

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Fevereiro/2024**

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 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, 18 de março 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 **fevereiro de 2024**, 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	5782
Informações	4361
Reclamações	1418
Denúncias	3
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	102
Processos Abertos	13
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	622
Analisadas como Improcedentes	110
Sem decisão	689
Total de Reuniões	0

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

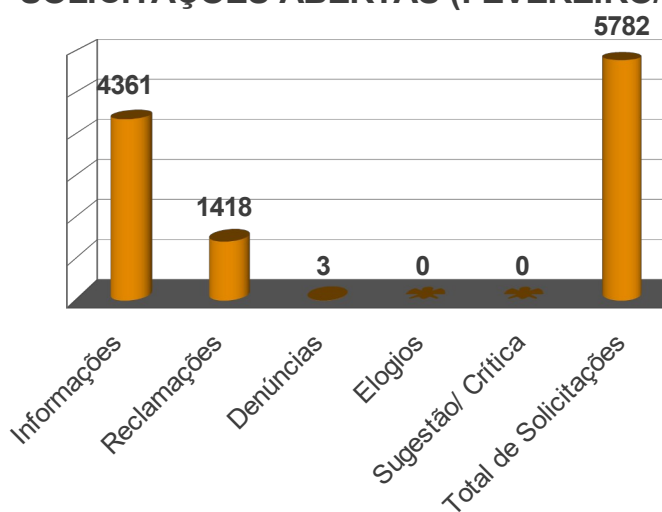
Obs₁: Houve registro de 13 (treze) processos no mês de referência deste relatório: NUP 13012.002216/2024-06, NUP 13012.002215/2024-53, NUP 13012.002160/2024-81, NUP 13012.002159/2024-57, NUP 13012.002158/2024-11, NUP 13012.002157/2024-68, NUP 13012.002154/2024-24, NUP 13012.002153/2024-80, NUP 13012.001954/2024-28, NUP 13012.001952/2024-39, NUP 13012.001951/2024-94, NUP 13012.001950/2024-40 e NUP 13012.001272/2024-15.

Obs₂: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

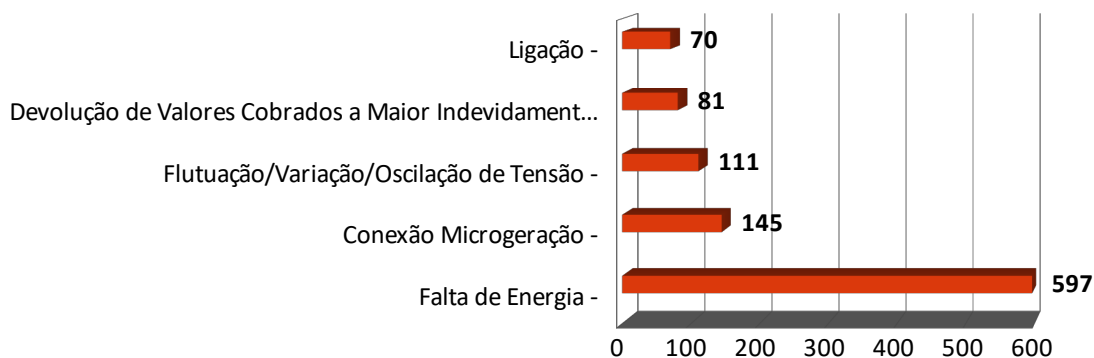
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.780 solicitações, 1419 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2024)



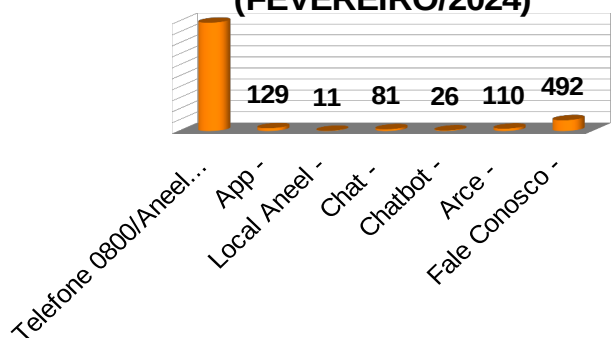
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia (597)*, *Conexão Microgeração (145)*, *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (111)*, *Devolução de Valores Cobrados a Maior Indevidamente (81)* e *Ligção (70)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

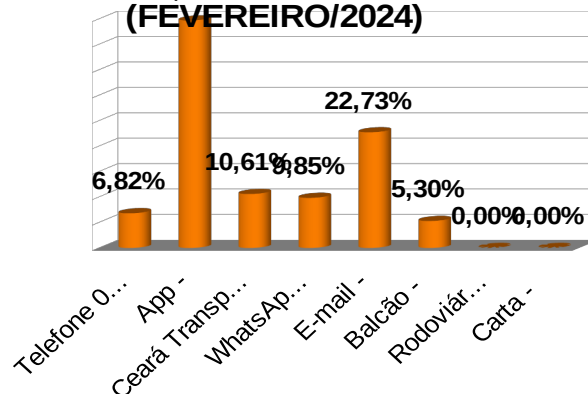


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em fevereiro foi o telefone. Nesse período, 4933 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (FEVEREIRO/2024)

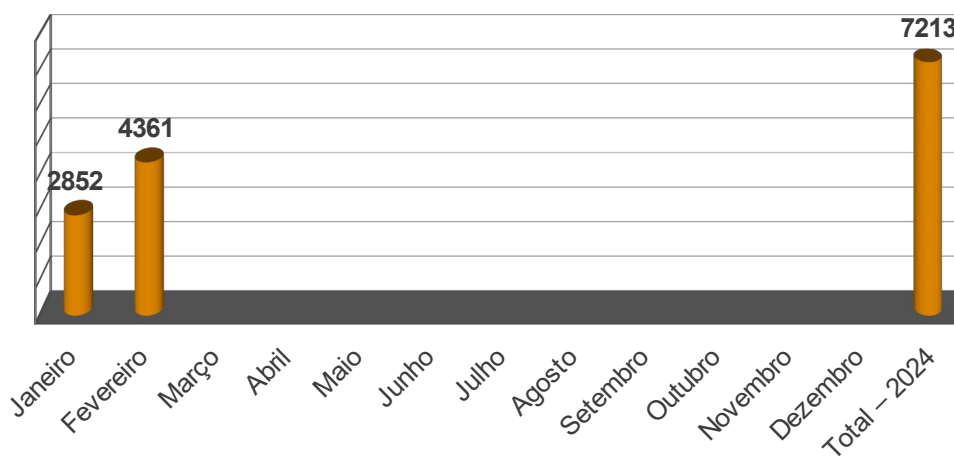


FORMA DE CONTATO ARCE (FEVEREIRO/2024)

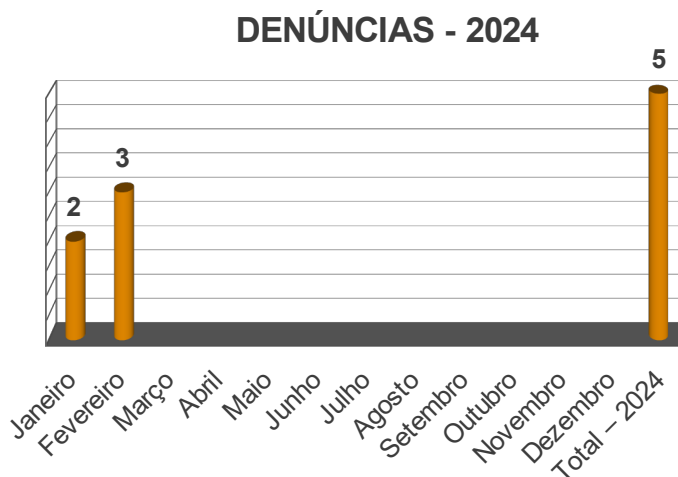


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

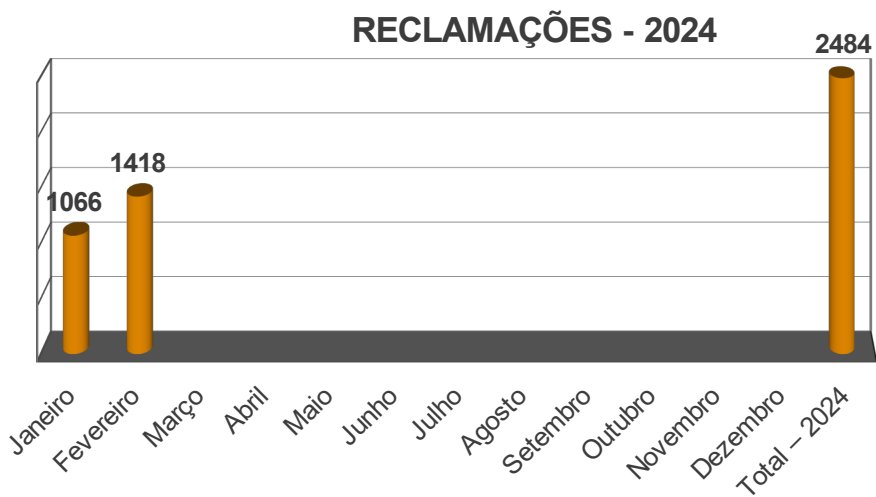
INFORMAÇÕES - 2024



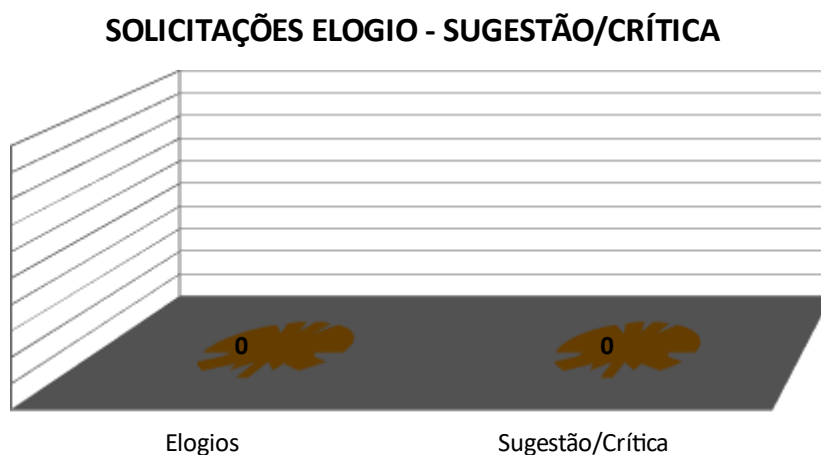
Quanto ao número de denúncias, não houve registro de denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



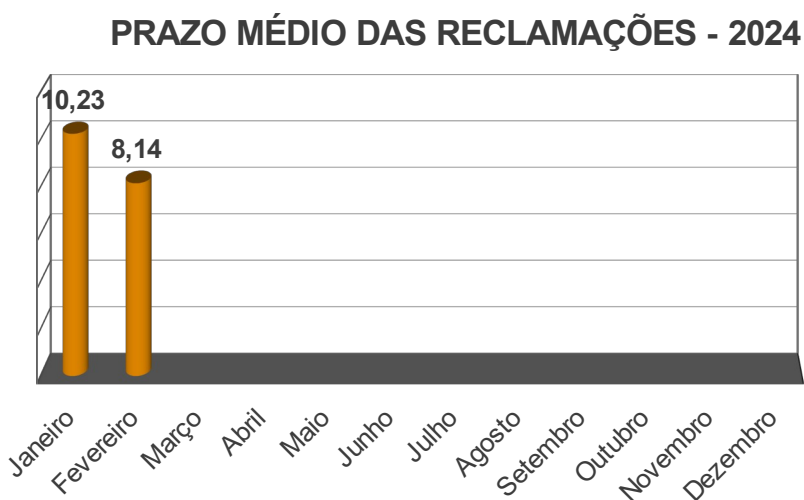
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro 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: 9,12 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 **fevereiro de 2024**, 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	521
Informações	464
Reclamações	56
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	52
Total de Solicitações Finalizadas	521
Informações Finalizadas	464
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	57
Total de processos em tramitação	33
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	47
Improcedente	11
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	1
Duplicidade	4
Não compete à Arce	0
Cancelado	1
Total de Mediações	3

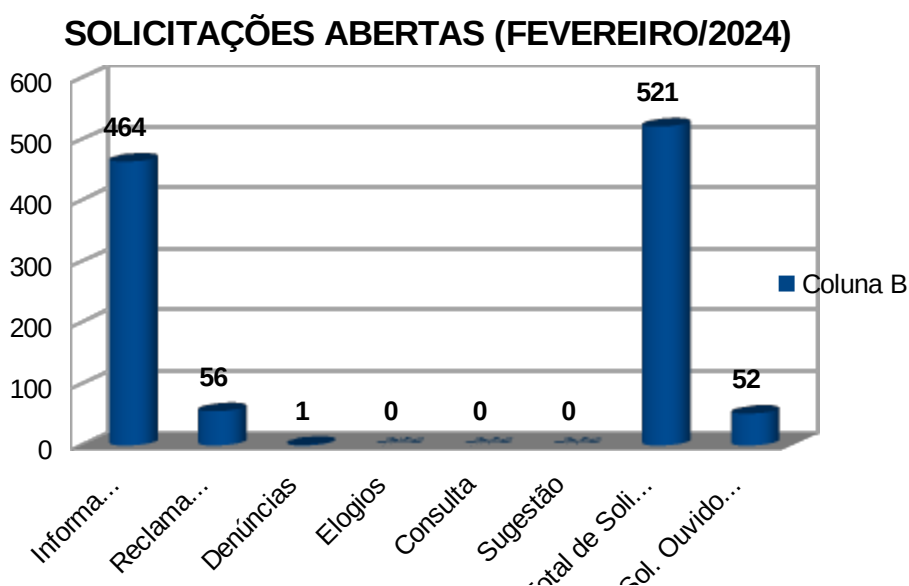
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Não Houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

Obs₂: Houve a realização de 3 mediações em fevereiro/2024, sendo duas em 15/02/2024 (em uma delas o reclamante não compareceu) e outra em 29/02/2024.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

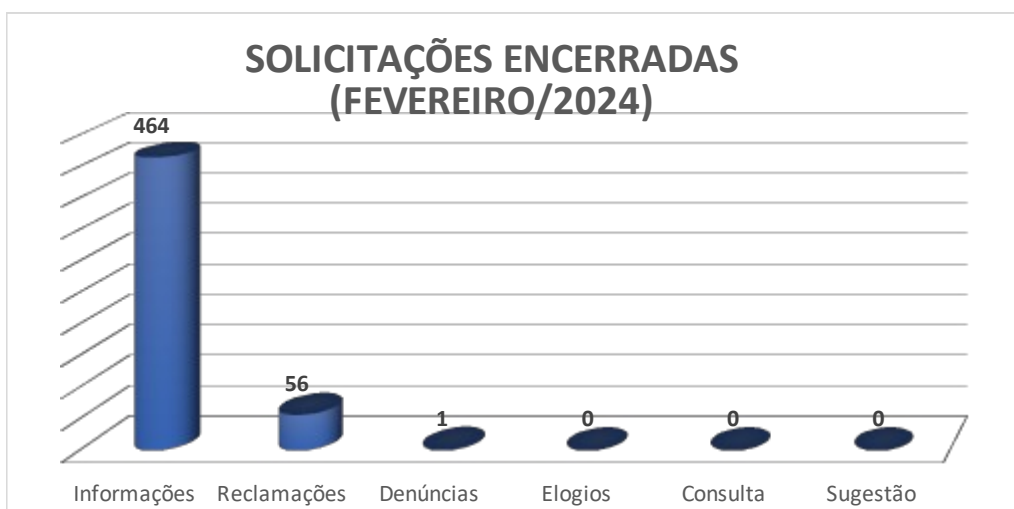
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 521 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 57 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 52 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 57 reclamações/denúncias foram registradas e 64 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

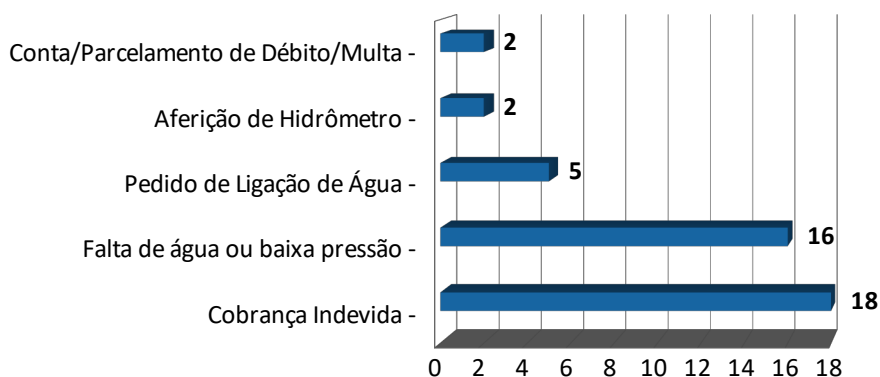


Solicitações encerradas:



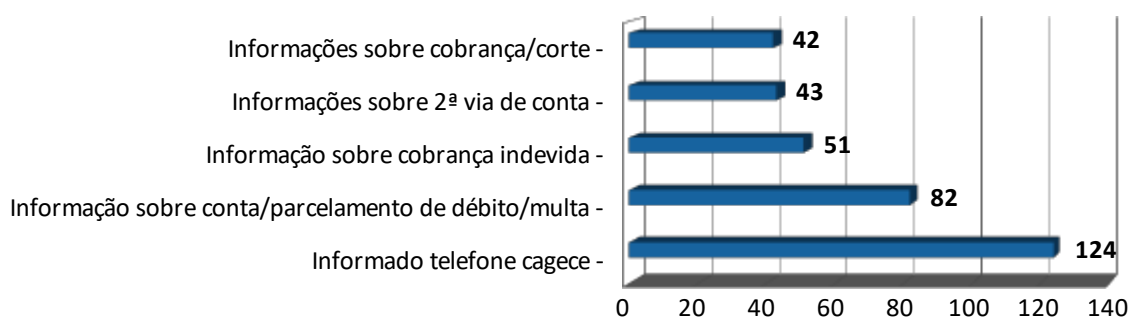
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de Cobrança indevida (18), *Falta de água ou baixa pressão* (16), *Pedido de Ligação de Água* (5), *Aferição de hidrômetro* (2) e *Conta/Parcelamento de Débito/Multa* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 4 - RECLAMAÇÕES

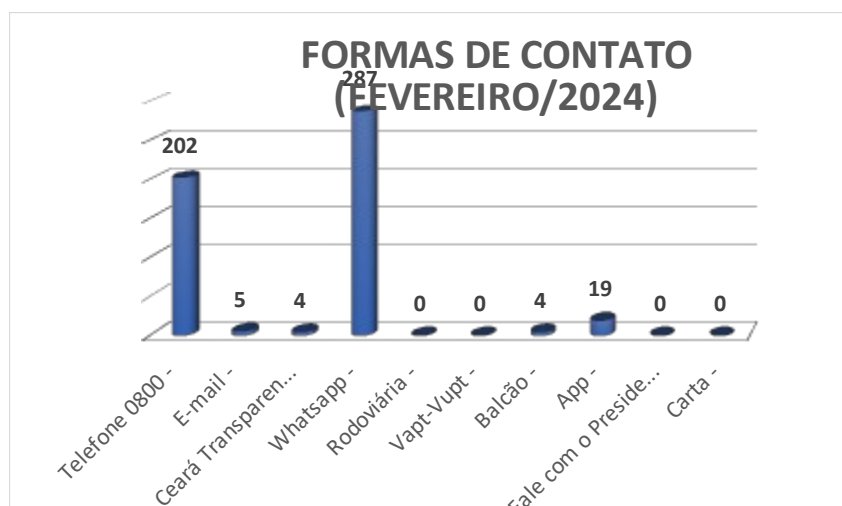


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone cagece (124), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (82), Informação sobre cobrança indevida (51), Informação sobre 2ª via de conta (43) e Informações sobre cobrança/corte (42), conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

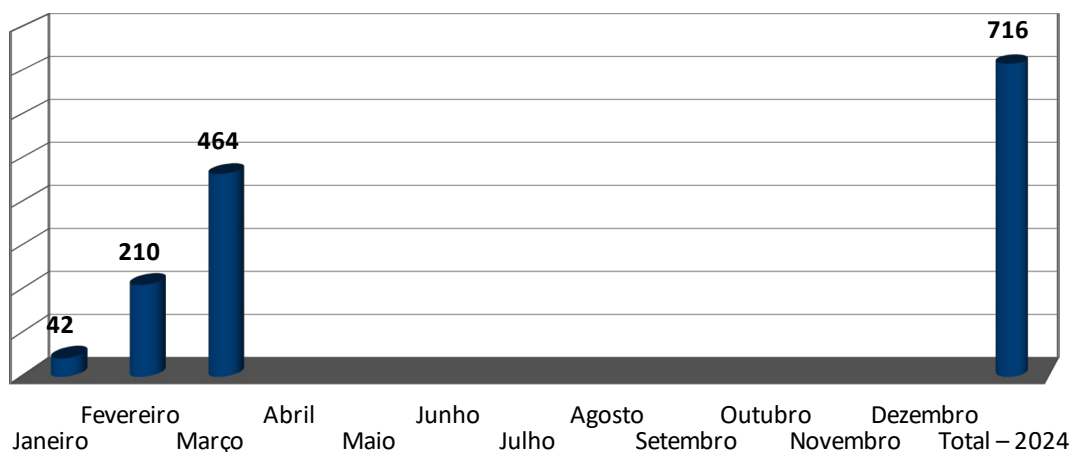


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em fevereiro foi o WhatsApp. Nesse período, 287 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



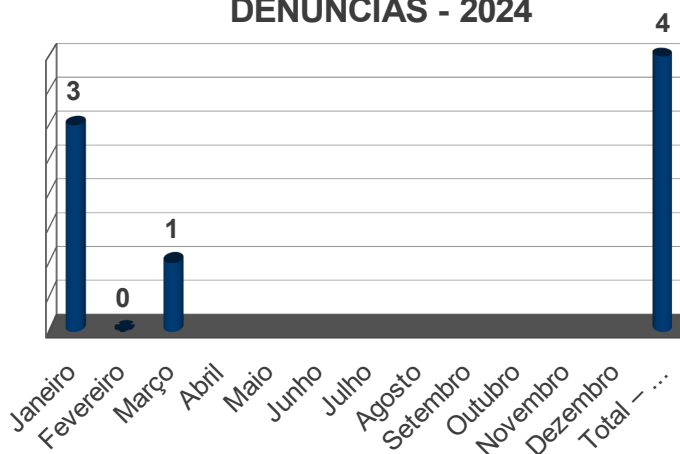
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 80% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2024

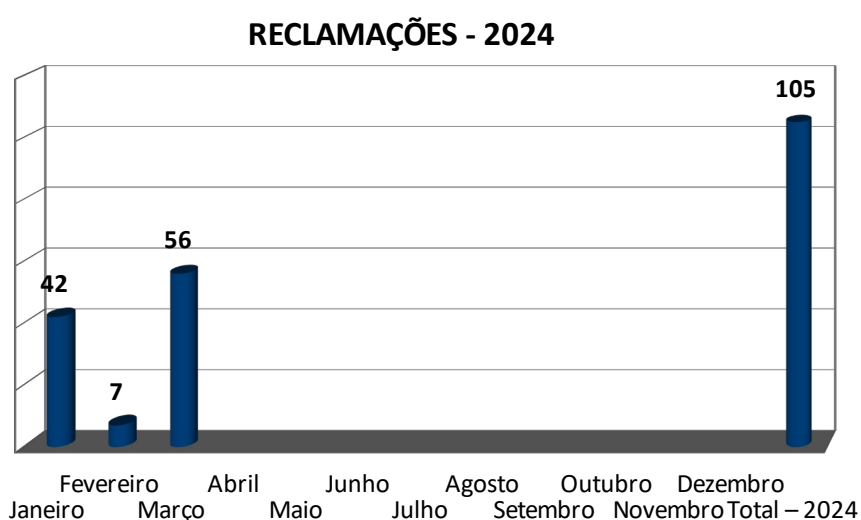


Quanto ao número de denúncias, houve registro 1 (um) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

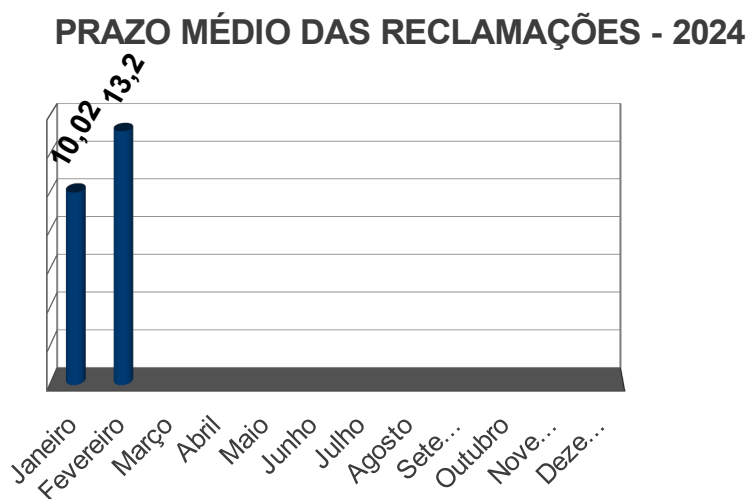
DENÚNCIAS - 2024



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 88% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

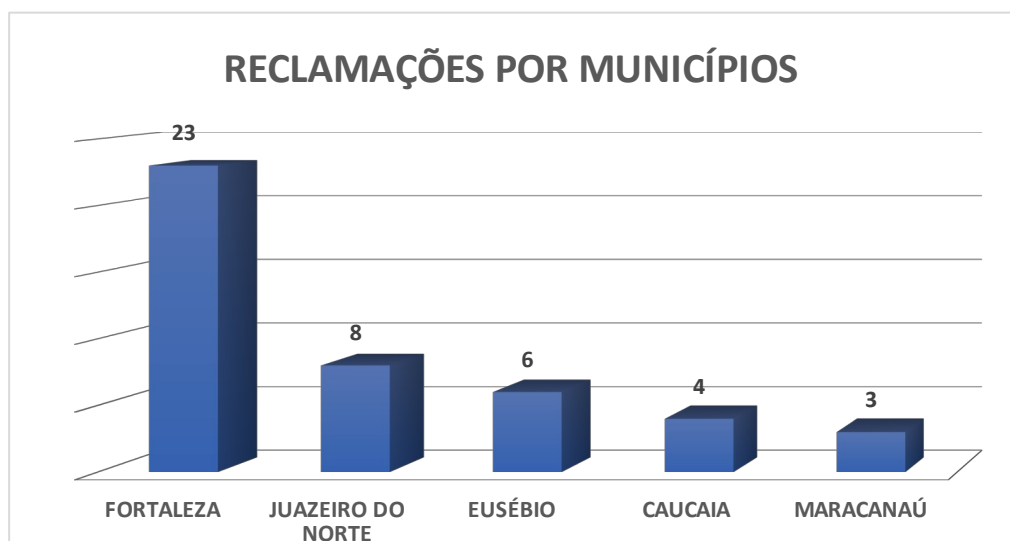
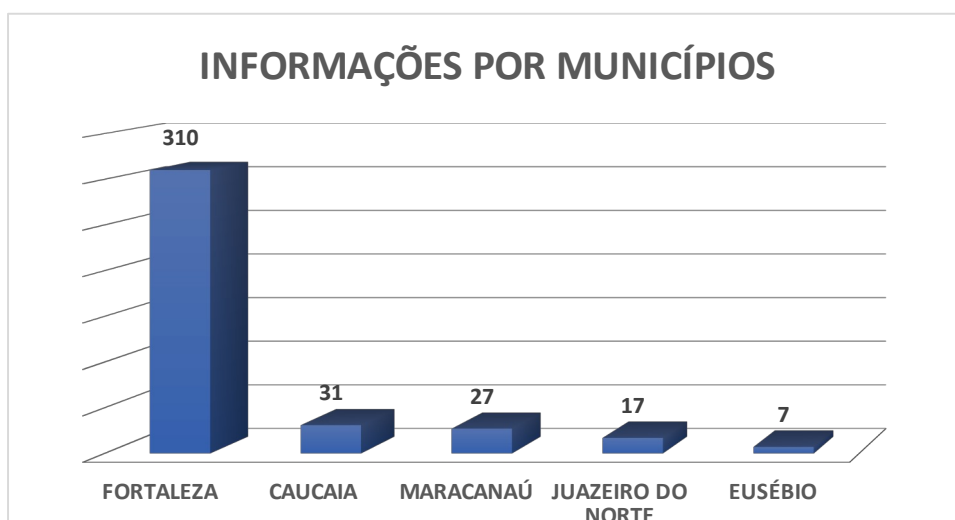


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,61 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 **fevereiro de 2024** 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	2186
Informações	2124
Reclamações	42
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	18
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	2186
Informações Finalizadas	2124
Reclamações Finalizadas	44
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	15
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	39
Improcedente	0
Procedente em Parte	3
Outros/Não se aplicam	19
Duplicidade	0
Não compete à Arce	1
Cancelado	0

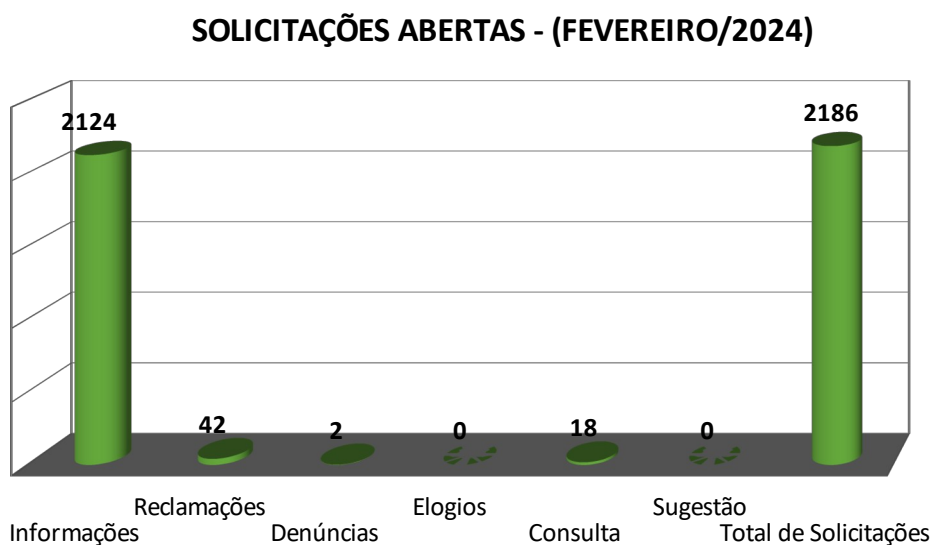
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Sem registro de processos

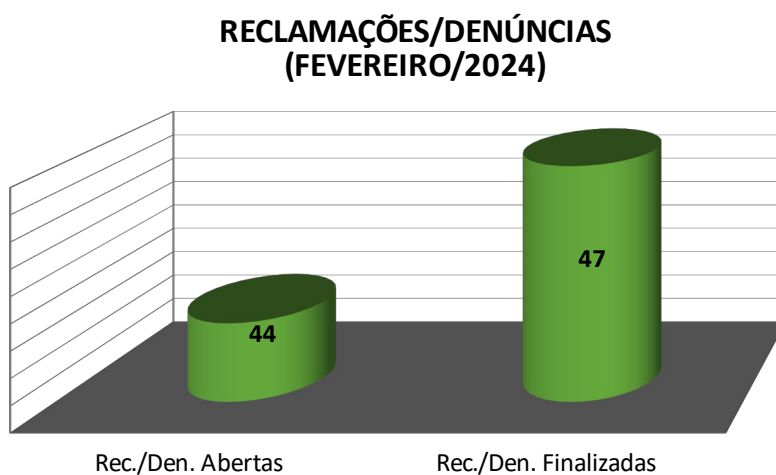
Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

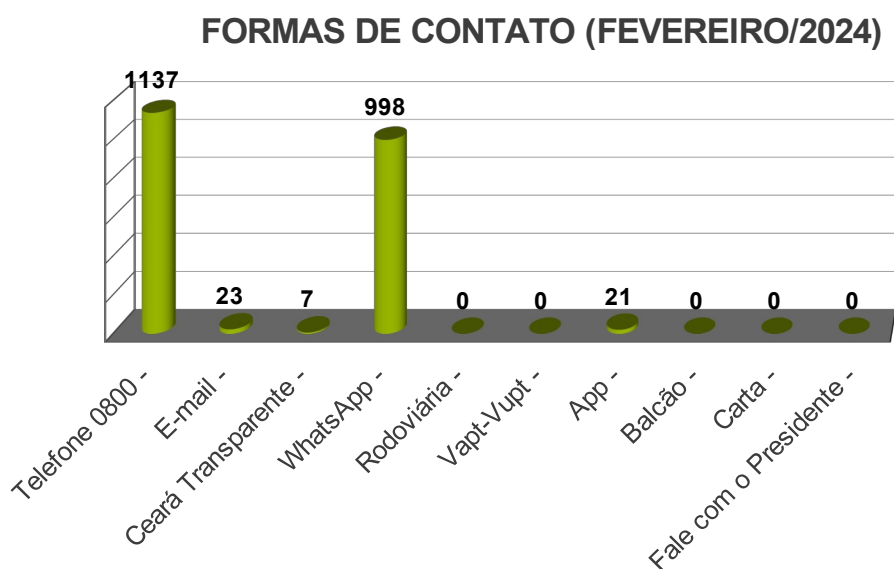
Das 2186 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 42 se converteram em reclamações.



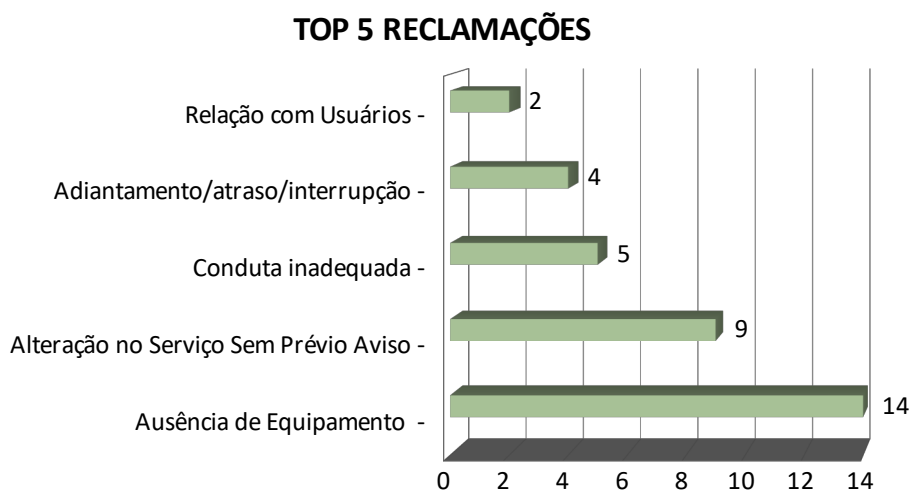
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 44 Reclamação/Denúncia foram registradas em fevereiro, 47 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

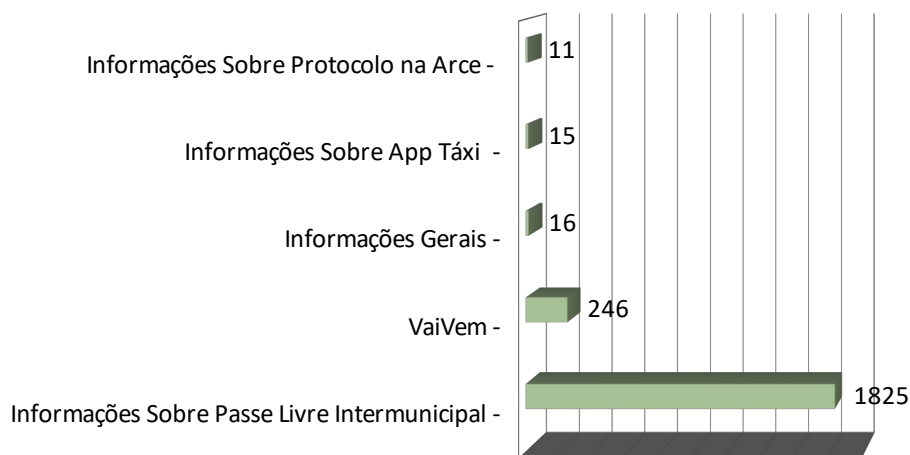


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em fevereiro de 2024.



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em fevereiro de 2024.

TOP 5 INFORMAÇÕES

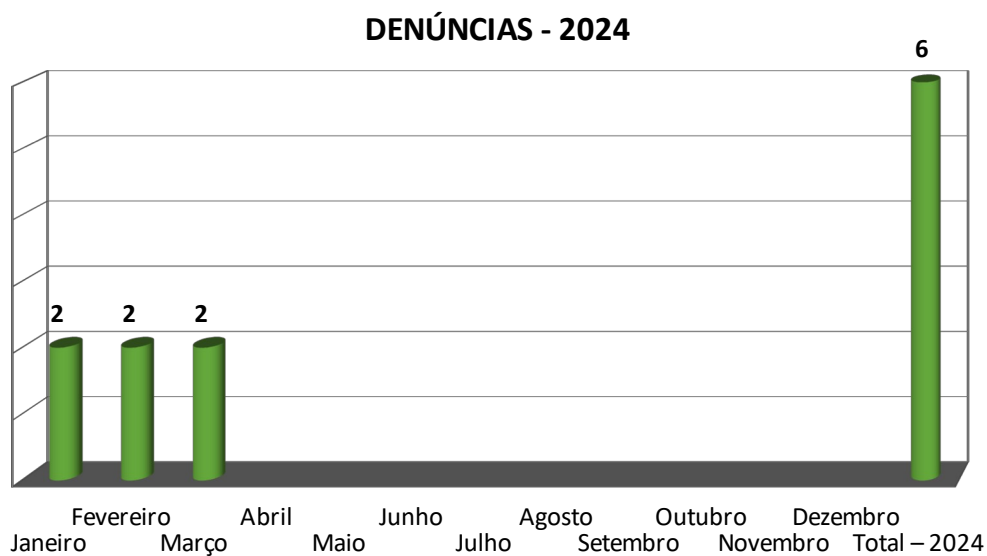


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2124 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2024



No mês de referência deste relatório houve registro de 2 (duas) ocorrências quanto ao número de denúncias.

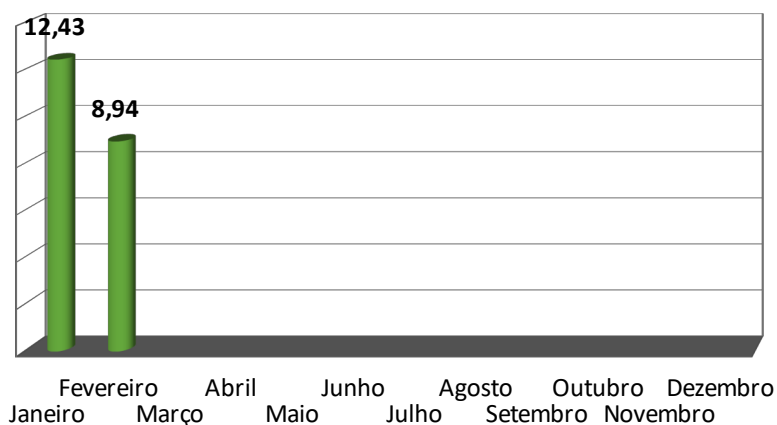


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 42 ocorrências



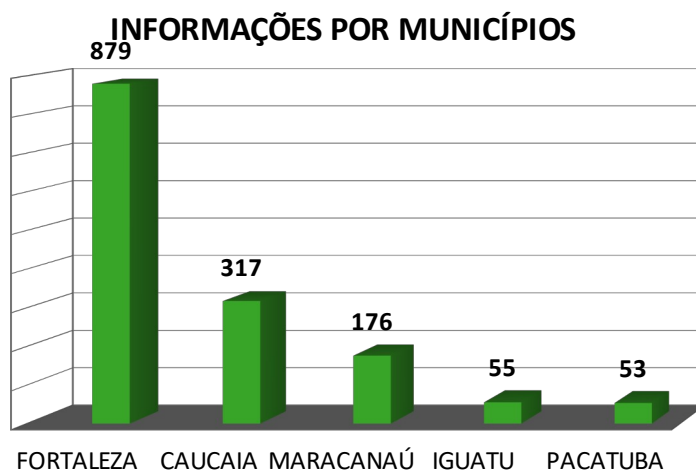
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024

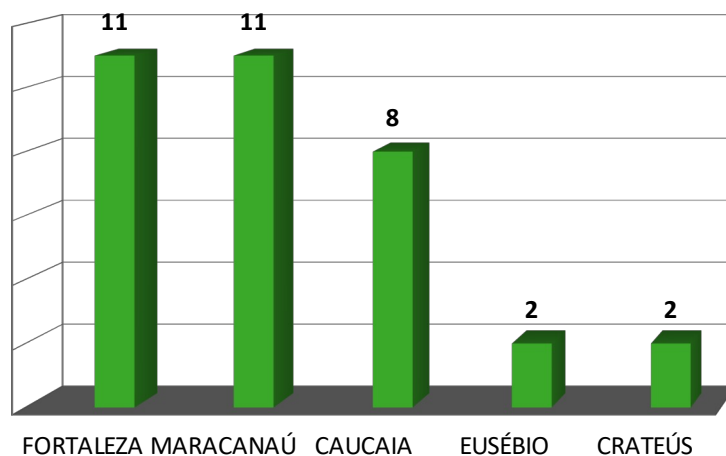


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 8,94 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

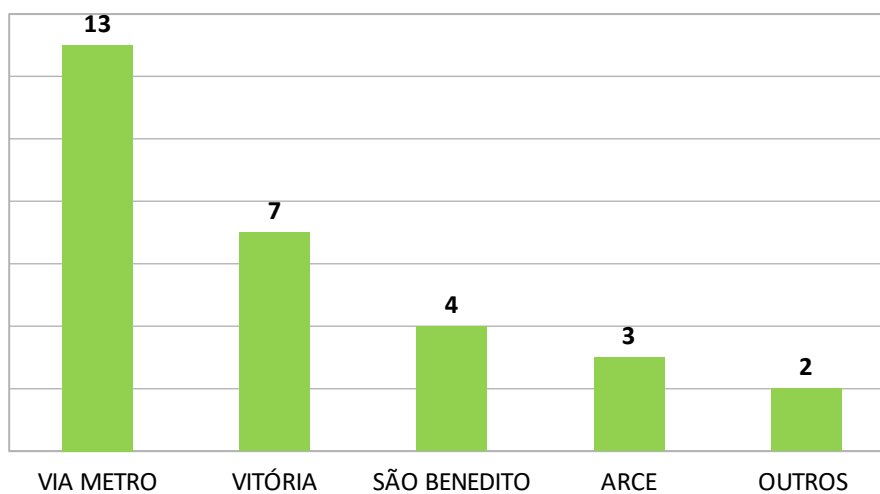


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em fevereiro 2024.

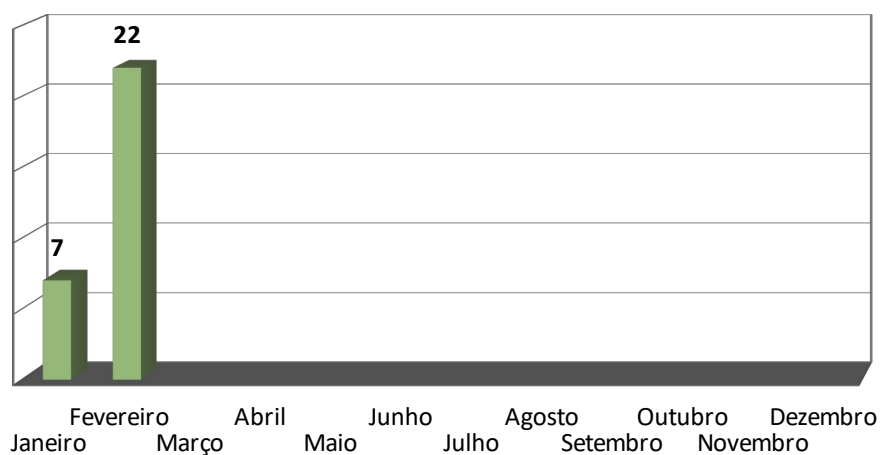
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 22 (vinte e duas) 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. (12 solicitações sobre “VaiVem”, 2 sobre “ Prestação Irregular do Serviço”, 2 sobre “Carteira de Estudante”, 1 solicitação sobre “Passe Livre”, 1 solicitação sobre “Retirada de Linhas e Horários”, 1 solicitação sobre “Tarifas Intermunicipais”, 1 solicitação sobre “Passagens”, 1 solicitação sobre “Gratuidades e Descontos” e 1 solicitação sobre “Outras”.)

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
01/02/24	01/02/24	292182	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
11/01/24	02/02/24	290112	VITORIA	Ausência de Equipamento
15/01/24	02/02/24	290318	COOTRAMI	Relação com Usuários
21/01/24	02/02/24	290882	VIA METRO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
22/01/24	02/02/24	291021	VIA METRO	Ausência de Equipamento
25/01/24	02/02/24	291493	VIA METRO	Ausência de Equipamento
26/01/24	02/02/24	291583	SAO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
26/01/24	02/02/24	291579	VIA METRO	Conduta Inadequada
22/01/24	02/02/24	291025	VIA METRO	Ausência de Equipamento
31/01/24	07/02/24	292032	COOTRALP	Gratuidades e Descontos
29/01/24	07/02/24	291613	VIA METRO	Conduta Inadequada
23/01/24	07/02/24	291121	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
31/01/24	08/02/24	291926	VITORIA	Ausência de Equipamento
01/02/24	08/02/24	292103	VITORIA	Ausência de Equipamento
01/02/24	08/02/24	292127	VITORIA	Ausência de Equipamento
02/02/24	08/02/24	292246	VITORIA	Ausência de Equipamento
25/01/24	08/02/24	291475	TRANSPRYME	Relação com Usuários
11/01/24	08/02/24	290073	COOPSERTAO	Conduta Inadequada
30/01/24	14/02/24	291804	VIA METRO	Ausência de Equipamento
15/02/24	15/02/24	293232	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
31/01/24	15/02/24	292035	COOTACHE	Gratuidades e Descontos
31/01/24	15/02/24	292040	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
02/02/24	19/02/24	292287	COOPATARC	Cobrança Indevida
06/02/24	19/02/24	292521	PENHA	Conduta Inadequada
06/02/24	28/02/24	292518	SAO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
15/02/24	28/02/24	293168	MS TURISMO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
19/02/24	28/02/24	293519	VIA METRO	Ausência de Equipamento
16/02/24	28/02/24	293305	VIA METRO	Ausência de Equipamento
19/02/24	28/02/24	293600	VIA METRO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
20/02/24	28/02/24	293662	VIA METRO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
20/02/24	28/02/24	293788	VIA METRO	Ausência de Equipamento
15/02/24	28/02/24	293284	VIA METRO	Ausência de Equipamento
30/01/24	28/02/24	291857	SAO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
14/02/24	28/02/24	293099	PRINCESA DOS INHAMUNS	Conduta Inadequada
20/02/24	28/02/24	293614	VIA METRO	Ausência de Equipamento

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 **fevereiro de 2024** 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.

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
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs: Não houve registro de processos

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 fevereiro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Conexão Microgeração”, seguido de “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão” e “Devolução de Valores Cobrados a Maior Indevidamente”. 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 de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 9,12 dias considerando o ano de 2024.

Já na área de saneamento básico no mês de fevereiro foram realizadas 3 mediações e não houve registro nem arquivamento de processo. O principal assunto reclamado foi “Cobrança Indevida”.

Nessa área, a preferência de contato dos usuários mudou ficando o WhatsApp em primeiro lugar e em segundo lugar o telefone. O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 11,61 dias considerando o ano de 2024, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Fortaleza, Juazeiro do Norte ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de fevereiro e não foi realizada reunião. A preferência de contato mudou para o “Telefone”, mas o “WhatsApp” continua em alta, ficando em segundo lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas, visto que de um total de 2124 solicitações de informações, 1825 foram relativas ao Passe Livre. O mês de fevereiro de 2024 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "ausência de equipamento". Já nas informações, o que liderou nas dúvidas dos usuários foram questões relacionadas ao Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em fevereiro/2024 ficou em 8,94 dias. A média no ano de 2023 está em 10,69 dias.

Em fevereiro não tivemos nenhum registro de na área de gás canalizado.