

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Junho/2021

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: Aurélia Rodrigues da Silva

Link do Power BI:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrljoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0liwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0liwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlLTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection)

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 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, 29 de julho de 2021.

Cordialmente,

Filipe Medeiros Rangel
Ouvidor em exercício

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 **junho de 2021**, 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	3609
Informações	2493
Reclamações	1115
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	165
Improcedente	213
Caminho do Entendimento	679

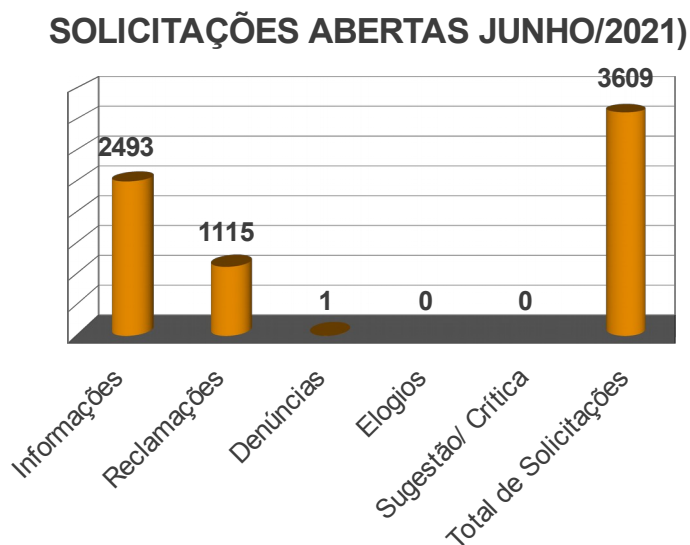
Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Sem registro de processos

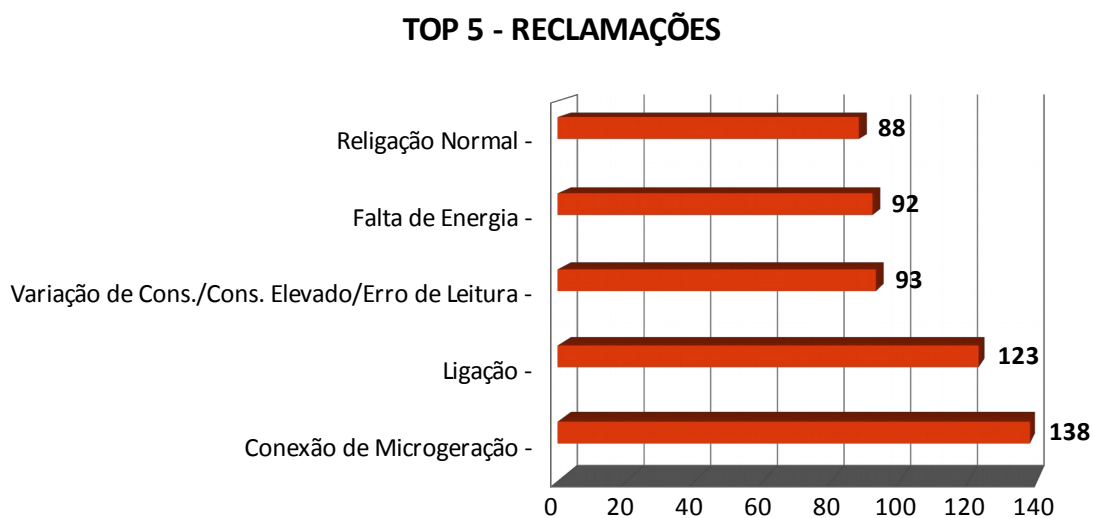
Obs₂: Reunião com a Enel: Realizada em 09/06/21

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

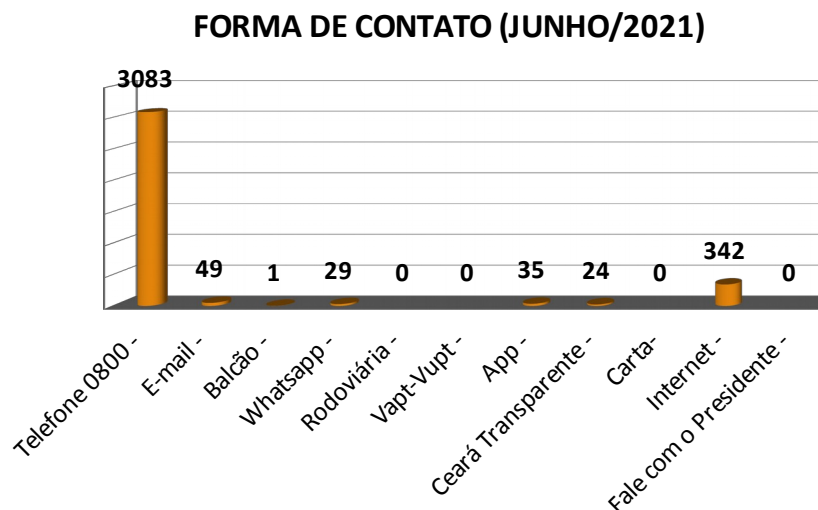
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.609 solicitações, 1115 se converteram em reclamações.



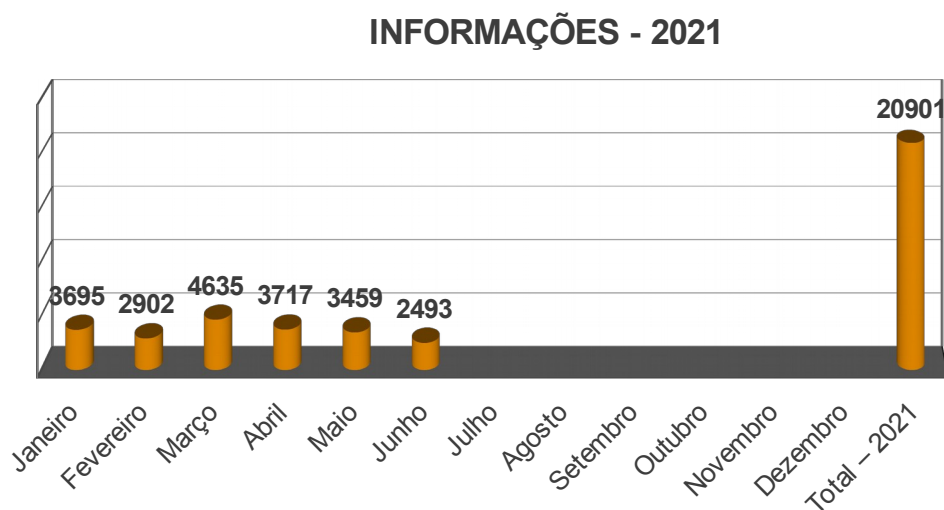
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Conexão de Microgeração* (138), *Ligação* (123), *Variação de Cons./Cons. Elevado/ Erro de Leitura* (93), *Falta de Energia* (92) e *Religação Normal* (88), conforme demonstra o gráfico abaixo:



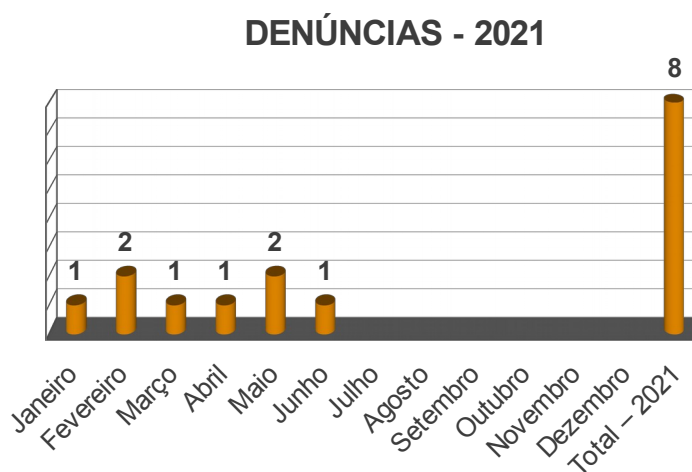
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em junho foi o telefone. Nesse período, 3.083 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



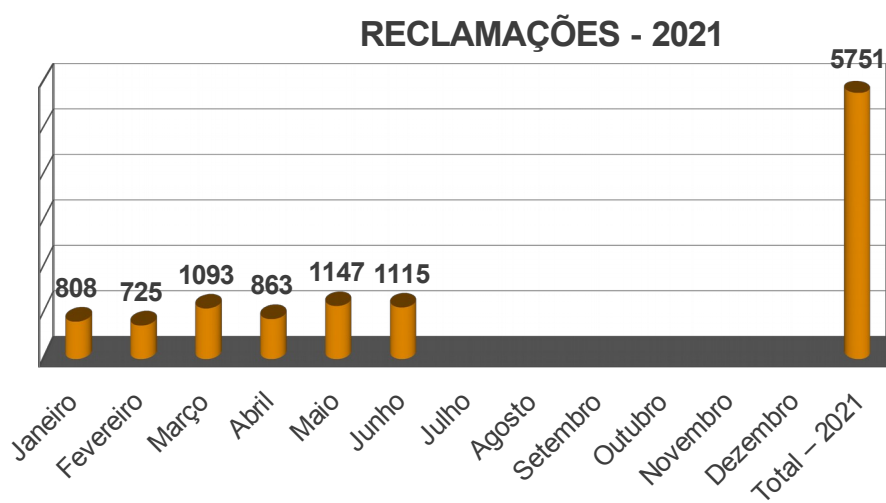
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



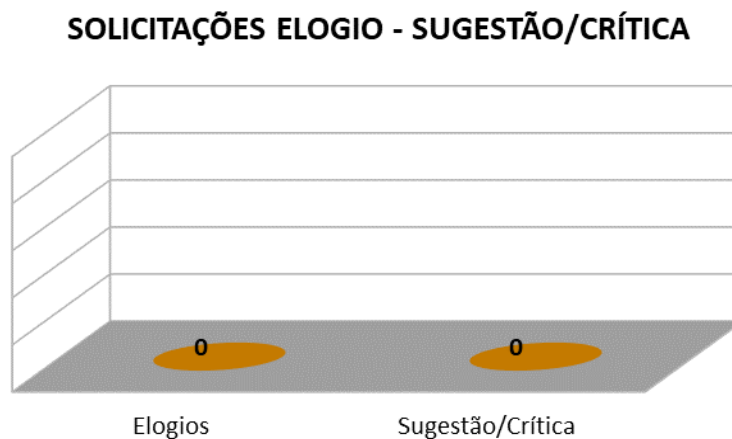
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



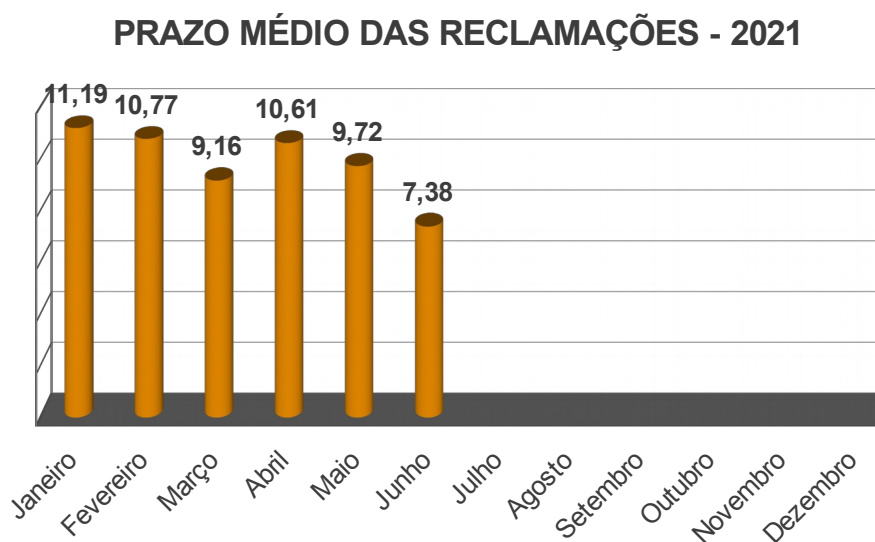
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



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



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10 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 **junho de 2021**, 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	245
Informações	202
Reclamações	39
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	37
Total de Solicitações Finalizadas	256
Informações Finalizadas	202
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	54
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	29
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	18

Fonte: SOA e SISDO

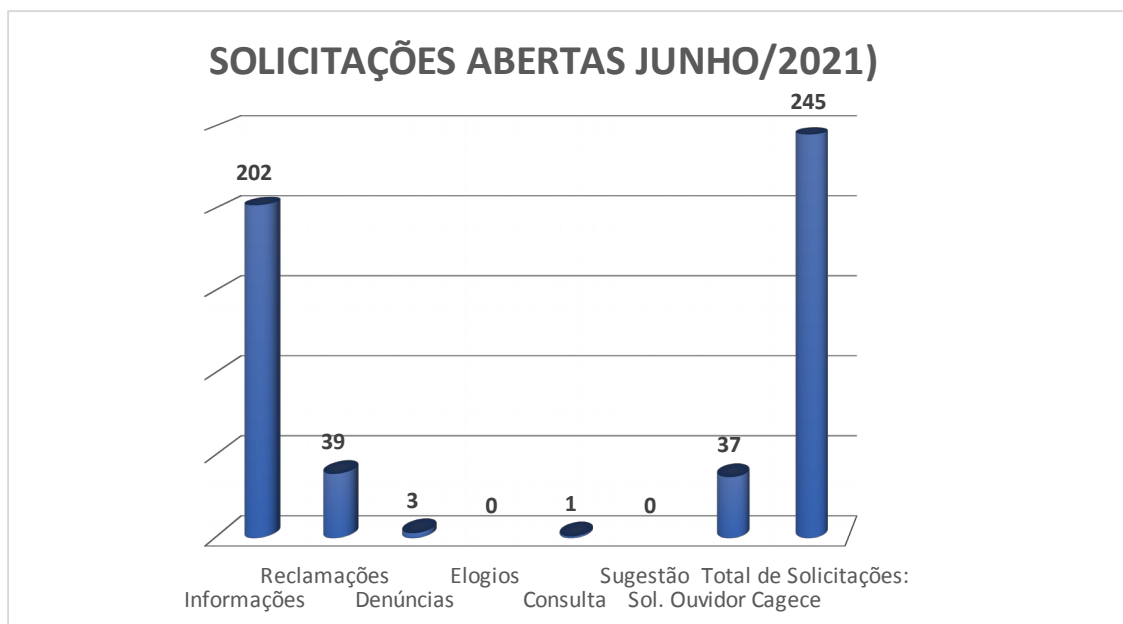
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 2 (duas) serem erro do sistema e 4 (seis) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

Obs₂: Processo Aberto: 05360747/2021 e 05678950/2021

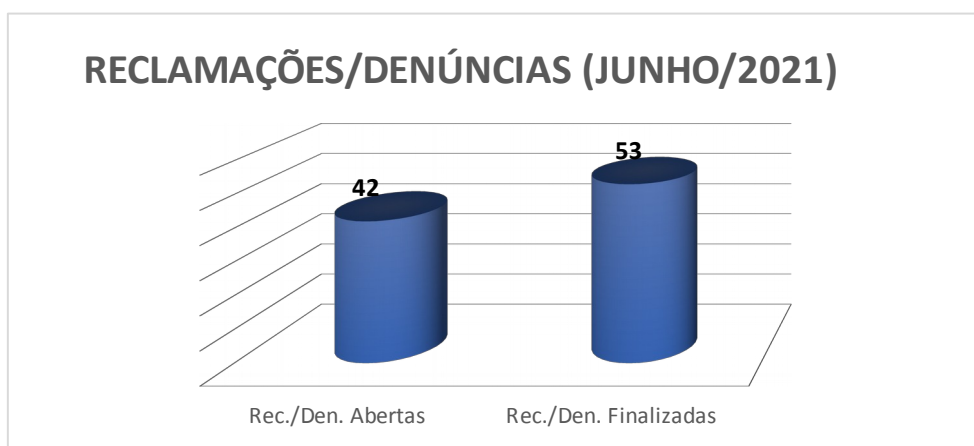
Obs₃: Não houve reunião

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

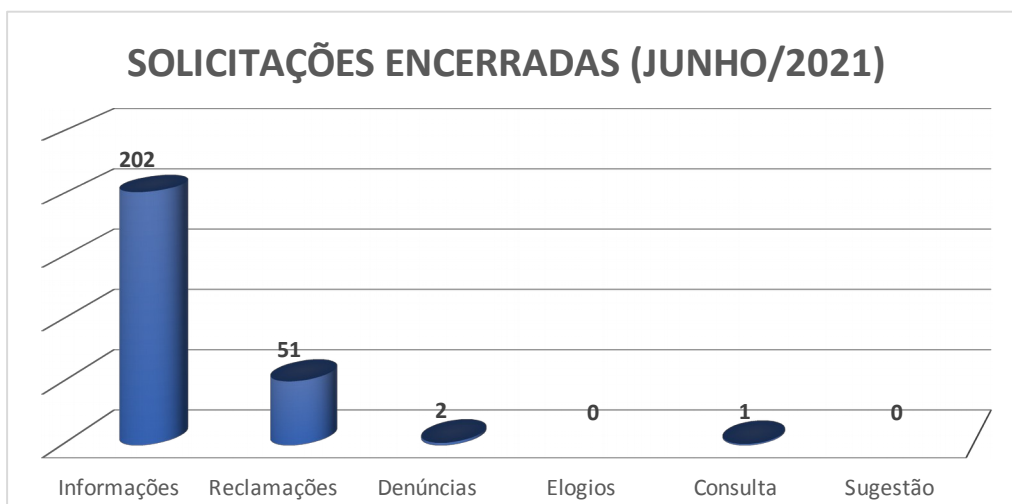
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 245 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 43 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 37 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 42 reclamações/denúncias foram registradas e 53 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

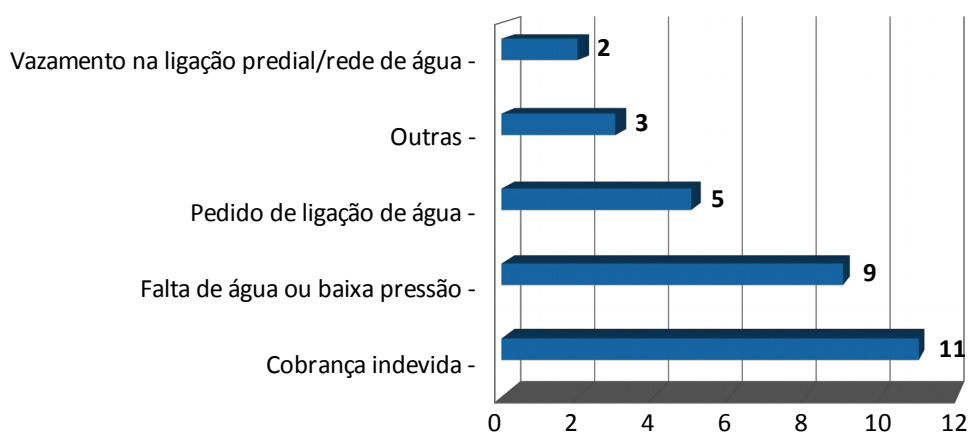


Solicitações encerradas:



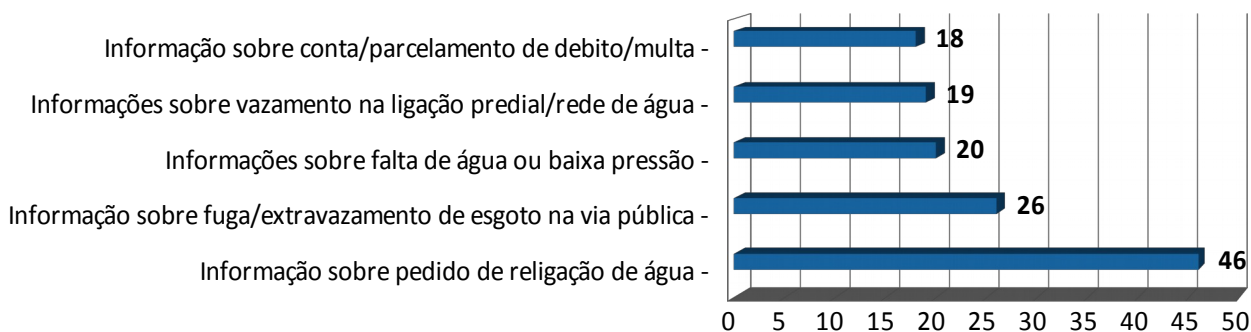
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Cobrança indevida* (11), *Falta de água ou baixa pressão* (9), *Pedido de ligação de água* (5), *Outras* (3) e *Vazamento na ligação predial/rede de água* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

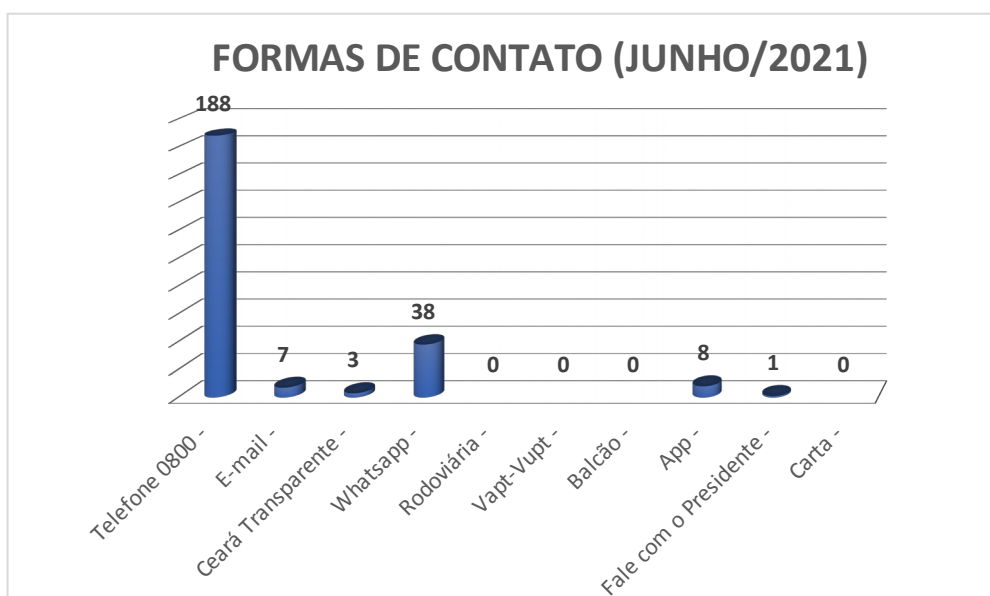


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre pedido de religação de água (46)*, *Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto em via pública (26)*, *Informação sobre falta de água ou baixa pressão (20)*, *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (19)* e *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (18)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

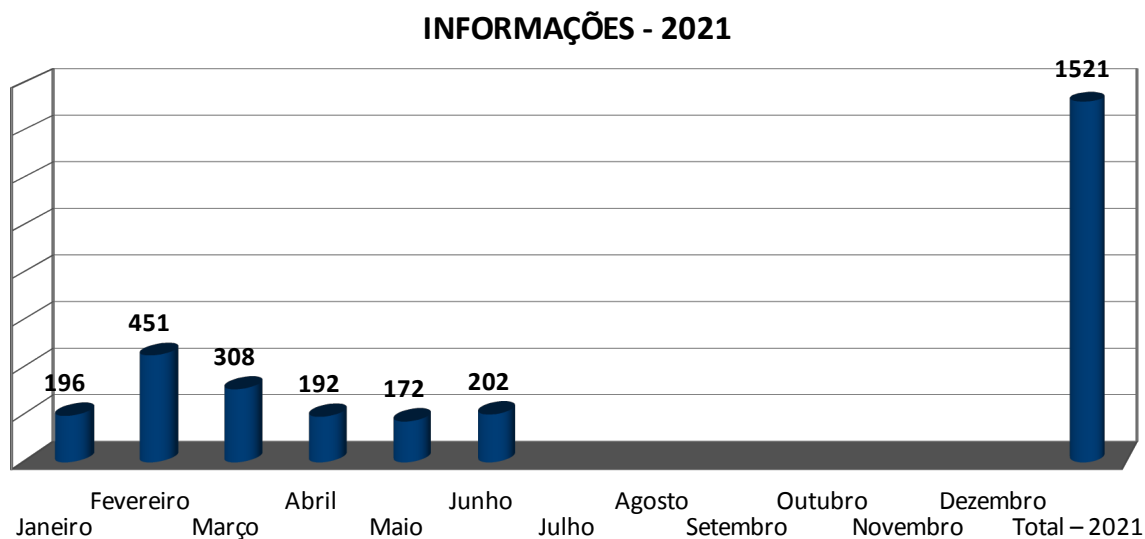
TOP 5 - INFORMAÇÕES



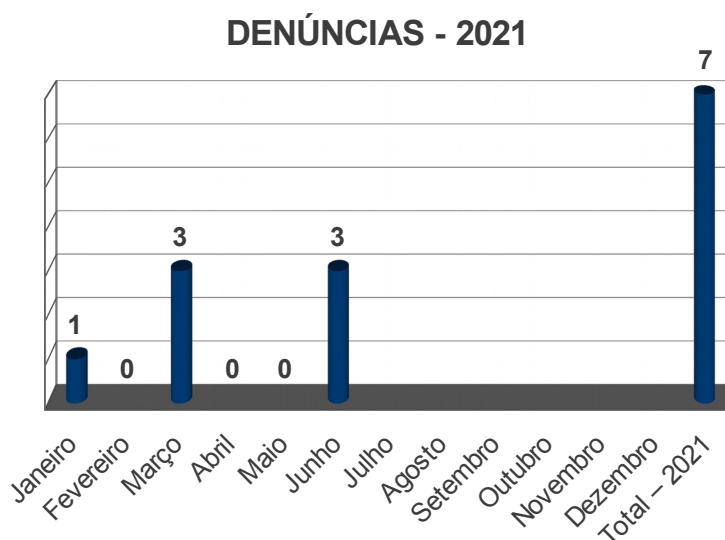
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o telefone. Nesse período, 188 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



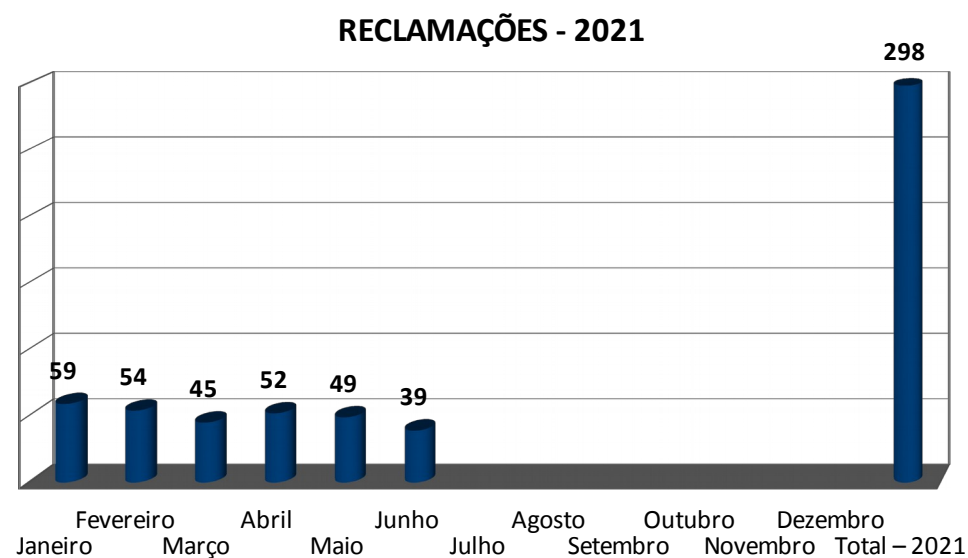
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 15% no número de informações se comparado com o mês anterior.



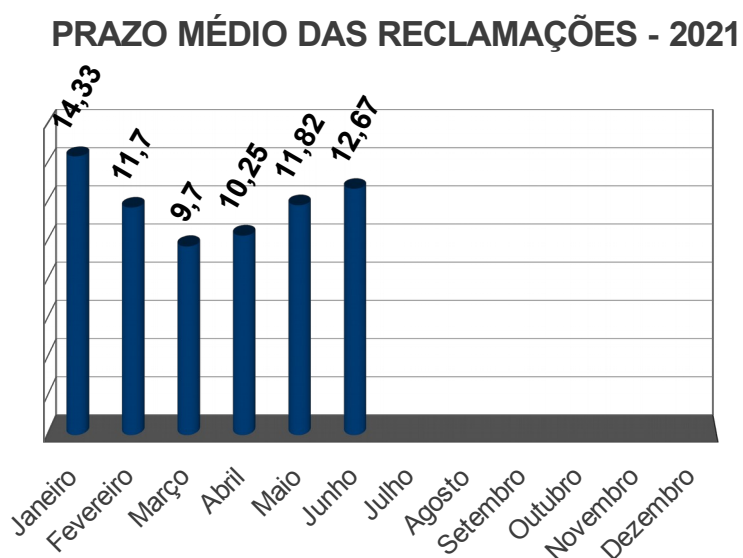
Quanto ao número de denúncias, houve 3 (três) registros no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição aproximadamente 26% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

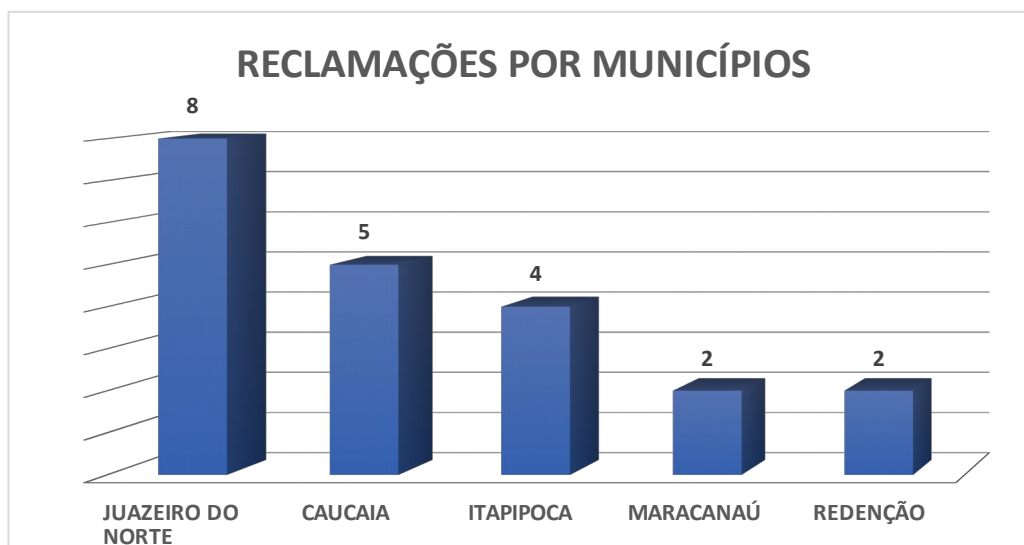
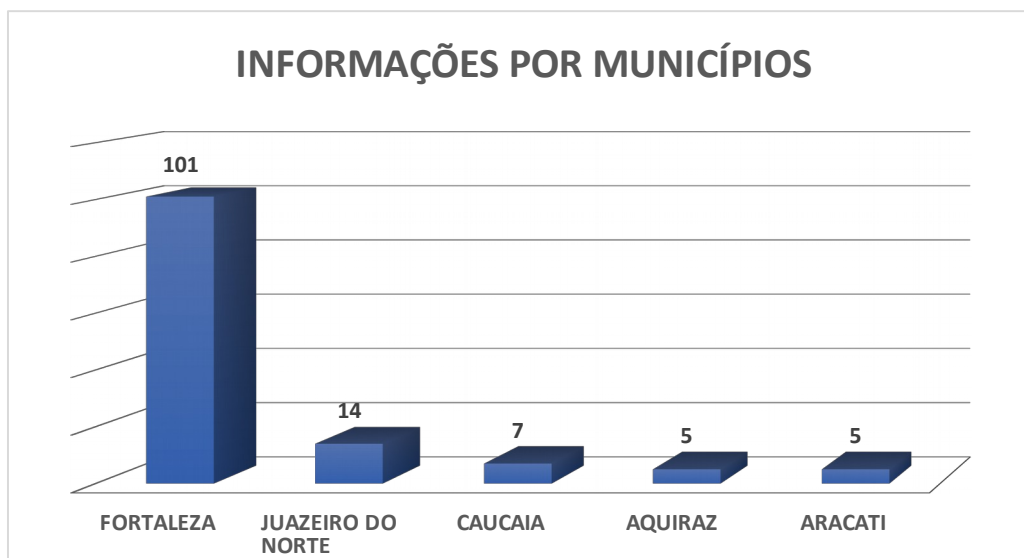


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,75 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



3.3. MEDIAÇÕES:

Sem mediações virtuais no mês de referência desse relatório.

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 **junho de 2021** 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

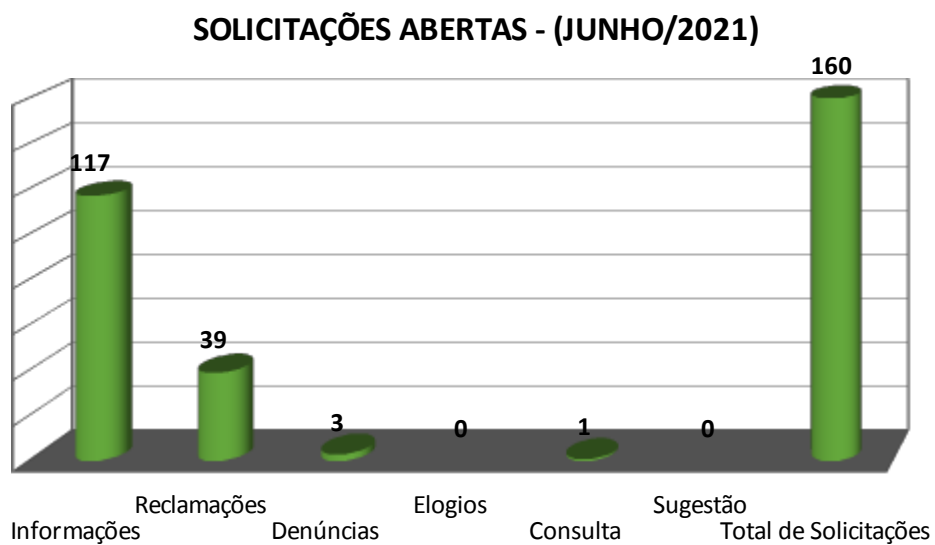
Total de Solicitações Abertas	160
Informações	117
Reclamações	39
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	164
Informações Finalizadas	117
Reclamações Finalizadas	44
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	7
Improcedente	7
Outros/Não se aplica	33

Fonte: SOA e SISDO

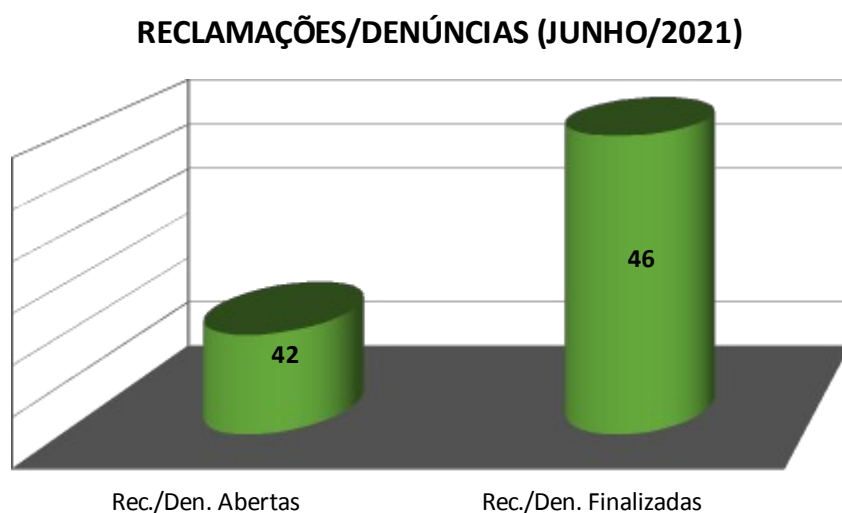
Obs₁: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 160 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 39 se converteram em reclamações.

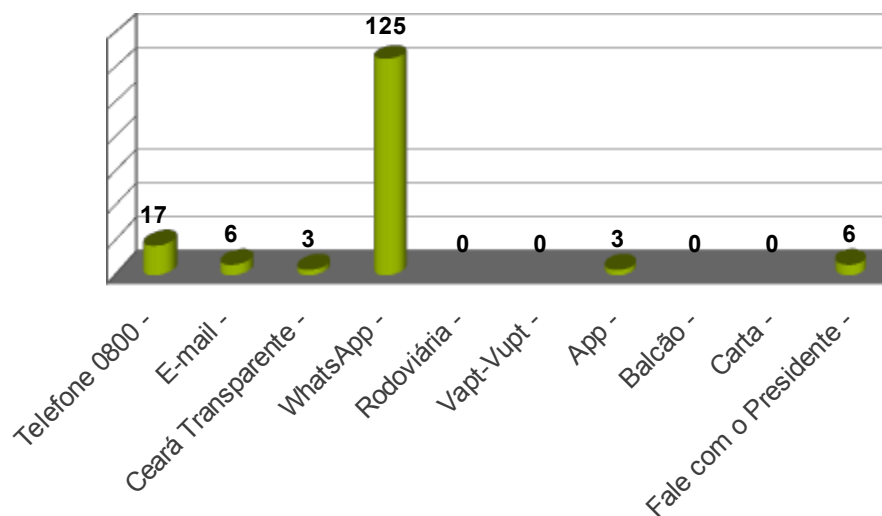


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 42 Reclamação/Denúncia foram registradas em junho, 46 foram finalizadas nesse mesmo período.



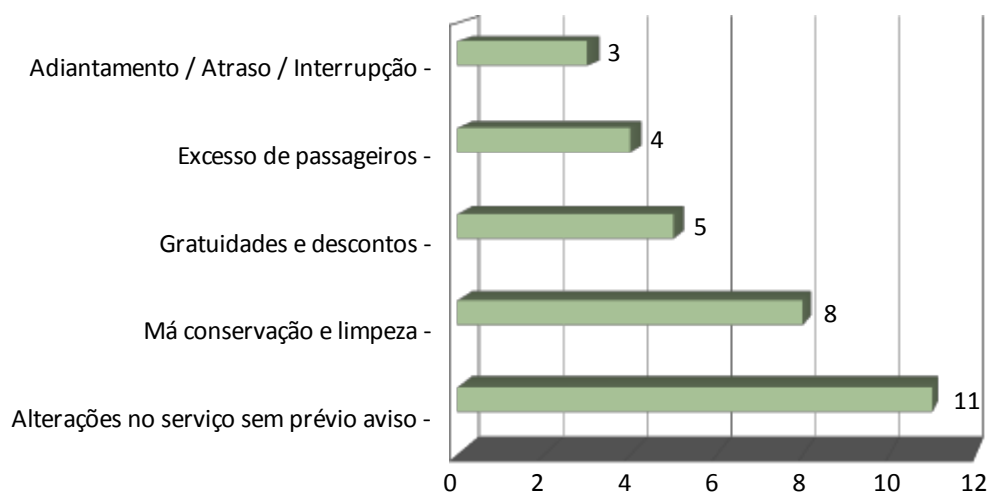
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em junho foram o WhatsApp e Telefone.

FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2021)



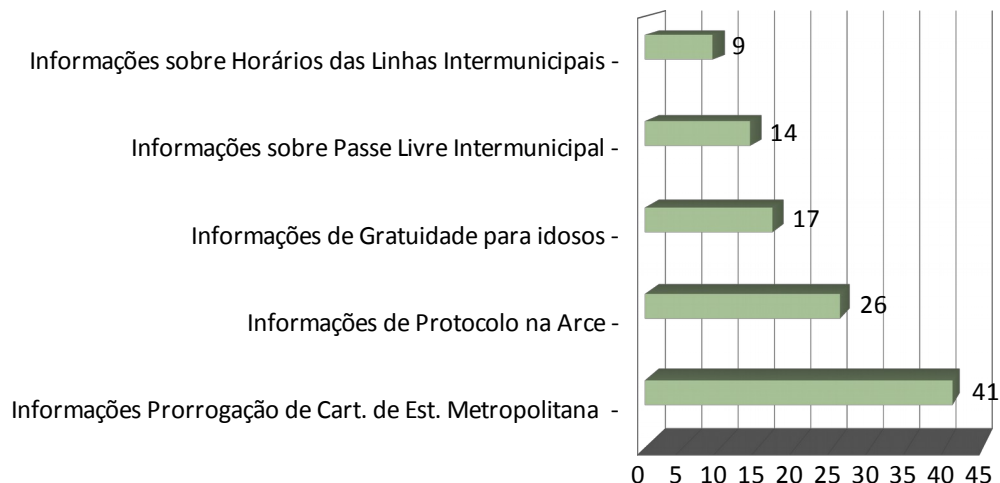
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em junho de 2021.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em junho de 2021.

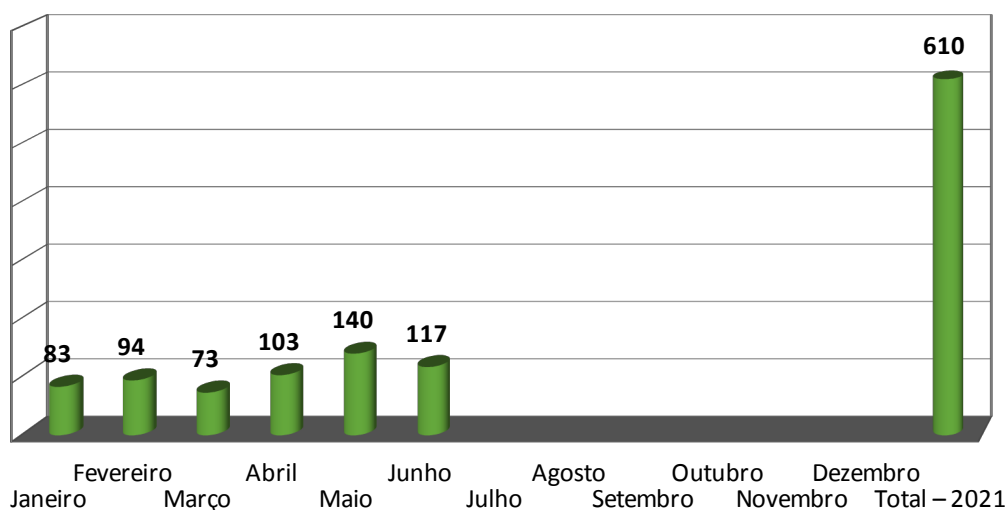
TOP 5 INFORMAÇÕES



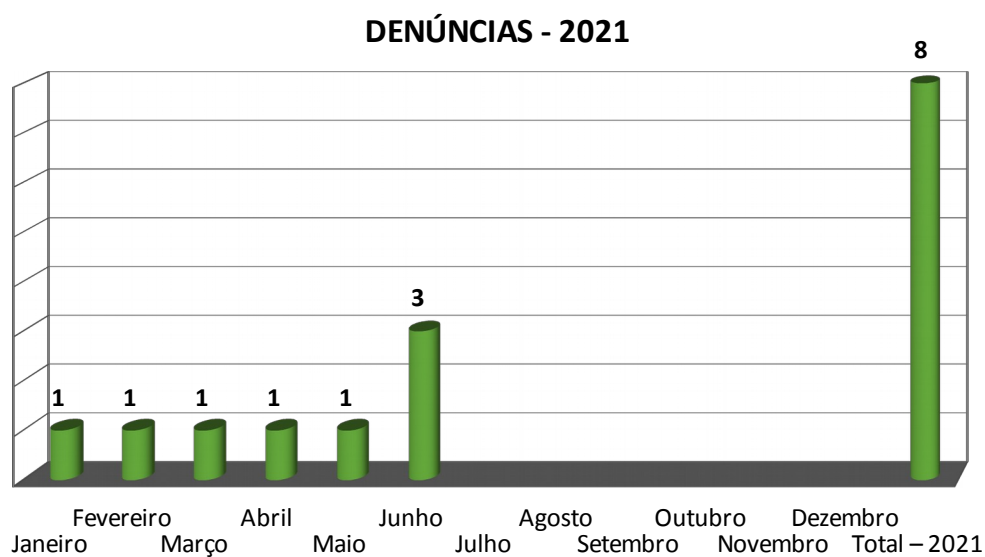
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 117 ocorrências quanto ao número de informações.

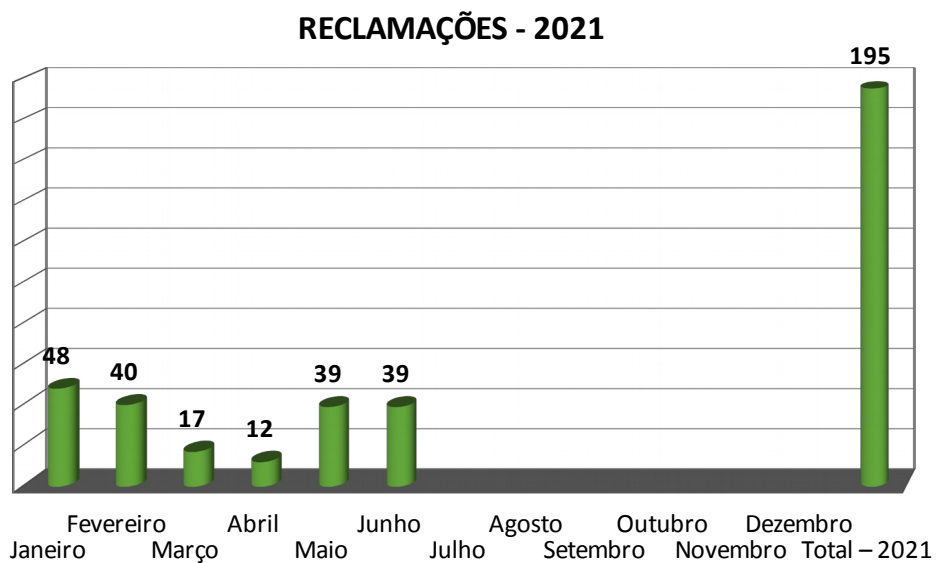
INFORMAÇÕES - 2021



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

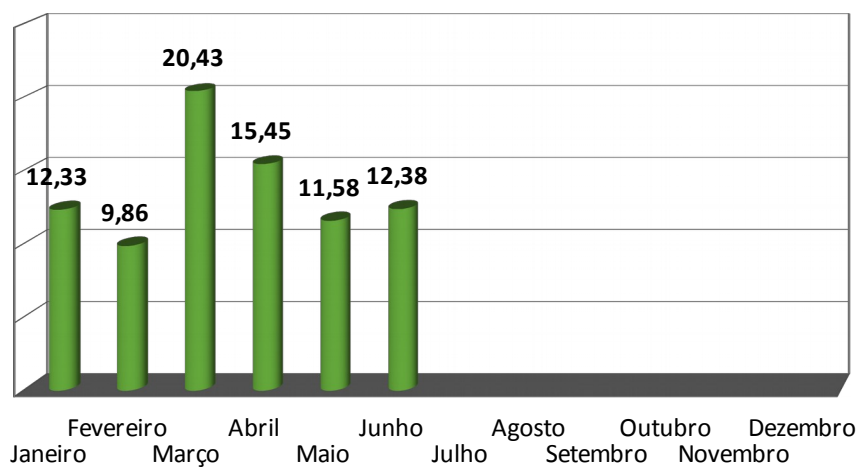


Com relação à quantidade de reclamações, permanecemos com o mesmo quantitativo em junho comparando-se ao mês anterior.



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021

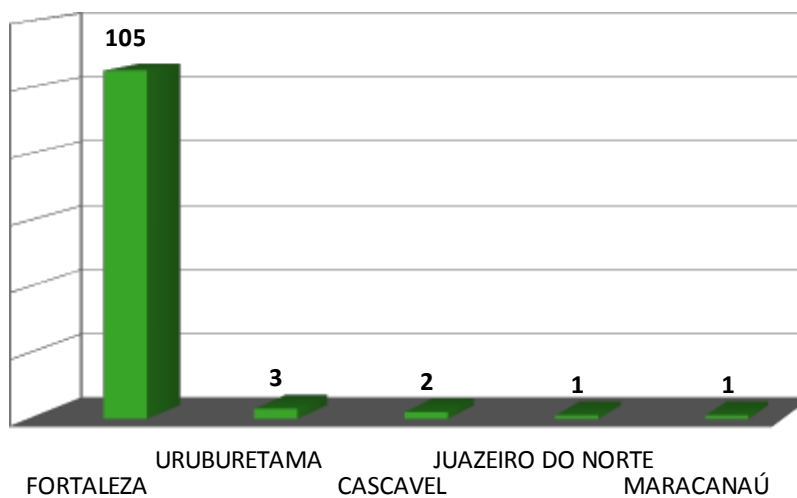


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,67 DIAS

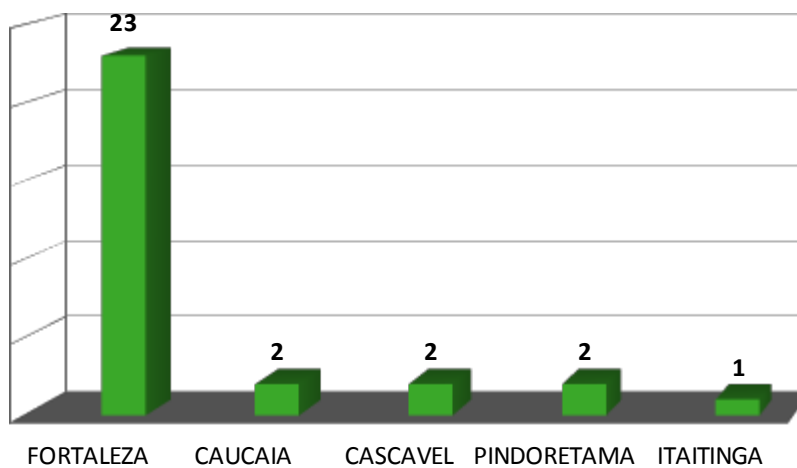
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário em junho ficou em 13,67 dias, dentro da média que são 20 dias. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

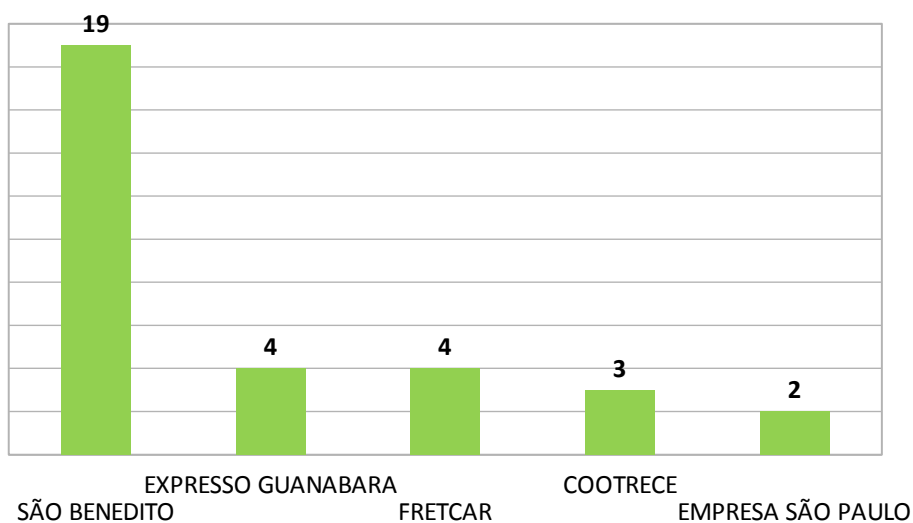


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em junho 2021.

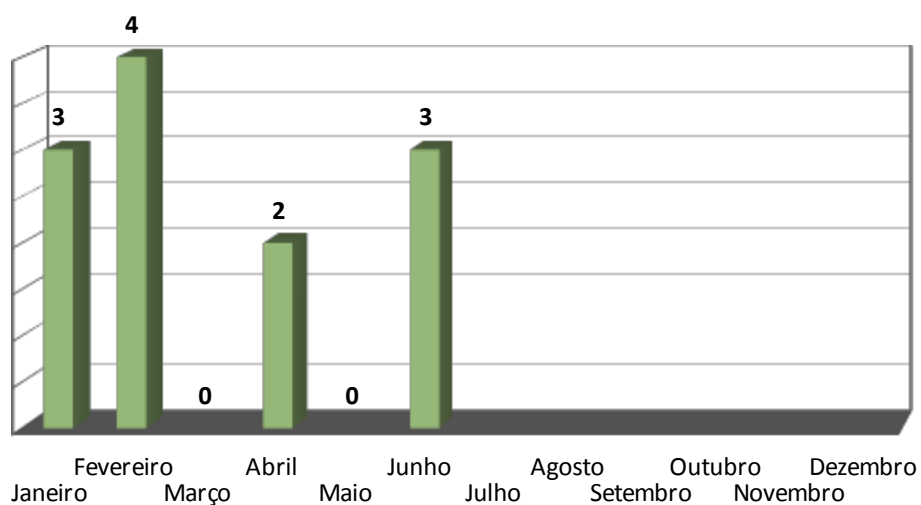
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas como ARCE 3 reclamações, por serem demandas contra a Agência na qual o cidadão informa insatisfação com o prazo ou resposta das solicitações.

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

DEMANDAS ENVIADAS PARA A COORDENADORIA DE TRANSPORTE PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES			
DATA DE ABERTURA	DATA DE ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	CLASSIFICAÇÃO
20/05/2021	07/06/2021	238034	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
26/05/21	07/06/21	238126	GRATUIDADES E DESCONTOS
27/05/21	07/06/2021	238145	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
24/05/2021	07/06/2021	238087	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
07/06/2021	07/06/2021	238267	DISPONIBILIDADE DE HORÁRIOS
03/05/21	08/06/21	237696	CONDUTA INADEQUADA
25/05/21	08/06/21	238105	CONDUTA INADEQUADA
01/06/21	14/06/21	238189	EXCESSO DE PASSAGEIROS
20/05/21	11/06/21	238054	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
16/06/21	18/06/21	238428	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
08/06/21	21/06/21	238291	BILHETES DE PASSAGEM
07/06/21	21/06/21	238275	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
15/06/21	24/06/21	238404	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
16/06/21	29/06/21	238425	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
22/06/21	30/06/21	238553	MÁ CONSERVAÇÃO 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 **junho de 2021** 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.

Obs₁: Não houve registro de processos

6. CONCLUSÃO

A situação excepcional de pandemia que estamos passando influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e, por consequência, no atendimento e números da Ouvidoria da ARCE no decorrer do ano de 2020. Em 2021 os números já começam a voltar a patamares observados antes da pandemia, mas para algumas áreas as quantidades estão mais elevadas.

Na área de energia elétrica, surge neste mês de junho como principal reclamação a tipologia “Conexão de Microgeração”. Anteriormente a tipologia “Faturamento de Microgeração” já aparecia entre as 10 mais reclamadas, mas essa relacionada à conexão à rede surge agora com grande número de reclamações. O assunto passou a ser tratados 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 e em seguida a internet e o prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 10 dias.

Na área de saneamento básico no mês de junho foram abertos 2 (dois) processos. Não foram realizadas reuniões de mediação. O principal assunto reclamado foi “cobrança indevida” seguido de “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, em segundo lugar continuou sendo o “WhatsApp”. O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 11,75 dias e o Município que teve mais usuários insatisfeitos foi o de Juazeiro. Caucaia ficou em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de junho. Continua em destaque o uso do “WhatsApp” como preferência do usuário na forma de contato, que aumentou muito na pandemia, seguido do telefone.

A maior reclamação nessa área voltou a ser “alteração no serviço sem prévio aviso”, o que pode ainda ter relação com a suspensão dos serviços em virtude da pandemia. Já nas informações o que liderou nas dúvidas do usuário foram questões relacionadas à prorrogação de “carteiras de estudante – Metropolitana”. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em junho ficou em 12,38 dias. A média no ano de 2021 está 13,67 dias.

Não tivemos em junho nenhum registro na área de gás canalizado.