

## A OUVIDORIA DA ARCE EM 2020

A Ouvidoria da Arce compõe a estrutura organizacional da Agência. Subordinada ao Conselho Diretor, figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce, ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal).

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 fortalecer os controles internos, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com as áreas finalísticas da Agência, elabora relatórios quantitativos e qualitativos referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves, os Municípios mais demandados, além de 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 “site” o referido relatório para a sociedade.

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, o atendimento presencial no Posto de Atendimento na Rodoviária e o Programa Estadual Vapt-Vupt, todavia, infelizmente em 2020, tendo em vista a situação de pandemia aflorada no Estado do Ceará esses mecanismos foram restringidos ou até mesmo suspensos temporariamente.

Também com relação ao controle social registre-se que em 2020, alimentada pelas demandas dos usuários, a Ouvidoria da Arce inovou, propondo alteração da Resolução da Arce nº 130, de 25 de março de 2010. Entende-se que a Ouvidoria de um órgão, além de receber e tratar demandas, também deve ser proativa visando sempre a melhoria dos serviços públicos, que para o caso desta Agência, são os serviços públicos de energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal. Nesse sentido, com base nas demandas da Ouvidoria, em especial, as audiências de mediações realizadas entre a Cagece e os usuários de serviço público de água e esgoto, identificou-se que a Resolução da Arce nº 130 de 25 de março de 2010 continha dispositivo que poderia ser desfavorável para o usuário do serviço. Dessa forma, encaminhou-se para análise da área técnica e do Conselho Diretor da Arce relato detalhado da situação encontrada e proposta de solução, gerando o processo PVIR/OUV/0022/2020 que culminou no encaminhamento técnico e realização de audiência pública que ocorreu na modalidade intercâmbio documental, entre os dias 30 (trinta) de novembro e 09 (nove) de dezembro de 2020.

O principal objetivo da audiência foi divulgar e obter subsídios para o aprimoramento da resolução alterando a redação do Art. 98 da Resolução ARCE nº 130/2010, que estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

A Ouvidoria da Arce também busca constantemente 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, com esses intuitos, em 2020, a Ouvidoria da Arce promoveu e realizou reuniões periódicas com a Enel e com a Cagece .

As reuniões periódicas com representantes da Enel tiveram como objetivo principal tratar procedimentos adotados por sua Ouvidoria 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 os usuários do serviço de energia.

Também, por meio desses encontros mensais e por meio da análise de dados estatísticos, a Ouvidoria da Arce fez o acompanhamento do documento Recomendação de Ouvidoria no qual a Enel se comprometeu a adotar ações de melhoria para os problemas apontados no referido documento. Na “**Recomendação de Ouvidoria**”, a Ouvidoria da Arce constatou e recomendou à Ouvidoria da Enel a solução de 4 problemas recorrentes: 1) Descumprimento reiterado dos prazos de atendimento a pedidos de ligação, em especial os que necessitam de obras de extensão de rede; 2) Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Qualidade do Serviço – Interrupções frequentes; 3) Conexão e Faturamento de Microgeração e 4) Reclamações decorrentes da mudança do Sistema Comercial da Distribuidora ocorrida em julho/2019.

Já com a Cagece, a Ouvidoria da Arce realizou 3 reuniões. Tais reuniões 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, já que nas reuniões, além de assuntos gerais também foram tratados e solucionados com mais celeridade demandas específicas.

Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como, telefone gratuito, internet, e-mail, correspondência, fax, atendimento pessoal, “WhatsApp” e aplicativo; Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço. Os atendimentos presenciais são realizados na sede da Agência (Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéba), no Terminal Rodoviário João Thomé e nas unidades do Programa Vapt-Vupt.

Importante salientar também que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à esta 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. A atuação da Ouvidoria da Arce na Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará –

CGE também gera o Relatório Anual das Ouvidorias Setoriais no qual são apontados quantitativos de solicitações e manifestações por sistema informatizado, manifestações por meio de entrada, unidades e áreas mais demandadas e municípios, bem como, ações e projetos inovadores e recomendações de melhorias.

## PANDEMIA

Em face da importância do tema para o mundo, para o Brasil, para o Ceará, entendeu-se importante dedicar um item específico sobre o assunto Pandemia neste Relatório. A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e por consequência nos atendimentos e números da Ouvidoria da ARCE no decorrer do ano de 2020, no entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, vislumbrou-se que ao final de 2020, os números começaram a se estabilizar, seja mantendo os mesmos números de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas do que os anos anteriores.

Na área de energia, com relação ao número de solicitações de informações, verifica-se, com exceção dos meses de outubro e novembro, que gradativamente, a partir do mês de junho, começou-se a sentir o retorno da normalidade quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia. Já as reclamações mantiveram uma média constante durante o ano.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações teve um ápice em abril, maio e junho, e começaram a reduzir a partir do mês de agosto, de forma que, em dezembro, chegou a número semelhante aos meses antes da pandemia. Já o número de reclamações teve um elevado aumento nos meses de julho, agosto, setembro e outubro, no entanto, após ações da Ouvidoria da Arce junto à Ouvidoria da Cagece, como, por exemplo, reuniões e envio de e-mails com sugestões e orientações, obteve-se reduções em novembro e dezembro.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, no qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamou atenção. O número de solicitações de informações dos usuários nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro foram bem elevados, chegando a aumentar 3.850%, quando comparado à média dos três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) de 2020. Por outro lado, com o número de reclamações aconteceu o processo inverso, com uma baixa de 92% nos meses de abril e maio, no entanto, nos demais meses manteve-se na média, inclusive comparando-se aos meses antes da pandemia.

Outro ponto relevante para registrar na área de transporte foi o significativo aumento do número de usuários utilizando o “WhatsApp” como meio de acesso durante a pandemia, chegando a aumentar mais de 1.000%, o que significa que provavelmente esse meio de acesso, mesmo depois da pandemia vai permanecer em alta.

Importante registrar também, que para não deixar solicitações e reclamações de usuários paradas, em 2020, inovamos adotando as AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÕES

VIRTUAIS entre as partes, no qual obtivemos índices satisfatórios de solução dos conflitos.

Por fim, para concluir a abordagem do assunto, constata-se que a pandemia do COVID-19 está se configurando como uma tragédia mundial provocando mortes, desempregos, crises financeiras e problemas de cunho emocional e mental nos indivíduos. Nesse contexto, realçou ainda mais a consciência de que a Ouvidoria Pública desempenhou e continua desempenhando um papel importantíssimo dentro do órgão ou entidade, sendo essencial que se mantenham sempre prontas e aptas para superar os obstáculos que foram e continuam sendo muitos, visto que em tempos de crise o usuário tem a Ouvidoria para se apoiar. Por isso, nesse momento completamente atípico, na qual vivemos e estamos vivendo com a pandemia do COVID-19, tivemos que buscar soluções e respostas rápidas para diminuir os efeitos negativos da pandemia, como por exemplo, participação em reuniões virtuais com outros órgãos públicos, usuários e prestadores de serviços; criação do RELATÓRIO DE PANDEMIA; criação de AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÕES VIRTUAIS e o desenvolvimento de uma ferramenta tecnológica para agendamento do atendimento presencial de forma a evitar aglomerações no retorno gradual do atendimento presencial, seguindo todos os protocolos sanitários determinados para a situação de pandemia.

## DADOS OUVIDORIA - 2020

ENERGIA ELÉTRICA							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	3523	1452	2	0	0	2	4979
Fevereiro	2669	987	1	0	1	0	3658
Março	3327	1076	2	0	0	1	4406
Abril	4445	1055	2	0	0	0	5502
Maiο	4208	949	3	0	0	0	5160
Junho	3764	893	2	0	0	0	4659
Julho	3658	1016	1	0	1	0	4676
Agosto	3402	926	4	0	0	0	4332
Setembro	2896	920	1	0	0	0	3817
Outubro	4354	946	4	0	0	0	5304
Novembro	4358	942	1	0	0	1	5302
Dezembro	2980	858	0	0	0	0	3838
<b>Total</b>	<b>43584</b>	<b>12020</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>55633</b>

Fonte: SGO

SANEAMENTO							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	189	46	0	0	0	0	235
Fevereiro	153	35	0	0	1	0	189
Março	216	40	0	0	0	0	256
Abril	481	40	0	0	0	0	521
Maiο	516	49	0	0	0	0	565
Junho	421	65	0	0	0	0	486
Julho	418	76	0	1	0	0	495
Agosto	263	90	1	1	0	0	355
Setembro	225	110	1	0	0	0	336
Outubro	216	107	3	0	0	0	326
Novembro	153	47	0	0	0	0	200
Dezembro	169	54	0	1	0	0	224
<b>Total</b>	<b>3420</b>	<b>759</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4188</b>

Fonte: SOA

TRANSPORTE							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	2	51	3	0	2	0	58
Fevereiro	2	46	0	0	1	0	49
Março	15	46	1	0	0	0	62
Abril	231	4	0	0	0	0	235
Maiο	135	1	0	0	0	0	136
Junho	167	35	8	0	0	0	210
Julho	119	49	0	0	0	0	168
Agosto	110	51	7	0	1	0	169
Setembro	81	50	3	0	0	0	134
Outubro	58	60	2	1	0	0	121
Novembro	56	32	1	2	0	0	91
Dezembro	78	23	2	1	0	0	104
<b>Total</b>	<b>1054</b>	<b>448</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1537</b>

Fonte: SOA

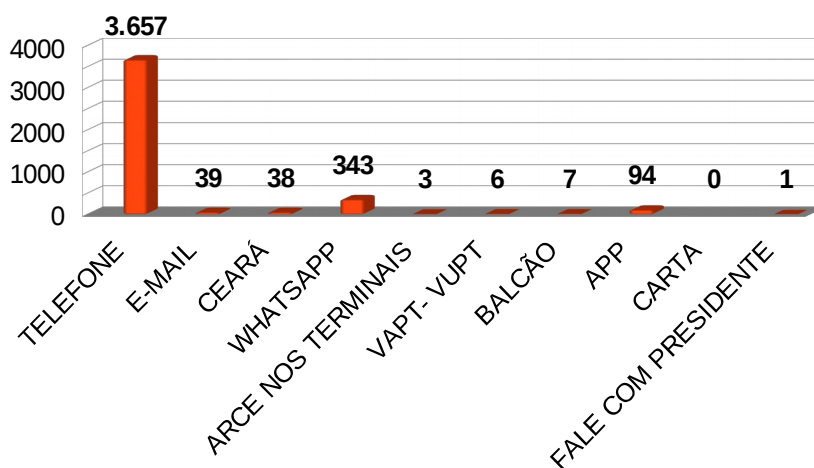
GÁS CANALIZADO							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	0	0	0	0	0	0	0
Fevereiro	0	0	0	0	0	0	0
Março	0	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Maiο	0	0	0	0	0	0	0
Junho	0	0	0	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	1	1	0	0	0	0	2
Setembro	0	0	0	0	0	0	0
Outubro	0	1	0	0	0	0	1
Novembro	0	1	0	0	0	0	1
Dezembro	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Fonte: SOA

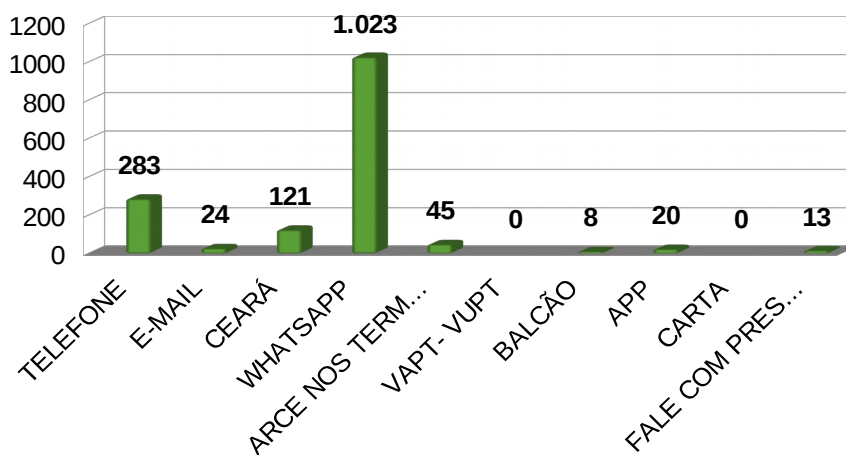
## FORMAS DE CONTATO – 2020

Área	FORMAS DE CONTATO – 2020											TOTAL
	TELEFONE	E-MAIL	CEARÁ TRANSP.	WHATSAPP	ARCE NOS TERMINAIS	VAPT-VUPT	BALCÃO	APP	CARTA	FALE COM O PRESIDENTE	INTERNET	
Saneamento	3.657	39	38	343	3	6	7	94	0	1	0	4.188
Transporte	283	24	121	1.023	45	0	8	20	0	13	0	1.537
Energia Elétrica	51.466	474	254	246	2	5	42	69	24	4	3.047	55.633
Gás	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>55.407</b>	<b>538</b>	<b>413</b>	<b>1.613</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	<b>184</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>3.047</b>	<b>61.362</b>

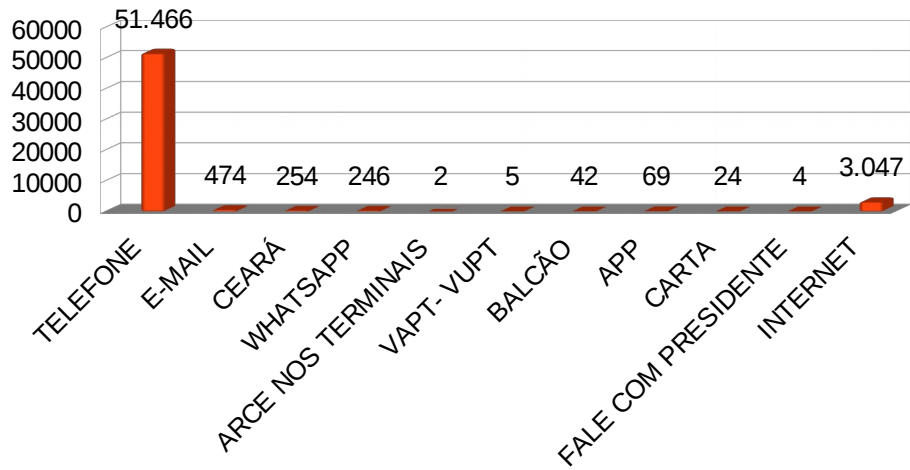
### FORMA DE CONTATO - SANEAMENTO/2020



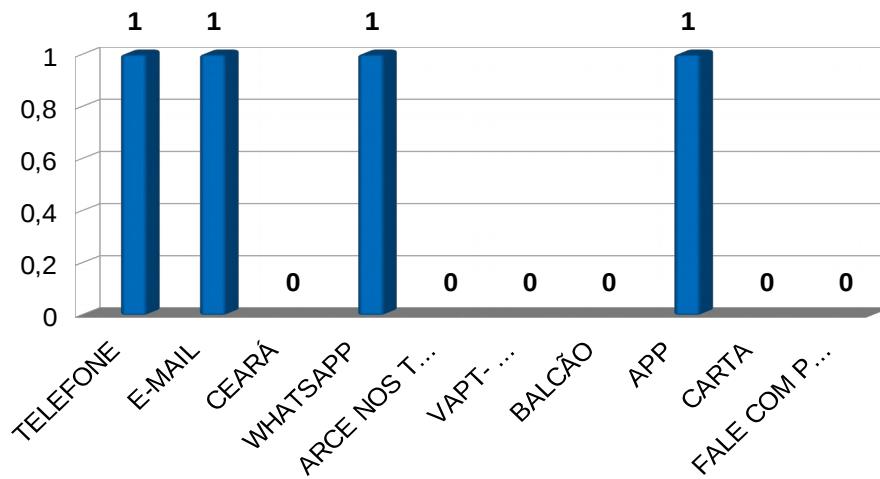
### FORMA DE CONTATO - TRANSPORTE 2020



### FORMA DE CONTATO - ENERGIA 2020



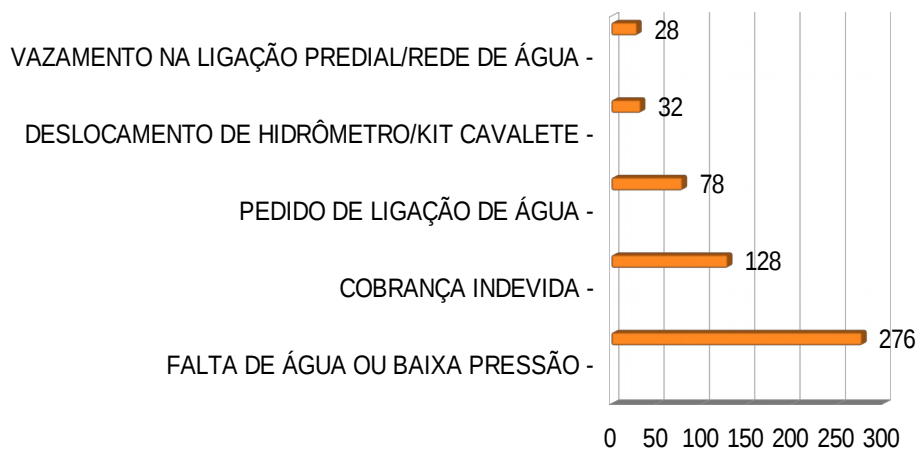
### FORMA DE CONTATO - GÁS 2020



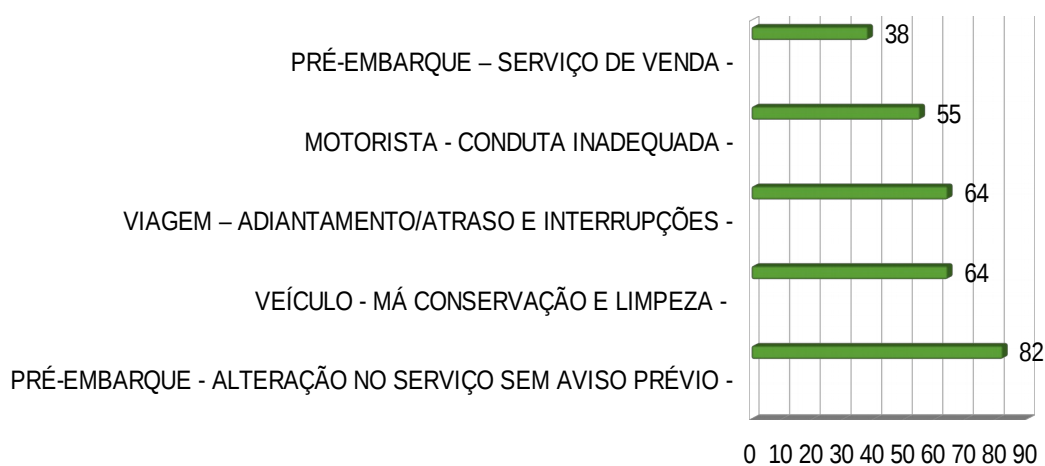


## TOP 5 RECLAMAÇÕES – 2020

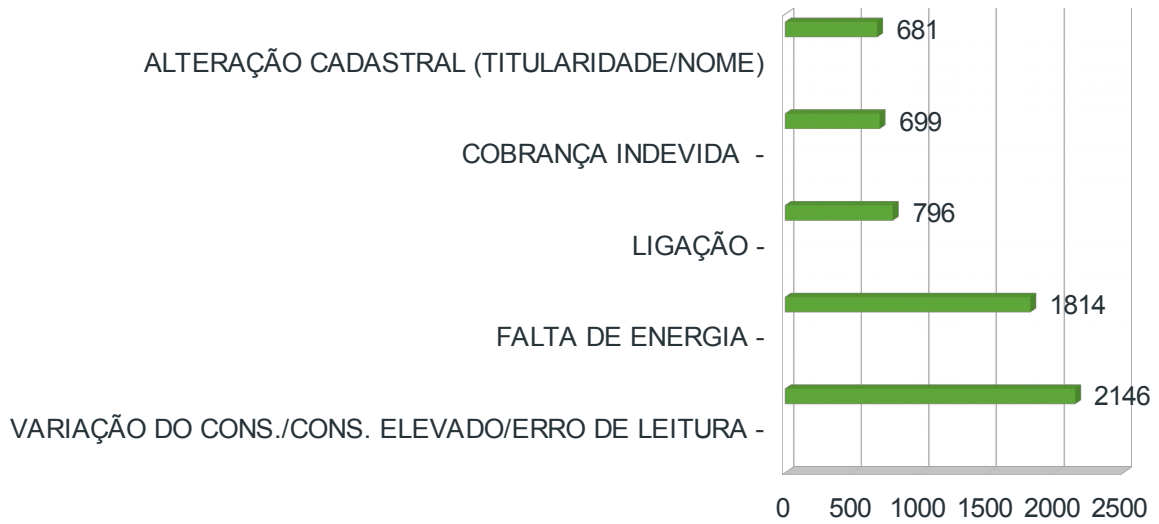
### TOP 5 RECLAMAÇÕES - SANEAMENTO/2020



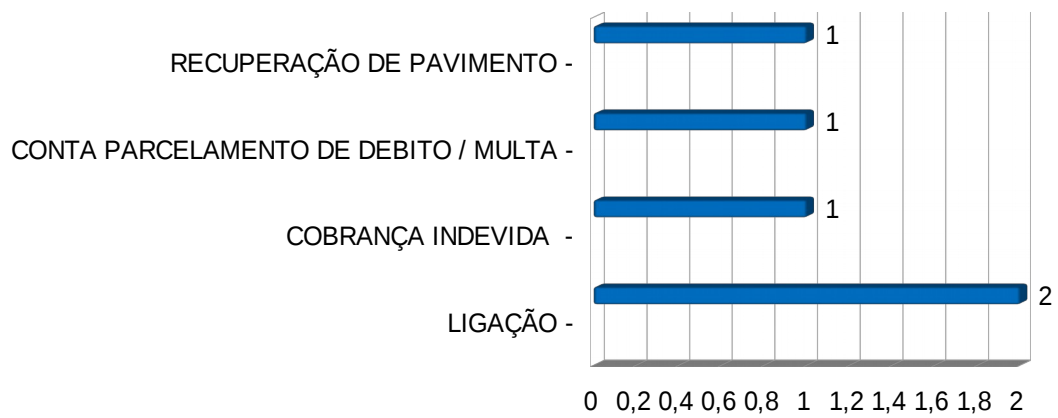
### TOP 5 RECLAMAÇÕES - TRANSPORTE/2020



### TOP 5 RECLAMAÇÕES - ENERGIA/2020



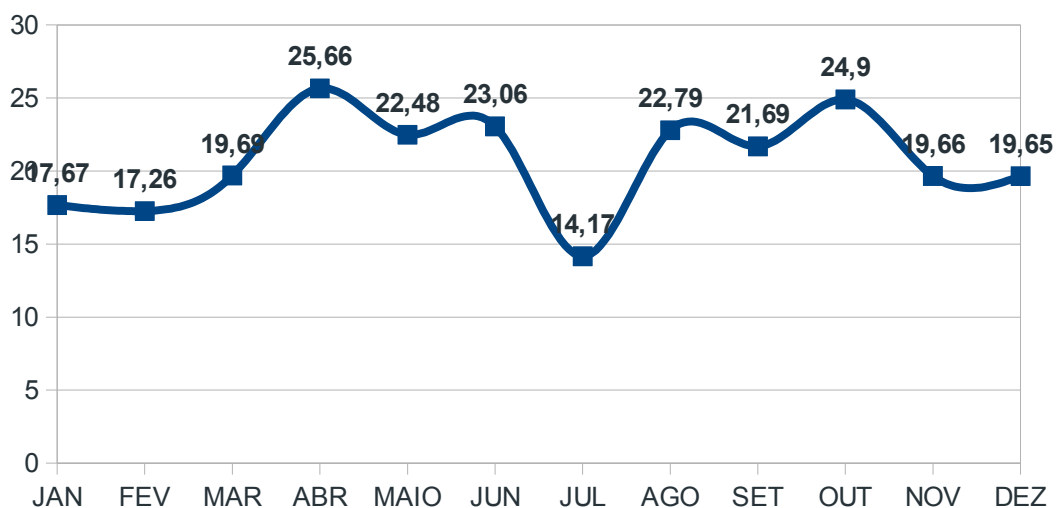
### TOP 5 RECLAMAÇÕES - GÁS/2020



## RESULTADO RECLAMAÇÕES – 2020

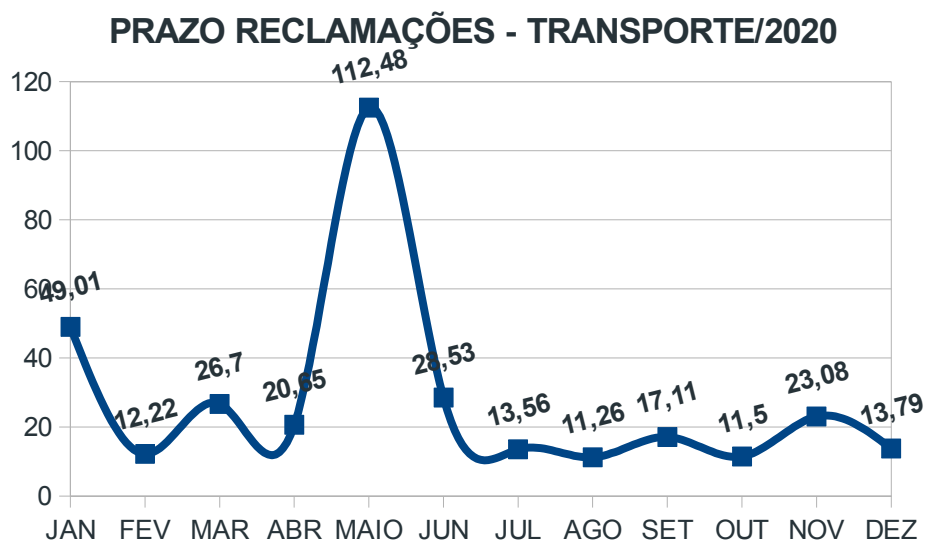
RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE SANEAMENTO BÁSICO – 2020					
RESULTADO	PROC.	IMPROC.	OUTROS	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	41	3	193	<b>237</b>	17,67
FEV	28	2	157	<b>187</b>	17,26
MAR	28	5	219	<b>252</b>	19,69
ABR	24	4	488	<b>516</b>	25,66
MAIO	20	4	525	<b>549</b>	22,48
JUN	43	13	433	<b>489</b>	23,06
JUL	50	15	451	<b>516</b>	14,17
AGO	34	3	269	<b>306</b>	22,79
SET	67	13	245	<b>325</b>	21,69
OUT	93	10	245	<b>348</b>	24,9
NOV	64	17	169	<b>250</b>	19,66
DEZ	45	7	179	<b>231</b>	19,65
<b>TOTAL</b>	<b>537</b>	<b>96</b>	<b>3573</b>	<b>4206</b>	<b>21</b>

### PRAZO RECLAMAÇÕES - SANEAMENTO/2020



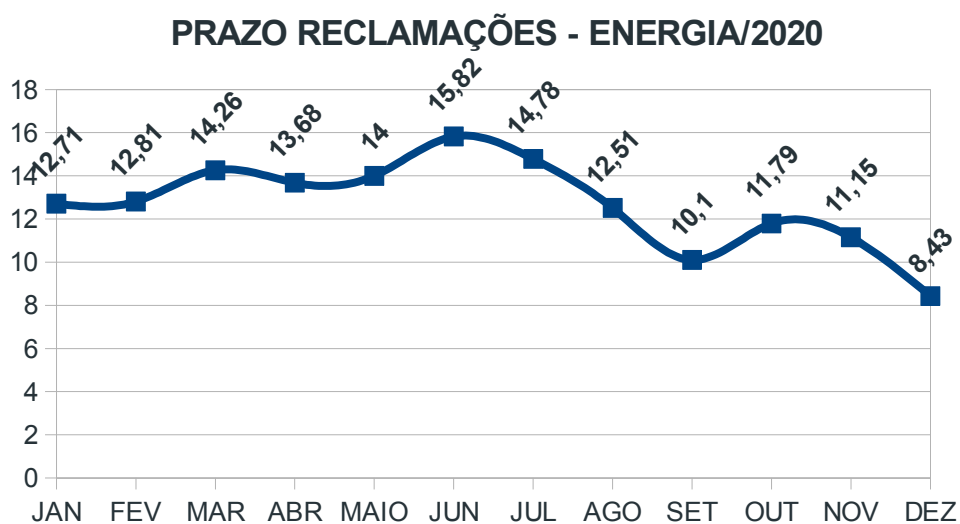
RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE – 2020					
RESULTADO	PROC.	IMPROC.	OUTROS	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	0	0	92	<b>92</b>	49,01
FEV	0	0	51	<b>51</b>	12,22
MAR	0	0	52	<b>52</b>	26,7
ABR	0	0	248	<b>248</b>	20,65
MAIO	0	0	162	<b>162</b>	112,48
JUN	0	0	201	<b>201</b>	28,53
JUL	0	0	162	<b>162</b>	13,56
AGO	0	0	164	<b>164</b>	11,26
SET	0	0	146	<b>146</b>	17,11
OUT	0	0	116	<b>116</b>	11,5
NOV	0	0	104	<b>104</b>	23,08
DEZ	0	0	111	<b>111</b>	13,79
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1609</b>	<b>1609</b>	<b>28</b>

**Obs:** Por conta do incremento das atividades de transporte e mudança de procedimentos, nas quais as reclamações de transporte passaram a ser enviadas para as empresas/cooperativas apresentarem resposta, sem o envio para a Coordenadoria de Transporte - CTR, não havendo portanto análise técnica, bem como, por conta de demandas enviadas para a CTR por inconformação e pedido expresso do usuário não terem um resultado quanto ao mérito definido, já que a CTR afirma que serão incluídas no rol de fiscalização da Arce, em 2020, todos os resultados das reclamações foram classificados como “outros”. Para 2021 já solicitamos à Coordenadoria de Planejamento alterações no sistema SOA para melhor adequar os resultados das reclamações de transporte.



RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE ENERGIA ELÉTRICA – 2020					
RESULTADO	PROC.	IMPROC.	OUTROS	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	375	112	551	1038	12,71
FEV	396	72	676	1144	12,81
MAR	282	113	693	1088	14,26
ABR	327	91	588	1006	13,68
MAIO	207	106	580	893	14
JUN	203	176	560	939	15,82
JUL	212	180	592	984	14,78
AGO	176	148	588	912	12,51
SET	171	149	585	905	10,1
OUT	297	119	512	928	11,79
NOV	271	147	646	1064	11,15
DEZ	137	122	570	829	8,43
<b>TOTAL</b>	<b>3054</b>	<b>1535</b>	<b>7141</b>	<b>11730</b>	<b>13</b>

**Obs:** O resultado “outros” diz respeito à "busca do entendimento".



## PROCESSOS – 2020

PROCESSOS – 2020 (ENERGIA ELÉTRICA)		
EM TRAMITAÇÃO		5
MÊS	Abertos	Arquivados
Janeiro	0	0
Fevereiro	0	0
Março	0	0
Abril	0	0
Maio	0	0
Junho	0	0
Julho	0	0
Agosto	0	0
Setembro	0	0
Outubro	4	0
Novembro	1	0
Dezembro	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

PROCESSOS – 2020 (SANEAMENTO)		
EM TRAMITAÇÃO		10
MÊS	Abertos	Arquivados
Janeiro	0	0
Fevereiro	0	0
Março	0	0
Abril	1	0
Maio	0	0
Junho	3	0
Julho	1	0
Agosto	0	0
Setembro	1	0
Outubro	1	0
Novembro	1	0
Dezembro	2	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

PROCESSOS – 2020 (TRANSPORTE)		
EM TRAMITAÇÃO		4
MÊS	Abertos	Arquivados
Janeiro	1	0
Fevereiro	0	0
Março	0	0
Abril	0	0
Maio	0	0
Junho	1	0
Julho	1	0
Agosto	1	1
Setembro	0	0
Outubro	1	0
Novembro	0	0
Dezembro	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>