



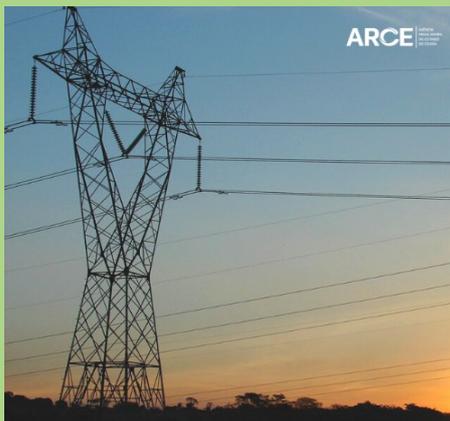
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE

AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

Relatório Anual da Ouvidoria da ARCE

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021



EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: Matheus Teodoro Ramsey Santos

Conselheiro Diretor: Fernando Alfredo Rabello Franco

Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz

Conselheiro Diretor: João Gabriel Laprovítera Rocha

Conselheiro Diretor: Hélio Winston Barreto Leitão

Diretora Executiva: Luíza Bárbara Vieira Cidrack

OUVIDORIA

Ouvidora-Chefe: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analista de Regulação: Filipe Medeiros Rangel

Aliene Vasconcelos Lisboa

Ingrid Andrade Lustosa

José Airton Borges Carneiro

Morgana Moreira Lima

Kelly Viana Oliveira

Roberta Maria Viana

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

SISCDO (Sistema de Controle de Documentos - ARCE);

CEARÁ TRANSPARENTE (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE);

Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e

Relatórios SMA – Aneel



1- INTRODUÇÃO

Antes de adentrar-se especificamente no mérito do Relatório de Ouvidoria, relevante abordar-se o órgão da Ouvidoria da Agência do Estado do Ceará (ARCE) para, em seguida, tecer comentários sobre a própria Ouvidoria.

A ARCE foi criada por meio da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997 e constitui-se em uma autarquia especial que tem como missão promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços. O poder regulatório da ARCE é exercido com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência, promovendo e zelando pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos e propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e universalidade.

A ARCE, mediante disposição legal ou pactuada, exerce a regulação dos serviços públicos prestados pela Enel Distribuição do Ceará (Enel), pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás) e pelo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (STIP).

A visão de futuro consiste em ser uma agência reguladora reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como ente de referência nacional. Para a concretização dessa visão, torna-se imprescindível uma administração transparente, permitindo uma salutar proximidade com o interesse público, visando corresponder às necessidades e otimizando a capacidade em se articular harmoniosamente com todos os elementos sociais conectados.



A Ouvidoria da ARCE se insere nesse contexto de Agência e se consolida como um eficiente mecanismo de atendimento ao cidadão. O Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998 que regulamenta a Lei nº 12.786/97, por meio de seu art. 9º, incisos I a IV e parágrafos 1º, 2º e 3º define a Ouvidoria e estabelece sua competência e obrigações. A Ouvidoria da ARCE compõe a estrutura organizacional da Agência desde sua criação em 1997 e sempre realizou atendimento ao público e tratamento das demandas, inclusive com a presença de um Ouvidor- Chefe com dedicação exclusiva. Subordinada diretamente ao Conselho Diretor (órgão deliberativo máximo da Agência), a Ouvidoria figura como principal meio de acesso para os usuários e consumidores do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a ARCE, ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros).

O objetivo fundamental da Ouvidoria da ARCE é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios previstos no art. 1º do Decreto Estadual nº 33.485/2020, que “Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências”, que são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e ainda outros inerentes à regulação, tais como, equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, no intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão da Ouvidoria é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Para possibilitar e fortalecer o controle interno, a Ouvidoria elabora relatórios mensais, quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as



solicitações mais frequentes e/ou graves e os prazos médios de atendimento, e as demandas por municípios cearenses. Esses relatórios são enviados para o Conselho Diretor da ARCE, para a Diretoria Executiva e para as áreas fins da Agência. Além disso, a ARCE divulga por meio do seu “site” o referido relatório para a sociedade mensalmente, prezando pela efetiva transparência.

Também no intuito de favorecer os controles interno e social e por consequência a melhoria do serviço público, a Ouvidoria da ARCE se reúne quadrimestralmente com as coordenações das áreas reguladas para manter o controle de qualidade e prazo de atendimento das demandas, bem como, para prevenir problemas recorrentes. Ainda, pensando na melhoria dos serviços públicos e no bem-estar dos usuários, a Ouvidoria desta Agência mantém contatos presenciais/virtuais periódicos (uma ou duas vezes por mês) com a Enel e quadrimestrais com a Cagece.

No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, pode-se citar o Fórum Regulação e Cidadania que foi suspenso em 2021 tendo em vista a pandemia, já que se trata de um evento essencialmente presencial. No entanto, relevante registrar que o Fórum Regulação e Cidadania, quando possível de ser realizado, propõe estabelecer um diálogo com a sociedade e incentivar a proatividade cidadã em melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos. O público-alvo são pessoas e entidades que, direta ou indiretamente, possam tornar-se multiplicadores das boas práticas regulatórias, colaborando, dessa forma, para a ampliação dos conhecimentos sobre o papel de uma agência reguladora e sua importância para o desenvolvimento socioeconômico do Estado.

Atendendo ao Capítulo IV da Lei Nacional nº 13.460/2017, o chamado Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, a Ouvidoria da ARCE avalia os serviços prestados por meio de uma Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da Arce, na qual, visa



aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades do setor, detectadas com ajuda da avaliação dos consumidores já atendidos pela ARCE. Todos os anos, a cada semestre, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos usuários no tocante aos atendimentos realizados e finalizados. Em 2021, a Pesquisa de Satisfação foi consolidada como uma nova ferramenta tecnológica, o Power BI e os resultados da última pesquisa de satisfação realizada em 2021 podem ser integralmente acessados no “site” da ARCE.

Adentrando especificamente no presente Relatório de Ouvidoria, tem-se que indubitavelmente é um dos principais instrumentos de controle social e interno de uma Ouvidoria Pública, além de contribuir também com outros processos governamentais, a exemplo da área de planejamento.

O principal objetivo do Relatório é, por meio dos atendimentos e das demandas registrados na Ouvidoria pelos usuários dos serviços, promover a melhoria dos serviços públicos e por consequência a qualidades de vida dos cidadãos.

Isso é possível, pois além de proporcionar conhecimento para a Agência e para a sociedade o presente Relatório contém análises qualitativas e quantitativas, bem como recomendações para o aprimoramento das políticas e serviços públicos regulados pela ARCE, e ainda, tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2021, configurando-se como uma verdadeira prestação de contas junto à sociedade.

Nesse sentido, a já mencionada Lei Nacional nº 13.460/2017, prever em seu capítulo IV, art. 14, inciso II, a elaboração anual de Relatório de Gestão, no qual deverá apontar falhas e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Também está previsto no art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, bem como no inciso II, do art. 14 da lei 13.460/2017, que “Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração



pública”. O referido artigo prevê a elaboração de relatório de gestão por parte das Ouvidorias, nos seguintes termos:

...

Art. 14º - Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I – omissis;

II – Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

...

Anualmente, usuários procuram a ARCE para fazer denúncias, reclamações e obter informações acerca dos seus direitos e deveres. Para isso, a Agência conta com uma estrutura de Ouvidoria por meio da qual se fornece ao usuário diversos canais (teleatendimento, “whatsapp”, aplicativo, internet, e-mail, redes sociais, correspondência, fax e atendimento pessoal). Registre-se que no tocante aos canais de acesso realizados por meio dos atendimentos telefônico e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h.

Importante salientar ainda, que a Ouvidoria da ARCE cumprindo as legislações inerentes às Ouvidorias (Lei Nacional 13.460/2017, Decreto nº 33.485/2020, IN da CGE nº 01/2020 e Portaria da CGE nº 97/2020) interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à Agência por meio do Ceará Transparente, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada.



PANDEMIA

Em face da importância do tema para o mundo, para o Brasil, para o Ceará, assim como fizemos em 2020, entendeu-se importante dedicar um item específico sobre o assunto Pandemia também para o ano de 2021.

A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE, e por consequência nos atendimentos e números da Ouvidoria da ARCE. No geral, a situação no que se refere às solicitações de Ouvidoria 2021, se manteve praticamente no mesmo patamar de 2020. Todavia, chamou a atenção na área de transporte, especificamente as demandas relacionadas ao Passe Livre, a grande elevação nos números que foi de 123%, quando comparado ao ano anterior.

Na área de energia os números se mantiveram semelhantes à 2020 e na área de saneamento obteve-se redução de 34% quando comparado ao ano anterior. Outro ponto relevante para registrar foi o significativo aumento do número de usuários utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso durante a pandemia, o que significa que provavelmente esse meio de acesso, mesmo depois da pandemia, vai permanecer em alta.

Importante registrar também que à semelhança de 2020, em 2021 adotou-se as audiências de mediações virtuais entre as partes, no qual obteve-se índices satisfatórios de solução dos conflitos, o que nos indica que essa nova metodologia vai permanecer, mesmo após a pandemia, mormente para facilitar a participação dos usuários que não moram em Fortaleza.



2- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Sugestões de melhoria apontadas pela Ouvidoria da Arce em 2020:

Tendo em vista ter-se detectado que o número maior de reclamações é na área de energia elétrica, bem como, verificou-se que na pesquisa de satisfação os usuários de energia elétrica são os mais insatisfeitos com os serviços, sugere-se que seja implementado um Projeto de Monitoramento da Enel, com a possibilidade de que os dados internos e reclamações junto a própria Enel possam ser verificados e monitorados pela Ouvidoria da ARCE objetivando a melhoria do serviço prestado pela Enel.

No que se refere à sugestão de melhoria apontada pela Ouvidoria da Arce em 2020, em 2021 colocou-se como projeto da Ouvidoria ações que permitissem a implementação do **Projeto de Monitoramento Enel** visando proporcionar um maior monitoramento das reclamações dos usuários. Dessa forma, a Ouvidoria da ARCE visando obter maior acompanhamento das demandas registradas na própria distribuidora Enel, bem como uma maior transparência, executou o referido projeto, no qual, buscou-se construir um protótipo de "dashboard" de acompanhamento de solicitações de ouvidoria. O protótipo já está em fase final de testes e a efetiva implementação vai permitir que a Ouvidoria da Arce possa com mais celeridade e precisão fazer o acompanhamento dos principais problemas dos usuários junto à Enel.

Recomendações e orientações apontadas no Relatório de Gestão 2020

Orientação 1: *Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo,*



presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Conforme acordado com a CGE, tendo em vista as demandas peculiares típicas de uma Agência Reguladora, como por exemplo, o uso obrigatório do sistema nacional da Aneel (SGO) na área de energia, bem como, por envolver terceiros que são os prestadores de serviços, nem todas as demandas podem/devem ser registradas na Plataforma do Ceará Transparentes. No entanto, esclarecemos que todas as demandas advindas do Ceará Transparente inerentes à Arce são tratadas pela Ouvidoria da Agência seguindo os padrões/procedimentos estabelecidos pela CGE.

Orientação 2: *Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.*

Necessitamos de maiores esclarecimentos para elaboração do procedimento em epígrafe.

Orientação 3: *Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.*

A Orientação 03 foi devidamente atendida, criamos procedimentos/fluxos e apresentamos a todas as áreas envolvidas, conforme documento anexo no final deste relatório.



Orientação 4: *Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.*

Demos início, porém, não conseguimos cumprir essa orientação. 2021 foi um ano atípico para a Ouvidoria da Arce, tivemos mudanças estruturais na Agência e alteração e diminuição de pessoal da Ouvidoria afetando algumas execuções das atividades. Para 2022 estamos com perspectiva favorável, de forma que teremos condições de implementar e seguir essa orientação.

Orientação 8: *Realizar estudo e articulação para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.*

Conforme já esclarecido para a CGE, tendo em vista as demandas peculiares típicas de uma Agência Reguladora, como por exemplo, o uso obrigatório do sistema nacional da Aneel (SGO) na área de energia, bem como, por envolver terceiros que são os prestadores de serviços, nem todas as demandas podem/devem ser registradas na Plataforma do Ceará Transparentes. No entanto, esclarecemos que todas as demandas advindas do Ceará Transparente inerentes à Arce são tratadas pela Ouvidoria da Agência seguindo os padrões/procedimentos estabelecidos pela CGE.

Orientação 9: *Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.*

Elaboramos Relatório Mensal de Ouvidoria e damos o devido encaminhamento a todas as áreas da Arce, inclusive à Gestão Superior. Orientação cumprida.



3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Como descrito no item “1” a ARCE é uma Agência Reguladora, portanto, possui características diferenciadas dos demais órgãos do governo. Por determinações legais e contratuais, a Ouvidoria da ARCE atua mediando conflitos entre usuários dos serviços públicos de energia elétrica, saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado, por isso, além da **Plataforma Ceará Transparente**, esta Agência utiliza outros sistemas, que são o **Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA (sistema interno)** e o **Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO (sistema nacional)**, de forma que a maioria das demandas da ARCE são registradas em sistema diverso da Plataforma Ceará Transparente. Consoante já acordado com a CGE, em face da necessidade dessa Agência utilizar outros sistemas operacionais para o registro das solicitações e não apenas o Ceará Transparente, informa-se que no item “**Ouvidoria em Números**” apresentar-se-ão atendimentos da Ouvidoria da ARCE do ano de 2021 (janeiro a dezembro) de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no SGO, SOA e Ceará Transparente.

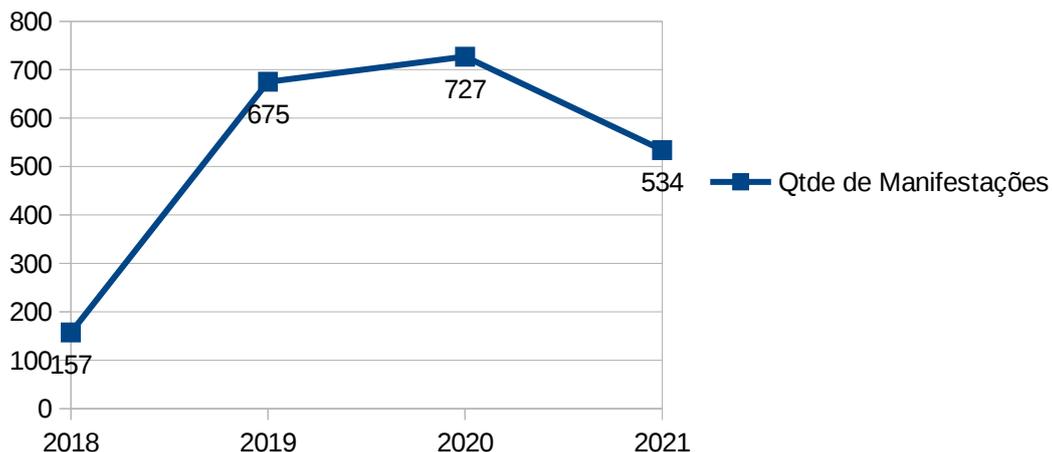
Ferramenta	2020	2021	% Variação (+) (-)
CEARÁ TRANSPARENTE	727	533	-26,69%
SOA (Saneamento básico, transporte intermunicipal, gás canalizado e energia)	5729	6196	8,15%
SGO (Energia Elétrica)	55633	55447	-0,33%



3.1 - Quantitativos de Solicitações Extraídas do Ceará Transparente

3.1.1 Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestação por Ano - 2018 a 2021



OBS: A quantidade das demandas do Ceará Transparente do presente gráfico e do quadro anterior divergem (533/534) tendo em vista extração dos dados da própria Plataforma do Ceará Transparente.

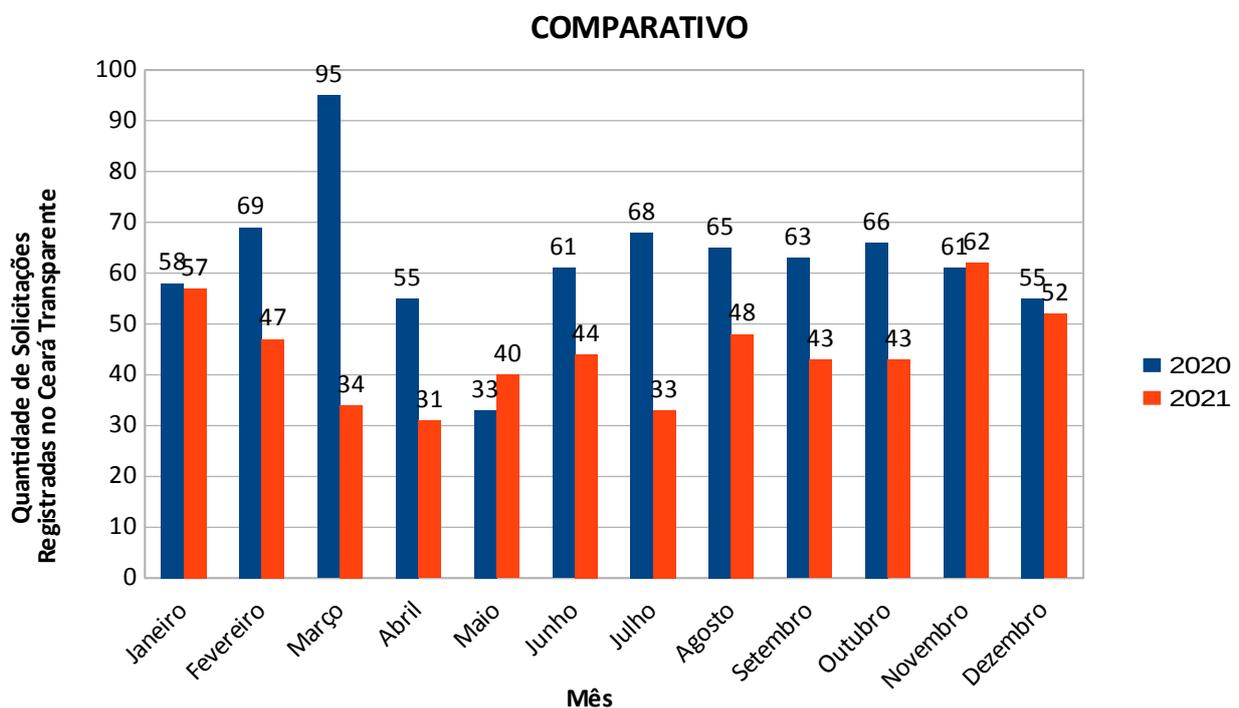
De 2018 para 2019, anos anteriores à situação de pandemia, verifica-se uma alta variação positiva de 329,94%. Referida elevação decorreu do aumento nas demandas de energia elétrica contra a Enel e das novas atribuições estabelecidas à ARCE através da Lei 16.710/2018. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o ano de 2019 foi um ano, institucionalmente, desafiador para a Agência, em função das novas atribuições. A alteração legal transferiu competências do Detran para a ARCE, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes. O ano de 2021, no tocante às demandas de transporte, mormente as relacionadas à Passe Livre e Carteiras de Estudantes, continuou sendo desafiador para a Agência pois o incremento das referidas demandas



gerou dificuldades na produtividade para o tratamento das solicitações inerentes ao assunto, atrasando a resolução definitiva de algumas demandas.

De 2019 para 2020 houve uma pequena variação positiva de 7,7%, porém, de 2020 para 2021 houve variação negativa de 26,5%.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



O Gráfico acima é importante porque fornece uma visão panorâmica e mensal das demandas. Percebe-se que em todos os meses houve redução de 2020 para 2021.

OBS: A soma total dos números mês a mês não correspondem ao total de 533. Erro do próprio Ceará Transparente. O “erro” foi informado para CGE (Jacilda), mas não foi aberto chamado, apenas orientado a fazer pelo relatório estatístico.



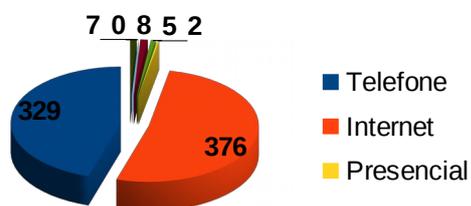
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada:

Como já mencionado no item 3 (Ouvidoria em Números), a ARCE, além do Ceará Transparente, também utiliza mais dois sistemas (SOA e SGO), por isso, abaixo, estão apresentados dois quadros.

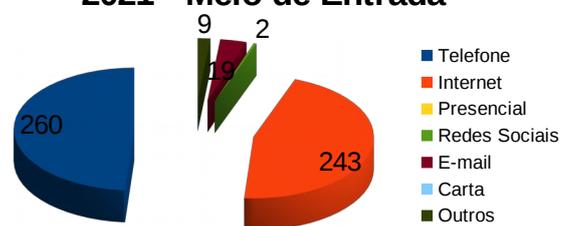
Meio de Entrada (Ceará Transparente)

Meio de Entrada	2020	2021	% Variação (+) (-)
Telefone	329	260	-20,97%
Internet	376	243	-35,37%
Presencial	2	0	-100,00%
Redes Sociais	5	2	-60,00%
E-mail	8	19	137,50%
Carta	0	0	-
Outros	7	9	28,57%
Total	727	533	-26,68%

2020 - Meio de Entrada



2021 - Meio de Entrada

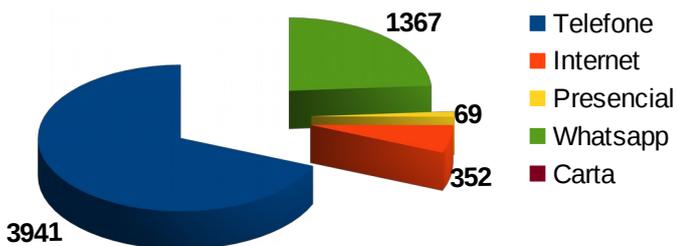




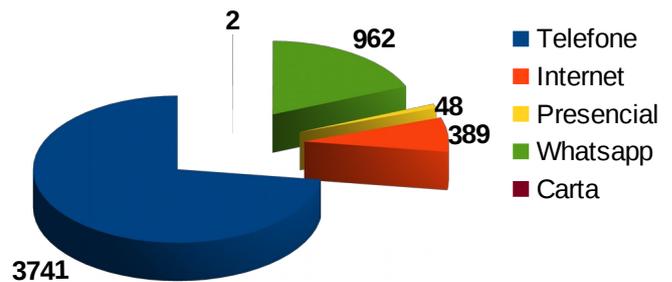
Meio de Entrada (SOA – Saneamento Básico, Transporte intermunicipal e Gás canalizado)

Meio de Entrada	2020	2021	% Variação (+) (-)
Telefone	3941	3759	-4,62%
Internet	352	389	10,51%
Presencial	69	46	-33,33%
Whatsapp	1367	2007	46,82%
Carta	0	1	100,00%
Total	5729	6202	8,26%

Meio de Entrada 2020



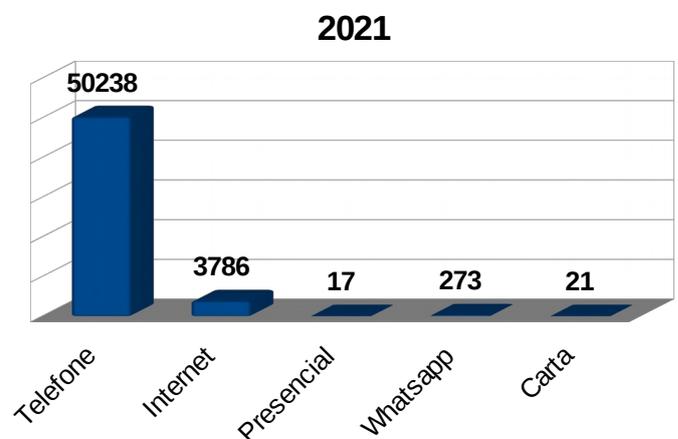
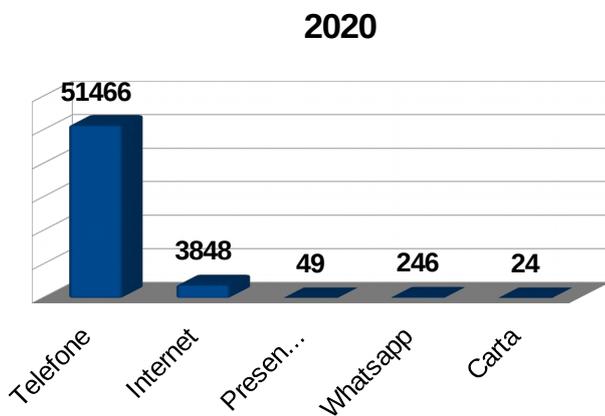
Meio de Entrada 2021





Meio de Entrada (SGO- Energia Elétrica)

Meio de Entrada	2020	2021	% Variação (+) (-)
Telefone	51466	50238	-2,39%
Internet	3848	3786	-1,61%
Presencial	49	17	-65,31%
Whatsapp	246	273	10,98%
Carta	24	21	-12,50%
Total	55633	54335	-2,33%



Em 2021, as manifestações por meio de entrada registradas no Ceará Transparente, tiveram uma redução de 26,68% quando comparadas ao ano de 2020. Os principais meios responsáveis pela diminuição foram quantitativamente o telefone e a internet.

Já as manifestações por meio de entrada registradas no sistema da ARCE (SOA), ao contrário, tiveram um aumento de 8,26%. O whatsapp foi o principal responsável por esse aumento.



Com relação aos números do SGO verificou-se uma certa estabilidade, visto que, houve redução pouco significativa, de -2,33%. No entanto, ganha destaque o “atendimento presencial”, que teve uma diminuição de 65,31% quando comparado à 2020. Inclusive, a ARCE, como estratégia de prevenção ao contágio pela Covid, adotou a suspensão dos atendimentos presenciais nos períodos de pico das ondas de contaminação.

3.1.3 – Manifestações por Tipo de Manifestações

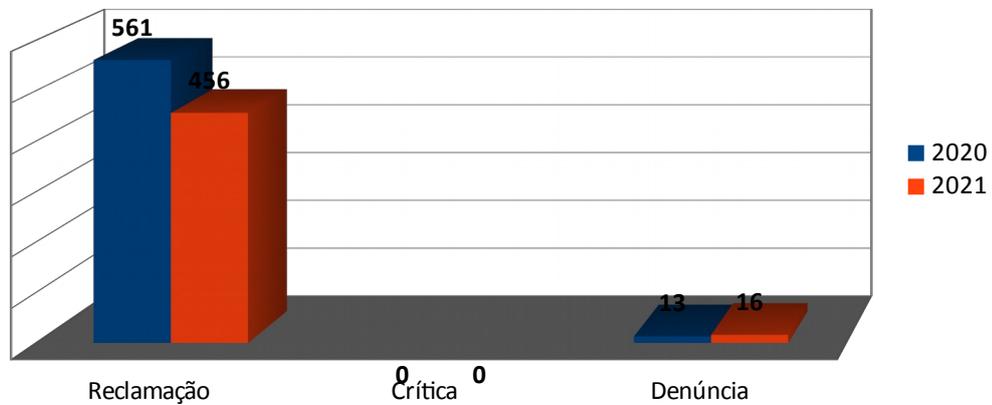
Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Reclamação	561	456	-18,72%
Solicitação de Serviço	138	52	-62,32%
Denúncia	13	16	23,08%
Elogio	4	5	25,00%
Sugestão	11	4	-63,64%
Crítica	0	0	0,00%
Total	727	533	-26,68%

Insatisfação do Cidadão

Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Reclamação	561	456	-18,72%
Crítica	0	0	-
Denúncia	13	16	23,08%
Total:	574	472	-17,77%



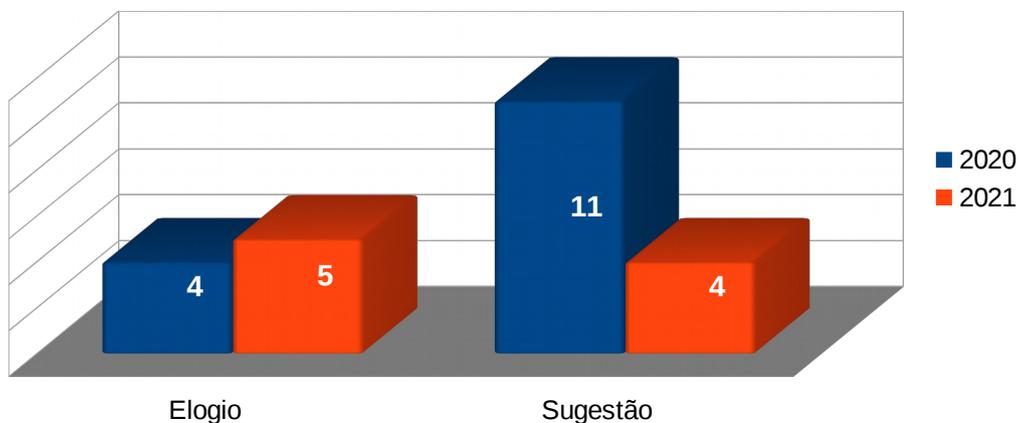
Insatisfação do Cidadão



Contribuição do Cidadão

Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Elogio	4	5	25,00%
Sugestão	11	4	-63,64%
Total:	15	9	-40,00%

Contribuição do Cidadão

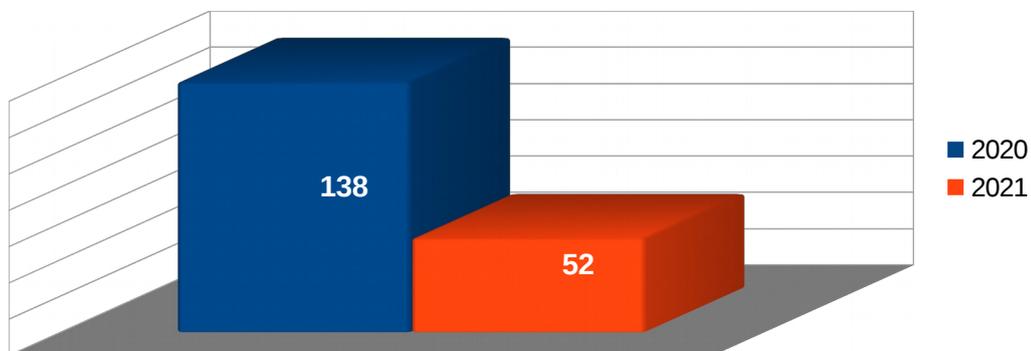




Solicitação de Serviço

Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	138	52	- 62,32%

Solicitação de Serviço



Solicitação de Serviço

Optou-se por classificar o tipo de manifestação por grupo de tipificação, ou seja, insatisfação do cidadão, solicitação de serviço e contribuição do cidadão.

Na tipificação “insatisfação do cidadão”, constatou-se uma diminuição de 17,77%, o que é natural, pois houve diminuição na quantidade geral. Apesar da reclamação ter caído 18,72%, que é o maior número, a denúncia, a exemplo de 2020 subiu 23,08%, o que significa que o cidadão se encontra mais atento com o coletivo e não apenas com o individual. Já no que se refere à “contribuição do cidadão”, verificou-se uma redução de 40%, principalmente no que diz respeito às sugestões, pois no elogio, curiosamente, teve um aumento de 25%. Na solicitação de serviço verificou-se



uma variação negativa de 62,32, portanto uma diminuição significativa quando comparada ao ano de 2020.

3.1.3.1 - Tipo de Manifestações/Assunto Ceará Transparente

Tipos de manifestação detalhados por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	<ul style="list-style-type: none">• Covid-19 – 4• Energia elétrica – 40• Água e esgoto – 13• Atendimento telefônico – 1• Outros – 6• Transporte intermunicipal - 14	78
Solicitação de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Transporte intermunicipal – 7• Água e esgoto – 3• Energia elétrica – 14• Outros - 4	28
Denúncias	<ul style="list-style-type: none">• Covid-19 – 1• Energia elétrica – 6• Transporte intermunicipal – 5• Outros - 2	14
Sugestão	<ul style="list-style-type: none">• Transporte intermunicipal – 2• Outros - 1	3
Elogio	<ul style="list-style-type: none">• Água e esgoto – 1• Transporte intermunicipal – 1• Outros - 1	3



Crítica	• (Não houve)	0
---------	---------------	---

No tipo de manifestação detalhada por assunto, no subtipo “reclamação” com relação aos assuntos/áreas mais demandados, a área de energia voltou a ser a mais demandada, em 2º lugar com uma pequena diferença com relação à água e esgoto ficou o transporte intermunicipal. Na “solicitação de serviço” a área de energia continua campeã, tendo como 2º lugar a área de transporte, registre-se, todavia, o aparecimento de uma área que no ano passado não havia aparecido, que é água e esgoto. Nas denúncias, a energia também lidera, além disso, interessante salientar que esse tipo de manifestação foi numericamente bem maior em 2021 que em 2020.

Com relação às sugestões, tem-se o transporte intermunicipal como destaque e vale registrar que em 2021, ao contrário de 2020, apresentou-se elogio nas áreas de água e esgoto e transporte intermunicipal, o que é positivo para o atendimento da Ouvidoria da ARCE.



3.1.3.2 – Manifestações Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Transporte Intermunicipal	<ul style="list-style-type: none">• Gratuitades e descontos - 83• Outros: Informações Gerais - 50• Alteração no serviço sem prévio aviso - 19	152
Energia Elétrica	<ul style="list-style-type: none">• Variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura - 30• Ligação - 28• Cobrança indevida - 20	78
Água e esgoto	<ul style="list-style-type: none">• Falta de água/baixa pressão - 38• Pedido de Religação - 6• Pedido de ligação de água - 3	47

No tipo de manifestação detalhada por assunto/sub-assunto, os sub-assuntos mais demandados permaneceram “gratuidades e descontos” na área de transporte intermunicipal, “variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura” na área de energia e “falta de água ou baixa pressão” na área de saneamento, o que indica que



são sub-assuntos a serem melhor trabalhados pela Ouvidoria e por consequência pela Agência.

3.1.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Assunto	Sub-Assunto	Total
CORONAVÍRUS (Covid-19)	<ul style="list-style-type: none">• Descump. de medidas por parte do estabelecimento público privado – 4• Isenção na conta de energia - 3• Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado - 1• Orientações gerais: Planos de contingência - 1	9

Sobre o assunto pandemia, tendo em vista a peculiaridade e a gravidade da questão, inserimos na introdução desse relatório no subitem “Pandemia” comentários sobre a repercussão do Corana Vírus (COVID-19) na Ouvidoria da ARCE, inclusive com dados e análise qualitativa.

A tabela acima reflete que em 2021, o assunto COVID-19 foi bem menos demandado que em 2020, visto que se constatou redução de 80%. Ainda assim, verificou-se algumas manifestações relativas à descumprimento de medidas por parte de estabelecimento público/privado e sobre isenção na conta de energia.



3.1.4 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	108	20,26%
	425	79,74%

OBS: A Ouvidoria da ARCE só passou a registrar as demandas deste item depois de 12/07/2021.

3.1.5 – Manifestações por Programa Orçamentário Ceará Transparente

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	
Programa	Total
Gestão Administrativa do Ceará	5
Outros – Não Classificado	4
Regulação dos Serviços Públicos Delegados	524
Total:	533

Verifica-se que a Regulação dos Serviços Públicos Delegados é sem dúvidas o Programa mais utilizado visto que representa permanece o percentual de 98% quando comparado ao total.



3.1.6 – Manifestações por Unidades/Áreas Internas Ceará Transparente

Unidades	Total de Manifestações 2020	Total de Manifestações 2021	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	727	533	-26,69%

Como a Ouvidoria da ARCE executa a mediação de conflitos com técnicos lotados na própria Ouvidoria, ou seja, exerce também atividade fim, a única “unidade” que consta é a Ouvidoria. Como já comentado, a variação foi negativa, de 26,9% no total de manifestações quando se compara o ano de 2020 com o de 2021.

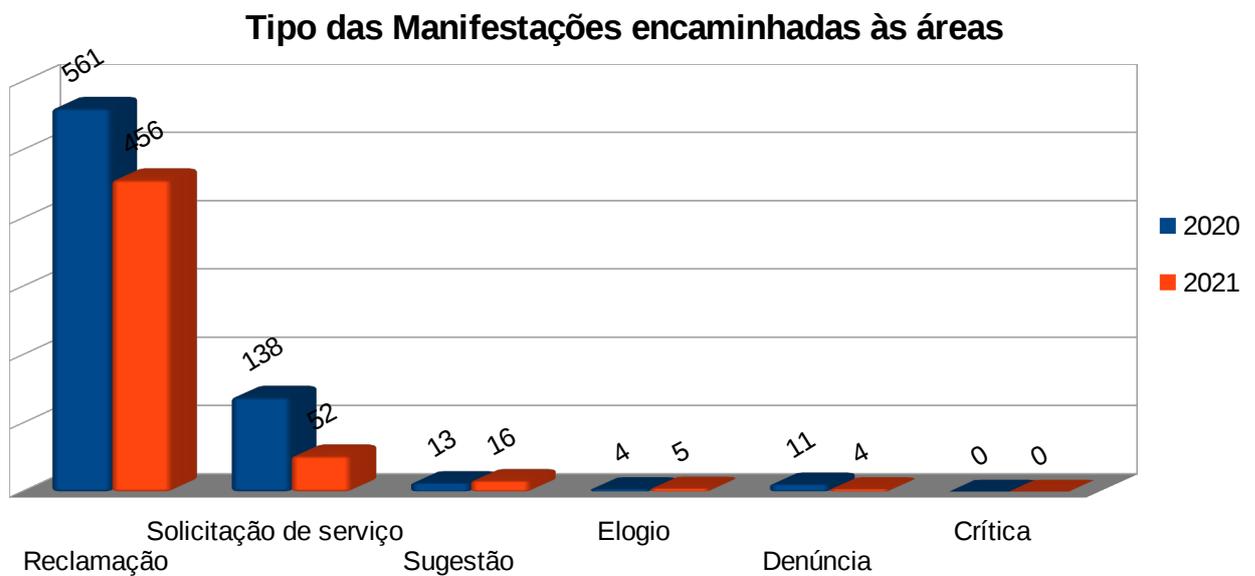
Unidades	Quantitativo de Manifestações por Tipo/Área	2020	2021
Ouvidoria	Reclamação	561	456
	Solicitação de Serviço	138	52
	Sugestão	13	4
	Denúncia	4	16
	Crítica	11	0
	Elogio	0	5
	Total:		727

Com relação aos tipos de manifestações vislumbra-se que a *reclamação* apesar de ter reduzido com relação à 2020, continua liderando, prevalecendo em 85% sobre os outros tipos. A solicitação de serviço também diminuiu, porém, a denúncia em 2021



aumentou para 300% em comparação ao ano de 2020, o que indica um usuário mais atento e mais ativo.

Já com relação à crítica, ao contrário de 2020, no qual tivemos 11, ficou zerada em 2021, por outro lado, tivemos 5 elogios em 2021 contra zero em 2020, o que é positivo, pois demonstra, pelo menos com relação à críticas e elogios, que os usuários estão mais satisfeitos.



3.1.7 - Manifestações por Município Ceará Transparente

Municípios	2020	2021
(Indefinido)	212	171
Acarape	1	0
Acaraú	2	3
Acopiara	0	1
Amontada	1	2
Antonina do Norte	1	0



Municípios	2020	2021
Aquiraz	3	4
Aracati	3	3
Aracoiaba	2	0
Aurora	1	1
Barbalha	2	1
Baturité	2	3
Beberibe	3	0
Bela Cruz	0	1
Brejo Santo	0	1
Camocim	3	0
Campos Sales	1	0
Canindé	3	6
Caridade	1	0
Caririaçu	1	0
Carnaubal	1	0
Cascavel	4	4
Caucaia	30	26
Cedro	1	0
Chorozinho	1	0
Crateús	3	1
Crato	4	4
Croatá	0	7
Eusébio	6	4
Fortaleza	240	162
Fortim	3	0
General Sampaio	0	1
Granja	3	1
Guaiúba	1	1
Guaraciaba do Norte	1	0
Hidrolândia	1	1
Horizonte	2	1
Ibicuitinga	2	2
Icó	0	3
Iguatu	2	2



Municípios	2020	2021
Ipueiras	4	0
Itaitinga	1	2
Itapajé	0	1
Itapipoca	4	5
Itarema	0	1
Jaguaribe	1	0
Jaguaruana	1	0
Jijoca de Jericoacoara	1	2
Juazeiro do Norte	16	10
Lavras da Mangabeira	0	2
Limoeiro do Norte	0	1
Maracanaú	35	21
Maranguape	4	5
Marco	1	1
Mauriti	2	0
Milagres	1	0
Missão Velha	0	1
Mombaça	0	1
Morada Nova	20	6
Morrinhos	0	1
Nova Olinda	0	1
Nova Russas	1	1
Pacajus	3	1
Pacatuba	12	6
Pacoti	1	0
Paracuru	6	2
Paraipaba	1	0
Parambu	4	6
Paramoti	0	1
Pedra Branca	4	1
Pentecoste	5	0
Pindoretama	3	4
Quixadá	4	2
Quixeré	1	0



Municípios	2020	2021
Redenção	3	0
Reriutaba	4	1
Russas	4	1
Saboeiro	1	0
Salitre	4	0
Santana do Acaraú	1	0
Santana do Cariri	3	0
São Benedito	0	1
São Gonçalo do Amarante	3	10
São João do Jaguaribe	1	0
Senador Pompeu	1	0
Sobral	6	8
Tamboril	0	1
Tarrafas	0	4
Tauá	2	0
Tejuçuoca	1	0
Tianguá	3	0
Trairi	0	2
Ubajara	1	0
Umirim	0	1
Uruburetama	2	1
Várzea Alegre	1	0
Viçosa do Ceará	3	1
Total	727	533

- O número de solicitações em 2021 (533) foi 27% menor que o de 2020 (727).
- Em 2021 recebemos solicitações de 63 municípios diferentes. Este número é 18% menor que o número observado em 2020 (77 municípios).
- Fortaleza, que figura sempre como o município com maior número de solicitações, apresentou uma redução de 33%, passando de 240 solicitações em 2020 para 162 em 2021.



- Os cinco municípios com maior número de solicitações em 2021 foram, na ordem, Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Juazeiro do Norte e São Gonçalo do Amarante. No ano de 2020, o município de Morada Nova constava como o quarto colocado com maior número de solicitações, mas em 2021 apresentou uma queda de 70%, passando à oitava posição. São Gonçalo do Amarante aparece no ranking de 2021 em quinto, mas em 2020 estava apenas no 22º lugar. Em ambos os municípios, a variação no número de solicitações está diretamente associada ao serviço de transporte intermunicipal.

Regiões de Planejamento	2020	2021
(Indefinido)	212	171
Cariri	37	25
Centro Sul	4	6
Grande Fortaleza	355	255
Litoral Leste	10	3
Litoral Norte	10	10
Litoral Oeste / Vale do Curu	13	11
Maciço de Baturité	9	3
Serra da Ibiapaba	9	9
Sertão Central	11	6
Sertão de Canindé	4	7
Sertão de Sobral	11	9
Sertão dos Crateús	9	4
Sertão dos Inhamuns	6	6
Vale do Jaguaribe	27	8
Total	727	533

- Tanto em 2020 como em 2021 recebemos solicitações em todas as regiões de planejamento do Ceará.

- A região com maior número de solicitações é a Grande Fortaleza, que compreende os 19 municípios que fazem parte da Região Metropolitana de Fortaleza. Essa região



apresentou em 2021 uma queda de 28% no número de solicitações, que é praticamente o mesmo percentual de queda observado no número total de solicitações (27%).

- A região do Vale do Jaguaribe foi uma das que apresentou a maior queda, passando de 27 solicitações em 2020 para 8 em 2021, que corresponde a uma redução de 70%. Este foi o mesmo percentual de queda observado na região do Litoral Leste, que passou de 10 para 3 solicitações.

- Apenas duas regiões de planejamento tiveram aumento no número de solicitações. A região Centro Sul teve um crescimento de 50%, passando de 5 para 6 solicitações, e a região do Sertão de Canindé cresceu 75%, passando de 4 para 7 solicitações.

OBS:

- Nas duas tabelas apresentadas, os valores assinalados como **(Indefinido)** correspondem à soma daquelas solicitações cujo município de origem está fora do estado do Ceará com as solicitações anônimas, cuja origem não pode ser identificada.

3.2 Quantitativos de Solicitações Extraídos do SOA e SGO

Neste item passa-se a descrever dados extraídos de outros sistemas, específicos para a ARCE.

3.2.1 Energia Elétrica (Quantitativo de 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 no ano de 2021, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel.



QUADRO 01

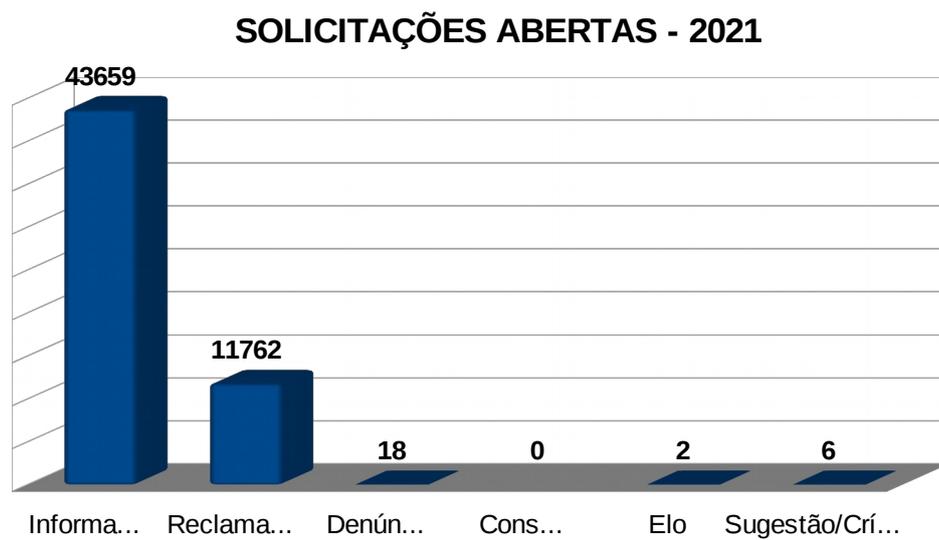
Total de Solicitações Abertas	55447
Informações	43659
Reclamações	11762
Denúncias	18
Consulta	0
Elogios	2
Sugestão/Crítica	6
Total de processos em tramitação	40
Processos Abertos	46
Processos Arquivados	6
Resultados das Solicitações:	
Procedente	1938
Improcedente	2074
Outros/Não se aplica/Busca do entendimento	7494

Fonte: SGO e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 55.447 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 11.762 se converteram em reclamações.

GRÁFICO 01





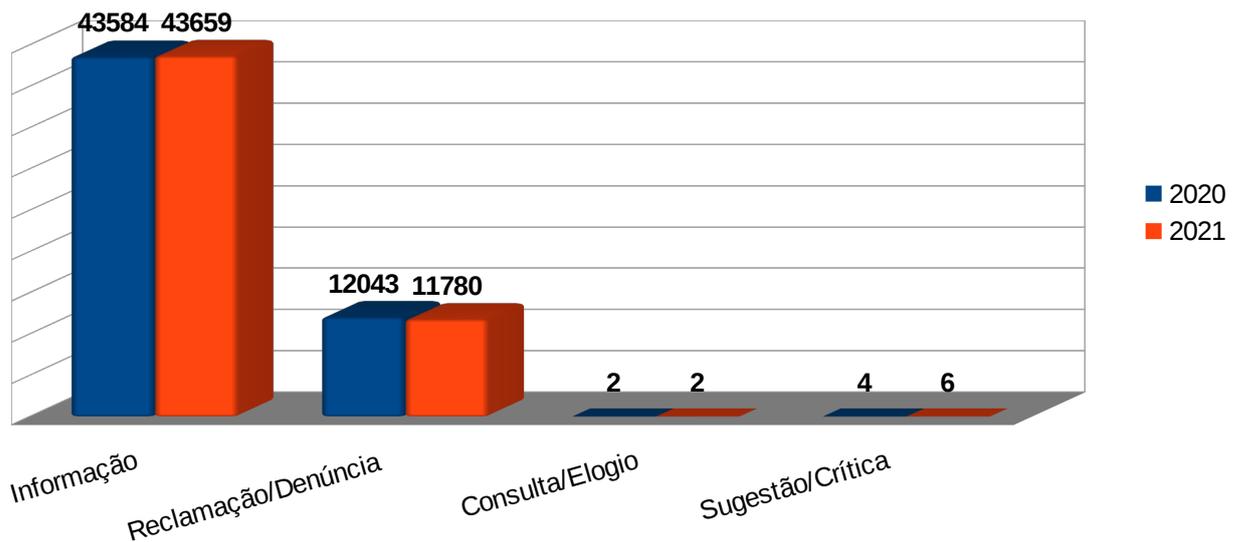
QUADRO 02

Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	3695	808	1	0	0	0	4504
Fevereiro	2902	725	2	0	0	1	3630
Março	4635	1093	1	0	0	1	5730
Abril	3717	863	1	0	0	2	4583
Maiο	3459	1147	2	0	0	0	4608
Junho	2493	1115	1	0	0	0	3609
Julho	2828	880	2	0	0	0	3710
Agosto	4646	1068	3	0	0	0	5717
Setembro	3948	958	1	0	1	0	4908
Outubro	3707	1110	1	0	0	1	4819
Novembro	4196	1065	1	0	1	0	5263
Dezembro	3433	930	2	0	0	1	4366
Total	43659	11762	18	0	2	6	55447



GRÁFICO 02

Comparativo entre 2020 e 2021



Analisando-se o GRÁFICO 02 observa-se que, com relação ao número de informações, obteve-se uma pequena elevação quando comparado ao ano de 2020, ao contrário das reclamações, no qual se verificou uma pequena redução.

3.2.2 Saneamento Básico (Quantitativo de 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 no ano 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 01

Total de Solicitações Abertas	2765
Informações	2167
Reclamações	575
Denúncias	15
Consulta	6
Elogios	2
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	2773
Informações finalizadas	2167
Reclamações/Denúncias/ Consulta finalizados	606
Total de processos em tramitação	7
Processos Abertos	9
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações:	
Procedente	395
Improcedente	74
Outros/Não se aplica	26

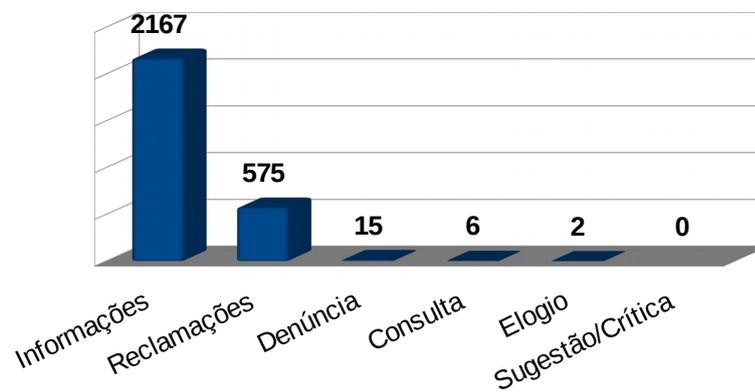
Fonte: SGO e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir, observa-se que, de um montante de 2.765 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 2.167 eram informações, 575 se converteram em reclamações, 15 em denúncias, 6 consultas e 2 elogios.

GRÁFICO 01

Solicitações Abertas - 2021





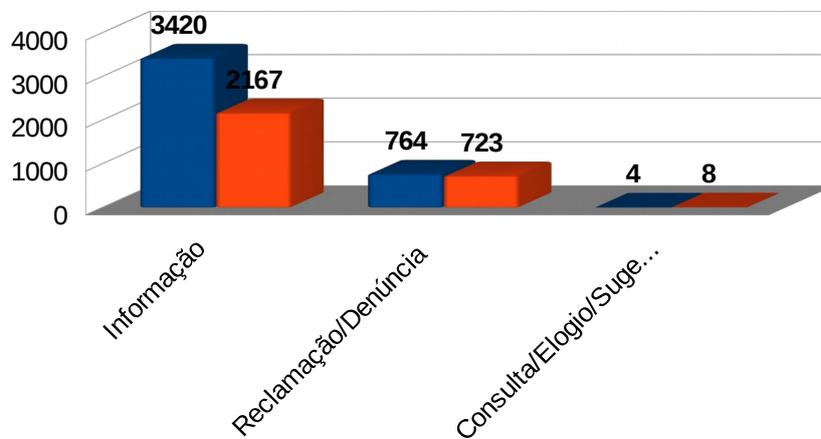
QUADRO 02

SANEAMENTO - REGISTRAS							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	196	59	1	0	0	196	256
Fevereiro	451	54	0	0	0	451	505
Março	308	45	3	2	0	308	358
Abril	192	52	0	0	1	192	245
Mai	172	49	0	1	0	172	222
Junho	202	39	3	1	0	202	245
Julho	99	46	1	0	0	99	146
Agosto	174	63	1	1	0	174	239
Setembro	186	57	3	0	0	186	246
Outubro	86	35	0	0	0	86	121
Novembro	51	46	1	0	0	51	98
Dezembro	50	30	2	1	1	50	84
Total	2167	575	15	6	2	2167	2765

O QUADRO 02 apresenta o registro mês a mês das demandas de saneamento.

GRÁFICO 02

Comparativo entre 2020 e 2021





Analisando-se o GRÁFICO 02 observa-se que, com relação ao número de informações, o ano de 2021 registrou uma redução de 37% quando comparado ao ano de 2020. Acredita-se que 2020, por conta de um problema no atendimento telefônico da Cagece, foi atípico, com um número bem maior de usuários solicitando informações, por isso a queda em 2021.

Já com relação às reclamações praticamente permaneceu a mesma quantidade, já que houve uma redução, de apenas 5,34% em 2021, quando comparado à 2020.

3.2.3 Transporte (Quantitativo de 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 no ano de 2021, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros do Ceará.

QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	3433
Informações	2931
Reclamações	459
Denúncias	24
Consulta	13
Elogios	3
Sugestão/Crítica	3
Total de Solicitações Finalizadas	3425
Informações finalizadas	2931
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	494
Total de processos em tramitação	0



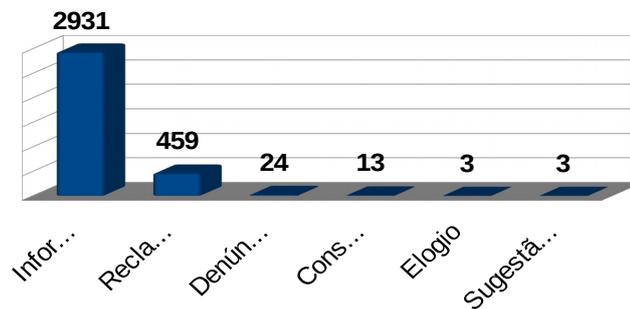
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	69
Improcedente	71
Outros/Não se aplica	19

Fonte:SOA e SISCDO

Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 3.430 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 459 se converteram em reclamações, denúncias, elogios e consulta, necessitando, portanto, de análises técnicas.

GRÁFICO 01

Solicitações Abertas - 2021



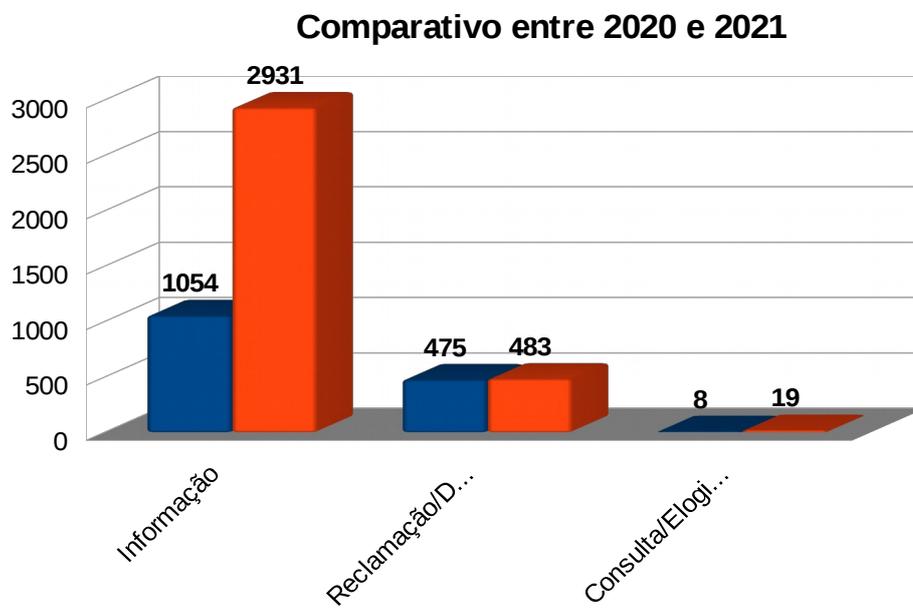


QUADRO 02

TRANSPORTE - REGISTRADAS							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	83	48	1	3	1	0	136
Fevereiro	94	40	1	1	0	0	136
Março	73	17	1	0	0	0	91
Abril	103	12	1	1	0	1	118
Mai	140	39	1	1	0	0	181
Junho	117	39	3	1	0	0	160
Julho	212	34	0	0	0	1	247
Agosto	291	47	2	2	0	0	342
Setembro	386	66	6	0	0	1	459
Outubro	233	52	4	2	1	0	292
Novembro	596	34	2	1	1	0	634
Dezembro	603	31	2	1	0	0	637
Total	2931	459	24	13	3	3	3433

O QUADRO 02 apresenta o registro mês a mês das demandas de transporte.

GRÁFICO 02





Diante do gráfico 02, pode-se constatar que com a pandemia o usuário de transporte, até mesmo porque foi um serviço que veio a ser suspenso/reduzido, no ano de 2020 se comportou bem diferente quando comparado aos anos anteriores. O número de usuários procurando informações aumentou 64% quando comparado à 2020. Já com relação às reclamações aumentou somente 1,68%.

3.2.4 Gás Canalizado (Quantitativo de Solicitações e Processos de Ouvidoria)

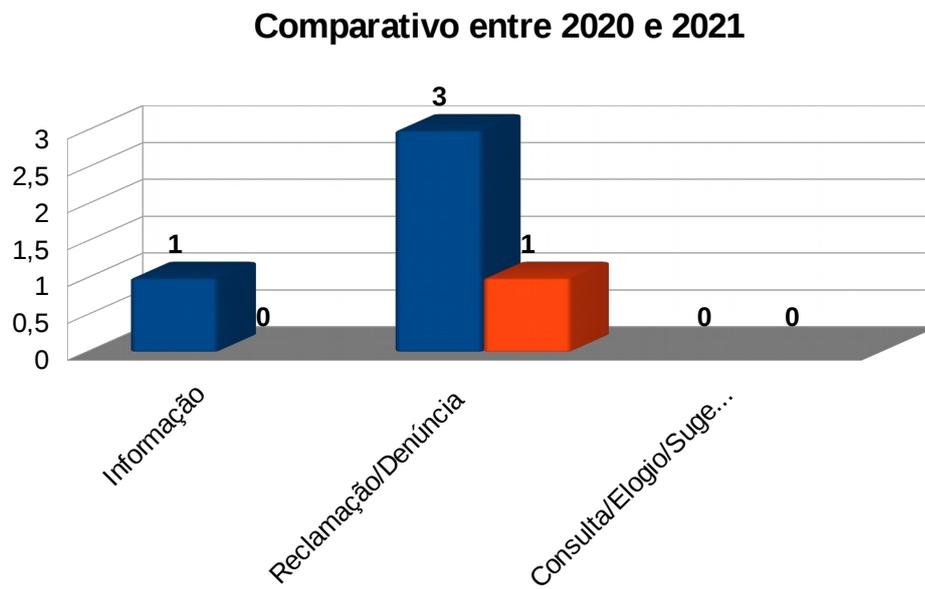
O número de demandas de gás canalizado é mínimo, de forma que dificulta a análise qualitativa, porém vale registrar que em contrapartida tem-se um número bem reduzido de usuários.

QUADRO 01

GÁS CANALIZADO – REGISTRADAS							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	0	0	0	0	0	0	0
Fevereiro	0	1	0	0	0	0	1
Março	0	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Maio	0	0	0	0	0	0	0
Junho	0	0	0	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Setembro	0	0	0	0	0	0	0
Outubro	0	0	0	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	0	0	1



GRÁFICO 01





4- INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 - Resolutividade das Manifestações: Ceará Transparente

Quadro de Resolutividade por Situação

Quadro de Resolutividade por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	727	533
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total:	727	533

Como pode-se constatar no “Quadro de Resolutividade por Situação” todas as demandas da ARCE foram atendidas 100% no prazo.



Quadro de Índice de Resolubilidade

Todas as manifestações foram respondidas no prazo, mantendo um grau de resolutividade excelente, ou seja, 100%.

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-

Com relação à variação dos índices em comparação aos anos de 2020 e 2021 registra-se que não houve variação, permanecendo 100% de resolutividade nos dois anos.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O índice de resolutividade da Arce já é 100%, portanto encontra-se em um nível de excelência, todavia, registre-se que esta Ouvidoria está sempre atenta ao índice para permanecer com o resultado satisfatório.



4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	4,7 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	7 dias

Vale esclarecer que, apesar do ano atípico e difícil com uma diversidade de normas pontuais, que mudavam constantemente por conta da situação de insegurança da pandemia, conseguiu-se obter um tempo médio de resposta de 7 dias. Apesar de se encontrar dentro da meta e com um ótimo tempo médio, o ano de 2021 teve o prazo um pouco mais alto que 2020, ano também pandêmico, isso se deu, provavelmente, tendo em vista a redução de pessoal da Ouvidoria e principalmente por conta da saída de uma colaboradora que trabalhava diretamente com o Ceará Transparente.



4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação (2021)

Pesquisa de Satisfação (2021)	
Perguntas	Resultados
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,25
2. Com o tempo de retorno da resposta	3,23
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,4
4. Com a qualidade da resposta apresentada	3,12
Média:	3,25
Índice de Satisfação:	65,00%

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,23
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,18
Total de pesquisas respondidas:	60
Representação da Amostra:	9,90%

4.2.1 – Ações para melhoria do índice de satisfação

No tocante à Pesquisa de Satisfação obteve-se um índice de satisfação de 65%, abaixo da meta instituída (84%). De um total de 60 usuários que responderam a pesquisa, 29 deram nota abaixo de 4,2 o que demonstra insatisfação.



Fez-se uma minuciosa análise da amostra, mormente dos usuários que responderam a pesquisa e demonstraram insatisfação, e verificou-se que a maioria (67%) se queixou da Enel, todavia, para a área de energia elétrica, a situação da ARCE é peculiar visto que quem analisa cada demanda individualmente é a Agência Nacional (ANEEL) e isso é informado de forma clara na resposta para o usuário. À ARCE cabe fazer a análise macro, o que vem se fazendo com êxito, pois temos tido bons resultados de melhoras nos problemas detectados pela Ouvidoria da ARCE, como exemplo, temos o sub assunto mais demandado no Ceará Transparente em 2021 que foi “variação de consumo”, no qual o número de reclamações no 2º semestre caiu consideravelmente diante das ações adotadas pela Ouvidoria, tais como, reuniões com a distribuidora Enel (14 reuniões, sendo 12 ordinárias e 2 extraordinárias com a presença do Conselho Diretor da ARCE) para detectar problemas e acompanhar soluções.

Também importante salientar que o ano de 2021 foi extremamente desafiador para a Ouvidoria da ARCE, visto que houve redução e mudança substancial de pessoal da Ouvidoria. Tal situação influenciou as atividades realizadas no Ceará Transparente. Diante dessa questão, no final de 2021, o Presidente da ARCE, sensível à questão, promoveu o incremento do pessoal da Ouvidoria, o que possivelmente vai refletir na satisfação do usuário em 2022.

Estamos cientes que a Ouvidoria da ARCE necessita verificar com detalhes a insatisfação dos 60 usuários que se manifestaram na Pesquisa de Satisfação, de forma a adotar medidas que promovam melhorias.



4.2.2 – Amostra de Respondentes

Quanto aos comentários deste item remetemos para o texto inserido no item 4.2.1

Total de pesquisas respondidas:	60
Total de manifestações finalizadas	533
Representação da Amostra:	11,26%

4.2.3 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,23
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,18

Como pode-se constatar no quadro acima, verificou-se uma leve variação negativa na expectativa do cidadão. Certamente a insatisfação com a resposta influencia na expectativa, dessa forma, remetemos os comentários deste item aos já inseridos no item 4.2.1.



5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivo das Reclamações

As principais manifestações da ARCE em 2021 foram bem semelhantes à 2020. Em 2021, os tipos de reclamações mais recorrentes e críticos na Ouvidoria da Arce por área regulada foram:

- 1) Saneamento (**falta de água ou baixa pressão**)
- 2) Transporte (**gratuidades e descontos**)
- 3) Energia Elétrica (**variação de consumo**);

Como a ARCE trata de muitas reclamações que são contra outros entes, o principal motivo que leva o usuário a buscar a Ouvidoria da ARCE é a insatisfação com os serviços prestados por outros entes e isso se dá em todas as áreas reguladas pela Agência. Todavia, após a transferência de alguns serviços em 2019, como por exemplo, o Passe Livre (Gratuidades e Descontos), em 2020 e 2021 a ARCE passou a prestar o referido serviço público para o cidadão e por consequência também passou a ser mais demandada.

No que se refere ao saneamento, a principal reclamação foi a relacionada à **falta de água**, nesses casos, a situação emergencial do problema, já que o ser humano não vive sem água, levou às reclamações recorrentes.

No caso de energia elétrica, a principal reclamação foi **variação de consumo**, os usuários reclamam por entender que os valores cobrados estavam incorretos/injustos.



No tocante a transporte, a principal reclamação foi relacionada **gratuidades e descontos**, que diz respeito principalmente à questão da dificuldade de uso/renovação do Passe Livre Intermunicipal.

5.2 – Análise dos Pontos recorrentes

No tocante a Saneamento, assim como ocorreu em 2020, o problema de **falta de água** novamente se apresenta como uma demanda recorrente. É um tipo de problema que surge principalmente por questões climáticas, de forma a dificultar cobranças mais incisivas de solução.

Na questão do transporte, a demanda recorrente foi a classificada como **gratuidade e descontos**. Constatou-se que a reincidência se deu principalmente devido à dificuldade de uso/renovação do Passe Livre Intermunicipal.

No que se refere às reclamações de *energia elétrica*, verificou-se que os problemas relatados pelos usuários sobre **variação de consumo** se deram principalmente em virtude da mudança do sistema comercial da Enel que ocorreu em junho/2019, mas que ainda refletiu em 2020 e 2021.



5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações

No tocante a Saneamento, o problema de **falta de água** novamente aparece em 2021. É um tipo de problema que surge principalmente por questões climáticas, de forma a dificultar cobranças mais incisivas de solução. Não obstante, a Ouvidoria da ARCE adotou as seguintes providências: elaboração e apresentação de relatórios mensais com a identificação do problema para a Coordenadoria de Saneamento Básico (área técnica responsável), Conselho Diretor da Agência e para a sociedade (por meio de publicação na “internet”) e reuniões com a Ouvidoria da Cagece para discutir soluções.

No que se refere às questões de transporte relacionados ao Passe Livre Intermunicipal, (**gratuidade e descontos**), subsidiada pelos números e alertas da Ouvidoria, a ARCE passará a ter mais colaboradores para tratar o assunto Passe Livre, de forma que o problema certamente será solucionado em 2022, melhorando o serviço prestado ao cidadão, que é o principal objetivo da Agência.

No que se refere à energia elétrica a princípio cumpre esclarecer que a competência para tratar o serviço público de energia é originalmente da Agência Nacional de Energia Elétrica- Aneel. Esta Agência Estadual por meio de delegação contratual atua, dentre outras competências, na mediação dos conflitos entre os usuários e a Enel de forma restrita, visto que, apesar da Ouvidoria da ARCE receber, registrar e tramitar solicitações de energia, cabe à própria Agência Nacional analisar e responder ao usuário. Não obstante, à Ouvidoria da ARCE, além do atendimento e do registro de reclamações, delegou-se às funções de analisar mensalmente amostras de reclamações de energia objetivando detectar problemas no serviço, falhas nos



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

procedimentos e análise das soluções adotadas pela Enel e pela Aneel no tratamento das solicitações.

Como providência adotada com relação a “**variação de consumo**” e como forma de obter resultados concretos de melhoria dos serviços de energia, a Ouvidoria da ARCE, utilizando como base as análises mensais das amostras de demandas dos consumidores promoveu e realizou com a distribuidora Enel 14 reuniões, sendo 12 ordinárias e 2 extraordinárias com a presença do Conselho Diretor da ARCE para detectar problemas e acompanhar soluções.



6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Identificou-se em 2021 benefícios não financeiros implementados pela Ouvidoria da ARCE, quais sejam:

- Utilização das demandas da Ouvidoria como base para o incremento de pessoal para tratar as demandas relacionadas ao Passe Livre, visando a melhoria do serviço prestado pela ARCE;
- A Ouvidoria da ARCE executou um projeto nomeado como “**Monitoramento da Ouvidoria da Enel**” no qual, visando obter maior acompanhamento das demandas registradas na própria distribuidora Enel, bem como uma maior transparência, buscou-se construir um protótipo de “*dashboard*” de acompanhamento de solicitações de ouvidoria. A implementação do referido projeto vai permitir que a Ouvidoria da ARCE possa com mais celeridade e precisão fazer o acompanhamento dos principais problemas dos usuários junto à Enel, pois para um bom acompanhamento da prestação do serviço, se faz necessário que as demandas tratadas internamente pela concessionária também possam ser monitoradas, permitindo assim identificar problemas antes mesmo que eles cheguem à Agência Reguladora. Uma forma de se realizar esse monitoramento é tendo acesso direto ao banco de dados da Ouvidoria da concessionária para, utilizando-se de ferramentas computacionais (Business Intelligence), gerar informação para orientar melhor a atuação da Agência Reguladora.



7- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

7.1 Em 22/01/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva para tratar de questões de gestão;

7.2 Em 25/01/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva e os Coordenadores da ARCE para tratar de questões relacionadas ao Banco Mundial;

7.3 Em 26/01/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva para tratar de questões relacionadas à Ouvidoria;

7.4 Em 27/01/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel;

7.5 Em 05/02/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Aneel para tratar de questões relacionadas a processos de Ouvidoria;

7.6 Em 10/02/2021 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Aneel e Agências Estaduais (Encontro com as Agências);

7.7 Em 15/02/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel;

7.8 Em 16/02/2021 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião geral para tratar de questões internas da Ouvidoria;

7.9 Em 24/02/2021 a Ouvidora da Arce tentou participar de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE), mas não conseguiu por a presença, por conta de limitação no número de pessoas;

7.10 Em 16/03/2021 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Aneel;

7.11 Em 17/03/2021, de 9h às 11h e 14h às 16h a Ouvidora da ARCE participou da 7.12 Em 18/03/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel;

7.13 Em 22/03/2021 a equipe da Ouvidoria da ARCE se reuniu com o Presidente da ARCE e recebeu reconhecimento pelos serviços prestados;



7.14 Em 22/03/2021 a Ouvidora da ARCE se reuniu virtualmente com o Presidente da ARCE;

7.22 Em 29/03/2021 a Ouvidoria da ARCE fez 1ª reunião quadrimestral com a Cagece;

7.23 Em 30/03/2021 a Ouvidoria da ARCE fez 1ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transporte;

7.22 Em 31/03/2021 a Ouvidoria da ARCE fez 1ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento Básico;

7.23 Em 05/04/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.24 Em 08/04/2021 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião geral para tratar de questões internas da Ouvidoria;

7.25 Em 15/04/2021 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Aneel e AGERGS;

7.26 Em 19/04/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente da ARCE e com a Diretora Executiva;

7.27 Em 20/04/2021 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião geral para tratar de questões internas da Ouvidoria;

7.28 Em 28/04/2021 a Ouvidora da Arce participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

7.29 Em 06/05/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com o Presidente da ARCE para tratar sobre um processo de Ouvidoria;

7.30 Em 12/04/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel, a Coordenadoria de Energia Procuradoria Jurídica da Arce para tratar sobre um processo da SEINFRA;

7.31 Em 13/05/2021 a Ouvidoria da ARCE fez a 2ª reunião quadrimestral com a Cagece;



7.32 Em 18/03/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a CPR;

7.33 Em 24/05/2021 a Ouvidoria da ARCE fez 2ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento Básico;

7.34 Em 25/05/2021 a Ouvidoria da ARCE fez 2ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transporte;

7.35 Em 08/06/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Aneel para tratar de questões relacionadas a processos de Ouvidoria;

7.36 Em 09/06/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.37 Em 18/06/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva e os Coordenadores da ARCE;

7.38 Em 21/06/2021 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião geral para tratar de questões internas da Ouvidoria;

7.39 Em 24/06/2021 a Ouvidora da ARCE participou do IV PRÊMIO ANEEL DE OUVIDORIA;

7.40 Em 30/06/2021 a Ouvidora da Arce participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

7.41 Em 01/07/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião virtual sobre Plataformas do Ceará Transparente (CGE);

7.42 Em 04/08/2021 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião geral para tratar de questões internas da Ouvidoria;

7.43 Em 09/08/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva para tratar de questões relacionadas à Ouvidoria (SOA e Projeto de Monitoramento Enel);

7.44 Em 17/08/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu de forma extraordinária com a Enel para tratar de assuntos relacionados à microgeração;



7.45 Em 18/08/2021 a Ouvidora da Arce participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

7.46. Em 20/08/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião prévia com os palestrantes e debatedores do evento X ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORES;

7.47 Em 24/08/2021 a Ouvidoria da ARCE realizou reunião de mediação entre o solicitante e a Cagece;

7.48 Em 24/08/2021 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva;

7.49 Em 26.08.2021 a Ouvidoria da ARCE participou de Reunião com Ouvidora Ceará da Enel (Micheline Paola de Luna);

7.50 Em 26/08/2021 a Ouvidoria da ARCE realizou reunião de mediação entre o solicitante e a Cagece;

7.51 No período de 30/11 a 31/08/2021 a Ouvidora da Arce participou como debatedora do X ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORES;

7.52 Em 03.09.2021 a Ouvidoria da Arce recebeu integrantes da ARSEP (Agência Reguladoras de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte) curiosos por conhecer a experiência da Ouvidoria da ARCE;

7.53 Em 08/09/2021 a Ouvidoria da ARCE realizou reunião com a Coordenadoria de Transporte;

7.54 Em 09/09/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.55 Em 28/09/2021 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Aneel;

7.56 Em 07/10/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.57 Em 13/10/2021 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião geral para tratar de questões internas da Ouvidoria;



7.58 Em 26/10/2021 a Ouvidoria da ARCE fez a 3ª reunião quadrimestral com a Cagece;

7.59 Em 27/10/2021 a Ouvidoria da ARCE fez 3ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento Básico;

7.60 Em 27/10/2021 a Ouvidora da Arce participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

7.61 Em 28/10/2021 a Ouvidoria da ARCE fez 3ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transporte;

7.62 Em 08/11/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com o Presidente da ARCE para tratar sobre o PAM/2021;

7.63 No período de 10/11 a 12.11.2021 a Ouvidora da Arce participou do XII CONGRESSO ABAR;

7.64 Em 11/11/2021 a Ouvidora da Arce participou do lançamento da Coletânea de Artigos da ABAR, sendo autora de um dos artigos publicados;

7.65 Em 16/11/2021 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião interna sobre o PAM/2022;

7.66 Em 24/11/2021 a Ouvidora da ARCE participou do CURSO RELATÓRIOS DE OUVIDORIA;

7.67 Em 25/11/2021 a Ouvidora da ARCE se reuniu com a GAF;

7.68 Em 02/12/2021 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Aneel;

7.69 Em 08.12.2021 a Ouvidoria da Arce recebeu integrantes da AGRESE (Agência Reguladoras de Serviços Públicos do Estado de Sergipe) curiosos por conhecer a experiência da Ouvidoria da ARCE;

7.70 Em 08/12/2021 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

7.71 No período de 13/12 a 15.12.2021 a Ouvidora da Arce participou da OFICINA DE GESTÃO DE RISCOS promovida pela ARCE3;

7.72 Em 15/12/2021 a Ouvidora da Arce participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da ARCE realizou a Ação de Boa Prática nomeada como “**Monitoramento da Ouvidoria da Enel**”. O detalhamento da ação mencionada está contido no anexo I do presente Relatório.



9- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atendendo à norma regente, o presente relatório tem como objetivos: a) apresentar a identidade da ARCE e a sua Ouvidoria; b) demonstrar ações adotadas pela ARCE em face das recomendações e orientações; c) apresentar as atividades rotineiras desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE por meio de coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas específicas (Ouvidoria em Números); d) Analisar os Indicadores da Ouvidoria e os benefícios identificados; e) apresentar as medidas corretivas para solução dos problemas detectados e reincidentes; f) relatar o comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias e as iniciativas da Ouvidoria da ARCE; g) informar as ações e projetos inovadores adotados que promovem o interesse público; h) indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações regulatórias e por consequência dos serviços públicos regulados.

Dessa forma, salienta-se que, além de executar suas atividades normais, a Ouvidoria da ARCE exerce outras funções mais proativas visando ao aprimoramento da atuação da Agência em benefício do interesse público, como demonstrado nos itens anteriores do presente relatório. Nesse sentido, outra relevante missão da Ouvidoria da ARCE é promover iniciativas que fortaleçam o controle interno e social da Agência, favorecendo a prestação de contas à sociedade. Como forma de otimizar e participar do controle interno e das atividades desenvolvidas por outros setores da ARCE, a Ouvidoria elabora relatórios com análises quantitativas e qualitativas para cada área, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e os Municípios mais demandados e dando conhecimento ao Conselho Diretor da Agência (Órgão Deliberativo Superior), à Diretoria Executiva (Órgão Executivo), às áreas interessadas e à sociedade por meio de publicação no sítio da Agência.



A Ouvidoria realiza também a Pesquisa de Satisfação com os cidadãos que foram diretamente atendidos. Tal iniciativa permite que se detecte quais são as fragilidades e sucessos, possibilitando o aperfeiçoamento e melhoria do que não está bom.

A Ouvidoria da ARCE ainda promove e coordena o Fórum Regulação e Cidadania que tem caráter permanente e objetiva incrementar as atividades de relacionamento com a sociedade, infelizmente no ano de 2021, em virtude da sua característica essencialmente presencial, os Fóruns não foram realizados.

Além do atendimento presencial realizado na própria sede, a Ouvidoria da ARCE faz atendimento ao público no Terminal Rodoviário João Thomé, além disso ainda promove iniciativas de ampliação do atendimento, como fez, ao disponibilizar o “WhatsApp” e o aplicativo “Conectarce”.

Em 2021, tendo em vista a alta demanda de reclamações na área de energia elétrica, esta Ouvidoria inovou implementando o projeto **Monitoramento da Ouvidoria da Enel**, ação que tem um grande potencial de incrementar significativamente os trabalhos internos da Ouvidoria e por consequência melhorar os problemas relatados pelos usuários dos serviços de energia elétrica, pois para um bom acompanhamento da prestação do serviço, se faz necessário que as demandas tratadas internamente pela concessionária também possam ser monitoradas, permitindo assim identificar problemas antes mesmo que eles cheguem à Agência Reguladora.

No tocante às dificuldades enfrentadas, além daquelas próprias de uma Ouvidoria de uma Agência Reguladora, visto que é característica própria de uma Agência mediar conflitos que envolvem os usuários dos serviços públicos regulados, ou seja, outras entidades que não a própria Agência, com regramentos e atos procedimentais específicos para cada área regulada, em 2021, a Ouvidoria também



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE
AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

enfrentou obstáculos com a redução de pessoal e mudanças no quadro da Ouvidoria impactando no desenvolvimento e atividades deste setor por um determinado período, questão já relatada à Gestão Superior que se mostrou sensível.

Por outro lado, a ARCE busca promover a eficiência dos serviços públicos regulados entendendo que a atividade de mediação se constitui em um dos mais importantes papéis do Agente Regulador, por possibilitar o amparo legal requerido na solução dos conflitos entre a prestadora de serviço e seu usuário, frente a reconhecida hipossuficiência desse último na relação de consumo. Por isso, com a pandemia, passou-se a implementar Reuniões de Mediações virtuais tendo um resultado satisfatório de acordo e solução das questões.



10- SUGESTÕES DE MELHORIAS

Tendo em vista ter-se detectado que o número maior de reclamações continua sendo na área de energia elétrica, bem como, ter-se verificado por meio da Pesquisa de Satisfação 2021, uma insatisfação ainda mais elevada do usuário do serviço, sugere-se que seja dado continuidade ao projeto **Monitoramento da Ouvidoria da Enel** já iniciado e viável tecnicamente. A execução do referido projeto terá como executor principal a Ouvidoria da ARCE em conjunto com a Ouvidoria da Enel, no entanto, faz-se extremamente necessário o apoio da Gestão Superior da ARCE para que seja concretizado e executado de forma efetiva.

Ainda, diante das **orientações 2 e 4** da CGE constantes do Relatório de Gestão de 2020, sugerimos o implemento de ações por parte da Ouvidoria da ARCE para atender na íntegra as orientações mencionadas.

Por outro lado, no que se refere aos problemas enfrentados pela Ouvidoria da ARCE na questão do aumento de solicitações relacionadas ao Passe Livre, serviço hoje de responsabilidade da ARCE, sugerimos incremento de pessoal na área responsável pelo tratamento das solicitações do referido serviço.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Ouvidora-Chefe da ARCE



11- PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA ARCE

Em atendimento às determinações contidas na Lei 13.460/2017 e no Decreto nº 33.485/2020, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria desta Agência, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório serão tratadas no âmbito desta Agência, bem como, serão encaminhadas a todas as áreas da ARCE. Remeta-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARCE e pronunciamento deste Presidente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022,

Dr. Matheus Teodoro Ramsey Santos
Presidente do Conselho Diretor da ARCE



ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

“Monitoramento da Ouvidoria da Enel”

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação iniciou em 2021, com a inserção de um projeto específico da Ouvidoria no Plano de Atividades e Metas da Arce (PAM-2021), que é o instrumento de planejamento adotado na Agência no qual são elencados projetos e atividades de cada setorial. O monitoramento encontra-se em fase de testes para que seja executado efetivamente em 2022 por meio de um novo projeto, só que desta vez de execução.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

No que se refere ao serviço de distribuição de energia elétrica, a Arce atua no Ceará em nome da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, que detém a atribuição de regular o serviço de titularidade federal. A Aneel adota, no tratamento das demandas dos consumidores de energia elétrica, um processo chamado de Caminho do Entendimento, que define os passos que devem ser seguidos com o objetivo de assegurar ao consumidor mais agilidade na resolução de suas questões. A demanda deve primeiro ser tratada pela distribuidora e é ela que o consumidor deve procurar em primeiro lugar. Caso a questão não seja resolvida, o consumidor deve acionar a ouvidoria da distribuidora, que avaliará as providências adotadas. A distribuidora, responsável por solucionar a demanda e possuidora dos recursos necessários, ao ser acionada em primeiro lugar, adianta o processo de solução do problema. Se ainda assim o assunto não for solucionado, a ouvidoria da Agência



Reguladora deve ser acionada.

Ocorre que, para um bom acompanhamento da prestação do serviço, se faz necessário que as demandas tratadas internamente pela concessionária também possam ser monitoradas, permitindo assim identificar problemas antes mesmo que eles cheguem à Agência Reguladora. Uma forma de se realizar esse monitoramento é tendo acesso direto ao banco de dados da Ouvidoria da concessionária para, utilizando-se de ferramentas computacionais (Business Intelligence), gerar informação para orientar melhor a atuação da Agência Reguladora.

4. Descrição da Ação/Prática:

Construção de um painel de informações (dashboard) tendo como base os dados registrados no sistema de Ouvidoria da Enel Ceará. O acesso aos dados se dará por meio de um serviço (web service) disponibilizado pela concessionária.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Este projeto iniciou com reuniões entre a Ouvidoria da Arce e a Ouvidoria da Enel, onde se apresentou a demanda e foram traçadas as necessidades básicas de dados. Posteriormente foram envolvidas as áreas de Tecnologia da Informação para viabilizar o desenvolvimento da interface de dados pela Enel e o acesso por parte da Arce. O papel da Enel no projeto é, utilizando-se de um aplicativo de Business Intelligence (Microsoft Power BI Desktop), alimentar um banco de dados local na Arce. O papel da Ouvidoria da ARCE é, através de um painel de informações, fazer o acompanhamento das demandas mais frequentes, dos prazos de atendimento e do comportamento dessas demandas no tempo e espaço (localização, sazonalidade etc.).

Na Arce foram envolvidos no projeto dois analistas de regulação, sendo um da Ouvidoria e outro da Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória (CPR), que é responsável pelas soluções de TI da Agência. O software Microsoft Power BI Desktop é gratuito, mas já se estuda a adoção de um software livre, com testes sendo realizados com o Pentaho. O banco de dados da Arce já utiliza software livre (PostgreSQL).



6. Evidências da realização da Ação/Prática:

O projeto iniciou e foi implementado em 2021, todavia, a sua execução ocorrerá em 2022. As etapas de planejamento, construção do webservice e testes de acesso já foram realizadas em bases de dados de teste em 2021.

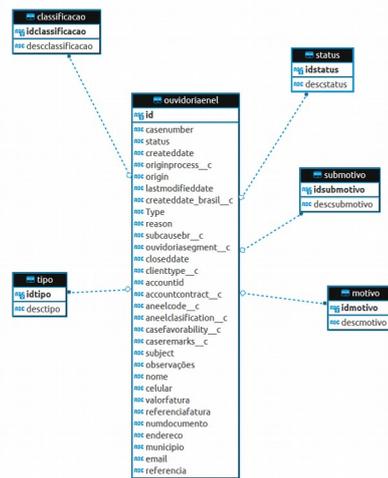


Figura: Solicitações de Ouvidoria - Modelo de Dados

Table with columns: CaseNumber/Insg, ClosedDate, CreatedDate, CreatedDate_Brasil_c, Id, LastModifiedDate, Origin, OriginProcess_c. It contains 28 rows of data representing complaint records.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Se espera com a execução do Monitoramento da Ouvidoria da Enel que a Ouvidoria da ARCE tenha acesso a uma ferramenta importante para o acompanhamento da prestação do serviço de energia elétrica, permitindo atuar de forma ativa na identificação de problemas, antes mesmo deles chegarem



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

formalmente à Agência por meio de reclamações. Com a possibilidade de identificar as fragilidades de forma proativa, será possível intervir junto à concessionária para que esta trate os problemas mais rapidamente, causando menos transtorno aos clientes do serviço.