

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Novembro/2022

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 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, 6 de dezembro de 2022.

Cordialmente,

Daniela Cambraia
Ouvidora-Chefe da Arce

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **novembro de 2022**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4036
Informações	3420
Reclamações	615
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	93
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	59
Analisadas como Improcedentes	90
Outros (Em aberto/Encerrado Distribuidora)	467
Total de Reuniões	1

Fonte: SGO e SMA

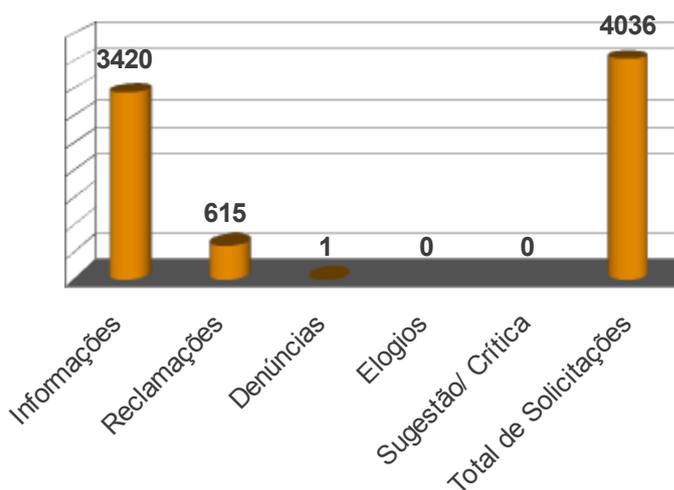
Obs₁: Houve registro de 2 (dois) processos no mês de referência deste relatório (10830332/2022 e 10031340/2022).

Obs₂: Houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório - 30/11/2022

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

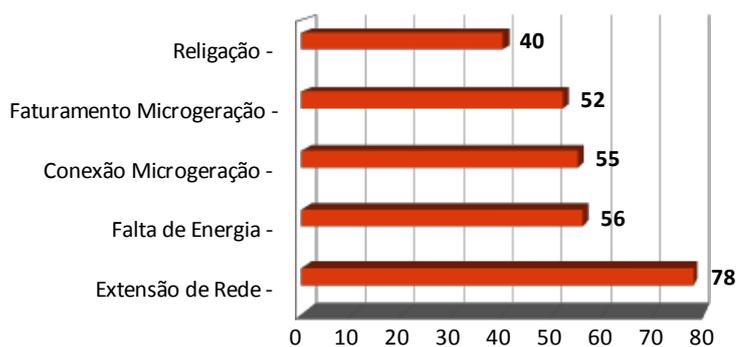
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.041 solicitações, 622 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/2022)



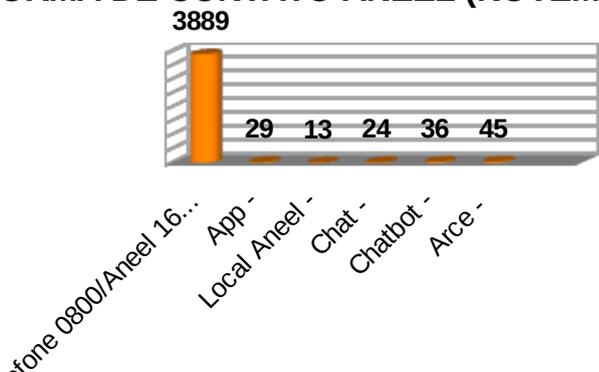
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Extensão de rede* (74), *Falta de energia* (56), *Conexão Microgeração* (52), *Faturamento Microgeração* (52) e *Religação* (40), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

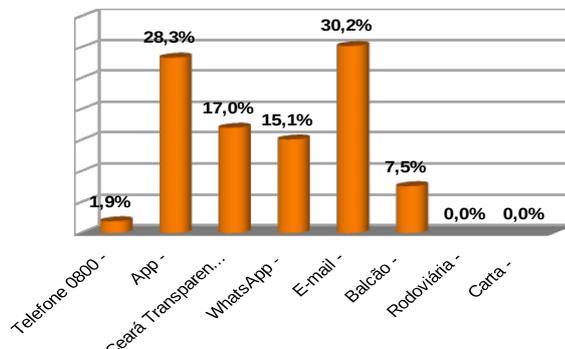


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 3.889 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (NOVEMBRO/2022)

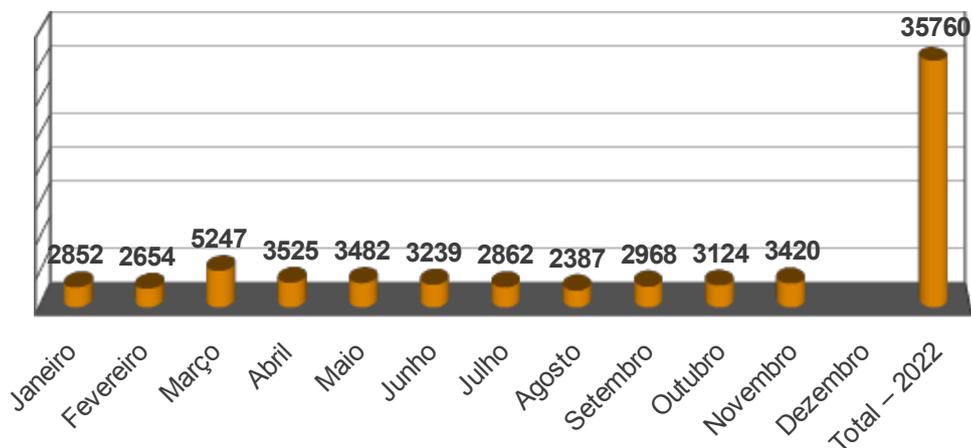


FORMA DE CONTATO ARCE (NOVEMBRO/2022)

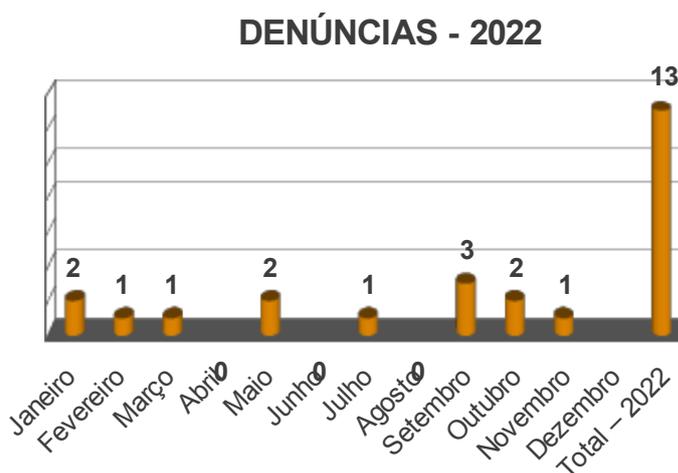


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

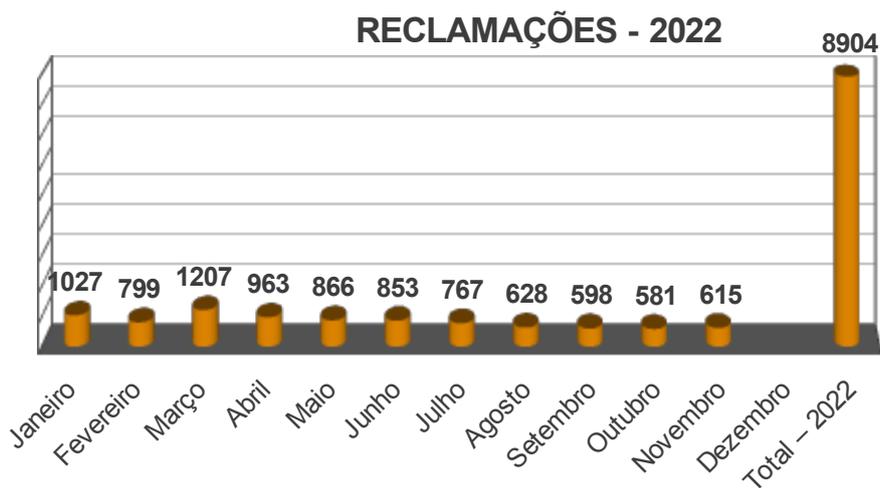
INFORMAÇÕES - 2022



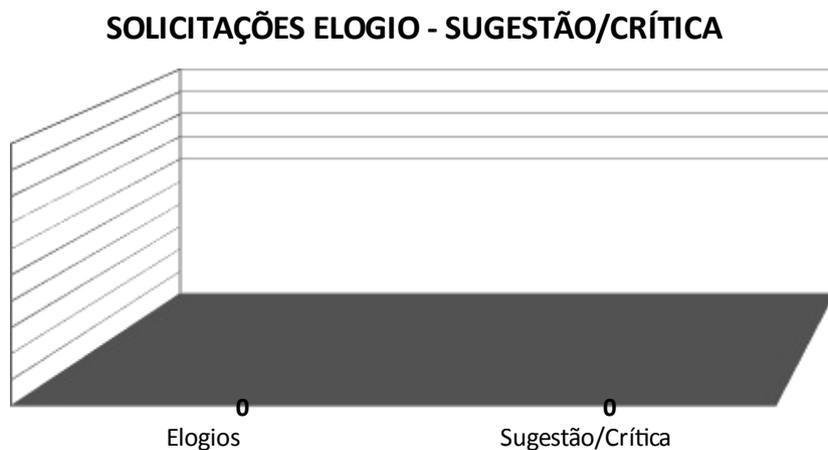
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) denúncia no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



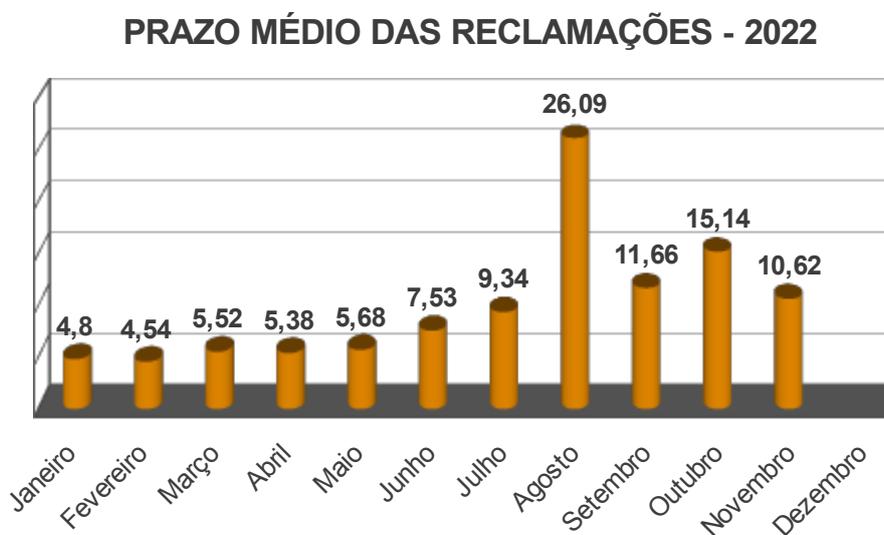
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro 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: 9,18 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 2022**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	98
Informações	50
Reclamações	44
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	42
Total de Solicitações Finalizadas	87
Informações Finalizadas	50
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	37
Total de processos em tramitação	34
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	29
Improcedente	3
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	1
Não compete à Arce	3
Cancelado	1
Total de Mediações	0

Fonte: SOA e SISCDO

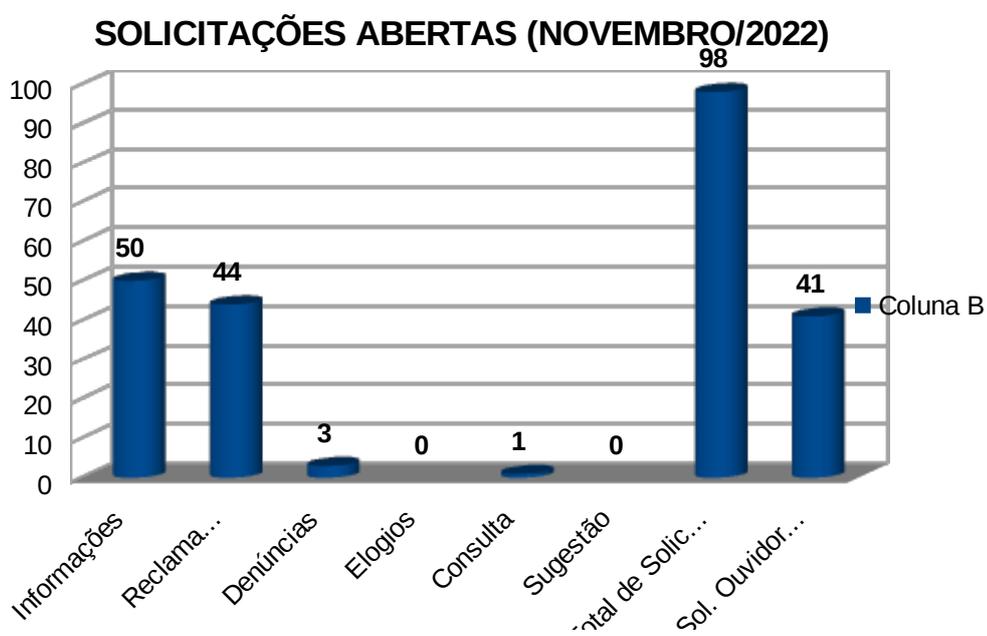
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 2 (duas) reclamações registrada no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

Obs₂: Não houve abertura nem encerramento de processo no mês de referência desse relatório.

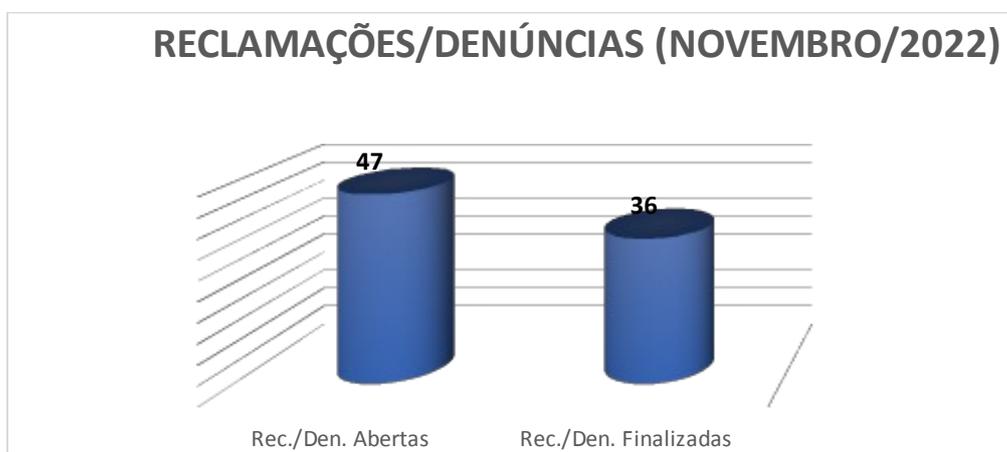
Obs₃: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

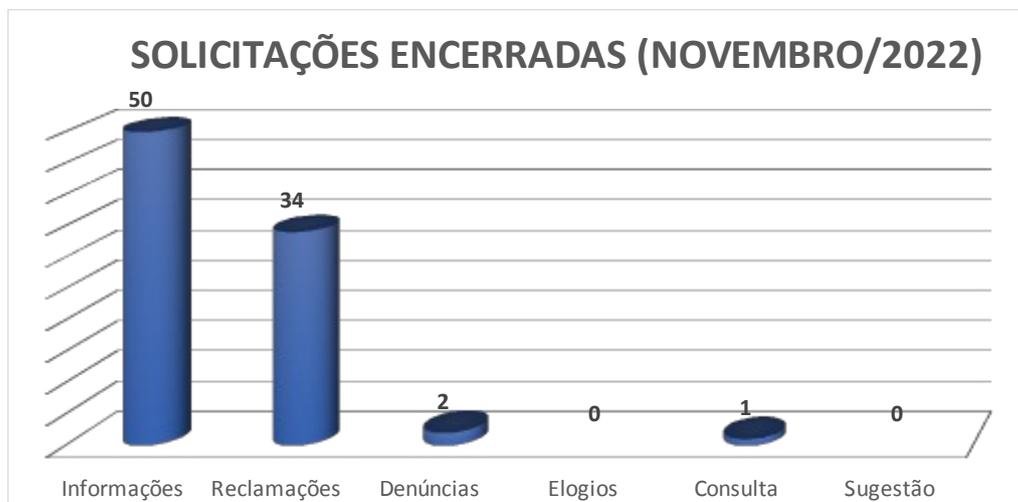
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 98 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 44 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 42 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 47 reclamações/denúncias foram registradas e 36 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

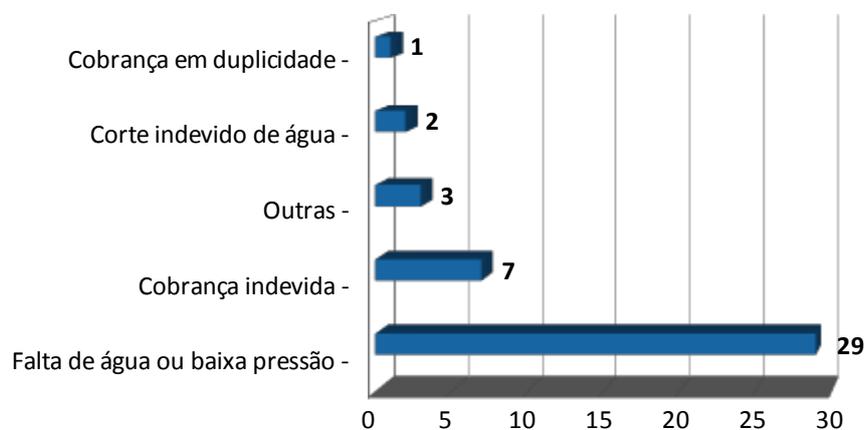


Solicitações encerradas:



Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (29)*, *Cobrança indevida (7)*, *Outras (3)*, *Corte indevido de água (2)* e *Cobrança em duplicidade (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

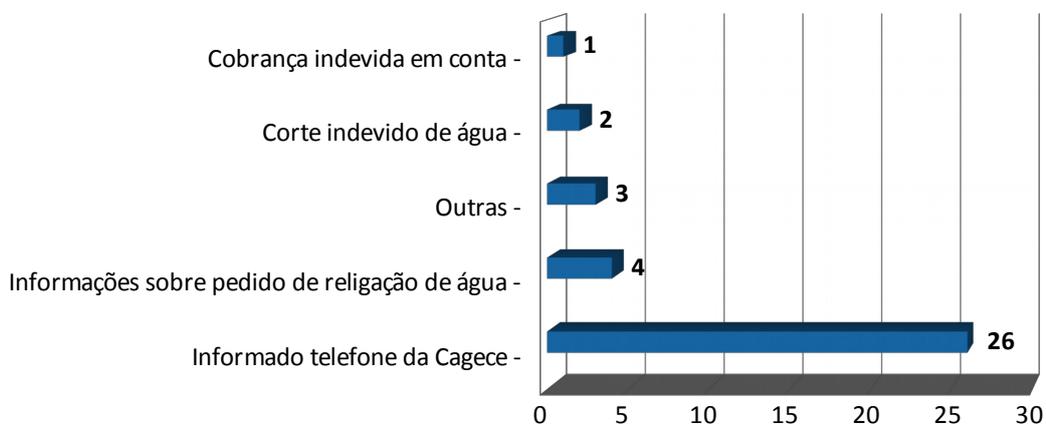
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



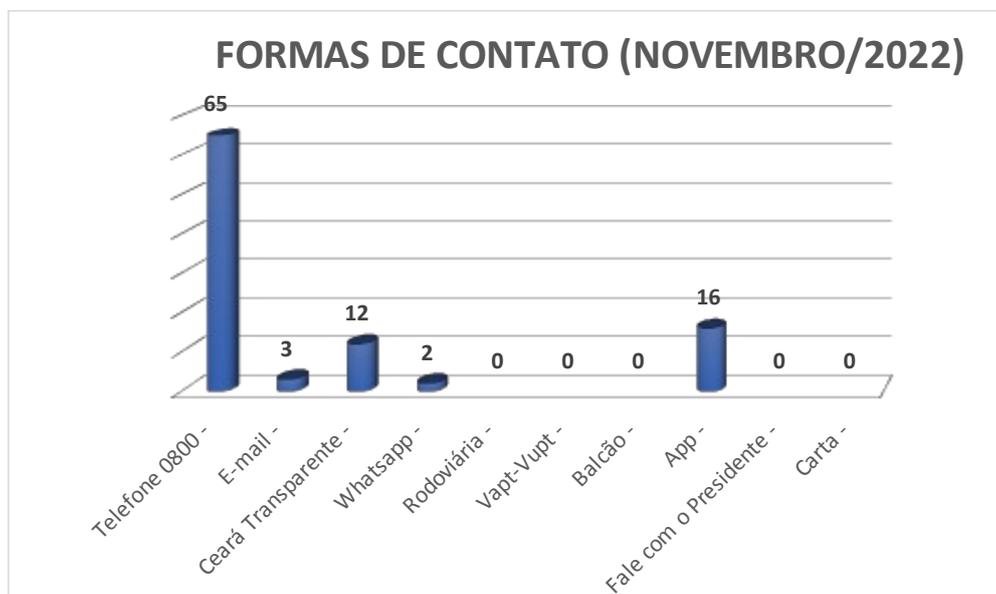
Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone da Cagece (26)*, *Informações sobre pedido de religação de água (4)*, *Informação sobre vazamento na ligação*

predial/rede de água (3), Informado telefone ACFOR (3) e Informações gerais (3), conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

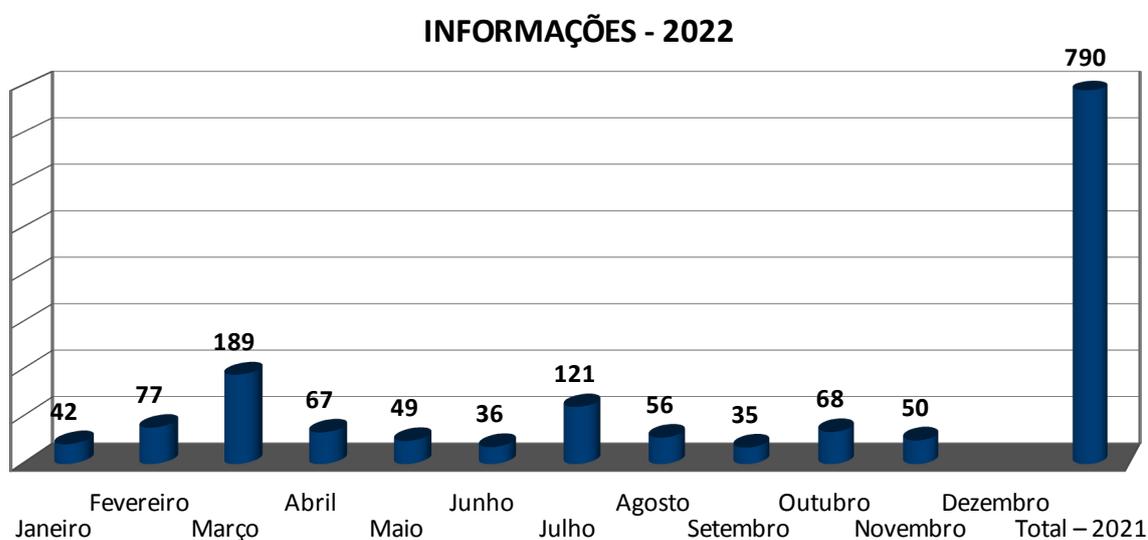


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 65 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

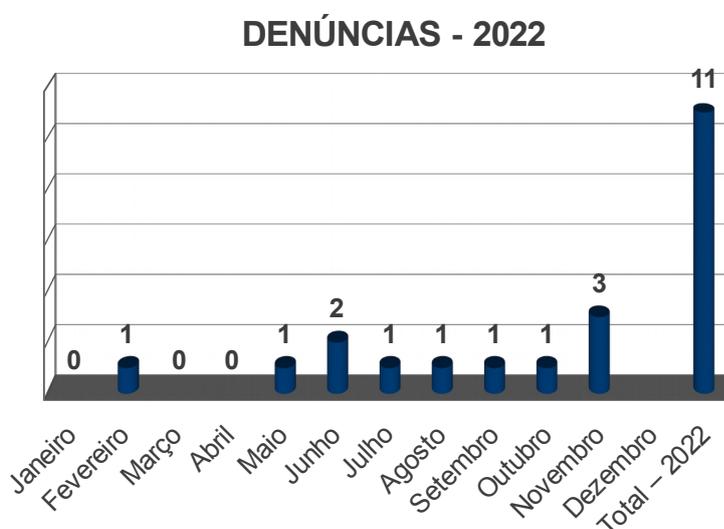


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de

referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente -36% no número de informações se comparado com o mês anterior.

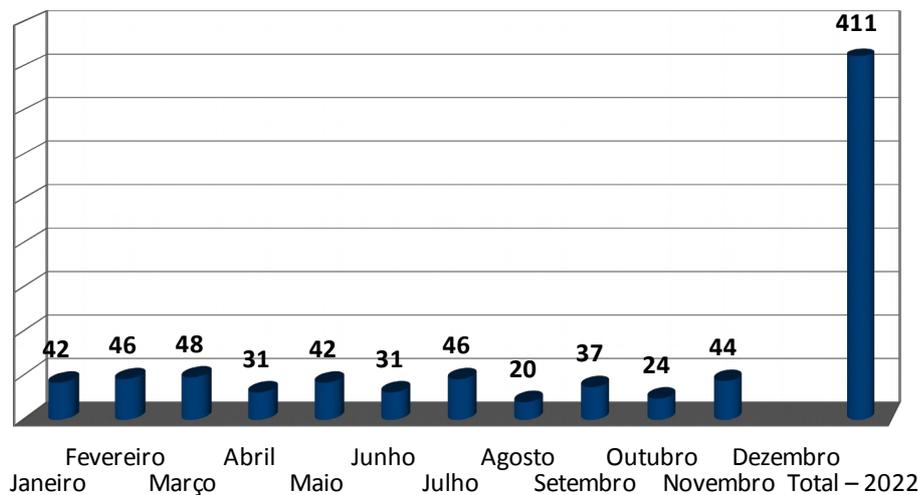


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 3 (três) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



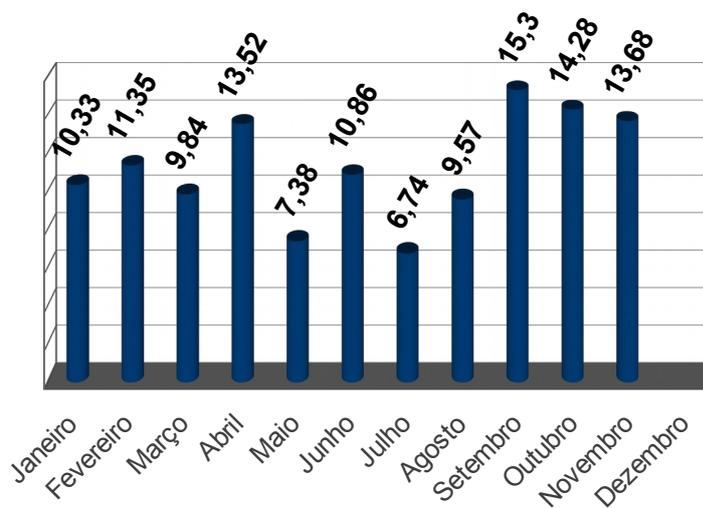
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 45% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2022



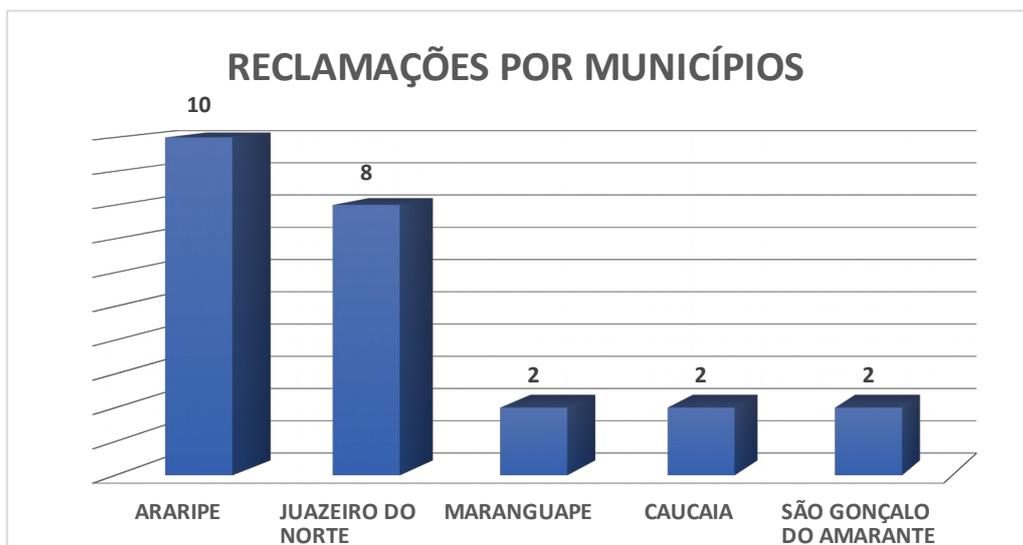
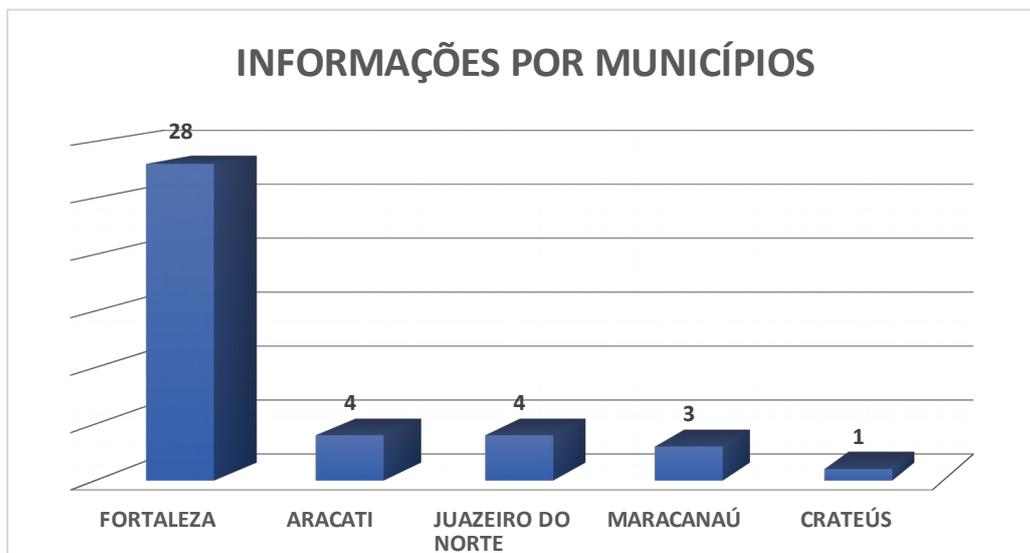
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,78 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 2022** na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	1341
Informações	1271
Reclamações	56
Denúncias	10
Elogios	0
Consulta	3
Sugestão	1
Total de Solicitações Finalizadas	1326
Informações Finalizadas	1271
Reclamações Finalizadas	47
Denúncias Finalizadas	7
Consultas Finalizadas	0
Elogio	1
Sugestão	0

Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	25
Improcedente	14
Procedente em Parte	7
Outros não se aplica	6
Duplicidade	1
Não compete à Arce	2
Cancelado	0

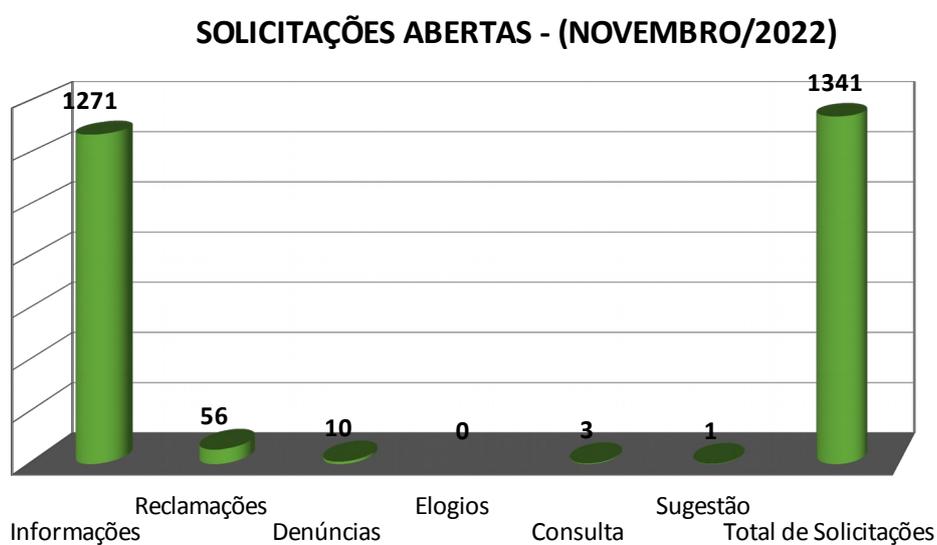
Fonte: SOA e SISDO

Obs₁: Sem registro de processos

Obs₂: Não houve reunião no mês de referência desse relatório

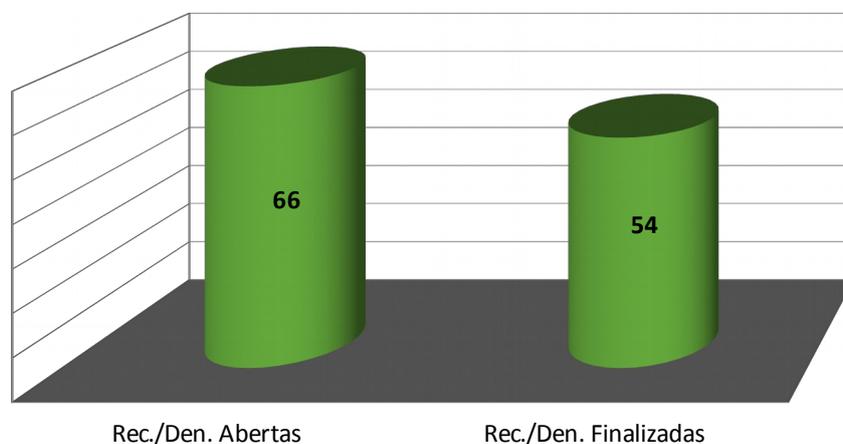
4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 1341 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 56 se converteram em reclamações.



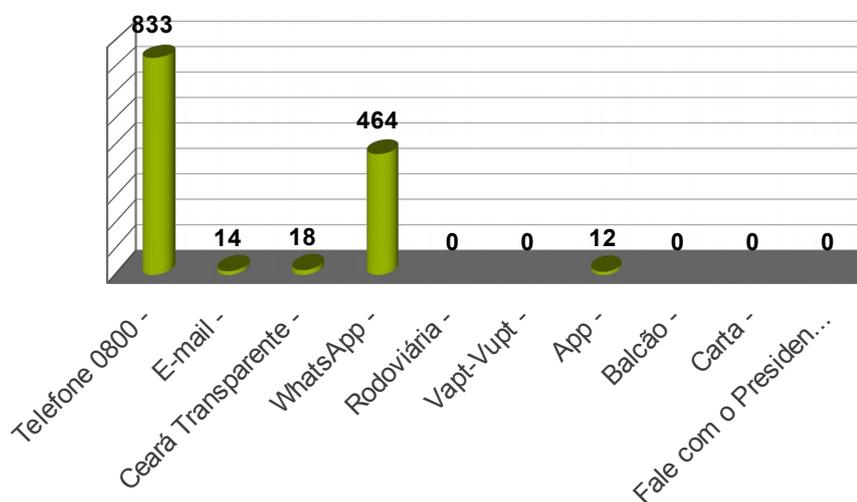
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 66 Reclamação/Denúncia foram registradas em novembro, 54 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (NOVEMBRO/2022)



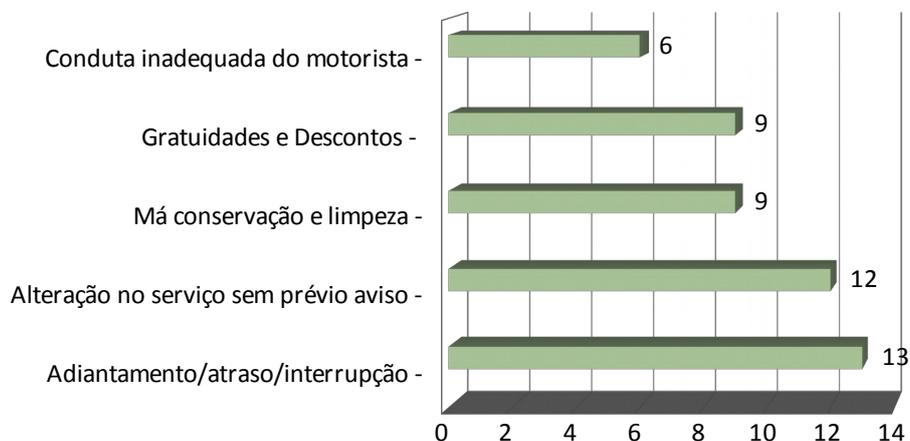
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em novembro foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2022)



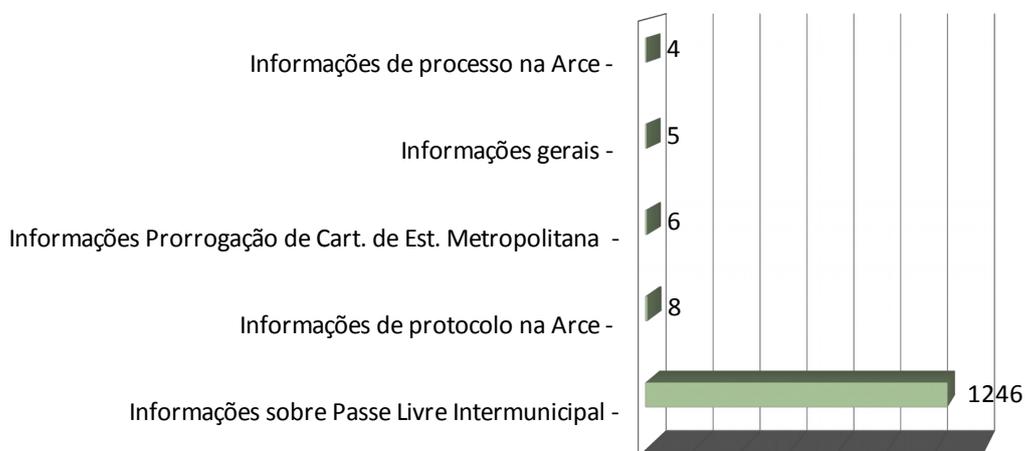
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em novembro de 2022.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



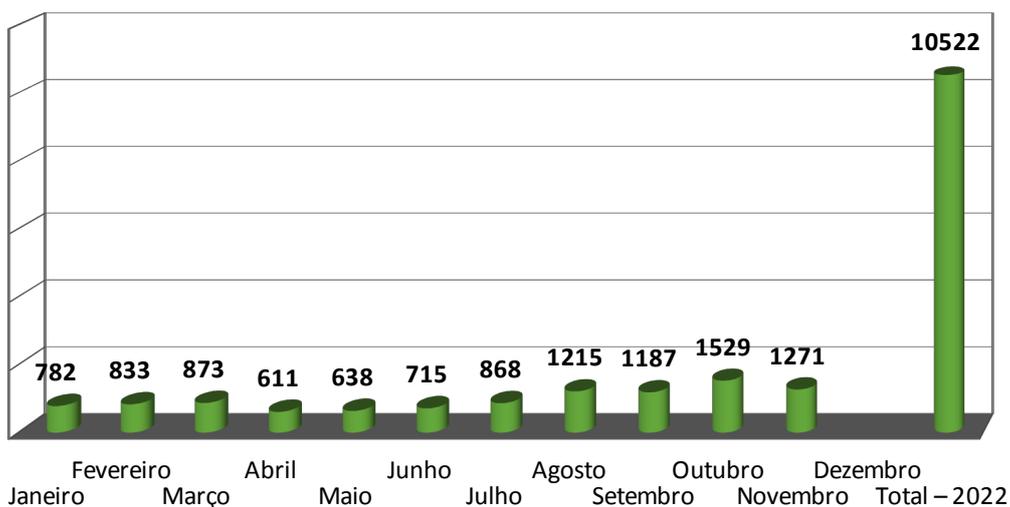
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em novembro de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES



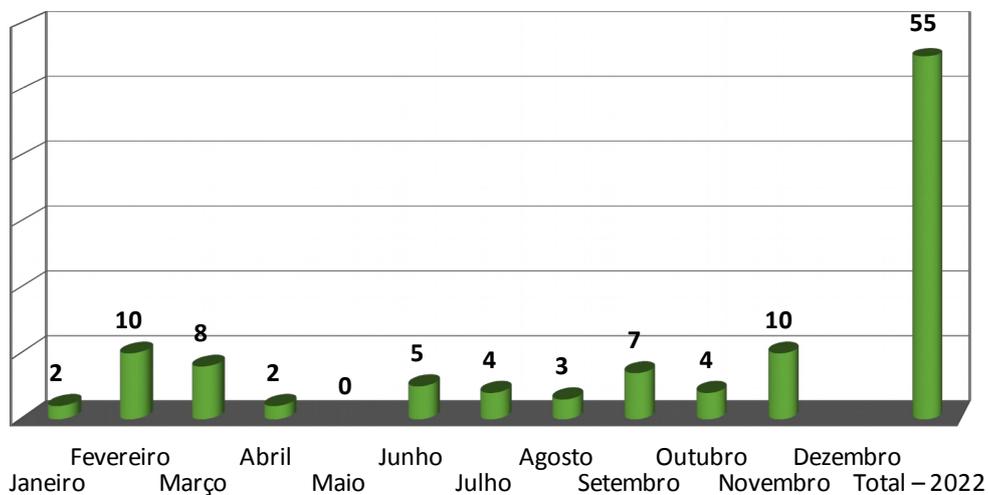
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1271 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2022

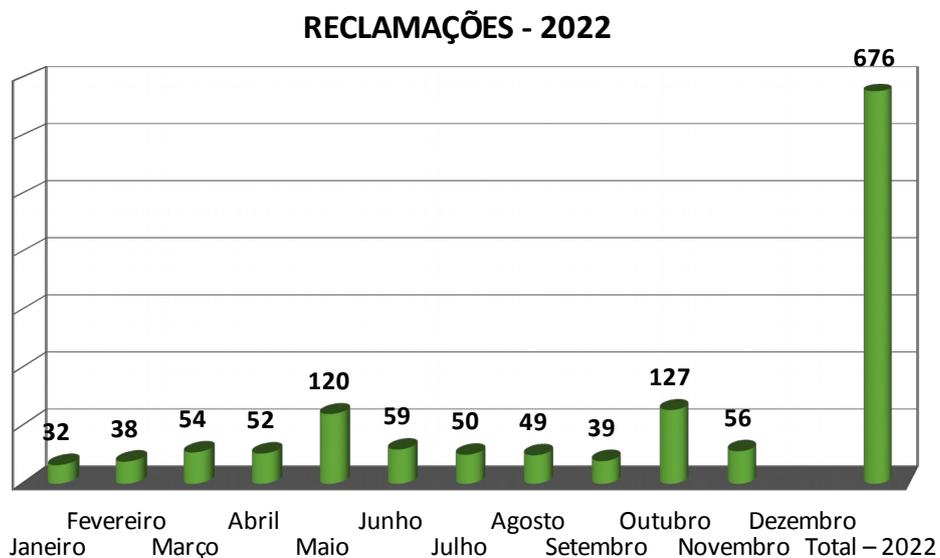


No mês de referência deste relatório houve registro de 10 (dez) ocorrências quanto ao número de denúncias.

DENÚNCIAS - 2022

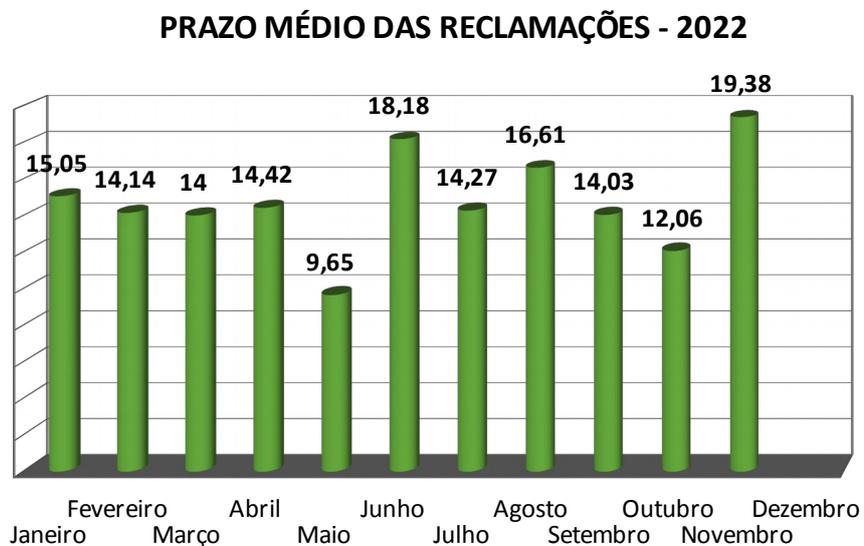


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 56 ocorrências



Vê-

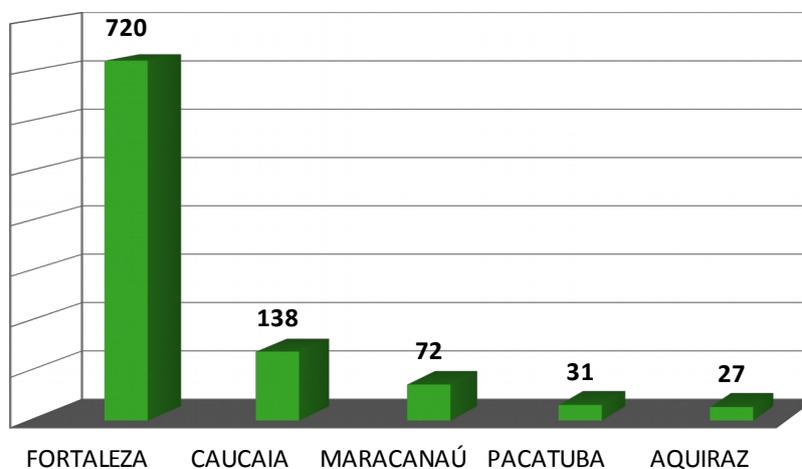
se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



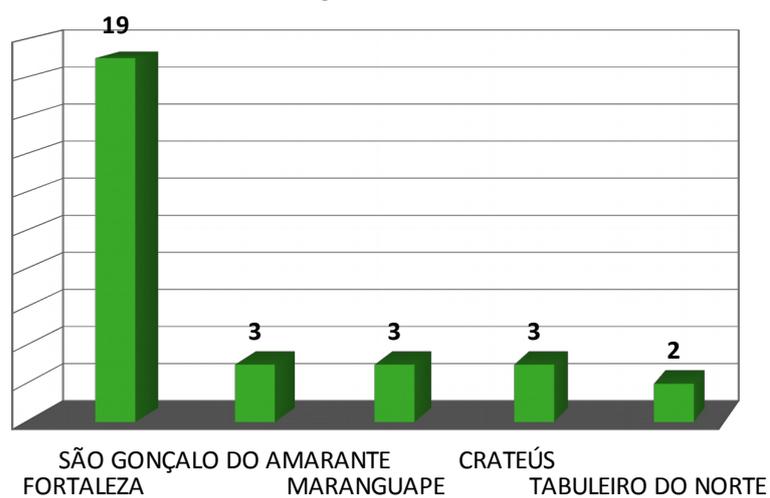
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,18 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

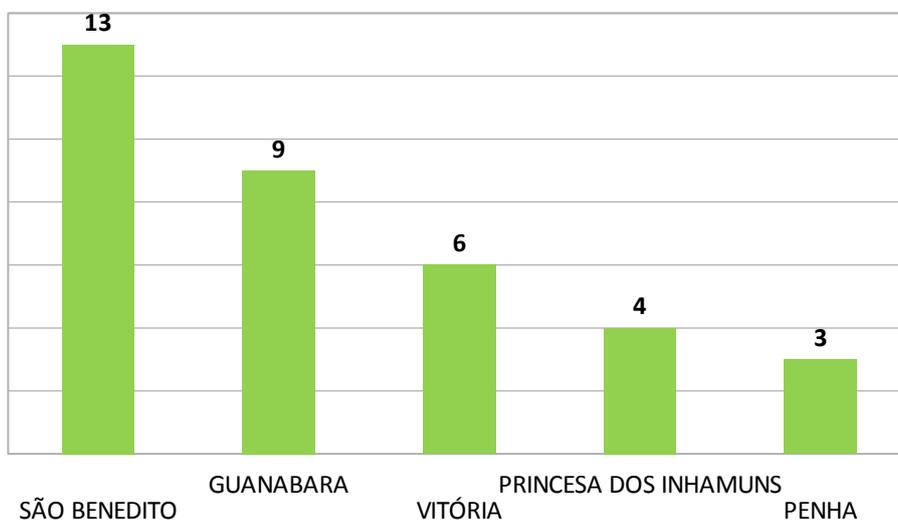


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

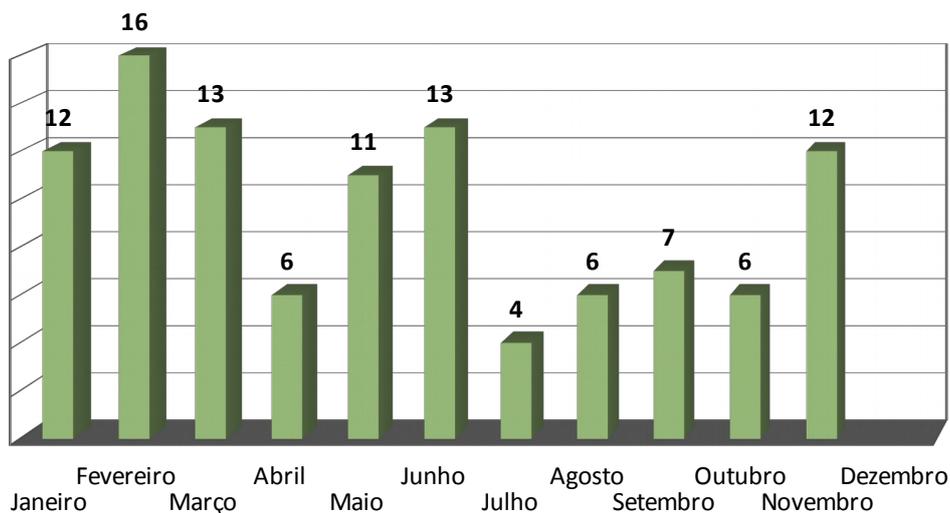
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 12 (doze) ocorrências para a ARCE. As demandas classificadas como ARCE são aquelas nas quais o cidadão demonstra insatisfação com o prazo ou com a resposta das solicitações. (7 solicitações sobre “*Prestação Irregular do Serviço*”, 2 solicitação sobre “*Tarifas Intermunicipais*”, 1 sobre “*Alteração no serviço sem prévio aviso*”, 1 solicitação sobre “*Conduta Inadequada do Motorista*” e 1 sobre “*Inclusão de Rota*”.

REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA SUBSIDIAR FISCALIZAÇÕES

DEMANDAS ENVIADAS PARA A ASSESSORIA DE GABINETE DO CONSELHO DIRETOR PARA SUBSIDIAR FUTURAS FISCALIZAÇÕES

DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
10/10/22	03/11/2022	253277	SAO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
11/10/2022	03/11/2022	253363	SAO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
04/10/2022	09/11/2022	253031	FRETCAR	Má Coservação e Limpeza
03/11/2022	17/11/2022	254787	SAO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
03/11/2022	17/11/2022	254794	SAO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
10/11/2022	17/11/2022	255174	SAO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
22/11/2022	22/11/2022	255675	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
22/11/2022	22/11/2022	255676	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 **novembro de 2022** na área de Gás Canalizado, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.

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
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

Fonte: SOA 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 através do registro 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 novembro, no que se refere a reclamações, ficou em alta a tipologia “Extensão de Rede”, em 2º lugar “Falta de Energia” seguido de “Conexão Microgeração”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas 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. O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 9,18 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de novembro não foram realizadas reuniões, e não houve registro nem arquivamento 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 "Aplicativo ConectArce". O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 10,78 dias e o Município que teve mais usuários reclamando foi Araripe. Juazeiro do Norte ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de novembro, não foram realizadas reuniões. 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 1271 solicitações de informações, 1246 foram relativas ao Passe Livre. O mês de novembro de 2022 teve uma redução 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 novembro ficou em 19,38 dias. A média no ano de 2022 está em 14,18 dias. Em novembro não tivemos nenhum registro de na área de gás canalizado.