



ARCE



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA FEVEREIRO - 2026





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
FEVEREIRO DE 2026 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.**



ENERGIA ELÉTRICA

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



ENERGIA ELÉTRICA

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 3011

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 2285

RECLAMAÇÕES: 723

DENÚNCIAS: 2

ELOGIOS: 1

SUGESTÃO/CRÍTICA: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 107

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 0

RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

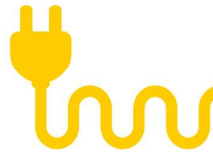
USUÁRIO TEM RAZÃO: 269

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 78

SEM DECISÃO: 379

TOTAL DE REUNIÕES: 1

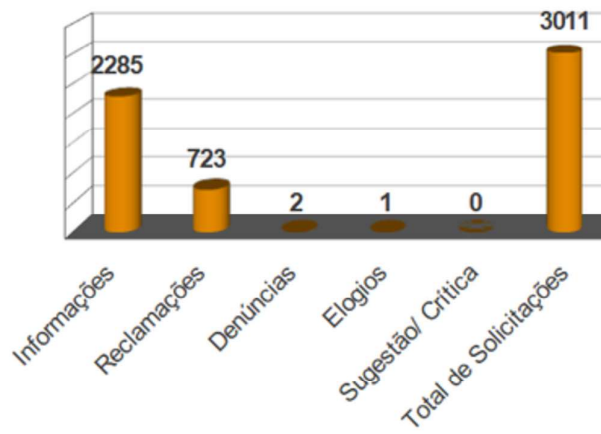
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



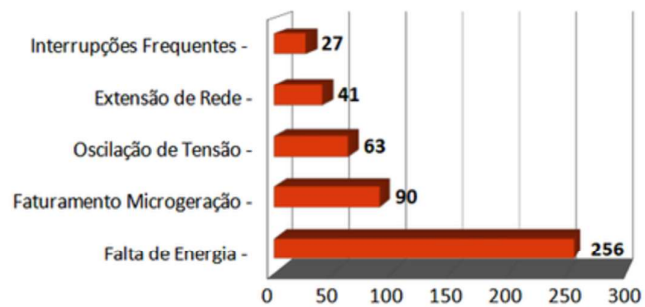
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

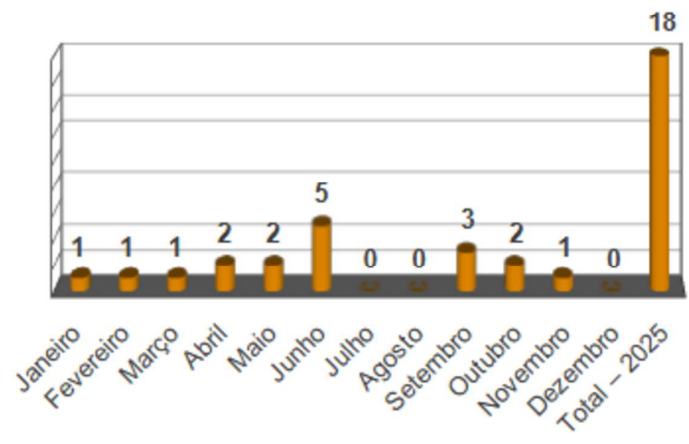




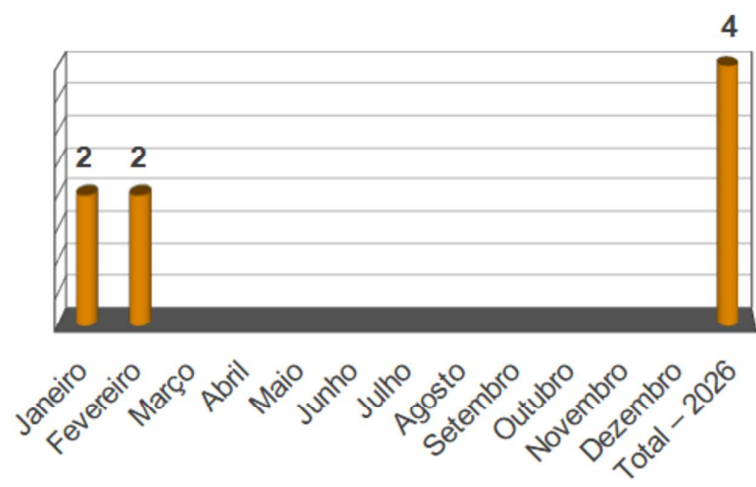
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

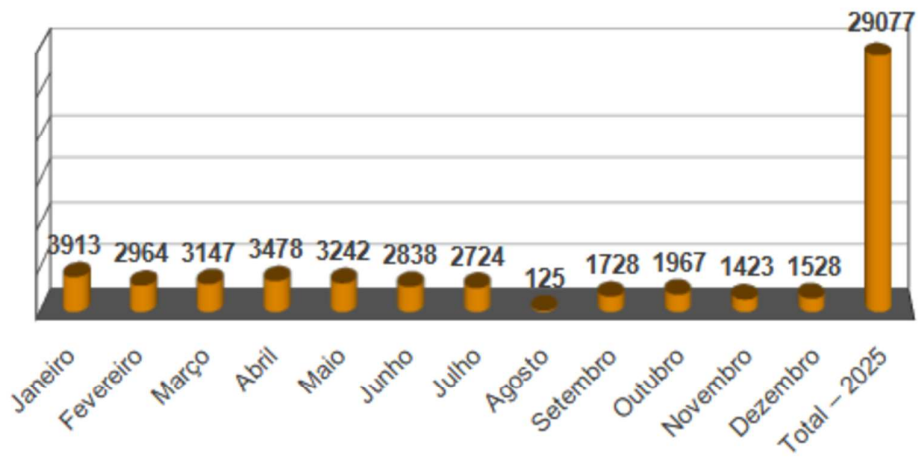




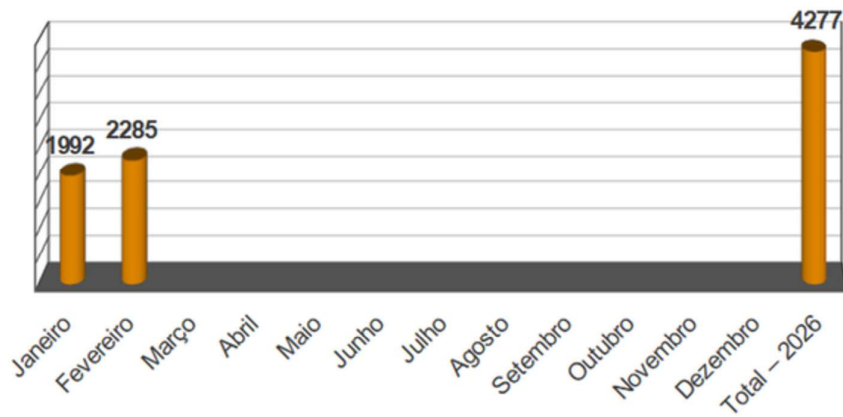
ENERGIA ELÉTRICA

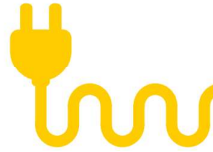
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

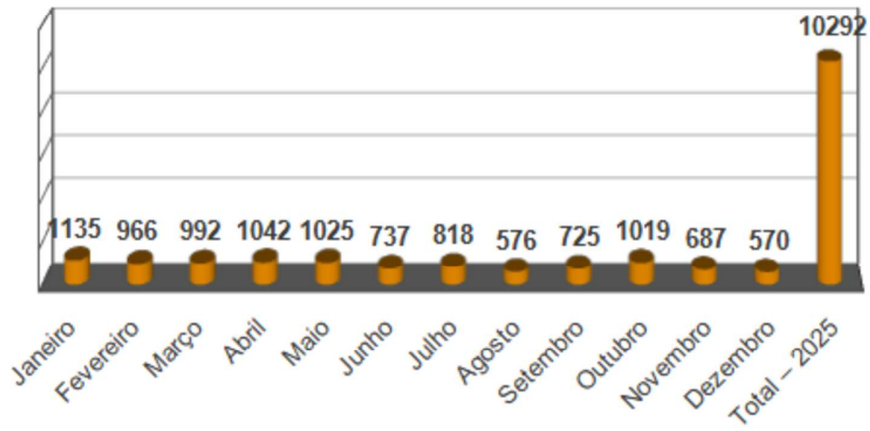




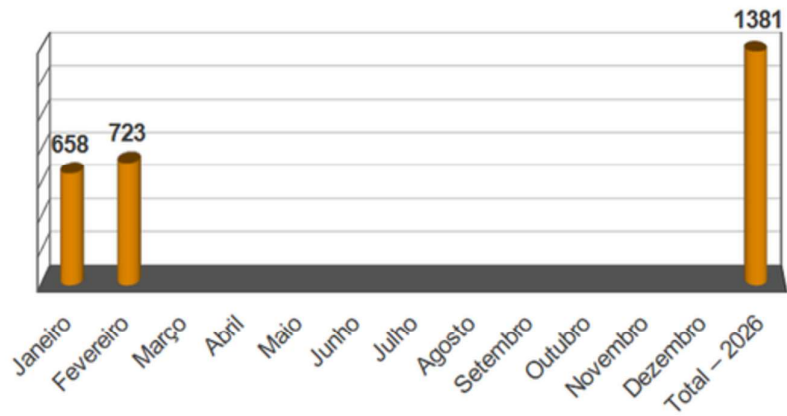
ENERGIA ELÉTRICA

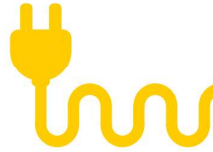
GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026

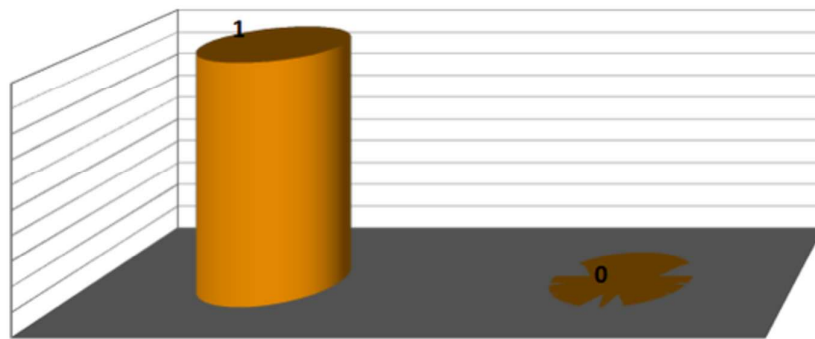




ENERGIA ELÉTRICA

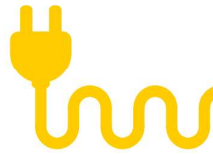
GRÁFICOS

ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA



Elogios

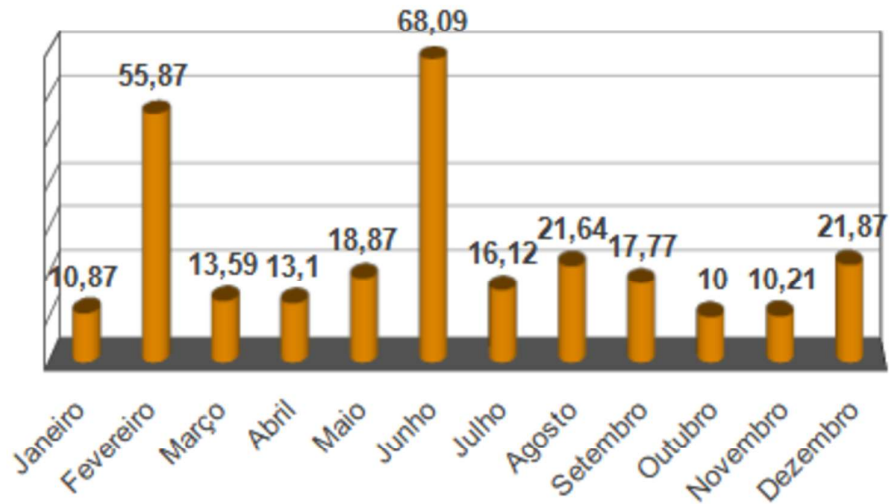
Sugestão/Crítica



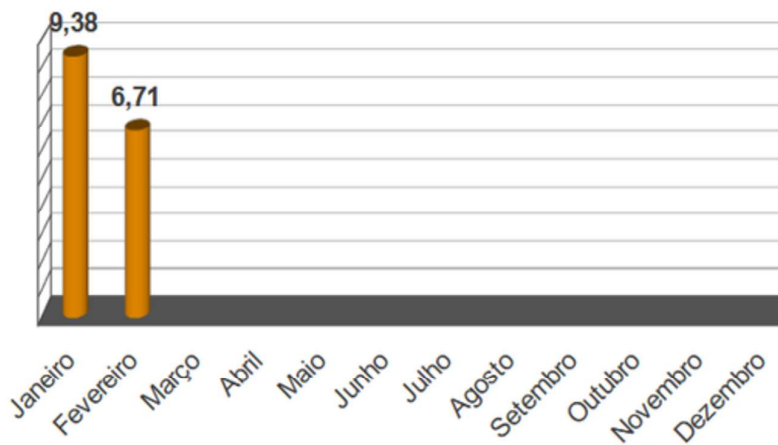
ENERGIA ELÉTRICA

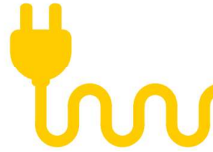
GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2026

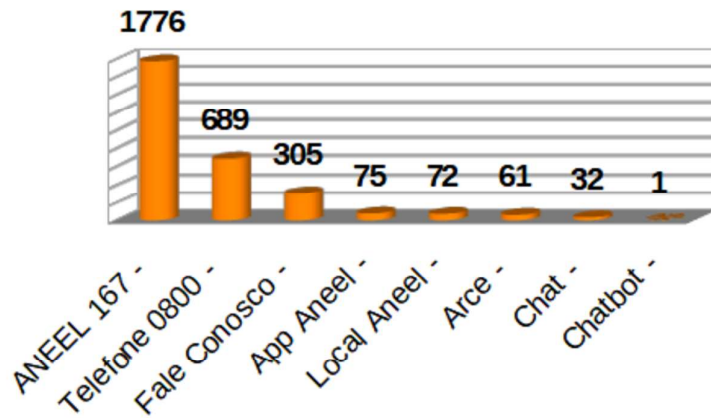




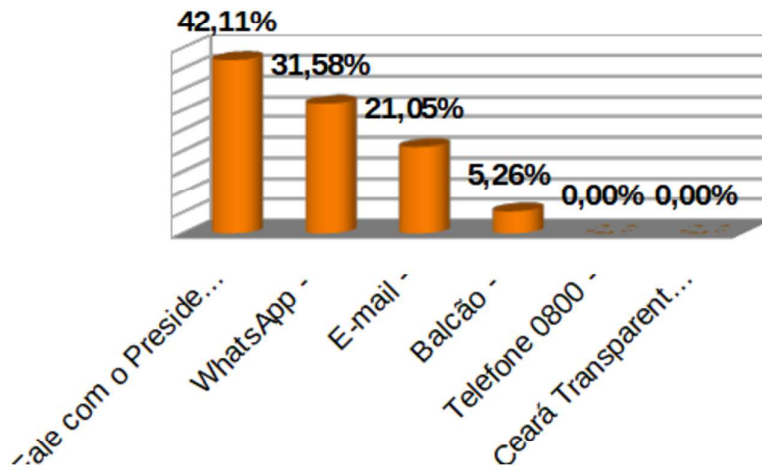
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

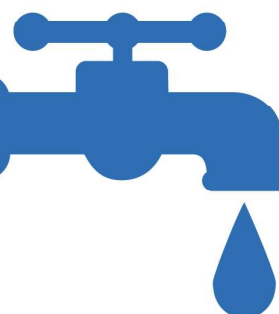
FORMA DE CONTATO ANEEL



FORMA DE CONTATO ARCE



SANEAMENTO BÁSICO



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

SANEAMENTO BÁSICO



QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

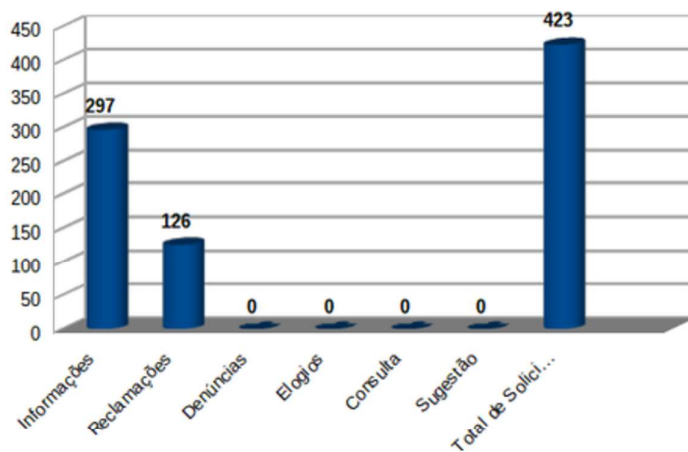
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 423
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 297
RECLAMAÇÕES: 126
DENÚNCIAS: 0
ELOGIOS: 0
CONSULTA: 0
SUGESTÃO: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 52
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 4
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 0
TOTAL DE REUNIÕES: 1
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

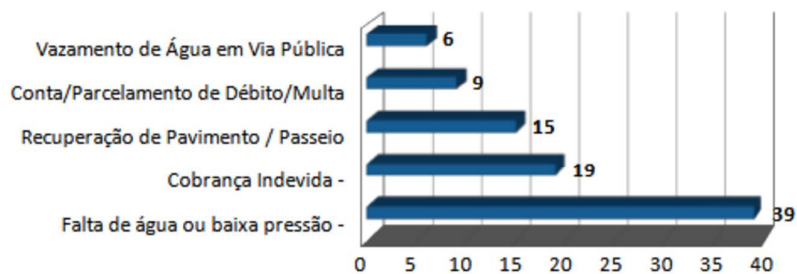
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



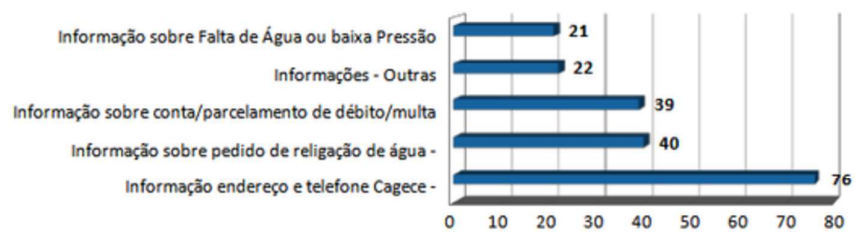
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



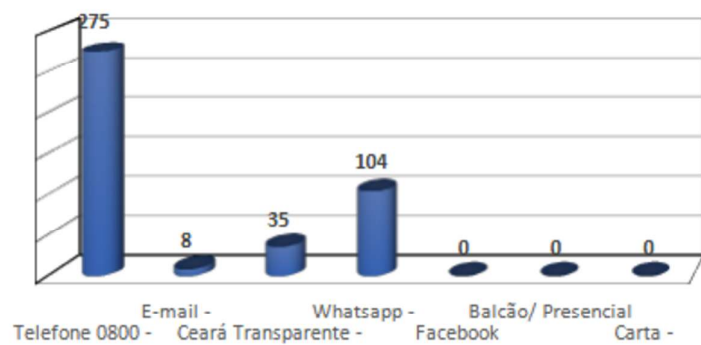
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

TOP 5 - INFORMAÇÕES



FORMAS DE CONTATO



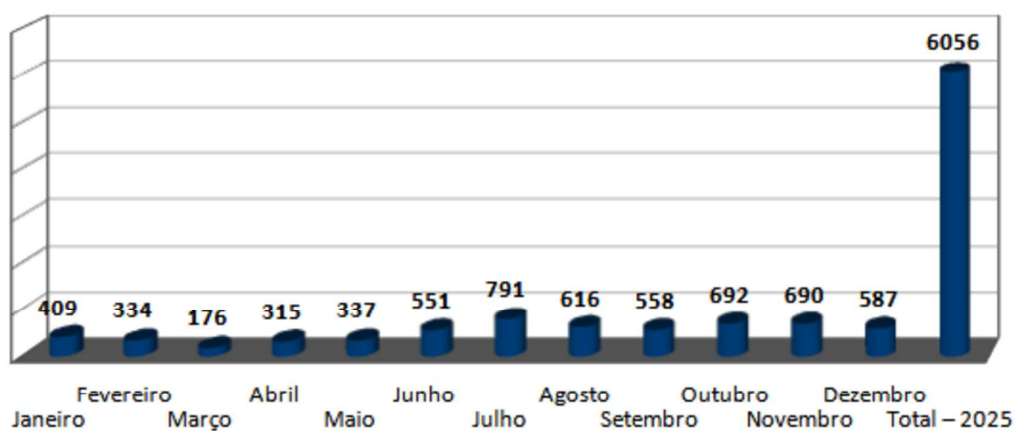
SANEAMENTO BÁSICO



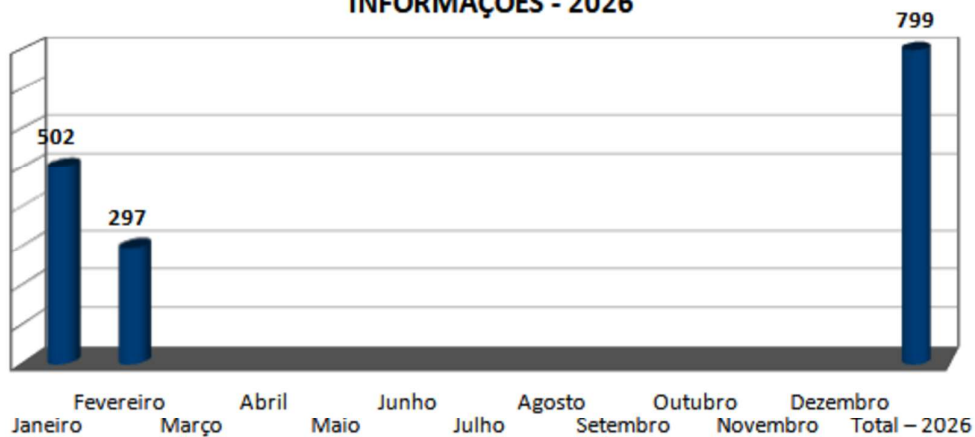
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2025



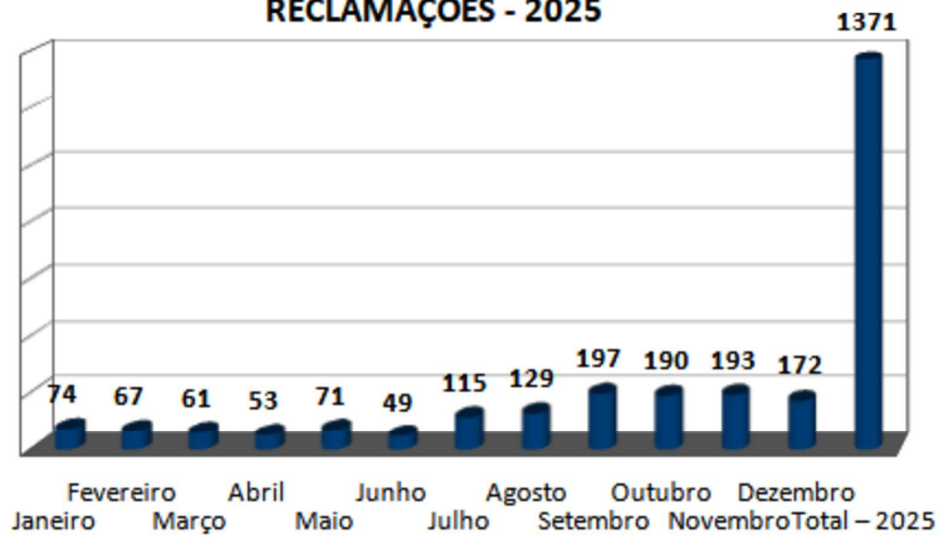
INFORMAÇÕES - 2026



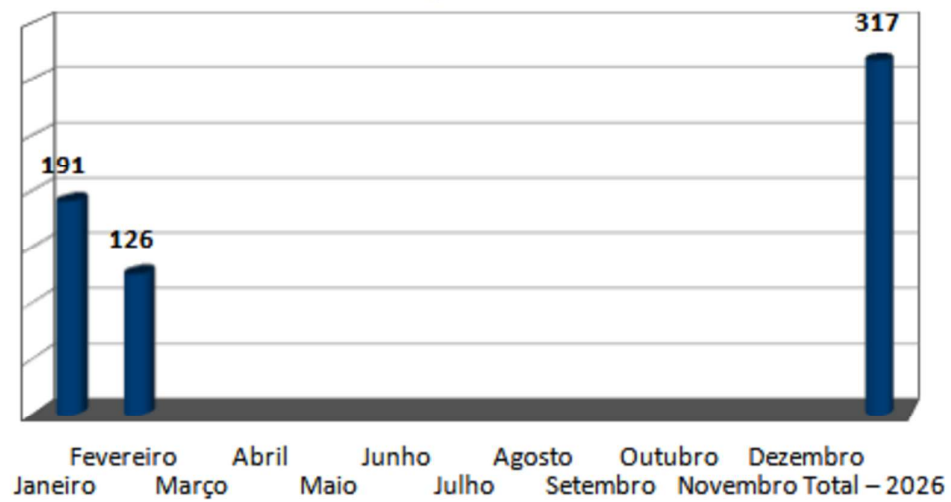


RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2025

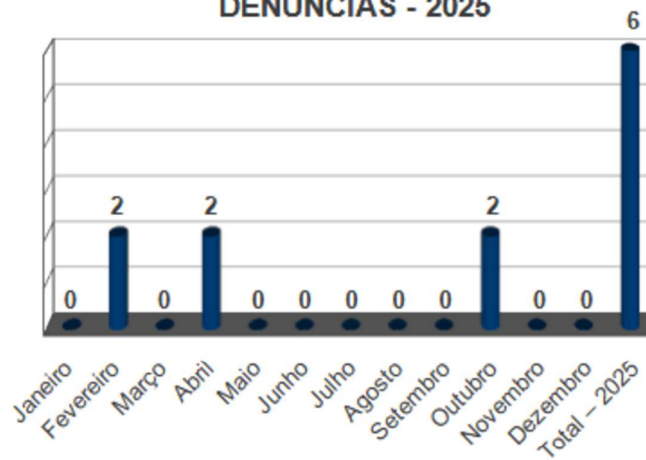


RECLAMAÇÕES - 2026

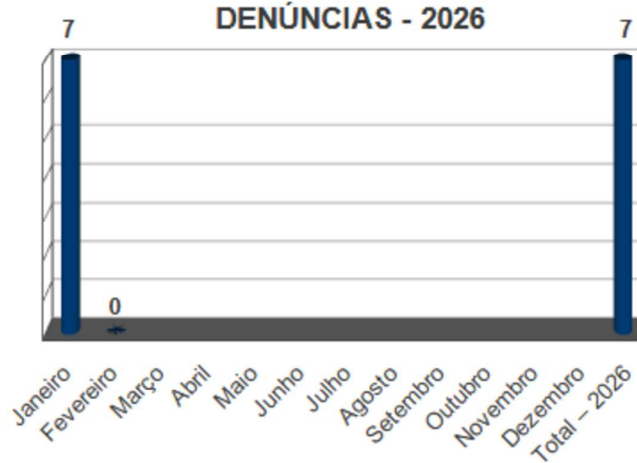


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2025



DENÚNCIAS - 2026

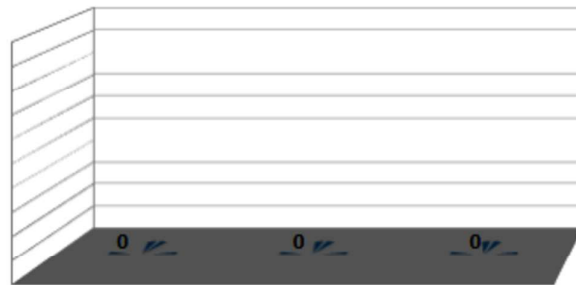


SANEAMENTO BÁSICO



GRÁFICOS

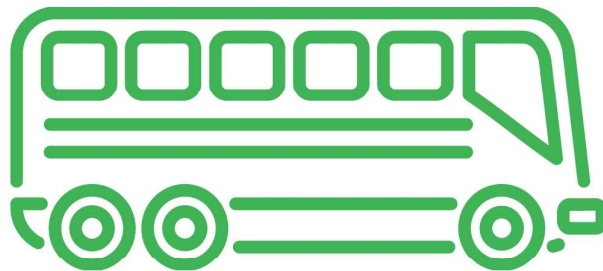
ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO



Elogio

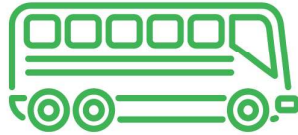
Consulta

Sugestão



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1626
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1567
RECLAMAÇÕES: 56
DENÚNCIAS: 2
ELOGIOS: 0
CONSULTA: 1
SUGESTÃO: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13
PROCESSOS ABERTOS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS: 0
TOTAL DE REUNIÕES: 0

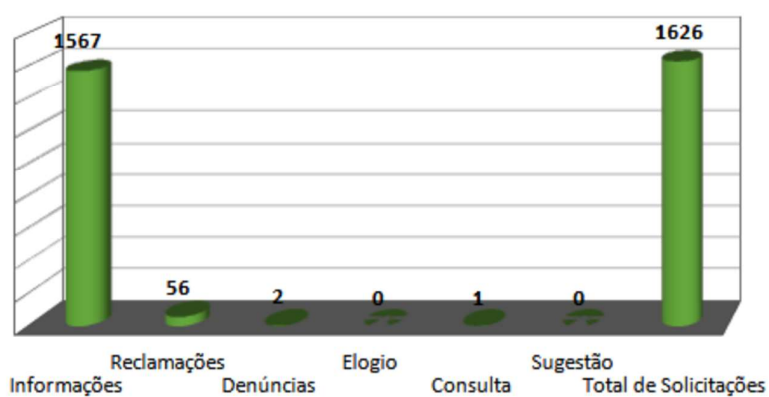
**Fonte: CRM, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO
ELETRÔNICO E SISCDO**



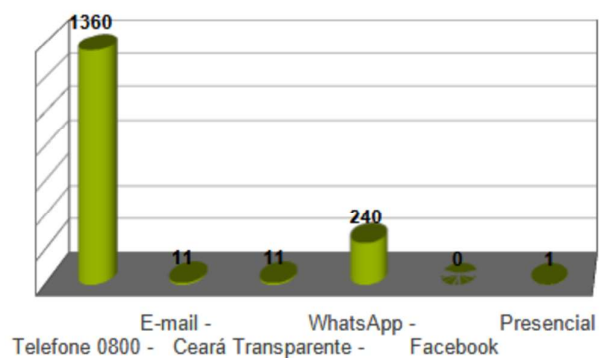
GRÁFICOS

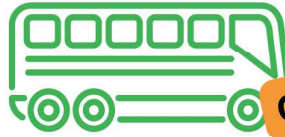
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMAS DE CONTATO

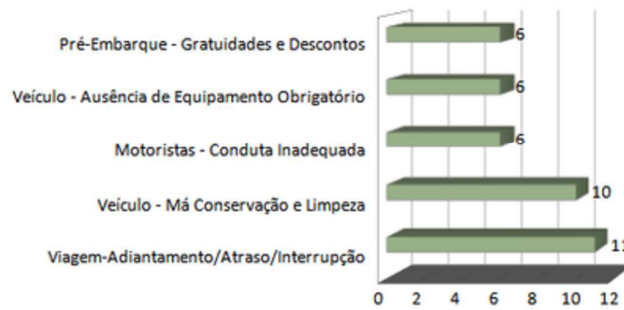




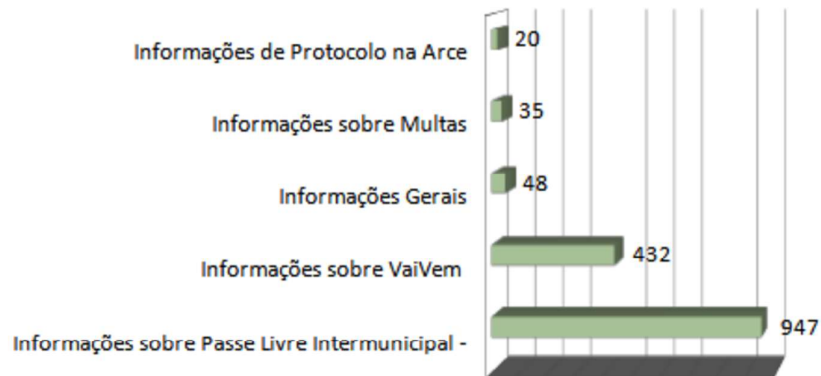
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

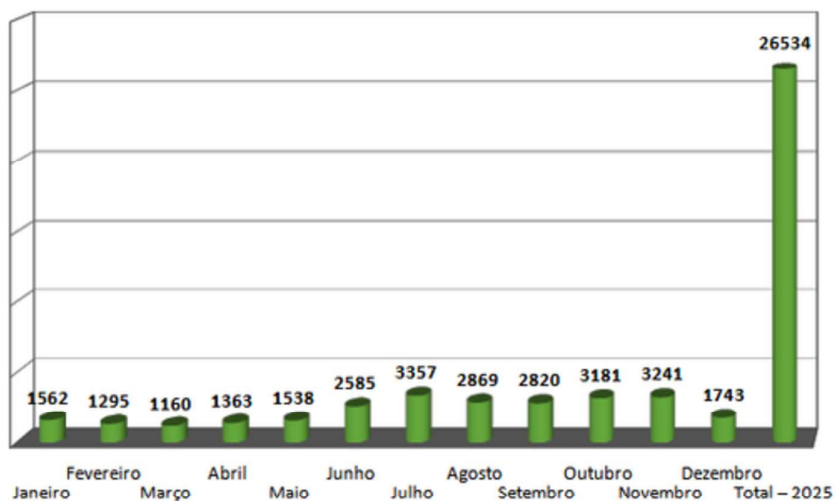




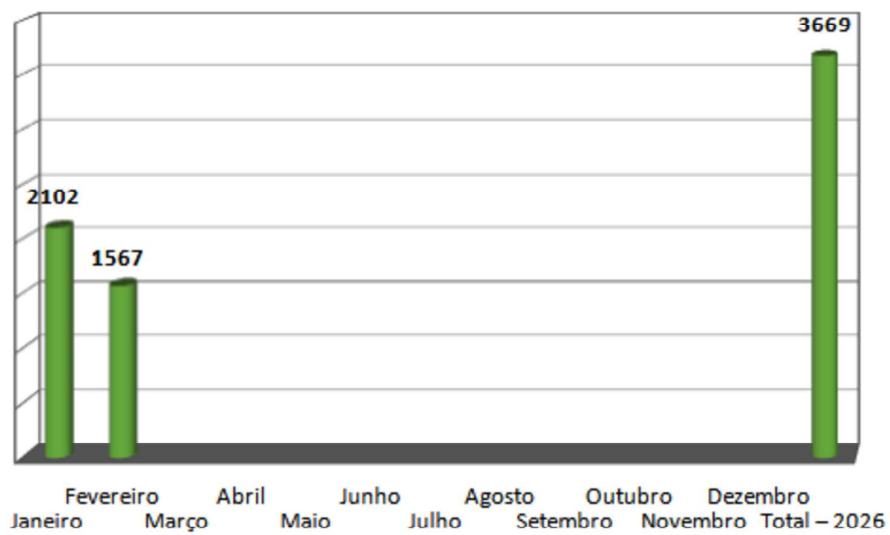
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

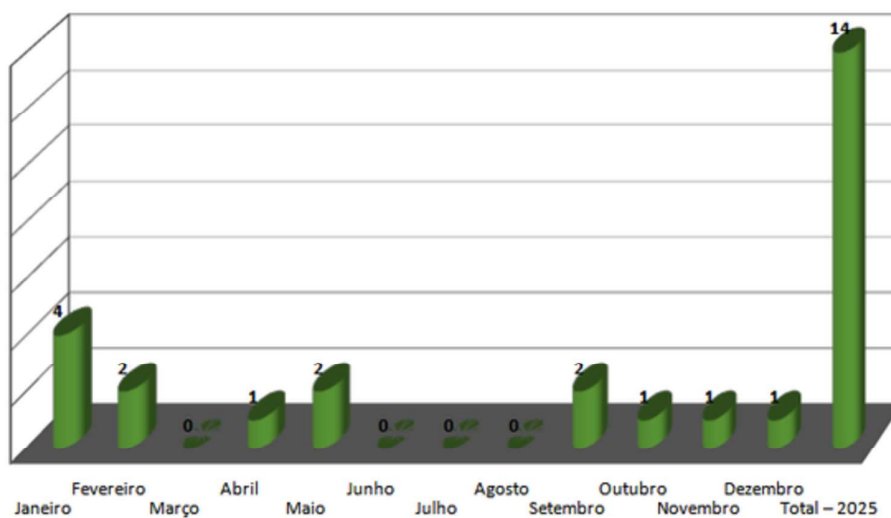




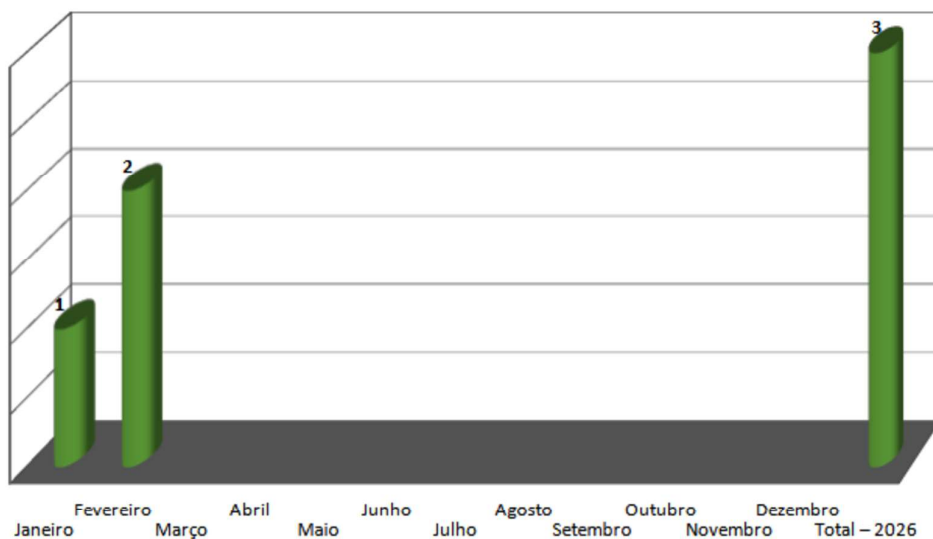
GRÁFICOS

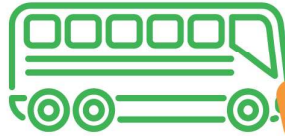
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

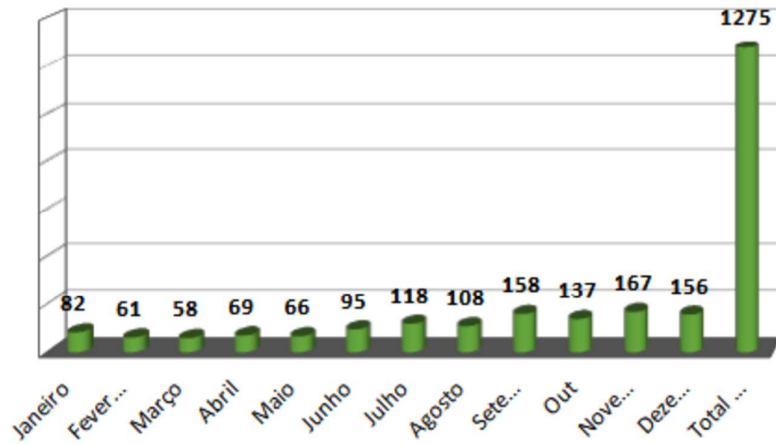




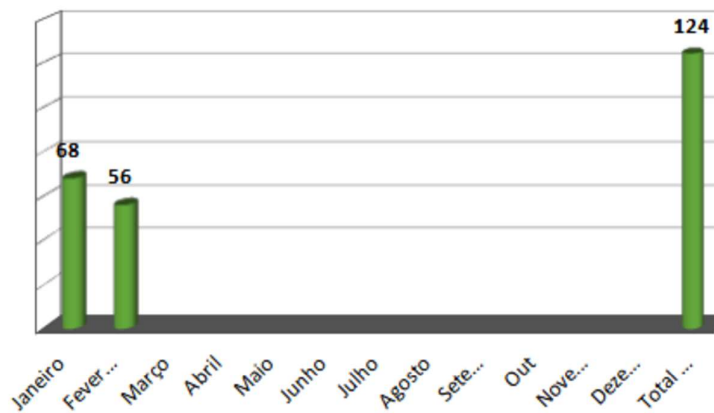
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026

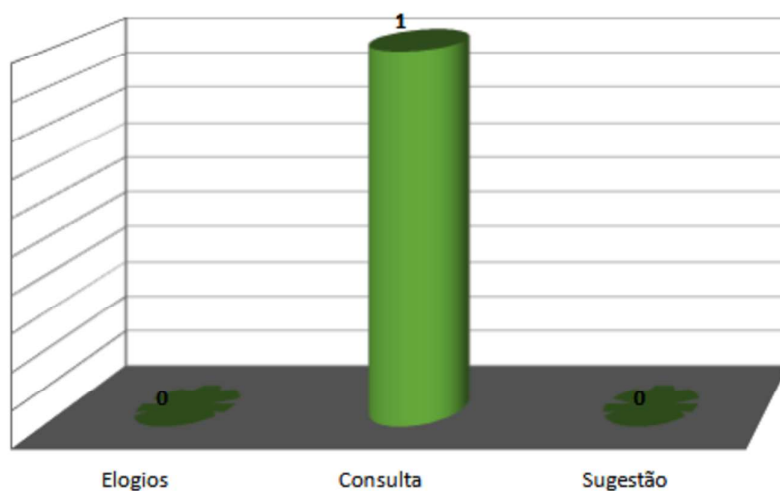


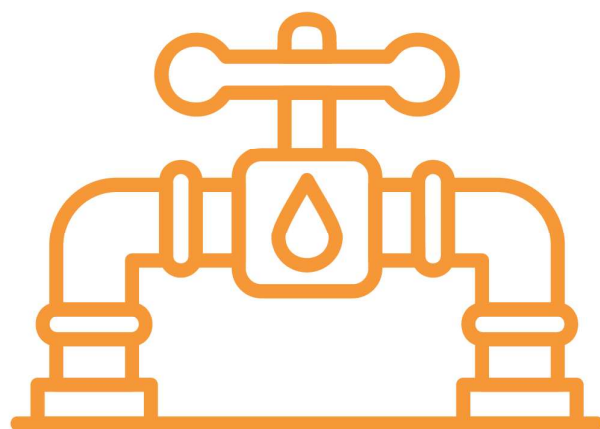


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

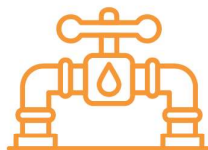
ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





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 fevereiro/2026.

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 Fevereiro de 2026 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Falta de Energia”, seguido por “Faturamento Microgeração”, “Oscilação de Tensão”, “Extensão de Rede” e “Interrupções Frequentes”.



Neste mesmo período, os usuários do serviço de energia elétrica preferiram usar os Telefones 0800 e 167 da ANEEL para realizar Solicitação de Ouvidoria. Já na ARCE, os usuários preferiram utilizar o “Fale com o Presidente” e o WhatsApp da Ouvidoria para registrar as solicitações.

O tempo médio utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria pela Aneel, em fevereiro de 2026 foi de 6,71 dias.

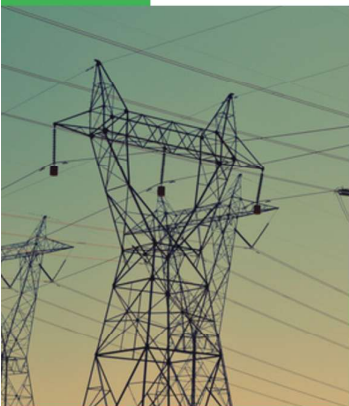
O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de fevereiro foi sobre “Falta de Água ou baixa Pressão”. E “Vazamento de Água em Via Pública” apresentou o menor número de reclamações das TOP 5. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, ficando em primeiro lugar e em segundo lugar é utilizado o WhatsApp. E o maior número de solicitações de informações foi sobre o endereço e telefone da Cagece. As solicitações de informações e de reclamações de Saneamento, em fevereiro, tiveram redução na quantidade, se comparadas ao mês de janeiro/26. Em fevereiro a Ouvidoria realizou 1 (uma) reunião de trabalho, na área de Saneamento Básico, com a Ouvidoria da Cagece.



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 fevereiro/26.

No mês de fevereiro teve um menor número de solicitações de informações, quando comparado a janeiro/2026. As reclamações sobre “Viagem -Adiantamento / Atraso / Interrupção” e “Veículo - Má Conservação e Limpeza” 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 fevereiro/2026 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.

