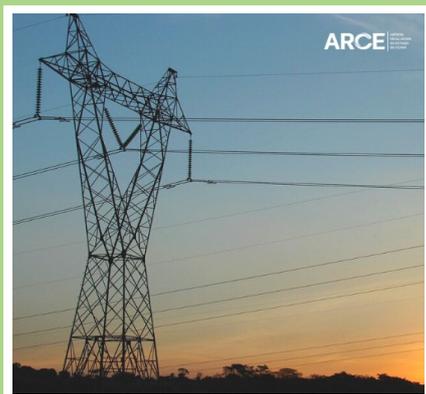


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Fevereiro/2023**

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, 15 de março 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 **fevereiro de 2023**, 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	5271
Informações	4433
Reclamações	836
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	91
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	208
Analisadas como Improcedentes	131
Tratadas na Aneel	499
Total de Reuniões	0

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

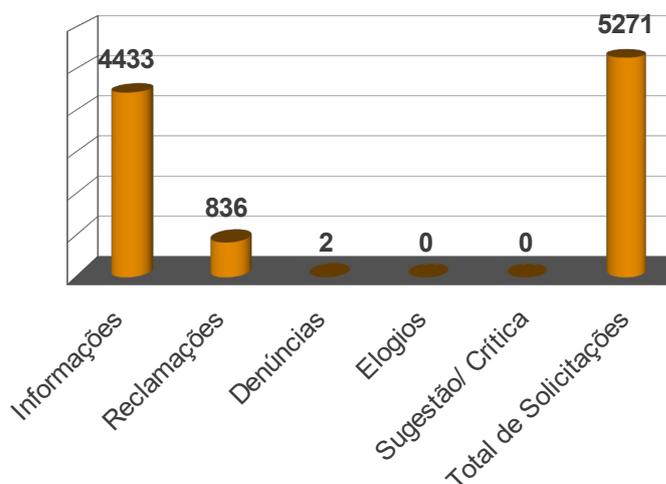
Obs₁: Não houve registro de processos no mês de referência deste relatório.

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

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

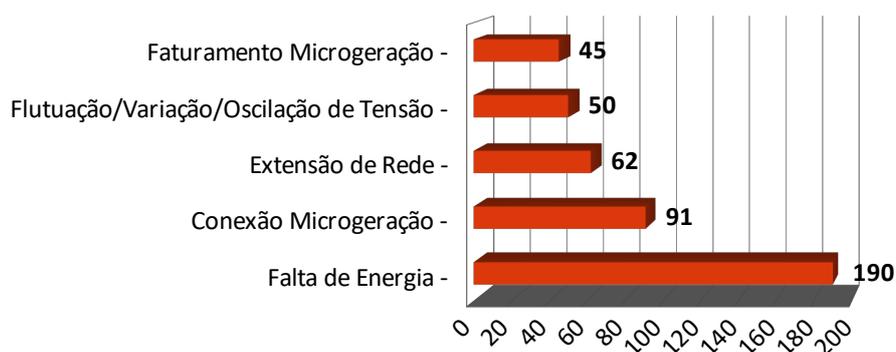
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.272 solicitações, 837 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2022)



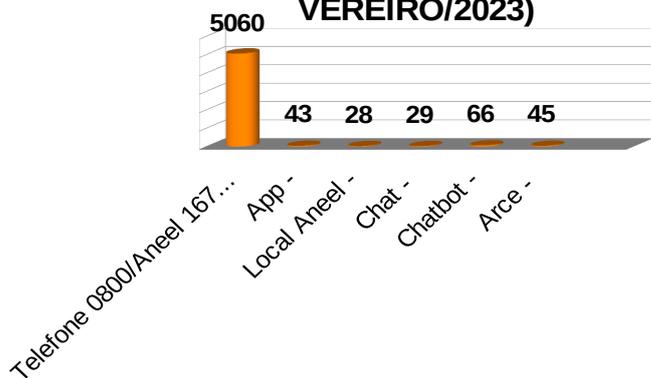
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia* (190), *Conexão Microgeração* (91), *Extensão de rede* (62), *Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão* (50) e *Faturamento Microgeração* (45), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

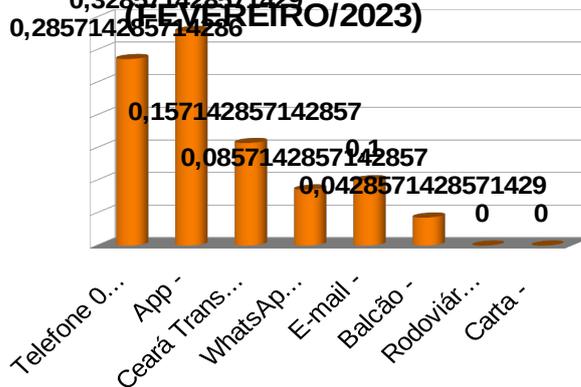


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 5060 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (FEVEREIRO/2023)

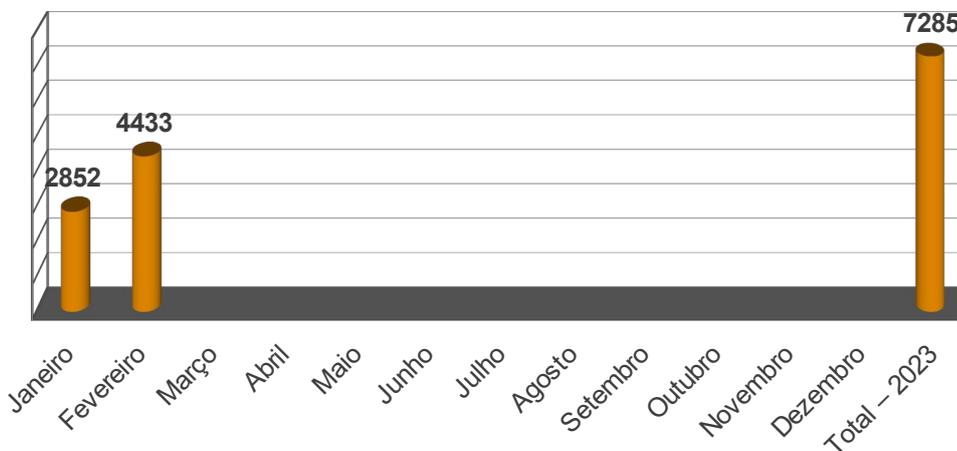


FORMA DE CONTATO ARCE (FEVEREIRO/2023)



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

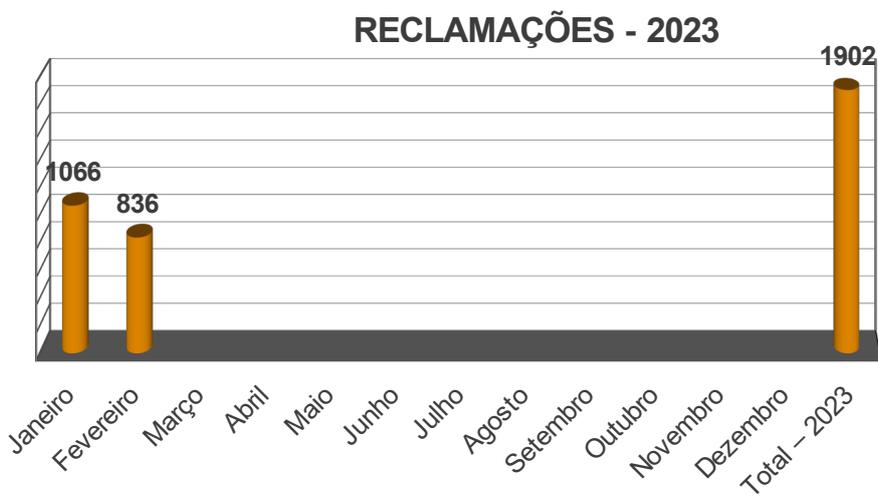
INFORMAÇÕES - 2023



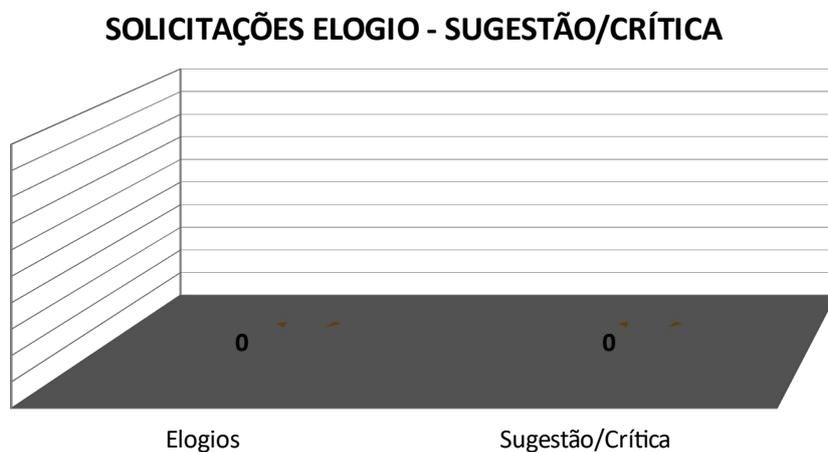
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 2 (duas) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



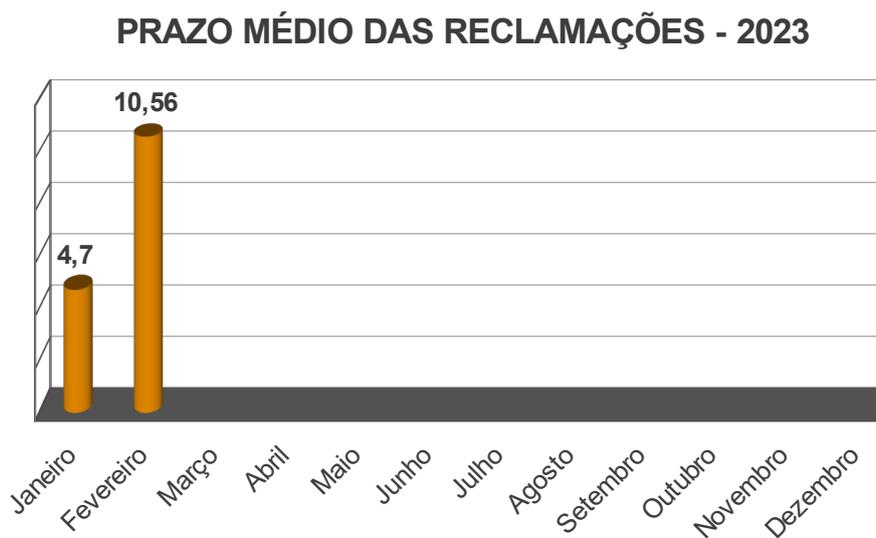
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro sugestão/crítica 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: 10 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 **fevereiro de 2023**, 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	217
Informações	210
Reclamações	7
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	7
Total de Solicitações Finalizadas	218
Informações Finalizadas	210
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	8
Total de processos em tramitação	33
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	6
Improcedente	2
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
Total de Mediações	0

Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

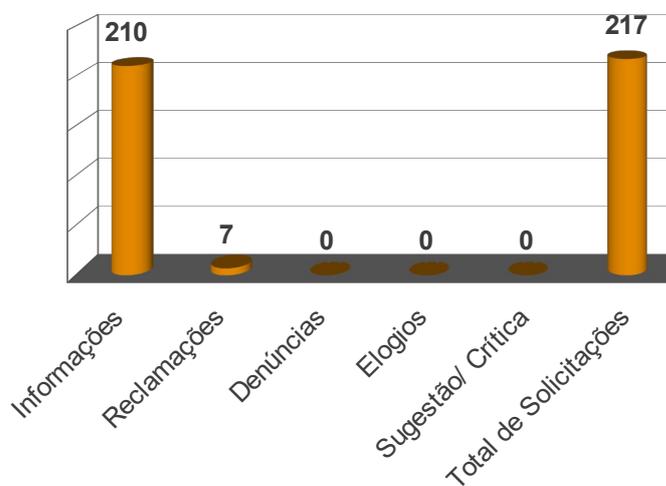
Obs₁: Não Houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

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

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

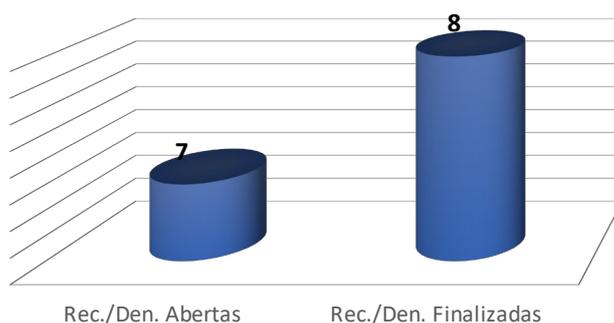
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 217 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 7 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 7 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2022)

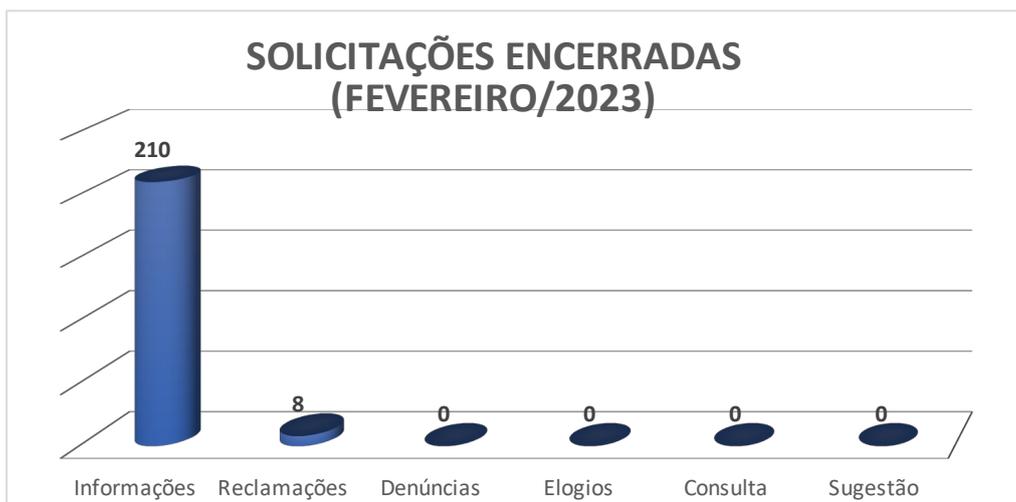


Vê-se no gráfico a seguir que 7 reclamações/denúncias foram registradas e 8 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/2023)

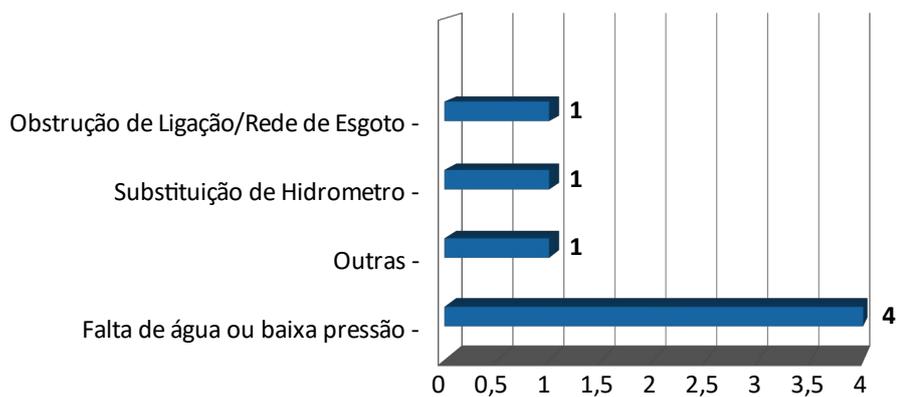


Solicitações encerradas:



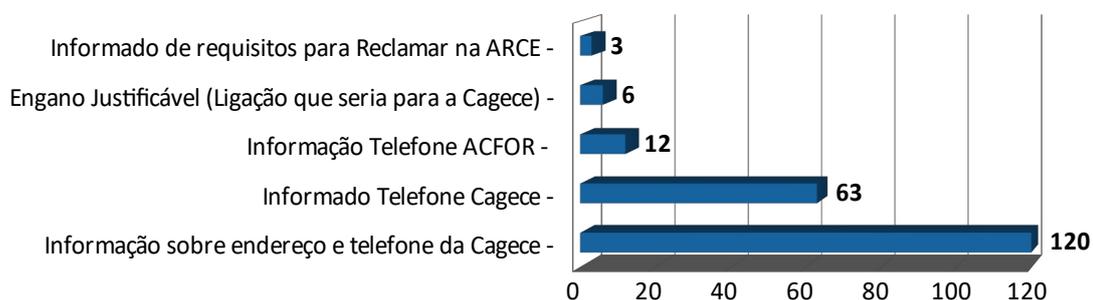
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (4)*, *Outras (1)*, *Substituição de hidrômetro (1)* e *Obstrução de ligação/Rede esgoto (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 4 - RECLAMAÇÕES

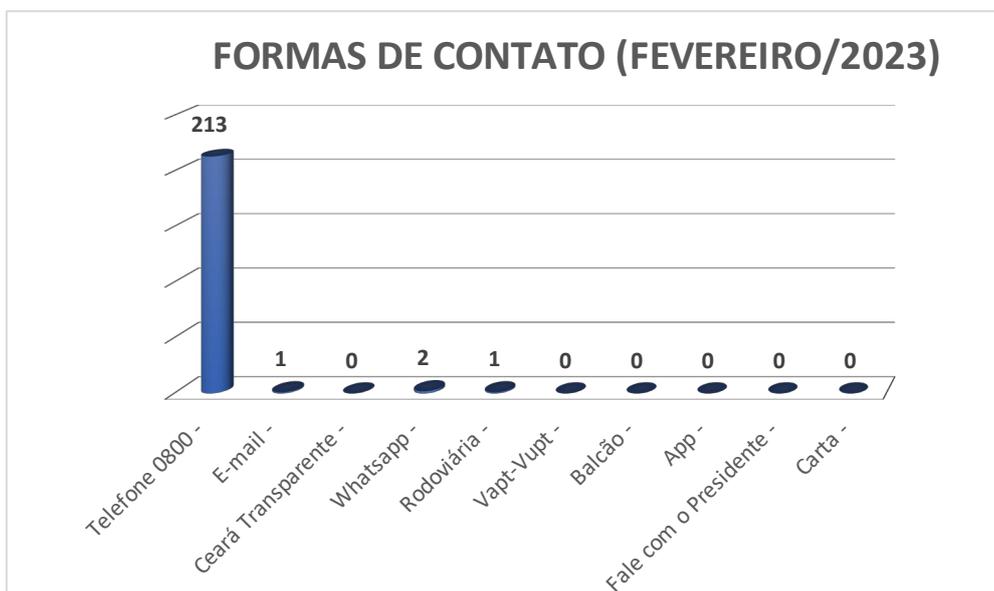


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informações sobre Endereço e Telefone da Cagece (120), Informado Telefone Cagece (63), Informado Telefone ACFOR (12), Engano Justificável (Ligação que seria para a Cagece) (6) e Informações de Requisitos para Reclamar na ARCE (3), conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES



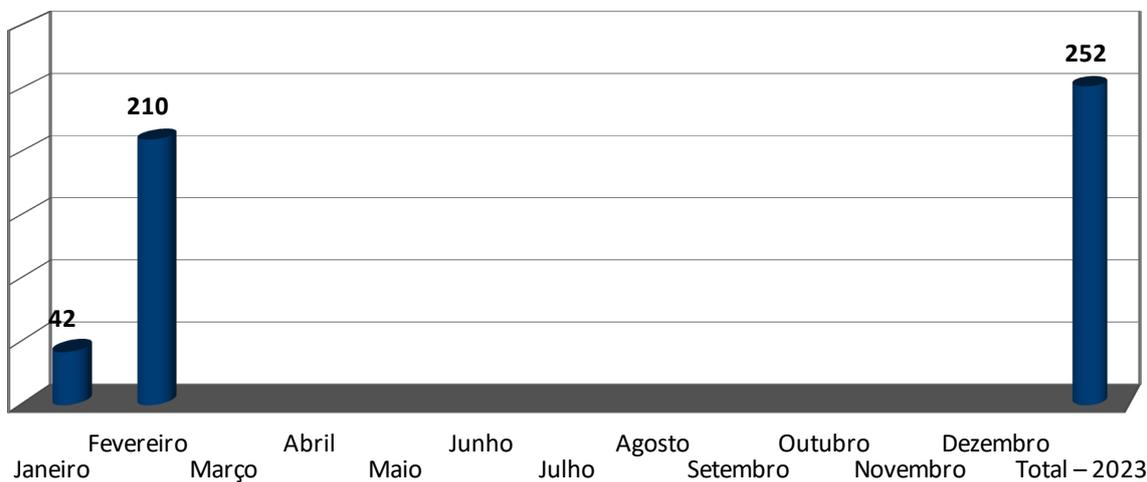
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 213 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



Verifica-se um erro de registro na forma de contato referente à “rodoviária”, pois, ao se observar a solicitação com essa forma de contato, constata-se que a forma de contato deveria estar cadastrada como “telefone”.

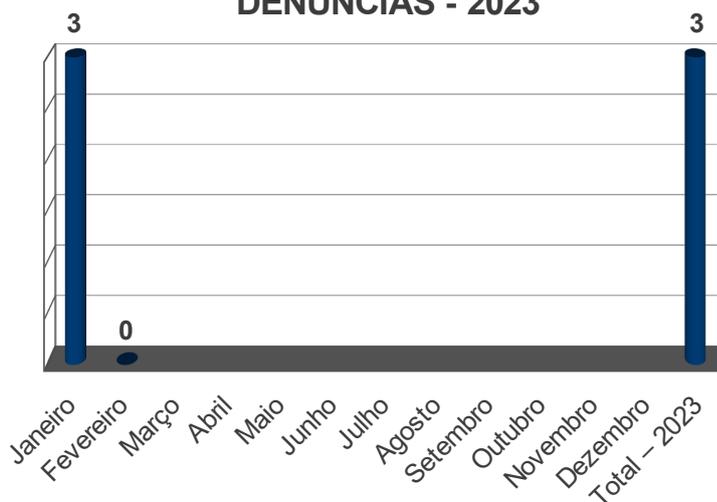
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 80% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2023



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

DENÚNCIAS - 2023



No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente -83,33% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

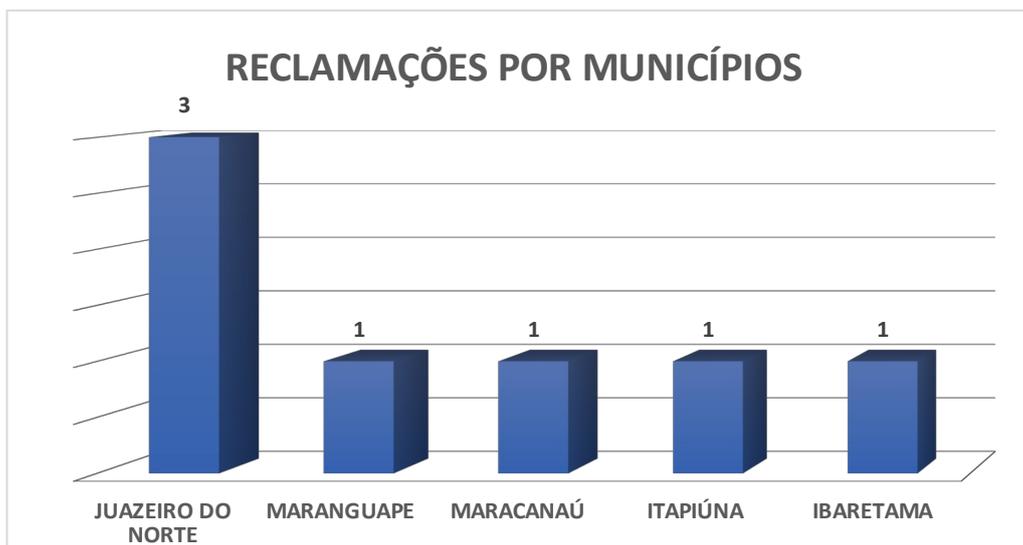
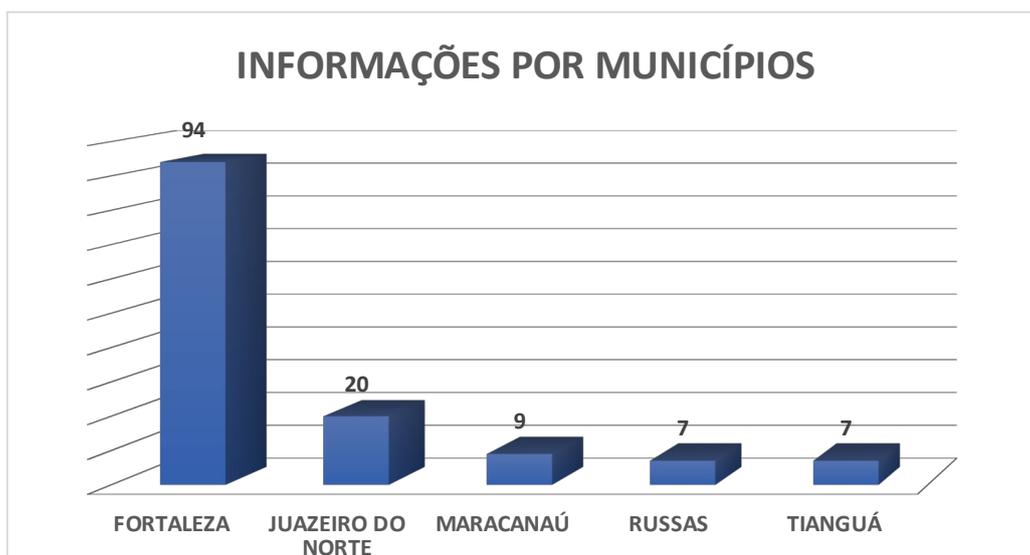


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 9,48 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 **fevereiro de 2023** 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	1463
Informações	1441
Reclamações	18
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	1472
Informações Finalizadas	1441
Reclamações Finalizadas	28
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	26
Improcedente	4
Procedente em Parte	0
Outros/Não se aplicam	1
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0

Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

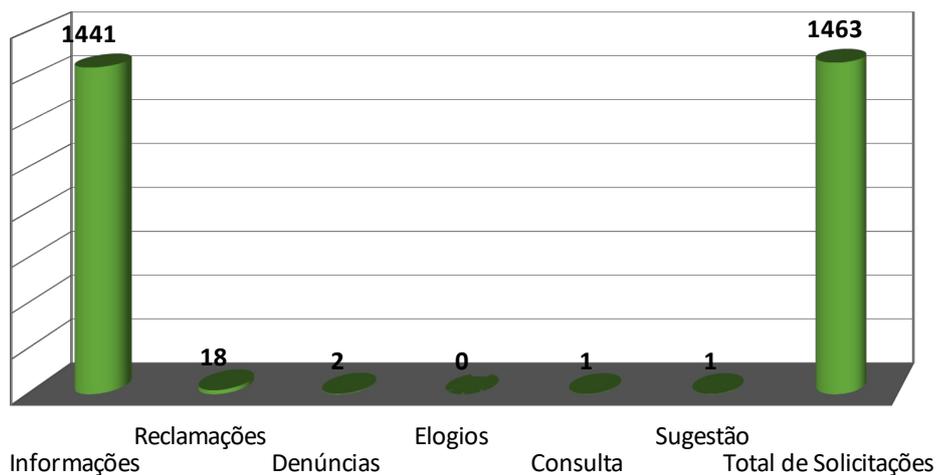
Obs₁: Sem registro de processos

Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

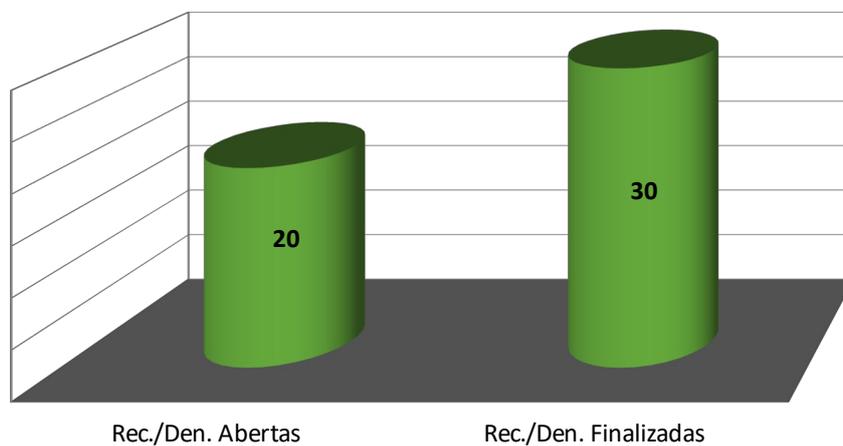
Das 1463 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 18 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (FEVEREIRO/2023)

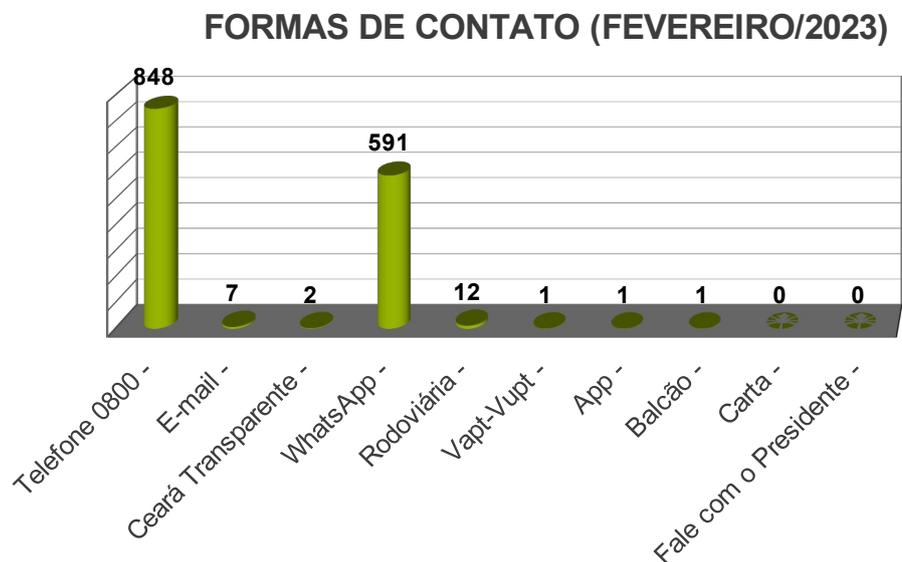


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 20 Reclamação/Denúncia foram registradas em fevereiro, 30 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (FEVEREIRO/2023)



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



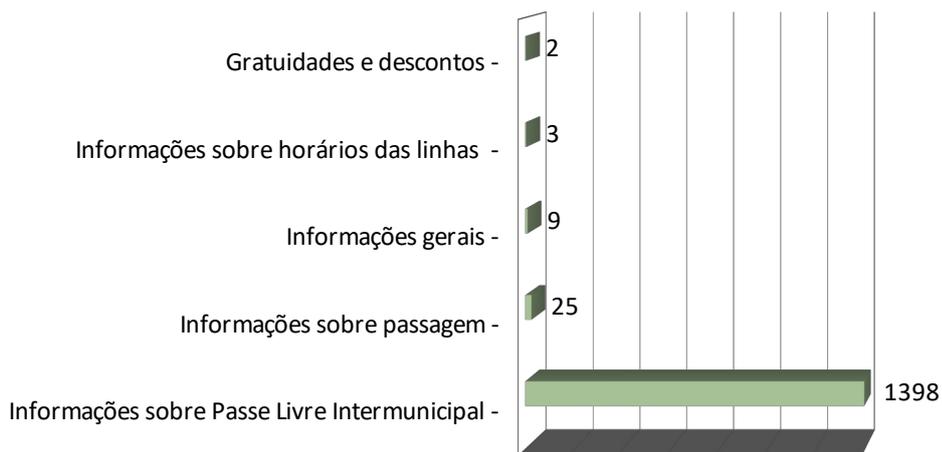
Constata-se que houve erro de registro nas formas de contato “Rodoviária” e “Vapt-Vupt”, pois esses 13 cadastros deveriam ter sido registrados como “Telefone”.

Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em fevereiro de 2023.



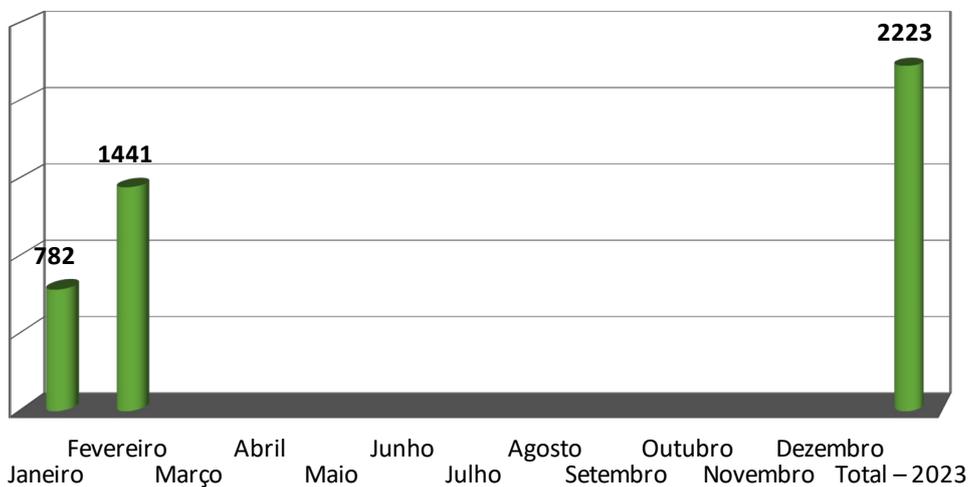
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em fevereiro de 2023.

TOP 5 INFORMAÇÕES



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1441 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2023



No mês de referência deste relatório houve registro de 2 (duas) denúncias.

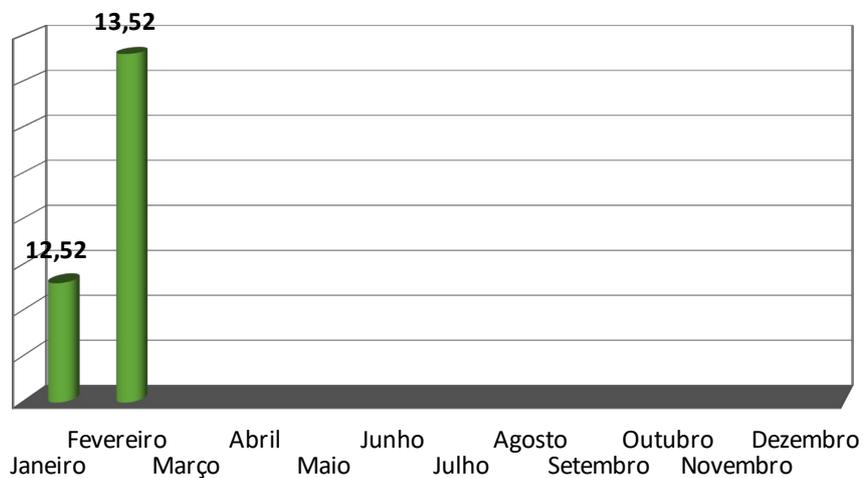


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 18 ocorrências.



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

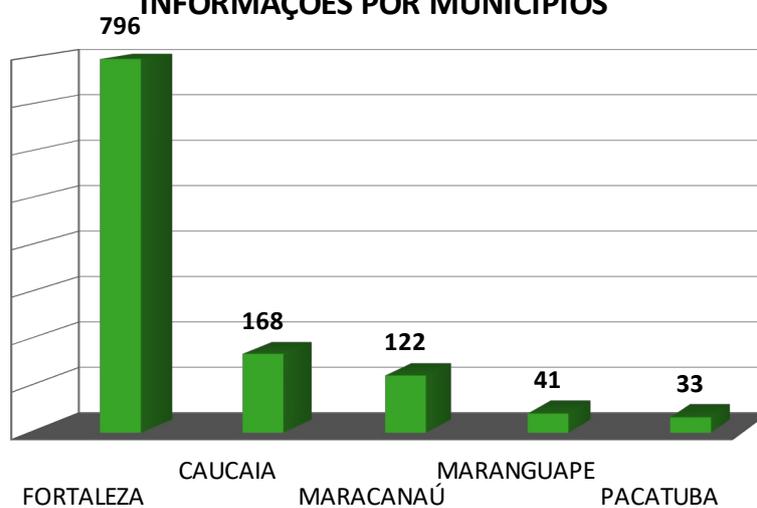
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022

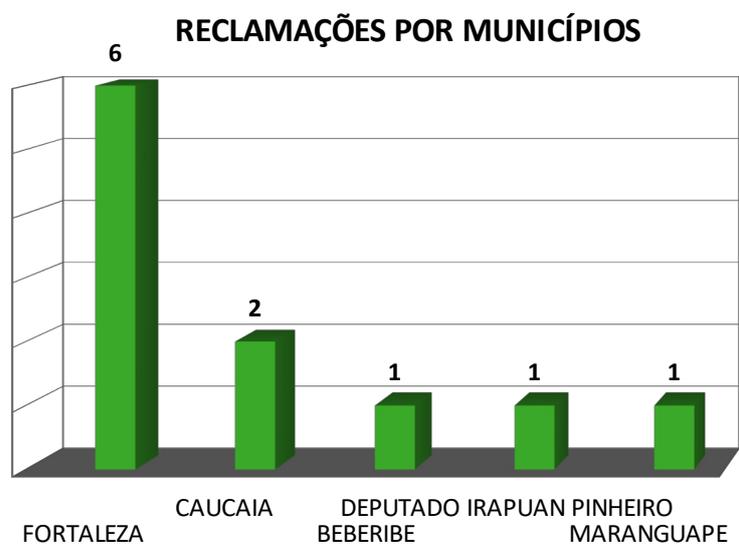


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

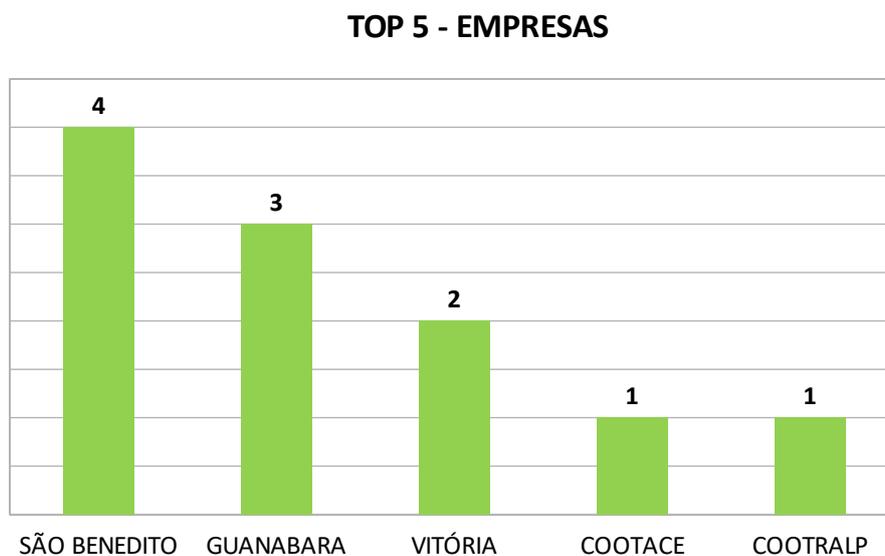
Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





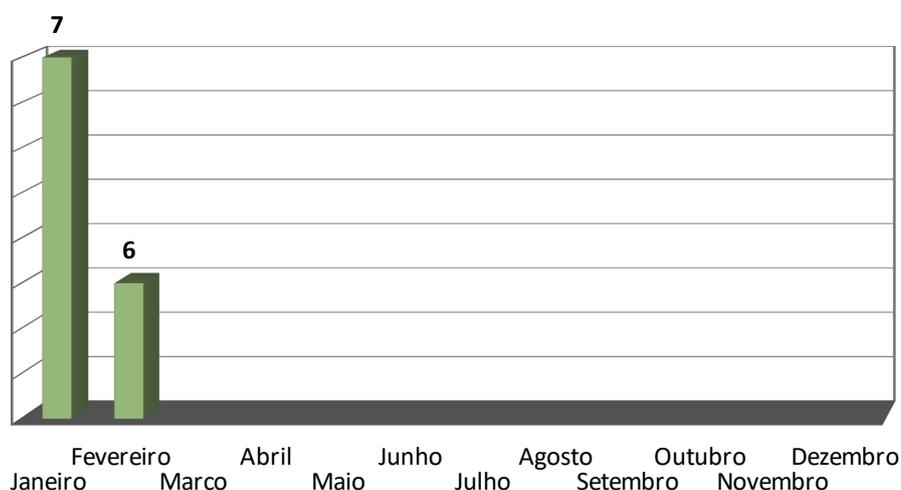
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em fevereiro 2023.



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 6 (seis) 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. (2 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 1 solicitação sobre “Passe Livre”, 1 solicitação sobre “Inclusão de Rota, 1 solicitação sobre “Token” e 1 solicitação sobre “Carteira de Estudante”.)

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
09/01/23	03/02/23	258348	COOPSOLNASCENTE	Conduta Inadequada do Motorista
26/01/23	07/02/23	259621	SÃO BENEDITO	Má conservação e limpeza
26/01/23	07/02/23	259601	SÃO BENEDITO	Disponibilidade de horários
30/01/23	10/02/23	259841	SÃO BENEDITO	Qualidade dos pontos de parada
30/01/23	17/02/23	259887	COOPITRACE	Excesso de Passageiros
07/02/23	15/02/23	260468	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
17/02/23	17/02/23	261177	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
24/02/23	27/02/23	261521	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
-	-	6318112	ARCE	Demanda do Ceará Transparente

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 **fevereiro de 2023** 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	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs: 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 fevereiro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Conexão Microgeração”, seguido de “Extensão de Rede” e “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão”. 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 10,56 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de fevereiro 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 "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 11,88 dias considerando o mês de fevereiro/2023 e o Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, Maranguape ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de fevereiro 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 1441 solicitações de informações, 1398 foram relativas ao Passe Livre. O mês de fevereiro de 2023 teve um aumento 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 fevereiro/2023 ficou em 13,52 dias. A média no ano de 2023 está em 13 dias.

Em fevereiro não tivemos registro de na área de gás canalizado.