Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Fortaleza – CE
Março/2023

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, 13 de abril 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 **março 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	**6882**
Informações	5588
Reclamações	1292
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	**96**
Processos Abertos	10
Processos Arquivados	5
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Analisadas como Procedentes	466
Analisadas como Improcedentes	129
Tratadas na Aneel	699
Total de Reuniões	**1**

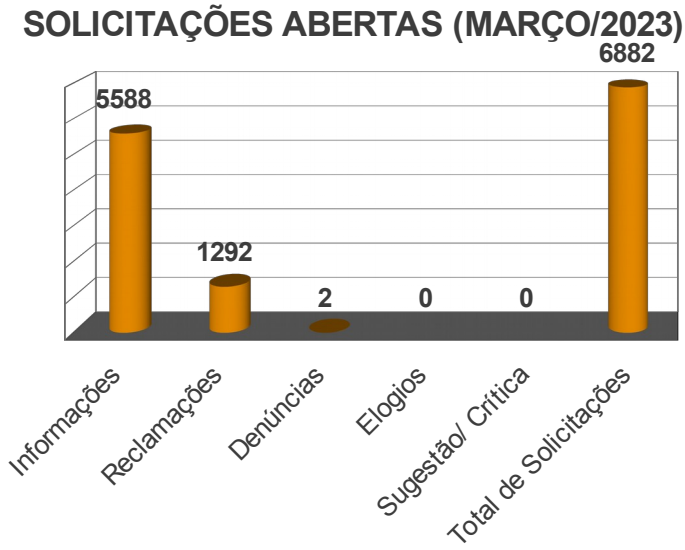
Fonte: SGO, Power BI ANEEL, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

Obs_1: Houve registro de 10 processos no mês de referência deste relatório.

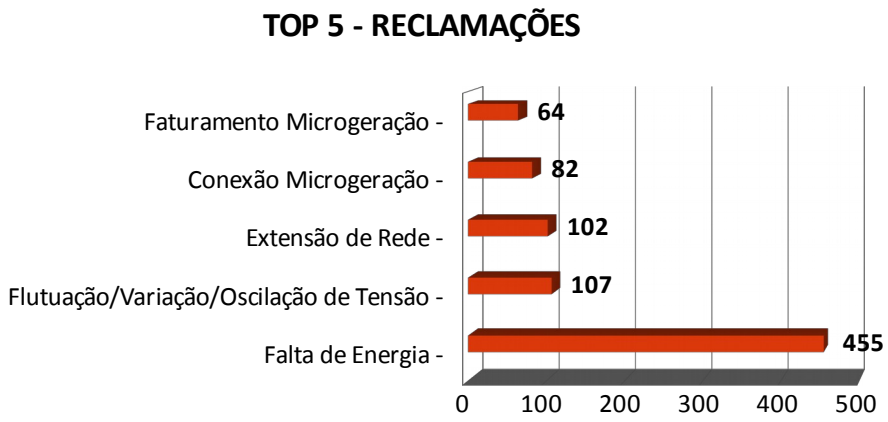
Obs_2: Houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório. Análise das Amostras em 23/03/23.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

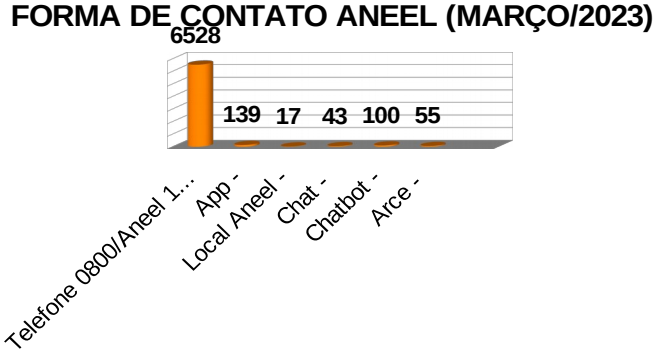
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.588 solicitações, 1.292 se converteram em reclamações.

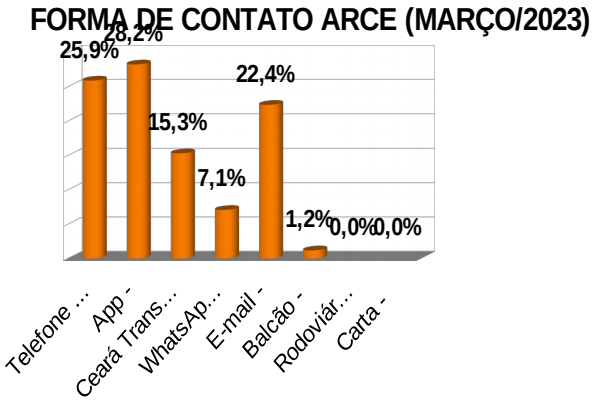


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas *de Falta de energia (455), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (107), Extensão de rede (102), Conexão Microgeração (82), e Faturamento Microgeração (64),* conforme demonstra o gráfico abaixo:

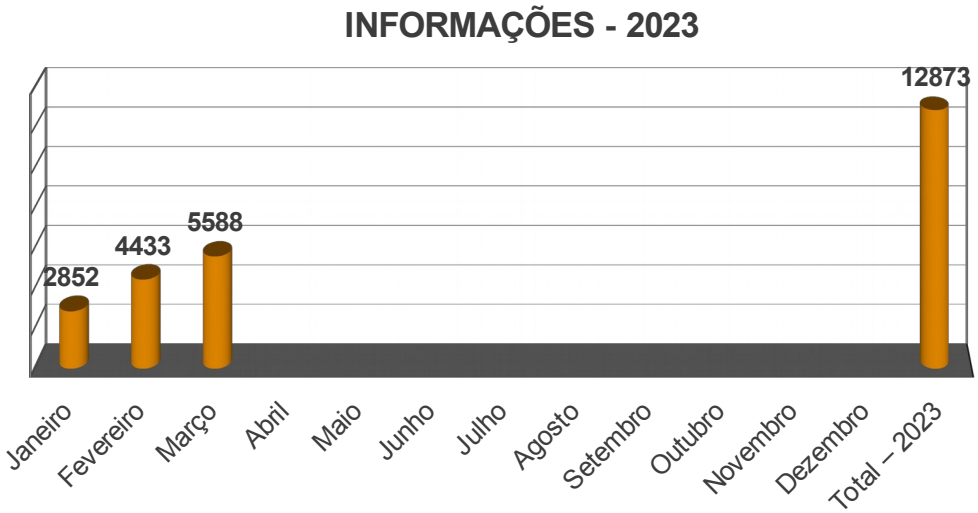


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 6528 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

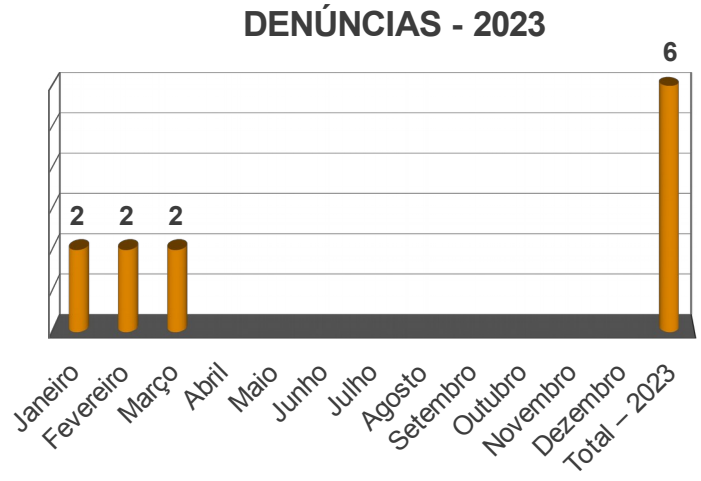




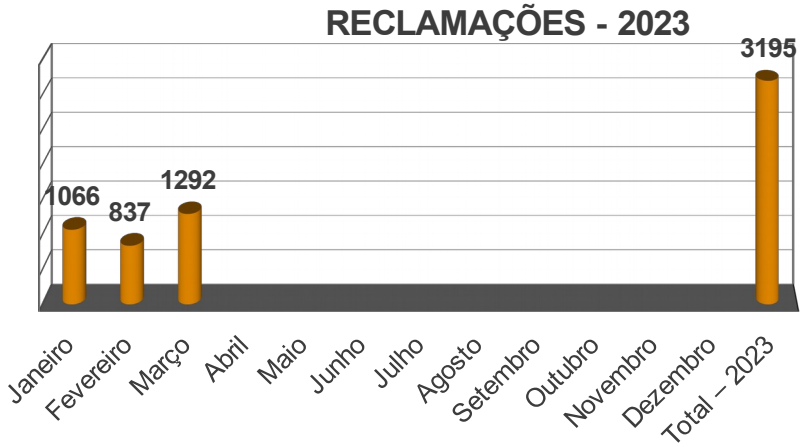
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



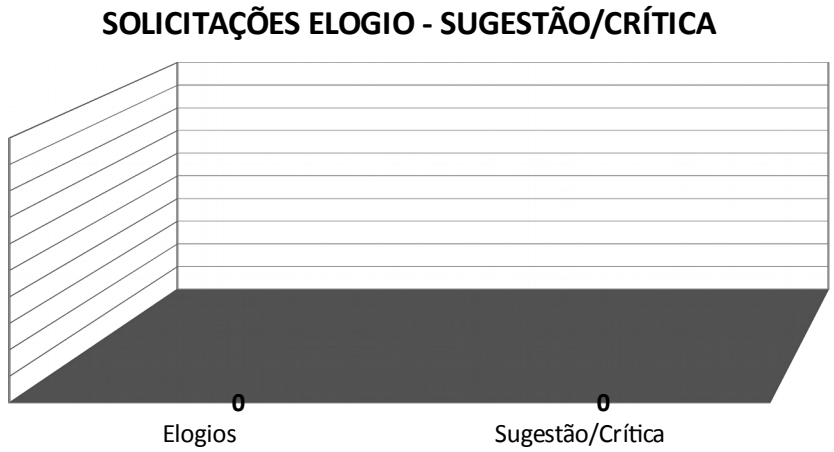
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 2 (duas) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



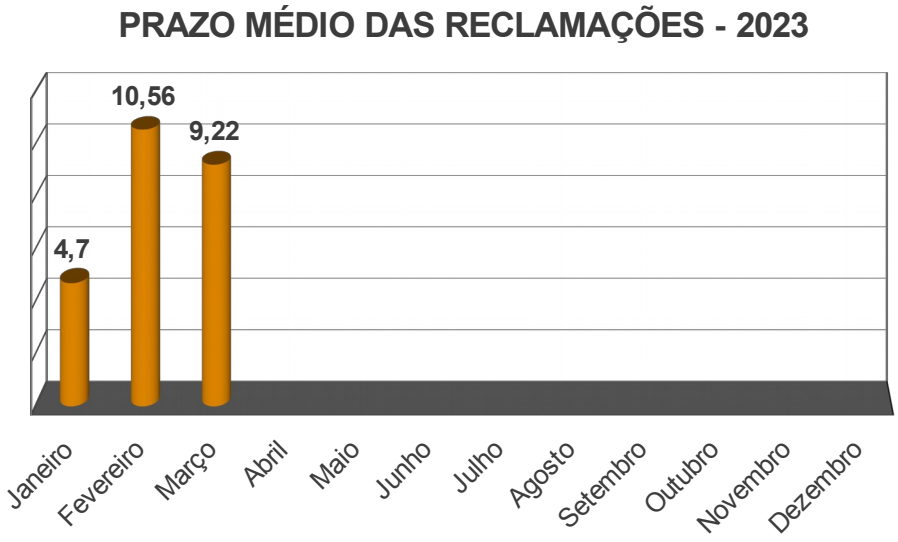
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro 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: 9,22 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 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	**223**
Informações	197
Reclamações	25
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	22
Total de Solicitações Finalizadas	**220**
Informações Finalizadas	197
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	23
Total de processos em tramitação	**32**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	**1**
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	14
Improcedente	5
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	197
Duplicidade	0
Não compete à Arce	4
Cancelado	0
Total de Mediações	**0**

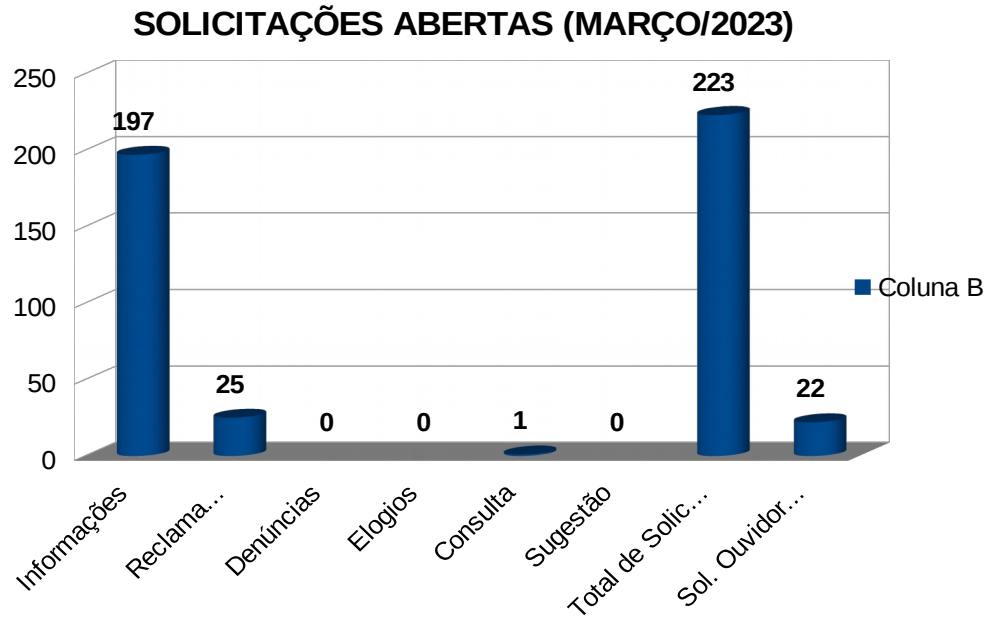
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs$_1$: Não Houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

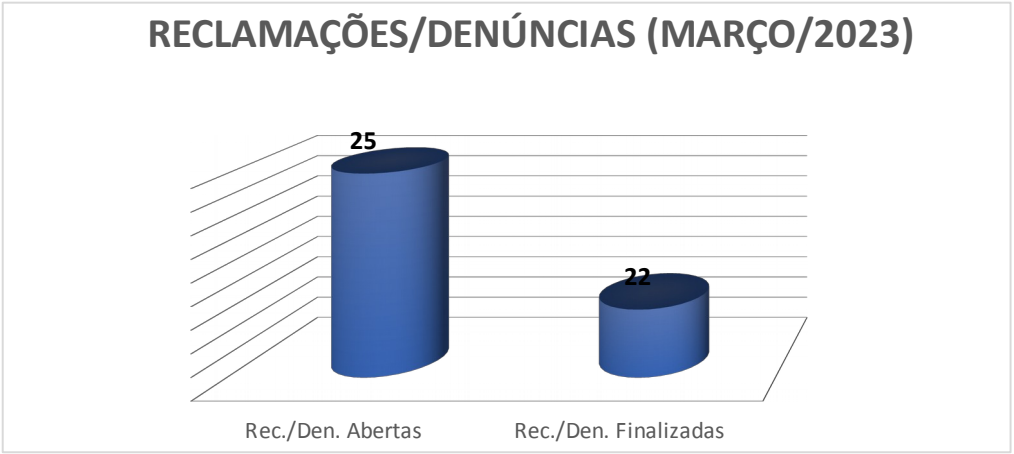
Obs$_2$: Houve reunião no mês de referência desse relatório. Quadrimestral com a CSB em 02/03/23 e Cagece em 02/03/23.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

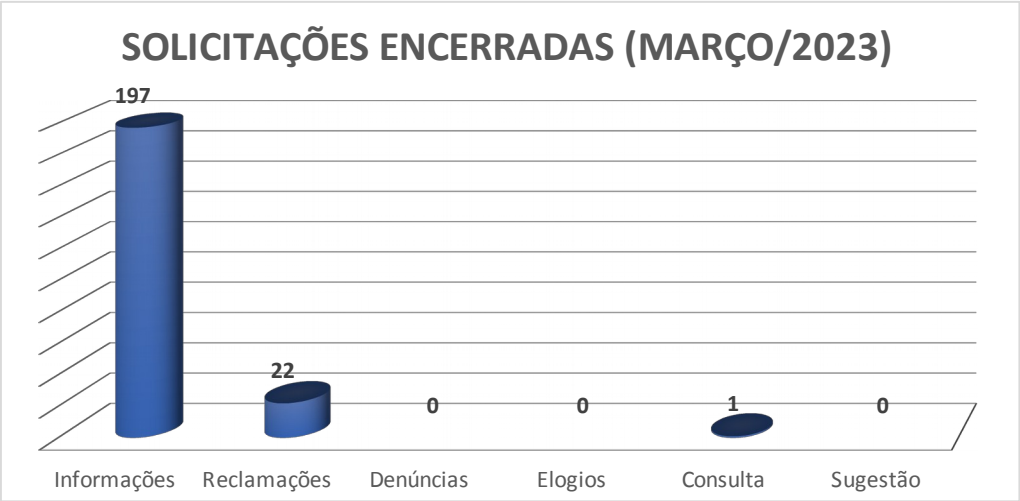
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 223 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 26 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 22 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



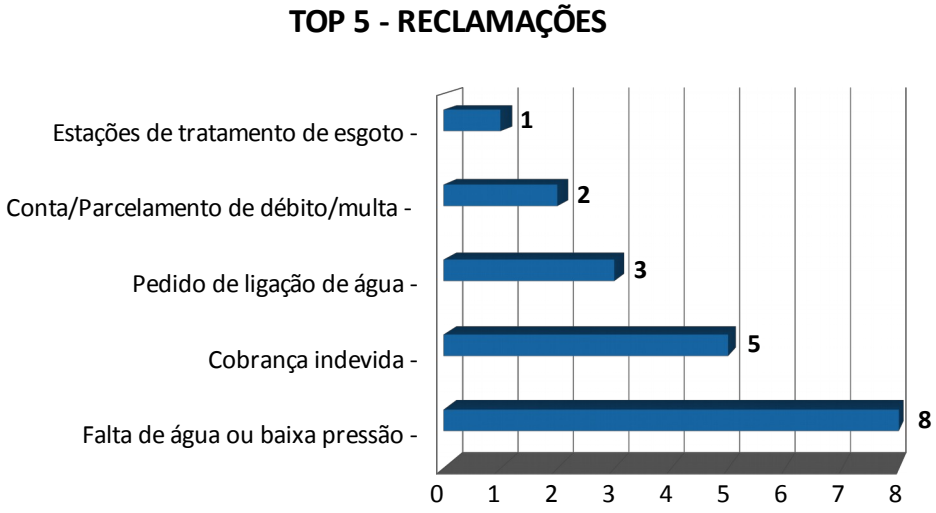
Vê-se no gráfico a seguir que 25 reclamações/denúncias foram registradas e 22 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



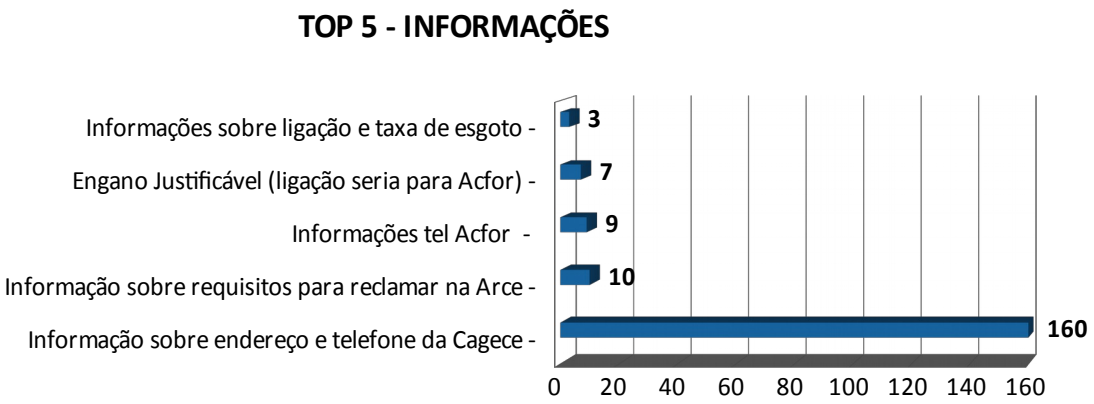
Solicitações encerradas:



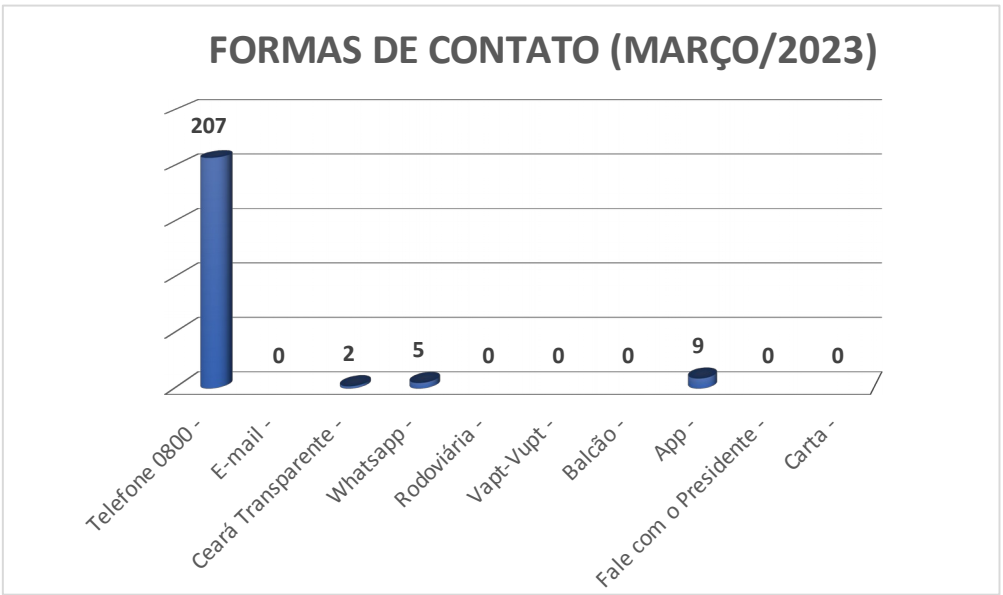
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (8), Cobrança indevida (5), Pedido de ligação de água (3), Conta/Parcelamento de débito/ Multa (2) e Estação de tratamento de esgoto (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:



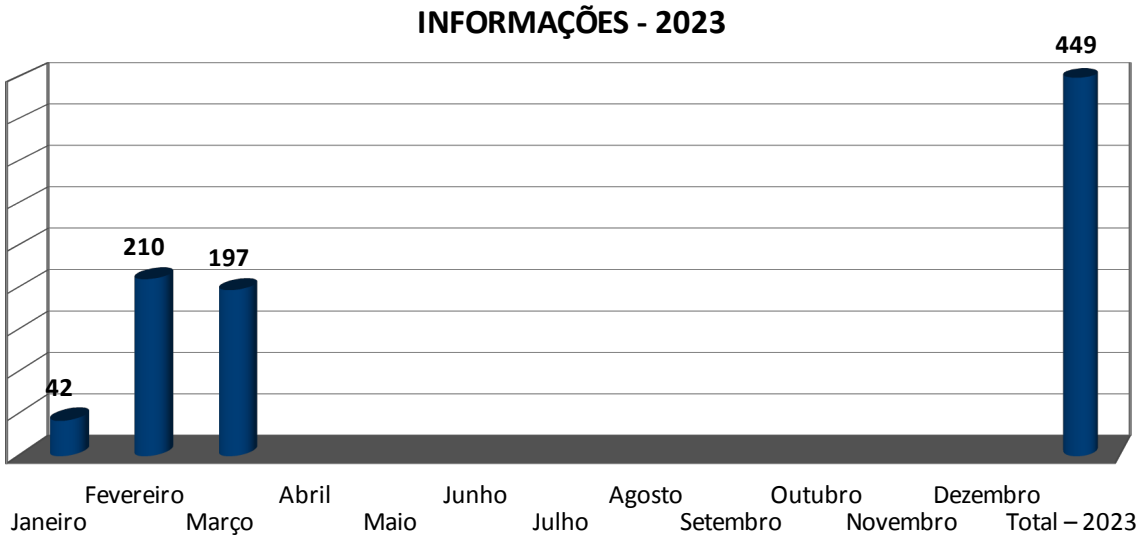
Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informação sobre endereço e telefone da cagece (160), Informação sobre requisitos para reclamar na Arce (10), Informações tel Acfor (9), Informações engano justificável (ligação seria para Acfor) (7) e Informações sobre ligação e taxa de esgoto (3), conforme dispõe o gráfico abaixo:



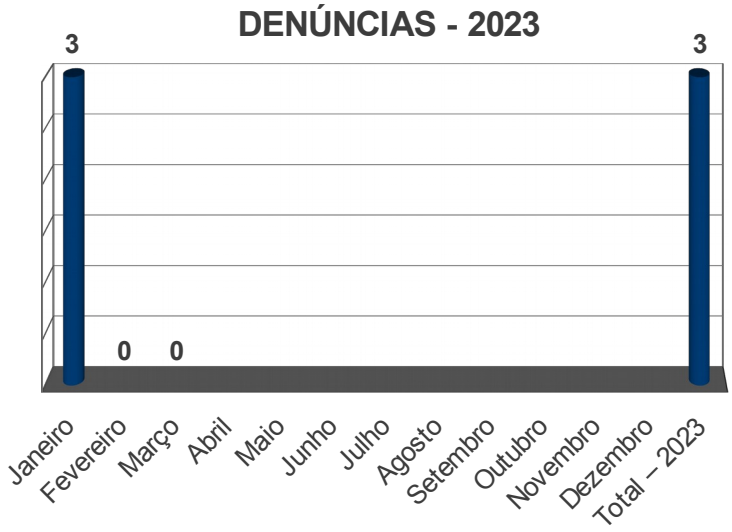
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o telefone. Nesse período, 207 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



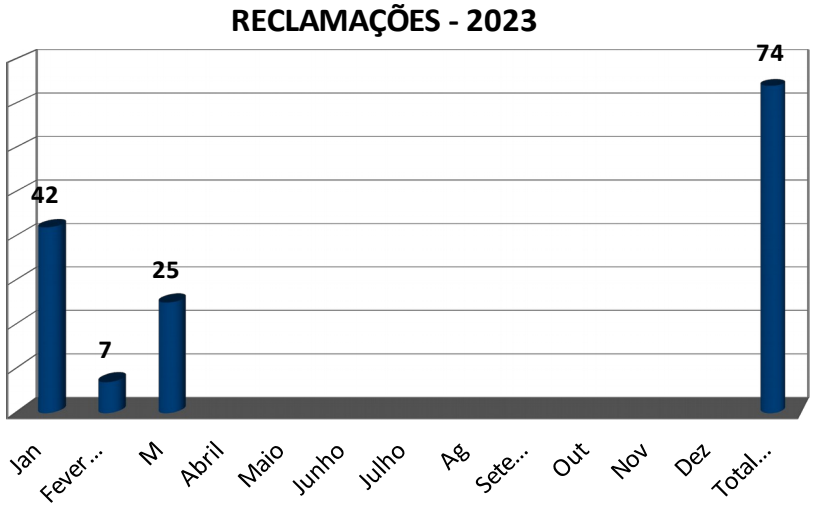
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente -7% no número de informações se comparado com o mês anterior.



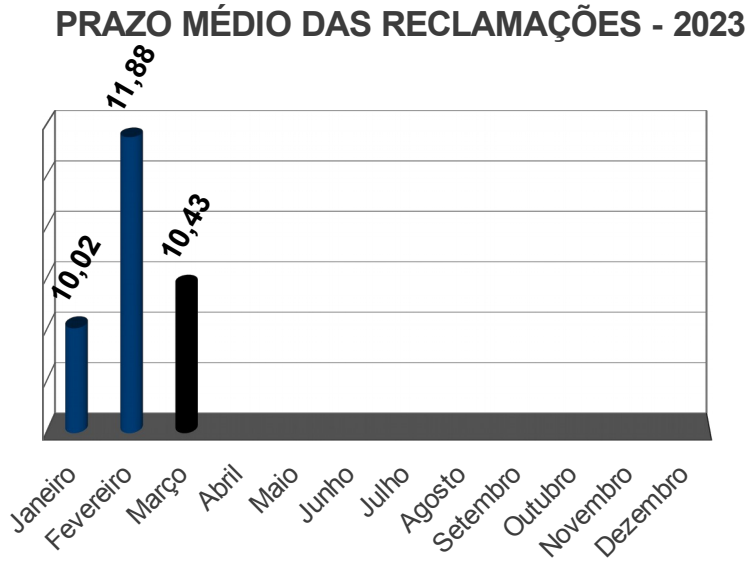
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 72% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

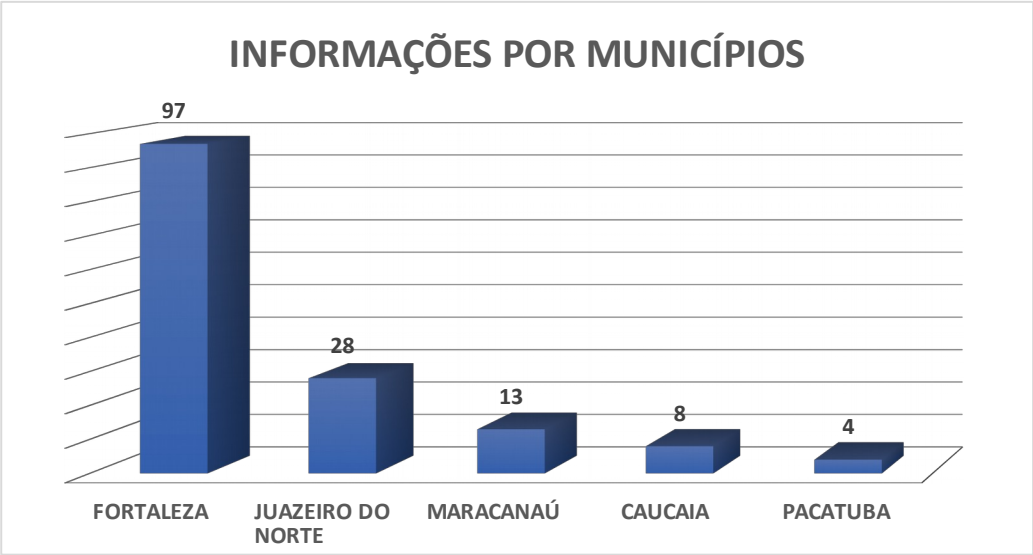


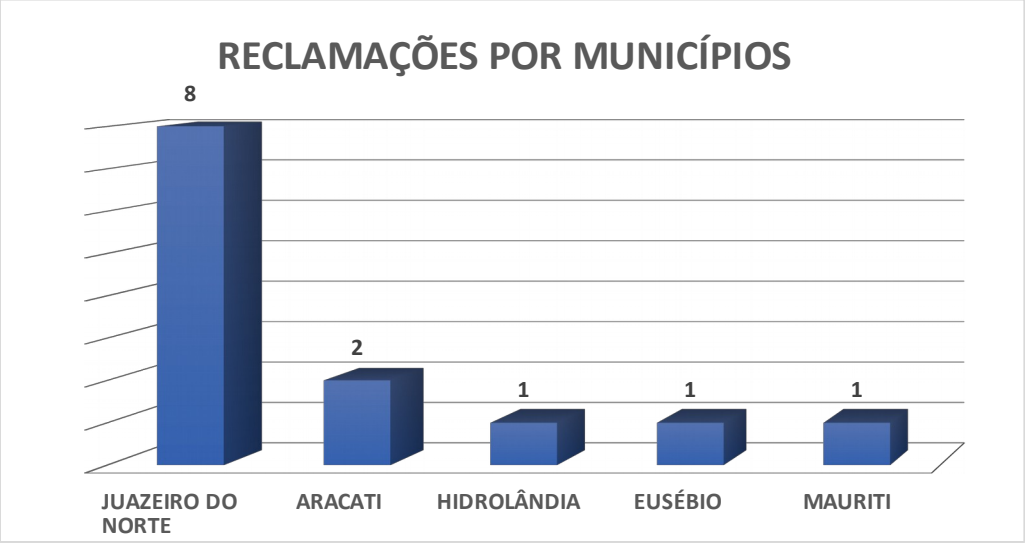
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,43 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 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	**1987**
Informações	1945
Reclamações	34
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	5
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	**1980**
Informações Finalizadas	1945
Reclamações Finalizadas	27
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	4
Elogio	0
Sugestão	1
Total de processos em tramitação	**11**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	16
Improcedente	1
Procedente em Parte	9
Outros/Não se aplicam	6
Duplicidade	0
Não compete à Arce	2
Cancelado	1

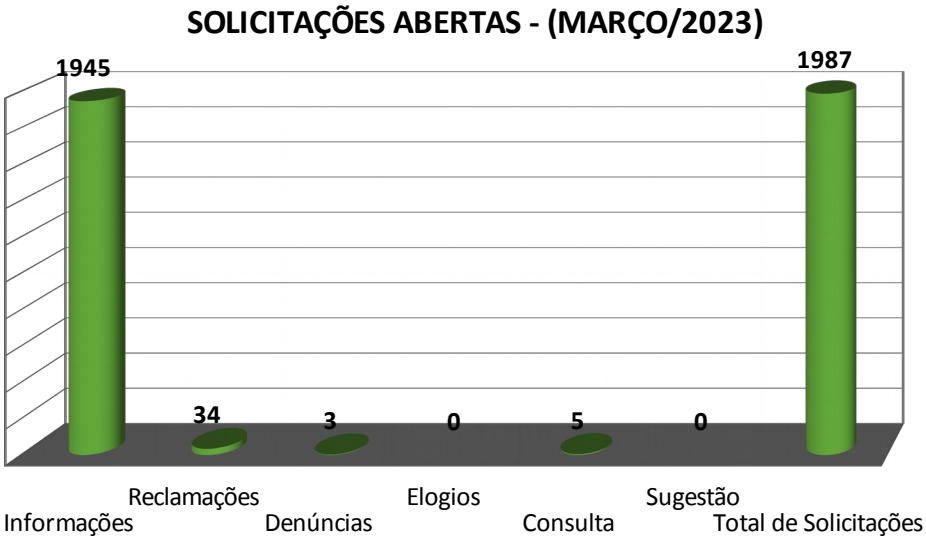
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs$_1$: Sem registro de processos

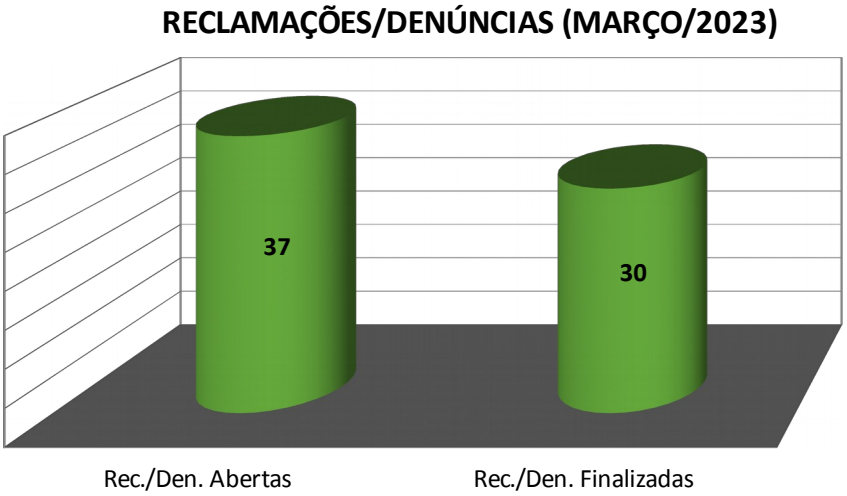
Obs$_2$: Houve reunião no mês de referência desse relatório. Quadrimestral com a CTR em 02/03/23.

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

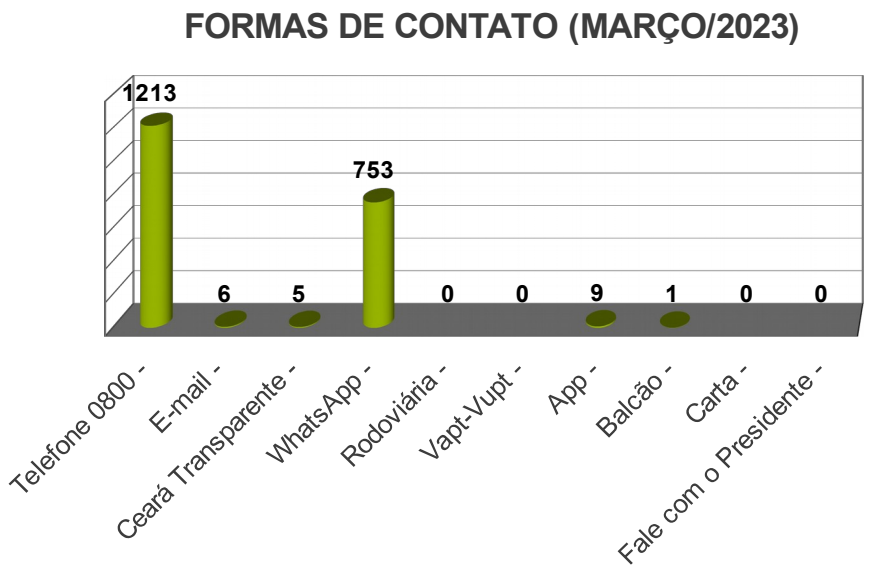
Das 1987 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 34 se converteram em reclamações.



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 37 Reclamação/Denúncia foram registradas em fevereiro, 30 foram finalizadas nesse mesmo período.

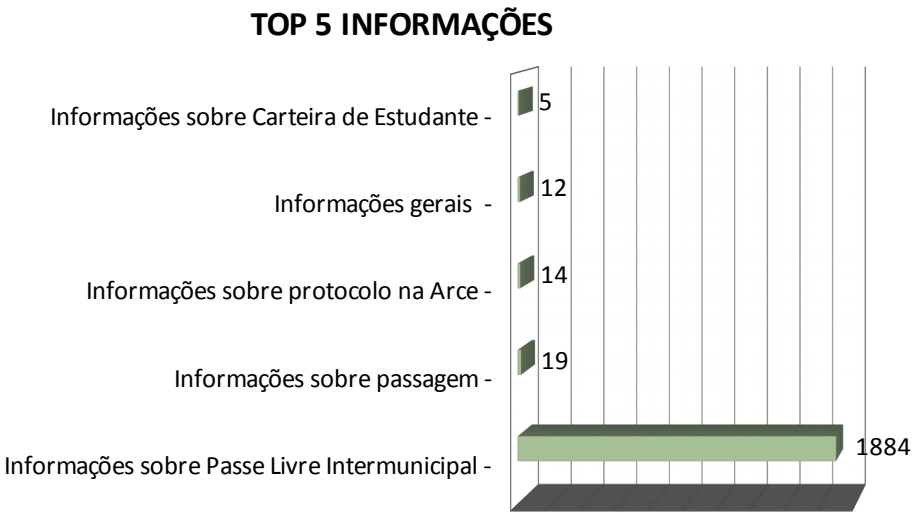


Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em março foram o Telefone e WhatsApp.

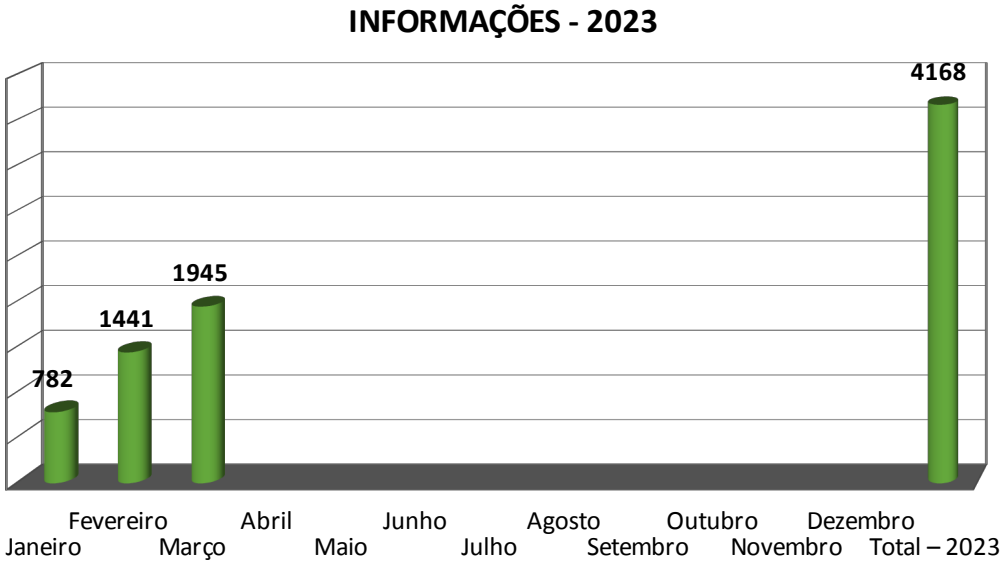


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em março de 2023.

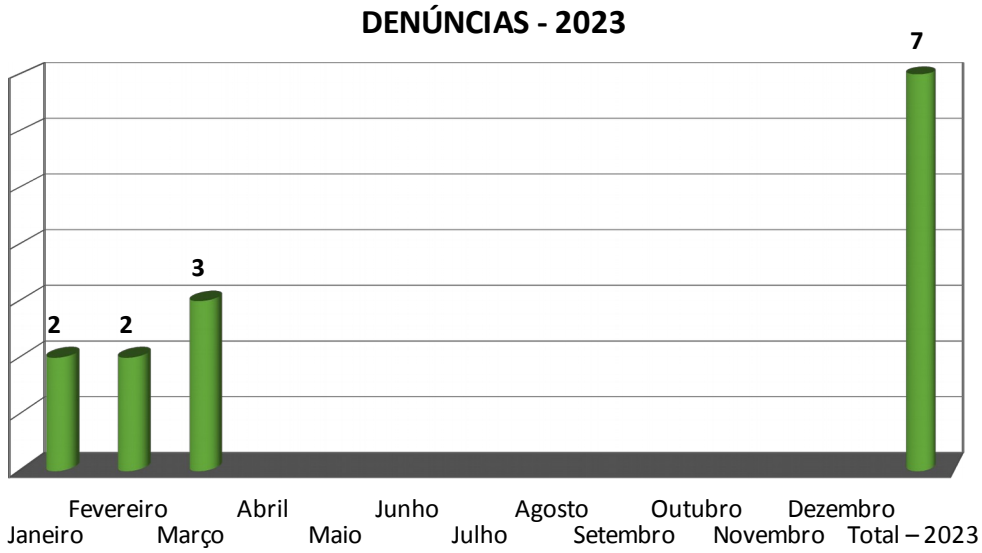
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em março de 2023.



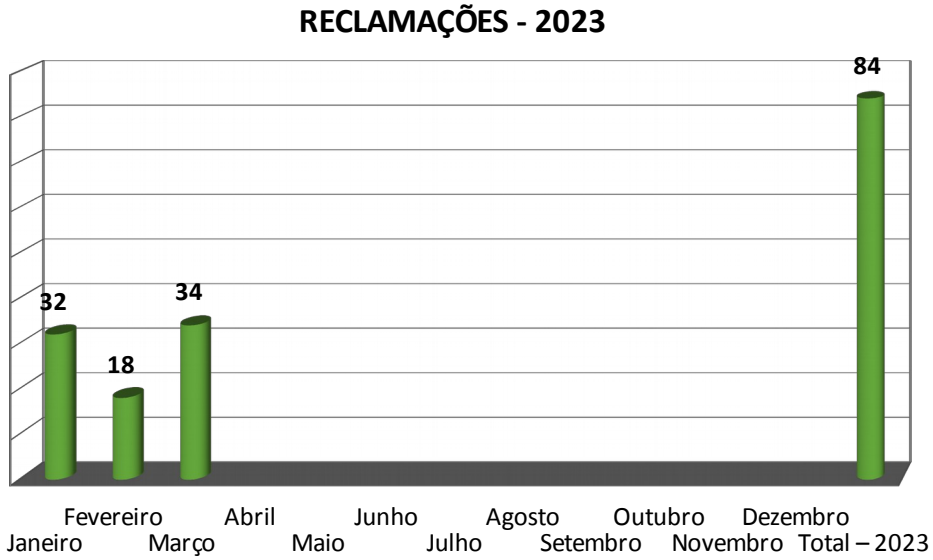
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1945 ocorrências quanto ao número de informações.



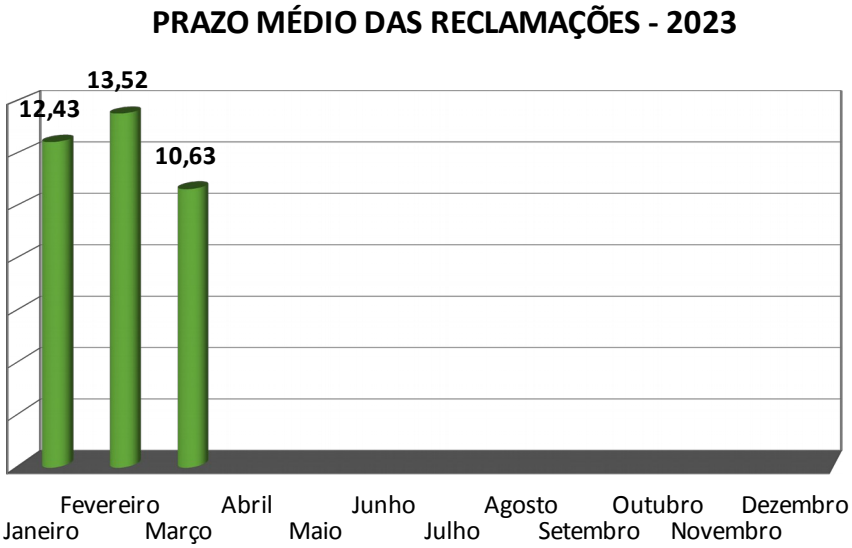
No mês de referência deste relatório não houve registro de ocorrências quanto ao número de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 34 ocorrências

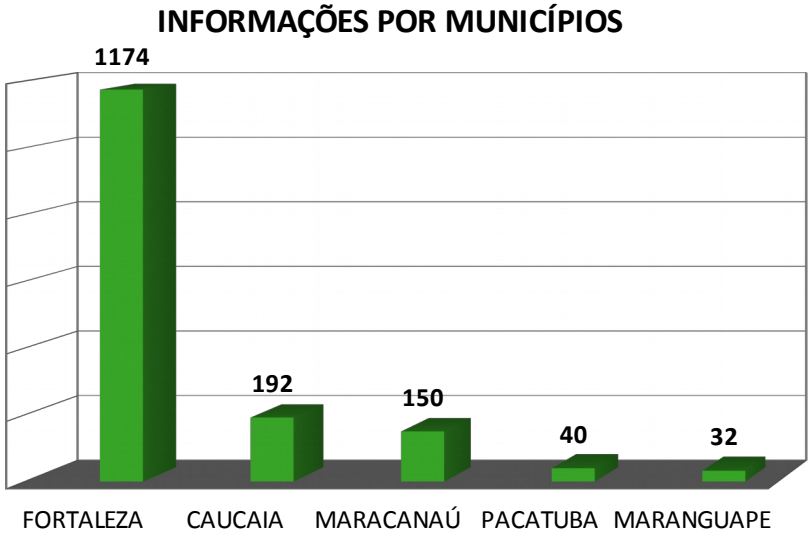


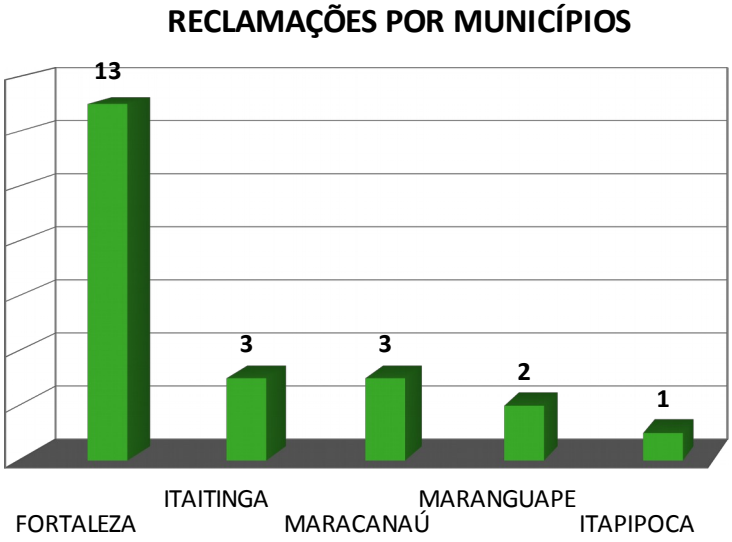
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



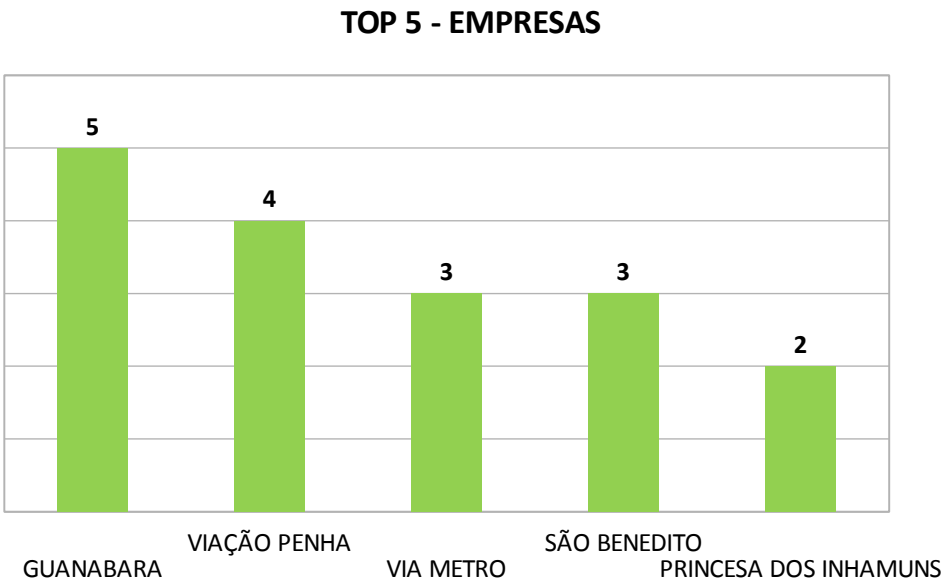
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,63 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



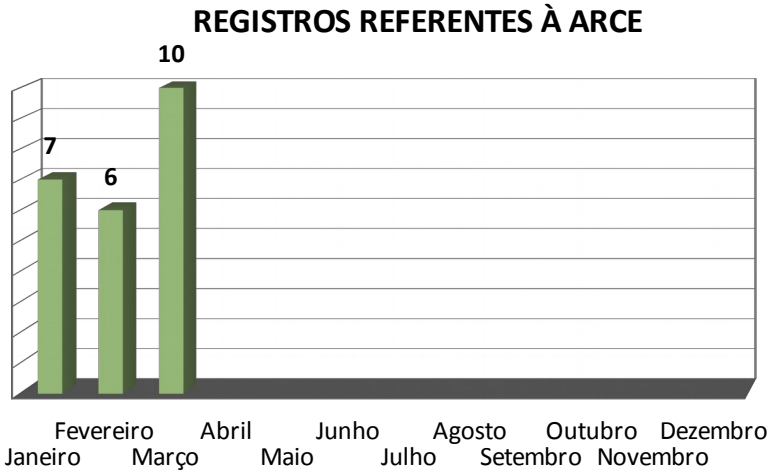


Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em março 2023.



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 10 (dez) 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", 2 solicitações sobre "Licitação", 1 solicitação sobre "Inclusão de Rota, 1 solicitação sobre "Carteira de Estudante" e 1 solicitação sobre "Tarifas Intermunicipais".)*



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**
24/03/23	24/03/23	263570	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
27/03/23	30/03/23	263644	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 **março 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	**0**
Informações	0
Reclamações	1
Denuncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	**0**
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	**0**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs$_1$: 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 março, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão”, seguido de “Extensão de Rede” e “Conexão Microgeração”. 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 março/2023 ficou em 8 dias. A média no ano de 2023 está em 11 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de março foi realizada reunião com a Cagece e com a Coordenadoria de Saneamento Básico e não houve registro de 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 médio de encerramento das demandas na área de saneamento em março/2023 ficou em 10 dias. A média no ano de 2023 está em 11 dias. o Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, Aracati ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de março 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 1945 solicitações de informações, 1884 foram relativas ao Passe Livre. O mês de março de 2023 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "adiantamento/atraso/interrupção". 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 março/2023 ficou em 11 dias. A média no ano de 2023 está em 12 dias.

Em março houve o registro de uma solicitação na área de gás canalizado.