

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



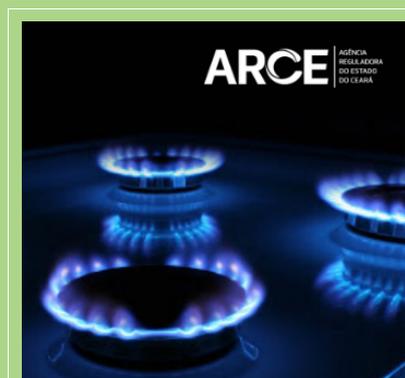
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Julho/2023**

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 – SISDO;
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, 10 de agosto de 2023.

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 2023**, 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

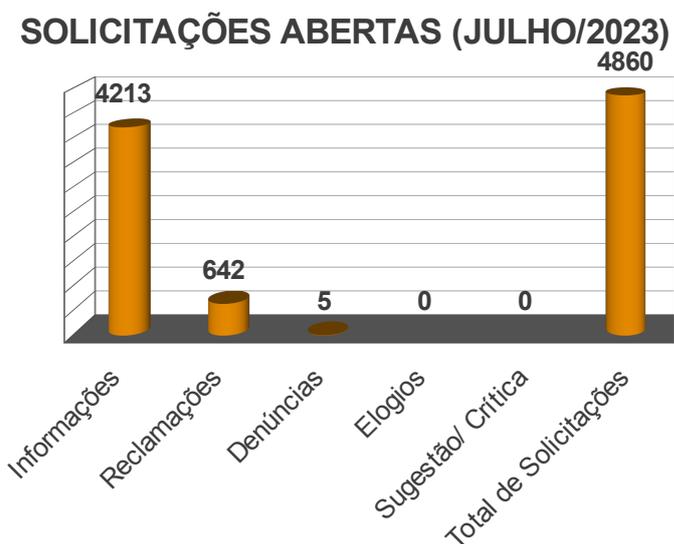
Total de Solicitações Abertas	4860
Informações	4213
Reclamações	642
Denúncias	5
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	105
Processos Abertos	8
Processos Arquivados	1
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Analisadas como Procedentes	73
Analisadas como Improcedentes	137
Analisadas como Outros	437
Total de Reuniões	0

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

Obs: Houve registro de 8 (oito) processos no mês de referência deste relatório (06806440/2023, 06800973/2023, 06721470/2023, 06716646/2023, 06462911/2023, 06454145/2023, 06451340/2023 e 06431480/2023).

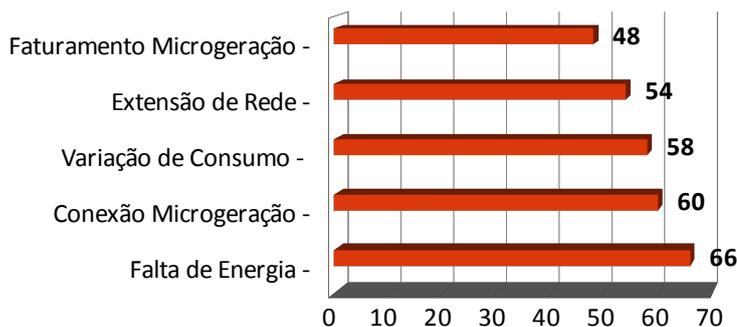
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.860 solicitações, 642 se converteram em reclamações.



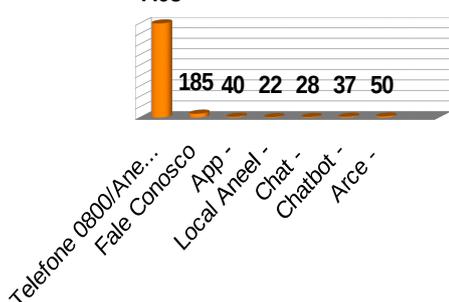
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (66), Conexão Microgeração (60), Variação de consumo (58), Extensão de Rede (54) e Faturamento Microgeração (48), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

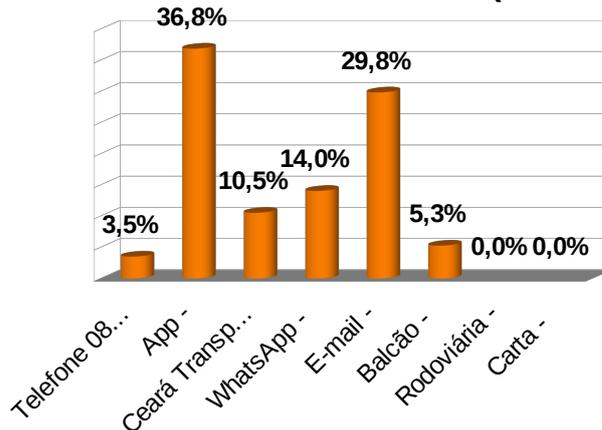


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 4498 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (JULHO/2023)

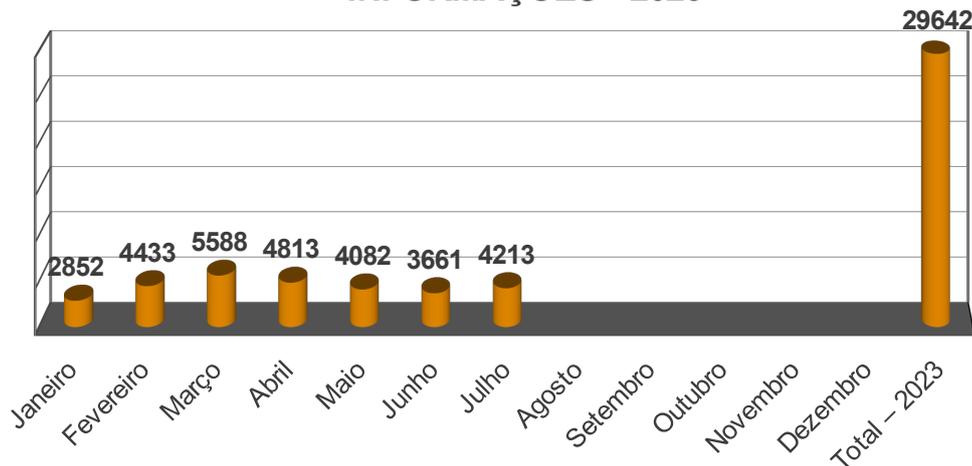


FORMA DE CONTATO ARCE (JULHO/2023)

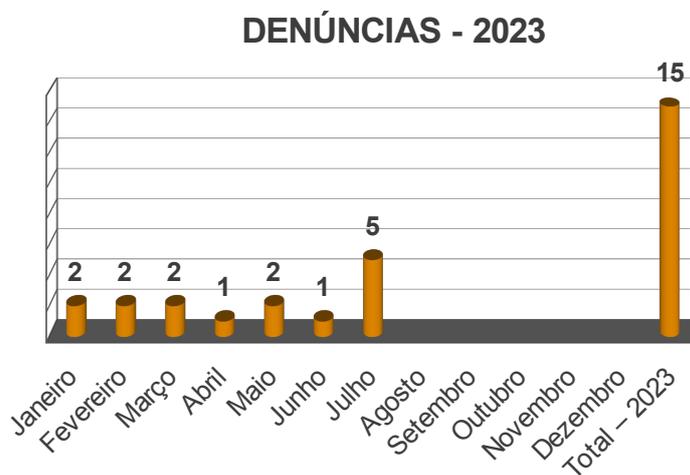


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

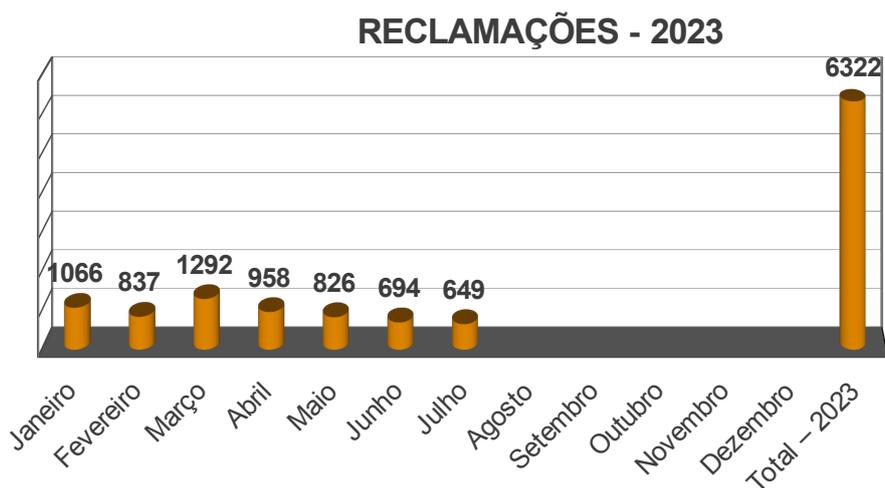
INFORMAÇÕES - 2023



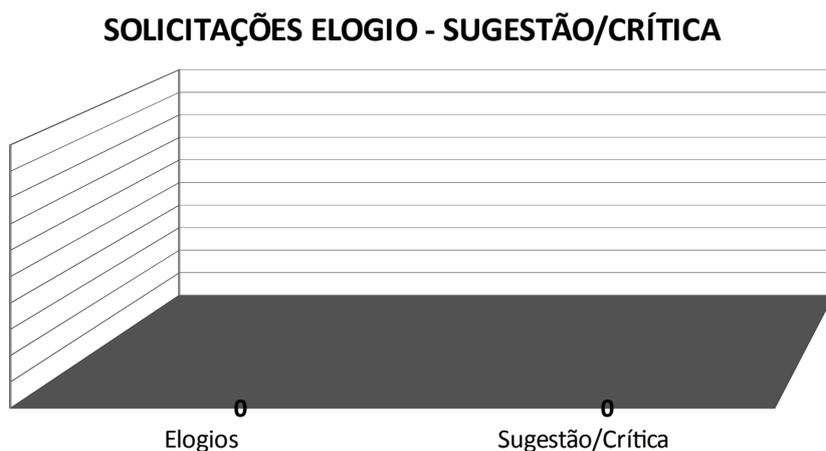
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 5 (cinco) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



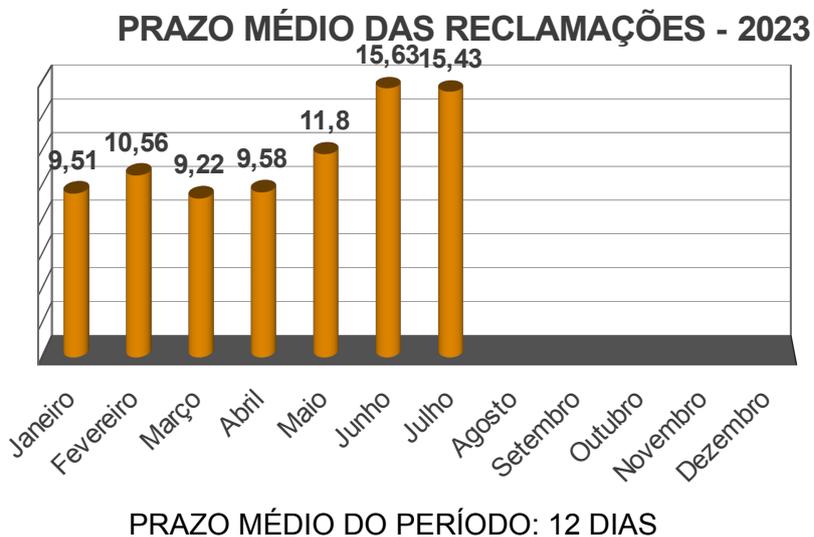
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa 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 **julho de 2023**, 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	273
Informações	247
Reclamações	26
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	23
Total de Solicitações Finalizadas	278
Informações Finalizadas	247
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	31
Total de processos em tramitação	24
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	17
Improcedente	7
Procedente em Parte	2
Outros não se aplicam	2
Duplicidade	0
Não compete à Arce	3
Cancelado	0
Total de Mediações	0

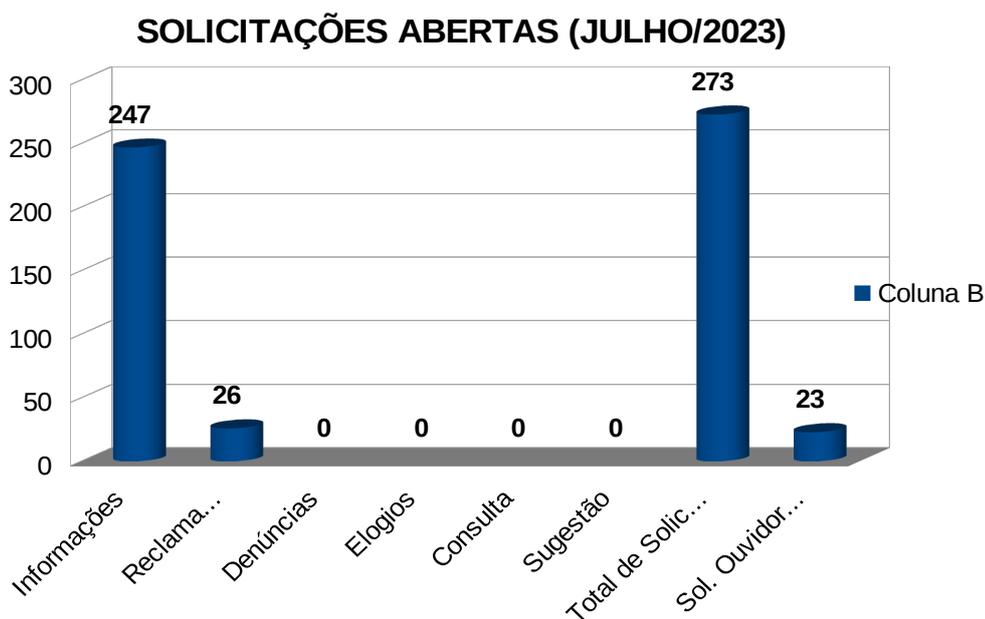
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Não houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

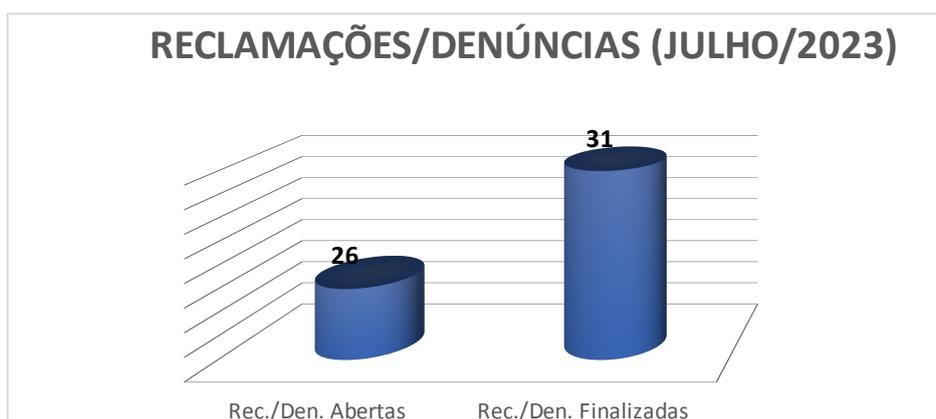
Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

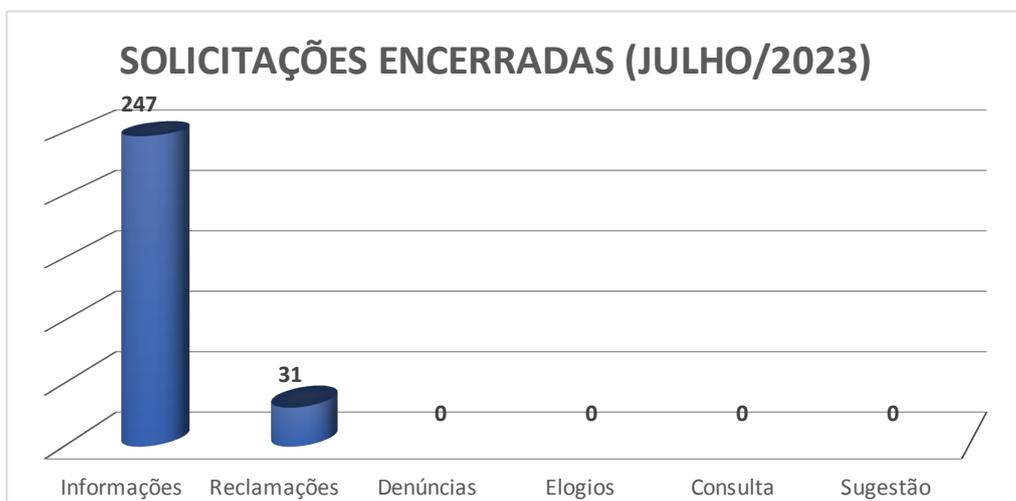
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 273 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 26 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elógio, das quais 23 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 26 reclamações/denúncias foram registradas e 31 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

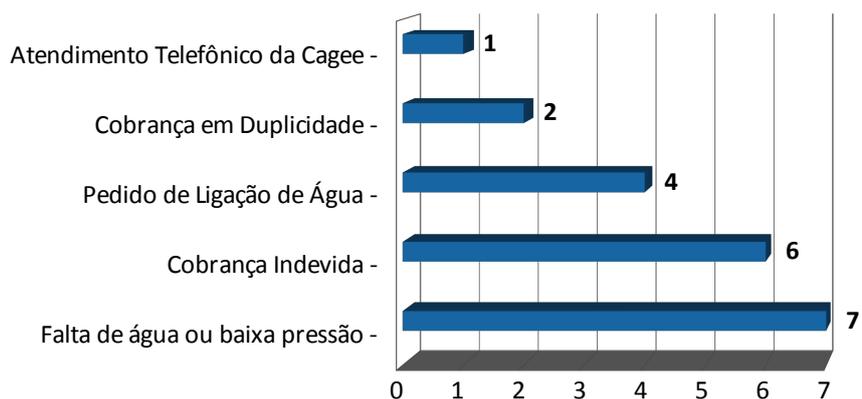


Solicitações encerradas:



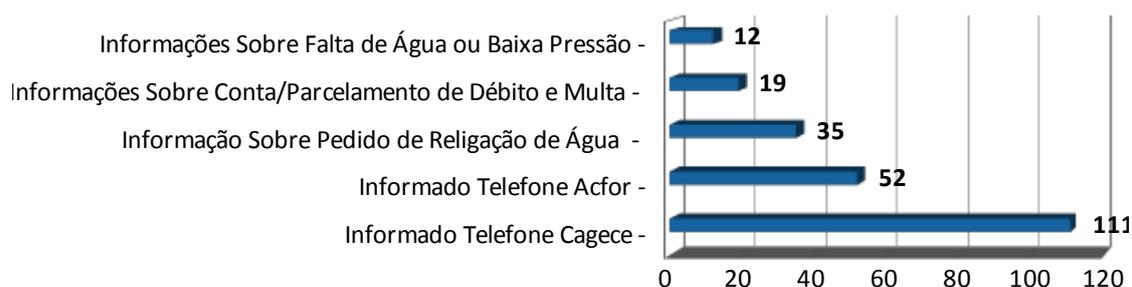
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (7)*, *Cobrança indevida (6)*, *Pedido de ligação de água (4)*, *Cobrança em duplicidade (2)* e *Atendimento Telefônico da Cagece (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

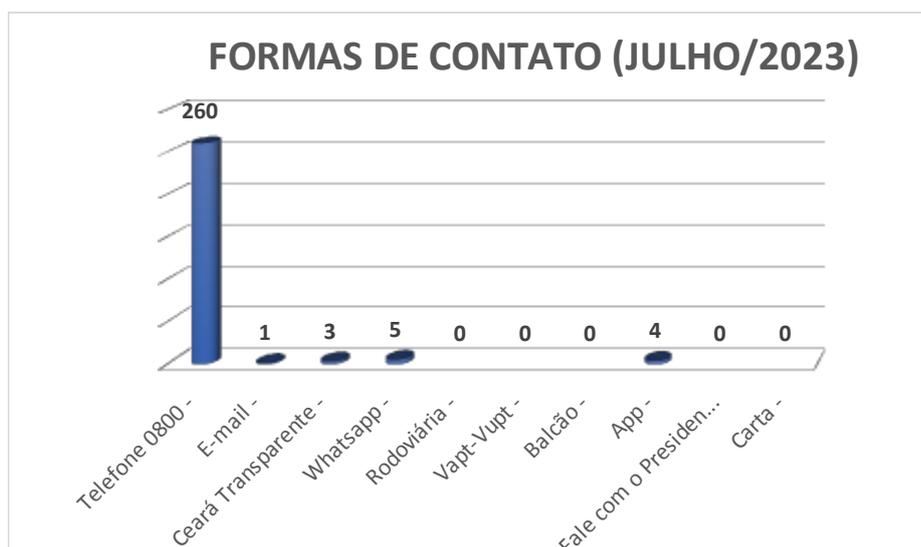


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da cagece (111), Informação tel Acfor (52), Informações sobre pedido de religação de água (35), Informações Sobre Conta/Parcelamento de Débito e Multa (19) e Informações sobre falta de água ou baixa pressão (12) e conforme dispõe o gráfico abaixo:

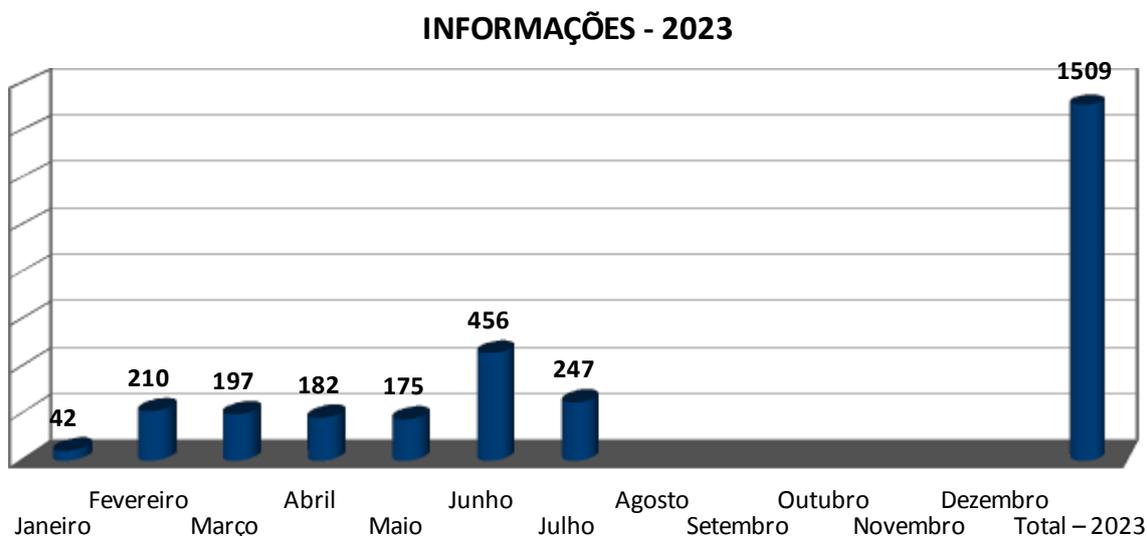
TOP 5 - INFORMAÇÕES



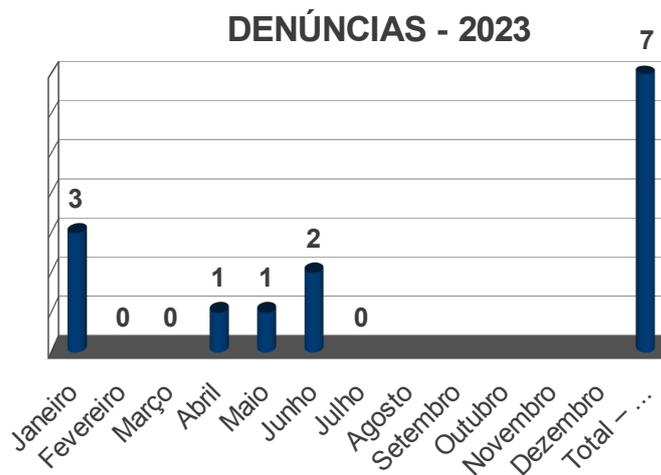
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o telefone. Nesse período, 475 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



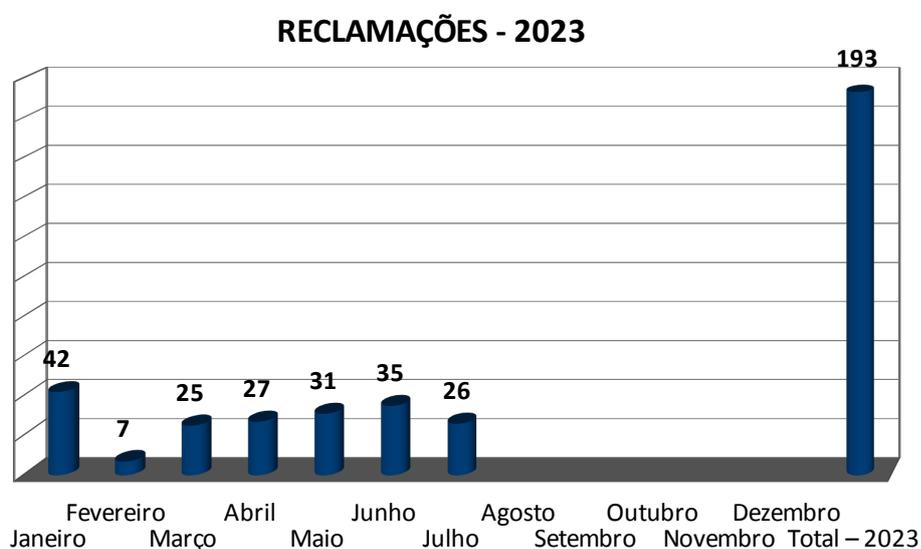
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente -85% no número de informações se comparado com o mês anterior.



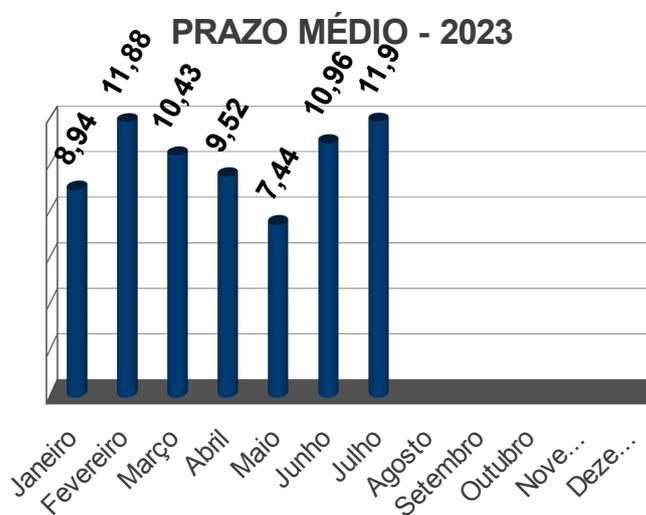
Quanto ao número de denúncias, não houve registros no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente -35% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

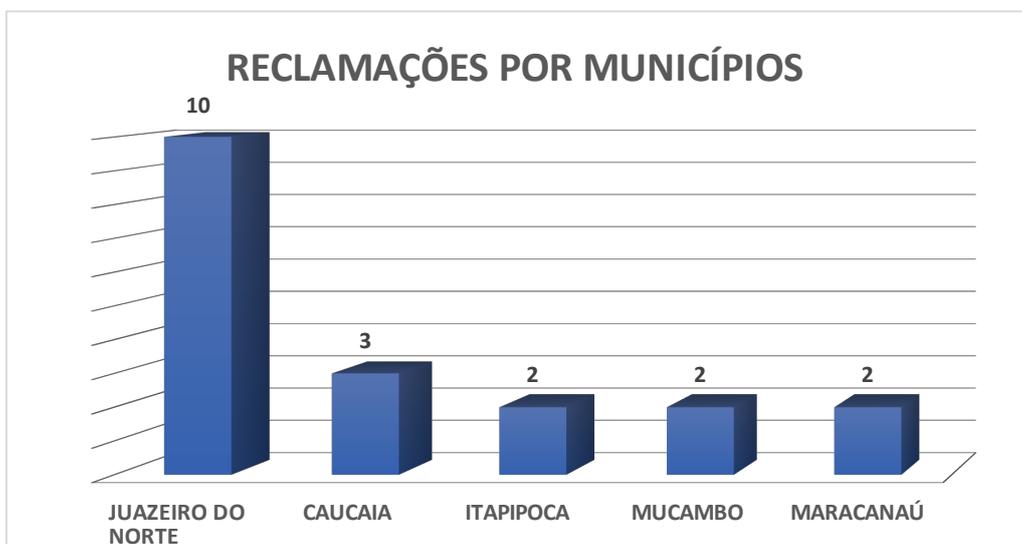
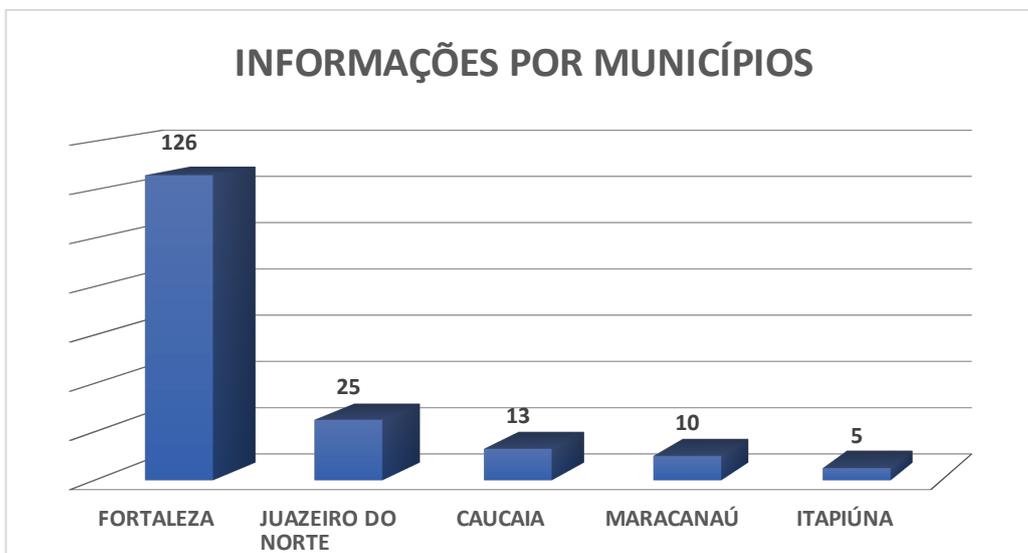


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 9,87 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 2023** 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	2388
Informações	2343
Reclamações	35
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	8
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	2409
Informações Finalizadas	2343
Reclamações Finalizadas	57
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	6
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	53
Improcedente	2
Procedente em Parte	2
Outros/Não se aplicam	8
Duplicidade	0
Não compete à Arce	1
Cancelado	0

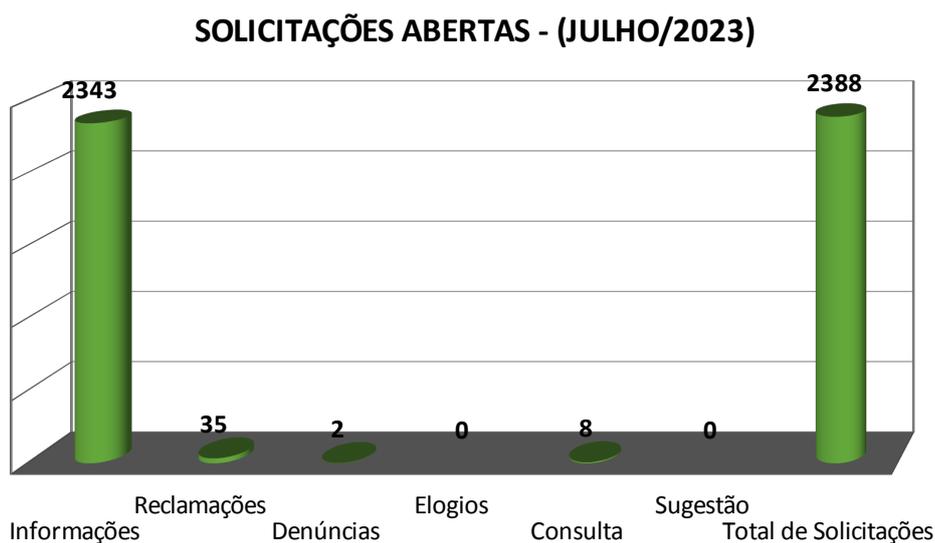
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCCDO

Obs₁: Houve registro de 2 (dois) processos no mês de referência desse relatório (13012.000777/2023-81 e 13012.000791/2023-85).

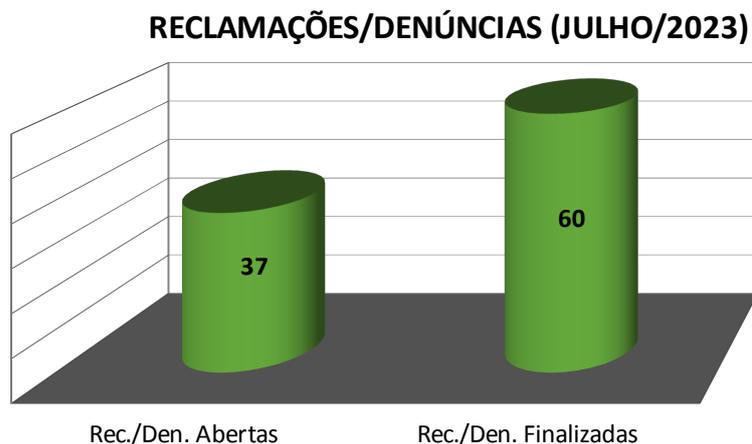
Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 2388 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 35 se converteram em reclamações.

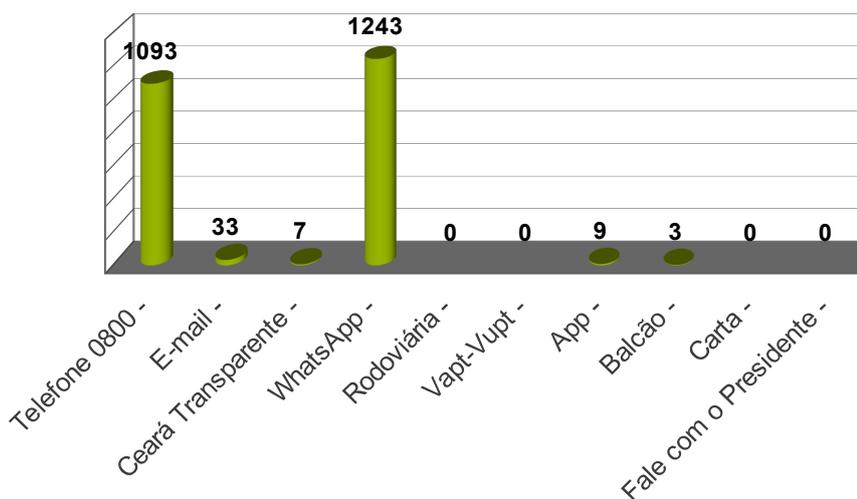


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 37 Reclamação/Denúncia foram registradas em julho, 60 foram finalizadas nesse mesmo período.



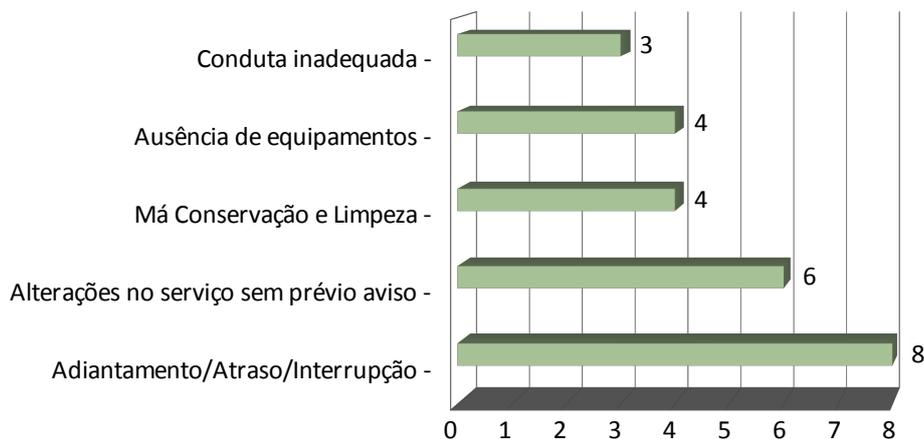
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em julho foram o WhatsApp e Telefone.

FORMAS DE CONTATO (JULHO/2023)



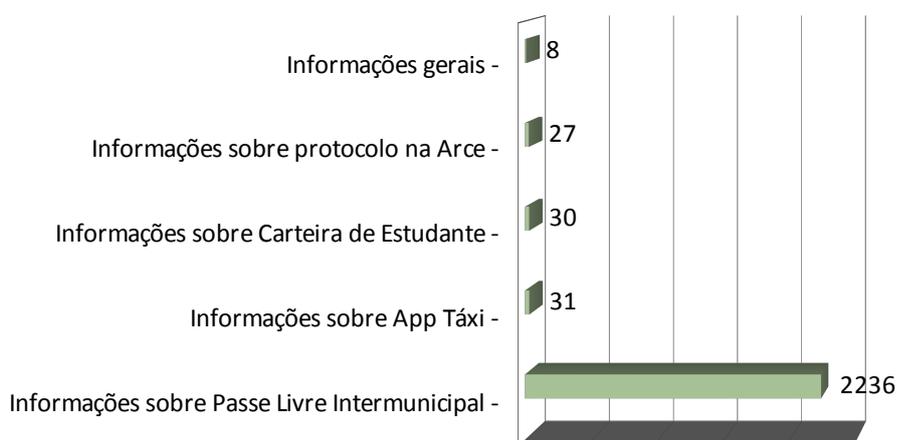
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em julho de 2023.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



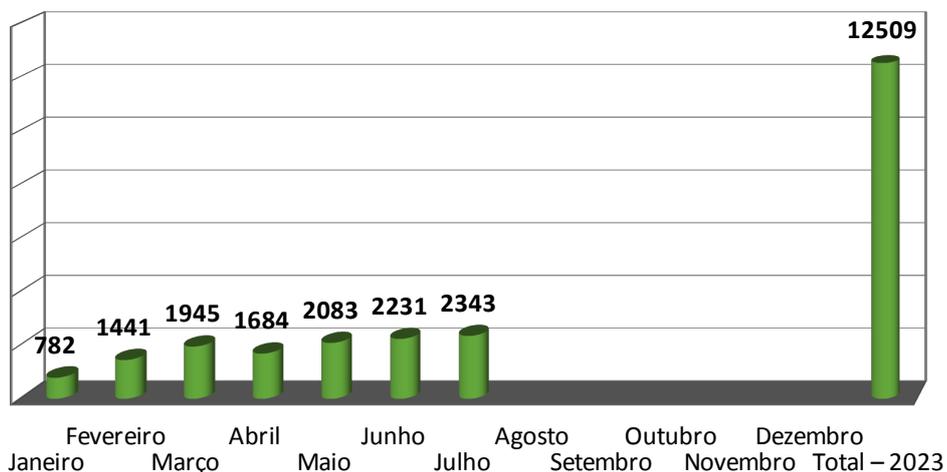
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em julho de 2023.

TOP 5 INFORMAÇÕES

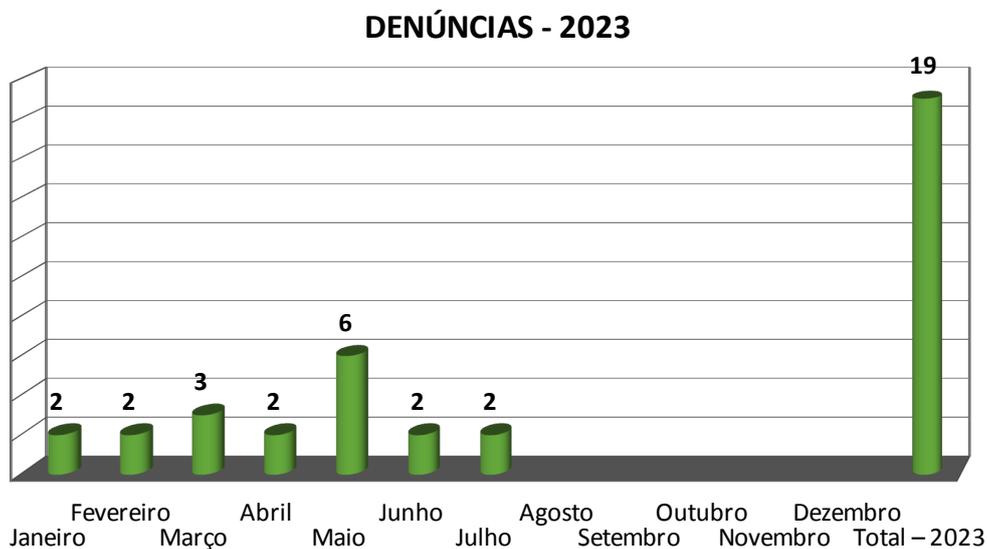


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2343 ocorrências quanto ao número de informações.

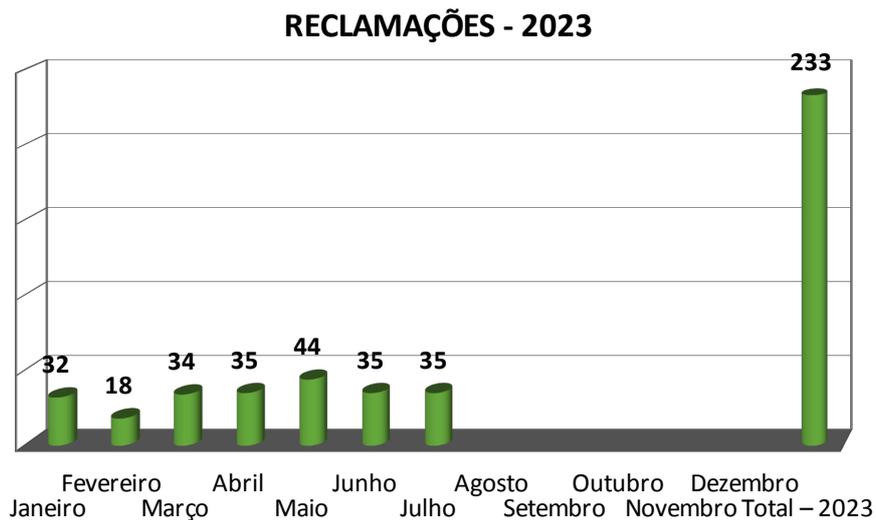
INFORMAÇÕES - 2023



No mês de referência deste relatório houve 2 (dois) registros de ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 35 ocorrências



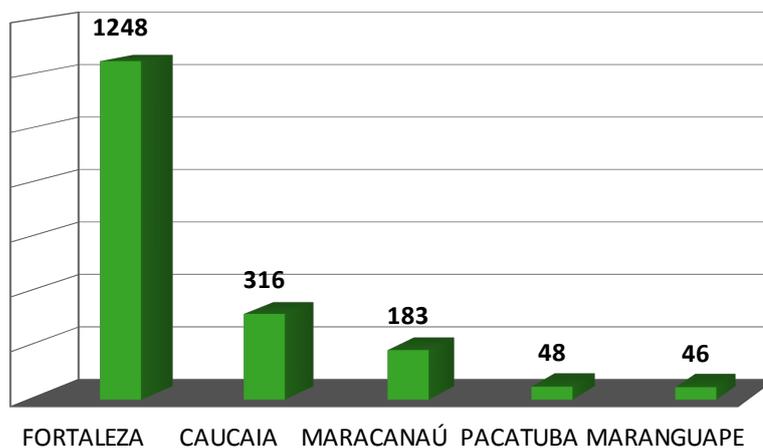
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.



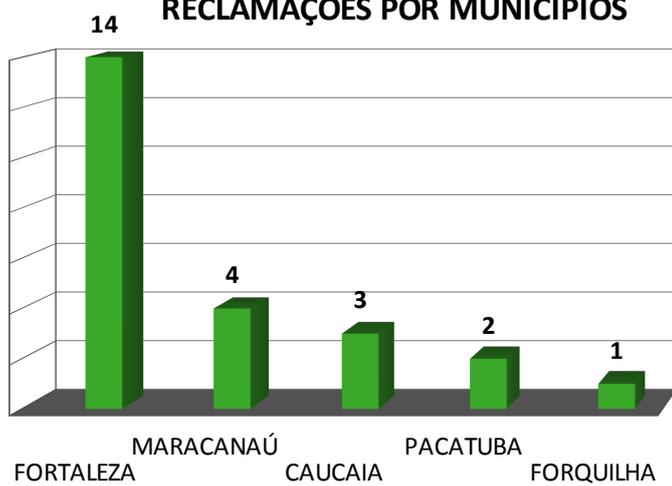
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15,01 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

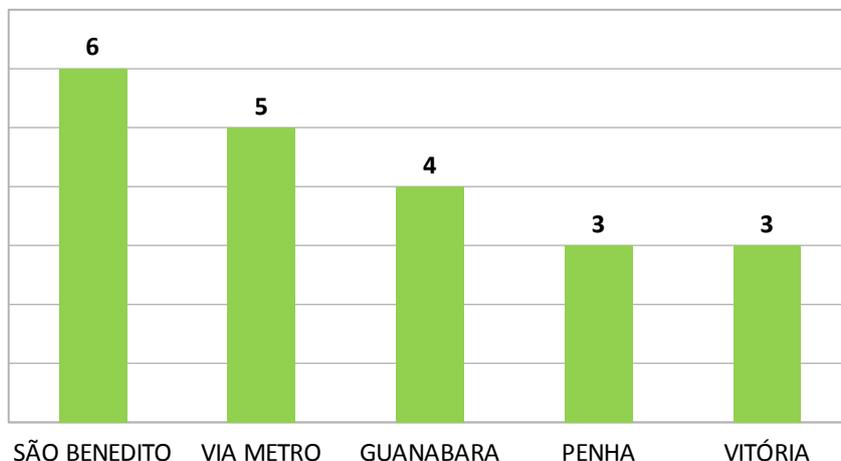


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em julho 2023.

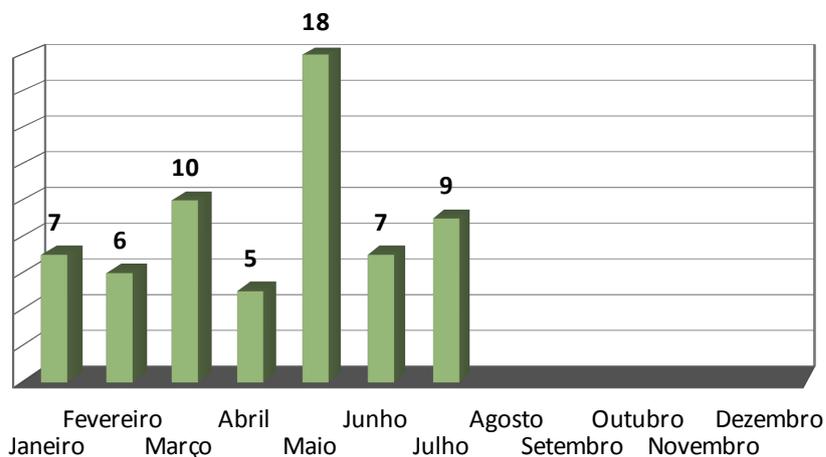
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 9 (nove) 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. (3 solicitações sobre “*Passes Livre Intermunicipal*”, 2 solicitações sobre “*Prestação Irregular do Serviço*” 1 solicitações sobre “*Carteira de Estudante*”, 1 solicitação sobre “*Prestação dos Serviços – Táxi*”, 1 solicitação sobre “*Licença Especial*” e 1 solicitação sobre “*Passagens*”.)

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
04/07/23	04/07/23	271645	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
31/05/23	06/07/23	268495	VIAÇÃO PENHA	Má Conservação e Limpeza
01/06/23	06/07/23	268662	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
07/06/23	11/07/23	269029	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
06/06/23	11/07/23	268978	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
31/05/23	03/07/23	268509	VIAÇÃO PENHA	Excesso de Passageiros
31/05/23	03/07/23	268522	VIAÇÃO PENHA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
30/05/23	06/07/23	268364	SÃO BENEDITO	Serviço de Vendas
31/05/23	06/07/23	268488	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
01/06/23	11/07/23	268678	COOPRECENSUL	Excesso de Passageiros
12/06/23	12/07/23	269234	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
13/06/23	12/07/23	269301	VIAÇÃO PENHA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
14/06/23	12/07/23	269360	COOTRECE	Má Conservação e Limpeza
14/06/23	12/07/23	269476	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
14/06/23	12/07/23	269560	TRANSPRYME	Gratuidades e Descontos
15/06/23	17/07/23	269611	VITÓRIA	Cobrança Indevida
16/06/23	17/07/23	269781	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
17/06/23	17/07/23	269993	PRINCESA DOS INHAMUNS	Má Conservação e Limpeza
18/06/23	17/07/23	270000	TRANSPRYME	Gratuidades e Descontos
18/06/23	17/07/23	270002	VIAÇÃO PENHA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
21/06/23	19/07/23	270353	PRINCESA DOS INHAMUNS	Ausência de Equipamento
20/06/23	19/07/23	270172	COOPSTAR	Gratuidades e Descontos
19/06/23	20/07/23	270068	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
21/06/23	20/07/23	270419	COOPTRANSCRAT	Conduta Inadequada
21/06/23	24/07/23	270445	VITÓRIA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
26/06/23	24/07/23	270788	VITÓRIA	Ausência de Equipamento
26/06/23	24/07/23	270849	VITÓRIA	Ausência de Equipamento
30/06/23	28/07/23	271320	VIAÇÃO PENHA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
04/07/23	28/07/23	271686	VIA METRO	Ausência de Equipamento
05/07/23	28/07/23	271824	GUANABARA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
05/07/23	28/07/23	271830	SÃO BENEDITO	Relação com Usuários
05/07/23	28/07/23	271833	SÃO PAULO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
05/07/23	28/07/23	271834	VIAÇÃO PENHA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
05/07/23	28/07/23	271863	VIAÇÃO PENHA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
06/07/23	28/07/23	271906	VIAÇÃO PENHA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
06/07/23	28/07/23	271909	COOTACE	Conduta Inadequada
06/07/23	28/07/23	271916	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
06/07/23	28/07/23	271920	COOPSTAR	Adiantamento/Atraso/Interrupção
06/07/23	28/07/23	271982	GUANABARA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
10/07/23	28/07/23	272181	VITÓRIA	Ausência de Equipamento
13/07/23	28/07/23	272563	VITÓRIA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
10/07/23	28/07/23	272213	COOPSOBNASCENTE	Má Conservação e Limpeza
11/07/23	28/07/23	272358	COOTRECE	Gratuidades e Descontos

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 2023** 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	3
Informações	1
Reclamações	1
Denúncia	1
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	2
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	1
Total de processos em tramitação	1
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	0

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 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 julho, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Conexão Microgeração”, seguido de “Variação de Consumo” e “Extensão de Rede”. 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 médio de encerramento das demandas na área de energia em julho/2023 ficou em 15 dias. A média no ano de 2023 está em 12 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de julho não foi realizada reunião e não houve registro 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 "WhatsApp". O prazo médio de encerramento das demandas na área de saneamento em julho/2023 ficou em 11,9 dias. A média no ano de 2023 está em 9,87 dias. O Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, Caucaia ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que houve abertura de 2 (dois) processos no mês de julho e não foi realizada reunião. A preferência de contato mudou para o “WhatsApp”, mas o “Telefone” 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 2343 solicitações de informações, 2236 foram relativas ao Passe Livre. O mês de julho de 2023 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "adiantamento/atraso/interrupção". 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 julho/2023 ficou em 23 dias. A média no ano de 2023 está em 15,01 dias.

Em julho houve o registro de 1 (uma) solicitação de informação, 1 (uma) solicitação de reclamação e 1 (uma) denúncia na área de gás canalizado.