

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Abril/2022

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

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

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

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Morgana M. Lima

Link do Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:

https://datastudio.google.com/reporting/80ead5ee-5bec-449d-a717-5631a846ef8c/page/p_679214r6rc?s=sTK4JTbx0Tk

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como fornece uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

O relatório informa também, a evolução do prazo médio para cada área regulada, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações, e nas áreas de saneamento e transporte as reclamações e informações por municípios.

Informamos ainda por meio de planilhas o quantitativo de mediações por áreas reguladas realizadas na Ouvidoria da ARCE, bem como um gráfico no qual, em ordem crescente, enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da ARCE na área de Transporte.

Ainda, visando à transparência, bem como, melhorar e resolver os problemas detectados pela Ouvidoria, apresenta-se neste relatório as reuniões realizadas com os prestadores de serviços regulados pela Agência e com as áreas internas.

Por fim, consta nesse relatório uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelos canais disponibilizados pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, todavia são analisadas e tratadas apenas pela ANEEL, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas da ARCE. É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 16 de maio de 2022.

Cordialmente,

Daniela Cambraia
Ouvidora-Chefe da Arce

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **abril de 2022**, 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	4492
Informações	3524
Reclamações	967
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	65
Processos Abertos	9
Processos Arquivados	3
Resultados das Solicitações	
Analizadas como Procedentes	245
Analizadas como improcedentes	84
Tratadas na Aneel	638
Total de Reuniões	1

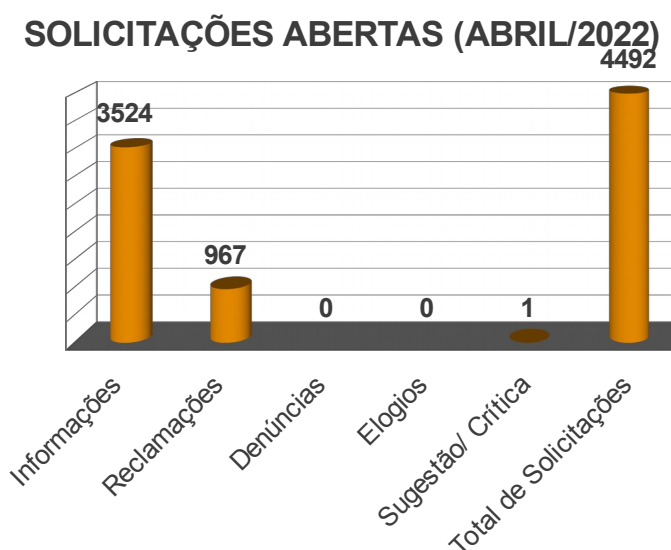
Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Houve registro de 9 (nove) processos (04101880/2022, 03744221/2022, 03649628/2022, 03548538/2022, 03546802/2022, 03281590/2022, 03253384/2022, 03203549/2022 e 03191230/2022)

Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada em 08/04/2022

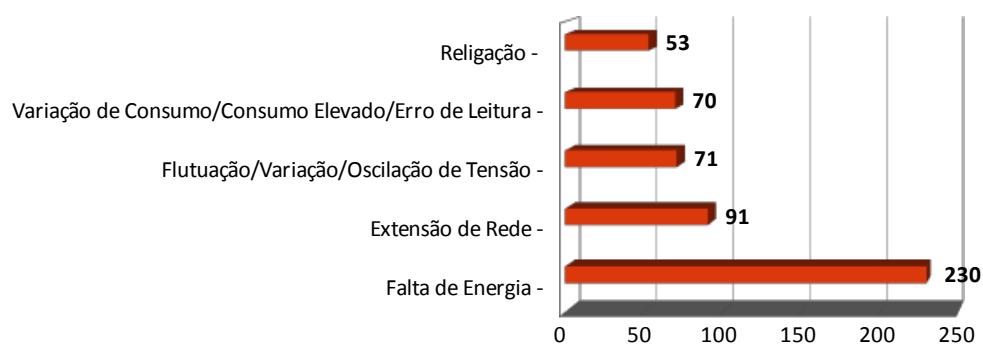
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.492 solicitações, 967 se converteram em reclamações.



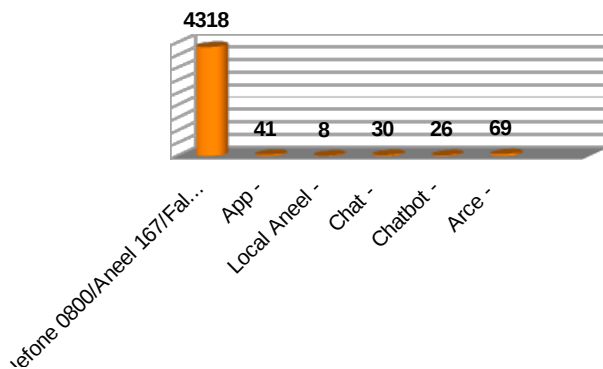
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia* (230), *Extensão de rede* (91), *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão* (71), *Variação de consumo* (70) e *Religação* (53), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

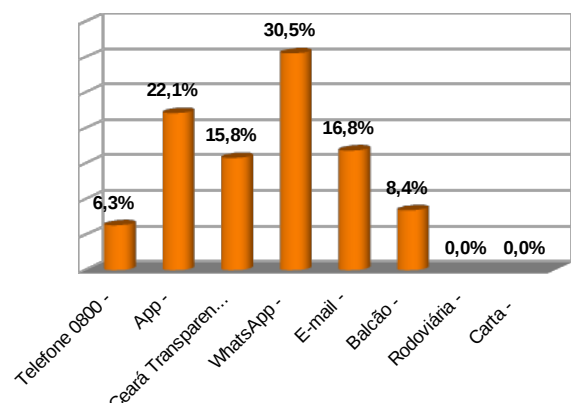


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 4.318 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (ABRIL/2022)

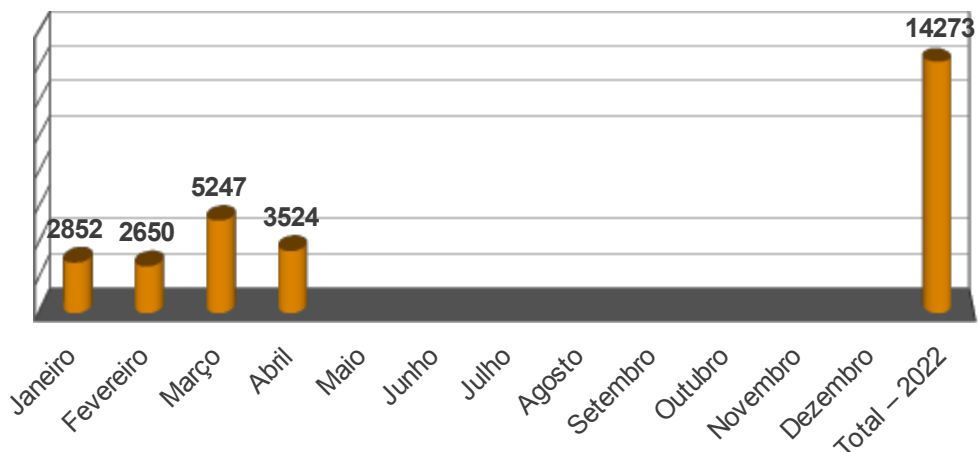


FORMA DE CONTATO ARCE (ABRIL/2022)

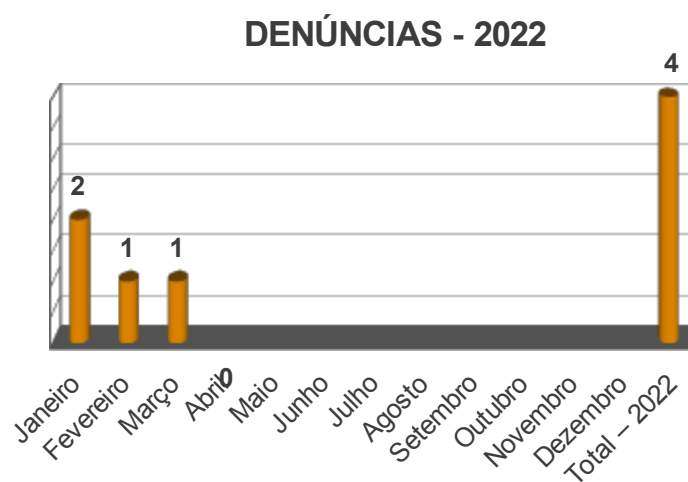


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

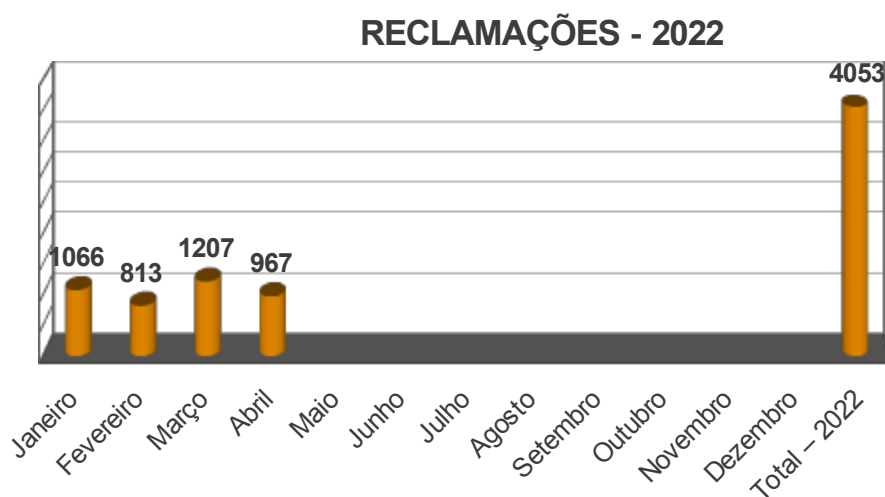
INFORMAÇÕES - 2022



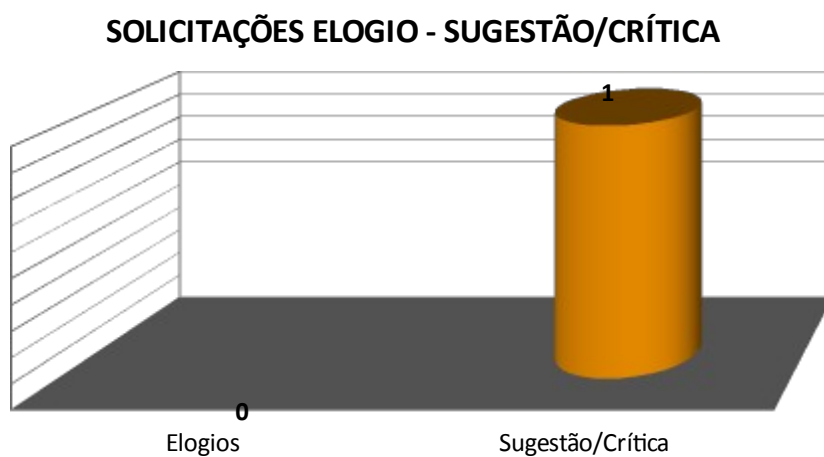
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



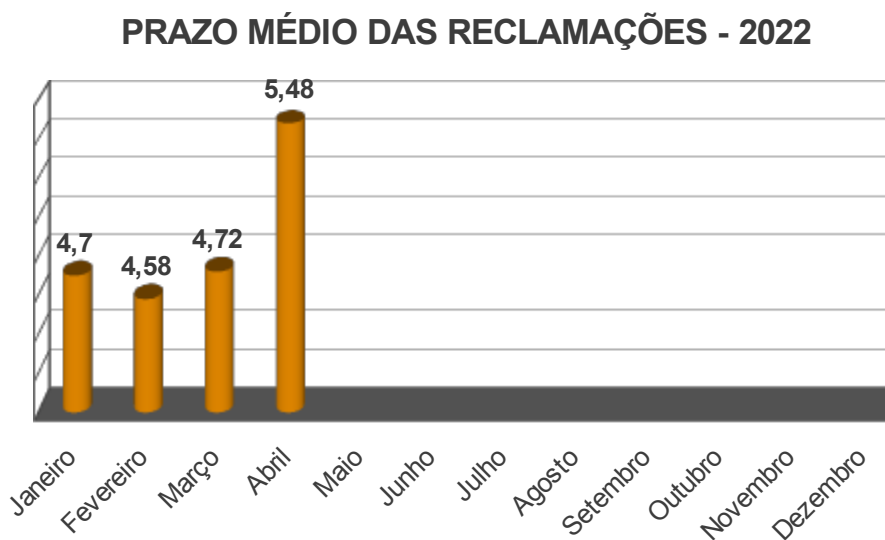
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 5 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 2022**, 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	98
Informações	67
Reclamações	31
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	24
Total de Solicitações Finalizadas	98
Informações Finalizadas	67
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	31
Total de processos em tramitação	31
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	17
Improcedente	4
Procedente em Parte	4
Outros não se aplica	1
Duplicidade	2
Não compete à Arce	3
Total de Mediações	1

Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 7 (sete) reclamações registradas no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

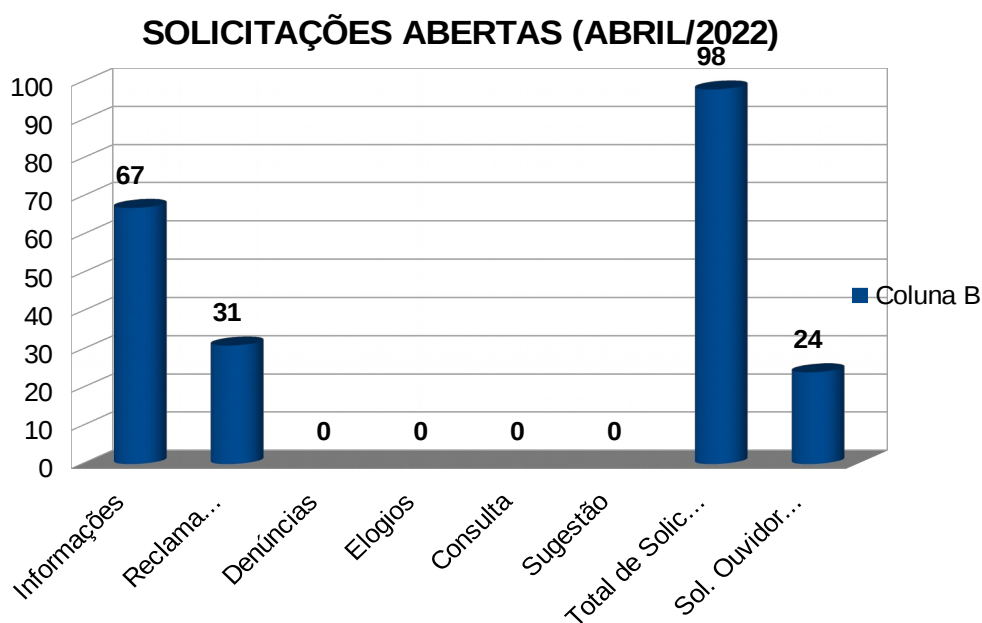
Obs₂: Houve registro de 3 (três) processos no mês de referência desse relatório (02887959/2022, 01850245/2022 e 03657035/2022)

Obs₃: Não houve reunião realizada no mês de referência desse relatório.

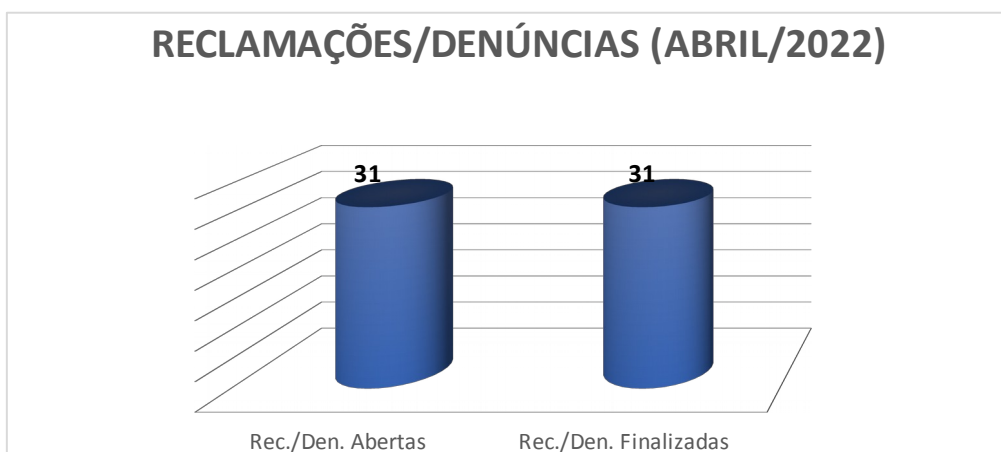
Obs₄: Houve 1 (uma) mediação realizada no mês de referência desse relatório em 19/04/22.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

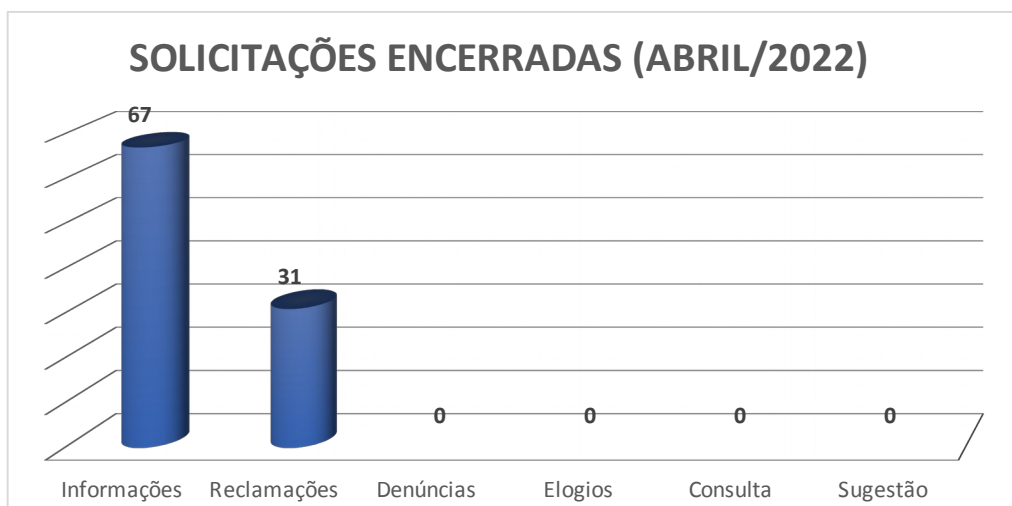
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 98 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 31 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 24 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 31 reclamações/denúncias foram registradas e 31 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

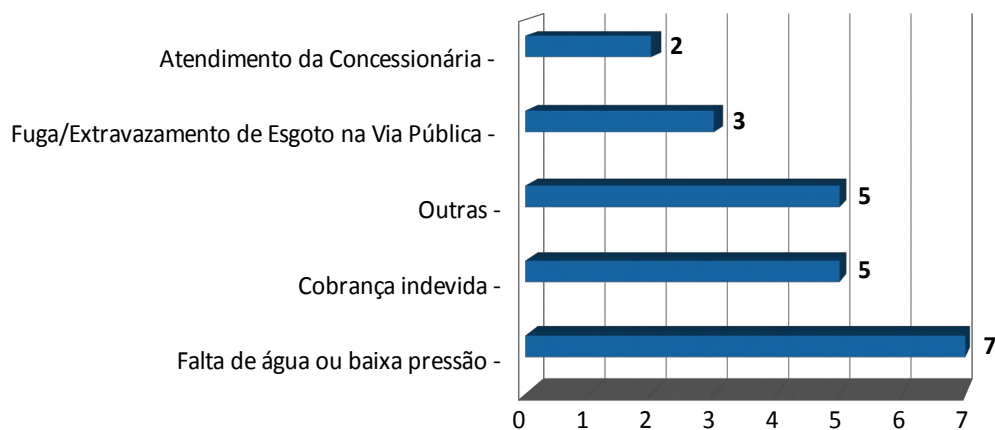


Solicitações encerradas:



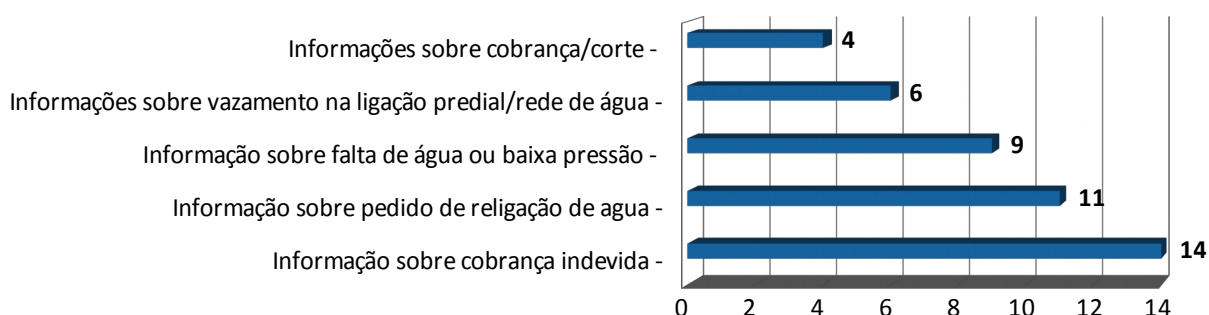
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (7), *Cobrança indevida* (5), *Outras* (5), *Fuga/extravazamento de esgoto em via pública* (3) e *Atendimento da concessionária* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

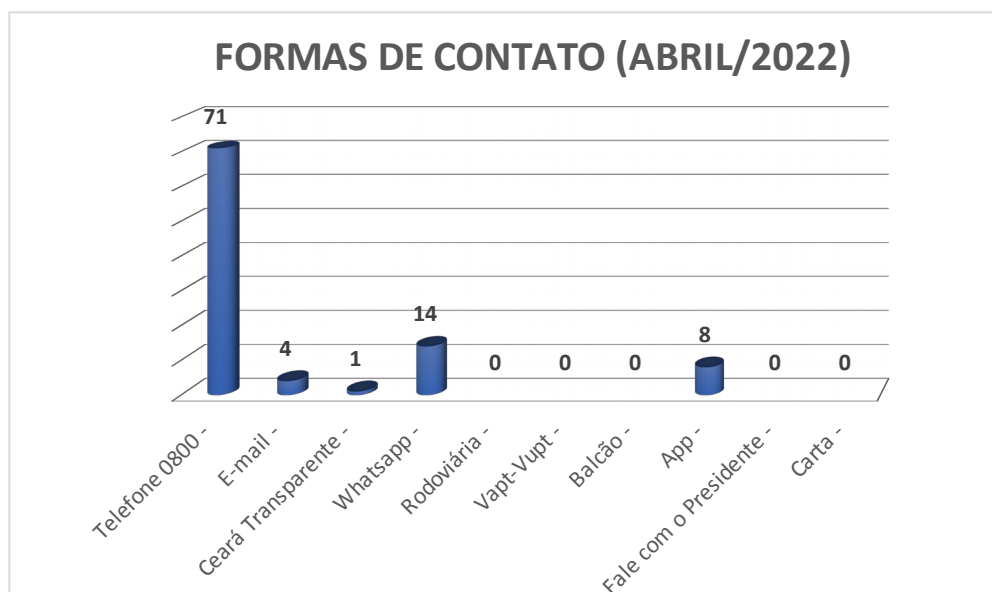


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre cobrança indevida (14), Informações sobre pedido de religação de água (11), Informação sobre falta de água e baixa pressão (9), Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de esgoto (6) e Informações sobre cobrança/corte (4), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

TOP 5 - INFORMAÇÕES

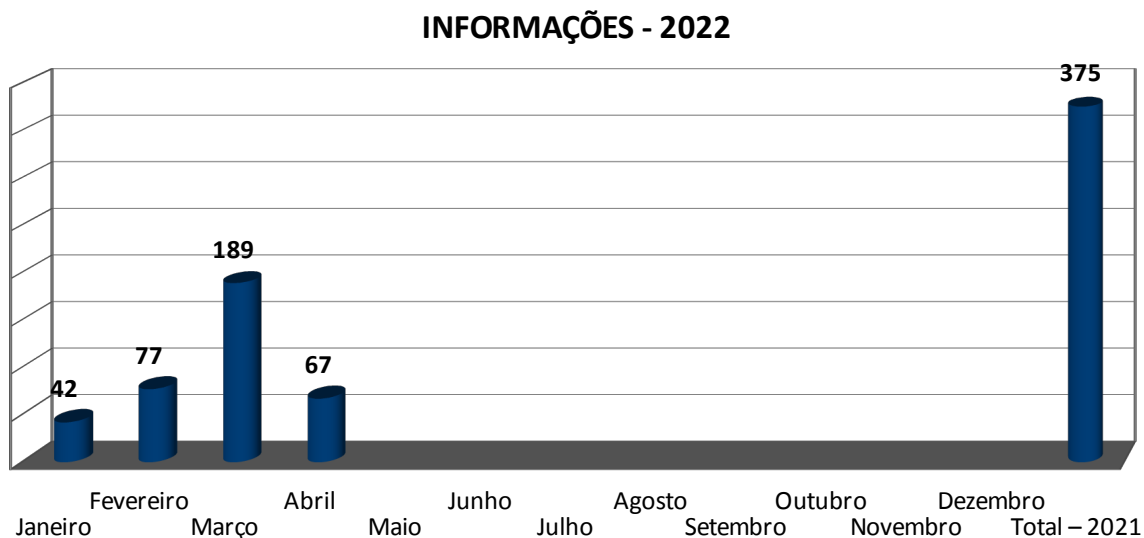


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em abril foi o telefone. Nesse período, 71 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

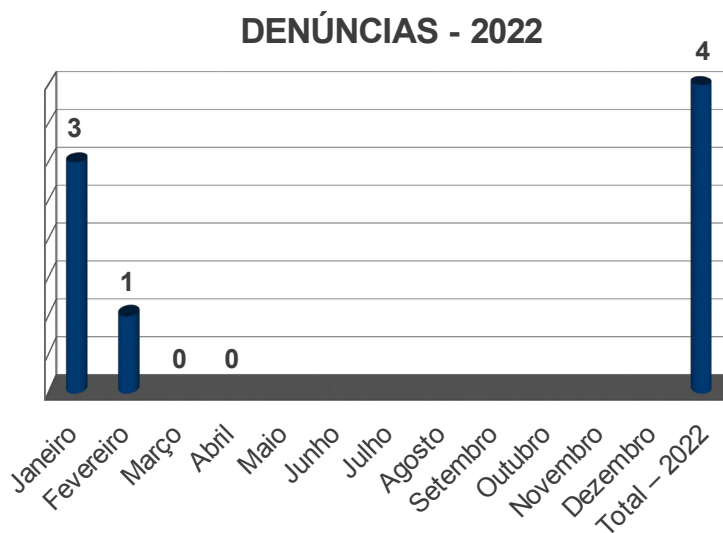


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de

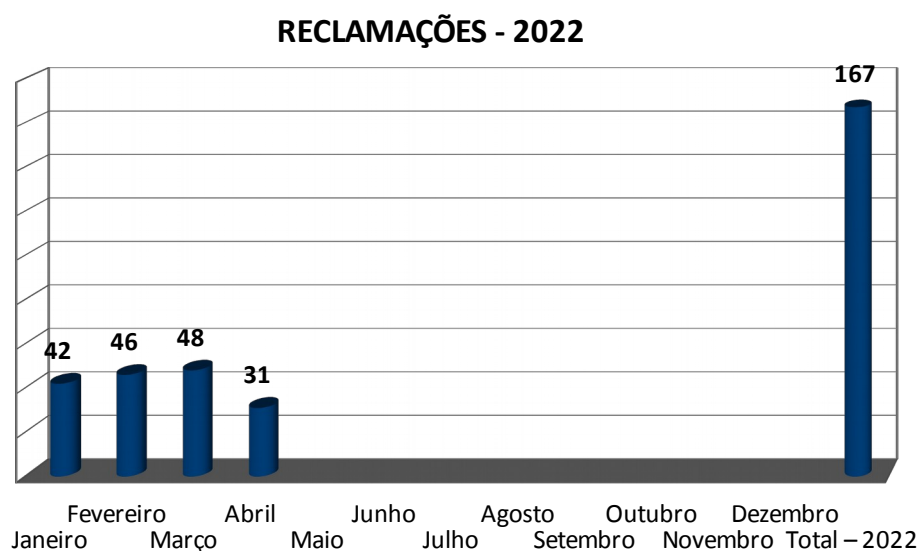
referência deste relatório contabilizou-se uma queda de aproximadamente -65% no número de informações se comparado com o mês anterior.



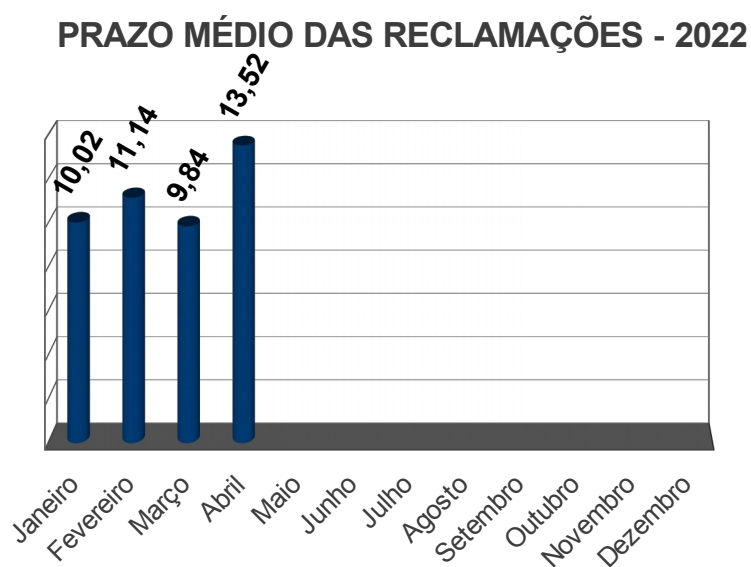
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -35% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

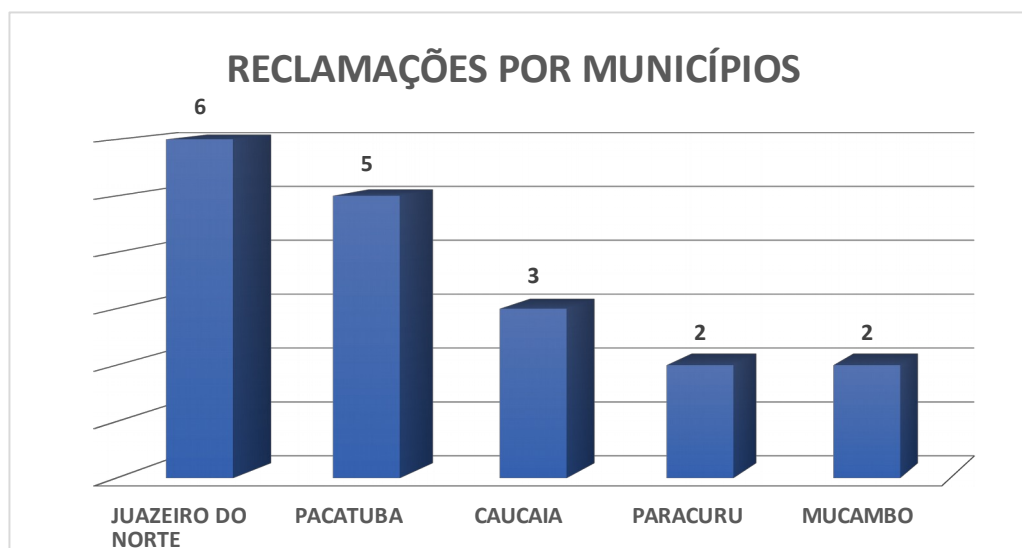
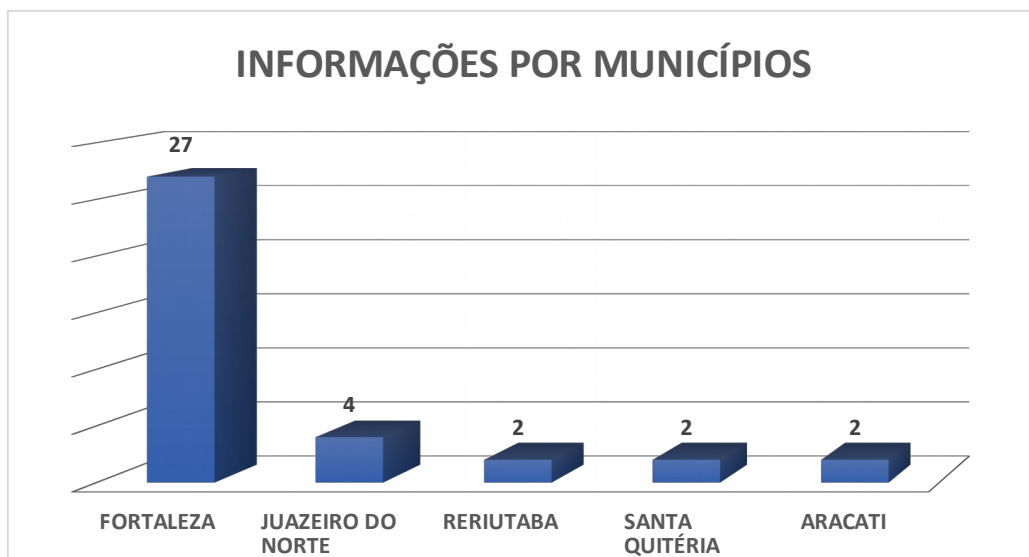


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,13 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **abril de 2022** 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	672
Informações	611
Reclamações	52
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	7
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	685
Informações Finalizadas	612
Reclamações Finalizadas	62
Denúncias Finalizadas	5
Consultas Finalizadas	6
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	7
Improcedente	14
Procedente em Parte	34
Outros não se aplica	5
Duplicidade	2
Não compete à Arce	0

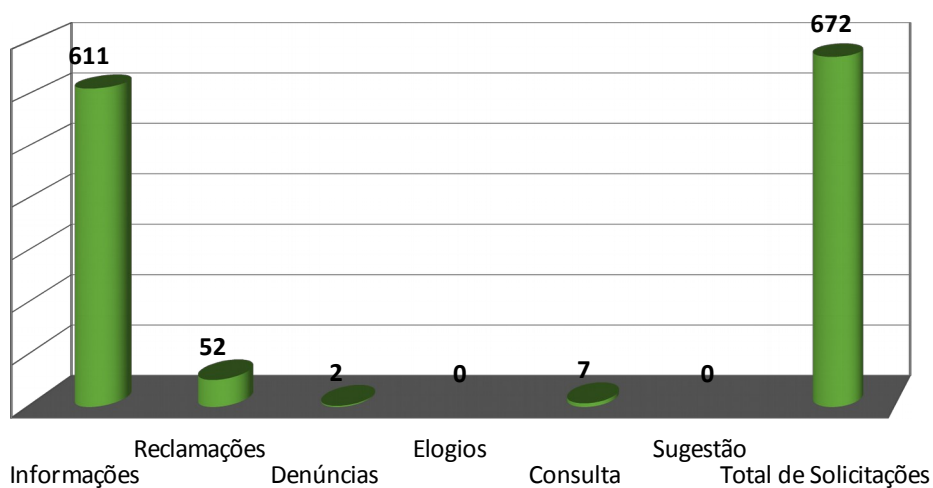
Fonte: SOA e SISDO

Obs₁: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

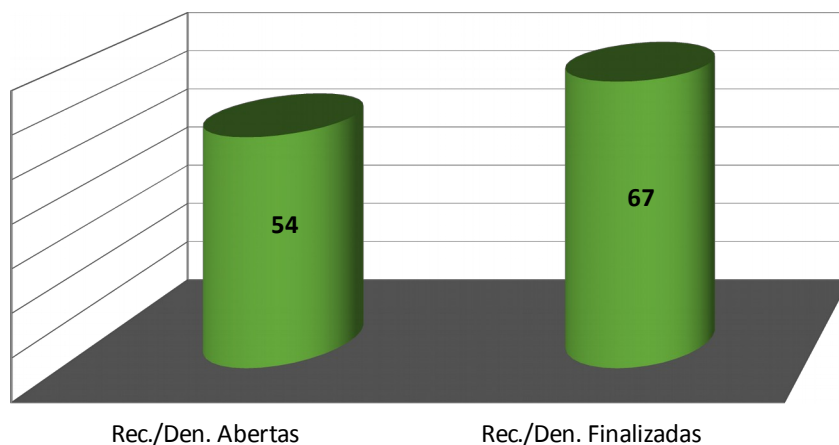
Das 672 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 52 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (ABRIL/2022)

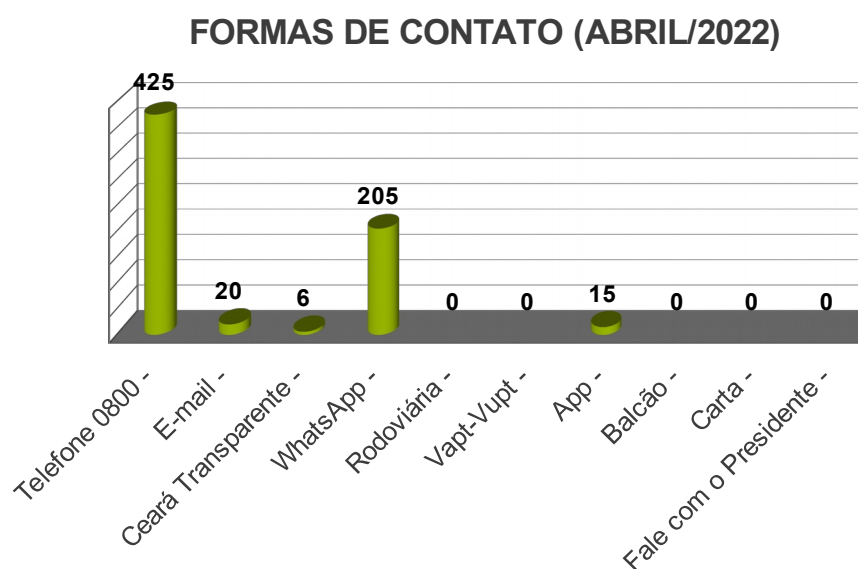


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 54 Reclamação/Denúncia foram registradas em abril, 67 foram finalizadas nesse mesmo período.

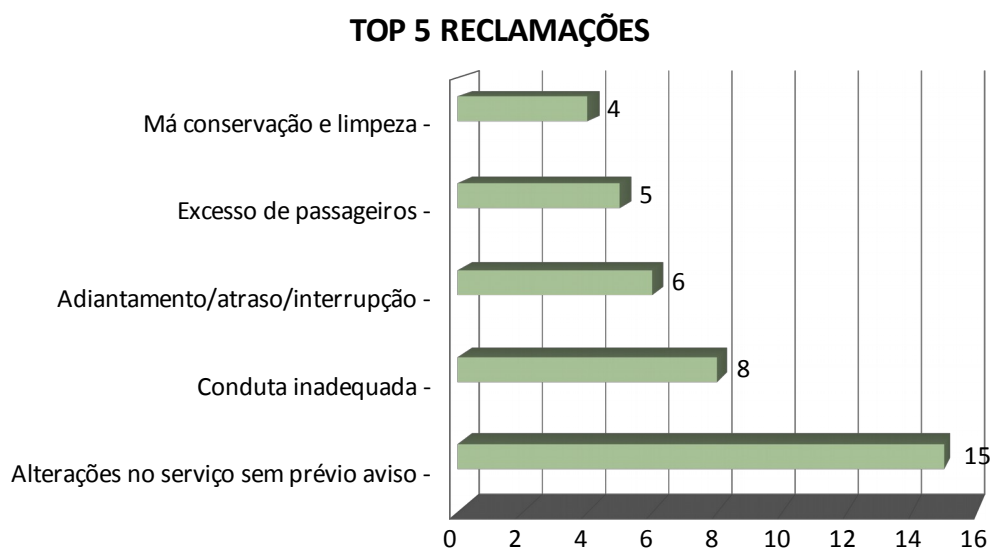
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/2022)



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

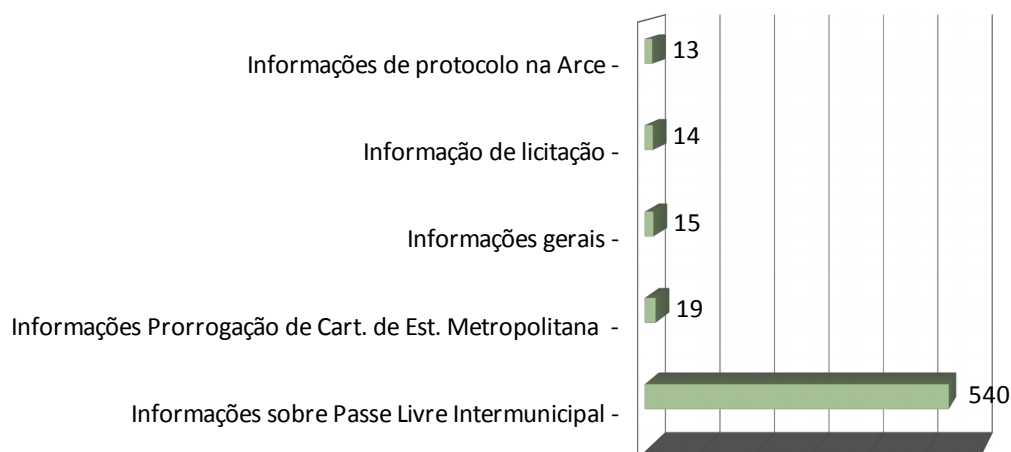


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em abril de 2022.



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em abril de 2022.

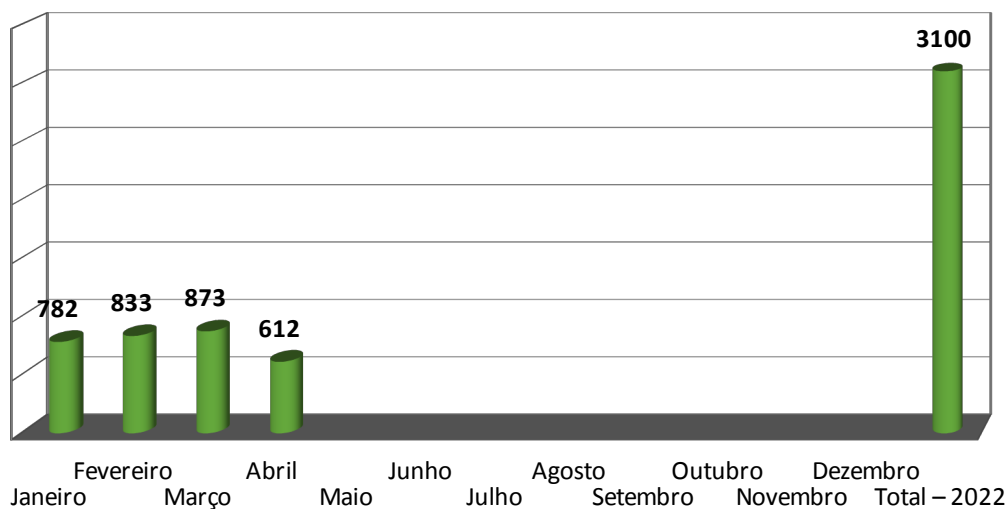
TOP 5 INFORMAÇÕES



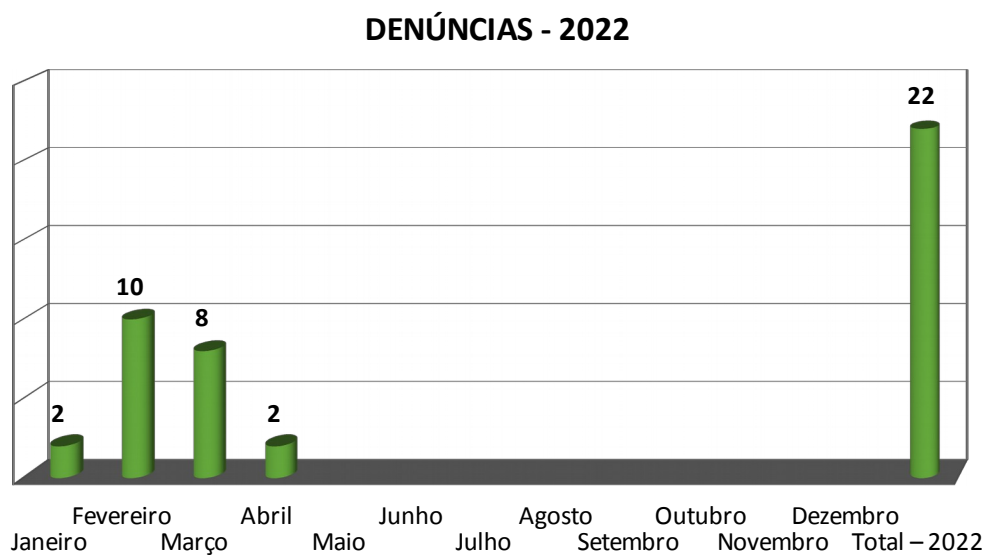
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 612 ocorrências quanto ao número de informações.

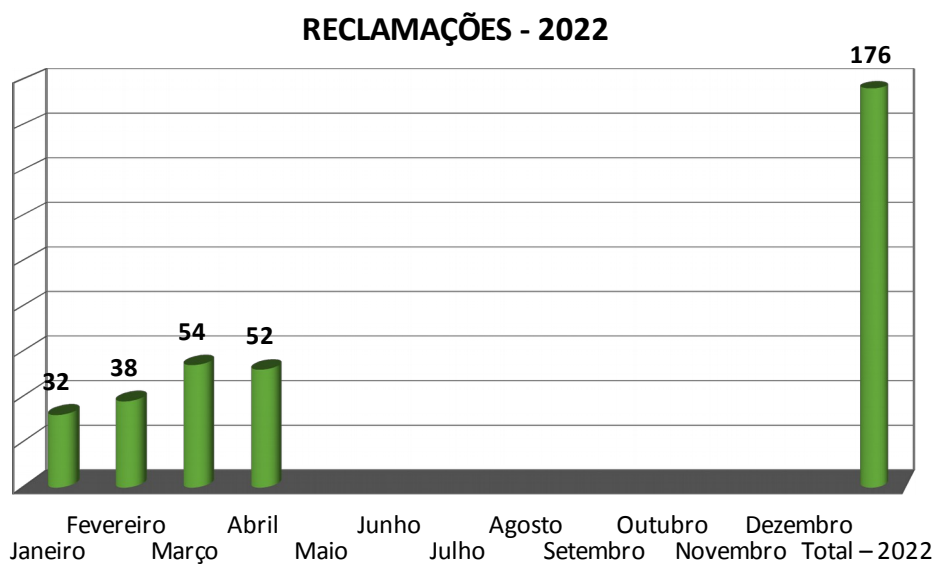
INFORMAÇÕES - 2022



No mês de referência deste relatório registramos 2 ocorrências quanto ao número de denúncias.

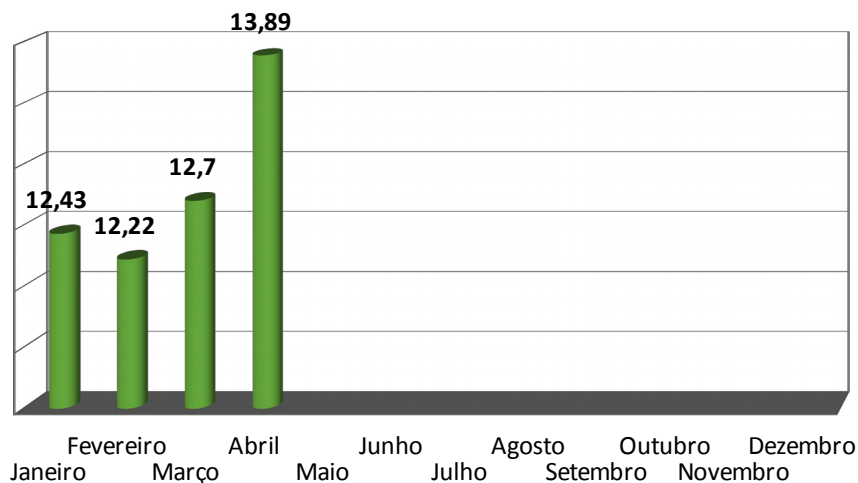


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 52 ocorrências



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

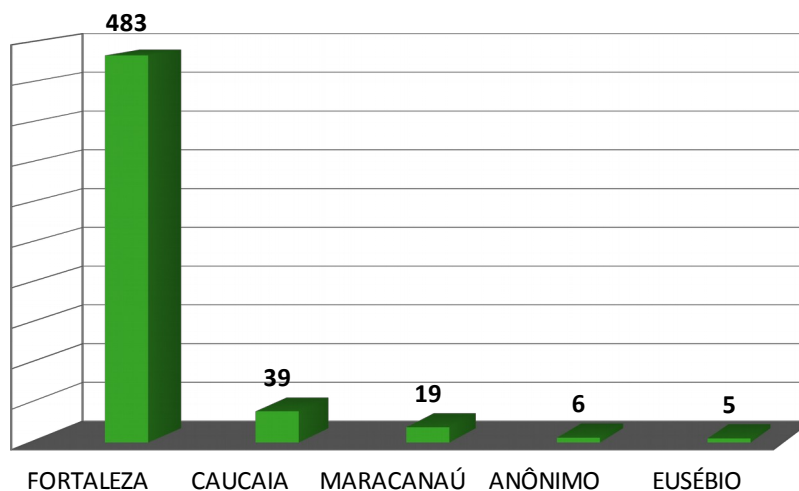
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,81 DIAS

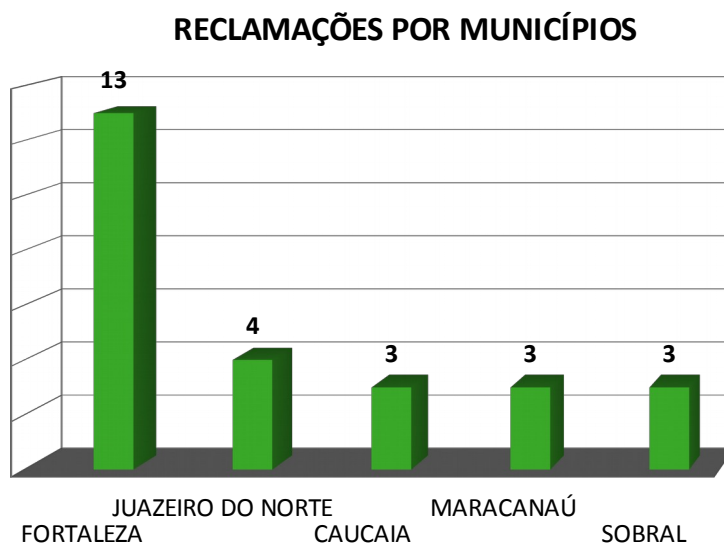
Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

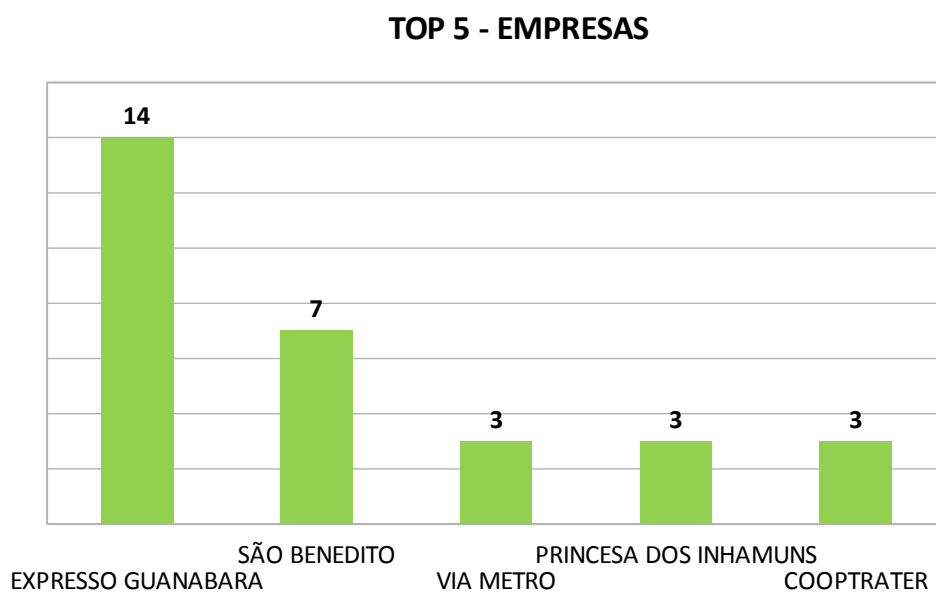


Obs₁: O município classificado como anônimo é aquele em que o usuário não nos informa no ato do cadastramento da solicitação

Principais reclamações por municípios:



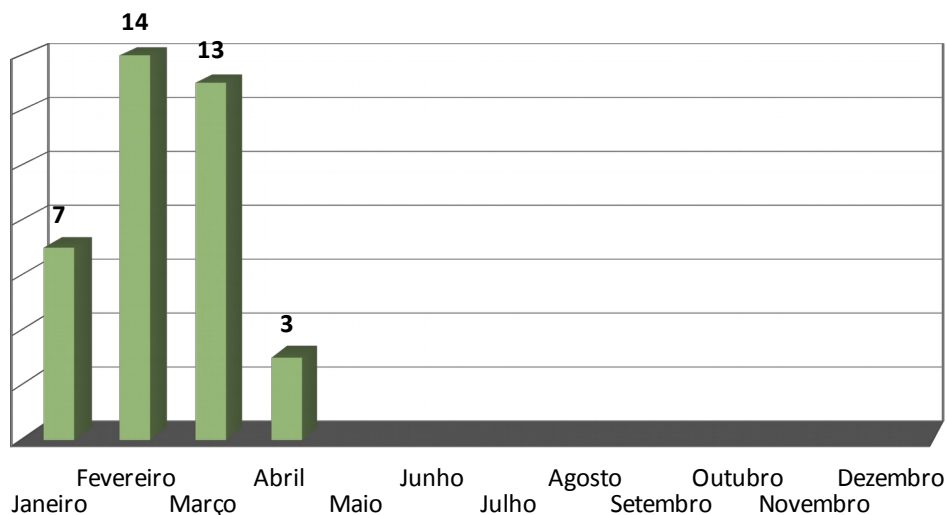
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em abril 2022.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 3 (três) ocorrências para a ARCE. As demandas classificadas como ARCE são aquelas nas quais o cidadão demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (2 solicitações sobre “*Licitação Transporte Intermunicipal*” e 1 solicitação sobre “*Prestação irregular do serviço*”)

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES ASSESSORIA

DEMANDAS ENVIADAS PARA A ASSESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES

DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
15/03/22	01/04/22	245469	COOTRAMI	CONDUTA INADEQUADA
22/03/22	26/04/22	245741	COOPSOLNASCENTE/ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
22/03/22	26/04/22	245742	COOPSOLNASCENTE/ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
08/04/22	26/04/22	246322	COOTRECE	ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PREVIO AVISO
05/04/22	02/05/22	246171	COOPETEC	CONDUTA INADEQUADA

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 2022** 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
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs₁: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre os usuários dos serviços regulados pela ARCE e os prestadores dos serviços regulados.

A cada ano percebe-se que o usuário do serviço público tem conseguido o reconhecimento da importância de sua participação, que se dá através do registro das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Dessa forma, depois de avaliados todos os dados do presente relatório, conclui-se resumidamente que na área de energia elétrica, no mês de abril ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar temos “Extensão de Rede” seguido de “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão”. No que se refere às reclamações mais demandadas, a Ouvidoria vem tratando o assunto nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhora dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone e em seguida a internet e o prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 05 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de abril realizamos uma reunião de mediação e não houve registro nem arquivamento de processos. O principal assunto reclamado foi “falta de água ou baixa pressão”.

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone e em segundo lugar ficou "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 11,13 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Pacatuba ficou em 2º lugar.

Finalmente com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve registro de processos no mês de abril. A preferência de contato mudou para o “Telefone”, se igualando às demais áreas reguladas, mas o "WhatsApp" continua em alta, ficando em segundo lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram nas solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 873 solicitações de informações, 540 foram relativas ao Passe Livre. O mês de abril de 2022 teve uma queda se comparado ao mês anterior, porém foi o mês com mais demandas sobre Passe Livre quando comparado com 2021.

Espera-se que este relatório seja uma importante ferramenta de auxílio tanto internamente como para o público externo.

A maior reclamação nessa área foi "alterações no serviço sem prévio aviso". Já nas informações o

que liderou nas dúvidas do usuário foram questões relacionadas ao Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em março ficou em 13,89 dias. A média no ano de 2022 está em 12,81 dias. Não tivemos em abril registro na área de gás canalizado.