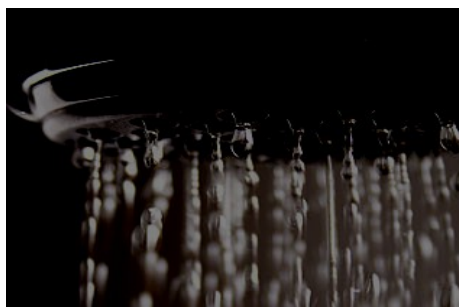


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE

Maió/2020

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: Aurélio Rodrigues da Silva

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 área regulada 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.

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, 30 de junho de 2020.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Ouvidora – Chefe

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 **maio de 2020**, 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	5160
Informações	4208
Reclamações	949
Denúncias	3
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	207
Improcedente	106
Caminho do Entendimento	580

Fonte: SGO e SISCDO

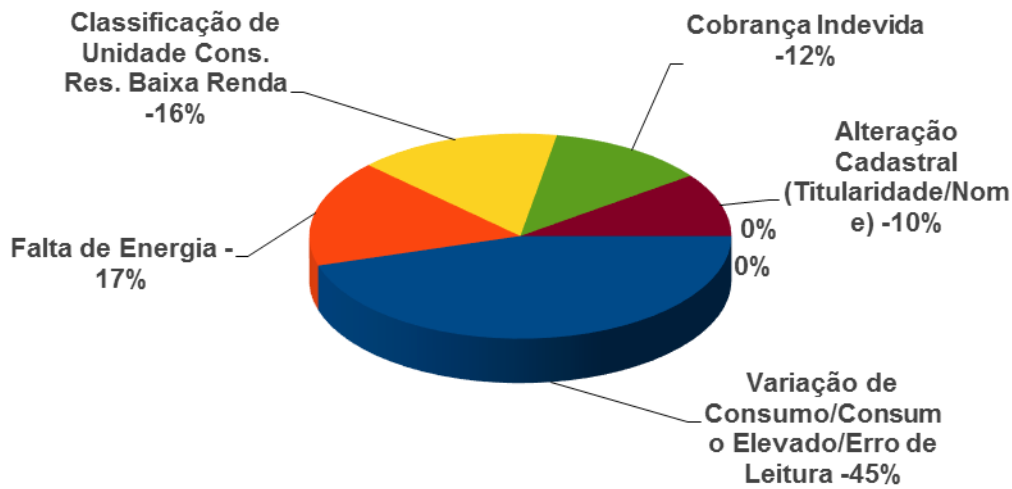
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.160 solicitações, 949 se converteram em reclamações.



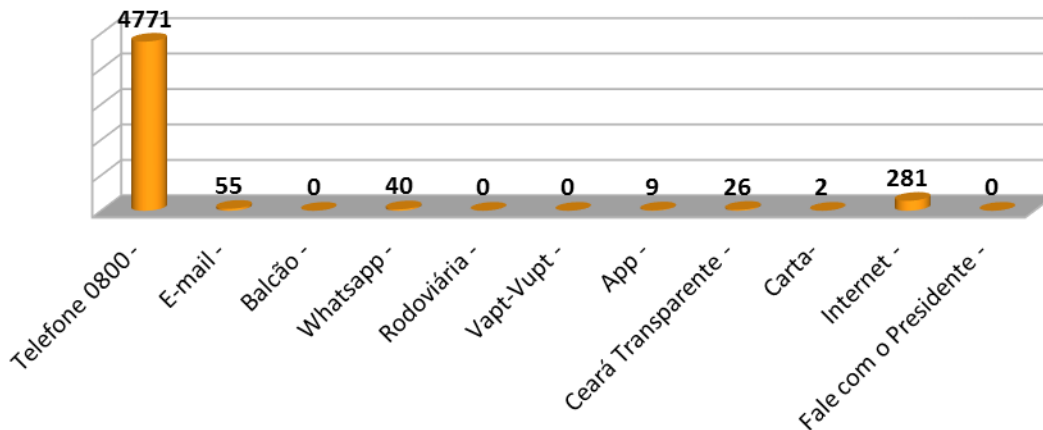
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura, Falta de Energia, Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda, Cobrança Indevida e Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 (MAIO/2020)



A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em maio foi o telefone. Nesse período, 4.771 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.

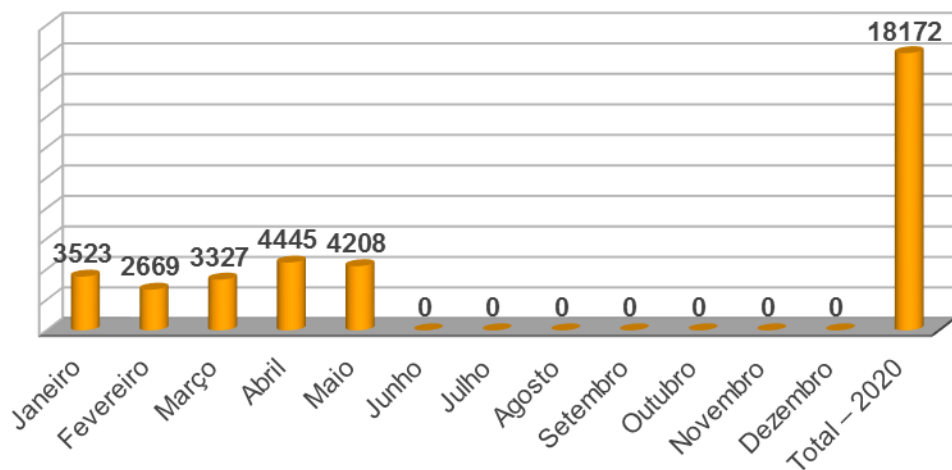
FORMA DE CONTATO (MAIO/2020)



No mês de maio não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

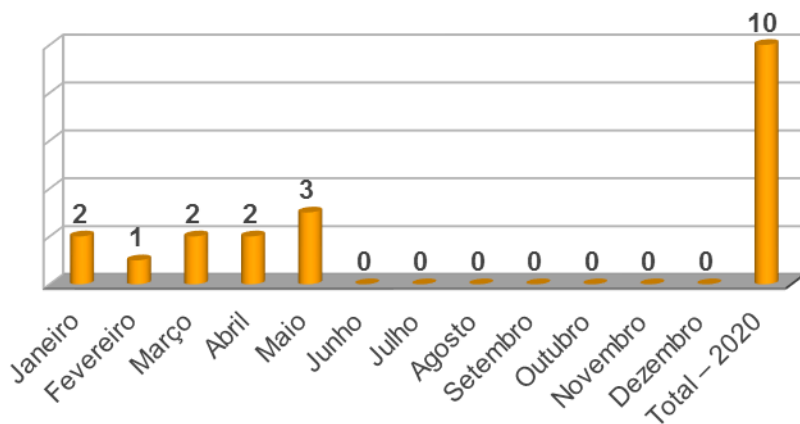
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

INFORMAÇÕES - 2020



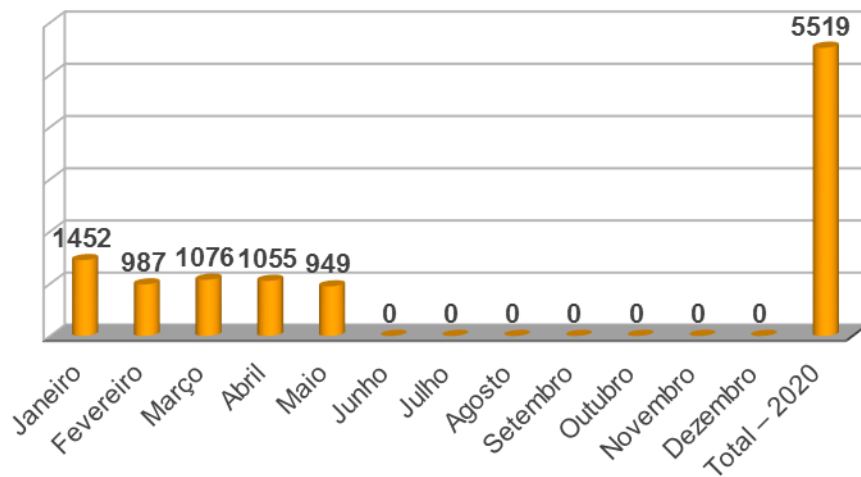
Quanto ao número de denúncias, registramos 3 (três) ocorrências, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020



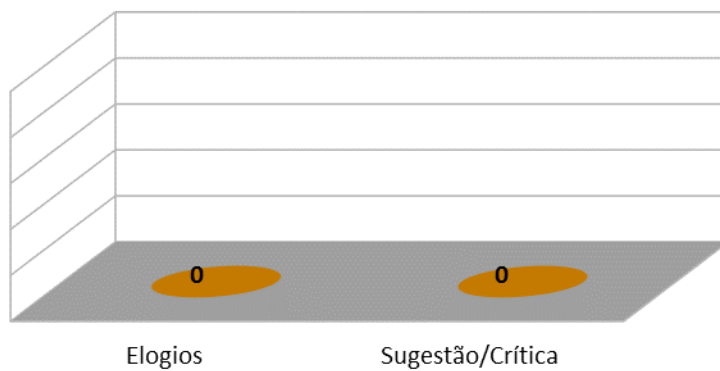
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.

RECLAMAÇÕES - 2020



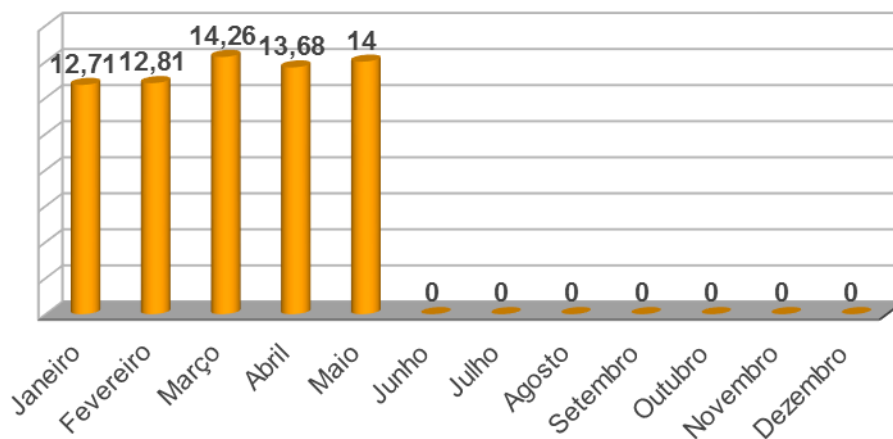
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro conforme apresenta-se no gráfico abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13 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 **maio de 2020**, 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	565
Informações	516
Reclamações	49
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE _(Obs.1)	43
Total de Solicitações Finalizadas	549

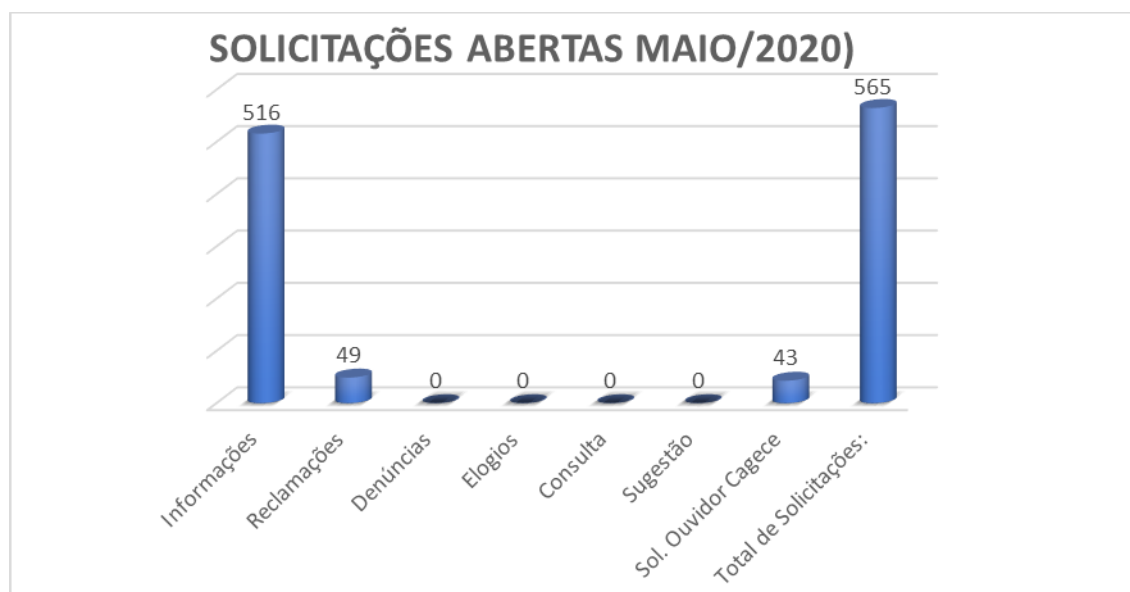
Informações Finalizadas	516
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	33
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	20
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	525

Fonte: SOA e SISDO

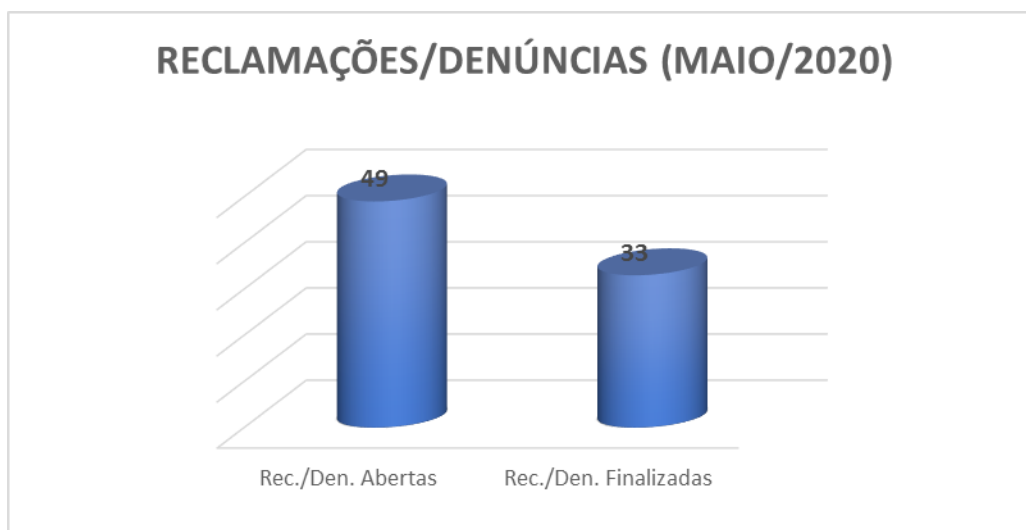
Obs: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 6 (seis) solicitações não está na aba CONTATO encaminhado para Agente Regulado devido a um ajuste na nova versão do sistema para registros no App Arce.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

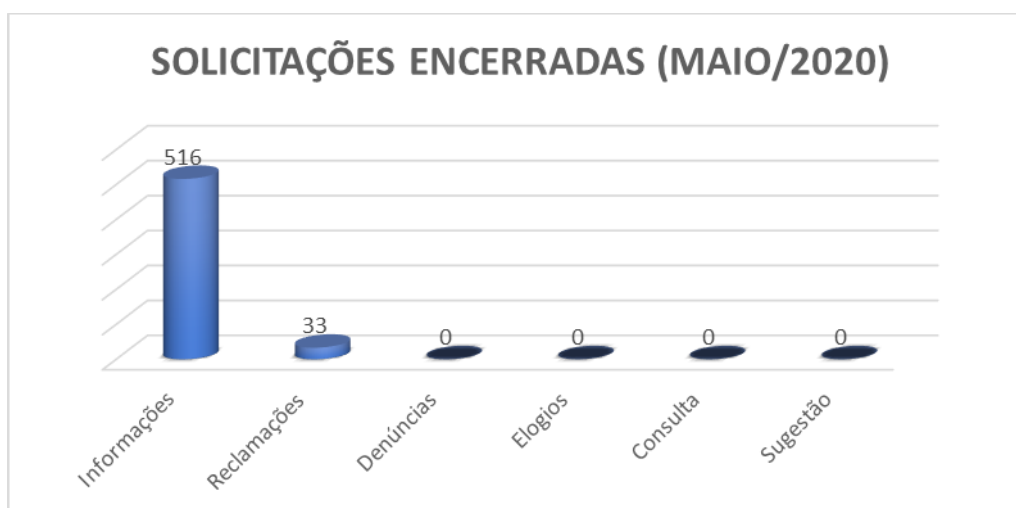
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 565 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 49 se converteram em reclamações, das quais 43 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



Vê-se no gráfico a seguir que 49 reclamações/denúncias foram registradas e 33 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

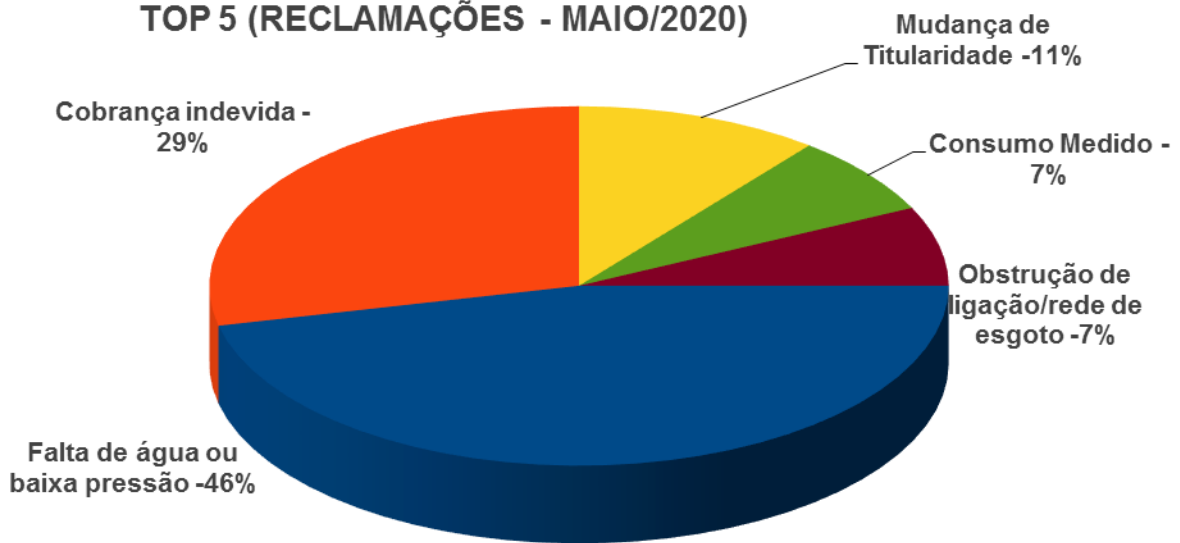


Solicitações encerradas:



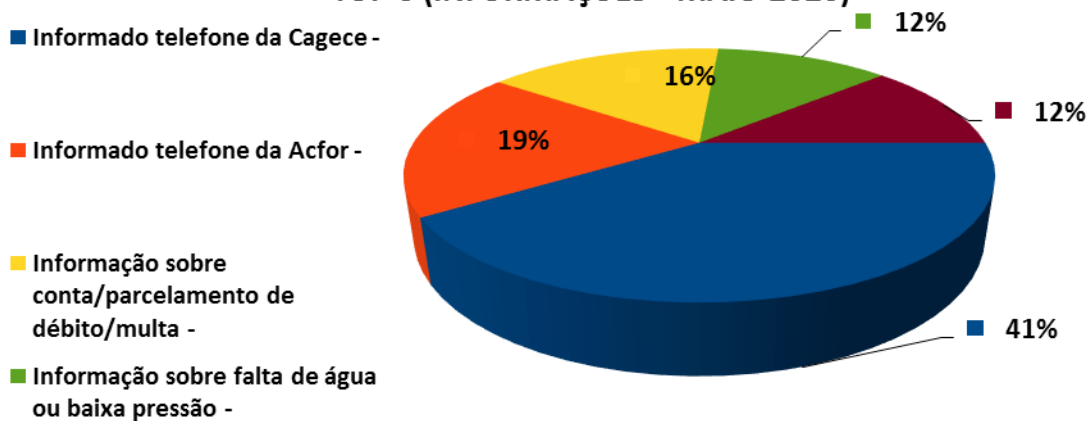
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (13)*, *Cobrança indevida (8)*, *Mudança de Titularidade (3)*, *Consumo Medido (2)* e *Obstrução de ligação/rede de esgoto (2)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (RECLAMAÇÕES - MAIO/2020)

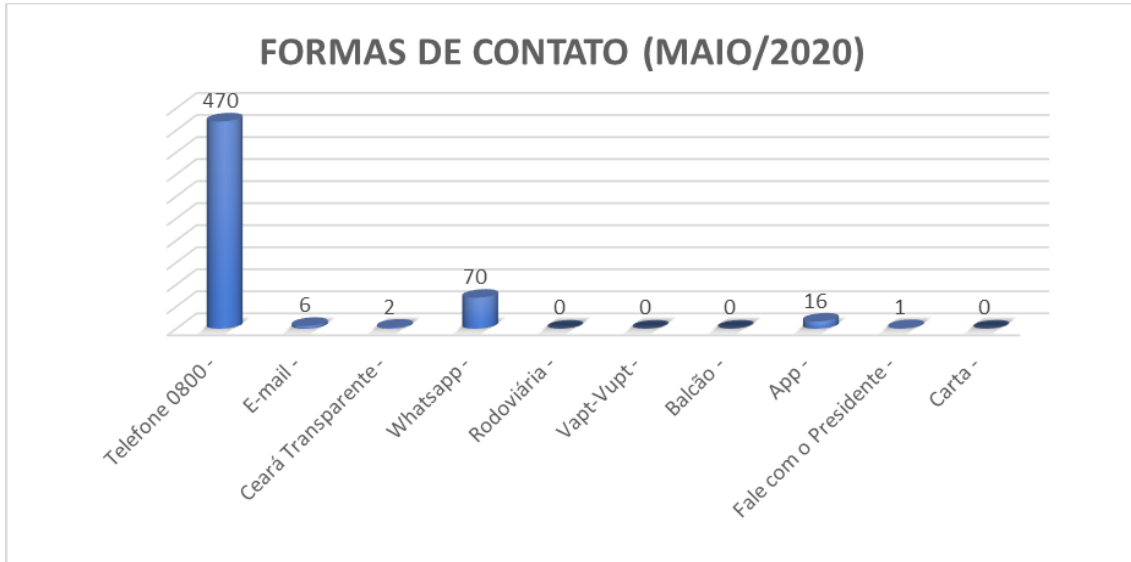


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre telefone da Cagece (145), Informação sobre telefone da ACFOR (68), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (58), Informação sobre falta de água ou baixa pressão (43) e Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (41)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (INFORMAÇÕES - MAIO 2020)

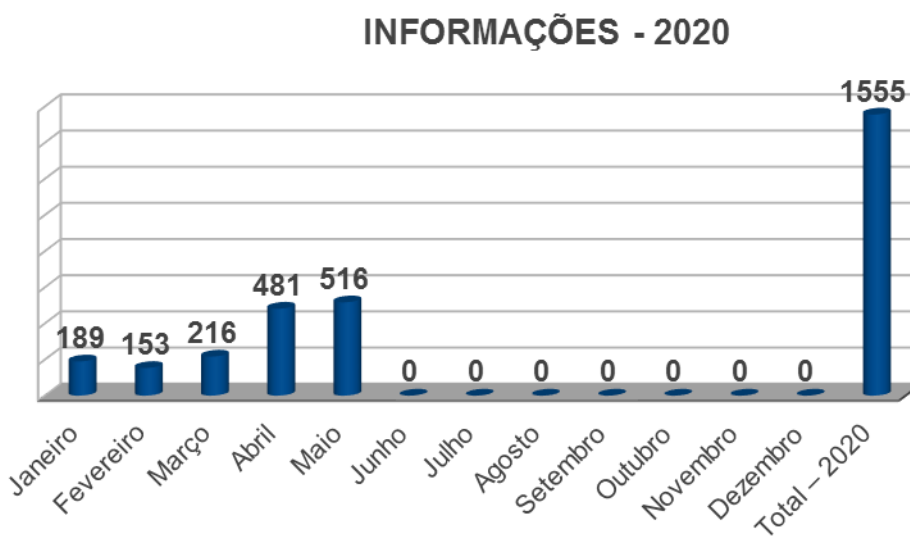


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o telefone. Nesse período, 470 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



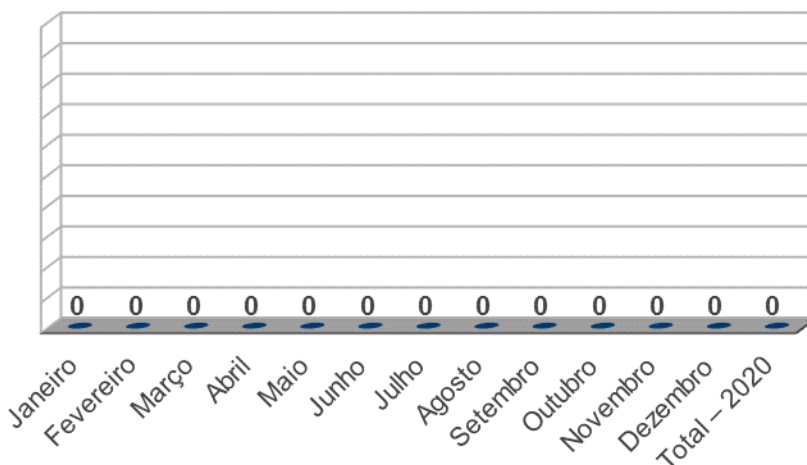
No mês de maio não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt.

Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 7,27% no número de informações se comparado com o mês anterior.



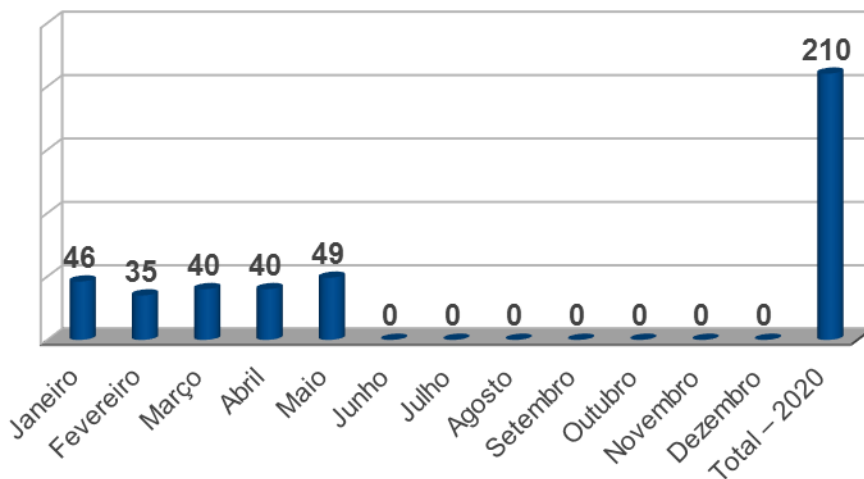
Quanto ao número de denúncias, não houve manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020



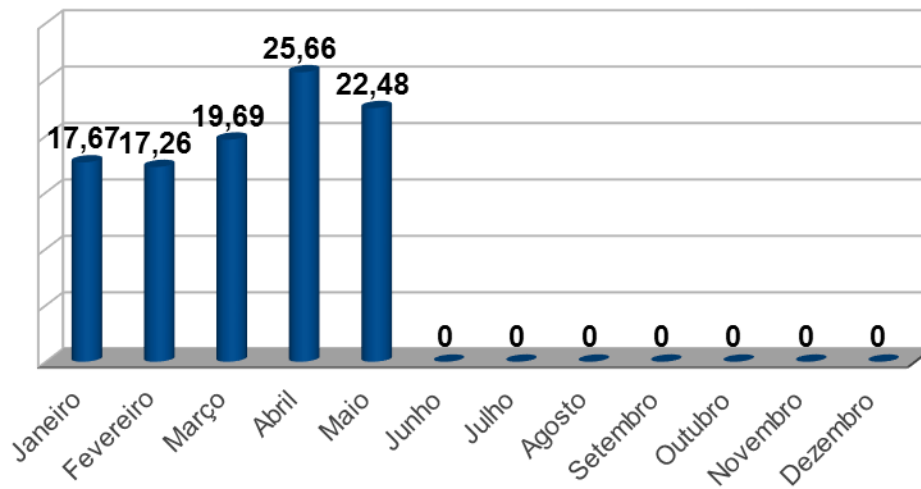
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 22,5% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



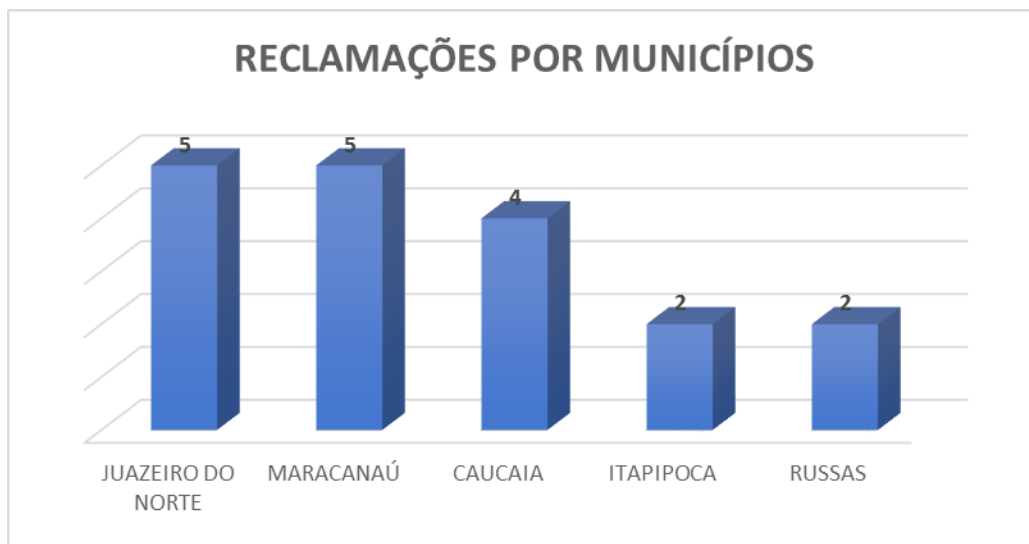
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

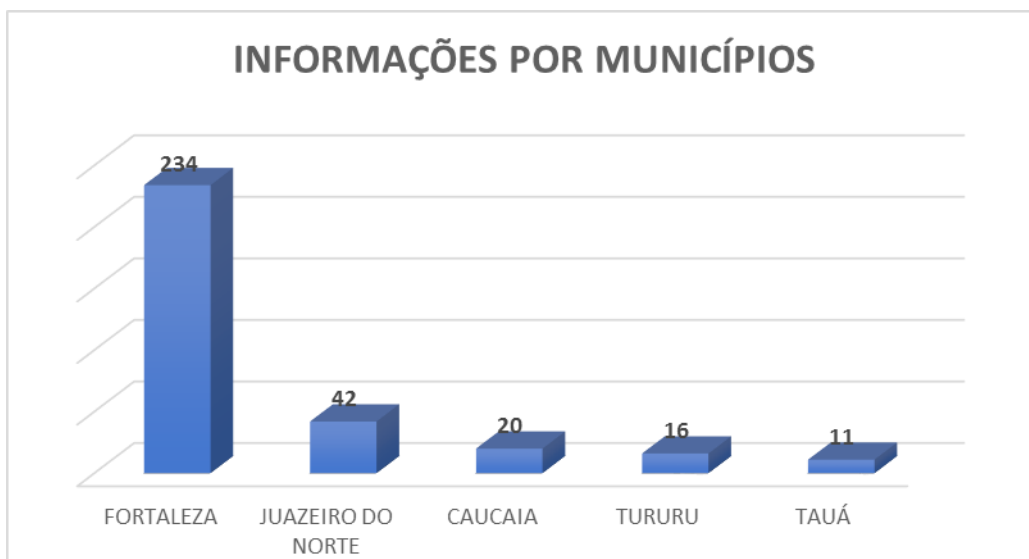
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 20 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:





Não houve mediações realizadas pela Ouvidoria no mês de maio.

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 **maio de 2020** 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	136
Informações	135
Reclamações	1
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0

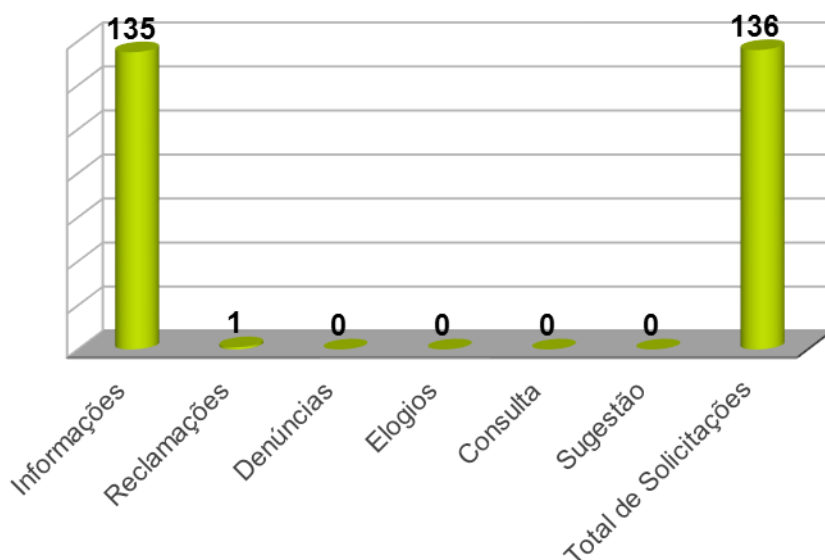
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	162
Informações Finalizadas	135
Reclamações Finalizadas	27
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	162

Fonte: SOA e SISDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

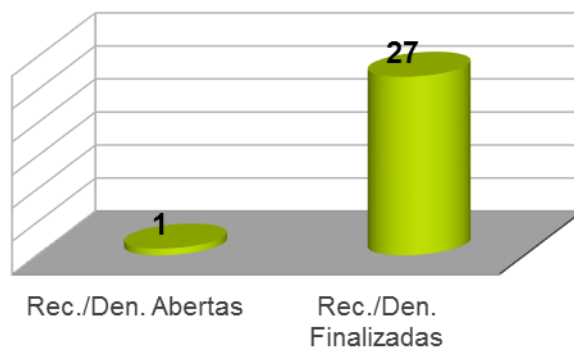
Das 136 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 1 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/2020)



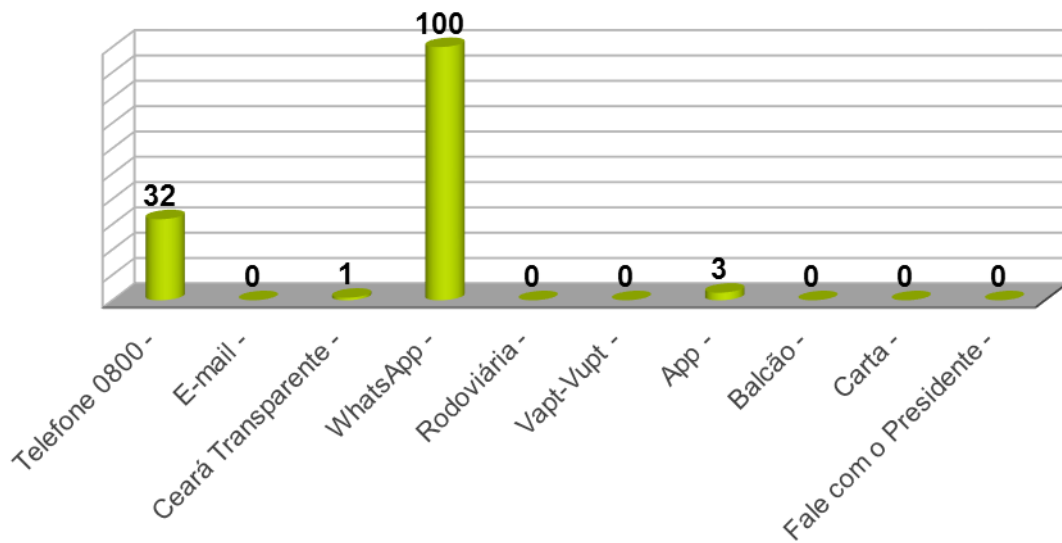
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 1 Reclamação/Denúncia foi registrada em maio, 27 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/2020)



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

FORMAS DE CONTATO (MAIO/2020)

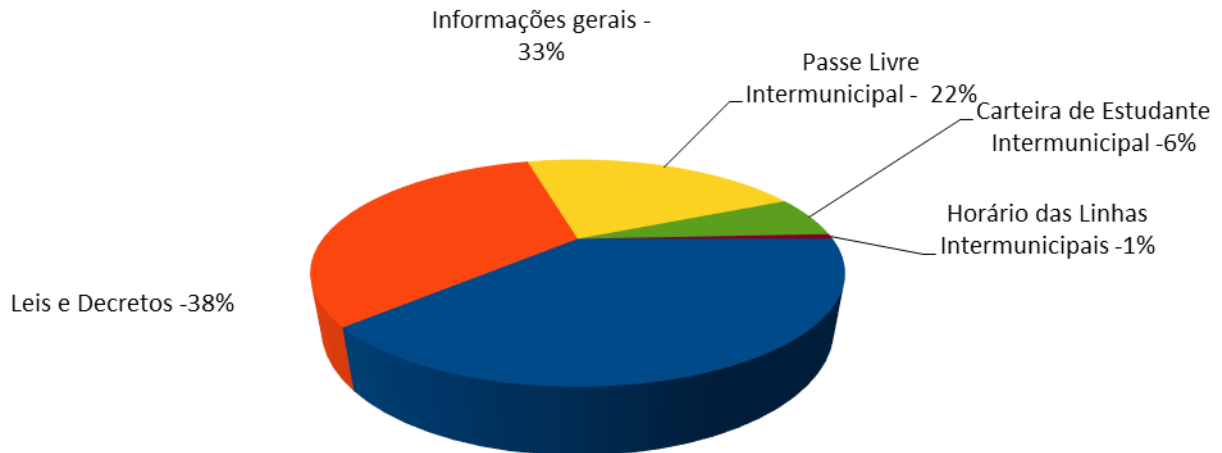


No mês de maio não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

Verifica-se no gráfico abaixo o único assunto reclamado na área de transporte em maio de 2020.

Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em maio de 2020.

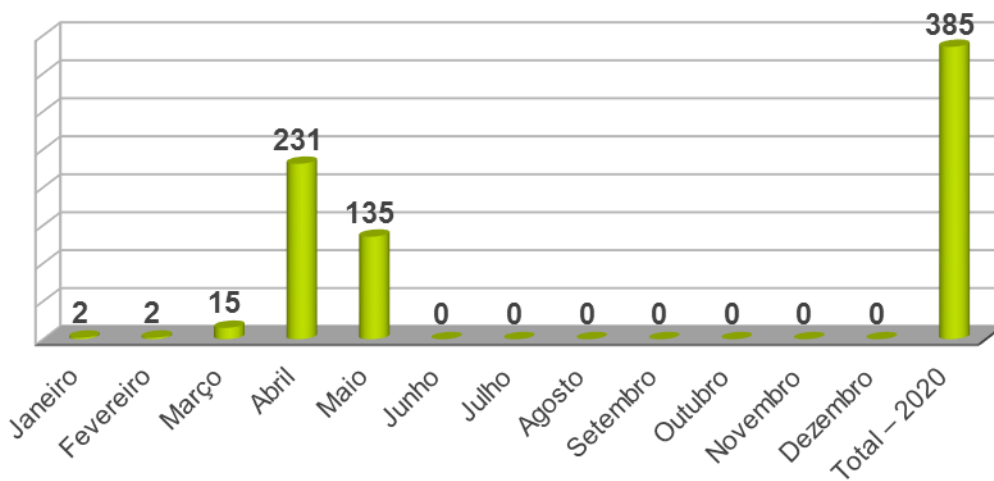
INFORMAÇÕES (MAIO/2020)



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

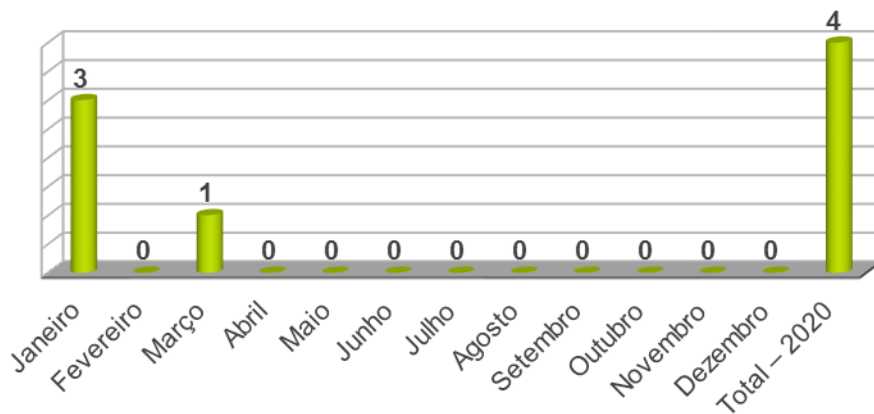
No mês de referência deste relatório registramos 135 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2020



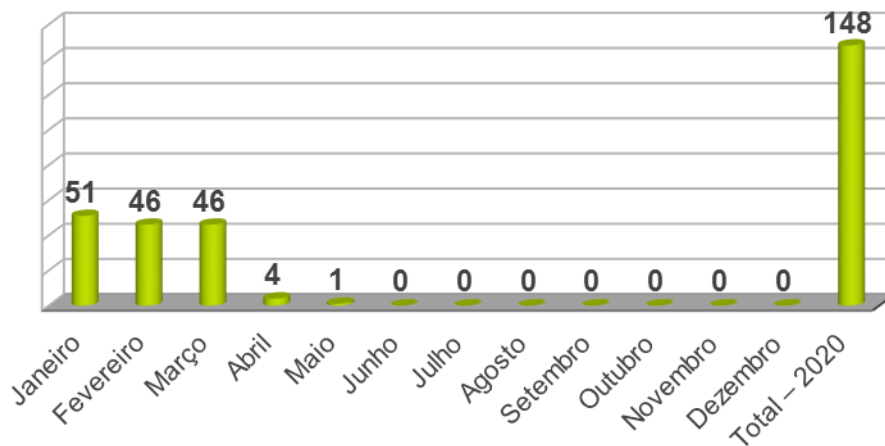
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2020



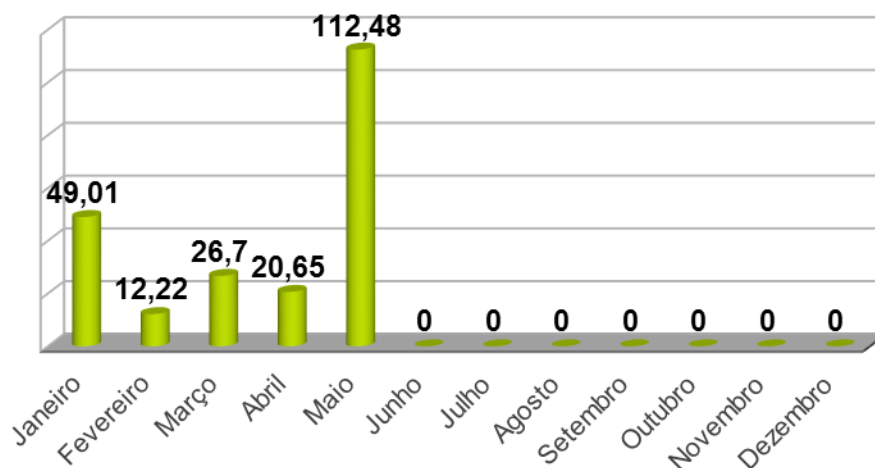
Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 75% em maio comparando-se ao mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020

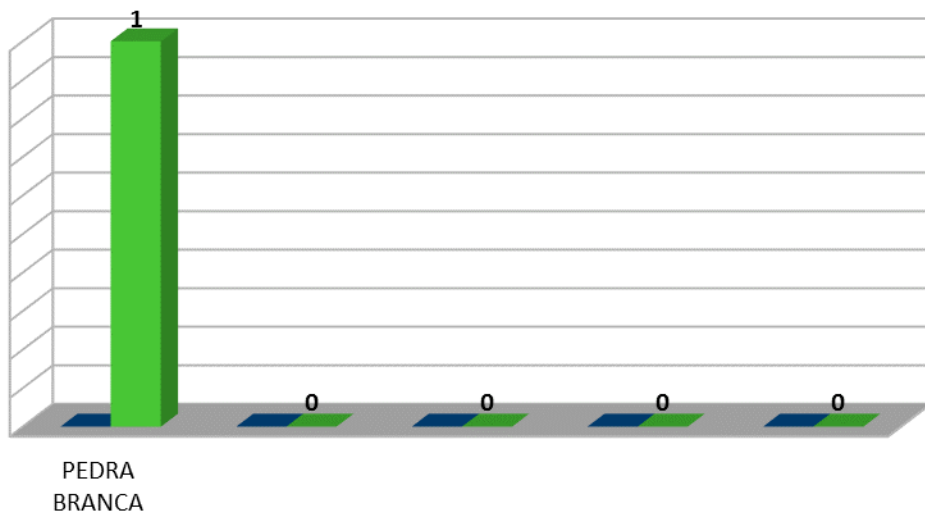


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 44 DIAS

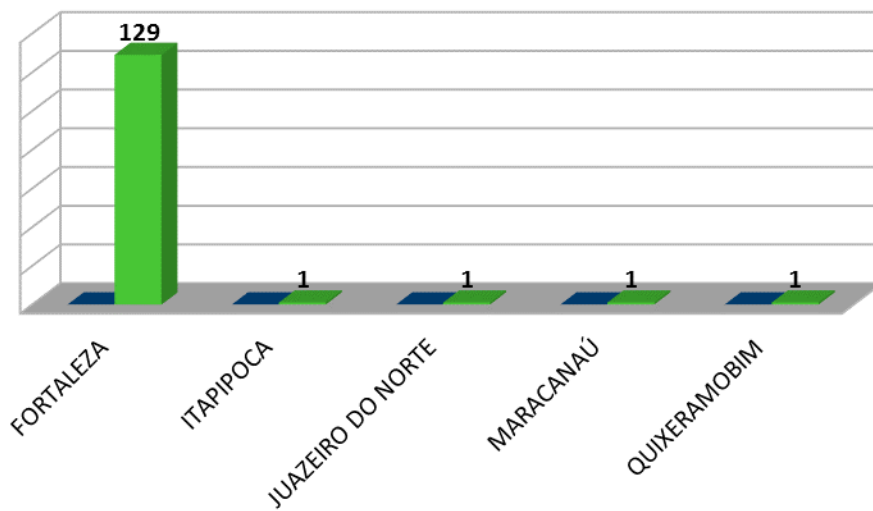
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a maio ficou em 44 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. O prazo médio elevado se deu por conta de demandas antigas que ainda não tinham sido respondidas pela CTR. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais reclamações e informações por municípios:

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico abaixo a única empresa reclamada na área de transporte em maio 2020.



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 **maio de 2020** 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.

6. CONCLUSÃO

A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e por consequência no atendimento e números da Ouvidoria da ARCE.

Na área de energia, verifica-se que com a pandemia o número de solicitação de informações elevou-se 20% quando comparado à média dos quatro primeiros meses (janeiro, fevereiro, março e abril) de 2020, esse índice de aumento baixou, tendo em vista que entrou na média o mês de abril que já estava na pandemia. No entanto, o número de reclamações baixou 17%.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações elevou-se 98% quando comparado à média dos quatro primeiros meses (janeiro, fevereiro, março e abril) de 2020, esse índice de aumento também baixou, tendo em vista que entrou na média o mês de abril que já estava na pandemia. Já o número de reclamações se elevou 12%.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. Mesmo incluindo o mês de abril na média, o número de solicitações de informações dos usuários aumentou 218%, quando comparado à média dos quatro primeiros meses (janeiro, fevereiro, março e abril) de 2020. Por outro lado, com o número de reclamações continuou diminuindo, com uma baixa de 89%.

Outro ponto relevante para registrar na área de transporte foi, assim como ocorreu em maio, a continuidade do significativo número de usuários (100 atendimentos no mês) utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO**SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/05/2020**

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
29/04/2020	230799	ANA CRISTINA DE ALMEIDA MENDES	6	AGR	29/04/2020
24/04/2020	230676	MARCEVÂNIA MARIA TEIXEIRA LAVOR	11	OUV	24/04/2020
13/04/2020	230405	MUNICÍPIO DE ITAPIOCA	22	AGR	13/04/2020
05/05/2020	230925	ANTÔNIA IONE SCHWINGEL	0	AGR	05/05/2020
20/02/2020	229557	R & DIAS CONTRUTORA LTDA ME	75	CSB	11/03/2020
14/04/2020	230424	CARMEM SILVA PEREIRA SANTIAGO	21	OUV	14/04/2020
15/04/2020	230469	JANAINA SOARES NOLETO CASTELO	20	OUV	15/04/2020
10/03/2020	229708	JURANDIR MARÃES PICANÇO NETO	56	OUV	20/04/2020
17/04/2020	230536	FRANCISCO JARBAS BEZERRA PINTO	18	AGR	17/04/2020
23/04/2020	230656	ALZENIR DE SOUSA RODRIGUES	12	OUV	23/04/2020

03/02/2020	229307	FRANCISCO LUCIANO ALVES MAIA	92	AGR	15/04/2020
27/04/2020	230716	MUNICÍPIO DE MASSAPÊ	8	AGR	27/04/2020
28/04/2020	230734	JORDEL CRISTIANO DOS SANTOS	7	AGR	28/04/2020
04/05/2020	230855	MARTA MARIA DE ARAÚJO	1	AGR	04/05/2020
29/04/2020	230811	FRANCISCO PEQUENO DE SOUSA	6	AGR	29/04/2020
16/04/2020	230532	ROBSON DE ANDRADE MIRANDA	19	AGR	16/04/2020
23/03/2020	229780	MARIA IMACULADA VIANA DE ARAÚJO	43	CSB	15/04/2020
05/05/2020	230927	EDSON BARROSO LIMA	0	AGR	05/05/2020
29/04/2020	230812	RICARDO TONIATTI DE ANGELO	6	AGR	29/04/2020
29/04/2020	230787	PETRÔNIO SAMPAIO DE ALENCAR	6	AGR	29/04/2020
28/04/2020	230755	JOSE DUARTE DA SILVA	7	AGR	28/04/2020
27/04/2020	230718	CLÉCIA PEREIRA DOS SANTOS	8	AGR	27/04/2020
23/04/2020	230657	AFONSO ROCHA NETO	12	AGR	23/04/2020
27/04/2020	230713	LIDIANE BARROS PEREIRA	8	OUV	27/04/2020

24/04/2020	230678	GABRIELA KARLA TAVARES	11	AGR	24/04/2020
22/04/2020	230631	RAIMUNDA PEIXOTO DE ALENCAR	13	AGR	22/04/2020
20/04/2020	230550	MARIA VALDENE C. DE LIMA	15	OUV	20/04/2020
28/04/2020	230764	MARIA AUXILIADORA F PAES	7	AGR	28/04/2020
28/04/2020	230735	ALTAIR RAULINO NETO	7	AGR	28/04/2020
22/04/2020	230646	JOSÉ EVANDERLAN	13	AGR	22/04/2020
16/04/2020	230499	LUCAS FERNANDES COMARU	19	OUV	16/04/2020
27/04/2020	230719	MARIA ELIANE	8	AGR	27/04/2020
15/04/2020	230465	MARIA ELIANE RIBEIRO	20	OUV	15/04/2020

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 31/05/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
03/03/2020	229636	ADRIANO DOS SANTOS	92	CTR	26/03/2020

10/03/2020	229704	AFONSO FERREIRA DOS SANTOS	85	CTR	16/03/2020
16/03/2020	229748	IGOR DE SOUSA SILVA	79	CTR	26/03/2020
06/03/2020	229679	JOSIMEIRE	89	CTR	18/03/2020
03/04/2020	230186	MATHEUS AZEVEDO DE DEUS	61	CTR	15/04/2020
03/04/2020	230185	ANA BEATRIZ ALVES DOCA	61	CTR	15/04/2020
01/06/2020	231710	CARLOS AGUSTO PAIVA SANTANA	1	OUV	01/06/2020
01/06/2020	231709	ANONIMA	1	OUV	01/06/2020
31/03/2020	229987	JOÃO FRANCISCO SALMITO LOPES	64	CTR	15/04/2020
16/03/2020	229741	NARA RIBEIRO CUNHA	79	CTR	26/03/2020
03/03/2020	229640	PAULO ROCHA	92	CTR	16/03/2020
02/06/2020	231730	RAIMUNDO FRANCISCO HOLANDA	1	OUV	02/06/2020
01/06/2020	231708	LEILIANNE SANTOS	2	OUV	01/06/2020