

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



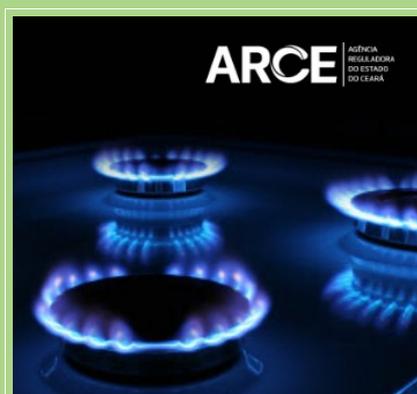
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Julho/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 Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:

https://datastudio.google.com/reporting/80ead5ee-5bec-449d-a717-5631a846ef8c/page/p_679214r6rc?s=sTK4JTbx0Tk

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como fornece uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

O relatório informa também, a evolução do prazo médio para cada área regulada, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações, e nas áreas de saneamento e transporte as reclamações e informações por municípios.

Informamos ainda por meio de planilhas o quantitativo de mediações por áreas reguladas realizadas na Ouvidoria da ARCE, bem como um gráfico no qual, em ordem crescente, enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da ARCE na área de Transporte.

Ainda, visando à transparência, bem como, melhorar e resolver os problemas detectados pela Ouvidoria, apresenta-se neste relatório as reuniões realizadas com os prestadores de serviços regulados pela Agência e com as áreas internas.

Por fim, consta nesse relatório uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelos canais disponibilizados pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, todavia são analisadas e tratadas apenas pela ANEEL, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas da ARCE. É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 18 de agosto 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 **julho 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	3630
Informações	2861
Reclamações	768
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	73
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	82
Analisadas como Improcedentes	202
Tratadas na Aneel	485
Total de Reuniões	1

Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório (06942326/2022).

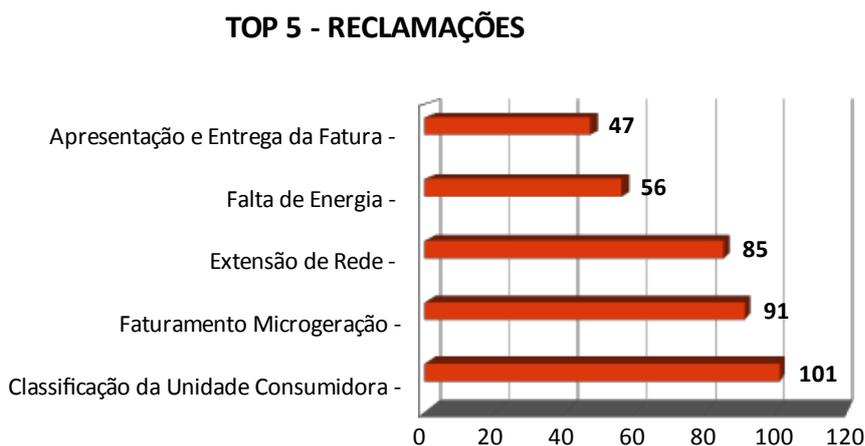
Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada em 07/07/2022

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.630 solicitações, 768 se converteram em reclamações.

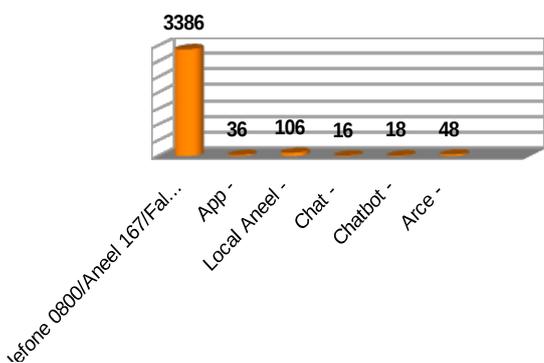


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Classificação da Unidade Consumidora (101), Faturamento Microgeração (91), Extensão de rede (85), Falta de energia (56) e Apresentação e Entrega de Fatura (47), conforme demonstra o gráfico abaixo:

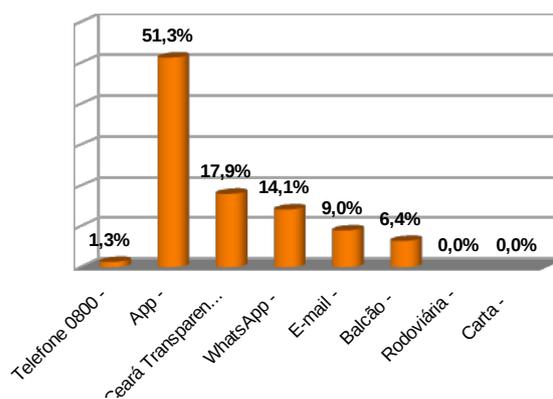


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 3.386 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (JULHO/2022)

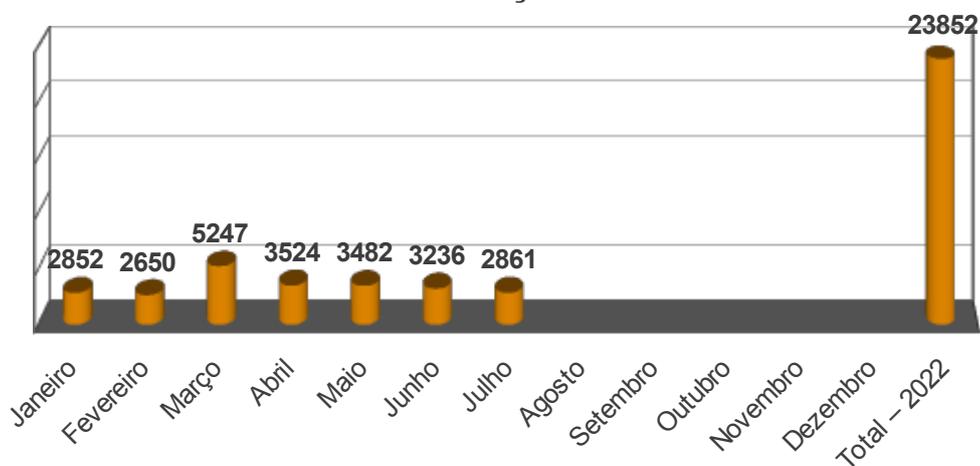


FORMA DE CONTATO ARCE (JULHO/2022)



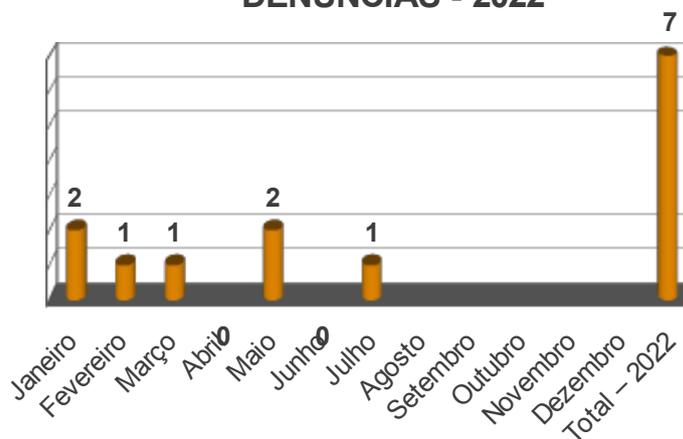
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2022



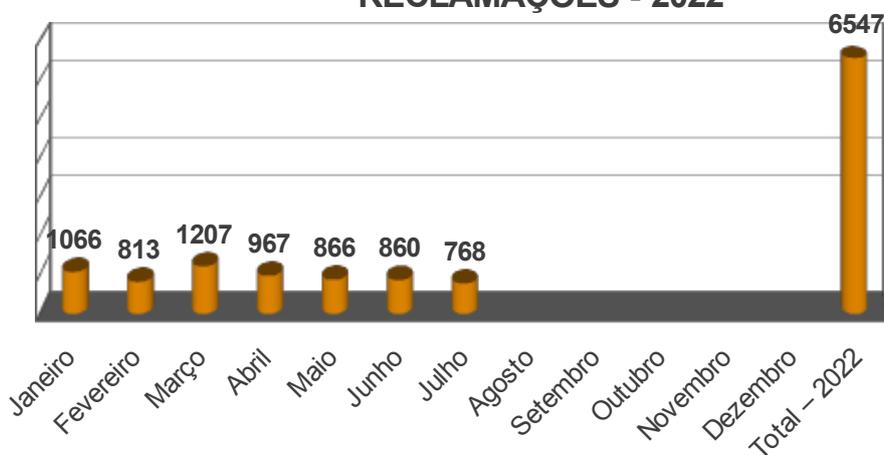
Quanto ao número de denúncias, houve 1 registro no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2022



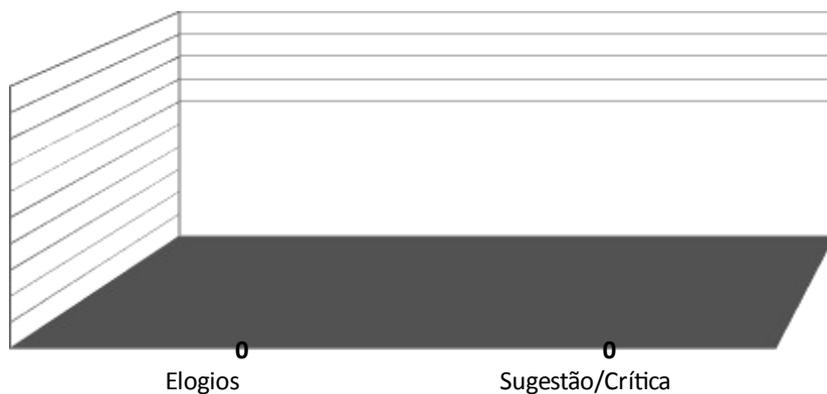
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma pequena redução mensal do quantitativo.

RECLAMAÇÕES - 2022



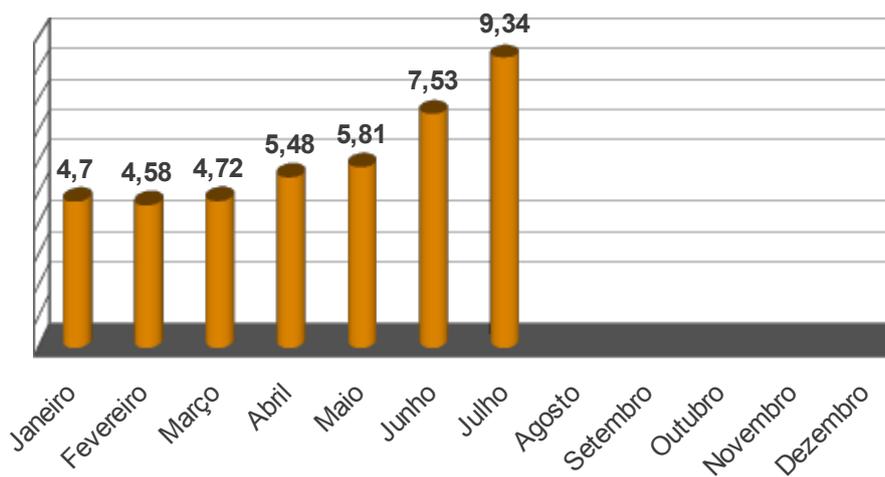
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 6 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 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	168
Informações	121
Reclamações	46
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	32
Total de Solicitações Finalizadas	169
Informações Finalizadas	121
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	48
Total de processos em tramitação	33
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	24
Improcedente	6
Procedente em Parte	2
Outros não se aplica	3
Duplicidade	5
Não compete à Arce	7
Cancelado	1
Total de Mediações	0

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 15 (quinze) reclamações registradas no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

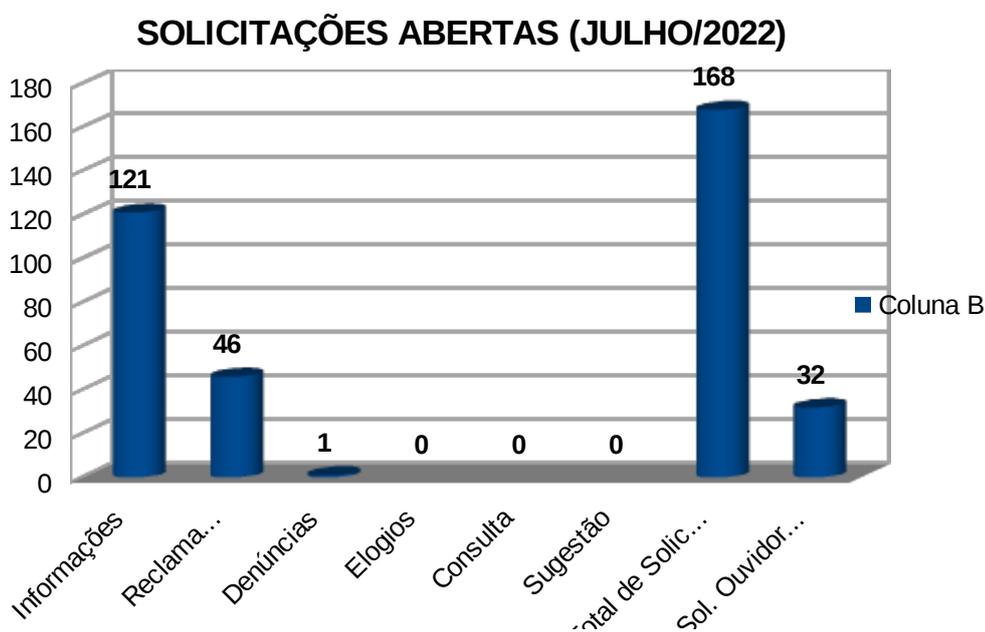
Obs₂: Não houve registro processos no mês de referência desse relatório.

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

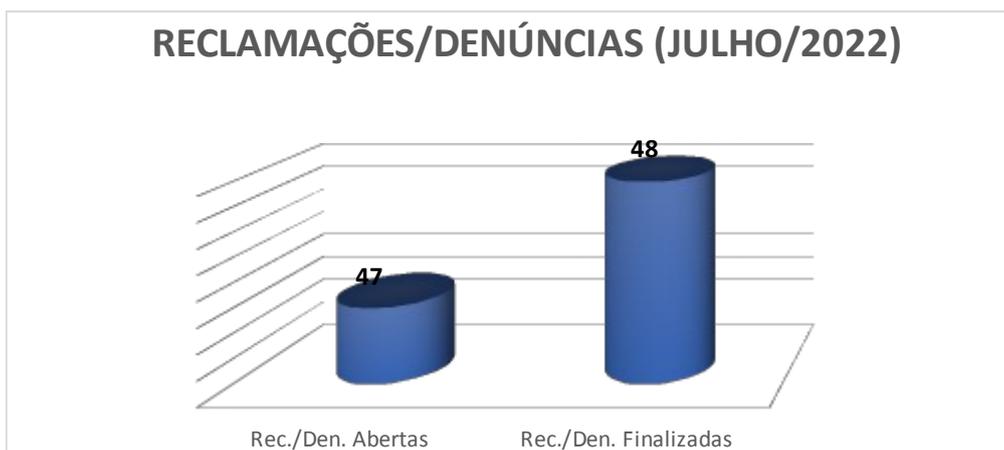
Obs₄: Não houve mediação realizada no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

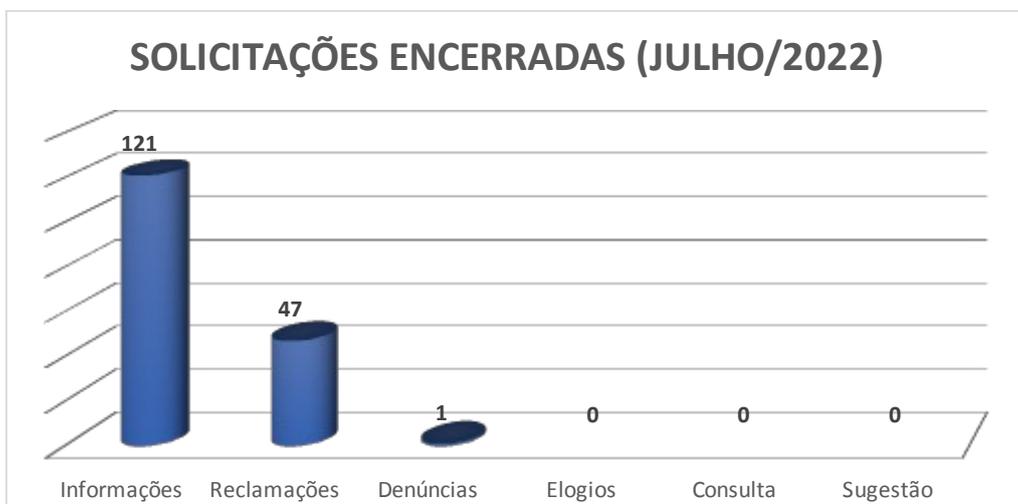
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 168 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 47 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elógio, das quais 32 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 47 reclamações/denúncias foram registradas e 48 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

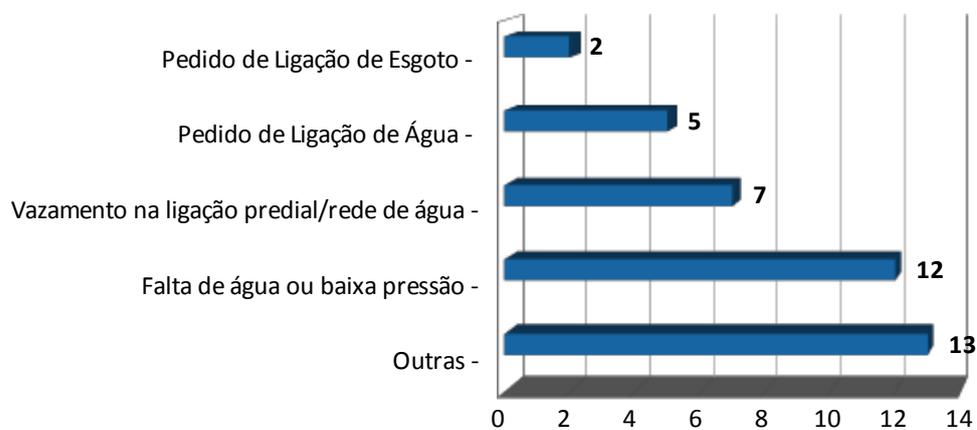


Solicitações encerradas:



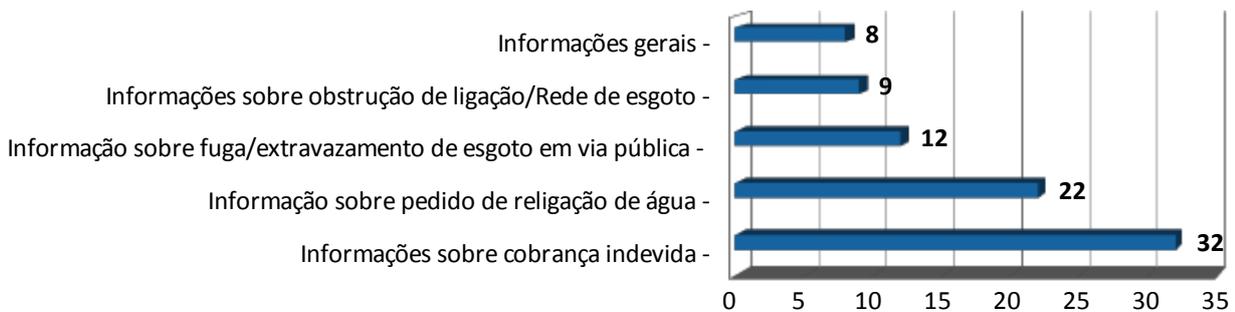
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Outras* (13), *Falta de água ou baixa pressão* (12), *Vazamento na ligação predial/rede de água* (7), *Pedido de Ligação de Água* (5) e *Pedido de Ligação de Esgoto* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

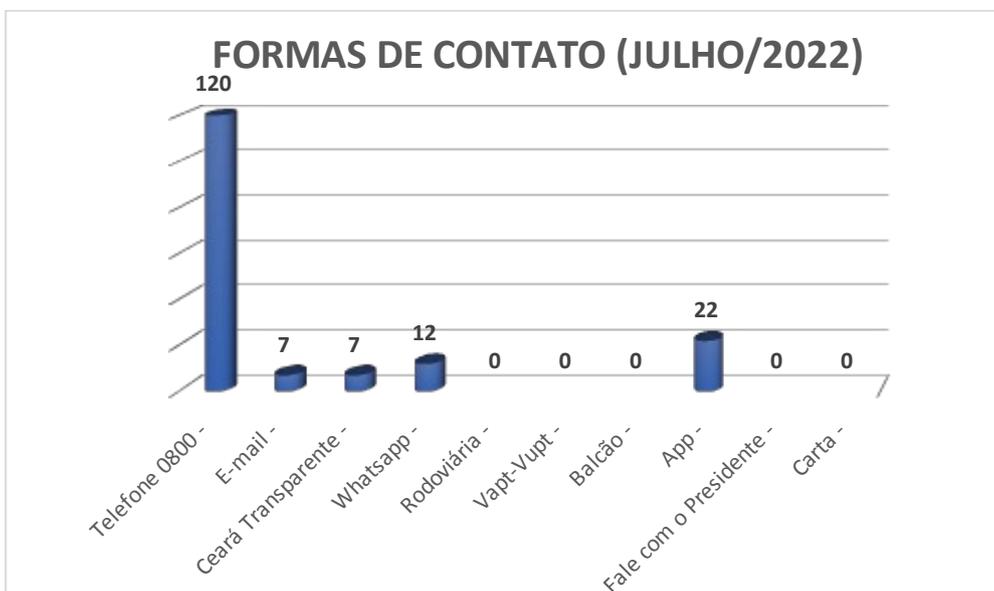


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre cobrança indevida (32), Informações sobre pedido de religação de água (22), Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto em via pública (12), Informações sobre obstrução de ligação/Rede de esgoto (9) e Informações gerais (8), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

TOP 5 - INFORMAÇÕES



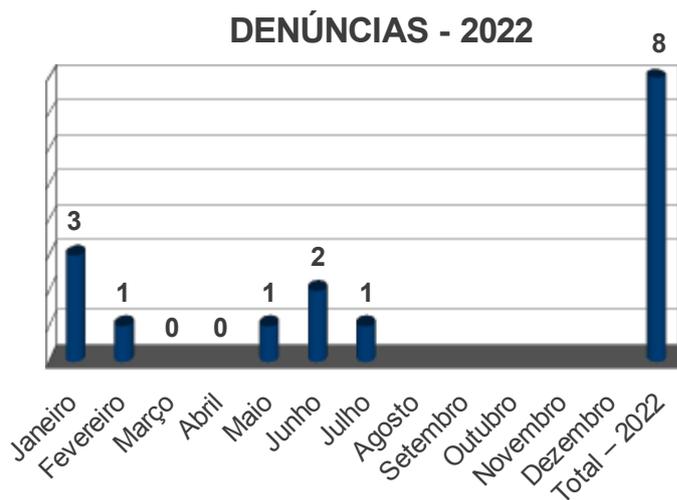
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 120 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



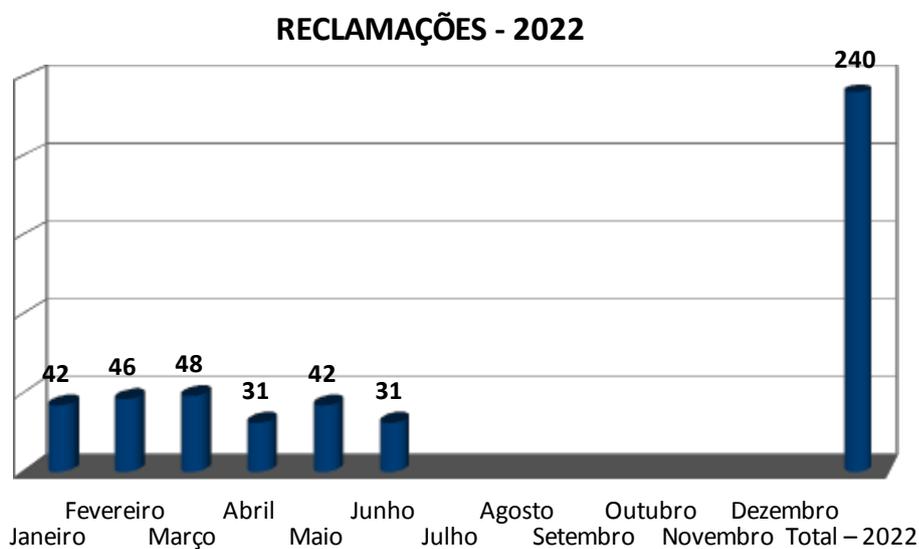
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 70% no número de informações se comparado com o mês anterior.



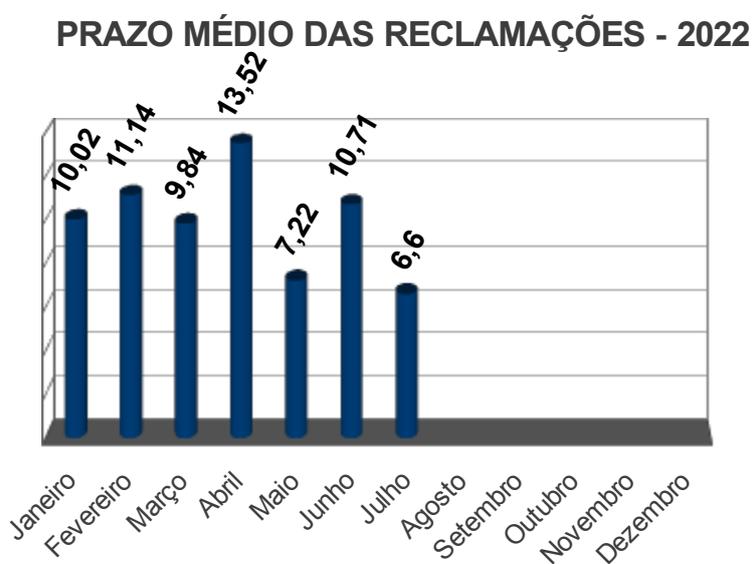
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 33% 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: 9,86 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 **julho 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

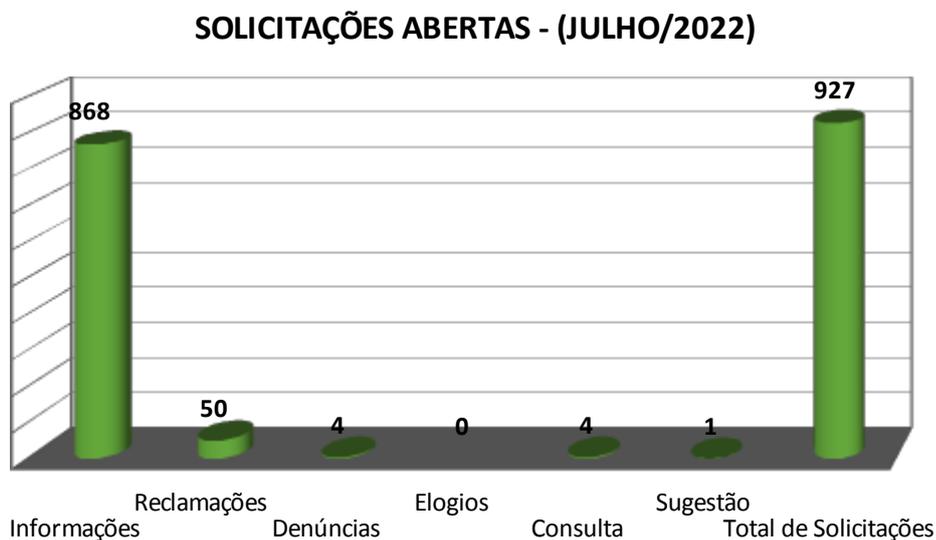
Total de Solicitações Abertas	927
Informações	868
Reclamações	50
Denúncias	4
Elogios	0
Consulta	4
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	937
Informações Finalizadas	868
Reclamações Finalizadas	59
Denúncias Finalizadas	4
Consultas Finalizadas	4
Elogio	0
Sugestão	2
Total de processos em tramitação	9
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	37
Improcedente	8
Procedente em Parte	18
Outros não se aplica	3
Duplicidade	2
Não compete à Arce	1
Cancelado	0

Fonte: SOA e SISDO

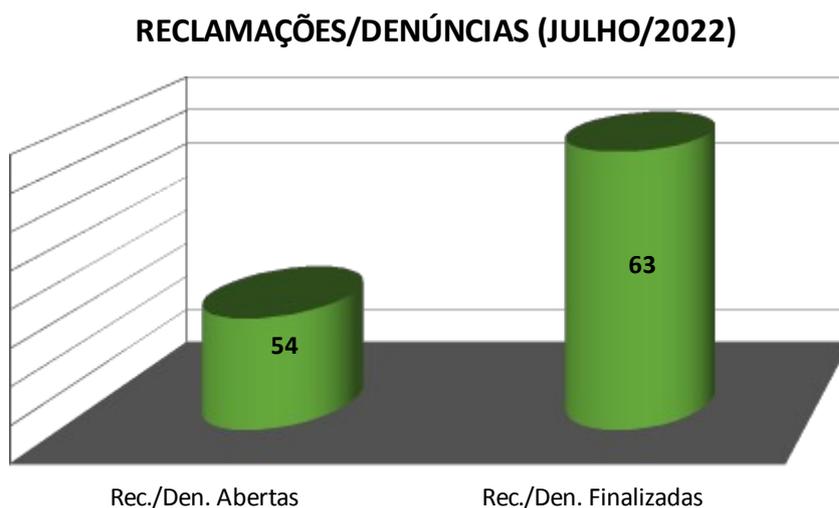
Obs₁: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 868 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 50 se converteram em reclamações.

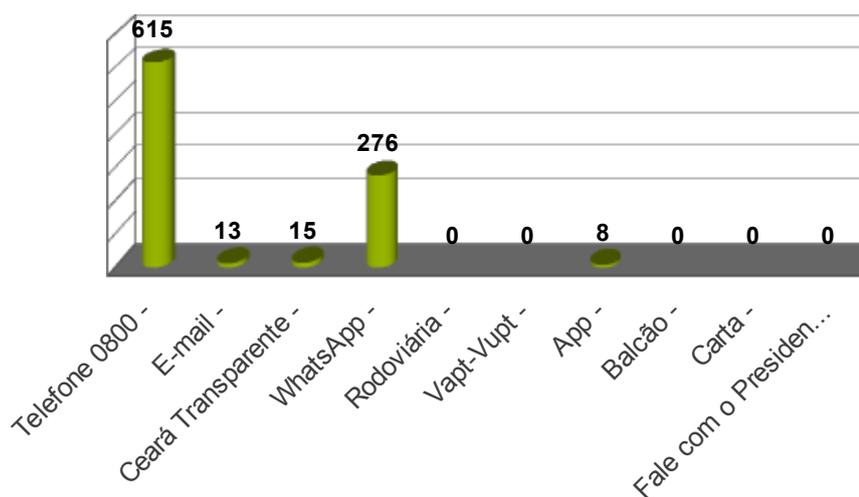


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 54 Reclamação/Denúncia foram registradas em julho, 64 foram finalizadas nesse mesmo período.



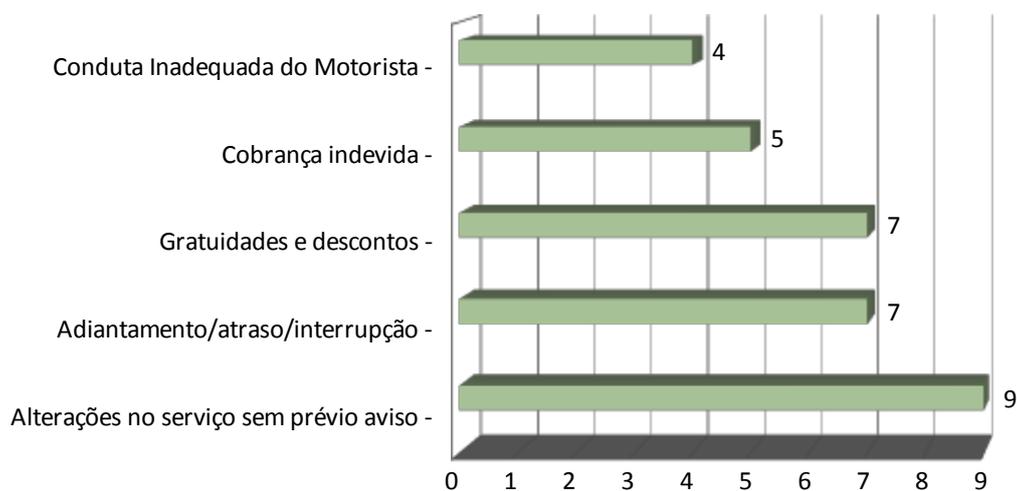
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em julho foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (JULHO/2022)



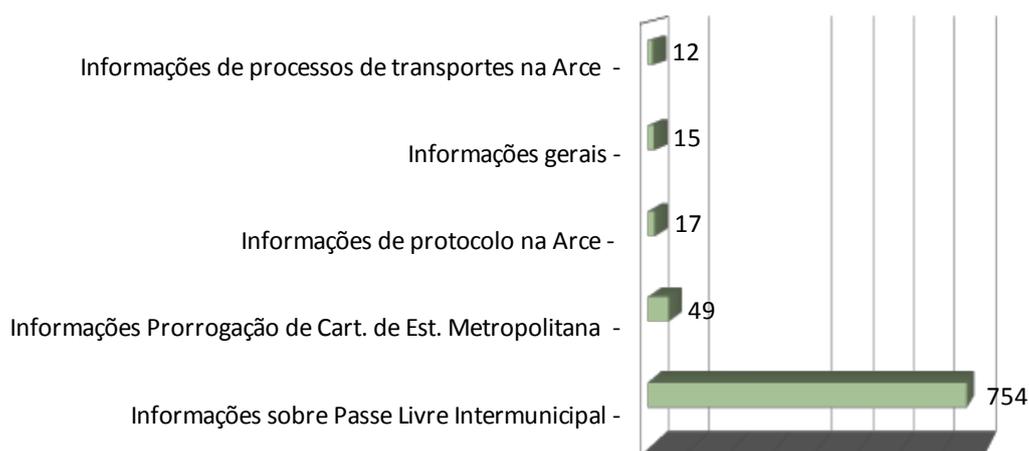
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em julho de 2022.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



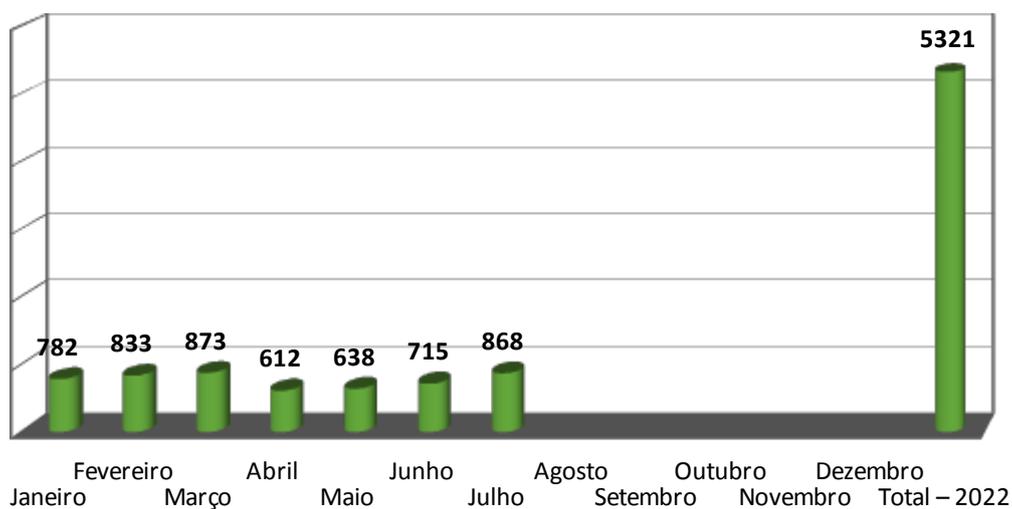
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em julho de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES



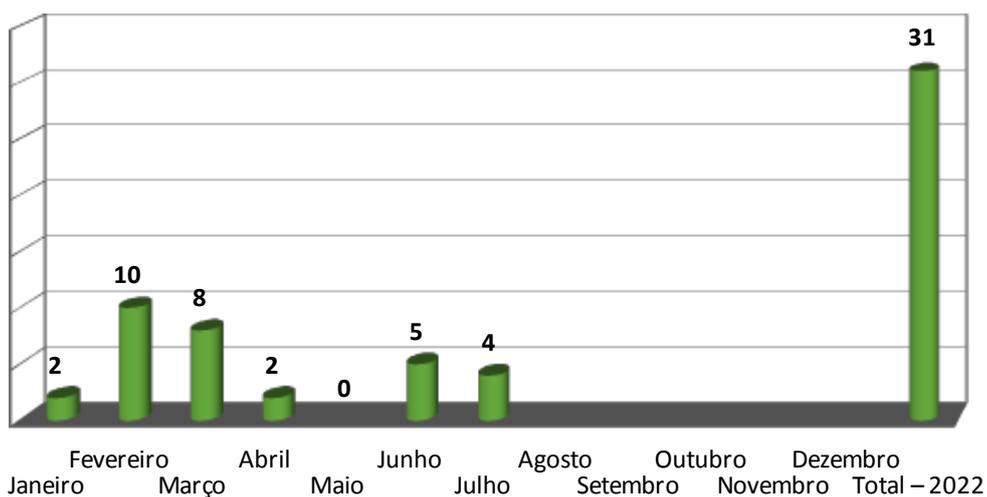
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 868 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2022



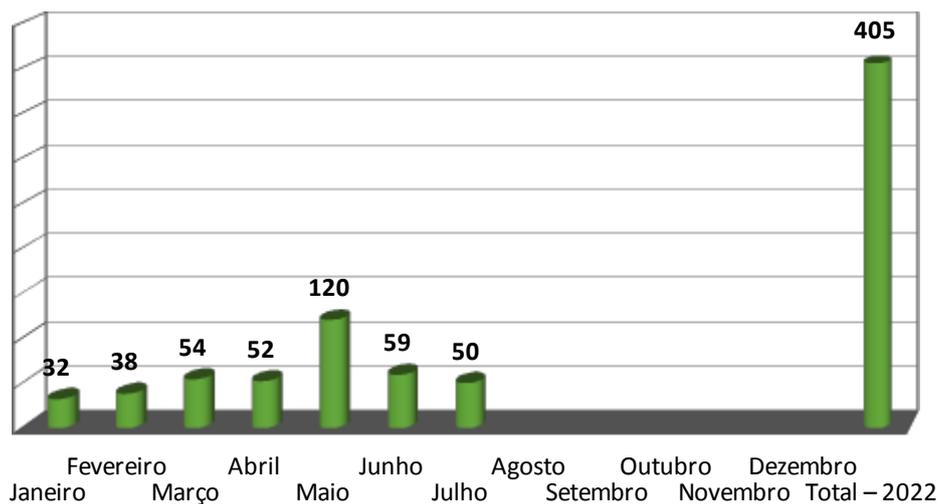
No mês de referência deste relatório houve registro de 4 (quatro) ocorrências quanto ao número de denúncias.

DENÚNCIAS - 2022



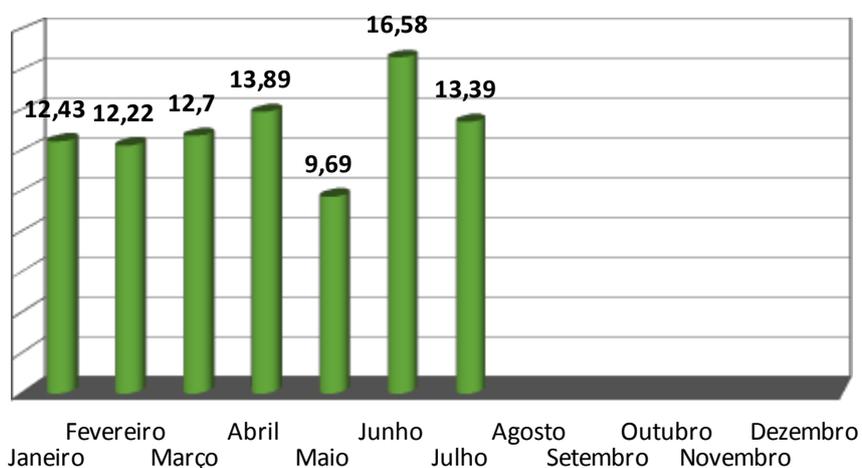
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 50 ocorrências

RECLAMAÇÕES - 2022



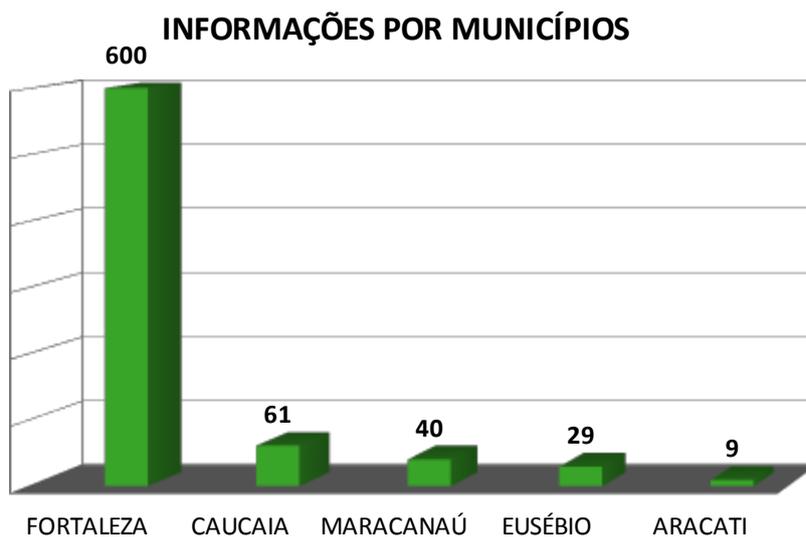
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022

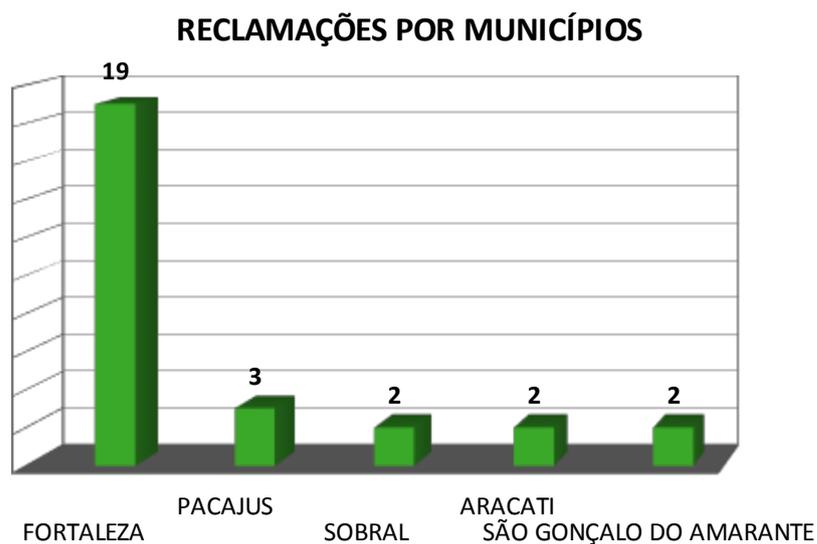


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,99 DIAS

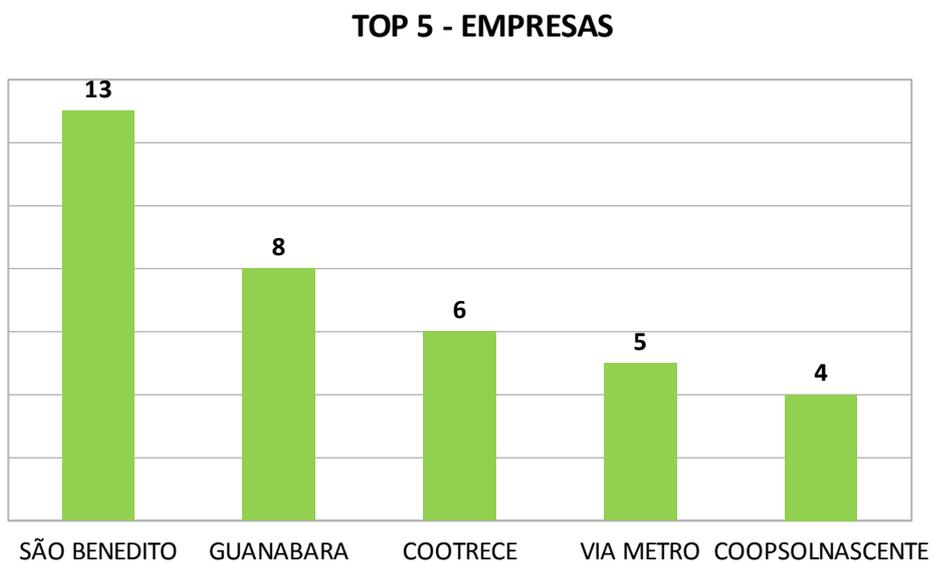
Principais informações e reclamações por municípios:



Principais reclamações por municípios:



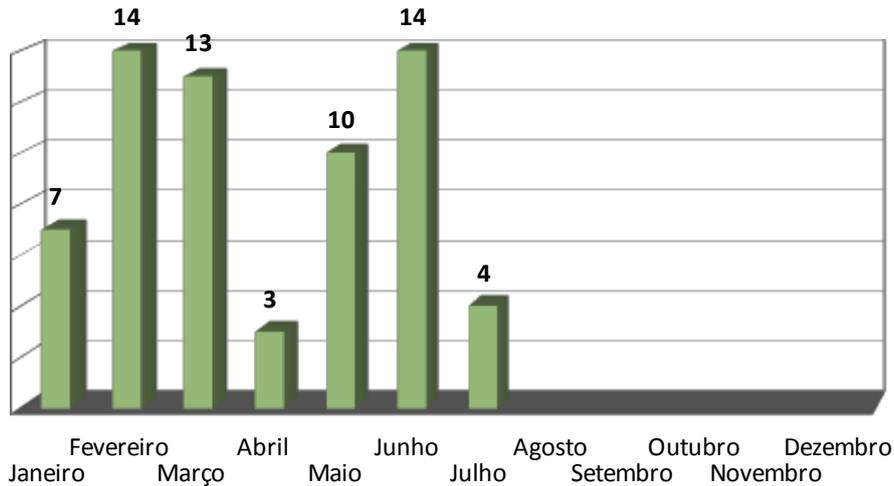
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em julho 2022.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 4 (quatro) 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. (1 solicitação sobre “*Bilhetes de Passagem*”, 1 solicitação sobre “*Inclusão de Rota*”, 1 sobre “*Passagens*” e 1 sobre “*Tarifas Intermunicipais*”).

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
21/06/22	04/07/22	248475	ARCE	Qualidade dos pontos de parada ou terminais rodoviários
29/06/22	04/07/22	248867	FRETCAR	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
10/06/22	01/07/22	248311	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
14/06/22	01/07/22	248397	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
15/06/22	01/07/22	248416	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
13/06/22	01/07/22	248382	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
20/06/22	15/07/22	248454	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
27/06/22	19/07/22	248805	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
27/06/22	19/07/22	248739	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
04/07/22	20/07/22	249056	SÃO BENEDITO	Bilhetes de Passagem
20/07/22	27/07/22	249783	COOTRECE	Cobrança Indevida
19/07/22	27/07/22	249688	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
19/07/22	27/07/22	249676	COOPRECENSUL	Bilhetes de Passagem
19/07/22	29/07/22	249719	GUANABARA	Paradas de Ônibus
21/07/22	29/07/22	249814	COOTRECE	Cobrança Indevida
21/07/22	29/07/22	249816	SÃO BENEDITO	Excesso de Passageiros
21/07/22	29/07/22	249809	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
21/07/22	29/07/22	249806	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
25/07/22	29/07/22	249934	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza

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 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.

Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre os usuários dos serviços regulados pela ARCE e os prestadores dos serviços regulados.

A cada ano percebe-se que o usuário do serviço público já reconhece com mais facilidade a importância de sua participação, que se dá através do registro 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 julho, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Classificação da Unidade Consumidora”, em 2º lugar “Faturamento Microgeração” seguido de “Extensão de Rede”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas 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.

O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 06 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de julho não realizamos reunião de mediação, e não houve registro e arquivamento de processos. O principal assunto reclamado foi “outras” (não compete a Arce).

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone e em segundo lugar ficou "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 9,86 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Pacatuba ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de julho. 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 868 solicitações de informações, 754 foram relativas ao Passe Livre. O mês de julho de 2022 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "alteração 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 junho ficou em 13,39 dias. A média no ano de 2022 está em 12,99 dias. Em julho tivemos registro de um (uma) reclamação na área de gás canalizado.