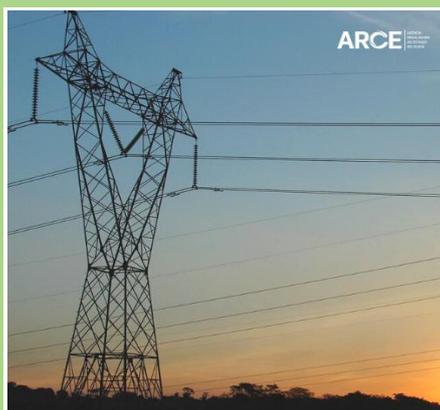
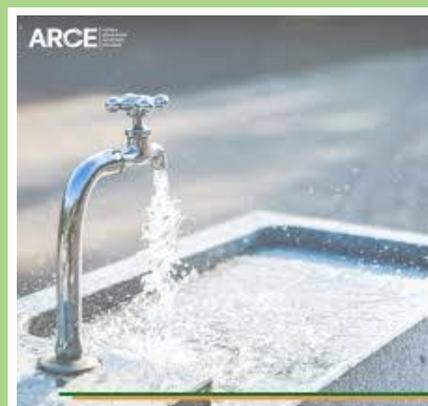


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



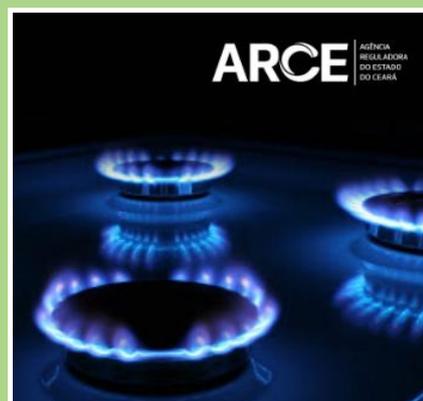
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Dezembro/2021

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéba – 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: Morgana M. Lima

Link do Power BI:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0liwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdILTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection>

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 áreas reguladas 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.

Ainda, visando à transparência, bem como, melhorar e resolver os problemas detectados pela Ouvidoria, apresenta-se neste relatório as reuniões realizadas com os prestadores de serviços regulados pela Agência e com as áreas internas.

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, 17 de janeiro de 2022.

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 2021**, 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	4366
Informações	3433
Reclamações	930
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	11
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	137
Improcedente	223
Caminho do Entendimento	692

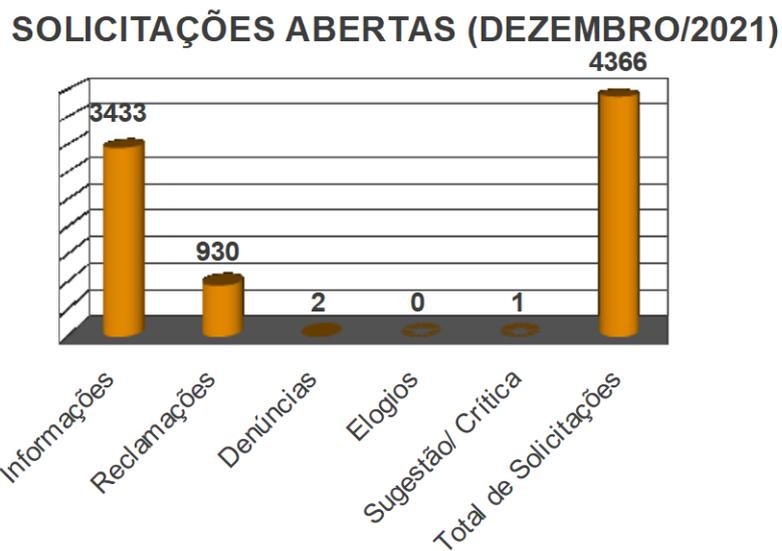
Fonte: SGO e SMA

Obs₁: 11 Processos abertos (12195799/2021, 12192951/2021, 12080967/2021, 11936329/2021, 11932013/2021, 11928598/2021, 11911040/2021, 11885740/2021, 11704312/2021, 11639790/2021 e 11583728/2021)

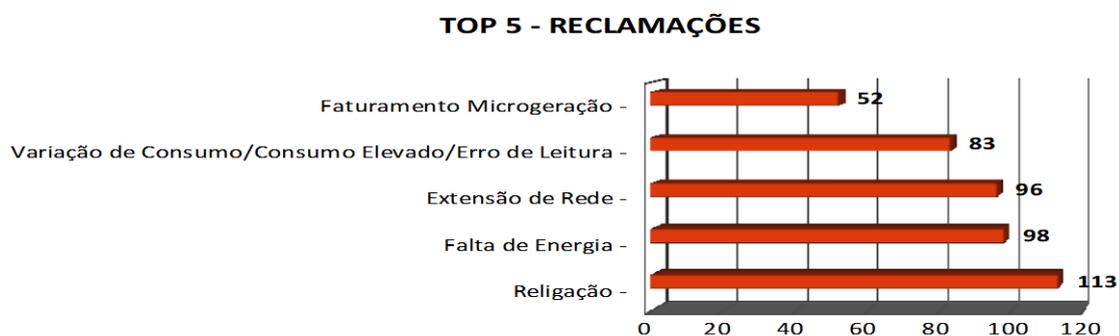
Obs₂: Reunião com a Enel: **2 (duas) reuniões realizadas**

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

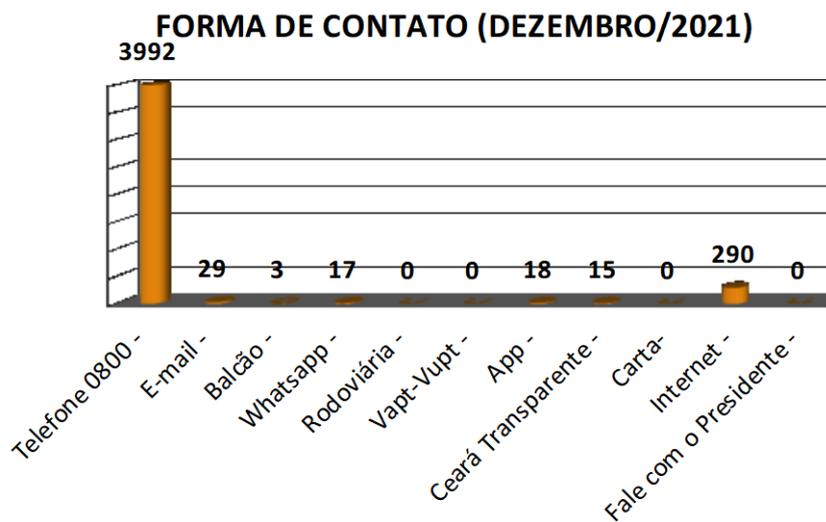
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.366 solicitações, 930 se converteram em reclamações.



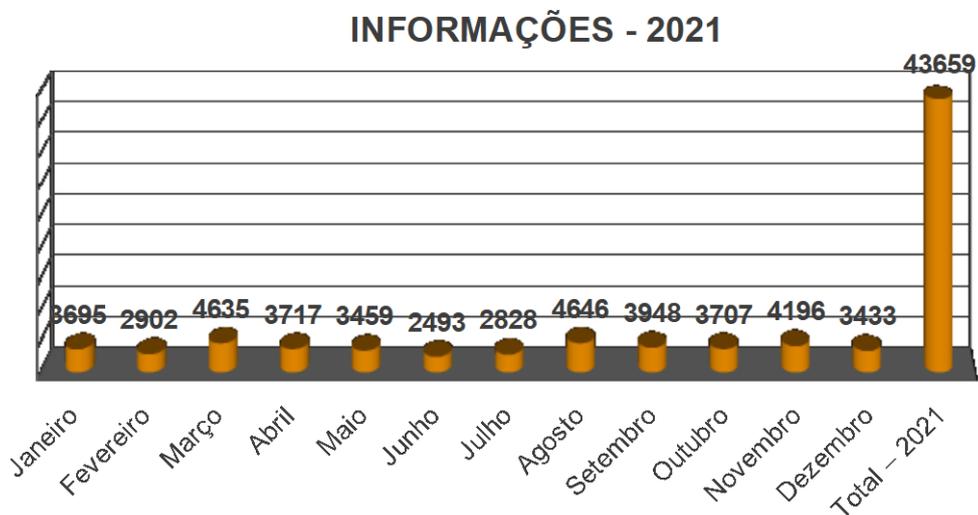
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Religação* (113), *Falta de energia* (98), *Extensão de rede* (96), *Varição de consumo* (83) e *Faturamento Microgeração* (52), conforme demonstra o gráfico abaixo:



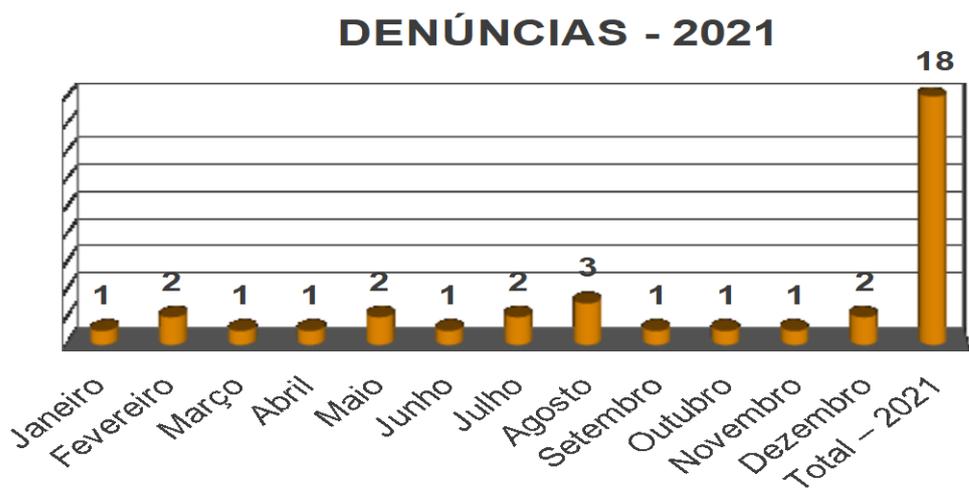
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 3.992 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



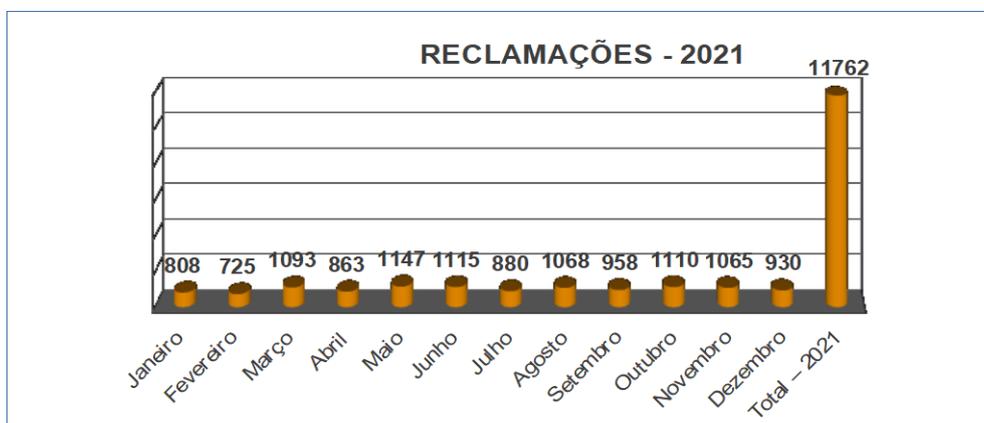
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



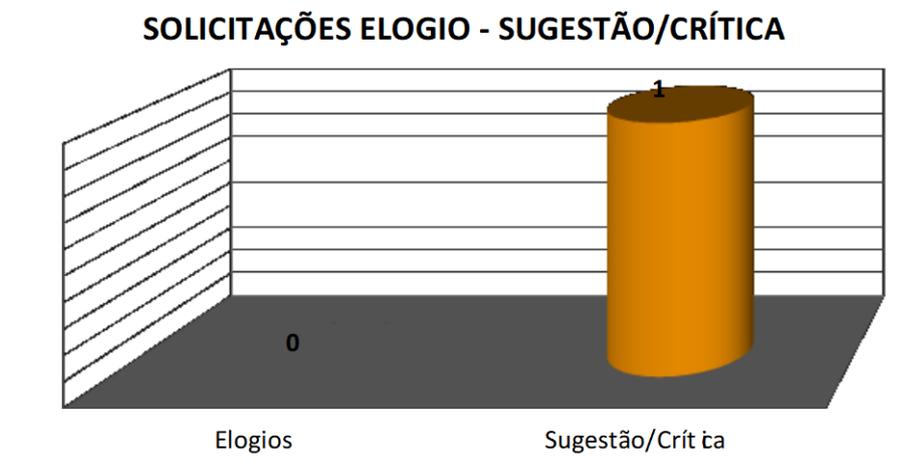
Quanto ao número de denúncias, houve 2 (dois) registros no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



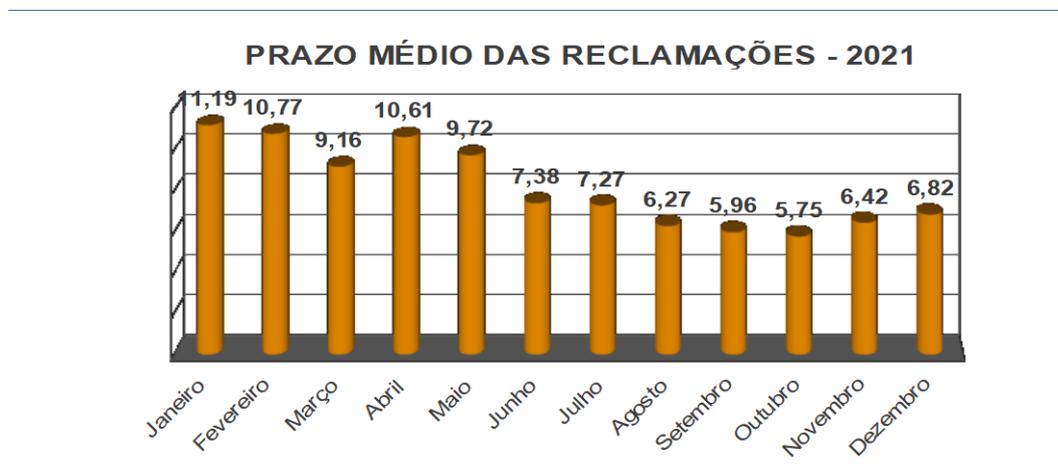
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 8 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 2021**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	84
Informações	50
Reclamações	30
Denúncias	2
Elogios	1
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	26
Total de Solicitações Finalizadas	83
Informações Finalizadas	50
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	33
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	20
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	12

Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 6 (seis) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

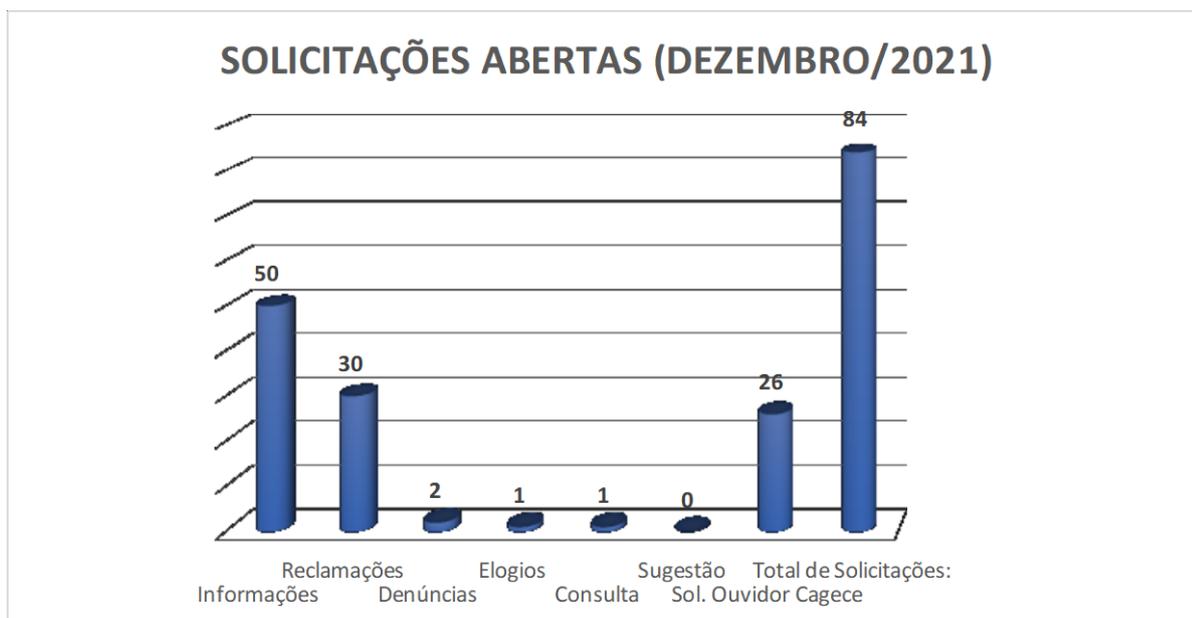
Obs₂: Não houve registro de processo

Obs₃: Não houve reunião realizada no mês de referência desse relatório.

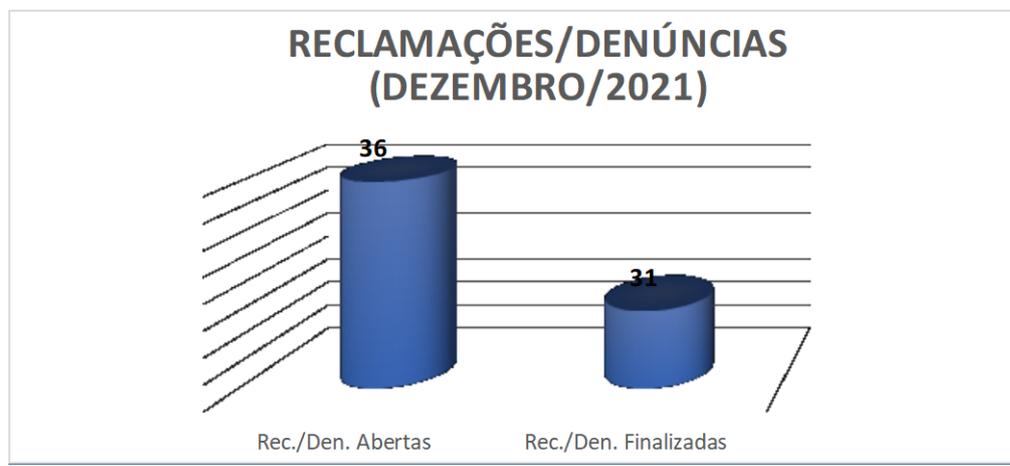
Obs₄: Não houve mediação realizada no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

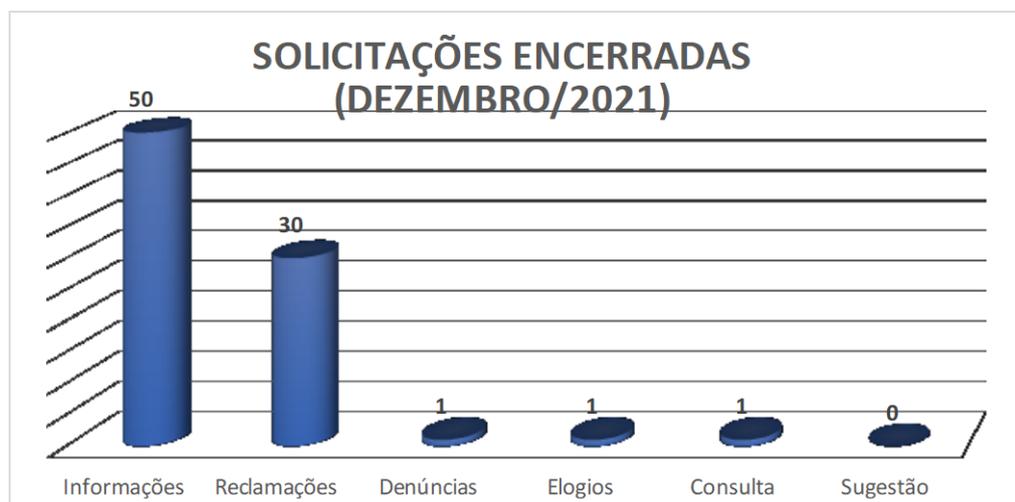
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 84 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 34 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 26 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 36 reclamações/denúncias foram registradas e 31 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

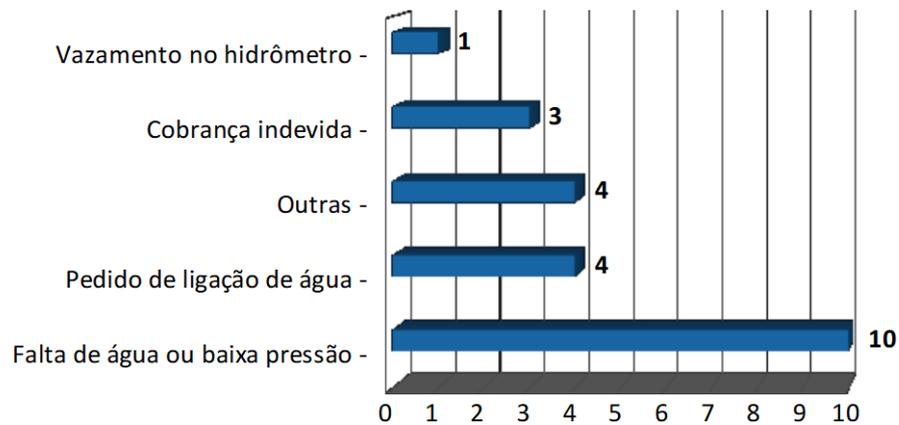


Solicitações encerradas:



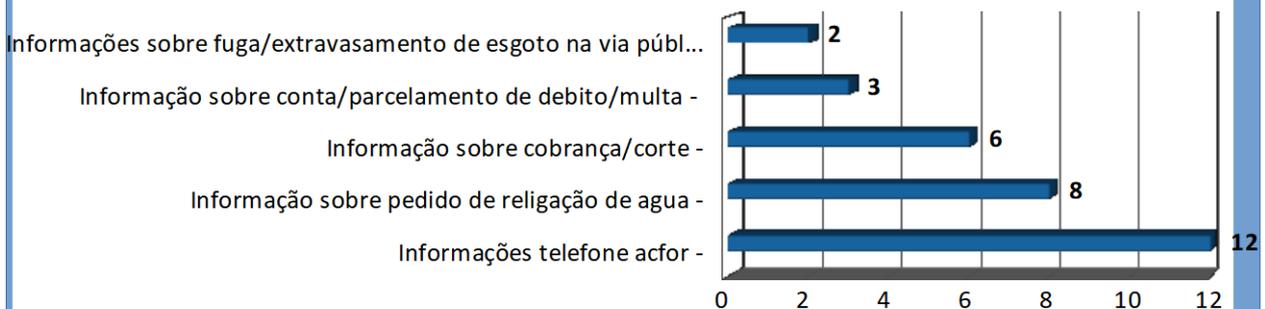
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (10)*, *Pedido de ligação de água (4)*, *Outras (4)*, *Cobrança indevida (3)* e *Vazamento no hidrômetro (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

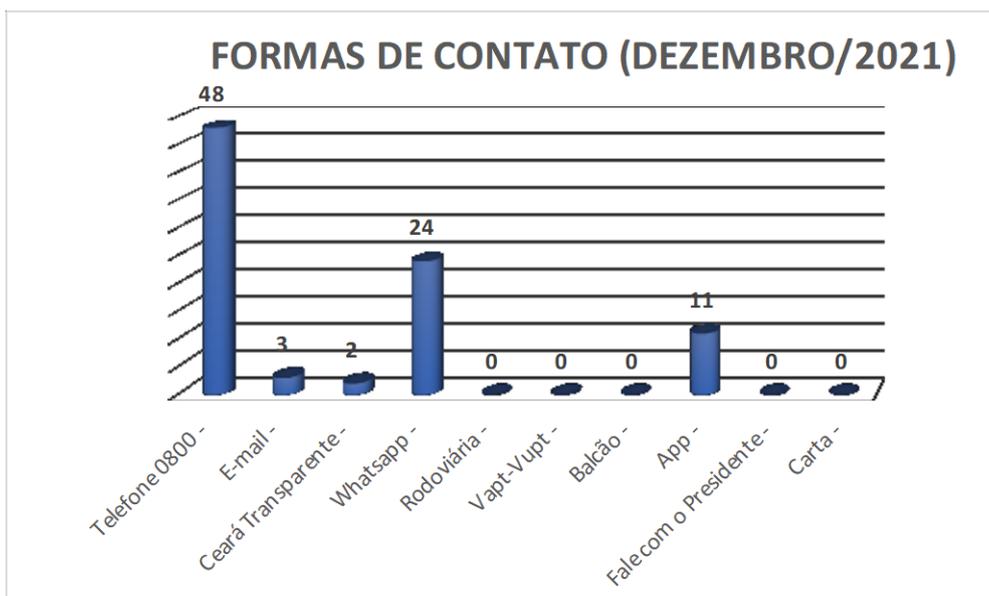


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação telefone da Acfor (12)*, *Informações sobre pedido de religação de água (8)*, *Informação sobre cobrança/corte (6)*, *Informações sobre conta/parcelamento de debito/multa (3)* e *Informação sobre fuga/extravasamento de esgoto na via pública (2)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

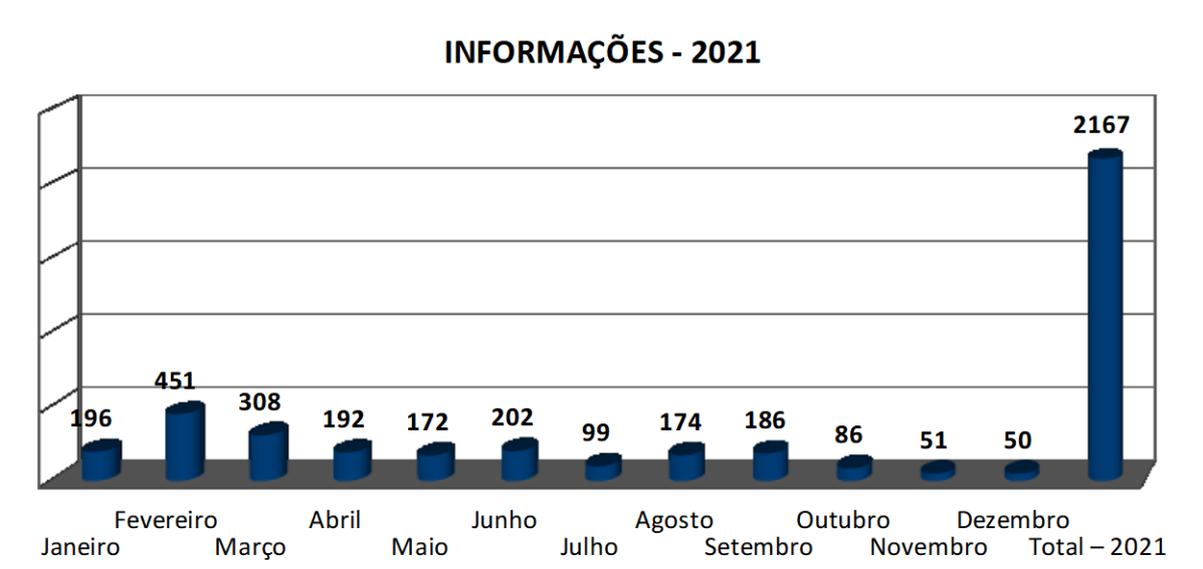
TOP 5 - INFORMAÇÕES



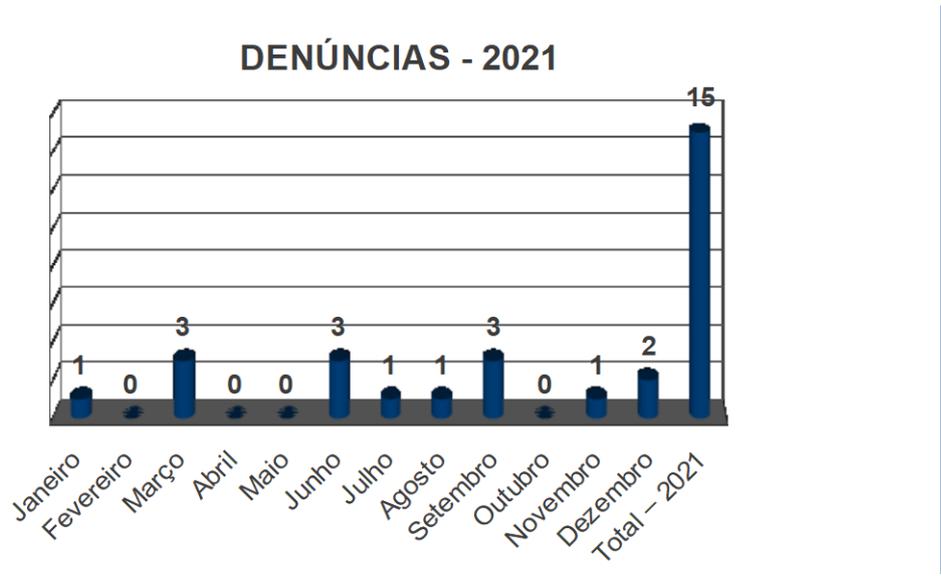
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em dezembro foi o telefone. Nesse período, 48 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



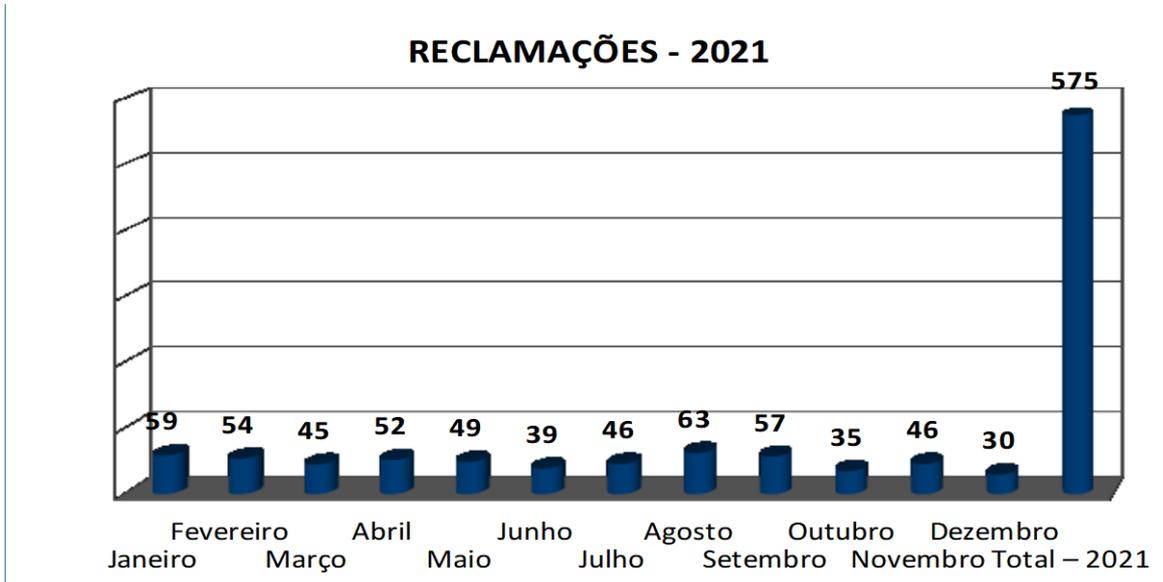
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma queda de aproximadamente -2% no número de informações se comparado com o mês anterior.



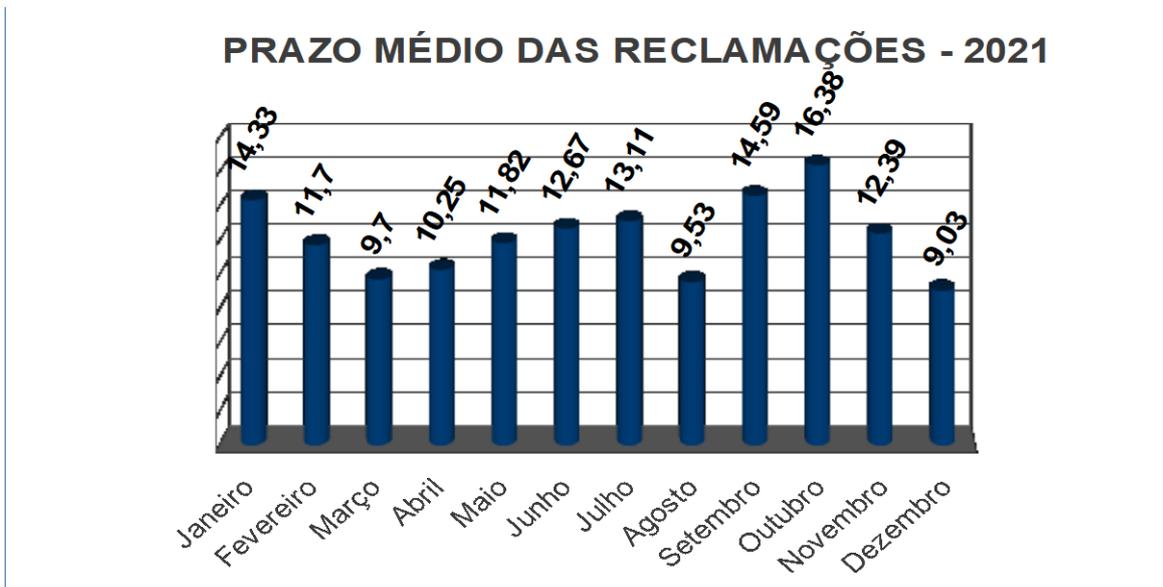
Quanto ao número de denúncias, houve 2 (dois) registros no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -35% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

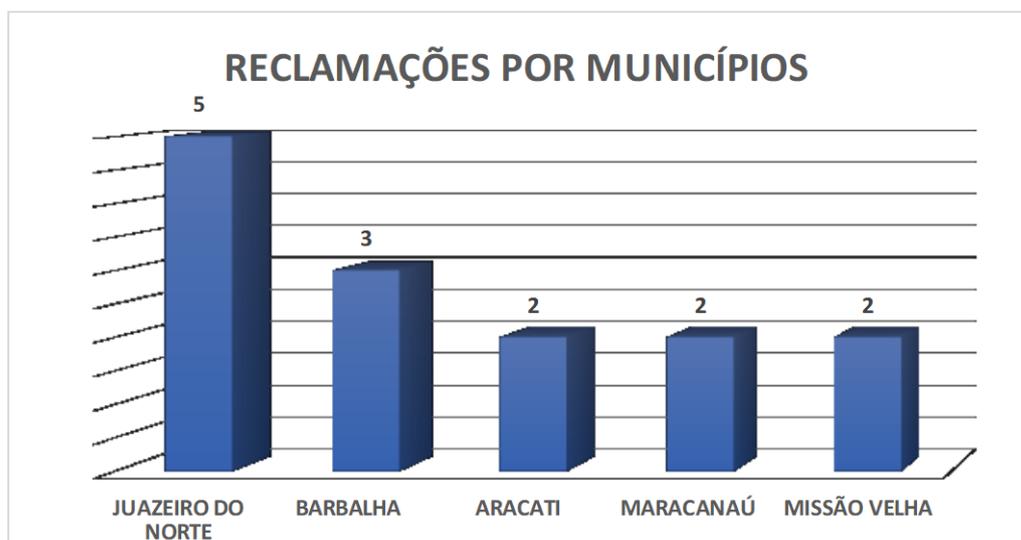
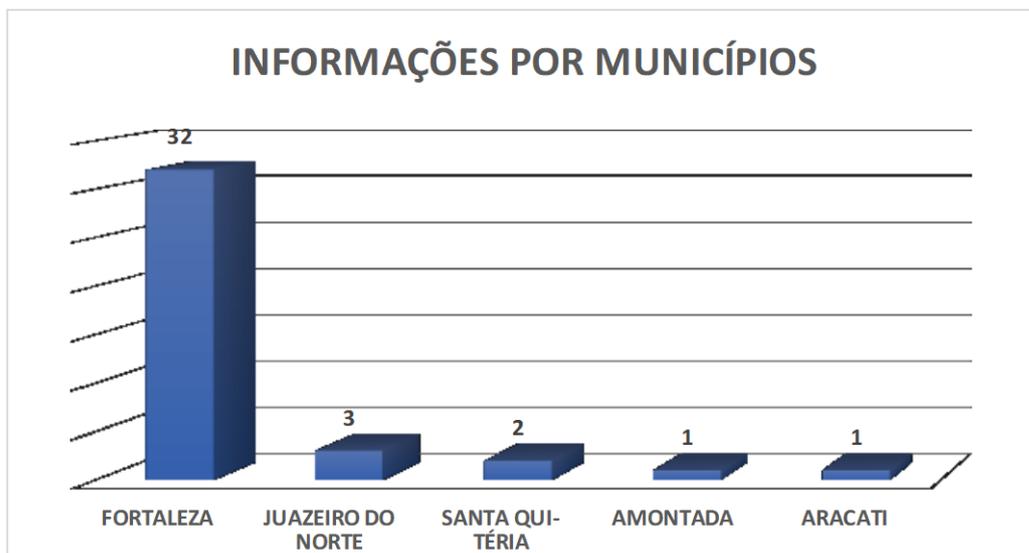


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,13 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



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 2021** 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

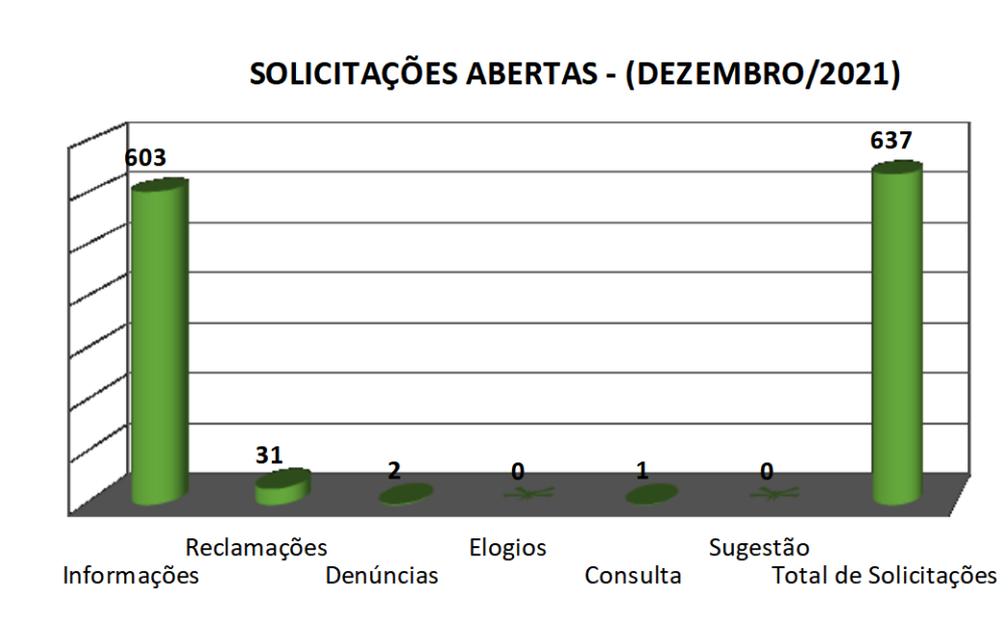
Total de Solicitações Abertas	637
Informações	603
Reclamações	31
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	631
Informações Finalizadas	603
Reclamações Finalizadas	26
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	25

Fonte: SOA e SISDO

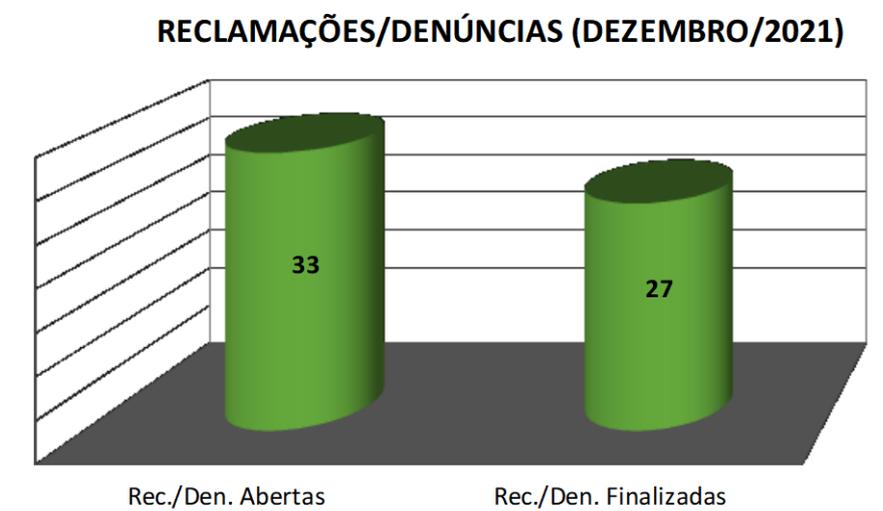
Obs.: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

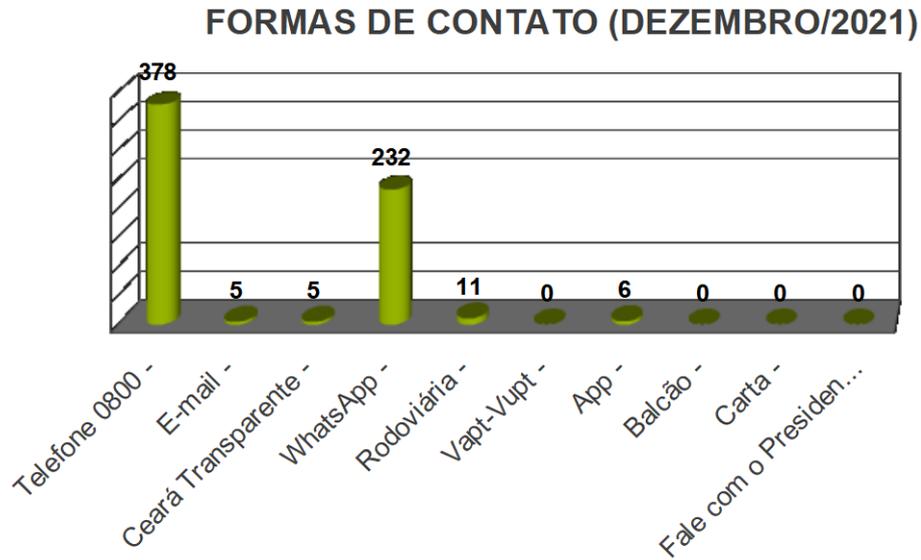
Das 637 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 31 se converteram em reclamações.



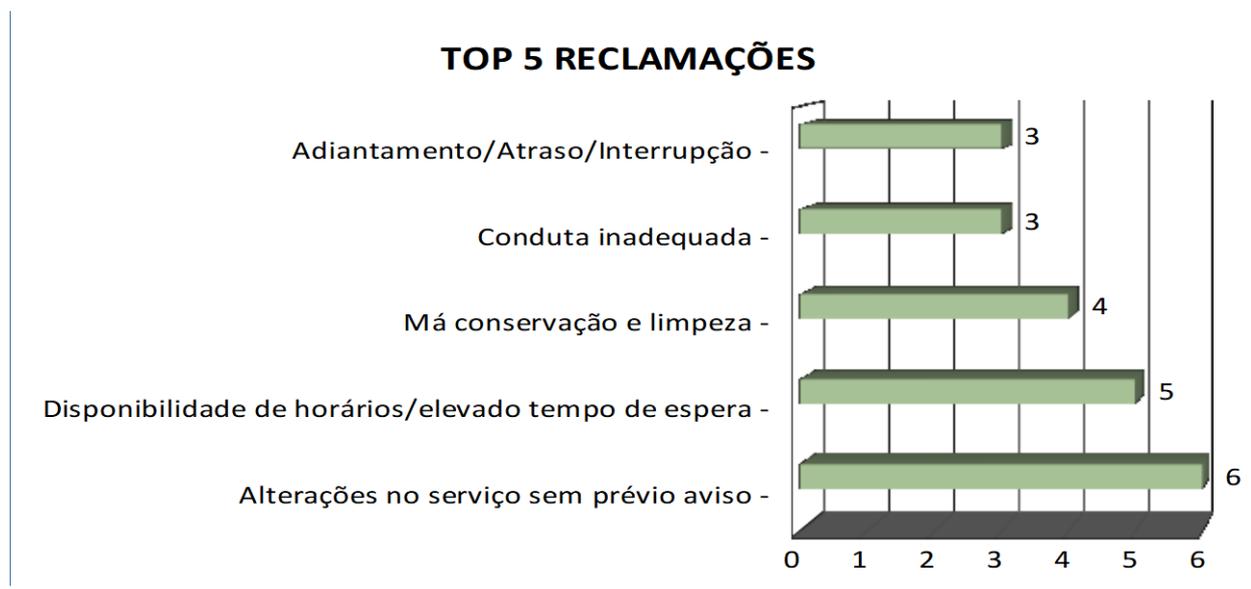
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 33 Reclamação/Denúncia foram registradas em outubro, 27 foram finalizadas nesse mesmo período.



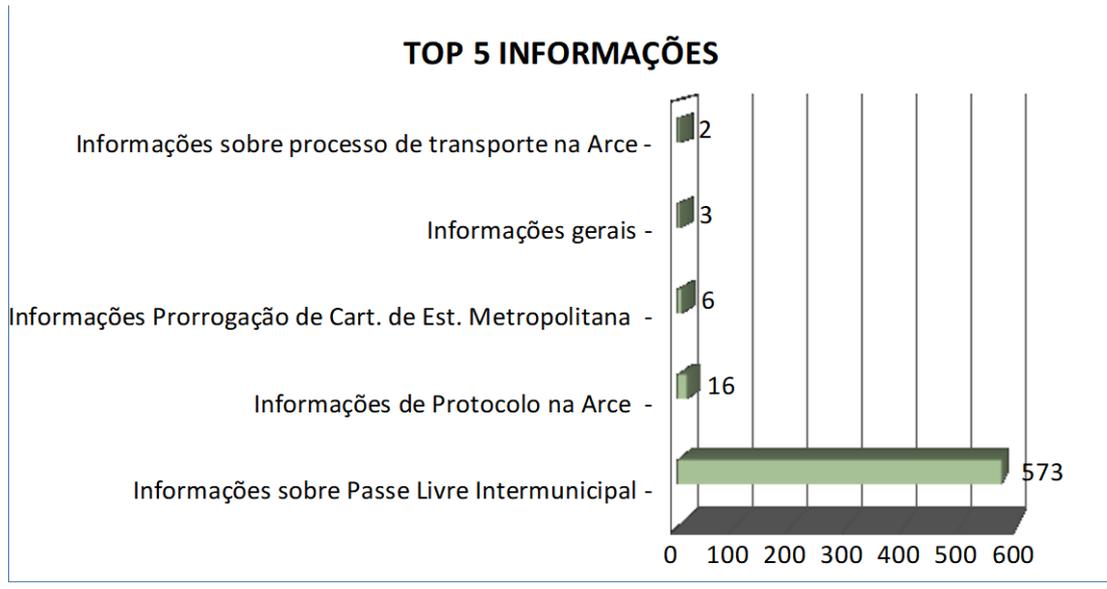
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em dezembro foram o Telefone e WhatsApp.



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em dezembro de 2021.

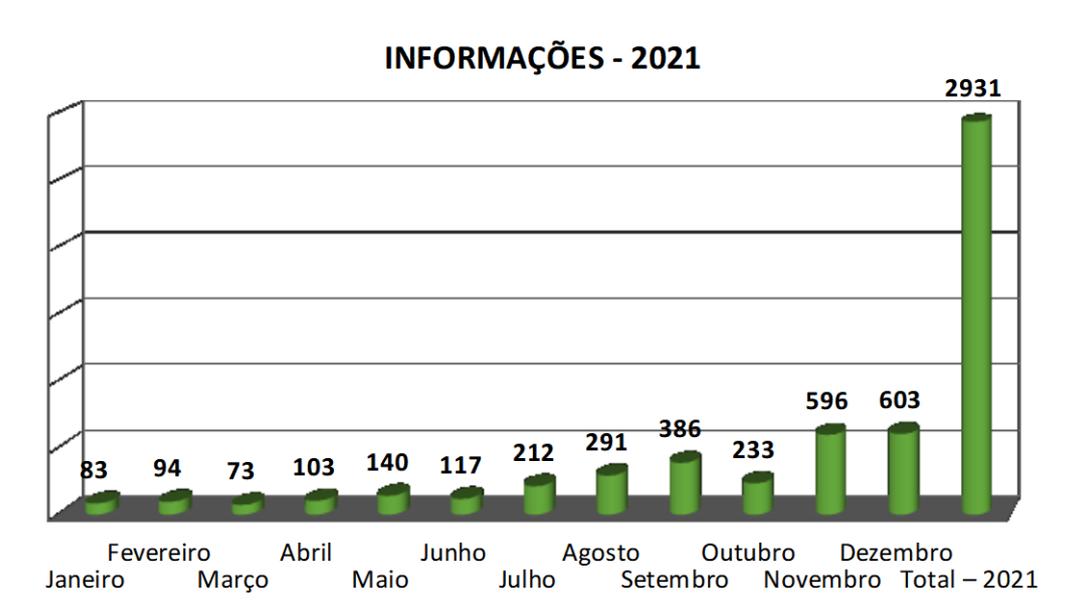


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em dezembro de 2021.

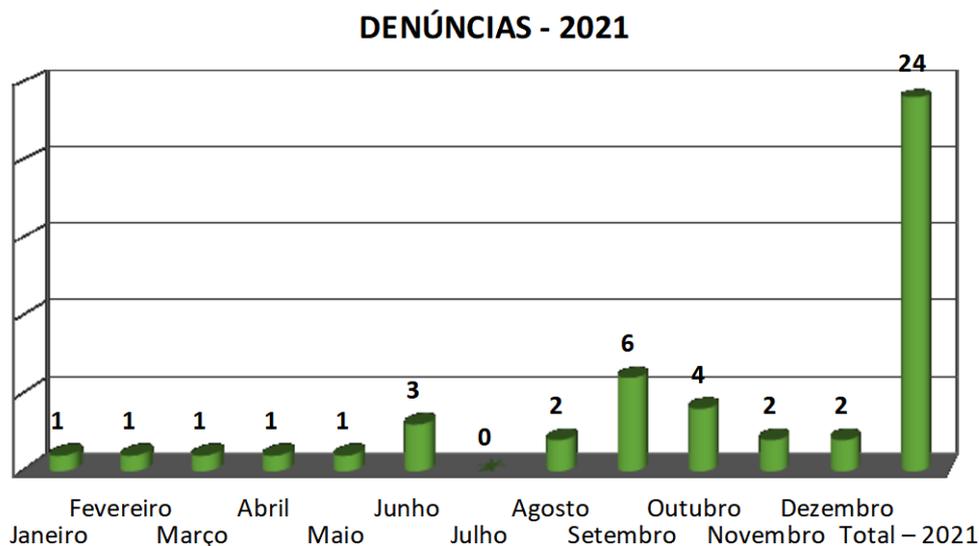


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

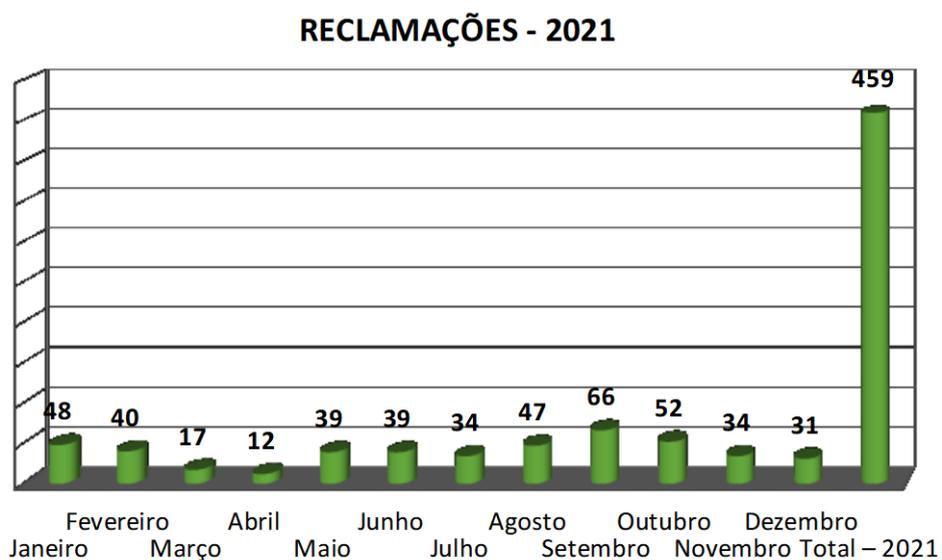
No mês de referência deste relatório registramos 603 ocorrências quanto ao número de informações.



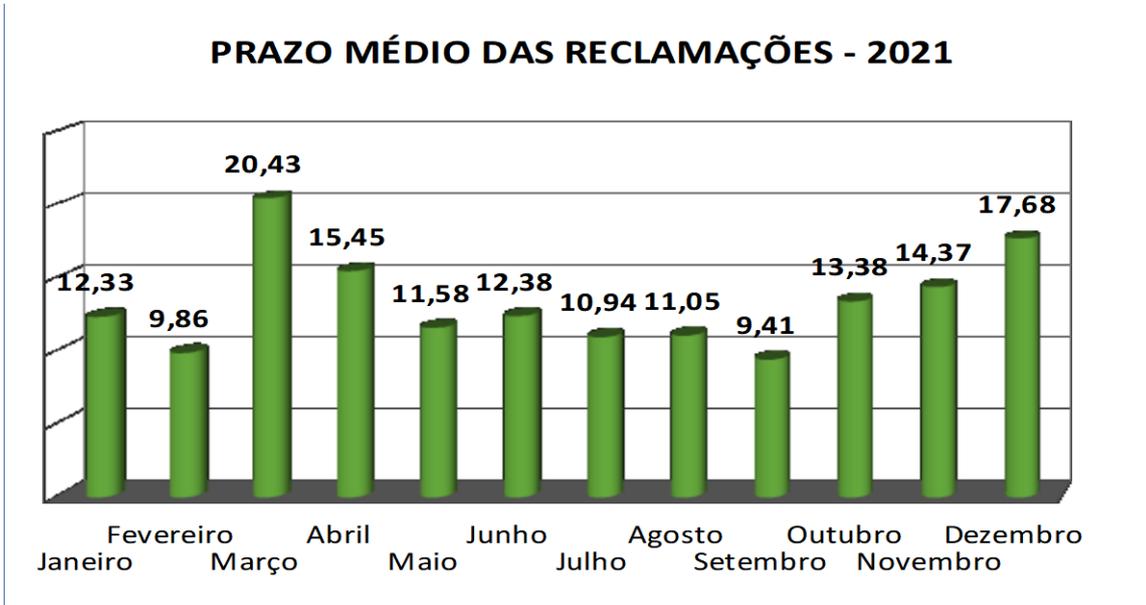
No mês de referência deste relatório registramos 2 ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 31 ocorrências

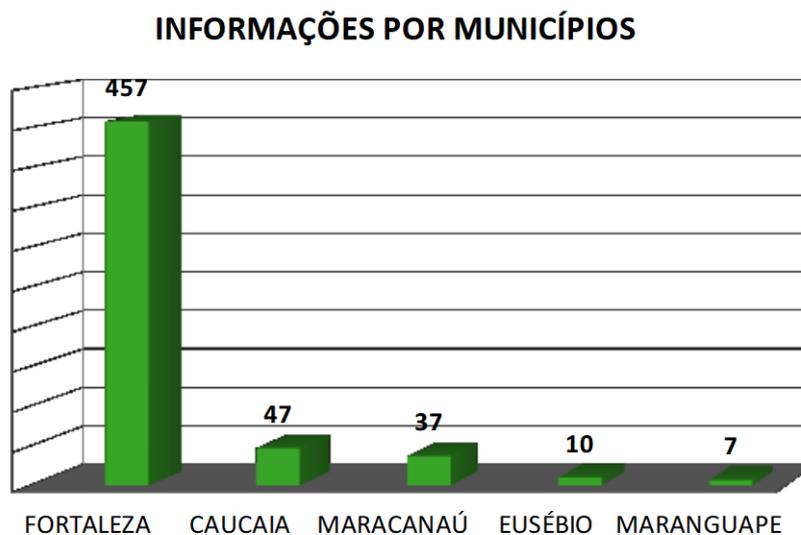


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

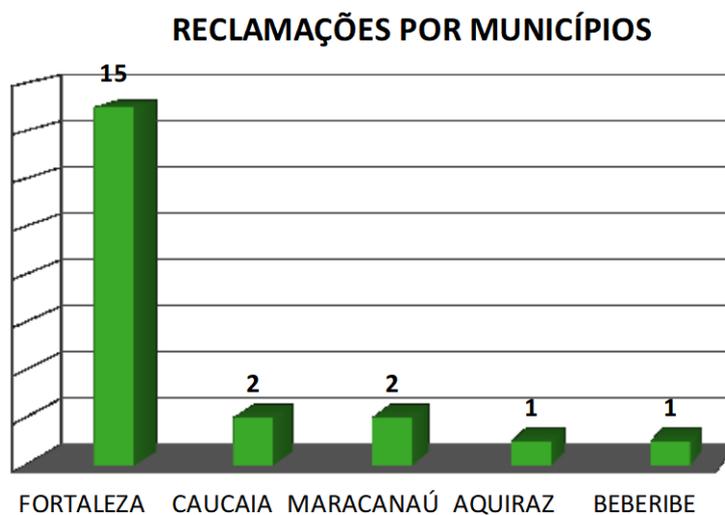


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,24 DIAS

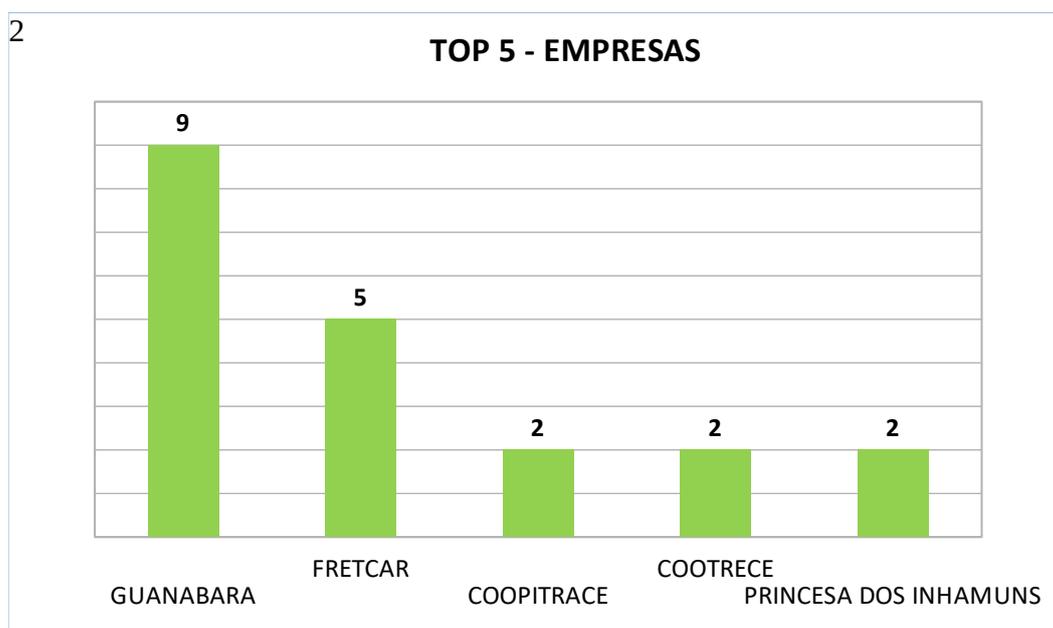
Principais informações e reclamações por municípios:



Principais reclamações e reclamações por municípios:



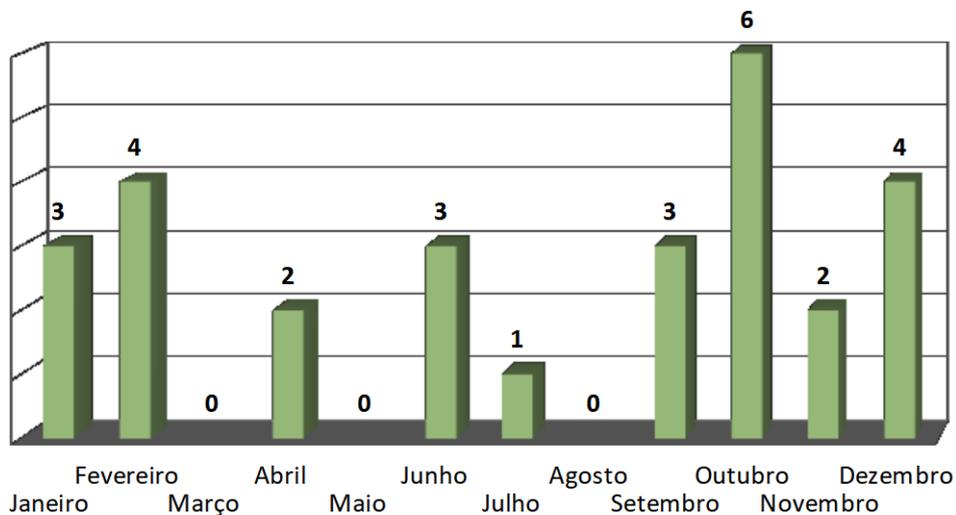
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em dezembro 2021.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 4 (quatro) ocorrências contra a ARCE. As demandas contra a ARCE são aquelas nas quais o cidadão demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (1 solicitação sobre “Gratuidades e descontos”, 1 solicitação sobre “Alterações no serviço sem prévio aviso”, 1 solicitação “Prestação irregular do serviço e 1 solicitação sobre “Passe livre”)

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

Não houve solicitações enviadas à fiscalização no mês de dezembro/2021

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 2021** 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.

Obs: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

A situação excepcional de pandemia que ainda estamos passando, apesar de já ter melhorado, 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 anterior (2020). No ano vigente (2021) os números começaram a voltar a patamares observados antes da pandemia (2019), todavia para algumas áreas as quantidades estão mais elevadas.

Na área de energia elétrica, no mês de dezembro ficou em alta a tipologia “Religação”, no entanto, em 2º lugar temos “Falta de Energia” seguido de “Extensão de Rede”. No que se refere às reclamações sobre microgeração, a Ouvidoria vem tratando o assunto nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhora dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone e em seguida a internet e o prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 08 dias.

Na área de saneamento básico no mês de dezembro não realizamos reunião de mediação. O principal assunto reclamado foi “falta de água ou baixa pressão” seguido de “pedido de ligação de água”.

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone, em segundo lugar ficou “WhatsApp” e o “App”. O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 12,13 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Barbalha ficou em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de dezembro. A preferência de contato mudou para o “Telefone”, se igualando às demais áreas reguladas, mas o “WhatsApp” continua em alta, ficando em segundo lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” impulsionaram a alta das solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 603 solicitações de informações, 573 foram relativas ao Passe Livre. O mês de dezembro também foi o mês com mais demandas sobre Passe Livre do ano de 2021.

A maior reclamação nessa área foi “alterações no serviço sem prévio aviso”. Já nas informações o que liderou nas dúvidas do usuário foram questões relacionadas ao Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em novembro ficou em 17,68 dias. A média no ano de 2021 está em 13,24 dias. Não tivemos em setembro registro na área de gás canalizado.