

**RELATÓRIO SOBRE AS DEMANDAS DA OUVIDORIA DA ARCE NA  
SITUAÇÃO DE PANDEMIA**

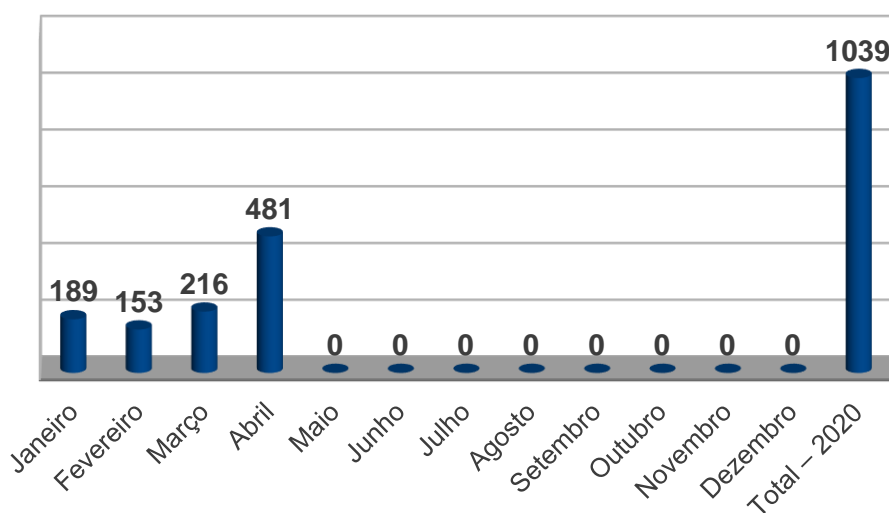
**MÊS: ABRIL/2020**

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.

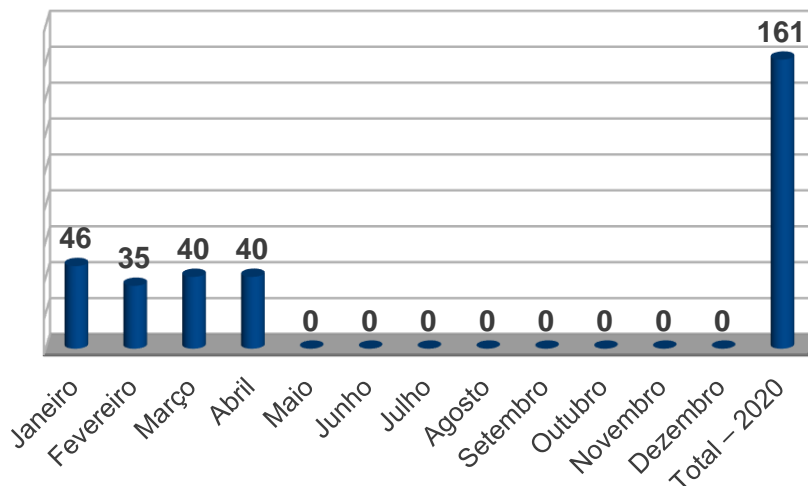
**SANEAMENTO BÁSICO:**

No tocante à área de saneamento, vale registrar que o número de solicitações de informações elevou-se 158% quando comparado à média dos três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) de 2020. Já o número de reclamações manteve-se na média conforme gráficos a seguir:

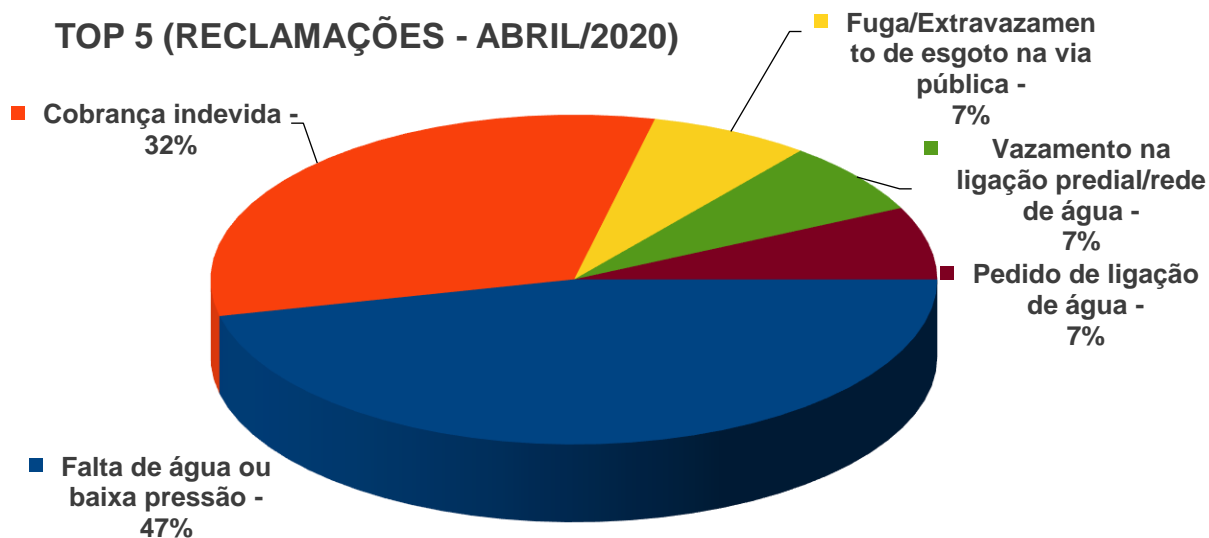
**INFORMAÇÕES - 2020**



## RECLAMAÇÕES - 2020

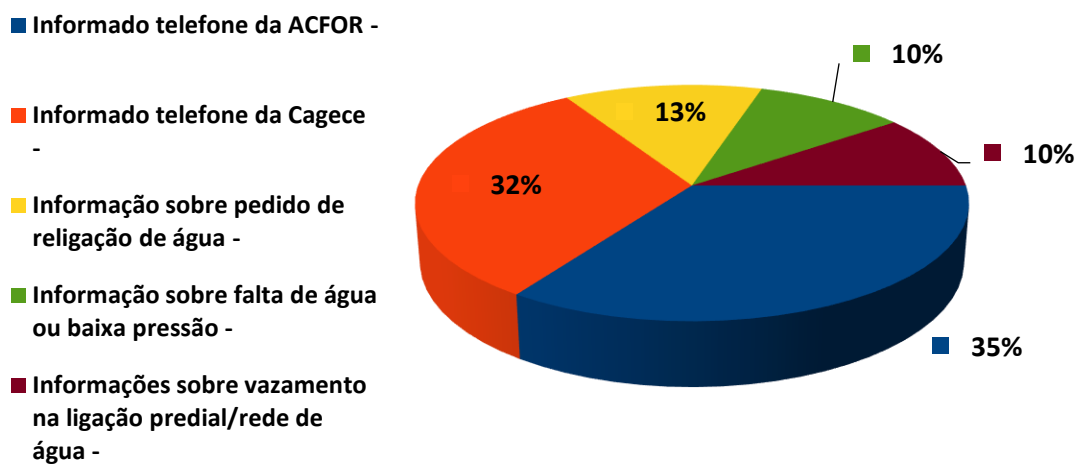


Destacam-se como principais assuntos **reclamados** durante a pandemia no mês de abril os problemas de *Falta de água ou baixa pressão*, *Cobrança indevida*, *Fuga/Extravazamento de esgoto em via pública*, *Vazamento na ligação predial/rede de água* e *Pedido de ligação de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:



Destacam-se como principais assuntos de **Informações**: *Informação sobre telefone da ACFOR, Informação sobre telefone da Cagece, Informações sobre pedido de religação de água, Informação sobre falta de água ou baixa pressão e Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

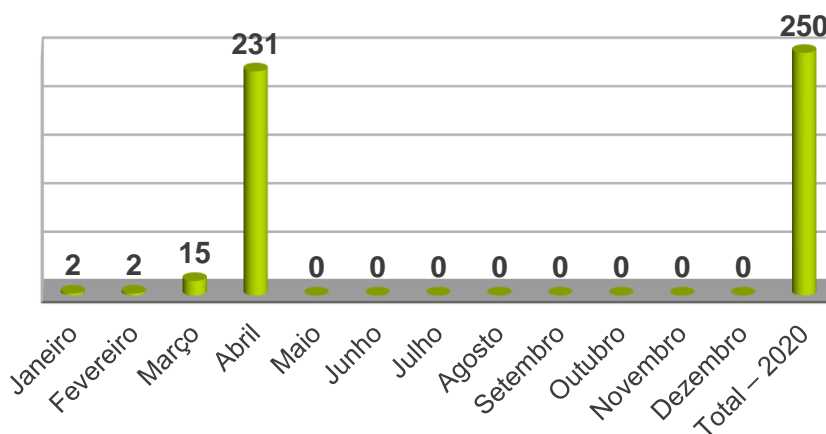
### TOP 5 (INFORMAÇÕES - ABRIL 2020)



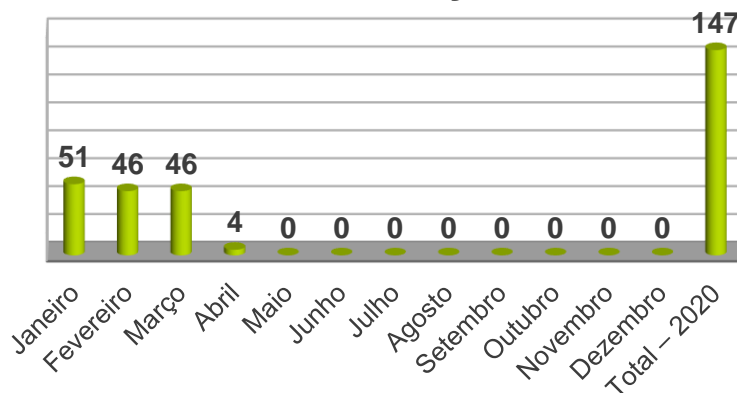
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

Na área de transporte, provavelmente por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. O número de solicitações de informações dos usuários aumentou 3.850% quando comparado à média dos três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) de 2020. Por outro lado, com o número de reclamações aconteceu o processo inverso, com uma baixa de 92%.

### INFORMAÇÕES - 2020

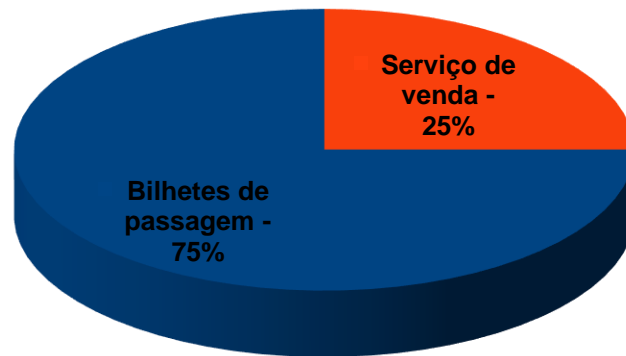


### RECLAMAÇÕES - 2020



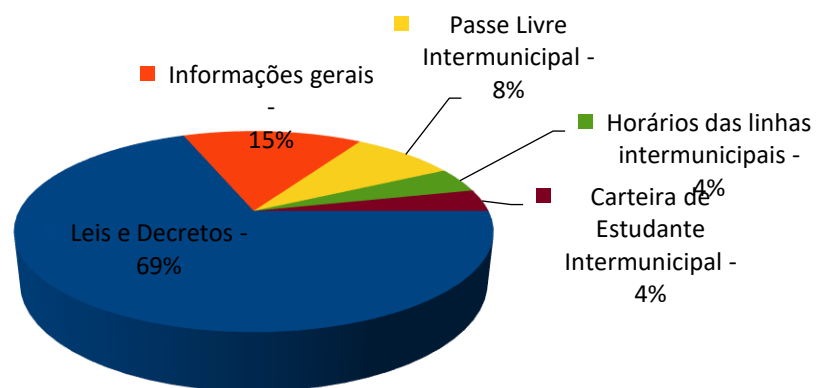
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em abril de 2020.

### TOP 5 (RECLAMAÇÕES - ABRIL/2020)

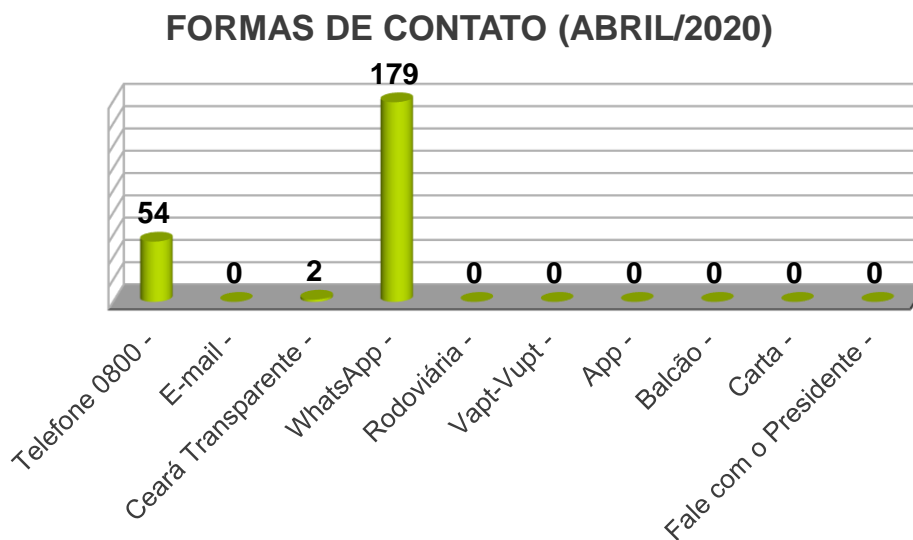


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em abril de 2020.

### INFORMAÇÕES (ABRIL/2020)



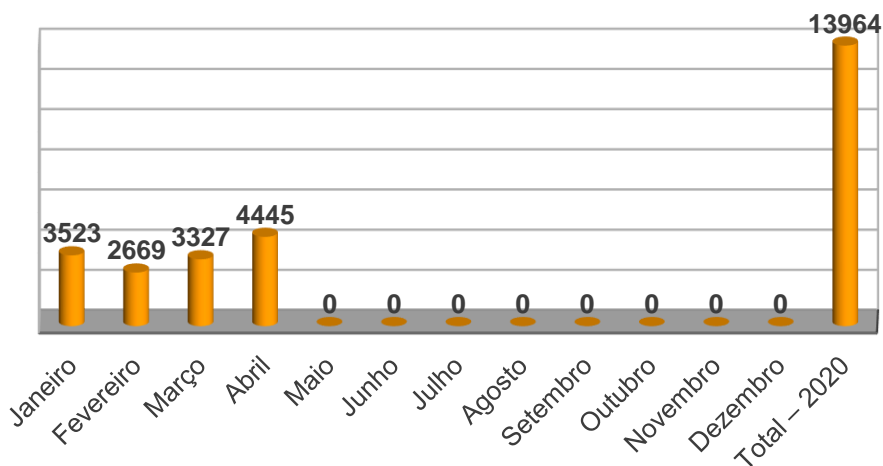
Outro ponto relevante para registrar na área de transporte foi o significativo número de usuários (179 atendimentos no mês) utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



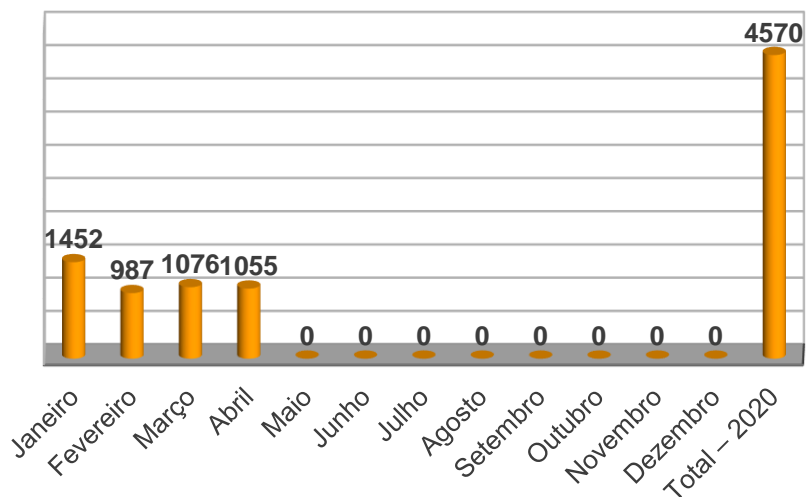
### ENERGIA ELÉTRICA

Na área de energia, verifica-se que com a pandemia o número de solicitação de informações elevou-se 40% quando comparado à média dos três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) de 2020. No entanto, o número de reclamações baixou 10%.

### INFORMAÇÕES - 2020



## RECLAMAÇÕES - 2020



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura*, *Falta de Energia*, *Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda*, *Cobrança Indevida* e *Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

