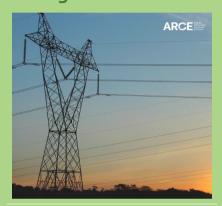
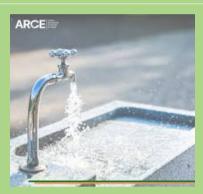


Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza – CE Setembro/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, 26 de outubro 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 **setembro 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	4771			
Informações	4077			
Reclamações	691			
Denúncias	3			
Elogios	0			
Sugestão/Crítica	0			
Total de processos em tramitação	113			
Processos Abertos	8			
Processos Arquivados	0			
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões				
Analisadas como Procedentes	162			
Analisadas como Improcedentes	73			
Analisadas como Outros	644			
Total de Reuniões	0			

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

Obs₁: Houve registro de 8 (oito) processos no mês de referência deste relatório (07829649/2023, 07828278/2023, 07818256/2023, 07808293/2023, 07701510/2023, 07695626/2023, 07668416/2023 e 07662540/2023).



2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.771 solicitações, 691 se converteram em reclamações.



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de Falta de energia (124), Conexão Microgeração (86), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão (60), Religação (49) e Variação de consumo (46), conforme demonstra o gráfico abaixo:

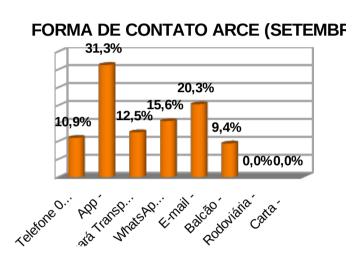
Variação de Consumo Religação Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão Conexão Microgeração Falta de Energia
0 20 40 60 80 100 120 140

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

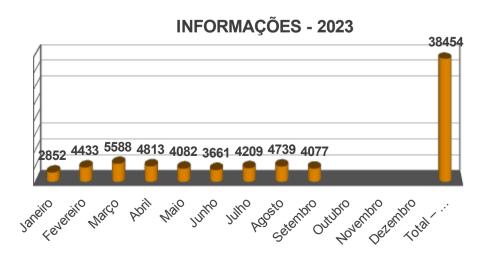


A forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em setembro foi o telefone. Nesse período, 4540 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.



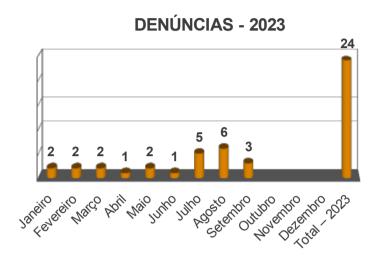


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações.

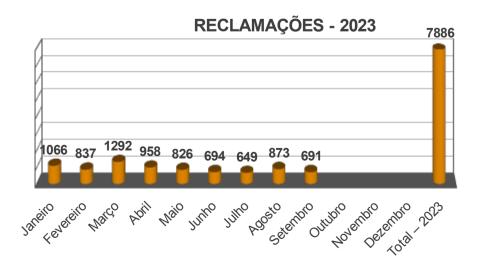




Quanto ao número de denúncias, houve registro de 3 (três) denúncias no mês de referência deste relatório conforme se observa abaixo:



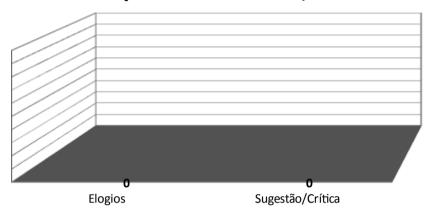
Em relação à quantidade de reclamações, apresenta-se no gráfico abaixo uma redução mensal do quantitativo em relação ao mês anterior.



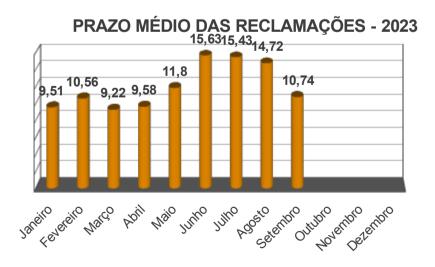


Quanto ao número de elogios e sugestões/críticas, não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,91 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 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	197			
Informações	151			
Reclamações	46			
Denúncias	0			
Elogios	0			
Consulta	0			
Sugestão	0			
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	43			
Total de Solicitações Finalizadas	190			
Informações Finalizadas	151			
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	39			
Total de processos em tramitação	23			
Processos Abertos	0			
Processos Arquivados	0			
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Sugestões				
Procedente	33			
Improcedente	4			
Procedente em Parte	0			
Outros não se aplicam	0			
Duplicidade	1			
Não compete à Arce	1			
Cancelado	0			
Total de Mediações	0			

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

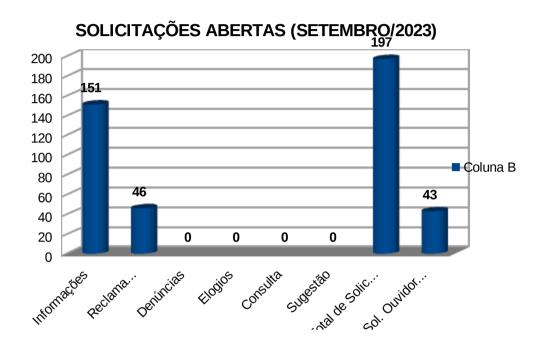
Obs₁: Não houve registro de processo.

Obs₂: Não houve reunião realizada referente à área de saneamento.

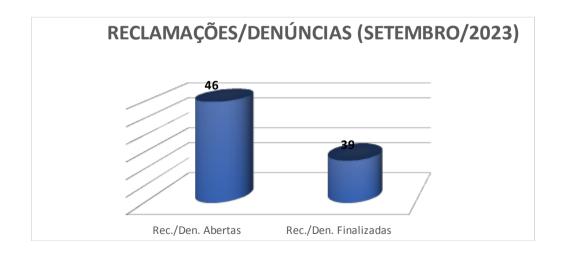


3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

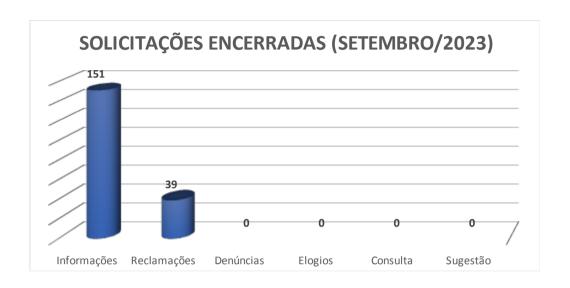
Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 197 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 46 se converteram em reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 43 foram encaminhadas ao Ouvidor da CAGECE e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 46 reclamações/denúncias foram registradas e 39 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

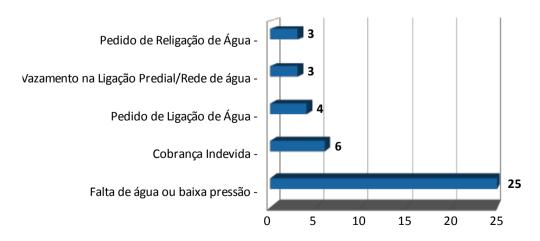






Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de Falta de água ou Baixa Pressão (25), Cobrança Indevida (6), Pedido de Ligação de Água (4), Vazamento na Ligação Predial/Rede de Água (3) e Pedido de Religação de Água (3), conforme dispõe o gráfico abaixo:

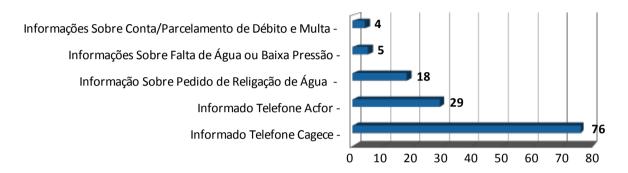
TOP 5 - RECLAMAÇÕES





Destacam-se como principais assuntos de Informações: Informado telefone da cagece (76), Informação tel Acfor (29), Informações sobre pedido de religação de água (18), Informações sobre falta de água ou baixa pressão (5) e Informações Sobre Conta/Parcelamento de Débito e Multa (4) 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, 173 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

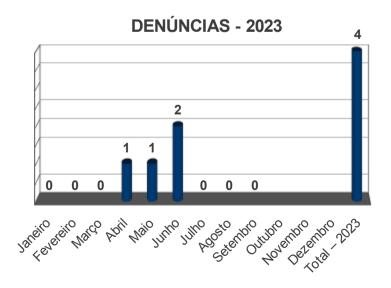




Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se uma redução de, aproximadamente, -12% no número de informações se comparado com o mês anterior.

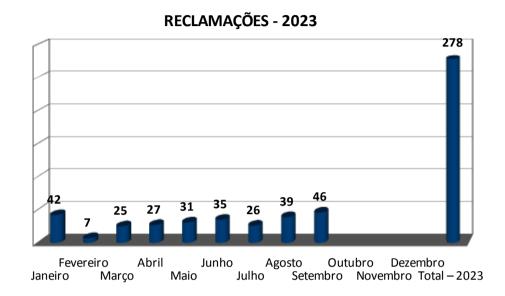


Quanto ao número de denúncias, não houve registros no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

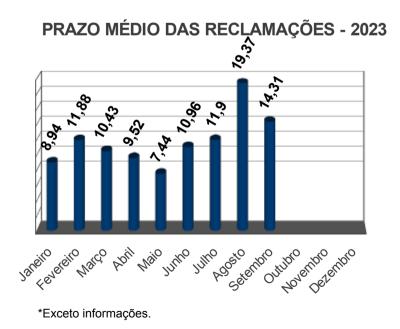




No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de 15% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.



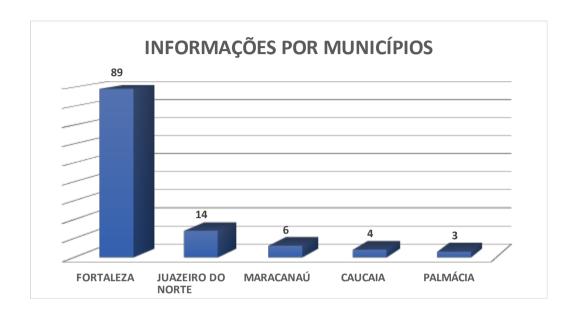
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações, exceto informações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,59 DIAS



Principais informações e reclamações por municípios:







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 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	2329
Informações	2295
Reclamações	26
Denúncias	4
Elogios	0
Consulta	4
Sugestão	0
Total de Solicitações Finalizadas	2319
Informações Finalizadas	2295
Reclamações Finalizadas	16
Denúncias Finalizadas	4
Consultas Finalizadas	4
Elogio	0
Sugestão	0
Total de processos em tramitação	13
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Reclamações/Denúncias/Consultas/Su	gestões .
Procedente	11
Improcedente	2
Procedente em Parte	1
Outros/Não se aplicam	7
Duplicidade	2
Não compete à Arce	1
Cancelado	0

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

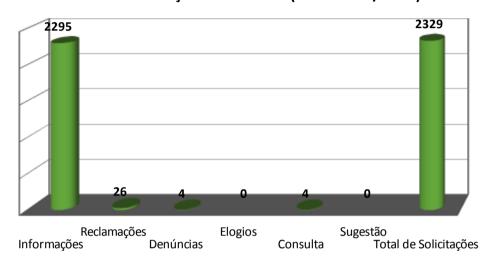
Obs₁: Não Houve registro de processos nem reuniões no mês de referência desse relatório



4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

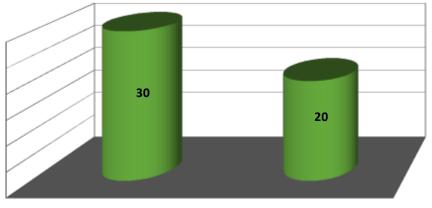
Das 2329 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 26 são reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS - (SETEMBRO/2023)



Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 30 Reclamações/Denúncias foram registradas em setembro, 20 foram finalizadas nesse mesmo período.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (SETEMBRO/2023)



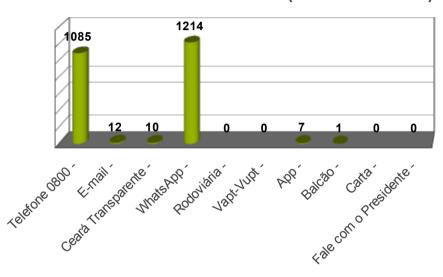
Rec./Den. Abertas

Rec./Den. Finalizadas



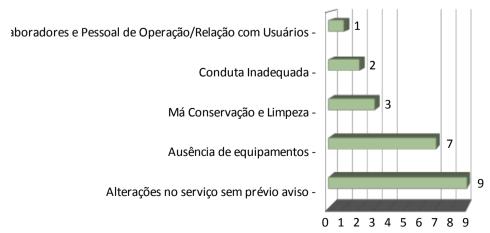
Observa-se que as formas de contato predominantes dos usuários da área de transporte em agosto foram o WhatsApp e Telefone.

FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2023)



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

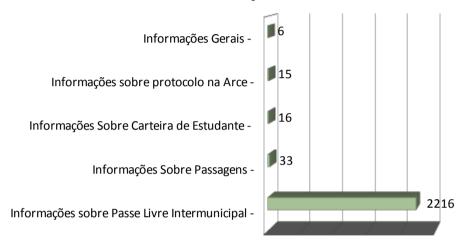
TOP 5 RECLAMAÇÕES





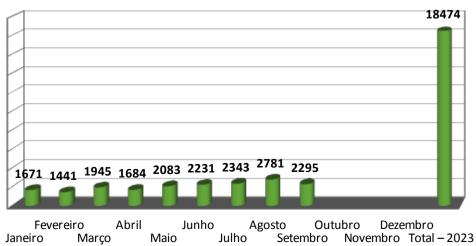
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em setembro de 2023.





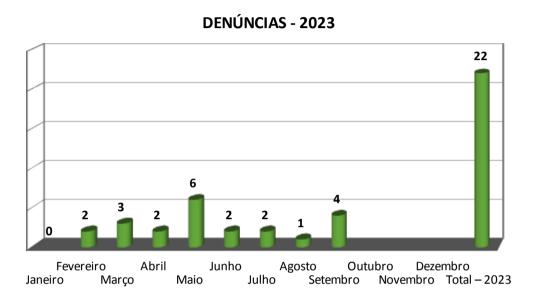
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de informações. No mês de referência deste relatório registramos 2295 ocorrências quanto ao número de informações.

INFORMAÇÕES - 2023

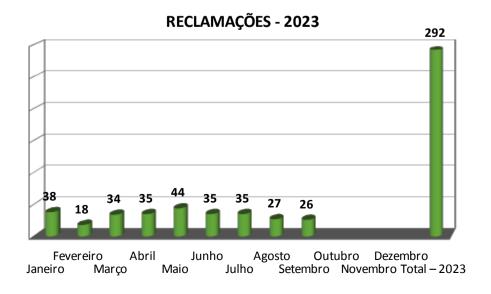




No mês de referência deste relatório houve 4 (quatro) registros de denúncias.



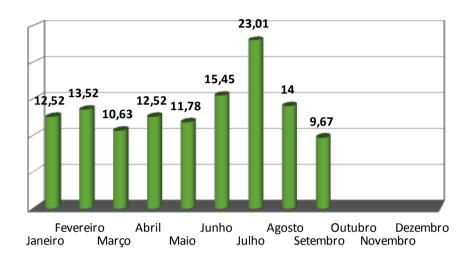
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 26 ocorrências





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





*Exceto informações

PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,5 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:







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

5

4

3

2

2

VIA METRO
VIAÇÃO PENHA
VITÓRIA

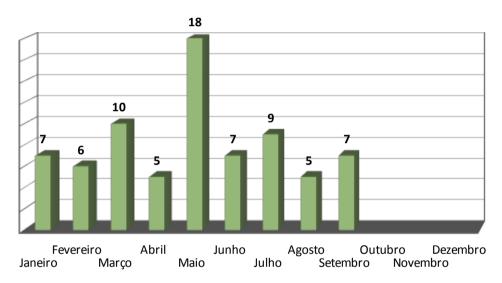
TOP 5 - EMPRESAS



DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 7 (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. (4 solicitações sobre "Prestação Irregular do Serviço" 2 solicitações sobre "Passe Livre Intermunicipal" e 1 solicitação sobre "Parada de ônibus".)

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		
24/08/23	05/09/23	276614	VIAÇÃO PENHA	Má Conservação e Limpeza		
17/08/2023	05/09/2023	275538	COOTRAPE	Adiantamento/Atraso/Interrupção		
13/09/2023	13/09/2023	278048	ARCE	Prestação Irregular do Serviço		
15/09/2023	15/09/2023	278547	ARCE	Prestação Irregular do Serviço		
19/09/2023	19/09/2023	278778	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 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	1
Informações	0
Reclamações	1
Denuncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
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.

Obs₁: 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 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 setembro, 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" e "Religação". 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 setembro/2023 ficou em 10,74 dias. A média no ano de 2023 está em 11,91 dias.

Já na área de saneamento básico no mês de setembro não foram realizadas reuniões e não houve 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 setembro/2023 ficou em 14,31 dias. A média no ano de 2023 está em 11,59 dias. O município que teve mais usuários reclamando foi Juazeiro do Norte, Mucambo ficou em 2º (segundo) lugar.

Com relação à área de transporte intermunicipal registra-se que não houve abertura de processo no mês de setembro 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 2295 solicitações de informações, 2216 foram relativas ao Passe Livre. O mês de setembro de



2023 teve uma redução se comparado ao mês anterior. A maior reclamação nessa área foi "Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso". O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em setembro/2023 ficou em 9,67 dias. A média no ano de 2023 está em 14,5 dias.

Em setembro houve o registro de 1 (um) solicitação de reclamação na área de gás canalizado.