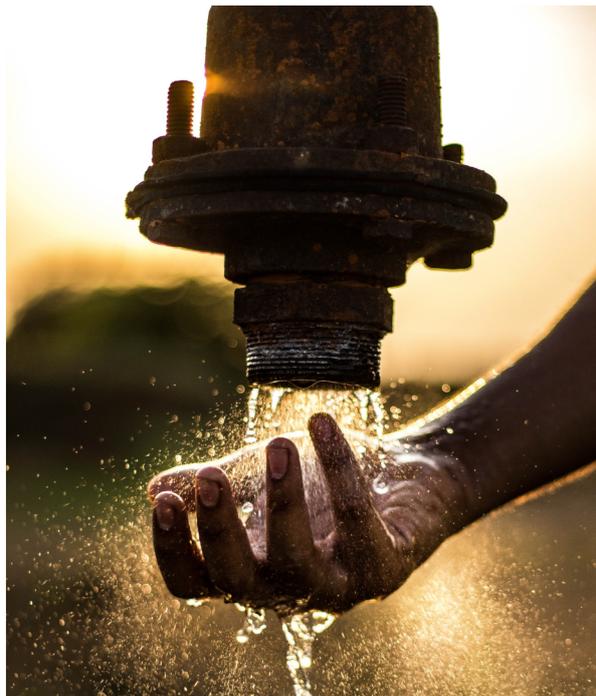




# RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ABRIL - 2025



**VAMOS APRESENTAR A QUANTIDADE DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA ARCE EM CADA SERVIÇO PÚBLICO ATENDIDO, NAS SEGUINTE ÁREAS:**

- Energia Elétrica
- Saneamento Básico
- Transporte Intermunicipal
- Gás Canalizado

**AS INFORMAÇÕES SÃO APRESENTADAS EM TABELAS E GRÁFICOS**



## COM ESSAS INFORMAÇÕES VOCÊ VAI CONSEGUIR:



**1** - Acompanhar o tempo médio de solução das reclamações para cada área regulada.



**2** - Saber a quantidade de mediações realizadas por área regulada.



**3** - Saber quais são as 5 empresas de transporte que mais receberam reclamações.



**4** - O número de reuniões realizadas pela ARCE com os prestadores de serviços.



**5**- O resultado de análise das solicitações de Ouvidoria.



## VOCÊ SABIA?

- As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelas duas Agências Reguladoras, pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.
- **Somente a ANEEL realiza a análise e tratamento das solicitações da área de energia elétrica.**
- As solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são registradas e analisadas pela ARCE.
- **A Ouvidoria faz a ligação/comunicação entre o usuário, a Empresa prestadora do serviço e os setores técnicos da ARCE.**

## TIPOS DE SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA:

1. **Solicitação de Informações (Tira-dúvidas)**
2. **Reclamações**
3. **Denúncias**
4. **Elogios**
5. **Sugestões e Críticas**





**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



## ENERGIA ELÉTRICA

### QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 4523**

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 3478

RECLAMAÇÕES: 1042

DENÚNCIAS: 2

ELOGIOS: 0

SUGESTÃO/CRÍTICA: 1

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 128**

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 1

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 1

**RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS**

USUÁRIO TEM RAZÃO: 299

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 161

SEM DECISÃO: 584

**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

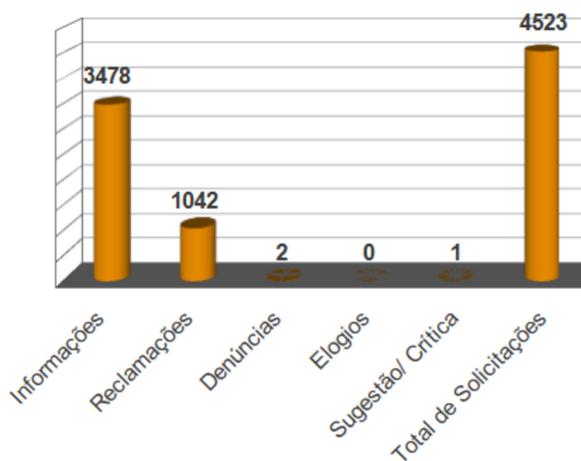
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,  
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



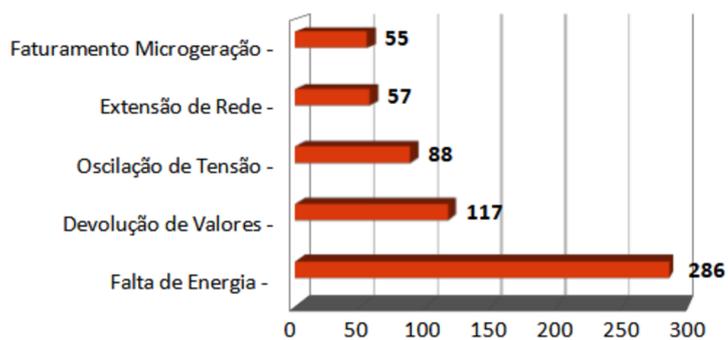
## ENERGIA ELÉTRICA

### GRÁFICOS

#### SOLICITAÇÕES ABERTAS



#### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

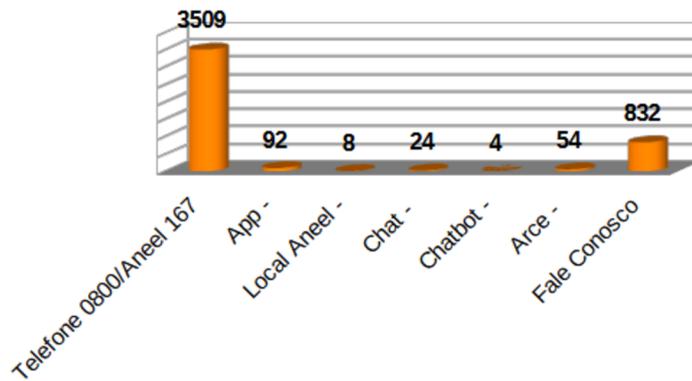




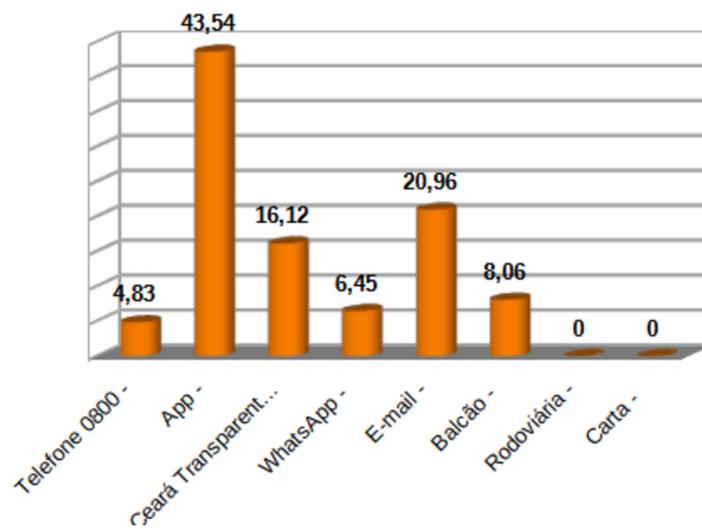
## ENERGIA ELÉTRICA

### GRÁFICOS

#### FORMA DE CONTATO ANEEL



#### FORMA DE CONTATO ARCE (%)

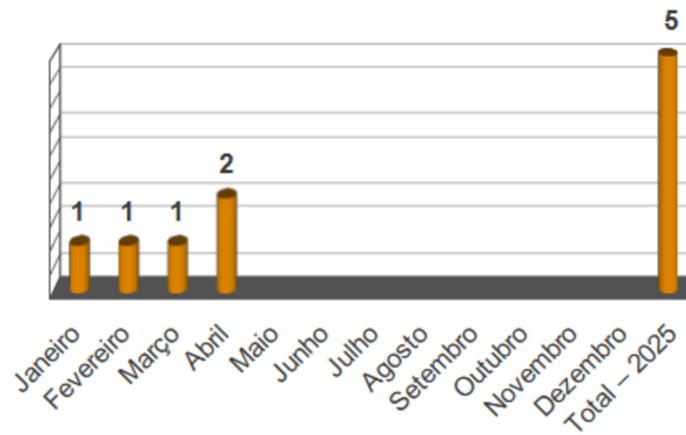




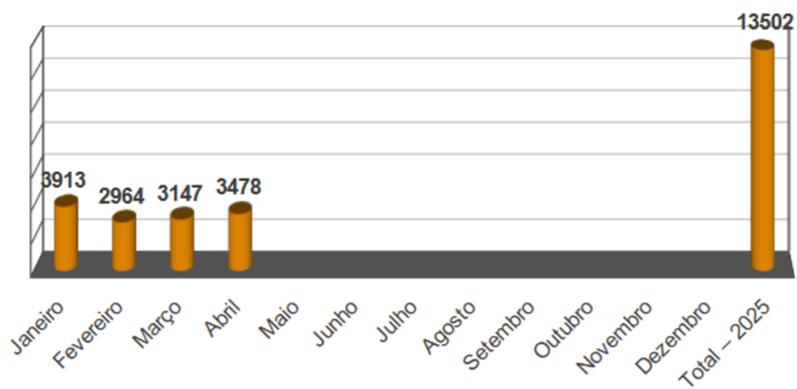
## ENERGIA ELÉTRICA

### GRÁFICOS

#### DENÚNCIAS



#### INFORMAÇÕES

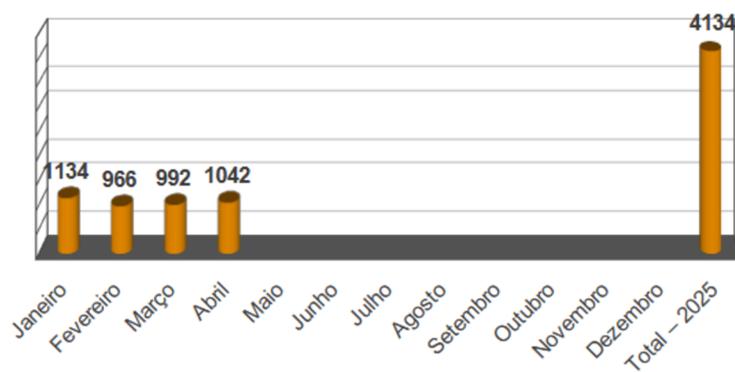




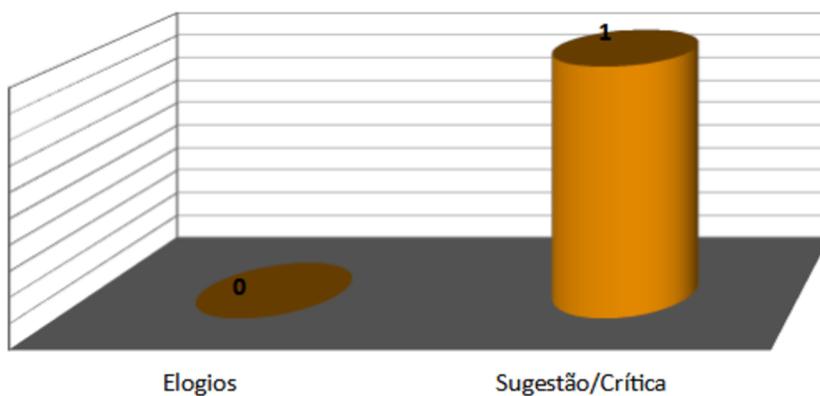
## ENERGIA ELÉTRICA

### GRÁFICOS

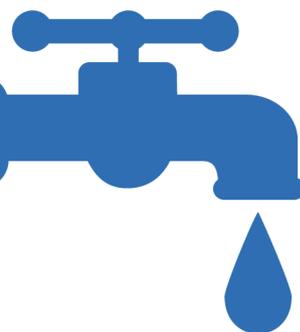
### RECLAMAÇÕES



### ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA



# SANEAMENTO BÁSICO



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

## SANEAMENTO BÁSICO



### QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 370**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 315**

**RECLAMAÇÕES: 53**

**DENÚNCIAS: 2**

**ELOGIOS: 0**

**CONSULTA: 0**

**SUGESTÃO: 0**

**SOLICITAÇÕES ENVIADAS PARA O AGENTE REGULADO: 50**

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 363**

**INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 315**

**RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS/CONSULTA FINALIZADOS: 48**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 45**

**PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0**

**PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 4**

**RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES**

**USUÁRIO TEM RAZÃO: 38**

**USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 4**

**USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 3**

**OUTROS NÃO SE APLICAM: 0**

**DUPLICIDADE: 3**

**NÃO COMPETE À ARCE: 0**

**CANCELADO: 0**

**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

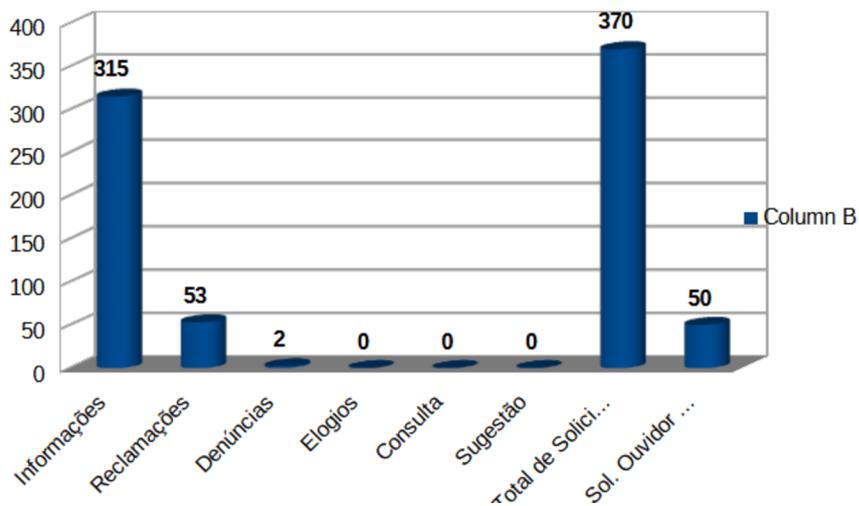
**TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0**

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

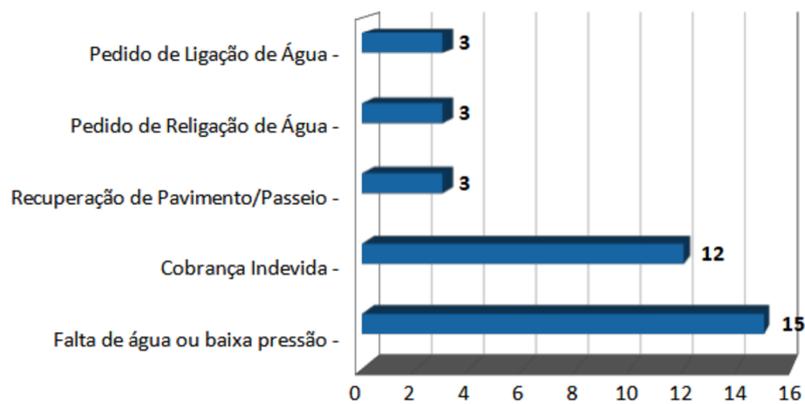
# SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

## SOLICITAÇÕES ABERTAS



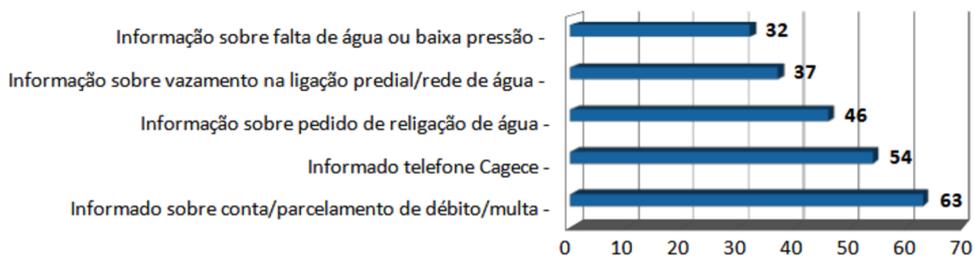
## TOP 5 - RECLAMAÇÕES



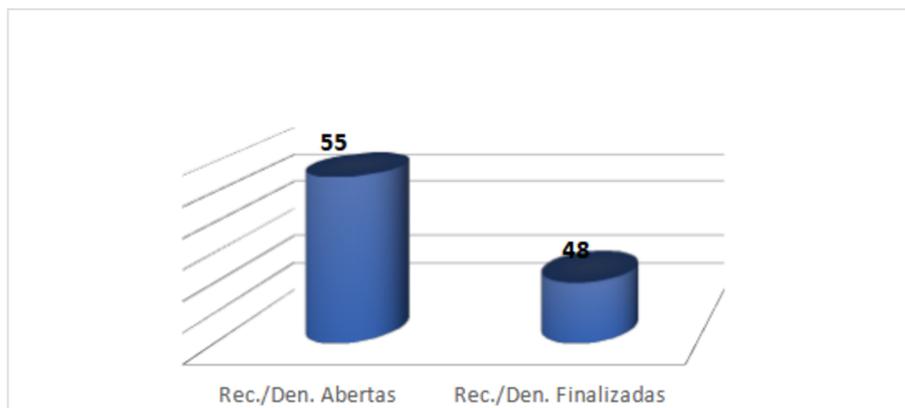
# SANEAMENTO BÁSICO

## GRÁFICOS

### INFORMAÇÕES



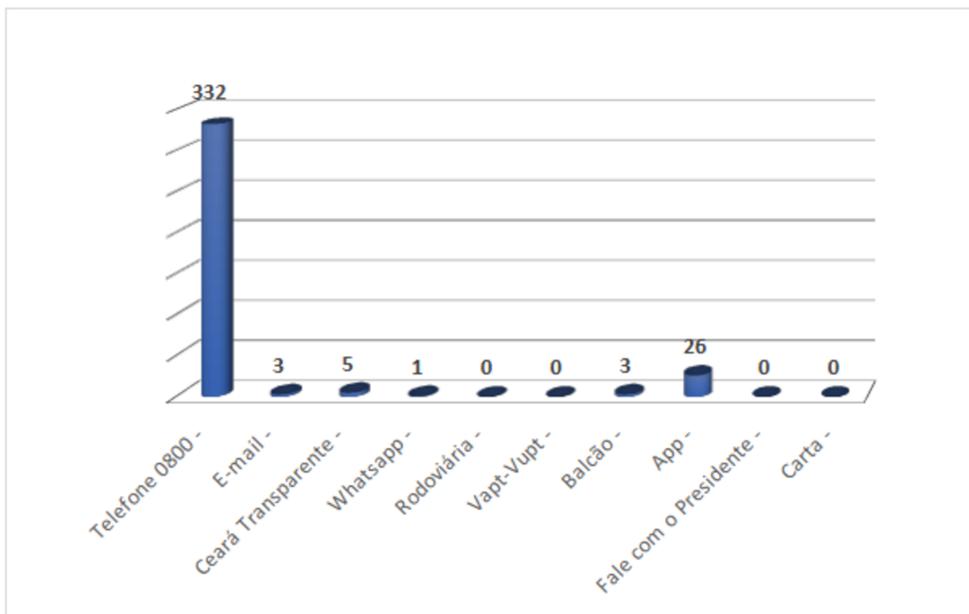
### RECLAMAÇÕES - DENÚNCIAS



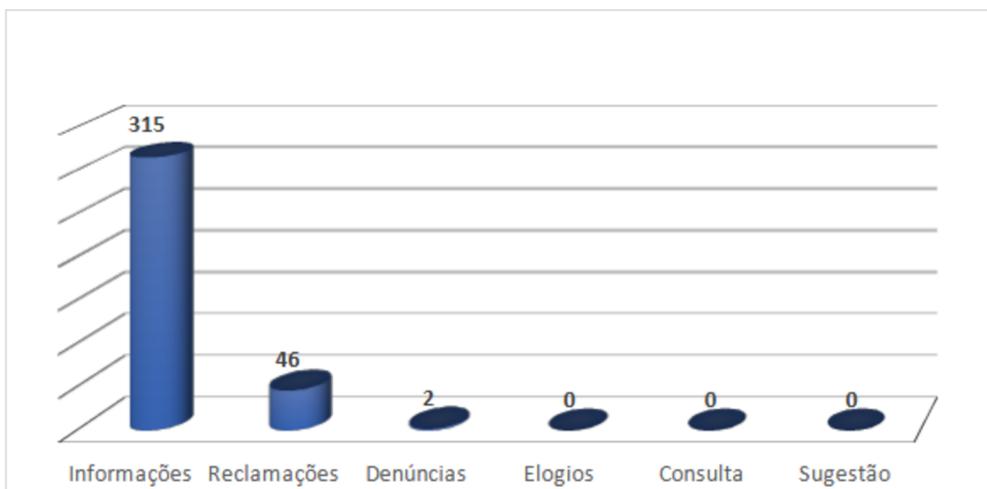
# SANEAMENTO BÁSICO

## GRÁFICOS

### FORMAS DE CONTATO



### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS

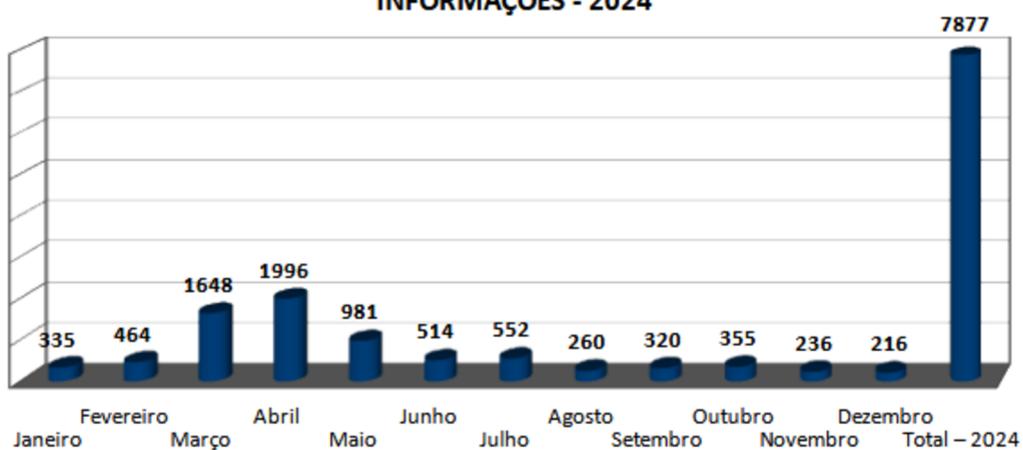


# SANEAMENTO BÁSICO

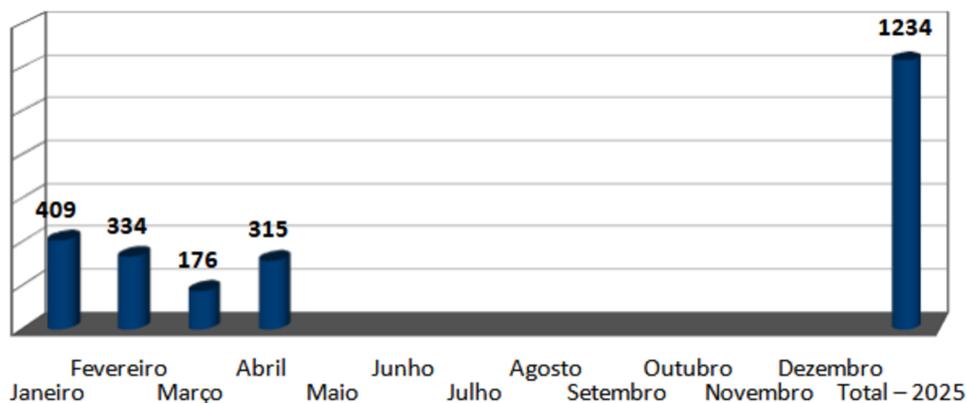
## GRÁFICOS

### INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2024

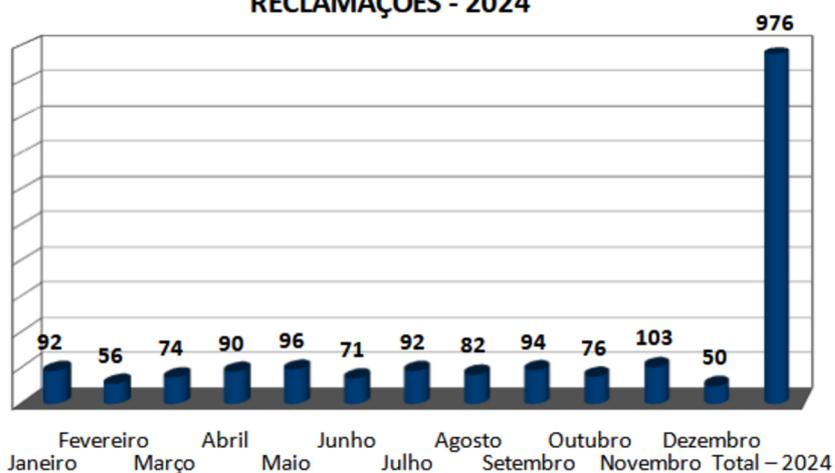


INFORMAÇÕES - 2025

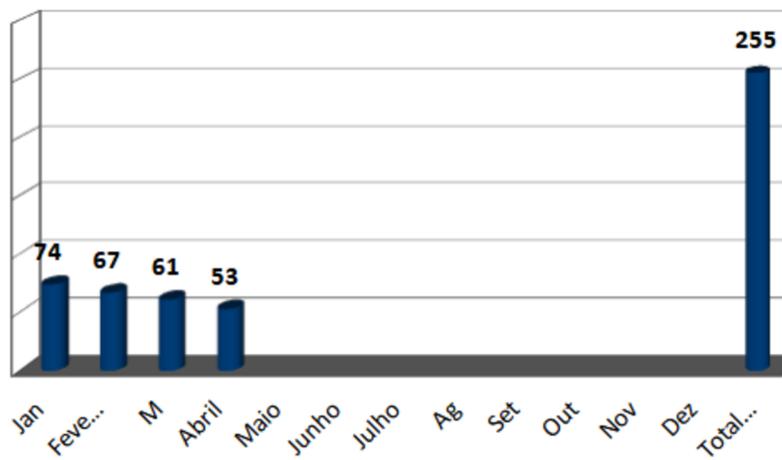


RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2024

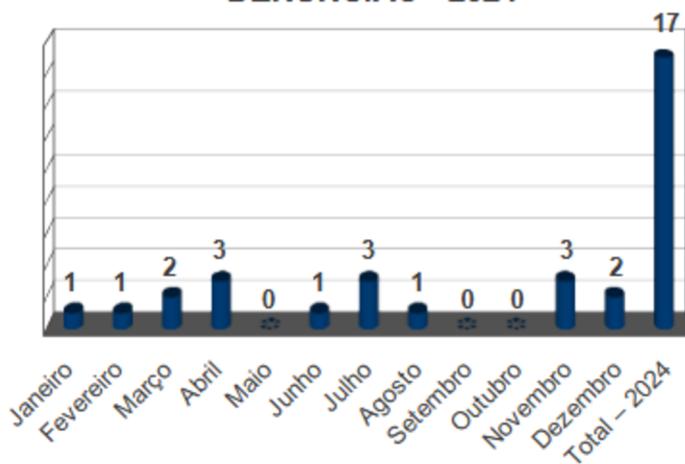


RECLAMAÇÕES - 2025

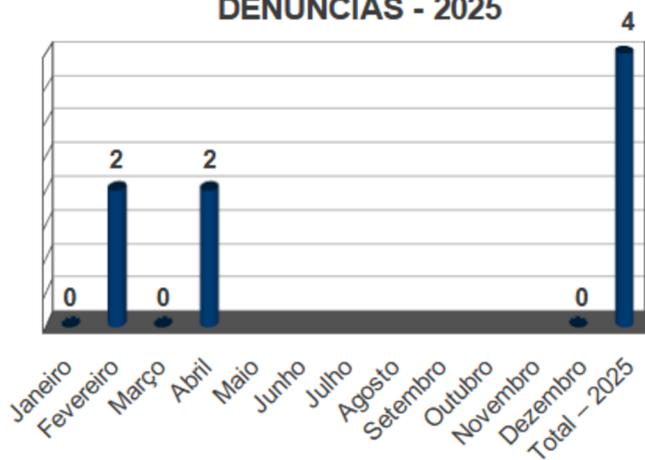


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2024



DENÚNCIAS - 2025

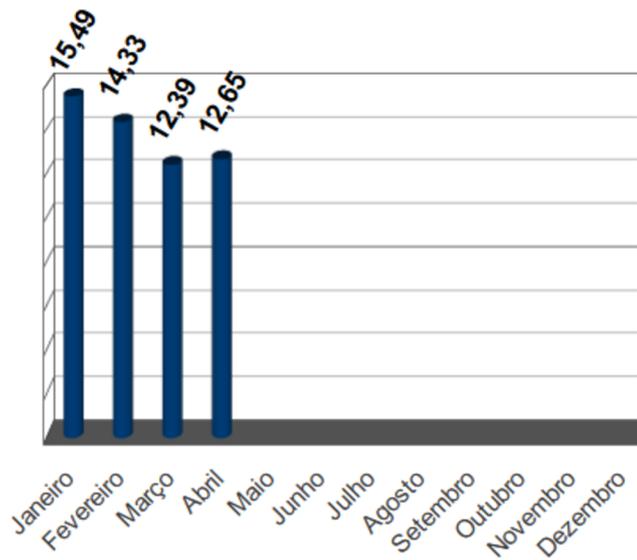


## SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES: 13,87 DIAS

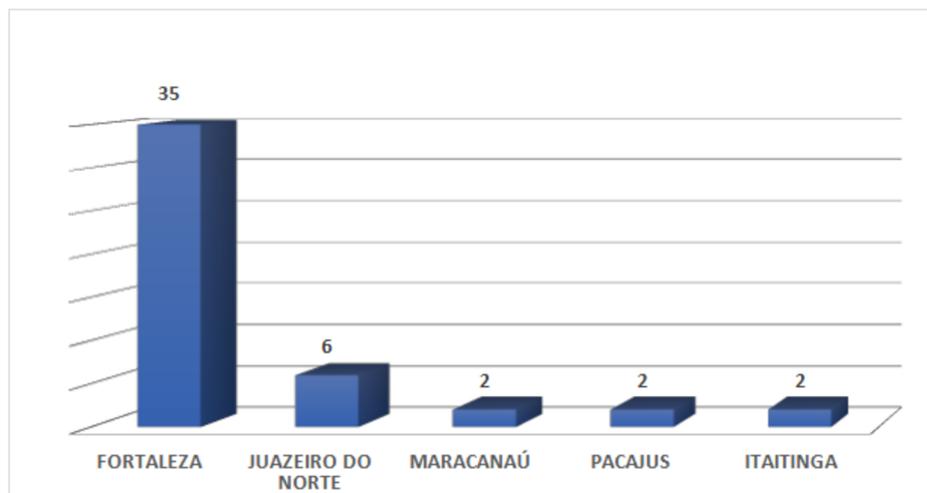
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2025



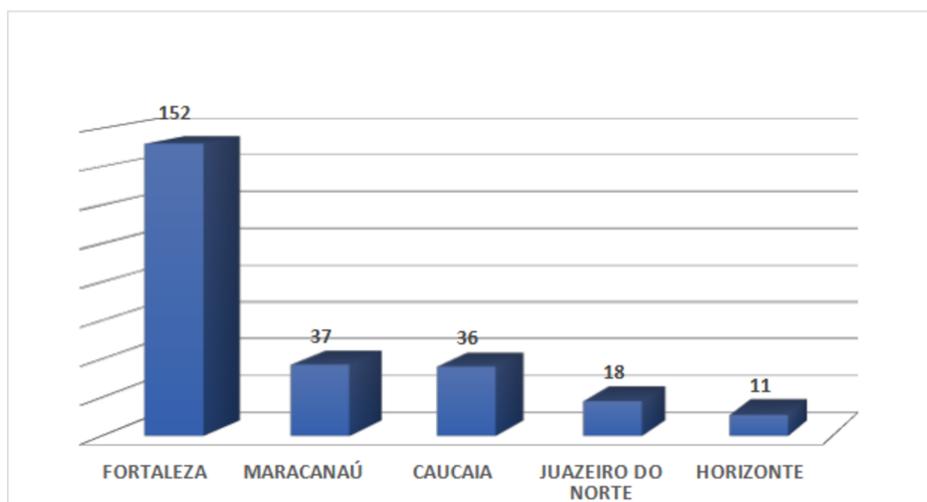
## SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



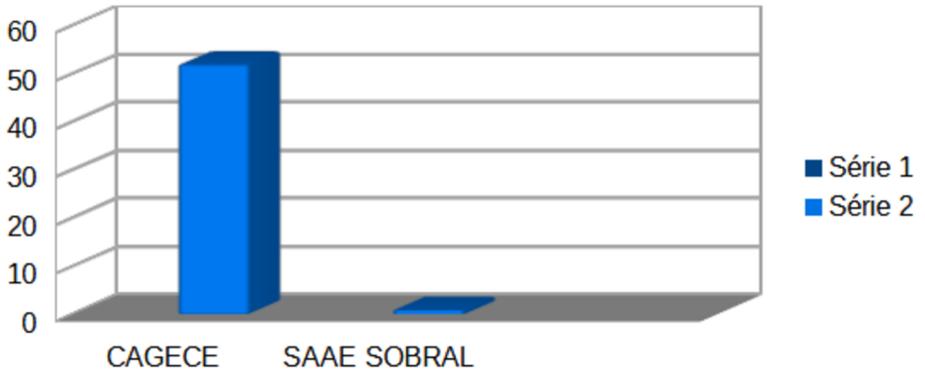
### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

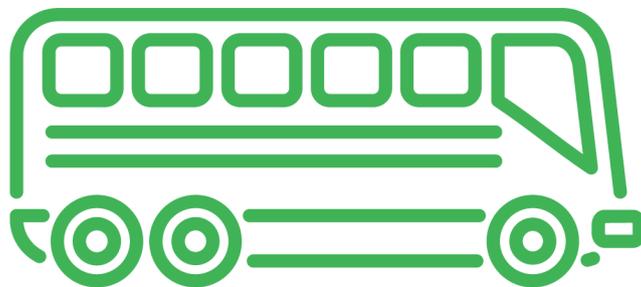


# SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

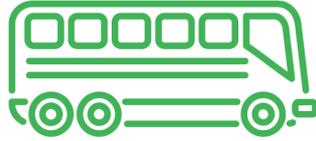
## PRINCIPAIS EMPRESAS





# **TRANSPORTE INTERMUNICIPAL**

**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1448**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1363**

**RECLAMAÇÕES: 69**

**DENÚNCIAS: 1**

**ELOGIOS: 1**

**CONSULTA: 14**

**SUGESTÃO: 0**

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 1450**

**INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 1363**

**RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 71**

**DENÚNCIAS FINALIZADAS: 1**

**CONSULTAS FINALIZADAS: 14**

**ELOGIO: 1**

**SUGESTÃO: 0**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13**

**PROCESSOS ABERTOS: 1**

**PROCESSOS ARQUIVADOS: 0**

#### **RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES**

**USUÁRIO TEM RAZÃO: 37**

**USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 18**

**USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 16**

**OUTROS/NÃO SE APLICAM\*: 15**

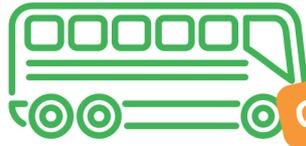
**DUPLICIDADE: 0**

**NÃO COMPETE À ARCE: 1**

**CANCELADO: 0**

**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

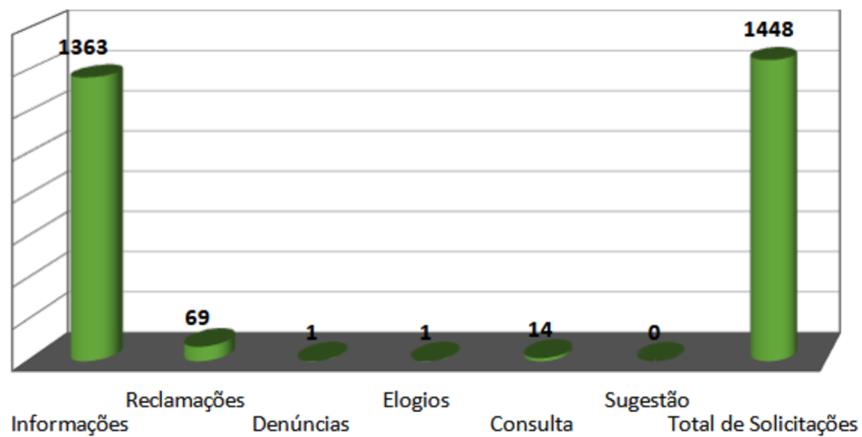
**\*Solicitações referentes à consulta sobre Carteira de Estudante Metropolitana e Carteira VaiVem, dentre outras.**



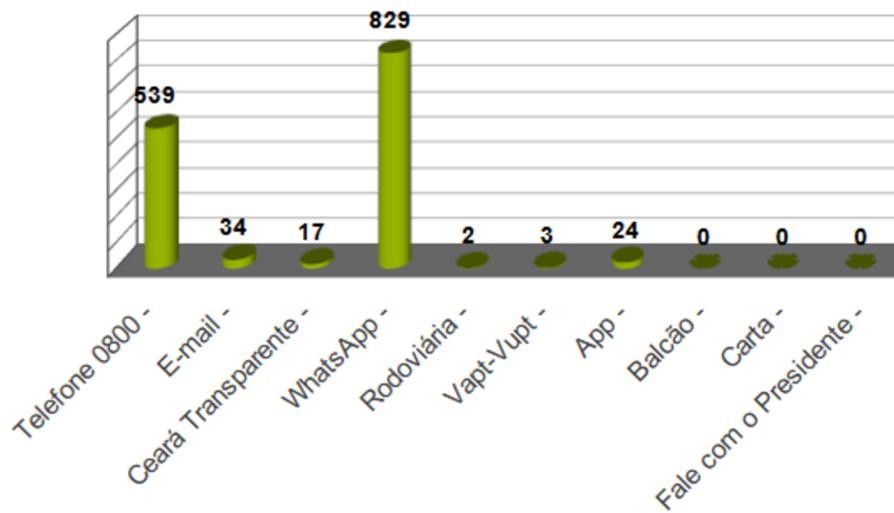
GRÁFICOS

## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### SOLICITAÇÕES ABERTAS



### FORMAS DE CONTATO

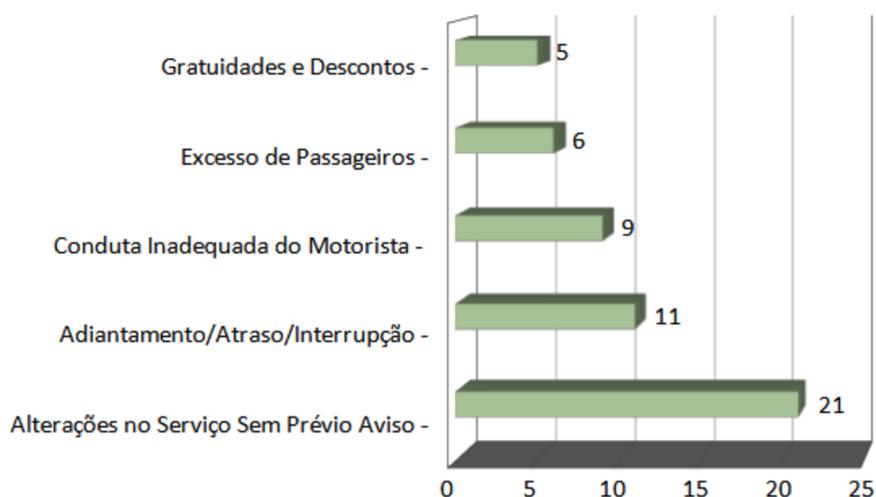




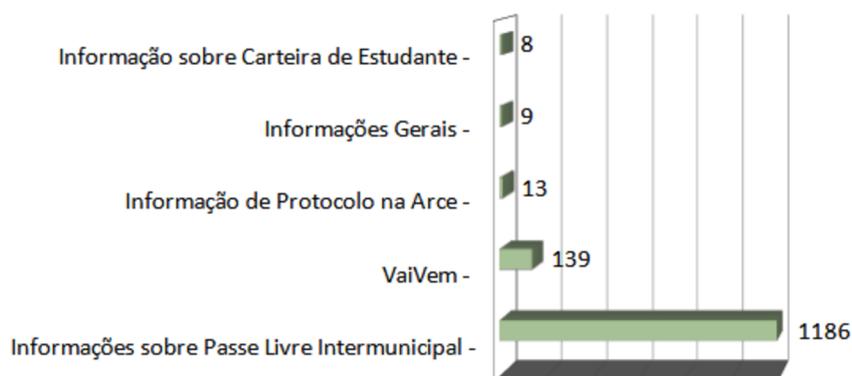
GRÁFICOS

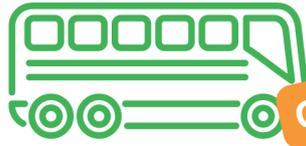
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### TOP 5 RECLAMAÇÕES



### TOP 5 INFORMAÇÕES

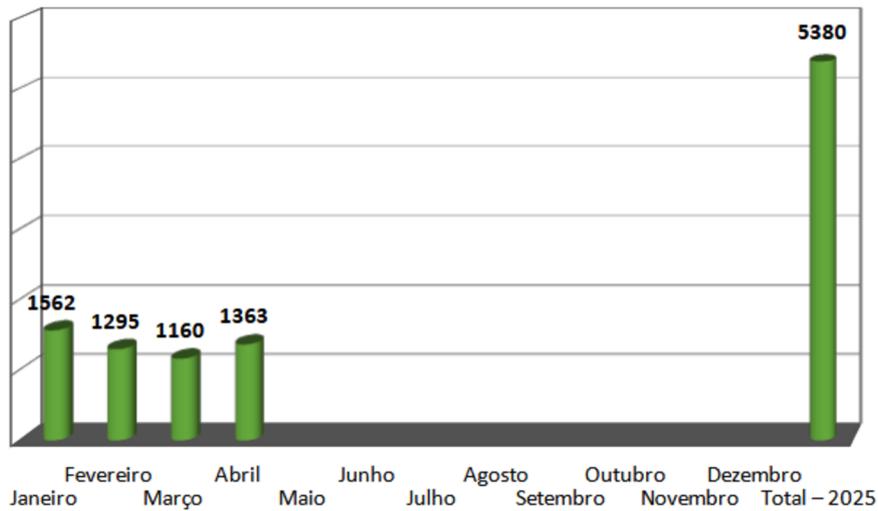




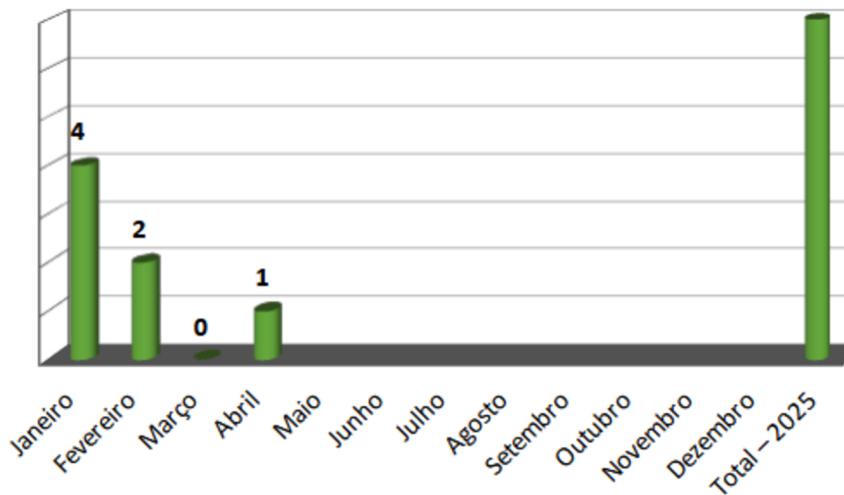
GRÁFICOS

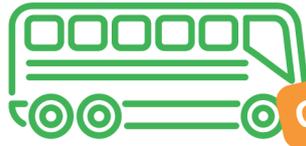
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### INFORMAÇÕES



### DENÚNCIAS

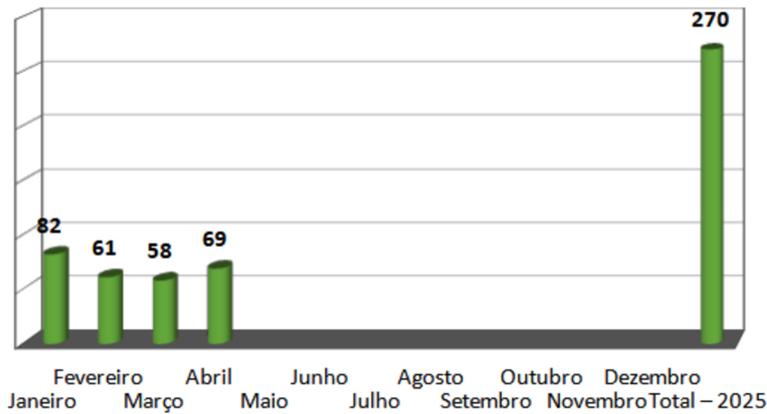




GRÁFICOS

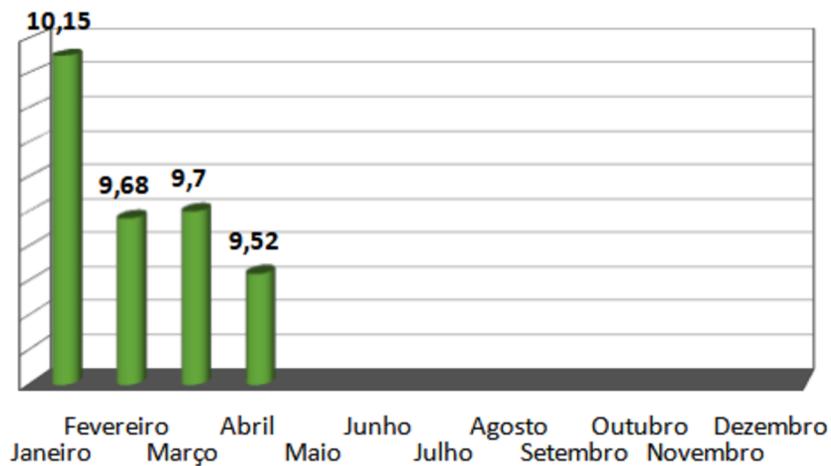
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### RECLAMAÇÕES



### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS E CONSULTAS:

9,76 DIAS

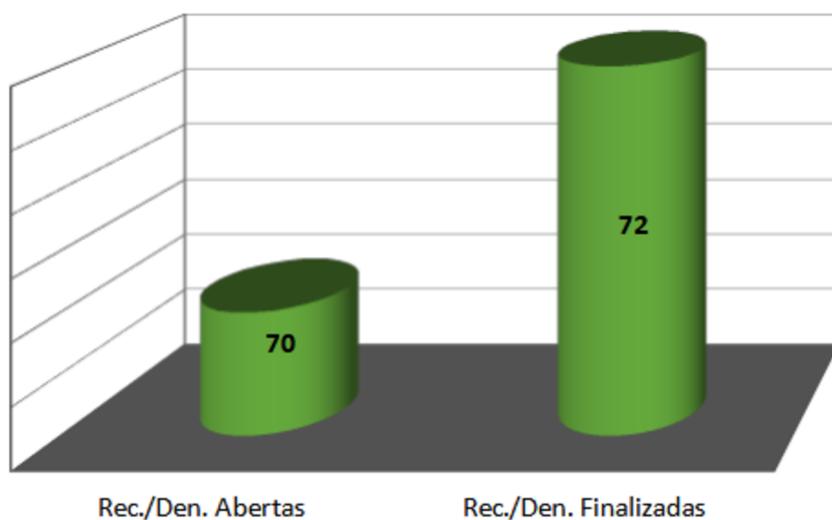




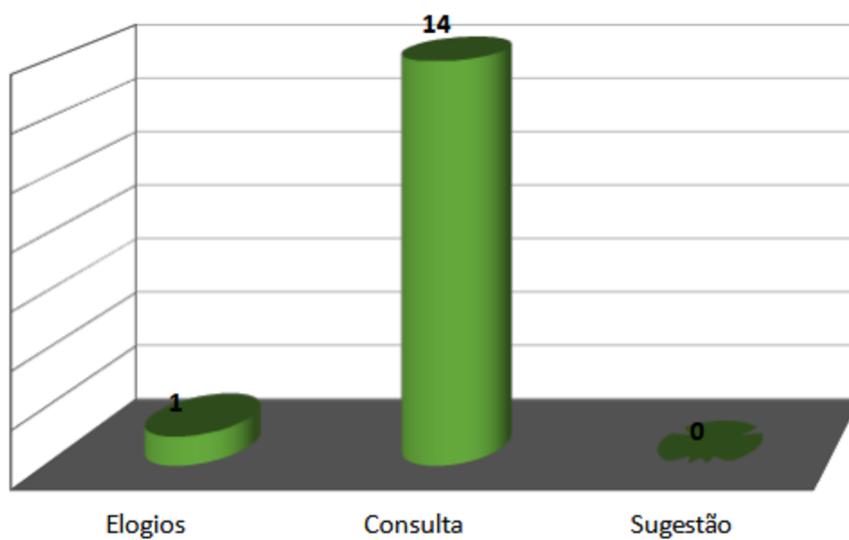
GRÁFICOS

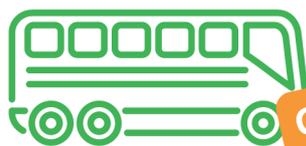
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS



### ELOGIOS, CONSULTAS E SUGESTÕES

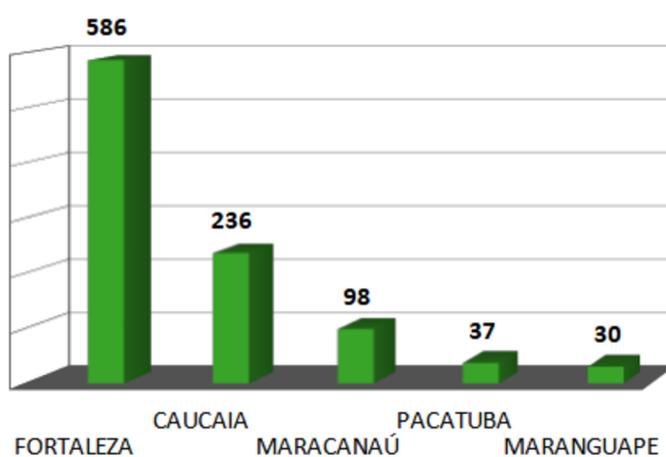




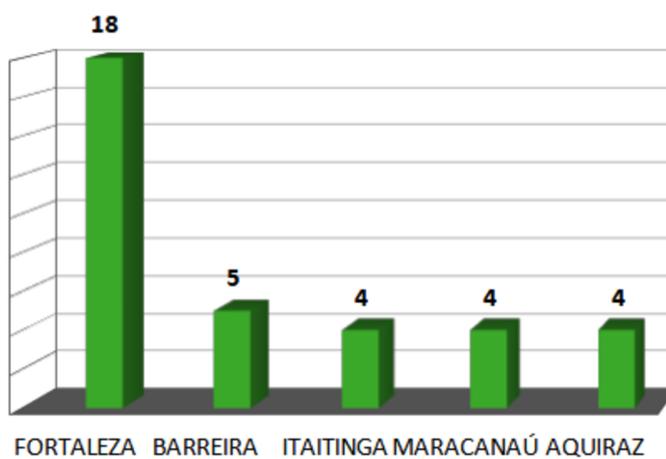
GRÁFICOS

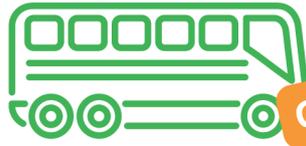
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

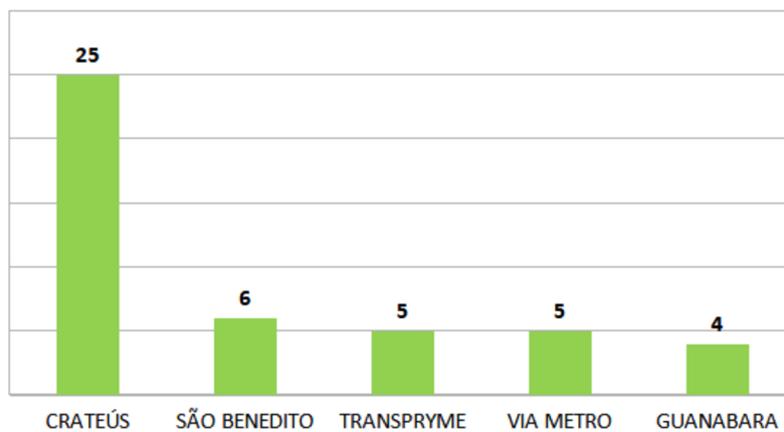




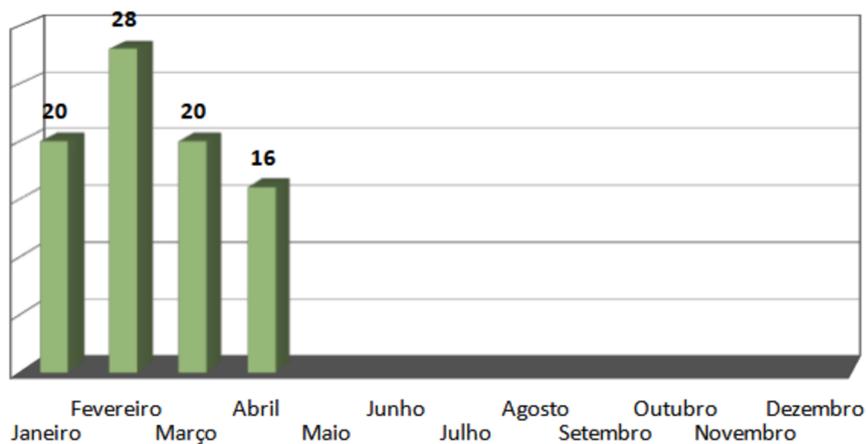
GRÁFICOS

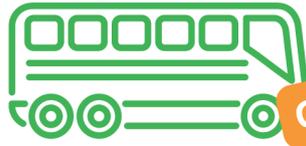
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### TOP 5 RECLAMAÇÃO - EMPRESAS



### REGISTROS REFERENTES A ARCE

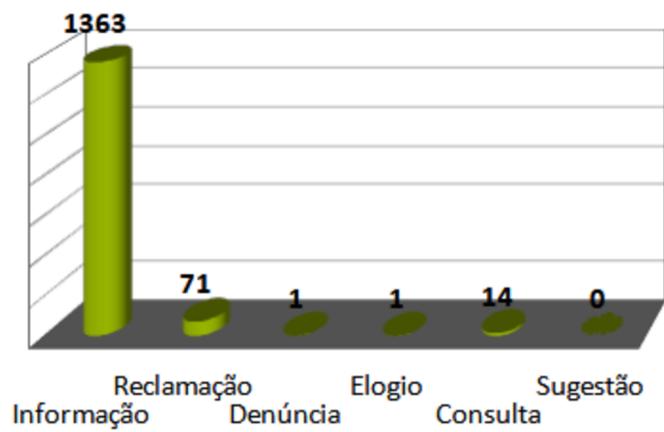


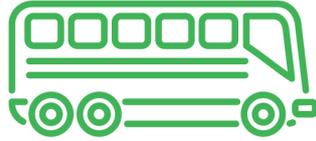


GRÁFICOS

## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS





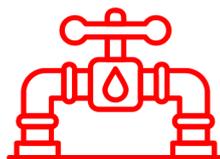
**TRANSPORTE INTERMUNICIPAL**

**DEMANDAS PARA A ARCE**

**ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES DA ARCE/  
QUANTIDADE  
TOTAL DE OCORRÊNCIAS: 16  
PASSE LIVRE: 4  
VAI E VEM: 3  
RETIRADA DE HORÁRIOS E LINHAS: 2  
LICENÇA ESPECIAL: 2  
CARTEIRA DE ESTUDANTE: 2  
BILHETES DE PASSAGENS: 1  
AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTO: 1  
ELOGIO AOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA: 1**



**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



## **GÁS CANALIZADO**

### **QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS**

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 0**

**INFORMAÇÕES: 0**

**RECLAMAÇÕES: 0**

**DENUNCIA: 0**

**ELOGIOS: 0**

**CONSULTAS: 0**

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 0**

**INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 0**

**RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 0**

**DENÚNCIAS FINALIZADAS: 0**

**CONSULTAS FINALIZADAS: 0**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 0**

**PROCESSOS ABERTOS: 0**

**PROCESSOS ARQUIVADOS: 0**

**RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES:**

**PROCEDENTE: 0**

**IMPROCEDENTE: 0**

**PROCEDENTE EM PARTE: 0**

**OUTROS NÃO SE APLICA: 0**

**DUPLICIDADE: 0**

**NÃO COMPETE A ARCE: 0**

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

**Obs1: Não houve registro de solicitações e processos em abril/2025.**

**CONCLUSÃO**

A Ouvidoria existe para ajudar o cidadão! A Ouvidoria trabalha para facilitar a comunicação entre o usuário do serviço e o prestador, quando existe alguma insatisfação com o serviço prestado.

O cidadão já entendeu o seu papel de usuário dos serviços públicos e manda as solicitações de Ouvidoria para garantir o seu direito de ser bem atendido, como usuário do serviço prestado pelas empresas.

A Ouvidoria divulga no Relatório Mensal os números de solicitações para prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em conjunto com os outros setores, para apresentar indicadores e para mostrar o desempenho dos prestadores de serviço, bem como a satisfação do usuário.

Em Abril de 2025 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Falta de Energia”, em 2º lugar “Devolução de Valores”, seguido de “Oscilação de Tensão”, “Extensão de Rede” e “Faturamento Microgeração”. Os usuários do serviço de energia elétrica preferem usar o telefone para realizar a Solicitação de Ouvidoria.



O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico foi sobre “Falta de Água ou Baixa Pressão”, e “Pedido de Ligação de Água” apresentou o menor número de reclamações. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, ficando em primeiro lugar e em segundo lugar é utilizado o aplicativo/App ConectArce. O tempo utilizado para resolver as reclamações de Ouvidoria sobre o saneamento básico neste ano, está sendo, por volta, de 13.87 dias. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários e logo depois vem Juazeiro do Norte.

Foi aberto um processo de transporte intermunicipal no mês de Abril/2025. O WhatsApp e o Telefone foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos. Em Março/2025 houve menor número de solicitações de informações e de reclamações do que em Abril/2025. A “Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso” foi a campeã de reclamação em transporte neste mês. O maior número de pedidos de informações foi sobre Passe Livre Intermunicipal. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em Abril/2025 foi de 9,52 dias. A média no ano de 2025 está em 9,76 dias.

Em Abril/2025 não houve registros na área de gás canalizado.



# Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

## Endereço:

Centro Administrativo Governador Virgílio Távora -  
Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba  
– CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

## Fontes de Pesquisa:

Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;  
Sistema de Controle de Documentos da Arce –  
SISCDO;  
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e  
Relatórios SMA - Aneel

## Elaboração:

Daniela Carvalho Cambraia Dantas  
Luciana Maria Matos Figueiredo e Morgana M. Lima

