

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE
Setembro/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, 19 de outubro 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 **setembro 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	3571
Informações	2968
Reclamações	598
Denúncias	3
Elogios	1
Sugestão/Crítica	1
Total de processos em tramitação	95
Processos Abertos	12
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Analizadas como Procedentes	90
Analizadas como Improcedentes	92
Tratadas na Aneel	349
Total de Reuniões	1

Fonte: SGO e SMA

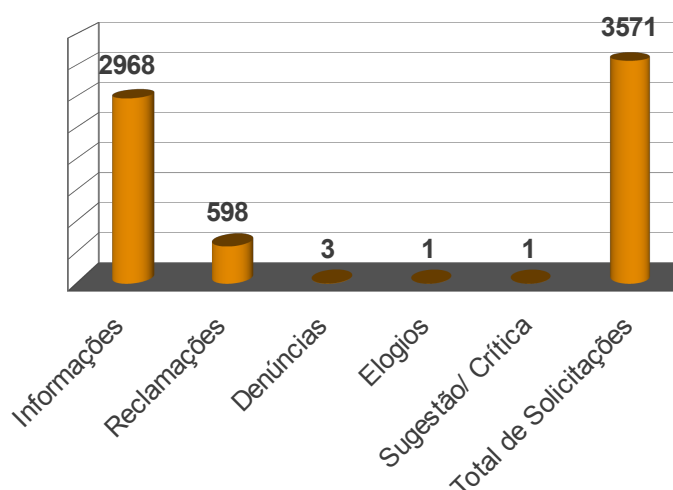
Obs₁: Houve registro de 12 (doze) processos no mês de referência deste relatório (09362754/2022, 09360913/2022, 09177159/2022, 09170804/2022, 09147780/2022, 08939187/2022, 08935467/2022, 08890960/2022, 08881413/2022, 08698708/2022, 08688818/2022 e 08675147/2022).

Obs₂: Reunião com a Enel: 1 (uma) reunião realizada em 08/09/2022

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

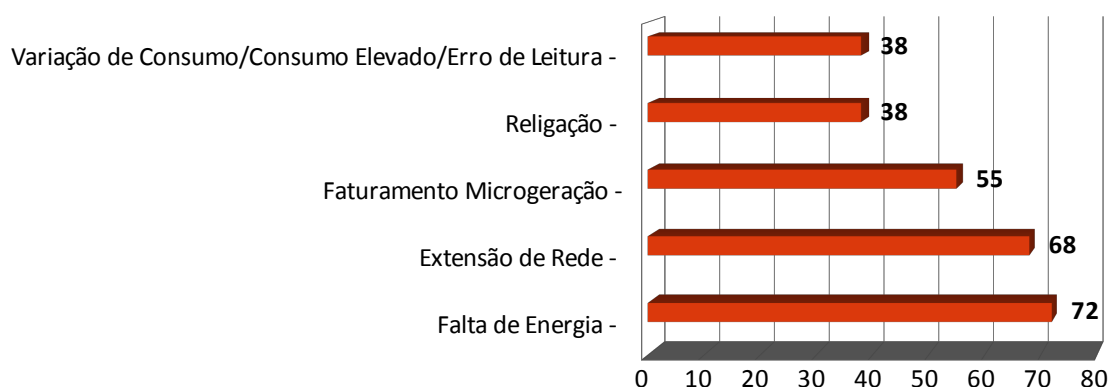
Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 3.571 solicitações, 598 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (SETEMBRO/2022)



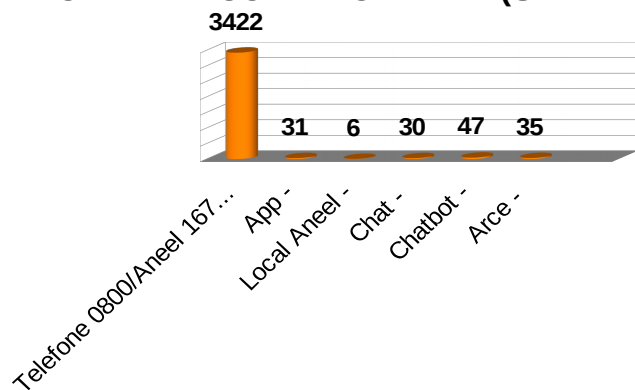
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de energia* (72), *Extensão de rede* (68), *Faturamento Microgeração* (55), *Religação* (38) e *Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura* (38), conforme demonstra o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

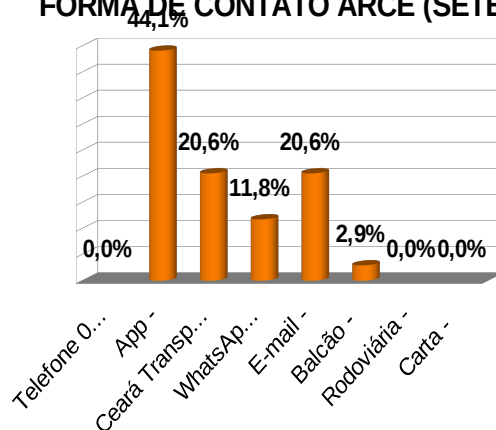


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em setembro foi o telefone. Nesse período, 3.422 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

FORMA DE CONTATO ANEEL (SETEMBRO/2022)

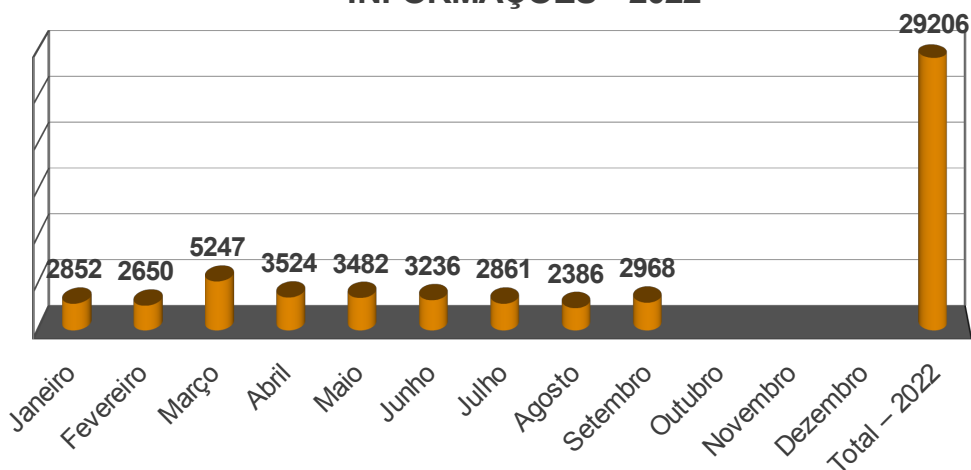


FORMA DE CONTATO ARCE (SETEMBRO/2022)

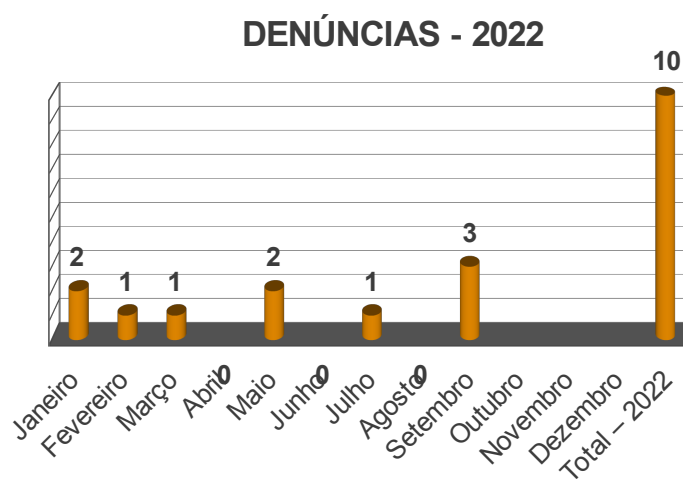


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

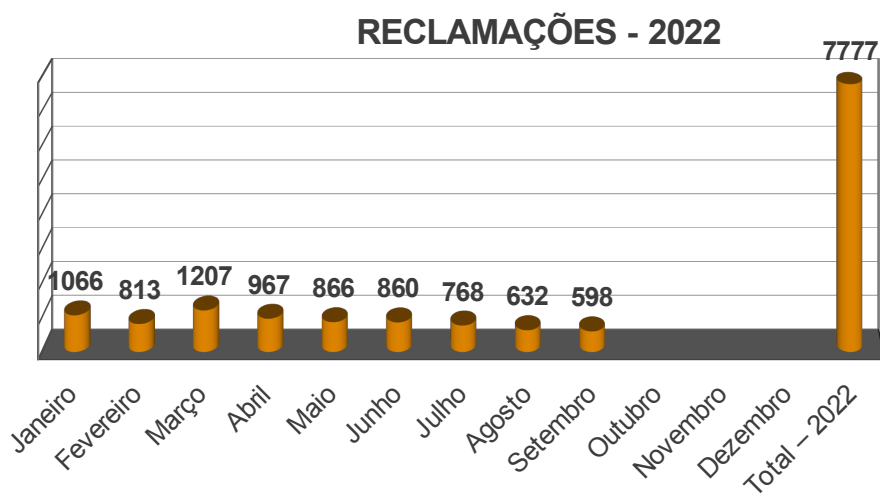
INFORMAÇÕES - 2022



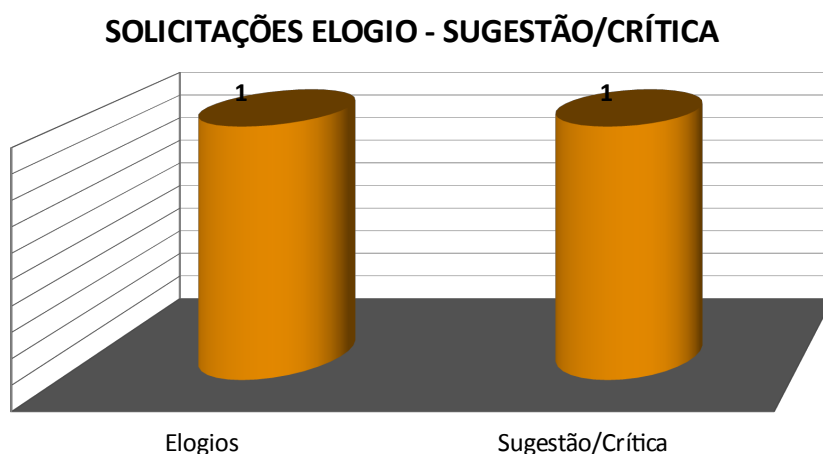
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 3 (três) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



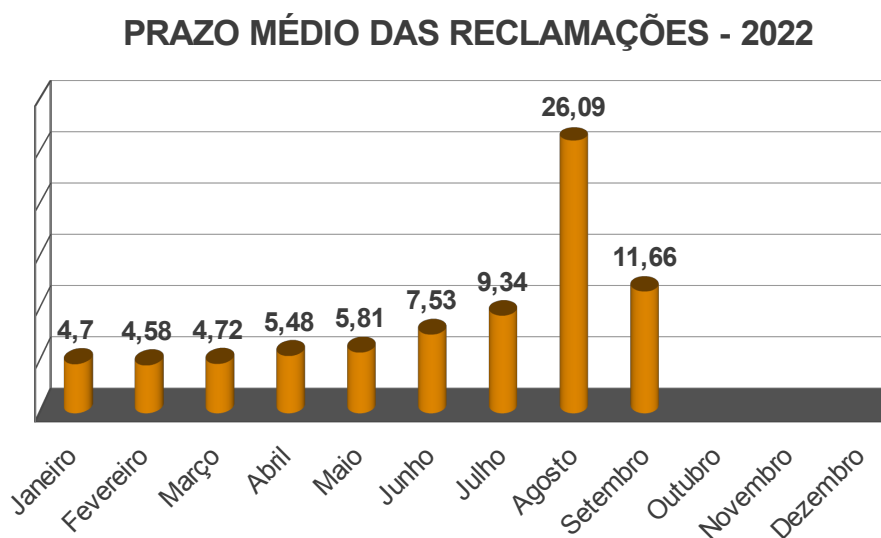
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo.



Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, houve registro de 1 (um) elogio e 1(uma) sugestão/crítica 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: 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 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	73
Informações	35
Reclamações	37
Denúncias	1
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE Obs₁	37
Total de Solicitações Finalizadas	63
Informações Finalizadas	35
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	28
Total de processos em tramitação	33
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	1
Resultados das Solicitações	
Procedente	20
Improcedente	4
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	1
Duplicidade	2
Não compete à Arce	1
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 1 (uma) reclamações registrada no Aplicativo da Arce serem do Município de Fortaleza, que não compete à Arce analisar.

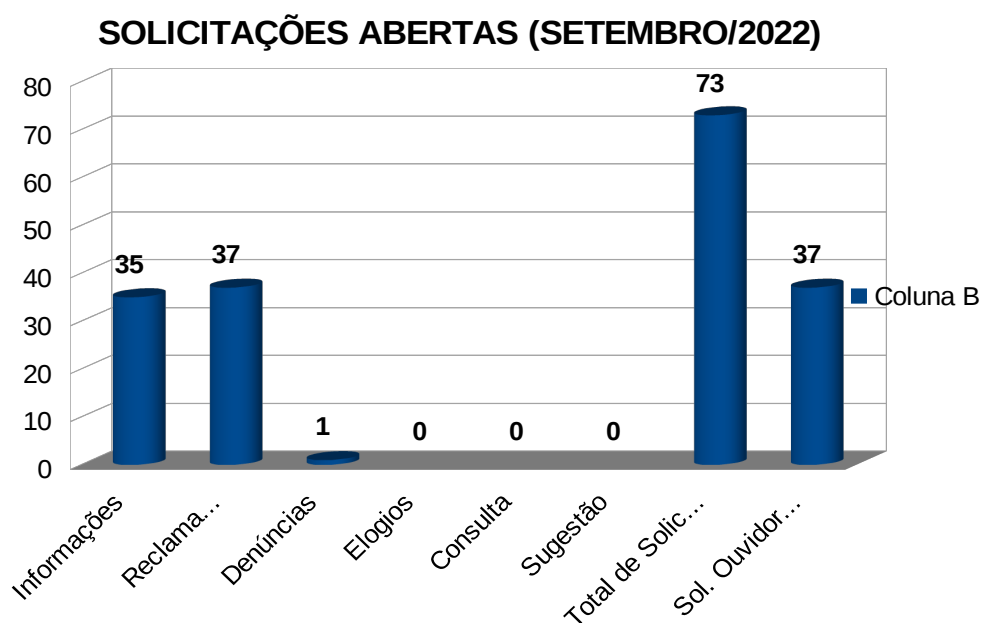
Obs₂: Houve encerramento de 1 (um) processo no mês de referência desse relatório (05428874/2022).

Obs₃: Houve 1 (uma) reunião realizada com a Cagece no mês de referência desse relatório (23/09/2022).

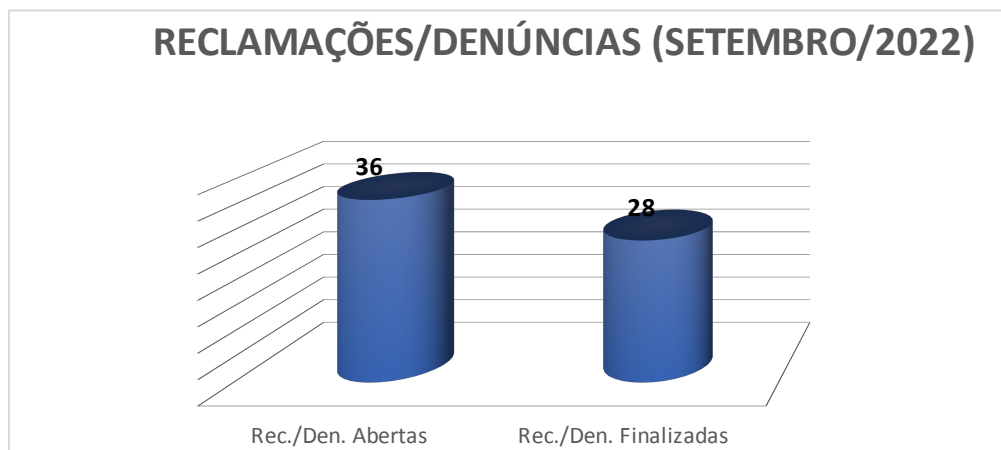
Obs₃: Houve 1 (uma) reunião quadrimestral realizada com a Coordenadoria de Saneamento Básico no mês de referência desse relatório (21/09/2022).

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

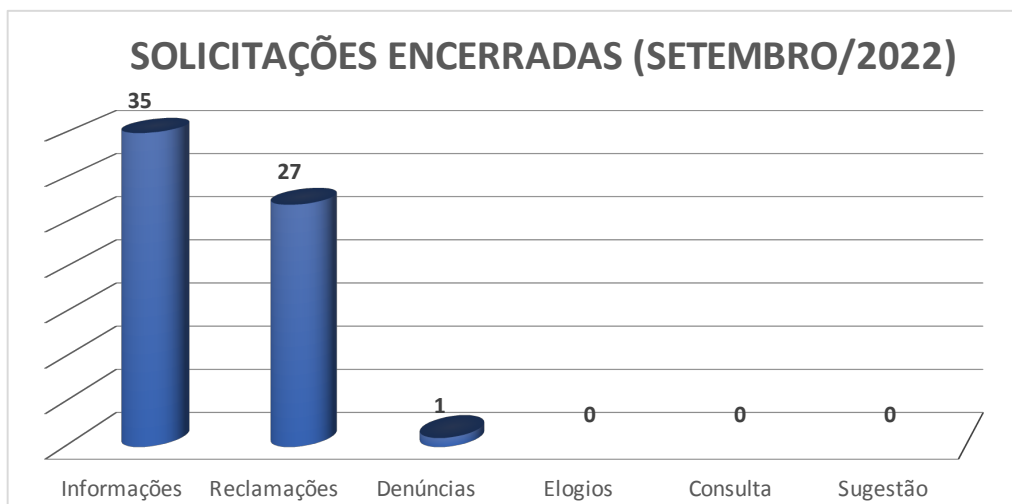
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 73 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 38 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogios, das quais 37 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 36 reclamações/denúncias foram registradas e 28 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

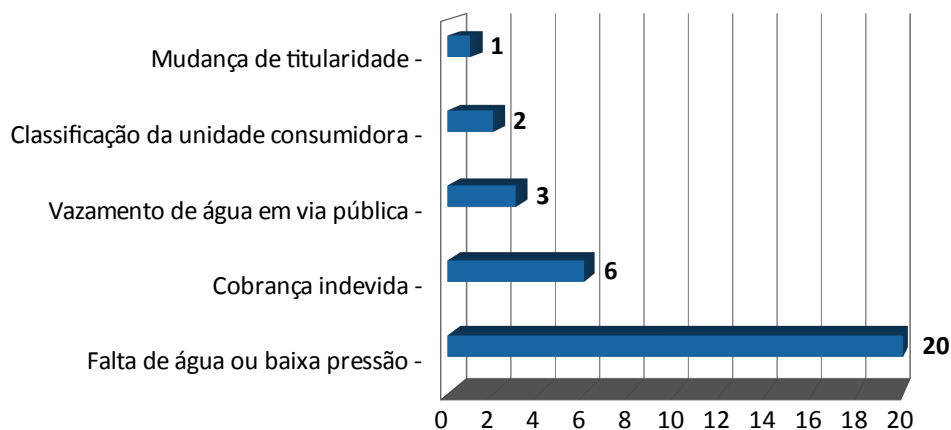


Solicitações encerradas:



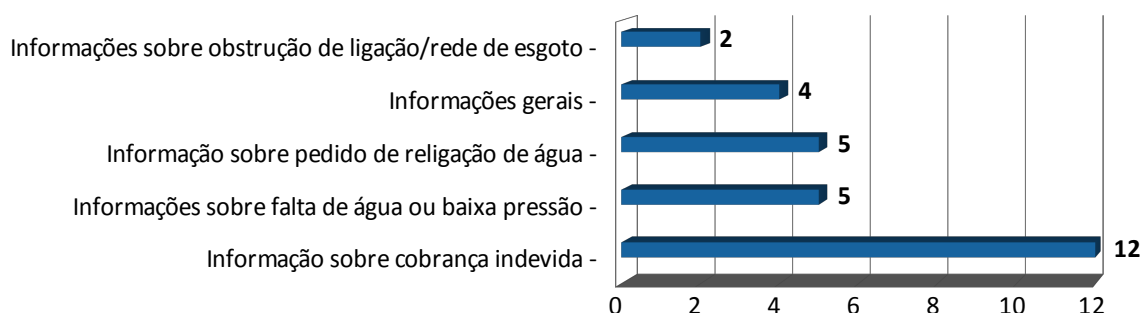
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão* (20), *Cobrança indevida* (6), *Vazamento de água em via pública* (3), *Classificação da unidade consumidora* (2) e *Mudança de titularidade* (1) conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

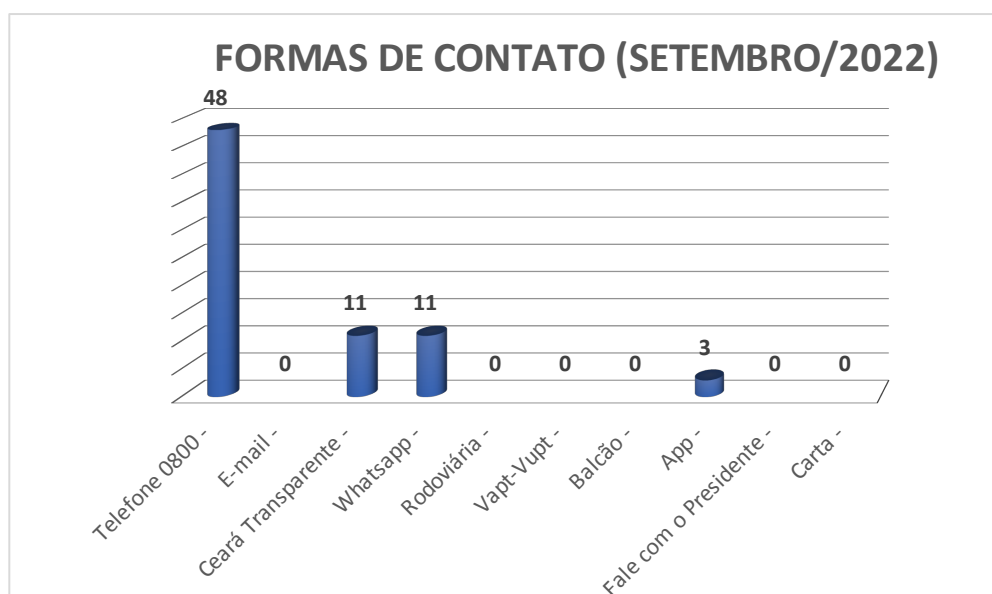


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informações sobre cobrança indevida (12) Informações sobre falta de água ou baixa pressão (5), Informação sobre pedido de religação de água (5), Informações gerais (4) e Informações sobre obstrução de ligação/rede de esgoto (2), conforme dispõe o gráfico abaixo:*

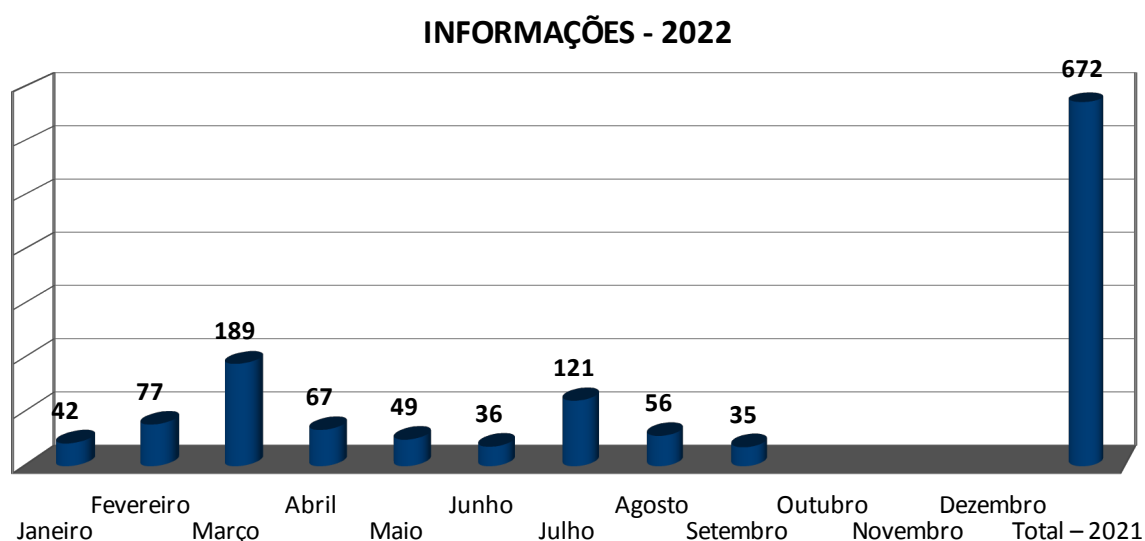
TOP 5 - INFORMAÇÕES



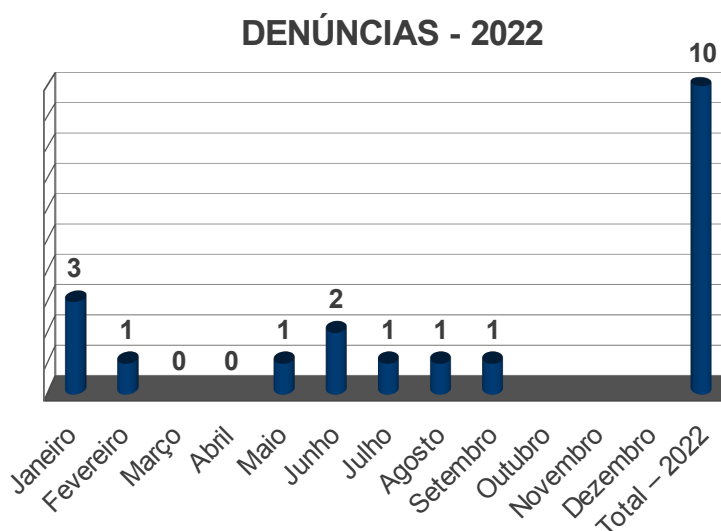
A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em setembro foi o telefone. Nesse período, 48 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



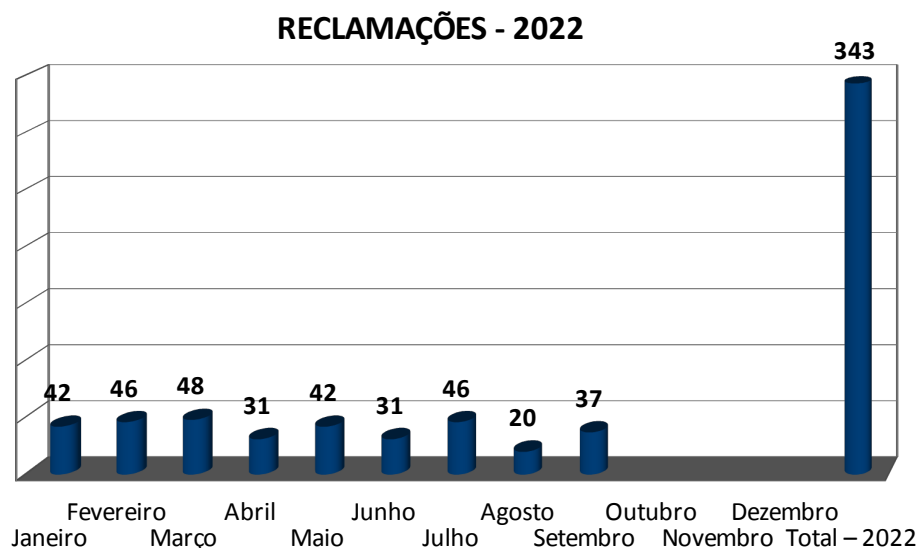
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a regressão do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de aproximadamente -60% no número de informações se comparado com o mês anterior.



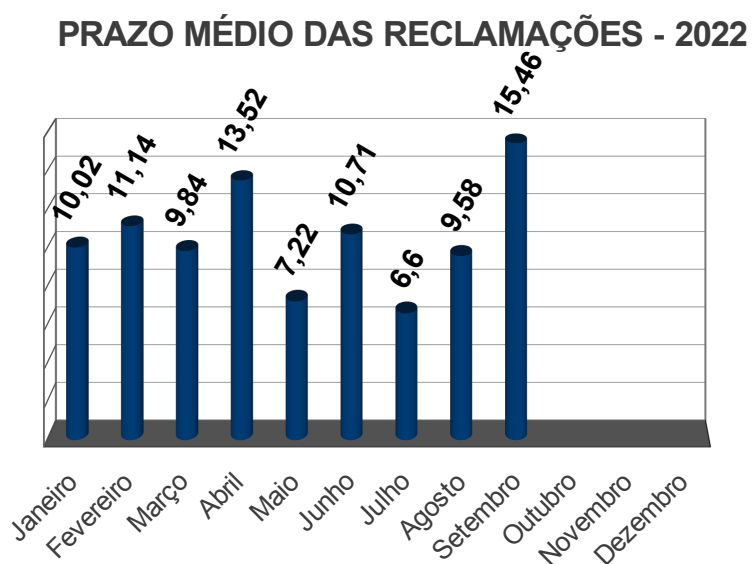
Quanto ao número de denúncias, houve registro de 1 (uma) no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:



No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 46% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

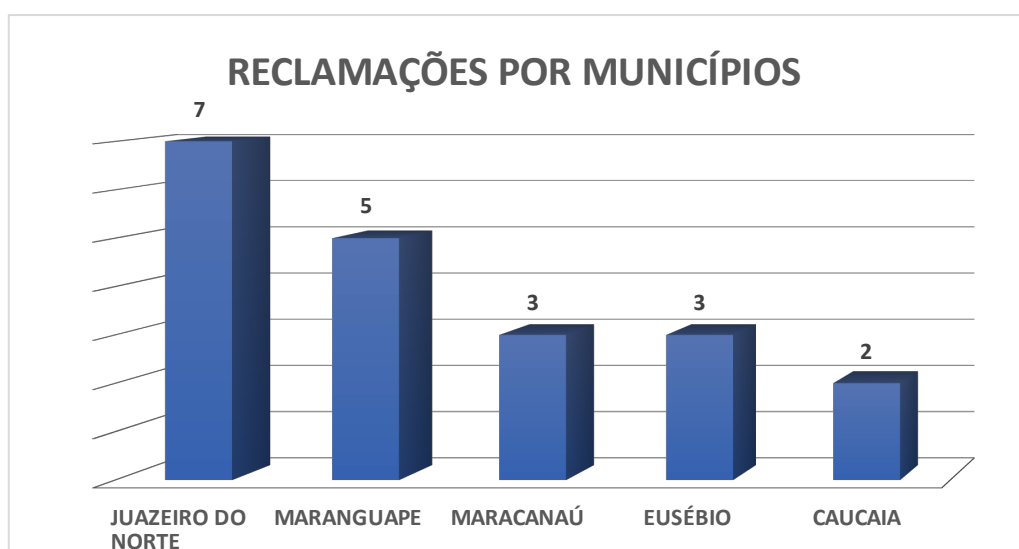
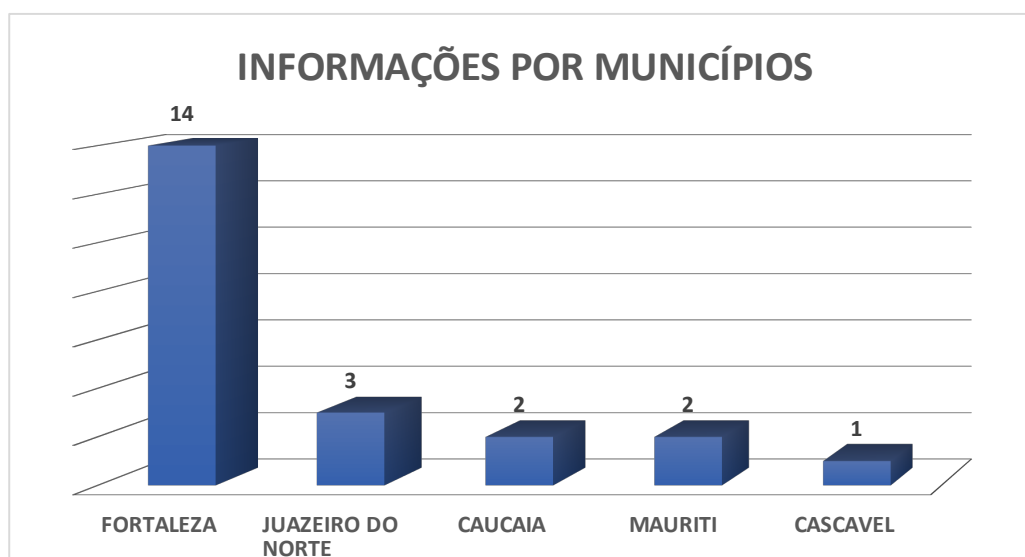


Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 10,45 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 **setembro 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	1237
Informações	1187
Reclamações	39
Denúncias	7
Elogios	0
Consulta	4
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	1229
Informações Finalizadas	1187
Reclamações Finalizadas	31
Denúncias Finalizadas	7
Consultas Finalizadas	4
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	12
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações	
Procedente	21
Improcedente	7
Procedente em Parte	6
Outros não se aplica	8
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0

Fonte: SOA e SISDO

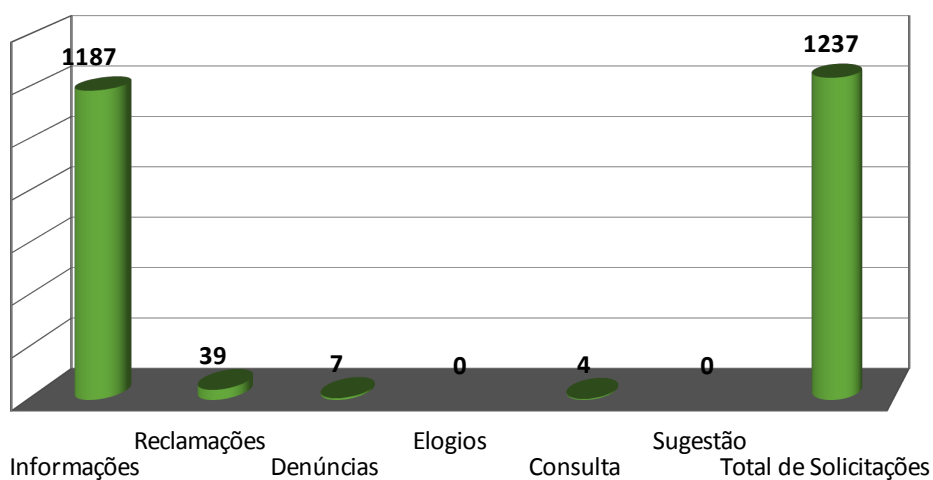
Obs₁: Sem registro de processos

Obs₂: Houve 1 (uma) reunião quadrimestral realizada com a Coordenadoria de Transportes (22/09/22)

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

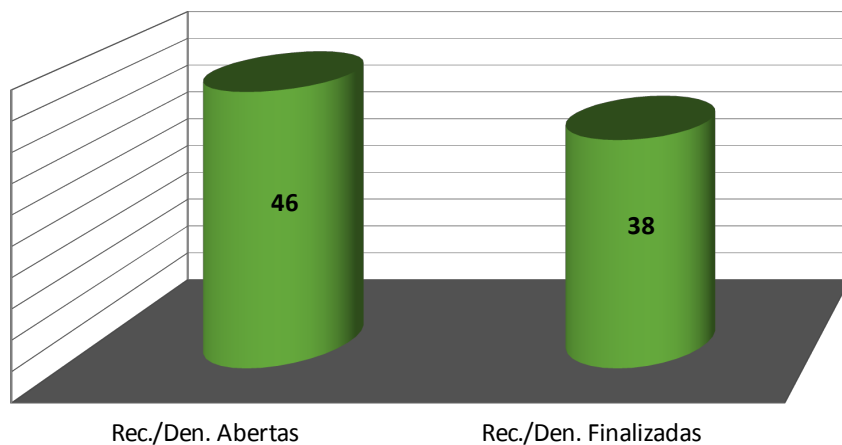
Das 1237 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 39 se converteram em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (SETEMBRO/2022)

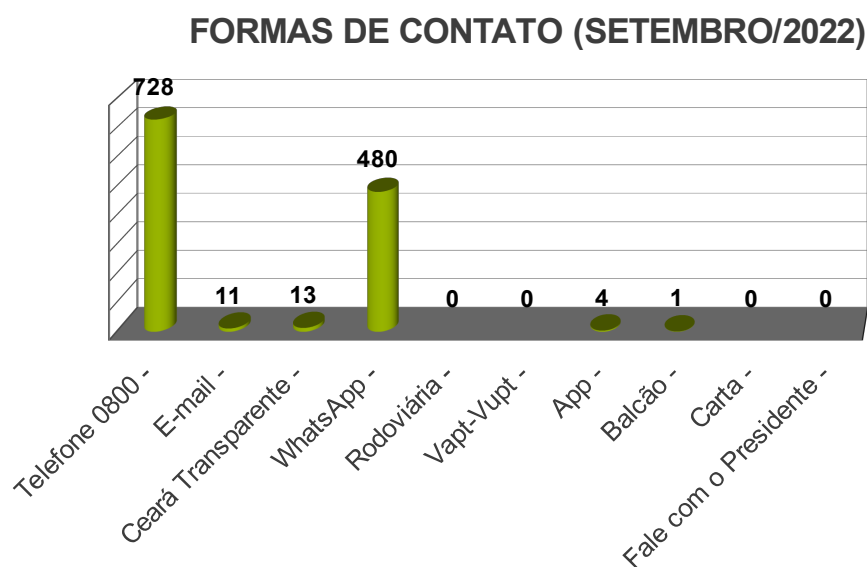


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 46 Reclamação/Denúncia foram registradas em agosto, 38 foram finalizadas nesse mesmo período.

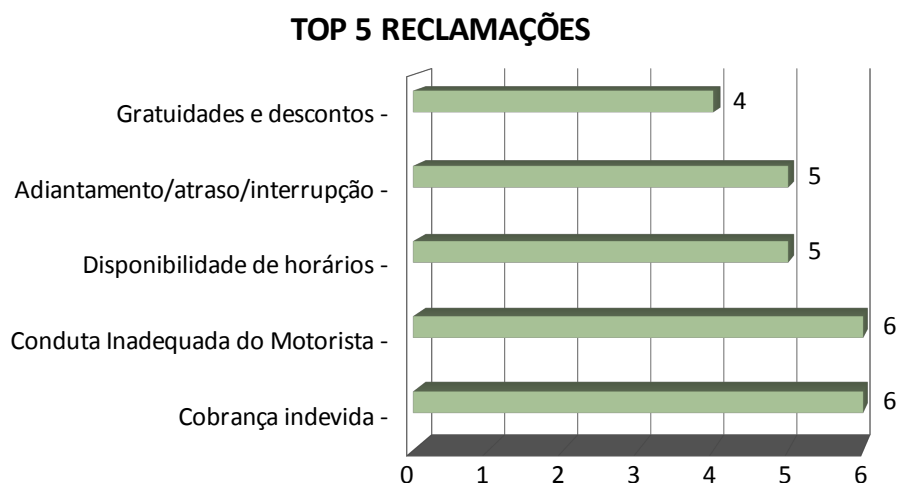
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (SETEMBRO/2022)



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

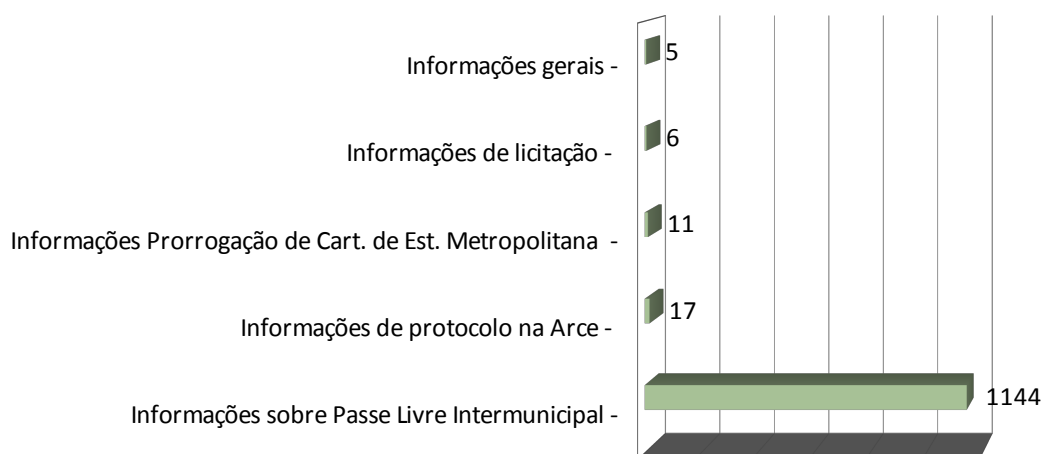


Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em setembro de 2022.



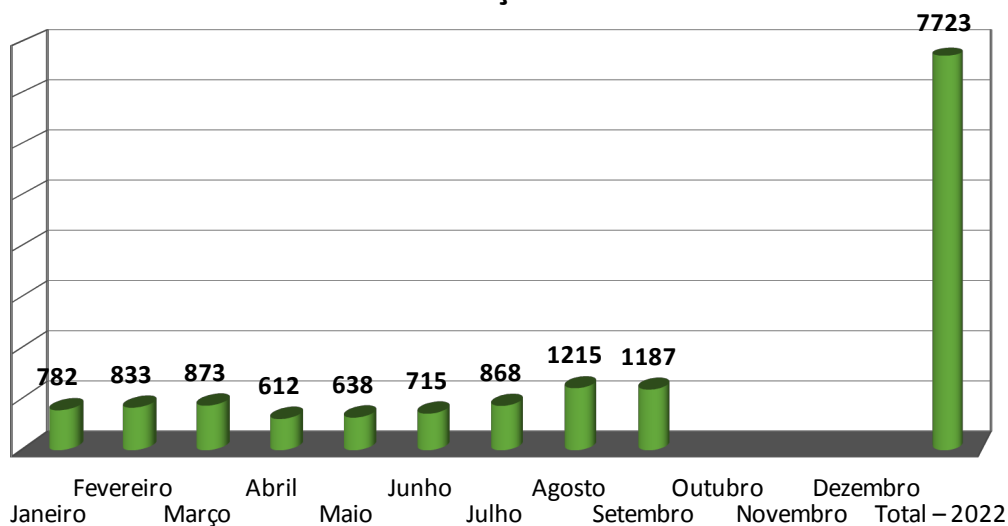
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em setembro de 2022.

TOP 5 INFORMAÇÕES

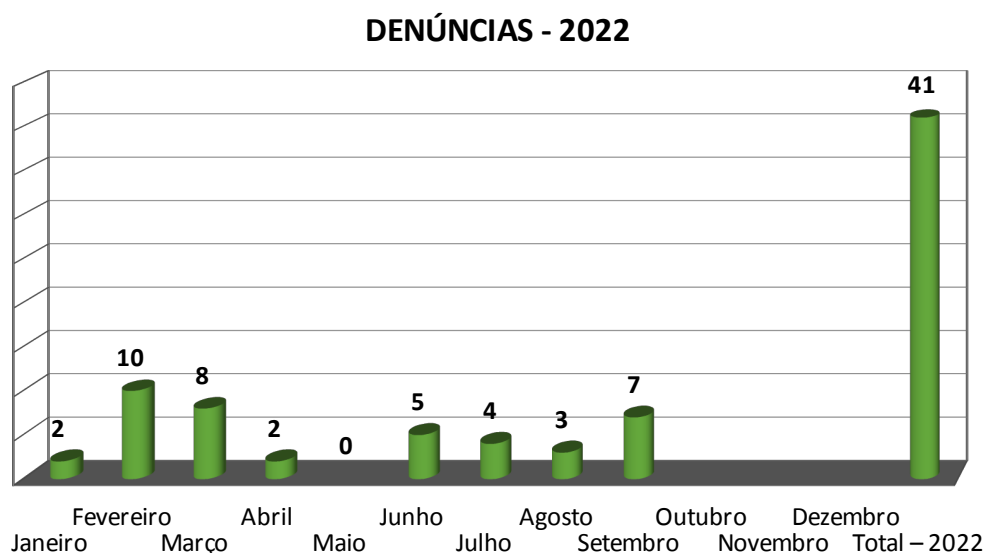


Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 1187 ocorrências quanto ao número de informações.

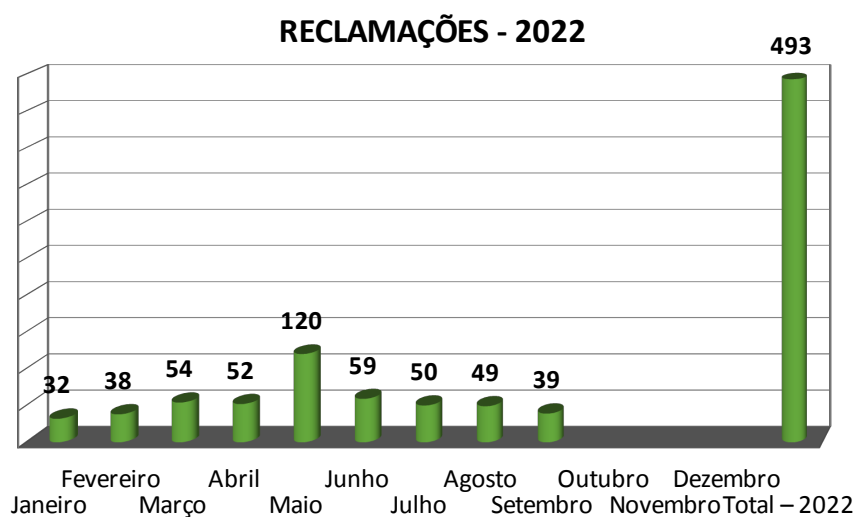
INFORMAÇÕES - 2022



No mês de referência deste relatório houve registro de 7 (sete) ocorrências quanto ao número de denúncias.

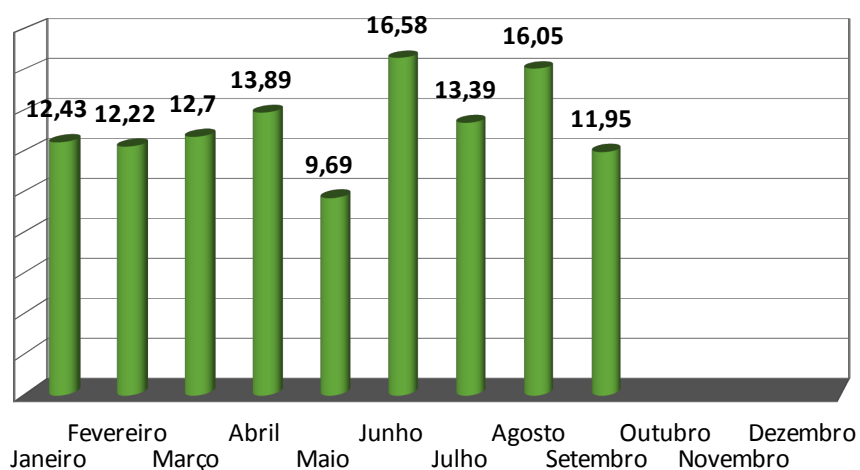


Com relação à quantidade de reclamações, registramos 39 ocorrências



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

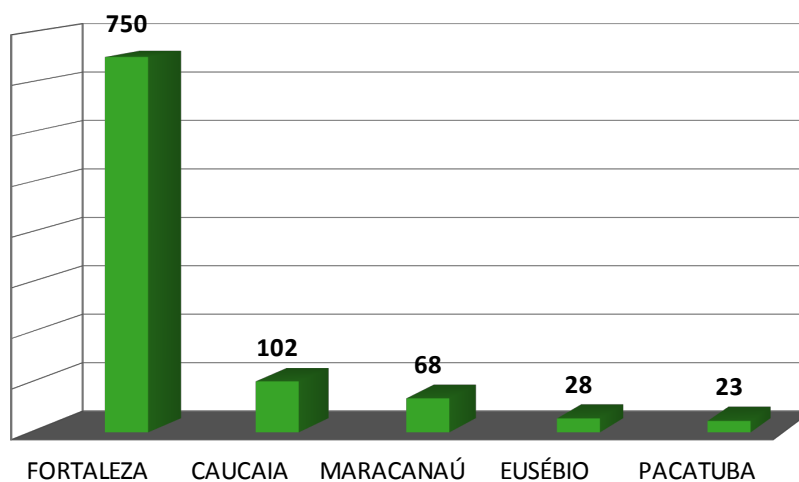
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2022



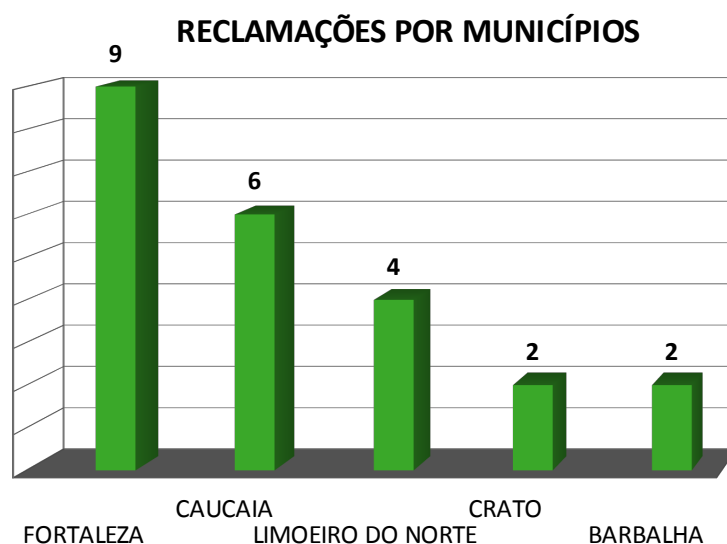
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 13,21 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

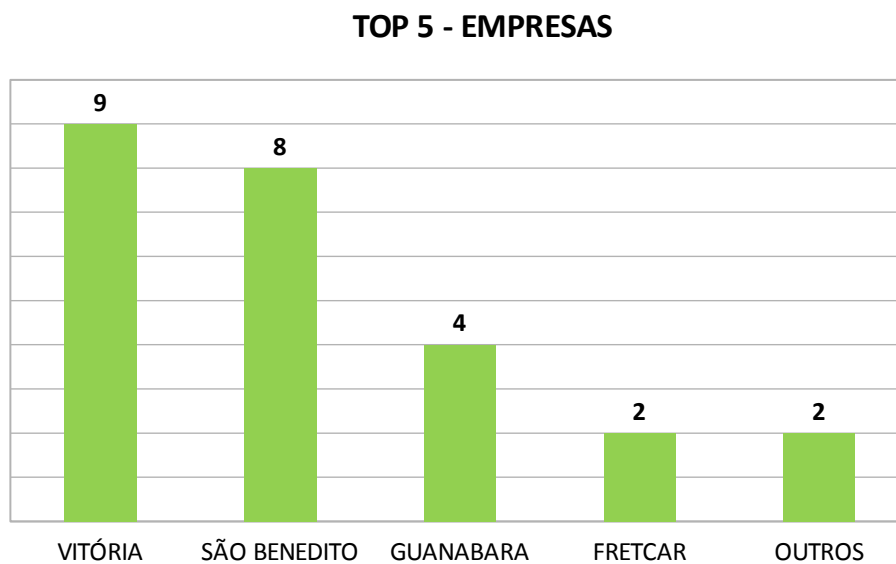
INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



Principais reclamações por municípios:



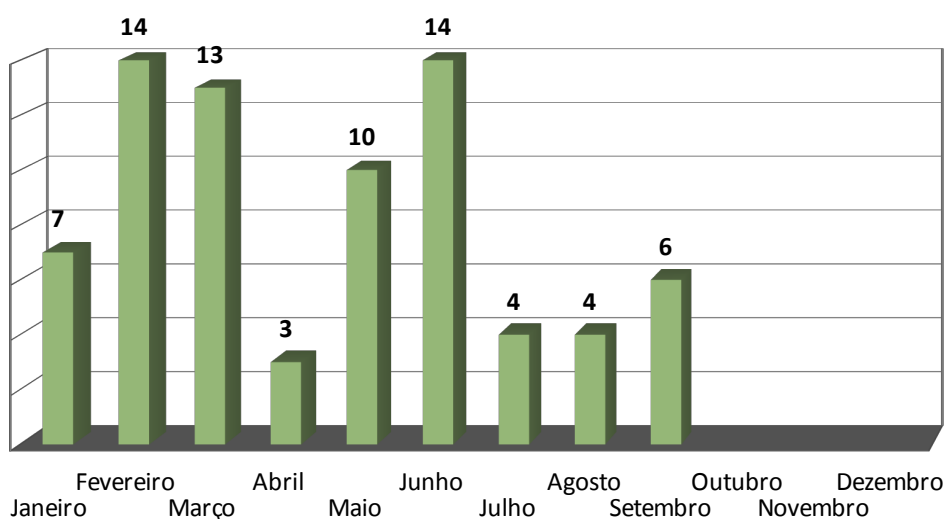
Verifica-se no gráfico as empresas mais reclamadas na área de transporte em setembro 2022.



REGISTROS CONTRA A ARCE

Informamos que foram registradas 6 (seis) 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. (4 solicitações sobre “*Prestação Irregular do Serviço*”, 1 solicitação sobre “*Passe Livre*” 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
24/08/22	05/09/22	251350	SÃO BENEDITO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
20/09/2022	20/09/2022	252346	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
28/09/2022	28/09/2022	252779	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
08/09/2022	28/09/2022	251866	COOPITRACE	Adiantamento/Atraso/Interrupção
08/09/2022	28/09/2022	251867	COOPERITA	Má Coservação e Limpeza
09/09/2022	29/09/2022	251940	SÃO BENEDITO	Cobrança Indevida
29/09/2022	29/09/2022	252820	ARCE	Prestação Irregular do Serviço
13/09/2022	29/09/2022	252073	FRETCAR	Disponibilidade de Horários
16/09/2022	29/09/2022	252209	VITÓRIA	Conduta Inadequada
19/09/2022	29/09/2022	252264	VIA METRO	Adiantamento/Atraso/Interrupção
19/09/2022	29/09/2022	252265	COOPFORNORTE	Prestação Irregular do Serviço
21/09/2022	29/09/2022	252399	VITÓRIA	Cobrança Indevida
30/09/2022	30/09/2022	252847	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 **setembro 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	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
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	

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 “Extensão de Rede” seguido de “Faturamento Microgeração”. 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 09 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de setembro realizamos uma reunião com a Cagece e 1 reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Saneamento Básico. Houve arquivamento de 1 (um) 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 10,45 dias e o Município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte. Maranguape ficou em 2º lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura 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 segundo lugar. Registre-se que informações sobre o “Passe Livre” lideram as solicitações registradas pelo telefone, visto que de um total de 1187 solicitações de informações, 1144 foram relativas ao Passe Livre. O mês de setembro de 2022 teve uma redução se comparado ao mês anterior. A maior reclamação nessa área foi “cobrança indevida”. 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 setembro ficou em 11,95 dias. A média no ano de 2022 está em 13,21 dias. Em setembro não tivemos registro na área de gás canalizado.