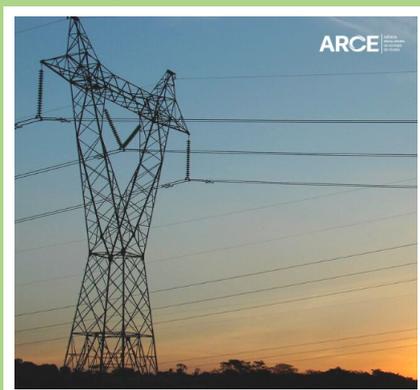


# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza – CE  
Setembro/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, 30 de outubro 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 **setembro 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>3233</b>
Informações	2317
Reclamações	914
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>132</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Reclamações e Denúncias</b>	
Procedentes	151
Improcedentes	103
Sem decisão	660
<b>Total de Reuniões</b>	<b>0</b>

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

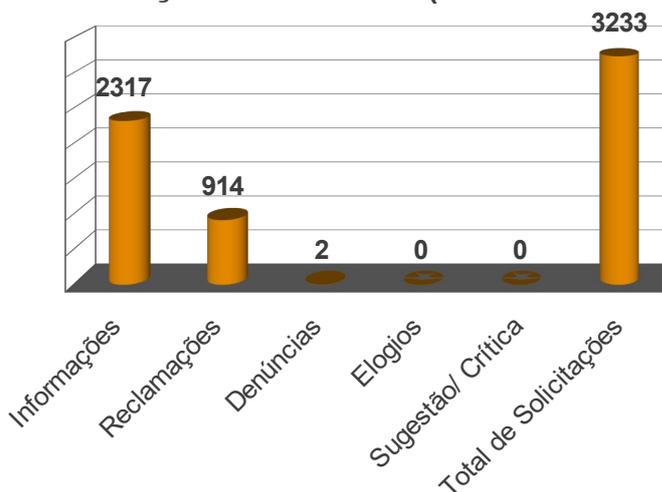
Obs<sub>1</sub>: Não houve registro e arquivamento de processos em setembro/2024.

Obs<sub>2</sub>: Não houve reunião com a Enel no mês de referência deste relatório

## 2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

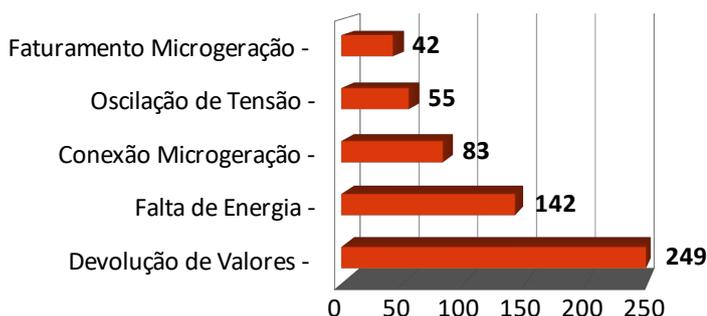
Do total de 3233 solicitações, 914 são reclamações.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (SETEMBRO/2024)



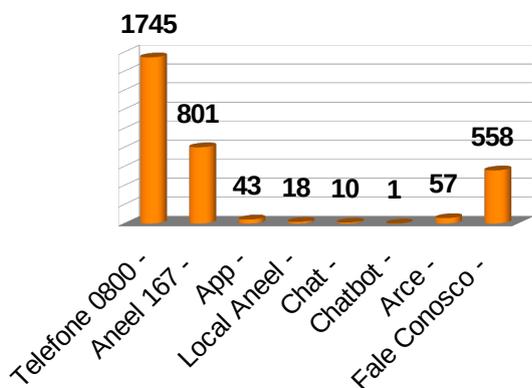
Os principais assuntos foram *Devolução de Valores* (249 registros), *Falta de energia* (142 registros), *Conexão Microgeração* (83 registros), *Oscilação de Tensão* (55 registros) e *Faturamento Microgeração* (42 registros), conforme demonstra o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

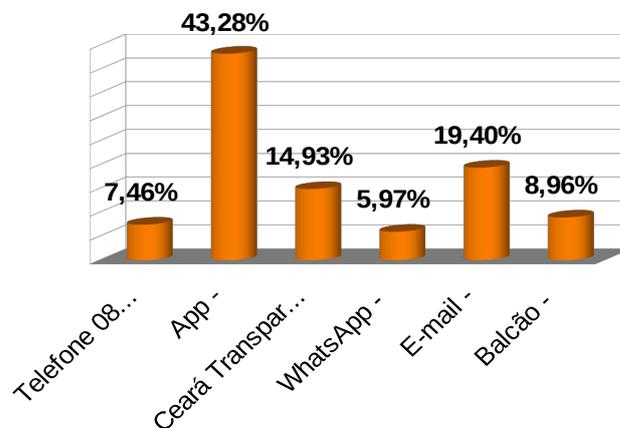


A forma de contato mais usada foi o telefone no mês de setembro/2024. Nesse período, 2546 registros foram efetuados por esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço. Nesse meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo também haver mais de um registro em uma única solicitação.

### FORMA DE CONTATO ANEEL (SETEMBRO/2024)

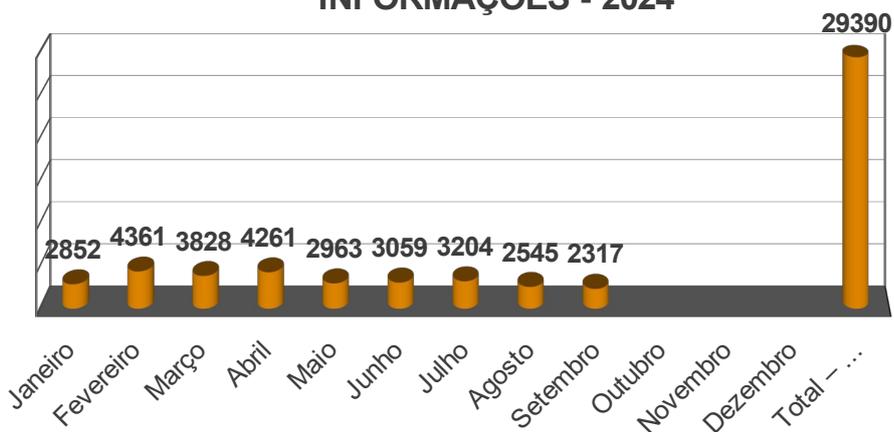


### FORMA DE CONTATO ARCE (SETEMBRO/2024)



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

### INFORMAÇÕES - 2024



Houve o registro de 2 (duas) denúncias no mês de referência deste relatório.

### DENÚNCIAS - 2024

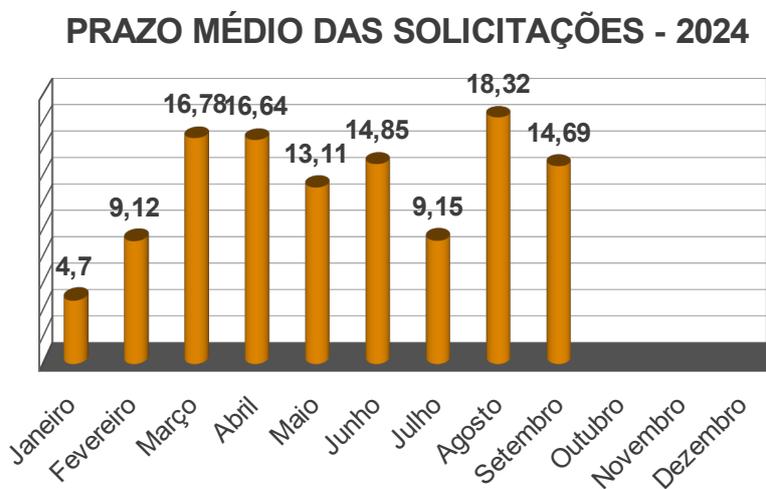


A quantidade de reclamações registradas foi maior no mês setembro/2024 ao se comparar com o mês de agosto/2024.



Não houve registro de sugestão/crítica no mês de referência deste relatório.

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



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,97 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 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>414</b>
Informações	320
Reclamações	94
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	80
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>412</b>
Informações Finalizadas	320
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	92
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>39</b>
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	1
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	78
Improcedente	7
Procedente em Parte	2
Outros Não se Aplicam	2
Duplicidade	3
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
<b>Total de Reuniões/Mediações</b>	<b>4</b>

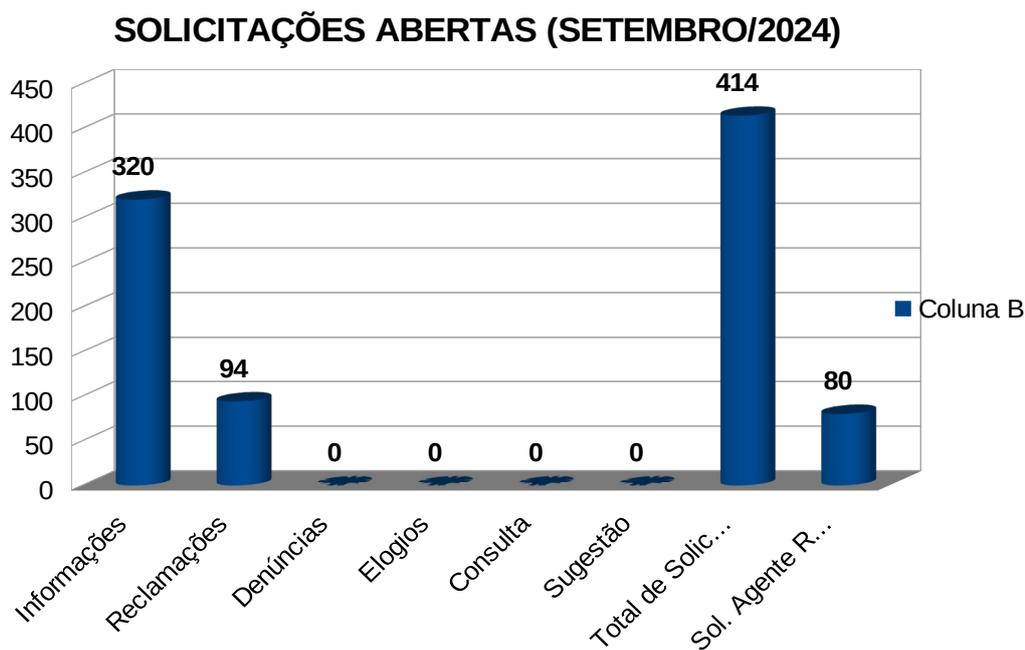
**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs<sub>1</sub>: Houve registro de 3 (três) processos no mês de referência deste relatório: NUP 13012.011161/2024-17, NUP 13012.010655/2024-84 e NUP 13012.010085/2024-22. Além disso, houve o arquivamento do processo NUP: 13012.011161/2024-17.

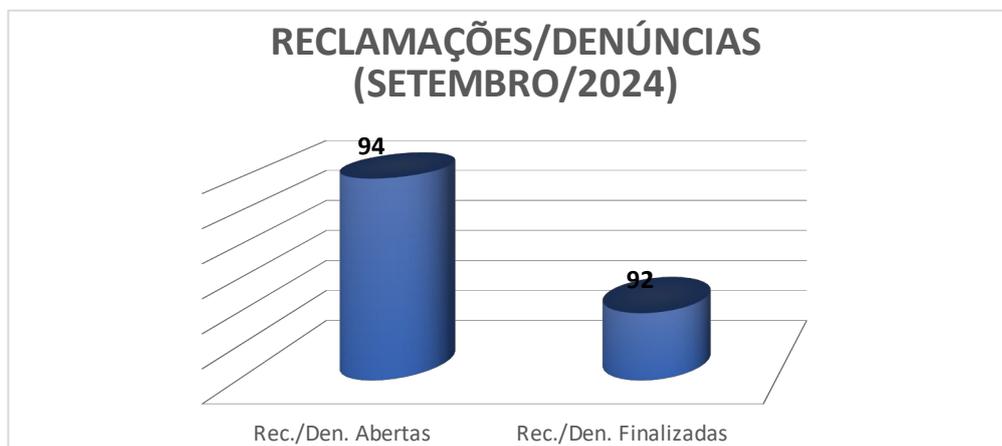
Obs<sub>2</sub>: Houve a realização de 3 (três) mediações nas datas 05/09/2024, 19/09/2024 e 24/09/2024, bem como 1 (uma) reunião quadrimestral realizada com a Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB) da ARCE na data de 09/09/2024.

### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, no gráfico a seguir, que, de um montante de 414 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 94 são reclamações/denúncias/consultas/elogio, das quais 80 foram encaminhadas ao Agente Regulado e tratadas pela Ouvidoria da ARCE.



Vê-se no gráfico a seguir que 94 reclamações/denúncias foram registradas e 92 reclamações/denúncias foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

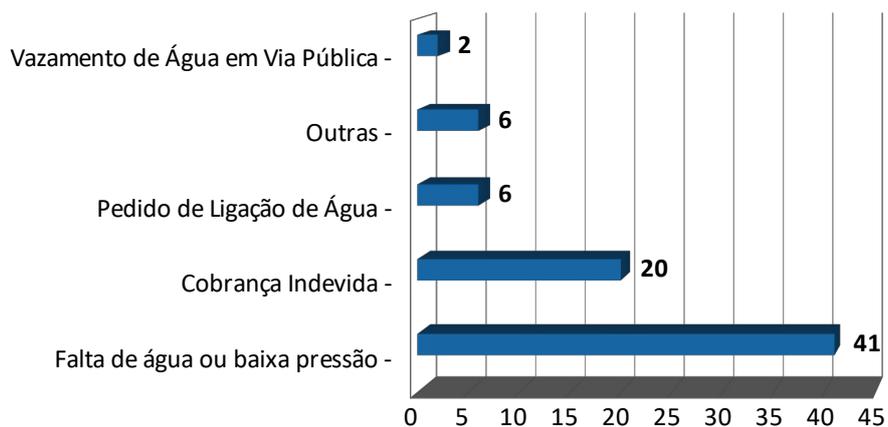


Solicitações encerradas:



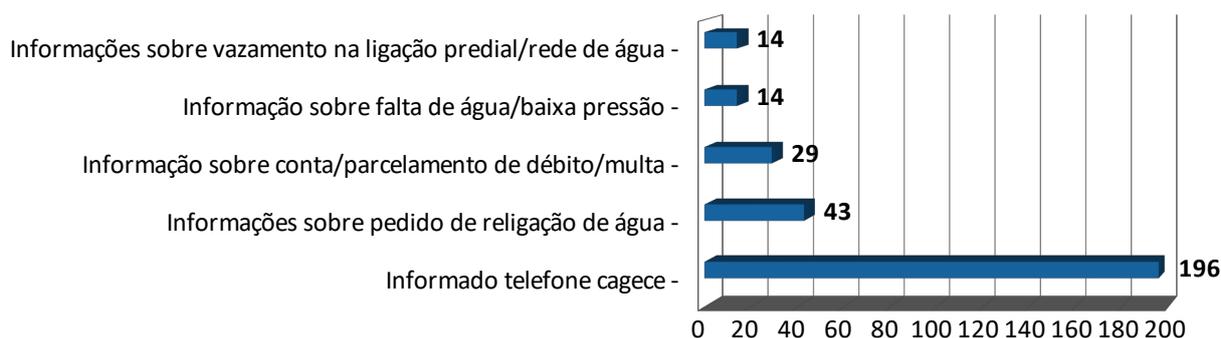
Destacam-se como principais assuntos reclamados os problemas de *Falta de água ou baixa pressão (41)*, *Cobrança Indevida (20)*, *Pedido de Ligação de Água (6)*, *Outras (6)* e *Vazamento de Água em Via Pública (2)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

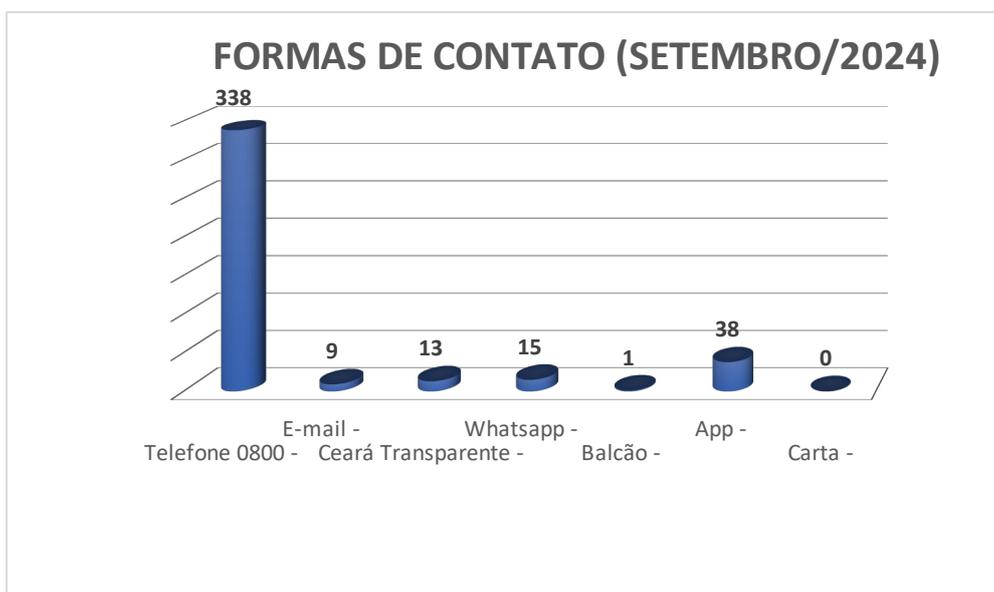


Destacam-se como principais assuntos de Informações: *Informado telefone Cagece (196)*, *Informação sobre pedido de religação de água (43)*, *Informações sobre conta/parcelamento de débito/multa (29)*, *Informações sobre falta de água/baixa pressão (14)* e *Informações sobre vazamento na ligação predial/rede de água (14)*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

### TOP 5 - INFORMAÇÕES

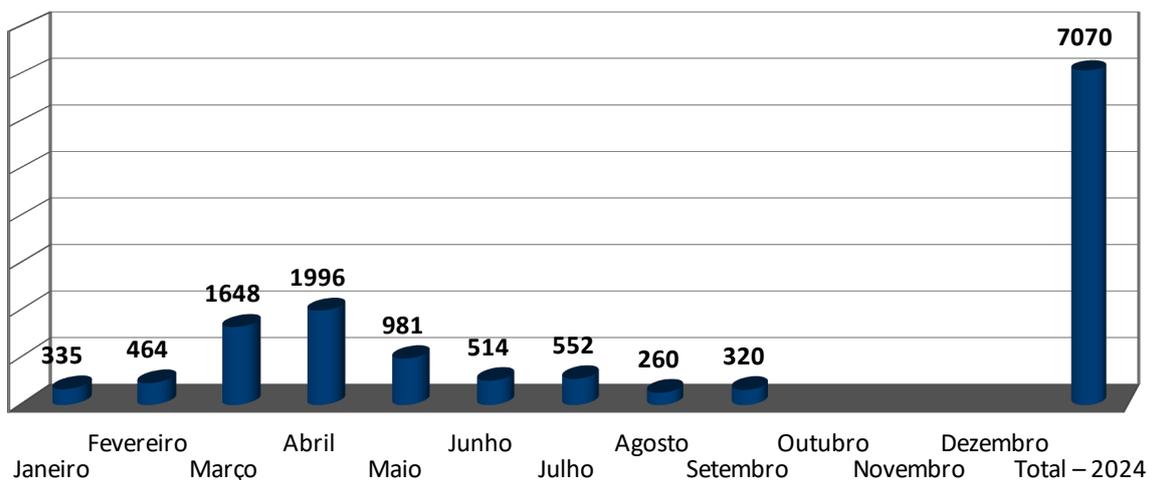


A forma de contato predominante dos usuários da área de saneamento em setembro foi o Telefone. Nesse período, 338 registros foram efetuados por esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.



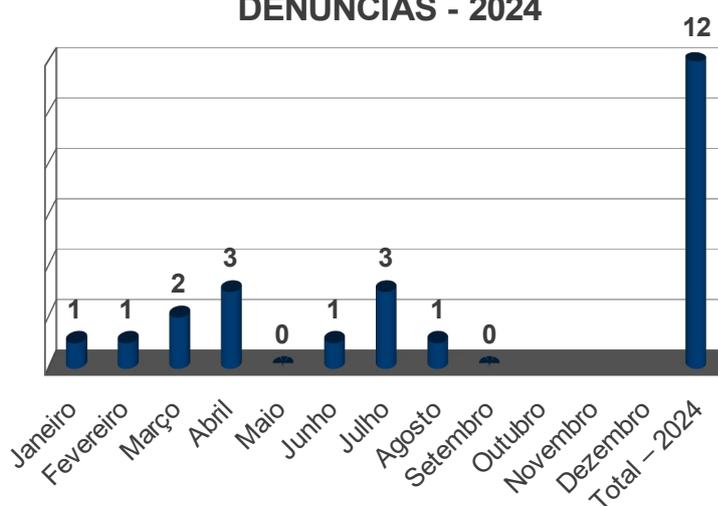
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo o aumento do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 23,07% no número de informações se comparado com o mês anterior.

### INFORMAÇÕES - 2024



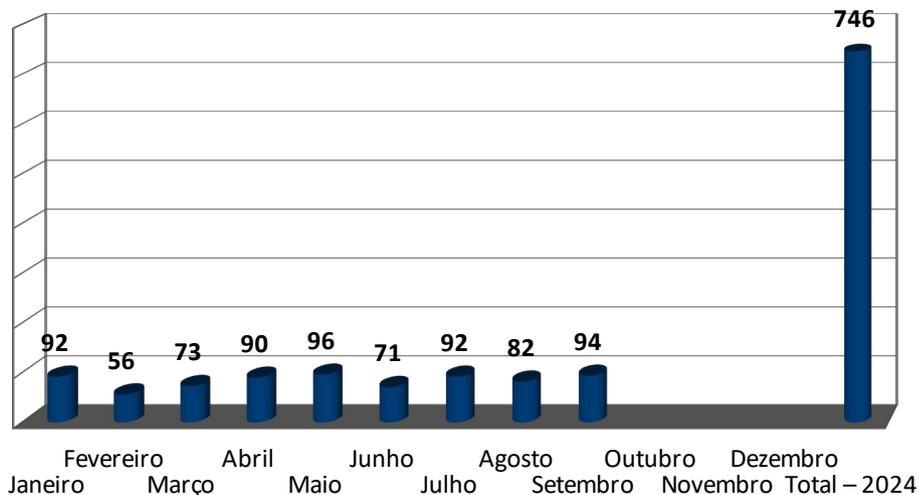
Quanto ao número de denúncias, não houve registro no mês de referência deste relatório, conforme se observa abaixo:

### DENÚNCIAS - 2024



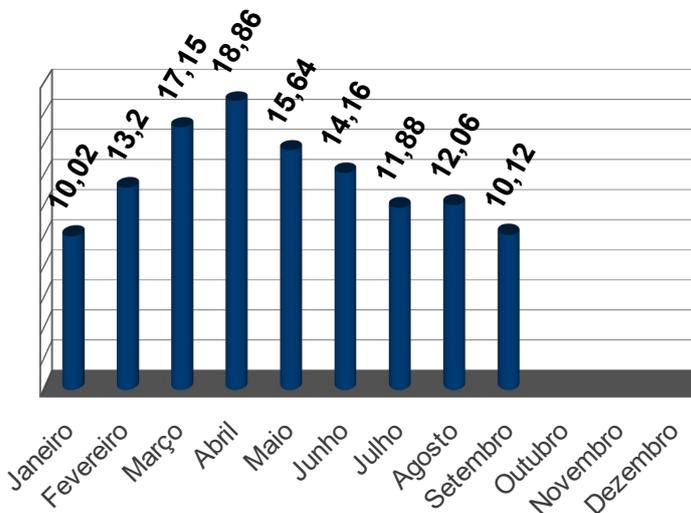
No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 14,63% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

### RECLAMAÇÕES - 2024



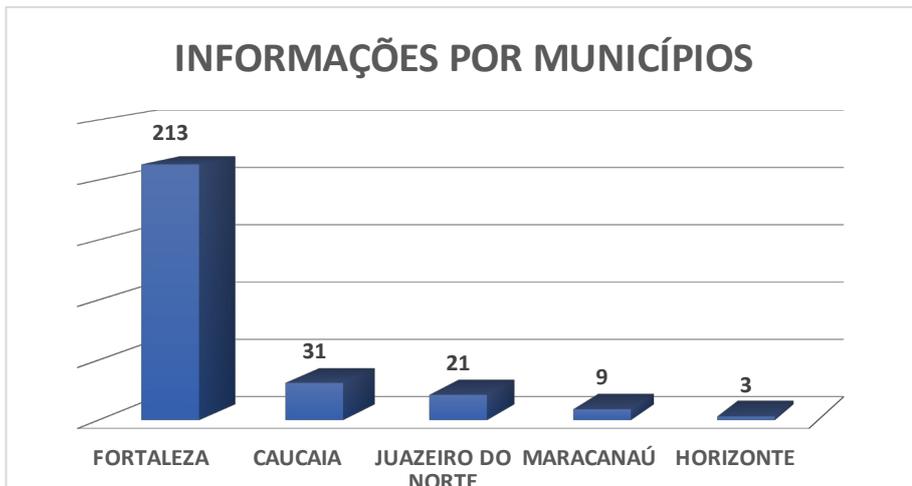
Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das solicitações (exceto informações).

### PRAZO MÉDIO - 2024

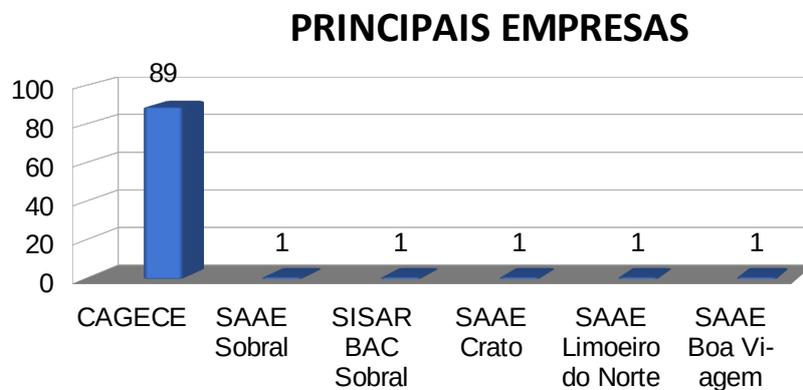


**PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 14,2 DIAS**

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 **setembro 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>2062</b>
Informações	2018
Reclamações	18
Denúncias	1
Elogios	1
Consulta	23
Sugestão	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>2068</b>
Informações Finalizadas	2017
Reclamações Finalizadas	23
Denúncias Finalizadas	1
Consultas Finalizadas	25
Elogio	1
Sugestão	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>12</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Procedente	21
Improcedente	4
Procedente em Parte	0
Outros/Não se aplicam*	26
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
<b>Total de Reuniões</b>	<b>1</b>

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

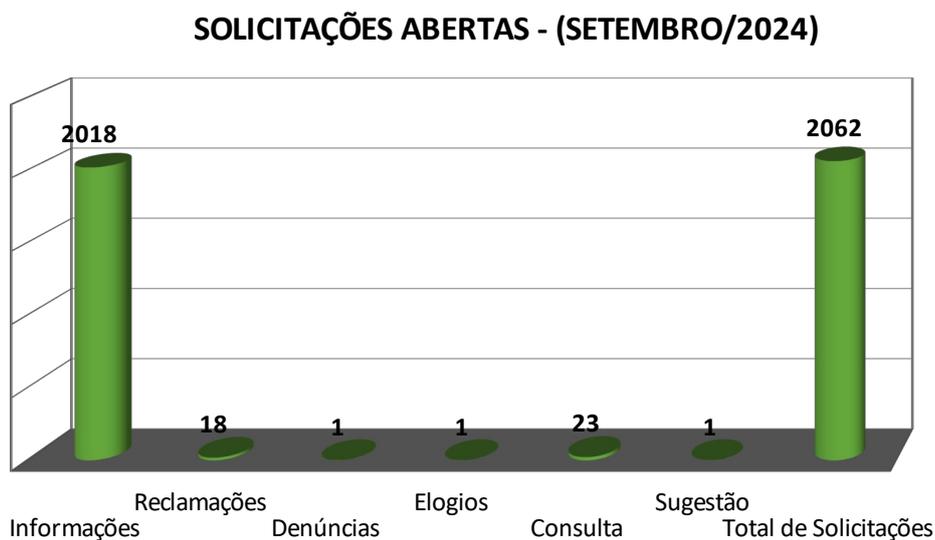
Obs<sub>1</sub>: Sem registro ou arquivamento de processos.

Obs<sub>2</sub>: Houve reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transportes em 07/10/2024

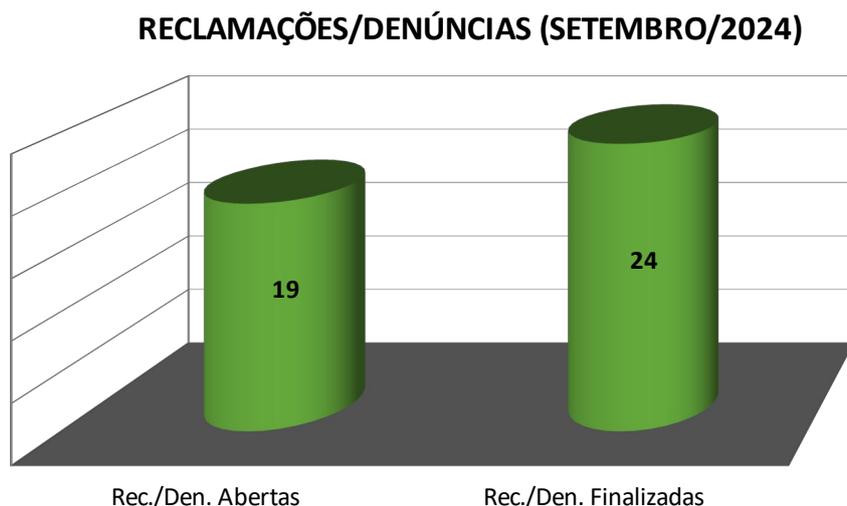
\*Solicitações referentes à consulta - as quais dizem respeito, em sua maioria, à Carteira de Estudante Metropolitana e à Carteira VaiVem - são encerradas na maioria das vezes com o parecer Outros/Não se Aplicam.

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 2062 solicitações registradas pela Ouvidoria, 18 são reclamações.

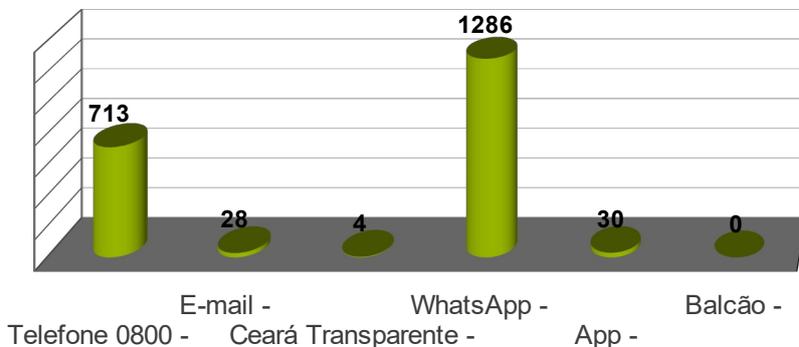


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 19 Reclamações/Denúncias foram registradas em setembro, 24 foram finalizadas nesse mesmo período.



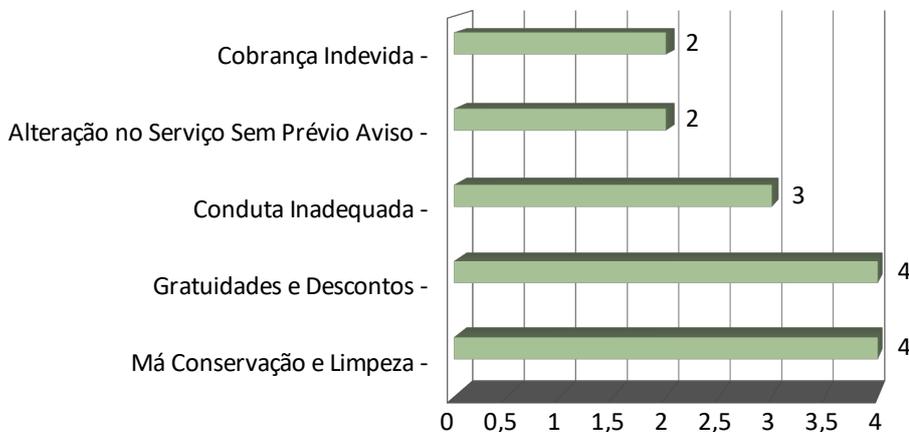
Observa-se que as formas de contato predominante dos usuários da área de transporte em setembro foram o Telefone e WhatsApp.

### FORMAS DE CONTATO (SETEMBRO/2024)



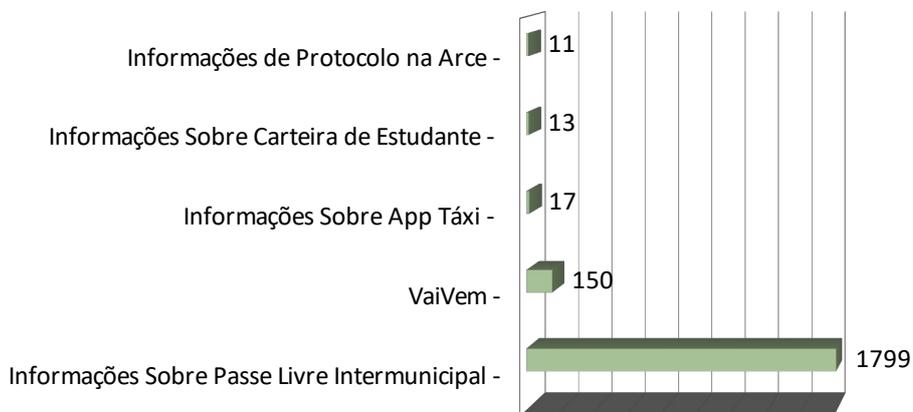
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de reclamação na área de transporte em setembro de 2024.

### TOP 5 RECLAMAÇÕES



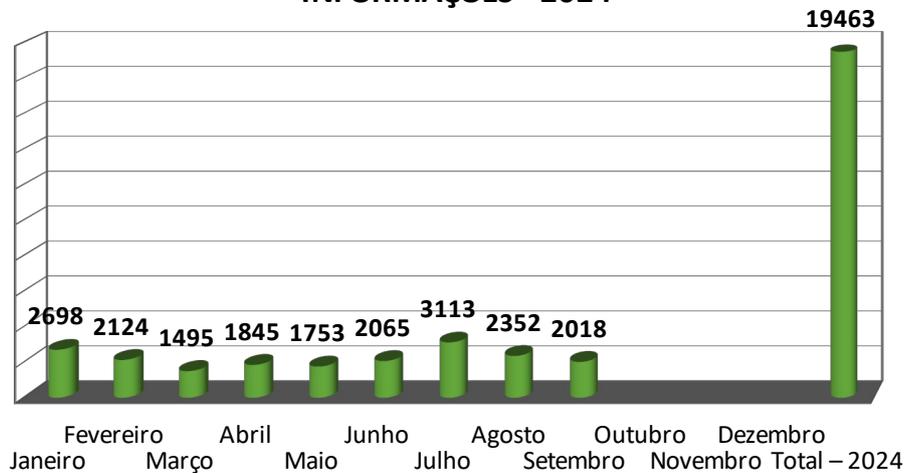
Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos de informação na área de transporte em setembro de 2024.

### TOP 5 INFORMAÇÕES



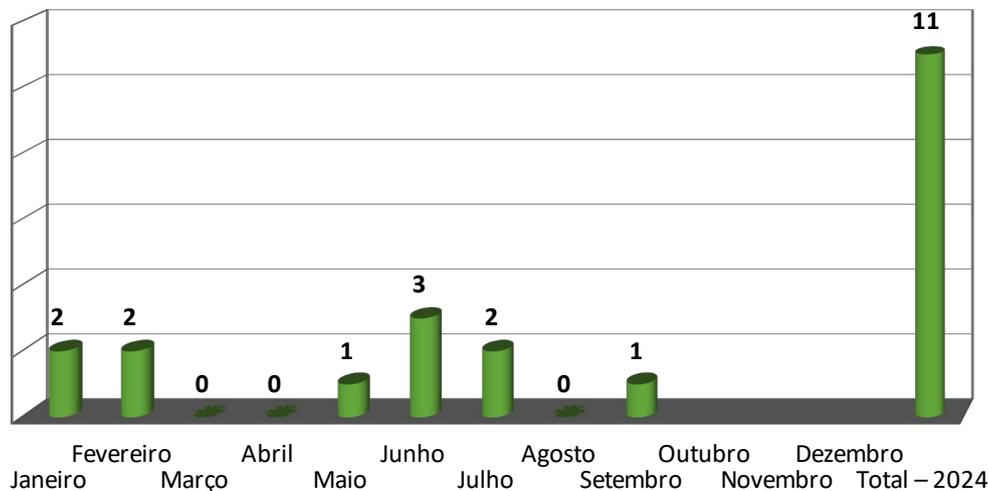
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações. No mês de referência deste relatório registramos 2018 ocorrências quanto ao número de informações.

### INFORMAÇÕES - 2024



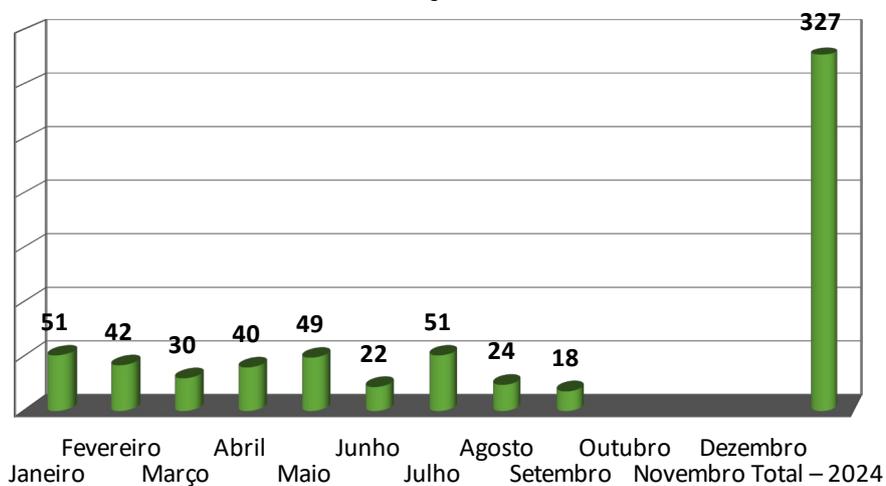
No mês de referência deste relatório houve 1 (um) registro de ocorrências quanto ao número de denúncias.

### DENÚNCIAS - 2024



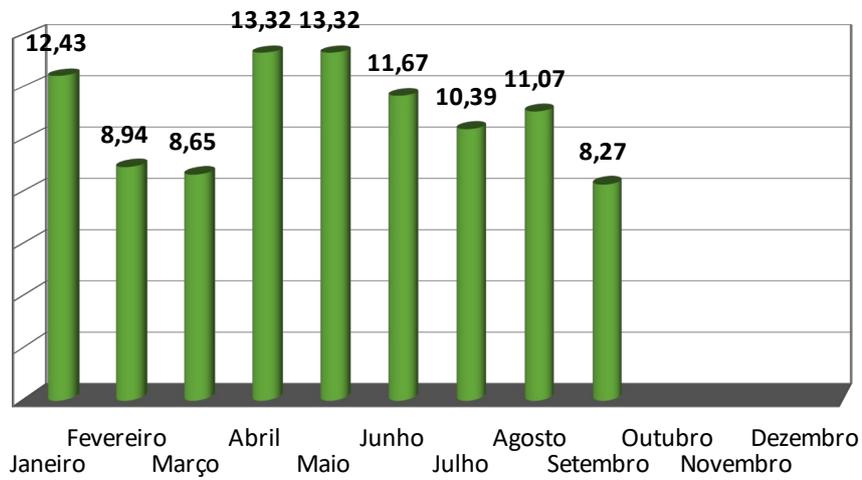
Com relação à quantidade de reclamações, registramos 18 ocorrências:

### RECLAMAÇÕES - 2024



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

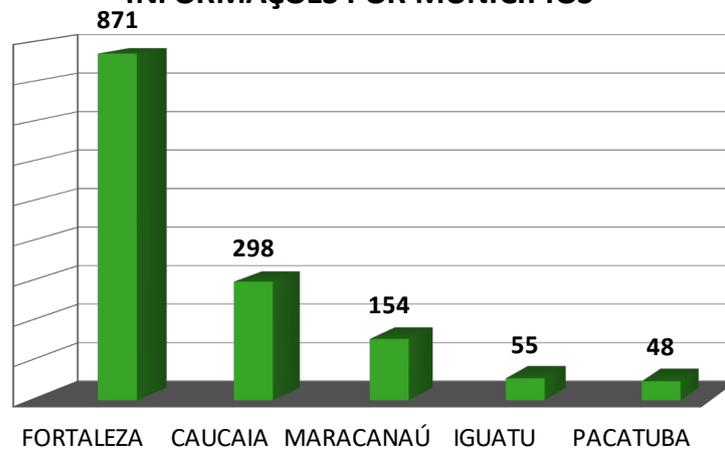
### PRAZO MÉDIO - 2024



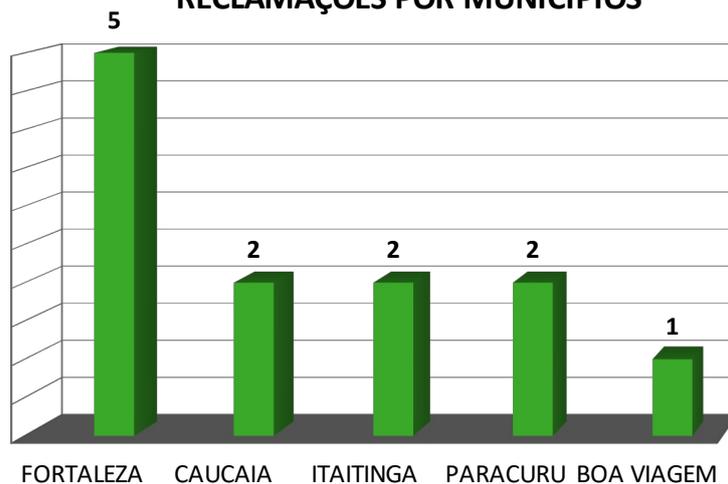
PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 11,28 DIAS

Principais informações e reclamações por municípios:

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

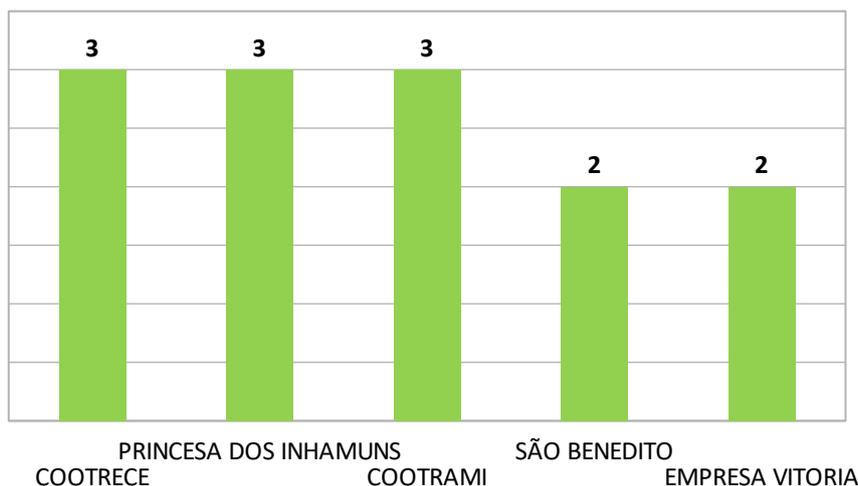


### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



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

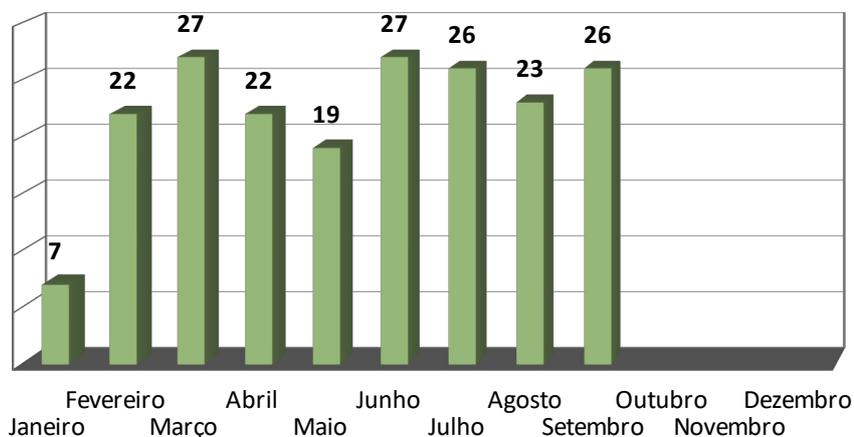
### TOP 5 - EMPRESAS



### DEMANDAS PARA ARCE

Informamos que foram registradas 26 (vinte e seis) 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. (15 solicitações sobre “VaiVem”, 2 sobre “Carteira de Estudante”, 2 sobre “Passe Livre”, 1 sobre “Licença Especial”, 1 sobre “Prestação Irregular do Serviço”, 1 solicitação sobre “Elogio a Arce”, 1 solicitação sobre “Inclusão de Rota”, 1 solicitação sobre “Descumprimento de Horários”, 1 solicitação sobre “Paradas de Ônibus” 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
11/09/24	24/09/24	316182	SAO BENEDITO	Má Conservação e Limpeza
30/08/2024	26/09/2024	314965	VITÓRIA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso
05/09/2024	26/09/2024	315565	COOTRECE	Adiantamento/Atraso/Interrupção
04/09/2024	26/09/2024	315425	VITÓRIA	Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso

## 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 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.

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0

Elogios	0
Consultas	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Consultas 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
Procedente em Parte	0
Outros não se aplica	0
Duplicidade	0
Não compete a Arce	0

**Fonte:** SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCD0

Obs<sub>1</sub>: Não houve registro de solicitações e processos em setembro/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 setembro, no que se refere a reclamações ficou em alta a tipologia “Devolução de Valores”, em 2º lugar “Falta de energia”, seguido de “Conexão Microgeração”, “Oscilação de Tensão” e “Faturamento Microgeração”.

A preferência de contato do usuário de energia continua sendo o telefone. O prazo de solução das demandas foi de 14,69 dias no mês de análise do presente relatório.

Já na área de saneamento básico no mês de setembro foram realizadas 3 (três) mediações, e realizada 1 (uma) reunião referente aos dados quadrimestrais juntamente à Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE. Foram abertos 3 (três) processos e arquivado 1 (um) processo. 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 setembro/2024 foi de 10,12 dias, e o Município que teve mais usuários reclamando 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 setembro, e foi realizada a reunião quadrimestral com a Coordenadoria de Transportes. A preferência de contato foi o “WhatsApp”, seguido pelo “Telefone”. O mês de setembro de 2024 teve uma redução se comparado ao mês anterior nos registros de informação e reclamação.

A maior reclamação nessa área foi “Má Conservação e Limpeza” 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 setembro/2024 foi de 8,27 dias. A média no ano de 2024 está em 11,28 dias.

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