



# RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDÓRIA

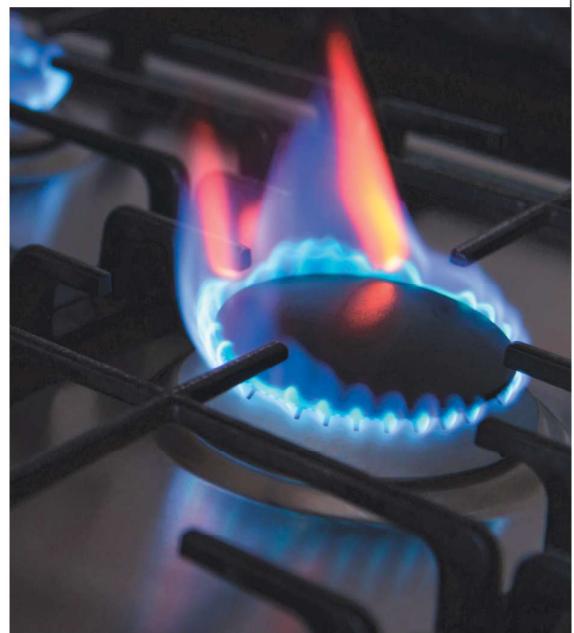
## SETEMBRO - 2025



**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.



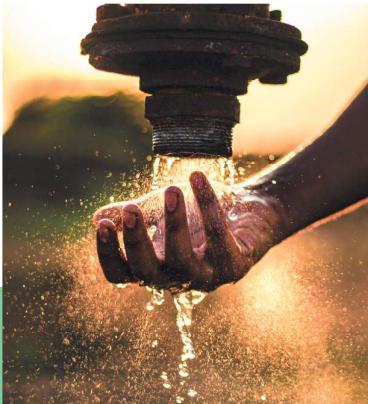
3 - Saber quais são as 5 empresas de transporte que mais receberam reclamações.



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



5- O resultado de análise das solicitações de Ouvidoria.



## VOCÊ SABIA?

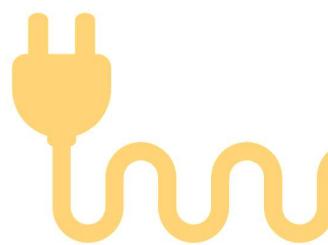
- As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelas duas Agências Reguladoras, pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.
- **Somente a ANEEL realiza a análise e tratamento das solicitações da área de energia elétrica.**
- As solicitações das áreas de transporte, 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**  
**SETEMBRO 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: 2456**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1728**

**RECLAMAÇÕES: 725**

**DENÚNCIAS: 3**

**ELOGIOS: 0**

**SUGESTÃO/CRÍTICA: 0**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 110**

**PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0**

**PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 4**

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

**USUÁRIO TEM RAZÃO: 115**

**USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 82**

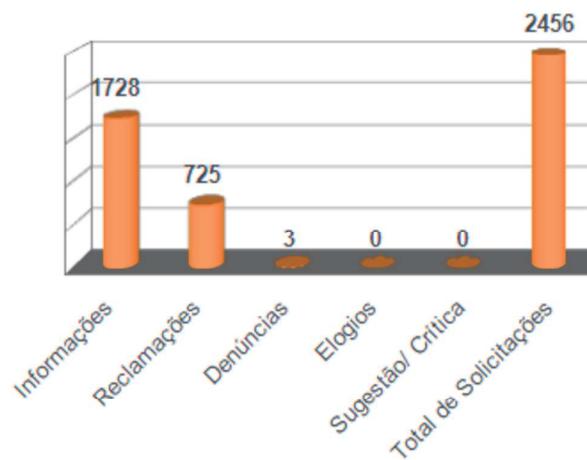
**SEM DECISÃO: 531**

**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

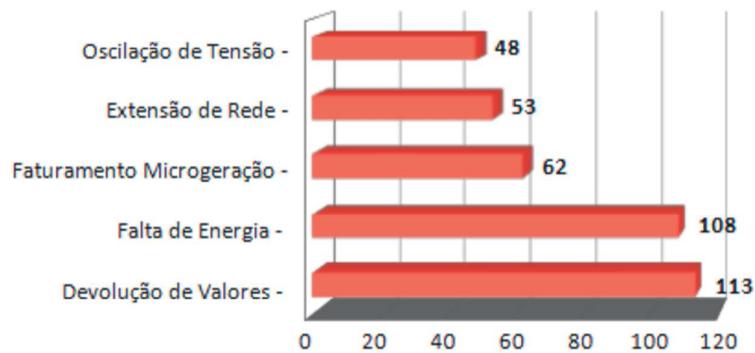
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



## SOLICITAÇÕES ABERTAS



## TOP 5 - RECLAMAÇÕES

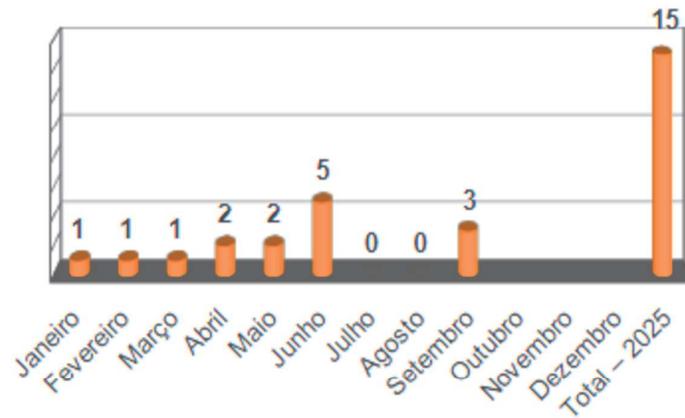




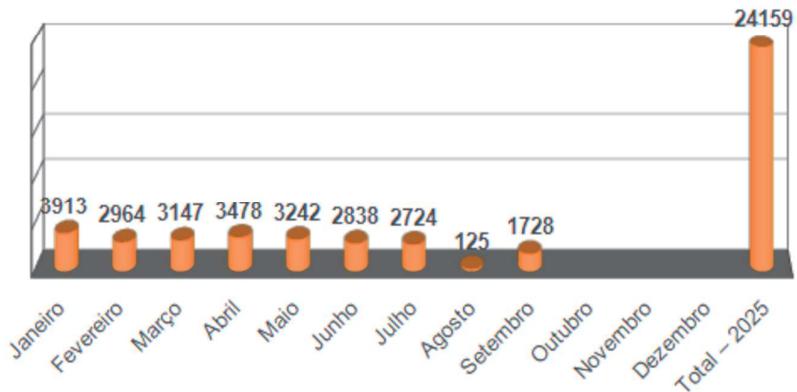
## ENERGIA ELÉTRICA

## GRÁFICOS

## DENÚNCIAS



## INFORMAÇÕES

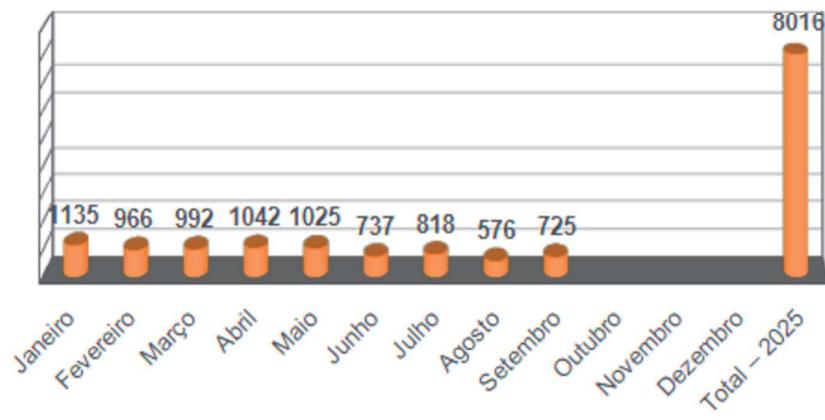




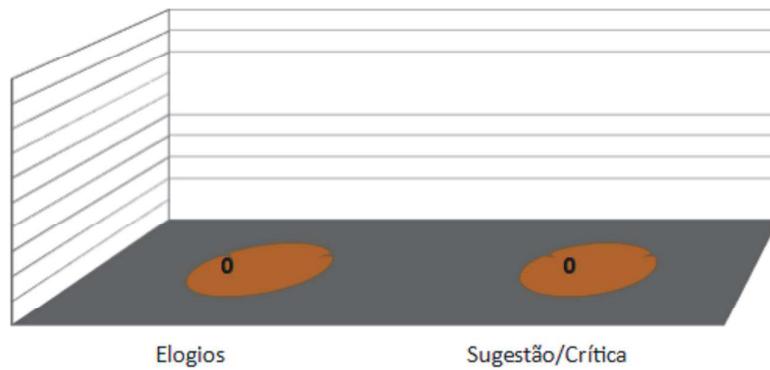
ENERGIA ELÉTRICA

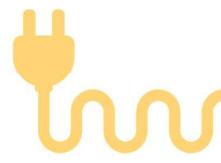
GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES



ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA

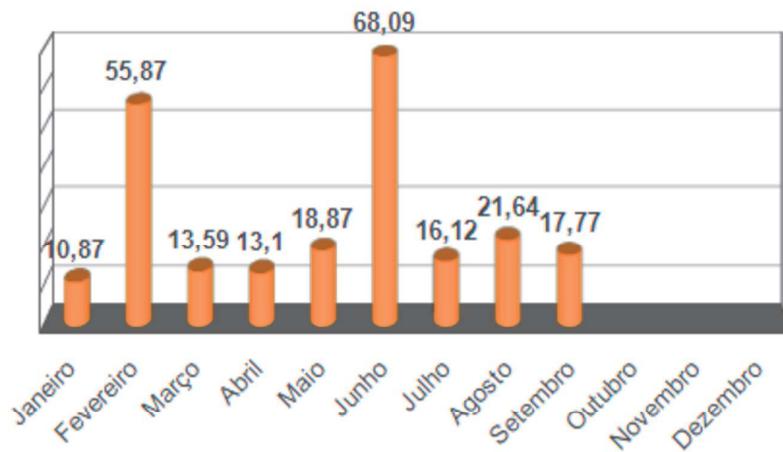




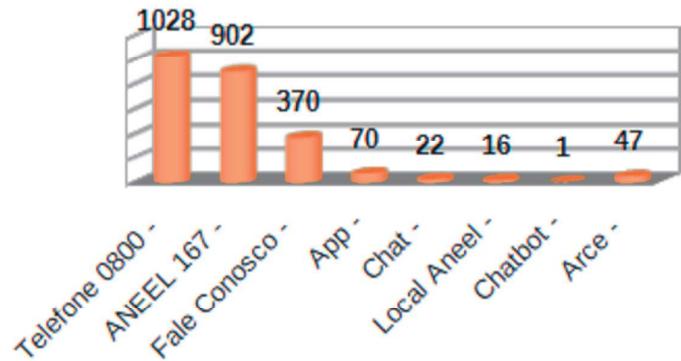
ENERGIA ELÉTRICA

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: 757**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 559**

**RECLAMAÇÕES: 197**

**DENÚNCIAS: 0**

**ELOGIOS: 0**

**CONSULTA: 1**

**SUGESTÃO: 0**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 45**

**PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 1**

**PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 2**

**TOTAL DE REUNIÕES: 1**

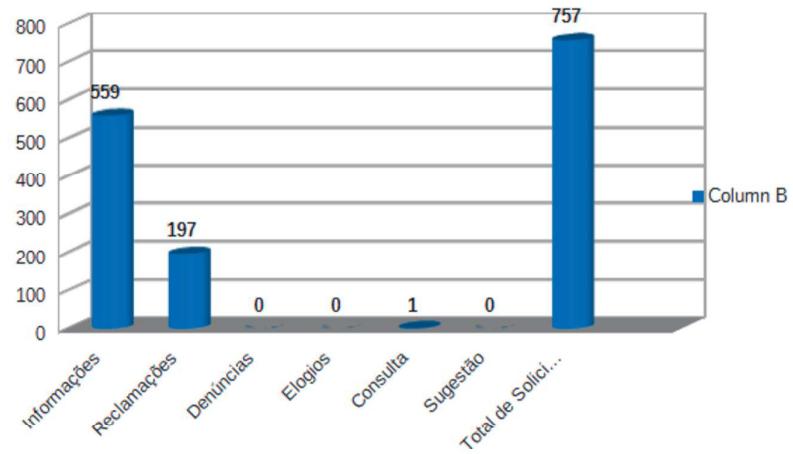
**TOTAL DE MEDIAÇÕES: 1**

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

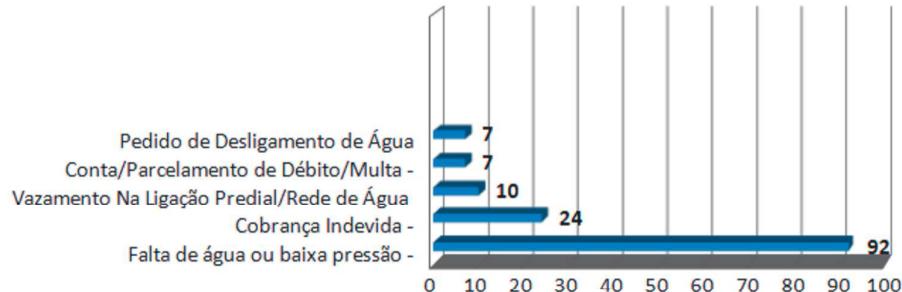
## SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

### SOLICITAÇÕES ABERTAS



### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

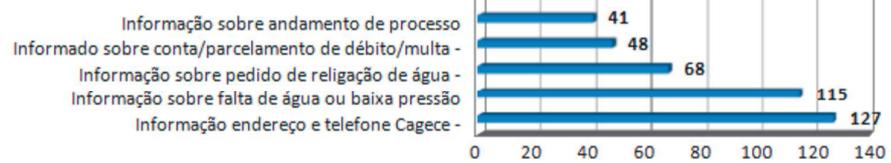


## SANEAMENTO BÁSICO

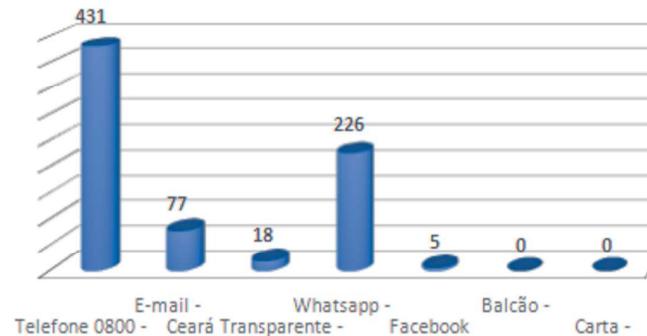


GRÁFICOS

## TOP 5 - INFORMAÇÕES



## FORMAS DE CONTATO



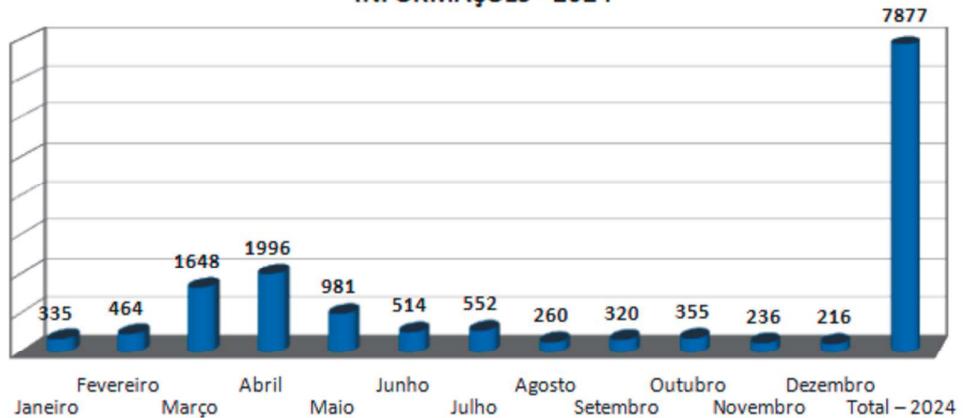
## SANEAMENTO BÁSICO



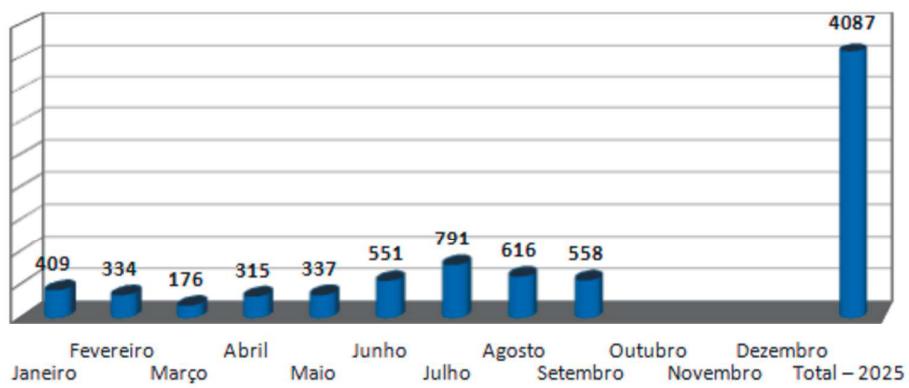
GRÁFICOS

## INFORMAÇÕES

### INFORMAÇÕES - 2024



### INFORMAÇÕES - 2025

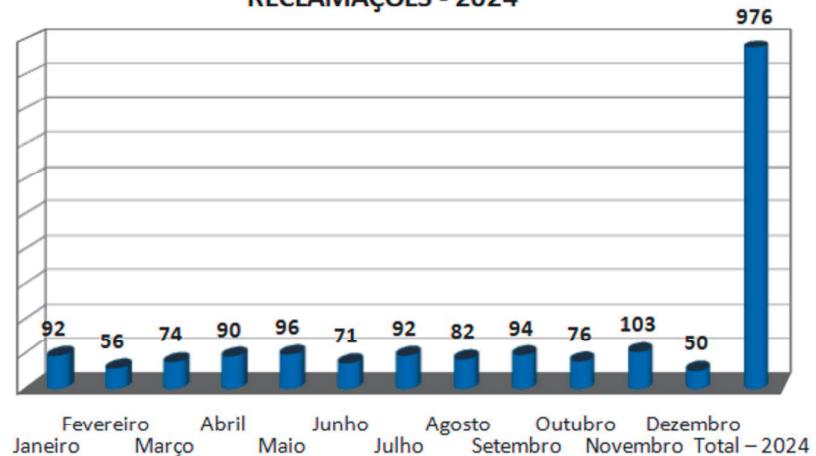


## SANEAMENTO BÁSICO

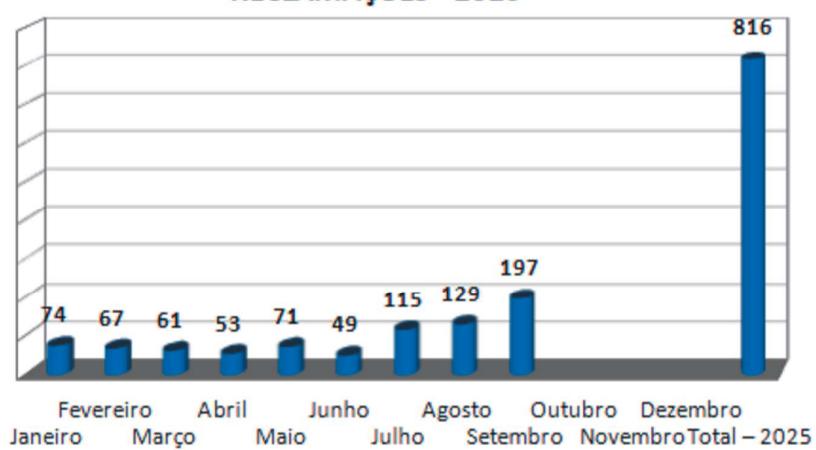


## RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2024



RECLAMAÇÕES - 2025



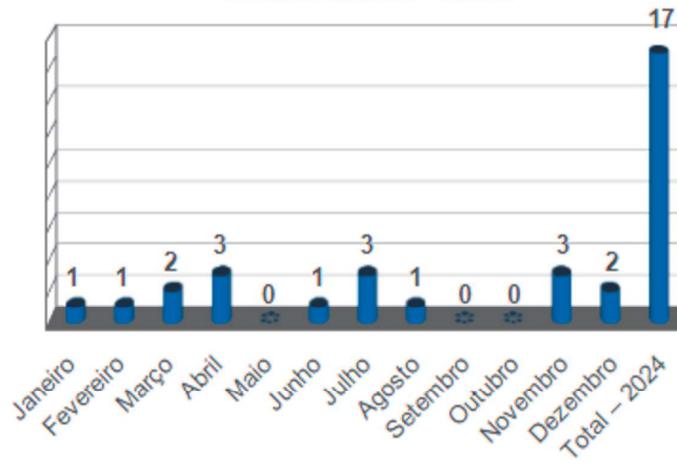
## SANEAMENTO BÁSICO



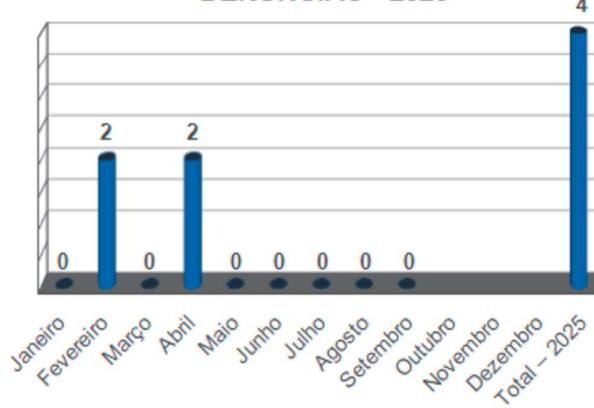
GRÁFICOS

## DENÚNCIAS

### DENÚNCIAS - 2024



### DENÚNCIAS - 2025

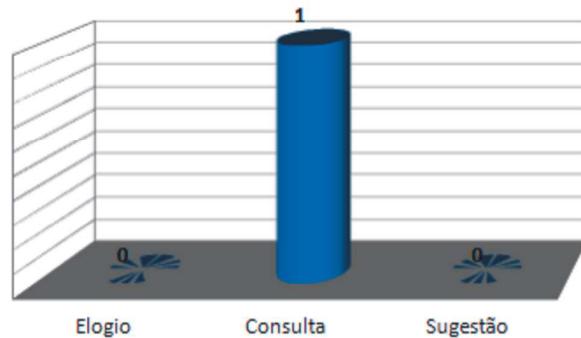


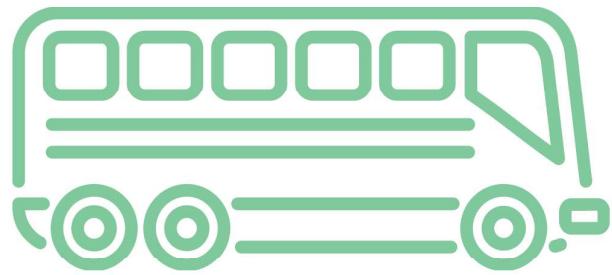
SANEAMENTO BÁSICO



GRÁFICOS

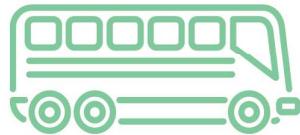
ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO





## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 3023**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 2820**

**RECLAMAÇÕES: 158**

**DENÚNCIAS: 2**

**ELOGIOS: 0**

**CONSULTA: 39**

**SUGESTÃO: 4**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13**

**PROCESSOS ABERTOS: 0**

**PROCESSOS ARQUIVADOS: 0**

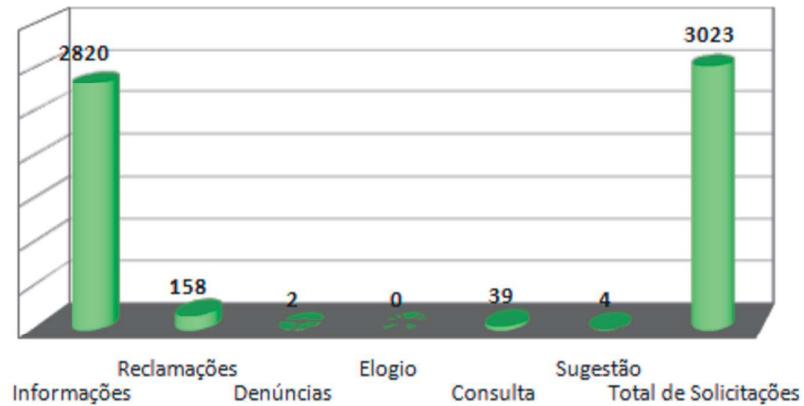
**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

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

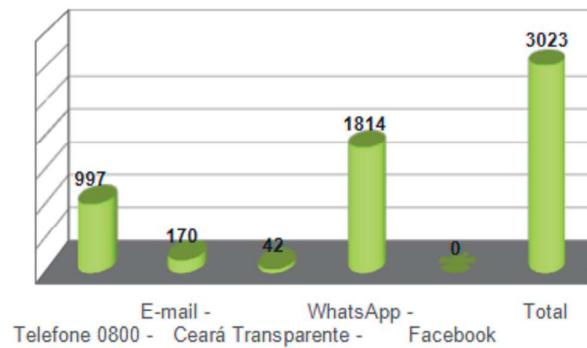


## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### SOLICITAÇÕES ABERTAS



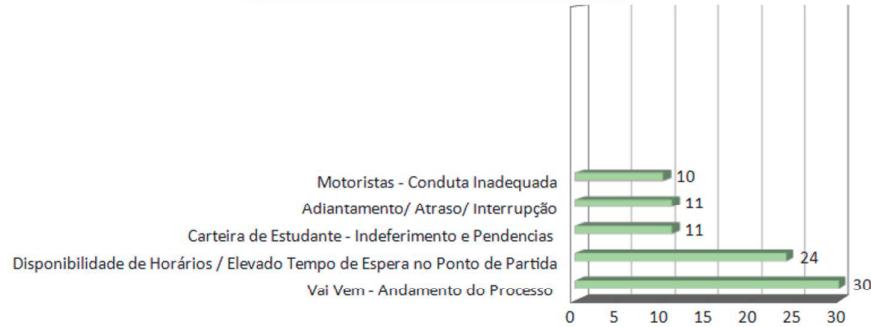
### FORMAS DE CONTATO



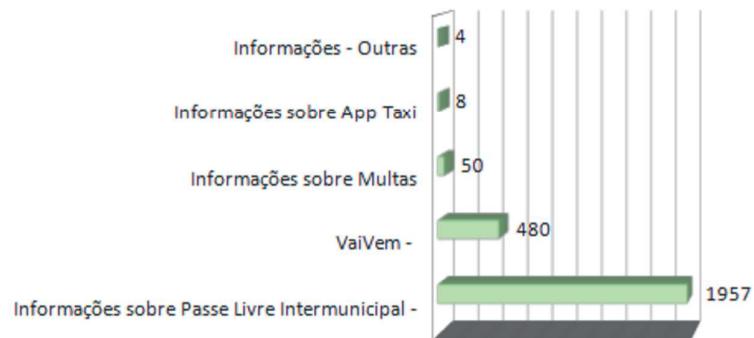


## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### TOP 5 RECLAMAÇÕES



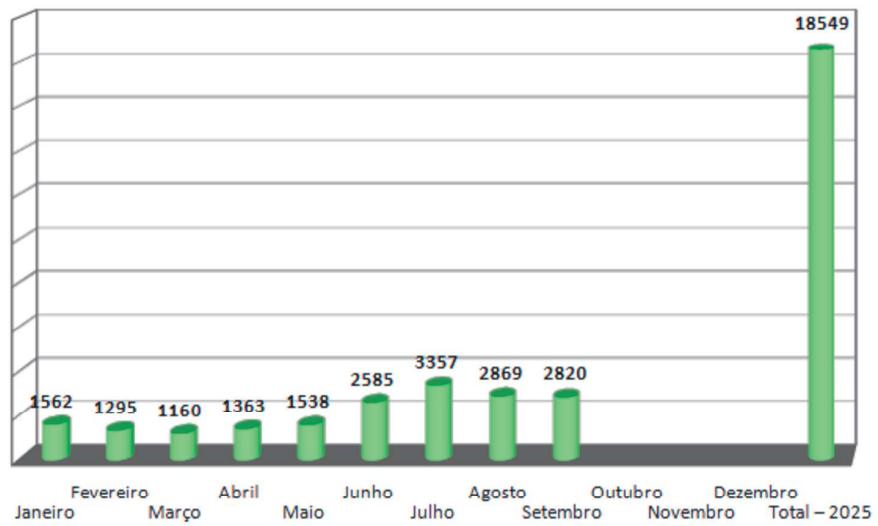
### TOP 5 INFORMAÇÕES



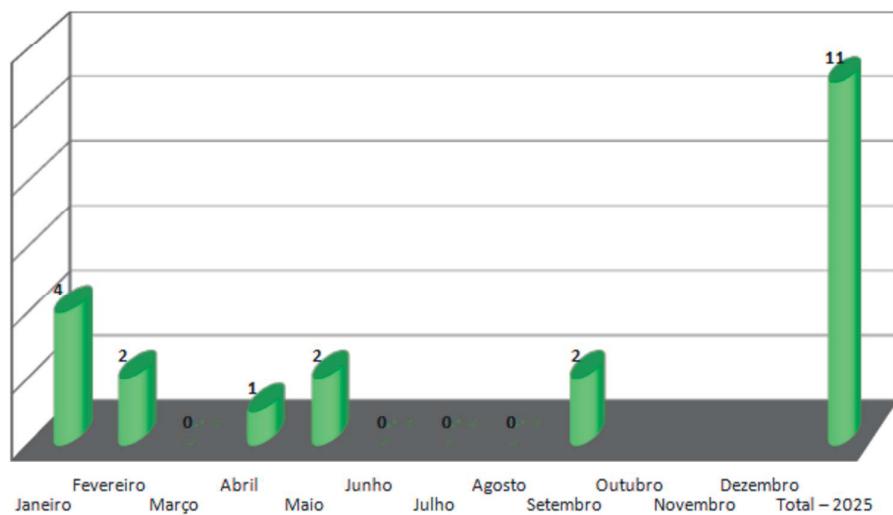


## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### INFORMAÇÕES



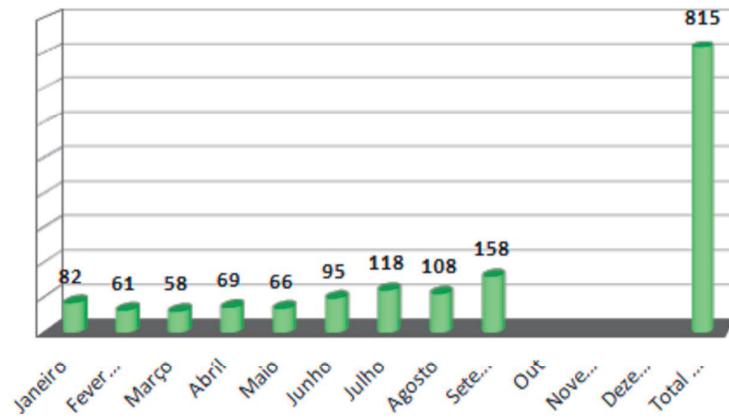
### DENÚNCIAS



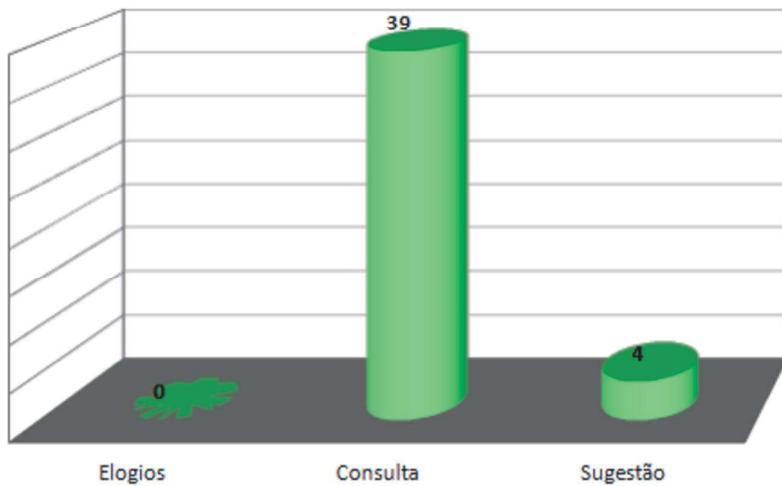


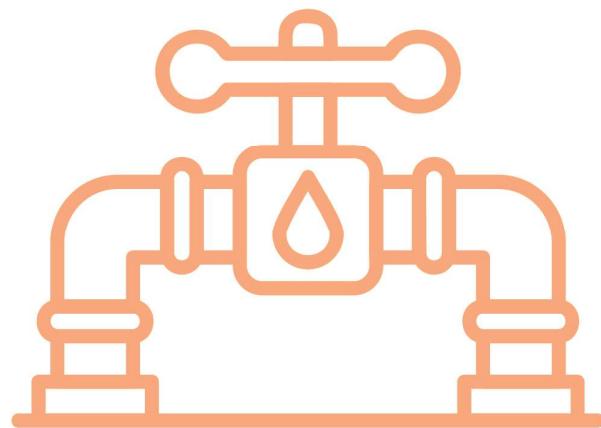
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### RECLAMAÇÕES



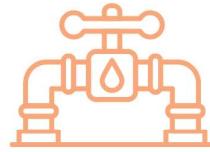
### ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





**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 setembro/2025.**

## CONCLUSÃO

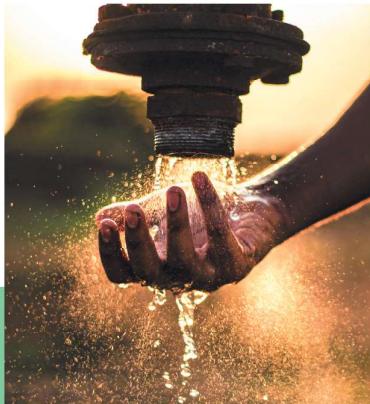
A Ouvidoria existe para ajudar o cidadão! A Ouvidoria trabalha para facilitar a comunicação entre o usuário do serviço e o prestador, quando existe alguma insatisfação com o serviço prestado.

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 Setembro de 2025 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Devolução de Valores”, seguido por “Falta de Energia”, “Faturamento Microgeração”, “Extensão de Rede” e “Oscilação de Tensão”. 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 utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria pela Aneel, em setembro de 2025 foi de 17,77 dias.



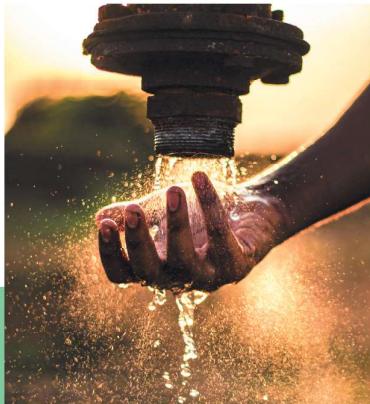
Em setembro de 2025 a Ouvidoria realizou reunião 1 (uma) reunião com a Coordenação de Saneamento Básico.

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de setembro foi sobre “Falta de Água ou baixa Pressão”. E “Pedido de Desligamento 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 setembro teve um maior número de solicitações de reclamações, quando comparado aos meses anteriores de 2025. As solicitações de informações, em setembro, tiveram uma redução na quantidade, se comparadas aos meses de julho 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 setembro.

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

Em Setembro/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

