

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza - CE
Novembro/2020

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

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 área regulada 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.

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, 18 de dezembro de 2020.

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 **novembro de 2020**, 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	5302
Informações	4358
Reclamações	942
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	271
Improcedente	147
Caminho do Entendimento	646

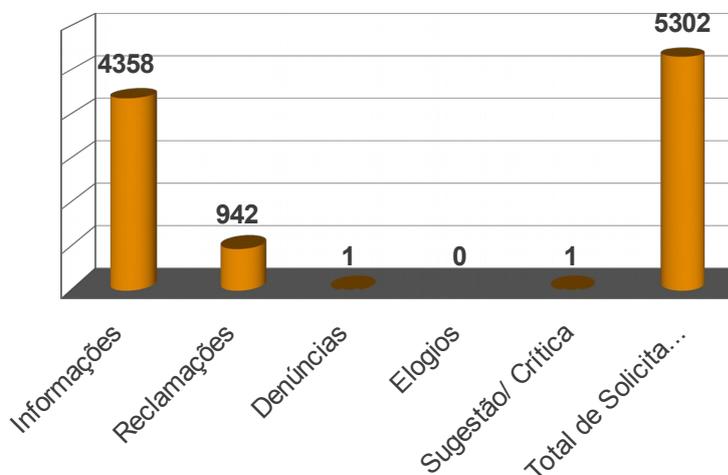
Fonte: SGO e SISCDO

Obs₁: Processo aberto: PVIR/OUV/0022/2020

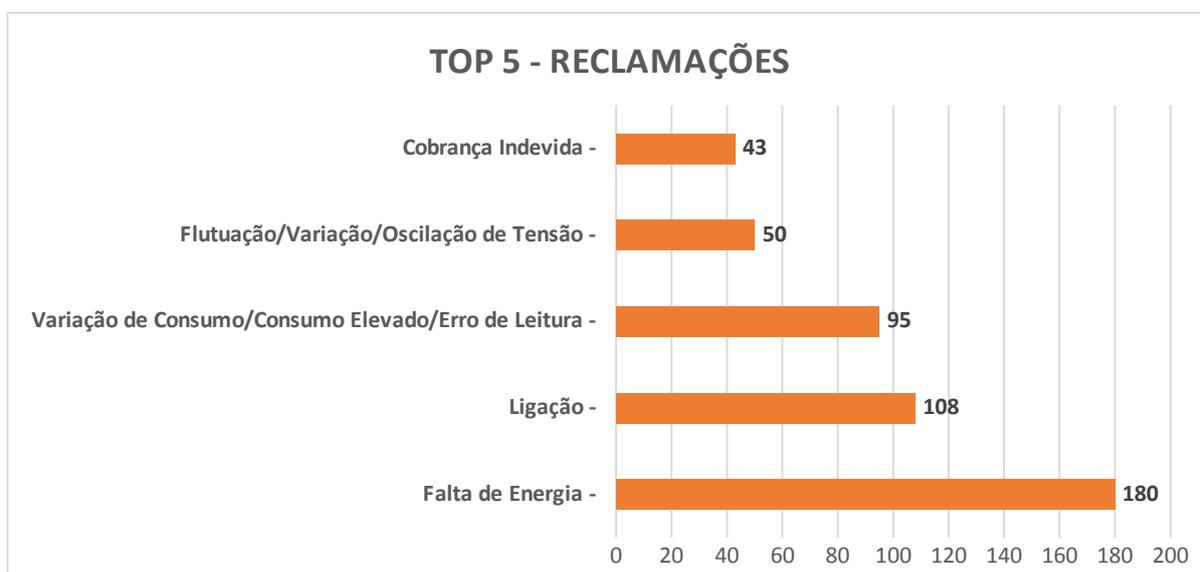
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.302 solicitações, 942 se converteram em reclamações.

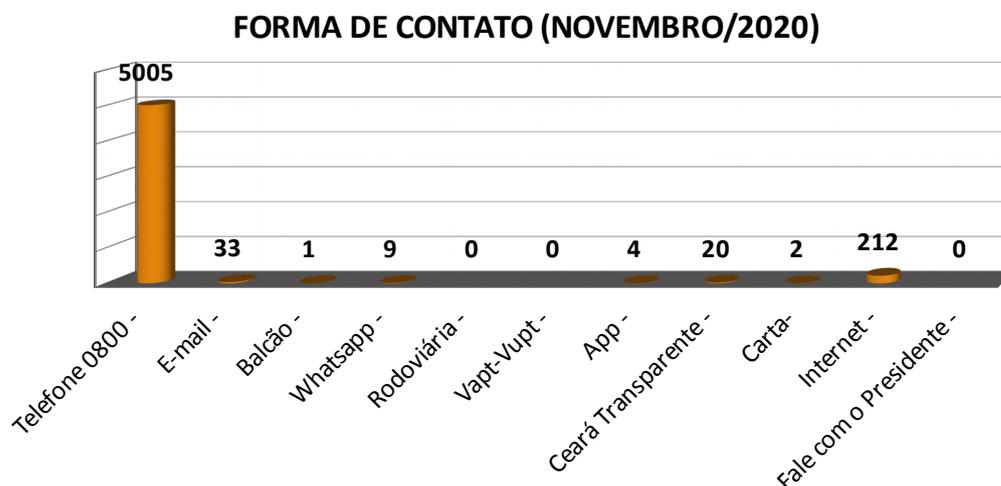
SOLICITAÇÕES ABERTAS NOVEMBRO/2020)



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de Energia* (180), *Ligação* (108), *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (95), *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão* (50) e *Cobrança Indevida* (43), conforme demonstra o gráfico abaixo:

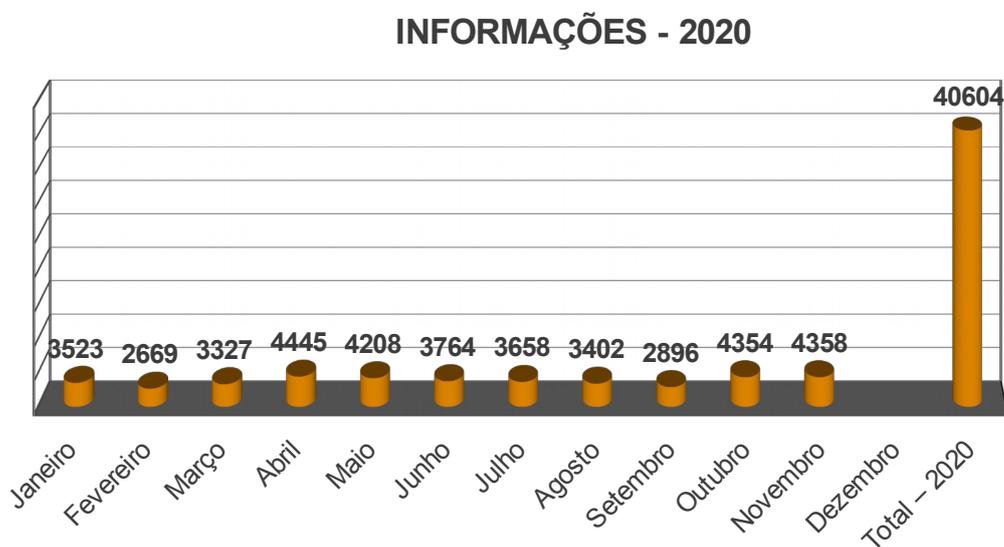


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 5.005 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

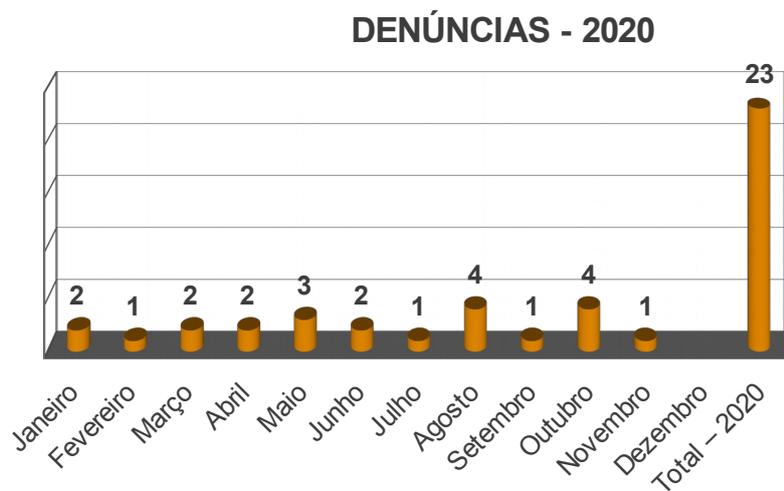


No mês de novembro não foi aberta reclamação de Energia Elétrica nas Unidades do Vapt-Vupt.

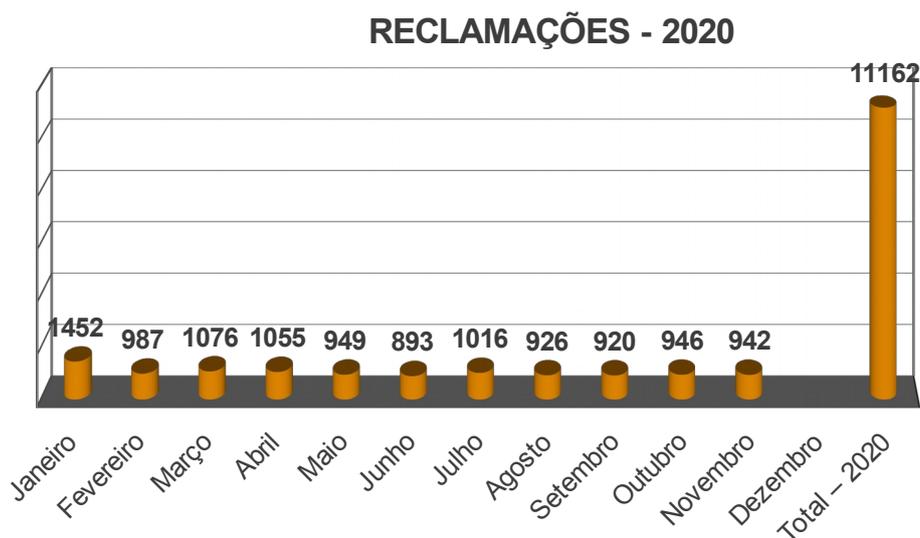
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



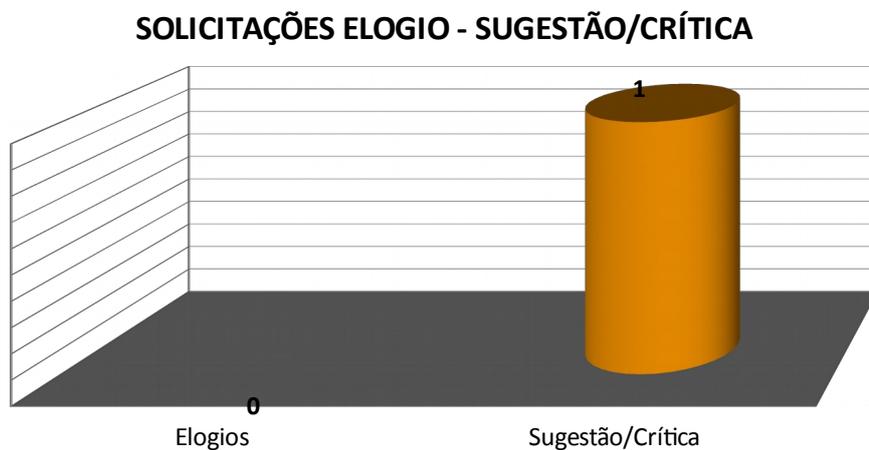
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência, conforme observa-se abaixo:



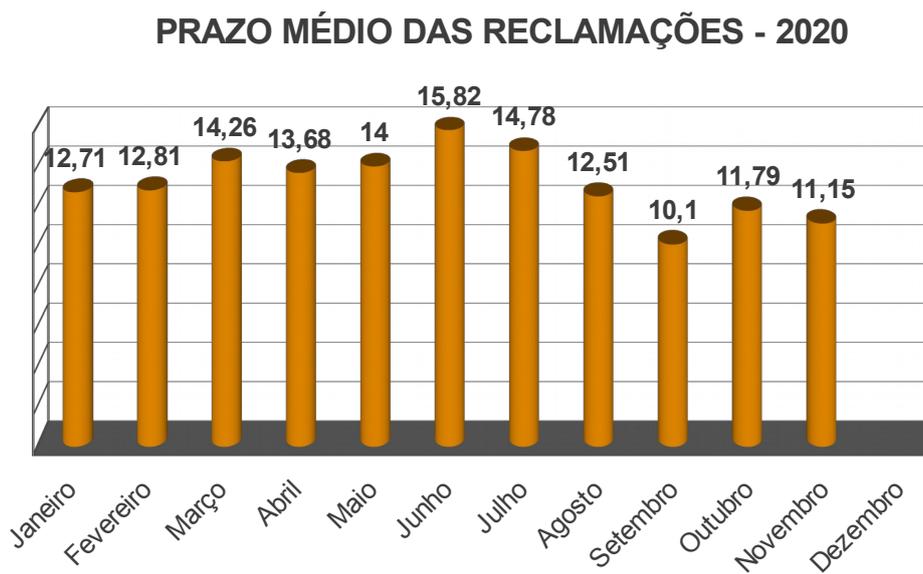
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve apenas 1 (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: 13 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 **novembro de 2020**, 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	200
Informações	153
Reclamações	47
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <small>(Obs.1)</small>	39
Total de Solicitações Finalizadas	250
Informações Finalizadas	153
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	97
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	64
Improcedente	17
Outros/Não se aplica	169

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 3 (três) por erro do sistema e 5 (cinco) do App sendo do município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

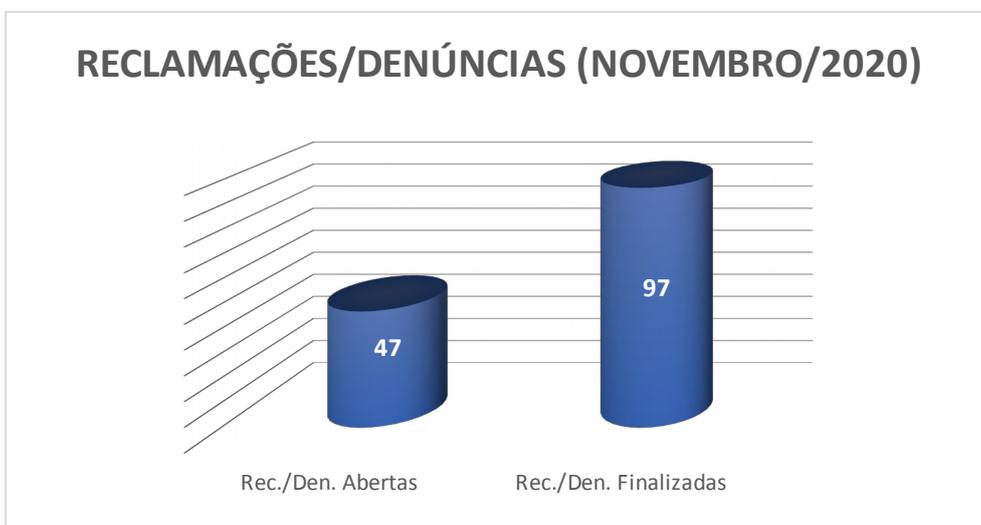
Obs₁: Processo aberto: PVIR/OUV/0019/2020

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

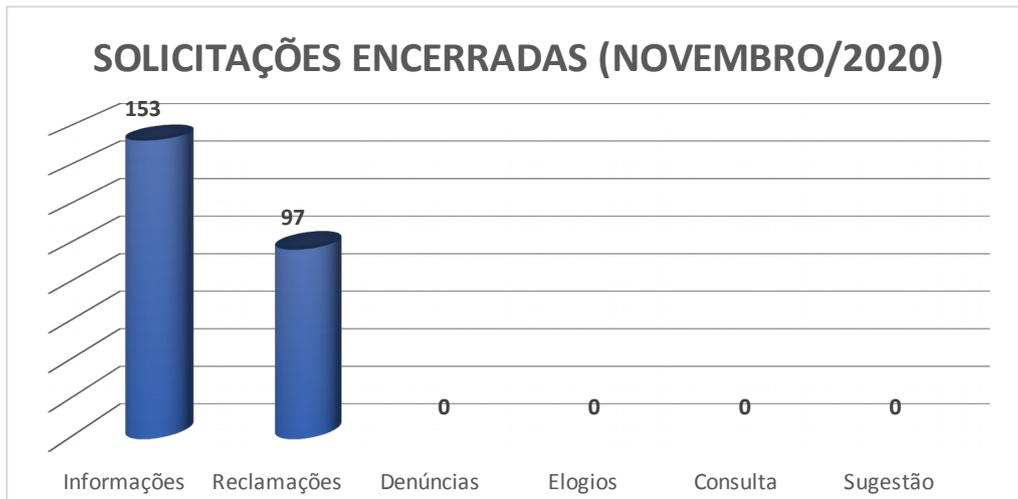
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 200 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 47 se converteram em reclamações/denúncias, das quais 39 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE (verificar observação 01 da pág.10).



Vê-se no gráfico a seguir que 47 reclamações/denúncias foram registradas e 97 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

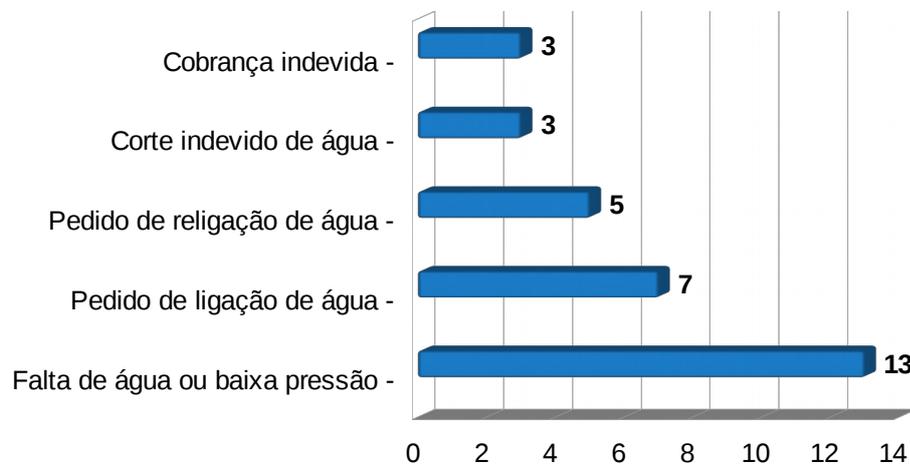


Solicitações encerradas:



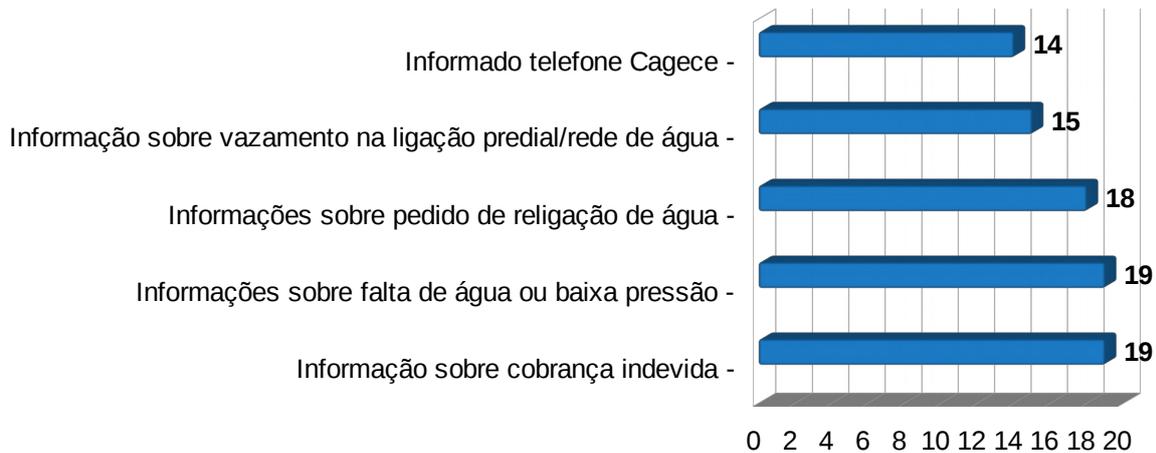
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (13)*, *Pedido de ligação de água (7)*, *Pedido de religação de água (5)*, *Corte indevido de água (3)* e *Cobrança indevida (3)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

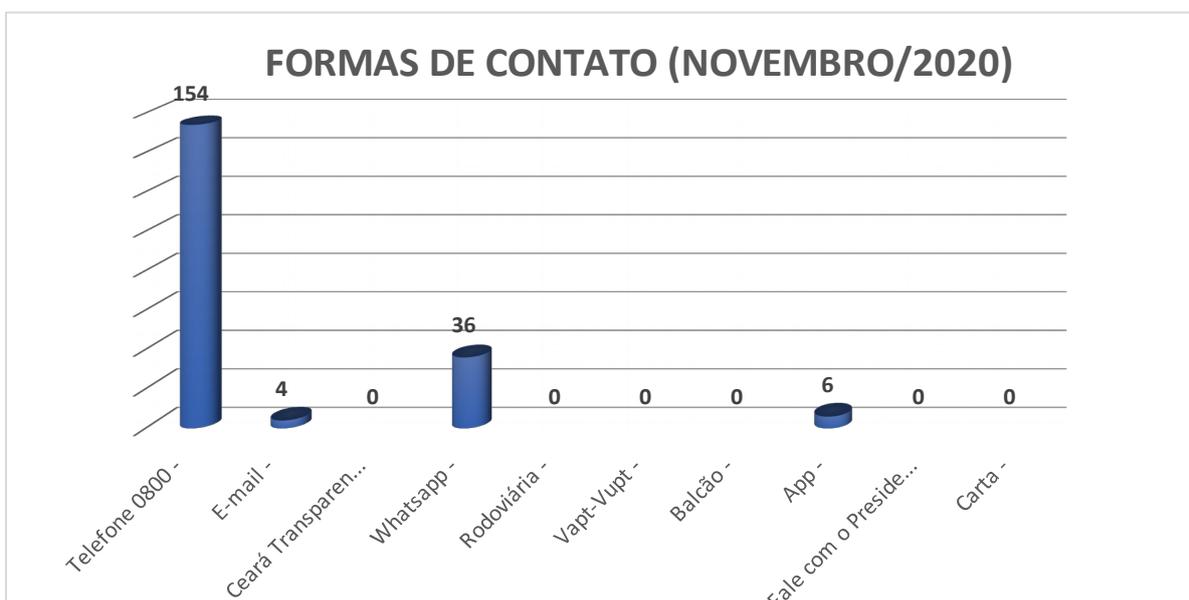


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre cobrança indevida (49)*, *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (32)*, *Informação sobre falta de água ou baixa pressão (31)*, *Informação sobre fuga/extravasamento de esgoto na via pública (18)* e *Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (13)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

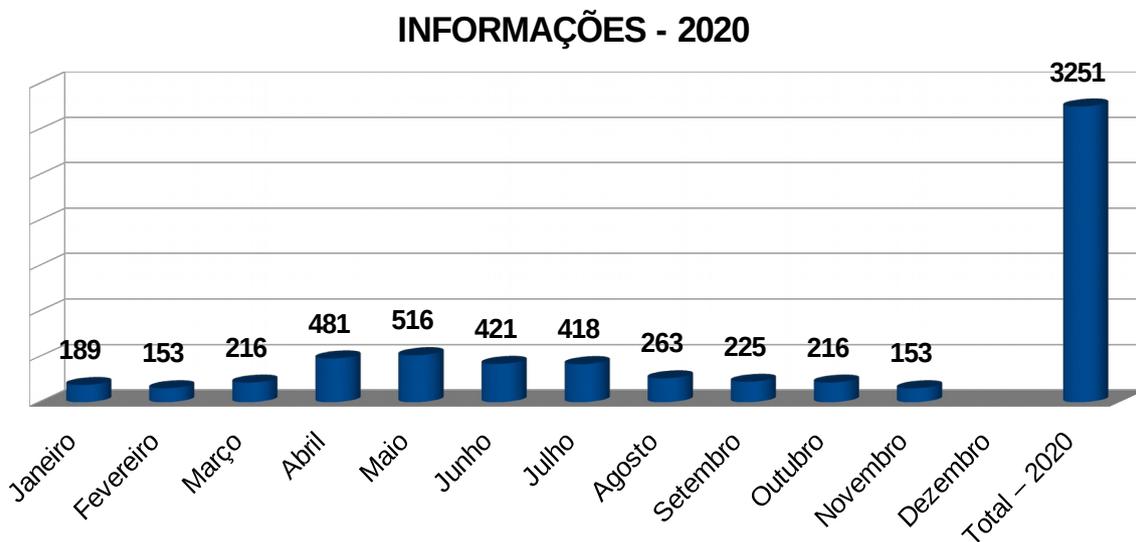


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 154 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

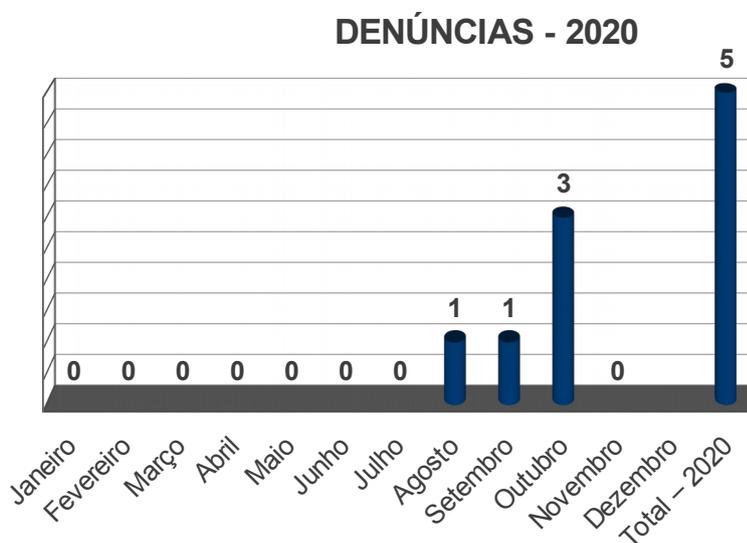


No mês de novembro não foi aberta reclamação de Saneamento Básico nas Unidades do Vapt-Vupt.

Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 41% no número de informações se comparado com o mês anterior.

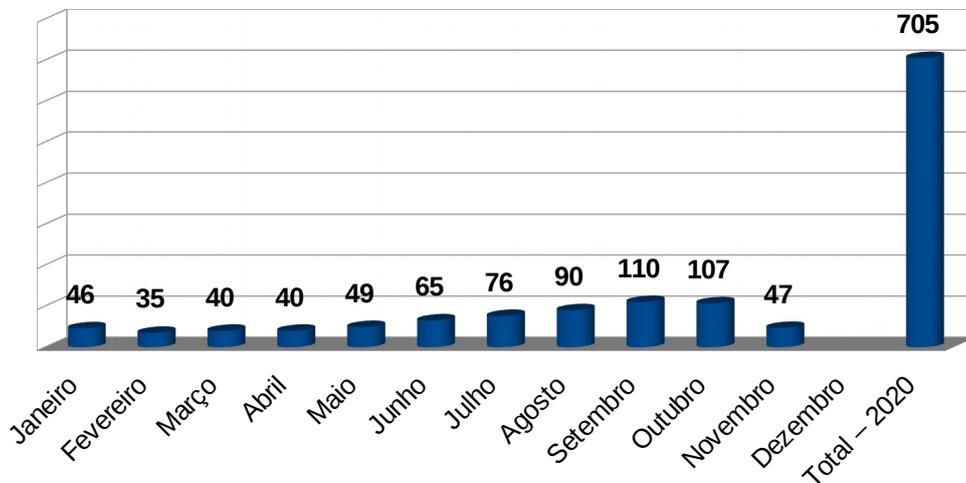


Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



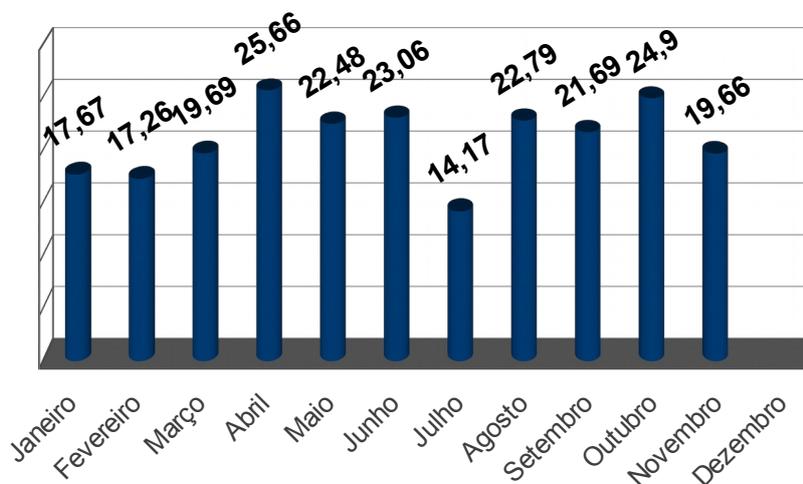
No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente 128% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2020



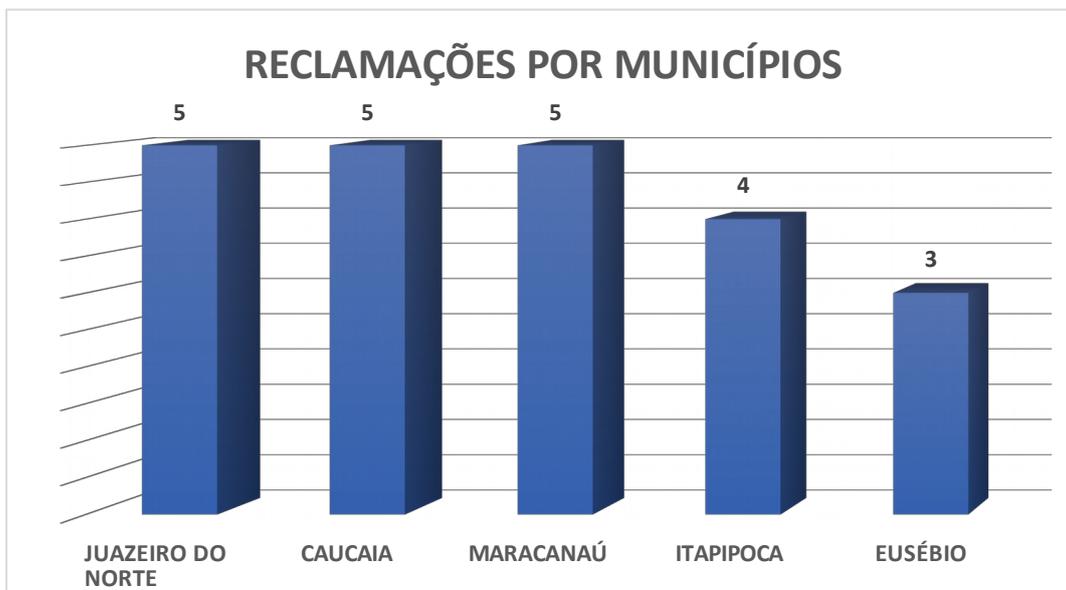
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2020



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 21 DIAS

Principais reclamações e informações por municípios:



Realizamos apenas uma mediação virtual no mês de referência desse relatório referente a solicitação 234483.

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 **novembro de 2020** 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.

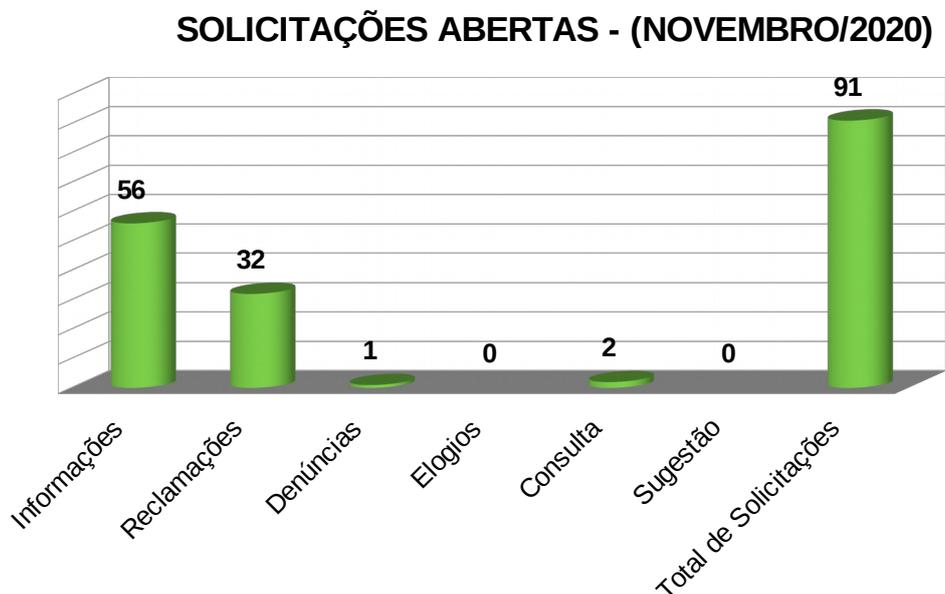
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	91
Informações	56
Reclamações	32
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	2
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	104
Informações Finalizadas	56
Reclamações Finalizadas	45
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	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	104

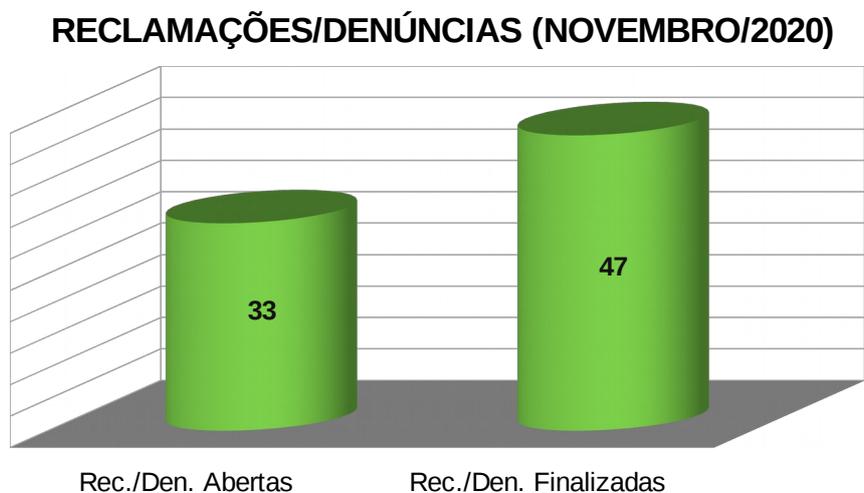
Fonte: SOA e SISCDO

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 91 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 32 se converteram em reclamações.

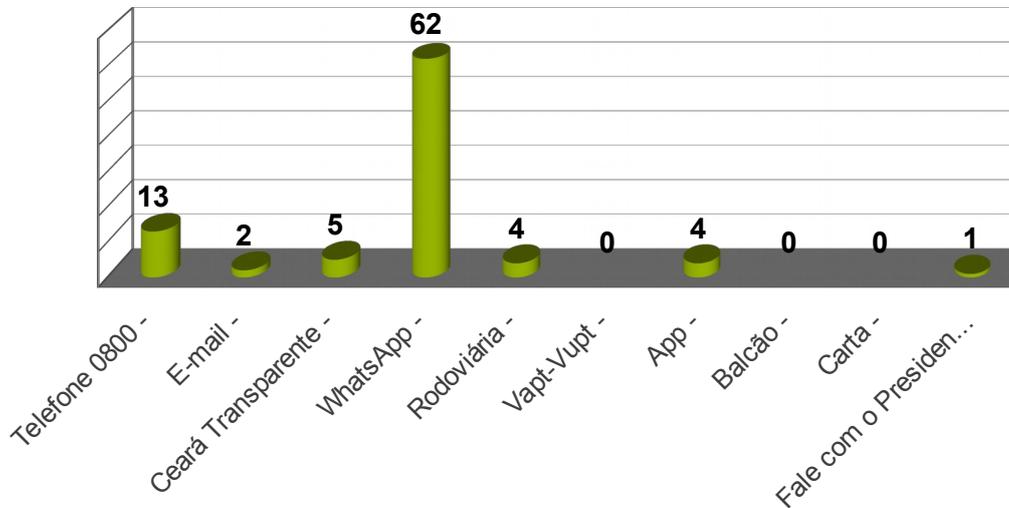


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 33 Reclamação/Denúncia foi registrada em novembro, 47 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

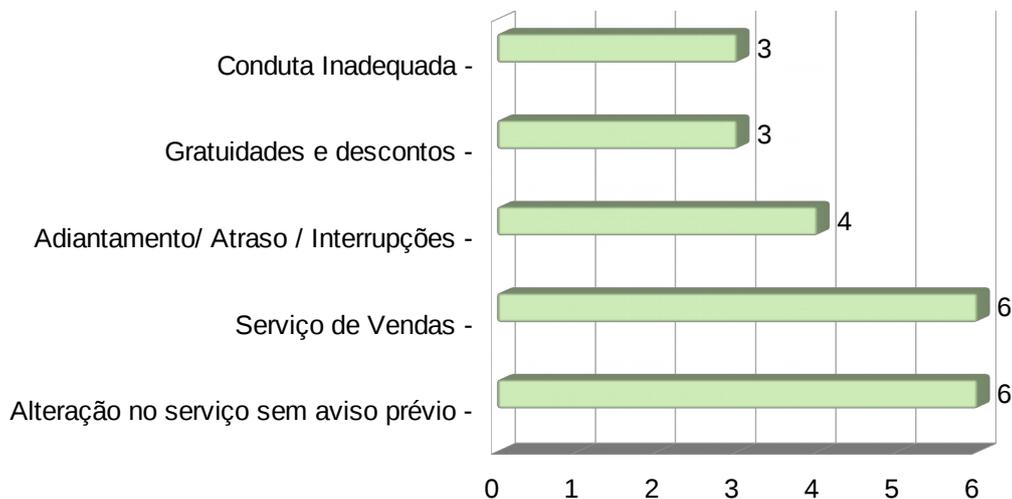
FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2020)



No mês de novembro não foi aberta reclamação de Transporte Intermunicipal nas Unidades do Vapt-Vupt.

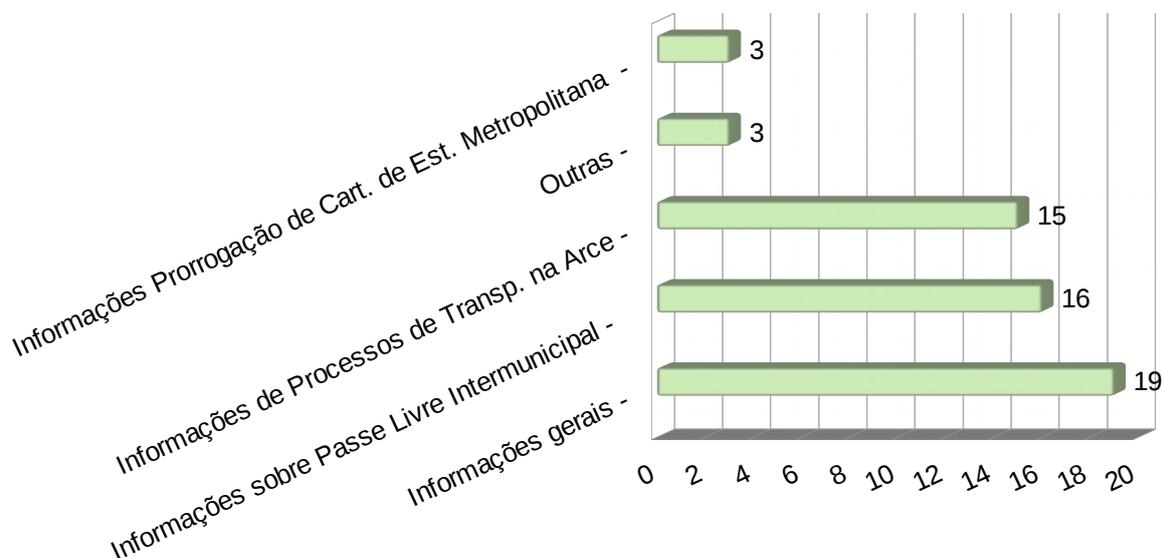
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em novembro de 2020.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em novembro de 2020.

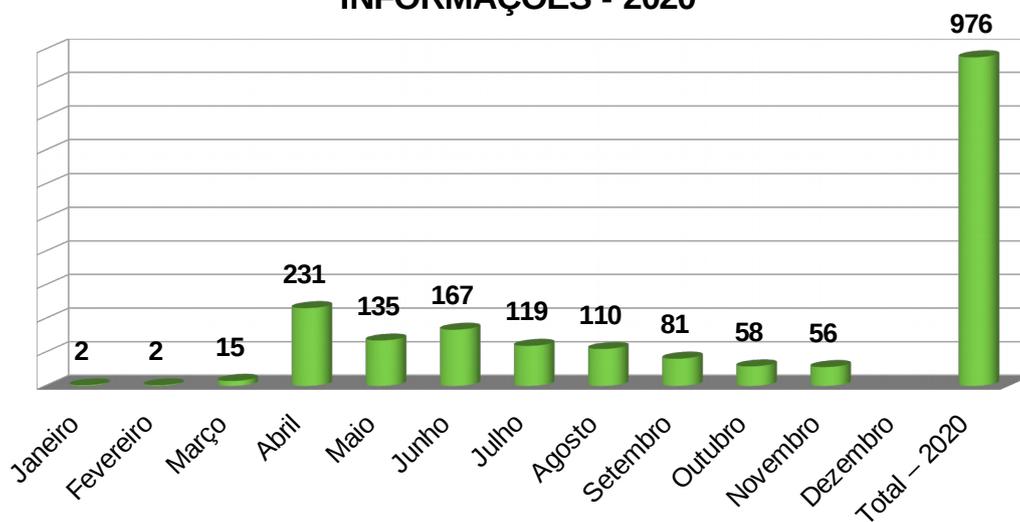
TOP 5 INFORMAÇÕES



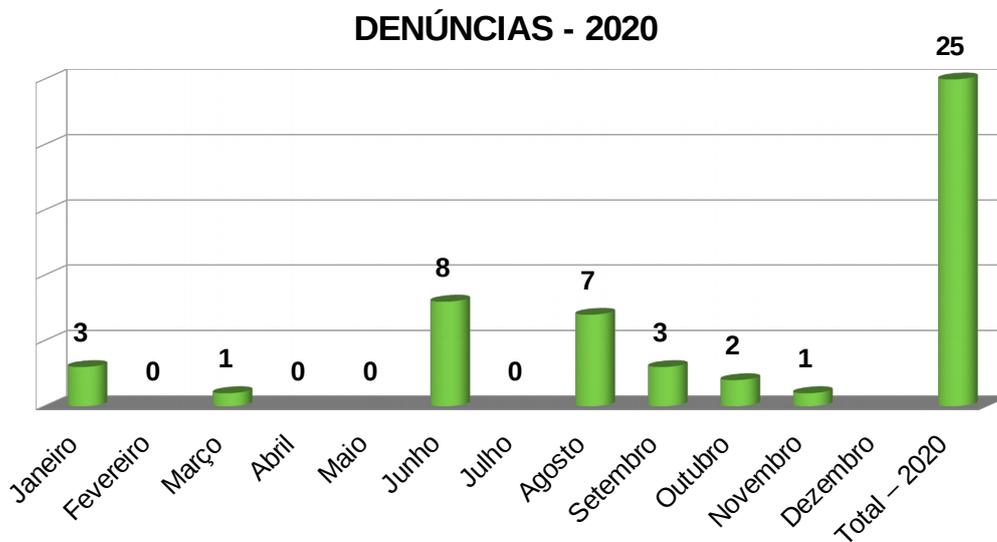
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 56 ocorrências quanto ao número de informações.

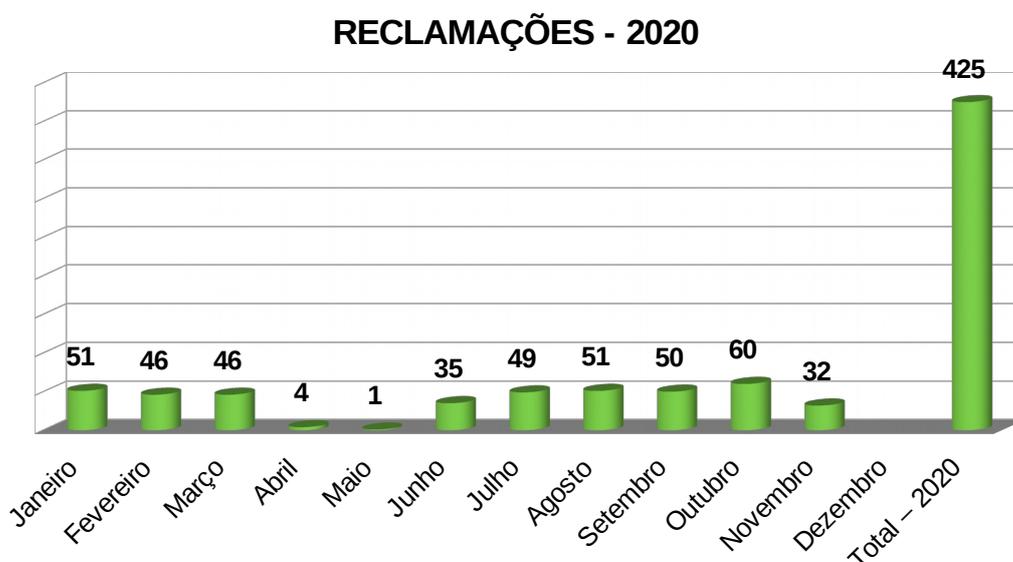
INFORMAÇÕES - 2020



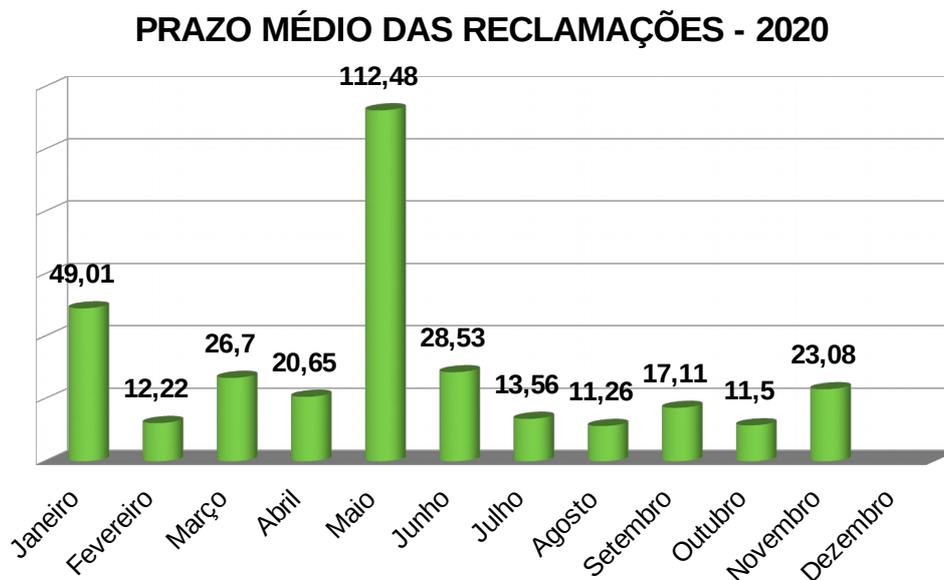
Quanto ao número de denúncias, registramos 1 (uma) ocorrência no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



Com relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 88% em novembro comparando-se ao mês anterior.



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

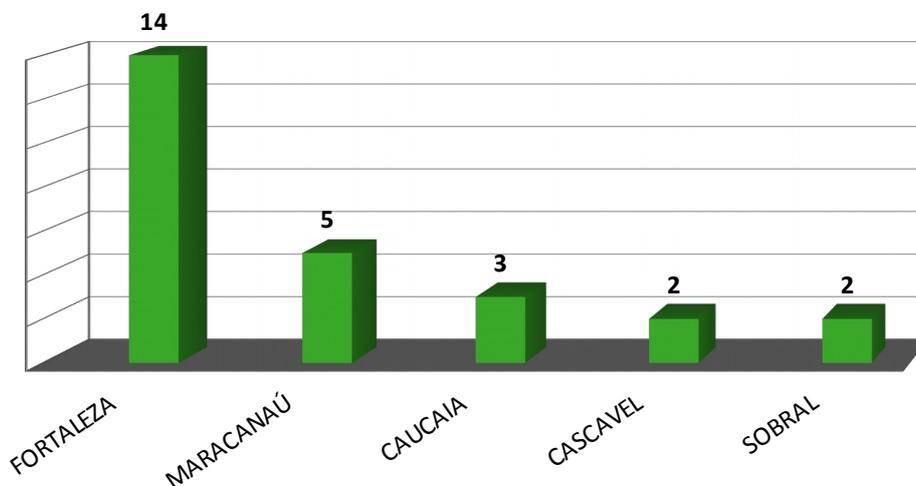


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 30 DIAS

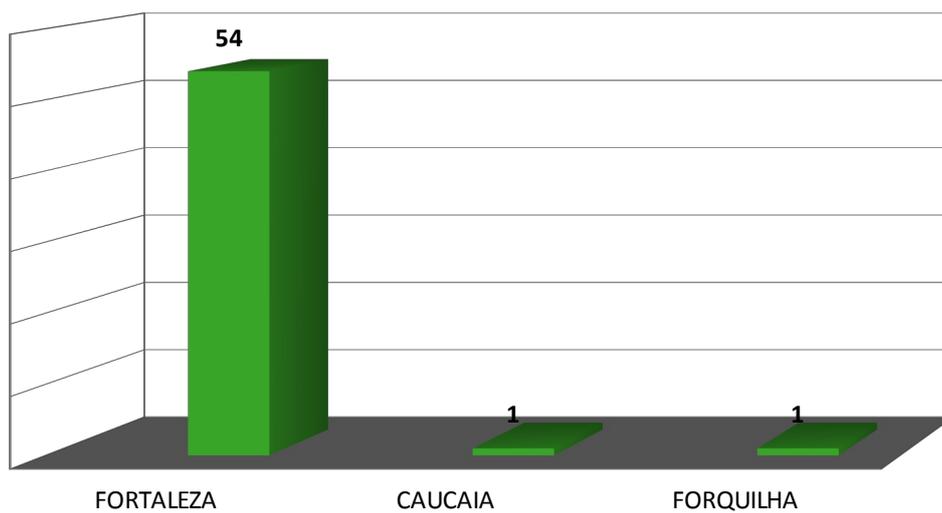
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário acumulando janeiro a novembro ficou em 30 dias, ou seja acima do esperado, que são 20 dias. O prazo médio elevado se deu por conta de demandas antigas que ainda não tinham sido respondidas pela CTR. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários, no entanto, a média do prazo ainda está elevada (30 dias).

Principais reclamações e informações por municípios:

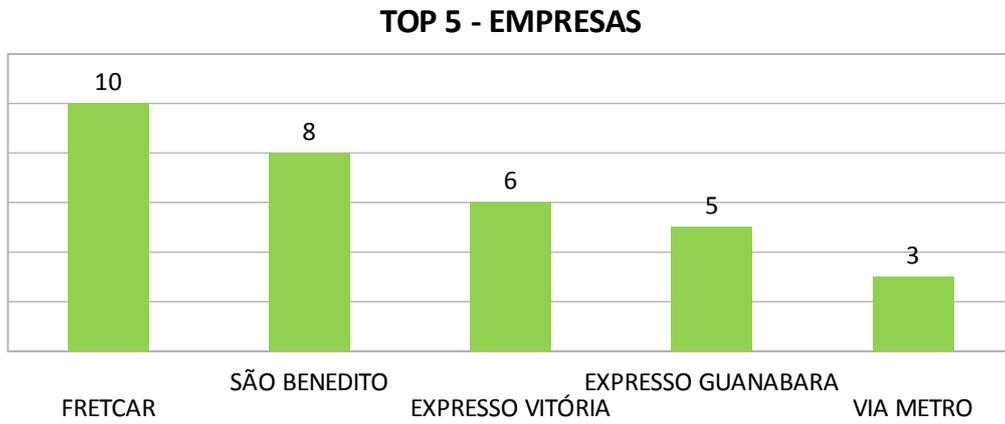
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em novembro 2020.



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 **novembro de 2020** 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

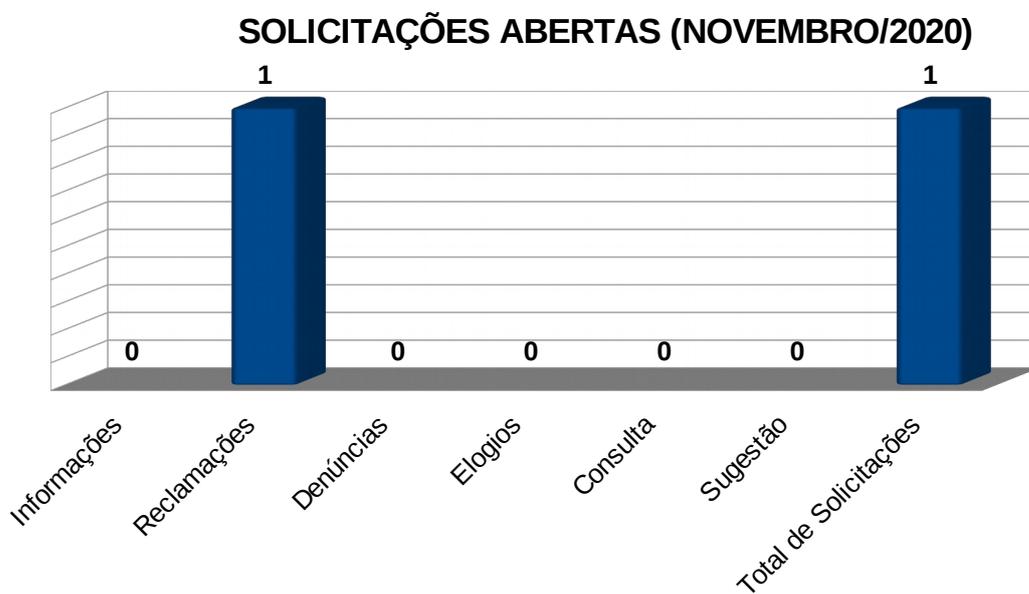
Total de Solicitações Abertas	1
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	1
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	1
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	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

Fonte: SOA e SISDO.

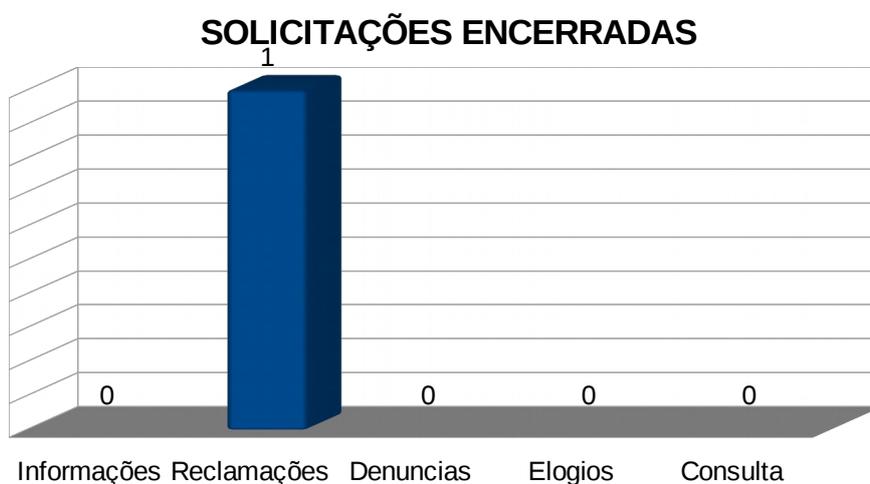
Obs₁: Processo aberto: PVIR/OUV/0021/2020

5.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Apenas 1 (uma) solicitação recebida pela Ouvidoria, na qual foi convertida em reclamação.

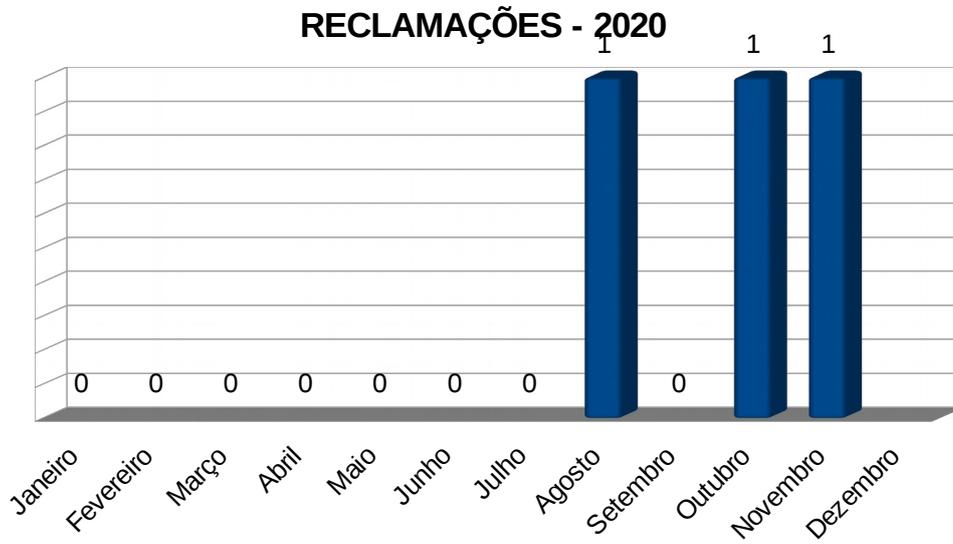


Solicitações encerradas:



Não houve registros de informação no mês de referência desse relatório.

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



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 entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, os números começam a se estabilizar, seja, mantendo os mesmo de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas.

Na área de energia, com relação ao número de informações verifica-se que gradativamente, a partir do mês de junho começou-se a sentir o retorno da normalidade quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia, no entanto, nos meses de outubro e novembro detectou-se novo aumento. Já o número de reclamações encontra-se estável.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações vem reduzindo quando comparado à média dos 10 primeiros meses de 2020 (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro e outubro, que foi 310 solicitações). Esses índices, vêm baixando, e nos meses de agosto, setembro e outubro se aproximaram mais dos meses antes da pandemia. Já o número de reclamações permaneceu em alta a partir de junho até outubro, no entanto, em novembro, apesar da tendência de alta, a quantidade baixou significativamente, apresentando número semelhante aos primeiros meses do ano, antes da pandemia.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. O número de solicitações de informações dos usuários permaneceu elevado, ficando semelhante à média dos últimos 10 meses (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro e outubro, que foi 92 solicitações) de 2020 e mais elevado se comparado aos dois primeiros meses antes da pandemia (janeiro e fevereiro, média de 2 solicitações de informações).

Já o número de reclamações que nos meses de abril e maio reduziram drasticamente, em junho, julho, agosto, setembro e outubro voltou à normalidade, provavelmente em função

do retorno do transporte intermunicipal no dia 10.07.2020, mesmo que com a operação reduzida.

Outro ponto relevante para registrar na área de transporte foi, assim como ocorreu em abril, maio, junho, julho, agosto, setembro e outubro a continuidade do significativo número de usuários utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso, o que significa que provavelmente esse meio de acesso, mesmo depois da pandemia vai permanecer em alta.

ANEXO – SANEAMENTO BÁSICO
SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
01/12/2020	235208	Jucinei Bispo da Silva	0	AGR	01/12/2020
01/12/2020	235209	João Carlos Furtado de Susa	0	AGR	01/12/2020
04/09/2020	233840	Aurelizia Azevedo Vasconcelos	88	OUV	06/11/2020
26/11/2020	235142	Ana Cassia Santos da Silva Nunes	5	AGR	26/11/2020
22/10/2020	234694	Antônia Geciane Mesquita da Cruz	40	AGR	22/10/2020
29/10/2020	234810	TH Flecheiras Empreendimento Imobiliário SPW LTDA	33	AGR	11/11/2020
01/12/2020	235210	Thiago Martins	0	AGR	01/12/2020
27/11/2020	235183	Luis Loyola Cordeiro de Oliveira	4	AGR	27/11/2020
23/10/2020	234711	Bernardo de Caudas Etchichury	39	CSB	09/11/2020
29/09/2020	234271	Neila Freitas Canuto	63	OUV	30/11/2020

23/11/2020	235107	Rejane Samara Nogueira	8	OUV	03/12/2020
30/11/2020	235192	Edite Pereira Barbosa	1	AGR	10/12/2020
27/11/2020	235167	Antônia do Carmo Batista Lima	4	AGR	27/11/2020
18/11/2020	235043	Pedro Gonçalves da Silva	13	AGR	18/11/2020
26/11/2020	235143	José Farias do Nascimento	5	AGR	26/11/2020
26/11/2020	235141	Ana Paula da Silva	5	AGR	26/11/2020
22/10/2020	234701	Aldir Viana Bezerra de Menezes	40	OUV	18/11/2020
21/09/2020	234140	Rubens Vinicius Mauricio Ferreira	71	CSB	16/10/2020
22/10/2020	234695	Hilda de Sousa Rocha	40	CSB	09/11/2020
24/09/2020	234235	Veridiana Samile Pereira Teixeira	68	OUV	30/11/2020
13/10/2020	234492	Gizela Pereira Rodrigues Gomes	49	AGR	13/10/2020
08/10/2020	234453	Jeová Távora Freire	54	CSB	03/11/2020
01/12/2020	235218	Julyana Mendes Lima	0	AGR	01/12/2020

24/11/2020	235114	José Alencar de Lima Júnior	7	AGR	24/11/2020
23/11/2020	235108	Clarisse do Nascimento Abreu	8	OUV	23/11/2020
22/10/2020	234700	Edileusa Camelo Garcia	40	CSB	17/11/2020
13/10/2020	234483	Antônia Belmar Silva Alves	49	OUV	23/11/2020
30/09/2020	234309	Deusilene Maria de Oliveira	62	AGR	26/11/2020
26/11/2020	235183	Hélio Rigueira de Godoy	5	AGR	26/11/2020

II

ANEXO – TRANSPORTE

SOLICITAÇÕES ABERTAS E AINDA TRAMITANDO ATÉ 30/11/2020

DATA DE ABERTURA	SOLICITAÇÃO	SOLICITANTE	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	SETOR EM QUE SE ENCONTRA	DESDE:
26/11/2020	235158	Anônimo	5	OUV	26/11/2020
27/11/2020	235168	Rosicleia Lopes Teixeira	4	OUV	27/11/2020
01/12/2020	235214	Marília Vieira Correa	0	OUV	01/12/2020
18/11/2020	235031	Paloma dos Santos Ramos	13	OUV	18/11/2020
09/11/2020	234933	Carlos Neves	22	OUV	01/12/2020
20/11/2020	235089	Raiane	11	OUV	20/11/2020
24/11/2020	235109	Nagila Monteiro	7	OUV	24/11/2020
30/11/2020	235193	Antônio Elson Sousa da Silva	1	OUV	30/11/2020
19/10/2020	234615	Maria da Conceição do Nascimento Silva	43	OUV	20/10/2020
01/12/2020	235206	Fernanda Porto Taumaturgo	0	OUV	01/12/2020
30/11/2020	235190	LC Gomes Medeiros	1	OUV	30/11/2020

27/11/2020	235165	Filomena Maria do Nascimento	4	OUV	27/11/2020
26/11/2020	235153	Anônimo	5	OUV	26/11/2020
20/10/2020	234646	Associação de Hemofílicos do Estado do Ceara - AHECE	42	OUV – AGC Via Email	20/10/2020
27/11/2020	235166	Fernando Alves Ferreira	4	OUV	27/11/2020