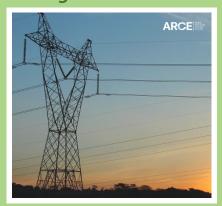


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE Outubro/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

ARCE REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

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, 27 de novembro 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 **outubro 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	4740			
Informações	3894			
Reclamações	841			
Denúncias	5			
Elogios	0			
Sugestão/Crítica	0			
Total de processos em tramitação	116			
Processos Abertos	2			
Processos Arquivados	0			
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões				
Analisadas como Procedentes	172			
Analisadas como Improcedentes	113			
Analisadas como Outros	561			
Total de Reuniões	1			

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

Obs₁: Houve registro de 2 (dois) processos no mês de referência deste relatório (NUP: 13012,001497/2023-91 e NUP: 13012,001450/2023-27).

Obs₂: Houve uma reunião no mês de referência deste relatório em 11/10/2023.

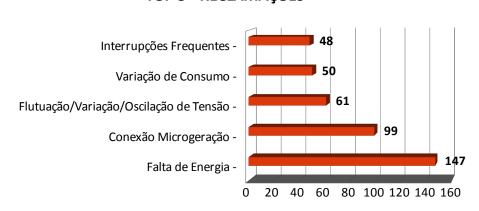


2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.740 solicitações, 841 se converteram em reclamações.



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de Energia (147), Conexão Microgeração (99), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (61), Variação de Consumo (50) e Interrupções Frequentes (48), conforme demonstra o gráfico abaixo:

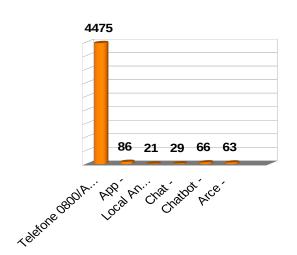


TOP 5 - RECLAMAÇÕES

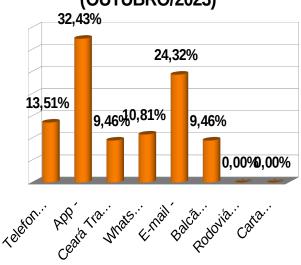


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em outubro foi o telefone. Nesse período, 4475 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

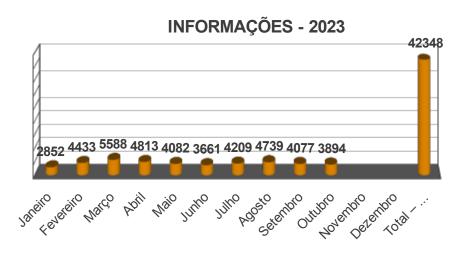
FORMA DE CONTATO ANEEL (OUTUBRO/2023)





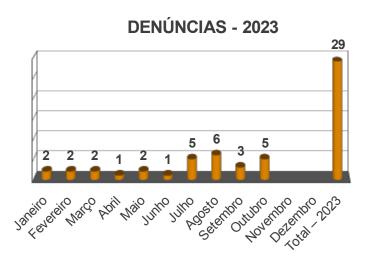


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

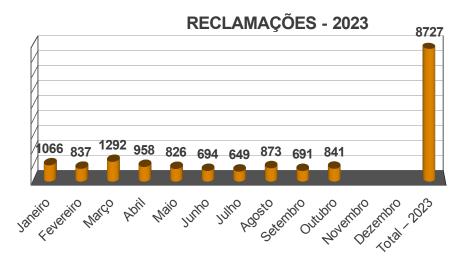




Quanto ao número de denúncias, houve registro de 5 (cinco) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



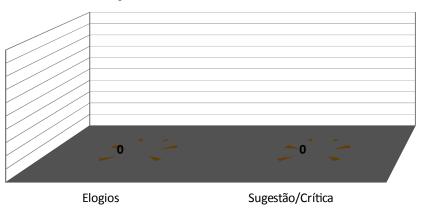
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



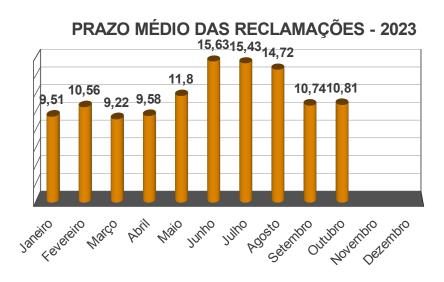


Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,54 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 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	324			
Informações	260			
Reclamações	61			
Denúncias	3			
Elogios	0			
Consulta	0			
Sugestão	0			
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	58			
Total de Solicitações Finalizadas	333			
Informações Finalizadas	260			
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	73			
Total de processos em tramitação	22			
Processos Abertos	0			
Processos Arquivados	1			
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões				
Procedente	58			
Improcedente	8			
Procedente em Parte	0			
Outros não se aplicam	1			
Duplicidade	3			
Não compete à Arce	3			
Cancelado	0			
Total de Mediações	0			
F				

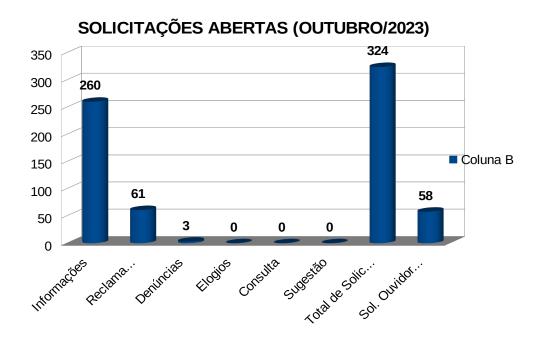
Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: 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 324 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 64 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 58 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 64 reclamações/denúncias foram registradas e 73 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



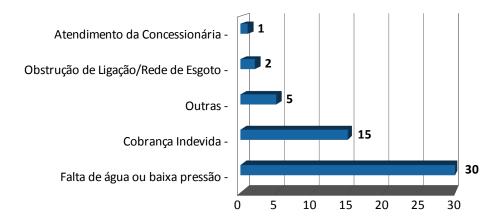


Solicitações encerradas:



Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de Falta de Água ou Baixa Pressão (30), Cobrança Indevida (15), Outras (5), Obstrução de Ligação/Rede de Esgoto (2) e Atendimento da Concessionária (1), conforme dispõe o gráfico abaixo:

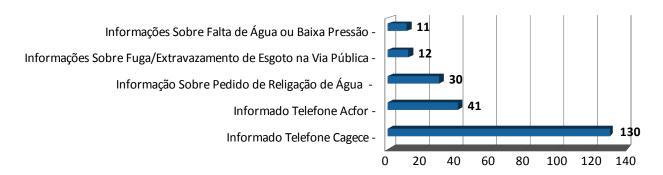
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



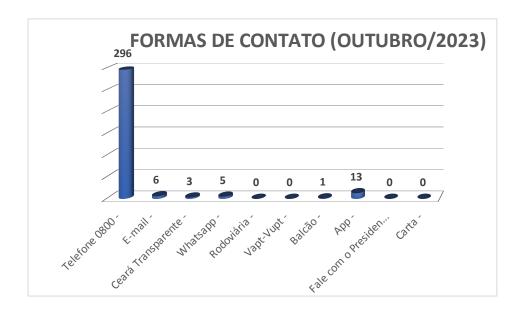


Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado Telefone da Cagece (130), Informado Telefone Acfor (41), Informações sobre Pedido de Religação de Água (30), Informações sobre Fuga/Extravazamento de Esgoto na Via Pública (12) e Informações sobre Falta de Água ou Baixa Pressão (11) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

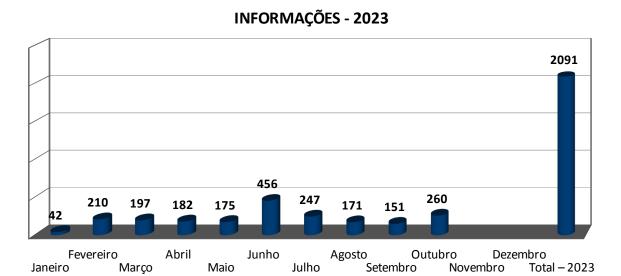


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o telefone. Nesse período, 296 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

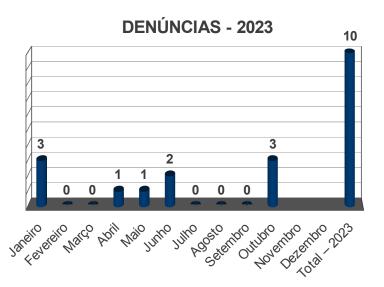




Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo um aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de, aproximadamente, 72% no número de informações se comparado com o mês anterior.



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

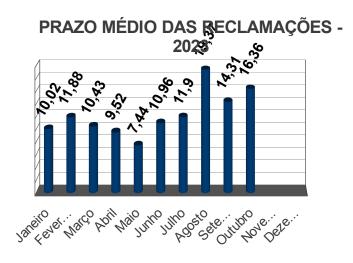




No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de 32,6% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.



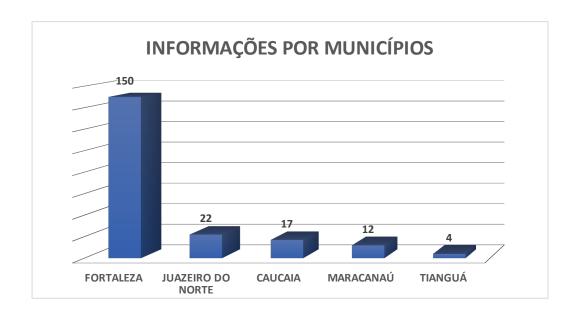
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,67 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 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	2623			
Informações	2579			
Reclamações	33			
Denúncias	5			
Elogios	1			
Consulta	4			
Sugestão	1			
Total de Solicitações Finalizadas	2629			
Informações Finalizadas	2579			
Reclamações Finalizadas	38			
Denúncias Finalizadas	5			
Consultas Finalizadas	5			
Elogio	1			
Sugestão	1			
Total de processos em tramitação	13			
Processos Abertos	0			
Processos Arquivados	0			
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões				
Procedente	29			
Improcedente	4			
Procedente em Parte	6			
Outros/Não se aplicam	9			
Duplicidade	0			
Não compete à Arce	2			
Cancelado	0			

Fonte: SOA, DATA STUDIO, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

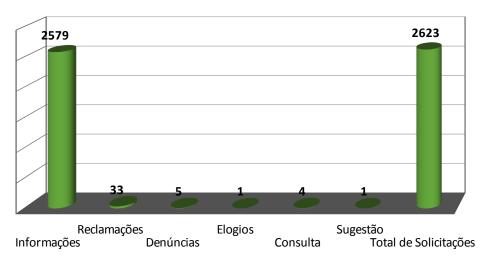
Obs₁: Não Houve registro de processos nem reuniões no mês de referência desse relatório



4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

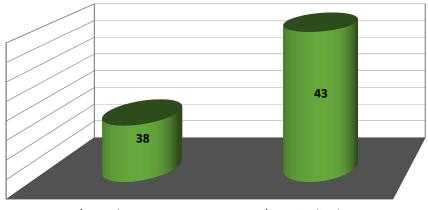
Das 2623 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 33 são reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (OUTUBRO/2023)



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 38 Reclamação/Denúncia foram registradas em outubro, 43 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/2023)



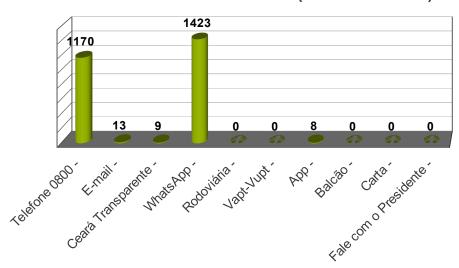
Rec./Den. Abertas

Rec./Den. Finalizadas



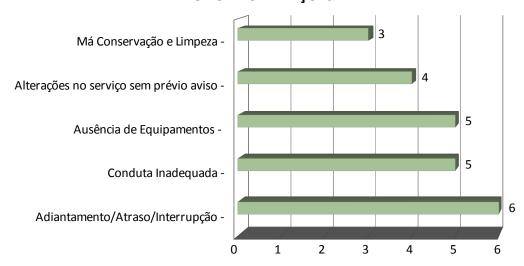
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em outubro foram o WhatsApp e Telefone.





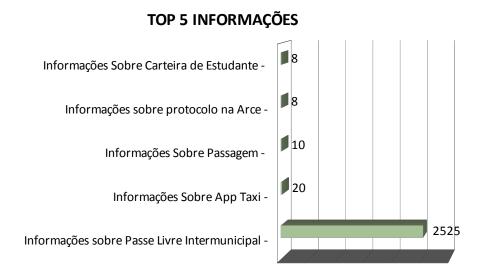
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em outubro de 2023.

TOP 5 RECLAMAÇÕES





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



Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2579 ocorrências quanto ao número de informações.



Janeiro Março

Maio

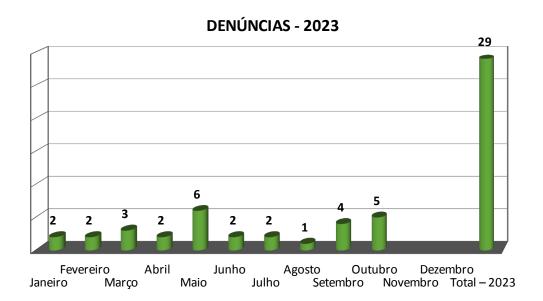
Agosto Julho

Setembro

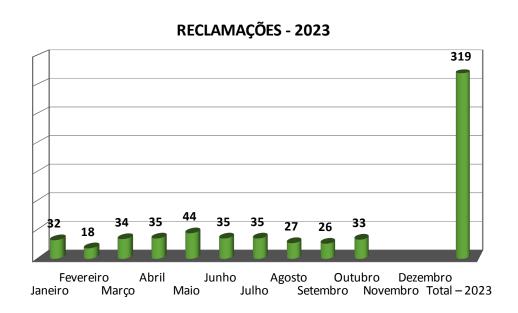
Novembro Total – 2023



No mês de referência deste relatório houve 5 (cinco) registros de denúncias.



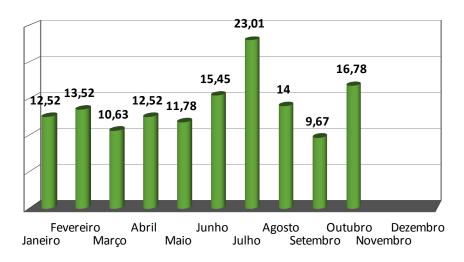
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 33 ocorrências





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

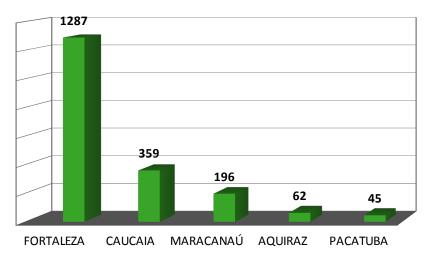
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2023



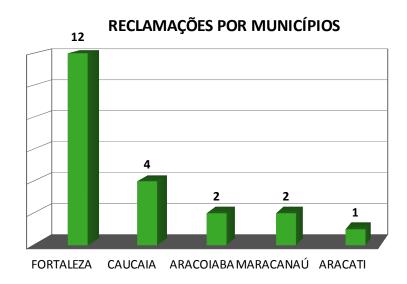
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,78 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS







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

6

5

3
3
2

PRINCESA DOS INHAMUNS OUTROS (TRANSPRYME)
SÃO BENEDITO VITÓRIA COOPROVAR

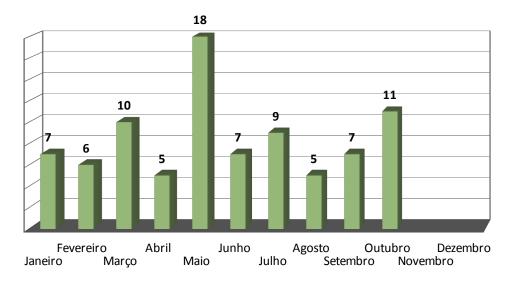
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 11 (onze) 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. (5 solicitações sobre "Prestação Irregular do Serviço" 1 solicitações sobre "Carteira de Estudante", 1 solicitação sobre "Alteração no serviço sem prévio aviso", 1 solicitação sobre "Retirada de Horários de Linhas no Transporte Intermunicipal", 1 solicitação sobre "Tarifas Intermunicipais", 1 solicitação sobre "Licença Especial" e 1 solicitação sobre "Elogio aos Funcionários da Empresa".)

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 №	EMPRESA/COOPERATIVA	CLASSIFICAÇÃO	
03/10/23	03/10/23	280162	ARCE	Prestação Irregular do Serviço	
13/09/2023	03/10/23	278262	GUANABARA	Má Conservação e Limpeza	
18/09/2023	03/10/23	278709	PRINCESA DOS INHAMUNS	Conduta Inadequada	
04/10/2023	04/10/2023	280273	ARCE	Prestação Irregular do Serviço	
13/09/2023	05/10/2023	278016	VIAÇÃO PENHA	Ausência de Equipamentos	
13/09/2023	05/10/2023	278024	SÃO PAULO	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso	
11/09/2023	05/10/2023	277817	COOTRANSVACE	Relação com Usuários	
13/09/2023	05/10/2023	278027	VIAÇÃO PENHA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso	
13/09/2023	05/10/2023	278275	SÃO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza	
18/09/2023	05/10/2023	278719	COOPRECENSUL	Conduta Inadequada	
20/09/2023	05/10/2023	278933	VIAMETRO	Ausência de Equipamentos	
14/09/2023	18/10/2023	278494	VITÓRIA	Ausência de Equipamentos	
22/09/2023	18/10/2023	279197	VITÓRIA	Ausência de Equipamentos	
04/10/2023	18/10/2023	280313	VITÓRIA	Ar Condicionado	
25/09/2023	25/10/2023	279011	PRINCESA DOS INHAMUNS	Má Conservação e Limpeza	
30/10/2023	30/10/2023	282747	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 **outubro 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	1			
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 outubro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia "Falta de Energia", em 2º (segundo) lugar "Conexão Microgeração", seguido de "Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão", "Variação de Consumo" e "Interrupções Frequentes". 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 outubro/2023 ficou em 10,81 dias. A média no ano de 2023 está em 11,54 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de outubro não foram realizadas reuniões e não há registro de 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 Aplicativo ConectArce. O prazo médio de encerramento das demandas na área de saneamento em outubro/2023 ficou em 16,36 dias. A média no ano de 2023 está em 12,67 dias. O município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, Maracanaú 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 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



2579 solicitações de informações, 2525 foram relativas ao Passe Livre. O mês de outubro de 2023 teve um aumento se comparado ao mês anterior.

A maior reclamação nessa área foi "Adiantamento/Atraso/Interrupção". O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em outubro/2023 ficou em 16,78 dias. A média no ano de 2023 está em 14,78 dias.

Em outubro/2023 não houve registros na área de gás canalizado.