



Relatório Anual da Ouvidoria da Arce

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

20 ANOS ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: Hélio Winston Barreto Leitão

Conselheiro Diretor: João Gabriel Laprovitera Rocha

Conselheiro Diretor: Artur Silva Filho

Conselheiro Diretor: Fernando Alfredo Rabello Franco

Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz

Diretor Executivo: Rinaldo Cavalcante

Ouvidora -Chefe

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analistas de Regulação

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Sérgio Miranda

Colaboradores

Ana Mara Magalhães Nobre

Aliene Vasconcelos Lisboa

Conceição Farias Moreira

Elizangela Ferreira Monteiro

Francisco Wagner Siridó do Nascimento

Ingrid Andrade Lustosa

Leonella Alencar Damasceno

Morgana Moreira Lima

Suerda Cristina de Oliveira

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

SISCDO (Sistema de Controle de Documentos - ARCE); e

CEARÁ TRANSPARENTE (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE).



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



1 INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) foi criada por meio da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997. A Arce é uma autarquia especial que tem como missão promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços. O poder regulatório da Arce é exercido com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência, promovendo e zelando pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos e propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e universalidade.

A Arce, mediante disposição legal ou pactuada, exerce a regulação dos serviços públicos prestados pela Enel Distribuição do Ceará (Enel), pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás) e pelo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (STIP).

A visão de futuro consiste em ser uma agência reguladora reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como ente de referência nacional. Para a concretização dessa visão, torna-se imprescindível uma administração transparente, permitindo uma salutar proximidade com o interesse público, visando corresponder às necessidades e otimizando a capacidade em se articular harmoniosamente com todos os elementos sociais conectados.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Vislumbramos então a Ouvidoria, que se consolida como um eficiente mecanismo de atendimento ao cidadão e é um dos instrumentos que favorece a busca dessa realidade. O Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998 que regulamenta a Lei nº 12.786/97, por meio de seu art. 9º, incisos I a IV e parágrafos 1º, 2º e 3º define a Ouvidoria da Arce e estabelece sua competência e obrigações. A Ouvidoria da Arce compõe a estrutura organizacional da Agência desde sua criação em 1997 e sempre realizou atendimento ao público e tratamento das demandas, inclusive com a presença de um Ouvidor- Chefe com dedicação exclusiva. Subordinada diretamente ao Conselho Diretor (órgão deliberativo máximo da Agência), a Ouvidoria figura como principal meio de acesso para os usuários e consumidores do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce, ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros).

O objetivo fundamental da Ouvidoria da Arce é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Para possibilitar e fortalecer os controles internos, a Ouvidoria elabora relatórios mensais, quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e os prazos médios de atendimento, e as demandas por municípios



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

cearenses. Esses relatórios são enviados para o Conselho Diretor da Arce, para a Diretoria Executiva e para as áreas fins da Agência. Além disso, a Arce divulga por meio do seu “sítio” o referido relatório para a sociedade, prezando pela efetiva transparência.

Também no intuito de favorecer os controles interno e social e por consequência a melhoria do serviço público a Ouvidoria da Arce se reúne quadrimestralmente com as coordenações das áreas reguladas para manter o controle de qualidade e prazo de atendimento das demandas, bem como, para prevenir problemas reincidentes. Ainda, pensando na melhoria dos serviços públicos e no bem-estar dos usuários, a Ouvidoria desta Agência mantém contatos presenciais mensais com a Enel e quadrimestrais com a Cagece.

No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, pode-se citar o Fórum Regulação e Cidadania, a participação da Arce no Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, o Manual de Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação e o Arce nos Terminais.

O Fórum Regulação e Cidadania propõe estabelecer um diálogo com a sociedade e incentivar a proatividade cidadã em melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos. O público-alvo são pessoas e entidades que, direta ou indiretamente, possam tornar-se multiplicadores das boas práticas regulatórias, colaborando, dessa forma, para a ampliação dos conhecimentos sobre o papel de uma agência reguladora e sua importância para o desenvolvimento socioeconômico do Estado.

A partir de 2014, a Ouvidoria da Arce, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, passou a participar do Programa de Atendimento Integrado ao



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, uma iniciativa que facilitou o acesso da população a serviços essenciais, em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas, com horário de atendimento ampliado e instalações físicas confortáveis. A Arce se faz presente nas unidades de atendimento localizadas no Município de Juazeiro do Norte, Sobral, Messejana e no bairro Antonio Bezerra, este localizado em Fortaleza.

Dentre os que participam dos postos Vapt-Vupt estão o Procon, Polícia Federal, Polícia Civil, Detran, Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza - Etufor, Autarquia Municipal de Trânsito, Serviços Públicos e Cidadania – AMC, e Concessionárias de Serviços Públicos, inclusive de telefonia.

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa Vapt-Vupt, a Ouvidoria sempre que necessário, promove e coordena a capacitação dos novos atendentes e a criação e atualização de um Manual de Ouvidoria, envolvendo a participação das Coordenadorias de Energia Elétrica, Gás Canalizado, Saneamento Básico e Transportes. O referido Manual tem como objetivo apresentar orientações sobre os atendimentos de ouvidoria relacionados às quatro áreas reguladas pela Agência.

A Pesquisa de Satisfação visa aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades do setor, detectadas com ajuda da avaliação dos consumidores já atendidos pela Arce. Todos os anos, a cada semestre, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos usuários no tocante aos atendimentos realizados e finalizados. Os resultados da última pesquisa de satisfação realizada em 2018 podem ser integralmente acessados no “site” da Arce. Em 2018, objetivando agradecer e estimular maiores participações,



implantamos uma novidade, no último mês do ano (dezembro/18) enviamos Carta de Agradecimento e o resultado da Pesquisa diretamente para o cidadão pesquisado.

Como já posto no Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2016, a Ouvidoria da Arce realizou uma Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, no qual ficou constatado um baixo índice de conhecimento da Agência (12% de conhecimento). Diante do resultado da referida Pesquisa, em 2017, por meio de ações da Ouvidoria, foi inaugurado um Posto de Atendimento no Terminal Rodoviário João Thomé de Fortaleza no qual a Ouvidoria da Arce passou a atender ao público, prestando informações e registrando solicitações de Ouvidoria.

Em 2018 esta Ouvidoria realizou uma 2ª Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte tendo como objetivos atualizar, por meio de pesquisa presencial, o perfil dos usuários do serviço de transporte público intermunicipal quanto ao conhecimento da legislação e do órgão regulador visando à melhoria da qualidade do referido serviço público e aferir os efeitos do atendimento no posto presencial da Arce no Terminal Rodoviário João Thomé.

Esta iniciativa teve como principais objetivos proporcionar facilidades de atendimento ao cidadão e divulgar a Arce. Como resultado efetivo, de acordo com dados objetivos colhidos em nossos sistemas e por meio da referida Pesquisa realizada em 2018, constatamos que o usuário passou a conhecer e a demandar mais a Agência.

Ainda, em 2018, inovamos colocando em prática o projeto Café com a Arce que teve como finalidade interagir diretamente com o usuário, envolvendo além da própria Ouvidoria os



outros setores da Agência que também participam do processo de atendimento e solução das demandas.

O presente Relatório (RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA ARCE) está previsto no Decreto Estadual nº 30.474, de 29 de março de 2011, que “Institui o Sistema de Ouvidoria - SOU, e dá outras providências”. O art. 8º da referida norma prevê a obrigatoriedade das Ouvidorias Setoriais encaminhar Relatório Semestral à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, nos seguintes termos:

...

Art. 8º - “Até 30 dias após o encerramento do semestre, as Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar à Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório semestral de atividades apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais”.

...

Além de proporcionar conhecimento para a Arce e para a sociedade o presente Relatório tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2018, bem como indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

Anualmente muitos usuários procuram a Arce para fazer denúncias, reclamações e, obter informações acerca dos seus direitos. Para isso, a Agência conta com uma estrutura



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

adequada de Ouvidoria por meio da qual é possível obter o que se deseja enquanto usuário em diversos canais (teleatendimento, “whatsapp”, aplicativo, internet, e-mail, redes sociais, correspondência, fax e atendimento pessoal). Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h.

Importante salientar, ainda, que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à Agência por meio do Ceará Transparente, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada.

2 PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

2.1 Recomendações que constam no item “5” do Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2017:

5.1 – Para Todas as Setoriais

Recomendação 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão



conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

No tocante à *recomendação 1* que se dirige a todas as setoriais entende-se que a Arce não se enquadra, visto que não existe unidades descentralizadas da Arce sem atendimento ao público. Na realidade, esta Agência possui um Posto de Atendimento ao Público na Rodoviária João Thomé e atendimentos nas unidades do Vapt Vupt do Governo do Estado, de forma que, além do atendimento presencial na própria sede da Arce, disponibiliza-se outros meios de atendimento presenciais, atuando, portanto, conforme e além do que orienta a *recomendação 1*.

5.6 – Para ADAGRI, ADECE, ARCE, AESP, CAGECE, CGD, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, IPECE, ISSEC, JUCEC, OEDH, PEFOCE, S.D.A., SDE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEJUS, SEMA, URCA, SEMACE, SESA, SESPORTE, SRH, URCA e UVA.

Recomendação 6) Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações e ouvidoria objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 82% (Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.

No que diz respeito à *recomendação 6* entende-se que a Ouvidoria da Arce foi enquadrada por não ter atingido o índice de 82% (Meta institucional CGE) de



satisfação dos cidadãos na Pesquisa de Satisfação da CGE, já que obteve-se o índice de 80% de satisfação.

Com relação ao resultado do desempenho da Arce na Pesquisa de Satisfação mencionada, apesar de acreditar-se ter sido positivo, visto que atingiu 80% de satisfação, portanto, apenas 2% a menos que a meta estipulada pela CGE, entendemos que o número de pesquisados que consideraram a resposta da Arce como regular ou insuficiente é pouco representativo, principalmente quando comparado com o total da demanda da Arce (56.934 solicitações de informações e 521 reclamações e denúncias no ano de 2017), visto que apenas 6 pessoas de um total de 154 solicitações registradas no SOU desaprovaram as respostas da Arce, considerando-as regular ou insuficiente. Portanto, no caso específico desta Agência, o número reduzido de pessoas pesquisadas provavelmente não representa a real satisfação dos cidadãos.

Outrossim, verificando caso a caso das 6 pessoas pesquisadas, ou seja, que consideraram a resposta regular ou insuficiente, 2 demandas eram da mesma pessoa e outras 2 demandas foram compartilhadas com Cagece e Detran, o que remete a uma avaliação de duas respostas, ou seja, da Ouvidoria da Arce e de outro órgão, o que também, fragiliza o resultado.

Em face do exposto, considera-se que o número reduzido de pesquisados dificulta a real análise da satisfação do cidadão que procurou a Arce por meio do SOU em 2017, porém, considerando e respeitando a recomendação da CGE e principalmente objetivando melhorar a qualidade dos serviços públicos regulados, esta Agência adotará medidas de aprimoramento por meio de Planos de Ações já registrados na Ferramenta E-Pasf.



Os Planos de Ações são os seguintes: 1) Acompanhamento trimestral da qualidade do serviço de ouvidoria: a Ouvidoria da Arce encontra-se elaborando uma metodologia para acompanhamento da evolução da qualidade; 2) Relatório de Acompanhamento da Satisfação do usuário da Ouvidoria da Arce: o Relatório será elaborado no final do 1º trimestre de 2019; 3) Reuniões quadrimestrais com Gestores e as áreas internas: as reuniões serão agendadas a cada quadrimestre; 4) Café com a Arce: os eventos ocorrerão a cada semestre.

Aproveita-se a oportunidade para louvar a iniciativa da CGE de dar conhecimento aos gestores máximos dos órgãos e por consequência às setoriais de forma a contribuir com o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços públicos regulados pela Arce.

2.2 Recomendações do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da Arce do ano de 2017:

Consta no item 9 do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da Arce de 2017 as seguintes recomendações:

- 1) *Que a área de transporte com o apoio da Ouvidoria e da área de Tecnologia da Informação reformule a classificação das solicitações de Ouvidoria;*

A Ouvidoria da Arce em conjunto com as áreas de Transporte e Tecnologia reformularam a classificação das reclamações de transporte, de forma que as novas classificações já constam nos sistemas interno e no Ceará Transparente.



- 2) *Realização de ampliação dos eventos que promovam o aprimoramento do relacionamento da Arce com os cidadãos.*

Em 2018 a Ouvidoria da Arce ampliou a área de relacionamento com a sociedade criando mais um evento, o projeto “Café com a Arce”, que teve como objetivo principal a promoção do aprimoramento do relacionamento com os usuários dos serviços públicos.

3 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

Como descrito no item “1” (INTRODUÇÃO) a Arce é uma Agência Reguladora, portanto, possui características diferenciadas dos demais órgãos do governo. Por determinações legais e contratuais, a Ouvidoria da Arce atua mediando conflitos entre usuários dos serviços públicos de energia elétrica, saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado, por isso, além da **Plataforma Ceará Transparente**, esta Agência utiliza outros sistemas, que são o **Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA (sistema interno)** e o **Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO (sistema nacional)**, de forma que a maioria das demandas da Arce são registradas em sistema diverso da Plataforma Ceará Transparente.

Consoante já acordado com a CGE, em face da necessidade dessa Agência utilizar outros sistemas operacionais para o registro das solicitações e não apenas o Ceará Transparente, informa-se que no item “**Ouvidoria em Números**” apresentar-se-á os atendimentos da Ouvidoria da Arce do ano de 2018 (janeiro a dezembro) de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no SGO, SOA e Ceará Transparente.



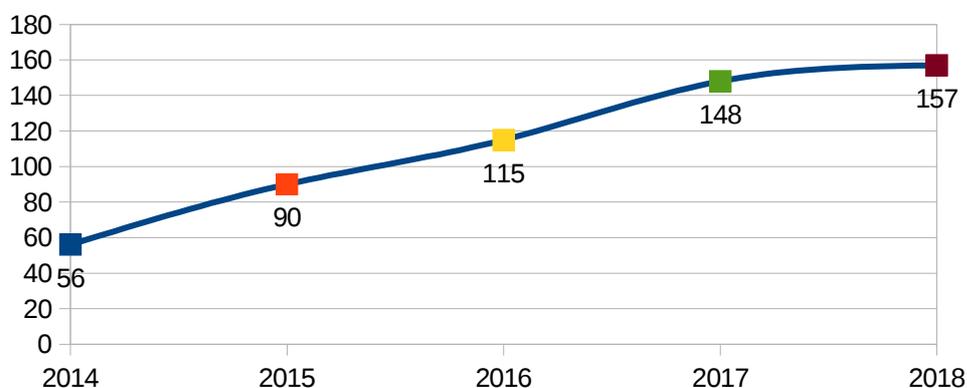
Assim, o item 3.1 no que se refere aos dados extraídos dos sistemas SGO e SOA, será apresentado de forma diferente do padrão criado para o Ceará Transparente, inclusive com acréscimo de subitens. Não obstante, os extraídos da Plataforma do Ceará Transparente serão devidamente apresentados dentro do padrão recomendado pela CGE.

3.1 - Ouvidoria em Números

Quantitativos de Solicitações Extraída do SOU

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

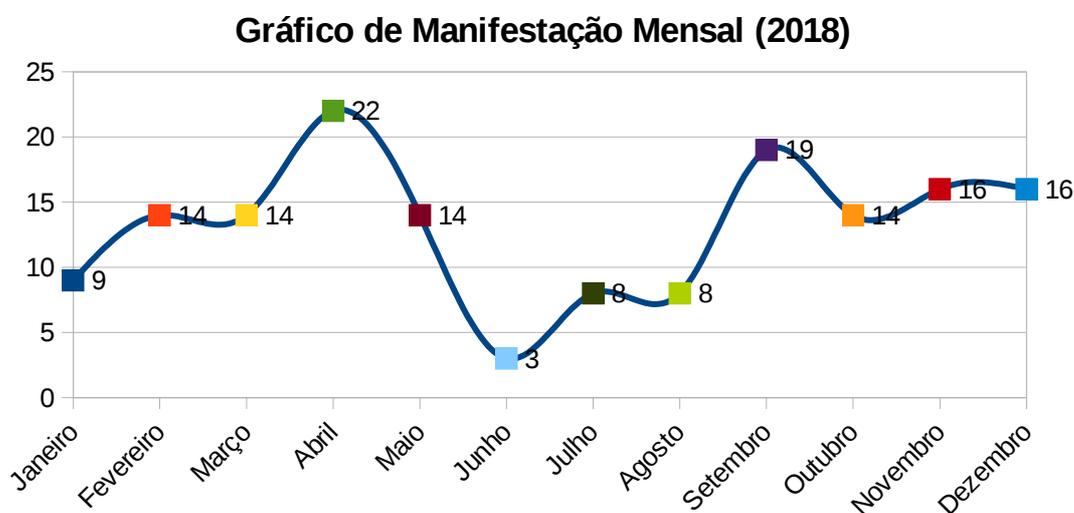
Gráfico de Manifestação por Ano - 2014 a 2018



O número de solicitações de Ouvidoria registradas no SOU, hoje Ceará Transparente, relacionadas à Arce foi de 157 solicitações em 2018, enquanto no ano anterior foi de 148. Conclui-se, portanto que 2018 apresentou um aumento quantitativo de 6,08% em relação ao ano anterior. Referida elevação provavelmente decorreu da ampliação dos acessos à Ouvidoria da Arce implementados em 2017 e 2018, como por exemplo, o projeto “Arce nos Terminais”, a



inclusão de um telefone exclusivo para receber solicitações por “whatsapp” e o aplicativo ConectARCE.



Com relação ao Gráfico de Manifestação Mensal de 2018 verifica-se uma variação considerável mês a mês e uma média de 13 manifestações por mês. Abril e setembro foram os meses com maiores demandas, 22 e 19 respectivamente, nesses as maiores demandas foram solicitações referentes à área de energia elétrica em seguida da área de saneamento. Junho foi o mês com o menor número de demandas, porém, não vislumbramos fatos concretos que possam ter ocasionado referidas realidades.



3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2017	2018	% Variação (+) (-)
SOU	148	157	+6,08%
SOA (Saneamento básico, transporte intermunicipal, gás canalizado e energia)	4501	6479	+43,94%
SGO	57379	62404	+8,75%

No presente item podemos verificar que continua grande a diferença entre o número de solicitações registradas no SOU, SOA e SGO. Analisando-se os anos de 2017 e 2018 constata-se que o registro das demandas no SOU significou 4,19% da demanda total de 2017 e 4,39% em 2018 quando comparado à demanda existente na Ouvidoria da Arce de uma forma geral, ou seja, o percentual praticamente foi o mesmo nos dois anos. De qualquer forma, continua-se a constatar que a demanda registrada no SOU não condiz com a realidade da demanda total da Arce, o que se apresenta dentro do esperado, tendo em vista a peculiaridade do órgão. Além do mais, provavelmente isso existe, porque o número telefônico gratuito da Arce consta nas contas de água, de energia elétrica e em todos os ônibus/microônibus utilizados para o transporte intermunicipal, favorecendo assim que a população diretamente afetada e/ou interessada busque mais diretamente os meios de entrada desta Agência.

Já com relação à análise comparativa entre os dois anos (2017 e 2018) constata-se que houve aumento de 6,08% nos registros do SOU em 2018, de 8,75% no SGO e de 43,94% nos registros do sistema da Arce. Tais aumentos, principalmente no SOA, provavelmente aconteceram



em decorrência da ampliação dos canais de atendimento, como por exemplo o aplicativo “ConectARCE” no qual foi implementado em 2018.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada:

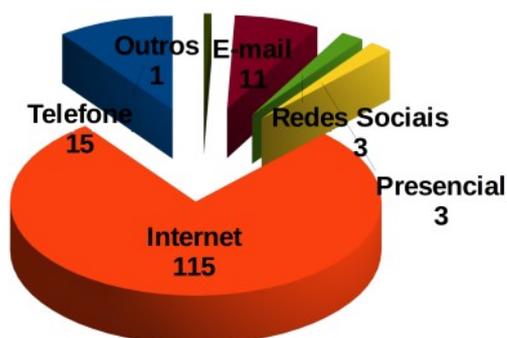
Como já mencionado no item 3 (Ouvidoria em Números), a Arce, além do SOU, hoje Ceará Transparente, também utiliza mais dois sistemas (SOA e SGO), por isso, abaixo, estão apresentados dois quadros.

Meio de Entrada (SOU)

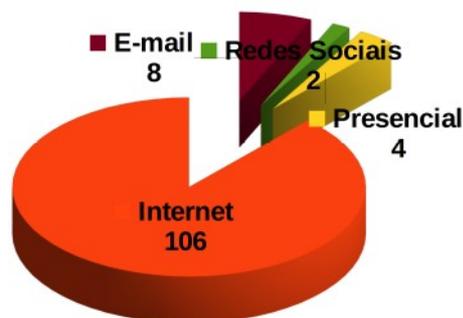
Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	15	0	- 100%
Internet	115	106	- 7,83%
Presencial	3	4	+ 33,33%
Redes Sociais	3	2	- 33,33%
E-mail	11	8	- 27,27%
Carta	0	0	0
* Outros	1	37	+ 3600,00%
Total	148	157	+ 6,08%

*Telefone 155 (36) e Reclame Aqui(1)_

2017 - Meio de entrada



2018 - Meio de Entrada



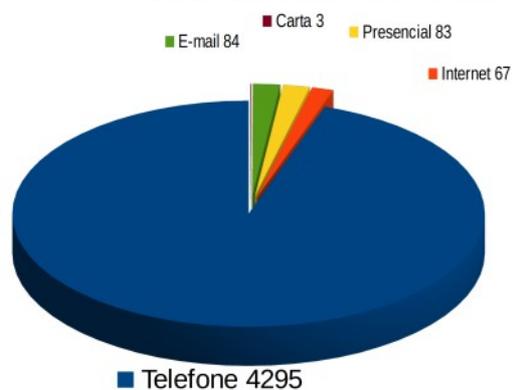


Meio de Entrada (SOA – Saneamento Básico, Transporte intermunicipal e Gás canalizado)

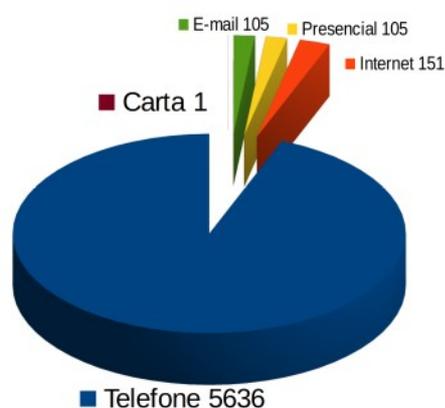
As manifestações por meio de entrada registradas no SOU/Ceará Transparente seguindo a linha positiva de crescimento das demandas da ARCE apresentou um aumento de 6,08% no ano de 2018 quando comparado ao ano de 2017.

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	4.295	5636	+ 31,22%
Internet	67	151	+ 125,37
Presencial	83	102	+ 26,51%
E-mail	84	105	+ 25,00%
Carta	3	22	- 66,67%
Total	4530	6016	+ 24,70%

Meio de Entrada - 2017



Meio de Entrada - 2018

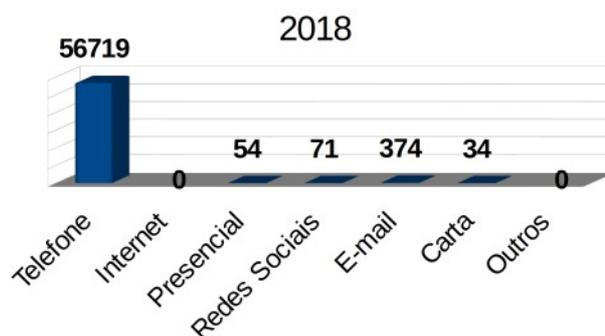
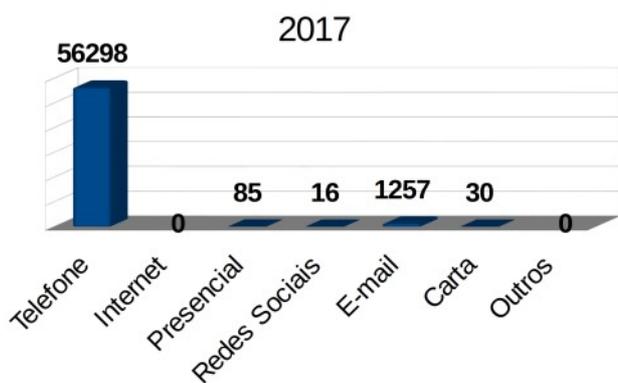




As manifestações por meio de entrada registradas no sistema da Arce (SOA) seguindo a linha positiva de crescimento das demandas apresentou um considerável aumento de 55% no ano de 2018 quando comparado ao ano de 2017, representando um dos maiores aumentos dentre os sistemas utilizados. Tais aumentos, principalmente no SOA, provavelmente aconteceram em decorrência da ampliação dos canais de atendimento, como por exemplo o aplicativo “ConectARCE” no qual foi implementado em 2018.

Meio de Entrada (SGO- Energia Elétrica)

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	56.298	56.719	+ 0,74
Internet	0	0	0
Presencial	85	54	- 57,40
Rede Sociais	16	71	+ 77,46
E-mail	1257	374	- 239,09
Carta	30	34	+ 11,76
Outros	0	0	0
Total	57.686	57.252	- 0,75





Analisando-se todos os meios de entrada, no que se refere ao SOU/Ceará Transparente, em 2018, verifica-se que a “internet” continua liderando o “meio de entrada”. Já com relação às solicitações de uma forma geral, como ocorreu em 2017, não obstante com maior intensidade, permaneceu no ano de 2018 a tendência de aumento para todos os meios de entrada, com variações maiores para a forma “outros”(3.600%), que são manifestações provenientes do 155 e Reclame Aqui e presencial (+33,33%). Vale destacar que curiosamente, mesmo com variação final positiva (+6,08), telefone (-100%), e-mail (-27,27%), redes sociais (-33,33%) e internet obtiveram índices negativos, ou seja, variaram para menos. No que se refere à variação geral positiva (+6,08) podemos afirmar que se deu por conta da ampliação dos meios de acesso e também pelo maior conhecimento da população sobre a Agência.

No tocante ao SOA verifica-se que o telefone permanece como o principal meio de acesso, tanto em 2017, como em 2018, representando no ano de 2018, 93,6% das demandas. Vale registrar também o elevado aumento na variação positiva da Carta (+66,67%) e internet (125,37%) que superou o aumento ocorrido no ano anterior. O aumento na internet é uma tendência mundial tendo em vista a ampliação do acesso do cidadão à novas tecnologias. .

Com relação aos números do SGO ganha destaque o “telefone”, que representa 97,6% das demandas. Carta e e-mail ficam em segundo lugar, se configurando os três meios de entrada mais procurados pelos cidadãos na área de energia elétrica.



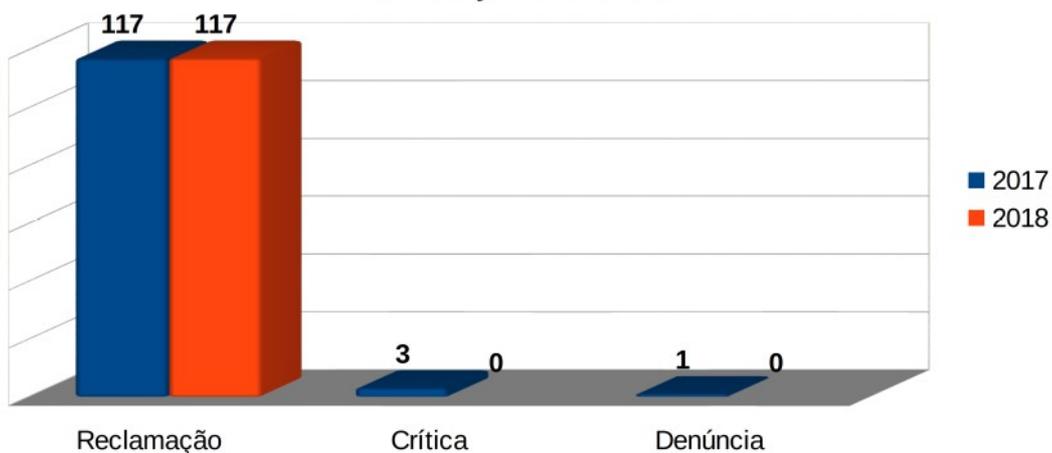
3.1.4 Tipo de Manifestações SOU

Insatisfação do Cidadão

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	117	117	0
Solicitação de Serviço	26	37	+ 42,31%
Denúncia	1	0	- 100,00%
Elogio	0	0	0
Sugestão	1	3	200,00%
Crítica	3	0	-100,00%
Total	148	157	6,08%



Insatisfação do Cidadão



Contribuição do Cidadão

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Elogio	0	0	0
Sugestão	1	3	+ 200,00%

Contribuição do Cidadão

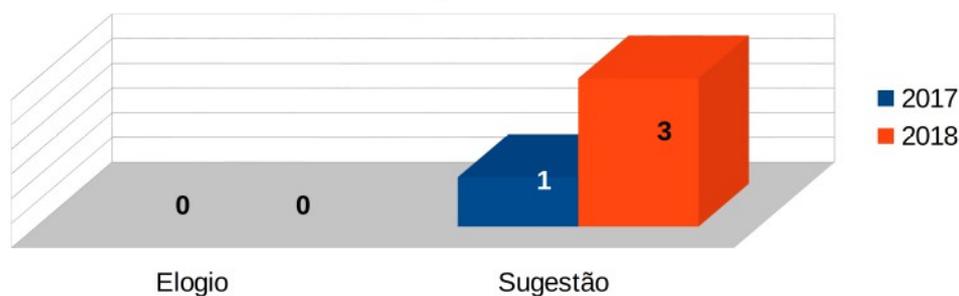




Solicitação de Serviço

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Solicitação de serviço	26	37	+ 42,31%

Contribuição do Cidadão



Optou-se por classificar o tipo de manifestação por grupo de tipificação, ou seja, insatisfação do cidadão, solicitação de serviço e contribuição do cidadão.

Na tipificação “insatisfação do cidadão” verificou-se um resultado inesperado, ou seja, os anos de 2017 e 2018 apresentaram a mesma quantidade de reclamações, demonstrando que a satisfação do cidadão permaneceu estável. Também obteve-se um resultado positivo (+) no que se refere à “contribuição do cidadão”, pois houve uma elevação de 200% no número de *sugestões*.

Já na “solicitação de serviço” verificou-se que o ano de 2018 apresentou um aumento significativo quando comparado ao ano de 2017 (42,31+ %).



3.1.5 Tipo de Manifestações/Assunto SOU

Tipos de manifestação detalhados por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	<ul style="list-style-type: none">Energia elétrica – 40Transporte Intermunicipal – 27Água e esgoto - 17Fiscalização em transportes intermunicipais (van e empresa de ônibus) - 13Regulação de serviços intermunicipais - 3	100
Elogio	<ul style="list-style-type: none">(Não houve)	0
Crítica	<ul style="list-style-type: none">(Não houve)	0
Denúncia	(Não houve)	0
Solicitação de Serviço	<ul style="list-style-type: none">Energia elétrica – 17Transporte intermunicipal - 6Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus) - 4Água e esgoto - 1Regulação de serviços intermunicipais - 1	29



Sugestão	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalização em transportes intermunicipais (van e empresa de ônibus) – 1• Investimentos em programas/projetos governamentais -1• Procedimentos e orientações para solicitação de informação - 1	3
----------	--	---

No tipo de manifestação detalhada por assunto, no subtipo “reclamação”, a Energia Elétrica continua sendo a mais demandada, representando 40% da demanda, continuando a regulação de transporte intermunicipal em segundo lugar, todavia a terceira mais demandada passou a ser “água e esgoto”. Observou-se também que “solicitação de serviço” aparece no tipo de manifestação representando 22%.



3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Energia Elétrica (reclamação)	Dados Legados	27
Fiscalização em transportes intermunicipais	Dados Legados	13
Água e esgoto	Falta de água ou baixa pressão	6
Transporte intermunicipal	Viagem - adiantamento/atraso/interrupção	5
Energia Elétrica (solicitação de serviço)	Interrupção do fornecimento	4

No tipo de manifestação detalhada por assunto/sub-assunto, o sub-assunto mais demandado é “dados legados” (reclamação/energia elétrica) e “dados legados” (reclamação/fiscalização em transportes intermunicipais), esse sub-assunto diz respeito a tudo que foi transferido do SOU para o Ceará Transparente. Em terceiro lugar encontra-se a “falta de água ou baixa pressão” e em quarto, problemas com a viagem, tais como adiantamento, atrasos ou interrupções de viagens no transporte intermunicipal.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



3.1.6 Programa de Governo 7 Cearás

Na introdução deste relatório em linhas gerais conceituou-se a Arce e esclareceu-se sua missão e identidade funcional, de forma que, nesse item, abordar-se-á o Programa do Governo 7 Cearás, contextualizando a Arce no referido programa.

Dessa forma, informamos que, em consonância com o Plano Plurianual (2016/2019) e com as informações da área de planejamento, a Arce está inserida em um único eixo: o Eixo Governamental “Ceará da Gestão Democrática por Resultados”.

O Eixo Governamental “Ceará da Gestão Democrática por Resultados” contempla as políticas governamentais voltadas à busca do crescimento constante, do equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário e da redução persistente das desigualdades.

O propósito central deste eixo consiste em serviços públicos estaduais planejados e geridos de forma eficiente e efetiva, atendendo as necessidades dos cidadãos, com transparência e equilíbrio fiscal. Por outro lado, uma das principais finalidades do Governo é garantir crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução das persistentes desigualdades.

Estado e sociedade não devem ser considerados fins em si mesmos, porém organizações sociais postas em prol do desenvolvimento humano, do aumento da liberdade com igualdade e da justiça social. Para tanto é preciso fortalecer a participação cidadã, o controle interno e o controle social do desenvolvimento como método de gestão, ampliando o relacionamento governo-sociedade com base no critério de interesse público e por meio de canais efetivos de participação, representação, negociação e articulação político-institucionais.



Atuando nesse sentido, a Arce por meio da regulação de serviços públicos no Estado se destaca por sua função social e econômica, admitindo uma posição de equilíbrio do mercado e de medição dos diversos interesses envolvidos que englobam, além do próprio governo, as empresas reguladas e os usuários dos serviços delegados.

O fortalecimento dos aspectos acima mencionados também passa pela democratização dos processos de gestão pública, visando aproximar os órgãos do Governo e os cidadãos, a partir de pactos de funcionamento e de participação na esfera pública, por meio de mecanismos de participação cidadã e controle social, tais como: ouvidorias, conferências, seminários, mesas de diálogo e negociação, fóruns, audiências, consultas públicas, dentre outros.

Diante do exposto, tem-se que a Arce, como um órgão que tem como focos principais promover de forma ampla e efetiva a transparência, o controle e participação social, se insere no Eixo Governamental “Ceará da Gestão Democrática por Resultados” e por consequência nos temas “Transparência, Controle e Participação Social” e “Administração Geral”.

Com base no quantitativo de manifestações registradas no Ceará Transparente, a seguir apresentaremos as classificações de manifestações no Eixo e nos Temas nos quais a Arce está inserida:

➤ **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

◆ **Tema:** Administração Geral

◆ **Tipificação/Assunto (Ceara Transparente)**

• **Reclamação - 01 registros**

PEDIDO DE LIGAÇÃO DE AGUA	1
---------------------------	---



◆ Tema: Transparência, Controle e Participação Social

◆ Tipificação/Assunto (Ceará Transparente)

• Reclamação - 114 registros

DADOS LEGADOS	60
ACESSIBILIDADE - USUÁRIOS COM MOBILIDADE REDUZIDA	1
AMPLIAÇÃO DE REDE	1
ATENDIMENTO PRESENCIAL DA CONCESSIONÁRIA	1
COBRADORES E PESSOAL DE OPERAÇÃO - RELAÇÃO COM USUÁRIOS	1
COBRANÇA INDEVIDA	1
COBRANÇA INDEVIDA EM CONTA	3
COBRANÇA POR IRREGULARIDADES	1
DESOBSTRUÇÃO DA LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO	1
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	6
FALTA DE ENERGIA	1
FLUTUAÇÃO/VARIAÇÃO/OSCILAÇÃO DE TENSÃO	1
FUGA/EXTRAZAMENTO DE ESGOTO NA VIA PÚBLICA	1
FURTOS DE CABOS E FIAÇÕES ELÉTRICAS	1
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO (FALTA DE ENERGIA)	4
MOTORISTAS - CONDUTA INADEQUADA	3
PRÉ-EMBARQUE – ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO	1
PRÉ-EMBARQUE – COBRANÇA INDEVIDA	1
PRÉ-EMBARQUE – GRATUIDADES E DESCONTOS	1
PRÉ-EMBARQUE – SERVIÇO DE VENDA	2
QUALIDADE DA ÁGUA	1
QUALIDADE DO FORNECIMENTO	1
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1
TARIFA	1
VEÍCULO - MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	3
VIAGEM - ADIANTAMENTO/ATRASSO/INTERRUPÇÃO	5



VIAGEM - EXCESSO DE PASSAGEIROS	3
VIAGEM – DISPONIBILIDADE DE HORÁRIOS/ELEVADO TEMPO DE ESPERA NO PONTO DE PARTIDA	4

• **Solicitação de Serviço** - 37 registros

DADOS LEGADOS	18
COBRANÇA INDEVIDA	1
COBRANÇA INDEVIDA EM CONTA	1
COBRANÇA POR IRREGULARIDADES	1
FURTOS DE CABOS E FIAÇÕES ELÉTRICAS	1
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO (FALTA DE ENERGIA)	1
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1
MOTORISTAS - CONDUTA INADEQUADA	1
OUTROS – INFORMAÇÕES GERAIS	1
PÓS-DESEMBARQUE – RESSARCIMENTO	1
POSTE EM MAU ESTADO	1
QUALIDADE DO FORNECIMENTO	4
SUSPENSÃO INDEVIDA DO FORNECIMENTO	1
VEÍCULO - MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	1
VIAGEM - ADIANTAMENTO/ATRASSO/INTERRUPÇÃO	1
VIAGEM - EXCESSO DE PASSAGEIROS	1

• **Sugestão** - registros

DADOS LEGADOS	3
---------------	---

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
DADOS LEGADOS	81	51,59%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	1	0,64%
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS	75	47,77%



3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão SOU

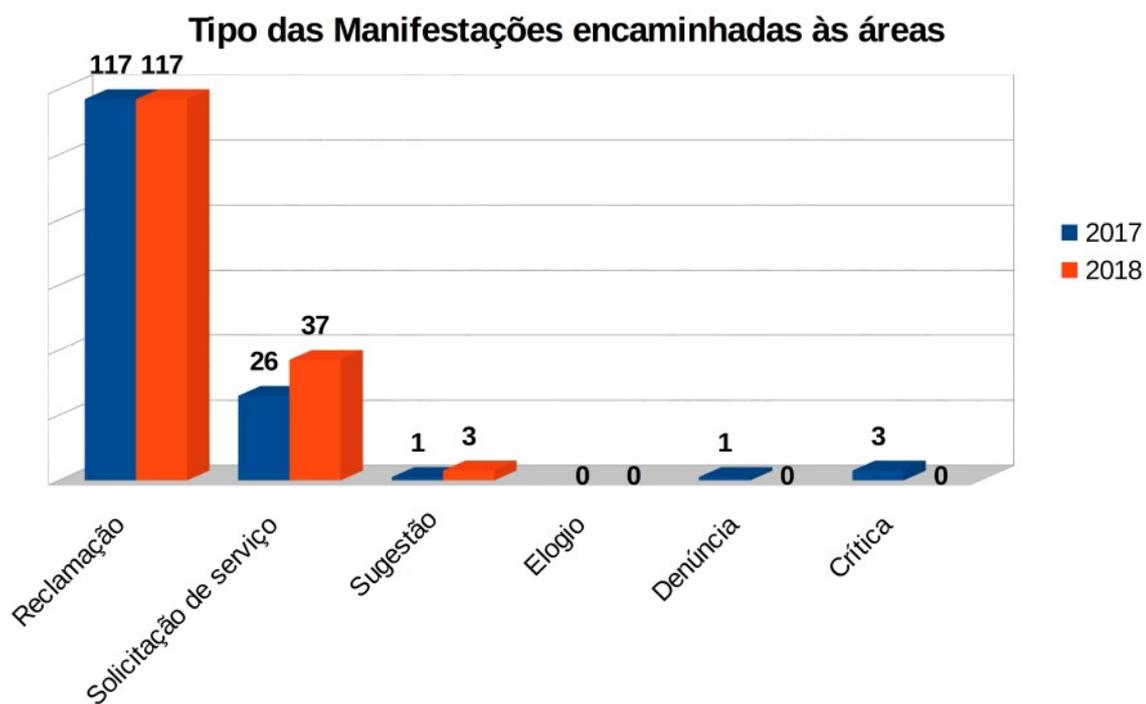
Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	148	157	+6,08%

Como a Ouvidoria da Arce executa a mediação de conflitos com técnicos lotados na própria Ouvidoria, ou seja, exerce também atividade fim, a única “unidade” que consta é a Ouvidoria. Seguindo a tendência geral de aumento, como já comentado, teve-se uma variação positiva de 6,08% no total de manifestações quando compara-se o ano de 2017 com o de 2018.

Unidades	Quantitativo de Manifestações por Tipo/Área	2017	2018
Ouvidoria	Reclamação	117	117
	Solicitação de serviço	26	37
	Sugestão	1	0
	Denúncia	1	0
	Crítica	3	3
	Elogio	0	0
	TOTAL		148



Com relação aos tipos de manifestações vislumbra-se que a *reclamação* continua liderando, prevalecendo em 75% sobre os outros tipos que se mantiveram com números semelhantes sem alteração significativa quando comparado ano anterior.



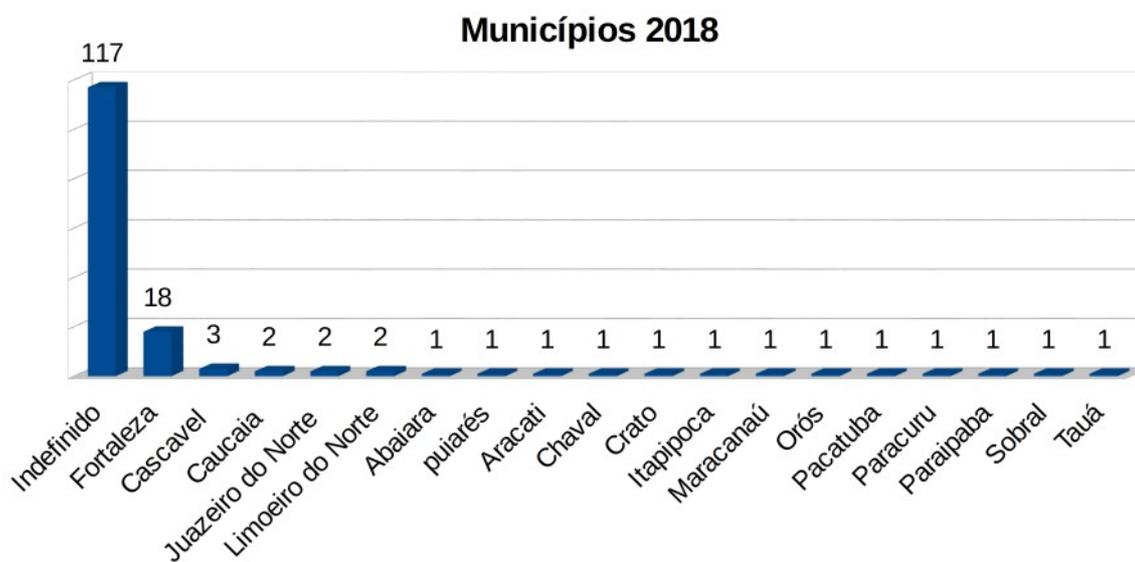


3.1.8 Manifestações por Município (SOU)

Municípios	Quantidade de Manifestações
Indefinido	117
Fortaleza	18
Cascavel	3
Caucaia	2
Juazeiro do Norte	2
Limoeiro do Norte	2
Abaiara	1
puiarés	1
Aracati	1
Chaval	1
Crato	1
Itapipoca	1
Maracanaú	1



Orós	1
Pacatuba	1
Paracuru	1
Paraipaba	1
Sobral	1
Tauá	1





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Os Municípios mais demandados foram Fortaleza e Cascavel, indicando que a população desses Municípios conhecem mais esta Agência que as demais. Nesses Municípios as principais demandas foram: Fortaleza (Qualidade no fornecimento - 5 e Veículos – Má conservação e limpeza – 3) e Cascavel (Interrupção do Fornecimento/Falta de energia – 2 e Veículos – Má conservação e limpeza – 1).

3.1.2 Quantitativos de Solicitações Extraídos do SOA e SGO

Neste item passa-se a descrever dados extraídos de outros sistemas, específicos para a Arce.

3.1.2.1 Energia Elétrica (Quantitativo de 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 no ano de 2018, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel.



QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	62404
Informações	57858
Reclamações	4520
Denúncias	22
Elogios/Consulta	1
Sugestão/Crítica	3
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	3
Resultados das Solicitações:	
Procedente	1362
Improcedente	458
Outros/Não se aplica/Busca do entendimento	2594

Fonte: SGO e SISCDO

Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 62.404 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4.520 se converteram em reclamações.



GRÁFICO 01

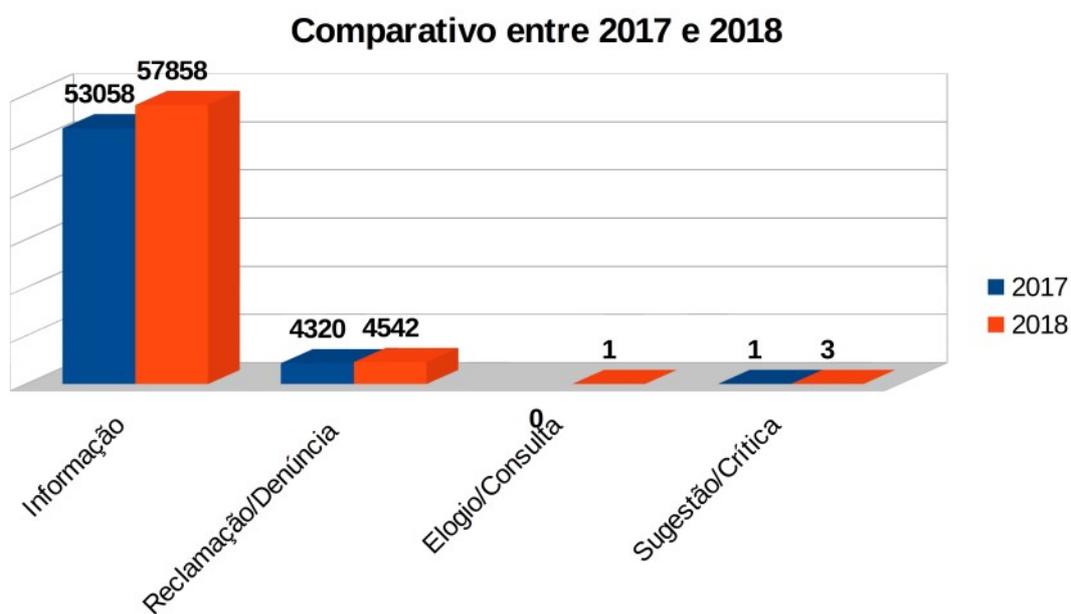


QUADRO 02

ENERGIA ELÉTRICA							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	8668	518	2	0	1	1	9190
Fevereiro	8090	490	1	0	0	1	8582
Março	7160	389	5	0	0	0	7554
Abril	4600	334	3	0	0	0	4937
Mai	4000	303	0	0	0	0	4303
Junho	3865	270	0	0	0	0	4135
Julho	4270	334	6	0	0	0	4610
Agosto	3899	301	2	0	0	0	4202
Setembro	3518	366	1	0	0	0	3885
Outubro	3731	368	0	0	0	0	4099
Novembro	2647	347	1	0	0	0	2995
Dezembro	3410	500	1	0	0	1	3912
Total	57858	4520	22	0	1	3	62404



GRÁFICO 02





3.1.2.2 Saneamento Básico (Quantitativo de 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 no ano de 2018, 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 01

Total de Solicitações Abertas	5918
Informações	5471
Reclamações	444
Denúncias	2
Elogios/Consulta	1
Total de Solicitações Finalizadas	5909
Informações finalizadas	5471
Reclamações/Denúncias/ Consulta finalizados	438
Total de processos em tramitação	2
Processos Abertos	2
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	318
Improcedente	84
Outros/Não se aplica	35

Fonte: SGO e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir, observa-se que, de um montante de 5.918 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 444 se converteram em reclamações.

GRÁFICO 01

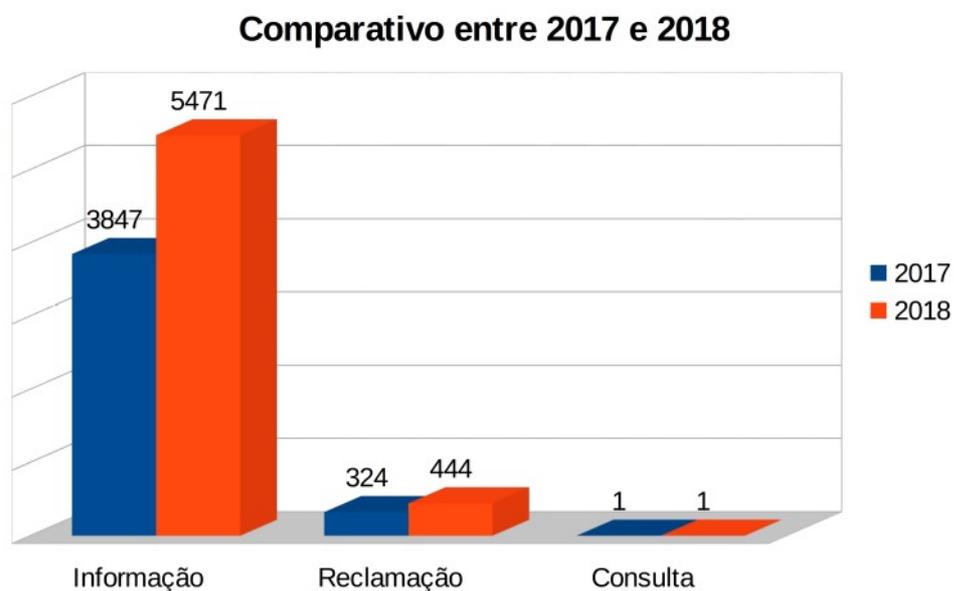


QUADRO 02

SANEAMENTO						
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Total
Janeiro	709	37	0	0	0	746
Fevereiro	535	38	0	1	0	574
Março	393	39	0	0	0	432
Abril	364	40	0	0	0	404
Mai	373	41	0	0	0	414
Junho	156	42	0	0	0	198
Julho	451	43	0	0	0	494
Agosto	432	44	0	0	0	476
Setembro	541	45	2	0	0	588
Outubro	698	46	0	0	0	744
Novembro	446	47	0	0	0	493
Dezembro	319	48	0	0	0	367
Total	5417	49	2	1	0	5930



GRÁFICO 02



Diante do gráfico 02, pode-se constatar que a demanda de 2018 na área de saneamento aumentou 41,80% quando comparado com o quantitativo geral dos dados de 2017.



3.1.2.3 Transporte (Quantitativo de 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 no ano de 2018, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros do Ceará.

QUADRO 01

Total de Solicitações Abertas	614
Informações	58
Reclamações	504
Denúncias	21
Elogios	8
Consulta	23
Total de Solicitações Finalizadas	567
Informações finalizadas	58
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	509
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	354
Improcedente	97
Outros/Não se aplica	43

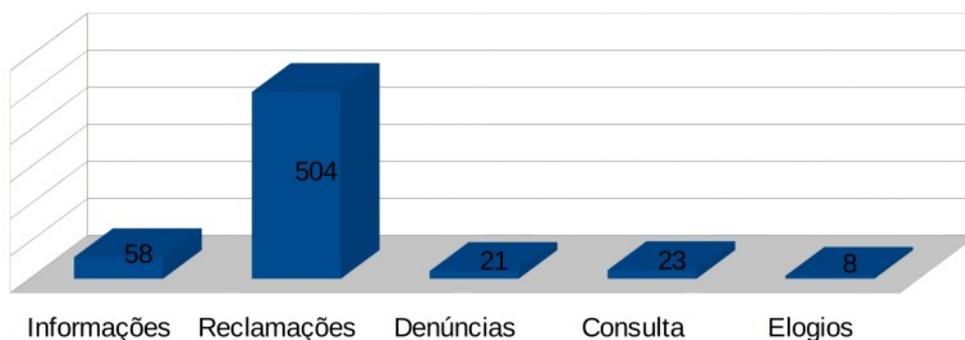
Fonte: SOA e SISCDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observa-se que, de um montante de 614 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 556 se converteram em reclamações, denúncias, elogios e consulta, necessitando, portanto de análises técnicas.

GRÁFICO 01

SOLICITAÇÕES ABERTAS 2018



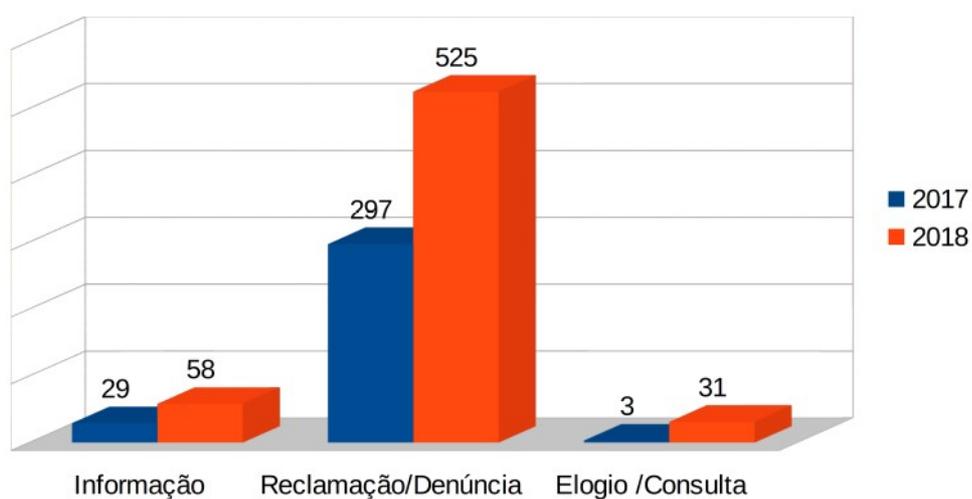
QUADRO 02

TRANSPORTE						
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Total
Janeiro	5	45	1	1	0	52
Fevereiro	1	33	1	0	2	37
Março	3	28	0	1	0	32
Abril	0	51	0	0	0	51
Mai	1	42	0	3	0	46
Junho	3	29	3	3	3	41
Julho	2	48	3	1	1	55
Agosto	3	49	4	4	1	61
Setembro	1	47	3	3	0	54
Outubro	15	50	5	4	0	74
Novembro	13	49	1	3	1	67
Dezembro	11	33	0	0	0	44
Total	58	504	21	23	8	614



GRÁFICO 02

Comparativo entre 2017 e 2018



Diante do gráfico 02, pode-se constatar que a demanda de 2018 na área de transporte aumentou 86,63% quando comparado com os dados de 2017, aumento este fruto da ampliação dos atendimentos e dos projetos de participação social executados pela Ouvidoria da Arce.



3.1.2.4 Gás Canalizado (Quantitativo de Solicitações e Processos de Ouvidoria)

GÁS CANALIZADO					
Mês	Informação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Total
Janeiro	1	1	0	0	2
Fevereiro	0	0	0	0	0
Março	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Maiο	0	0	0	0	0
Junho	1	0	0	0	1
Julho	0	0	0	0	0
Agosto	2	0	0	0	2
Setembro	0	1	0	0	1
Outubro	0	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0	0
Total	4	2	0	0	6



3.2 - Resolutividade das Manifestações

Resolutividade: SOU

Quadro de Resolutividade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações		Percentual %
	2017	2018	
Manifestações Respondidas no Prazo	148	157	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0	0%
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0	0%
Total	148	157	100%

Como pode-se constatar no “Quadro de Resolutividade por Situação” todas as demandas da Arce foram atendidas no prazo.



Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	7 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	2,81 dias

O prazo médio de resposta do ano anterior, 7 dias, já foi menor que o prazo máximo permitido pela legislação. Em 2018 esse prazo baixou ainda mais, foi de 2,81 dias. Entende-se que é um excelente prazo médio de resposta visto que se encontra bem abaixo do prazo máximo de 15 dias exigido no Decreto nº 30.474/2011. Registra-se ainda a inexistência de pedido de prorrogação de prazo.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-



Todas as manifestações foram respondidas no prazo, mantendo um grau de resolutividade inteiramente satisfatório.

Com relação à variação dos índices em comparação aos anos de 2017 e 2018 registra-se que não houve variação, permanecendo 100% de resolutividade nos dois anos.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação (ano anterior: 2017)

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 15 Outros – 4 Informes Publicitários - 6	
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 9 Ótimo – 6 Bom – 5 Insuficiente – 2 Regular – 3	80,00%
3. Qualidade da Informação Repassada	Excelente – 6 Ótimo - 10 Bom – 3 Insuficiente – 5 Regular – 1	76,00%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 21 Não – 4	84,00%
Índice/Média: 80,00%		



Pesquisa de Satisfação (2018)

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria - 10

Perguntas	Resultados	Índices
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,8	96%
2. Com o tempo de retorno da resposta	4,2	84%
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5	100%
4. Com a qualidade da resposta apresentada	3,7	74%
Índice/Média: 88,8		

Entende-se que o número de pesquisados é pouco significativo (6,3%), principalmente quando comparado com o total da demanda (incluindo todos os sistemas), podendo, no caso específico desta Agência, influenciar na confiabilidade da pesquisa. Todavia, considera-se que a Ouvidoria da Arce obteve um bom índice de satisfação, ou seja, 88,8%, ultrapassando a meta instituída (77%). Ainda, quando se compara com ano anterior (2017) verifica-se um aumento de satisfação do cidadão.



4 PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Com base nos dados constantes do item “3.1.1.5” deste Relatório (item 3.1.5 do modelo apresentado pela CGE) pode-se destacar os dois tipos de reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da Arce:

- 1) Energia Elétrica (“interrupção no fornecimento”);
- 2) Transporte (viagem – adiantamento – atraso);

Para as reclamações de *energia elétrica* cabe esclarecer que a competência constitucional para tratar da referida área é da União, todavia, com possibilidade de delegação às Agências Estaduais. Dessa forma, a partir de 2017, a Ouvidoria da Arce, por meio de contrato de metas, passou a participar juntamente com a Aneel da mediação de conflitos entre os usuários de energia elétrica e a prestadora do serviço no Estado do Ceará, a Enel, no entanto, com procedimentos diferenciados, ou seja, coube à Aneel o registro, tratamento e conclusão das reclamações e à Arce o registro e gerenciamento das solicitações por meio de análise amostral. Assim, objetivando mitigar os problemas na área de energia elétrica passou-se a ter contatos constantes com representantes da distribuidora Enel por meio de reuniões mensais nas quais foram tratados diversos assuntos relacionados às demandas dos consumidores, dentre eles a “interrupção de energia”. Também, através desses encontros mensais e com o apoio do Conselho Diretor e Diretoria Executiva da Arce, fez-se recomendações à Enel para melhorar o serviço e para evitar reincidências, bem como, promoveu-se a solução de casos individuais mais complicados de consumidores que se sentiam prejudicados. Ainda, por meio de Relatórios



mensais e Trimestrais, alertou-se a própria Agência Nacional de Energia Elétrica sobre os principais problemas detectados.

No tocante ao Transporte (viagem – adiantamento – atraso), para prevenir e combater as demandas recorrentes, como problemas com mudanças de horários, atrasos e adiantamentos nas viagens foram realizadas reuniões com a área responsável (Coordenadoria de Transportes) pela análise e fiscalização das solicitações de transportes o que resultou em ações de fiscalizações para os problemas mais recorrentes e reclamados.

5 COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- 5.1 Em 22/1/18 a Ouvidora da Arce fez reunião quadrimestral com José Nauri e Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes;
- 5.2 Em 29/1/18 a Ouvidora da Arce fez reunião quadrimestral com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico;
- 5.3 Em 30/1/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Danielle Pinto, Cássio Tersandro e Sérgio Miranda;
- 5.4 Em 31/1/18, às 10h, a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou de reunião no DECON/CE e às 10h30 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.5 Em 1º/2/18, às 11h30, a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão e às 14h30 fez reunião com Edson Santos e Gleyson Albuquerque da CPR;
- 5.6 Em 15/2/18 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou de reunião no DECON/CE;



- 5.7 Em 16/2/18, das 9h às 12h, aconteceu no auditório da Arce a 1ª Reunião da Rede de Ouvidores;
- 5.8 Em 21/2/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.9 Em 22/2/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Tatiana Cirila;
- 5.10 Em 23/2/18, às 10h, a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou de reunião no DECON/CE e nesse mesmo horário, a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.11 Em 28/2/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselho Diretor;
- 5.12 Em 1º/3/18 toda a Ouvidoria da Arce participou de reunião com o Diretor Executivo Rinaldo Azevedo;
- 5.13 Em 13/3/18 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou da Semana do Consumidor na Praça Martins Dourado no Papicu das 9h às 14h; às 14h30 a Ouvidora da Arce fez reunião com José Roberto da Coordenadoria de Transportes e às 18h ela participou da solenidade do Dia do Ouvidor na Assembléia Legislativa;
- 5.14 Em 14/3/18, às 7h40, a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Assembléia no Programa do Narcélio Limaverde; às 9h ela participou da solenidade do Dia Estadual do Ouvidor no Palácio da Abolição; das 9h às 14h a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou da Semana do Consumidor na Praça da Caucaia;
- 5.15 Em 15/3/18, das 9h às 14h, a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou do Dia do Consumidor na Praça do Ferreira;
- 5.16 Em 16/3/18 a Ouvidora da Arce participou do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico na ANEEL em Brasília e das 8h às 17h, a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou do Seminário da Semana do Consumidor na Escola Superior do Ministério Público do Estado do Ceará;



- 5.17 Em 20/3/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Rinaldo Azevedo;
- 5.18 Em 22/3/18, das 9h às 16h, a Ouvidoria da Arce organizou uma capacitação técnica para os colaboradores do DECON-CE, na Escola Superior do Ministério Público do Estado do Ceará;
- 5.19 Em 9/4/18 a Ouvidora da Arce fez reunião quadrimestral com a Ouvidora da Cagece Jamile Maia e Jucilene Maria;
- 5.20 Em 10/4/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda e Cássio Tersandro;
- 5.21 Em 24/4/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.22 Em 25/4/18 a Ouvidora da Arce participou da reunião da Rede de Controle Social na Seplag;
- 5.23 Em 26/4/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com José Roberto da Coordenadoria de Transportes;
- 5.24 Em 27/4/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Sr. Sergei, Sr. Rocha Neto e Sra. Emanuela, representantes do município de Cascavel;
- 5.25 Em 2/5/18 todos que compõem a Arce, assistiram a palestra proferida pelo Sr. Roberto Medeiros, Superintendente da CGU no Ceará;
- 5.26 Em 3/5/18 a Ouvidoria da Arce realizou a 1ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.27 Em 7/5/18, às 10h, a Ouvidora da Arce fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico e às 14h30 participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão;
- 5.28 Em 9/5/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com José Roberto da Coordenadoria de Transportes;



- 5.29 Em 10/5/18 a Ouvidora da Arce e Sérgio Miranda fizeram reunião com Gleyson Albuquerque da CPR;
- 5.30 Em 16/5/18 a Ouvidora da Arce, Cássio Tersandro e Sérgio Miranda, participaram de reunião com o Presidente Hélio Leitão;
- 5.31 Em 18/5/18 a Ouvidora da Arce e Sérgio Miranda fizeram reunião com Arlan Medina da GAF;
- 5.32 Em 21/5/18, às 9h30, a Ouvidora da Arce fez reunião com Gleyson Albuquerque da CPR e às 10h30 com José Roberto da Coordenadoria de Transportes;
- 5.33 Em 23/5/18 a Ouvidora da Arce assistiu a apresentação do Relatório Anual de Resultados no auditório da Arce;
- 5.34 Em 24/5/18, às 10h, a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão e às 11h ela e José Roberto da Coordenadoria de Transportes fizeram uma visita à Expresso Guanabara;
- 5.35 Em 25/5/18, às 10h, a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e às 15h ela fez reunião com a Coordenadoria de Transportes e a Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória sobre o SOA;
- 5.36 Em 28/5/18 a Ouvidora da Arce e Sérgio Miranda fizeram uma visita ao Vapt Vupt do Antônio Bezerra;
- 5.37 No período de 5/6 à 8/6/18 a Ouvidora da Arce participou do ENOSE em Curitiba;
- 5.38 Em 12/6/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Arlan Mesquita da GAF;
- 5.39 Em 13, 14 e 15/6/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro participaram de reuniões na ANEEL em Brasília;
- 5.40 Em 18/6/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião do Conselho Diretor com a ENEL;



- 5.41 Em 21/6/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.42 Em 25/6/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião do Conselho Diretor com a ENEL;
- 5.43 Em 27/6/18 a Ouvidora da Arce participou da reunião da Rede de Controle Social na Seplag;
- 5.44 Em 29/6/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com José Roberto da Coordenadoria de Transportes e Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico, sobre o Café com a Arce;
- 5.45 Em 4/7/18 a Ouvidora da Arce e Sérgio Miranda fizeram reunião com Arlan Mesquita da GAF;
- 5.46 Em 5/7/18, às 9h30, a Ouvidora da Arce fez reunião com Alfredo de Castro da Coordenadoria de Energia e às 10h com Marcelo Capistrano da Procuradoria Jurídica;
- 5.47 Em 9/7/18, às 10h, a Ouvidora da Arce fez reunião com a Ouvidora da Cagece Jamile Maia e Regiana Pontes e às 15h com José Roberto da Coordenadoria de Transportes e representantes da Expresso Guanabara;
- 5.48 Em 11/7/18 participou de reunião com Rinaldo Azevedo na DEX;
- 5.49 Em 31/7/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.50 Em 3/8/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão;
- 5.51 Em 9/8/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Eugênio Bittencourt da Coordenadoria de Energia;
- 5.52 Em 16 e 17/8/18 a Ouvidora da Arce participou do Curso de Capacitação da CGE na Escola de Gestão Pública;



- 5.53 Em 21/8/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Presidente Hélio Leitão e a Diretora de Regulação da ENEL, Sra. Anna Paula Pacheco;
- 5.54 Em 22/8/18 a Ouvidora da Arce participou da reunião da Rede de Controle Social na Seplag;
- 5.55 Em 23/8/18 a Ouvidoria da Arce realizou a 2ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.56 Em 28/8/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Elizângela Barros;
- 5.57 Em 30/8/18 a Ouvidoria da Arce realizou o Café com a Arces;
- 5.58 Em 10 e 11/9/18 a Ouvidora da Arce participou do Curso de Capacitação da CGE;
- 5.59 Em 13/9/18, às 10h, a Ouvidora da Arce fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico e às 11h com José Roberto da Coordenadoria de Transportes;
- 5.60 Em 20/9/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda, Elizangela Monteiro, Morgana Moreira e Suerda Cristina sobre o Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.61 Em 25/9/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.62 Em 27/9/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.63 Em 1º e 2/10/18 a Ouvidora da Arce participou do Curso de Capacitação da CGE na SEPLAG;
- 5.64 Em 3/10/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Gleyson Albuquerque da CPR;
- 5.65 Em 9/10/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda, Conceição Farias, Morgana Moreira, Leonela Alencar e Aurélia Rodrigues;



- 5.66 Em 11/10/18 a Ouvidora da Arce e Edson Santos da CPR, fizeram reunião com Jucilene, Regiana, Wagner e Neto da Cagece;
- 5.67 Em 15/10/18 a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à TV Jangadeiro;
- 5.68 Em 23/10/18 a Ouvidoria da Arce realizou a 3ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.69 Em 25 e 26/10/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro participaram de reuniões na ANEEL em Brasília;
- 5.70 Em 31/10/18 a Ouvidora da Arce participou da reunião da Rede de Controle Social na Seplag;
- 5.71 Em 8/11/18 a Ouvidora da Arce participou como debatedora no IV Encontro de Ouvidoria do TCE;
- 5.72 Em 12/11/18 a Ouvidora da Arce fez reunião com a Ouvidora da Cagece Jamile Maia e Jucilene Maria;
- 5.73 Em 19 e 20/11/18 a Ouvidora da Arce participou do Curso de Capacitação: Programa de Formação e Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir;
- 5.74 Em 27/11/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com Plínio Monteiro e Elizângela Barros da Ouvidoria da ENEL;
- 5.75 Em 28/11/18 a Ouvidora da Arce e Elizangela Monteiro, participaram da oficina sobre o Relatório Anual da CGE;
- 5.76 Em 29/11/18, às 17h, todos que compõem a Arce participaram da entrega do Prêmio Arce de Excelência em Regulação;
- 5.77 Em 5/12/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Fomento ao Controle Social na Seplag;



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

- 5.78 Em 6/12/18 a Ouvidora da Arce participou do XII Encontro Estadual de Controle Interno no Hotel Oásis Atlântico;
- 5.79 Em 7/12/18 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Presidência sobre o PAM;
- 5.80 Em 10, 11 e 12/12/18 a Ouvidora da Arce participou do Curso de Capacitação: Programa de Formação e Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir;
- 5.81 Em 21/12/18 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro.



6 AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A) 2º PESQUISA PRESENCIAL SOBRE O USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE/2018 (NOVO)

Como já posto no Relatório de Gestão de Ouvidoria referente aos anos de 2016 e 2017, a Ouvidoria da Arce realizou uma primeira Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, no qual ficou constatado um baixo índice de conhecimento da Agência (12% de conhecimento). Diante do resultado da referida Pesquisa, em 2017, por meio de ações da Ouvidoria, foi inaugurado um Posto de Atendimento no Terminal Rodoviário João Thomé de Fortaleza no qual a Ouvidoria da Arce passou a atender ao público, prestando informações, registrando e dando provimento às solicitações de Ouvidoria.

Objetivando a melhoria da qualidade do serviço público regulado, aferir os efeitos do atendimento no Posto da Arce na Rodoviária João Thomé, bem como, medir e atualizar o conhecimento da sociedade com a relação à esta Agência, e ainda, atualizar o perfil dos usuários do serviço de transporte público intermunicipal quanto ao conhecimento da legislação e do órgão regulador, projetou-se e executou-se uma nova pesquisa de conhecimento presencial.

O resultado da referida pesquisa foi muito positivo pois se constatou que a Ouvidoria e a própria Agência atingiu um dos principais objetivos: o usuário passou a conhecer mais a Arce, visto que, em 2018, o número de reclamações registradas no setor de transporte cresceu 235%, o atendimento presencial que em 2016 representava apenas 2% dentre os



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

meios de acesso disponibilizados, em 2017 se elevou para 13% e, o índice de conhecimento da existência da Arce por parte dos usuários da Rodoviária João Thomé em 2018 saltou de 12% para 23%, ou seja, praticamente dobrou.

Todos esses números positivos revelam o sucesso do Posto de Atendimento da Arce no Terminal Rodoviário João Thomé pois constatou-se concretamente que mais cidadãos passaram a conhecer mais a Arce e a ter mais oportunidade de pleitear soluções para seus problemas engrandecendo o serviço público regulado e incentivando a participação social.

A nossa ação inovadora, qual seja, a 2ª Pesquisa Presencial Sobre o Usuário do Serviço Público de Transporte, representa uma relevante iniciativa por proporcionar conhecimento objetivo e concreto sobre a real situação que envolve os cidadãos e a Arce, ou seja, permitiu-se um “feed back” dos usuários dos serviços de nossas atividades e com isso a oportunidade de direcionar as ações do órgão para um melhor serviço público. O resultado da 2ª Pesquisa confirmou que a existência de um atendimento descentralizado aproxima e divulga a Arce, combatendo o desconhecimento da população com relação ao órgão. Em sendo assim, garante e fortalece perante à direção superior da Agência e junto à própria sociedade a permanência deste atendimento descentralizado.



B) CAFÉ COM A ARCE (NOVO)

Em 2018 a Ouvidoria da Arce planejou e executou uma nova ação inovadora por meio do Projeto Café com a Arce. Os objetivos estratégicos do referido projeto foram: fortalecer a imagem da Arce perante a sociedade; desenvolver política de comunicação com a população e melhorar a qualidade dos serviços públicos regulados.

Especificamente, a Ouvidoria desta Agência objetivou por meio do Café com a Arce interagir diretamente com o usuário do serviço público regulado, envolver as áreas finalísticas, ou seja, os setores que atuam juntamente com a Ouvidoria na análise e solução das demandas e promover uma maior divulgação da Agência junto ao cidadão.

Também foi função do Café com a Arce estabelecer vínculos efetivos com os usuários que já procuraram a Agência para, por meio de uma conversa informal e descontraída, detectar o verdadeiro sentimento do usuário, facilitando cada vez mais o acesso do cidadão à Arce.

Para concretização do projeto, dividiu-se as demandas já concluídas na Arce por área regulada e foram selecionados alguns cidadãos que já haviam registrado reclamações na Ouvidoria da Arce. Após a elaboração de uma lista com nomes, endereços, telefones, e-mails e áreas reguladas foram realizados contatos com cada cidadão selecionado, explicando-se o evento e o convidando a participar.

Por outro lado, internamente conversou-se com cada setor que participa e auxilia a solução das demandas, explicou-se o evento, identificou-se a demanda de cada cidadão que confirmou a presença para que tomassem conhecimento e se preparassem para



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

esclarecer tecnicamente as possíveis dúvidas dos convidados no dia do evento. Também dialogou-se com a alta direção do órgão para divulgar o evento e para requerer apoio.

A ideia do “Café com a Arce” sempre foi interagir com o usuário de forma simples e espontânea, utilizando para isso uma refeição, ou seja, um café da manhã, visando sempre deixá-los a vontade para expor suas queixas e dúvidas, por isso, preferiu-se convidar poucos usuários, prezando pela qualidade e não pela quantidade.

O “Café com a Arce” ocorreu em 30.08.2018, de 9h às 12h. Participaram os usuários, os representantes das áreas técnicas da Agência e do setor de comunicação e a Ouvidoria.

O evento ocorreu de forma descontraída e cada usuário participante teve a oportunidade de expressar seus sentimentos com relação aos serviços públicos de energia elétrica, saneamento básico e transporte intermunicipal, também foi o momento de fazerem críticas e sugestões. Por outro lado, o evento foi igualmente interessante para os representantes das áreas que tiveram a oportunidade de estar junto do usuário e assim entendê-los melhor, já que normalmente mantém-se distantes dos cidadãos.

Como forma de ilustrar a exitosa ação, seguem a programação, o convite e fotos do Projeto Café com a Arce:



CAFÉ com a ARCE (PROGRAMAÇÃO)

Horário	Atividades	Participantes
9h00	Recepção dos Consumidores <ul style="list-style-type: none">- Fala de Boas Vindas- Apresentação dos presentes- Breve descrição da Agência- Apresentação do vídeo institucional	Ouvidoria Coordenadorias
9h30	Início da Refeição <ul style="list-style-type: none">- Conversa Informal – Tópicos sugeridos:<ul style="list-style-type: none">1- Qualidade dos serviços;2- Hábitos de Reclamação;3- Dificuldades de Acesso ao atendimento das agências e das distribuidoras4 - Percepção das Agências Reguladoras e da ARCE;5- Percepção dos consumidores sobre os órgãos de defesa do consumidor*participação de um MEDIADOR para nortear a conversa informal	Ouvidoria Coordenadorias
10h15	Visita às Instalações da Agência <ul style="list-style-type: none">- Coordenadoria de Saneamento- Coordenadoria de Transportes- Coordenadoria de Energia	Ouvidoria Representantes dos setores
11h15	Encerramento do Café com ARCE	Ouvidoria



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Convite Café com a Arce

Temos o prazer de convidá-lo para um momento especial, acompanhado de muita informação e aquele cafezinho.

Participe do Café com a Arce e conheça a nossa nova sede.

Dia: 30/08/18 às 9h

Local: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N –
Cambeba – Fortaleza





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE

AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ





7 ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Arce frequentemente participa de reuniões com o órgão de direção superior, o Conselho Diretor da Arce, e com a Diretoria Executiva para tratar de assuntos estratégicos da Agência. Buscando o aprimoramento da Arce, bem como, o melhoramento dos serviços públicos regulados, a Ouvidoria também, periodicamente (todo mês), elabora relatórios com análises quantitativas e qualitativas para cada área, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e dando conhecimento ao Conselho Diretor da Agência (Órgão Deliberativo Superior), à Diretoria Executiva (Órgão Executivo), às áreas interessadas e à sociedade por meio de publicação na sítio da Arce. Também quadrimestralmente a Ouvidoria se reúne com a Coordenação das áreas envolvidas no tratamento das demandas da Ouvidoria objetivando acompanhar prazos de repostas, fiscalizações, demandas reincidentes e problemáticas.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além de atender à norma regente, o presente relatório tem como objetivos: a) apresentar a identidade da Arce e a sua Ouvidoria; b) demonstrar ações adotadas pela Arce em face das recomendações apresentadas no relatório imediatamente anterior da Arce e no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da CGE ; c) apresentar as atividades rotineiras desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce por meio de coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas específicas (Ouvidoria em Números); d) apresentar as medidas corretivas para solução dos problemas detectados e reincidentes; e) relatar o comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias e as iniciativas da Ouvidoria da Arce; f) informar as ações e projetos inovadores adotados que promovem o interesse público; g) apontar a atuação da Ouvidoria da Agência junto à gestão



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

superior; h) indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações regulatórias e por consequência dos serviços públicos regulados.

Dessa forma, salienta-se que, além de executar suas atividades normais, a Ouvidoria da Arce exerce outras funções mais proativas visando ao aprimoramento da atuação da Agência em benefício do interesse público, como demonstrado nos itens anteriores do presente relatório. Nesse sentido, outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam o controle interno e social da Agência, favorecendo a prestação de contas à sociedade. Como forma de otimizar e participar do controle interno e das atividades desenvolvidas por outros setores da Arce, a Ouvidoria elabora relatórios com análises quantitativas e qualitativas para cada área, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e os Municípios mais demandados e dando conhecimento ao Conselho Diretor da Agência (Órgão Deliberativo Superior), à Diretoria Executiva (Órgão Executivo), às áreas interessadas e à sociedade por meio de publicação no sítio da Arce.

A Ouvidoria da Arce realiza também a Pesquisa de Satisfação com os cidadãos que foram diretamente atendidos. Tal iniciativa permite que aquele setor detecte quais são suas fragilidades e seus sucessos, possibilitando o seu aprimoramento.

A Ouvidoria da Arce ainda promove e coordena o Fórum Regulação e Cidadania que tem caráter permanente e objetiva incrementar as atividades de relacionamento com a sociedade. Além do atendimento presencial realizado na própria sede, a Ouvidoria da Arce faz atendimento ao público no Terminal Rodoviário João Thomé, além disso, ainda promove iniciativas de ampliação do atendimento, como fez, ao disponibilizar o “whatsapp” e o aplicativo “Conctarce”.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

20 ANOS ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Em 2018, em busca de uma aproximação mais concreta junto ao cidadão, a Ouvidoria desta Agência criou o Projeto Café com a Arce, promovendo assim uma melhor interação entre o cidadão e os setores internos envolvidos, bem como, acionando de forma mais eficaz a participação social.

Os obstáculos enfrentados pela Ouvidoria da ARCE dizem respeito, principalmente, às dificuldades próprias dos setores regulados (energia elétrica, saneamento, transporte intermunicipal e gás canalizado), pois, além de tratar de demanda do próprio órgão, também media conflitos que envolvem os usuários dos serviços públicos regulados, ou seja, outras entidades que não a própria Agência. Não obstante, a ARCE busca promover a eficiência dos serviços públicos regulados entendendo que a atividade de mediação se constitui em um dos mais importantes papéis do Agente Regulador, por possibilitar o amparo legal requerido na solução dos conflitos entre a prestadora de serviço e seu usuário, frente a reconhecida hipossuficiência desse último na relação de consumo.

Assim, ciente da importância do controle social, registra-se que esta Agência adota, por meio da Ouvidoria, iniciativas concretas favoráveis ao aprimoramento e aperfeiçoamento do controle social. Aproveitamos para reforçar a necessidade de execução das sugestões/recomendações propostas no item 9, visando ao aprimoramento da gestão institucional e conseqüentemente a melhoria dos serviços públicos regulados.

Saliente-se, por oportuno e justo, que o Conselho Diretor da Arce, a Diretoria Executiva, e os setores da Agência proporcionam à Ouvidoria o apoio necessário ao desenvolvimento com eficiência das suas funções em prol do interesse coletivo.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



9 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Tendo em vista o resultado da última Pesquisa de Satisfação realizada pela Ouvidoria da Arce no qual apresentou uma leve queda na satisfação do usuário que foi atendido em 2018, sugere-se que a Ouvidoria da Arce e as áreas interessadas promovam ações e rotinas de forma a possibilitar melhoras na satisfação de cada cidadão que procure a Agência.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2019

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Ouvidora-Chefe da Arce



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

20 ANOS ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA ARCE

Em atendimento às determinações contidas no art.8º, parágrafo único, do Decreto nº 30.474 de 30 de março de 2011, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria desta Agência, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório serão tratadas no âmbito desta Agência, bem como, serão encaminhadas a todas as áreas da ARCE. Remeta-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARCE e pronunciamento deste Presidente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2019

Dr. Hélio Winston Barreto Leitão

Presidente em Exercício do Conselho Diretor da ARCE