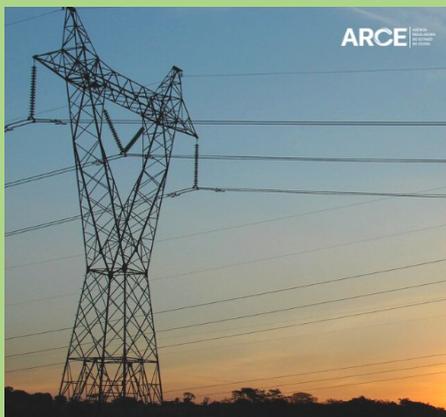


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE
Março/2021

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéba – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCDO;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA - Aneel

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Aurélio Rodrigues da Silva

Link do Power BI:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlTc0xNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlTc0xNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection)

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 são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANELL 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, 29 de abril de 2021.

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 **março de 2021**, 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	5730
Informações	4635
Reclamações	1093
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	283
Improcedente	192
Caminho do Entendimento	595

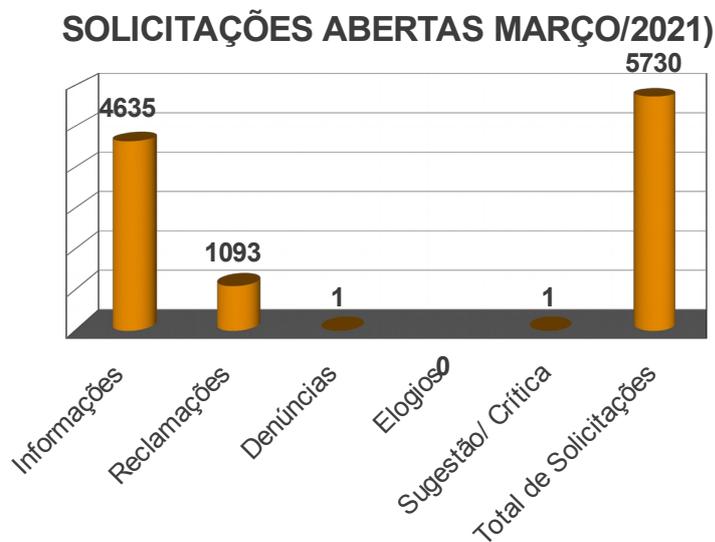
Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Processo aberto: 02741740/2021

Obs₂: Reunião com a Enel: Realizada em 18/03/2021

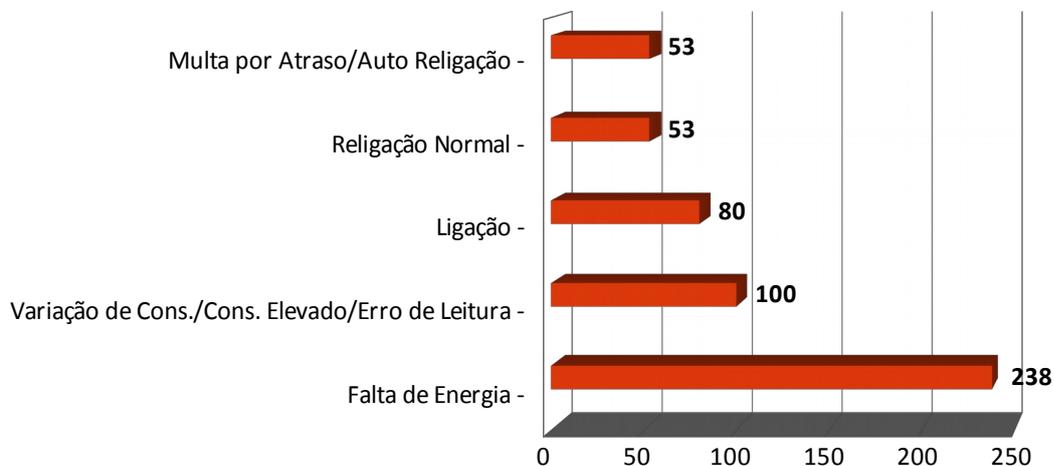
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.730 solicitações, 1093 se converteram em reclamações.



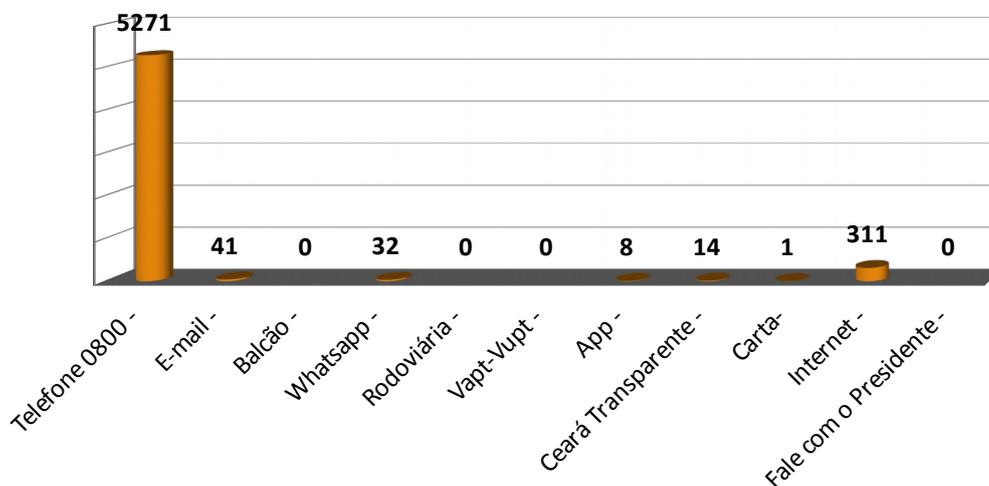
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia* (238), *Variação de Cons./Cons. Elevado/Erro de Leitura* (100), *Ligação* (80), *Religação Normal* (53) e *Multa por atraso/Auto Religação* (53), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES



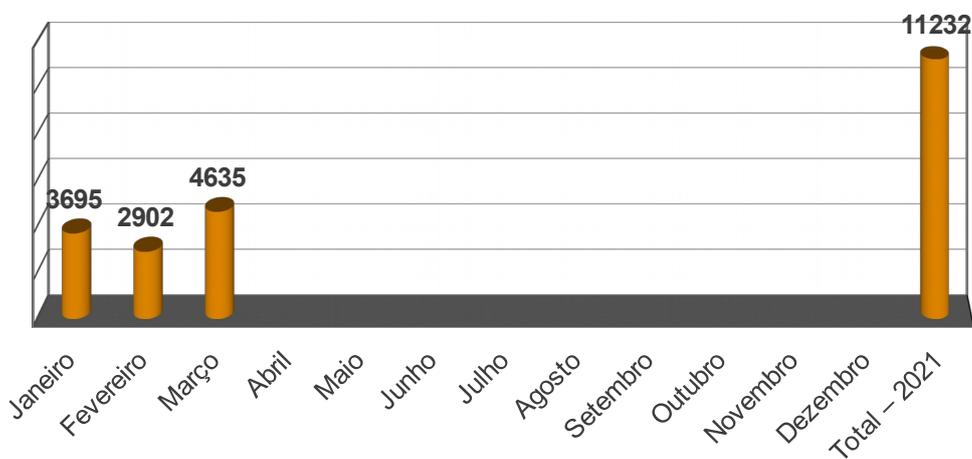
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 5.271 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO (MARÇO/2021)

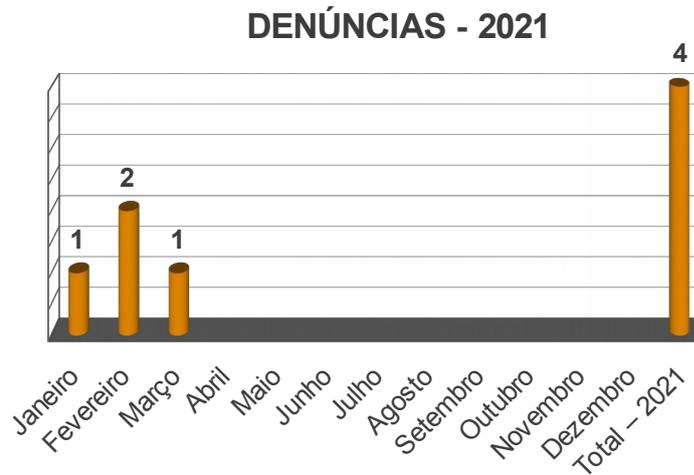


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

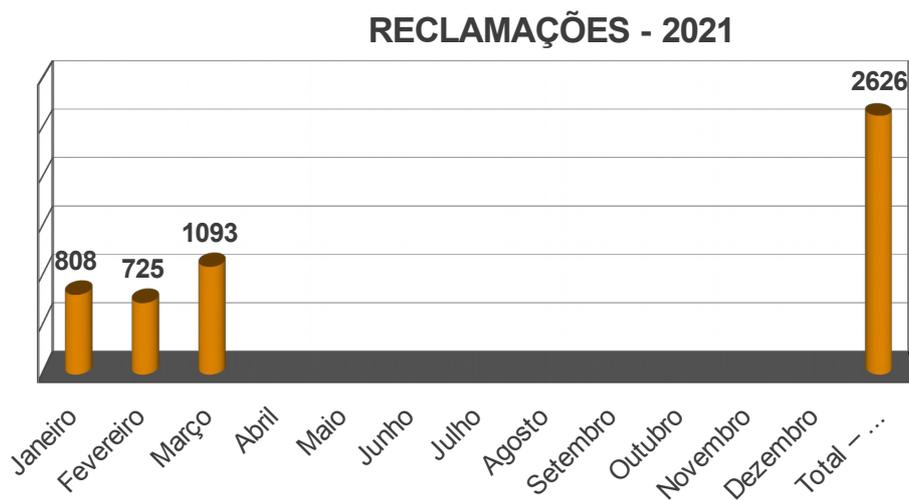
INFORMAÇÕES - 2021



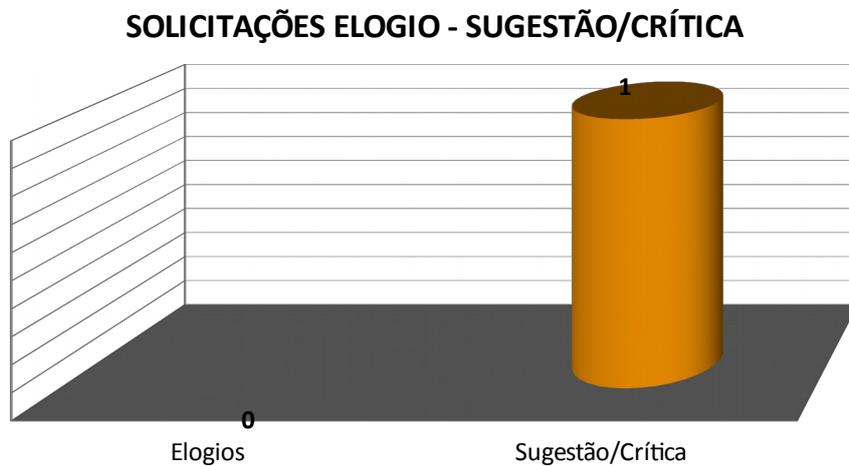
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório observa-se abaixo:



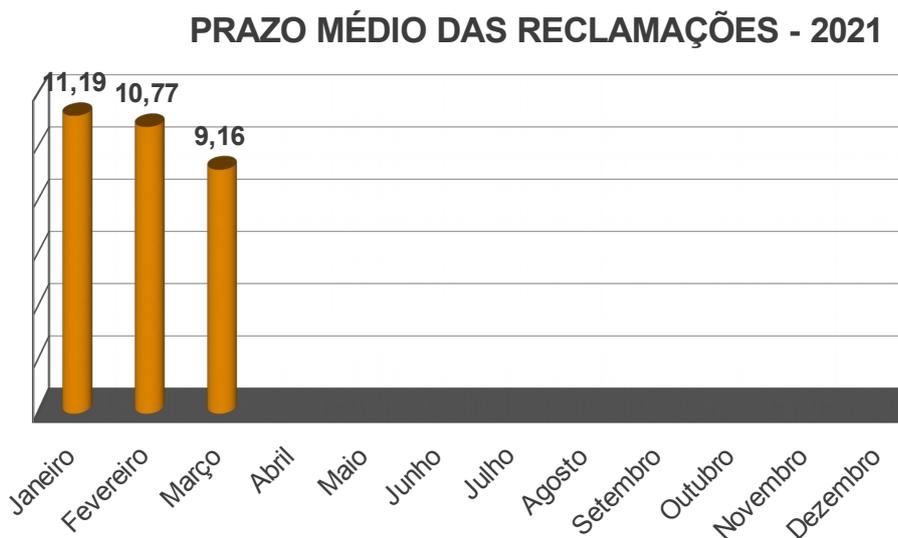
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve apenas um registro 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: 10 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 **março de 2021**, 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	358
Informações	308
Reclamações	45
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	2
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <i>Obs₁</i>	42
Total de Solicitações Finalizadas	365
Informações Finalizadas	308
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	57
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	32
Improcedente	13
Outros/Não se aplica	320

Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 1 (uma) teste, 1 (uma) enviada direto à CSB e 6 (seis) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

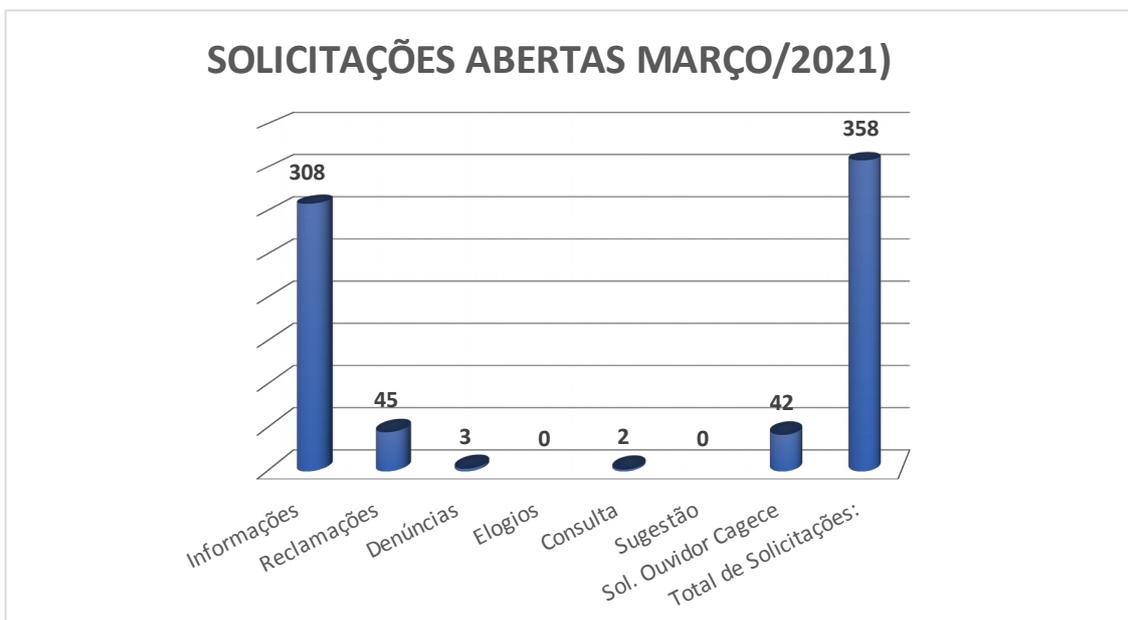
Obs₂: Não houve registro de processos.

Obs₃: 1º Reunião quadrimestral com a Ouvidoria da Cagece: Realizada em 29/03/2021

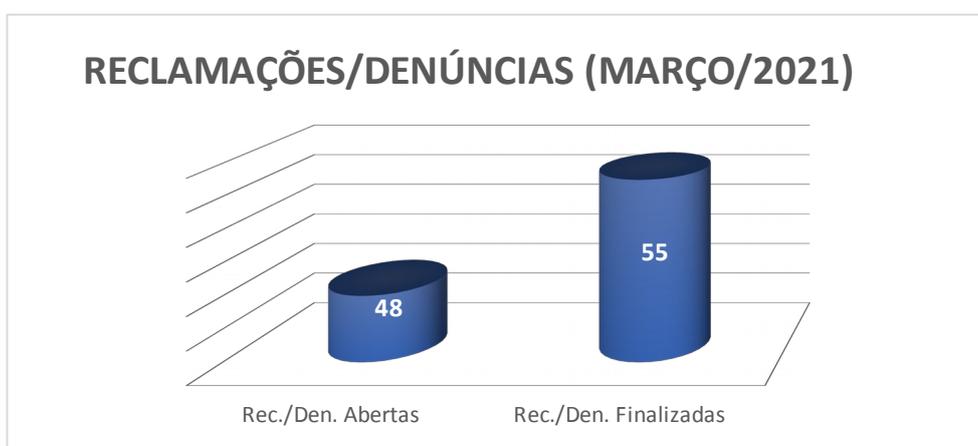
1º Reunião quadrimestral com a CSB: Realizada em 31/03/2021

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

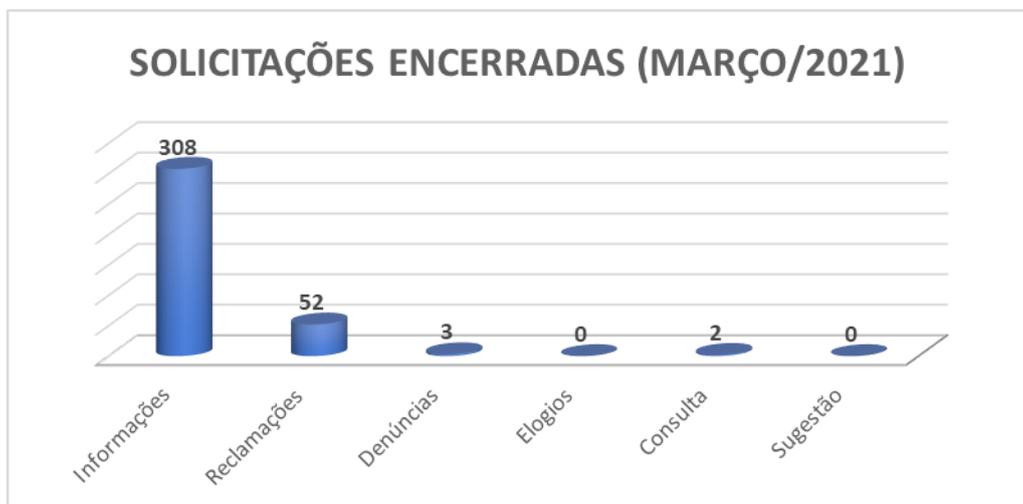
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 358 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 50 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 42 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 48 reclamações/denúncias foram registradas e 55 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

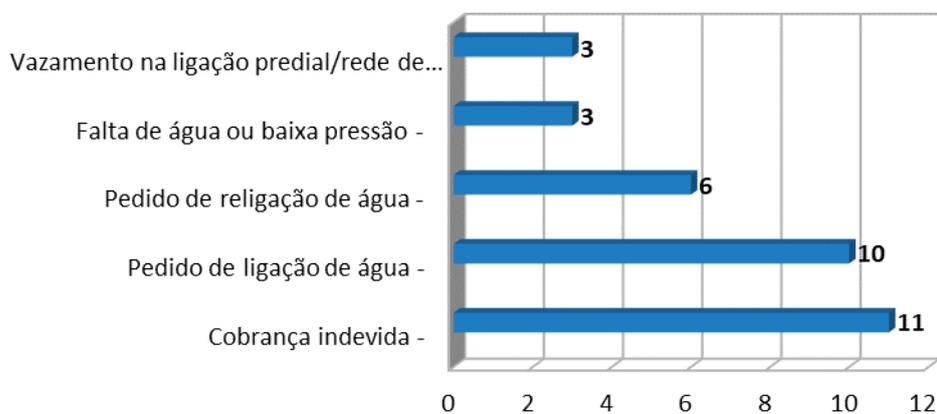


Solicitações encerradas:



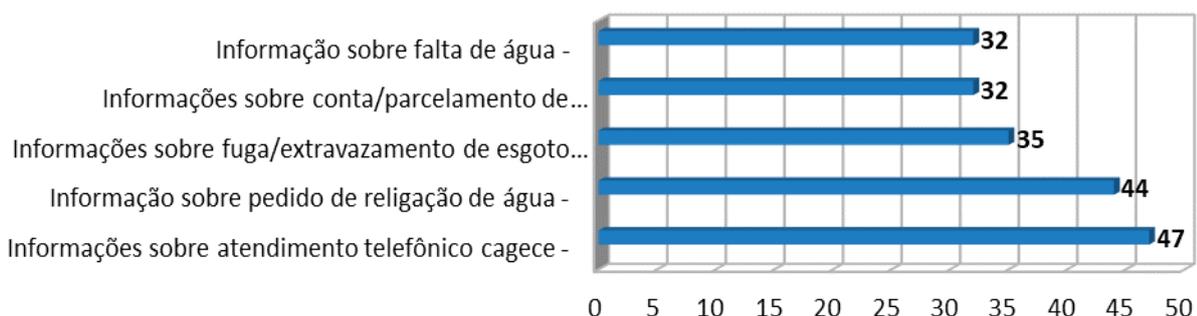
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Cobrança indevida (11)*, *Pedido de ligação de água (10)*, *Pedido de religação de água (6)*, *Falta de água ou baixa pressão (3)* e *Vazamento na ligação predial/rede de água (3)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

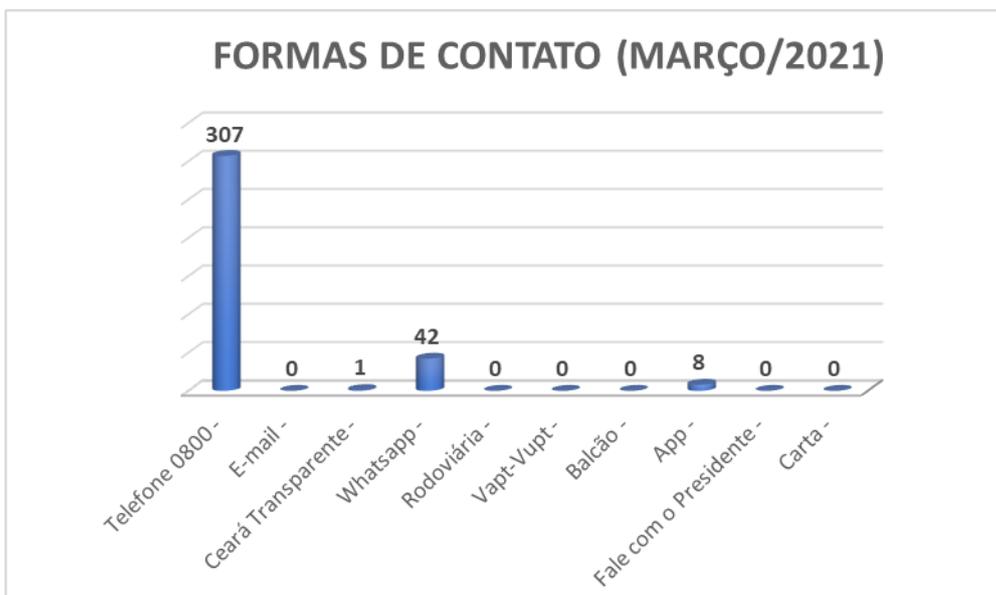


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre atendimento telefônico cagece (47), Informação sobre pedido de religação de água (44), Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto na via pública (35), Informação sobre conta/parcelamento de débito/multa (32) e Informação sobre falta de água (32), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

TOP 5 - INFORMAÇÕES

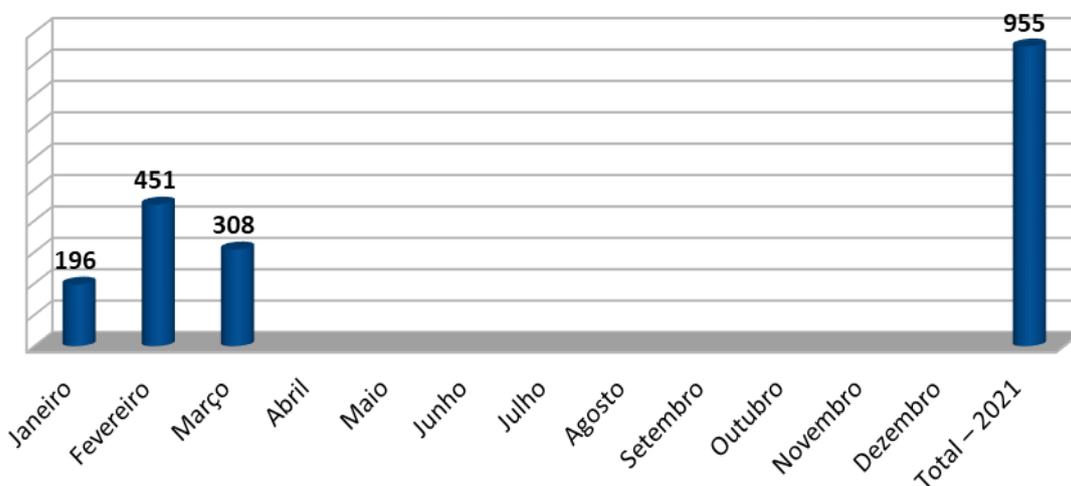


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 307 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



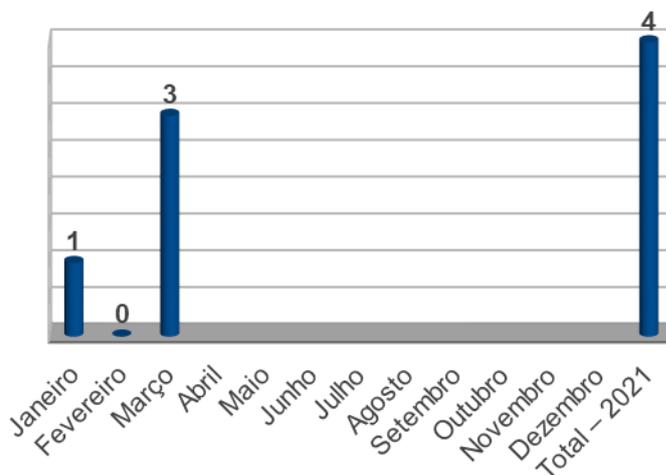
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 46% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2021



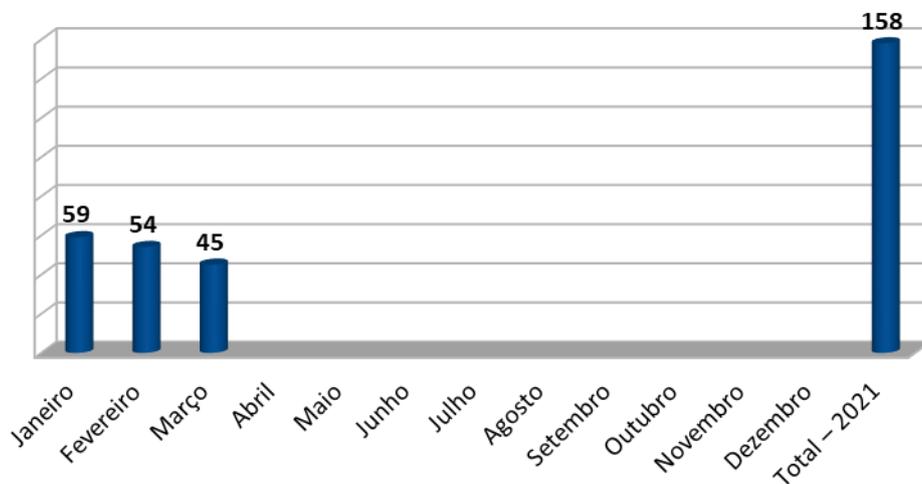
Quanto ao número de denúncias, houve 3 (três) registros no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2021



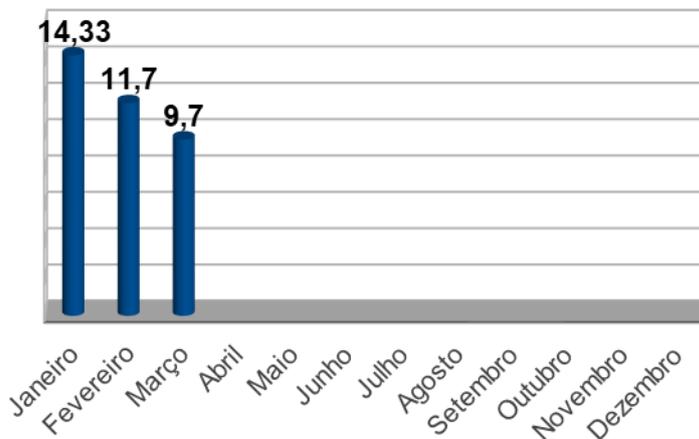
No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente 20% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2021



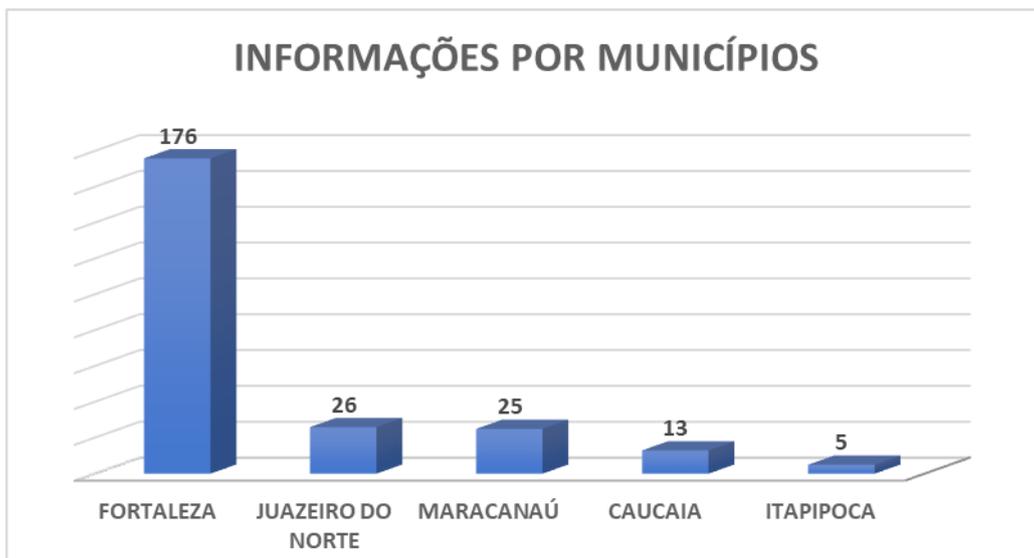
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,91 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



3.3. MEDIAÇÕES:

Não houve mediações virtuais no mês de referência desse relatório.

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 **março de 2021** na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelos prestadores do serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	91
Informações	73
Reclamações	17
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	108
Informações Finalizadas	73
Reclamações Finalizadas	32
Denúncias Finalizadas	2
Consultas Finalizadas	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	4
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	100

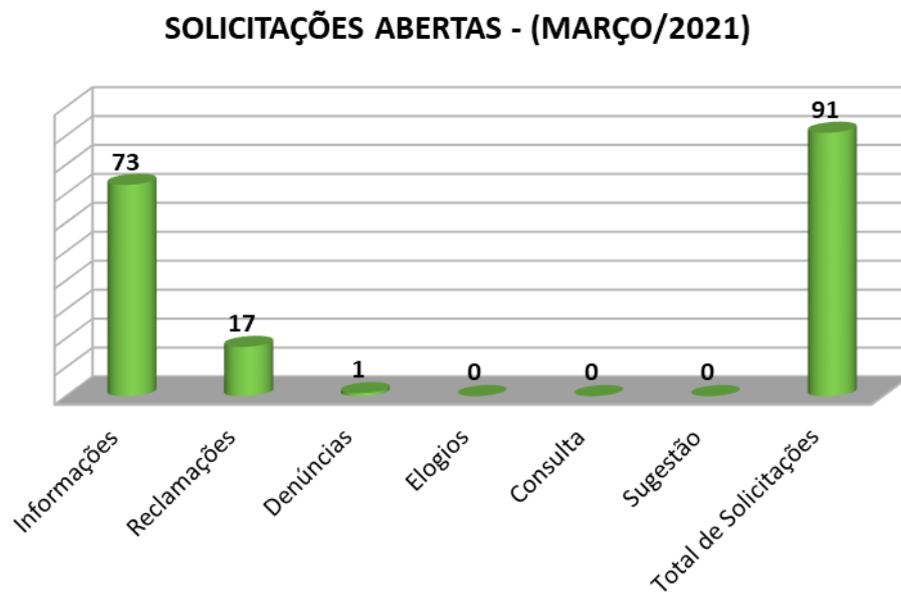
Fonte: SOA e SISCD0

Obs₁: Não houve registro de processos

Obs₃: 1º Reunião quadrimestral com a CTR: Realizada em 30/03/2021

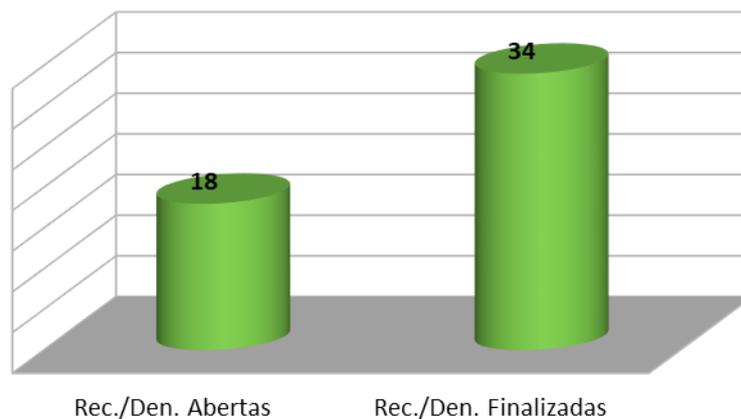
4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 91 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 17 se converteram em reclamações.



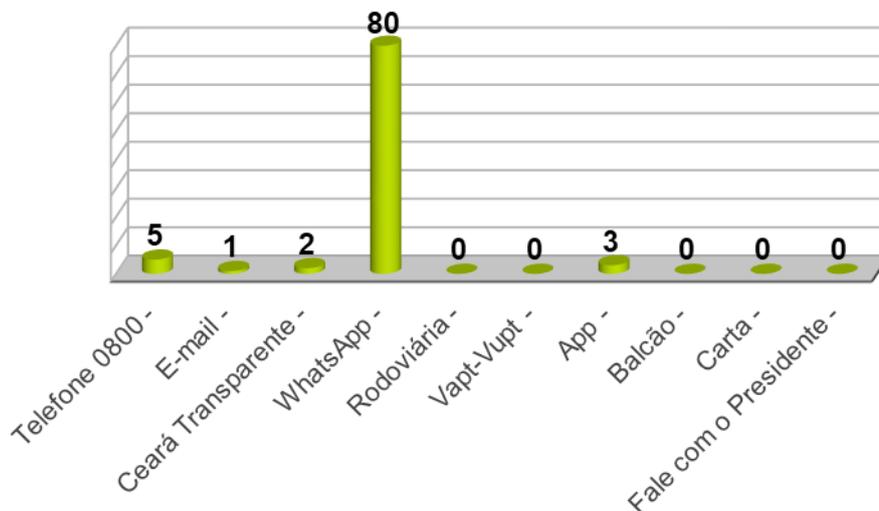
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 18 Reclamação/Denúncia foram registradas em março, 34 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MARÇO/2021)



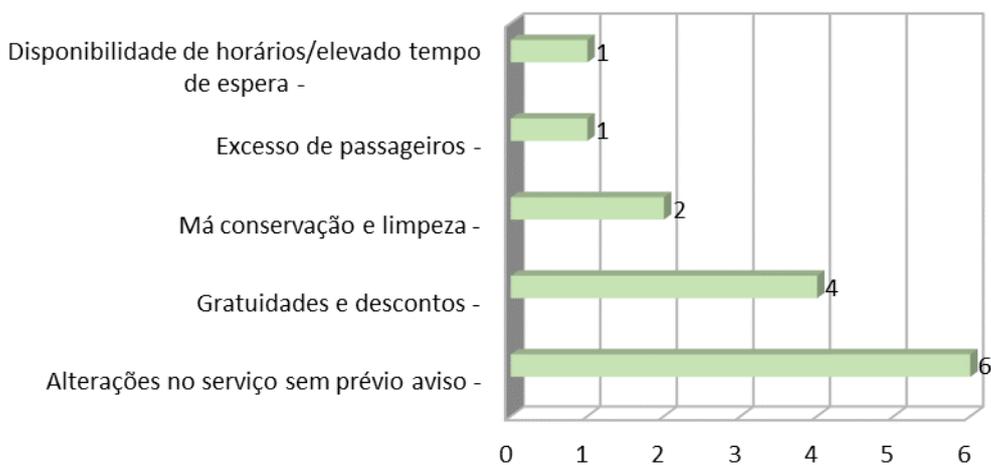
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em março foram o WhatsApp e Telefone.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2021)



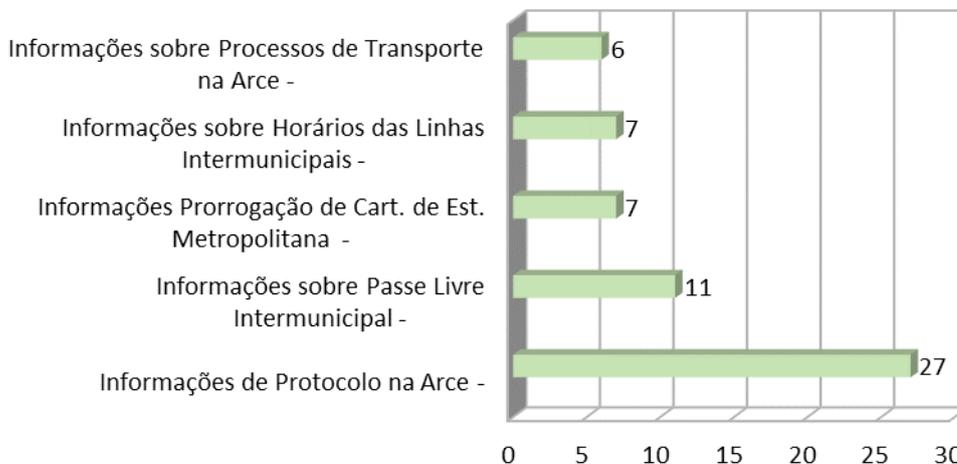
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em março de 2021.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em março de 2021.

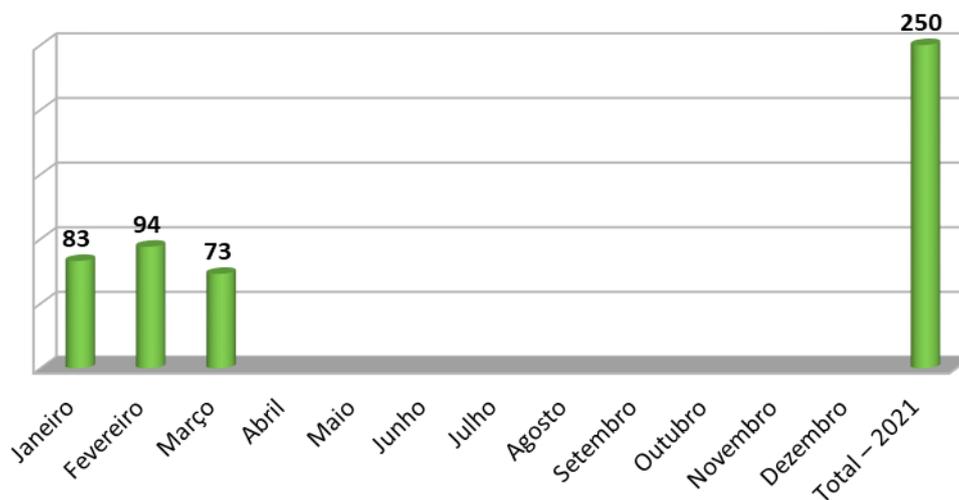
TOP 5 INFORMAÇÕES



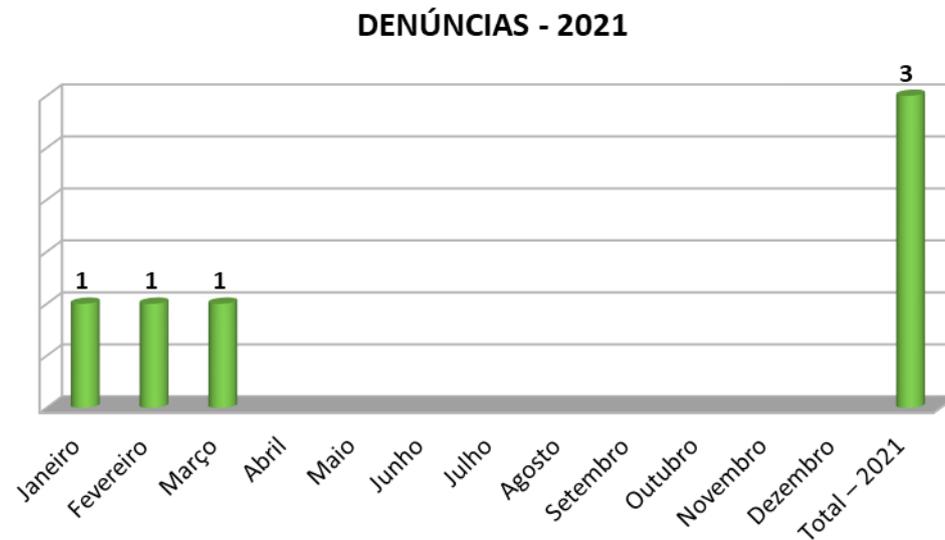
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 73 ocorrências quanto ao número de informações.

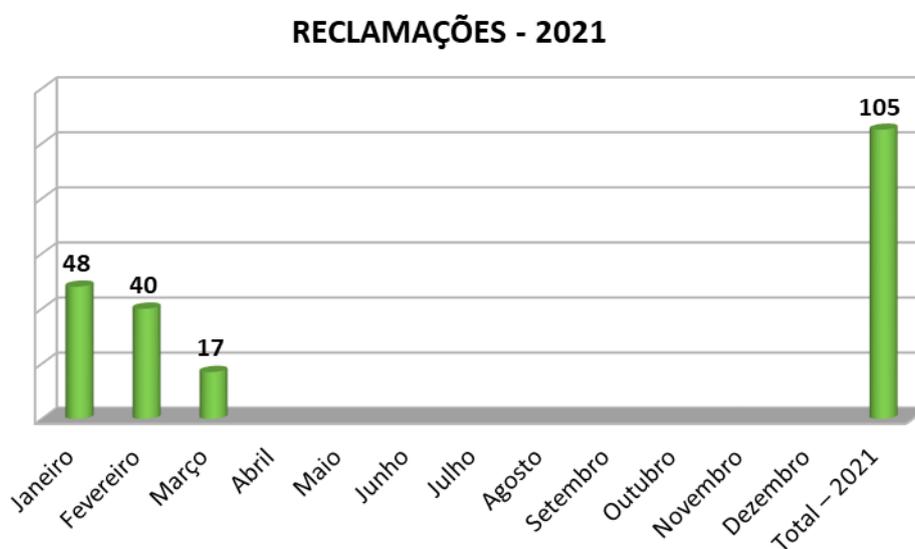
INFORMAÇÕES - 2021



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

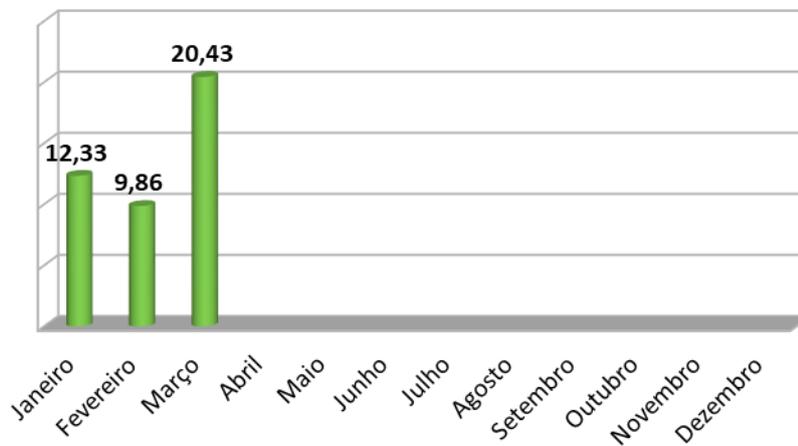


Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 135% em março comparando-se ao mês anterior.



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

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021

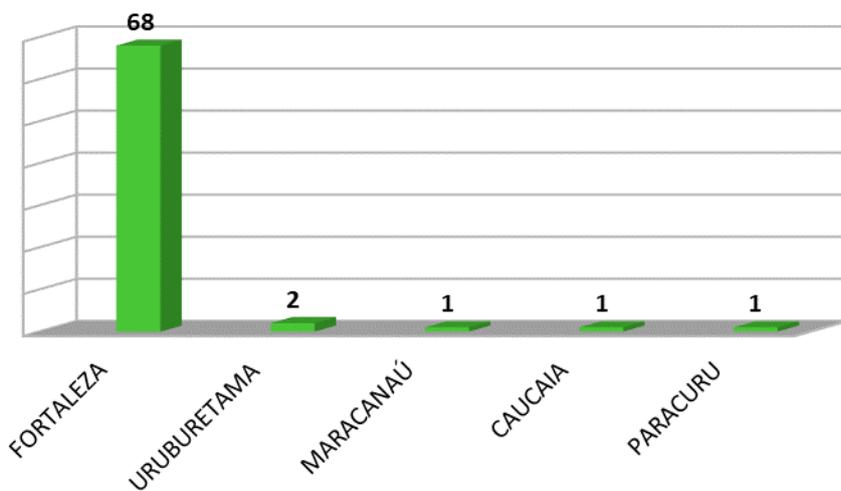


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,21 DIAS

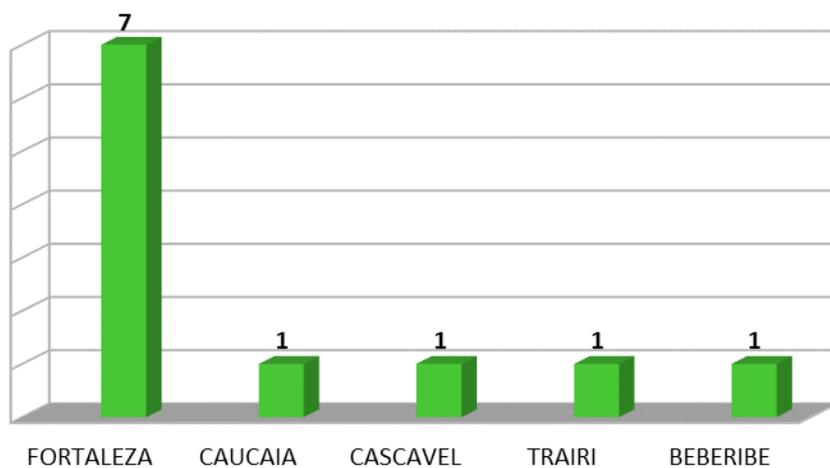
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário em março ficou em 14 dias, dentro da média que são 20 dias. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

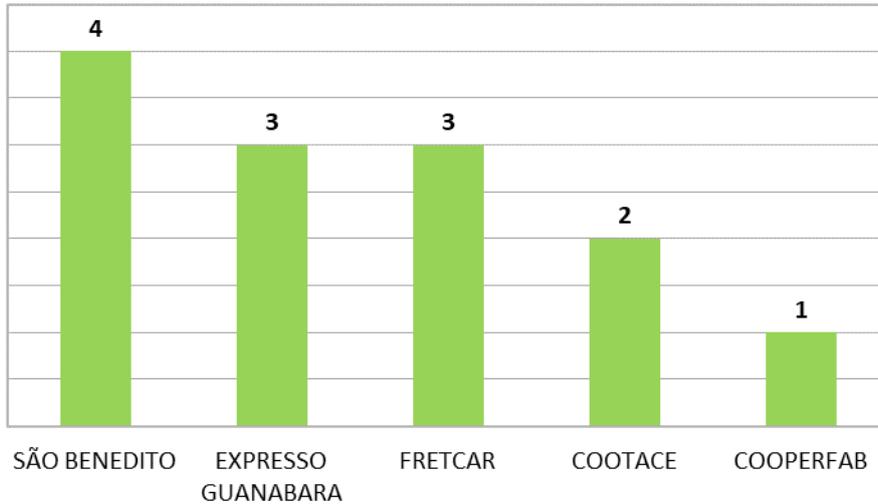


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em março 2021.

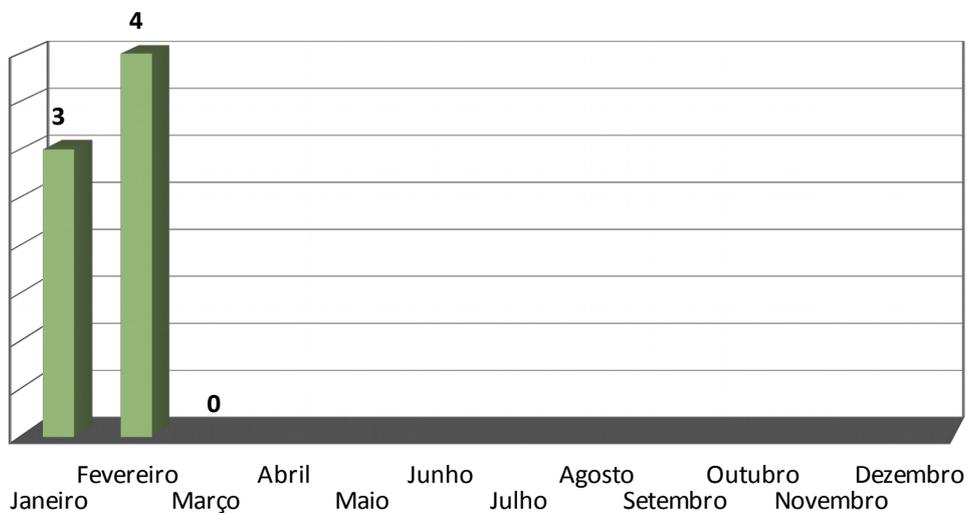
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS REFERENTES À ARCE

No mês de referência desse relatório não houve registros como ARCE, demandas contra a Agência na qual o cidadão informa insatisfação com o prazo ou resposta das solicitações.

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS ENVIADAS PARA COORDENADORIA DE TRANSPORTE - CTR

DEMANDAS ENVIADAS PARA A COORDENADORIA DE TRANSPORTE PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES			
DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	CLASSIFICAÇÃO
17/02/21	01/03/21	236367	ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
10/02/21	01/03/21	236304	SERVIÇO DE VENDAS
09/02/21	03/03/2021	236245	CONDUTA INADEQUADA
18/03/2021	28/03/2021	237162	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

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 **março de 2021** 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.

Obs₁: Sem registro de processos.

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 no decorrer do ano de 2020, no entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, em 2021 os números começam a se estabilizar, seja, mantendo os mesmos de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas.

Nesse mês de março, na área de energia 1 processo foi aberto, o que pode indicar, mesmo que a quantidade tenha diminuído com relação ao mês de anterior, uma insatisfação maior com as análises de 3º nível realizadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Nessa área, a principal reclamação voltou a ser “falta de energia”, a “variação de consumo” permaneceu no topo, em 2º lugar no *ranking* das mais demandadas. De qualquer forma, os dois assuntos estão sendo tratados 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 e o prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 9,16 dias.

Na área de saneamento básico no mês de março não houve registro de processo e nenhuma mediação foi realizada. O principal assunto reclamado continua sendo "cobrança indevida", de forma que esse assunto foi abordado na 1ª Reunião Quadrimestral/2021 realizada no dia 29.03.2021 com a Ouvidoria da Cagece.

Nessa área, como ocorre com a área de energia, a preferência de contato dos usuários permaneceu sendo o telefone, em segundo lugar continuou sendo o "WhatsApp". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 9,7 dias e o Município que teve mais usuários insatisfeitos permaneceu sendo Caucaia.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de março, continua em destaque o "WhatsApp" como preferência do usuário na forma de contato, que aumentou muito na pandemia, seguido do telefone.

A maior reclamação nessa área continua sendo "alteração no serviço sem prévio aviso", o que pode ter sido ocasionado por conta das consequências da pandemia. Já nas informações o que li-

derou nas dúvidas do usuário foram questões relacionadas ao protocolo da Arce.

Também é importante registrar o prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte, visto que depois de um ano com prazos médios elevados passou para uma boa média, neste mês de 14,21 dias. A empresa de transporte mais demandada no mês de março foi a São Benedito.

I

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2021

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
03/04/21	237271	ANTÔNIO GILSON DA SILVA OLIVEIRA	2	OUV	03/04/21
26/03/21	237226	LUCIVALDO DE LAVOR SILVA	10	OUV	26/03/21
26/03/21	237222	RAIMUNDO NONATO SOARES SILVA	10	OUV	26/03/21
26/03/21	237233	CINTIA TEIXEIRA	10	OUV	26/03/21
24/03/21	237207	LAEL SEMENTE DE ALMEIDA	12	OUV	24/03/21
24/03/21	237209	PAULO ROBERTO	12	OUV	24/03/21
24/03/21	237208	EDILCE SILVA ARAUJO	12	OUV	24/03/21
17/03/21	237145	REGILAM FERREIRA DE LIMA	19	OUV	17/03/21
30/03/21	237257	FRANCISCO LUCINEUDO DA SILVA DE ANDRADE	6	OUV	30/03/21
30/03/21	237256	JANAUI MONTEIRO CLARINDO	6	OUV	30/03/21

30/03/21	237247	THIAGO LIMA DE OLIVEIRA	6	OUV	30/03/21
30/03/21	237251	TERESINHA LOPES CORREIA	6	OUV	30/03/21
05/03/21	237277	CONDOMINIO MIRANTE DO SOL POENTE 1	0	OUV	05/03/21
05/03/21	237284	CARLOS EDUARDO CAVALCANTE LIMA	0	OUV	05/03/21
05/03/21	237285	ELIZANGELM A LIMA DOS SANTOS	0	OUV	05/03/21
05/03/21	237275	CYNTHIA GARANTIZAD O REGO	0	OUV	05/03/21
29/03/21	237243	ELIANIRA MARIA MAGALHÃES	7	OUV	29/03/21
29/03/21	237240	JOAQUIM GOMES TAVARES JUNIOR	7	OUV	29/03/21
23/03/21	237188	CRISTIANE FREIRE DE OLIVEIRA	13	OUV	23/03/21
23/03/21	237198	FRANCISCO EDEILSON DE SOUSA DOS SANTOS	13	OUV	23/03/21
23/03/21	237181	ERIVANIA DARC DANIEL DA SILVA FERREIRA	13	OUV	23/03/21
10/03/21	236938	CARLOS ANDRE FERNANDES DE OLIVEIRA	26	OUV	10/03/21

31/03/21	237260	JULIO CESAR DOS SANTOS SILVA	5	OUV	31/03/21
-----------------	---------------	---	----------	------------	-----------------

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 28/02/2021

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
24/03/2021	237201	DAURIVAN PINHEIRO	12 AGUARDANDO EMPRESA, A DATA DE ENVIO DA RESPOSTA ESTÁ VENCENDO HOJE 05/04	OUV	24/03/2021
05/04/21	237272	JANDIRA DAMASCENO	0	OUV	05/04/21
18/03/21	237157	MARIA LUCIENE DE FREITAS	18 RESPOSTA ENVIADA AGUARDANDO RECLAMANTE ATÉ 07/04	OUV	18/03/21
15/03/21	237076	MARIA DO SOCORRO MEDEIROS	21 COBRADA 1X A COOPERATIVA	OUV	15/03/21
15/03/21	237101	WINDSON DO NASCIMENTO ALVES	21 RECLAMAÇÃO SÓ FOI ENVIADA EM 30/03 PRAZO ATÉ 09/04	OUV	15/03/21
26/03/21	237224	ALEXANDRE GEORGE ADERALDO	10	CTR	30/03/21
12/03/21	237009	IVO DOS REIS	24 COBRADA 1X A COOPERATIVA	OUV	12/03/21
18/03/21	237168	MARIA LIVIA DA SILVEIRA	18 AGUARDANDO EMPRESA, A DATA DE ENVIO DA RESPOSTA CAIU NO FERIADO	OUV	18/03/21
22/03/21	237179	ANONIMO	14 RESPOSTA ENVIADA AGUARDANDO RECLAMANTE ATÉ 07/04	OUV	22/03/21