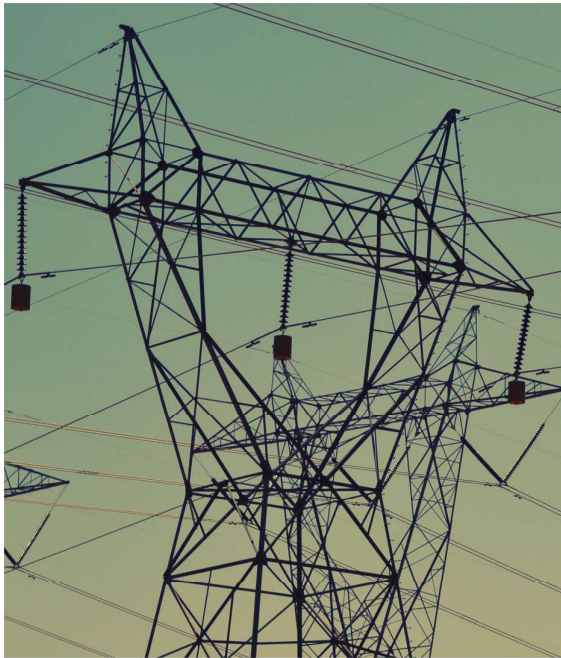




RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA OUTUBRO - 2025



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.



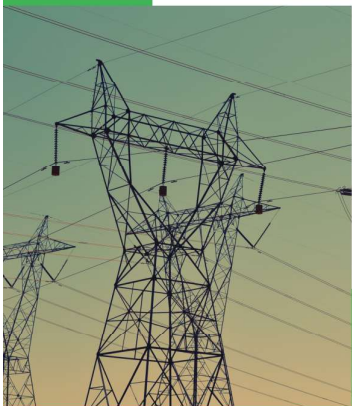
3 - Saber quais são as 5 empresas de transporte que mais receberam reclamações.



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



5 - O resultado de análise das solicitações de Ouvidoria.

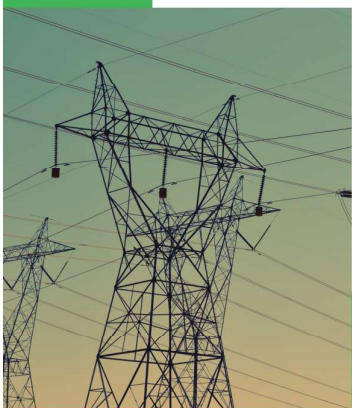


VOCÊ SABIA?

- 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 CONFEÇÃO DESTE RELATÓRIO
MENSAL, INICIADA EM 02 DE JUNHO
DE 2025.



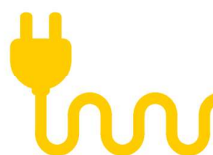
SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



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

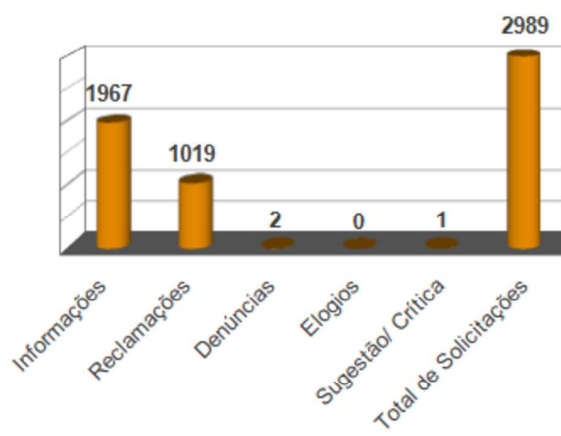
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



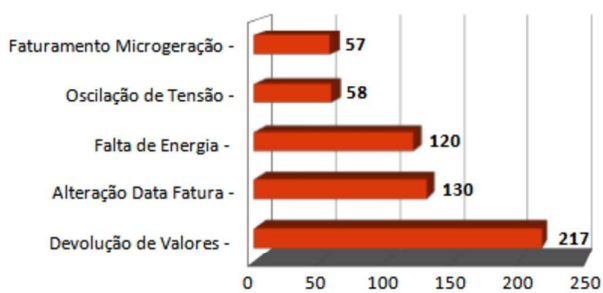
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

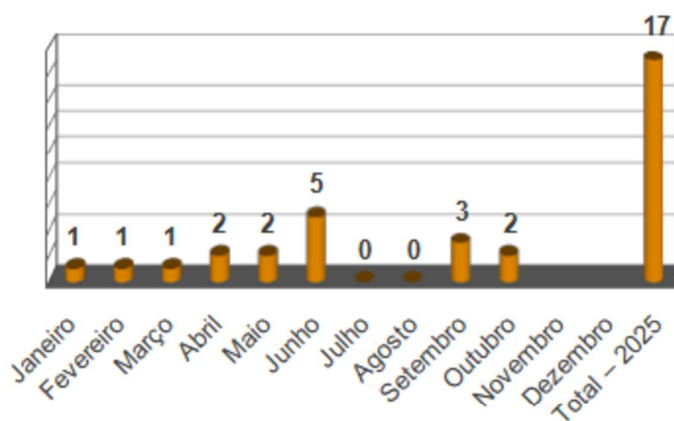




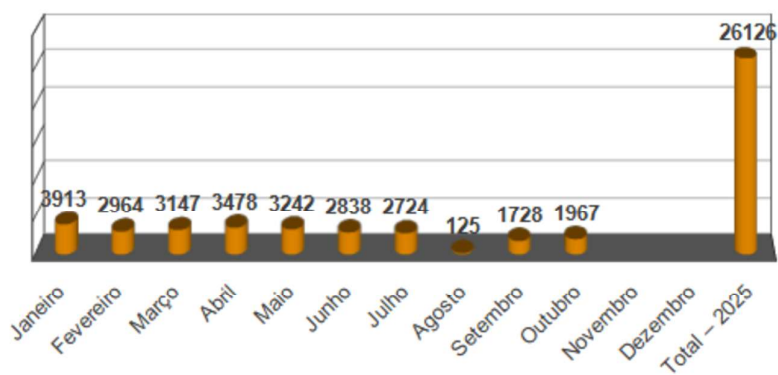
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS



INFORMAÇÕES

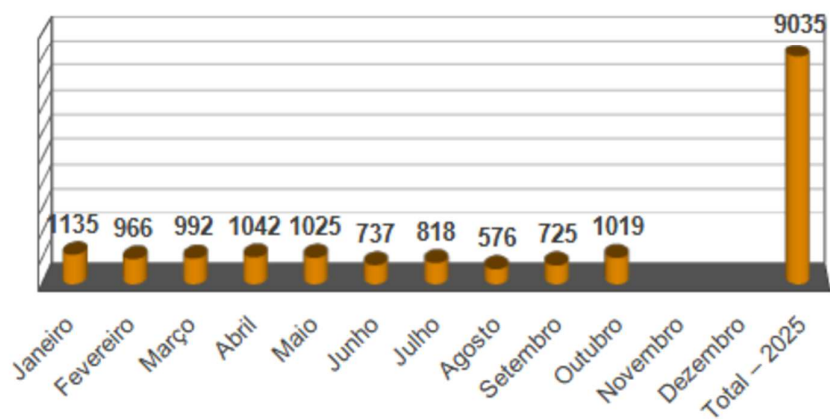




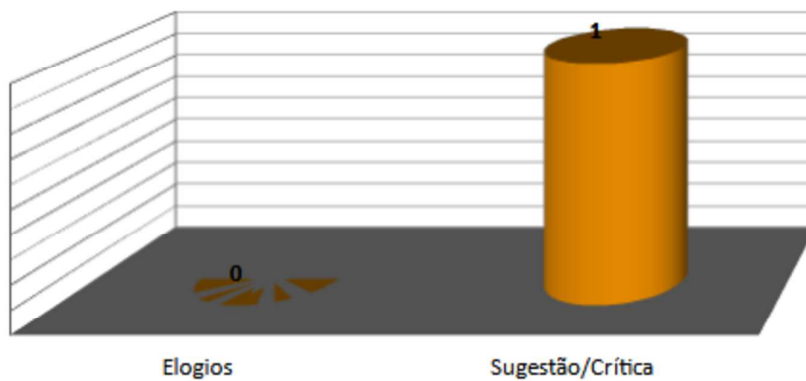
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES



ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA

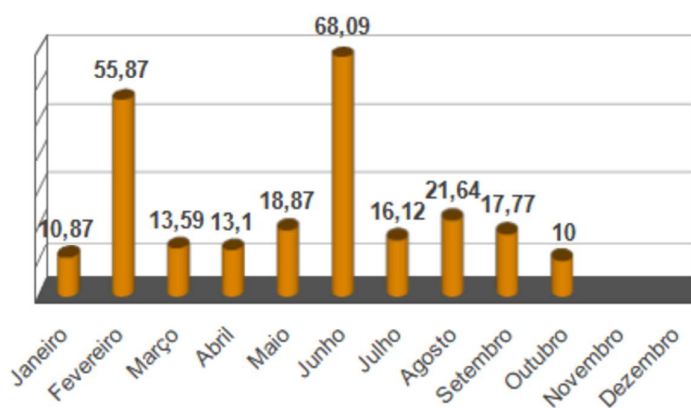




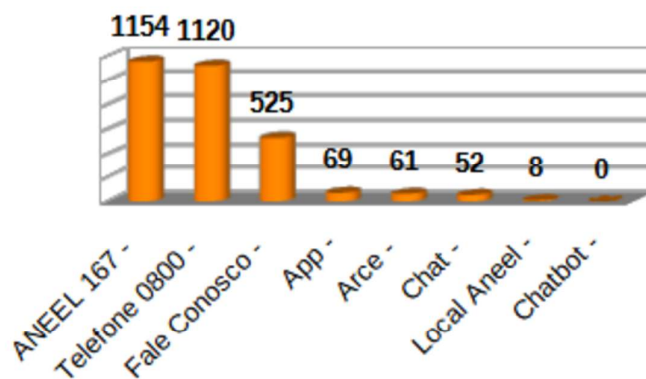
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



FORMA DE CONTATO ANEEL





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

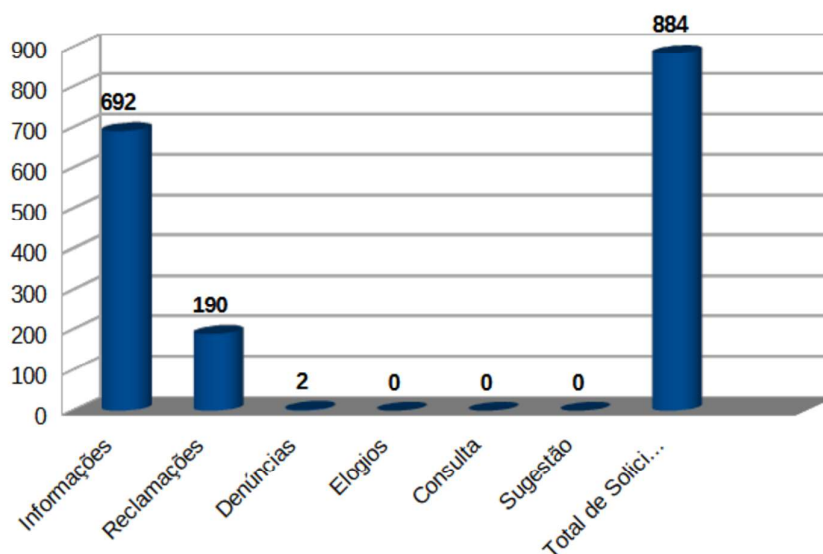
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 5

TOTAL DE REUNIÕES: 2

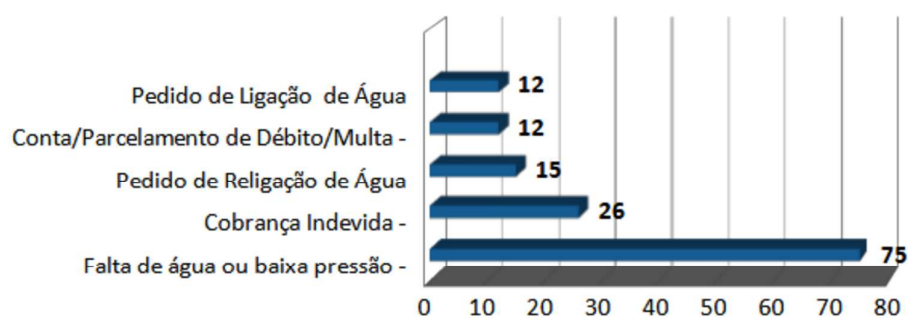
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

SOLICITAÇÕES ABERTAS



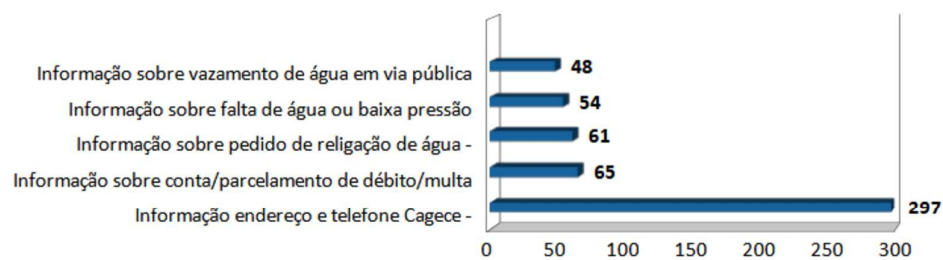
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



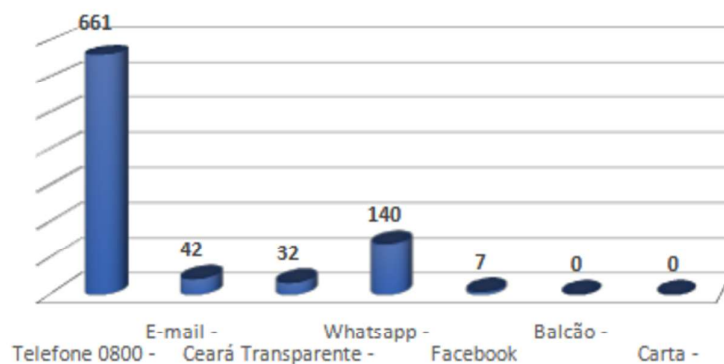
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

TOP 5 - INFORMAÇÕES

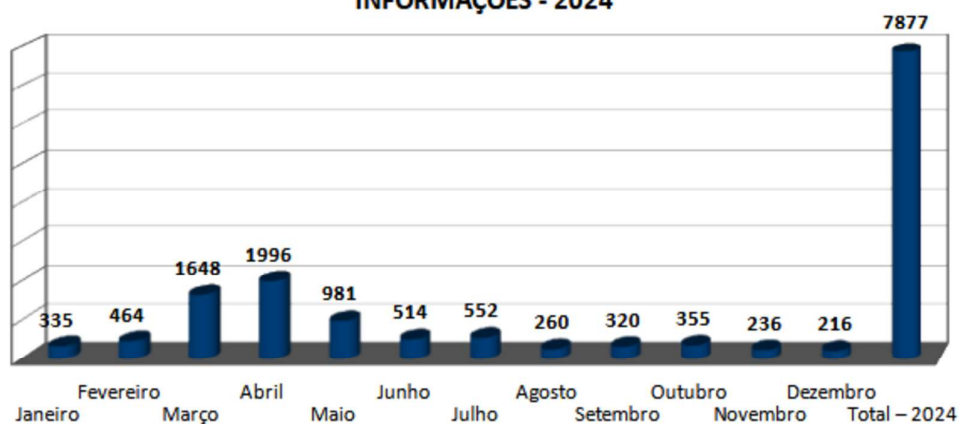


FORMAS DE CONTATO

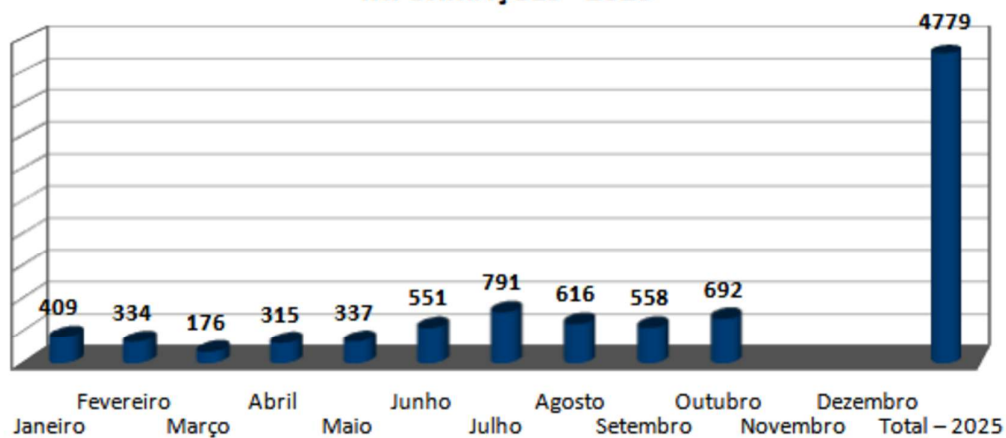


INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2024

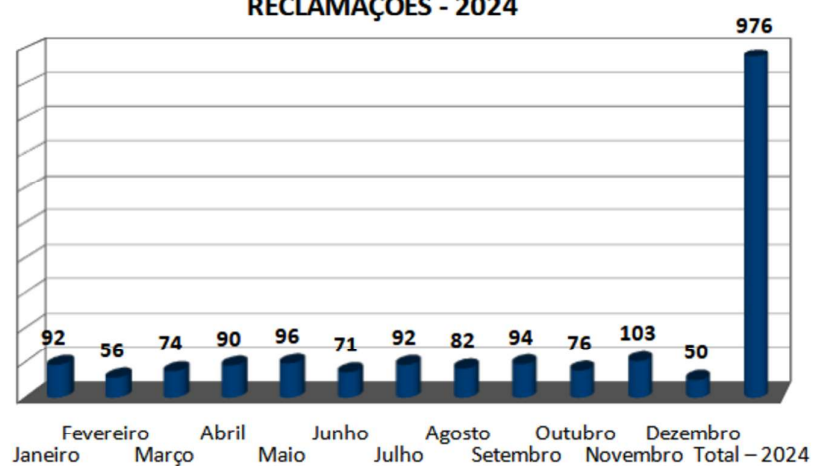


INFORMAÇÕES - 2025

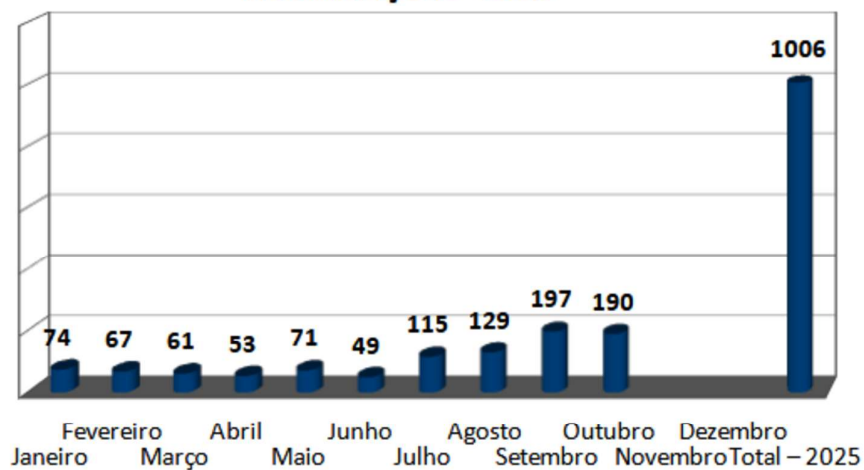


RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2024

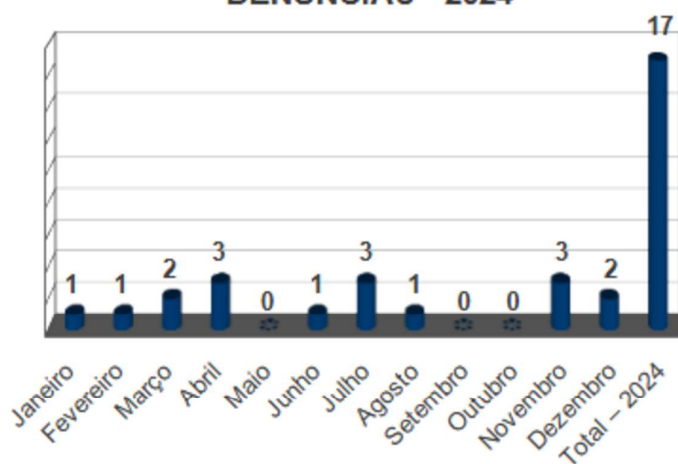


RECLAMAÇÕES - 2025

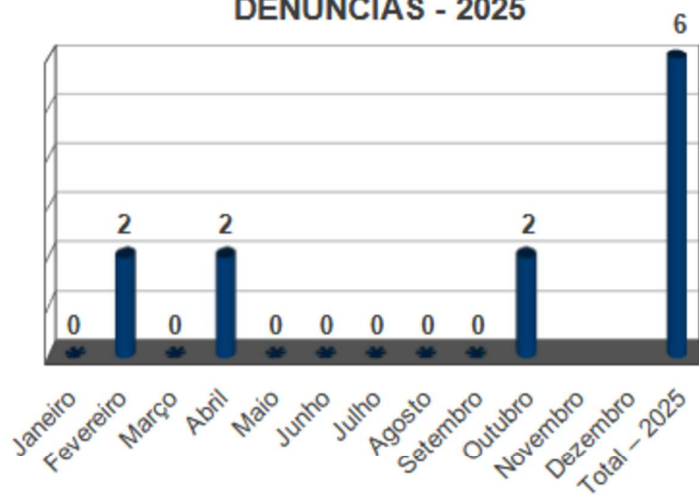


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2024



DENÚNCIAS - 2025

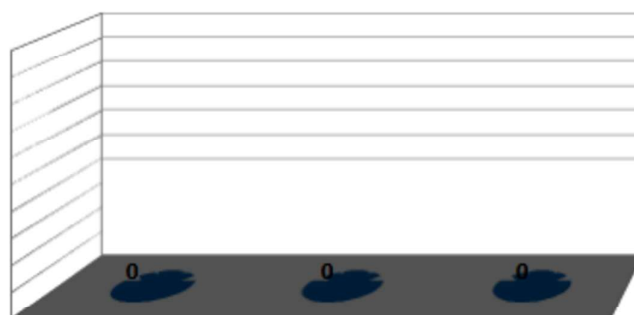


SANEAMENTO BÁSICO



GRÁFICOS

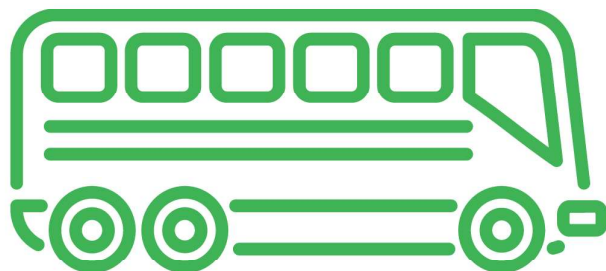
ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO



Elogio

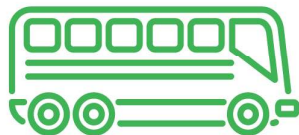
Consulta

Sugestão



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

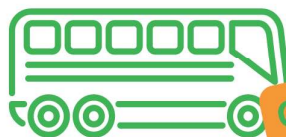


TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

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

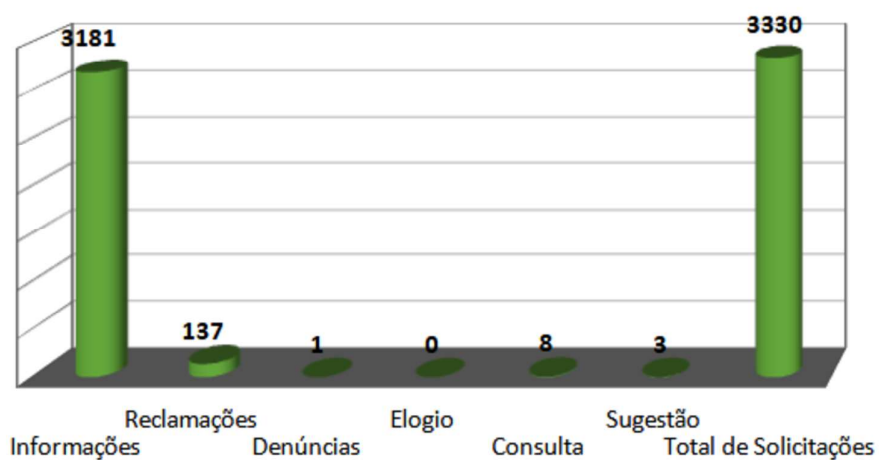
**Fonte: CRM, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO
ELETRÔNICO E SISCDO**



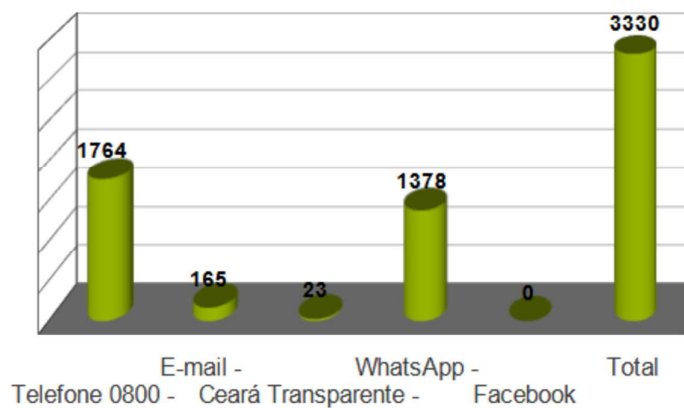
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMAS DE CONTATO

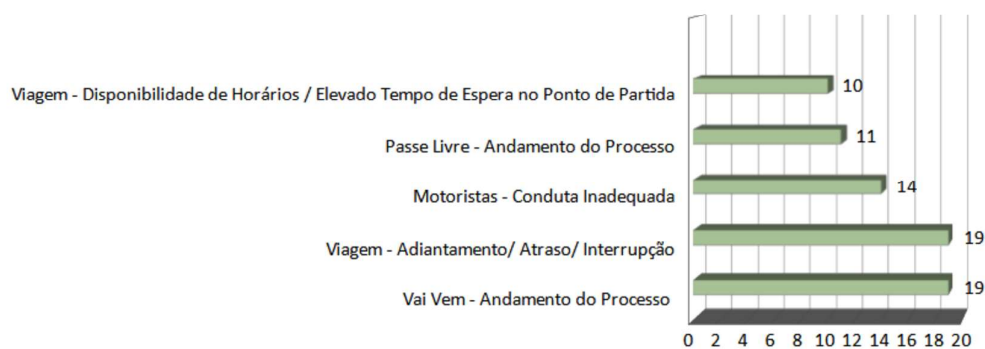




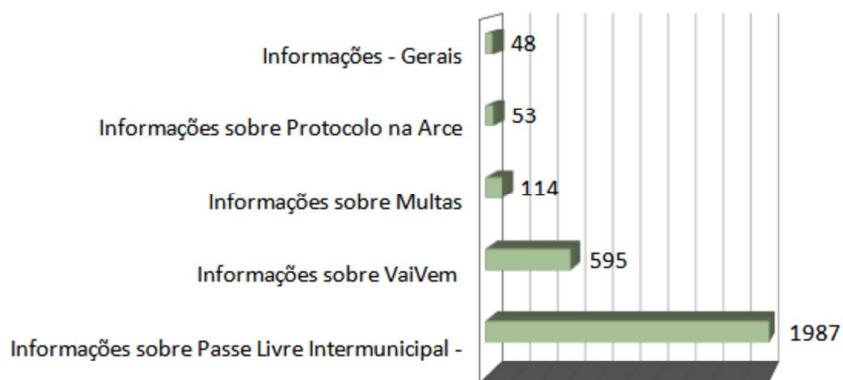
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



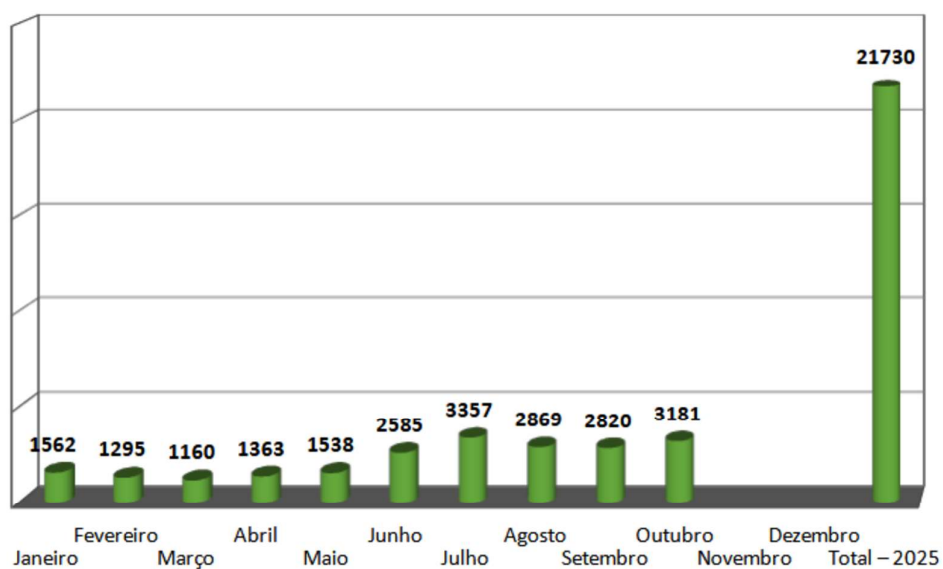
TOP 5 INFORMAÇÕES



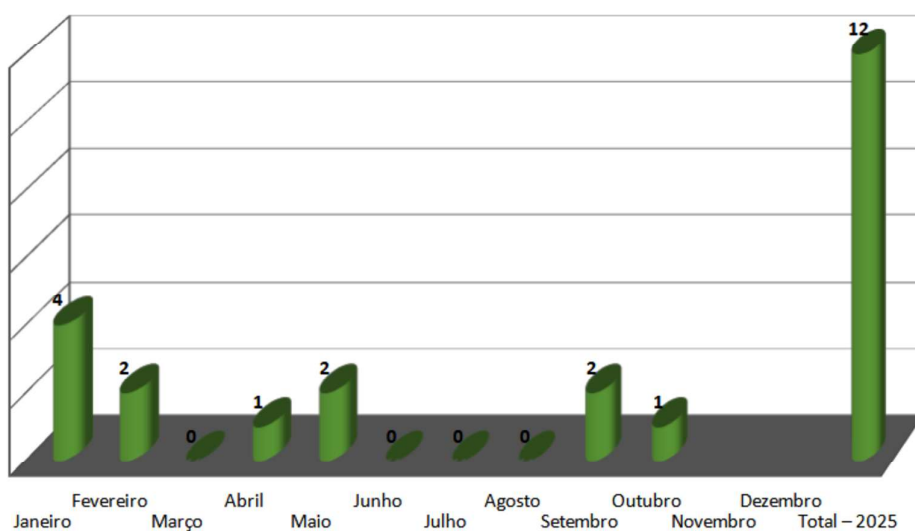


TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES



DENÚNCIAS

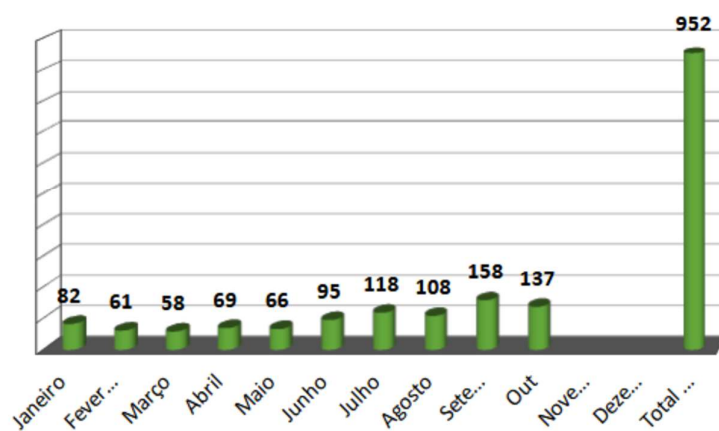




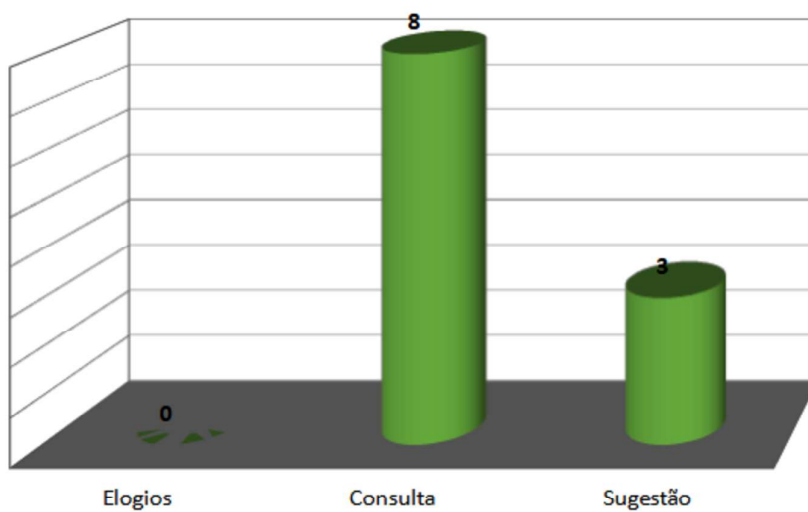
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES



ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





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.

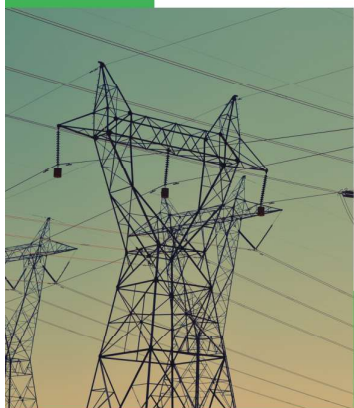
Em Outubro de 2025 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Devolução de Valores”, seguido por “Alteração Data Fatura”, “Falta de Energia”, “Oscilação de Tensão” e “Faturamento Microgeração”. Foi verificado no mês de outubro/2025 a ocorrência de cobrança de duas faturas, 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).

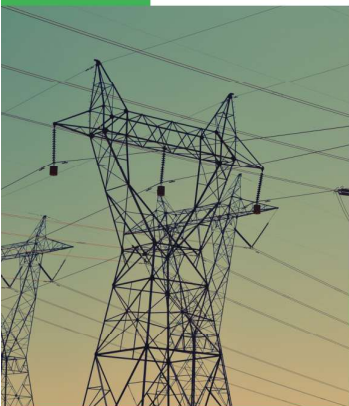
O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de outubro foi sobre “Falta de Água ou baixa Pressão”. E “Pedido de Ligação de Água” e “Conta/Parcelamento de Débito/Multa” apresentaram o menor número de reclamações das TOP 5. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, 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, Cambéba
– 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

