

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica





Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE Agosto/2022



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://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

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 servicos

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, 22 de setembro 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 **agosto 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	3018	
Informações	2386	
Reclamações	632	
Denúncias	0	
Elogios	0	
Sugestão/Crítica	0	
Total de processos em tramitação	83	
Processos Abertos	12	
Processos Arquivados	2	
Resultados das Solicitações		
Analisadas como Procedentes	67	
Analisadas como Improcedentes	79	
Tratadas na Aneel	486	
Total de Reuniões	1	

Fonte: SGO e SMA

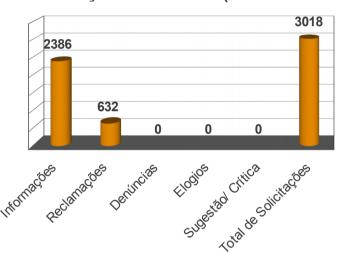
Obs₁: Houve registro de 12 (doze) processos no mês de referência deste relatório (07610696/2022, 07779615/2022, 07785240/2022, 07897014/2022, 07899467/2022, 08056994/2022, 08104581/2022, 08247374/2022, 08250430/2022, 08334692/2022, 08473676/2022 e 08500606/2022).

Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada em 09/08/2022



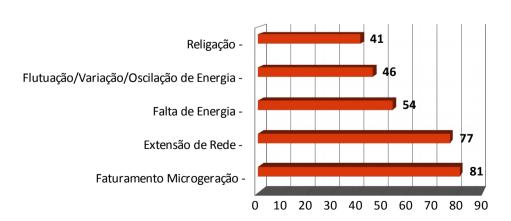
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.018 solicitações, 632 se converteram em reclamações.



SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/2022)

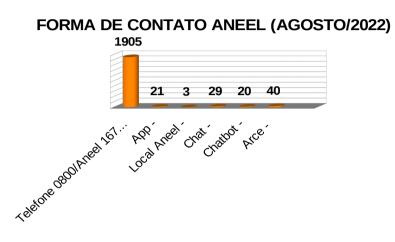
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Faturamento Microgeração (81), Extensão de rede (77), Falta de energia (54), Flutuação/Variação/Oscilação de Energia (46) e Religação (41), conforme demonstra o gráfico abaixo:



TOP 5 - RECLAMAÇÕES



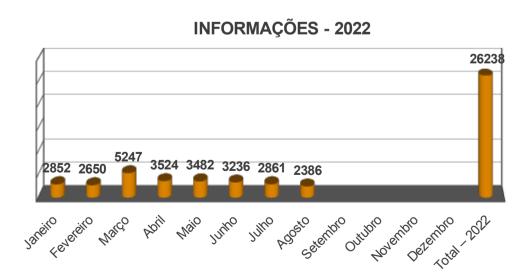
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 1.905 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.





Keletone O.: MOR Telebist MOS. Hadi kologo kata Carta

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

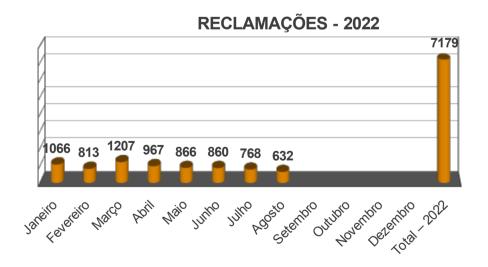




Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



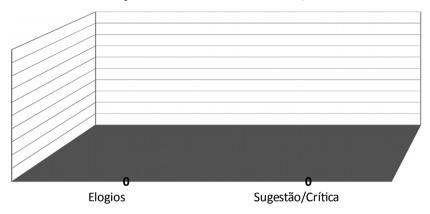
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo.





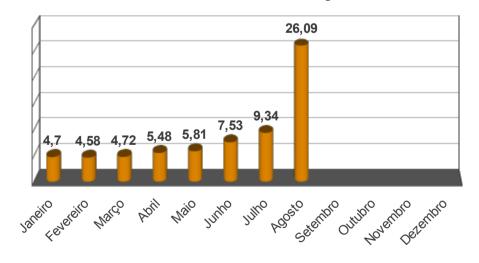
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



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 **agosto 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	77
Informações	56
Reclamações	20
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	18
Total de Solicitações Finalizadas	80
Informações Finalizadas	56
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	24
Total de processos em tramitação	34
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	14
Improcedente	7
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	56
Duplicidade	0
Não compete à Arce	2
Cancelado	1
Total de Mediações	0

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 3 (três) reclamações registradas no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

Obs₂: Houve registro de 1 (um) processos no mês de referência desse relatório (05428874/2022).

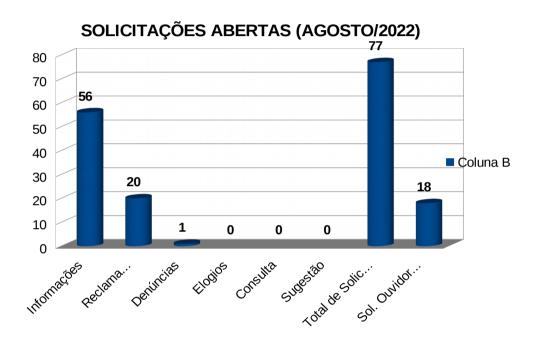
Obs₃: Não houve reunião realizada no mês de referência desse relatório.

Obs₄: Houve 1 (uma) mediação realizada no mês de referência desse relatório (30/08/2022).

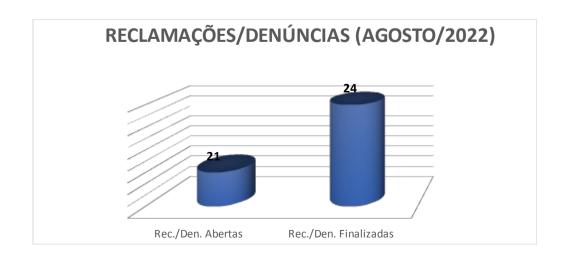


3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 77 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 21 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 18 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 21 reclamações/denúncias foram registradas e 24 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



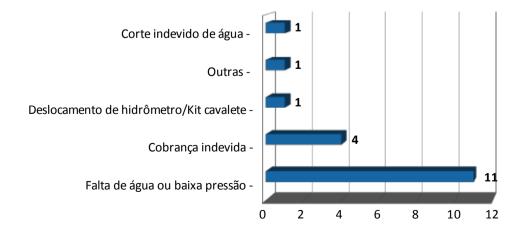


Solicitações encerradas:



Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa* pressão (11), Cobrança indevida (4), Deslocamento de hidrômetro/Kit cavalete (1), Outras (1) e Corte indevido de água (1) conforme dispõe o gráfico abaixo:

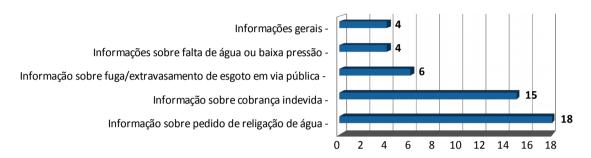
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



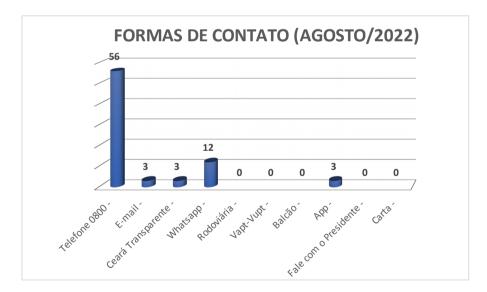


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informações sobre pedido de religação de água (18), Informação sobre cobrança indevida (15), Informação sobre fuga/extravasamento de esgoto em via pública (6), Informações sobre falta de água ou baixa pressão (4) e Informações gerais (4), conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES



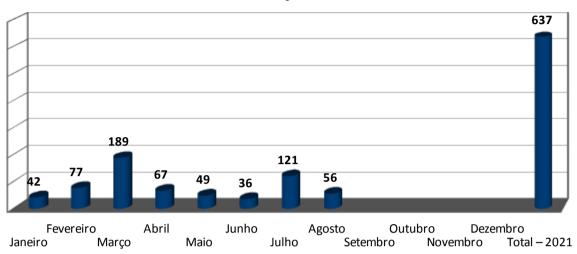
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o telefone. Nesse período, 56 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



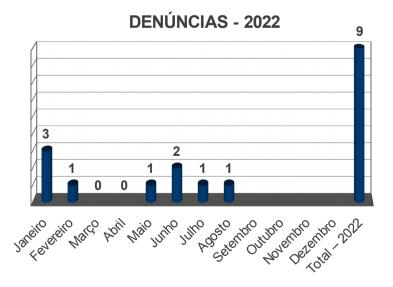
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente -116% no número de informações se comparado com o mês anterior.







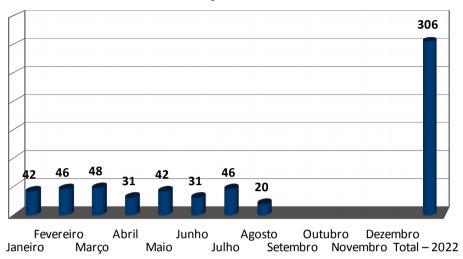
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



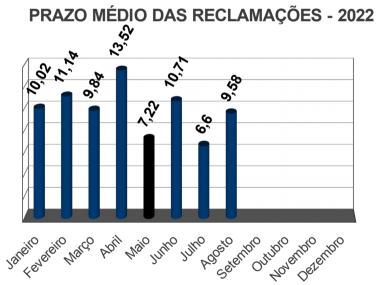
No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente -130% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.



RECLAMAÇÕES - 2022



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 9,83 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 **agosto 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	1271		
Informações	1215		
Reclamações	49		
Denúncias	3		
Elogios	1		
Consulta	3		
Sugestão	0		
Total de Solicitações Finalizadas	1292		
Informações Finalizadas	1215		
Reclamações Finalizadas	72		
Denúncias Finalizadas	1		
Consultas Finalizadas	3		
Elogio	1		
Sugestão	0		
Total de processos em tramitação	12		
Processos Abertos	3		
Processos Arquivados	0		
Resultados das Solicitações			
Procedente	52		
Improcedente	2		
Procedente em Parte	12		
Outros não se aplica	5		
Duplicidade	0		
Não compete à Arce	1		
Cancelado	0		

Fonte: SOA e SISCDO

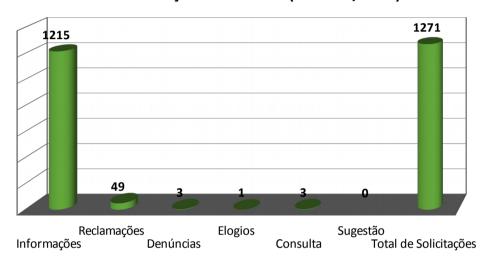
Obs₁: Sem registro de processos



4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

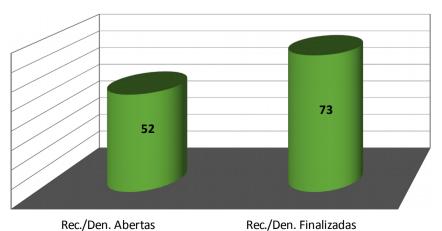
Das 1271 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 49 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (AGOSTO/2022)



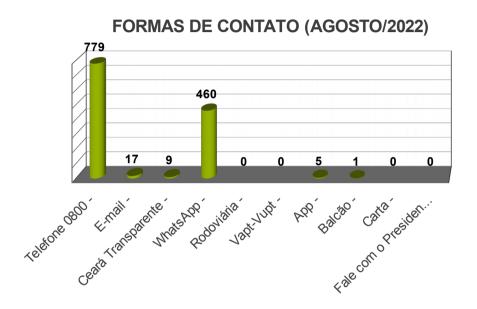
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 52 Reclamação/Denúncia foram registradas em agosto, 73 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/2022)





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

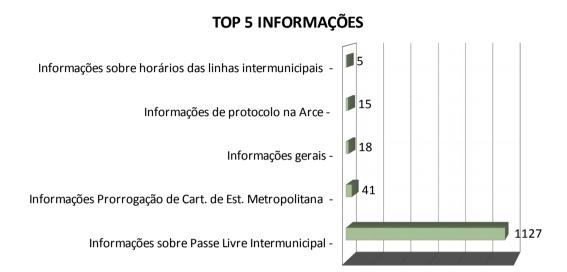


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em agosto de 2022.

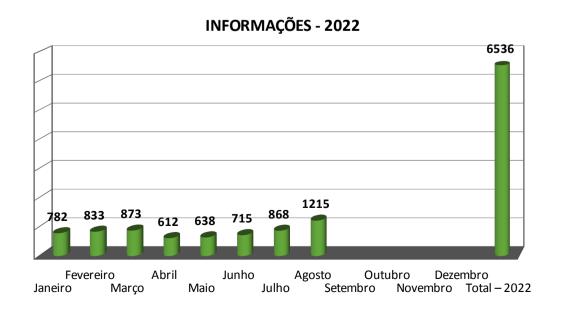




Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em agosto de 2022.

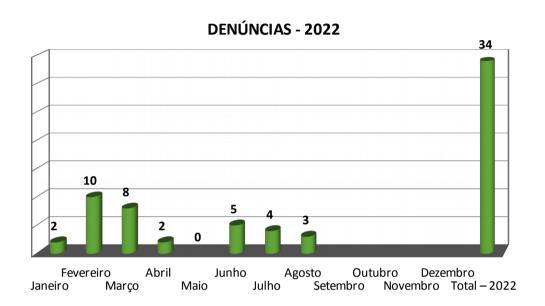


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1215 ocorrências quanto ao número de informações.

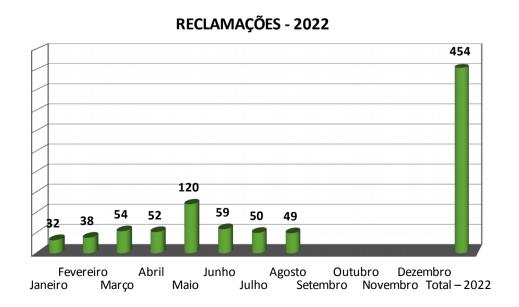




No mês de referência deste relatório houve registro de 3 (três) ocorrências quanto ao número de denúncias.



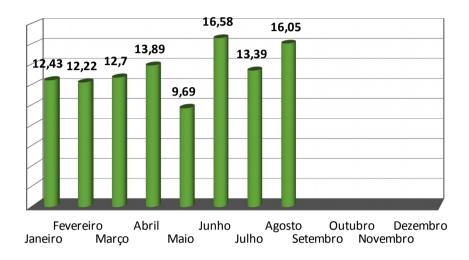
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 49 ocorrências





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

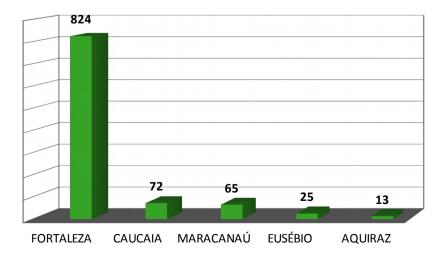




PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,37 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





Principais reclamações por municípios:



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

PRINCESA DOS INHAMUNS
SÃO BENEDITO

OUTROS

TOP 5 - EMPRESAS



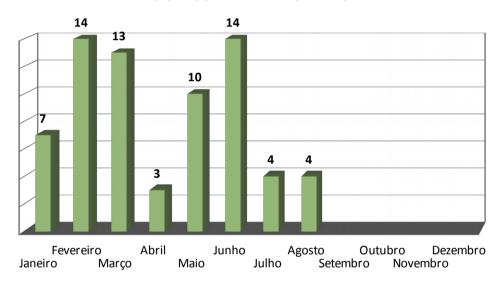
DATA DE

DATA

REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 4 (quatro) 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 "Prestação Irregular do Serviço", 1 solicitação sobre "Inclusão de Linha" e 1 sobre "Gratuidades e Descontos".)

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

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

ABERTURA	ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
18/07/22	05/08/22	249612	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
29/07/22	05/08/22	250122	PENHA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
26/07/22	11/08/22	250005	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
27/07/22	12/08/22	250090	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
08/08/22	16/08/22	250672	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
05/08/22	23/08/22	250661	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
03/08/22	23/08/22	250445	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
12/08/22	23/08/22	250946	SÃO BENEDITO	Conduta Inadequada
11/08/22	23/08/22	250850	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
03/08/22	26/08/22	250376	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
09/08/22	26/08/22	250747	COOTRAMI	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 **agosto 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.

Total de Solicitações Abertas	0			
Informações	0			
Reclamações	0			
Denuncia	0			
Elogios	0			
Total de Solicitações Finalizadas	0			
Informações Finalizadas	0			
Reclamações Finalizadas	1			
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 já reconhece com mais facilidade a importância de sua participação, que se dá através do registro 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 agosto, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia "Faturamento Microgeração", em 2º lugar "Extensão de Rede" seguido de "Falta de Energia". Essas reclamações mais demandadas são tratadas 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.

O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 09 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de agosto realizamos uma reunião de mediação, e houve registro de 1 (um) 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 de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 9,83 dias e o Município que teve mais usuários reclamando foi Pacatuba. Varjota ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que houve abertura de 3 (três) processos no mês de agosto. A preferência de contato mudou para o "Telefone", se igualando às demais áreas reguladas, mas o "WhatsApp" continua em alta, ficando em segundo lugar. Registrese que informações sobre o "Passe Livre" lideram as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 1215 solicitações de informações, 1127 foram relativas ao Passe Livre. O mês 2022 de agosto de teve um aumento se comparado mês anterior.



A maior reclamação nessa área foi "conduta inadequada do motorista". 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 agosto ficou em 16,05 dias. A média no ano de 2022 está em 13,37 dias. Em agosto tivemos encerramento de 1 (uma) reclamação na área de gás canalizado.