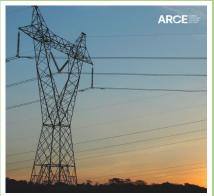


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica





Saneamento Básico

Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE Agosto/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, 18 de agosto 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 **agosto 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	3428	
Informações	2546	
Reclamações	881	
Denúncias	1	
Elogios	0	
Sugestão/Crítica	0	
Total de processos em tramitação	134	
Processos Abertos	4	
Processos Arquivados	2	
Resultados das Solicitações		
Procedentes	141	
Improcedentes	90	
Sem decisão	650	
Total de Reuniões	0	

Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCOO.

Obs₁: Houve registro de 4 (quatro) processos NUP 13012.009660/2024-44, NUP 13012.009659/2024-10, NUP 13012.009658/2024-75 e NUP 13012.009656/2024-86.

Obs₂: Não houve reunião com os prestadores de serviços 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 3428 solicitações, 881 são referentes a reclamações.



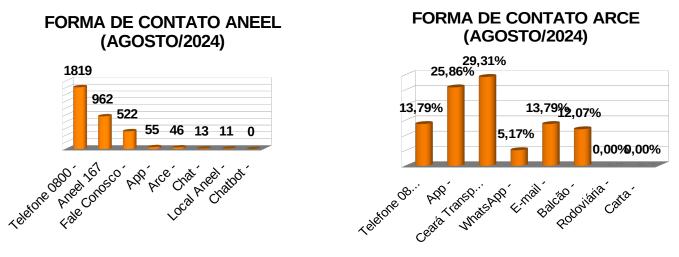
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Devolução de Valores (301), Falta de energia (133), Oscilação de Tensão (43), Conexão Microgeração (37) e Religação (33), conforme demonstra o gráfico abaixo:

Religação Conexão Microgeração Oscilação de Tensão Falta de Energia Devolução de Valores
0 50 100 150 200 250 300 350

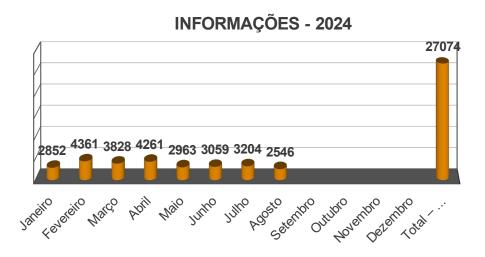
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 2781 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 1 (uma) denúncia no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:





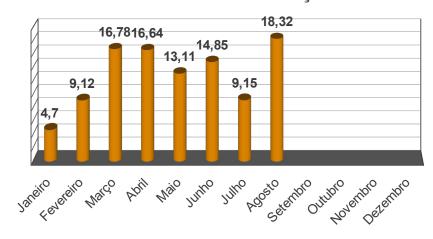
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório.

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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15 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 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	343
Informações	260
Reclamações	82
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	78
Total de Solicitações Finalizadas	326
Informações Finalizadas	260
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	66
Total de processos em tramitação	39
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	53
Improcedente	3
Procedente em Parte	2
Outros Não se Aplicam	3
Duplicidade	4
Não compete à Arce	0
Cancelado	1
Total de Mediações	1

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

Obs₁: Houve registro de 2 (dois) processo no mês de referência deste relatório: NUP 13012.009242/2024-57 e NUP 13012.009241/2024-11.

Obs₂: Houve a realização de 1 (um) mediação em 29/08/2024.

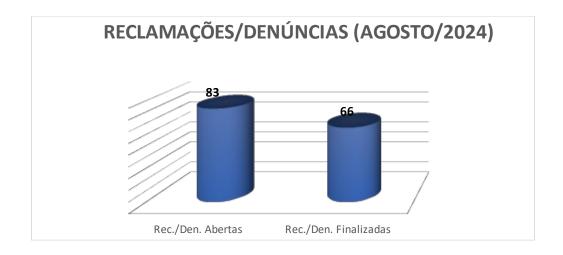


3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 343 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 83 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 78 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 83 reclamações/denúncias foram registradas e 66 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



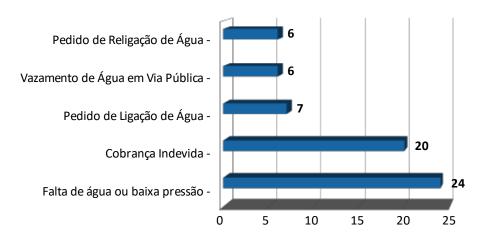


Solicitações encerradas:



Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa* pressão (24), Cobrança Indevida (20), Pedido de Ligação de Água (7), Vazamento de Água em Via Pública (6) e Pedido de Religação de Água (6), conforme dispõe o gráfico abaixo:

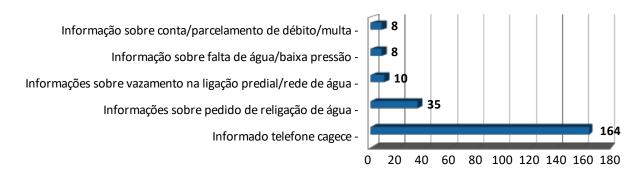
TOP 4 - RECLAMAÇÕES



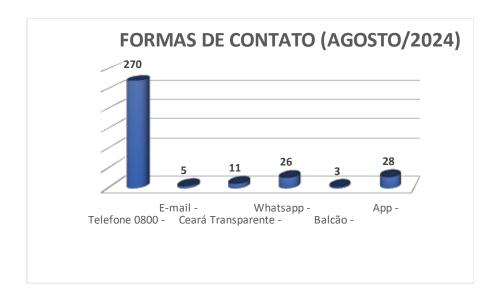
Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone Cagece (164), Informação sobre pedido de religação de água (35), Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (10), Informações sobre falta de água/baixa pressão (8) e Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (8), conforme dispõe o gráfico abaixo:



TOP 5 - INFORMAÇÕES

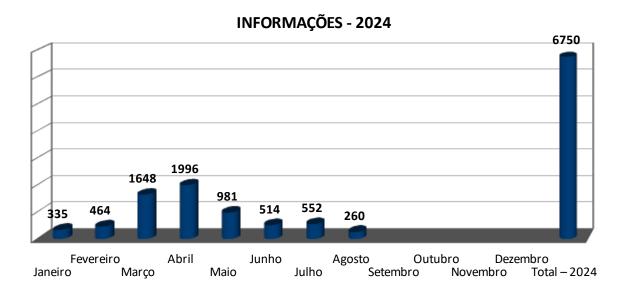


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em agosto foi o Telefone. Nesse período, 343 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

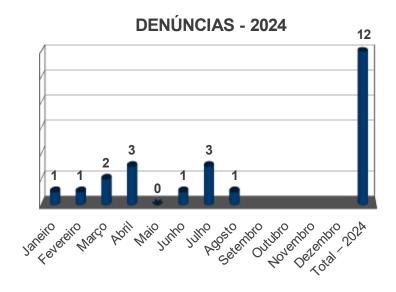


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 52,9% no número de informações se comparado com o mês anterior.





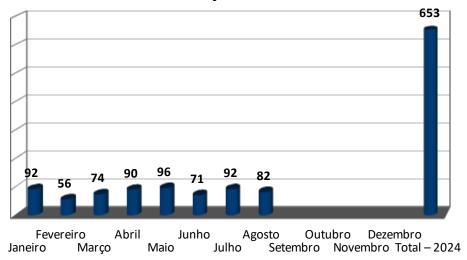
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



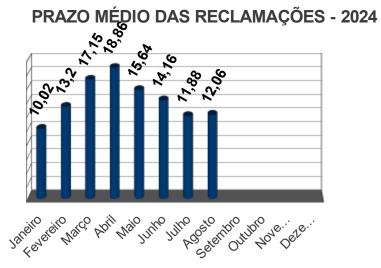
No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente 10,87% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.



RECLAMAÇÕES - 2024



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

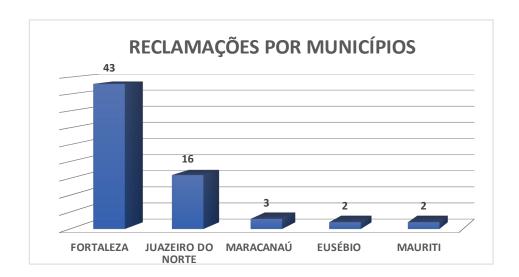


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,77 DIAS

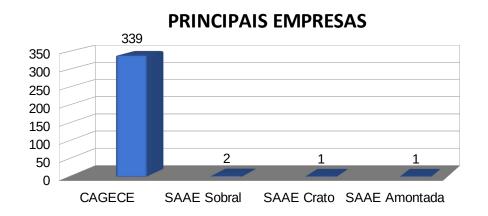


Principais informações e reclamações por municípios:





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





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 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	2400	
Informações	2352	
Reclamações	24	
Denúncias	0	
Elogios	0	
Consulta	24	
Sugestão	0	
Total de Solicitações Finalizadas	2400	
Informações Finalizadas	2352	
Reclamações Finalizadas	18	
Denúncias Finalizadas	0	
Consultas Finalizadas	26	
Elogio	0	
Sugestão	0	
Total de processos em tramitação	12	
Processos Abertos	0	
Processos Arquivados	0	
Resultados das Solicitações		
Procedente	14	
Improcedente	3	
Procedente em Parte	2	
Outros/Não se aplicam*	24	
Duplicidade	0	
Não compete à Arce	1	
Cancelado	0	
Total de Reuniões	0	

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO

E SISCDO

Obs₁: Sem registro ou arquivamento de processos.

Obs₂: Não houve realização de reunião

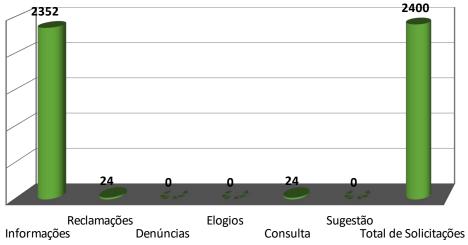
*Solicitações referentes à consulta - as quais dizem respeito, em sua maioria, à Carteira de Estudante Metropolitana e à Carteira VaiVem - são encerradas na maioria das vezes com o parecer Outros/Não se Aplicam.



4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

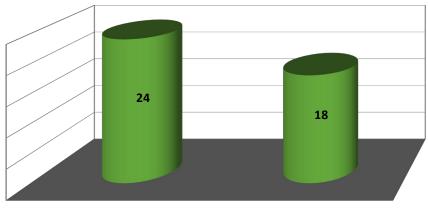
Das 2400 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 24 são reclamações.





Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 24 Reclamações/Denúncias foram registradas em abril, 18 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (AGOSTO/2024)



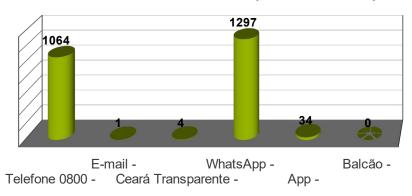
Rec./Den. Abertas

Rec./Den. Finalizadas



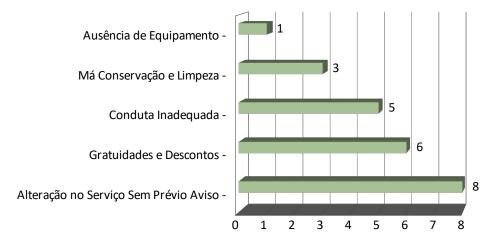
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em agosto foram o Telefone e WhatsApp.





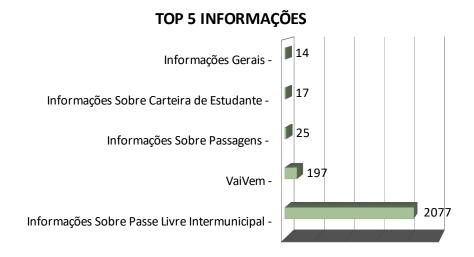
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em agosto de 2024.

TOP 5 RECLAMAÇÕES

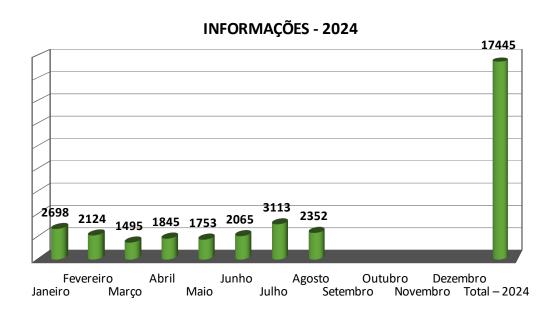




Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em agosto de 2024.

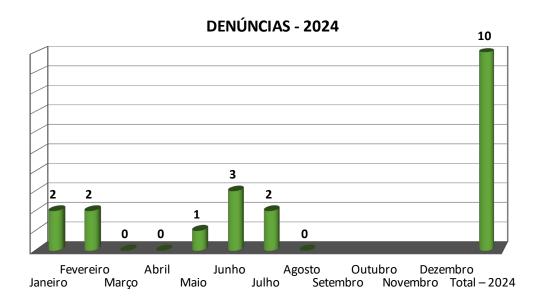


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de informações. No mês de referência deste relatório registramos 2352 ocorrências quanto ao número de informações.

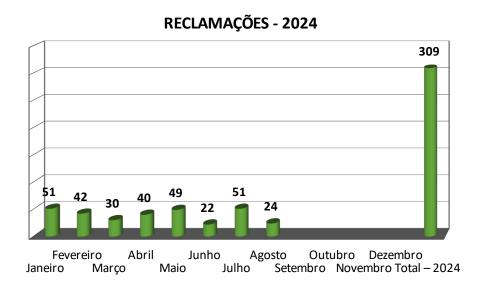




No mês de referência deste relatório não houve registros de ocorrências quanto ao número de denúncias.



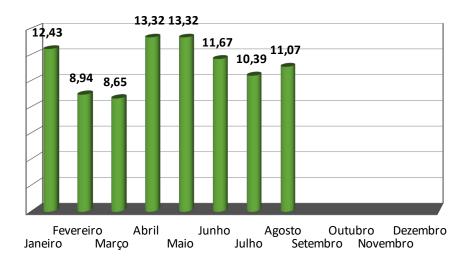
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 24 ocorrências





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

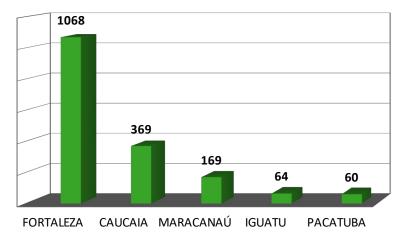
PRAZO MÉDIO - 2024



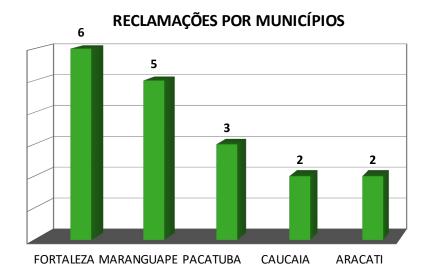
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,6 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

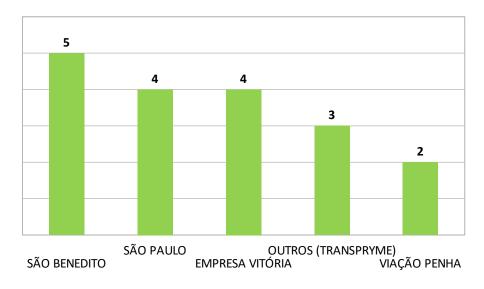






Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em agosto 2024.

TOP 5 - EMPRESAS

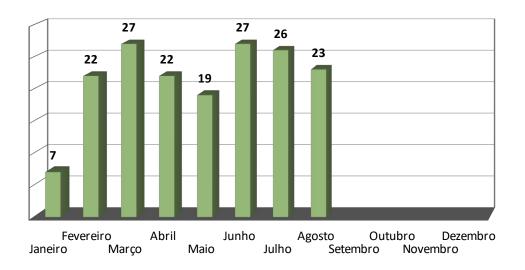




DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 23 (vinte e três) 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. (9 solicitações sobre "VaiVem", 8 sobre "Carteira de Estudante", 3 sobre "Passe Livre" 1 sobre "Licença Especial", 1 sobre "Passagens" e 1 solicitação sobre "Atendimento WhatsApp".)

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
SEM DEMANDAS PARA FISCALIZAÇÃO NO MÉS DE AGOSTO



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 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	1
Informações	0
Reclamações	0
Denuncia	1
Elogios	0
Consultas	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	1
Consultas 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, 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 agosto, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia "Devolução de Valores", em 2º lugar "Falta de Energia", seguido de "Oscilação de Tensão", "Conexão Microgeração" e "Religação".

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 18,32 dias no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de agosto foi realizada 1 (uma) mediação. Ademais, foram abertos 2 (dois) processos. O principal assunto reclamado foi "Falta de Água ou Baixa Pressão".

Nessa área, a preferência de contato dos usuários foi o Telefone, seguido pelo Aplicativo ConectArce. O prazo de encerramento das demandas em agosto/2024 foi de 12,06 dias, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Fortaleza, seguido por Juazeiro do Norte.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de agosto, e não foram realizadas reuniões. A preferência de contato foi o "WhatsApp", seguido pelo "Telefone". Registre-se que informações sobre o "Passe Livre" lideram as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 2352 informações, 2077 foram relativas ao Passe Livre. O mês de agosto de 2024 teve uma redução se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso". 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/2024 foi de 11,07 dias. A média no ano de 2024 está em 11,6 dias.

Em agosto tivemos registro de 1 (uma) denúncia na área de gás canalizado.