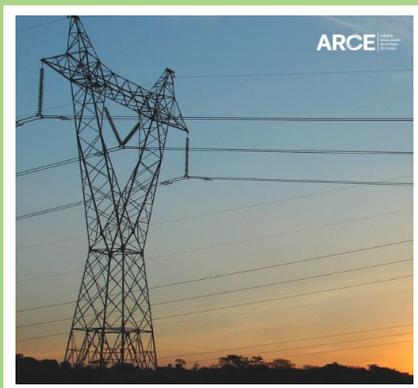


# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

## Energia Elétrica



## Saneamento Básico



## Transporte



## Gás Canalizado



**Fortaleza – CE  
Dezembro/2024**

## **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 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

**Link do Painel de Informações de Ouvidoria da Arce:**

<https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>

Vamos apresentar a quantidade de atividades da Ouvidoria da Arce em cada serviço público atendido nas seguintes áreas:

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

As informações são apresentadas nas tabelas e nos gráficos. Com essas informações você vai conseguir:

- Acompanhar o tempo médio de solução das reclamações para cada área regulada.
- Saber a quantidade de mediações por área regulada.
- Quais são as 5 empresas de transporte que mais recebem reclamações.
- Número de reuniões da ARCE com os prestadores de serviços regulados pela Agência.
- Resultados de análises 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.

### **Informações superimportantes:**

A Solicitação na Ouvidoria pode ser:

- Solicitação de Informações (tira dúvidas)
- Reclamações
- Denúncias
- Elogios
- Sugestões e Críticas

## 2. ENERGIA ELÉTRICA-

### 2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

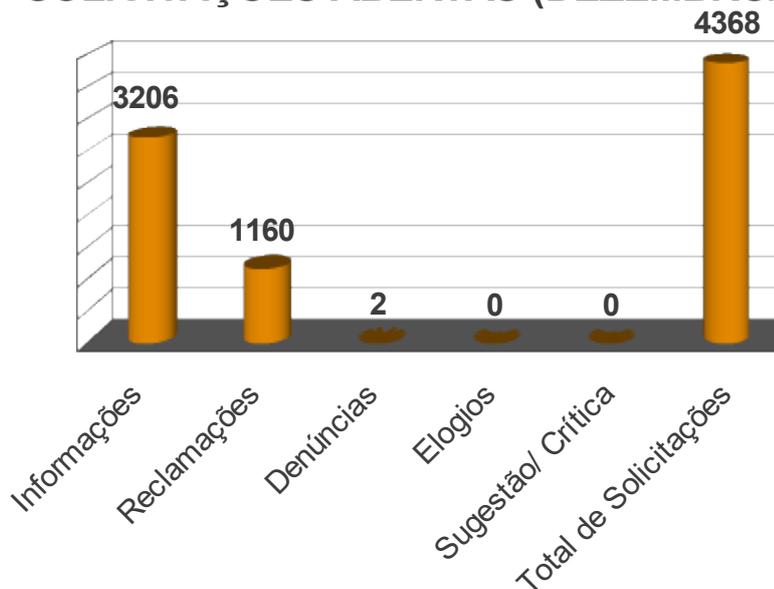
Quadro com a quantidade de Solicitações e Processos – Dezembro/2024

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>4368</b>
Informações (tira dúvidas)	3206
Reclamações	1160
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>136</b>
Processos Abertos no mês	<b>0</b>
Processos Arquivados no mês	<b>1</b>
<b>Resultados das Reclamações e Denúncias</b>	
Usuário tem razão	330
Usuário não tem razão	109
Sem decisão	723
<b>Total de Reuniões</b>	<b>0</b>

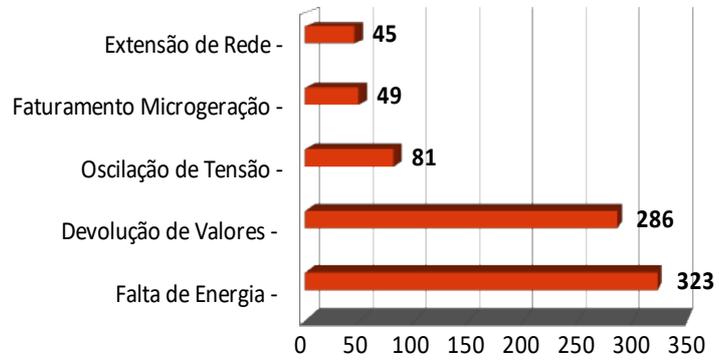
Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.

### 2.2. GRÁFICOS

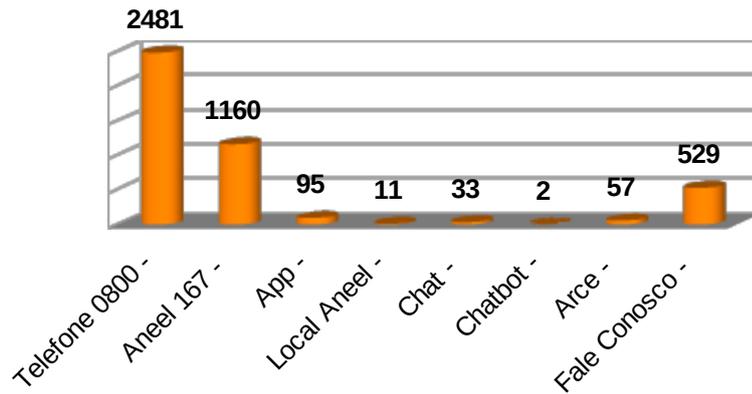
#### SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2024)



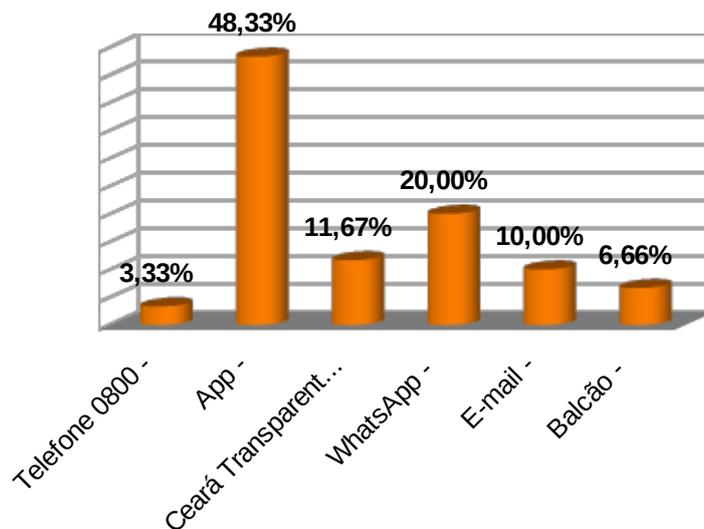
### TOP 5 - RECLAMAÇÕES



### FORMA DE CONTATO ANEEL (DEZEMBRO/2024)



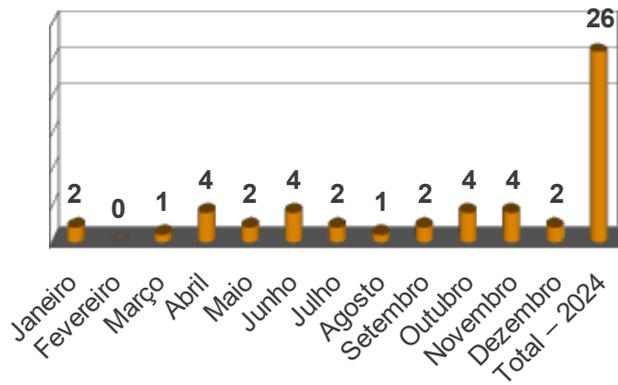
### FORMA DE CONTATO ARCE (DEZEMBRO/2024)



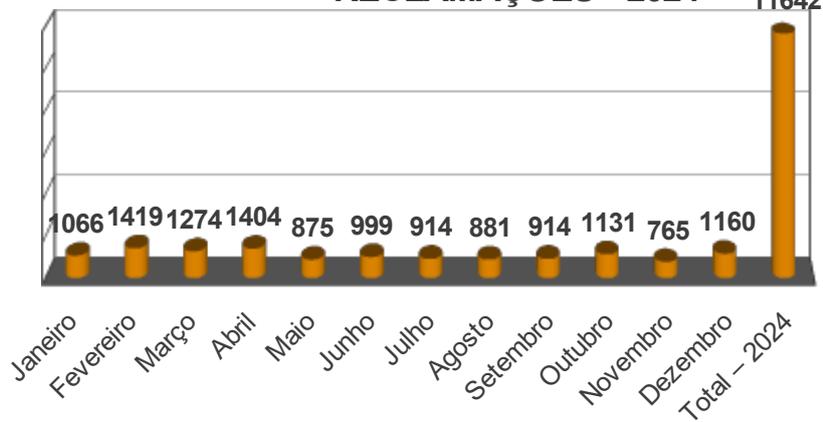
### INFORMAÇÕES - 2024



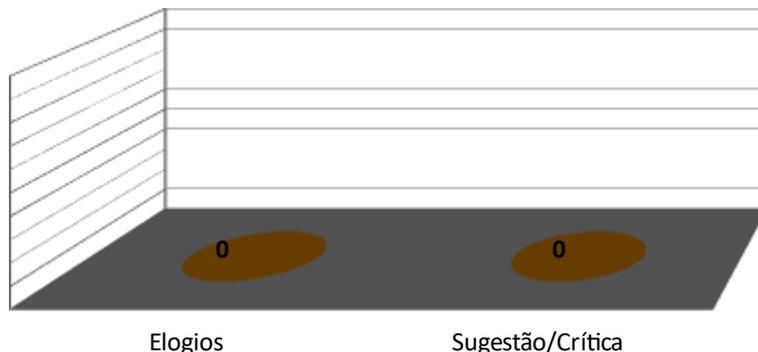
### DENÚNCIAS - 2024



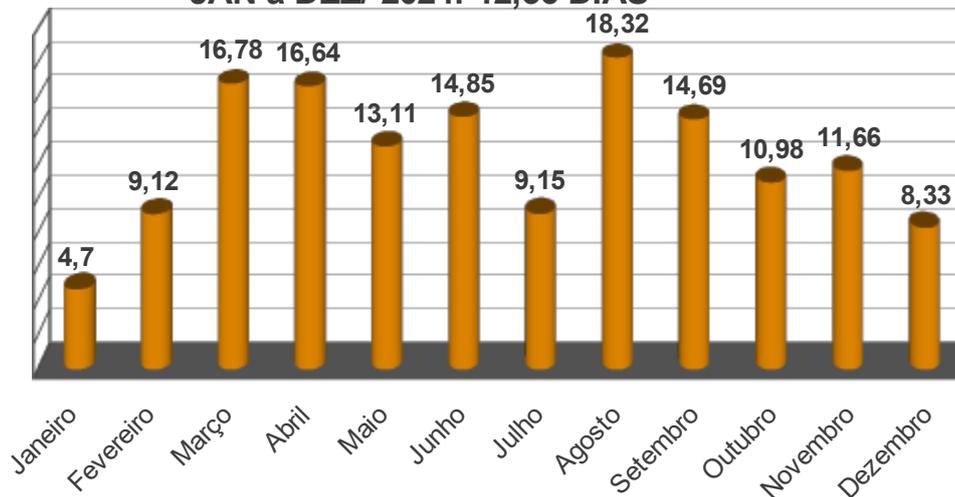
### RECLAMAÇÕES - 2024



### SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA



### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES JAN a DEZ/ 2024: 12,36 DIAS



### 3. SANEAMENTO BÁSICO

#### 3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

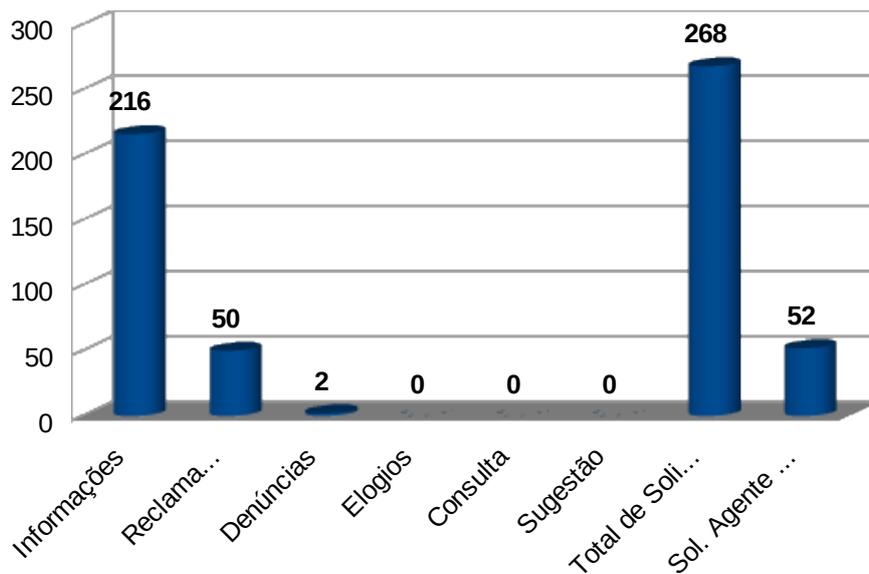
##### Quadro de Solicitações e Processos

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>268</b>
Informações (tira dúvidas)	216
Reclamações	50
Denúncias	2
Elogios	0
Consulta	0
Sugestão	0
Solicitações enviadas para o Agente Regulado	52
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>282</b>
Informações Finalizadas	216
Reclamações/Denúncias/Elogios/Consulta Finalizados	66
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>40</b>
Processos Abertos no mês	0
Processos Arquivados no mês	0
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Usuário tem razão	<b>61</b>
Usuário não tem razão	<b>3</b>
Usuário tem alguma razão	0
Outros Não se Aplicam	0
Duplicidade	2
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
Total de Reuniões	<b>0</b>
Total de Mediações	<b>1</b>

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

#### 3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

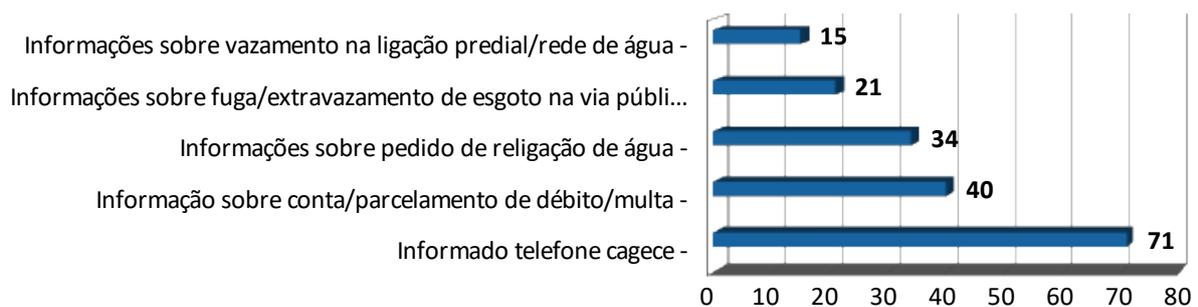
##### SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2024)

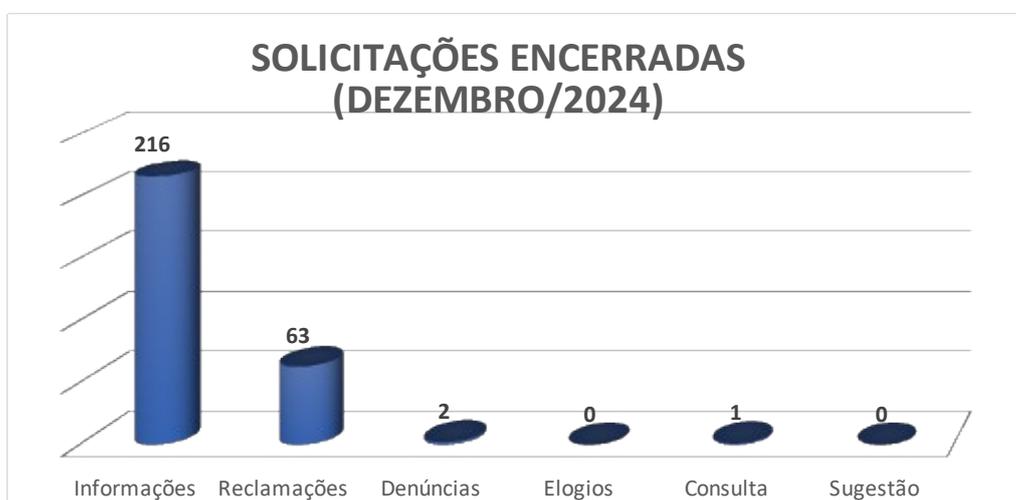
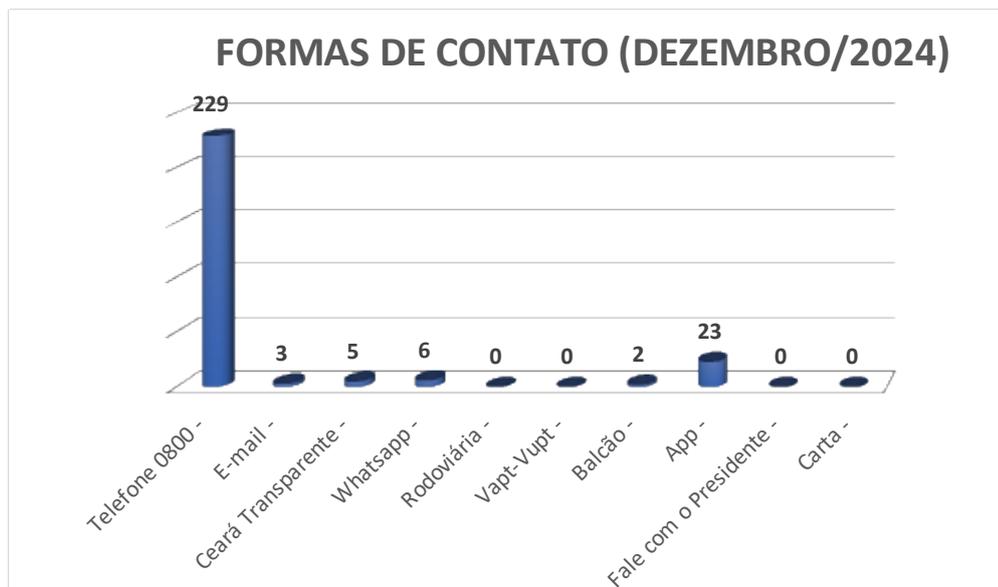


#### TOP 4 - RECLAMAÇÕES

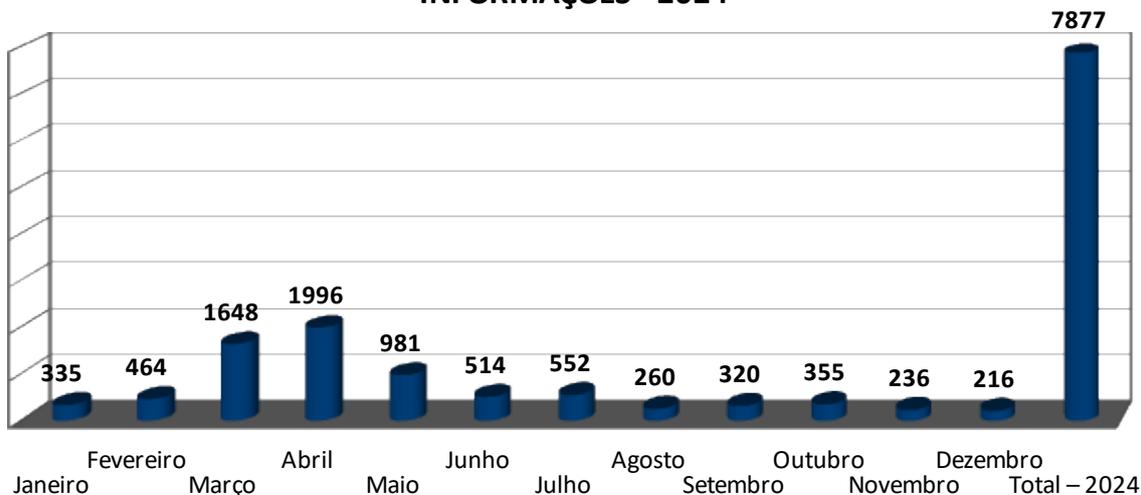


#### TOP 5 - INFORMAÇÕES

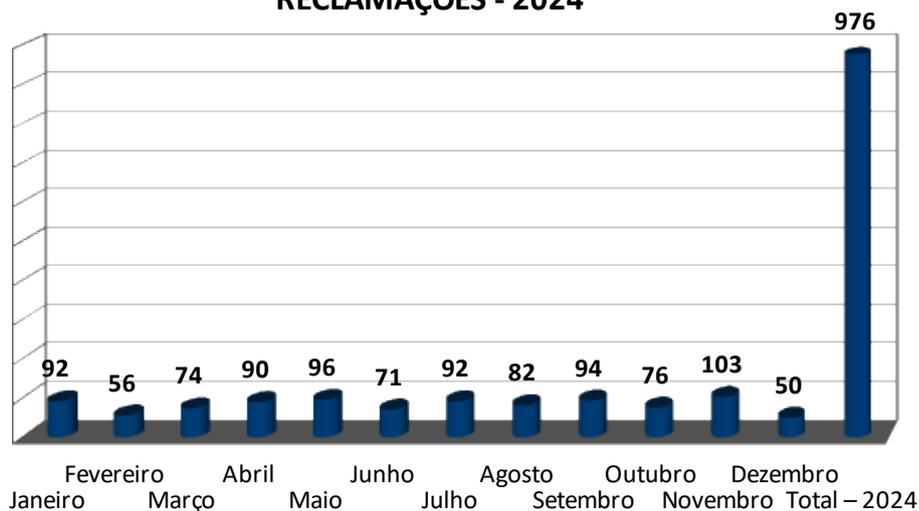




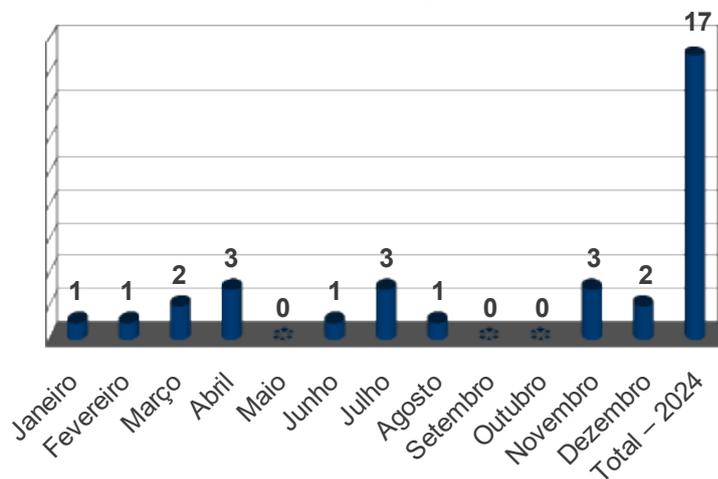
### INFORMAÇÕES - 2024



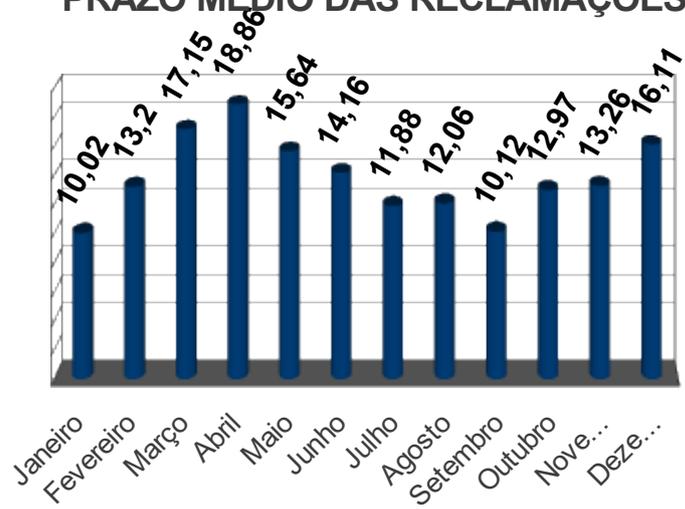
### RECLAMAÇÕES - 2024



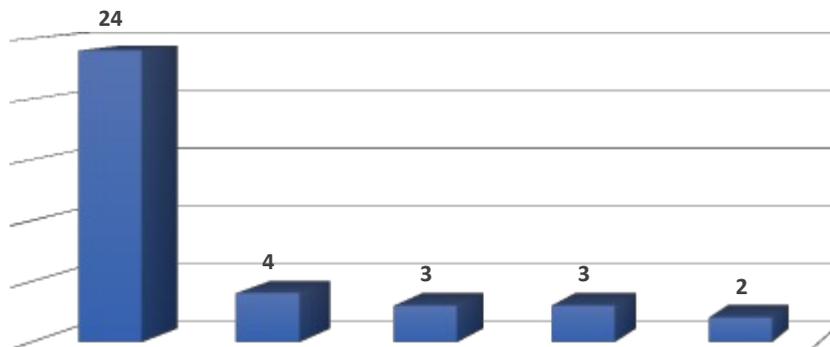
### DENÚNCIAS - 2024

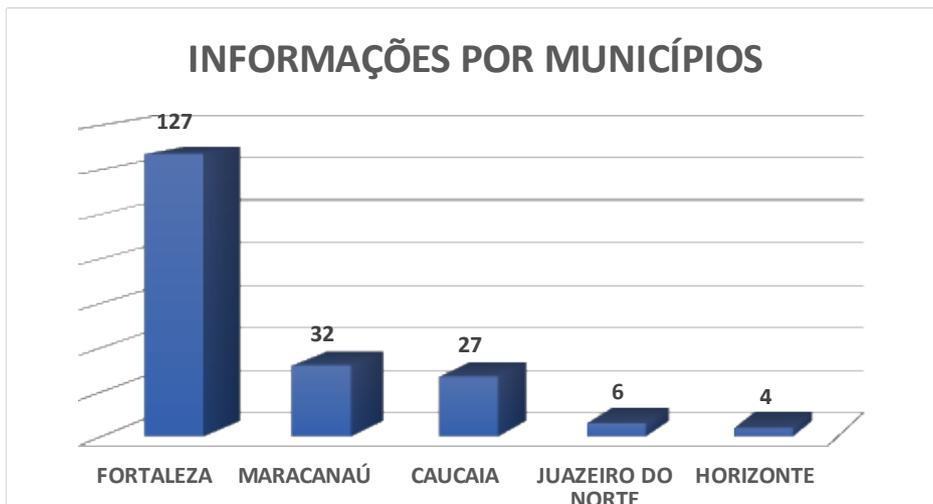


### PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2024

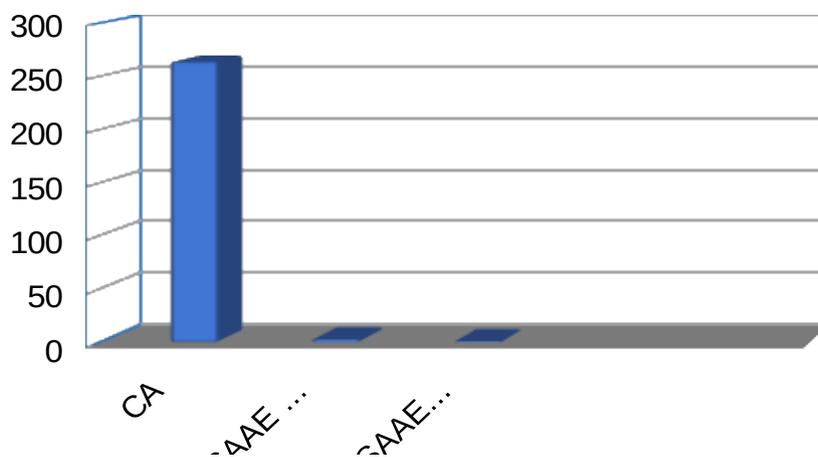


### RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





### PRINCIPAIS EMPRESAS



#### 4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

##### 4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

**Quadro de solicitações e processos**

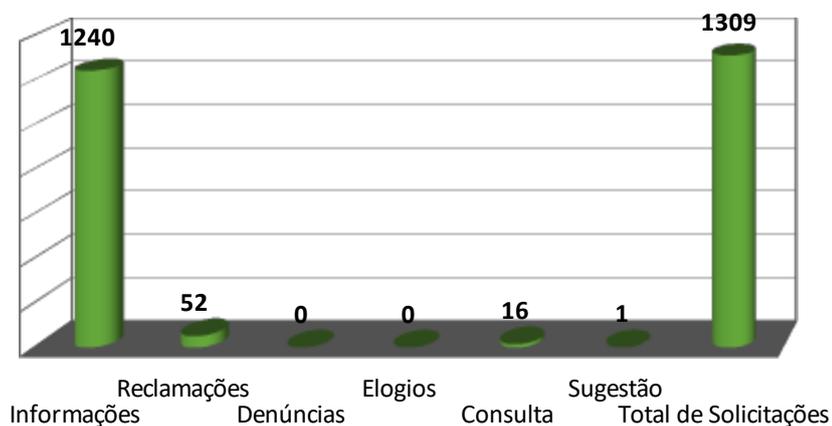
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>1309</b>
Informações (tira dúvidas)	1240
Reclamações	52
Denúncias	0
Elogios	0
Consulta	16

Sugestão	1
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>1388</b>
Informações Finalizadas	1240
Reclamações Finalizadas	129
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	18
Elogio	0
Sugestão	1
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>12</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações</b>	
Usuário tem razão	129
Usuário não tem razão	1
Usuário tem alguma razão	1
Outros/Não se aplicam*	17
Duplicidade	0
Não compete à Arce	0
Cancelado	0
<b>Total de Reuniões</b>	<b>1</b>

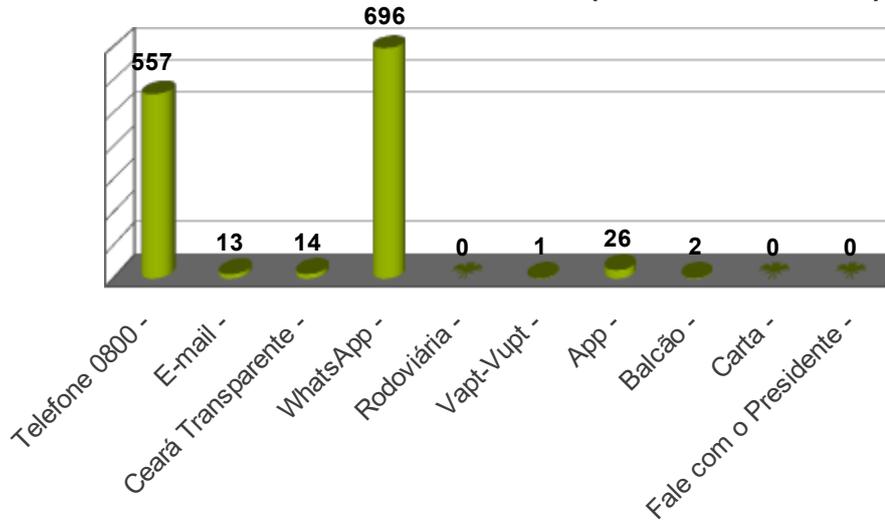
\*Solicitações referentes à consulta sobre Carteira de Estudante Metropolitana e Carteira VaiVem, dentre outras.

#### 4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

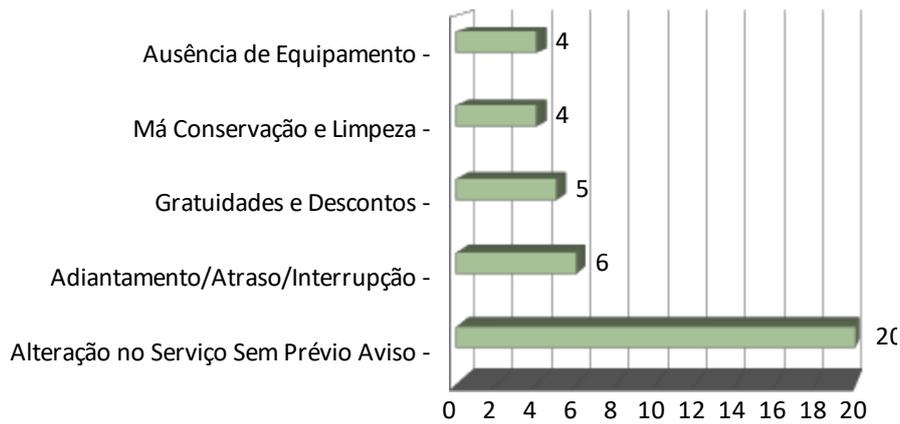
**SOLICITAÇÕES ABERTAS - (DEZEMBRO/2024)**



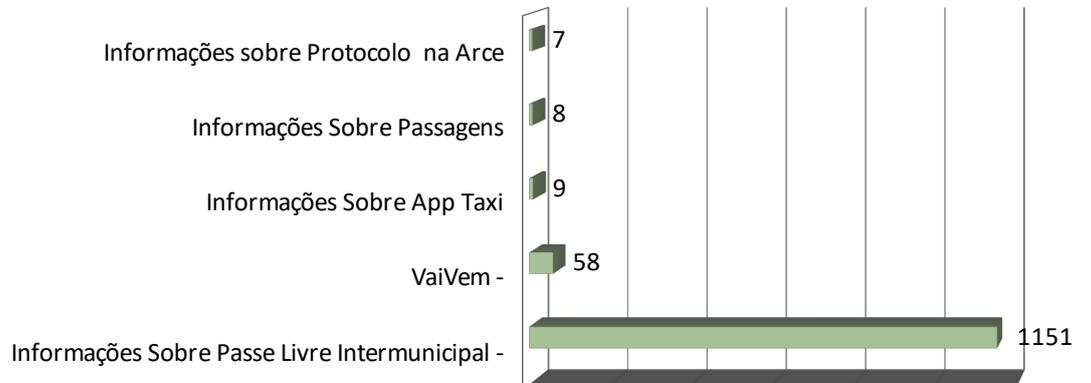
### FORMAS DE CONTATO (DEZEMBRO/2024)



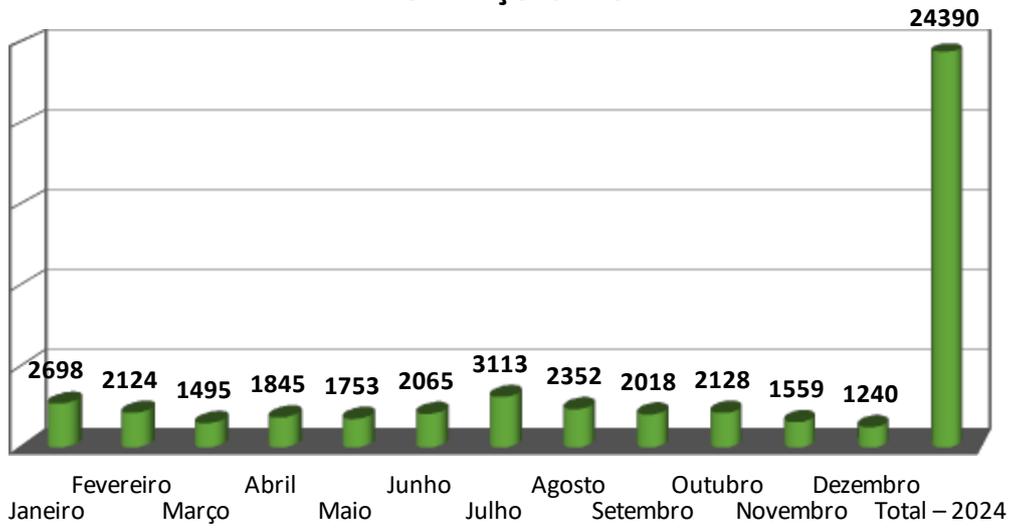
### TOP 5 RECLAMAÇÕES



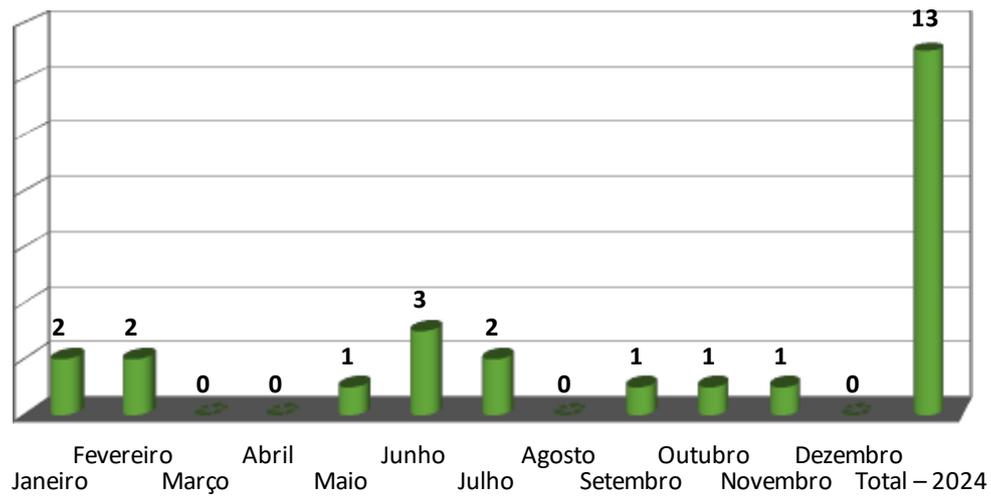
### TOP 5 INFORMAÇÕES



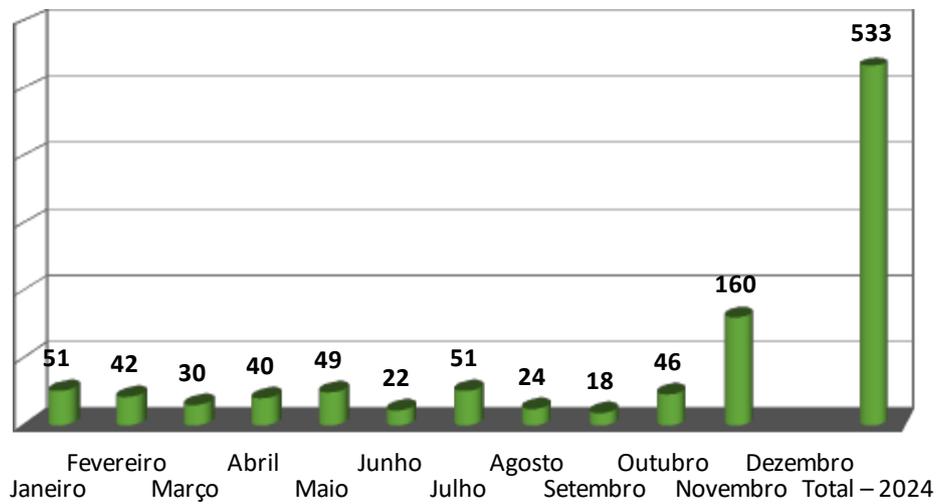
### INFORMAÇÕES - 2024



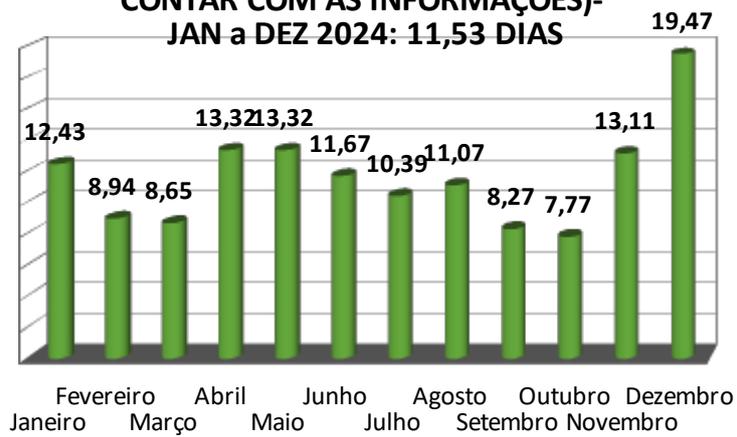
### DENÚNCIAS - 2024



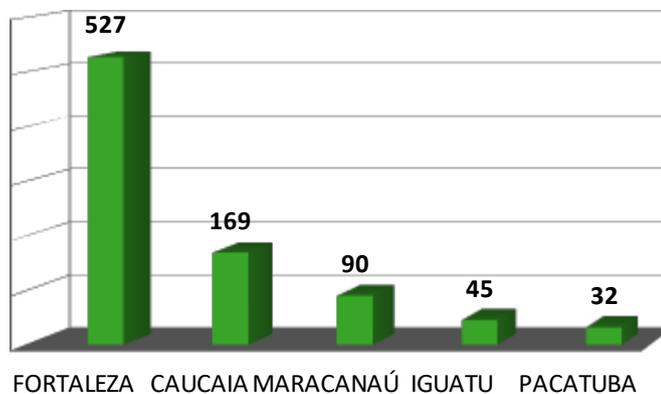
### RECLAMAÇÕES - 2024

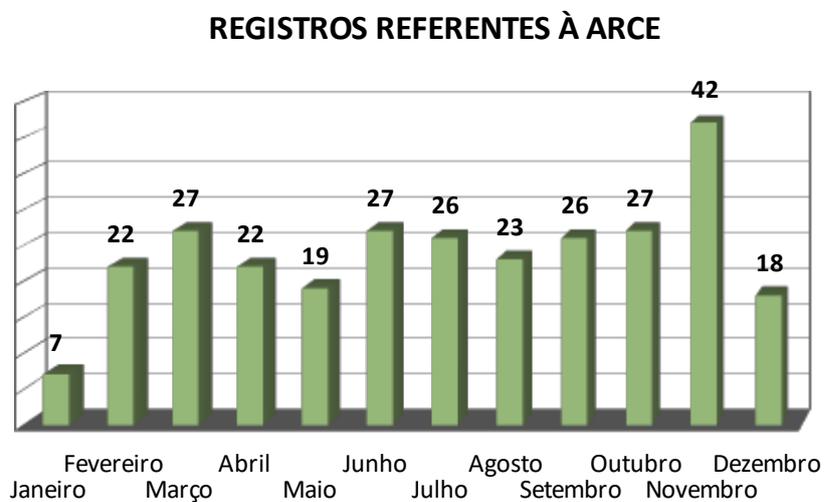
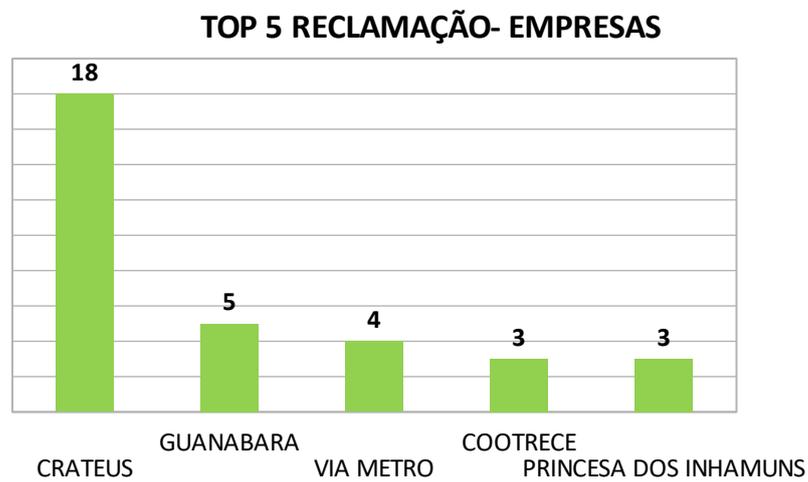
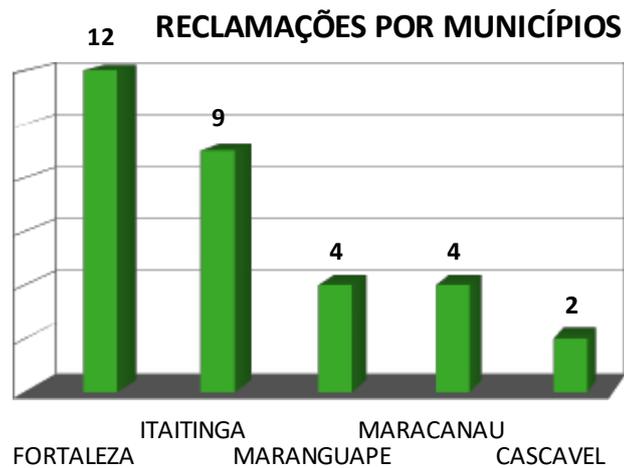


### PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES (SEM CONTAR COM AS INFORMAÇÕES)- JAN a DEZ 2024: 11,53 DIAS



### INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS





## DEMANDAS PARA ARCE

Assuntos das Solicitações da Arce	Quantidade
Total de Ocorrências	18
<i>Retirada de Horários e Linhas</i>	2
Vai e Vem	4
Carteira de Estudante	1
Passe Livre	3
Passagens	4
Licença Especial	1
Volume de Passageiros	1
Alteração no Serviço Sem Aviso Prévio	1
Inclusão de Rota	1

## 5. GÁS CANALIZADO

### 5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Consultas	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Consultas Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
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 SISCD0

Obs.: Não houve registro de solicitações e processos em dezembro/2024.

## 6. 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 Dezembro de 2024 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”, “Faturamento Microregião” e “Extensão de Rede”. 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 2024 está sendo, por volta, de 12 dias!

Em Dezembro de 2024, a Ouvidoria realizou 1 (uma) reunião de mediação na área de saneamento básico.

O Serviço de saneamento básico apresentou um maior número de reclamações sobre “Falta de Água ou Baixa Pressão”. 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 13,79 dias. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários e logo depois vem Caucaia.

Nenhum processo de transporte intermunicipal foi aberto no mês de Dezembro/2024. O WhatsApp e o Telefone foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos. Em Dezembro/2024 existiu menos solicitações de informações do que em Novembro/2024 e menor número de reclamações do que em Novembro/2024. A “Alteração no Serviço Sem Aviso Prévio” 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 Dezembro/2024 foi de 19,47 dias. A média no ano de 2024 foi de 11,53 dias.

Em Dezembro/2024 não houve registros na área de gás canalizado.