

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



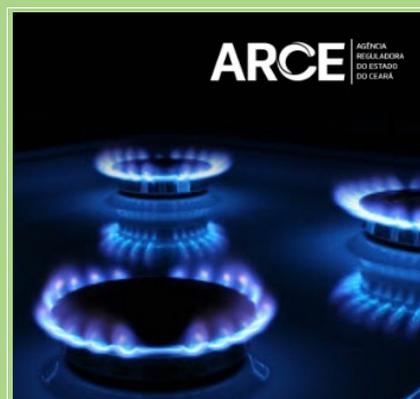
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Janeiro/2022**

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

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

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

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Morgana M. Lima

Link do Power BI:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWEyZDQtN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdILTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWEyZDQtN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdILTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&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, 15 de fevereiro 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 **janeiro de 2022**, 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 | 3920 |
| Informações | 2852 |
| Reclamações | 1066 |
| Denúncias | 2 |
| Elogios | 0 |
| Sugestão/Crítica | 0 |
| Total de processos em tramitação | 55 |
| Processos Abertos | 1 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 359 |
| Improcedente | 119 |
| Total de Solicitações Tratadas na Aneel | 478 |
| Total de Reuniões | 1 |

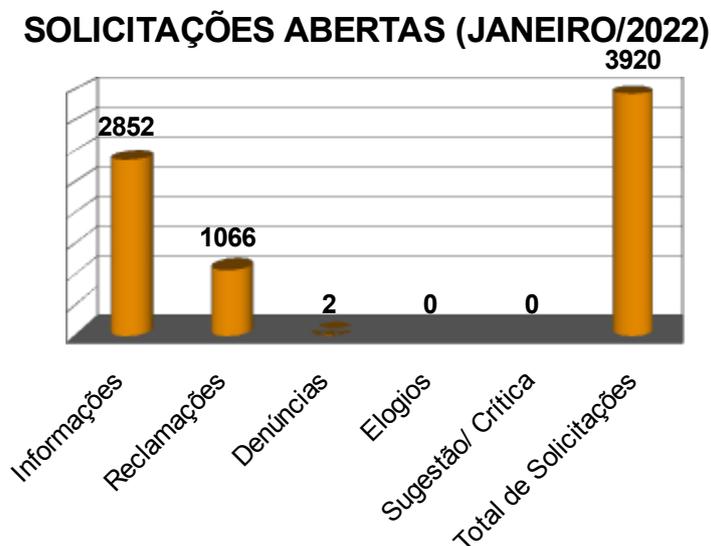
Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo - 12280931/2021 aberto

Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada

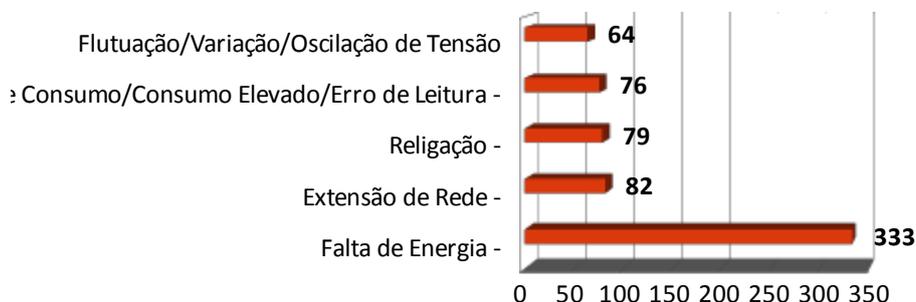
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.920 solicitações, 1.066 se converteram em reclamações.



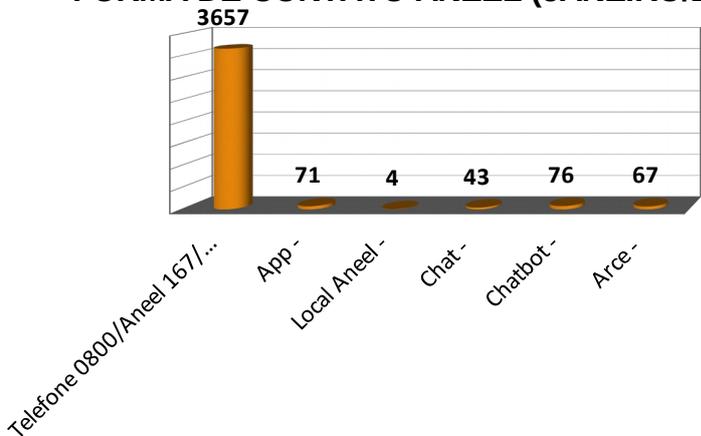
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia (333)*, *Extensão de rede (82)*, *Religação (79)*, *Variação de consumo (76)* e *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (64)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

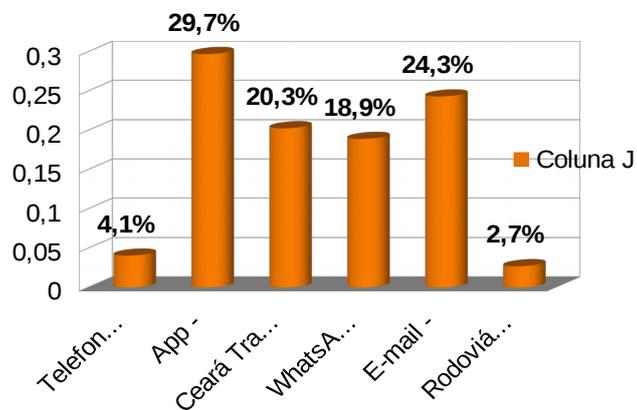


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 3.657 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (JANEIRO/2022)

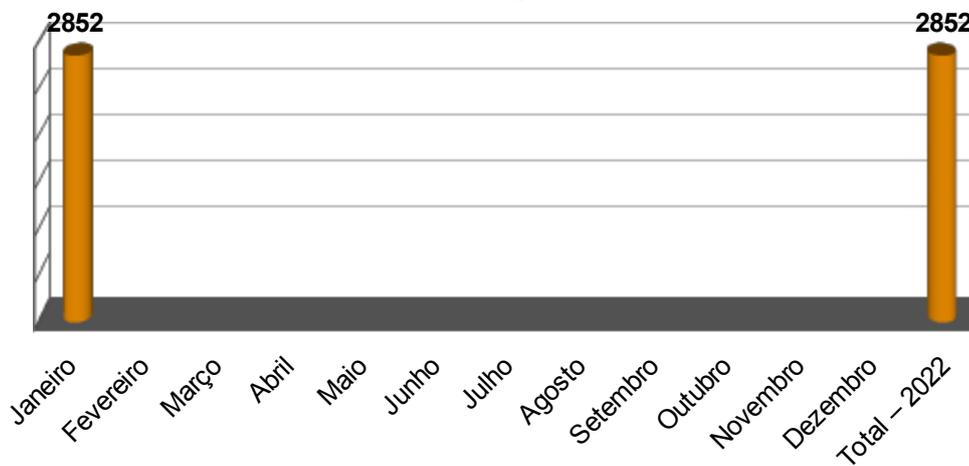


FORMA DE CONTATO ARCE (JANEIRO/2022)

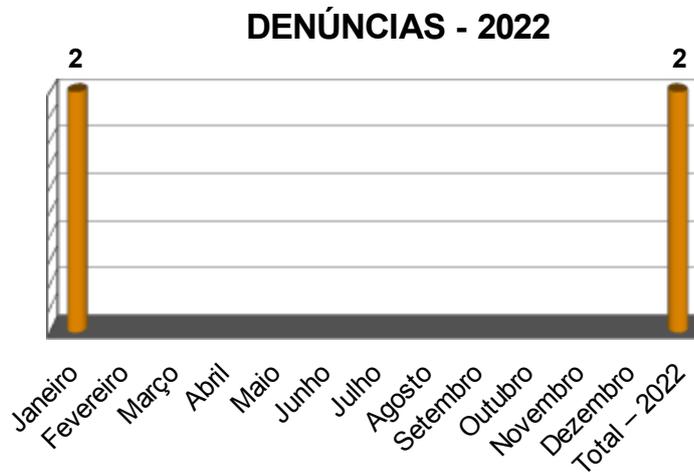


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

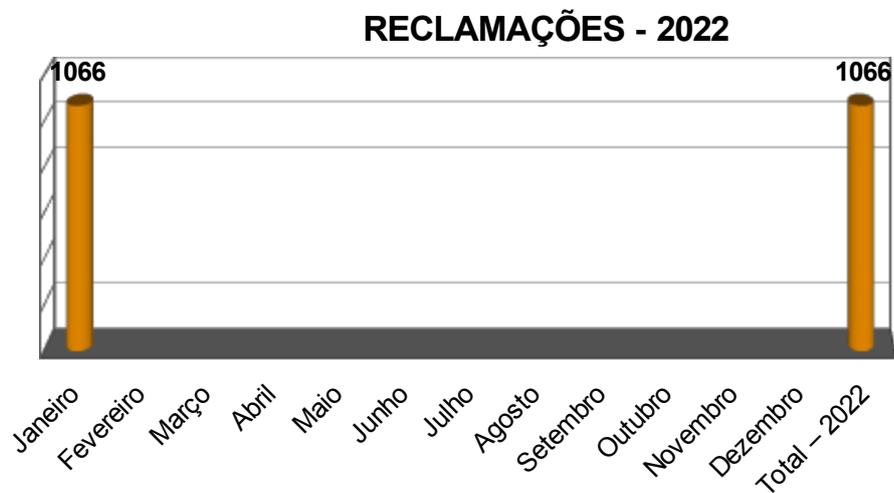
INFORMAÇÕES - 2022



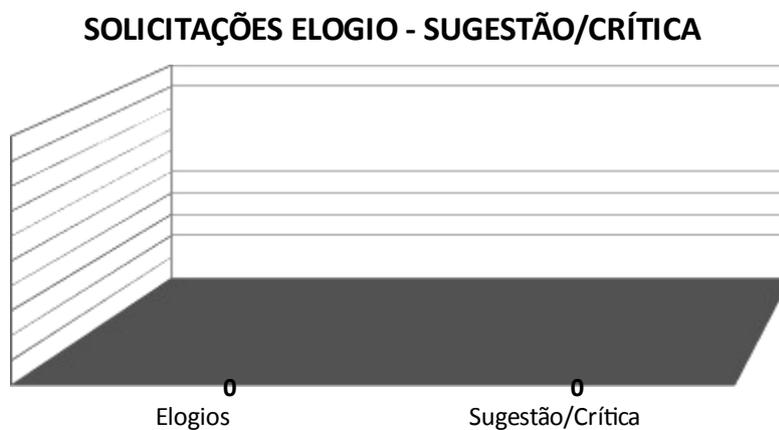
Quanto ao número de denúncias, houve 2 (dois) registros no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



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



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, 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.



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 2022**, 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 | 86 |
| Informações | 42 |
| Reclamações | 42 |
| Denúncias | 0 |
| Elogios | 2 |
| Consulta | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁ | 33 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 86 |
| Informações Finalizadas | 42 |
| Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados | 44 |
| Total de processos em tramitação | 32 |
| Processos Abertos | 1 |
| Processos Arquivados | 2 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 26 |
| Improcedente | 5 |
| Outros/Não se aplica | 13 |
| Total de Mediações | 1 |

Fonte: SOA e SISDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 11 (onze) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

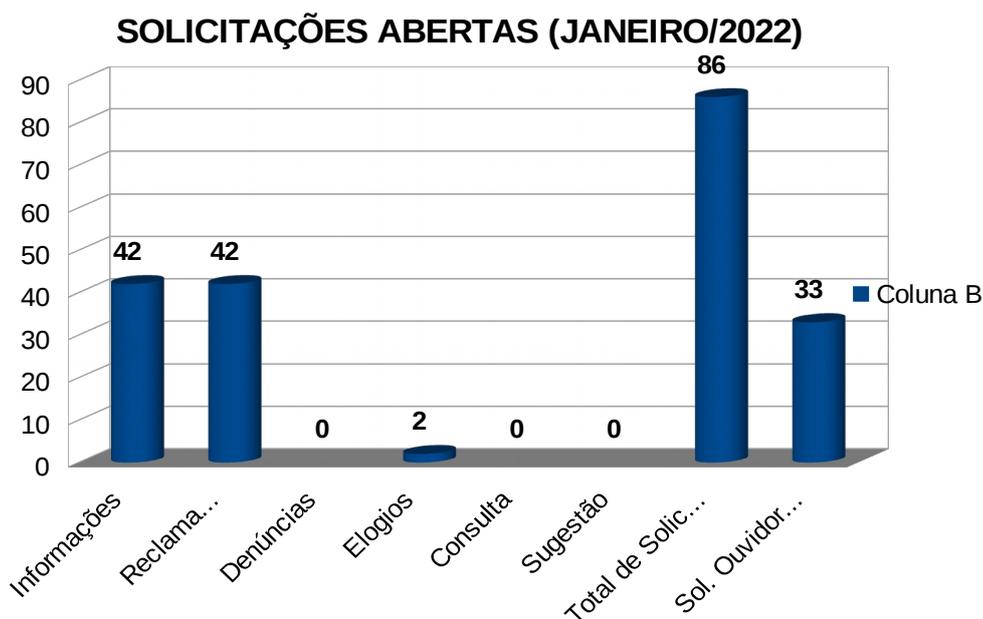
Obs₂: Houve registro de dois (dois) processos - 05360747/2021 e 09663302/2021 arquivados no mês de referência desse relatório

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

Obs₄: Houve 1 (uma) mediação realizada no mês de referência desse relatório em 25/01/22.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 86 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 44 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 33 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 44 reclamações/denúncias foram registradas e 42 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:



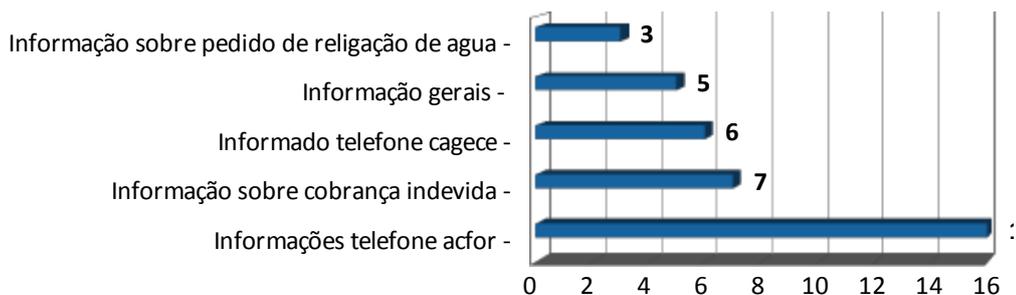
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de Cobrança indevida (8), Pedido de ligação de água (7), Outras (6), Obstrução de ligação/rede de esgoto (4) e Falta de água ou baixa pressão (4) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

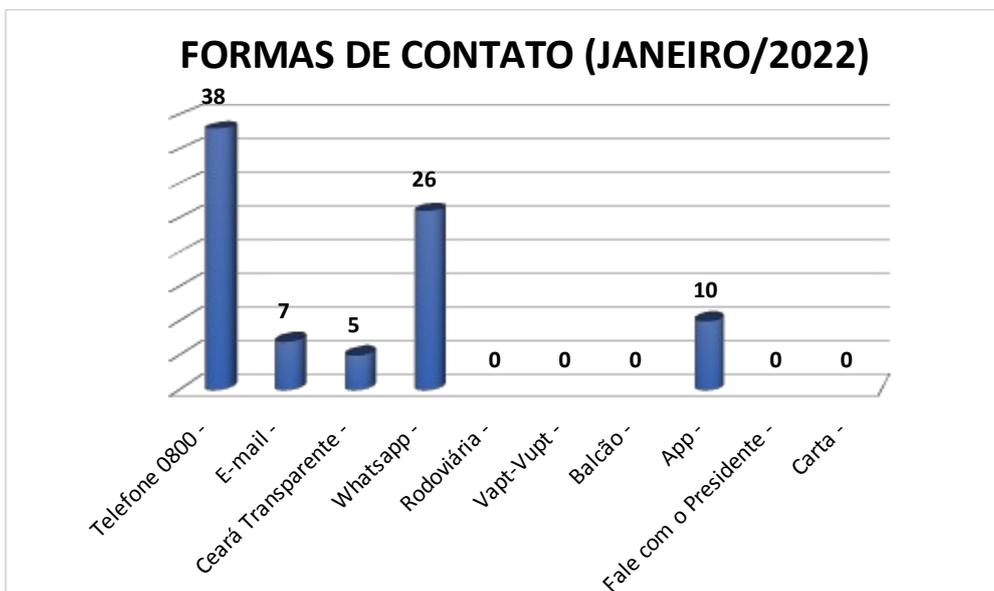


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação telefone da Acfor (16)*, *Informações sobre cobrança indevida (7)*, *Informado telefone cagece (6)*, *Informações gerais (5)* e *Informações sobre pedido de religação de água (3)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

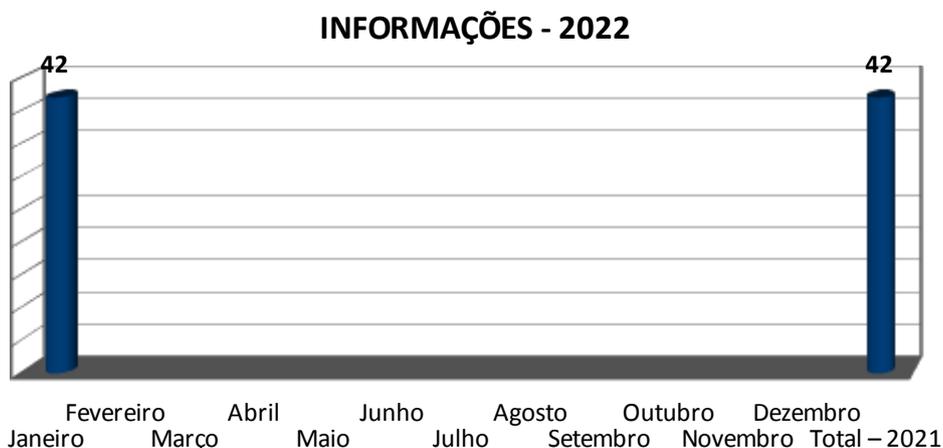
TOP 5 - INFORMAÇÕES



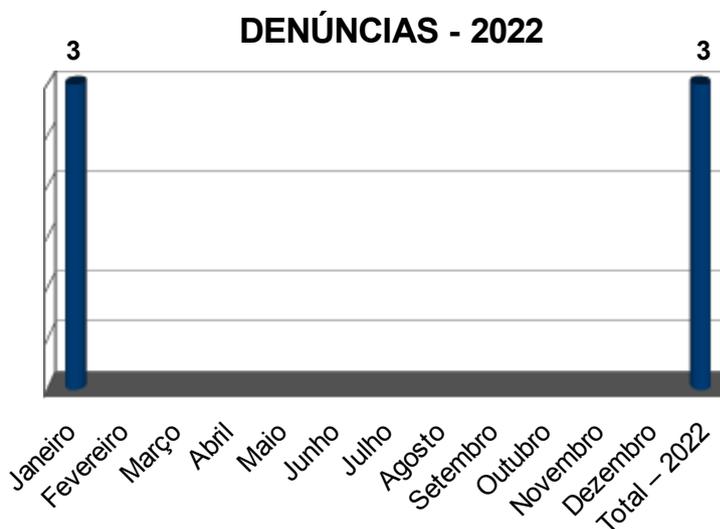
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 38 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma queda de aproximadamente 19% no número de informações se comparado com o mês anterior (dezembro/2021).



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



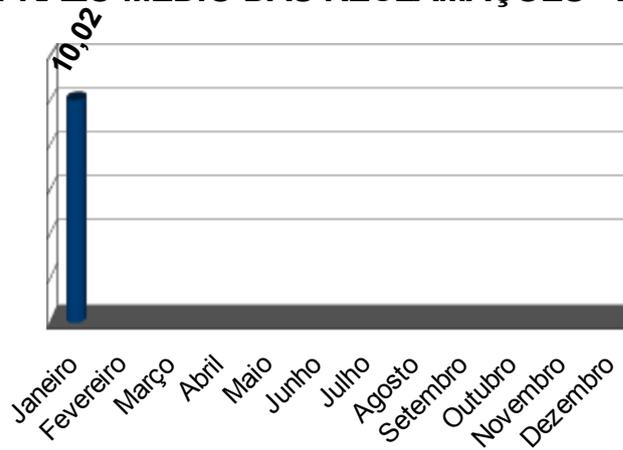
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 29% no número

de reclamações comparando-se com o mês anterior (dezembro/2021).



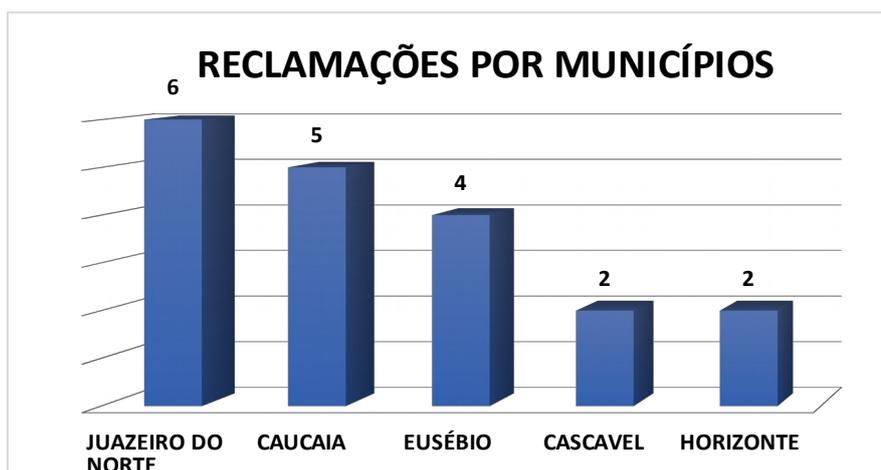
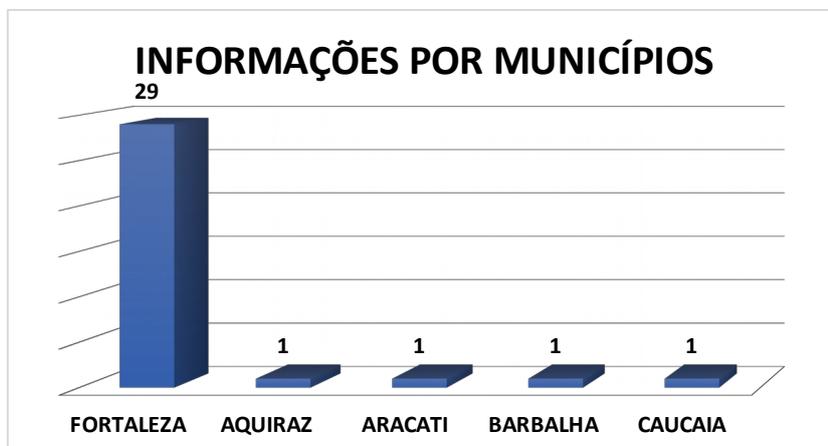
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,02 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 **janeiro de 2022** 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

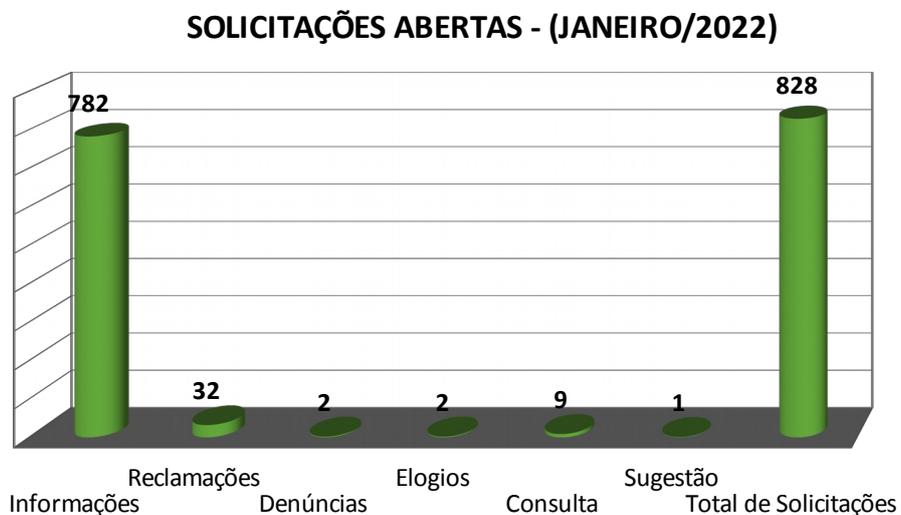
| | |
|--|------------|
| Total de Solicitações Abertas | 828 |
| Informações | 782 |
| Reclamações | 32 |
| Denúncias | 2 |
| Elogios | 2 |
| Consulta | 9 |
| Sugestão | 1 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 833 |
| Informações Finalizadas | 782 |
| Reclamações Finalizadas | 39 |
| Denúncias Finalizadas | 3 |
| Consultas Finalizadas | 6 |
| Elogio | 2 |
| Sugestão | 1 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 4 |
| Improcedente | 2 |
| Outros/Não se aplica | 45 |

Fonte: SOA e SISDO

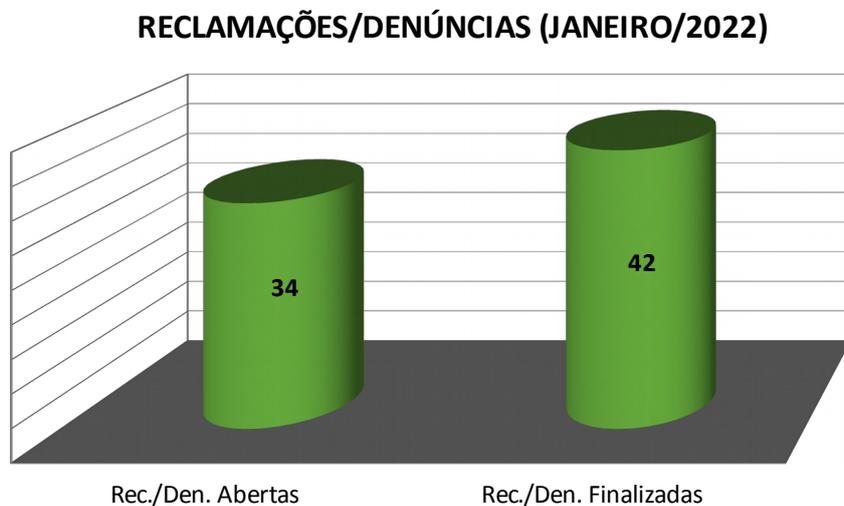
Obs.: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

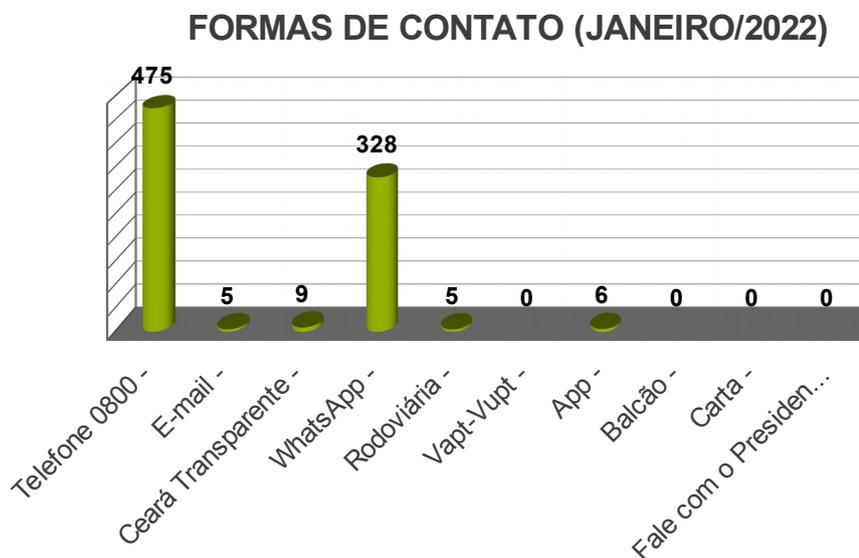
Das 828 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 32 se converteram em reclamações.



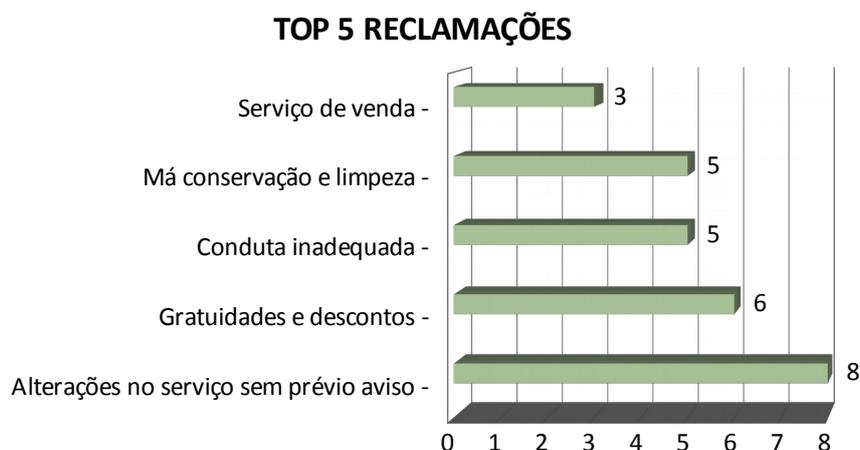
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 34 Reclamação/Denúncia foram registradas em janeiro, 42 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

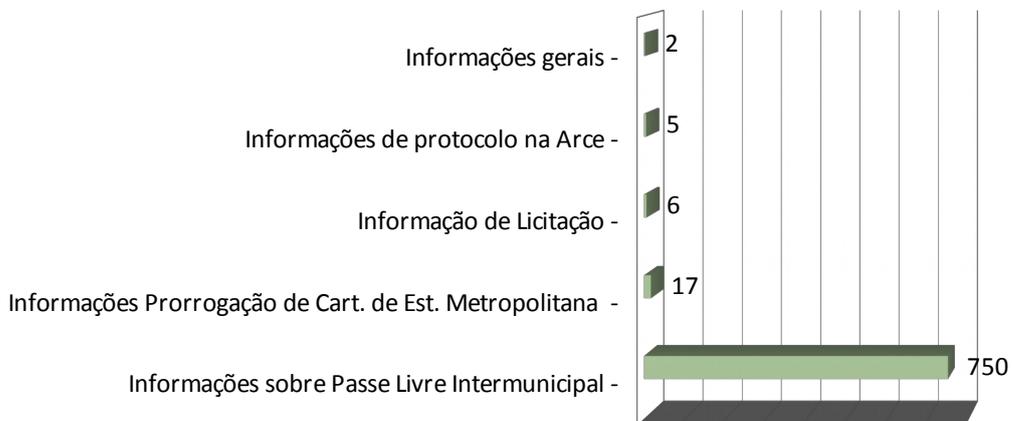


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em janeiro de 2022.



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em janeiro de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 782 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2022



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

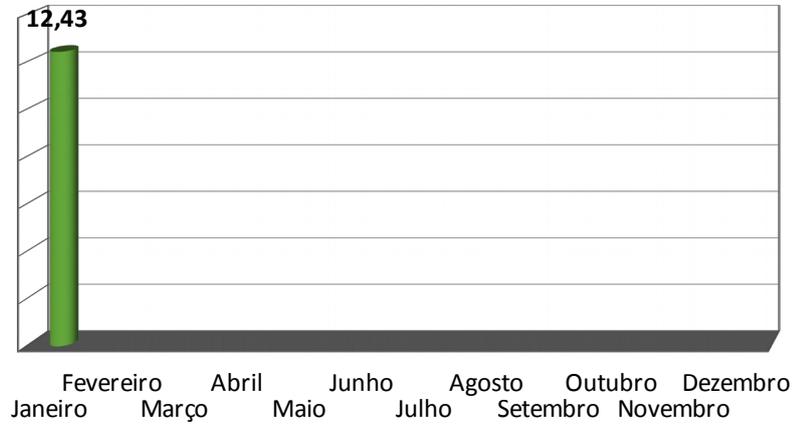


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 32 ocorrências



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

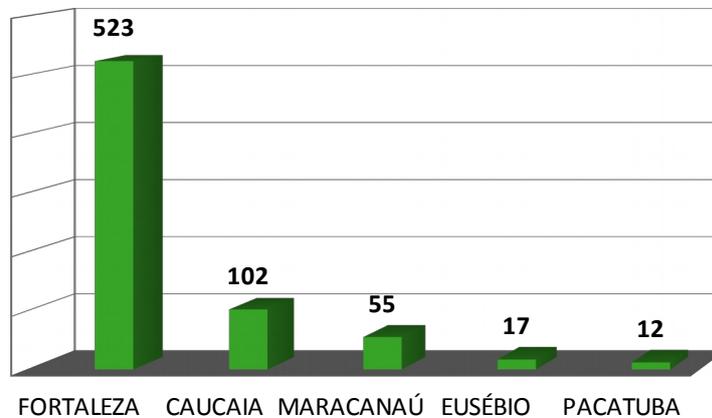
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



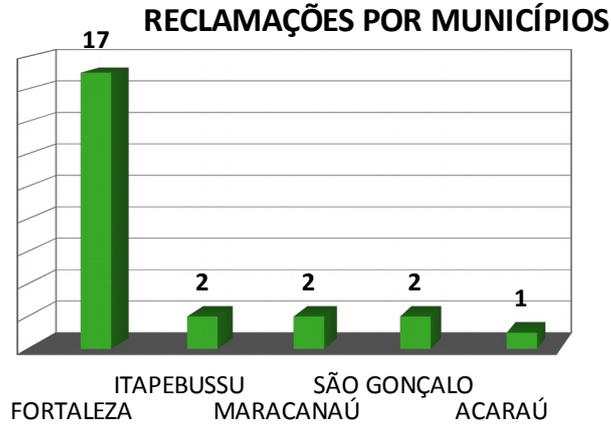
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,43 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

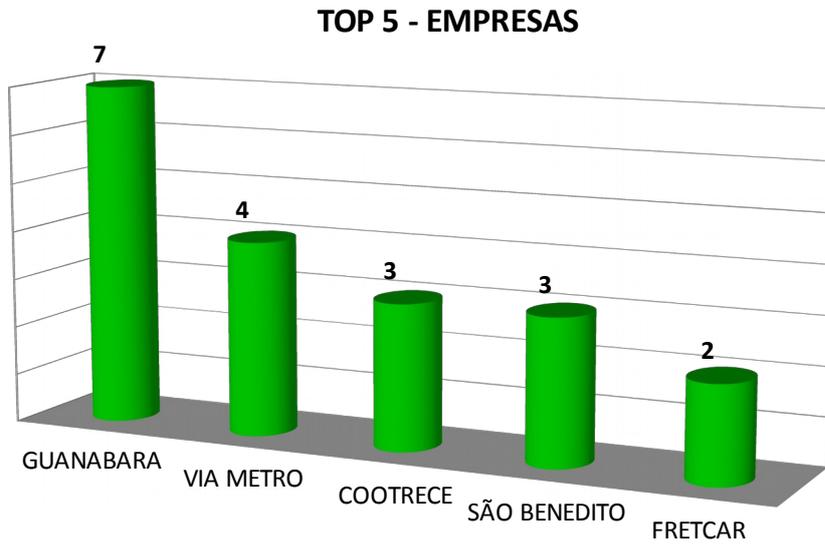
INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Principais reclamações por municípios:



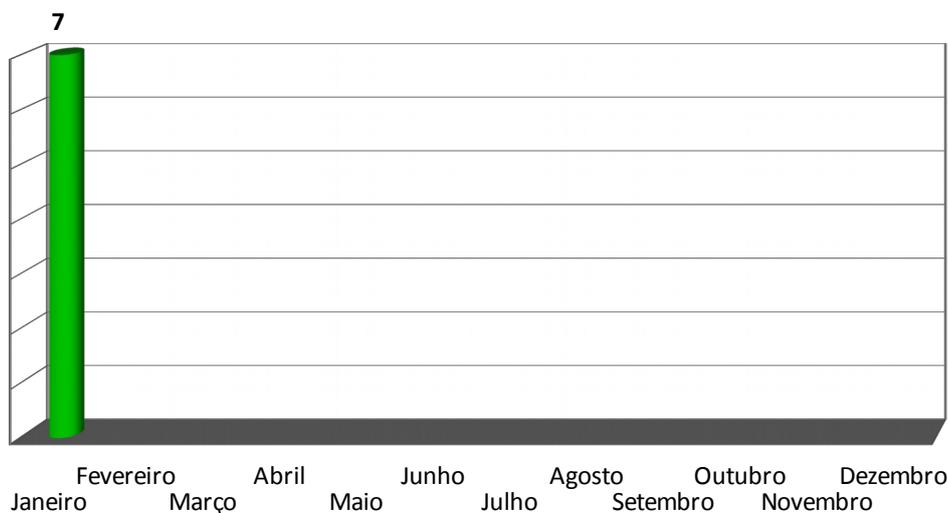
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em janeiro 2022.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 7 (sete) ocorrências para a ARCE. As demandas classificadas como ARCE são aquelas nas quais o cidadão demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (2 solicitações sobre “Alterações no serviço sem prévio aviso”, 1 solicitação sobre “Retirada de linhas e horários”, 1 solicitação “Prestação irregular do serviço”, 1 solicitação sobre “Conservação geral dos veículos”, 1 solicitação sobre “Tarifas intermunicipais” e 1 solicitação sobre “Licitação do Transporte Intermunicipal”)

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR 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 |
|------------------|-------------------|----------------|---------------------|--------------------------------|
| 22/12/21 | 06/01/22 | 242617 | São Benedito | Serviço de Venda |
| 27/01/2022 | 27/01/2022 | 243676 | Arce | Prestação Irregular do Serviço |
| 21/01/2022 | 24/01/2022 | 243387 | Arce | Prestação Irregular do Serviço |

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 2022** 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

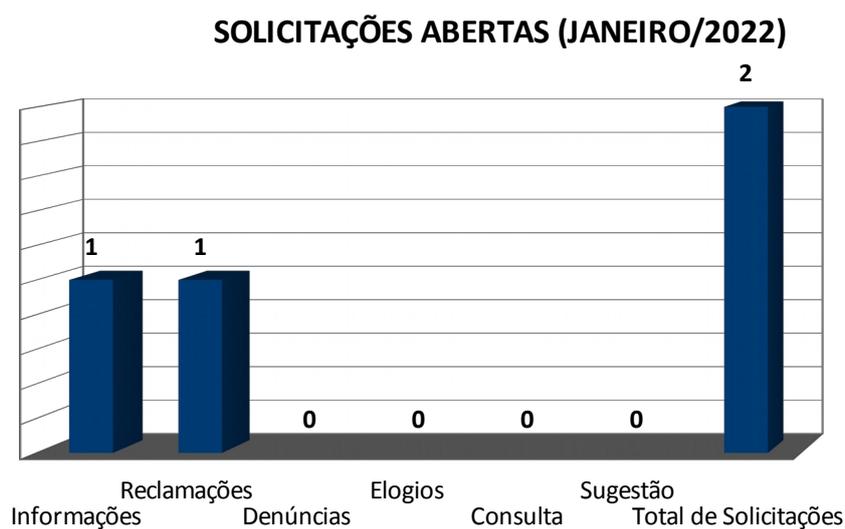
| | |
|--|----------|
| Total de Solicitações Abertas | 2 |
| Informações | 1 |
| Reclamações | 1 |
| Denúncia | 0 |
| Elogios | 0 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 1 |
| Informações Finalizadas | 1 |
| Reclamações Finalizadas | 0 |
| Denúncias Finalizadas | 0 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 0 |
| Improcedente | 0 |
| Outros/Não se aplica | 0 |

Fonte: SOA e SISCDO.

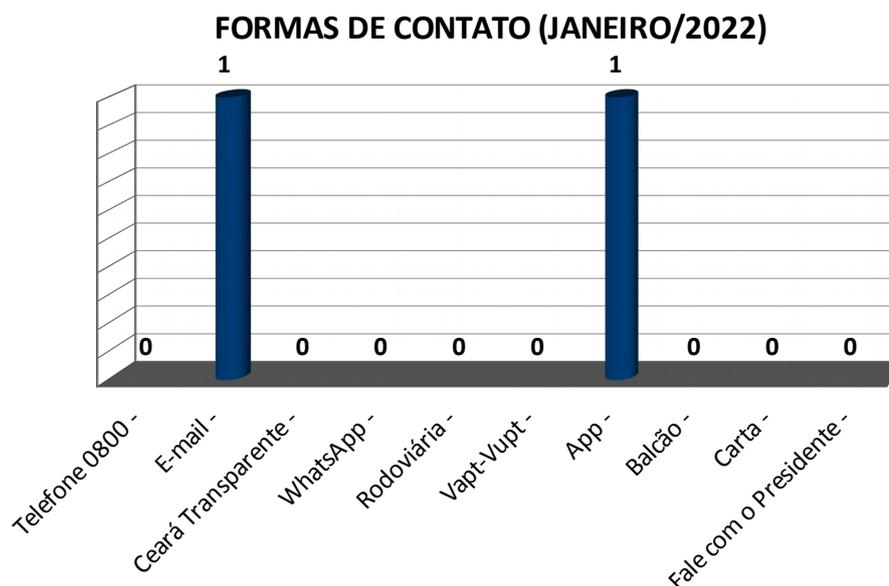
Obs₁: Não houve registro de processos

5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, foram registradas 1 reclamação e 1 informação no que diz respeito a Gás Canalizado.



A forma de contato predominante dos usuários da área de gás canalizado em janeiro foram o aplicativo e o e-mail.



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 (2021). No ano vigente (2022) 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 janeiro ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar temos “Extensão de Rede” seguido de “Religação”. No que se refere às reclamações mais demandadas, 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 05 dias.

Na área de saneamento básico no mês de janeiro realizamos uma reunião de mediação. O principal assunto reclamado foi “cobrança indevida” 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 10,02 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Caucaia ficou em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de janeiro. 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 782 solicitações de informações, 750 foram relativas ao Passe Livre. O mês de janeiro de 2022 foi o mês com mais demandas sobre Passe Livre quando comparado com 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 12,43 dias. A média no ano de 2022 está em 12,43 dias. Em janeiro tivemos o registro de 1 (uma) informação e 1 (uma) reclamação na área de gás canalizado.