

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



Fortaleza – CE  
Outubro/2021

**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 Power BI:**

[https://app.powerbi.com/view?  
r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlTc0xNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVhZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlTc0xNTE2OTQ2N2I0OCJ9&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 – ANELL 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, 16 de outubro 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 **outubro 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4819</b>
Informações	3707
Reclamações	1110
Denúncias	1
Elogios	0
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	164
Improcedente	125
Caminho do Entendimento	821

Fonte: SGO e SMA

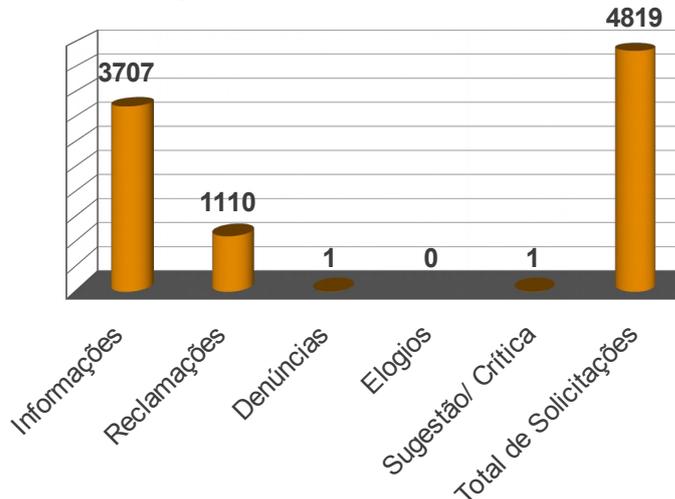
**Obs<sub>1</sub>:** 3 Processos abertos

**Obs<sub>2</sub>:** Reunião com a Enel: 1 reunião em 07/10/2021

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

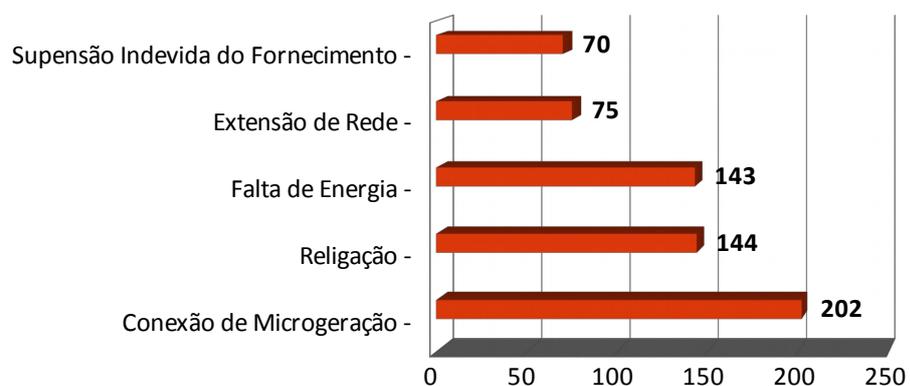
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.819 solicitações, 1.110 se converteram em reclamações.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (OUTUBRO/2021)**

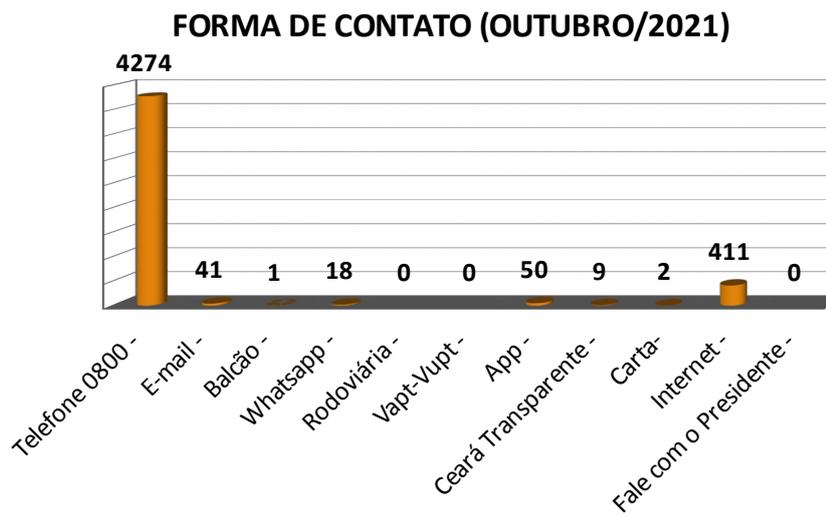


Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Conexão Microgeração (202)*, *Religação (144)*, *Falta de Energia (143)*, *Extensão de Rede (75)* e *Suspensão Indevida do Fornecimento (70)*, conforme demonstra o gráfico abaixo:

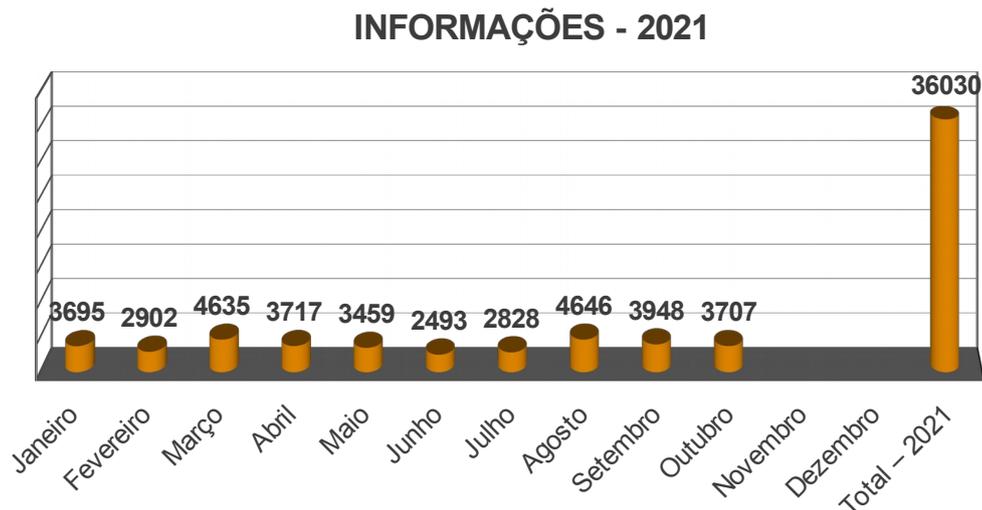
**TOP 5 - RECLAMAÇÕES**



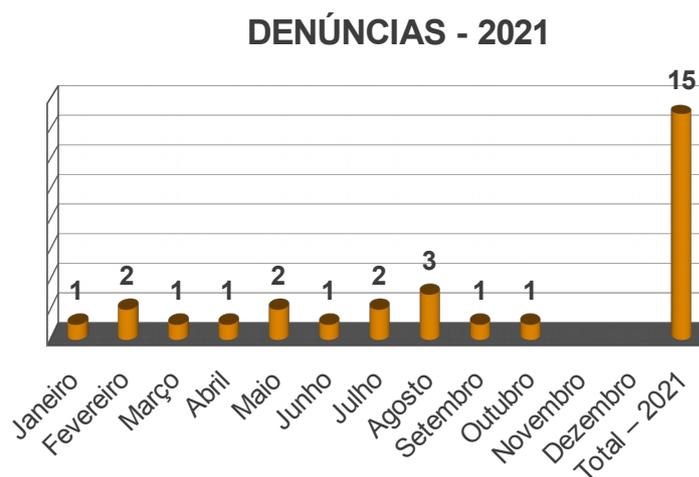
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em outubro foi o telefone. Nesse período, 4.274 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



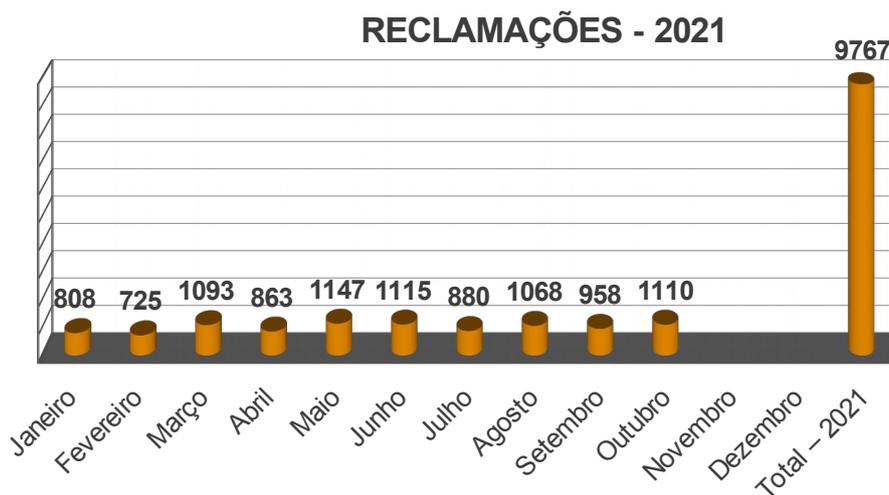
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



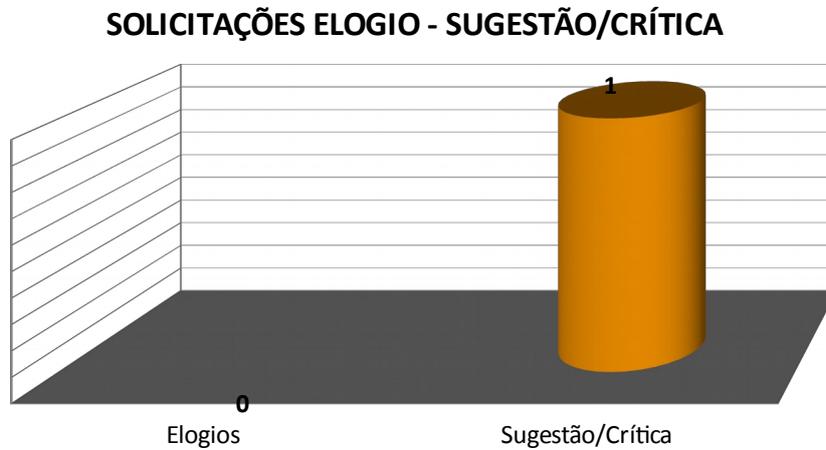
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



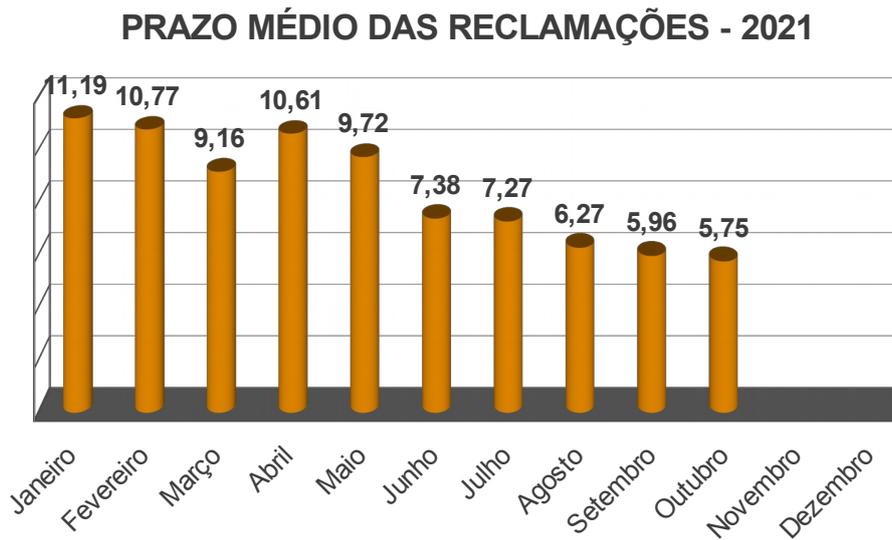
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo.



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 **outubro 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>121</b>
Informações	86
Reclamações	35
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <b>Obs<sub>1</sub></b>	32
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>128</b>
Informações Finalizadas	86
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	42
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	33
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	6

**Fonte:** SOA e SISCDO

**Obs<sub>1</sub>:** A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 3 (três) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

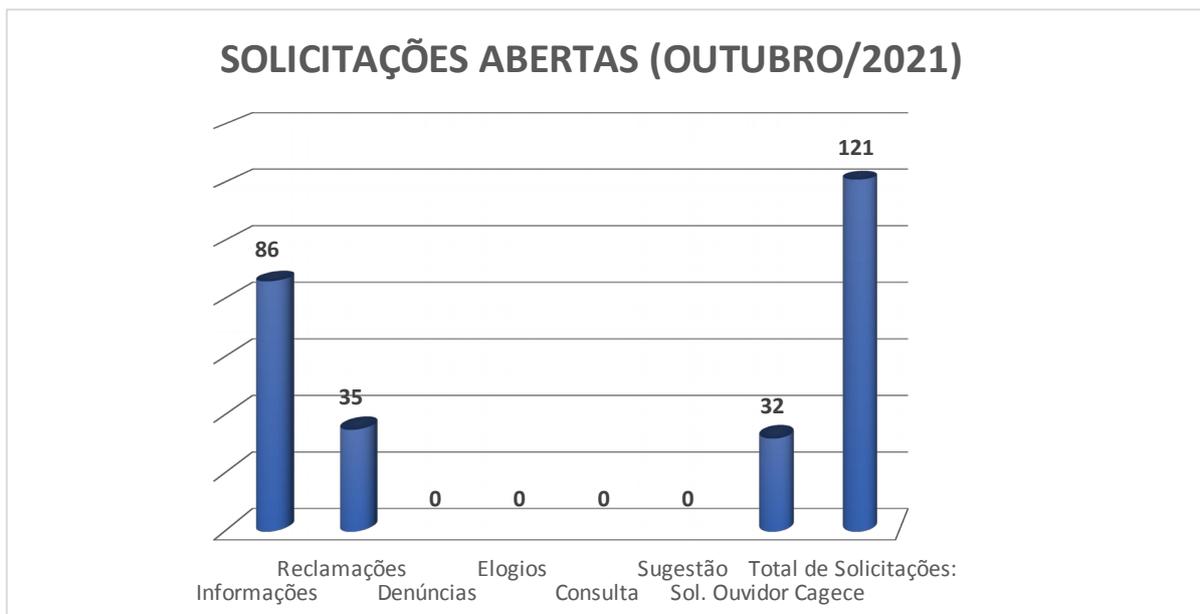
**Obs<sub>2</sub>:** Houve registro de dois processos (09663302/2021 e 10025373/2021)

**Obs<sub>3</sub>:** Houve uma reunião realizada em 26/10/21

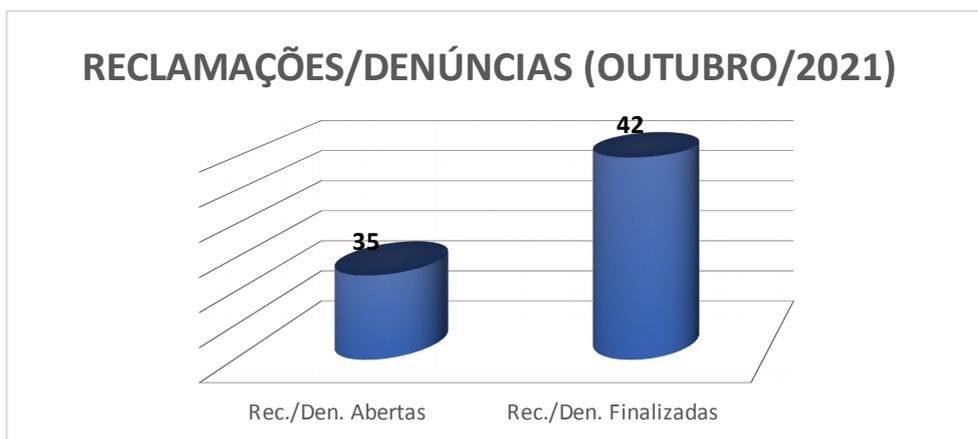
**Obs<sub>4</sub>:** Houve uma mediação realizada em 14/10/21 (Solicitação 240429).

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

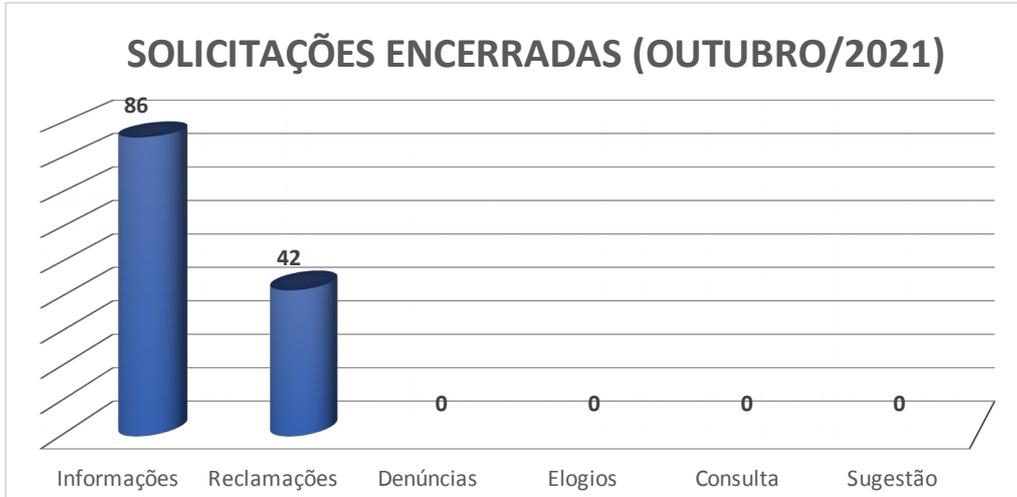
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 121 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 35 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 32 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 35 reclamações/denúncias foram registradas e 42 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

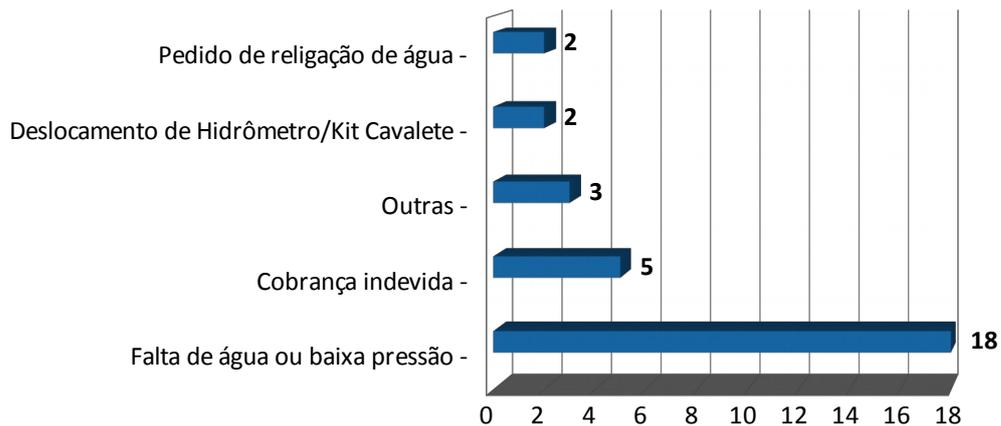


Solicitações encerradas:



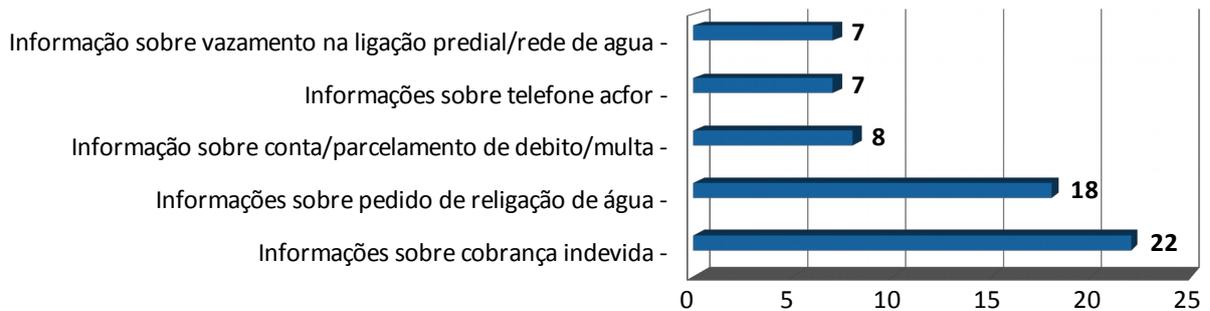
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (18)*, *Cobrança indevida (5)*, *Outras (3)*, *Deslocamento de Hidrômetro/Kit Cavalete (2)* e *Pedido de religação de água (2)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

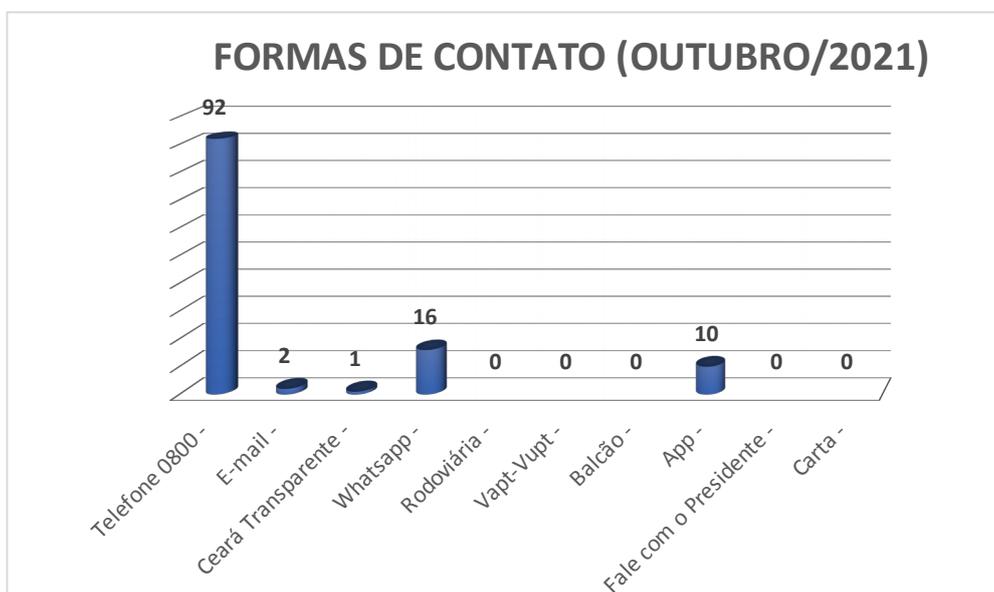


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre cobrança indevida (22)*, *Informação sobre pedido de religação de água (18)*, *Informação sobre conta/parcelamento de débito/multa (8)*, *Informação sobre telefone Acfor (7)* e *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (7)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - INFORMAÇÕES

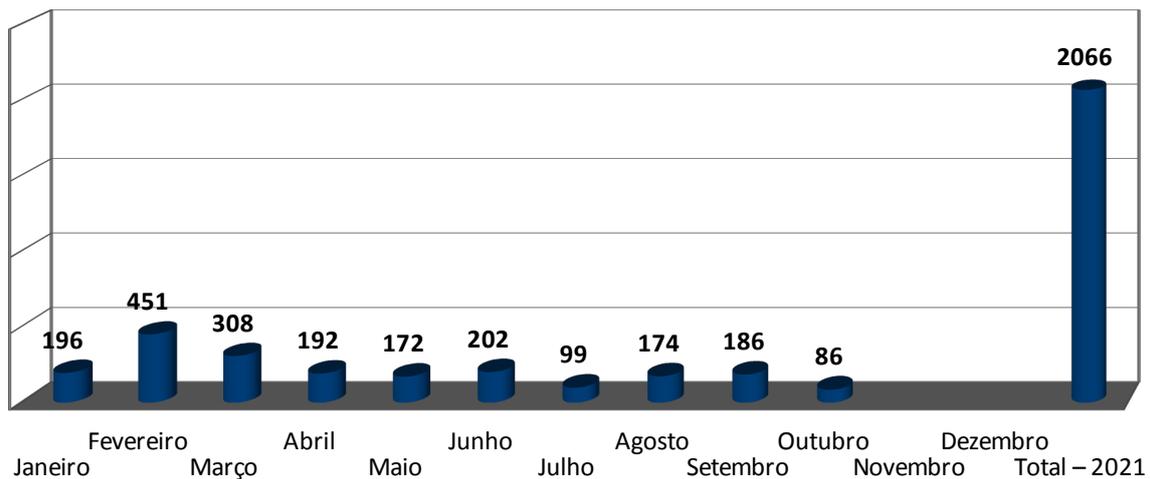


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 92 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



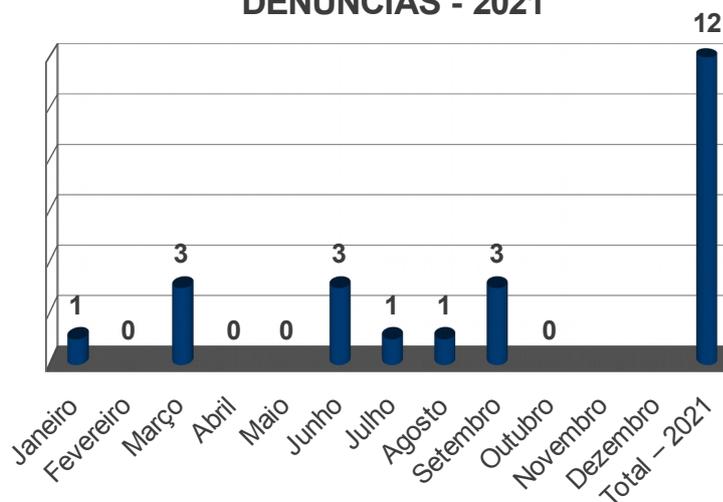
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma queda de aproximadamente -116% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2021

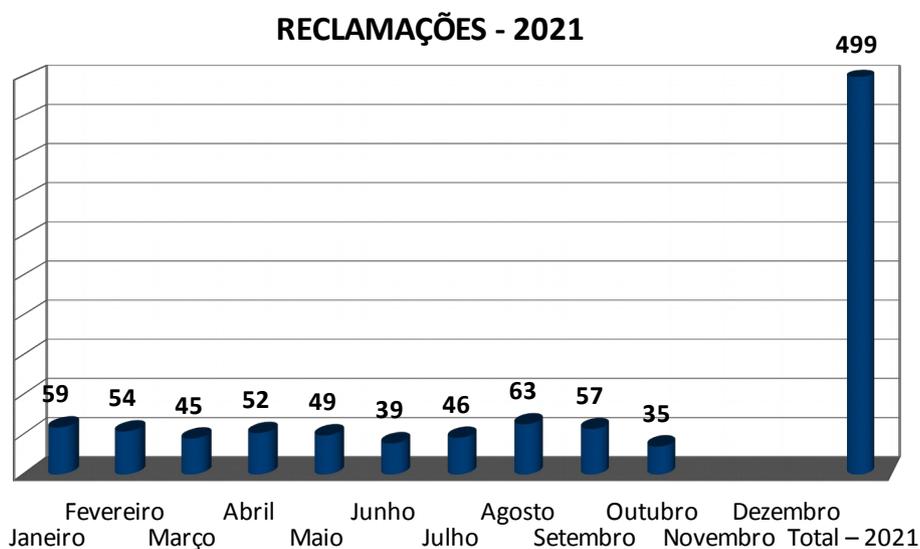


Quanto ao número de denúncias, não houve registros no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

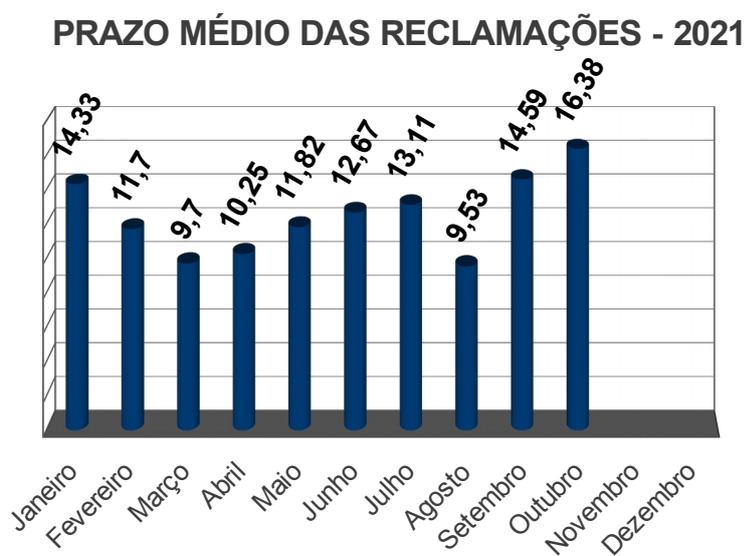
### DENÚNCIAS - 2021



No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -63% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

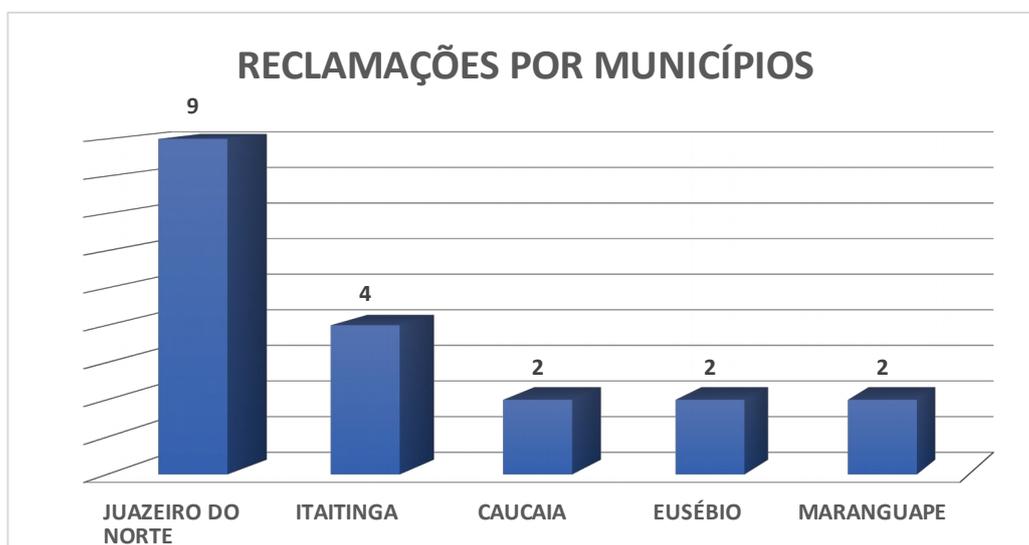
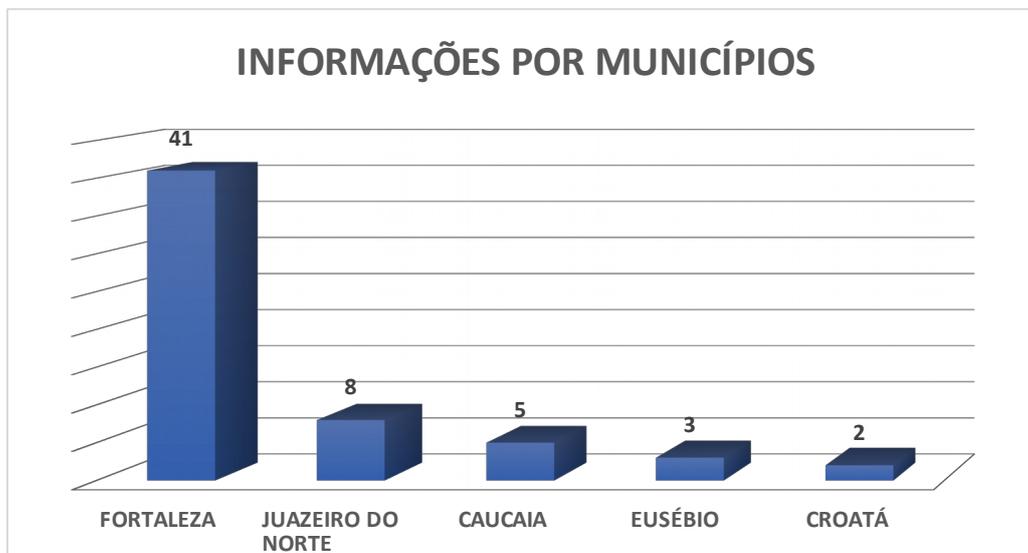


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,41 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



### 3.3. MEDIAÇÕES:

Realizamos uma mediação virtual no mês de referência desse relatório.

## 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 **outubro 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

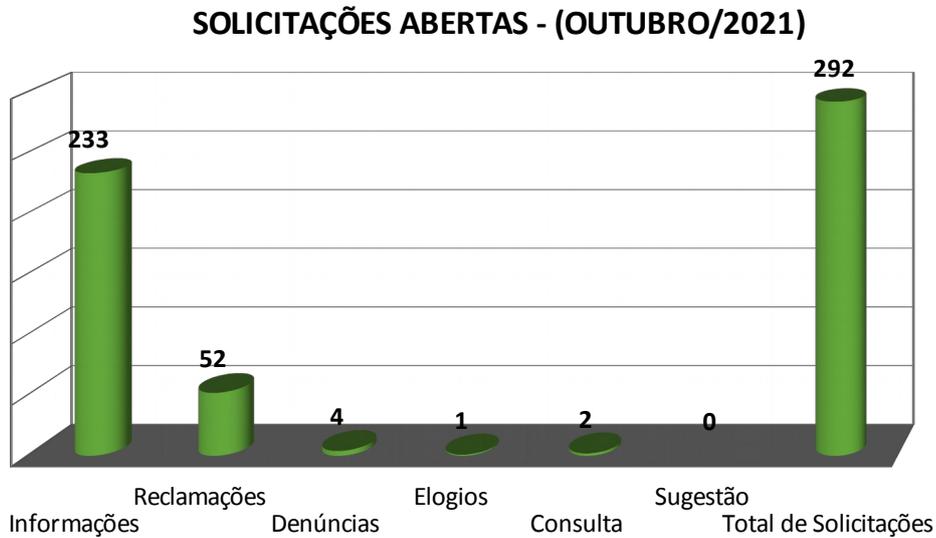
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>292</b>
Informações	233
Reclamações	52
Denúncias	4
Elogios	1
Consulta	2
Sugestão	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>304</b>
Informações Finalizadas	233
Reclamações Finalizadas	65
Denúncias Finalizadas	3
Consultas Finalizadas	2
Elogio	1
Sugestão	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	3
Improcedente	9
Outros/Não se aplica	53

**Fonte:** SOA e SISDO

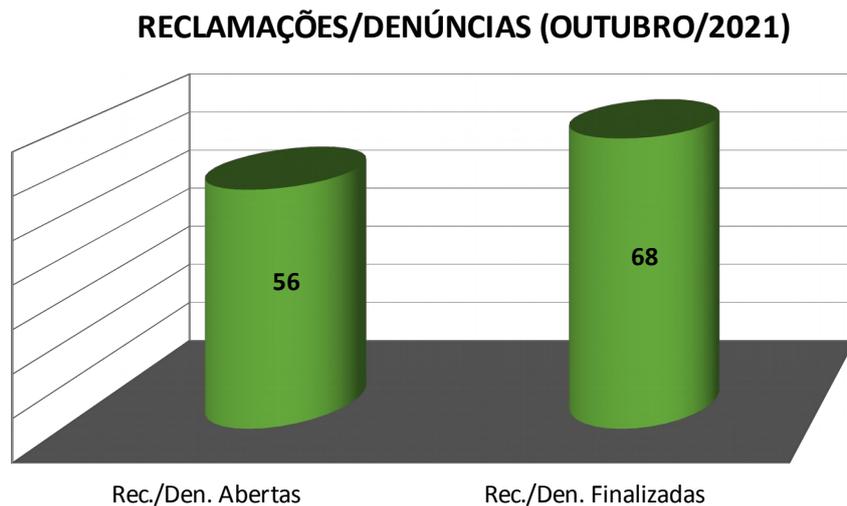
**Obs.:** Sem registro de processos

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

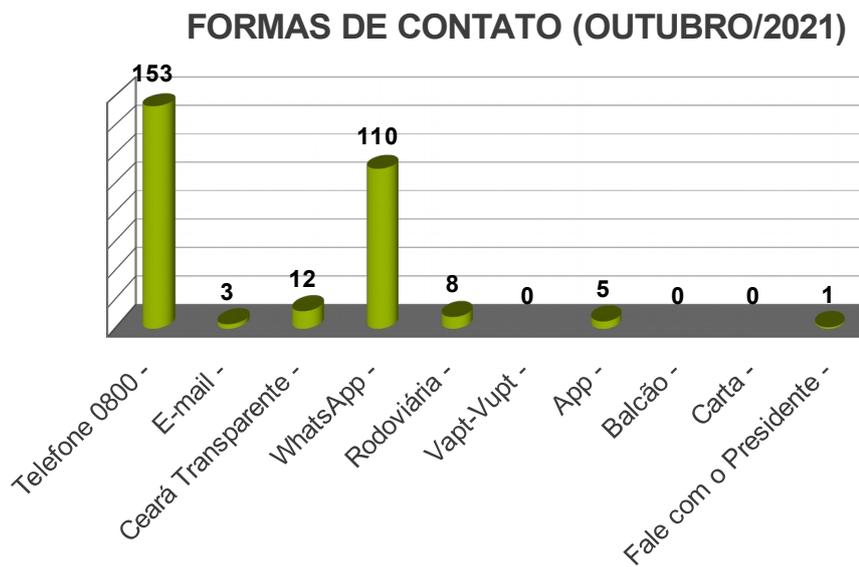
Das 292 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 52 se converteram em reclamações.



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 56 Reclamação/Denúncia foram registradas em outubro, 68 foram finalizadas nesse mesmo período.



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

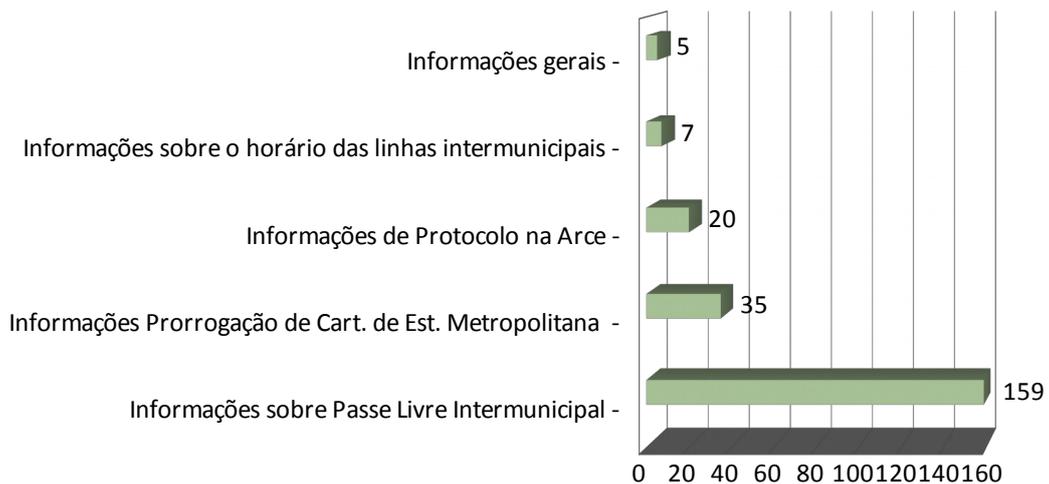


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em outubro de 2021.



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

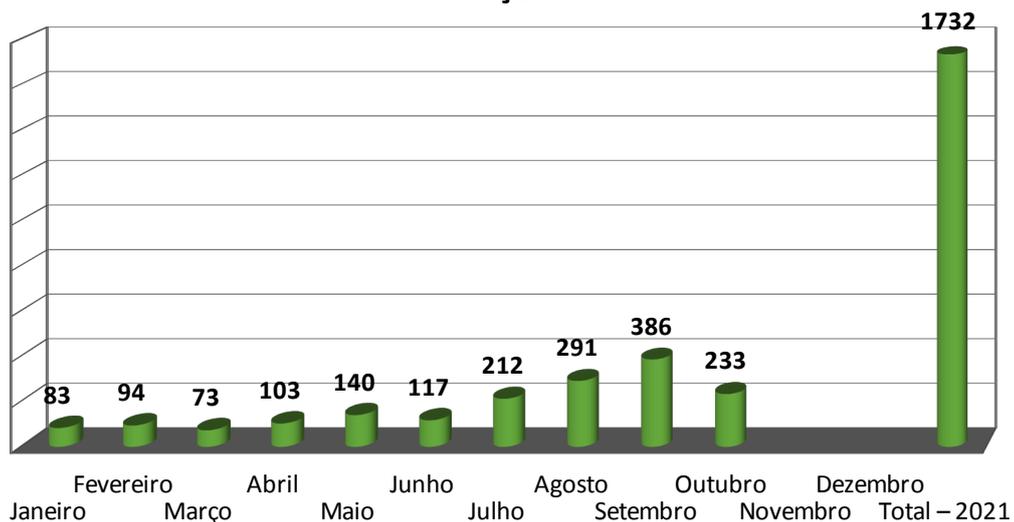
### TOP 5 INFORMAÇÕES



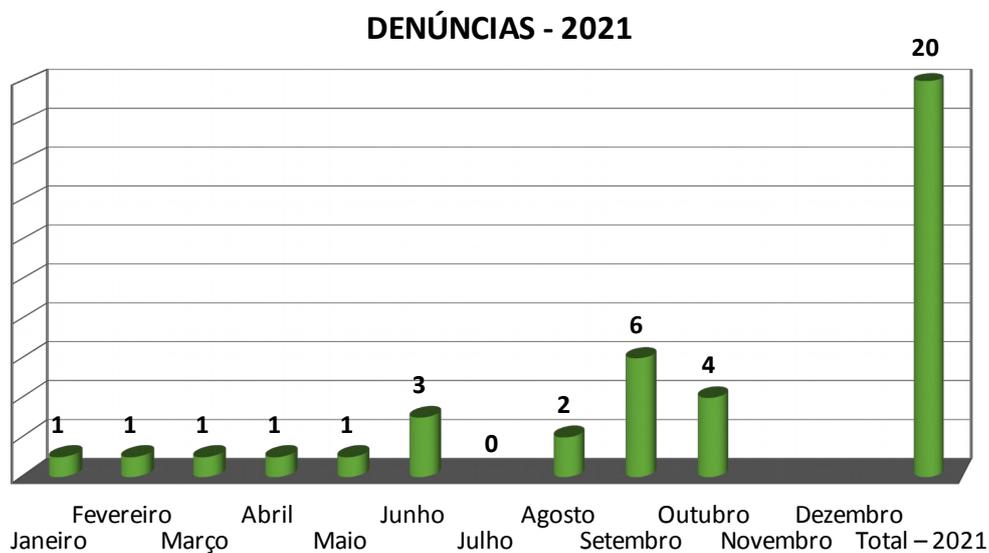
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório registramos 233 ocorrências quanto ao número de informações.

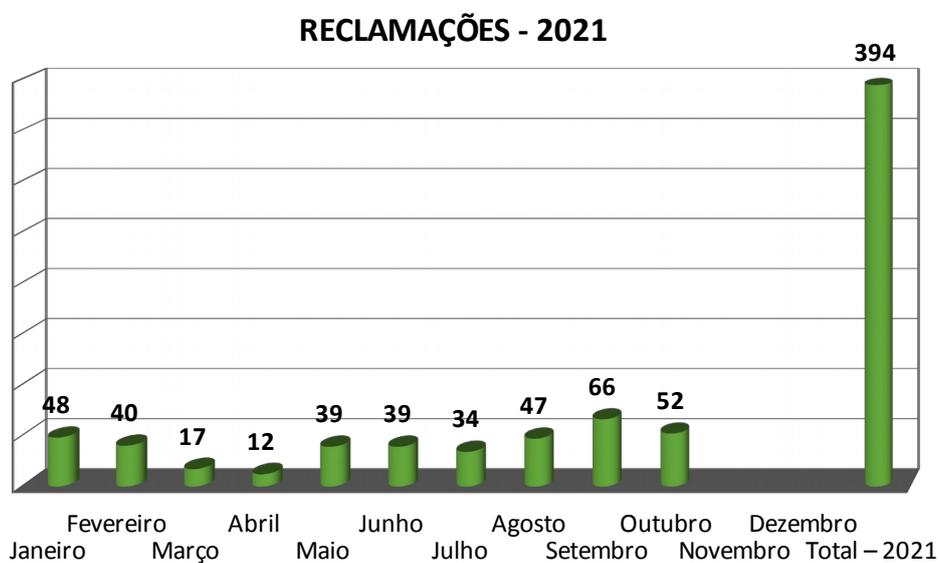
### INFORMAÇÕES - 2021



No mês de referência deste relatório registramos 4 ocorrências quanto ao número de denúncias.

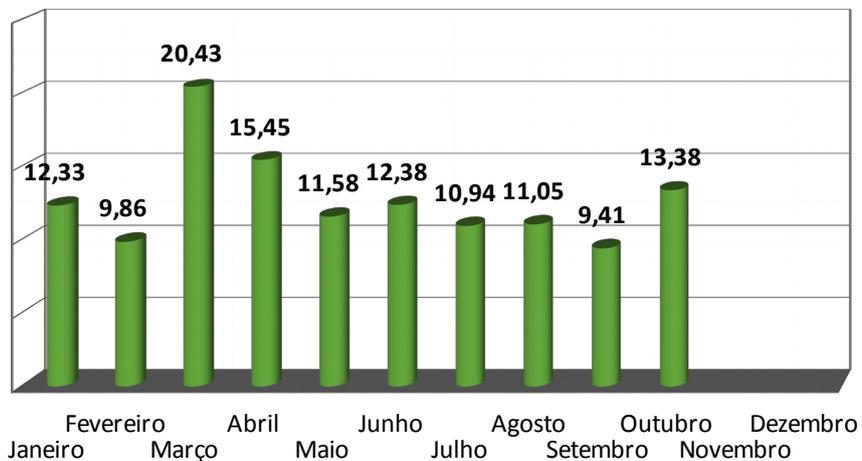


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 52 ocorrências



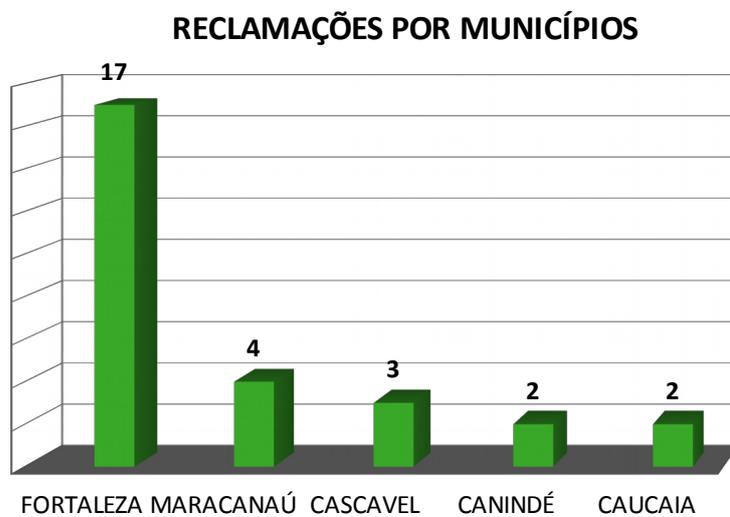
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021



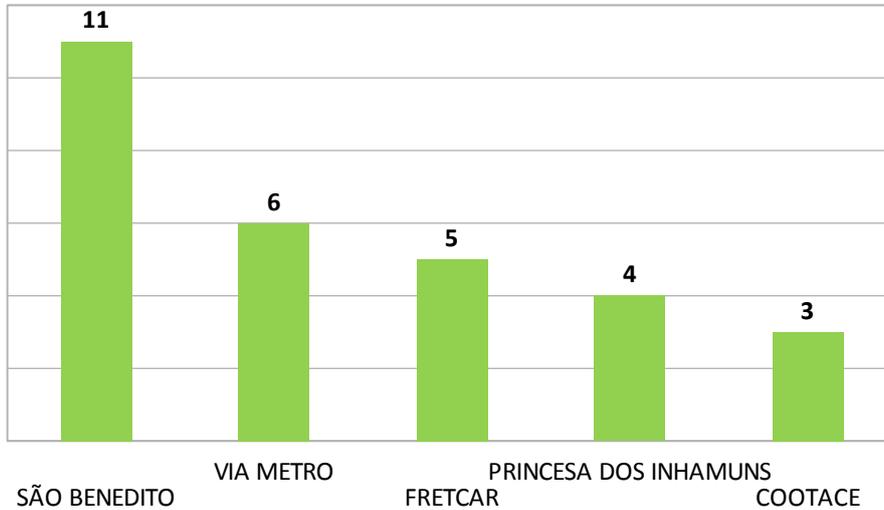
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,68 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



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

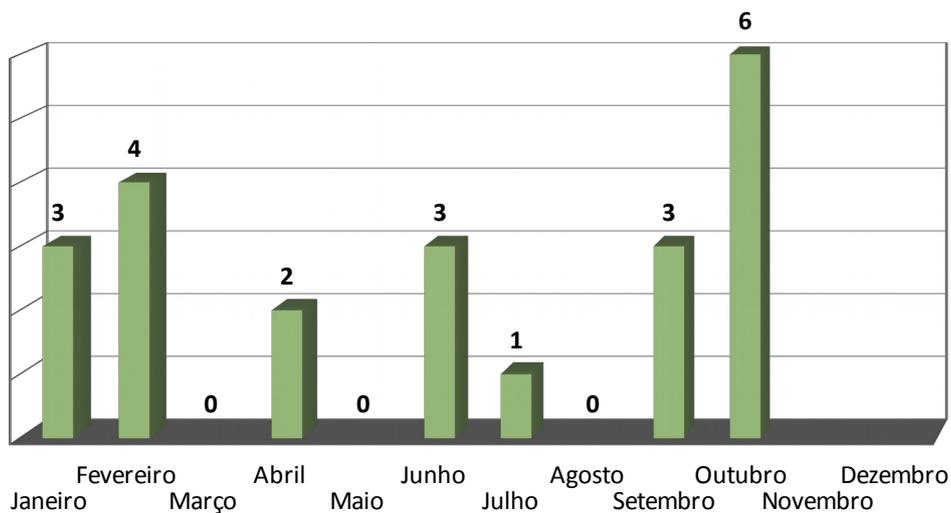
### TOP 5 - EMPRESAS



### REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 6 (seis) 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. (4 solicitações sobre “*Prestação irregular do serviço*” e 2 solicitações sobre “*Tarifas intermunicipais*”)

### 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 Nº	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO
04/10/21	04/10/21	240680	ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
04/10/2021	04/10/2021	240686	ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
10/09/2021	04/10/2021	240029	OUTROS	COBRANÇA INDEVIDA
14/09/2021	04/10/2021	240107	SÃO BENEDITO	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
24/09/2021	04/10/2021	240482	FRETCAR	CONDUTA INADEQUADA
16/09/2021	04/10/2021	240242	SÃO BENEDITO	EXCESSO DE PASSAGEIROS
24/09/2021	08/10/2021	240506	SÃO BENEDITO	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
22/09/2021	08/10/2021	240414	SÃO BENEDITO	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
04/10/2021	13/10/2021	240697	VIA METRO	CONDUTA INADEQUADA
23/09/2021	13/10/2021	240460	VIA METRO	EXCESSO DE PASSAGEIROS
29/09/2021	13/10/2021	240629	SÃO BENEDITO	COBRANÇA INDEVIDA
04/10/2021	13/10/2021	240685	SÃO BENEDITO	ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
30/09/2021	15/10/2021	240632	PENHA	CONDUTA INADEQUADA
20/10/2021	20/10/2021	240994	ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
06/10/2021	20/10/2021	240778	SÃO PAULO	ATRASO
06/10/2021	21/10/2021	240774	SÃO BENEDITO	ATRASO
06/10/2021	26/10/2021	240733	PRINCESA DOS INHAMUNS	ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO
18/10/2021	27/10/2021	240911	COOPSTAR	GRATUIDADES E DESCONTOS

## 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 **outubro 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
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 de 2020. Em 2021 os números começaram a voltar a patamares observados antes da pandemia, todavia para algumas áreas as quantidades estão mais elevadas.

Na área de energia elétrica, no mês de outubro continua em alta a tipologia “Conexão de Microgeração” e “Religação” e “Falta de Energia” ficaram como as segundas mais demandadas. 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 outubro realizamos 1 reunião de mediação. O principal assunto reclamado foi “falta de água ou baixa pressão” seguido de “cobrança indevida”.

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. Itaitinga ficou em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de outubro. A preferência de contato mudou para o “Telefone”, se igualando às demais áreas reguladas, mas o "WhatsApp" continua em alta, ficando em segunda lugar.

A maior reclamação nessa área foi "conduta inadequada". 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 outubro ficou em 13,38 dias. A média no ano de 2021 está em 12,68 dias.

Não tivemos em setembro registro na área de gás canalizado.