

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE

Abril/2020

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

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

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

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Aurélio Rodrigues da Silva

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 área regulada 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.

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, 14 de maio de 2020.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Ouvidora – Chefe

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 **abril de 2020**, 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	5502
Informações	4445
Reclamações	1055
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	327
Improcedente	91
Caminho do Entendimento	588

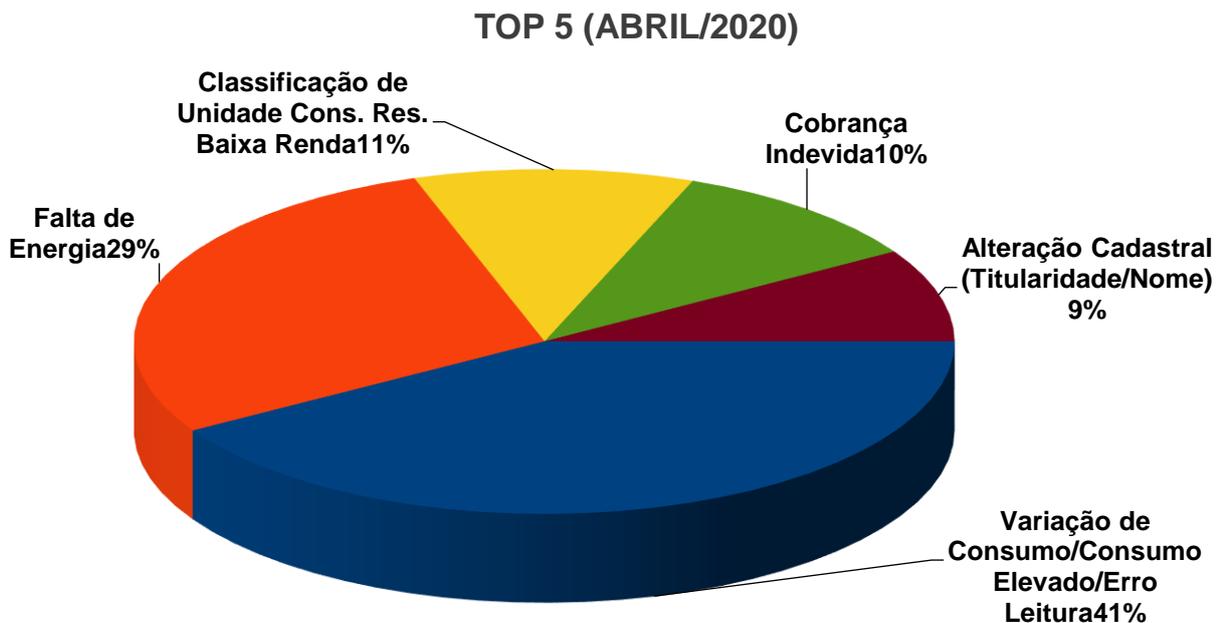
Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.502 solicitações, 1055 se converteram em reclamações.

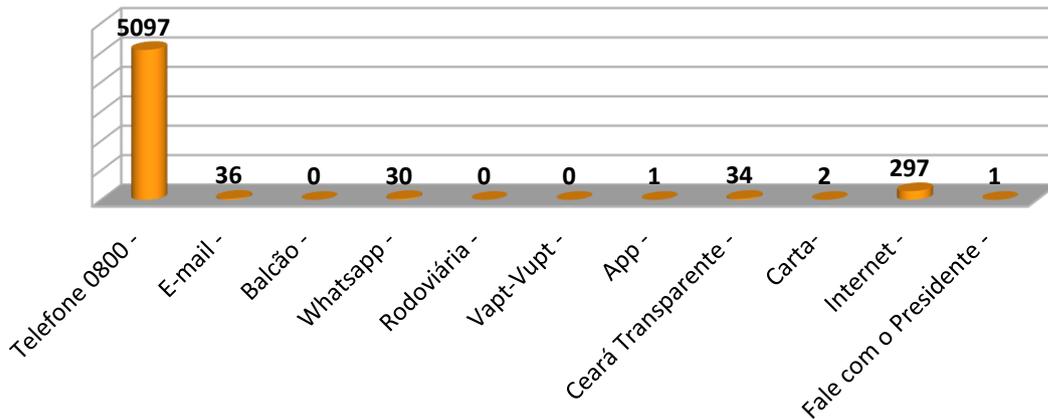


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura, Falta de Energia, Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda, Cobrança Indevida e Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 5.097 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

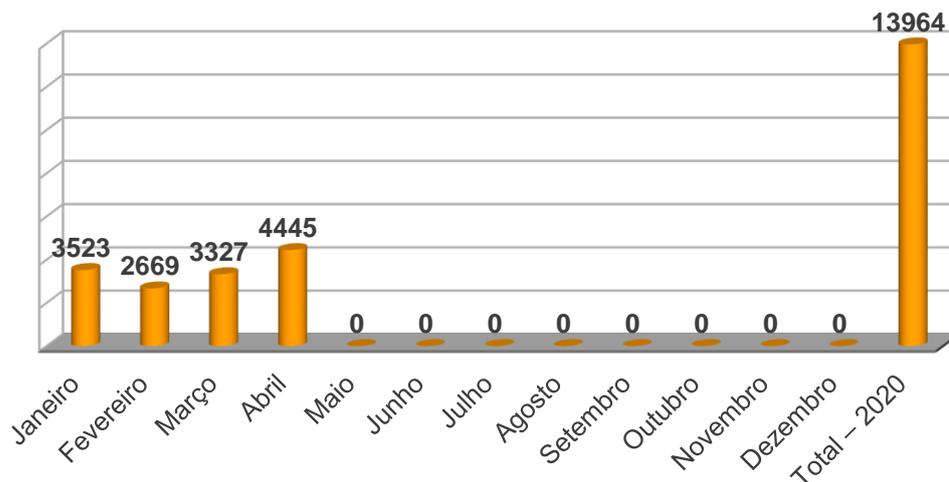
FORMA DE CONTATO (ABRIL/2020)



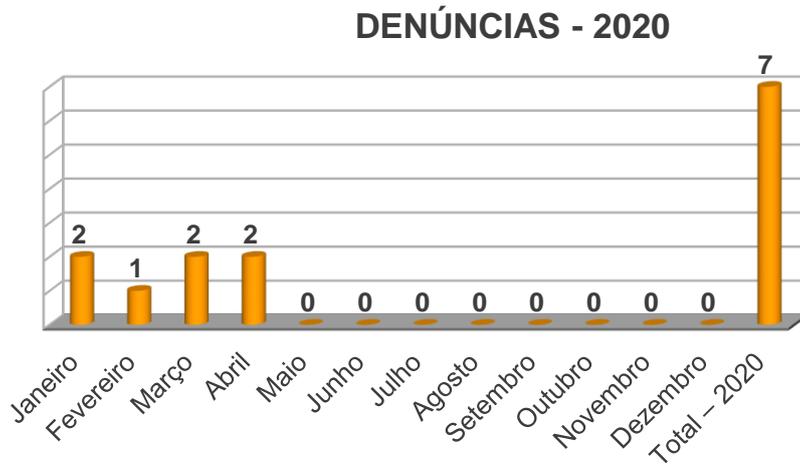
No mês de abril não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

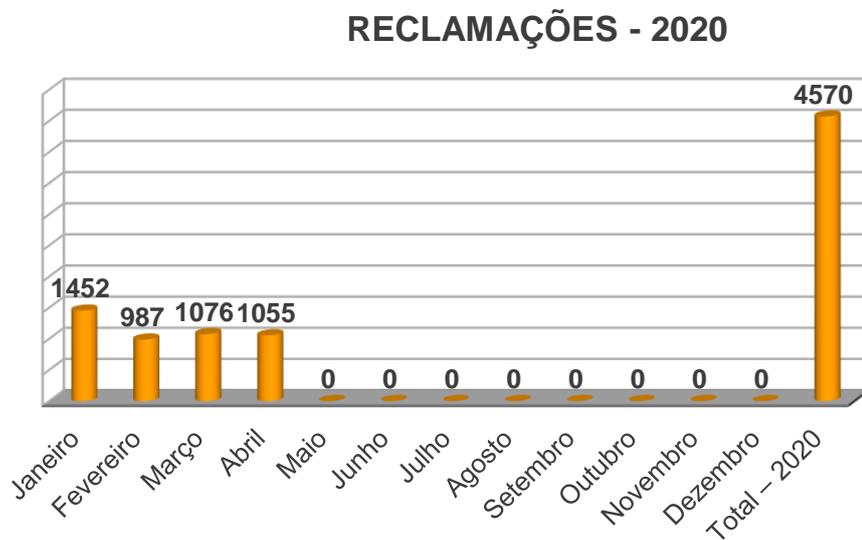
INFORMAÇÕES - 2020



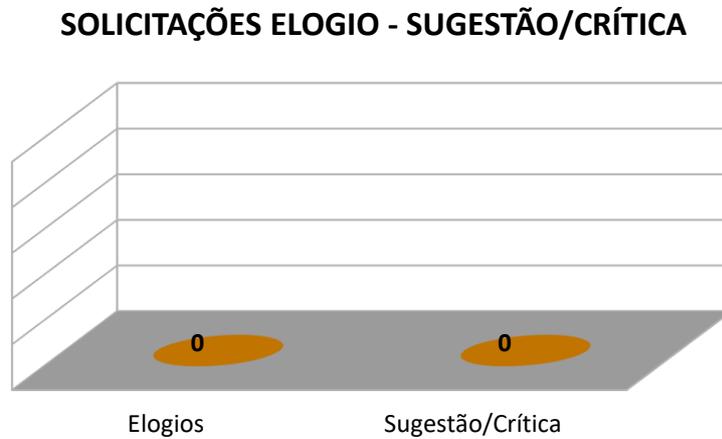
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrências, conforme observa-se abaixo:



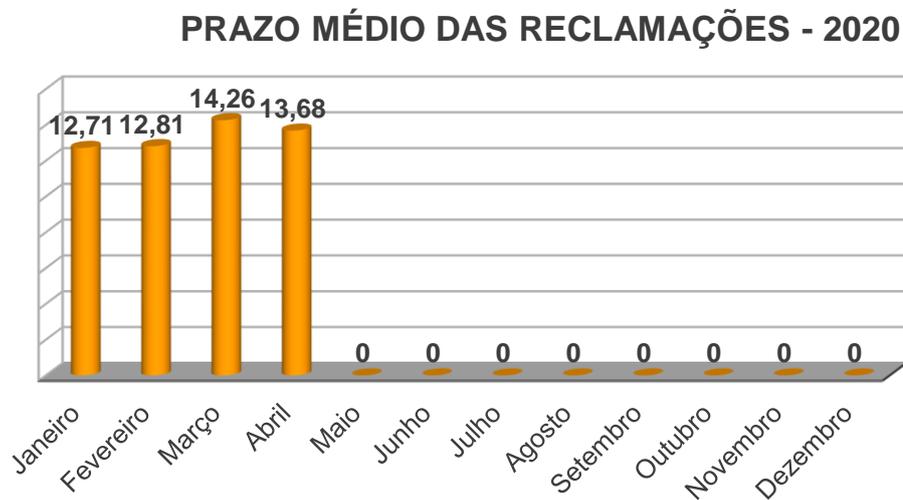
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro conforme apresenta-se no gráfico abaixo:



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 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 **abril de 2020**, 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	521
Informações	481
Reclamações	40
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE ^(Obs.1)	39
Total de Solicitações Finalizadas	516
Informações Finalizadas	481
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	35
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	24
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	488

Fonte: SOA e SISDO

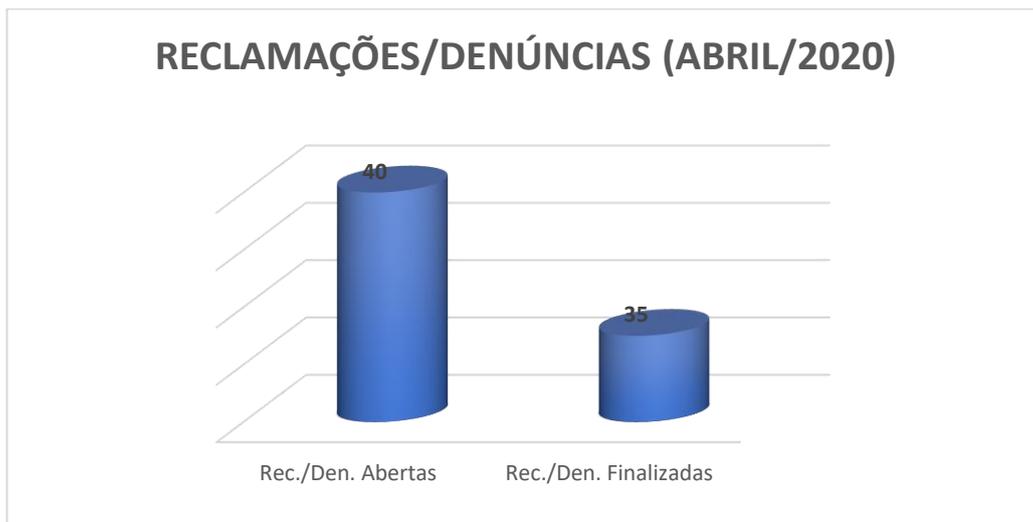
Obs₁:A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 1 (uma) solicitação não está na aba CONTATO encaminhado para Agente Regulado devido a um erro no sistema.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

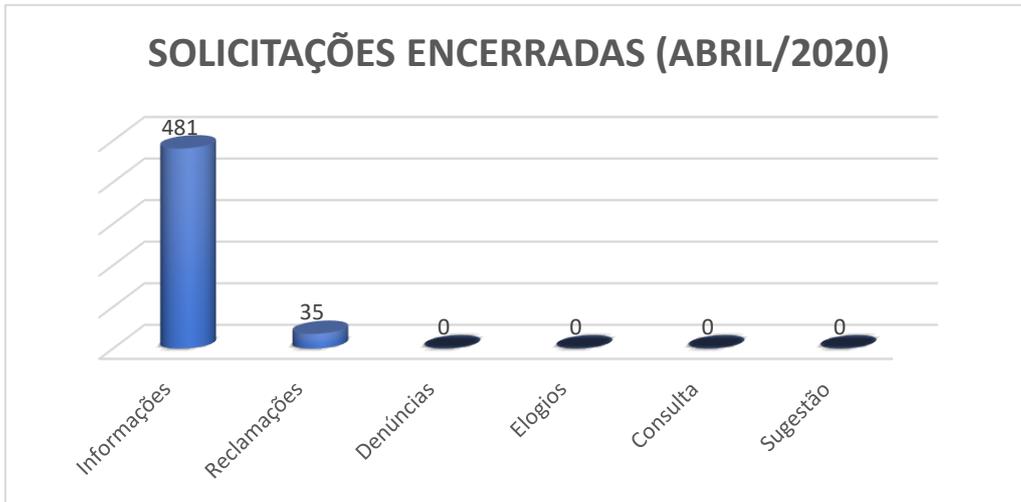
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 521 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 40 se converteram em reclamações, das quais 39 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



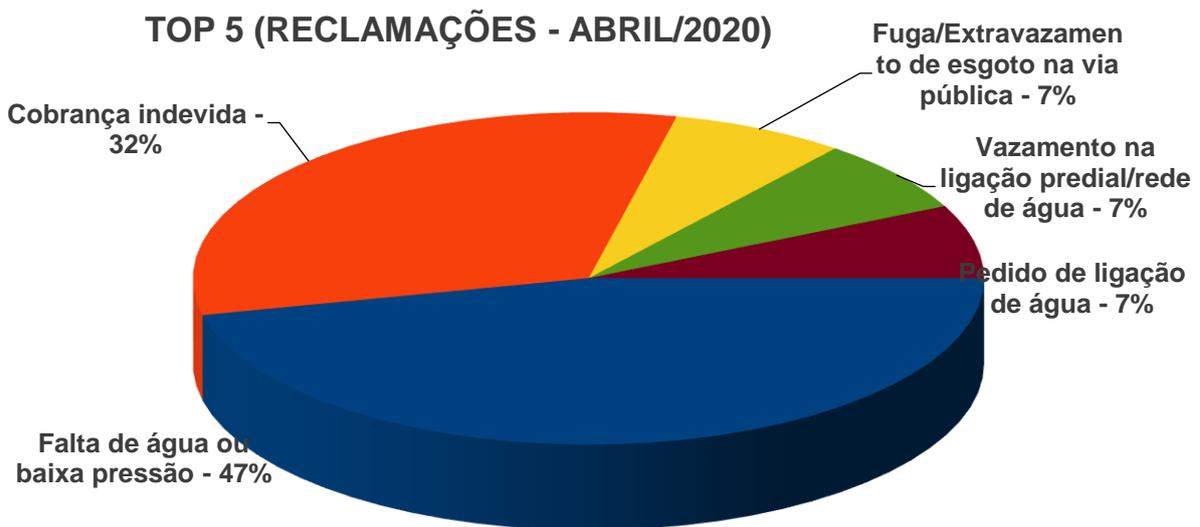
Vê-se no gráfico a seguir que 40 reclamações/denúncias foram registradas e 35 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



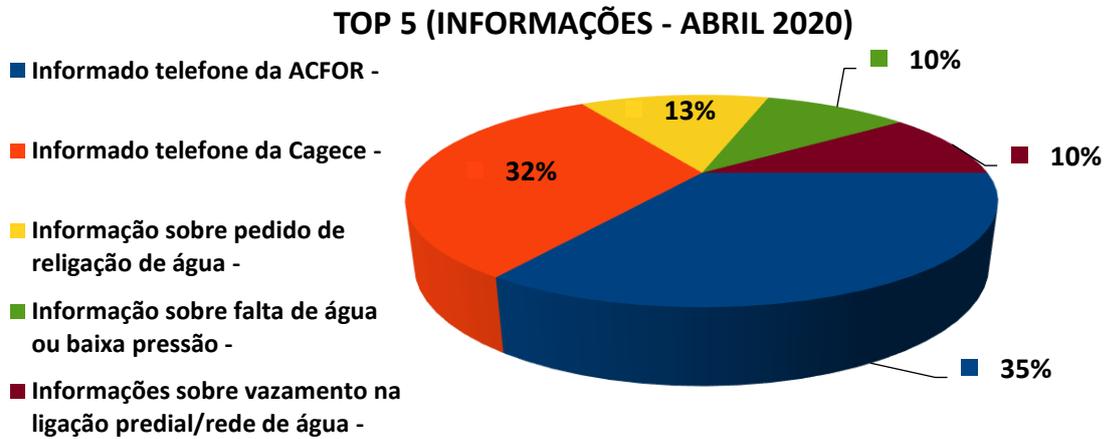
Solicitações encerradas:



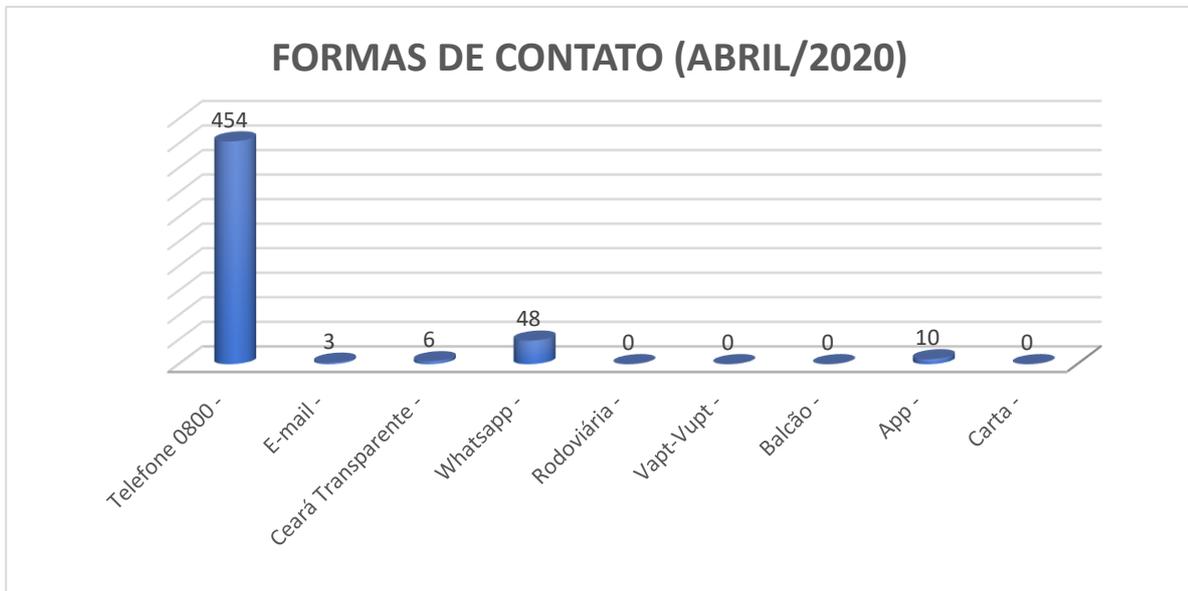
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (13)*, *Cobrança indevida (9)*, *Fuga/Extravazamento de esgoto em via pública (2)*, *Vazamento na ligação predial/rede de água (2)* e *Pedido de ligação de água (2)* conforme dispõe o gráfico abaixo:



Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre telefone da ACFOR (119), Informação sobre telefone da Cagece (110), Informações sobre pedido de religação de água (46), Informação sobre falta de água ou baixa pressão (35) e Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (35)* conforme dispõe o gráfico abaixo:



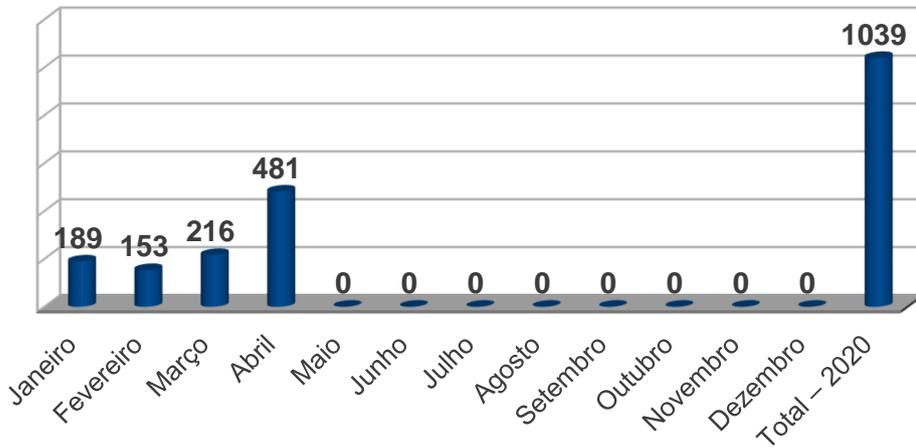
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em abril foi o telefone. Nesse período, 454 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



No mês de abril não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt.

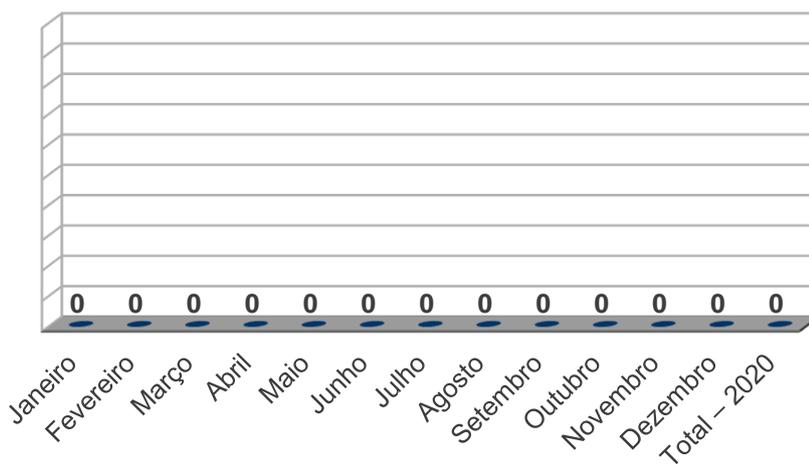
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 122,68% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2020



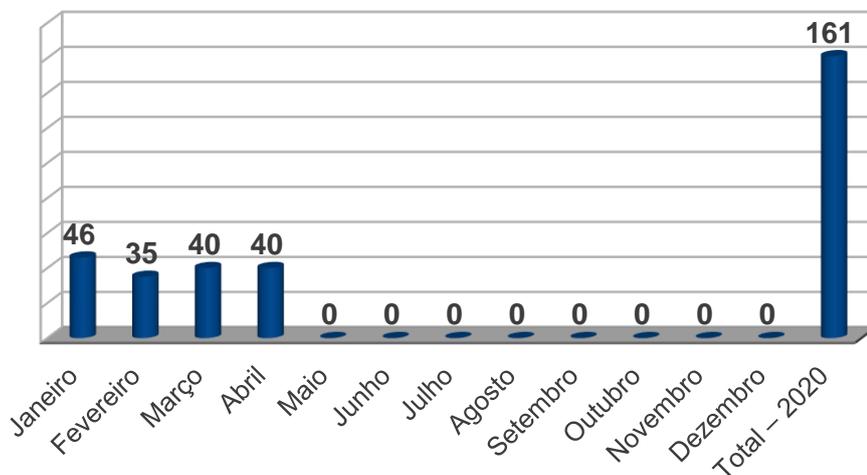
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020



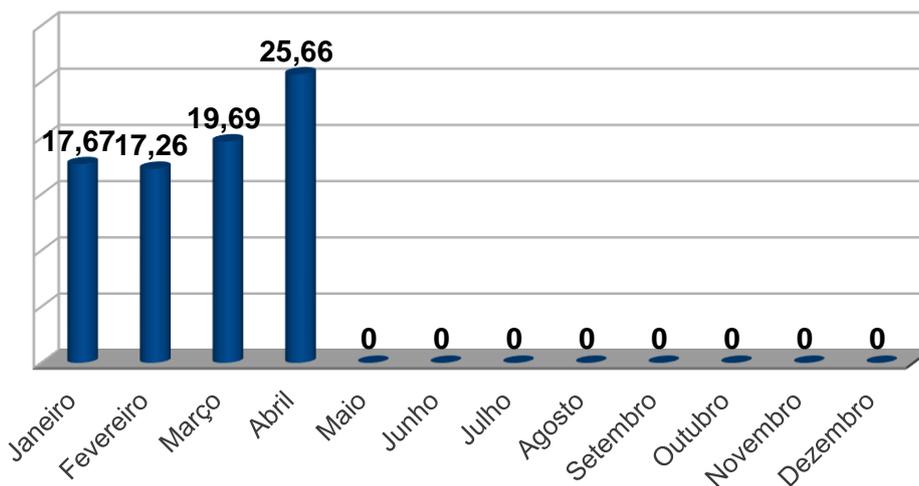
No mês de referência deste relatório, nota-se o mesmo número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



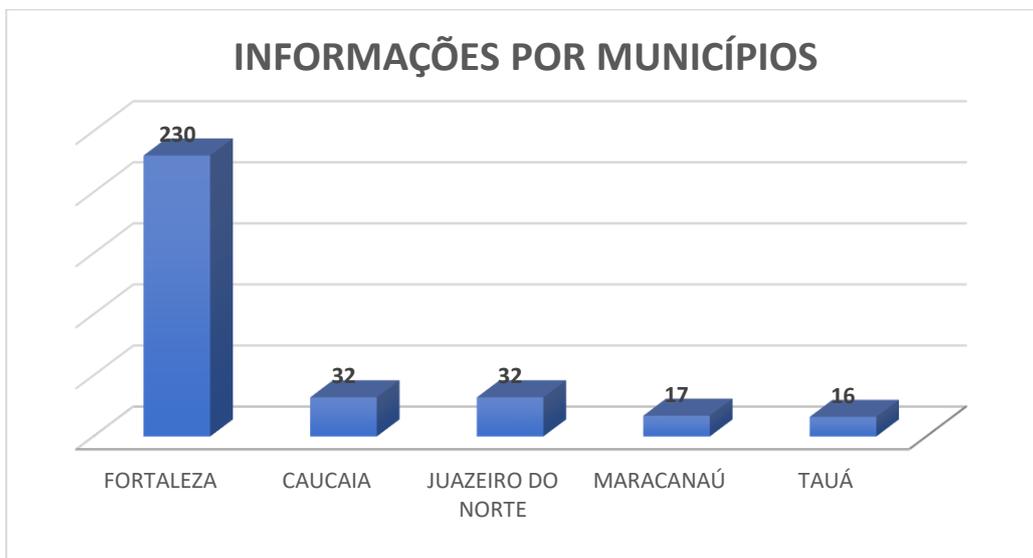
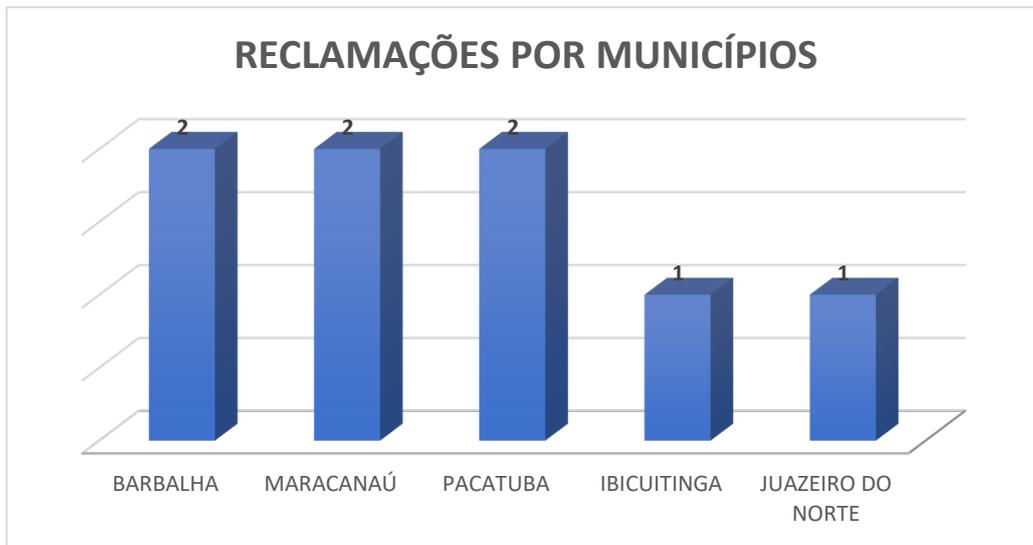
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



Não houve mediações realizadas pela Ouvidoria no mês de abril.

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 **abril de 2020** 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.

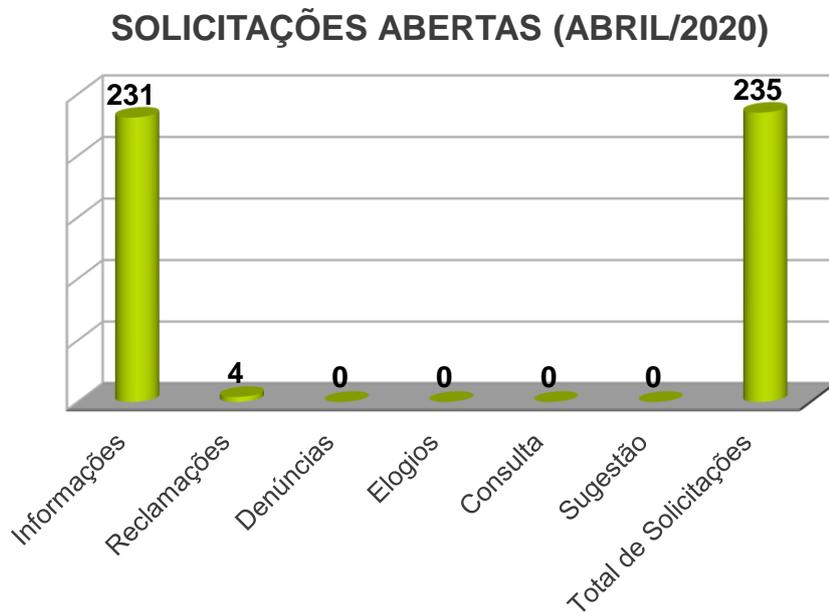
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	235
Informações	231
Reclamações	4
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	248
Informações Finalizadas	231
Reclamações Finalizadas	17
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	248

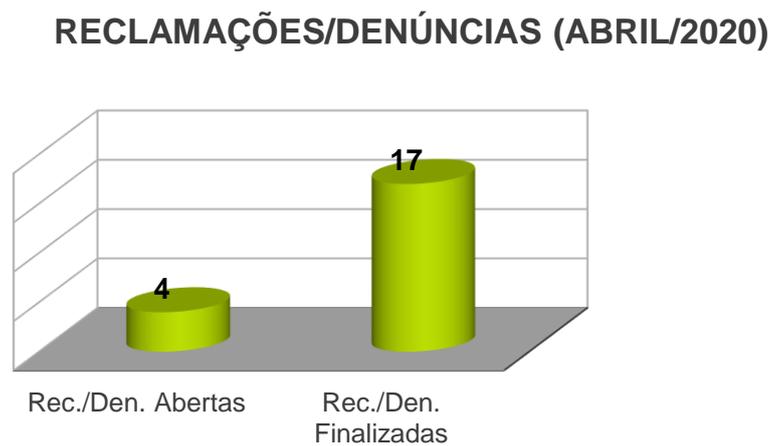
Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 235 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4 se converteram em reclamações.

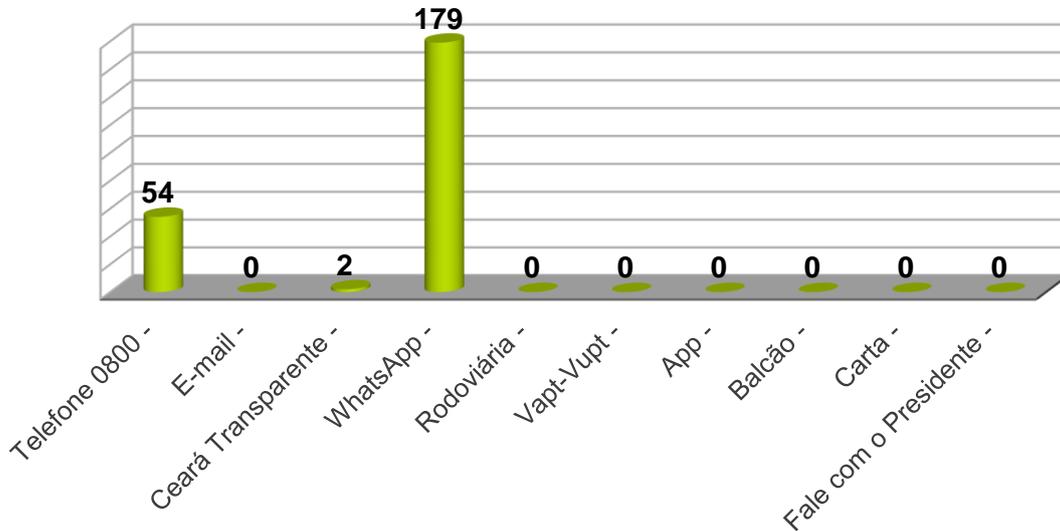


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 4 Reclamações/Denúncias foram registradas em abril, 17 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

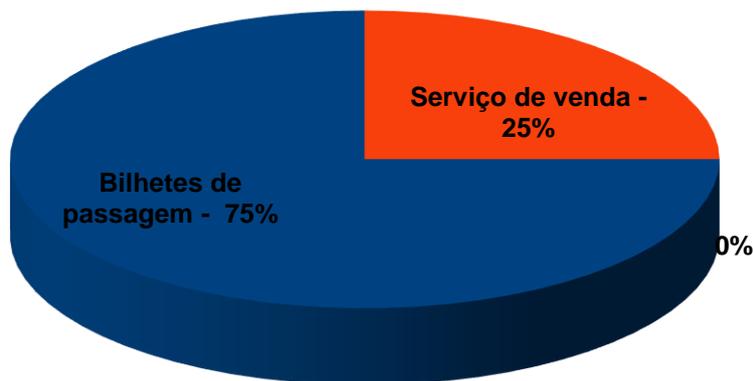
FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2020)



No mês de abril não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

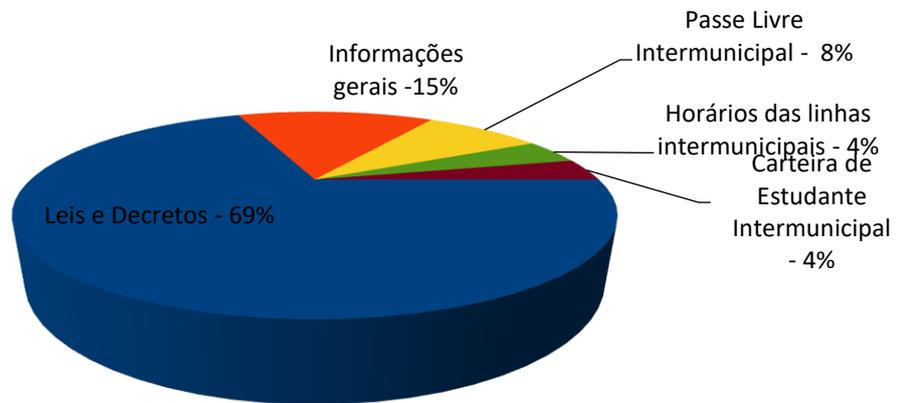
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte em abril de 2020.

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - ABRIL/2020)



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

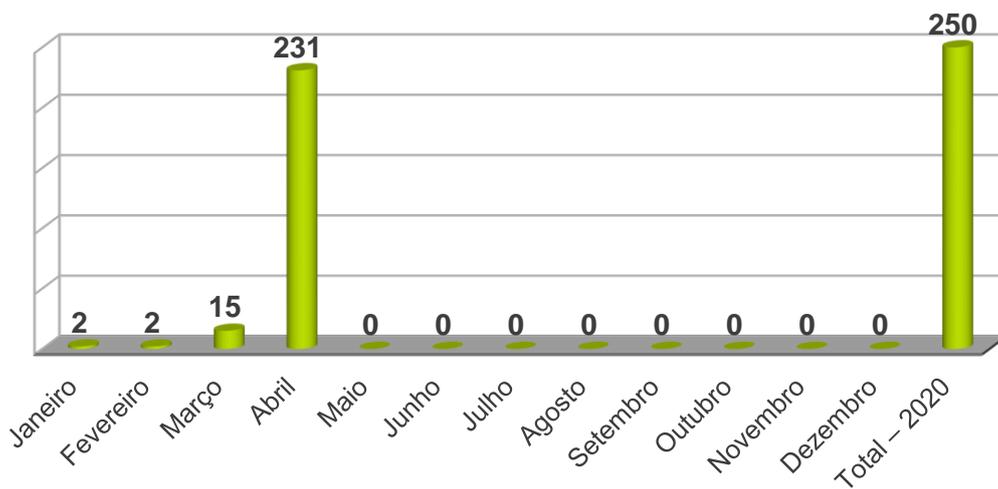
INFORMAÇÕES (ABRIL/2020)



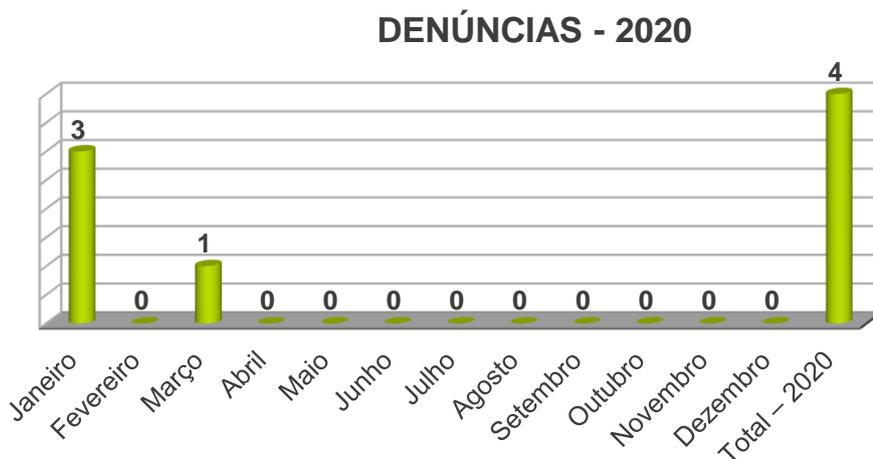
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 231 ocorrências quanto ao número de informações.

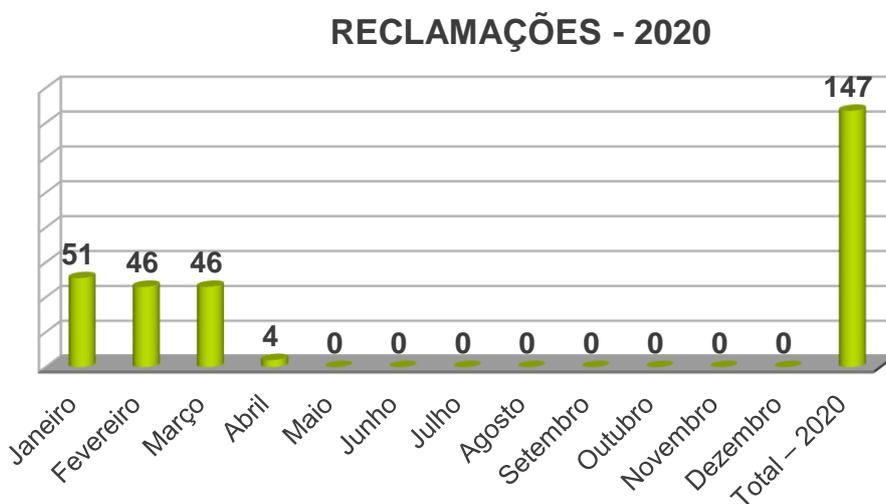
INFORMAÇÕES - 2020



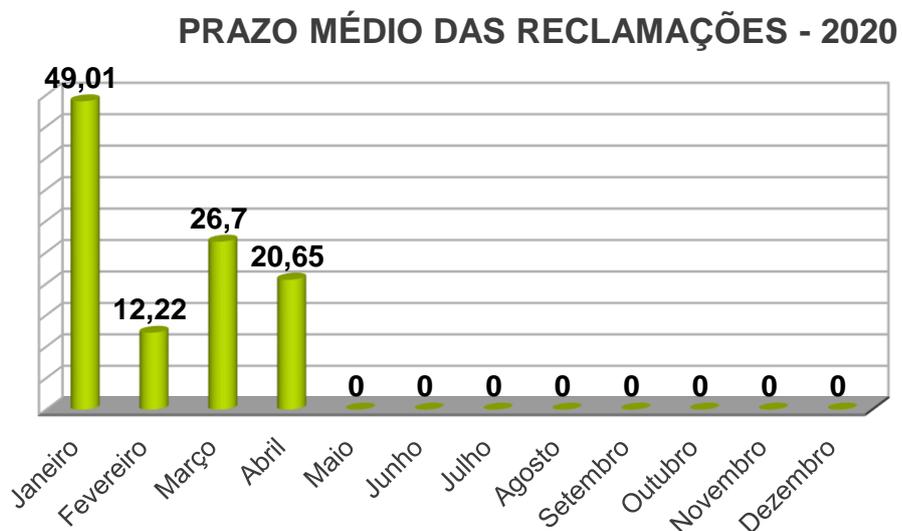
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 91,30% em abril comparando-se ao mês anterior.



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

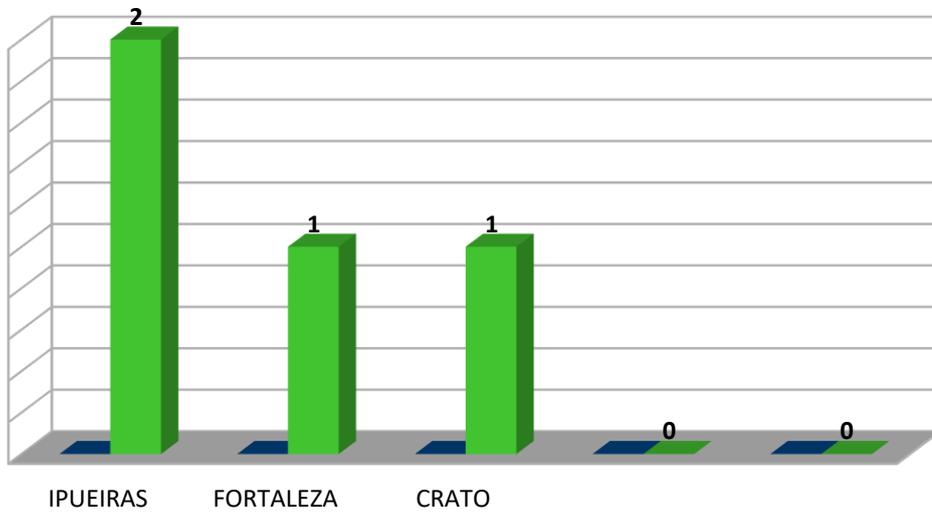


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 27 DIAS

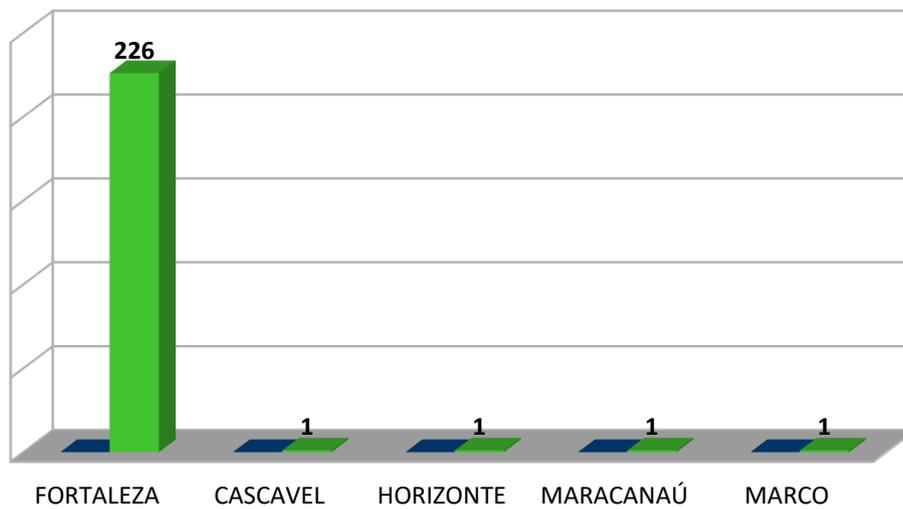
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a abril ficou em 27 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. A demora está ocorrendo em virtude do acréscimo de demanda registrada e a conseqüente demora da CTR em responder as solicitações. Os usuários estão constantemente reclamando da demora. A Ouvidoria da ARCE já comunicou o Coordenador de Transporte e solicitou agilidade nas análises.

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico abaixo as principais empresas reclamadas na área de transporte em abril 2020.

TOP 5 - EMPRESAS



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 **abril de 2020** 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 SISCD0.

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.

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%.

No tocante à área de saneamento, 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.

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%.

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.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/04/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
29/04/2020	230799	ANA CRISTINA DE ALMEIDA MENDES	6	AGR	29/04/2020
24/04/2020	230676	MARCEVÂNIA MARIA TEIXEIRA LAVOR	11	OUV	24/04/2020
13/04/2020	230405	MUNICÍPIO DE ITAIPOCA	22	AGR	13/04/2020
05/05/2020	230925	ANTÔNIA IONE SCHWINGEL	0	AGR	05/05/2020
20/02/2020	229557	R & DIAS CONTRUTORA LTDA ME	75	CSB	11/03/2020
14/04/2020	230424	CARMEM SILVA PEREIRA SANTIAGO	21	OUV	14/04/2020
15/04/2020	230469	JANAINA SOARES NOLETO CASTELO	20	OUV	15/04/2020
10/03/2020	229708	JURANDIR MARÃES PICANÇO NETO	56	OUV	20/04/2020
17/04/2020	230536	FRANCISCO JARBAS BEZERRA PINTO	18	AGR	17/04/2020
23/04/2020	230656	ALZENIR DE SOUSA RODRIGUES	12	OUV	23/04/2020
03/02/2020	229307	FRANCISCO LUCIANO ALVES MAIA	92	AGR	15/04/2020
27/04/2020	230716	MUNICÍPIO DE MASSAPÊ	8	AGR	27/04/2020

28/04/2020	230734	JORDEL CRISTIANO DOS SANTOS	7	AGR	28/04/2020
04/05/2020	230855	MARTA MARIA DE ARAÚJO	1	AGR	04/05/2020
29/04/2020	230811	FRANCISCO PEQUENO DE SOUSA	6	AGR	29/04/2020
16/04/2020	230532	ROBSON DE ANDRADE MIRANDA	19	AGR	16/04/2020
23/03/2020	229780	MARIA IMACULADA VIANA DE ARAÚJO	43	CSB	15/04/2020
05/05/2020	230927	EDSON BARROSO LIMA	0	AGR	05/05/2020
29/04/2020	230812	RICARDO TONIATTI DE ANGELO	6	AGR	29/04/2020
29/04/2020	230787	PETRÔNIO SAMPAIO DE ALENCAR	6	AGR	29/04/2020
28/04/2020	230755	JOSE DUARTE DA SILVA	7	AGR	28/04/2020
27/04/2020	230718	CLÉCIA PEREIRA DOS SANTOS	8	AGR	27/04/2020
23/04/2020	230657	AFONSO ROCHA NETO	12	AGR	23/04/2020
27/04/2020	230713	LIDIANE BARROS PEREIRA	8	OUV	27/04/2020
24/04/2020	230678	GABRIELA KARLA TAVARES	11	AGR	24/04/2020
22/04/2020	230631	RAIMUNDA PEIXOTO DE ALENCAR	13	AGR	22/04/2020
20/04/2020	230550	MARIA VALDENE C. DE LIMA	15	OUV	20/04/2020
28/04/2020	230764	MARIA AUXILIADORA F PAES	7	AGR	28/04/2020

28/04/2020	230735	ALTAIR RAULINO NETO	7	AGR	28/04/2020
22/04/2020	230646	JOSÉ EVANDERLAN	13	AGR	22/04/2020
16/04/2020	230499	LUCAS FERNANDES COMARU	19	OUV	16/04/2020
27/04/2020	230719	MARIA ELIANE	8	AGR	27/04/2020
15/04/2020	230465	MARIA ELIANE RIBEIRO	20	OUV	15/04/2020

II
ANEXO – TRANSPORTE
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/04/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS)	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
04/03/2020	229654	ROSÂNGELA SOARES BISPO	62	CTR	16/03/2020
31/03/2020	229963	LUANA MARIA ALVES DOS SANTOS	35	CTR	13/04/2020
03/03/2020	229636	ADRIANO DOS SANTOS	63	CTR	26/03/2020
10/03/2020	229704	AFONSO FERREIRA DOS SANTOS	56	CTR	16/03/2020
13/03/2020	229731	ALANA SILVA LOBO	53	CTR	27/03/2020
16/03/2020	229748	IGOR DE SOUSA SILVA	50	CTR	26/03/2020
24/03/2020	229869	FRACISCO ISRAEL BARROS	42	CTR	31/03/2020
06/03/2020	229679	JOSIMEIRE	60	CTR	18/03/2020
03/04/2020	230186	MATHEUS AZEVEDO DE DEUS	32	CTR	15/04/2020
03/04/2020	230185	ANA BEATRIZ ALVES DOCA	32	CTR	15/04/2020
17/04/2020	230534	DARLAN ARAGAO EVANGELISTA	18	OUV	17/04/2020
31/03/2020	229987	JOÃO FRANCISCO SALMITO LOPES	35	CTR	15/04/2020
23/03/2020	229778	URSULA FONSECA RIBEIRO	43	CTR	03/04/2020
16/03/2020	229742	DEYVSON RABELO	50	CTR	18/03/2020

16/03/2020	229741	NARA RIBEIRO CUNHA	50	CTR	26/03/2020
03/03/2020	229640	PAULO ROCHA	63	CTR	16/03/2020
20/02/2020	229559	RODRIGO TINÔCO BESSA CHAGAS	75	CTR	05/03/2020
18/02/2020	229529	JULIO CESAR FERREIRA	77	CTR	26/02/2020
07/02/2020	229363	CARLOS YURI BARBOSA CIDRAO	88	CTR	15/04/2020
27/01/2020	229208	ALEXA ARAUJO	99	CTR	10/02/2020
04/03/2020	229655	FILIPE DOS SANTOS ALMEIDA	62	CTR	11/03/2020