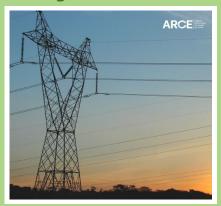


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

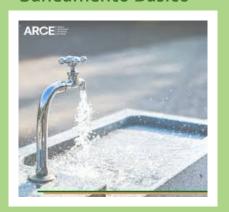
Energia Elétrica



Transporte



Saneamento Básico



Gás Canalizado



Fortaleza – CE Abril/2024



Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará - Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – 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

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

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, 7 de maio de 2024.

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 2024**, 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	5665
Informações	4263
Reclamações	1398
Denúncias	4
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	122
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	538
Analisadas como Improcedentes	107
Sem decisão	757
Total de Reuniões	0

Fonte: SGO, Power BI ANEEL, DATA STUDIO, SUITE, 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 5665 solicitações, 1398 são referentes a reclamações.



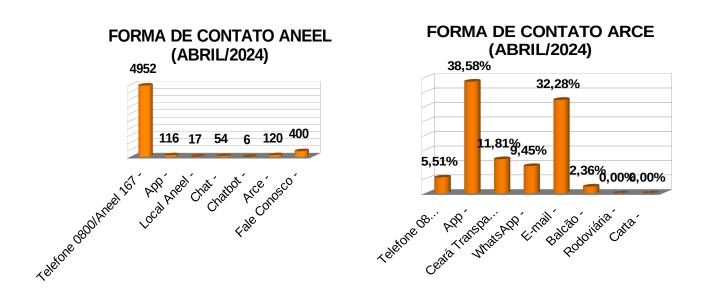
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (530), Devolução de Valores (108), Oscilação de Tensão (101), Conexão Microgeração (83) e Faturamento Microgeração (78), conforme demonstra o gráfico abaixo:

78 Faturamento Microgeração -83 Conexão Microgeração -101 Oscilação de Tensão -108 Devolução de Valores -530 Falta de Energia -300 600 100 200 400 500

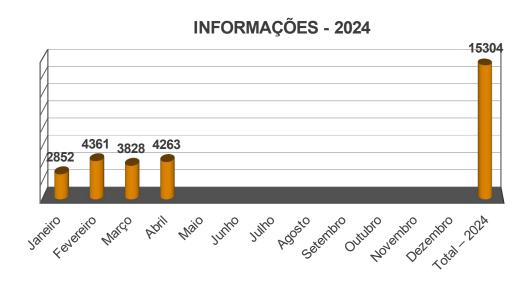
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 4952 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.



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

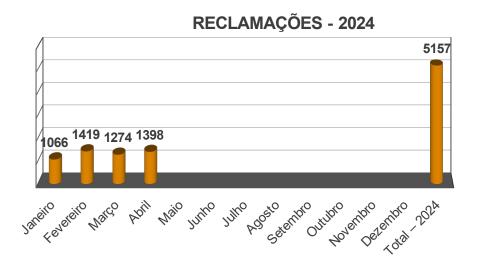




Quanto ao número de denúncias, houve registro de 4 (quatro) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



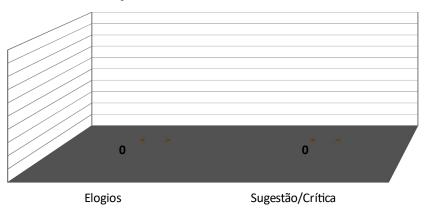
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento do quantitativo em relação ao mês anterior.





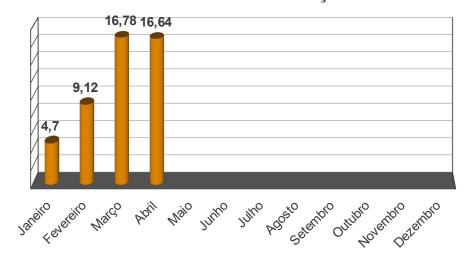
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,11 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 2024**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pelas empresas atuantes na área de saneamento básico nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	2092		
Informações	1996		
Reclamações	90		
Denúncias	3		
Elogios	1		
Consulta	2		
Sugestão	0		
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	86		
Total de Solicitações Finalizadas	2102		
Informações Finalizadas	1996		
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	106		
Total de processos em tramitação	35		
Processos Abertos	2		
Processos Arquivados	0		
Resultados das Solicitações			
Procedente	73		
Improcedente	21		
Procedente em Parte	1		
Outros/Não se aplicam	3		
Duplicidade	3		
Não compete à Arce	1		
Cancelado	4		
Total de Mediações	0		

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

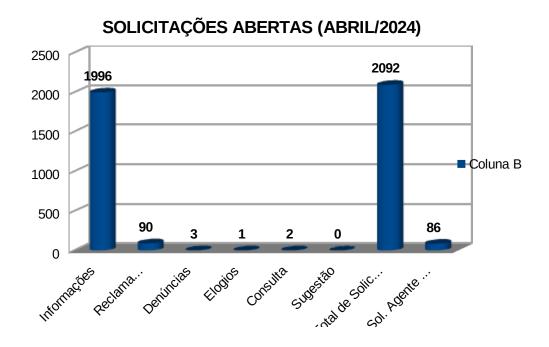
Obs₁: Foram abertos 2 (dois) processos no mês de referência deste relatório: NUP 13012.004412/2024-15 e NUP 13012.003382/2024-11

Obs₂: Não houve realização de reuniões/mediações em abril/2024.

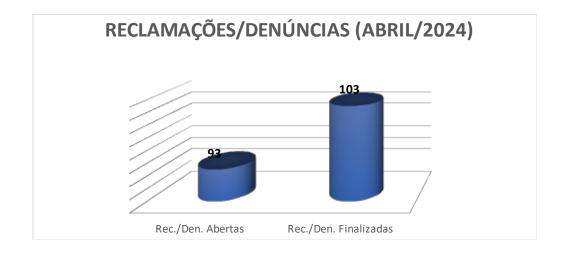


3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 2092 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 96 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 86 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 93 reclamações/denúncias foram registradas e 103 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 (36), Cobrança Indevida (21), Vazamento em Via Pública (6), Pedido de Ligação de Água (4) e Fuga/Extravazamento de Esgoto em Via Pública (3) conforme dispõe o gráfico abaixo:

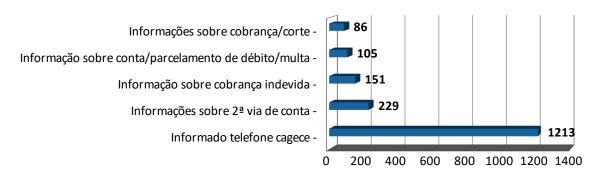
TOP 4 - RECLAMAÇÕES



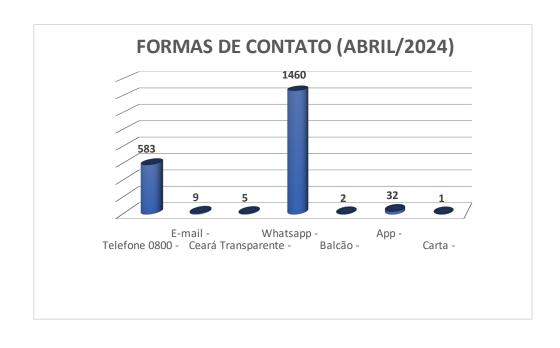


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone Cagece (1213), Informações sobre 2ª via de conta (229), Informação sobre cobrança indevida (151), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (105) e Informações sobre cobrança/corte (86), conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

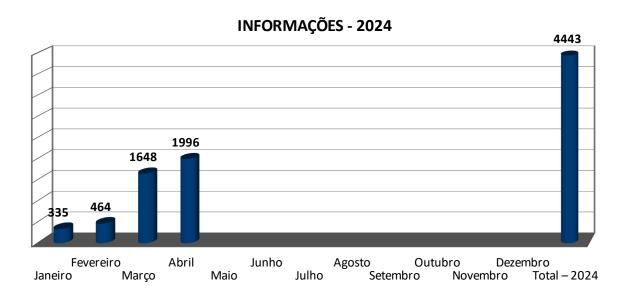


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em abril foi o WhatsApp. Nesse período, 1460 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

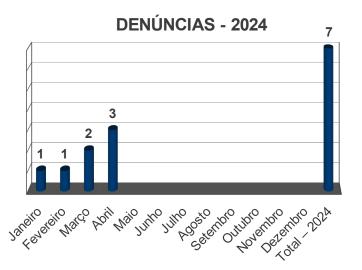




Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 21% no número de informações se comparado com o mês anterior.

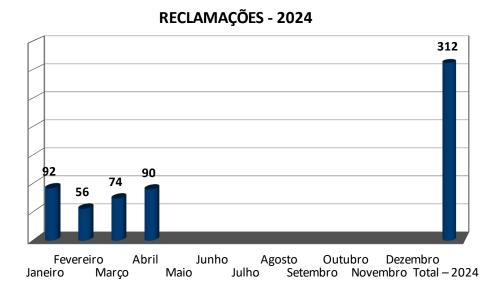


Quanto ao número de denúncias, houve registro 3 (três) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

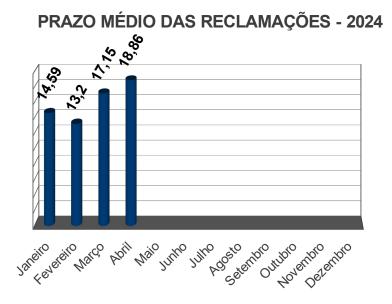




No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 22% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.



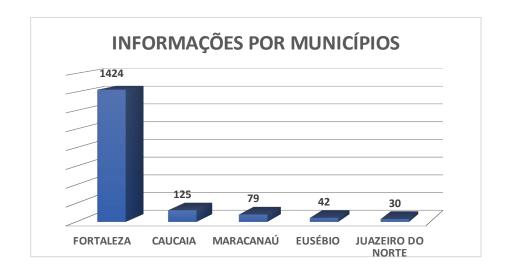
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações (exceto informações).



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16,18 DIAS



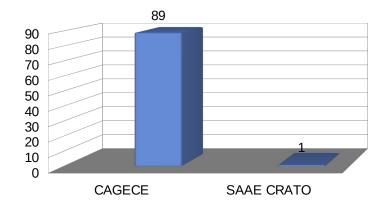
Principais informações e reclamações por municípios:





Principais empresas em que houve registros de reclamações na área de saneamento básico:

PRINCIPAIS EMPRESAS RECLAMADAS





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 2024** 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	1907
Informações	1845
Reclamações	40
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	22
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	1904
Informações Finalizadas	1845
Reclamações Finalizadas	35
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	24
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	21
Improcedente	1
Procedente em Parte	8
Outros/Não se aplicam*	25
Duplicidade	0
Não compete à Arce	1
Cancelado	3

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Sem registro de processos

Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório

*Solicitações referentes à **CONSULTA** - as quais dizem respeito, em sua maioria, à Carteira de Estudante Metropolitana e à Carteira VaiVem - são encerradas com o parecer Outros/Não se Aplicam.

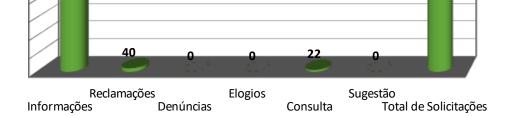


4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

1845

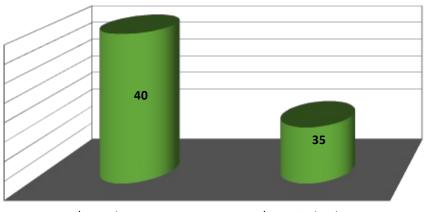
Das 1907 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 40 são reclamações.





Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 40 Reclamações/Denúncias foram registradas em abril, 35 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (ABRIL/2024)



Rec./Den. Abertas

Rec./Den. Finalizadas



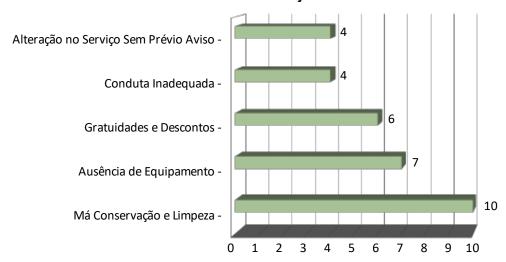
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em abril foram o Telefone e WhatsApp.





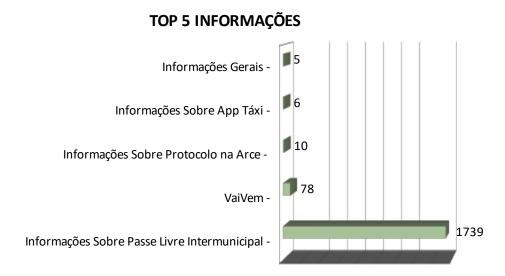
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em abril de 2024.

TOP 5 RECLAMAÇÕES

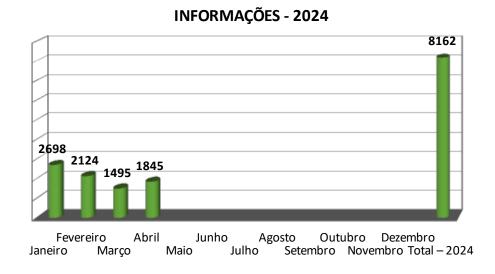




Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em abril de 2024.

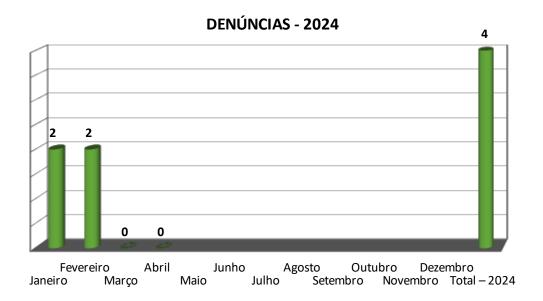


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1845 ocorrências quanto ao número de informações.





No mês de referência deste relatório não houve registro de ocorrências quanto ao número de denúncias.



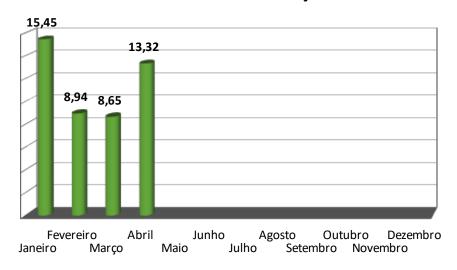
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 40 ocorrências





Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.

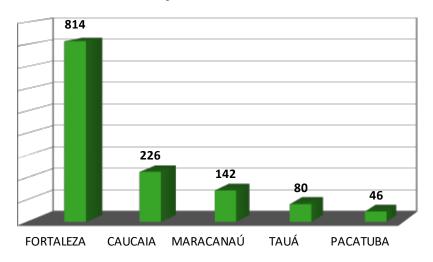
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,52 DIAS

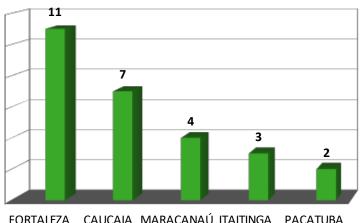
Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





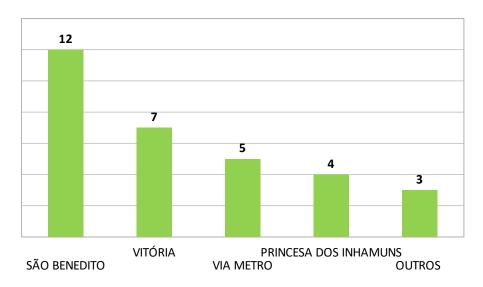




FORTALEZA CAUCAIA MARACANAÚ ITAITINGA PACATUBA

Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em abril 2024.

TOP 5 - EMPRESAS

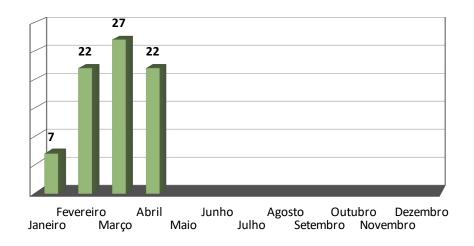




DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 22 (vinte e duas) 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. (7 solicitações sobre "VaiVem", 5 sobre "Carteira de Estudante", 3 sobre "Passe Livre", 3 solicitações sobre "Licença Especial", 2 solicitações sobre "Atendimento do WhatsApp", 1 solicitação sobre "Gratuidade do Idoso" e 1 solicitação sobre "Transporte Rodoviário Interurbano".)

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 №	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO	
04/03/24	01/04/24	295354	TRANSPRYME	Conduta Inadequada	
08/03/24	01/04/24	296080	TRANSPRYME	Conduta Inadequada	
26/03/24	05/04/24	298106	COOPITRACE	Excesso de Passageiros	
04/03/24	10/04/24	295191	COOPITRACE	Disponibilidade de Horários/Ponto de Partida	
27/03/24	16/04/24	298364	COOTRECE	Excesso de Passageiros	
01/04/24	30/04/24	298434	COOTRECE	Excesso de Passageiros	
01/04/24	30/04/24	298452	TRANSPRYME	Má Conservação e Limpeza	



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 2024** 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	3
Informações	0
Reclamações	0
Denuncia	1
Elogios	0
Consultas	2
Total de Solicitações Finalizadas	3
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	2
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	1
Duplicidade	0
Não compete a Arce	2

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO 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 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 "Devolução de Valores", seguido de "Oscilação de Tensão" e "Conexão Microgeração".

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 16,64 dias no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de abril não foram realizadas reuniões/mediações e houve registro de 2 (dois) processos. O principal assunto reclamado foi "Falta de Água ou Baixa Pressão".

Nessa área, a preferência de contato dos usuários foi o WhatsApp, seguido em segundo lugar pelo telefone. O prazo de encerramento das demandas em abril/2024 foi de 18,86 dias, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Fortaleza, seguido por Eusébio. Quanto aos prestadores de serviços, tivemos 89 reclamações registradas contra a Cagece e 1 contra o SAAE do Crato.

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 foi o "Telefone", seguido pelo "WhatsApp". Registre-se que informações sobre o "Passe Livre" lideram as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 1845 informações, 1739 foram relativas ao Passe Livre. O mês de abril de 2024 teve um aumento 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/2024 foi de 13,32 dias. A média no ano de 2024 está em 11,52 dias.

Em abril tivemos 3 (três) registros na área de gás canalizado, sendo duas consultas e uma denúncia, e ambas foram encerradas no mesmo mês.