Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

Fortaleza – CE
Novembro/2024

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

Elaboração:

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Luciana Maria Matos Figueiredo e Morgana M. Lima

Link do Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:

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

Vamos apresentar a quantidade de atividades da Ouvidoria da Arce em cada serviço público atendido nas seguintes áreas:

- Energia Elétrica
- Saneamento Básico
- Transporte Intermunicipal
- Gás Canalizado

As informações são apresentadas nas tabelas e nos gráficos. Com essas informações você vai conseguir:

- Acompanhar o tempo médio de solução das reclamações para cada área regulada.
- Saber a quantidade de mediações por área regulada.
- Quais são as 5 empresas de transporte que mais recebem reclamações.
- Número de reuniões da ARCE com os prestadores de serviços regulados pela Agência.
- Resultados de análises das solicitações de Ouvidoria.

Você sabia?

- As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelas duas Agências Reguladoras, pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.
- Somente a ANEEL realiza a análise e tratamento das solicitações da área de energia elétrica.
- As solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são registradas e analisadas pela ARCE.
- A Ouvidoria faz a ligação/comunicação entre o usuário, a Empresa prestadora do serviço e os setores técnicos da ARCE.

Informações superimportantes:

A Solicitação na Ouvidoria pode ser:

- Solicitação de Informações (tira dúvidas)
- Reclamações
- Denúncias
- Elogios
- Sugestões e Críticas

2. ENERGIA ELÉTRICA-

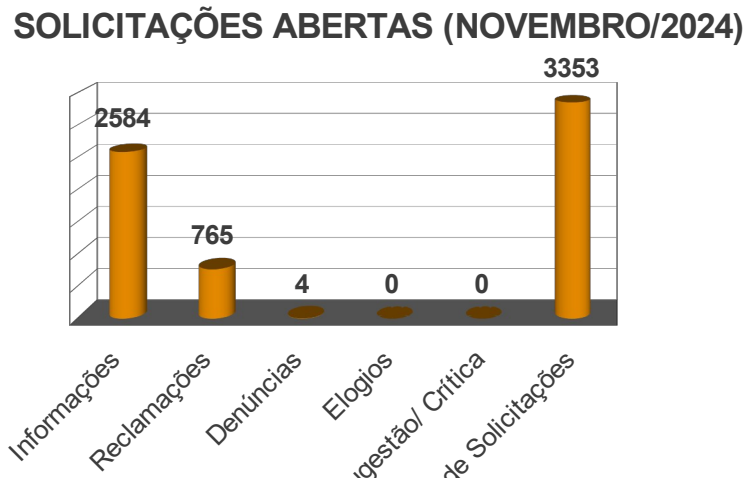
2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

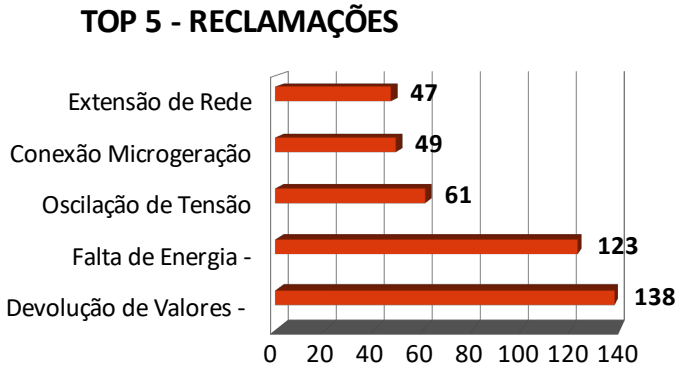
Quadro com a quantidade de Solicitações e Processos – Novembro/2024

Total de Solicitações Abertas	**3353**
Informações (tira dúvidas)	2584
Reclamações	765
Denúncias	4
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	**137**
Processos Abertos no mês	7
Processos Arquivados no mês	3
Resultados das Reclamações e Denúncias	
Usuário tem razão	128
Usuário não tem razão	80
Sem decisão	561
Total de Reuniões	**0**

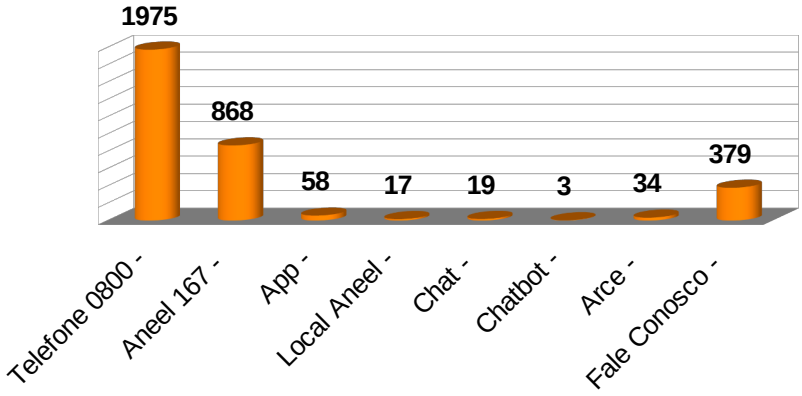
Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

2.2. GRÁFICOS

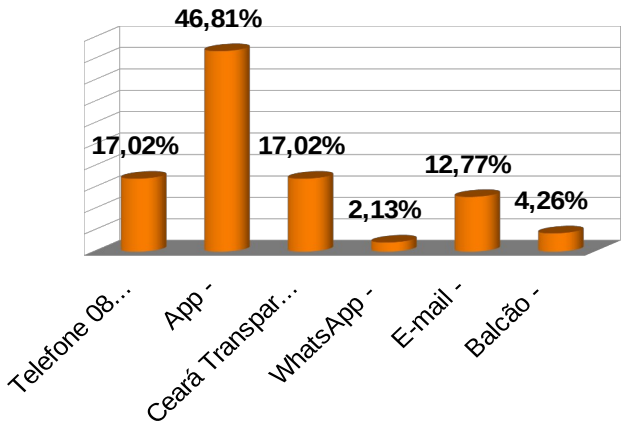




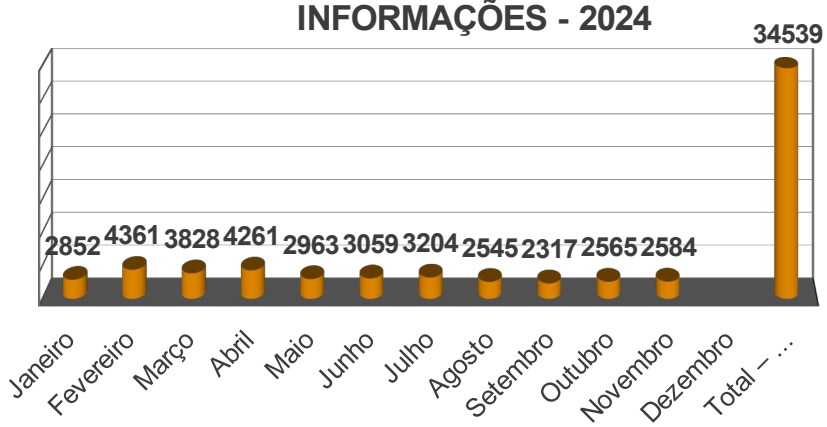
FORMA DE CONTATO ANEEL (NOVEMBRO/2024)

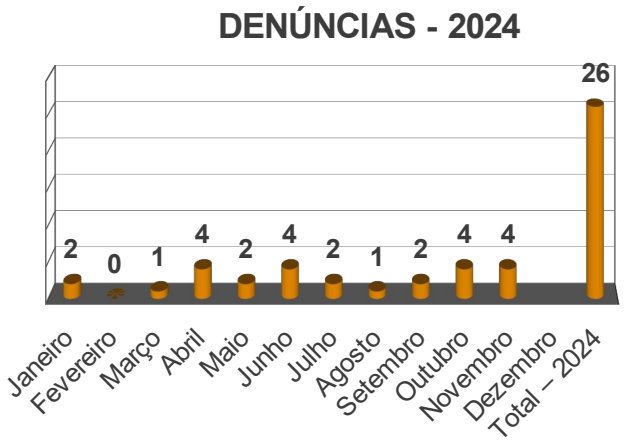


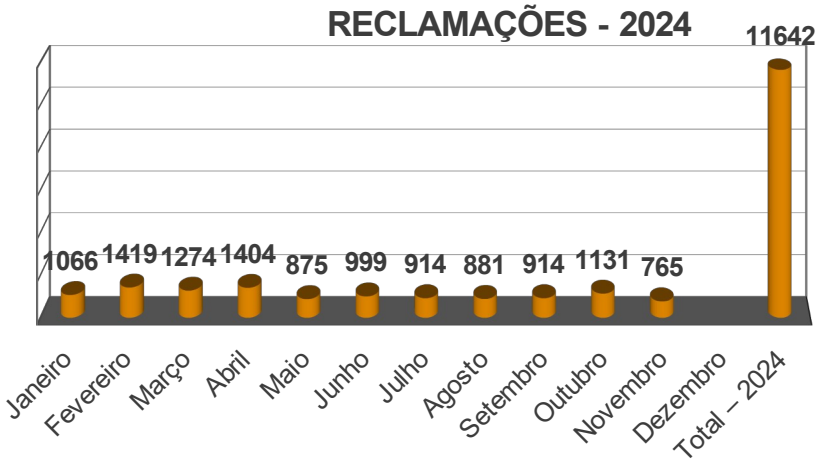
FORMA DE CONTATO ARCE (NOVEMBRO/2024)

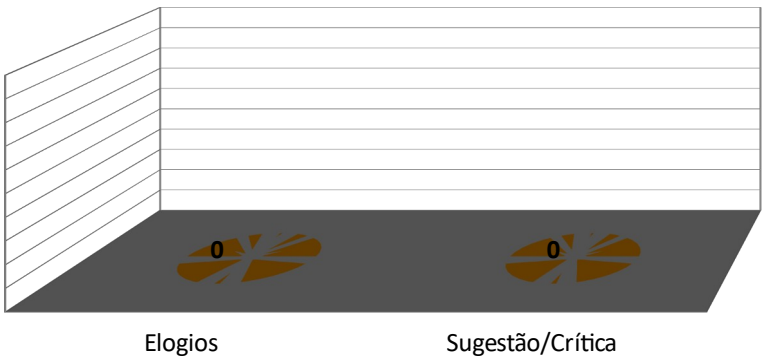


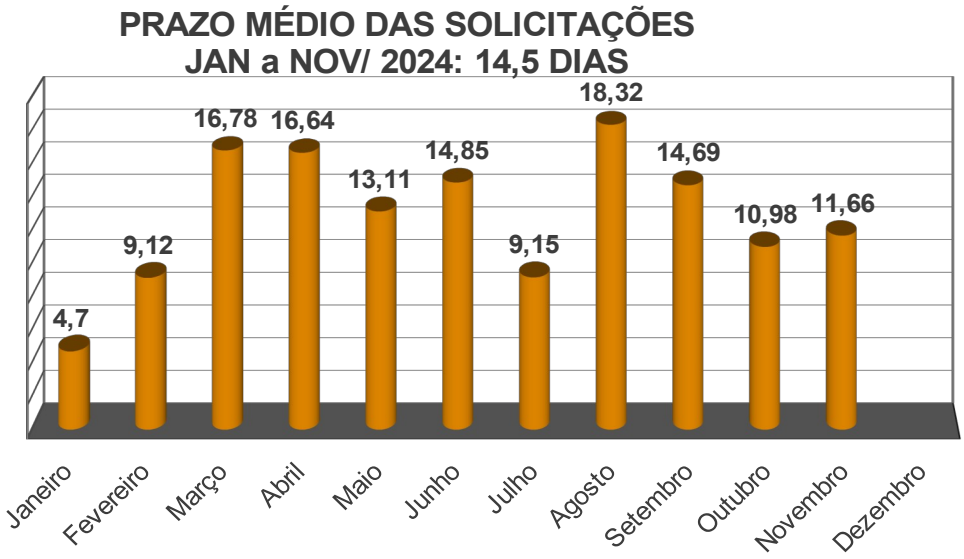
INFORMAÇÕES - 2024




DENÚNCIAS - 2024
2
0
1
4
2
4
2
1
2
4
4
26
Janeiro
Fevereiro
Março
Abril
Maio
Junho
Julho
Agosto
Setembro
Outubro
Novembro
Dezembro
Total – 2024


RECLAMAÇÕES - 2024
1066
1419
1274
1404
875
999
914
881
914
1131
765
11642
Janeiro
Fevereiro
Março
Abril
Maio
Junho
Julho
Agosto
Setembro
Outubro
Novembro
Dezembro
Total – 2024


SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA
0
0
Elogios
Sugestão/Crítica


PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES
JAN a NOV/ 2024: 14,5 DIAS
4,7
9,12
16,78
16,64
13,11
14,85
9,15
18,32
14,69
10,98
11,66
Janeiro
Fevereiro
Março
Abril
Maio
Junho
Julho
Agosto
Setembro
Outubro
Novembro
Dezembro

3. SANEAMENTO BÁSICO

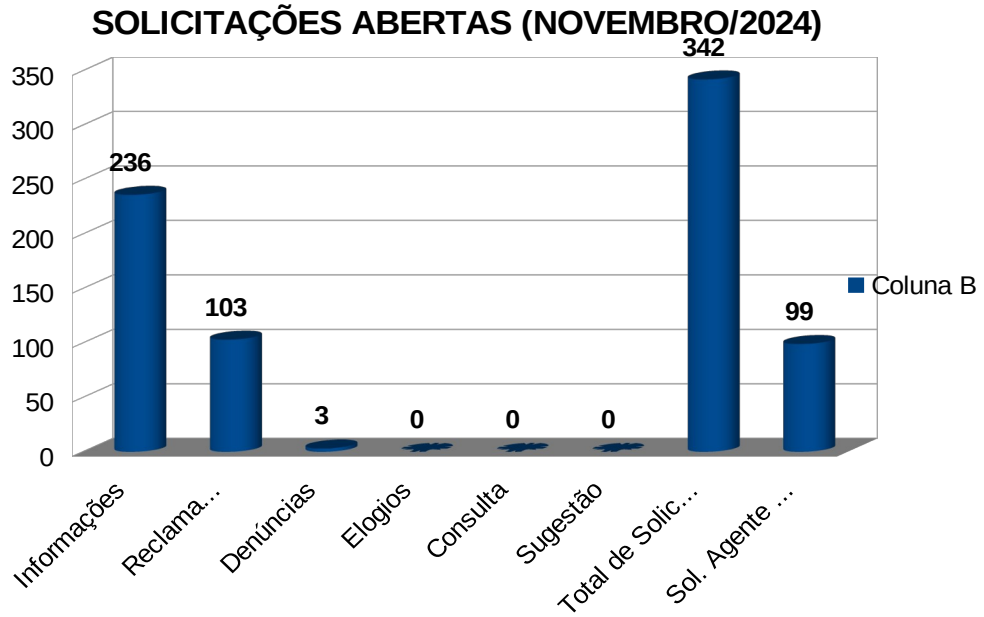
3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Quadro de Solicitações e Processos

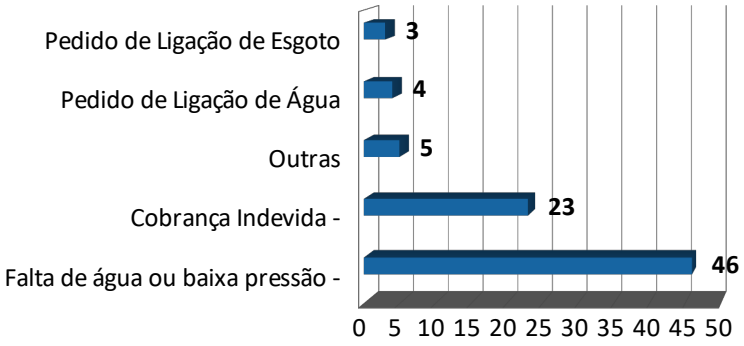
Total de Solicitações Abertas	**343**
Informações (tira dúvidas)	236
Reclamações	103
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	1
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	107
Total de Solicitações Finalizadas	**338**
Informações Finalizadas	236
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	102
Total de processos em tramitação	**40**
Processos Abertos no mês	0
Processos Arquivados no mês	0
Resultados das Solicitações	
Usuário tem razão	84
Usuário não tem razão	4
Usuário tem alguma razão	5
Outros Não se Aplicam	0
Duplicidade	8
Não compete à Arce	0
Cancelado	1
Total de Reuniões	**1**
Total de Mediações	**2**

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

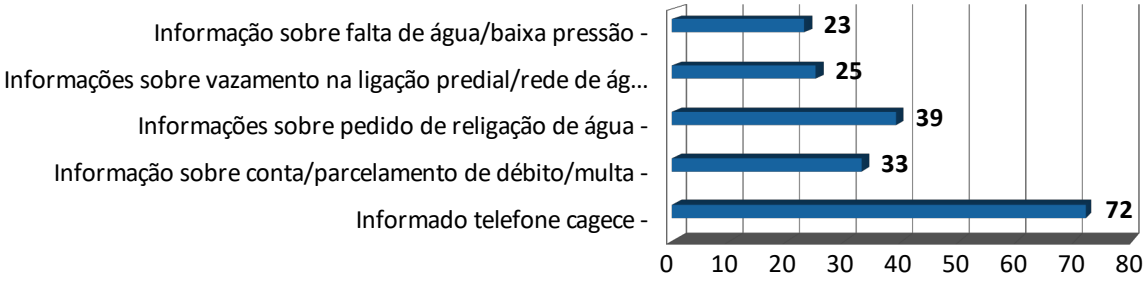
3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

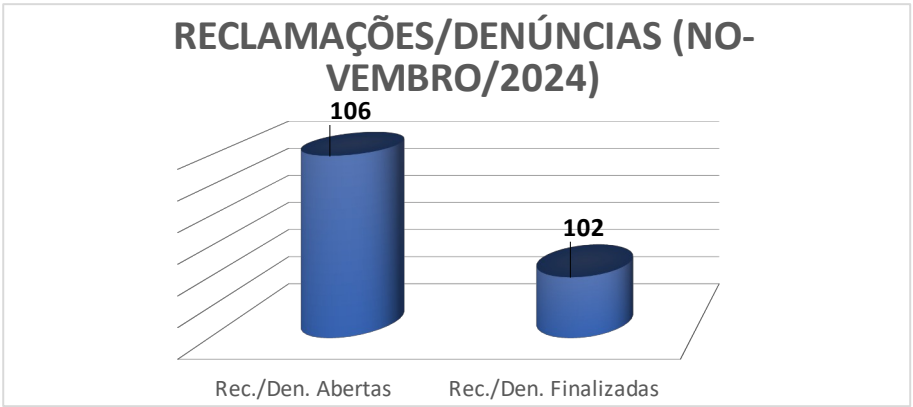


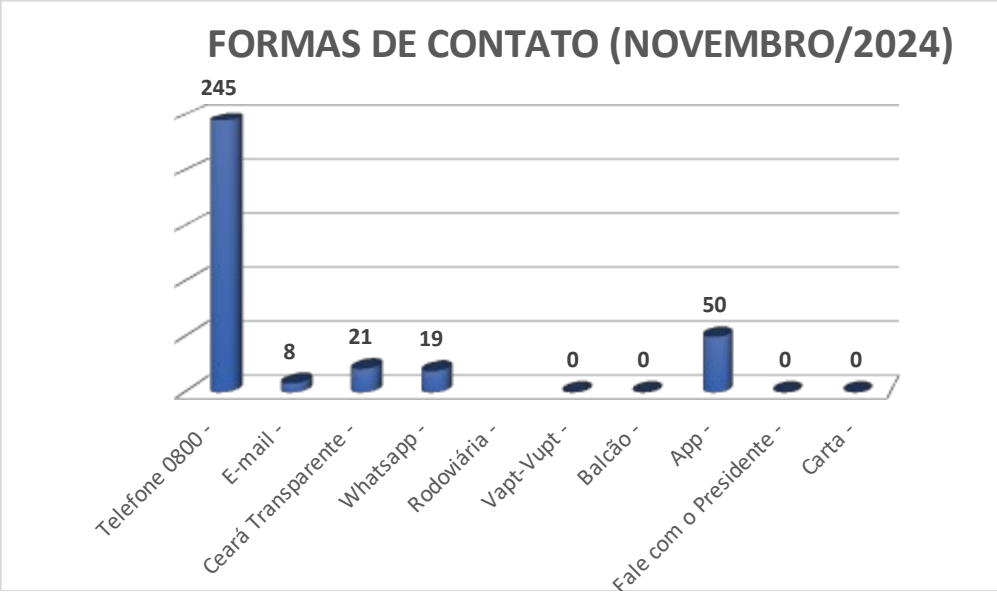
TOP 6 - RECLAMAÇÕES



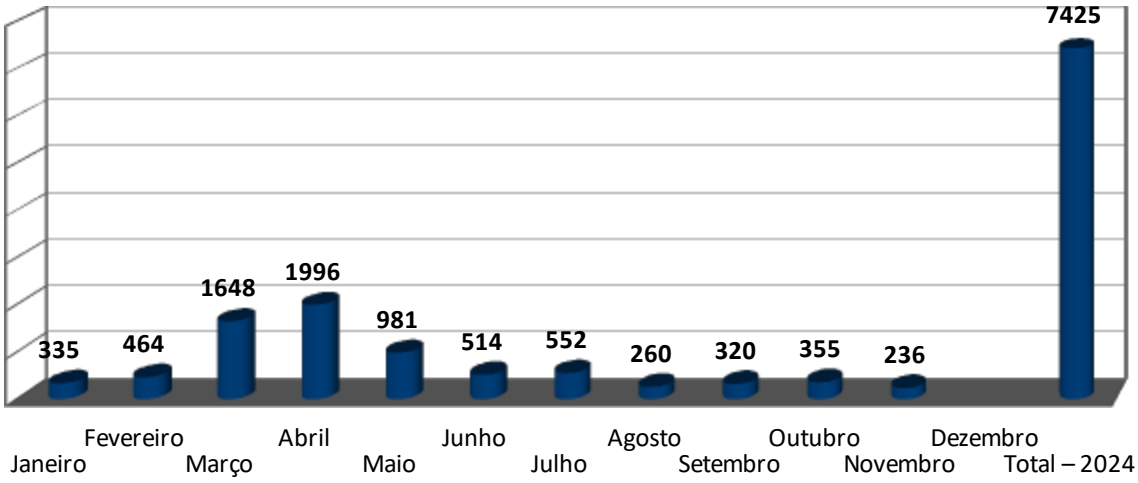
TOP 5 - INFORMAÇÕES



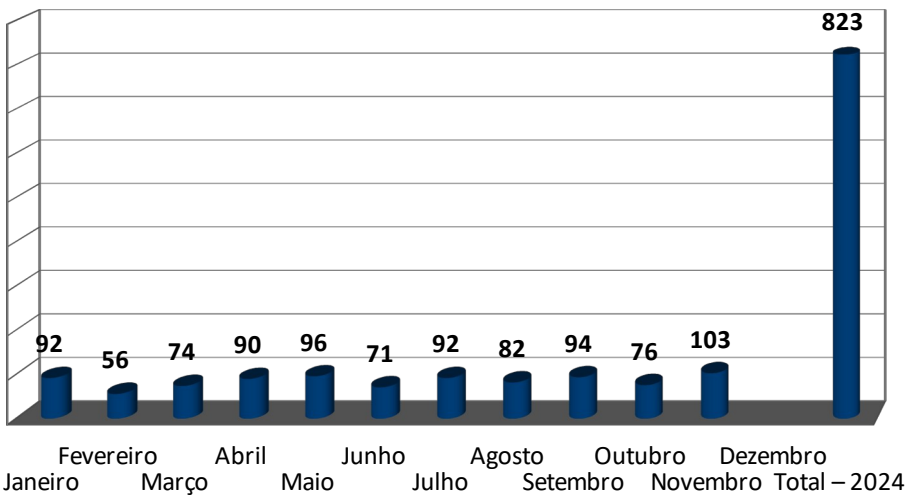




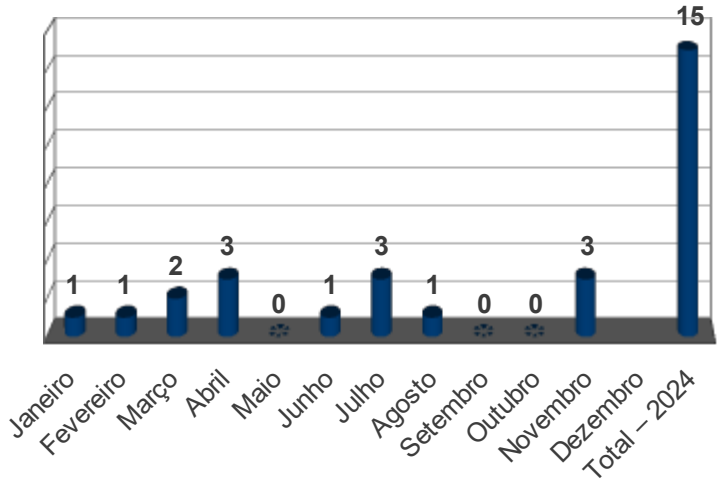
INFORMAÇÕES - 2024



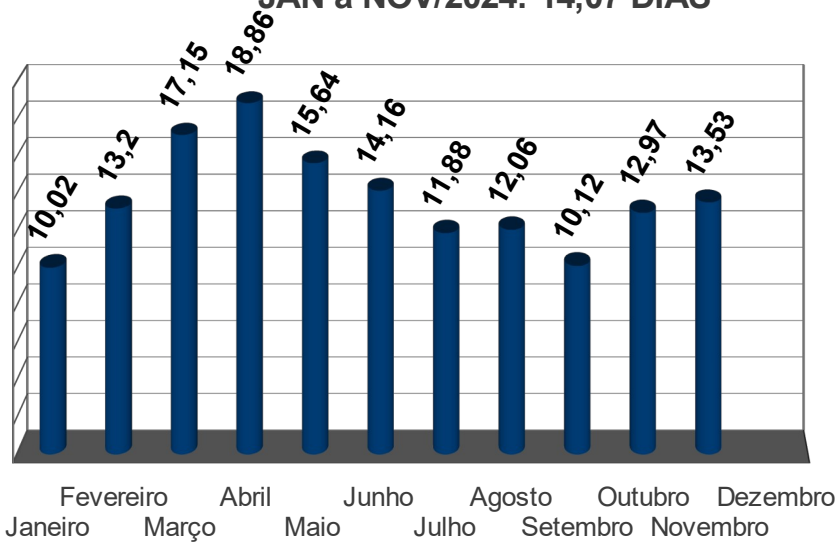
RECLAMAÇÕES - 2024

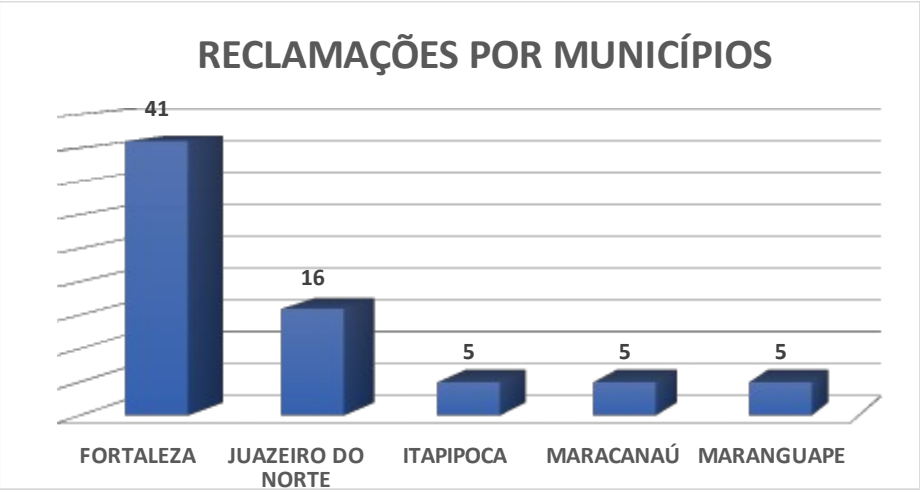


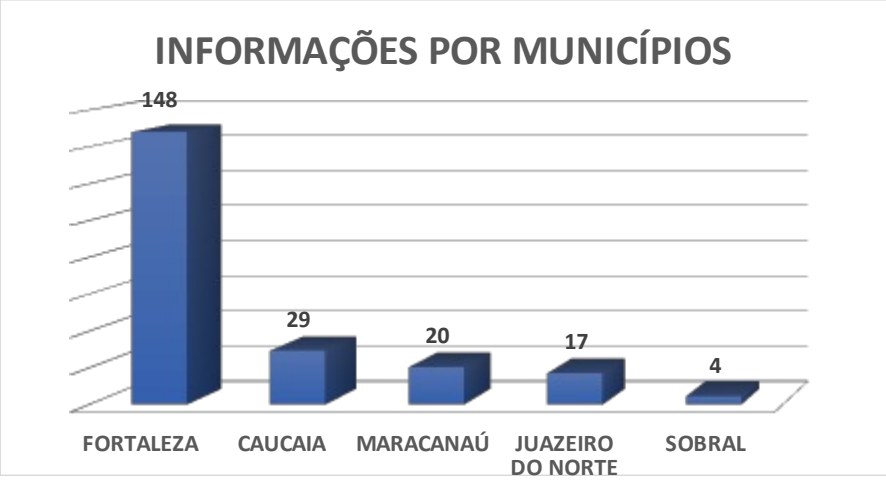
DENÚNCIAS - 2024

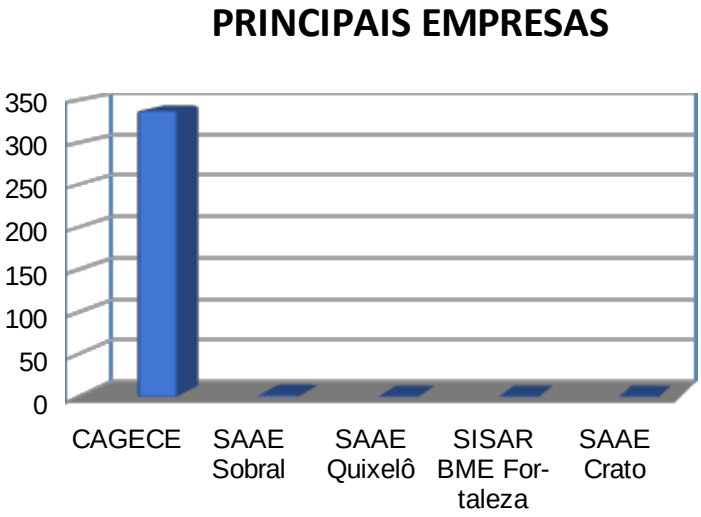


PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES - JAN a NOV/2024: 14,07 DIAS




RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS
41
16
5
5
5
FORTALEZA
JUAZEIRO DO NORTE
ITAPIPOCA
MARACANAÚ
MARANGUAPE


INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS
148
29
20
17
4
FORTALEZA
CAUCAIA
MARACANAÚ
JUAZEIRO DO NORTE
SOBRAL


PRINCIPAIS EMPRESAS
350
300
250
200
150
100
50
0
CAGECE
SAAE Sobral
SAAE Quixelô
SISAR BME For-taleza
SAAE Crato

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

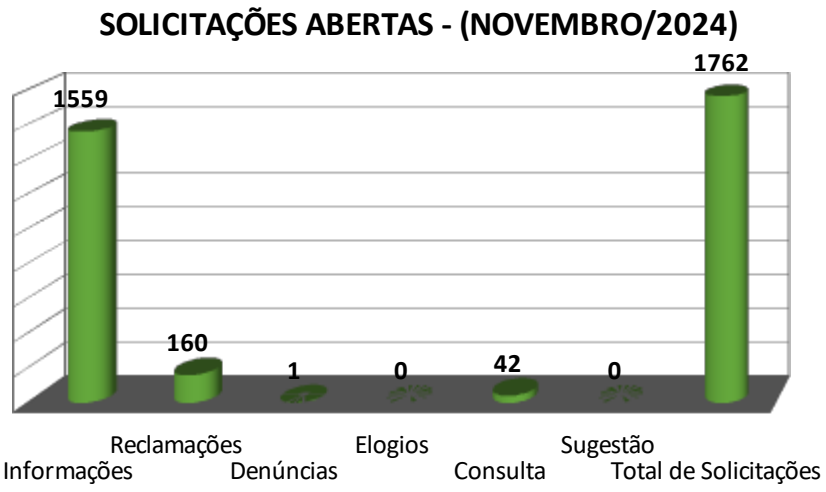
4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Quadro de solicitações e processos

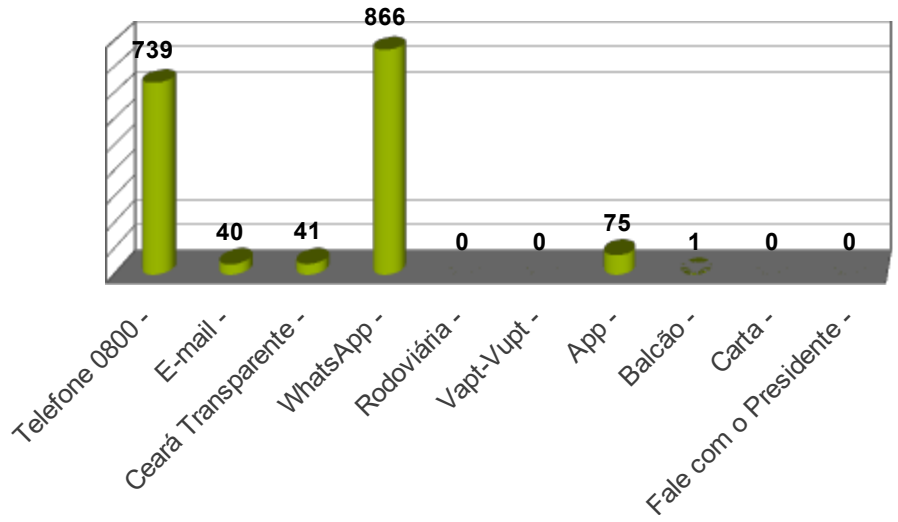
Total de Solicitações Abertas	**1762**
Informações (tira dúvidas)	1559
Reclamações	160
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	42
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	**1762**
Informações Finalizadas	1559
Reclamações Finalizadas	160
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	42
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	**12**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Usuário tem razão	76
Usuário não tem razão	3
Usuário tem alguma razão	8
Outros/Não se aplicam*	37
Duplicidade	8
Não compete à Arce	3
Cancelado	1
Total de Reuniões	0

*Solicitações referentes à consulta sobre Carteira de Estudante Metropolitana e Carteira VaiVem, dentre outras.

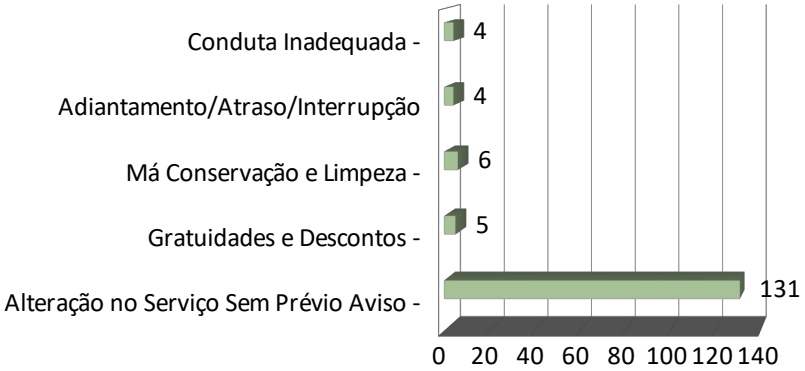
4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS



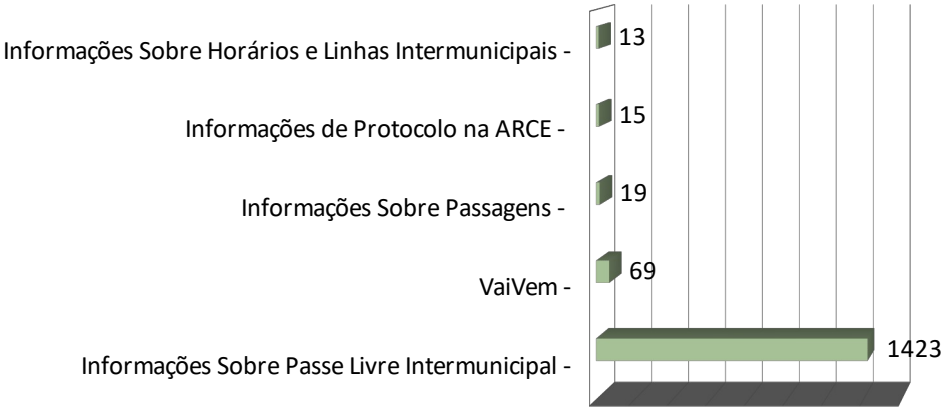
FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2024)



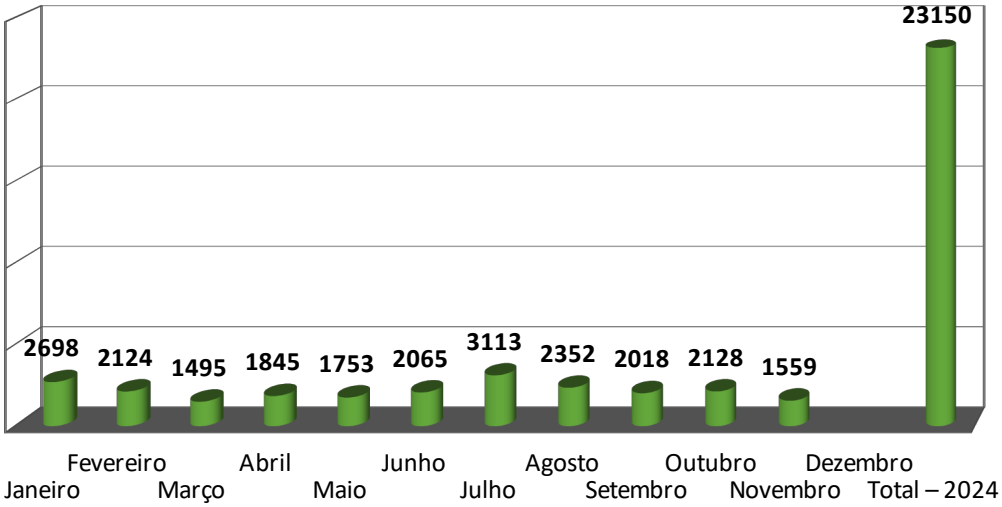
TOP 5 RECLAMAÇÕES



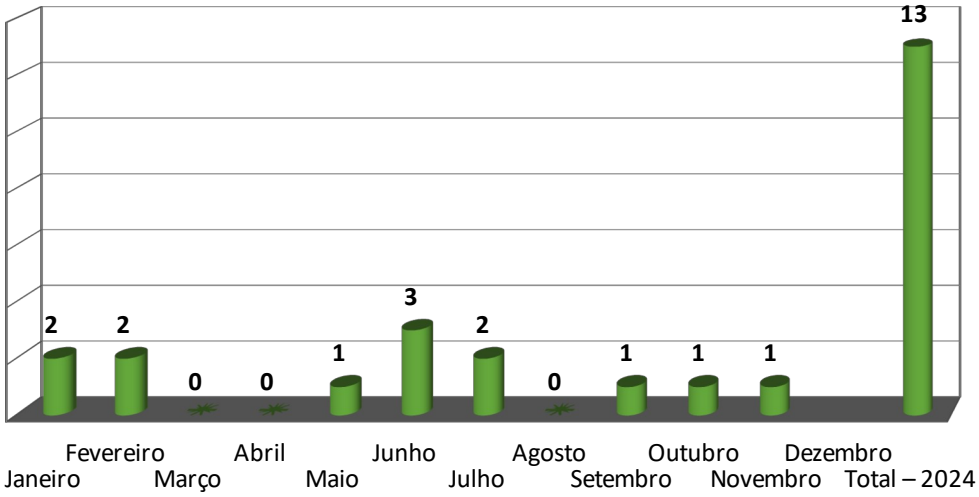
TOP 5 INFORMAÇÕES



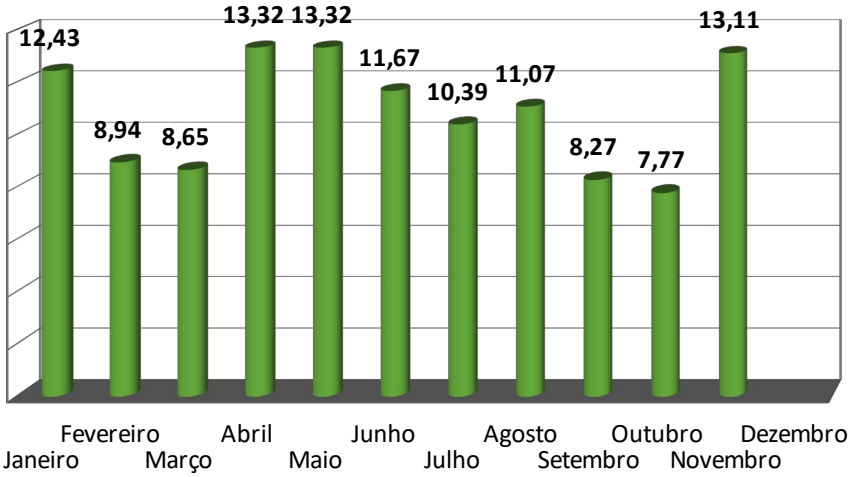
INFORMAÇÕES - 2024



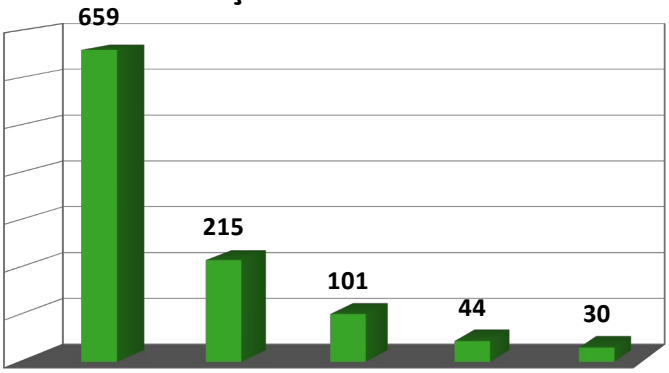
DENÚNCIAS - 2024



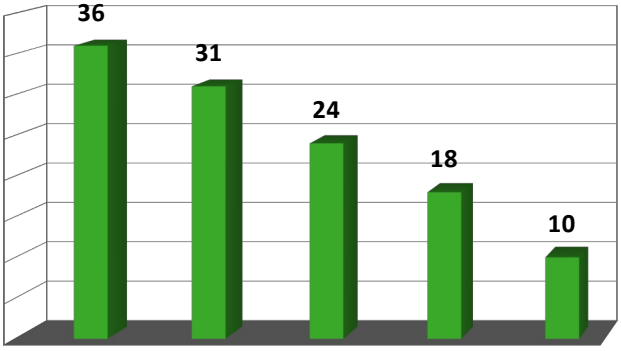
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES- JAN a NOV 2024: 10,81 DIAS



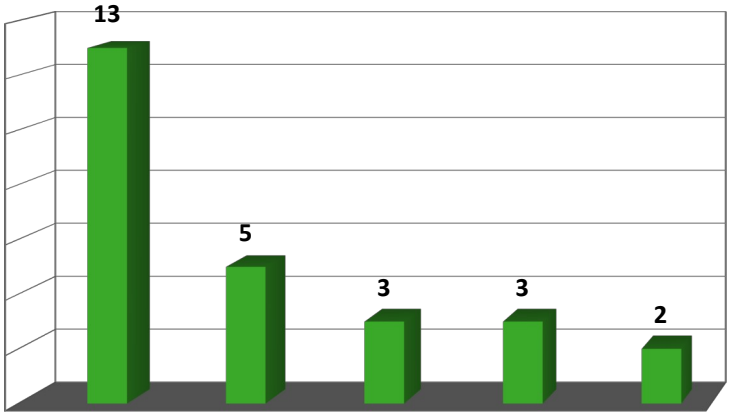
INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



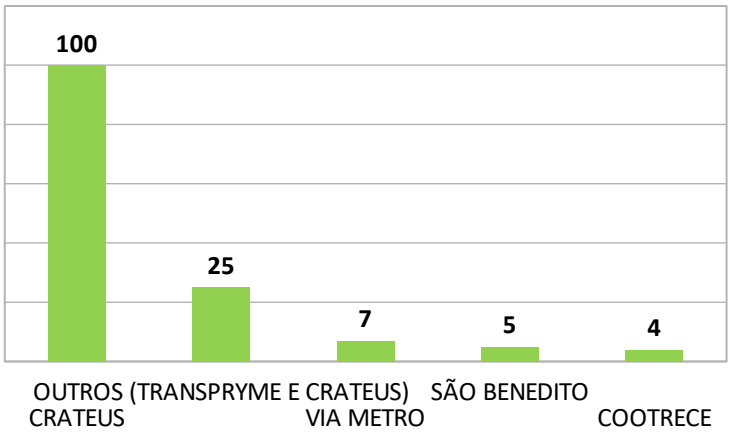
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



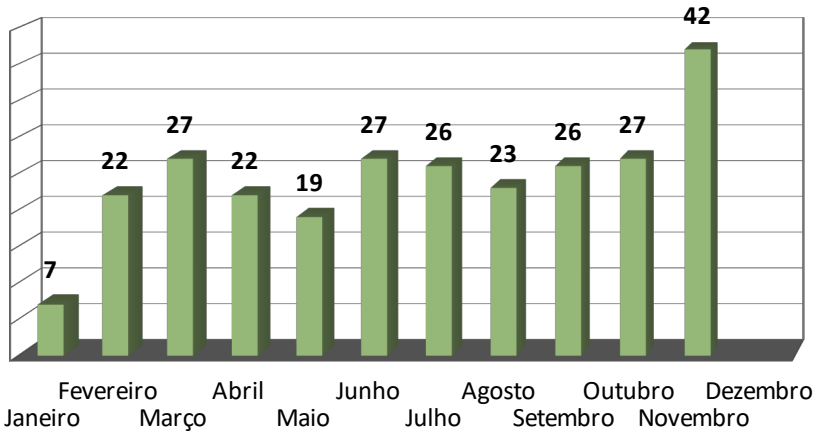
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



TOP 5 RECLAMAÇÃO- EMPRESAS



REGISTROS REFERENTES À ARCE



DEMANDAS PARA ARCE

Assuntos das Solicitações da Arce	Quantidade
Total de Ocorrências	42
Retirada de Horários e Linhas	22
Vai e Vem	6
Carteira de Estudante	2
Passe Livre	4
Passagens	3
Licença Especial	1
Conservação Geral do Veículo	1
Prestação Irregular de Serviço	1
Paradas de Ônibus	1
Atendimento do WhatsApp	1

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Total de Solicitações Abertas	**0**
Informações	0
Reclamações	0
Denuncia	0
Elogios	0
Consultas	0
Total de Solicitações Finalizadas	**0**
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Consultas 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, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs$_1$: Não houve registro de solicitações e processos em novembro/2024.

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria existe para ajudar o cidadão! A Ouvidoria trabalha para facilitar a comunicação entre o usuário do serviço e o prestador, quando existe alguma insatisfação com o serviço prestado.
O cidadão já entendeu o seu papel de usuário dos serviços públicos e manda as solicitações de Ouvidoria para garantir o seu direito de ser bem atendido, como usuário do serviço prestado pelas empresas.
A Ouvidoria divulga no Relatório Mensal os números de solicitações para prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em conjunto com os outros setores, para apresentar indicadores e para mostrar o desempenho dos prestadores de serviço, bem como a satisfação do usuário.

Em Novembro de 2024 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Devolução de Valores”, em 2º lugar “Falta de Energia”, seguido de “Oscilação de Tensão”, “Conexão Microrregião” e “Extensão de Rede”. Os usuários do serviço de energia elétrica preferem usar o telefone para realizar a Solicitação de Ouvidoria. O tempo utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria em 2024 está sendo, por volta, de 14,5 dias!

Em Novembro de 2024, a Ouvidoria realizou 2 (duas) reuniões de mediação e 1 (uma) reunião com a Ouvidora e a equipe da Ouvidoria da Cagece sobre as Solicitações de Ouvidoria na área de saneamento básico.
O Serviço de saneamento básico apresentou um maior número de reclamações sobre “Falta de Água ou Baixa Pressão”. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, ficando em primeiro lugar e em segundo lugar é utilizado o aplicativo/App ConectArce. O tempo utilizado para resolver as reclamações de Ouvidoria sobre o saneamento básico neste ano, está sendo, por volta, de 14,07 dias. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários e logo depois vem Juazeiro do Norte.
Nenhum processo de transporte intermunicipal foi aberto no mês de Novembro/2024. O WhatsApp e o Telefone foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos. Em Novembro/2024 existiu menos solicitações de informações do que em Outubro/2024 e maior número de reclamações do que em Outubro/2024. A “Alteração no Serviço Sem Aviso Prévio” foi a campeã de reclamação em transporte neste mês. O maior número de pedidos de informações foi sobre Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em Novembro/2024 foi de 13,11 dias. A média no ano de 2024 está em 10,81 dias.

Em Novembro/2024 não houve registros na área de gás canalizado.