

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



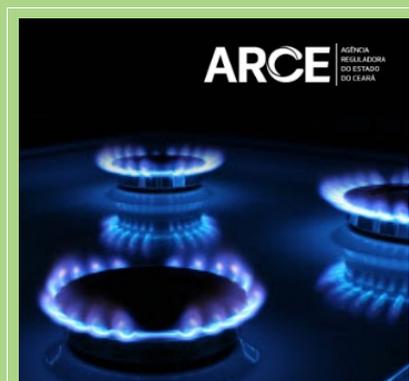
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Abril/2023

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

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

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

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Morgana M. Lima

Link do Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:

<https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>

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, 17 de maio de 2023.

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 2023**, 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	5773
Informações	4813
Reclamações	958
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	96
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Analisadas como Procedentes	367
Analisadas como Improcedentes	100
Tratadas na Aneel	493
Total de Reuniões	0

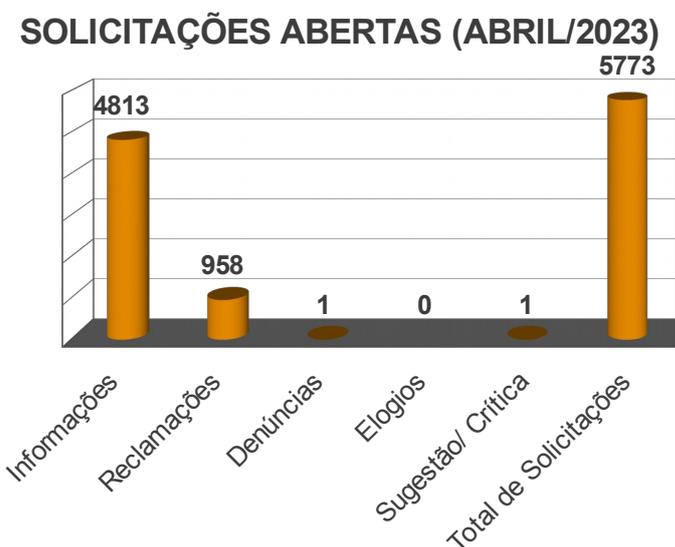
Fonte: SGO, Power BI ANEEL, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

Obs₁: Não houve registro de processos no mês de referência deste relatório.

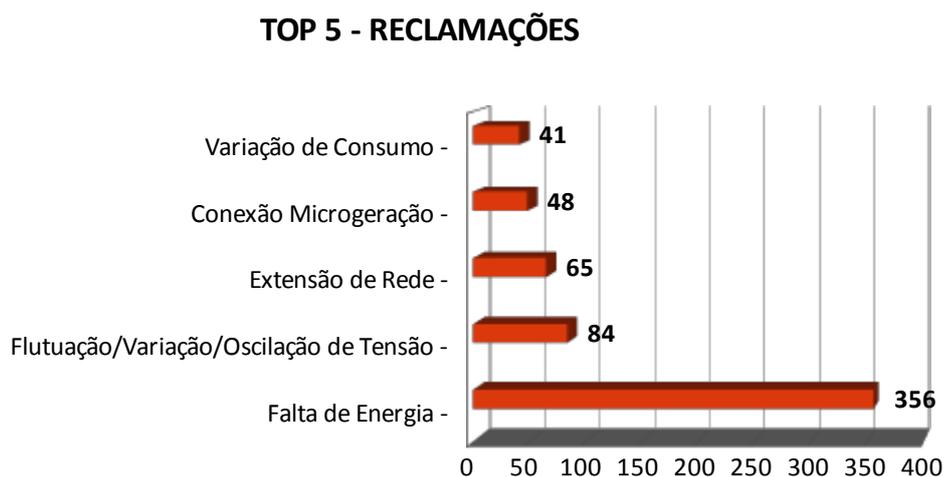
Obs₂: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.773 solicitações, 958 se converteram em reclamações.

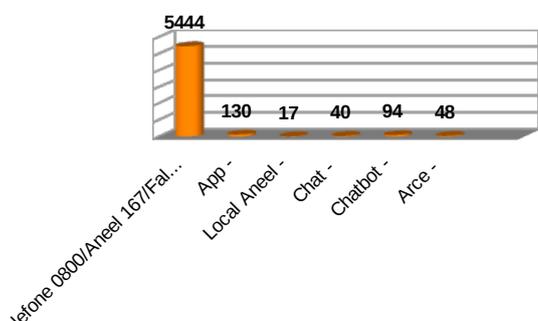


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (356), Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão (84), Extensão de rede (65), Conexão Microgeração (48), e Variação de consumo (41), conforme demonstra o gráfico abaixo:

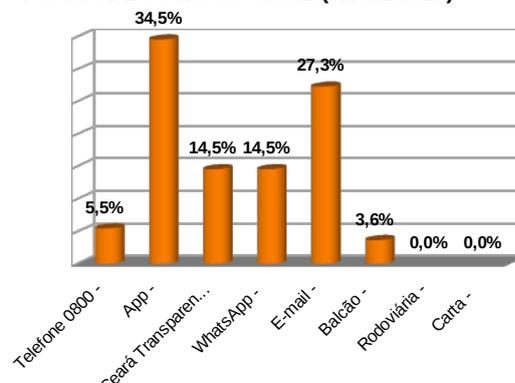


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 5444 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (ABRIL/2023)

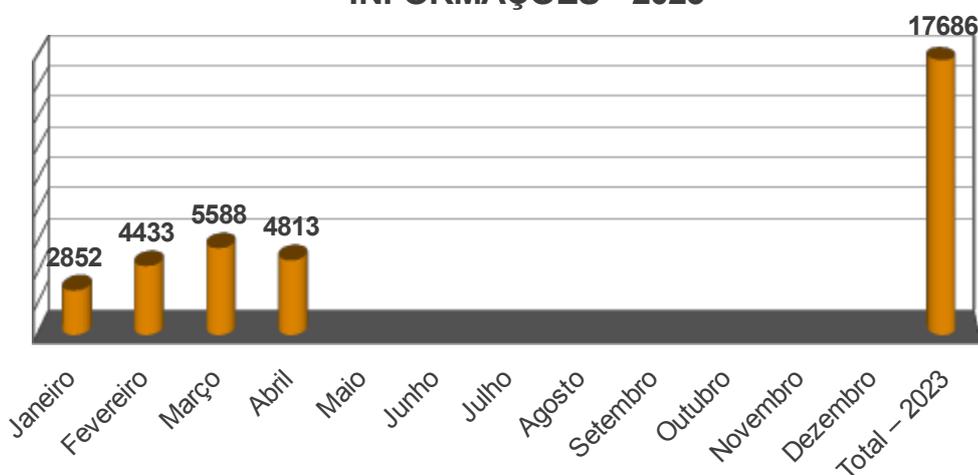


FORMA DE CONTATO ARCE (ABRIL/2023)

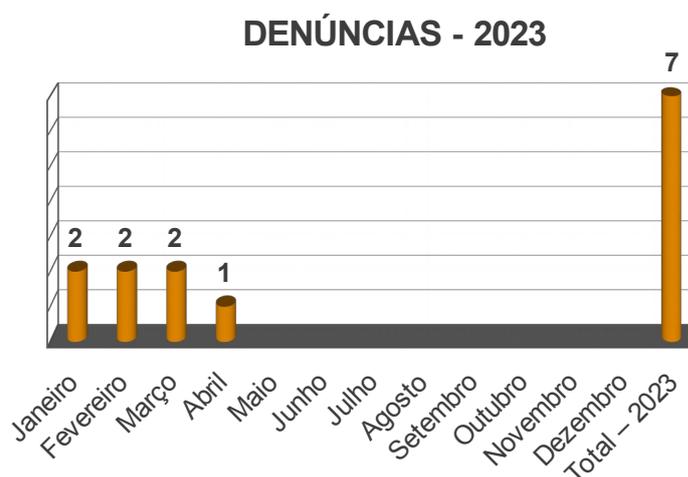


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

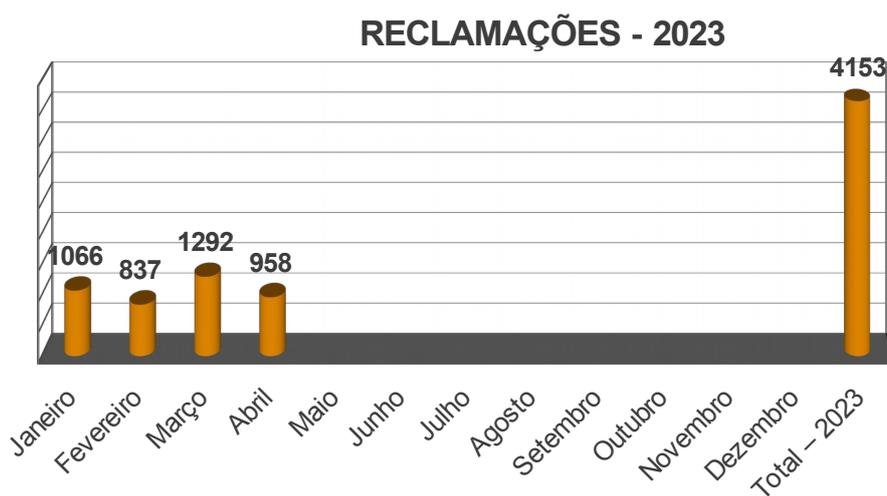
INFORMAÇÕES - 2023



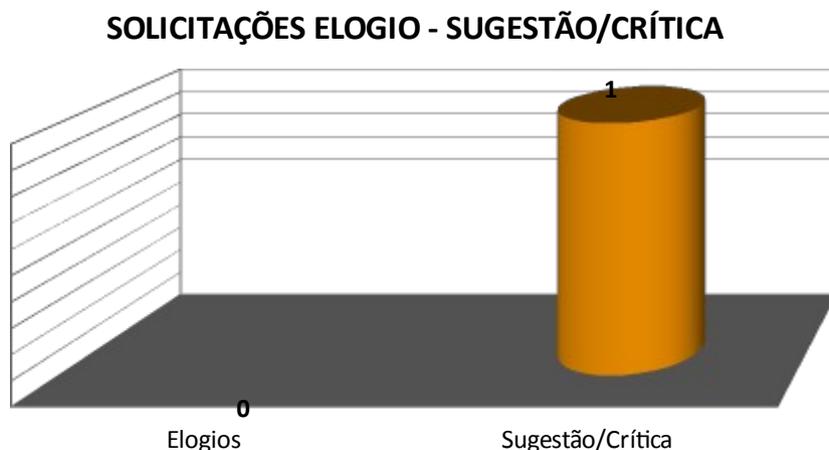
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1(uma) denúncia no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



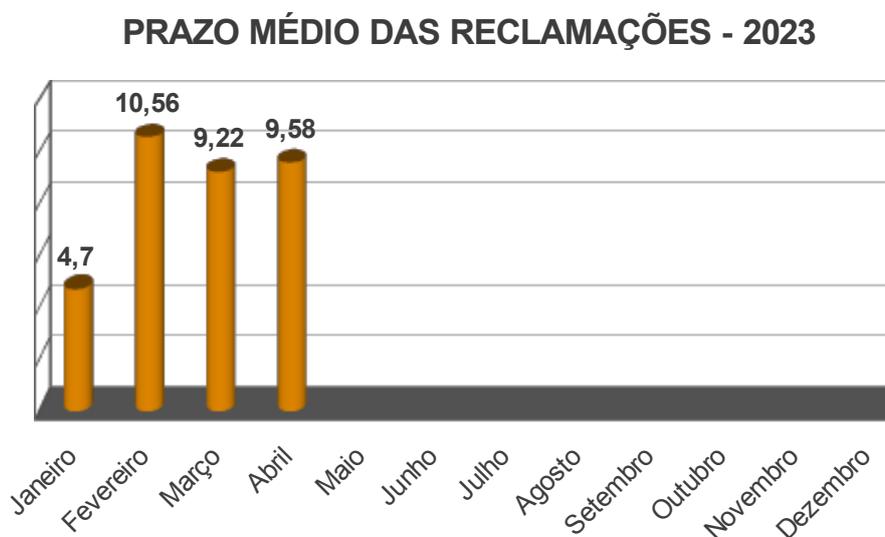
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



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



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 9 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 2023**, 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	210
Informações	182
Reclamações	27
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	23
Total de Solicitações Finalizadas	209
Informações Finalizadas	182
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	27
Total de processos em tramitação	32
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	19
Improcedente	2
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete à Arce	6
Cancelado	0
Total de Mediações	0

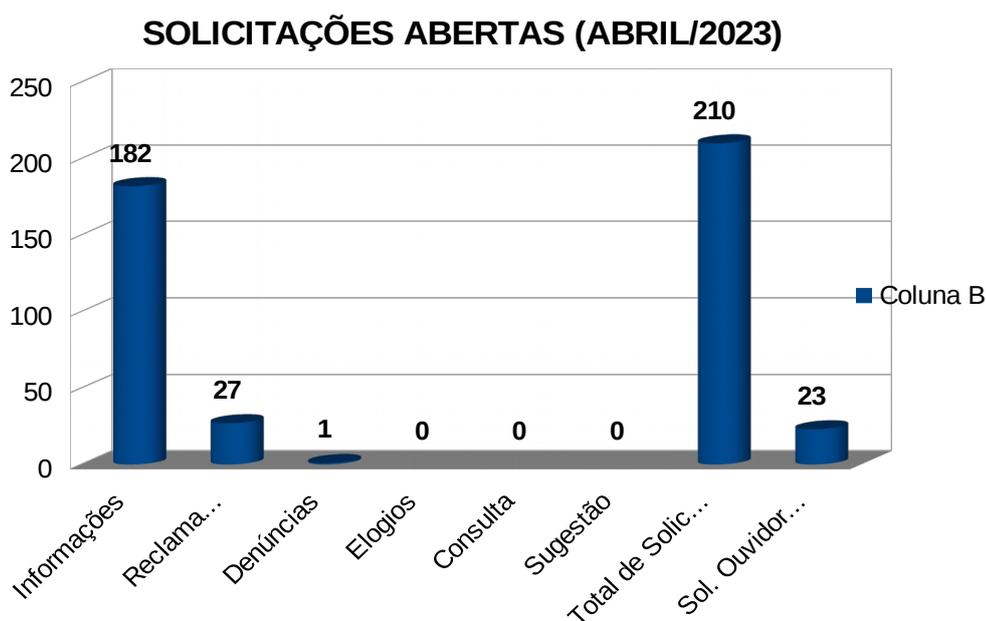
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISDO

Obs₁: Não Houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

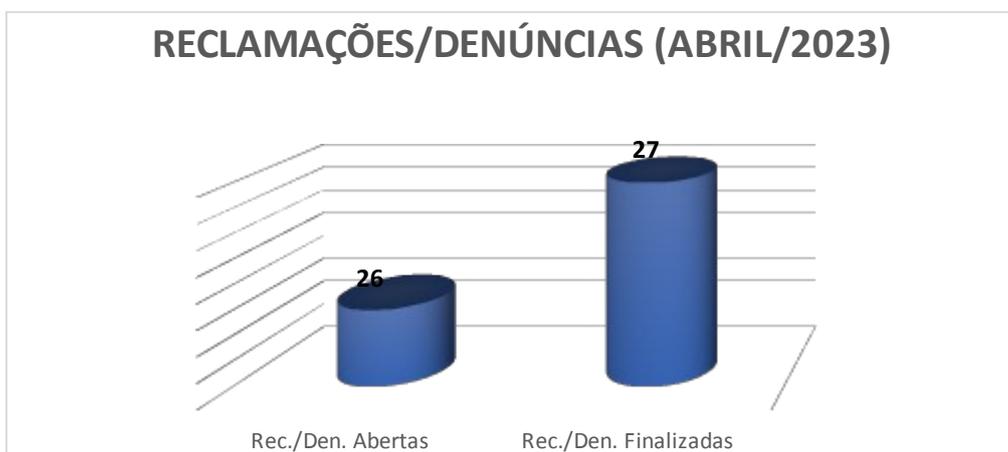
Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

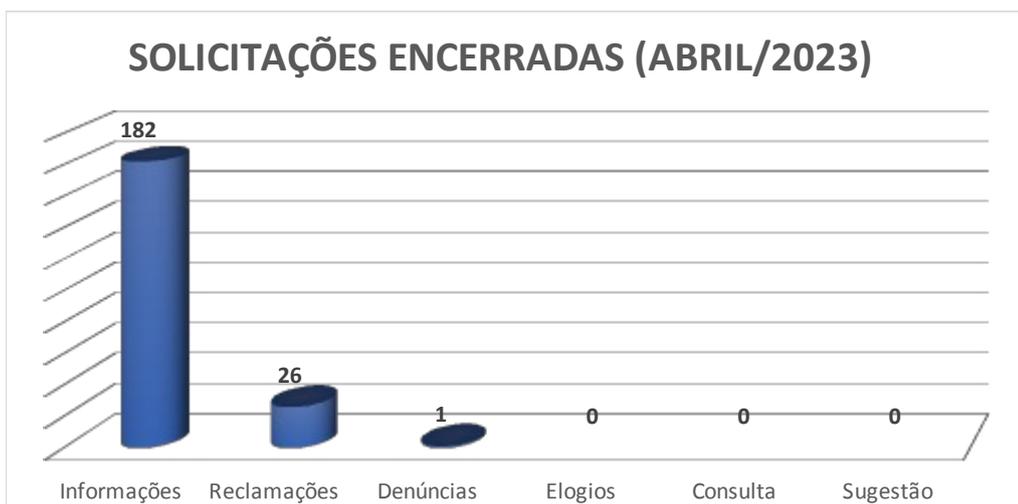
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 210 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 28 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 23 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 26 reclamações/denúncias foram registradas e 27 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

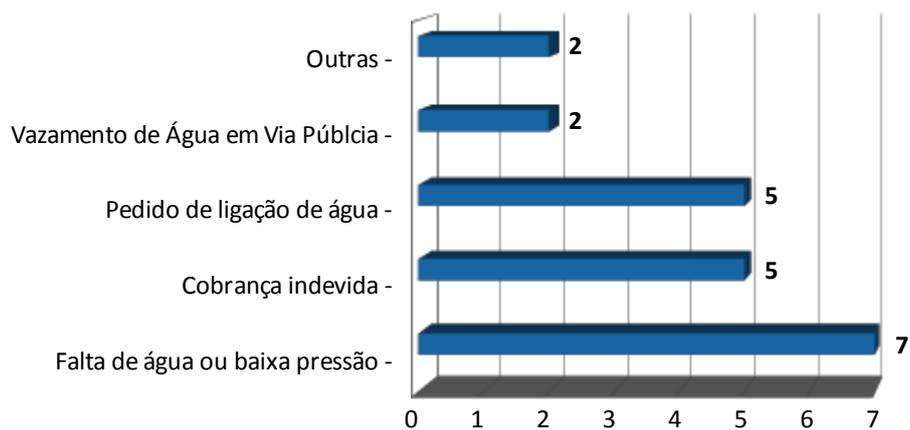


Solicitações encerradas:



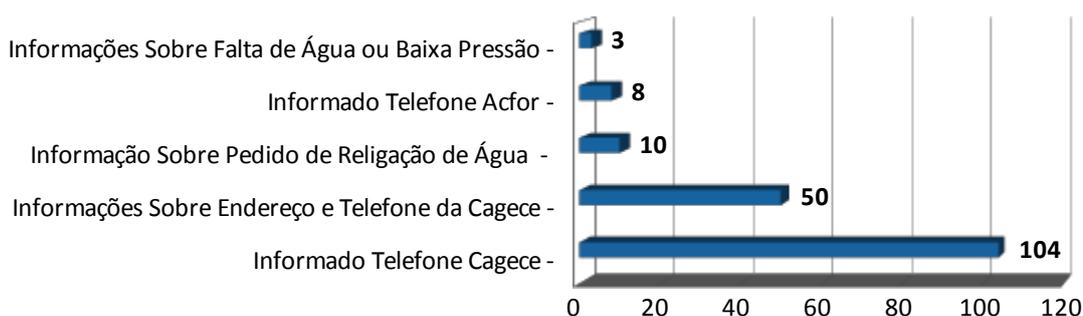
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (7)*, *Cobrança indevida (5)*, *Pedido de ligação de água (5)*, *Vazamento de água em via pública (2)* e *Outras (2)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

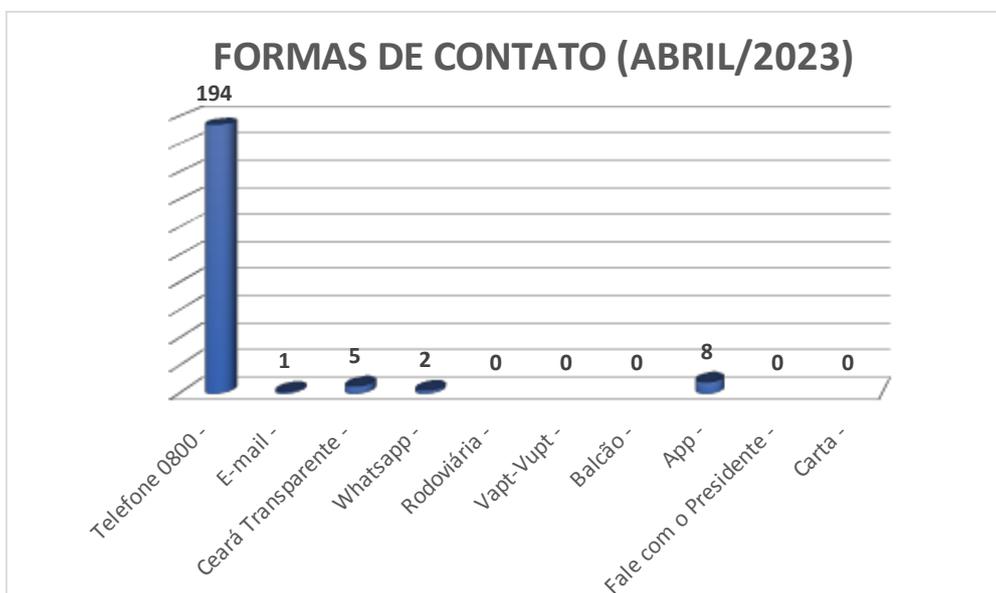


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da cagece (104), Informação sobre endereço e telefone da cagece (50), Informações sobre pedido de religação de água (10), Informações tel Acfor (8) e Informações sobre falta de água ou baixa pressão (3), conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

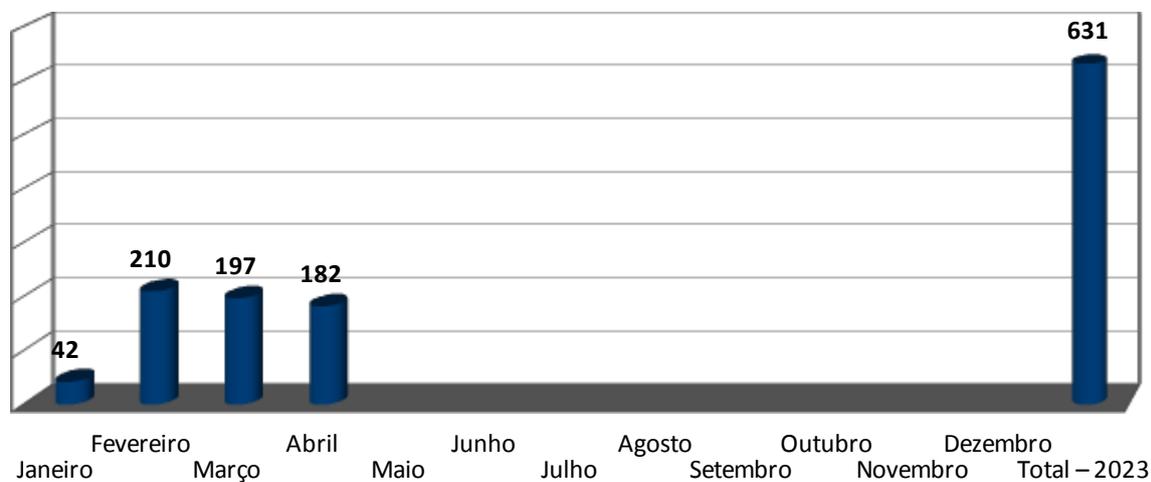


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em abril foi o telefone. Nesse período, 194 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



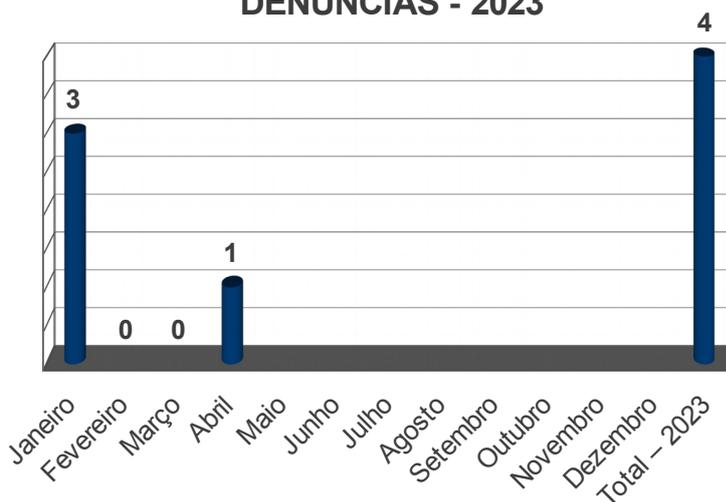
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente -8% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2023

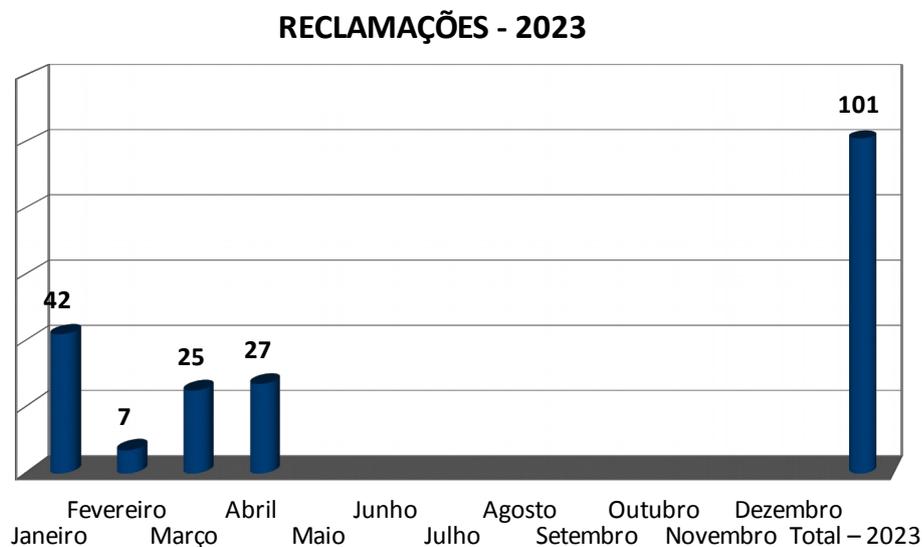


Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

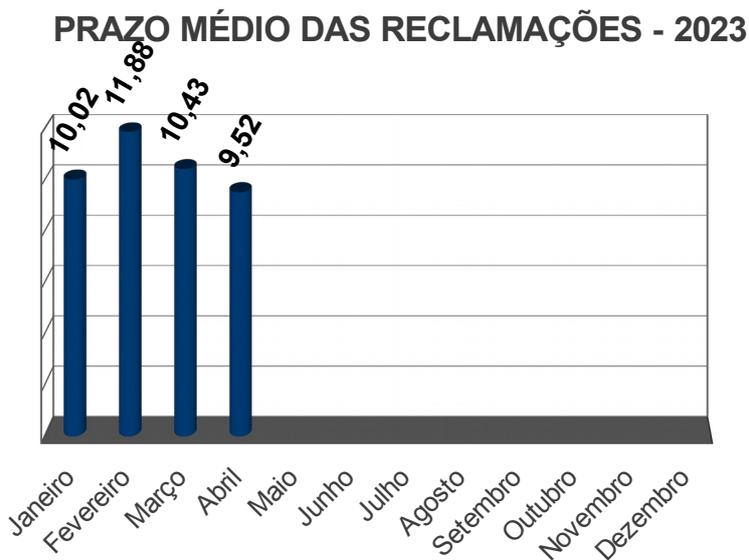
DENÚNCIAS - 2023



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 7% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

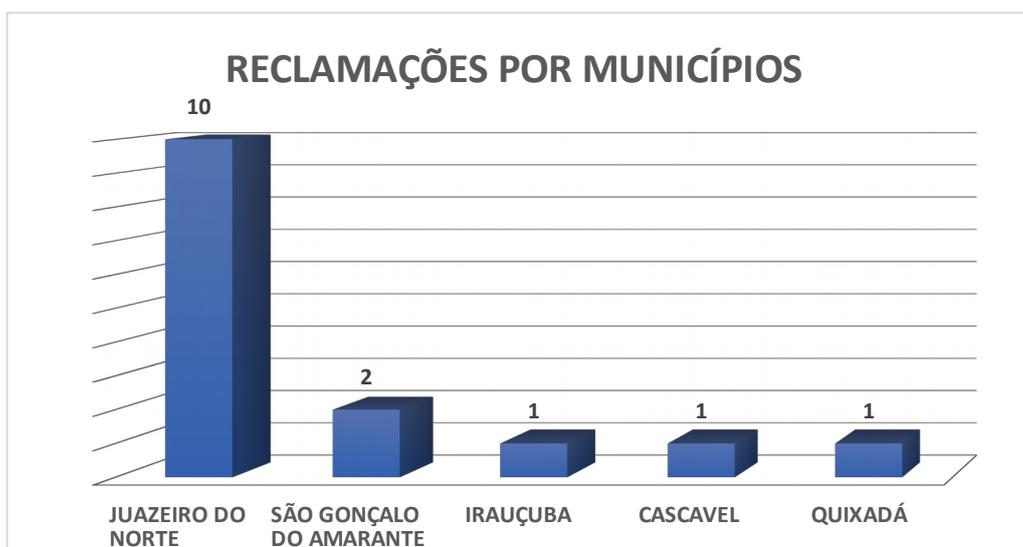
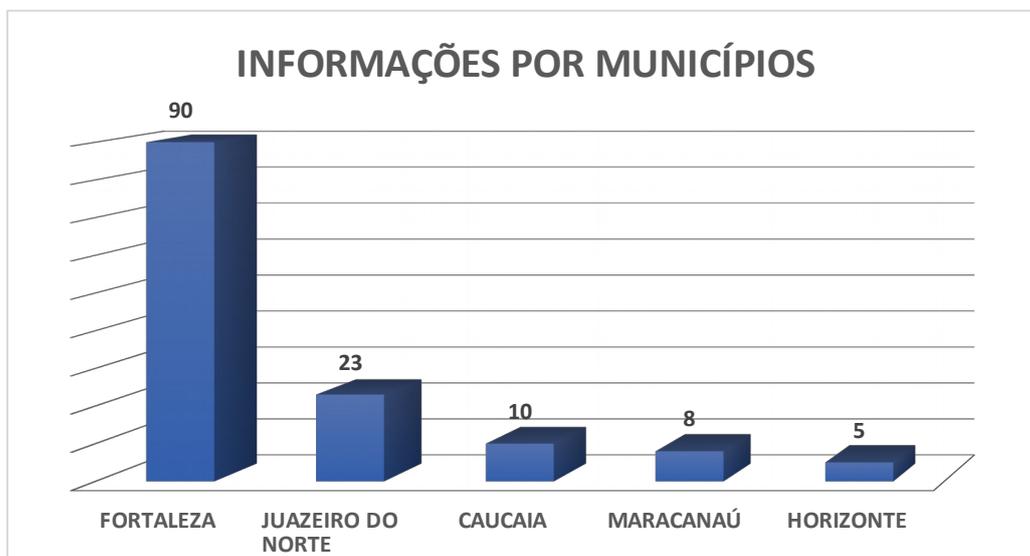


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,46 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 2023** 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	1727
Informações	1684
Reclamações	35
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	6
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	1726
Informações Finalizadas	1684
Reclamações Finalizadas	33
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	7
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	11
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	26
Improcedente	1
Procedente em Parte	6
Outros/Não se aplicam	8
Duplicidade	0
Não compete à Arce	1
Cancelado	0

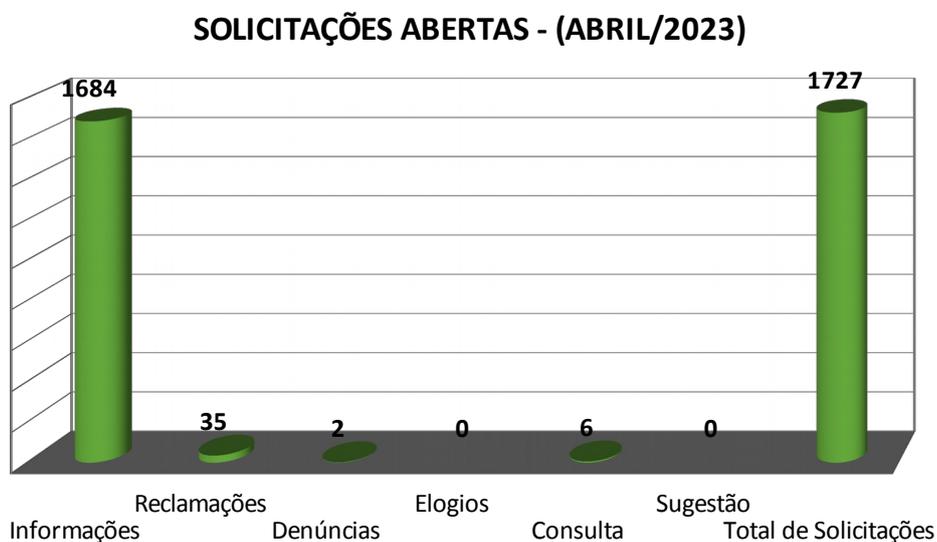
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISDO

Obs₁: Sem registro de processos

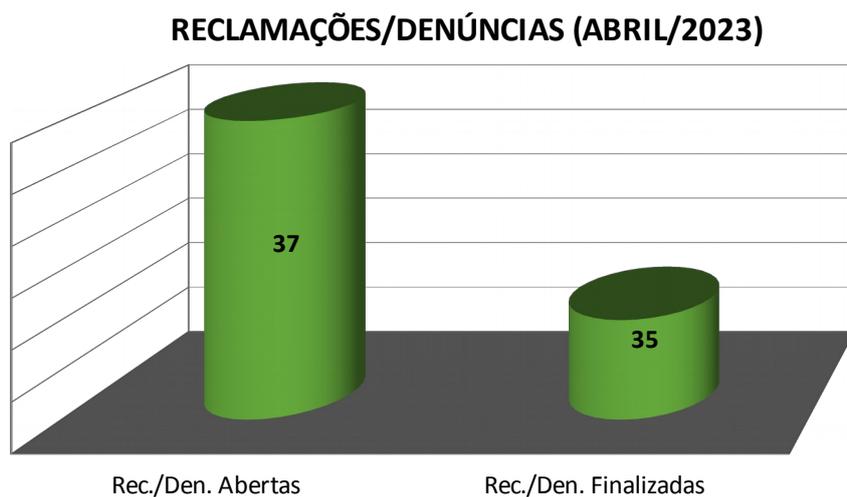
Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 1727 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 35 se converteram em reclamações.

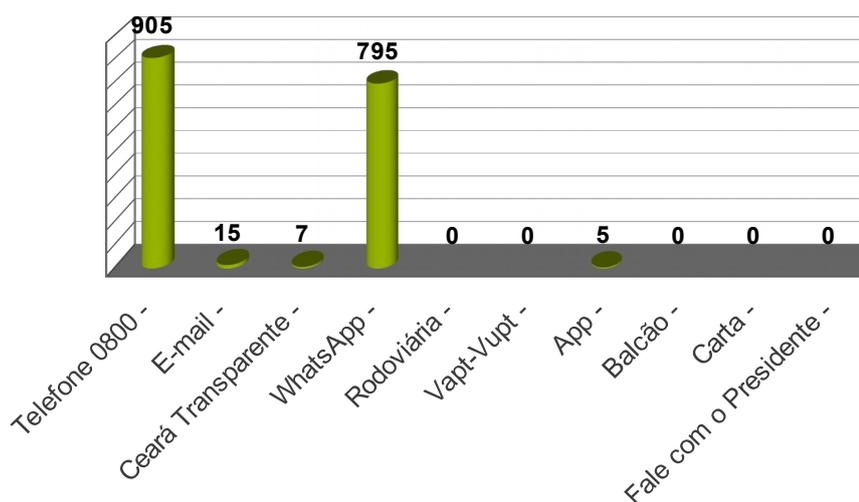


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 37 Reclamação/Denúncia foram registradas em fevereiro, 35 foram finalizadas nesse mesmo período.



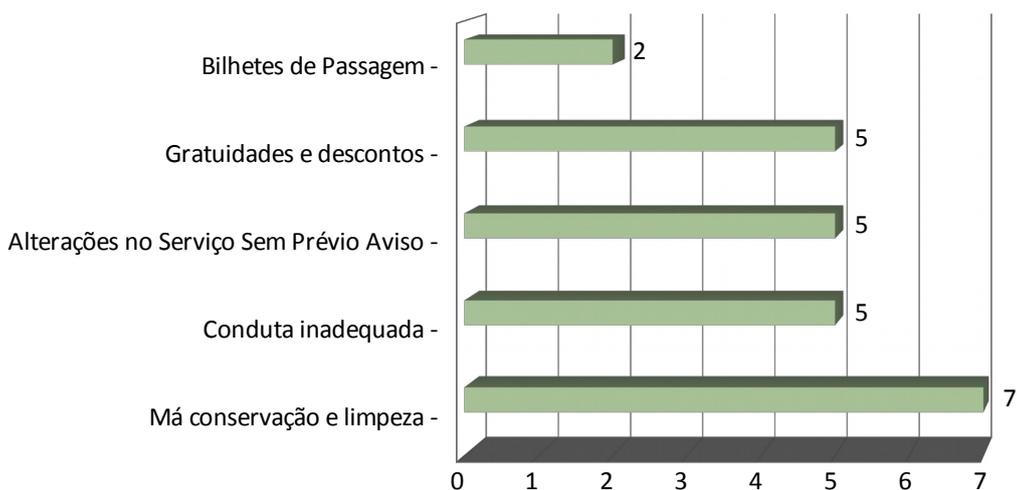
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em abril foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2023)



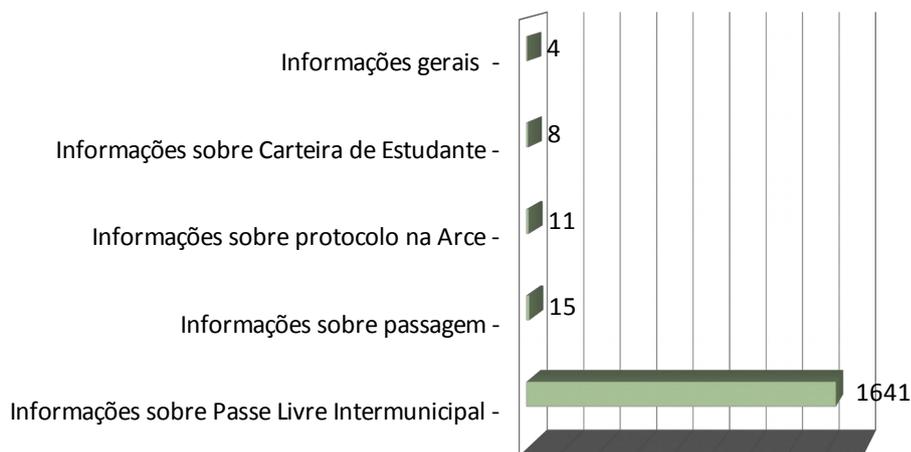
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em abril de 2023.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



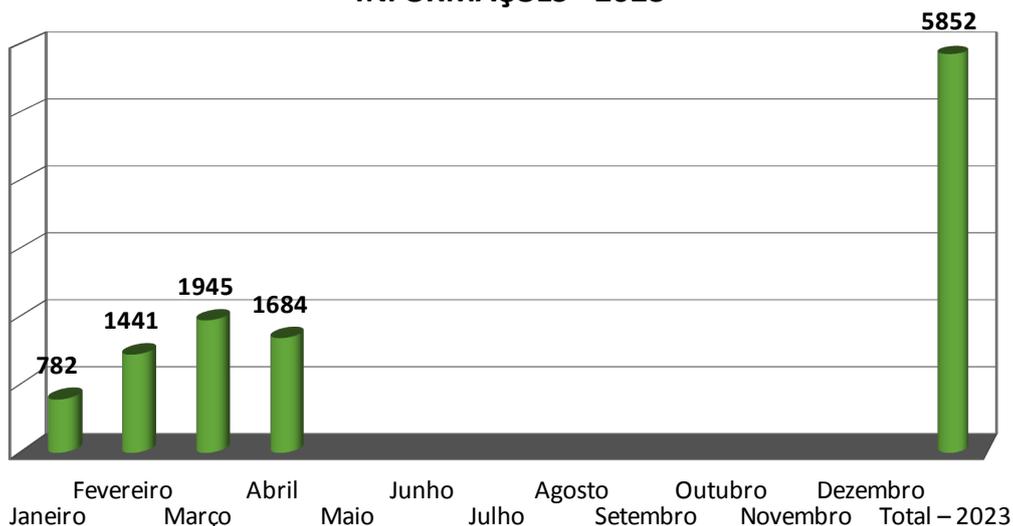
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em abril de 2023.

TOP 5 INFORMAÇÕES

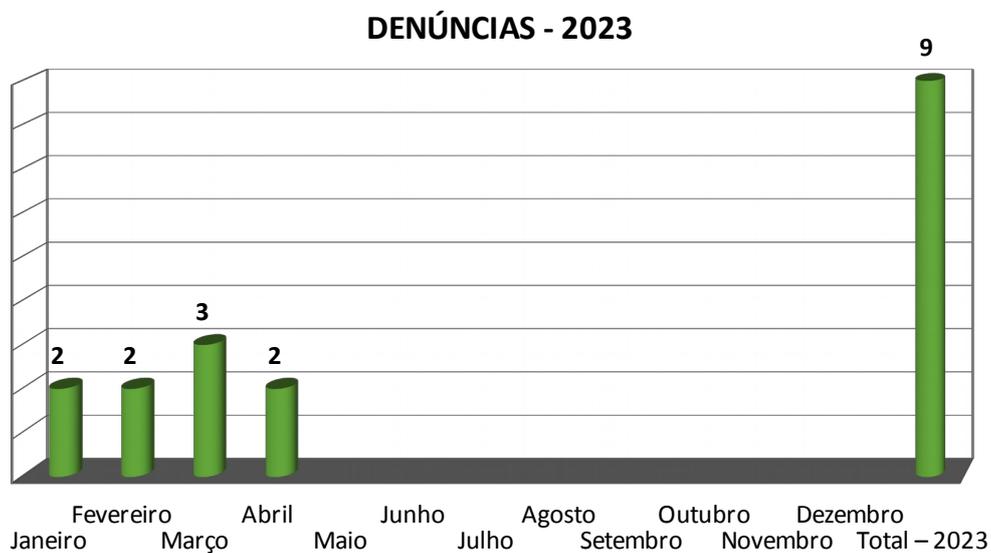


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1684 ocorrências quanto ao número de informações.

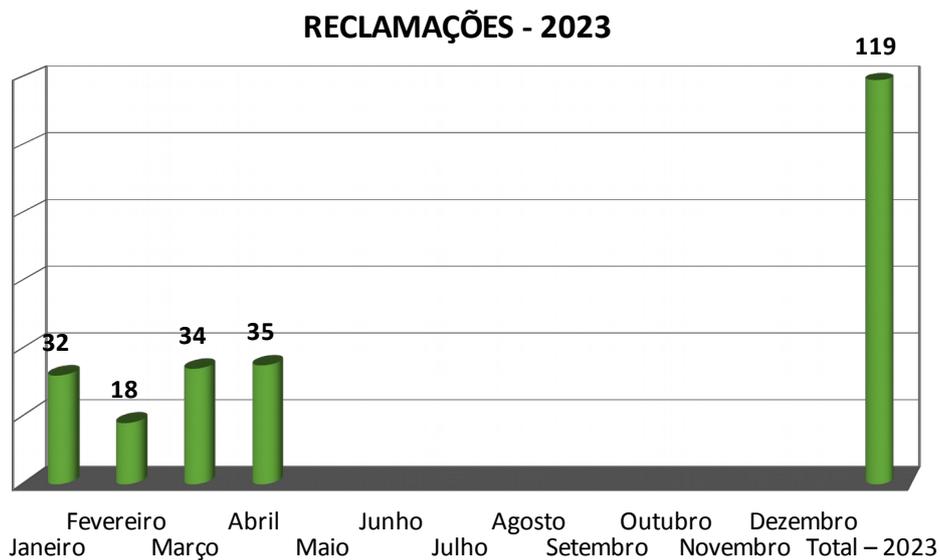
INFORMAÇÕES - 2023



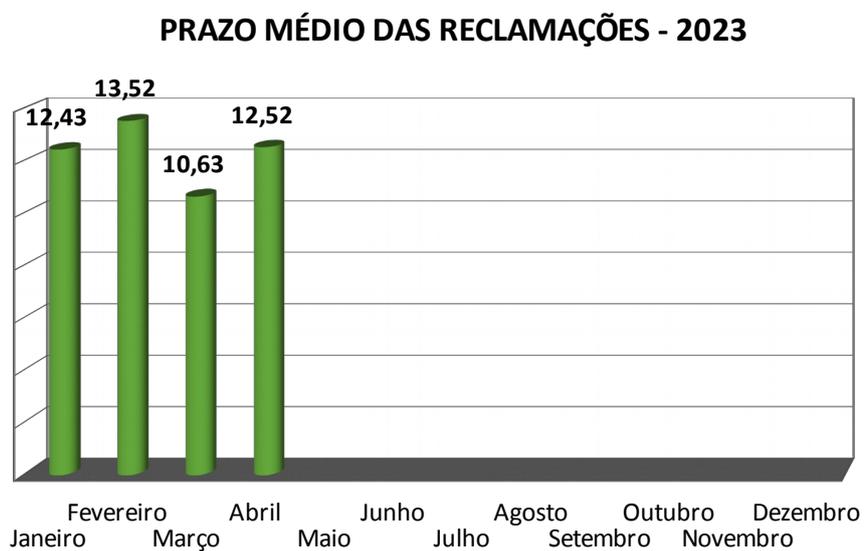
No mês de referência deste relatório houve 2 (dois) registros de ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 35 ocorrências

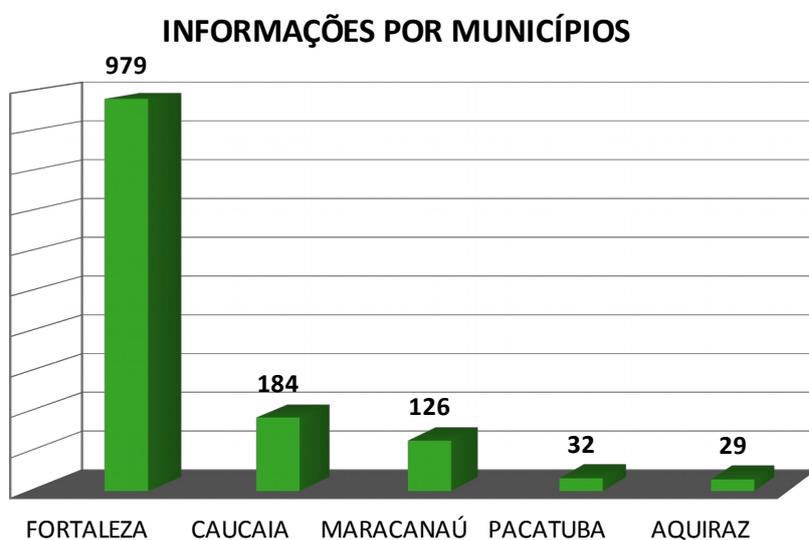


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



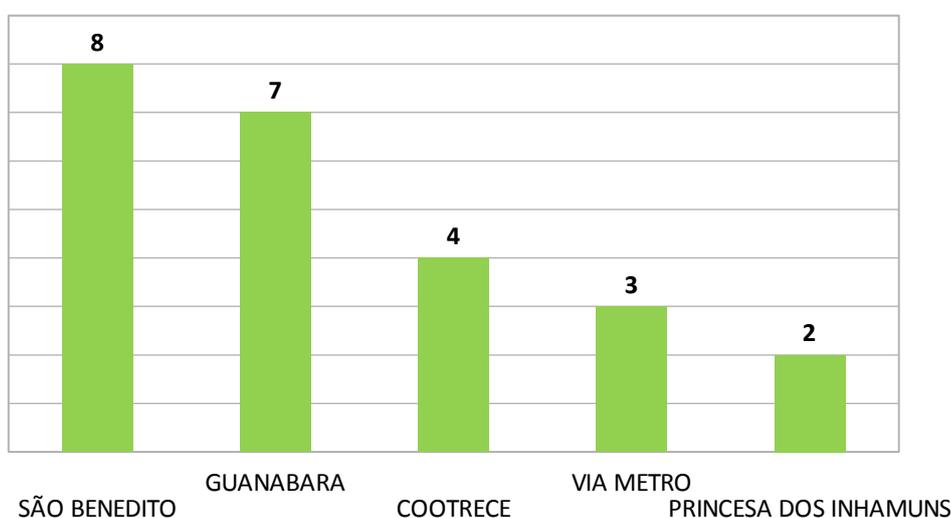
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,28 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em abril 2023.

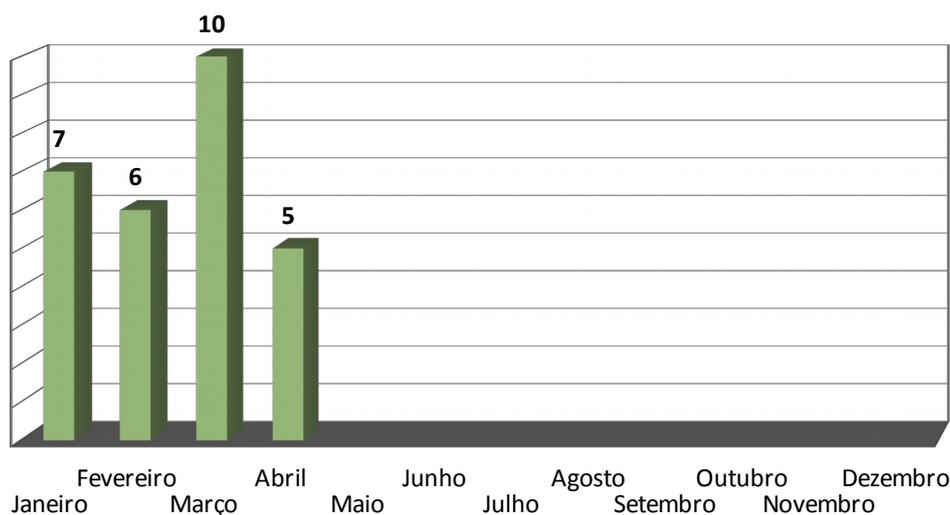
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 5 (cinco) ocorrências para a ARCE. As demandas classificadas como ARCE são aquelas nas quais o cidadão registra elogios, consultas, sugestões, reclamações ou demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (2 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 1 solicitação sobre “Passe Livre Intermunicipal”, 1 solicitação sobre “Carteira de Estudante” e 1 solicitação sobre “Retirada de Horários e Linhas”).

REGISTROS REFERENTES À ARCE



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

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

DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
16/03/23	04/04/23	262910	SÃO BENEDITO	Conduta Inadequada
20/03/23	04/04/23	263189	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
31/03/23	13/04/23	263995	VIAÇÃO PENHA	Má Conservação e Limpeza
20/04/23	20/04/23	265425	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
10/04/23	25/04/23	264573	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
19/04/23	20/04/23	265328	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
17/03/23	27/04/23	262984	COOTACHE	Cobrança Indevida
10/04/23	28/04/23	264619	COOTRECE	Conduta Inadequada
11/04/23	28/04/23	264744	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
11/04/23	28/04/23	264746	SÃO BENEDITO	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 2023** 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.

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	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs: 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 já reconhece com mais facilidade a importância de sua participação, que se dá principalmente por meio dos registros das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Espera-se que este relatório seja uma importante ferramenta de auxílio, tanto internamente como para o público externo, por isso, o empenho desta Ouvidoria em divulgar fielmente os dados, corroborando com a transparência das informações.

Dessa forma, depois de avaliados os dados do presente relatório, conclui-se que na área de energia elétrica, no mês de abril, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão”, seguido de “Extensão de Rede” e “Conexão Microgeração”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhoria dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo médio de encerramento das demandas na área de energia em abril/2023 ficou em 10 dias. A média no ano de 2023 está em 9 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de abril não foi realizada nenhuma reunião e não houve registro de processo. 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 médio de encerramento das demandas na área de saneamento em abril/2023 ficou em 10 dias. A média no ano de 2023 está em 11 dias. o Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, São Gonçalo do Amarante ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de abril e não foi realizada reunião. 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 as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 1684 solicitações de informações, 1641 foram relativas ao

Passe Livre. O mês de abril de 2023 teve uma redução se comparado ao mês anterior. A maior reclamação nessa área foi "má conservação e limpeza". Já nas informações, o que liderou nas dúvidas dos usuários foram questões relacionadas ao Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em abril/2023 ficou em 11 dias. A média no ano de 2023 está em 12 dias.

Em abril não houve o registro na área de gás canalizado.