



# **RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DEZEMBRO - 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.



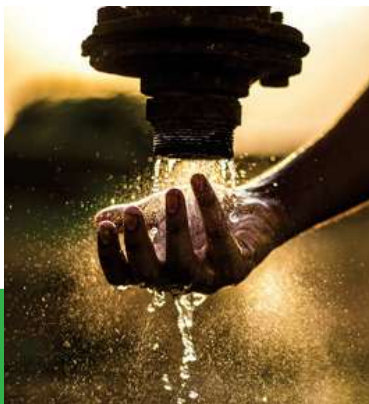
**3** - Saber quais são as 5 empresas de transporte que mais receberam reclamações.



**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  
DEZEMBRO 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**



## **ENERGIA ELÉTRICA**

### **QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS**

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 2098**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1528**

**RECLAMAÇÕES: 570**

**DENÚNCIAS: 0**

**ELOGIOS: 0**

**SUGESTÃO/CRÍTICA: 0**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 108**

**PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 2**

**PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 2**

**RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS**

**USUÁRIO TEM RAZÃO: 102**

**USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 81**

**SEM DECISÃO: 387**

**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

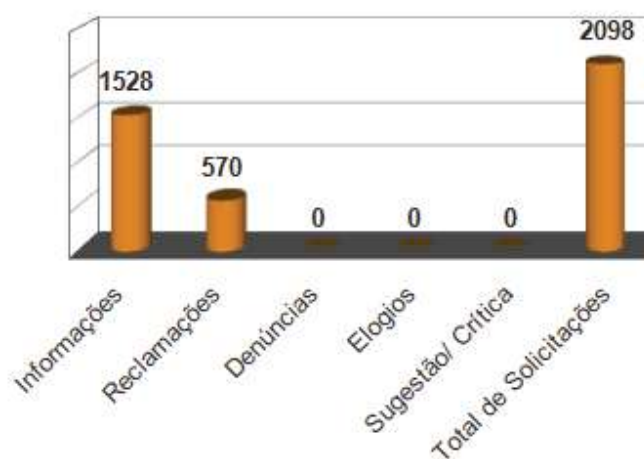
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,  
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



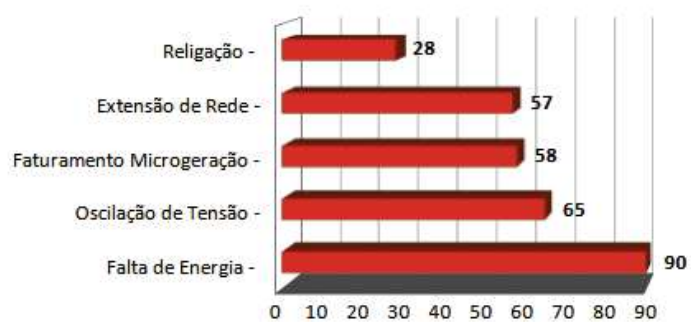
## ENERGIA ELÉTRICA

### GRÁFICOS

#### SOLICITAÇÕES ABERTAS



#### TOP 5 - RECLAMAÇÕES

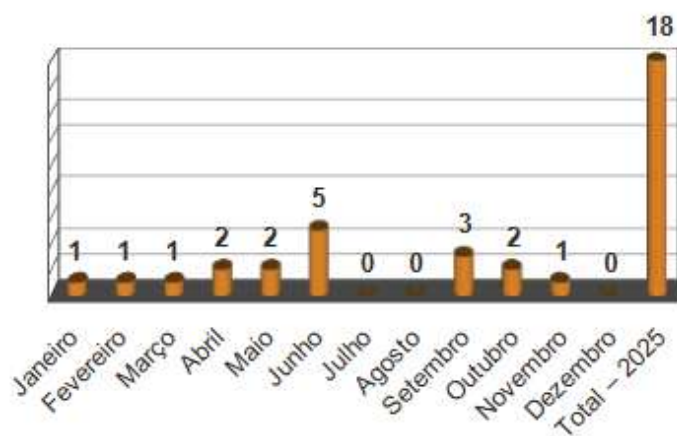




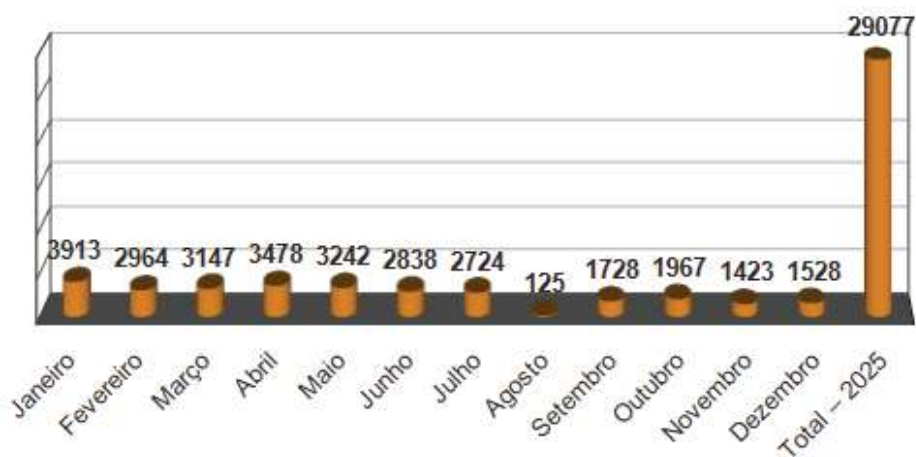
## ENERGIA ELÉTRICA

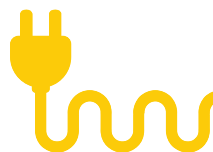
### GRÁFICOS

#### DENÚNCIAS



#### INFORMAÇÕES

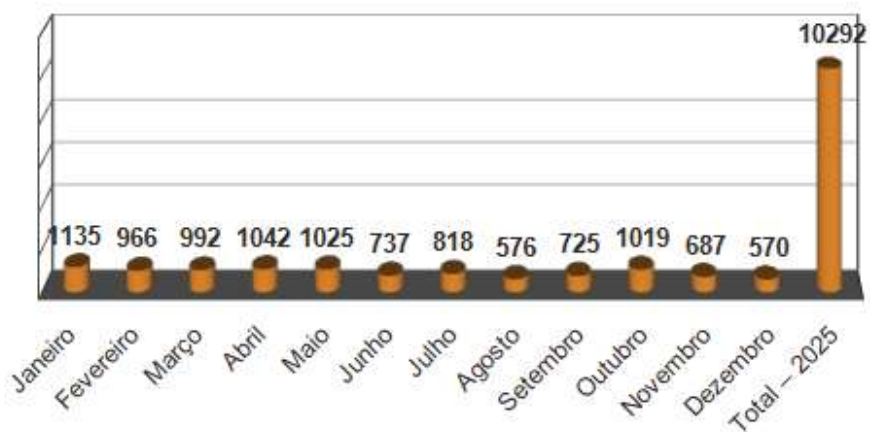




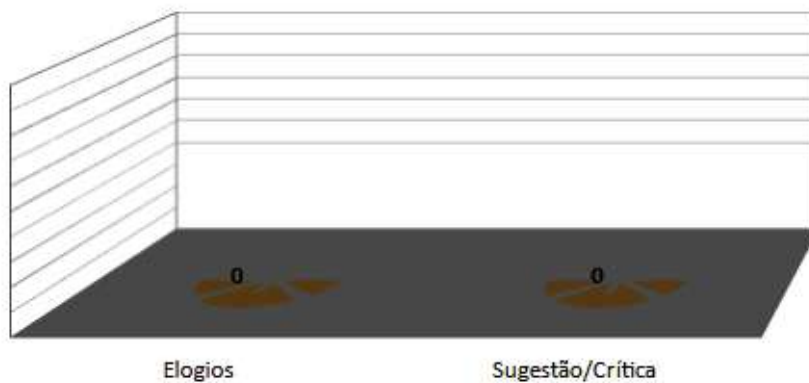
## ENERGIA ELÉTRICA

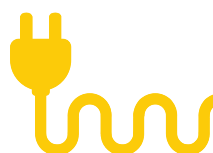
### GRÁFICOS

### RECLAMAÇÕES



### ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA

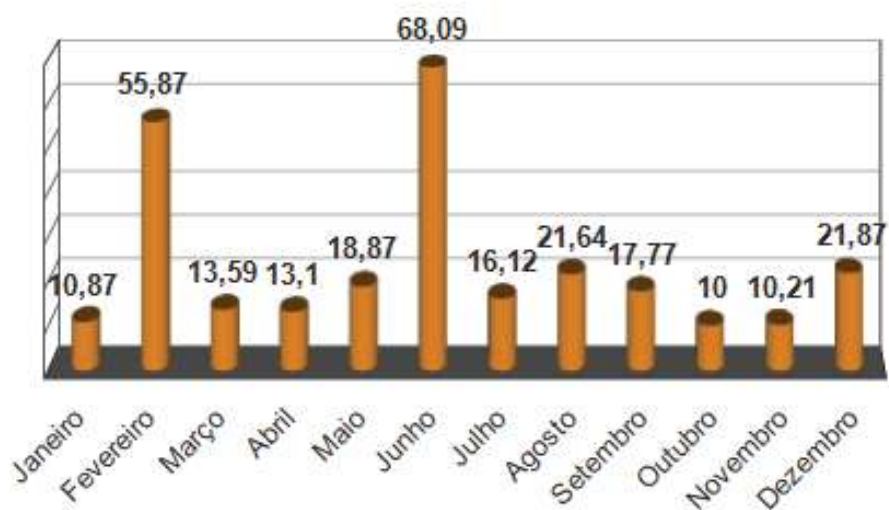




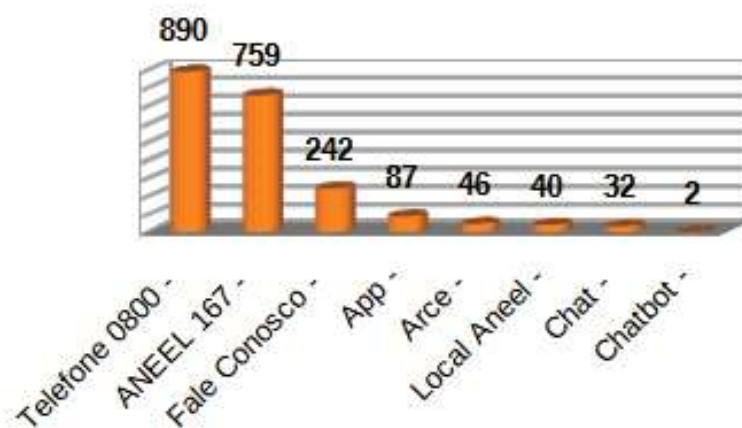
## ENERGIA ELÉTRICA

### GRÁFICOS

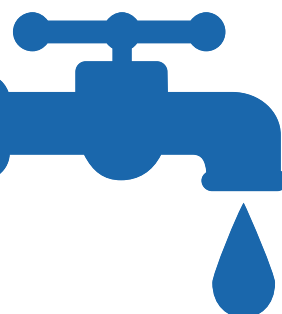
#### PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



#### 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: 761**

**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 587**

**RECLAMAÇÕES: 172**

**DENÚNCIAS: 0**

**ELOGIOS: 0**

**CONSULTA: 2**

**SUGESTÃO: 0**

**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 43**

**PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 5**

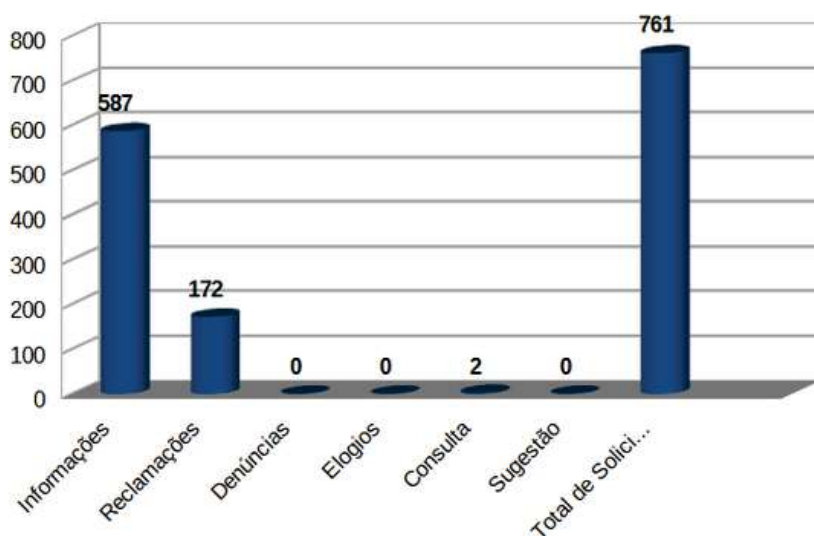
**PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 4**

**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

**TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0**

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

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES



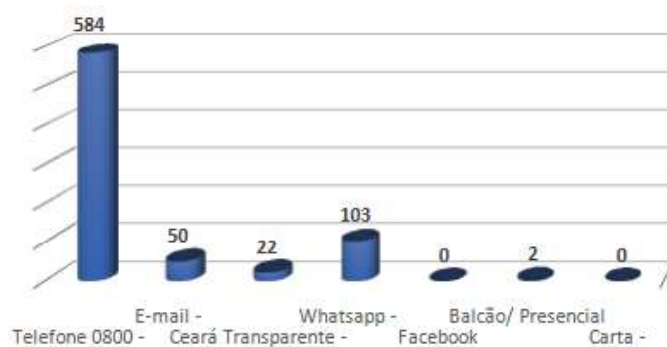
## SANEAMENTO BÁSICO

## GRÁFICOS

### TOP 5 - INFORMAÇÕES



### FORMAS DE CONTATO

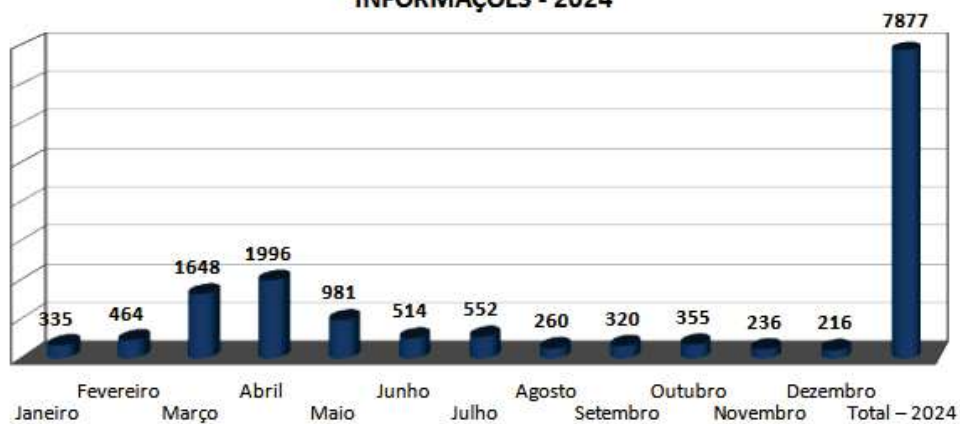


## SANEAMENTO BÁSICO

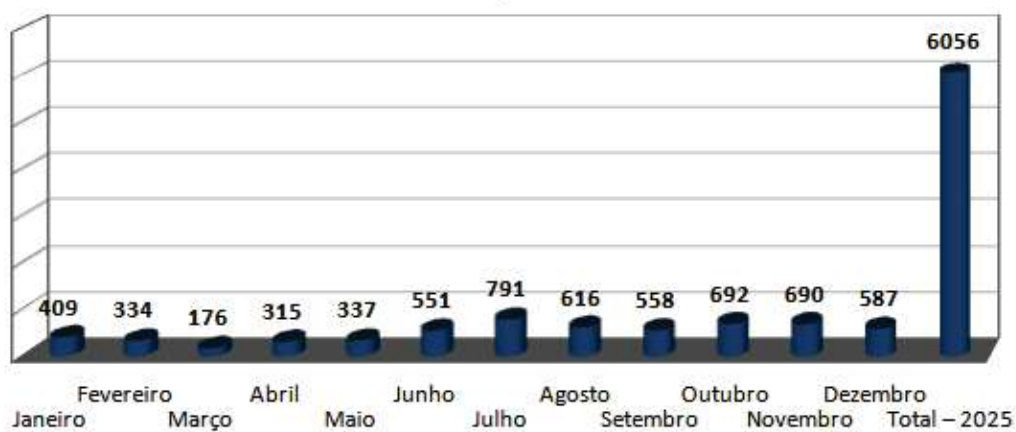
## GRÁFICOS

### INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2024

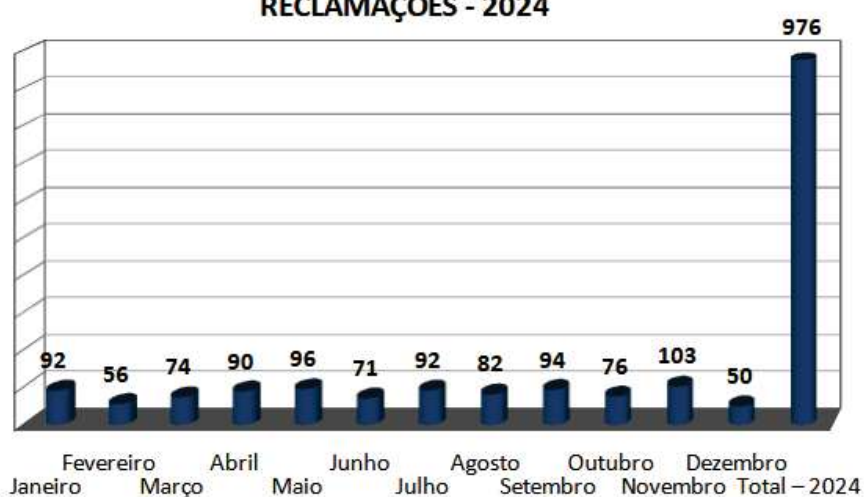


INFORMAÇÕES - 2025



RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2024

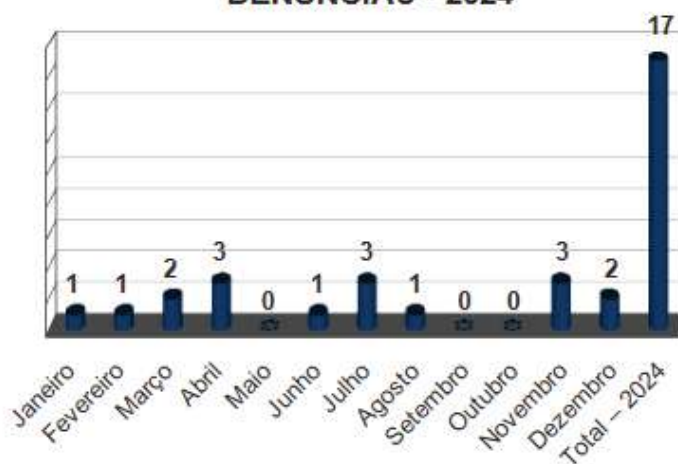


RECLAMAÇÕES - 2025



DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2024



DENÚNCIAS - 2025

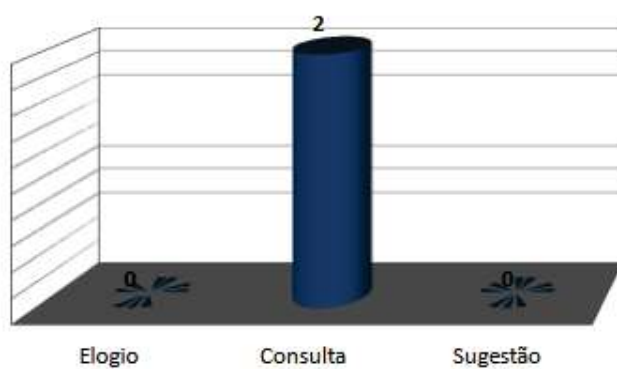


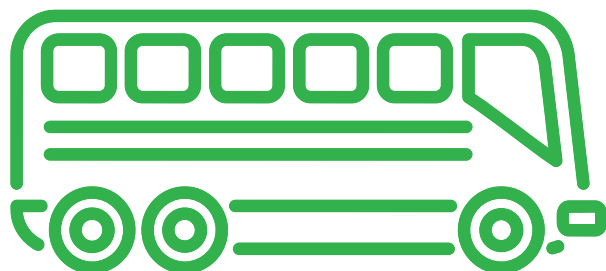
**SANEAMENTO BÁSICO**



**GRÁFICOS**

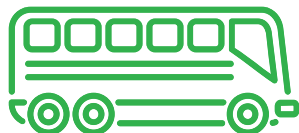
**ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO**





## **TRANSPORTE INTERMUNICIPAL**

**SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA**



## **TRANSPORTE INTERMUNICIPAL**

### **QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS**

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1917**  
**INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1743**  
**RECLAMAÇÕES: 156**  
**DENÚNCIAS: 1**  
**ELOGIOS: 0**  
**CONSULTA: 17**  
**SUGESTÃO: 0**  
**TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13**  
**PROCESSOS ABERTOS: 0**  
**PROCESSOS ARQUIVADOS: 0**  
**TOTAL DE REUNIÕES: 0**

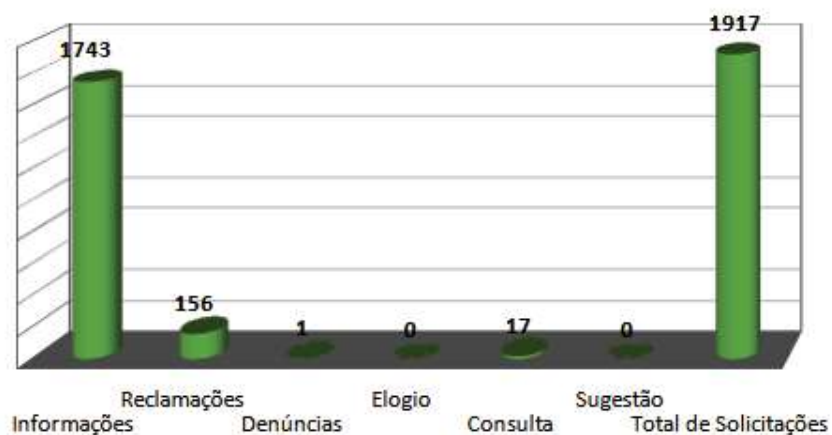
**Fonte: CRM, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO  
ELETRÔNICO E SISCDO**



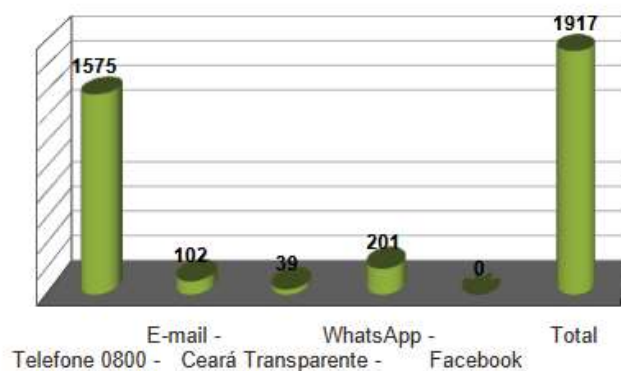
GRÁFICOS

## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### SOLICITAÇÕES ABERTAS



### FORMAS DE CONTATO

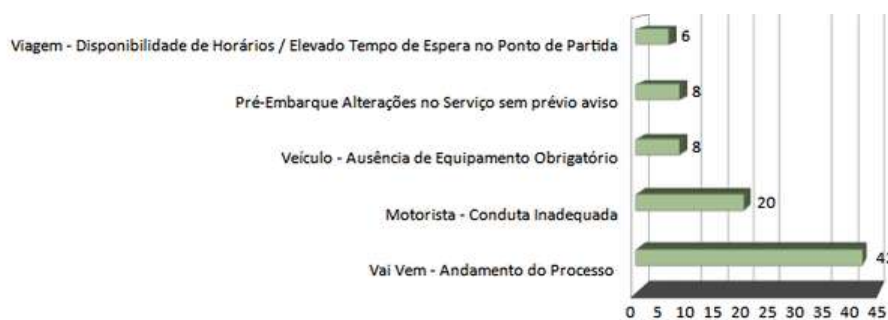




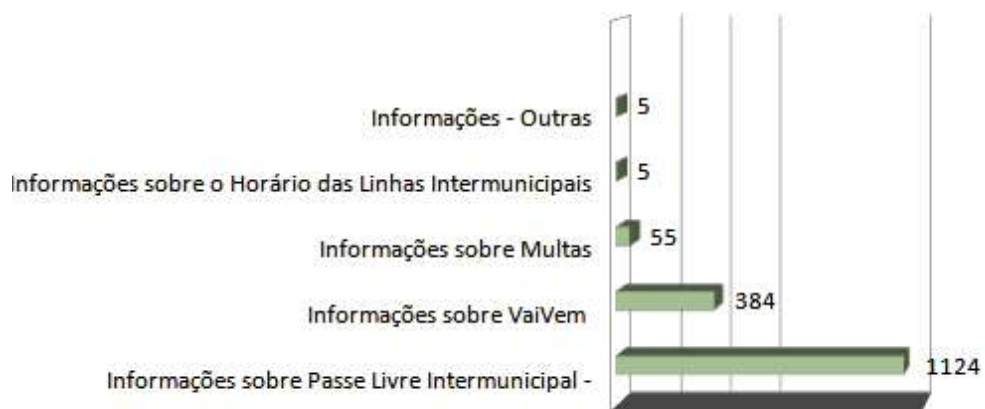
GRÁFICOS

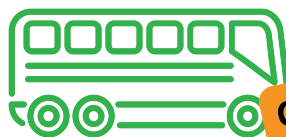
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### TOP 5 RECLAMAÇÕES



### TOP 5 INFORMAÇÕES

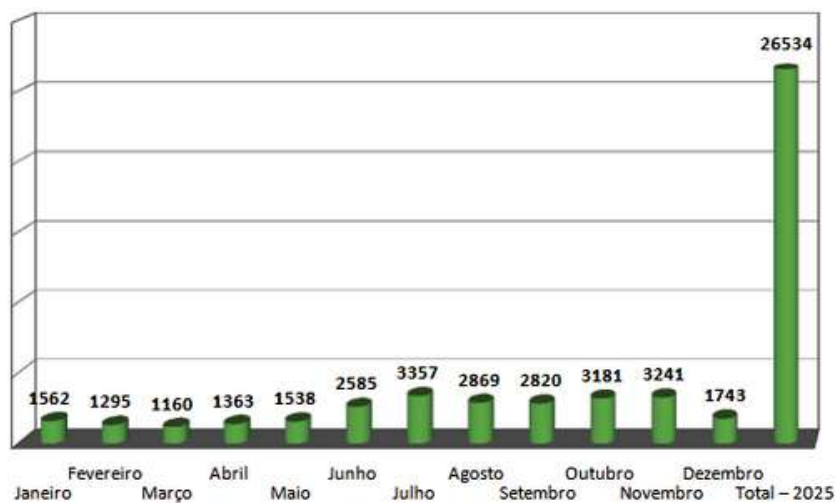




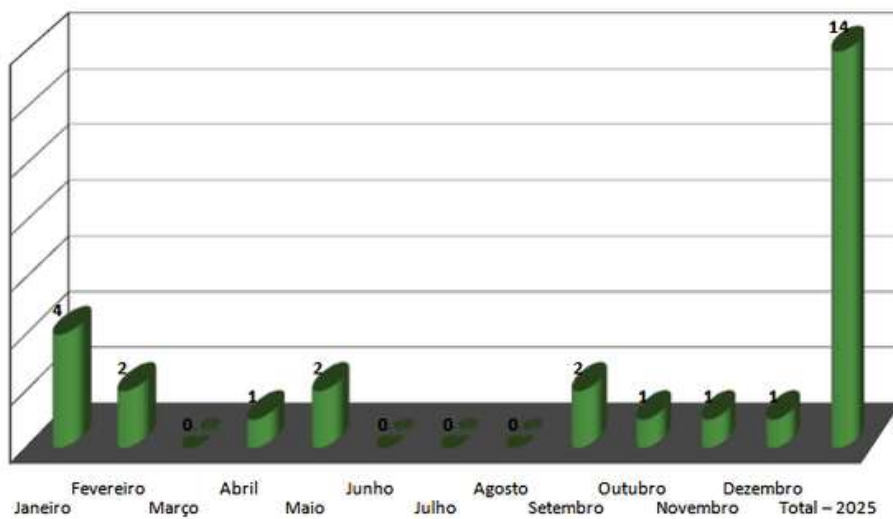
GRÁFICOS

## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### INFORMAÇÕES



### DENÚNCIAS

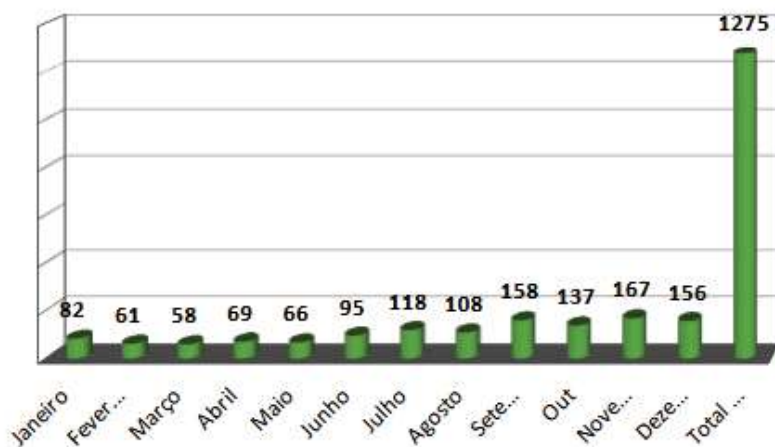




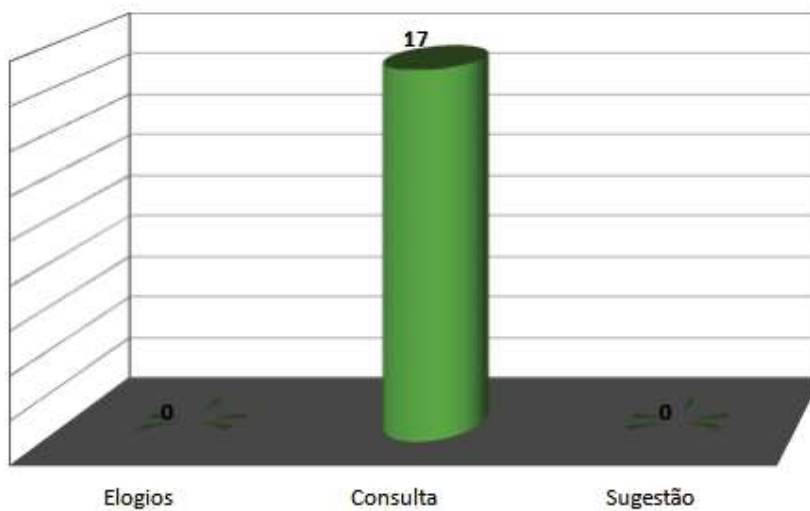
GRÁFICOS

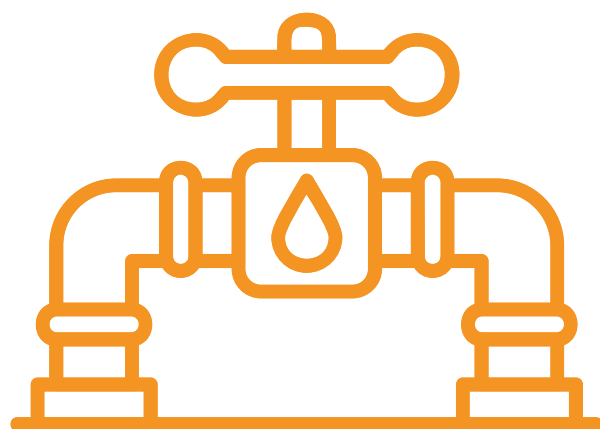
## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

### RECLAMAÇÕES



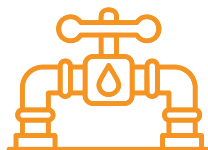
### ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





**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 SISCD**

**Obs1: Não houve registro de processos em dezembro/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 Dezembro de 2025 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Falta de Energia”, seguido por “Oscilação de Tensão”, “Faturamento Microgeração”, “Extensão de Rede” e “Religação”.



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 dezembro de 2025 foi de 21,87 dias.

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de dezembro foi sobre “Falta de Água ou baixa Pressão”. E “Vazamento na Ligação Predial/Rede de Água” apresentou 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 dezembro teve redução no número de solicitações de reclamações, quando comparado aos três meses anteriores. As solicitações de informações, em dezembro, tiveram redução na quantidade, se comparadas aos meses de outubro e novembro 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 dezembro.

No mês de dezembro teve um menor número de solicitações de informações e de reclamações, quando comparado a novembro/2025. As reclamações sobre “VaiVem - Andamento do Processo” e “Motorista - Conduta Inadequada” ficaram em primeiro e em segundo lugar nas reclamações em transporte neste mês. O maior número de pedidos de informações foi sobre “Passe Livre Intermunicipal”.

Em Dezembro/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 Airton Borges  
Carneiro.

