

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



Fortaleza – CE  
Agosto/2021

**Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce**

**Endereço:** Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque  
Lima, s/n, Cambéa – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

**Fontes de Pesquisa:** Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;  
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCD;O;  
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=eyJrIjoiaMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVlZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlTc0xNTE2OTQ2N2I0OCJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMDIwY2MyODAtYWJhNy00MWZiLWVlZDQ0N2U1YWQzODg3NWQ0IiwidCI6ImZmOTM1YWE1LTU3MjEtNDY5OS1iODdlTc0xNTE2OTQ2N2I0OCJ9&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 – ANEEL 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, 15 de setembro 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 **setembro 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>4908</b>
Informações	3948
Reclamações	958
Denúncias	1
Elogios	1
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	12
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	100
Improcedente	92
Caminho do Entendimento	657

Fonte: SGO e SMA

**Obs<sub>1</sub>:** Sem registro de processos

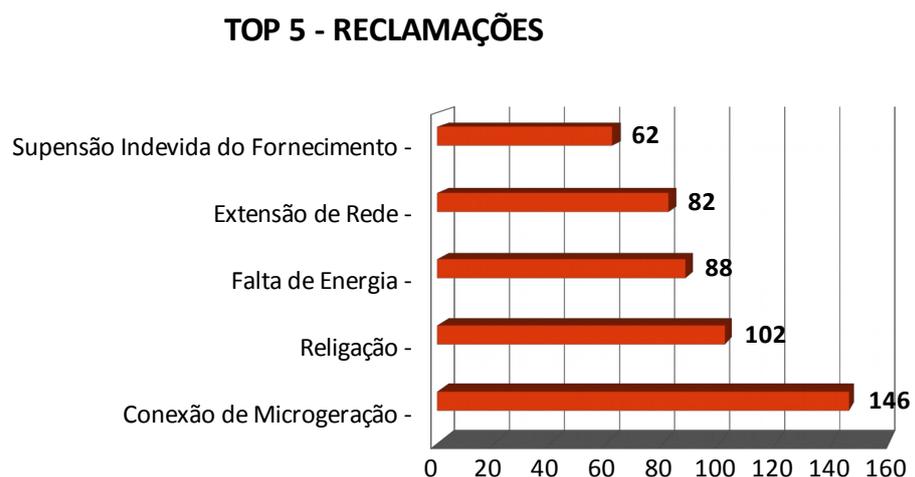
**Obs<sub>2</sub>:** Reunião com a Enel: 1 reunião em 09/09/2021

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

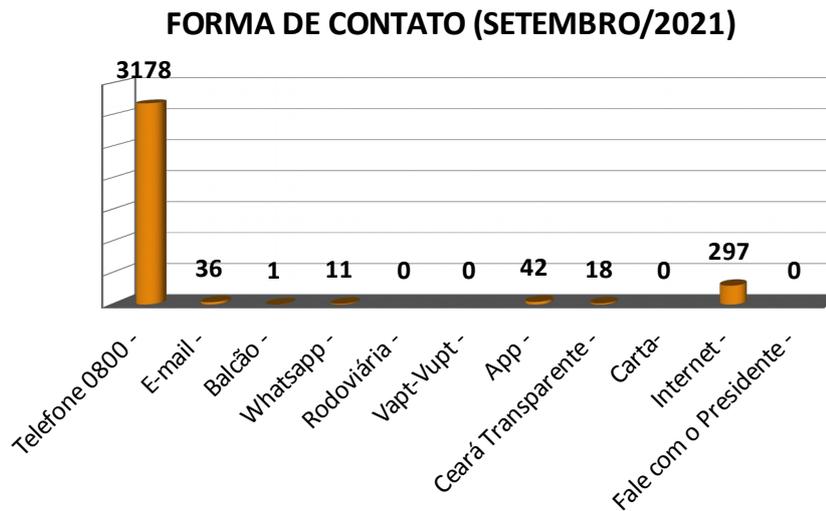
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.948 solicitações, 958 se converteram em reclamações.



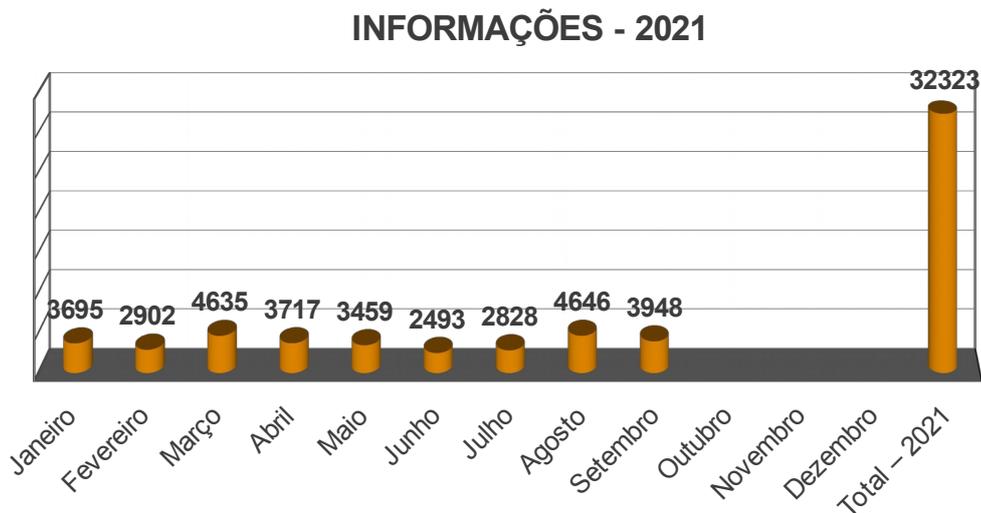
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Conexão Microgeração* (146), *Religação* (102), *Falta de Energia* (88), *Extensão de Rede* (82) e *Suspensão Indevida do Fornecimento* (62), conforme demonstra o gráfico abaixo:



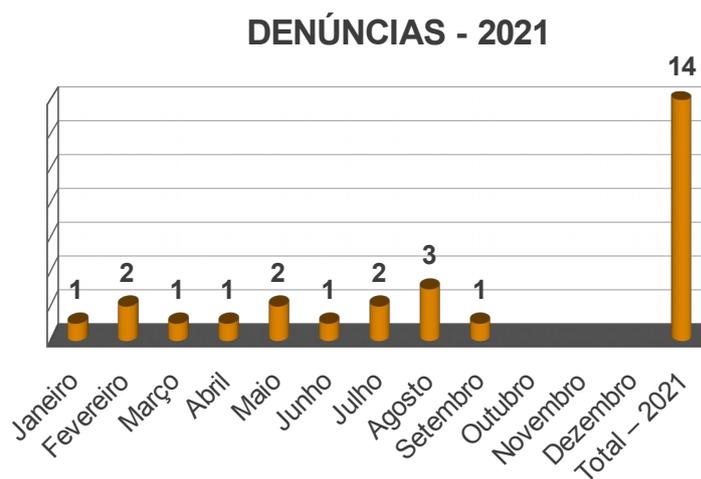
A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em agosto foi o telefone. Nesse período, 3.178 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



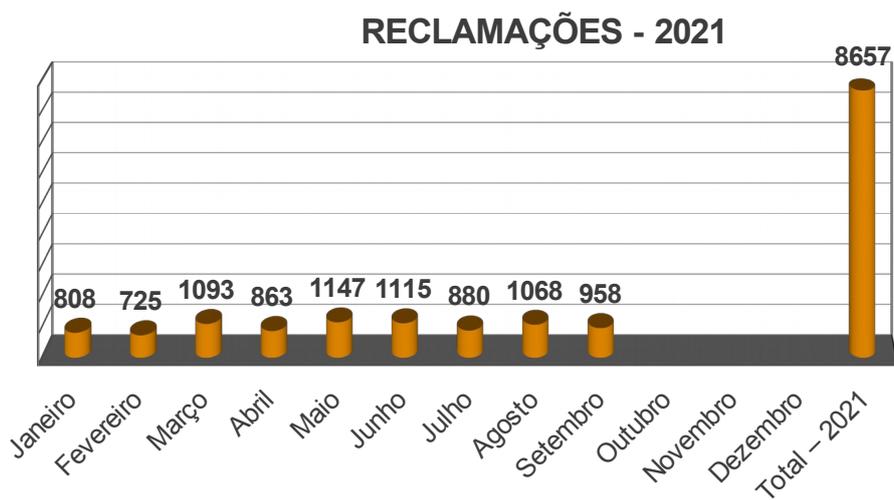
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.



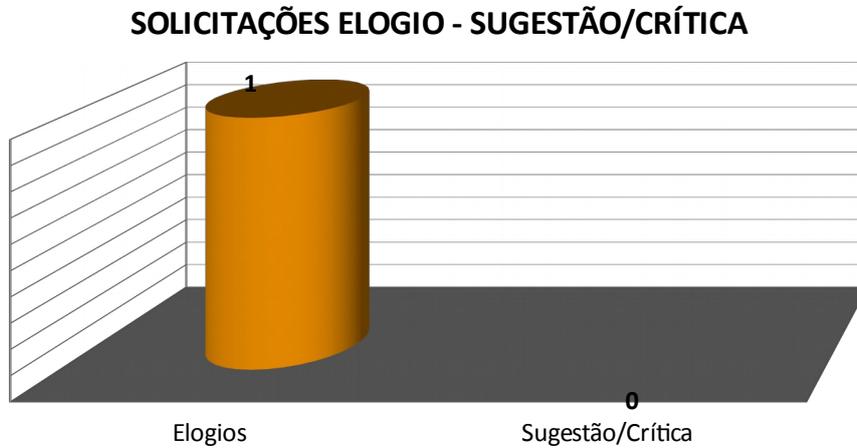
Quanto ao número de denúncias, houve 1 (um) registro no mês de referência deste relatório conforme observa-se abaixo:



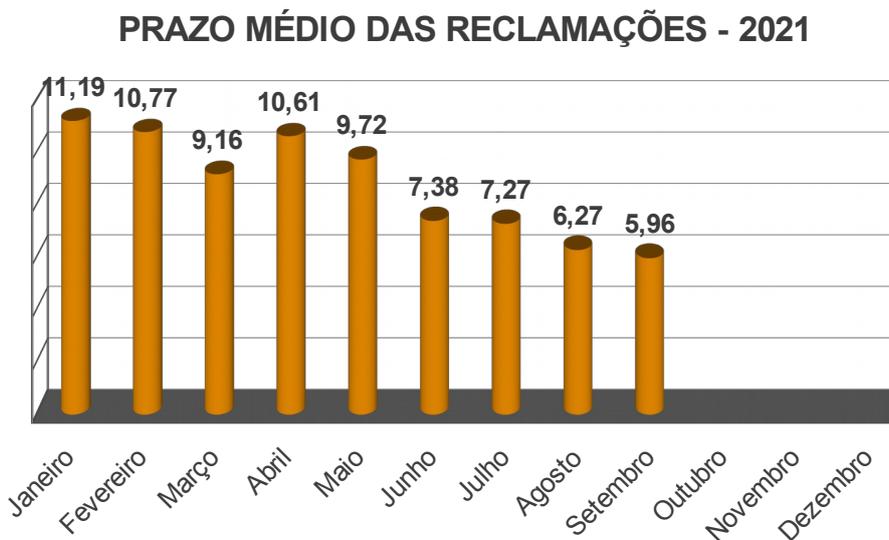
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma queda mensal do quantitativo.



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: 9 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 **setembro 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>246</b>
Informações	186
Reclamações	57
Denúncias	3
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE <i>Obs<sub>1</sub></i>	51
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>242</b>
Informações Finalizadas	186
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	54
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	50
Improcedente	4
Outros/Não se aplica	16

**Fonte:** SOA e SISDO

*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 6 (seis) do App sendo Município de Fortaleza, na qual não compete à Arce analisar.

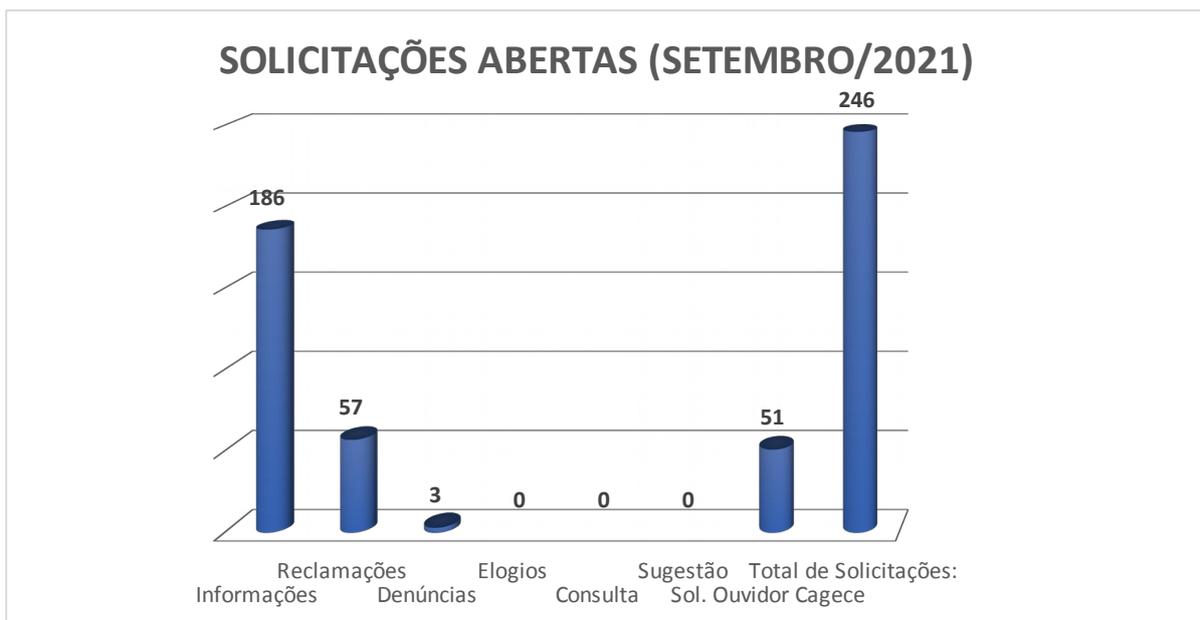
*Obs<sub>2</sub>:* Houve o registro de dois processos (08721856/2021 e 08971569/2021)

*Obs<sub>3</sub>:* Não houve reunião

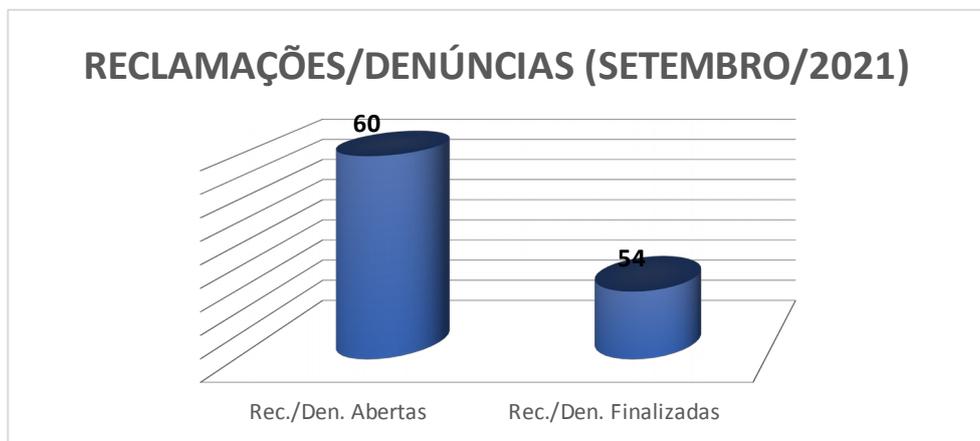
*Obs<sub>4</sub>:* Houve uma mediação realizada em 2/9/21 (Solicitação 239434).

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

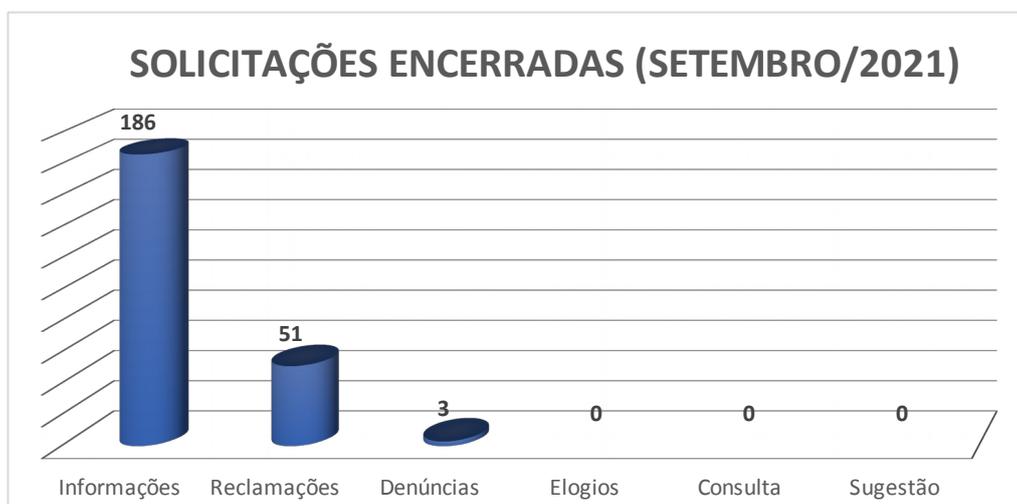
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 246 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 60 se converteram em reclamações/denúncias/consultas, das quais 51 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 60 reclamações/denúncias foram registradas e 54 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.



Solicitações encerradas:



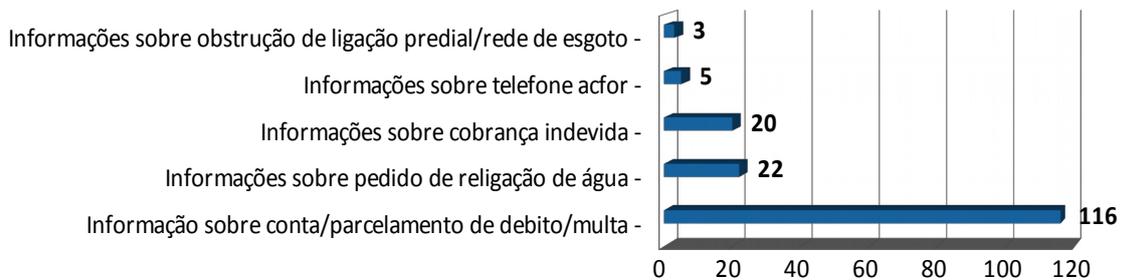
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (19)*, *Pedido de ligação de água (9)*, *Outras (7)*, *Cobrança indevida (5)* e *Pedido de religação de água (5)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

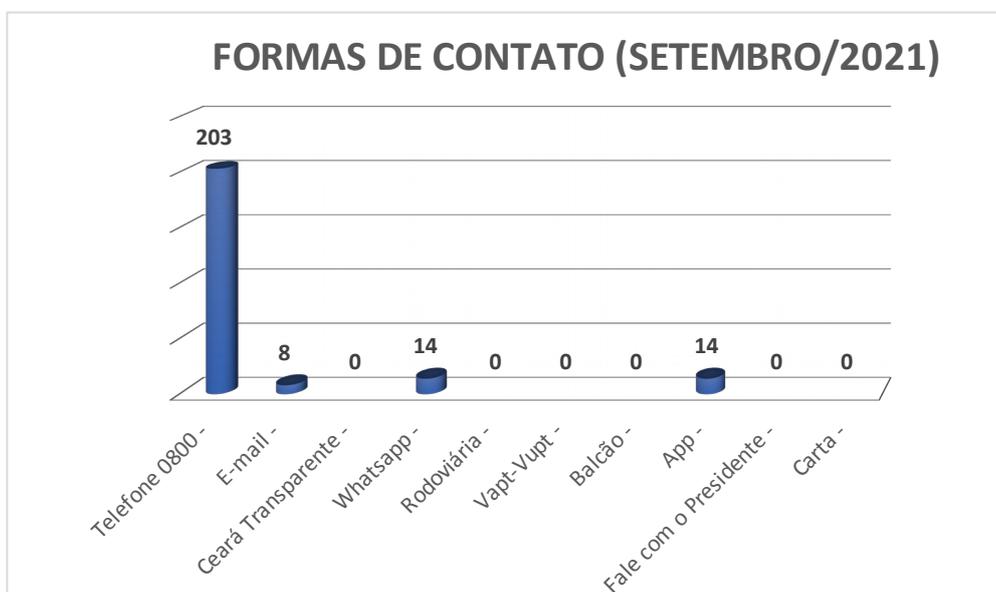


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informação sobre conta/parcelamento de débito/multa (116)*, *Informação sobre pedido de religação de água (22)*, *Informação sobre cobrança indevida (20)*, *Informação sobre telefone Acfor (5)* e *Informações sobre obstrução de ligação predial/rede de esgoto (3)* conforme dispõe o gráfico abaixo:

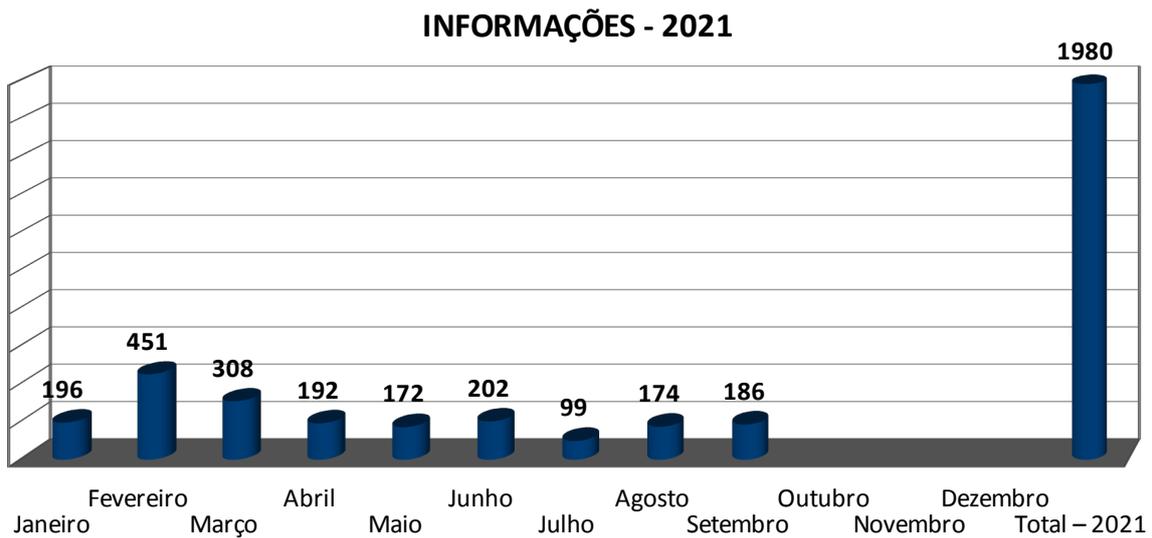
### TOP 5 - INFORMAÇÕES



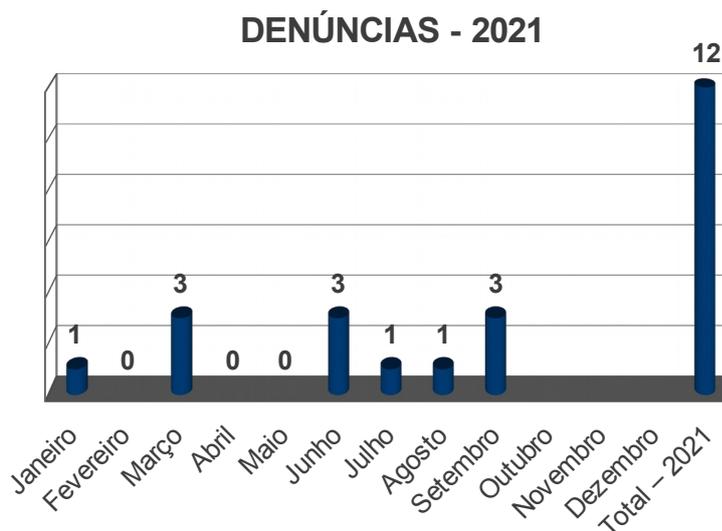
forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em setembro foi o telefone. Nesse período, 203 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



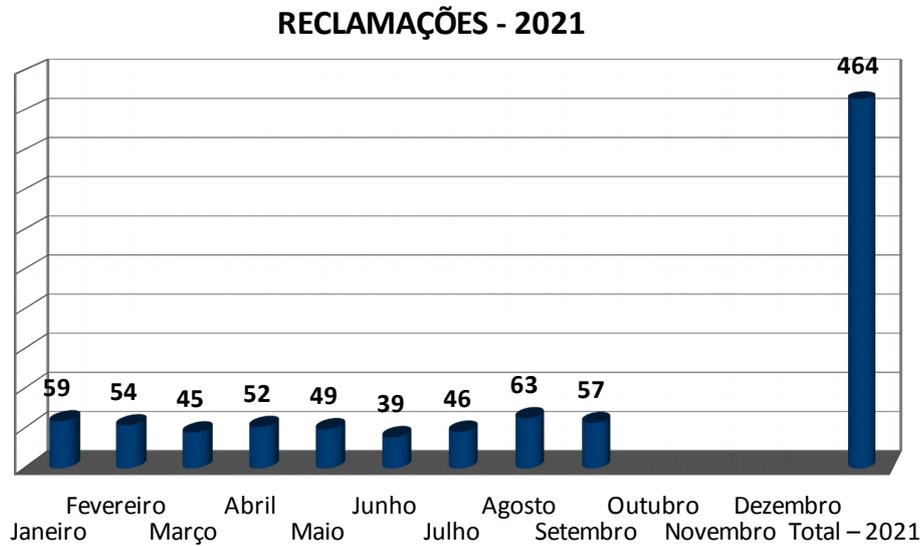
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 6% no número de informações se comparado com o mês anterior.



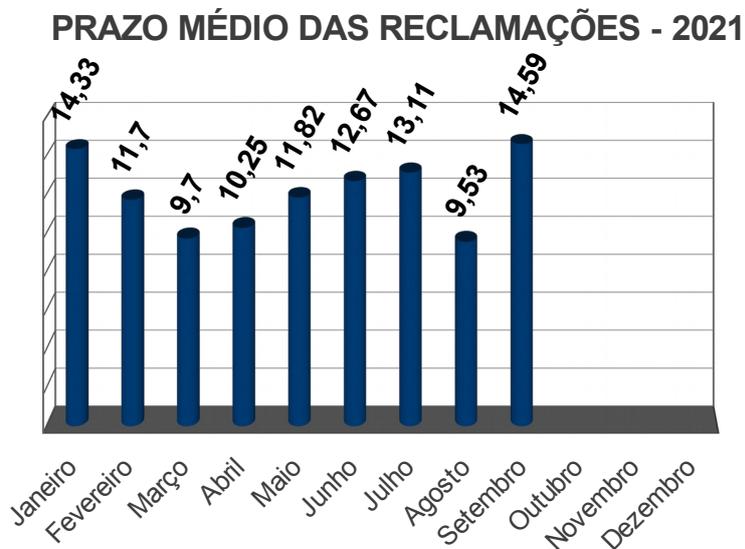
Quanto ao número de denúncias, houve 3 (três) registros no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -11% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

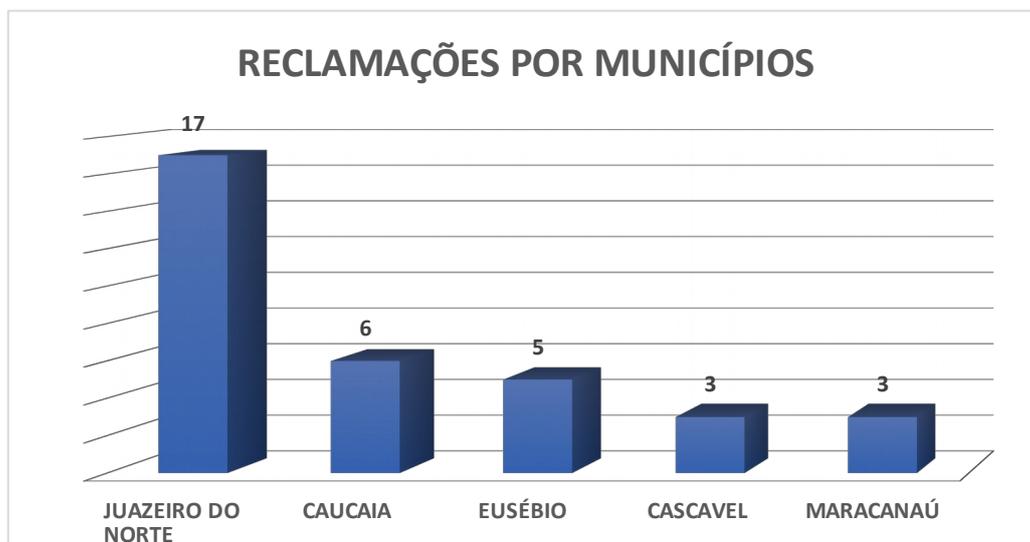
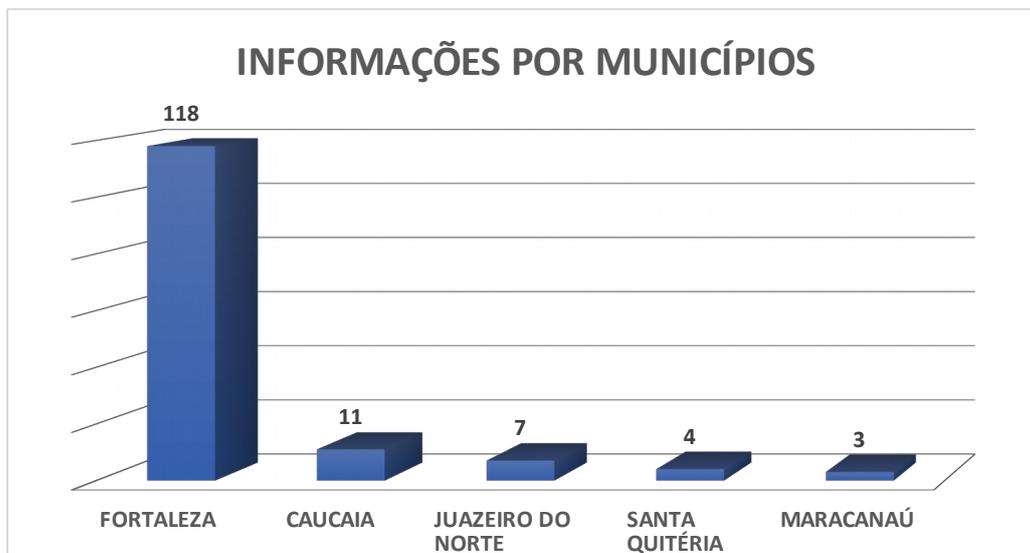


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,97 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 **setembro 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>459</b>
Informações	386
Reclamações	66
Denúncias	6
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>435</b>
Informações Finalizadas	386
Reclamações Finalizadas	41
Denúncias Finalizadas	7
Consultas Finalizadas	0
Elogio	0
Sugestão	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	3
Improcedente	3
Outros/Não se aplica	35

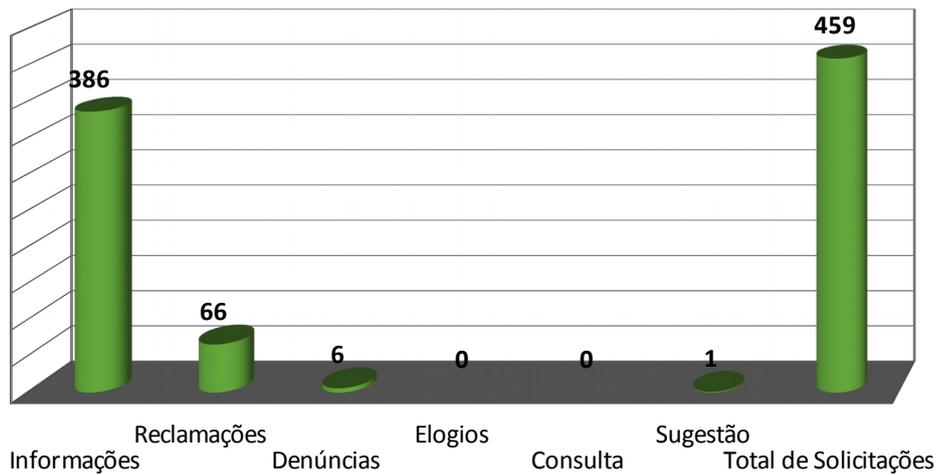
**Fonte:** SOA e SISDO

**Obs<sub>1</sub>:** Sem registro de processos

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

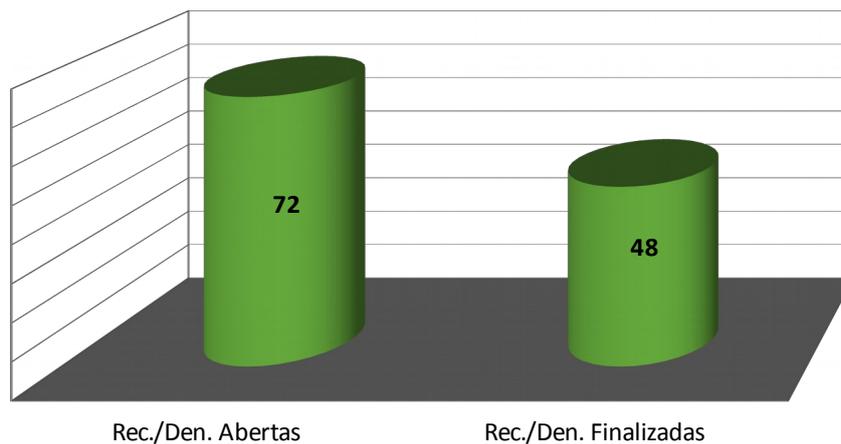
Das 459 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 66 se converteram em reclamações.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS - (SETEMBRO/2021)**

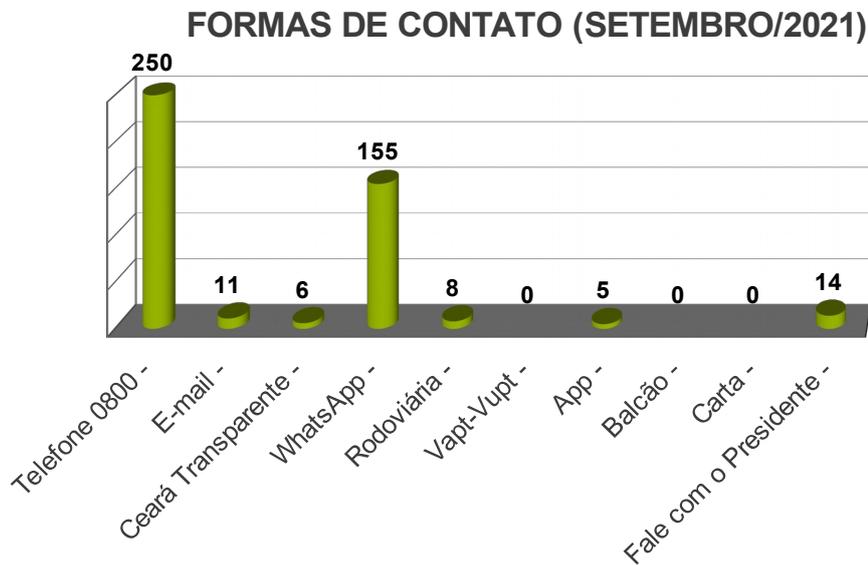


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 72 Reclamação/Denúncia foram registradas em setembro, 48 foram finalizadas nesse mesmo período.

**RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (SETEMBRO/2021)**



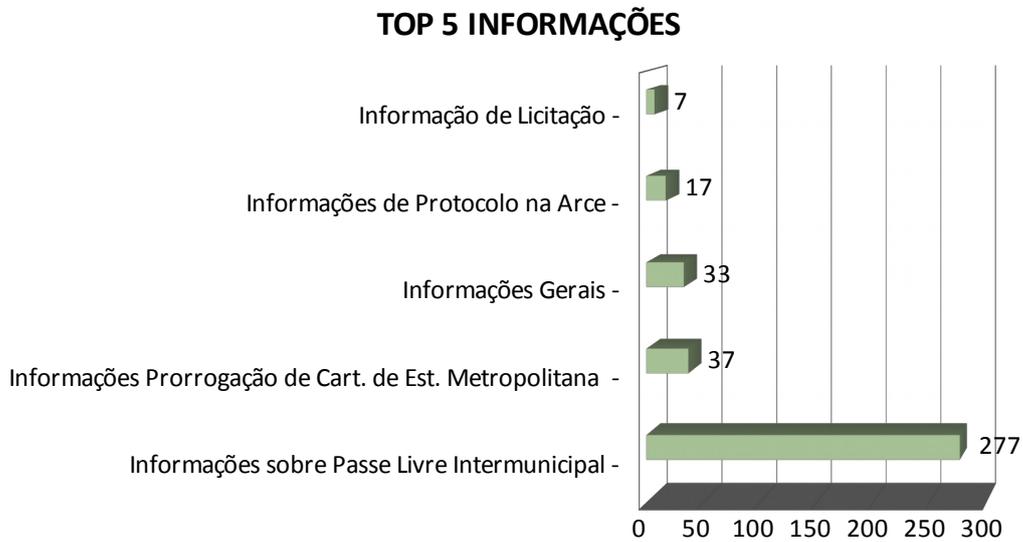
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em setembro foram o Telefone e WhatsApp.



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

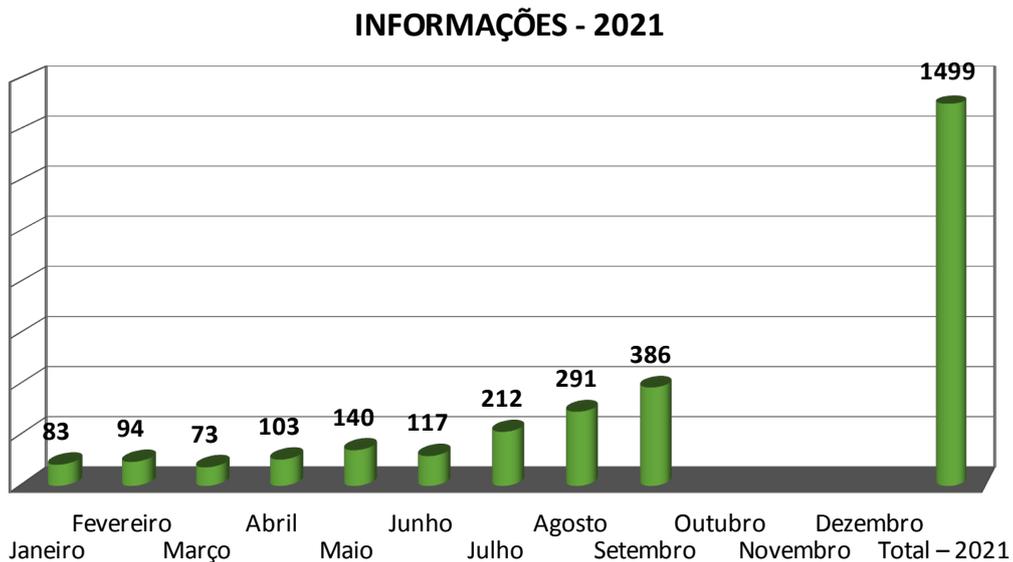


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em setembro de 2021.

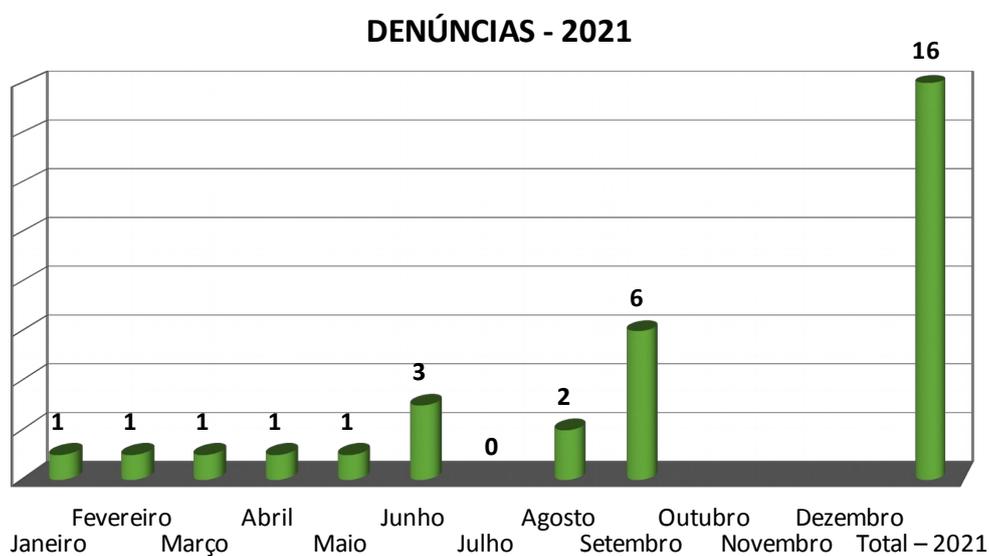


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

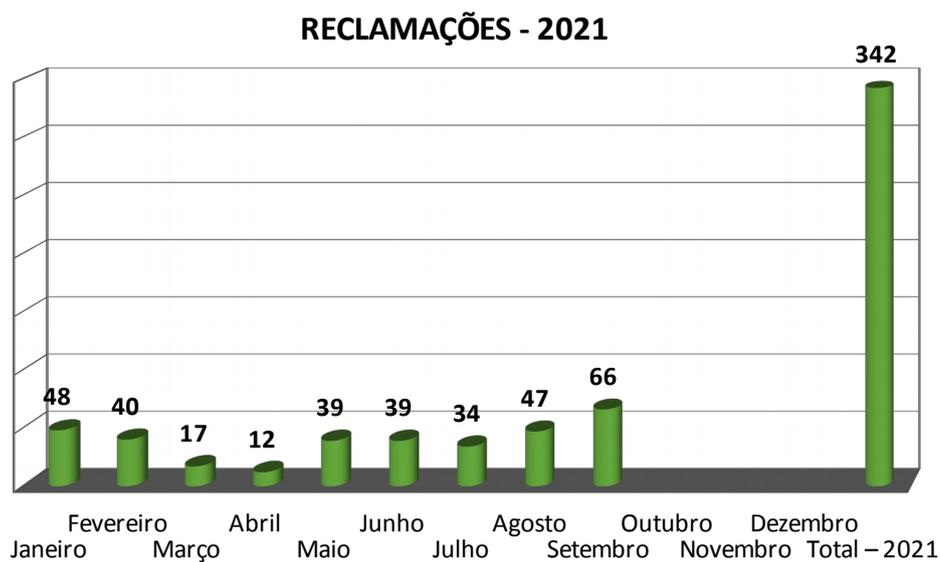
No mês de referência deste relatório registramos 386 ocorrências quanto ao número de informações.



No mês de referência deste relatório registramos 6 ocorrências quanto ao número de denúncias.

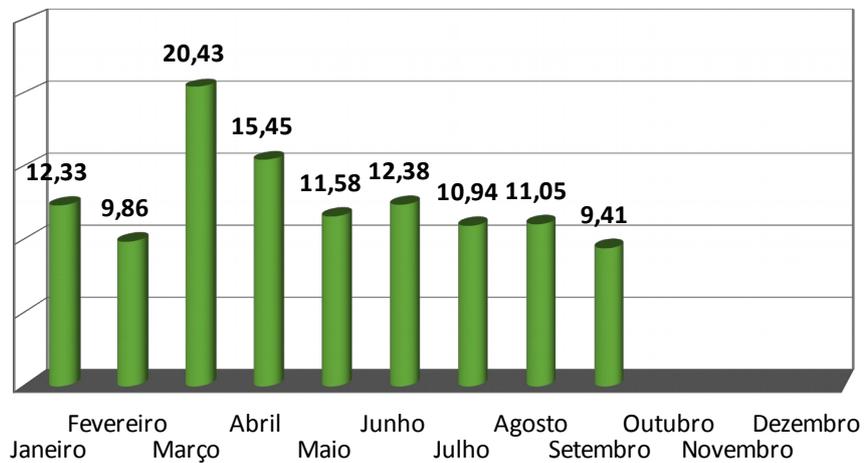


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 66 ocorrências



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

### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2021

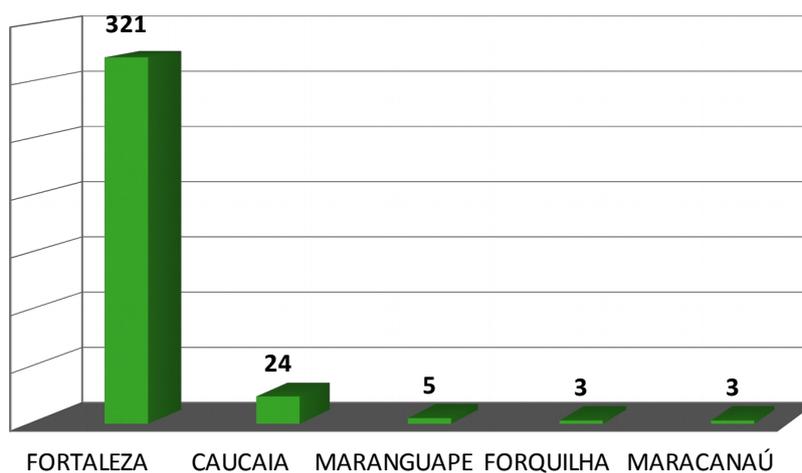


PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 12,60 DIAS

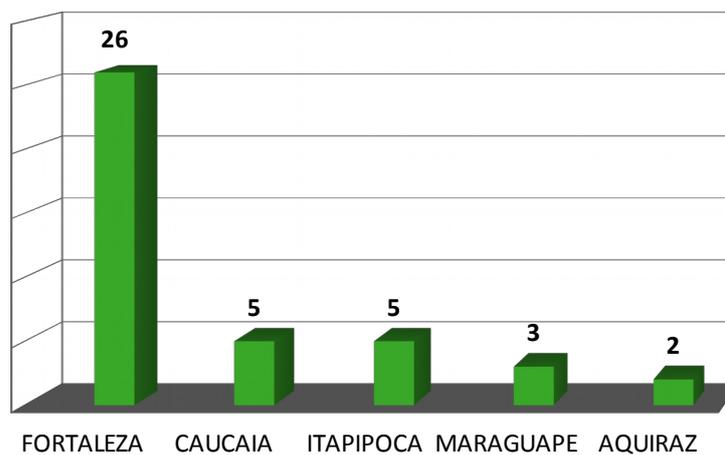
OBS: O prazo médio de retorno ao usuário em setembro ficou em 12,60 dias, dentro da média que são 20 dias. Em meio ao período da Pandemia, a CTR conseguiu analisar as demandas mais antigas e encaminhar para a Ouvidoria encerrar e avisar para os usuários.

Principais informações e reclamações por municípios:

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

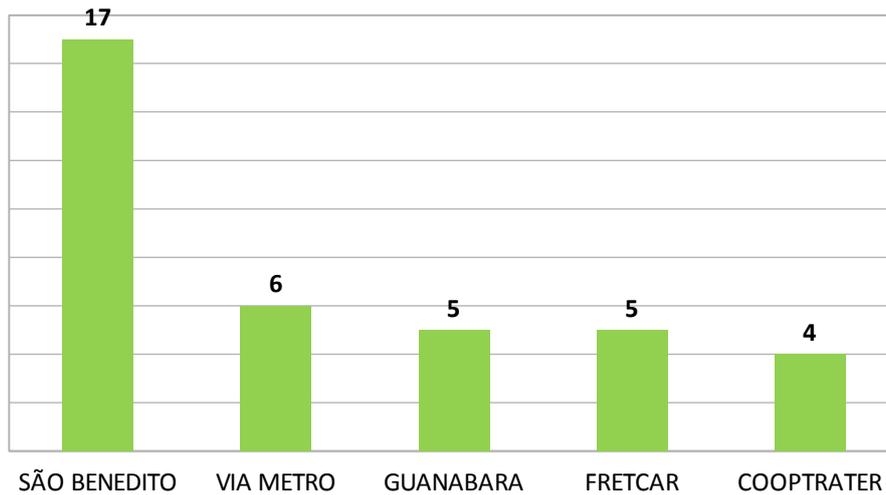


### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

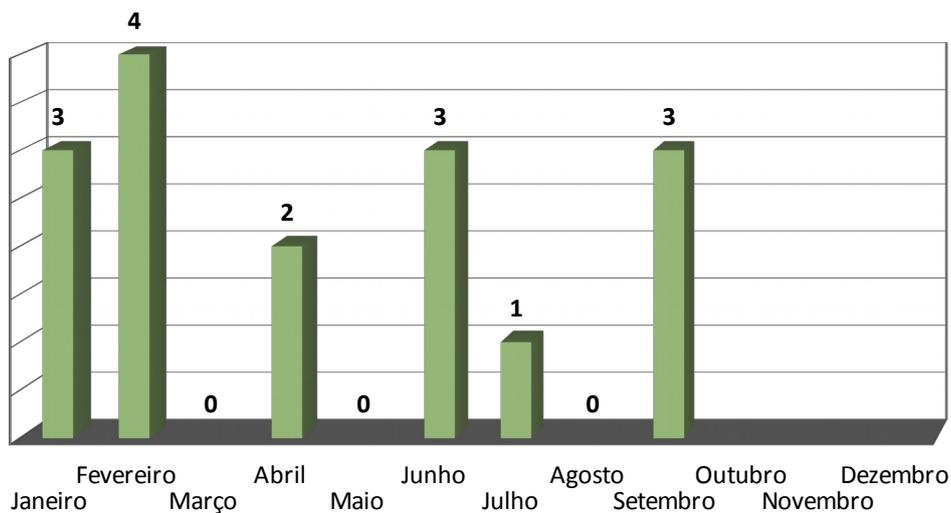
### TOP 5 - EMPRESAS



### REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 3 (três) 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.

### 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
16/08/21	01/09/21	239497	COOTRANSVACE	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
15/09/2021	15/09/2021	240200	ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
22/09/2021	22/09/2021	240408	ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
27/09/2021	27/09/2021	240561	ARCE	PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO
14/09/2021	29/09/2021	240145	SÃO BENEDITO	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
27/09/2021	30/09/2021	240539	GUANABARA	ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO

**Neste quadro: demandas enviadas para a ASSESSORIA DO CDR**

## 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 **julho 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 estamos passando 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, mas para algumas áreas as quantidades estão mais elevadas.

Na área de energia elétrica, no mês de **setembro** continua em alta a tipologia “Conexão de Microgeração” e “Religação” ficou como a segunda mais demandada. 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 09 dias.

Na área de saneamento básico no mês de setembro realizamos 1 reunião de mediação. O principal assunto reclamado foi “falta de água ou baixa pressão” seguido de “pedido de ligação de água”.

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 11,97 dias e o Município que teve mais usuários **reclamando** continuou sendo Juazeiro do Norte. Caucaia permaneceu em 2º lugar.

Na área de transporte intermunicipal não houve registro de processos no mês de setembro. 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 voltou a ser "alteração no serviço sem prévio aviso", o que pode ainda ter relação com a suspensão dos serviços em virtude da pandemia. 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 setembro ficou em 9,41 dias. A média no ano de 2021 está 13 dias.

Não tivemos em setembro registro na área de gás canalizado.