GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Anual da Ouvidoria da ARCE

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR
Presidente: Hélio Winston Barreto Leitão
Conselheiro Diretor: Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz
Conselheiro Diretor: João Gabriel Laprovítera Rocha
Conselheiro Diretor: Matheus Teodoro Ramsey Santos
Diretora Executiva: Renata de Pontes Vieira

Ouvidora -Chefe
Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analistas de Regulação
Eugênio Braúna Bittencourt

Colaboradores
Aliene Vasconcelos Lisboa
Ana Mara Magalhães Nobre
Aurélia Rodrigues da Silva
Conceição Farias Moreira
Ingrid Andrade Lustosa
Leonella Alencar Damasceno
Morgana Moreira Lima
Francisca Paula Máximo Portela Holanda

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);
SISCDO (Sistema de Controle de Documentos - ARCE);
CEARÁ TRANSPARENTE (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE);
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA – Aneel

1 INTRODUÇÃO

A Agência do Estado do Ceará (ARCE) foi criada por meio da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997. A 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), 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).

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 da ARCE se insere nesse contexto de Agência e se consolida como um eficiente mecanismo de atendimento ao cidadão. O Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998 que regulamenta a Lei nº 12.786/97, por meio de seu art. 9º, incisos I a IV e parágrafos 1º, 2º e 3º define a Ouvidoria e estabelece sua competência e obrigações. A Ouvidoria da ARCE compõe a estrutura organizacional da Agência desde sua criação em 1997 e sempre realizou atendimento ao público e tratamento das demandas, inclusive com a presença de um Ouvidor-Chefe com dedicação exclusiva. Subordinada diretamente ao Conselho Diretor (órgão deliberativo máximo da Agência), a Ouvidoria 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 é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Para possibilitar e fortalecer o controle interno, a Ouvidoria elabora relatórios mensais, quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e os prazos médios de atendimento, e as demandas por municípios cearenses. 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 mensalmente, prezando pela efetiva transparência.

Também no intuito de favorecer os controles interno e social e por consequência a melhoria do serviço público, a Ouvidoria da ARCE se reúne quadrimestralmente com as coordenações das áreas reguladas para manter o controle de qualidade e prazo de atendimento das demandas, bem como, para prevenir problemas reincidentes. Ainda, pensando na melhoria dos serviços públicos e no bem-estar dos usuários, a Ouvidoria desta Agência mantém contatos presenciais periódicos (uma ou duas vezes por mês) com a Enel e quadrimestrais com a Cagece.

No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, pode-se citar o Fórum Regulação e Cidadania, a participação da ARCE no Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, a Pesquisa de Satisfação e o ARCE nos Terminais.

O 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.

Visando à ampliação do acesso do cidadão, desde 2014 a Ouvidoria da ARCE participa, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, 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 Antônio Bezerra, este localizado em Fortaleza.

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 2019 podem ser integralmente acessados no "site" da ARCE.

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 Agência e para a sociedade o presente Relatório tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2019, bem como indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

Anualmente muitos usuários procuram a ARCE para fazer denúncias, reclamações e, obter informações acerca dos seus direitos e deveres. 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, "whatsapp", aplicativo, 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 por meio do Ceará Transparente, 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.

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

2.1 Recomendações que constam no item "5" do Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2018:

5.1 – Para Todas as Setoriais

Recomendação 1) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017;

Recomendação 2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente;

Recomendação 3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

No tocante à *recomendação 1*, entende-se que a ARCE já atende a essa exigência, aliás, até mesmo antes da lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria da ARCE já havia implementado e continua realizando a Pesquisa de Satisfação semestral com consolidação anual para aferir a qualidade de suas respostas, bem como, para 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 Agência. Segue link do questionário utilizado para a referida pesquisa https://sistemas.arce.ce.gov.br/limesurvey/index.php/346894/lang/pt-BR.

Quanto à *recomendação* 2, a ARCE pretende agregar ao texto de respostas aos cidadãos, a partir do mês de março de 2020, uma frase estimulando a participação do cidadão para que mais opiniões estejam disponíveis, como meio de *feedback* sobre o serviço prestado. Também

no atendimento presencial e no 0800 da Agência intenta-se orientar e estimular os cidadãos quanto à importância da participação na pesquisa do Ceará Transparente.

Sobre à *recomendação 3,* entende-se que não se aplica à ARCE, visto que a publicação do relatório no sítio institucional já é realizada anualmente.

2.2 Recomendações do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da ARCE do ano de 2018:

Consta no item 9 do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da ARCE de 2018 a seguinte recomendação:

> *"Tendo em vista o resultado da última Pesquisa de Satisfação realizada pela Ouvidoria da ARCE no qual apresentou uma leve queda na satisfação dos usuários que foram atendidos em 2018, sugere-se que a Ouvidoria da ARCE e as áreas interessadas promovam ações e rotinas de forma a possibilitar melhoras na satisfação de cada cidadão que procure a Agência."*

Com relação a "impressão final sobre a ARCE", em 2018, o Resultado da Pesquisa de Satisfação da ARCE apontou que 67% dos usuários de energia elétrica, 79% dos usuários de saneamento e 77% dos usuários de transporte consideravam a Agência, incluindo seu atendimento, como boa ou ótima. Em 2019 esse percentual aumentou para 69%, 88% e 84% respectivamente, ou seja, melhorou. Entendemos que as ações adotadas pela Ouvidoria, tais como, supervisão intensificada, reuniões de acompanhamento e controle do índice, permitiu a melhora do resultado. Dessa forma, entende-se que as medidas adotadas foram exitosas.

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, saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado, por isso, além da **Plataforma Ceará Transparente**, esta Agência utiliza outros sistemas, que são o **Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA (sistema interno)** e o **Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO (sistema nacional),** de forma que a maioria das demandas da ARCE são registradas em sistema diverso da Plataforma Ceará Transparente.

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 Ceará Transparente, informa-se que no item **"Ouvidoria em Números"** apresentar-se-á os atendimentos da Ouvidoria da ARCE do ano de 2019 (janeiro a dezembro) de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no SGO, SOA e Ceará Transparente.

Assim, o item 3.1 no que se refere aos dados extraídos dos sistemas SGO e SOA, será apresentado de forma diferente do padrão criado para o Ceará Transparente, inclusive com acréscimo de subitens. Não obstante, os extraídos da Plataforma do Ceará Transparente serão devidamente apresentados dentro do padrão recomendado pela CGE.

3.1 - Ouvidoria em Números

Quantitativos de Solicitações Extraída do Ceará Transparente

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

O número de solicitações de Ouvidoria registradas no Ceará Transparente, relacionadas à ARCE foi de 675 solicitações em 2019, enquanto no ano anterior foi de 157. Conclui-se, portanto que 2019 apresentou um aumento quantitativo de 329,94% em relação ao ano anterior. Referida elevação provavelmente decorreu do aumento nas demandas de energia elétrica contra a Enel e das novas atribuições estabelecidas à ARCE através da Lei 16.710/2018. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o ano de 2019 foi um ano, institucionalmente, desafiador para a Agência, em função das novas atribuições. A alteração legal transferiu competências do Detran para a ARCE, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes. Muitas atividades recebidas do Detran, encontram-se em fase de transição e as rotinas ainda sendo estabelecidas para a entidade. Não obstante, a Ouvidoria da ARCE tem buscado diligenciar suas ações da melhor maneira possível para atender as demandas apresentadas de forma adequada e célere, articulando, sempre que necessário, com a equipe de atendimento do Detran/Ce.

Com relação ao Gráfico de Manifestação Mensal de 2019 verifica-se uma variação considerável mês a mês e uma média de 54 manifestações por mês. Setembro e outubro foram os meses com maiores demandas, 93 e 82 respectivamente, nesses as maiores demandas foram solicitações referentes à área de transporte (demanda do passe livre e outros serviços do Detran). Constata-se também que o aumento foi progressivo e que tende a manter-se alto.

Obs: A soma total dos números mês a mês não correspondem ao total de 675. Erro do próprio Ceará Transparente. O "erro" foi informado para CGE no chamado 123088, ainda em análise da TI.

3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2018	2019	% Variação (+) (-)
CEARÁ TRANSPARENTE	157	675	+ 329,94%
SOA (Saneamento básico, transporte intermunicipal, gás canalizado e energia)	6479	6810	+ 5,10%
SGO (Energia Elétrica)	62404	58636	- 6,03%

No presente item podemos verificar que, apesar do aumento, continua grande a diferença entre o número de solicitações registradas no Ceará Transparente, SOA e SGO. Analisando-se os anos de 2018 e 2019 constata-se que o registro das demandas no Ceará Transparente significou 0,22% da demanda total de 2018 e 1% em 2019 quando comparado à demanda existente na Ouvidoria da ARCE de uma forma geral, ou seja, constata-se que o ano de 2019 teve um aumento de percentual bem significativo, diferentemente dos anos anteriores. De qualquer forma, continua-se a constatar que a demanda registrada no Ceará Transparente não condiz com a realidade da demanda total da ARCE, o que se apresenta dentro do esperado, tendo em vista a peculiaridade do órgão. Além do mais, provavelmente isso existe, porque o número telefônico gratuito da ARCE consta nas contas de água, de energia elétrica e em todos os ônibus/microônibus utilizados para o transporte intermunicipal, favorecendo assim que a população diretamente afetada e/ou interessada busque mais diretamente os meios de entrada desta Agência.

Já com relação à análise comparativa entre os dois anos (2018 e 2019) constata-se que houve aumento de 329,94% nos registros do Ceará Transparente em 2019, de 5,10% no SOA e de -6,03 % nos registros do sistema da ARCE. Como já informado, os aumentos, mormente os registros no Ceará Transparente, provavelmente decorreram do aumento nas demandas de energia elétrica contra a Enel e das novas atribuições estabelecidas à ARCE através da Lei 16.710/2018.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada:

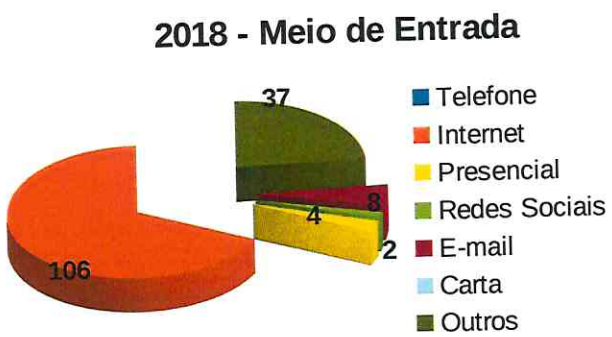
Como já mencionado no item 3 (Ouvidoria em Números), a ARCE, além do Ceará Transparente, também utiliza mais dois sistemas (SOA e SGO), por isso, abaixo, estão apresentados dois quadros.

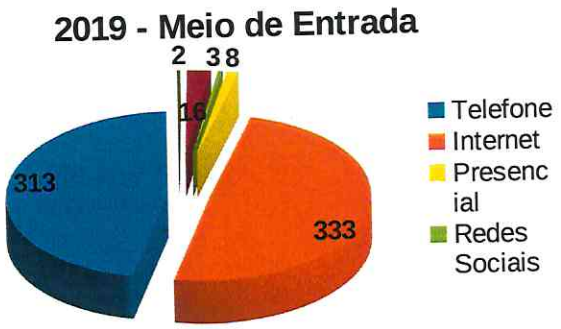
Meio de Entrada (Ceará Transparente)

Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
Telefone	0	313	+ 100%
Internet	106	333	+ 214,15%
Presencial	4	8	+ 100,00%
Redes Sociais	2	3	+ 50,00%
E-mail	8	16	+ 100,00%
Carta	0	0	0
Outros	37	2	- 94,59%
Total	**157**	**675**	**+ 329,94%**

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

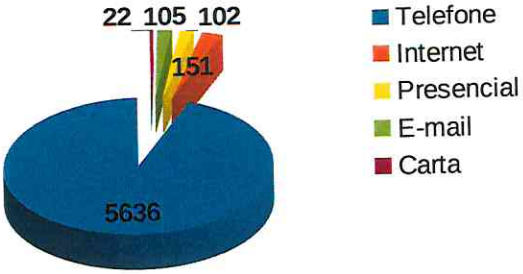
20 ANOS ARCE AGENCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

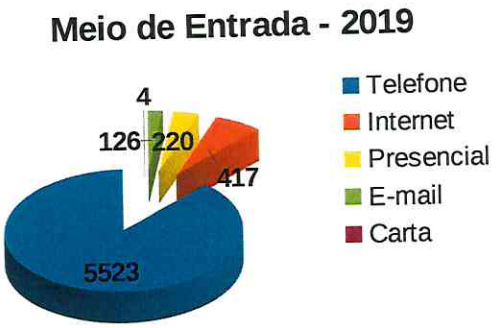




Meio de Entrada (SOA – Saneamento Básico, Transporte intermunicipal e Gás canalizado)

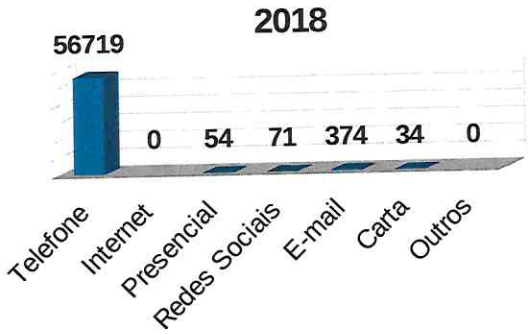
Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
Telefone	5636	5523	- 2,00%
Internet	151	417	+ 176,16
Presencial	102	220	+ 115,69%
E-mail	105	126	+ 20,00%
Carta	22	4	- 81,82%
Total	**6016**	**6290**	+ 4,55%

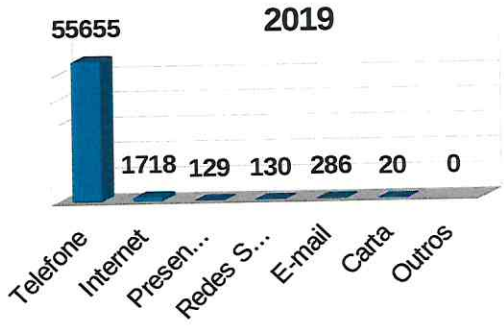




Meio de Entrada (SGO- Energia Elétrica)

Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
Telefone	56719	55655	- 1,88%
Internet	0	1718	+ 100,00%
Presencial	54	129	+ 138,89%
Redes Sociais	71	130	+ 83,10%
E-mail	374	286	- 23,53%
Carta	34	20	- 41,18%
Outros	0	0	0
Total	**57252**	**57938**	**+ 0,01%**





As manifestações por meio de entrada registradas no Ceará Transparente seguindo a linha positiva de crescimento das demandas da ARCE apresentou um incrível aumento de 329,94% no ano de 2019 quando comparado ao ano de 2018.

Já as manifestações por meio de entrada registradas no sistema da ARCE (SOA), mesmo que tenham também seguido a linha positiva de crescimento das demandas apresentou um pequeno aumento de 4% quando comparado ao ano de 2018. Como já informado, os aumentos, mormente os registros no Ceará Transparente, provavelmente decorreram do aumento nas demandas de energia elétrica contra a Enel e das novas atribuições estabelecidas à ARCE através da Lei 16.710/2018.

Analisando-se os meios de entrada, no que se refere ao Ceará Transparente, verifica-se que houve uma mudança brusca, em 2018 a "internet" liderava, todavia, em 2019, apesar da "internet" permanecer liderando, o "telefone" se elevou de 0 para 313 demandas, praticamente igualando-se à "internet" que somou 333. Tal elevação decorreu do aumento de demandas na ARCE e por consequência do conhecimento do número telefônico 155 do Ceará Transparente.

No tocante ao SOA verifica-se que o telefone permanece como o principal meio de acesso, tanto em 2018, como em 2019, representando no ano de 2019, 88% das demandas. Para 2019, vale registrar também o elevado aumento na variação positiva do meio de entrada presencial (+115,69%) e internet (176,16%). O aumento na internet é uma tendência mundial tendo em vista a ampliação do acesso do cidadão a novas tecnologias, por outro lado, o aumento da forma presencial provavelmente se deu em função da ARCE passar a estar sendo mais conhecida junto à população no ano de 2019.

Com relação aos números do SGO ganha destaque o "telefone", que representa 96% das demandas. Internet e e-mail ficam em segundo lugar, se configurando os três meios de entrada mais procurados pelos cidadãos na área de energia elétrica.

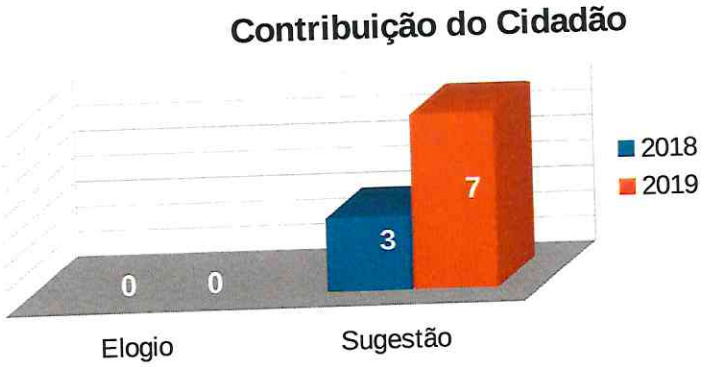
3.3 - Tipo de Manifestações Ceará Transparente

Insatisfação do Cidadão

Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Reclamação	117	568	+ 385,47%
Solicitação de Serviço	37	100	+ 170,27%
Denúncia	0	0	0
Elogio	0	0	0
Sugestão	3	7	+ 133,33%
Crítica	0	0	0
Total	**157**	**675**	**+ 329,94%**

Contribuição do Cidadão

Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Elogio	0	0	0
Sugestão	3	7	+ 133,33%



Solicitação de Serviço

Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	37	100	+ 170,27%

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 elevado aumento, demonstrando por um lado um cidadão mais insatisfeito, porém, por outro lado, uma Agência mais conhecida em função

do incremento de suas atividades. Também obteve-se um resultado positivo (+) no que se refere à "contribuição do cidadão", pois houve uma elevação de 133,33% no número de sugestões.

Já na "solicitação de serviço" verificou-se que o ano de 2019 apresentou um aumento significativo quando comparado ao ano de 2018 (+170,27 %).

3.3.1 - Tipo de Manifestações/Assunto Ceará Transparente

Tipos de manifestação detalhados por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	• Transporte intermunicipal – 244 • Energia elétrica – 276 • Água e esgoto – 34 • Atendimento telefônico – 10 • Insatisfação com os serviços Prestados pelo órgão – 2 • Conduta inadequada de servidor/colaborador – 1 • Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos – 1	568
Solicitação de Serviço	• Transporte intermunicipal – 56 • Energia elétrica – 34 • Água e esgoto – 8 • Atendimento telefônico – 1 • Processo licitatório (licitação) – 1	100
Denúncias	• (Não houve)	0
Sugestão	• Transporte intermunicipal – 4	7

	• Água e esgoto – 3	
Elogio	• (Não houve)	0
Crítica	• (Não houve)	0

No tipo de manifestação detalhada por assunto, no subtipo "reclamação", a Energia Elétrica continua sendo a mais demandada, contudo, o transporte intermunicipal se elevou consideravelmente, também por conta do incremento das atividades e funções legais da Agência, conforme já explicado. A solicitação de serviço se manteve em 2° lugar.

3.3.2 - Assunto/Sub-Assunto Ceará Transparente

Assunto	Sub-Assunto	Total
Transporte Intermunicipal	• Gratuidades e descontos - 12 • Cobrança indevida - 10 • Disponibilidade de horário/elevado tempo de espera no ponto de partida - 9	31
Energia Elétrica	• Falta de energia - 10 • Variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura - 10 • Atendimento presencial da concessionária - 9	29

Água e esgoto	• Cobrança indevida - 7 • Tarifa - 6 • Falta de água / baixa pressão - 5	18

No tipo de manifestação detalhada por assunto/sub-assunto, o sub-assunto mais demandado foi "gratuidades e descontos" na área de transporte intermunicipal, "falta de energia" na área de energia e "cobrança indevida" na área de saneamento.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviço Ceará Transparente

Conforme informado por Jean Lopes, representante da CGE, em 27/02/2020 por meio de e-mail, este item encontra-se impossibilitado de interpretação e execução do texto, visto que os dados foram desativados temporariamente.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário Ceará Transparente

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	
Programa	**Total**
Regulação dos Serviços Públicos Delegados	662
Gestão e Manutenção	13
Total:	675

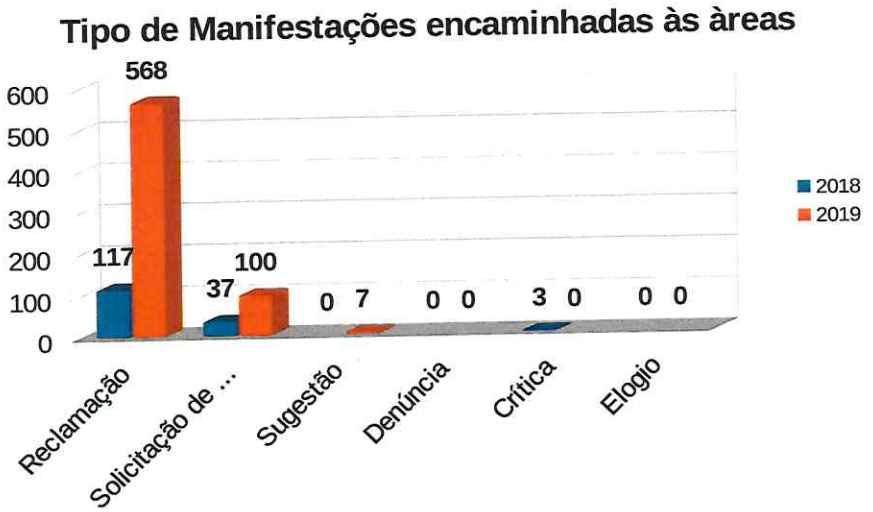
3.6 – Manifestações por Unidades/Áreas Internas Ceará Transparente

Unidades	Total de Manifestações 2018	Total de Manifestações 2019	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	157	675	+ 329,94%

Como a Ouvidoria da ARCE executa a mediação de conflitos com técnicos lotados na própria Ouvidoria, ou seja, exerce também atividade fim, a única "unidade" que consta é a Ouvidoria. Seguindo a tendência geral de aumento, como já comentado, teve-se uma incrível variação positiva de 329,94% no total de manifestações quando compara-se o ano de 2018 com o de 2019.

Unidades	Quantitativo de Manifestações por Tipo/Área	2018	2019
Ouvidoria	Reclamação	117	568
	Solicitação de Serviço	37	100
	Sugestão	0	7
	Denúncia	0	0
	Crítica	3	0
	Elogio	0	0
	Total:	**157**	**675**

Com relação aos tipos de manifestações vislumbra-se que a *reclamação* continua liderando, prevalecendo em 84% sobre os outros tipos que se mantiveram com números semelhantes sem alteração significativa quando comparado ano anterior.



3.7 -

3.7 - Manifestações por Município Ceará Transparente

Municípios	2018	Municípios	2019
Indefinido	117	Fortaleza	220
Fortaleza	18	(Vazio)	190
Cascavel	3	Maracanaú	28
Caucaia	2	Caucaia	25
Juazeiro do Norte	2	Eusébio	14
Limoeiro do Norte	2	Juazeiro do Norte	12
Abaiara	1	Itaitinga	11
Puiarés	1	Morada Nova	10
Aracati	1	Aquiraz	8
Chaval	1	Itapipoca	8
Crato	1	Maranguape	8
Itapipoca	1	Cascavel	7
Maracanaú	1	Canindé	6
Orós	1	Pacatuba	6
Pacatuba	1	Tianguá	6
Paracuru	1	Crato	5
Paraipaba	1	Jijoca de Jericoacoara	5
Sobral	1	São Gonçalo do Amarante	5
Tauá	1	Sobral	5

Municípios	2019
Uruburetama	5
Camocim	4
Horizonte	4
Itapajé	4
Pedra Branca	4
Pindoretama	4
Crateús	3
Ibicuitinga	3
Massapê	3
Pacoti	3
Paracuru	3
Pentecoste	3
Trairi	3
Aracati	2
Barbalha	2
Baturité	2
Beberibe	2
Cariré	2
Guaiúba	2
Ipu	2
Jaguaribe	2
Palmácia	2
Redenção	2
Salitre	2
Santa Quitéria	2
Tauá	2
Acarape	1

Municípios	2019
Acaraú	1
Aracoiaba	1
Aratuba	1
Assaré	1
Barro	1
Bela Cruz	1
Caridade	1
Chorozinho	1
Curitiba	1
Farias Brito	1
Guaraciaba do Norte	1
Icó	1
Jaguaribara	1
Lavras da Mangabeira	1
Pacajus	1
Paraipaba	1
Pires Ferreira	1
Quixadá	1
Quixeramobim	1
Reriutaba	1
Tejuçuoca	1
Umirim	1
Uruoca	1

Os Municípios mais demandados foram Fortaleza, Maracanaú e Caucaia, indicando que a população desses Municípios conhece mais esta Agência que as demais.

3.1.2 Quantitativos de Solicitações Extraídos do SOA e SGO

Neste item passa-se a descrever dados extraídos de outros sistemas, específicos para a ARCE.

3.1.2.1 Energia Elétrica (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 2019, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel.

QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	**58636**
Informações	48080
Reclamações	10529
Denúncias	20
Elogios/Consulta	2
Sugestão/Crítica	5
Total de processos em tramitação	**9**
Processos Abertos	9
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	2595

Improcedente	901
Outros/Não se aplica/Busca do entendimento	6174

Fonte: SGO e SISCDO

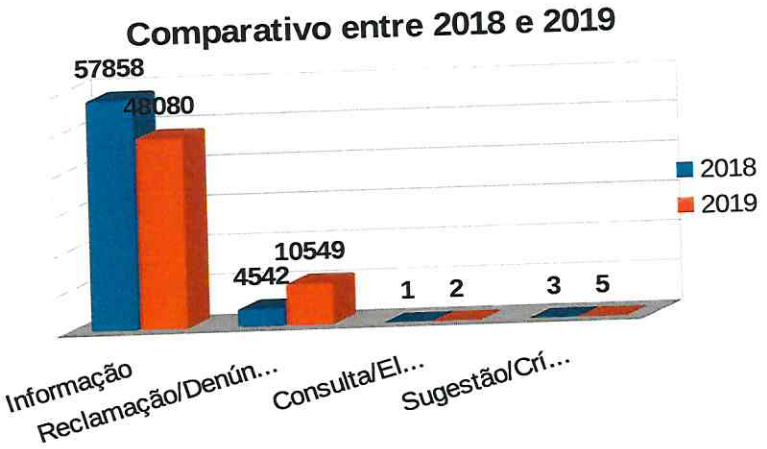
Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 58.636 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 10.529 se converteram em reclamações.

GRÁFICO 01

QUADRO 02

ENERGIA ELÉTRICA							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	6318	926	2	0	0	0	7246
Fevereiro	4323	875	0	0	1	0	5199
Março	4627	946	0	0	0	1	5574
Abril	3219	794	9	0	0	0	4022
Maio	2475	551	2	0	0	0	3028
Junho	3406	466	0	0	0	0	3872
Julho	3259	697	0	0	0	0	3956
Agosto	4088	1046	0	0	0	0	5134
Setembro	4170	1110	2	0	1	1	5284
Outubro	6591	1481	0	0	0	2	8074
Novembro	2832	852	0	0	0	1	3685
Dezembro	2772	785	5	0	0	0	3562
Total	48080	10529	20	0	2	5	58636

GRÁFICO 02



3.1.2.2 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 2019, 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	**5796**
Informações	4795
Reclamações	995
Denúncias	1
Elogios/Consulta	4
Total de Solicitações Finalizadas	**5780**
Informações finalizadas	4795
Reclamações/Denuncias/ Consulta finalizados	985
Total de processos em tramitação	**19**
Processos Abertos	21
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações:	
Procedente	740
Improcedente	191
Outros/Não se aplica	52

Fonte: SGO e SISCDO

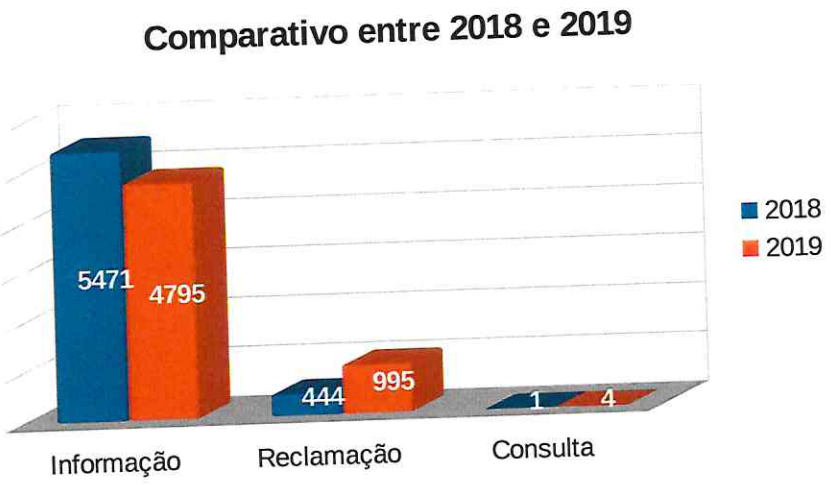
Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir, observa-se que, de um montante de 5.796 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 995 se converteram em reclamações.

GRÁFICO 01

QUADRO 02

SANEAMENTO							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	271	51	0	0	0	0	322
Fevereiro	377	115	0	0	0	0	492
Março	105	73	0	2	0	0	180
Abril	597	95	0	1	0	0	693
Maio	649	119	0	0	0	0	768
Junho	511	93	0	0	0	0	604
Julho	293	86	1	0	0	0	380
Agosto	261	100	0	0	0	0	361
Setembro	318	81	0	0	0	0	399
Outubro	511	77	0	0	0	1	589
Novembro	773	53	0	1	0	0	827
Dezembro	129	52	0	0	0	0	181
Total	**4795**	**995**	**1**	**4**	**0**	**1**	**5796**

GRÁFICO 02



Diante do gráfico 02, pode-se constatar que a demanda de 2019 na área de saneamento diminuição 2,06% quando comparado com o quantitativo geral dos dados de 2018, no entanto, o número de reclamações aumentou em 124%, demonstrando uma provável elevação da insatisfação do usuário de saneamento.

3.1.2.3 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 2019, 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	**1012**
Informações	60
Reclamações	848
Denúncias	70
Elogios	2
Consulta	28
Total de Solicitações Finalizadas	**944**
Informações finalizadas	60
Reclamações/Denuncias/ Elogios finalizados	884
Total de processos em tramitação	**4**
Processos Abertos	4
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	312
Improcedente	90
Outros/Não se aplica	380

Fonte:SOA e SISCDO

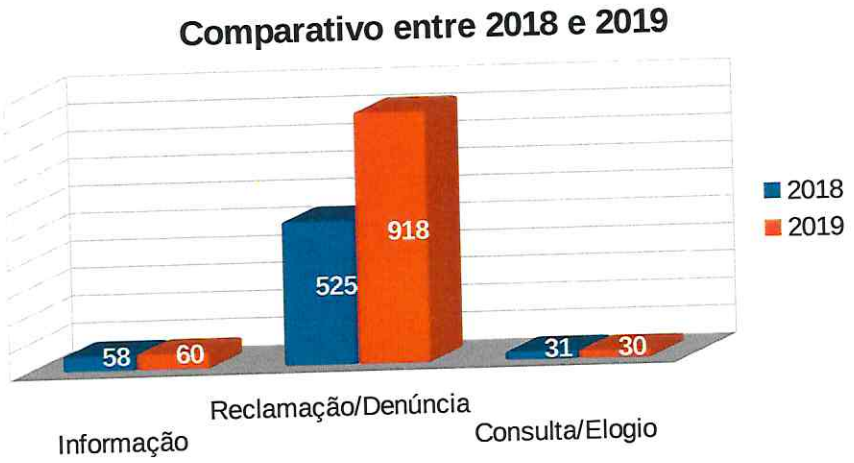
Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 1012 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 848 se converteram em reclamações, denúncias, elogios e consulta, necessitando, portanto de análises técnicas.

GRÁFICO 01

QUADRO 02

TRANSPORTE							
Mês	**Informação**	**Reclamação**	**Denúncia**	**Consulta**	**Elogio**	**Sugestões / Críticas**	**Total**
Janeiro	1	60	0	1	0	0	**62**
Fevereiro	1	74	1	0	0	0	**76**
Março	3	69	13	1	0	0	**86**
Abril	4	119	5	5	0	0	**133**
Maio	7	109	9	3	1	0	**129**
Junho	8	51	6	4	0	0	**69**
Julho	12	61	11	1	0	0	**85**
Agosto	5	64	3	1	0	0	**73**
Setembro	8	61	5	3	0	0	**77**
Outubro	3	82	13	5	0	1	**104**
Novembro	7	61	4	3	0	1	**76**
Dezembro	1	37	0	1	1	2	**42**
Total	**60**	**848**	**70**	**28**	**2**	**4**	**1012**

GRÁFICO 02



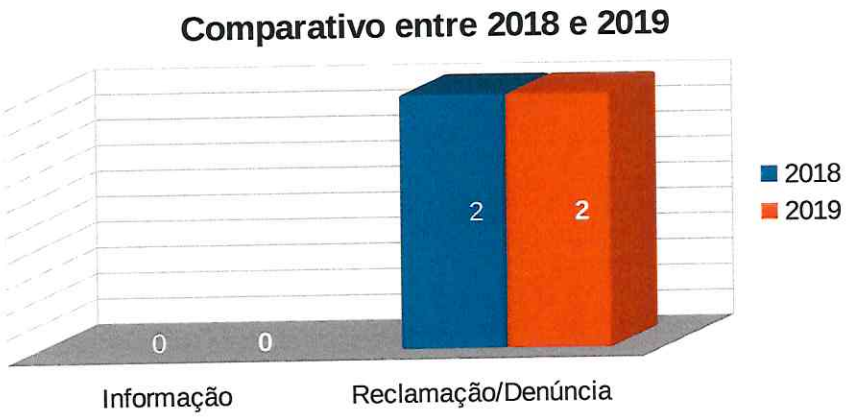
Diante do gráfico 02, pode-se constatar que a demanda de 2019 na área de transporte aumentou 64,17% quando comparado com os dados de 2018, aumento este fruto do incremento das atividades da Agência na área de transporte.

3.1.2.4 Gás Canalizado (Quantitativo de Solicitações e Processos de Ouvidoria)

QUADRO 01

GÁS CANALIZADO					
Mês	**Informação**	**Reclamação**	**Elogio**	**Denúncia**	**Total**
Janeiro	0	0	0	0	**0**
Fevereiro	0	1	0	0	**1**
Março	0	0	0	0	**0**
Abril	0	1	0	0	**1**
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	0	0	0	**0**
Outubro	0	0	0	0	**0**
Novembro	0	0	0	0	**0**
Dezembro	0	0	0	0	**0**
Total	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**

GRÁFICO 01



4.1 - Resolutividade das Manifestações: Ceará Transparente

Quadro de Resolutividade por Situação

Quadro de Resolutividade por Situação		
Situação	**Quantidade de Manifestações em 2018**	**Quantidade de Manifestações em 2019**
Manifestações Respondidas no Prazo	157	675
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total:	**157**	**675**

Como pode-se constatar no "Quadro de Resolutividade por Situação" todas as demandas da ARCE foram atendidas no prazo.

Quadro de Índice de Resolubilidade

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

Índice de Resolutividade		
Situação	**Índice de Resolubilidade em 2019**	**Índice de Resolubilidade em 2019**
Manifestações Respondidas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-

Com relação à variação dos índices em comparação aos anos de 2018 e 2019 registra-se que não houve variação, permanecendo 100% de resolutividade nos dois anos.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com relação à variação dos índices em comparação aos anos de 2018 e 2019 registra-se que não houve variação, permanecendo 100% de resolutividade nos dois anos.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2018	2,81 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	5,2 dias

Registre que, apesar do aumento de 329,94% nas demandas do Ceará Transparente, o prazo médio de resposta do ano de 2019 ficou em 5,2 dias, prazo abaixo do prazo máximo legal previsto no Decreto nº 30.474/2011. Registra-se ainda a inexistência de pedido de prorrogação de prazo.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação (2019)

Pesquisa de Satisfação (2019)	
Perguntas	**Resultados**
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,61
2. Com o tempo de retorno da resposta	4,55
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,7
4. Com a qualidade da resposta apresentada	4,4
Média:	4,56
Índice de Satisfação:	91,2

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,9
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,56

Total de pesquisas respondidas:	102
Representação da Amostra:	15,11%

No tocante à Pesquisa de Satisfação considera-se que a Ouvidoria da ARCE obteve um bom índice de satisfação, ou seja, 91,2%, ultrapassando a meta instituída (84%). Ainda, quando se compara com ano anterior (2018) verifica-se um aumento de satisfação do cidadão.

5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Para identificar as principais manifestações tomou-se como base dados constantes do Ceará Transparente, SGO e SOA. Para destacar os problemas mais críticos aplicou-se o Diagrama de Pareto, ferramenta da qualidade que foi utilizada pelo italiano *Vilfredo Pareto*.

Assim, pode-se destacar os tipos de reclamações mais reincidentes e críticos na Ouvidoria da Arce por área regulada, que são:

1) Saneamento (**falta de água ou baixa pressão**)

2) Energia Elétrica (**falta de energia**);

No tocante à Saneamento, apesar da **falta de água ou baixa pressão** tratar-se principalmente de um problema de ausência de chuvas no do estado do Ceará, a Ouvidoria da ARCE adotou as seguintes providências: elaboração e apresentação de relatórios mensais com a identificação do problema para a Coordenadoria de Saneamento Básico (área técnica responsável), Conselho Diretor da Agência e para a sociedade (por meio de publicação na "internet") e reuniões com a Ouvidoria da Cagece para discutir soluções.

No que se refere às reclamações de *energia elétrica*, a princípio cumpre esclarecer que a competência para tratar o serviço público de energia é originalmente da Agência Nacional de Energia Elétrica- Aneel. Esta Agência Estadual por meio de delegação contratual atua, dentre outras competências, na mediação dos conflitos entre os usuários e a Enel de forma restrita, visto que, apesar da Ouvidoria da ARCE receber, registrar e tramitar solicitações de energia, cabe à própria Agência Nacional analisar e responder ao usuário. Não obstante, à Ouvidoria da ARCE,

além do atendimento e do registro de reclamações, delegou-se às funções de analisar mensalmente amostras de reclamações de energia objetivando detectar problemas no serviço, falhas nos procedimentos e análise das soluções adotadas pela Enel e pela Aneel no tratamento das solicitações.

Como providência adotada com relação a "**falta de energia**" e como forma de obter resultados concretos de melhoria dos serviços de energia, a Ouvidoria da ARCE, utilizando como base as análises mensais das amostras de demandas dos consumidores promoveu e realizou 14 reuniões com a distribuidora Enel para detectar problemas e acompanhar soluções. Referidas reuniões resultaram em aprimoramento de procedimentos da Enel em relação ao tratamento de reclamações, que vieram a beneficiar os usuários do serviço de energia.

Por outro lado, intentando obter resultados concretos com ações da própria Ouvidoria (Ouvidoria em ação), como adiante far-se-á a exposição com mais detalhes nas "Ações e Projetos Inovadores", inovou-se utilizando a ferramenta na qual denominou-se "**Recomendação de Ouvidoria",** documento em anexo. Referido documento foi resultado de todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria na área de energia em 2019 e fundamentou-se nos encontros periódicos com a Enel e principalmente na análise de variados dados estatísticos (inteligência analítica). Por meio da "**Recomendação de Ouvidoria**" entregue à Enel em 05.12.2019, a Ouvidoria da Arce constatou e recomendou à Ouvidoria da Enel ações de melhorias que envolvem o assunto "falta de energia", resultando em prazos concretos de solução dos problemas.

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Identificou-se em 2019 benefício não financeiro implementado pela Ouvidoria da ARCE.

Benefício não-financeiro: implementação de nova metodologia de atendimento e tratamento das demandas de transporte intermunicipal.

Em 2019 foram atribuídas à ARCE novas funções estabelecidas por meio da Lei 16.710/2018. A alteração legal transferiu competências do Detran para a ARCE, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o ano de 2019 foi um ano, institucionalmente, desafiador para a Agência, em função das novas atribuições. Assim, a Ouvidoria da ARCE de forma ativa e preventiva e em sintonia com a Coordenadoria de Transporte – CTR e a gestão superior da Agência implementou nova metodologia de tratamento das demandas de transporte objetivando uma simplificação e desburocratização dos processos.

Com a elevação das demandas de transporte o setor da ARCE responsável por responder tecnicamente as reclamações apresentou dificuldade para responder as solicitações de Ouvidoria em tempo razoável, refletindo diretamente no tempo de resposta final para o cidadão. Dessa forma, após decisão conjunta entre a Ouvidoria, CTR e Diretoria Executiva, realizou-se reunião com as 6 empresas principais de transporte intermunicipal de passageiros para comunicar e explicar a alteração do fluxo de análise, visto que a colaboração das referidas empresas seria fundamental.

Na metodologia anterior, as solicitações de Ouvidoria eram enviadas para a CTR e esta concedia prazo para as empresas apresentarem manifestações para após procederem com a análise técnica e depois retornar a Ouvidoria.

Com o novo fluxo, a Ouvidoria passou a enviar as solicitações diretamente para as empresas, controlando os prazos de respostas. Com as respostas das empresas, a Ouvidoria passou a analisar os fatos apresentados por ambas as partes e os documentos das solicitações. Seguindo o trâmite de tratamento das demandas, se for o caso, faz-se contato com os usuários para encerramento ou envio à área técnica.

Importante ressaltar ainda os bons resultados, com o novo fluxo reduziu-se drasticamente a quantidade de solicitações a serem enviadas ao setor técnico, por consequências, as solicitações estão sendo finalizadas em prazos mais céleres. Tanto é que, antes da nova metodologia a regra era que praticamente 100% das questões de transporte eram enviadas para CTR, agora, tendo como base os meses de agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro de 2019, apenas 18% foram sendo encaminhadas para análise técnica, o seja, 82% dos casos foram resolvidos com mediação da Ouvidoria junto às prestadoras do serviço e cidadãos.

7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

7.1 Em 28/01/19 a Ouvidora da ARCE, Eugênio Braúna e Cássio Tersandro, fizeram reunião com Rizonaldo Alves, Plínio Monteiro e Rommel Ferreira da ENEL;

7.2 Em 30/01/19 a Ouvidora da ARCE participou da posse do Presidente desta Agência, Fernando Franco;

7.3 Em 31/01/19, às 10h20, a Ouvidora da ARCE fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico e às 11h20 com Alexandre Triandópolis e Rinaldo Cavalcante da Coordenadoria de Transportes;

7.4 Em 06/02/19 a Ouvidoria da ARCE, representada pelo Sérgio Miranda, participou de reunião no DECON;

7.5 Em 08/02/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente do Conselho Diretor e a Diretoria Executiva;

7.6 Em 11/02/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com a Ouvidora da Cagece Jamile Maia e Jucilene Paulo;

7.7 Em 15/02/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião na CGE sobre Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará;

7.8 Em 19/02/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com Sérgio Miranda.

7.9 Em 26/02/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, fizeram reunião com Rizonaldo Alves da ENEL;

7.10 Em 27/02/19 a Ouvidoria da ARCE, representada pelo Sérgio Miranda, participou de reunião da Rede de Controle Social na Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos;

7.11 Em 28/02/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com Sérgio Miranda e Cássio Tersandro sobre o PAM;

7.12 Em 12/03/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com Alceu Galvão na DEX;

7.13 Em 15/03/19, às 10h, a Ouvidora da ARCE participou de reunião do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico na ANEEL em Brasília e das 8h às 14h a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, juntamente com Suerda Cristina e Morgana Lima, participaram da Semana do Consumidor na Praça do Ferreira;

7.14 Em 18/03/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, participaram de reunião com Alexandre Triandópolis e José Roberto da Coordenadoria de Transportes;

7.15 Em 26/03/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, fizeram reunião com Rizonaldo Alves e Plínio Monteiro da ENEL;

7.16 Em 28 e 29/03/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, participaram do Encontro com as Agências Estaduais Conveniadas – Monitoramento Conjunto SMA/SFE na ANEEL em Brasília;

7.17 Em 03/04/19, às 10h, a Ouvidora da ARCE participou de reunião com Alceu Galvão na DEX e às 15h com Alceu Galvão, Rinaldo Cavalcante e José Roberto;

7.18 Em 04/04/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com os Coordenadores e Alceu Galvão na DEX;

7.19 Em 09/04/19 a Ouvidoria da ARCE realizou a 24ª Reunião do Fórum Regulação e Cidadania;

7.20 Em 11/04/19 a Ouvidoria da ARCE, representada pelo Eugênio Braúna, participou da Audiência Pública da ANEEL 01/2019 no auditório do Sebrae;

7.21 Em 24/04/19 a Ouvidora da ARCE recebeu o prêmio de 1° lugar na Avaliação de Desempenho de 2018, concedido pela CGE no Palácio da Abolição;

7.22 Em 25 e 26/04/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, participaram do Encontro Nacional dos Fiscais da Distribuição – ENAFID na ANEEL em Brasília;

7.23 Em 30/04/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, fizeram reunião com Rizonaldo Alves e Plínio Monteiro da ENEL;

7.24 Em 02/05/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna participaram de reunião com Alceu Galvão DEX;

7.25 Em 07/05/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a equipe da Coordenadoria de Transportes, prestadores de transportes e a DEX;

7.26 Em 09/05/19 a Ouvidora da ARCE participou juntamente com Márcio Gomes da Coordenadoria de Saneamento Básico, de uma mediação com a SEDUC e a Cagece;

7.27 Em 10/05/19 a Ouvidora da ARCE participou do treinamento promovido sobre Media Training, com Angélica Martins;

7.28 Em 14/05/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com Sérgio Miranda;

7.29 Em 27/05/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com Alexandre Triandópolis e Rinaldo Cavalcante da Coordenadoria de Transportes;

7.30 Em 28/05/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a equipe da TI;

7.31 Em 29/05/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com a Ouvidora da Cagece Jamile Maia e Jucilene Paulo;

7.32 Em 31/05/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico;

7.33 Em 04/06/19, às 14h30, a Ouvidora da ARCE participou de reuniões com Sérgio Mirandas e Alceu Galvão na DEX e às 16h20 somente com o Alceu Galvão;

7.34 Em 06/06/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, fizeram reunião com Plínio Monteiro da ENEL;

7.35 Em 11/06/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com Sérgio Miranda;

7.36 Em 12/06/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com o Ouvidor do Porto do Pecém;

7.37 Em 13/06/19 a Ouvidora da ARCE participou juntamente com Márcio Gomes da Coordenadoria de Saneamento Básico, de uma mediação com a SEDUC e a Cagece;

7.38 Em 18/06/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a ENEL e a Coordenadoria de Energia, juntamente com o Presidente da Agência;

7.39 Em 27/06/19 a Ouvidora da ARCE e Sérgio Miranda, participaram da reunião da Rede de Controle Social no auditório da Cegás;

7.40 Em 12/08/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a ENEL sobre a TOI Digital;

7.41 Em 13/08/19 a Ouvidora da ARCE participou do programa A Voz do Cidadão na TV Unigrande com Giovana Cartaxo;

7.42 Em 21/08/19 a Ouvidora da ARCE participou da palestra proferida por Socorro França na Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos;

7.43 Em 28/08/19 a Ouvidora da ARCE participou da reunião da Rede de Controle Social no auditório da Seplag;

7.44 Em 29/08/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, fizeram reunião com Plínio Monteiro e Emília Rocha da ENEL;

7.45 Em 04 e 05/09/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna, participaram de reunião com as Agências Estaduais na ANEEL em Brasília;

7.46 Em 13/09/19 a Ouvidora da ARCE e Sérgio Miranda, participaram de reunião com Daniele Pinto e Hélio Holanda sobre o processo PCTR/CTR/0814/2019;

7.47 Em 16/09/19 a Ouvidora da ARCE participou do curso Gestão Operacional Carta de Serviços na CGE;

7.48 Em 17/09/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com a Ouvidora da Cagece Jamile Maia e Jucilene Paulo;

7.49 Em 18/09/19 a Ouvidora da ARCE recebeu a visita de membros da ARSER;

7.50 Em 23/09/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna participaram da posse do Conselheiro Mateus Teodoro;

7.51 Em 24/09/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna participaram de reunião com a ENEL;

7.52 Em 25/09/19, às 10h, a Ouvidora da ARCE fez reunião com Geraldo Basílio e Márcio Gomes da Coordenadoria de Saneamento Básico e às 15h com o Presidente Fernando Franco e Hélio Holanda da Coordenadoria de Transportes;

7.53 Em 30/09/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna fizeram reunião com Rizonaldo Alves e Plínio Monteiro da ENEL;

7.54 Em 04/10/19 a Ouvidora da ARCE e equipe participaram de reunião com o novo Presidente Hélio Leitão;

7.55 Em 10/10/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com Felipe Mota na DEX;

7.56 Em 15/10/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna fizeram reunião com Angélica Martins;

7.57 Em 17/10/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão;

7.58 Em 23/10/19 a Ouvidora da ARCE participou da reunião da Rede de Controle Social no auditório da Secretaria de Obras Públicas;

7.59 Em 25/10/19 a Ouvidora da ARCE recebeu a Procuradora do Município de Cruz;

7.60 Em 29/10/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna fizeram reunião com Plínio Monteiro da ENEL;

7.61 Em 31/10/19 a Ouvidora da ARCE fez reunião com a Ouvidoria da ENEL.Em 31/10/19 a Ouvidora da Arce fez reunião com a Ouvidoria da ENEL;

7.62 Em 14/11/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna fizeram reunião com Plínio Monteiro da ENEL;

7.63 Em 19/11/19 a Ouvidora da ARCE participou da oficina para a elaboração do Relatório Anual da CGE;

7.64 Em 21/11/19 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão, Daniele Pinto, Felipe Mota e Renata Vieira sobre o Passe Livre;

7.65 Em 22/11/19, às 10h, a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão sobre o PAM e às 14h30 com a equipe da Coordenadoria de Transportes;

7.66 Em 28/11/19 a Ouvidoria da ARCE realizou a 25ª Reunião do Fórum Regulação e Cidadania;

7.67 Em 5 e 6/12/19 a Ouvidora da ARCE e Eugênio Braúna participaram de reunião de trabalho para 2020 na ANEEL em Brasília;

7.68 Em 18/12/19, às 8h, a Ouvidora da ARCE participou da reunião da Rede de Ouvidores no auditório da ARCE e às 10h30 com a Renata Vieira da DEX;

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A) OUVIDORIA ATIVA NA ÁREA DE ENERGIA: APRESENTAÇÃO DA *"RECOMENDAÇÃO DE OUVIDORIA"*.

A princípio cumpre esclarecer que a competência para tratar o serviço público de energia é originalmente da Agência Nacional de Energia Elétrica- Aneel. Esta Agência Estadual por meio de delegação contratual atua, dentre outras competências, na mediação dos conflitos entre os usuários e a Enel de forma restrita, visto que, apesar da Ouvidoria da ARCE receber, registrar e tramitar solicitações de energia, cabe à própria Agência Nacional analisar e responder ao usuário. Não obstante, à Ouvidoria da ARCE, além do atendimento e do registro de reclamações, delegou-se às funções de analisar mensalmente amostras de reclamações de energia objetivando detectar problemas no serviço, falhas nos procedimentos e análise das soluções adotadas pela Enel e pela Aneel no tratamento das solicitações.

Como forma de obter resultados concretos de melhoria dos serviços de energia, a

Ouvidoria da ARCE, utilizando como base as análises mensais das amostras de demandas dos consumidores promoveu e realizou 14 reuniões com a distribuidora Enel para detectar problemas e acompanhar soluções. Referidas reuniões resultaram em aprimoramento de procedimentos da Enel em relação ao tratamento de reclamações, que vieram a beneficiar os usuários do serviço de energia.

Por outro lado, intentando obter resultados concretos com ações da própria Ouvidoria (Ouvidoria em ação), inovou-se utilizando a ferramenta na qual denominou-se **"Recomendação de Ouvidoria"**, documento em anexo. Referido documento foi resultado de todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria na área de energia em 2019 e fundamentou-se nos encontros periódicos com a Enel e principalmente na análise de variados dados estatísticos (inteligência analítica).

Por meio da "**Recomendação de Ouvidoria**" entregue à Enel em 05.12.2019, a Ouvidoria da ARCE constatou e recomendou à Ouvidoria da Enel a solução de 4 problemas principais e reincidentes no ano de 2019, quais sejam: 1) Descumprimento reiterado dos prazos de atendimento a pedidos de ligação, em especial os que necessitam de obras de extensão de rede; 2) Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Qualidade do Serviço – Interrupções frequentes (Qualidade de Energia); 3) Conexão e Faturamento de Microgeração e 4) Reclamações decorrentes da mudança do Sistema Comercial da Distribuidora ocorrida em julho/2019.

Como resultado da entrega da **Recomendação de Ouvidoria**, a Ouvidoria da ARCE convidou representantes da Enel para participarem de duas reuniões para a entrega e explanação dos planos de ações requeridos pela ARCE na **Recomendação de Ouvidoria**, de forma que, o presidente da Enel protocolou dois documentos (Carta PR 001/2020 e complemento) em anexo nos quais demonstram que alguns dos problemas já foram resolvidos e indicam ações concretas de melhorias para o ano de 2020. A seguir far-se-á um resumo do detalhamento das ações da

distribuidora sob comento no que se refere aos problemas detectados e apontados pela ARCE:

PROBLEMA 1: Descumprimento reiterado dos prazos de atendimento a pedidos de ligação, em especial os que necessitam de obras de extensão de rede: acerca desse assunto foi apresentado o histórico dos últimos 10 (dez) anos referentes ao ingresso e execução de obras. Além disso, demostrou-se o histórico do tempo médio de execução de obras dos grupos A e B. Foi apontado que em 2018 o tempo médio de execução de obras foi de 125 dias, e que em 2019 essa média seria de 148 dias. Foi observado que esse aumento ocorreu em virtude dos *ataques criminosos* no início do ano de 2019 – o que afetou diretamente o atendimento da ENEL –, o alto índice pluviométrico no Ceará em 2019 e a mobilização das equipes de campo. Foi relatado, ainda, que cerca de 60% das obras estariam fora do prazo de atendimento. Como **ação concreta** foi mostrado que, em 2019, a ENEL realizou **mudanças nos contratos e nos modelos de contratos já existentes**, saindo de um modelo de atividades específicas para atividades multidisciplinares, formando equipes capazes de realizar diversos tipos de atendimento – conhecidas como **equipes *multi skill***. Além disso, foi apresentado que a Distribuidora efetuará **contratação de forma emergencial de equipes de construção**, de forma que seja aumentada a quantidade de turmas para a execução de obras. Foi apontado, também, que a ENEL firmou uma parceria com o SENAI que resultou na **construção de um centro de treinamento**, o qual teria o objetivo de formar novos profissionais e requalificar profissionais já atuantes. Foi **estimado que serão formados 320 novos eletricistas e serão requalificados 320 eletricistas**, o que gerará mais mão de obra qualificada para atender a ENEL. Outro plano de ação apresentado foi de **aumento de equipes capacitadas a utilizarem máquinas perfuratrizes**, o que **eliminaria o uso de explosivos** e traria uma maior eficiência, maior agilidade e maior segurança na execução das obras. Foi mostrado que, atualmente, são utilizadas **10 máquinas no estado do Ceará**, e que **8**

máquinas estariam em processo de produção, sendo, até setembro de 2020, utilizadas 18 máquinas para atender as demandas de execução de obras. A ENEL concluiu que, com essas ações, "espera-se que a quantidade de reclamações acerca de execução de obras fora do prazo diminuam consideravelmente em 2020".

Considerando que a ENEL tem apontado como principal justificativa para este problema a dificuldade na contratação de mão-de-obra e aquisição de materiais, a ARCE considerou que as ações adotadas podem vir a contribuir para que a distribuidora passe a cumprir os prazos regulamentares para execução das obras, problema que já persiste desde 2012, o que conclui-se que as ações de melhoria e solução apresentadas são resultados concretos e positivos da **"Recomendação de Ouvidoria"**, nova ação da Ouvidoria da ARCE.

PROBLEMA 2: Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Qualidade do Serviço – Interrupções frequentes (Qualidade de Energia). Entende-se que este problema pode ser resultado de falta de investimento na rede e em equipes técnicas – estando o tempo médio de atendimento anual em 755 minutos, considerado excessivo principalmente tratando-se de reclamações de emergência. Sobre esse tema, foi esclarecido pela ENEL que o indicador de Tempo Médio de Atendimento (TMA) sofreu forte influência das ocorrências de *ataques criminosos* no estado do Ceará no início do ano de 2019, outro agravante em 2019 foram os índices pluviométricos para o estado do Ceará, os quais aumentaram bastante em relação aos anos anteriores. Como **ação concreta** e objetivando melhorar os indicadores de atendimento emergencial, a ENEL afirmou que elaborou o **Plano de Força Tarefa**, o qual foi adotado de forma efetiva a partir do mês de julho de 2019. Nesse plano, foram **adicionadas 38** (trinta e oito) equipes para atendimento emergencial, sendo essas equipes capazes de realizar diversos tipos de atendimento – conhecidas como equipes *multi skill*. A **Força Tarefa** contribuiu para redução do

indicador TMAE no segundo semestre de 2019, tendo apresentado um resultado melhor do que o mesmo período dos 4 anos anteriores. Outro indicador que apresentou uma alta redução foi o de atendimentos superiores a 24h, apresentando, em dezembro, uma taxa de apenas 2%. Foi esclarecido, ainda, que a Força Tarefa reduziu as reclamações acerca de **Falta de Energia** e **Flutuações/Variação/Oscilação de Tensão**. Declarou que irá manter o efetivo para obter resultados ainda melhores em 2020.

A ARCE considerou o plano apresentado uma iniciativa com potencial de sucesso, mas que necessita ser acompanhado por meio dos resultados obtidos ao longo de 2020. Para este problema conclui-se também que as ações de melhoria e solução apresentadas são resultados concretos e positivos da **"Recomendação de Ouvidoria",** nova ação da Ouvidoria da ARCE.

PROBLEMA 3:) Conexão e Faturamento de Microgeração: Foi informado que, devido às possíveis mudanças que poderão ocorrer nas regras de geração distribuída estabelecidas pela ANEEL, ocorreu um aumento exacerbado no número de solicitações de microgeração no último trimestre de 2019, e que, devido a esse fato, houve um acúmulo de solicitações de microgeração. Foi informado, ainda, que foi criado um centro de atendimento presencial para clientes de geração distribuída, o qual objetiva solucionar dúvidas ou reclamações desses consumidores. O plano de resultados consistia em duas ações, as quais teriam sido bastante efetivas para o cumprimento de prazos de conexão de microgeração, que seriam: **"Reestruturação da equipe de emissão de Parecer, de 02 para 08 engenheiros"** e **"Redesenho dos fluxos dos processos e ordens de serviço"**, os quais teriam sido concluídos, respectivamente, em 31/12/2019 e 31/10/2019.

Em face do que foi apresentado, a ARCE considerou os planos de ações destacados para microgeração como possíveis solucionadores dos problemas apresentados no Relatório de

Recomendações de Ouvidoria, e que os resultados seriam devidamente acompanhados durante o ano de 2020.

PROBLEMA 4:) Reclamações decorrentes da mudança do Sistema Comercial da Distribuidora ocorrida em julho/2019: Foi informado que o antigo sistema da ENEL, implantado há 20 anos, estava obsoleto para atender as novas demandas dos usuários. Dessa forma, ao fim de junho de 2019 foi realizada uma mudança do sistema. Alegaram que o objetivo foi oferecer aos seus consumidores melhores serviços, facilidades e democratização do acesso às plataformas de atendimento disponibilizadas pela concessionária, assim como, propiciar a modernização e o aperfeiçoamento das operações. No entanto, a referida mudança casou diversos problemas para os usuários. Com relação aos problemas relacionados à variação de consumo/erro de leitura/faturamento por média e cobrança indevida e nas falhas de regras de ordenação por rota/lote a ENEL apresentou as seguintes ações concretas: adequação do formato das informações até 31/03/2020 e correção das regras de sistema para ordenação por rotas e lotes até 29/02/2020.

No que se refere aos problemas gerados pela mudança do sistema com o cadastro, a distribuidora afirmou que comunicou aos usuários via carta, SMS, e-mail, URA ativa e realizou chamadas telefônicas para regularizar a situação cadastral do consumidor, e ainda bloquearam ações de corte e cobrança para os referidos consumidores, evitando maior insatisfação e prejuízo. Concluíram dizendo que foram efetuadas as correções dos casos identificados.

No tocante ao problema sobre a troca de titularidade ingressada e não efetivada a ENEL apresentou as seguintes ações: automatizar o processo de identificação até 01/04/2020, normalizar as solicitações pendentes até 01/04/2020 e ajustar a integração entre os sistemas de atendimento e faturamento.

Por fim, no que se refere aos problemas de atendimento da ENEL alegaram que em decorrência dos problemas já citados, houve uma elevação nas demandas de reclamações nos canais de atendimento e acréscimo no tempo de atendimento. Como contramedida, foram realizadas ações concretas que estão sendo tratadas no Plano de Resultados (acompanhado pela Coordenadoria de Energia da ARCE, área de fiscalização da Agência), cujo acompanhamento ocorre desde outubro de 2019 até setembro de 2020. Ainda como ação aos problemas de lentidão nos canais de atendimento a ENEL se comprometeu a ajustar o processamento das rotinas de trabalho e capacidade de processamento dos sistemas até 30/04/2020.

Considerando que a ENEL apresentou e demostrou planos e ações concretas para resolver os problemas apresentados pela Ouvidoria da ARCE, conclui-se que a "**Recomendação de Ouvidoria**", nova ação da Ouvidoria da ARCE, promoveu resultados concretos e positivos para a melhoria do serviço público de energia regulado por esta Agência.

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 a 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. Também quadrimestralmente a Ouvidoria se reúne com a Coordenação das áreas envolvidas no tratamento das demandas da Ouvidoria objetivando acompanhar prazos de repostas, fiscalizações, demandas reincidentes e problemáticas.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além de atender à norma regente, o presente relatório tem como objetivos: a) apresentar a identidade da ARCE e a sua Ouvidoria; b) demonstrar ações adotadas pela 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); d) apresentar as medidas corretivas para solução dos problemas detectados e reincidentes; e) relatar o comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias e as iniciativas da Ouvidoria da ARCE; f) informar as ações e projetos

inovadores adotados que promovem o interesse público; g) apontar a atuação da Ouvidoria da Agência junto à gestão superior; h) indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações regulatórias e por consequência dos serviços públicos regulados.

Dessa forma, salienta-se 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 os Municípios mais demandados 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 Agência.

A Ouvidoria 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. Além do atendimento presencial realizado na própria sede, a Ouvidoria da ARCE faz atendimento ao público no Terminal Rodoviário João Thomé, além disso ainda promove

iniciativas de ampliação do atendimento, como fez, ao disponibilizar o "whatsapp"e o aplicativo "Conctarce".

Em 2019, intentando obter resultados concretos com ações da própria Ouvidoria (Ouvidoria em ação), inovou-se utilizando a ferramenta na qual denominou-se "**Recomendação de Ouvidoria",** documento em anexo. Referido documento foi resultado de todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria na área de energia em 2019 e fundamentou-se nos encontros periódicos com a Enel e principalmente na análise de variados dados estatísticos (inteligência analítica).

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, 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. Em 2019 o obstáculo mais desafiador foi a implementação das novas atribuições estabelecidas à ARCE através Lei 16.710/2018. A alteração legal transferiu competências do Detran para a ARCE, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes. Muitas atividades recebidas do Detran, encontram-se em fase de transição e as rotinas ainda sendo estabelecidas para a entidade. Não obstante, a Ouvidoria tem buscado diligenciar suas ações da melhor maneira possível para atender as demandas apresentadas de forma adequada e célere.

Além disso, 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 consequentemente a melhoria dos serviços públicos regulados.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Tendo em vista a implementação das novas atribuições estabelecidas à ARCE através da Lei 16.710/2018 na qual transferiu-se competências do Detran para esta Agência, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes sugerimos que a Ouvidoria da ARCE promova capacitação de atendimento ao público, bem como, desenvolva novos procedimentos de atendimento e controle para a área de transporte intermunicipal de forma a atender às novas exigências.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2020

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Ouvidora-Chefe da ARCE

11 - 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 da Ouvidoria desta Agência, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório serão tratadas no âmbito desta Agência, bem como, serão encaminhadas a todas as áreas da ARCE. Remeta-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARCE e pronunciamento deste Presidente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2020

Dr. Hélio Winston Barreto Leitão

Presidente do Conselho Diretor da ARCE