

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Julho/2024**

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: 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, 15 de agosto 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 **julho 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

Total de Solicitações Abertas	4120
Informações	3204
Reclamações	914
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	134
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Procedentes	158
Improcedentes	147
Sem decisão	611
Total de Reuniões	0

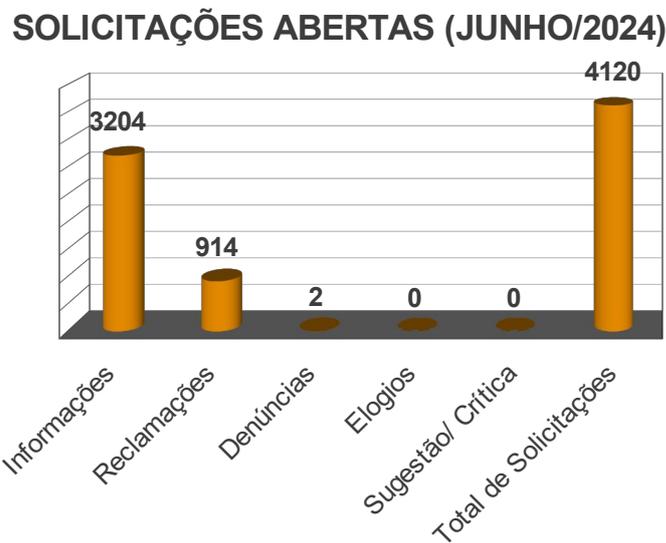
Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processos em julho/2024: NUP 13012.006916/2024-61. Ademais, houve o arquivamento de 1 (um) processos VIPROC 09246710/2021.

Obs₂: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

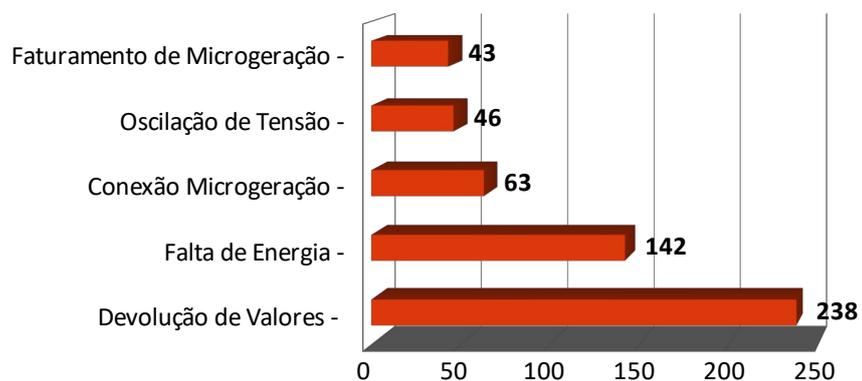
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4120 solicitações, 914 são referentes a reclamações.



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Devolução de Valores* (238), *Falta de energia* (142), *Conexão Microgeração* (63), *Oscilação de Tensão* (46) e *Faturamento de Microgeração* (43), conforme demonstra o gráfico abaixo:

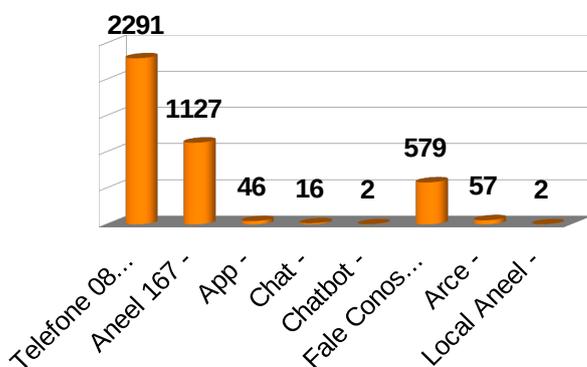
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



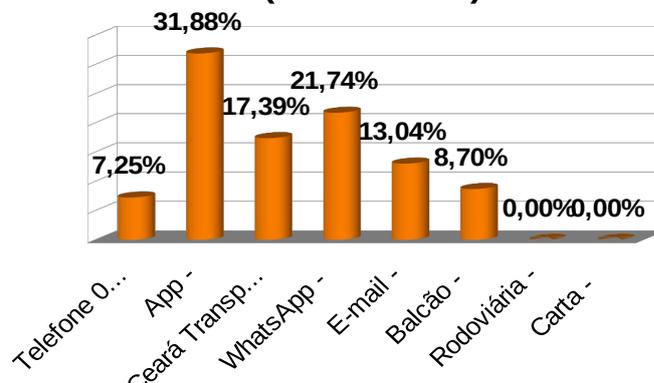
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em julho foi o telefone. Nesse período, 3.418 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

Do total de 4.120 solicitações registradas no SGO, 57 se referem a registros efetuados por esta Ouvidoria, correspondendo a 1,38% do total de SOs. Por outro lado, o saldo restante de 4.063 foi registrado diretamente pela ANEEL, correspondendo a 98,62% do total de SOs.

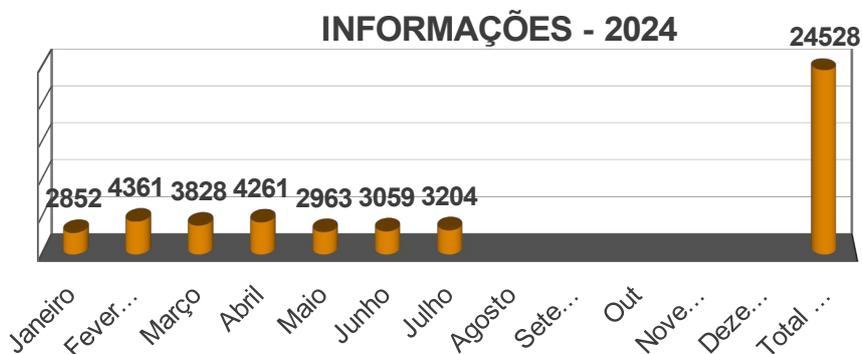
FORMA DE CONTATO ANEEL (JULHO/2024)



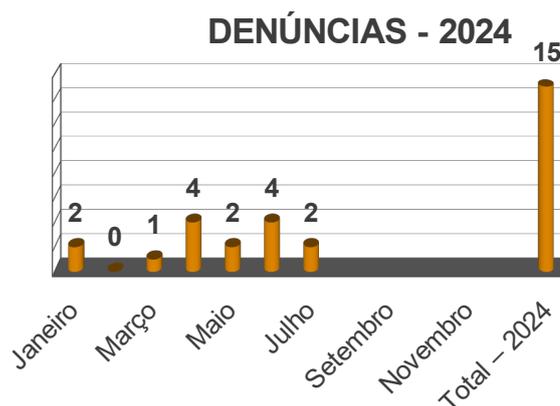
FORMA DE CONTATO ARCE (JULHO/2024)



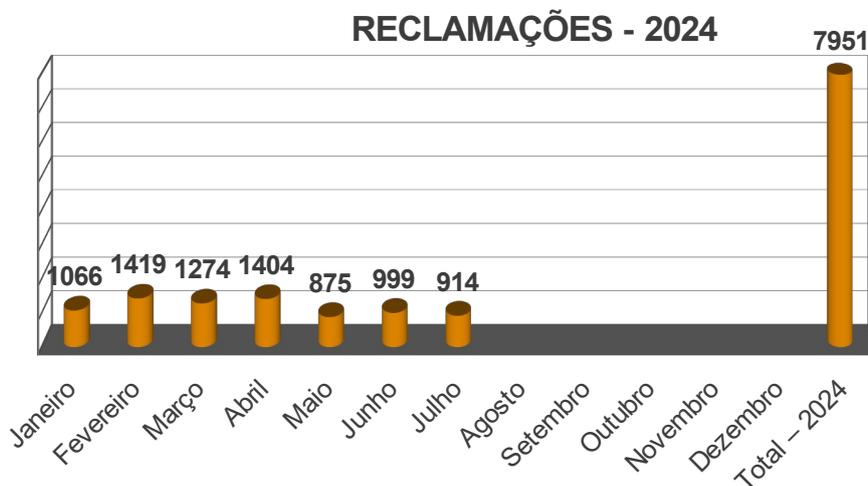
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



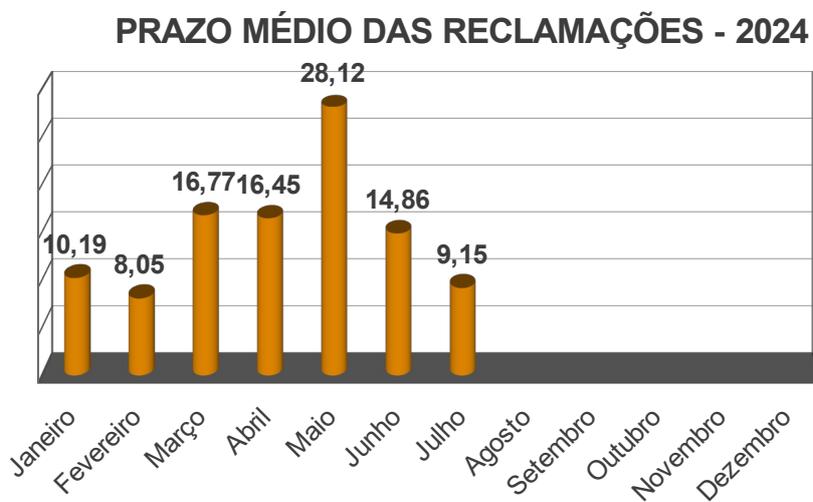
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 2 (duas) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



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



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,71 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 2024**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pelas empresas atuantes na área de saneamento básico nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	649
Informações	552
Reclamações	92
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	2
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	92
Total de Solicitações Finalizadas	649
Informações Finalizadas	552
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	95
Total de processos em tramitação	41
Processos Abertos	4
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	81
Improcedente	7
Procedente em Parte	4
Outros Não se Aplicam	1
Duplicidade	2
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
Total de Mediações	3

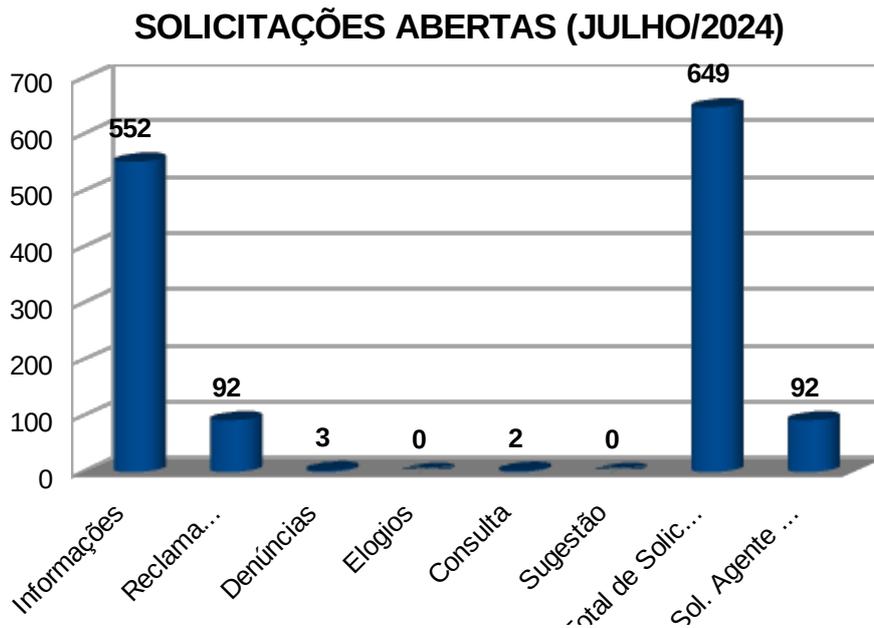
Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISDO

Obs₁: Houve registro de 4 (quatro) processo no mês de referência deste relatório: NUP 13012.008057/2024-45, NUP 13012.007355/2024-18, NUP 13012.007353/2024-29 e NUP 13012.007050/2024-14.

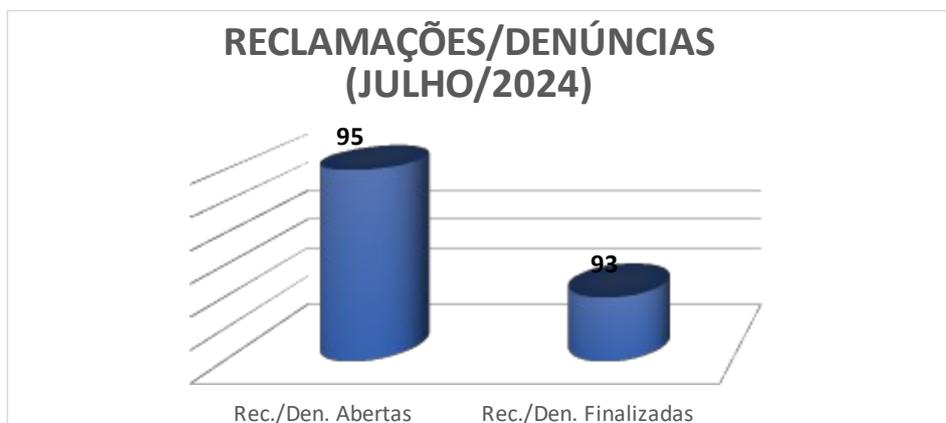
Obs₂: Houve a realização de 3 (três) mediações, ocorridas em 03/07/2024, 25/07/2024 e 30/07/2024.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

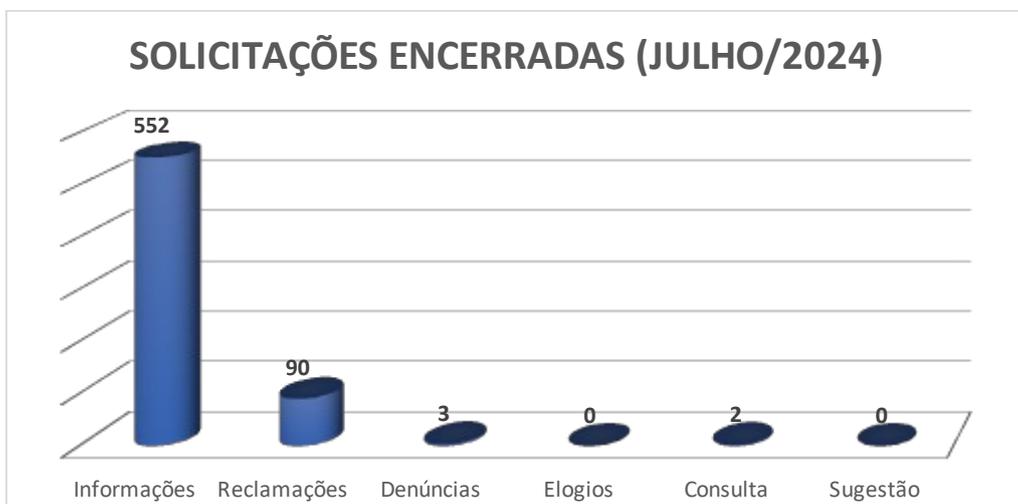
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 649 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 97 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 92 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 95 reclamações/denúncias foram registradas e 93 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

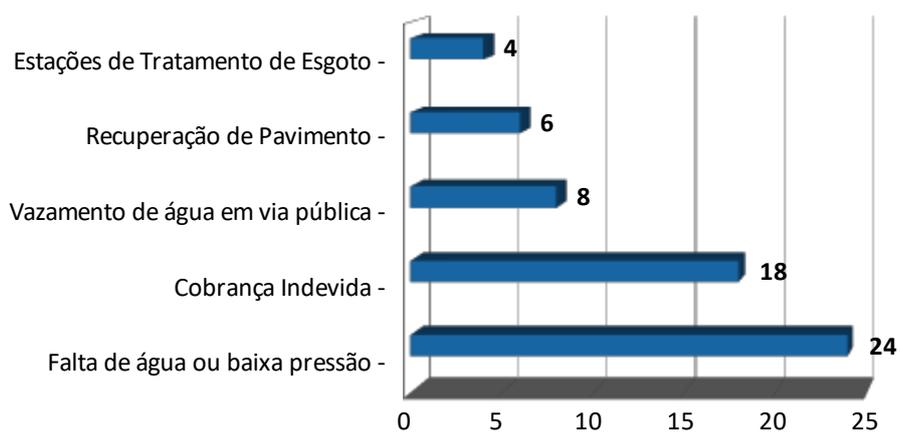


Solicitações encerradas:



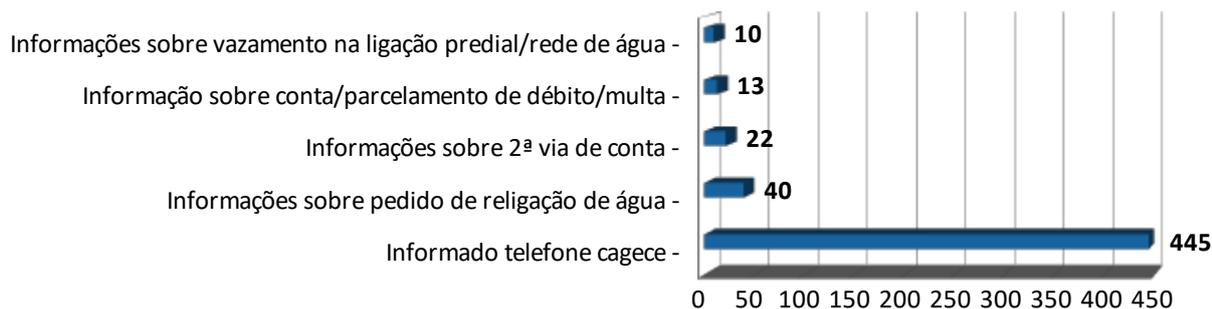
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (24), *Cobrança Indevida* (18), *Vazamento de água em via pública* (8), *Recuperação de Pavimento* (6) e *Estação de Tratamento de Esgoto* (4), conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 4 - RECLAMAÇÕES

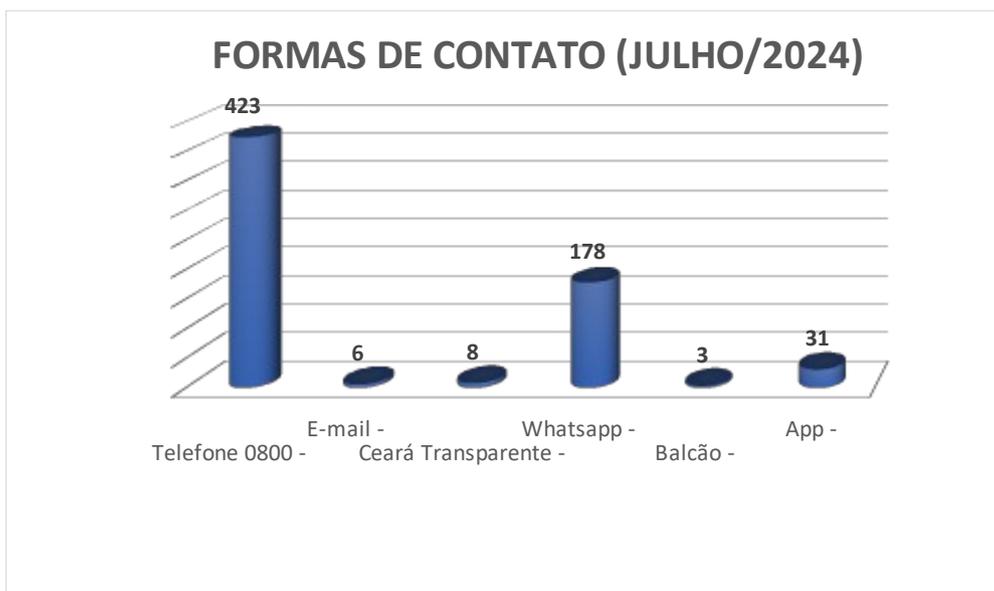


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone Cagece (445), Informação sobre pedido de religação de água (40), Informações sobre 2ª via de conta (22), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (13) e Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (10), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

TOP 5 - INFORMAÇÕES

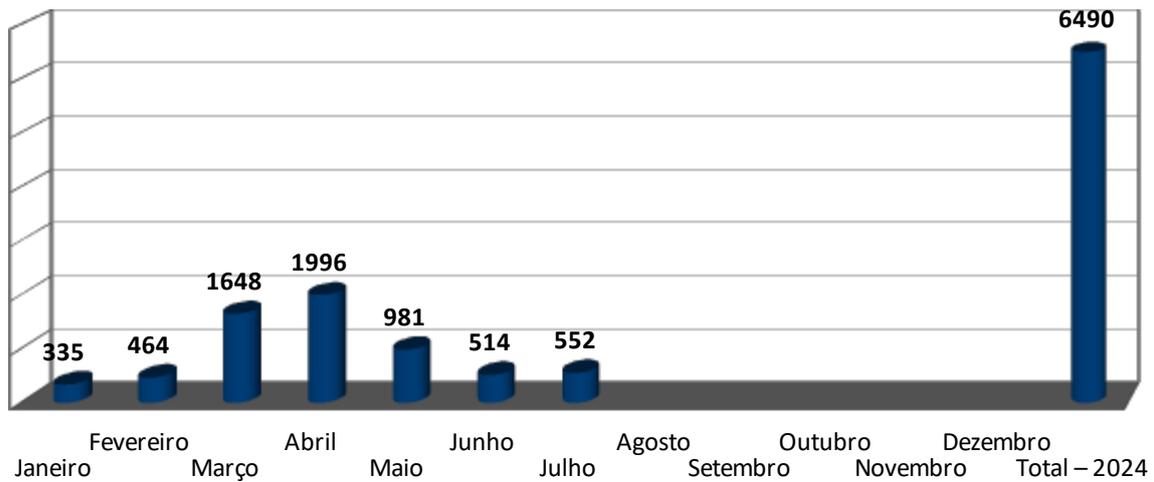


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em julho foi o Telefone. Nesse período, 423 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



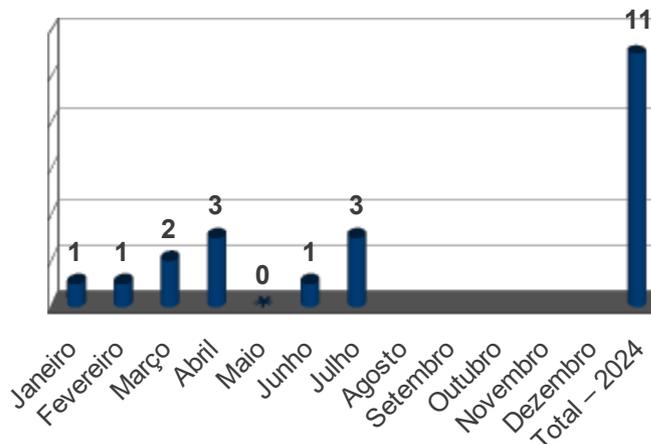
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 7,4% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2024

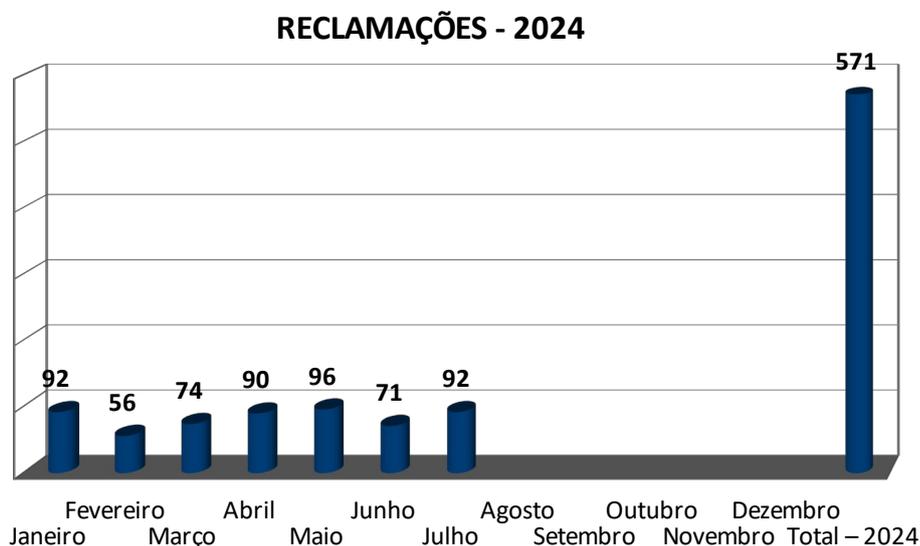


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 3 (três) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

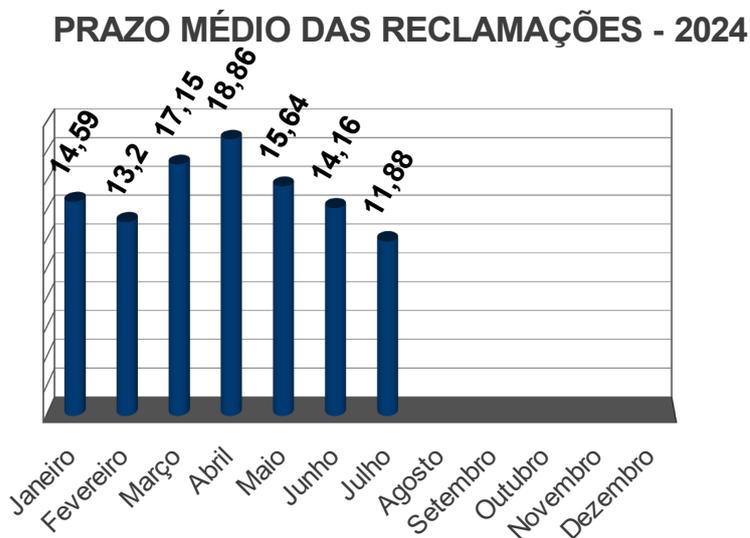
DENÚNCIAS - 2024



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 29,6% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

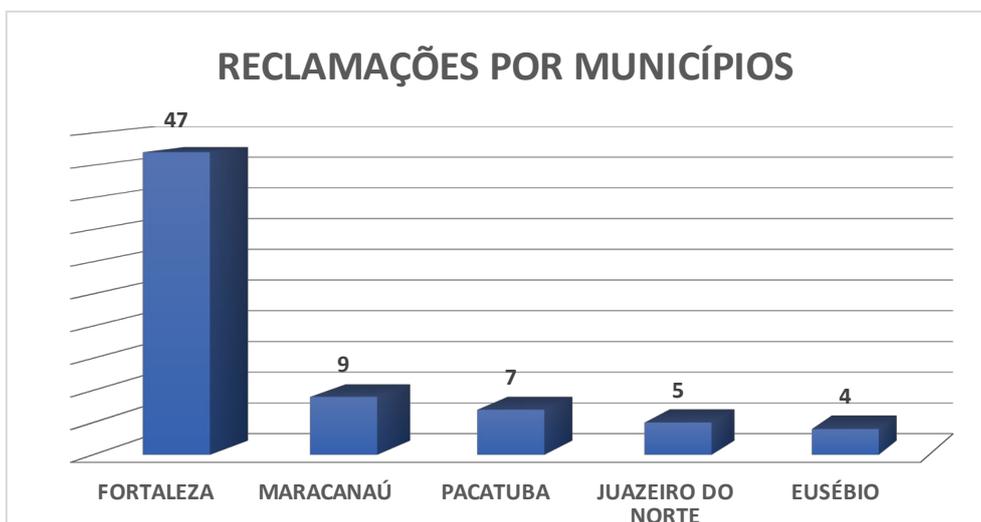
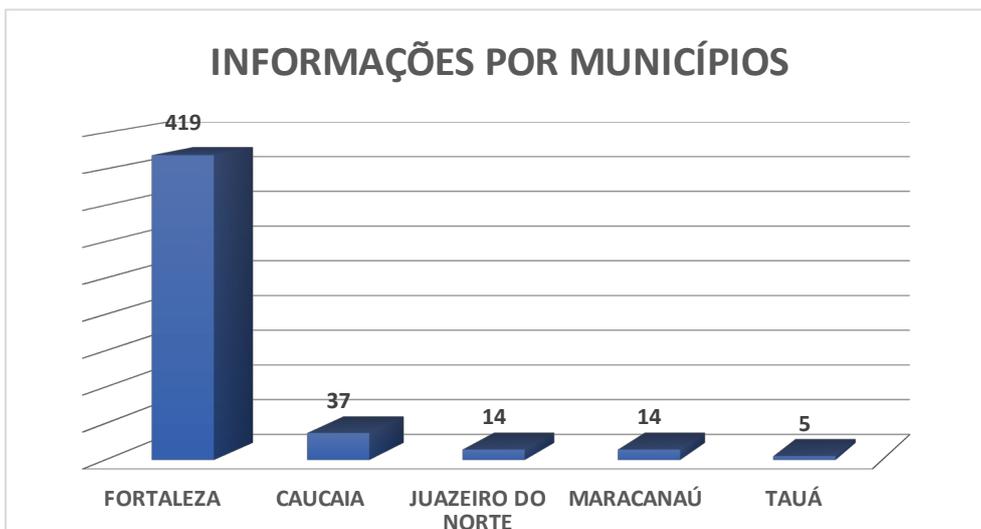


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações (exceto informações).

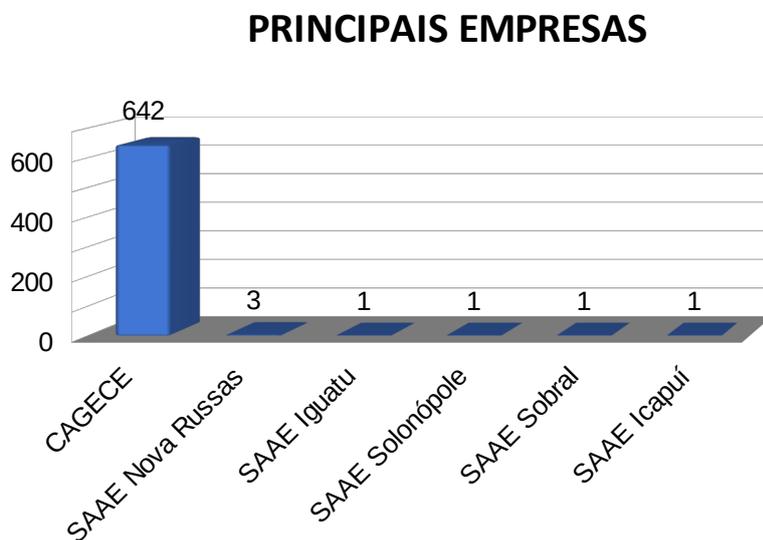


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15,03 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



Principais empresas em que houve registros de reclamação na área de saneamento básico:



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 2024** 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	3190
Informações	3113
Reclamações	51
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	23
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	3186
Informações Finalizadas	3112
Reclamações Finalizadas	52
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	19
Elogio	0
Sugestão	1
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	33
Improcedente	16
Procedente em Parte	3
Outros/Não se aplicam*	22
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
Total de Reuniões	0

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

Obs₁: Sem registro ou arquivamento de processos.

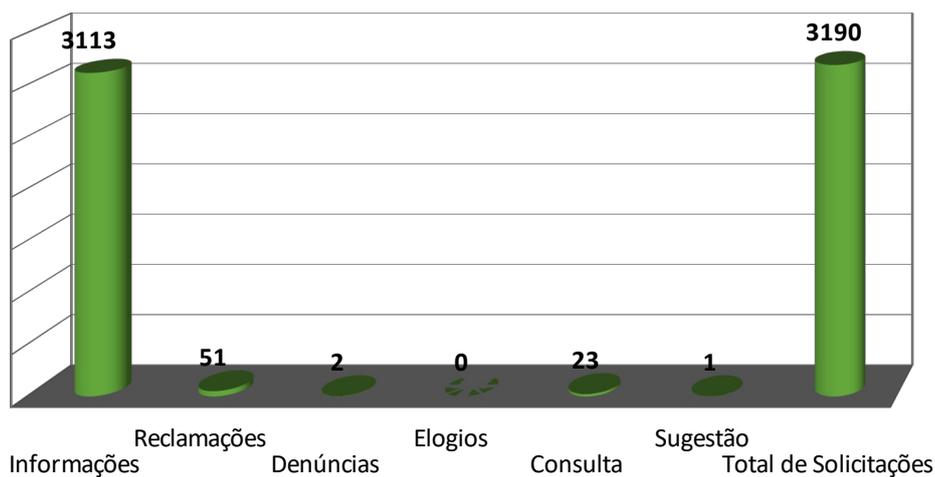
Obs₂: Não houve realização de reunião

*Solicitações referentes à consulta - as quais dizem respeito, em sua maioria, à Carteira de Estudante Metropolitana e à Carteira VaiVem - são encerradas na maioria das vezes com o parecer Outros/Não se Aplicam.

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

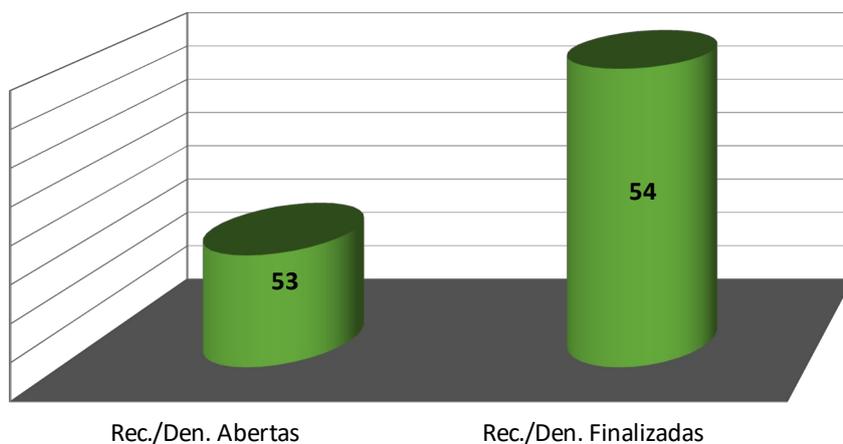
Das 3190 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 51 são reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (JULHO/2024)

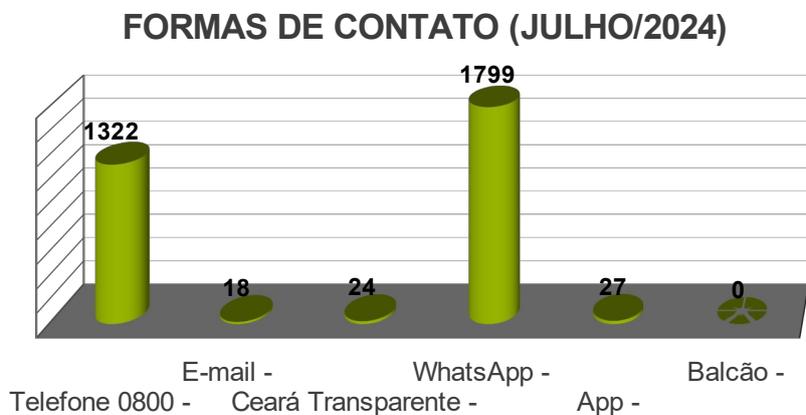


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 53 Reclamações/Denúncias foram registradas em julho, 54 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JULHO/2024)



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

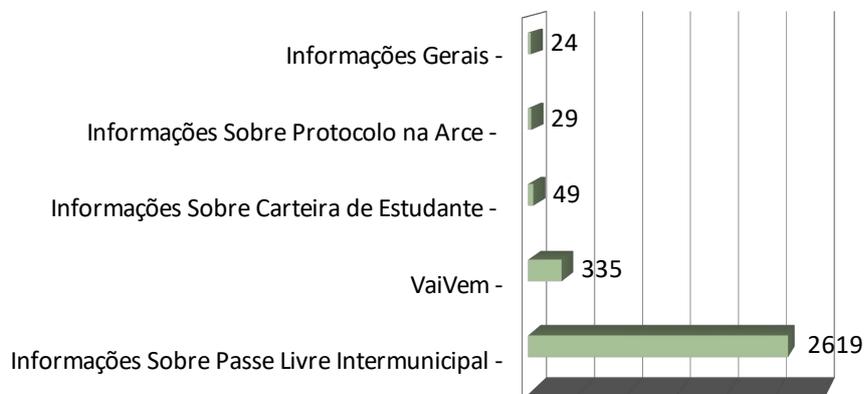


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em julho de 2024.



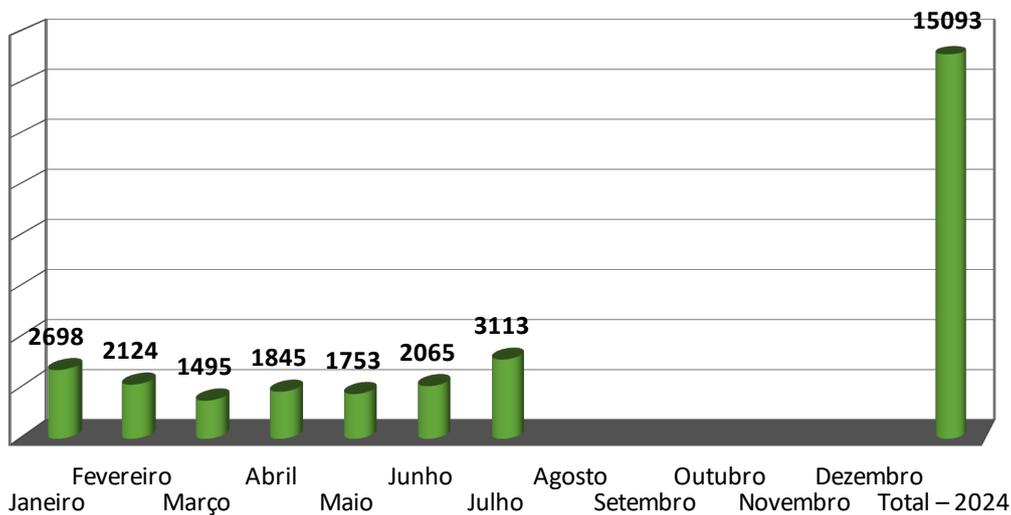
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em julho de 2024.

TOP 5 INFORMAÇÕES

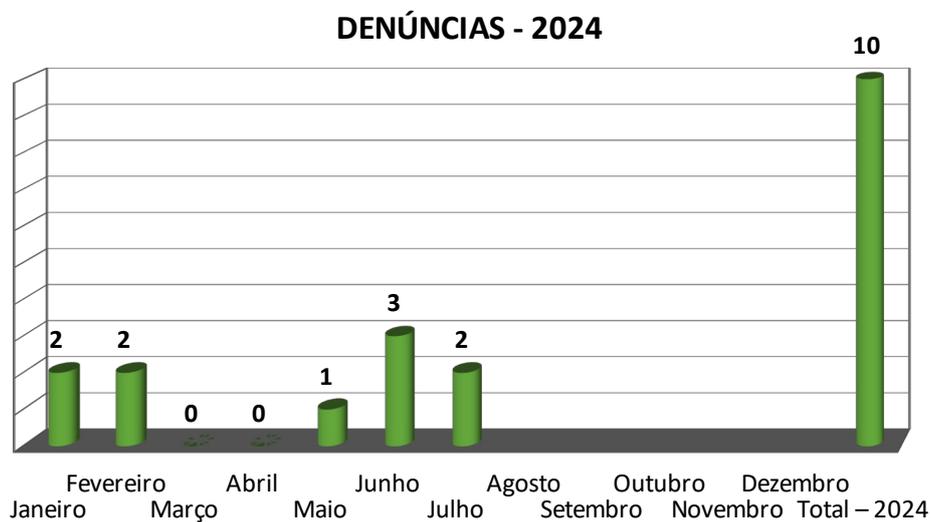


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 3113 ocorrências quanto ao número de informações.

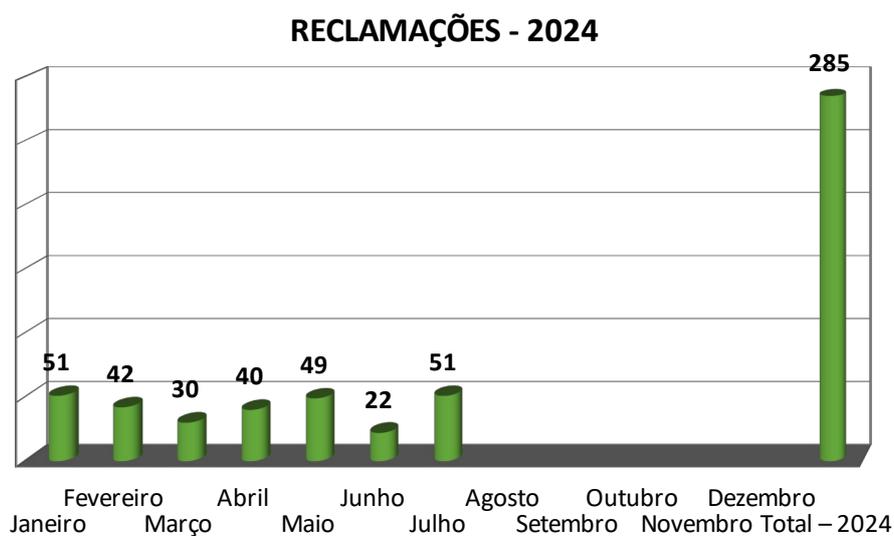
INFORMAÇÕES - 2024



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

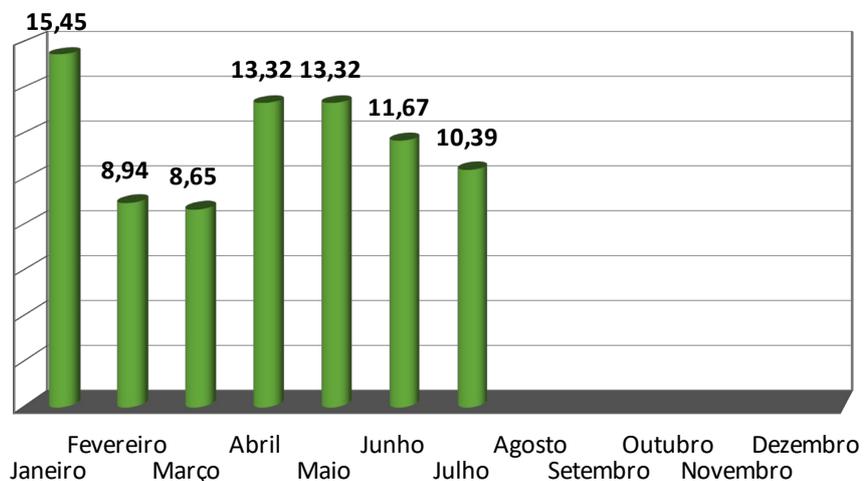


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 51 ocorrências



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

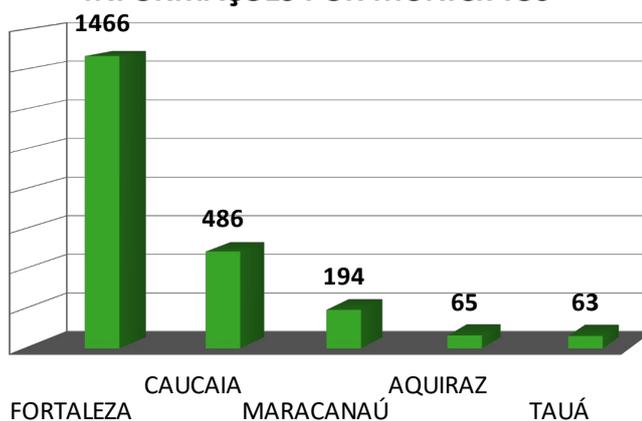
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



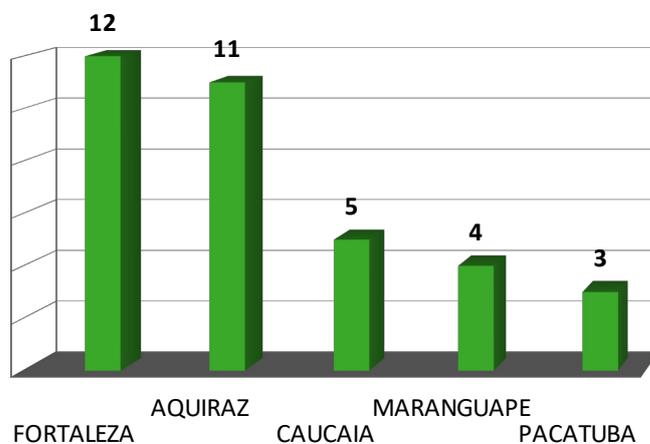
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,67 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

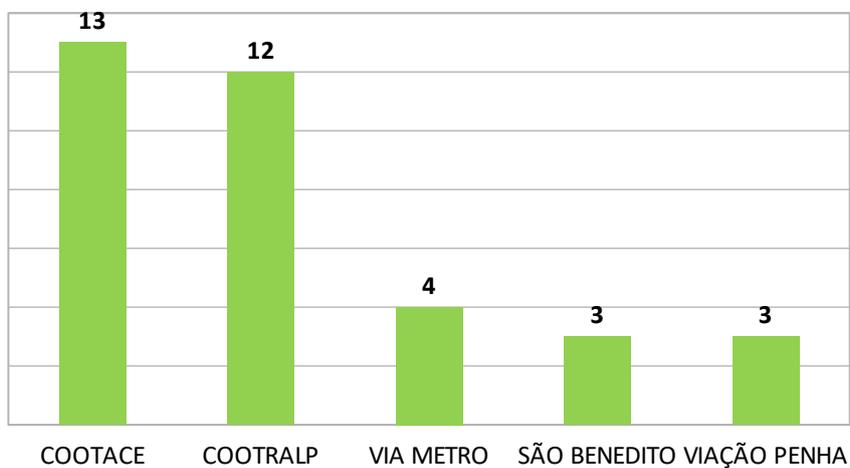


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

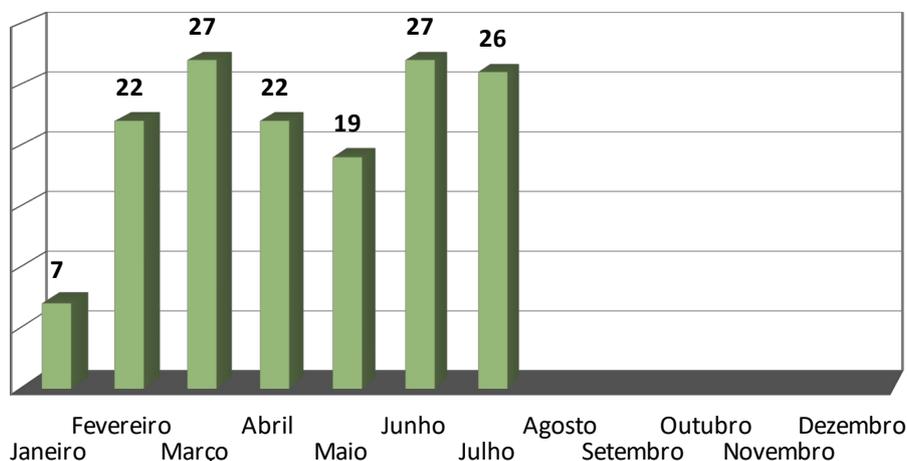
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 26 (vinte e seis) 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. (11 solicitações sobre “VaiVem”, 5 sobre “Carteira de Estudante”, 4 sobre “Passe Livre” 3 sobre “Licença Especial”, 2 sobre Prestação Irregular do Serviço e 1 solicitação sobre “Bilhete Eletrônico”.)

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
24/05/24	05/07/24	304989	COOTRANSVACE	Disponibilidade de Horários
03/06/24	05/07/24	305718	COOTRANSVACE	Excesso de Passageiros
20/06/24	05/07/24	307382	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
16/07/24	16/07/24	310409	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
19/07/24	19/07/24	310963	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 **julho 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.

Total de Solicitações Abertas	4
Informações	3
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Consultas	0
Total de Solicitações Finalizadas	4
Informações Finalizadas	3
Reclamações Finalizadas	1
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	0
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 aplicam	1
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCD0

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 “Devolução de Valores”, em 2º lugar “Falta de Energia”, seguido de “Conexão Microgeração”, “Oscilação de Tensão” e “Faturamento de Microgeração”.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 9,15 dias no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de julho foram realizadas 3 (três) mediações. Ademais, foram abertos 4 (quatro) processos. O principal assunto reclamado foi “Falta de Água ou Baixa Pressão”.

Nessa área, a preferência de contato dos usuários foi o Telefone, seguido em segundo lugar pelo WhatsApp. O prazo de encerramento das demandas em julho/2024 foi de 11,88 dias, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Fortaleza, seguido por Maracanaú.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de julho, e não foram realizadas reuniões. A preferência de contato foi o “WhatsApp”, seguido pelo “Telefone”. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 3113 informações, 2619 foram relativas ao Passe Livre. O mês de julho de 2024 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi “Gratuidades e Descontos”. 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 junho/2024 foi de 10,39 dias. A média no ano de 2024 está em 11,67 dias.

Em julho tivemos registro de 1 (uma) reclamação e 3 (informações) na área de gás canalizado.