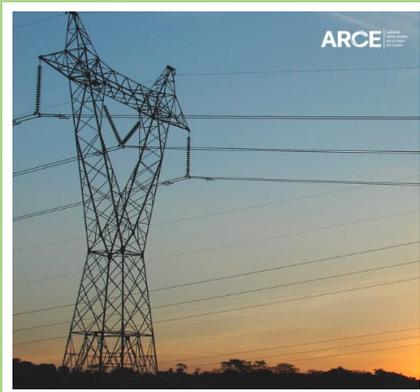


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Maió/2023

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://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, 20 de junho 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 **maio 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

Total de Solicitações Abertas	4910
Informações	4082
Reclamações	826
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	96
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Classificadas como Procedentes	178
Classificadas como Improcedentes	152
Classificadas como Outros	498
Total de Reuniões	0

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

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

Obs₂: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório.

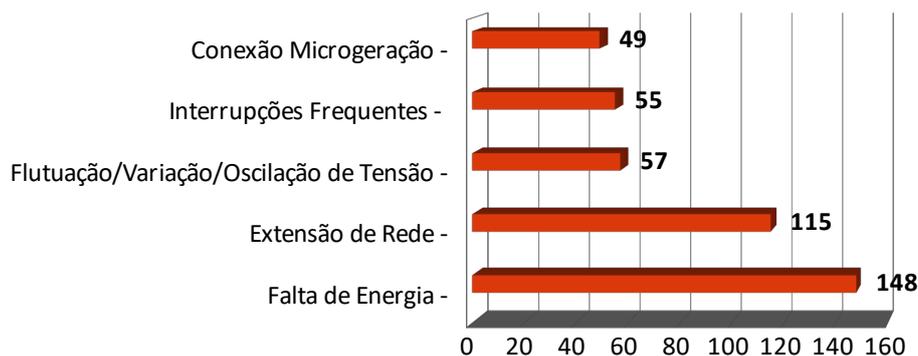
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.910 solicitações, 826 se converteram em reclamações.

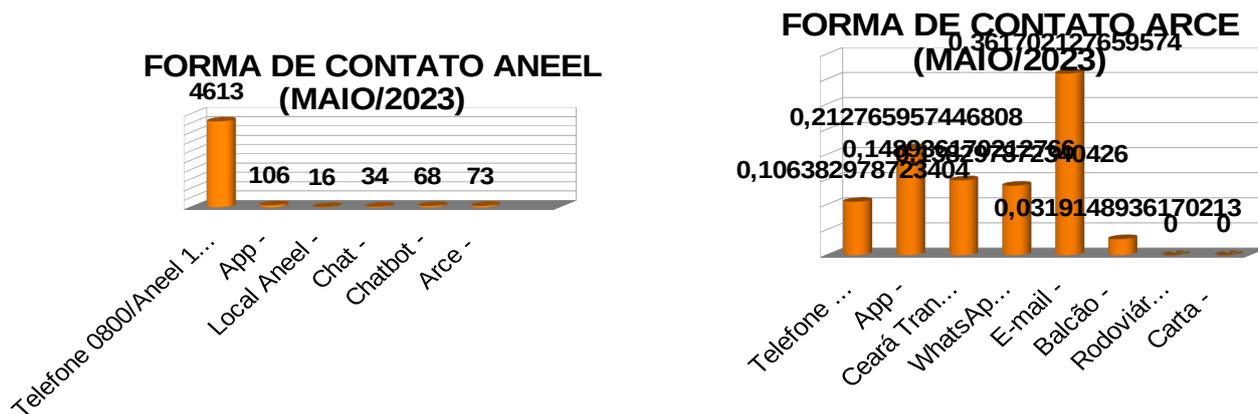


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (148), Extensão de rede (115), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (57), Interrupções frequentes (55) e Conexão Microgeração (49) conforme demonstra o gráfico abaixo:

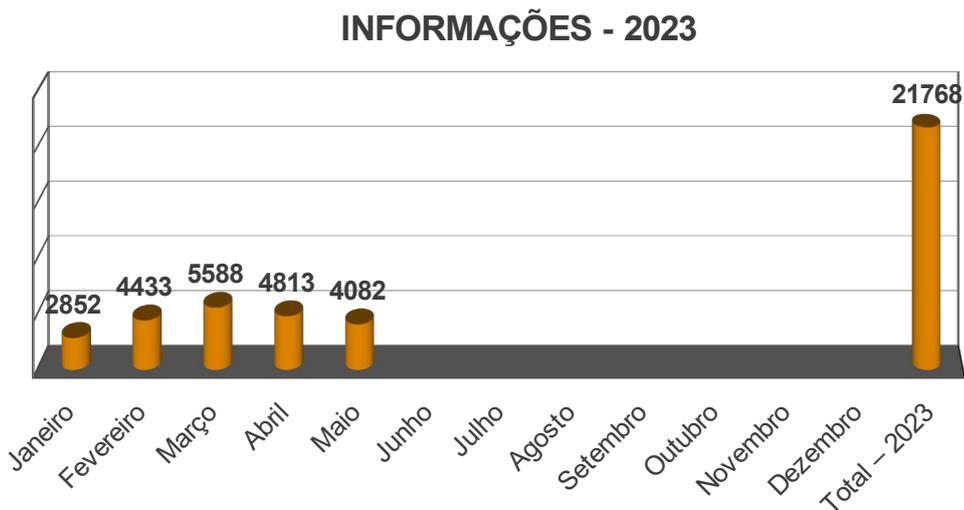
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



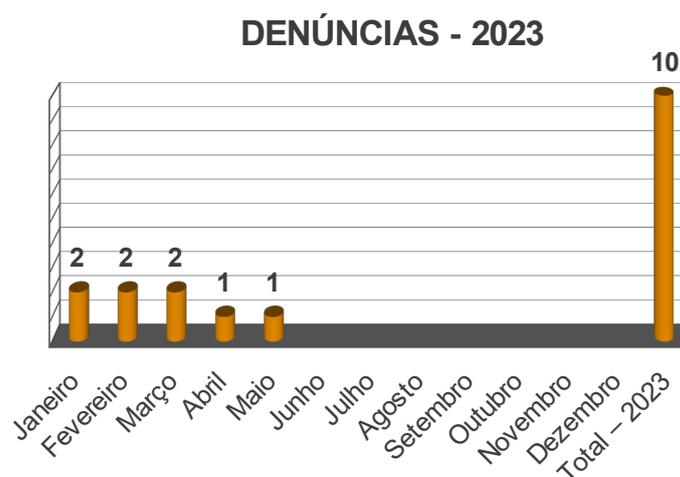
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em maio foi o telefone. Nesse período, 4613 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



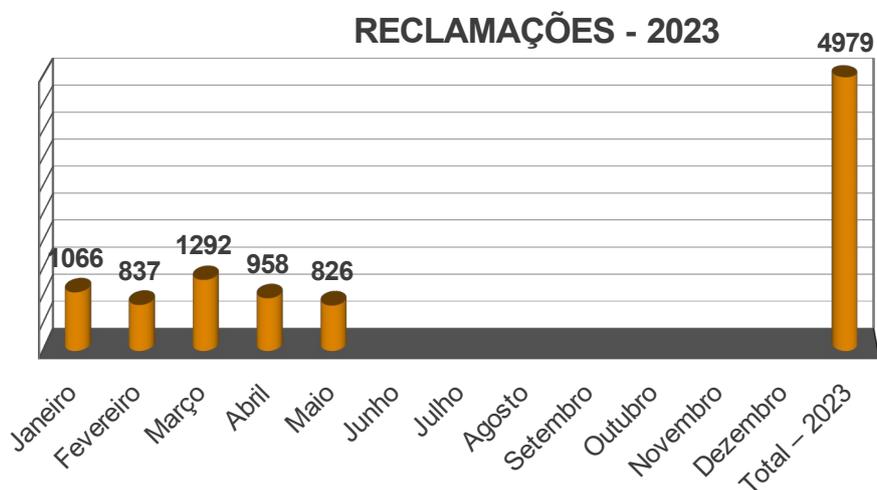
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



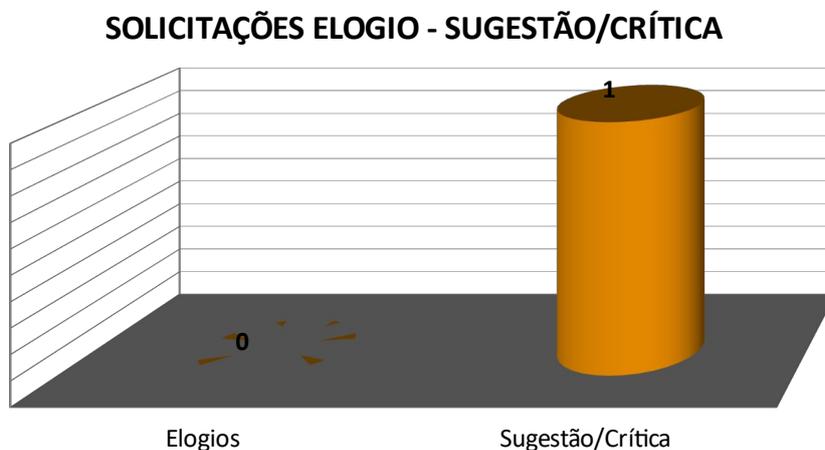
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1(uma) denúncia no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



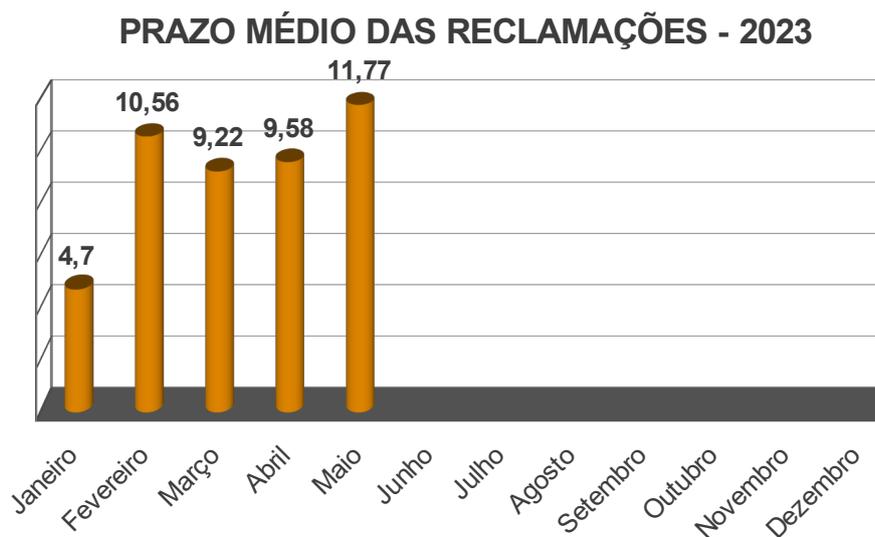
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve registro de 1 (uma) 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: 9 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 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

Total de Solicitações Abertas	207
Informações	175
Reclamações	31
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	22
Total de Solicitações Finalizadas	207
Informações Finalizadas	175
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	32
Total de processos em tramitação	24
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	8*
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	21
Improcedente	1
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	1
Não compete à Arce	9
Cancelado	0
Total de Mediações	0

Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

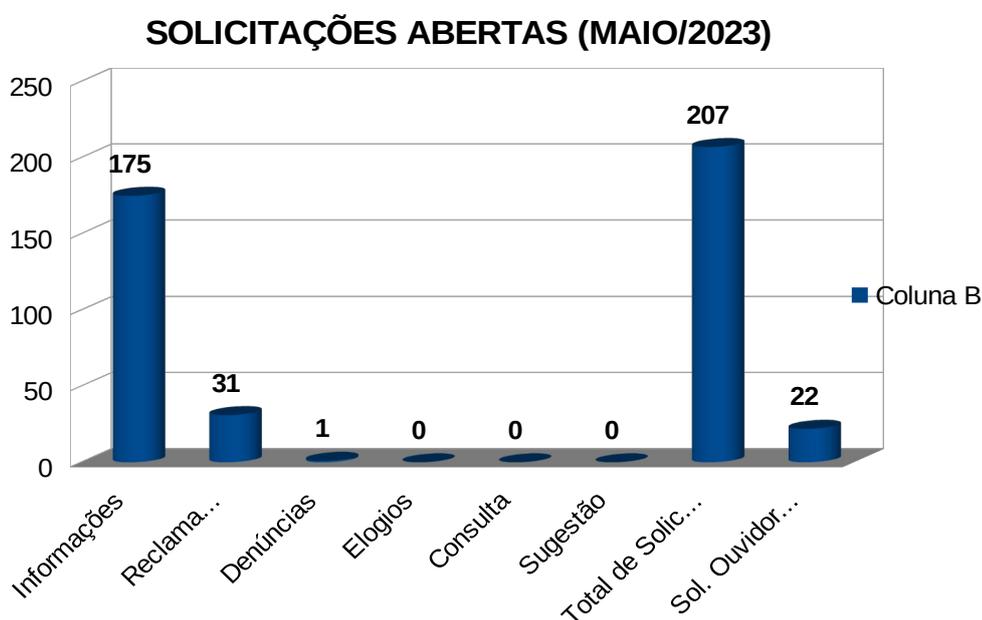
Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório (VIPROC 05059480/2023 - Solicitação ARCE nº 261876).

Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

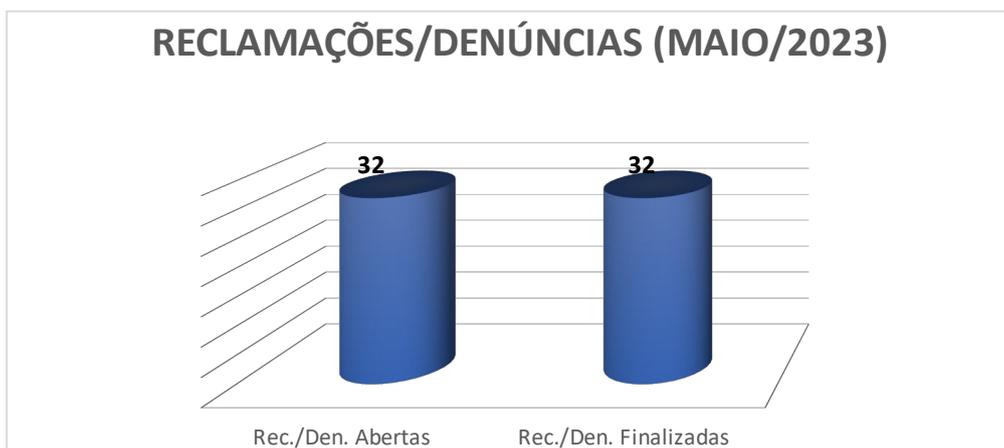
*Um dos processos arquivados se trata do PVIR/OUV/3/2020, o qual foi encerrado para em virtude de ter sido migrado para o novo sistema de processos do Governo do Estado do Ceará, o SUITE. No SUITE, o referido processo possui o número de protocolo NUP: 13012.000420/2023-01.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

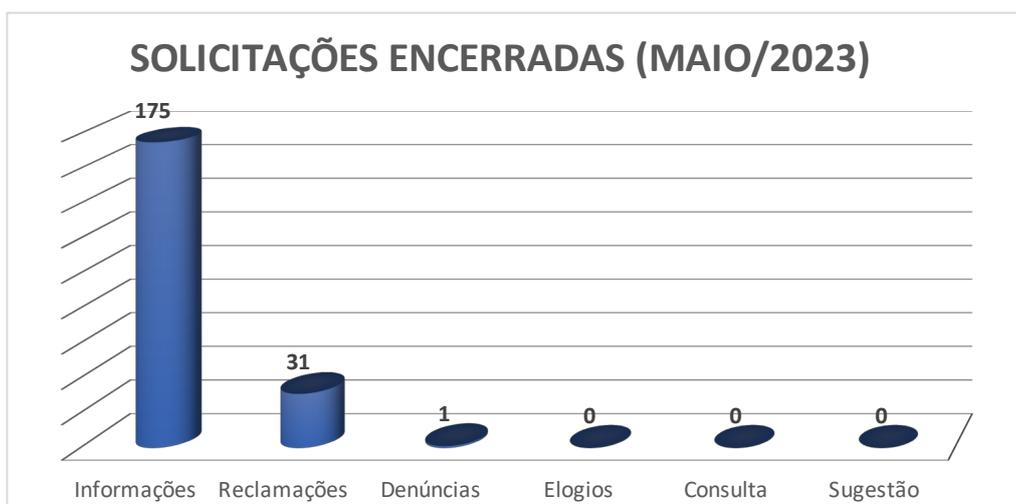
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 207 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 32 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 22 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 32 reclamações/denúncias foram registradas e 32 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

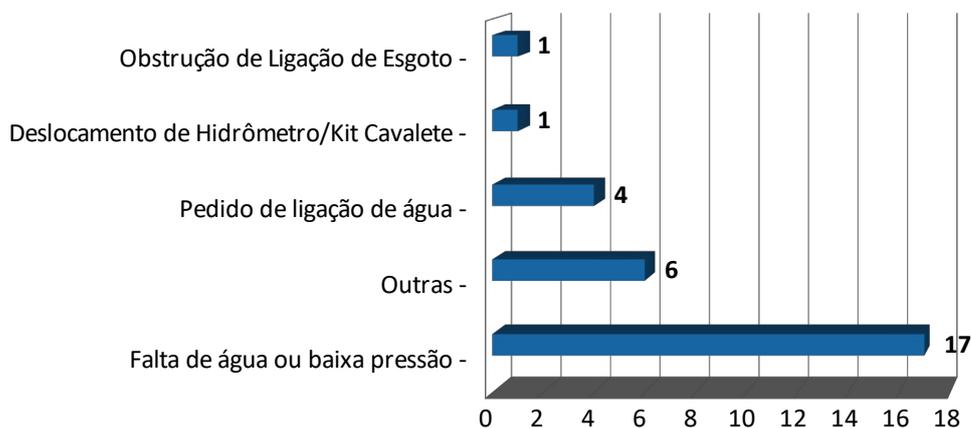


Solicitações encerradas:



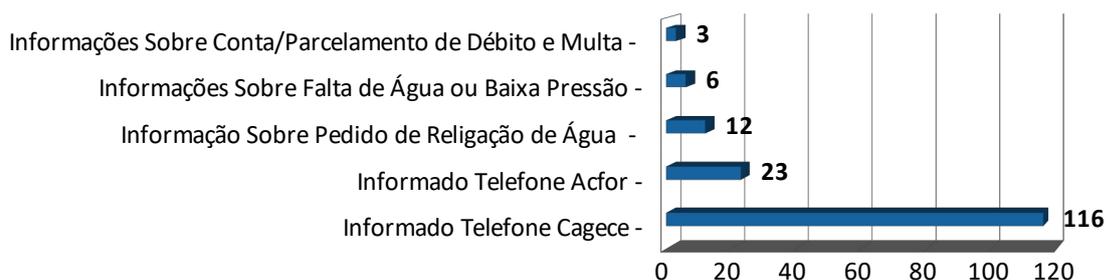
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (17)*, *Outras (6)*, *Pedido de ligação de água (4)*, *Deslocamento de hidrômetro/Kit Cavalete (1)* e *Obstrução de ligação de esgoto (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

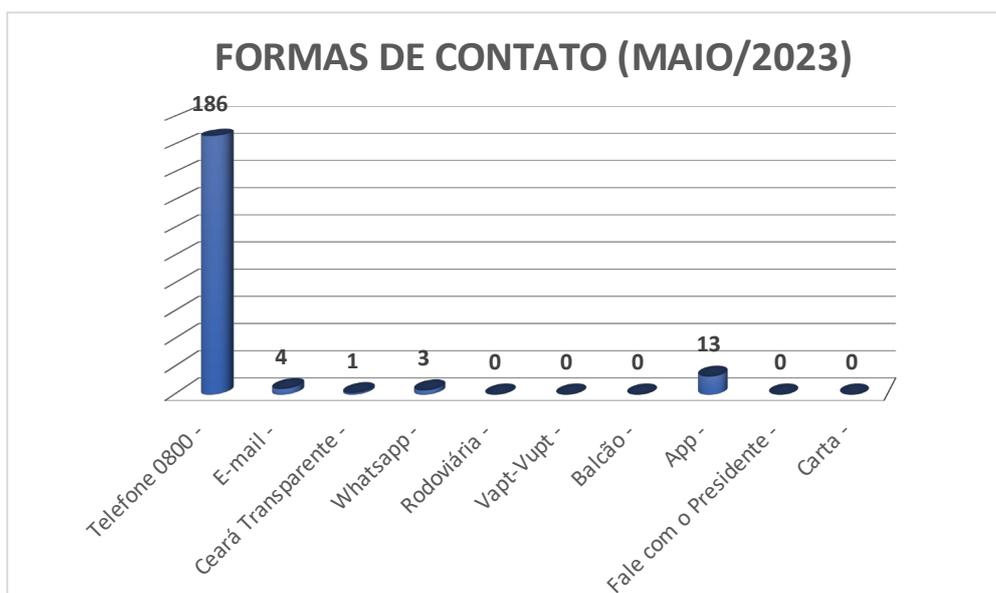


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da Cagece (116), Informação tel Acfor (23), Informações sobre pedido de religação de água (12), Informações sobre falta de água ou baixa pressão (6) e Informações Sobre Conta/Parcelamento de Débito e Multa (3) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES



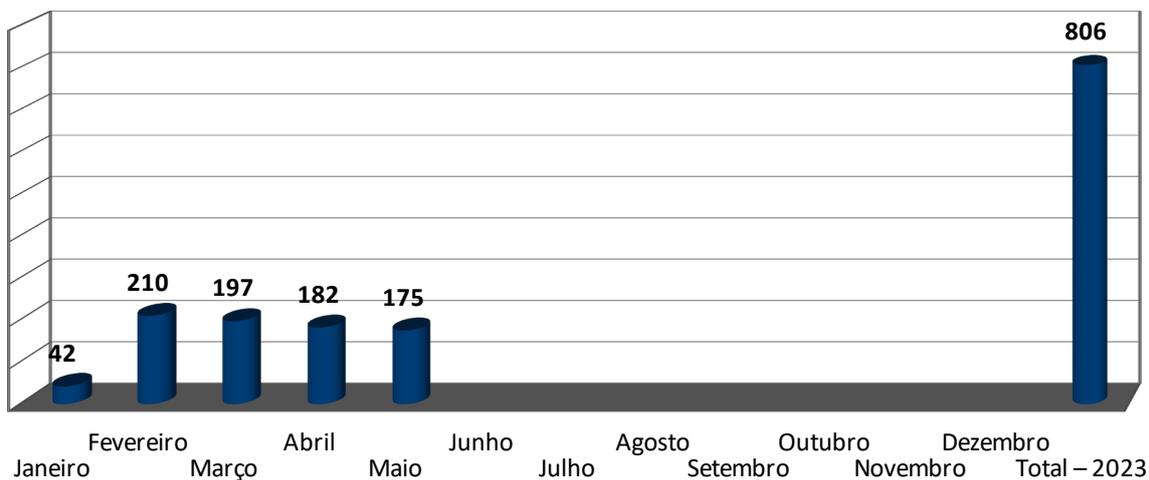
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o telefone. Nesse período, 186 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente -4% no número de

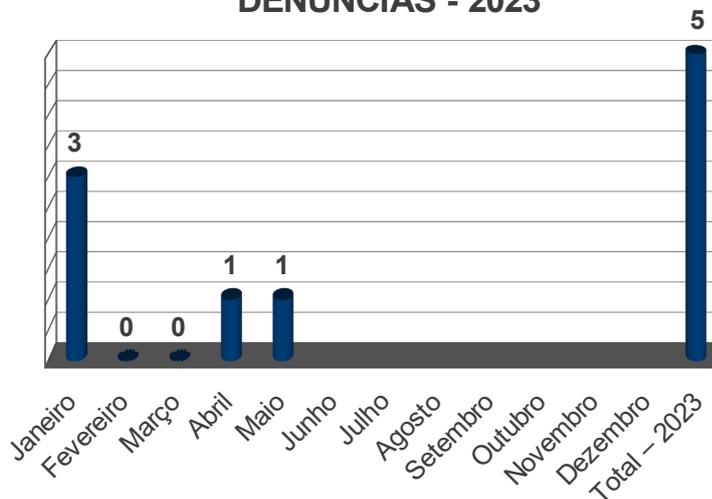
informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2023



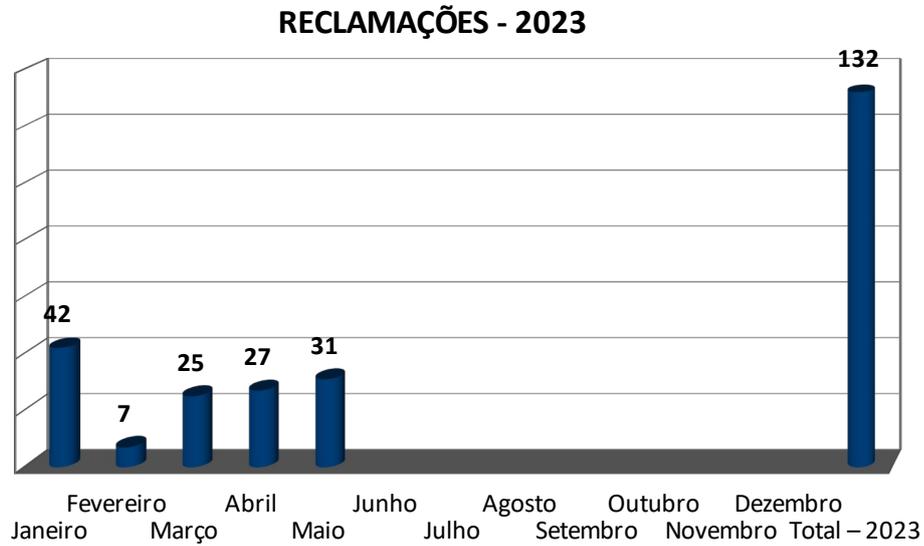
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

DENÚNCIAS - 2023

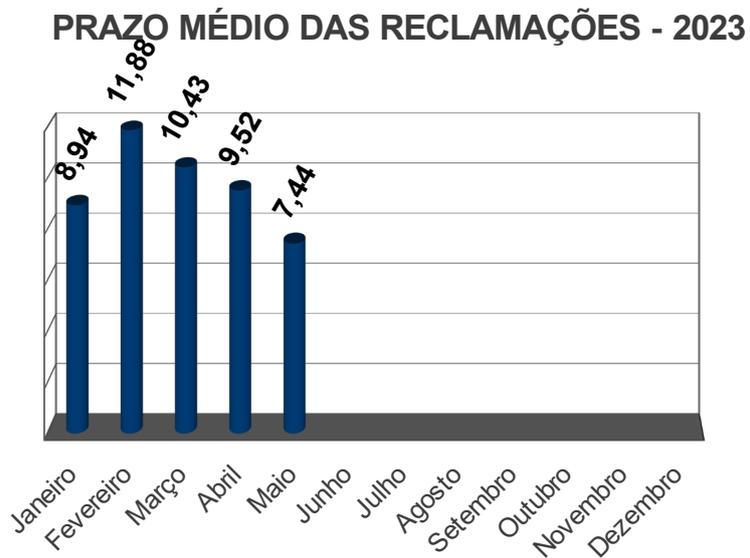


No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 15% no número

de reclamações comparando-se com o mês anterior.

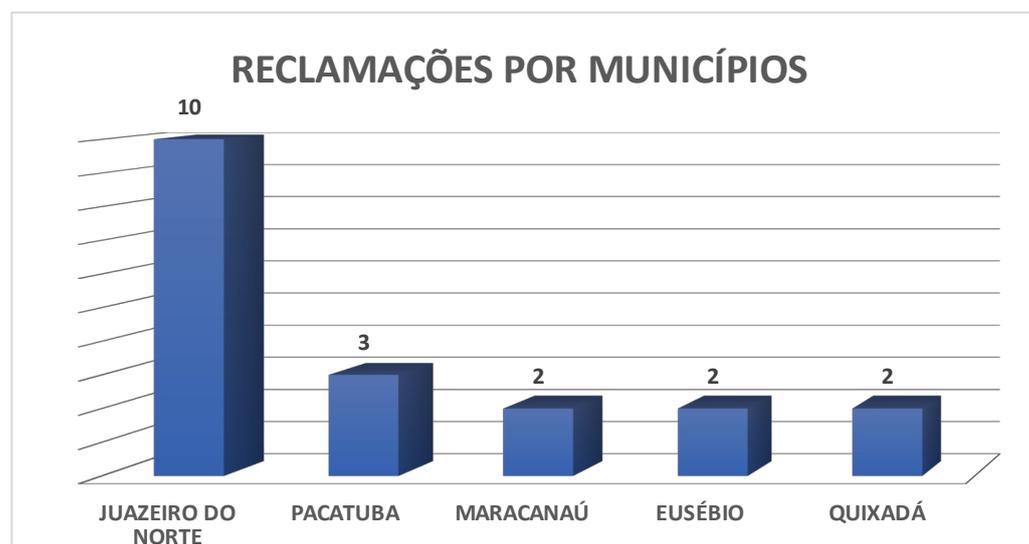
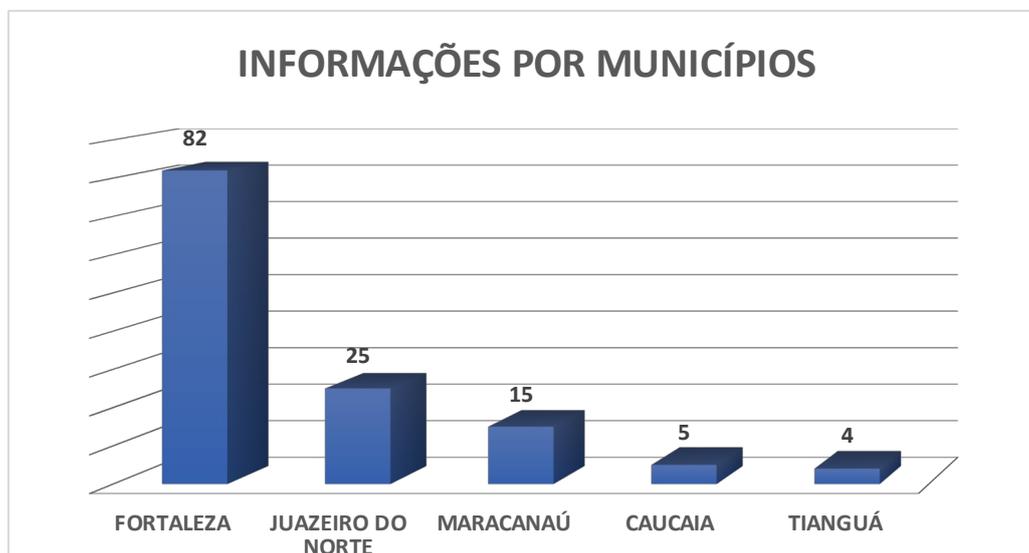


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 9,14 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 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

Total de Solicitações Abertas	2145
Informações	2083
Reclamações	44
Denúncias	6
Elogios	0
Consulta	11
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	2138
Informações Finalizadas	2083
Reclamações Finalizadas	37
Denúncias Finalizadas	6
Consultas Finalizadas	12
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	11
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	31
Improcedente	4
Procedente em Parte	6
Outros/Não se aplicam	14
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0

Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISDO

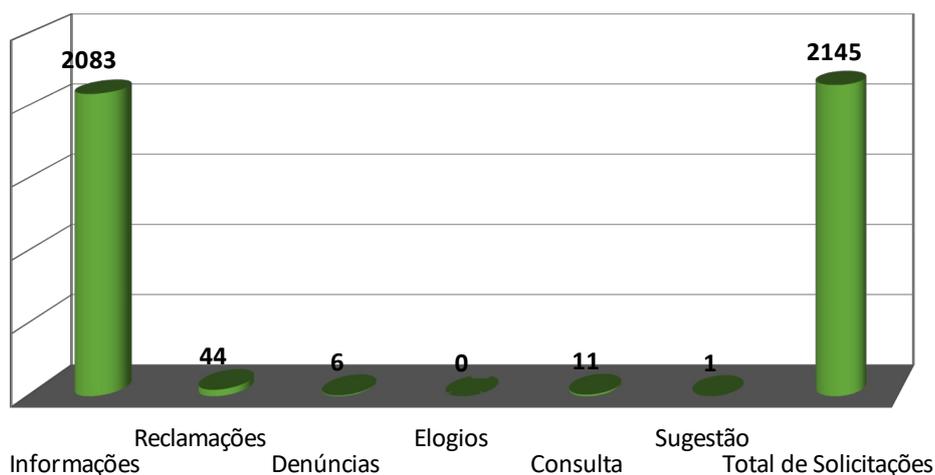
Obs₁: Sem registro de processos

Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

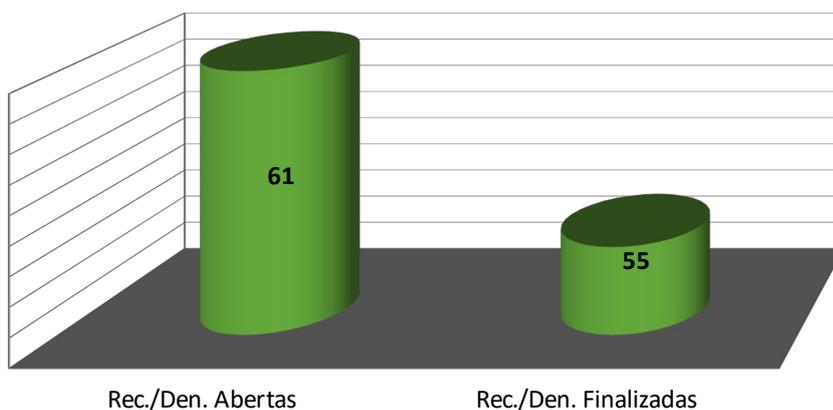
Das 2145 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 44 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (MAIO/2023)



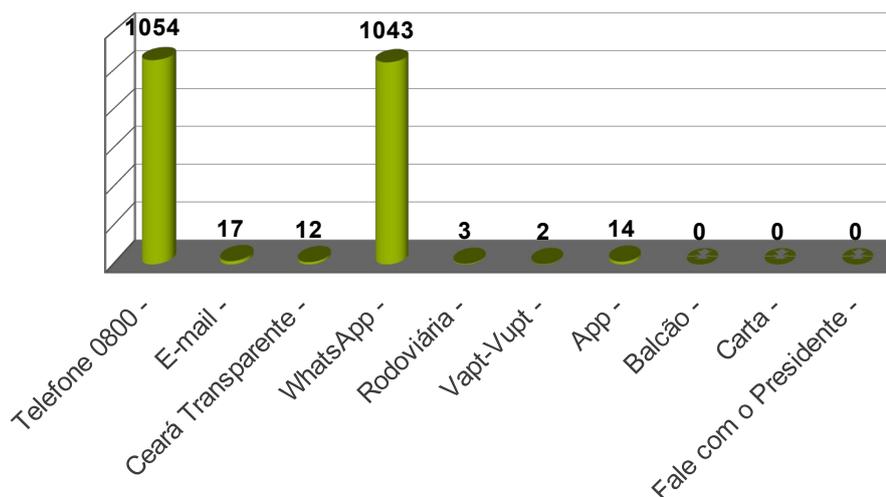
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 61 Reclamações/Denúncias/Consultas foram registradas em maio, 55 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/CONSULTAS (MAIO/2023)



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

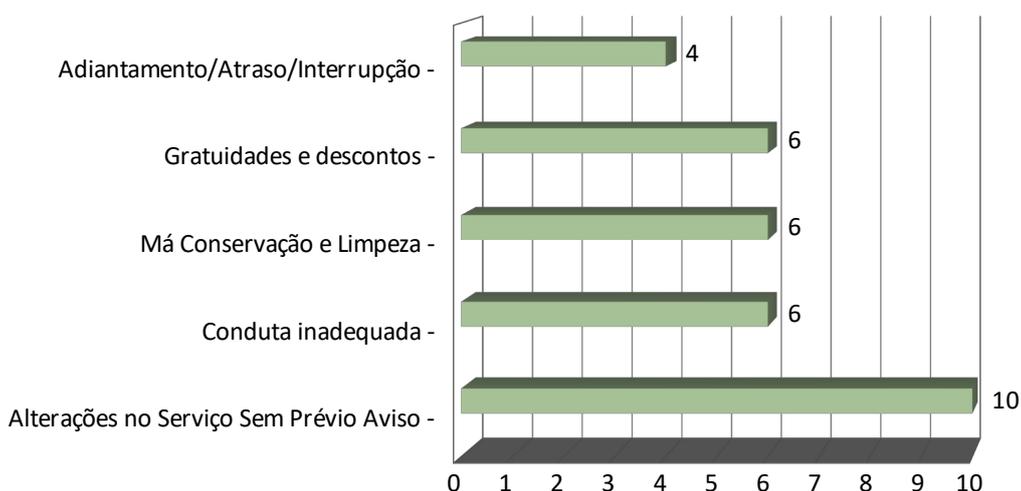
FORMAS DE CONTATO (MAIO/2023)



*Verifica-se houve erros de registros. As 3 solicitações registradas como “Rodoviária” correspondem a “Telefone” e as 2 solicitações registradas como “Vapt-Vupt Sobral” correspondem a “WhatsApp”.

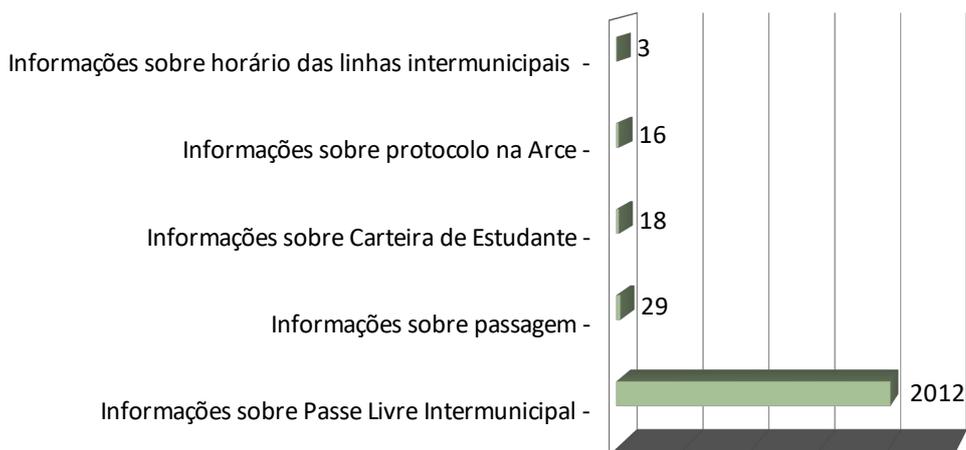
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em maio de 2023.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



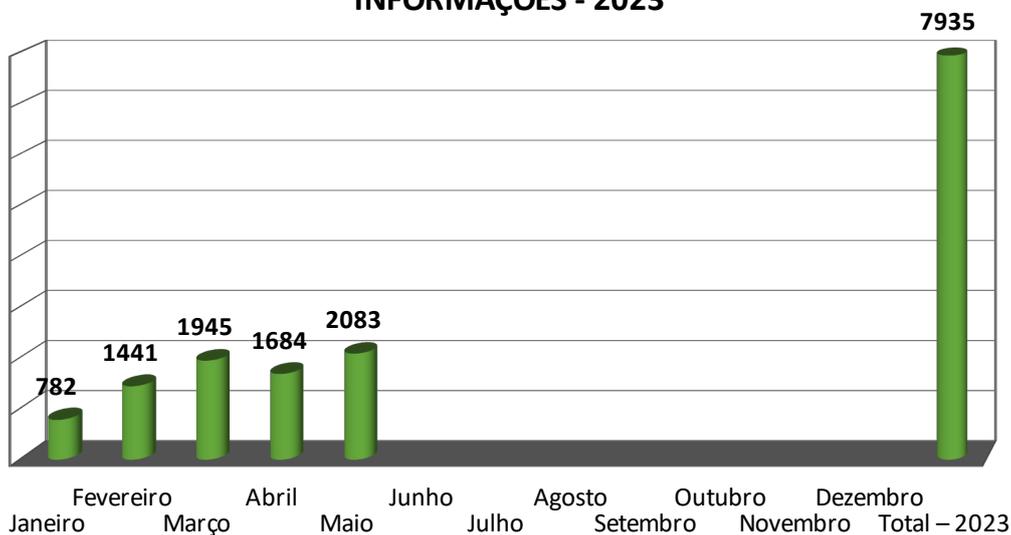
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em maio de 2023.

TOP 5 INFORMAÇÕES

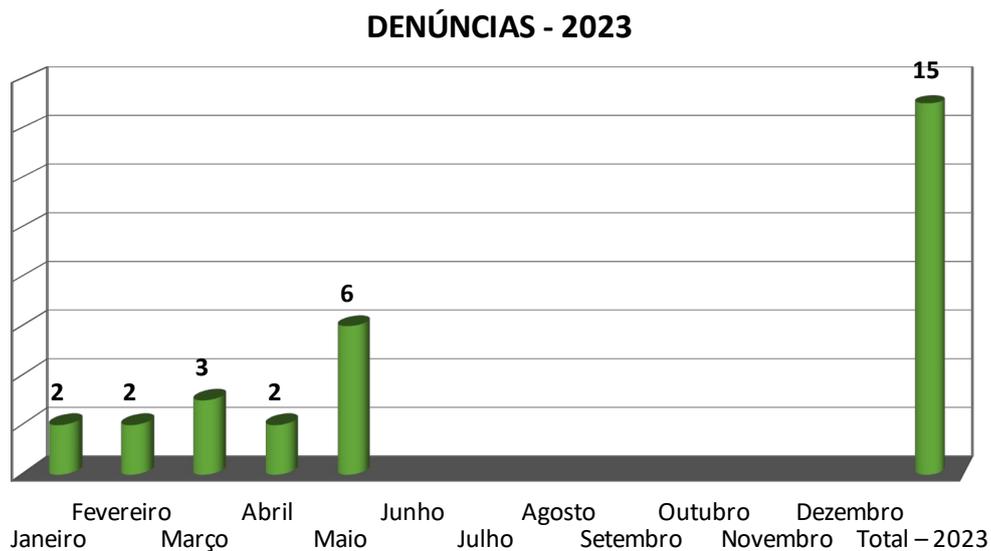


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2083 ocorrências quanto ao número de informações.

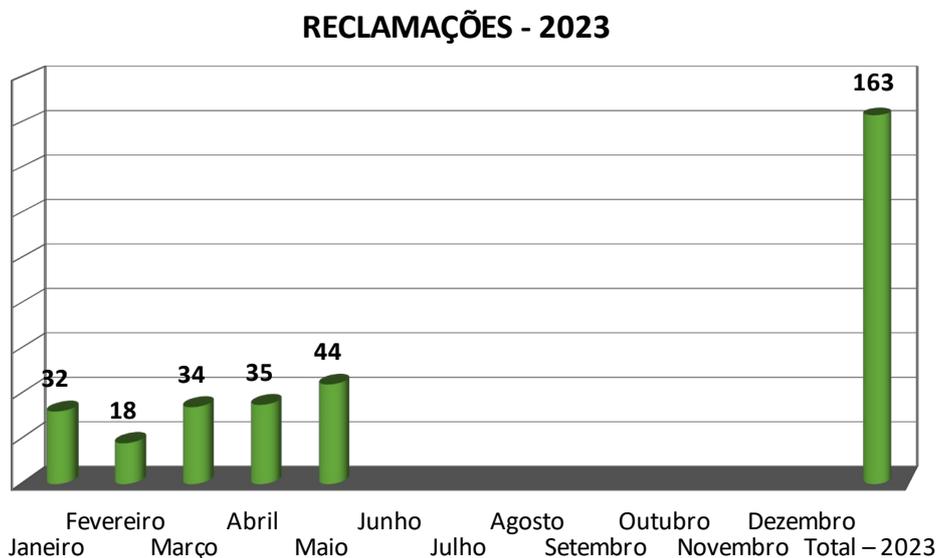
INFORMAÇÕES - 2023



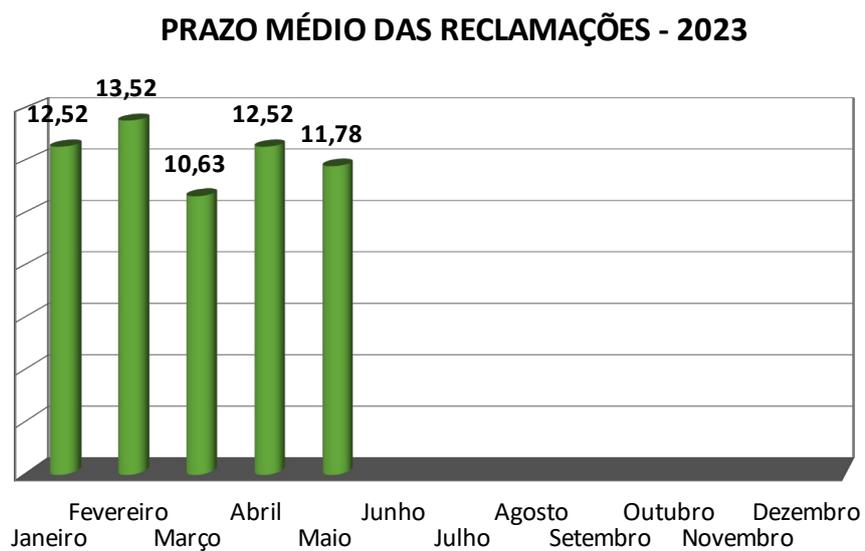
No mês de referência deste relatório houve 6 (seis) registros de ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 44 ocorrências



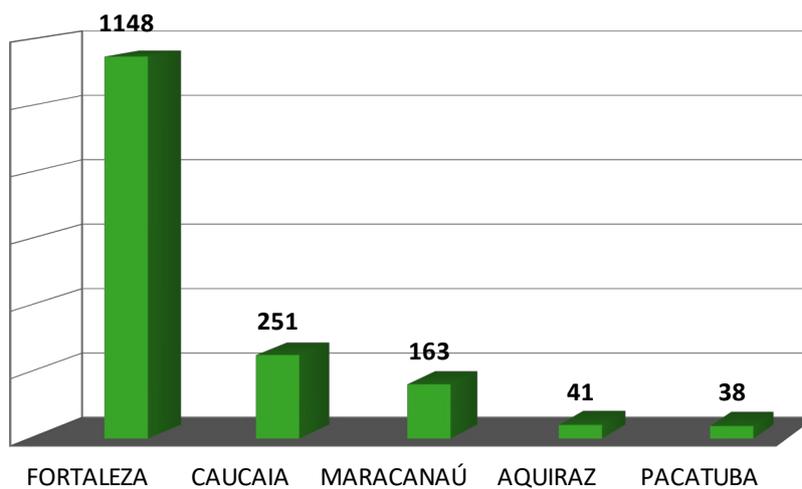
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



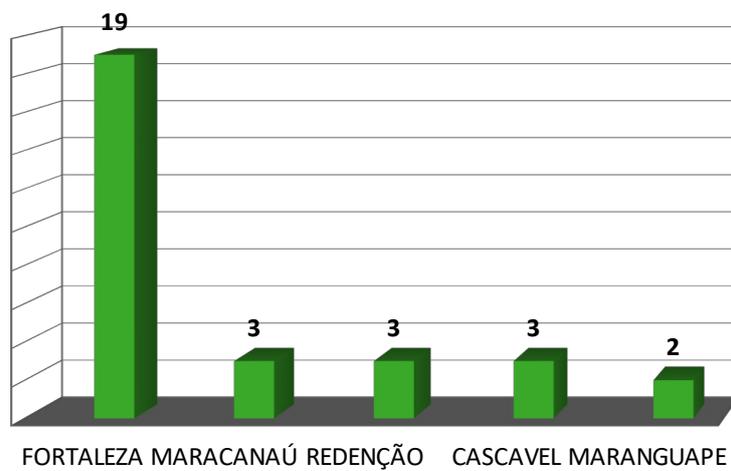
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,13 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

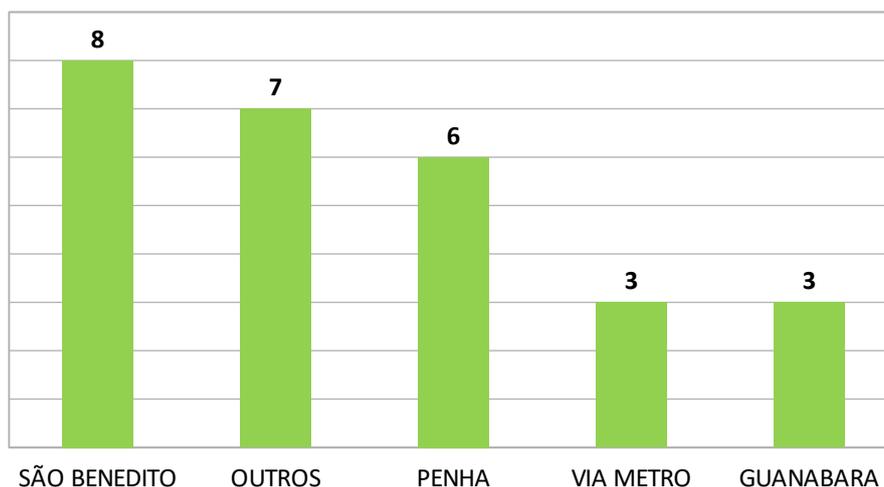


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em maio 2023. Vale ressaltar que a definição “outros” se refere à cooperativa TRANSPRYME, a qual não possui registro no sistema SOA.

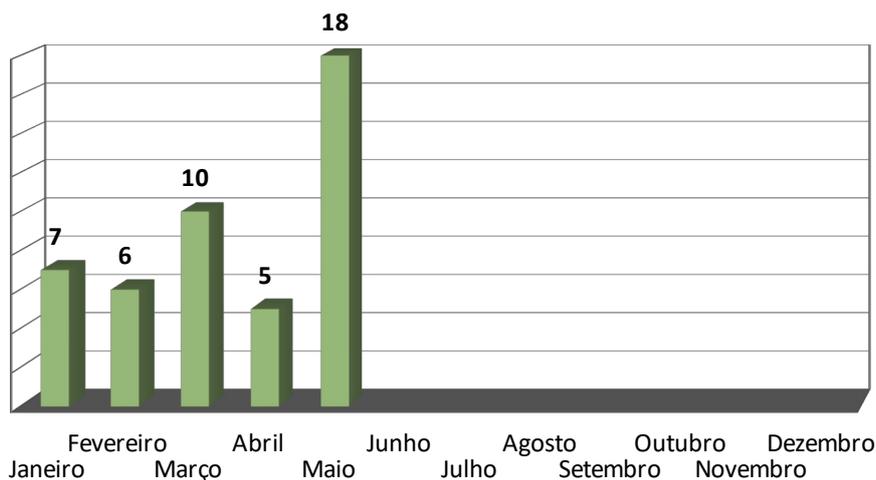
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 18 (dezoito) 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. (5 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 5 solicitações sobre “Carteira de Estudante” 3 solicitações sobre “Passe Livre Intermunicipal”, 1 solicitação sobre “Passagens”, 1 solicitação sobre “Tarifas Intermunicipais”, 1 solicitação sobre “Qualidade do Serviço”, 1 solicitação sobre “Retirada de Horários e Linhas e 1 sugestão sobre “Ar condicionados”).

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
26/04/23	09/05/23	265794	COOPSTAR	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
19/04/23	09/05/23	265392	COOPSERTÃO	Excesso de Passageiros
27/04/23	15/05/23	265924	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
09/05/23	15/05/23	266804	VIAÇÃO PENHA	Má Conservação e Limpeza
19/05/23	15/05/23	265384	VIA METRO	Má Conservação e Limpeza
25/04/23	15/05/23	265688	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
28/04/23	15/05/23	265991	SÃO BENEDITO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
25/04/23	15/05/23	265675	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
12/05/23	19/05/23	267083	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
15/05/23	19/05/23	267197	SÃO BENEDITO	Conduta Inadequada
22/05/23	22/05/23	267785	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
09/05/23	24/05/23	266814	COOTRECE	Cobrança Indevida
29/05/23	29/05/23	268329	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
29/05/23	29/05/23	268331	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
29/05/23	29/05/23	268332	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
29/05/23	29/05/23	268333	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 **maio 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.

Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	1
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Procedente em Parte	0
Outros não se aplicam	1
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs₁: Abertura do processo NUP: 13012.000473/2023-14.

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 “Falta de Energia”, em 2º lugar “Extensão de Rede”, seguido de “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão” e “Interrupções Frequentes”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhoria dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo médio de encerramento das demandas na área de energia em maio/2023 ficou em 12 dias. A média no ano de 2023 está em 9 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de maio não foi realizada nenhuma reunião e houve registro de um 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 “App”. O prazo médio de encerramento das demandas na área de saneamento em maio/2023 ficou em 7 dias. A média no ano de 2023 está em 9 dias. O Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, Pacatuba ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de maio e não foi realizada reunião. 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 2083 solicitações de informações, 2012 foram relativas ao Passe Livre. O mês de maio de 2023 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi “alteração no serviço sem prévio aviso”. 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 maio/2023 ficou em 12 dias. A média no ano de 2023 está em 12 dias.

Em maio houve o registro de 1 (uma) reclamação na área de gás canalizado e a abertura de um processo administrativo.