Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Fortaleza - CE
Janeiro/2021

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – 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: Aurélia Rodrigues da Silva

Link do Power BI:

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWEyZDQtN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&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 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, 23 de fevereiro de 2021.

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 **janeiro 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

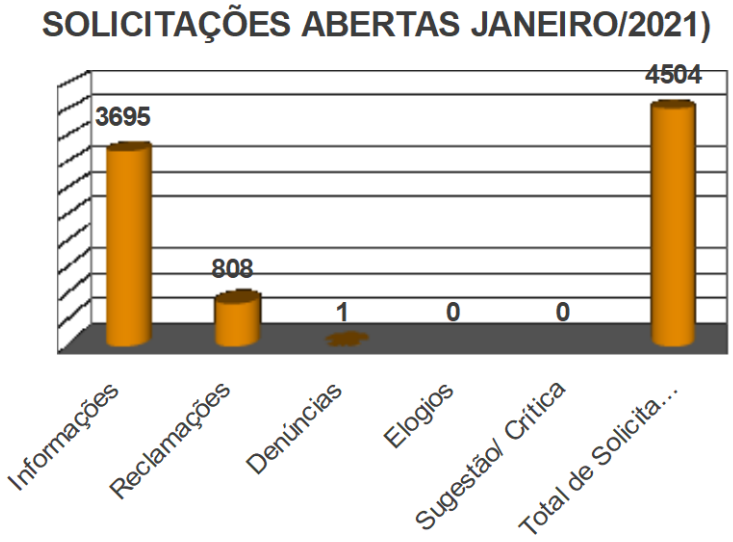
Total de Solicitações Abertas	**4504**
Informações	3695
Reclamações	808
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	**5**
Processos Abertos	5
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	164
Improcedente	154
Caminho do Entendimento	444

Fonte: SGO e SISCDO

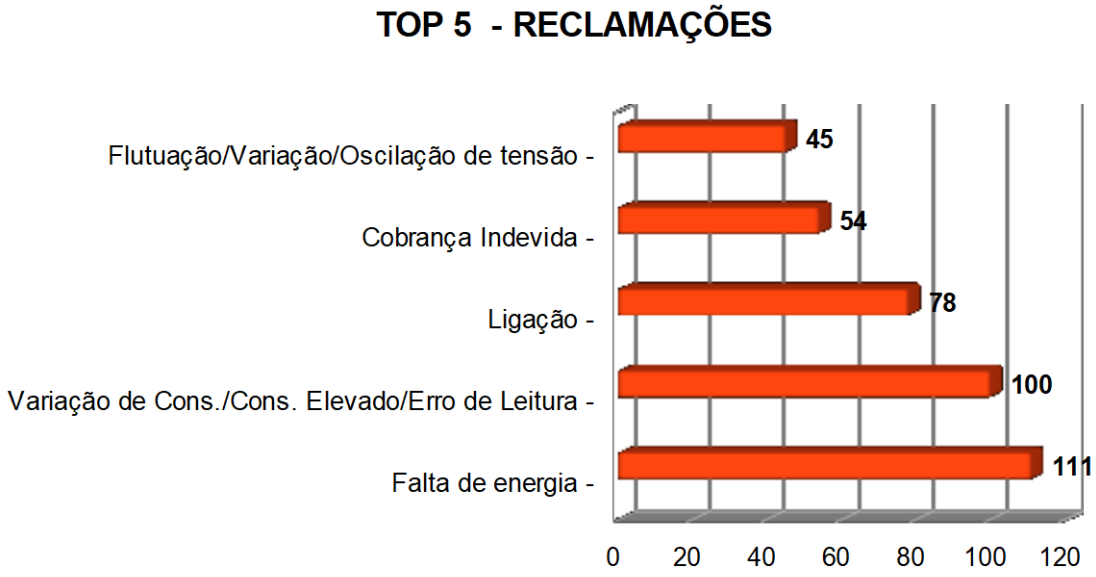
Obs$_1$: Processos abertos: 01157840/2021 – 01157297/2021 – 01154670/2021 – 01154255/2021 e 01153402/2021.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

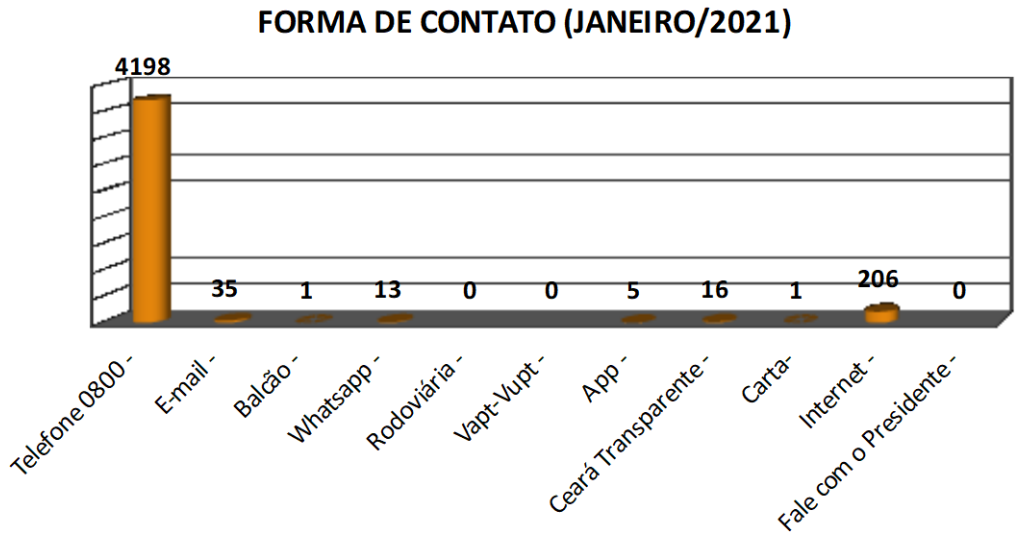
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.504 solicitações, 808 se converteram em reclamações.



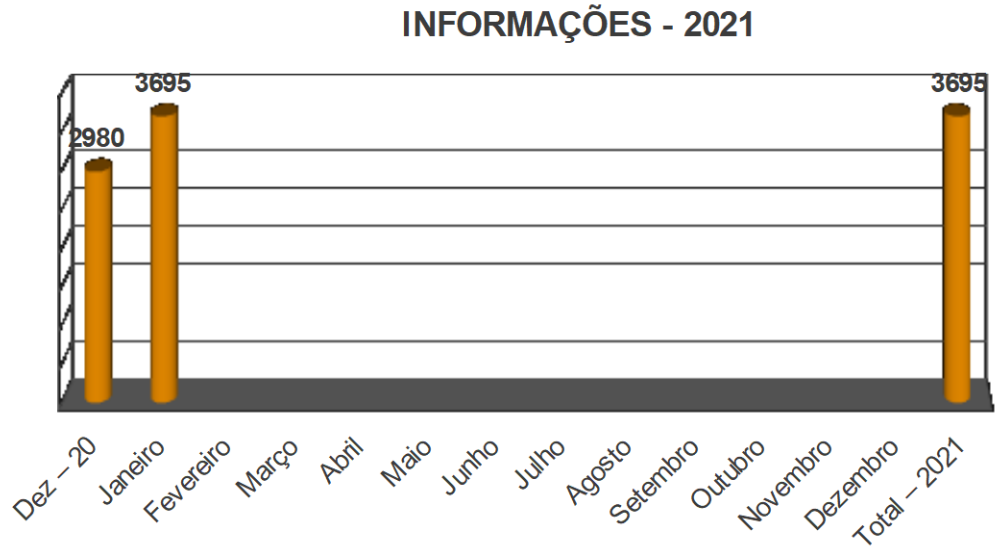
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia (111), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura (100), Ligação (78), Cobrança Indevida (54) e Flutuação/Variação/Oscilação de tensão (45),* conforme demonstra o gráfico abaixo:



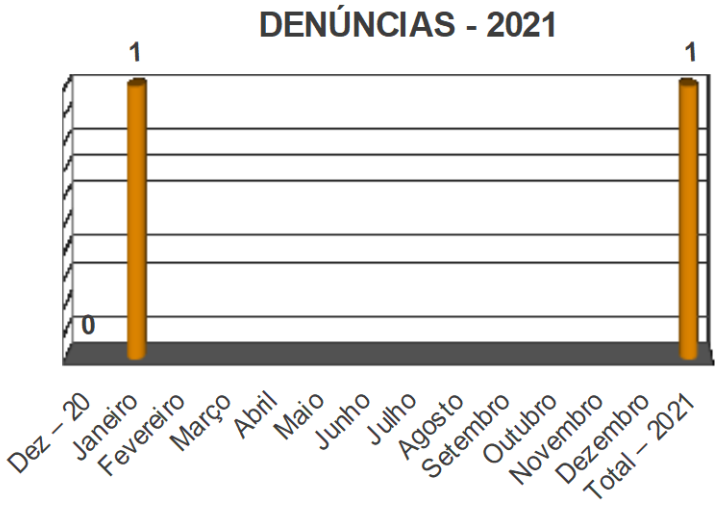
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 4.198 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



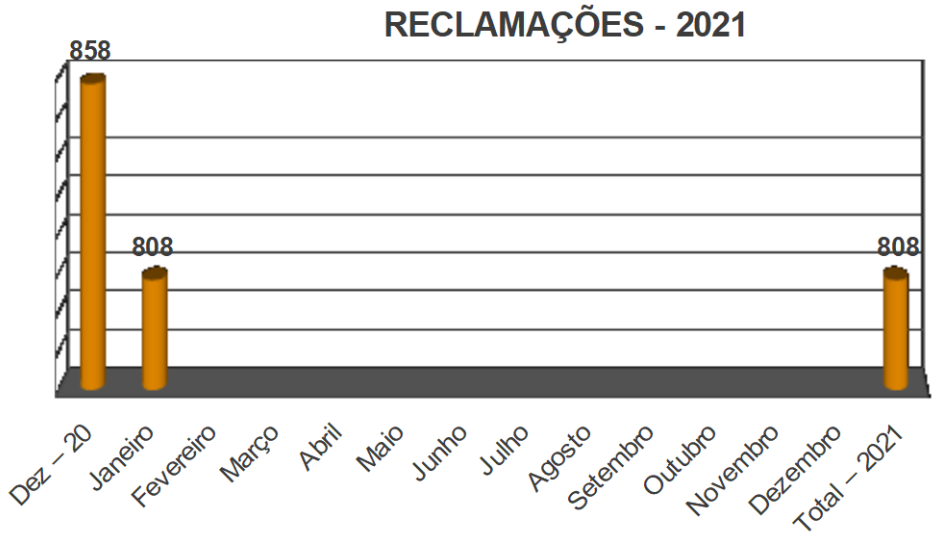
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



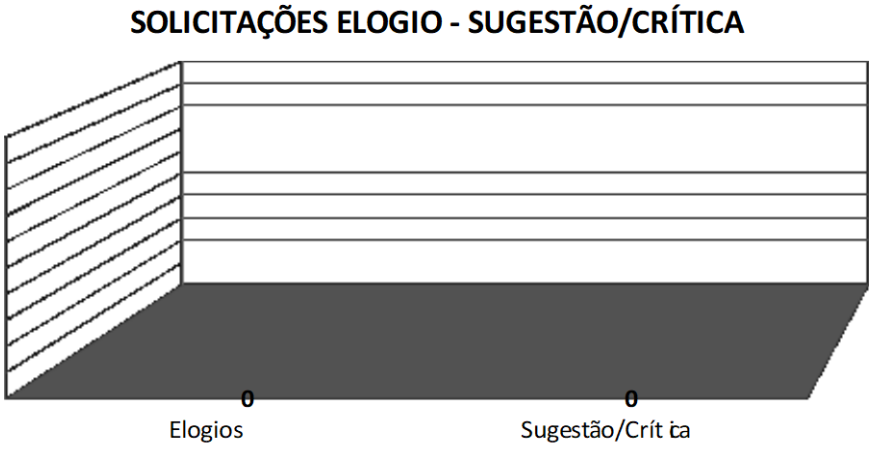
Quanto ao número de denúncias, houve apenas um registro no mês de referência deste relatório observa-se abaixo:



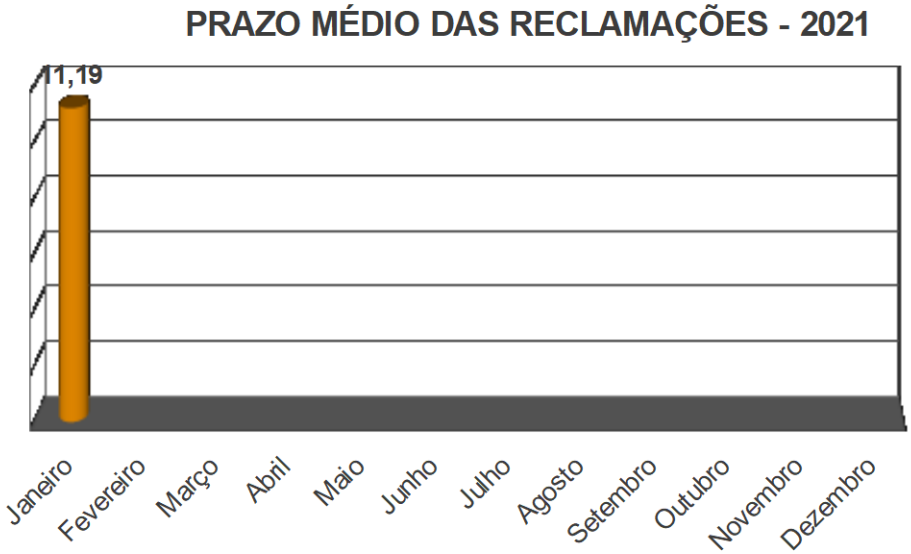
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



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



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11 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 **janeiro 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	**256**
Informações	196
Reclamações	59
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE (Obs.1)	57
Total de Solicitações Finalizadas	**254**
Informações Finalizadas	196
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	58
Total de processos em tramitação	**1**
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	45
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	179

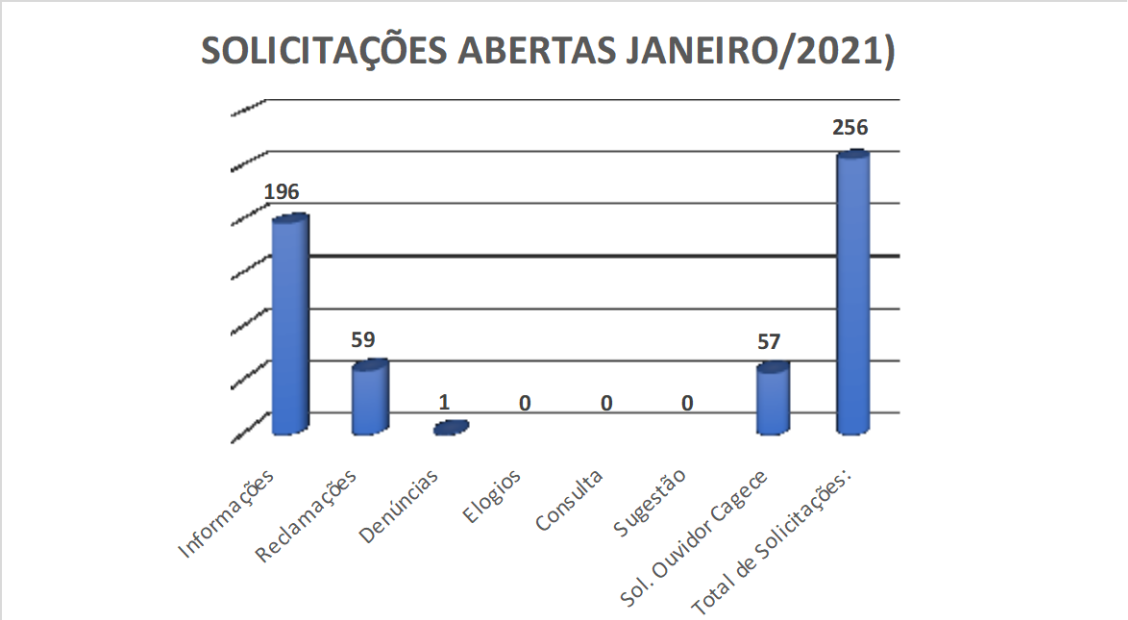
Fonte: SOA e SISCDO

Obs$_1$: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 1 (uma) duplicidade e 2 (duas) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

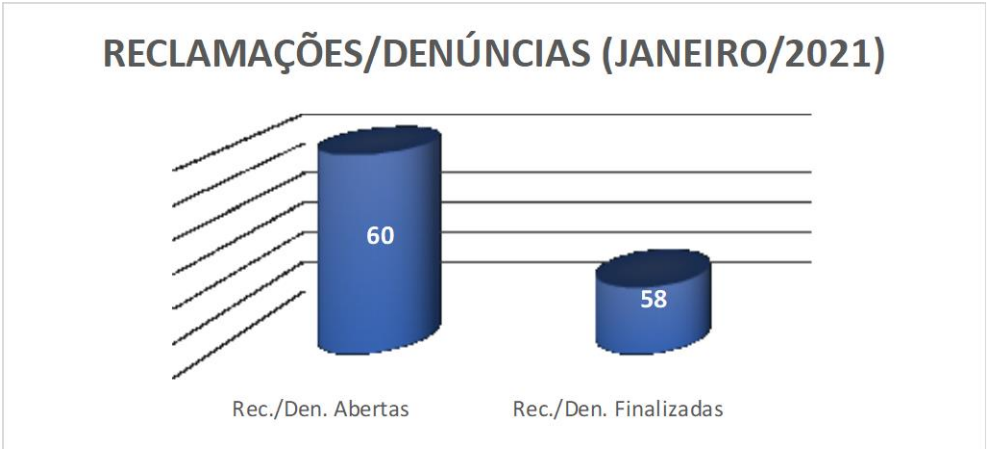
Obs$_1$: Processo aberto: 00228220/2021

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

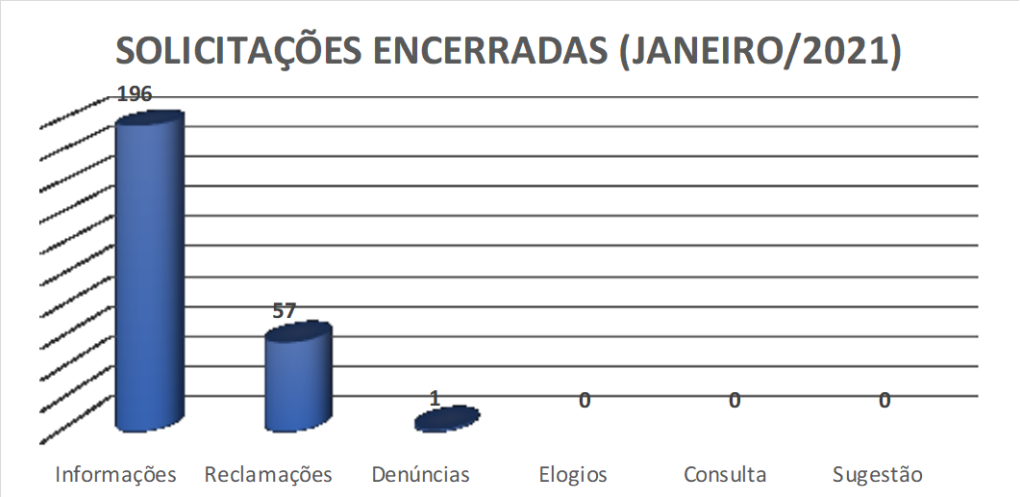
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 256 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 60 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 57 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



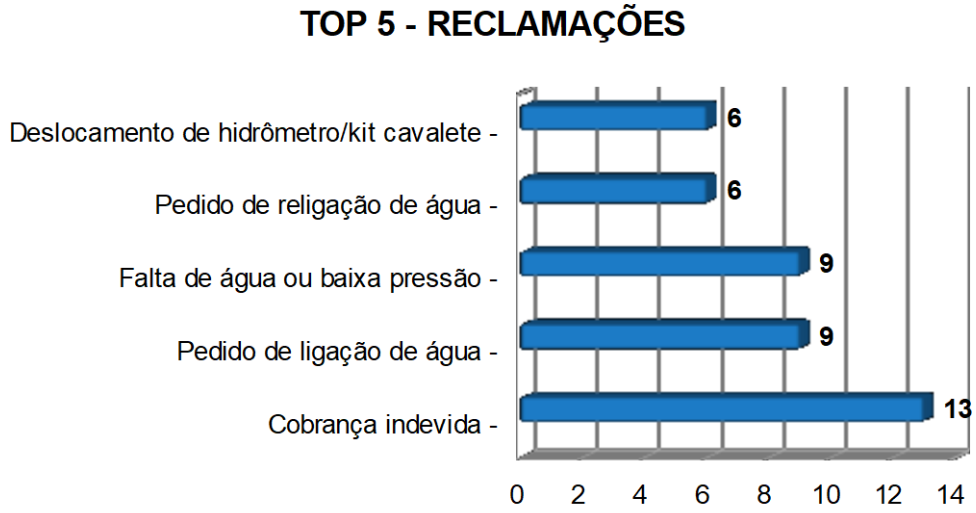
Vê-se no gráfico a seguir que 60 reclamações/denúncias foram registradas e 58 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



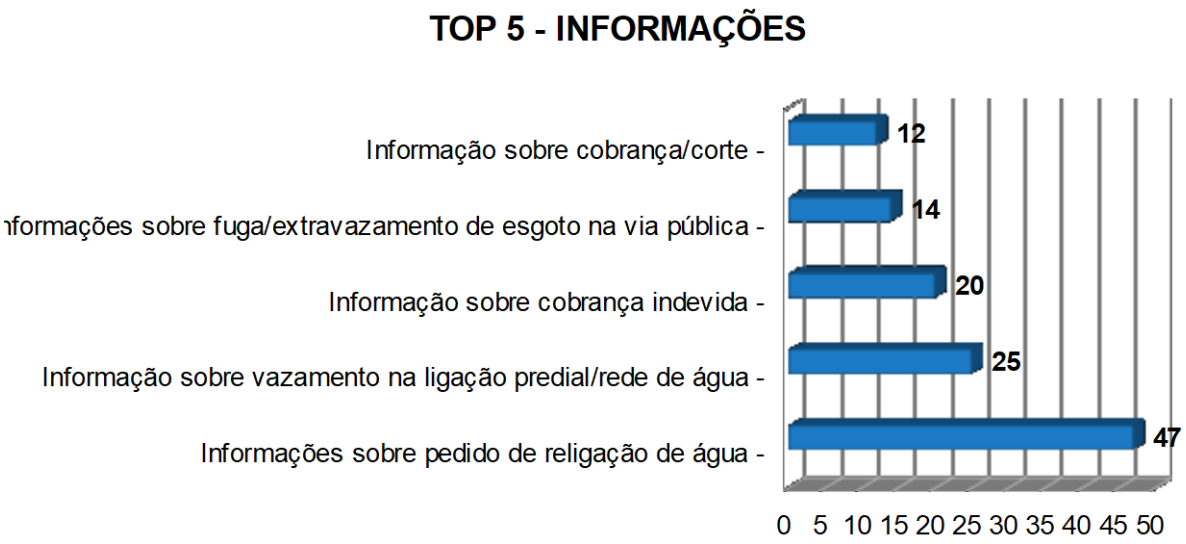
Solicitações encerradas:



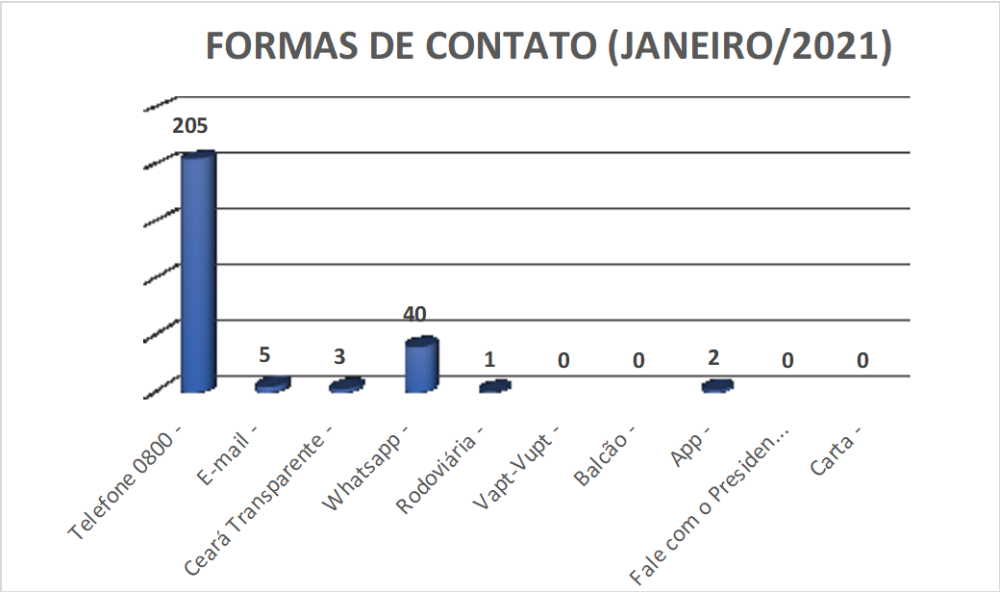
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Cobrança indevida (13), Pedido de ligação de água (9), Falta de água ou baixa pressão (9), Pedido de religação de água (6) e Deslocamento de hidrômetro/kit de cavalete (6)* conforme dispõe o gráfico abaixo:



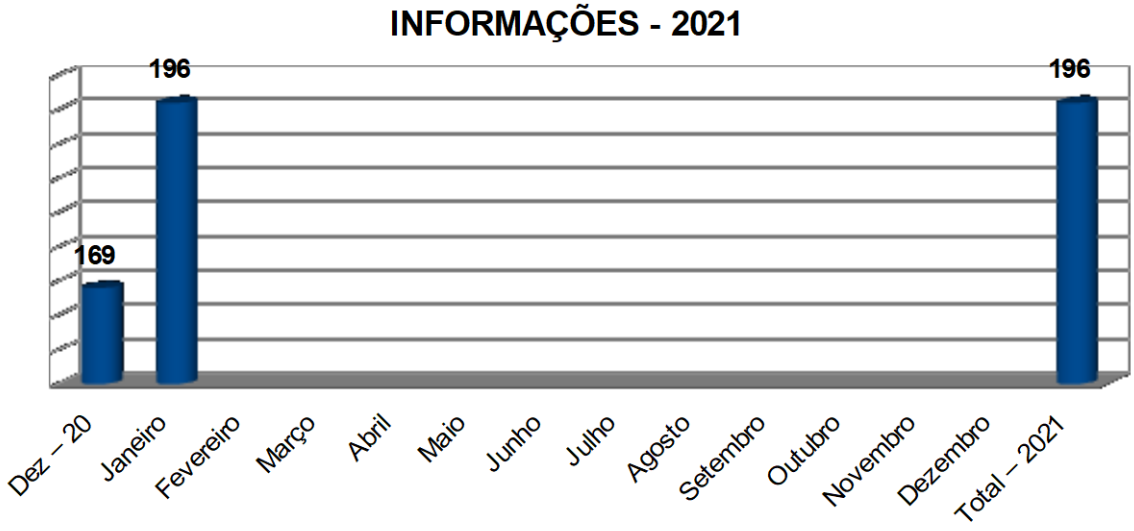
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre pedido de religação (47), Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (25), Informação sobre cobrança indevida (20), Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto na via pública (14) e Informação sobre cobrança/corte (12), conforme dispõe o gráfico abaixo:*



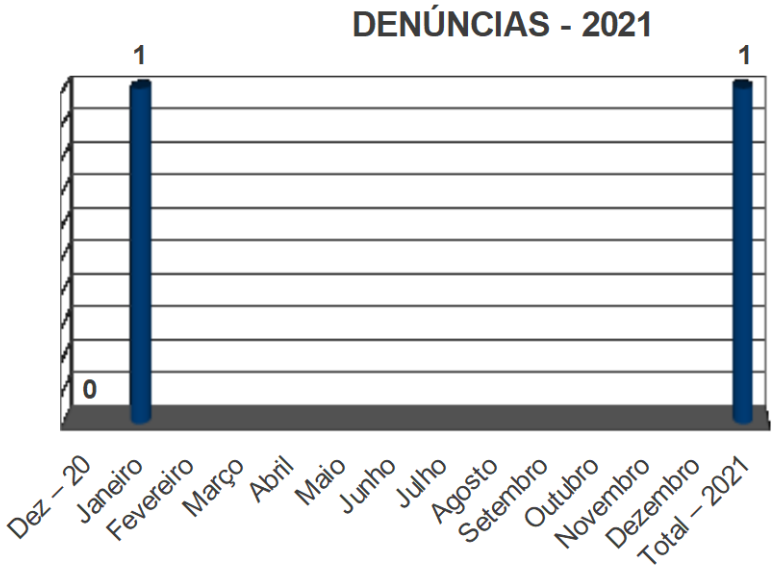
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 205 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



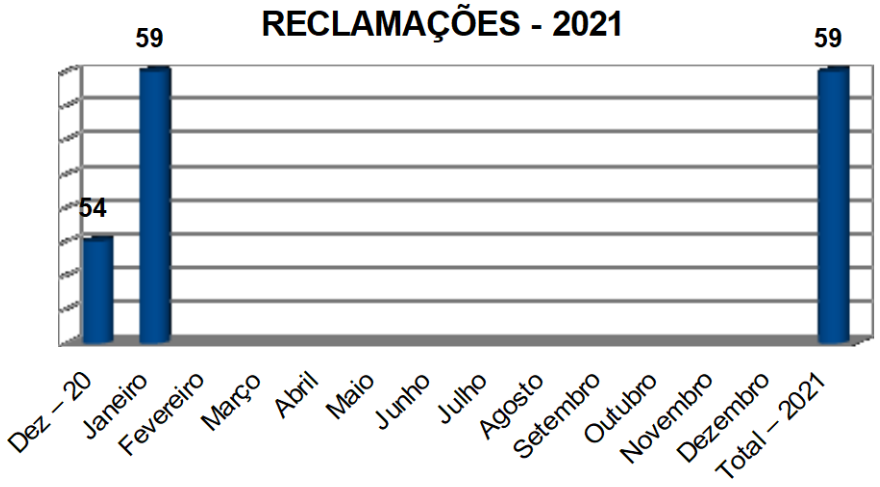
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 14% no número de informações se comparado com o mês anterior.



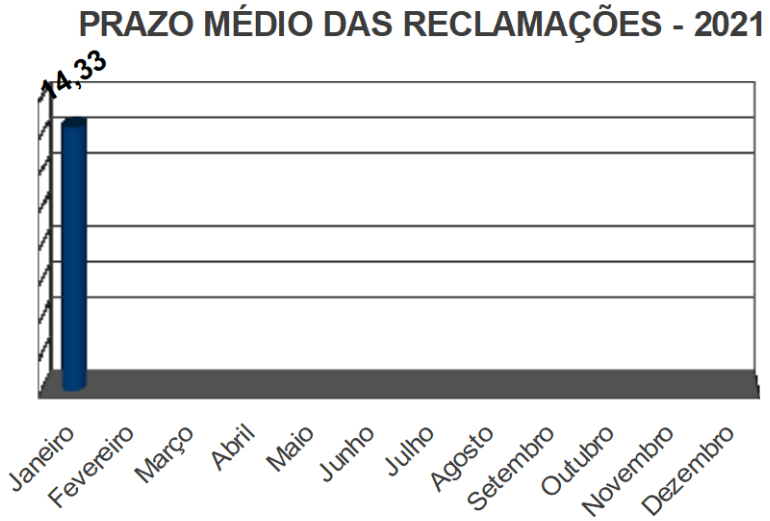
Quanto ao número de denúncias, houve um registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 8% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

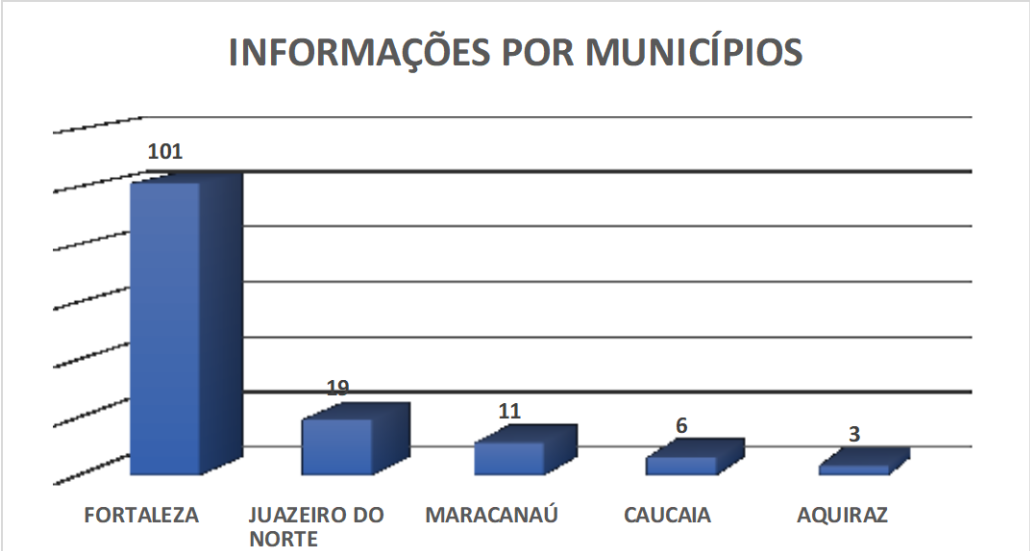


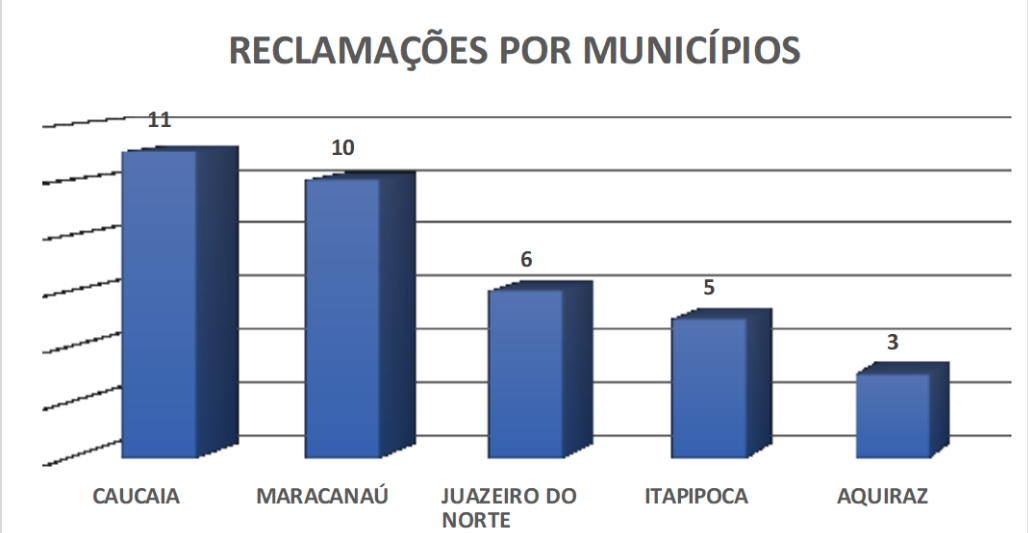
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,33 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:





3.3. MEDIAÇÕES:

Realizamos 01 (uma) mediação virtual 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 **janeiro 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

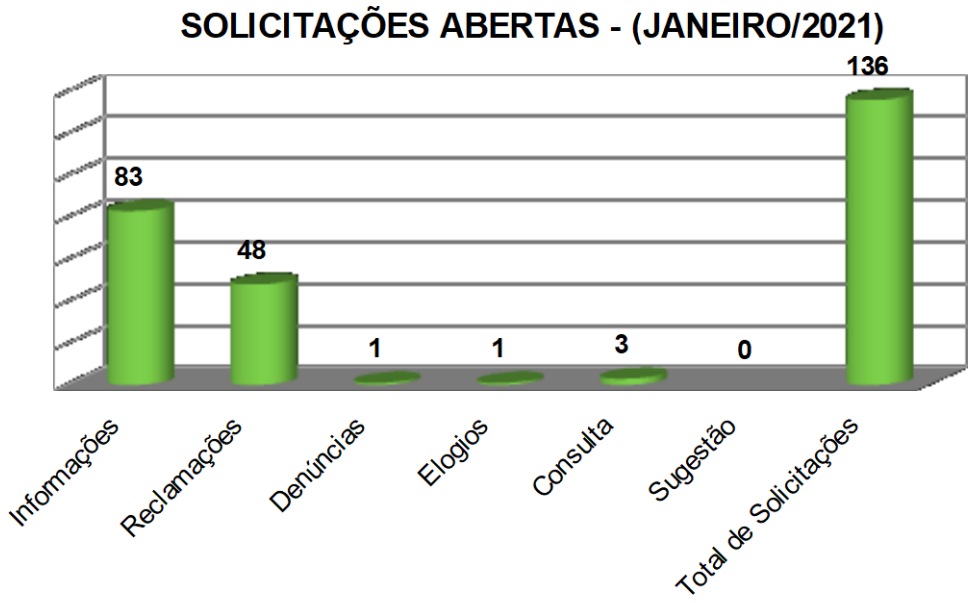
Total de Solicitações Abertas	**136**
Informações	83
Reclamações	48
Denúncias	1
Elogios	1
Consulta	3
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	**134**
Informações Finalizadas	83
Reclamações Finalizadas	46
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	3
Elogio	1
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	**0**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	28
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	99

Fonte: SOA e SISCDO

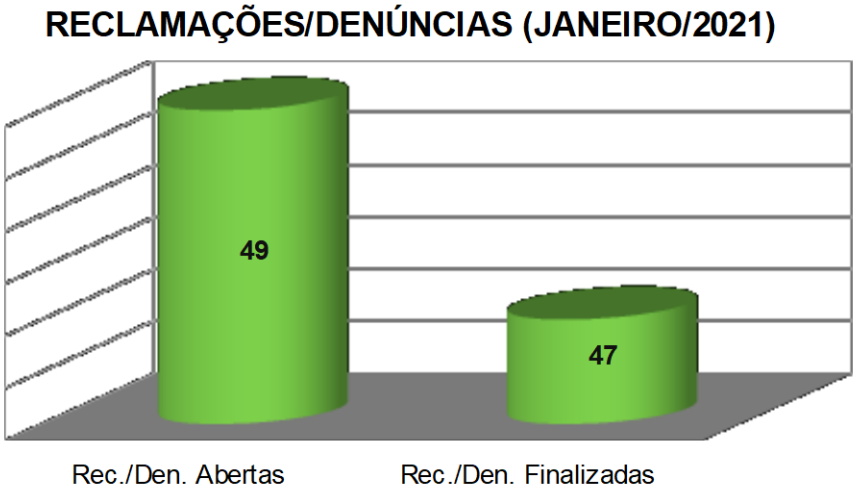
Obs$_1$: Não houve registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

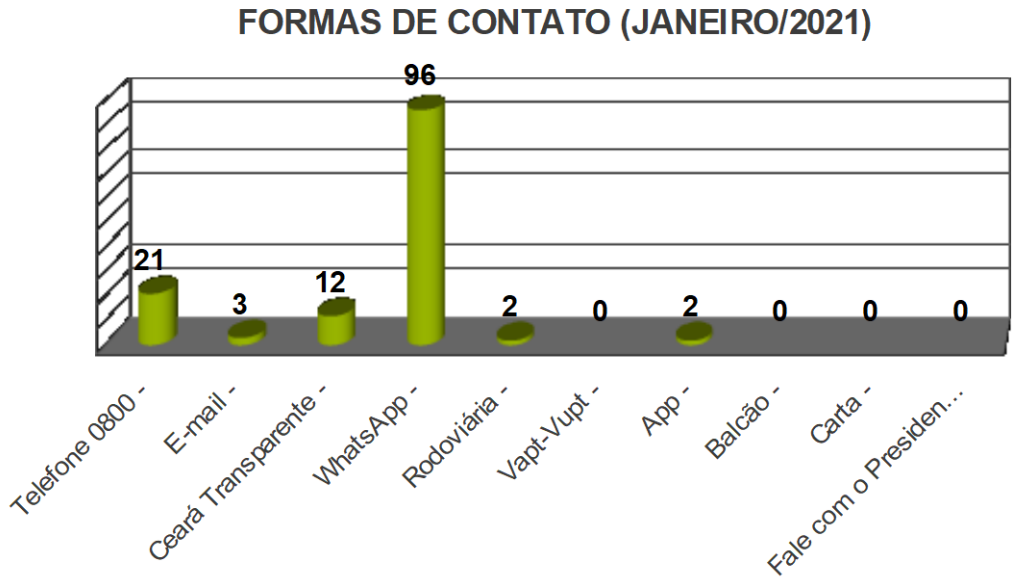
Das 136 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 48 se converteram em reclamações.



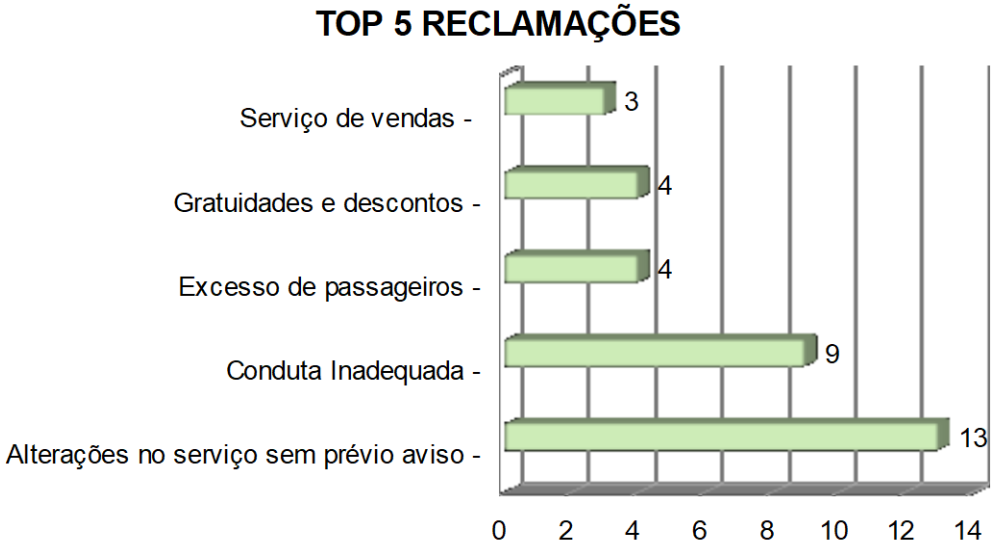
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 49 Reclamação/Denúncia foram registradas em janeiro, 47 foram finalizadas nesse mesmo período.



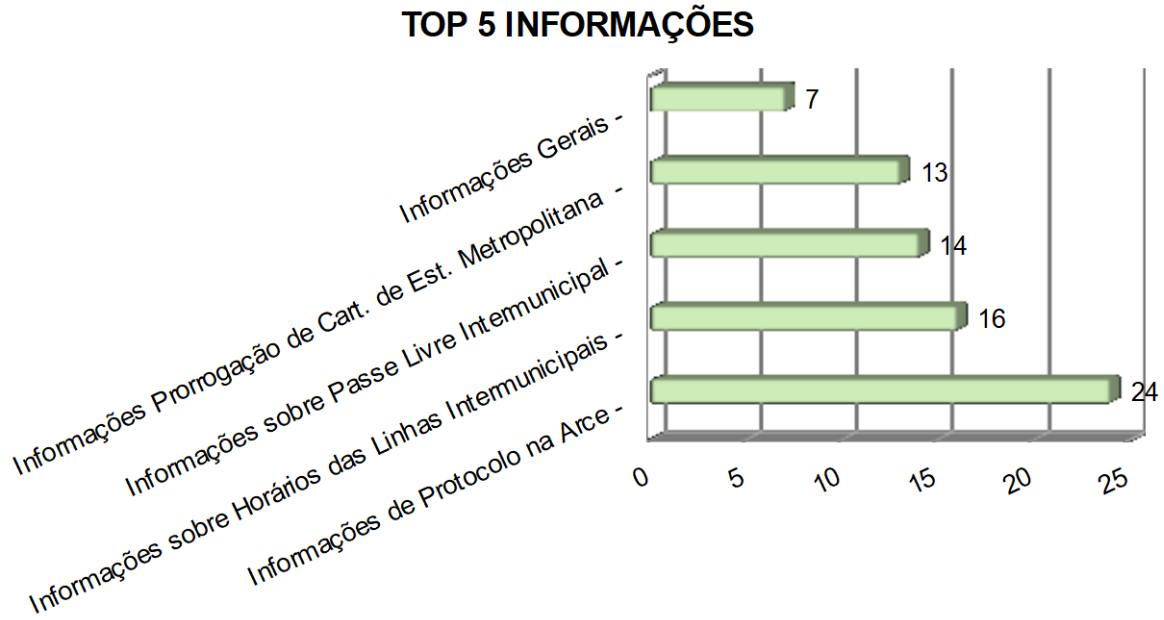
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em janeiro foram o WhatsApp e Telefone.



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

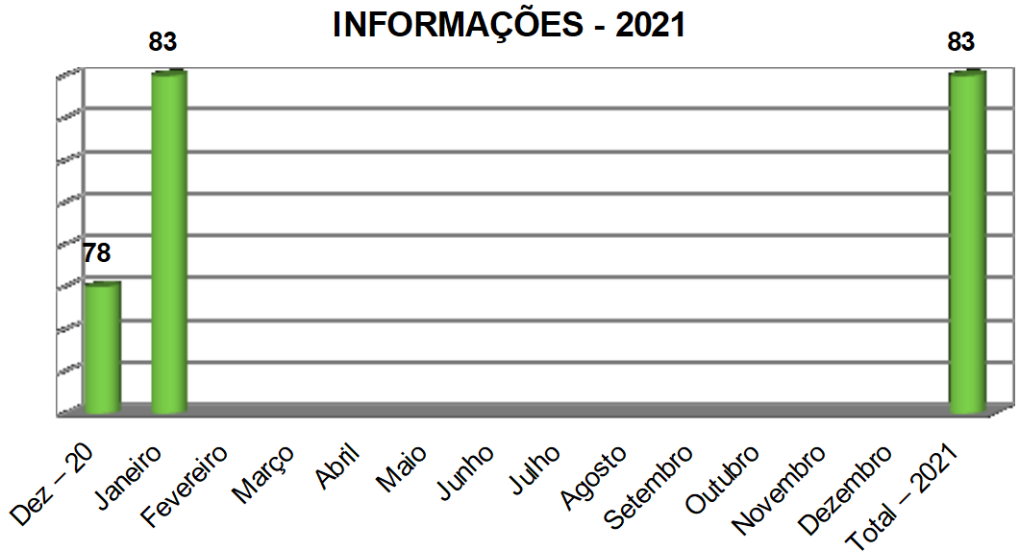


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em janeiro de 2021.

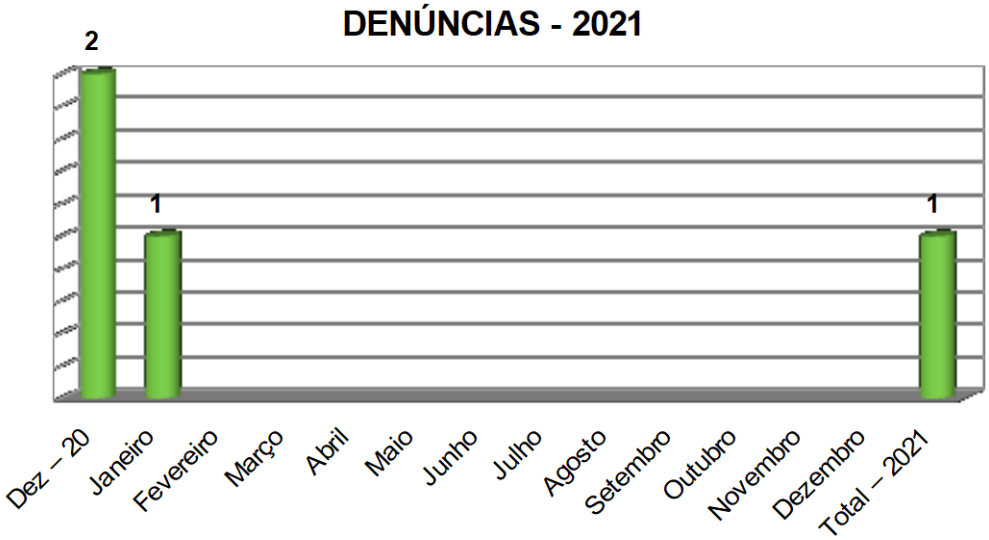


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

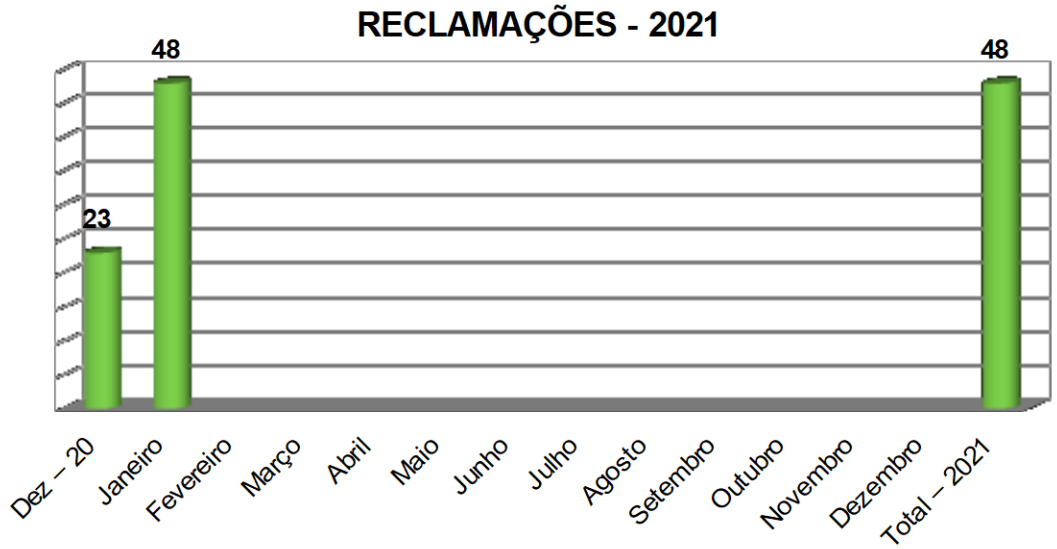
No mês de referência deste relatório registramos 83 ocorrências quanto ao número de informações.



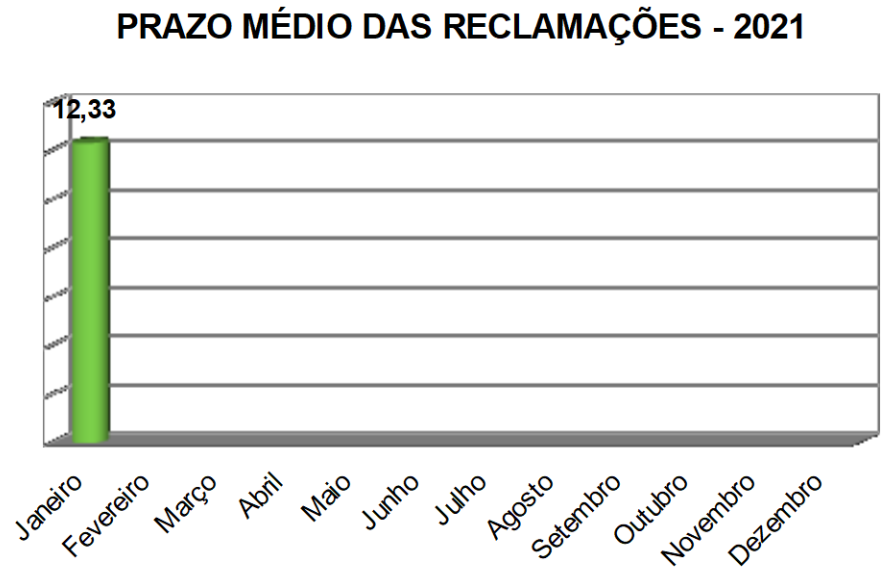
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 48% em janeiro comparando-se ao mês anterior.



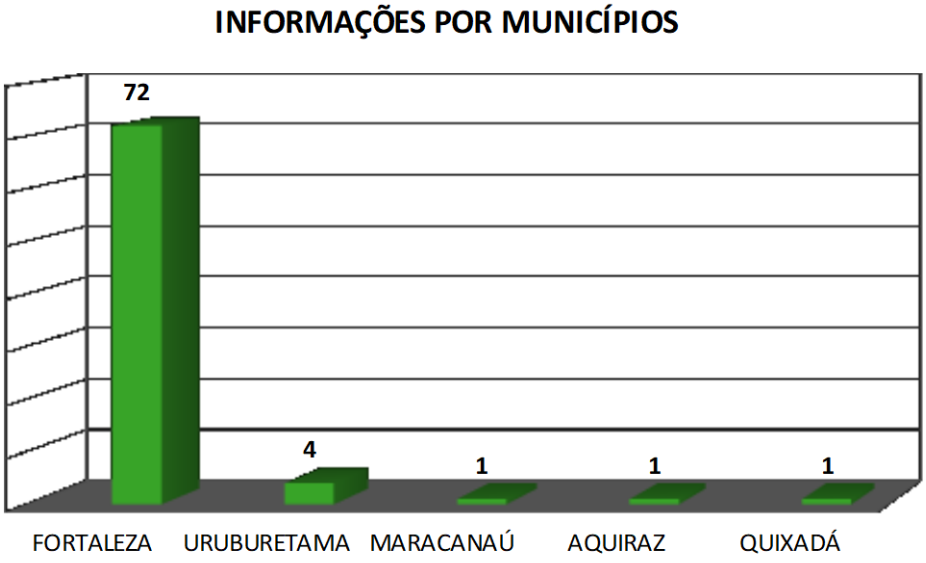
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

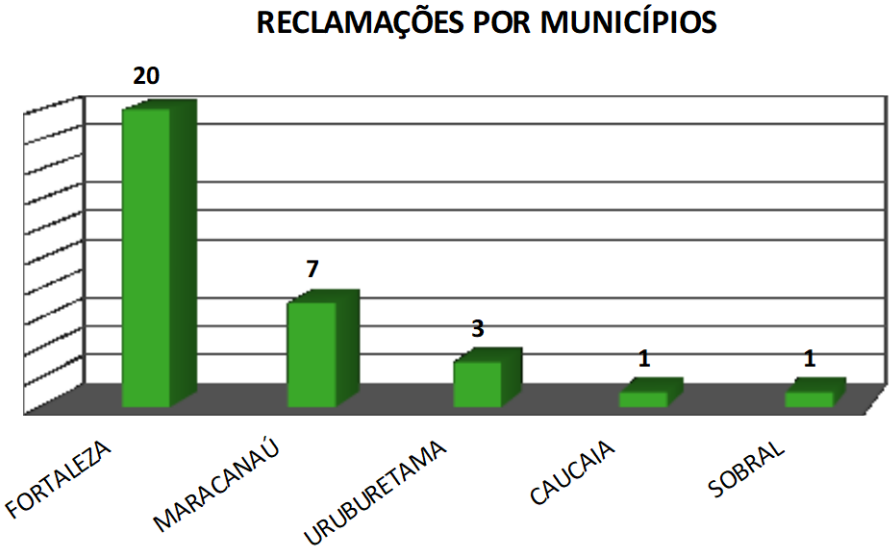


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,33 DIAS

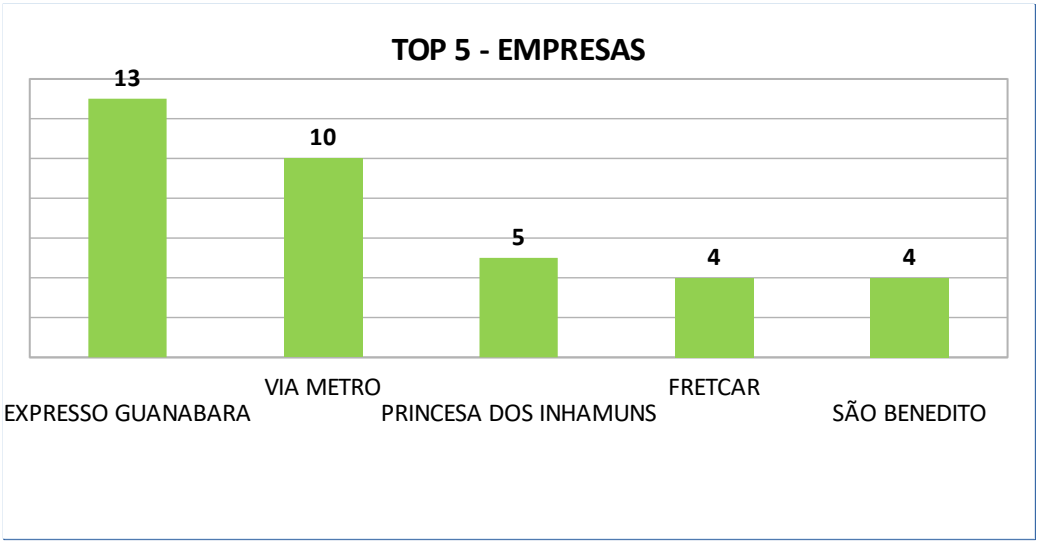
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário em janeiro ficou em 12 dias, dentro da média que são 20 dias. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais reclamações e informações por municípios:





Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em janeiro 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 **janeiro 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
Denuncia	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$_1$: 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.

Nesse mês de janeiro, na área de energia o que mais chamou a atenção foi a quantidade de processos abertos quando comparado à média do ano anterior, visto que foram 5 abertos em apenas 1 mês. Isso pode indicar uma insatisfação maior com as análises de 3º nível realizadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Nessa área a principal reclamação continua sendo a “falta de energia”, dessa forma esse assunto será tratado nas reuniões periódicas realizadas com a Ouvidoria da Enel.
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 11 dias.

Na área de saneamento básico 1 (um) processo foi aberto e 1 (uma) mediação foi realizada. O principal assunto reclamado nessa área foi "cobrança indevida", de forma que esse assunto será abordado nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Cagece. Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone, no entanto, em segundo lugar foi o "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 14 dias.

Na área de transporte intermunicipal o que se destacou foi a preferência do usuário na forma de contato, o "WhatsApp" aumentou muito na pandemia e lidera, sendo seguido do telefone.
A maior reclamação nessa área é "alteração no serviço sem prévio aviso", o que pode ter sido ocasionado por conta das consequências da pandemia. Já nas informações o que liderou nas dúvidas do usuário foram questões relacionadas ao protocolo da Arce.
O que chamou atenção foi o aumento na quantidade de reclamações quando comparado ao mês anterior, aumentando em mais de 50%.

Também é importante registrar o prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte, visto que depois de um ano com prazos médios elevados passou para uma boa média, de 12 dias. A empresa de transporte mais demandada no mês de janeiro foi a Guanabara.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2021

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
25/01/21	235928	ELIAB ADRIANO LIMA DA SILVA	7	AGR	25/01/21
28/01/21	235993	MARIA PEREIRA ALBUQUERQUE	4	AGR	28/01/21
27/01/21	235979	VALDENIR SOBREIRA DE OLIVEIRA	5	OUV	27/01/21
26/01/21	235961	ANA BEATRIZ TEIXEIRA BORGES	6	OUV	26/01/21
18/01/21	235811	LEILANE FERREIRA SILVA	14	OUV	18/01/21
22/01/21	235896	FÁBIO HENRIQUE SOUSA PEREIRA	10	OUV	22/01/21
27/01/21	235982	MARIA JULIA RIBEIRO	5	AGR	27/01/21
29/01/21	236016	CÍCERA MACEDO DA SILVA	3	AGR	29/01/21
12/01/21	235740	ELIZABETH CRISTINA RUFINO DA SILVA	20	OUV	12/01/21
25/01/21	235921	RAIMUNDA DA SILVA LIMA	7	AGR	25/01/21

31/01/21	236040	JEYMSON MATOS	1	OUV	31/01/21
01/02/21	236044	ANDRÉ ENIO FERNANDES DO NASCIMENTO	0	AGR	01/02/21
29/01/21	236018	ALINE DE LIMA BARBOSA BURITI	3	AGR	29/01/21
27/01/21	235973	MARTHA VALESKA XAVIER	5	OUV	27/01/21
05/01/21	235626	KAYO AMARAL DE LIMA PIMENTEL RAMOS	27	CSB	15/01/21
29/01/21	236038	JULIANA VERAS DA ROCHA ALMEIDA	3	AGR	29/01/21
29/01/21	236011	FAZENDAS ERNANE VIANA S A FEVISA	3	AGR	29/01/21
28/01/21	235997	FRANCISCO CLEBER COSTA	4	AGR	28/01/21
26/01/21	235963	MARIA JOSE CARNEIRO SANTOS	6	AGR	26/01/21
21/01/21	235875	EDUARDO REZENDE	11	CSB	29/01/21

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/01/2021

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
22/01/2021	235904	Joel Firmiano da Rocha	10	OUV	22/01/2021
22/01/2021	235905	Francisco Jalsei de Carvalho Fontenele	10	OUV	22/01/2021
26/01/2021	235937	Iraci Silva do Nascimento	6	OUV	26/01/2021
26/01/2021	235950	Antônia Luiza Alves da Silva Cesareo	6	OUV	26/01/2021
22/01/2021	235900	Rodrigo Lima Alexandre	10	OUV	22/01/2021
22/01/2021	235899	Odairton Uchoa da Silva	10	OUV	22/01/2021
11/01/2021	235723	Gildevan Vieira Silva	21 – Apenas enviado à Empresa em 25/01	OUV	11/01/2021
26/01/2021	235951	Alan Santos	6	OUV	26/01/2021
22/01/2021	235909	Victoria	10	OUV	22/01/2021

01/02/2021	236046	Luís Cleber Freitas de Andrade	0	OUV	01/02/2021
20/01/2021	235851	Edna Maria Alencar Gomes	12	OUV	20/01/2021
21/01/2021	235881	Mateus	11	OUV	21/01/2021
27/01/2021	235991	Juliana Altahyde Deda Construção Ltda	5	OUV	27/01/2021
29/01/2021	236039	Gilberto Noronha Oliveira	3	OUV	29/01/2021