

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



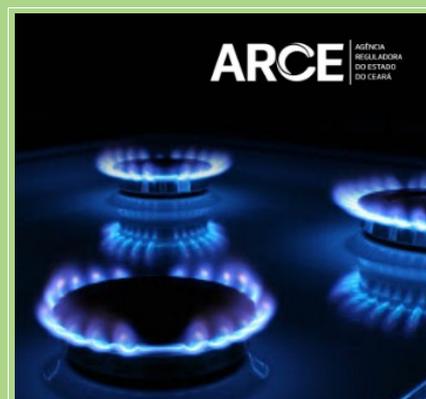
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Março/2022**

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: 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 são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e monitoradas pela Ouvidoria da ARCE, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas da ARCE. É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 19 de abril 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 **março 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 | 6457 |
| Informações | 5247 |
| Reclamações | 1207 |
| Denúncias | 1 |
| Elogios | 2 |
| Sugestão/Crítica | 0 |
| Total de processos em tramitação | 56 |
| Processos Abertos | 4 |
| Processos Arquivados | 1 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 322 |
| Improcedente | 105 |
| Total de Solicitações Tratadas na Aneel | 723 |
| Total de Reuniões | 1 |

Fonte: SGO e SMA

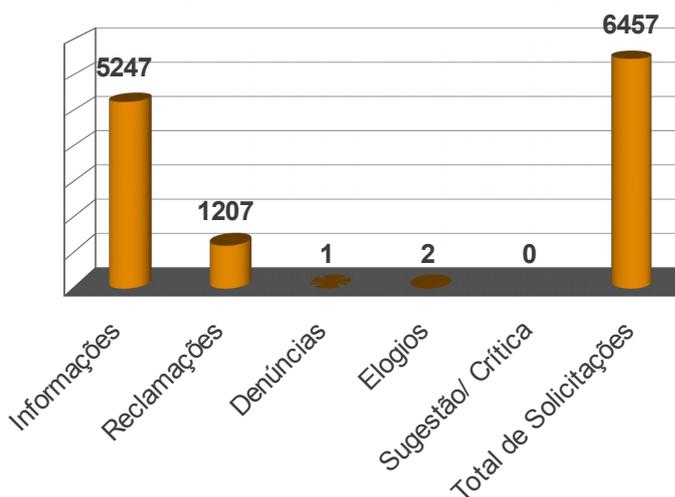
Obs₁: Houve registro de 4 (quatro) processos (03146030/2022, 03058476/2022, 01850245/2022 e 02887959/2022)

Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada em 08/03/2022

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

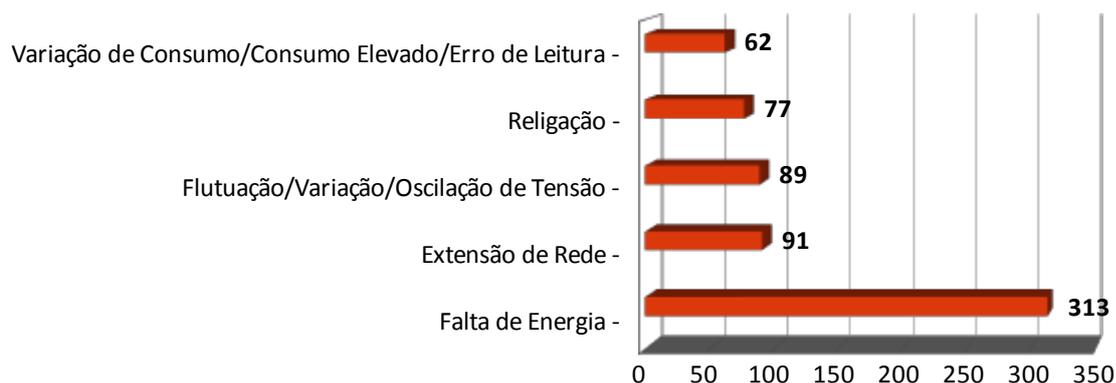
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 6.457 solicitações, 1.207 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/2022)



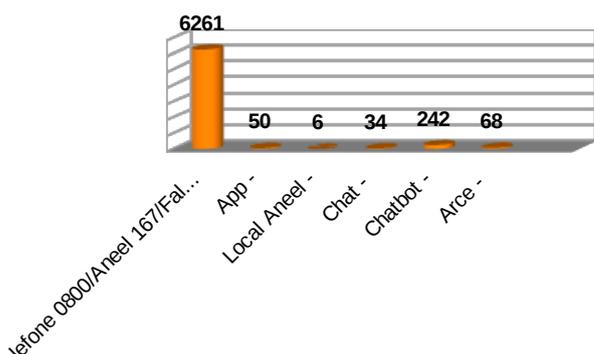
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia* (313), *Extensão de rede* (91), *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão* (89), *Religação* (77) e *Variação de consumo* (62), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

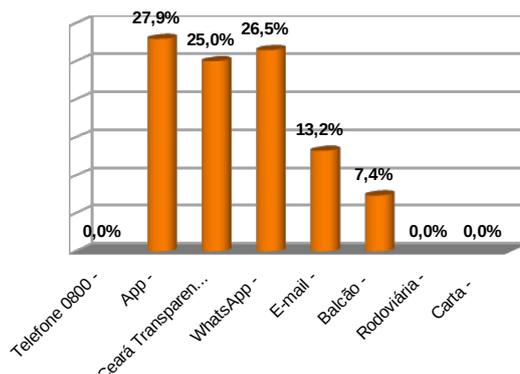


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 6.261 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (MARÇO/2022)

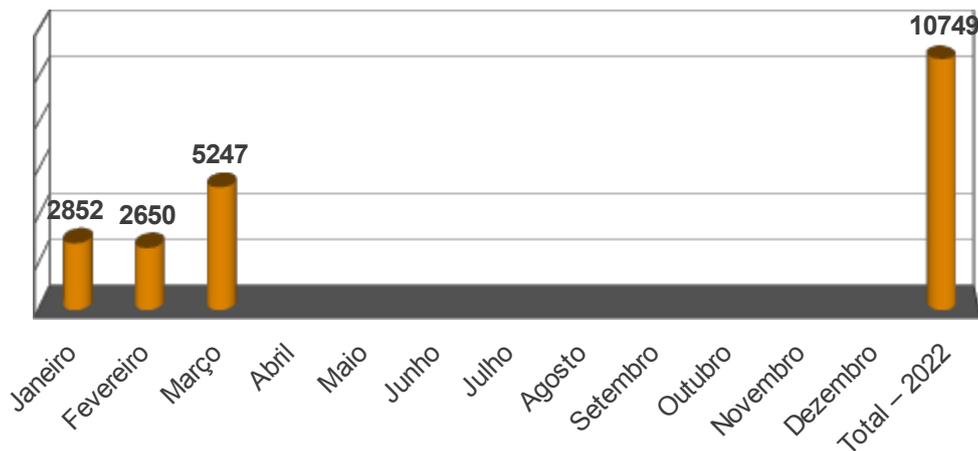


FORMA DE CONTATO ARCE (MARÇO/2022)

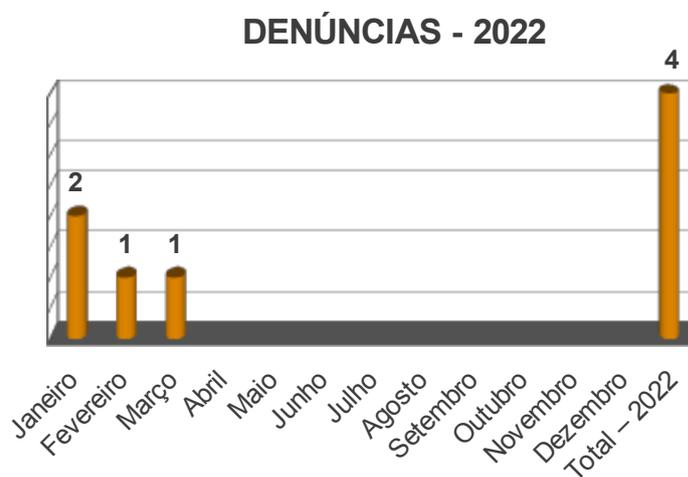


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

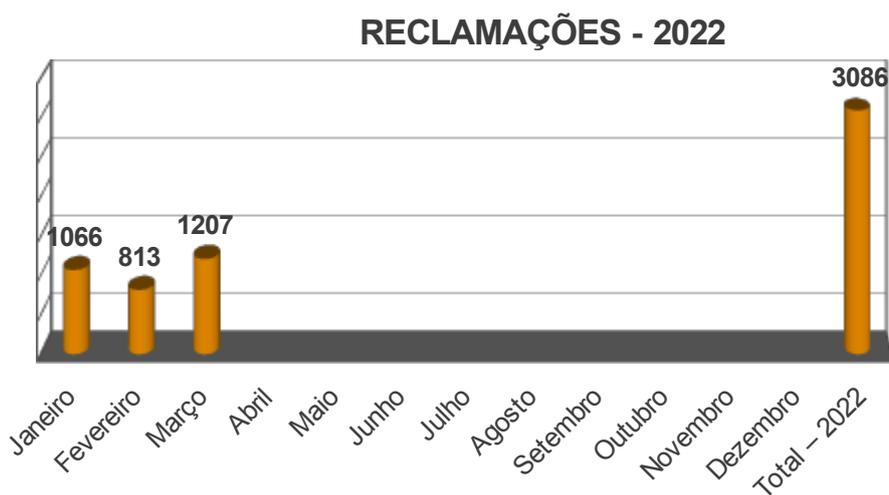
INFORMAÇÕES - 2022



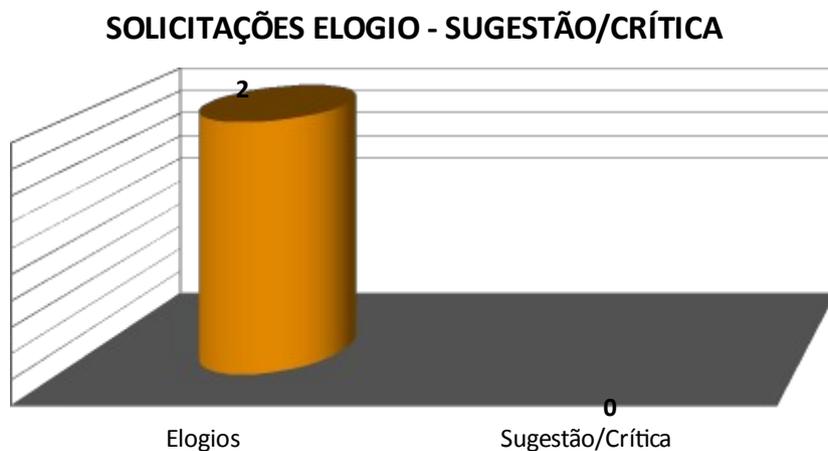
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



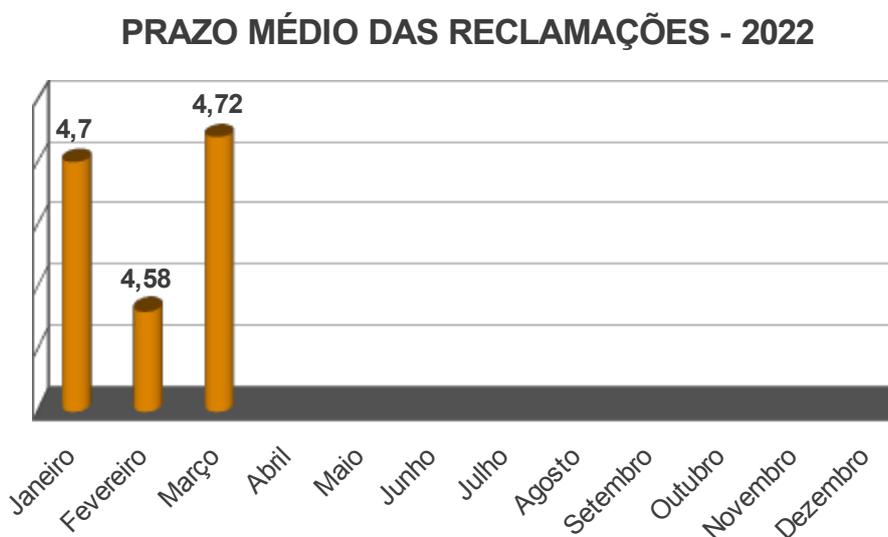
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve 2 (dois) registros 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 **março 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 | 237 |
| Informações | 189 |
| Reclamações | 48 |
| Denúncias | 0 |
| Elogios | 0 |
| Consulta | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁ | 37 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 239 |
| Informações Finalizadas | 189 |
| Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados | 50 |
| Total de processos em tramitação | 32 |
| Processos Abertos | 1 |
| Processos Arquivados | 1 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 34 |
| Improcedente | 6 |
| Outros/Não se aplica | 10 |
| Total de Mediações | 1 |

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 11 (onze) reclamações registradas no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

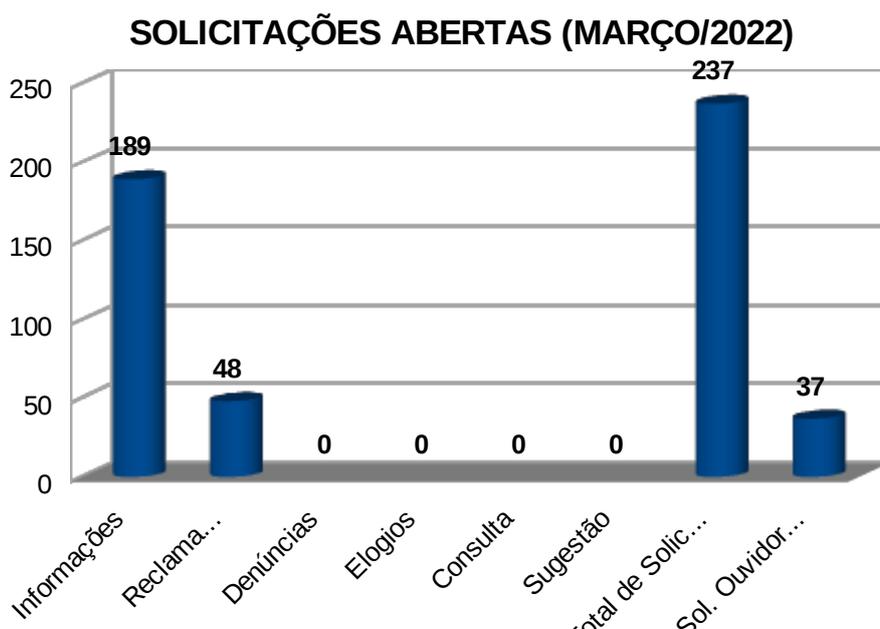
Obs₂: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência desse relatório (02600382/2022)

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

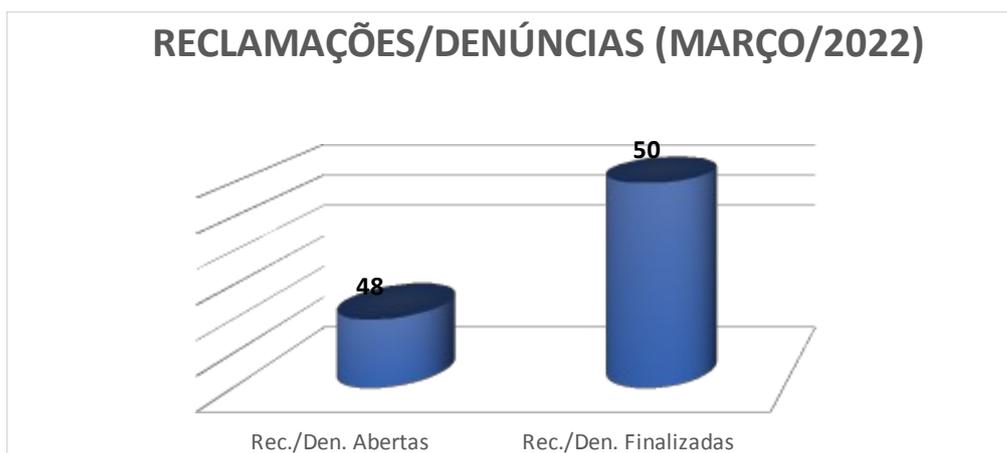
Obs₄: Houve 1 (uma) mediação realizada no mês de referência desse relatório em 03/03/22.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

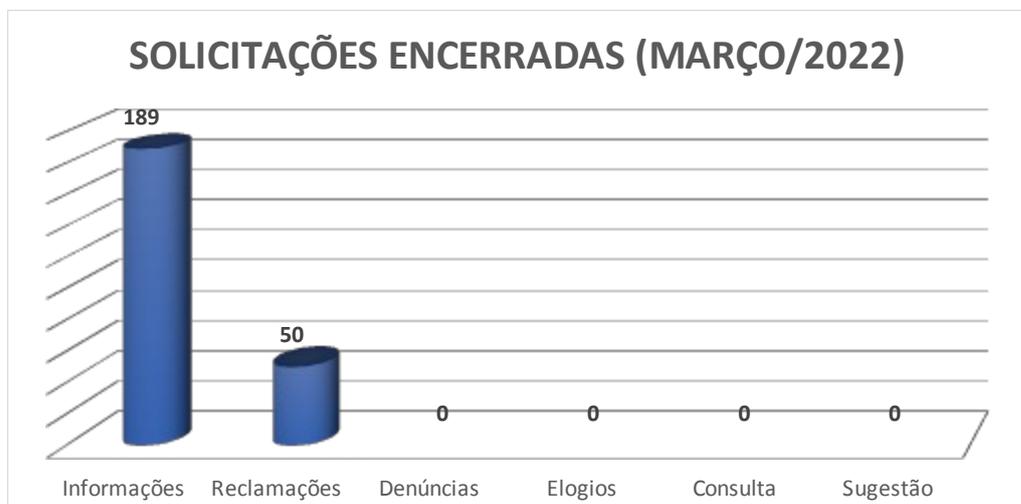
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 237 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 48 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elógio, das quais 37 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 48 reclamações/denúncias foram registradas e 50 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

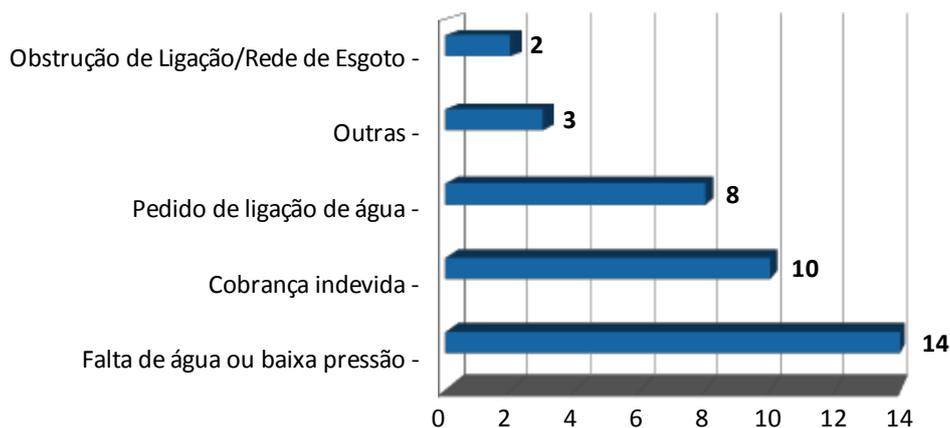


Solicitações encerradas:



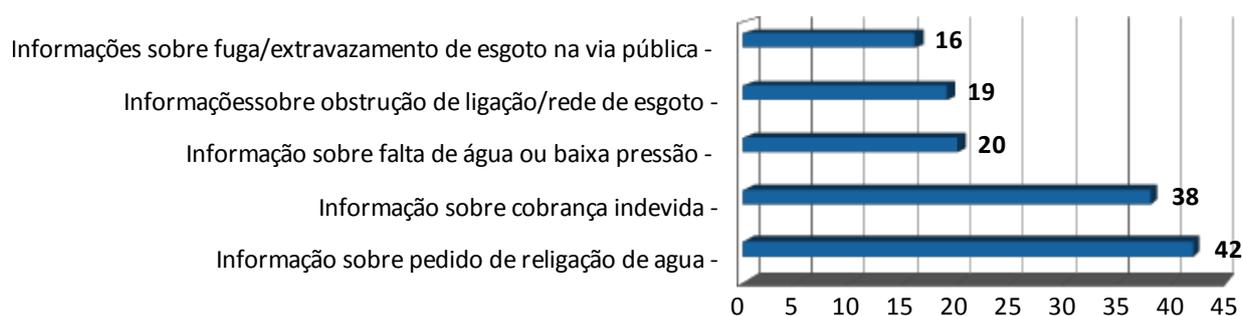
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (14)*, *Cobrança indevida (10)*, *Pedido de ligação de água (8)*, *Outras (3)* e *Obstrução de Ligação (2)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

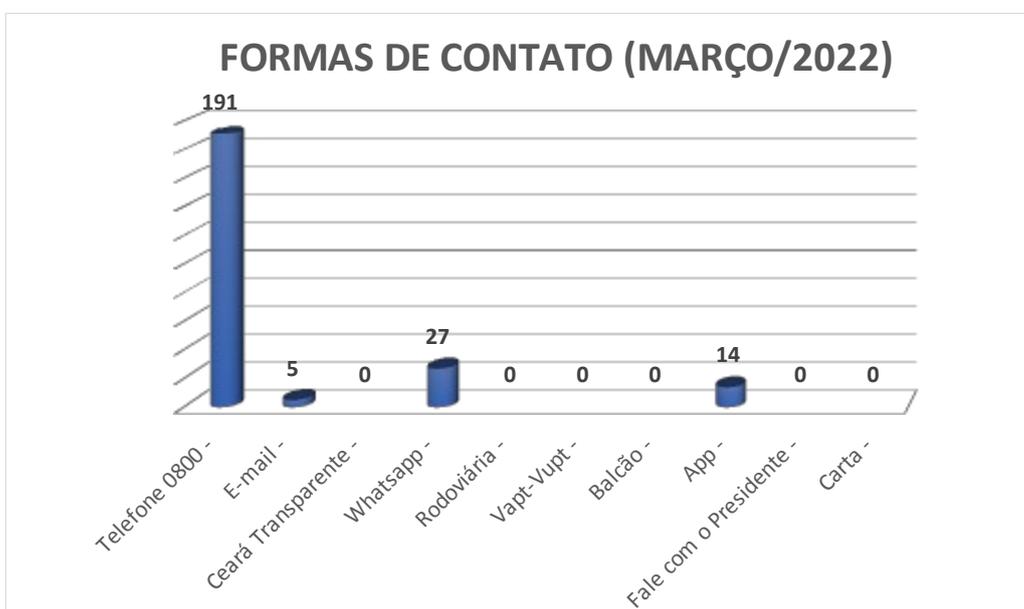


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre pedido de religação de água (42)* *Informação sobre cobrança indevida (38)*, *Informação sobre falta de água e baixa pressão (20)*, *Informação sobre obstrução de ligação (19)* e *Informações sobre fuga/extravazamento de esgoto (16)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

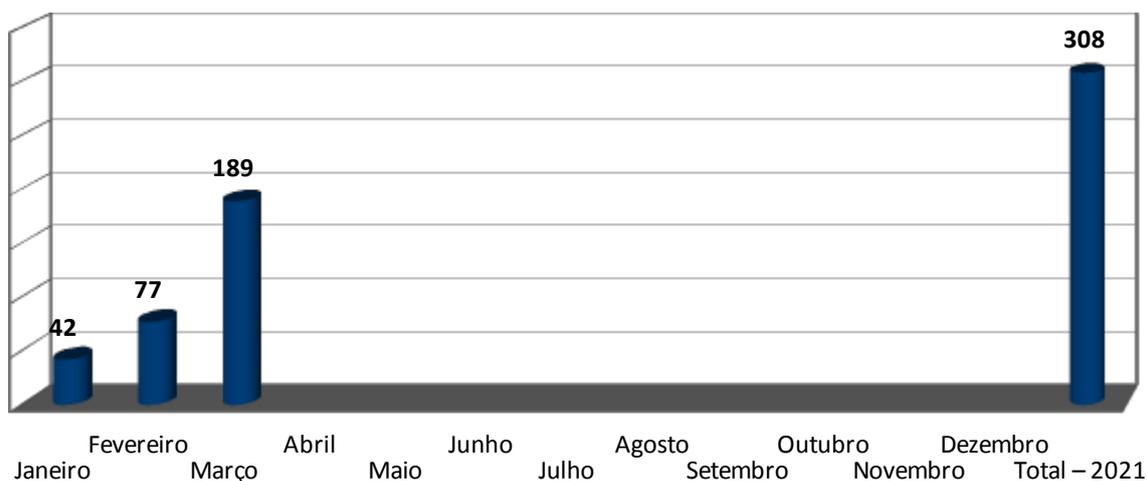


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 191 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



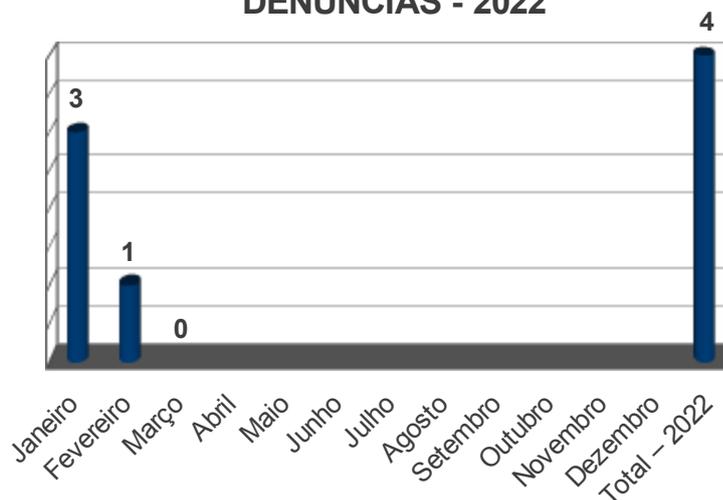
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma evolução de aproximadamente 145% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2022

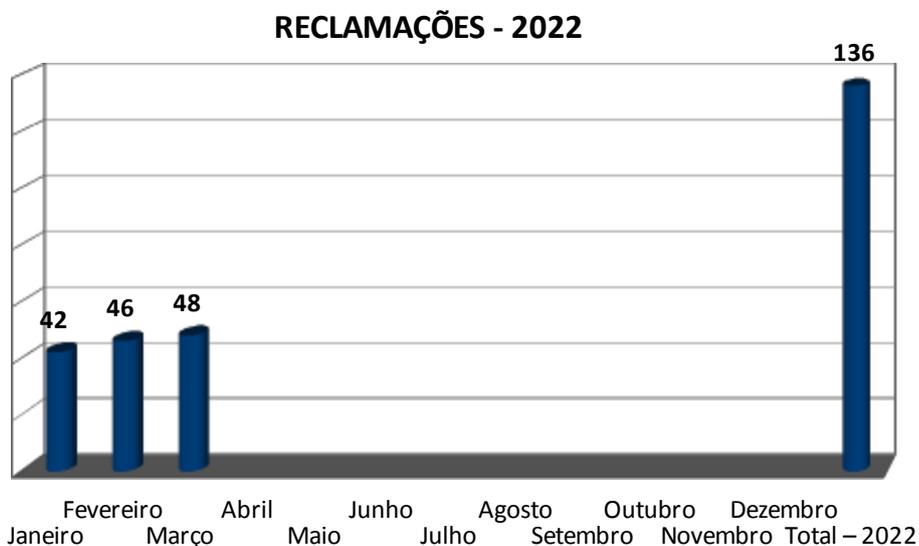


Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

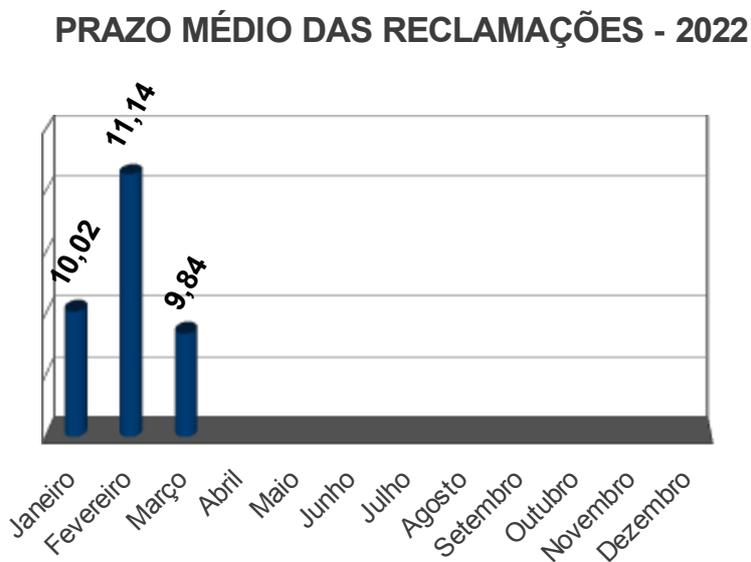
DENÚNCIAS - 2022



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 4% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

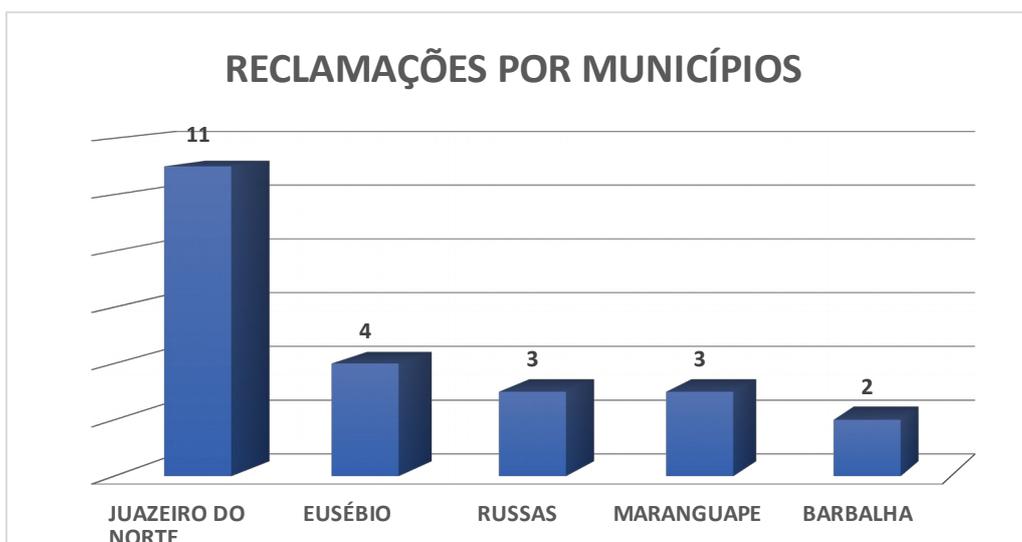
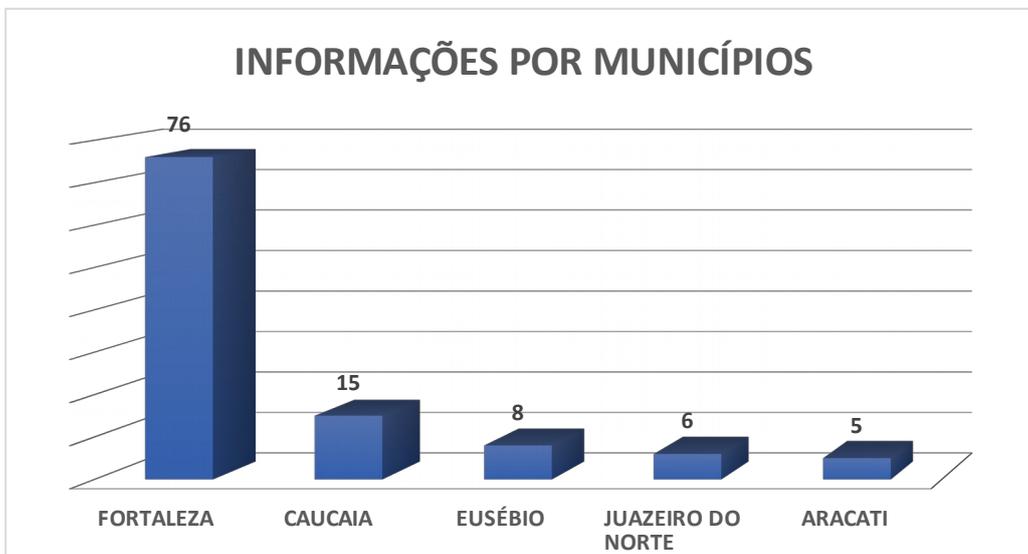


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,33 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 **março 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

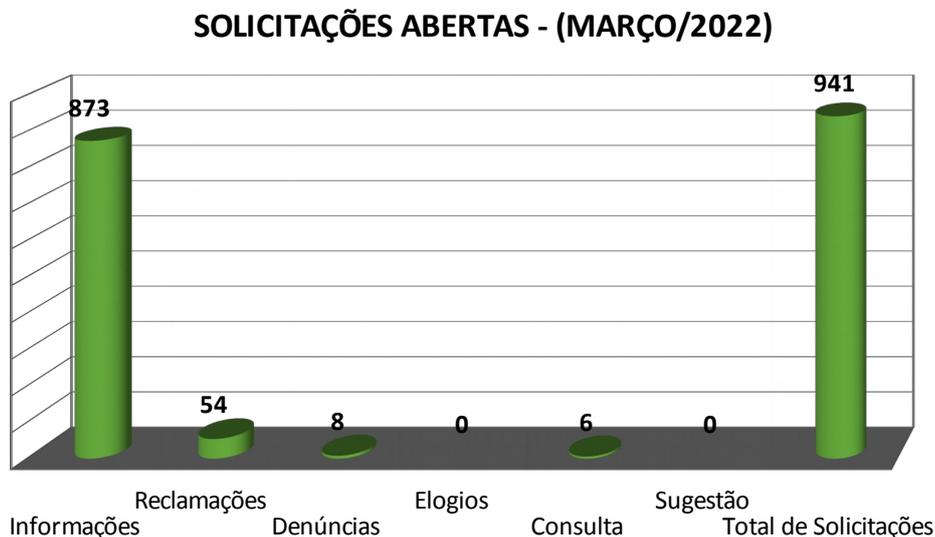
| | |
|--|------------|
| Total de Solicitações Abertas | 941 |
| Informações | 873 |
| Reclamações | 54 |
| Denúncias | 8 |
| Elogios | 0 |
| Consulta | 6 |
| Sugestão | 0 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 927 |
| Informações Finalizadas | 873 |
| Reclamações Finalizadas | 45 |
| Denúncias Finalizadas | 3 |
| Consultas Finalizadas | 6 |
| Elogio | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 6 |
| Improcedente | 2 |
| Outros/Não se aplica | 37 |

Fonte: SOA e SISDO

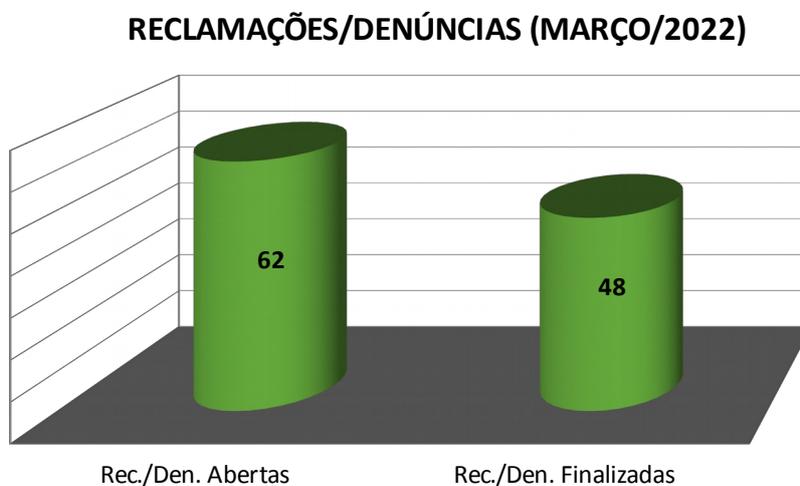
Obs: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 941 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 54 se converteram em reclamações.

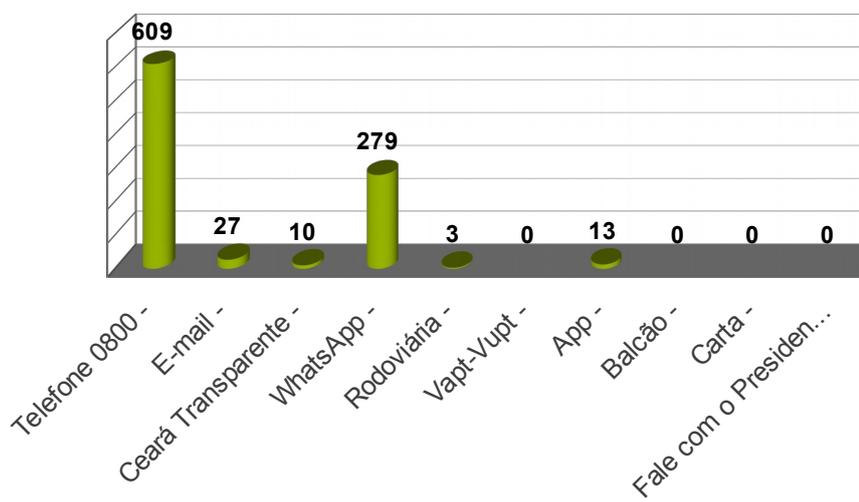


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 62 Reclamação/Denúncia foram registradas em março, 48 foram finalizadas nesse mesmo período.



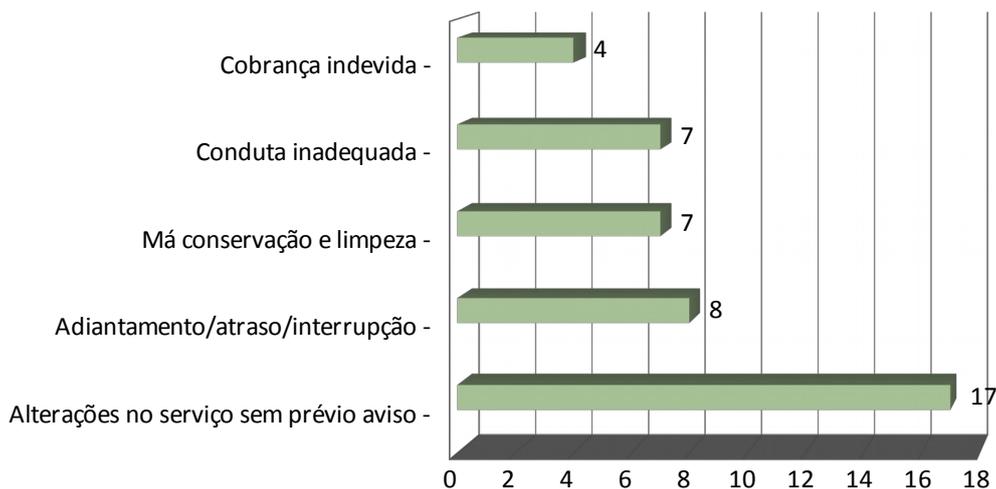
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em março foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2022)



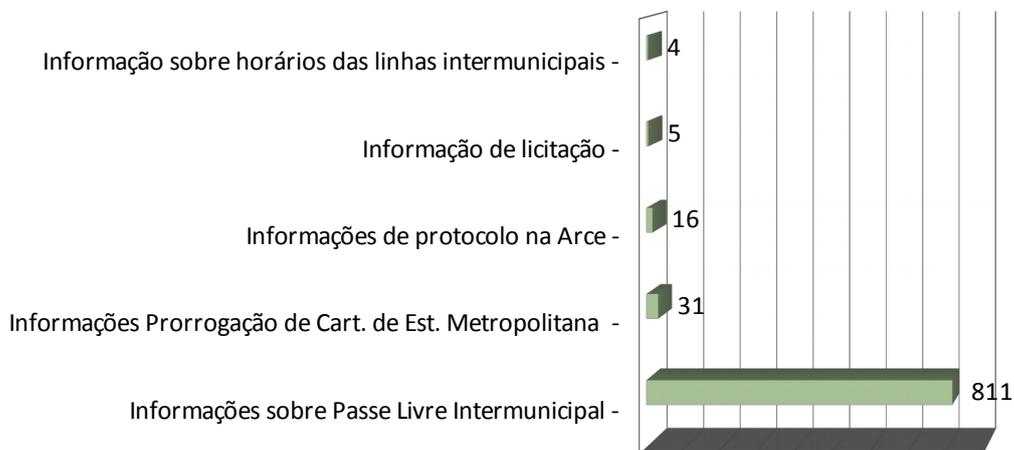
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em março de 2022.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



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

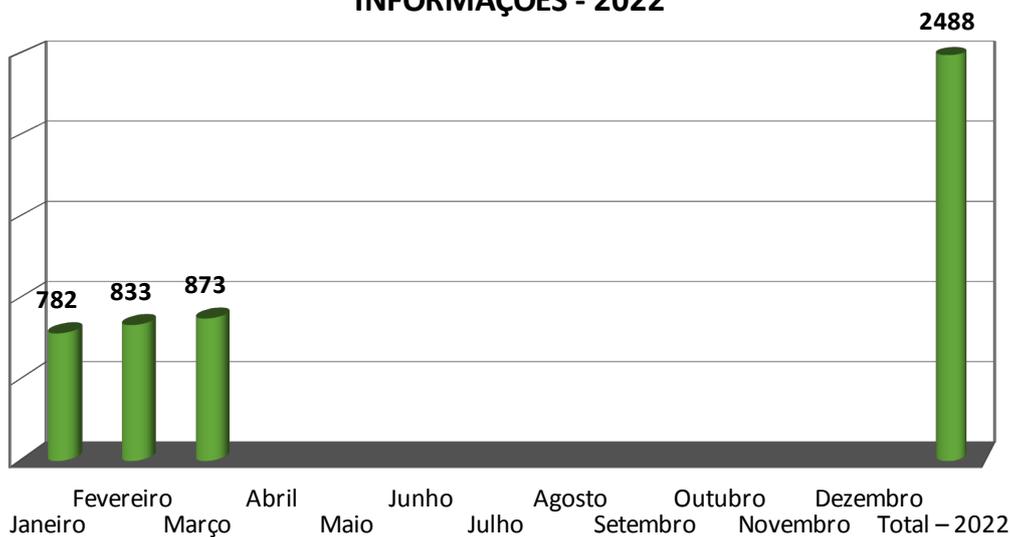
TOP 5 INFORMAÇÕES



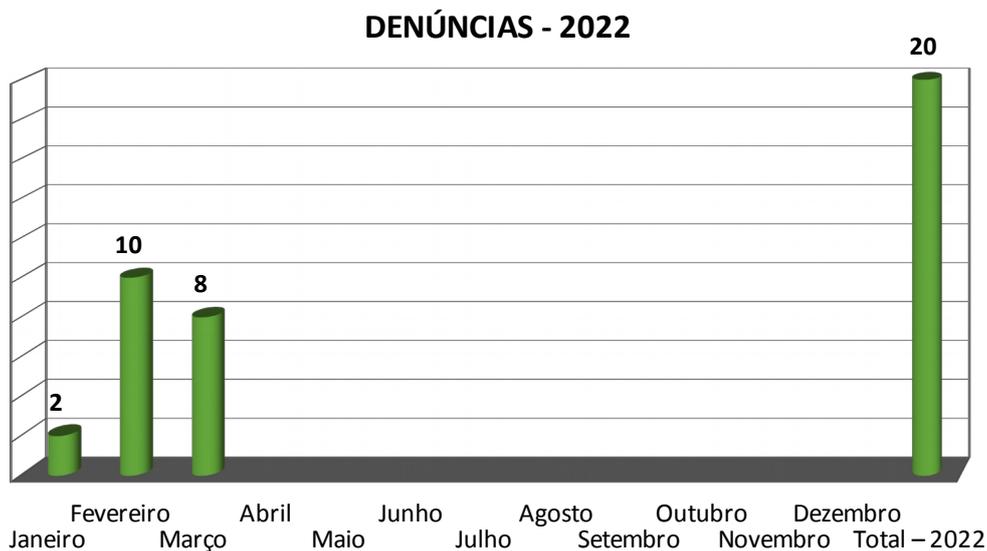
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 873 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2022



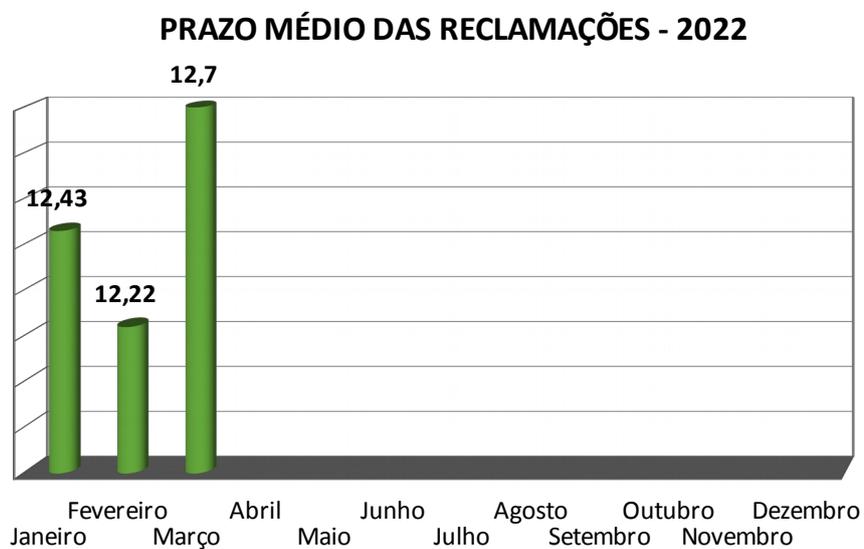
No mês de referência deste relatório registramos 8 ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 54 ocorrências

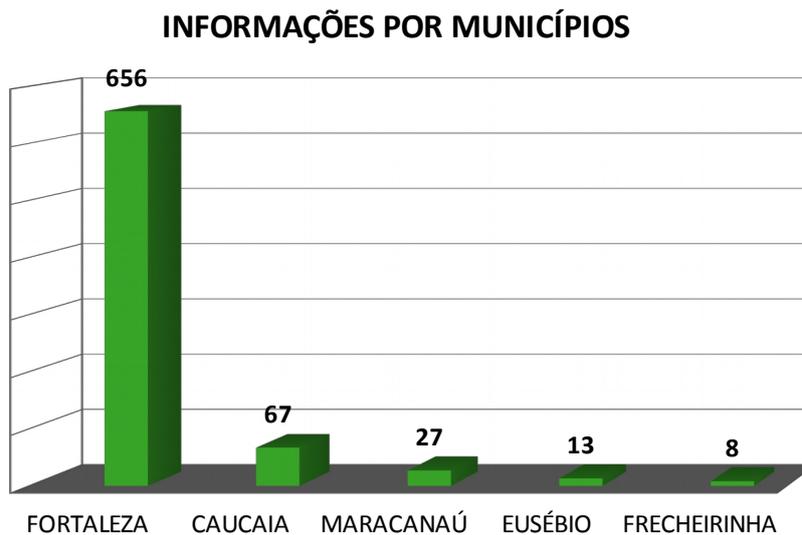


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

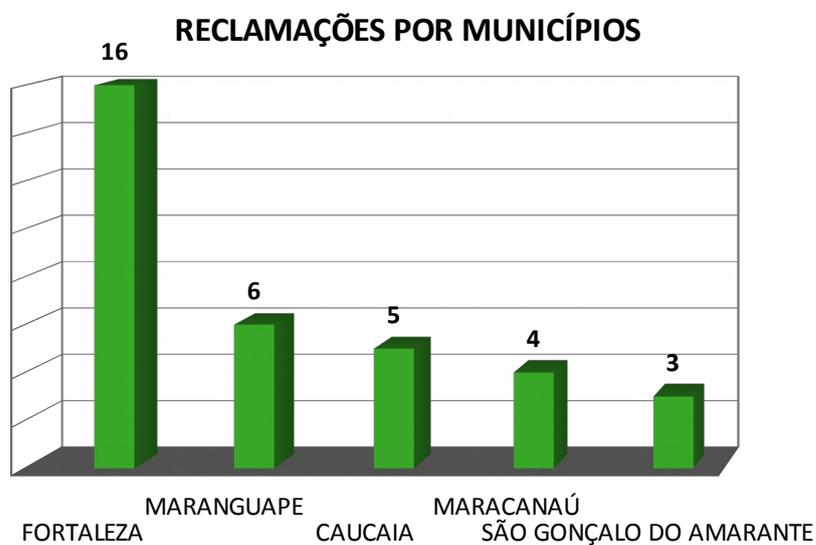


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,45 DIAS

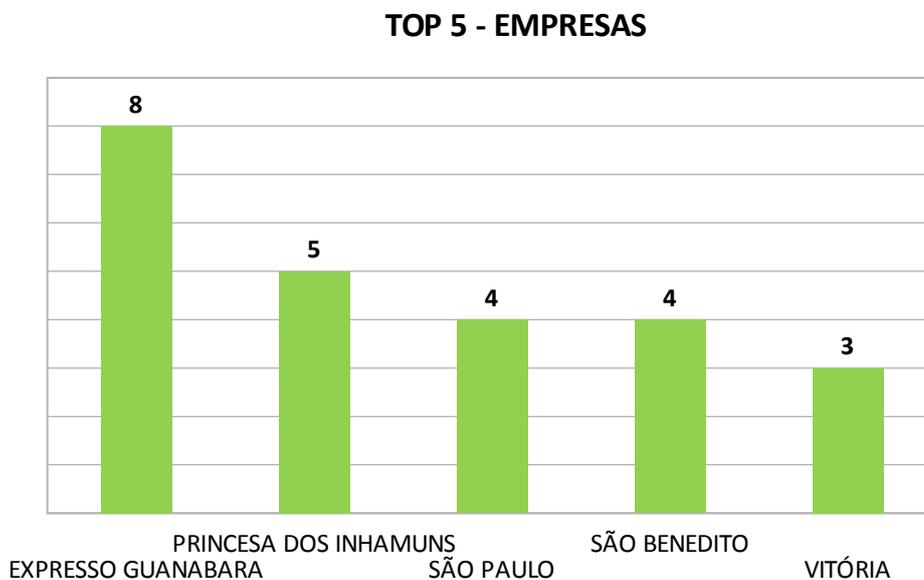
Principais informações e reclamações por municípios:



Principais reclamações por municípios:



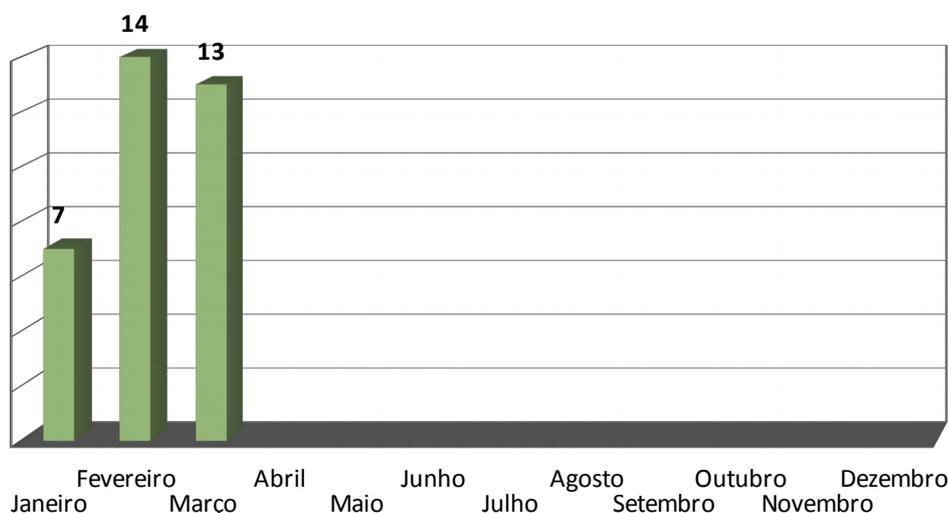
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em março 2022.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 13 (treze) 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 “*Prestação irregular do serviço*”, 3 solicitações sobre “*Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso*”, 3 solicitações “*Retirada de Horários e Linhas*”, 1 solicitação sobre “*Cobrança Indevida*”, 1 solicitação sobre “*Tarifas Intermunicipais*” e 1 solicitação sobre “*Má Conservação e Limpeza*”)

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR 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 |
|------------------|-------------------|----------------|-----------------------|---------------------------------------|
| 23/02/22 | 14/03/22 | 244636 | Via Metro | Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso |
| 10/03/22 | 15/03/22 | 245303 | Cootrape | Tarifas Intermunicipais |
| 14/03/22 | 16/03/22 | 245411 | Arce | Prestação Irregular do Serviço |
| 07/03/22 | 23/03/22 | 245071 | Arce | Cobrança Indevida |
| 10/03/22 | 23/03/22 | 245284 | Princesa dos Inhamuns | Adiantamento/Atraso/Interrupção |
| 24/03/22 | 30/03/22 | 245856 | Arce | 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 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

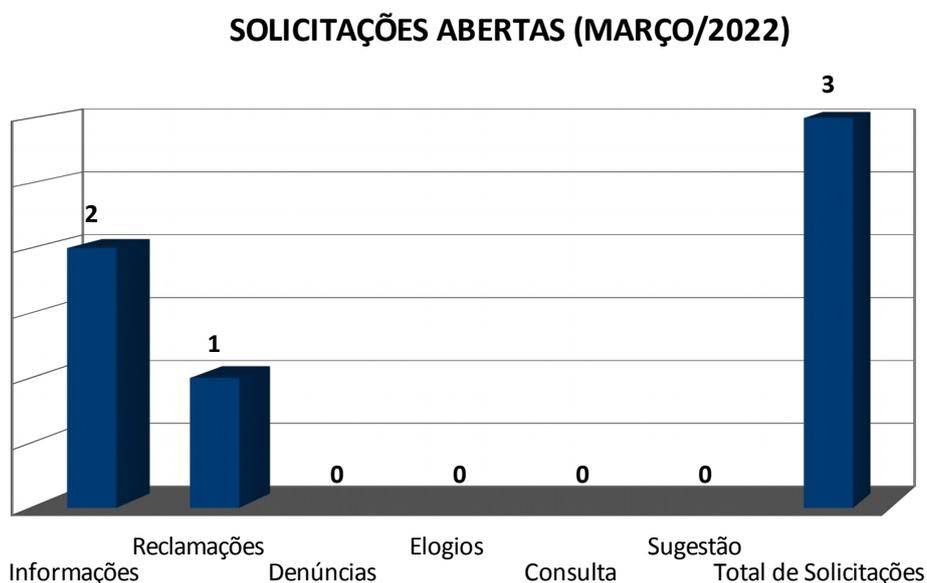
| | |
|--|----------|
| Total de Solicitações Abertas | 3 |
| Informações | 2 |
| Reclamações | 1 |
| Denúncia | 0 |
| Elogios | 0 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 3 |
| Informações Finalizadas | 2 |
| Reclamações Finalizadas | 1 |
| Denúncias Finalizadas | 0 |
| Total de processos em tramitação | 0 |
| Processos Abertos | 0 |
| Processos Arquivados | 0 |
| Resultados das Solicitações: | |
| Procedente | 1 |
| Improcedente | 0 |
| Outros/Não se aplica | 0 |

Fonte: SOA e SISCDO.

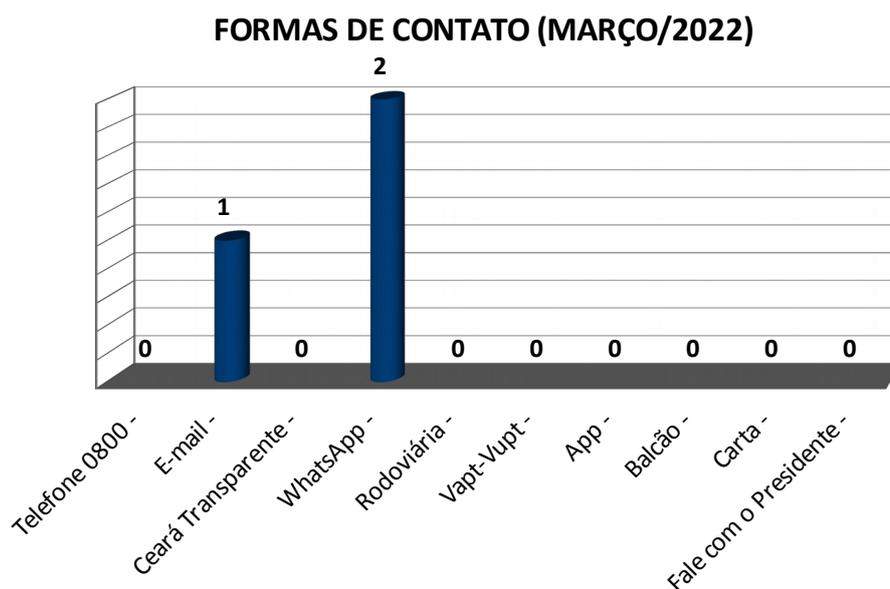
Obs: Não houve registro de processos

5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, foram registradas 1 reclamação e 2 informações no que diz respeito a Gás Canalizado.

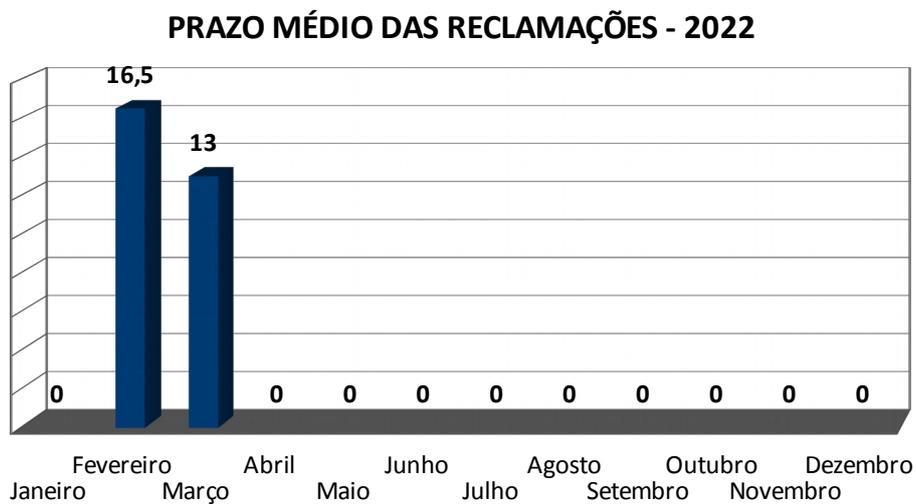


A forma de contato predominante dos usuários da área de gás canalizado em março foi o Whatsapp e E-mail.



Vê-se no

gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 9,83 DIAS

6. CONCLUSÃO

A situação excepcional de pandemia que ainda estamos passando, apesar de já ter melhorado, 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 anterior (2021). No ano vigente (2022) os números começaram a voltar a patamares observados antes da pandemia (2019), todavia para algumas áreas as quantidades estão mais elevadas.

Na área de energia elétrica, no mês de março ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar temos “Extensão de Rede” seguido de “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão”. No que se refere às reclamações mais demandadas, a Ouvidoria vem tratando o assunto 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 05 dias.

Na área de saneamento básico no mês de março realizamos uma reunião de mediação e registramos 1 (um) processo. 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 10,33 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Eusébio ficou em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de março. 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” impulsionaram a alta das solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 873 solicitações de informações, 811 foram relativas ao Passe Livre. O mês de março de 2022 foi o mês com mais demandas sobre Passe Livre quando comparado com 2021.

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 março ficou em 12,7 dias. A média no ano de 2022 está em 12,45 dias. Em março tivemos o registro de 1 (um) reclamação na área de gás canalizado.