



Relatório Anual da Ouvidoria da ARCE

Energia Elétrica



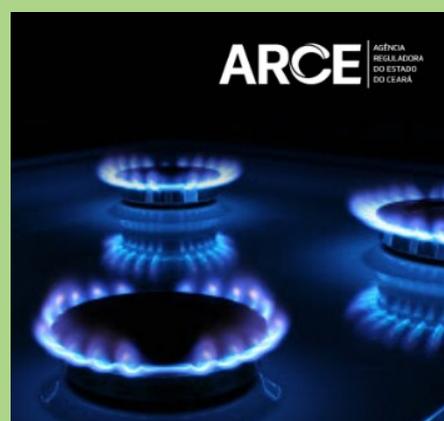
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020



EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: Hélio Winston Barreto Leitão

Conselheiro Diretor: Fernando Alfredo Rabello Franco

Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz

Conselheiro Diretor: João Gabriel Laprovítera Rocha

Conselheiro Diretor: Matheus Teodoro Ramsey Santos

Diretora Executiva: Luíza Bárbara Vieira Cidrack

Ouvidora -Chefe

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analistas de Regulação

Gleyson Elmo Leite Albuquerque

Colaboradores

Aliene Vasconcelos Lisboa

Ana Mara Magalhães Nobre

Aurélia Rodrigues da Silva

Conceição Farias Moreira

Ingrid Andrade Lustosa

José Airton Borges Carneiro

Morgana Moreira Lima

Francisca Paula Máximo Portela Holanda

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

SISCDO (Sistema de Controle de Documentos - ARCE);

CEARÁ TRANSPARENTE (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE);

Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA – Aneel



1 INTRODUÇÃO

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

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

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

A Ouvidoria da ARCE se insere nesse contexto de Agência e se consolida como um eficiente mecanismo de atendimento ao cidadão. O Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998 que regulamenta a Lei nº 12.786/97, por meio de seu art. 9º, incisos I a IV e parágrafos 1º, 2º



e 3º define a Ouvidoria e estabelece sua competência e obrigações. A Ouvidoria da ARCE compõe a estrutura organizacional da Agência desde sua criação em 1997 e sempre realizou atendimento ao público e tratamento das demandas, inclusive com a presença de um Ouvidor-Chefe com dedicação exclusiva. Subordinada diretamente ao Conselho Diretor (órgão deliberativo máximo da Agência), a Ouvidoria figura como principal meio de acesso para os usuários e consumidores do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a ARCE, ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros).

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

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

Para possibilitar e fortalecer o controle interno, a Ouvidoria elabora relatórios mensais, quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e os prazos médios de atendimento, e as demandas por municípios cearenses. Esses relatórios são enviados para o Conselho Diretor da ARCE, para a Diretoria



Executiva e para as áreas-fins da Agência. Além disso, a ARCE divulga por meio do seu “site” o referido relatório para a sociedade mensalmente, prezando pela efetiva transparência.

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

No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, pode-se citar o Fórum Regulação e Cidadania, a participação da ARCE no Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, a Pesquisa de Satisfação e o atendimento presencial da Ouvidoria da ARCE no Terminal Rodoviário João Thomé.

O Fórum Regulação e Cidadania propõe estabelecer um diálogo com a sociedade e incentivar a proatividade cidadã em melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos. O público-alvo são pessoas e entidades que, direta ou indiretamente, possam tornar-se multiplicadores das boas práticas regulatórias, colaborando, dessa forma, para a ampliação dos conhecimentos sobre o papel de uma agência reguladora e sua importância para o desenvolvimento socioeconômico do Estado.

Visando à ampliação do acesso do cidadão, desde 2014 a Ouvidoria da ARCE participa, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, do Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, uma iniciativa que facilitou o acesso da população a serviços essenciais, em locais estratégicos, de grande circulação



de pessoas, com horário de atendimento ampliado e instalações físicas confortáveis. A ARCE se faz presente nas unidades de atendimento localizadas no Município de Juazeiro do Norte, Sobral, Messejana e no bairro Antônio Bezerra, este localizado em Fortaleza.

Atendendo ao Capítulo IV, da Lei Nacional 13.460/2017, a Ouvidoria da ARCE avalia os serviços prestados por meio de uma Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, na qual, visa aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades do setor, detectadas com ajuda da avaliação dos consumidores já atendidos pela ARCE. Todos os anos, a cada semestre, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos usuários no tocante aos atendimentos realizados e finalizados. Em 2020 a Pesquisa de Satisfação foi renovada com uma nova ferramenta tecnológica o Power BI. Os resultados da última pesquisa de satisfação realizada em 2020 podem ser integralmente acessados no “site” da ARCE.

O presente Relatório está previsto no art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, bem como, no inciso II, do art. 14 da lei 13.460/2017, que “*Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*”. O referido artigo prevê a elaboração de relatório de gestão por parte das Ouvidorias, nos seguintes termos:

...

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

I – omissis;



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

...

Além de proporcionar conhecimento para a Agência e para a sociedade o presente Relatório contém análises qualitativas e quantitativas, bem como recomendações para o aprimoramento das políticas e serviços públicos regulados pela ARCE, e ainda, tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2020.

Anualmente usuários procuram a ARCE para fazer denúncias, reclamações e, obter informações acerca dos seus direitos e deveres. Para isso, a Agência conta com uma estrutura adequada de Ouvidoria por meio da qual é possível obter o que se deseja enquanto usuário em diversos canais (teleatendimento, “whatsapp”, aplicativo, internet, e-mail, redes sociais, correspondência, fax e atendimento pessoal). Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda a sexta-feira, de 8 h às 17 h.

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



PANDEMIA

Em face da importância do tema para o mundo, para o Brasil, para o Ceará, entendeu-se importante dedicar um item específico sobre o assunto Pandemia neste Relatório.

A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e por consequência nos atendimentos e números da Ouvidoria da ARCE no decorrer do ano de 2020, no entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, vislumbrou-se que ao final de 2020, os números começaram a se estabilizar, seja mantendo os mesmos números de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas do que os anos anteriores.

Na área de energia, com relação ao número de solicitações de informações, verifica-se, com exceção dos meses de outubro e novembro, que gradativamente, a partir do mês de junho, começou-se a sentir o retorno da normalidade quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia. Já as reclamações mantiveram uma média constante durante o ano.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações teve um ápice em abril, maio e junho, e começaram a reduzir a partir do mês de agosto, de forma que, em dezembro, chegou a número semelhante aos meses antes da pandemia. Já o número de reclamações teve um elevado aumento nos meses de julho, agosto, setembro e outubro, no entanto, após ações da Ouvidoria da Arce junto à Ouvidoria da Cagece, como, por exemplo, reuniões e envio de e-mails, obteve-se reduções em novembro e dezembro.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. O número de solicitações de informações dos usuários nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro foram bem elevados, chegando a aumentar 3.850%, quando



comparado à média dos três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) de 2020. Por outro lado, com o número de reclamações aconteceu o processo inverso, com uma baixa de 92% nos meses de abril e maio, no entanto, nos demais meses manteve-se na média, inclusive comparando-se aos meses antes da pandemia.

Outro ponto relevante para registrar na área de transporte foi o significativo aumento do número de usuários utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso durante a pandemia, chegando a aumentar mais de 1.000%, o que significa que provavelmente esse meio de acesso, mesmo depois da pandemia vai permanecer em alta.

Importante registrar também, que para não deixar solicitações e reclamações de usuários paradas, em 2020, inovamos adotando as AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÕES VIRTUAIS entre as partes, no qual obtivemos índices satisfatórios de solução dos conflitos.

Por fim, para concluir a abordagem do assunto, constata-se que a pandemia do COVID 19 está se configurando como uma tragédia mundial provocando mortes, desempregos, crises financeiras e problemas de cunho emocional e mental nos indivíduos. Nesse contexto, realçou ainda mais a consciência de que a Ouvidoria Pública desempenhou e continua desempenhando um papel importantíssimo dentro do órgão ou entidade, sendo essencial que se mantenham sempre prontas e aptas para superar os obstáculos que foram e continuam sendo muitos, visto que em tempos de crise o usuário tem a Ouvidoria para se apoiar. Por isso, nesse momento completamente atípico, na qual vivemos e estamos vivendo com a pandemia do COVID 19, tivemos que buscar soluções e respostas rápidas para diminuir os efeitos negativos da pandemia, como por exemplo, participação em reuniões virtuais com outros órgãos públicos, usuários e prestadores de serviços; criação do **RELATÓRIO DE PANDEMIA**; criação de **AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÕES VIRTUAIS** e o desenvolvimento de uma ferramenta tecnológica para agendamento do atendimento presencial de forma a evitar aglomerações no retorno gradual do atendimento presencial, seguindo **todos os protocolos sanitários** determinados para a situação de pandemia.



2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Sugestões de melhoria apontadas pela Ouvidoria da ARCE em 2019:

“Tendo em vista a implementação das novas atribuições estabelecidas à ARCE através da Lei 16.710/2018 na qual transferiu-se competências do Detran para esta Agência, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes sugerimos que a Ouvidoria da ARCE promova capacitação de atendimento ao público, bem como, desenvolva novos procedimentos de atendimento e controle para a área de transporte intermunicipal de forma a atender às novas exigências.”

O ano de 2020 foi universalmente peculiar para todos, inclusive para a ARCE. Em momentos de crise, principalmente inesperadas, como a que vivemos em face da pandemia do COVID 19, há que se buscar soluções e respostas rápidas para dirimir os efeitos negativos da crise.

Nesse sentido, mesmo com os desafios enfrentados com a pandemia, a Ouvidoria da ARCE, vislumbrando as suas “sugestões de melhorias”, realizou, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE a capacitação “Oficina de Atendimento de Ouvidoria” no qual se abordou “Atendimento de Ouvidoria”, “Ouvidoria Pública”, “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público” e as normas estaduais que regem o Sistema Estadual de Ouvidoria. Também aprimoramos os procedimentos de atendimento de transporte, virtualizando e padronizando processos por meio das ferramentas “nextcloud” e o whatsapp.



Orientações apontadas no Relatório de Gestão 2019

ORIENTAÇÕES

Para todos os órgãos e entidades

Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

A ARCE atendeu essa orientação por meio da realização, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE da capacitação “Oficina de Atendimento de Ouvidoria” no qual se abordou “Atendimento de Ouvidoria”, “Ouvidoria Pública”, “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público” e as normas estaduais que regem o Sistema Estadual de Ouvidoria.

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Para atender a essa orientação, além da Pesquisa de Satisfação que já é uma atividade de rotina da Ouvidoria, a Ouvidoria da ARCE no final de 2020 passou a enviar nas respostas para os cidadãos um link com o seguinte teor: “Estamos colhendo sugestões para avaliar a qualidade das nossas respostas para os cidadãos. Se o senhor (a) puder colaborar retorne esse email/whatsapp nos indicando sugestões de melhoria. Agradecemos a sua participação.”, objetivando colher sugestões para melhorar as respostas.



***Orientação 03** – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.*

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

***Orientação 04** - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.*

Sempre foi uma prática da Ouvidoria da ARCE elaborar Relatórios Mensais com introdução, dados qualificados com comentários e conclusões com sugestões de melhoria que são apresentados para a Direção Superior, para as áreas envolvidas, inclusive com abordagens em reuniões, que em 2020 foram virtuais e publicado na internet para conhecimento da sociedade.

***Orientação 05** - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.*



Em 2020 não enviamos informações para a Central 155, no entanto, a equipe da Ouvidoria já foi avisada sobre a Orientação 05 de forma a se preparar para seguir a referida orientação.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Como descrito no item “1” (INTRODUÇÃO) a ARCE é uma Agência Reguladora, portanto, possui características diferenciadas dos demais órgãos do governo. Por determinações legais e contratuais, a Ouvidoria da ARCE atua mediando conflitos entre usuários dos serviços públicos de energia elétrica, saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado, por isso, além da **Plataforma Ceará Transparente**, esta Agência utiliza outros sistemas, que são o **Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA (sistema interno)** e o **Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO (sistema nacional)**, de forma que a maioria das demandas da ARCE são registradas em sistema diverso da Plataforma Ceará Transparente. Consoante já acordado com a CGE, em face da necessidade dessa Agência utilizar outros sistemas operacionais para o registro das solicitações e não apenas o Ceará Transparente, informa-se que no item “**Ouvidoria em Números**” apresentar-se-á os atendimentos da Ouvidoria da ARCE do ano de 2020 (janeiro a dezembro) de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no SGO, SOA e Ceará Transparente.

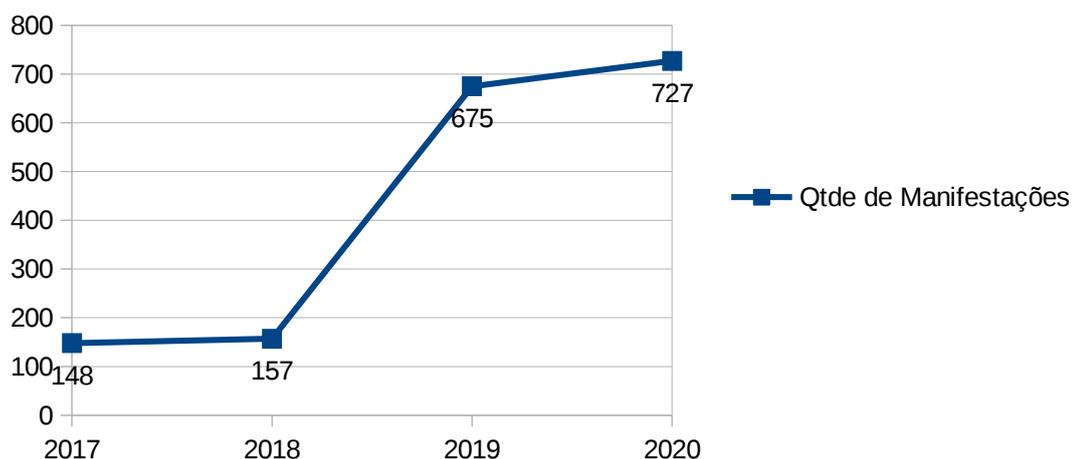
Ferramenta	2019	2020	% Variação (+) (-)
CEARÁ TRANSPARENTE	675	727	+ 7,70%
SOA (Saneamento básico, transporte intermunicipal, gás canalizado e energia)	6810	5729	- 15,87%
SGO (Energia Elétrica)	58636	55633	- 5,12%



3.1 - Quantitativos de Solicitações Extraídas do Ceará Transparente

3.1.1 Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestação por Ano - 2017 a 2020



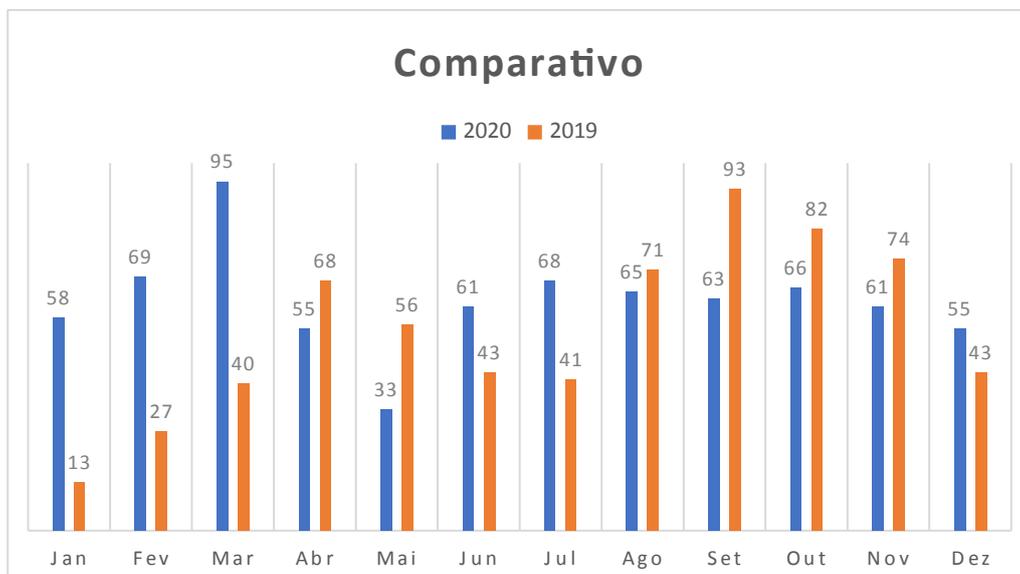
O gráfico acima indica o quantitativo de manifestações dos últimos 4 anos (2017 a 2020) no Ceará Transparente na ARCE.

De 2017 para 2018, verifica-se uma pequena variação positiva de 6%, no entanto, de 2018 para 2019 a situação foi bem diferente, visto que apresentou um aumento quantitativo de 329,94% em relação à 2018. Referida elevação provavelmente decorreu do aumento nas demandas de energia elétrica contra a Enel e das novas atribuições estabelecidas à ARCE através da Lei 16.710/2018. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o ano de 2019 foi um ano, institucionalmente, desafiador para a Agência, em função das novas atribuições. A alteração legal transferiu competências do Detran para a ARCE, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as



mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes. Muitas atividades recebidas do Detran, ainda se encontram em fase de transição e as rotinas permanecem sendo estabelecidas para a entidade. Com relação aos anos de 2019 e 2020 também se verifica uma pequena elevação de 7% nos números, o que significa que cada vez mais os usuários dos serviços públicos regulados estão tomando conhecimento da existência da Agência.

Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



O Gráfico acima é de suma importância tendo em vista refletir a realidade que a ARCE passou a viver a partir das mudanças no setor de Transporte. Como já exposto, novas atribuições foram concedidas à ARCE através da Lei 16.710/2018 que foi publicada em dezembro de 2018, portanto, como era de se esperar, durante o ano de 2019, à medida que os usuários passaram a reconhecer a ARCE como parte responsável, as demandas foram aumentando gradativamente. De janeiro a abril o aumento a cada mês foi substancial, nos meses seguintes (maio, junho e julho)



verificou-se uma certa estabilidade dos números, passando a se elevar novamente a partir de setembro, provavelmente em virtude dos assuntos reincidentes de transporte, tais como, processos de renovação de vistoria de veículos, de cadastros de veículos, de inclusão ou exclusão de empresas, processos de carteira de estudante de macrorregião e passe livre.

O ano de 2020 foi uma continuidade do ano de 2019, havendo variação na quantidade de acordo com as fases da pandemia. Na área de energia, com relação ao número de solicitações de informações, verifica-se, com exceção dos meses de outubro e novembro, que gradativamente, a partir do mês de junho, começou-se a sentir o retorno da normalidade quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia. Já as reclamações mantiveram uma média constante durante o ano.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações teve um ápice em abril, maio e junho, e começaram a reduzir a partir do mês de agosto, de forma que, em dezembro, chegou a número semelhante aos meses antes da pandemia. Já o número de reclamações teve um elevado aumento nos meses de julho, agosto, setembro e outubro, no entanto, após ações da Ouvidoria da Arce junto à Ouvidoria da Cagece, como por exemplo reuniões e envio de e-mails, obteve-se reduções em novembro e dezembro.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. O número de solicitações de informações dos usuários nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro foram bem elevados, chegando a aumentar 3.850%, quando comparado à média dos três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) de 2020. Por outro lado, com o número de reclamações aconteceu o processo inverso, com uma baixa de 92% nos meses de abril e maio, no entanto, nos demais meses manteve-se na média, inclusive comparando-se aos meses antes da pandemia.



Obs: A soma total dos números mês a mês não correspondem ao total de 727. Erro do próprio Ceará Transparente. O “erro” foi informado para CGE (Jacilda e João), mas não foi aberto chamado apenas orientado a fazer apenas pelo relatório estatístico.

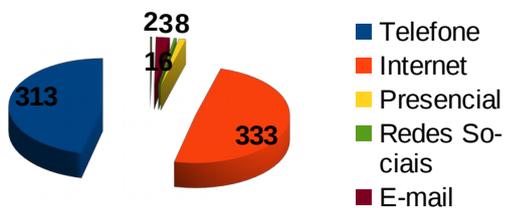
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada:

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

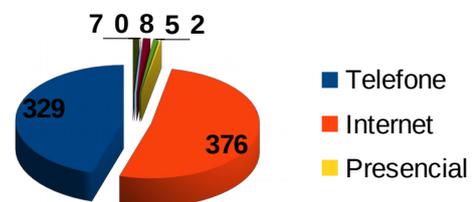
Meio de Entrada (Ceará Transparente)

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação (+) (-)
Telefone	313	329	+ 5,11%
Internet	333	376	+ 12,91%
Presencial	8	2	- 75%
Redes Sociais	3	5	+ 66,67%
E-mail	16	8	- 50%
Carta	0	0	0
Outros	2	7	+ 250%
Total	675	727	+ 7,70%

2019 - Meio de Entrada



2020 - Meio de Entrada

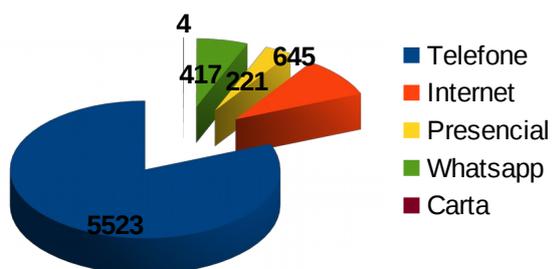




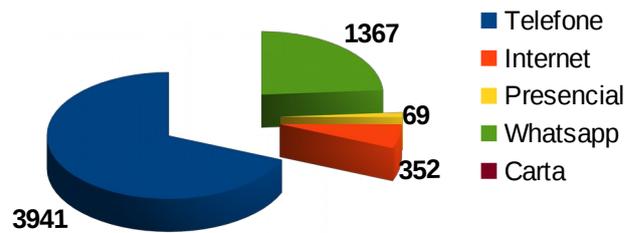
Meio de Entrada (SOA – Saneamento Básico, Transporte intermunicipal e Gás canalizado)

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação (+) (-)
Telefone	5523	3941	- 28,64%
Internet	645	352	- 45,43%
Presencial	221	69	- 68,78%
Whatsapp	417	1367	+ 227,82%
Carta	4	0	- 100,00%
Total	6810	5729	- 15,87%

Meios de Entrada 2019



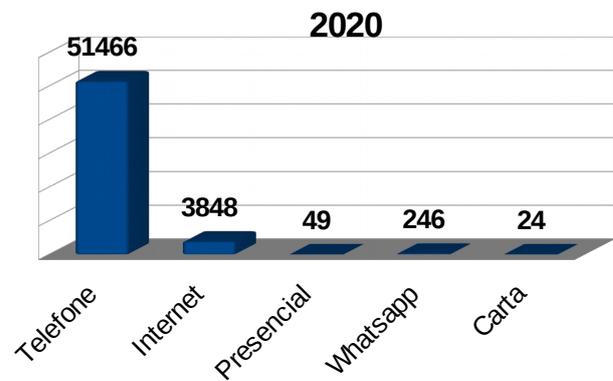
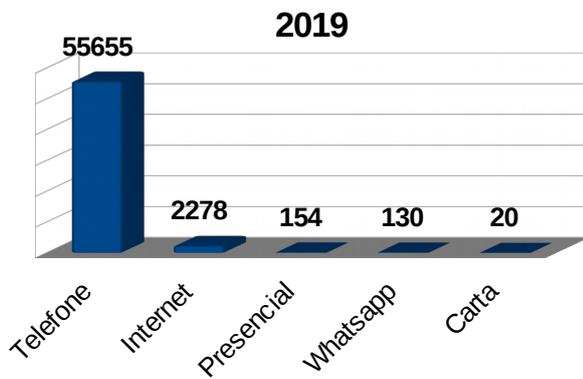
Meio de Entrada 2020





Meio de Entrada (SGO- Energia Elétrica)

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação (+) (-)
Telefone	55655	51466	- 7,53%
Internet	2677	3848	+ 43,74%
Presencial	154	49	- 68,18%
Whatsapp	130	246	+ 89,23%
Carta	20	24	+ 20,00%
Total	58636	55633	- 5,12%





Em 2020, as manifestações por meio de entrada registradas no Ceará Transparente, diferentemente do que ocorreu em 2019, no qual apresentou-se um incrível aumento de 329,94% quando comparado ao ano de 2018, apresentou uma variação positiva de apenas 7,7% quando comparado ao ano de 2019, o que reflete uma continuidade (tendência de aumento) do que ocorreu no ano anterior, apesar do ano atípico de pandemia.

Já as manifestações por meio de entrada registradas no sistema da ARCE (SOA), tiveram uma queda de 15,87% quando comparado ao ano de 2019.

Analisando-se os meios de entrada, no que se refere ao Ceará Transparente, verifica-se que, com exceção dos meios “presencial” e “e-mail”, obteve-se variações positivas. A redução no atendimento presencial se justifica por conta da pandemia.

No tocante ao SOA verifica-se que o telefone permanece como o principal meio de acesso, tanto em 2019, como em 2020, representando no ano de 2020, 70,7% das demandas, nesse ponto, importante ressaltar que esse percentual reduziu quando comparado com 2019, que foi de 88%, provavelmente em função da mudança de hábito do usuário que passou a usar outros meios, principalmente o WhatsApp, que no ano de 2020 representou 24% das demandas. O meio do acesso por WhatsApp, apesar de ser um meio tecnológico de comunicação relativamente novo, vem sendo amplamente utilizado, inclusive nas camadas sociais com menos recurso, o que é positivo, pois é mais um meio simples de comunicação com o poder público, favorecendo a participação social.

Com relação aos números do SGO ganha destaque o “telefone”, que representa 92,5% das demandas, a Internet e WhatsApp ficam em segundo lugar, se configurando nos três meios de entrada mais procurados pelos cidadãos na área de energia elétrica. Destaque também para o meio



presencial que teve variação negativa de 68,18%, certamente por conta da situação atípica da pandemia.

3.1.3 – Manifestações por Tipo de Manifestações

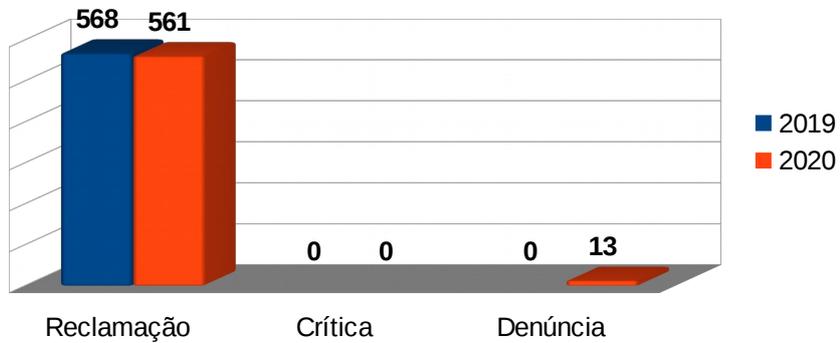
Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Reclamação	568	561	- 1,23%
Solicitação de Serviço	100	138	+ 38,00%
Denúncia	0	13	+ 100,00%
Elogio	0	4	+ 100,00%
Sugestão	7	11	+ 57,14%
Crítica	0	0	0
Total	675	727	+ 7,70%

Insatisfação do Cidadão

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Reclamação	568	561	- 1,23%
Crítica	0	0	0
Denúncia	0	13	+ 100,00%
Total:	568	574	+ 1,06%



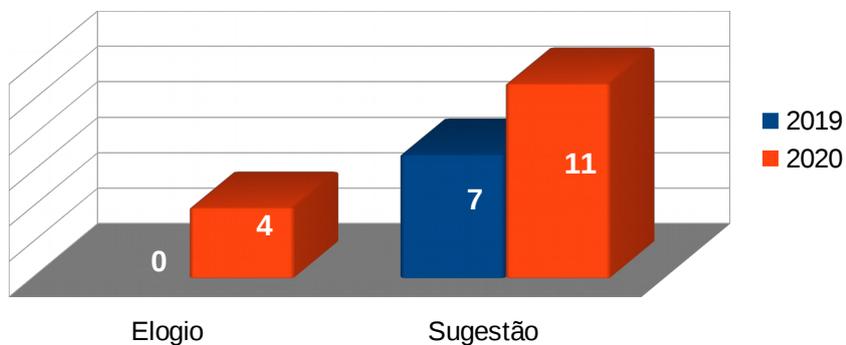
Insatisfação do Cidadão



Contribuição do Cidadão

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Elogio	0	4	+ 100,00%
Sugestão	7	11	+ 57,14%
Total:	7	15	+ 114,29%

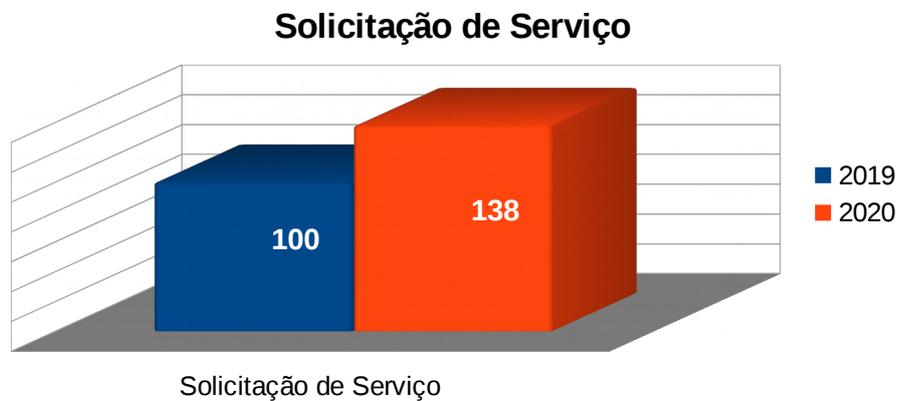
Contribuição do Cidadão





Solicitação de Serviço

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	100	138	+ 38,00%



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



Na tipificação “insatisfação do cidadão”, apesar do pequeno aumento (1,05% com relação à 2019) verificou-se algumas variações positivas relevantes. Se por um lado o tipo “reclamação” caiu 1,23%, por outro, a denúncia subiu 100%, o que significa que o cidadão encontra-se mais atento com o coletivo e não apenas com o individual. Também se obteve um resultado positivo (+) no que se refere à “contribuição do cidadão”, pois houve uma elevação de 57,14% no número de sugestões e 100% no de elogios, o que também reflete uma consciência mais coletiva e participativa do usuário. Já na “solicitação de serviço” verificou-se que o ano de 2020 apresentou um aumento significativo quando comparado ao ano de 2019 (+38%).



3.1.3.1 - Tipo de Manifestações/Assunto Ceará Transparente

Tipos de manifestação detalhados por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	<ul style="list-style-type: none">• Transporte intermunicipal – 228• Energia elétrica – 208• Água e esgoto – 48• Atendimento telefônico – 4	488
Solicitação de Serviço	Energia elétrica – 32 <ul style="list-style-type: none">• Transporte intermunicipal – 62• Gás canalizado – 6	100
Denúncias	<ul style="list-style-type: none">• Água e esgoto – 1• Energia elétrica – 3• Transporte intermunicipal – 4	7
Sugestão	<ul style="list-style-type: none">• Energia elétrica – 1• Transporte intermunicipal – 5• Coronavírus (COVID-19) - 4	10
Elogio	<ul style="list-style-type: none">• (Não houve)	0
Crítica	<ul style="list-style-type: none">• (Não houve)	0

No tipo de manifestação detalhada por assunto, no subtipo “reclamação”, com relação aos assuntos/áreas mais demandados, o transporte intermunicipal ultrapassou a energia elétrica, sendo promovido ao mais demandado.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

Na “solicitação de serviço” registre-se o aparecimento de uma área até então esquecida pelo usuário, que foi o gás canalizado, no entanto, os assuntos/áreas mais denunciados foram energia elétrica e transporte intermunicipal.

Nas denúncias o transporte também lidera. Com relação às sugestões, tem-se o transporte intermunicipal e o Coronavírus (COVID-19) como destaque.



3.1.3.2 – Manifestações Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Transporte Intermunicipal	<ul style="list-style-type: none">• Gratuitades e descontos - 57• Motorista: Conduta inadequada - 20• Alteração no serviço sem prévio aviso - 19	96
Energia Elétrica	<ul style="list-style-type: none">• Variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura - 40• Ligação - 25• Falta de energia - 20	85
Água e esgoto	<ul style="list-style-type: none">• Falta de água/baixa pressão - 23• Cobrança indevida - 8• Pedido de ligação de água - 4	35

No tipo de manifestação detalhada por assunto/sub-assunto, o sub-assunto mais demandado foi “gratuidades e descontos” na área de transporte intermunicipal, “variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura” na área de energia e “falta de água ou baixa pressão” na área de saneamento.



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

Assunto	Sub-Assunto	Total
CORONAVÍRUS (Covid-19)	<ul style="list-style-type: none">• Ações de prevenção e combate ao coronavírus - 40• Descump. de medidas por parte do estabelecimento público privado – 2• Isenção de faturas da Cagece e suspensão da tarifa de contingência – 1• Isenção na conta de energia -1	44

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

A tabela acima reflete as dificuldades que o usuário passou e ainda passa com relação aos problemas advindos do assunto Coronavírus, principalmente no que se refere às “ações de prevenção e combate” ao novo vírus.



3.1.4 – Manifestações por Tipo de Serviço

Conforme informado por representante da CGE, em 03/02/2021 por whatsapp, este item não deve ser preenchido pela ARCE, uma vez que a Agência ainda não participou da Oficina de Padronização de Serviços Públicos e que está programada para participar em 2021.

3.1.5 – Manifestações por Programa Orçamentário Ceará Transparente

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	
Programa	Total
Gestão Administrativa do Ceará	11
Gestão e Manutenção	1
Regulação dos Serviços Públicos Delegados	689
Total:	701

Verifica-se que a Regulação dos Serviços Públicos Delegados é sem dúvidas o Programa mais utilizado visto que representa 98%.



3.1.6 – Manifestações por Unidades/Áreas Internas Ceará Transparente

Unidades	Total de Manifestações 2019	Total de Manifestações 2020	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	675	727	+ 7,70%

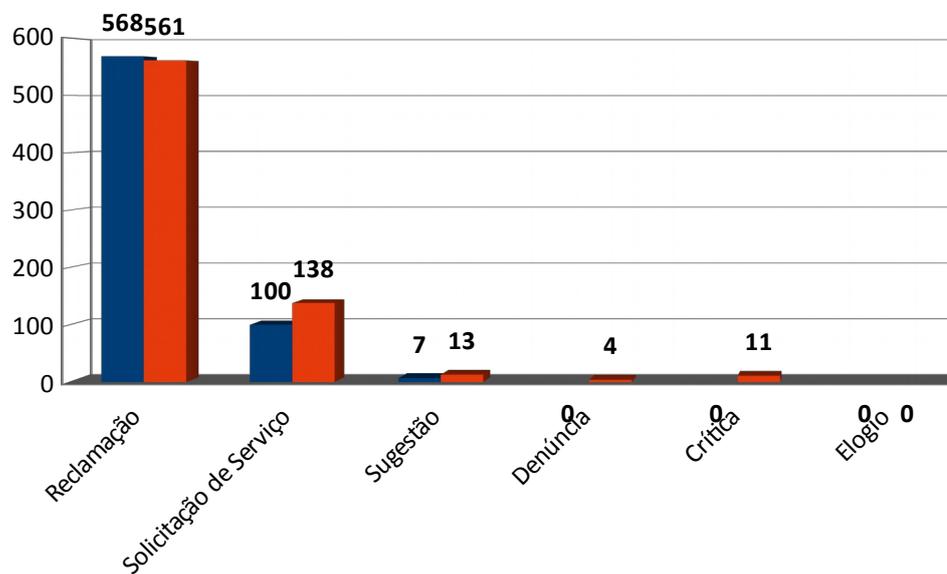
Como a Ouvidoria da ARCE executa a mediação de conflitos com técnicos lotados na própria Ouvidoria, ou seja, exerce também atividade fim, a única “unidade” que consta é a Ouvidoria. Seguindo a tendência geral de aumento, como já comentado, teve-se uma variação positiva de 7,7% no total de manifestações quando se compara o ano de 2019 com o de 2020.

Unidades	Quantitativo de Manifestações por Tipo/Área	2019	2020
Ouvidoria	Reclamação	568	561
	Solicitação de Serviço	100	138
	Sugestão	7	13
	Denúncia	0	4
	Crítica	0	11
	Elogio	0	0
	Total:		675



Com relação aos tipos de manifestações vislumbra-se que a *reclamação* apesar de ter reduzido um pouco, continua liderando, prevalecendo em 77% sobre os outros tipos. A solicitação de serviço cresceu 38%, a sugestão 85% e a denúncia e a crítica que em 2019 ficaram vazias em 2020 apresentaram 4 e 11 respectivamente. Verifica-se, portanto, que todas, com exceção da reclamação, apresentaram aumentos, provavelmente por conta do incremento de atividades na área de transporte.

Tipo de Manifestações encaminhadas às áreas





3.1.7 - Manifestações por Município Ceará Transparente

Municípios	2019	Municípios	2020
Fortaleza	220	Fortaleza	240
(Vazio)	190	(Vazio)	211
Maracanaú	28	Maracanaú	35
Caucaia	25	Caucaia	30
Eusébio	14	Morada Nova	20
Juazeiro do Norte	12	Juazeiro do Norte	16
Itaitinga	11	Pacatuba	12
Morada Nova	10	Eusébio	6
Aquiraz	8	Paracuru	6
Itapipoca	8	Sobral	6
Maranguape	8	Pentecoste	5
Cascavel	7	Cascavel	4
Canindé	6	Crato	4
Pacatuba	6	Ipueiras	4
Tianguá	6	Itapipoca	4
Crato	5	Maranguape	4
Jijoca de Jericoacoara	5	Parambu	4
São Gonçalo do Amarante	5	Pedra Branca	4
Sobral	5	Quixadá	4
Uruburetama	5	Reriutaba	4
Camocim	4	Russas	4
Horizonte	4	Salitre	4
Itapajé	4	Aquiraz	3
Pedra Branca	4	Aracati	3
Pindoretama	4	Beberibe	3
Crateús	3	Camocim	3



Municípios	2019	Municípios	2020
Ibicuitinga	3	Canindé	3
Massapê	3	Crateús	3
Pacoti	3	Fortim	3
Paracuru	3	Granja	3
Pentecoste	3	Pacajus	3
Trairi	2	Pindoretama	3
Aracati	2	Redenção	3
Barbalha	2	Santana do Cariri	3
Baturité	2	São Gonçalo do Amarante	3
Beberibe	2	Tianguá	3
Cariré	2	Viçosa do Ceará	3
Guaiúba	2	Acaraú	2
Ipu	2	Aracoiaba	2
Jaguaribe	2	Barbalha	2
Palmácia	2	Baturité	2
Redenção	2	Horizonte	2
Salitre	2	Ibicuitinga	2
Santa Quitéria	2	Iguatu	2
Tauá	1	Mauriti	2
Acarape	1	Tauá	2
Acaraú	1	Uruburetama	2
Aracoiaba	1	Acarape	1
Aratuba	1	Amontada	1



Municípios	2019	Municípios	2020
Assaré	1	Antonina do Norte	1
Barro	1	Aurora	1
Bela Cruz	1	Campos Sales	1
Caridade	1	Caridade	1
Chorozinho	1	Caririaçu	1
Curitiba	1	Carnaubal	1
Farias Brito	1	Cedro	1
Guaraciaba do Norte	1	Chorozinho	1
Icó	1	Guaiúba	1
Jaguaribara	1	Guaraciaba do Norte	1
Lavras da Mangabeira	1	Hidrolândia	1
Pacajus	1	Itaitinga	1
Paraipaba	1	Jaguaribe	1
Pires Ferreira	1	Jaguaruana	1
Quixadá	1	Jijoca de Jericoacoara	1
Quixeramobim	1	Marco	1
Reriutaba	1	Milagres	1
Tejuçuoca	1	Nova Russas	1
Umirim	1	Pacoti	1
Uruoca	1	Paraipaba	1
		Porto Alegre	1
		Quixeré	1
		Saboeiro	1
		Santana do Acaraú	1
		São João do Jaguaribe	1
		Senador Pompeu	1
		Tejuçuoca	1
		Ubajara	1
		Várzea Alegre	1



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

Os Municípios mais demandados foram nessa ordem Fortaleza, Maracanaú, Caucaia, Morada Nova, Juazeiro do Norte e Pacatuba. Verifica-se que houve uma ampliação das Regiões, visto que em 2019 apenas a Grande Fortaleza aparecia com mais demandas e em 2020, acrescentou-se as Regiões Vale Jaguaribe e Cariri. A Região do Cariri surge por conta da cidade do Juazeiro do Norte que em 2020 apresentou mais problemas na área de água e esgoto.



3.2 Quantitativos de Solicitações Extraídos do SOA e SGO

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

3.2.1 Energia Elétrica (Quantitativo de Solicitações e Processos de Ouvidoria)

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE no ano de 2020, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel.

QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	55633
Informações	43584
Reclamações	12020
Denúncias	23
Consulta	0
Elogios	2
Sugestão/Crítica	4
Total de processos em tramitação	5
Processos Abertos	5
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	3054
Improcedente	1535
Outros/Não se aplica/Busca do entendimento	7141

Fonte: SGO e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 55.633 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 12.020 se converteram em reclamações.

GRÁFICO 01

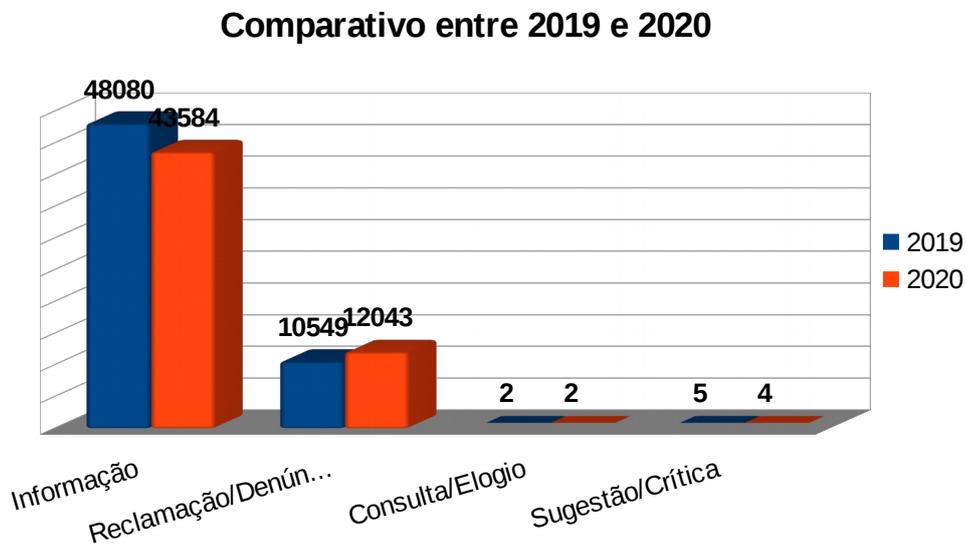


QUADRO 02

Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	3523	1452	2	0	0	2	4979
Fevereiro	2669	987	1	0	1	0	3658
Março	3327	1076	2	0	0	1	4406
Abril	4445	1055	2	0	0	0	5502
Mai	4208	949	3	0	0	0	5160
Junho	3764	893	2	0	0	0	4659
Julho	3658	1016	1	0	1	0	4676
Agosto	3402	926	4	0	0	0	4332
Setembro	2896	920	1	0	0	0	3817
Outubro	4354	946	4	0	0	0	5304
Novembro	4358	942	1	0	0	1	5302
Dezembro	2980	858	0	0	0	0	3838
Total	43584	12020	23	0	2	4	55633



GRÁFICO 02



Analisando-se o GRÁFICO 02 observa-se que, com relação ao número de informações, obteve-se uma pequena redução quando comparado ao ano de 2019. Acredita-se que 2019, por conta da mudança no sistema comercial da Enel em junho, foi atípico com um número bem maior de usuários solicitando informações, por isso a queda em 2020, apesar da pandemia.

Já com relação às reclamações verifica-se uma pequena elevação em 2020, quando comparado à 2019.



3.2.2 Saneamento Básico (Quantitativo de Solicitações e Processos de Ouvidoria)

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE no ano de 2020, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela ARCE.

QUADRO 01

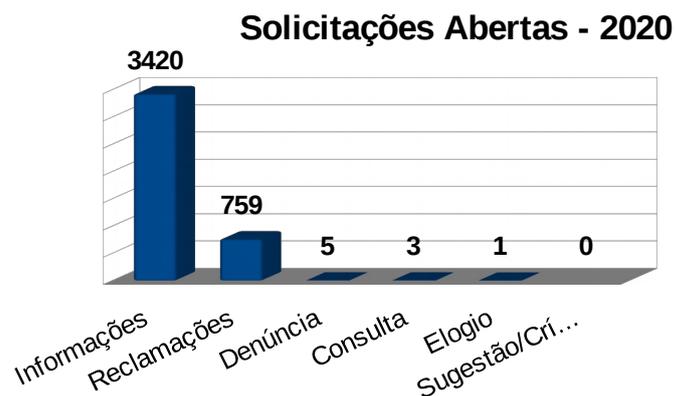
Total de Solicitações Abertas	4188
Informações	3420
Reclamações	759
Denúncias	5
Consulta	3
Elogios	1
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	4206
Informações finalizadas	3420
Reclamações/Denúncias/ Consulta finalizados	786
Total de processos em tramitação	10
Processos Abertos	10
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	537
Improcedente	96
Outros/Não se aplica	3573

Fonte: SGO e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir, observa-se que, de um montante de 4.188 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 759 se converteram em reclamações, 5 em denúncias, 3 consultas e 1 elogio.

GRÁFICO 01



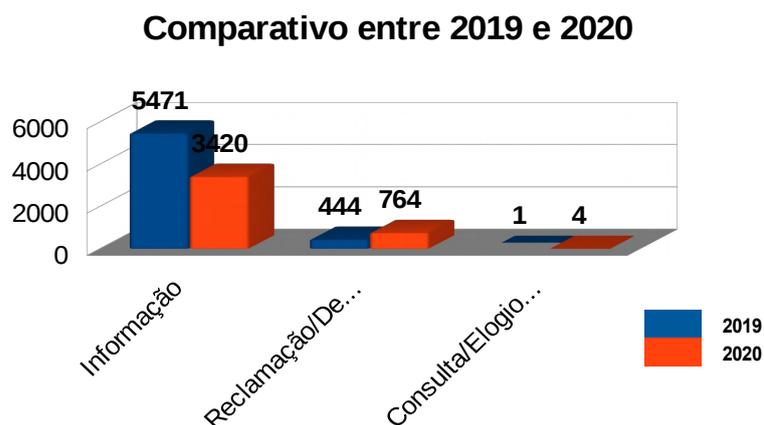
QUADRO 02

SANEAMENTO – REGISTRAS							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	189	46	0	0	0	0	235
Fevereiro	153	35	0	0	1	0	189
Março	216	40	0	0	0	0	256
Abril	481	40	0	0	0	0	521
Mai	516	49	0	0	0	0	565
Junho	421	65	0	0	0	0	486
Julho	418	76	0	1	0	0	495
Agosto	263	90	1	1	0	0	355
Setembro	225	110	1	0	0	0	336
Outubro	216	107	3	0	0	0	326
Novembro	153	47	0	0	0	0	200
Dezembro	169	54	0	1	0	0	224
Total	3420	759	5	3	1	0	4188



O QUADRO 02 apresenta o registro mês a mês das demandas de saneamento, remete-se essa análise para a introdução, subitem “pandemia” deste relatório, visto que, contém uma análise mais aprofundada desses números.

GRÁFICO 02



Analisando-se o GRÁFICO 02 observa-se que, com relação ao número de informações, o ano de 2020 registrou uma redução de 37% quando comparado ao ano de 2019. Acredita-se que 2019, por conta de um problema no atendimento telefônico da Cagece, foi atípico, com um número bem maior de usuários solicitando informações, por isso a queda em 2020, apesar da pandemia.

Já com relação às reclamações verifica-se uma considerável elevação, de 72% em 2020, quando comparado à 2019. Essa elevação está diretamente relacionada à pandemia.



3.2.3 Transporte (Quantitativo de Solicitações e Processos de Ouvidoria)

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE no ano de 2020, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros do Ceará.

QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	1537
Informações	1054
Reclamações	448
Denúncias	27
Consulta	4
Elogios	4
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	1609
Informações finalizadas	1054
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	555
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	5
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	1609

Fonte: SOA e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 1537 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 483 se converteram em reclamações, denúncias, elogios e consulta, necessitando, portanto, de análises técnicas.

GRÁFICO 01



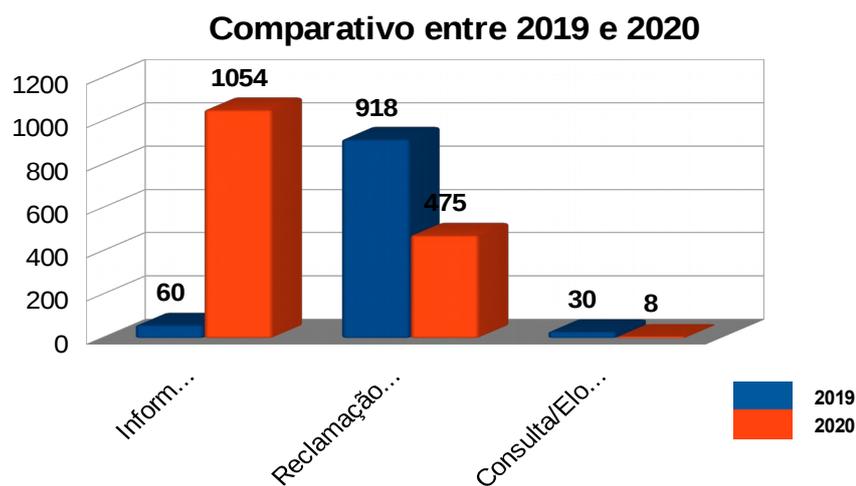
QUADRO 02

TRANSPORTE - REGISTRADAS							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	2	51	3	0	2	0	58
Fevereiro	2	46	0	0	1	0	49
Março	15	46	1	0	0	0	62
Abril	231	4	0	0	0	0	235
Mai	135	1	0	0	0	0	136
Junho	167	35	8	0	0	0	210
Julho	119	49	0	0	0	0	168
Agosto	110	51	7	0	1	0	169
Setembro	81	50	3	0	0	0	134
Outubro	58	60	2	1	0	0	121
Novembro	56	32	1	2	0	0	91
Dezembro	78	23	2	1	0	0	104
Total	1054	448	27	4	4	0	1537



O QUADRO 02 apresenta o registro mês a mês das demandas de transporte, remete-se essa análise para a introdução, subitem “pandemia” deste relatório, visto que, contém uma análise mais aprofundada desses números.

GRÁFICO 02



Diante do gráfico 02, pode-se constatar que com a pandemia o usuário de transporte, até mesmo porque foi um serviço que veio a ser suspenso/reduzido, no ano de 2020 se comportou bem diferente quando comparado aos anos anteriores. O número de usuários procurando informações aumentou 1.656% quando comparado à 2019. Já com relação às reclamações reduziu 48%, mesmo porque a prestação do serviço foi bem menor por conta das restrições impostas nos Decretos Estaduais.



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

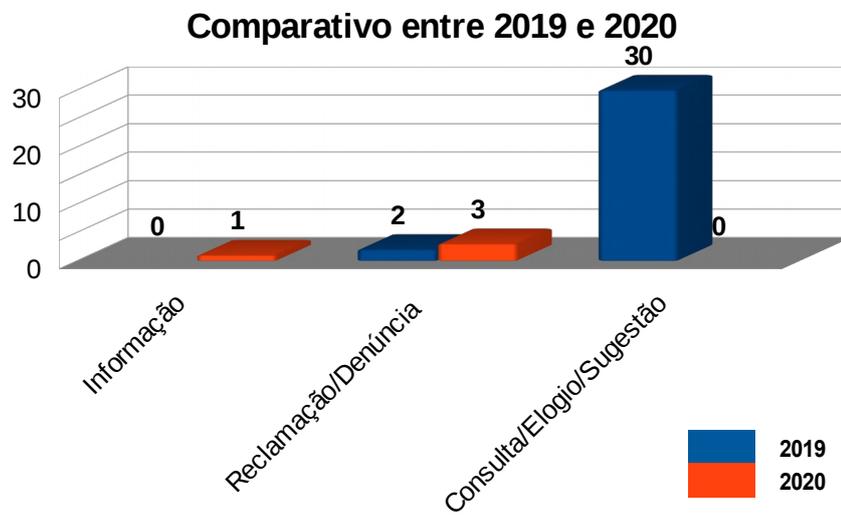
O número de demandas de gás canalizado é mínimo, de forma que dificulta a análise qualitativa, porém vale registrar que em contrapartida tem-se um número bem reduzido de usuários.

QUADRO 01

GÁS CANALIZADO – REGISTRADAS							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	0	0	0	0	0	0	0
Fevereiro	0	0	0	0	0	0	0
Março	0	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Maio	0	0	0	0	0	0	0
Junho	0	0	0	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	1	1	0	0	0	0	2
Setembro	0	0	0	0	0	0	0
Outubro	0	1	0	0	0	0	1
Novembro	0	1	0	0	0	0	1
Dezembro	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	3	0	0	0	0	4



GRÁFICO 01





4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 - Resolutividade das Manifestações: Ceará Transparente

Quadro de Resolutividade por Situação

Quadro de Resolutividade por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	675	727
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total:	675	727

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



Quadro de Índice de Resolubilidade

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

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-

Com relação à variação dos índices em comparação aos anos de 2019 e 2020 registra-se que não houve variação, permanecendo 100% de resolutividade nos dois anos.



4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

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

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2019	5,2 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	4,7 dias

Vale esclarecer que, apesar do ano atípico e difícil com uma diversidade de normas pontuais, que mudavam constantemente por conta da situação de insegurança da pandemia, conseguiu-se obter um tempo médio de resposta de 4,7 dias, ou seja, ainda menor que 2019 que foi de 5,2 dias.



4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação (2020)

Pesquisa de Satisfação (2020)	
Perguntas	Resultados
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,04
2. Com o tempo de retorno da resposta	4,01
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,33
4. Com a qualidade da resposta apresentada	3,75
Média:	4,03
Índice de Satisfação:	80,6
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,68
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,03
Total de pesquisas respondidas:	72
Representação da Amostra:	9,90%

No tocante à Pesquisa de Satisfação obteve-se um índice de satisfação de 80,6%, infelizmente um pouco abaixo da meta instituída (84%). De um total de 72 usuários que responderam à pesquisa, 19 pontuaram abaixo de 4,2. Entende-se que a maioria que respondeu ficou satisfeito



com o serviço, porém, como 19 pessoas apresentaram insatisfação é relevante avaliar e verificar o que pode ser melhorado.

Ao fazer-se uma análise minuciosa de todos que deram notas mais baixas verificou-se que a maioria se queixou da prestadora de serviço Enel, tais como prazo do serviço, demora no atendimento, porém, nesse caso de energia elétrica, a situação da ARCE é peculiar visto que quem analisa cada demanda individualmente é a Aneel e isso é esclarecido de forma clara na resposta para o usuário. À ARCE cabe fazer a análise macro, e é o que se vem fazendo com êxito, pois temos tido bons resultados de melhoras nos problemas recorrentes detectados pela Ouvidoria da ARCE.

Ainda no que se refere aos usuários que responderam a Pesquisa, com um percentual menor também se identificou insatisfação com os serviços de transporte que são as novas atribuições repassadas à ARCE pelo Detran, alguns questionam as mudanças pontuais que ocorreram por conta da pandemia, outros reclamam da dificuldade de entrar em contato com setor de transporte da ARCE.

Com relação aos problemas gerados pela pandemia, soluções estão sendo adotadas pela Agência, tais como, prorrogação de prazos de vistorias, melhoramento da estrutura e incremento de pessoal, já no que se refere à dificuldade de falar com o setor responsável, essas queixas foram repassadas para o referido setor, bem como para direção superior, o que resultou em ações de melhoria e adaptação com as novas atribuições. Tem-se uma boa expectativa de melhoras.

Também se verificou um usuário insatisfeito com a resposta por conta da assinatura do Ouvidor e do Técnico, uma vez que ele não conseguiu identificar com clareza os nomes. Nesse



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

caso específico, respondeu-se descrevendo o nome completo da Ouvidora e do Analista de Regulação.



5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivo das Reclamações

Para identificar as principais manifestações tomou-se como base dados oriundos do Ceará Transparente, SGO e do SOA. Para destacar os problemas mais críticos aplicou-se o Diagrama de Pareto, ferramenta da qualidade que foi utilizada pelo italiano *Vilfredo Pareto*.

Assim, pode-se destacar os tipos de reclamações mais recorrentes e críticos na Ouvidoria da Arce por área regulada, que são:

- 1) Saneamento (**falta de água ou baixa pressão**)
- 2) Energia Elétrica (**variação de consumo**);
- 3) Transporte (**alteração no serviço sem prévio aviso/gratuidades e descontos**)

Como a ARCE trata em sua maioria reclamações que são contra outros entes, o principal motivo que leva o usuário a buscar a Ouvidoria da ARCE é a insatisfação com os serviços prestados por outros entes e isso se dá em todas as áreas reguladas pela Agência.

No que se refere à saneamento, a principal reclamação foi a relacionada à **falta de água**, nesses casos, provavelmente o usuário reclamou por tratar-se de um serviço básico e essencial que muito influencia no bem estar da família.

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



No tocante a transporte, as principais reclamações foram as relacionadas à **alteração no serviço sem prévio aviso e gratuidades e descontos**, no primeiro caso, os usuários reclamaram por motivos variados, tais como pelo fato das empresas não fazerem a parada no mesmo lugar de antes, ou no mesmo horário ou, ainda, que a empresa fez trajeto diferente do que ocorria antes, no segundo, diz respeito principalmente à questão da dificuldade de uso/renovação do Passe Livre Intermunicipal.

5.2 – Análise dos Pontos recorrentes

No tocante a Saneamento, assim como ocorreu em 2019, o problema de **falta de água** novamente se apresenta como uma demanda recorrente. É um tipo de problema que surge principalmente por questões climáticas, de forma a dificultar cobranças mais incisivas de solução.

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

Por fim, na questão do transporte, a demanda recorrente foi a classificada como **alteração no serviço sem prévio aviso e gratuidade e descontos**. Constatou-se que os problemas relatados pelos usuários sobre a primeira classificação se deram em virtude das mudanças advindas com a pandemia e suas consequências, como por exemplo, às relativas a suspensão/restrição no sistema de transporte intermunicipal do Estado do Ceará. No caso da segunda, como já dito, reclamou-se principalmente devido à dificuldade de uso/renovação do Passe Livre Intermunicipal.



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

No tocante a Saneamento, o problema de **falta de água** novamente aparece em 2020. É um tipo de problema que surge principalmente por questões climáticas, de forma a dificultar cobranças mais incisivas de solução. Não obstante, a Ouvidoria da ARCE adotou as seguintes providências: elaboração e apresentação de relatórios mensais com a identificação do problema para a Coordenadoria de Saneamento Básico (área técnica responsável), Conselho Diretor da Agência e para a sociedade (por meio de publicação na “internet”) e reuniões com a Ouvidoria da Cagece para discutir soluções.

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

Como providência adotada com relação a “**variação de consumo**” e como forma de obter resultados concretos de melhoria dos serviços de energia, a Ouvidoria da ARCE, utilizando como base as análises mensais das amostras de demandas dos consumidores promoveu e realizou 15 reuniões com a distribuidora Enel para detectar problemas e acompanhar soluções. Referidas



reuniões resultaram em aprimoramento dos procedimentos da Enel em relação ao tratamento de reclamações, que vieram a beneficiar os usuários do serviço de energia.

Por outro lado, intentando obter resultados concretos com ações da própria Ouvidoria (Ouvidoria em ação), como já relatado no Relatório entregue no início de 2020, no final de 2019 a Ouvidoria da ARCE utilizou uma nova ferramenta de melhoria para os serviços de energia elétrica, na qual denominou-se **Recomendação de Ouvidoria**. Por meio deste documento, entregue à Enel em 05.12.2019, a Ouvidoria da ARCE constatou e recomendou à Ouvidoria da Enel ações de melhorias que envolveram, dentre outros, o assunto “**variação de consumo**”, resultando em prazos concretos de solução dos problemas. Como a **Recomendação de Ouvidoria** foi entregue no final de 2019, o ano de 2020 foi o período em que a Ouvidoria da ARCE procedeu com o acompanhamento, monitoramento e controle das ações de melhoria da Enel. Referida distribuidora, ao longo do ano, apresentou algumas ações de melhoria, de forma que temos a expectativa que esse tipo de reclamação tenha redução significativa em 2021, favorecendo, portanto, os usuários de energia elétrica.

No que se refere aos problemas de transporte, com relação aos problemas gerados pela **alteração no serviço sem prévio aviso** se deu principalmente por conta da pandemia, como providência procedeu-se com prorrogação de prazos de vistorias, melhoramento da estrutura e incremento de pessoal, já no que se refere à do Passe Livre Intermunicipal, (**gratuidade e descontos**) constatando que a maioria das reclamações ocorreram por dúvidas dos usuários de como solicitar o documento, levando isso em consideração, a ARCE disponibilizou nos destaques de sua página institucional atalho para dúvidas sobre como solicitar, renovar ou consultar o andamento do Passe Livre Intermunicipal, de forma a reduzir as demandas deste tema.



6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Identificou-se em 2020 benefícios não financeiro implementado pela Ouvidoria da ARCE, quais sejam:

- Utilização das demandas da Ouvidoria como base para mudanças nas normas regentes dos serviços públicos por meio de proposta formal da Ouvidoria de alteração da Resolução da ARCE nº 130 de 25 de março de 2010, beneficiando diretamente os usuários do serviço público de saneamento básico;
- Realização de Audiências de Mediações Virtuais, evitando a demora na solução das questões, mesmo que a pandemia justificasse a demora;
- Implementação da tecnologia BI.



7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

7.1 Em 07/01/2020 a Ouvidoria da ARCE recebeu a Querumbina, representante da CGE;

7.2 Em 16/01/2020 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o CDR da Arce para tratar do assunto “energia elétrica”;

7.3 Em 20/01/2020 a Ouvidora da ARCE fez reunião com a Ouvidora da Cagece Jamile Maia;

7.4 Em 23/01/2020 a Ouvidora da ARCE fez reunião com a Diretoria da Aneel;

7.5 Em 27/01/2020 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente do Conselho Diretor a Diretoria Executiva e todos os Coordenadores sobre o Planejamento de Atividades e Metas de 2020 (PAM/2020);

7.6 Em 06/02/2020 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel;

7.7 Nos dias 12 e 13/02/2020 a Ouvidora da Arce participou de reuniões na Aneel, em Brasília;

7.8 Em 17/02/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor da Arce, com a Coordenadoria de Energia da Arce e com a Enel para tratar dos resultados de 2019 da Enel e as perspectivas para 2020;

7.9 Em 19/02/2020 a Ouvidora da Arce participou de Reunião da Rede de Ouvidores (CGE) no Auditório da Escola de Saúde Pública do Ceará;

7.10 Em 09/03/2020 a Ouvidoria da Arce promoveu reunião com as Coordenadorias de Saneamento e Transporte;

7.11 Em 25/03/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com a Aneel (Teams);

7.12 Em 13/04/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com o CRD;

7.13 Em 30/04/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com a Aneel (Teams);

7.14 Em 30/04/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com o CRD sobre o PAM/2020;

7.15 Em 11/05/2020 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel;

7.16 Em 26/05/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com o CRD sobre o PAM/2020;



- 7.17 Em 02/06/2020 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel;
- 7.18 Em 04/06/2020 a Ouvidoria da Arce participou de Video Conferência com a CGE sobre a Portaria de Denúncia;
- 7.19 Em 12/06/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com a Aneel (Teams);
- 7.20 Em 19/06/2020 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel;
- 7.21 Em 31/05/2020 a Ouvidora da ARCE promoveu reunião quadrimestral com a Ouvidoria da Cagece;
- 7.22 Em 24/06/2020 a Ouvidora da ARCE fez reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento Básico;
- 7.23 Em 24/06/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com o Presidente do CRD sobre acompanhamento do PAM/2020;
- 7.24 Em 25/06/2020 a Ouvidora da ARCE fez reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transporte;
- 7.25 Em 29/06/2020 a Ouvidora da ARCE participou de reunião com o Presidente do Conselho Diretor a Diretoria Executiva e todos os Coordenadores da Arce;
- 7.26 Em 12/08/2020 a Ouvidoria da ARCE se reuniu com a Ouvidoria da Enel e tratou do assunto: situação do atendimento das lojas da Enel;
- 7.27 Em 14/08/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com a Aneel (Teams) para apresentação do Relatório Trimestral;
- 7.28 Em 25/08/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião com o CRD e os Coordenadores sobre o PAM/2020;
- 7.29 Em 26/08/2020 a Ouvidora da Arce participou de Reunião Virtual da Rede de Ouvidores (CGE);
- 7.30 Em 24/09/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião virtual com a Aneel (Teams);
- 7.31 Em 01/10/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião com o CRD e os Coordenadores;
- 7.32 Em 07/10/2020 a Ouvidoria da Arce participou de reunião com a Diretoria Executiva da Arce;
- 7.33 Em 13/10/2020 a Ouvidora da Arce participou de Reunião Virtual da Rede de Ouvidores (CGE);



7.34 Em 27/10/2020 a Ouvidora da Arce participou de Reunião Virtual da Rede de Ouvidores (CGE e fez apresentação sobre uma *boa prática da Ouvidoria da Arce*;

7.35 Em 27/10/2020 a Ouvidora da Arce participou de Webinar da ABAR fazendo a apresentação de Tema *Estratégias de Ouvidoria em Tempos de Pandemia*;

7.36 No período de 09/11/2020 a 13/11/2020 a Ouvidora da Arce participou do *Curso Básico sobre Denúncia*;

7.37 No período de 16/11/2020 a 17/11/2020 a Ouvidora da Arce em parceria com a CGE ministrou a *Curso Oficina de Atendimento em Ouvidoria*;

7.38 Em 25/11/2020 a Ouvidora da Arce participou da *Oficina para a Construção de Relatórios de Ouvidoria*;

7.39 Em 2/12/2020 a Ouvidora da Arce apresentou a *Pesquisa de Satisfação da Arce* para o CDR e DEX.



8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

8.1) PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DA RESOLUÇÃO DA ARCE Nº 130 DE 25 DE MARÇO DE 2010

Entende-se que a Ouvidoria de um órgão, além de receber e tratar demandas, também devem ser proativas visando sempre a melhoria dos serviços públicos, que para o caso desta Agência, são os serviços públicos de energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal. Nesse sentido, com base nas demandas da Ouvidoria, em especial as audiências de mediações realizadas entre a Cagece e os usuários de serviço público de água e esgoto, identificou-se que a Resolução da ARCE nº 130 de 25 de março de 2010 continha dispositivo que poderia ser desfavorável para o usuário do serviço. Dessa forma, encaminhou-se para análise da área técnica e do Conselho Diretor da ARCE, relato detalhado da situação encontrada e proposta de solução, gerando o processo PVIR/OUV/0022/2020 que culminou no encaminhamento técnico e realização de audiência pública que ocorreu na modalidade intercâmbio documental, entre os dias 30 (trinta) de novembro e 09 (nove) de dezembro de 2020.

O principal objetivo da audiência foi divulgar e obter subsídios para o aprimoramento da resolução alterando a redação do Art. 98 da Resolução ARCE nº 130/2010, que estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Entende-se que as ações da Ouvidoria da ARCE sobre o assunto em comento foram inovadoras, já que foi uma iniciativa extra da Ouvidoria que culminou, inclusive em uma audiência pública para alteração de uma norma vigente desde 2010 e a Ouvidoria adotou todas as ações possíveis e dentro da sua competência para o êxito da proposta.



8.2) CRIAÇÃO DE PAINEL DE OUVIDORIA POR MEIO DA FERRAMENTA *BUSINESS INTELLIGENCE* (POWER BI)

O desenvolvimento do Painel de Ouvidoria por meio da ferramenta *business intelligence* (Power BI) foi pensado para um aprimoramento dos principais indicadores da Ouvidoria da ARCE relacionados à satisfação do usuário e ao Sistema Interno de Ouvidoria (SOA).

O *business intelligence* (BI) combina análise empresarial, mineração de dados, visualização de dados, ferramentas/infraestrutura de dados e práticas recomendadas para ajudar as organizações a tomar decisões impulsionadas por dados. Na prática, é possível identificar o *business intelligence* moderno quando se tem uma visão abrangente dos dados da organização e usa esses dados para gerar mudanças positivas, eliminar a ineficiência e se adaptar rapidamente às mudanças no mercado.

A Utilização de *business intelligence* na Arce, especificamente na Ouvidoria, foi vista como oportunidade de dinamizar e tornar mais transparentes as informações relacionadas às solicitações de ouvidoria inicialmente registradas através de Sistemas Interno de Ouvidoria (SOA).

Atualmente as informações do Sistema SOA são consultadas e atualizadas diariamente através de conexão direta com o banco de dados do referido sistema e disponibilizado conforme o link abaixo para consulta dos principais interessados.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

Tela Inicial do Painel de Ouvidoria





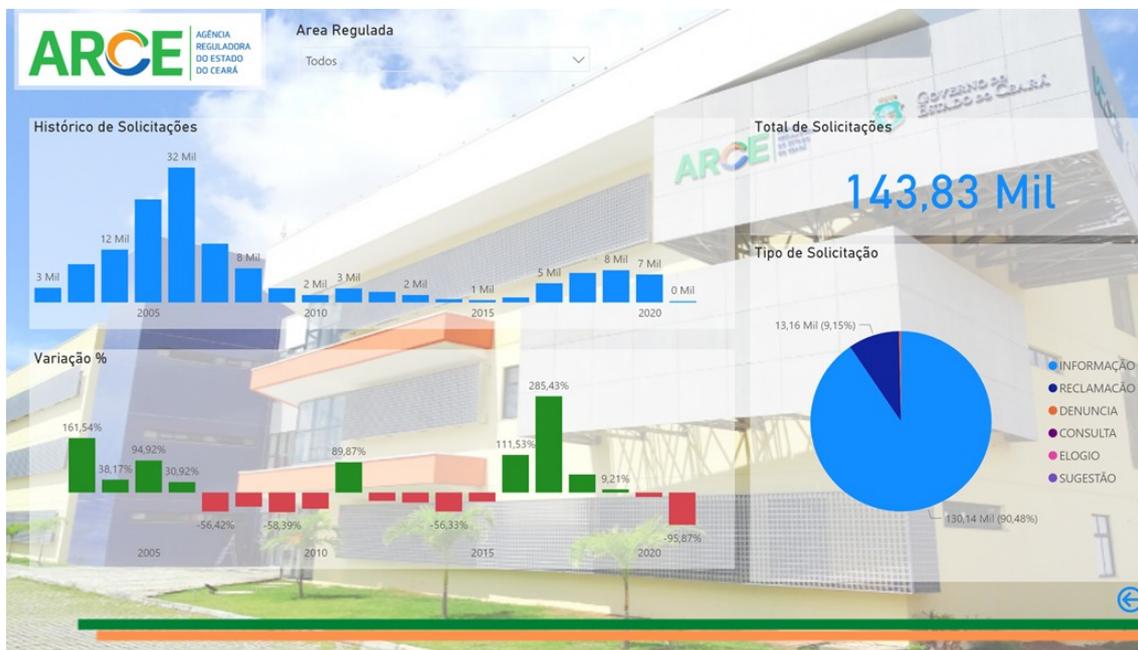
Mapa de Solicitações



Na tela acima é possível visualizar a distribuição histórica das solicitações de Ouvidoria por município e por região do estado do Ceará.



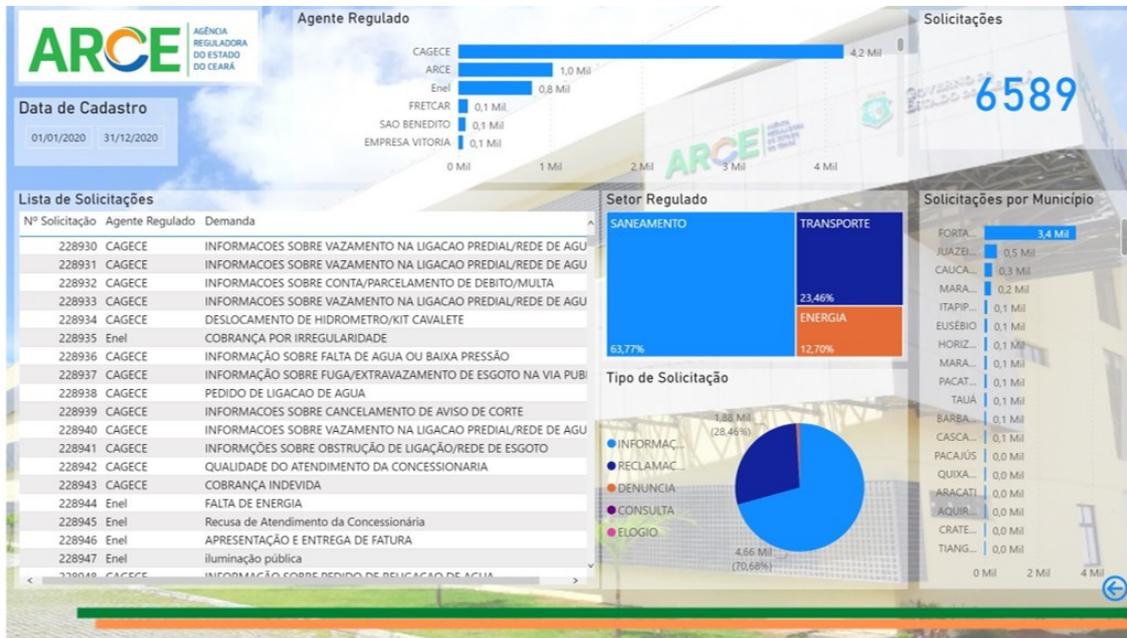
Histórico de Solicitações



Na tela acima é possível identificar as informações históricas das solicitações de Ouvidoria por Agente Regulado e verificar a variação delas ao longo do tempo.



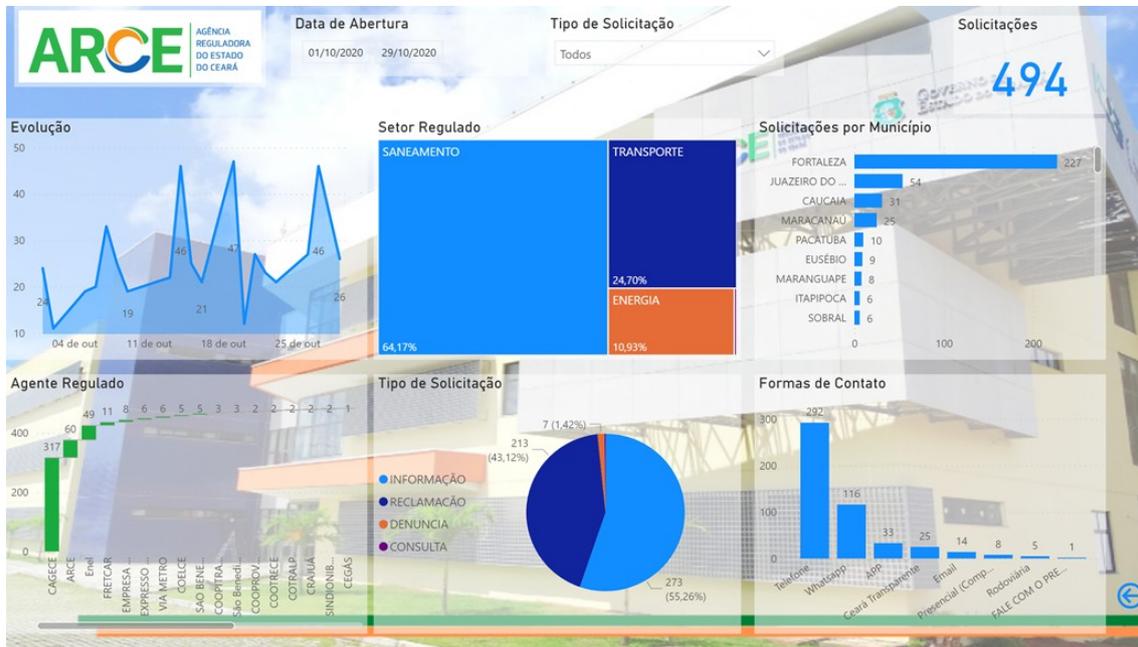
Listagem de Solicitações



Na presente tela o usuário pode verificar as solicitações por data de cadastro e, se necessário, verificar os números das referidas solicitações para consulta detalhada no Sistema SOA.



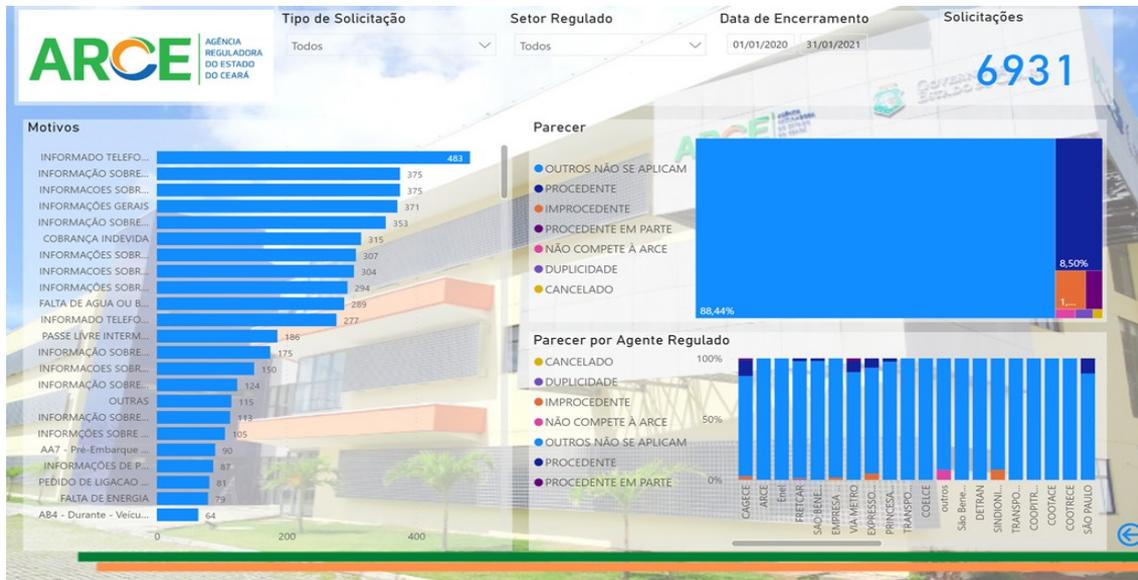
Acompanhamento Periódico



Na presente tela o usuário pode ter acesso as principais informações das solicitações, como: evolução quantitativa, divisão por área regulada, por agente regulado e por forma de contrato através da informação da consulta da data de abertura delas.



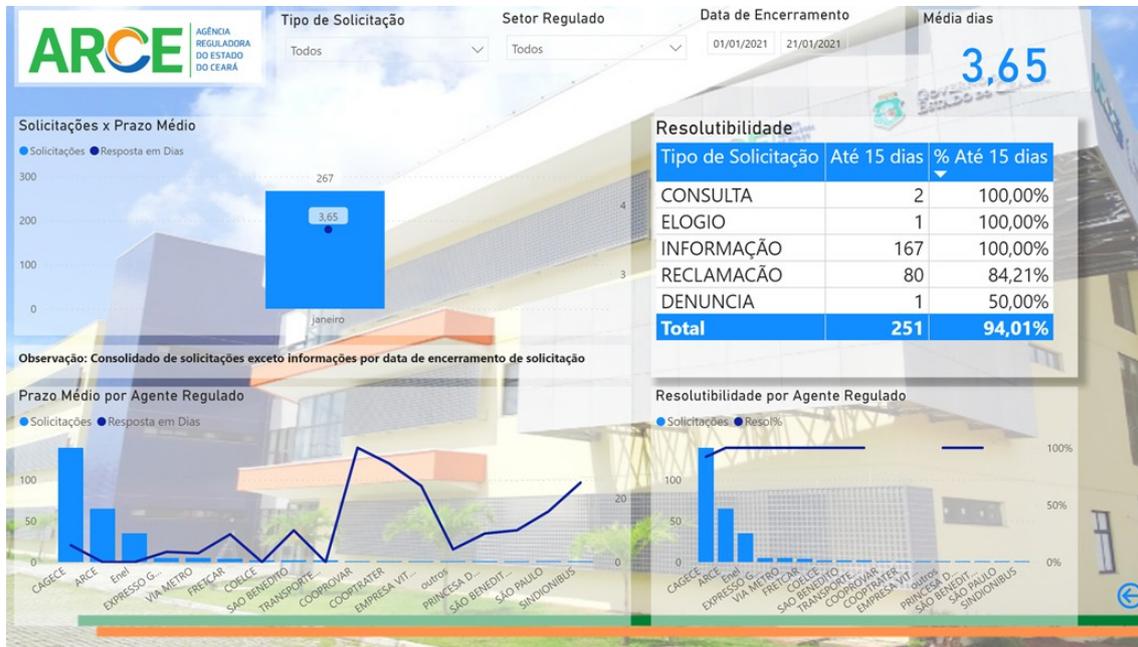
Principais Motivos



Na tela acima, as solicitações encerradas podem ser consultadas por data apresentado o parecer das referidas áreas técnicas, bem como identificando os principais agentes regulados pela procedência ou não do respectivo parecer.



Prazo de Atendimento



Na tela acima, o usuário pode acompanhar os indicadores relacionados ao tempo de atendimento e a resolubilidade das solicitações de acordo com a data de encerramento delas.



Canais de Atendimento



Na tela acima são apresentadas as principais informações sobre as formas de contato dos usuários com a Agência, bem como a resolubilidade de cada canal de atendimento e estratificação de canais de atendimento por agente regulado.

Almeja-se que tal iniciativa possa contribuir para a melhoria da prestação de serviços para os usuários de serviços públicos e para o aprimoramento da relação entre o poder concedente e seus permissionários. Embora já esteja em pleno funcionamento a nível interno, para a consulta dos usuários, ainda se encontra em fase de testes, todavia, qualquer usuário que tenha interesse pode acessar as informações da Ouvidoria da ARCE pelo link descrito abaixo.

Link de acesso ao Painel de Ouvidoria:

[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVlYyZDQ0tN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSectiond8050332d4098db4e283)

[r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVlYyZDQ0tN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSectiond8050332d4098db4e283](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVlYyZDQ0tN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSectiond8050332d4098db4e283)



8.2) CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO VIRTUAL

A situação de Pandemia gerou situações inesperadas, como a suspensão brusca do atendimento presencial e por consequência a impossibilidade da realização de Audiências de Mediações tão importantes para solucionar os conflitos existentes entre o prestador do serviço regulado e o usuário do serviço público insatisfeito de forma célere.

Dessa forma, como não existia perspectiva concreta do retorno presencial, nas reclamações onde tinham indicação de audiências de mediações implementou-se com êxito as Audiências de Mediações Virtuais, nas quais obtiveram-se percentuais de acordo satisfatórios, beneficiando os usuários dos serviços públicos.



9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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



A Ouvidoria realiza também a Pesquisa de Satisfação com os cidadãos que foram diretamente atendidos. Tal iniciativa permite que aquele setor detecte quais são suas fragilidades e seus sucessos, possibilitando o seu aprimoramento.

A Ouvidoria da ARCE ainda promove e coordena o Fórum Regulação e Cidadania que tem caráter permanente e objetiva incrementar as atividades de relacionamento com a sociedade. Além do atendimento presencial realizado na própria sede, a Ouvidoria da ARCE faz atendimento ao público no Terminal Rodoviário João Thomé, além disso ainda promove iniciativas de ampliação do atendimento, como fez, ao disponibilizar o “WhatsApp” e o aplicativo “Conctarce”. Em função da situação de pandemia o Fórum Regulação e Cidadania, em virtude da sua característica essencialmente presencial, não foi realizado em 2020.

Em 2020, diante da situação de pandemia, elaborou-se relatórios extras e específicos sobre o assunto. A Ouvidoria também teve uma participação ativa nas questões normativas e regulatórias da Agência acionando as áreas técnicas, jurídicas e a direção superior com proposta concreta e justificada de alteração da Resolução nº 130/2010 da ARCE. Ainda, esta Ouvidoria inovou desenvolvendo o Painel de Ouvidoria por meio da ferramenta *business intelligence* (Power BI), beneficiando significativamente os trabalhos internos da Ouvidoria e por consequência os usuários dos serviços públicos regulados.

Os obstáculos enfrentados pela Ouvidoria da ARCE dizem respeito, principalmente, às dificuldades próprias dos setores regulados (energia elétrica, saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado), pois, além de tratar de demanda do próprio órgão, também media conflitos que envolvem os usuários dos serviços públicos regulados, ou seja, outras entidades que não a própria Agência.



Em 2020 o obstáculo mais desafiador foi as consequências da pandemia nos serviços regulados, como por exemplo, a suspensão dos serviços de transporte intermunicipais e a questão da isenção das tarifas de energia e água e esgoto que geraram muitas dúvidas. Permaneceu ainda em 2020 as dificuldades advindas da implementação das novas atribuições estabelecidas à ARCE através Lei 16.710/2018. A alteração legal transferiu competências do Detran para a ARCE, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes. Muitas atividades recebidas do Detran, ainda se encontram em fase de transição e as rotinas, apesar de ter avanços, permanecem sendo estabelecidas para a entidade. Não obstante, a Ouvidoria continua buscando diligenciar suas ações da melhor maneira possível para atender as demandas apresentadas de forma adequada e célere.

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



10 - SUGESTÕES DE MELHORIAS

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

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Ouvidora-Chefe da ARCE



11 - PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA ARCE

Em atendimento às determinações contidas no art. 8º, parágrafo único, do Decreto nº 30.474 de 30 de março de 2011, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria desta Agência, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório serão tratadas no âmbito desta Agência, bem como, serão encaminhadas a todas as áreas da ARCE. Remeta-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARCE e pronunciamento deste Presidente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021

Dr. Hélio Winston Barreto Leitão

Presidente do Conselho Diretor da ARCE