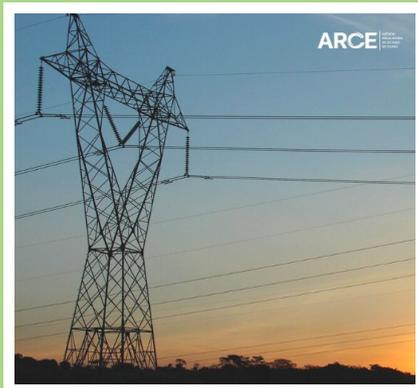
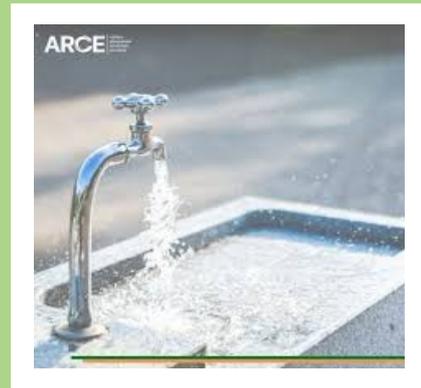


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**Fortaleza – CE
Outubro/2024**

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, 27 de novembro de 2024

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 2024**, 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	3702
Informações	2566
Reclamações	1131
Denúncias	4
Elogios	1
Sugestão/Crítica	0
Total de processos em tramitação	133
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações e Denúncias	
Procedentes	166
Improcedentes	111
Sem decisão	858
Total de Reuniões	0

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

Obs₁: Houve registro de 1 (um) processos em outubro/2024 (NUP 13012.011887/2024-50).

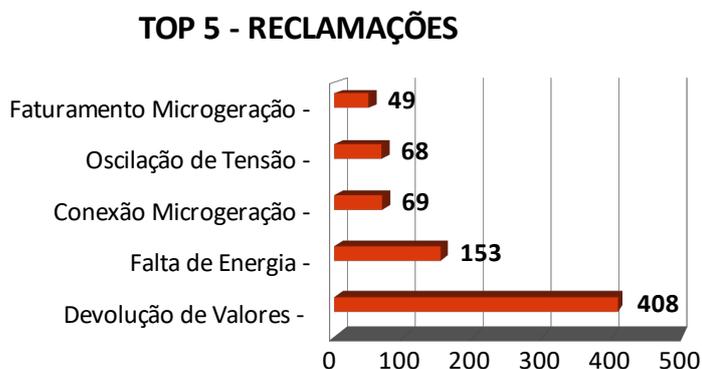
Obs₂: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Do total de 3702 solicitações, 1131 são reclamações.

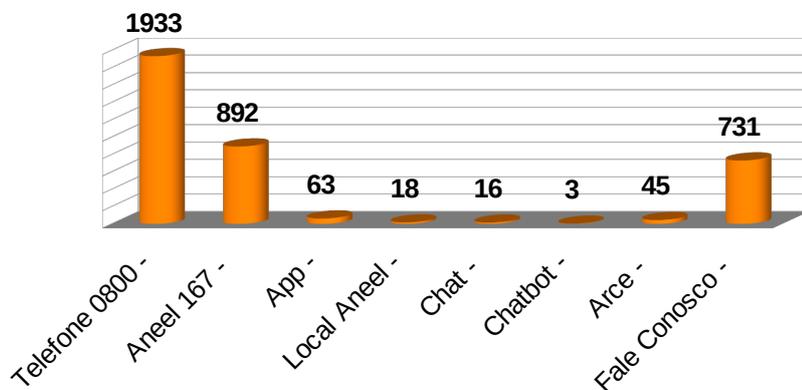


Os principais assuntos foram *Devolução de Valores* (408 registros), *Falta de energia* (153 registros), *Conexão Microgeração* (69 registros), *Oscilação de Tensão* (68 registros) e *Faturamento Microgeração* (49 registros), conforme demonstra o gráfico abaixo:

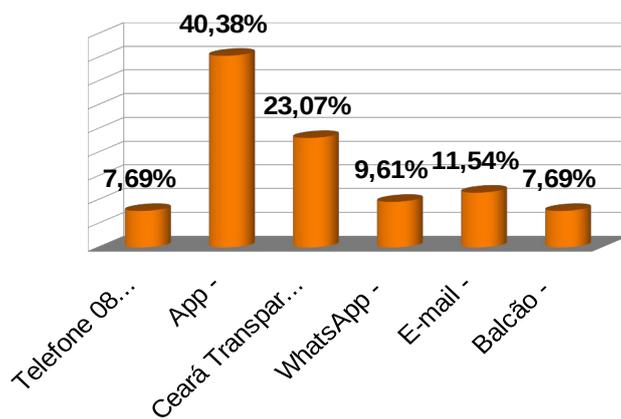


A forma de contato mais usada foi o telefone no mês de outubro/2024. Nesse período, 2825 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (OUTUBRO/2024)

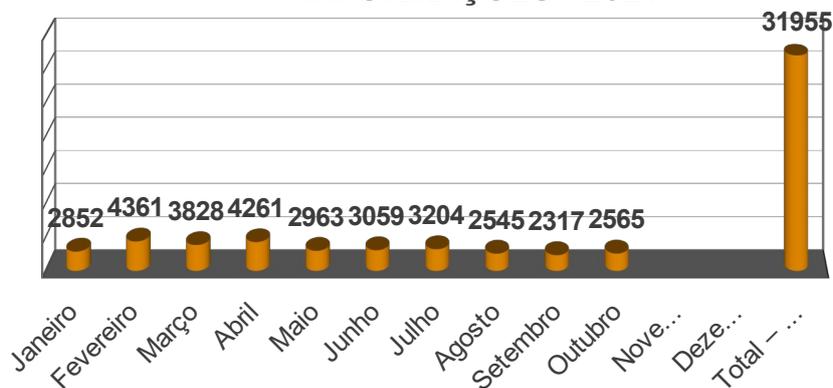


FORMA DE CONTATO ARCE (OUTUBRO/2024)

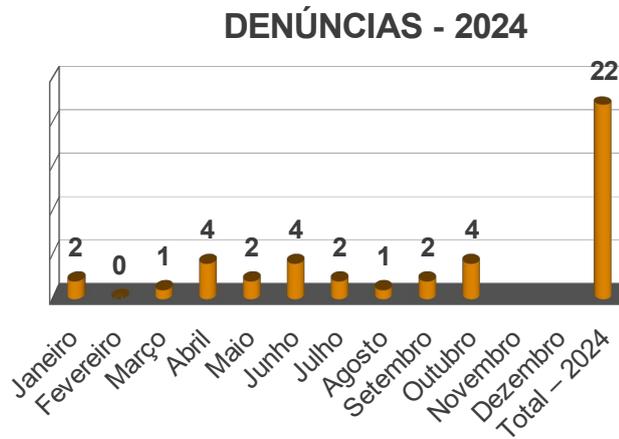


O gráfico a seguir apresenta a quantidade de informações registradas ao longo de 2024.

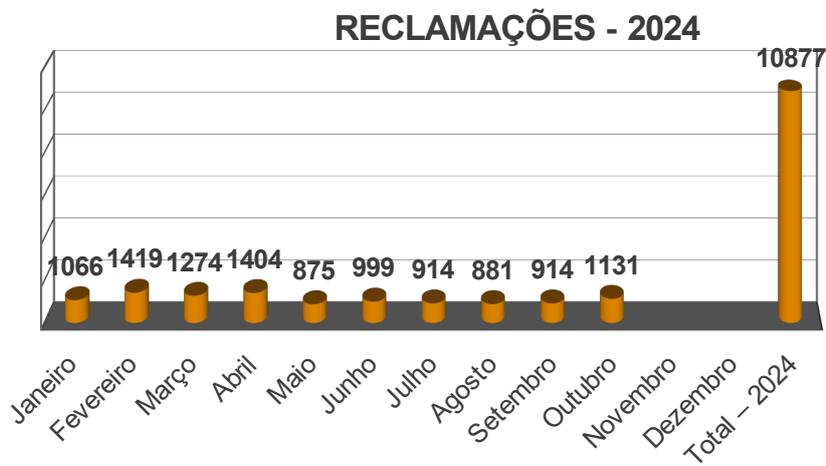
INFORMAÇÕES - 2024



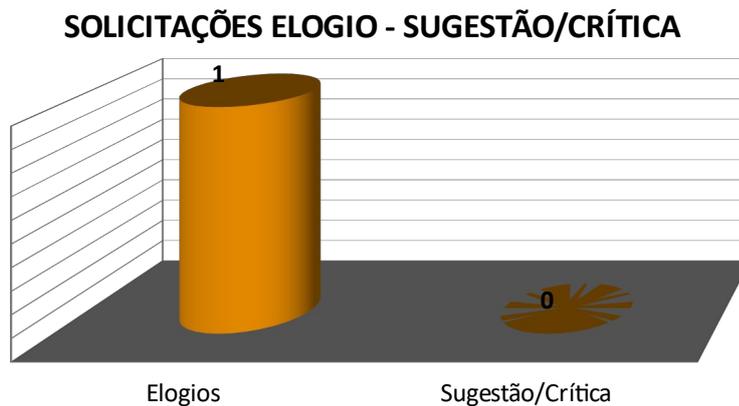
Houve o registro de 4 (quatro) denúncias no mês de referência deste relatório.



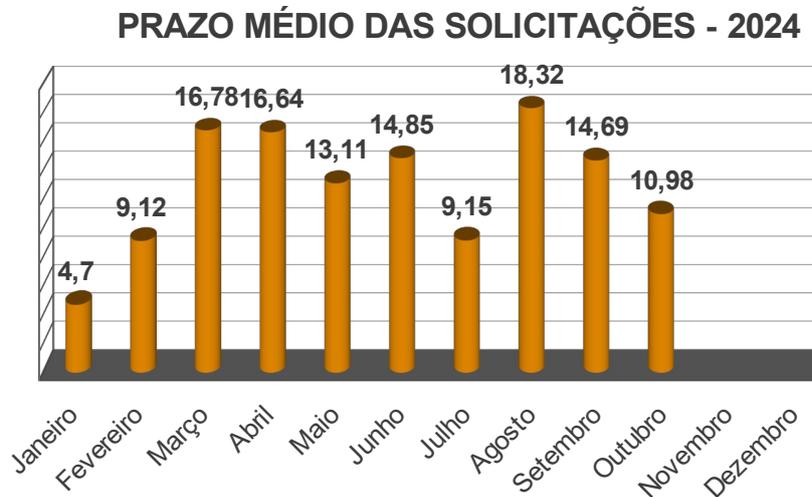
A quantidade de reclamações registradas foi maior no mês outubro/2024 ao se comparar com o mês de setembro/2024.



Houve o registro de 1 (um) elogio no mês de referência deste relatório.



O prazo médio de encerramento das solicitações está apresentado no gráfico a seguir.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,83 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 2024**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pelas empresas atuantes na área de saneamento básico nos municípios fiscalizados pela Arce.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	432
Informações	355
Reclamações	76
Denúncias	0
Elogios	1
Consulta	0
Sugestão	0
<i>Solicitações enviadas para o Agente Regulado</i>	71
Total de Solicitações Finalizadas	432
Informações Finalizadas	355
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	78
Total de processos em tramitação	40
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	2
Resultados das Solicitações	
Procedente	63
Improcedente	6

Procedente em Parte	4
Outros Não se Aplicam	1
Duplicidade	3
Não compete à Arce	0
Cancelado	1
Total de Reuniões/Mediações	4

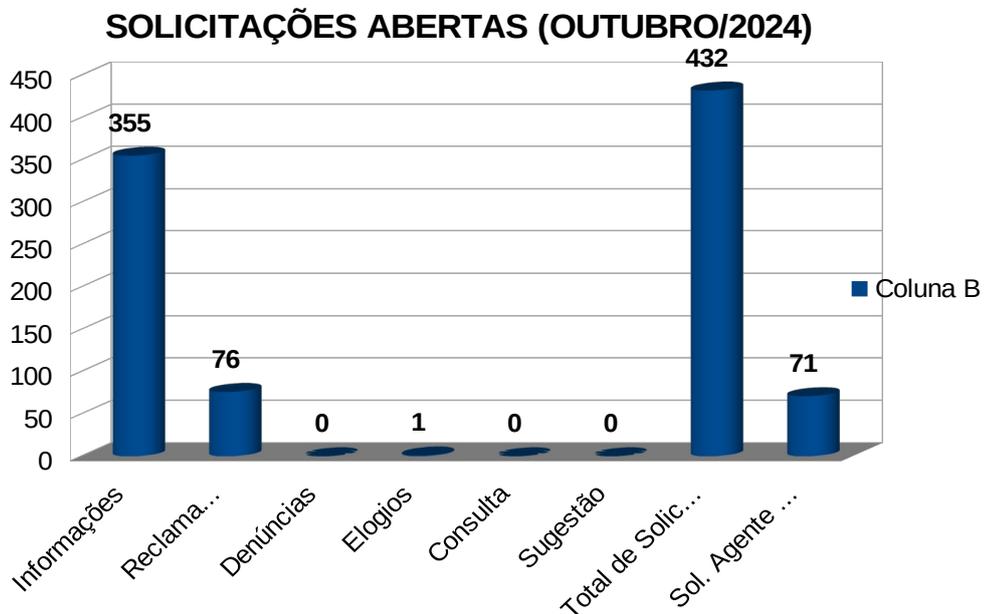
Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs₁: Houve registro de 03 (três) processos no mês de referência deste relatório: NUP 13012.011161/2024-17, NUP 13012.011651/2024-13, NUP13012.012682/2024-91. Além disso, houve o arquivamento de 2 (dois) processos VIPROC 00228220/2021 e NUP: 13012.011161/2024-17)

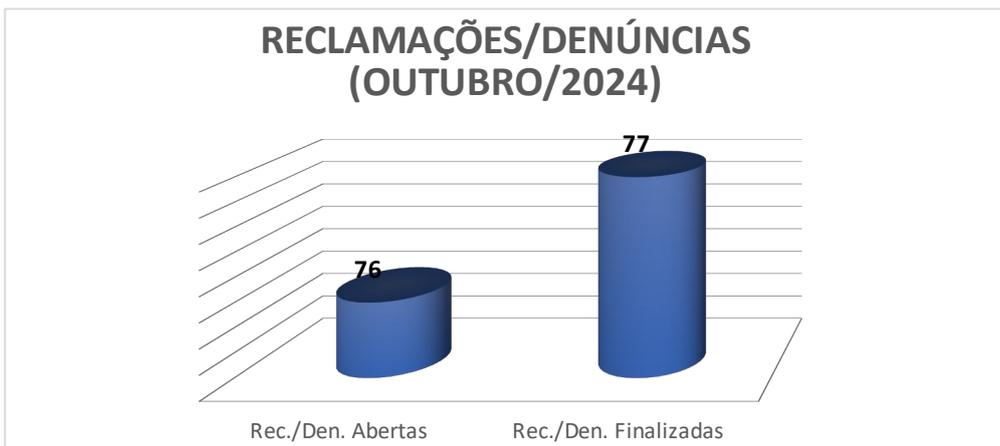
Obs₂: Houve a realização de 4 (quatro) mediações nas datas 01/10/2024, 08/10/2024, 17/10/2024 e 18/10/2024.

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

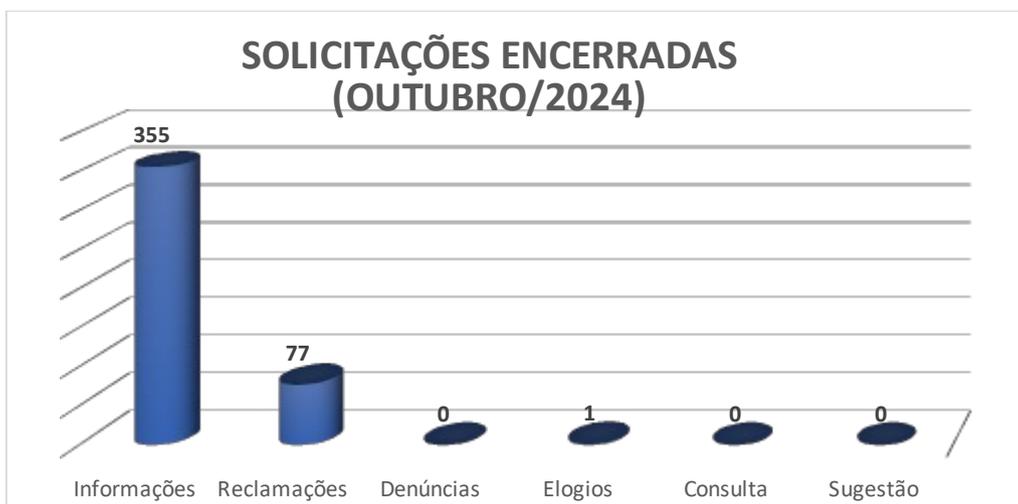
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 432 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 77 são reclamações/denúncias/consultas/elógiu, das quais 71 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 76 reclamações/denúncias foram registradas e 77 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

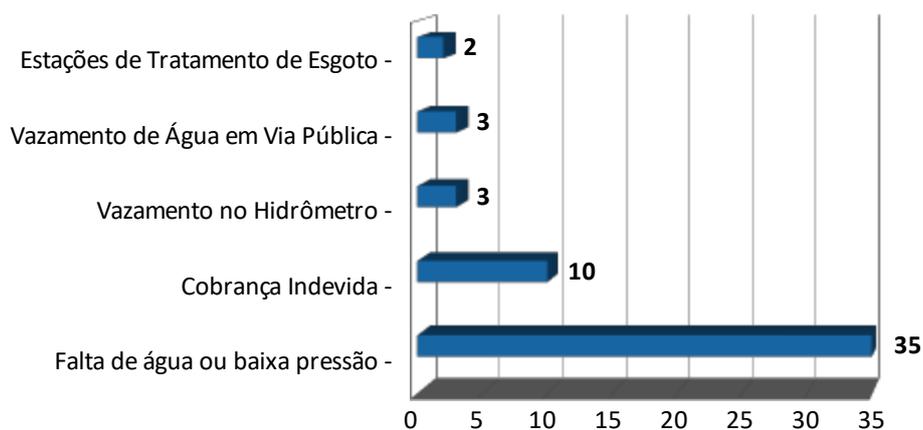


Solicitações encerradas: Reclamações encerradas: 77



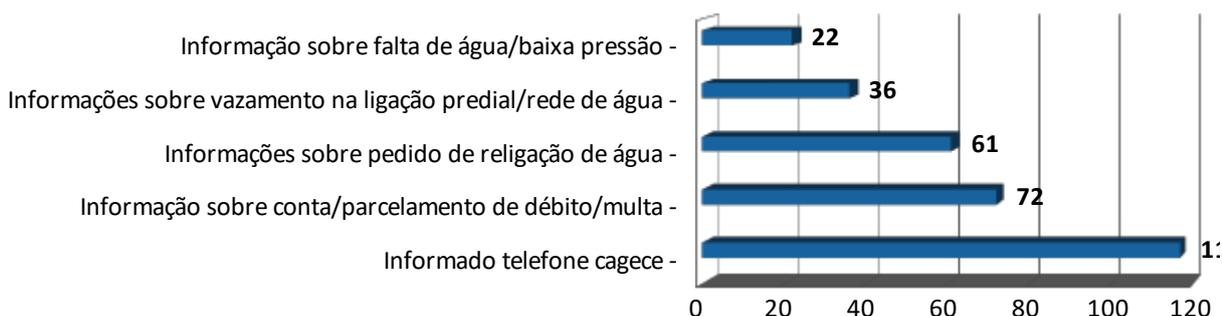
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (35)*, *Cobrança Indevida (10)*, *Vazamento no Hidrômetro (3)*, *Vazamento de Água em Via Pública (3)* e *Estações de Tratamento de Esgoto (2)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 4 - RECLAMAÇÕES

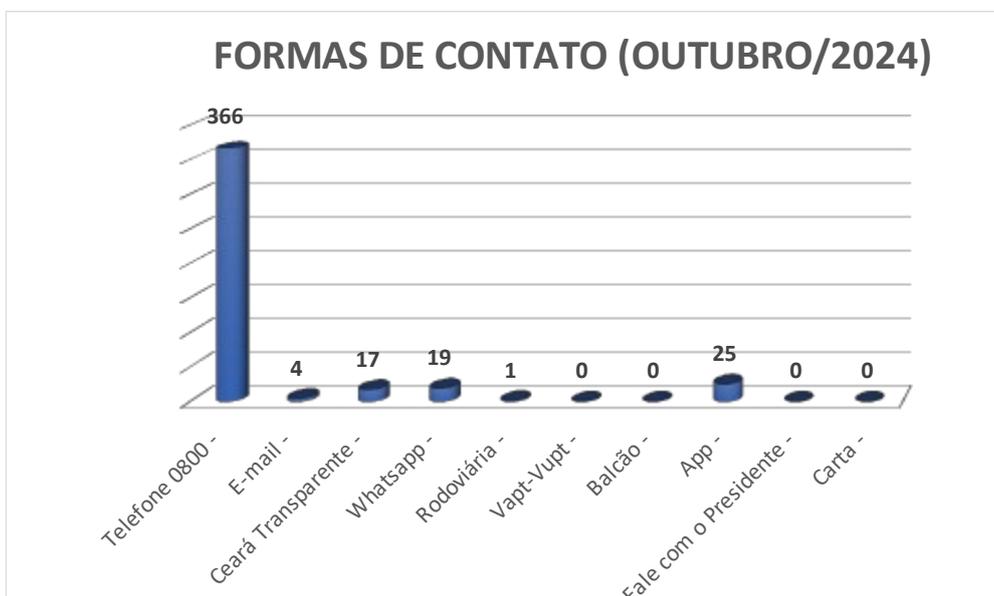


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone Cagece (117)*, *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (72)*, *Informação sobre pedido de religação de água (61)*, *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (36)* e *Informações sobre falta de água/baixa pressão (22)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - INFORMAÇÕES

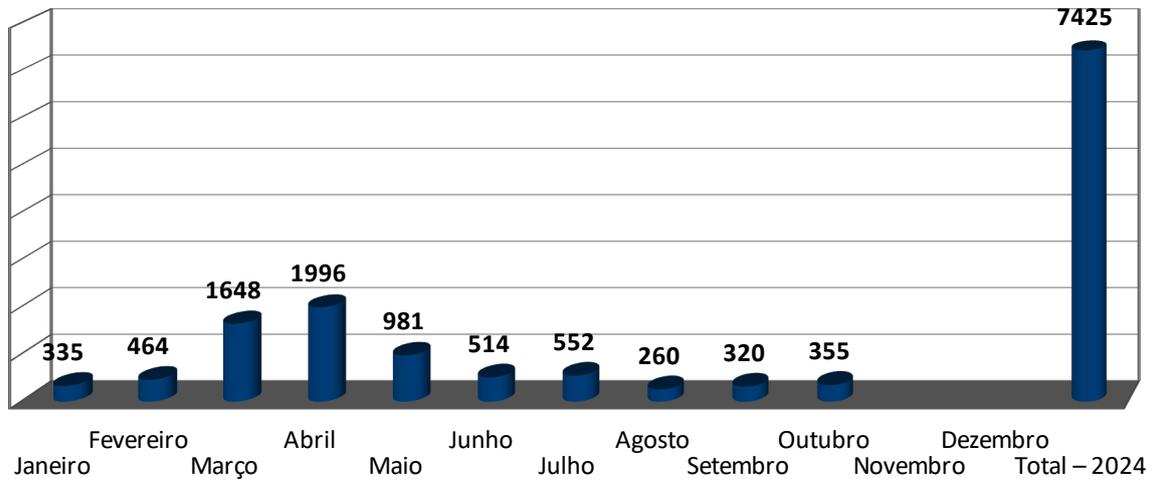


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em outubro foi o Telefone. Nesse período, 366 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



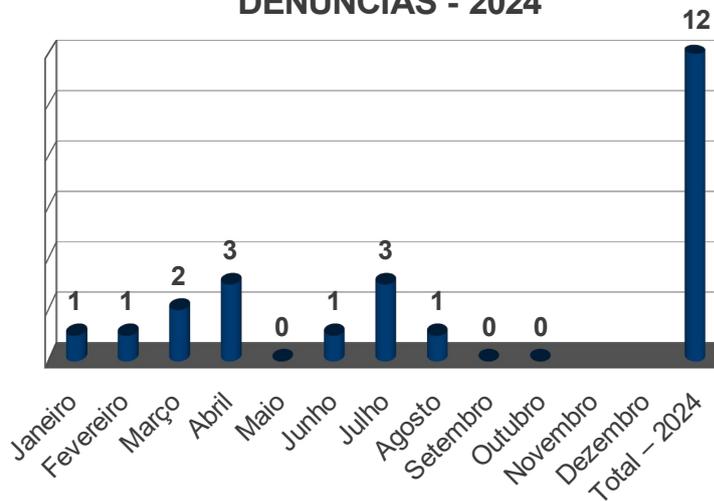
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 10,94 % no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2024



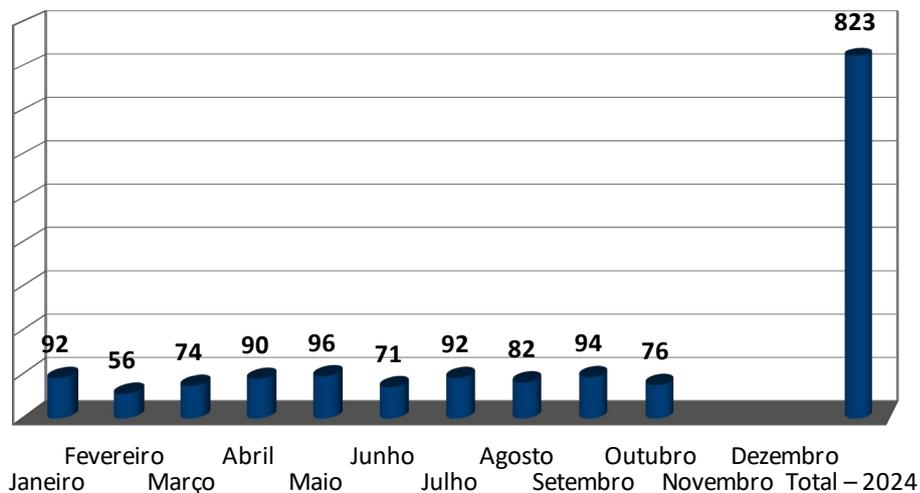
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

DENÚNCIAS - 2024



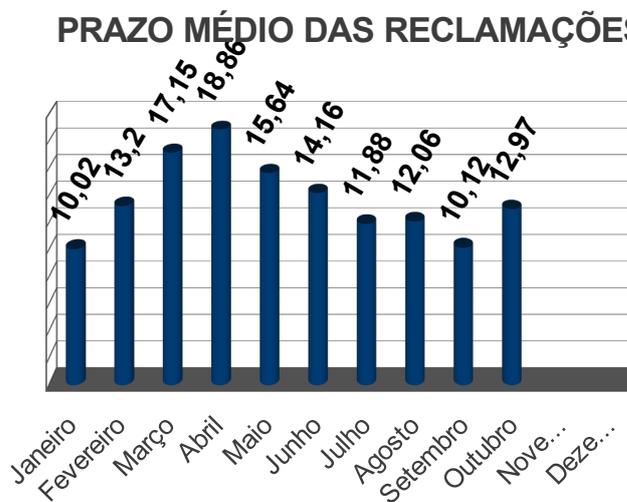
No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente 19,15% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2024



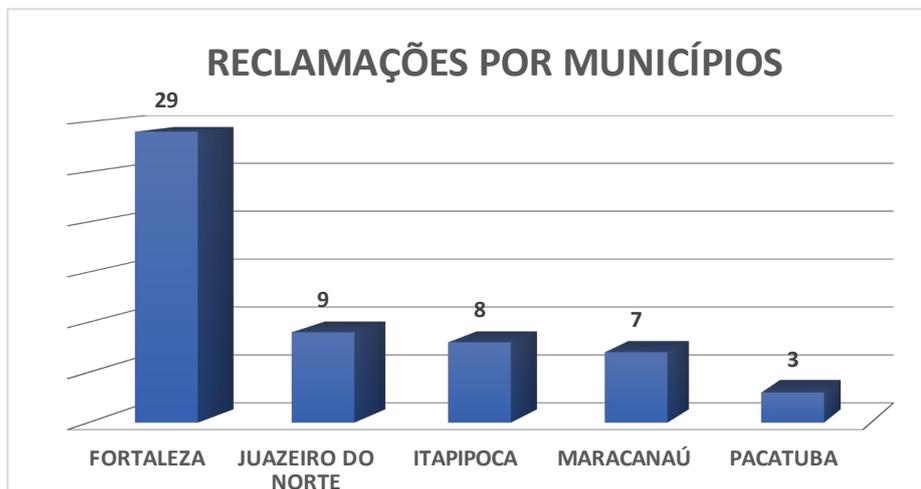
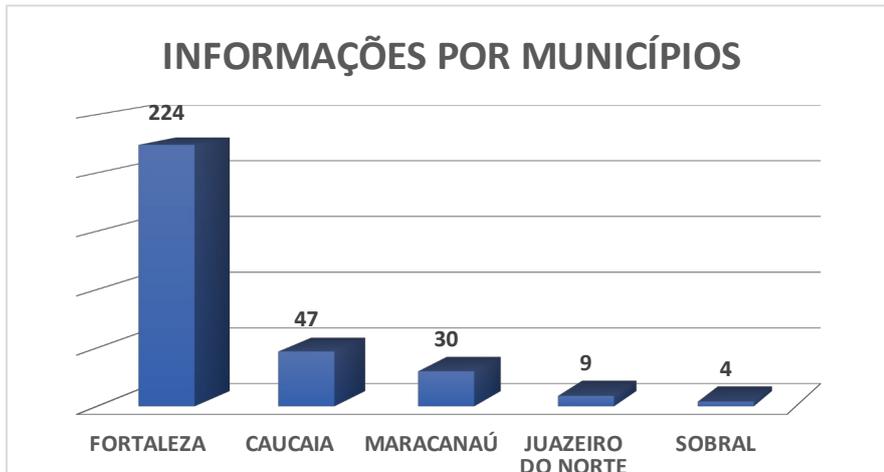
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações (exceto informações).

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024

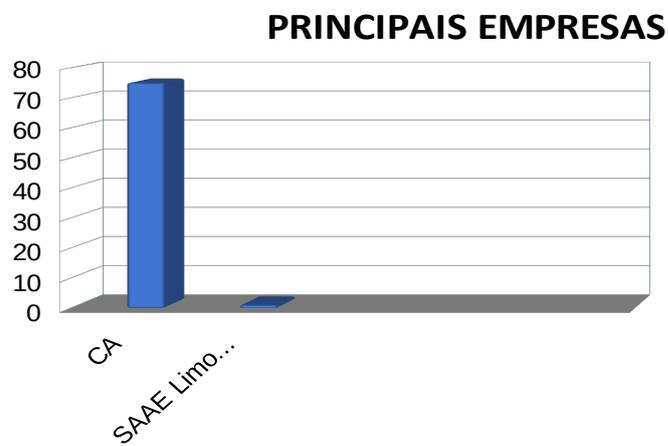


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,08 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:



Principais empresas em que houve registros de reclamação na área de saneamento básico:



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 2024** 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	2201
Informações	2128
Reclamações	46
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	26
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	2177
Informações Finalizadas	2130
Reclamações Finalizadas	22
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	24
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	15
Improcedente	2
Procedente em Parte	4
Outros/Não se aplicam*	25
Duplicidade	0
Não compete à Arce	1
Cancelado	0
Total de Reuniões	1

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

Obs₁: Sem registro ou arquivamento de processos.

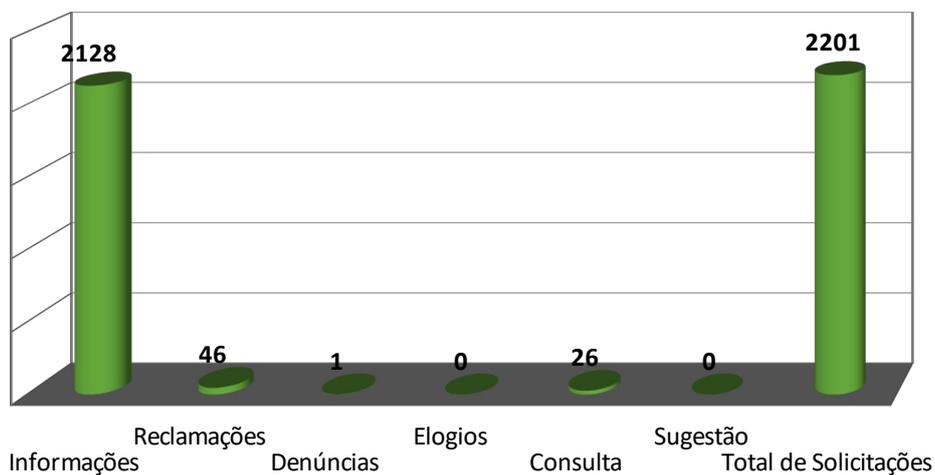
Obs₂: Não houve reunião

*Solicitações referentes à consulta - as quais dizem respeito, em sua maioria, à Carteira de Estudante Metropolitana e à Carteira VaiVem - são encerradas na maioria das vezes com o parecer Outros/Não se Aplicam.

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

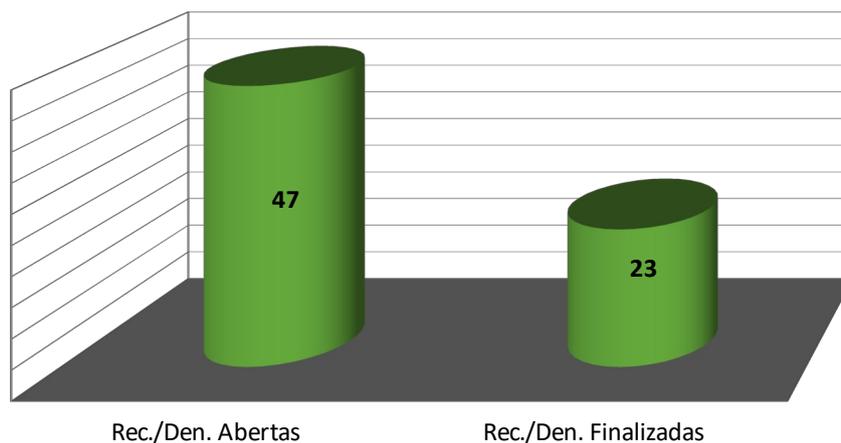
Das 2128 solicitações registradas pela Ouvidoria, 46 são reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (OUTUBRO/2024)



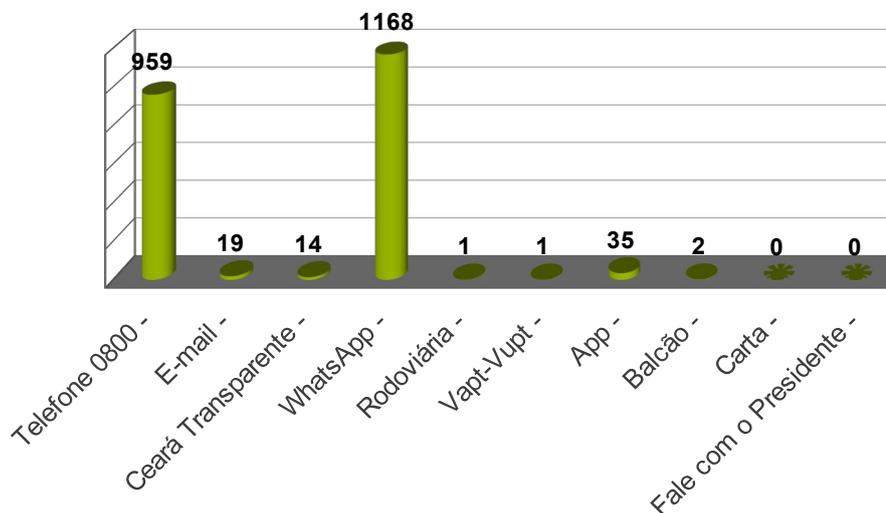
Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 47 Reclamações/Denúncias foram registradas em setembro, 23 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (OUTUBRO/2024)



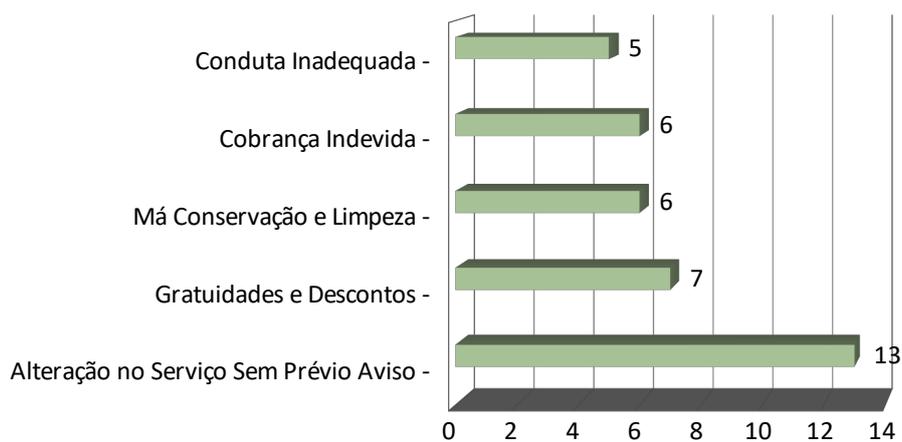
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em outubro foram o Telefone e WhatsApp.

FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2024)



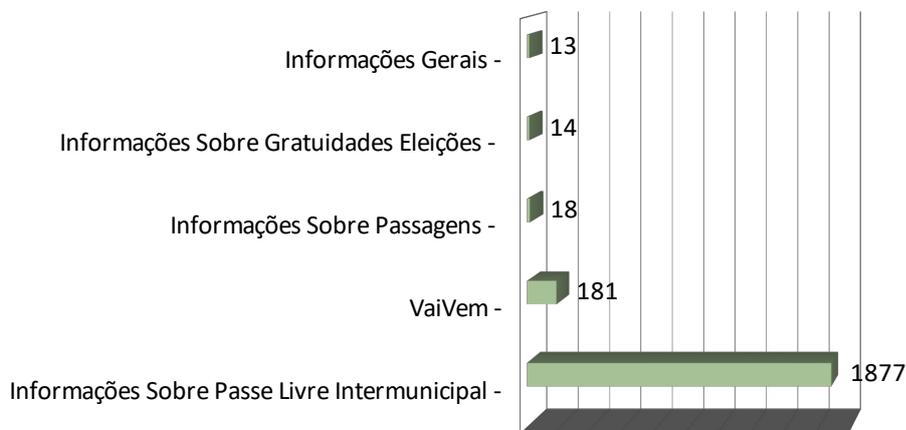
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em outubro de 2024.

TOP 5 RECLAMAÇÕES



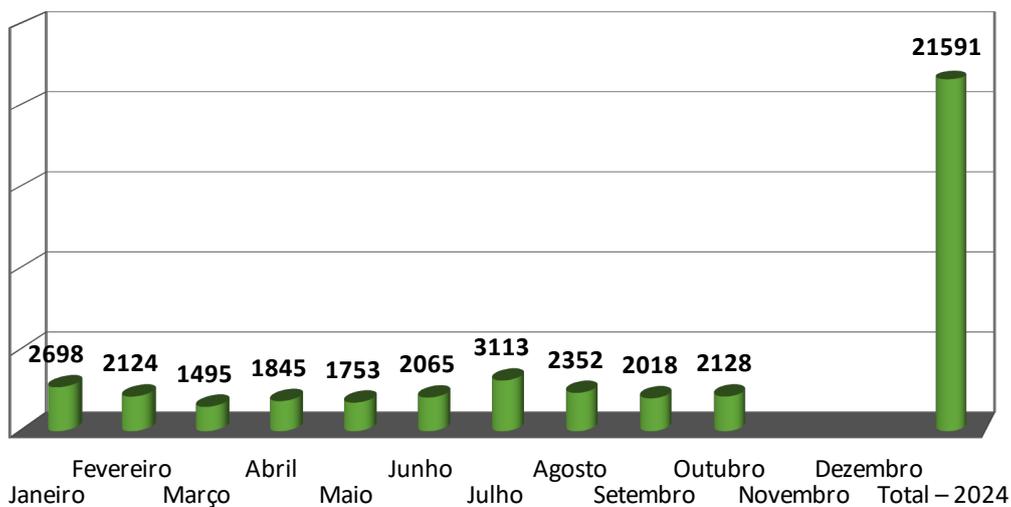
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em outubro de 2024.

TOP 5 INFORMAÇÕES

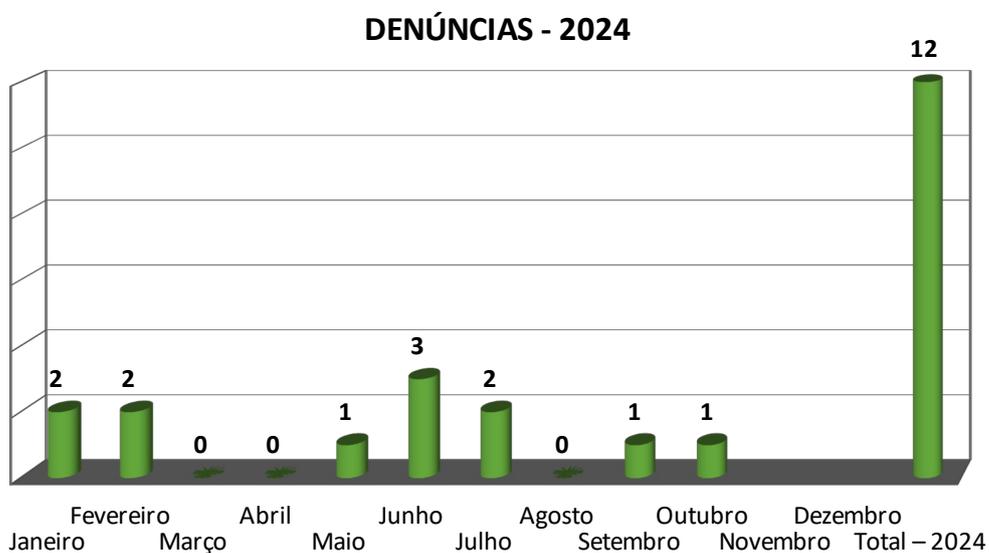


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2128 ocorrências quanto ao número de informações.

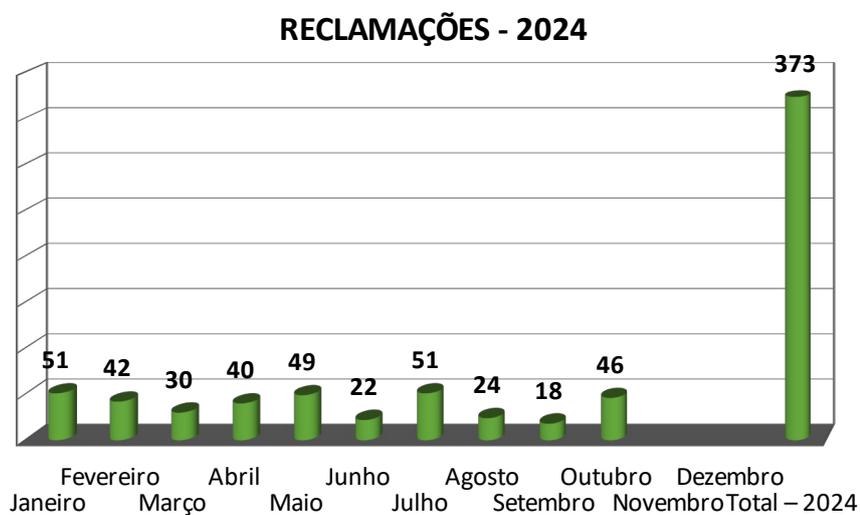
INFORMAÇÕES - 2024



No mês de referência deste relatório houve 1 (um) registro de ocorrências quanto ao número de denúncias.

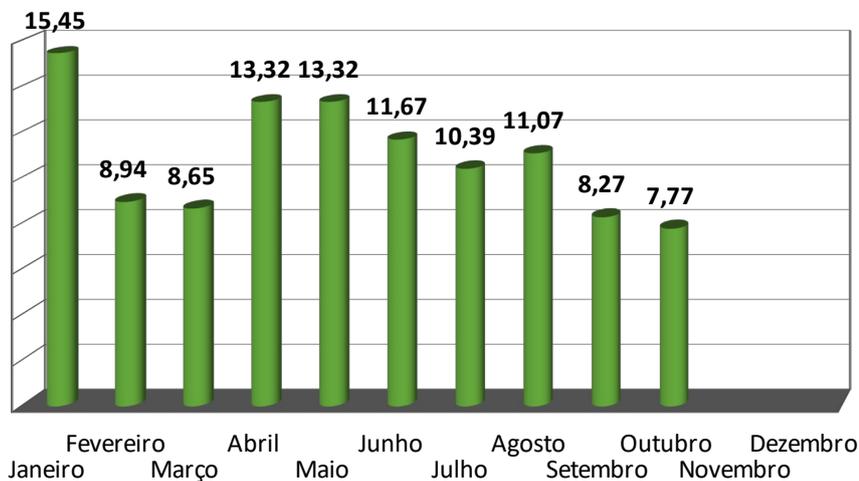


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 46 ocorrências



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

PRAZO MÉDIO - 2024

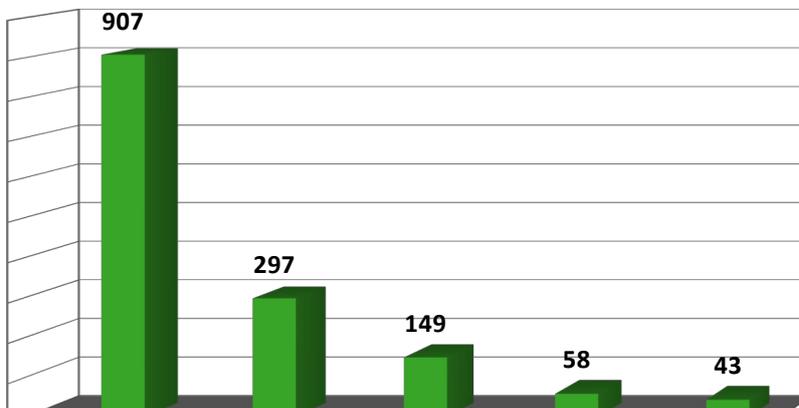


ok

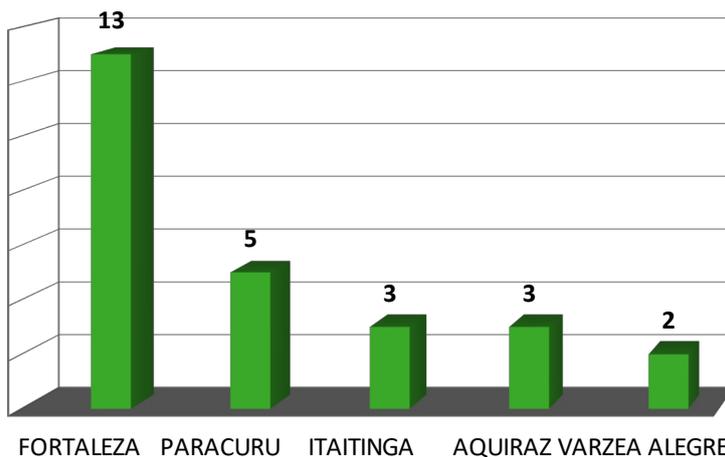
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



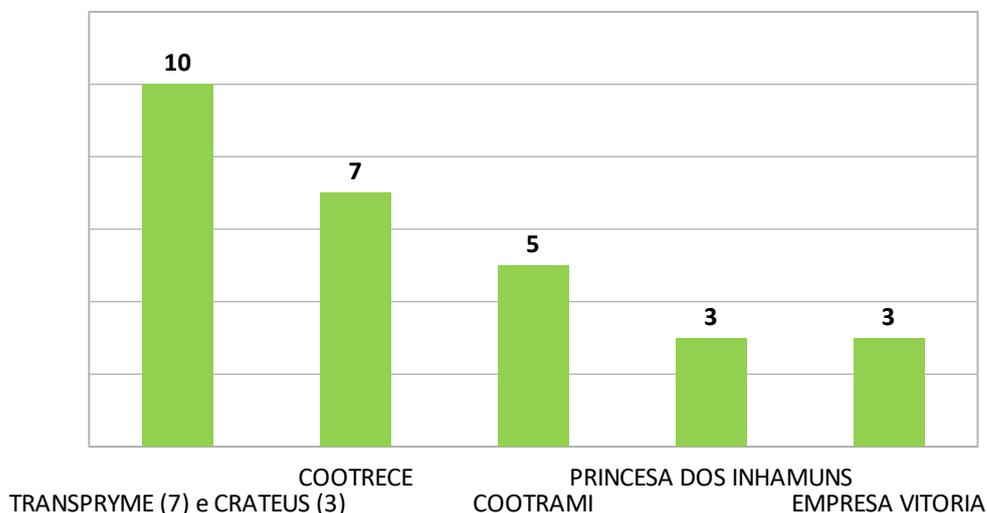
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



ok

Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em outubro 2024.

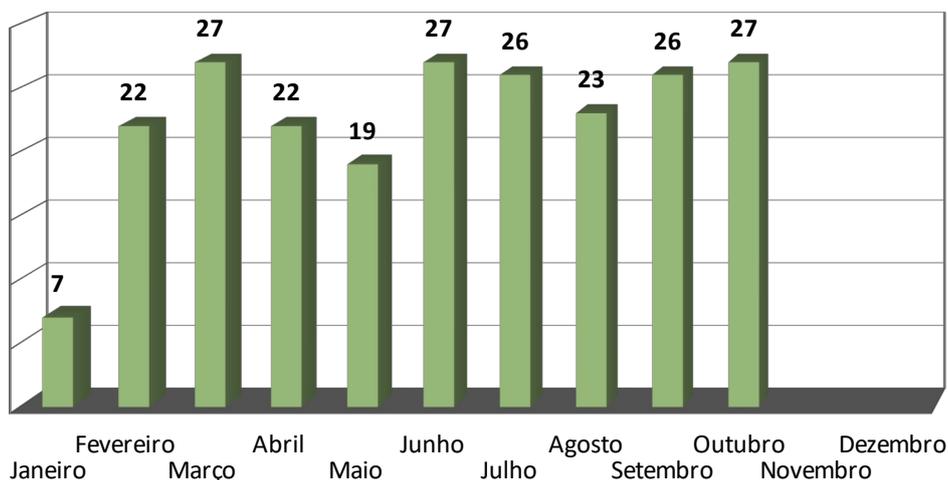
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 27 (vinte e sete) 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. (16 solicitações sobre “VaiVem”, 3 sobre “Passe Livre”, 2 sobre “Carteira de Estudante”, 2 sobre “Licença Especial”, 1 sobre “Passagens”, 1 solicitação sobre “Outras”, 1 solicitação sobre “Conservação Geral dos Veículos”, e 1 solicitação sobre “Atendimento do WhatsApp”).

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
02/10/24	18/10/24	317876	COOPSERTAO	Disponibilidade de Horários
08/10/2024	31/10/24	318320	COOTRECE	Excesso de Passageiros
16/10/2024	31/10/24	319000	COOPERVARZEA	Prestação Irregular de Passageiros

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 2024** 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	0
Denúncia	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

Obs₁: Não houve registro de solicitações e processos em outubro/2024.

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 “Devolução de Valores”, em 2º lugar “Falta de Energia”, seguido de “Oscilação de Tensão”, “Conexão Microgeração” e “Faturamento Microgeração”.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 12,87 no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de outubro foram realizadas 4 (quatro) mediações. Foram abertos 3 (três) processos e arquivado 2 (dois) processos. O principal assunto reclamado foi “Falta de Água ou Baixa Pressão”.

Nessa área, a preferência de contato dos usuários foi o Telefone, seguido pelo App ConectArce. O prazo de encerramento das demandas em outubro/2024 foi de 12,97 dias, e o Município que teve um maior número de reclamações de usuários foi Fortaleza, seguido por Juazeiro do Norte.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processos no mês de outubro, e não houve reunião. A preferência de contato foi o “WhatsApp”, seguido pelo “Telefone”. O mês de outubro de 2024 teve um aumento se comparado ao mês anterior nos registros de informação e reclamação.

A maior reclamação nessa área foi "Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso" e "Gratuidades e Descontos". 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/2024 foi de 7,77 dias. A média no ano de 2024 está em 11 dias.

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