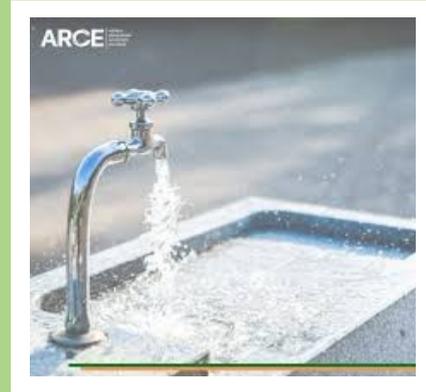


# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza – CE  
Janeiro/2024**

**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 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, 20 de fevereiro 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 **janeiro 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4958</b>
Informações	3763
Reclamações	1191
Denúncias	4
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>91</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	2
<b>Resultados das Solicitações (Reclamações/Denúncias)</b>	
Analisadas como Procedentes	388
Analisadas como Improcedentes	115
Analisadas como Outros	689
<b>Total de Reuniões</b>	<b>0</b>

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

**Obs<sub>1</sub>:** Não houve registro de processos no mês de referência deste relatório.

**Obs<sub>2</sub>:** Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

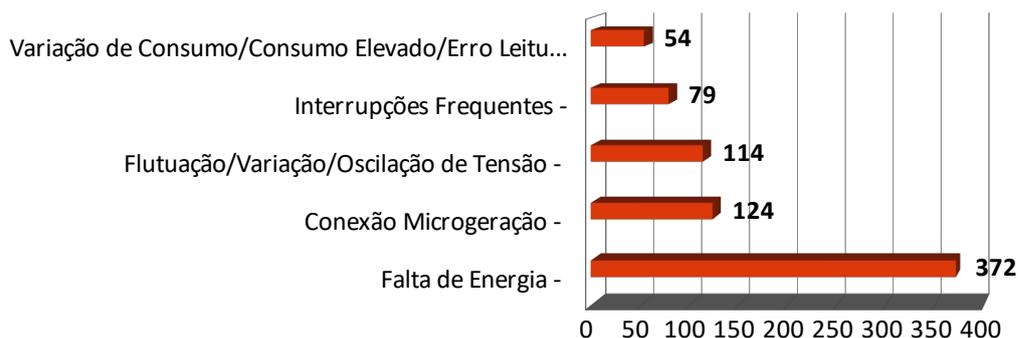
## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.955 solicitações, 1191 se converteram em reclamações.



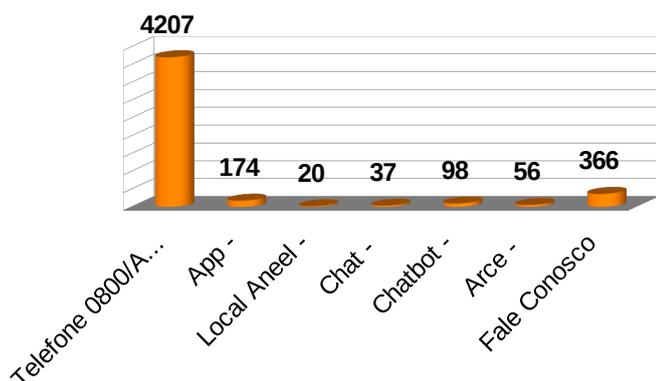
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia (372)*, *Conexão Microgeração (124)*, *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (114)*, *Interrupções Frequentes (79)* e *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura (54)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

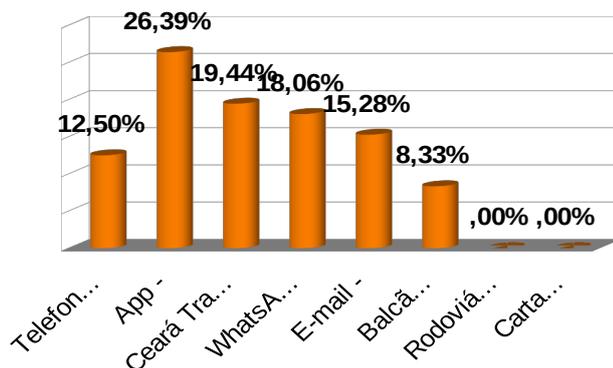


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em janeiro foi o telefone. Nesse período, 4207 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

**FORMA DE CONTATO ANEEL (JANEIRO/2024)**

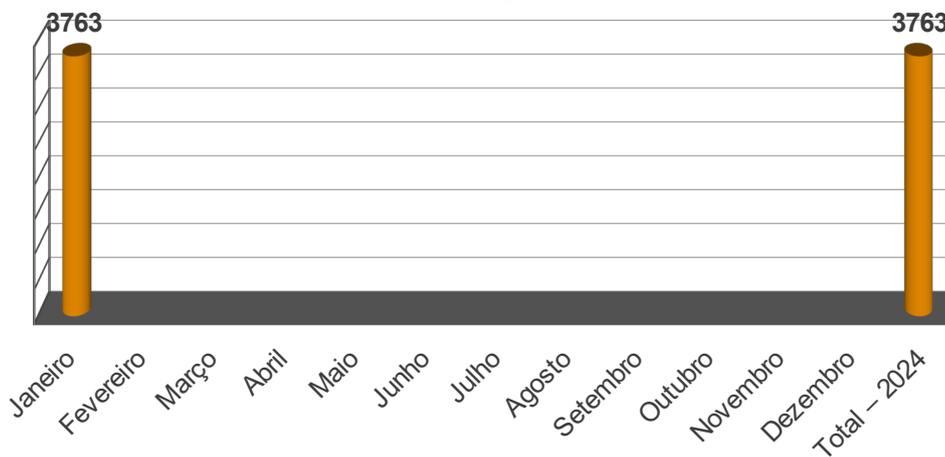


**FORMA DE CONTATO ARCE (JANEIRO/2024)**

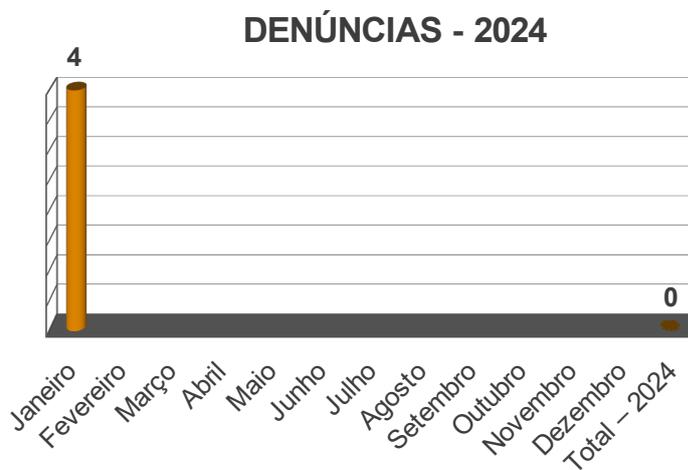


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

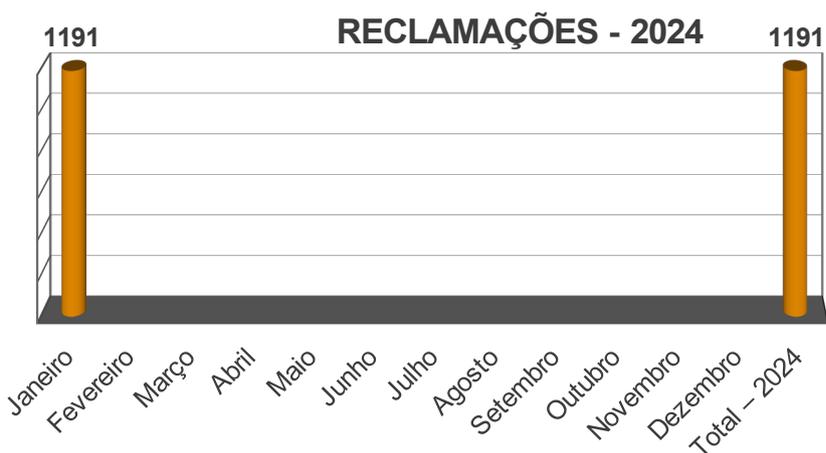
**INFORMAÇÕES - 2024**



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



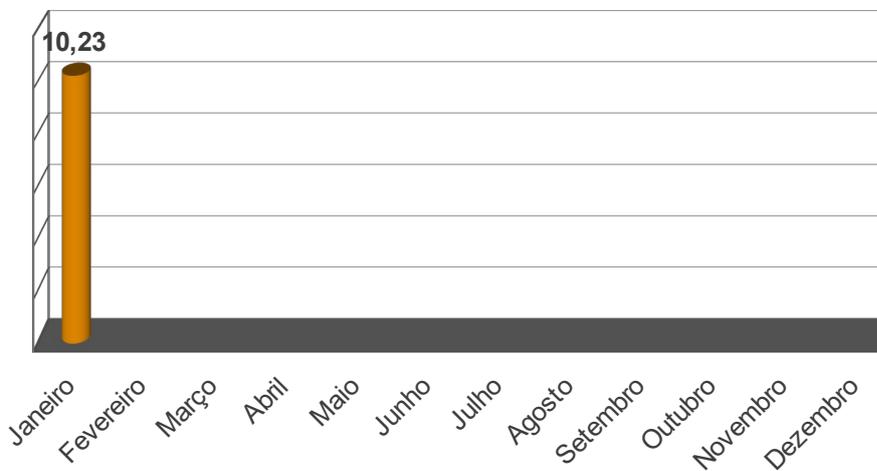
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a quantidade mensal:



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro no mês de referência deste relatório.

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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,23 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 2024**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito dos serviços realizados pelos prestadores de serviços públicos fiscalizados pela Arce.

#### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>428</b>
Informações	335
Reclamações	92
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	88
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>417</b>
Informações Finalizadas	335
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	82
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>33</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	<b>0</b>
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	56
Improcedente	22
Procedente em Parte	0
Outros/Não se aplicam	1
Duplicidade	2
Não compete à Arce	1
Cancelado	0
<b>Total de Mediações</b>	<b>0</b>

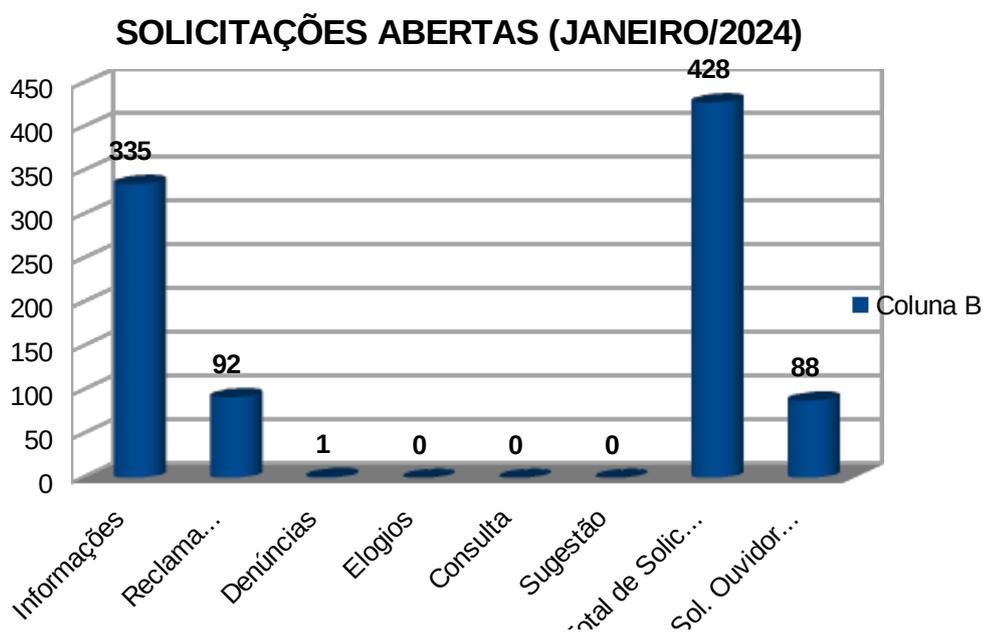
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

**Obs<sub>1</sub>:** Não Houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

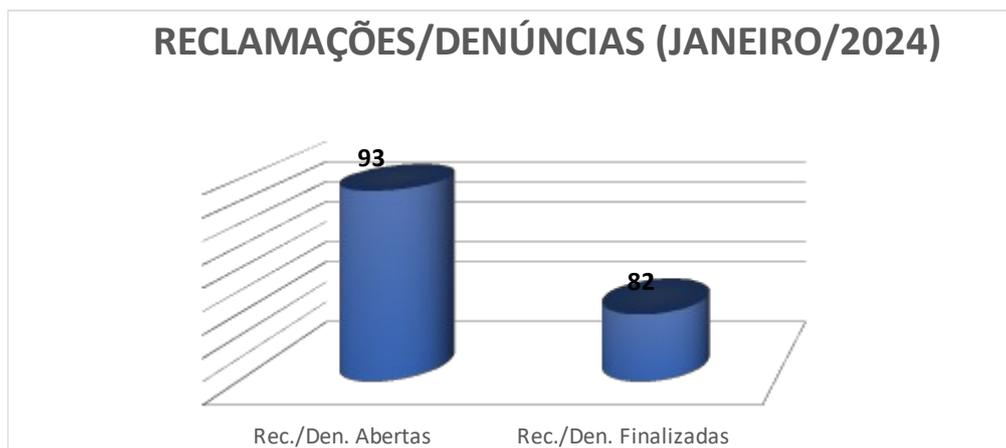
**Obs<sub>2</sub>:** Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

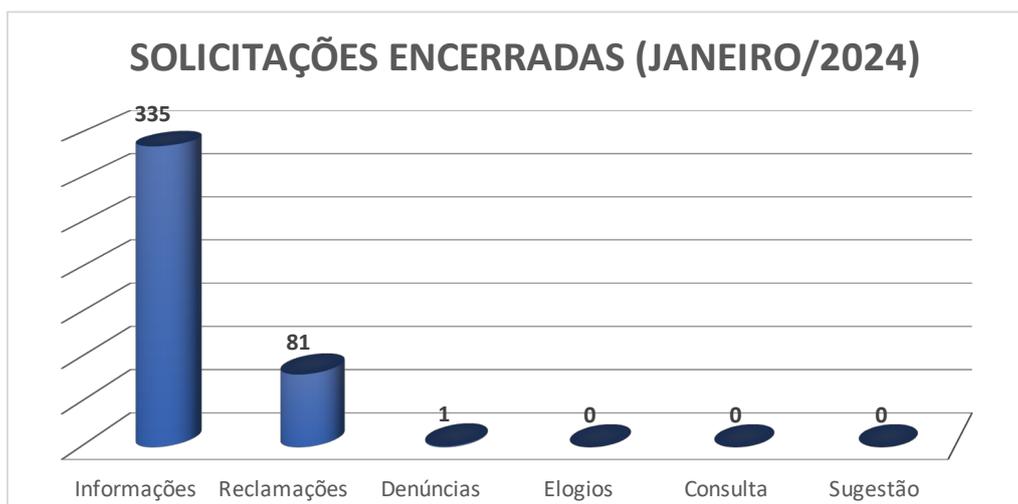
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 428 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 93 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 88 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 93 reclamações/denúncias foram registradas e 82 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:



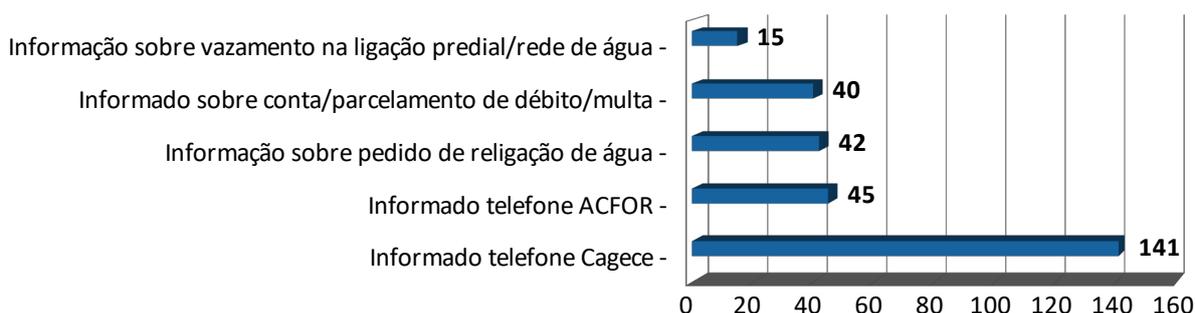
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (34)*, *Cobrança Indevida (17)*, *Conta/Parcelamento de Débito/Multa (5)*, *Vazamento em Via Pública (5)* e *Serviços Técnicos (4)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

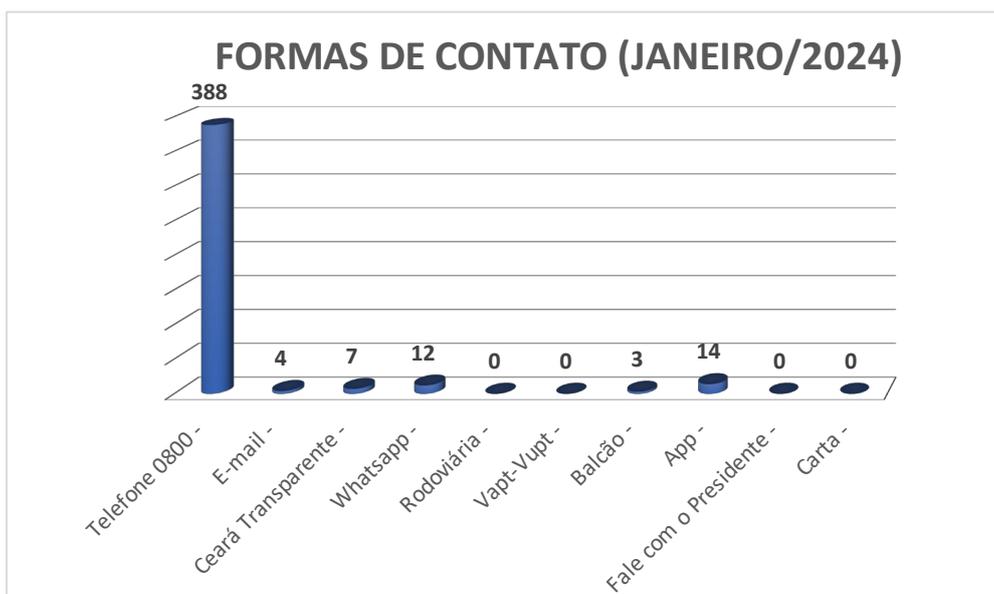


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da Cagece (141), Informado telefone ACFOR (45), Informações sobre pedido de religação de água (42), Informado sobre Conta/Parcelamento de Débito/Multa (40) e Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (15), conforme dispõe o gráfico abaixo:

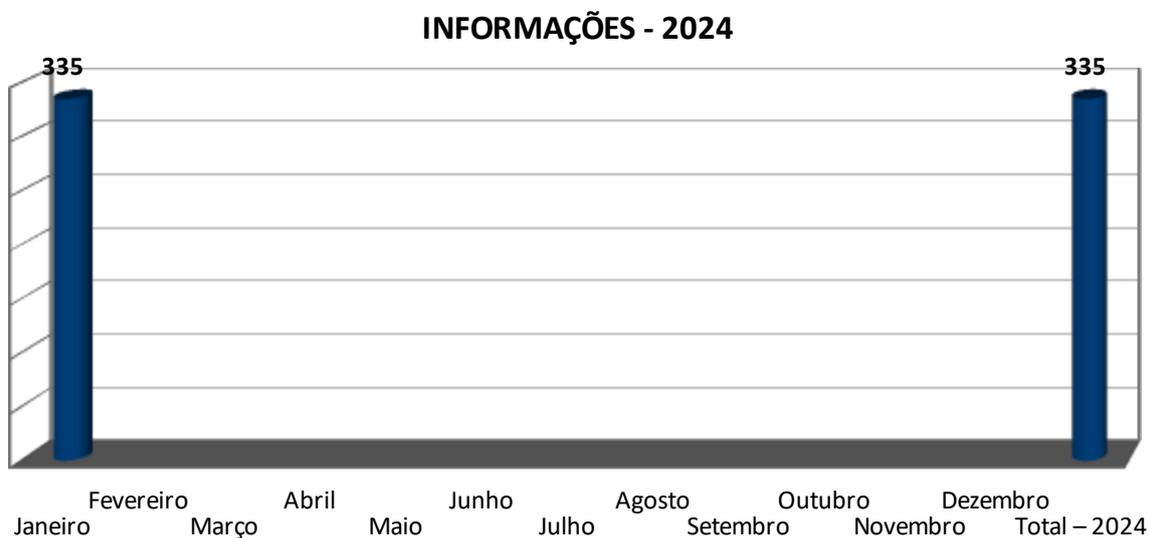
### TOP 5 - INFORMAÇÕES



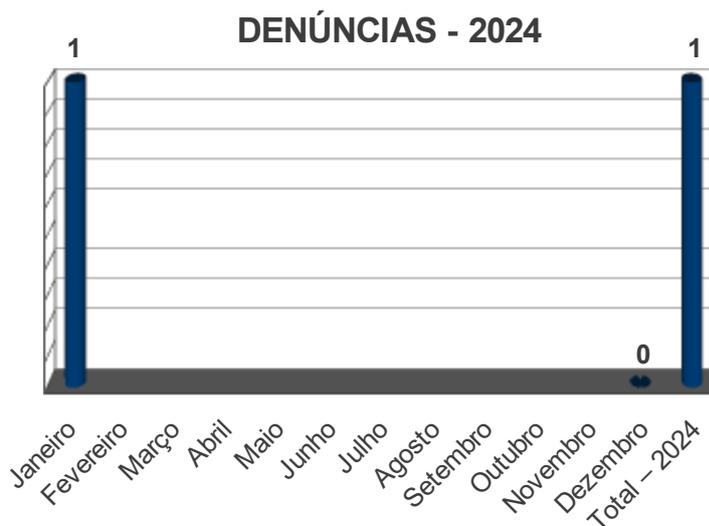
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em janeiro foi o telefone. Nesse período, 388 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



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

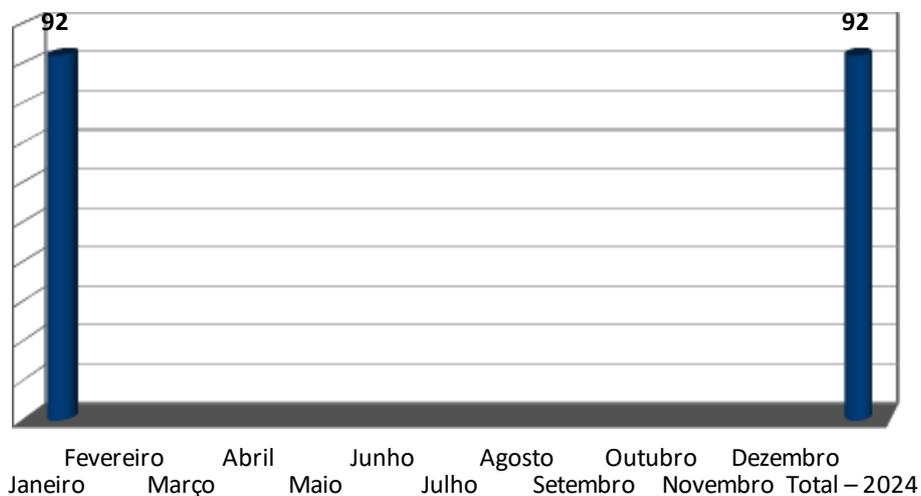


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) denúncia no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



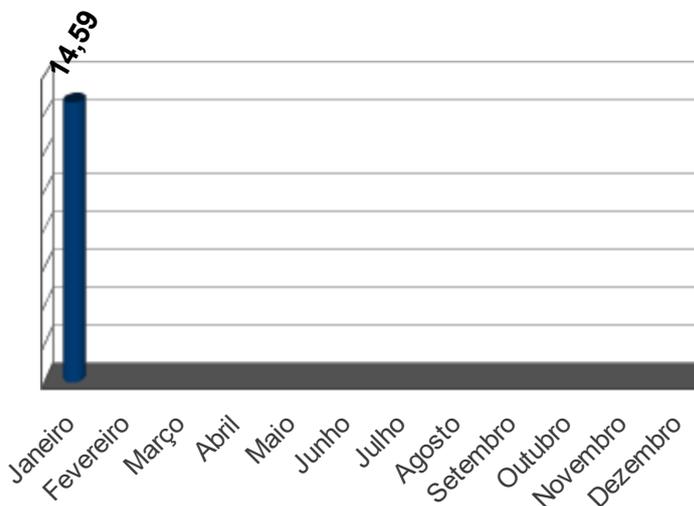
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 10% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2024



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

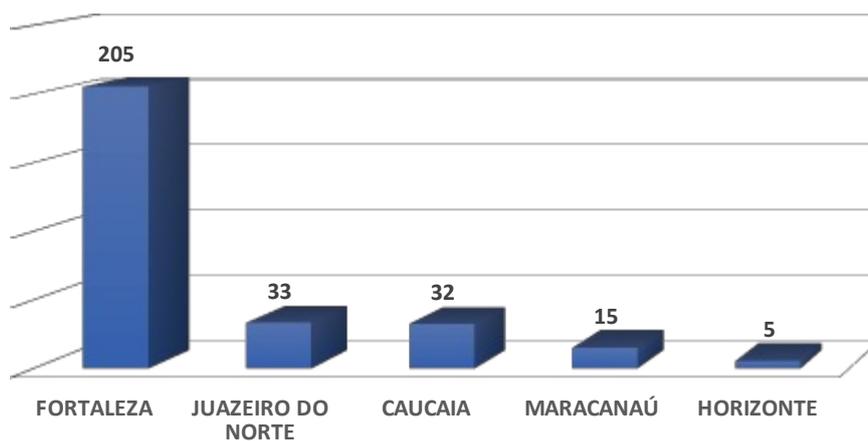
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



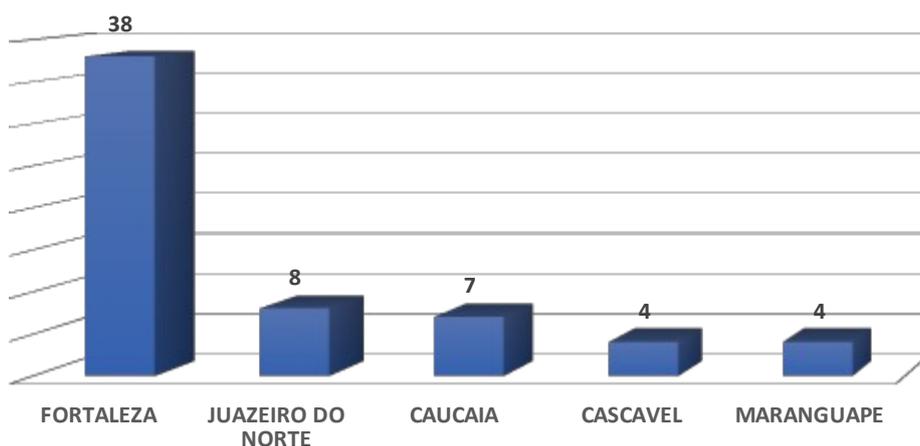
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,59 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



### 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 2024** 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>2767</b>
Informações	2698
Reclamações	51
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	16
Sugestão	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>2753</b>
Informações Finalizadas	2698
Reclamações Finalizadas	39
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	15
Elogio	0
Sugestão	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>11</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	31
Improcedente	5
Procedente em Parte	6
Outros/Não se aplicam	13
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0

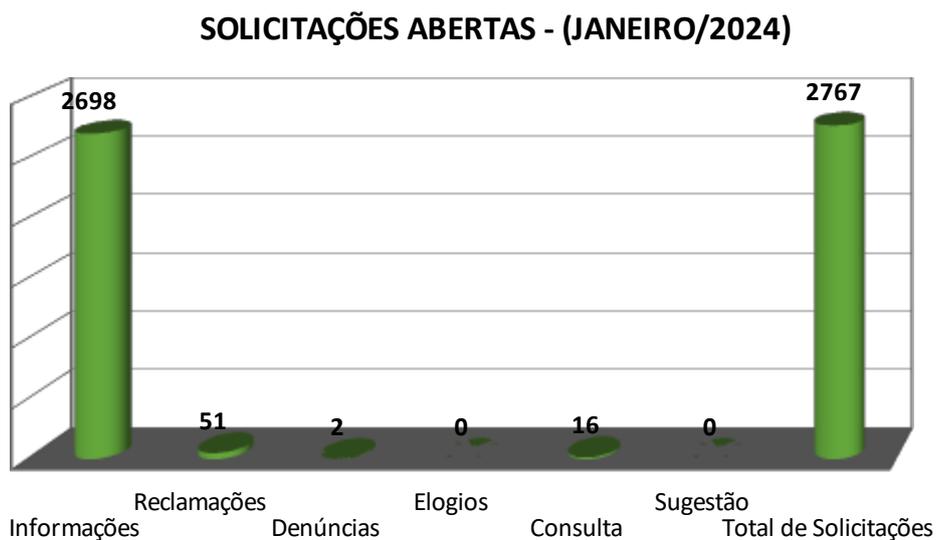
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SISCDO E SUITE.

**Obs<sub>1</sub>:** Sem registro de processos

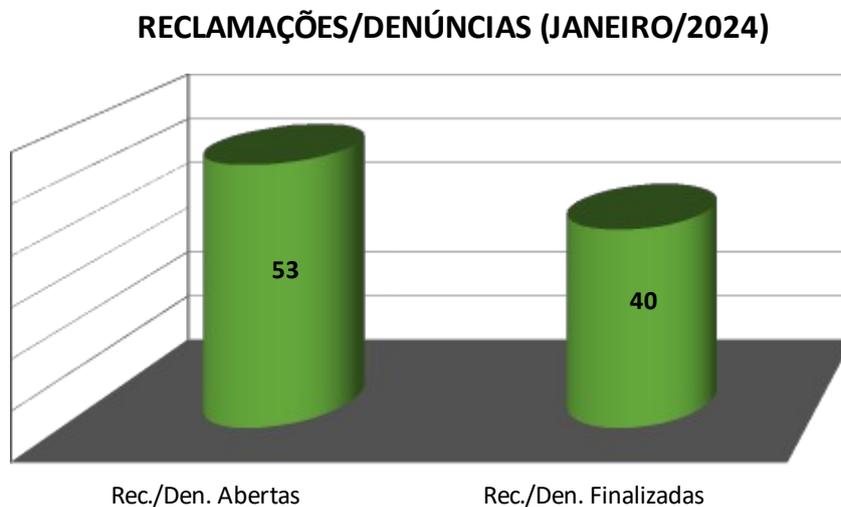
**Obs<sub>2</sub>:** Não houve reunião no mês de referência desse relatório

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

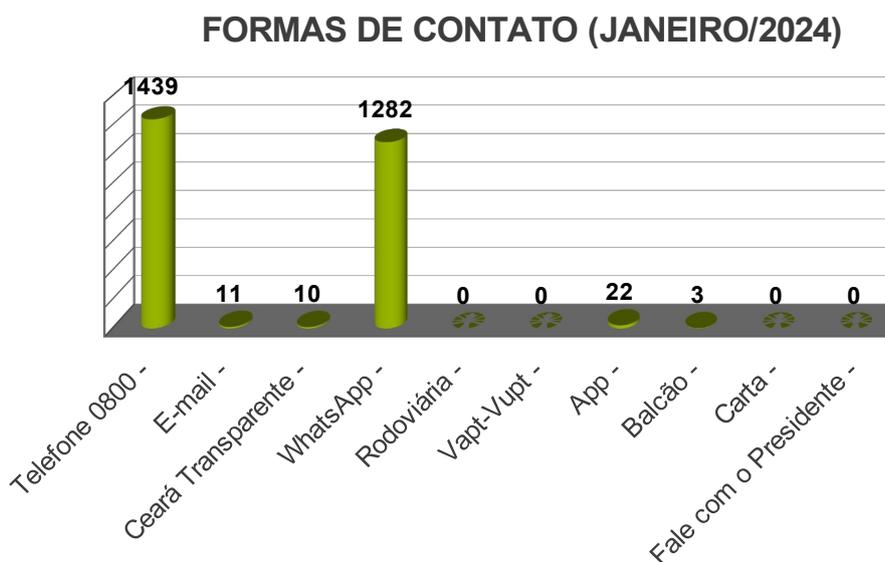
Das 2767 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 51 se converteram em reclamações.



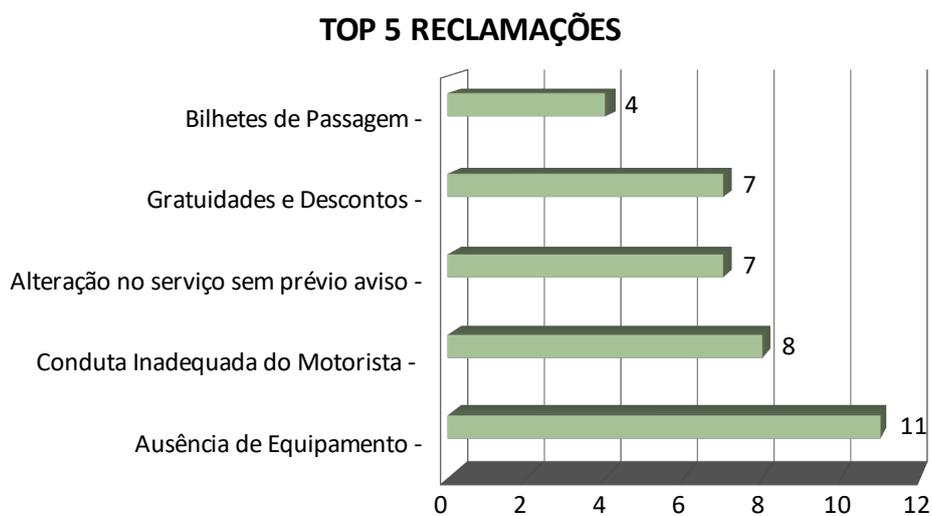
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 53 Reclamação/Denúncia foram registradas em novembro, 40 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

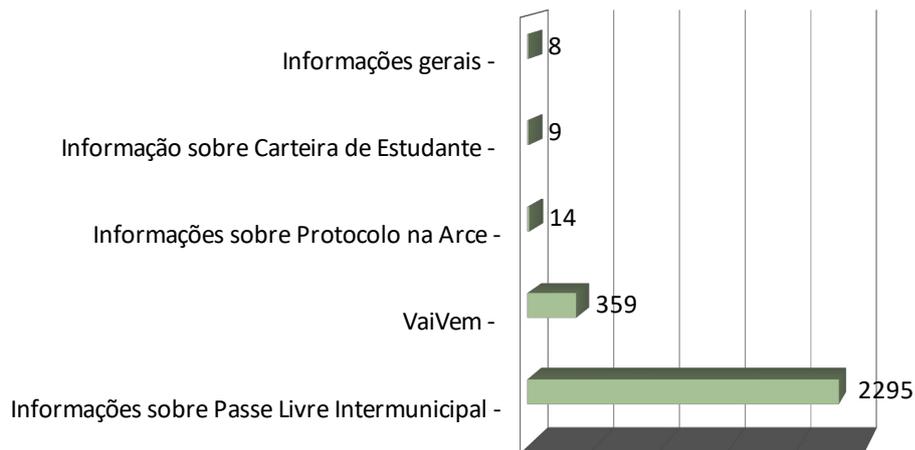


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em janeiro de 2024.



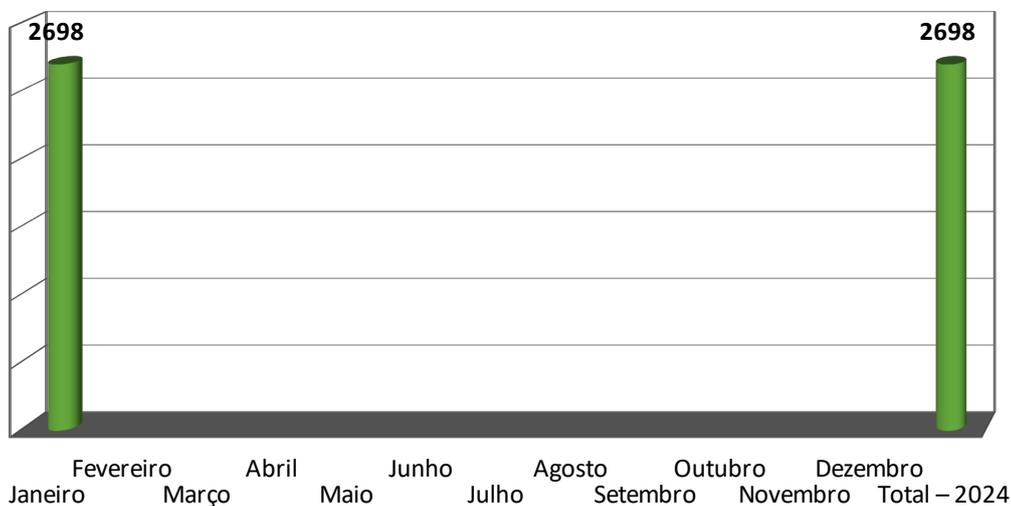
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em janeiro de 2024.

### TOP 5 INFORMAÇÕES



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2698 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.

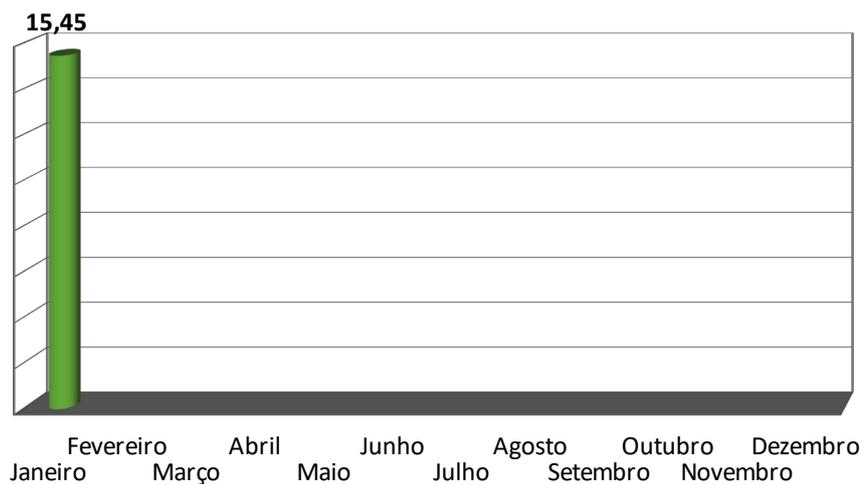


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 51 ocorrências



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

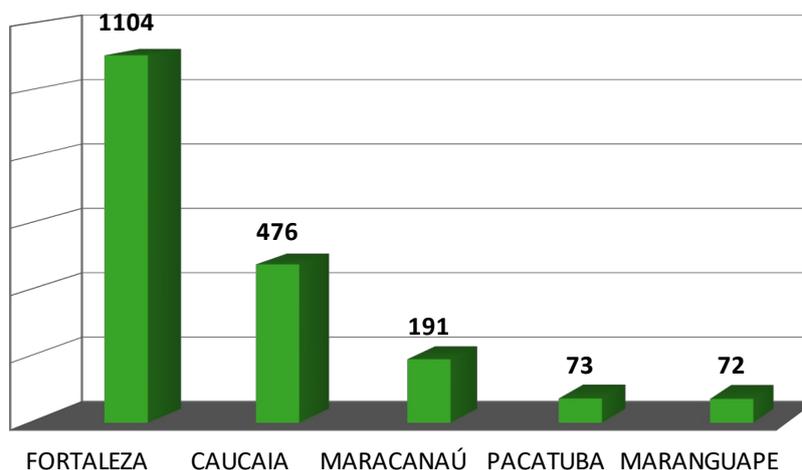
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024

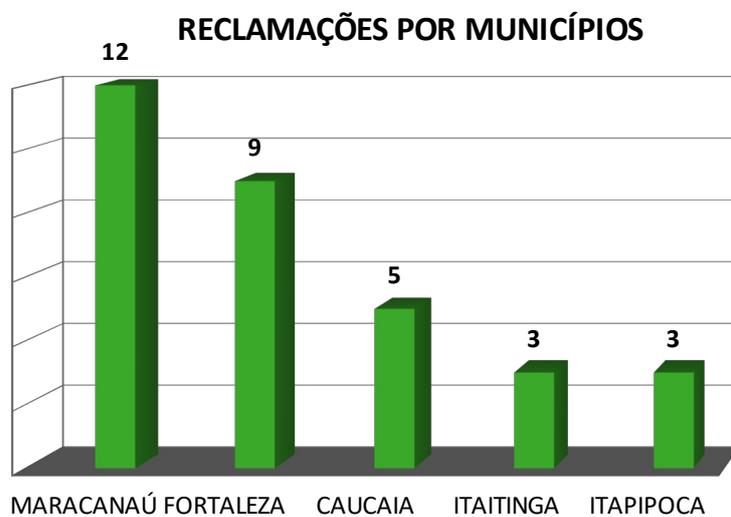


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15,45 DIAS

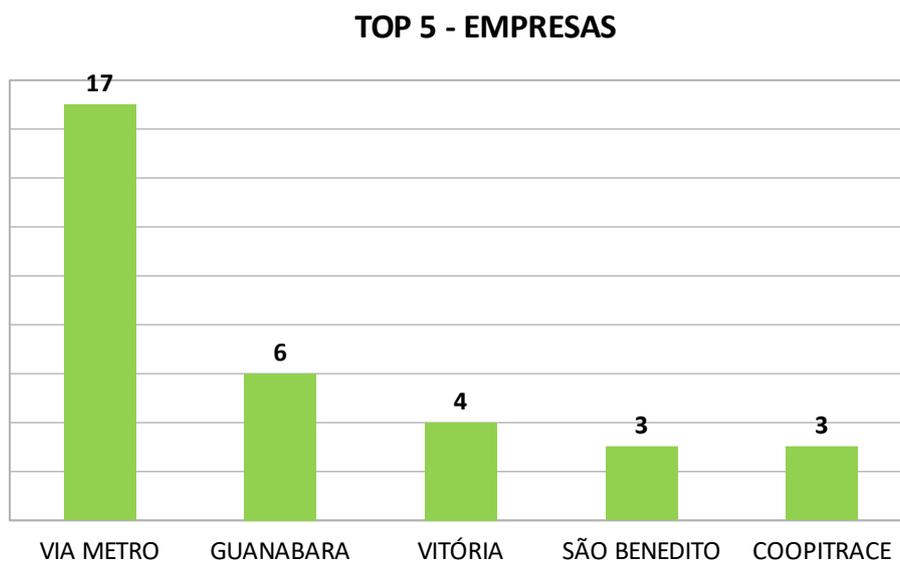
Principais informações e reclamações por municípios:

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





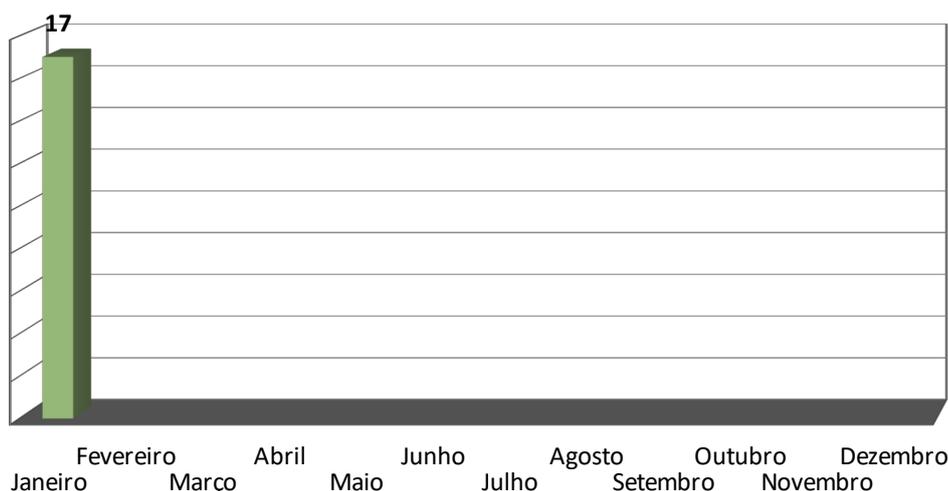
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em janeiro 2024.



### DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 17 (dezesete) 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. (8 solicitações sobre “VaiVem”, 3 solicitações sobre “Carteira de Estudante”, 2 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 1 solicitação sobre “Licença especial”, 1 solicitação sobre “Passe Livre Intermunicipal”, 1 solicitação sobre “Prestação de Serviços – Táxi” e 1 solicitação sobre “Gratuidades e Descontos”).

### 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/SITUAÇÃO
27/12/23	15/01/24	288372	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
03/01/2024	23/01/2024	289050	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
24/01/2024	24/01/2024	291301	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 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.

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
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.

**Obs<sub>1</sub>:** 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 janeiro, 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 “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 de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 10,23 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de janeiro não realizamos reunião e não houve registro nem arquivamento de 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 "App". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 14,59 dias 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 janeiro e não foi realizada reunião. 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” lideram as solicitações

registradas pelo telefone, visto que de um total de 2698 solicitações de informações, 2295 foram relativas ao Passe Livre. O mês de janeiro 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 janeiro/2024 ficou em 15,45 dias.

Em janeiro não tivemos registros de na área de gás canalizado.