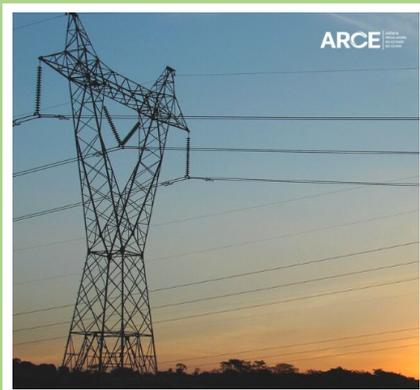


# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza – CE  
Junho/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 – 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, 31 de julho 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 **junho 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4356</b>
Informações	3661
Reclamações	694
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>98</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões</b>	
Analisadas como Procedentes	140
Analisadas como Improcedentes	124
Analisadas como Outros	431
<b>Total de Reuniões</b>	<b>2</b>

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

**Obs<sub>1</sub>:** Registro de 2 (dois) processos no mês de referência deste relatório (06232410/2023 e 06237128/2023).

**Obs<sub>2</sub>:** 2 (duas) reuniões com a Enel no mês de referência deste relatório (22/06/23).

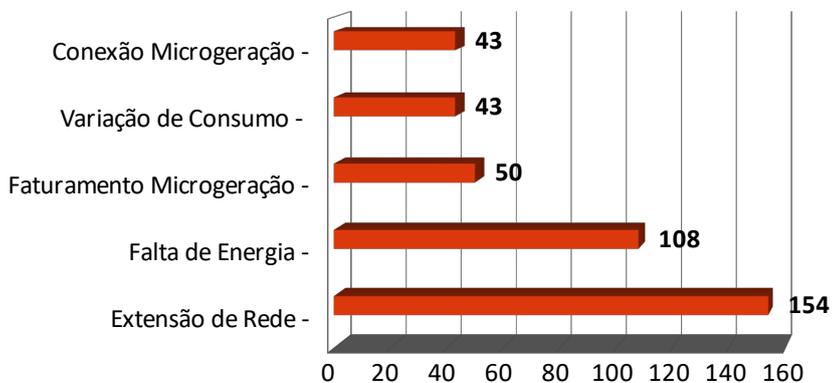
## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.356 solicitações, 694 se converteram em reclamações.

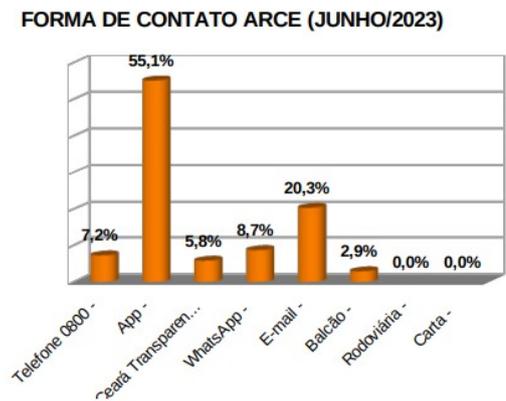
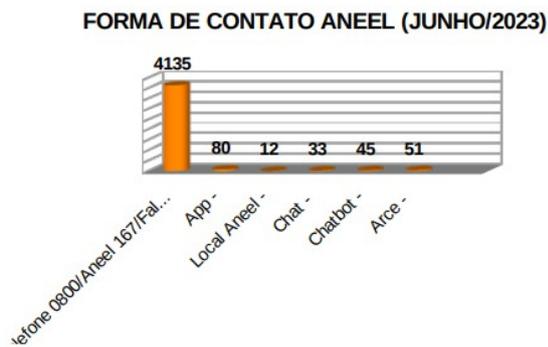


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Extensão de rede (154), Falta de energia (108), Faturamento Microgeração (50), Variação de Consumo (43) e Conexão Microgeração (43) conforme demonstra o gráfico abaixo:

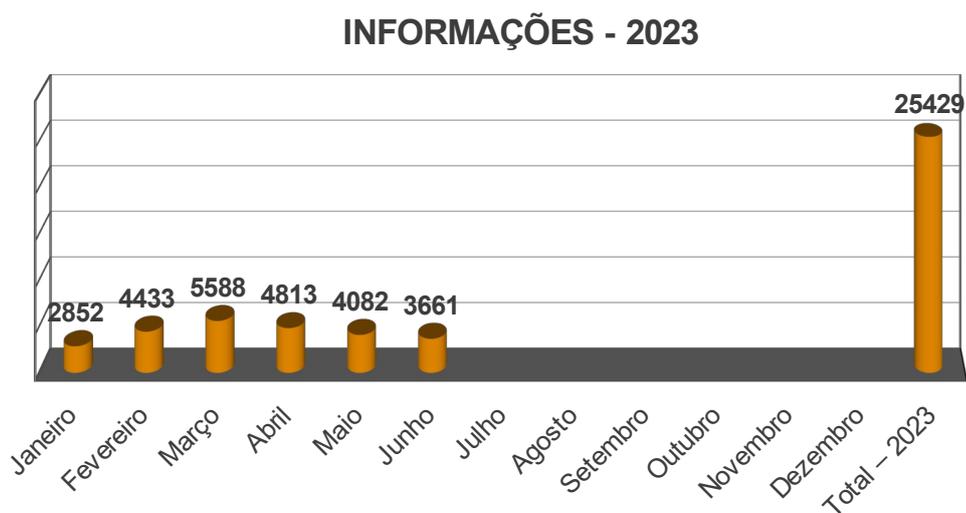
### TOP 5 - RECLAMAÇÕES



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em junho foi o telefone. Nesse período, 4135 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.

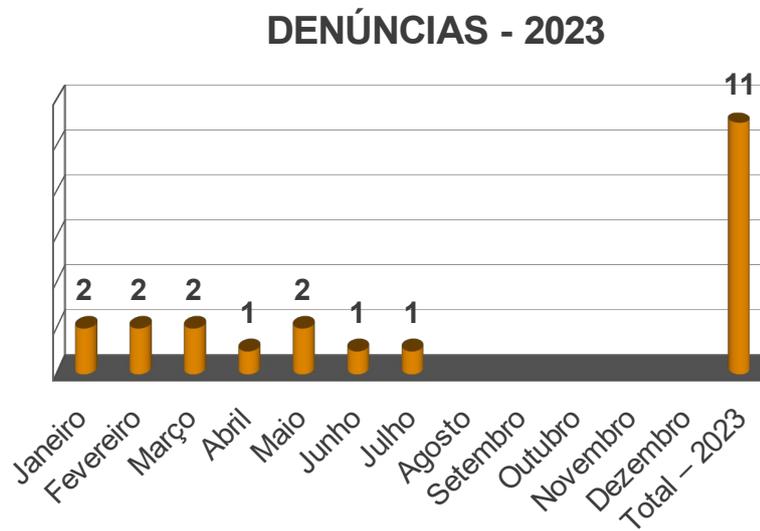


Apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

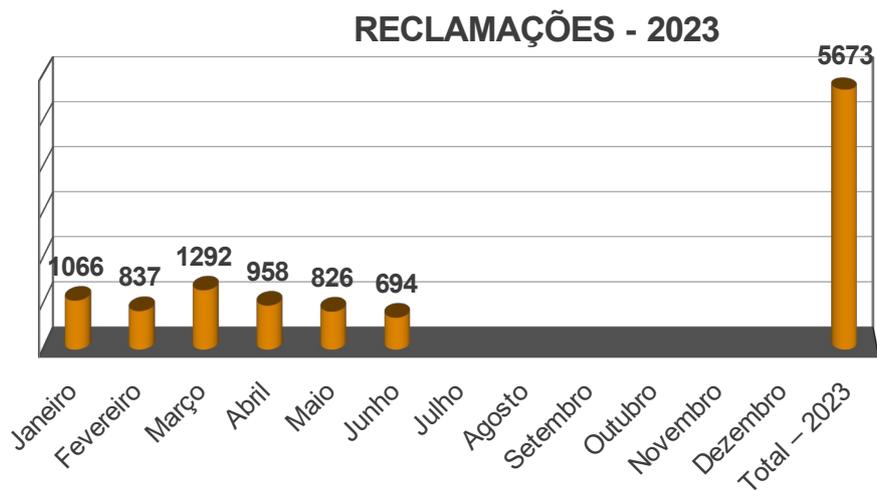


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1(uma) denúncia no mês de referência deste

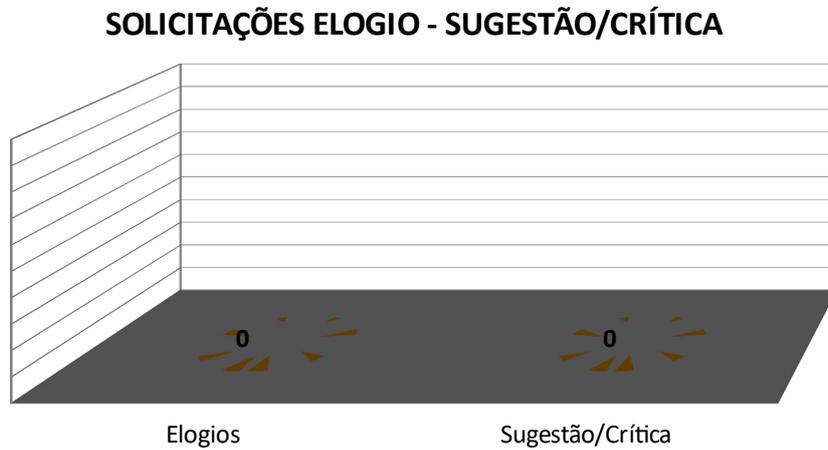
relatório conforme se observa abaixo:



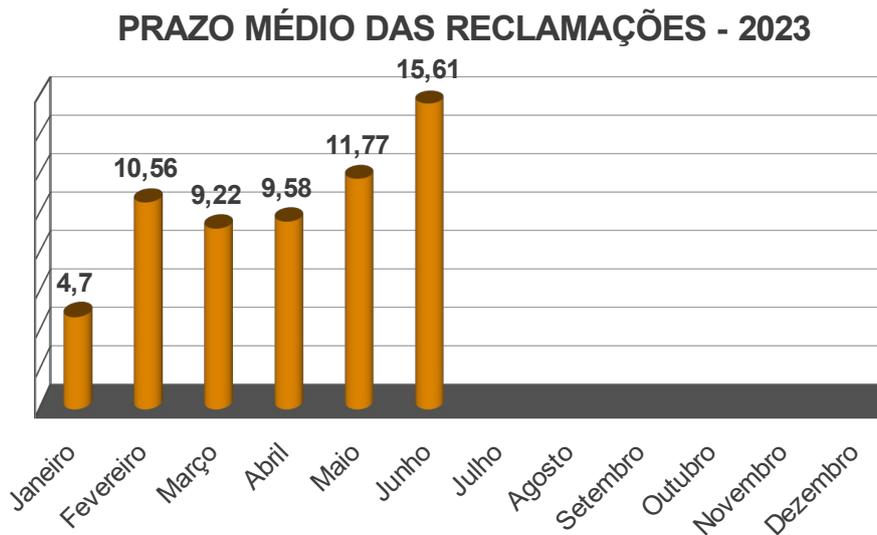
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



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.



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 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>493</b>
Informações	456
Reclamações	35
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	34
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>482</b>
Informações Finalizadas	456
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	26
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>24</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões</b>	
Procedente	22
Improcedente	0
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	2
Não compete à Arce	2
Cancelado	0
<b>Total de Mediações</b>	<b>0</b>

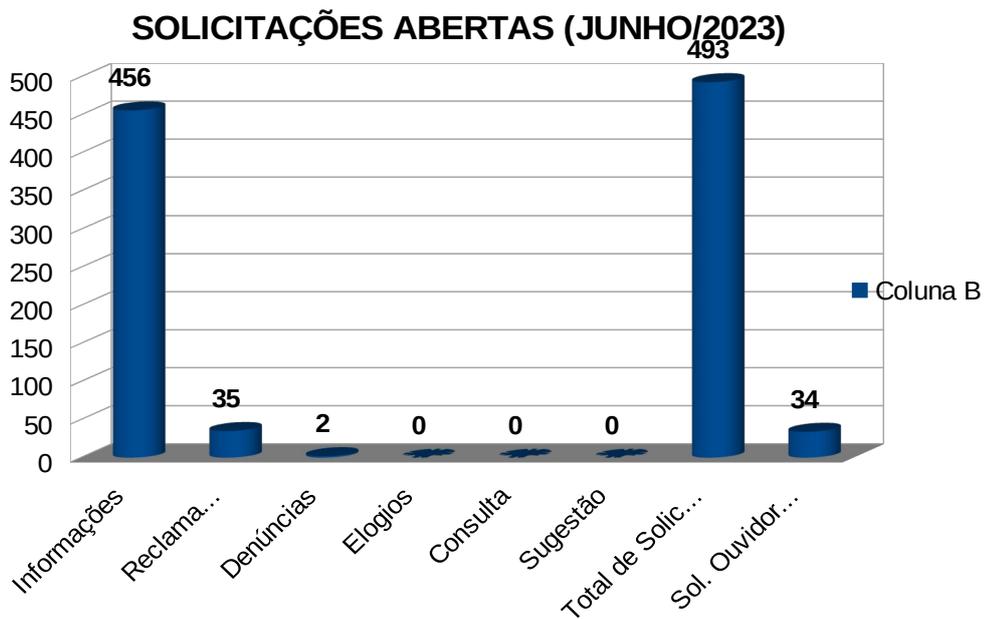
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISDO

**Obs<sub>1</sub>:** Sem registro de processo no mês de referência deste relatório.

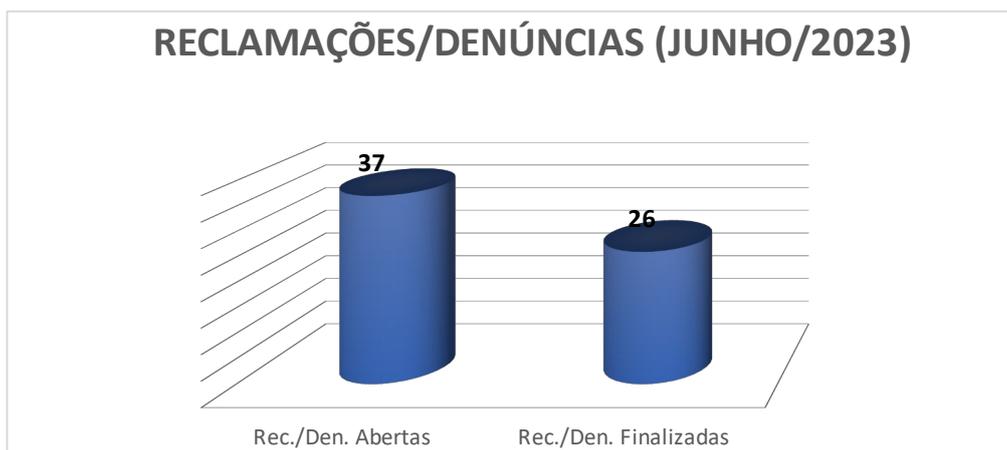
**Obs<sub>2</sub>:** Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

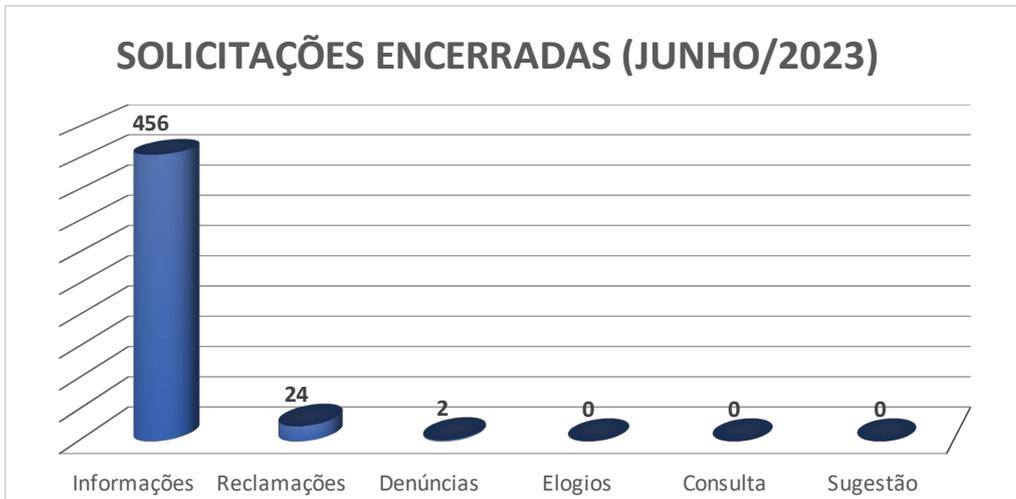
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 493 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 37 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 34 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 37 reclamações/denúncias foram registradas e 26 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

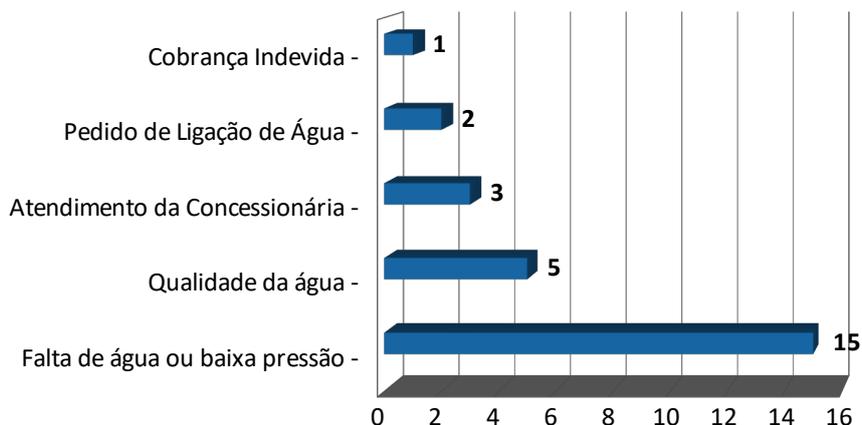


Solicitações encerradas:



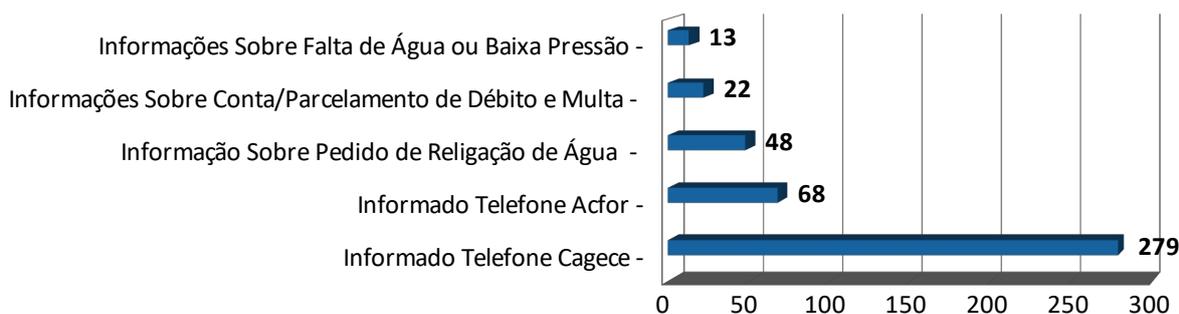
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (15)*, *Qualidade da água (5)*, *Atendimento da concessionária (3)*, *Pedido de ligação de água (2)* e *Cobrança indevida (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

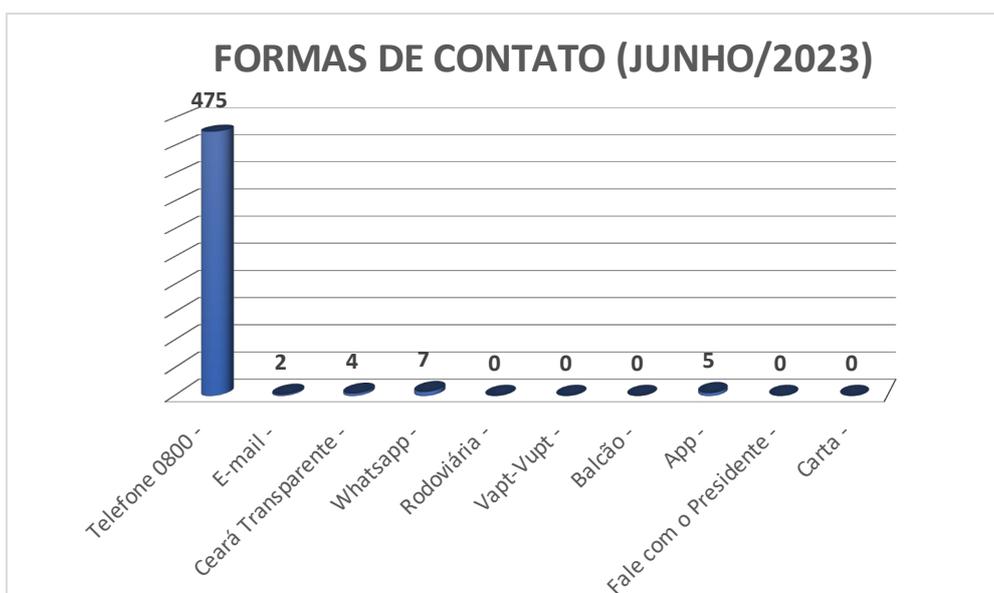


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da cagece (279), Informação tel Acfor (68), Informações sobre pedido de religação de água (48), Informações Sobre Conta/Parcelamento de Débito e Multa (22) e Informações sobre falta de água ou baixa pressão (13) e conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - INFORMAÇÕES



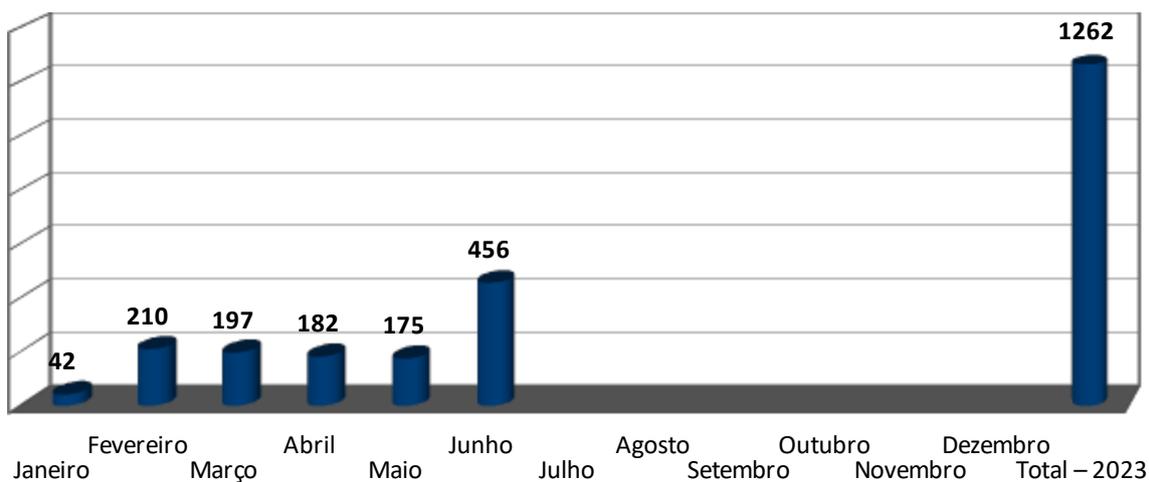
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o telefone. Nesse período, 475 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



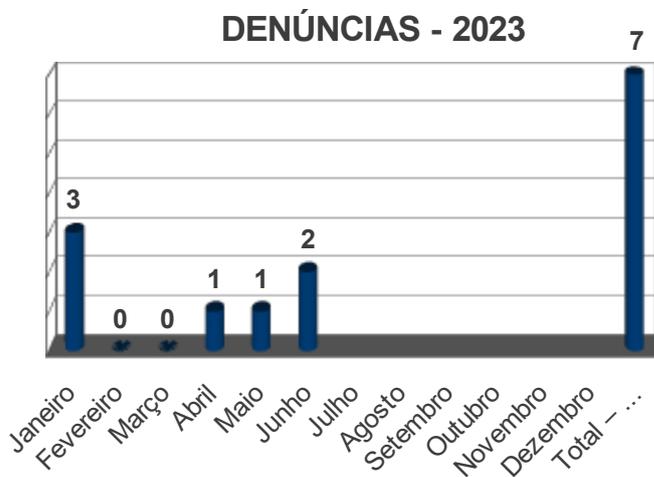
Apresenta-se no gráfico abaixo um aumento do quantitativo de informações. No mês de referência

deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 161% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2023

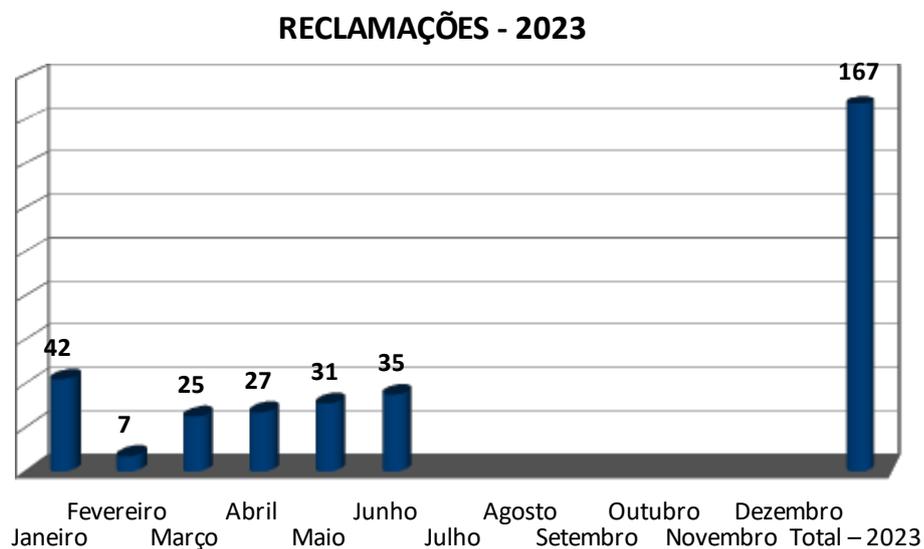


Quanto ao número de denúncias, houve 2 (dois) registros no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

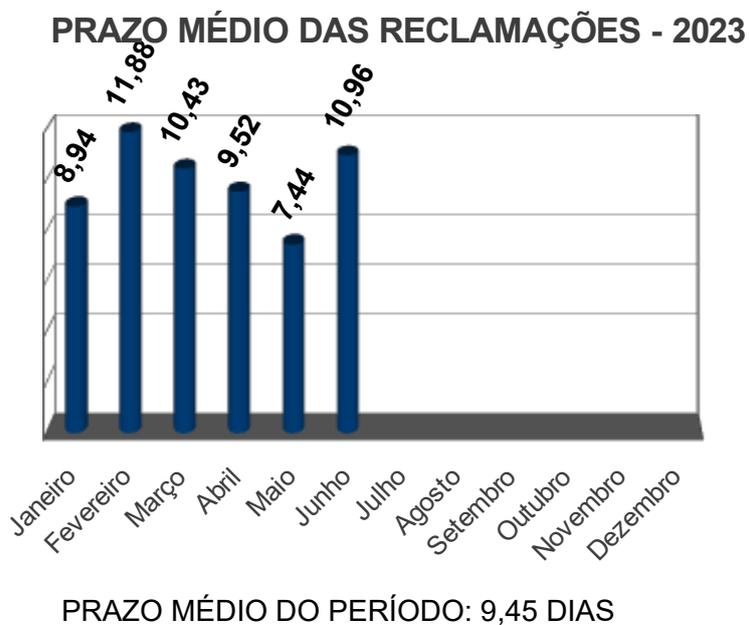


No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 13% no número

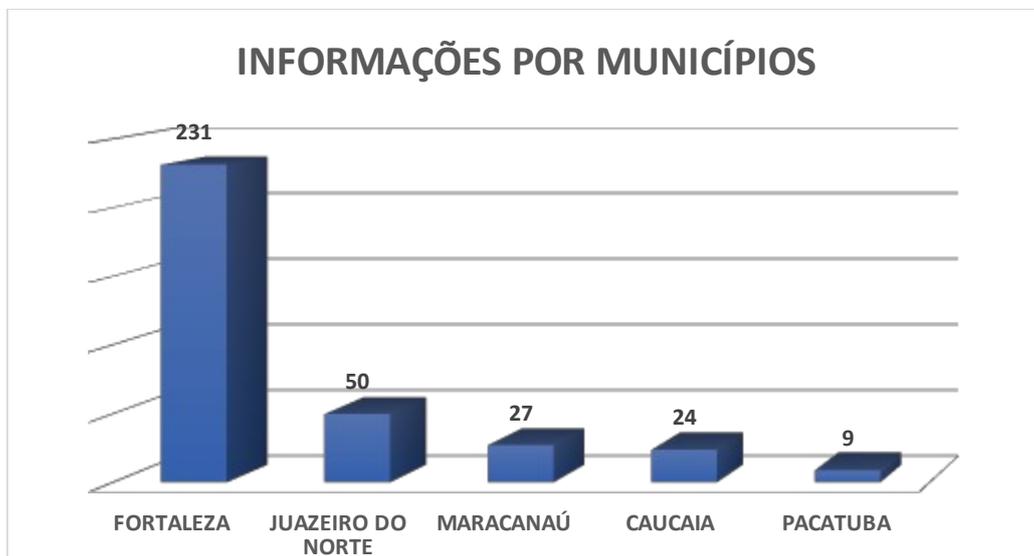
de reclamações comparando-se com o mês anterior.



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



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 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>2273</b>
Informações	2231
Reclamações	35
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	5
Sugestão	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>2260</b>
Informações Finalizadas	2231
Reclamações Finalizadas	22
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	5
Elogio	0
Sugestão	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>11</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões</b>	
Procedente	15
Improcedente	1
Procedente em Parte	3
Outros/Não se aplicam	8
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	2

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

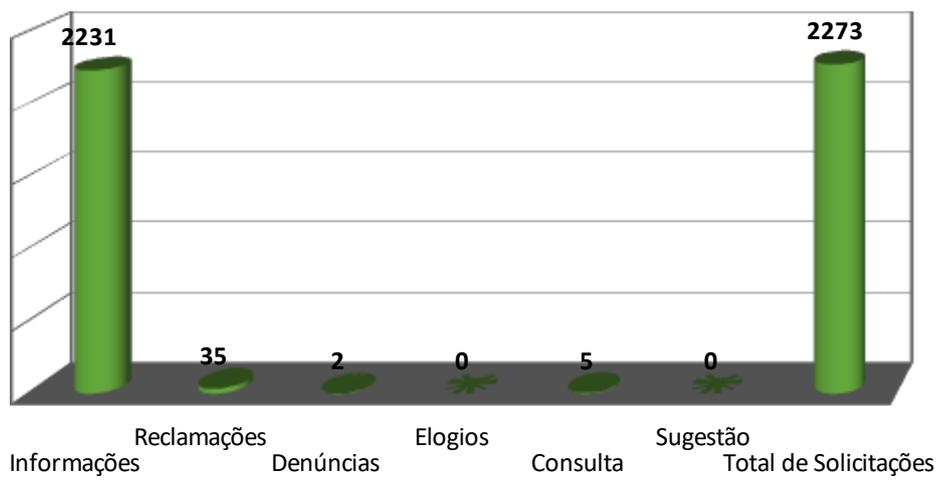
**Obs<sub>1</sub>:** Sem registro de processos

**Obs<sub>2</sub>:** Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

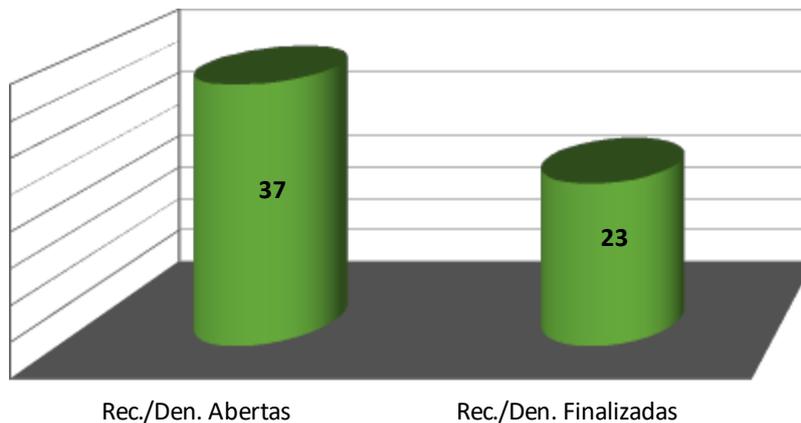
Das 2273 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 35 se converteram em reclamações.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS - (JUNHO/2023)



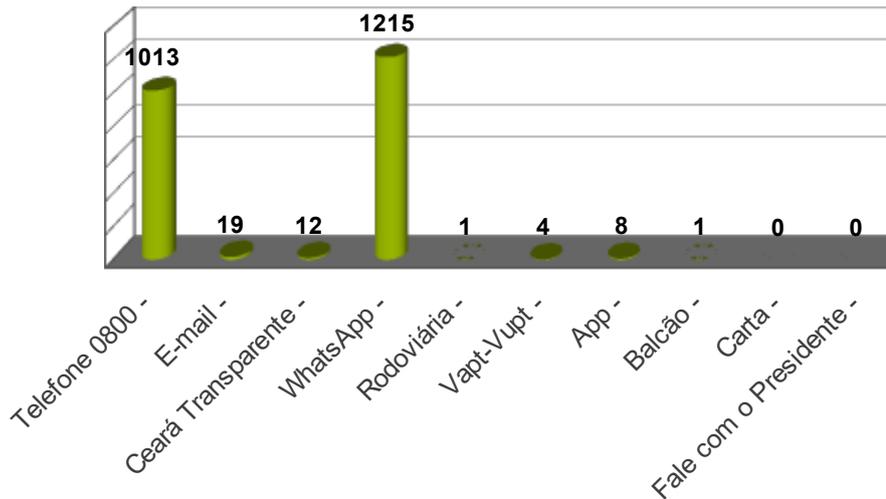
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 37 Reclamação/Denúncia foram registradas em junho, 23 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JUNHO/2023)



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

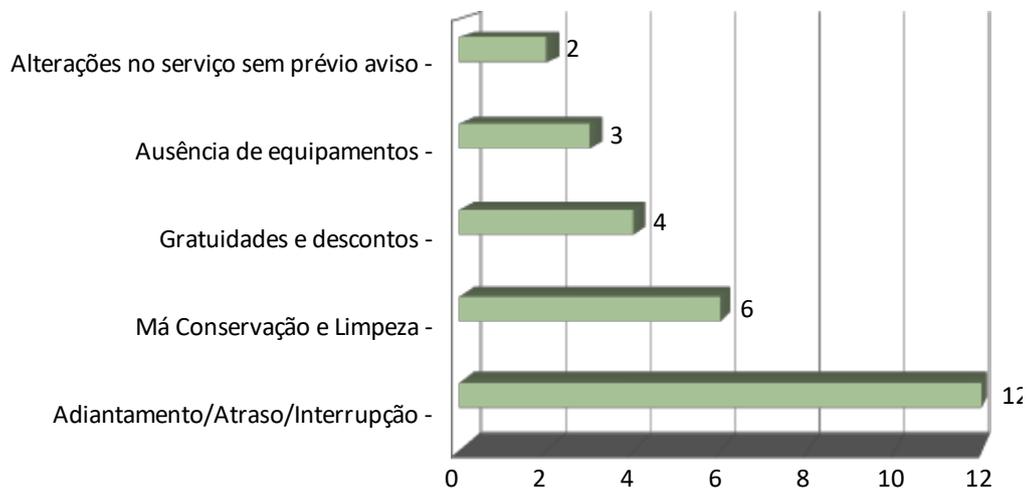
### FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2023)



Verifica-se que houve erro de registro. Os cadastros realizados como Vapt-Vupt correspondem a WhatsApp, já o cadastro realizado como Rodoviária corresponde a Telefone.

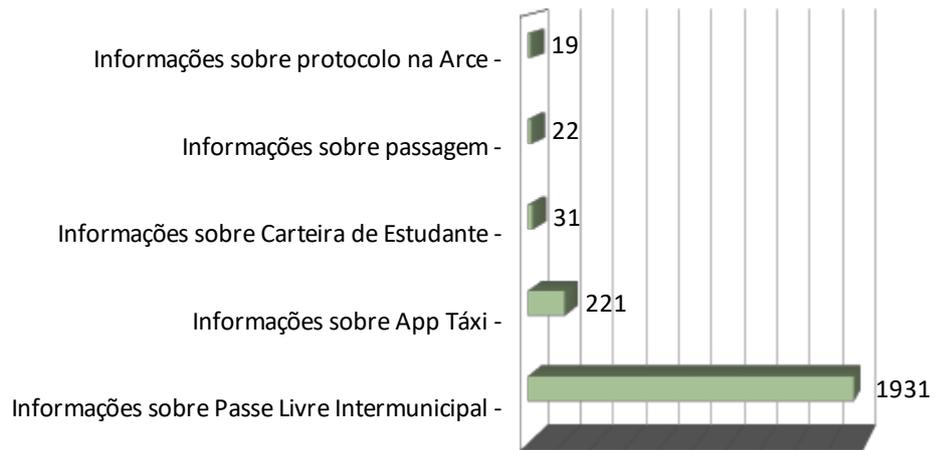
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em junho de 2023.

### TOP 5 RECLAMAÇÕES



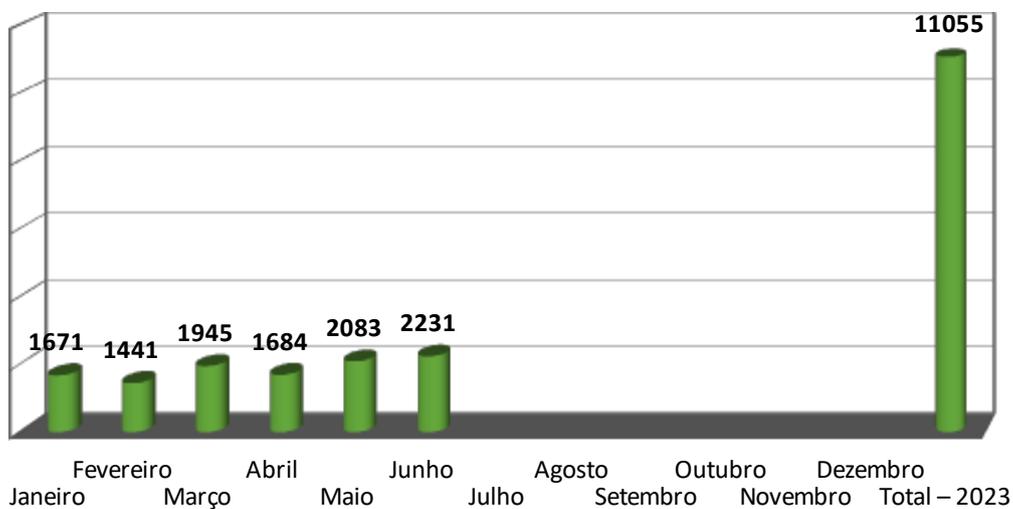
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em junho de 2023.

### TOP 5 INFORMAÇÕES



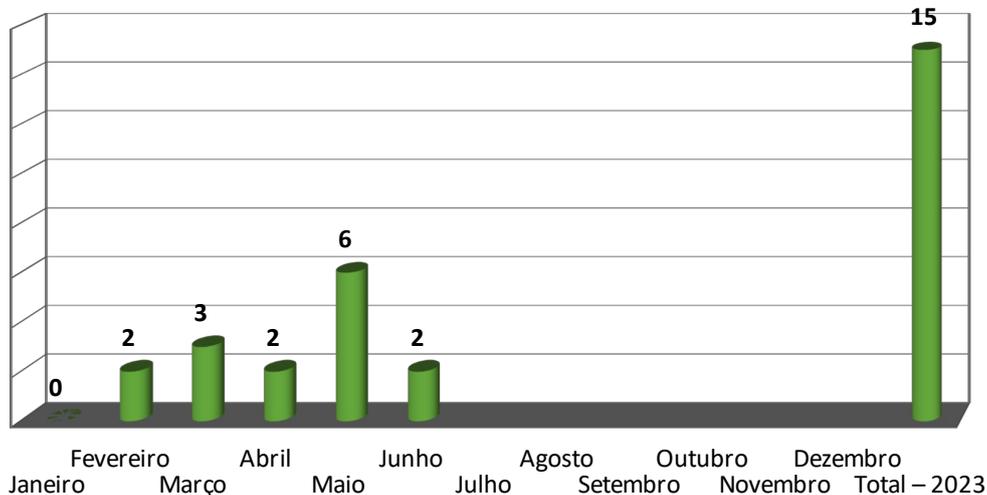
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2231 ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2023



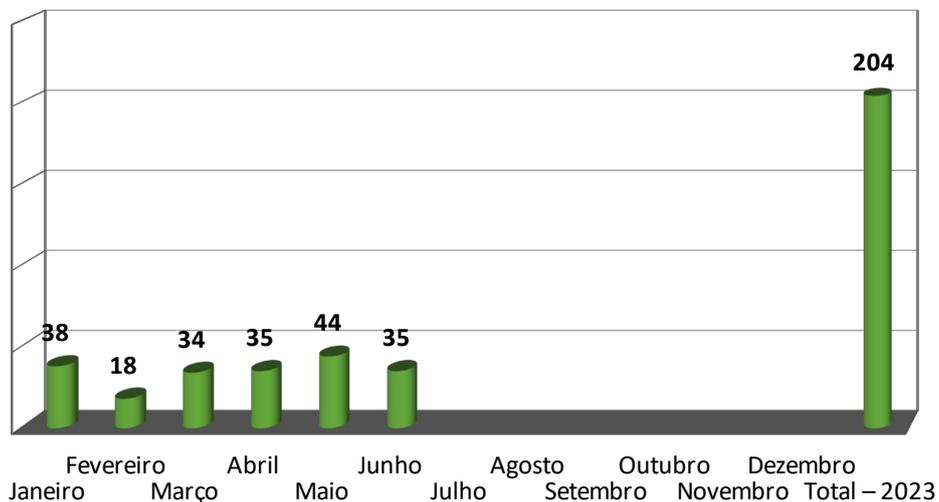
No mês de referência deste relatório houve 2 (dois) registros de ocorrências do tipo denúncia.

### DENÚNCIAS - 2023



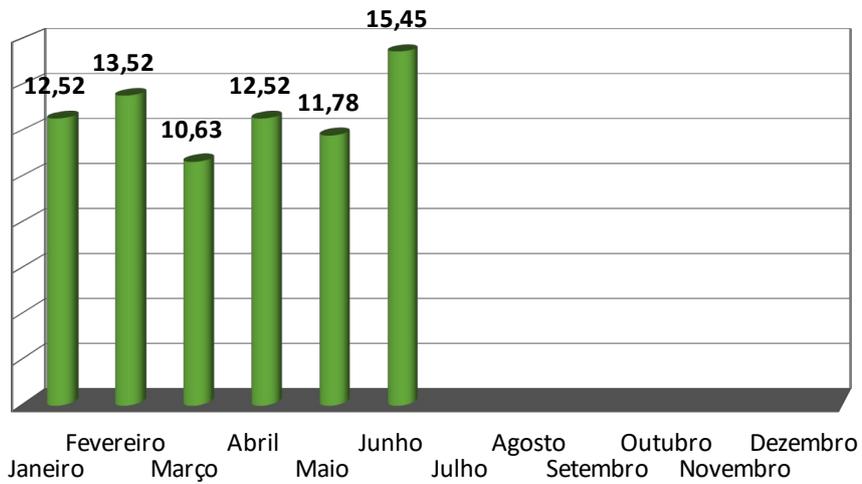
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 35 ocorrências.

### RECLAMAÇÕES - 2023



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

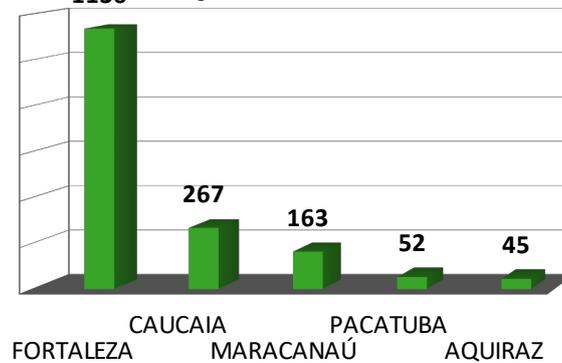
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2023



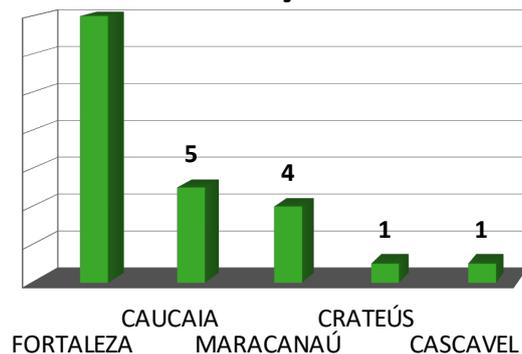
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,56 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

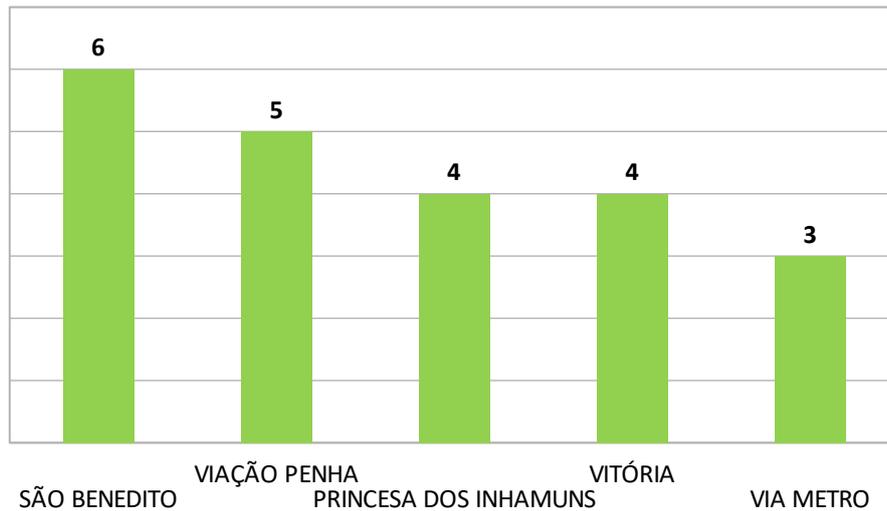


### 14 RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

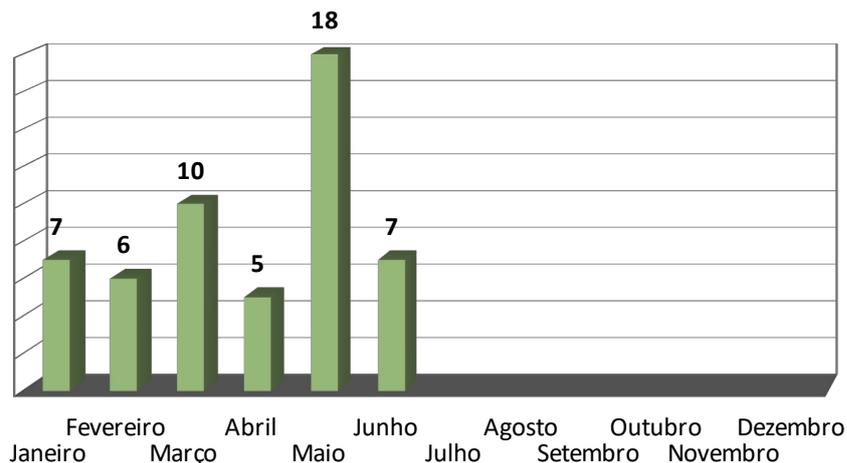
### TOP 5 - EMPRESAS



### DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 7 (sete) 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 “Carteira de Estudante”*, 1 *solicitação sobre “Prestação Irregular do Serviço”*, 1 *solicitação sobre “Passe Livre Intermunicipal”*, 1 *solicitação sobre “Atendimento de WhatsApp”* e 1 *solicitação sobre “Licença Especial”*.)

### REGISTROS REFERENTES À ARCE



**DEMANDAS ENVIADAS PARA A ASSESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR  
PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES**

FISCALIZAÇÕES				
DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
NÃO HOUVE SOLICITAÇÃO PARA FISCALIZAÇÃO NESTE MÊS				

## 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 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.

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
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<sub>1</sub>:** 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 junho, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Extensão de Rede”, em 2º lugar “Falta de Energia”, seguido de “Faturamento Microgeração”, “Conexão de Microgeração” e “Variação de Consumo”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhoria dos problemas.

Foram realizadas 2 reuniões com a Ouvidoria da Enel no mês de junho.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo médio de encerramento das demandas na área de energia em junho/2023 ficou em 16 dias. A média no ano de 2023 está em 10 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de junho não foi realizada reunião e não houve registro de processo. O principal assunto reclamado foi “Falta de água ou baixa pressão”.

Nessa área 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 junho/2023 ficou em 11 dias. A média no ano de 2023 está em 9 dias. O Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, São Gonçalo do Amarante ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de junho 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 2231

solicitações de informações, 1931 foram relativas ao Passe Livre.

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 junho/2023 ficou em 15 dias. A média no ano de 2023 está em 12,5 dias.

Na área de gás canalizado, não houve registro de solicitações e há um processo em tramitação.