemas na mediação de conflitos, como exemplo, procedimentos de encaminhamentos das reclamações que podiam ser melhorados. Dessa forma, foi muito proveitoso para a Ouvidoria da Arce conhecer melhor as necessidades também das prestadoras de serviços, até para melhorar o atendimento ao cidadão usuário.

Com relação à Pesquisa de Conhecimento na área de transporte podemos afirmar que foi uma experiência surpreendente com resultados práticos inesperados. A partir da referida Pesquisa conseguimos traçar o perfil do usuário do setor que utiliza os serviços, que conhece a legislação (maior porcentagem com aumento da escolaridade e menor porcentagem entre jovens e idosos), que tem o hábito de registrar reclamações (mesma tendência) e onde registra (alto grau de incidência para a ANATEL e órgão de defesa do consumidor).

Diante da consolidação do resultado da Pesquisa, a Ouvidoria da Arce apresentou para todos os servidores e para o Conselho Diretor os resultados consolidados e sugeriu que se programassem ações para suprir os baixos níveis detectados de conhecimento da Agência e da legislação do setor, dentre elas a instalação de quiosque nos terminais de passageiros para divulgar o nome da Arce e a legislação entre os usuários de transporte, mormente para jovens e idosos, pois foi esse público que apresentou maiores índices de desconhecimento da legislação e da Agência.

Todavia, o melhor resultado positivo dessa ação foi seu resultado prático pois ensejou a criação de um projeto para 2017 que tem por objetivo principal ampliar o atendimento da Ouvidoria da Arce para os diversos usuários dos Terminais Rodoviários do Estado do Ceará, a começar por Fortaleza.

No tocante às reuniões quadrimestrais com as áreas, já em execução desde 2015, podemos afirmar que a interação direta, periódica e constante da Ouvidoria da Arce com os setores responsáveis por solucionar as demandas dos consumidores, continuam proporcionando 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 por dois anos consecutivos, ou seja, em 2014, o prazo médio foi de 18 dias, em 2015 reduziu para 15 dias e em 2016 para 14 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 uma 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 residentes em Juazeiro do Norte, Sobral, Messejana e no bairro de Fortaleza Antonio Bezerra.

Ainda, relevante salientar o resultado positivo da capacitação dos atendentes da Ouvidoria e da elaboração e atualização (em 2016) 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, consideramos também extremamente positiva a avaliação anual que a Ouvidoria da Arce faz de seu atendimento ao cidadão usuário por meio da Pesquisa de Satisfação pois permite manter a Ouvidoria sempre alerta quanto ao aprimoramento de suas atividades, mormente no que se refere aos pontos negativos coletados nas respostas dos consumidores.

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 da Arce e no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da CGE ; 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 reincidentes; 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 proativas 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. Aproveitamos para reforçar a necessidade de execução das sugestões/recomendações propostas no item 9, visando ao aprimoramento da gestão institucional e conseqüentemente a melhoria dos serviços públicos regulados.

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

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Tendo vista a retomada do contrato de metas com a Aneel, em 2017 a Ouvidoria da Arce voltará a exercer as atividades na área de energia elétrica, ressaltando que tais ações terão novo formato de atuação.

Também importante salientar o resultado da Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros que, como já mencionado, indicou a necessidade de ampliação do conhecimento do cidadão sobre a legislação regulatória e sobre a própria Agência.

Assim, entendemos que neste ano, os grandes desafios para a Ouvidoria da Arce serão o retorno das atividades de energia elétrica com novo formato de atuação e a busca pela expansão do atendimento ao cidadão, objetivando melhorar o conhecimento e visibilidade da Arce.

Dessa forma, esta Ouvidoria sugere/recomenda:

- 1) Especificamente para a área de energia, que a Arce, por meio de sua Ouvidoria com apoio da Coordenadoria de Energia, da Diretoria Executiva e do Conselho Diretor passe a ter mais contato com os representantes da distribuidora Enel, objetivando dialogar em torno dos problemas apontados pelos consumidores e recomendar providências de ajuste junto à Concessionária;
- 2) Buscar ações de aproximação com o cidadão e de divulgação da Arce.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2017

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, 26 de janeiro de 2017.

Dr. Hélio Winston Barreto Leitão

Presidente do Conselho Diretor da ARCE