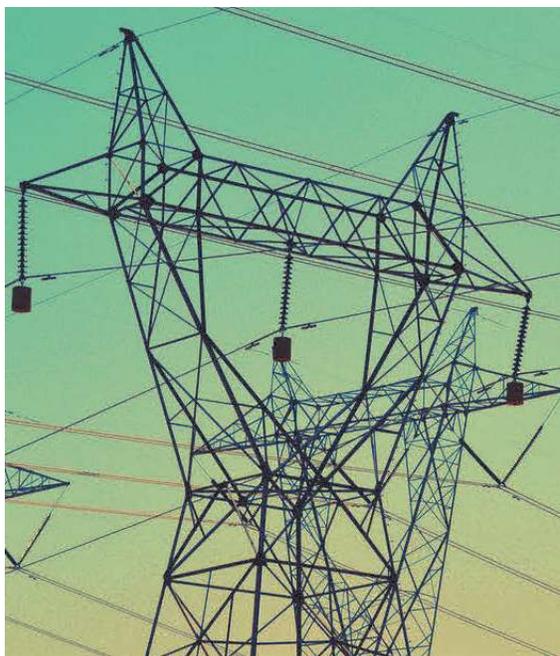




RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA MAIO - 2025





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.

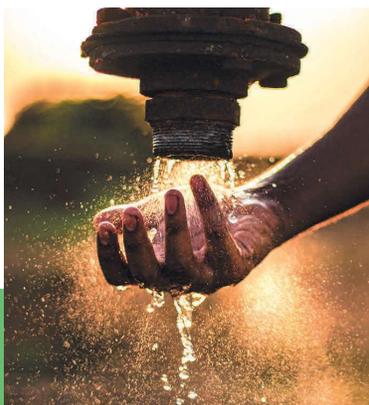


VOCÊ SABIA?

- 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: 4269

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 3242

RECLAMAÇÕES: 1025

DENÚNCIAS: 2

ELOGIOS: 0

SUGESTÃO/CRÍTICA: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 124

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 4

RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

USUÁRIO TEM RAZÃO: 225

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 122

SEM DECISÃO: 680

TOTAL DE REUNIÕES: 0

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



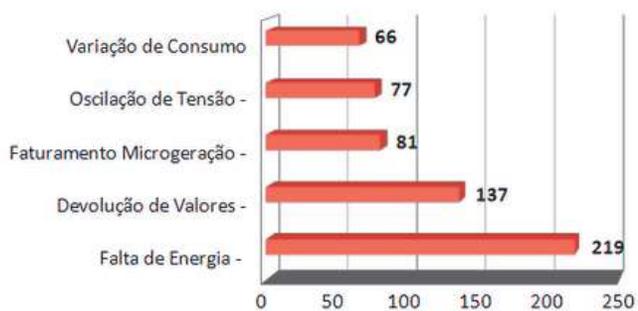
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES



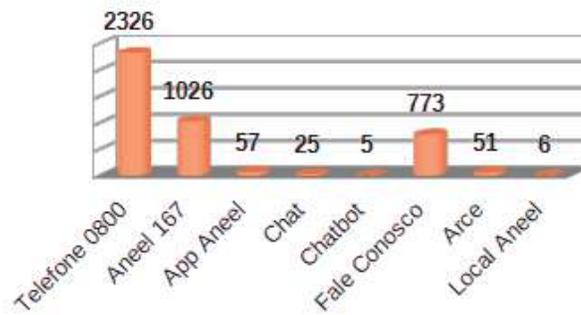


ENERGIA ELÉTRICA

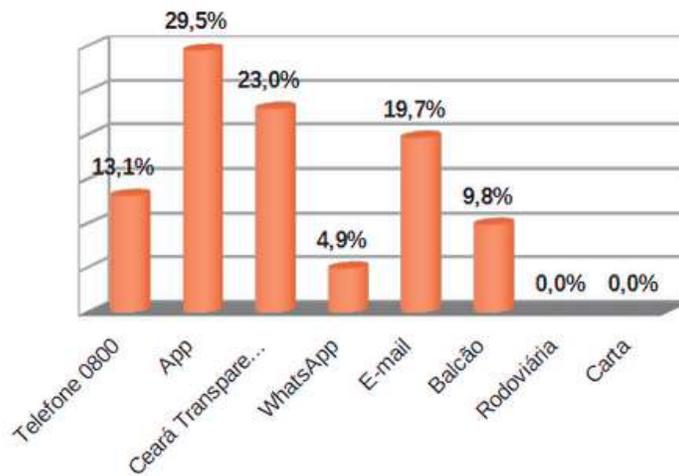
GRÁFICOS

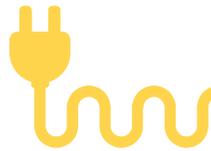
FORMA DE CONTATO ANEEL

FORMAS DE CONTATO ANEEL



FORMA DE CONTATO ARCE (%)

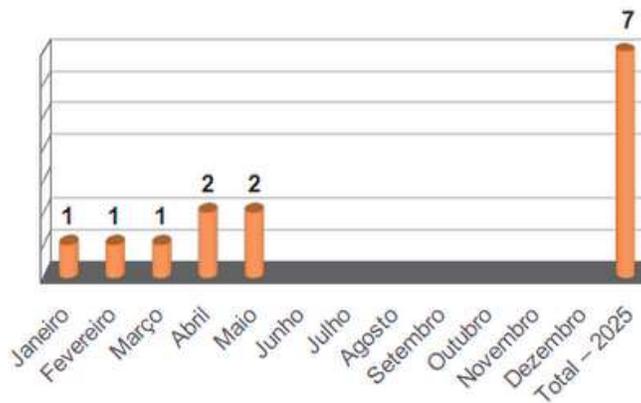




ENERGIA ELÉTRICA

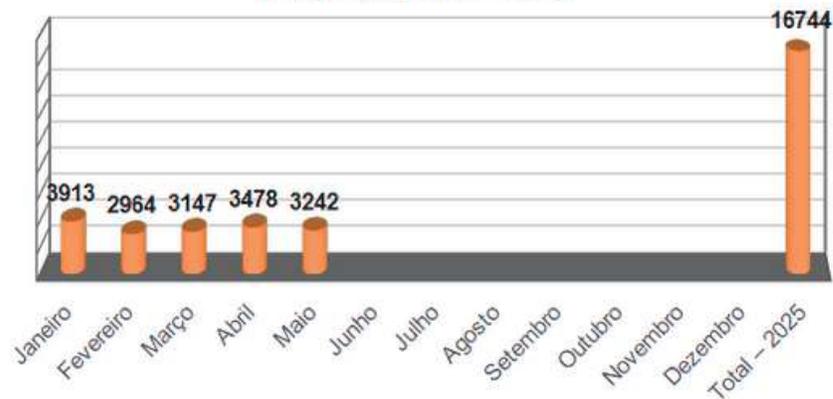
GRÁFICOS

DENÚNCIAS



INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2025



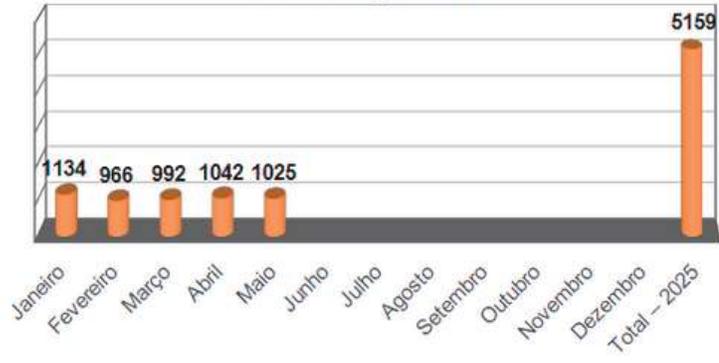


ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

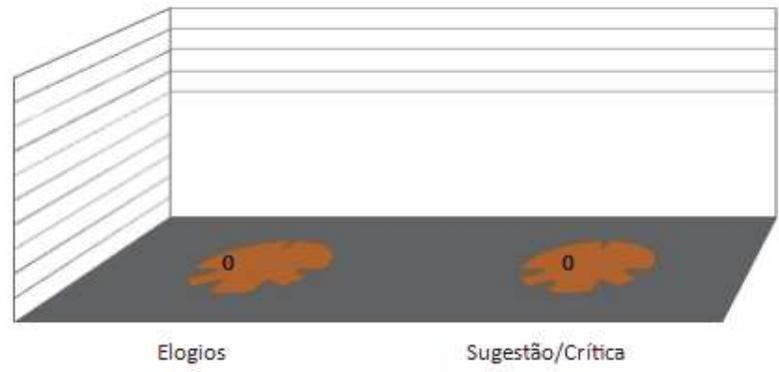
RECLAMAÇÕES

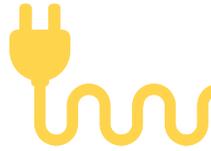
RECLAMAÇÕES - 2025



ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA

ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA





ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



SANEAMENTO BÁSICO



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

SANEAMENTO BÁSICO



QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 408

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 337

RECLAMAÇÕES: 71

DENÚNCIAS: 0

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 0

SUGESTÃO: 0

SOLICITAÇÕES ENVIADAS PARA O AGENTE REGULADO: 70

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 403

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 337

**RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS/CONSULTA
FINALIZADOS: 66**

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 44

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 6

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 7

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES

USUÁRIO TEM RAZÃO: 54

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 3

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 3

OUTROS NÃO SE APLICAM: 2

DUPLICIDADE: 0

NÃO COMPETE À ARCE: 0

CANCELADO: 1

FINALIZADO SEM PRONUNCIAMENTO DA ÁREA TÉCNICA: 3

TOTAL DE REUNIÕES: 1

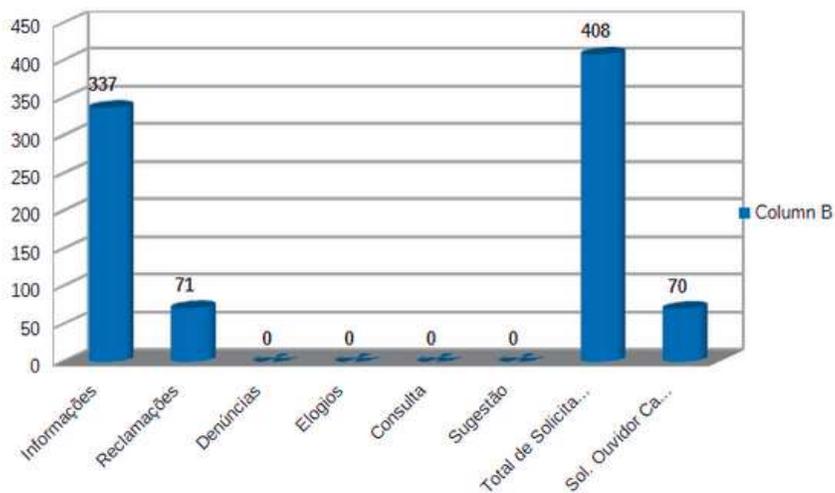
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES



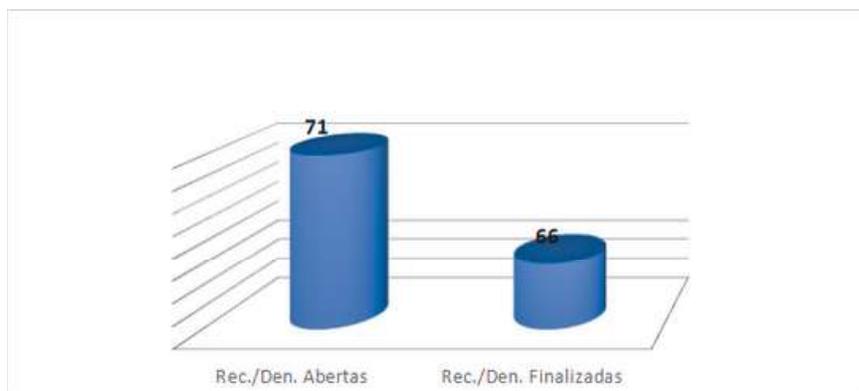
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES



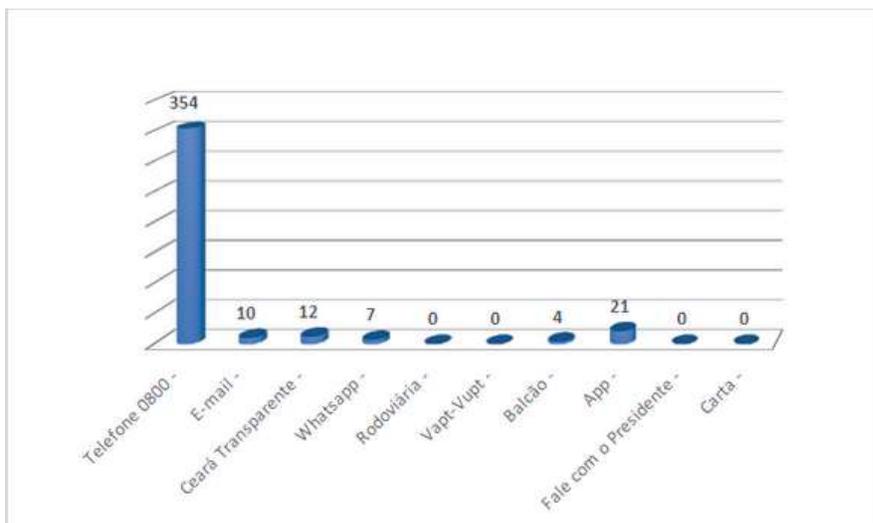
RECLAMAÇÕES - DENÚNCIAS



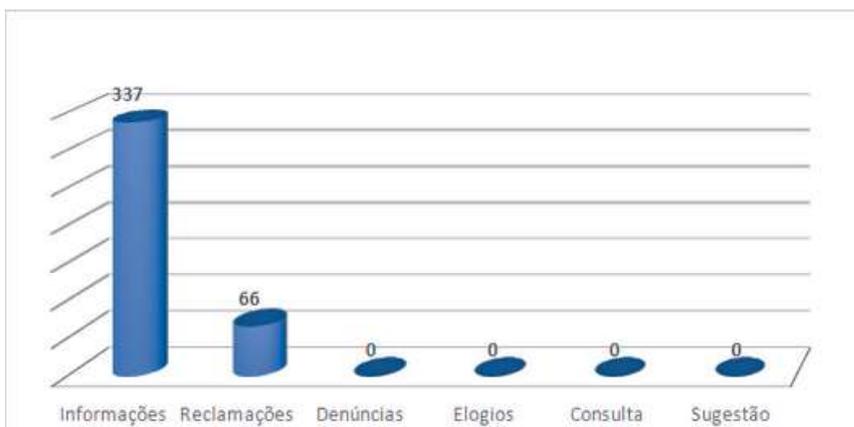
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

FORMAS DE CONTATO



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS

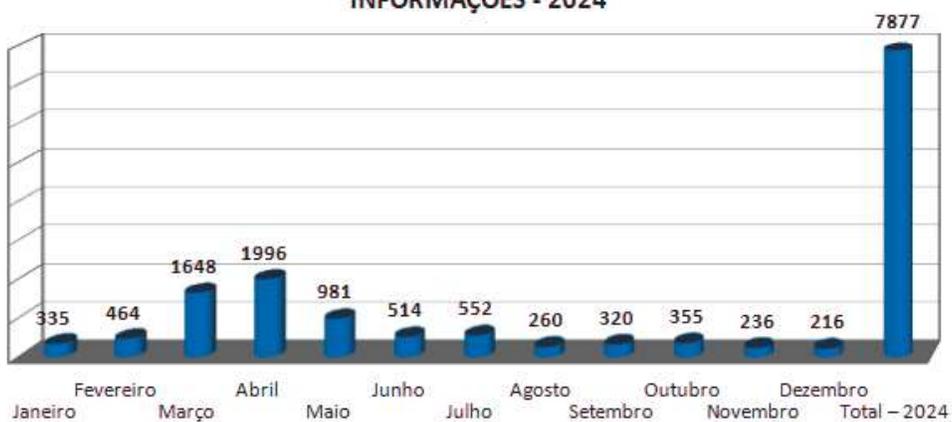


SANEAMENTO BÁSICO

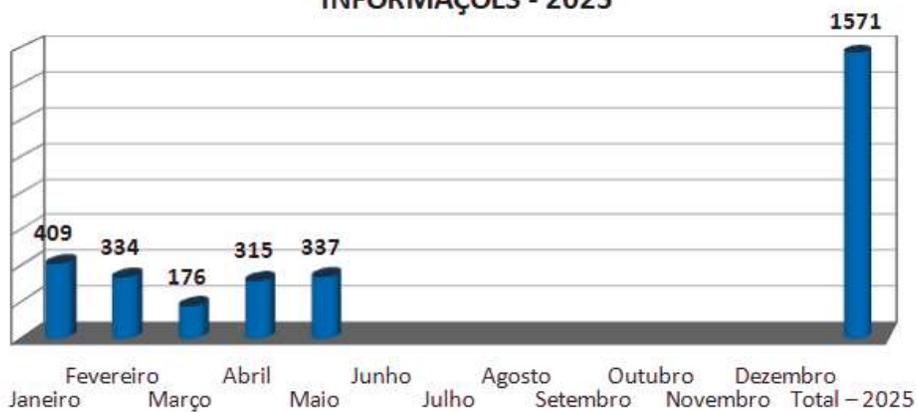
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2024



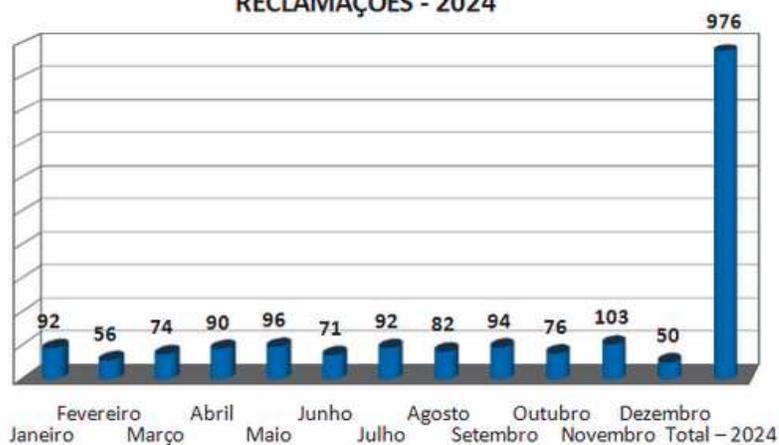
INFORMAÇÕES - 2025



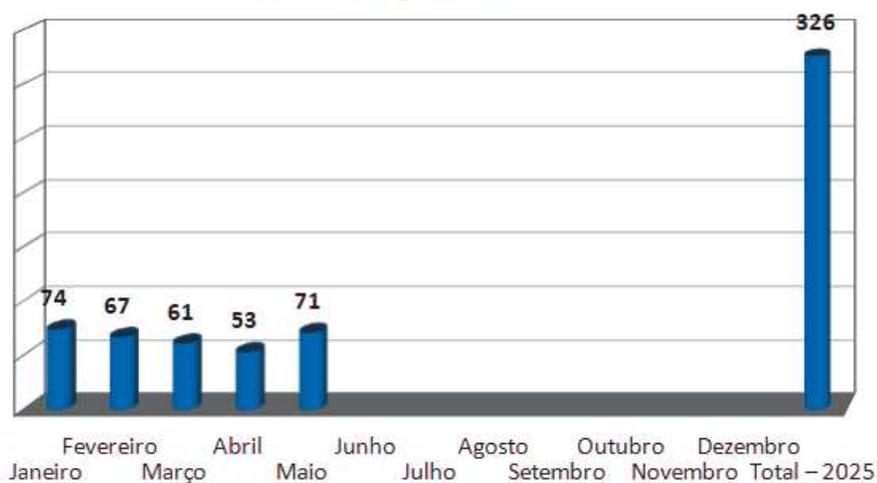


RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2024

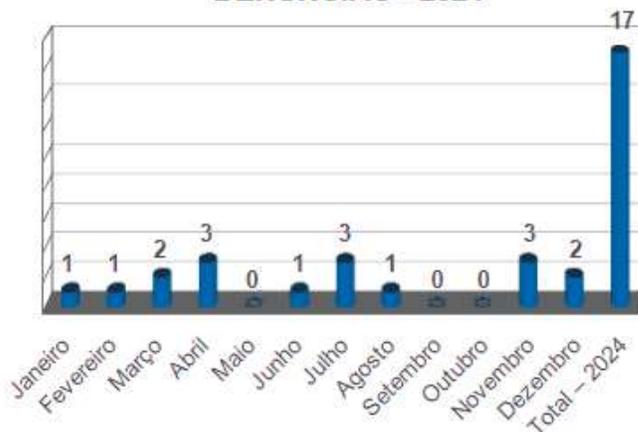


RECLAMAÇÕES - 2025

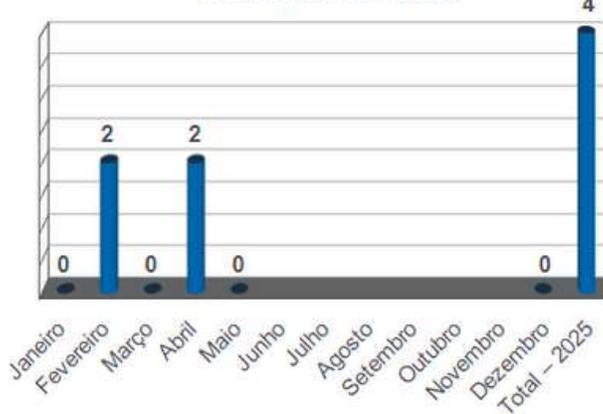


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2024



DENÚNCIAS - 2025



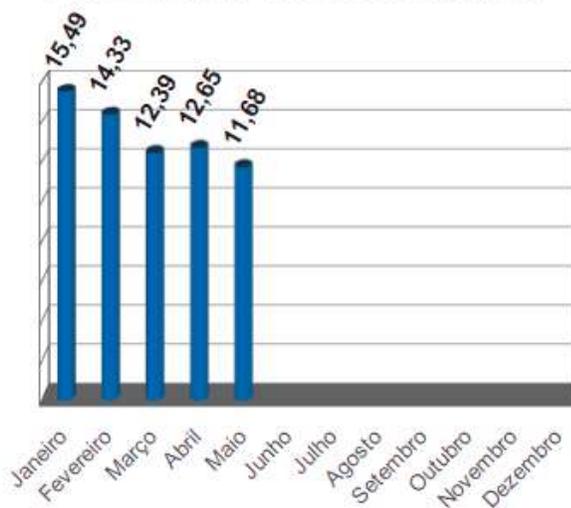
SANEAMENTO BÁSICO



GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES: 13,43 DIAS

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2025



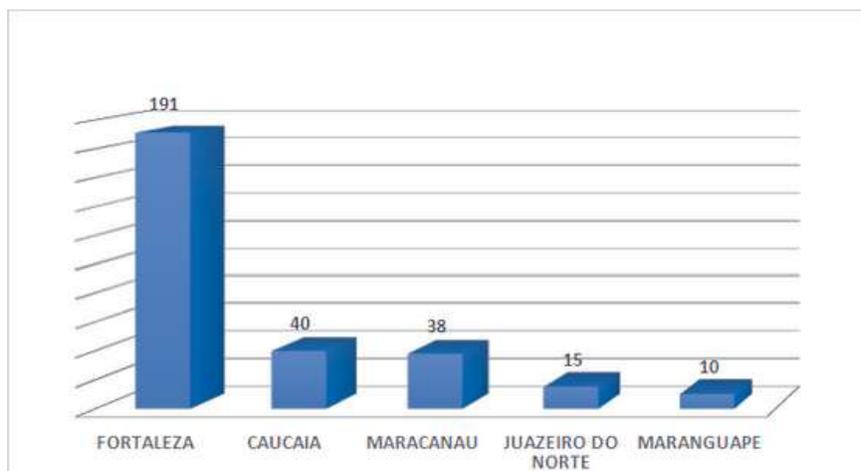
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



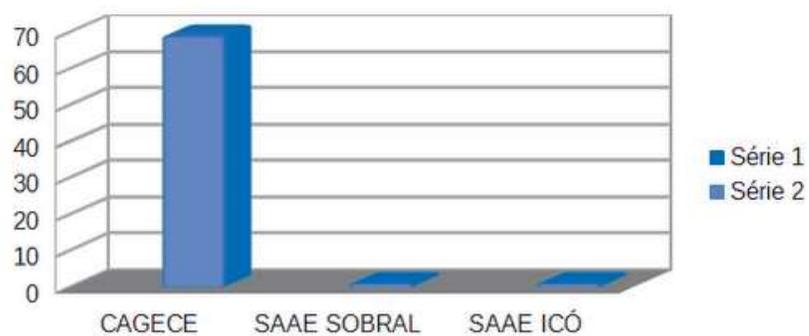
SANEAMENTO BÁSICO

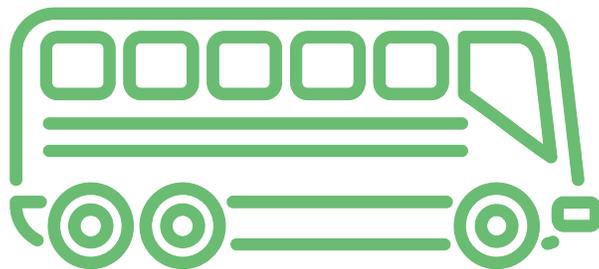


GRÁFICOS

PRINCIPAIS EMPRESAS

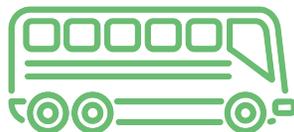
RECLAMAÇÃO





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1658
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1538
RECLAMAÇÕES: 66
DENÚNCIAS: 2
ELOGIOS: 2
CONSULTA: 49
SUGESTÃO: 1

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 1654
INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 1538
RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 63
DENÚNCIAS FINALIZADAS: 2
CONSULTAS FINALIZADAS: 48
ELOGIO: 2
SUGESTÃO: 1

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13
PROCESSOS ABERTOS: 1
PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES
USUÁRIO TEM RAZÃO: 31
USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 20
USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 18
OUTROS/NÃO SE APLICAM*: 37
DUPLICIDADE: 1
NÃO COMPETE À ARCE: 9
CANCELADO: 0

TOTAL DE REUNIÕES: 0

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



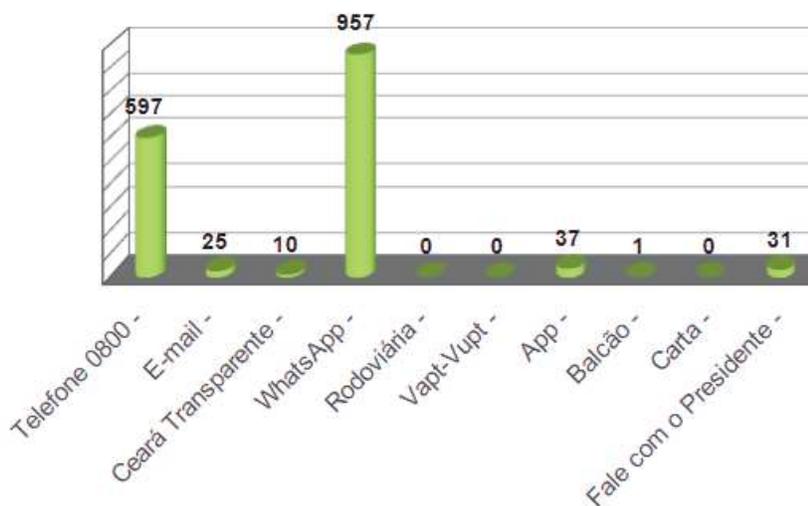
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMAS DE CONTATO





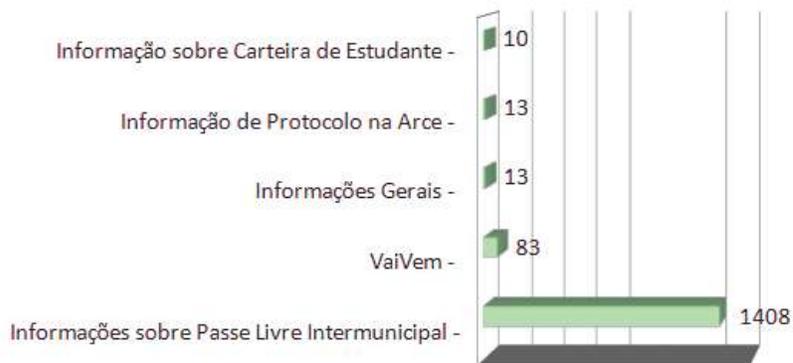
GRÁFICOS

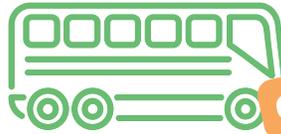
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

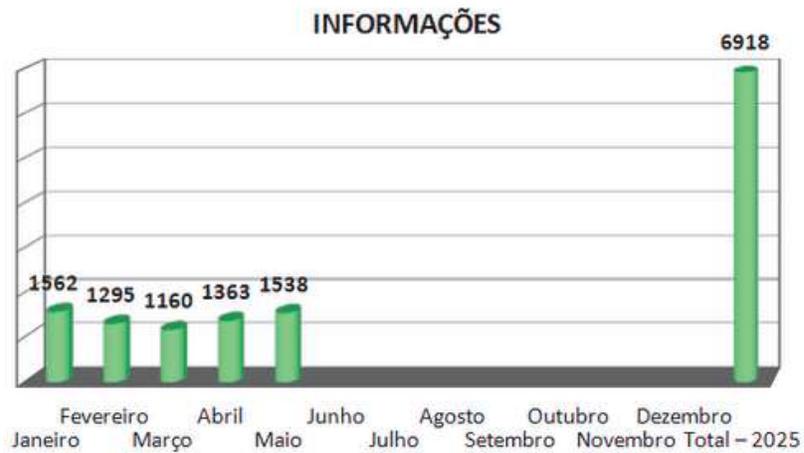




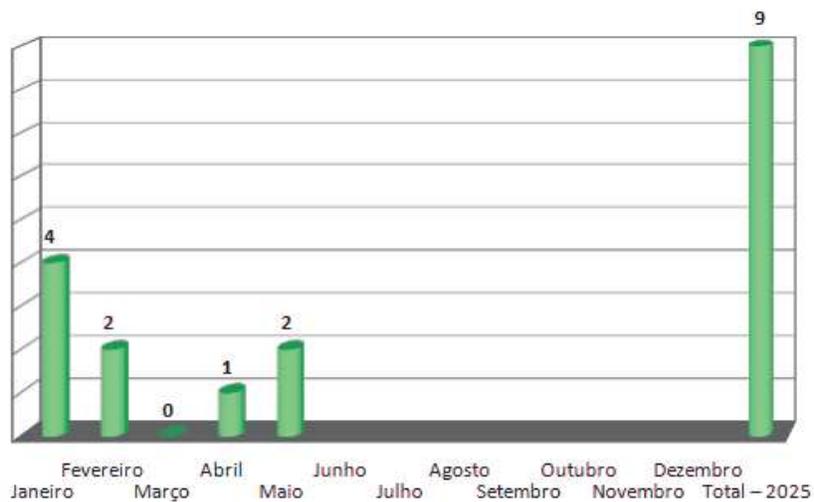
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES



DENÚNCIAS

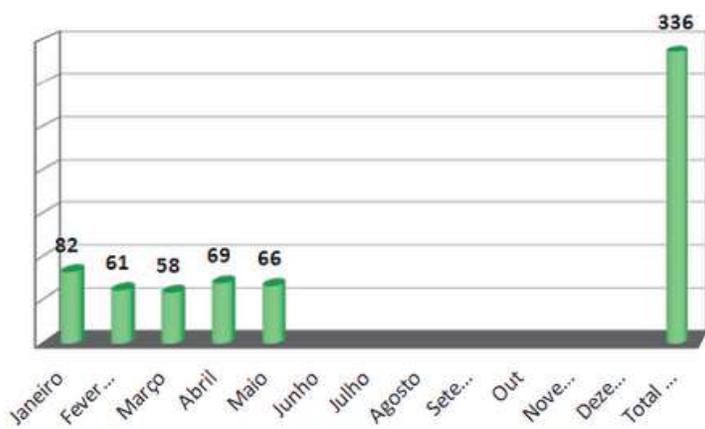




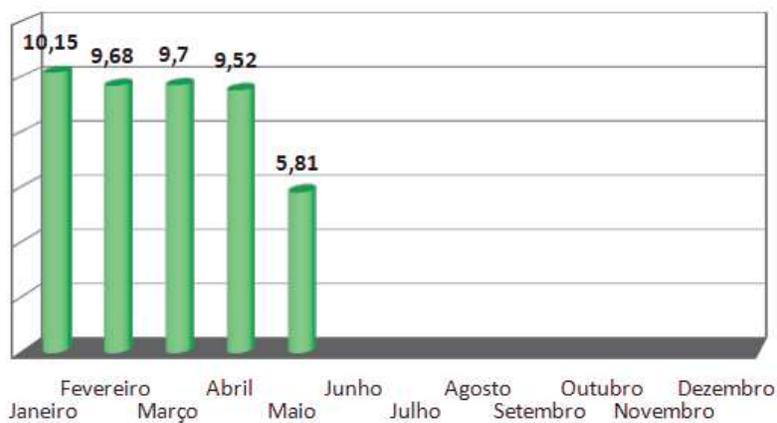
GRÁFICOS

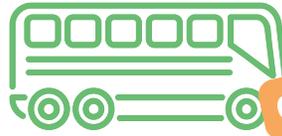
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES



PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS E CONSULTAS:
8,79 DIAS

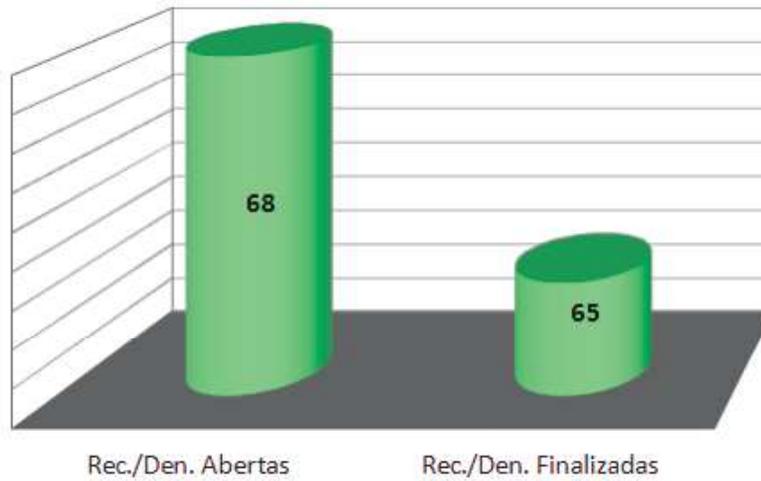




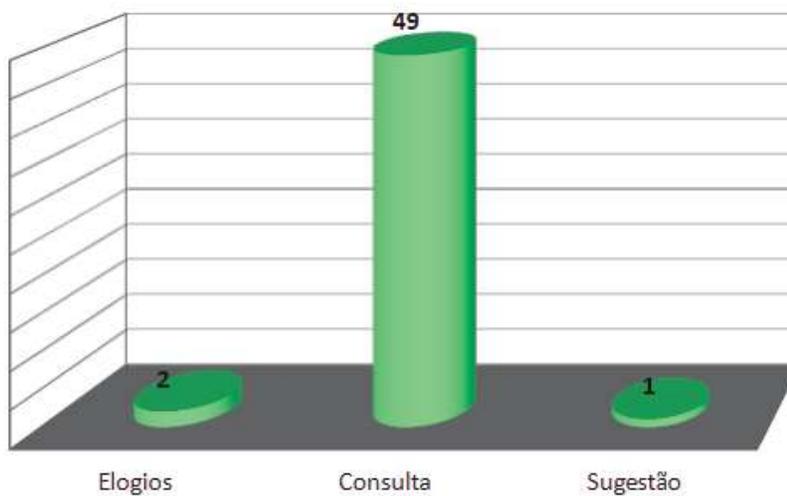
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS



ELOGIOS, CONSULTAS E SUGESTÕES

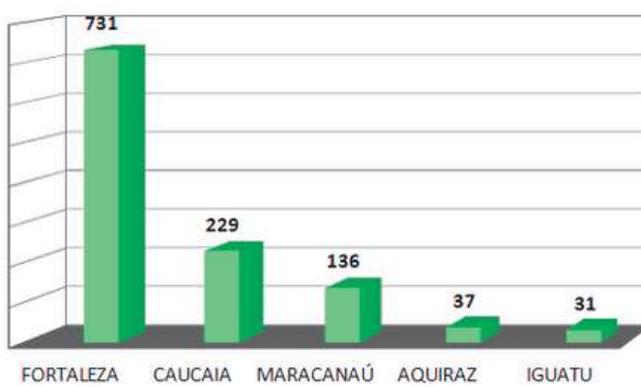




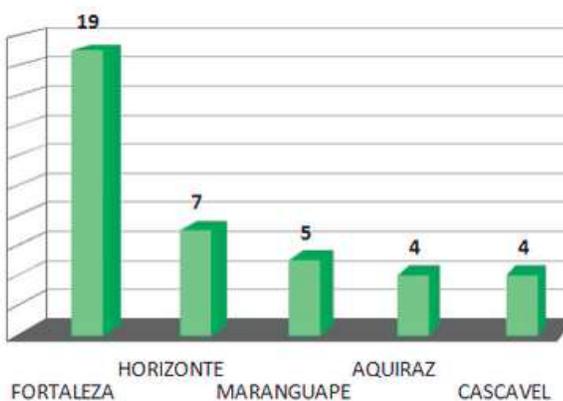
GRÁFICOS

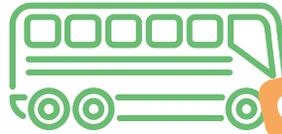
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





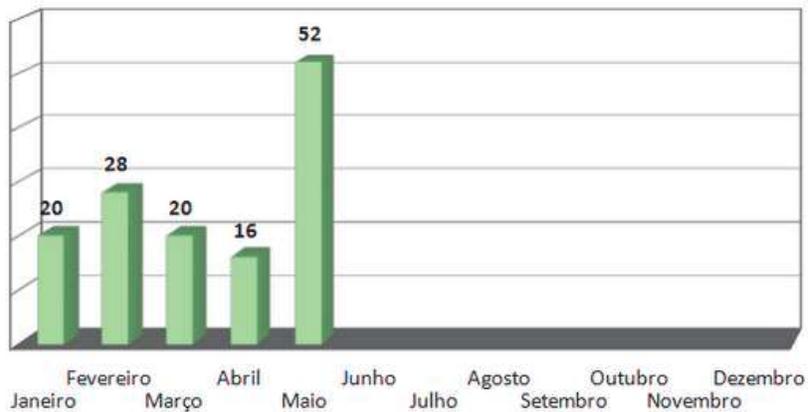
GRÁFICOS

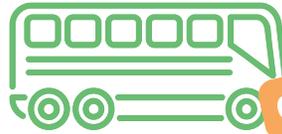
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÃO - EMPRESAS



REGISTROS REFERENTES A ARCE

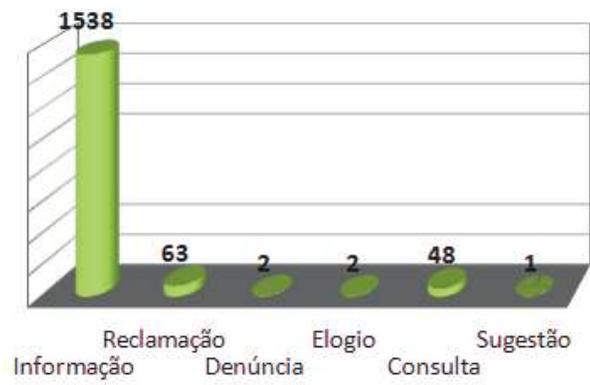


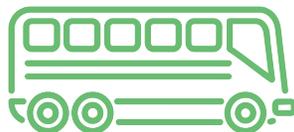


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DEMANDAS PARA A ARCE

**ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES DA ARCE/
QUANTIDADE**

TOTAL DE OCORRÊNCIAS: 52

CARTEIRA DE ESTUDANTE: 14

VAI E VEM: 10

PASSE LIVRE: 10

CONSERVAÇÃO GERAL DOS VEÍCULOS: 6

RETIRADA DE HORÁRIOS E LINHAS: 4

LICENÇA ESPECIAL: 3

PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO: 1

DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS: 1

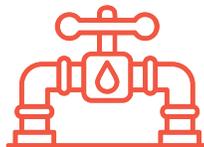
QUALIDADE DOS PONTOS DE PARADA: 1

ELOGIO A ARCE: 1

TARIFAS INTERMUNICIPAIS: 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 maio/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 Maio 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 “Faturamento Microgeração” “Oscilação de Tensão” e “Variação de Consumo”. Os usuários do serviço de energia elétrica preferem usar o telefone para realizar a Solicitação de Ouvidoria. O tempo utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria em maio de 2025 foi de 18.87 dias.

Em Maio de 2025 a Ouvidoria realizou uma reunião com a Ouvidoria da Cagece. Não teve mediação na área de saneamento básico.

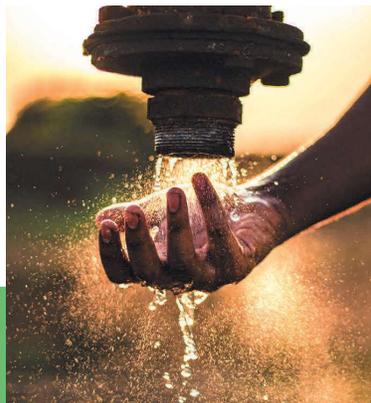


O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico foi sobre “Falta de Água ou Baixa Pressão”, e “Recuperação de Pavimento/Passeio” apresentou o menor número de reclamações. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, ficando em primeiro lugar e em segundo lugar é utilizado o aplicativo/App ConectArce. O tempo utilizado para resolver as reclamações de Ouvidoria sobre o saneamento básico neste ano, está sendo, por volta, de 13,43 dias. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários do serviço de saneamento e logo depois vem Juazeiro do Norte.

Não foi aberto um processo de transporte intermunicipal no mês de Maio/2025. O WhatsApp e o Telefone foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos.

No mês de maio teve um maior número de solicitações de informações e um menor o número de reclamações, quando comparado a 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. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em Maio/2025 foi de 5,81 dias. A média no ano de 2025 está em 8,79 dias.

Em Maio/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

