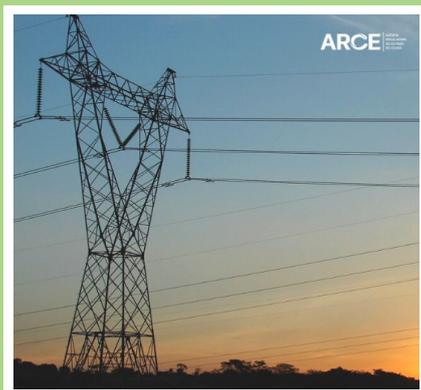


# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza – CE  
Junho/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 julho 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 **junho 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4062</b>
Informações	3059
Reclamações	998
Denúncias	4
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>132</b>
Processos Abertos	12
Processos Arquivados	5
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedentes	175
Improcedentes	96
Sem decisão	732
<b>Total de Reuniões</b>	<b>0</b>

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

Obs<sub>1</sub>: Houve registro de 12 (doze) processos em junho/2024: NUP: 13012.005685/2024-79, NUP: 13012.005694/2024-60, NUP: 13012.006454/2024-82, NUP: 13012.006458/2024-61, NUP: 13012.006460/2024-30, NUP: 13012.006461/2024-84, NUP: 13012.006463/2024-73, NUP: 13012.006464/2024-18, NUP: 13012.006466/2024-15, NUP: 13012.006631/2024-21 e NUP: 13012.006632/2024-75. Ademais, houve o arquivamento de 5 (cinco) processos VIPROC 08925761/2021, VIPROC 11885740/2021, VIPROC 11936329/2021, VIPROC 08104581/2022 e VIPROC 07829649/2023.

Obs<sub>2</sub>: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

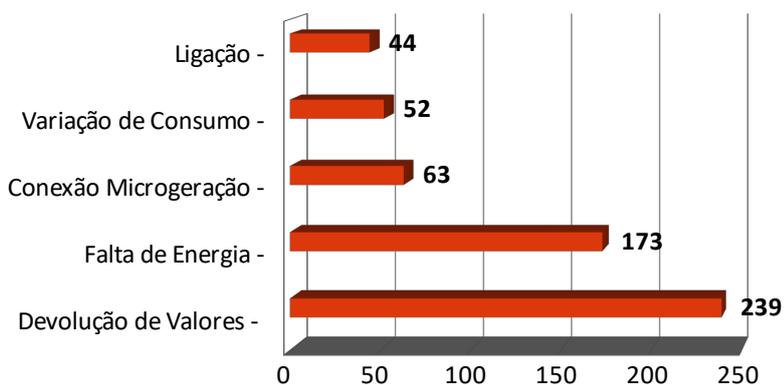
## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4062 solicitações, 998 são referentes a reclamações.



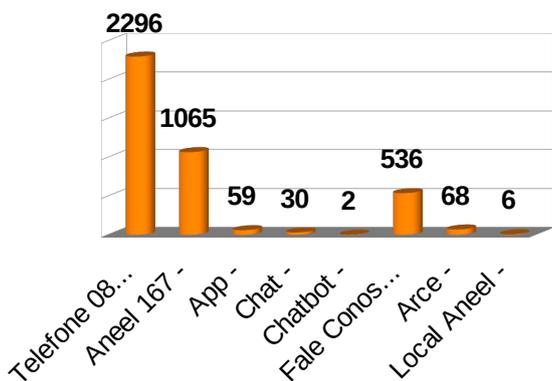
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Devolução de Valores* (239), *Falta de energia* (173), *Conexão Microgeração* (63), *Variação de Consumo* (52) e *Ligação* (44), conforme demonstra o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

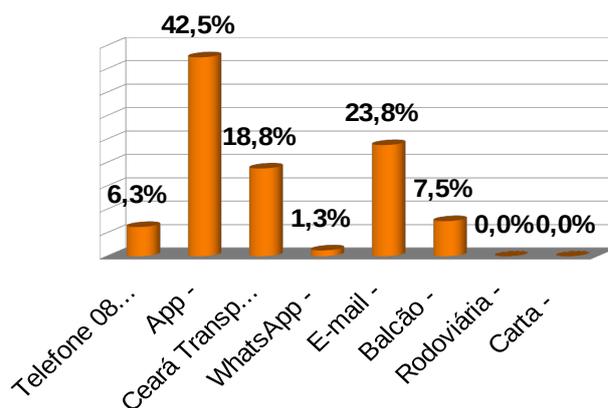


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em junho foi o telefone. Nesse período, 3361 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

**FORMA DE CONTATO ANEEL (JUNHO/2024)**

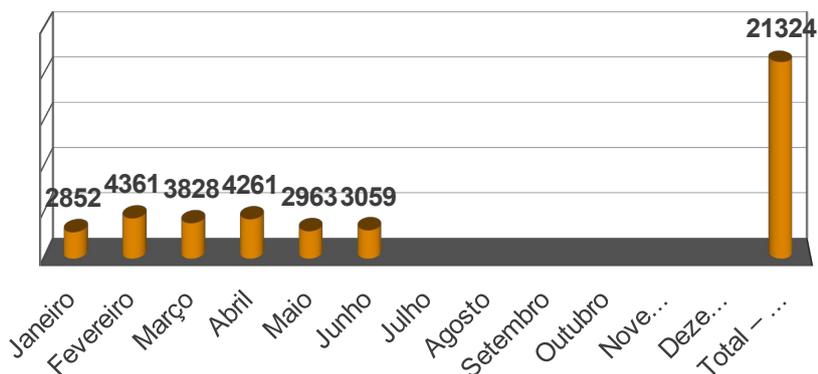


**FORMA DE CONTATO ARCE (JUNHO/2024)**

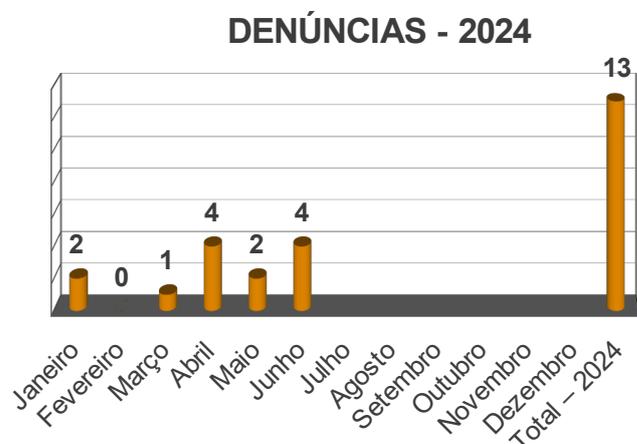


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

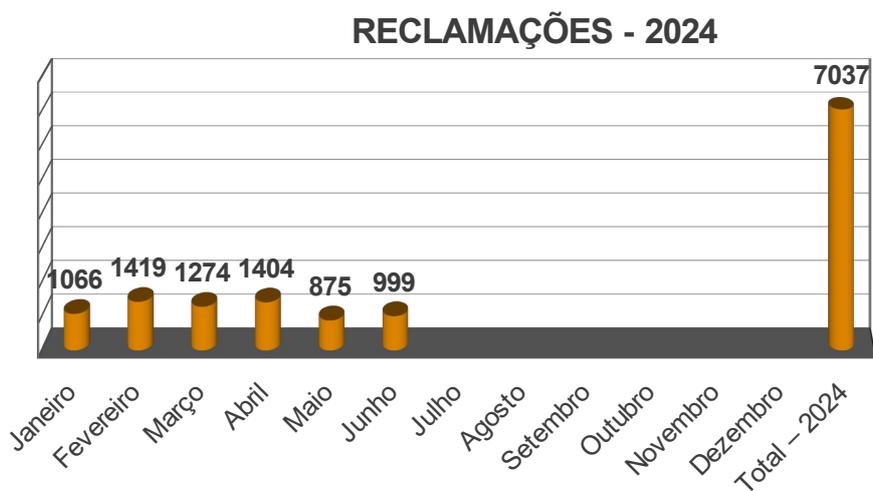
**INFORMAÇÕES - 2024**



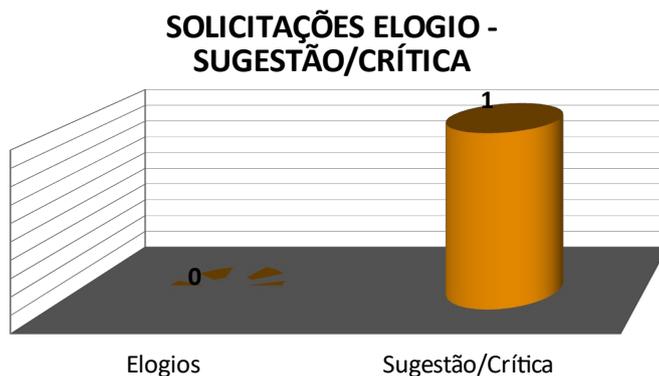
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 4 (quatro) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



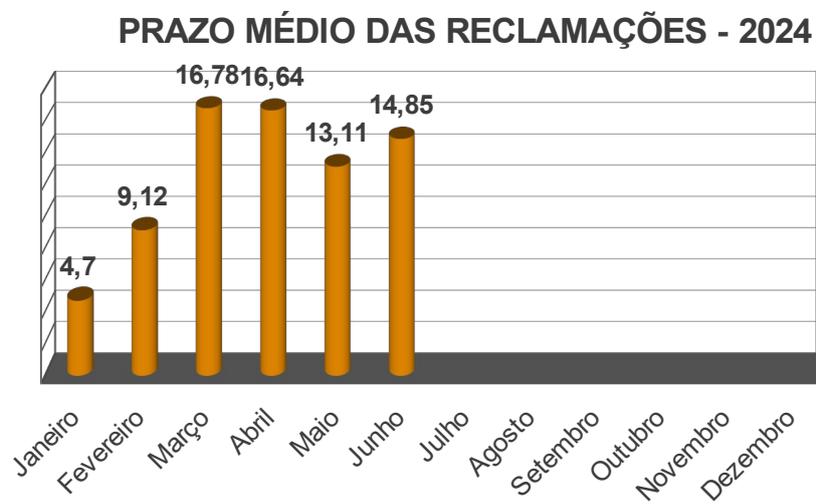
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve 1 (um) 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: 15,37 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 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>587</b>
Informações	514
Reclamações	71
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	68
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>608</b>
Informações Finalizadas	514
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	94
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>37</b>
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	68
Improcedente	16
Procedente em Parte	1
Outros Não se Aplicam	5
Duplicidade	4
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
<b>Total de Mediações</b>	<b>3</b>

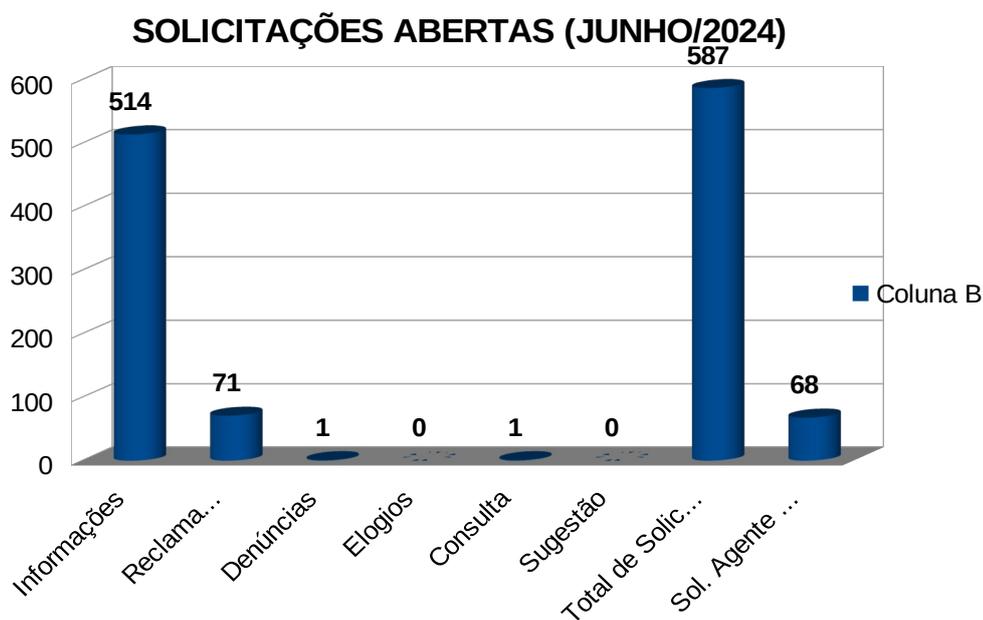
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs<sub>1</sub>: Houve registro de 2 (dois) processo no mês de referência deste relatório: NUP 13012.005997/2024-82 e NUP 13012.005683/2024-80

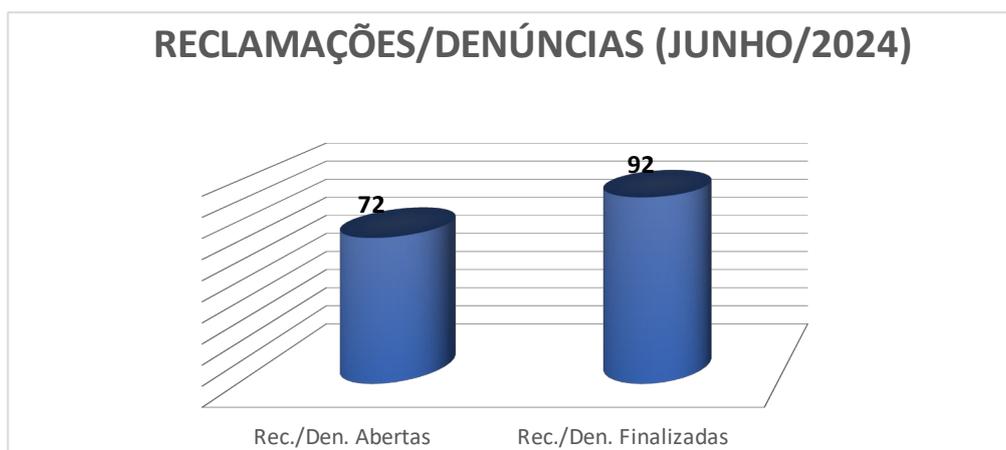
Obs<sub>2</sub>: Houve a realização de 3 (três) mediações, 2 (duas) ocorridas em 06/06/2024 e 1 (uma) em 20/06/2024.

#### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

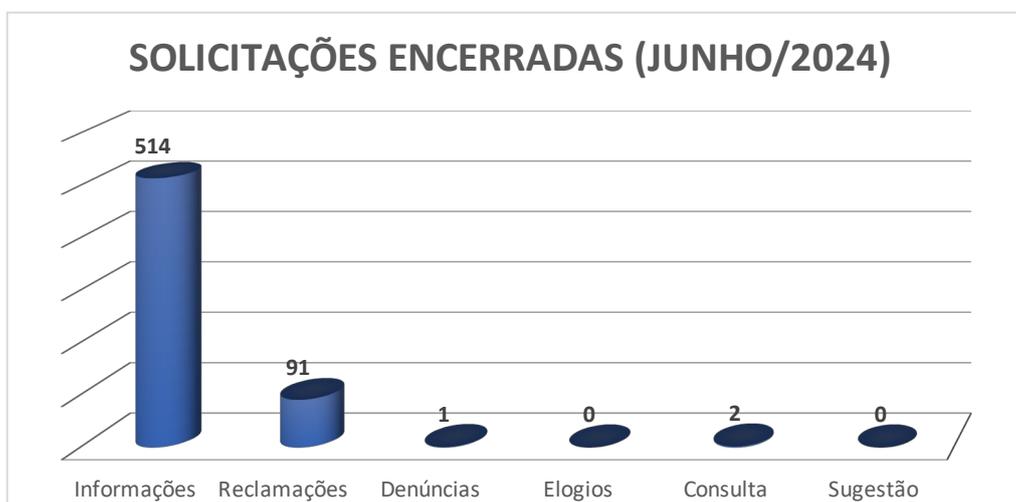
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 587 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 73 são reclamações/denúncias/consultas/elogia, das quais 68 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 72 reclamações/denúncias foram registradas e 92 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

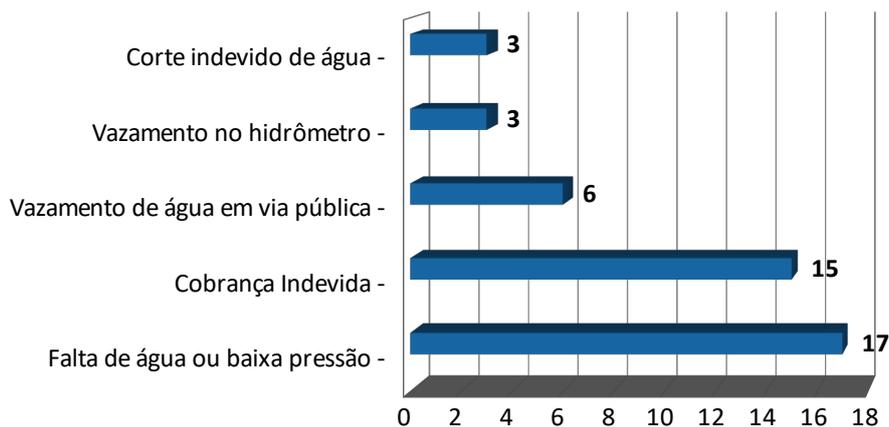


Solicitações encerradas:



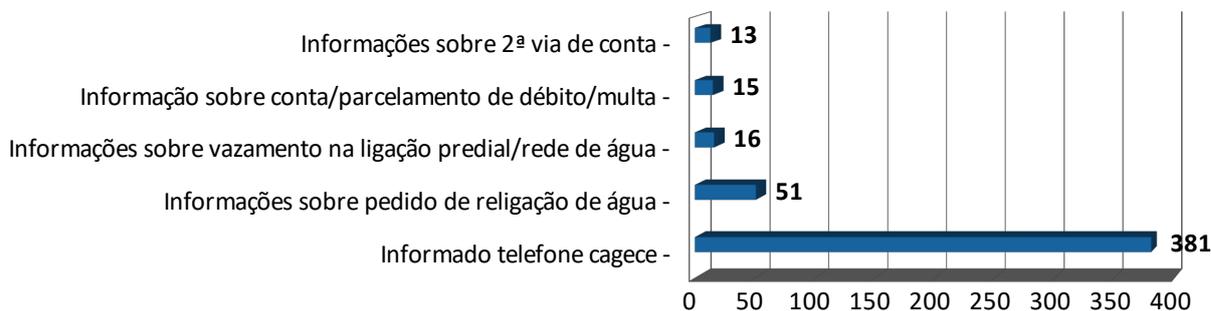
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (17)*, *Cobrança Indevida (15)*, *Vazamento de água em via pública (6)*, *Vazamento no hidrômetro (3)* e *Corte indevido de água (3)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

#### TOP 4 - RECLAMAÇÕES

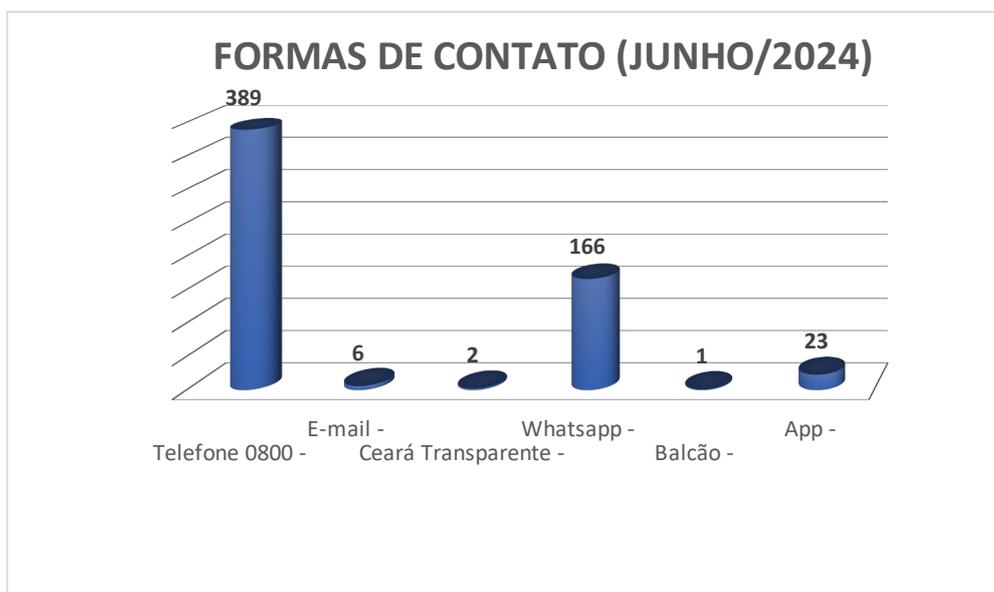


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone Cagece (381)*, *Informação sobre pedido de religação de água (51)*, *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (16)*, *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (15)* e *Informações sobre 2ª via de conta (13)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

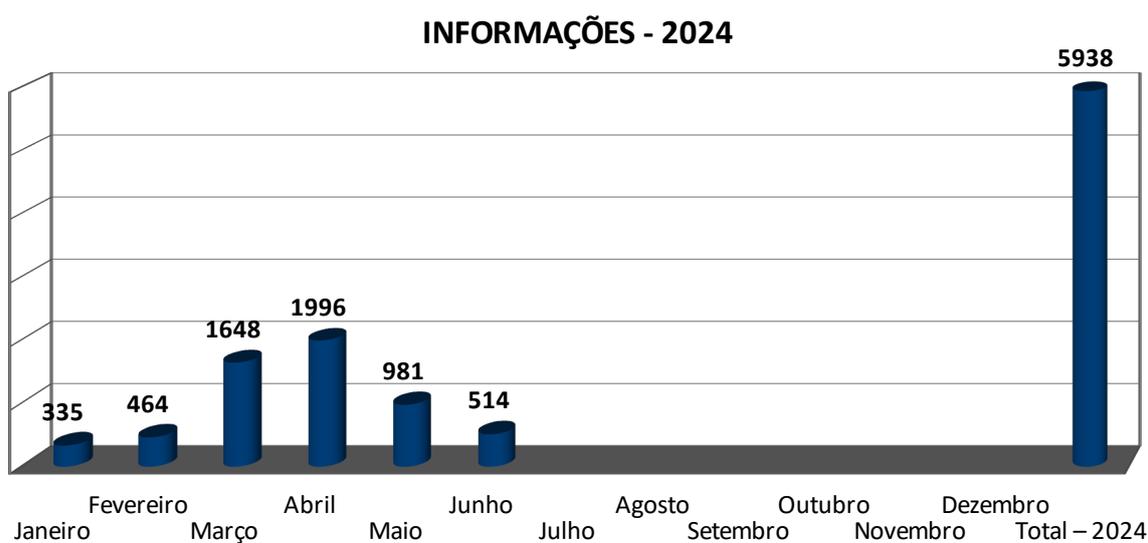
#### TOP 5 - INFORMAÇÕES



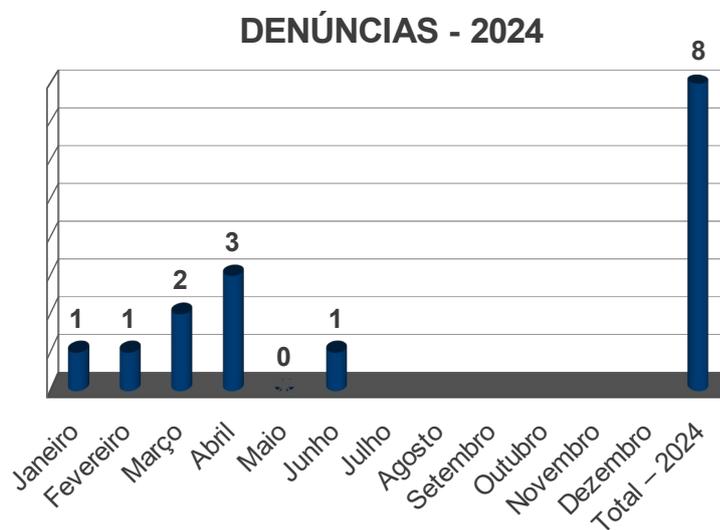
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em junho foi o Telefone. Nesse período, 389 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



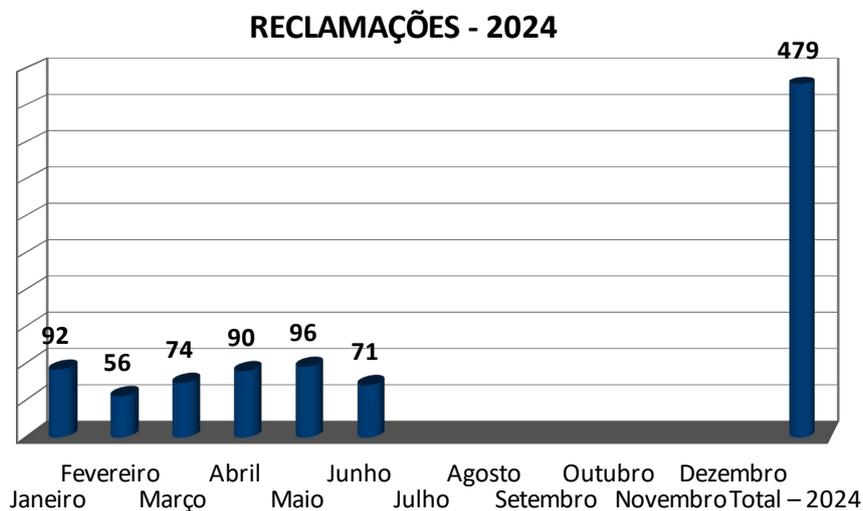
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 48% no número de informações se comparado com o mês anterior.



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

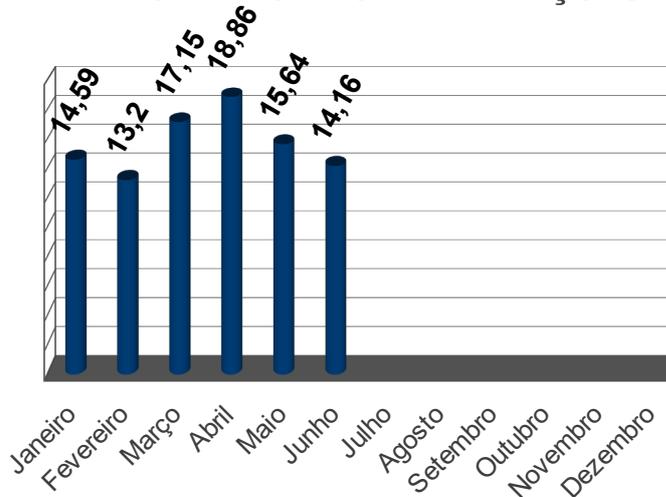


No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente 26% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.



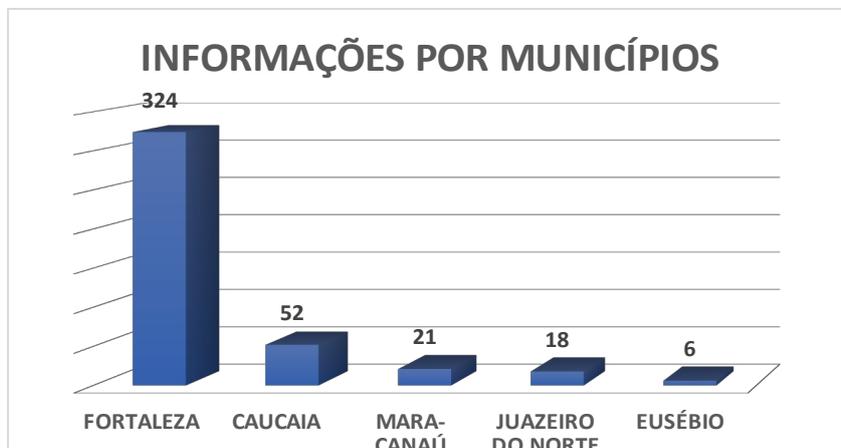
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações (exceto informações).

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024

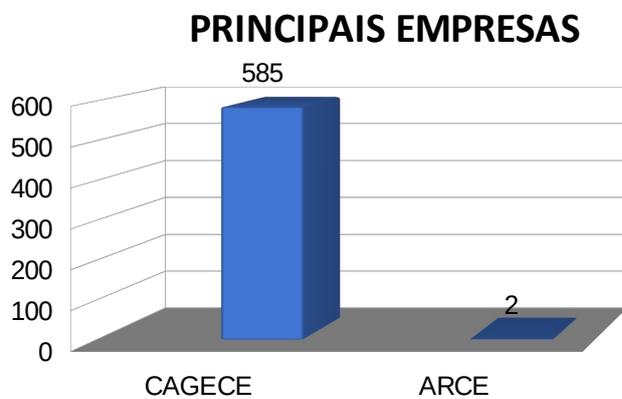


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15,68 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



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



OBS: Os registros referentes à ARCE se tratam, possivelmente, de equívocos de registro.

## 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 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>2113</b>
Informações	2065
Reclamações	22
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	23
Sugestão	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>2128</b>
Informações Finalizadas	2065
Reclamações Finalizadas	36
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	24
Elogio	0
Sugestão	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>12</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	31
Improcedente	0
Procedente em Parte	5
Outros/Não se aplicam*	25
Duplicidade	1
Não compete à Arce	1
Cancelado	0
<b>Total de Reuniões</b>	<b>0</b>

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

Obs<sub>1</sub>: Sem registro ou arquivamento de processos.

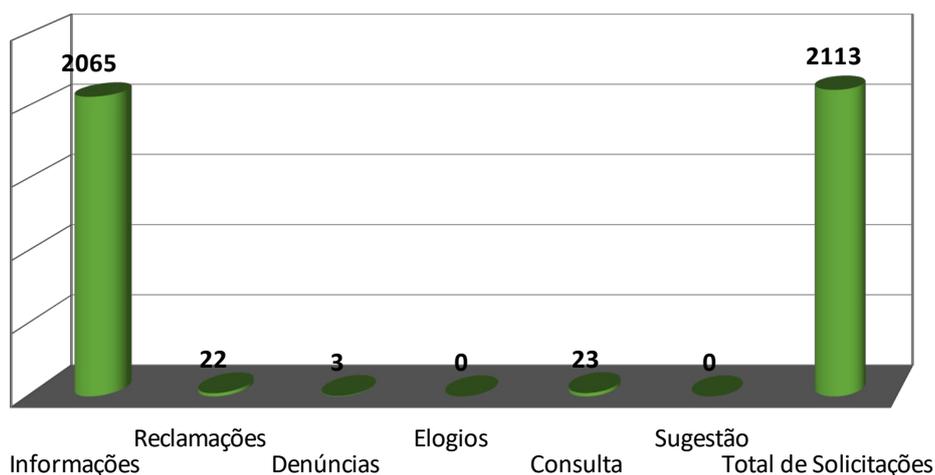
Obs<sub>2</sub>: Não houve realização de reunião

\*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

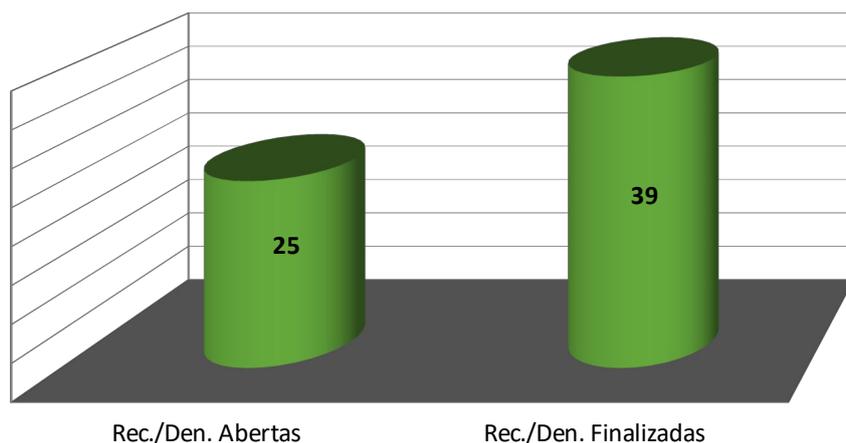
Das 2065 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 22 são reclamações.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS - (JUNHO/2024)



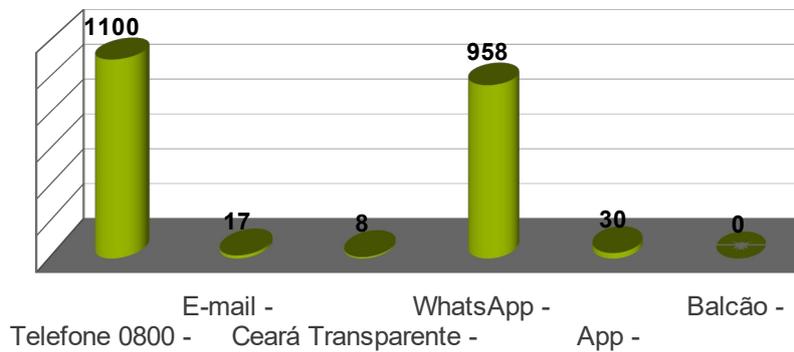
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 25 Reclamações/Denúncias foram registradas em abril, 39 foram finalizadas nesse mesmo período.

### RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JUNHO/2024)



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

### FORMAS DE CONTATO (JUNHO/2024)



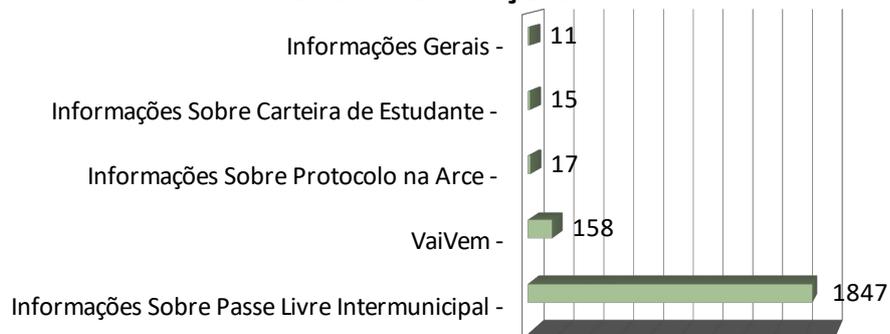
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em junho de 2024.

### TOP 5 RECLAMAÇÕES

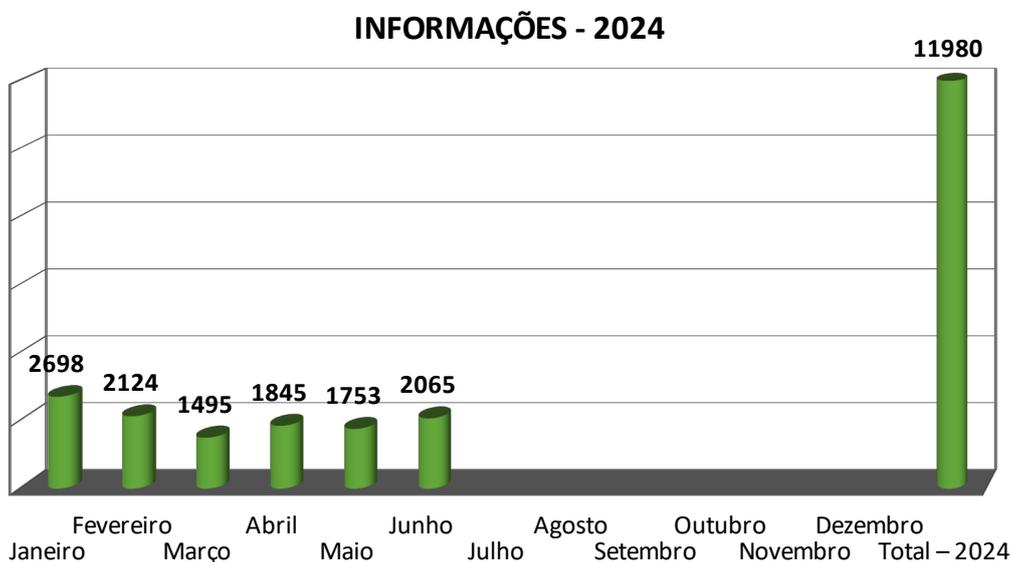


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em junho de 2024.

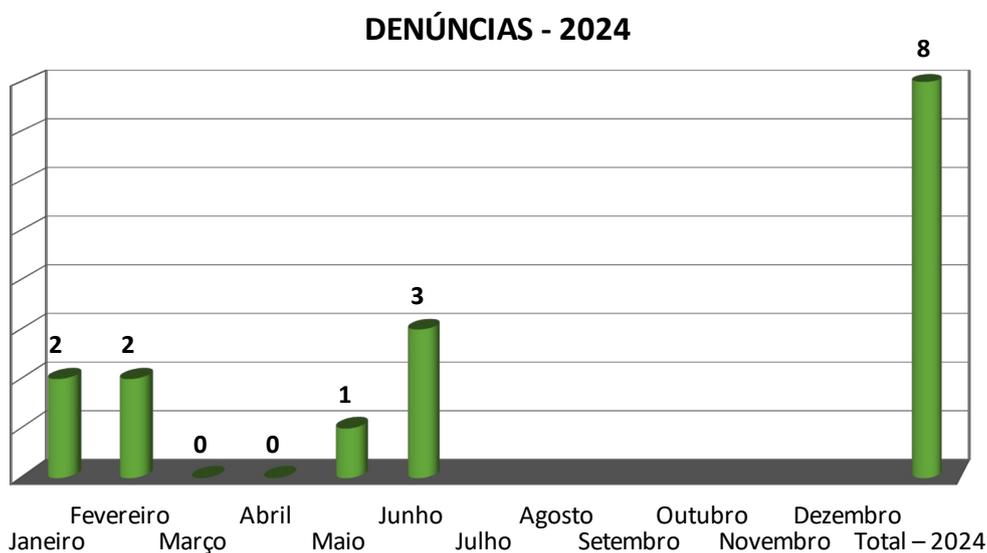
### TOP 5 INFORMAÇÕES



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2065 ocorrências quanto ao número de informações.

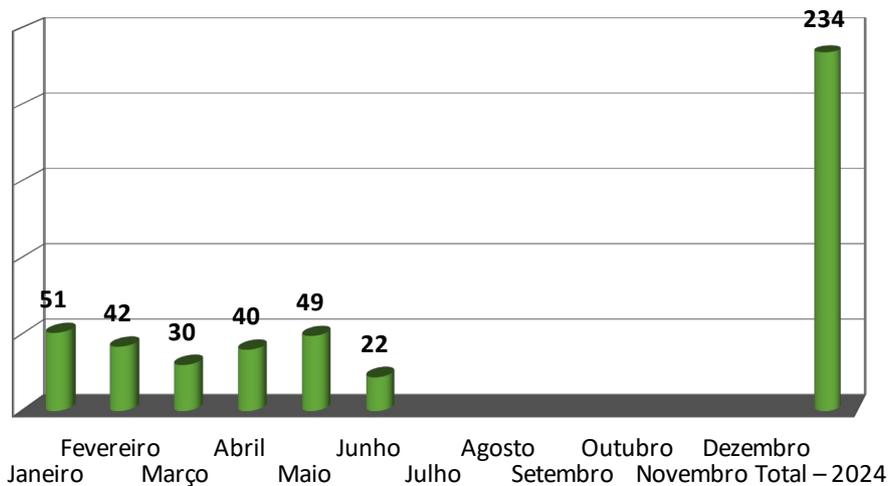


No mês de referência deste relatório houve 3 (três) registros de ocorrências quanto ao número de denúncias.



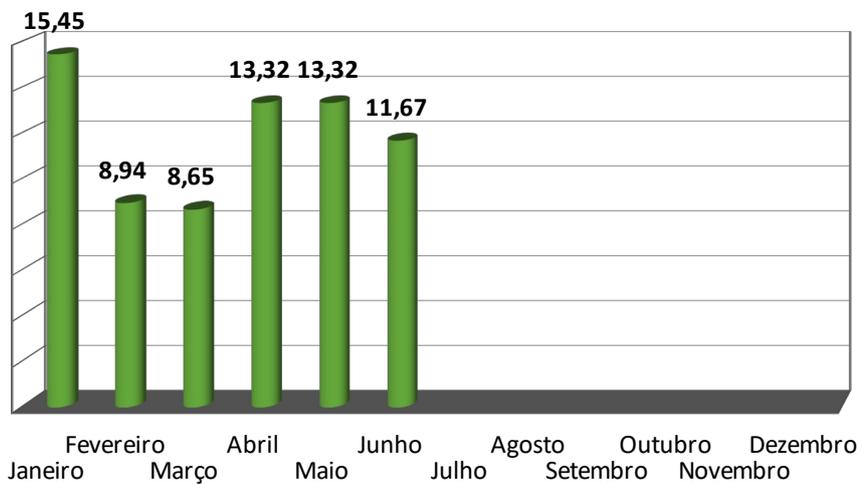
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 22 ocorrências

### RECLAMAÇÕES - 2024



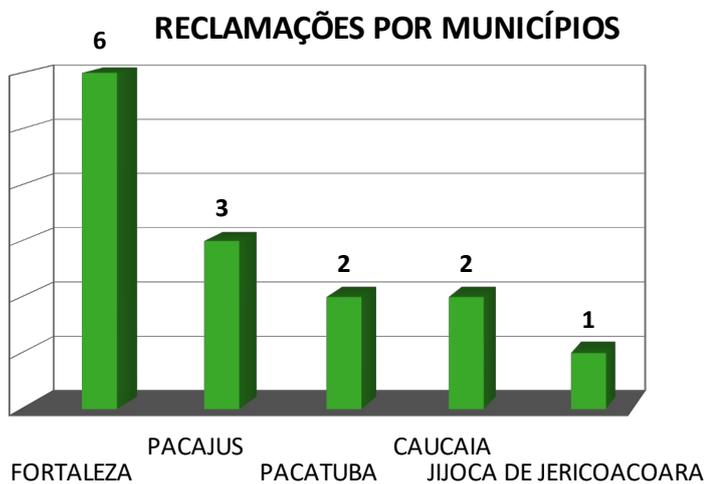
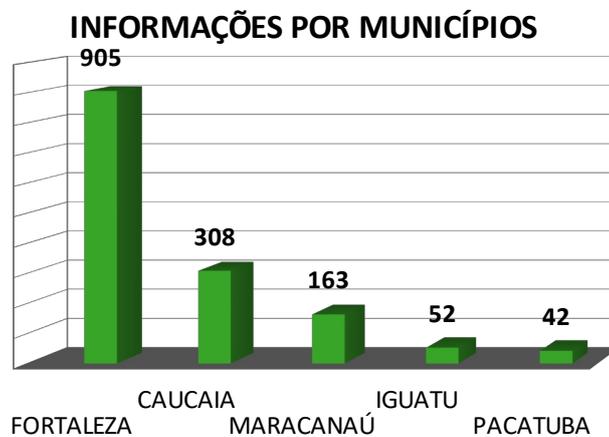
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



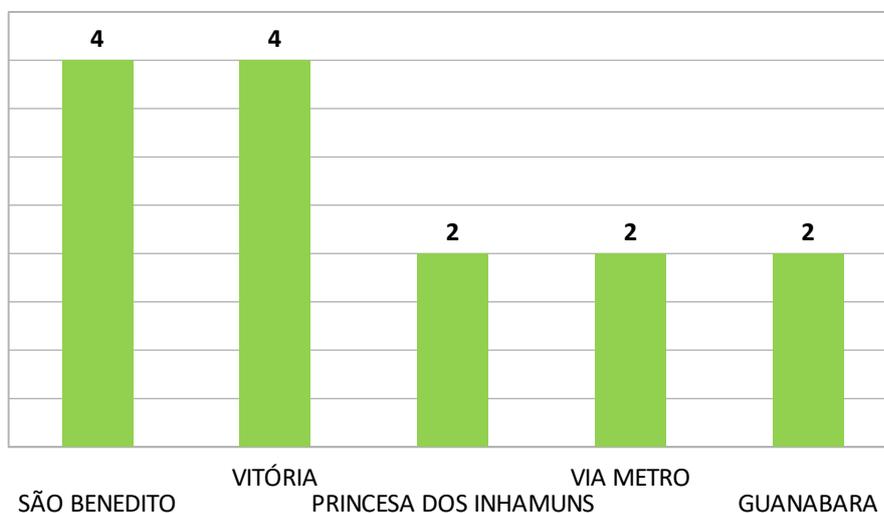
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,9 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



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

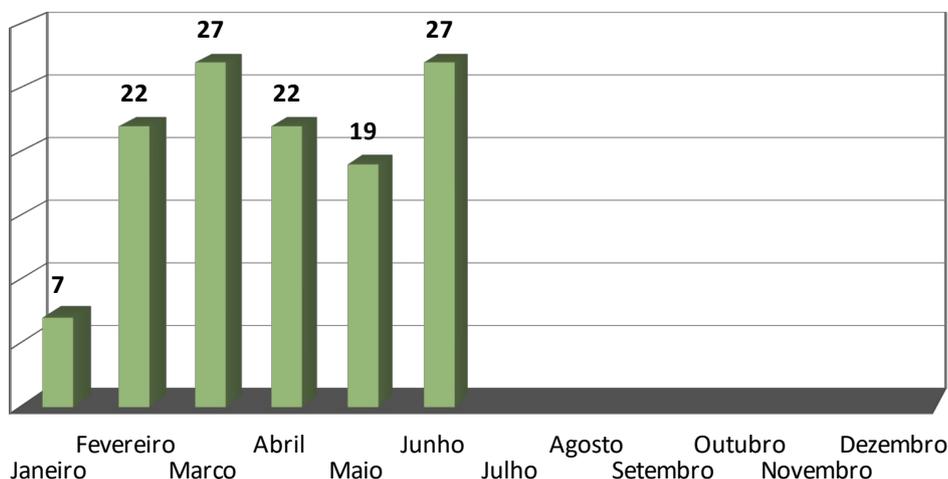
### TOP 5 - EMPRESAS



### DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 27 (vinte e 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. (11 solicitações sobre “VaiVem”, 6 sobre “Carteira de Estudante”, 2 sobre “Passe Livre” 2 sobre “Licença Especial”, 2 sobre Prestação Irregular do Serviço, 1 solicitação sobre “Retirada de Horários e Linhas”, 1 sobre “Tarifas Intermunicipais”, 1 sobre “Conduta Inadequada do Motorista” e 1 “Denúncia Geral”).

### 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
06/05/24	04/06/24	302972	COOPERTASC	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
06/05/24	04/06/24	302929	VIAÇÃO PENHA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
15/05/24	10/06/24	303988	COOPERVANS	Má Conservação e Limpeza
12/05/24	10/06/24	303630	COOPITRACE	Excesso de Passageiros
13/05/24	14/06/24	303765	COOPSERTAO	Conduta Inadequada
24/05/24	18/06/24	304929	SAO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
28/05/24	18/06/24	305278	COOPITRACE	Adiantamento/Atraso/Interrupção
28/05/24	18/06/24	305279	COOTMAN	Adiantamento/Atraso/Interrupção
29/05/24	18/06/24	305436	SAO PAULO	Excesso de Passageiros
03/06/24	18/06/24	305599	PRINCESA DOS INHAMUNS	Má Conservação e Limpeza
28/05/24	19/06/24	305345	VITORIA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
10/06/24	25/06/24	306242	SAO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
28/05/24	26/06/24	305311	COOTRAPE	Bilhetes de Passagem
10/06/24	27/06/24	306314	COOPROVAR	Conduta Inadequada
07/06/24	27/06/24	306150	COOTRANSVACE	Excesso de Passageiros
06/06/24	27/06/24	306112	VITORIA	Adiantamento/Atraso/Interrupção
28/06/24	28/06/24	308312	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 **junho 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.

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Consultas	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>1</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, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

**Obs:** Não houve registro de processos

## 6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre os usuários dos serviços regulados pela ARCE e os prestadores dos serviços regulados.

A cada ano percebe-se que o usuário do serviço público já reconhece com mais facilidade a importância de sua participação, que se dá principalmente por meio dos registros das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Espera-se que este relatório seja uma importante ferramenta de auxílio, tanto internamente como para o público externo, por isso, o empenho desta Ouvidoria em divulgar fielmente os dados, corroborando com a transparência das informações.

Dessa forma, depois de avaliados os dados do presente relatório, conclui-se que na área de energia elétrica, no mês de maio, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Devolução de Valores”, em 2º lugar “Falta de Energia”, seguido de “Conexão Microgeração”, “Variação de Consumo” e “Ligação”.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 14,85 dias no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de junho foram realizadas 3 (três) mediações. Ademais, foram abertos 2 (dois) 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 junho/2024 foi de 14,16 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 junho, e não foram realizadas reuniões. A preferência de contato foi o “Telefone”, seguido pelo “WhatsApp”. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 2065 informações, 1847 foram relativas ao Passe Livre. O mês de junho de 2024 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi “Conduta Inadequada do Motorista”. 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 11,67 dias. A média no ano de 2024 está em 11,9 dias.

Em junho não tivemos registros na área de gás canalizado.