



RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA JANEIRO - 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
JANEIRO 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.



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



ENERGIA ELÉTRICA

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 2652

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1992

RECLAMAÇÕES: 658

DENÚNCIAS: 2

ELOGIOS: 0

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: 209

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 60

SEM DECISÃO: 391

TOTAL DE REUNIÕES: 0

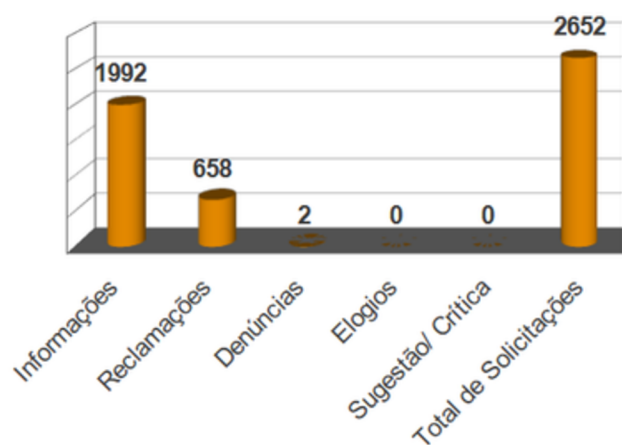
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



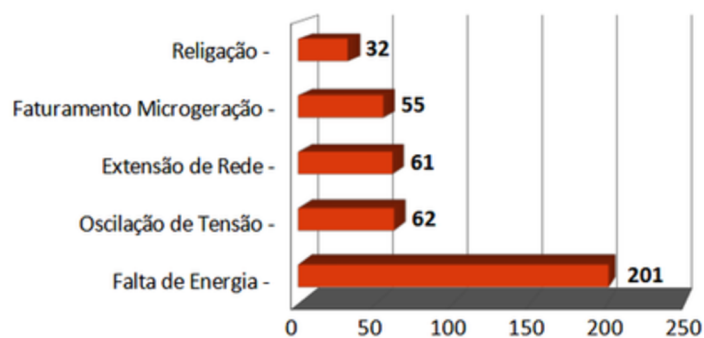
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

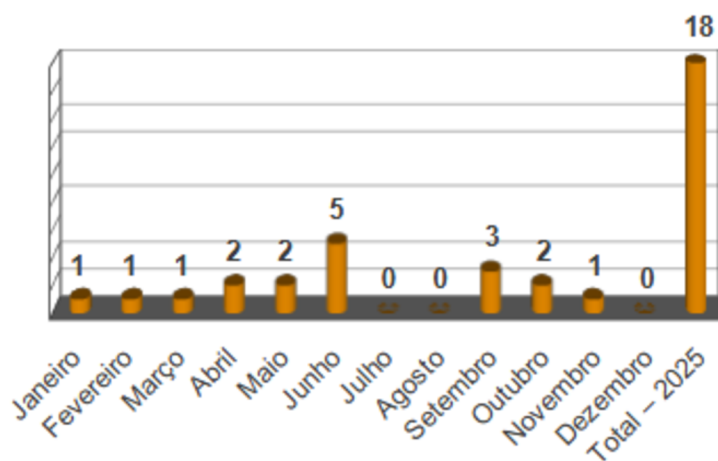




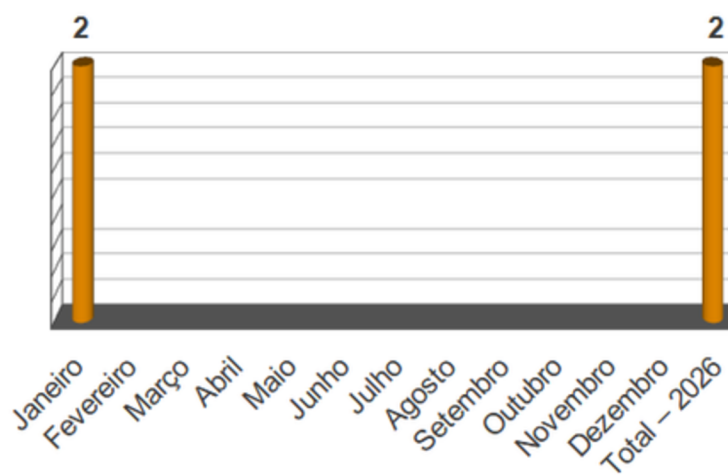
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

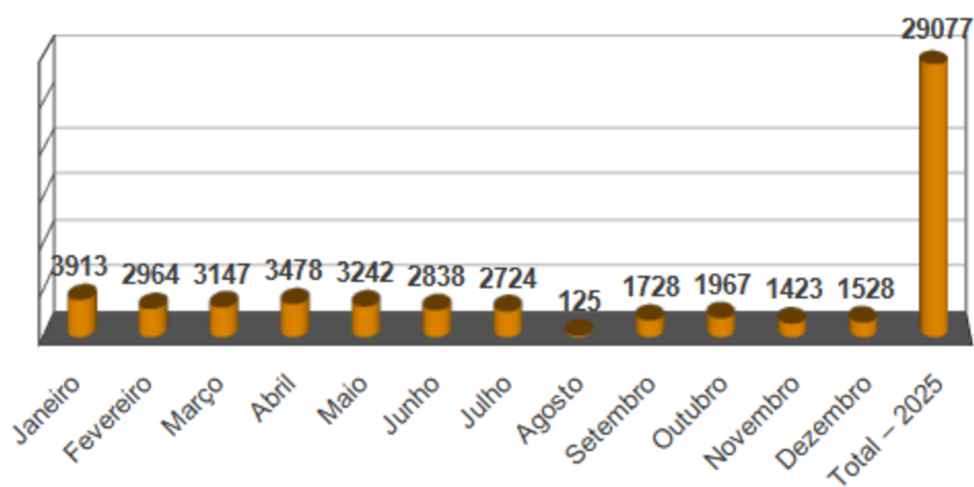




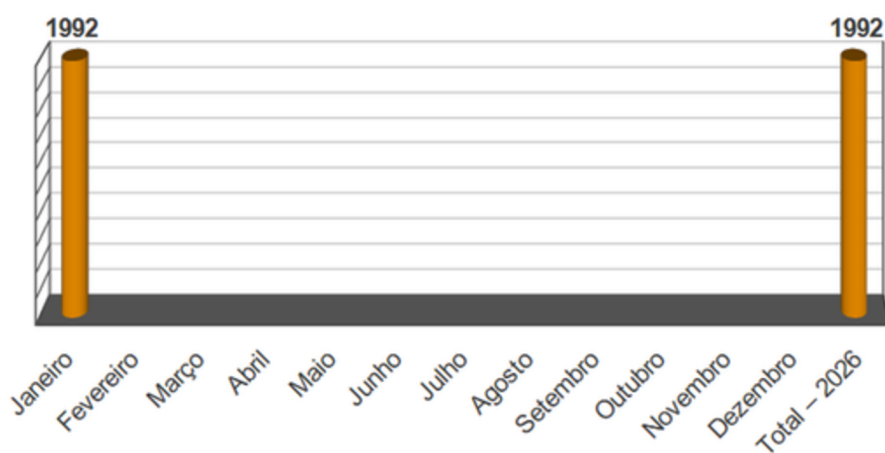
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

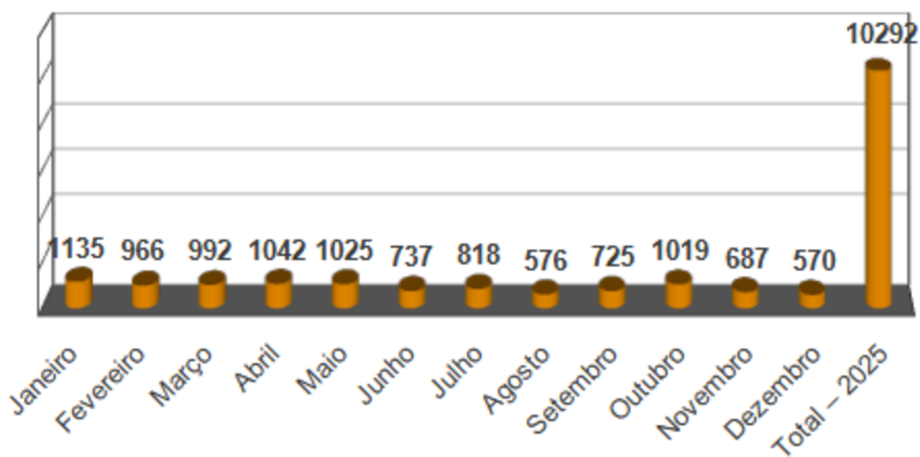




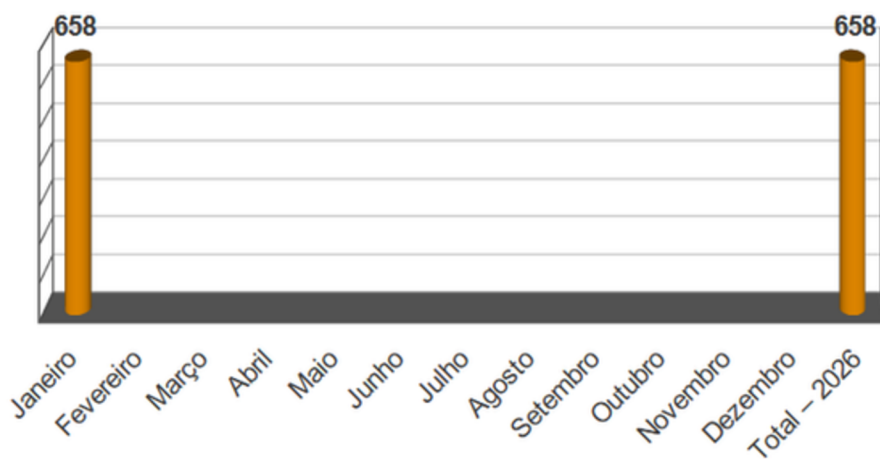
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026





ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA



Elogios

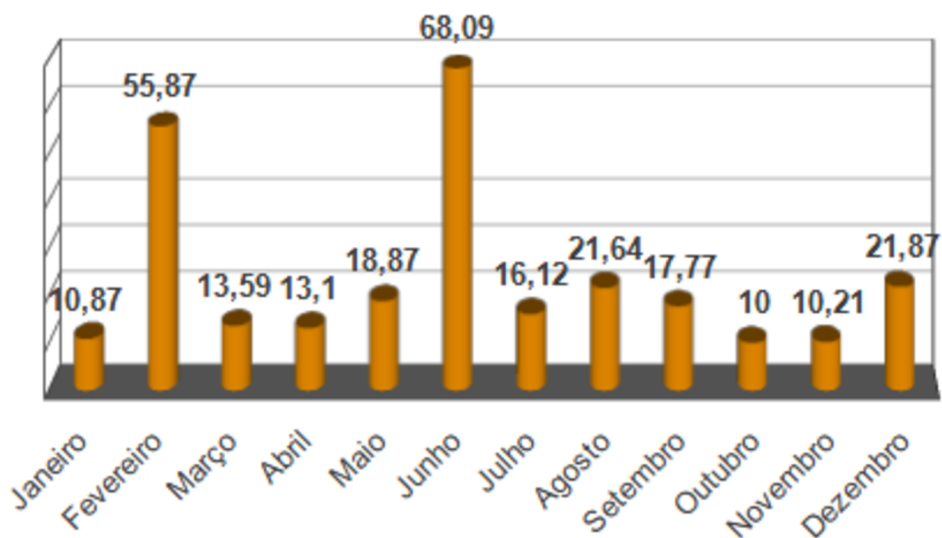
Sugestão/Crítica



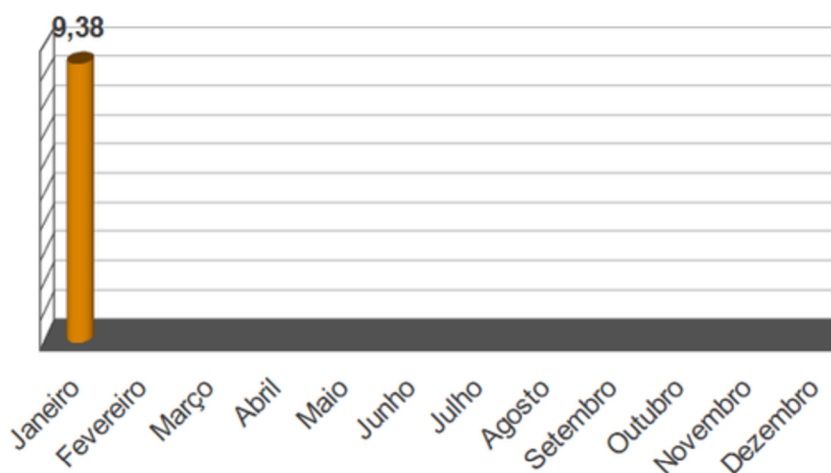
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2026

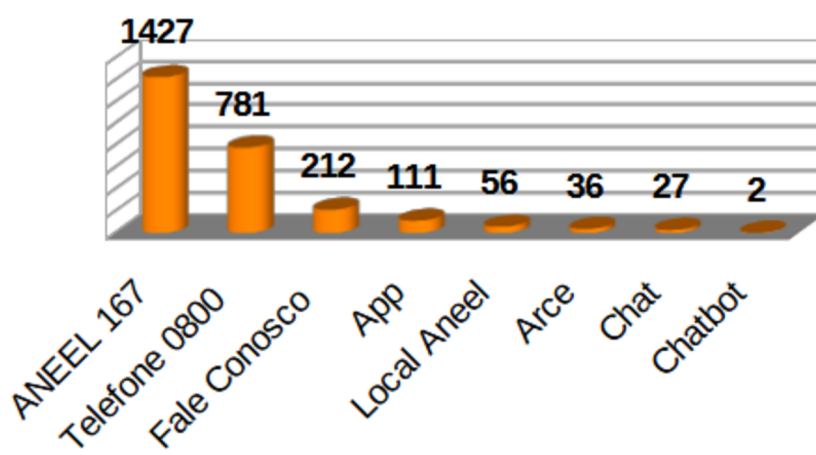




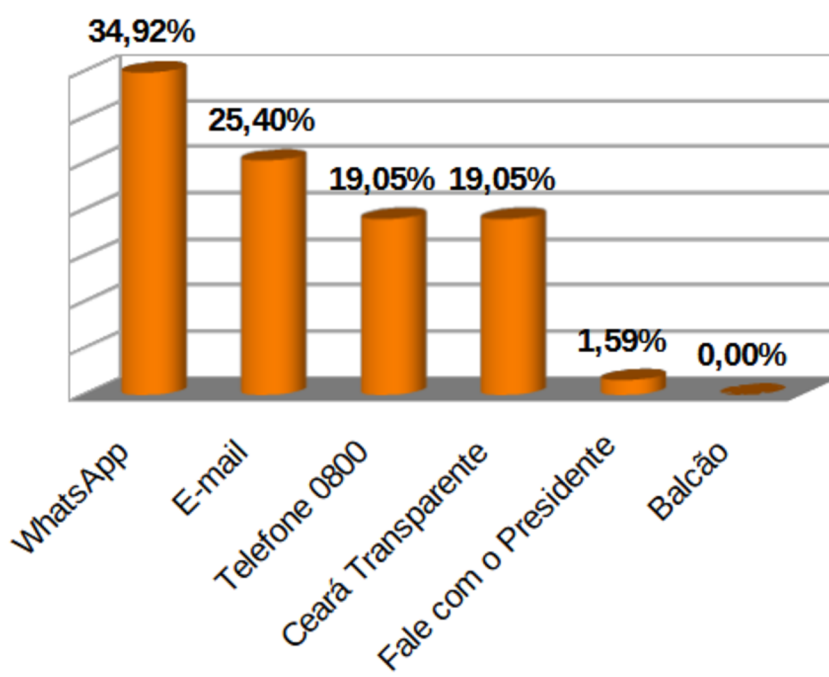
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

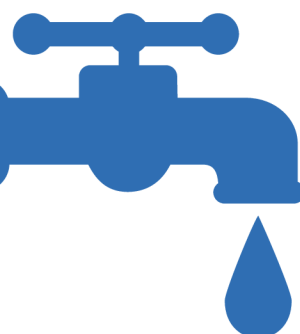
FORMA DE CONTATO ANEEL



FORMA DE CONTATO ARCE



SANEAMENTO BÁSICO



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

SANEAMENTO BÁSICO



QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

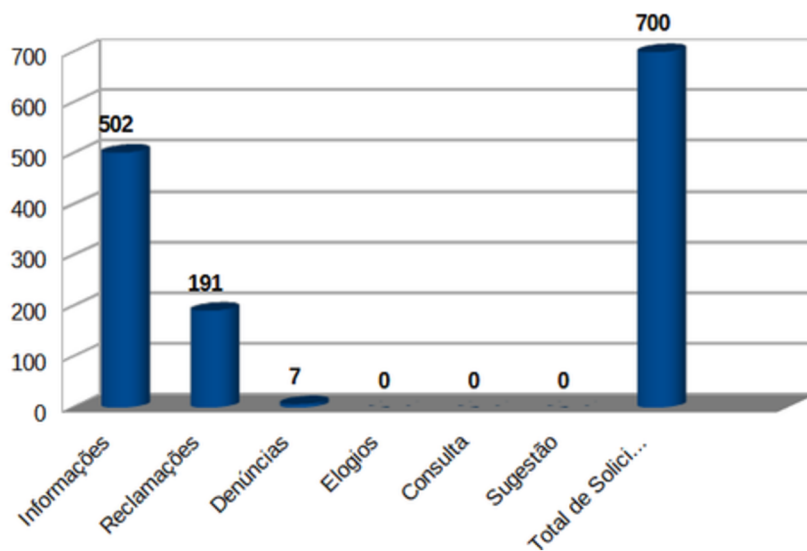
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 700
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 502
RECLAMAÇÕES: 191
DENÚNCIAS: 7
ELOGIOS: 0
CONSULTA: 0
SUGESTÃO: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 48
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 6
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 1
TOTAL DE REUNIÕES: 0
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

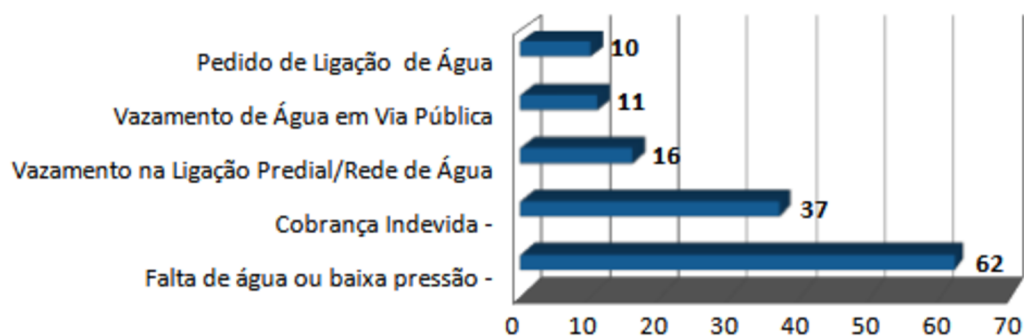
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



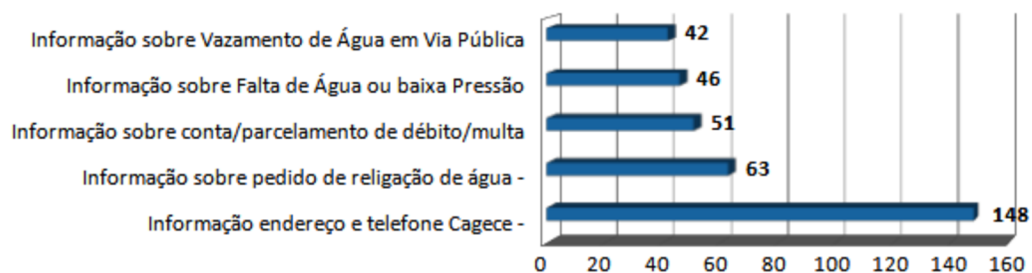
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



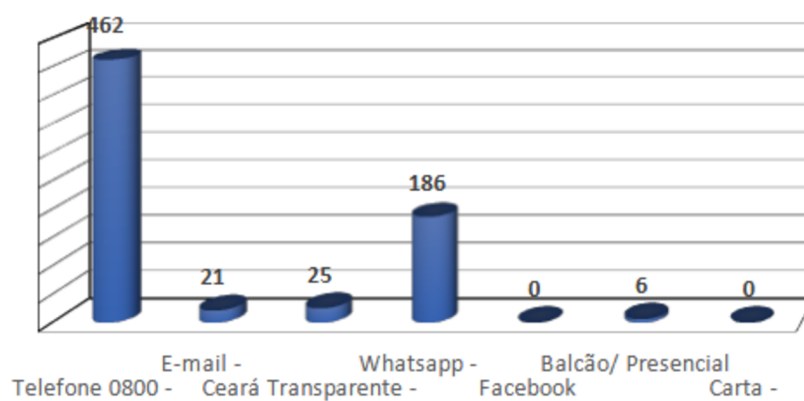
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

TOP 5 - INFORMAÇÕES



FORMAS DE CONTATO

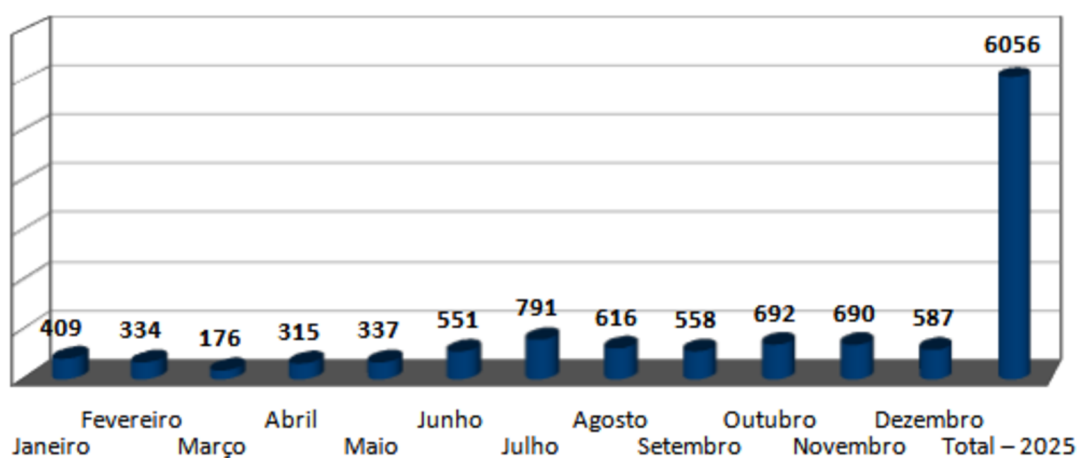


SANEAMENTO BÁSICO

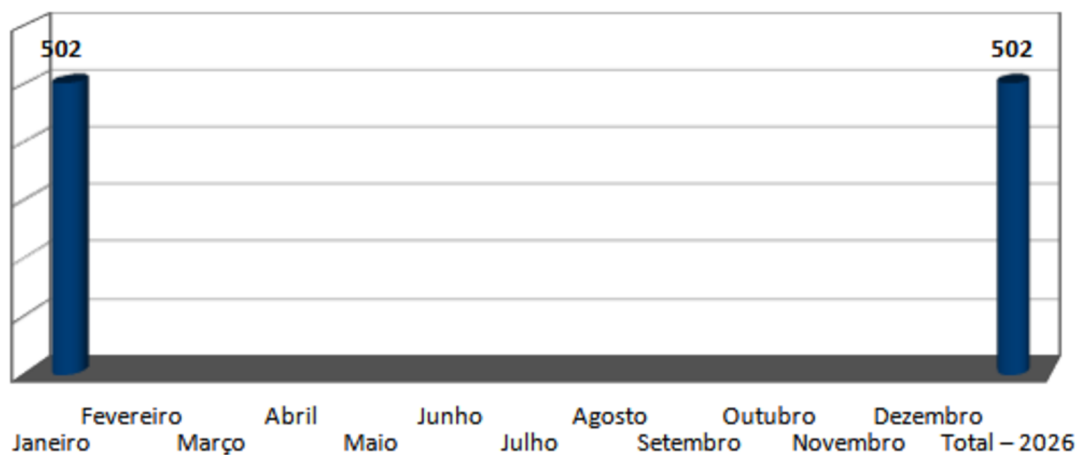
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2025



INFORMAÇÕES - 2026

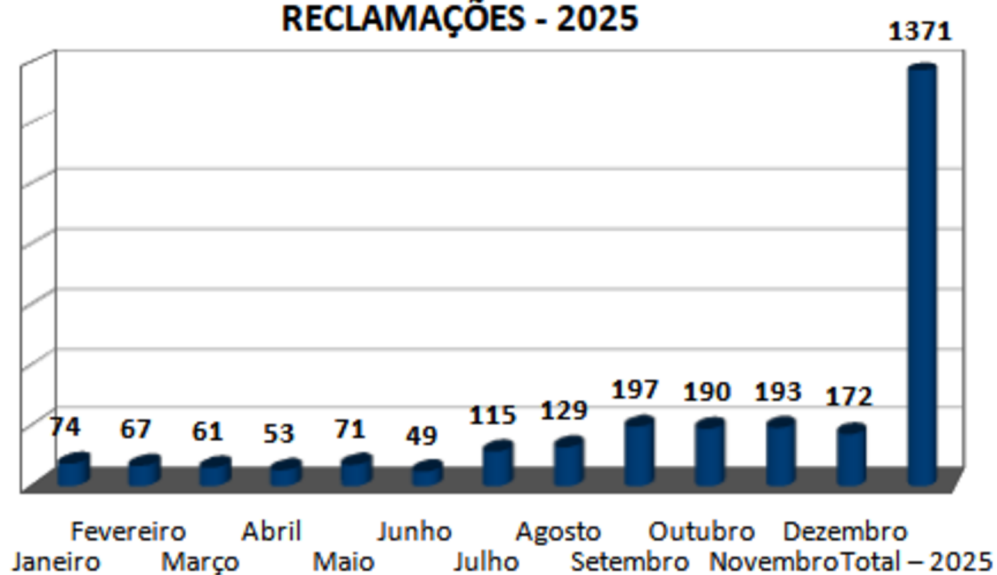


SANEAMENTO BÁSICO

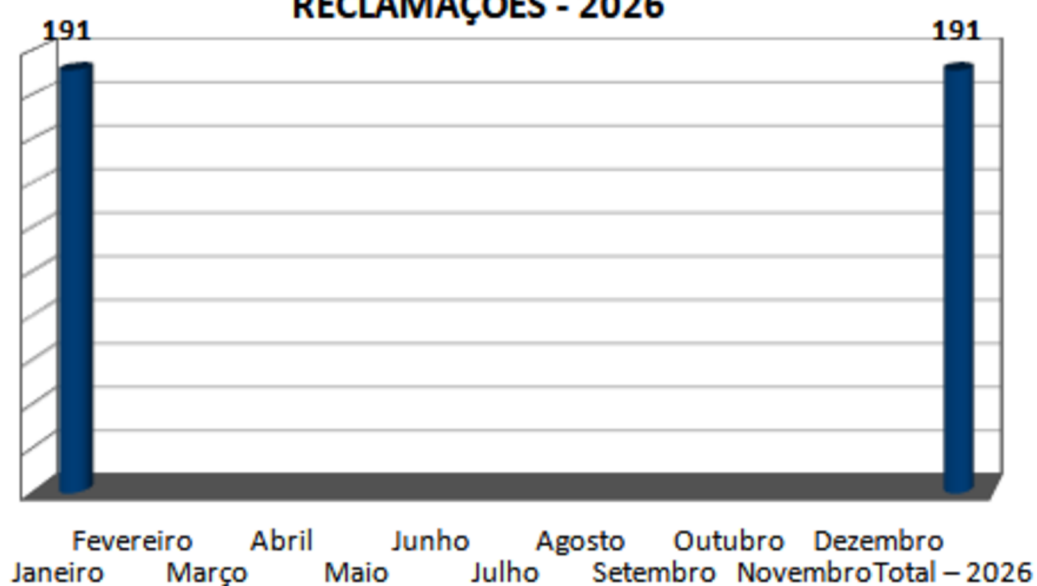
GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2025

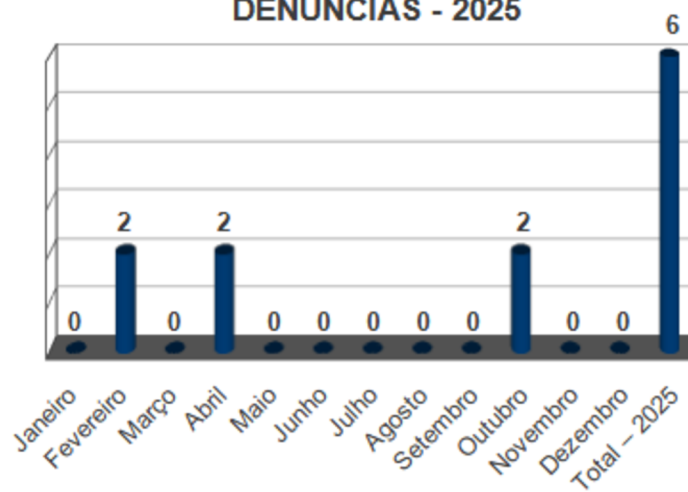


RECLAMAÇÕES - 2026

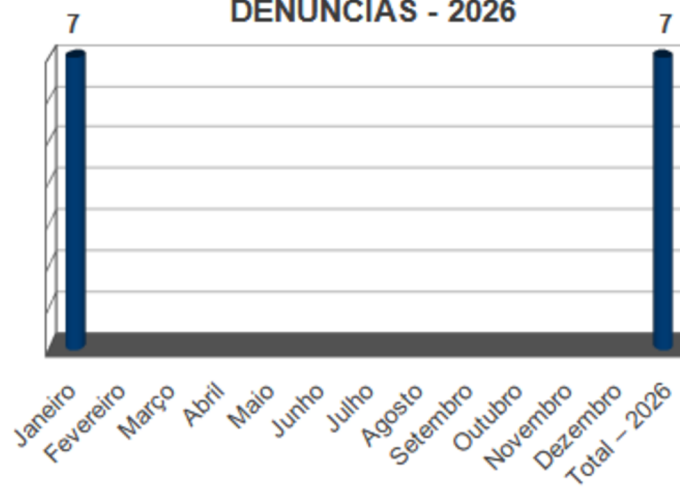


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2025



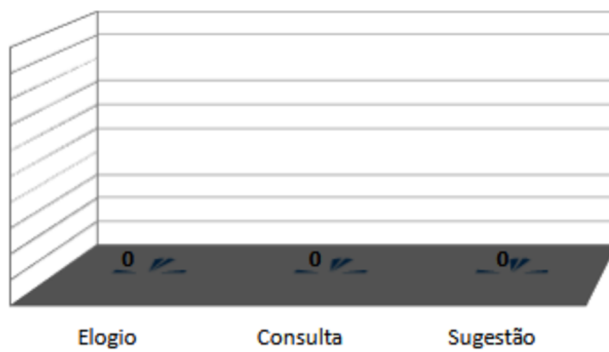
DENÚNCIAS - 2026

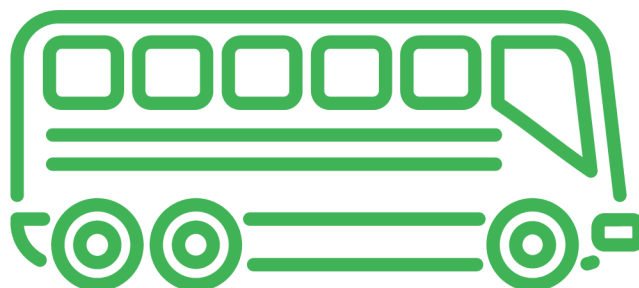


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

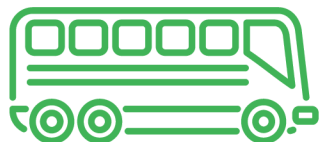
ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 2173

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 2102

RECLAMAÇÕES: 68

DENÚNCIAS: 1

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 1

SUGESTÃO: 1

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13

PROCESSOS ABERTOS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

TOTAL DE REUNIÕES: 0

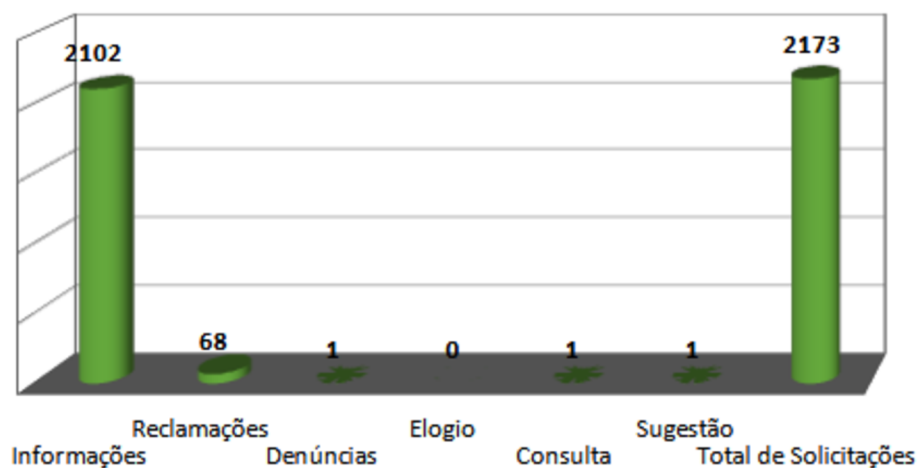
**Fonte: CRM, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO
ELETRÔNICO E SISCDO**



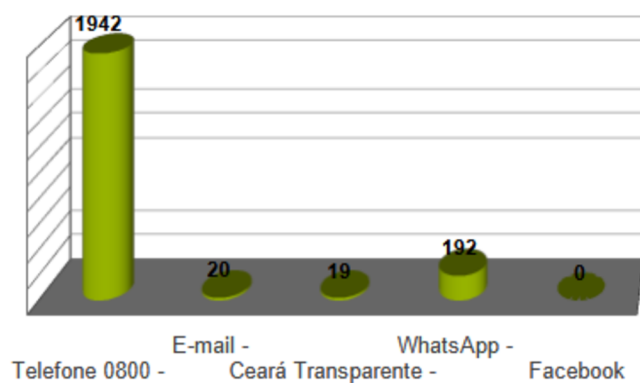
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMAS DE CONTATO

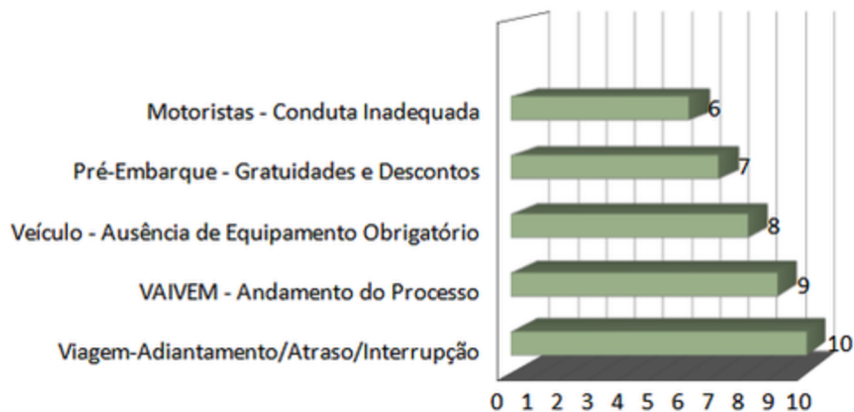




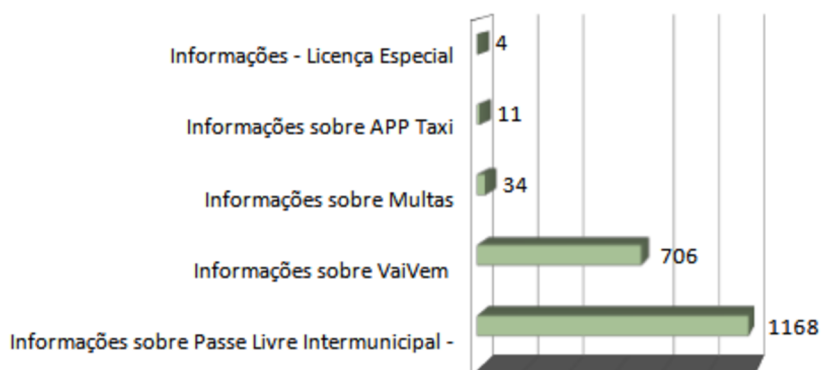
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

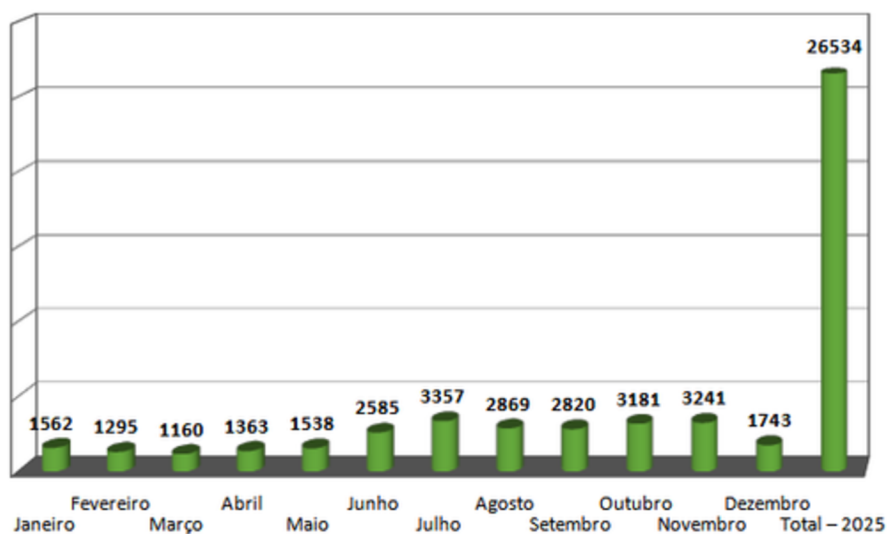




GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

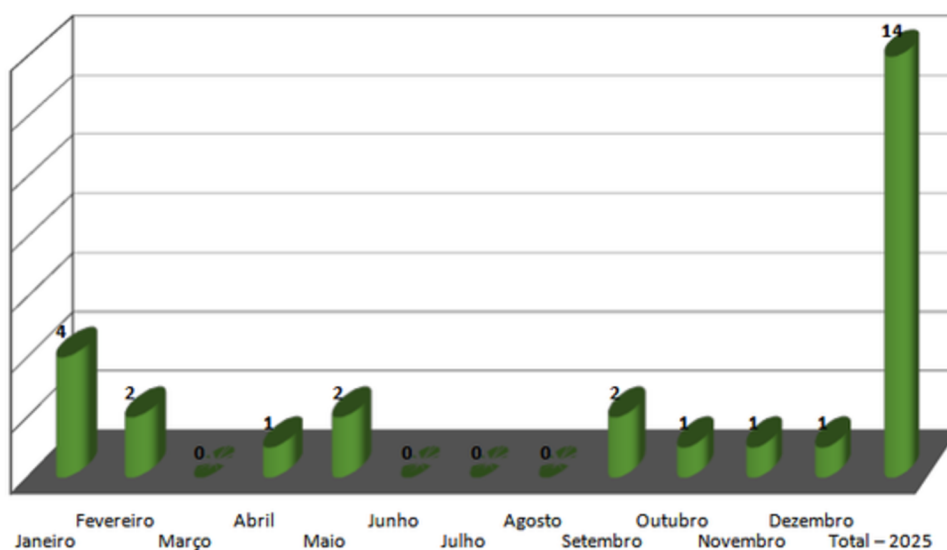




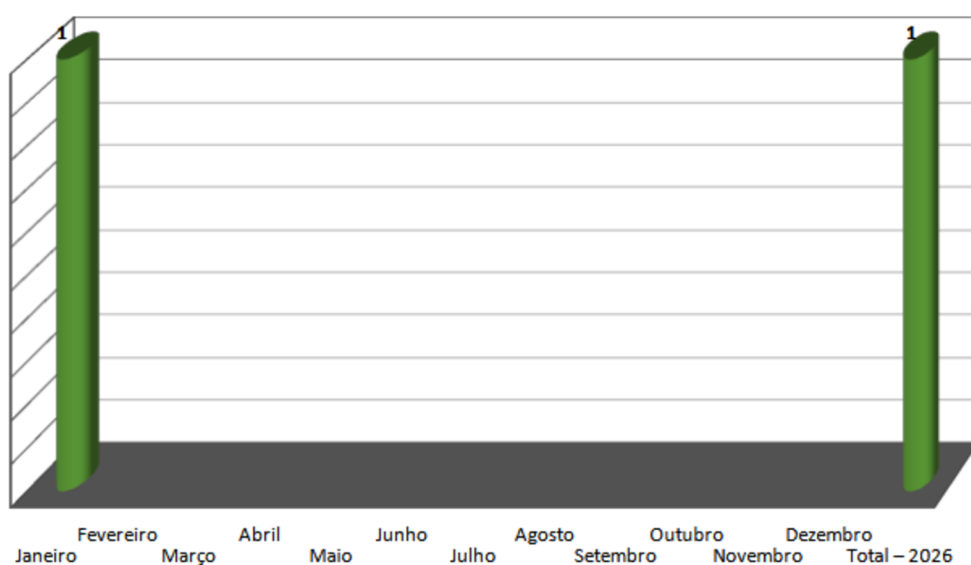
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

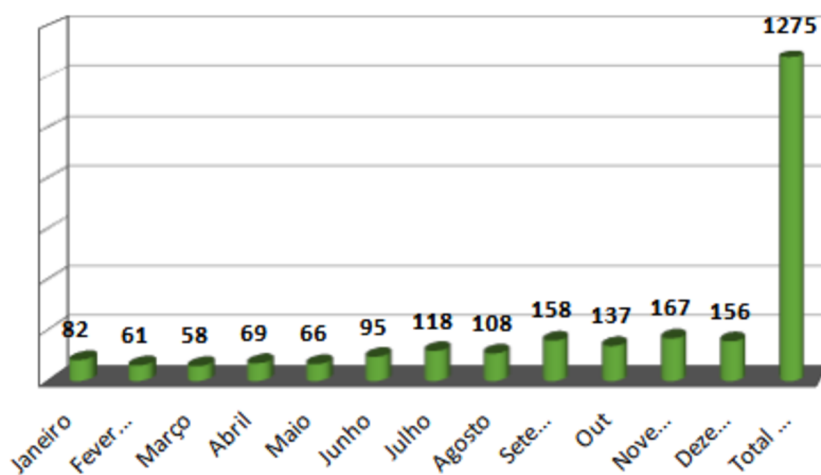




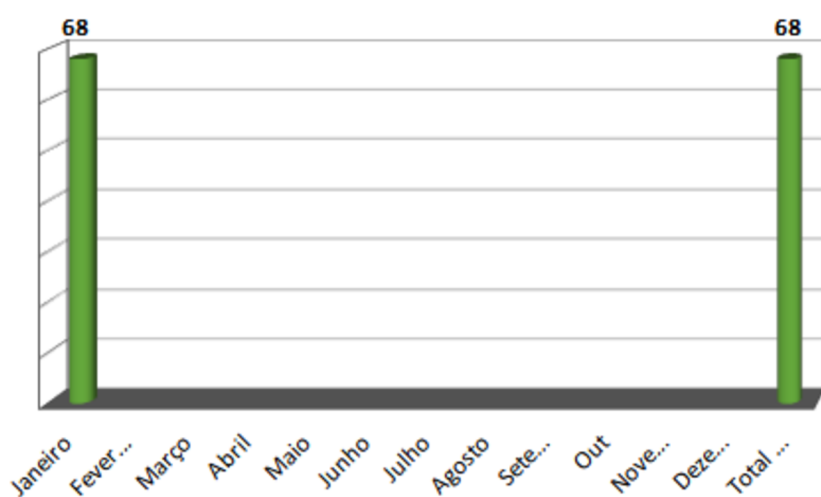
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026

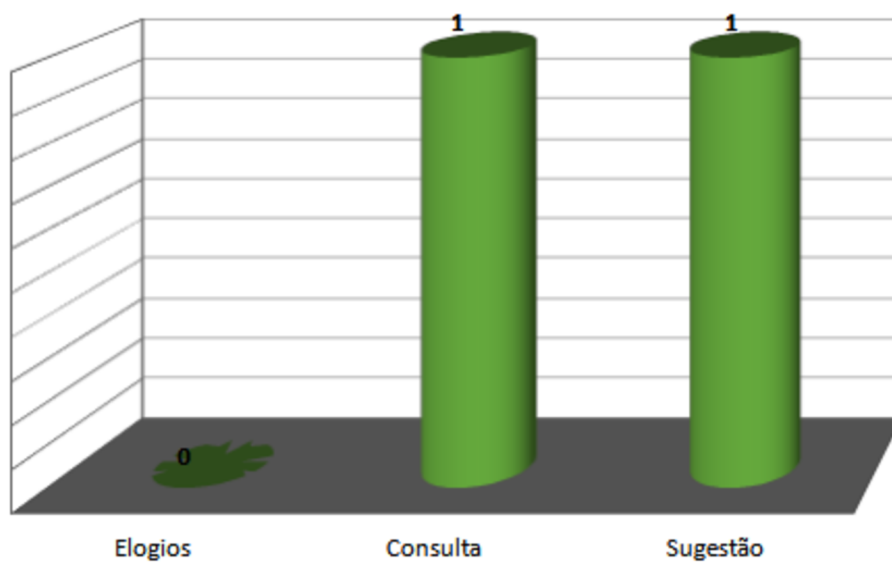


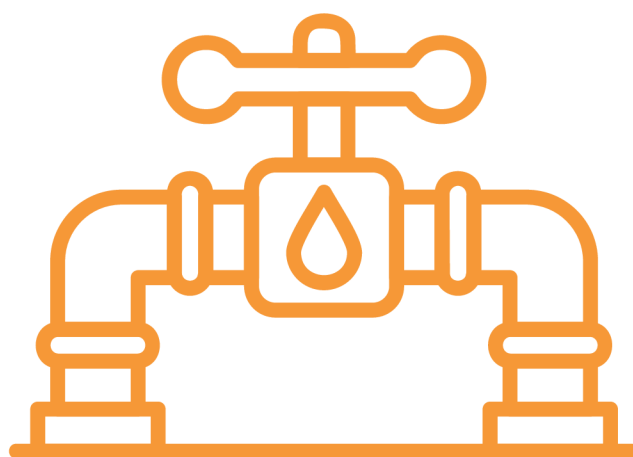


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

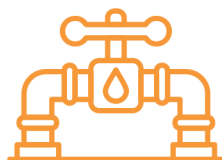
ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





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 janeiro/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 Janeiro de 2026 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Falta de Energia”, seguido por “Oscilação de Tensão”, “Extensão de Rede”, “Faturamento Microgeração” 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. Já na ARCE, os usuários preferiram utilizar o WhatsApp da Ouvidoria para registrar as solicitações. O tempo médio utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria pela Aneel, em janeiro de 2026 foi de 9,38 dias.

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de janeiro foi sobre “Falta de Água ou baixa Pressão”. E “Pedido de Ligação 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 endereço e telefone da Cagece. No mês de janeiro teve aumento no número de solicitações de reclamações, quando comparado a dezembro/2025. As solicitações de informações, em janeiro, tiveram redução na quantidade, se comparadas aos meses de outubro, novembro e dezembro 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 janeiro.

No mês de janeiro teve um maior número de solicitações de informações, quando comparado a dezembro/2025, e teve um menor número de reclamações, quando comparado ao último mês de 2025. As reclamações sobre “Viagem -Adiantamento / Atraso / Interrupção” e “VaiVem - Andamento do Processo” 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 Janeiro/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, Cambéba
– 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.

