

## SERVIÇO MELHORA EM 2017



Falta de energia foi o principal motivo das reclamações feitas pelos consumidores no mês de dezembro, segundo relatório da Agência Reguladora do Ceará (Arce) FOTO: KID JÚNIOR

# 4,2 mil queixas do consumidor contra a Enel; recuo de 8,6%

Somente em dezembro, foram registradas 404 reclamações, informou a Agência Reguladora do Ceará (Arce)

O número de reclamações feitas pelos consumidores referente aos serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará caiu 8,6% no ano passado, em relação a 2016. Os resultados, divulgados ontem (8), estão no relatório da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) e foram comparados com documento da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Em 2017, foram registradas pela Arce 4.286 reclamações, enquanto no ano de 2016 foram 4.693 queixas.

De acordo com o documento da Agência estadual, apenas em dezembro o número foi de 404, acima das 381 reclamações de novembro de 2017.

No mês passado, entre os principais assuntos reclamados pelos consumidores cearenses estão a falta de energia (43,84%),

relição normal (18,72%), ligação (14,16%), variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura (12,33%) e flutuação/variação/oscilação de tensão (10,96%).

Os resultados demonstram de forma geral que a quantidade de queixas estão decrescendo nos últimos anos. Em 2015, a Arce registrou 7,3 mil reclamações, queda de 42% em relação ao ano passado. Já o número de solicitações e processos caiu 61,5% entre 2015 e 2017.

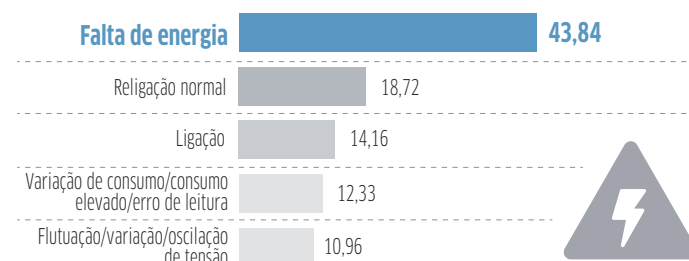
### Solicitações e processos

O número de solicitações e processos abertos, que leva em consideração informações, reclamações, denúncias, elogios e críticas, apenas em dezembro do ano passado, foi de 8,2 mil registros, aumento de 61,4% em relação ao mês de novembro, quando a Arce computou pouco mais de 5 mil solicitações e processos.

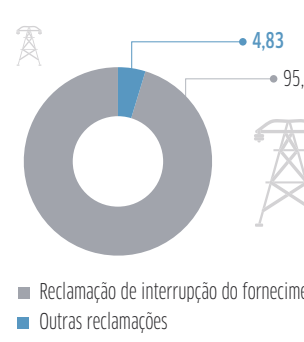
Em todo o ano de 2017, a Agência estadual compilou mais de 57,3 mil requerimentos. O número está bem abaixo do registrado na Enel de 84,2 mil

### INDICADORES DO ATENDIMENTO

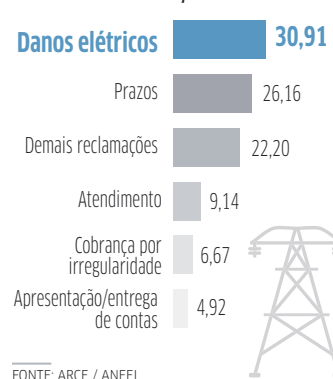
#### Reclamações em dezembro 2017 (%)



#### Reclamações dos consumidores nos canais de atendimento da distribuidora no período de 11/2016 a 10/2017 (%)



#### Dessas 'outras reclamações':



FONTE: ARCE / ANEEL

### ANEEL

# 960

mil reclamações foram registradas pela Aneel entre novembro de 2016 e outubro de 2017, sendo mais de 95% relativas à interrupção do fornecimento

solicitações e processos e resultou em uma queda de 31,9% na comparação com 2016.

### Denúncias

De acordo com a Arce, "a forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 8.159 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria", informou.

De janeiro a dezembro, foram 4.286 reclamações, sendo o mês de março o que concentrou a

maioria delas (529). Em relação às denúncias contra a Enel, foram registradas 23 nos 12 meses de 2017. Dezembro foi o mês com a maior quantidade de denúncias, totalizando seis.

### Fornecimento

Já no documento da Aneel, foram registradas mais de 960 mil reclamações no período de novembro de 2016 a outubro do ano passado. De acordo com a Agência, 95,17% são reclamações de interrupção do fornecimento. Na lista de outras reclamações, a maioria, cerca de 30,91%, é referente a danos elétricos. Aparecem ainda situações de prazos (26,16%), demais reclamações (22,20%), atendimento (9,14%), cobrança por irregularidade (6,67%) e apresentação/entrega de contas (4,92%).

### Balço anual

De acordo com o levantamento de 2016 da Aneel, 894.444 reclamações foram registradas naquele ano no primeiro nível de canal da distribuidora. Já na ouvidoria da distribuidora, foram protocoladas 8.582 queixas. Entre os municípios com o maior número de queixas protocoladas na Aneel e na Arce Fortaleza lidera com 2.149 reclamações em 2016. Aparecem em seguida Caucaia (244), Itapipoca (138), Maracanaú (124) e Aquiraz (105).

### Posicionamento

Por meio de nota, a Enel informou que, "de acordo com os dados registrados na Ouvidoria da Aneel, no último mês de novembro, o número de reclamações de falta de energia no Ceará foi de 53 clientes, o de relligação normal foi de 43 clientes e o de extensão de rede foi de 39 clientes. Os três indicadores representam 0,001% do número de clientes da distribuidora".

Segundo a companhia, os índices de desempenho da distribuidora têm sido reconhecidos pelos clientes e pelo mercado ao longo dos últimos anos.

"Em 2017, a Enel Distribuição Ceará foi eleita a 2ª melhor distribuidora de energia elétrica com a melhor qualidade de serviço do País, segundo a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Além disso, foi destaque no Prêmio Abradee deste ano, ficando em 3º lugar entre as melhores distribuidoras de energia do País".

A companhia acrescenta que investiu R\$ 472,67 milhões nos primeiros nove meses do ano passado, um aumento de 42,5%, se comparado ao mesmo período do ano anterior. "Os investimentos foram destinados principalmente para a conexão de novos clientes e modernização/digitalização da rede de distribuição", comunicou.

## NAS REFINARIAS

# Petrobras já reduziu preço da gasolina em 5% neste ano

A Petrobras anunciou ontem (8) um novo reajuste para os combustíveis, com queda de 1,6% no preço da gasolina nas refinarias. O novo valor vale a partir desta terça-feira (9). Este é o quinto reajuste promovido pela estatal apenas neste ano, sendo todos de queda. Desde o dia 2, a gasolina vendida pela Petrobras acumula queda de 5,1%.

Já o diesel terá uma redução de 0,2% a partir de hoje. No ano, o combustível sofreu duas altas e três quedas, acumulando um recuo de 2,03% no preço nas refinarias. A nova política de revisão de preços foi divulgada pela petroleira no dia 30 de junho. Com o novo modelo, a Petrobras espera acompanhar as condições do mercado e enfrentar a concorrência de importadores.

### Preço ao consumidor

Desde que a nova política de preços foi implantada, o preço médio da gasolina para o consumidor subiu 16,78%, segundo a Agência Nacional do Petróleo,



Reduções ainda não são percebidas pelo consumidor, que tem sentido um efeito contrário, com os preços subindo nos postos FOTO: KLEBER A. GONÇALVES

Gás Natural e Biocombustíveis (ANP). Enquanto o diesel ficou 12,44% mais caro desde a nova política de preços.

Ao longo de 2017, o preço médio da gasolina no País registrou alta de 9,16%, segundo a ANP. Em Fortaleza, o preço mé-

dio do litro do combustível fechou 2017 em R\$ 4,162, o oitavo mais alto entre as capitais brasileiras. O maior preço médio foi observado em Rio Branco, com R\$ 4,771 por litro. E o menor preço médio foi registrado em São Luís, com R\$ 3,597.

## 4 CIDADES

# Claro amplia cobertura 4G no Ceará

Mais quatro municípios cearenses receberam, na última segunda-feira (8), acesso à cobertura de internet de 4G da Claro. Além de Parambu, as cidades Acaraú, Baturité e Itapagé também passam a integrar a rede da operadora de telefonia. Com a expansão do sistema, a empresa afirma ter alcançado cerca de 72% da população do Estado.

"Nossa missão é ampliar ainda mais nossa cobertura 4G no Ceará agora em 2018. Nossa rede, inclusive, foi considerada a mais rápida do Brasil e isso é mais uma demonstração do quanto trabalhamos para oferecer sempre os melhores produtos, experiências e conteúdo, sem esquecermos da qualidade", disse André Peixoto, diretor regional da Claro Nordeste.

Ao todo, no Ceará, 46 municípios já integram a rede de 4G da Claro. A lista inclui cidades como Acaraú, Acopiara, Barreira, Baturité, Beberibe, Boa Viagem, Brejo Santo, Canindé, Pacajus, Pacatuba, Paracuru e Trairi.

### DEZEMBRO

#### Confiança das MPEs cresce em 2,2 pontos

A confiança das micros e pequenas empresas (MPEs) atingiu 51,1 pontos em dezembro de 2017, uma alta de 2,2 pontos na comparação com igual mês de 2016, segundo dados do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) divulgados ontem. É primeira vez desde 2015 que o indicador termina o ano acima do nível neutro de 50 pontos.

### RACISMO

#### Após acusações, H&M retira propaganda

A varejista de moda H&M pediu desculpas e retirou uma propaganda acusada de racismo nas redes sociais. A foto mostra um garoto negro com um casaco em que se lê: "Coolest monkey in the jungle" (em português, "O macaco mais legal da floresta"). Neste domingo, a blogueira de moda britânica Stephanie Yeboah reagiu com indignação no Twitter e seu post foi replicado por mais de 16 mil pessoas.

### EM 2018

#### Mercado prevê inflação de 3,95%

O mercado financeiro reduziu levemente a projeção para a inflação em 2018. A estimativa para o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) - a inflação oficial do País - passou de 3,96% na divulgação da semana passada para 3,95% hoje. Há quatro semanas, a expectativa estava em 4,02% para 2018. A projeção consta no Boletim Focus, divulgado pelo Banco Central.

### NO BRASIL

#### Carlos Wizard compra Pizza Hut e KFC

O empresário Carlos Wizard Martins, dono da rede de varejo Mundo Verde, se volta agora para o mundo do fast-food. A família Wizard Martins comprou da Yum! Brands, gigante do mercado de restaurantes no mundo, as operações das marcas Pizza Hut e KFC no Brasil. A partir do 1º trimestre deste ano, a família se tornará a master-franqueada das duas redes no País.