

# Relatório Anual da Ouvidoria da ARCE

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022**

## **EXPEDIENTE**

### **DIREÇÃO SUPERIOR**

**Presidente:** Hélio Winston Barreto Leitão

**Conselheiro Diretor:** Fernando Alfredo Rabello Franco

**Conselheiro Diretor:** Jardson Saraiva Cruz

**Conselheiro Diretor:** João Gabriel Laprovítera Rocha

**Conselheiro Diretor:** Matheus Teodoro Ramsey Santos

**Conselheiro Diretor:** Francisco Rafael Duarte Sá

**Conselheira Diretora:** Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

**Diretora Executiva:** Luíza Bárbara Vieira Cidrack

### **OUVIDORIA**

**Ouvidora-Chefe:** Daniela Carvalho Cambraia Dantas

**Analista de Regulação:** Filipe Medeiros Rangel

**Colaboradores:** 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

Painel *Power BI* ANEEL e

Painel em *Data Studio* da ARCE.

## 1. INTRODUÇÃO

*Do Relatório (as planilhas contendo os dados referentes à plataforma Ceará Transparente foram geradas em 11/01/2022 para confecção deste relatório).*

O presente relatório tem como principais 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 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.

O principal objetivo do Relatório em pauta é, por meio dos atendimentos registrados na Ouvidoria pelos usuários, promover a melhoria dos serviços públicos e por consequência a qualidade de vida dos cidadãos. Assim, 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 visa apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2022, configurando-se como uma verdadeira prestação de contas junto à sociedade.

Dessa forma, o Relatório é indubitavelmente um dos principais instrumentos de controle social e interno de uma Ouvidoria Pública, por outro lado, também contribui com outros processos governamentais, a exemplo da área de planejamento.

Nesse sentido, a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração 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. O mencionado art. 14, inc. II, da Lei 13.460/2017, 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.*

#### ***Da ARCE e sua Ouvidoria***

A Agência Reguladora do Estado do Ceará - 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 subordinado diretamente ao Conselho Diretor (órgão deliberativo máximo da Agência).

A Ouvidoria figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a ARCE ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal).

O objetivo fundamental da Ouvidoria 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 da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão da Ouvidoria da ARCE é promover iniciativas

que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Para fortalecer os controles internos, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com as áreas finalísticas da Agência, elabora relatórios quantitativos e qualitativos referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves, os Municípios mais demandados, além de prazos médios de atendimento. 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.

No tocante ao controle social, além das atividades típicas que por si só já fortalecem a participação da sociedade, a Ouvidoria também utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, cita-se o Fórum Regulação e Cidadania - FRC, o Painel de Informações de Ouvidoria e as duas Pesquisas de Satisfação realizadas pela Ouvidoria.

Ainda sobre a participação social, importante frisar que a Ouvidoria possui diversos canais de acesso disponibilizados aos usuários dos serviços públicos, que são: 1) *Central de Serviços*, que é uma ferramenta disponibilizada no “site” para garantir mais facilidade e rapidez no atendimento, além de registrar uma solicitação, o usuário também pode acompanhá-la na referida Central, informando o número de protocolo. 2) *Atendimentos telefônicos* gratuitos. 3) Atendimento por mensagem por meio do *Whatsapp*. 4) Atendimento por *e-mail*. 5) Atendimento *presencial*.

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, Portaria da CGE nº 97/2020 e Decreto nº 34.697/2022) interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as manifestações 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.

Assim, vale frisar que o Relatório Anual de Ouvidoria da ARCE é também um instrumento para subsidiar as tomadas de decisões gerenciais pois pode-se extrair informações e dados que possibilitam avaliar os serviços públicos.

Importante destacar ainda que o grande protagonista desse relatório é o usuário do serviço público.



## 2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

**Sugestões de Melhorias de 2021 (Ouvidoria da ARCE):** *“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.”*

No que se refere às sugestões de melhoria apontada pela Ouvidoria da ARCE em 2021, uma das sugestões foi que o Projeto de Monitoramento Enel já iniciado tecnicamente em 2021 fosse continuado em 2022. Referido projeto tinha como objetivo desenvolver um “dashboard” para acompanhamento das solicitações registradas na Ouvidoria da Enel. O Painel foi desenvolvido, foram realizadas reuniões com a concessionária para viabilização total do acesso de dados diretamente em seu sistema, bem como tentativas de acesso a uma base de testes. No entanto, a continuidade do projeto tornou-se inviável. Em alternativa, seguindo a mesma diretriz de monitoramento, foi desenvolvido pela Ouvidoria um painel de informações com os dados registrados no Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA. A estruturação dos gráficos e indicadores no painel



tem sido de relevante importância para o trabalho desenvolvido na Ouvidoria, bem como, tem servido como base para discussão com as áreas técnicas da Agência de medidas para o aperfeiçoamento de suas atividades. O Painei também passou a ser divulgado ao público na página da Ouvidoria do “site” da ARCE proporcionando uma alta transparência à sociedade, mormente, considerando que os dados podem ser acessados basicamente em tempo real, ou seja, a partir de 24h após registro no SOA.

Também se sugeriu que fossem implementadas ações relativas às **orientações 2 e 4** da CGE constante do Relatório de Gestão de 2020.

**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.*

Com relação a orientação 2 esclarecemos que já temos procedimento de encaminhamento de manifestações aos órgãos que não são da competência do Poder Executivo Estadual. Temos procedimentos padrões de, mesmo não sendo da competência da ARCE, pesquisar o ente público competente para direcionar com clareza o cidadão, informando-o, quando possível, os meios de contatos dos órgãos competentes para cada demanda.

**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.*

A orientação 4 foi fielmente cumprida pela Ouvidoria da ARCE em 2022.

## **Recomendações e orientações apontadas no Relatório de Gestão 2021 DA CGE:**

***Para órgãos que possuem serviços mais acessados na Carta de Serviços - Orientação 01 - Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.***

Com relação à Orientação 1 esclarece-se que a ARCE promove por diversos meios a divulgação dos canais de participação e recebimento de manifestações. Divulga-se por meio do “site” oficial da ARCE, instagram, facebook, twitter, App, além de divulgação nos veículos do sistema de transporte (ônibus e vans), nas contas de energia da Enel e nas contas de água e esgoto da Cagece.

Também tem-se o cuidado de fazer atendimentos itinerantes aos usuários da Ouvidoria nos eventos e ações que a ARCE participa, como, por exemplo, em audiências públicas presenciais e em eventos referentes ao dia do consumidor promovidos pelo DECON/Ce – Defesa do Consumidor do Ceará. Infelizmente, por conta da situação pandêmica, nesses últimos anos as oportunidades de eventos presenciais foram bem restritas.

***Para os órgãos que obtiveram índice de satisfação inferior a 84% - Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.***

A Ouvidoria da ARCE já faz o monitoramento dos resultados dos índices de satisfação, focando as considerações/justificativas/opiniões apresentadas pelos cidadãos, ou seja, faz-se a leitura e discussão das medidas de aprimoramento e melhoria dos resultados e respostas. Inclusive, como medida extra para ter esse “feedback” do usuário do serviço público, além da

Pesquisa disponibilizada no Ceará Transparente, tem-se mais 2 pesquisas, uma é a *Pesquisa de Satisfação da ARCE* na qual faz-se ligações para todos os usuários das solicitações tratadas e encerradas que tenham telefones de contato e aplica-se um questionário com perguntas objetivas e espaço para críticas/sugestões/observações. Como consolidação da referida pesquisa, um relatório de análise qualitativa é elaborado e publicado todos os anos para conhecimento da sociedade. A outra é uma nova pesquisa automática que foi implementada em 2022 sobre o atendimento da Ouvidoria e dos serviços prestados pela Agência mais concisa na qual envia-se “link” contendo a pesquisa para todas as solicitações registradas no Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA que possuem e-mail. Tal medida tem como objetivo principal a ampliação do número de pesquisados para ter-se mais retornos dos cidadãos para subsidiar as ações de melhoria da Ouvidoria.

***Orientação 05 – Apresentar estudo realizado para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.***

As ferramentas utilizadas pela Ouvidoria da ARCE são o SGO – Sistema de Gestão da Ouvidoria e o Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA. Especificamente para a ARCE, a integração com a plataforma Ceará Transparente é inviável por 2 razões:

1) No que se refere ao SGO, por ser um sistema nacional criado pela ANEEL e utilizado por todos os Estados do Brasil que possuem contrato de metas com a Agência Federal, ou seja, a Ouvidoria da ARCE apenas utiliza o sistema, mas não tem acesso à questão operacional;

2) O SOA é um sistema que, além do cidadão e da ARCE, também envolve os entes regulados, ou seja, não é uma relação apenas entre cidadão e órgão reclamado, mas uma relação que envolve 3 (três) partes: cidadão, prestador do serviço e Agência, assim, possui trâmites e procedimentos específicos que inviabilizam a integração.

### 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta seção serão discutidos os dados obtidos referentes à Ouvidoria da ARCE no ano de 2022 de forma quantitativa e qualitativa, sendo realizados comparativos com anos anteriores para que se obtenha uma visão mais ampla acerca das solicitações recebidas pela Ouvidoria desta Agência.

Conforme descrito na seção introdutória deste relatório, a Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE possui características que a diferenciam dos demais órgãos do governo. Em decorrência de determinações legais e contratuais, a Ouvidoria da ARCE atua mediando conflitos entre usuários dos serviços públicos prestados nas áreas de energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado, e, nesse contexto, 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 Agência é registrada em sistema diverso da Plataforma Ceará Transparente. Dessa forma, além dos dados provenientes da plataforma **Ceará Transparente**, o presente relatório abordará dados obtidos a partir dos sistemas **SOA e SGO**.

De uma forma geral, os dados das três plataformas utilizadas pela Ouvidoria da ARCE estão expressos na Tabela 1.

Tabela 1: Dados referentes ao Ceará Transparente, SOA e SGO de 2021 e 2022

| FERRAMENTA                                                                  | 2021  | 2022  | %VARIAÇÃO (+)(-) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------|
| Ceará Transparente                                                          | 533   | 624   | 17,07%           |
| SOA (Saneamento Básico, Gás Canalizado, Transporte Intermunicipal, Energia) | 6196  | 14866 | 139,93%          |
| SGO                                                                         | 55447 | 50247 | -9,38%           |

Fonte: Ceará Transparente, SOA e SGO.

Conforme se observa, houve um aumento na quantidade de solicitações registradas no **Ceará Transparente** e no **SOA**, já no **SGO** houve

uma pequena redução na quantidade de solicitações registradas.

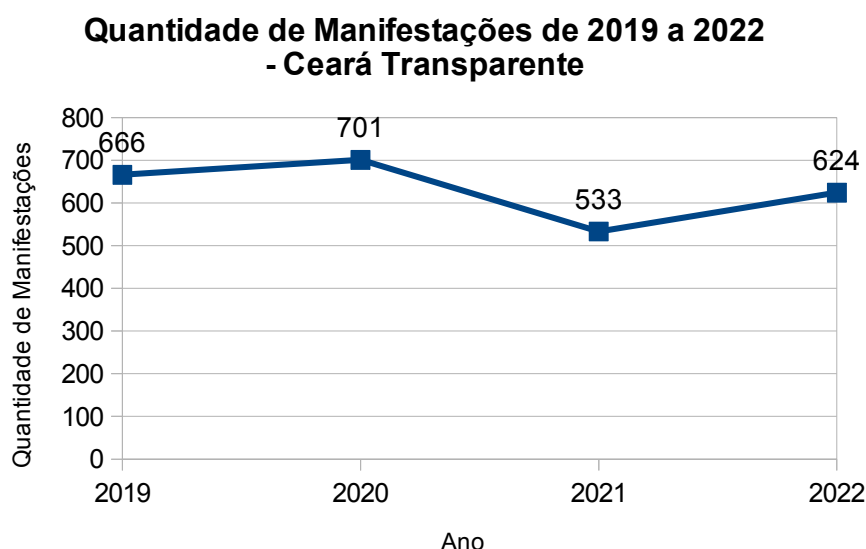
O aumento mais expressivo ocorreu no **SOA**, tendo em vista que o aumento foi de 139,93%, o que pode ser explicado pela alta demanda dos usuários de informações acerca de **Passe Livre Intermunicipal**.

### 3.1. Total de Manifestações do Período

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes da plataforma **Ceará Transparente** referentes ao ano de 2022, sendo utilizados anos anteriores para efeitos comparativos.

O gráfico presente na Figura 1 apresenta a quantidade de manifestações do último quadriênio.

Figura 1: Quantidade de Manifestações no Ceará Transparente do Último Quadriênio



Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, verifica-se que houve crescimento de, aproximadamente **5,26%** na quantidade de manifestações de **2019 para 2020**, fato esse que é justificado pela **pandemia**, a qual teve seu início em 2020,

período em que houve paralisação ou redução em algumas linhas de transporte intermunicipal em decorrência dos decretos de isolamento social.

Já de **2020** para **2021** se observa uma **redução** de, aproximadamente, **31,52%** na quantidade de manifestações registradas, o que se justifica pela melhora no cenário da pandemia, havendo um retorno gradual dos serviços de transporte intermunicipal.

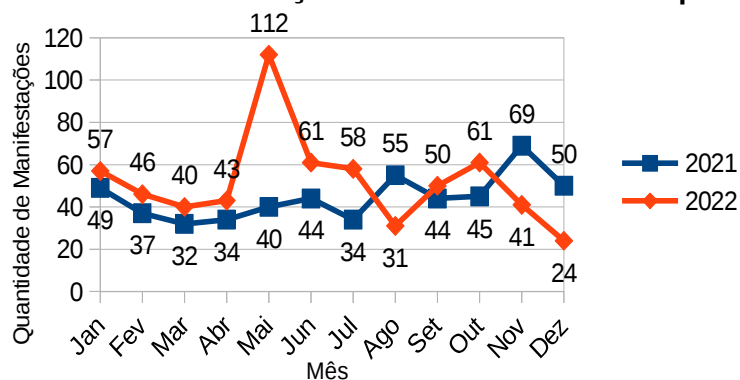
Comparando-se **2021** com **2022**, verifica-se um **crescimento de 17,07%** na quantidade de manifestações registradas na plataforma **Ceará Transparente**, esse aumento se deu em decorrência do crescimento de demandas pelos usuários na área de **Transporte Intermunicipal**, a qual engloba sub-assuntos como Passe Livre Intermunicipal, Carteira Metropolitana e a operação em si das linhas intermunicipais das cooperativas e empresas.

### 3.1.1. Quantitativo Mensal de 2022 e 2021

Nesta seção serão apresentados os quantitativos mensais das manifestações recebidas pela plataforma Ceará Transparente na Figura 2, sendo realizado um comparativo entre os anos de 2021 e 2022.

Figura 2: Quantitativo Mensal - Ceará Transparente

#### Quantidade de Manifestações Mensais - Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que a linha referente ao ano de **2022** esteve acima da linha

referente ao ano de **2021** na maioria dos meses, excetuando-se os meses de agosto, novembro e dezembro, indicando que o ano de **2022** concentrou maior quantidade de manifestações recebidas.

No ano de **2022**, constata-se que houve um pico de manifestações ocorrido no mês de **maio**. Consultando-se a planilha de dados brutos obtida por meio da plataforma **Ceará Transparente**, constata-se que o assunto mais demandado no referido mês foi **Energia Elétrica**, o qual apresentou **81 registros**. Dessas 81 manifestações, observa-se que os sub-assuntos mais demandados foram **Poste em Mau Estado** (42 manifestações), **Iluminação Pública** (27 manifestações) e **Ligação** (6 manifestações). Vale ressaltar que essas demandas além de serem tratadas de forma individual na Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL são também tratadas de forma coletiva em reuniões realizadas entre as Ouvidorias da ARCE e da Enel.

### 3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Nesta seção serão apresentados os meios de entradas utilizados pelos usuários da plataforma **Ceará Transparente** para registrar suas manifestações no ano de 2022, sendo realizado um comparativo com o ano de 2021. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 2.

Tabela 2: Meios de Entrada - Ceará Transparente

| MEIO DE ENTRADA | 2021       | 2022       | %VARIAÇÃO (+)(-) |
|-----------------|------------|------------|------------------|
| Telefone        | 0          | 1          | -                |
| Internet        | 243        | 310        | 27,57%           |
| Presencial      | 0          | 2          | -                |
| E-mail          | 19         | 21         | 10,53%           |
| Telefone 155    | 260        | 287        | 10,38%           |
| Reclame Aqui    | 1          | 0          | -100,00%         |
| Instagram       | 2          | 0          | -100,00%         |
| Ceará App       | 8          | 3          | -62,50%          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>533</b> | <b>624</b> | <b>-</b>         |

Fonte: Ceará Transparente.



Conforme se observa, em **2022** o meio de entrada mais utilizado foi a **Internet**, seguido do **Telefone 155**. Já em **2021** o meio de entrada mais utilizado foi o **Telefone 155**, seguido pela **Internet**. Dessa forma, constata-se uma maior adesão dos solicitantes a se manifestarem por meio da internet, devido à facilidade que a internet proporciona para esses registros.

Além disso, verifica-se que os meios de entrada **Reclame Aqui**, **Instagram** e **Ceará App** em **2022** apresentou uma menor utilização em comparação ao ano de **2021**, o que pode ser justificado pelo aumento da utilização da plataforma do Ceará Transparente pela **Internet**.

### 3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção, as manifestações registradas na plataforma do **Ceará Transparente** serão apresentadas pelo **tipo** no ano de **2022**, sendo realizado um comparativo com o ano de **2021**. Além disso, as manifestações referentes ao ano de **2022** serão expostas pelo **assunto** e **sub-assunto**.

Na Tabela 3 estão apresentados os dados referentes ao tipo de manifestação no ano de 2021 e 2022.

Tabela 3: Tipos de Manifestação - Ceará Transparente

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | 2021 | 2022 | %VARIAÇÃO (+)(-) |
|----------------------|------|------|------------------|
| Reclamação           | 456  | 551  | 20,83%           |
| Denúncia             | 16   | 16   | 0,00%            |
| Elogio               | 5    | 4    | -20,00%          |
| Sugestão             | 4    | 6    | 50,00%           |
| Solicitação          | 52   | 47   | -9,62%           |

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, tanto em 2021 quanto em 2022 o principal tipo de manifestação foi **reclamação**, sendo que de 2021 para 2022 houve um **aumento de 20,83%** na quantidade de registros. Além disso, o segundo tipo de manifestação mais registrado foi o de **solicitação**, o qual de 2021 para 2022

apresentou um **decréscimo de -9,62%** na quantidade de manifestações.

Um aumento expressivo percentualmente foi na quantidade de **sugestões** registradas, onde de 2022 para 2021 ocorreu um aumento de 50% na quantidade de registros. Outrossim, a quantidade de **denúncias** registrada foi a mesma nos anos de 2021 e 2022.

A partir dos dados obtidos pela Tabela 3, é possível definir **grupos de tipificação**, sendo eles:

- **Insatisfação do Cidadão:** reclamações, denúncias e críticas;
- **Contribuição do Cidadão:** elogios e sugestões;
- **Solicitação de Serviço:** solicitação.

A Tabela 4 apresenta os dados referente ao grupo de tipificação **Insatisfação do Cidadão** nos anos de 2021 e 2022.

Tabela 4: Insatisfação do Cidadão - Ceará Transparente

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | 2021       | 2022       | %VARIAÇÃO (+)(-) |
|----------------------|------------|------------|------------------|
| Reclamação           | 456        | 551        | 20,83%           |
| Denúncia             | 16         | 16         | 0,00%            |
| <b>TOTAL</b>         | <b>472</b> | <b>567</b> | <b>20,13%</b>    |

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que o grau de insatisfação do cidadão aumentou 20,13% no ano de 2022, ao se comparar com o ano de 2021. Esse aumento se refletiu na quantidade de reclamações registradas. Entretanto, a quantidade de denúncias permaneceu a mesma nos referidos anos.

A Tabela 5 apresenta os dados referente ao grupo de tipificação **Contribuição do Cidadão** nos anos de 2021 e 2022.

Tabela 5: Contribuição do Cidadão - Ceará Transparente

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | 2021     | 2022      | %VARIAÇÃO (+)(-) |
|----------------------|----------|-----------|------------------|
| Elogio               | 5        | 4         | -20,00%          |
| Sugestão             | 4        | 6         | 50,00%           |
| <b>TOTAL</b>         | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>11,11%</b>    |

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que o grau de contribuição do cidadão aumentou 11,11% no ano de 2022, ao se comparar com o ano de 2021. Constata-se um aumento percentualmente expressivo na quantidade de sugestões, tendo aumentado 50% em 2022, ao se comparar com o ano de 2021. Já a quantidade de elogios reduziu 20% em 2022, ao se comparar com o ano de 2021.

A Tabela 3 já apresentou o grupo de tipificação **Solicitação de Serviço**. Conforme se observa, o número de solicitação de serviços reduziu 9,62% em 2022, ao se comparar com o ano de 2021, sendo, portanto, uma diminuição pouco expressiva.

### 3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Esta seção discorrerá sobre as manifestações registradas em 2022 na plataforma **Ceará Transparente** considerando o tipo e o assunto de cada manifestação. A Tabela 6 apresenta os referidos dados.

Tabela 6: Manifestações por Tipo/Assunto

| TIPOS              | ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO                                             | TOTAL |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Reclamação</b>  | Energia Elétrica                                                    | 244   |
|                    | Transporte Intermunicipal                                           | 231   |
|                    | Água e Esgoto                                                       | 69    |
| <b>Solicitação</b> | Transporte Intermunicipal                                           | 36    |
|                    | Energia Elétrica                                                    | 7     |
|                    | Água e Esgoto                                                       | 1     |
|                    | Endereços, Telefones e Horários de Atendimentos dos Órgãos Públicos | 1     |
|                    | Gás Canalizado                                                      | 1     |
|                    | Informação sobre Servidor                                           | 1     |
| <b>Denúncia</b>    | Transporte Intermunicipal                                           | 12    |
|                    | Água e Esgoto                                                       | 2     |

| TIPOS           | ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO                    | TOTAL |
|-----------------|--------------------------------------------|-------|
|                 | Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador | 1     |
|                 | Energia Elétrica                           | 1     |
| <b>Sugestão</b> | Transporte Intermunicipal                  | 4     |
|                 | Energia Elétrica                           | 2     |
| <b>Elogio</b>   | Água e Esgoto                              | 3     |
|                 | Transporte Intermunicipal                  | 1     |

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, os itens mais demandados estão relacionados aos assuntos que têm relação direta com os serviços públicos regulados pela ARCE, tais assuntos são: **Energia Elétrica, Transporte Intermunicipal e Água e Esgoto**. A área de **Gás Canalizado**, que também é um serviço público regulado pela ARCE, apresentou pouca expressividade, tendo ocorrido apenas uma solicitação.

Constata-se que no tipo de manifestação “**reclamação**”, tem-se o seguinte:

- **Assunto mais demandado: Energia Elétrica** - correspondendo a **44,28%** do total de reclamações registrada no Ceará Transparente.
- **Segundo lugar: Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **41,92%** do total de reclamações registrada no Ceará Transparente.

Já para o tipo de manifestação “**solicitação**”, a situação se inverte da seguinte forma:

- **Assunto mais demandado: Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **76,60%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.
- **Segundo lugar: Energia Elétrica** - correspondendo a **14,89%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.

Para o tipo de manifestação “**denúncia**”, verifica-se que o assunto mais demandado foi **Transporte Intermunicipal**, correspondendo a **75%** do total de

denúncias registradas no Ceará Transparente.

Verifica-se que houve sugestões para as áreas de **Transporte Intermunicipal** e **Energia Elétrica**, e houve elogios para as áreas de **Água e Esgoto** e **Transporte Intermunicipal**. Sem retirar a importância das reclamações, solicitações e denúncias, vale ressaltar que as sugestões e os elogios são muito positivos para a Ouvidoria da ARCE, tendo em vista que, conforme mencionado anteriormente, trata-se de uma contribuição direta do cidadão para esta Agência, o que auxilia o desenvolvimento de melhorias para o serviço prestado pela ARCE.

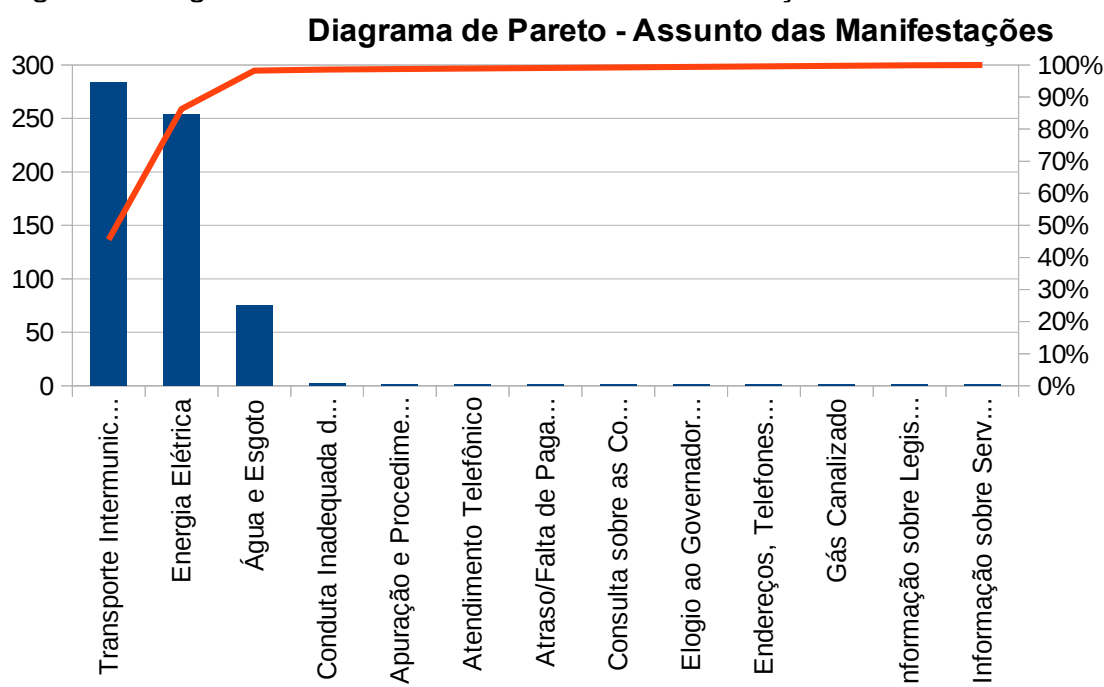
### **3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto**

Esta seção discorrerá sobre as manifestações registradas em 2022 na plataforma **Ceará Transparente** considerando o assunto e o sub-assunto de cada manifestação.

Para esta seção, o Diagrama de Pareto foi utilizado com o intuito de que fossem escolhidos os assuntos que representem 80% de todos assuntos registrados no Ceará Transparente.

O Diagrama de Pareto realizado para os assuntos das manifestações registradas no Ceará Transparente está apresentado na Figura 3.

Figura 3: Diagrama de Pareto - Assunto das Manifestações



Fonte: O próprio autor.

Constata-se que os assuntos **Transporte Intermunicipal** e **Energia Elétrica** correspondem a mais de 80% dos assuntos das solicitações registradas no Ceará Transparente, e, dessa forma serão abordados nesta seção. Além desses dois assuntos, por ser um assunto relacionado às áreas reguladas pela ARCE, será abordado também o assunto **Água e Esgoto**. Para cada assunto foram escolhidos os 5 sub-assuntos com maior quantidade de manifestações. Os dados referidos estão apresentados na Tabela 7.

Tabela 7: Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

| ASSUNTO                          | SUB-ASSUNTO                                                                      | TOTAL |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Transporte Intermunicipal</b> | Outros – Informações Gerais                                                      | 92    |
|                                  | Viagem – Disponibilidade de Horários/Elevado Tempo de Espera no Ponto de Partida | 21    |
|                                  | Pré-Embarque – Gratuidades e Descontos                                           | 19    |
|                                  | Passe Livre Intermunicipal (PCD, Hemofílicos                                     | 15    |

|                         |                                     |    |
|-------------------------|-------------------------------------|----|
|                         | e HIV)                              |    |
|                         | Má Conservação e Limpeza do Veículo | 13 |
| <b>Energia Elétrica</b> | Iluminação Pública                  | 83 |
|                         | Poste em Mau Estado                 | 44 |
|                         | Ligação                             | 22 |
|                         | Cobrança Indevida                   | 20 |
|                         | Falta de Energia                    | 20 |
| <b>Água e Esgoto</b>    | Falta de Água ou Baixa Pressão      | 41 |
|                         | Cobrança Indevida                   | 7  |
|                         | Cobrança Indevida em Conta          | 4  |
|                         | Aferição de Hidrômetro              | 3  |
|                         | Elogio à Cagece                     | 3  |

Fonte: Ceará Transparente.

No assunto de **Transporte Intermunicipal** os sub-assuntos mais demandados foram “Outros – Informações Gerais” e “Viagem – Disponibilidade de Horários/Elevado Tempo de Espera no Ponto de Partida”. Com relação ao último sub-assunto citado ressalte-se que as demandas foram provavelmente em decorrência de algumas linhas estarem operando somente por cooperativas, pois elas estão em processo de licitação para que uma empresa opere essa linha, o que limita a disponibilidade de horário e aumenta o tempo de espera.

No assunto de **Energia Elétrica**, os sub-assuntos mais demandados foram “Iluminação Pública” e “Poste em Mau Estado”. No que se refere à iluminação pública vale registrar que a maioria das solicitações relacionadas à iluminação pública são de competência da prefeitura de cada município, estando fora do campo de atuação da ARCE. Já com relação ao poste em mau estado, ressalta-se que a Ouvidoria realiza reuniões com a Ouvidoria da Enel frequentemente, ocasião em que são discutidos os principais problemas enfrentados pelos consumidores e são cobradas soluções pela distribuidora.



No assunto de **Água e Esgoto**, os sub-assuntos mais demandados foram “Falta de Água ou Baixa Pressão” e “Cobrança Indevida”. Esses sub-assuntos vêm sendo monitorado constantemente pela Ouvidoria da ARCE. Vale ressaltar que, assim como na área de energia elétrica, a Ouvidoria da ARCE realiza reuniões junto à Ouvidoria da Cagece, ocasião em que são discutidos os principais problemas enfrentados pelos consumidores e são cobradas soluções. Além disso, é importante frisar que muitas solicitações são encaminhadas para a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, setor que realiza fiscalizações na área de saneamento.

### 3.3.3. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Em 2022 não houve manifestações relacionadas à COVID-19 recebidas pela ARCE.

### 3.4. Manifestações por Tipo de Serviços

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por tipo de serviços. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 8.

Tabela 8: Manifestações por Tipo de Serviço

| TIPO DE SERVIÇO                           | QUANTIDADE | PORCENTAGEM |
|-------------------------------------------|------------|-------------|
| NÃO SE APLICA                             | 570        | 91,35%      |
| SOLICITAR CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL | 3          | 0,48%       |
|                                           | 51         | 8,17%       |

Fonte: Ceará Transparente.

Com relação ao tipo de serviço, temos 91,35% de “não se aplica” porque a maioria das demandas direcionadas à ARCE tratam-se de serviços prestados por outras instituições e não por esta Agência. Além disso, 51 manifestações estão em branco. Isso se deve ao fato de que no início do ano de 2022, essa classificação não era obrigatória.

### 3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por programa orçamentário. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 9.

Tabela 9: Manifestação por Programa Orçamentário

| PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO                     | QUANTIDADE | PORCENTAGEM |
|-------------------------------------------|------------|-------------|
| REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS | 624        | 100,00%     |

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, tendo em vista a natureza da personalidade jurídica da ARCE, qual seja, uma agência reguladora, portanto, uma autarquia especial, 100% das manifestações estão relacionadas ao programa orçamentário **Regulação dos Serviços Públicos Delegados**.

### 3.6. Manifestações por Unidades Internas

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por unidades internas. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 10.

Tabela 10: Manifestações por Unidade Interna

| UNIDADE                           | TOTAL |
|-----------------------------------|-------|
| CONSELHO DIRETOR                  | 1     |
| COORDENADORIA DE ENERGIA ELÉTRICA | 9     |
| COORDENADORIA DE TRANSPORTE       | 3     |
| NÚCLEO DE JULGAMENTO DE INFRAÇÃO  | 1     |
| OUVIDORIA                         | 610   |

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que a Ouvidoria concentrou a maioria das manifestações, correspondendo a **97,6%** do total de manifestações, tal dado se justifica pois a Ouvidoria da ARCE executa a mediação de conflitos com técnicos lotados na

própria Ouvidoria. Em segundo lugar está a Coordenadoria de Energia Elétrica, a qual corresponde a **1,44%** do total de manifestações, apresentando uma baixa representatividade.

### 3.7. Manifestações por Municípios

Nesta seção serão apresentados os principais municípios associados a cada manifestação, além de ocorrer uma apresentação pelas Regiões de Planejamento do Estado do Ceará. Será efetuada uma comparação entre 2022 e 2021.

Para esse caso, foi utilizado o Diagrama de Pareto de forma a se escolher os municípios que correspondem a 80% do total das manifestações de 2022. O resultado dessa análise pode ser observado na Tabela 11.

Tabela 11: Manifestações por Município

| MUNICÍPIO         | 2021 | 2022 | VARIAÇÃO (+)(-) |
|-------------------|------|------|-----------------|
| Indefinido        | 168  | 327  | 94,64%          |
| Fortaleza         | 162  | 108  | -33,33%         |
| Juazeiro do Norte | 10   | 15   | 50,00%          |
| Caucaia           | 26   | 13   | -50,00%         |
| Maranguape        | 5    | 12   | 140,00%         |
| Maracanaú         | 21   | 10   | -52,38%         |
| Brejo Santo       | 1    | 9    | 800,00%         |
| Camocim           | 0    | 7    | -               |

Fonte: Ceará Transparente.

Comparando-se 2022 com 2021, verifica um aumento de **94,64%** na quantidade de manifestações com município **Indefinido**, que são aqueles nos quais não são identificados no registro da demanda. Além disso, verifica-se que uma grande variação ocorreu nas manifestações referentes ao município de **Brejo Santo**, em que ocorreu um aumento de **800%** na quantidade de manifestações registradas. A maior diminuição ocorreu com o município de **Maracanaú**, ocasião em que houve redução de **52,38%** na quantidade de

manifestações registradas. Além disso, ambos os anos apresentam o município de **Fortaleza** como o principal registro, excluindo-se as manifestações com município indefinido.

Como se constata, no ano de 2022, a maioria das manifestações não apresentaram registro de município, o que está expresso como “**Indefinido**”, correspondendo a **52,40%** do total de manifestações. Esse fato pode ocasionar dificuldades no tratamento das manifestações, tendo em vista que, em muitas situações, a Ouvidoria desta Agência precisa conhecer o endereço para que a manifestação seja encaminhada aos Agentes Regulados. Além disso, a ARCE não regula a área de saneamento básico no município de Fortaleza, o que também pode gerar dificuldades no registro dessa área.

Em segundo lugar, vem o município de **Fortaleza**, correspondendo a **17,31%** do total de manifestações. Esse comportamento é esperado, tendo em vista a quantidade de habitantes do referido município.

Além disso, a relação de municípios será expressa pelas Regiões de Planejamento do Estado do Ceará nos anos de 2021 e 2022, para efeitos comparativos. Para esse caso, levou-se em conta todos os municípios que apresentaram manifestação no Ceará Transparente. Os resultados podem ser observados na Tabela 12. É importante observar que as manifestações com municípios indefinidos não foram expressas na referida tabela.

Tabela 12: Manifestações por Região de Planejamento

| REGIÃO DE PLANEJAMENTO       | 2021 | 2022 | VARIAÇÃO (+)(-) |
|------------------------------|------|------|-----------------|
| Grande Fortaleza             | 255  | 179  | -29,80%         |
| Cariri                       | 25   | 38   | 52,00%          |
| Litoral Norte                | 10   | 18   | 80,00%          |
| Litoral Oeste / Vale do Curu | 11   | 14   | 27,27%          |
| Serra da Ibiapaba            | 9    | 8    | -11,11%         |
| Sertão de Sobral             | 9    | 7    | -22,22%         |
| Sertão de Canindé            | 7    | 6    | -14,29%         |

| REGIÃO DE PLANEJAMENTO | 2021 | 2022 | VARIAÇÃO (+)(-) |
|------------------------|------|------|-----------------|
| Maciço de Baturité     | 3    | 5    | 66,67%          |
| Litoral Leste          | 3    | 5    | 66,67%          |
| Sertão dos Crateús     | 4    | 5    | 25,00%          |
| Centro Sul             | 6    | 4    | -33,33%         |
| Sertão Central         | 6    | 4    | -33,33%         |
| Vale do Jaguaribe      | 8    | 3    | -62,50%         |
| Sertão dos Inhamuns    | 6    | 1    | -83,33%         |

Fonte: Ceará Transparente, IPECE.

Comparando-se 2022 com 2021, tem-se que o maior aumento ocorreu na região do **Litoral Norte**, em que houve um acréscimo de **80%** na quantidade de manifestações registradas. Já a maior diminuição ocorreu na região do **Sertão dos Inhamuns**, em que houve uma diminuição de **83,33%** na quantidade de manifestações registradas.

Conforme se observa, no ano de 2022, em primeiro lugar, verifica-se que a região de planejamento mais demandada foi **Grande Fortaleza**, seguida por **Cariri**, **Litoral Norte** e **Litoral Oeste/Vale do Curu**.

### 3.8. Outros Sistemas Utilizados pela ARCE

Nesta seção, serão apresentados os dados referentes aos outros sistemas utilizados pela ARCE, que são: o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), o qual é o sistema utilizado pela ANEEL para registrar as solicitações relacionadas à Energia Elétrica; e o Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA), o qual é utilizado para registrar as solicitações nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal, Gás Canalizado, além de assuntos Administrativos. Além disso, haverá um detalhamento de cada uma das áreas reguladas pela Agência.

Vale ressaltar que, especificamente para a área de Energia Elétrica, a

ARCE atua por delegação da ANEEL. Assim, esta Ouvidoria utiliza o SOA e o SGO para registros das demandas, entretanto, o primeiro sistema é utilizado apenas para fins estatísticos desta Ouvidoria, enquanto que o segundo sistema é utilizado para tratamento das solicitações pela ANEEL.

Dessa forma, a área de Energia Elétrica será apresentada com mais detalhes na seção referente ao SGO, enquanto que as áreas referentes a Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado serão detalhadas na seção referente ao SOA.

### **3.8.1. Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA)**

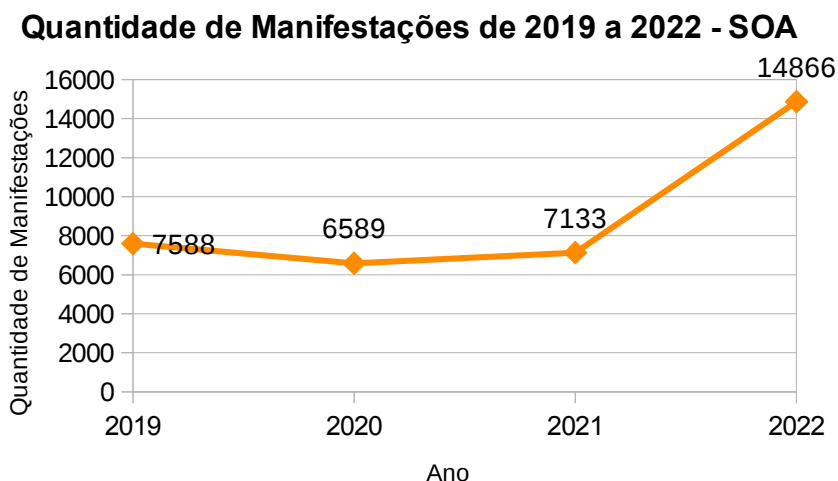
Nesta seção serão discutidos os dados obtidos a partir do Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA). Os quantitativos levarão em conta todas as áreas reguladas: energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado. Entretanto, serão detalhadas apenas as áreas de saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado.

#### **3.8.1.1. Total de Manifestações no Período**

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SOA** referentes ao ano de 2022. Não obstante a maioria dos registros de Energia Elétrica serem proveniente do SGO, as manifestações registradas no SOA também serão contempladas nos quantitativos.

O gráfico presente na Figura 4 apresenta a quantidade de solicitações do último quadriênio.

Figura 4: Manifestações do Último Quadriênio - SOA



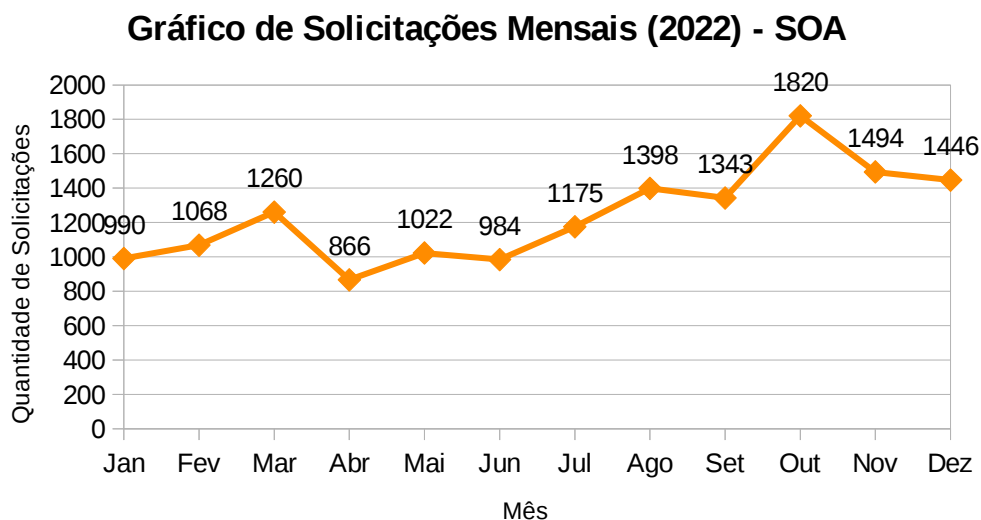
Fonte: SOA, Painel no *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Nota-se um crescimento bastante expressivo na quantidade de manifestações de 2021 para 2022. Comparando-se esses dois anos, verifica-se um **aumento na quantidade de reclamações de, aproximadamente, 108,41%**, ou seja, a quantidade de solicitações registradas em 2022 foi mais que o dobro da quantidade de solicitações registradas em 2021.

#### 3.8.1.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará o quantitativo mensal das solicitações registradas no SOA em 2022. Os dados estarão apresentados na Figura 5.

Figura 5: Quantitativo Mensal de 2022 - SOA



Fonte: SOA, Painel no *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Constata-se uma tendência geral de crescimento ocorrida durante 2022. Constata-se, ainda, um pico de solicitações bastante expressivo ocorrido em outubro/2022. Esse aumento pode ser explicado em virtude da **gratuidade do transporte intermunicipal no período das eleições**. Nessa época, a ARCE foi bastante demandada pelos usuários para que dúvidas fossem esclarecidas quanto à referida gratuidade.

Outro fator contribuinte para a tendência de crescimento das solicitações ocorridas em 2022 foi o **Passe Livre Intermunicipal**, visto que a Ouvidoria da ARCE também foi bastante demandada para fornecer informações acerca do referido benefício.

### 3.8.1.2. Meio de Entrada das Solicitações

Nesta seção serão apresentados os meios de entrada utilizado pelos usuários para registrar suas solicitações referentes ao SOA. Os meios de entrada utilizados em 2022 estão apresentados na Tabela 13.



Tabela 13: Meios de Entrada em 2022

| MEIO DE ENTRADA           | 2022         | %        |
|---------------------------|--------------|----------|
| Telefone                  | 8950         | 60,20%   |
| WhatsApp                  | 4439         | 29,86%   |
| E-mail                    | 588          | 3,96%    |
| Aplicativo ConectArce     | 480          | 3,23%    |
| Ceará Transparente        | 327          | 2,20%    |
| Balcão                    | 47           | 0,32%    |
| Rodoviária                | 24           | 0,16%    |
| Vapt-Vupt Sobral          | 9            | 0,06%    |
| Vapt-Vupt Antonio Bezerra | 1            | 0,01%    |
| Carta                     | 1            | 0,01%    |
| <b>TOTAL</b>              | <b>14866</b> | <b>-</b> |

Fonte: SOA, Painel no *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Constata-se que o meio mais demandado foi o telefone, correspondendo a **60,20%** do total das solicitações. Em segundo lugar vem o **WhatsApp**, correspondendo a **29,86%**. Em seguida, vem o **e-mail** e o **Aplicativo ConectArce**, correspondendo, respectivamente, a **3,96%** e **3,23%**.

Vale ressaltar que houve erros de registro, os quais foram verificados individualmente. No caso do meio de entrada rodoviária, das 24 solicitações cadastradas, 8 correspondem de fato à rodoviária, mas 16 correspondem à telefone. No caso dos registros cadastrados como Vapt-Vupt Sobral, as 9 solicitações correspondem a WhatsApp. No caso do registro cadastrado como Vapt-Vupt Antônio Bezerra, a solicitação corresponde a telefone.

### 3.8.1.3. Transporte Intermunicipal

Esta seção fará uma abordagem dos registros relacionados ao SOA referentes à área de Transporte Intermunicipal.

A Tabela 14 representa um resumo geral da área de Transporte Intermunicipal referente ao ano de 2022.

Tabela 14: Quadro Geral - Transporte Intermunicipal

| <b>SOLICITAÇÕES REGISTRADAS</b>          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| <b>Total de Solicitações Registradas</b> | <b>12437</b> |
| Informações                              | 11586        |
| Reclamações                              | 716          |
| Consultas                                | 62           |
| Denúncias                                | 58           |
| Sugestão/Crítica                         | 8            |
| Elogios                                  | 7            |
| <b>SOLICITAÇÕES ENCERRADAS</b>           |              |
| <b>Total de Solicitações Encerradas</b>  | <b>12445</b> |
| <b>PROCEDÊNCIA<sup>1</sup></b>           |              |
| Procedente em Parte                      | 350          |
| Procedente                               | 282          |
| Outros/Não se Aplicam                    | 111          |
| Improcedente                             | 95           |
| Não Compete à ARCE                       | 14           |
| Duplicidade                              | 7            |
| Cancelado                                | 1            |
| <b>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</b>         |              |
| Processos em Tramitação                  | 12           |
| Processos Registrados                    | 3            |
| Processos Arquivados                     | 0            |

Fonte: SOA, Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE, SISCD, Processo Eletrônico.

1 – Excluindo-se Informações

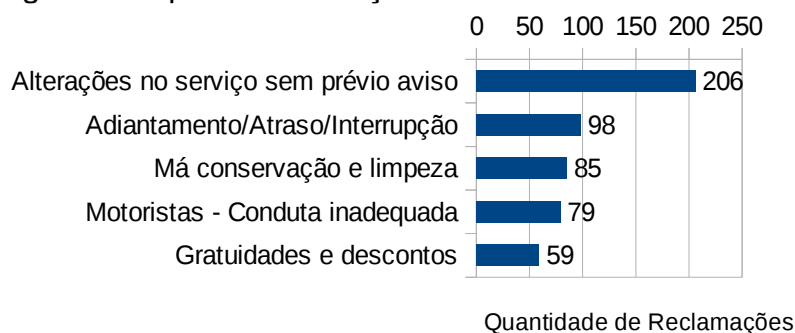
Conforme se observa, foram registradas **12437 solicitações** referentes à área de Transporte Intermunicipal, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam **93,16%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar está **reclamações**, que representam **5,76%** do total de solicitações registradas.

Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **procedente em parte**, correspondendo a **40,7%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Constata-se, ainda, que **12 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2022, havendo a abertura de 3 processos, por outro lado, não houve arquivamento de processo.

O gráfico presente na Figura 6 representa as cinco principais tipologias reclamadas referentes à área de transporte intermunicipal.

Figura 6: Top 5 - Reclamações



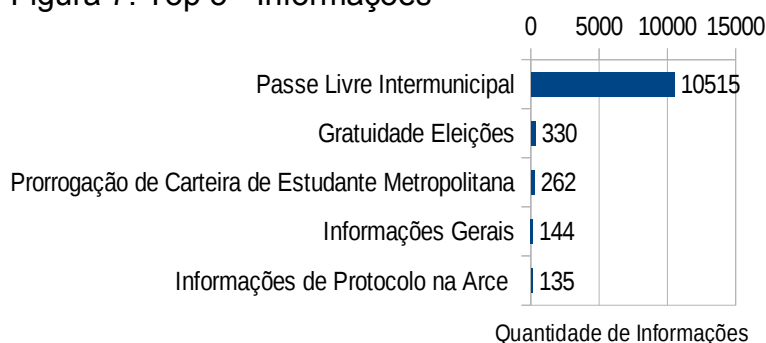
Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Verifica-se que o principal assunto reclamado foi alterações no serviço sem prévio aviso, correspondendo a 28,77% do total de reclamações registradas, o que pode ser explicado pelas Resoluções ARCE nº 269/2020 e nº 18/2021 ainda estarem em vigor, as quais, em momento excepcional de pandemia, permitiram que as empresas e cooperativas flexibilizassem seus horários.

Além disso, algumas linhas estão em processo licitatório para contratação de empresas de transporte para operação, o que também aumentou a quantidade de reclamações.

O gráfico presente na Figura 7 representa as cinco principais tipologias das informações prestadas referentes à área de transporte intermunicipal.

Figura 7: Top 5 - Informações



Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Observa-se que o item mais demandado foi Passe Livre Intermunicipal, correspondendo a 90,76% do total de informações registradas. Consta-se que essa alta demanda se refletiu principalmente no 0800 da ARCE e no WhatsApp, com usuários solicitando informações acerca desse benefício.

#### 3.8.1.4. Saneamento Básico

Esta seção fará uma abordagem dos registros relacionados ao SOA referentes à área de Saneamento Básico. A Tabela 15 representa um resumo geral da área de Saneamento Básico referente ao ano de 2022.

Tabela 15: Quadro Geral - Saneamento Básico

| SOLICITAÇÕES REGISTRADAS                 |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>Total de Solicitações Registradas</b> | <b>1500</b> |
| Informações                              | 1012        |
| Reclamações                              | 472         |
| Denúncias                                | 11          |
| Consultas                                | 3           |
| Elogios                                  | 2           |
| SOLICITAÇÕES ENCERRADAS                  |             |
| <b>Total de Solicitações Encerradas</b>  | <b>1503</b> |

| PROCEDÊNCIA <sup>1</sup>  |     |
|---------------------------|-----|
| Procedente                | 323 |
| Improcedente              | 66  |
| Não Compete à ARCE        | 55  |
| Duplicidade               | 20  |
| Outros/Não se Aplicam     | 14  |
| Procedente em Parte       | 7   |
| Cancelado                 | 6   |
| PROCESSOS ADMINISTRATIVOS |     |
| Processos em Tramitação   | 33  |
| Processos Registrados     | 8   |
| Processos Arquivados      | 8   |

Fonte: SOA, Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE, SISCDO, Processo Eletrônico.

1 – Excluindo-se Informações

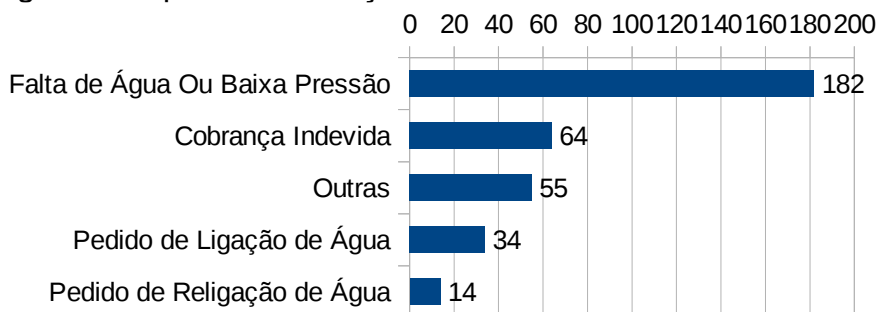
Conforme se observa, foram registradas **1500 solicitações** referentes à área de Saneamento Básico, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam **67,47%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar está **reclamações**, que representam **31,47%** do total de solicitações registradas.

Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **procedente**, correspondendo a **65,78%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Constata-se, ainda, que **33 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2022, havendo a abertura de 8 processos e o arquivamento de 8 processos no referido ano.

O gráfico presente na Figura 8 representa as cinco principais tipologias reclamadas referentes à área de saneamento básico.

Figura 8: Top 5 - Reclamações

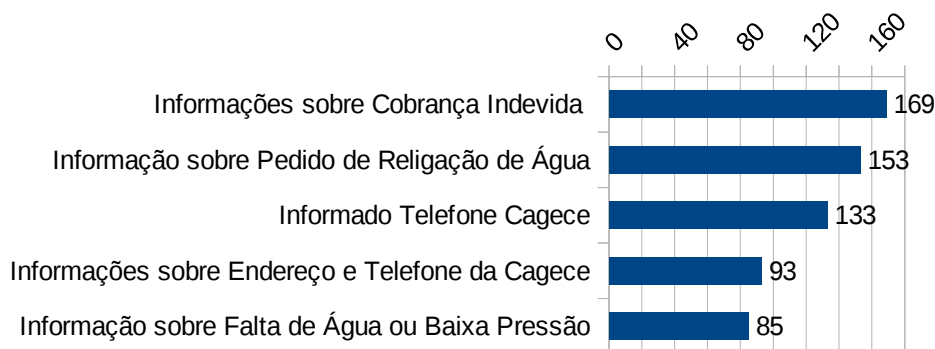


Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Verifica-se que o principal assunto reclamado está relacionado a falta de água ou baixa pressão, correspondendo a 38,56% do total de reclamações registradas. Essa temática vem sendo discutida junto à Ouvidoria da Cagece por meio da realização de reuniões periódicas com a Distribuidora.

O gráfico presente na Figura 9 representa as cinco principais tipologias das informações prestadas referentes à área de saneamento básico.

Figura 9: Top 5 - Informações



Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Observa-se que o item mais demandado foi informações sobre cobrança indevida, correspondendo a 16,70% do total de informações registradas. Constata-se que muitos usuários ligam para Ouvidoria da ARCE por engano, achando que estão ligando para a Cagece. Tais usuários são devidamente orientados por esta Ouvidoria a procurarem a Cagece.

### 3.8.1.5. Gás Canalizado

Esta seção fará uma abordagem dos registros relacionados ao SOA referentes à área de Gás Canalizado.

A Tabela 16 representa um resumo geral da área de Gás Canalizado referente ao ano de 2022.

Tabela 16: Quadro Geral - Gás Canalizado

| <b>SOLICITAÇÕES REGISTRADAS</b>          |          |
|------------------------------------------|----------|
| <b>Total de Solicitações Registradas</b> | <b>9</b> |
| Reclamações                              | 4        |
| Informações                              | 4        |
| Denúncias                                | 1        |
| <b>SOLICITAÇÕES ENCERRADAS</b>           |          |
| <b>Total de Solicitações Encerradas</b>  | <b>9</b> |
| <b>PROCEDÊNCIA<sup>1</sup></b>           |          |
| Procedente                               | 2        |
| Improcedente                             | 2        |
| Não Compete à ARCE                       | 1        |
| <b>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</b>         |          |
| Processos em Tramitação                  | 0        |
| Processos Registrados                    | 0        |
| Processos Arquivados                     | 0        |

Fonte: SOA, Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE, SISCDO, Processo Eletrônico.

1 – Excluindo-se Informações

Constata-se que a área de Gás Canalizado é pouco demandada junto à ARCE, tendo em vista os poucos registros efetuados no ano de 2022. As principais solicitações foram relacionadas a reclamações por demora na execução de ligações e a informações acerca das tarifas de gás canalizado.

### 3.8.2. Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – Energia Elétrica

Nesta seção serão discutidos os dados obtidos a partir do Sistema de

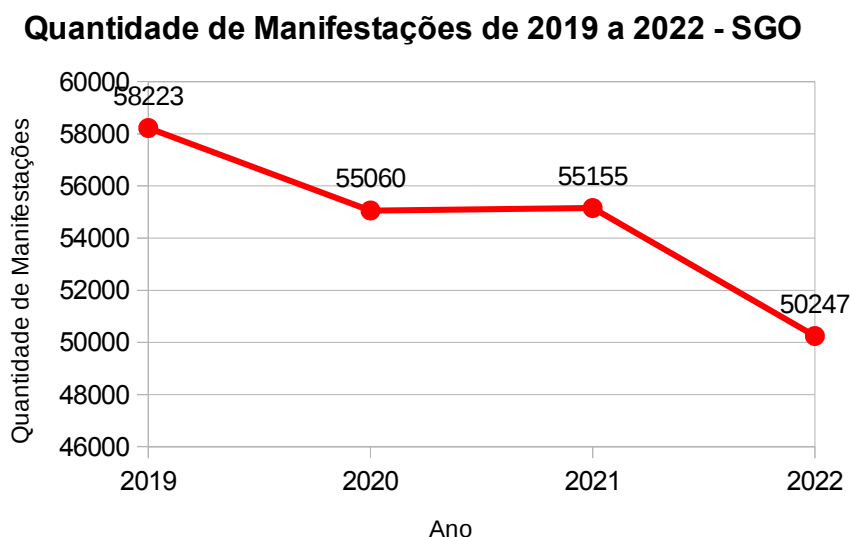
Gestão de Ouvidoria (SGO). O SGO é um sistema da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para registro de solicitações na área de Energia Elétrica.

### 3.8.2.1. Total de Solicitações

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SGO** referentes ao ano de 2022. Além disso, será apresentado o quadro geral referente à área de Energia Elétrica.

O gráfico presente na Figura 10 apresenta a quantidade de solicitações do último quadriênio.

Figura 10: Solicitações do Último Quadriênio - SGO



Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL.

Observa-se que a tendência na quantidade de solicitações registradas foi de diminuição. Ao se comparar 2022 com 2021, constata-se uma redução de 8,9% na quantidade de solicitações registradas.

A Tabela 17 apresenta o quadro geral referente à área de Energia Elétrica.



Tabela 17: Quadro Geral - Energia Elétrica

| <b>SOLICITAÇÕES REGISTRADAS</b>          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| <b>Total de Solicitações Registradas</b> | <b>50247</b> |
| Informações                              | 40599        |
| Reclamações                              | 9625         |
| Denúncias                                | 14           |
| Elogios                                  | 5            |
| Sugestão/Crítica                         | 4            |
| <b>SOLICITAÇÕES ENCERRADAS</b>           |              |
| <b>Total de Solicitações Encerradas</b>  | <b>50077</b> |
| <b>PROCEDÊNCIA<sup>1</sup></b>           |              |
| Outros                                   | 5803         |
| Procedente                               | 2019         |
| Improcedente                             | 1826         |
| <b>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</b>         |              |
| Processos em Tramitação                  | 93           |
| Processos Registrados                    | 50           |
| Processos Arquivados                     | 11           |

Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL, SISCDO, Processo Eletrônico.

1 – Excluindo-se informações

Conforme se observa, foram registradas **50247 solicitações** referentes à área de Energia Elétrica, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam 80,80% do total de solicitações registradas. Em segundo lugar está **reclamações**, que representam **19,16%** do total de solicitações registradas.

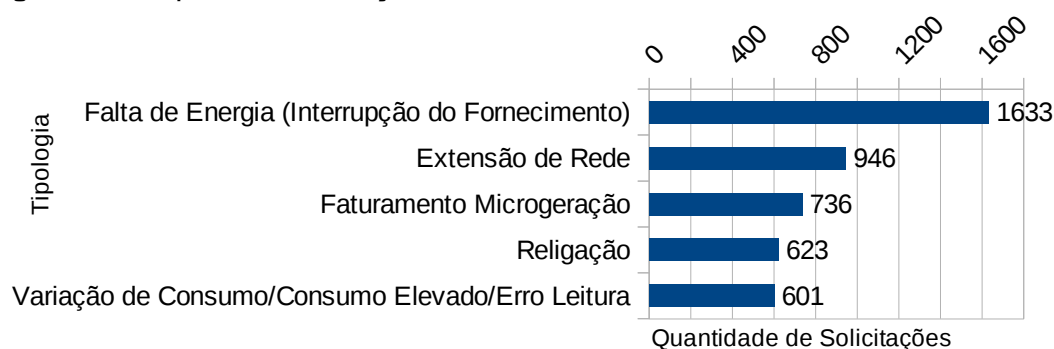
Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **outros**, correspondendo a **60,15%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Constata-se, ainda, que **93 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2022 na ARCE, havendo a abertura de 50 processos e o arquivamento de 11 processos no referido ano. Dessa foram, conclui-se que a área de energia elétrica é a que mais ocorre demanda por abertura de

processos administrativos. A maioria desses processos administrativos são demandados pelos Municípios do Ceará e estão relacionados a questões de faturamento de **iluminação pública**.

A Figura 11 apresenta as cinco principais tipologias reclamadas na área de energia elétrica.

Figura 11: Top 5 - Reclamações



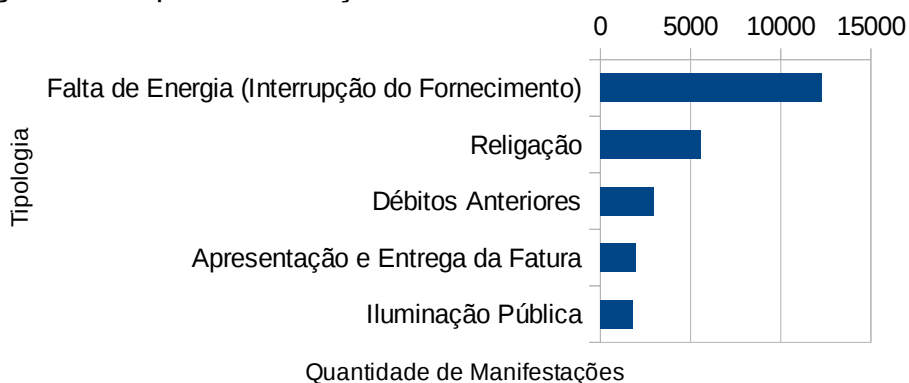
Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL.

Constata-se que **falta de energia** foi a reclamação mais efetuada em 2022, correspondendo a **16,97%** do total de reclamações registradas, seguida por **extensão de rede**, **faturamento de microgeração**, **religação**, **variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura**. Essas tipologias já apresentaram destaque em anos anteriores, e reincidiram em 2022.

Tais demandas vem sendo tratadas com a Ouvidoria da Enel, por meio da realização de reuniões periódicas entre a Ouvidoria da ARCE e Ouvidoria da Enel, em que, amostras de solicitações com as temáticas mais recorrentes são analisadas pela Ouvidoria da ARCE.

A Figura 12 apresenta as cinco principais tipologias em que os solicitantes solicitaram informações na área de energia elétrica.

Figura 12: Top 5 - Informações



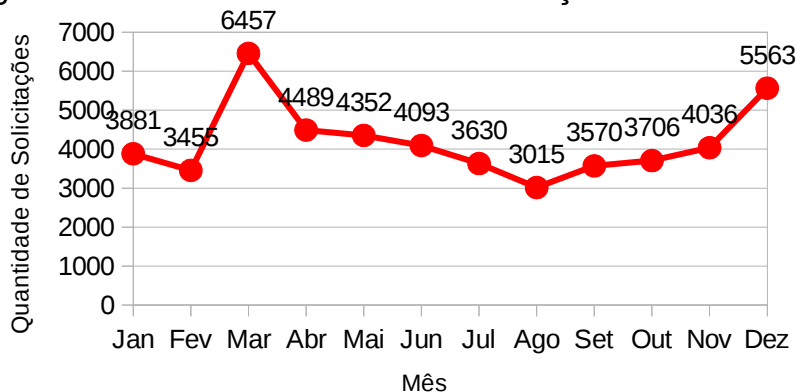
Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL.

Constata-se que **falta de energia** foi a informação mais solicitada em 2022, correspondendo a **30,30%** do total de informações registradas, seguida por **religação**, **débitos anteriores**, **apresentação e entrega da fatura** e **iluminação pública**.

### 3.8.2.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará o quantitativo mensal das solicitações registradas no SGO em 2022. Os dados estarão apresentados na Figura 13.

Figura 13: Quantitativo Mensal de Solicitações - SGO



Fonte: SGO e Painel em *Power BI* da ANEEL.

Conforme se observa, ocorreu um pico de solicitações em março/2022, com posterior tendência de queda até agosto/2022, seguida de uma tendência de crescimento até dezembro/2022. Ao se consultar o Painel em *Power BI* da ANEEL, constata-se que houve uma alta de solicitações referentes à **falta de energia**, o que pode ser explicado pela ocorrência do período chuvoso no Ceará.

### 3.8.2.2. Meios de Entrada

Nesta seção serão apresentados os meios de entrada utilizado pelos usuários para registrar suas solicitações referentes ao SGO.

Os meios de entrada utilizados em 2022 estão apresentados na Tabela 18.

Tabela 18: Meios de Entrada - SGO

| MEIO DE ENTRADA | 2022  | %      |
|-----------------|-------|--------|
| 0800            | 29422 | 58,55% |
| Aneel 167       | 16104 | 32,05% |
| App             | 478   | 0,95%  |
| Chat            | 339   | 0,67%  |
| Chatbot         | 425   | 0,85%  |
| Fale Conosco    | 2492  | 4,96%  |
| Local Agências  | 791   | 1,57%  |
| Local Aneel     | 196   | 0,39%  |

Fonte: SGO e Painel em *Power BI* da ANEEL.

Conforme se observa, o meio mais utilizado pelos usuários foi o telefone. Os registros de **0800** e **Aneel 167** correspondem a **90,60%** do total de solicitações registradas.

#### 4. INDICADORES DA OUVIDORIA

Nesta seção serão apresentados os indicadores de **resolubilidade das manifestações e satisfação dos usuários da ouvidoria**, bem como serão discutidas ações de melhoria para cada índice mencionado.

##### 4.1. Resolubilidade das Manifestações

Nesta seção serão apresentados os índices referentes à **resolubilidade das manifestações**.

A Tabela 19 apresenta a quantidade de manifestações e o índice de resolubilidade em 2021 e 2022.

Tabela 19: Relatório de Resolubilidade

| Situação                                         | Quantidade de Manifestações em 2021 | Índice de Resolubilidade em 2021 | Quantidade de Manifestações em 2022 | Índice de Resolubilidade em 2021 |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Total de Manifestações finalizadas no prazo      | 533                                 | 100,00%                          | 622                                 | 99,68%                           |
| Total de Manifestações finalizadas fora do prazo | 0                                   | 0,00%                            | 2                                   | 0,32%                            |
| Total de Manifestações pendentes no prazo        | 0                                   | 0,00%                            | 0                                   | 0,00%                            |
| Total de Manifestações pendentes fora do prazo   | 0                                   | 0,00%                            | 0                                   | 0,00%                            |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>533</b>                          | -                                | <b>624</b>                          | -                                |

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, a meta de 94% de manifestações finalizadas no prazo foi atendida. Entretanto, houve uma pequena redução nesse índice em 2022 em comparação com 2021.

Constata-se que em 2022 apenas 2 solicitações foram encerradas fora do prazo de 20 dias.

Durante o período de registro dessas duas solicitações, houve uma mudança de setor da colaboradora que trabalhava na Ouvidoria da ARCE

diretamente com o Ceará Transparente, o que ocasionou atrasos na elaboração de resposta dessas duas solicitações. Entretanto, a quantidade de solicitações respondidas fora do prazo foi baixa, e essas ocorrências vêm sendo trabalhadas internamente na Ouvidoria para que não ocorram novamente.

Desse modo, verifica-se que dos 100% do percentual de resolutividade, apenas 0,32% foi respondida fora do prazo, percentual quase insignificante quando comparado com os 100%. De qualquer forma, mesmo entendendo que a resposta fora do prazo foi excepcional, já que ocorreu um fato extraordinário, esta Ouvidoria permanece adotando como objetivo para o setor responder 100% das demandas dentro do prazo regulamentar, como sempre ocorreu em todos esses anos na qual a Ouvidoria da ARCE atuou junto à Plataforma do Ceará Transparente.

#### **4.1.1. Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade**

Mesmo diante da situação excepcional na qual ocorreu a resposta fora do prazo, como relatado no item anterior, a Ouvidoria da ARCE vem adotando providências para que permaneça respondendo todas as demandas dentro do prazo.

Uma das ações mais efetivas que está sendo planejada para ser executada em 2023 é capacitar mais colaboradores da Ouvidoria para que mais de um colaborador fique apto a utilizar a plataforma do Ceará Transparente. Dessa forma, na falta de um colaborador, haverá outro capaz de substituí-lo, sem atrasos.

#### **4.1.2. Tempo Médio de Resposta**

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da ARCE em 2021 e 2022 está apresentado na Tabela 20.

Tabela 20: Tempo Médio de Resposta

| <b>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA</b>  |            |
|---------------------------------|------------|
| Tempo Médio de Resposta em 2021 | 7 dias     |
| Tempo Médio de Resposta em 2022 | 10,34 dias |

Fonte: Ceará Transparente.

Entende-se que o tempo médio de resposta da ARCE em 2022, apesar de ter sido um pouco maior que o de 2021, foi satisfatório. O prazo médio se elevou principalmente tendo em vista o aumento de demandas na Ouvidoria da ARCE, inclusive daquelas que são registradas em outros sistemas, já que houve aumento de mais de 100% na quantidade de solicitações. Com o mesmo número de colaboradores tivemos que adotar estratégias para se adaptar à nova realidade.

## **4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

Nesta seção serão apresentados os dados referentes à pesquisa de satisfação realizada no Ceará Transparente. Além disso, serão discutidas ações de melhoria para o índice de satisfação, a amostra de respondentes e o índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.

### **4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)**

Os resultados obtidos referentes ao questionário principal do índice geral de satisfação estão apresentados na Tabela 21.

Tabela 21: Índice Geral de Satisfação 2022

| ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO                                                                                                                                                                                            | RESULTADO     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?                                                              | 3,9           |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?                                                                                                                                                                       | 3,81          |
| c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input] | 4,27          |
| d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)              | 3,23          |
| <b>Média das Notas:</b>                                                                                                                                                                                               | <b>3,8</b>    |
| <b>Índice de Satisfação:</b>                                                                                                                                                                                          | <b>58,00%</b> |

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que o índice de satisfação foi de 58%, não tendo sido atingida a meta de 78%.

#### 4.2.2. Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Com o intuito de detalhar o índice de satisfação, até para entender melhor a avaliação dos cidadãos, esta Ouvidoria elaborou a Tabela 22, a qual apresenta a média das notas por assunto.

Tabela 22: Satisfação por Assunto

| ASSUNTO                   | AVALIAÇÃO |
|---------------------------|-----------|
| Água e Esgoto             | 4,33      |
| Transporte Intermunicipal | 3,78      |
| Energia Elétrica          | 3,75      |

Fonte: Ceará Transparente.

Constata-se que houve respostas apenas nas áreas de **água e esgoto**, **transporte intermunicipal** e **energia elétrica**. Como se observa, o assunto **energia elétrica** apresentou a menor avaliação pelos manifestantes do Ceará Transparente.



Diante da avaliação efetuada pelos usuários, é importante ressaltar que a ARCE atua, diferentemente dos demais órgãos do Estado, na regulação dos serviços públicos prestados pelas empresas. Dessa forma, em muitas situações, os manifestantes confundem o serviço prestado pela ARCE com o serviço prestado pelos Agentes Regulados, o que pode causar uma distorção na avaliação dos manifestantes.

Além disso, na área de Energia Elétrica, a ARCE possui uma atuação mais limitada, visto que a competência por analisar as solicitações e dar a resposta final aos usuários é da Agência Nacional de Energia Elétrica. Tal informação está presente em todas as respostas do referido assunto.

Outra questão a ser ressaltada que acaba fragilizando o resultado da pesquisa é o número de pessoas que respondem a pesquisa com relação ao número de demandas. Em 2022 a representação da amostra foi de apenas 8,33, menos ainda que de 2021 (11,26%)

Também é importante salientar que o ano de 2022 foi extremamente desafiador para a Ouvidoria da ARCE no que se refere à elevação das demandas, já que, considerando todos os sistemas utilizados constatou-se aumento de mais de 100%.

Apesar disso, a Ouvidoria da ARCE constantemente procura formas de aprimorar o atendimento, tempo e qualidade de resposta.

#### 4.2.3. Amostra de Respondentes

A Tabela 23 representa a amostra de respondentes da pesquisa de satisfação realizada pela plataforma do Ceará Transparente.

Tabela 23: Amostra de Respondentes

|                                                      |       |
|------------------------------------------------------|-------|
| <b>Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria</b> | 52    |
| <b>Total de Manifestações Finalizadas</b>            | 624   |
| <b>Representação da Amostra</b>                      | 8,33% |

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que houve apenas 52 avaliações do total de 624 manifestações, correspondendo a 8,33% do total de manifestações registradas.

Com a planilha de dados brutos referentes à pesquisa de satisfação, elaborou-se uma planilha contendo a quantidade de manifestações por meio de entrada. Os dados obtidos estão apresentados na Tabela 24 .

Tabela 24: Respostas por Meio de Entrada

| MEIO DE ENTRADA     | QUANTIDADE | %      |
|---------------------|------------|--------|
| <b>E-mail</b>       | 2          | 3,85%  |
| <b>Internet</b>     | 33         | 63,46% |
| <b>Telefone 155</b> | 17         | 32,69% |
| <b>TOTAL</b>        | 52         | -      |

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, a maioria das respostas foram oriundas de manifestações registradas pela **internet**, correspondendo a **63,46%** do total de respostas recebidas. Em seguida, vem o meio de contato **telefone 155**, correspondendo a **32,69%** do total de respostas recebidas.

#### 4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

O índice de expectativa do Cidadão está expresso na Tabela 25.

Tabela 25: Índice de Expectativa

| EXPECTATIVA DO CIDADÃO                                                                        | RESULTADO     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 4,04          |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:                                 | 3,79          |
| <b>Índice de Expectativa:</b>                                                                 | <b>-6,19%</b> |

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, ocorreu uma variação negativa na expectativa do cidadão. Isso está relacionado diretamente com a satisfação do manifestante, o que já foi discutido nas seções 4.2.1 e 4.2.2.

## 5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Nesta seção serão apresentados os principais motivos das manifestações, bem como os pontos recorrentes e as providências adotadas pela ARCE com relação a essas problemáticas.

### 5.1. Motivo das Manifestações

Constata-se que os principais tipos de manifestações no **Ceará Transparente** foram **reclamações**, correspondendo a **88,30% do total de manifestações** registradas em 2022.

Das reclamações, os principais assuntos reclamados foram **energia elétrica, transporte intermunicipal e água e esgoto**. Com relação aos motivos que levaram os usuários a procurarem à Ouvidoria, registre-se que esse comportamento do usuário é o mais provável, tendo em vista que são as áreas reguladas pela Agência e que são serviços essenciais para a população.

Para o sistema **SOA**, a tipificação principal foi **informação**, apresentando **12674** registros, o que corresponde a **85,25% do total de solicitações registradas**. Desses registros de informações, **91,4%** são correspondentes à área de **transporte intermunicipal** e **8%** corresponde à área de **saneamento básico**.

Para o sistema **SGO**, referente à área de energia elétrica, observou-se que a tipificação principal foi **informação**, apresentando **40599** registros, o que corresponde a **80,8% do total de solicitações registradas**.

### 5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Observa-se que as principais áreas demandas na Ouvidoria da ARCE são: **energia elétrica, transporte intermunicipal e saneamento básico**.

Considerando-se a plataforma do **Ceará Transparente** e os sistemas

**SOA e SGO**, tem-se os seguintes motivos principais:

- **Energia Elétrica:** Falta de Energia;
- **Transporte Intermunicipal:** Passe Livre Intermunicipal;
- **Saneamento Básico:** Falta de Água ou Baixa Pressão.

Na área de **Energia Elétrica**, verifica-se uma alta incidência de solicitações relacionadas à **falta de energia**. Espera-se que esse tipo de reclamação tenha destaque, tendo em vista que o principal produto oferecido pela Enel/CE é o fornecimento de energia elétrica, o que tende a concentrar mais solicitações. Essa problemática tem associação, principalmente, com a concentração de chuvas em determinados períodos no Ceará, e também com problemas na rede elétrica em si, as quais ocasionam a falta de energia.

Além disso, constata-se que o principal tipo de manifestação apresentada pelos usuários no **Ceará Transparente** está relacionado à **iluminação pública**, com reclamações referentes, principalmente, a postes com luzes apagadas. É importante ressaltar que, na maioria dos municípios do Ceará, não é de competência da ARCE ou da ANEEL a análise da reclamação, mas sim da Prefeitura Municipal de cada cidade.

Na área de **Transporte Intermunicipal**, verifica-se uma alta demanda de solicitações relacionadas a **passe livre intermunicipal**. Esse tipo de solicitação aumentou consideravelmente na Ouvidoria, ocorrendo elevada demanda no 0800 e no WhatsApp da ARCE, na qual os usuários solicitavam informações acerca do andamento do processo de solicitação do referido benefício.

Além disso, outro tipo de solicitação recorrente na área de transporte, está relacionada à **alteração no serviço sem prévio aviso**, com reclamações dos usuários acerca da paralisação, ou diminuição na grade de horários de algumas linhas de transporte intermunicipais. Esse tipo de solicitação está relacionada, principalmente, às Resoluções ARCE nº 269/2020 e nº 18/2021, as quais, em momento excepcional de pandemia, permitiram que as empresas e cooperativas flexibilizassem seus horários. Tais decretos ainda permanecem

em vigor, fazendo que algumas linhas operem com horário reduzido, o que aumenta a quantidade de solicitações.

Na área de **saneamento básico**, o principal motivo das solicitações foi **falta de água ou baixa pressão**. De forma análoga à área de energia elétrica, espera-se que esse tipo de reclamação tenha destaque, tendo em vista que o principal produto oferecido pela Cagece é o fornecimento de água, o que tende a concentrar mais solicitações. Esse problema é decorrente, na maioria das vezes, das condições meteorológicas do Ceará, na qual não se tem chuvas suficientes para o total abastecimento dos mananciais.

### **5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

Com a finalidade de melhorar ou até mesmo corrigir as inadequações apontadas pelos usuários para as demandas recorrentes adotamos as seguintes medidas.

Para a área de **energia elétrica**, a Ouvidoria da ARCE realizou reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel, nas quais foram discutidas amostras das principais reclamações registradas no SGO, com o objetivo de analisar os principais problemas enfrentados pela Enel/CE, e de se realizar uma verificação do tratamento da demanda pela Enel/CE e pela ANEEL. É importante ressaltar que a competência para tratar o serviço público de energia é originalmente da Agência Nacional. 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 ANEEL analisar e responder ao usuário.

Para a área de **transporte intermunicipal**, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com a Coordenadoria de Transportes da ARCE, de

forma a se discutir os principais assuntos demandados por esta Ouvidoria, para buscar melhorias e providências por parte desta Agência para os referidos assuntos. Além disso, vale ressaltar que os principais assuntos demandados são abordados em relatórios mensais, os quais são divulgados internamente nesta Agência, bem como publicado no “site” da ARCE para acesso pela sociedade.

Para a área de **saneamento básico**, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, bem como com a Ouvidoria da Cagece, de forma a se discutir os principais assuntos demandados por esta Ouvidoria. Assim como na área de transporte intermunicipal, na área de saneamento básico os principais assuntos demandados são abordados em relatórios mensais, os quais são divulgados internamente nesta Agência, bem como publicado no “site” da ARCE para acesso pela sociedade.

## **6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Identificou-se em 2022 benefícios implementados pela Ouvidoria da ARCE, quais sejam:

- **INTEGRAÇÃO DO SOA**

A Ouvidoria da ARCE utiliza o Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA para registro e tramitação das demandas dos usuários dos serviços públicos regulados e prestados pela Agência. Objetivando dar uma maior celeridade por meio da simplificação e desburocratização dos procedimentos, bem como melhorar o monitoramento das solicitações de Ouvidoria, com o apoio da área de Tecnologia e Informação da Agência, fez-se a inclusão e integração do prestador do serviço no SOA, possibilitando o envio pelo próprio sistema para o demandado apresentar manifestação. Dessa forma, todos os atos da manifestação, inclusive anexação de documentos, são realizados dentro do sistema.

Começou-se a implementação dessa nova sistemática com a Cagece, na área de saneamento, e depois ter-se-á início com a empresa Guanabara, na área de transporte intermunicipal.

O uso dessa nova sistemática trouxe benefícios não só para o usuário como também para o prestador do serviço e ainda para a própria ARCE, pois além de possibilitar celeridade no tratamento das demandas, também gerou segurança, pois não depende mais de troca de e-mails, já que as respostas e tramitações são geradas no próprio sistema com a participação direta do prestador de serviço.

- **PAINEL DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA**

Com o objetivo de monitorar, verificar e controlar informações de

Ouvidoria, tais como, quantidade de reclamações por área, município e região do Ceará, tipo de reclamação, classificações mais frequentes, prazos de solução das demandas e principalmente acompanhar em tempo real as solicitações de Ouvidoria da ARCE, em 2022 foi desenvolvido pela Ouvidoria um Painel de Informações de Ouvidoria. O painel foi elaborado utilizando a plataforma Data Studio da Google, tendo como base os dados registrados no SOA.

A estruturação dos gráficos e indicadores no painel tem sido de grande relevância para o trabalho desenvolvido na Ouvidoria e tem servido também como base para discussão com áreas técnicas da Agência de medidas para o aperfeiçoamento de suas atividades. Além da disponibilização de acesso para todo público interno, também já se encontra publicado no “site” da ARCE para garantir a transparência e controle de toda sociedade.

Temos como exemplo específico do sucesso e eficiência do referido painel a experiência que se teve durante o 2º turno da eleição de 2022 na qual a Agência ficou responsável por regular e adotar providências necessárias para efetivação da gratuidade no transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros ao eleitor para o exercício do direito ao voto.

A Ouvidoria da ARCE teve papel importantíssimo em todo o processo de gratuidade visto que todas as informações e registros de reclamações ficaram a cargo da Ouvidoria e o painel foi um instrumento essencial para facilitar o trabalho da Agência, bem como o atendimento da Ouvidoria e da área técnica responsável, já que permitiu a criação de um campo específico sobre a gratuidade do transporte na eleição.

Segue link no qual se acessa o Painel de Ouvidoria:

<https://datastudio.google.com/s/iAUhh69Lc24>

- **PESQUISA INTERNA SOBRE A OUVIDORIA DA ARCE**

Com o objetivo de obter subsídios para aprimorar e fortalecer as



atividades, o desempenho e o funcionamento da Ouvidoria, em 2022 a Ouvidoria da ARCE desenvolveu e implementou uma pesquisa junto ao público interno da Agência.

A pesquisa foi realizada tendo como objetivo identificar o grau de compreensão do público interno da ARCE sobre o papel da Ouvidoria visando subsidiar a elaboração de um plano de comunicação para esclarecimento sobre o trabalho desenvolvido e de integração com as diversas áreas da Agência.

Inicialmente os coordenadores e gestores das áreas foram informados por meio de reuniões que a Ouvidoria estava desenvolvendo a referida pesquisa. Após aprovação do formato e conteúdo da pesquisa pela equipe da Ouvidoria, enviou-se e-mail para todos os servidores, estagiários e colaboradores da Agência explicando a finalidade da pesquisa e pedindo a colaboração de todos no sentido de que a pesquisa fosse respondida.

A pesquisa foi aplicada no período de 18 de outubro a 30 de novembro, por meio de um formulário eletrônico construído no *Google Forms*.

Diante da consolidação das respostas, um relatório foi elaborado, no qual foram apresentadas conclusões importantes sobre pontos a serem melhorados na interação da Ouvidoria com o público interno da Agência, favorecendo, dessa forma, o aperfeiçoamento das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da ARCE.

## **7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

**7.1 Em 18/01/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião virtual com a CGE;**

7.2 Em 26/01/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva sobre o planejamento;

**7.3 Em 03/02/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com ANEEL e Enel;**

7.4 Em 04/02/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva e Coordenadores da ARCE sobre o PAM/2021 e PAM/2022;

7.5 Em 11/02/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a CGE cujo assunto foi “Observatório”;

7.6 Em 22/02/2022 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião geral para tratar de questões internas da Ouvidoria;

7.7 Em 23/02/2022 a Ouvidora da Arce participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

7.8 Em 24/02/2022 a Ouvidoria da ARCE fez 1ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transporte;

7.9 Em 25/02/2022 a Ouvidoria da ARCE fez 1ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento;

**7.10 Em 03/03/2022 a Ouvidoria da ARCE fez 1ª reunião quadrimestral com a Cagece;**

7.11 Em 08/03/2022, a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Coordenadoria de Energia e a SEINFRA para tratar de demandas relacionadas a obras de interesse do Estado;

7.12 Em 14/03/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Coordenadoria de Energia e consumidor;

7.13 Em 17/03/2022 a Ouvidora da ARCE se reuniu virtualmente com a ANEEL para tratar de assuntos relacionados ao Fórum de Ouvidores de Energia e sobre mudanças no “caminho do entendimento”;

7.14 Em 22/03/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião virtual com a CGE (Tira Dúvidas);

7.15 Em 24/03/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a SMA/ANEEL sobre os processos de energia envolvendo a Consultora Inovve;

7.16 Em 30/03/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a empresa Expresso Guanabara;

7.17 Em 31/03/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a ANEEL sobre problemas de “alteração de titularidade”, evidências das Agências Estaduais;

**7.18 Em 01/04/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva sobre o PAM/2022;;**

7.19 Em 08/04/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Enel;

7.20 Em 12/04/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Município de Baturité;

7.21 Em 13/04/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Comitê de Acesso à Informação;

7.22 Em 19/04/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de Reunião virtual com a SMA/ANEEL sobre a Plataforma de Cadastro dos Processos Administrativos;

7.23 Em 20/04/2022 a Ouvidora da ARCE participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

7.24 Em 26/04/2022 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com o Tiago da CPR para tratar de assuntos relacionados ao SOA;

7.25 Em 27/04/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião virtual com a CGE (Reclame Aqui);

7.26 Nos dias 03 e 04/05/2022 a Ouvidora da ARCE participou de Curso promovido pela CGE;

7.27 Em 04/05/2022 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a CPR para tratar de assuntos relacionados ao SOA;

7.28 No período de 03 e 04/05/2022 a Ouvidora da ARCE participou do Curso ORIENTAÇÃO E CATEGORIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES ESPECIAIS DE OUVIDORIA;

7.29 Em 10/05/2022 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.30 Em 11/05/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a ANEEL para tratar de questões relacionadas a “mudança de titularidade”;

7.31 Em 17/05/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a ANEEL;

7.32 No período de 18/05 a 20/05/2022 a Ouvidora da ARCE participou do ENOSE – Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor de Energia Elétrica que ocorreu em Natal/Ce;

7.33 Em 24/05/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião virtual com a CGE (Tira Dúvidas);

7.34 Em 30/05/2022 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a CPR para tratar de assuntos relacionados ao SOA;

7.35 Em 02/06/2022 a Ouvidoria da ARCE fez 2ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transporte;

7.36 Em 03/06/2022 a Ouvidoria da ARCE fez 2ª reunião quadrimestral com a Cagece;

7.37 Em 06/06/2022 a Ouvidora da ARCE participou da Oficina “Reformulação de uma Agenda ESG para a ARCE”;

7.38 Em 08/06/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a SMA (ANEEL) sobre o grupo Enel;

7.39 Em 09/06/2022 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.40 No período de 06 a 10/06/2022 a Ouvidora da ARCE participou do Curso ATUALIZAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2022 – MÓDULO I: COMUNICAÇÃO E SUA EFETIVIDADE NO ESPAÇO LABORAL;

7.41 No período de 13 a 15/06/2022 a Ouvidora da ARCE participou do Curso INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – MÓDULO I: GESTÃO DA INTELIGÊNCIA: CONHECENDO VOCÊ;

7.42 Em 29/06/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião virtual com a Rede de Ouvidores da CGE;

**7.43 Em 20/07/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião virtual com a CGE (Tira Dúvidas);**

7.44 Em 28/07/2022 a Ouvidoria da ARCE e o Assessor do CDR Felipe Mota participaram de Reunião virtual com a CGE para tratar de questões da área de transporte e do 155;

7.45 Em 29/07/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente da ARCE e todos Coordenadores da Agência;

7.46 Em 04.08.2022 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;

7.47 Em 09/08/2022 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.48 Em 11/08/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a SMA/ANEEL para tratar sobre “extensão de rede” e “geração distribuída”;

7.49 Em 16/08/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião sobre a “implantação do sistema suíte”;

7.50 Nos dias 22/08 e 23/08/2022 a Ouvidora da ARCE participou como instrutora do Curso Mediação de Conflitos – Módulo II;

7.51 Em 24/08/2022 a Ouvidora da ARCE participou de Reunião virtual da IV Rede de Ouvidores (CGE);

7.52 Em 26/08/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião sobre o PAM/2022;

**7.53 Em 01/09/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião sobre a Coordenadoria de Energia da ARCE – CEE (caso SEINFRA);**

7.54 Em 02/09/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a SEINFRA e CEE;

7.55 Em 06/09/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com todos os Coordenadores da Agência (assunto: site da ARCE);

7.56 Em 08/09/2022 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Enel;

7.57 Em 09/09/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com o Assessor do CDR, Roberto e Comunicação;

7.58 Em 21/09/2022 a Ouvidoria da ARCE fez a 3ª reunião quadrimestral com a CSB;

7.59 Em 22/09/2022 a Ouvidoria da ARCE fez a 3ª reunião quadrimestral com a CTR;

7.60 Em 22/09/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a ANEEL (Jornada do Consumidor Enel);

7.61 Em 23/09/2022 a Ouvidoria da ARCE fez a 3ª reunião quadrimestral com a Cagece;

**7.62 Em 04/10/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Aneel (Reiteradas e outras mudanças no SGO);**

7.63 Em 11/10/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com integrantes do Comitê de Acesso à Informação;

7.64 Em 17/10/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a SMA/ANEEL (Recomendação de Ouvidoria);

7.65 Em 17/10/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva da ARCE;

7.66 Em 21/10/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Diretora Executiva da ARCE;

7.67 Em 26/10/2022 a Ouvidora da ARCE participou da Reunião da Rede de Ouvidores (CGE);

7.68 Em 27/10/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente da ARCE e as empresas Guanabara e São Benedito (Gratuidade Eleições);

7.69 Em 03/11/2022 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a nova Conselheira da ARCE, Dra. Socorro França;

7.70 No período de 09/11 a 11/11/2022 a Ouvidora da ARCE participou do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – 2022/ Fortaleza/Ce;

7.71 Em 16/11/2022 a Ouvidoria da ARCE participou da Reunião

Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico;

7.72 Em 30/11/2022 três integrantes da Ouvidoria da ARCE participaram da OFICINA DE CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIOS;

7.73 Em 12/12/2022 a Ouvidoria da ARCE promoveu a realização da 28ª edição do FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA DA ARCE;

7.74 Em 13/12/2022 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião realizada com o Município de Itaitinga, CEE, Enel e Cagece;

7.75 Em 14/12/2022 a Ouvidora da ARCE participou de Reunião virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

## 8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Esta seção apresentará a Carta de Serviços da ARCE.

### 8.1. Situação da Carta de Serviços da ARCE

A Carta de Serviços da ARCE está devidamente atualizada, tendo sido realizada em 2022.

### 8.2. Quantitativo de Serviços Cadastrados na Carta de Serviços

A Carta de Serviços da ARCE possui 03 serviços cadastrados.

### 8.3. Quantitativo de Serviços Digitais e Semidigitais

Os 3 serviços da Carta de Serviço da Arce são “Semidigitais”.

### 8.4. Números Referentes às Manifestações de Ouvidoria por Tipo de Serviço, e Ações Adotadas pela Ouvidoria/Órgão para Eventuais Melhorias

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por tipo de serviços. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 26.

Tabela 26: Manifestações por Tipo de Serviço

| TIPO DE SERVIÇO                           | QUANTIDADE | PORCENTAGEM |
|-------------------------------------------|------------|-------------|
| NÃO SE APLICA                             | 570        | 91,35%      |
| SOLICITAR CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL | 30         | 4,8%        |
|                                           | 51         | 8,17%       |

Fonte: Ceará Transparente.

Com relação ao tipo de serviço, temos 91,35% de “não se aplica”



porque a maioria das demandas direcionadas à ARCE tratam-se de serviços prestados por outras instituições e não por esta Agência. Além disso, 51 manifestações estão em branco. Isso se deve ao fato de que no início do ano de 2022, essa classificação não era obrigatória.

As ações gerais mencionadas no item 5.3 já contemplam as manifestações referentes aos serviços prestados pela ARCE.

### **8.5. Quantitativo e os Serviços que Foram Avaliados no Ano**

A Ouvidoria da ARCE em 2022 fez 2 avaliações sobre as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da ARCE e sobre a ARCE de uma forma geral.

Realizou-se a Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento da Ouvidoria da Arce, na qual foram pesquisados 800 usuários atendidos pela Ouvidoria e a Pesquisa de Satisfação Automática da Ouvidoria na qual, de forma automática, 91 usuários avaliaram o atendimento da Ouvidoria e da ARCE.

## 9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da ARCE realizou as seguintes Ações de Boa Prática:

9.1 INTEGRAÇÃO ENTRE ARCE E CAGECE POR MEIO DO SOA

9.2 PAINEL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

9.3 PESQUISA INTERNA SOBRE A OUVIDORIA DA ARCE

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório contém em síntese os seguintes elementos: a) importância e objetivos do Relatório e legislação correlata; b) apresentação da identidade da ARCE e a sua Ouvidoria; c) demonstração das ações adotadas pela ARCE em face das recomendações e orientações internas e da CGE; d) apresentação das atividades rotineiras desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE por meio de coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas específicas (Ouvidoria em Números); d) Análise dos Indicadores da Ouvidoria e os benefícios identificados; e) apresentação das medidas corretivas para solução dos problemas detectados e reincidentes; f) relato do comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias e as iniciativas da Ouvidoria da ARCE; g) demonstração das ações e projetos inovadores adotados que promovem o interesse público; h) sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações regulatórias e por consequência dos serviços públicos regulados.

A Ouvidoria, além de executar suas atividades normais, exerce outras funções mais proativas visando ao aprimoramento da atuação da Agência em benefício do interesse público, como demonstrado nos itens anteriores. Nesse sentido, destaca-se que outra relevante missão da Ouvidoria 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 Agência, a Ouvidoria elabora relatórios mensalmente 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.

No tocante ao controle social, além das atividades típicas que por si só já fortalecem a participação da sociedade, a Ouvidoria também utiliza

mecanismos que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, cite-se o Fórum Regulação e Cidadania - FRC, o Painel de Informações de Ouvidoria e as duas Pesquisas de Satisfação realizadas pela Ouvidoria.

Ainda sobre a participação social, importante frisar que a Ouvidoria possui diversos canais de acesso disponibilizados aos usuários dos serviços públicos, que são: 1) *Central de Serviços*, que é uma ferramenta disponibilizada no site para garantir mais facilidade e rapidez no atendimento, além de registrar uma solicitação, o usuário também pode acompanhá-la na referida Central, informando o número de protocolo. 2) *Atendimentos telefônicos* gratuitos. 3) Atendimento por mensagem por meio do *Whatsapp*. 4) Atendimento por *e-mail*. 5) Atendimento *presencial*.

No tocante às dificuldades enfrentadas, além daquelas próprias de uma Ouvidoria de uma Agência Reguladora, ou seja, mediar conflitos que envolvem usuários dos serviços públicos prestados por outras entidades que não a própria Agência, com regramentos e atos procedimentais específicos para cada área regulada, em 2022, a Ouvidoria também teve que adotar estratégias para lidar com o aumento de mais de 100% no número de atendimentos quando comparado ao ano de 2021.

Registre-se, por fim, que a Ouvidoria da ARCE está sempre atenta às recomendações e sugestões advindas tanto da CGE, como dos usuários, visando a melhoria dos serviços prestados e dos processos.

## 11. SUGESTÕES DE MELHORIA

Intentando aprimorar as ações da Ouvidoria da ARCE, da Agência e por consequência, melhorar os serviços públicos regulados, sugere-se que a Pesquisa Interna realizada em 2022 pela Ouvidoria, com a elaboração de Relatório Conclusivo, seja apresentada formalmente a todos os colaboradores da Agência, inclusive para a gestão superior. Tal medida tem o objetivo de integrar com identidade de visões os setores da ARCE, mormente os que se relacionam frequentemente com a Ouvidoria, visando proporcionar a adequada compreensão do público interno a respeito das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em conjunto com os setores da Agência.

Ainda, diante da **orientação 2** da CGE constante do Relatório de Gestão de 2021, sugere-se que a Ouvidoria da ARCE adote em 2023, com todos os seus colaboradores e não apenas aqueles que são diretamente responsáveis pelo Ceará Transparente, rotinas periódicas de estudo e análise dos resultados das 3 (três) pesquisas nas quais a Ouvidoria da Agência tem a oportunidade de ter o “feedback” dos usuários que demandam a Ouvidoria, que são, a *Pesquisa da Plataforma do Ceará Transparente*, a *Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento da Ouvidoria da ARCE* e a *Pesquisa de Satisfação Automática da Ouvidoria*, a fim de que possa adotar medidas concretas para a real melhora dos índices de satisfação dos usuários.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2023

Daniela Carvalho Cambraia Dantas  
**Ouvidora-Chefe da ARCE**

## **12. 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 da ARCE.

Ressalto que é um compromisso desta Agência apoiar a Ouvidoria, inclusive no tocante às sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório. Também registro que as sugestões mencionadas serão encaminhadas a todas as áreas da ARCE, bem como que o presente Relatório será publicado no sítio institucional da Agência.

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 2023.

Dr. Hélio Winston Barreto Leitão

**Presidente do Conselho Diretor da ARCE**

## **ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

### **Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022**

#### **1. Título da Prática/Ação:**

INTEGRAÇÃO ENTRE ARCE E CAGECE POR MEIO DO SOA

#### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

As ações preparatórias começaram em junho de 2022, no entanto, a integração completa com a prestadora de serviços se iniciou efetivamente em 01.08.2022.

**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.**

Esta ação teve origem tendo em vista a necessidade de melhorar o atendimento, tratamento e prestação do serviço executado pela Cagece, principalmente no que concerne à celeridade da análise e tratamento, a simplificação e desburocratização dos procedimentos, bem como, melhorar o monitoramento das manifestações de Ouvidoria. O contato da Ouvidoria da ARCE com a Ouvidoria da Cagece era feito por e-mail e por telefone, o que gerava algumas dificuldades de comunicação e conseqüentemente mais demora na análise e finalização das demandas.

#### **4. Descrição da Ação/Prática:**

A Ouvidoria da ARCE utiliza o Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA para registro e tramitação das demandas dos usuários dos serviços públicos regulados e prestados pela ARCE. Objetivando dar uma maior celeridade por meio da simplificação e desburocratização dos procedimentos, bem como melhorar o monitoramento das solicitações de Ouvidoria, com o apoio da área de Tecnologia e Informação da Agência fez-se a inclusão e integração do prestador do serviço no SOA, possibilitando o envio pelo próprio sistema para o demandado se manifestar. Dessa forma, todos os atos da manifestação, inclusive anexação de documentos, estão sendo realizados dentro do sistema.

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

A ação teve início dentro da própria Ouvidoria, com reuniões internas. Depois contatou-se a área de informática da Agência para viabilizar tecnologicamente com a adaptação do sistema SOA. Fez-se também reuniões com representantes da Cagece para explicar a nova sistemática e colher dados necessários para a efetivação do novo procedimento. Em julho, realizou-se testes e em 01.08.2022 a prática foi efetivamente iniciada.

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

A Figura 14 apresenta o retorno dado pela Cagece via SOA acerca de uma reclamação registrada junto à Ouvidoria da ARCE no referido sistema.

O conteúdo da mensagem foi borrado com o intuito de preservar os dados do solicitante.



Figura 14: Tela do SOA - Retorno da Cagece

|                     |              |                         |
|---------------------|--------------|-------------------------|
| 02/12/2022<br>13:40 | Cadastrador: | Felipe Campelo Mendonça |
|                     | Prazo:       | 11/12/2022              |
|                     | Setor        | AGENTE REGULADO         |
|                     | Origem:      |                         |
|                     | Encaminhado  | OUV-Ouvidoria           |
|                     | Para:        |                         |
|                     | Forma de     | SISTEMA                 |
|                     | Contato:     |                         |
|                     | Mensagem:    |                         |

Fonte: O próprio autor.

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

O uso dessa nova sistemática trouxe benefícios não só para o usuário como também para o prestador do serviço e ainda para a própria ARCE, pois, além de possibilitar celeridade no tratamento das demandas também gerou mais segurança e transparência, pois não depende mais de troca de e-mails, ou de telefonemas, gerando respostas e tramitações no próprio sistema com a participação direta do prestador de serviço.

## **Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social**

### **1. Título da Prática/Ação:**

PAINEL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

A ação teve início em fevereiro de 2022, quando se começou o desenvolvimento de um painel de *Business Intelligence* para acessar os dados do Sistema de Ouvidoria da ARCE visando o acompanhamento por meio de estatísticas do trabalho da Ouvidoria. A ferramenta serviu para uso interno da Ouvidoria nos primeiros meses, sendo depois compartilhada com os demais setores para que estes pudessem fazer o monitoramento relativo às suas áreas de regulação. Em agosto de 2022 o painel foi então publicado no “site” da ARCE para acesso ao público. Desde então, a ferramenta vem sendo aperfeiçoada com novas informações e funcionalidades.

**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.**

Esta ação teve origem tendo em vista o objetivo de monitorar, verificar e controlar informações de Ouvidoria, tais como, quantidade de reclamações por área, município e região do Ceará, tipo de reclamação, classificações mais frequentes, prazos de solução das demandas e principalmente acompanhar em tempo real (24 horas) as solicitações de Ouvidoria da ARCE.

A ARCE dispõe de um sistema para registro e tratamento das

solicitações de Ouvidoria. Apesar de ser um sistema que atendia boa parte dos anseios da Ouvidoria, sentia-se a necessidade de informações gerenciais para um melhor acompanhamento do trabalho. Outro ponto a ser atendido é a possibilidade de gerar estatísticas gerais e setoriais para identificar, por exemplo, quais assuntos estão sendo mais reclamados ou que tipo de informação é mais solicitada. Isso permitiria à ARCE direcionar a sua atuação para aquelas questões mais críticas ou mesmo embasar ações proativas de divulgação junto à população.

O acesso às estatísticas do atendimento de Ouvidoria pelos setores técnicos da ARCE permite aos gestores desenvolver ações para o tratamento de problemas tão logo eles comecem a surgir nas demandas dos usuários. Isto traz mais agilidade e eficiência à atuação das equipes de fiscalização e controle, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados.

Com o aperfeiçoamento da ferramenta e sua publicação de forma aberta no “site” da Agência, contribuiu-se de forma direta para um maior controle social da atuação da ARCE. A possibilidade de consulta e exportação das informações por aqueles que desejam conhecer melhor o trabalho da Agência, ou mesmo por aqueles pesquisadores que buscam material para estudo, está alinhada com a diretriz de transparência, características de instituições como uma Agência Reguladora.

Por outro lado, a Ouvidoria é muito demandada pela imprensa no que se refere aos quantitativos de registros de demandas, com esse painel tudo fica mais fácil, rápido e transparente.

#### **4. Descrição da Ação/Prática:**

O Painel de Ouvidoria é um mecanismo de controle, monitoramento e participação social, é mais uma forma de fortalecer a sociedade. O Painel tem como objetivo monitorar, verificar e controlar informações de Ouvidoria, tais como, quantidade de reclamações por área, município e região do Ceará, tipo

de reclamação, classificações mais frequentes, prazos de solução das demandas e principalmente acompanhar em tempo real (24 horas) as solicitações de Ouvidoria da ARCE.

A ação se deu por meio da construção de um painel de informações (dashboard) em plataforma gratuita que permita o acesso público às estatísticas relacionadas ao banco de dados do Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA.

O painel, na sua versão para acesso público, é composta por quatro páginas de informações:

#### 1. Solicitações de Ouvidoria – Histórico

Dados históricos, agrupados ano a ano, com a quantidade de solicitações classificados por serviço regulado, município, tipo de solicitação, forma de contato e tipologia. A visualização padrão mostra os últimos 5 anos, mas pode ser customizada de acordo com o interesse do usuário.

#### 2. Solicitações de Ouvidoria - Evolução Mensal

Dados estatísticos, agrupados mês a mês, com a quantidade de solicitações classificados por serviço regulado, município, tipo de solicitação, forma de contato e tipologia. A visualização padrão mostra os meses do ano vigente, mas pode ser customizada de acordo com o interesse do usuário.

#### 3. Solicitações de Ouvidoria - Prazos de Atendimento

Dados, agrupados mês a mês, com o prazo médio de resposta às solicitações, classificado por serviço regulado, tipo de solicitação e procedência. É exibido também um gráfico de barras indicando o atendimento aos prazos legais, com a quantidade de solicitações em cada situação. A visualização padrão mostra os meses do ano vigente, mas pode ser customizada de acordo com o interesse do usuário.

#### 4. Solicitações de Ouvidoria - Distribuição Espacial

Mapa temático de calor, baseado na quantidade de reclamações por municípios, com a possibilidade de filtro por tipo de serviço e de solicitação. A visualização padrão mostra as solicitações abertas no ano vigente, mas pode

ser customizada de acordo com o interesse do usuário.

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

O painel foi elaborado e desenvolvido pela equipe da Ouvidoria coordenada pelo Analista Filipe Rangel, no qual utilizou a plataforma “Data Studio” da Google, tendo como base os dados registrados no SOA.

Para início do projeto foi solicitada à Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória – CPR acesso ao banco de dados do Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA. O sistema de banco de dados utilizado na ARCE é o “PostgreSQL”, seguindo as diretrizes de “software” livre do Governo do Estado do Ceará.

Uma vez concluído o processo de acesso aos dados do SOA, iniciou-se a construção de um painel de informações utilizando a ferramenta “Data Studio” da Google. Trata-se de uma ferramenta de uso gratuito, de fácil aprendizado e que permite a incorporação em páginas da Internet para acesso público.

Para publicação na Internet, utilizou-se o código fonte gerado no “Data Studio” para compor uma página no “WordPress”, que é o sistema de gestão de conteúdo para internet utilizados pelos órgãos do Governo. Não é publicada nenhuma informação relativa à identificação dos solicitantes, como forma de preservar sua privacidade.

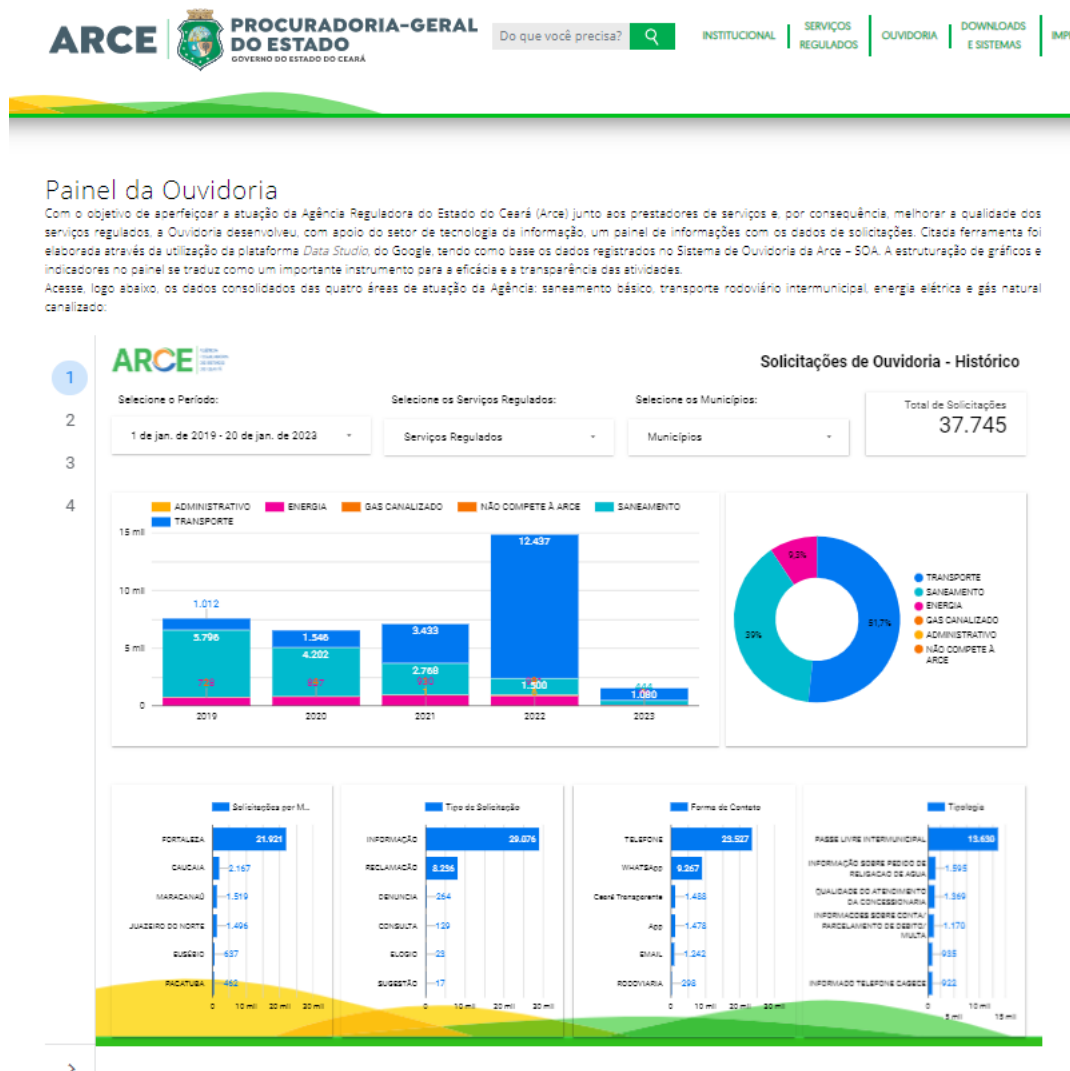
A estruturação dos gráficos e indicadores no painel tem sido de grande relevância para o trabalho desenvolvido na Ouvidoria e tem servido também como base para discussão com áreas técnicas da Agência de medidas para o aperfeiçoamento de suas atividades. Além da disponibilização de acesso para todo público interno, também já se encontra publicado no “site” da ARCE para garantir a transparência e controle de toda sociedade.

## 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

O projeto está concluído e publicado no site da Arce, podendo ser acessado no endereço: <https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>.

Representação do referido painel:

Figura 15: Visualização da página que exibe o Painel de Informações de Ouvidoria.



Fonte: O próprio autor.

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

A utilização do Painel tem sido de grande relevância para o trabalho desenvolvido na Ouvidoria e tem servido também como base para discussão com áreas técnicas da Agência de medidas para o aperfeiçoamento de suas atividades, oportunizando, assim, muitos benefícios. Além da disponibilização de acesso para todo público interno, também já se encontra publicado no “site” da ARCE para garantir a transparência e controle de toda sociedade.

Tem-se como exemplo específico do sucesso e eficiência do referido painel a experiência que se teve durante o 2º turno da eleição de 2022 na qual a ARCE ficou responsável por regular e adotar providências necessárias para efetivação da gratuidade no transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros ao eleitor para o exercício do direito ao voto.

A Ouvidoria da ARCE teve papel importantíssimo em todo o processo de gratuidade visto que todas as informações e registros de reclamações ficaram a cargo da Ouvidoria e o painel foi um instrumento essencial para facilitar o trabalho da Agência, bem como o atendimento da Ouvidoria e da área técnica responsável, já que permitiu a criação de um campo específico sobre a gratuidade do transporte na eleição. Dessa forma, favoreceu tanto a Agência, como o eleitor cearense.

Por outro lado, com a conclusão do projeto a ARCE passou a dispor de uma ferramenta importante para o acompanhamento da prestação dos serviços regulados, permitindo atuar de forma ativa na identificação de problemas. Com a possibilidade de identificar as fragilidades de forma proativa, subsidiando as coordenadorias técnicas da Agência, será possível intervir junto aos prestadores dos serviços públicos regulados, para que estes tratem os problemas mais rapidamente, causando menos transtorno aos clientes do serviço. A estruturação de gráficos e indicadores no painel se traduz como um importante instrumento para a eficácia e a transparência das atividades da Ouvidoria.

## **Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social**

### **1. Título da Prática/Ação:**

PESQUISA INTERNA DE OUVIDORIA

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

A pesquisa foi aplicada no período de 18 de outubro a 30 novembro. A análise dos dados foi realizada em dezembro, tendo seu relatório final sido emitido em 19 de dezembro de 2022.

**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.**

Esta ação teve origem tendo em vista o objetivo de obter subsídios para aprimorar e fortalecer as atividades, o desempenho e o funcionamento da Ouvidoria por meio do conhecimento da visão das áreas/setores da Agência no que se refere às atividades/funcionamento da Ouvidoria, mormente aqueles que interagem diretamente com o nosso setor.

Tal ação tem grande potencial para aprimorar o controle social, visto que, permite que se aperfeiçoe e ajustes os procedimentos de tratamento das demandas dos cidadãos.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

Realização de uma pesquisa junto aos colaboradores da ARCE, tendo



como objetivo identificar o grau de compreensão do público interno sobre o papel da Ouvidoria. A ação visava subsidiar a elaboração de um plano de comunicação para esclarecimento sobre o trabalho desenvolvido e de integração com as diversas áreas da Agência.

Foram pesquisadas as percepções dos respondentes quanto a 11 afirmações relacionadas à Ouvidoria:

1. Eu conheço o papel da Ouvidoria da Arce.
2. A Ouvidoria é um setor estratégico na Arce.
3. A Ouvidoria é o canal de comunicação da sociedade com a Arce.
4. Todo atendimento ao público da Arce é atribuição da Ouvidoria.
5. A atuação da Ouvidoria é fundamental na gestão de conflitos.
6. Na atividade que desenvolvo da Arce eu interajo com a Ouvidoria.
7. A comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Agência é feita de forma clara e objetiva.
8. Eu utilizo o serviço da Ouvidoria da Arce para realizar manifestações (elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia).
9. Eu me sinto confortável em realizar manifestações junto à Ouvidoria.
10. Eu me sinto estimulado a registrar na Ouvidoria, tanto as boas ações dos seus colegas e gestores, quanto os seus desvios de conduta.
11. Os processos de Ouvidoria são transparentes e justos.

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

A pesquisa foi aplicada no período de 18 de outubro a 30 novembro, por meio de um formulário eletrônico construído no “Google Forms”. A identificação pessoal era opcional, sendo exigida apenas a indicação do seu tipo de vínculo profissional com a ARCE, a fim de permitir um estudo qualificado por áreas de atuação e perfis profissionais. Para garantir que cada pessoa respondesse apenas uma vez ao questionário, a plataforma do Google exige que o respondente faça login com uma conta pessoal, entretanto essa

informação não é repassada a quem está elaborando a pesquisa, garantindo a privacidade daqueles que não desejassem se identificar.

O questionário era composto de questões objetivas e de proposições que deveriam ser avaliadas pelos respondentes com base numa escala do tipo “Likert” de 5 (cinco) pontos. As afirmativas foram apresentadas e o respondente foi convidado a emitir o seu grau de concordância com aquela frase. Para isso, ele deveria marcar, na escala, a resposta que mais traduzisse sua opinião (discordo totalmente, discordo parcialmente, indiferente, concordo parcialmente e concordo totalmente). Ao fim do questionário foi possibilitado ao respondente inserir considerações de forma livre na seção comentários e sugestões. O formulário utilizado na pesquisa segue anexo a este relatório.

O link para acesso à pesquisa foi encaminhado por e-mail a todos os colaboradores em 18 de outubro por meio da lista “servidores@arce.ce.gov.br”. Em 8 de novembro foi enviada, pela Ouvidora Chefe, uma mensagem por WhatsApp, no grupo formado por ocupantes de funções de direção, coordenação e assessoramento da ARCE, solicitando a colaboração dos colegas no sentido de estimular os colaboradores de seus setores a responderem ao questionário. Um outro e-mail, reforçando o pedido para participação, foi enviado para todos os colaboradores em 29 de novembro. Foram obtidas 50 respostas, sendo 22 servidores (54% do quadro atual), 26 colaboradores terceirizados (44% do total de contratados) e 2 estagiários.

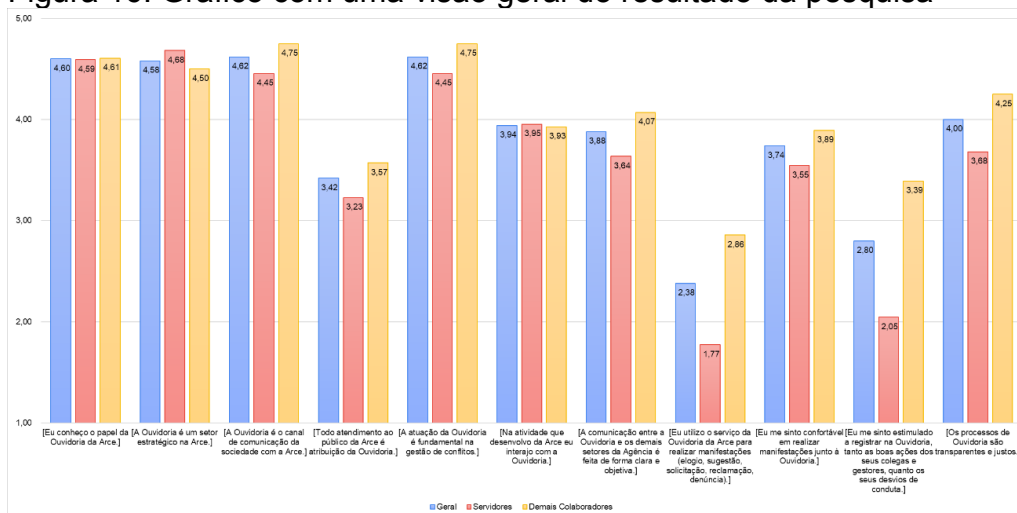
Para avaliação de cada item pesquisado, foi utilizada uma escala do tipo “Likert” de 5 (cinco) pontos. As opções “discordo totalmente”, “discordo parcialmente”, “não discordo nem concordo”, “concordo parcialmente” e “concordo totalmente” são associadas a valores numéricos de 1 (um) à 5 (cinco), permitindo assim que se calculasse a média das respostas atribuídas pelos respondentes. O valor da média indica o grau de concordância ou discordância dos respondentes a cada item pesquisado.

## 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

A Figura 16 representa a visão geral do resultado referente à pesquisa.

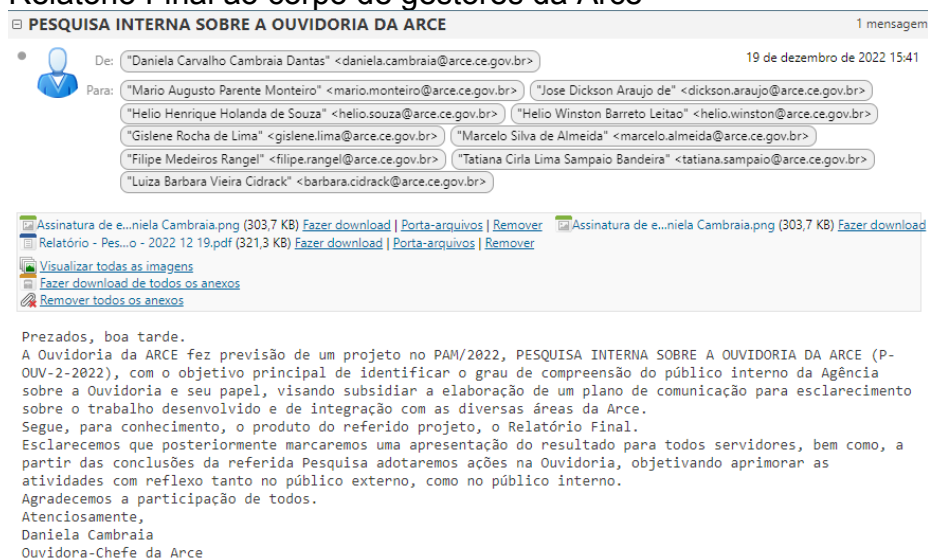
A Figura 17 mostra o e-mail encaminhado pela Ouvidora-Chefe para os gestores da ARCE acerca do Relatório Final.

Figura 16: Gráfico com uma visão geral do resultado da pesquisa



Fonte: O próprio autor.

Figura 17: E-mail da Ouvidora Chefe dando conhecimento do Relatório Final ao corpo de gestores da Arce



Fonte: O próprio autor.

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

A partir da interação com o público interno da ARCE através da pesquisa, pode-se destacar que a Ouvidoria possui potencial para avançar no que se refere à transparência e fomento à participação de seus colaboradores.

As conclusões da pesquisa indicaram medidas e mudança de postura que certamente favorecerão o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e pela ARCE.

Verificou-se, por exemplo, que no tocante à transparência, apesar da Ouvidoria possuir uma página própria no “site” da ARCE, onde é possível acessar informações sobre sua atuação, canais de acesso e relatórios gerenciais, é necessária uma atuação direta junto aos colaboradores, no intuito de possibilitar um maior conhecimento dos procedimentos e processos conduzidos pela Ouvidoria. Essas medidas já estão sendo adotadas por meio de reuniões com os coordenadores dos setores da Agência.

Essa atuação direta também servirá para maximizar a confiança dos colaboradores na utilização das ferramentas de Ouvidoria, visando a melhoria dos serviços regulados e da própria ARCE, por meio de sugestões, reclamações e denúncias, bem como de elogios a colegas e à Agência.