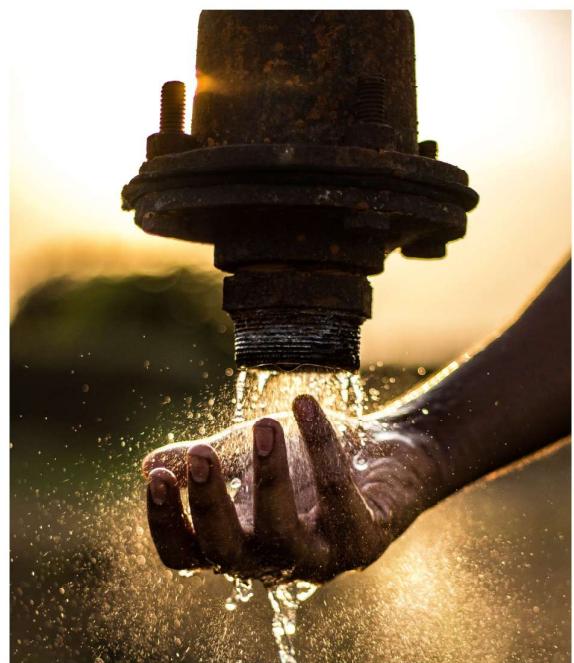
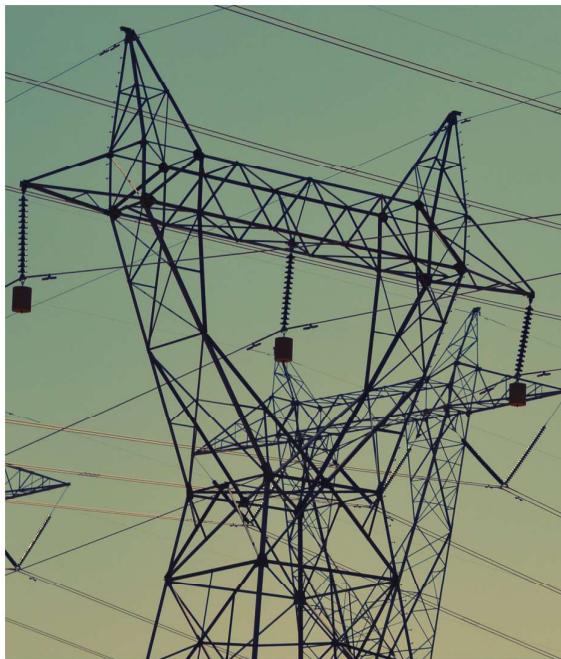




# RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDÓRIA

## OUTUBRO - 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?

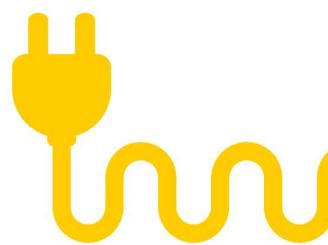
- As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelas duas Agências Reguladoras, pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.
- **Somente a ANEEL realiza a análise e tratamento das solicitações da área de energia elétrica.**
- As solicitações das áreas de transporte, 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**



**INFORMAÇÃO IMPORTANTE:  
OS DADOS REFERENTES AO MÊS DE  
OUTUBRO DE 2025 PODEM  
EXCEPCIONALMENTE SOFRER  
INCONSISTÊNCIAS, POIS A  
OUVIDORIA DA ARCE ESTÁ  
REALIZANDO A MIGRAÇÃO DE  
SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO E  
GESTÃO DOS DADOS UTILIZADOS  
NA CONFECÇÃO DESTE RELATÓRIO  
MENSAL, INICIADA EM 02 DE JUNHO  
DE 2025.**



**ENERGIA ELÉTRICA**

**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



### QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 2989**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1967**

**RECLAMAÇÕES: 1019**

**DENÚNCIAS: 2**

**ELOGIOS: 0**

**SUGESTÃO/CRÍTICA: 1**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 110**

**PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0**

**PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 0**

### **RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS**

**USUÁRIO TEM RAZÃO: 133**

**USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 129**

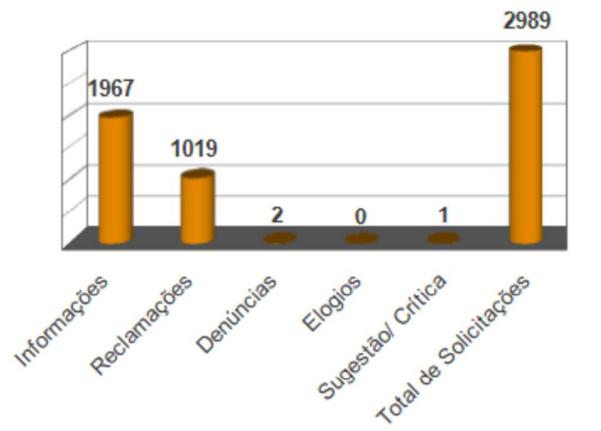
**SEM DECISÃO: 760**

**TOTAL DE REUNIÕES: 1**

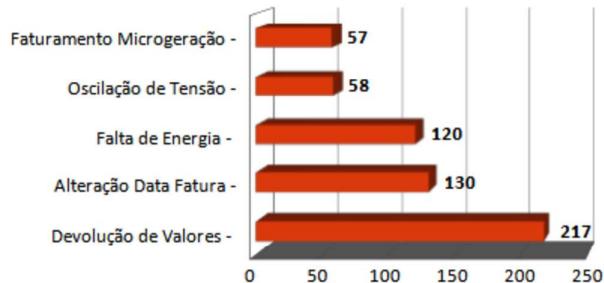
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



## SOLICITAÇÕES ABERTAS



## TOP 5 - RECLAMAÇÕES

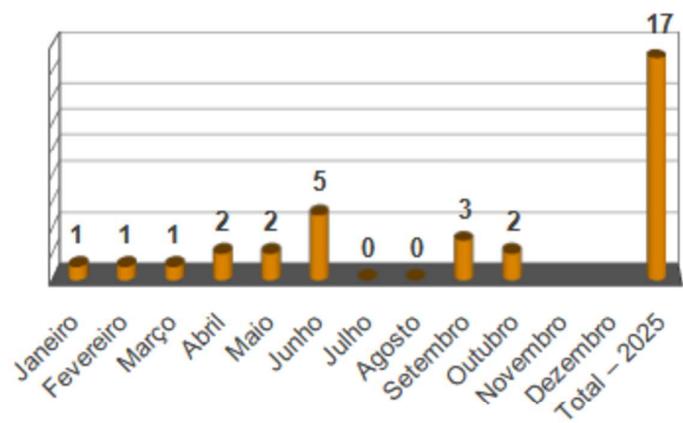




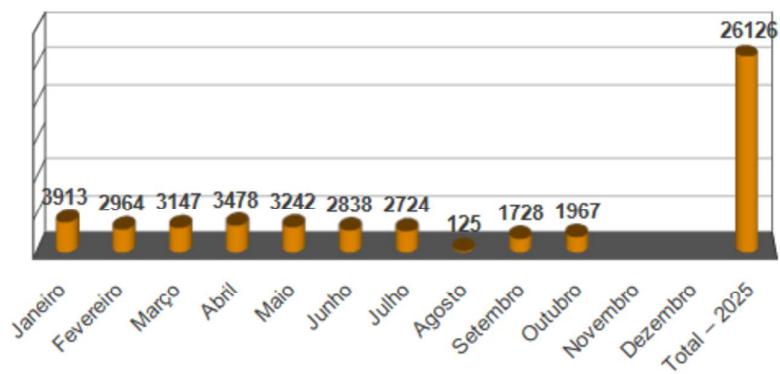
## ENERGIA ELÉTRICA

## GRÁFICOS

### DENÚNCIAS



### INFORMAÇÕES

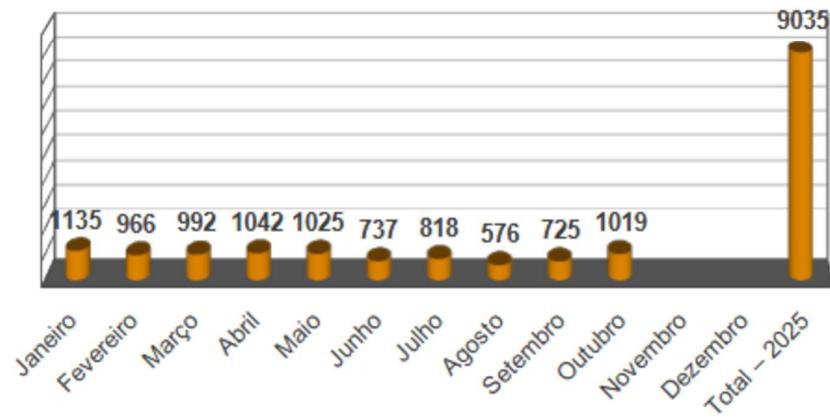




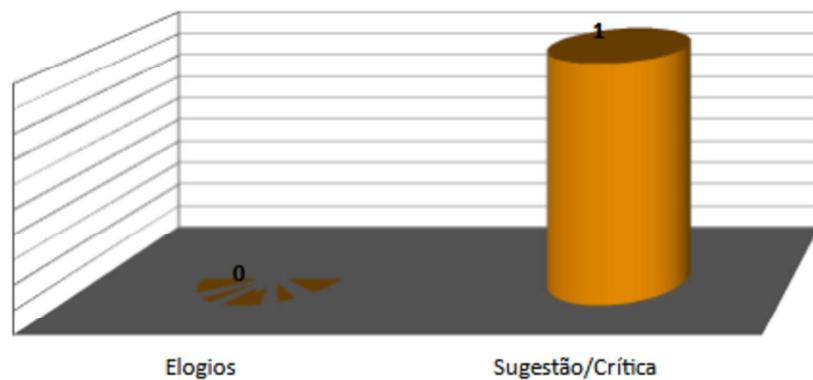
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES



ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA

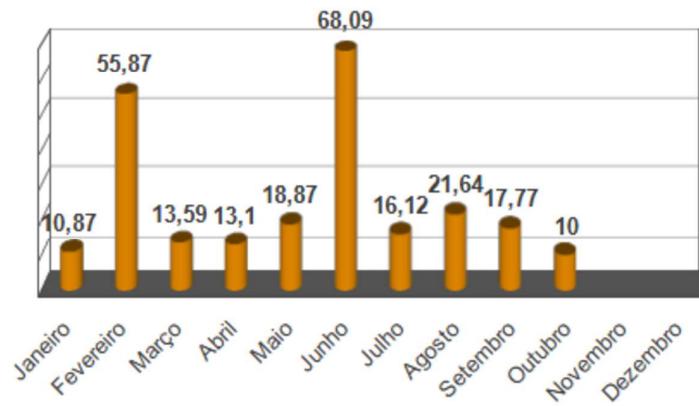




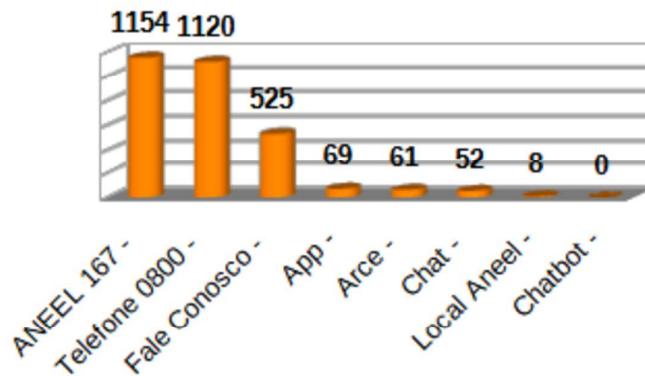
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

### PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



### FORMA DE CONTATO ANEEL



**SANEAMENTO BÁSICO**



**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



SANEAMENTO BÁSICO

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 884**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 692**

**RECLAMAÇÕES: 190**

**DENÚNCIAS: 2**

**ELOGIOS: 0**

**CONSULTA: 0**

**SUGESTÃO: 0**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 44**

**PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 4**

**PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 5**

**TOTAL DE REUNIÕES: 2**

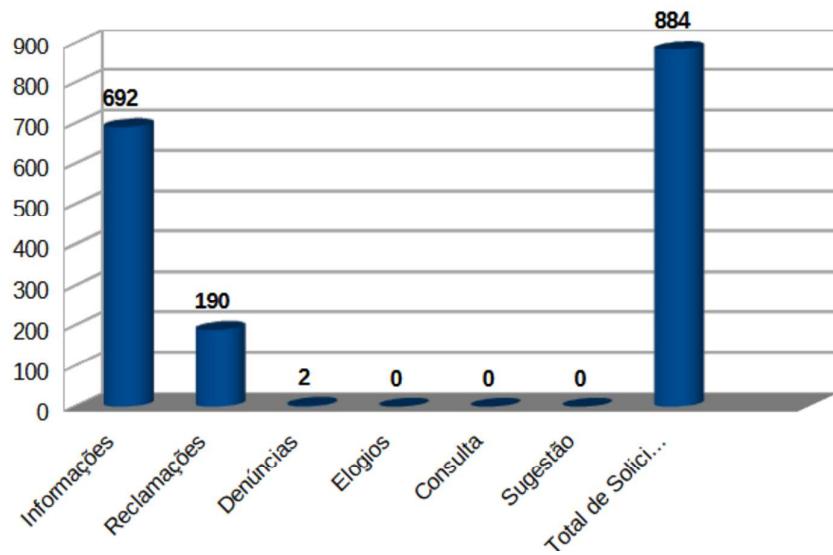
**TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0**

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

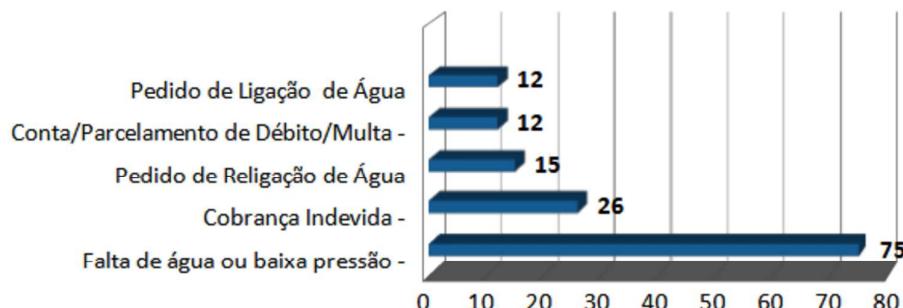
## SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

### SOLICITAÇÕES ABERTAS



### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

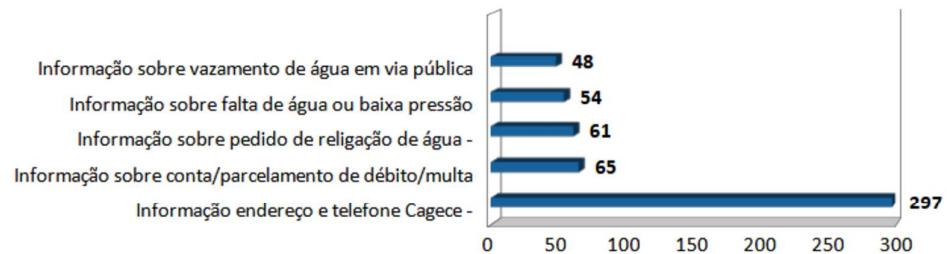


## SANEAMENTO BÁSICO

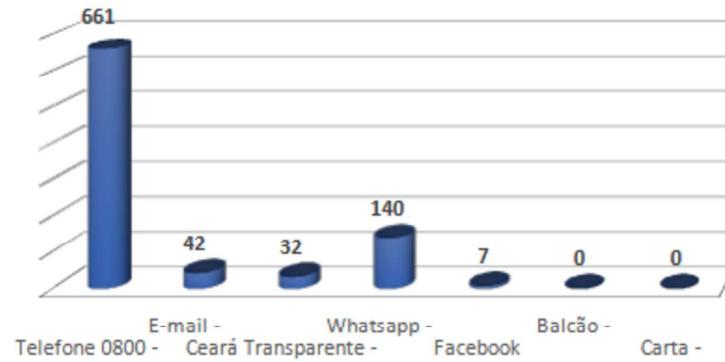


GRÁFICOS

## TOP 5 - INFORMAÇÕES



## FORMAS DE CONTATO



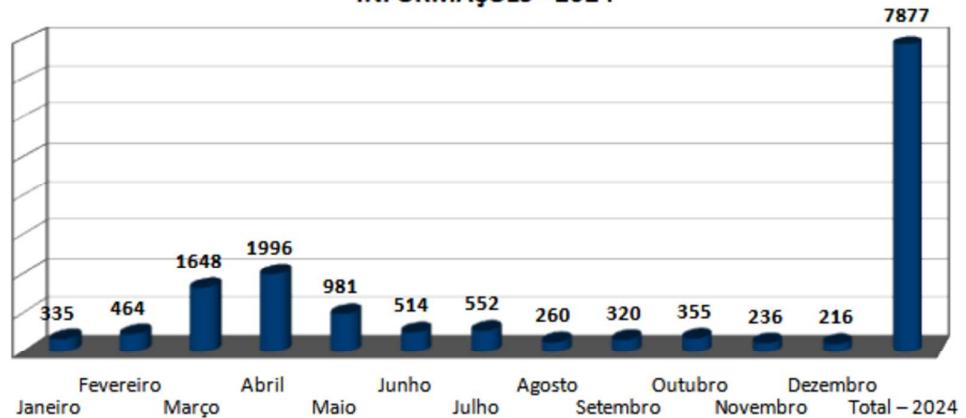
## SANEAMENTO BÁSICO



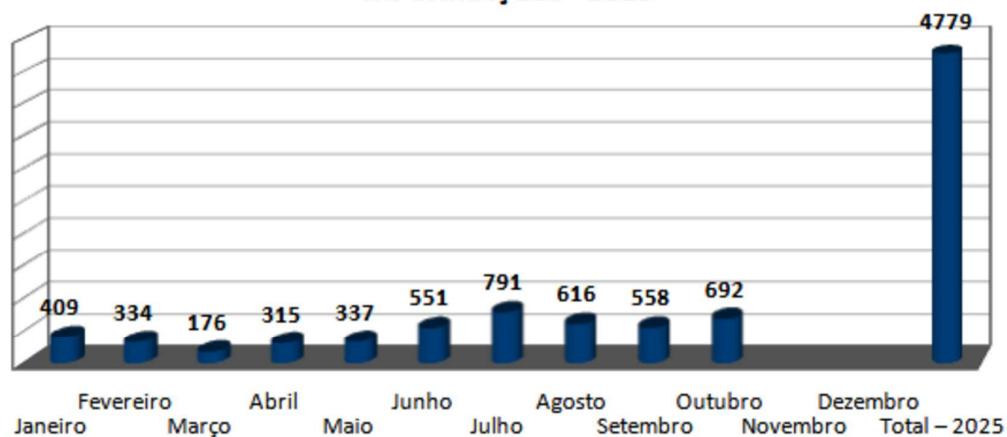
GRÁFICOS

## INFORMAÇÕES

### INFORMAÇÕES - 2024



### INFORMAÇÕES - 2025



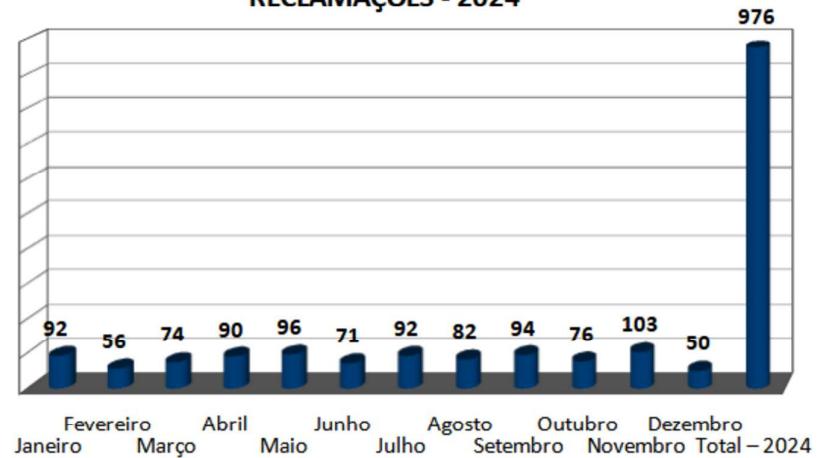
## SANEAMENTO BÁSICO



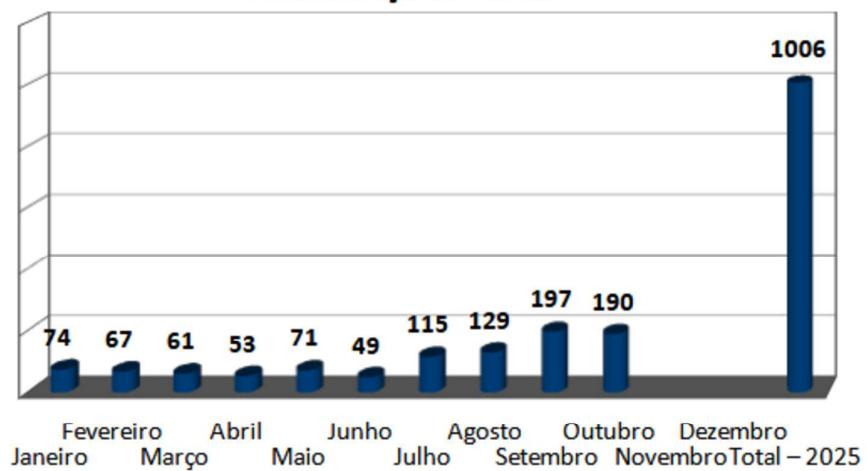
GRÁFICOS

## RECLAMAÇÕES

### RECLAMAÇÕES - 2024



### RECLAMAÇÕES - 2025

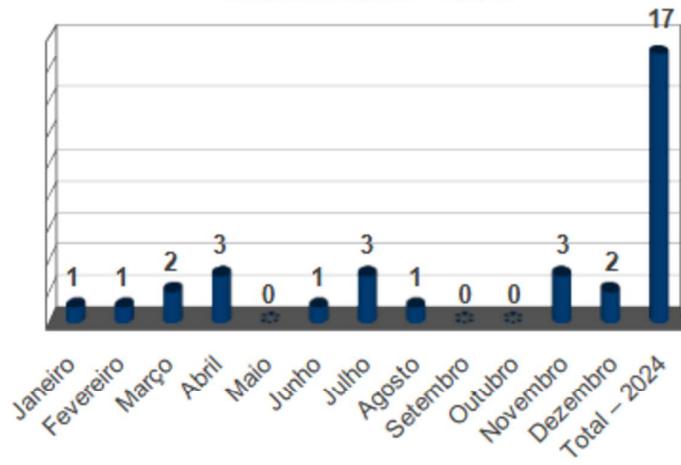


## SANEAMENTO BÁSICO

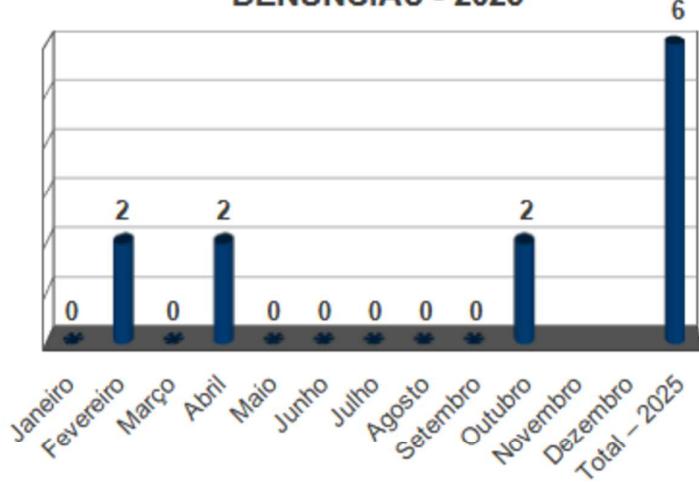
GRÁFICOS

### DENÚNCIAS

#### DENÚNCIAS - 2024



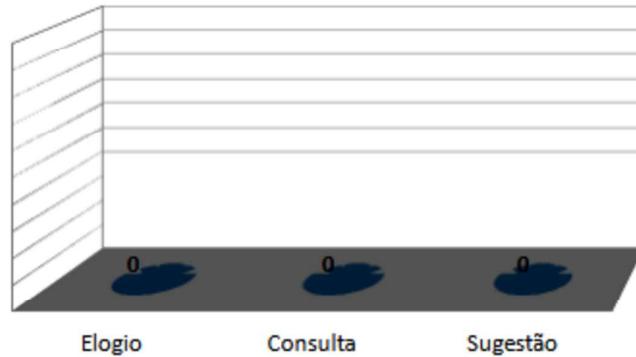
#### DENÚNCIAS - 2025

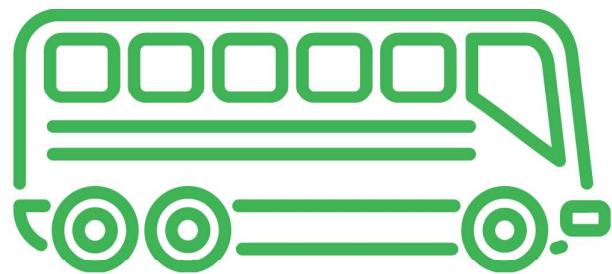


SANEAMENTO BÁSICO



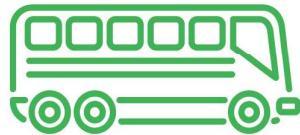
ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO





## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 3330**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 3181**

**RECLAMAÇÕES: 137**

**DENÚNCIAS: 1**

**ELOGIOS: 0**

**CONSULTA: 8**

**SUGESTÃO: 3**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13**

**PROCESSOS ABERTOS: 0**

**PROCESSOS ARQUIVADOS: 0**

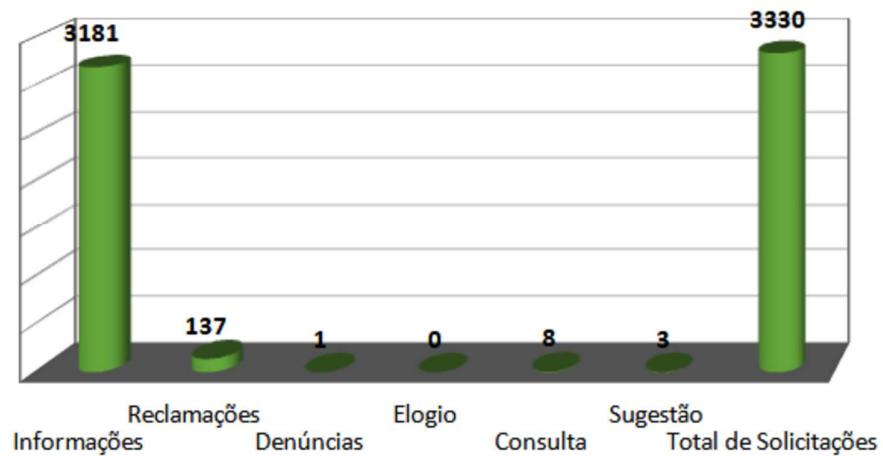
**TOTAL DE REUNIÕES: 1**

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

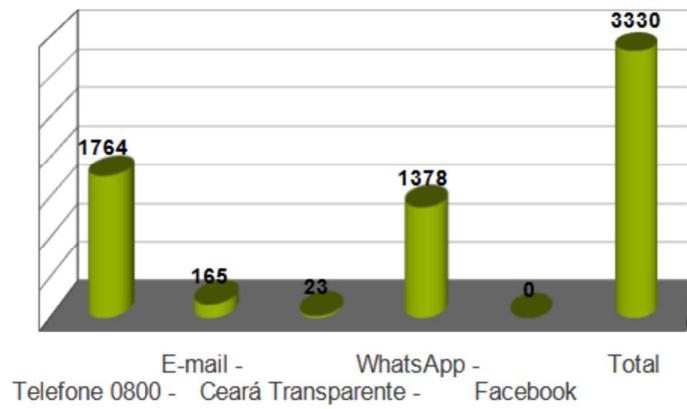


## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### SOLICITAÇÕES ABERTAS



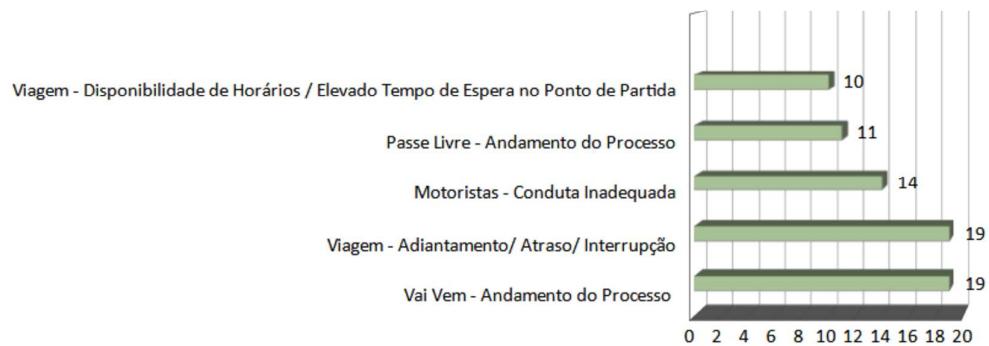
### FORMAS DE CONTATO



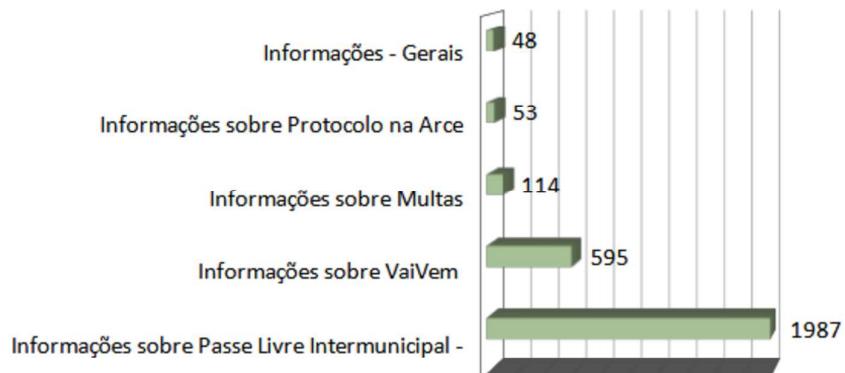


## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### TOP 5 RECLAMAÇÕES



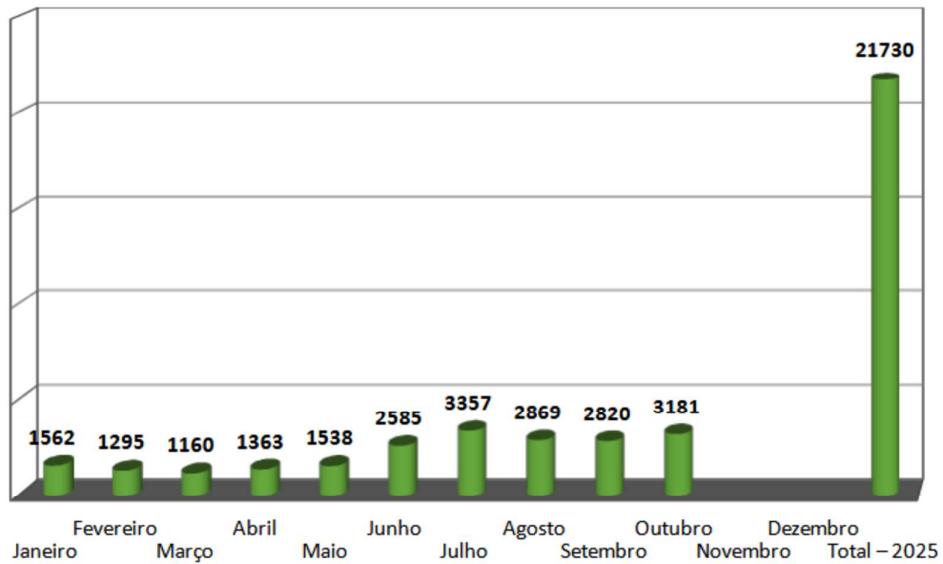
### TOP 5 INFORMAÇÕES



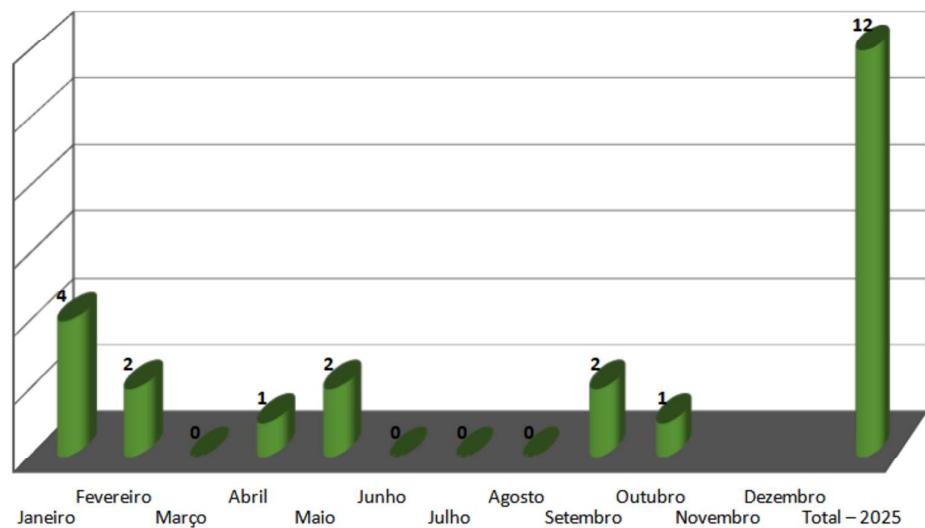


## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### INFORMAÇÕES



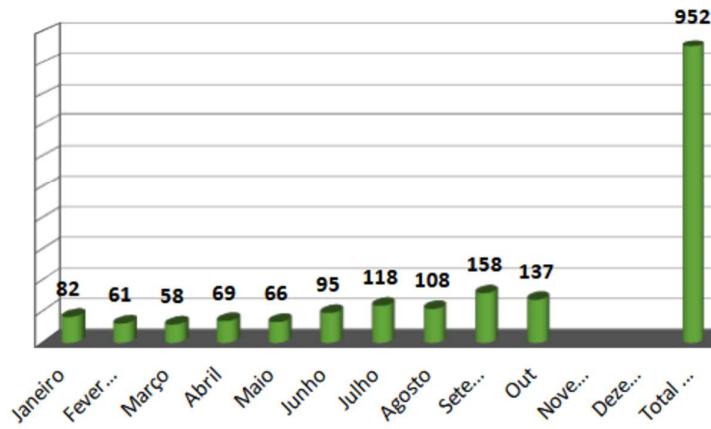
### DENÚNCIAS



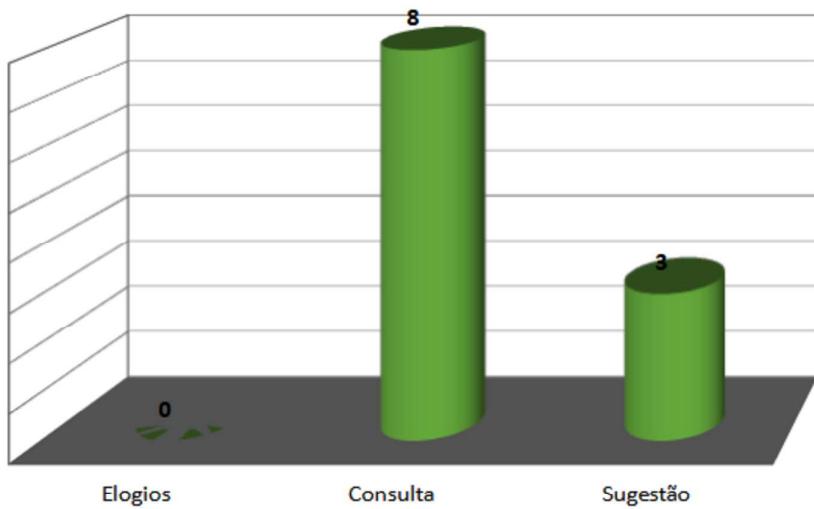


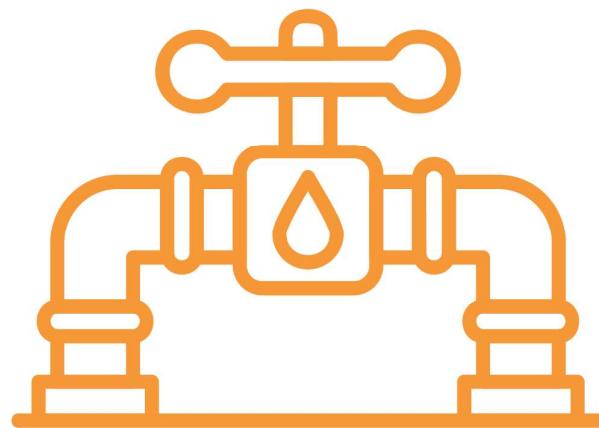
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### RECLAMAÇÕES



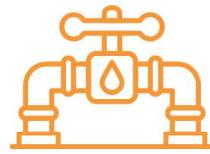
### ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





**GÁS CANALIZADO**

**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

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 0**

PROCESSOS ABERTOS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

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

**Obs1: Não houve registro de processos em outubro/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 02 de junho de 2025, a Arce iniciou a migração dos dados da Ouvidoria para o Sistema CRM, por isso os dados apresentados neste relatório, excepcionalmente, podem apresentar inconsistências, não devendo ser considerados com precisão.

Em Outubro de 2025 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Devolução de Valores”, seguido por “Alteração Data Fatura”, “Falta de Energia”, “Oscilação de Tensão” e “Faturamento Microgeração”. Foi verificado no mês de outubro/2025 a ocorrência de cobrança de duas faturas, com mesma data de vencimento, para alguns usuários. Tudo isso aconteceu por motivo de mudanças sistêmicas da Enel/CE. Isso fez com que tivesse um aumento na quantidade de reclamações de “Alteração Data Fatura”.



Neste mesmo período, os usuários do serviço de energia elétrica preferiram usar os Telefones 0800 e 167 da ANEEL para realizar Solicitação de Ouvidoria. O tempo médio utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria pela Aneel, em outubro de 2025 foi de 10 dias.

Em outubro de 2025 a Ouvidoria realizou 2 reuniões de trabalho no Saneamento Básico, sendo 1 (uma) reunião com a Ouvidoria da Cagece e outra com Ouvidoria da Cagece e com a Agência de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviço Público de Saneamento Ambiental (ACFOR).

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de outubro foi sobre “Falta de Água ou baixa Pressão”. E “Pedido de Ligação de Água” e “Conta/Parcelamento de Débito/Multa” apresentaram o menor número de reclamações das TOP 5. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, ficando em primeiro lugar e em segundo lugar é utilizado o WhatsApp. E o maior número de solicitações de informações foi sobre o telefone da Cagece. No mês de outubro teve um menor número de solicitações de reclamações, quando comparado ao mês anterior. As solicitações de informações, em outubro, tiveram um aumento na quantidade, se comparadas aos meses de setembro e agosto de 2025.



O WhatsApp e o Telefone foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos para realizar solicitações de Ouvidoria no serviço de transporte no mês de outubro.

No mês de outubro teve um maior número de solicitações de informações e uma redução na quantidade de reclamações, quando comparado a setembro/2025. As reclamações sobre “VaiVem - Andamento do Processo” e “Viagem - Adiantamento/Atraso/Interrupção” ficaram em primeiro lugar nas reclamações em transporte neste mês. O maior número de pedidos de informações foi sobre “Passe Livre Intermunicipal”.

Em Outubro/2025 não houve registro de solicitação de Ouvidoria 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 CRM - ARCE.

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

