

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE
Maio/2021

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéa – 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: Aurélia Rodrigues da Silva

Link do Power BI:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0liwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection>

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 são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e monitoradas pela Ouvidoria da ARCE, 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, 28 de junho de 2021.

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 **maio de 2021**, 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	4608
Informações	3459
Reclamações	1147
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	3
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	227
Improcedente	226
Caminho do Entendimento	622

Fonte: SGO e SMA

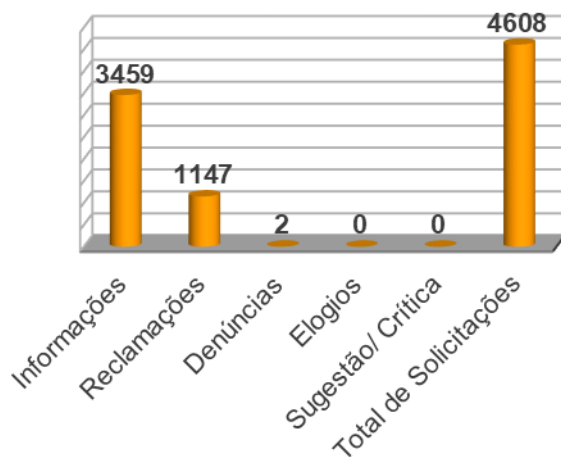
Obs₁: Processos abertos: 05035684/2021, 05034297/2021 e 0503770/2021

Obs₂: Reunião com a Enel: Realizada em 06/05/21

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

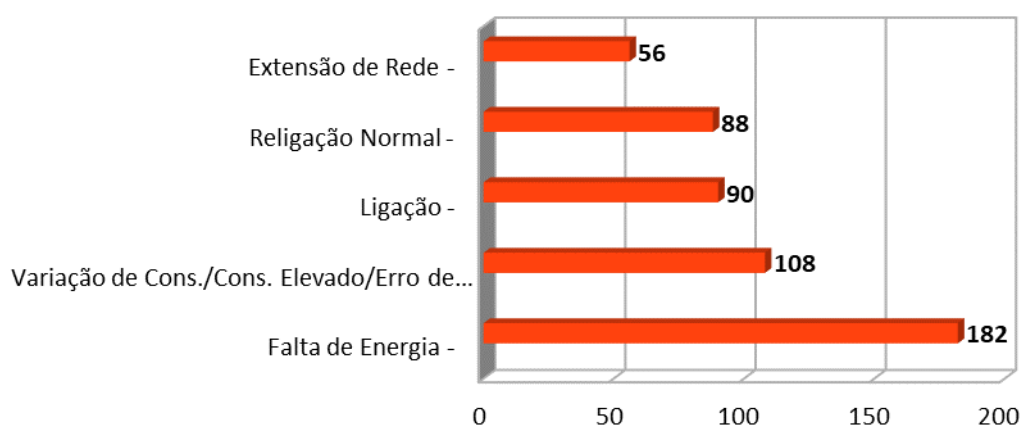
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.608 solicitações, 1147 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS MAIO/2021)

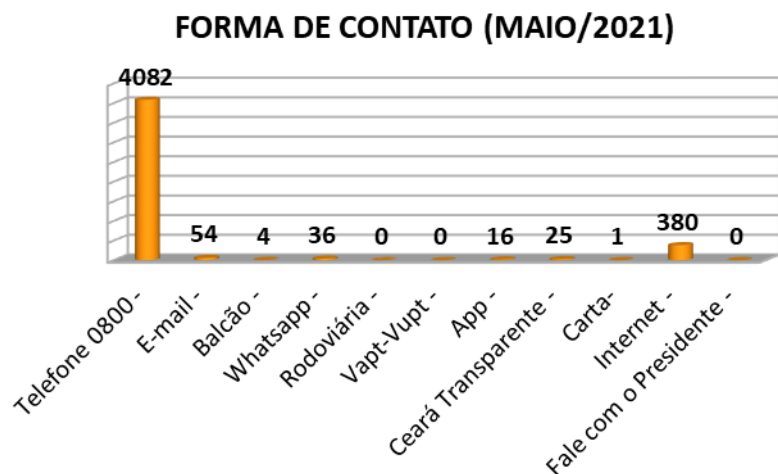


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia* (182), *Variação de Cons./Cons. Elevado/Erro de Leitura* (108), *Ligação* (90), *Religação Normal* (88) e *Extensão de Rede* (56), conforme demonstra o gráfico abaixo:

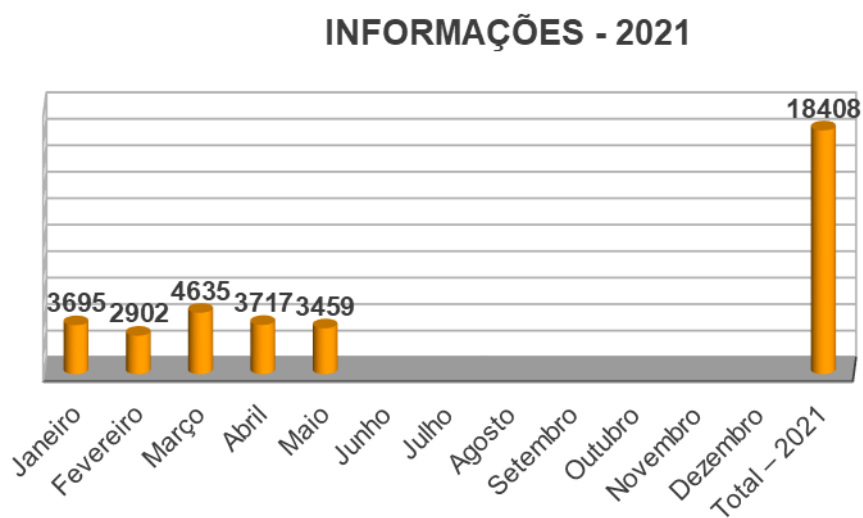
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



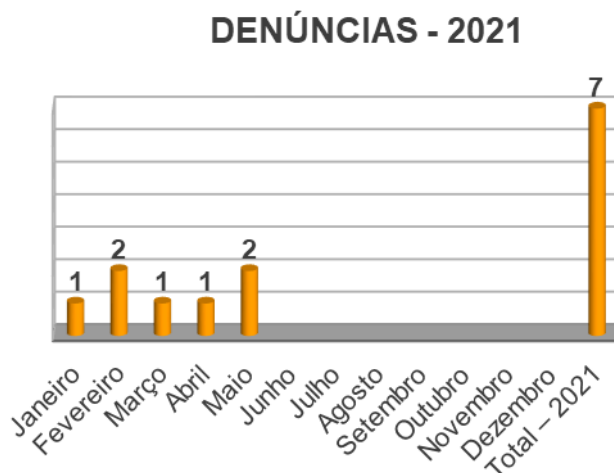
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em maio foi o telefone. Nesse período, 4.082 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



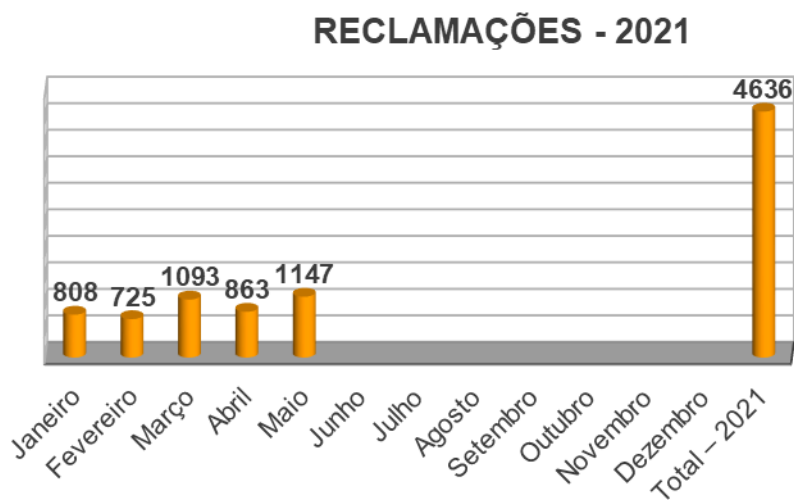
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



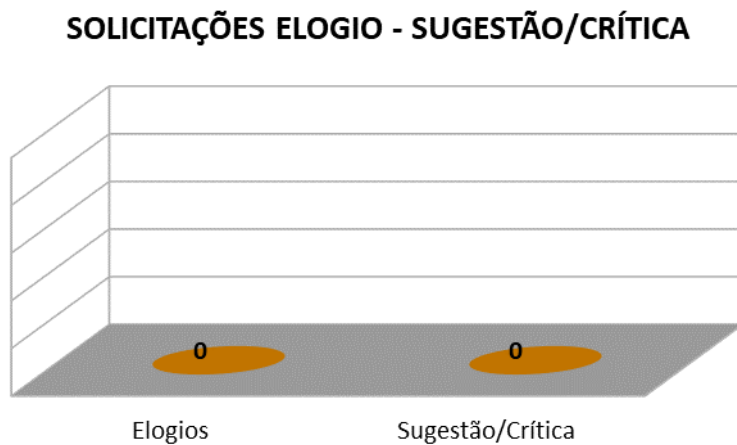
Quanto ao número de denúncias, houveram 2 (dois) registros no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



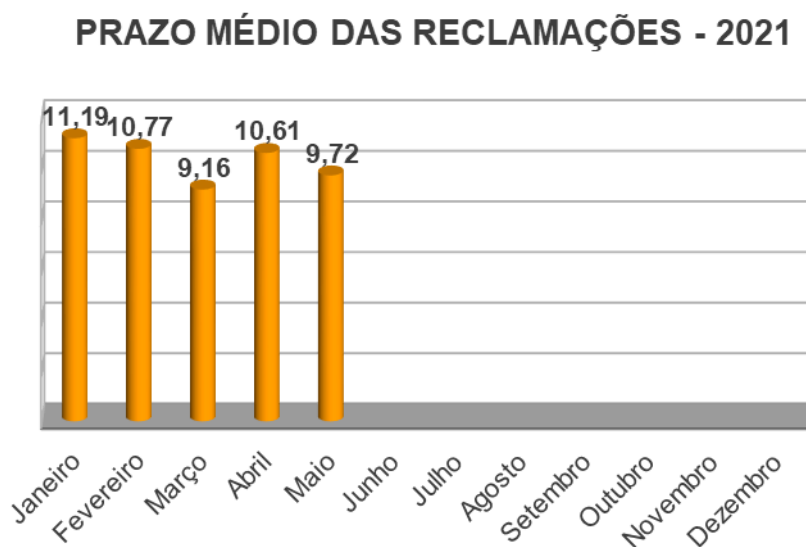
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se 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 **maio de 2021**, 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	222
Informações	172
Reclamações	49
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	44
Total de Solicitações Finalizadas	217
Informações Finalizadas	172
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	45
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	25
Improcedente	10
Outros/Não se aplica	10

Fonte: SOA e SISDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 6 (seis) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

Obs₂: Processo Aberto: 04478973/2021

Obs₃: Reunião quadrimestral com a Cagece: Realizada em 13/05/21

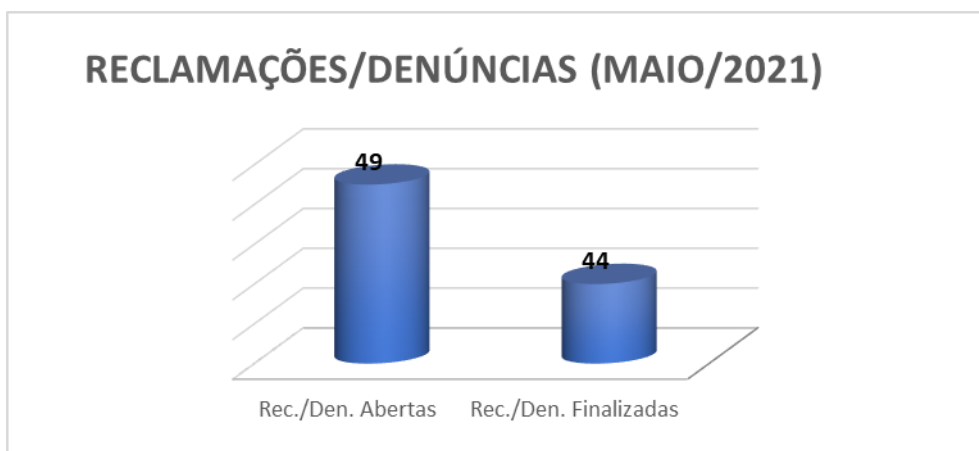
Reunião quadrimestral com a CSB: Realizada em 24/05/21

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

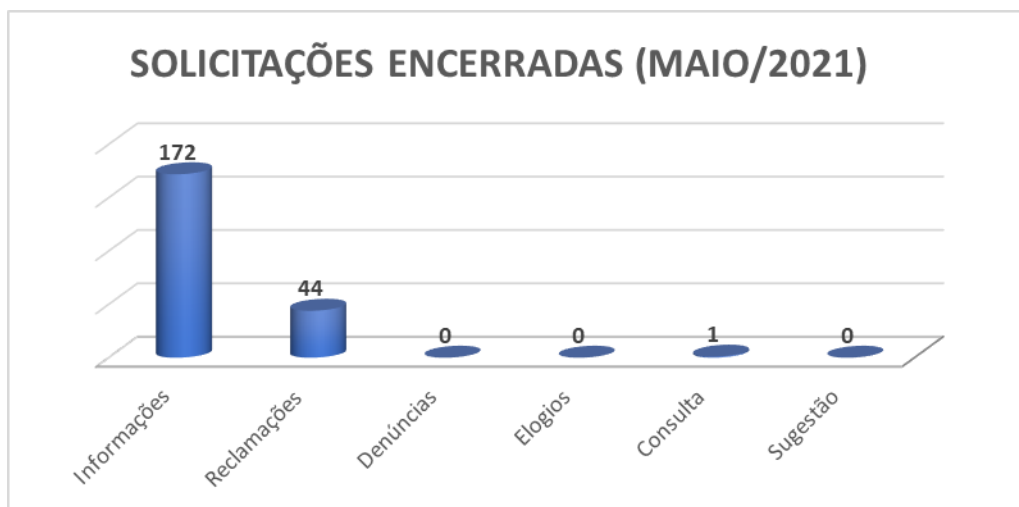
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 222 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 50 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 44 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 49 reclamações/denúncias foram registradas e 44 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

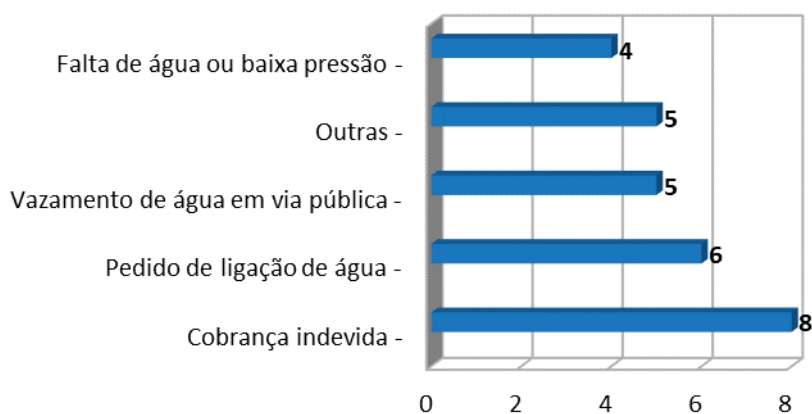


Solicitações encerradas:



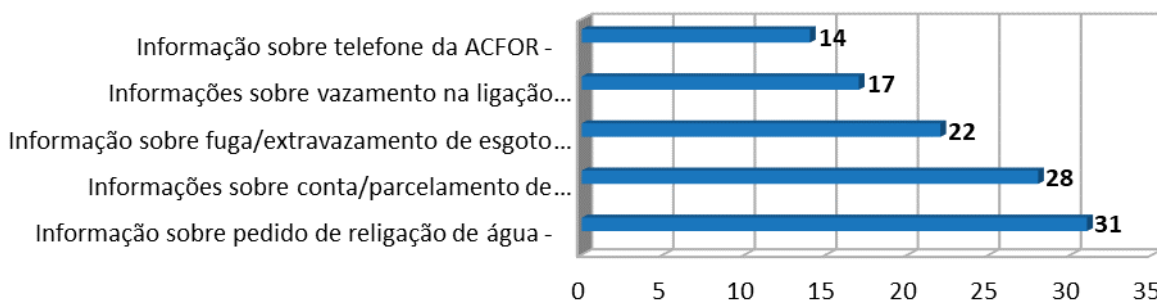
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Cobrança indevida* (8), *Pedido de ligação de água* (6), *Vazamento de água em via pública* (5), *Outras* (5) e *Falta de água ou baixa pressão* (4) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

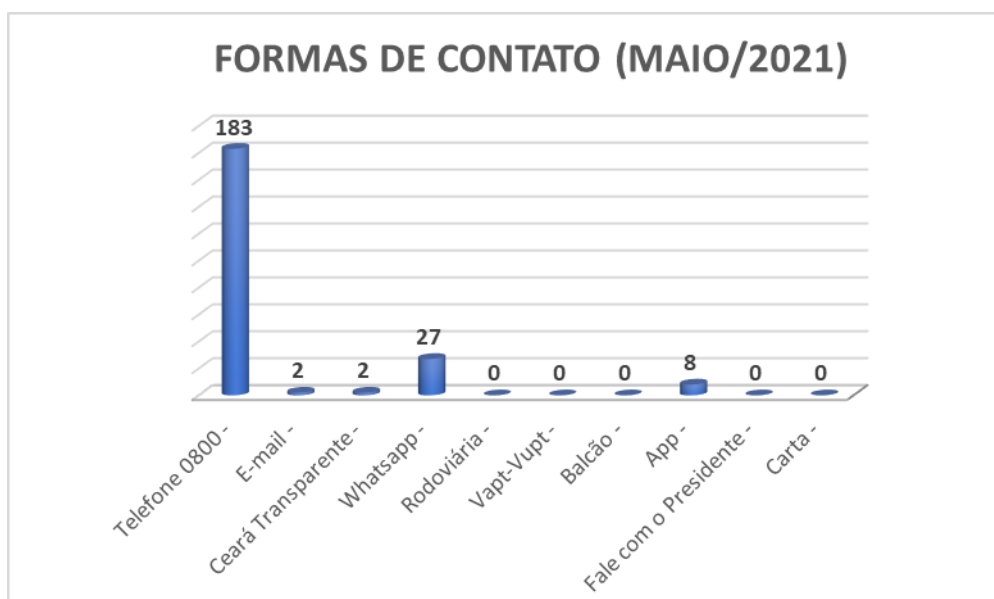


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre pedido de religação de água (31)*, *Informação sobre conta/parcelamento de débito/multa (28)*, *Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto em via pública (22)*, *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (17)* e *Informação sobre telefone da ACFOR (14)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

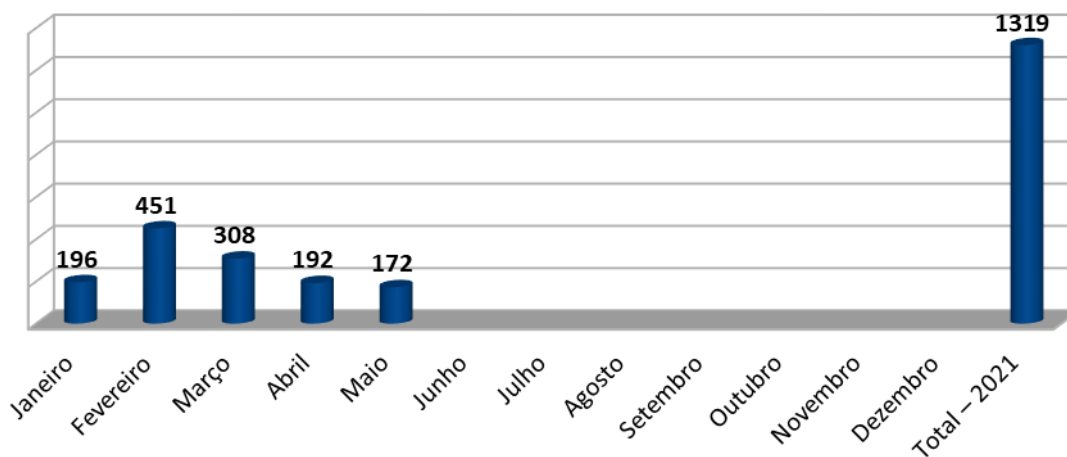


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o telefone. Nesse período, 183 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



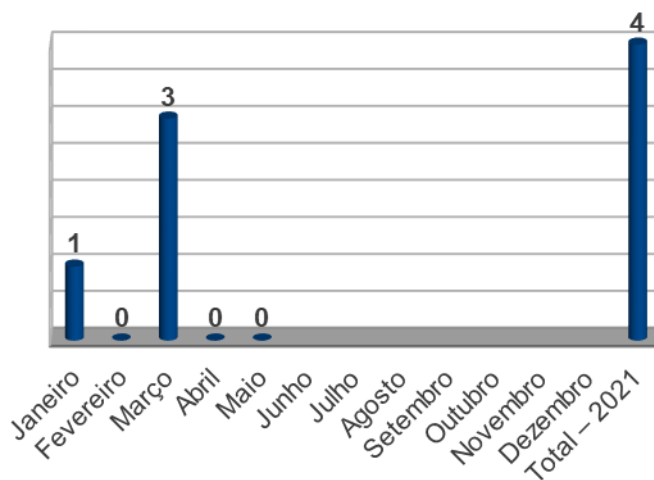
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 12% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2021



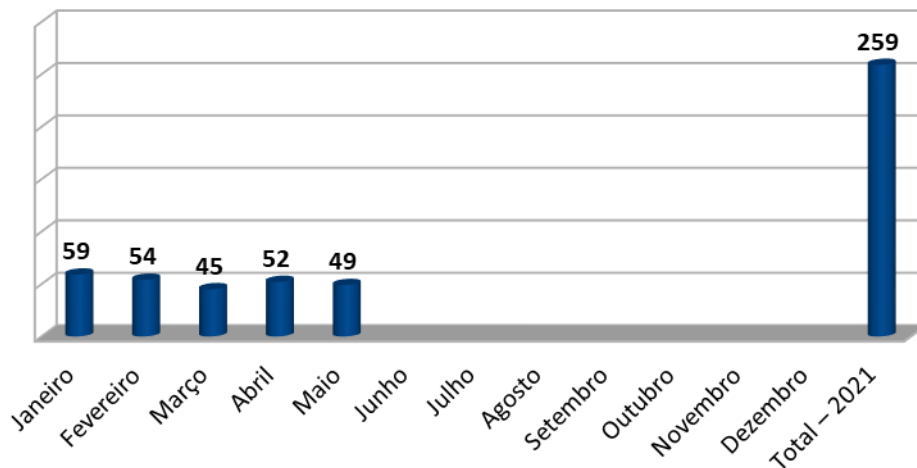
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2021



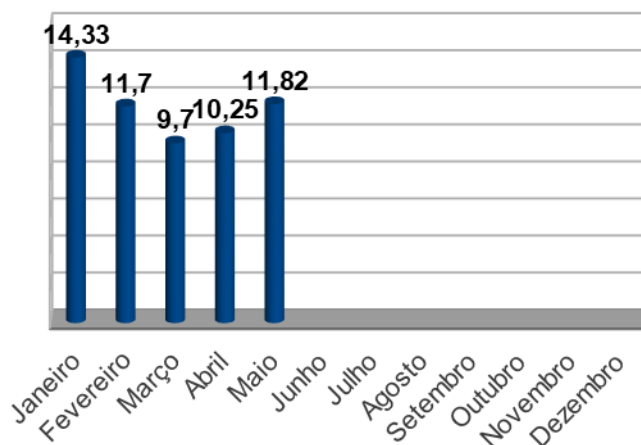
No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição aproximadamente 6% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2021



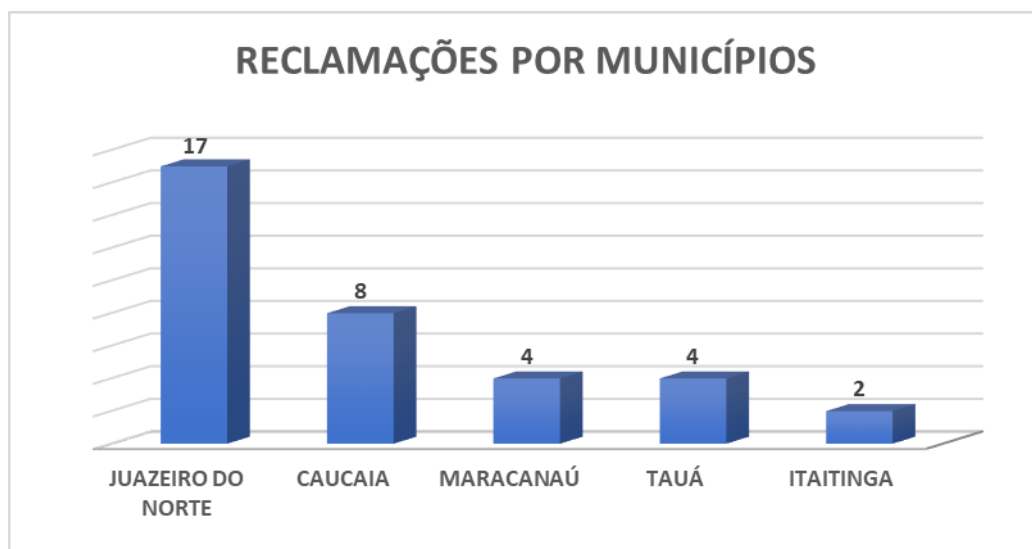
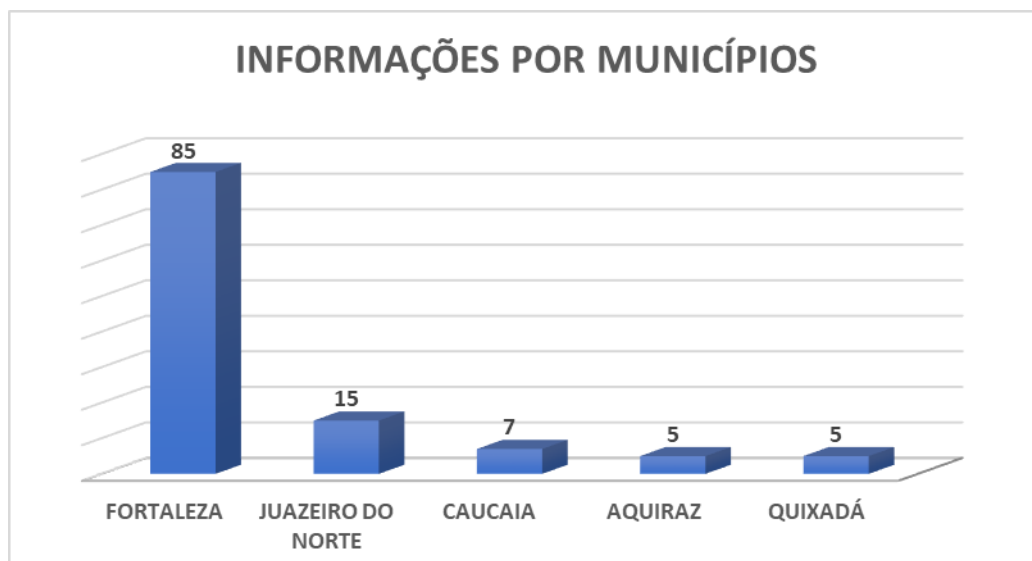
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,56 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



3.3. MEDIAÇÕES:

Sem mediações virtuais no mês de referência desse relatório.

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 **maio de 2021** 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	181
Informações	140
Reclamações	39
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	166
Informações Finalizadas	140
Reclamações Finalizadas	24
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	2
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	17

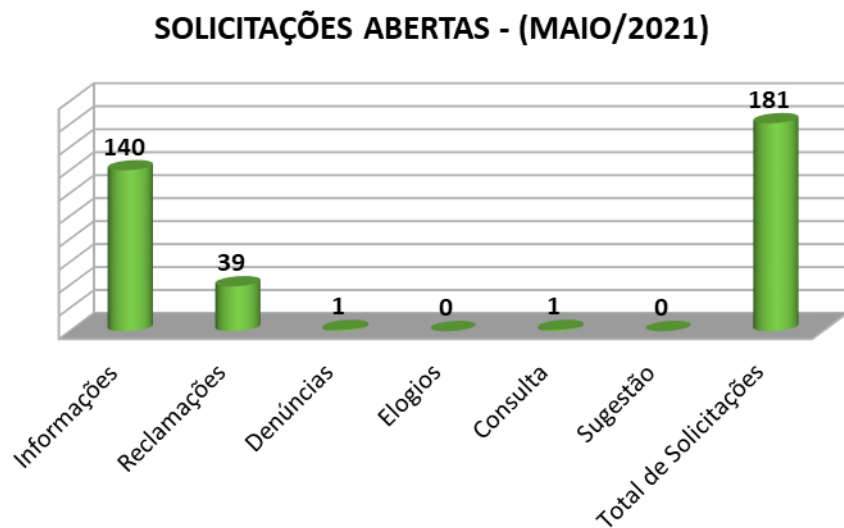
Fonte: SOA e SISDO

Obs₁: Sem registro de processos

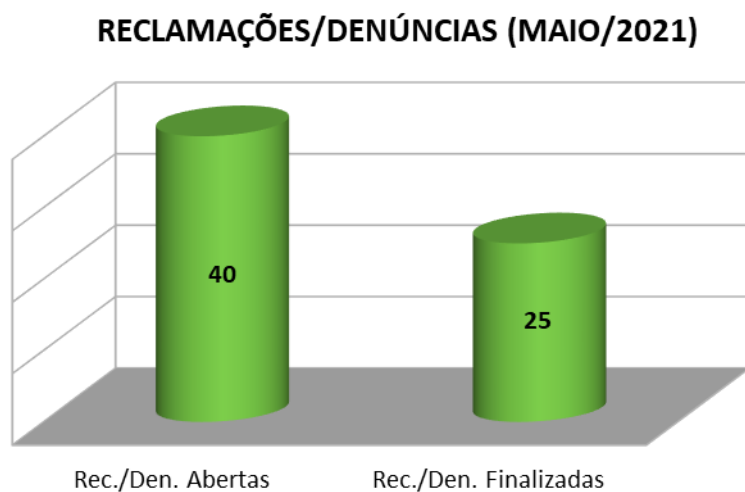
Obs₂: Reunião quadrimestral com a CTR: Realizada em 25/05/21

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 181 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 39 se converteram em reclamações.

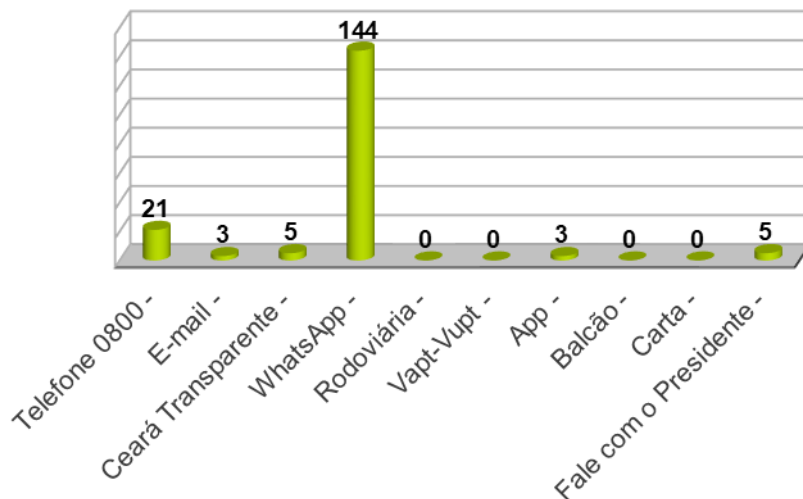


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 40 Reclamação/Denúncia foram registradas em maio, 25 foram finalizadas nesse mesmo período.



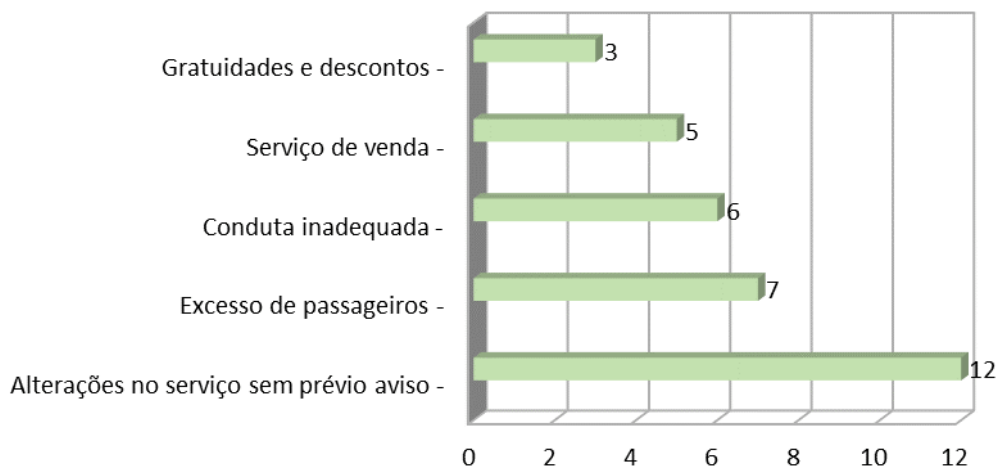
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em maio foram o WhatsApp e Telefone.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/2021)



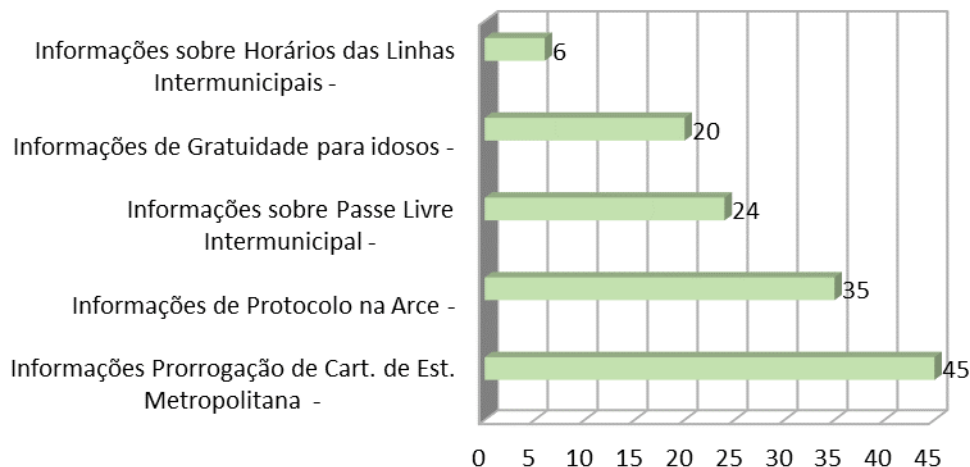
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em maio de 2021.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em maio de 2021.

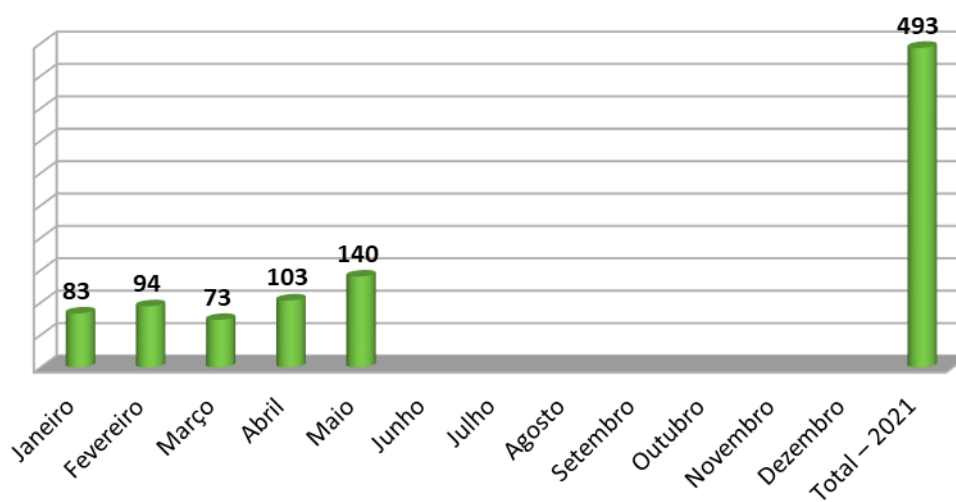
TOP 5 INFORMAÇÕES



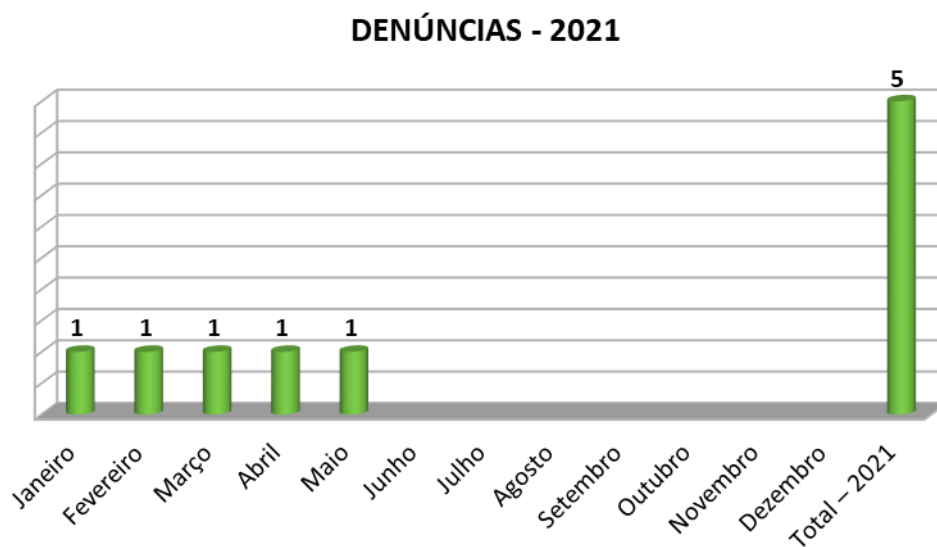
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 140 ocorrências quanto ao número de informações.

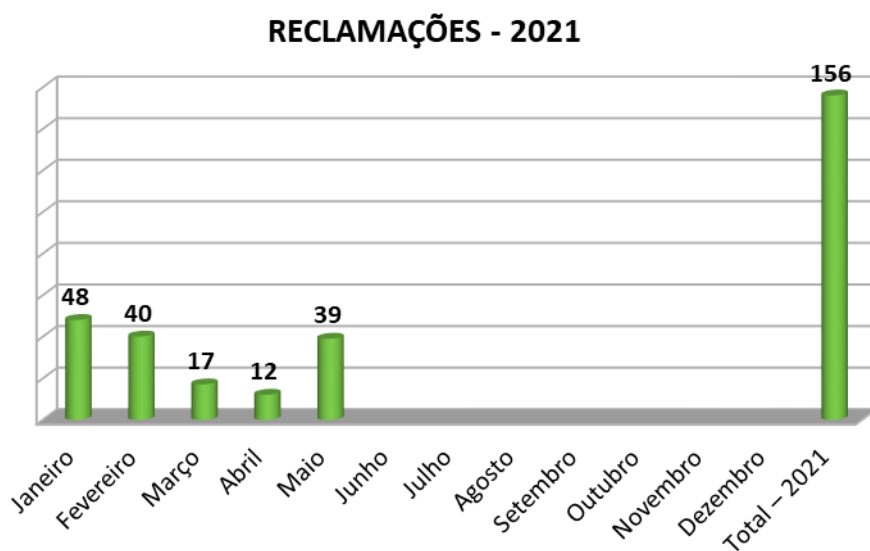
INFORMAÇÕES - 2021



Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

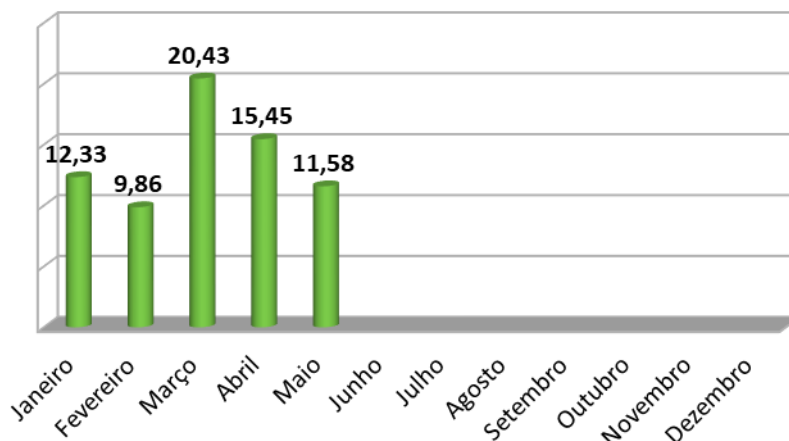


Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 69% em maio comparando-se ao mês anterior.



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021

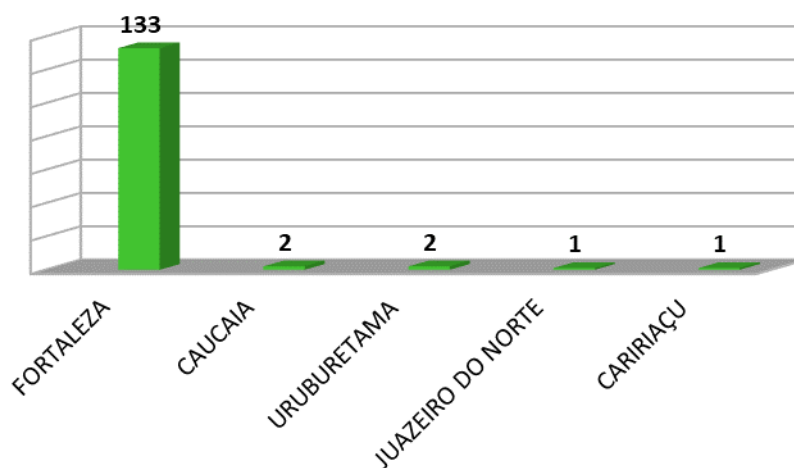


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,93 DIAS

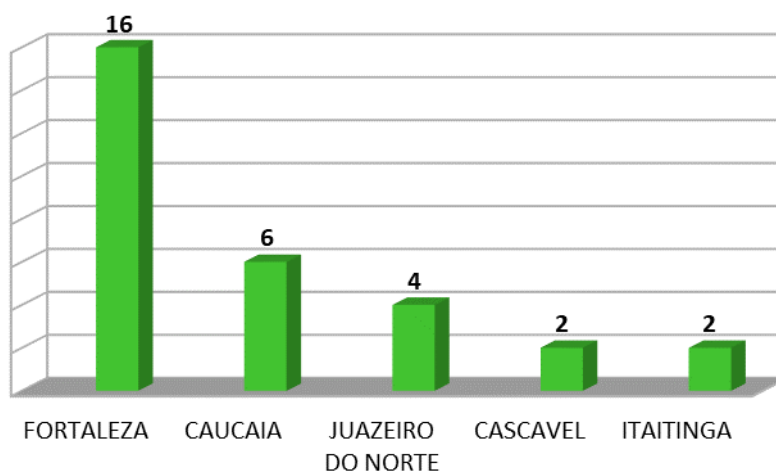
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário em maio ficou em 13,93 dias, dentro da média que são 20 dias. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

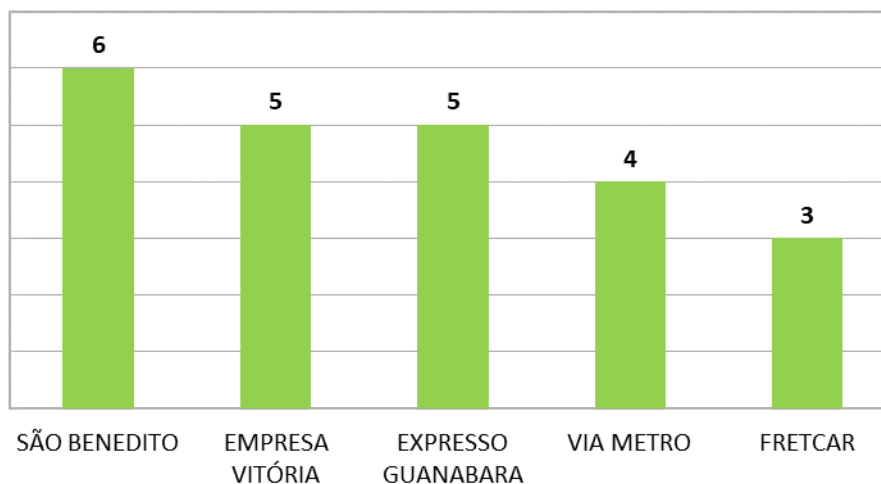


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em maio 2021.

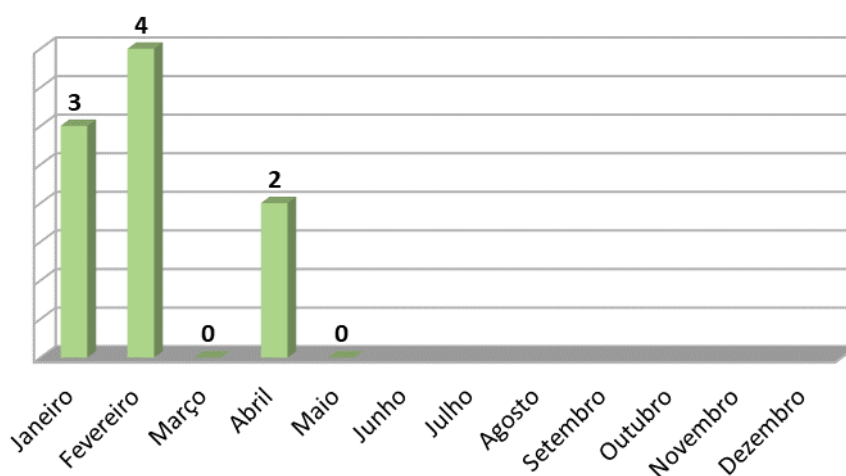
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS CONTRA A ARCE

No mês de referência desse relatório não houve registros de demandas contra a Agência, na qual o cidadão informa insatisfação com o prazo ou resposta das solicitações.

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

DEMANDAS ENVIADAS PARA A COORDENADORIA DE TRANSPORTE PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES			
DATA DE ABERTURA	DATA DE ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	CLASSIFICAÇÃO
04/04/2021	10/05/2021	237718	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
13/05/2021	21/05/2021	237934	RELAÇÃO COM USUÁRIOS
18/05/2021	27/05/2021	238009	EXCESSO DE PASSAGEIROS
19/05/2021	27/05/2021	238013	CONDUTA INADEQUADA
04/05/2021	27/05/2021	237712	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 **maio de 2021** 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.

Quadro de Solicitações e Processos

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
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs₁: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e por consequência no atendimento e números da Ouvidoria da ARCE no decorrer do ano de 2020, no entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, em 2021 os números começam a se estabilizar, seja, mantendo os mesmos de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas.

No mês de maio, na área de energia, foram abertos 3 processos administrativos.

Nessa área, a principal reclamação continua sendo “falta de energia”, a “variação de consumo” permaneceu no topo, em 2º lugar no *ranking* das mais demandadas. De qualquer forma, os dois assuntos estão sendo tratados nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhora dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone e em seguida a internet e o prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 10 dias.

Na área de saneamento básico no mês de maio foi um processo e nenhuma mediação foi realizada. O principal assunto reclamado foi “cobrança indevida” seguido de “pedido de religação de água”.

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone, em segundo lugar continuou sendo o "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 11,56 dias e o Município que teve mais usuários insatisfeitos foi o de Juazeiro. Caucaia ficou em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de maio, continua em destaque o "WhatsApp" como preferência do usuário na forma de contato, que aumentou muito na pandemia, seguido do telefone.

A maior reclamação nessa área voltou a ser "alteração no serviço sem prévio aviso", o que pode ter sido ocasionado por conta das consequências da pandemia. Já nas informações o que liderou nas dúvidas do usuário foram questões relacionadas à prorrogação de “carteiras de estudante – Metropolitana”.

Também é importante registrar o prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte, visto que depois de um ano com prazos médios elevados passou para uma boa média, neste mês de 14 dias. A empresa de transporte mais demandada no mês de março foi a São Benedito, seguida da Vitória e Guanabara.