

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE
Dezembro/2020

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéa – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCDO;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA - Aneel

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Aurélio Rodrigues da Silva

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como fornece uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

O relatório informa também, a evolução do prazo médio para cada área regulada, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações, e nas áreas de saneamento e transporte as reclamações e informações por municípios.

Informamos ainda por meio de planilhas o quantitativo de mediações por área regulada realizadas na Ouvidoria da ARCE, bem como um gráfico no qual, em ordem crescente, enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da ARCE na área de Transporte.

Por fim, consta nesse relatório uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e monitoradas pela Ouvidoria da ARCE, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas da Arce. É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 06 de janeiro de 2020.

Cordialmente,

Daniela Cambraia
Ouvidora-Chefe da Arce

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **dezembro de 2020**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	3838
Informações	2980
Reclamações	858
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	137
Improcedente	122
Caminho do Entendimento	570

Fonte: SGO e SISDO

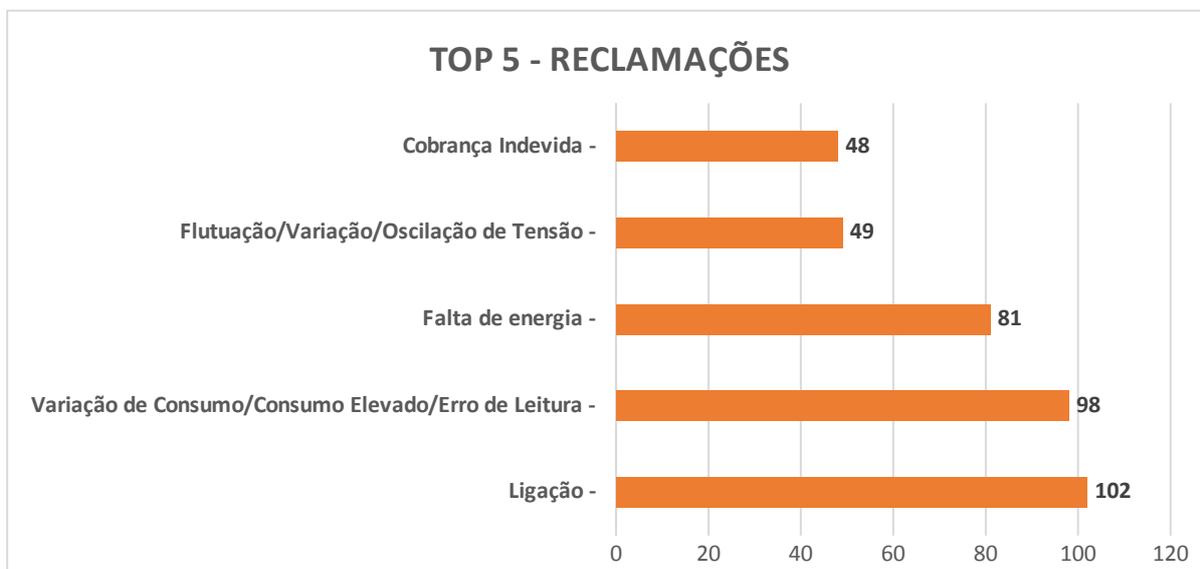
Obs: Não houve registro de processos

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

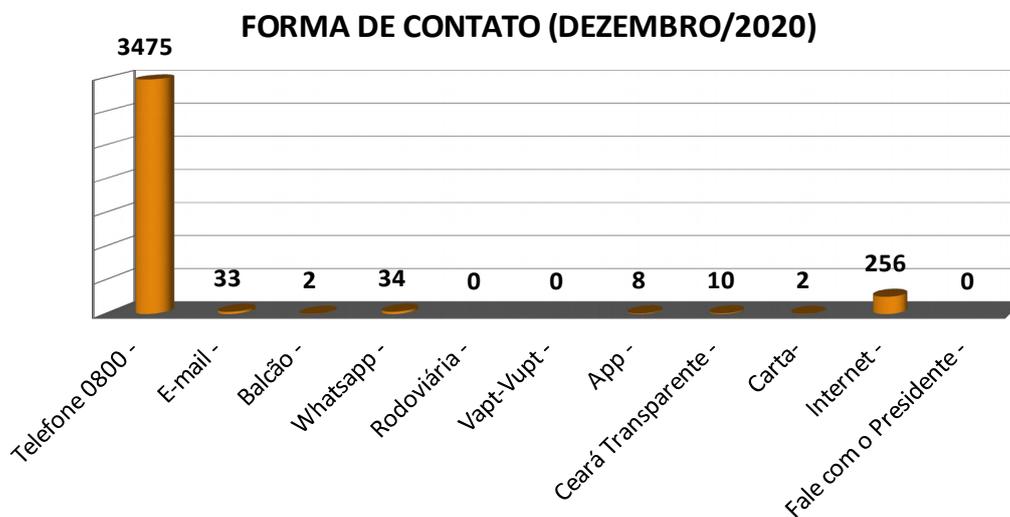
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.838 solicitações, 858 se converteram em reclamações.



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Ligação* (102), *Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (98), *Falta de energia* (81), *Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão* (49) e *Cobrança Indevida* (48), conforme demonstra o gráfico abaixo:

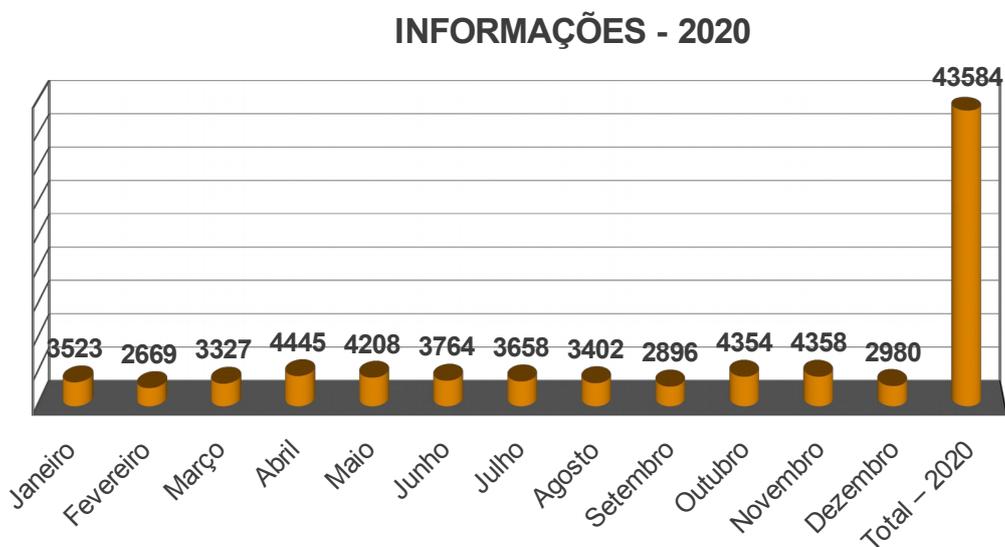


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 3.475 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

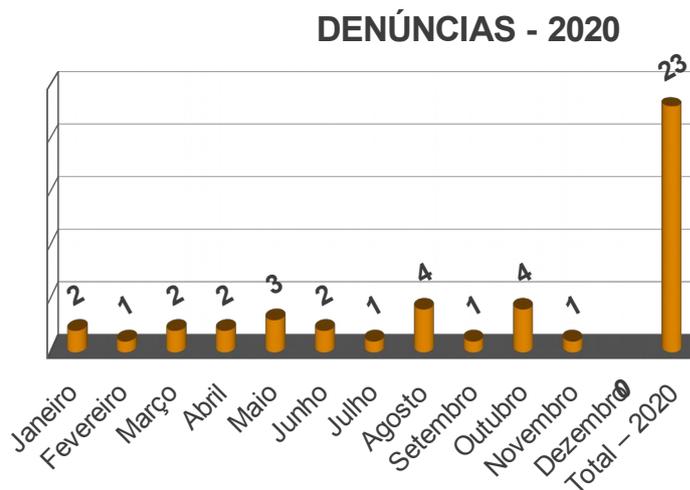


No mês de dezembro não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

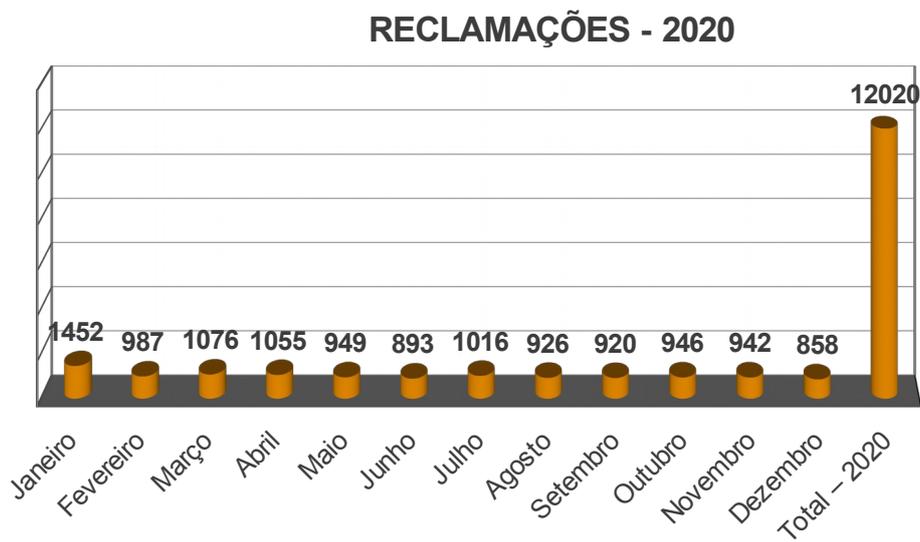
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

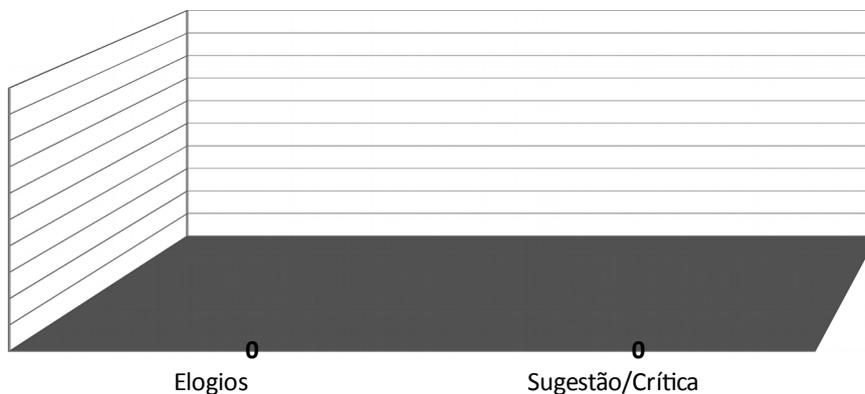


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



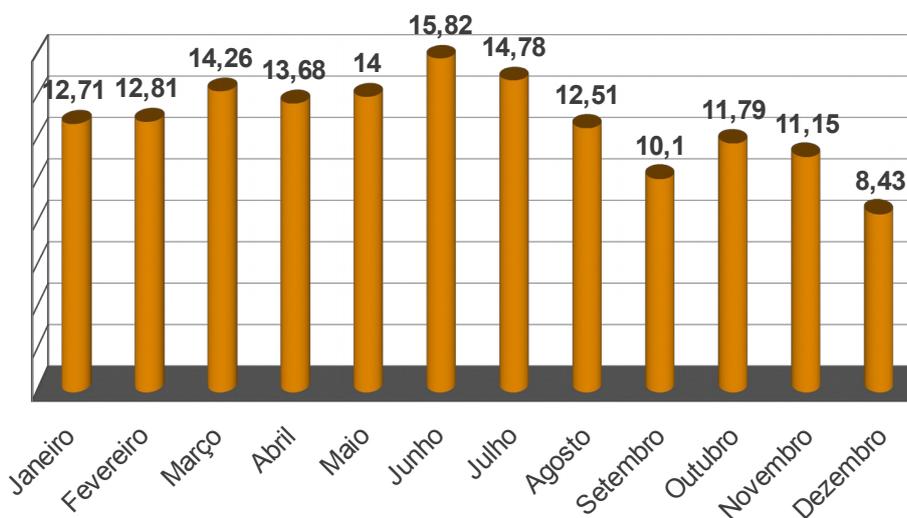
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da ARCE em **dezembro 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 de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	224
Informações	169
Reclamações	54
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <small>(Obs.1)</small>	51
Total de Solicitações Finalizadas	231
Informações Finalizadas	169
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	62
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	45
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	179

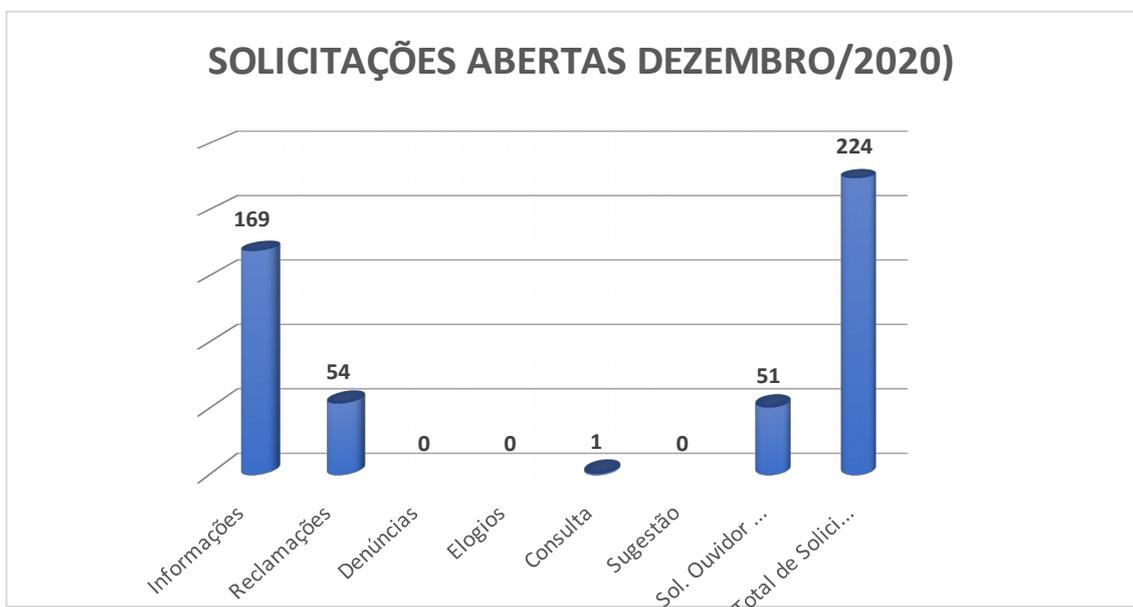
Fonte: SOA e SISCD0

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 4 (quatro) do App sendo do município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

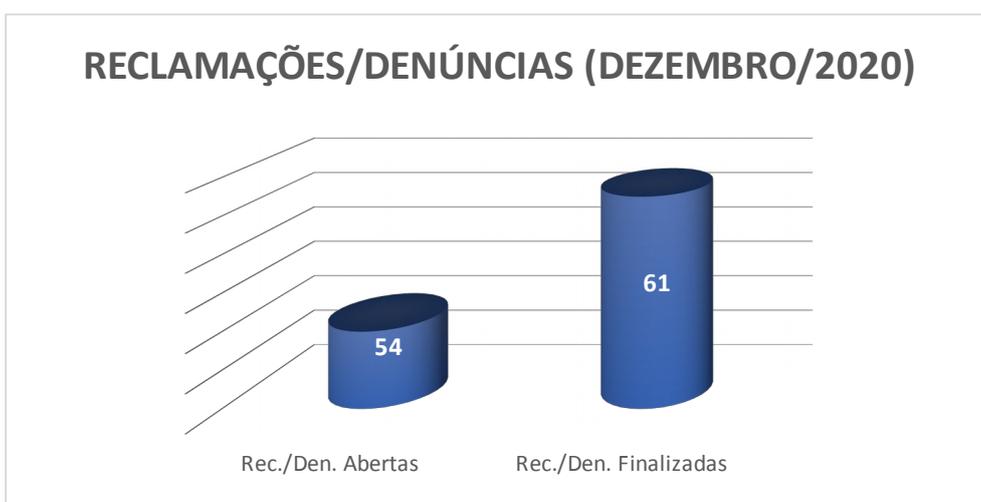
Obs₁: Processos abertos: PVIR/OUV/0023/2020 e PVIR/OUV/0024/2020

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

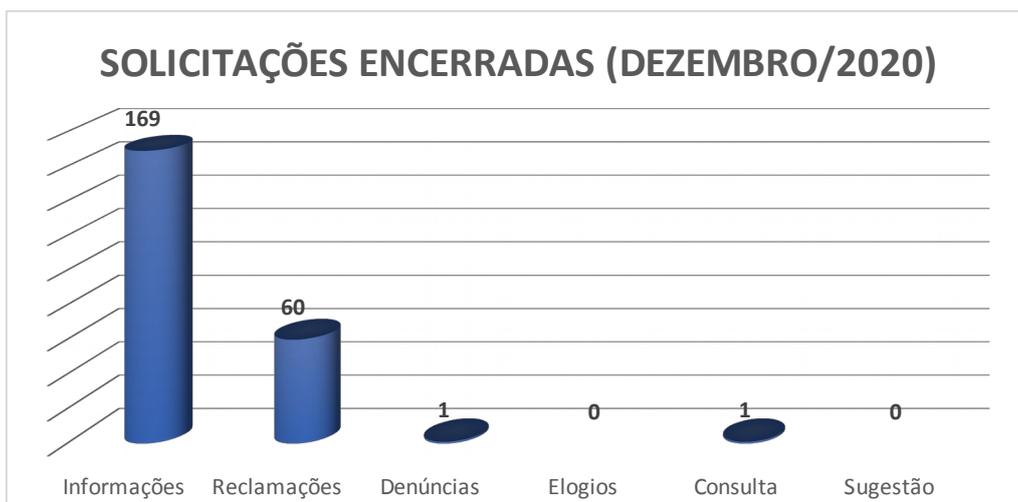
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 224 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 55 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 51 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



Vê-se no gráfico a seguir que 54 reclamações/denúncias foram registradas e 61 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

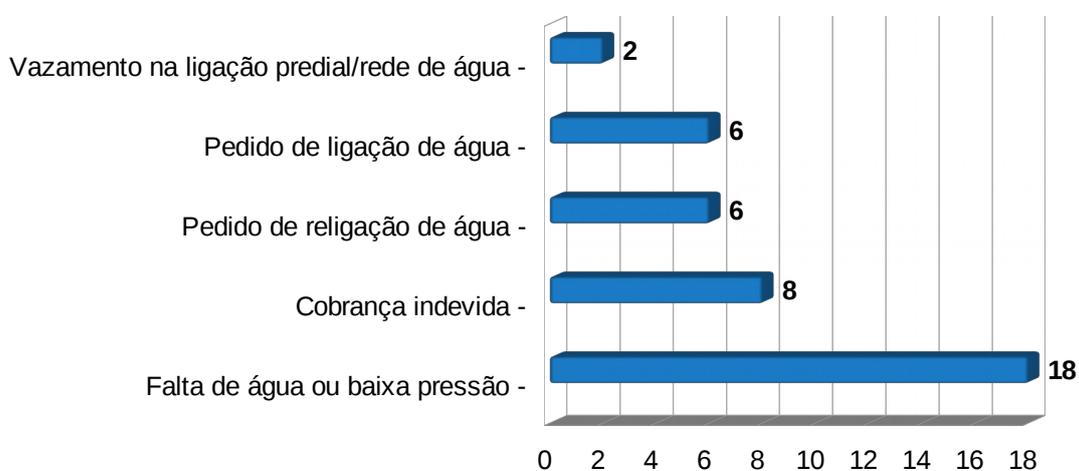


Solicitações encerradas:



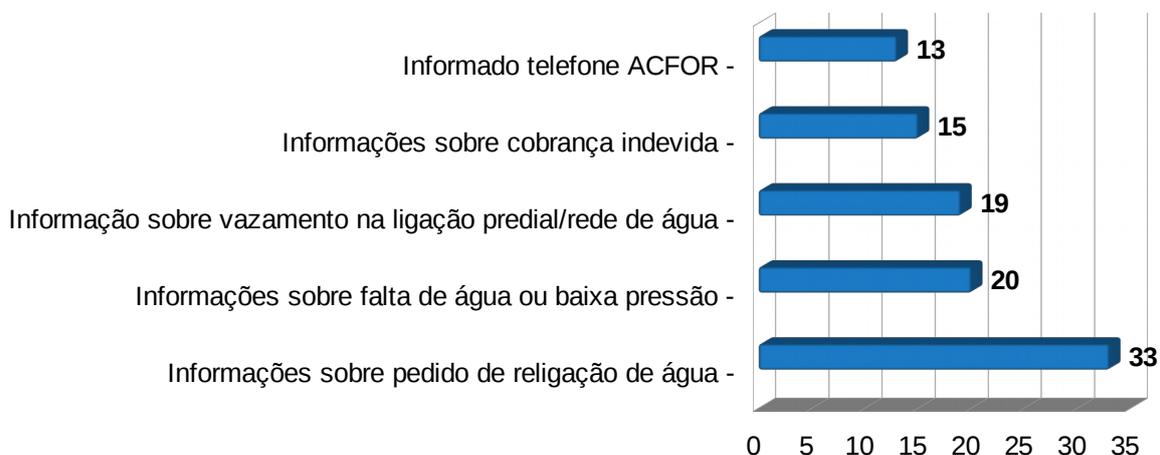
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (18)*, *Cobrança indevida (8)*, *Pedido de religação de água (6)*, *Pedido de ligação de água (6)*, *Vazamento na ligação predial/rede de esgoto de água (2)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

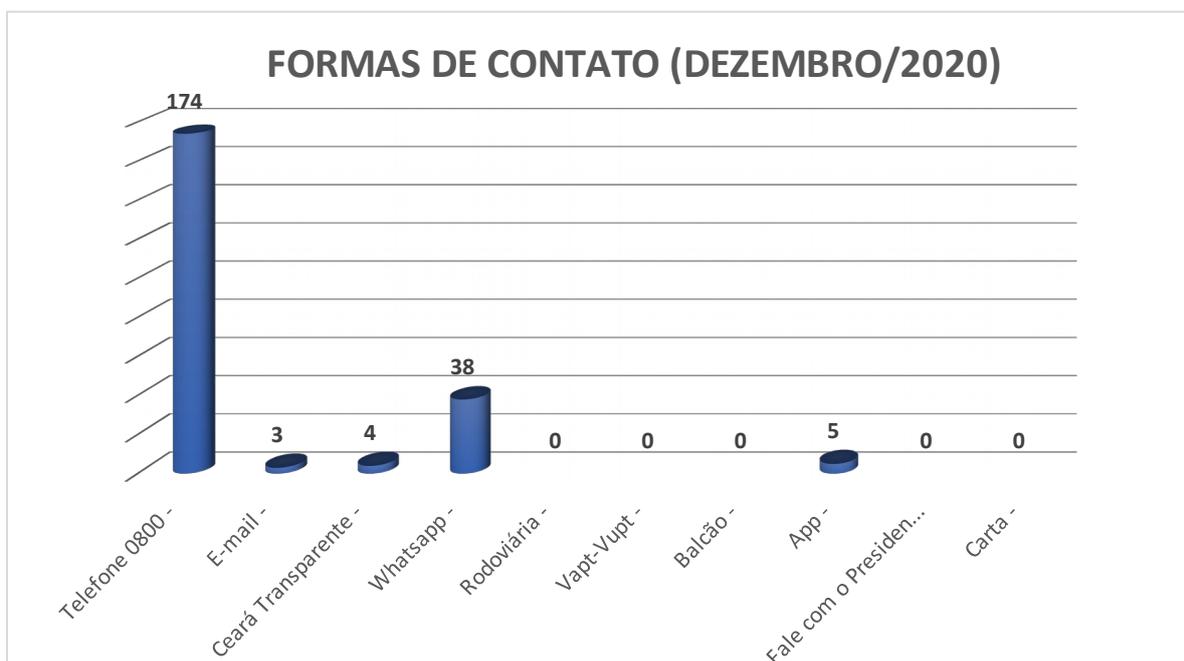


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre pedido de religação (33)*, *Informações sobre falta de água ou baixa pressão (20)*, *Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (19)*, *Informação sobre cobrança indevida (15)* e *Informação sobre telefone da ACFOR (13)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

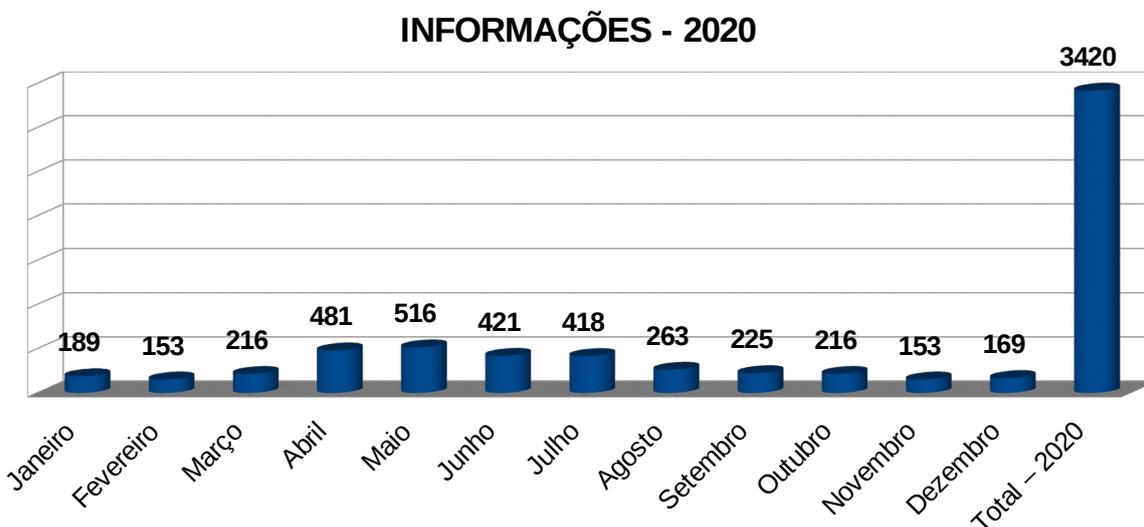


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em dezembro foi o telefone. Nesse período, 174 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

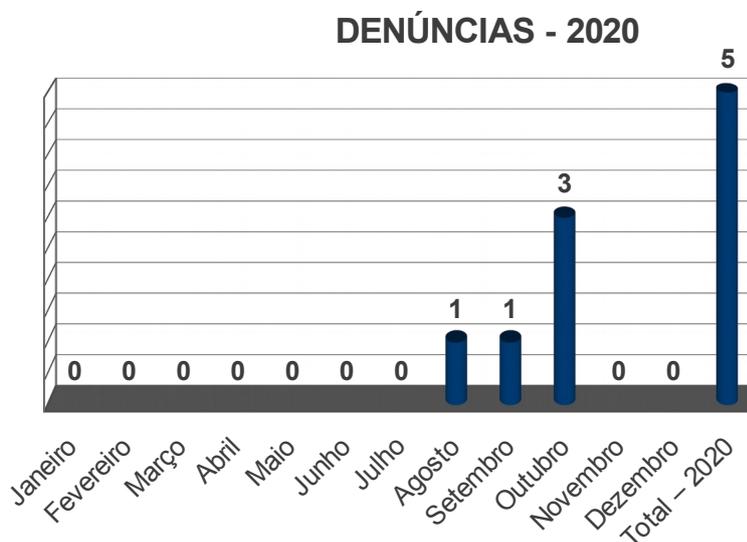


No mês de dezembro não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

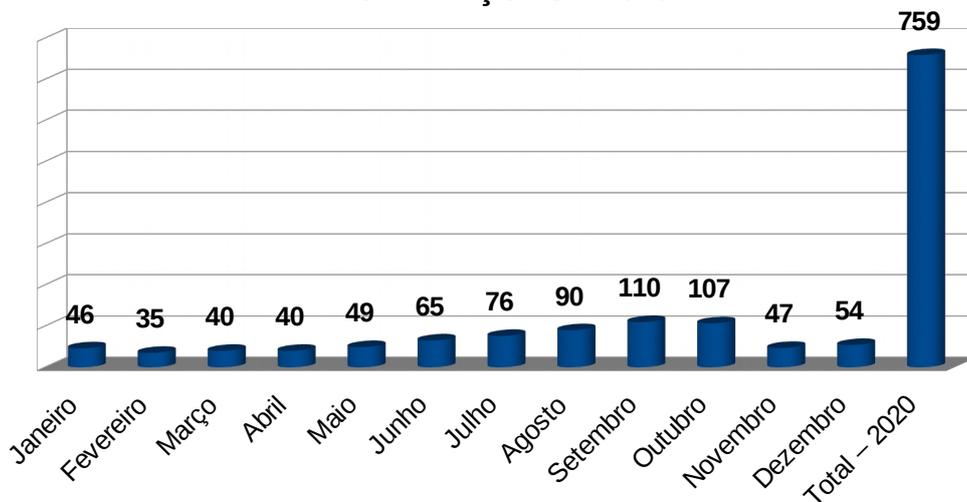


Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



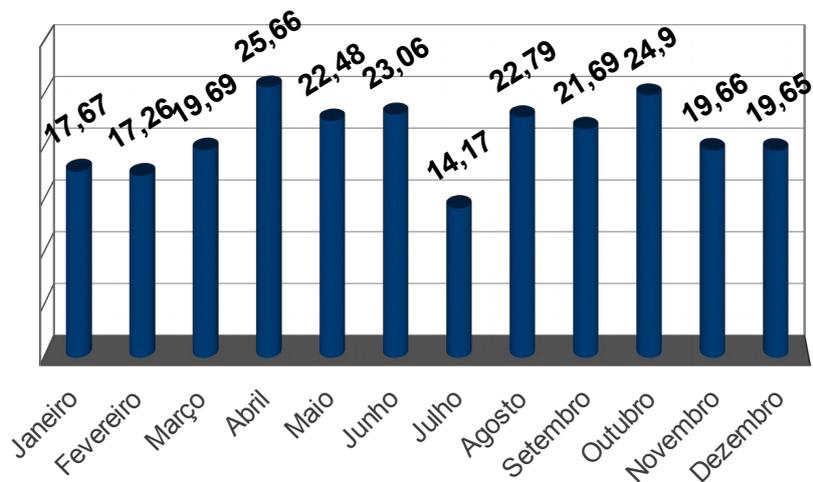
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 13% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



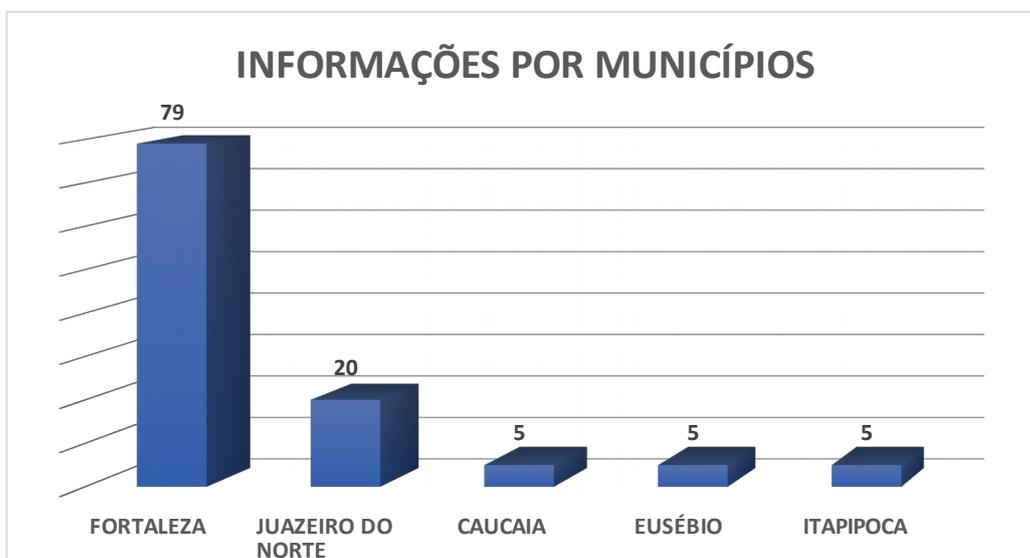
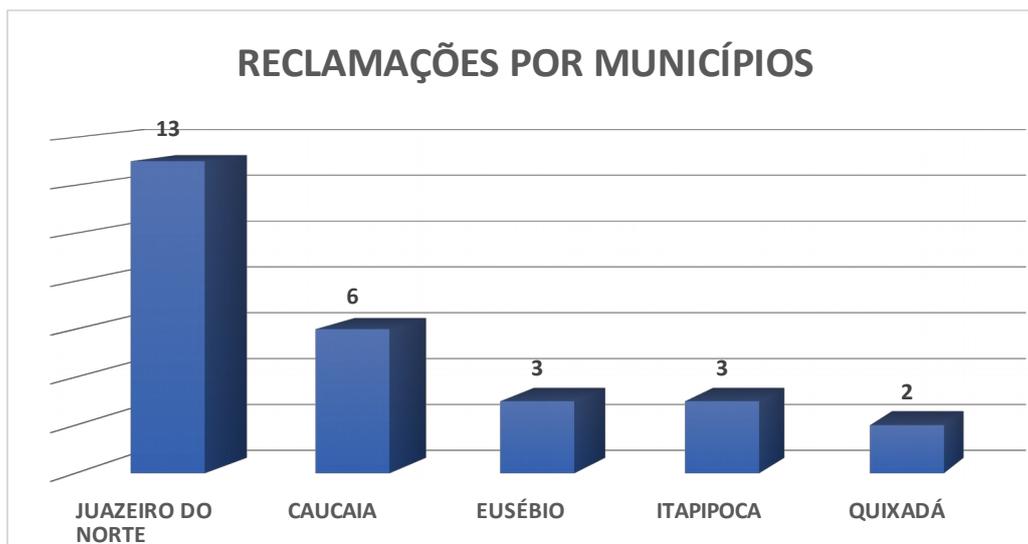
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20,7 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



3.3. MEDIAÇÕES:

Realizamos 02 (duas) mediações virtuais no mês de referência desse relatório.

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **dezembro de 2020** na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	104
Informações	78
Reclamações	23
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	111
Informações Finalizadas	78
Reclamações Finalizadas	29
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	2
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	111

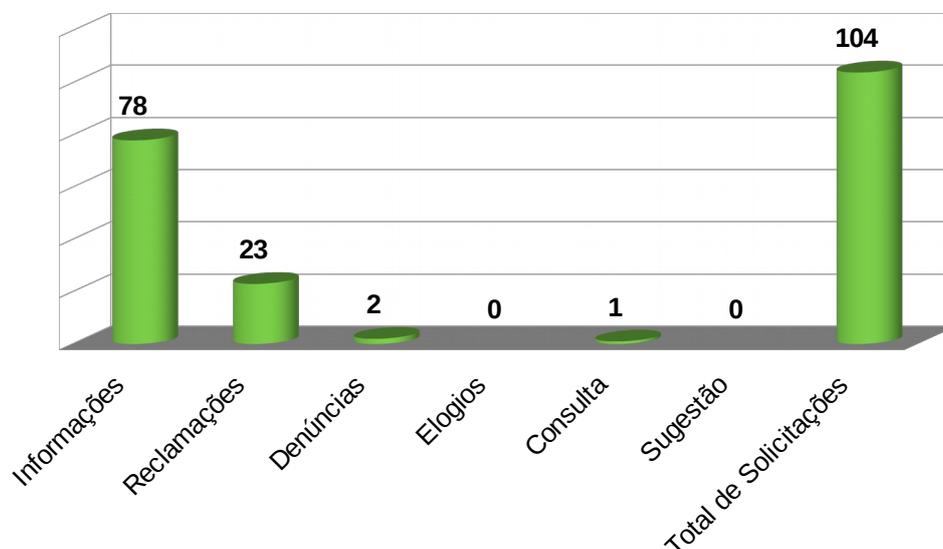
Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: Não houve registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

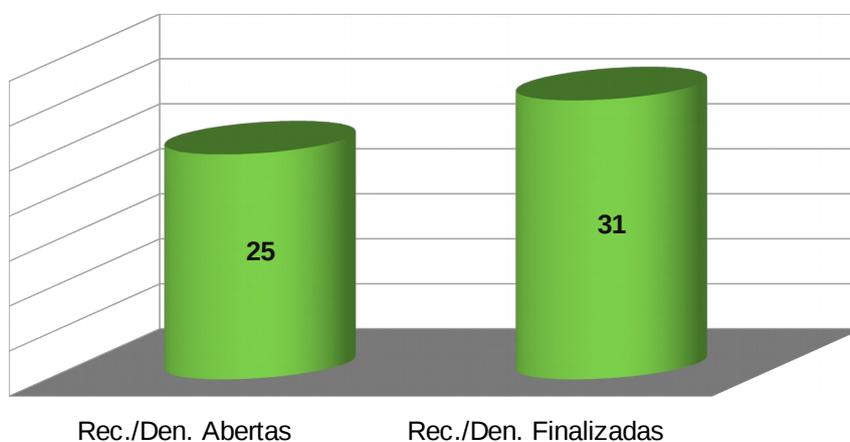
Das 104 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 23 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (DEZEMBRO/2020)



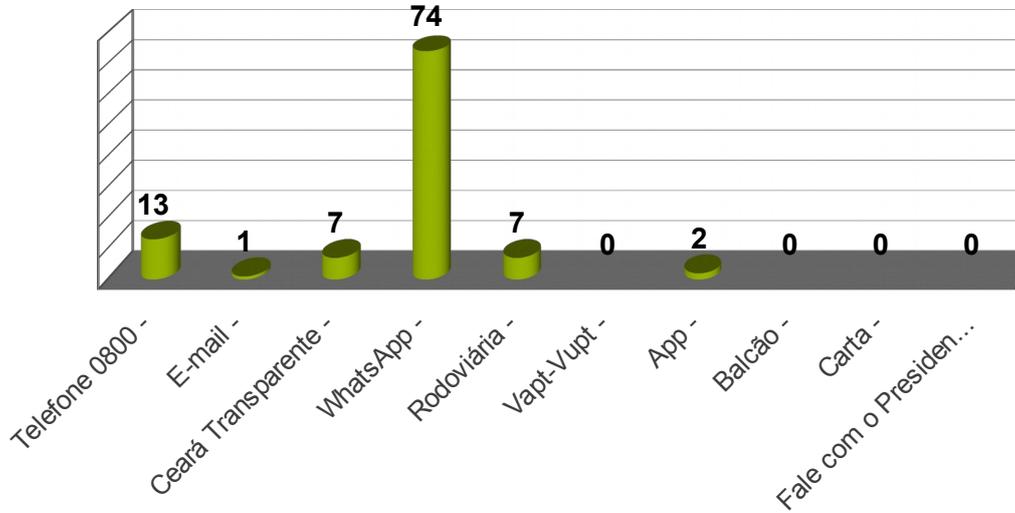
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 25 Reclamação/Denúncia foram registradas em dezembro, 31 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/2020)



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

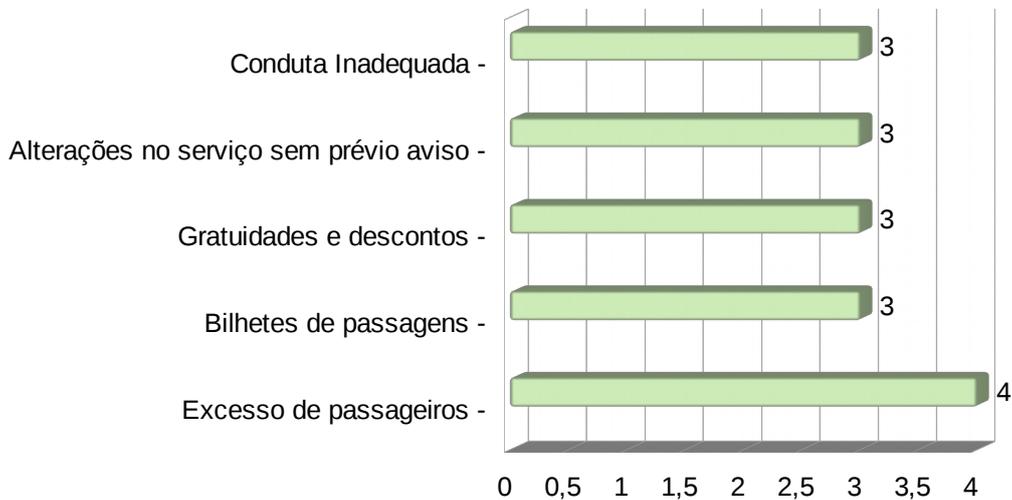
FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/2020)



No mês de dezembro não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

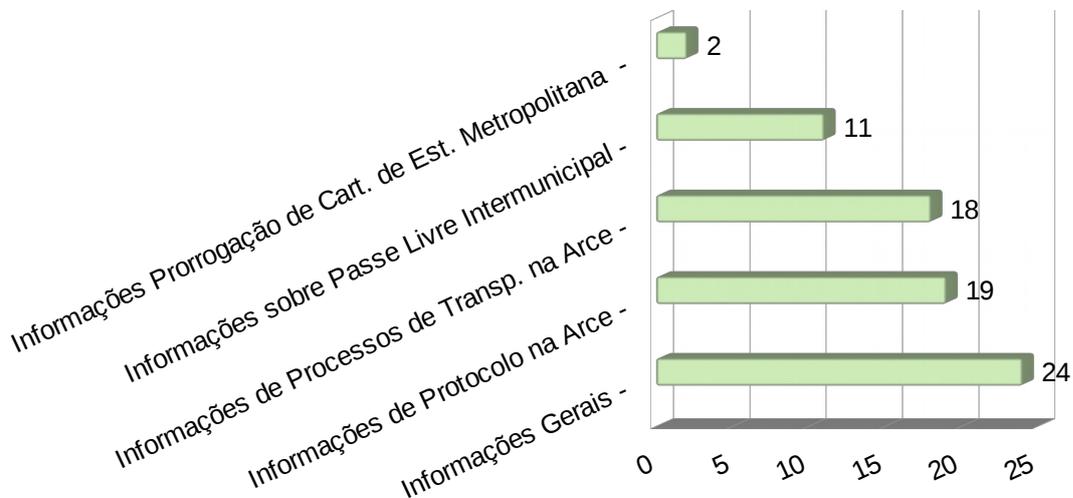
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em dezembro de 2020.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em dezembro de 2020.

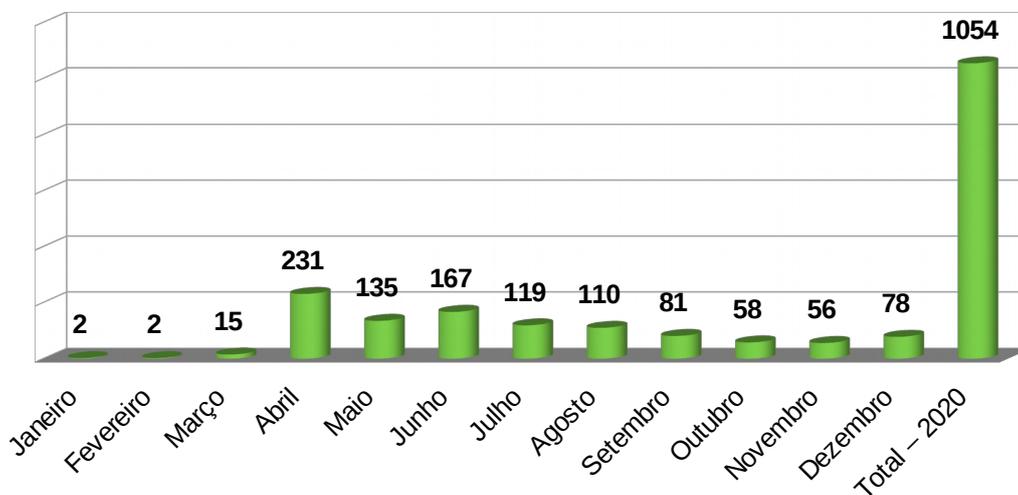
TOP 5 INFORMAÇÕES



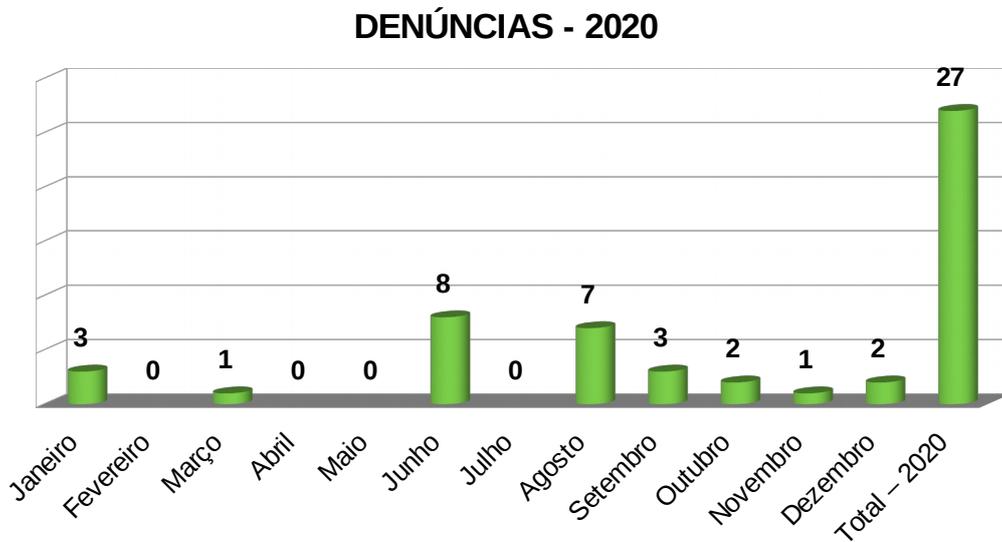
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 78 ocorrências quanto ao número de informações.

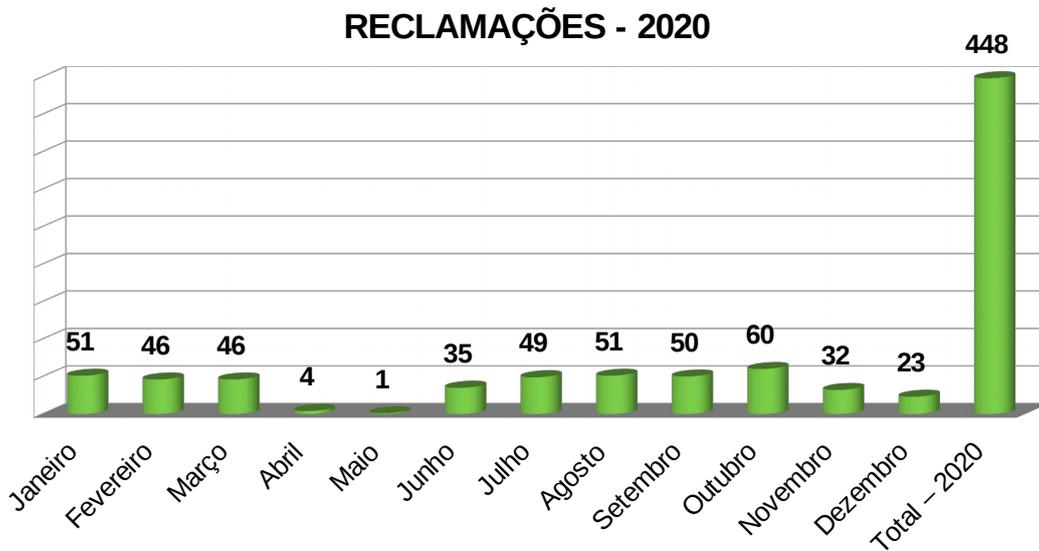
INFORMAÇÕES - 2020



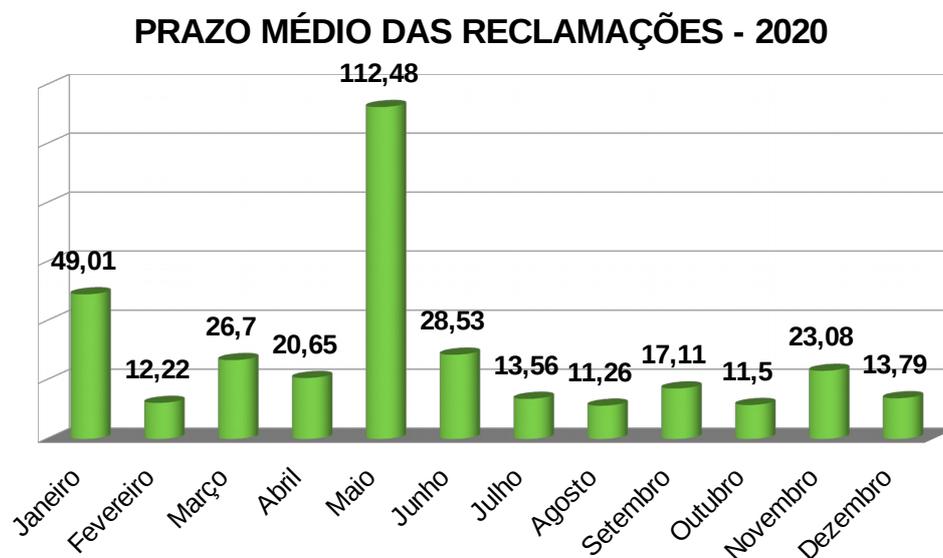
Quanto ao número de denúncias, registramos 2 (duas) ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 39% em dezembro comparando-se ao mês anterior.



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

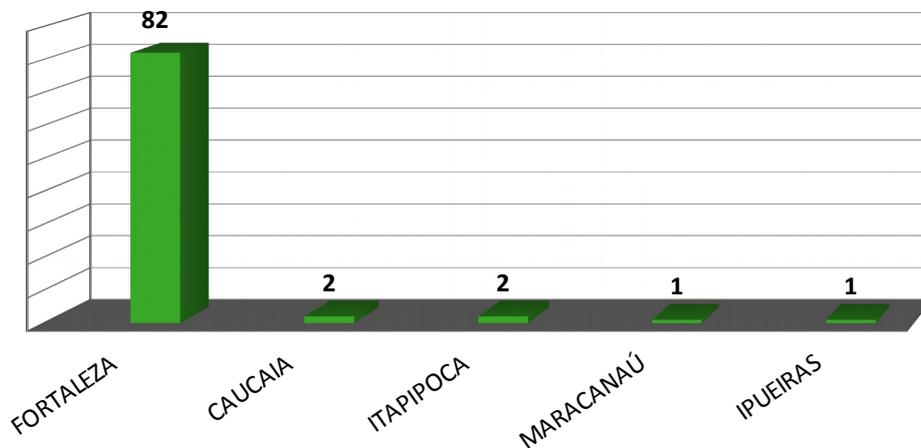


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 28 DIAS

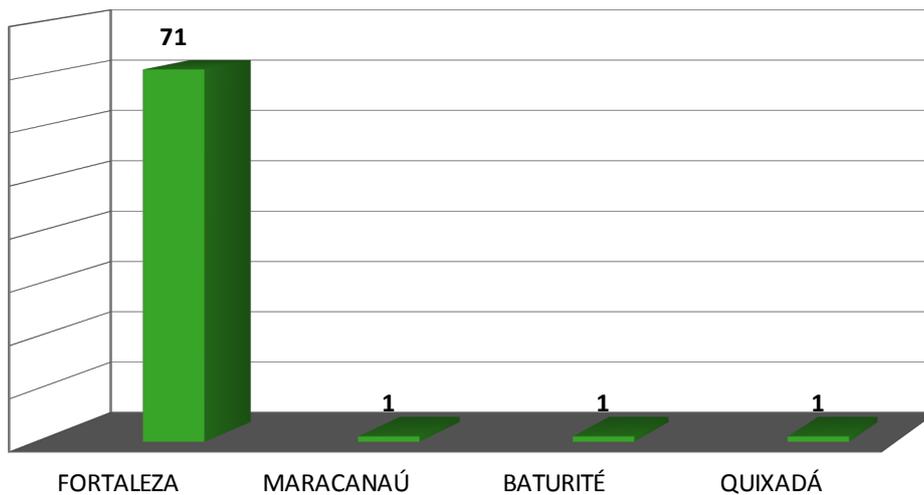
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a dezembro ficou em 28 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. O prazo médio elevado se deu por conta de demandas antigas que ainda não tinham sido respondidas pela CTR. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários, no entanto, a média do prazo ainda está elevada (28 dias).

Principais reclamações e informações por municípios:

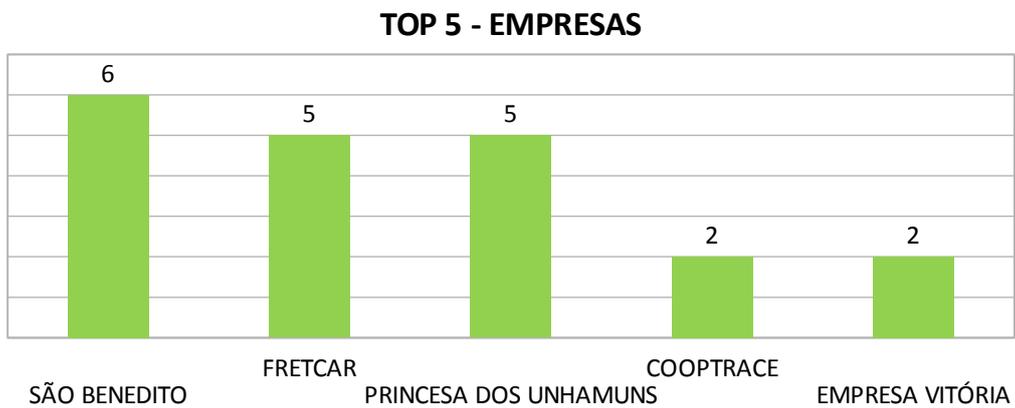
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em dezembro 2020.



5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce em **dezembro de 2020** na área de Gás Canalizado, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs₁: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

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

Na área de energia, com relação ao número 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, 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. O número de informações nos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro baixou, no entanto, permaneceu muito elevado quando comparado aos meses antes da pandemia.

Já o número de reclamações que nos meses de abril e maio reduziram drasticamente, 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, o que significa que provavelmente esse meio de acesso, mesmo depois da pandemia vai permanecer em alta.

Informamos ainda, que no mês de agosto iniciamos as mediações virtuais.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/12/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
17/12/2020	235460	JURANDIR ALBERTO ARAUJO	18	OUV	03/01/2021
18/12/2020	235468	BARBARA HELEODORA RODRIGUES SOUS	17	CSB	30/12/2020
29/12/2020	235556	MARIA EVANIRA LIMA GURGEL	6	AGR	29/12/2020
31/12/2020	235589	JAQUELINE RAMOS LORENZ	4	AGR	31/12/2020
18/12/2020	235467	ANTÔNIO FRANCISCO ALVES	17	AGR	18/12/2020
22/12/2020	235491	MARIA DE OLIVEIRA MOTA	13	AGR	22/12/2020
22/12/2020	235488	SUELIDA MARIA GOMES	13	AGR	22/12/2020
23/12/2020	235504	SAULO MENEZES SANTANA	12	AGR	23/12/2020
22/12/2020	235492	RAIMUNDO ALVES CORREIA	13	AGR	22/12/2020
22/12/2020	235487	JOSÉ ANATIVO MOREIRA	13	AGR	22/12/2020
22/12/2020	235497	FRANCISCO BEZERRA DOS SANTOS	13	AGR	22/12/2020

04/01/2021	235599	GERSINA DALVA GOMES DE SOUZA	0	AGR	04/01/2021
13/10/2020	234492	GIZELA PEREIRA RODRIGUES GOMES	83	AGR	13/10/2020
08/10/2020	234453	JEOVÁ TÁVORA FREIRE	88	CSB	18/12/2020
28/12/2020	235505	EUGENIA DOS SANTOS PEREIRA OLIVEIRA	7	AGR	28/12/2020
08/12/2020	235307	PAULO HENRIQUE GOERSCH ALMEIDA	27	CSB	27/12/2020
23/11/2020	235108	CLARISSE DO NASCIMENTO ABREU	42	OUV	03/01/2021
22/10/2020	234700	EDILEUSA CAMELO GARCIA SILVA	74	OUV	17/12/2020
30/12/2020	235578	HIAGO MORAIS DANIEL	5	AGR	30/12/2020
17/12/2020	235460	JURANDIR ALBERTO ARAUJO	18	OUV	03/01/2021
18/12/2020	235468	BARBARA HELEODORA RODRIGUES SOUS	17	CSB	30/12/2020
29/12/2020	235556	MARIA EVANIRA LIMA GURGEL	6	AGR	29/12/2020
31/12/2020	235589	JAQUELINE RAMOS LORENZ	4	AGR	31/12/2020

18/12/2020	235467	ANTÔNIO FRANCISCO ALVES	17	AGR	18/12/2020
22/12/2020	235491	MARIA DE OLIVEIRA MOTA	13	AGR	22/12/2020
22/12/2020	235488	SUELIDA MARIA GOMES	13	AGR	22/12/2020
23/12/2020	235504	SAULO MENEZES SANTANA	12	AGR	23/12/2020
22/12/2020	235492	RAIMUNDO ALVES CORREIA	13	AGR	22/12/2020
22/12/2020	235487	JOSÉ ANATIVO MOREIRA	13	AGR	22/12/2020
22/12/2020	235497	FRANCISCO BEZERRA DOS SANTOS	13	AGR	22/12/2020
04/01/2021	235599	GERSINA DALVA GOMES DE SOUZA	0	AGR	04/01/2021
13/10/2020	234492	GIZELA PEREIRA RODRIGUES GOMES	83	AGR	13/10/2020
08/10/2020	234453	JEOVÁ TÁVORA FREIRE	88	CSB	18/12/2020
28/12/2020	235505	EUGENIA DOS SANTOS PEREIRA OLIVEIRA	7	AGR	28/12/2020
08/12/2020	235307	PAULO HENRIQUE GOERSCH ALMEIDA	27	CSB	27/12/2020
23/11/2020	235108	CLARISSE DO NASCIMENTO ABREU	42	OUV	03/01/2021

22/10/2020	234700	EDILEUSA CAMELO GARCIA SILVA	74	OUV	17/12/2020
30/12/2020	235578	HIAGO MORAIS DANIEL	5	AGR	30/12/2020

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/12/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
14/12/2020	235403	VALDIR ALVES DA COSTA	21	CTR	29/12/2020
07/12/2020	235288	GEOVANE GRANJEIRO	28 (FICOU PARADA E FOI ENVIADO P/ COOPERATIVA EM 23/12)	OUV	07/12/2020
21/12/2020	235476	GESSICA	14	OUV	21/12/2020
07/12/2020	235300	RAIMUNDO XIMENES SILVA	28 (EM ATRASO - COBRADA EM 4/1/21)	OUV	07/12/2020
28/12/2020	235552	ANÔNIMO	7	OUV	28/12/2020
22/12/2020	235489	ANTONIA MARQUES DA SILVA ROCHA	13	OUV	22/12/2020
21/12/2020	235480	FRANCISCO JOSÉ CUNHA DIAS	14	OUV	21/12/2020
17/12/2020	235449	JÚLIO SÉRGIO	18 - FOI DEVOLVIDA PARA EMPRESA P/ NOVOS QUEST. EM 30/12	OUV	17/12/2020
15/12/2020	235434	ARTUR WILLIAN UCHÔA	20	CTR	29/12/2020

09/12/2020	235315	MARCIO GARCIA DE CAMARGO	26	CTR	15/12/2020
17/12/2020	235462	SILVANEI RODRIGUES	18 EM ATRASO - COBRADA EM 4/1/21	OUV	17/12/2020