Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Fortaleza – CE
Novembro/2023

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCDO;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e
Relatórios SMA - Aneel

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Morgana M. Lima

Link do Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:

https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA
    2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA
    2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO
    3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA
    3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL
    4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA
    4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

Por fim, consta nesse relatório uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelos canais disponibilizados pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, todavia são analisadas e tratadas apenas pela ANEEL, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas da ARCE. É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

Fortaleza, 18 de dezembro de 2023.

Cordialmente,

Daniela Cambraia
Ouvidora-Chefe da Arce

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados em **novembro de 2023**, com destaque para a quantidade de informações e reclamações, a respeito do serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel).

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	**5503**
Informações	4440
Reclamações	1058
Denúncias	5
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	**114**
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	4
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Analisadas como Procedentes	274
Analisadas como Improcedentes	96
Analisadas como Outros	693
Total de Reuniões	**1**

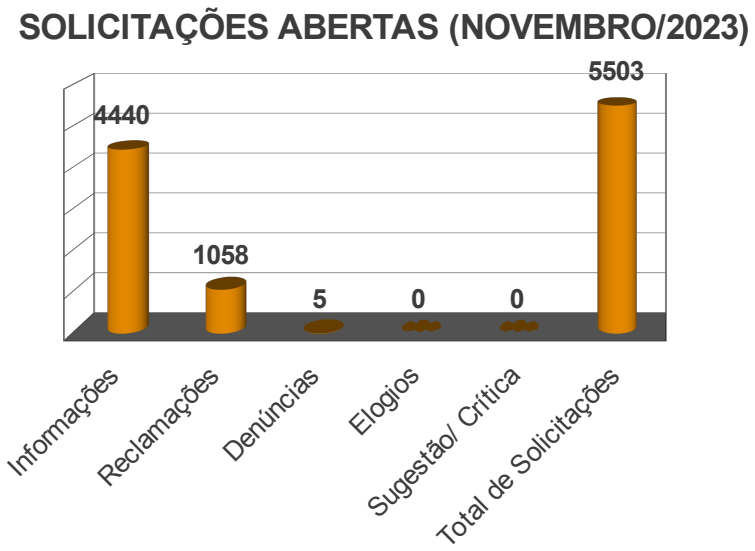
Fonte: SGO, Power BI ANEEL, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

Obs$_1$: Houve registro de 2 (dois) processos no mês de referência deste relatório (NUP: 13012.001600/2023-01 e NUP: 13012.001599/2023-14).

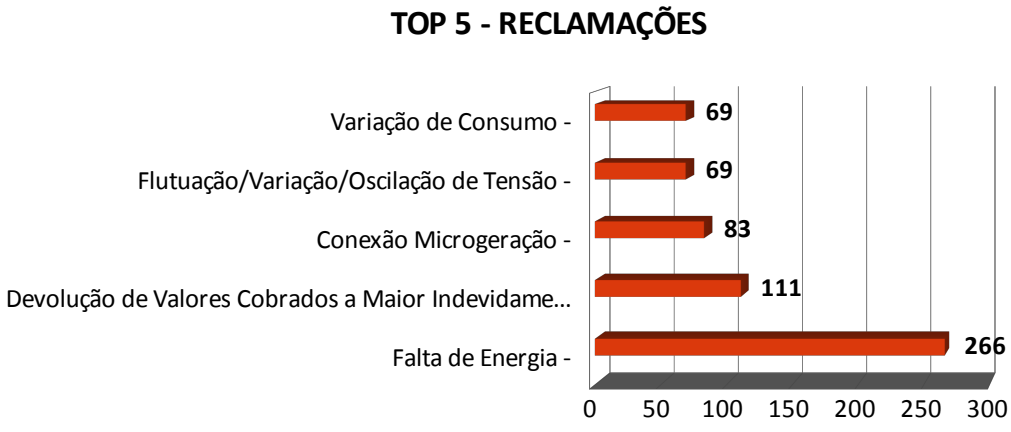
Obs$_2$: Houve uma reunião no mês de referência deste relatório em 09/11/2023.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

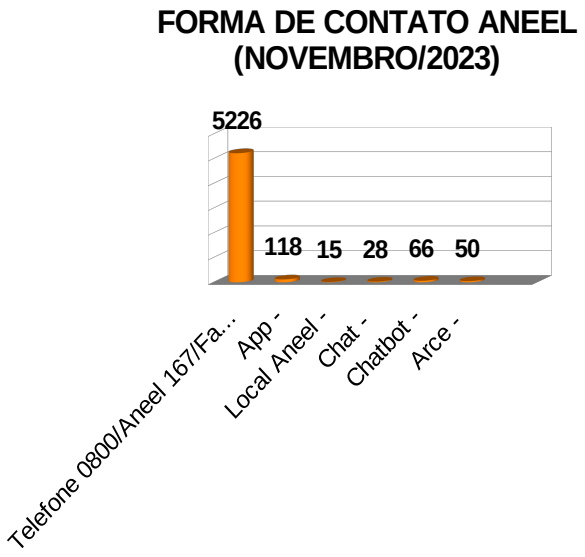
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 5.503 solicitações, 1.058 são em reclamações.

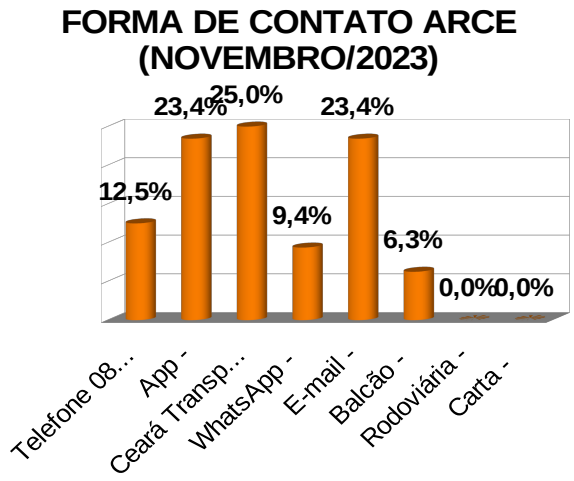


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (266), Devolução de Valores Cobrados a Maior Indevidamente (111), Conexão Microgeração (83), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (69) e Variação de Consumo (69), conforme demonstra o gráfico abaixo:

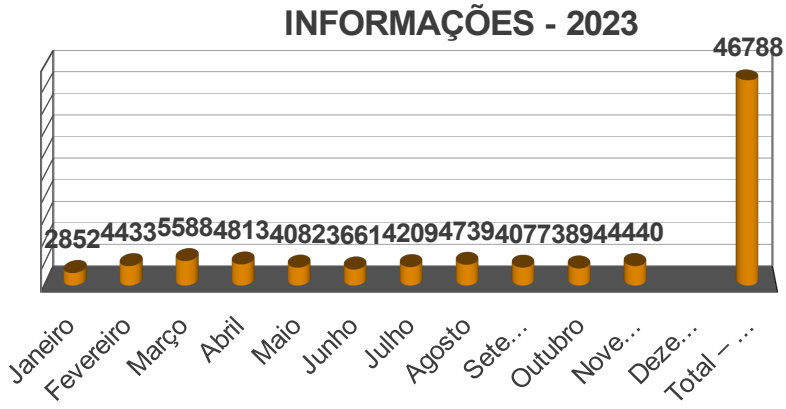


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em novembro foi o telefone. Nesse período, 5226 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

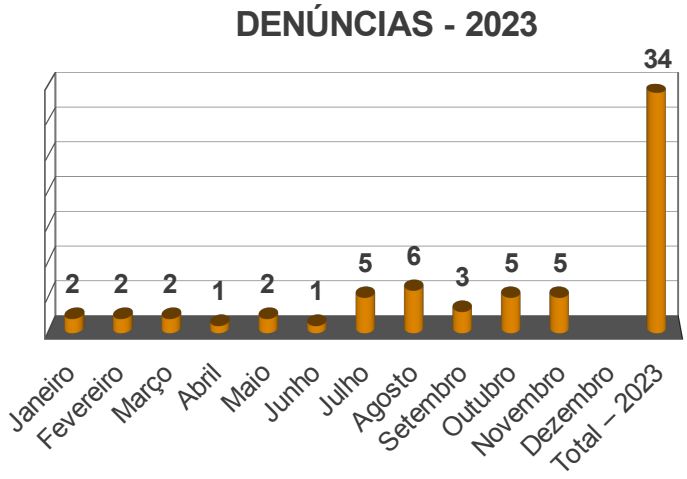




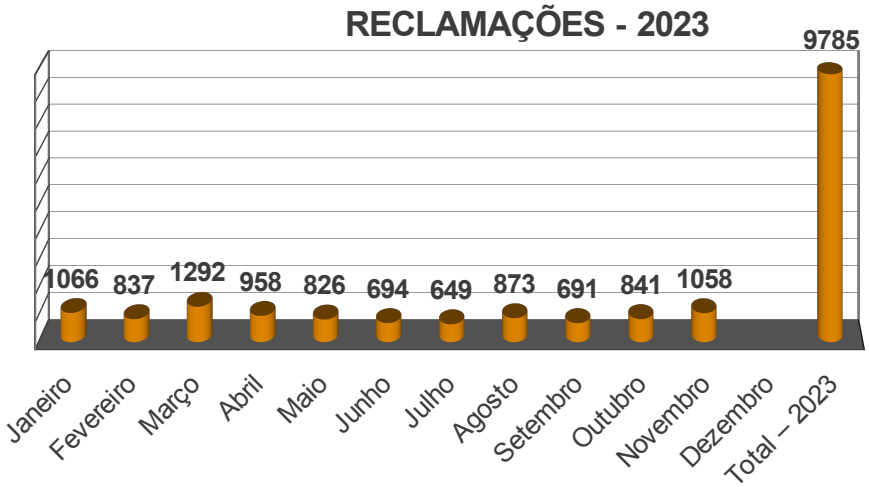
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



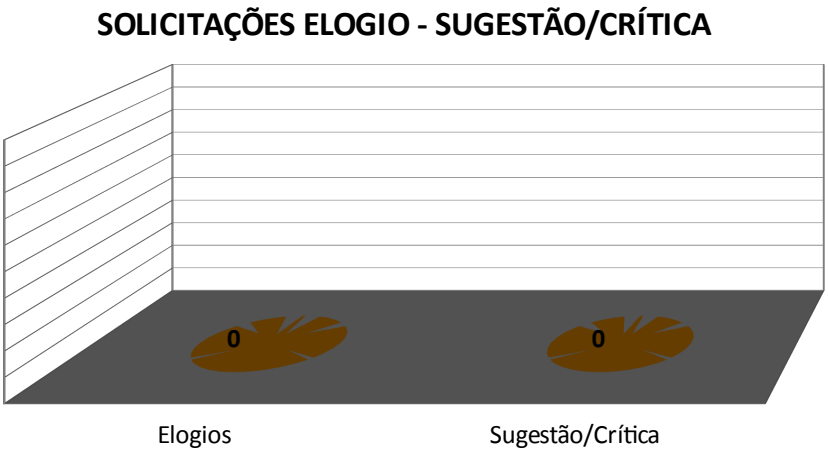
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 5 (cinco) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



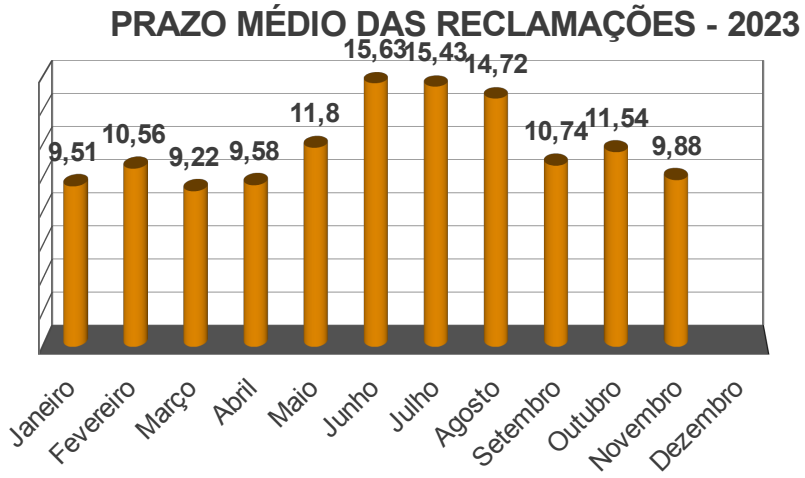
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



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



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12 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 2023**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

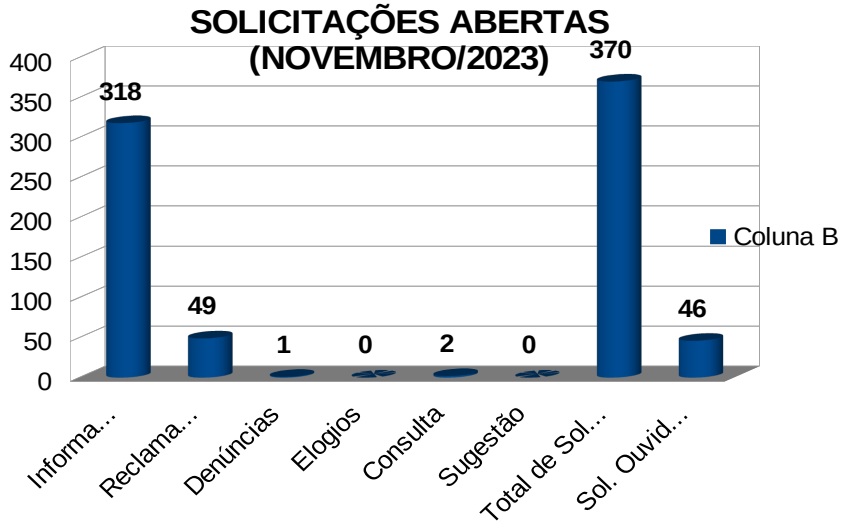
Total de Solicitações Abertas	**370**
Informações	318
Reclamações	49
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	2
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	46
Total de Solicitações Finalizadas	**367**
Informações Finalizadas	318
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	49
Total de processos em tramitação	**24**
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	38
Improcedente	4
Procedente em Parte	0
Outros não se aplicam	1
Duplicidade	2
Não compete à Arce	3
Cancelado	1
Total de Mediações	**0**

Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

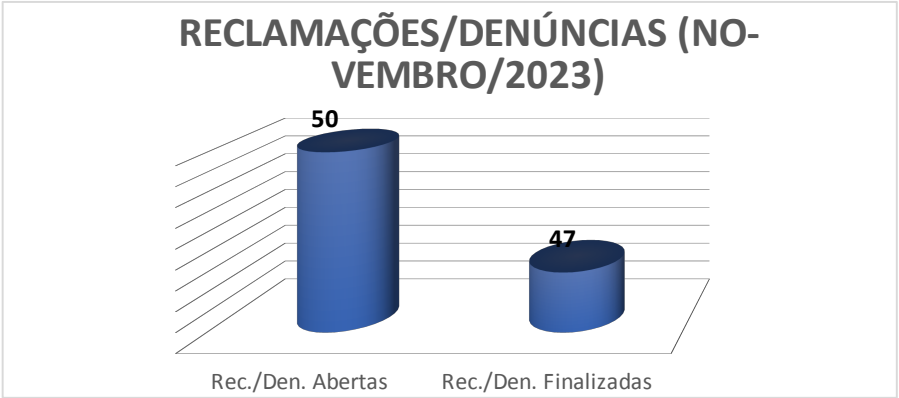
Obs$_1$: Não houve registro de processo no mês de referência deste relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

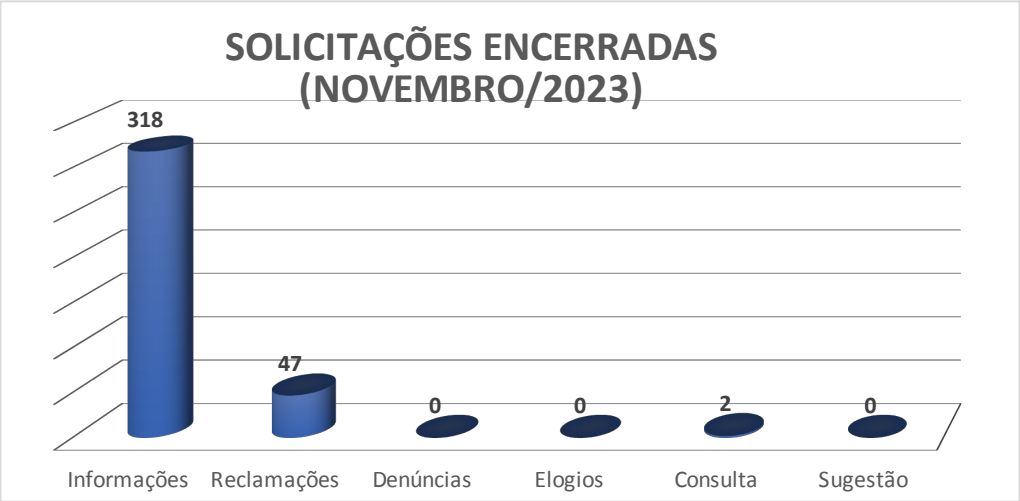
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 370 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 52 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 46 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



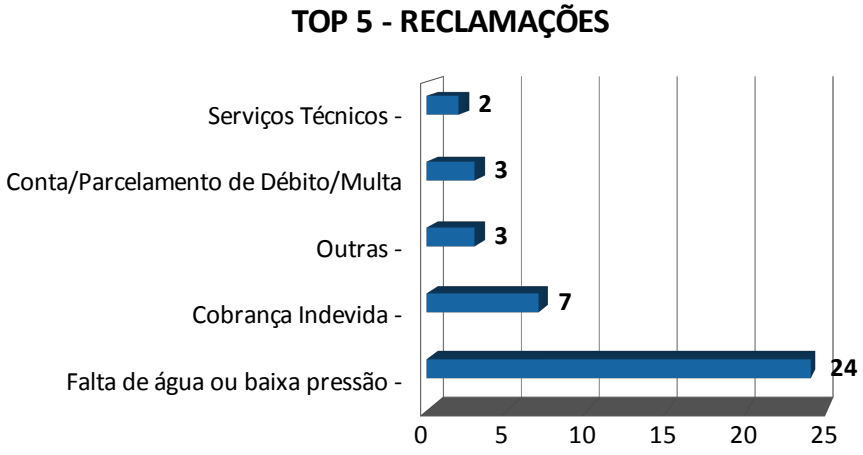
Vê-se no gráfico a seguir que 50 reclamações/denúncias foram registradas e 47 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



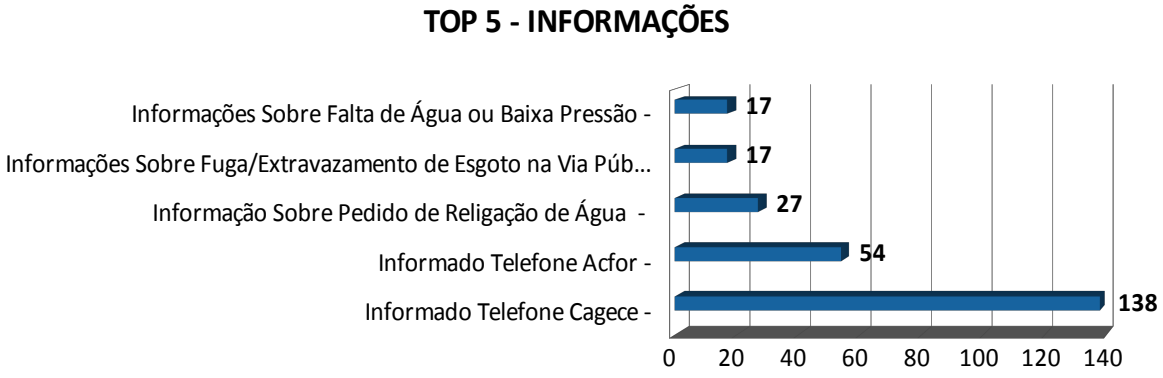
Solicitações encerradas:



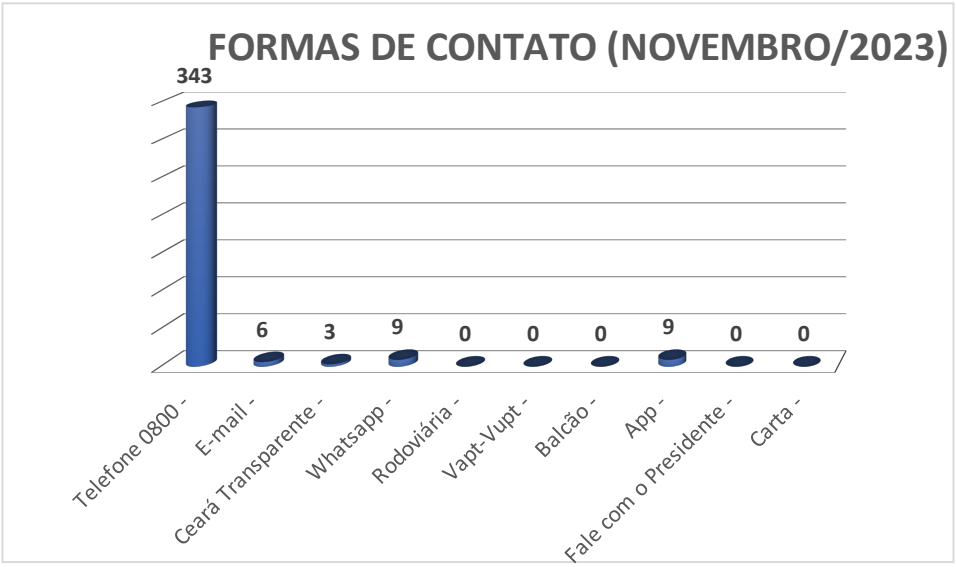
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou Baixa Pressão (24), Cobrança Indevida (7), Outras (3), Conta/Parcelamento de Débito/Multa (3) e Serviços Técnicos (2),* conforme dispõe o gráfico abaixo:



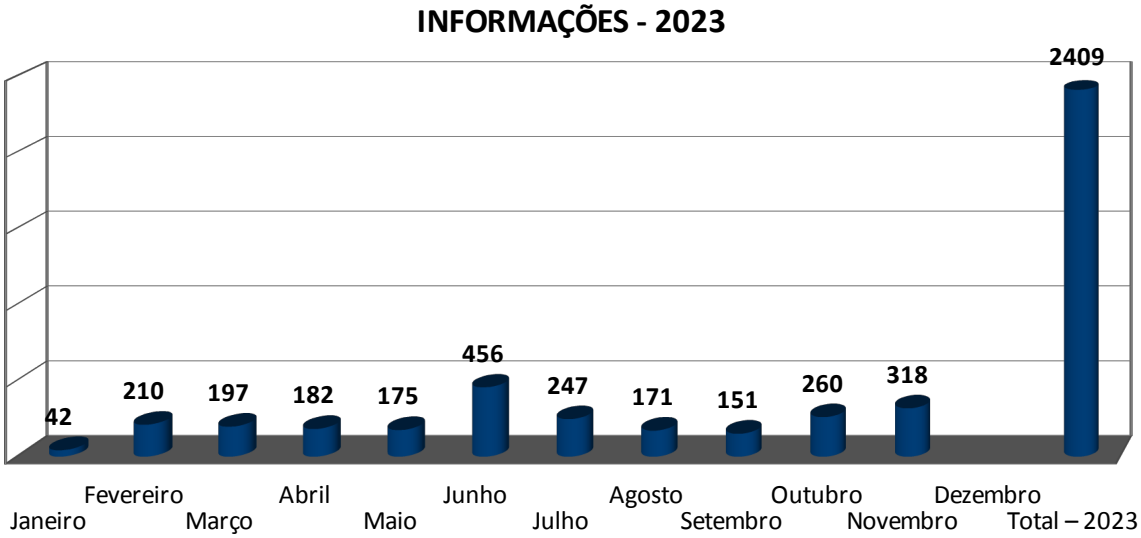
Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da cagece (138), Informação tel Acfor (54), Informações sobre pedido de religação de água (27), Informações sobre fuga/extravazamento de esgoto na via pública (17) e Informações sobre falta de água ou baixa pressão (17) conforme dispõe o gráfico abaixo:



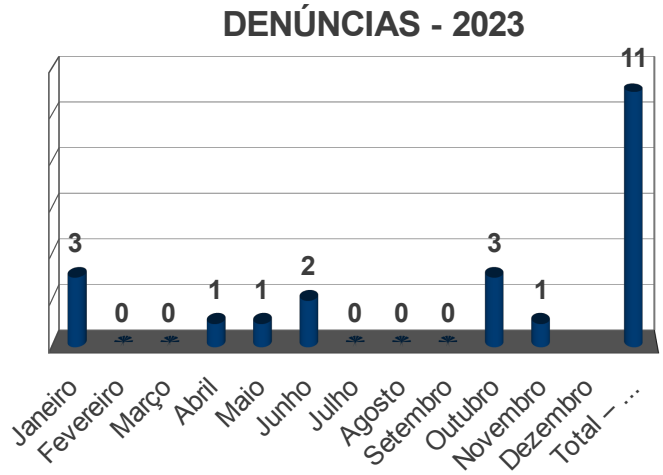
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em novembro foi o telefone. Nesse período, 343 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



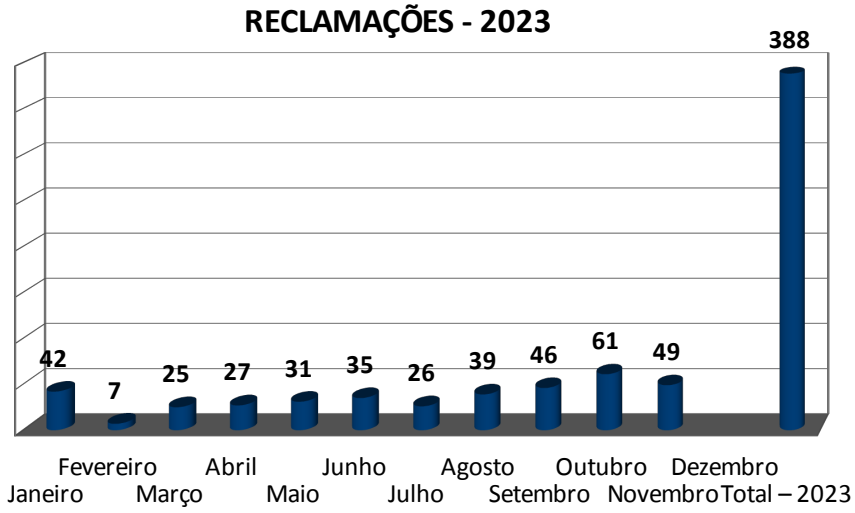
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de, aproximadamente, 22,31% no número de informações se comparado com o mês anterior.



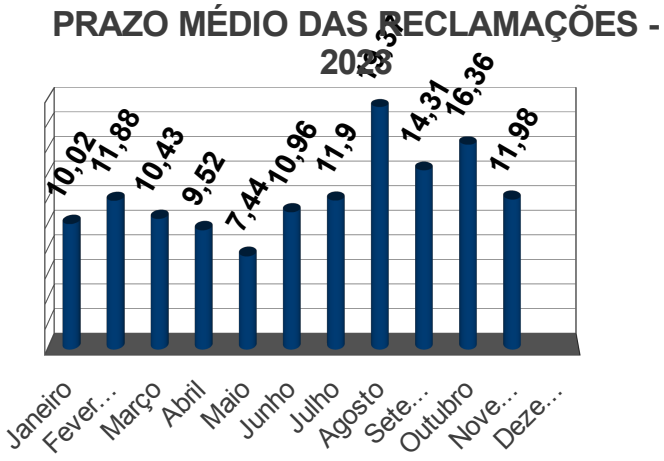
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de 19,67% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

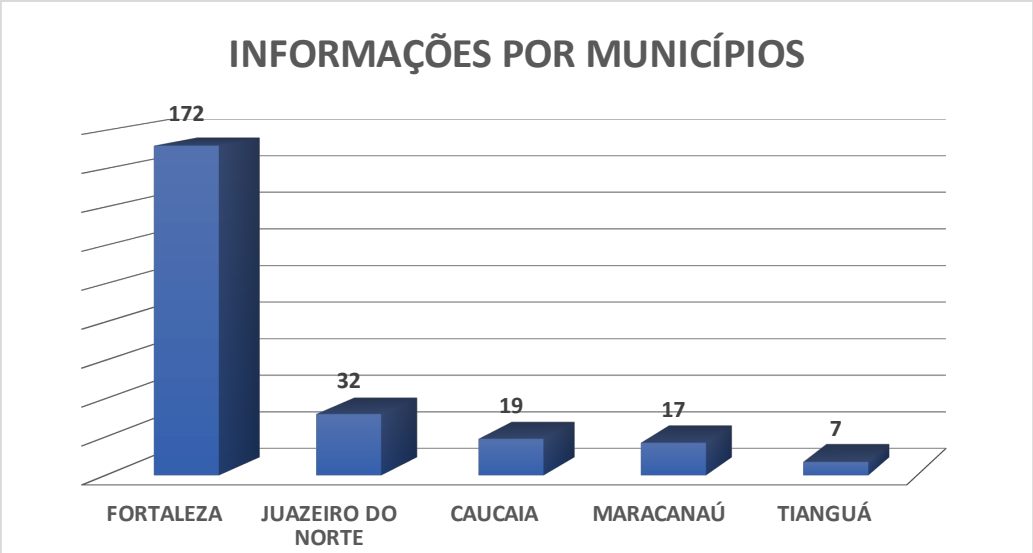


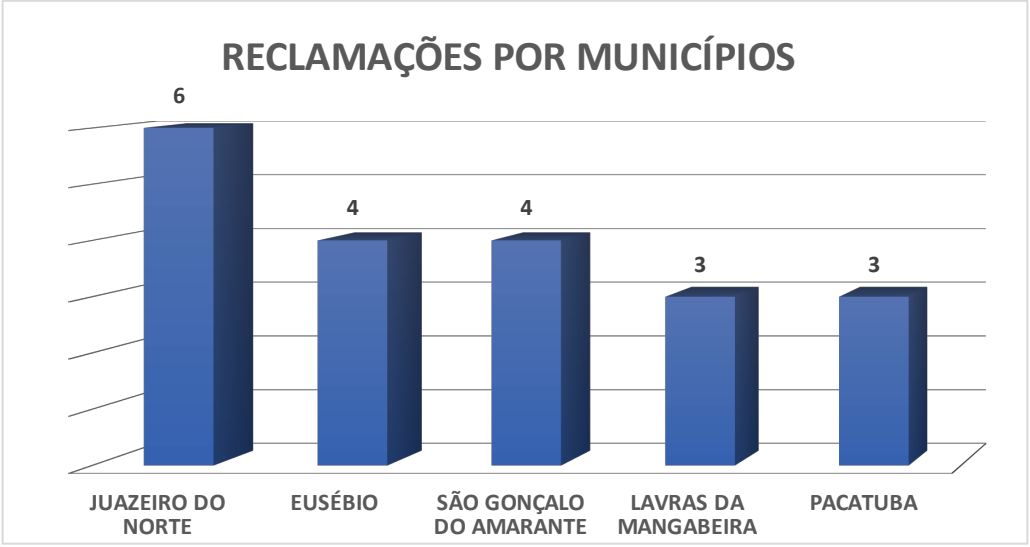
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,60 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 2023** na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

Quadro de solicitações e processos

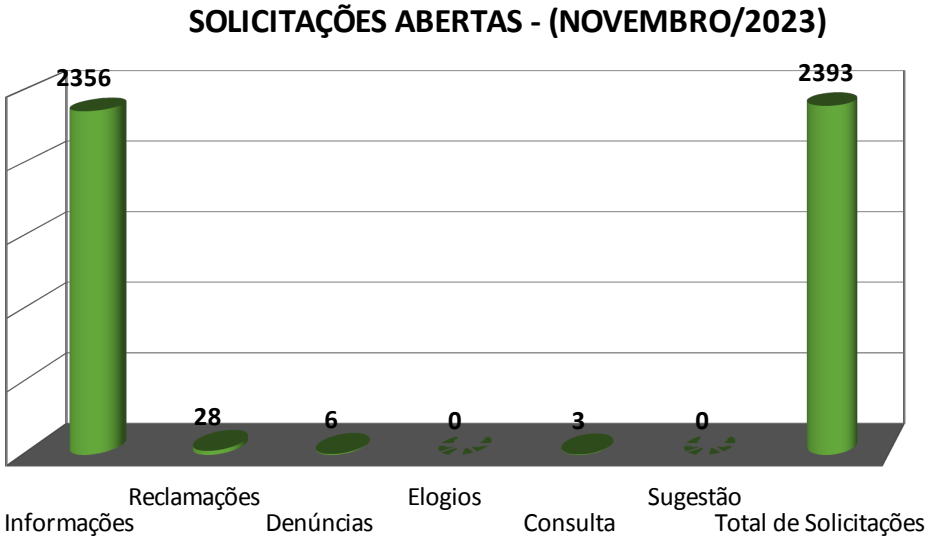
Total de Solicitações Abertas	**2393**
Informações	2356
Reclamações	28
Denúncias	6
Elogios	0
Consulta	3
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	**2386**
Informações Finalizadas	2356
Reclamações Finalizadas	23
Denúncias Finalizadas	4
Consultas Finalizadas	3
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	**12**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões	
Procedente	14
Improcedente	1
Procedente em Parte	7
Outros/Não se aplicam	6
Duplicidade	0
Não compete à Arce	2
Cancelado	0

Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

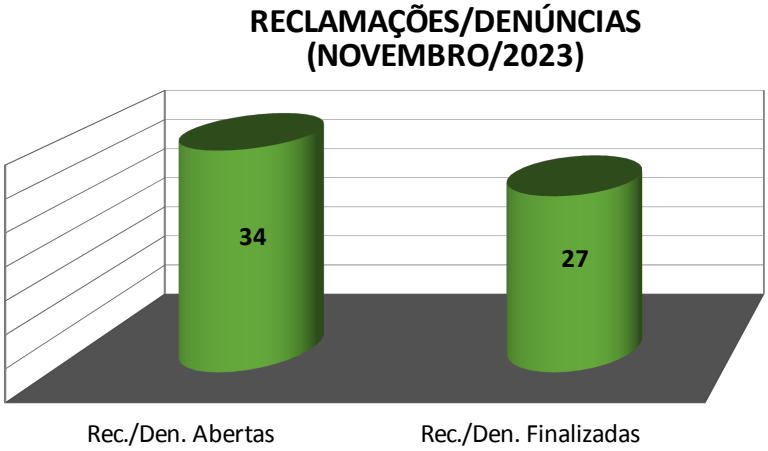
Obs$_1$: Não Houve registro de processos nem reuniões no mês de referência desse relatório

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

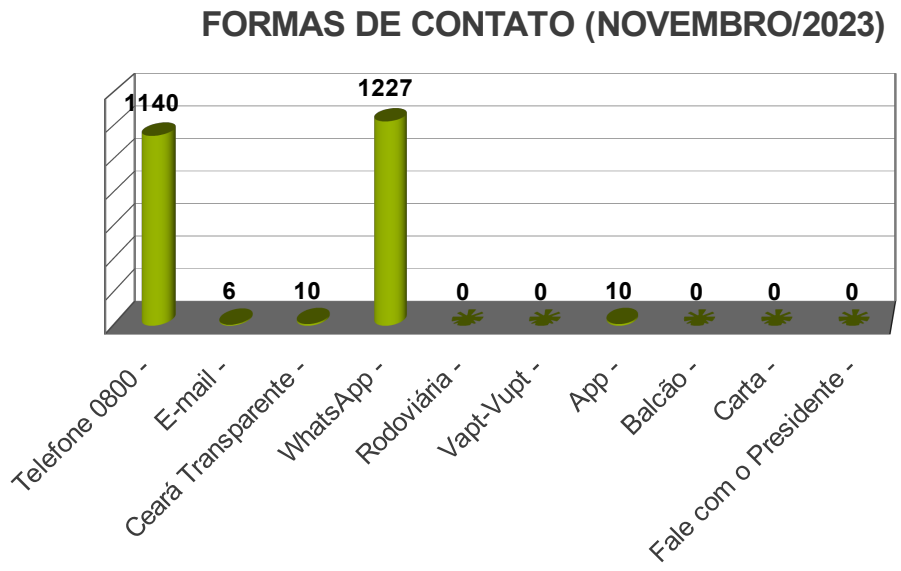
Das 2393 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 28 são reclamações.



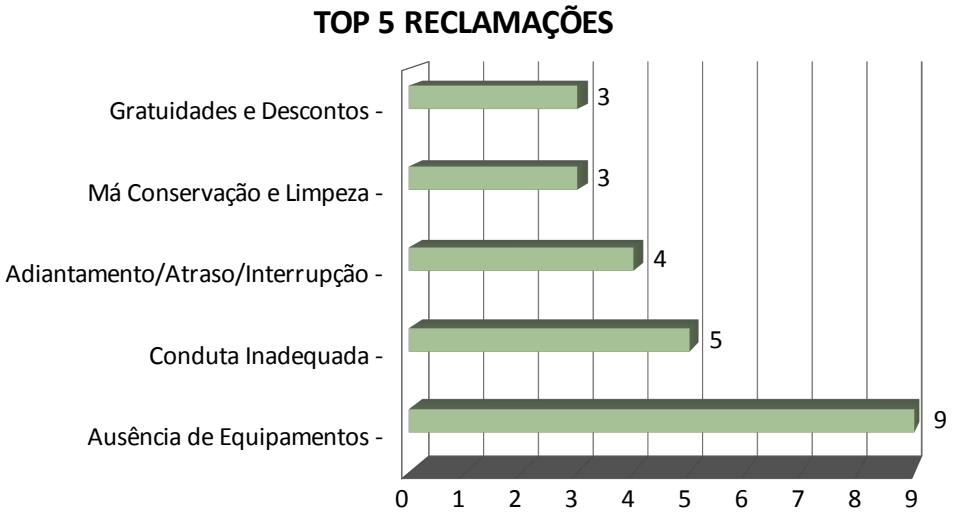
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 34 Reclamação/Denúncia foram registradas em outubro, 27 foram finalizadas nesse mesmo período.



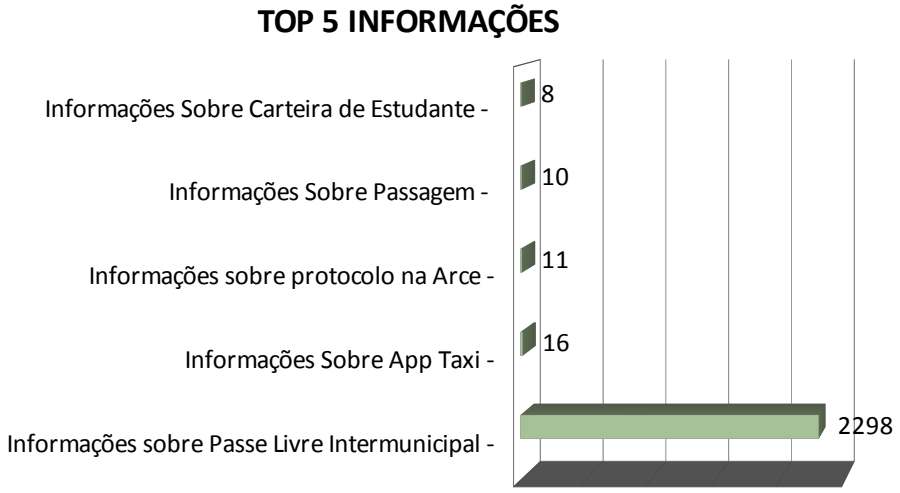
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em novembro foram o WhatsApp e Telefone.



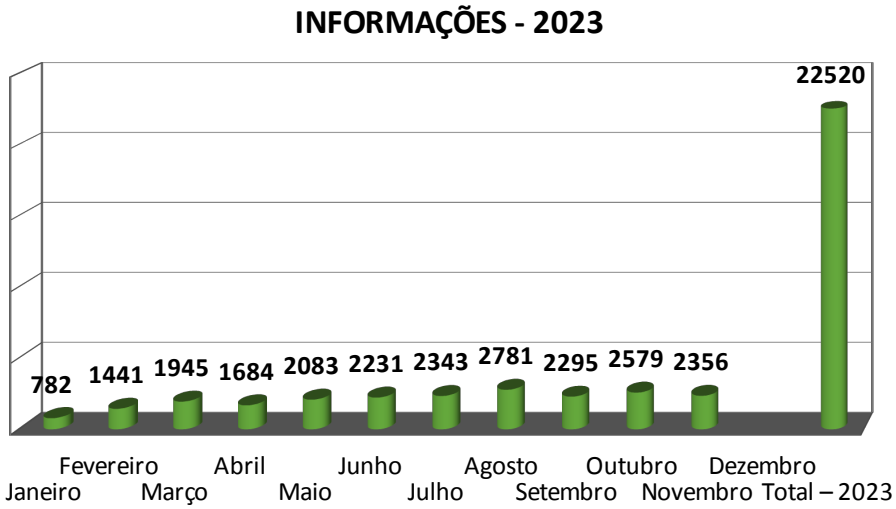
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em novembro de 2023.



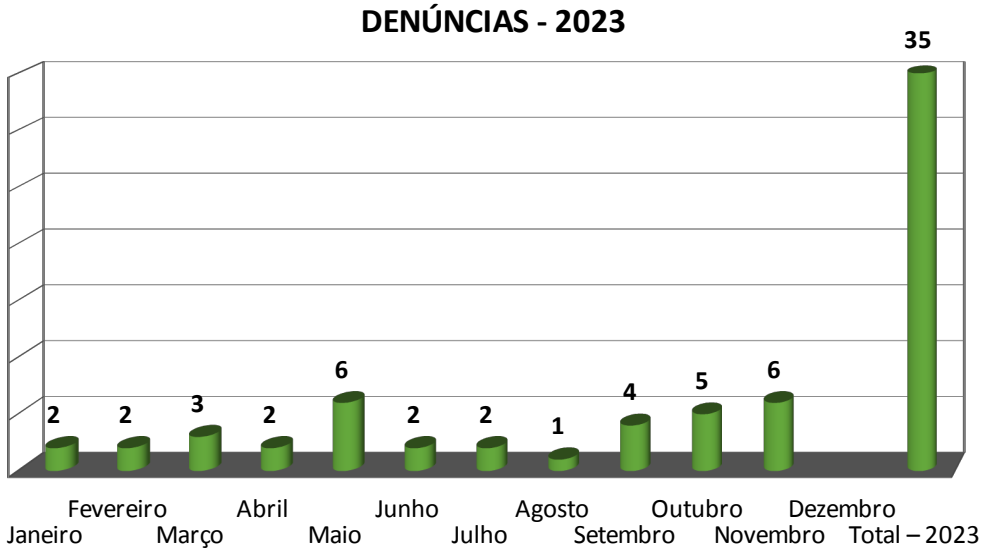
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em novembro de 2023.



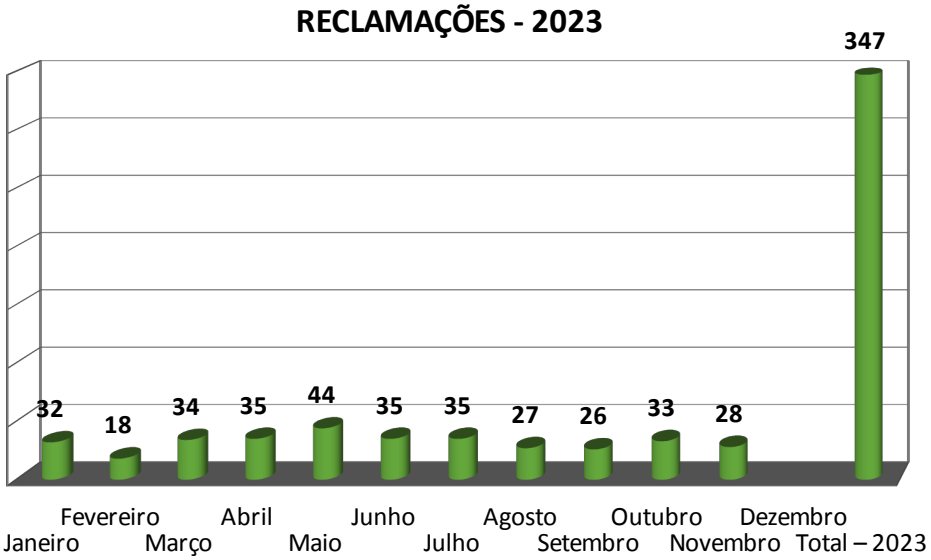
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2356 ocorrências quanto ao número de informações.



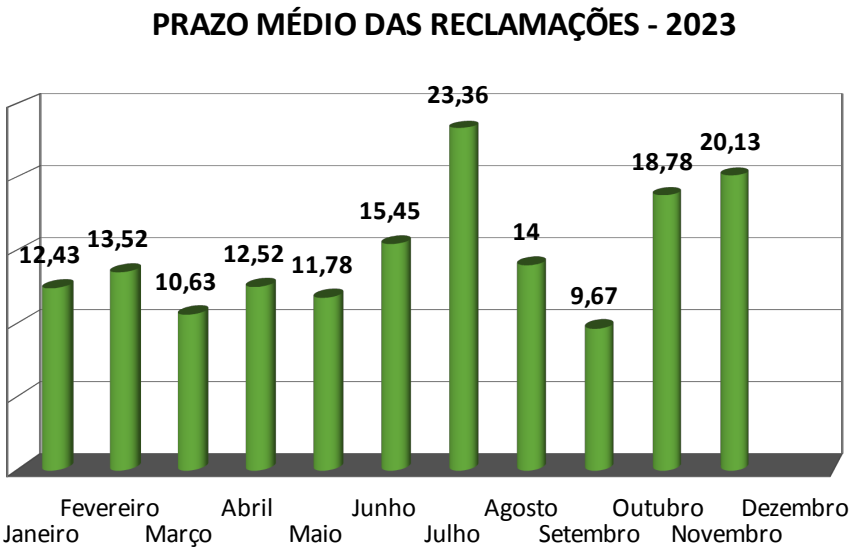
No mês de referência deste relatório houve 6(seis) registros de denúncias.



Com relação à quantidade de reclamações, registramos 28 ocorrências

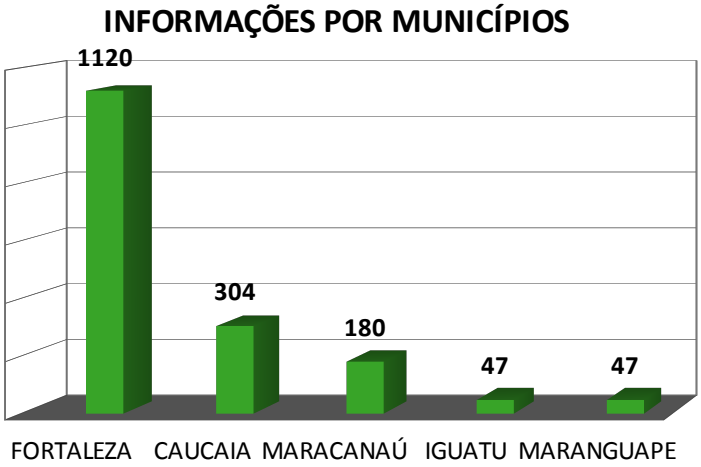


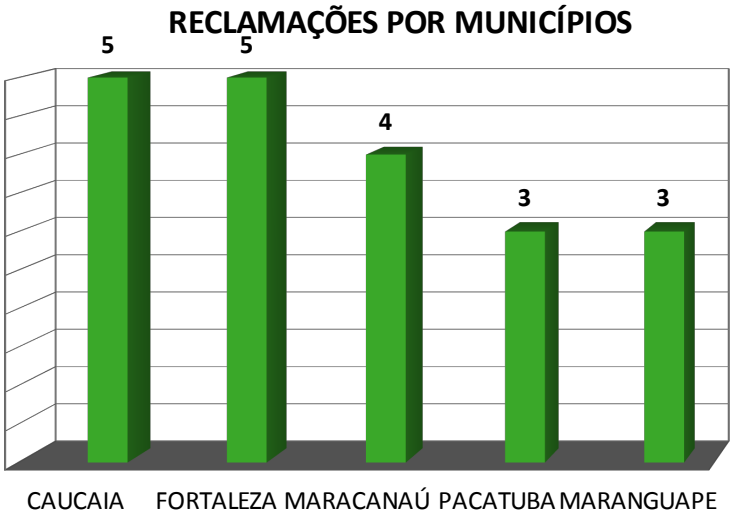
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.



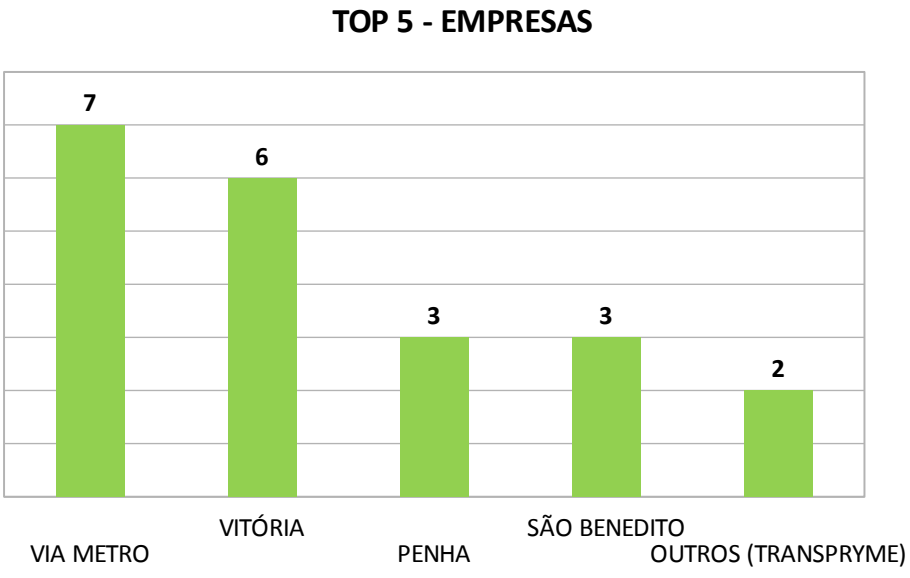
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 15,15 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:





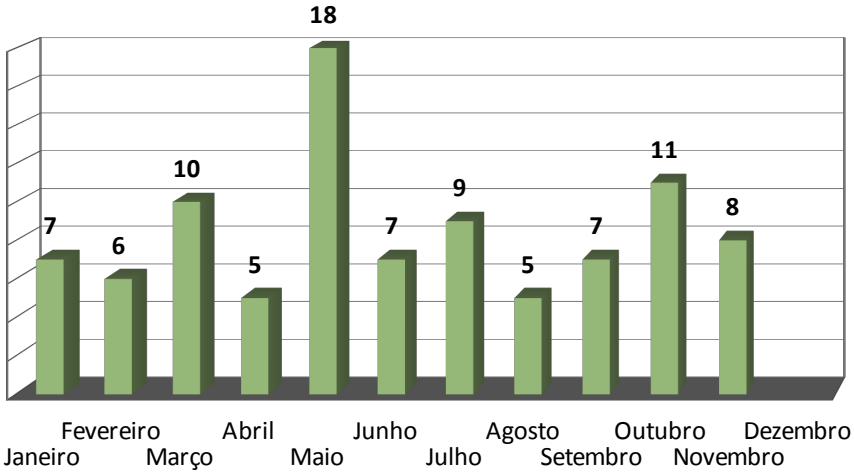
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em novembro 2023.



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 8 (oito) 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. (3 *solicitações sobre "Prestação Irregular do Serviço" 1 solicitações sobre "App Táxi", 1 solicitação sobre "Passe Livre Intermunicipal", 1 solicitação sobre "Denúncia Geral", 1 solicitação sobre "Tarifas Intermunicipais", 1 solicitação sobre "Licença Especial" e 1 solicitação sobre "Gratuidades e Descontos".)*

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				
DATA DE ABERTURA	DATA ENCERRAMENTO	SOLICITAÇÃO Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
03/11/23	13/11/2023	283094	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
10/11/2023	13/11/2023	283826	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
18/10/2023	13/11/2023	281545	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
10/10/2023	28/11/2023	280803	COOPTRANSCRAT	Alterações no Serviço Sem Prévio Aviso
25/10/2023	29/11/2023	282307	PRINCESA DOS INHAMUNS	Adiantamento/Atraso/Interrupção

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 2023** na área de Gás Canalizado, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.

Total de Solicitações Abertas	**0**
Informações	0
Reclamações	
Denuncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	**0**
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	**1**
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.

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 novembro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º (segundo) lugar “Devolução de Valores Cobrados a Maior Indevidamente”, seguido de “Conexão Microgeração” e “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão”. Essas reclamações mais demandadas são tratadas nas reuniões periódicas com a Ouvidoria da Enel objetivando a solução e/ou melhoria dos problemas.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo médio de encerramento das demandas na área de energia em novembro/2023 ficou em 9,88 dias. A média no ano de 2023 está em 12 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de novembro não foram realizadas reuniões e foram abertos dois processos. 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 o "WhatsApp" e “App”. O prazo médio de encerramento das demandas na área de saneamento em novembro/2023 ficou em 11,98 dias. A média no ano de 2023 está em 12,60 dias. O município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, Eusébio ficou em 2º (segundo) lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processo no mês de outubro e não foi realizada nenhuma reunião. A preferência de contato mudou para o “WhatsApp”, mas o "Telefone" continua em alta, ficando em 2º (segundo) lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas, visto que de um total de 2356 solicitações de informações, 2298 foram relativas ao Passe Livre. O mês de novembro de 2023 teve uma redução se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "Ausência de Equipamento". O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em novembro/2023 ficou em 20 dias. A média no ano de 2023 está em 15 dias.

Em novembro não houve registro na área de gás canalizado.