

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Agosto/2023**

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 – SISCD0;
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, 5 de setembro 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 **agosto 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	5618
Informações	4739
Reclamações	873
Denúncias	6
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	105
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	3
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Analisadas como Procedentes	162
Analisadas como Improcedentes	73
Analisadas como Outros	644
Total de Reuniões	0

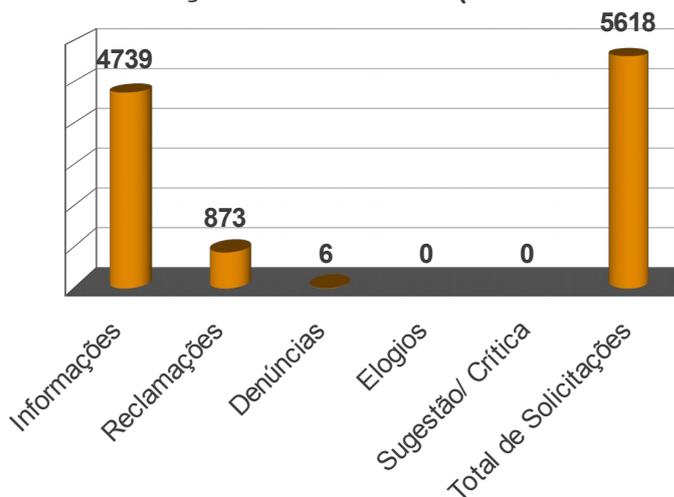
Fonte: SGO, Power BI ANEEL, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

Obs: Houve registro de 3 (três) processos no mês de referência deste relatório (07495414/2023, 07363062/2023 e 07347920/2023).

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

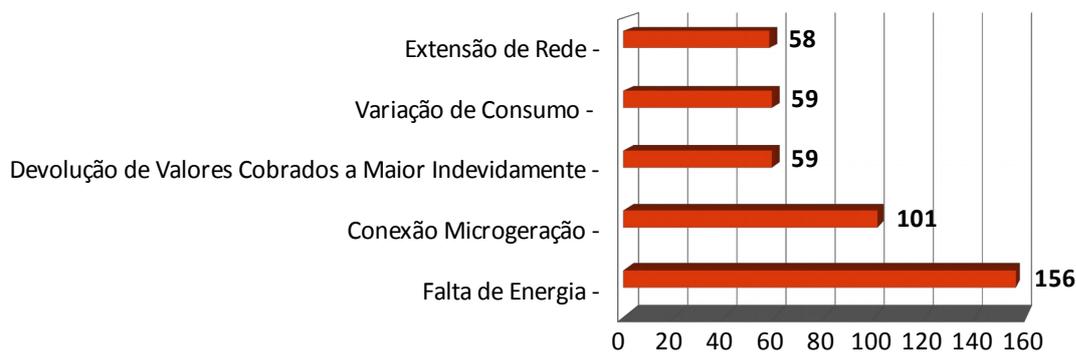
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.618 solicitações, 873 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/2023)



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (156), Conexão Microgeração (101), Devolução de Valores Cobrados a Maior Indevidamente (59), Variação de consumo (59) e Extensão de Rede (58), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

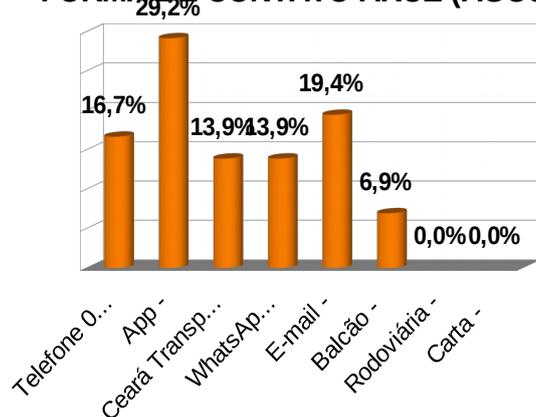


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 5386 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (AGOSTO/2023)

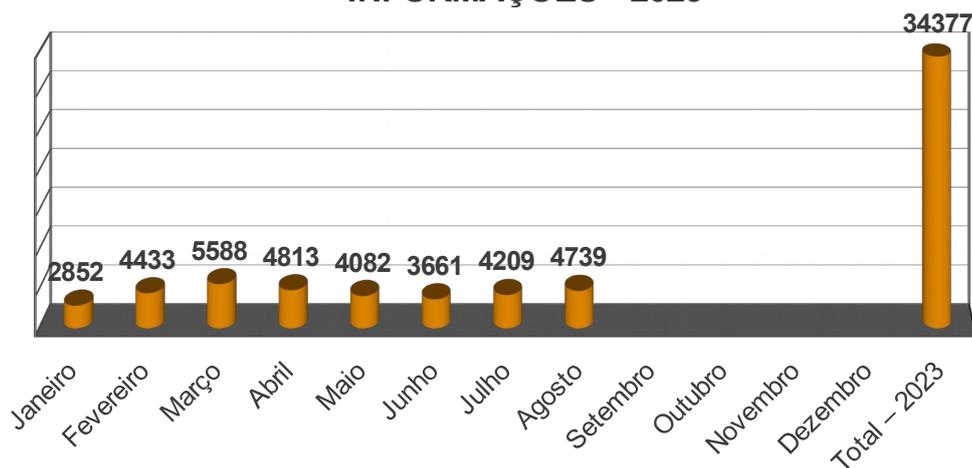


FORMA DE CONTATO ARCE (AGOSTO/2023)

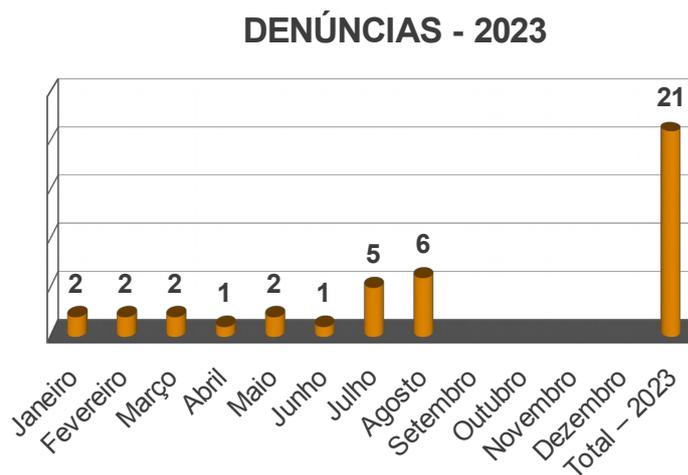


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

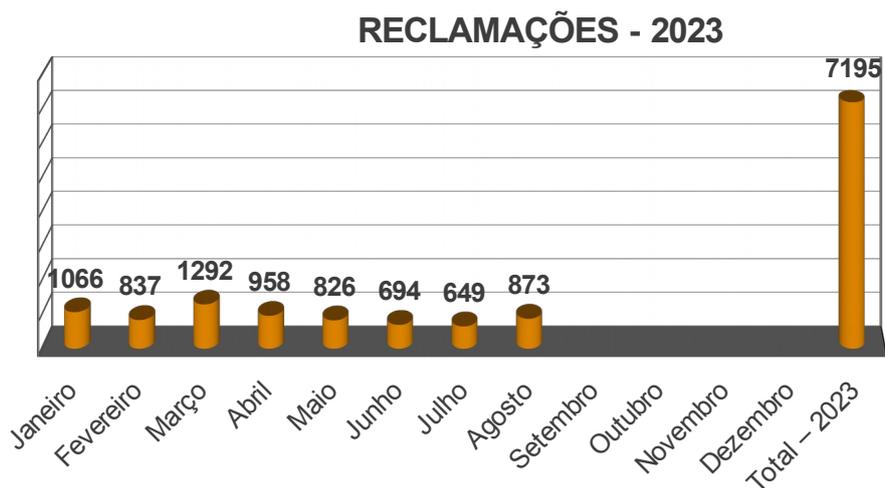
INFORMAÇÕES - 2023



Quanto ao número de denúncias, houve registro de 6 (seis) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:

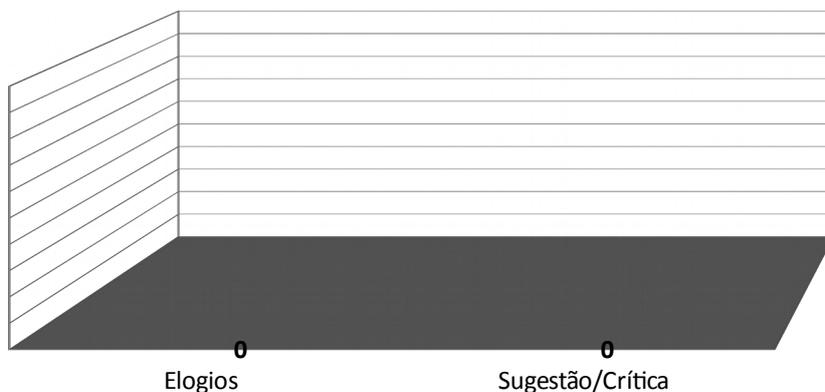


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



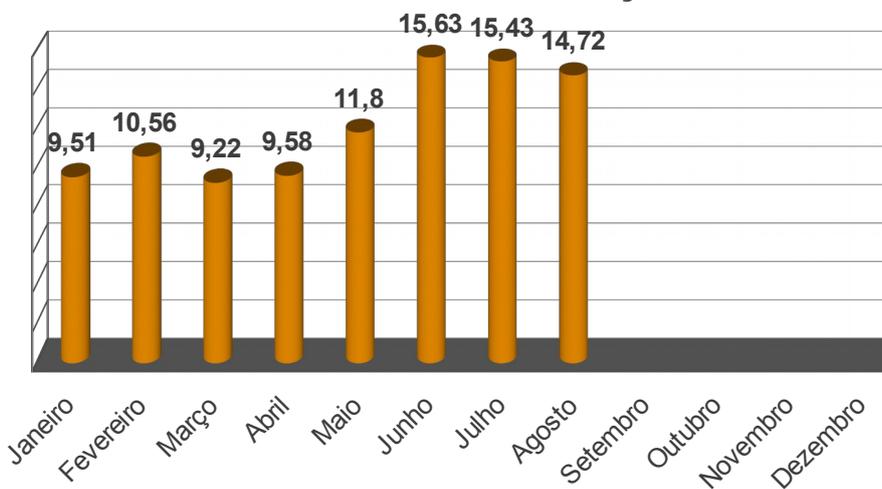
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2023



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 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 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	171
Reclamações	39
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	36
Total de Solicitações Finalizadas	198
Informações Finalizadas	171
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	27
Total de processos em tramitação	23
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	2
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	24
Improcedente	2
Procedente em Parte	0
Outros não se aplicam	0
Duplicidade	1
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
Total de Mediações	0

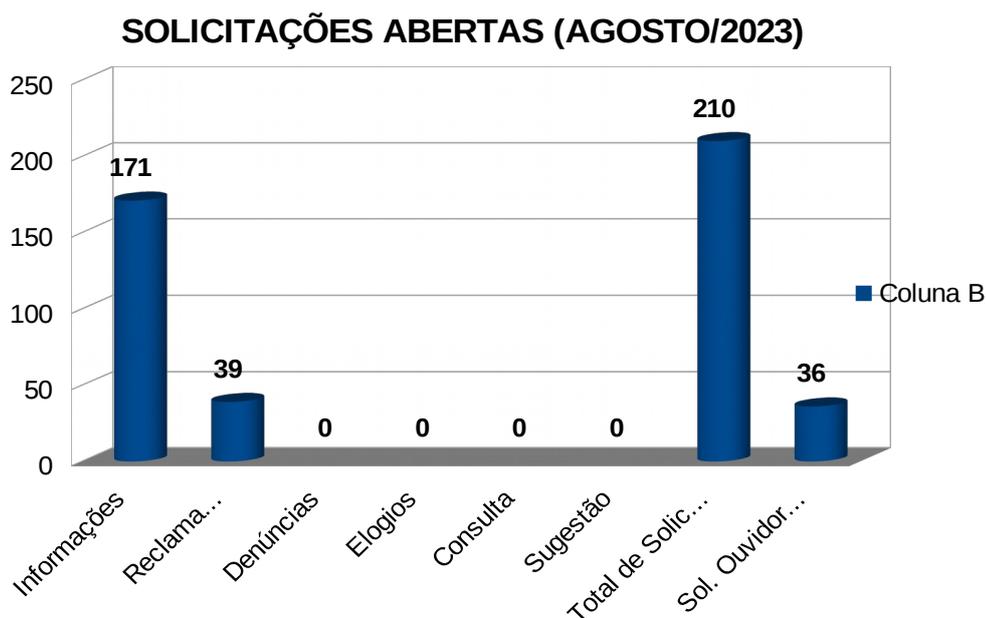
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCD0

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório (NUP 13012.000896/2023-34)

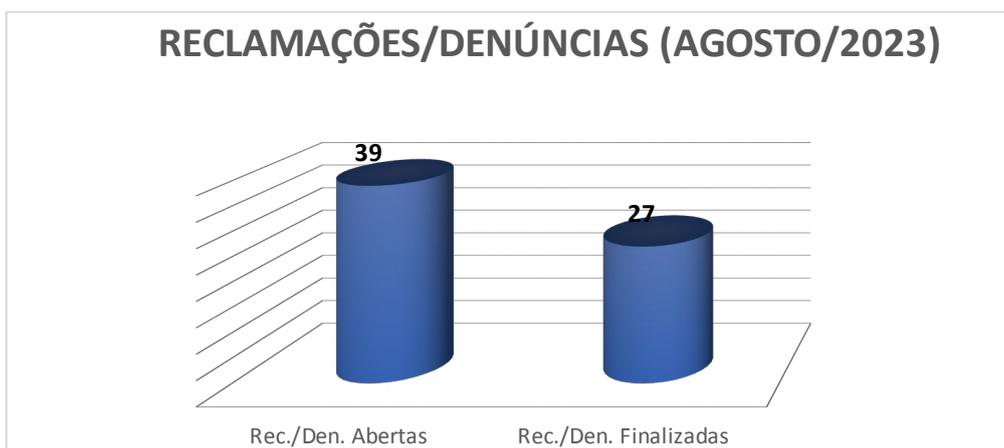
Obs₂: Houve 2 (duas) reuniões no mês de referência desse relatório. (07/08/23 Reunião Quadrimestal OUV/CSB e 08/08/2023 Reunião Quadrimestal ARCE/Cagece)

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

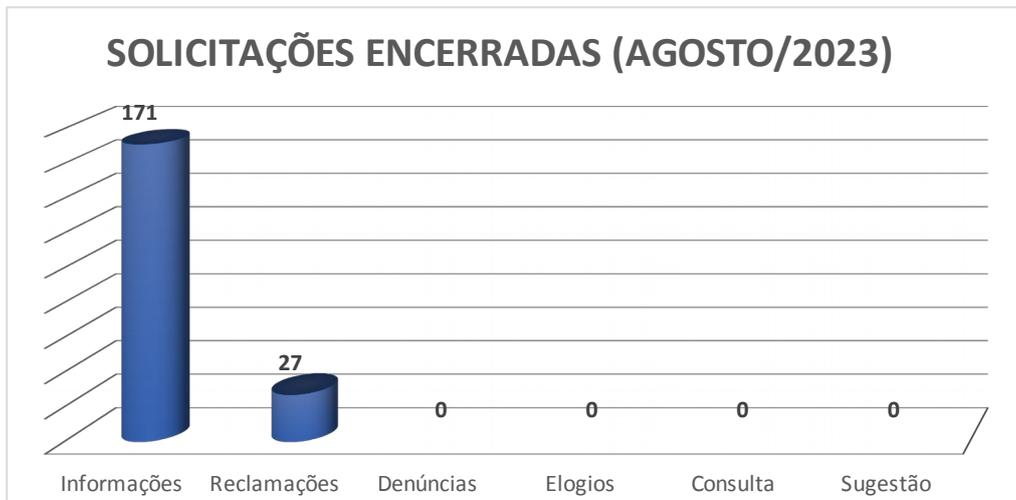
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 210 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 39 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 36 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 39 reclamações/denúncias foram registradas e 27 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

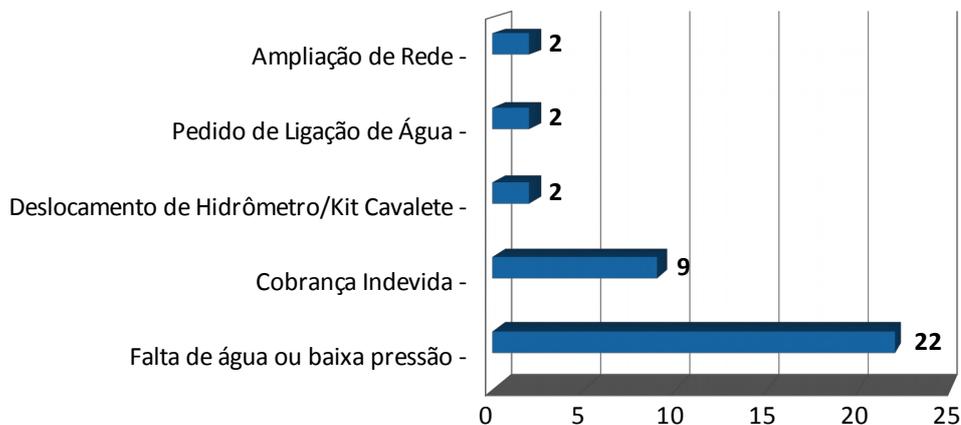


Solicitações encerradas:



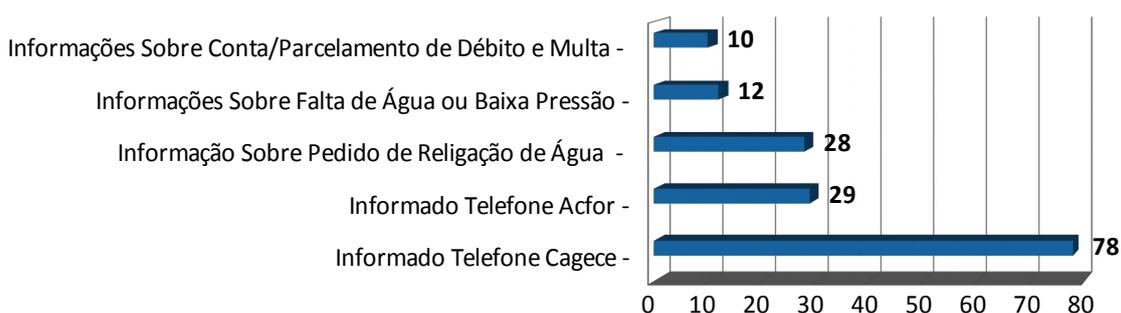
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou Baixa Pressão (22)*, *Cobrança Indevida (9)*, *Deslocamento de Hidrômetro/Kit Cavalete (2)*, *Pedido de Ligação de Água (2)* e *Ampliação de Rede (2)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

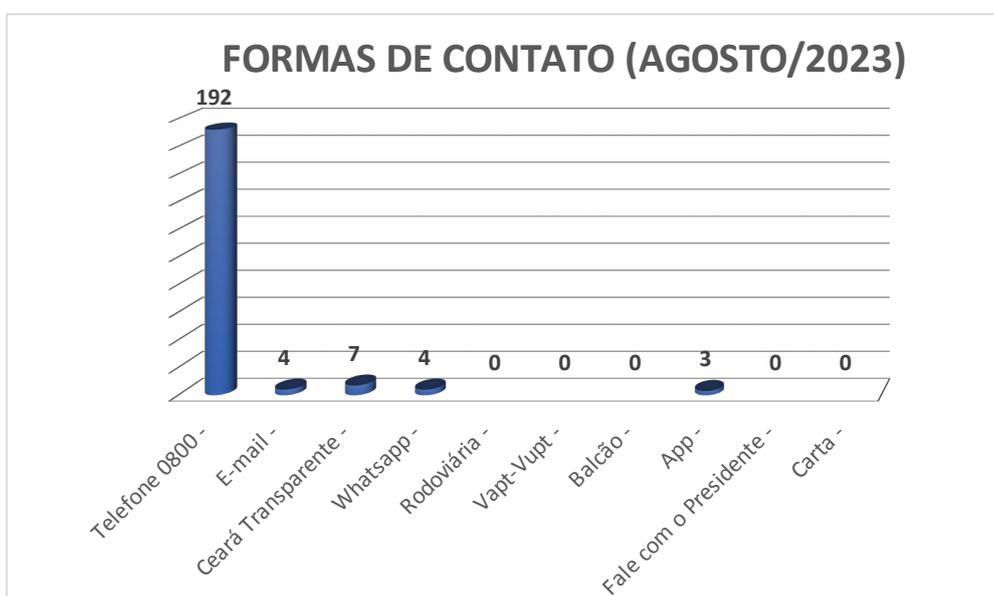


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da cagece (78), Informação tel Acfor (29), Informações sobre pedido de religação de água (28), Informações sobre falta de água ou baixa pressão (12) e Informações Sobre Conta/Parcelamento de Débito e Multa (10) conforme dispõe o gráfico abaixo:

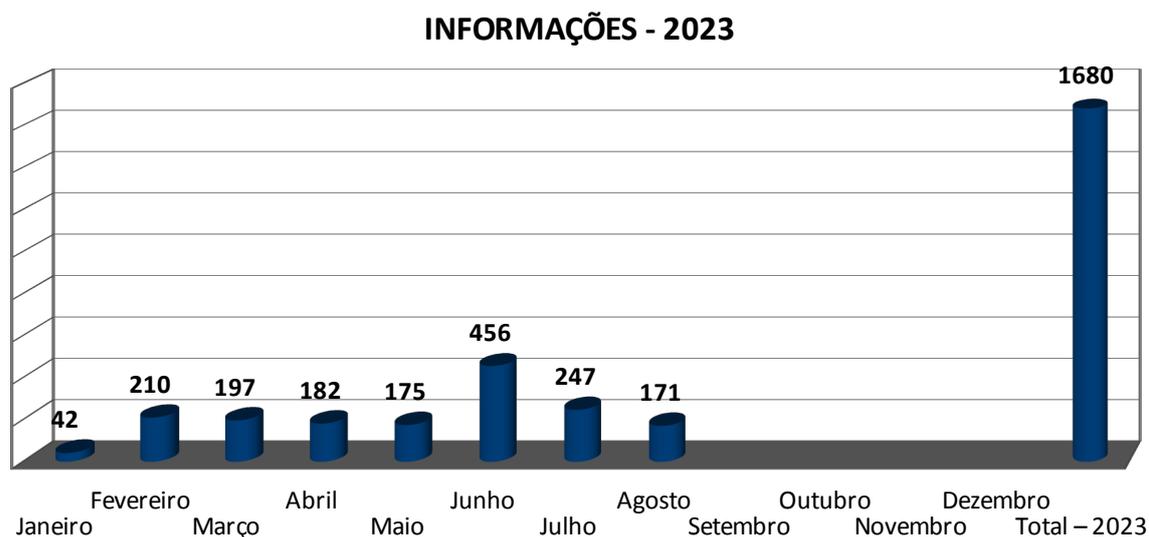
TOP 5 - INFORMAÇÕES



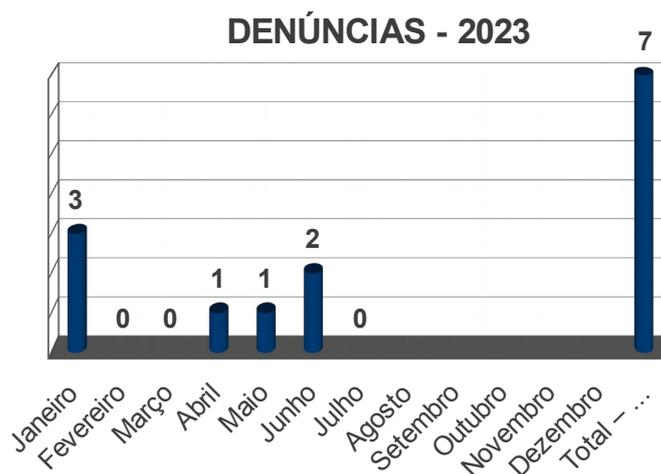
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o telefone. Nesse período, 210 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



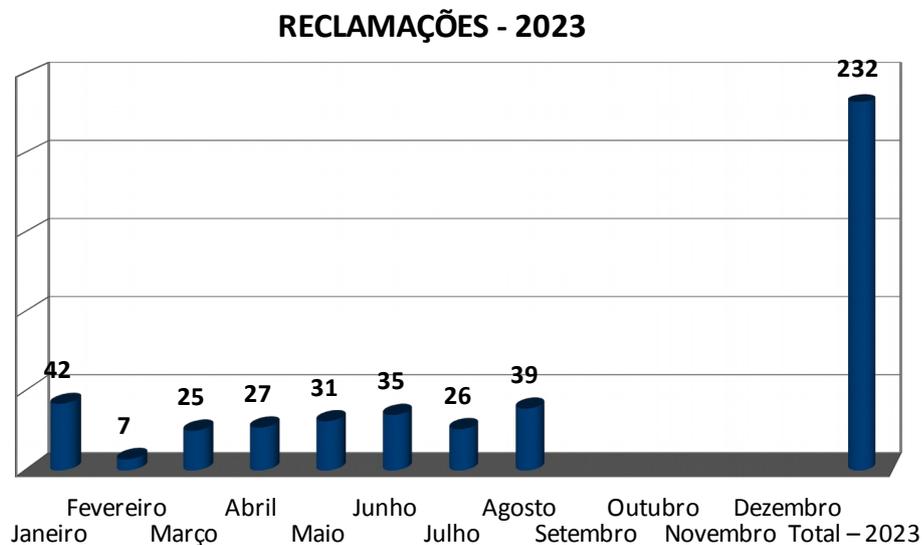
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de, aproximadamente, -31% no número de informações se comparado com o mês anterior.



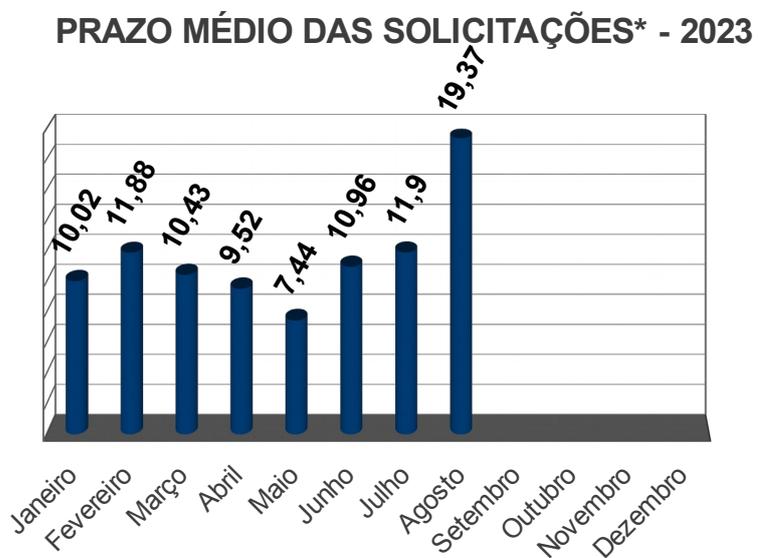
Quanto ao número de denúncias, não houve registros no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de 50% 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.



*Exceto informações.

PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,09 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 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	2813
Informações	2781
Reclamações	27
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	3
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	2819
Informações Finalizadas	2781
Reclamações Finalizadas	33
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	3
Elogio	0
Sugestão	1
Total de processos em tramitação	13
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	22
Improcedente	4
Procedente em Parte	7
Outros/Não se aplicam	5
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0

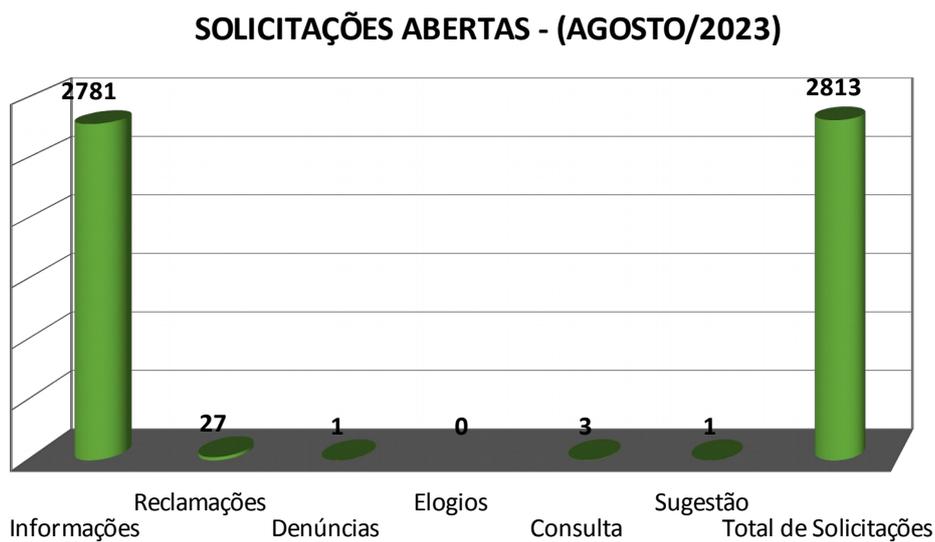
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência desse relatório (NUP 13012.000992/2023-82).

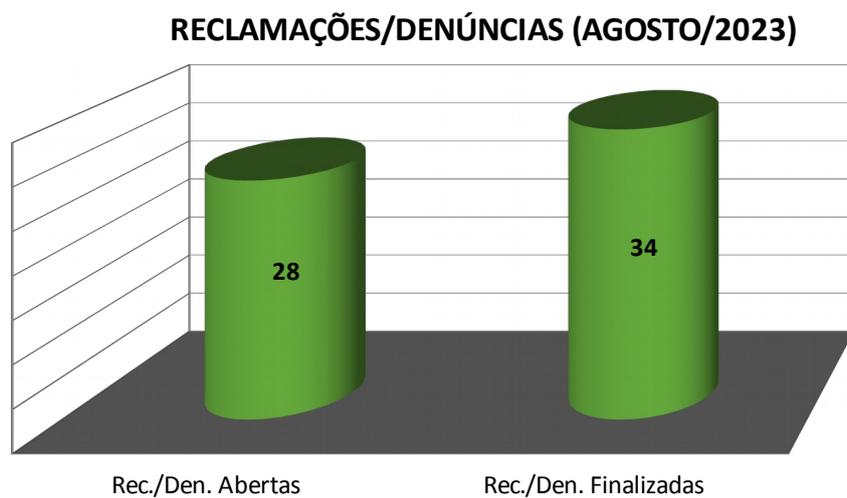
Obs₂: Houve 1 (uma) reunião no mês de referência desse relatório (07/08/23 Reunião Quadrimestral OUV/CTR) .

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

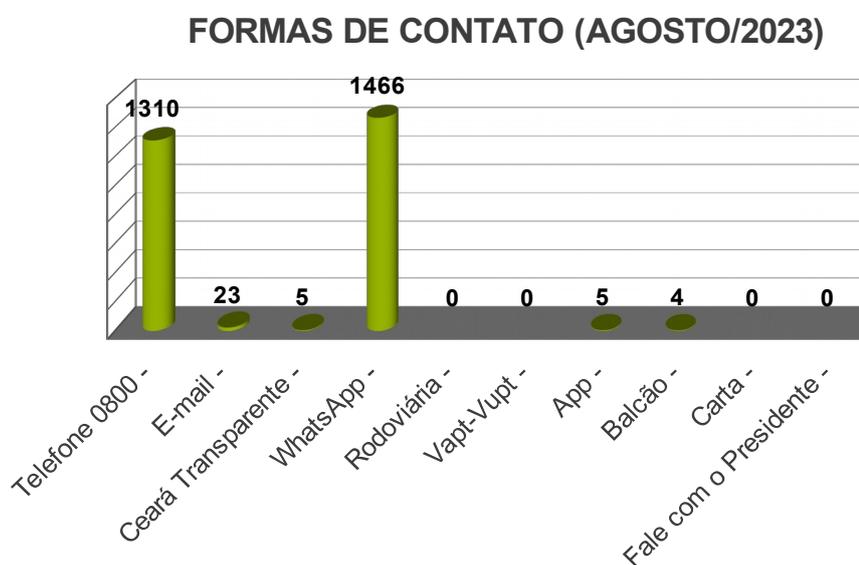
Das 2813 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 27 são reclamações.



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 28 Reclamação/Denúncia foram registradas em agosto, 34 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

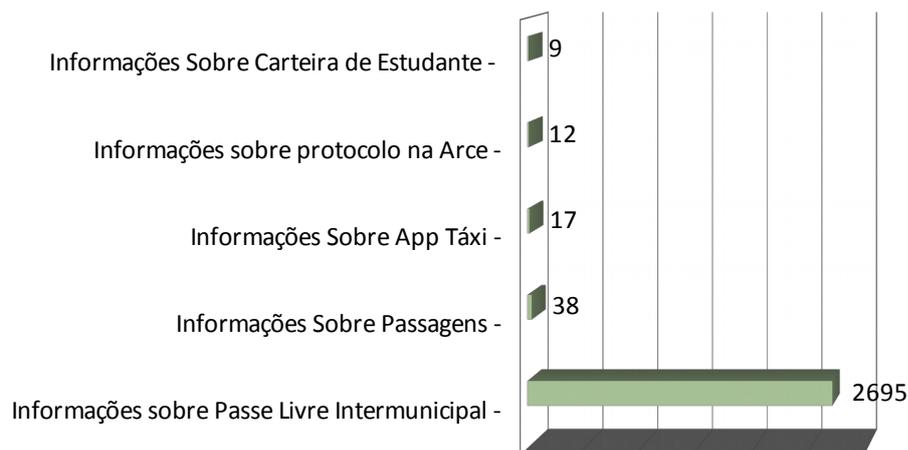


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em agosto de 2023.



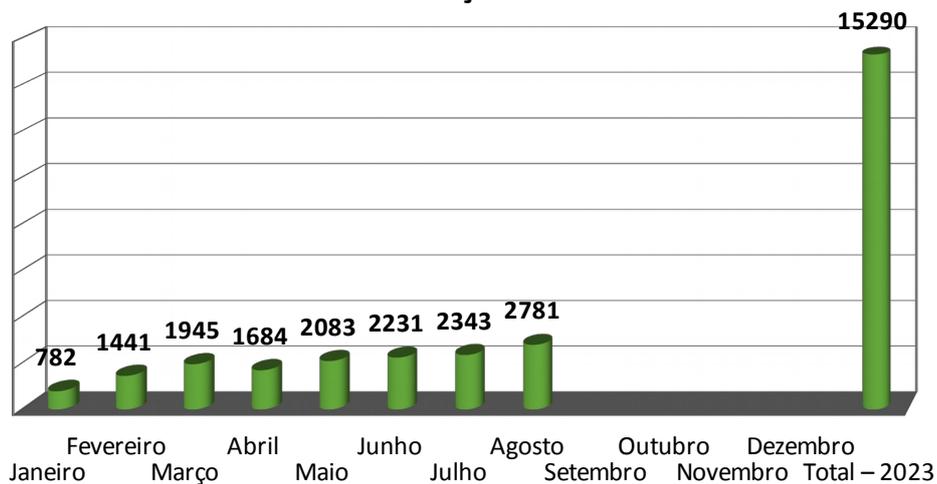
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em agosto de 2023.

TOP 5 INFORMAÇÕES

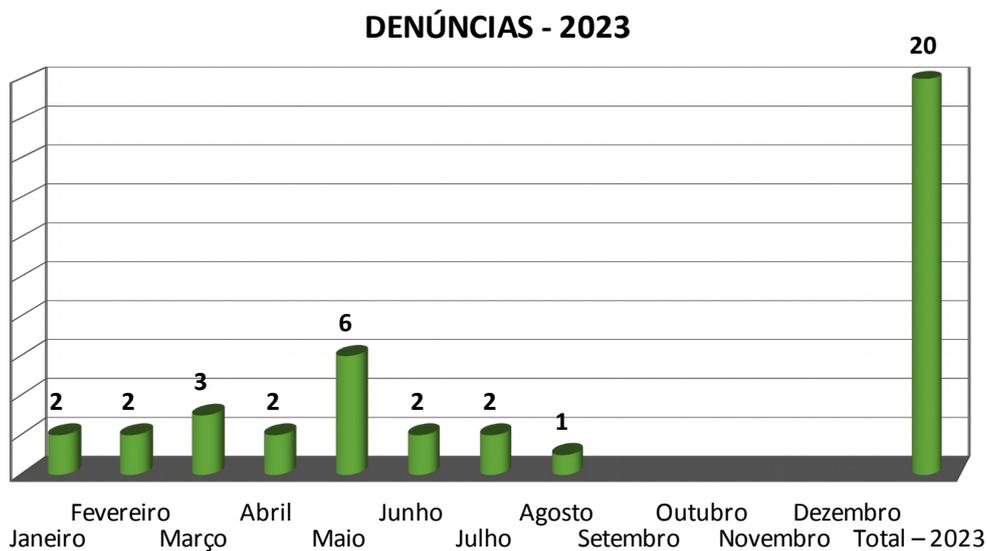


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2781 ocorrências quanto ao número de informações.

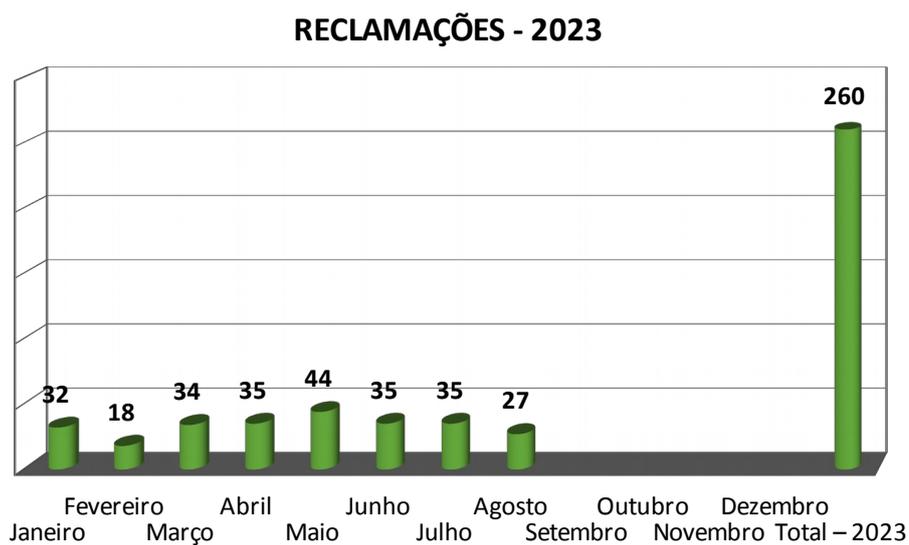
INFORMAÇÕES - 2023



No mês de referência deste relatório houve 1 (um) registro de denúncias.

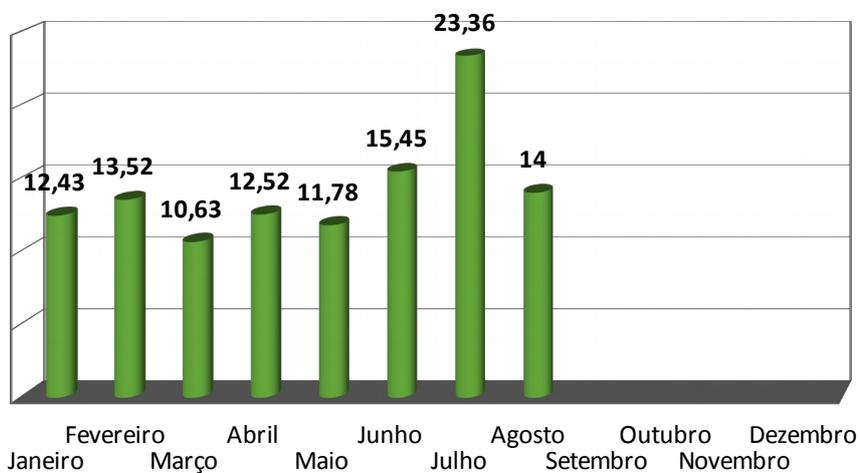


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 27 ocorrências



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

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES* - 2023

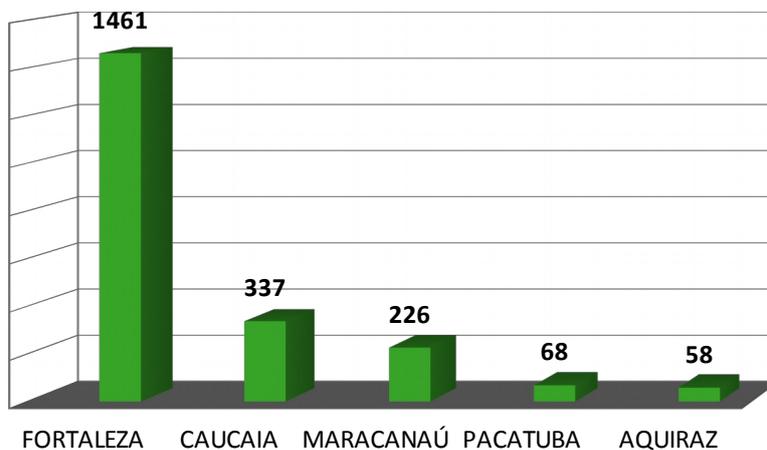


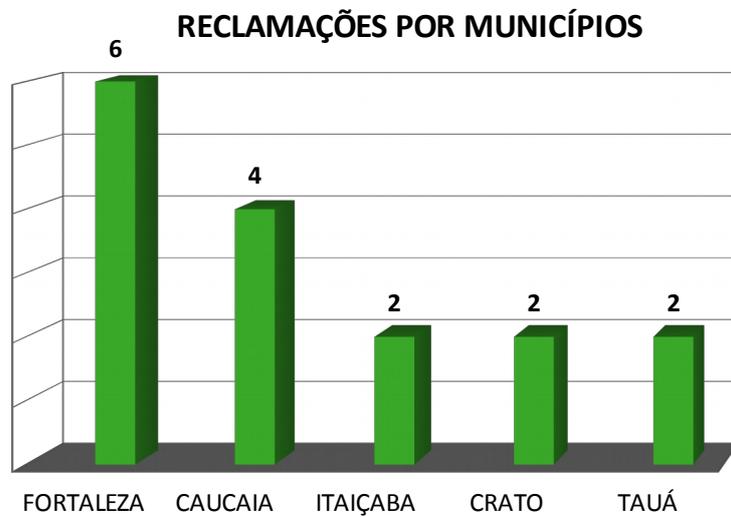
*Exceto informações

PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,89 DIAS

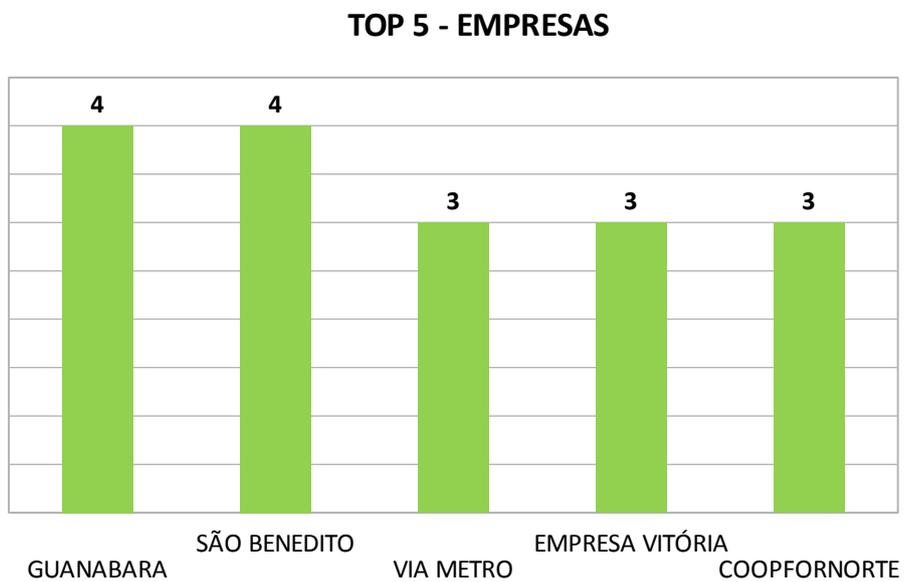
Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





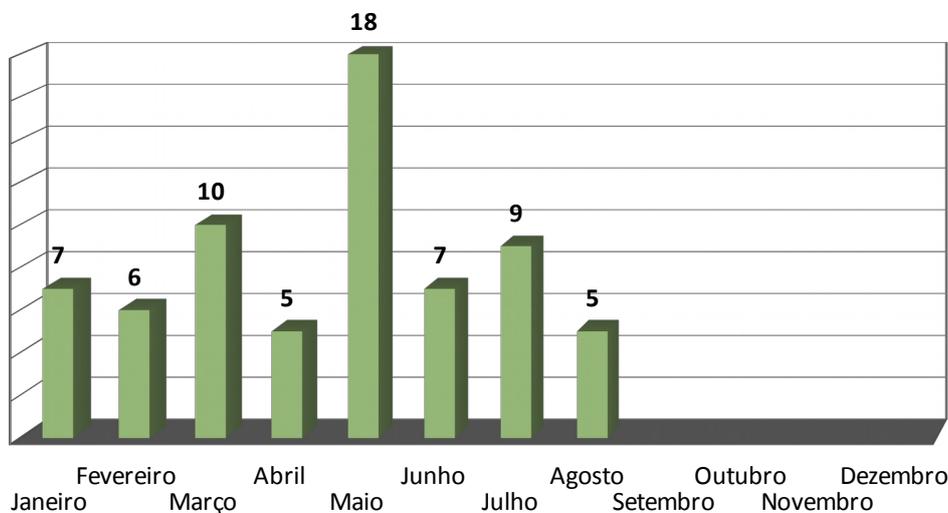
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em agosto 2023.



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. (1 *solicitação sobre “Passe Livre Intermunicipal”*, 1 *solicitação sobre “Prestação Irregular do Serviço”*, 1 *solicitação sobre “Licença Especial”*, 1 *solicitação sobre “Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso”* e 1 *solicitação sobre “Melhoria no App”*.)

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
12/07/23	01/08/23	272521	COOTRECE	Excesso de Passageiros
14/07/23	01/08/23	272695	SÃO BENEDITO	Bilhetes de Passagem
17/07/23	04/08/23	272826	SÃO BENEDITO	Gratuidades e Descontos
18/07/23	04/08/23	272996	PRINCESA DOS INHAMUNS	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
09/08/23	09/08/23	275054	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
21/07/23	09/08/23	273395	COOTRANSVACE	Excesso de Passageiros
07/08/23	22/08/23	274697	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
07/08/23	22/08/23	274676	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
31/07/23	23/08/23	274069	COOPTRATER	Má Conservação e Limpeza
08/08/23	23/08/23	274918	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
08/08/23	23/08/23	274920	GUANABARA	Usuários com Mobilidade Reduzida
09/08/23	23/08/23	275094	VIA METRO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
17/08/23	25/08/23	275639	COOPSTAR	Excesso de Passageiros

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 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	1
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	1
Total de Solicitações Finalizadas	2
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	2
Denúncias Finalizadas	0
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	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 agosto, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º (segundo) lugar “Conexão Microgeração”, seguido de “Devolução de Valores Indevidos Cobrados a Maior” e “Variação de Consumo”. 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 agosto/2023 ficou em 15 dias. A média no ano de 2023 está em 12 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de agosto foram realizadas 2 (duas) reuniões 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 o "Ceará Transparente". O prazo médio de encerramento das demandas na área de saneamento em agosto/2023 ficou em 19,37 dias. A média no ano de 2023 está em 11,09 dias. O município que teve mais usuários reclamando foi Pacatuba, Maranguape ficou em 2º (segundo) lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que houve abertura de 1 (um) processo no mês de agosto e foi realizada uma reunião quadrimestral. A preferência de contato mudou para o “WhatsApp”, mas o "Telefone" continua em alta, ficando em 2º (segundo) lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas, visto que de um total de 2781 solicitações de informações, 2695 foram relativas ao Passe Livre. O mês de

agosto de 2023 teve um aumento se comparado ao mês anterior. A maior reclamação nessa área foi "Gratuidades e Descontos". O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em agosto/2023 ficou em 14 dias. A média no ano de 2023 está em 14,89 dias.

Em agosto houve o registro de 1 (um) solicitação de elogio na área de gás canalizado.