

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE

Julho/2020

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: Aurélio Rodrigues da Silva

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, 31 de agosto de 2020.

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 **julho de 2020**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

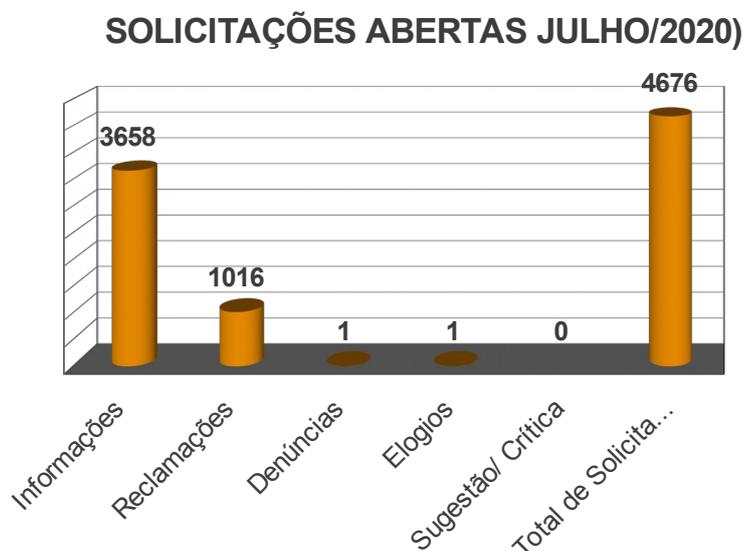
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4675
Informações	3658
Reclamações	1016
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	212
Improcedente	180
Caminho do Entendimento	592

Fonte: SGO e SISCDO

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.676 solicitações, 1016 se converteram em reclamações.

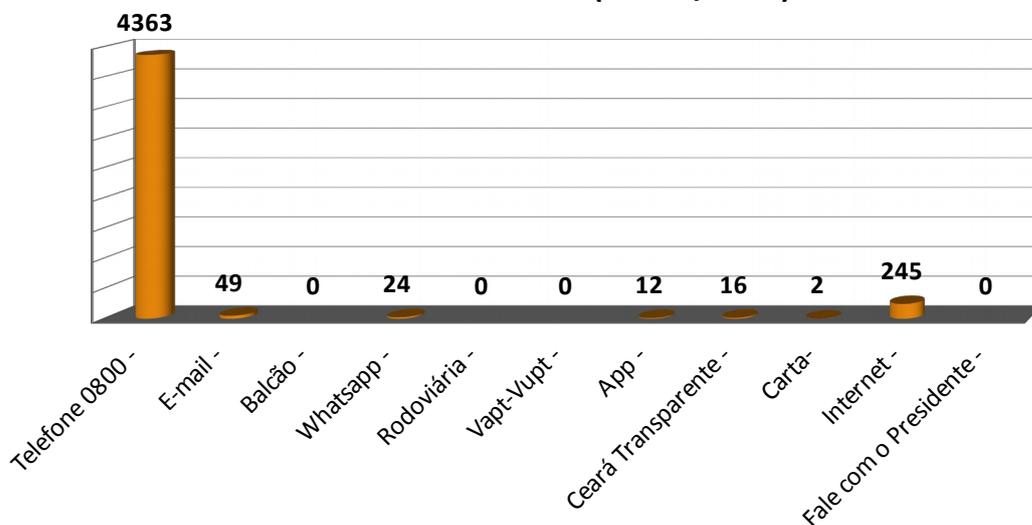


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (198), *Falta de Energia* (98), *Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)* (89), *Cobrança Indevida* (73) e *Ligação* (62), conforme demonstra o gráfico abaixo:



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 4.363 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.

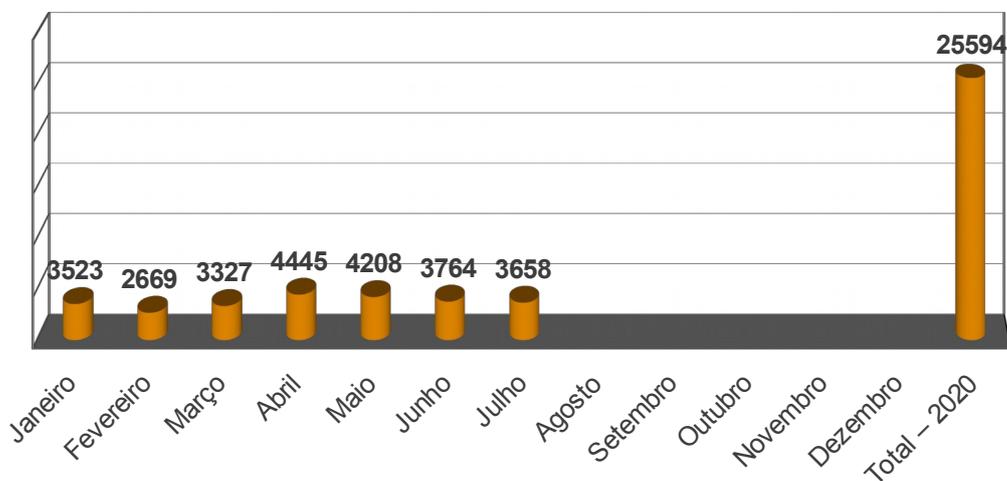
FORMA DE CONTATO (JULHO/2020)



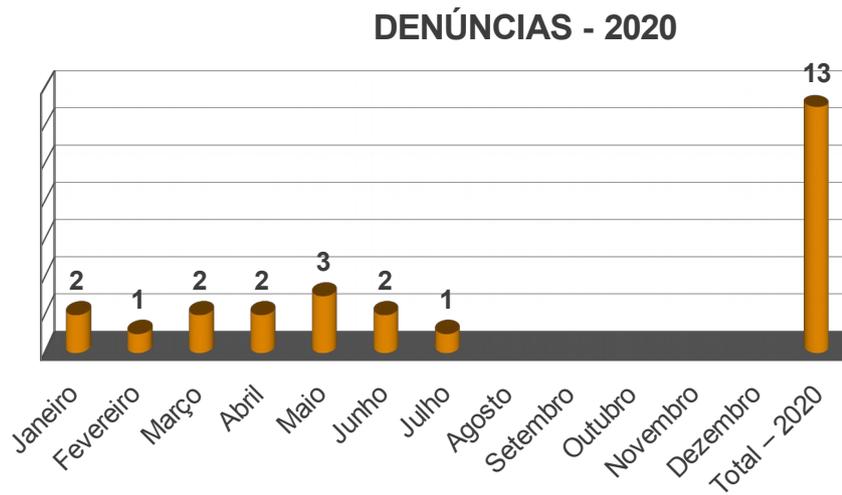
No mês de julho não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

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

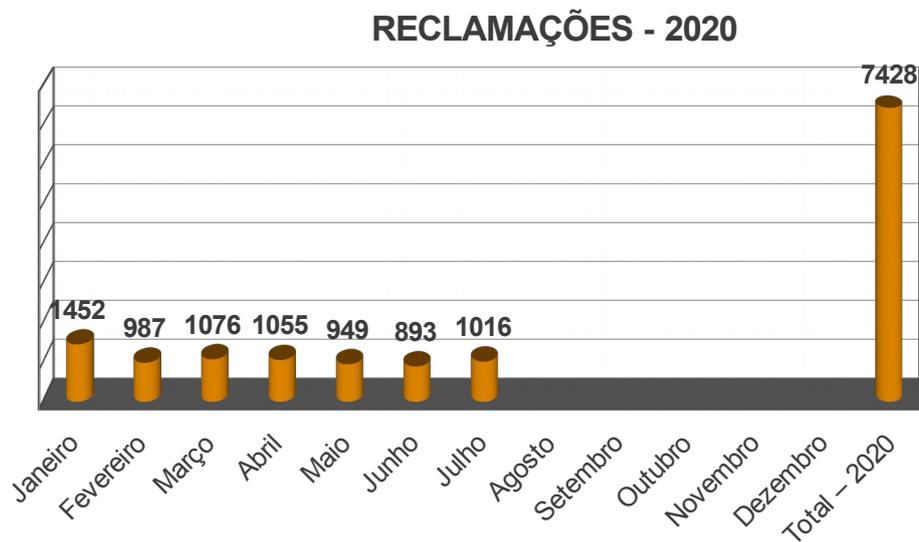
INFORMAÇÕES - 2020



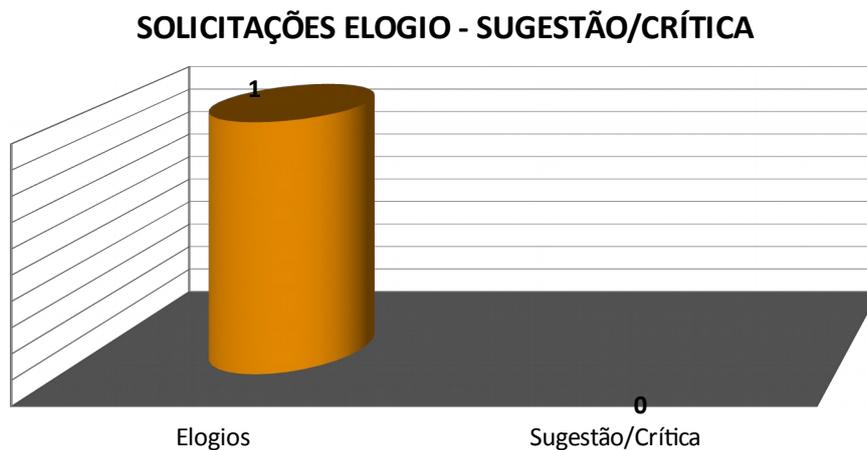
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:



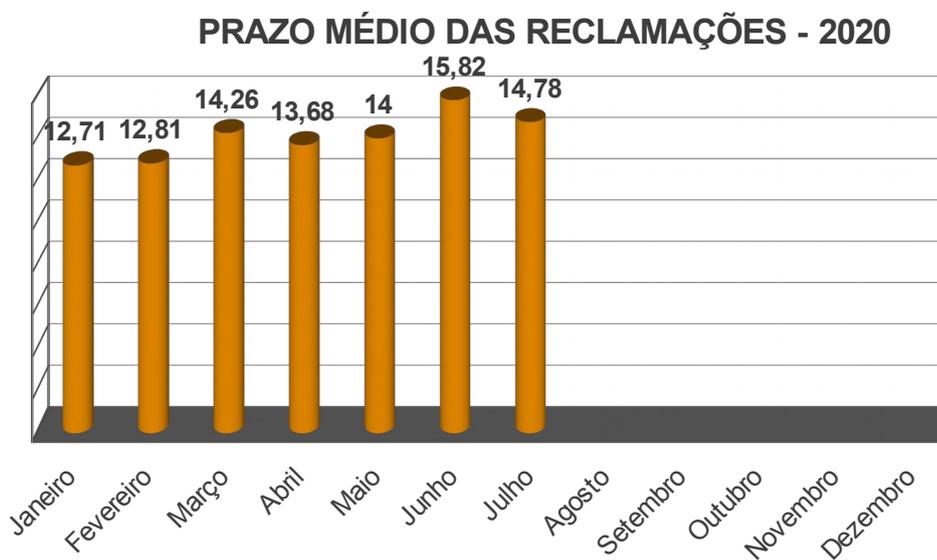
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, apenas registramos 1 (um) elogio conforme apresenta-se no gráfico abaixo:



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14 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 **julho de 2020**, 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	495
Informações	418
Reclamações	76
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	64
Total de Solicitações Finalizadas	516
Informações Finalizadas	420
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	96
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	50
Improcedente	15
Outros/Não se aplica	451

Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 9 (nove) solicitações do Aplicativo, que por se tratarem de reclamações do município de Fortaleza, não foi dado encaminhamento para o Agente Regulado, 2 (duas) solicitações de teste do Aplicativo e 1 (uma) solicitação devido a discordância do reclamante na resposta da Cagece, foi encaminhado direto para Coordenadoria de Saneamento Básico analisar.

Obs₂: A diferença entre o número de informações abertas (418) e o número de encerradas (420), ocorreu em virtude de 1 (uma) ter sido inclusa em 22/06 e só ter sido finalizada como script em 13/07 e 1 (uma) outra ter sido aberta como teste do App Arce em 25/06 e apenas finalizada em 06/07.

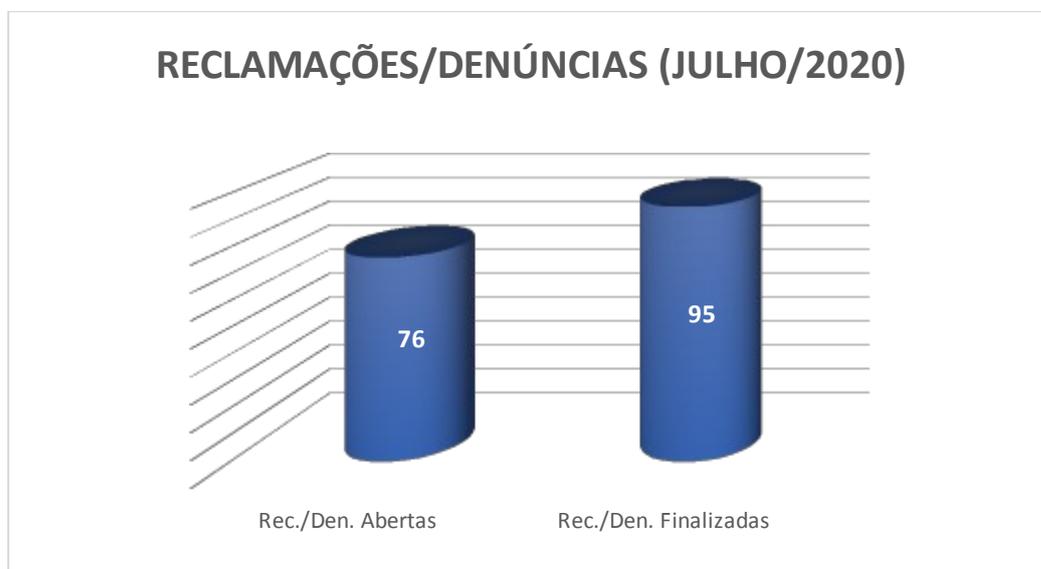
Obs₃: Processo aberto: PVIR/OUV/0005/2020

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

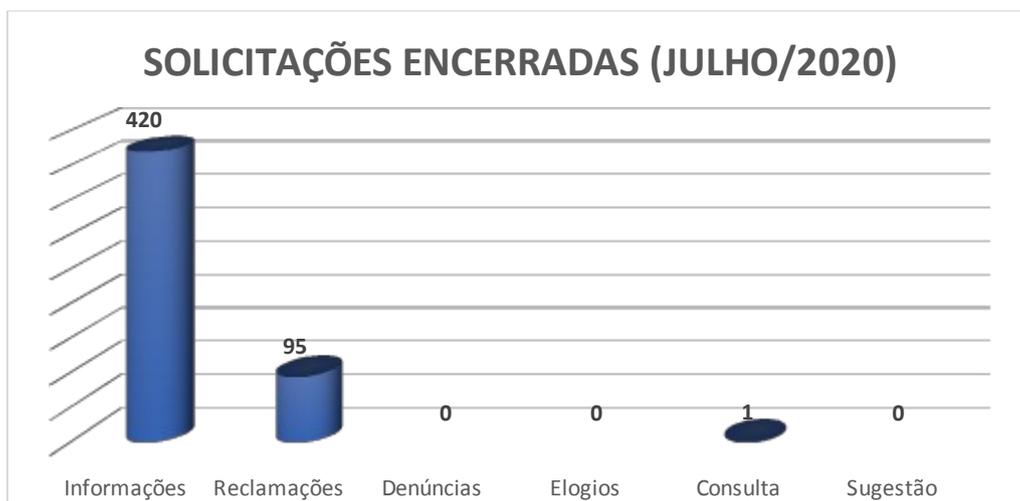
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 495 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 76 se converteram em reclamações, das quais 64 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



Vê-se no gráfico a seguir que 76 reclamações/denúncias foram registradas e 95 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:

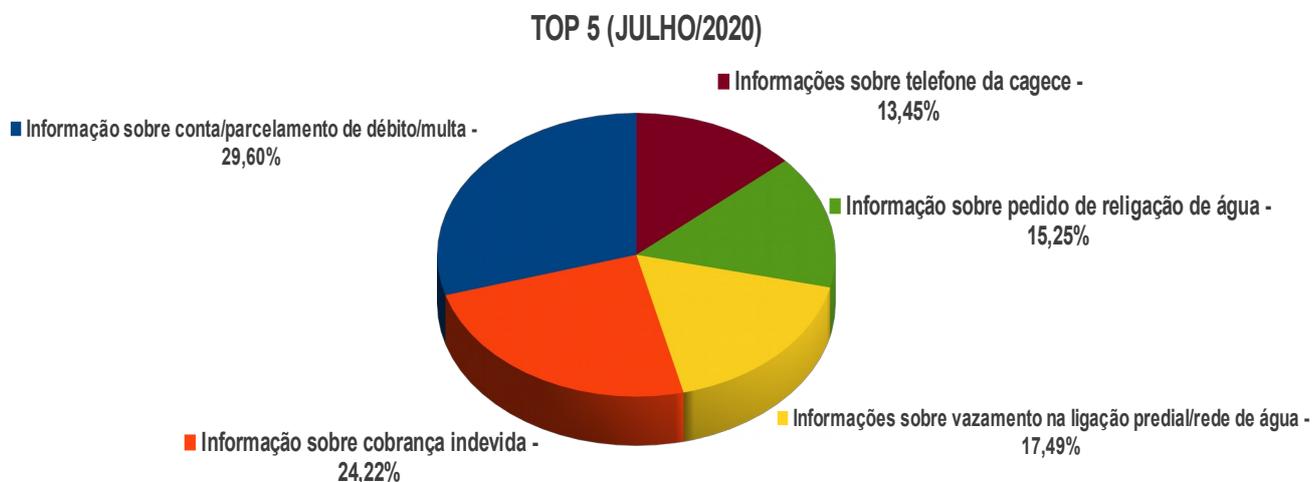


Obs₂: A diferença entre o número de informações abertas (418) e o número de encerradas (420), ocorreu em virtude de 1 (uma) ter sido incluída em 22/06 e só ter sido finalizada como script em 13/07 e 1 (uma) outra ter sido aberta como teste do App Arce em 25/06 e apenas finalizada em 06/07.

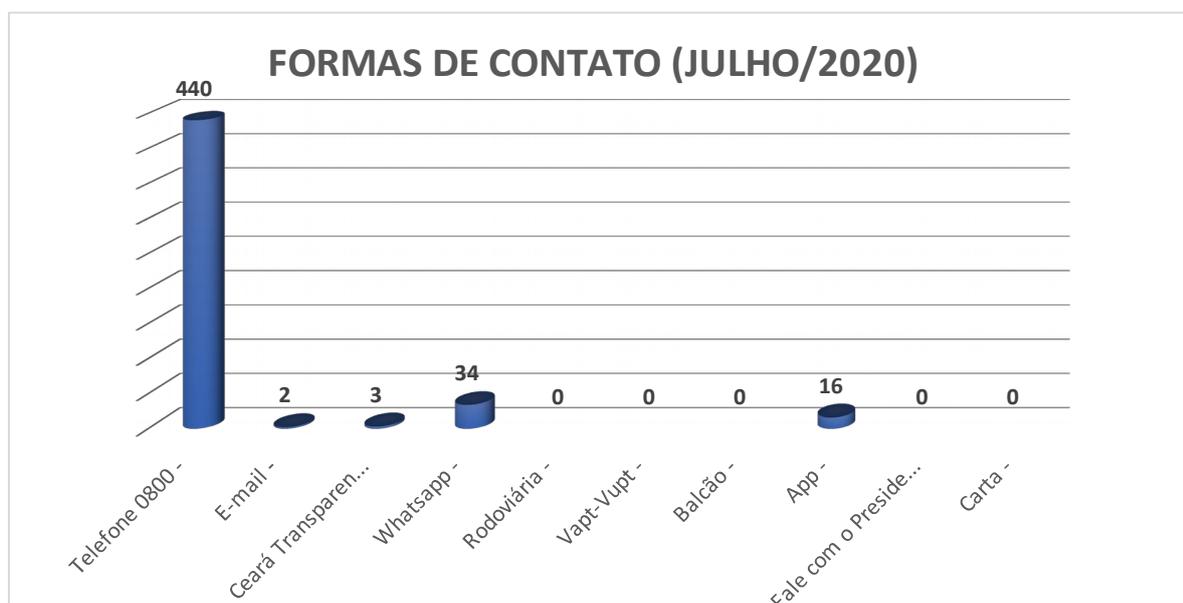
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Cobrança indevida* (15), *Falta de água ou baixa pressão* (13), *Obstrução de ligação/rede de esgoto* (6), *Vazamento na ligação/predial de água* (6) e *Pedido de ligação de água* (5) conforme dispõe o gráfico abaixo:



Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (66)*, *Informação sobre cobrança indevida (54)*, *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (39)*, *Informação sobre pedido de religação de água (34)* e *Informação sobre telefone da Cagece (30)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

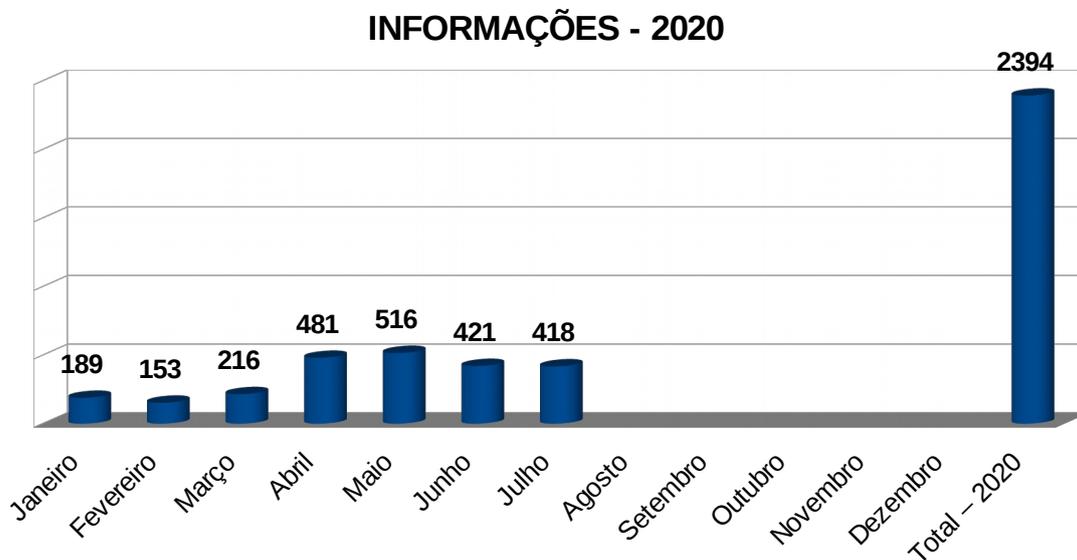


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 440 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

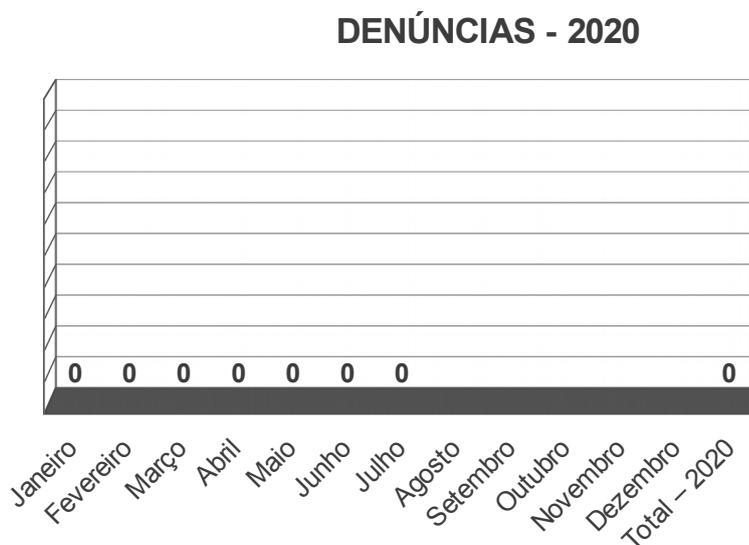


No mês de julho não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt.

Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 0,71% no número de informações se comparado com o mês anterior.

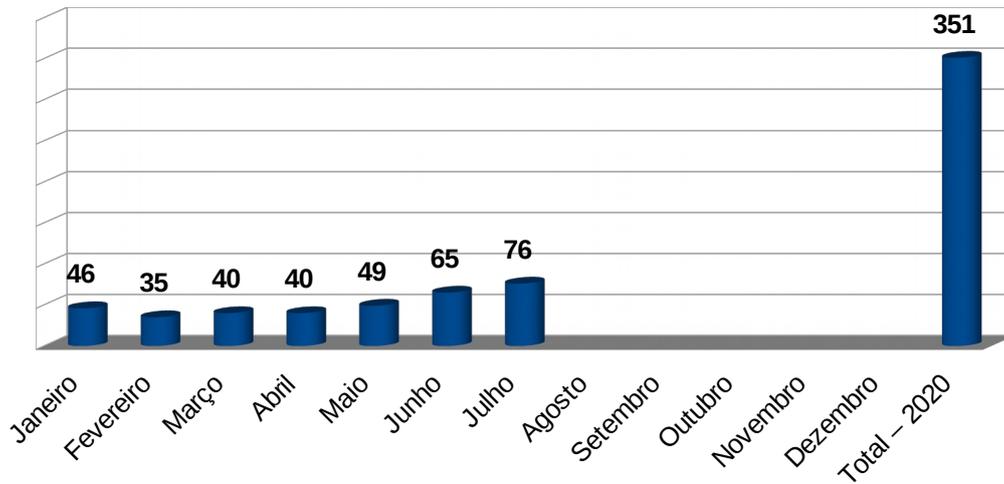


Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



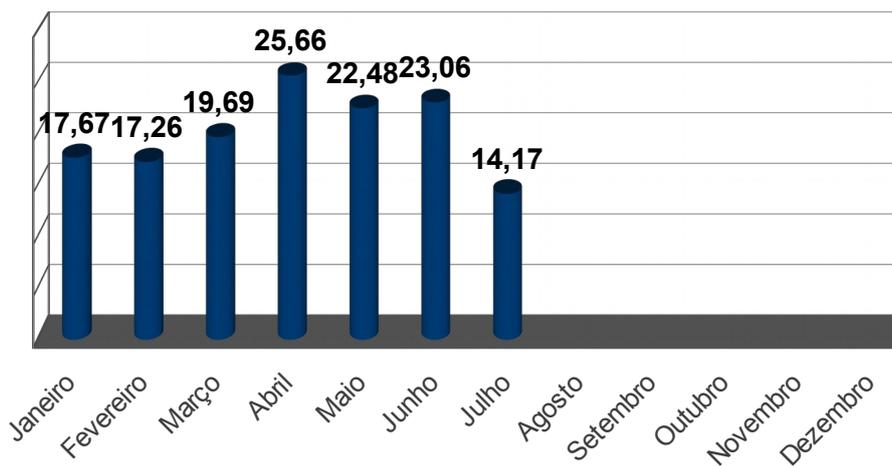
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 16,92% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



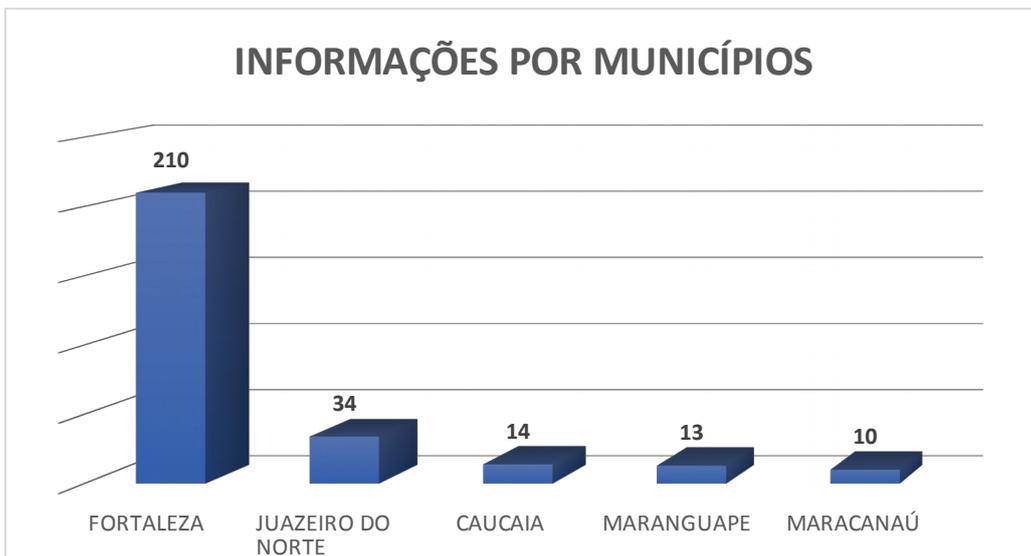
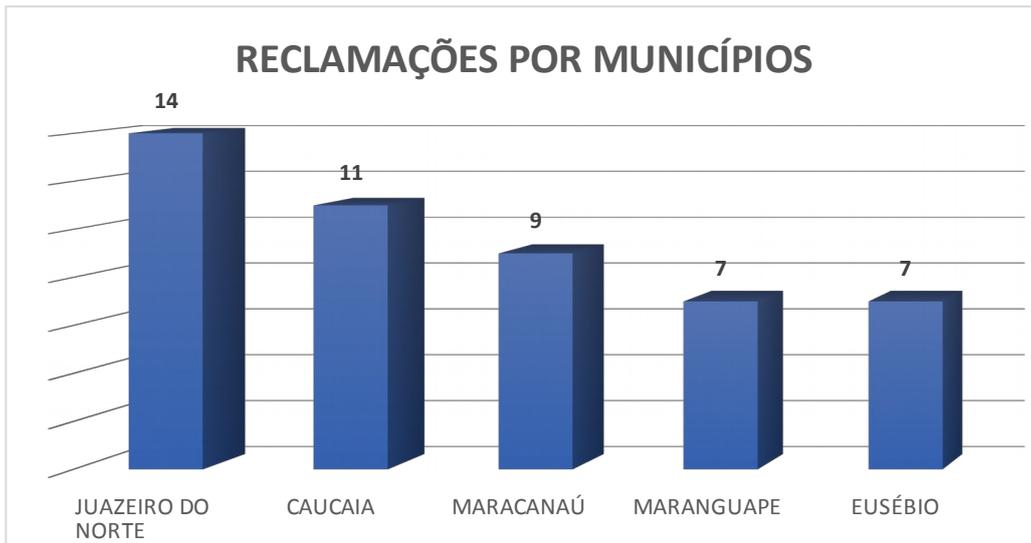
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



Não houve mediações realizadas pela Ouvidoria no mês de julho.

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 **julho de 2020** 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

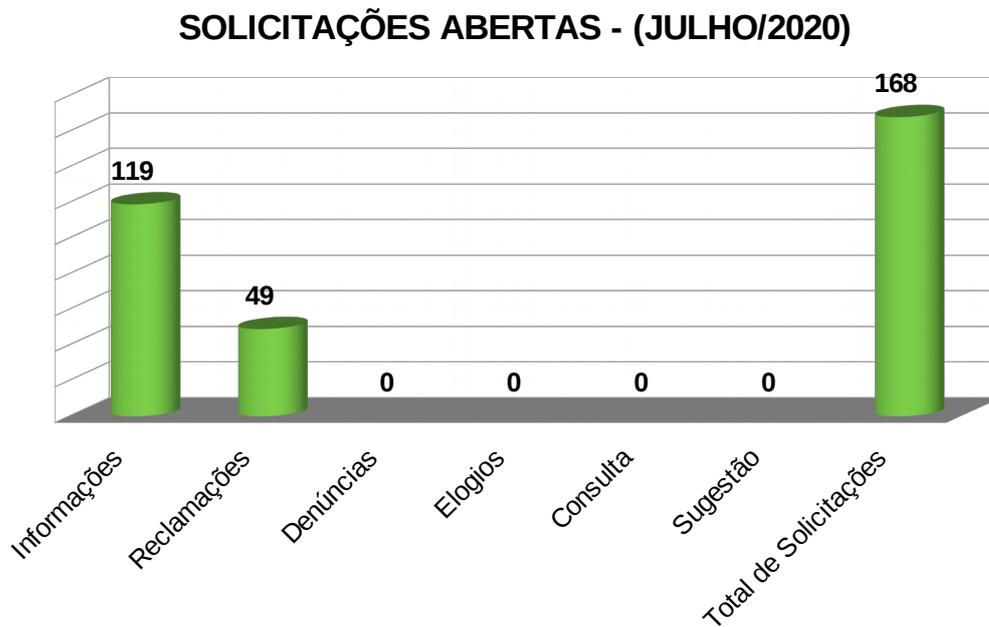
Total de Solicitações Abertas	168
Informações	119
Reclamações	49
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	162
Informações Finalizadas	119
Reclamações Finalizadas	40
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	162

Fonte: SOA e SISDO

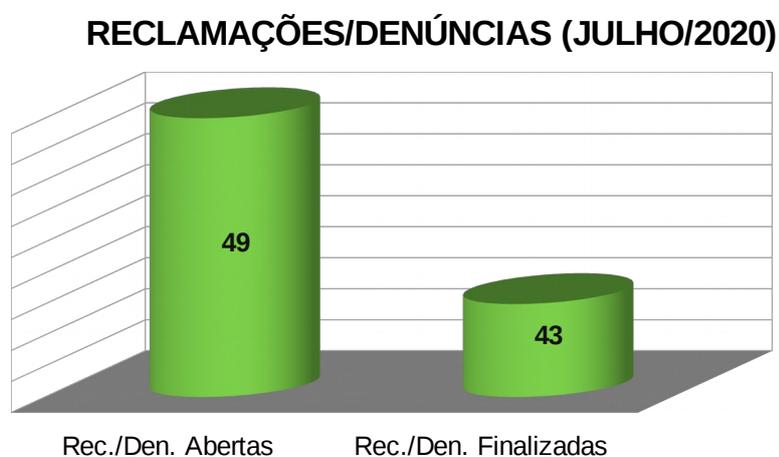
Obs₃: Processo aberto: PVIR/OUV/0006/2020

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 168 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 49 se converteram em reclamações.

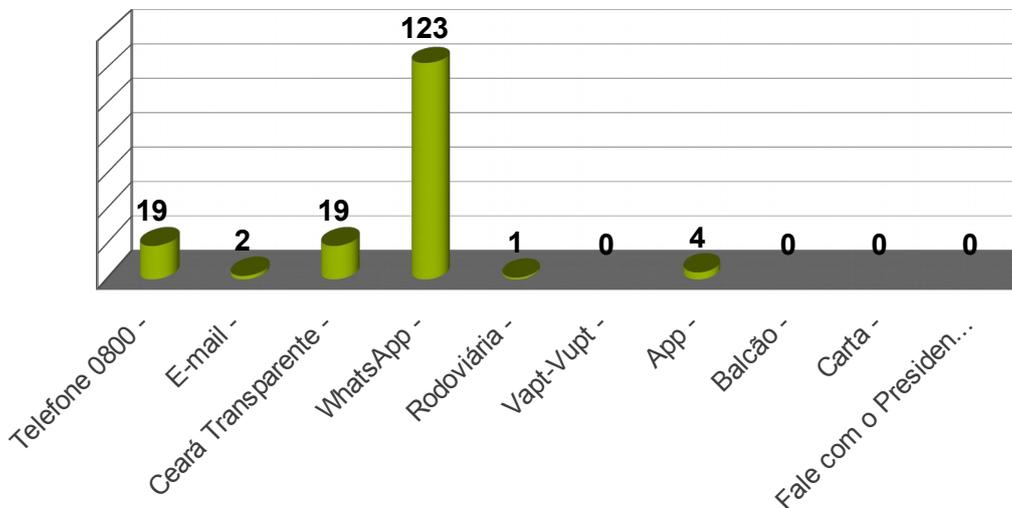


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 49 Reclamação/Denúncia foi registrada em julho, 43 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

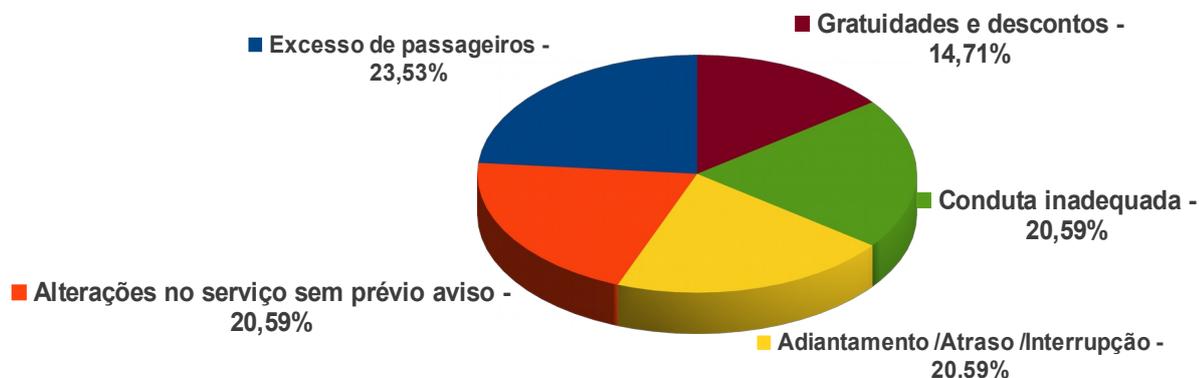
FORMAS DE CONTATO (JULHO/2020)



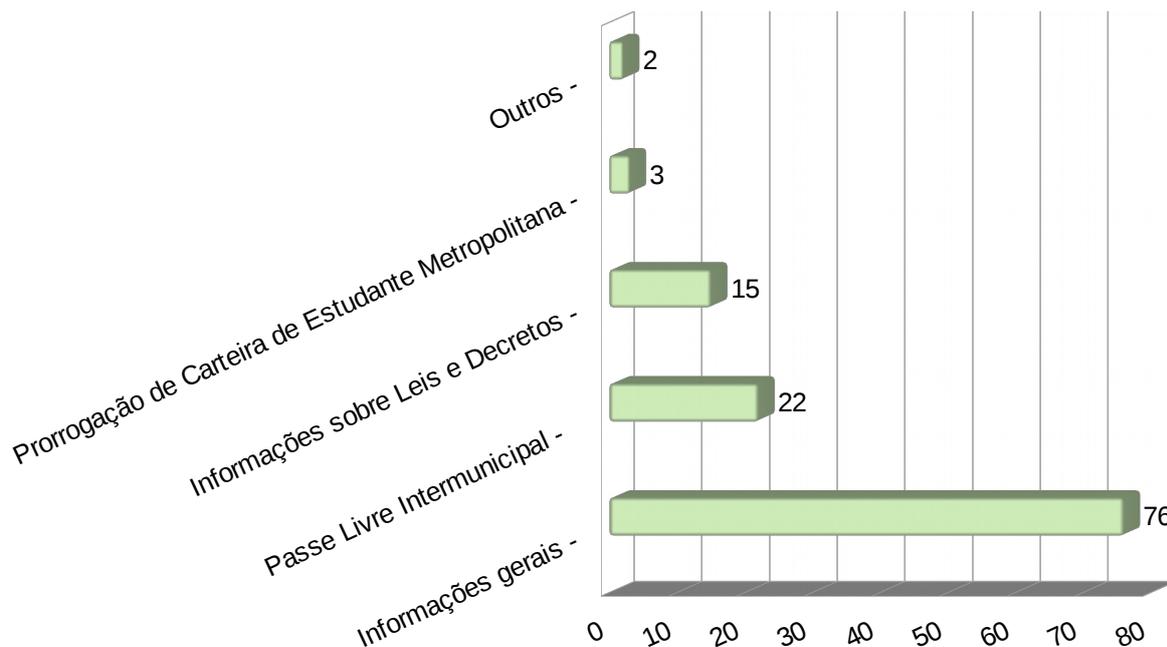
No mês de julho não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em julho de 2020.

TOP 5 (JULHO/2020)

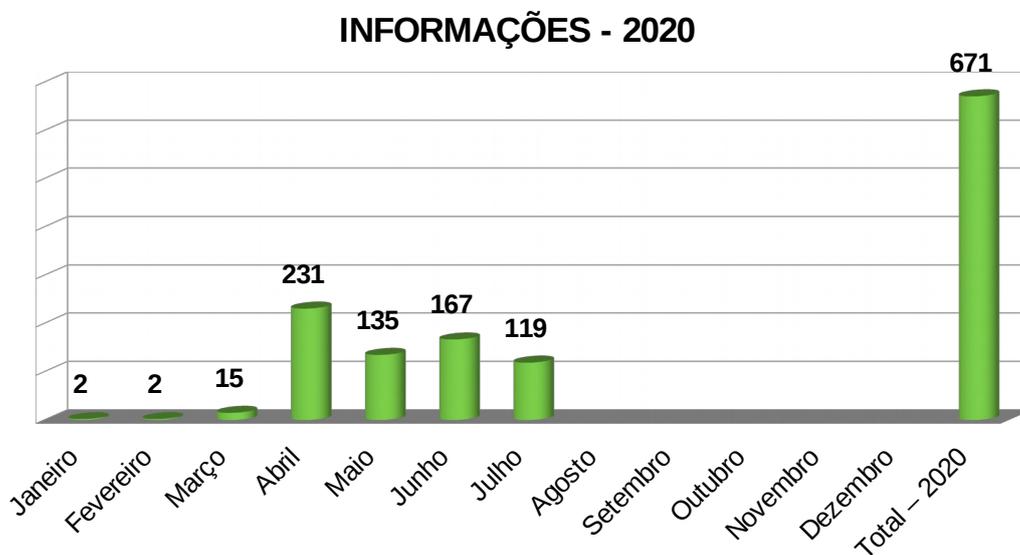


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em julho de 2020.

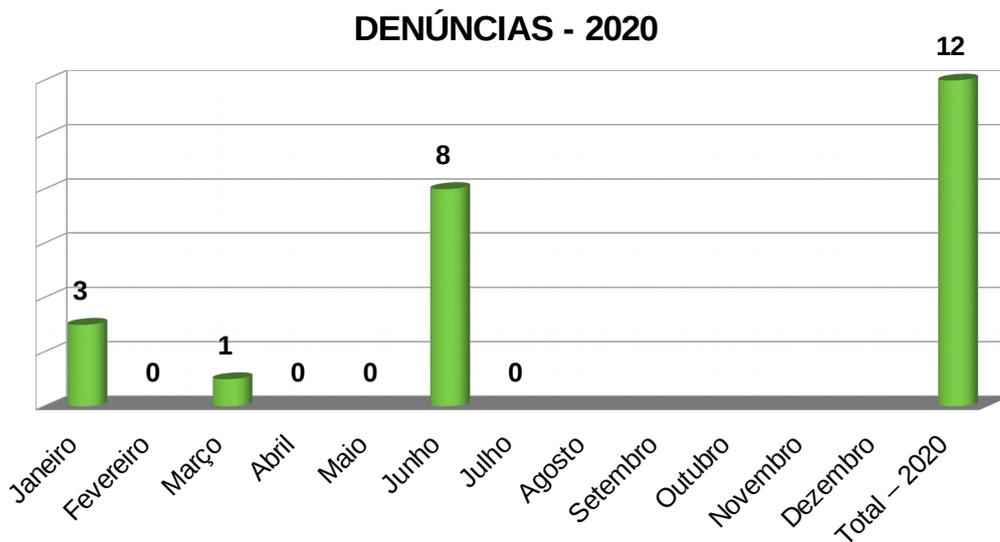


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

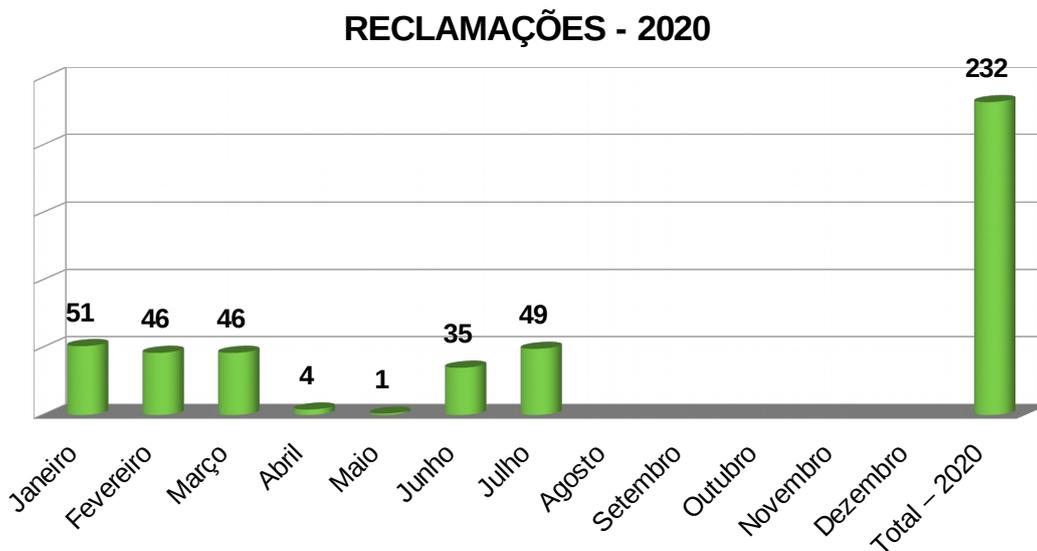
No mês de referência deste relatório registramos 119 ocorrências quanto ao número de informações.



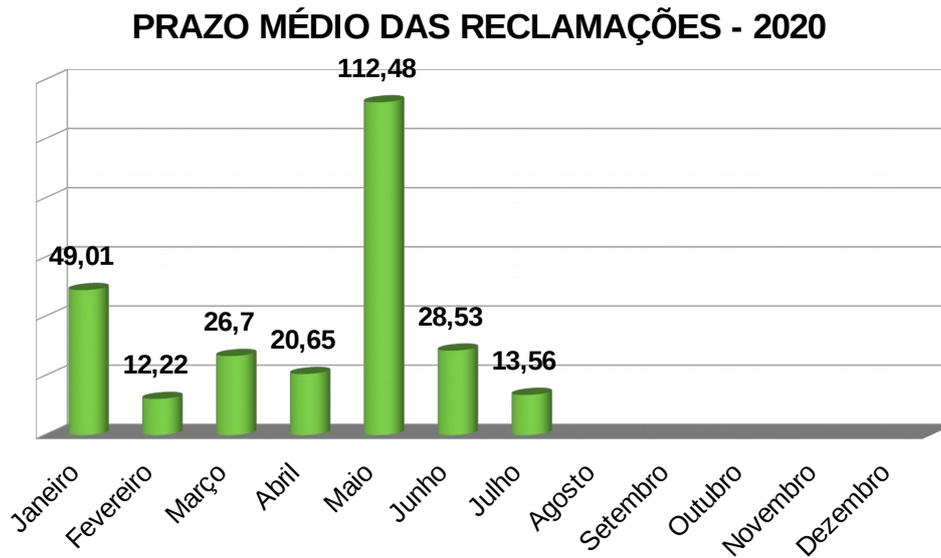
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se um aumento de aproximadamente 40% em julho comparando-se ao mês anterior.



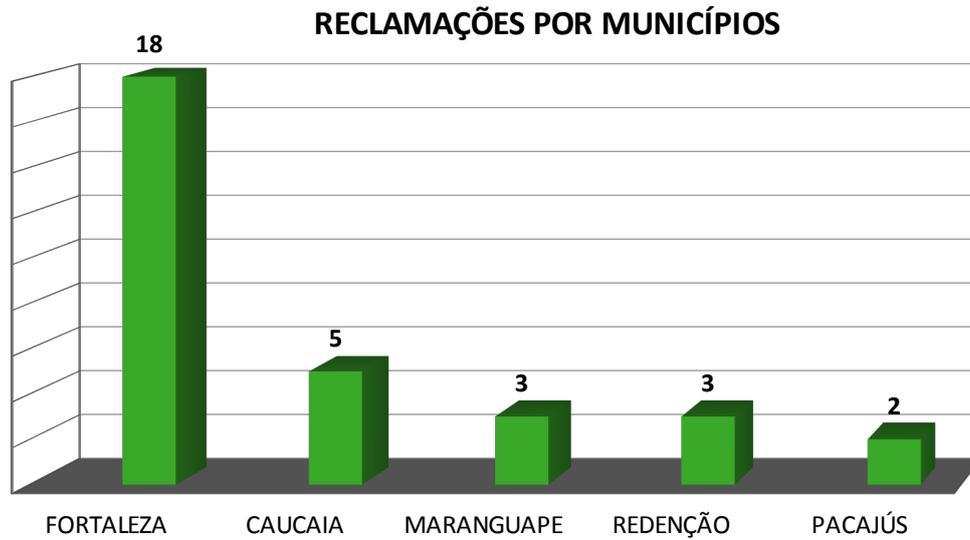
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 37 DIAS

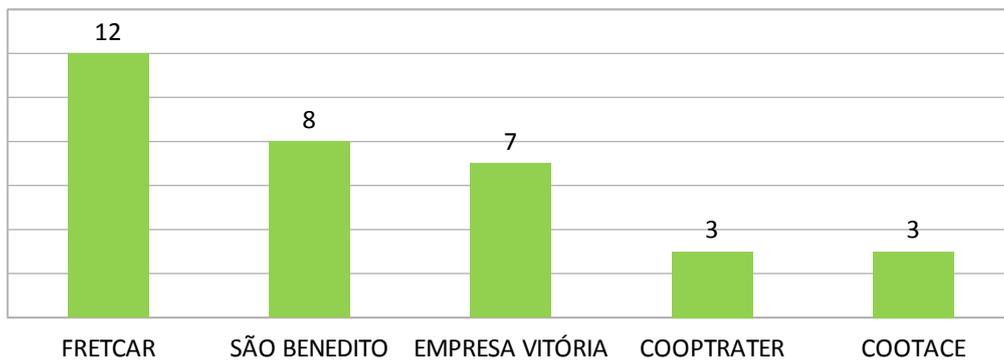
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a julho ficou em 37 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. O prazo médio elevado se deu por conta de demandas antigas que ainda não tinham sido respondidas pela CTR. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas 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 julho 2020.

TOP 5 - EMPRESAS



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 **julho de 2020** 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
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
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SISCDO.

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.

Na área de energia, com relação ao número de informações verifica-se que no mês de julho começou-se a sentir o retorno da normalidade quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia. Em julho foram 3.658 informações, praticamente o valor da média dos últimos 6 meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio e junho, que foi 3.656) de 2020. No entanto, o número de reclamações se elevou, quando comparado ao último mês, porém se manteve semelhante à média dos últimos 6 meses (1.068 reclamações).

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações elevou-se 5% quando comparado à média dos 6 primeiros meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio e junho, que foi 399) de 2020, esse índice, vem baixando, porém continua mais elevado que antes da pandemia. Já o número de reclamações se elevou 65%.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. Mesmo incluindo o mês de abril, maio e junho na média, o número de solicitações de informações dos usuários permaneceu elevada, aumentando em 30%, quando comparado à média dos últimos 6 meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio e junho, que foi 92) de 2020.

Já o número de reclamações que nos meses de abril e maio reduziram drasticamente, em junho e julho voltou à normalidade, inclusive com o número de reclamações no mês de julho com um aumento de 63% quando comparado à média dos últimos 6 meses, provavelmente em função do retorno do transporte intermunicipal no dia 10.07.2020, mesmo que com a operação reduzida.

Outro ponto relevante para registrar na área de transporte foi, assim como ocorreu em abril, maio e junho a continuidade do significativo número de usuários utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
03/08/2020	233169	FRANCISCO MARCONDE DA SILVA	0	AGR	03/08/2020
24/07/2020	232997	NEILA MARQUES DE FREITAS FEIJO	10	CSB	24/07/2020
28/07/2020	233082	JOAO BATISTA RODRIGUES BARBOSA	6	AGR	28/07/2020
01/07/2020	232478	JOSÉ CARMÊNIO DA SILVA	33	CSB	03/08/2020
30/07/2020	233149	GARDENIA FREITAS HONORATO	4	AGR	30/07/2020
16/07/2020	232834	SARAH PINHEIRO	18	AGR	29/07/2020
10/03/2020	229708	JURANDIR MARÃES PICANÇO NETO	146	OUV	20/04/2020
30/07/2020	233143	ISABEL CRISTINA DE BRITO	4	AGR	30/07/2020
12/06/2020	231976	TIAGO VINÍCIUS NASCIMENTO	52	CSB	01/07/2020
23/07/2020	232969	MANUEL BEZERRA DE BARROS	11	AGR	23/07/2020
23/07/2020	232967	ANALICE DA SILVA OLIVEIRA	11	AGR	23/07/2020
16/07/2020	232830	LUZIETE DA SILVA CHAGAS	18	AGR	16/07/2020

30/07/2020	233150	PEDRO EUGÊNIO TABOSA MARTINS	4	AGR	30/07/2020
16/07/2020	232828	JOELMA ISIDÓRIO CAVALCANTE	18	CSB	24/07/2020
29/07/2020	233114	CÍCERA MARIA ELIAS DA SILVA	5	AGR	29/07/2020
30/07/2020	233145	ANTÔNIO GLECE BEZERRA	4	AGR	30/07/2020
28/07/2020	233081	VANDERLÂNDIA SANTANA	6	AGR	28/07/2020
27/07/2020	233054	ANTÔNIA ROSEVÂNIA DE MOURA	7	AGR	30/07/2020
20/07/2020	232889	MARIA APARECIDA DO NASCIMENTO	14	AGR	20/07/2020
29/07/2020	233122	ANTÔNIO CARLOS BRAGA DA SILVA	5	AGR	29/07/2020
29/07/2020	233120	JOÃO DE DESU RABELO SOBRINHO	5	AGR	29/07/2020
29/07/2020	233119	CONDOMÍNIO HARMONIA	5	AGR	29/07/2020
20/07/2020	232888	RAYANNE HOLANDA	14	CSB	24/07/2020
10/07/2020	232703	RODOLFO LIMA	24	CSB	31/07/2020
09/07/2020	232651	ANTÔNIA ELENEISA COSTA LIMA	25	AGR	09/07/2020
16/07/2020	232837	ANA ESTELA AFONSO	18	AGR	16/07/2020

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/07/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
21/07/2020	232914	ANALIAN BARROS SILVA	13	OUV	21/07/2020
24/07/2020	233005	HUMBERTO MENDONÇA SIVA NETO	10	OUV	24/07/2020
31/07/2020	233160	ANÔNIMO	3	OUV	31/07/2020
27/07/2020	233035	MARIA ROSENIR SILVA	7	OUV	27/07/2020
28/07/2020	233100	INÁCIO SOUSA MAGALHÃES	6	OUV	28/07/2020
29/07/2020	233123	ANÔNIMO	5	OUV	29/07/2020
07/07/2020	232613	ANÔNIMA	27	OUV	07/07/2020
03/08/2020	233183	CRISTIENE BARROSO	0	OUV	03/08/2020
03/08/2020	233181	JUCILEIDE ALMEIDA DOS SANTOS	232933	MARIA REGIANE COSTA	03/08/2020
31/07/2020	233157	JOEL FIRMINO DA ROCHA	3	OUV	31/07/2020
29/07/2020	233124	ANÔNIMO	5	OUV	29/07/2020
28/07/2020	233101	JOSÉ KELTON FREITAS GOMES	6	OUV	28/07/2020

28/07/2020	233080	FRANCISCO JALSEI DE CARVALHO	6	OUV	28/07/2020
28/07/2020	233078	WALBERTO LOPES MAURICIO FILHO	6	OUV	28/07/2020
27/07/2020	233062	RIVALDO	7	OUV	27/07/2020
27/07/2020	233055	DÁVILA COELHO	7	OUV	27/07/2020
23/07/2020	232970	JANAÍNA	11	OUV	23/07/2020
22/07/2020	232941	FRANCISCO ANTONIO ALEXANDRE DA DA	12	OUV	22/07/2020
27/07/2020	233048	FRANCISCO MARCELINO ROGÉRIO	7	OUV	27/07/2020
10/07/2020	232702	FRANCISCO CLEITON DE OLIVEIRA	24	OUV	10/07/2020
30/07/2020	233142	MARIA LEUDA ARAÚJO	4	OUV	30/07/2020
29/07/2020	233121	JACQUELINE SILVA DE SOUSA	5	OUV	29/07/2020
29/07/2020	233118	PEDRO GOMES PARENTE NETO	5	OUV	29/07/2020
28/07/2020	233091	EMERSON DA SILVA GOMES	6	OUV	28/07/2020
28/07/2020	233089	MARCO AURELIO DE SOUZA	6	OUV	28/07/2020

17/07/2020	232864	REGINA ESTELA PEREIRA	17	OUV	27/07/2020
-------------------	---------------	--------------------------------------	-----------	------------	-------------------