

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



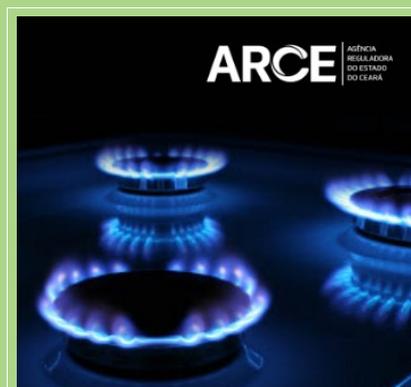
Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Outubro/2022

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque
Lima, s/n, Cambéba – 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, 22 de novembro 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 **outubro 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	3707
Informações	3124
Reclamações	581
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	92
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	4
Resultados das Solicitações	
Analisadas como Procedentes	103
Analisadas como Improcedentes	84
Tratadas na Aneel	395
Total de Reuniões	0

Fonte: SGO e SMA

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processo no mês de referência deste relatório (09925007/20222).

Obs₂: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

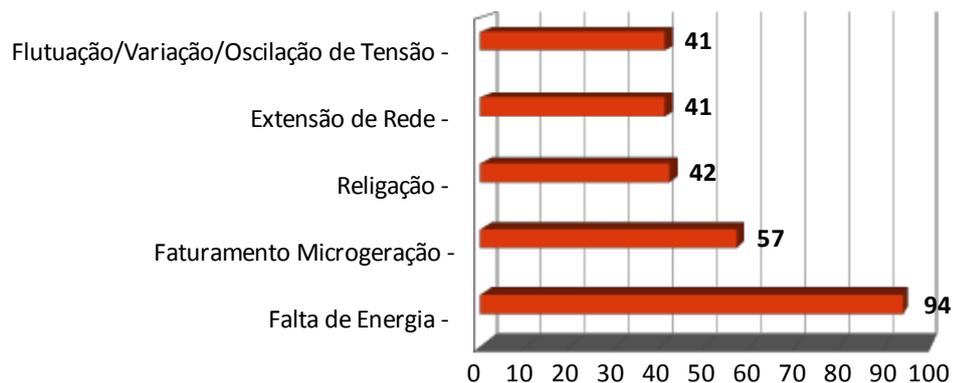
2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.707 solicitações, 581 se converteram em reclamações.



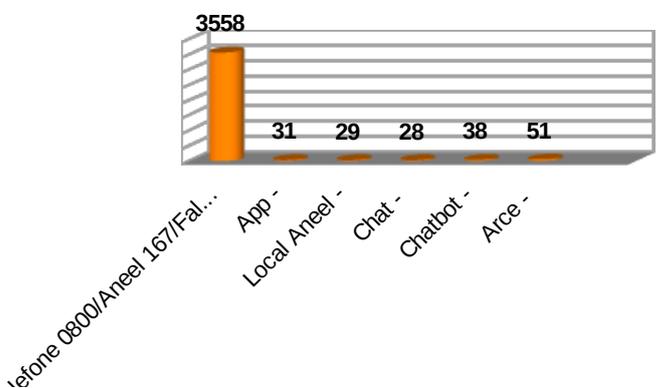
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia* (94), *Faturamento Microgeração* (57), *Religação* (42), *Extensão de rede* (41) e *Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão* (41), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

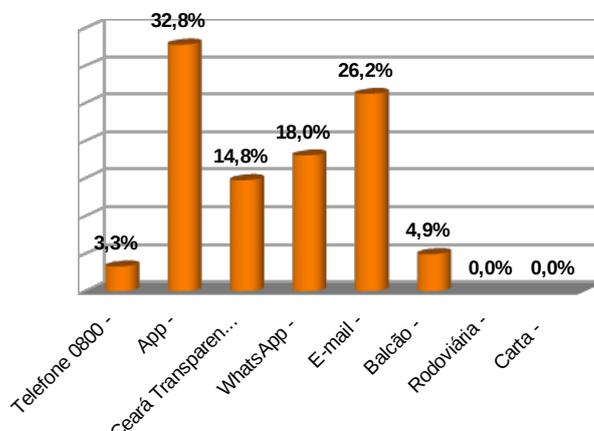


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em outubro foi o telefone. Nesse período, 3.558 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

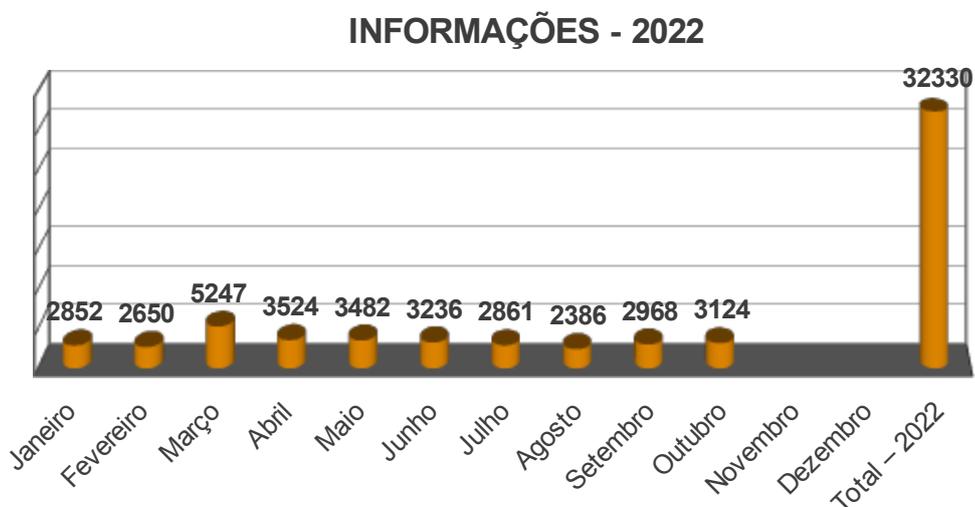
FORMA DE CONTATO ANEEL (OUTUBRO/2022)



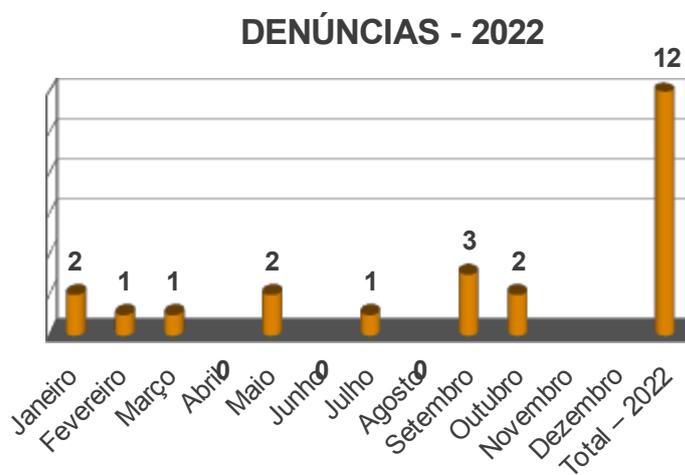
FORMA DE CONTATO ARCE (OUTUBRO/2022)



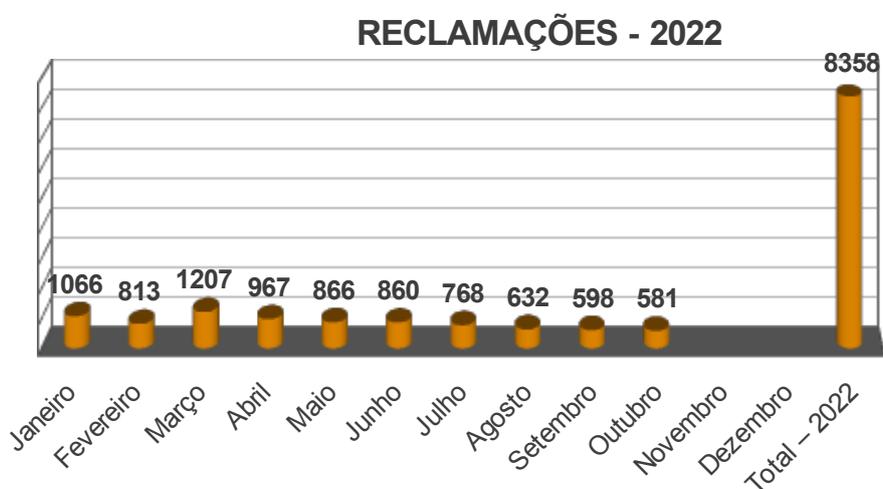
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



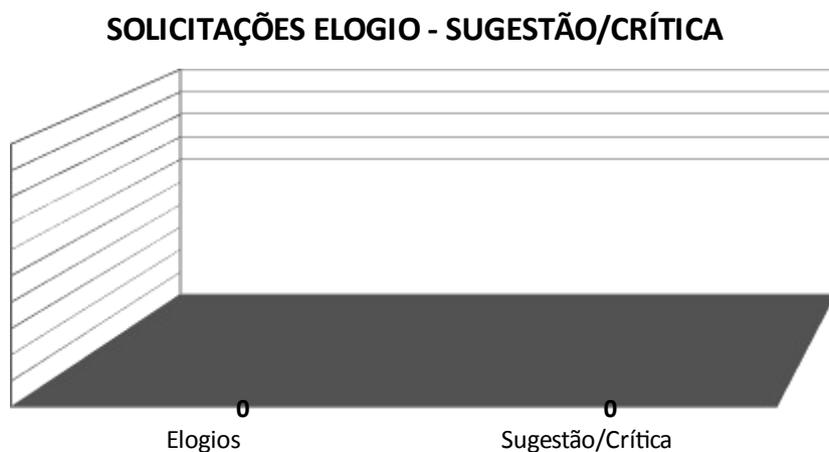
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 2 (duas) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



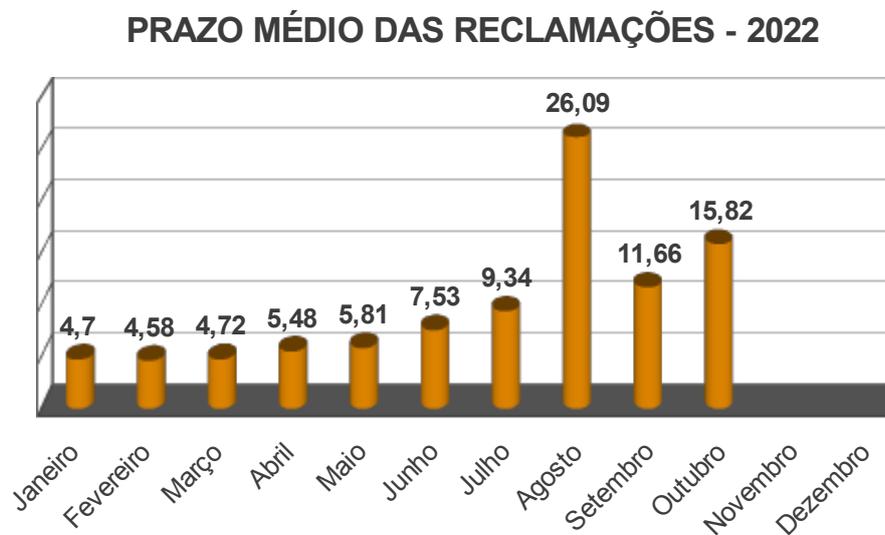
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo.



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: 10 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 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	93
Informações	68
Reclamações	24
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	21
Total de Solicitações Finalizadas	98
Informações Finalizadas	69
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	29
Total de processos em tramitação	35
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	24
Improcedente	2
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	1
Duplicidade	0
Não compete à Arce	2
Cancelado	0
Total de Mediações	0

Fonte: SOA e SISDO

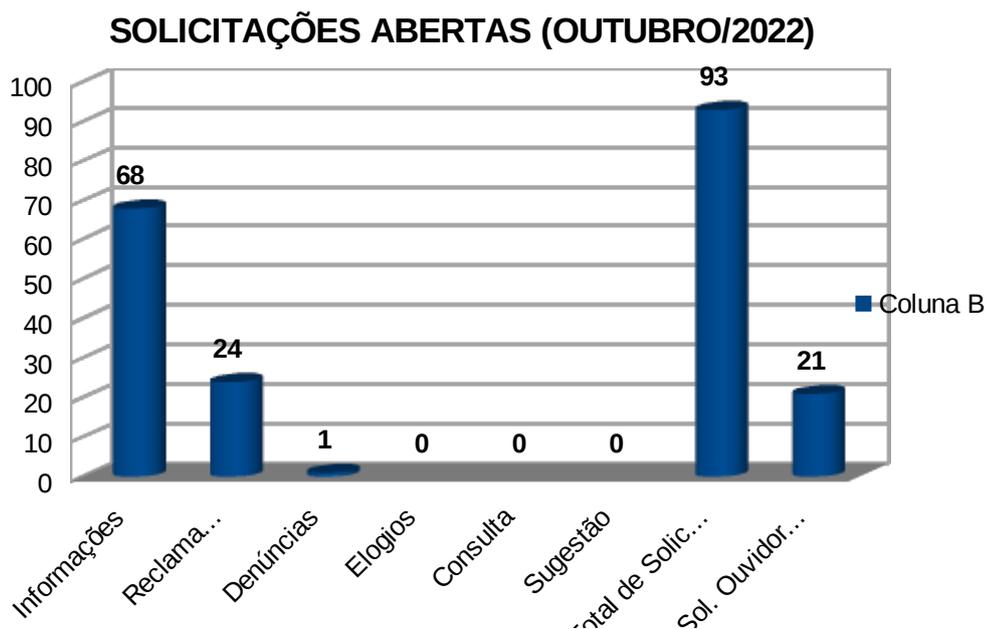
Obs₁: A diferença entre o número de reclamações/denúncias e o número de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria da Cagece ocorreu em virtude de 4 (quatro) reclamações registrada no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

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

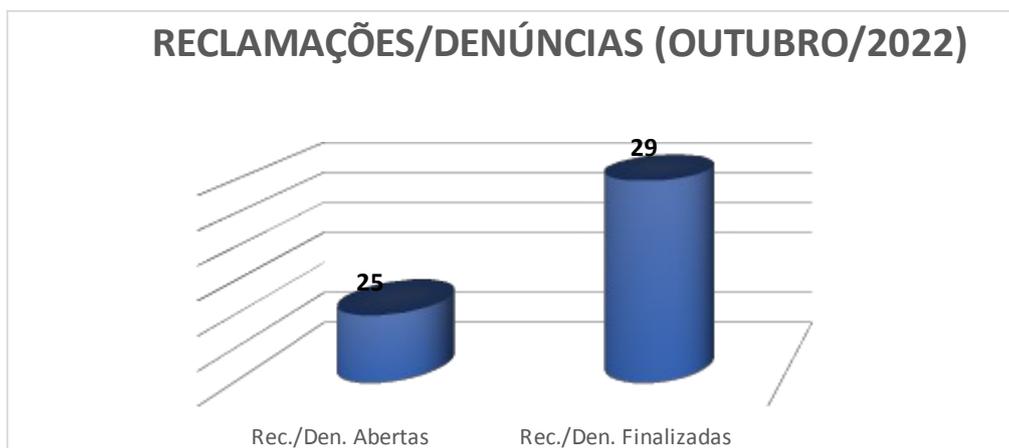
Obs₃: Não houve reunião no mês de referência desse relatório.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

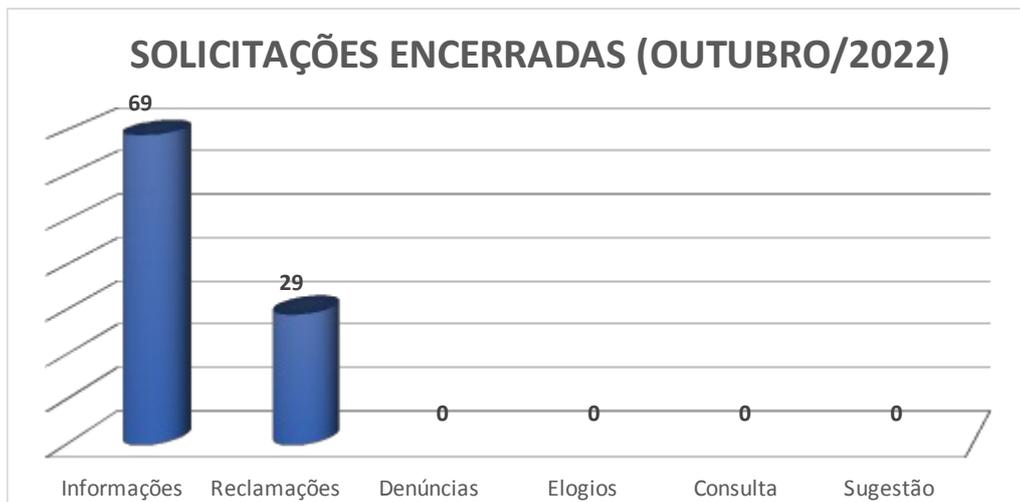
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 93 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 25 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 21 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 25 reclamações/denúncias foram registradas e 29 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:



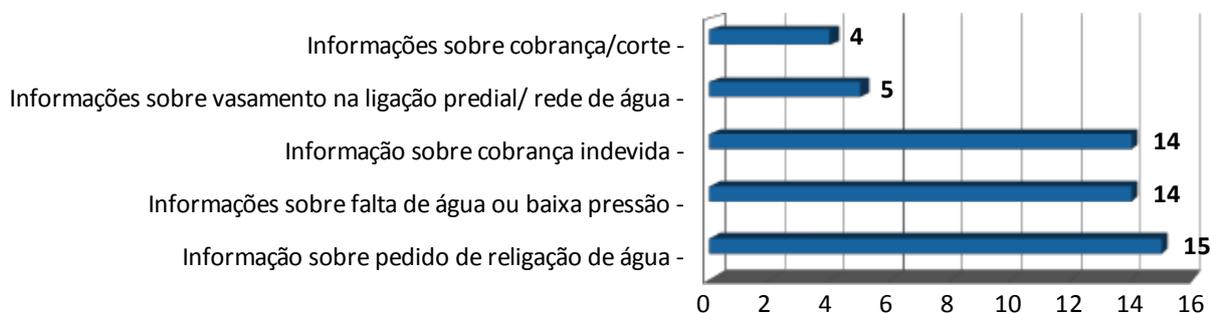
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (10)*, *Cobrança indevida (2)*, *Deslocamento de Hidrômetro (1)*, *Conta/Parcelamento de débito/multa (1)* e *Ampliação de rede (1)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

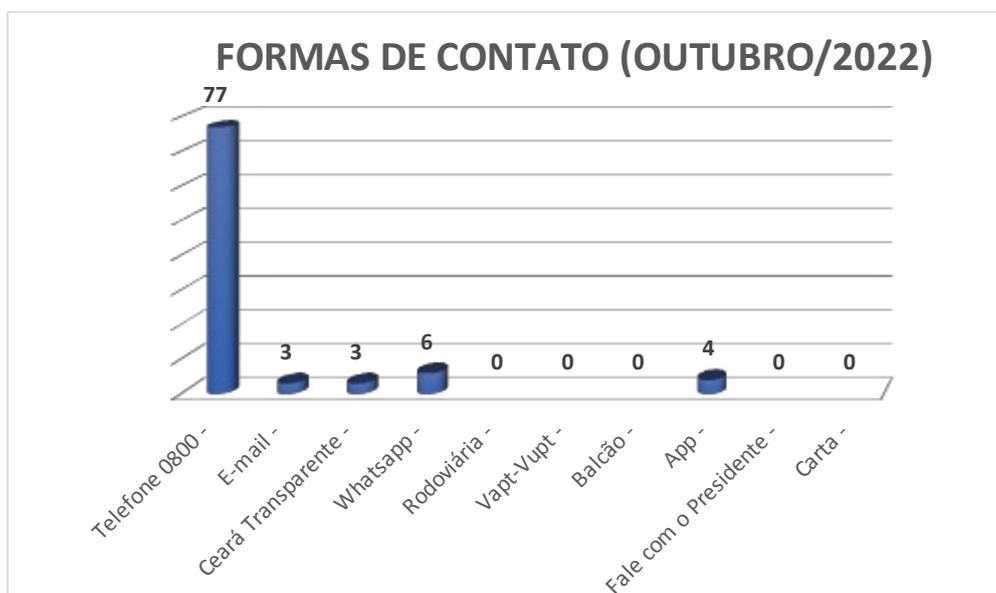


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre pedido de religação de água (15)*, *Informações sobre falta de água ou baixa pressão (14)*, *Informações sobre cobrança indevida (14)*, *Informação sobre vazamento na ligação predial/rede de água (5)* e *Informações sobre cobrança/corte (4)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

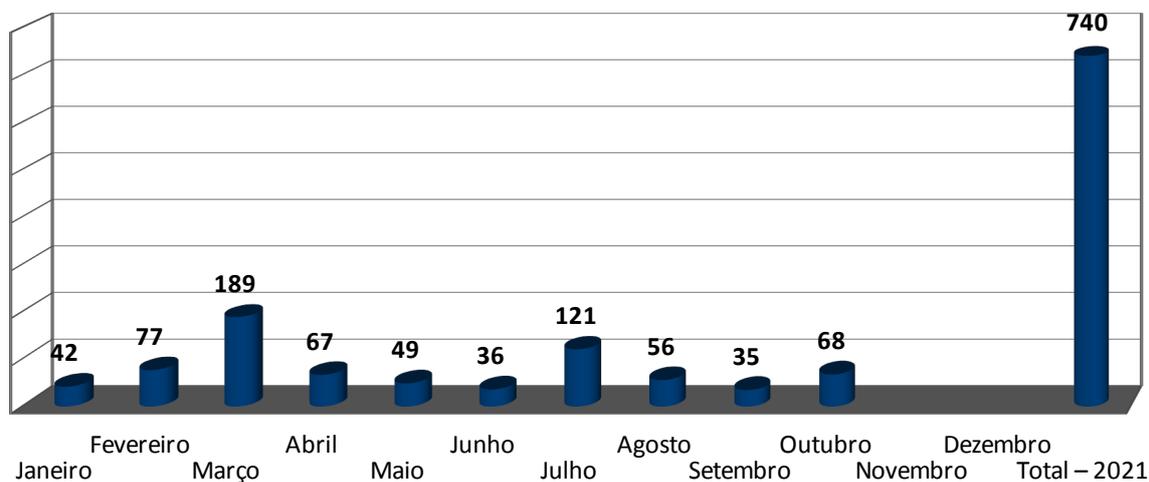


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 77 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



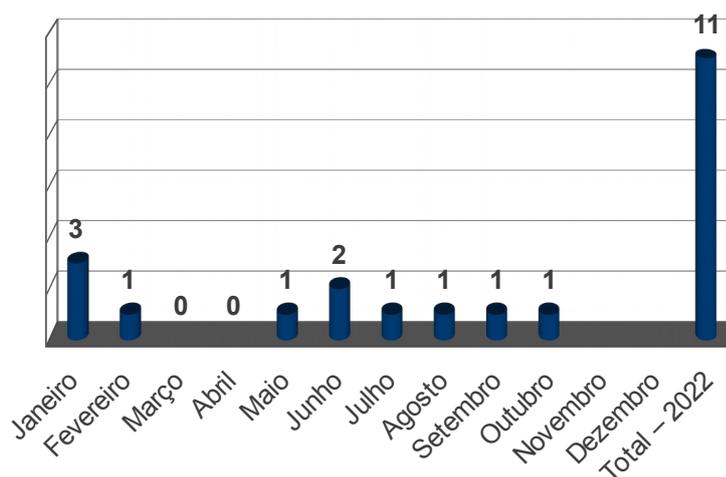
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 49% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2022

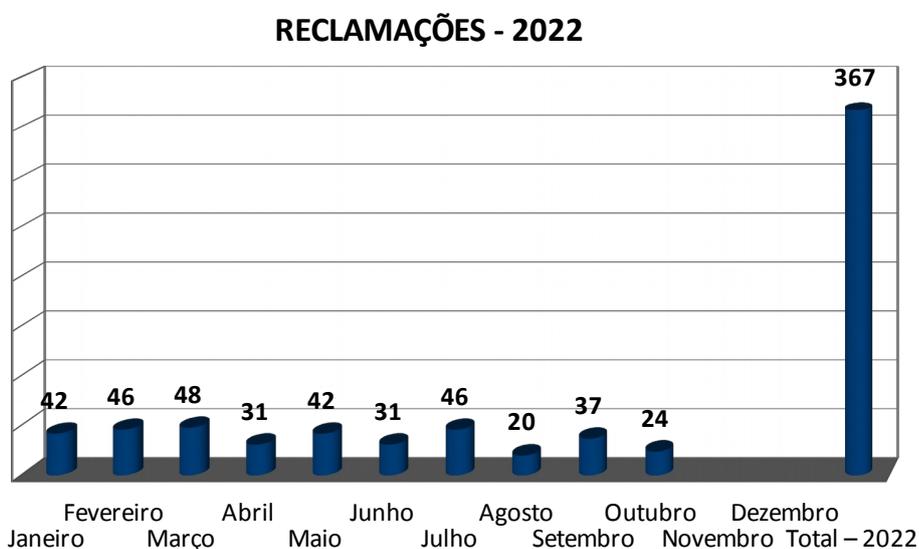


Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

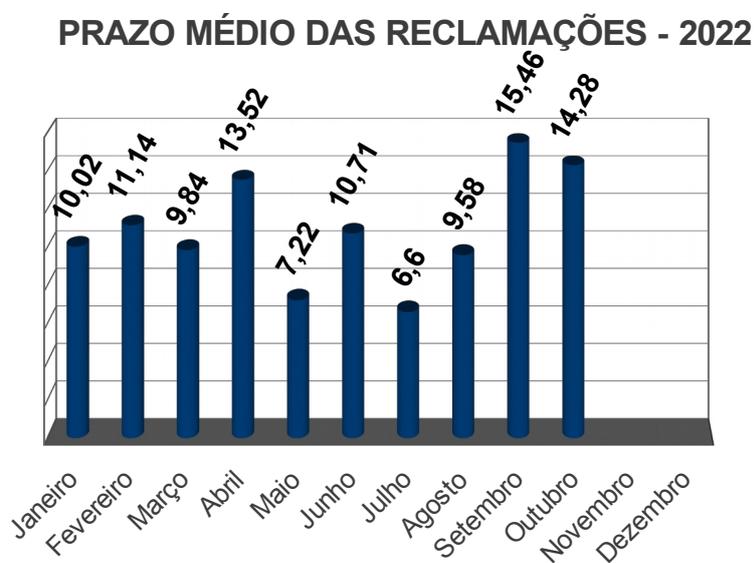
DENÚNCIAS - 2022



No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente -54% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

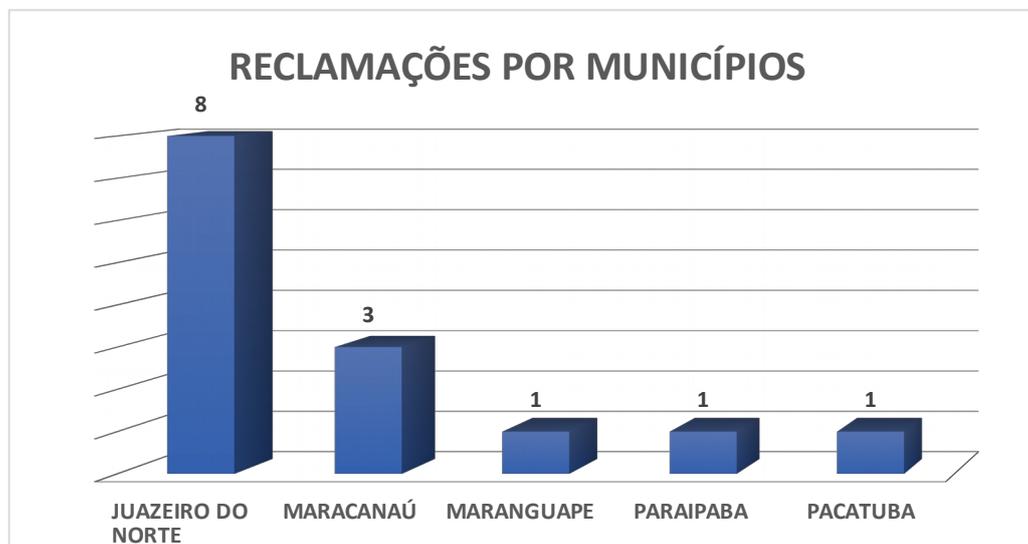
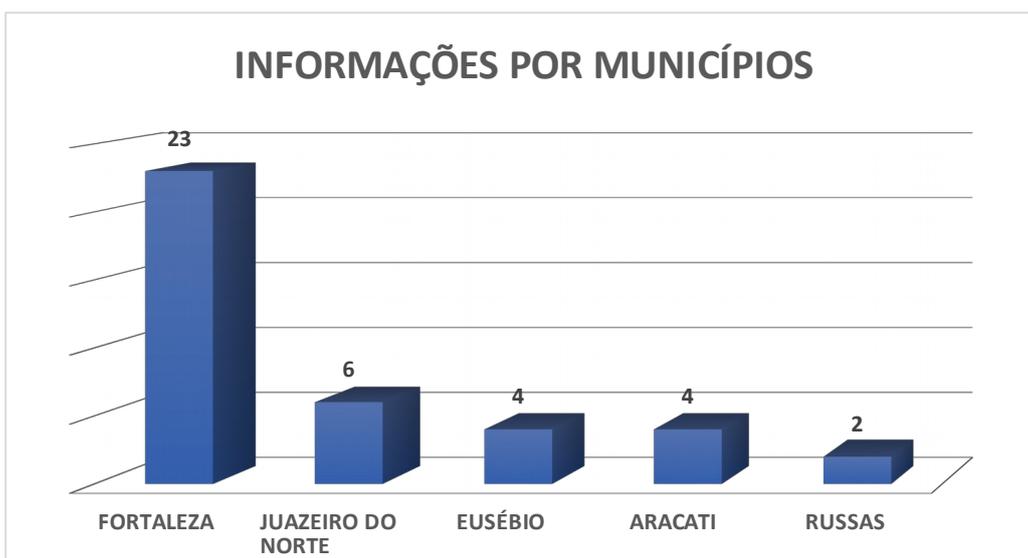


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,84 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 **outubro 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	1665
Informações	1529
Reclamações	127
Denúncias	4
Elogios	1
Consulta	4
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	1646
Informações Finalizadas	1531
Reclamações Finalizadas	106
Denúncias Finalizadas	4
Consultas Finalizadas	4
Elogio	1
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	55
Improcedente	5
Procedente em Parte	50
Outros não se aplica	4
Duplicidade	0
Não compete à Arce	1
Cancelado	0

Fonte: SOA e SISDO

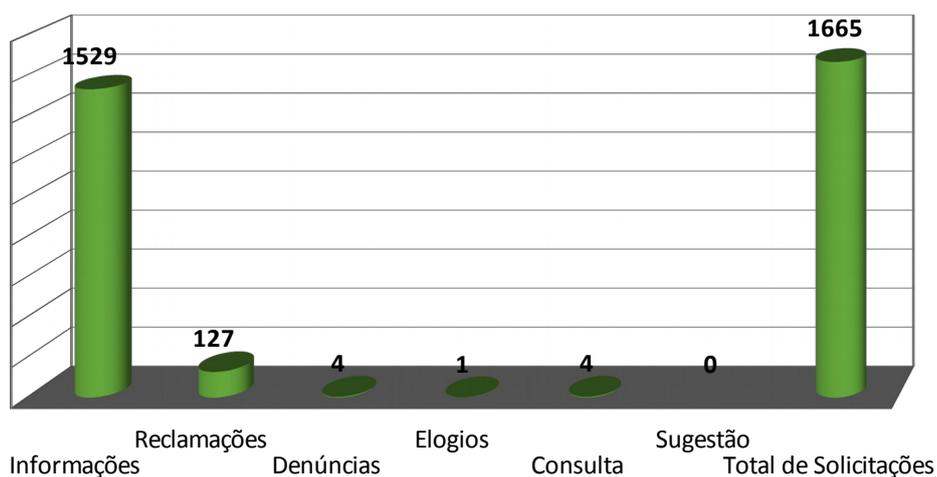
Obs₁: Sem registro de processos

Obs₂: Houve 1 (uma) reunião realizada com a Empresa Guanabara (13/10/22)

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

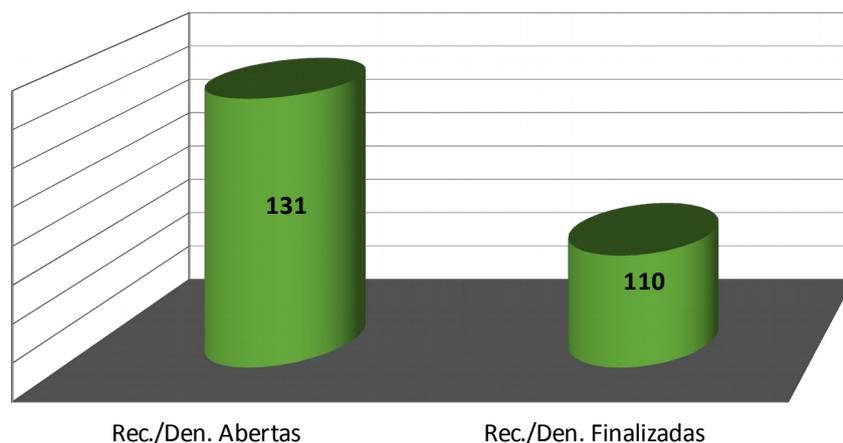
Das 1665 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 127 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (OUTUBRO/2022)



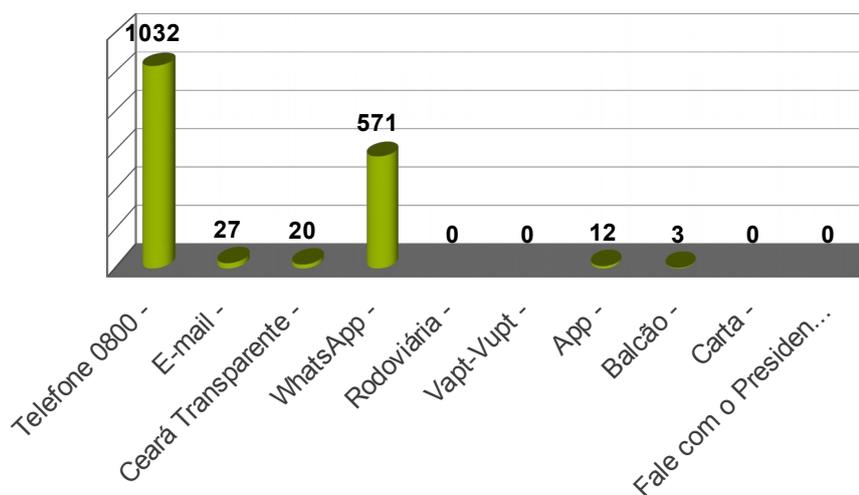
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 131 Reclamação/Denúncia foram registradas em agosto, 110 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/2022)



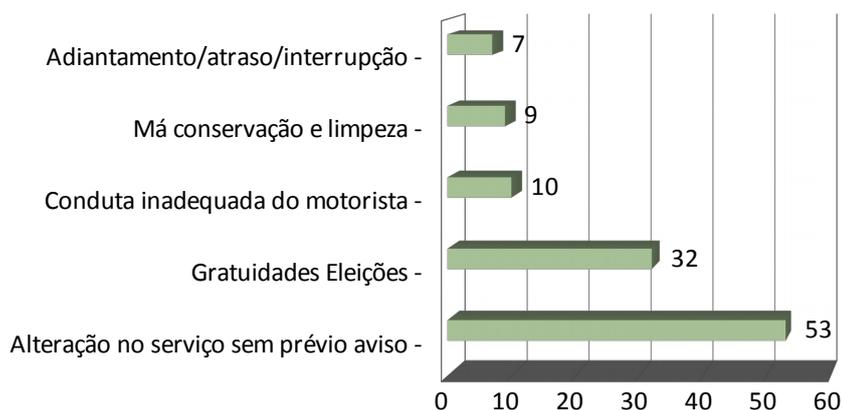
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em setembro foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2022)



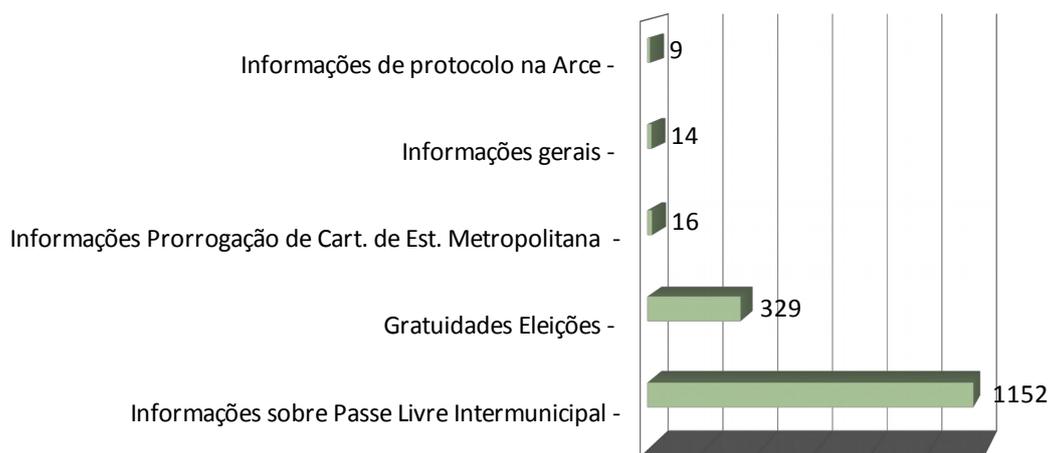
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em outubro de 2022.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



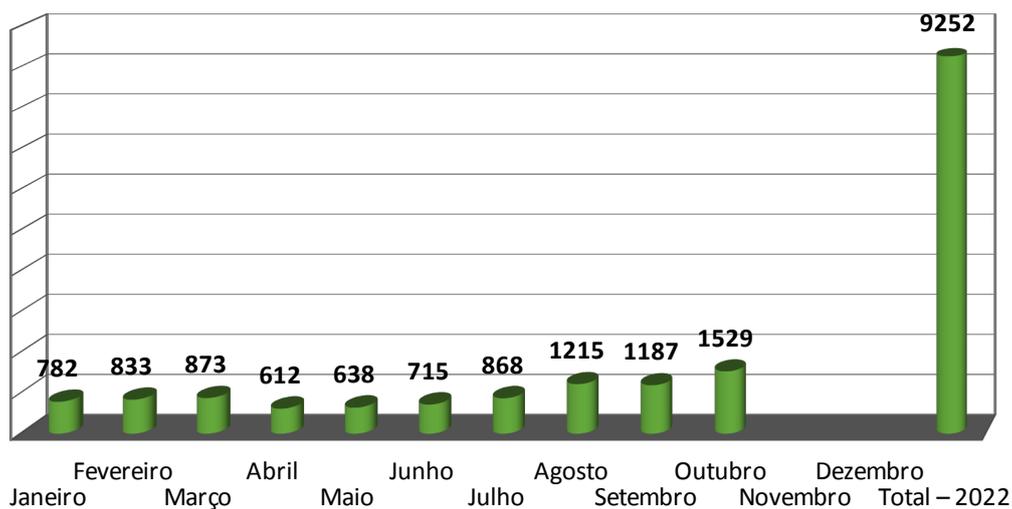
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em outubro de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES

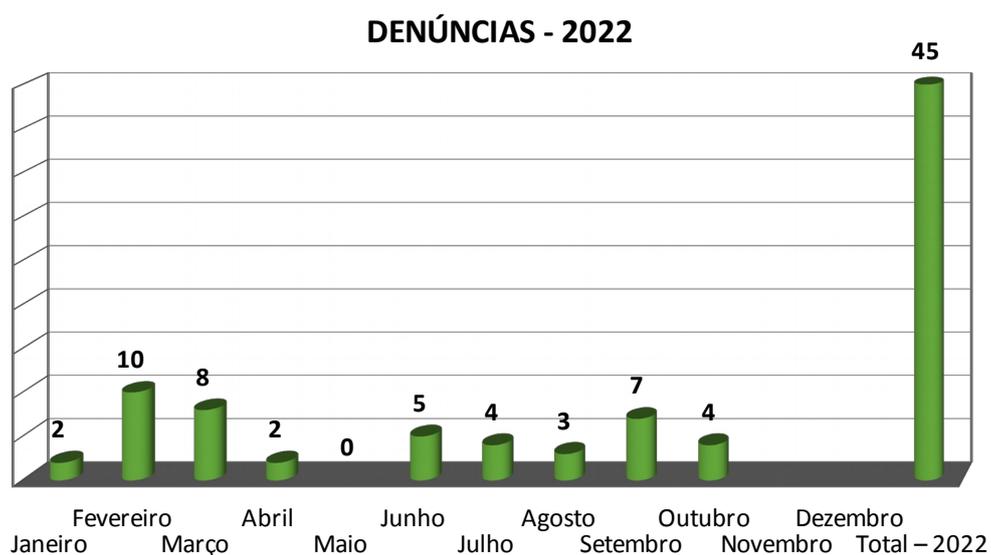


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1529 ocorrências quanto ao número de informações.

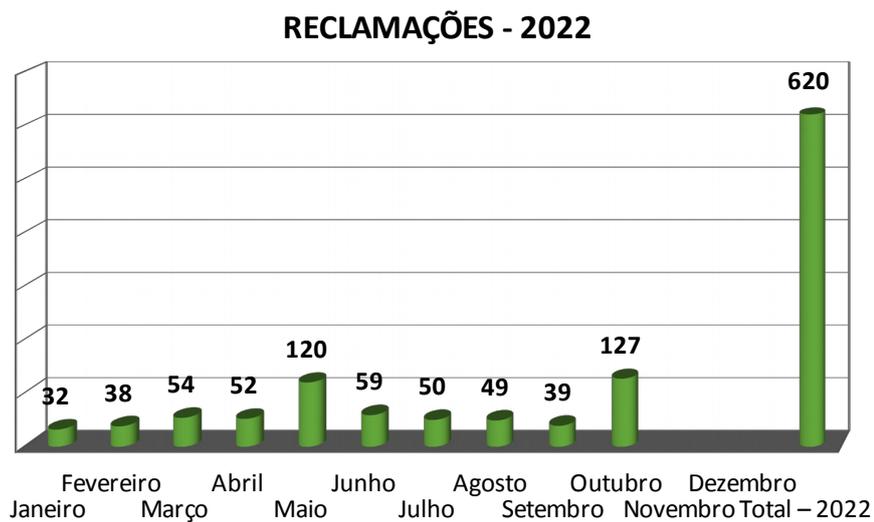
INFORMAÇÕES - 2022



No mês de referência deste relatório houve registro de 4 (quatro) ocorrências quanto ao número de denúncias.

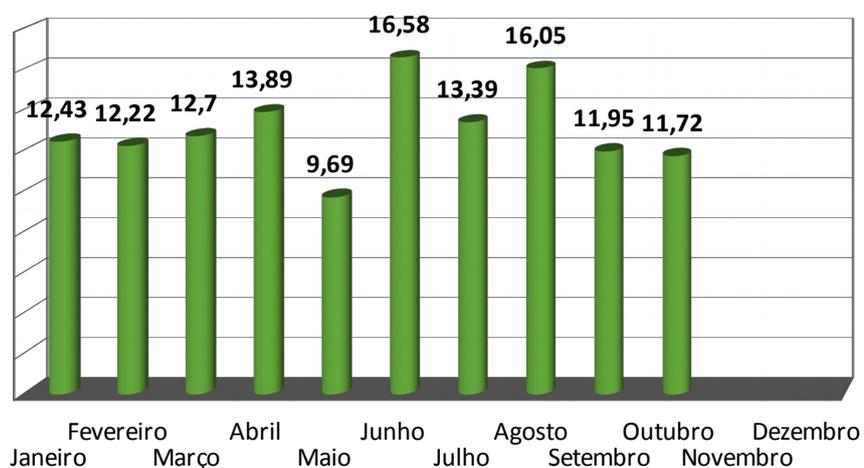


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 127 ocorrências



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

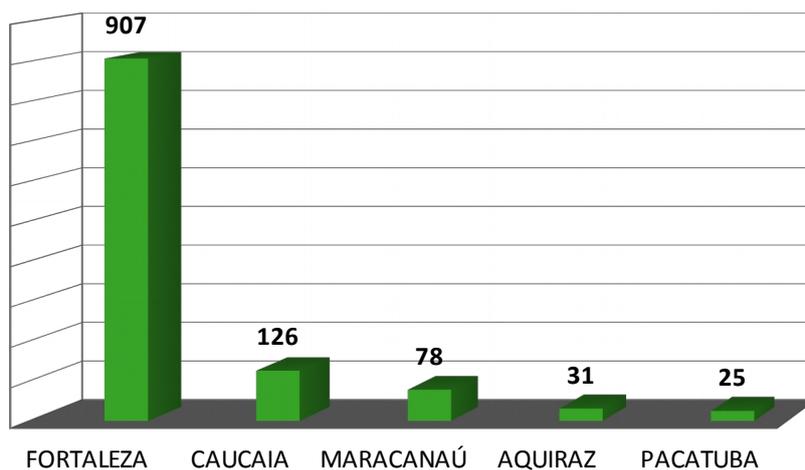
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



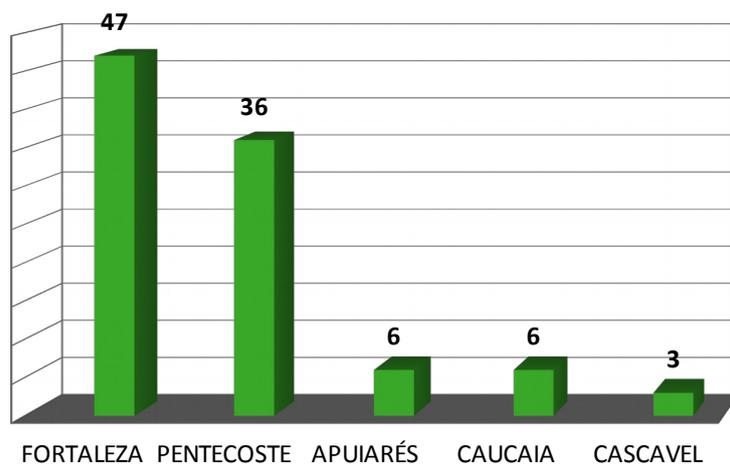
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,06 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

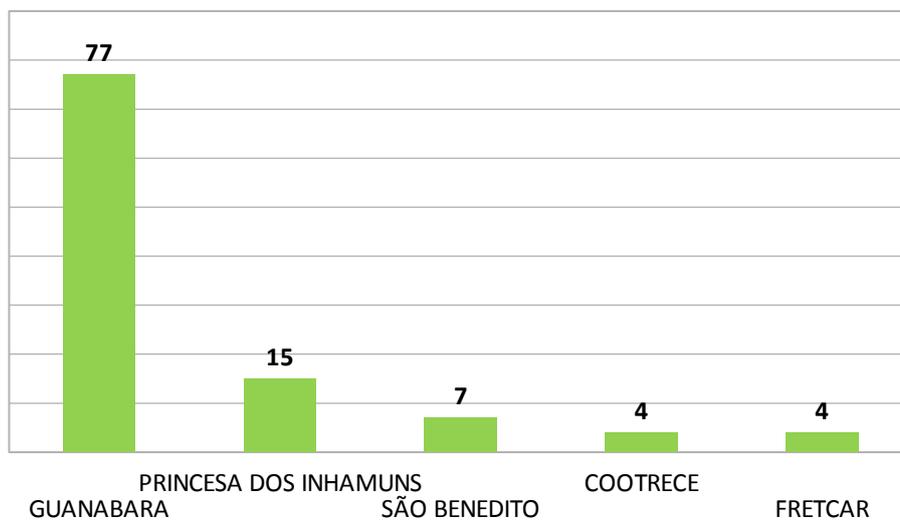


RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

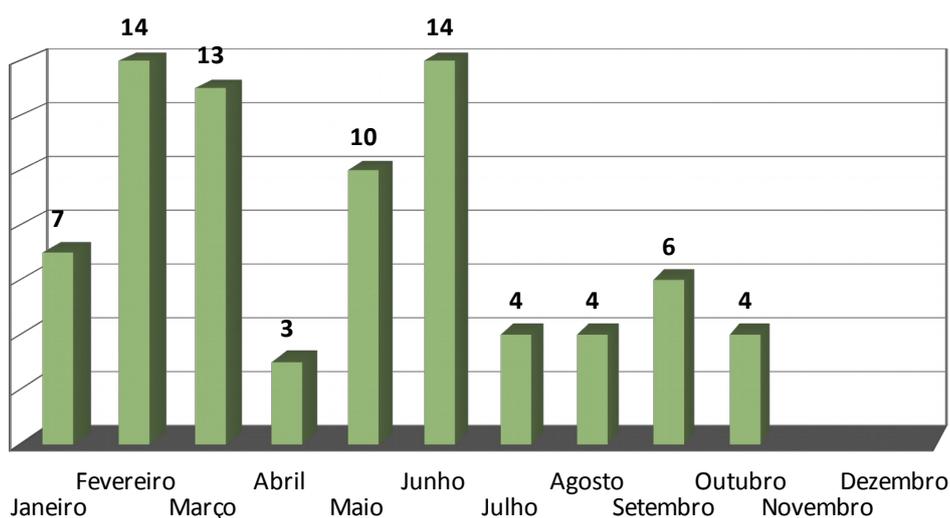
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 4 (quatro) 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. (2 solicitações sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 1 solicitação sobre “Gratuidades e Eleições” e 1 sobre “Informação de Licitação”.)

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
20/09/22	18/10/22	252329	SAO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
22/09/2022	18/10/22	252528	SAO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
26/09/2022	18/10/22	252618	SAO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
26/09/2022	20/10/2022	252637	SAO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
26/09/2022	20/10/2022	252634	CRAJUA	Excesso de Passageiros
10/10/2022	20/10/2022	253302	SAO BENEDITO	Má Coservação e Limpeza
11/10/2022	20/10/2022	253356	SAO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
07/10/2022	29/10/2022	253264	COOTRECE	Má Coservação e Limpeza
13/10/2022	29/10/2022	253384	COOTRECE	Má Coservação e Limpeza

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 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	1
Informações	1
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	1
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 setembro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Falta de Energia”, em 2º lugar “Faturamento Microgeração” seguido de “Religação”. 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 10 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de outubro não realizamos nenhuma reunião, e não houve 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 “WhatsApp”. O prazo de solução das demandas mantém-se em uma boa média, de 10,84 dias e o Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte. Maracanaú ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de outubro, realizamos 1 (uma) reunião com a Empresa Guanabara. 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 1529 solicitações de informações, 1152 foram relativas ao Passe Livre. O mês de outubro de 2022 teve um aumento se

comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "alteração no serviço sem prévio aviso". 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 outubro ficou em 11,72 dias. A média no ano de 2022 está em 13,06 dias. Em outubro tivemos registro de 1 (uma) informação na área de gás canalizado.