

Relatório Anual da Ouvidoria da ARCE

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

1. EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: Hélio Winston Barreto Leitão

Conselheiro Diretor: Francisco Rafael Duarte Sá

Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz

Conselheiro Diretor: João Gabriel Laprovítera Rocha

Conselheiro Diretor: Matheus Teodoro Ramsey Santos

Conselheiro Diretor: Rafael Maia de Paula

OUVIDORIA

Ouvidora-Chefe: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analista de Regulação: Filipe Medeiros Rangel

Analista de Regulação: Tatiana Cirila Lima Sampaio

Colaboradores: Aliene Vasconcelos Lisboa
Amanda Maria dos Santos Silva
Ingrid Andrade Lustosa
José Airton Borges Carneiro
Morgana Moreira Lima
Priscila Moreira Viana
Roberta Maria Viana

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

SISCDO (Sistema de Controle de Documentos – ARCE);

SUITE (Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica)

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.

2. INTRODUÇÃO

Do Relatório (as planilhas contendo os dados referentes à plataforma Ceará Transparente foram geradas em 11/01/2023 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 aos usuários registrados na Ouvidoria, 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 2023, 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.

Também destacam-se como normas estaduais correlatas à Ouvidoria a Instrução Normativa nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial, a Portaria nº 52/2020 que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria e a Portaria nº 97/2020 que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais.

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 a Pesquisa de Satisfação realizada 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 nº 52/2020, 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.

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Neste item, apresenta-se informações referentes às sugestões de melhorias apontadas pela Ouvidoria da ARCE. Esclarece-se que não houve recomendações e orientações apontadas para esta Agência pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no **Relatório de Gestão 2022**.

Sugestões de Melhorias de 2023 (Ouvidoria da ARCE):

“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.”

Uma das sugestões de melhorias recomendadas pela Ouvidoria da ARCE, conforme parágrafo acima, foi a apresentação dos resultados da Pesquisa Interna realizada em 2022 pela Ouvidoria da ARCE a todos os colaboradores da Agência. Essa recomendação foi plenamente atendida: em 16.08.2023 a Ouvidoria da ARCE realizou a 30ª edição do Fórum Regulação e Cidadania com o tema “*Ouvidoria e Ética como Instrumentos para Melhoria dos Serviços Públicos*”, na qual, a Pesquisa Interna foi apresentada ao público interno, com a rica complementação das palestras sobre Ouvidoria, ministradas por Jean Lopes (COUVI/CGE) e sobre Ética, por Tiago Peixoto (CEGEP/CGE).

A segunda sugestão apresentada pela Ouvidoria da ARCE foi a implementação de rotinas de estudo das pesquisas do Ceará Transparente e das Pesquisas realizadas pela própria Ouvidoria. Essa sugestão também foi plenamente atendida por meio de um projeto (P-OUV-003-2023) do Plano e Atividades de Metas (PAM) da Ouvidoria que estudou uma metodologia de pós atendimento, tendo em vista, melhorar o nível de satisfação dos usuários.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta seção serão discutidos os dados obtidos referentes à Ouvidoria da ARCE no ano de 2023 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 2022 e 2023

FERRAMENTA	2022	2023	%VARIAÇÃO (+)(-)
Ceará Transparente	624	792	26,92%
SOA (Saneamento Básico, Gás Canalizado, Transporte Intermunicipal, Energia)	14866	30950	108,19%
SGO	50247	64705	28,77%

Fonte: Ceará Transparente, SOA e SGO.

Conforme se observa, houve um aumento na quantidade de

solicitações registradas no **Ceará Transparente**, no **SOA** e no **SGO**, ou seja, em todas as ferramentas, o que indica uma tendência de aumento progressivo nas demandas da Ouvidoria da ARCE,

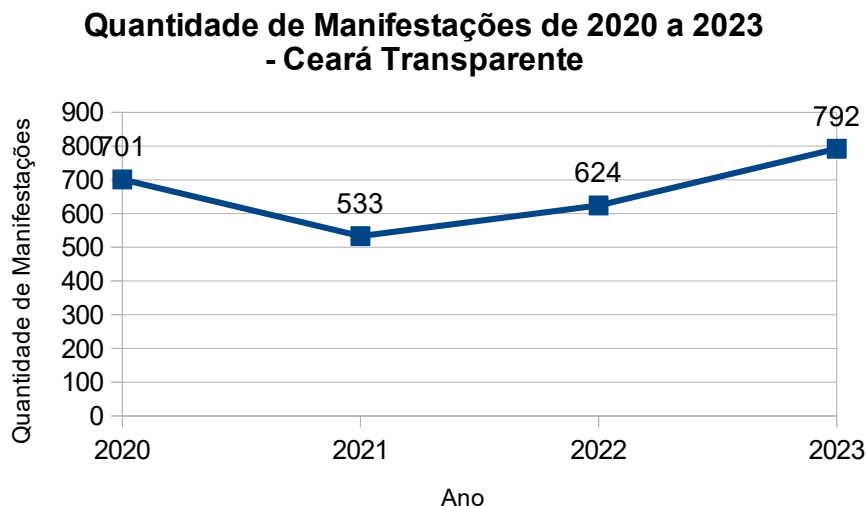
O aumento mais expressivo ocorreu no **SOA** (108,19%), o que é explicado pela alta demanda dos usuários de informações acerca de **Passe Livre Intermunicipal** da área de Transporte Intermunicipal).

4.1. Total de Manifestações do Período

Esta seção abordará os dados referentes ao ano de 2023 obtidos provenientes da plataforma **Ceará Transparente**, 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



Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, verifica-se que houve redução de, aproximadamente, **23,97%** na quantidade de manifestações de **2020 para**

2021, o que se justifica pela melhora no cenário da pandemia, a qual teve início em 2020, havendo um retorno gradual dos serviços de transporte intermunicipal.

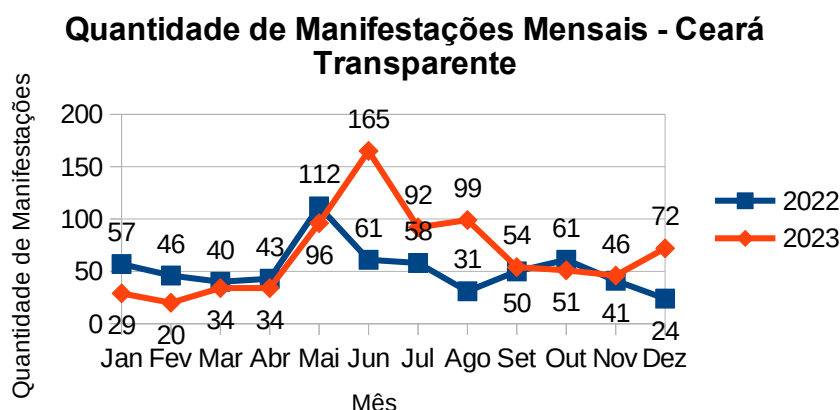
Comparando-se **2021** com **2022**, verifica-se um **crescimento de 17,07%** na quantidade de manifestações registradas na plataforma **Ceará Transparente**, esse aumento se deu em decorrência do crescimento de demandas pelos usuários na área de **Transporte Intermunicipal**, a qual engloba sub-assuntos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

Ademais, comparando-se **2022** com **2023**, verifica-se um **aumento de 26,92%** na quantidade de manifestações registradas no Ceará Transparente. Esse crescimento, assim como a comparação realizada entre 2021 e 2022, se explica por uma demanda mais alta na área de **Transporte Intermunicipal**.

4.1.1. Quantitativo Mensal de 2023 e 2022

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 2022 e 2023.

Figura 2: Quantitativo Mensal - Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que o comportamento mensal em 2023 e 2022 foi variado, nos meses de janeiro a maio e outubro a linha correspondente ao ano de 2022 esteve acima da linha correspondente ao ano de 2023, no entanto, nos meses restantes, o ano de 2023 apresentou maior quantidade de manifestações que o ano de 2022.

No ano de **2023**, constata-se que houve um pico de manifestações ocorrido no mês de **junho**. 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 **Transporte Intermunicipal**, o qual apresentou **153 registros**, correspondendo a, aproximadamente, **92,73%** do total de manifestações do referido mês. Dessas 153 manifestações, observa-se que o sub-assunto mais demandado foi **Carteira de Estudante Intermunicipal**, apresentando 132 manifestações.

4.2. 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 2023, sendo realizado um comparativo com o ano de 2022. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 2.

Tabela 2: Meios de Entrada - Ceará Transparente

MEIO DE ENTRADA	2022	2023	%VARIAÇÃO (+)(-)
Telefone 155	287	375	30,66%
Internet	310	236	-23,87%
Telefone	1	135	13400,00%
E-mail	21	26	23,81%
Reclame Aqui	0	8	-
Ceará App	3	5	66,67%
Whatsapp	0	3	-
Cidadão on-line - Chat	0	3	-
Presencial	2	1	-50,00%
TOTAL	624	792	-

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, em **2023** o meio de entrada mais utilizado foi o **Telefone 155**, seguido da **Internet**. Já em **2022** o meio de entrada mais utilizado foi a **Internet**, seguido pelo **Telefone 155**. Dessa forma, constata-se uma maior adesão dos solicitantes a se manifestarem por meio do Telefone 155, possivelmente, devido a se ter um contato humano com o atendente, o que pode facilitar a manifestação do usuário.

Ademais, verifica-se um aumento bem expressivo na quantidade de registros efetuados pelo meio de entrada **Telefone**, apresentando um crescimento de **13400%** de 2022 para 2023. Dessa forma, constata-se, de fato, uma preferência dos usuários pelo uso de ligações para registrar suas manifestações.

Além disso, verifica-se que os meios de entrada **Reclame Aqui**, **WhatsApp**, **Cidadão Online**, **E-mail** e **Ceará App** em **2023** apresentou uma maior utilização em comparação ao ano de **2022**, o que pode ser justificado por serem meios digitais, o que facilita o acesso para alguns usuários.

4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção, as manifestações registradas na plataforma do **Ceará Transparente** serão apresentadas pelo **tipo** no ano de **2023**, sendo realizado um comparativo com o ano de **2022**. Além disso, as manifestações referentes ao ano de **2023** serão expostas pelo **assunto** e **sub-assunto**.

Na Tabela 3 estão apresentados os dados referentes ao tipo de manifestação no ano de 2022 e 2023.

Tabela 3: Tipos de Manifestação - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2022	2023	%VARIAÇÃO (+)(-)
Reclamação	551	727	31,94%
Denúncia	16	17	6,25%
Elogio	4	0	-100,00%
Sugestão	6	3	-50,00%
Solicitação	47	45	-4,26%

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, tanto em 2022 quanto em 2023 o principal tipo de manifestação foi **reclamação**, sendo que de 2022 para 2023 houve um **aumento de 31,94%** na quantidade de registros. Além disso, o segundo tipo de manifestação mais registrado foi o de **solicitação**, o qual de 2022 para 2023 apresentou um **decréscimo de -4,26%** na quantidade de manifestações.

As variações mais expressivas percentualmente foram nas quantidades de **elogios** e **sugestões** registrados, onde de 2022 para 2023 ocorreu uma diminuição, respectivamente, de 100% e de 50% nos registros. Outrossim, a quantidade de **denúncias** registradas apresentou, de 2022 para 2023 um aumento de **6,25%**.

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 2022 e 2023.

Tabela 4: Insatisfação do Cidadão - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2022	2023	%VARIAÇÃO (+)(-)
Reclamação	551	727	31,94%
Denúncia	16	17	6,25%
TOTAL	567	744	31,22%

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que o grau de insatisfação do cidadão aumentou 31,22% no ano de 2023, ao se comparar com o ano de 2022. Esse aumento se refletiu de forma mais expressiva na quantidade de reclamações registradas. Entretanto, a quantidade de denúncias permaneceu semelhante, tendo aumentado apenas 1 (um) registro.

A Tabela 5 apresenta os dados referente ao grupo de tipificação

Contribuição do Cidadão nos anos de 2022 e 2023.

Tabela 5: Contribuição do Cidadão - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2022	2023	%VARIAÇÃO (+)(-)
Elogio	4	0	-100,00%
Sugestão	6	3	-50,00%
TOTAL	10	3	-70,00%

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que o grau de contribuição do cidadão **diminuiu 70%** no ano de 2023, ao se comparar com o ano de 2022. Verifica-se que em 2023 **não houve elogios**, apresentando uma redução de 100% ao se comparar 2023 com 2022, além de ter ocorrido uma **redução, no mesmo período, de 50% na quantidade de registros de sugestões**.

A Tabela 3 já apresentou o grupo de tipificação **Solicitação de Serviço**. Conforme se observa, o número de solicitação de serviços reduziu 4,26% em 2023, ao se comparar com o ano de 2022, sendo, portanto, uma diminuição pouco expressiva.

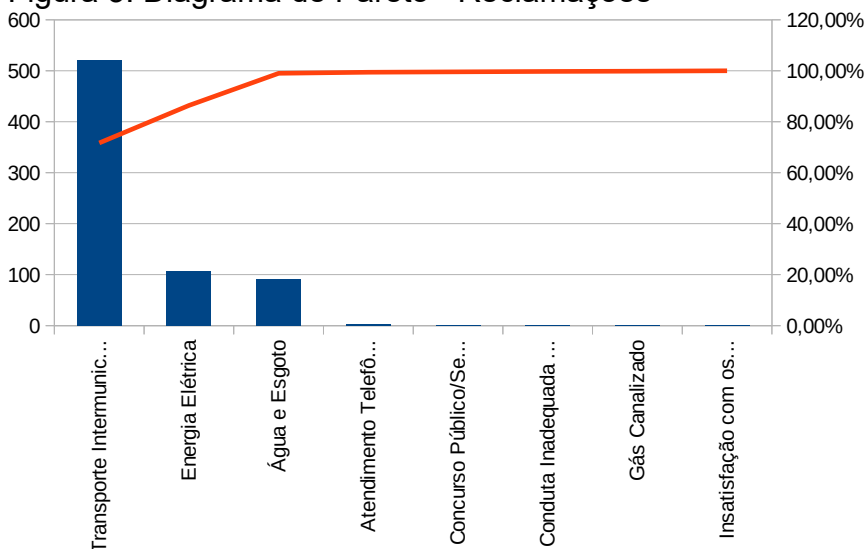
4.4. Manifestações por Tipo/Assunto

Esta seção discorrerá sobre as manifestações registradas em 2023 na plataforma **Ceará Transparente** considerando o tipo e o assunto de cada manifestação.

O Diagrama de Pareto foi utilizado com o intuito de que fossem escolhidos os assuntos que representem 80% do total de registros no Ceará Transparente apenas do tipo **reclamação**, considerando a elevada quantidade de assuntos para este tipo. Para os outros tipos, a quantidade de assuntos não é tão elevada, e, portanto, todos serão mostrados.

O diagrama elaborado está apresentado na Figura 3.

Figura 3: Diagrama de Pareto - Reclamações



Fonte: Ceará Transparente.

Constata-se que os assuntos **Transporte Intermunicipal** e **Energia Elétrica** correspondem a mais de 80% dos assuntos das **reclamações** registradas no Ceará Transparente, e, além desses dois assuntos, por ser um assunto relacionado às áreas reguladas pela ARCE, será inserido nas reclamações o assunto **Água e Esgoto**. Nesse contexto, foi elaborada a Tabela 6, em que são apresentadas as manifestações por tipo/assunto.

Tabela 6: Manifestações por Tipo/Assunto

TIPOS	ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
Reclamação	Transporte Intermunicipal	521
	Energia Elétrica	107
	Água e Esgoto	92
Solicitação	Transporte Intermunicipal	34
	Energia Elétrica	8
	Água e Esgoto	1
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
	Frota de Veículos	1

TIPOS	ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
Denúncia	Transporte Intermunicipal	10
	Energia Elétrica	3
	Água e Esgoto	3
	Gás Canalizado	1
Sugestão	Transporte Intermunicipal	2
	Energia Elétrica	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: **Transporte Intermunicipal, Energia Elétrica e Água e Esgoto**. A área de **Gás Canalizado**, que também é um serviço público regulado pela ARCE, como já esperado, devido a baixa quantidade de usuários, apresentou pouca expressividade, tendo ocorrido apenas uma solicitação.

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

- **Assunto mais demandado: Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **71,66%** do total de reclamações registrada no Ceará Transparente.
- **Segundo lugar: Energia Elétrica** - correspondendo a **14,72%** do total de reclamações registrada no Ceará Transparente.
- **Terceiro lugar: Água e Esgoto** - correspondendo a **12,65%** do total de reclamações registrada no Ceará Transparente.

No tipo de manifestação “**solicitação**”, a situação é semelhante:

- **Assunto mais demandado: Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **75,56%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.

- **Segundo lugar: Energia Elétrica** - correspondendo a **17,78%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.
- **Terceiro lugar: Água e Esgoto** - correspondendo a **2,22%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.

Para o tipo de manifestação “**denúncia**”, verifica-se também situação semelhante às reclamações e solicitações:

- **Assunto mais demandado: Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **58,82%** do total de denúncias registrada no Ceará Transparente.
- **Segundo lugar: Energia Elétrica** - correspondendo a **17,65%** do total de denúncias registrada no Ceará Transparente.
- **Terceiro lugar: Água e Esgoto** - correspondendo a **17,65%** do total de denúncias registrada no Ceará Transparente.

Verifica-se que houve 2 sugestões para a área de **Transporte Intermunicipal** e 1 sugestão para a área de **Energia Elétrica**, registre-se que as sugestões são muito positivas 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.

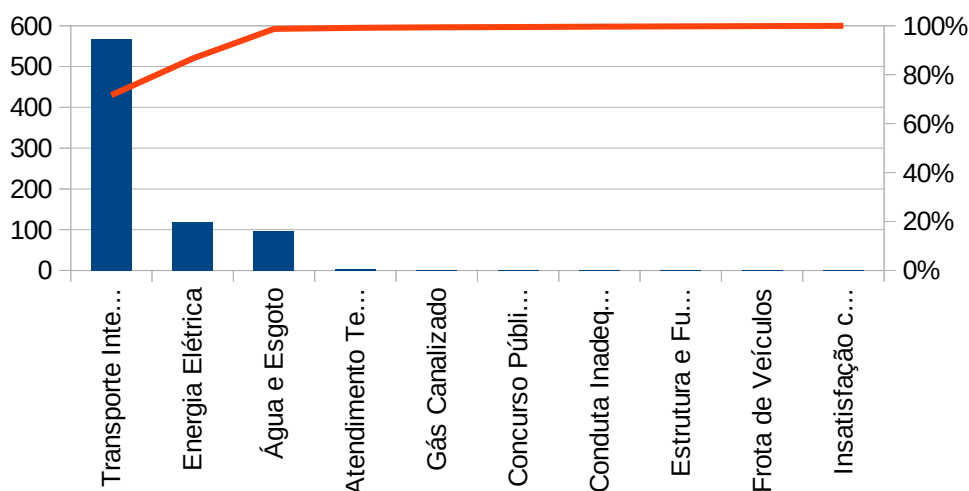
4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Esta seção discorrerá sobre as manifestações registradas em 2023 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 4.

Figura 4: 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
Transporte Intermunicipal	Carteira De Estudante Intermunicipal	316
	Pré-Embarque – Gratuidades e Descontos	86
	Passe Livre Intermunicipal (PCD, Hemofílicos e HIV)	37
	Multas, Taxas e Serviços da ARCE	27
	Motoristas - Conduta Inadequada	15
Energia Elétrica	Falta de Energia	21
	Cobrança Indevida	20

	Ressarcimento de Danos Elétricos	7
	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	6
	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	6
Água e Esgoto	Falta de Água ou Baixa Pressão	75
	Cobrança Indevida	5
	Vazamento na Ligação Predial/Rede de Água	4
	Pedido de Religação de Água	2
	Qualidade da Água	2

Fonte: Ceará Transparente.

No assunto de **Transporte Intermunicipal** os sub-assuntos mais expressivos foram “Carteira de Estudante Intermunicipal”, “Pré-Embarque – Gratuidades e Descontos” e “Passe Livre Intermunicipal (PCD, Hemofílicos e HIV)”. As principais reclamações acerca da Carteira de Estudante Intermunicipal e a Passe Livre Intermunicipal dizem respeito à demora na emissão das carteiras dos referidos benefícios, devido a uma alta demanda do setor. Além disso, as reclamações acerca de gratuidades e descontos dizem respeito, principalmente, as empresas ou cooperativas não aceitarem que os usuários utilizem seus benefícios de gratuidade ou de desconto.

No assunto de **Energia Elétrica**, os sub-assuntos mais demandados foram “Falta de Energia” e “Cobrança Indevida”. No que se refere à Falta de Energia, verifica-se que a grande parte das manifestações estão concentradas nos meses de fevereiro/2023 a maio/2023, o que pode ser justificado pelo fato da ocorrência das chuvas no estado do Ceará no referido período, que ocasionam interrupções no fornecimento. Com relação à Cobrança Indevida, as principais reclamações são acerca de cobranças que vêm nas faturas de energia dos usuários ou acerca de faturas com valores elevados. Vale ressaltar que a Ouvidoria realiza reuniões com a Ouvidoria da Enel periodicamente, ocasião em que são discutidos os principais problemas enfrentados pelos consumidores e são cobradas soluções pela distribuidora.

No assunto de **Água e Esgoto**, o sub-assunto mais demandado foi “Falta de Água ou Baixa Pressão”. É importante frisar que as manifestações vêm sendo monitoradas constantemente pela Ouvidoria da ARCE. Vale ressaltar que, assim como na área de energia elétrica, a Ouvidoria da ARCE realiza reuniões com a Ouvidoria da Cagece, ocasião em que são discutidos os principais problemas enfrentados pelos consumidores e são cobradas soluções. Além disso, vale ressaltar que muitas solicitações são encaminhadas para a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, setor que realiza fiscalizações na área de saneamento para auxiliar na solução e prevenção dos problemas.

4.6. 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	775	97,85%
Carteira do Passe Livre Intermunicipal	17	2,15%

Fonte: Ceará Transparente.

Com relação ao tipo de serviço, temos 97,85% 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. Por outro lado, 17 manifestações se referem à Carteira do Passe Livre Intermunicipal, que é um serviço prestado pela Agência. Vale ressaltar que existe uma diferença entre a quantidade de manifestações referentes ao Passe Livre Intermunicipal e a quantidade de manifestações com o tipo de serviço Passe Livre Intermunicipal, isso se deve ao fato de que a classificação do tipo de serviço como Carteira do Passe Livre Intermunicipal foi inserida posteriormente no ano de 2023.

4.7. Manifestações por Programa Orçamentário

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por programa orçamentário em 2023. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 9.

Tabela 9: Manifestação por Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Regulação dos Serviços Públicos Delegados	792	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**.

4.8. Manifestações por Unidades Internas

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por unidades internas em 2023. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 10.

Tabela 10: Manifestações por Unidade Interna

UNIDADE	TOTAL
Assessoria de Gabinete do Conselho	1
Gerência Administrativo-Financeira	1
Ouvidoria	790

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que a Ouvidoria concentrou a maioria das manifestações, correspondendo a **99,5%** do total de manifestações, tal dado se justifica, pois a Ouvidoria da ARCE executa a mediação de conflitos com técnicos lotados na própria Ouvidoria. A manifestação referente à Unidade Gerência Administrativo-Financeira diz respeito a uma reclamação referente ao Concurso

Público da ARCE, assunto na qual a análise cabe somente ao referido setor.

Já com relação à manifestação referente à Assessoria de Gabinete do Conselho se trata de um provável erro na hora de classificação da Unidade, pois deveria ser da Ouvidoria.

4.9. Manifestações por Municípios

Nesta seção serão apresentados os principais municípios que registraram manifestações, bem como serão apresentadas as quantidades de manifestações por Região de Planejamento do Estado do Ceará. Será realizada uma comparação entre 2023 e 2022.

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 2023. O resultado dessa análise pode ser observado na Tabela 11.

Tabela 11: Manifestações por Município

MUNICÍPIO	2022	2023	VARIAÇÃO (+)(-)
Fortaleza	108	200	85,19%
Caucaia	13	135	938,46%
Não se Aplica	1	75	7400,00%
Maracanaú	10	54	440,00%
Itapipoca	6	36	500,00%
Maranguape	12	31	158,33%
Juazeiro do Norte	15	26	73,33%
Pacatuba	5	19	280,00%
Aquiraz	1	14	1300,00%
Cascavel	5	13	160,00%
Mucambo	1	11	1000,00%
Granja	6	10	66,67%
Banabuiú	1	8	700,00%
Canindé	3	8	166,67%

Fonte: Ceará Transparente.

Comparando-se 2023 com 2022, verifica um aumento de **7400%** na quantidade de manifestações com municípios **Não se Aplica**, 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 **Aquiraz**, em que ocorreu um aumento de **1300%** nos registros, apesar da quantidade de manifestações em 2023 ainda ser um valor baixo, sendo de 14 manifestações.

Em primeiro lugar na quantidade de manifestações registradas vem o município de **Fortaleza**, correspondendo a **25,25%** do total de manifestações. Esse comportamento é esperado, tendo em vista a quantidade de habitantes do referido município.

Vale mencionar um aumento considerável de manifestações referentes ao município de **Caucaia**, em que houve um aumento de **938,43%**, passando de 13 registros em 2022, para 135 registros em 2023, sendo o segundo município com maior quantidade de registros neste último ano. Para esse município, verifica-se que o sub-assunto mais demandado foi **Carteira de Estudante Intermunicipal**, correspondendo a 73,33% do total de manifestações registradas para a referida cidade.

Como se constata, no ano de 2023, uma parcela significativa das manifestações não apresentaram registro de município, o que está expresso como **Não se Aplica**, correspondendo a **9,47%** 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 local da ocorrência para que a manifestação seja encaminhada aos Agentes Regulados.

A relação de municípios será expressa pelas Regiões de Planejamento do Estado do Ceará nos anos de 2022 e 2023, 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	2022	2023	VARIAÇÃO (+)(-)
Grande Fortaleza	179	501	179,89%
Litoral Oeste / Vale do Curu	14	53	278,57%
Cariri	38	39	2,63%
Sertão de Sobral	7	26	271,43%
Sertão Central	4	18	350,00%
Maciço de Baturité	5	16	220,00%
Centro Sul	4	14	250,00%
Sertão dos Crateús	5	12	140,00%
Litoral Norte	18	11	-38,89%
Sertão de Canindé	6	8	33,33%
Litoral Leste	5	7	40,00%
Serra da Ibiapaba	8	5	-37,50%
Vale do Jaguaribe	3	4	33,33%
Sertão dos Inhamuns	1	3	200,00%

Fonte: Ceará Transparente, IPECE.

Comparando-se 2023 com 2022, tem-se que o maior aumento ocorreu na região do **Sertão Central**, em que houve um acréscimo de **350,00%** na quantidade de manifestações registradas. Já a maior diminuição ocorreu na região do **Litoral Norte**, em que houve uma diminuição de **83,33%** na quantidade de manifestações registradas.

Ademais, verifica-se um aumento considerável nos registros referentes à região da Grande Fortaleza, tendo sido de **179,89%**, passando de 179 registros em 2022 para 501 registros em 2023.

Conforme se observa, no ano de 2023, em primeiro lugar, verifica-se que a região de planejamento mais demandada foi **Grande Fortaleza**, seguida por **Litoral Oeste/Vale do Curu** e **Cariri**, **Sertão de Sobral** e **Sertão Central**.

4.10. 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.

4.10.1. Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA)

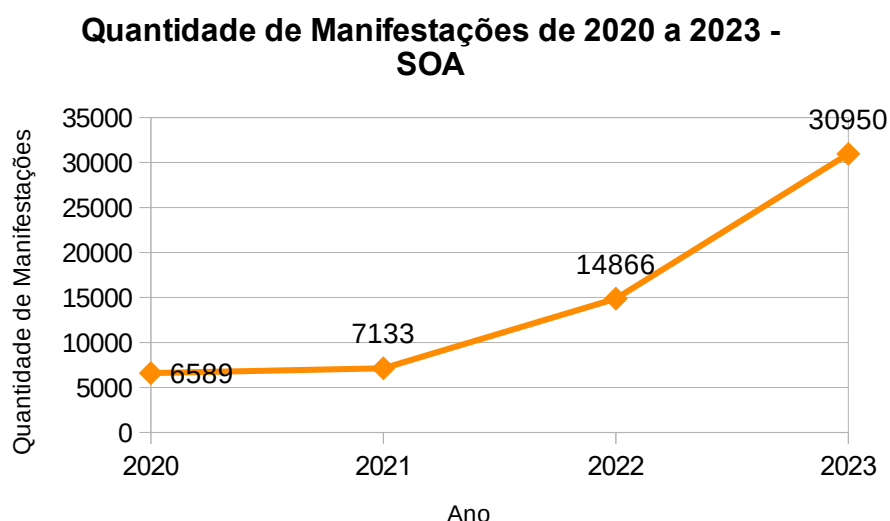
Nesta seção serão discutidos os dados obtidos a partir do Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA). Os quantitativos levarão em conta todas as áreas reguladas: energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado. Entretanto, serão detalhadas apenas as áreas de saneamento básico,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

4.10.1.1. Total de Manifestações no Período

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SOA** referentes ao ano de 2023. 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 5 apresenta a quantidade de solicitações do último quadriênio.

Figura 5: Manifestações do Último Quadriênio - SOA



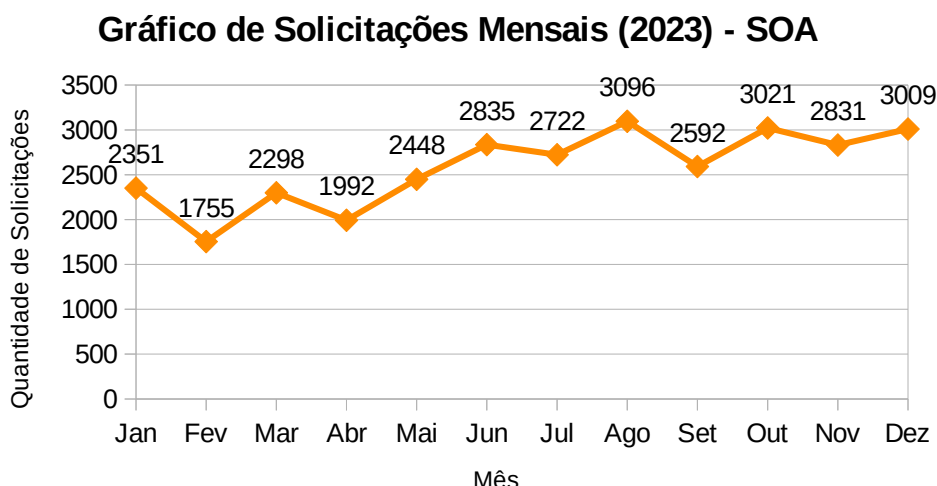
Fonte: SOA, Painel no *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Nota-se um crescimento elevado e progressivo ao longo do último quadriênio. Além disso, observa-se um aumento bastante expressivo na quantidade de manifestações de 2022 para 2023. Comparando-se esses dois anos, verifica-se um **aumento na quantidade de manifestações de, aproximadamente, 108,19%**, ou seja, a quantidade de solicitações registradas em 2023 foi mais que o dobro da quantidade de solicitações registradas em 2022.

4.10.1.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará o quantitativo mensal das solicitações registradas no SOA em 2023. Os dados estarão apresentados na Figura 6.

Figura 6: Quantitativo Mensal de 2023 - SOA



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

Apesar de um comportamento que oscilou em alguns meses, constata-se uma tendência geral de crescimento ocorrida durante 2023. Verifica-se, ainda, um pico de solicitações bastante expressivo ocorrido em agosto/2023.

O principal fator contribuinte para a tendência de crescimento das solicitações ocorridas em 2023, assim como em anos anteriores, é o **Passe Livre Intermunicipal**, visto que a Ouvidoria da ARCE é bastante demandada para fornecer informações acerca do referido benefício.

4.10.1.2. 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 2023 estão apresentados na Tabela 13.

Tabela 13: Meios de Entrada em 2023

MEIO DE ENTRADA	2023	%
Telefone	16873	54,52%
WhatsApp	12782	41,30%
Aplicativo ConectArce	475	1,53%
E-mail	417	1,35%
Ceará Transparente	279	0,90%
Balcão	61	0,20%
Rodoviária	39	0,13%
Vapt-Vupt Sobral	22	0,07%
Vapt-Vupt Antônio Bezerra	1	0,00%
Fale com o Presidente	1	0,00%
TOTAL	30950	-

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

Constata-se que o meio mais demandado foi o telefone, correspondendo a **54,52%** do total das solicitações. Em segundo lugar vem o **WhatsApp**, correspondendo a **41,30%**. Em seguida, vem o **Aplicativo ConectArce** e o **E-mail**, correspondendo, respectivamente, a **1,53%** e **1,35%**.

Vale ressaltar que houve erros de registro, os quais foram verificados individualmente. No caso do meio de entrada rodoviária, das 39 solicitações cadastradas, 38 correspondem a telefone e 1 corresponde a WhatsApp. No caso dos registros cadastrados como Vapt-Vupt Sobral, as 22 solicitações correspondem a WhatsApp. No caso dos registros cadastrados como Vapt-Vupt Antônio Bezerra e como Fale com o Presidente, as 2 solicitações correspondem a telefone.

4.10.1.3. 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 2023.

Tabela 14: Quadro Geral - Transporte Intermunicipal

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	26063
Informações	25577
Reclamações	382
Consultas	64
Denúncias	35
Sugestão/Crítica	4
Elogios	1
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	26060
PROCEDÊNCIA ¹	
Procedente em Parte	66
Procedente	283
Outros/Não se Aplicam	84
Improcedente	32
Não Compete à ARCE	9
Duplicidade	3
Cancelado	4
-	1
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	12
Processos Registrados	3
Processos Arquivados	3

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

1 – Excluindo-se Informações

Conforme se observa, foram registradas **26063 solicitações** referentes à área de Transporte Intermunicipal, sendo que a maioria das solicitações

corresponde a **informações**, as quais representam **98,14%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar está **reclamações**, que representam **1,47%** do total de solicitações registradas.

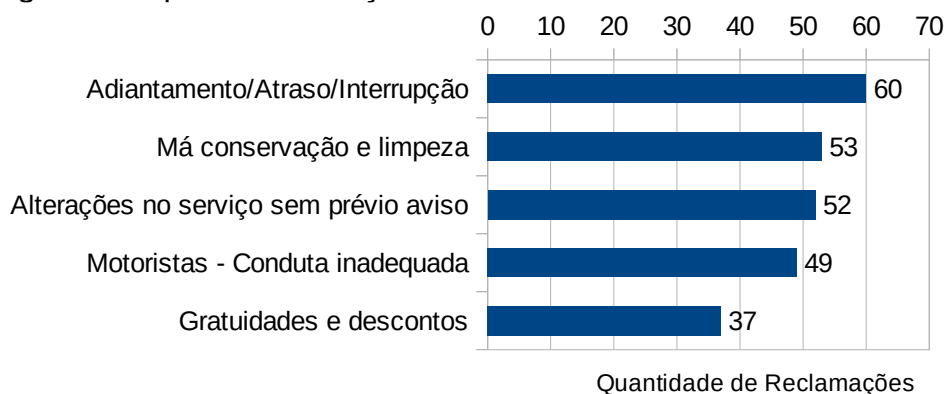
Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **procedente**, correspondendo a **58,71%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Vale ressaltar que o ano de 2022 apresentou 12437 registros, o que representa um aumento de **109,53%** na quantidade de registros ao se comparar 2023 com 2022. Ademais, verifica-se que esse aumento refletiu na quantidade de informações registradas, enquanto que em 2022 houve 11586 informações registradas, em 2023 houve 25577 registros. Por outro lado, a quantidade de reclamações em 2023 foi inferior a 2022, em 2023 a quantidade foi de 382 registros, e em 2022 a quantidade foi de 716 registros.

Constata-se, ainda, que **12 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2023, havendo a abertura de 3 processos e arquivamento de 3 processos.

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

Figura 7: Top 5 - Reclamações



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

Verifica-se que o principal assunto reclamado foi 32

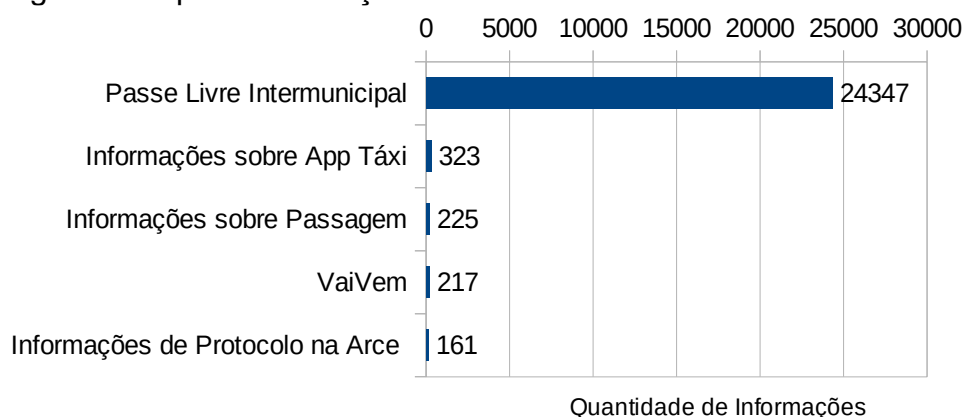
Adiantamento/Atraso/Interrupção, correspondendo a 15,71% do total de reclamações registradas, que se tratam de reclamações acerca do descumprimento de horários pelas empresas ou cooperativas de transporte.

As reclamações acerca de Má Conservação e Limpeza se tratam de queixas dos usuários acerca do estado do veículo utilizado pelas empresas e cooperativas para realização das viagens. Essa tipologia corresponde a 13,87% do total de reclamações registradas.

Acerca de alterações no serviço sem prévio aviso, vale ressaltar que, diferentemente do ano de 2022, as Resoluções ARCE nº 269/2020 e nº 18/2021 foram revogadas, tais resoluções flexibilizavam a grade de horários das empresas e cooperativas diante do cenário da pandemia, no entanto, as reclamações permaneceram elevadas, até mesmo porque algumas linhas permanecem em processo licitatório para contratação de empresas de transporte para operação, o que contribuiu para a permanência do aumento da quantidade de reclamações. Essa tipologia corresponde a 13,61% do total de reclamações registradas.

O gráfico presente na Figura 8 representa as cinco principais tipologias das informações prestadas referentes à área de transporte intermunicipal.

Figura 8: 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 95,19% do total de informações registradas. Constata-se que essa alta demanda se refletiu principalmente no 0800 da ARCE e no WhatsApp, com usuários solicitando informações acerca desse benefício.

4.10.1.4. 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 2023.

Tabela 15: Quadro Geral - Saneamento Básico

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	4000
Informações	3528
Reclamações	457
Denúncias	12
Consultas	3
Elogios	0
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	3987
PROCEDÊNCIA ¹	
Procedente	354
Improcedente	41
Não Compete à ARCE	39
Duplicidade	12
Outros/Não se Aplicam	7
Procedente em Parte	3
Cancelado	2
-	1
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	25
Processos Registrados	6

Processos Arquivados	14
----------------------	----

Fonte: SOA, Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE,
SISCDO, Processo Eletrônico, SUITE.
1 – Excluindo-se Informações

Conforme se observa, foram registradas **4000 solicitações** referentes à área de Saneamento Básico, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam **88,20%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar está **reclamações**, que representam **11,43%** do total de solicitações registradas.

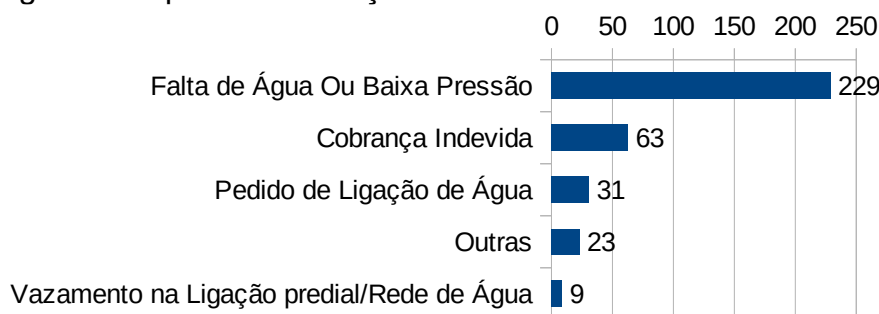
Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **procedente**, correspondendo a **77,12%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Vale ressaltar que o ano de 2022 apresentou 1500 registros, o que representa um aumento de 166,67% na quantidade de registros ao se comparar 2023 com 2022. Ademais, verifica-se que esse aumento refletiu na quantidade de informações registradas, enquanto que em 2022 houve 1012 informações registradas, em 2023 houve 3528 registros. Por outro lado, a quantidade de reclamações em 2023 foi inferior a 2022, em 2023 a quantidade foi de 457 registros, e em 2022 a quantidade foi de 472 registros.

Constata-se, ainda, que **25 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2023, havendo a abertura de 6 processos e o arquivamento de 14 processos no referido ano.

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

Figura 9: Top 5 - Reclamações

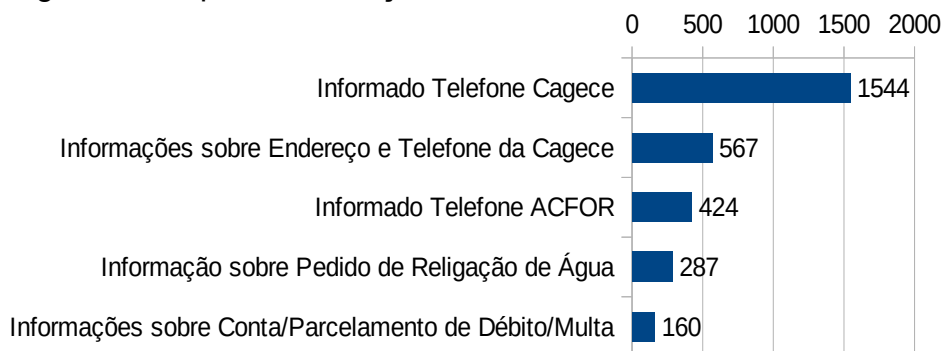


Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Verifica-se que o principal assunto reclamado está relacionado a falta de água ou baixa pressão, correspondendo a 50,11% 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 10 representa as cinco principais tipologias das informações prestadas referentes à área de saneamento básico.

Figura 10: Top 5 - Informações



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

Observa-se que o item mais demandado foi Informado Telefone Cagece, correspondendo a 43,76% 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. Ademais, vale ressaltar que a Cagece enfrentou problemas com o seu atendimento telefônico no ano de 2023, ocasionando ligações para a ARCE de muitos usuários que não conseguiam ligar para a Cagece.

4.10.1.5. 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 2023.

Tabela 16: Quadro Geral - Gás Canalizado

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	7
Reclamações	4
Informações	1
Denúncias	1
Elogios	1
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	7
PROCEDÊNCIA ¹	
Outros/Não se Aplicam	3
Procedente	2
Procedente em Parte	1
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	1
Processos Registrados	1
Processos Arquivados	0

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

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 2023, assim como em anos anteriores. As principais solicitações foram relacionadas a reclamações por Falta de Gás ou Baixa Pressão, Cobrança/Corte e Alteração Cadastral.

4.10.2. Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – Energia Elétrica

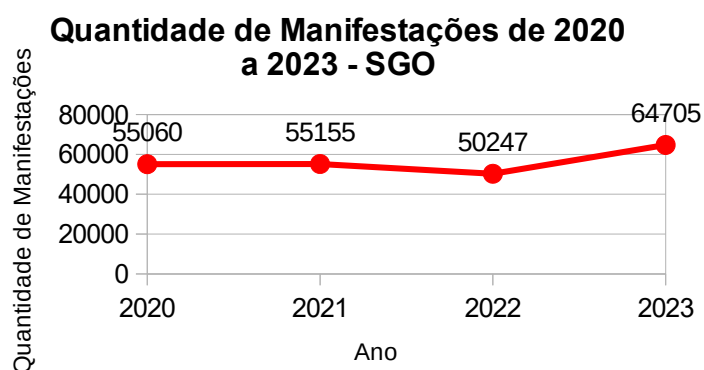
Nesta seção serão discutidos os dados obtidos a partir do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO). O SGO é um sistema da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para registro de solicitações na área de Energia Elétrica.

4.10.2.1. Total de Solicitações

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SGO** referentes ao ano de 2023. Além disso, será apresentado o quadro geral referente à área de Energia Elétrica.

O gráfico presente na Figura 11 apresenta a quantidade de solicitações do último quadriênio.

Figura 11: Solicitações do Último Quadriênio - SGO



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

Observa-se que houve um acréscimo na quantidade de solicitações registradas de 2022 para 2023, correspondendo a um aumento 28,77%.

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

Tabela 17: Quadro Geral - Energia Elétrica

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	64705
Informações	53904
Reclamações	10762
Denúncias	35
Elogios	0
Sugestão/Crítica	4
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	65397
PROCEDÊNCIA ¹	
Outros	6012
Procedente	3009
Improcedente	1780
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	114
Processos Registrados	36
Processos Arquivados	15

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

1 – Excluindo-se informações

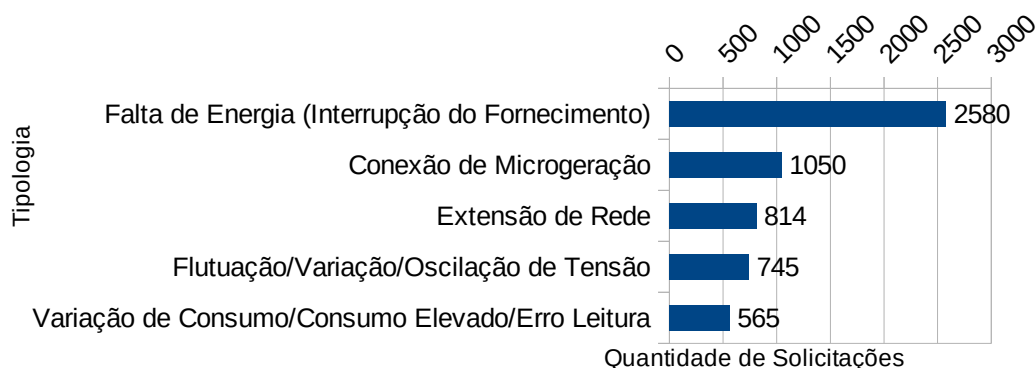
Conforme se observa, foram registradas **64705 solicitações** referentes à área de Energia Elétrica, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam **83,31%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar está **reclamações**, que representam **16,63%** do total de solicitações registradas.

Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **outros**, correspondendo a **55,66%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Constata-se, ainda, que **114 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2023 na ARCE, havendo a abertura de 36 processos e o arquivamento de 15 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 12 apresenta as cinco principais tipologias reclamadas na área de energia elétrica.

Figura 12: Top 5 - Reclamações



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

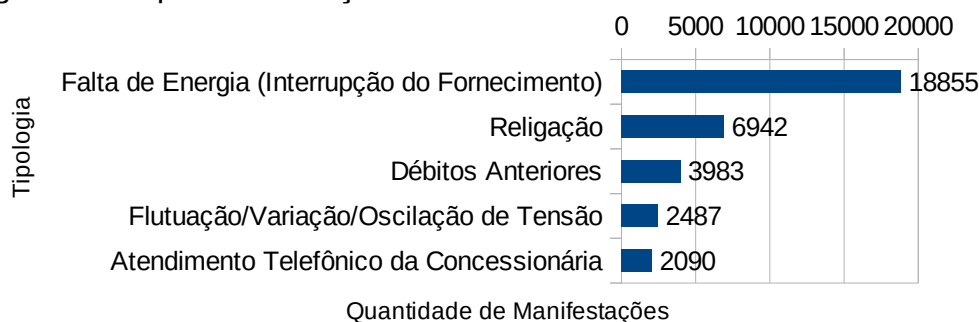
Constata-se que **Falta de Energia** foi a reclamação mais efetuada em 2023, correspondendo a **23,97%** do total de reclamações registradas, seguida por **Conexão de Microgeração, Extensão de Rede, Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura**. Essas tipologias já apresentaram destaque em anos anteriores, e reincidiram em 2023.

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

Figura 13: Top 5 - Informações



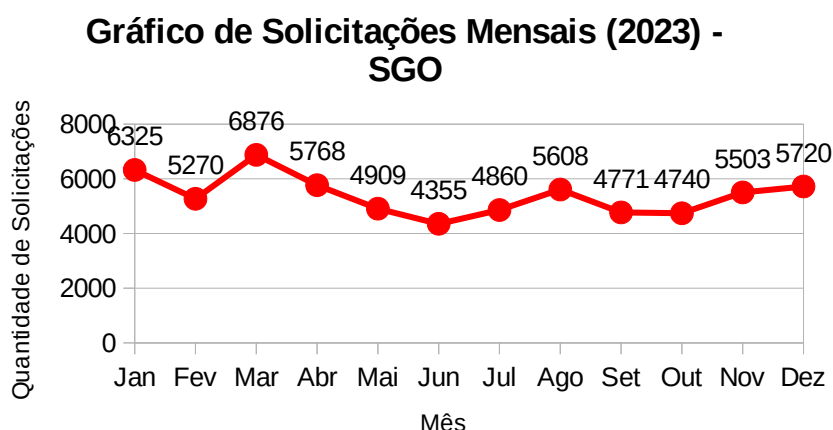
Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL.

Constata-se que **Falta de Energia** foi a informação mais solicitada em 2023, correspondendo a **34,98%** do total de informações registradas, seguida por **Religação**, **Débitos Anteriores**, **Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão** e **Atendimento Telefônico da Concessionária**.

4.10.2.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará o quantitativo mensal das solicitações registradas no SGO em 2023. Os dados estarão apresentados na Figura 14.

Figura 14: Quantitativo Mensal de Solicitações - SGO



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

Conforme se observa, ocorreu um pico de solicitações em março/2023, e o comportamento oscilou bastante, ocorrendo tendências de aumento e de queda ao longo do ano. Ao se consultar o Painel em *Power BI* da ANEEL, constata-se que houve uma alta de solicitações referentes à **Falta de Energia** em março/2023, o que pode ser explicado pela ocorrência do período chuvoso no Ceará.

4.10.2.2. 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 2023 estão mostrados na Tabela 18.

Tabela 18: Meios de Entrada - SGO

MEIO DE ENTRADA	2023	%
0800	42791	66,13%
Aneel 167	15649	24,19%
App	1042	1,61%
Chat	402	0,62%
Chatbot	826	1,28%
Fale Conosco	3119	4,82%
Local Agências	650	1,00%
Local Aneel	226	0,35%
TOTAL	64705	-

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 **90,32%** do total de solicitações registradas.

5. 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.

5.1. 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 2022 e 2023.

Tabela 19: Relatório de Resolubilidade

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Índice de Resolubilidade em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023	Índice de Resolubilidade em 2023
Total de Manifestações finalizadas no prazo	622	99,68%	792	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	2	0,32%	0	0,00%
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%
TOTAL	624	-	792	-

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, em 2023, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, apresentando uma melhora em comparação ao ano de 2022. Isso indica um trabalho desenvolvido com excelência por esta Ouvidoria com relação a resolutividade na plataforma do Ceará Transparente.

5.1.1. Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

Uma ação adotada para melhoria do Índice de Resolubilidade em 2023 foi a capacitação de mais uma colaboradora da Ouvidoria para que esta estivesse apta a substituir, quando necessário, a colaboradora que trabalha diretamente com o Ceará Transparente. Essa ação evitou que ocorressem atrasos na elaboração das respostas.

5.1.2. Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da ARCE em 2022 e 2023 está apresentado na Tabela 20.

Tabela 20: Tempo Médio de Resposta

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta em 2022	10,34 dias
Tempo Médio de Resposta em 2023	5,24 dias

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se uma grande melhora no tempo médio de resposta em 2023. Verifica-se uma diminuição de 49,32% no tempo médio de resposta no ano de 2023 em comparação com 2022. Apesar disso, a Ouvidoria da ARCE vem sempre trabalhando para melhorar esse índice.

5.2. 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.

5.2.1. 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 2023

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)?	3,67
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,74
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]	4,2
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)	3,29
Média das Notas:	3,73
Índice de Satisfação:	59,00%

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que o índice de satisfação foi de 59%, portanto não atingiu a meta de 67%.

5.2.2. 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	3,44
Atendimento Telefônico	3,63
Energia Elétrica	3,41

ASSUNTO	AVALIAÇÃO
Transporte Intermunicipal	3,87

Fonte: Ceará Transparente.

Constata-se que houve respostas apenas nas áreas de **água e esgoto**, **atendimento telefônico**, **energia elétrica** e **transporte** intermunicipal, apresentando, respectivamente, 4 avaliações, 2 avaliações, 16 avaliações e 44 avaliações. 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, no caso os serviços de energia elétrica e água e esgoto que foram o que apresentaram o índice de satisfação mais baixo, o que pode causar uma distorção na avaliação dos manifestantes.

Por outro lado, a área mais bem avaliada foi a de Transporte Intermunicipal, sendo o sub-assunto Carteira de Estudante Metropolitana o mais avaliado, havendo 17 avaliações dentre as 44 pesquisas respondidas.

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 2023 a representação da amostra foi de apenas 8,33%, com apenas 66 avaliações dentre as 792 manifestações registradas.

Também é importante salientar que os últimos anos, em especial o ano de 2023, estão sendo extremamente desafiadores para a Ouvidoria da ARCE no que se refere à elevação das demandas (mais de 100%) e também por

conta de novos tipos de demandas.

Apesar disso, a Ouvidoria da ARCE constantemente busca formas de aprimorar o atendimento, tempo e qualidade de resposta. Tanto é que, objetivando entender e por consequência, diminuir a insatisfação dos usuários, a Ouvidoria desenvolveu no decorrer do ano de 2023 o Projeto “*Pós-Atendimento de Ouvidoria da ARCE*”, no qual, teve como objetivo principal acompanhar os resultados das Pesquisas de Satisfação, mormente as demandas de cidadãos insatisfeitos e com observações negativas.

5.2.3. Total 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

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	66
Total de Manifestações Finalizadas	792
Representação da Amostra	8,33%

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que houve apenas 66 avaliações do total de 792 manifestações, correspondendo a 8,33% do total de manifestações registradas.

A Tabela 24 apresenta o total de pesquisas respondidas em 2022 e 2023.

Tabela 24: Total de Pesquisas Respondidas

Total de Pesquisas Respondidas em 2022	52
Total de Pesquisas Respondidas em 2023	66

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que houve um aumento de 2023 para 2022 de 26,92% na quantidade de pesquisas respondidas. Entretanto, esse aumento é esperado,

tendo em vista que a quantidade de manifestações registradas também aumentou, aliás, se fosse proporcional ao aumento das demandas, teríamos bem mais respondentes.

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 25.

Tabela 25: Respostas por Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Telefone 155	28	42,42%
Internet	24	36,36%
Telefone	8	12,12%
E-mail	4	6,06%
Ceará App	1	1,52%
Reclame Aqui	1	1,52%
TOTAL	66	-

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, a maioria das respostas foram oriundas de manifestações registradas pelo **Telefone 155**, correspondendo a **42,42%** do total de respostas recebidas. Em seguida, vem o meio de contato **Internet**, correspondendo a **36,36%** do total de respostas recebidas.

5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

O índice de expectativa do Cidadão está expresso na Tabela 26.

Tabela 26: Expectativa do Cidadão

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,38
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,68

Índice de Expectativa:	8,88%
-------------------------------	--------------

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, ocorreu uma variação positiva na expectativa do cidadão, o que é um ponto positivo. Entretanto, verifica-se que o índice ainda é baixo, o que está relacionado diretamente com a satisfação do manifestante, o que já foi discutido nas seções 5.2.1 e 5.2.2.

6. 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.

6.1. Motivo das Manifestações

Constata-se que os principais tipos de manifestações no **Ceará Transparente** foram **reclamações**, correspondendo a **91,79% do total de manifestações** registradas em 2023.

Das reclamações, os principais assuntos reclamados foram **transporte intermunicipal, energia elétrica 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 **29258** registros, o que corresponde a **94,53% do total de solicitações registradas**. Desses registros de informações, **87,42%** são correspondentes à área de **transporte intermunicipal** e **12,06%** 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 **53904** registros, o que corresponde a **83,31% do total de solicitações registradas**.

6.2. 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.

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 solicitam 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 **carteira de estudante metropolitana**, com reclamações acerca da demora na emissão do referido documento. Vale ressaltar que a ARCE passou por uma demanda muito alta referente às solicitações da carteira de estudante, além de ser um serviço novo na ARCE, o que ajuda no grau de dificuldade e no surgimento de problemas.

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.

6.3. 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.

A Ouvidoria também faz uma análise de inteligência analítica nas demandas e emite relatórios mensais e trimestrais que são enviados para a 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. Ademais, a Ouvidoria da ARCE realizou durante o ano de 2023 reuniões extraordinárias com algumas empresas de transportes, em que, também, essas problemáticas foram discutidas.

É importante ressaltar que algumas solicitações da área de transporte servem como subsídio para a realização de fiscalizações das empresas e/ou cooperativas pela Agência, o que traz melhorias ao sistema de transporte como um todo.

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.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Identificou-se em 2023 benefícios implementados pela Ouvidoria da ARCE, quais sejam:

Implementamos mais um prestador de serviço, a empresa de transporte intermunicipal Vitória, no Sistema da Ouvidoria da ARCE, o que, como já demonstrado no ano anterior, possibilita uma maior celeridade por meio da simplificação e desburocratização dos procedimentos, bem como melhora o monitoramento das solicitações de Ouvidoria. Inserir mais um prestador do serviço beneficia os usuários, a ARCE e também o próprio prestador do serviço.

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 esclarecimentos sobre o trabalho desenvolvido e de integração com as diversas áreas da Agência.

O resultado da referida Pesquisa foi consolidado em um Relatório Conclusivo e em 2023 (ano de referência deste relatório) foi apresentado formalmente a todos os colaboradores da Agência, inclusive para a gestão superior. Tal apresentação se deu por meio da realização da 30ª edição do Fórum Regulação e Cidadania, em 16.08.2023, com o tema “Ouvidoria e Ética como Instrumentos para Melhoria dos Serviços Públicos”, na qual, a Pesquisa Interna foi apresentada ao público interno, com a rica complementação das palestras sobre Ouvidoria, ministrada por Jean Lopes (COUVI/CGE) e sobre Ética, ministrada por Tiago Peixoto (CEGEP/CGE).

O benefício alcançado com a apresentação do resultado da Pesquisa Interna foi o alinhamento de visões dos 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.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

8.1 Em 17/01/2023 a Ouvidora da Arce participou de Visita virtual da Rede de Ouvidores (CGE);

8.2 Em 25/01/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente da ARCE sobre a Portaria Interna nº7;

8.3 Em 02/02/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Comissão da LGPD e Coordenadores;

8.4 Em 28/02/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Comitê da LAI;

8.5 Em 28/02/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião da Rede de Ouvidores (CGE);

8.6 Em 02/03/2023, às 10h, a Ouvidoria da ARCE fez a 1ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transporte;

8.7 Em 02/03/2023 às 11h a Ouvidoria da ARCE fez a 1ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento;

8.8 Em 02/03/2023 às 15h a Ouvidoria da ARCE fez a 1ª reunião quadrimestral com a Cagece;

8.9 Em 02/03/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de Oficina sobre a Lei de Acesso à Informação;

8.10 Em 06/03/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Comissão de Ética;

8.11 Em 13/03/2023, a Ouvidoria da ARCE participou de Treinamento sobre “*Aspectos Gerais sobre Geração Distribuída*” promovido pela ANEEL ;

8.12 Em 21/03/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de evento sobre “Consultoria de Modernização da Gestão e da Atividade Regulatória;

8.13 Em 22/03/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião com a ENEL sobre “*Reclamações Mini e Microgeração Distribuída*”;

8.14 Em 23/03/2023 a Ouvidoria da ARCE participou do evento “*Semana do Consumidor - PROCON/CE*;

8.15 Em 27/03/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de Treinamento sobre “Conexão e Microgeração promovido pela SMA/ANEEL;

8.16 Em 28/03/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Comitê de Integridade da ARCE;

8.17 Em 31/03/2023 a Ouvidora da ARCE participou do Tira Dúvidas da CGE;

8.18 Em 03/04/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a ANEEL sobre Relatório Trimestral;

8.19 Em 04/04/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião do Comitê de Integridade da ARCE;

8.20 Em 05/04/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a empresa de consultoria Deloitte;

8.21 Em 17/04/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de Treinamento sobre *Mini e Microgeração Distribuída* promovida pela SMA/ANEEL;

8.22 Em 19/04/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião da Rede de Ouvidores (CGE);

8.23 Em 20/04/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de evento da empresa Deloitte;

8.24 Em 26/04/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião da Comissão de Ética da ARCE;

8.25 Em 03/05/2023 a Ouvidora da ARCE participou do 52º Fórum Permanente de Controle Interno Ética e Combate ao Assédio Moral;

8.26 Em 03/05/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de Reunião sobre o Planejamento Estratégico/2023;

8.27 Em 08/05/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de Treinamento sobre “*Optantes B e Outros Aspectos do Faturamento da MMGD*”;

8.28 Em 12/05/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a empresa Deloitte (*Mapeamento dos Macroprocessos de Ouvidoria*);

8.29 Em 16/05/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Comitê de Integridade da ARCE;

8.30 Em 22/05/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com sobre a Lei de Acesso à Informação;

8.31 Em 25/05/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a empresa Deloitte;

8.32 Em 31/05/2023 a Ouvidora da ARCE participou do Tira Dúvidas da CGE;

8.33 Em 01/06/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a empresa Deloitte;

8.34 Em 01/06/2023 a Ouvidora da ARCE se reuniu com Procuradora-Chefe do Jurídico da ARCE;

8.35 Em 02/06/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a SMA/ANEEL sobre processos administrativos;

8.36 Em 05/06/2023 a Ouvidoria da ARCE participou da “*Jornada do Consumidor*” promovido pela ANEEL;

8.37 Em 05/06/2023 a Ouvidoria da ARCE participou da “*Jornada do Consumidor*”, 2ª parte, promovido pela ANEEL;

8.38 Em 12/06/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com Conselheiro João Gabriel (taxi);

8.39 Em 13/06/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a Comunicação da ARCE, sobre APPArce;

8.40 Em 14/06/2023 a Ouvidora da ARCE promoveu reunião com a Ouvidoria Técnica sobre o PAM/2023;

8.41 Em 15/06/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de evento da empresa Deloitte;;

8.42 Em 16/06/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu a realização da 29ª edição do FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA DA ARCE;

8.43 Em 22/06/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião da Rede de Ouvidores (CGE);

8.44 Em 22/06/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião extraordinária com a ENEL;

8.45 Em 05/07/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Coordenadoria de Energia e a empresa Inovve na qual representa municípios em processos de Ouvidoria;

8.46 Em 07.07.2023 integrantes da Ouvidoria da ARCE participaram de treinamento promovido pela ANEEL;

8.47 Em 07/08/2023 às 10h a Ouvidoria da ARCE fez a 2ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento;

8.48 Em 07/08/2023 às 14h30 a Ouvidoria da ARCE fez a 2ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transportes;

8.49 Em 08/08/2023 às 15h a Ouvidoria da ARCE fez a 2ª reunião quadrimestral com a Cagece;

8.50 Em 11.08.2023 às 10h, a Ouvidoria da ARCE realizou reunião com palestrantes (Jean Lopes e Tiago) da 30ª edição do FRC;

8.51 Em 16/08/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu a realização da 30ª edição do FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA DA ARCE;

8.52 Em 21/08/2023 a Ouvidora da ARCE participou de Reunião virtual sobre Certificado Digital;

8.53 Em 29/08/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião do Comitê de Ética da ARCE;

8.54 Em 30/08/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião do Comitê de Integridade da ARCE;

8.55 No período de 21 e 22/09/2023 a Ouvidora da ARCE ministrou aulas no Curso MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM OUVIDORIA;

8.56 Em 28/09/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião sobre o PAM/2023;

8.57 Em 29/09/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu a realização da 31ª edição do FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA DA ARCE;

8.58 Em 02/10/2023 a Ouvidoria da Arce recebeu integrantes da AGEPAR (Agência Reguladoras do Paraná) curiosos por conhecer a experiência da Ouvidoria da ARCE;;

8.59 Em 02/10/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a Procuradora-Chefe da ARCE;

8.60 Em 04/10/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a empresa de consultoria Deloitte;

8.61 Em 11/10/2023 a Ouvidoria da ARCE fez reunião virtual com a Enel;

8.62 Em 19/10/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião ordinária com o Conselho de Consumidores;

8.63 Em 20/10/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a ANEEL sobre o evento Integra;

8.64 Em 24/10/2023 a Ouvidora da ARCE participou de Reunião da Rede de Ouvidores (CGE);

8.65 Em 26/10/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com representantes do Observatório;

8.66 Em 27/10/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com empresa Deloitte;

8.67 Em 31/10/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de Treinamento sobre Planejamento Estratégico e Agenda Regulatória;

8.68 Em 06/11/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a CPR, a Etice e a empresa Salesforce;

8.69 Em 06/11/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com a ACFor;

8.70 Em 07/11/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião com a Enel sobre processos administrativos;

8.71 Em 09/11/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião com a Enel.

8.72 Em 10/11/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu a 3ª reunião quadrimestral com a Cagece;

8.73 Em 14/11/2023 a Ouvidoria da ARCE promoveu reunião com a empresa Via Metro para tratar de assuntos relacionados ao SOA;

8.74 Em 14/11/2023 às 14h a Ouvidoria da ARCE fez a 3ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transportes;

8.75 Em 14/11/2023 a Ouvidoria da ARCE participou de reunião com a ANEEL (Eduardo Espíndola) sobre processos administrativos;

8.76 Em 16/11/2023 a Ouvidora da ARCE participou do evento “*Formação de Lideranças*”;

8.77 Em 22/11/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico;

8.78 No período de 27/11 a 29/11/2023 a Ouvidora da ARCE participou do XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – 2023 que ocorreu em Brasília;

8.79 No período de 23/11 a 24/11/2023 a Ouvidora da ARCE participou do evento Integra realizado em Brasília pela ANEEL;

8.80 Em 05/12/2023 às 14h30 a Ouvidoria da ARCE participou da OFICINA SOBRE O RELATÓRIO ANUAL DA CGE;

8.81 Em 06/12/2023 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com O Presidente da ARCE;

8.82 Em 08/12/2023 às 16h a Ouvidoria da ARCE fez a 3ª reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento;

8.83 Em 11/12/2023 a Ouvidora da ARCE participou da Capacitação: Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos;

8.84 Em 12/12/2023 a Ouvidora da ARCE participou da Capacitação: Governança Regulatória e Tendências em Regulação (PPP e Concessões);

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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

9.1 APRESENTAÇÃO DO RESULTADO DA PESQUISA INTERNA

9.2 PÓS ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

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.

Na área de transporte intermunicipal, a Ouvidoria também participa ativamente sugerindo mensalmente à área de fiscalização (Coordenadoria de

Transporte) ações de fiscalização de acordo com os tipos de demandas.

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 a Pesquisa de Satisfação realizada 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 regimentos e atos procedimentais específicos para cada área regulada, em 2023, 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 2022 e com o incremento de novos tipos de serviços.

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

Tendo como base a queda no grau de satisfação dos usuários atendidos pelos serviços públicos prestados e regulados pela ARCE, constatada por meio de pesquisas de satisfações, sugere-se que sejam implementadas ações de pós atendimento de acordo com a metodologia desenvolvida por meio do P-OUV-2-2023 (Pós Atendimento da Ouvidoria da ARCE).

Sugerimos também que, como forma de estimular e emponderar os colaboradores da Ouvidoria, que seja elaborado projeto de Elogio aos colaboradores da Ouvidoria.

Fortaleza, 07 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, 07 de fevereiro de 2024.

Dr. Hélio Winston Barreto Leitão

Presidente do Conselho Diretor da ARCE

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

PRIMEIRA AÇÃO INOVADORA

1. Título da Prática/Ação:

APRESENTAÇÃO DO RESULTADO DA PESQUISA INTERNA

2. Período de realização da Prática/Ação:

A apresentação da pesquisa fez parte da 30ª edição do Fórum Regulação e Cidadania, realizado no dia 16/08/2023, e que teve como tema “Ouvidoria e Ética como Instrumentos para a Melhoria dos Serviços Públicos”.

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.

Em 2022 havia sido realizada uma pesquisa que teve como objetivo identificar o grau de compreensão do público interno da ARCE sobre o papel da Ouvidoria. Essa iniciativa foi realizada visando subsidiar a realização de ações de esclarecimento sobre o trabalho desenvolvido e de integração com as diversas áreas da Agência. A apresentação do resultado da pesquisa foi uma dessas ações, juntamente com as palestras realizadas no evento.

A partir do momento que os setores que atuam nas atividades finais da Agência e que têm interação com a Ouvidoria, analisando e respondendo as demandas da Ouvidoria, conhecem mais a Ouvidoria, naturalmente temos melhores respostas para os usuários. Também, como são setores que atuam nas fiscalizações, acabam tendo mais subsídios para implementar medidas no intuito de melhorar os serviços públicos.

4. Descrição da Ação/Prática:

A apresentação se deu no auditório da ARCE, sob o formato de uma edição do Fórum Regulação e Cidadania, que é um formato de evento conduzido pela Ouvidoria que é realizado periodicamente tratando de temas afetos às atividades da ARCE. Foi conduzida pelo analista de regulação Filipe Rangel. O evento contou ainda com palestras de representantes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Jean Lopes falou sobre a “*Estrutura de Ouvidoria do Estado*” e o auditor Tiago Peixoto fez apresentação sobre a “*Estrutura de Gestão da Ética do Estado*”.

O objetivo dessa iniciativa teve o intuito de subsidiar a realização de ações de esclarecimento sobre o trabalho desenvolvido e de integração com as diversas áreas da Agência. A apresentação do resultado da pesquisa foi uma dessas ações, acompanhada de palestras realizadas no evento.

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

O planejamento do evento ficou a cargo da Ouvidoria. Foi utilizado o auditório da ARCE, que é equipado com sistema de áudio e vídeo necessário à realização das apresentações. O público-alvo era o corpo de colaboradores da ARCE, mas, por ter havido divulgação na rede de ouvidores, contou também com a participação de representantes de ouvidoria de alguns órgão estaduais.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Convite encaminhado por e-mail aos colaboradores da Arce:



Publicações no Instagram da Arce:

https://www.instagram.com/p/Cvzrr8JrbSL/?img_index=1

https://www.instagram.com/p/CwDWUe3LoST/?img_index=1

Publicações no site da Arce:

<https://www.arce.ce.gov.br/2023/08/11/arce-abordara-ouvidoria-e-etica-em-30o-forum-regulacao-e-cidadania/>

<https://www.arce.ce.gov.br/2023/08/17/arce-ouvidoria-e-etica-movimentaram-o-30o-forum-regulacao-e-cidadania/>

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

O resultado dessa ação se configura em informar e esclarecer os setores da Agência, principalmente os envolvidos nas análises das demandas de Ouvidoria, bem como, promove a integração da Ouvidoria com as diversas áreas da Agência. Além disso, a partir do momento que os setores que atuam nas atividades fins da Agência e que têm interação com a Ouvidoria, analisando e respondendo as demandas da Ouvidoria, conhecem mais a Ouvidoria, naturalmente tem-se melhores respostas para os usuários. Também, como são setores que atuam nas fiscalizações, acabam tendo mais subsídios para implementar medidas no intuito de melhorar os serviços públicos.

SEGUNDA AÇÃO INOVADORA

1. Título da Prática/Ação:

PÓS ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

2. Período de realização da Prática/Ação:

As ações foram realizadas de junho a dezembro de 2023.

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.

A Arce observou, nos últimos dois anos, uma queda na satisfação dos usuários com o atendimento de suas solicitações de Ouvidoria. Isso foi constatado tanto na pesquisa realizada pela própria Ouvidoria como no índice apresentado na plataforma Ceará Transparente.

Como forma de melhorar a qualidade no atendimento destas solicitações e, conseqüentemente, a avaliação dos usuários da Ouvidoria, decidiu-se estudar uma metodologia para realizar um acompanhamento pós atendimento.

A ideia é dotar a Ouvidoria da Arce de metodologia capaz de identificar os pontos mais sensíveis nas solicitações avaliadas e que possam ser aperfeiçoados. Com isso, entende-se que aprimora o controle social, pois se baseia em opiniões/observações dos próprios cidadãos e otimiza o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

4. Descrição da Ação/Prática:

O projeto faz parte do Plano de Atividades e Metas (PAM) da Ouvidoria, P-OUV-2-2023, e tem como objetivo acompanhar o resultado da Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, principalmente as demandas de cidadãos insatisfeitos e com observações/comentários, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado pela Arce e a satisfação destes.

A meta para 2023 era apresentar o resultado de uma aplicação prática e uma proposta de metodologia a ser aplicada a partir de 2024 no acompanhamento de pós atendimento. O que foi plenamente realizado.

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

A ação foi realizada em três fases:

- 1 – Desenvolvimento de metodologia de prática de pós atendimento
- 2 – Aplicações das práticas de pós atendimento, com base em amostras coletadas em 3 meses.
- 3 – Consolidação da metodologia final para 2024

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

1. P-OUV-002-2023 - Apresentação do Resultado da Aplicação Prática.pptx



Relatório de Metodologia de Pesquisa **P-OUV-002-2023**

OBJETIVO: Acompanhar o resultado da Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, principalmente as demandas de cidadãos insatisfeitos e com observações/comentários, objetivando melhorar a satisfação destes.

META: Elaborar metodologia de prática de pós atendimento na pesquisa de satisfação (contempla 01 aplicação prática experimental)

2. P-OUV-002-2023 - Relatório Metodologia Pesquisa.odt

Os dois documentos na íntegra serão encaminhados em arquivos separados do presente relatório.

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

O resultado dessa ação inovadora é ter possibilitado novas ações em 2024, dotando a Ouvidoria de metodologia já testada e aplicada para garantir uma pós avaliação eficiente das insatisfações dos usuários.

Por outro lado, ressalte-se que, diante dos casos reais já avaliados em 2023, obteve-se a oportunidade dentro da Ouvidoria de não reincidir mais nos mesmos erros, favorecendo consideravelmente uma melhor satisfação dos usuários.

Outro benefício importante é que, conforme a metodologia, medidas de aperfeiçoamento devem ser discutidas também com as outras áreas envolvidas e, se necessário, ações em conjunto.

Outrossim, entende-se que aprimora o controle social, pois se baseia em opiniões/observações dos próprios cidadãos e otimiza o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Relatório de Metodologia de Pesquisa

P-OUV-002-2023

OBJETIVO: Acompanhar o resultado da Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, principalmente as demandas de cidadãos insatisfeitos e com observações/comentários, objetivando melhorar a satisfação destes.

META: Elaborar metodologia de prática de pós atendimento na pesquisa de satisfação (contempla 01 aplicação prática experimental)

INTRODUÇÃO

Trata o presente relatório de apresentar o resultado e a proposta de metodologia a ser aplicada na pesquisa de satisfação a ser utilizada no pós atendimento, após a aplicação da prática experimental.

O projeto faz parte do Plano de Atividades e Metas (PAM) da Ouvidoria, P-OUV-2-2023, e tem como objetivo acompanhar o resultado da Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, principalmente as demandas de cidadãos insatisfeitos e com observações/comentários, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado pela Arce e a satisfação destes.

I – DA PRÁTICA EXPERIMENTAL

Conforme previsto no PAM, para definição da metodologia a ser aplicada nas demais pesquisas, a Ouvidoria realizaria uma prática experimental. Para tanto, foi definido que a pesquisa seria aplicada para as demandas do Ceará Transparente (CT) que foram parcial e/ou negativa e que apresentavam comentário do reclamante.

O período observado foi de 01/01/2023 a 31/03/2023. Para esse período foi verificado o registro de 85 solicitações, sendo 73 registros relacionados diretamente à ARCE. Desses, apenas 09 registros (12% dos registros relacionados à ARCE) apresentaram resposta à Pesquisa de Satisfação do CT e dos 09, 05 registros com comentário. Observa-se que há aí um problema de validade estatística já que a quantidade de respondentes não é representativa (6%).

Foi verificado também que as respostas foram dadas muito próximas às datas de encerramento da solicitação no CT e que 03 registros dos 05 registros analisados foram resolvidos conclusivamente e sem registro no CT, em virtude dos prazos lá estabelecidos.

II – DA PROPOSTA DE METODOLOGIA

Conforme a prática experimental aplicada e detalhada acima, apresentamos abaixo a proposta de metodologia a ser considerada nas demais pesquisas, considerando também, ações que devem ser desenvolvidas internamente e com as demais coordenadorias para melhor implantação do projeto:

- Levantamento semestral (solicitações com avaliação parcial e negativa com resposta à pesquisa de satisfação e comentários), exportando o relatório de pesquisa de satisfação do Ceará Transparente em formato de planilha.
- Para cada solicitação que atenda aos critérios de seleção pesquisar e indicar: Tipo, Área, Tipologia, Resolutividade, Protocolo no SOA, Tempo de Encerramento e Observações relevantes.
- Análise caso a caso para investigar ações de aperfeiçoamento e medidas que possam melhorar a percepção do consumidor sobre o serviço prestado pela Arce.
- Foco em excelência (não se trata de busca de falhas).
- Incentivar resposta à pesquisa de satisfação do CT para melhorar a validade estatística.
- As medidas de aperfeiçoamento devem ser discutidas também com as áreas e, se necessário, ações em conjunto.

III – DA CONCLUSÃO

Conclui-se que há uma baixa resposta por parte dos reclamantes à pesquisa de satisfação no CT e menor ainda aqueles que registram algum comentário, sendo indicado, portanto, a realização de pesquisa em intervalos de tempo mais

longos. Há um prazo estabelecido no CT que dificulta que uma resposta seja dada de forma conclusiva no prazo, principalmente quando envolve a resolução por parte de um terceiro envolvido (no caso um concessionário/permissionário).

Fortaleza, 29 de dezembro de 2023.

Tatiana Cirila L. Sampaio Bandeira
Analista de Regulação

Filipe Medeiros Rangel
Analista de Regulação



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

Pós Atendimento de Ouvidoria

Aplicação-Teste

Pós Atendimento da Ouvidoria da Arce

Projeto PAM 2023

OBJETIVO: Acompanhar o resultado da Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, principalmente as demandas de cidadãos insatisfeitos e com observações/comentários, objetivando melhorar a satisfação destes.

META: Elaborar metodologia de prática de pós atendimento na pesquisa de satisfação (contempla 01 aplicação prática experimental)

Pós Atendimento da Ouvidoria da Arce

Recorte: Pesquisas respondidas entre 01/01/2023 até 31/03/2023



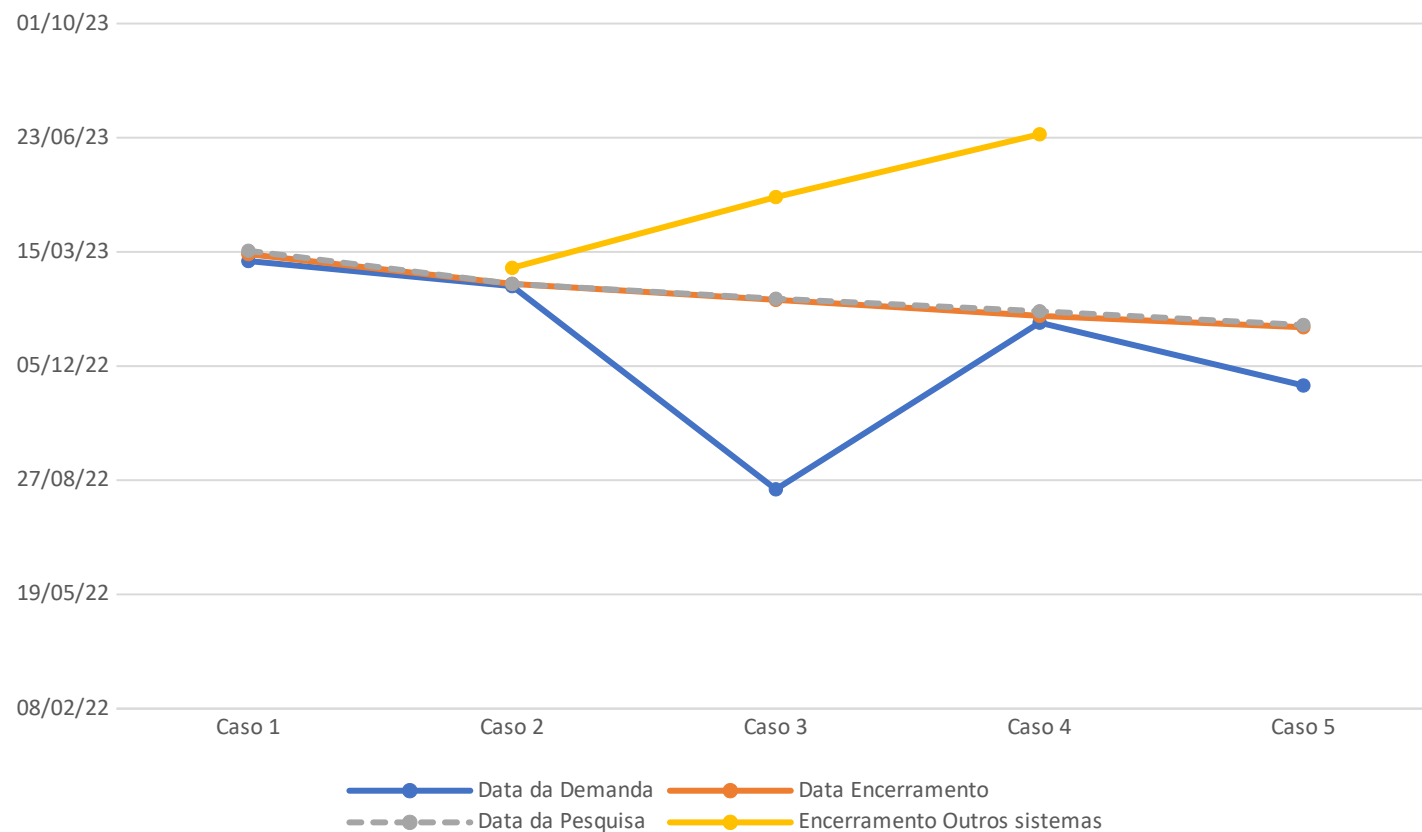
Resolutividade:

- 01 positiva
- 03 Parcial
- 05 Negativa

- Apenas 05 com comentários do consumidor

Amostra: 05 Casos

Gráfico – Linha do Tempo Eventos por Caso



NOTAS IMPORTANTES

- Período 1º trimestre de 2023
- 09 respondentes da pesquisa para 73 registros totais (12%).
- Problemas de validade estatística: respondentes devem corresponder a pelo menos 50%.
- Respostas as pesquisas próximas às datas de encerramento.
- 03 casos resolvidos conclusivamente “fora” do CT.

Transporte – Transporte Irregular



Demanda: 07/03/23

Resp. Final: 13/03/23

Pesquisa: 16/03/23

Resolutividade: Parcial

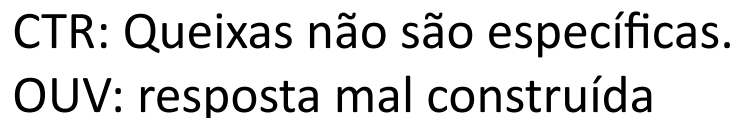
Conclusão: CT



Respeito aos idosos, condições dos veículos; condições dos pontos de parada; segurança; ausência de fiscalizações gerais não associadas aos serviços regulados.



Transporte – Transporte Irregular



CASO 2

Reclamação

Transporte – Horários de Viagens



Canal: CT + SOA

Demanda: 13/02/23

Resp. Final: 15/02/23

Pesquisa: 15/02/23

Resolutividade: Negativa

Conclusão: SOA



Síntese:

Reclama do cumprimento de horário de ônibus urbano em Maranguape e de redução da oferta de linhas Maranguape / Itapebussu.

CASO 2

Reclamação

Transporte – Horários de Viagens



Nossa Resposta:

CTR repassou posicionamento da Penha sobre o urbano (restituiu o horário) e explicou contexto pandemia



Comentários do Consumidor na Pesquisa:

“A arce ao invés de já me mandar uma uma resposta junto a empresa Penha, só disse que encaminhou a manifestação e agora fica a cargo da Penha que com certeza não vai fazer nada e nem dá nenhuma satisfação para a comunidade”.



Ações Possíveis:

Melhoria do planejamento dos serviços (CDR+CTR)

Melhoria da comunicação (esclarecer destacamento CT e SOA (OUV))

CASO 3

Denúncia

Transporte – Carteira Estudantil



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO



Canal: CT

Demanda: 19/08/22

Resp. Final: 01/02/23

Pesquisa: 02/02/23

Resolutividade: Parcial

Conclusão: abr/23 Decisão CDR

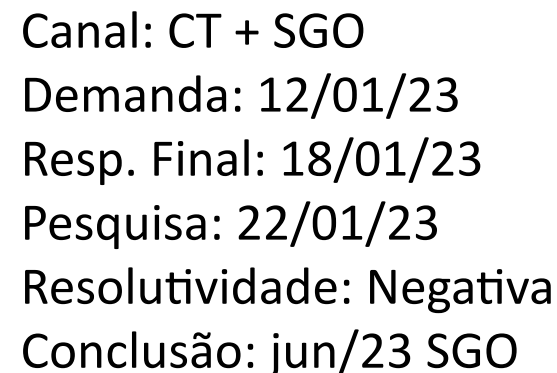


Síntese:

Servidora pública federal de IFCE responsável pelos processos das carteirinhas em sua instituição denuncia AESC por perda de documentos de 05 alunos sem resolutividade e por uso indevido de dados pessoais da servidora.



Reclamação Energia Elétrica – Fraude, Desvio



Dano a tubulação de água, energia e internet.
Queixas gerais e desconexas do serviço
regulado.
Caso APP Sabiaguaba.

Reclamação Energia Elétrica – Fraude, Desvio



OUV: Redirecionamento ACFOR, e aberto processo Aneel.



Ações Possíveis:

Melhoria da comunicação (OUV)
Fiscalização APP (CEE)

CASO 5

Denúncia

Transporte – Conduta motorista / cobrador



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO



Canal: CT + SOA

Demanda: 18/11/22

Resp. Final: 08/01/23

Pesquisa: 10/01/23

Resolutividade: Negativa

Conclusão:



Síntese:

Ausência de fiscalização de transporte clandestino da cooperativa Sol Nascente.

Reabriu a solicitação em 08/01/23 após resposta do Detran no CT e pesquisa de satisfação, citando nome, dia, horário e trajeto para reforçar a denúncia.



CASO 5

Denúncia

Transporte – Conduta motorista / cobrador



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO



Nossa Resposta:

OUV: nov/22 Aberto processo SOA e encaminhado à CTR



Comentários do Consumidor na Pesquisa:

“Poderia de fato realizar fiscalização aos domingos contra cooperativa sol nascente pois as vans estão trabalhando normalmente no turismo enquanto nós somos perseguidos pelo detran”.



Ações Possíveis:

Nova demanda de fiscalização no final de semana (CTR)





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ