

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Maio/2024**

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambeba – 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, 11 de junho 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 **maio 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

Total de Solicitações Abertas	3840
Informações	2965
Reclamações	873
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	125
Processos Abertos	5
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	211
Analisadas como Improcedentes	89
Tratadas na Aneel	577
Total de Reuniões	0

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

Obs₁: Houve registro de 5 (cinco) processos em maio/2024: NUP 13012.004704/2024-40, NUP 13012.004703/2024-03, NUP 13012.004702/2024-51, NUP 13012.004665/2024-81 e NUP 13012.004660/2024-58. Ademais, houve o arquivamento do processo VIPROC 08688818/2022.

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

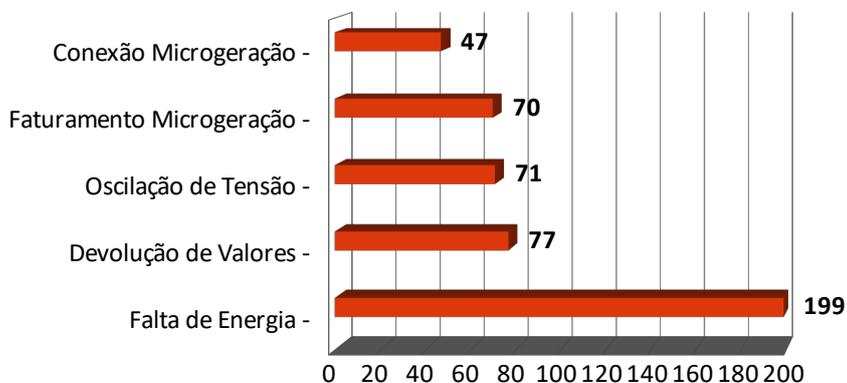
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3840 solicitações, 875 são referentes a reclamações.



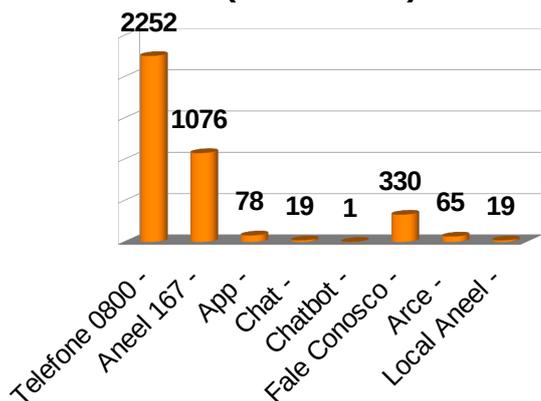
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia (199)*, *Devolução de Valores (77)*, *Oscilação de Tensão (71)*, *Faturamento Microgeração (70)* e *Conexão Microgeração (47)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

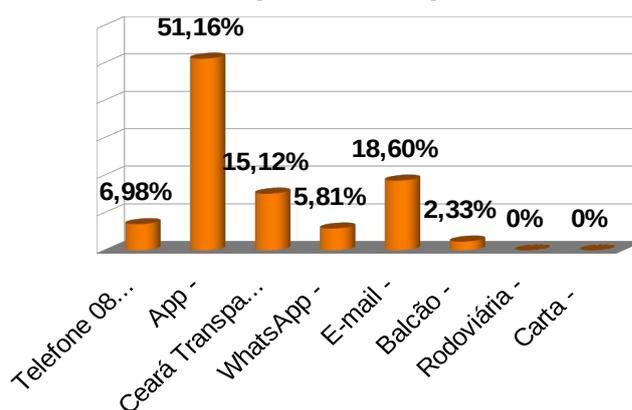


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em maio foi o telefone. Nesse período, 3328 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (MAIO/2024)

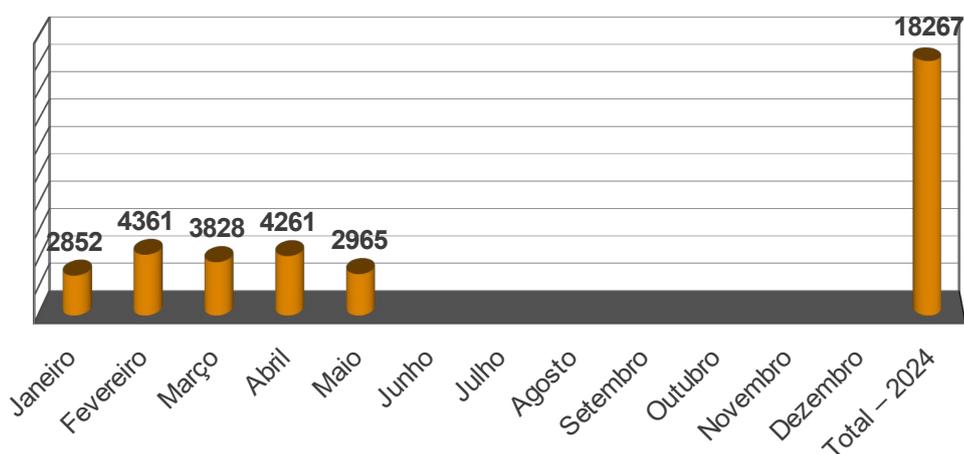


FORMA DE CONTATO ARCE (MAIO/2024)

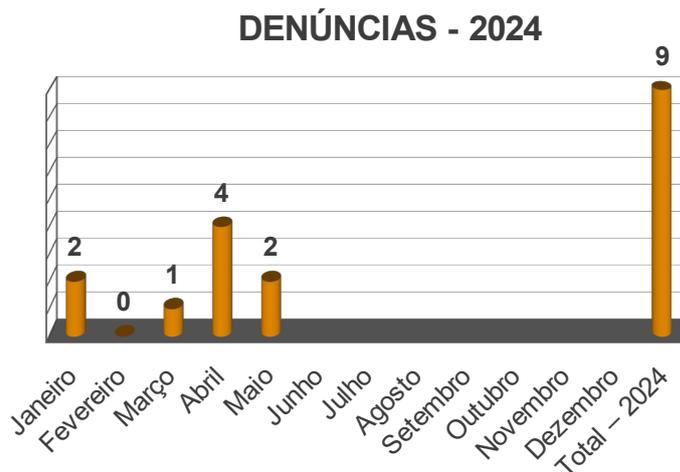


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

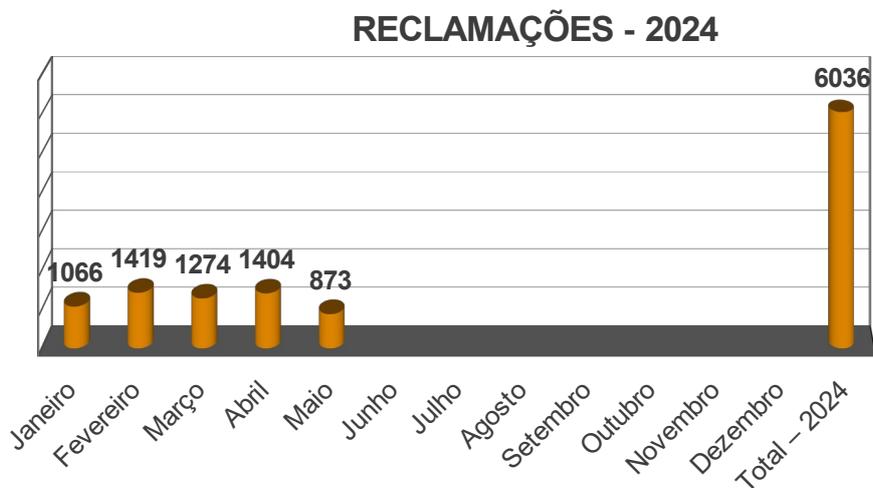
INFORMAÇÕES - 2024



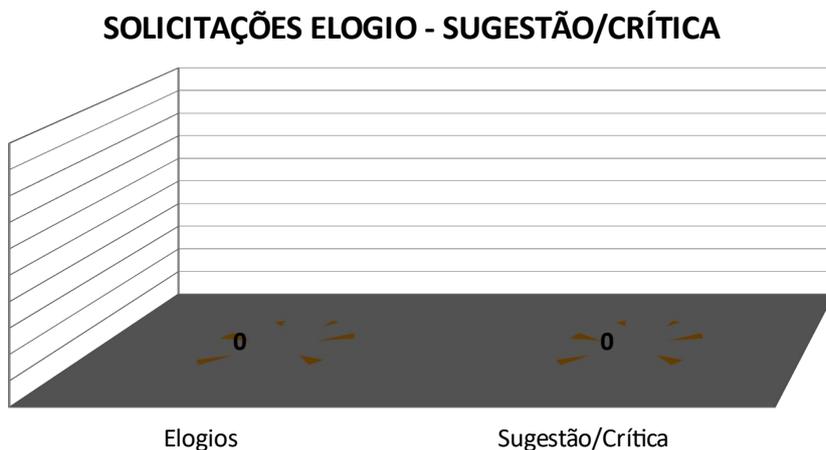
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 2 (duas) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



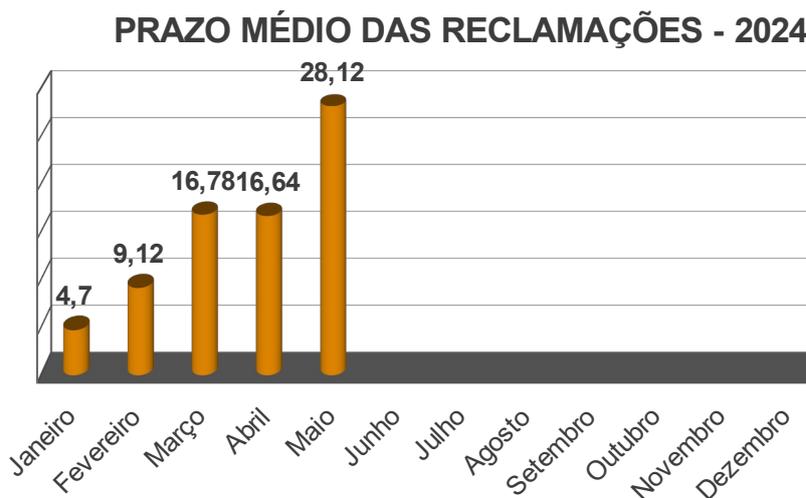
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15,43 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 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

Total de Solicitações Abertas	1078
Informações	981
Reclamações	96
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	88
Total de Solicitações Finalizadas	1090
Informações Finalizadas	981
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	109
Total de processos em tramitação	35
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Procedente	80
Improcedente	22
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	1
Duplicidade	4
Não compete à Arce	2
Cancelado	0
Total de Mediações	4

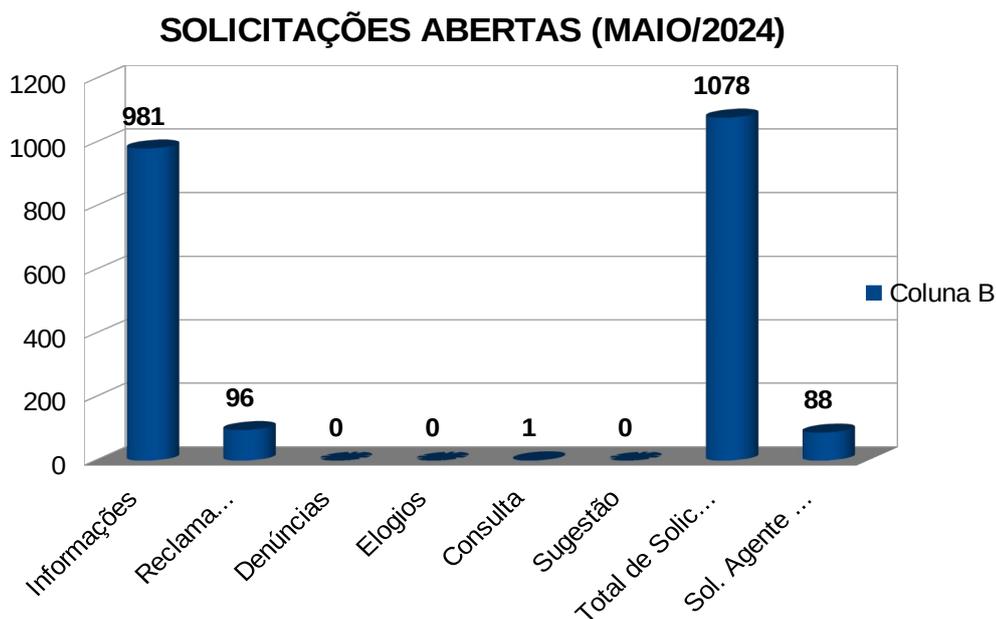
Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCD0

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório: NUP 13012.005489/2024-02. Houve arquivamento de 1 (um) processo: VIPROC 10062211/2022

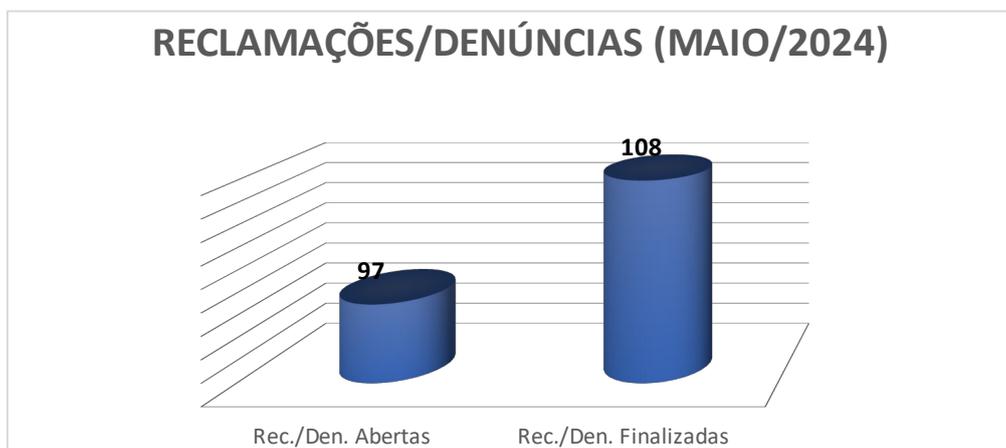
Obs₂: Houve a realização de mediações em 09/05/2024 e 28/05/2024. Ademais, houve a realização de reuniões quadrimestrais com a CSB, em 14/05/2024, bem como com a Cagece e CSB, em 16/05/2024.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

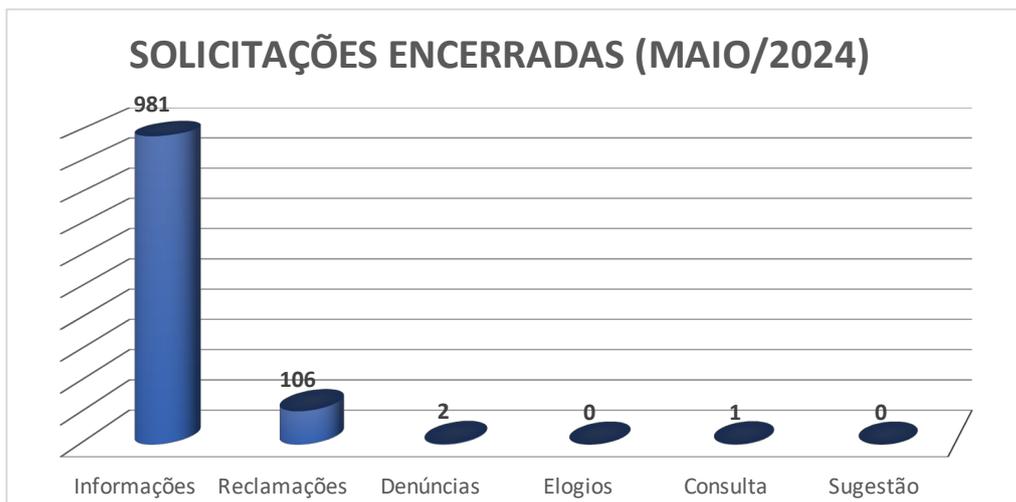
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 1078 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 97 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 88 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 97 reclamações/denúncias foram registradas e 108 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

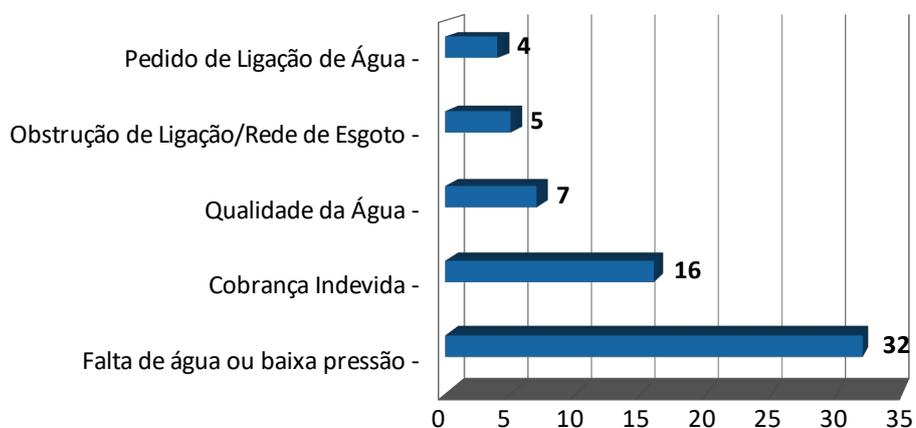


Solicitações encerradas:



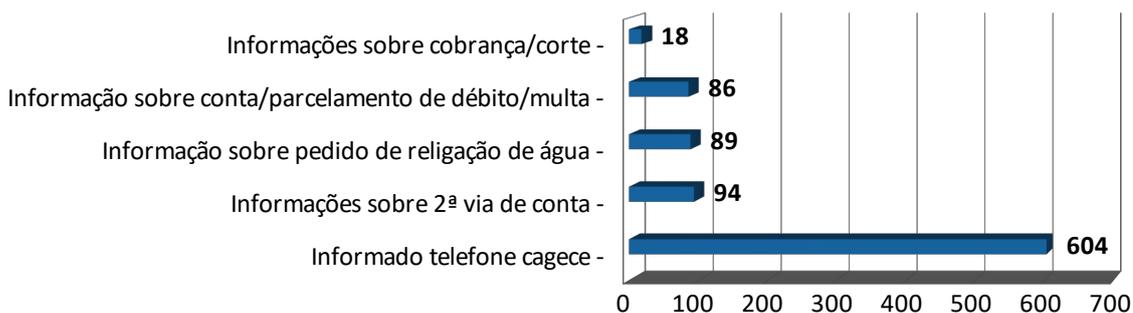
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (32)*, *Cobrança Indevida (16)*, *Qualidade da Água (7)*, *Obstrução de Ligação/Rede de Esgoto (5)* e *Pedido de Ligação de Água (4)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 4 - RECLAMAÇÕES

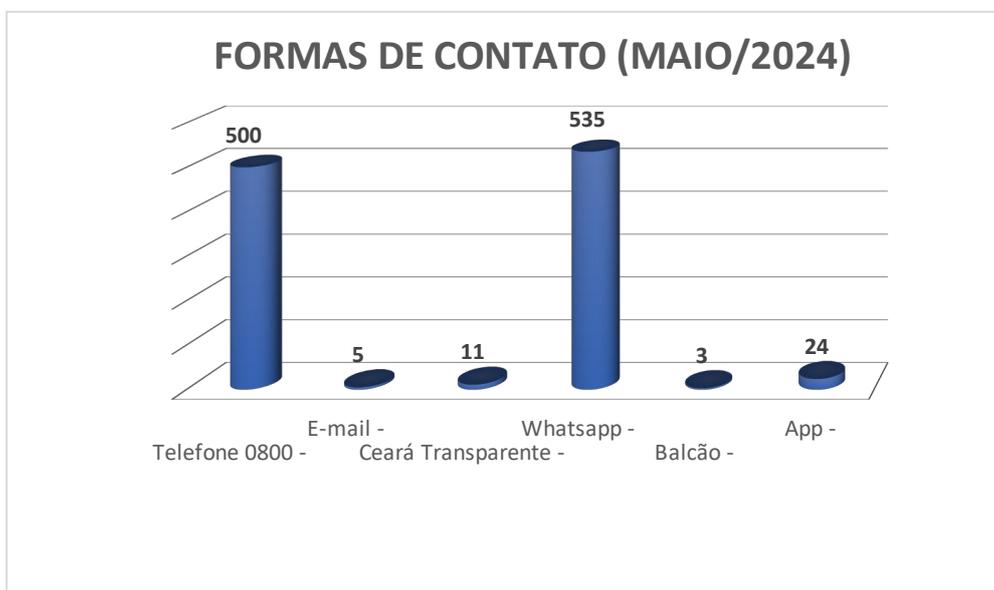


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone Cagece (604), Informações sobre 2ª via de conta (94), Informação sobre pedido de religação de água (89), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (86) e Informações sobre cobrança/corte (18), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

TOP 5 - INFORMAÇÕES

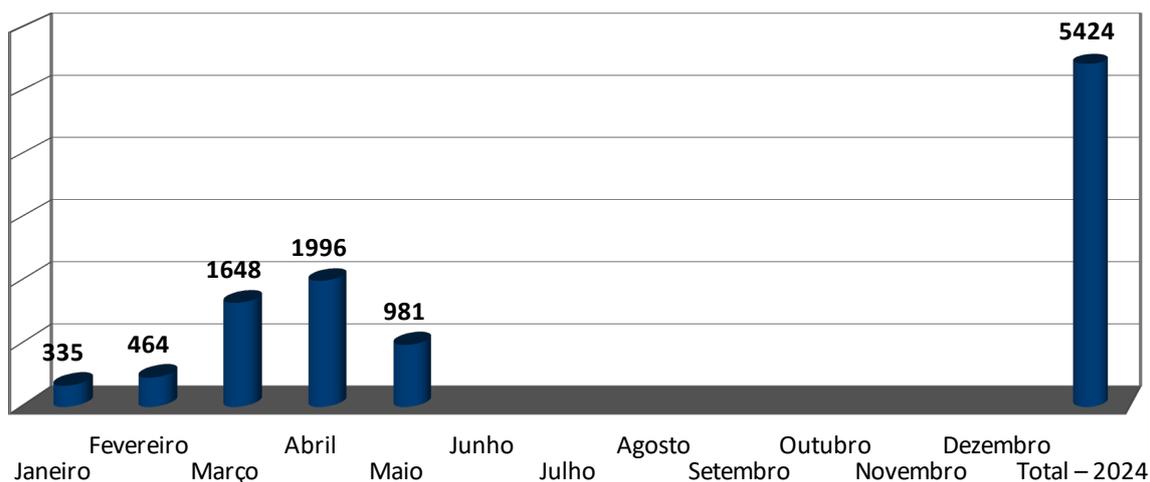


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em maio foi o WhatsApp. Nesse período, 535 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



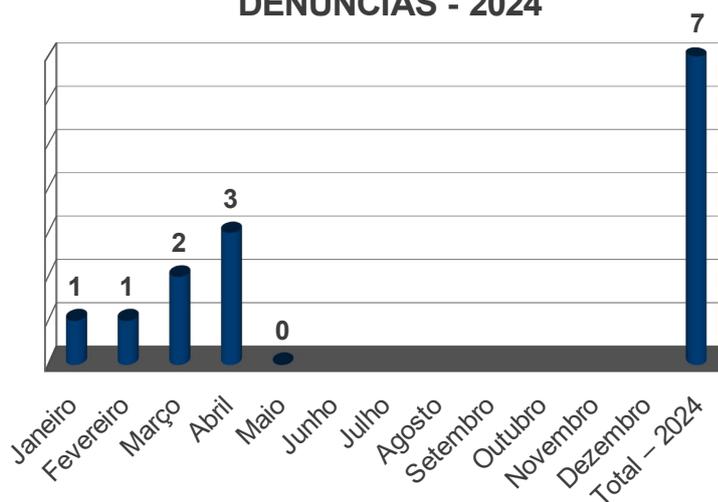
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente 50,85% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2024



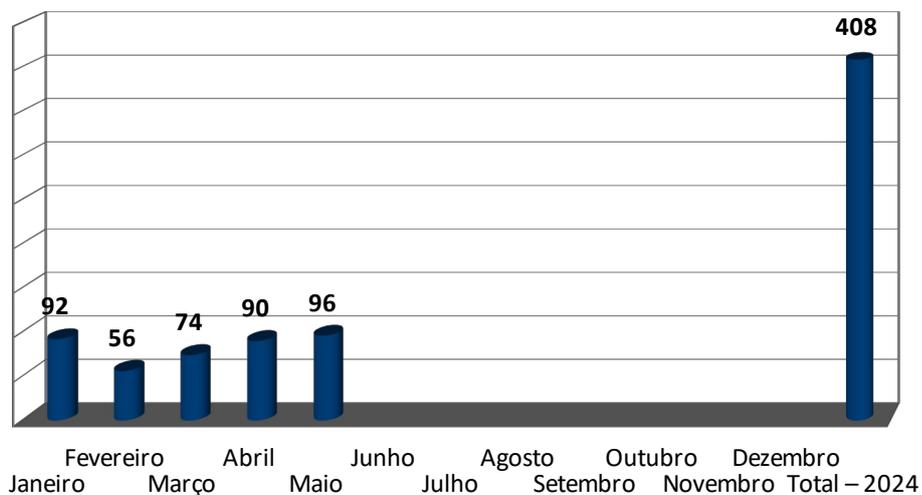
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

DENÚNCIAS - 2024



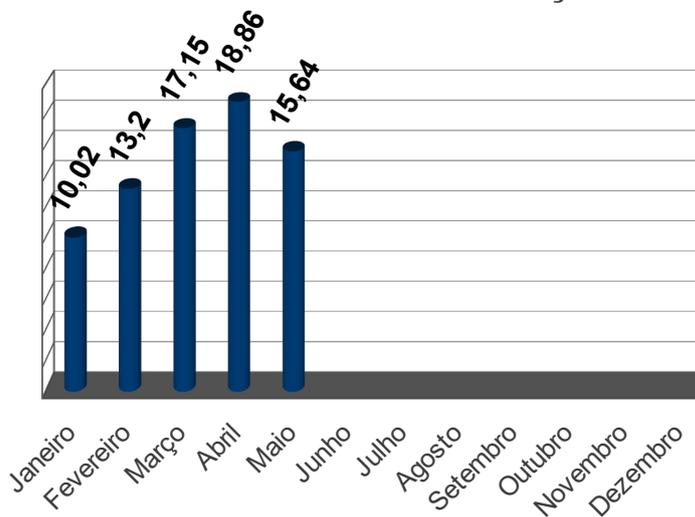
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 6,67% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2024



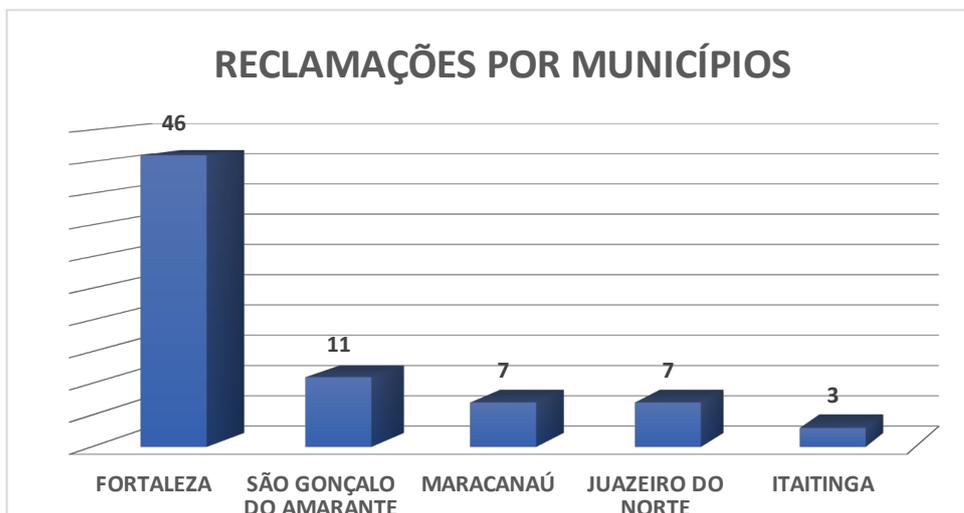
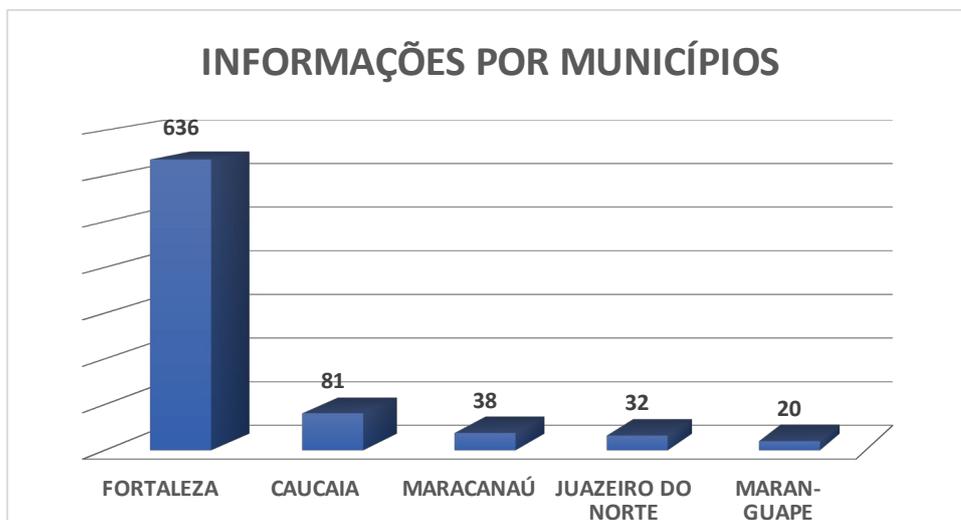
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações (exceto informações).

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024

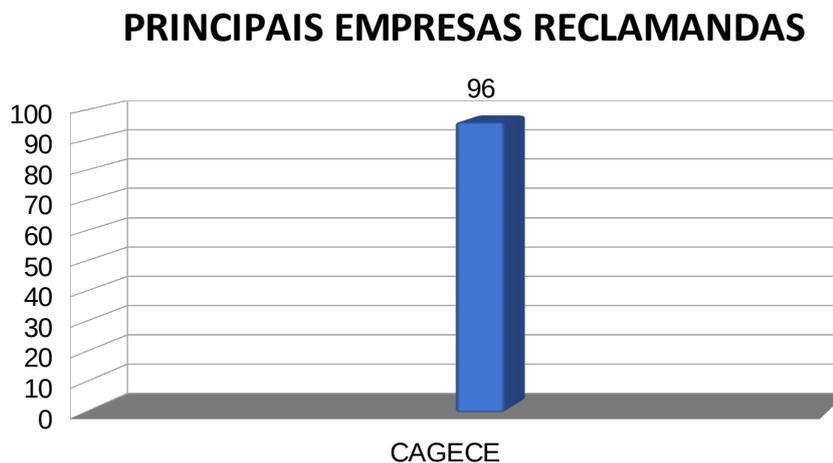


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16,04 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



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



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 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

Total de Solicitações Abertas	1822
Informações	1753
Reclamações	49
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	19
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	1827
Informações Finalizadas	1753
Reclamações Finalizadas	55
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	18
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	40
Improcedente	2
Procedente em Parte	12
Outros/Não se aplicam*	18
Duplicidade	1
Não compete à Arce	1
Cancelado	0
Total de Reuniões	1

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

Obs₁: Sem registro de processos

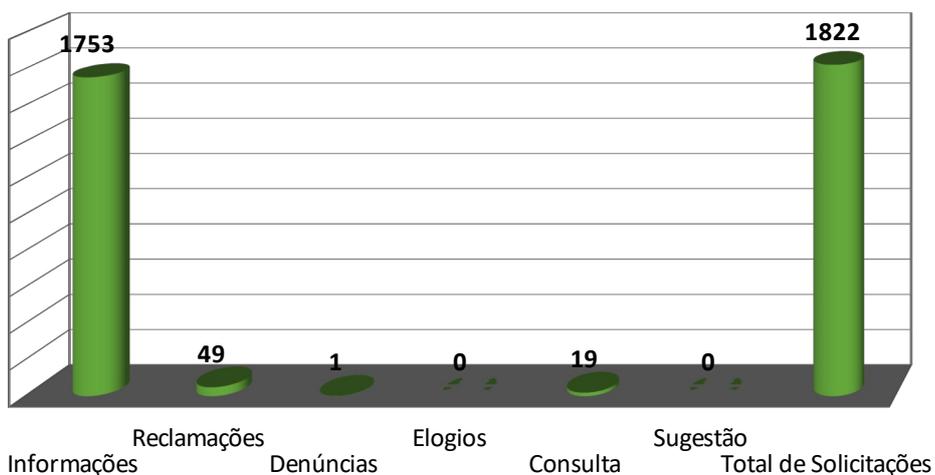
Obs₂: Houve a realização de 1 (uma) reunião quadrimestral com a CTR em 29/05/2024.

*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

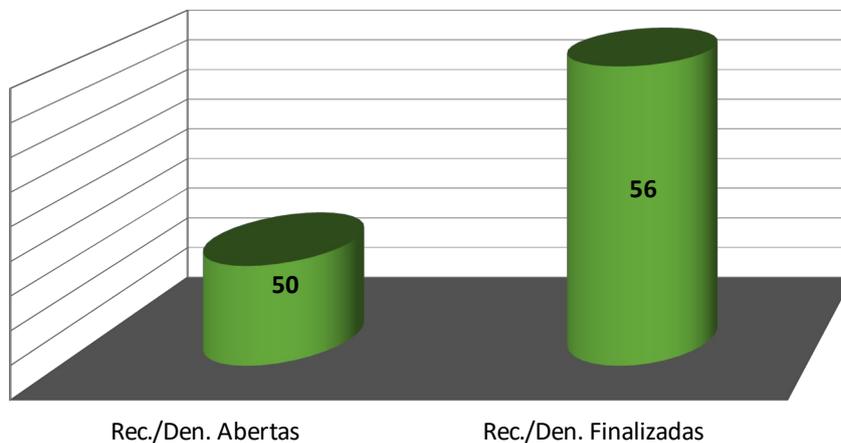
Das 1822 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 49 são reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (MAIO/2024)



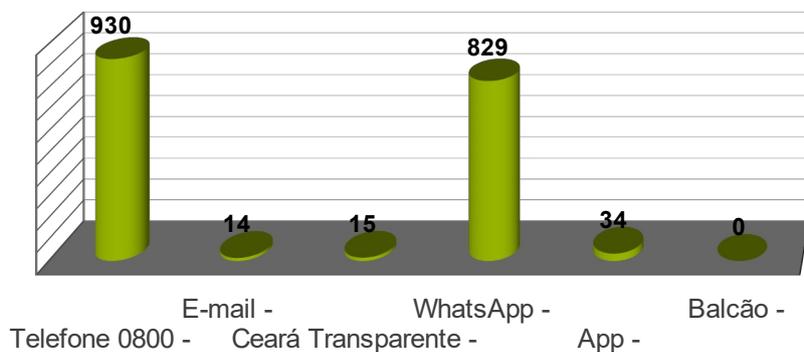
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 50 Reclamações/Denúncias foram registradas em abril, 56 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MAIO/2024)



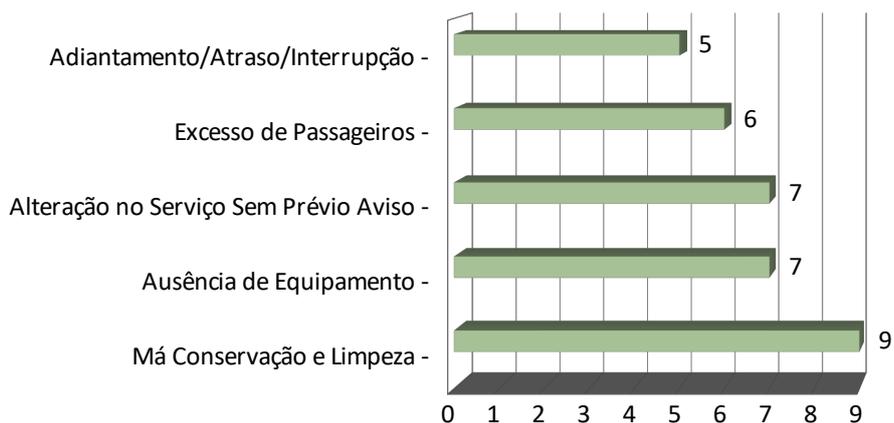
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em maio foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/2024)



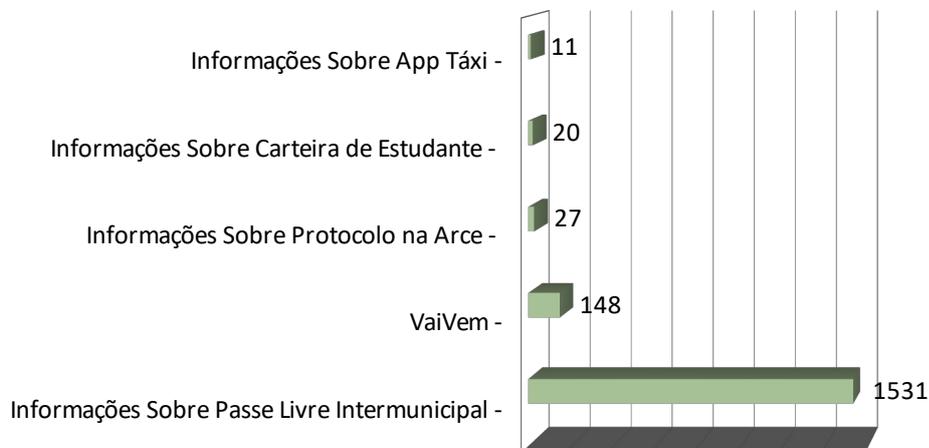
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em maio de 2024.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



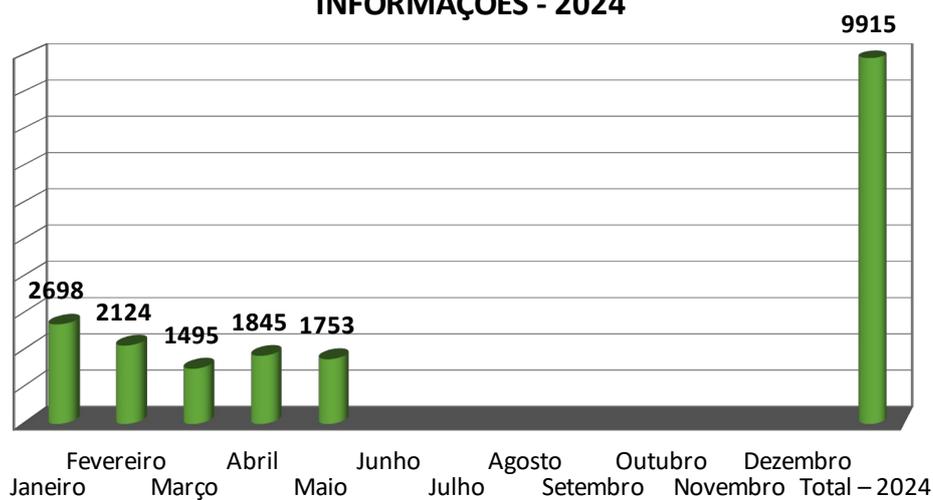
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em maio de 2024.

TOP 5 INFORMAÇÕES



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1753 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2024



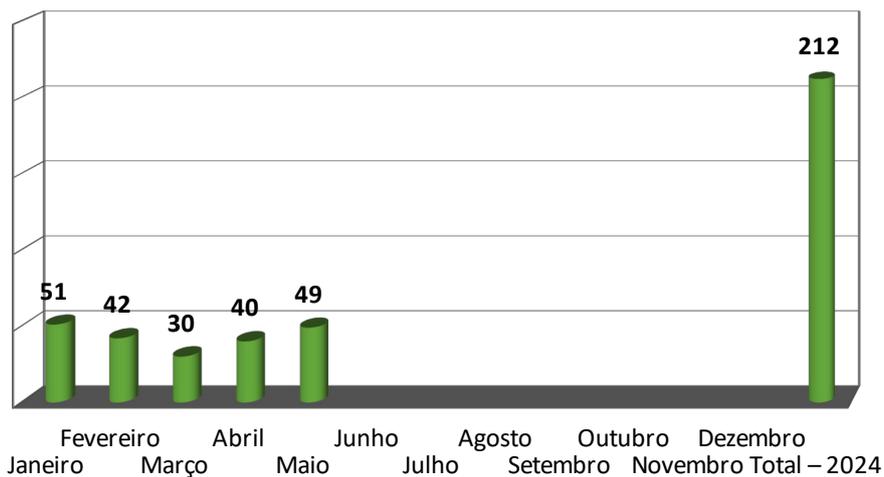
No mês de referência deste relatório houve 1 (um) registro de ocorrências quanto ao número de denúncias.

DENÚNCIAS - 2024



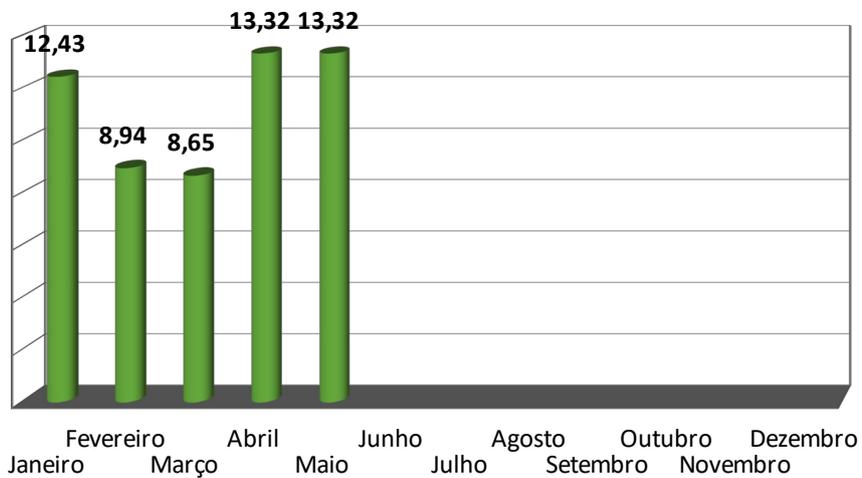
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 49 ocorrências

RECLAMAÇÕES - 2024



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

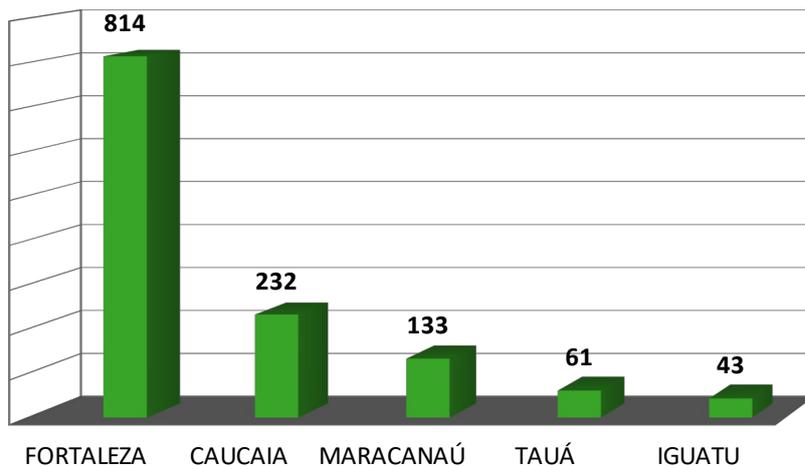
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024

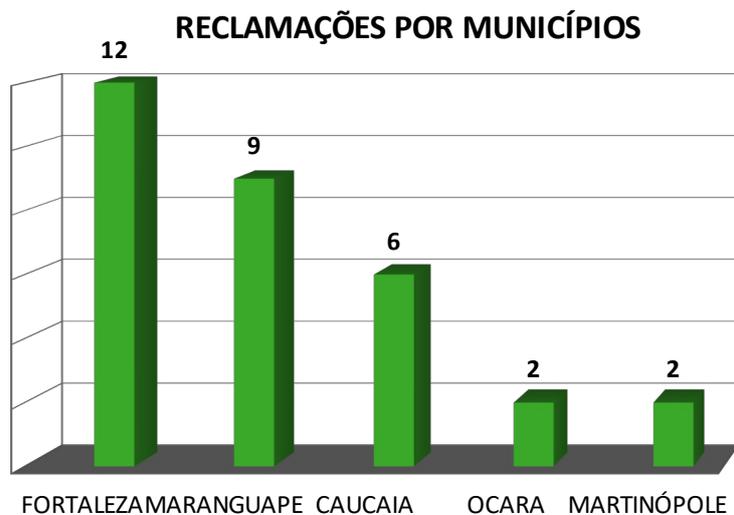


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,95 DIAS

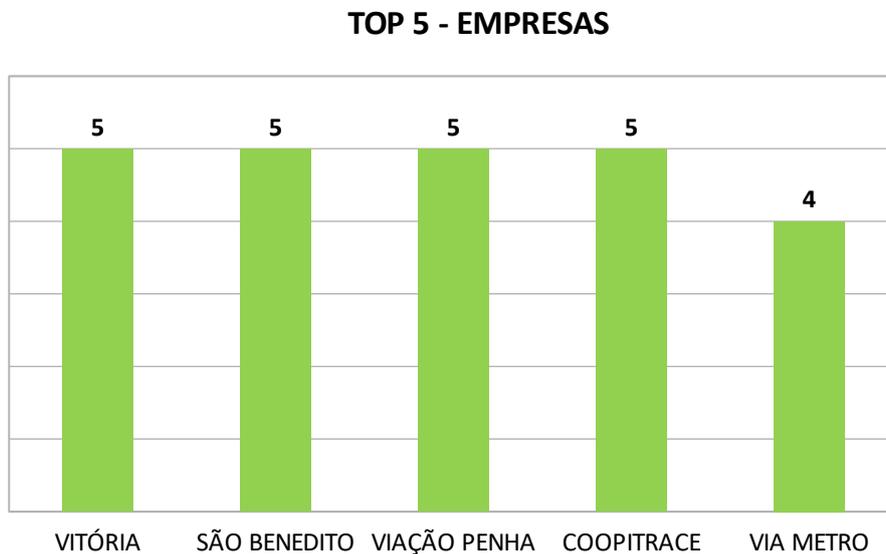
Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





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

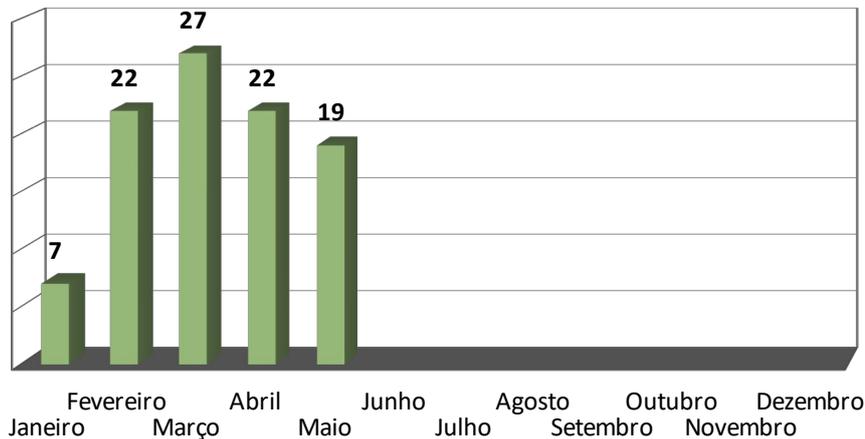


DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 19 (dezenove) 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. (8

solicitações sobre “VaiVem”, 8 sobre “Carteira de Estudante”, 2 sobre “Passe Livre” e 1 solicitação sobre “Retirada de Horários e Linhas”.)

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 N°	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
17/04/24	07/05/24	300953	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
17/04/24	07/05/24	300951	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
25/04/24	07/05/24	302015	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
08/04/24	07/05/24	299497	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
11/04/24	09/05/24	300159	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
11/04/24	09/05/24	300120	COOPROVAR	Excesso de Passageiros
13/04/24	09/05/24	300326	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
18/04/24	09/05/24	301223	VIA METRO	Mã Conservação e Limpeza
19/04/24	09/05/24	301345	VIA METRO	Mã Conservação e Limpeza
26/04/24	09/05/24	302135	VIA METRO	Mã Conservação e Limpeza
11/04/24	09/05/24	300139	COOTRECE	Gratuidades e Descontos
15/04/24	09/05/24	300340	PRINCESA DOS INHAMUNS	Serviço de Venda
16/04/24	09/05/24	300722	PRINCESA DOS INHAMUNS	Gratuidades e Descontos
03/05/24	17/05/24	302749	COOTRALP	Excesso de Passageiros
09/05/24	22/05/24	303451	PENHA	Mã Conservação e Limpeza
20/05/24	22/05/24	304396	SÃO PAULO	Ausência de Equipamento
07/05/24	27/05/24	303081	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
21/05/24	28/05/24	304474	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
21/05/24	28/05/24	304597	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
21/05/24	28/05/24	304630	SÃO BENEDITO	Mã Conservação e Limpeza
06/05/24	28/05/24	302923	SÃO PAULO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
07/05/24	28/05/24	303090	SÃO PAULO	Excesso de Passageiros
09/05/24	28/05/24	303461	SÃO PAULO	Mã Conservação e Limpeza
10/05/24	28/05/24	303587	TRANSPRYME	Conduta Inadequada
14/05/24	29/05/24	303921	MS TURISMO	Mã Conservação e Limpeza
10/05/24	29/05/24	303628	TRANSPRYME	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
15/05/24	29/05/24	304083	COOPSOINASCENTE	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
16/05/24	29/05/24	304109	MS TURISMO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
16/05/24	29/05/24	304122	COOPITRACE	Conduta Inadequada
07/05/24	04/06/24	303088	PENHA	Excesso de Passageiros

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 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.

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Consultas	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	1
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	0

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

Obs₁: 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 “Falta de Energia”, em 2º lugar “Devolução de Valores”, seguido de “Oscilação de Tensão” e “Faturamento Microgeração”.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 28,12 dias no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de maio foram realizadas 2 (duas) mediações 2 (duas) reuniões trimestrais. Ademais, foi aberto 1 (um) processo e arquivado 1 (um) processo. O principal assunto reclamado foi “Falta de Água ou Baixa Pressão”.

Nessa área, a preferência de contato dos usuários foi o WhatsApp, seguido em segundo lugar pelo telefone. O prazo de encerramento das demandas em maio/2024 foi de 15,64 dias, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Fortaleza, seguido por São Gonçalo do Amarante.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de abril, e foi realizada 1 (uma) reunião trimestral em 29/05/2024. 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 1753 informações, 1531 foram relativas ao Passe Livre. O mês de maio de 2024 teve uma redução se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "Má Conservação e Limpeza". 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/2024 foi de 13,32 dias. A média no ano de 2024 está em 11,95 dias.

Em maio não tivemos registros na área de gás canalizado.