

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza – CE  
Março/2024**

**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://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, 23 de abril 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 **março 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>5102</b>
Informações	3832
Reclamações	1269
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>102</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Analisadas como Procedentes	628
Analisadas como Improcedentes	89
Tratadas na Aneel	553
<b>Total de Reuniões</b>	<b>0</b>

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

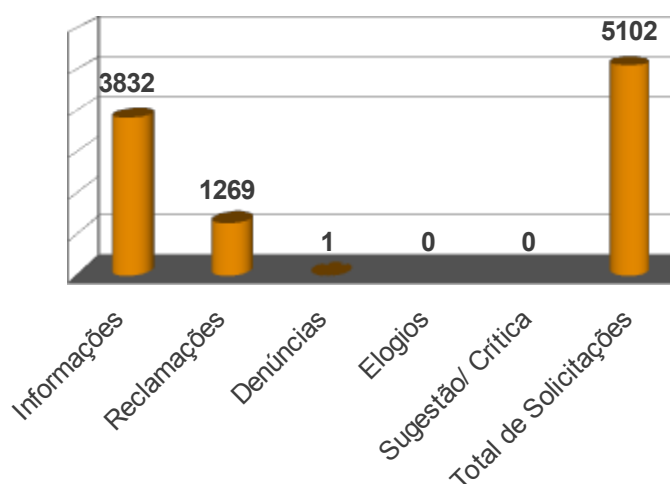
**Obs<sub>1</sub>:** Não houve registro de processos no mês de referência deste relatório.

**Obs<sub>2</sub>:** Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

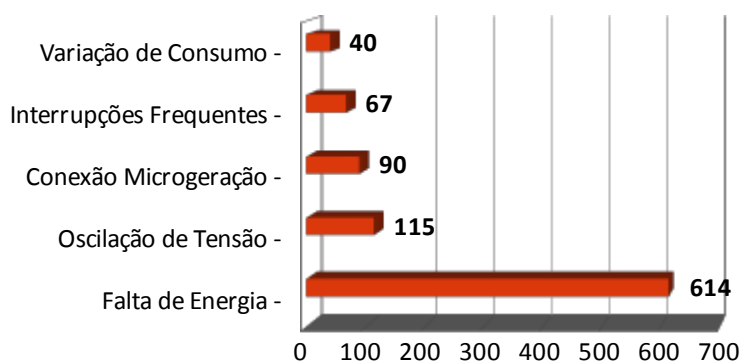
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.102 solicitações, 1269 são referentes a reclamações.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/2024)



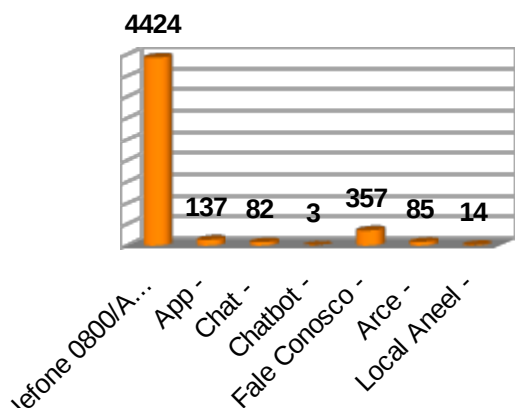
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia (614)*, *Oscilação de Tensão (115)*, *Conexão Microgeração (90)*, *Interrupções Frequentes (67)* e *Variação de Consumo (40)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

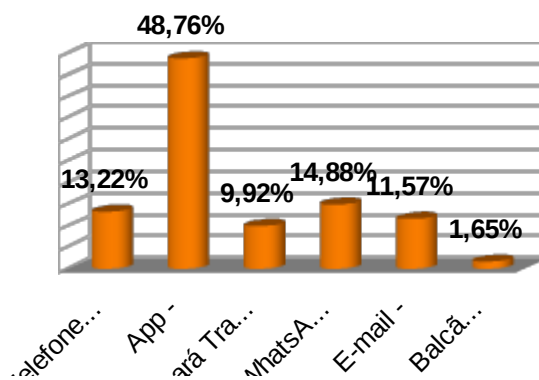


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em março foi o telefone. Nesse período, 4424 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

**FORMA DE CONTATO ANEEL (MARÇO/2024)**

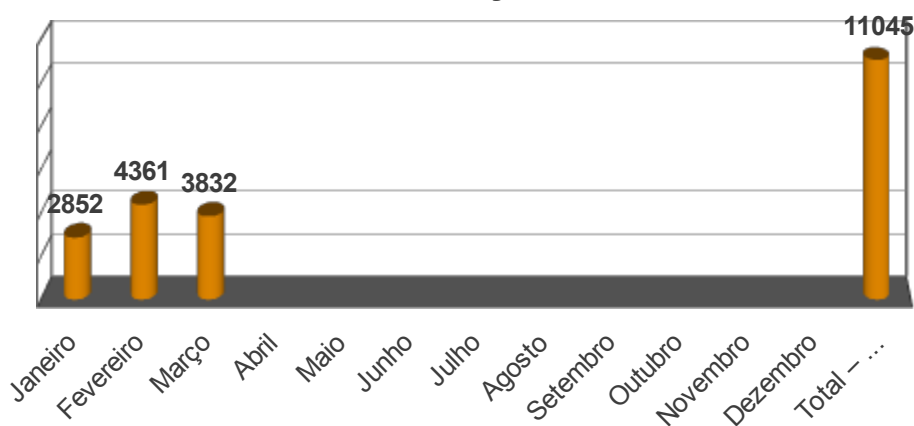


**FORMA DE CONTATO ARCE (MARÇO/2024)**

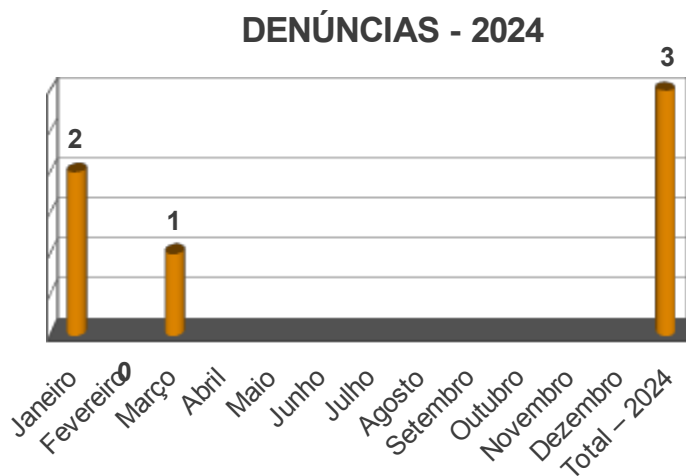


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

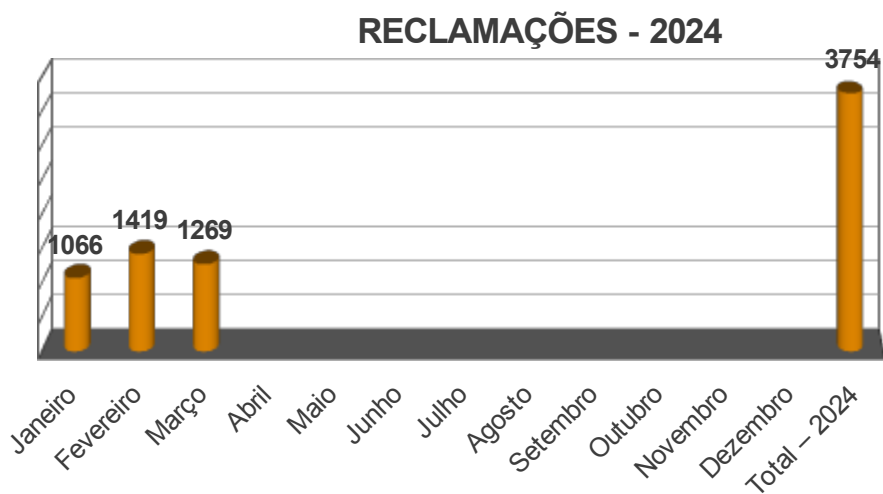
**INFORMAÇÕES - 2024**



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



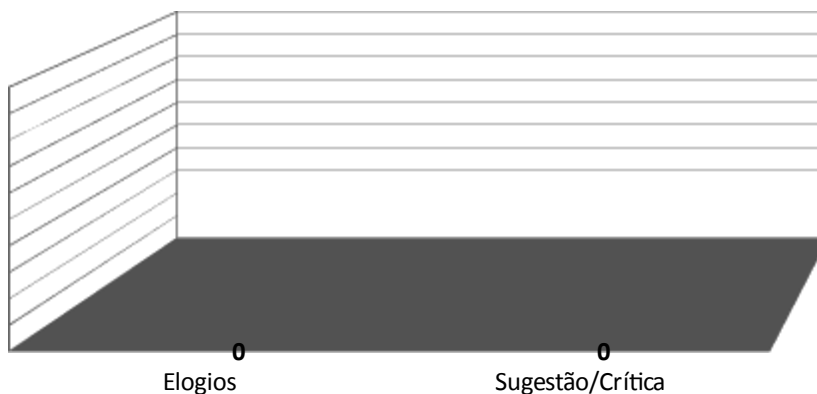
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução do quantitativo em relação ao mês anterior.





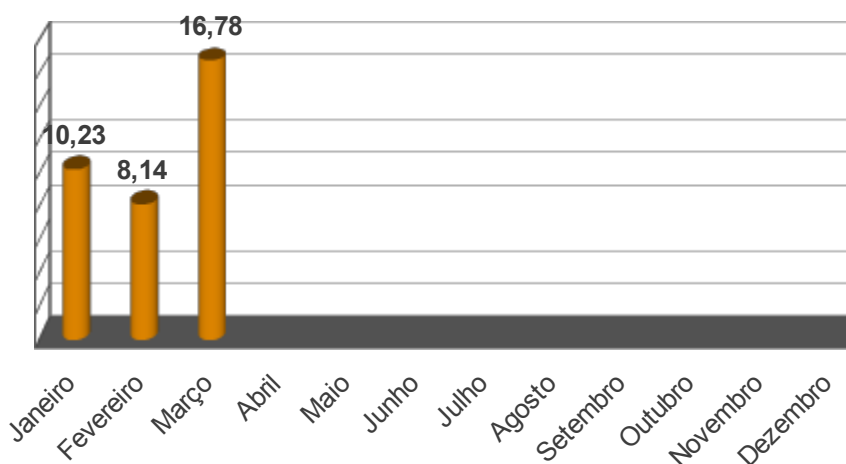
Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

### SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,82 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 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>1725</b>
Informações	1648
Reclamações	74
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	67
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>1688</b>
Informações Finalizadas	1648
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	40
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>33</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	<b>0</b>
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	33
Improcedente	4
Procedente em Parte	1
Outros não se aplica	1
Duplicidade	1
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
<b>Total de Mediações</b>	<b>1</b>

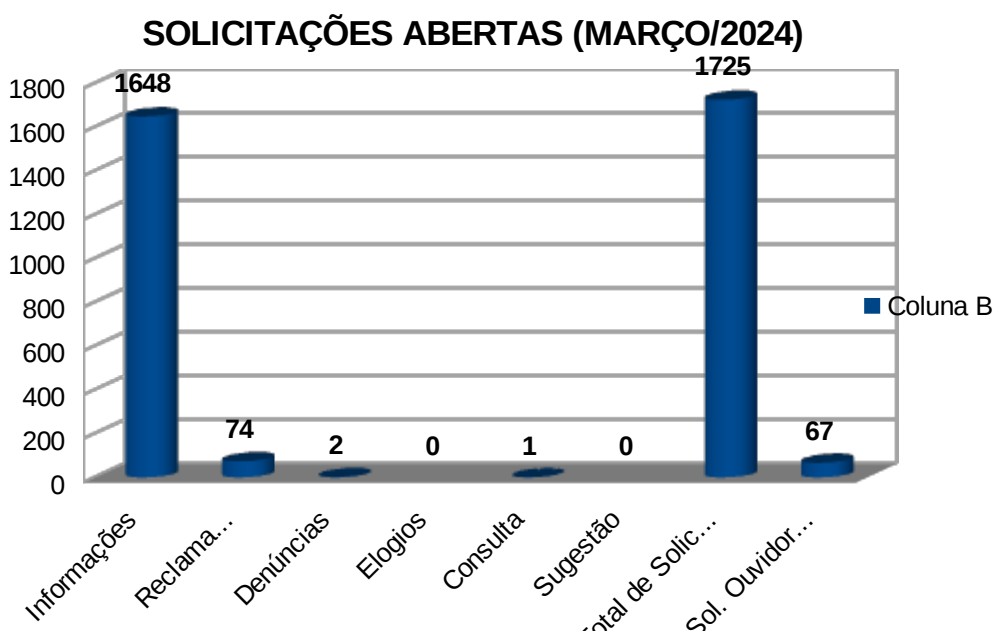
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCD0

**Obs<sub>1</sub>:** Não Houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

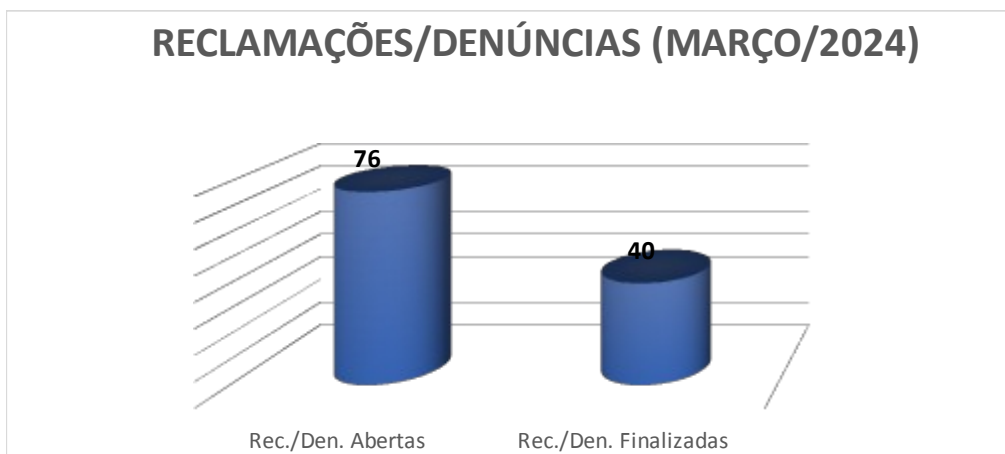
**Obs<sub>2</sub>:** Houve a realização de uma mediação em 26/03/2024

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

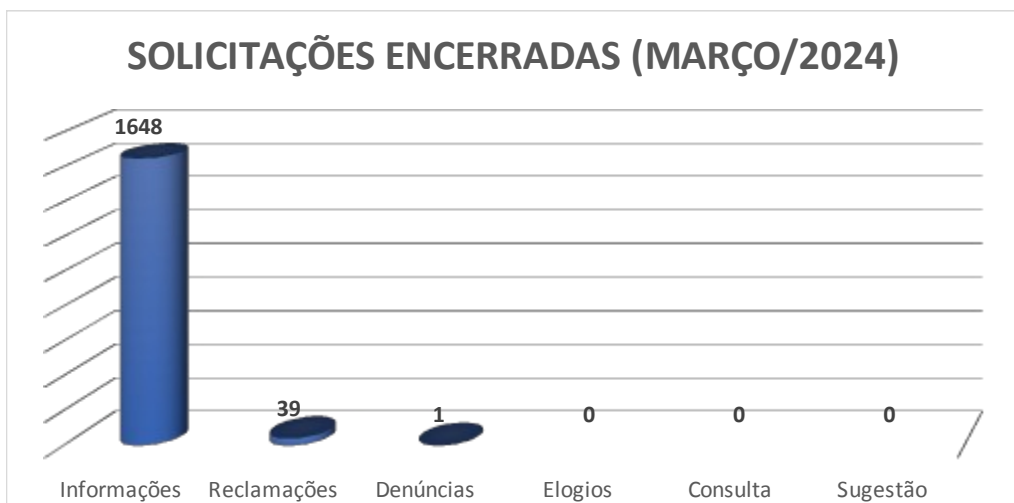
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 1725 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 77 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 67 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 76 reclamações/denúncias foram registradas e 40 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

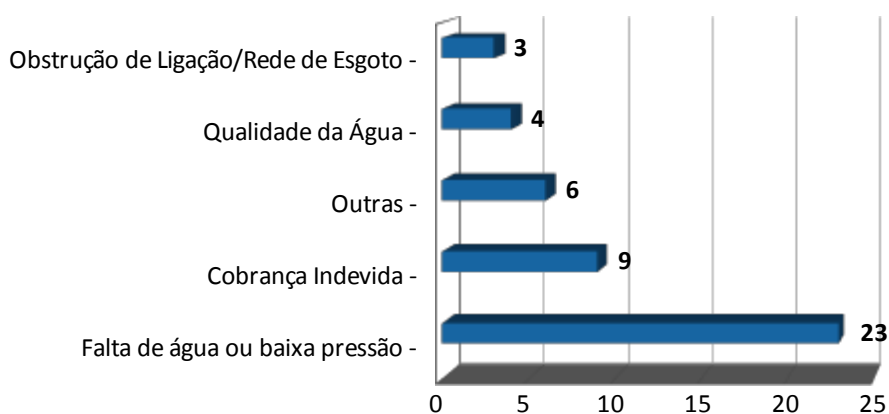


Solicitações encerradas:



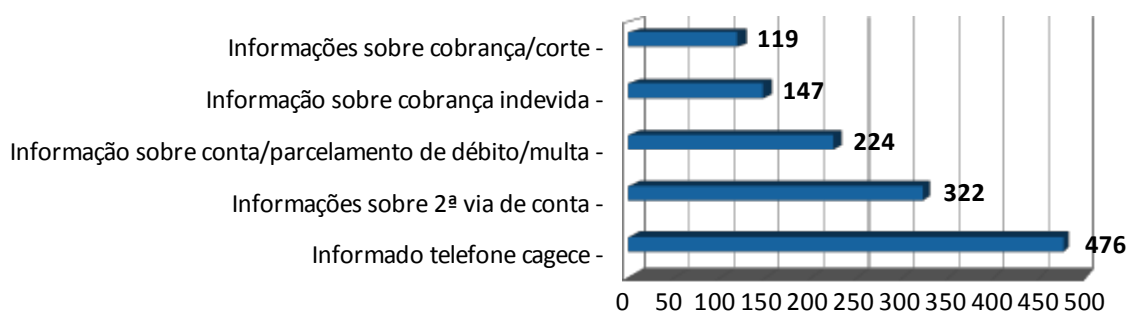
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (23), *Cobrança indevida* (9), *Outras* (6), *Qualidade da Água* (4) e *Obstrução de Ligação/Rede de Esgoto* (3) conforme dispõe o gráfico abaixo:

#### TOP 4 - RECLAMAÇÕES

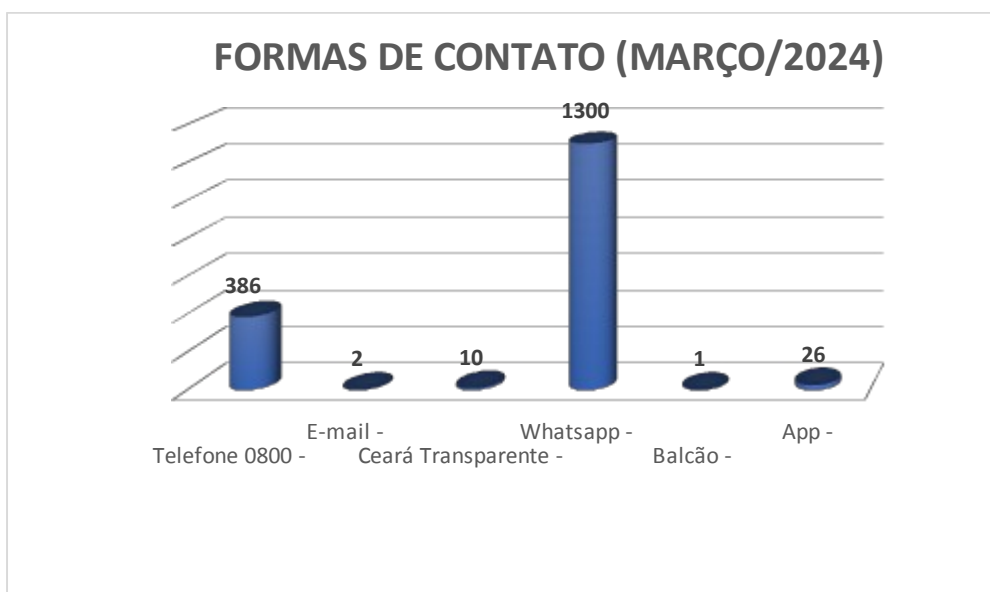


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone Cagece (476), Informações sobre 2ª via de conta (322), Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (224), Informação sobre cobrança indevida (147) e Informações sobre cobrança/corte (119), conforme dispõe o gráfico abaixo:

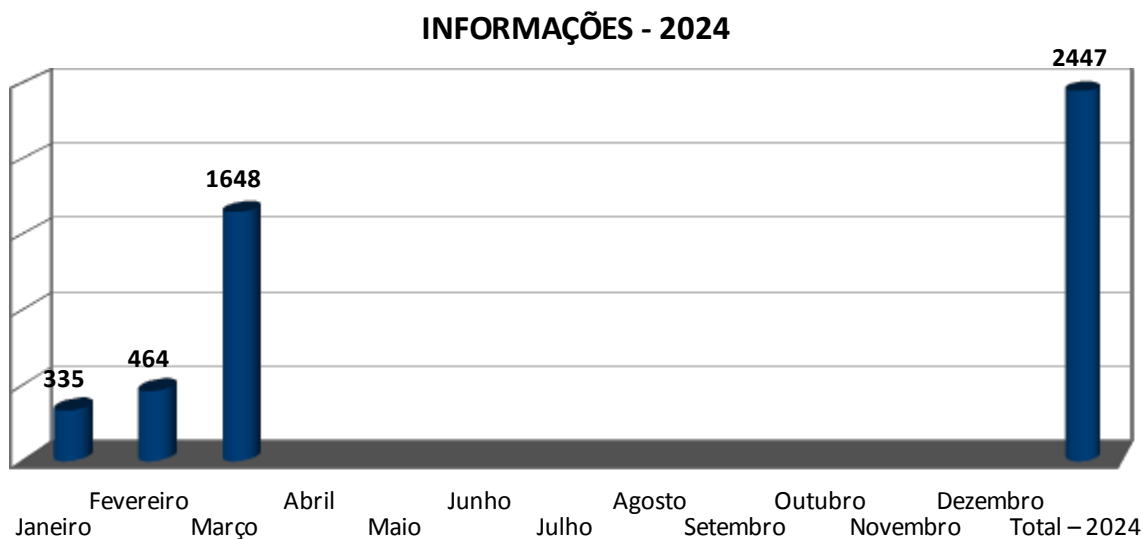
### TOP 5 - INFORMAÇÕES



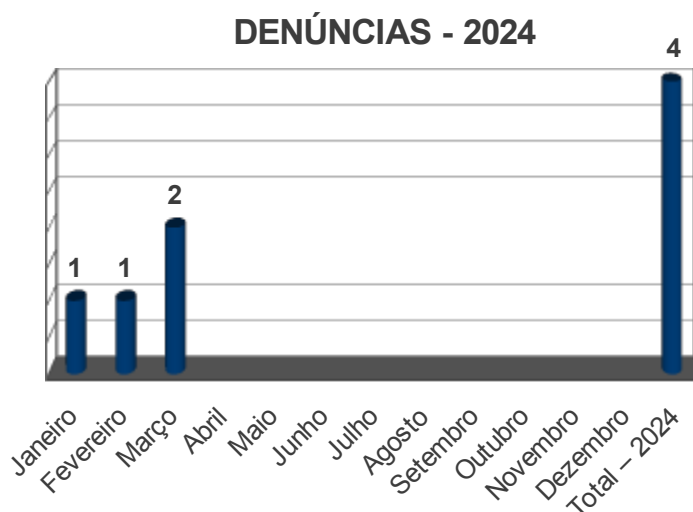
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em março foi o WhatsApp. Nesse período, 1300 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



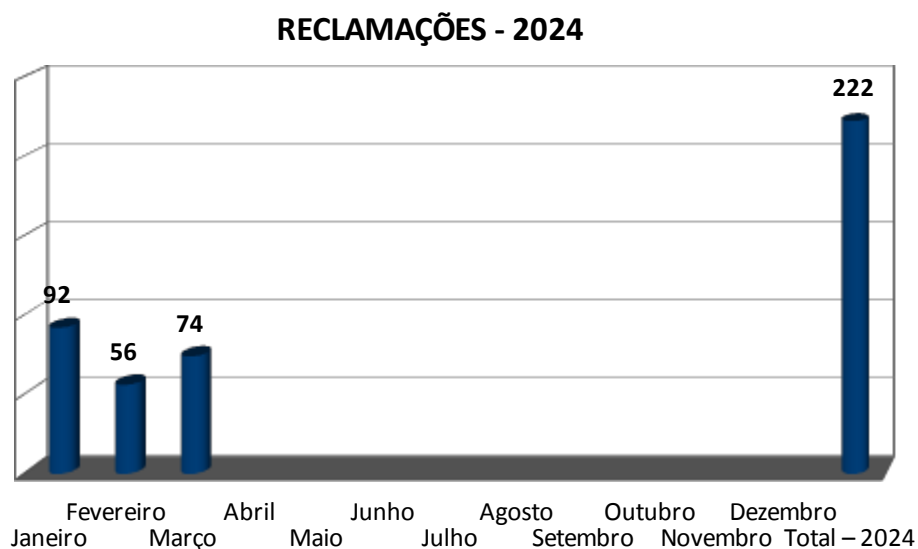
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 255% no número de informações se comparado com o mês anterior.



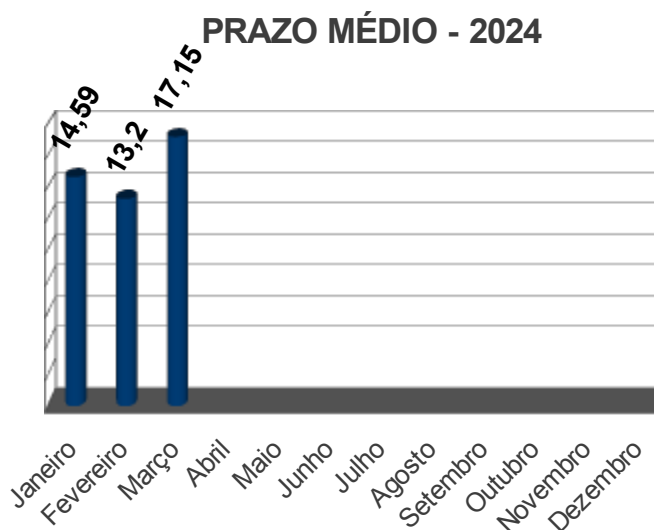
Quanto ao número de denúncias, houve registro 2 (dois) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 32% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

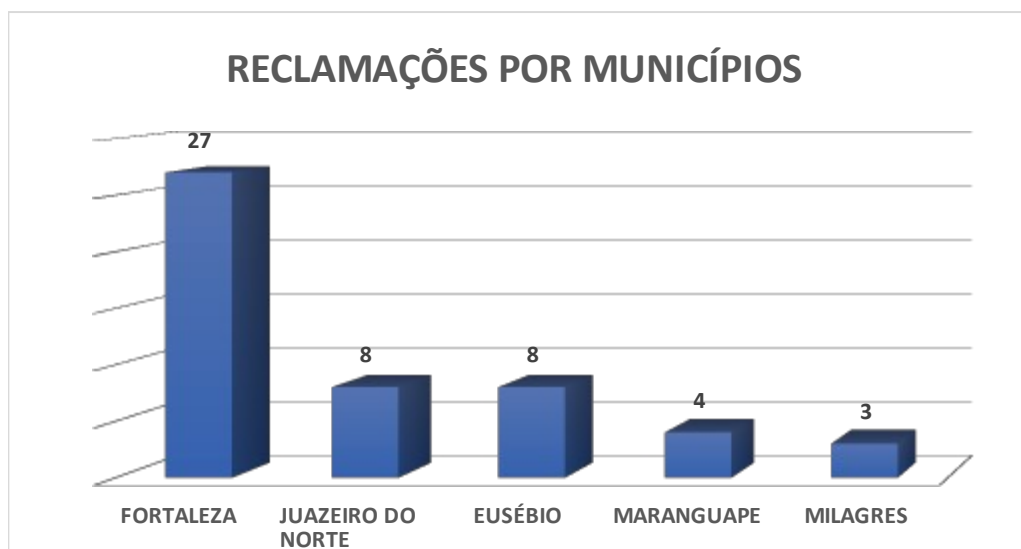
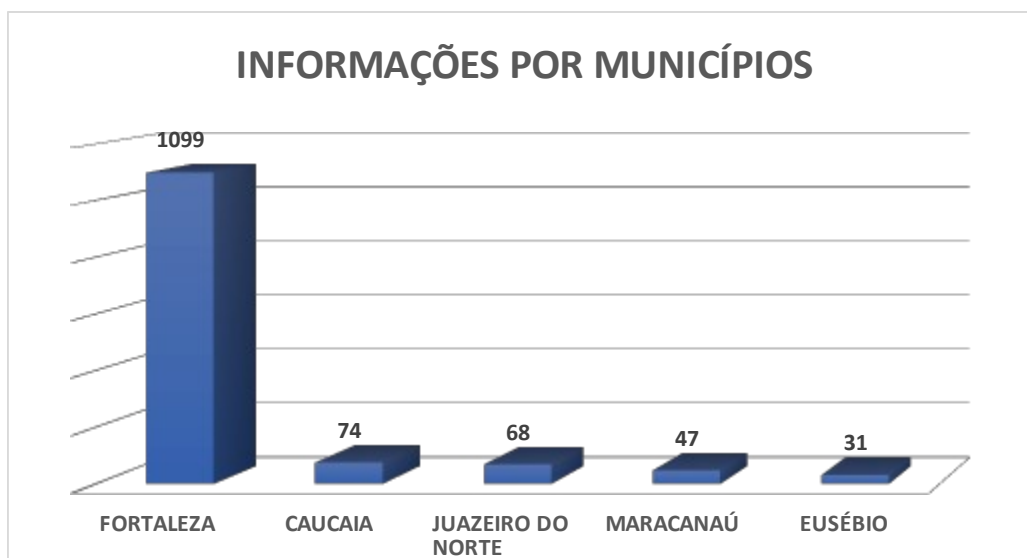


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações (exceto informações).

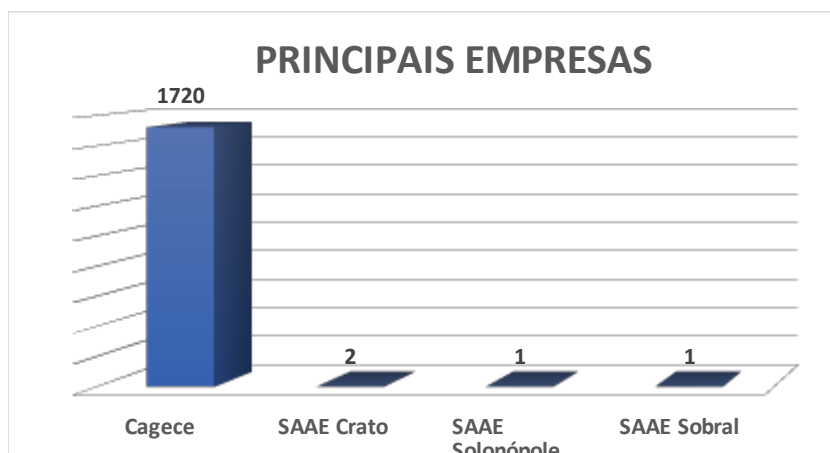


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,66 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



Principais empresas em que houve registros 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 **março 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>1551</b>
Informações	1495
Reclamações	30
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	26
Sugestão	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>1552</b>
Informações Finalizadas	1495
Reclamações Finalizadas	29
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	28
Elogio	0
Sugestão	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>12</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	26
Improcedente	3
Procedente em Parte	1
Outros/Não se aplicam	27*
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0

**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISDCO

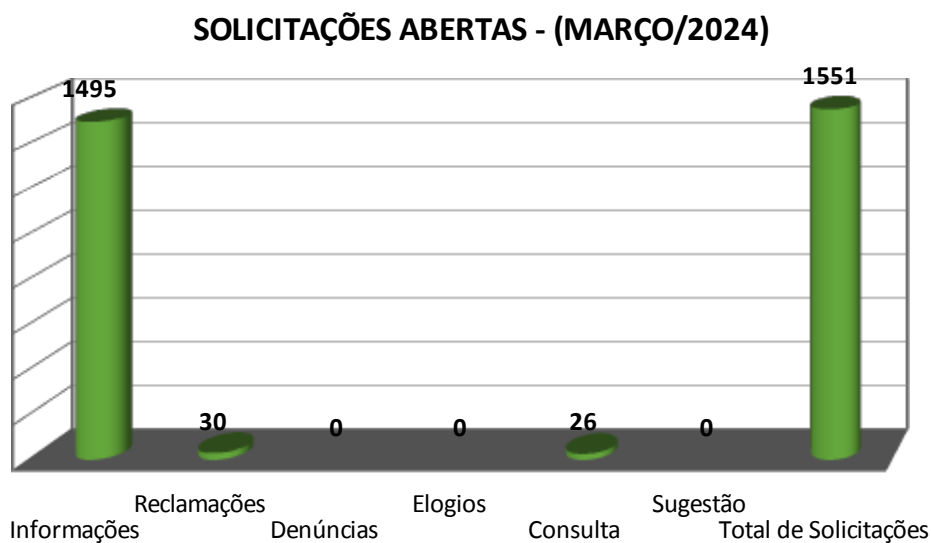
**Obs<sub>1</sub>:** Sem registro de processos

**Obs<sub>2</sub>:** Não houve reunião no mês de referência desse relatório

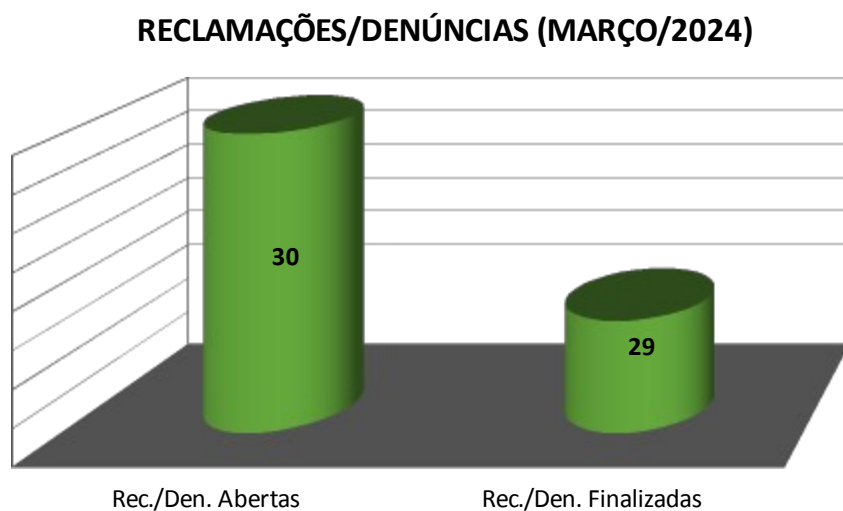
\*Solicitações referentes a consulta - as quais dizem respeito, em sua maioria, à Carteira de Estudante Metropolitana e à Carteira VaiVem - são encerradas com o parecer Outros/Não se Aplicam.

## 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 1551 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 30 são reclamações.

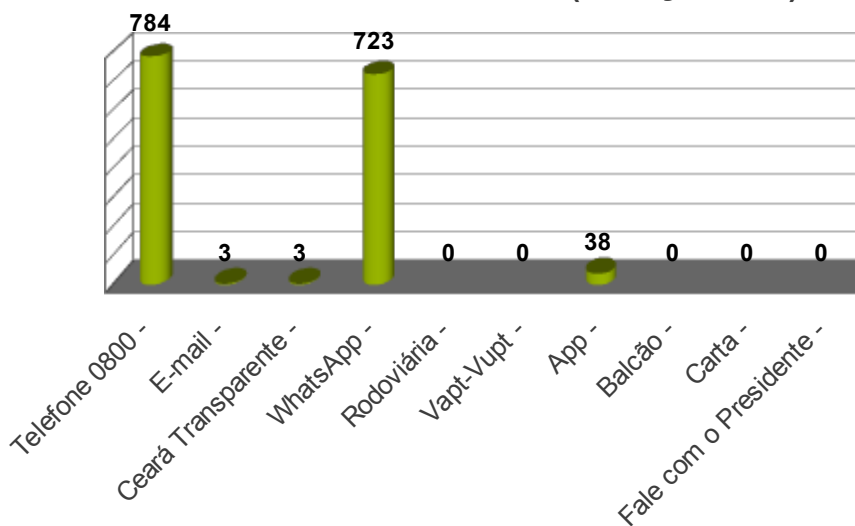


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 30 Reclamações/Denúncias foram registradas em março, 29 foram finalizadas nesse mesmo período.



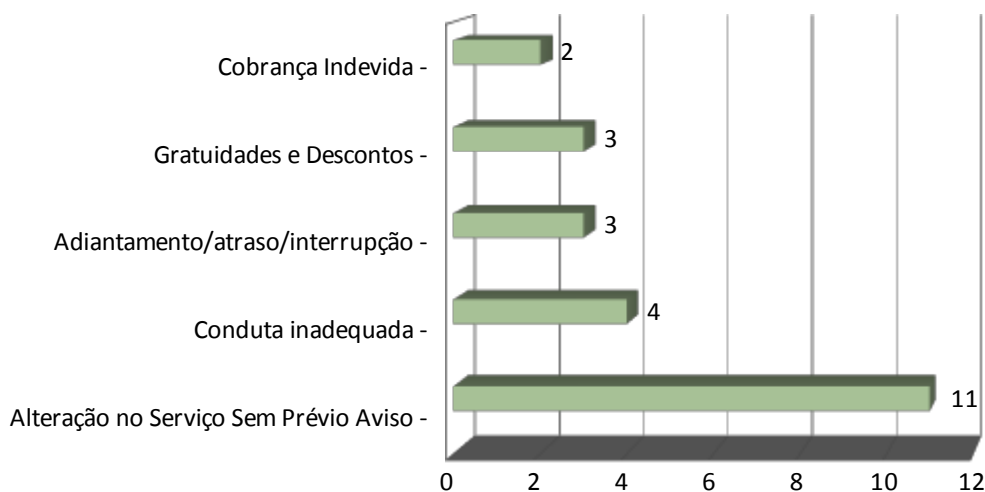
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em março foram o Telefone e WhatsApp.

### FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2024)



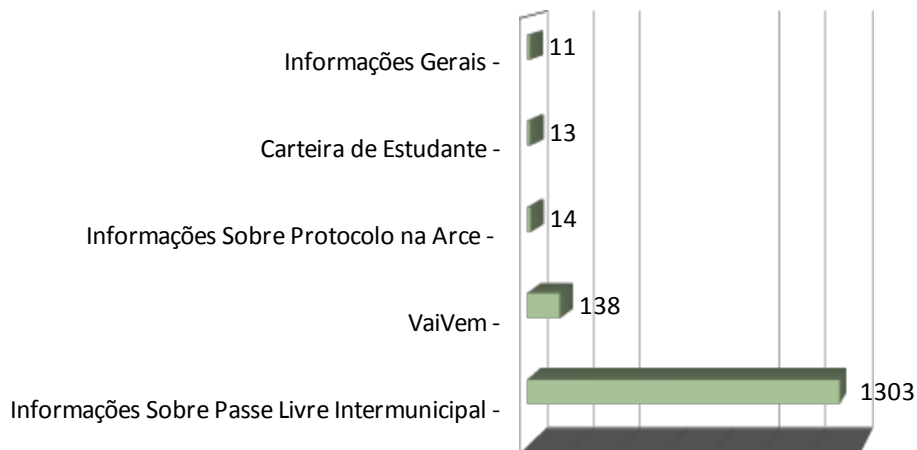
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em março de 2024.

### TOP 5 RECLAMAÇÕES



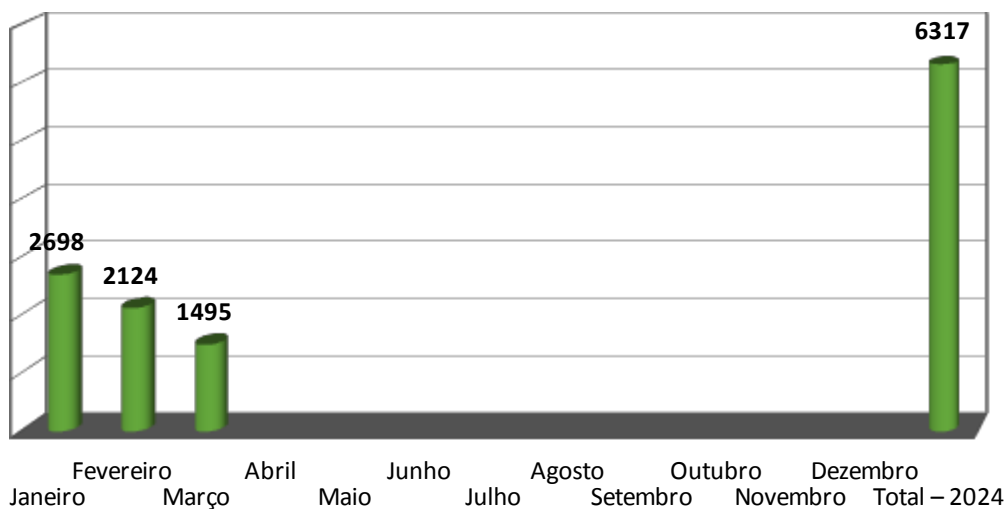
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em março de 2024.

### TOP 5 INFORMAÇÕES



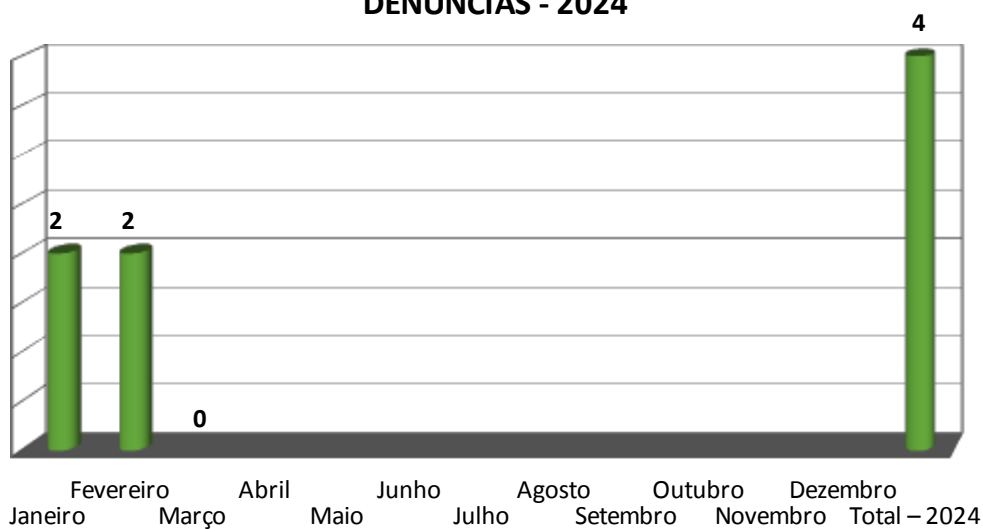
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1495 ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2024



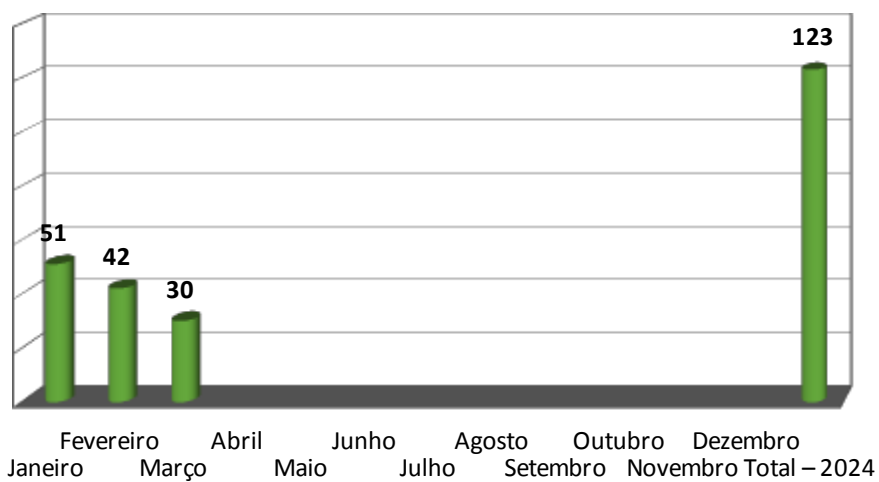
No mês de referência deste relatório não houve registro de ocorrências quanto ao número de denúncias.

### DENÚNCIAS - 2024



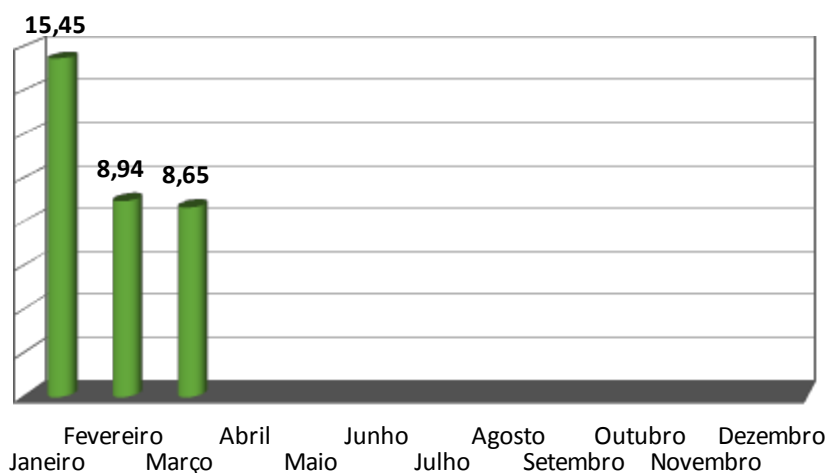
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 30 ocorrências

### RECLAMAÇÕES - 2024



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

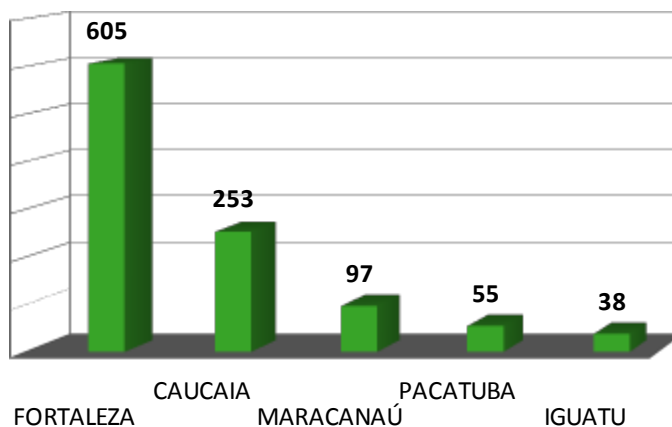
### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024



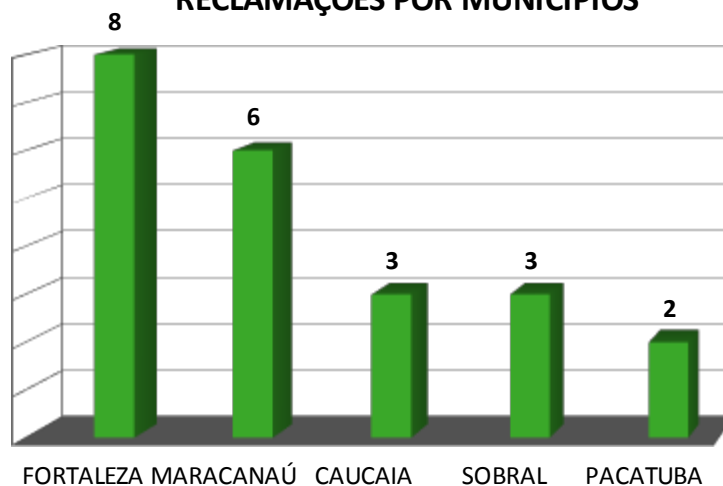
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,9 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

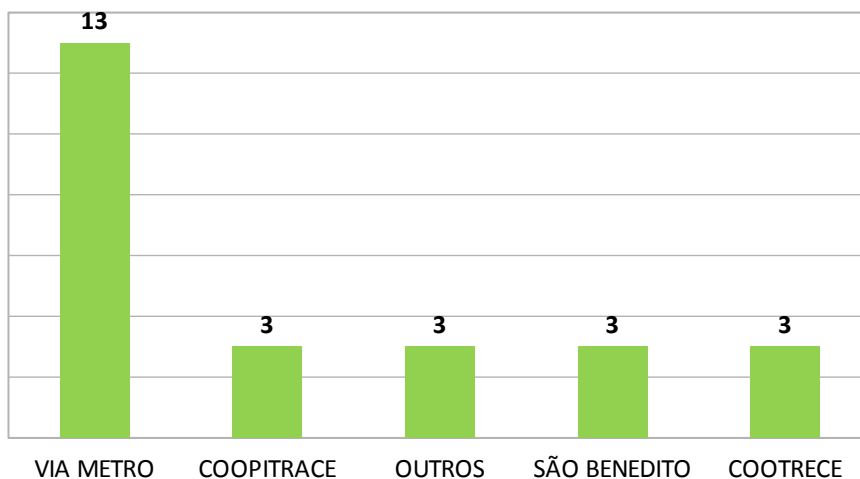


### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

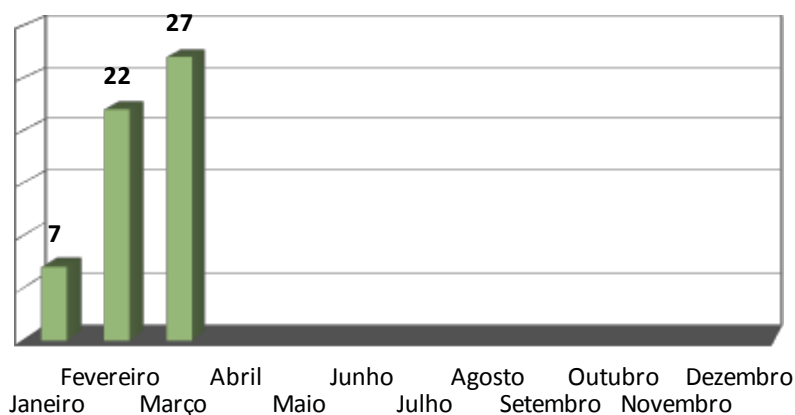
### TOP 5 - EMPRESAS



### DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 27 (vinte e sete) 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. (13 solicitações sobre “VaiVem”, 6 sobre “Passe Livre”, 3 sobre “Carteira de Estudante”, 2 solicitação sobre “Retirada de Linhas e Horários”, 1 solicitação sobre “Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso”, 1 solicitação sobre “Conservação Geral dos Veículos” e 1 solicitação sobre “Atendimento do WhatsApp”).

### 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**

<b>DATA DE ABERTURA</b>	<b>DATA ENCERRAMENTO</b>	<b>SOLICITAÇÃO Nº</b>	<b>EMPRESA/COOPERATIVA</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
28/02/24	18/03/24	294646	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
07/02/24	27/03/24	292817	COOPSERTÃO	Relação Com Usuários



## 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 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.

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>1</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
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 SISCDO

**Obs:** 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 “Oscilação de Tensão”, seguido de “Conexão Microgeração” e “Interrupções Frequentes”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhoria dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 16,78 dias no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de março foi realizada uma mediação e não houve registro nem arquivamento de 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 março/2024 foi de 17,15 dias, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Fortaleza, seguido por Juazeiro do Norte.

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 1495 informações, 1303 foram relativas ao Passe Livre. O mês de março de 2024 teve uma redução se comparado ao mês anterior. A maior reclamação nessa área foi “alteração no serviço sem prévio aviso”. Já nas informações, o

que liderou nas dúvidas dos usuários foram questões relacionadas ao Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em março/2024 foi de 8,65 dias. A média no ano de 2024 está em 10,9 dias.

Em março não tivemos registro na área de gás canalizado.