

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



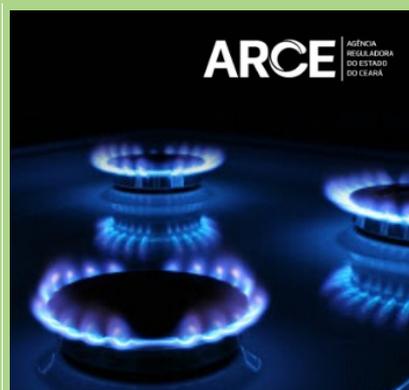
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Junho/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, 11 de julho 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 **junho 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	4097
Informações	3236
Reclamações	860
Denúncias	0
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	71
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	101
Analisadas como Improcedentes	95
Tratadas na Aneel	665
Total de Reuniões	1

Fonte: SGO e SMA

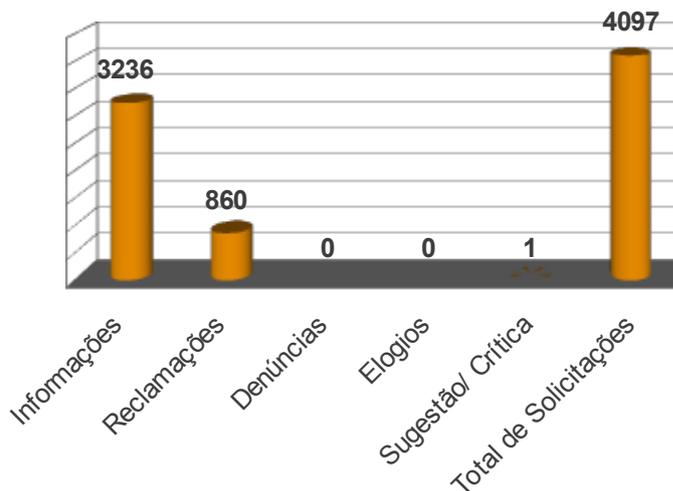
Obs₁: Não houve registro de processos no mês de referência deste relatório.

Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada em 09/06/2022

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

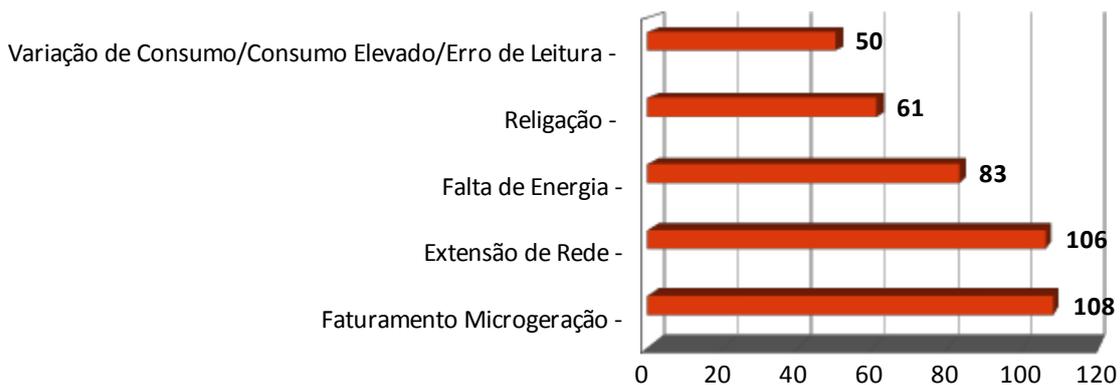
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.097 solicitações, 860 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/2022)



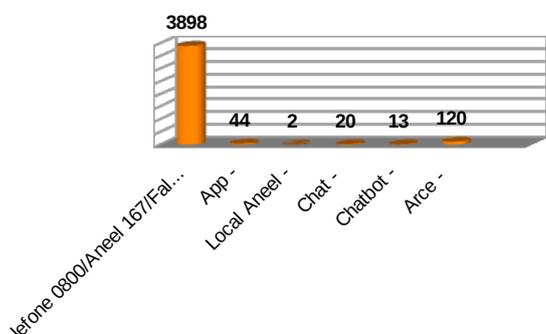
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Faturamento Microgeração (108), Extensão de rede (106), Falta de energia (83), Religação (61) e Variação de consumo (50), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

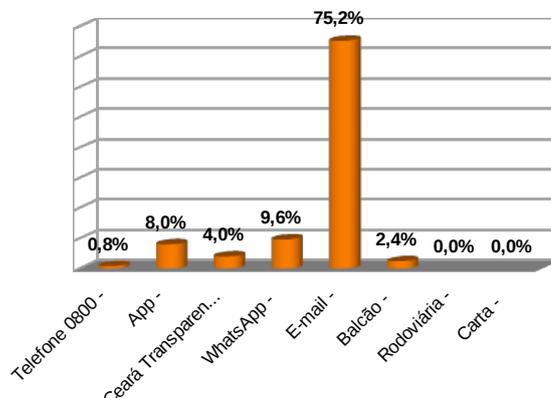


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em junho foi o telefone. Nesse período, 3.898 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (JUNHO/2022)

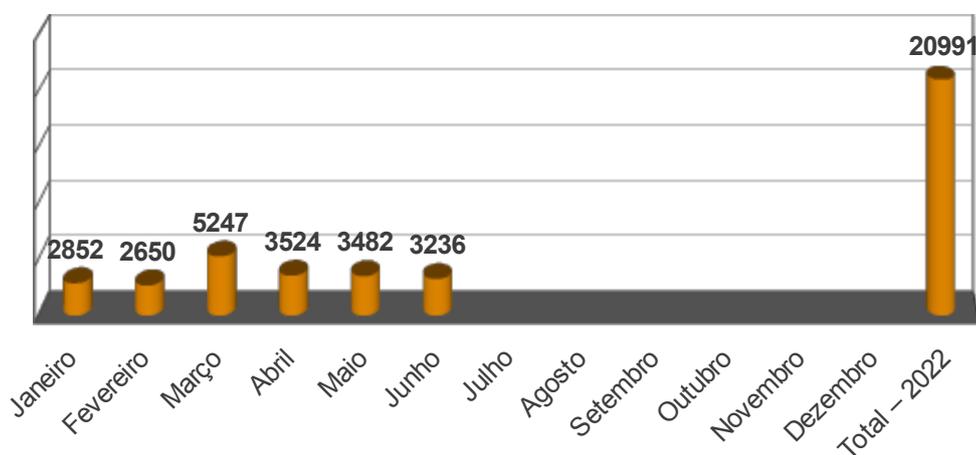


FORMA DE CONTATO ARCE (JUNHO/2022)

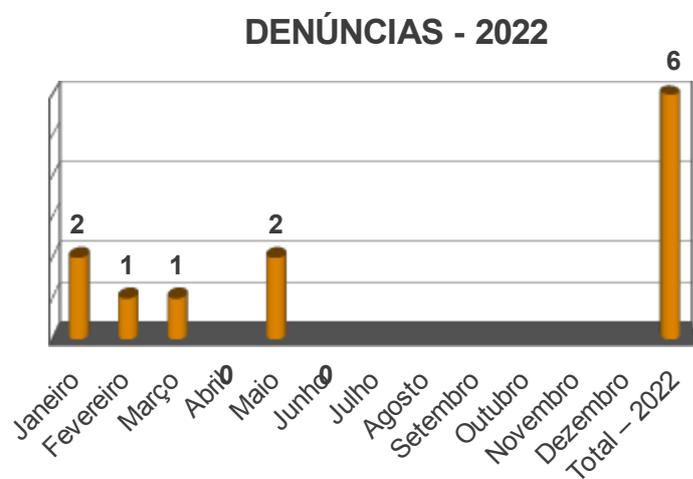


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

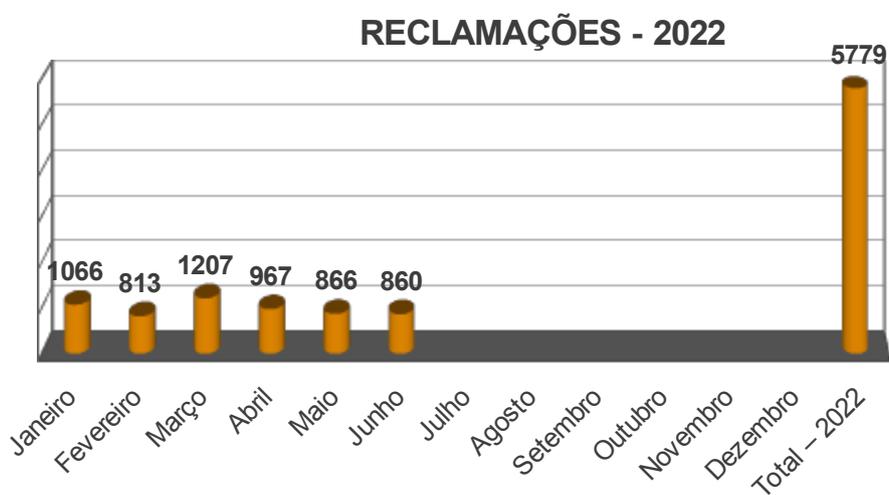
INFORMAÇÕES - 2022



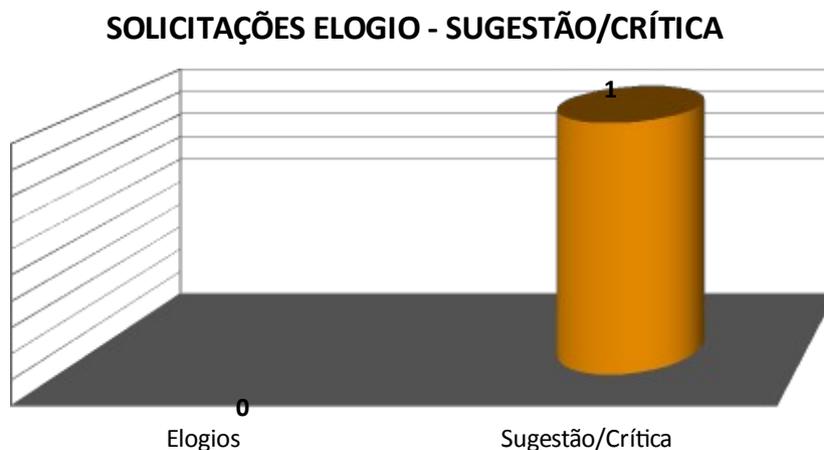
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



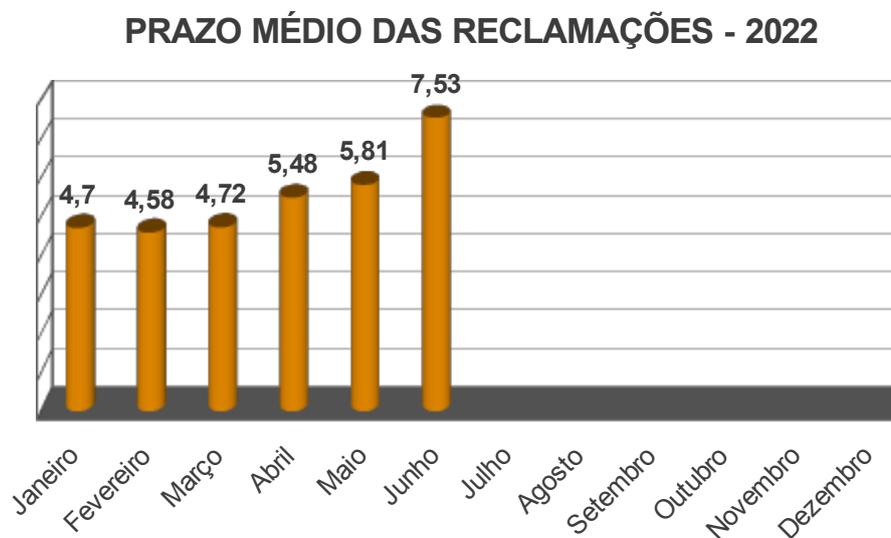
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma pequena redução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve 1 (um) 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: 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 **junho 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	70
Informações	36
Reclamações	31
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	25
Total de Solicitações Finalizadas	67
Informações Finalizadas	36
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	31
Total de processos em tramitação	33
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Procedente	20
Improcedente	3
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete à Arce	7
Cancelado	1
Total de Mediações	0

Fonte: SOA e SISCD0

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 6 (seis) reclamações registradas no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

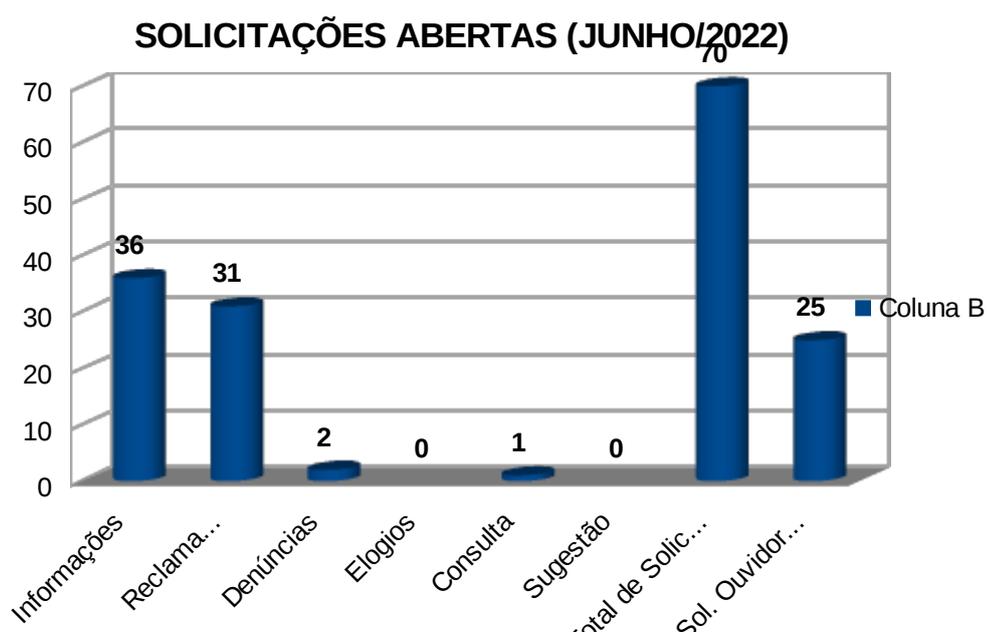
Obs₂: Houve registro de 2 (dois) processos no mês de referência desse relatório (05973481/2022 e 05824869/2022)

Obs₃: Houve duas reuniões realizadas (Reunião Quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento Básico em 03/06/22 e Reunião Quadrimestral com a Cagece em 15/06/22.

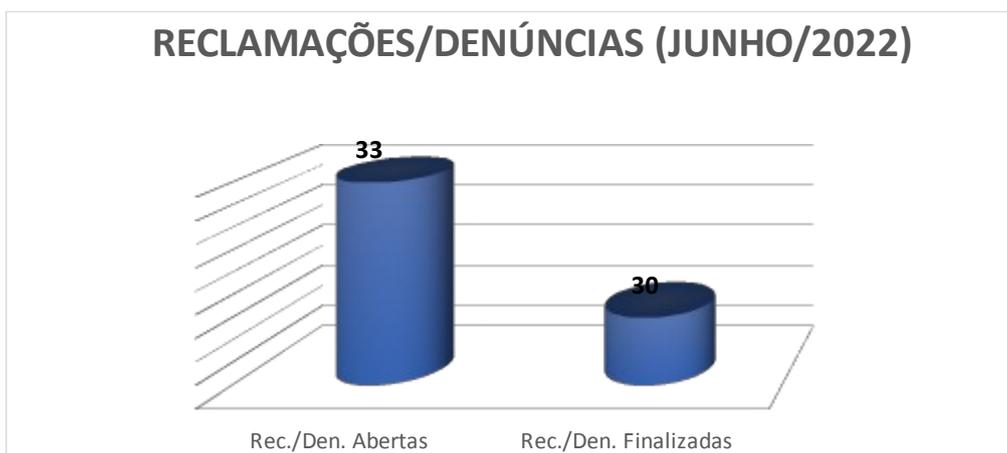
Obs₄: Não houve mediação realizada no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

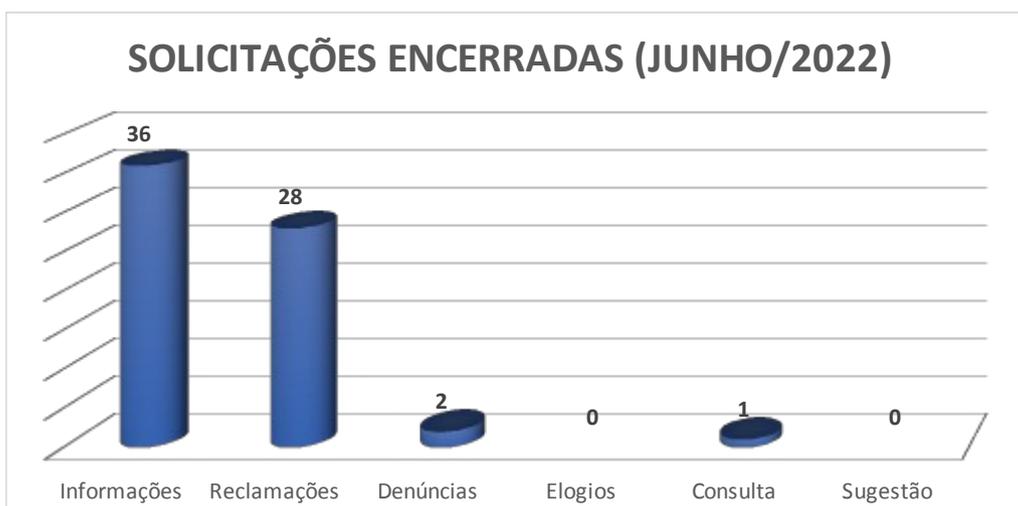
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 70 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 34 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 25 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 33 reclamações/denúncias foram registradas e 30 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

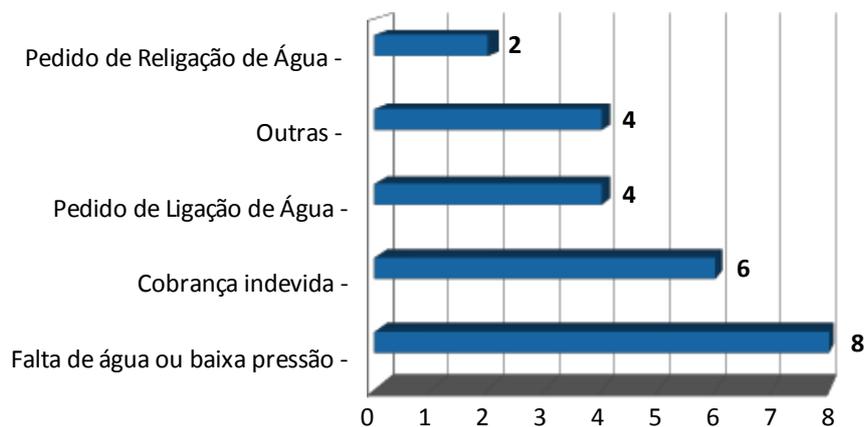


Solicitações encerradas:



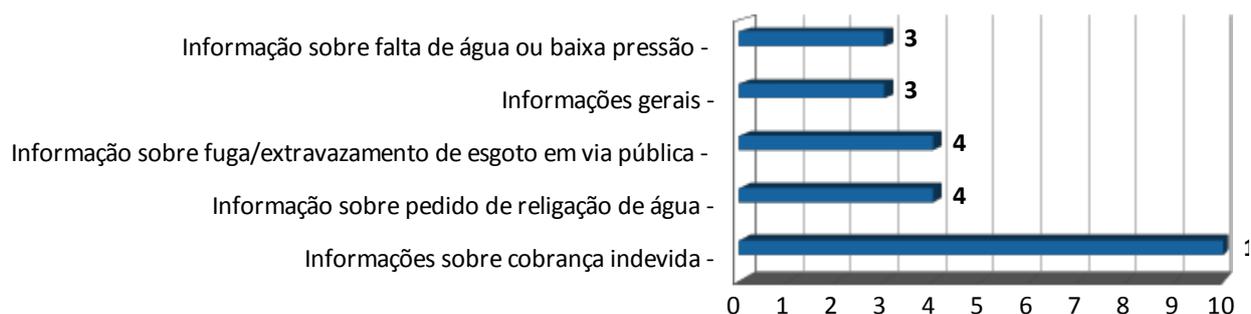
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (8)*, *Cobrança indevida (6)*, *Pedido de Ligação de Água (4)*, *Outras (4)* e *Pedido de Religação de Água (2)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

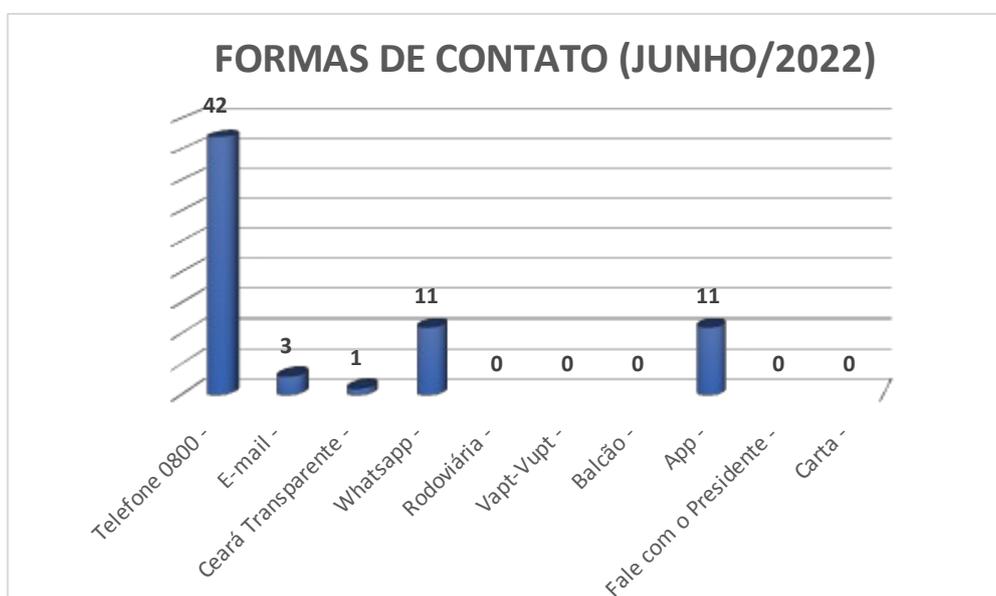


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre cobrança indevida (10)*, *Informações sobre pedido de religação de água (4)*, *Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto em via pública (4)*, *Informações gerais (3)* e *Informação sobre falta de água e baixa pressão (3)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

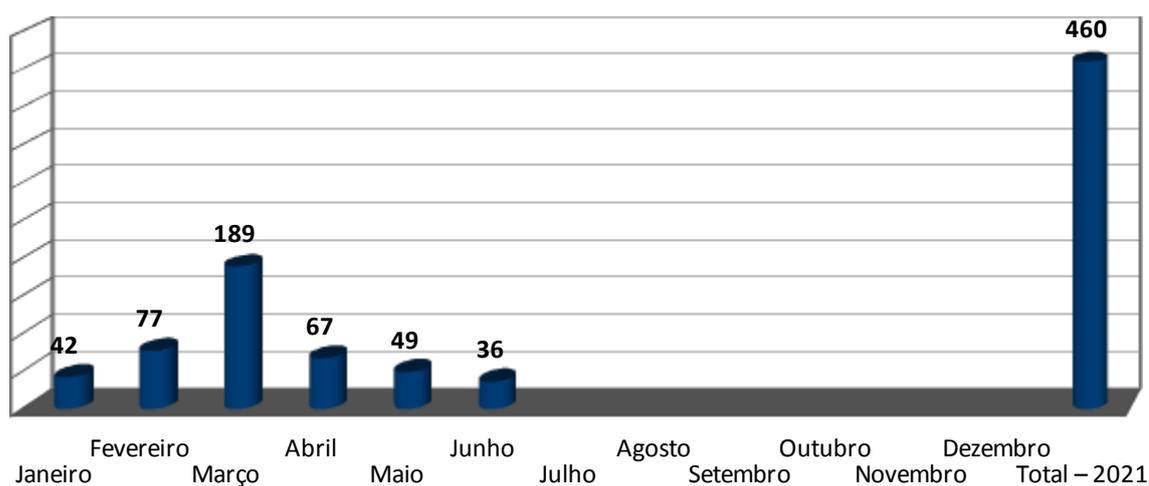


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o telefone. Nesse período, 42 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



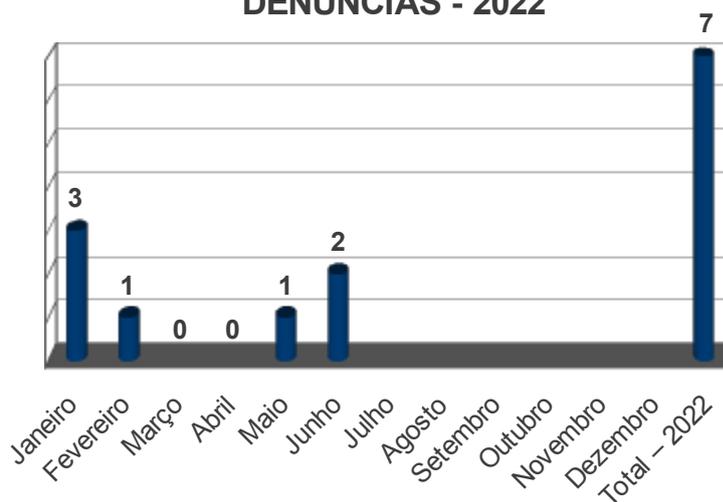
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma queda de aproximadamente -27% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2022

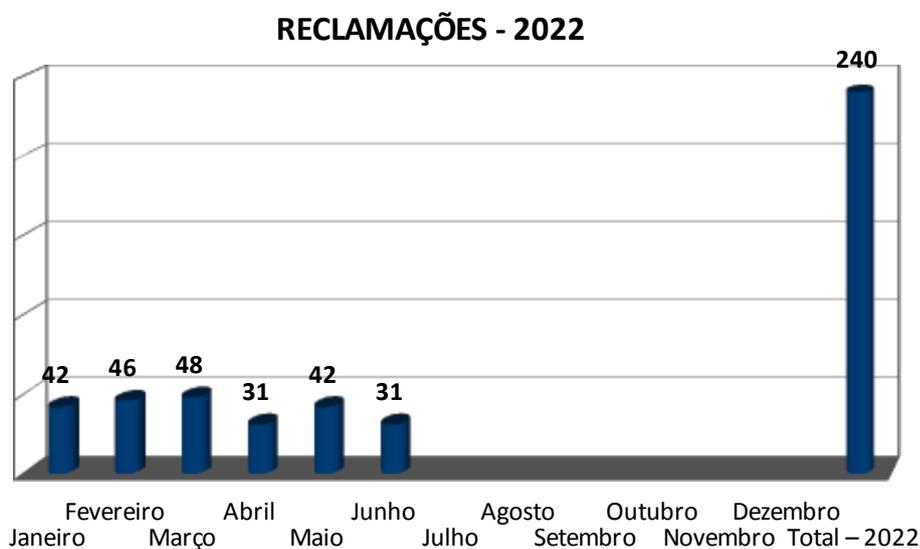


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 2 (duas) no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

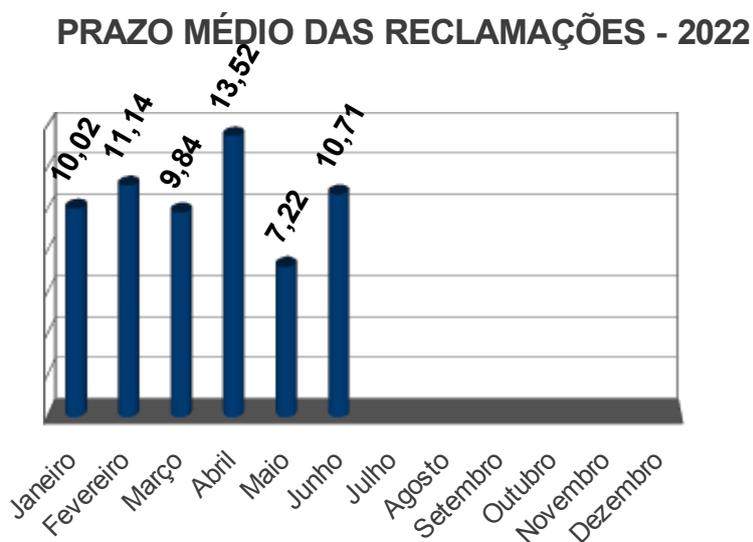
DENÚNCIAS - 2022



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

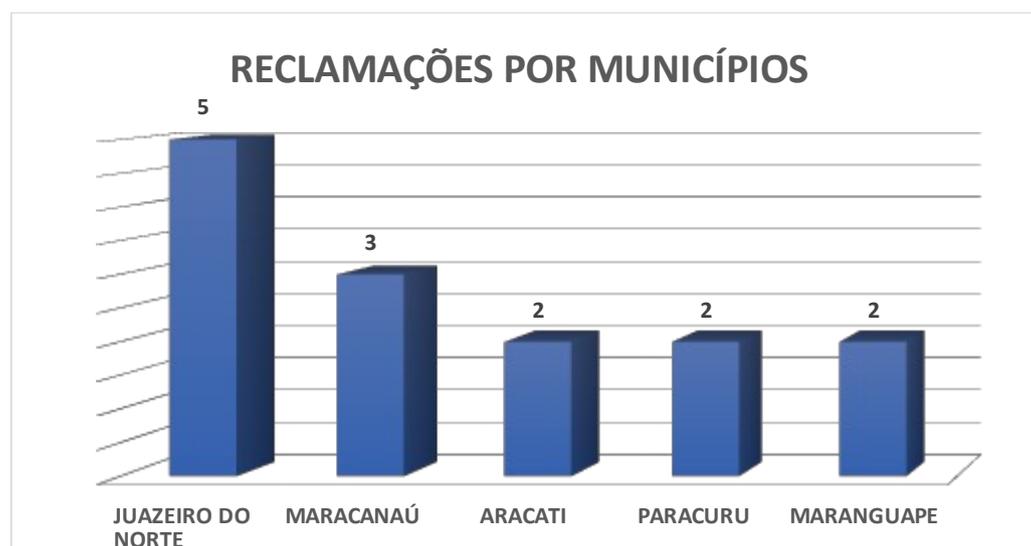


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,41 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 **junho 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

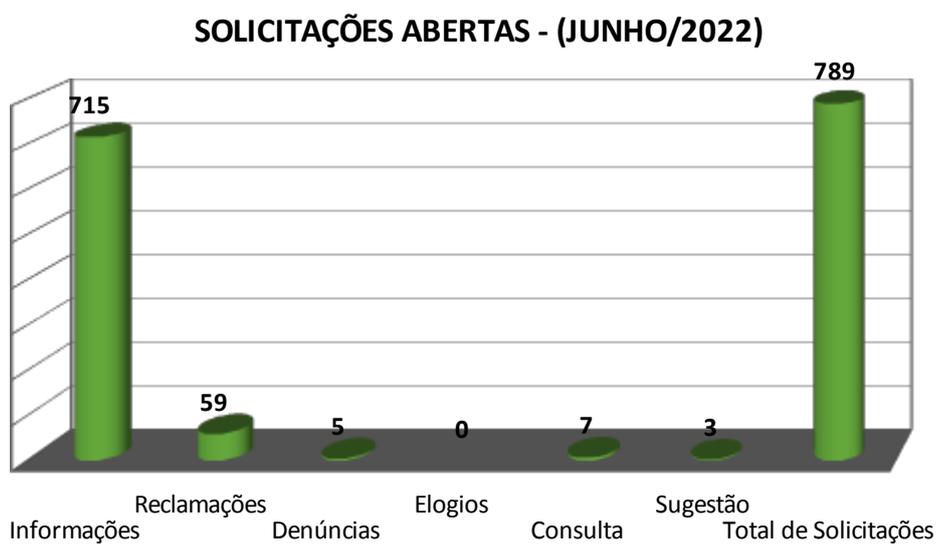
Total de Solicitações Abertas	789
Informações	715
Reclamações	59
Denúncias	5
Elogios	0
Consulta	7
Sugestão	3
Total de Solicitações Finalizadas	787
Informações Finalizadas	715
Reclamações Finalizadas	57
Denúncias Finalizadas	5
Consultas Finalizadas	8
Elogio	0
Sugestão	2
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	5
Improcedente	5
Procedente em Parte	40
Outros não se aplica	20
Duplicidade	0
Não compete à Arce	1
Cancelado	1

Fonte: SOA e SISDO

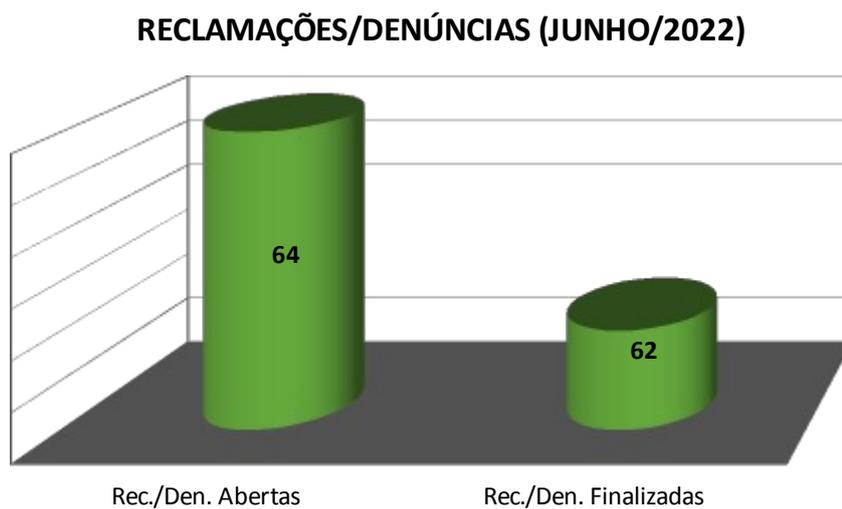
Obs: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

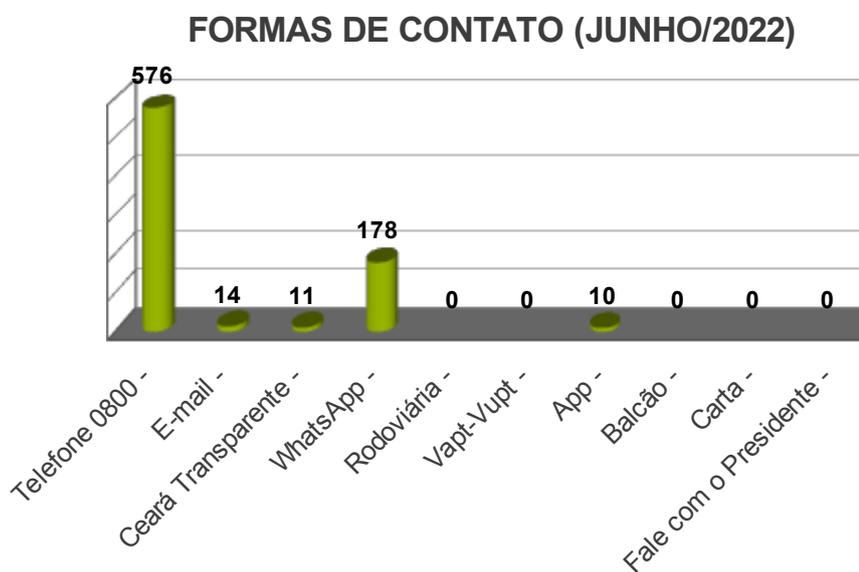
Das 789 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 59 se converteram em reclamações.



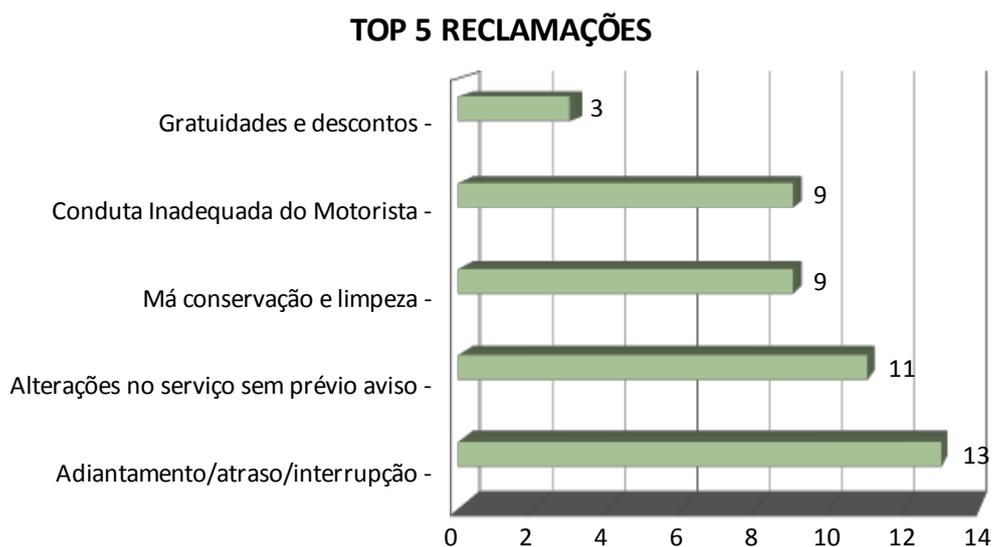
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 64 Reclamação/Denúncia foram registradas em junho, 62 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

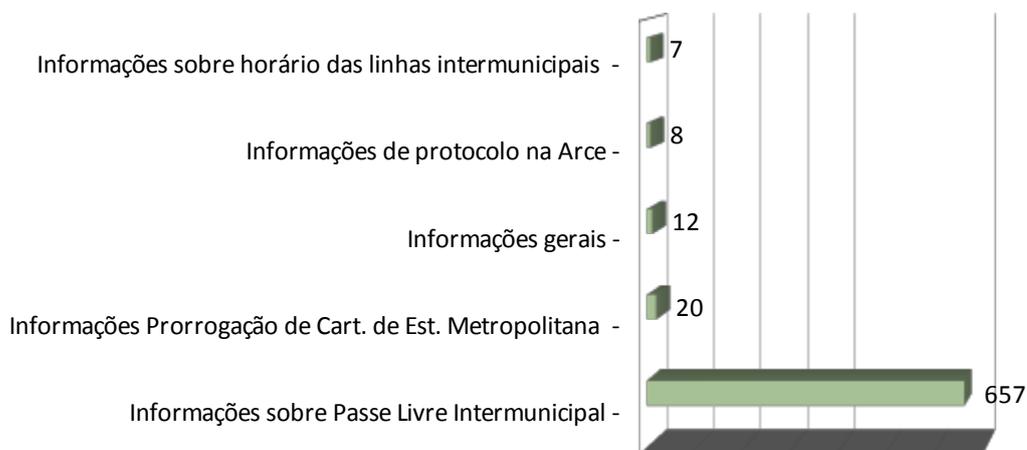


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em junho de 2022.



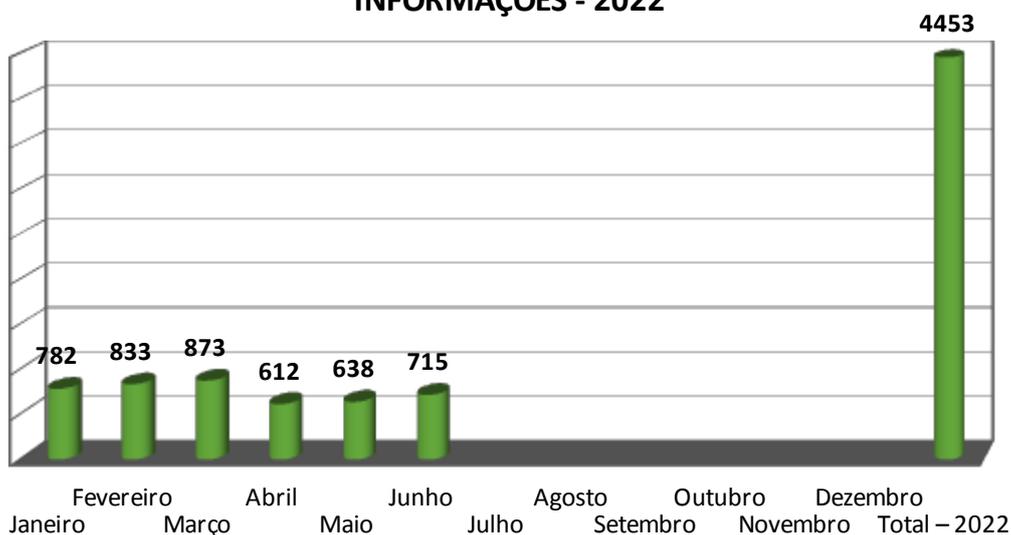
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em junho de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES

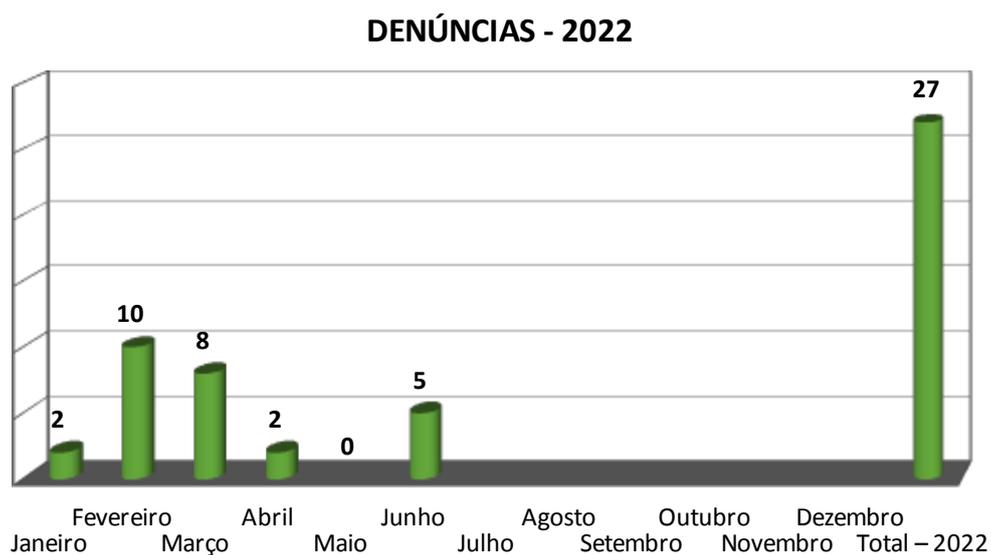


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 715 ocorrências quanto ao número de informações.

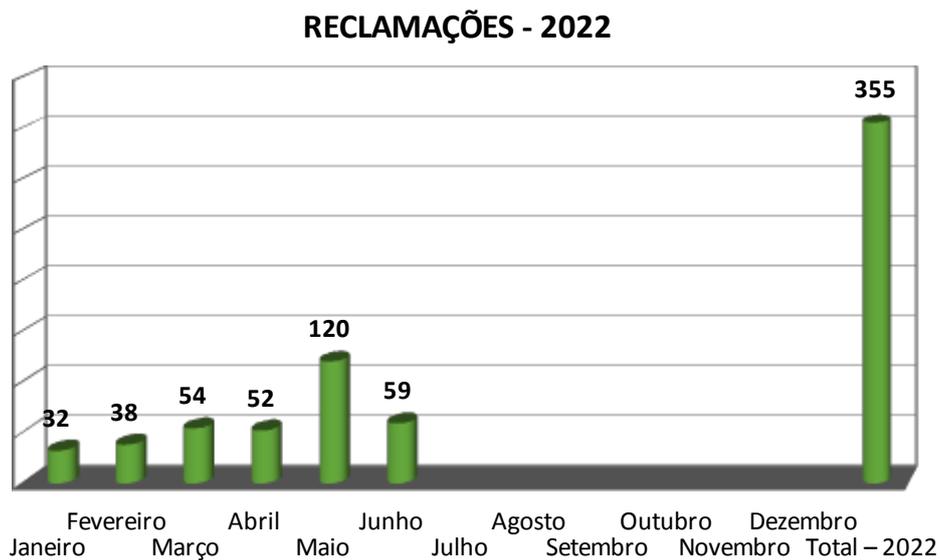
INFORMAÇÕES - 2022



No mês de referência deste relatório houve registro de 5 (cinco) ocorrências quanto ao número de denúncias.

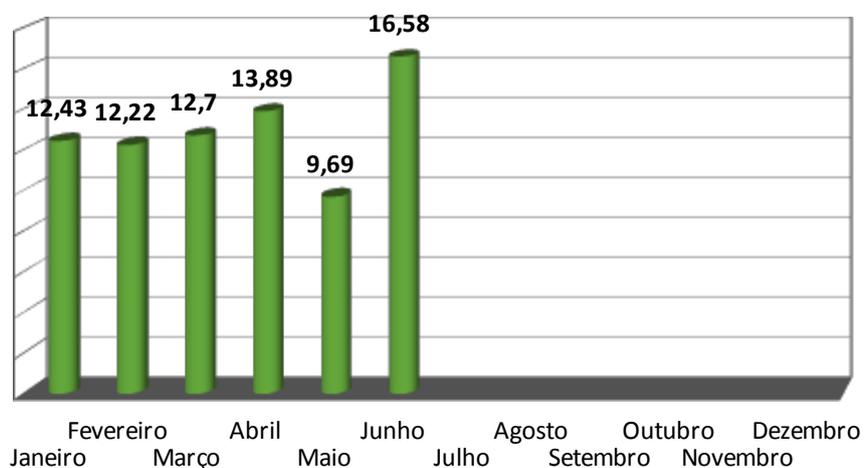


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 59 ocorrências



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

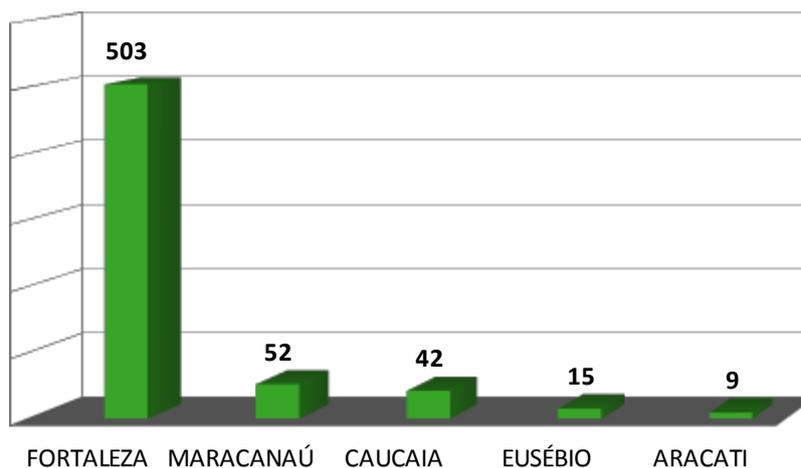
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



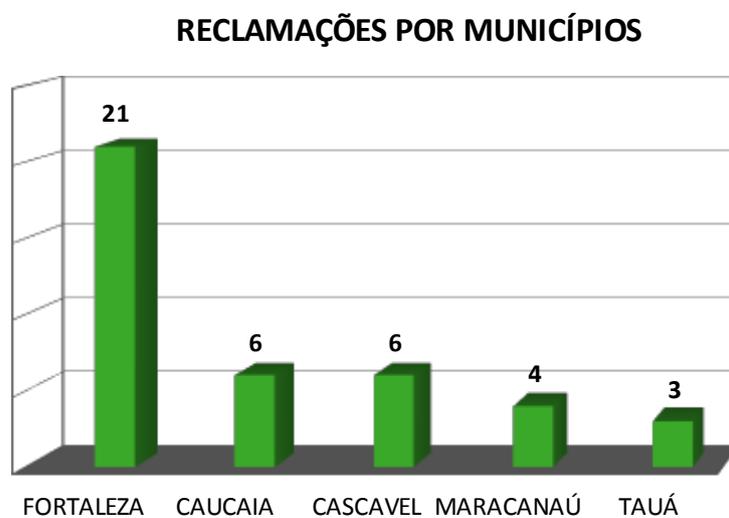
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,92 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

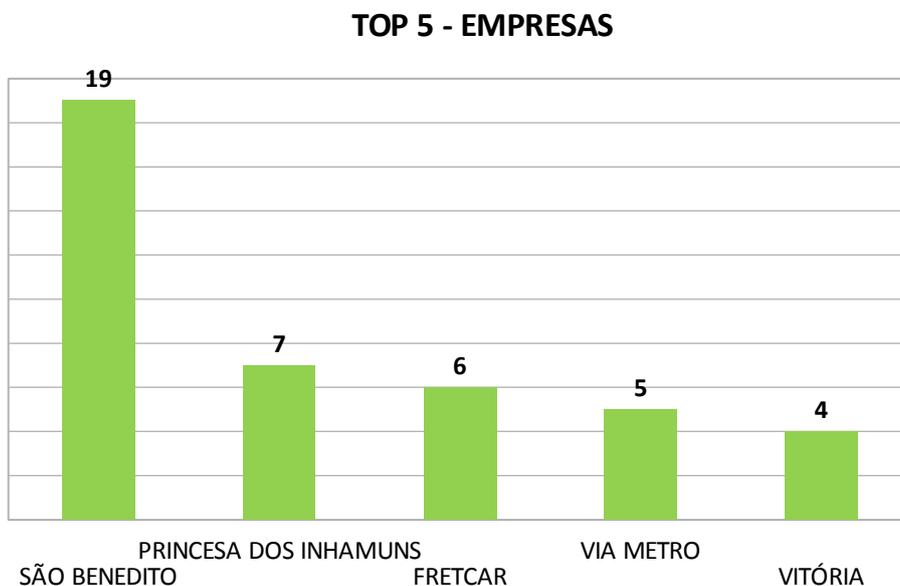
INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Principais reclamações por municípios:



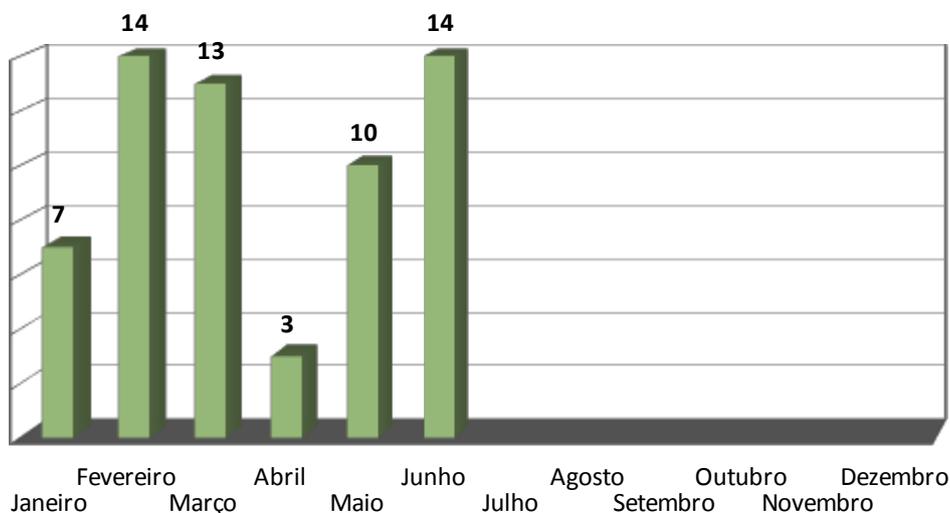
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em junho 2022.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 14 (quatorze) 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. (5 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 3 solicitações sobre “Alteração de Rota”, 2 sobre “Licitação Transporte Intermunicipal”, 1 sobre “Passagens”, 1 sobre “Tarifas Intermunicipais”, 1 sobre “Ausência de Equipamentos” e 1 sobre “Qualidade dos Pontos de Paradas ou Terminais Rodoviários”.)

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
16/05/22	07/06/22	247352	COOTRAMI	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
13/06/22	13/06/22	248335	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
13/06/22	13/06/22	248338	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
15/06/22	15/06/22	248410	ARCE	Tarifas Intermunicipais
26/05/22	20/06/22	247657	ROTA NORTE	Excesso de Passageiros
26/05/22	20/06/22	247428	COOTRANSVACE	Excesso de Passageiros
18/05/22	21/06/22	247432	FRETCAR	Adiantamento/Atraso/Interrupção
31/05/22	23/06/22	247959	FRETCAR	Adiantamento/Atraso/Interrupção
06/06/22	23/06/22	248071	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
26/05/22	23/06/22	247682	COOPERCAUC	Cobrança Indevida
27/05/22	23/06/22	247788	FRETCAR	Adiantamento/Atraso/Interrupção
03/06/22	23/06/22	248056	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
31/05/22	23/06/22	247913	COOTRECE	Excesso de Passageiros
06/06/22	27/06/22	248086	VIA METRO	Excesso de Passageiros
06/06/22	27/06/22	248241	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
10/06/22	28/06/22	248306	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
11/05/22	08/06/22	247231	COOPTRATER	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
11/05/22	08/06/22	247232	COOPTRATER	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
10/05/22	08/06/22	247150	COOPTRATER	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
23/05/22	08/06/22	247551	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
22/05/22	08/06/22	247545	SÃO BENEDITO	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 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	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
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 junho, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Faturamento Microgeração”, em 2º lugar “Extensão de Rede” seguido de “Falta de Energia”. 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 junho não realizamos reunião de mediação, no entanto, houve registro e arquivamento de processos. 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 de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 10,41 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Maracanaú ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de junho. 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 789 solicitações de informações, 657 foram relativas ao Passe Livre. O mês de junho de 2022 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 do usuário foram questões relacionadas ao Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em junho ficou em 16,58 dias. A média no ano de 2022 está em 12,92 dias. Não tivemos em junho registro na área de gás canalizado.