



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**20 ANOS ARCE** | AGÊNCIA  
REGULADORA  
DO ESTADO  
DO CEARÁ

## **Relatório Anual da Ouvidoria da Arce**

### **Energia Elétrica**



### **Saneamento Básico**



### **Transporte**



### **Gás Canalizado**



**Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017**

## **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

**Diretora Executiva:** Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

### **Ouvidora -Chefe**

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

### **Analistas de Regulação**

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Sérgio José Freire de Miranda

### **Colaboradores**

Ana Mara Magalhães Nobre

Aliene Vasconcelos Lisboa

Conceição Farias Moreira

Elizangela Ferreira Monteiro

Francisco Wagner Siridó do Nascimento

Ingrid Andrade Lustosa

Morgana Moreira Lima

Polyana Tábita M Sena

Suerda Cristina de Oliveira

### **Fontes:**

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

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

SOU (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE).



## 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), conhecida anteriormente como Companhia Energética do Ceará (Coelce), 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). Atua, também, na mediação dos possíveis conflitos existentes entre as prestadoras dos serviços e os usuários, visando ao equilíbrio entre as partes.

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.

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. 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 “síte” 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 trimestrais com a Cagece.

No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, podemos 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 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, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, 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 2017 podem ser integralmente acessados no “site” da Arce.

O ano de 2017 foi um ano relevante para o enriquecimento da Ouvidoria da Arce junto aos cidadãos. 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.



Esta iniciativa teve como principais objetivos proporcionar facilidades de atendimento ao cidadão e divulgar a Arce. Os resultados percebidos até agora, mostraram uma demanda significativa no novo atendimento implementado.

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 2017, 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 adequada de Ouvidoria por meio da qual é possível obter o que se deseja enquanto usuário em

diversos canais (teleatendimento, whatsapp, 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, 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**

### **Recomendações do Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2016 – Ofício nº 890/2017/CFOCS/CGE**

Consoante esclarece o Ofício Circular nº 890/2017CFOCS/CGE enviado pela CGE ao Presidente da Arce em 19.07.2017, o item 5.1 do item 5 do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2016 vislumbrou recomendação direcionada para todas as Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, portanto, a Arce estaria incluída na recomendação. O teor da recomendação é o seguinte:

#### ***“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.”*

Sendo a “unidade descentralizada” aquela em que o órgão público disponibiliza parte de seus serviços, especialmente os essenciais, entendemos que a Arce não se enquadra nessa categoria na qual se recomenda necessariamente que existam unidades descentralizadas. No entanto, objetivando ampliar a divulgação da existência da Arce e facilitar o acesso do cidadão, em 2017 criamos e implantamos um Posto de Atendimento da Arce no Terminal Rodoviário João Thomé com o objetivo de atender o cidadão, esclarecer dúvidas, informar, divulgar a Arce e registrar solicitações de Ouvidoria. Além do mais, esta Agência participa do Programa do Governo Vapt Vupt disponibilizando atendimento de Ouvidoria.

**Recomendações do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da Arce do ano de 2016:**

Consta no item 9 do Relatório Geral de Gestão da Ouvidoria da Arce de 2016 as seguintes recomendações:

*1) Especificamente para a área de energia, que a Arce, por meio de sua Ouvidoria com apoio da Coordenadoria de Energia, da Diretoria Executiva e do Conselho Diretor passe a ter mais contato com os representantes da distribuidora Enel, objetivando dialogar em torno dos problemas apontados pelos consumidores e recomendar providências de ajuste junto à Concessionária;*

*2) Buscar ações de aproximação com o cidadão e de divulgação da Arce.*



Por uma questão metodológica teceremos as considerações sobre as recomendações acima enumeradas separando os itens propostos.

O item 1 propõe: *“Especificamente para a área de energia, que a Arce, por meio de sua Ouvidoria com apoio da Coordenadoria de Energia, da Diretoria Executiva e do Conselho Diretor passe a ter mais contato com os representantes da distribuidora Enel, objetivando dialogar em torno dos problemas apontados pelos consumidores e recomendar providências de ajuste junto à Concessionária;”*.

No decorrer do ano de 2017, atendendo à recomendação acima colocada, bem como, objetivando melhorar os serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará aos usuários dos serviços públicos de energia elétrica, passamos a ter contatos constantes com representantes da distribuidora Enel por meio de reuniões mensais com o objetivo de tratar procedimentos adotados pela Ouvidoria da Enel no tratamento e análises de reclamações de consumidores. Referidas reuniões resultaram em aprimoramento de procedimentos da Enel em relação ao tratamento de reclamações, mas também na adoção de procedimentos por parte da prestadora do serviço que vieram a beneficiar todos os usuários do serviço de energia. Como exemplo, destacamos um problema relatado pela Câmara Municipal de Fortaleza, que descrevia a insatisfação de consumidores com o fato das faturas de energia elétrica estarem sendo entregues com grande antecedência em relação a data de vencimento. Após análise da Ouvidoria da Arce, ficou constatado que este procedimento não infringe a regulamentação do setor, não obstante, após interferência desta Ouvidoria, a Enel se comprometeu formalmente por meio de processo administrativo a adotar ações com o objetivo de minimizar a ocorrência dos casos mencionados com o acompanhamento da Ouvidoria da Arce, beneficiando, assim, diversos consumidores.

Também por meio desses encontros mensais e com o apoio do Conselho Diretor e Diretoria Executiva da Arce fizemos recomendações à Enel para melhorar o serviço e

solucionamos casos individuais de consumidores que se sentiam prejudicados. As reuniões ocorreram nas seguintes datas: 07.03.17, 19.04.17, 17.05.17, 13.06.17, 31.07.17, 23.08.17, 27.09.2017, 18.10.17, 21.11.17, 13.12.17 e a reunião final em 20.12.17. Dessa forma, entendemos que a recomendação 1 foi integralmente atendida.

O item 2 propõe: “*Buscar ações de aproximação com o cidadão e de divulgação da Arce.*” Esse item contém recomendação de uma significativa importância, tanto é que no final do ano de 2016 elaboramos para 2017 um projeto (P-OUV-1-2017) e estabelecemos metas de aproximação com o consumidor e divulgação da Arce. O projeto denominou-se “Arce nos Terminas” e teve como objetivo específico ampliar o atendimento do usuário do serviço público regulado pela Arce e promover uma maior divulgação da Agência perante à sociedade. Referido projeto culminou na instalação de um Posto de Atendimento da Arce na Rodoviária João Thomé que começou a funcionar em junho de 2017. Ainda, foram realizados 4 (quatro) Fóruns de Regulação e Cidadania que proporcionaram também uma aproximação da Arce com o cidadão, se apresentando a Agência como difusor de informações qualificadas relacionadas às áreas reguladas. Assim, entendemos que a recomendação 2 também foi integralmente atendida. Abaixo, segue foto do Posto de Atendimento da Rodoviária João Thomé.



Foto: *Posto de Atendimento da Rodoviária João Thomé*

### 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 do **Sistema de Ouvidoria – SOU**, 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 do SOU.

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 SOU, informamos que no item “**Ouvidoria em Números**” apresentaremos os atendimentos da Ouvidoria da Arce do ano de 2017 (janeiro a dezembro) de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no SGO, SOA e SOU.

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 SOU, inclusive com acréscimo de subitens, por incompatibilidade meramente operacional dos sistemas. Não obstante, o SOU será devidamente apresentado dentro do padrão recomendado pela CGE.



### 3.1 - Ouvidoria em Números

#### 3.1.1. Quantitativos de Solicitações Extraída do SOU

##### 3.1.1.1. Total de Manifestações do Período:

Gráfico de Manifestações por Ano - 2014 a 2017

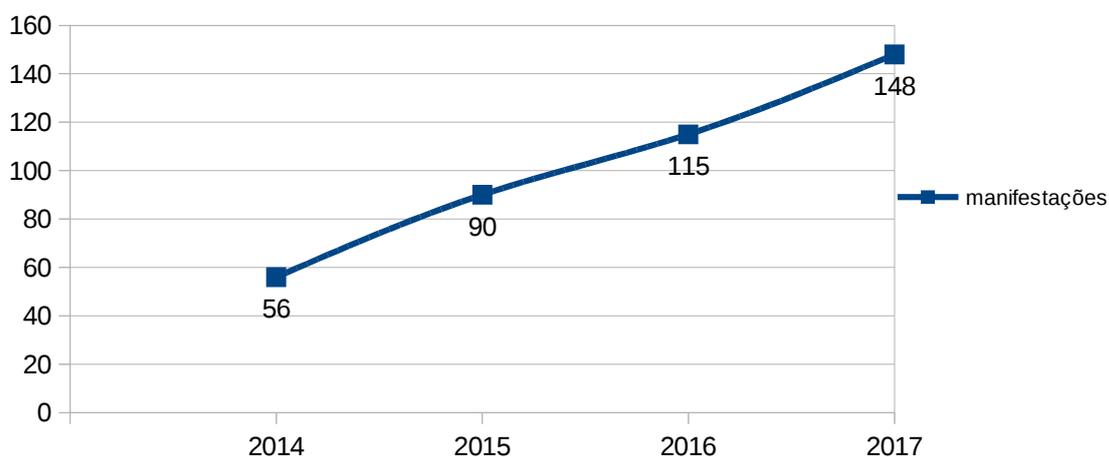


Gráfico de Manifestações Mensal (2016)

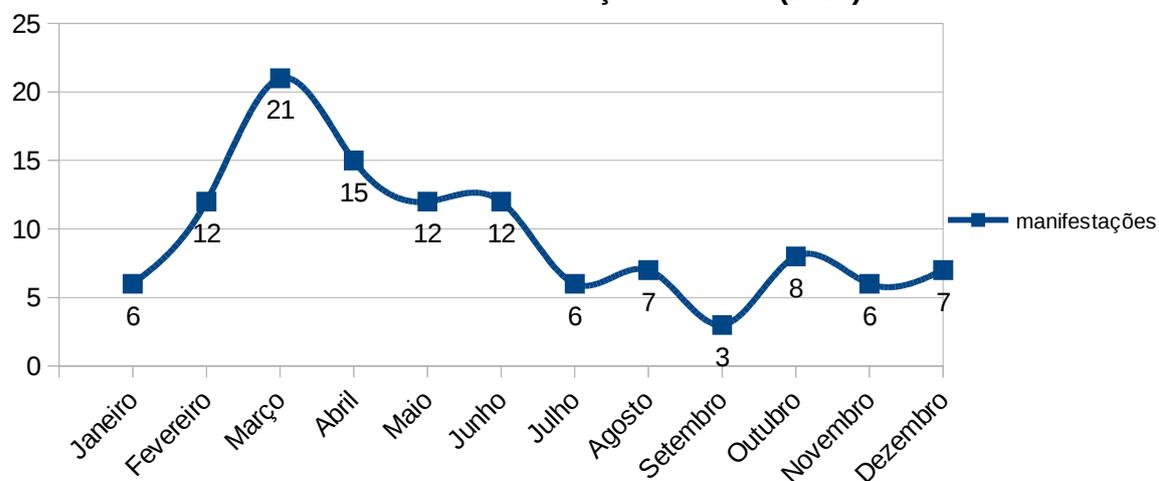
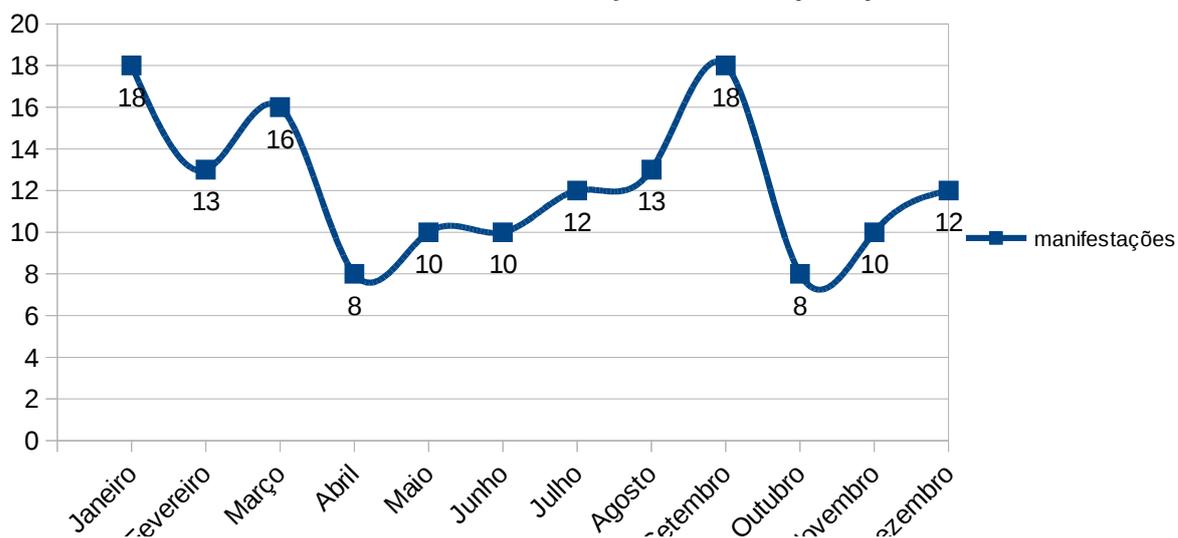




Gráfico de Manifestações Mensal (2017)



O número de solicitações de Ouvidoria registradas no SOU relacionadas à Arce foi de 148 solicitações em 2017, enquanto no ano anterior foi de 115. Dessa forma, 2017 apresentou um aumento quantitativo de 28,70% em relação ao ano de 2016. Referido aumento pode ser justificado tendo em vista a ampliação dos acessos à Ouvidoria da Arce implementados em junho de 2017, como por exemplo, o projeto “Arce nos Terminais” e a inclusão de um telefone exclusivo para receber solicitações por “whatsapp”.



### 3.1.1.2.Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

#### Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2016	2017	% Variação (+) (-)
SOU	115	148	+ 28,69%
SOA (Saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado)	1.099	4.501	+ 309,64%
SGO (Energia Elétrica)	-	57.376	-

No presente item podemos verificar que é gritante a diferença do número de solicitações registradas no SOU, SOA e SGO. Analisando-se os anos de 2016 e 2017 constatamos que o registro das demandas no SOU significou 9,5% da demanda total de 2016 e 0,2% em 2017 quando comparado à demanda existente na Ouvidoria da Arce de uma forma geral. Atribuimos a diminuição do percentual em 2017 ao aumento da demanda no SOA e ainda a inclusão da demanda de energia que é registrada no SGO. De qualquer forma, continuamos 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 nosso 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, considerando-se tão somente os números, como já mencionado, constatamos que houve aumento nos registros do SOU em 2017, e também nos registros do sistema da Arce, o SOA e o



incremento da demanda de energia advinda do SGO. Tais aumentos podem ter sido uma consequência do projeto “Arce nos Terminais” executado pela Ouvidoria da Arce em junho de 2017, da inclusão do “whatsapp” como meio de entrada, bem como, do aumento da divulgação da Arce nas redes sociais e meios de comunicação.

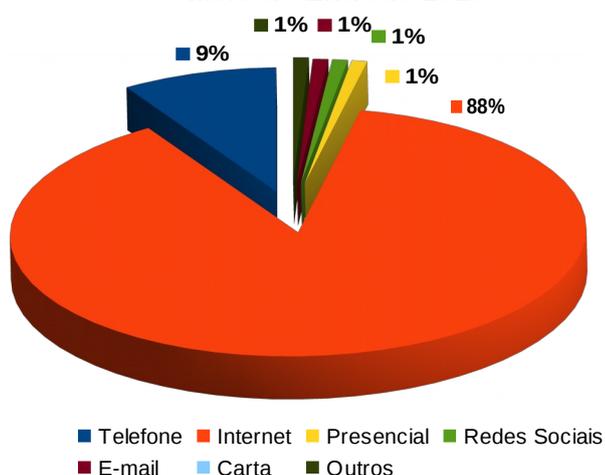
### 3.1.1.3. Manifestações por Meio de Entrada:

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

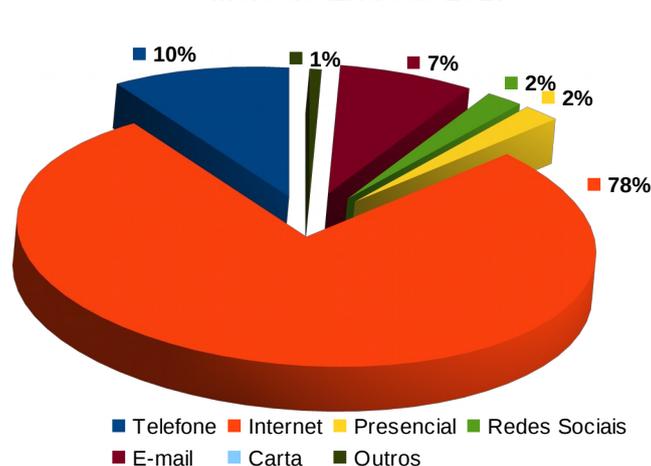
#### Meio de Entrada (SOU)

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	10	15	+ 50,00%
Internet	101	115	+ 13,86%
Presencial	1	3	+ 200,00%
Redes Sociais	1	3	+ 200,00%
E-mail	1	11	+ 1000,00%
Carta	0	0	-
Outros	1	1	+ 0%
Total	115	148	+ 28,70%

Meio de Entrada 2016



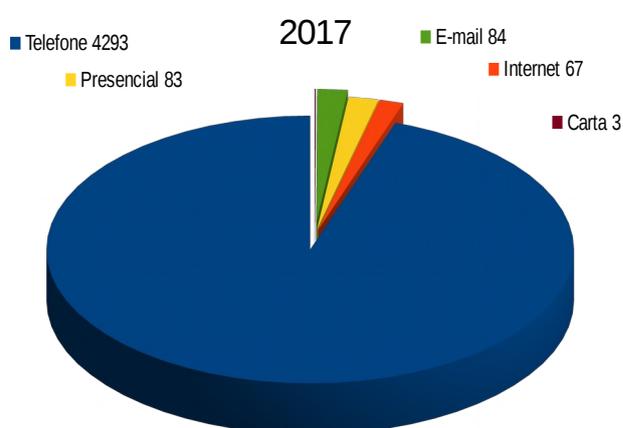
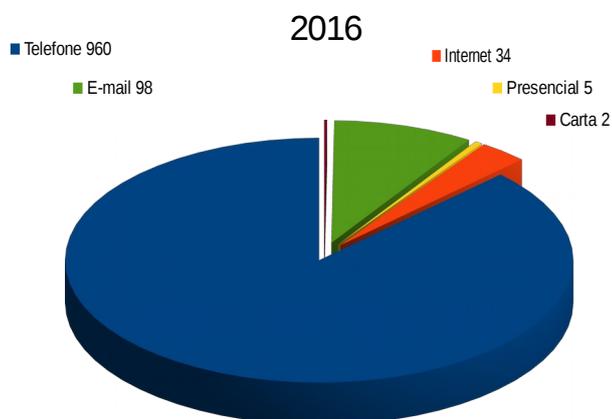
Meio de Entrada 2017





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

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	960	4.293	+ 347,19%
Internet	34	67	+ 97,06%
Presencial	5	83	+ 1560%
E-mail	98	84	- 14,29%
Carta	2	3	+ 50,00%

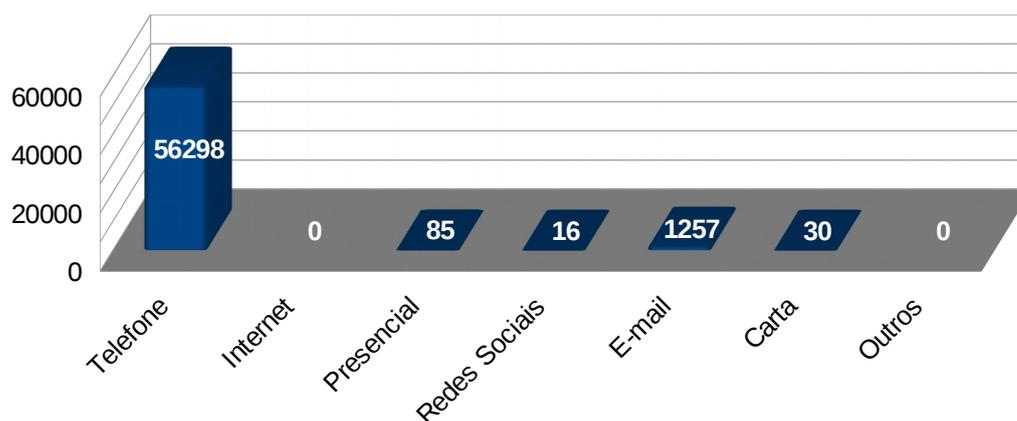




Meio de Entrada (SGO- Energia Elétrica)

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	0	56.298	-
Internet	0	0	-
Presencial	0	85	-
Rede Sociais	0	16	-
E-mail	0	1257	-
Carta	0	30	-

\*Em 2016 a Ouvidoria da Arce não atuou na área de energia elétrica.



No que se refere ao SOU, em 2017, verifica-se que a “internet” continua liderando o “meio de entrada”, no entanto, é perceptível o aumento de uma forma geral, ou seja, para todos os meios de entrada, com variações maiores para a forma presencial (+200%), redes sociais (+200%) e email que chegou a atingir um aumento de 1000%. Tais elevações, provavelmente se justificam em função do projeto Arce nos Terminais, da inclusão do “whatsapp” como novo meio de acesso e de uma maior divulgação da Arce nas Redes Sociais.



No tocante ao SOA ver-se que a grande maioria dos meios de entrada aconteceram por telefone, tanto em 2016, como 2017, representando no ano de 2017, 94,8% da demanda. Vale registrar também o elevado aumento na variação positiva do telefone (+347%), internet (+97%) e principalmente a forma presencial pois teve uma variação positiva de 1.560% com relação ao ano anterior. Tais aumentos, como já mencionado, provavelmente se justificam em função do projeto “Arce nos Terminais” que forneceu um novo local presencial de atendimento (Terminal Rodoviário João Thomé), da inclusão do “whatsapp” como novo meio de acesso e de uma maior divulgação da Arce nas Redes Sociais.

Já diante dos números do SGO ganham destaques o “telefone”, que representa 97,6% da demanda e o “e-mail”, pois são os dois meios de entrada mais procurados pelos cidadãos na área de energia elétrica.

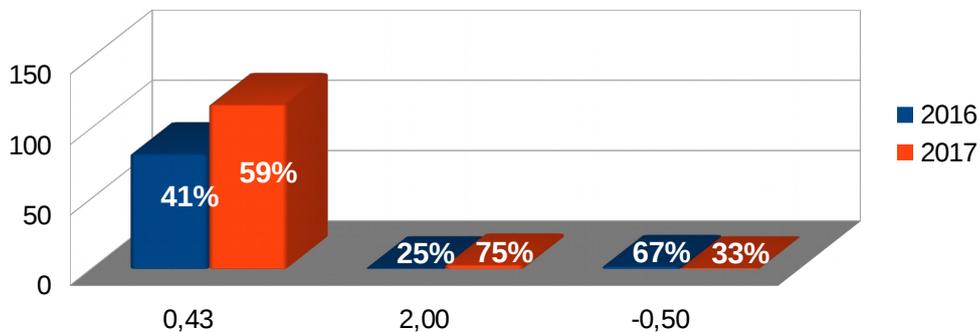
#### 3.1.1.4. Tipo de Manifestações SOU

##### Insatisfação do Cidadão

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Reclamação	82	117	+ 42,68%
Crítica	1	3	+ 200%
Denúncia	2	1	- 50%

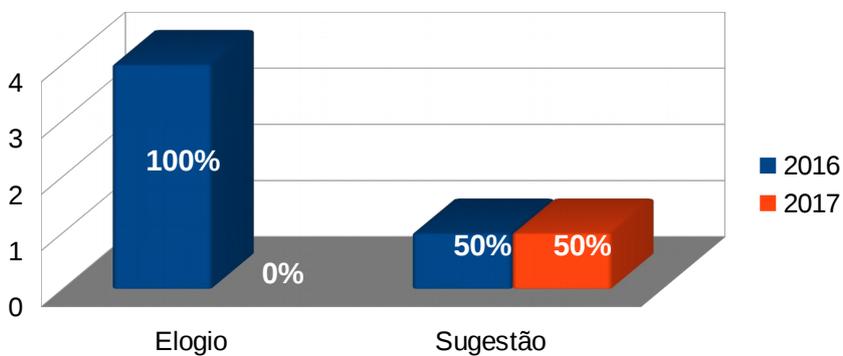


### Insatisfação do Cidadão



### Contribuição do Cidadão

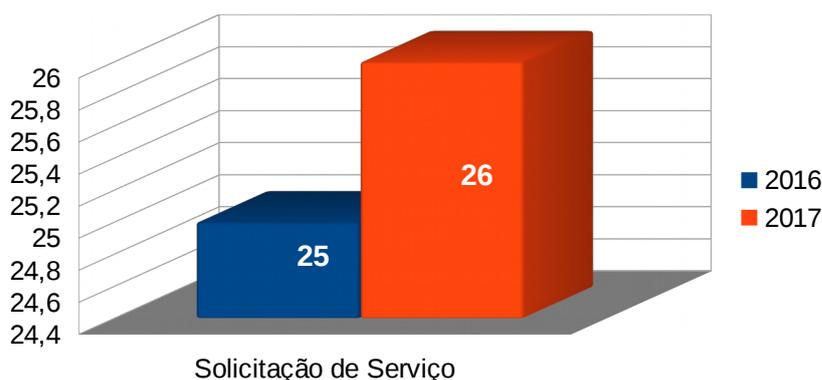
Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Elogio	4	0	- 100%
Sugestão	1	1	+ 0%





### Solicitação de Serviço

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Solicitação de serviço	25	26	+ 4,00%



Optamos 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 que tanto em 2016 como em 2017 a *reclamação* apresenta número mais elevado, ficando a *crítica* e a *denúncia* em segundo e terceiro lugares respectivamente. Também constatamos o aumento no número de reclamações, o que se justifica pelo aumento geral no número de solicitações.

Quanto à “contribuição do cidadão” constatamos que em 2017 houve uma variação negativa quando comparamos com o ano anterior.

Já na “solicitação de serviço” verificamos que o ano de 2017 apresentou um leve (apenas uma solicitação a mais) aumento em comparação a 2016 (+ 4%).



### 3.1.1.5. 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"><li>• Energia elétrica - 61</li><li>• Regulação dos serviços intermunicipais (transportes) - 15</li><li>• Fiscalização em transportes intermunicipais (van e empresa de ônibus) - 11</li><li>• Falta de água - 8</li><li>• Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 5</li><li>• Regulação dos serviços da Cagece no interior do estado - 4</li><li>• Inoperância no atendimento por telefone - 2</li><li>• Insatisfação com a resposta da instituição - 2</li><li>• Ligação de água - 2</li><li>• Serviços relacionados à fatura de consumo (conta de água e esgoto) - 2</li></ul>	112
Elogio	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Não houve)</li></ul>	0
Crítica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Energia elétrica - 1</li><li>• Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos - 1</li><li>• Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus) - 1</li></ul>	3



Denúncia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulação dos serviços intermunicipais (transportes) - 1</li></ul>	1
Solicitação de Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Energia elétrica - 9</li><li>• Regulação dos serviços intermunicipais (transportes) - 8</li><li>• Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus) - 3</li><li>• Demora na execução dos serviços da Cagece – desobstrução de esgoto - 1</li><li>• Demora na execução dos serviços da Cagece – vazamento - 1</li><li>• Desperdício de água - 1</li><li>• Ligações clandestinas / irregulares (água-esgoto) - 1</li><li>• Plano municipal de saneamento básico - 1</li><li>• Regulação dos serviços da Cagece no interior do estado - 1</li></ul>	26
Sugestão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulação dos serviços intermunicipais (transportes) - 1</li></ul>	1
Total	143	143

Constatamos que no tipo de manifestação detalhada por assunto, no subtipo “reclamação” a Energia Elétrica representa 43% da demanda, ficando a regulação de transporte intermunicipal em segundo e a fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus), em terceiro. Observamos também que “solicitação de serviço” aparece no tipo de manifestação representando 18%.

### **3.1.6 Programa de Governo 7 Cearás**

Na introdução deste relatório em linhas gerais conceituamos a Arce e esclarecemos sua missão e identidade funcional.

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 SOU e no SOA, 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 (SOU)**
  - ◆ **Reclamação - 07 registros**



Inoperância no atendimento por telefone	02
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	05

◆ **Solicitação de Serviço - 02 registros**

Regulação dos serviços da Cagece no interior do estado	01
Plano Municipal de Saneamento Básico	01

◆ **Crítica - 01 registro**

Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	01
---	----

◆ **Tema:** Transparência, Controle e Participação Social

◆ **Tipificação/Assunto (SOU)**

◆ **Crítica - 02 registros**

Energia elétrica	01
Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus)	01

◆ **Denúncia - 01 registro**

Regulação dos serviços intermunicipais (transportes)	01
--	----

◆ **Reclamação - 111 registros**

Energia elétrica	61
Regulação dos serviços intermunicipais (transportes)	15
Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus)	11
Falta de água	08
Regulação dos serviços da Cagece no interior do estado	04
Insatisfação com a resposta da instituição	02
Pedido de religação de água	02



Serviços relacionados à fatura de consumo (conta de água e esgoto)	02
Bilhete único metropolitano	01
Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	01
Demora na execução dos serviços da Cagece - vazamento	01
Encaminhamento de resposta de manifestação	01
Mobilidade urbana e acessibilidade	01
Manifestação incompleta (falta de informações que viabilizam)	01

◆ **Solicitação de Serviço - 24 registros**

Energia elétrica	09
Regulação dos serviços intermunicipais (transportes)	08
Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas de ônibus)	03
Demora na execução dos serviços da Cagece – desobstrução de esgoto	01
Demora na execução dos serviços da Cagece - vazamento	01
Desperdício de água	01
Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)	01

◆ **Sugestão - 01 registro**

Regulação dos serviços intermunicipais (transportes)	01
--	----

◆ **Tema:** Transparência, Controle e Participação Social

◆ **Tipificação/Assunto (SOA)**

◆ **Denúncia - 08 registros**

Prestação irregular de serviço	05
Excesso de lotação	01



Denúncia geral	01
Denúncia de falta de segurança dentro dos ônibus	01

◆ **Reclamação - 612 registros**

Falta de agua ou baixa pressao	94
Qualidade de atendimento da empresa	46
Pedido de ligacao de agua	39
Cobranca indevida em conta	34
Inadequado serviço de vendas e reservas de bilhetes	25
Má conservação geral dos veículos	25
Conduta inadequada de motorista ou cobrador	23
Obstrucao de ligacao/rede de esgoto	21
Pedido de religacao de agua	21
Cobrança indevida	21
Tarifa elevada	20
Descumprimento de horarios - falta de pontualidade	18
Vazamento na ligacao predial/rede de agua	16
Excesso de lotação	14
Deslocamento de hidrometro/kit cavalete	13
Má qualidade dos serviços prestados	9
Não atendimento ao sinal de parada em locais permitidos	9
Fuga/extravazamento de esgoto na via publica	7
Vazamento no hidrômetro	7
Conduta inadequada dos funcionários da empresa	6
Conduta inadequada dos funcionários da empresa	6
Pedido de ligacao de esgoto	6
Cobrança por irregularidades (fraude)	5
Extravio de bagagem	4
Qualidade da agua	4
Recuperacao de pavimento/passeio	4
Ampliação de rede	4
Emissão de passagem	4
Fuga da rota estipulada	04
Qualidade do atendimento da cooperativa	4
Redução de veículos	04
Retirada de linha	04



Direção perigosa	03
Falta de limpeza dos veículos	03
Falta de segurança nos veículos ou pontos de parada	03
Inacessibilidade para portador de deficiência física	03
Interrupção da viagem	03
Parada não acatada pelo motorista	03
Passagem cobrada indevidamente	03
Recusa de desconto bilhete único	03
Remarcação de bilhete de passagem	03
Retirada de rota	03
Tarifa indevida	03
Instalacao de hidrometro	03
Tarifa	03
Desobstrução da ligação de esgoto	03
Afericao de hidrometro	02
Cobranca de debito a terceiro nao responsavel	02
Substituicao de hidrometro	02
Qualidade do atendimento da concessionaria	02
Mudança de titularidade	02
Elevado tempo de viagem	02
Recusa de meia passagem	02
Indisponibilidade de horários	02
Recusa de meia passagem	02
Reembolso de passagem	02
Taxa de embarque	02
Tipo de veículo utilizado é de categoria inferior ao serviço cobrado	02
Aviso antecipado de falta de agua por escrito	01
Consumo medido	01
Corte indevido de agua	01
Estacoes de tratamento de esgoto	01
Nao recebimento de conta	01
Outras	01
Pedido de desligamento de agua	01
Cobrança em duplicidade	01
Retirada de hidrômetro	01
Cobrança de segur	01
Descumprimento da lei estadual 13.094	01
Descumprimento do decreto no 32136	01



Desrespeito a lei que proíbe fumar dentro dos veículos	01
Excesso de bagagem	01
Falta de acento assegurado no bilhete de passagem	01
Interrupção da viagem sem as providências previstas em lei para continuá-la	01
Motorista parou veículo em local impróprio	01

◆ **Elogios - 01 registros**

Elogio aos funcionários da empresa	01
------------------------------------	----

◆ **Consulta - 06 registros**

Plano de saneamento básico	02
Remarcação de consulta	01
Informações sobre o horário das linhas intermunicipais	01
Tarifas intermunicipais	01
Leis e decretos do transporte interurbano	01

**3.1.7**

**Unidades/Áreas mais demandadas do órgão (SOU)**

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	115	148	+ 28,70%



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.

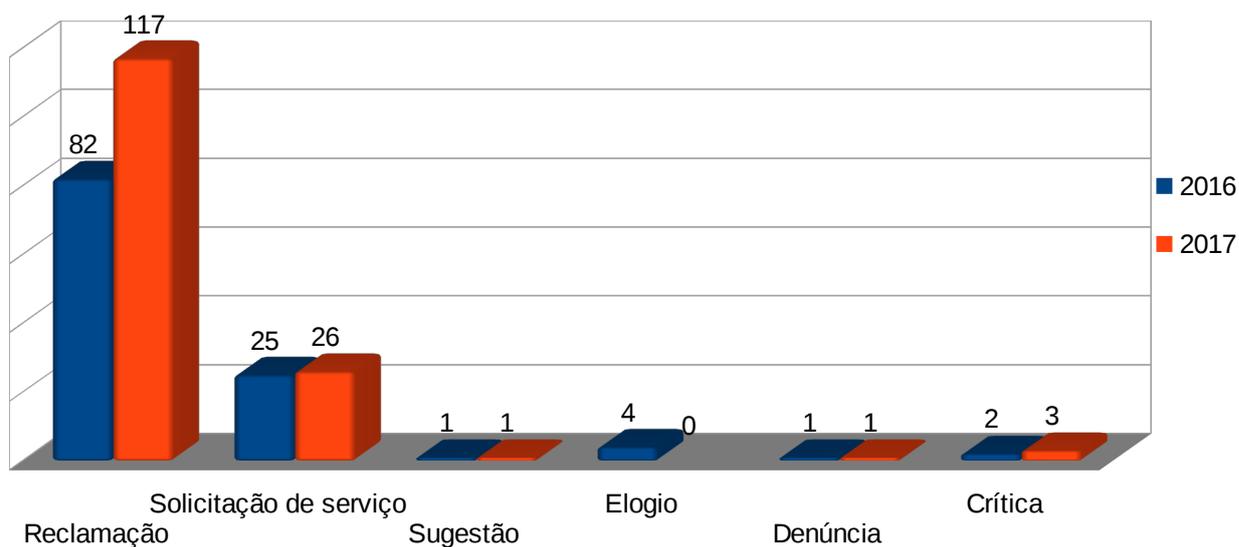
Unidades	Quantitativo de Manifestações por Tipo/Área	2016	2017
Ouvidoria	Reclamação	82	117
	Solicitação de serviço	25	26
	Sugestão	1	1
	Denúncia	2	1
	Crítica	1	3
	Elogio	4	0
	<b>TOTAL</b>		<b>115</b>

Com relação aos tipos de manifestações vislumbramos que a *reclamação* continua liderando, prevalecendo em 79% sobre os outros tipos que se mantiveram com números semelhantes sem alteração significativa, com exceção do *elogio* que se destacou por ter sido “0” em 2017.

Registre-se também que o ano de 2017 apresentou um aumento quantitativo de 28,70% em relação ao ano de 2016.



Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas



### 3.1.1.6. Manifestações por Município (SOU)

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	57
Caucaia	6
Eusébio	5



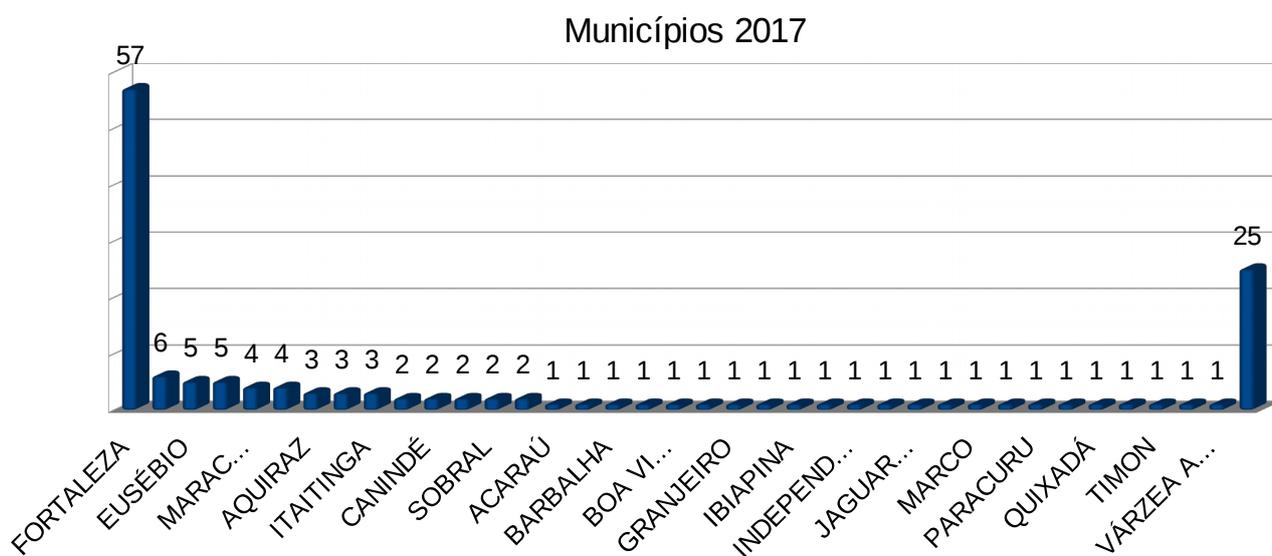
Juazeiro Do Norte	5
Maracanaú	4
Pacatuba	4
Aquiraz	3
Aracati	3
Itaitinga	3
Beberibe	2
Canindé	2
Maranguape	2
Sobral	2
Varjota	2
Acaraú	1
Aracoiaba	1
Barbalha	1
Baturité	1
Boa Viagem	1
Cascavel	1



Granjeiro	1
Horizonte	1
Ibiapina	1
Icó	1
Independência	1
Ipueiras	1
Jaguaruana	1
Jardim	1
Marco	1
Osasco	1
Paracuru	1
Paraipaba	1
Quixadá	1
São Gonçalo do amarante	1
Timon	1
Tururu	1



Várzea alegre	1
Não informado	25



**Fortaleza:**

Energia Elétrica - 38

Regulação dos serviços intermunicipais (transportes) - 7

Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e empresas) - 5



Inoperância no atendimento por telefone - 2
Plano municipal de saneamento básico - 1
Serviços relacionados à fatura de consumo (conta) - 1
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos - 1
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo - 1
Insatisfação com a resposta da instituição - 1
Total: 57
<b>Caucaia</b>
Energia Elétrica - 2
Falta de Água -2
Regulação dos serviços da Cagece no interior do estado - 1
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo - 1
Total: 6
<b>Eusébio</b>
Energia Elétrica - 2
Demora na execução dos serviços da Cagece – vazamento - 1
Mobilidade urbana e acessibilidade - 1
Encaminhamento de resposta de manifestação - 1
Total: 5

Os Municípios mais demandados foram Fortaleza (39%), Caucaia (4%) e Eusébio (3%). Em Fortaleza prevaleceram as reclamações sobre energia elétrica (enviados para serem tratados na Aneel) e em segundo lugar sobre regulação dos serviços intermunicipais (transportes). Em Caucaia, as reclamações falta de água e falta de energia elétrica contra a Cagece e Enel prevaleceram. No Eusébio lideraram as manifestações sobre energia.



### 3.1.2. Quantitativos de Solicitações Extraídos do SOA e SGO

#### 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 2017, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Enel.

QUADRO 01

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>57.376</b>
Informações	53058
Reclamações	4297
Denúncias	23
Elogios/Consulta	0
Sugestão/Crítica	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>3</b>
Processos Abertos	5
Processos Arquivados	2
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	1218
Improcedente	440
<b>Outros/Não se aplica/Busca do entendimento</b>	<b>2433</b>

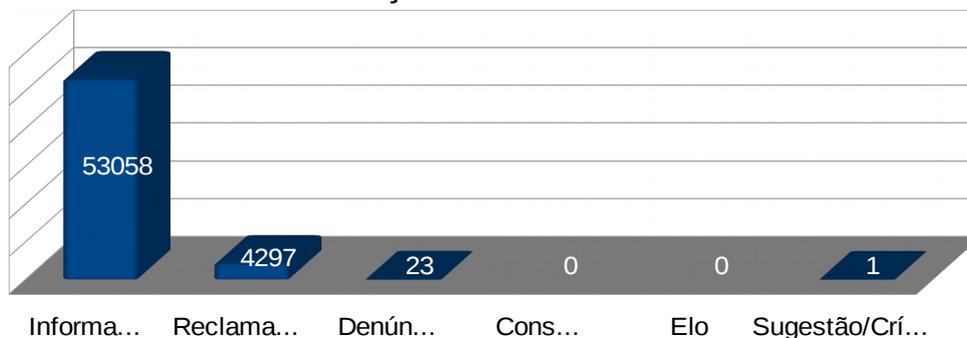
Fonte: SGO e SISCDO

Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observamos que, de um montante de 57.376 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 4.297 se converteram em reclamações.



GRÁFICO 01

SOLICITAÇÕES ABERTAS - 2017



ENERGIA ELÉTRICA							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	2856	375	5	0	0	0	3236
Fevereiro	2545	322	1	0	0	0	2868
Março	5151	529	2	0	0	1	5683
Abril	3729	359	2	0	0	0	4090
Maio	3901	367	2	0	0	0	4270
Junho	4031	318	1	0	0	0	4350
Julho	4492	282	1	0	0	0	4775
Agosto	3933	300	1	0	0	0	4234
Setembro	4458	275	0	0	0	0	4733
Outubro	5436	385	1	0	0	0	5822
Novembro	4712	381	1	0	0	0	5094
Dezembro	7814	404	6	0	0	0	8224
Total	53058	4297	23	0	0	1	57379

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 2017, 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4.173</b>
Informações	3847
Reclamações	324
Denúncias	0
Elogios/Consulta	2
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>4184</b>
Informações finalizadas	3847
Reclamações/Denúncias/ Consulta finalizados	337
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	250
Improcedente	61
Outros/Não se aplica	26

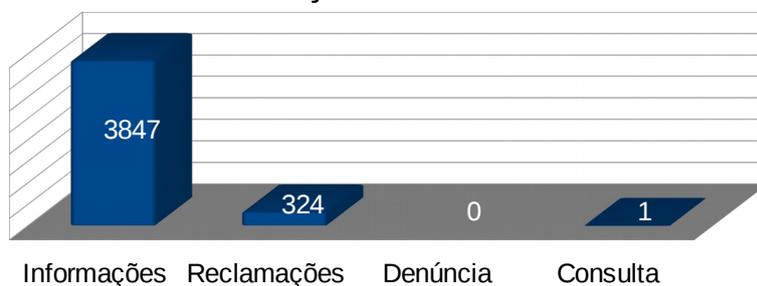
Fonte: SGO e SISCDO

Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir, observamos que, de um montante de 4173 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 324 se converteram em reclamações.

GRÁFICO 01



### SOLICITAÇÕES ABERTAS 2017



QUADRO 02

SANEAMENTO						
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Total
Janeiro	126	25	0	0	0	151
Fevereiro	194	18	0	0	0	212
Março	151	23	0	0	0	174
Abril	66	36	0	0	0	102
Maiο	227	30	0	0	0	257
Junho	315	30	0	0	0	345
Julho	354	32	0	0	0	386
Agosto	348	36	0	0	0	384
Setembro	234	27	0	0	0	261
Outubro	167	26	0	0	0	193
Novembro	509	19	0	0	0	528
Dezembro	1156	22	0	1	0	1179
<b>Total</b>	<b>3847</b>	<b>324</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4172</b>

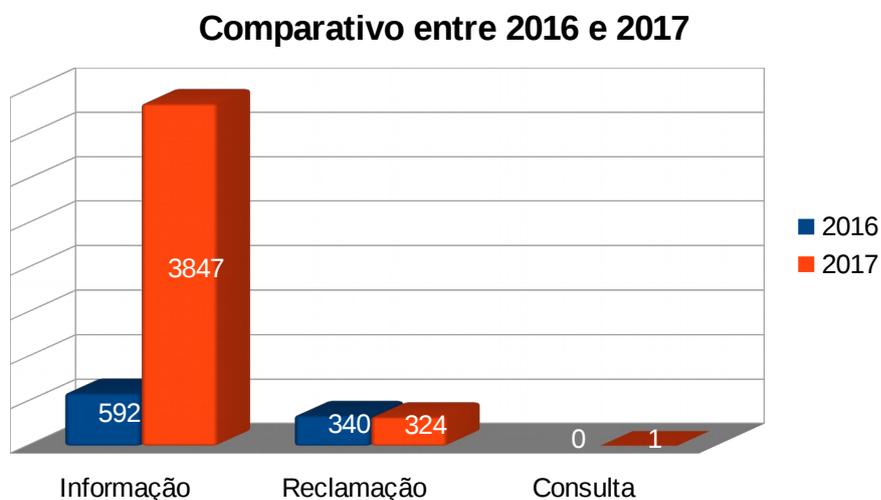
Conforme pode-se verificar no quadro 2, em dezembro tivemos um elevado aumento no número de informações, tal fato ocorreu em virtude da falta de abastecimento de água em mais



de 70 bairros de Fortaleza, se configurando como uma demanda fora da competência da Arce, visto que refere-se à Fortaleza, Município não regulado por esta Agência. Todavia, a Arce prestou devidamente todos os atendimentos, esclarecendo a questão para o cidadão. Dessa forma, a demanda sob comento foi classificada em nosso Sistema de Ouvidoria como *engano justificável* (*ligação que seria para a Cagece*), totalizando um percentual de 11% da demanda no mês.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO DEZEMBRO	
ENGANO JUSTIFICAVEL (LIGACAO QUE SERIA PARA A CAGECE)	123
INFORMACOES SOBRE ENDERECO E TELEFONE DA CAGECE	396
INFORMAÇÃO SOBRE FALTA DE AGUA OU BAIXA PRESSÃO	271

GRÁFICO 02



Diante do gráfico 02, podemos constatar que a demanda de 2017 na área de saneamento aumentou 347,64% quando comparado com o quantitativo geral dos dados de 2016. Quanto aos dados de reclamações neste ano tivemos uma diminuição de (-4,71%) comparado com o ano anterior.



### 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 2017, 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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>329</b>
Informações	29
Reclamações	289
Denúncias	8
Elogios	1
Consulta	2
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	
Informações finalizadas	29
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	273
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>4</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	181
Improcedente	89
Outros/Não se aplica	11

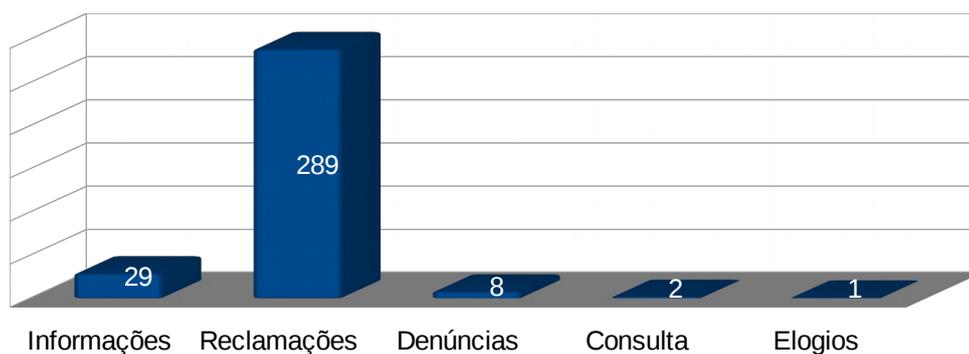
Fonte: SOA e SISDO



Analisando-se o quadro 01 deste item e de acordo com o gráfico a seguir observamos que, de um montante de 329 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 297 se converteram em reclamações e denúncias.

GRÁFICO 01

SOLICITAÇÕES ABERTAS 2016

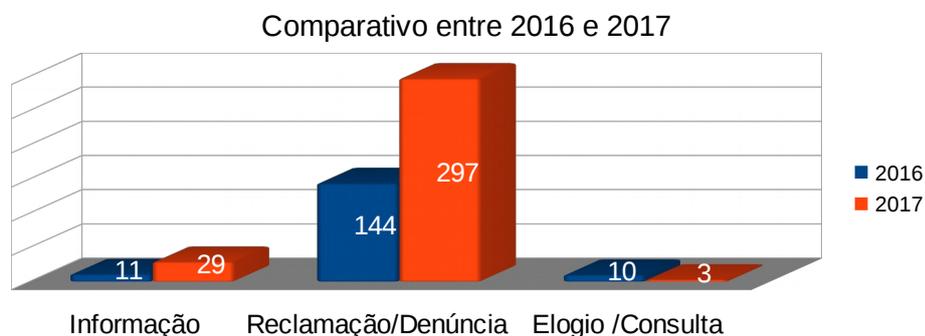


QUADRO 02

TRANSPORTE						
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Total
Janeiro	1	12	0	0	0	13
Fevereiro	4	12	0	0	0	16
Março	4	22	0	0	0	26
Abril	0	18	0	0	0	18
Maio	0	23	1	0	1	25
Junho	3	17	0	0	0	20
Julho	5	36	1	0	0	42
Agosto	1	22	0	0	0	23
Setembro	3	27	2	0	0	32
Outubro	0	45	1	2	0	48
Novembro	3	21	1	0	0	25
Dezembro	5	34	2	0	0	41
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>289</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>329</b>



GRÁFICO 02



Diante do gráfico 02, podemos constatar que a demanda de 2017 na área de transporte aumentou 99,39% quando comparado com os dados de 2016. Verifica-se ainda que o aumento se deu principalmente no segundo semestre quando foram ampliados os meios de acesso aos cidadãos. Os possíveis motivos do referido aumento já foram expostos nos comentários sobre o SOU (item 3.1.1).

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

GÁS CANALIZADO					
Mês	Informação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Total
Janeiro	0	0	0	0	0
Fevereiro	0	0	0	0	0
Março	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Maió	0	0	0	0	0
Junho	0	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0
Setembro	0	0	0	0	0
Outubro	0	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

A demanda de Gás Canalizado continua inexistente.



### 3.2 - Resolutividade das Manifestações

#### 3.2.1. Resolutividade: SOU

##### Quadro de Resolutividade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações		Percentual %
	2016	2017	
Manifestações Respondidas no Prazo	115	148	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0	0%
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0	0%
Total	115	148	100%

##### Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	7 dias
Tempo Médio de Resposta 2017	7 dias

O prazo médio de resposta do ano anterior e do ano de 2017 continua o mesmo. Entendemos 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, bem como, não existiu pedido de prorrogação de prazo.

#### Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
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 2016 e 2017 registramos que não tivemos variação, permanecendo 100% de resolutividade nos dois anos.



### 3.2.1.1. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

#### Pesquisa de Satisfação (ano anterior: 2016)

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 7 Outros – 2 Ouv Setoriais – 2 Informes Publicitários - 2	
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 7 Ótimo – 4 Bom – 1 Insuficiente – 1	92,30%
3. Qualidade da Informação Repassada	Excelente – 5 Ótimo - 4 Bom – 3 Insuficiente - 1	92,30%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 13	100,00%
<b>Índice/Média: 94,86%</b>		



Pesquisa de Satisfação (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%
<b>Índice/Média: 80,00%</b>		

Entendemos que o número de pesquisados é pouco significativo (16,89%), principalmente quando comparado com o total da demanda (incluindo todos os sistemas), podendo, no caso específico desta Agência, influenciar na confiabilidade da pesquisa. Todavia, consideramos que a Ouvidoria da Arce obteve um bom índice de satisfação, ou seja, 80,00%, ultrapassando a meta instituída (77%). Porém, quando comparamos com ano anterior (2016) verificamos que tivemos uma queda em cada item, influenciando o índice geral de satisfação. Em



face disso, procederemos com ajustes no tratamento e nas respostas a serem encaminhadas para os cidadãos.

### 3.2.2. Resolutividade: SOA

	RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS		
	SANEAMENTO	TRANSPORTE	GÁS
ABERTAS	325	300	0
ENCERRADAS	337	273	0

## 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) podemos destacar os dois tipos de reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da Arce:

- 1) Energia Elétrica;
- 2) Regulação dos Serviços Intermunicipais (TRANSPORTE);

Para as reclamações de *energia elétrica* esclarecemos que a competência constitucional para tratar da referida área é da União, todavia, com possibilidade de delegação às Agências Estaduais. Dessa forma, em 2017, a Ouvidoria da Arce por meio de contrato de metas participou 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 passamos 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, mormente aquelas mais recorrentes. Também, através desses encontros mensais e com o apoio do Conselho Diretor e Diretoria Executiva da Arce, fizemos recomendações à Enel para melhorar o serviço e para evitar reincidências, bem como, reforçamos a solução de casos individuais mais complicados de consumidores que se sentiam prejudicados.

No tocante à *Regulação dos Serviços Intermunicipais*, para mitigar as demandas recorrentes promovemos reuniões, pelo menos, quadrimestrais 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 que foram especificamente os relacionados a “venda de bilhetes” e “ má conservação dos veículos”.

## **5 COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

- 5.1** Em 9/1/17 a Ouvidoria da Arce reiniciou os trabalhos de registrar solicitações de energia elétrica;
- 5.2** Em 18/1/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião no DECON;
- 5.3** Em 20/1/17 todos que compõem a Arce, participaram de reunião de trabalho na FIEC;
- 5.4** Em 26/1/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Ouvidores no Centro de Convivência do Cambéba;
- 5.5** Em 30/1/17 a Ouvidoria da Arce realizou a 1ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;



- 5.6** Em 13/2/17, às 10h, a Ouvidora da Arce concedeu entrevista ao Jornal da TVC e às 11h fez uma reunião com Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes;
- 5.7** Em 15/2/17 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, participaram de reunião na ANEEL em Brasília, referente ao produto Ouvidoria Ativa;
- 5.8** Em 21/2/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico;
- 5.9** Em 22/2/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na SEPLAG;
- 5.10** Em 7/3/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Presidência com a ENEL;
- 5.11** Em 8/3/17 a Ouvidora da Arce recebeu a visita da empresa Caiena Consultoria;
- 5.12** Em 9/3/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.13** Em 13/3/17 a Ouvidora da Arce participou do Dia Internacional do Consumidor na Assembléia Legislativa;
- 5.14** Em 14/3/17 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, compareceu ao Dia Internacional do Consumidor em Caucaia;
- 5.15** Em 15/3/17 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, compareceu ao Dia Internacional do Consumidor na Praça do Ferreira;
- 5.16** Em 16/3/17 a Ouvidora da Arce recebeu o prêmio de melhor Ouvidoria concedido pela CGE no Palácio da Abolição;
- 5.17** Em 20/3/17 a Ouvidora da Arce recebeu a visita da Sra. Ana Célia, Ouvidora da Funceme;
- 5.18** Em 21/3/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.19** Em 22/3/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social no Novotel;



- 5.20** Em 27/3/17 a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Assembléia no Programa do Narcélio Limaverde;
- 5.21** Em 28/3/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.22** Em 30/3/17 a Ouvidora da Arce fez uma visita com Alexandre Triandópolis, ao Terminal Rodoviário Engenheiro João Tomé;
- 5.23** Em 5/4/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com toda a equipe da Ouvidoria;
- 5.24** Em 6/4/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.25** Em 19/4/17 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou de reunião da Rede de Ouvidores na SEPLAG;
- 5.26** Em 19/4/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes;
- 5.27** Em 25/4/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.28** Em 27/4/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião com o Conselheiro Hélio Leitão;
- 5.29** Em 2/5/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes;
- 5.30** Em 3/5/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico;
- 5.31** Em 9/5/17, às 7h40, a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Assembléia no Programa do Narcélio Limaverde e às 10h fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.32** Em 11/5/17, às 11h, a Ouvidora da Arce participou de reunião no Conselho Diretor e às 15h fez uma visita ao Terminal Rodoviário Engenheiro João Tomé;
- 5.33** Em 16/5/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.34** Em 17/5/17 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;



- 5.35** Em 19/5/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com a Ouvidora da Cagece Edênia Uchoa;
- 5.36** Em 22/5/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda, Mara Nobre, Morgana Lima, Wagner Siridó e Conceição Farias;
- 5.37** Em 23 e 24/5/17 a Ouvidoria da Arce deu treinamento às colaboradoras do Vapt Vupt de Antônio Bezerra;
- 5.38** Em 25/5/17 a Ouvidoria da Arce realizou a 2ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.39** Em 29/5/17 foi inaugurado o Posto de Atendimento da Arce no Terminal Rodoviário Eng.º João Tomé;
- 5.40** Em 30/5/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião com Danielle Pinto;
- 5.41** Em 7/6/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.42** Em 8/6/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Edson Santos da CPR;
- 5.43** Em 9/6/17 a Ouvidora da Arce recebeu a visita da Sra. Débora Ouvidora da Agência de Serviços Públicos de Energia do Estado do Espírito Santo – ASPE;
- 5.44** Em 13/6/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.45** Em 19/6/17 a Ouvidoria da Arce passou a contar com o WhatsApp 984392878 para reclamações;
- 5.46** Em 21/6/17, às 7h45, Cássio Tersandro representando a Ouvidoria da Arce, concedeu entrevista à Rádio Assembleia no Programa do Narcélio Limaverde e às 9h, Sérgio Miranda também representando, participou de reunião da Rede de Controle Social no DETRAN;
- 5.47** Em 29/6/17 a Ouvidora da Arce participou do Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores no TCE;



- 5.48** Em 4/7/17 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Cássio Tersandro, participou da comemoração pelos 5 anos de criação da Lei Estadual de Acesso à Informação no Palácio da Abolição;
- 5.49** Em 10/7/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.50** Em 19/7/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Presidência, juntamente com Josiany Negreiros e Andréa Guimarães;
- 5.51** Em 20/7/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.52** Em 25/7/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.53** Em 31/7/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Henrique Luna, Mara Nobre e Polyana Tábita;
- 5.54** Em 7/8/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com a Ouvidoria da Cagece;
- 5.55** Em 9/8/17, às 9h, a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social e às 14h a Ouvidoria da Arce realizou a 3ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania na Assembléia Legislativa;
- 5.56** Em 11/8/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Presidência;
- 5.57** Em 16/8/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Sérgio Miranda;
- 5.58** Em 17/8/17 todos os que fazem a Ouvidoria da Arce participaram de reunião na Presidência;
- 5.59** Em 23/8/17 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.60** Em 25/8/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Coordenadoria de Saneamento Básico sobre o SISOUV (sistema que substituirá o SOA);
- 5.61** Em 29/8/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Procuradoria Jurídica sobre o SISOUV;



- 5.62** Em 30/8/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com a CGE, Caiena Consultoria e Edson Santos servidor da Arce da área da Tecnologia da Informação;
- 5.63** Em 5/9/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Coordenadoria Econômico-Tarifária com Mário Parente e Edson Santos;
- 5.64** Em 12/9/17, às 10h, a Ouvidora da Arce fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico e às 11h com Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes;
- 5.65** Em 13/9/17 a Ouvidora da Arce participou do Dia do Cliente na Enel;
- 5.66** Em 14/9/17 a Ouvidora da Arce participou do III Encontro de Ouvidorias no Tribunal de Contas do Estado do Ceará;
- 5.67** Em 18/9/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Edson Santos;
- 5.68** Em 19/9/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião na Presidência sobre o SISCDO;
- 5.69** Em 22/9/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Edson Santos;
- 5.70** Em 27/9/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.71** Em 2/10/17 a Ouvidora da Arce assistiu à apresentação do Plano Ceará 2050 no Centro de Eventos;
- 5.72** Em 3/10/17, às 10h, a Ouvidora da Arce fez reunião com Geraldo Basílio da Coordenadoria de Saneamento Básico e às 11h com Filipe Rangel da Coordenadoria de Transportes;
- 5.73** Em 4/10/17 a Ouvidora da Arce concedeu entrevista à Rádio Assembléia no Programa do Narcélio Limaverde;
- 5.74** Em 12/10/17 a Arce muda para a nova sede no Cambeba;



- 5.75** Em 27/10/17 a Ouvidoria da Arce, representada pelo Sérgio Miranda, participou de reunião da Rede de Controle Social na UECE;
- 5.76** Em 30/10, 31/10/ e 1º/11 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro participaram de reuniões na ANEEL em Brasília;
- 5.77** Em 9/11/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião do CONERGE no Hotel Oásis Atlântico;
- 5.78** Em 13/11/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com a Ouvidora Adjunta da Cagece Jucilene Maria e Regiana Pontes;
- 5.79** Em 21/11/17, às 8h30, a Ouvidora da Arce fez reunião com Cássio Tersandro e Sérgio Miranda, às 10h com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro e às 18h participou da solenidade comemorativa aos 20 anos da Arce na Assembléia Legislativa;
- 5.80** Em 28/11/17 todos os que fazem a Ouvidoria da Arce participaram de reunião na Presidência;
- 5.81** Em 5/12/17 a nova sede da Arce foi inaugurada;
- 5.82** Em 8/12/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Carlos Spinoza sobre o 0800 da Arce;
- 5.83** Em 11/12/17 a Ouvidora da Arce fez reunião com Edson Santos;
- 5.84** Em 12/12/17 a Ouvidora da Arce participou de reunião da Rede de Controle Social na Secretaria de Desenvolvimento Agrário;
- 5.85** Em 13/12/17 a Ouvidora da Arce e Cássio Tersandro, fizeram reunião com o Ouvidor da Enel Rizonaldo Paes e Plínio Monteiro;
- 5.86** Em 14/12/17 a Ouvidoria da Arce realizou a 4ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania;
- 5.87** Em 20/12/17 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**

### **6.1 Ações Inovadoras**

Neste item “6” dividimos a demonstração das “ações inovadoras” em dois subitens: o 6.1.1 que se refere às novas ações inovadoras implementadas em 2017 e o item 6.1.2 que relatam as “ações inovadoras” que permaneceram ativas em 2017. Como conclusão [deste item 6](#), no [item ~~item~~ 6.2](#) especificamos os resultados positivos e práticos das ações inovadoras.

#### **6.1.1 A Ouvidoria da Arce implementou as seguintes ações inovadoras em 2017:**

##### **a) ~~AÇÕES~~ ARCE NO TERMINAIS (NOVO)**

Como já posto no Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2016, a Ouvidoria da Arce realizou a 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.

Esta iniciativa teve como principais objetivos proporcionar facilidades de atendimento ao cidadão e divulgar a Arce. Os resultados percebidos até agora mostraram uma demanda significativa no novo atendimento realizado como demonstraremos no item “6.2 Resultados Positivos”.

b) ~~PESQUISA~~—ATENDIMENTO DA OUVIDORIA POR WHATSAPP  
(NOVO)

Objetivando acompanhar as novidades tecnológicas e atingir um perfil de público que vem crescendo progressivamente, bem como, visando aumentar e facilitar ainda mais o acesso ~~dos mais variados perfis de~~ cidadãos à Ouvidoria da Arce, em 2017 incluímos, dentre os meios de atendimento ao público, um número telefônico (98439.2878) exclusivo para atender por meio do “whatsapp”, ferramenta atualmente muito utilizada em todos os tipos de entidades, sejam públicas ou privadas e que abrange o atendimento a um grande número de cidadãos.

c) APRIMORAMENTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (**inclusão de uma nova ação dentro de uma atividade já existente**)

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da Arce já vem sendo realizada nos anos anteriores, todavia, para 2017, objetivando diminuir a margem de erros, inovamos criando uma nova ação.

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da Arce objetiva aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades detectadas com a ajuda dos consumidores já atendidos pela Arce.

O método utilizado se concretiza por meio de ligações efetuadas por colaboradores da Arce aos consumidores, requerendo opinião sobre questões dispostas em questionário padrão. Ressaltamos que os consumidores pesquisados são aqueles que tiveram atendimentos registrados e finalizados na própria Ouvidoria da Arce.

A Pesquisa é realizada a cada semestre, possibilitando à Ouvidoria medir o nível de satisfação dos usuários todos os anos. A Pesquisa tem como base amostras extraídas dos primeiro

e segundo semestres consolidadas em relatório final anual a ser divulgado publicamente no sítio da Arce.

A ação inovadora prevista nesta atividade consiste em que as ligações direcionadas aos cidadãos pesquisados passaram a ter que ser realizadas até, no máximo, 40 dias após o encerramento das solicitações de Ouvidoria, proporcionando assim um resultado mais real, já que se passou a ter um intervalo de tempo menor entre o registro, tratamento e encerramento da demanda e a abordagem junto ao cidadão pesquisado.

#### 6.1.2 Ações inovadoras que permaneceram em 2017:

##### a) ~~PESQUISA AÇÕES DE~~ APRIMORAMENTO DO RELACIONAMENTO E INTEGRAÇÃO COM A CAGECE

Visando ao aprimoramento da atuação da Arce juntos aos cidadãos usuários dos serviços regulados pela Agência, ao fortalecimento da imagem da Arce junto à sociedade e principalmente melhorar a qualidade dos serviços públicos regulados, em 2017, a Ouvidoria da Arce realizou 3 reuniões com a Cagece nos dias 19.05.17, 07.08.2017 e 13.11.2017.

Tais ações ajudaram a aprimorar o relacionamento entre as Ouvidorias da Cagece e da Arce, permitindo a ampliação do conhecimento da Ouvidoria da Arce sobre aquela Companhia, bem como, o melhoramento do atendimento aos cidadãos ~~usuários~~, já que nas reuniões, além de assuntos gerais também foram tratados e solucionados com mais celeridade demandas específicas.



b) ~~PESQUISA~~ REUNIÕES QUADRIMESTRAIS DE ACOMPANHAMENTO  
(Saneamento Básico e Transporte)

Visando a garantir a efetividade e transparência das atividades, a Ouvidoria da Arce continuou realizando reuniões quadrimestrais de acompanhamento com representantes das Coordenadorias de Saneamento Básico e de Transporte. Os principais objetivos dessas reuniões são acompanhar prazos e ações e discutir medidas a serem adotadas para melhorar os respectivos serviços públicos para os consumidores. Nas referidas reuniões discutimos prazos ~~de reclamações~~, casos reincidentes e reclamações que demandam medidas diferenciadas para solução do conflito. A interação direta, periódica e constante da Ouvidoria da Arce com os setores responsáveis por solucionar as demandas dos consumidores proporcionaram indubitavelmente resultados positivos aos consumidores, principalmente aqueles envolvidos nas discussões das reuniões.

c) FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA

A Ouvidoria da ARCE numa orientação de gestão participativa continua inovando, promovendo a ampliação das atividades de relacionamento com a sociedade, por meio da realização do FORUM REGULAÇÃO E CIDADANIA. Referido Fórum visa informar e ouvir a sociedade, bem como prestar contas das atividades e ações relativas à atuação da Arce nas áreas de energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado.

Dessa forma, o FORUM REGULAÇÃO E CIDADANIA tem como principais finalidades estabelecer mais um canal de diálogo entre a população e a Arce, bem como, subsidiar, diante das considerações apresentadas pelos participantes, as principais ações da Agência. O Fórum é realizado por meio de reuniões periódicas com pautas previamente definidas a serem comunicadas diretamente aos interessados e divulgadas para conhecimento da sociedade. Objetivando ampliar as discussões e apresentar a abordagem de pontos de vistas diferentes da própria Agência, convidou-se palestrantes externos para participar do evento.

Em 2017, realizamos 4 (quatro) reuniões do Fórum Regulação e Cidadania. As datas, pautas e palestrantes foram as seguintes:

#### **1º Fórum**

DATA: 30/01/17

PAUTA: Política Nacional de Resíduos Sólidos: Regulação e Prestação de Serviços

PALESTRANTES: Alceu Galvão; Maria Dias; Hugo Nery e Luzia Alegre Ruas Galdeno (palestrantes externos)

#### **2º Fórum**

DATA: 25/05/17

PAUTA: Questão das Águas no Estado do Ceará

PALESTRANTE: Cássio Borges (palestrante externo)

#### **3º Fórum**

DATA: 09/08/17

PAUTA: Gestão do Saneamento Rural: A implantação da Política Estadual de Água e Esgoto para o Saneamento Rural  
PALESTRANTES: Alceu Galvão; Lafaete Almeida de Oliveira; Hélder Cortez (palestrantes externos) e Alexandre Caetano da Silva (servidor da Arce)

#### **4º Fórum**

DATA: 14/12/17

PAUTA: Iluminação Pública: Aspectos Jurídicos e Desafios Regulatórios

PALESTRANTES: Hugo Manoel Oliveira da Silva (servidor da Arce); Carlos Alberto Calixto Mattar; Daniel Cavalcante de Mendonça; Raimir Holanda Filho e Luiz Claudenilton Pinheiro (palestrantes externos)

#### d) CAPACITAÇÃO E MANUAL DE OUVIDORIA DA ARCE

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa VAPT VUPT, em 2017 a Ouvidoria coordenou a capacitação e reciclagem dos atendentes do Programa e a atualização do Manual de Ouvidoria da Arce, envolvendo a participação concreta das áreas fins da Agência, ou seja, as Coordenadorias de Energia Elétrica, Saneamento Básico e Transporte Intermunicipal. A capacitação ocorreu nos dias 22 a 24 de agosto de 2017.

O referido Manual tem como objetivo apresentar orientações sobre os atendimentos de Ouvidoria relacionados às quatro áreas reguladas pela Agência. Dessa forma, por meio de uma iniciativa conjunta coordenada pela Ouvidoria, após reuniões e estudos, montou-se o Manual de Ouvidoria da Arce colocando-se, além dos procedimentos básicos e orientações sobre o próprio atendimento de Ouvidoria, também as especificidades atualizadas de cada área. O Manual sob comento foi atualizado e reestruturado em 2015, 2016 e 2017 sob a Coordenação da Ouvidoria da Arce.

Em face do exposto, importante registrar ainda que o Manual mencionado e suas atualizações em 2015, 2016 e 2017, além subsidiar o atendimento realizado nas unidades do VAPT VUPT, também proporciona a melhoria das atividades e o atendimento da Ouvidoria da Arce, beneficiando os cidadãos.

## 6.2 Resultados Positivos

O projeto ARCE NOS ~~TERMINAIS~~ ~~que-que~~ adveio como consequência de um projeto de Pesquisa de Conhecimento realizado em 2016 ~~o ano anterior (2016)~~, já surgiu como um



resultado positivo de um projeto [anterior já executado](#), ou seja, a Pesquisa de Conhecimento realizada em 2016, todavia, no que se refere ao resultado benéfico especificamente do projeto ARCE NOS TERMINAIS executado em 2017, ressaltamos a **ampliação do atendimento ao público**, proporcionando mais acesso e conhecimento ao usuário do serviço público regulado pela Arce e uma **maior divulgação da Agência**.

Os números de registros de solicitações de Ouvidoria demonstram esse resultado positivo. Na área de transporte, principal área a ser atingida pela iniciativa, tivemos um aumento de 63% no número de reclamações registradas quando comparamos o ano de 2016 com o ano de 2017, ou seja, mais cidadãos tomaram conhecimento da existência da Arce e tiveram a oportunidade de pleitear soluções para seus problemas com os serviços públicos regulados pela Agência. Além disso, uma nova pesquisa está programada para ser realizada em 2018 com o objetivo de aferir com mais dados/informações os efeitos da instalação desse novo Posto de Atendimento.

Percebemos assim, que a Ouvidoria da Arce vem criando e executando ações inovadoras pensando principalmente nos resultados benéficos ao interesse público e a sociedade, pois, como vimos, a cada ano um projeto gera outros projetos interligados, ensejando uma continuidade nos avanços das ações, atividades e projetos da Ouvidoria da Arce. Tais fatos, indubitavelmente ensejam confiança interna perante a gestão e os setores da Agência, bem como, externa, ou seja, junto à sociedade, fortalecendo a imagem da Ouvidoria e da Arce.

A inclusão do “whatsapp” como meio de atendimento também gerou resultados positivos para a sociedade, visto que em apenas 6 (seis) meses de inclusão do referido atendimento já vislumbramos uma preferência de 22% pelo “whatsapp” dos cidadãos que registraram reclamações na Ouvidoria da Arce, ou seja, vem se configurando na prática como mais uma facilidade de acesso para o cidadão.



Ao nosso sentir as reuniões com a Cagece foram positivas, visto que tais ações ajudaram a aprimorar o relacionamento entre as Ouvidorias da Cagece e da Arce, permitindo a ampliação do conhecimento da Ouvidoria da Arce sobre aquela Companhia, bem como, melhorar o atendimento aos cidadãos usuários já que nas reuniões, além de assuntos gerais também tratamos e solucionamos com mais celeridade demandas específicas.

No tocante às reuniões quadrimestrais com as áreas, já em execução desde 2015, podemos afirmar que a interação direta, periódica e constante da Ouvidoria da Arce com os setores responsáveis por solucionar as demandas dos consumidores, continuam proporcionando resultados positivos aos consumidores.

Consideramos também como resultado positivo a inovação implementada no Fórum, ou seja, a participação de um membro da sociedade, formador de opinião como palestrante, pois proporcionou a ampliação das discussões, gerando uma maior interesse e conhecimento dos cidadãos participantes. Ainda, continuamos julgando como resultado positivo a participação da Ouvidoria da Arce no programa VAPT VUPT por ter proporcionado uma maior divulgação do atendimento de Ouvidoria da Agência, levando a presença da Arce ao grande público, beneficiando, portanto, a sociedade e mais especificamente os cidadãos residentes em Juazeiro do Norte, Sobral, Messejana e no bairro de Fortaleza Antonio Bezerra.

Ainda, relevante salientar o resultado positivo da capacitação dos atendentes da Ouvidoria e da elaboração e atualização (em 2017) do Manual de Ouvidoria da Arce por ter provocado a melhoria do atendimento, já que se passou a ter mais um instrumento de pesquisa para realizar o atendimento de Ouvidoria, beneficiando claramente os usuários consumidores da Arce que passaram a ter um melhor atendimento.

Por fim, consideramos também extremamente positiva a avaliação anual que a Ouvidoria da Arce faz de seu atendimento ao cidadão usuário por meio da Pesquisa de Satisfação



pois permite manter a Ouvidoria sempre alerta quanto ao aprimoramento de suas atividades, mormente no que se refere aos pontos negativos coletados nas respostas dos consumidores, principalmente após a implementação da nova ação, ou seja, [agoraem 2017](#) as ligações direcionadas aos cidadãos pesquisados passaram a ter que ser realizadas até, no máximo, 40 dias após o encerramento das solicitações de Ouvidoria, proporcionando ~~assim~~ um resultado mais real, já que se passou a ter um intervalo de tempo menor entre o registro, tratamento e encerramento da demanda e a abordagem junto ao cidadão pesquisado.

## 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 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.

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

Dessa forma, cumpre-nos salientar 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 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. Também, em 2017, implantou um novo Posto de Atendimento presencial no Terminal Rodoviário João Thomé, além disso, ainda promove iniciativas de ampliação do atendimento, como fez, ao disponibilizar o “whatsapp” como mais uma forma de registro das demandas no ano de 2017.

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

## 9 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Por meio das reuniões quadrimestrais que a Ouvidoria realiza com a Coordenadoria de Transporte detectamos a necessidade de ajustar as classificações das solicitações de Ouvidoria, principalmente as reclamações. Tal medida, certamente irá favorecer uma melhor análise de dados da área de transporte, aprimorando e melhorando o registro e tratamento das solicitações.

Não obstante a existência de diversas iniciativas da Arce promovendo o diálogo com a sociedade, tendo em vista a contínua necessidade de fortalecer a imagem da Agência e

desenvolver política de comunicação com a sociedade, entendemos ser relevante a Agência apoiar iniciativas que aproximem o cidadão da instituição.

Dessa forma, esta Ouvidoria sugere/recomenda:

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

Fortaleza, 26 de janeiro de 2018

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

**Ouvidora-Chefe da Arce**

## **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 Semestral da Ouvidoria desta Agência, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório já estão sendo tratadas no âmbito desta Agência. Remeta-se o Relatório de Gestão Semestral da Ouvidoria da ARCE e pronunciamento deste Presidente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2018.

Dr. Hélio Winston Barreto Leitão

**Presidente do Conselho Diretor da ARCE**