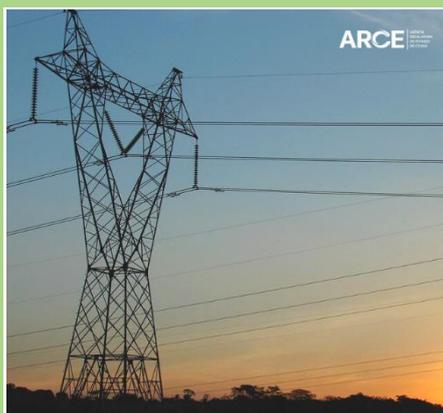


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Agosto/2021

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: Aurélio Rodrigues da Silva

Link do Power BI:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWUyZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0liwidCI6ImZmOTM1YWU1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection>

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 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, 15 de setembro de 2021.

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 **agosto de 2021**, 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 | 5717 |
| Informações | 4646 |
| Reclamações | 1068 |
| Denúncias | 3 |
| Elogios | 0 |
| Sugestão/Crítica | 0 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 139 |
| Improcedente | 180 |
| Caminho do Entendimento | 766 |

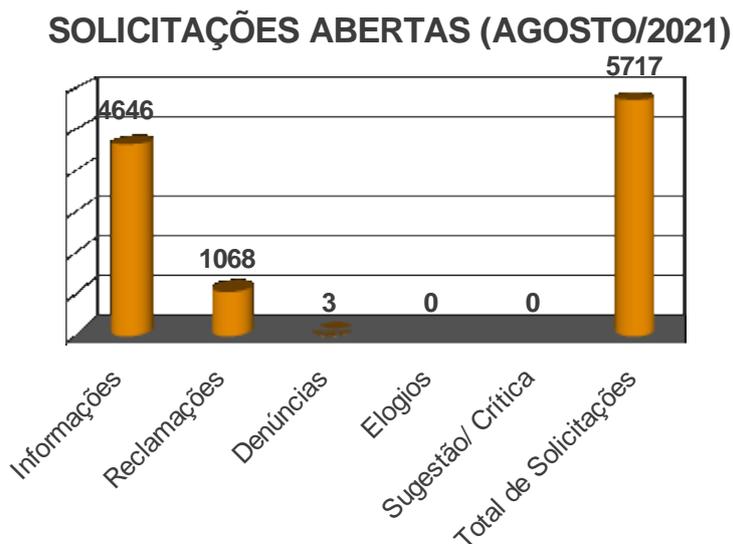
Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Sem registro de processos

Obs₂: Reuniões com a Enel: 10.08,17.08 e 26.08.2021.

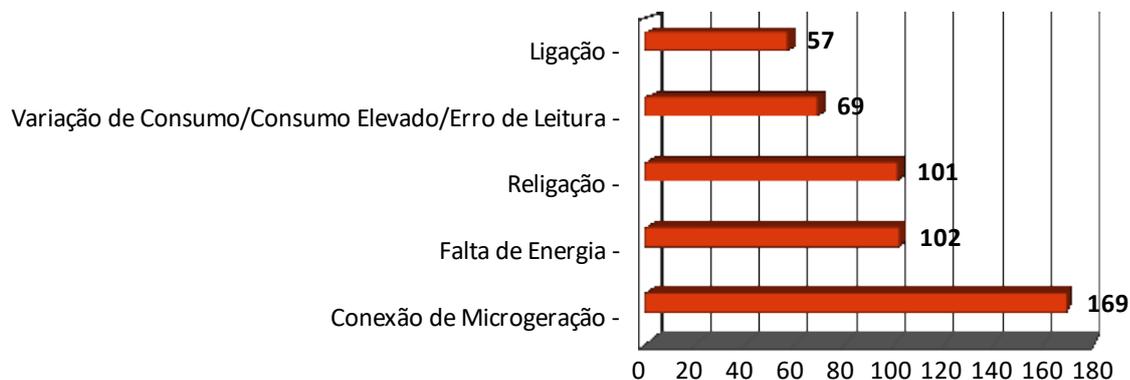
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.717 solicitações, 1068 se converteram em reclamações.

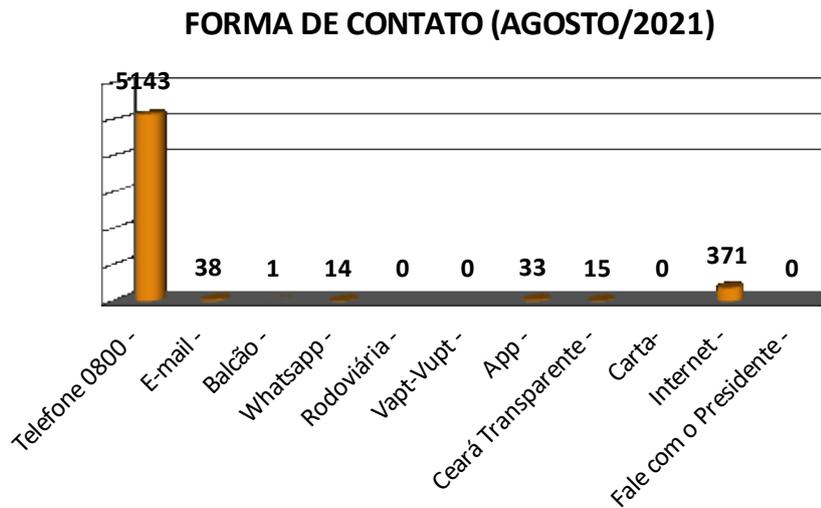


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Conexão Microgeração (167), Falta de Energia (102), Religação (101), Variação de Cons./Cons. Elevado/ Erro de Leitura (69) e Ligação (57), conforme demonstra o gráfico abaixo:

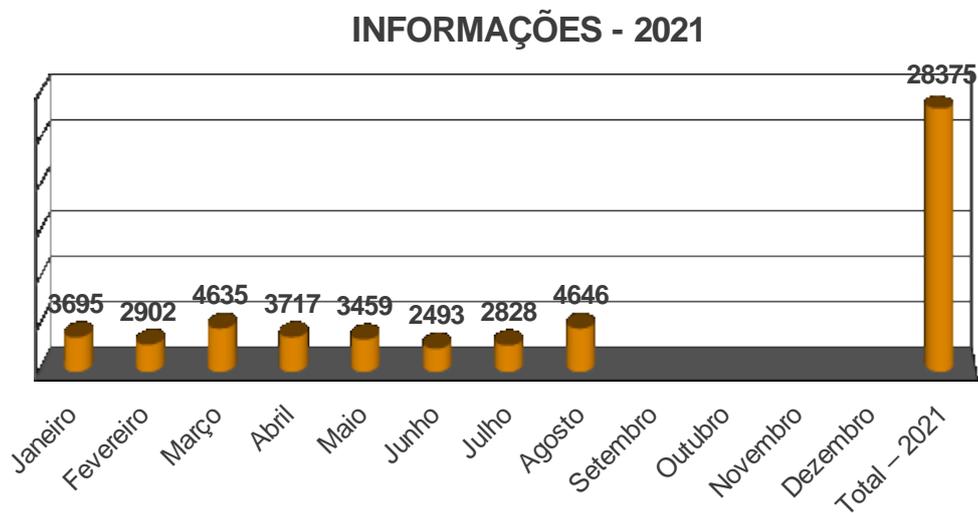
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



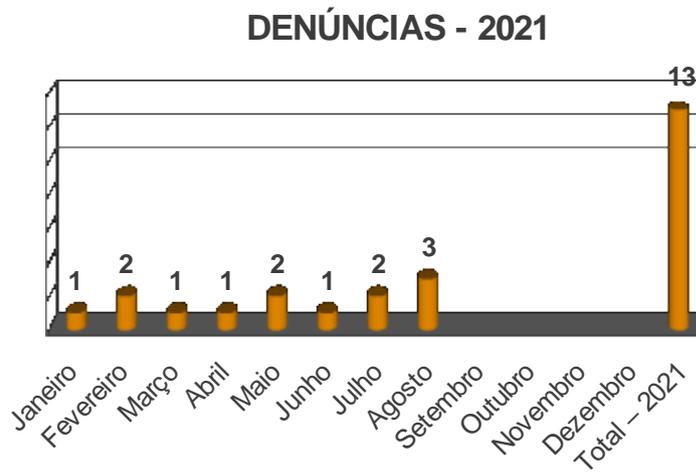
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 5.143 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



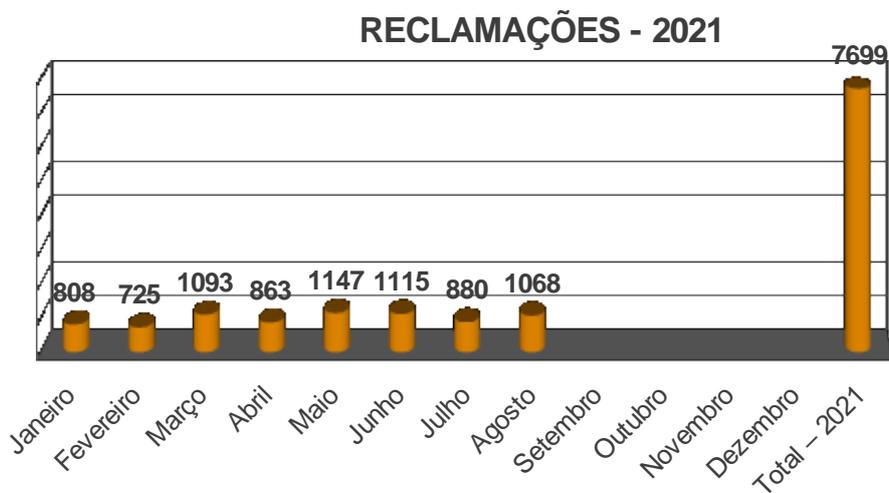
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



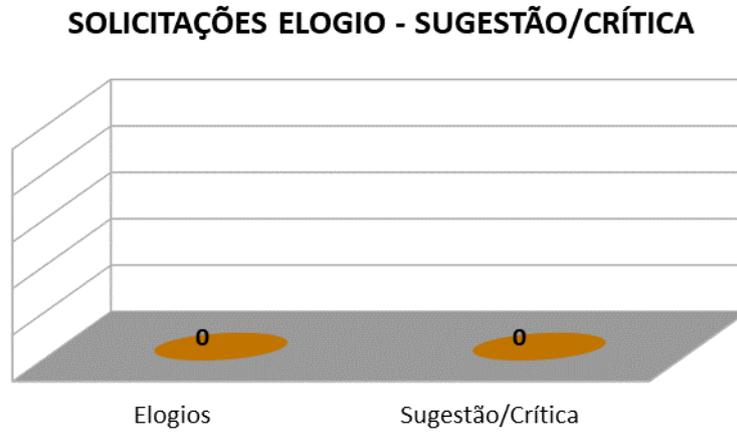
Quanto ao número de denúncias, houve 3 (três) registros no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



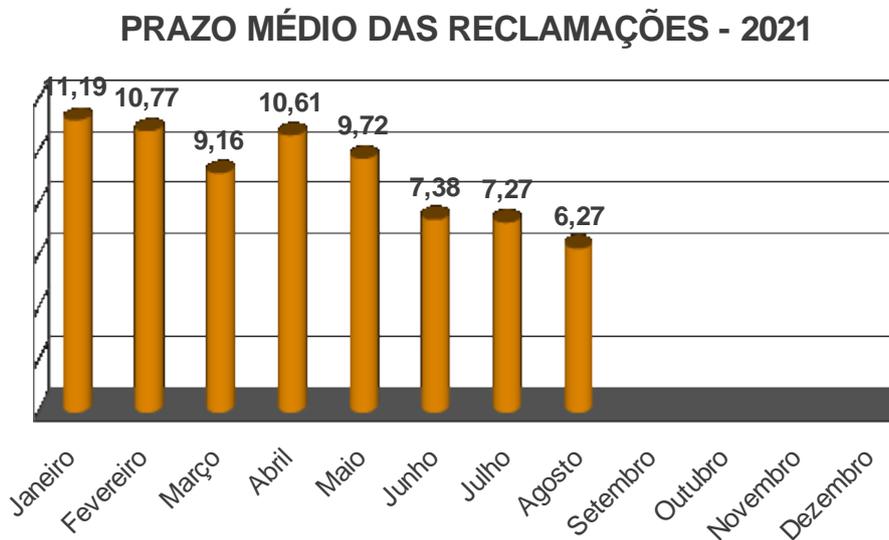
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro 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: 10 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 **agosto de 2021**, 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 | 239 |
| Informações | 174 |
| Reclamações | 63 |
| Denúncias | 1 |
| Elogios | 0 |
| Consulta | 1 |
| Sugestão | 0 |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <i>Obs₁</i> | 53 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 244 |
| Informações Finalizadas | 174 |
| Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados | 70 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 50 |
| Improcedente | 4 |
| Outros/Não se aplica | 16 |

Fonte: SOA e SISDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 12 (doze) demandas do App tratarem de unidades do Município de Fortaleza, na qual não competem à Arce analisar.

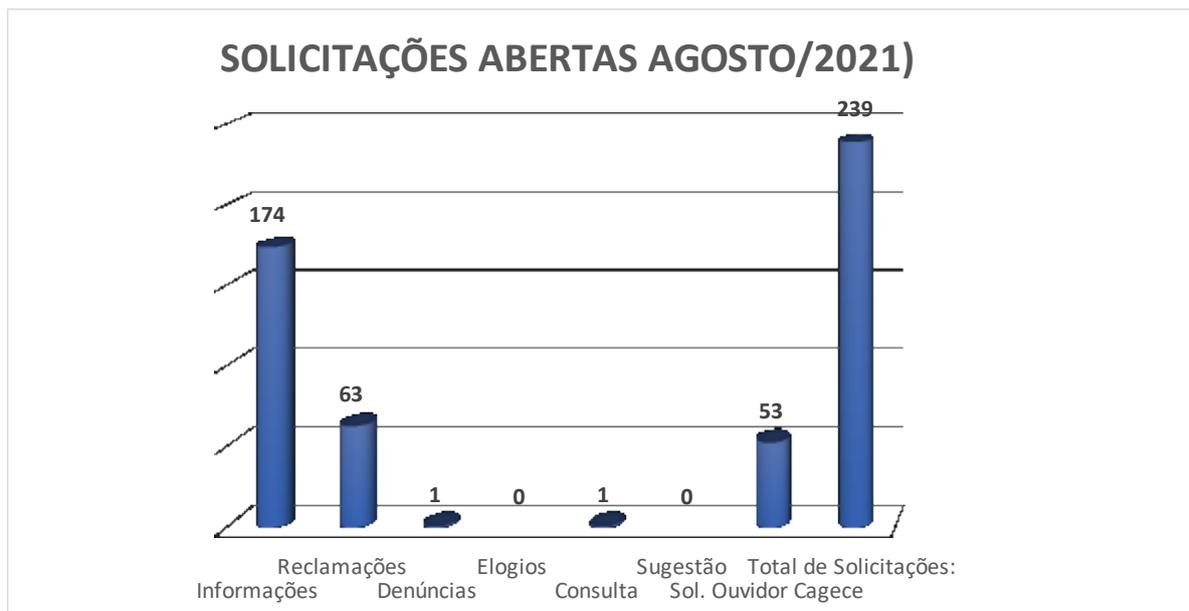
Obs₂: Sem registro de processos

Obs₃: Não houve reunião

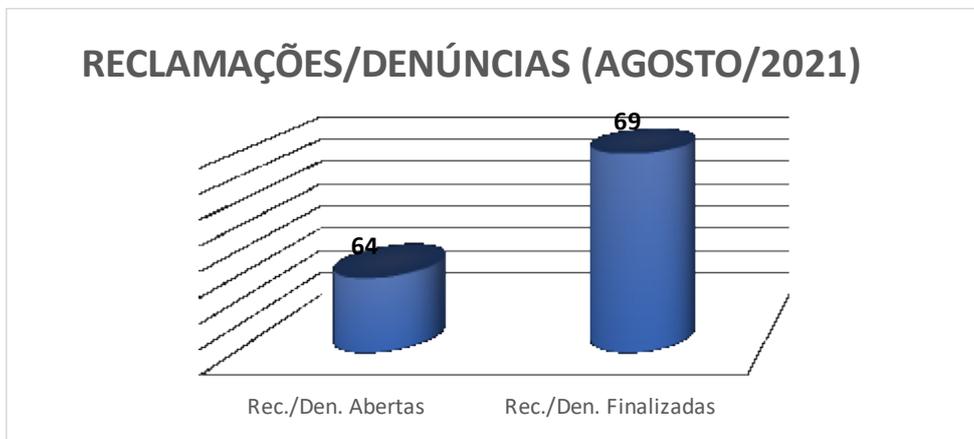
Obs₄: Houve duas mediações realizadas em 24/08/21 (Solicitação 238811) e em 26/08/21 (Solicitação 239487)

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

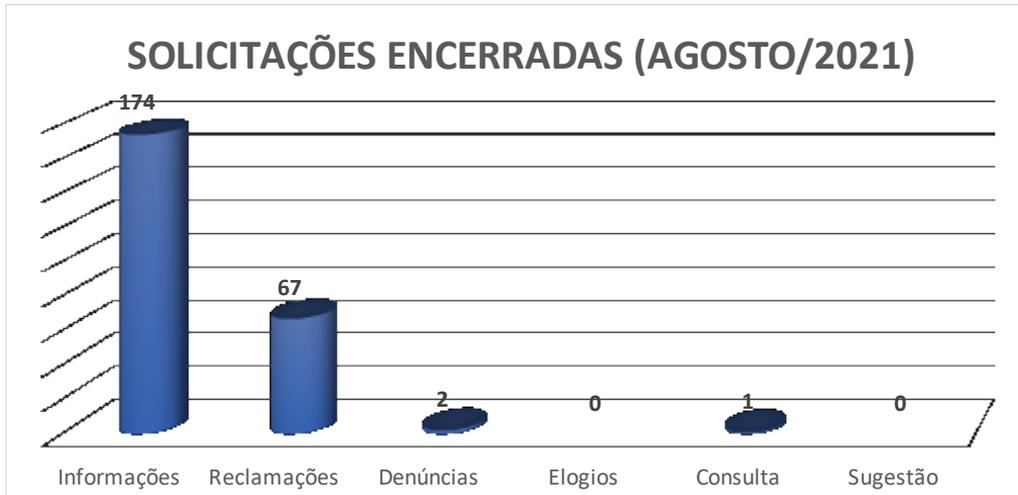
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 239 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 65 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 53 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 64 reclamações/denúncias foram registradas e 69 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

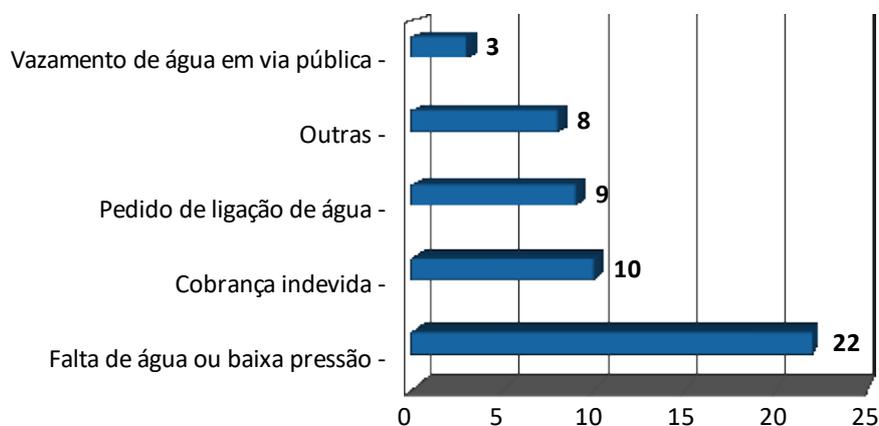


Solicitações encerradas:



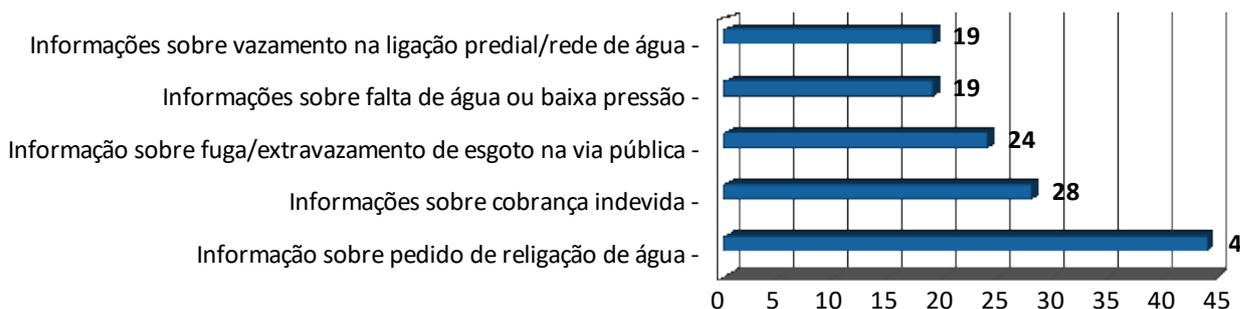
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (22)*, *Cobrança indevida (10)*, *pedido de ligação de água (9)*, *Outras (8)* e *Vazamento de água em via pública (3)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

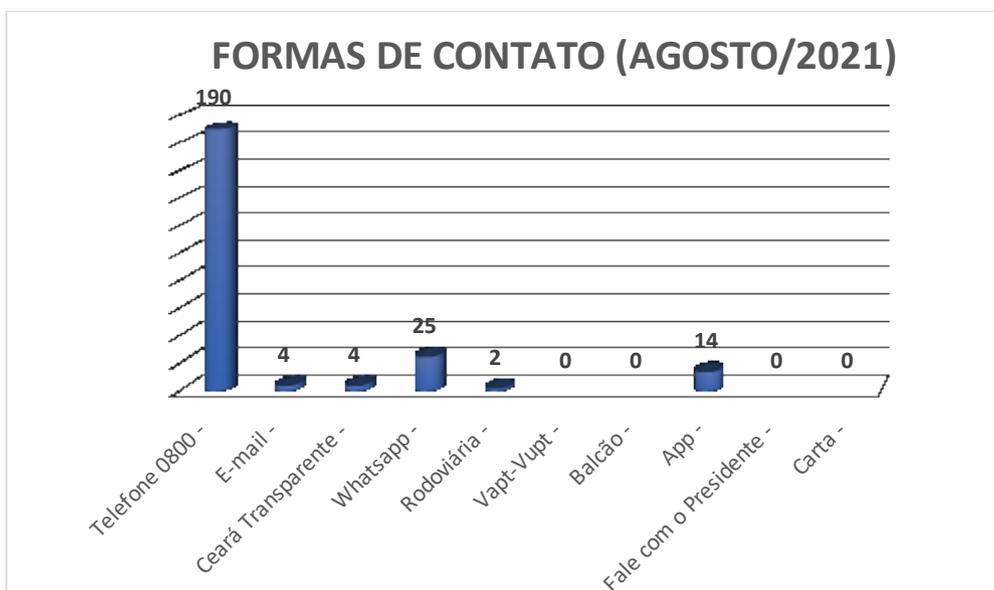


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre pedido de religação de água (44)*, *Informação sobre cobrança indevida (28)*, *Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto em via pública (24)*, *Informação sobre falta de água ou baixa pressão (19)* e *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (9)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

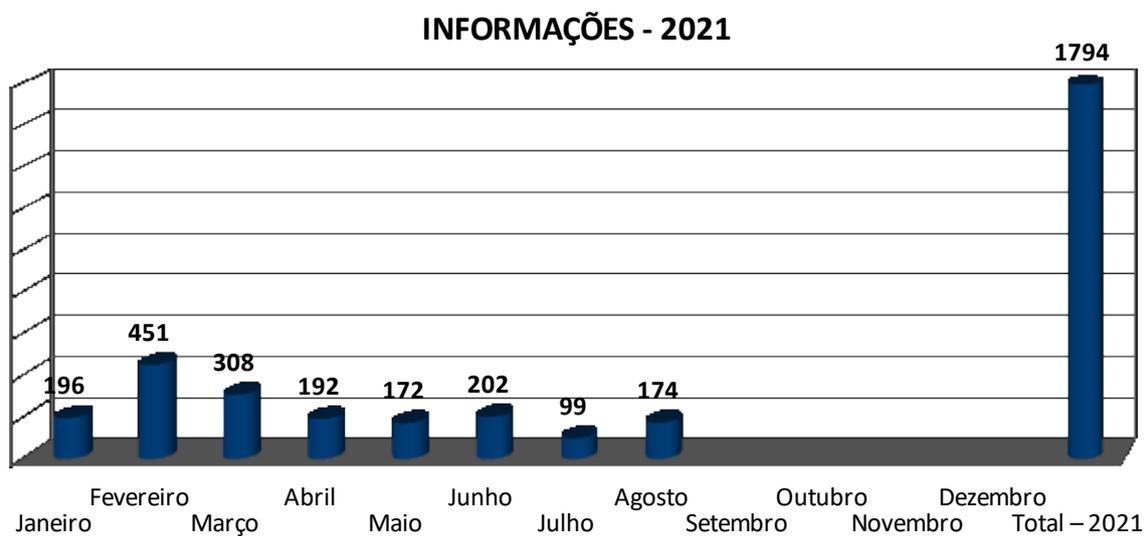
TOP 5 - INFORMAÇÕES



A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o telefone. Nesse período, 190 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

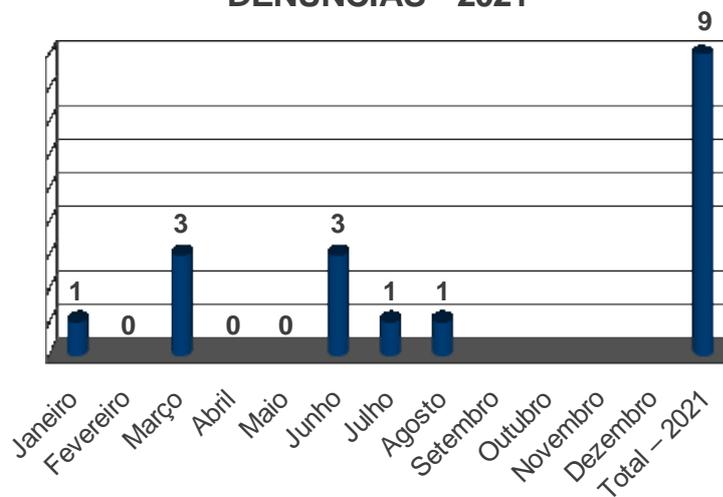


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 43% no número de informações se comparado com o mês anterior.



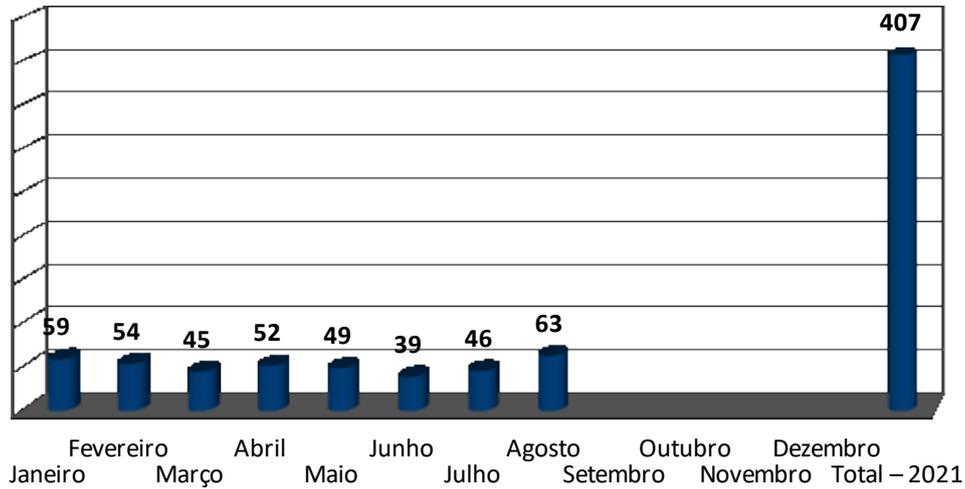
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2021



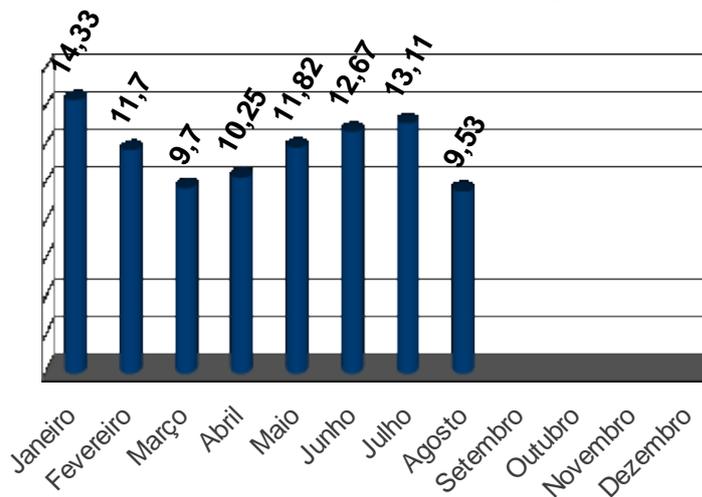
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 27% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2021



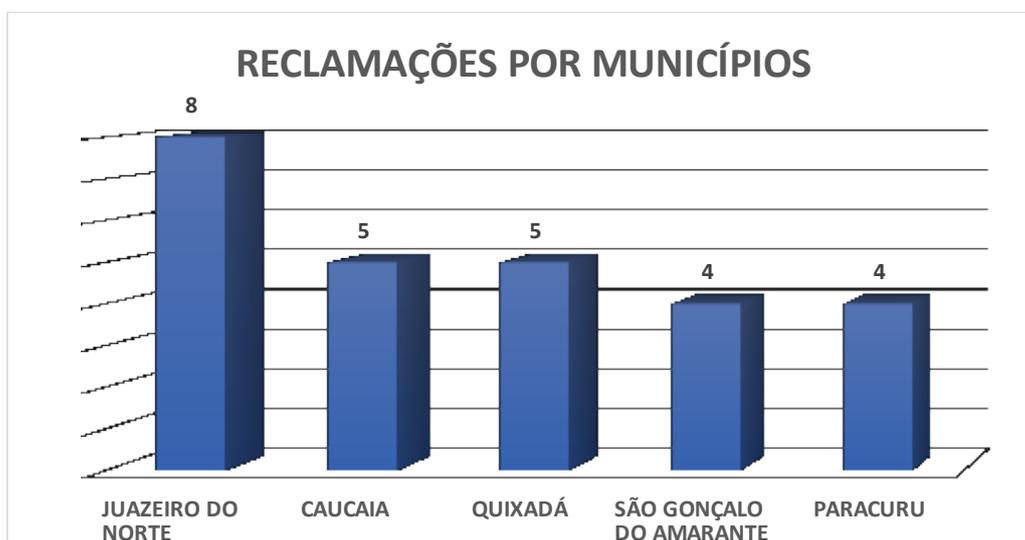
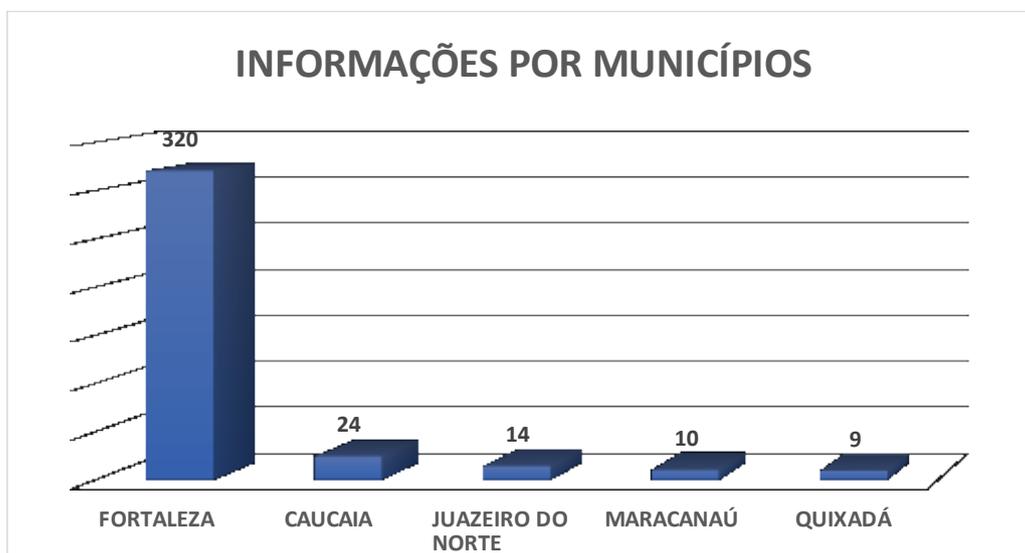
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,64 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



3.3. MEDIAÇÕES:

Realizamos duas mediações virtuais no mês de referência desse relatório.

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 **agosto de 2021** 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

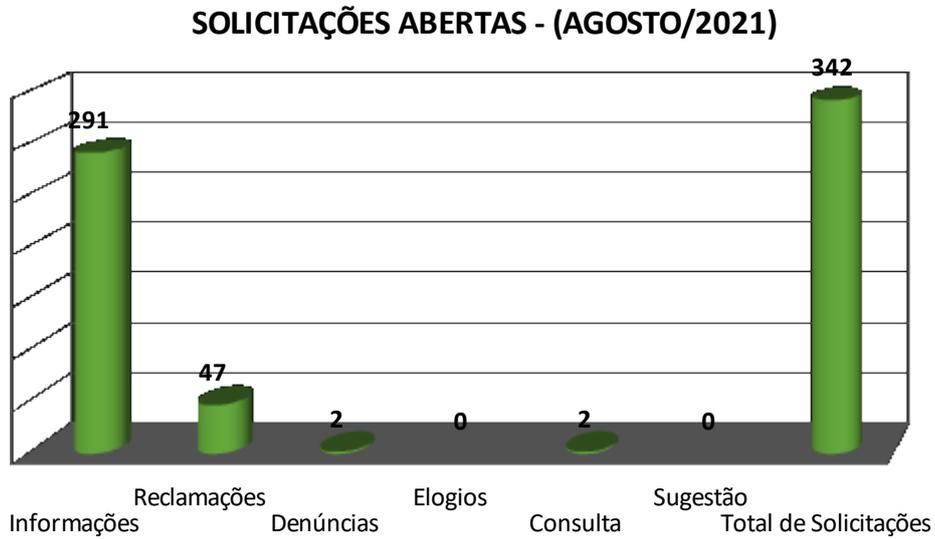
| | |
|--|------------|
| Total de Solicitações Abertas | 342 |
| Informações | 291 |
| Reclamações | 47 |
| Denúncias | 2 |
| Elogios | 0 |
| Consulta | 2 |
| Sugestão | 0 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 342 |
| Informações Finalizadas | 291 |
| Reclamações Finalizadas | 52 |
| Denúncias Finalizadas | 1 |
| Consultas Finalizadas | 0 |
| Elogio | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 7 |
| Improcedente | 9 |
| Outros/Não se aplica | 39 |

Fonte: SOA e SISDO

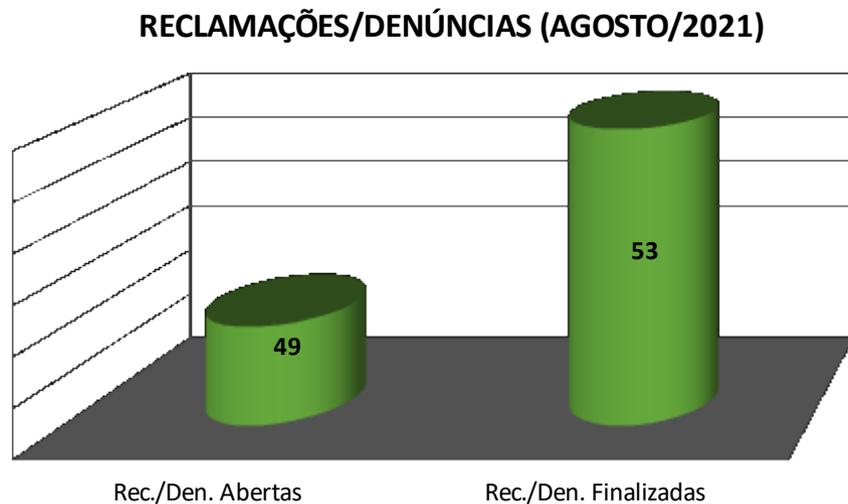
Obs₁: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

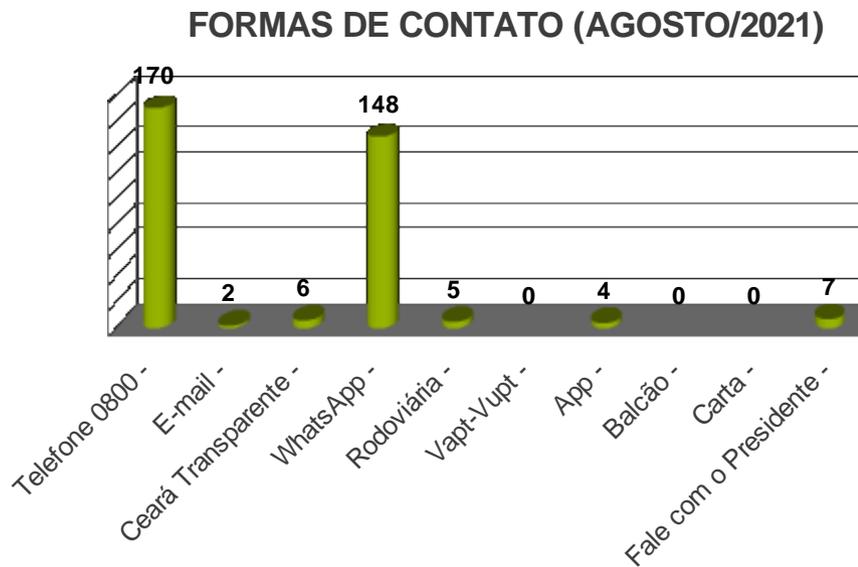
Das 342 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 47 se converteram em reclamações.



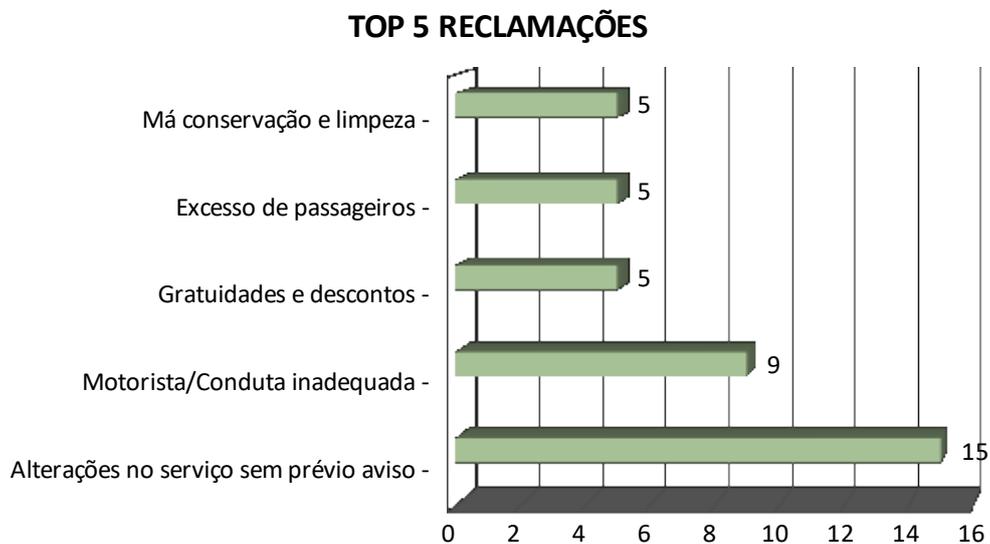
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 49 Reclamação/Denúncia foram registradas em julho, 53 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

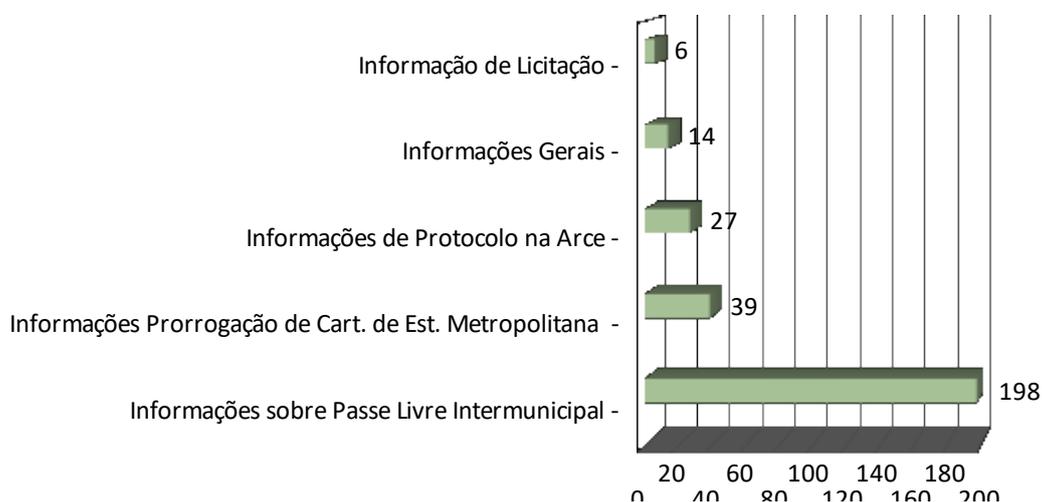


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em agosto de 2021.



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em agosto de 2021.

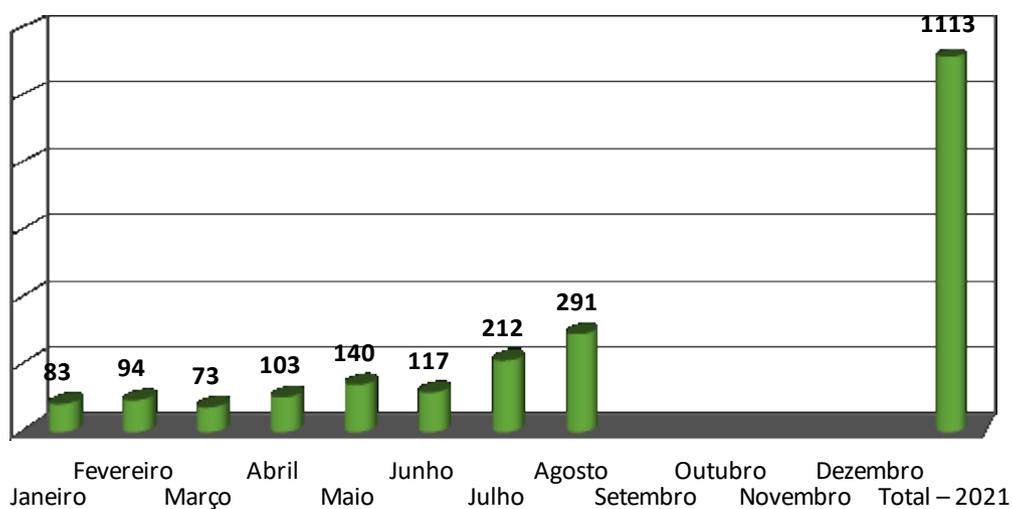
TOP 5 INFORMAÇÕES



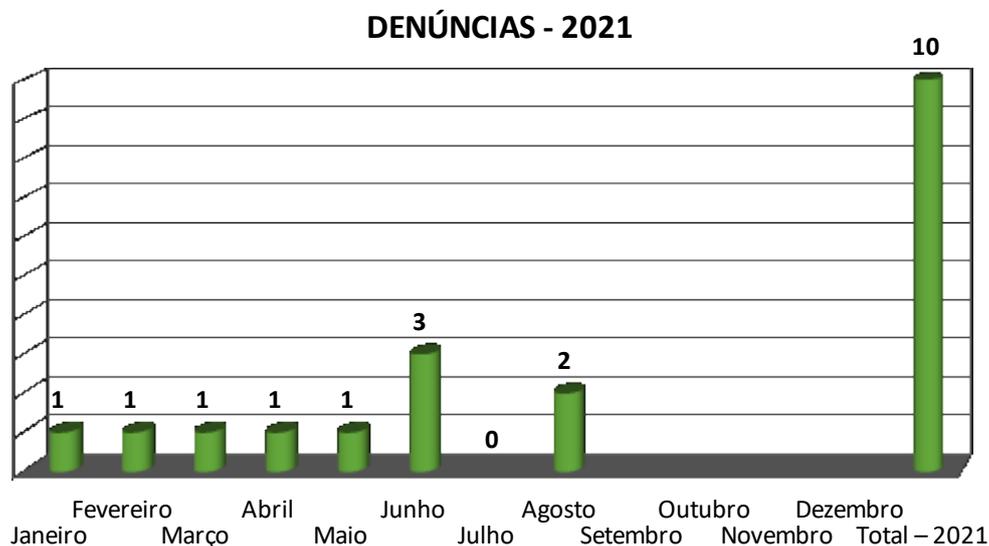
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 291 ocorrências quanto ao número de informações.

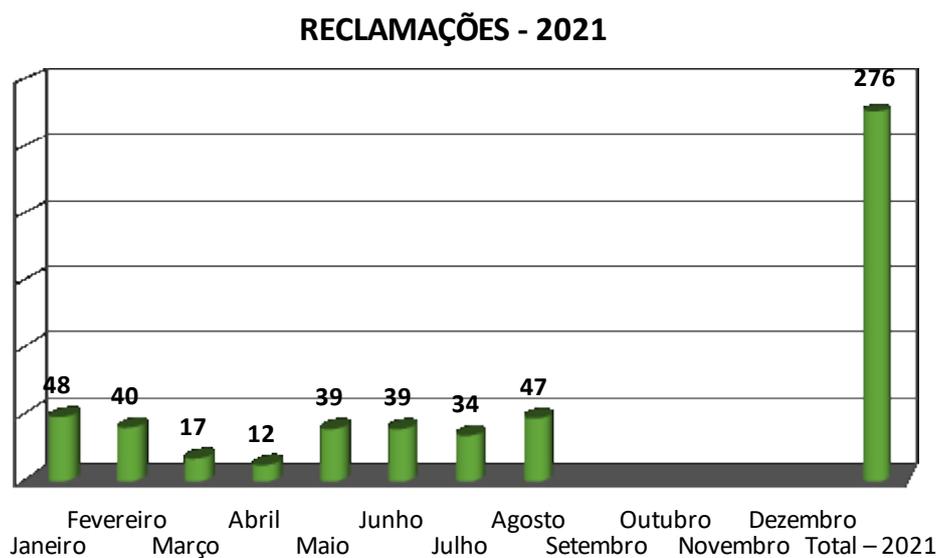
INFORMAÇÕES - 2021



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

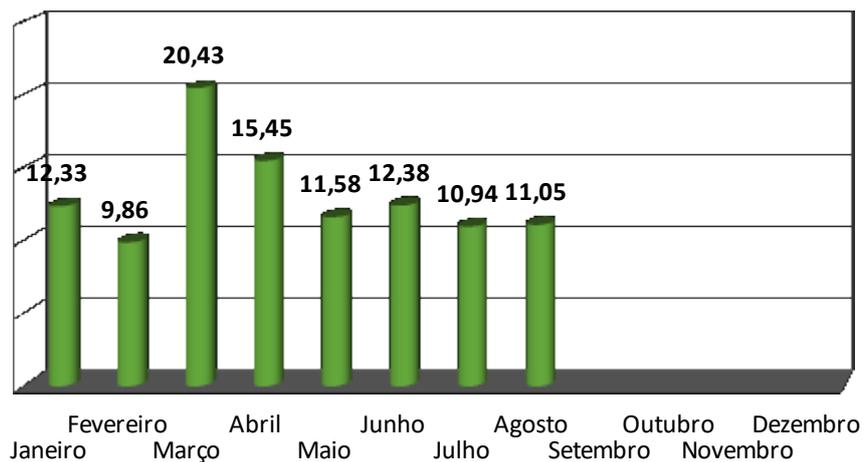


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 47 ocorrências



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021

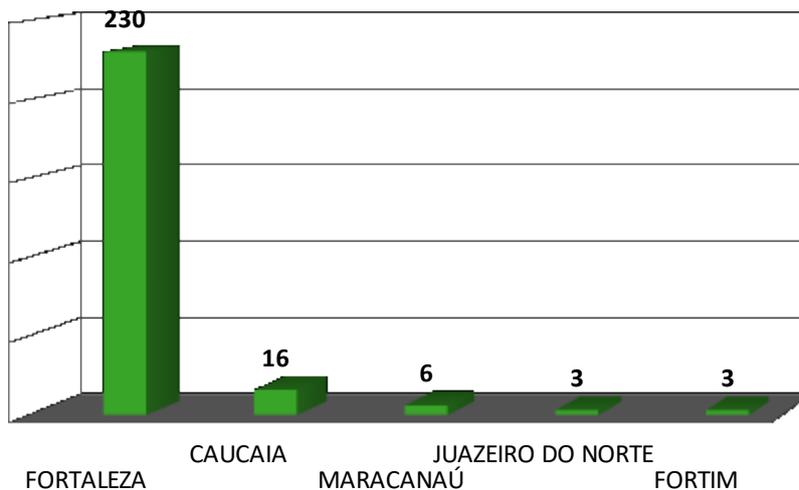


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

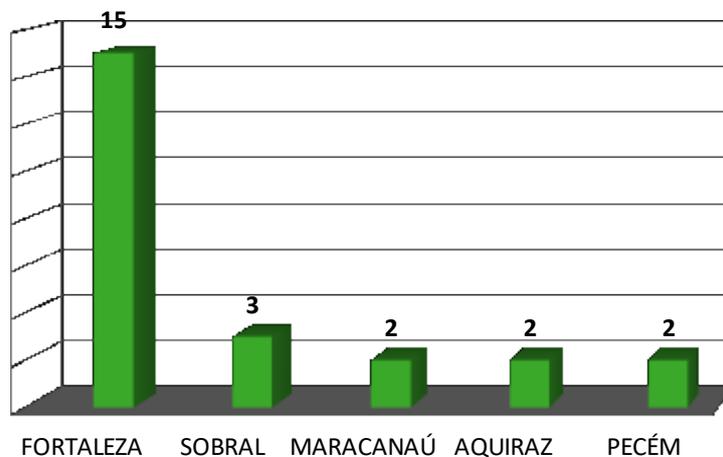
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário em julho ficou em 13 dias, dentro da média que são 20 dias. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

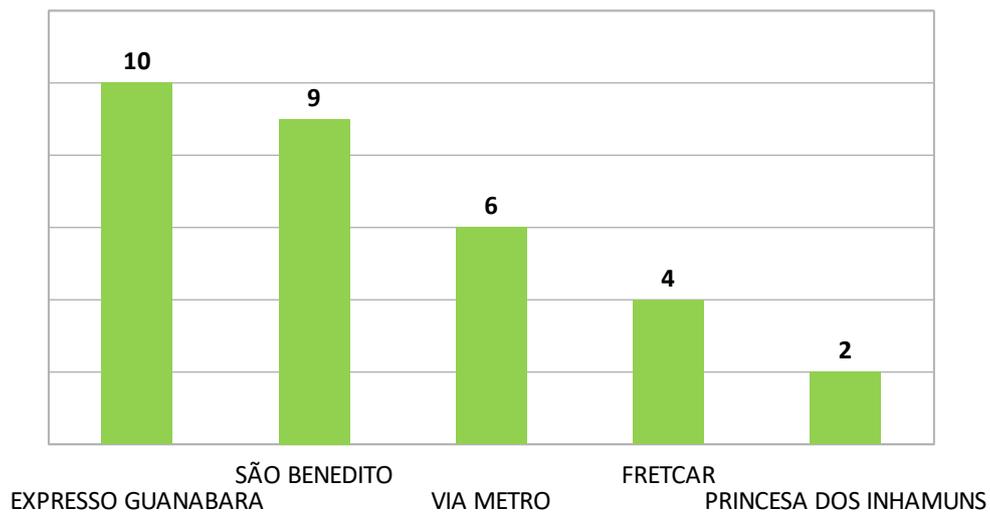


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em agosto 2021.

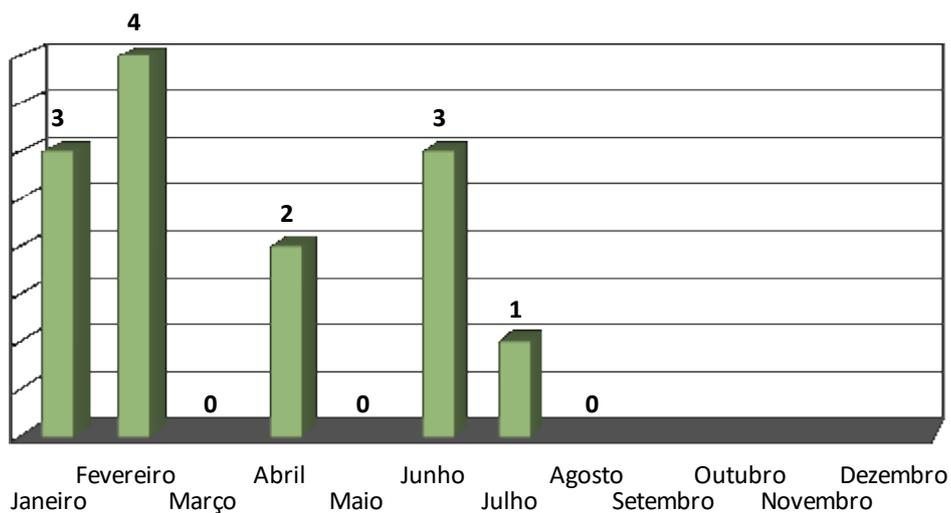
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que não foi registrada ocorrência contra a ARCE. As demandas contra a ARCE são aquelas nas quais o cidadão demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações.

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS ENVIADAS PARA A COORDENADORIA DE TRANSPORTE PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES

| DATA DE ABERTURA | DATA DE ENCERRAMENTO | SOLICITAÇÃO Nº | CLASSIFICAÇÃO |
|------------------|----------------------|----------------|---------------------------------------|
| 19/07/21 | 04/08/21 | 238916 | ADIANTAMENTO/ATRASSO/INTERRUPÇÃO |
| 23/07/2021 | 06/08/2021 | 239073 | ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PREVIO AVISO |
| 10/08/2021 | 17/08/2021 | 239372 | MA CONSERVAÇÃO LIMPEZA |
| 22/07/2021 | 20/08/2021 | 239052 | BILHETES DE PASSAGEM |
| 13/08/2021 | 20/08/2021 | 239454 | MA CONSERVAÇÃO LIMPEZA |
| 02/08/2021 | 26/08/2021 | 239184 | CONDUTA INADEQUADA |
| 13/08/2021 | 27/08/2021 | 239446 | ADIANTAMENTO/ATRASSO/INTERRUPÇÃO |
| 13/08/2021 | 27/08/2021 | 239481 | ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PREVIO AVISO |
| 17/08/2021 | 27/08/2021 | 239516 | CONDUTA INADEQUADA |
| 16/08/2021 | 27/08/2021 | 239482 | ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PREVIO AVISO |
| 10/08/2021 | 27/08/2021 | 239389 | ADIANTAMENTO/ATRASSO/INTERRUPÇÃO |
| 24/08/2021 | 31/08/2021 | 239675 | GRATUIDADES E DESCONTOS |
| 31/08/2021 | 31/08/2021 | 239845 | PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO |

DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

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 **julho de 2021** 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 SISCDO.

Obs₁: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

A situação excepcional de pandemia que estamos passando influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e, por consequência, no atendimento e números da Ouvidoria da ARCE no decorrer do ano de 2020. Em 2021 os números começaram a voltar a patamares observados antes da pandemia, mas para algumas áreas, as quantidades estão mais elevadas.

Na área de energia elétrica, no mês de agosto continuam em alta as tipologias “Conexão de Microgeração” e “Falta de Energia”. No que se refere às reclamações sobre microgeração, 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 10 dias.

Na área de saneamento básico no mês de agosto realizamos 2 reuniões de mediação. Os principais assuntos reclamados foram “falta de água ou baixa pressão” seguido de “cobrança indevida”.

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone, em segundo lugar continuou sendo o "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 11,64 dias e o Município que teve mais usuários insatisfeitos continuou sendo Juazeiro do Norte. Caucaia permaneceu em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de agosto. Continua em destaque o uso do "WhatsApp" como preferência do usuário na forma de contato, que aumentou muito na pandemia, seguido do telefone.

A maior reclamação nessa área voltou a ser "alteração no serviço sem prévio aviso", o que pode ainda ter relação com a suspensão dos serviços em virtude da pandemia. 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 agosto ficou em 13 dias.

N

ã

o

t

i

v

e

m