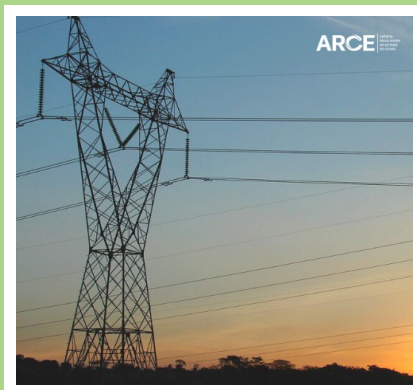


# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza – CE  
Dezembro/2023**

**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 – SISCD0;  
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e  
Relatórios SMA - Aneel

**Autora:** Daniela Carvalho Cambraia Dantas

**Colaboradora:** Morgana M. Lima

**Link do Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:**

<https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>

## 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 podem ser registradas pelos canais disponibilizados pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, todavia são analisadas e tratadas apenas pela ANEEL, 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, 05 de janeiro de 2024.

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 2023**, 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>5718</b>
Informações	4602
Reclamações	1112
Denúncias	3
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>115</b>
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões</b>	
Analizadas como Procedentes	384
Analizadas como Improcedentes	76
Analizadas como Outros	656
<b>Total de Reuniões</b>	<b>0</b>

Fonte: SGO, Power BI ANEEL, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

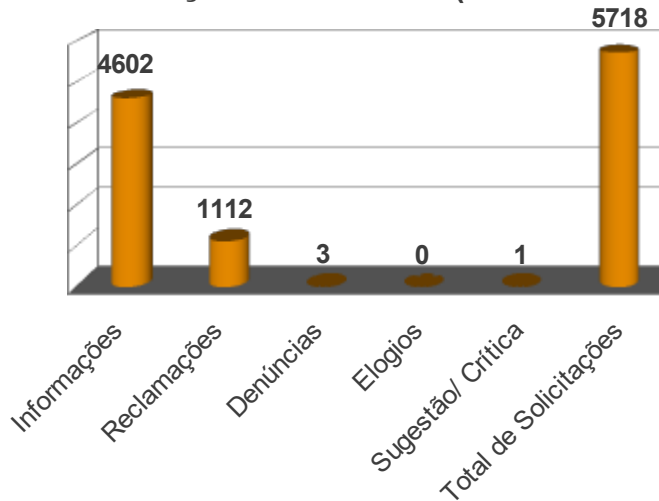
Obs<sub>1</sub>: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório (NUP: 13012.001774/2023-65).

Obs<sub>2</sub>: Não houve realização de reunião no mês de referência deste relatório.

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

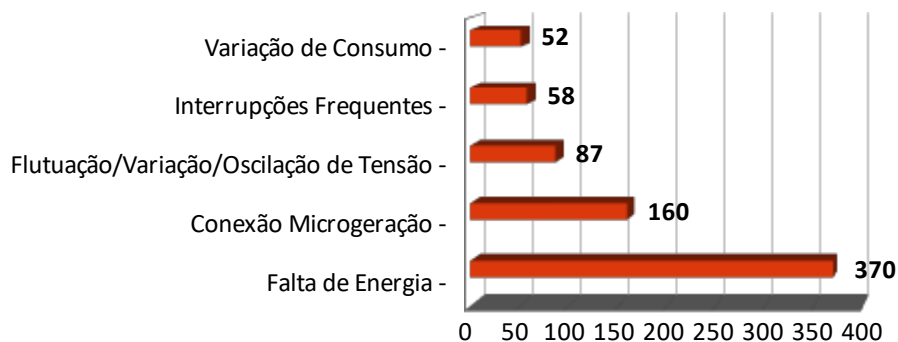
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.718 solicitações, 1.112 são reclamações.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2023)**



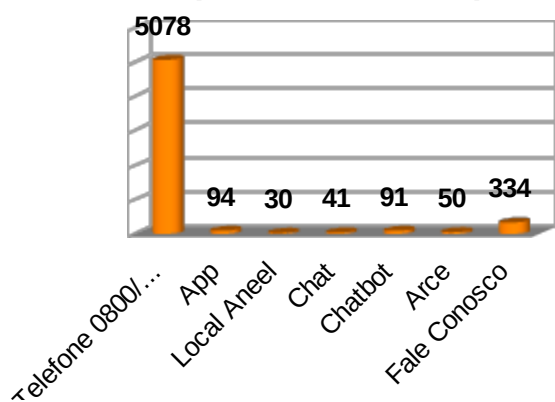
*Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (370), Conexão Microgeração (160), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (87), Interrupções Frequentes (58) e Variação de Consumo (52), conforme demonstra o gráfico abaixo:*

**TOP 5 - RECLAMAÇÕES**

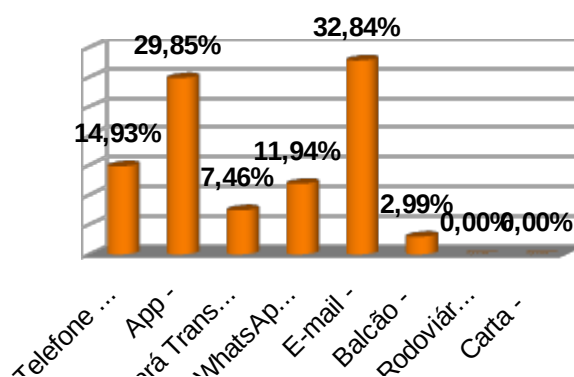


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 5078 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

**FORMA DE CONTATO ANEEL (DEZEMBRO/2023)**

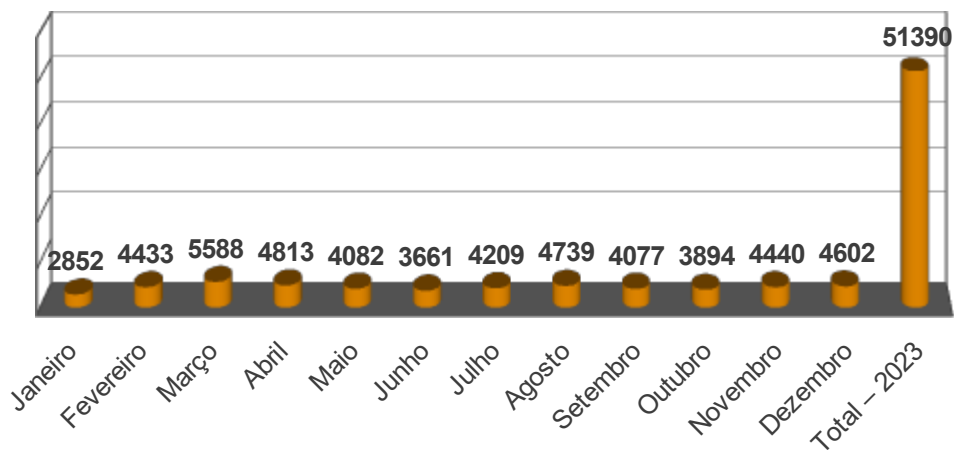


**FORMA DE CONTATO ARCE (DEZEMBRO/2023)**

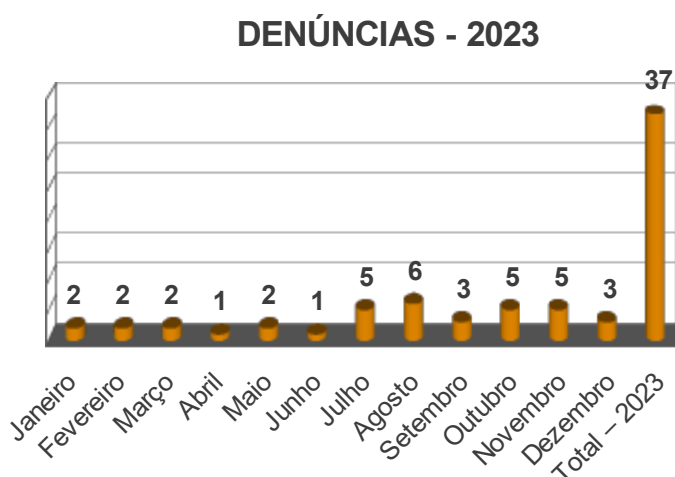


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

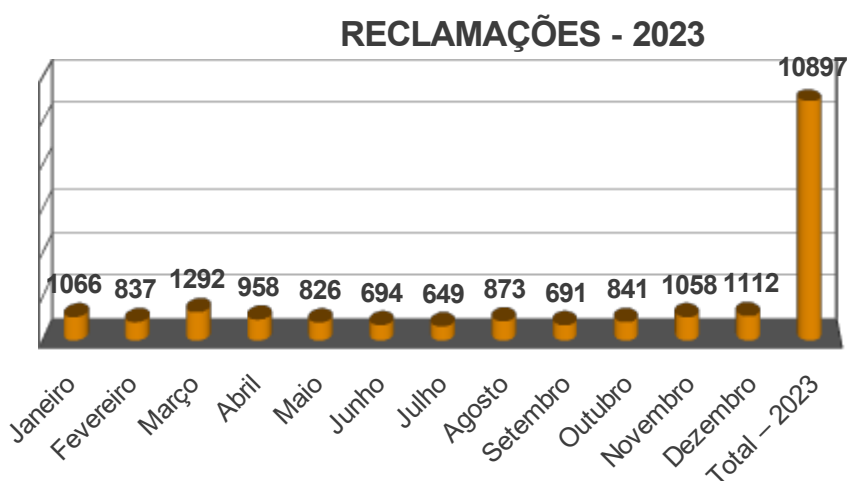
**INFORMAÇÕES - 2023**



Quanto ao número de denúncias, houve registro de 3 (cinco) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:

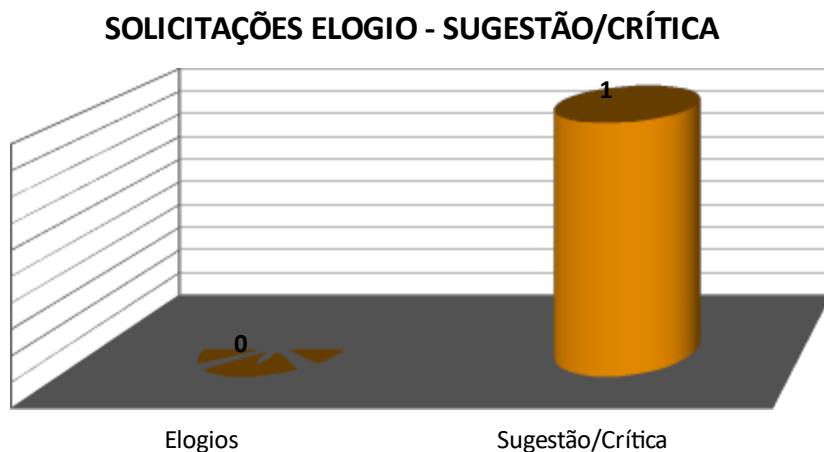


Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.

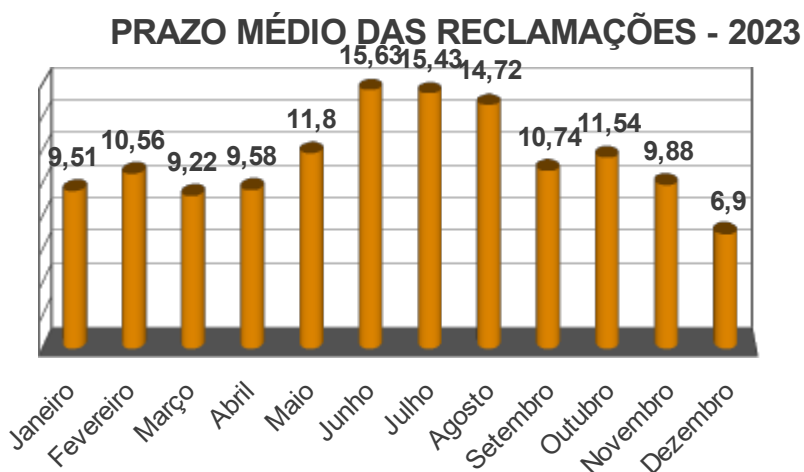




Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,88 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 2023**, 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>732</b>
Informações	644
Reclamações	84
Denúncias	4
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	78
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>733</b>
Informações Finalizadas	644
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	89
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>25</b>
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões</b>	
Procedente	73
Improcedente	2
Procedente em Parte	1
Outros não se aplicam	3
Duplicidade	2
Não compete à Arce	7
Cancelado	1
<b>Total de Mediações/Reuniões</b>	<b>2</b>

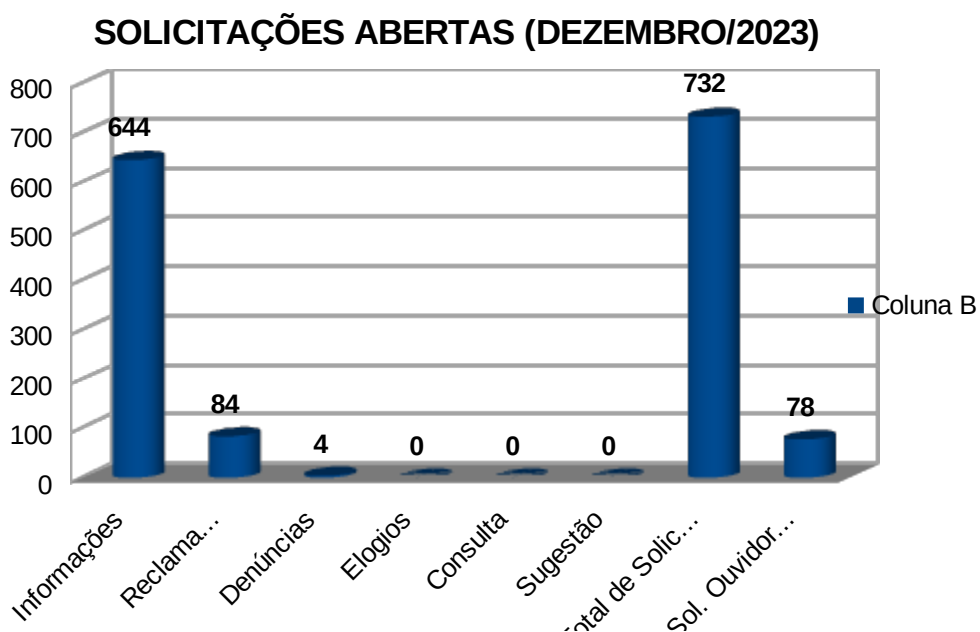
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SISCDO E SUITE.

Obs<sub>1</sub>: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório (NUP 13012.001862/2023-67).

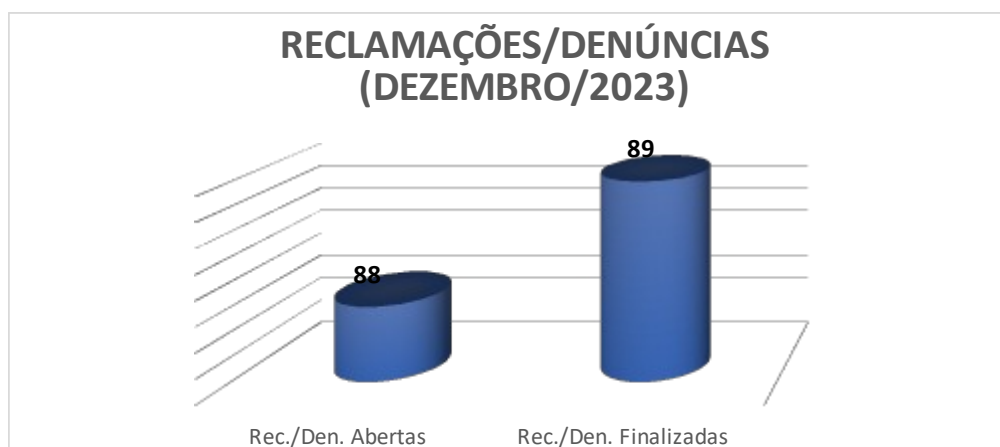
Obs<sub>2</sub>: Houve a realização de 1 (uma) reunião em 08/12/2023 junto à CSB, referente ao Relatório Quadrimestral, e houve a realização de 1 (uma) mediação em 14/12/2023.

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

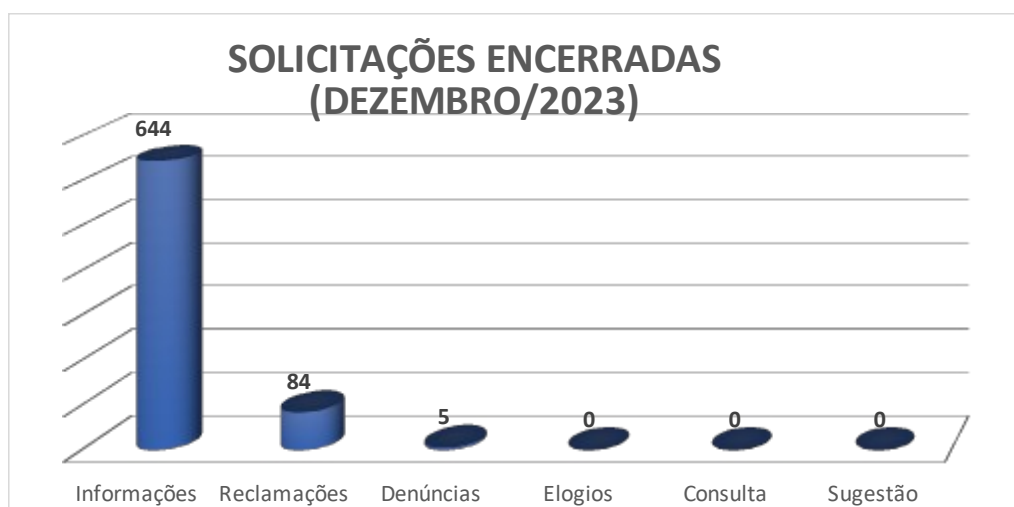
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 732 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 88 são reclamações/denúncias, das quais 78 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 88 reclamações/denúncias foram registradas e 89 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

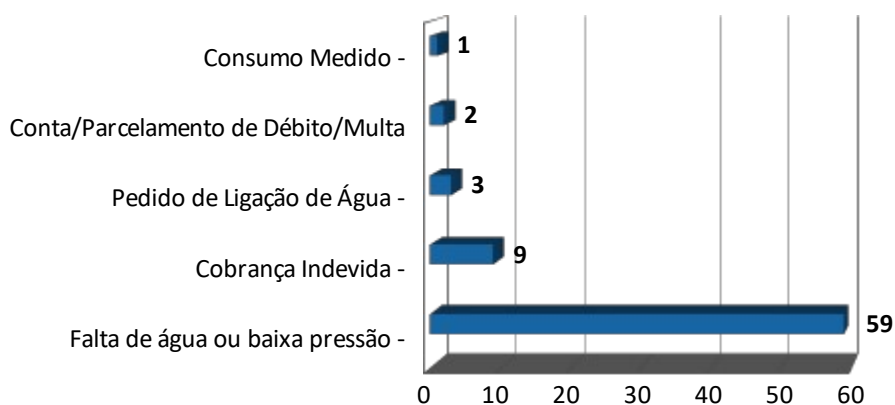


Solicitações encerradas:



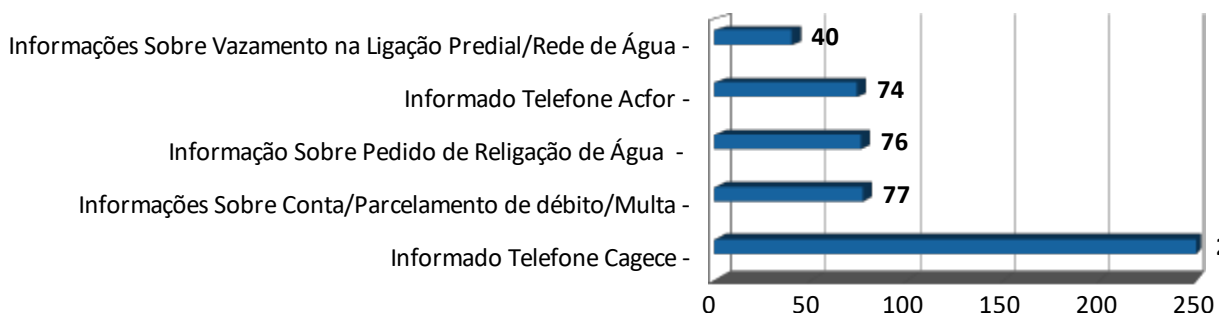
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou Baixa Pressão (59)*, *Cobrança Indevida (9)*, *Pedido de Ligação de Água (3)*, *Conta/Parcelamento de Débito/Multa (2)* e *Consumo Medido (1)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

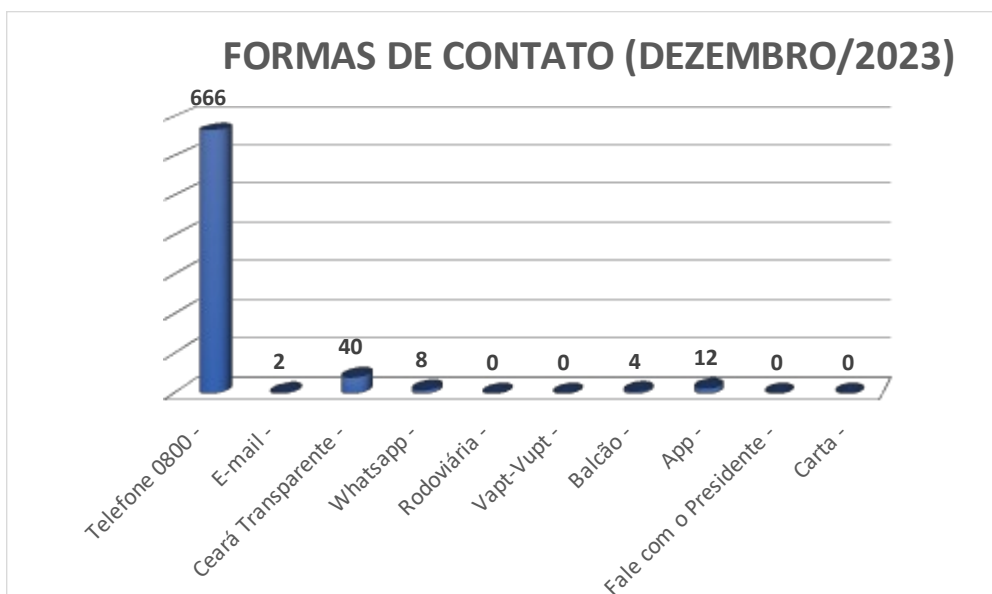


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da cagece (250), Informações Sobre Conta/Parcelamento de débito/Multa (77), Informação sobre pedido de religação de água (76), Informação telefone Acfor (74) e Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (40) conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - INFORMAÇÕES

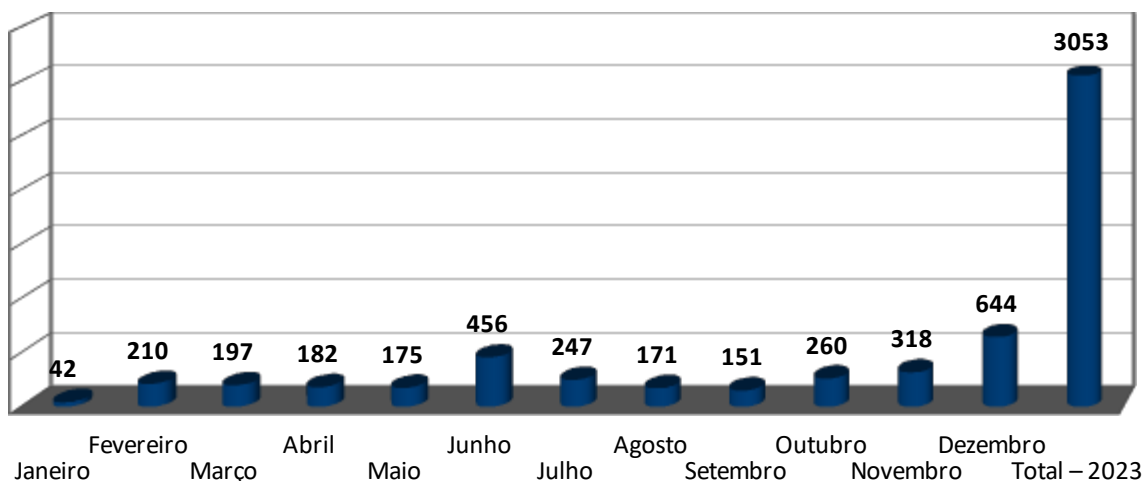


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em dezembro foi o telefone. Nesse período, 666 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



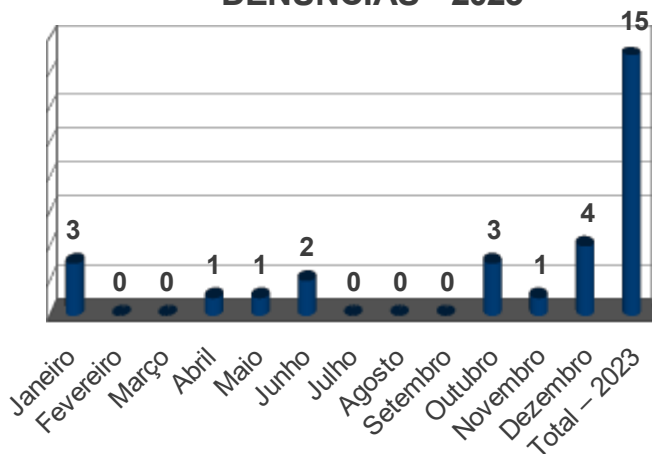
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de, aproximadamente, 51% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2023

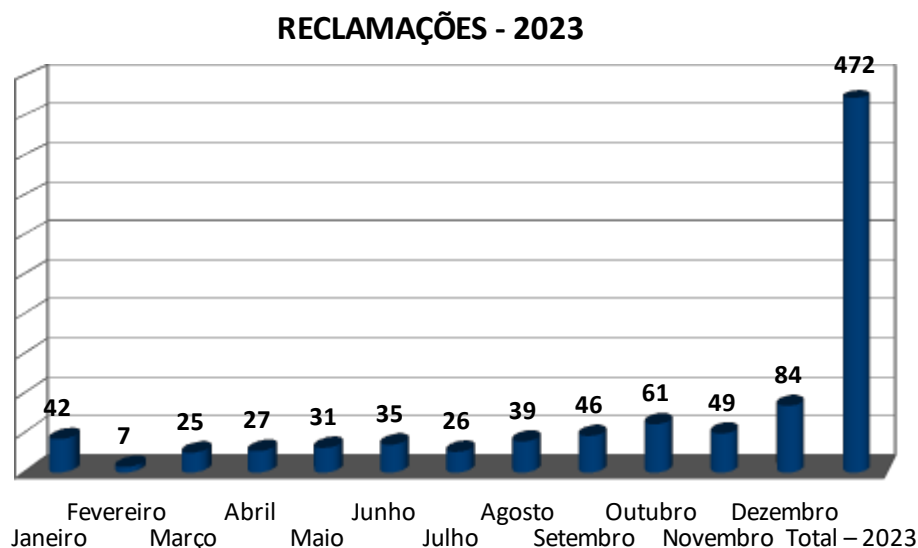


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 4 (quatro) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

### DENÚNCIAS - 2023

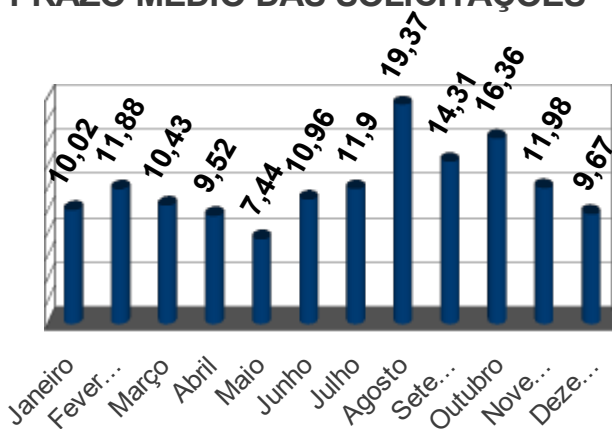


No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de 71,43% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.



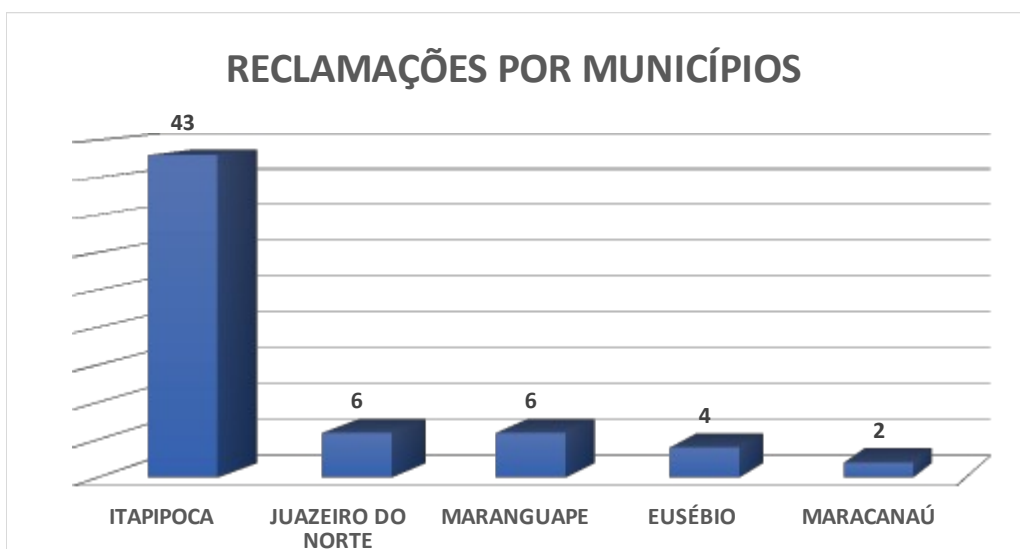
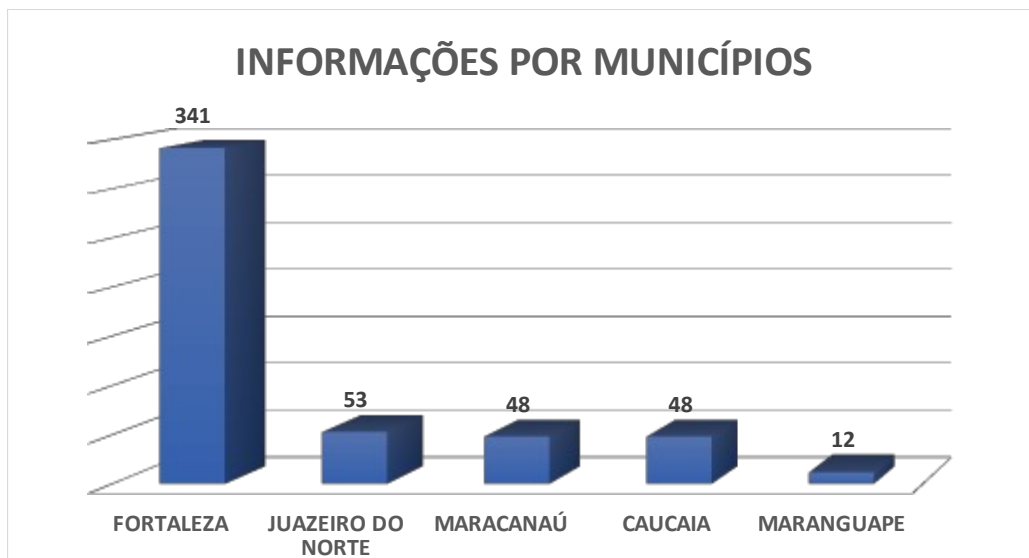
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.

### PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2023



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,03 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 2023** 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>2208</b>
Informações	2168
Reclamações	29
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	9
Sugestão	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>2216</b>
Informações Finalizadas	2168
Reclamações Finalizadas	35
Denúncias Finalizadas	4
Consultas Finalizadas	9
Elogio	0
Sugestão	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>12</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões</b>	
Procedente	23
Improcedente	1
Procedente em Parte	13
Outros/Não se aplicam	10
Duplicidade	1
Não compete à Arce	0
Cancelado	0

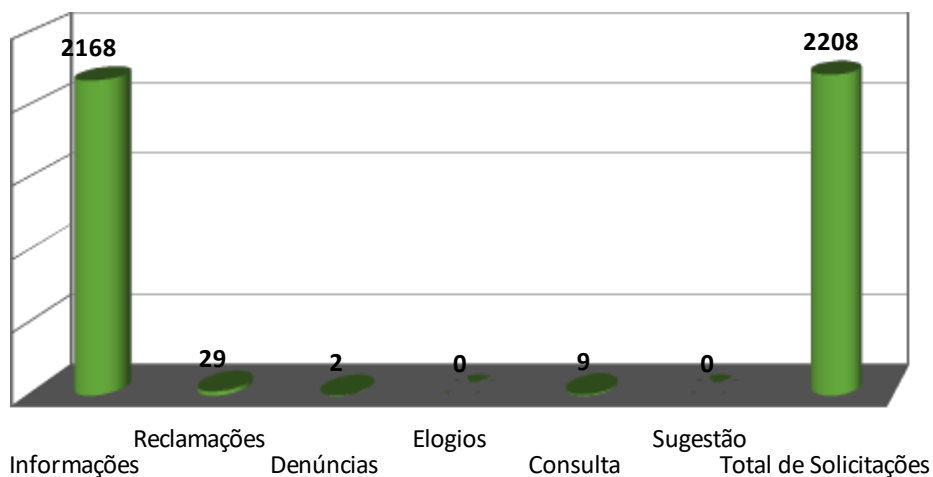
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs.: Não Houve registro de processos nem reuniões no mês de referência desse relatório

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

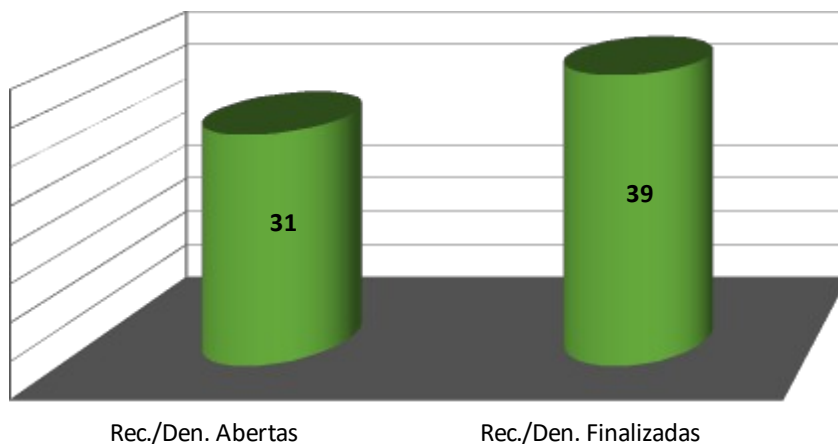
Das 2168 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 29 são reclamações.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS - (DEZEMBRO/2023)**

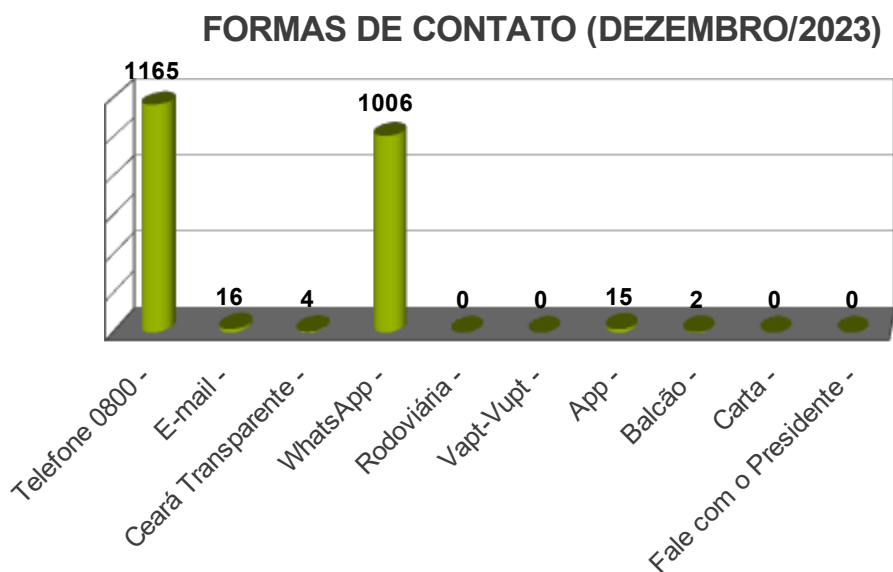


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 31 Reclamação/Denúncia foram registradas em dezembro, 39 foram finalizadas nesse mesmo período.

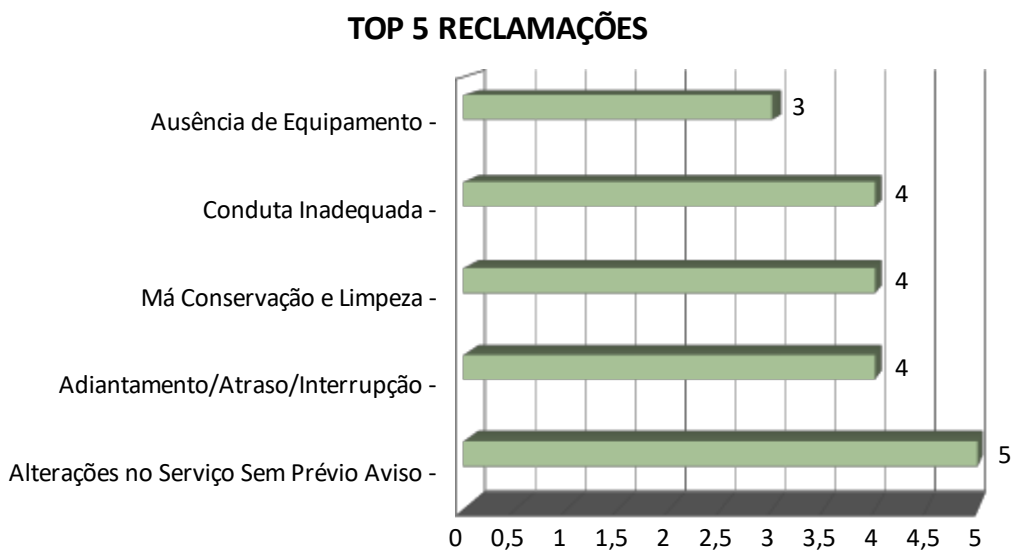
**RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (DEZEMBRO/2023)**



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

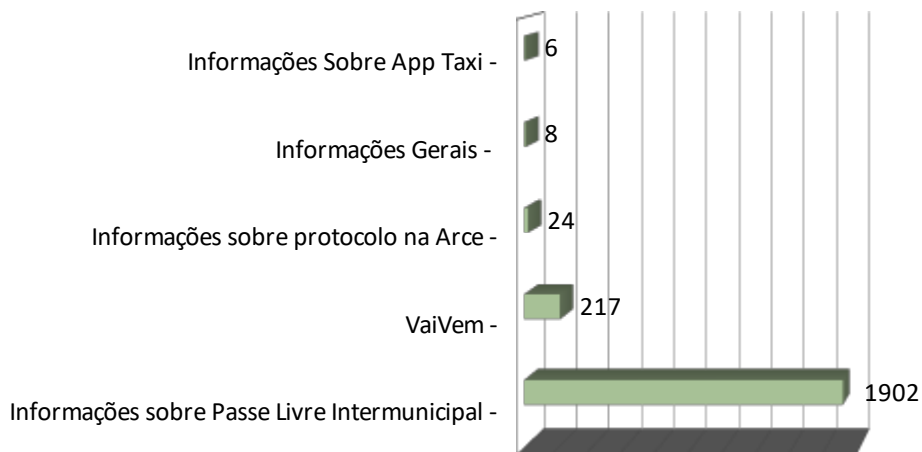


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em dezembro de 2023.



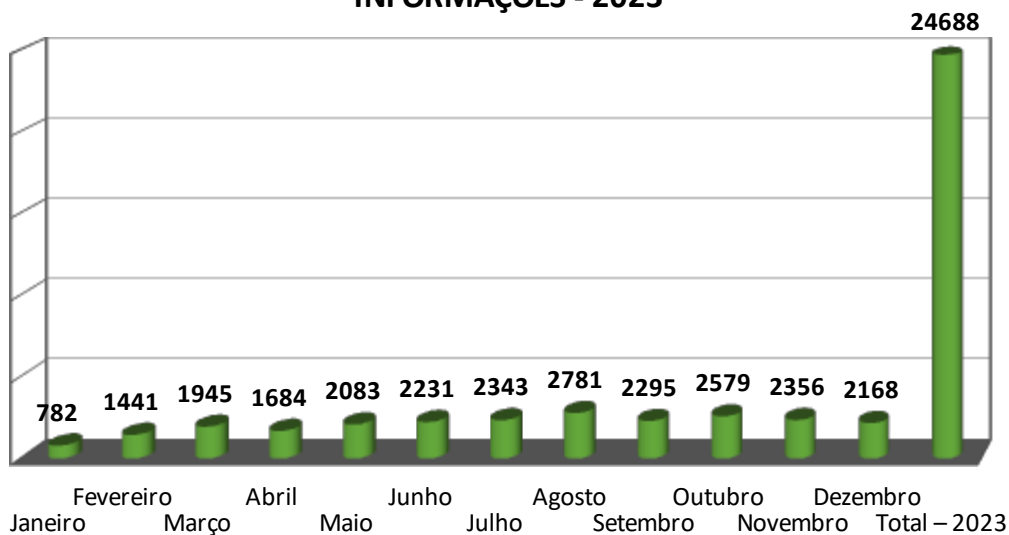
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em dezembro de 2023.

### TOP 5 INFORMAÇÕES



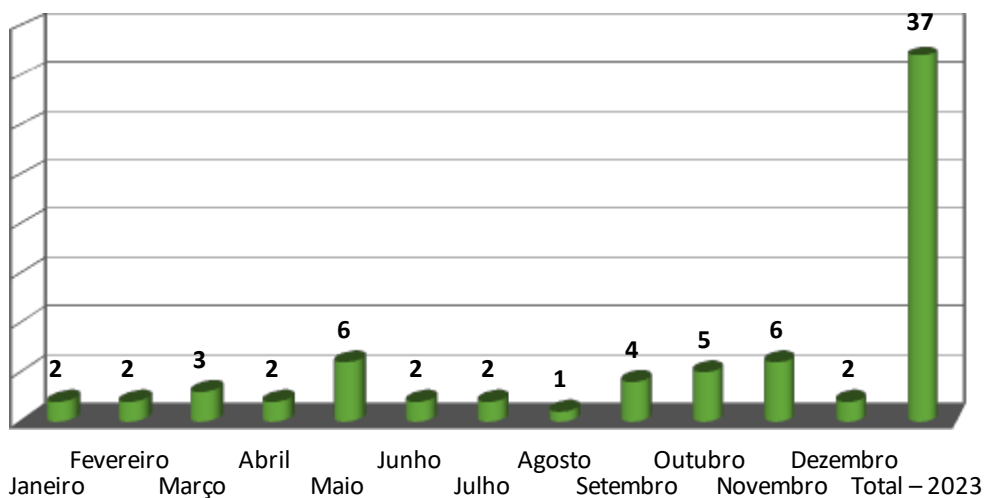
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2168 ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2023



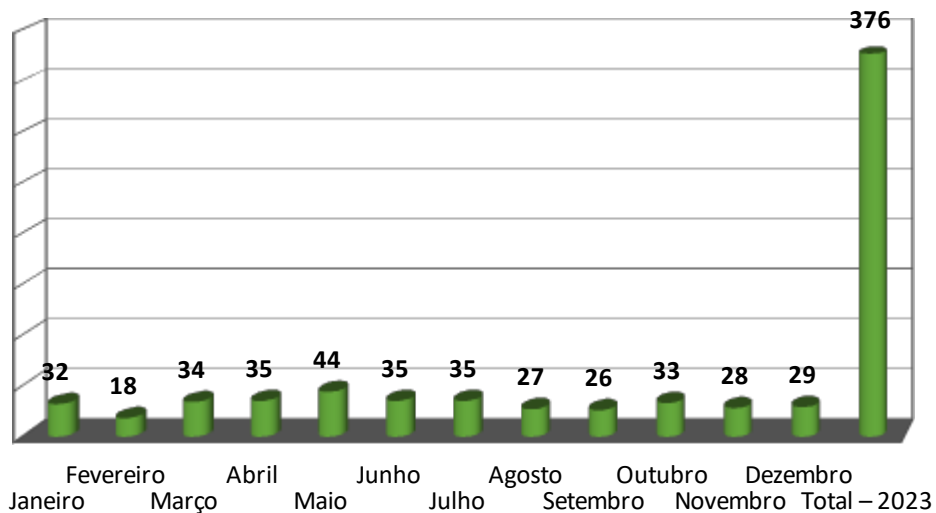
No mês de referência deste relatório houve 2 (dois) registros de denúncias.

### DENÚNCIAS - 2023



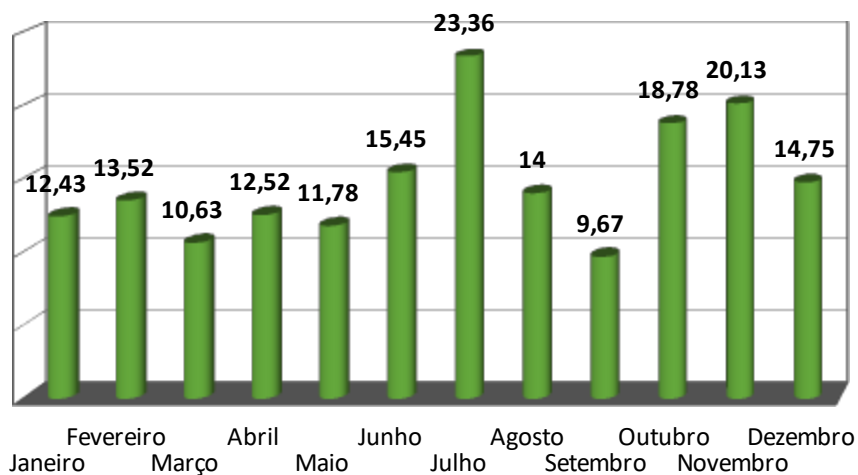
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 29 ocorrências

### RECLAMAÇÕES - 2023



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.

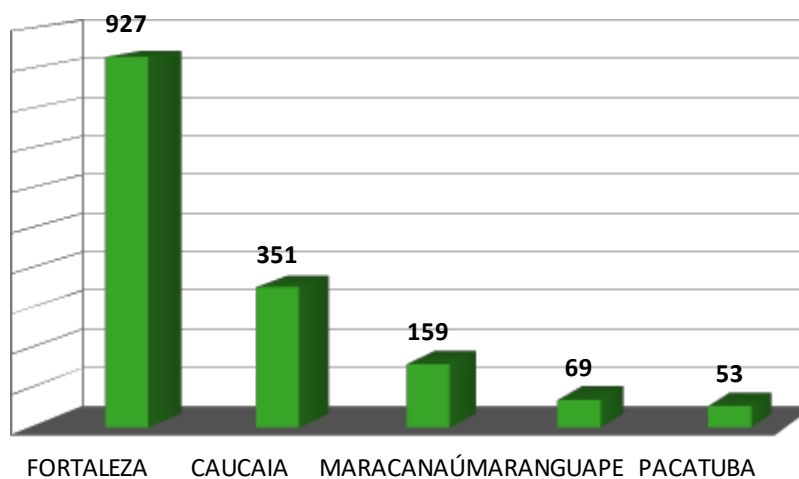
### PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2023

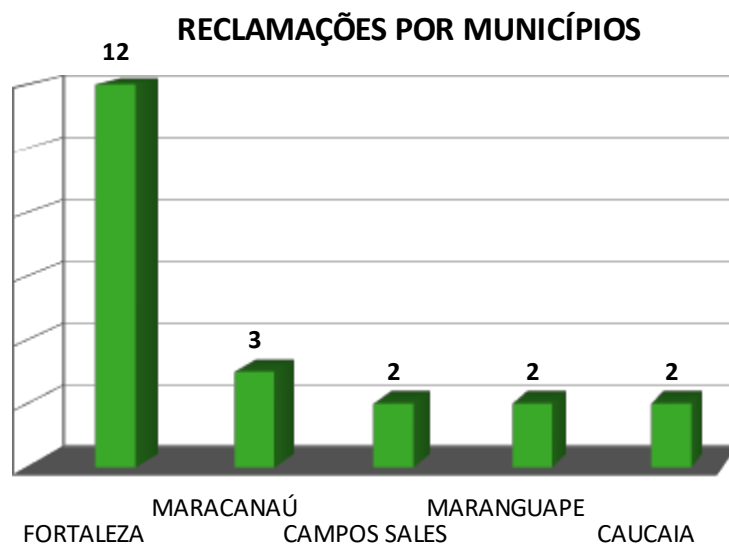


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15,11 DIAS

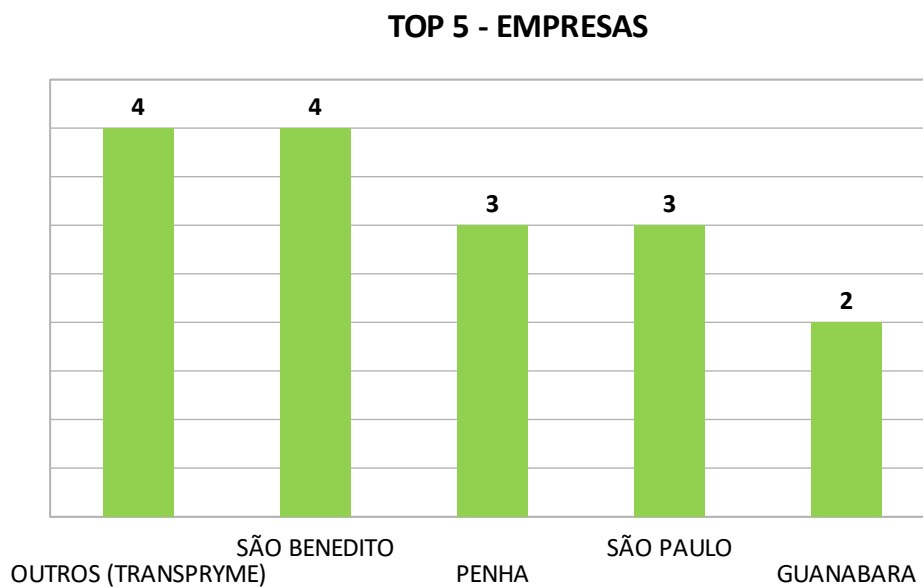
Principais informações e reclamações por municípios:

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





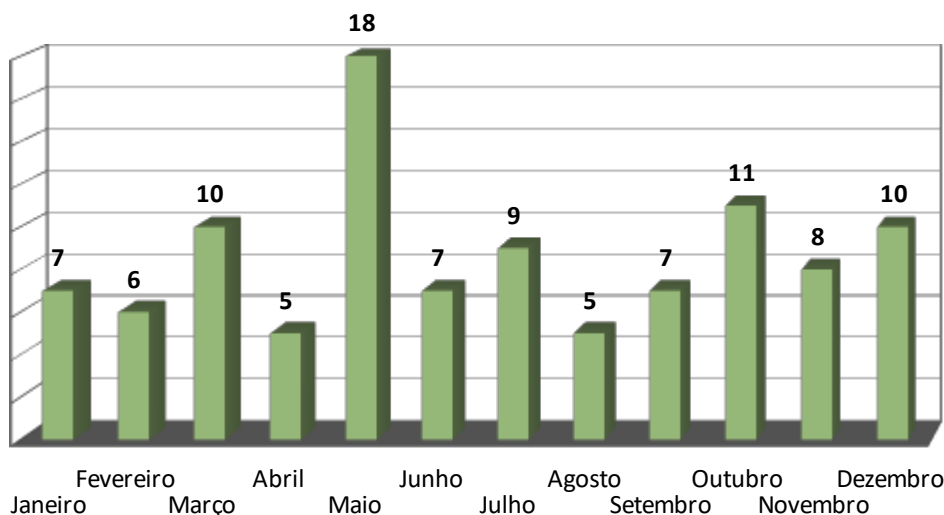
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em dezembro 2023.



## DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 8 (oito) ocorrências para a ARCE. As demandas classificadas como ARCE são aquelas nas quais o cidadão registra elogios, consultas, sugestões, reclamações ou demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (2 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 2 solicitações sobre “Passe Livre Intermunicipal”, 1 solicitações sobre “App Táxi”, 1 , 1 solicitação sobre “Denúncia Geral”, 2 solicitações sobre VaiVem, 2 solicitações sobre “Tarifas Intermunicipais”, 1 solicitação sobre “Transporte Clandestino” e 1 solicitação sobre “Retirada de Horários e Linhas”).

### REGISTROS REFERENTES À ARCE



### DEMANDAS ENVIADAS PARA A ASSESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES

DEMANDAS ENVIADAS PARA A ASSESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES				
DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
19/12/23	19/12/23	287693	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
19/12/23	19/12/23	287695	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
19/12/23	19/12/23	287691	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
08/12/2023	21/12/2023	286573	SÃO BENEDITO	Alterações no Serviço Sem Prévio Aviso
11/12/2023	21/12/2023	286818	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza



## 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 2023** 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.

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>1</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	0
Improcedente	0
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA e SISCDO.

## 6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre os usuários dos serviços regulados pela ARCE e os prestadores dos serviços regulados.

A cada ano percebe-se que o usuário do serviço público já reconhece com mais facilidade a importância de sua participação, que se dá principalmente por meio dos registros das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Espera-se que este relatório seja uma importante ferramenta de auxílio, tanto internamente como para o público externo, por isso, o empenho desta Ouvidoria em divulgar fielmente os dados, corroborando com a transparência das informações.

Dessa forma, depois de avaliados os dados do presente relatório, conclui-se que na área de energia elétrica, no mês de dezembro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º (segundo) lugar “Conexão Microgeração”, seguido de “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão” e “Interrupções Frequentes”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhoria dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo médio de encerramento das demandas na área de energia em dezembro/2023 ficou em 6,9 dias. A média no ano de 2023 foi de 10,88 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de dezembro houve a realização de uma reunião junto à CSB e de uma mediação, além disso, houve registro de um processo. O principal assunto reclamado foi “Falta de água ou baixa pressão”.

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone e em segundo lugar ficou o Ceará Transparente. O prazo médio de encerramento das demandas na área de saneamento em dezembro/2023 ficou em 9,67 dias. A média no ano de 2023 foi 12,03 dias. O município que teve mais usuários reclamando foi Itapipoca, Juazeiro do Norte ficou em 2º (segundo) lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processo no mês de dezembro e não foi realizada reunião. A preferência de contato mudou para o

“Telefone”, mas o “WhatsApp” continua em alta, ficando em 2º (segundo) lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas, visto que de um total de 2168 solicitações de informações, 1902 foram relativas ao Passe Livre. A maior reclamação nessa área foi “Alterações no Serviço Sem Prévio Aviso”. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em dezembro/2023 ficou em 14,75 dias. A média no ano de 2023 foi 15,11 dias.

Em dezembro não houve registro na área de gás canalizado.