

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Dezembro/2022

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéba – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCDO;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA - Aneel

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Morgana M. Lima

Link do Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:

<https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como fornece uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

O relatório informa também, a evolução do prazo médio para cada área regulada, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações, e nas áreas de saneamento e transporte as reclamações e informações por municípios.

Informamos ainda por meio de planilhas o quantitativo de mediações por áreas reguladas realizadas na Ouvidoria da ARCE, bem como um gráfico no qual, em ordem crescente, enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da ARCE na área de Transporte.

Ainda, visando à transparência, bem como, melhorar e resolver os problemas detectados pela Ouvidoria, apresenta-se neste relatório as reuniões realizadas com os prestadores de serviços regulados pela Agência e com as áreas internas.

Por fim, consta nesse relatório uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelos canais disponibilizados pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, todavia são analisadas e tratadas apenas pela ANEEL, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas da ARCE. É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 10 de janeiro de 2023.

Cordialmente,

Daniela Cambraia
Ouvidora-Chefe da Arce

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **dezembro de 2022**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	5564
Informações	4838
Reclamações	725
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	94
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Analizadas como Procedentes	111
Analizadas como Improcedentes	97
Tratadas na Aneel	517
Total de Reuniões	0

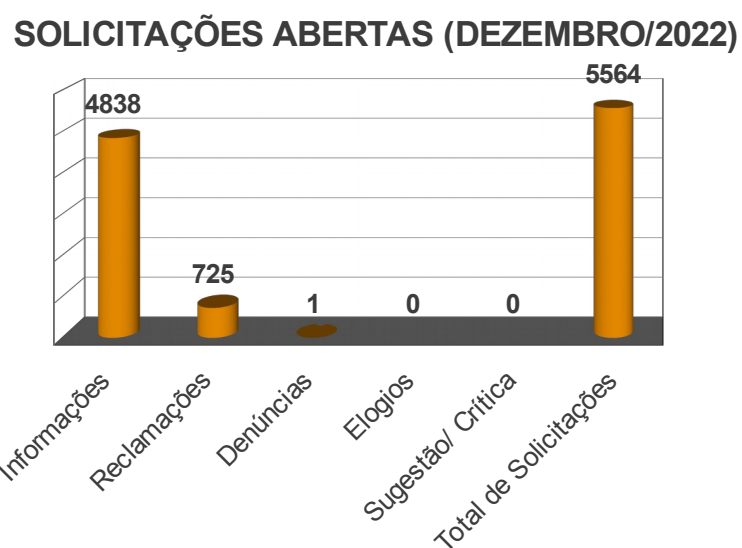
Fonte: SGO, Power BI ANEEL, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

Obs₁: Houve registro de 2 (dois) processos no mês de referência deste relatório (11909307/2022 e 11911719/2022).

Obs₂: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

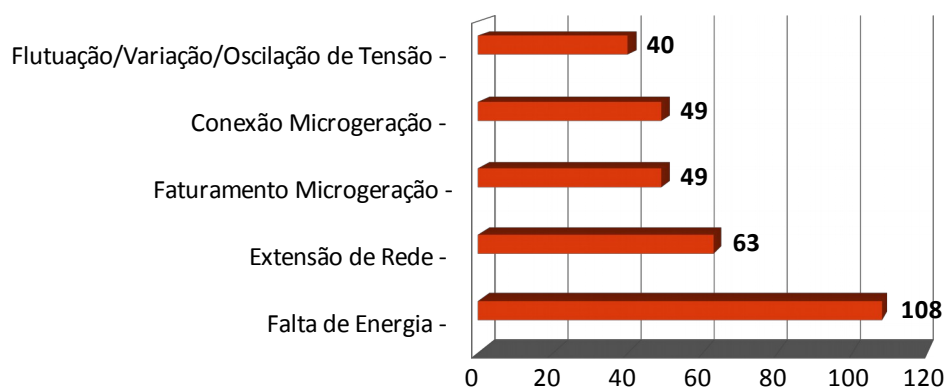
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.564 solicitações, 725 se converteram em reclamações.



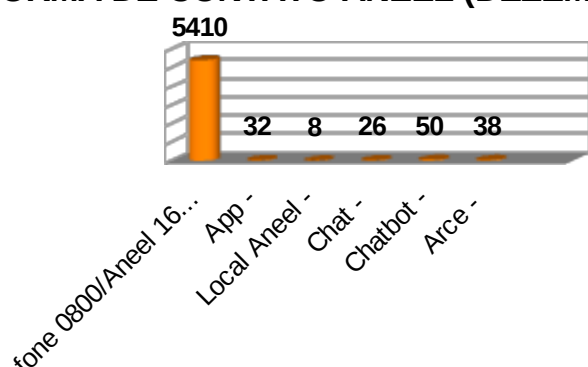
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia (108)*, *Extensão de rede (63)*, *Faturamento Microgeração (49)*, *Conexão Microgeração (49)* e *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (40)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

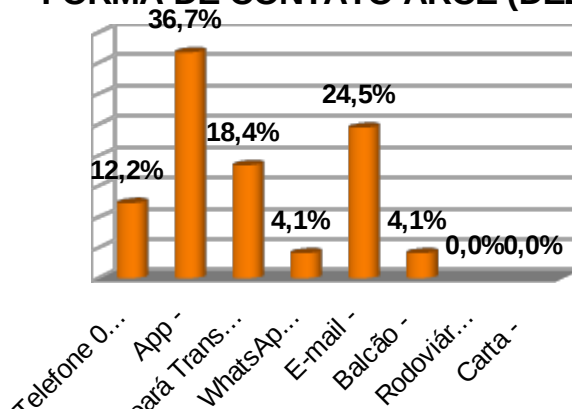


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 5410 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (DEZEMBRO/2022)

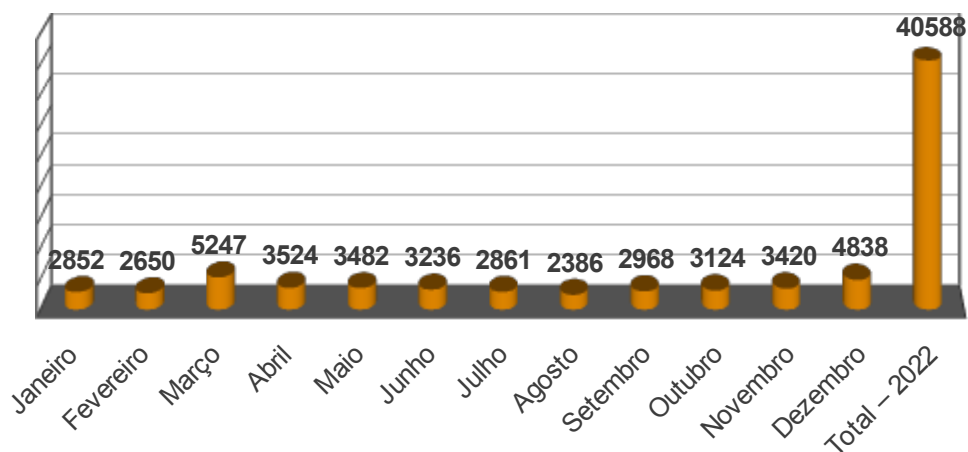


FORMA DE CONTATO ARCE (DEZEMBRO/2022)

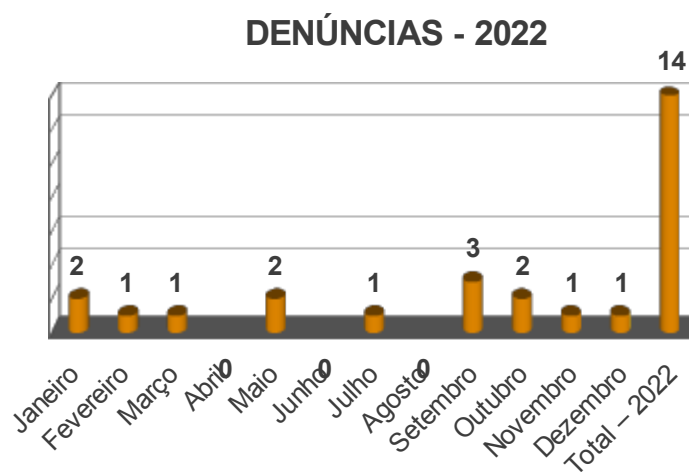


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

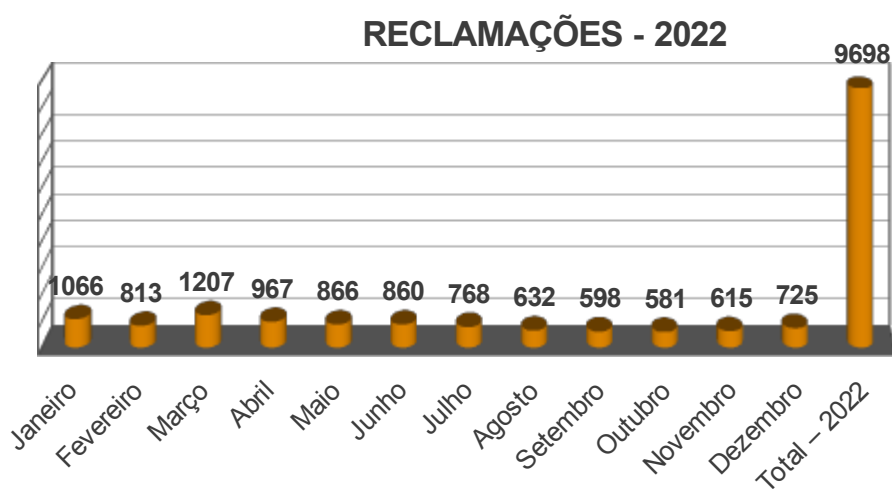
INFORMAÇÕES - 2022



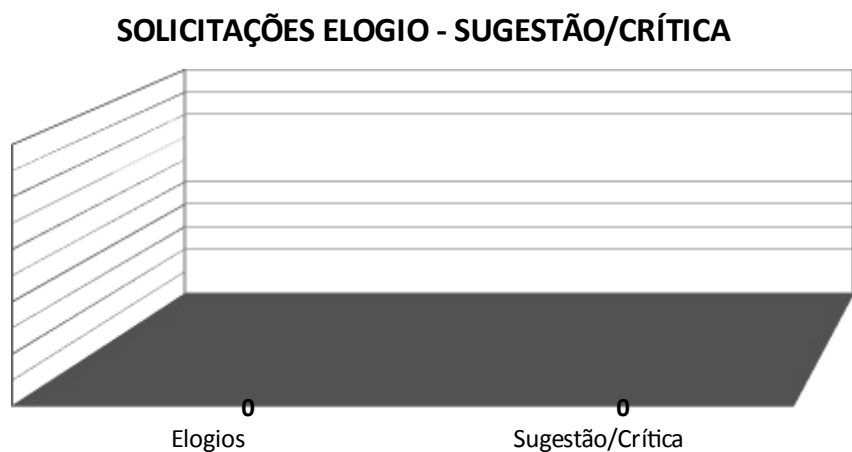
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) denúncia no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



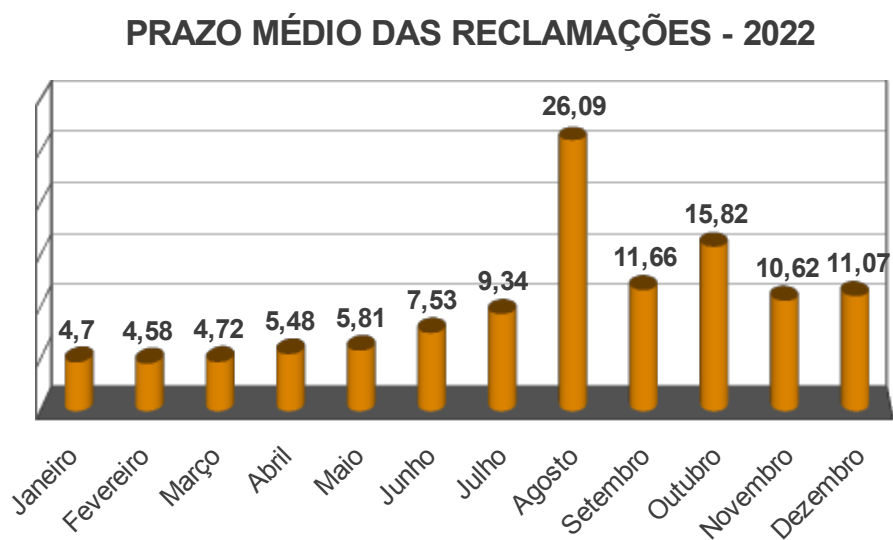
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 9,33 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE em **dezembro de 2022**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	283
Informações	222
Reclamações	61
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	56
Total de Solicitações Finalizadas	295
Informações Finalizadas	222
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	71
Total de processos em tramitação	32
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	3
Resultados das Solicitações	
Procedente	54
Improcedente	12
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	4
Não compete à Arce	3
Cancelado	0
Total de Mediações	0

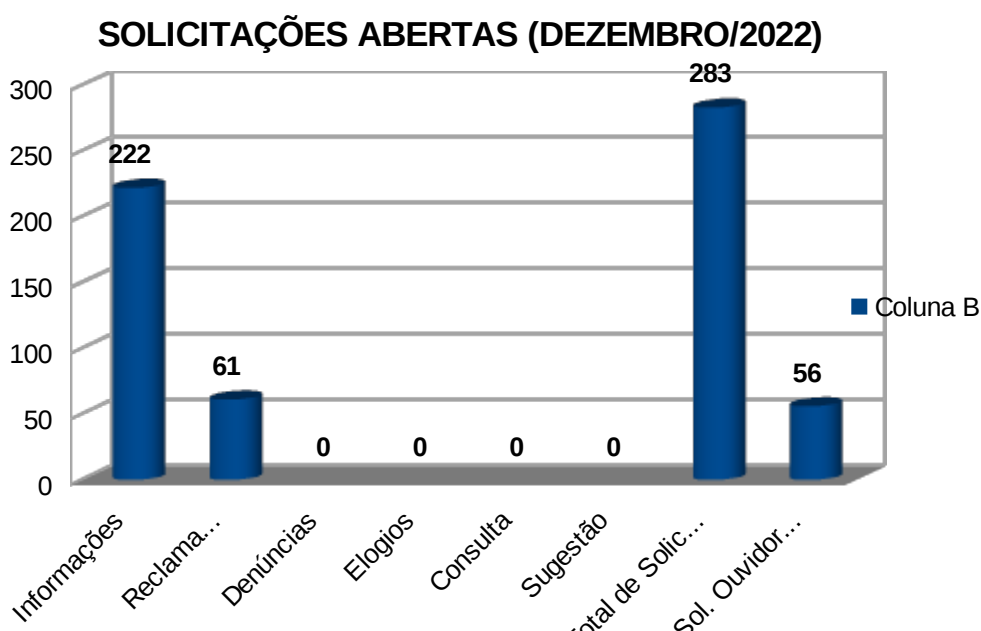
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório (11973056/2022).

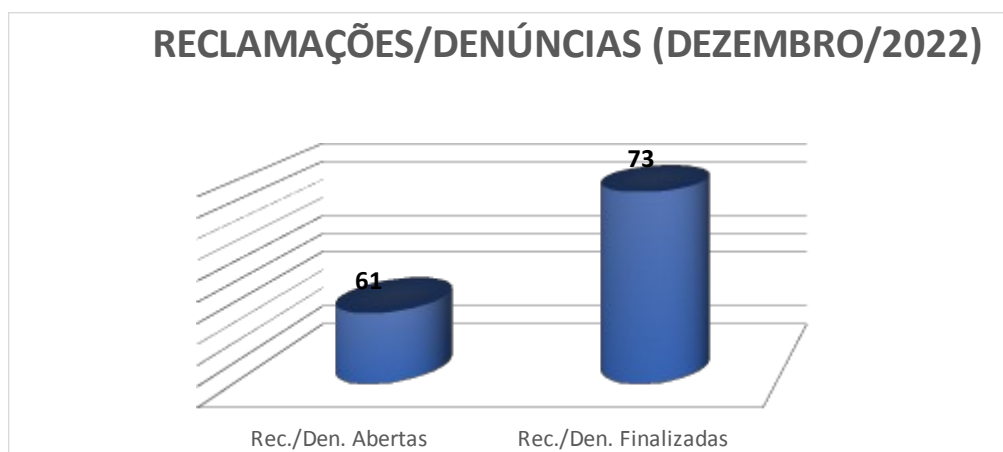
Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

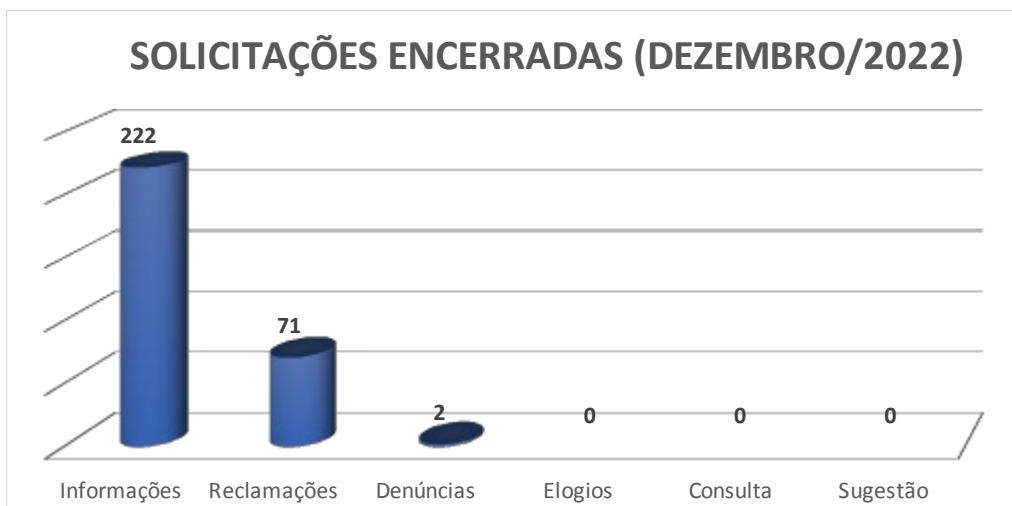
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 283 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 61 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 56 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 61 reclamações/denúncias foram registradas e 73 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

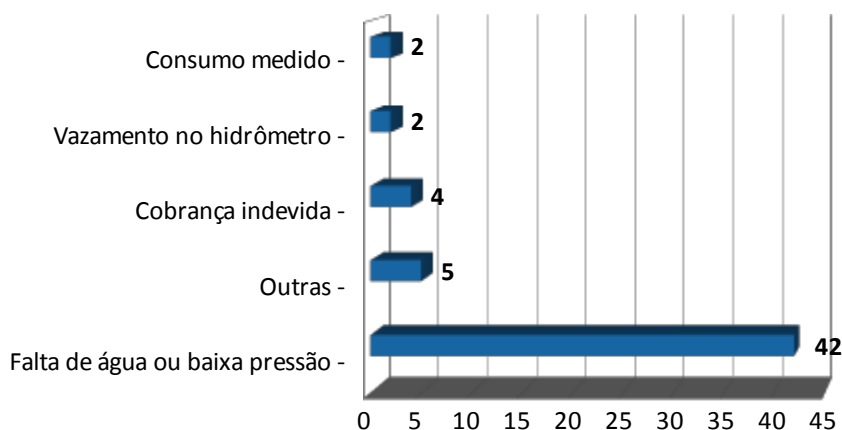


Solicitações encerradas:



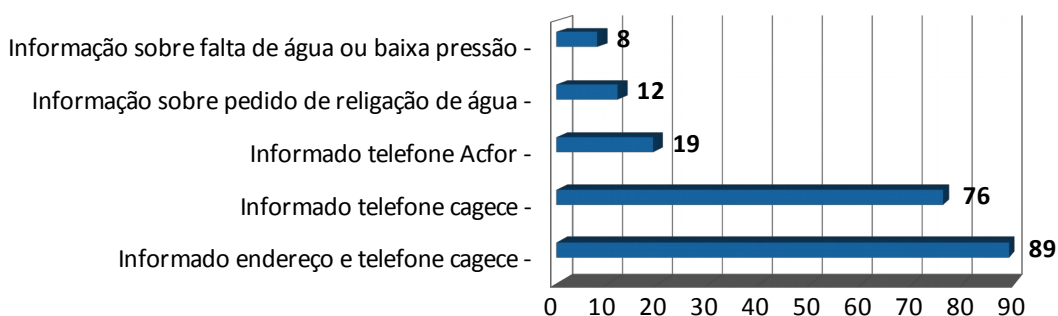
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (42), *Outras* (5), *Cobrança indevida* (4), *Vazamento no hidrômetro* (2) e *Consumo medido* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

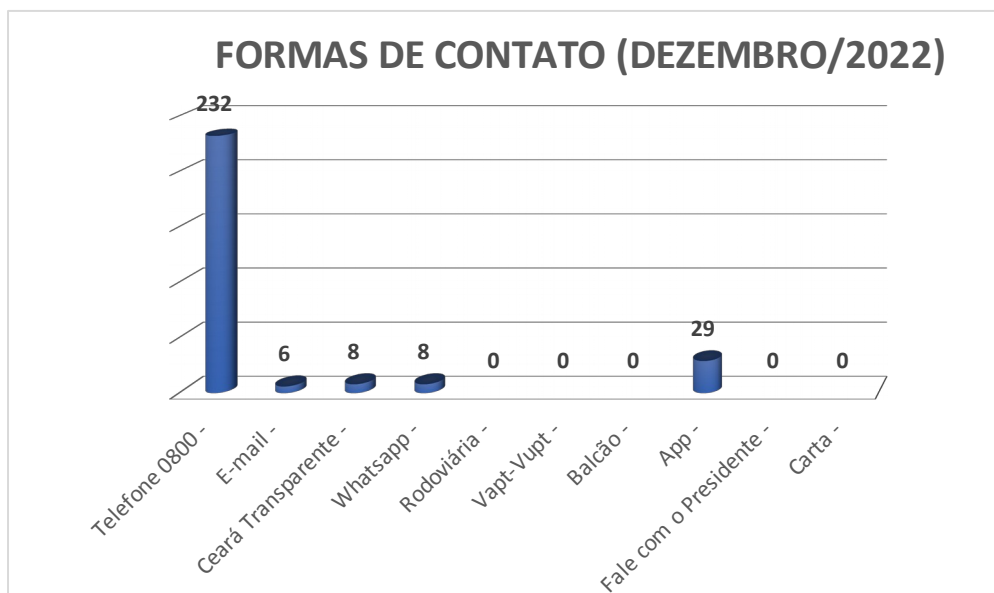


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado endereço e telefone da cagece (89), Informado telefone cagece (76), Informado telefone Acfor (19), Informações sobre pedido de religação de água (12) e Informação sobre falta de água ou baixa pressão (8), conforme dispõe o gráfico abaixo:

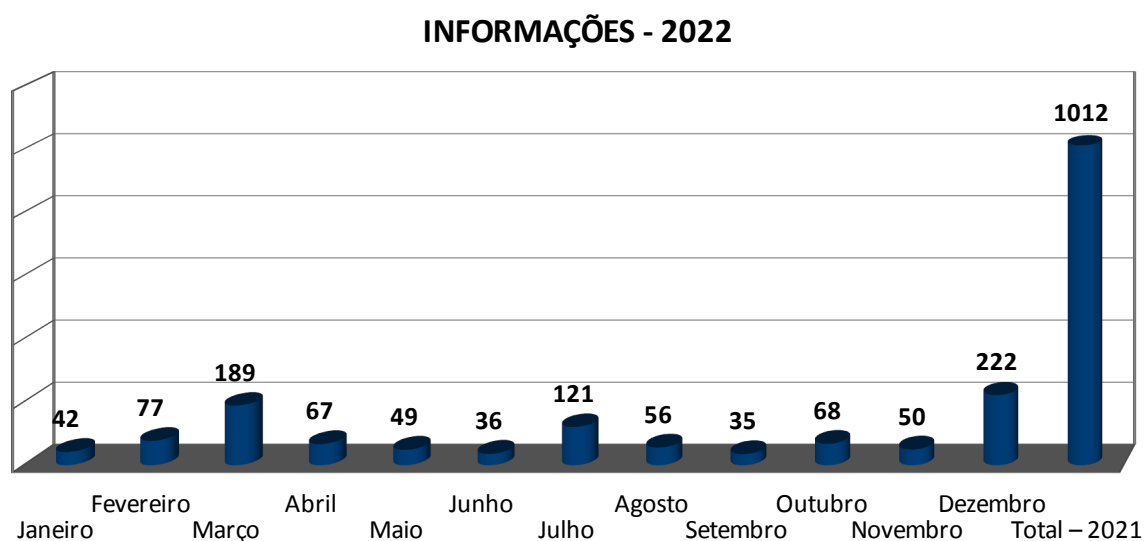
TOP 5 - INFORMAÇÕES



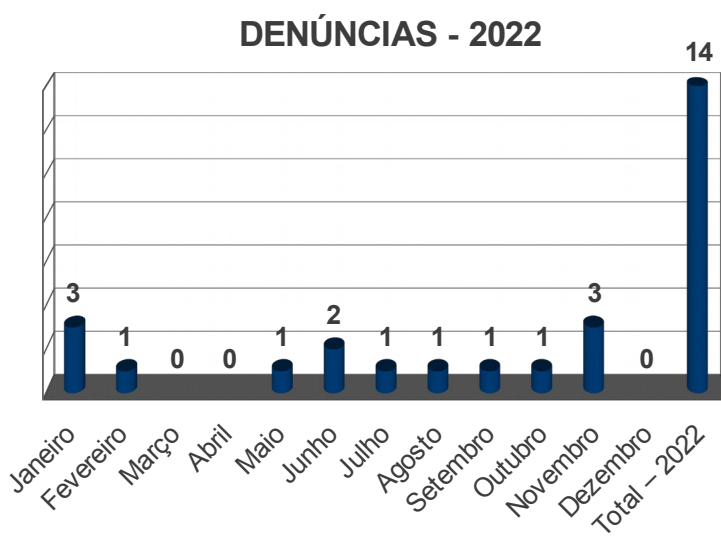
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em dezembro foi o telefone. Nesse período, 232 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



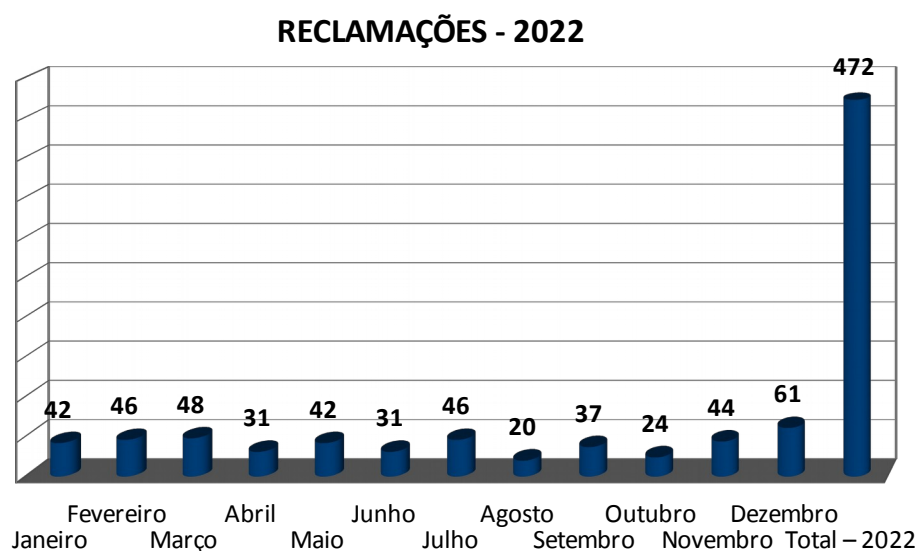
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 344% no número de informações se comparado com o mês anterior.



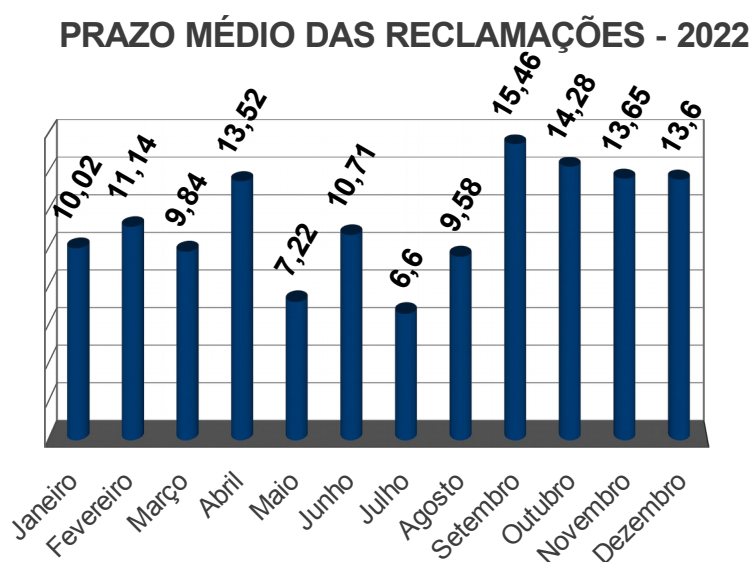
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 39% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

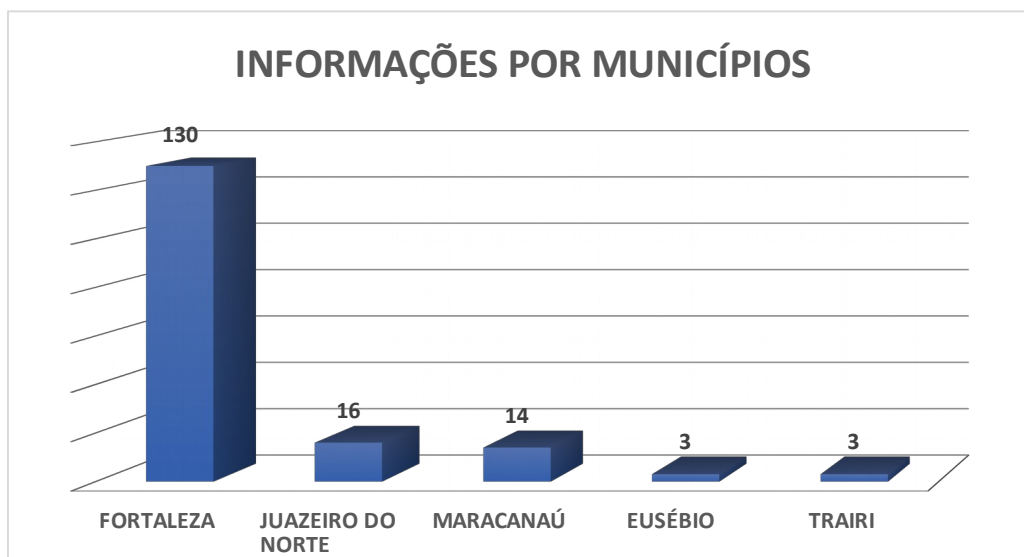


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,13 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **dezembro de 2022** na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	1113
Informações	1064
Reclamações	41
Denúncias	3
Elogios	1
Consulta	3
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	1154
Informações Finalizadas	1063
Reclamações Finalizadas	74
Denúncias Finalizadas	8
Consultas Finalizadas	6
Elogio	1
Sugestão	2
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	47
Improcedente	15
Procedente em Parte	12
Outros/Não se aplicam	14
Duplicidade	1
Não compete à Arce	2
Cancelado	0

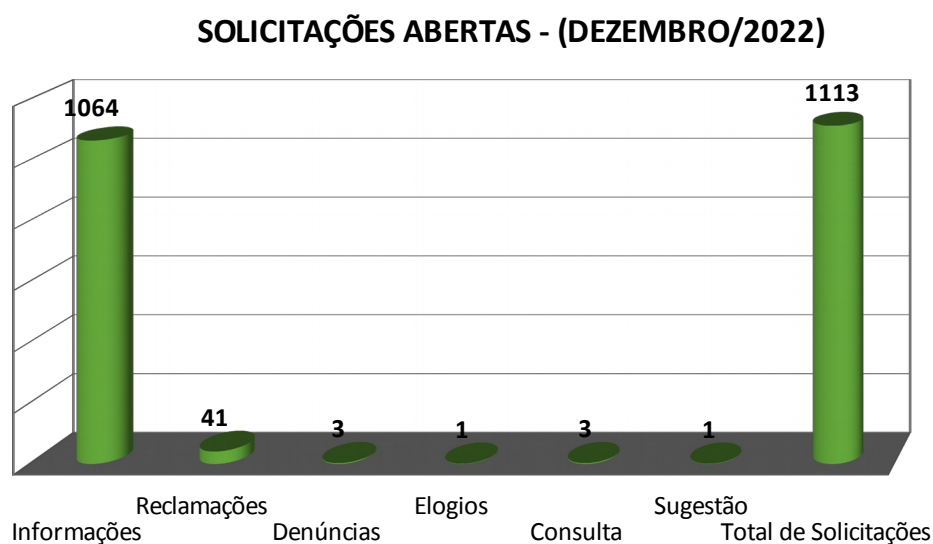
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Sem registro de processos

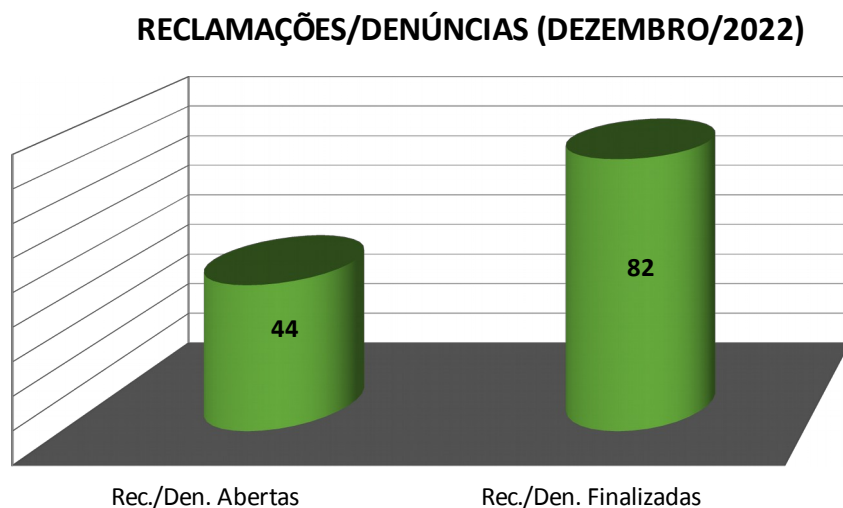
Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

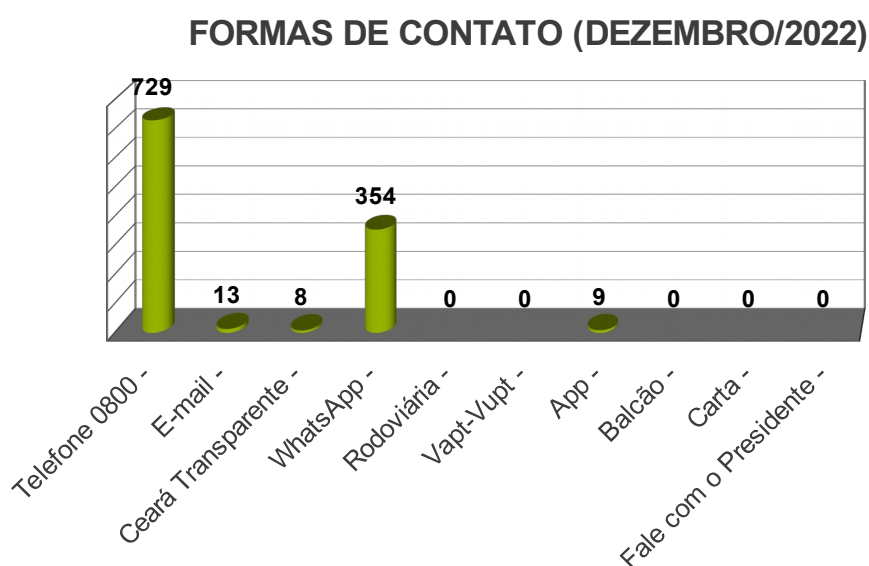
Das 1113 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 41 se converteram em reclamações.



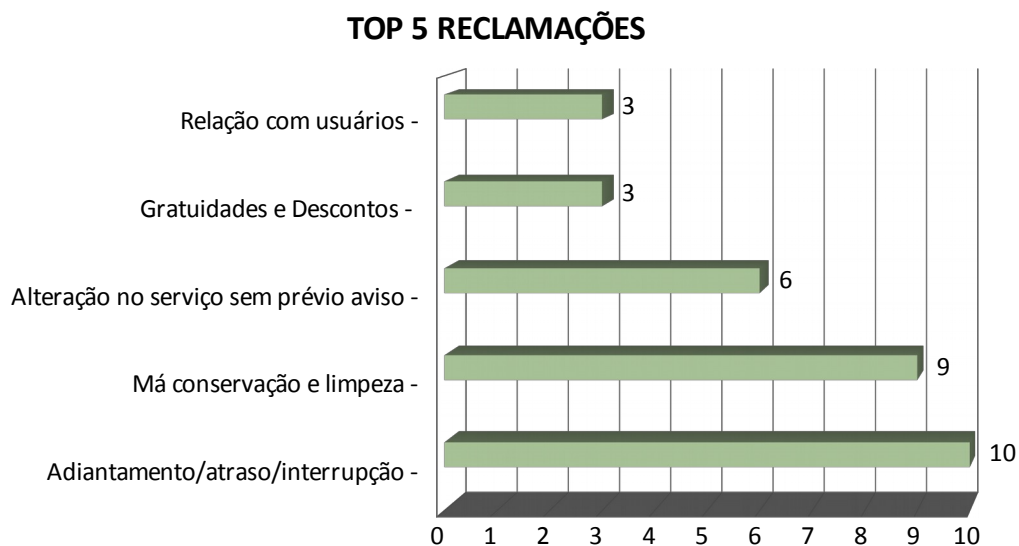
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 44 Reclamação/Denúncia foram registradas em novembro, 82 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

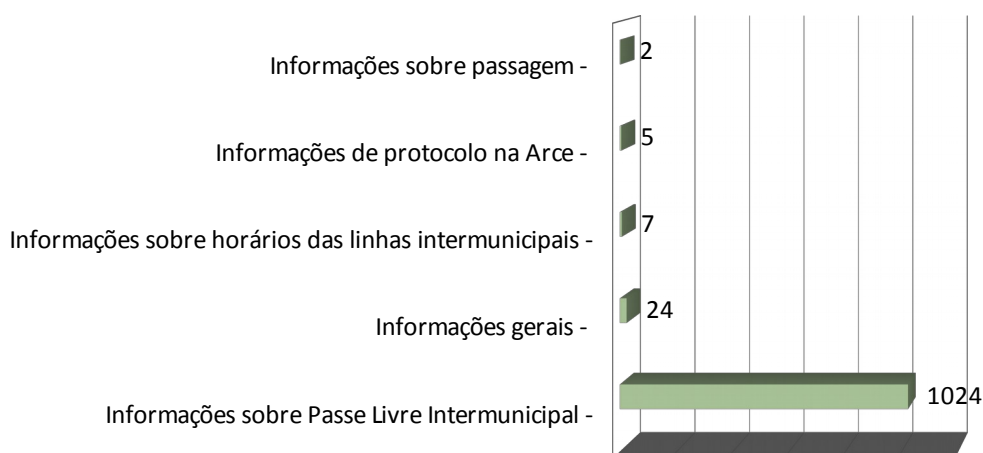


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em dezembro de 2022.



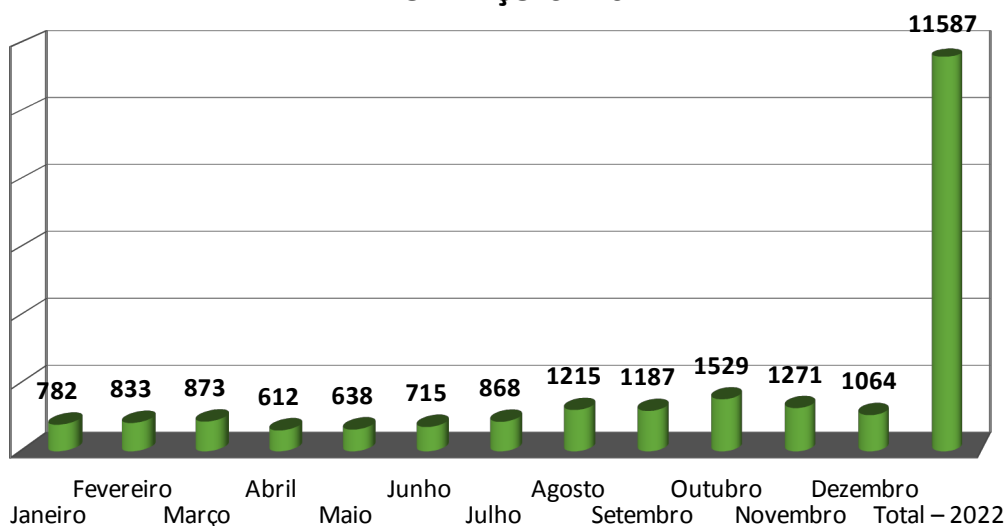
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em dezembro de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES

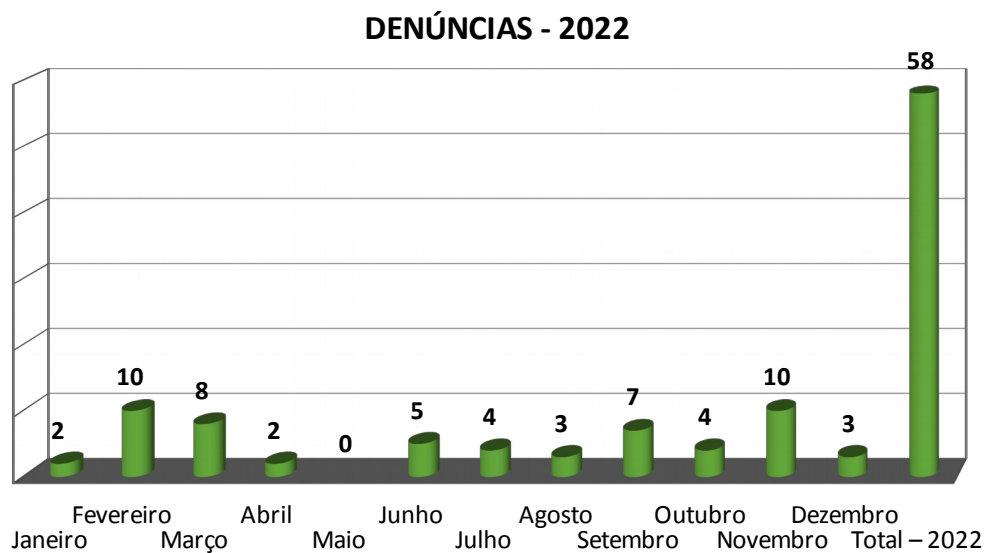


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1064 ocorrências quanto ao número de informações.

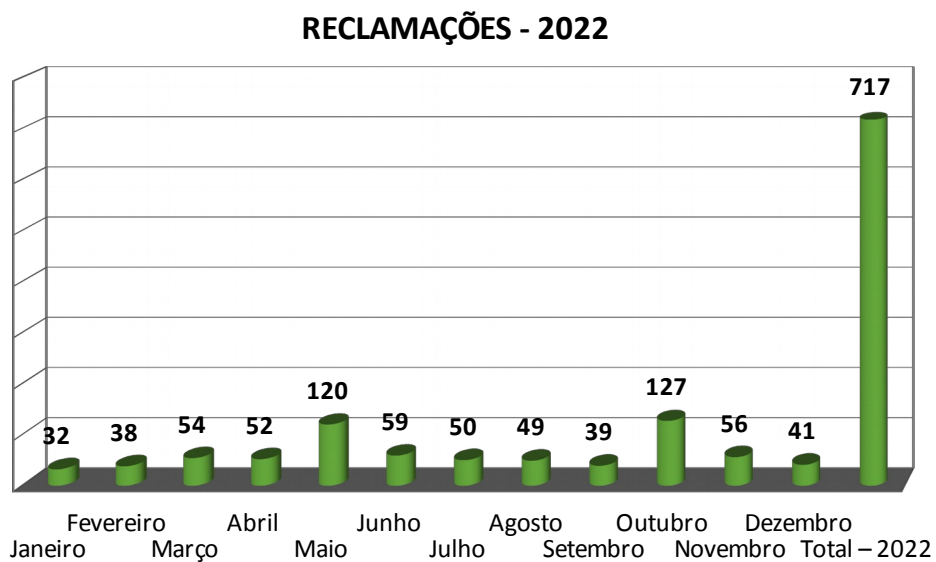
INFORMAÇÕES - 2022



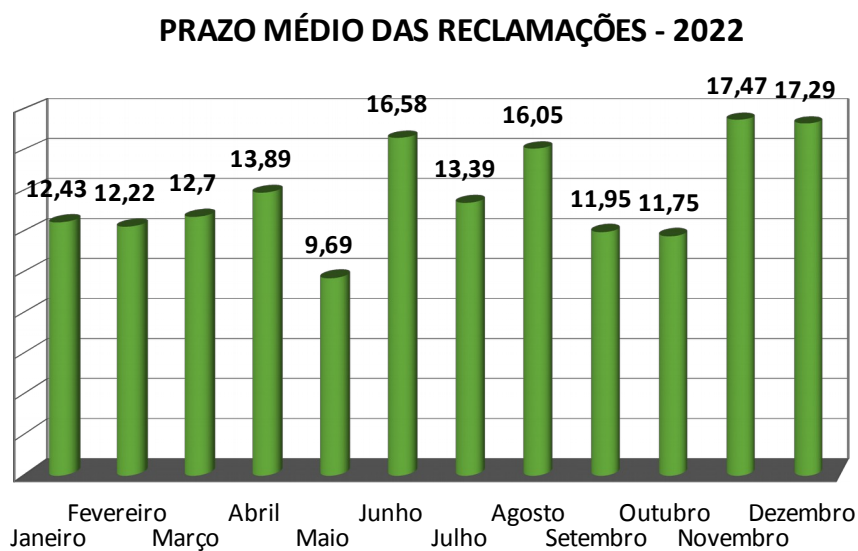
No mês de referência deste relatório houve registro de 3 (três) ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 41 ocorrências

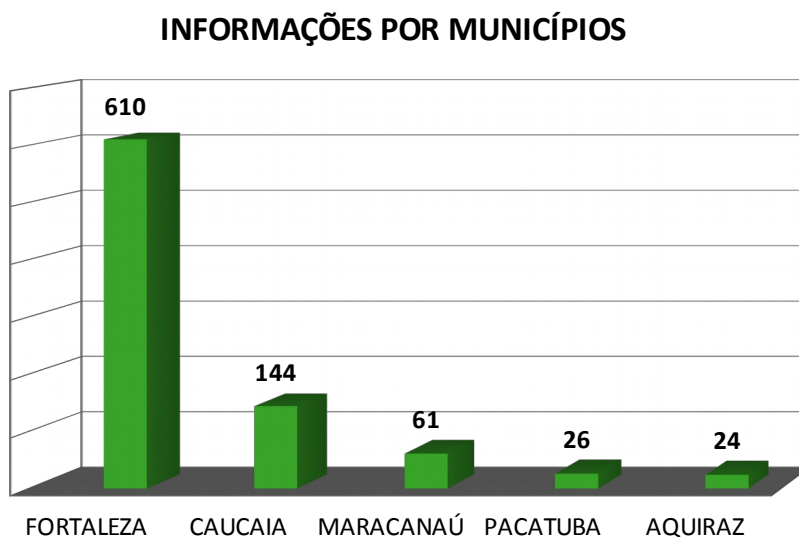


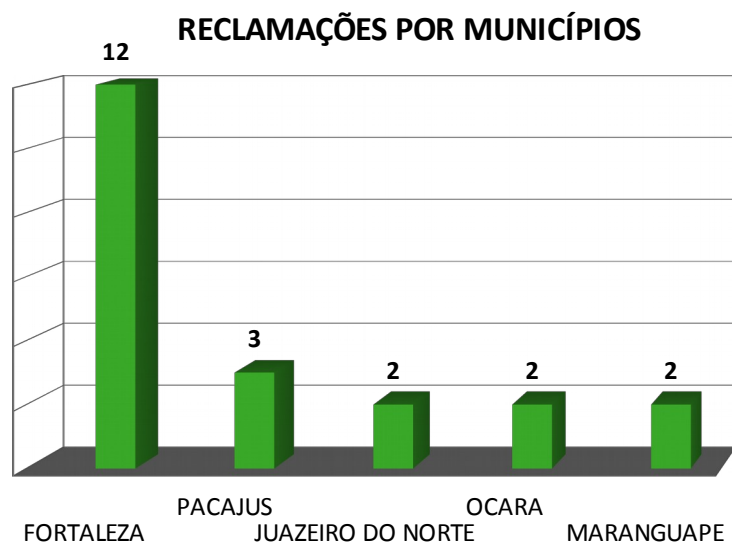
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



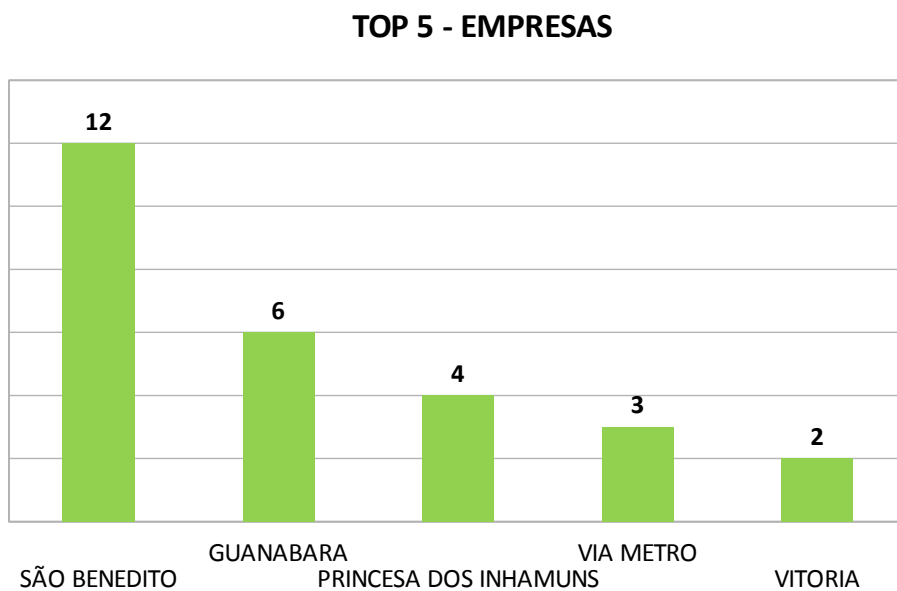
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,67 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:





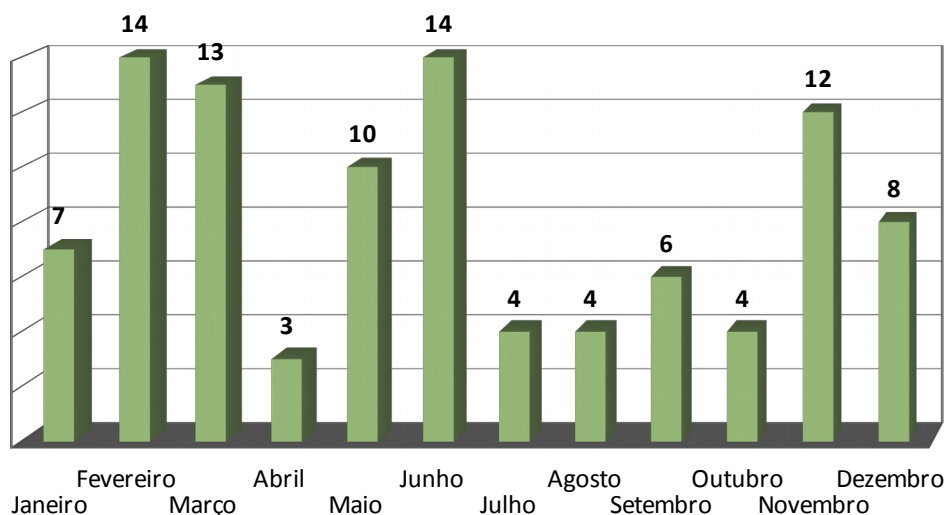
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em dezembro 2022.



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 8 (oito) ocorrências para a ARCE. As demandas classificadas como ARCE são aquelas nas quais o cidadão registra elogios, consultas, sugestões, reclamações ou demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (3 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 2 solicitações sobre “Licença especial”, 1 sobre “Serviço de venda”, 1 solicitação de elogio “Elogio aos Funcionários da Empresa” e 1 solicitação sobre “Inclusão de Linha”).

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS ENVIADAS PARA A ASSESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES

DEMANDAS ENVIADAS PARA A ASSESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES				
DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
07/11/22	01/12/2022	254965	COOTRECE	Ausência de equipamento
26/10/2022	05/12/2022	254166	TRANSPRYME	Conduta inadequada
03/11/2022	05/12/2022	254888	COOTRANSVACE	Gratuidades e Descontos
07/11/2022	07/12/2022	254963	TRANSPRYME	Conduta inadequada
23/11/2022	12/12/2022	255772	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
23/11/2022	12/12/2022	255853	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
14/12/2022	14/12/2022	256869	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
17/12/2022	16/12/2022	255521	COOPTRATER	Adiantamento/Atraso/Interrupção
25/11/2022	16/12/2022	255943	TRANSPRYME	Prestação Irregular do Serviço
02/12/2022	20/12/2022	256298	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
16/11/2022	20/12/2022	255399	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
17/11/2022	20/12/2022	255474	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
24/11/2022	20/12/2022	255935	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
25/11/2022	20/12/2022	256016	VIA METRO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
08/12/2022	22/12/2022	256590	COOPTRATER	Excesso de Passageiros
01/12/2022	22/12/2022	256287	COOPTRATER	Gratuidades e Descontos
06/12/2022	26/12/2022	256404	GUANABARA	Relação com Usuários
22/12/2022	30/12/2022	257326	GUANABARA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
27/12/2022	27/12/2022	257477	ARCE	Prestação Irregular do Serviço

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **dezembro de 2022** na área de Gás Canalizado, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.

Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	1
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	1
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs₁: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre os usuários dos serviços regulados pela ARCE e os prestadores dos serviços regulados.

A cada ano percebe-se que o usuário do serviço público já reconhece com mais facilidade a importância de sua participação, que se dá principalmente por meio dos registros das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Espera-se que este relatório seja uma importante ferramenta de auxílio, tanto internamente como para o público externo, por isso, o empenho desta Ouvidoria em divulgar fielmente os dados, corroborando com a transparência das informações.

Dessa forma, depois de avaliados os dados do presente relatório, conclui-se que na área de energia elétrica, no mês de dezembro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Extensão de Rede”, seguido de “Faturamento Microgeração” e “Conexão Microgeração”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhoria dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 9,33 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de dezembro não realizamos reunião e não houve registro nem arquivamento de processo. O principal assunto reclamado foi “Falta de água ou baixa pressão”.

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone e em segundo lugar ficou "Aplicativo ConetArce". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 11,13 dias considerando o ano de 2022 em sua totalidade e o Município que teve mais usuários reclamando foi Araripe. Juazeiro do Norte ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de dezembro e não foi realizada reunião. A preferência de contato mudou para o “Telefone”, se igualando às demais áreas reguladas, mas o "WhatsApp" continua em alta, ficando em segundo lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 1064 solicitações de informações, 1024 foram relativas ao Passe Livre. O mês de dezembro de 2022 teve uma redução se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "adiantamento/atraso/interrupção". Já nas informações, o que liderou nas dúvidas dos usuários foram questões relacionadas ao Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em dezembro/2022 ficou em 17,29 dias. A média no ano de 2022 está em 13,67 dias.

Em dezembro/2022 a área de Gás Canalizado apresentou apenas 1 registro, sendo uma reclamação registrada por meio do e-mail da Ouvidoria da ARCE referente ao assunto de “ligação”