

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Novembro/2021

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéa – 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 Power BI:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWEyZDQtN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdILTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWEyZDQtN2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdILTcxNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como fornece uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

O relatório informa também, a evolução do prazo médio para cada área regulada, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das reclamações, e nas áreas de saneamento e transporte as reclamações e informações por municípios.

Informamos ainda por meio de planilhas o quantitativo de mediações por áreas reguladas realizadas na Ouvidoria da ARCE, bem como um gráfico no qual, em ordem crescente, enumera as 5 (cinco) empresas mais demandadas na Ouvidoria da ARCE na área de Transporte.

Ainda, visando à transparência, bem como, melhorar e resolver os problemas detectados pela Ouvidoria, apresenta-se neste relatório as reuniões realizadas com os prestadores de serviços regulados pela Agência e com as áreas internas.

Por fim, consta nesse relatório uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – 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, 13 de novembro de 2021.

Cordialmente,

Daniela Cambraia
Ouvidora-Chefe da Arce

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **novembro de 2021**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	5263
Informações	4196
Reclamações	1065
Denúncias	1
Elogios	1
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	7
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	114
Improcedente	153
Caminho do Entendimento	736

Fonte: SGO e SMA

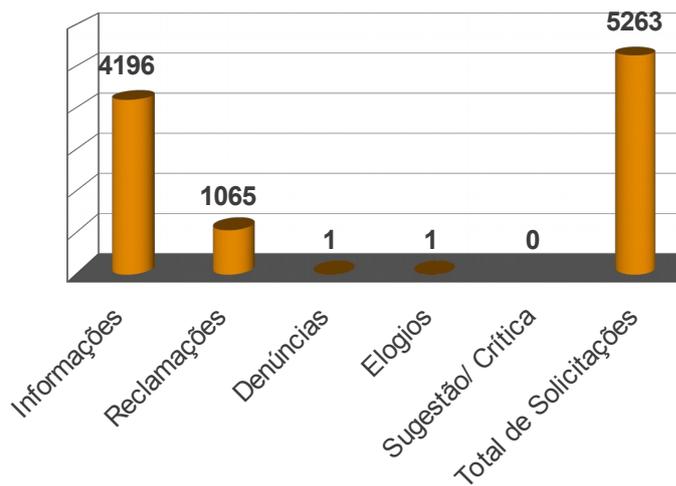
Obs₁: 7 Processos abertos

Obs₂: Reunião com a Enel: Foi realizada 1 (uma) reunião

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

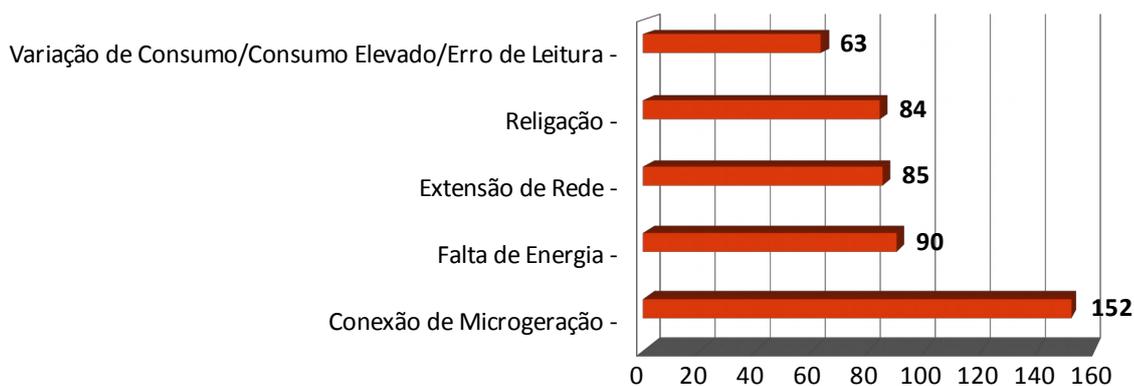
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.263 solicitações, 1.065 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/2021)

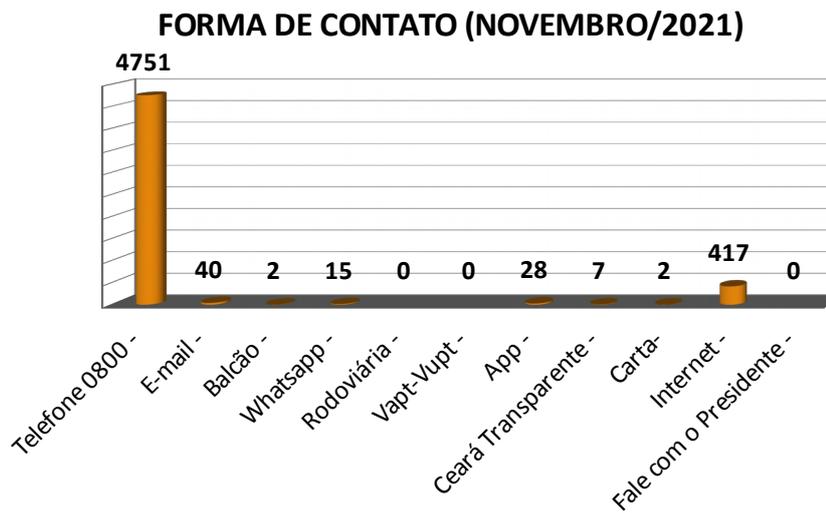


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Conexão Microgeração* (152), *Falta de energia* (90), *Extensão de rede* (85), *Religação* (84) e *Variação de consumo* (63), conforme demonstra o gráfico abaixo:

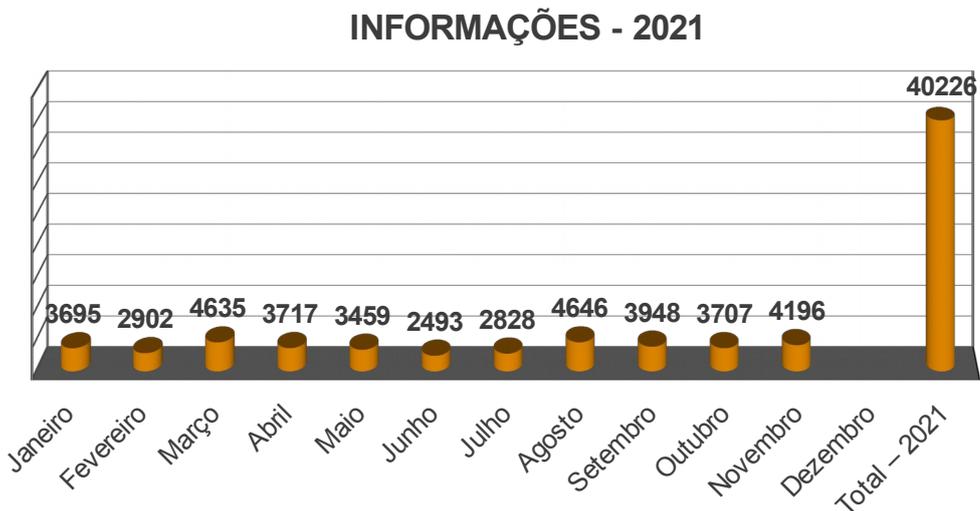
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



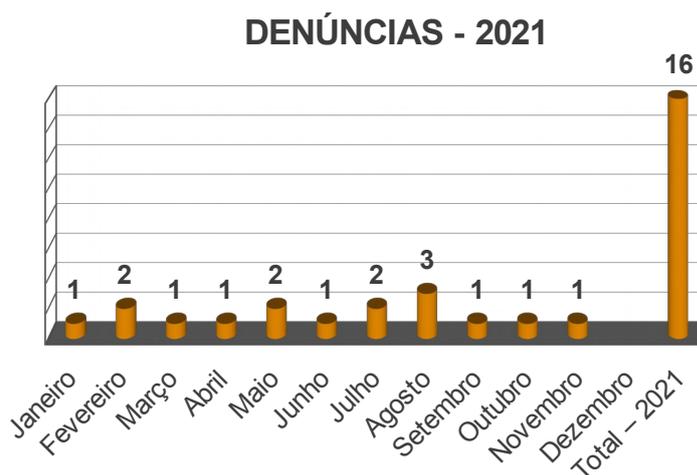
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 4.751 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



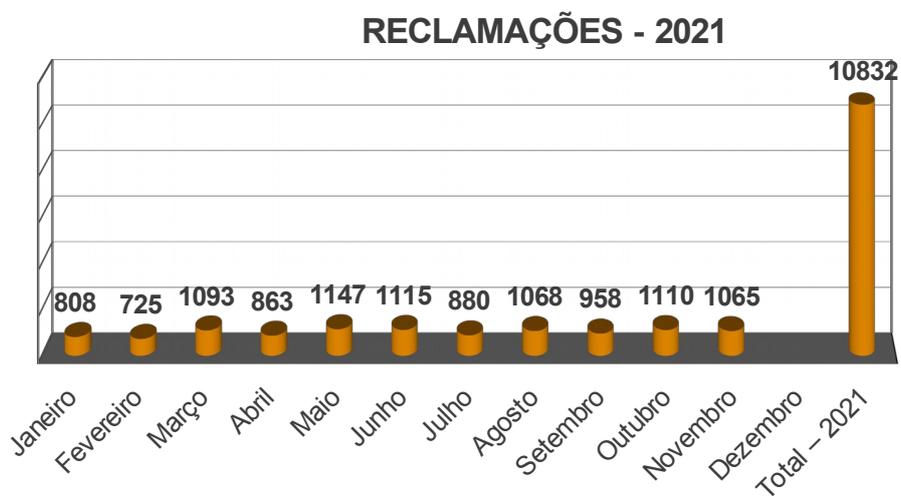
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



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



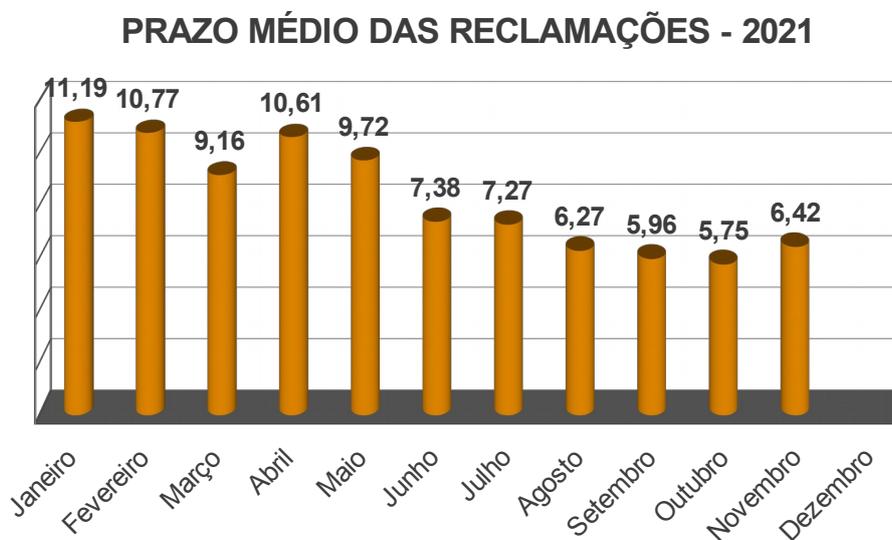
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve 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: 8 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 2021**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	98
Informações	51
Reclamações	46
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <i>Obs.</i>	42
Total de Solicitações Finalizadas	102
Informações Finalizadas	51
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	54
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	41
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	9

Fonte: SOA e SISCDO

Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 4 (quatro) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

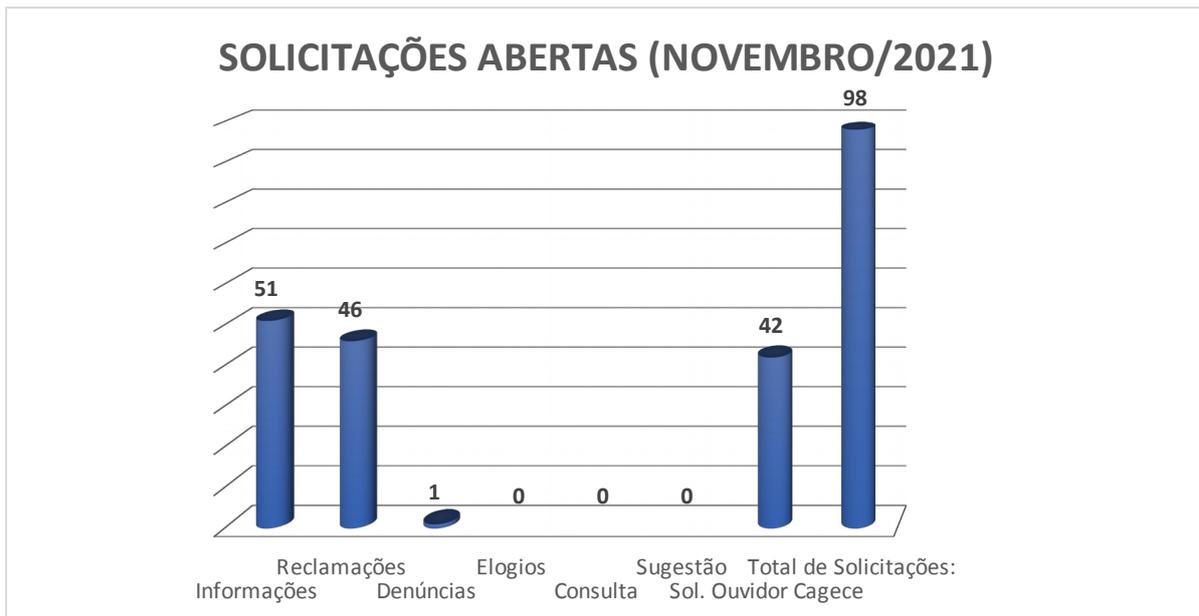
Obs₂: Houve registro de 1 processo (11405692/2021)

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

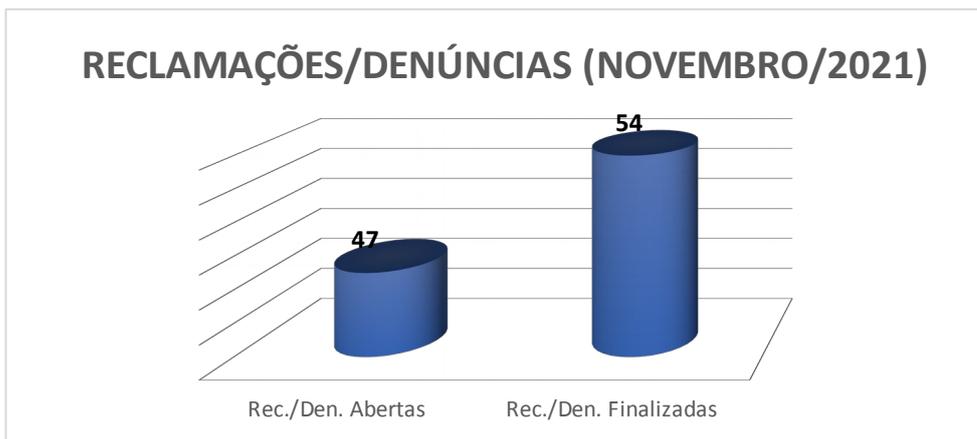
Obs₄: Não houve mediação realizada no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

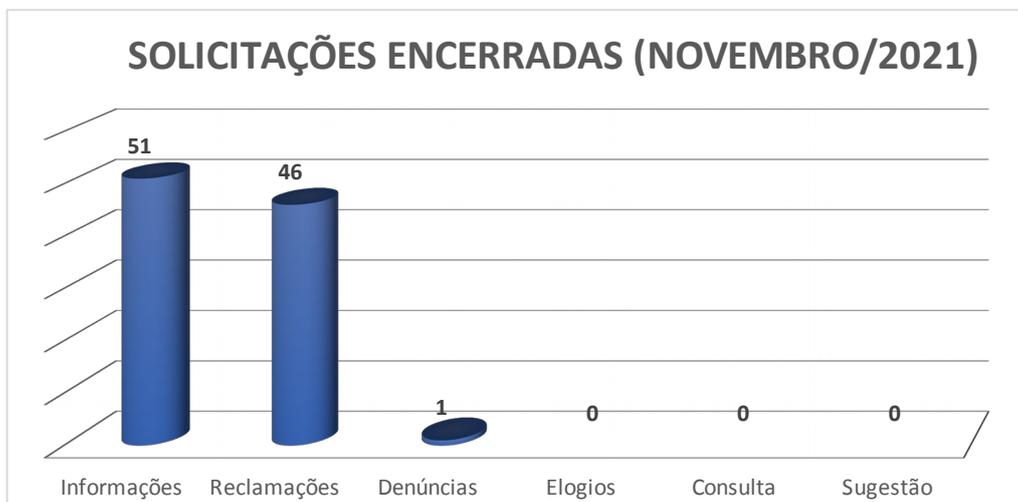
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 98 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 46 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 42 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 47 reclamações/denúncias foram registradas e 54 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

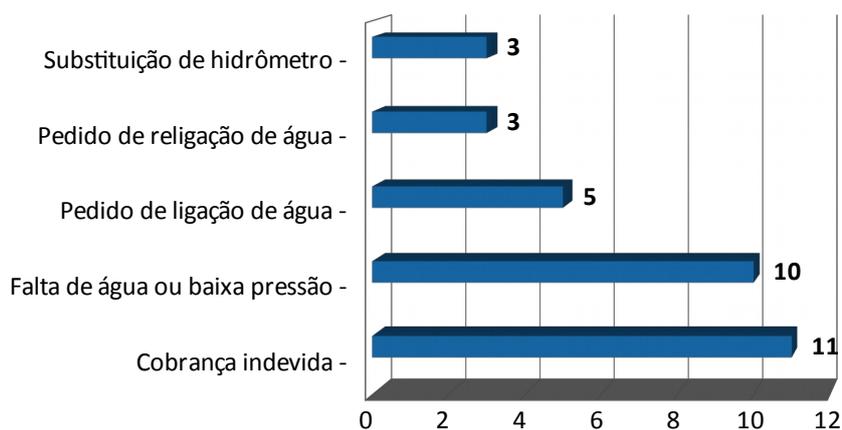


Solicitações encerradas:



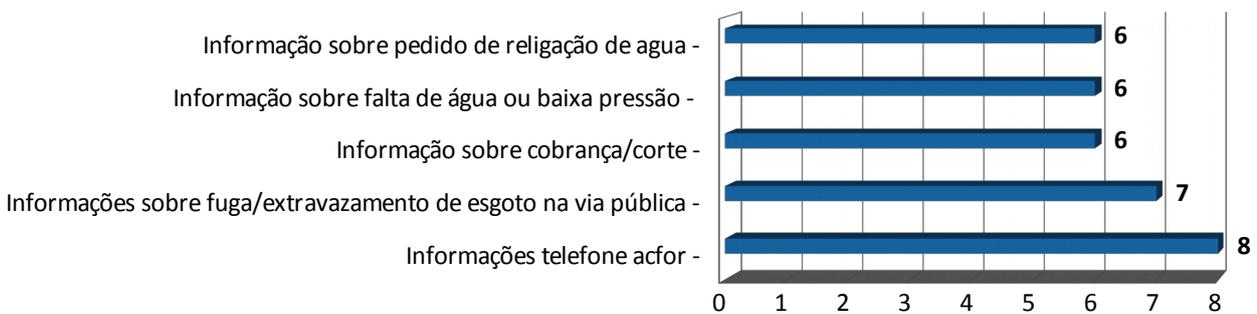
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Cobrança indevida (11)*, *Falta de água ou baixa pressão (10)*, *Pedido de ligação de água (5)*, *Pedido de religação de água (3)* e *Substituição de hidrômetro (3)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

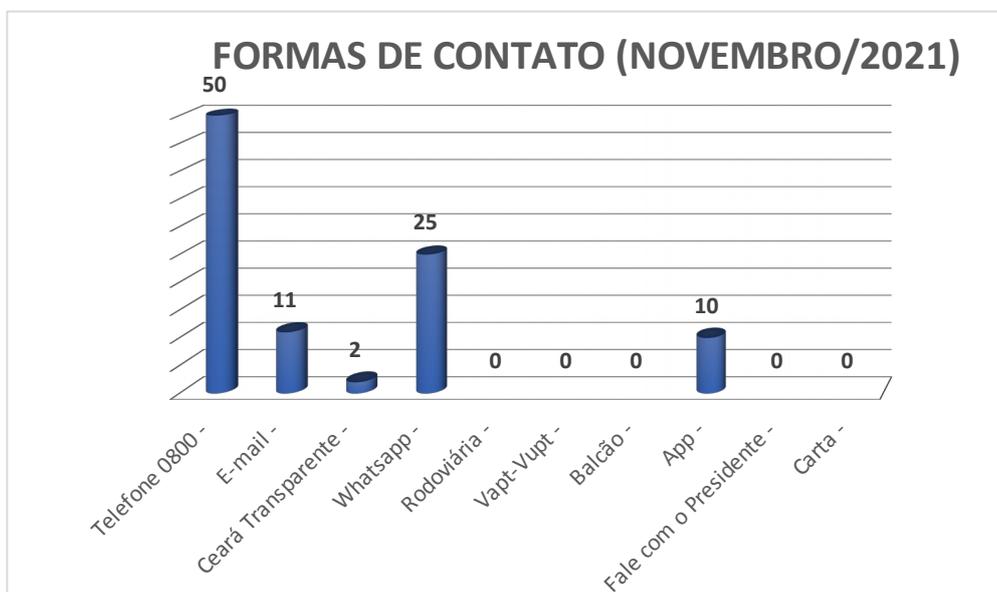


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação telefone da Acfor (8)*, *Informação sobre fuga/extravazamento de esgoto na via pública (7)*, *Informação sobre cobrança/corte (6)*, *Informações sobre falta de água ou baixa pressão (6)* e *Informações sobre pedido de religação de água (6)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

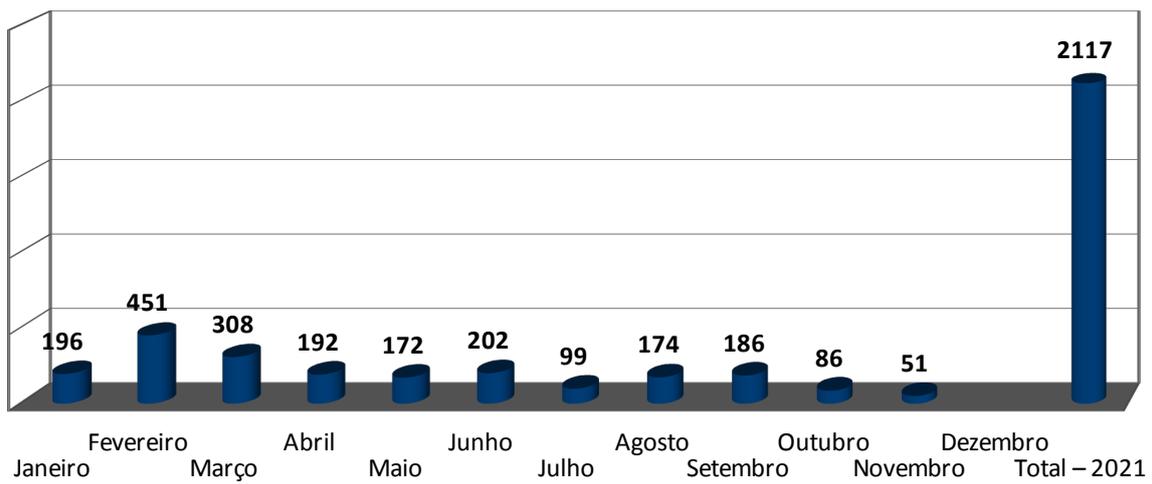


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 50 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



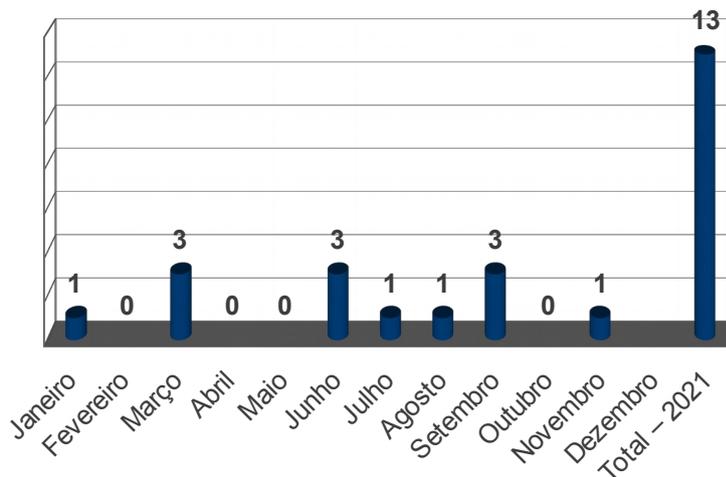
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma queda de aproximadamente -69% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2021



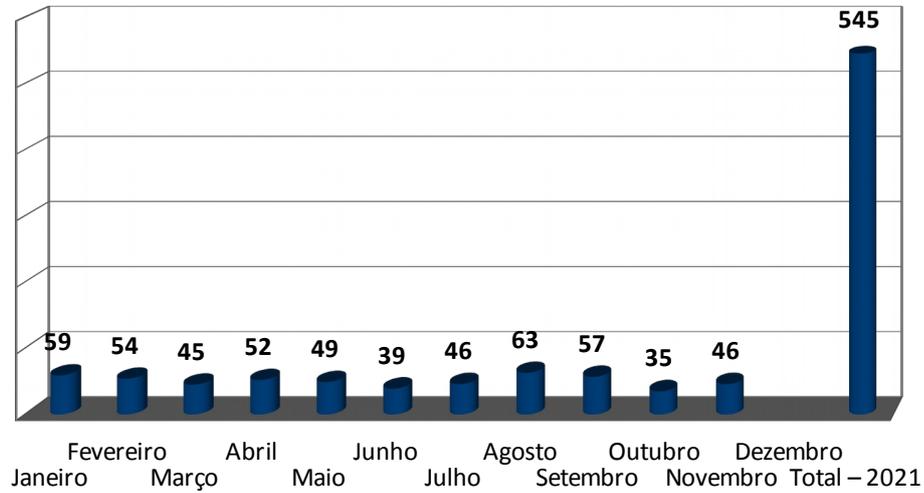
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENÚNCIAS - 2021



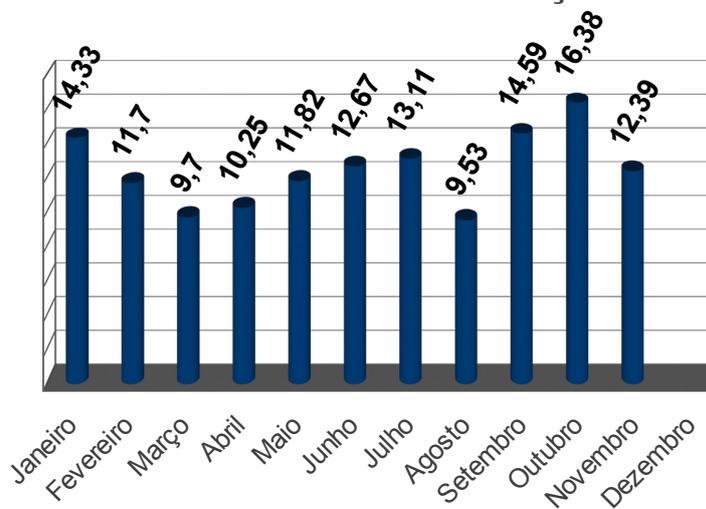
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 24% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2021



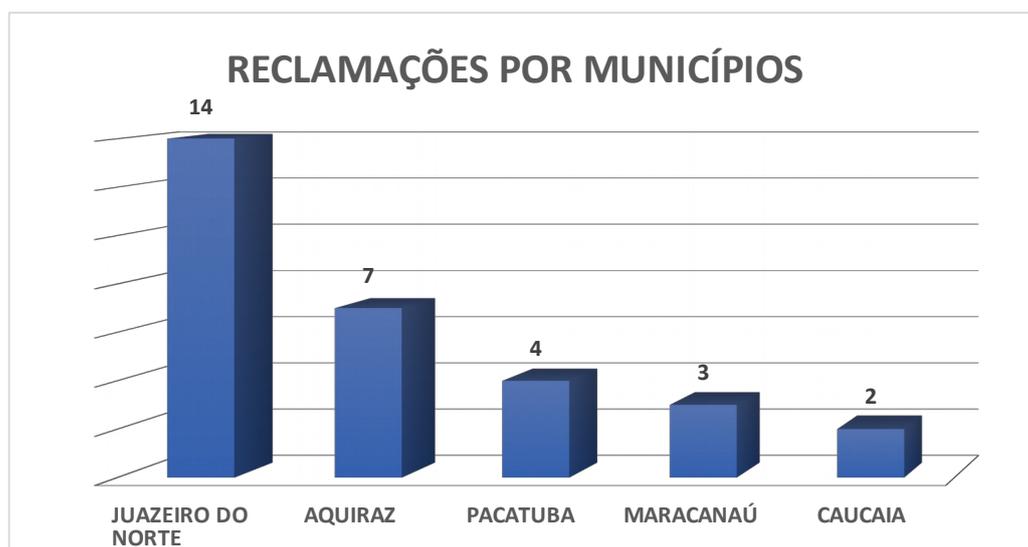
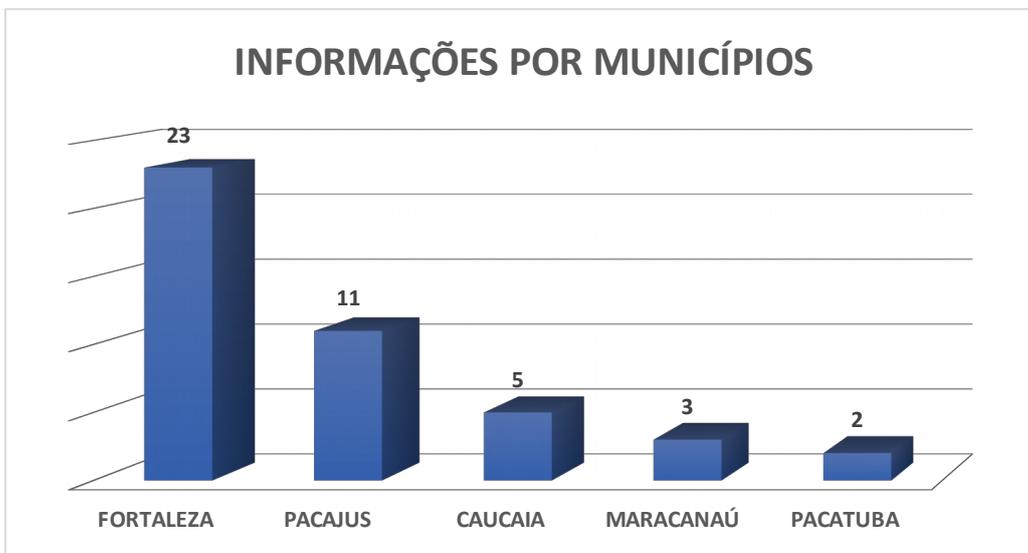
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,41 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 **novembro de 2021** 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

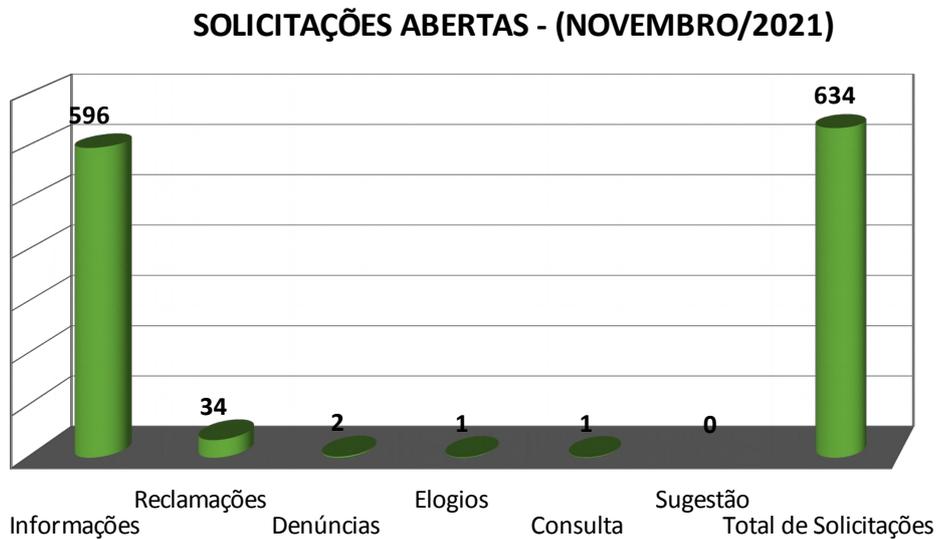
Total de Solicitações Abertas	634
Informações	596
Reclamações	34
Denúncias	2
Elogios	1
Consulta	1
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	647
Informações Finalizadas	596
Reclamações Finalizadas	47
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	0
Elogio	1
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	9
Improcedente	9
Outros/Não se aplica	29

Fonte: SOA e SISCDO

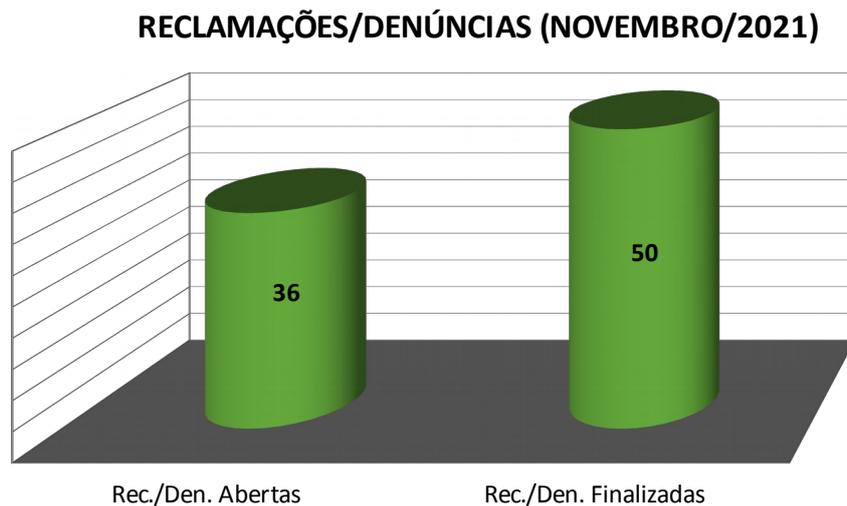
Obs: Sem registro de processos

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

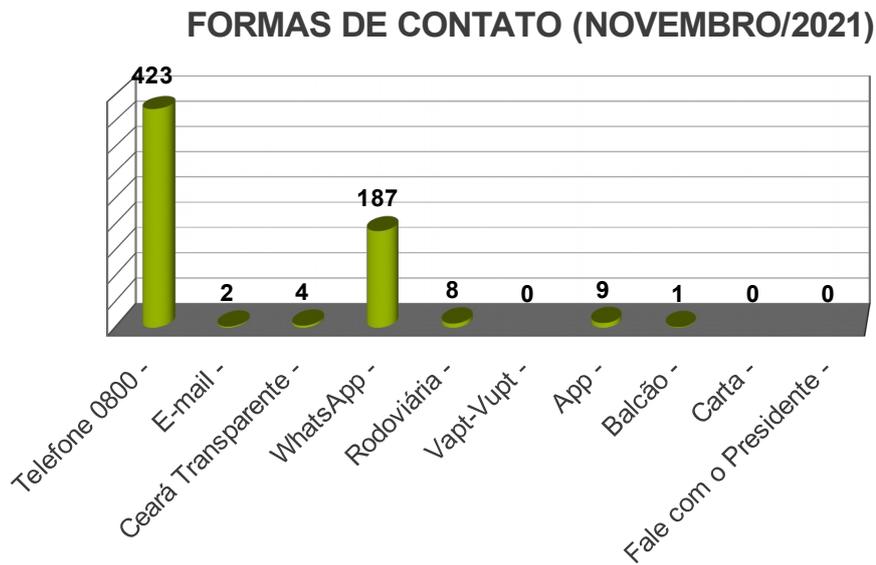
Das 634 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 34 se converteram em reclamações.



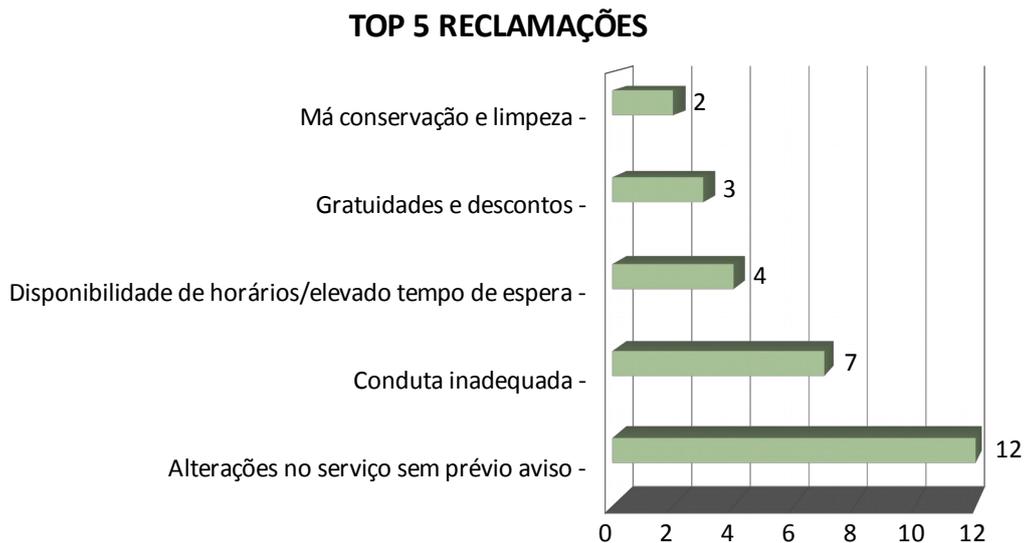
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 36 Reclamação/Denúncia foram registradas em outubro, 50 foram finalizadas nesse mesmo período.



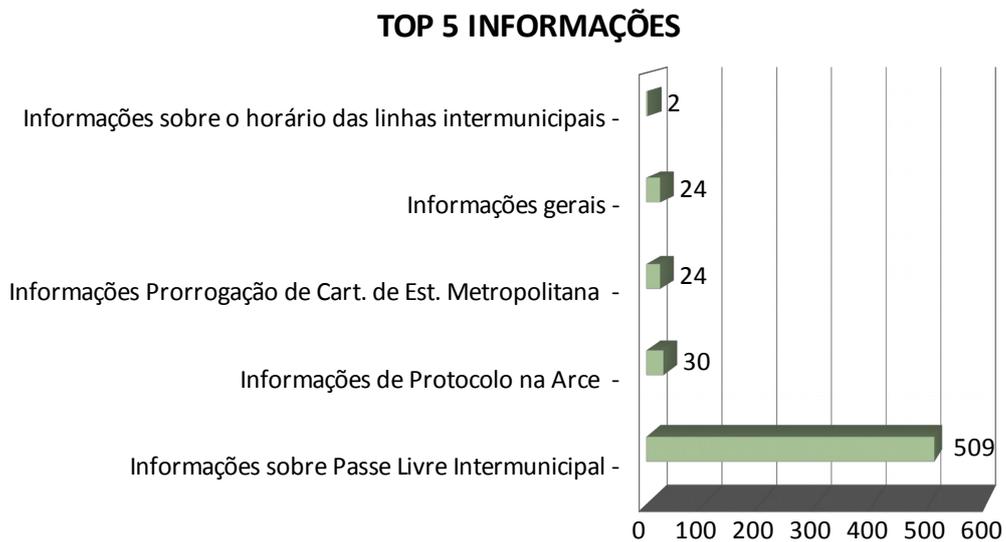
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em novembro foram o Telefone e WhatsApp.



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



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



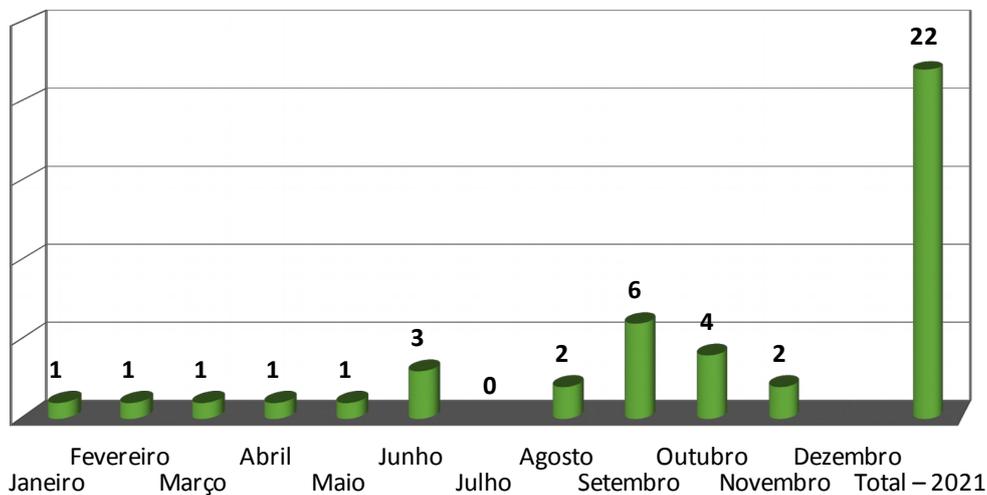
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 596 ocorrências quanto ao número de informações.



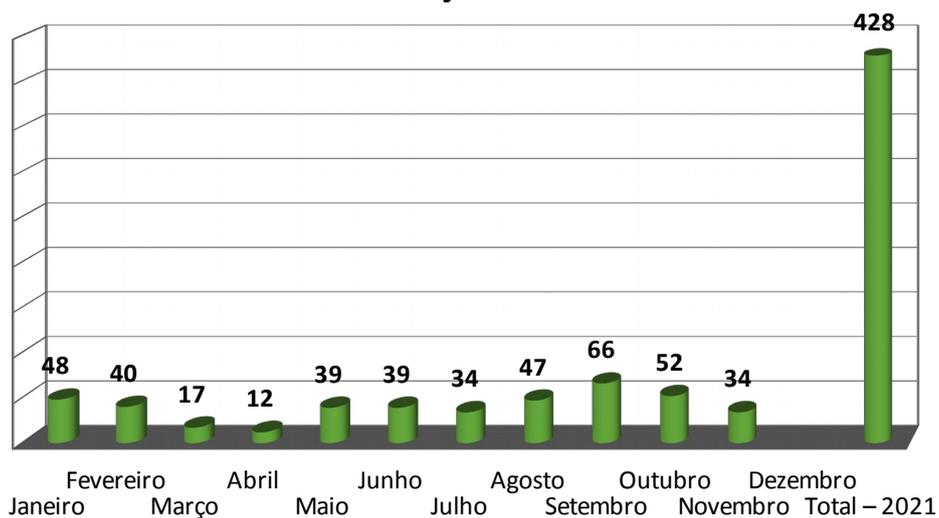
No mês de referência deste relatório registramos 2 ocorrências quanto ao número de denúncias.

DENÚNCIAS - 2021



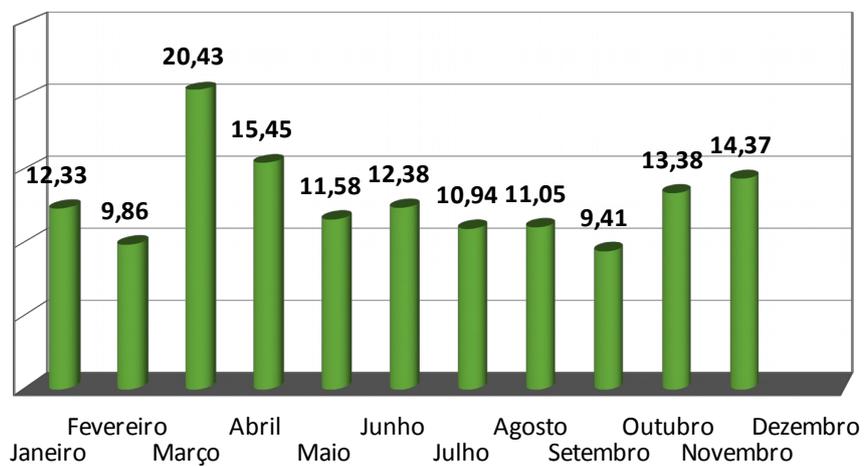
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 34 ocorrências

RECLAMAÇÕES - 2021



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

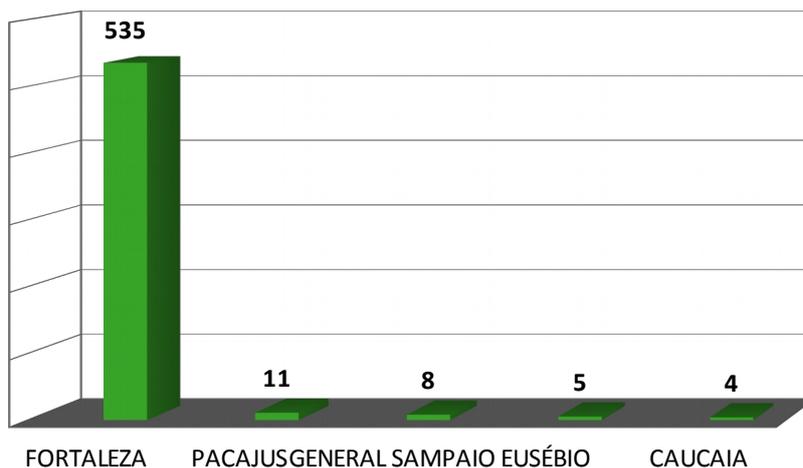
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021



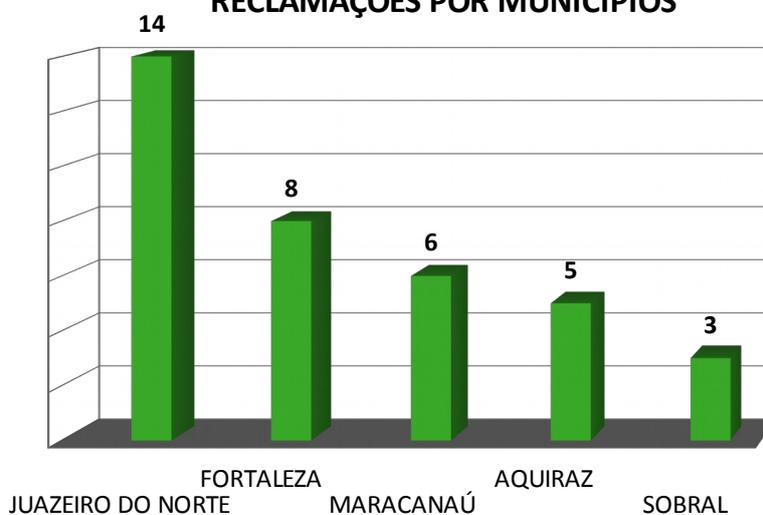
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,83 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

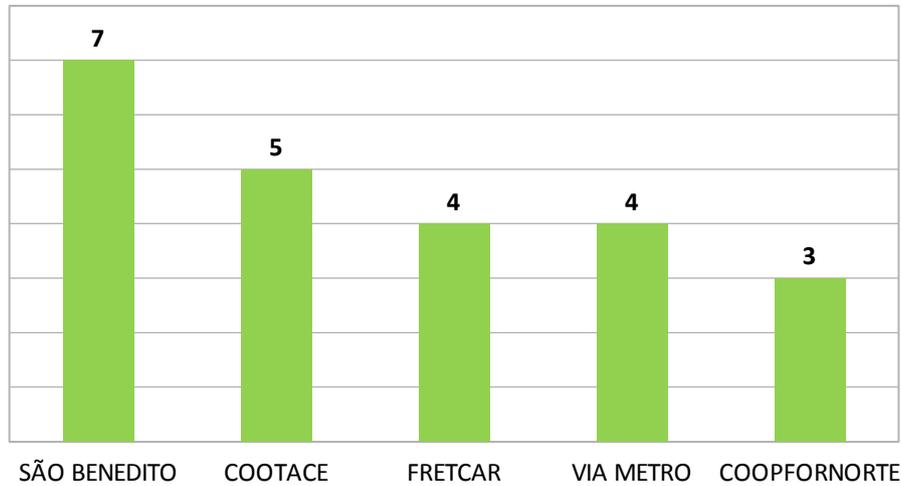


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

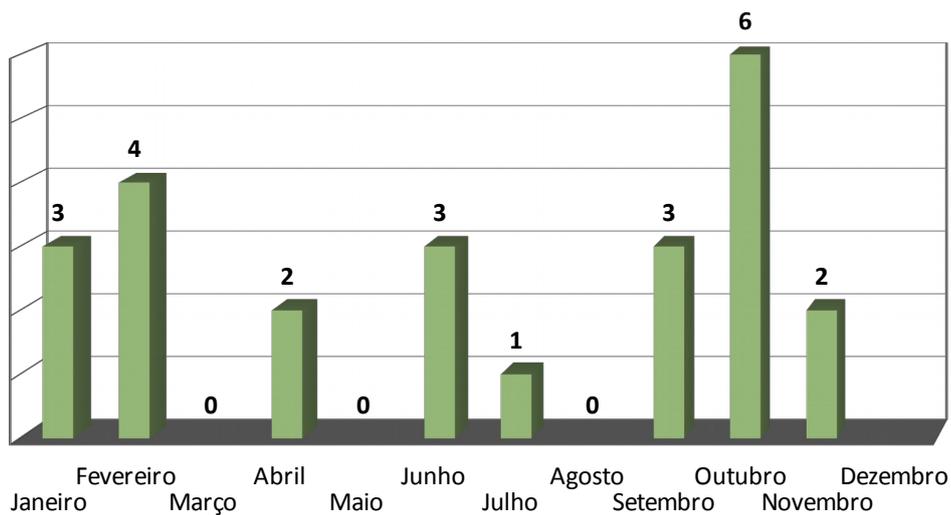
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 2 (duas) ocorrências contra a ARCE. As demandas contra a ARCE são aquelas nas quais o cidadão demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (1 solicitação sobre “Gratuidades e descontos” e 1 solicitação sobre “Alterações no serviço sem prévio aviso”)

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

DEMANDAS ENVIADAS PARA A ACESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES				
DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO N°	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
22/10/21	03/11/21	241062	ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
21/10/2021	08/11/2021	241032	PRINCESA DOS INHAMUNS	CONDUTA INADEQUADA
27/10/2021	08/11/2021	241116	VITÓRIA	ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
25/11/2021	29/11/2021	241781	VIA METRO	ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO

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 2021** na área de Gás Canalizado, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.

Quadro de Solicitações e Processos

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

Fonte: SOA e SISCDO.

Obs.: Não houve registro de processos

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 (2020). No ano vigente (2021) 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 novembro continua em alta a tipologia “Conexão de Microgeração”, no entanto, em 2º lugar temos “Falta de Energia” seguido de “Extensão de Rede”. No que se refere às reclamações sobre microgeração, 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 08 dias.

Na área de saneamento básico no mês de novembro não realizamos reunião de mediação. O principal assunto reclamado foi “cobrança indevida” seguido de “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, em segundo lugar ficou "WhatsApp" e o “App”. O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 12,41 dias e o Município que teve mais usuários reclamando continuou sendo Juazeiro do Norte. Aquiraz ficou em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de novembro. A preferência de contato mudou para o “Telefone”, se igualando às demais áreas reguladas, mas o "WhatsApp" continua em alta, ficando em segunda lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” impulsionaram a alta das solicitações registradas pelo telefone.

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 novembro ficou em 14,37 dias. A média no ano de 2021 está em 12,83 dias.

Não tivemos em setembro registro na área de gás canalizado.