

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Maio/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, 13 de junho 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 **maio 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	4352
Informações	3482
Reclamações	866
Denúncias	2
Elogios	1
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	71
Processos Abertos	9
Processos Arquivados	3
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	125
Analisadas como Improcedentes	80
Tratadas na Aneel	661
Total de Reuniões	1

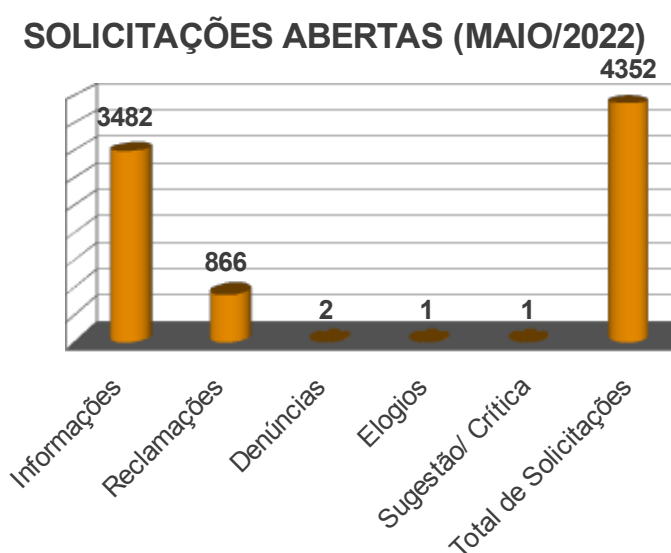
Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Houve registro de 9 (nove) processos (05192005/2022, 05187192/2022, 04992512/2022, 04934822/2022, 04846575/2022, 04571207/2022, 04567854/2022, 04377796/2022 e 04377249/2022)

Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada em 10/05/2022

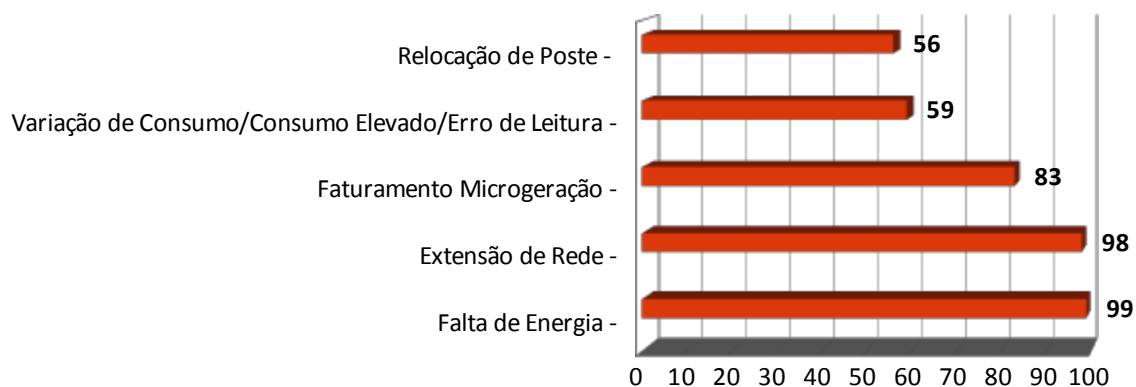
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.352 solicitações, 866 se converteram em reclamações.



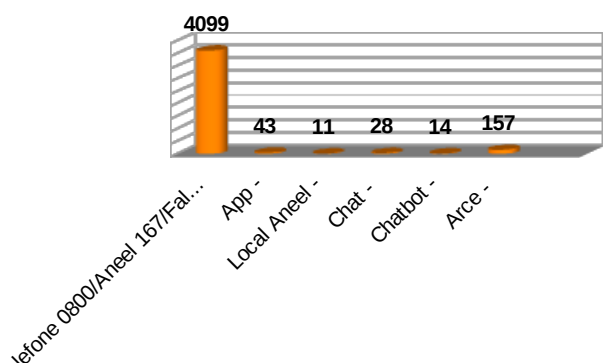
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (99), Extensão de rede (98), Faturamento Microgeração (83), Variação de consumo (59) e Relocação de Poste (56), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

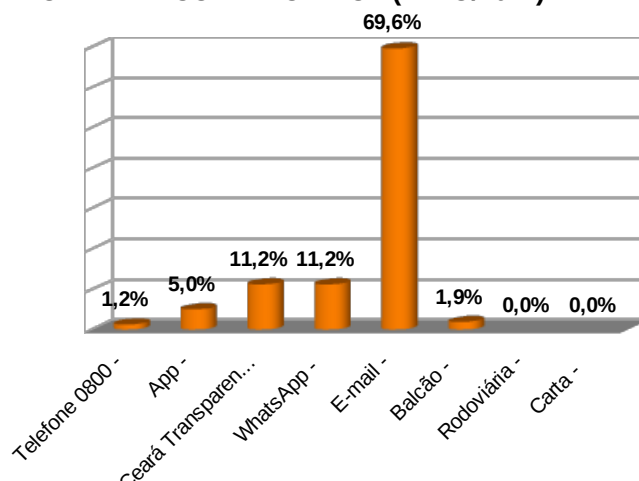


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em abril foi o telefone. Nesse período, 4.099 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (MAIO/2022)

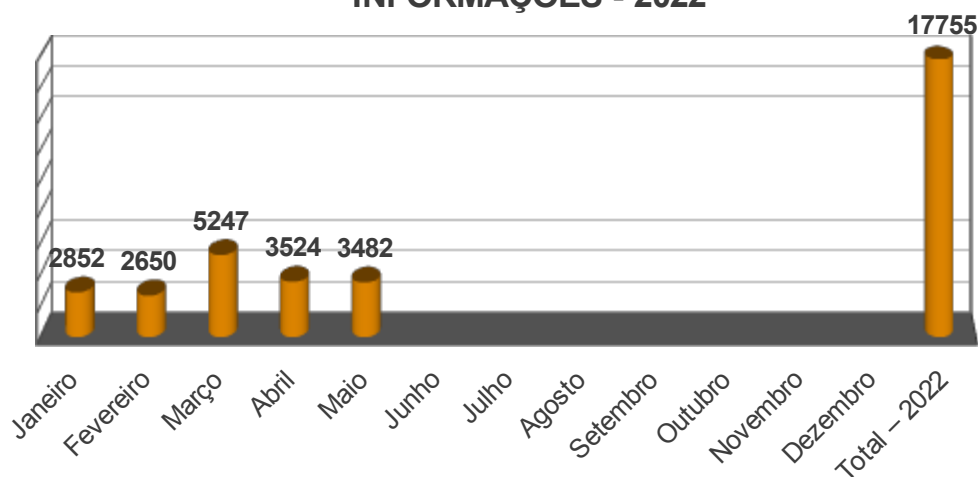


FORMA DE CONTATO ARCE (MAIO/2022)

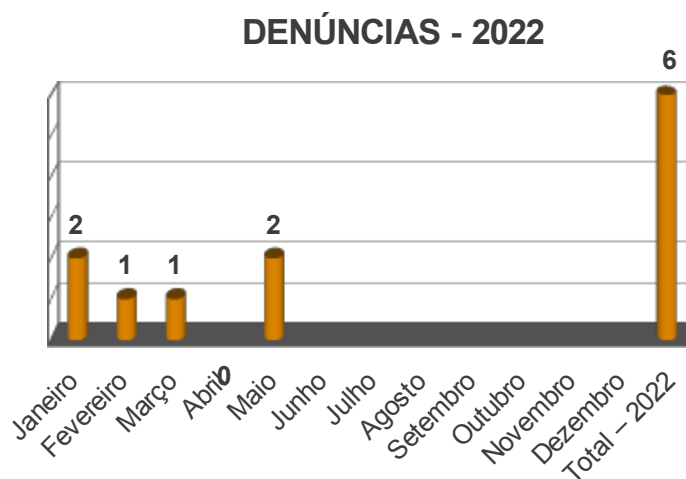


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

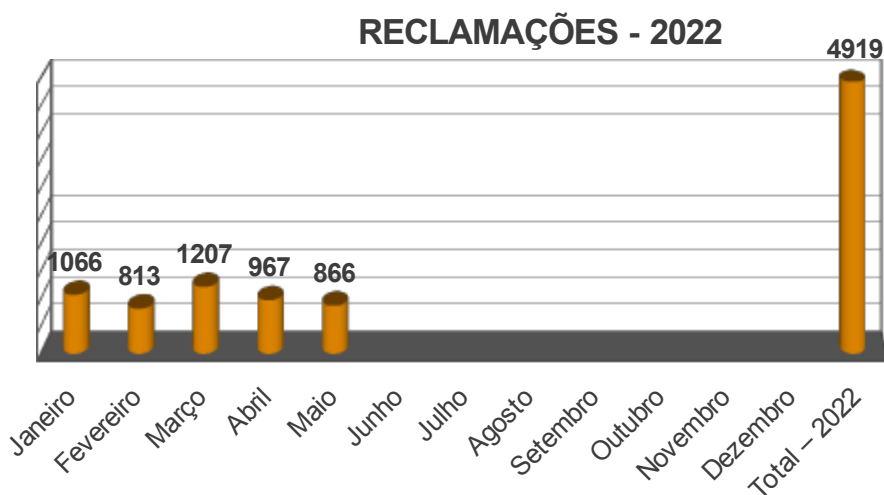
INFORMAÇÕES - 2022



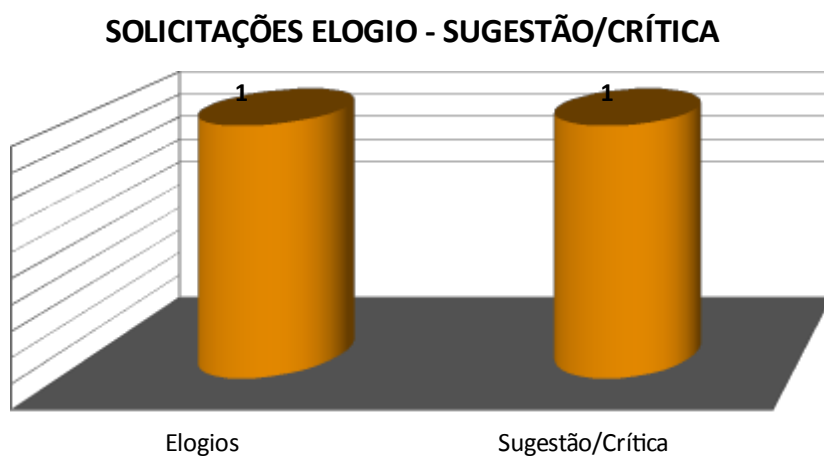
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 2 (duas) no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



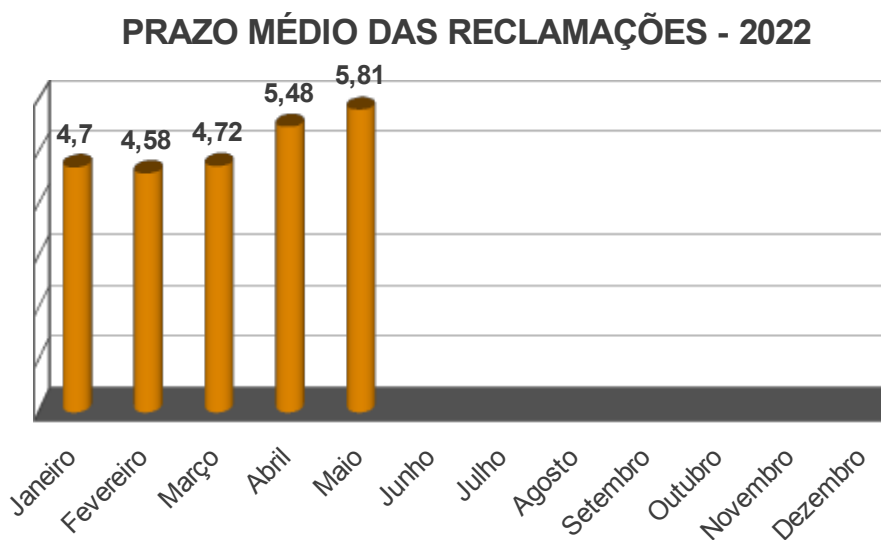
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve 1 (um) registro em cada 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: 5 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 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	92
Informações	49
Reclamações	42
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <i>Obs₁</i>	29
Total de Solicitações Finalizadas	95
Informações Finalizadas	49
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	46
Total de processos em tramitação	32
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Procedente	24
Improcedente	9
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	3
Duplicidade	3
Não compete à Arce	7
Total de Mediações	0

Fonte: SOA e SISDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 14 (quatorze) reclamações registradas no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

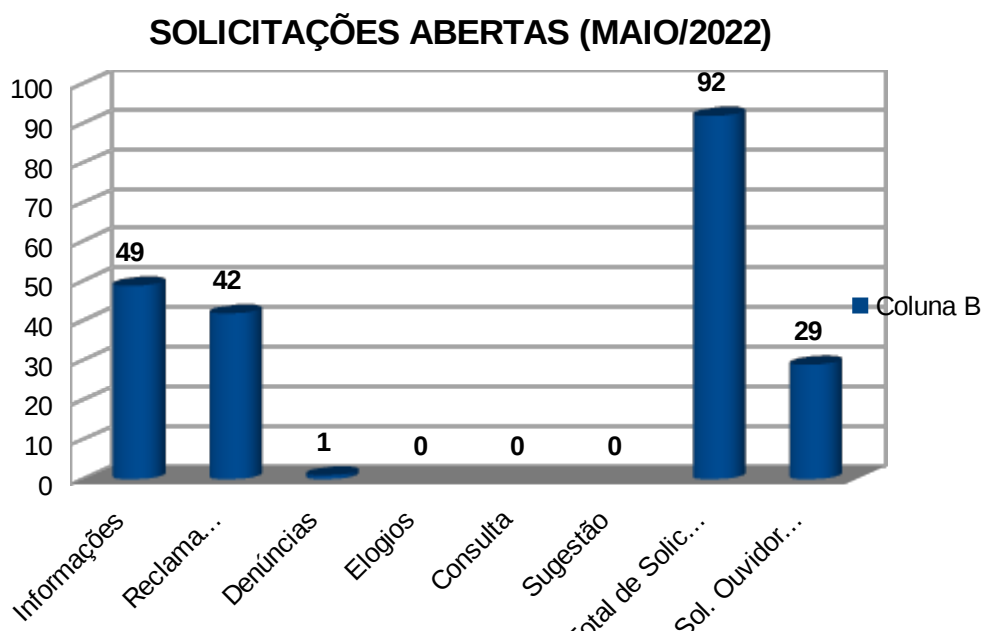
Obs₂: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência desse relatório (05291119/2022)

Obs₃: Não houve reunião realizada no mês de referência desse relatório.

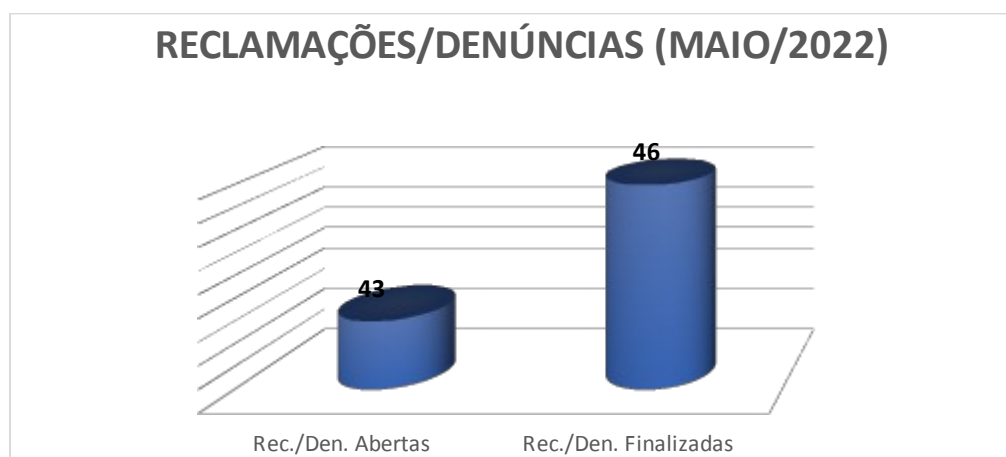
Obs₄: Não houve mediação realizada no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

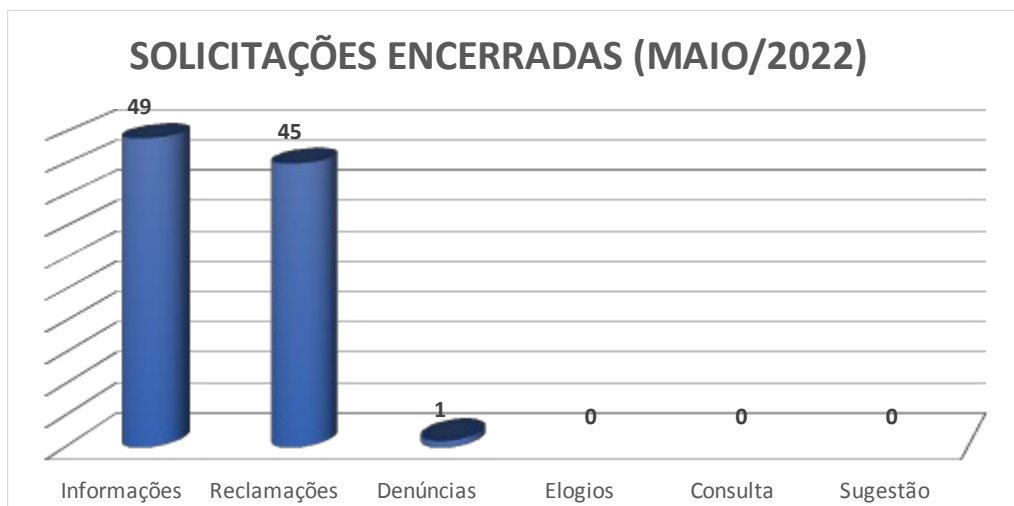
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 92 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 43 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 29 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 43 reclamações/denúncias foram registradas e 46 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

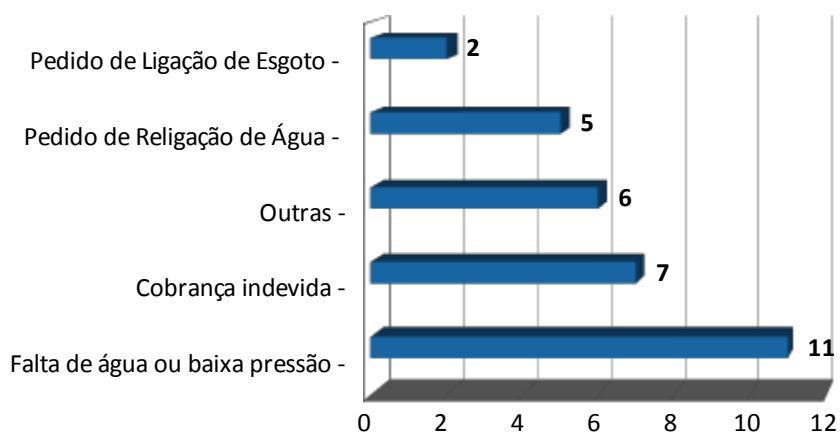


Solicitações encerradas:



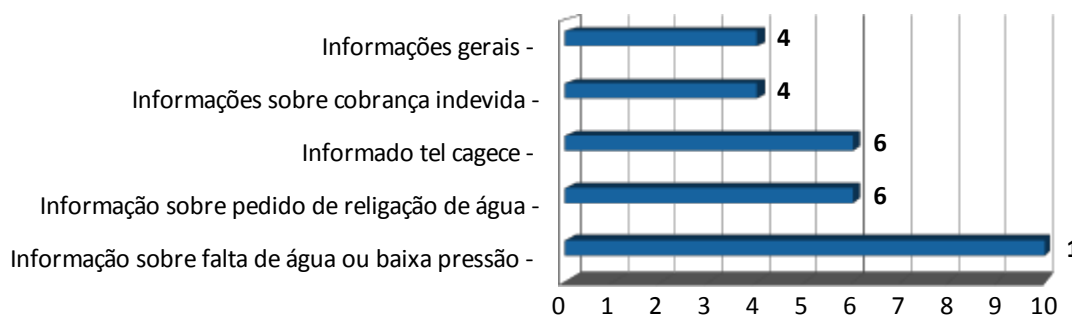
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (11), *Cobrança indevida* (7), *Outras* (6), *Pedido de Religação de Água* (5) e *Pedido de Ligação de Esgoto* (2) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

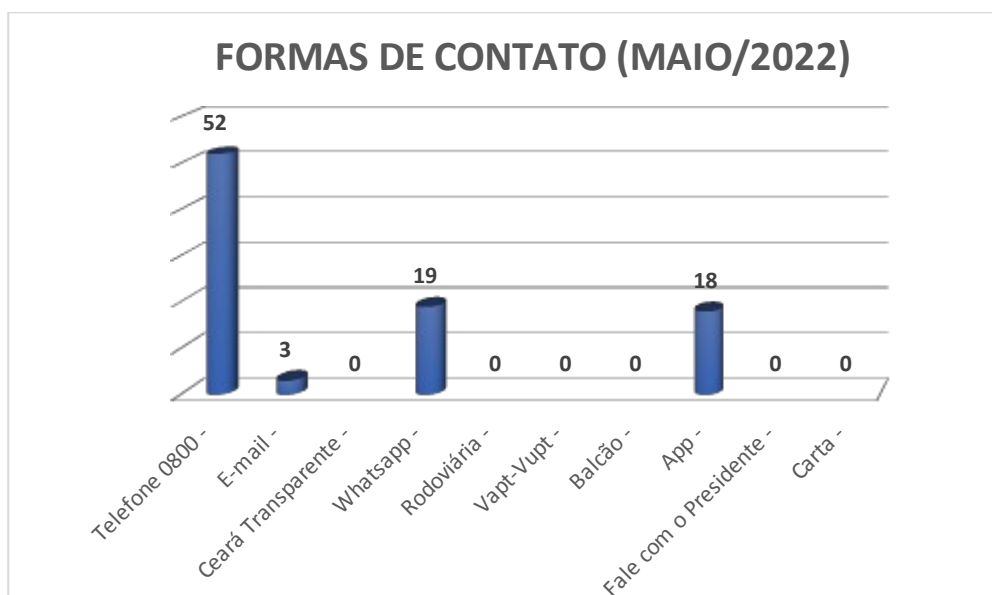


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre falta de água e baixa pressão (10) Informações sobre pedido de religação de água (6), Informado Tel Cagece (6), Informação sobre cobrança indevida (4) e Informações gerais (4), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

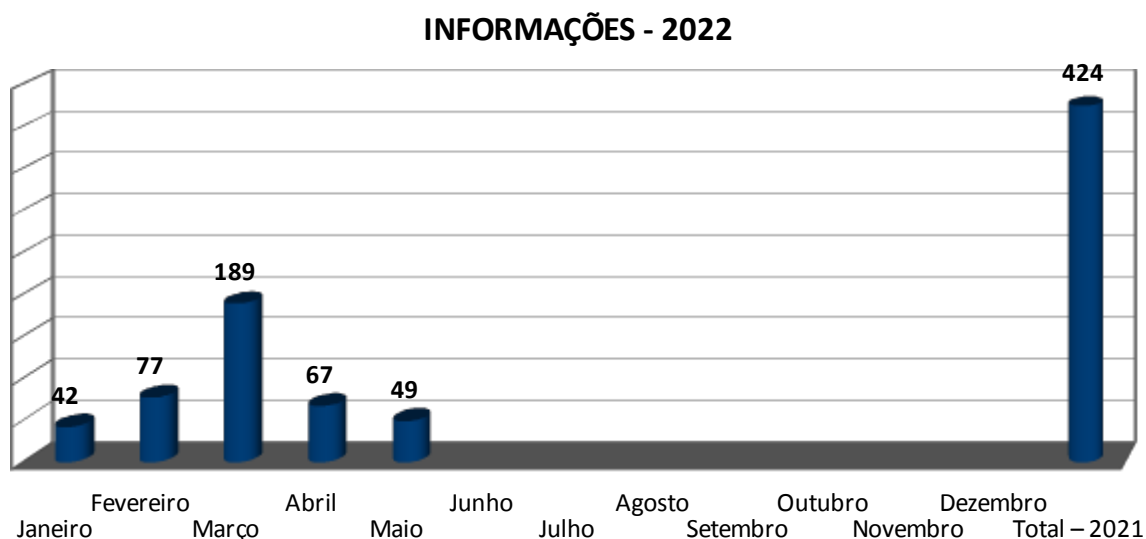
TOP 5 - INFORMAÇÕES



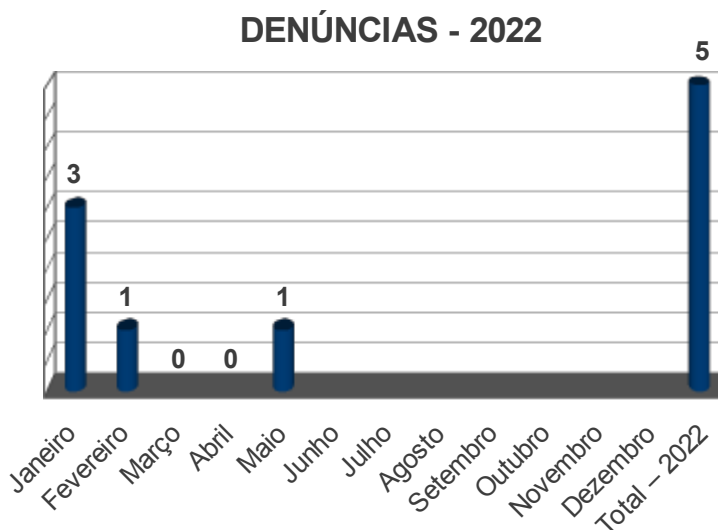
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o telefone. Nesse período, 52 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



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.

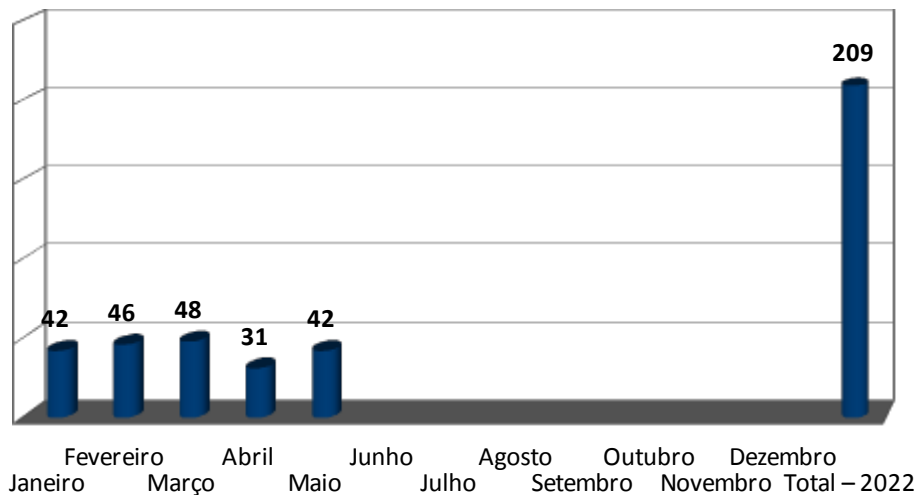


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



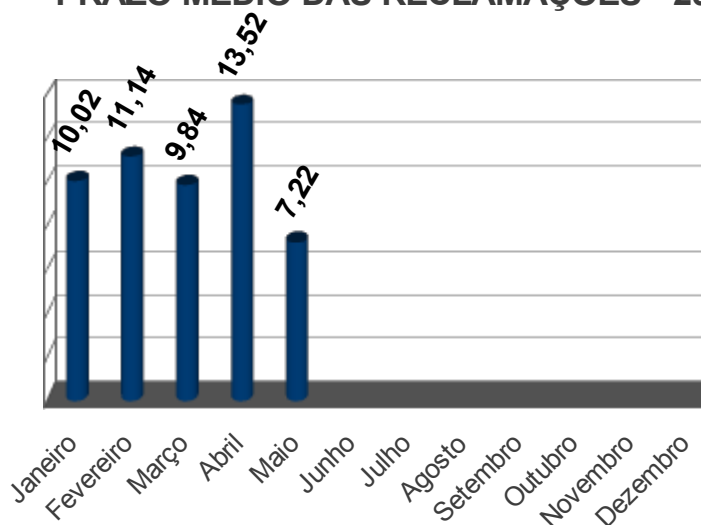
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 26% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2022



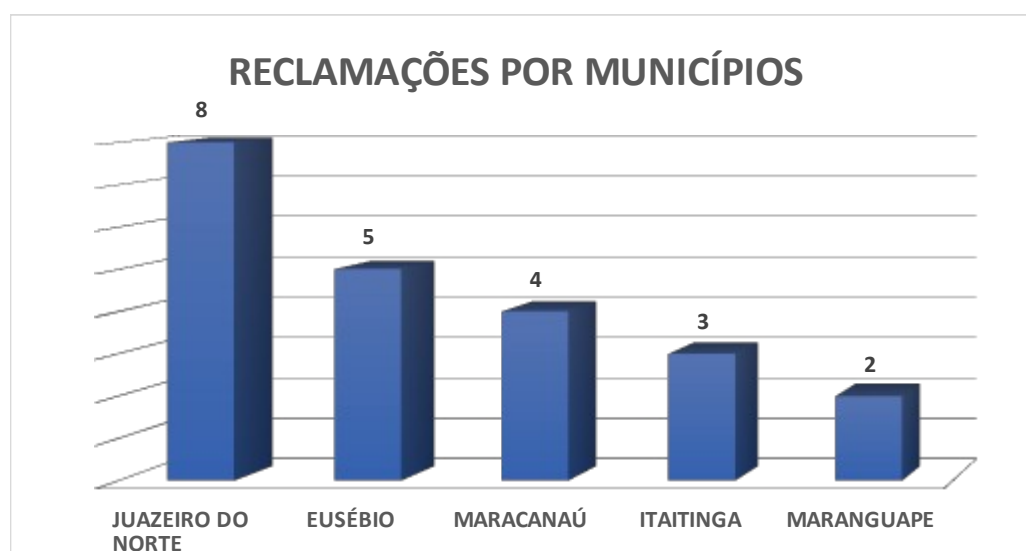
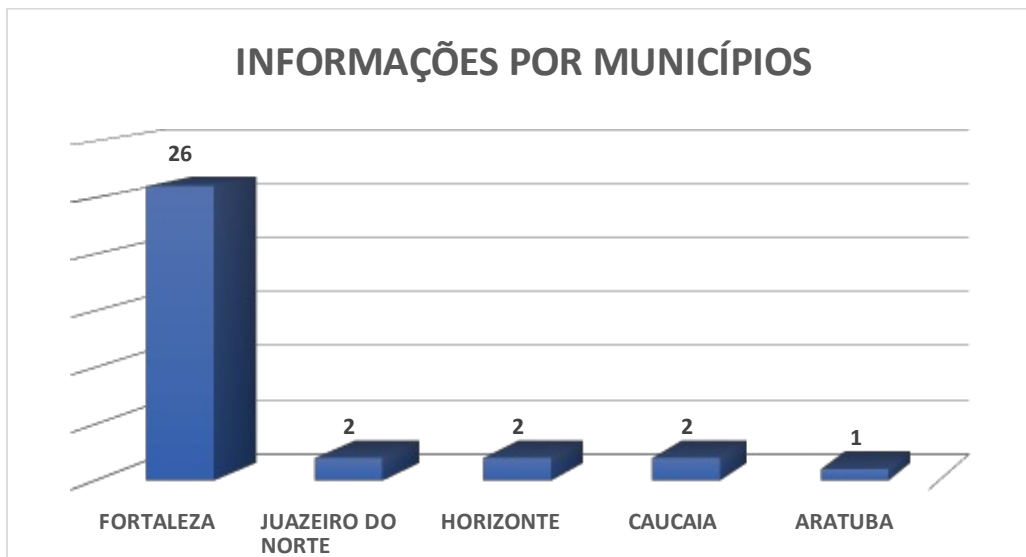
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,35 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 **maio 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

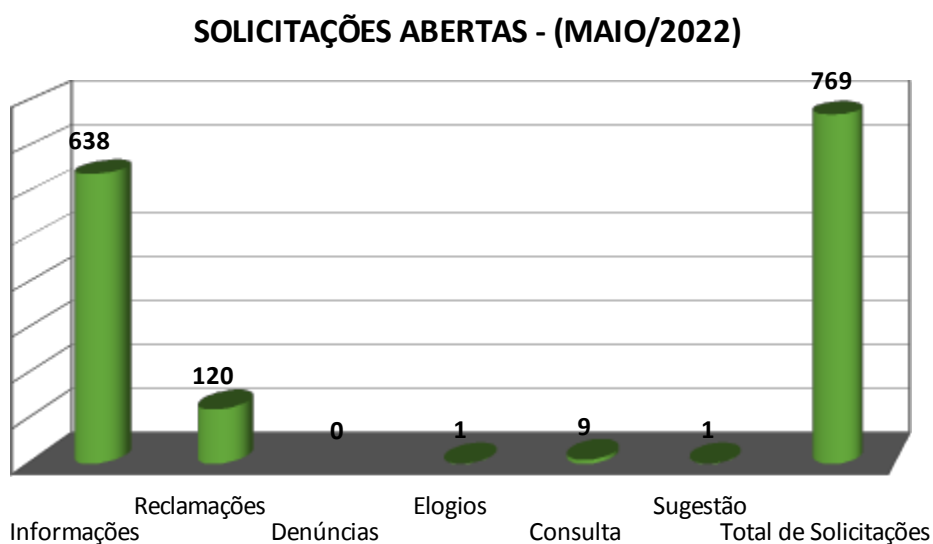
Total de Solicitações Abertas	769
Informações	638
Reclamações	120
Denúncias	0
Elogios	1
Consulta	9
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	759
Informações Finalizadas	638
Reclamações Finalizadas	101
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	9
Elogio	1
Sugestão	1
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	13
Improcedente	12
Procedente em Parte	70
Outros não se aplica	16
Duplicidade	0
Não compete à Arce	3

Fonte: SOA e SISDO

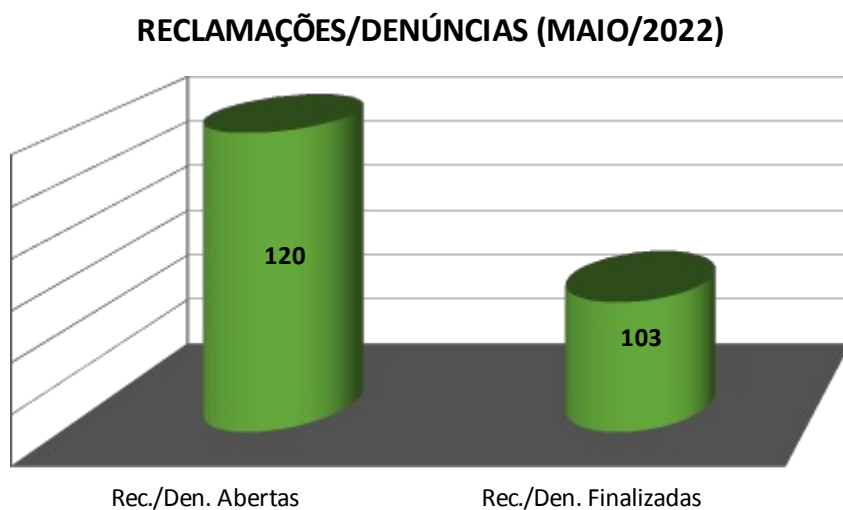
Obs₁: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 769 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 120 se converteram em reclamações.

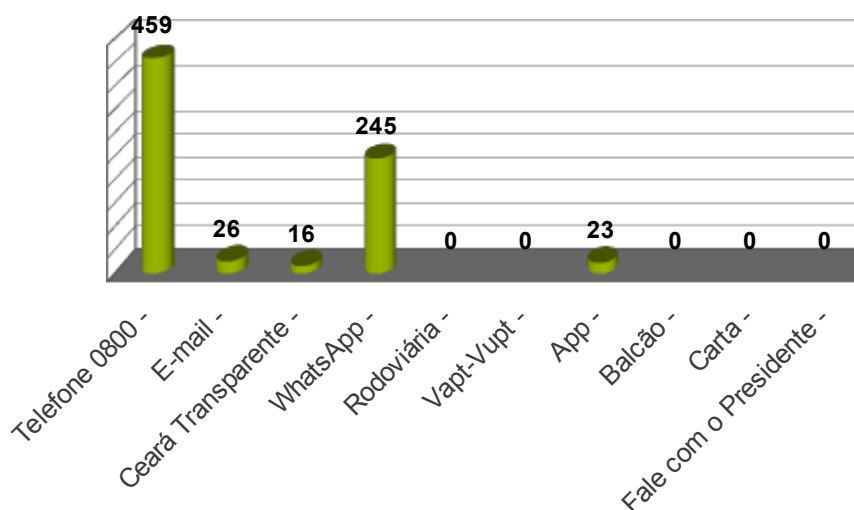


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 120 Reclamação/Denúncia foram registradas em maio, 103 foram finalizadas nesse mesmo período.



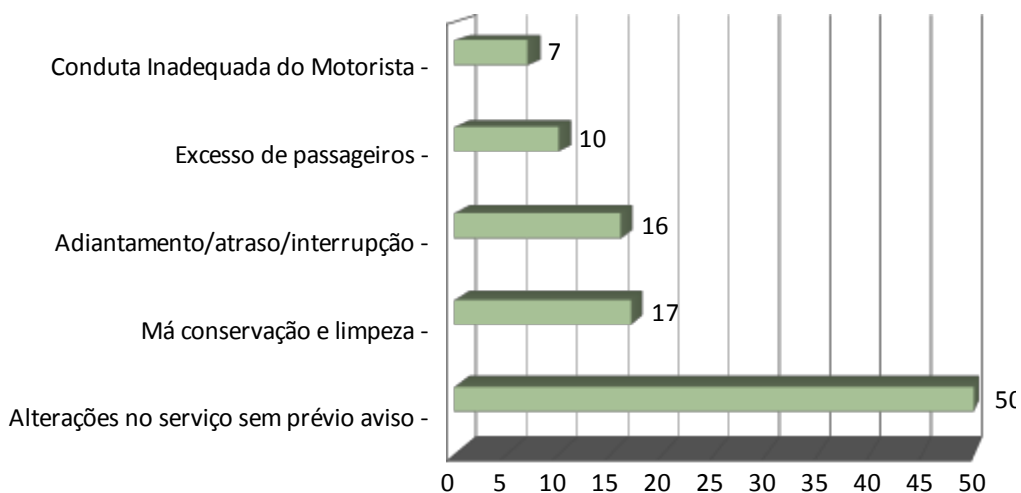
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em maio foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/2022)



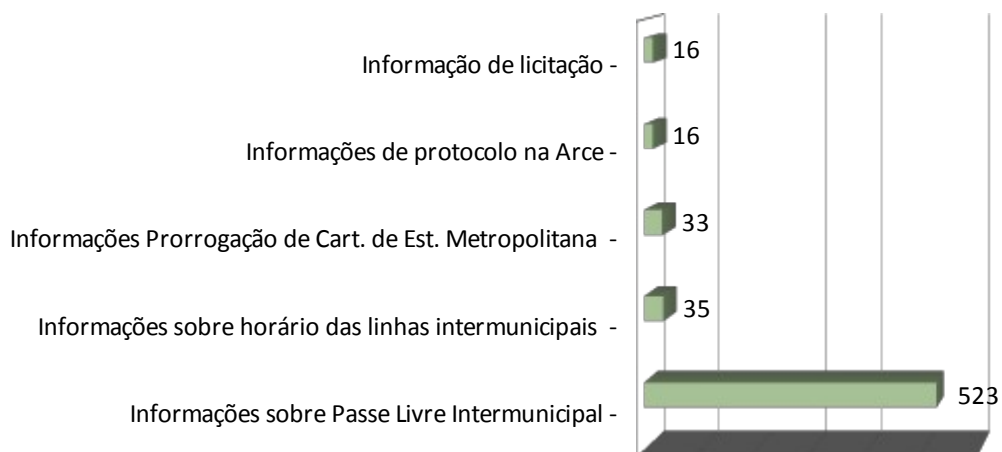
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em maio de 2022.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



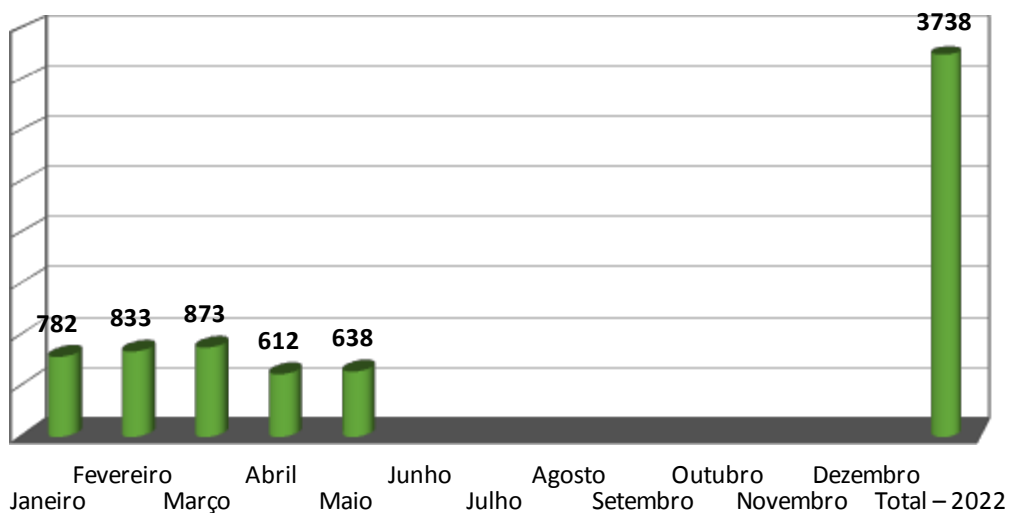
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em maio de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES

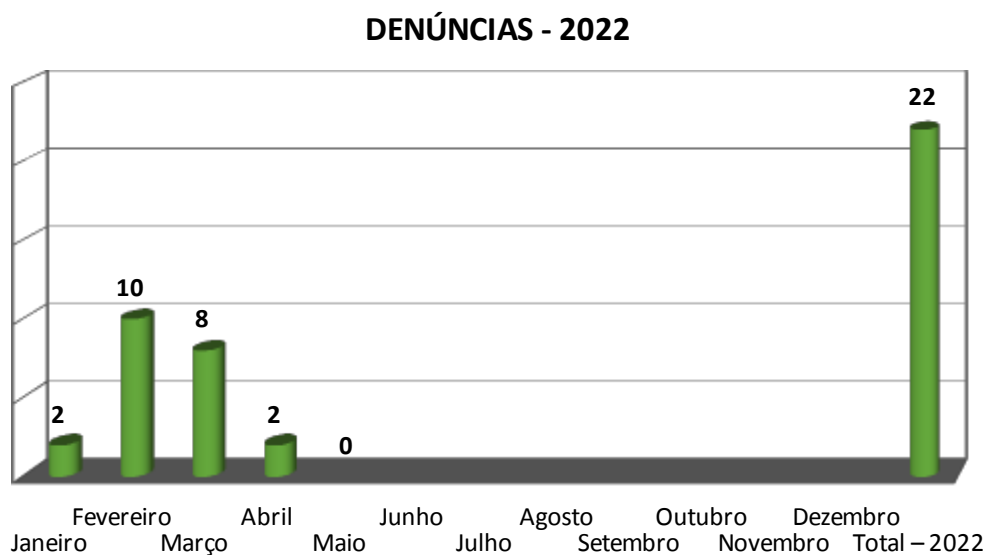


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 638 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2022



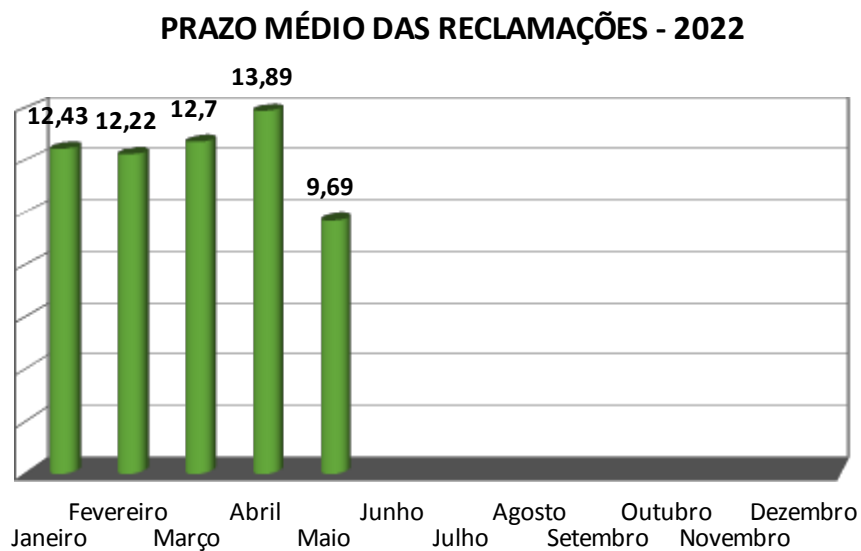
No mês de referência deste relatório não houve registro de ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 120 ocorrências

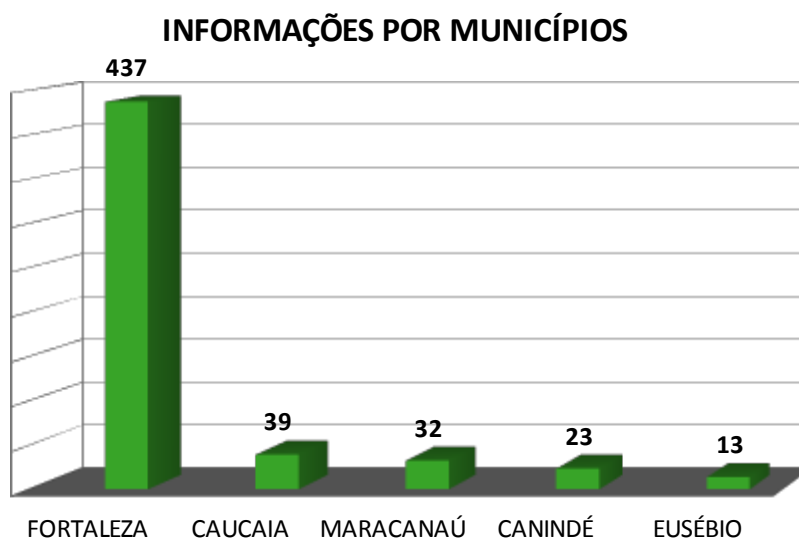


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

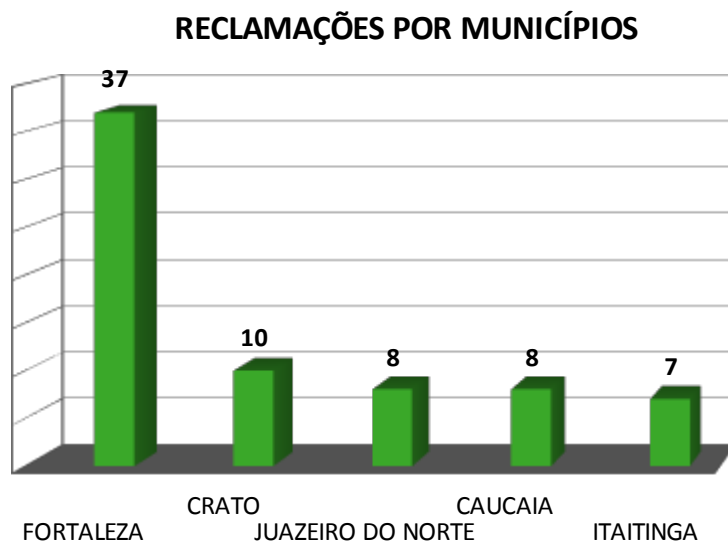


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,19 DIAS

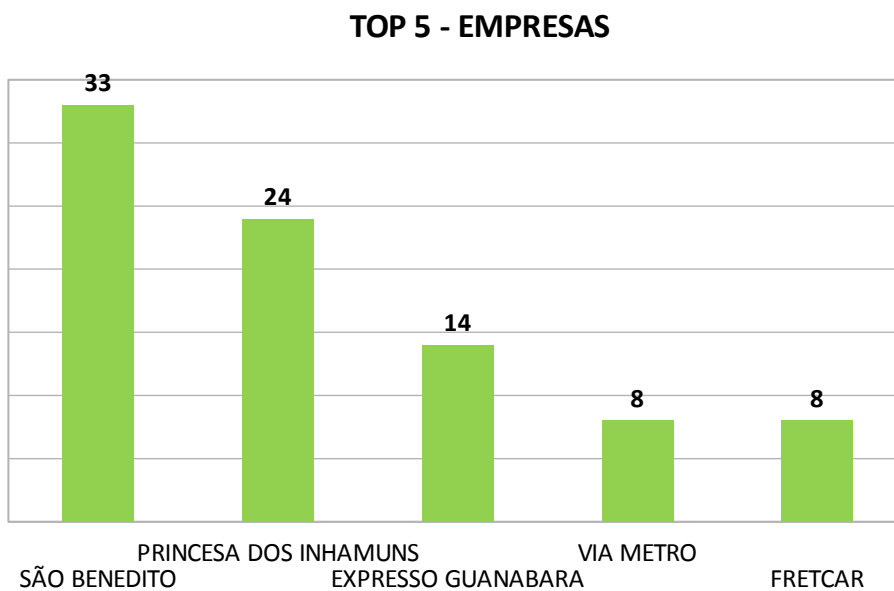
Principais informações e reclamações por municípios:



Principais reclamações por municípios:



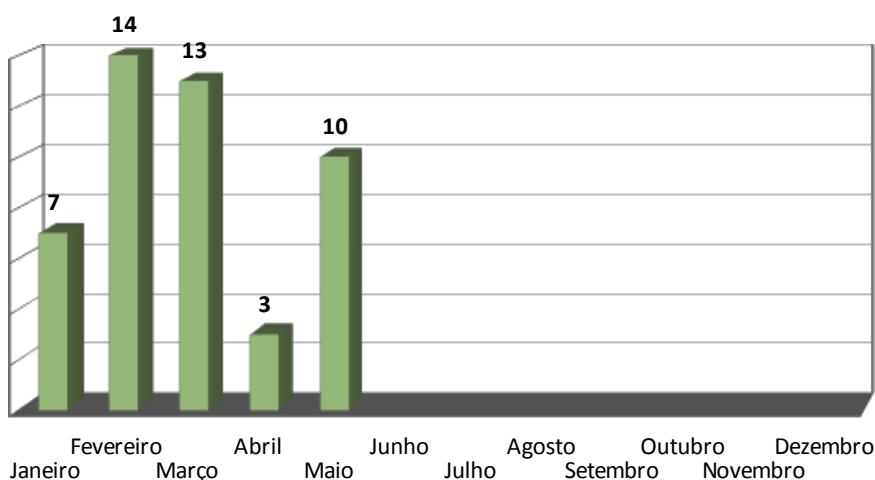
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em maio 2022.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 10 (dez) 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. (4 solicitações sobre “Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso”, 2 solicitações sobre “Licitação Transporte Intermunicipal”, 2 sobre “Retirada de Linhas e Horários, 1 sobre “Passagens” e 1 sobre “Outras (credenciamento de empresa de transporte/laudos técnicos e vistoria)”)

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

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

DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
27/04/22	10/05/22	246722	ARCE	Licitação Transporte Intermunicipal
03/05/22	10/05/22	246996	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
20/04/22	10/05/22	246589	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
10/05/22	19/05/22	247153	PENHA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
05/05/22	20/05/22	247067	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
05/05/22	27/05/22	247069	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
16/05/22	27/05/22	247344	PRINCESA DOS INHAMUNS	Adiantamento/Atraso/Interrupção
08/05/22	27/05/22	247105	SÃO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
10/05/22	27/05/22	247180	VIA METRO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso

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 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.

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
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 maio, no que se refere à reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Extensão de Rede” seguido de “Faturamento Microgeração”. 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 e em seguida a internet – WhatsApp, Aplicativo Conect Arce, Site da ANEEL, E-mail, dentre outros meios de contatos por meio da internet – e o prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 05 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de maio 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 10,35 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Eusébio ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de maio. 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 638 solicitações de informações, 523 foram relativas ao Passe Livre. O mês de maio de 2022 teve um aumento se comparado ao mês anterior. A maior reclamação nessa área foi "alterações no serviço sem prévio aviso". 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 maio ficou em 9,69 dias. A média no ano de 2022 está em 12,19 dias. Não tivemos em maio registro na área de gás canalizado.