Relatório Anual
da Ouvidoria da ARCE

Energia Elétrica

Saneamento Básico

Transporte

Gás Canalizado

PERÍODO DE 01 DE JANEIRO DE 2024 A 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

1. EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: João Gabriel Laprovítera Rocha

Conselheiro Diretor: Jardson Saraiva Cruz

Conselheiro Diretor: Matheus Teodoro Ramsey Santos

Conselheiro Diretor: Francisco Rafael Duarte Sá

Conselheiro Diretor: Rafael Maia de Paula

Conselheira Diretora: Kamile Moreira Castro

OUVIDORIA

Ouvidora-Chefe: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Analista de Regulação: Filipe Medeiros Rangel

Analista de Regulação: Luciana Maria Matos Figueiredo

Colaboradores: Aliene Vasconcelos Lisboa
Amanda Maria dos Santos Silva
Antônia Solange da Costa
Ingrid Andrade Lustosa
José Airton Borges Carneiro
Morgana Moreira Lima
Priscila Moreira Viana

Fontes:

SOA (Sistema de Ouvidoria - ARCE);

SISCDO (Sistema de Controle de Documentos – ARCE);

SUITE (Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica)

CEARÁ TRANSPARENTE (Sistema de Ouvidoria Estadual – CGE);

Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO

Painel *Power BI* ANEEL e

Painel em *Data Studio* da ARCE.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

2. INTRODUÇÃO

2.1. Do Relatório

O presente relatório tem como principais objetivos: a) demonstrar a importância e os objetivos do Relatório e legislação correlata; b) apresentar a identidade da ARCE e a sua Ouvidoria; b) demonstrar as ações adotadas pela ARCE em face das recomendações e orientações; c) apresentar as atividades rotineiras desenvolvidas pela Ouvidoria por meio de coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas específicas (Ouvidoria em Números); d) Analisar os Indicadores da Ouvidoria; e) analisar as manifestações e identificar os pontos recorrentes e as providências adotadas; g) identificar os benefícios alcançados pela Ouvidoria da ARCE; h) apresentar as ações de qualificação do ouvidor e sugerir melhorias.

A principal finalidade deste documento é, por meio dos atendimentos aos usuários registrados na Ouvidoria, impulsionar a promoção da melhoria dos serviços públicos e por consequência a qualidade de vida dos usuários. Assim, além de proporcionar conhecimento para a Agência e para a sociedade, o presente Relatório contém análises qualitativas e quantitativas, bem como recomendações para o aprimoramento das políticas e serviços públicos regulados pela ARCE, e ainda, visa apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2024, configurando-se como uma verdadeira prestação de contas junto à sociedade.

Dessa forma, o Relatório é indubitavelmente um dos principais instrumentos de controle social e interno de uma Ouvidoria Pública, por outro lado, também contribui com outros processos governamentais, a exemplo da área de planejamento.

Nesse sentido, a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração prever em seu capítulo IV, art. 14, inciso II, a elaboração

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

anual de Relatório de Gestão, no qual deverá apontar falhas e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos. Também está previsto no art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

O mencionado art. 14, inc. II, da Lei 13.460/2017, determina a elaboração de relatório de gestão por parte das Ouvidorias, nos seguintes termos:

> *...*
> *Art. 14º - Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*
> *I – omissis;*
> *II – Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

Também destacam-se como normas estaduais correlatas à Ouvidoria a Instrução Normativa nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial, a Portaria nº 52/2020, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria e a Portaria nº 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais.

2.2. Da ARCE e sua Ouvidoria

A Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE foi criada por meio da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997 e constitui-se em uma autarquia especial que tem como missão promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços. O poder regulatório da ARCE é exercido com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência, promovendo e

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

zelando pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos e propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e universalidade.

A ARCE, mediante disposição legal ou pactuada, exerce a regulação dos serviços públicos prestados pela Enel Distribuição do Ceará (Enel), pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) e demais prestadores dos serviços de saneamento básico, pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás) e pelo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (STIP).

A visão de futuro consiste em ser uma agência reguladora reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como ente de referência nacional. Para a concretização dessa visão, torna-se imprescindível uma administração transparente, permitindo uma salutar proximidade com o interesse público, visando corresponder às necessidades e otimizando a capacidade em se articular harmoniosamente com todos os elementos sociais conectados.

A Ouvidoria da ARCE se insere nesse contexto de Agência e se consolida como um eficiente mecanismo de atendimento ao usuário. O Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998 que regulamenta a Lei nº 12.786/97, por meio de seu art. 9º, incisos I a IV e parágrafos 1º, 2º e 3º define a Ouvidoria e estabelece sua competência e obrigações.

A Ouvidoria da ARCE compõe a estrutura organizacional da Agência desde sua criação em 1997 e sempre realizou atendimento ao público e tratamento das demandas, inclusive com a presença de um Ouvidor-Chefe com dedicação exclusiva subordinado diretamente ao Conselho Diretor (órgão deliberativo máximo da Agência).

A Ouvidoria figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a ARCE ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal).

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

O objetivo fundamental da Ouvidoria é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão da Ouvidoria da ARCE é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Para fortalecer os controles internos, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com as áreas finalísticas da Agência, elabora relatórios quantitativos e qualitativos referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves, os Municípios mais demandados, além de prazos médios de atendimento. Esses relatórios são enviados para o Conselho Diretor da ARCE e para as áreas fins da Agência. Além disso, a ARCE divulga por meio do seu “site” o referido relatório para a sociedade.

No tocante ao controle social, além das atividades típicas que por si só já fortalecem a participação da sociedade, a Ouvidoria também utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, cita-se o Fórum Regulação e Cidadania - FRC, o Painel de Informações de Ouvidoria e a Pesquisa de Satisfação e o evento externo Arce na Área.

Ainda sobre a participação social, importante frisar que a Ouvidoria possui diversos canais de acesso disponibilizados aos usuários dos serviços públicos, que são: 1) *Central de Serviços*, que é uma ferramenta disponibilizada no “site” para garantir mais facilidade e rapidez no atendimento, além de registrar uma solicitação, o usuário também pode acompanhá-la na referida Central, informando o número de protocolo. 2) *Atendimentos telefônicos* gratuitos. 3) Atendimento por mensagem por meio do *Whatsapp*. 4) Atendimento por *e-mail*. 5) Atendimento *presencial*.

Importante salientar ainda, que a Ouvidoria da ARCE cumprindo as

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

legislações inerentes às Ouvidorias (Lei Nacional 13.460/2017, Decreto nº 33.485/2020, IN da CGE nº 01/2020, Portaria nº 52/2020, Portaria da CGE nº 97/2020 e Decreto nº 34.697/2022) interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as manifestações direcionadas à Agência por meio do Ceará Transparente, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada.

Assim, vale frisar que o Relatório Anual de Ouvidoria da ARCE é também um instrumento para subsidiar as tomadas de decisões gerenciais pois pode-se extrair informações e dados que possibilitam avaliar os serviços públicos.

Importante destacar ainda que o grande protagonista desse relatório é o usuário do serviço público.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

Neste item, apresenta-se informações referentes às sugestões de melhorias apontadas pela Ouvidoria da ARCE e às recomendações e orientações apontadas no **Relatório de Gestão 2023 (consolidado)**, pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.**

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, como órgão articulador e gestor da rede de ouvidorias setoriais, apresentou orientações a serem analisadas e recomendações em que devem ser traçados planos de ações para acompanhamento no Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA.

No que se refere à ARCE, a CGE não fez recomendações, no entanto, apresentou a orientação 1, que diz:

> *"Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação*".

Já as sugestões de melhorias apontadas pela Ouvidoria da ARCE no **Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2023** foram:

> "*Tendo como base a queda no grau de satisfação dos usuários atendidos pelos serviços públicos prestados e regulados pela ARCE, constatada por meio de pesquisas de satisfações, sugere-se que sejam implementadas ações de pós atendimento de acordo com a metodologia desenvolvida por meio do P-OUV-2-2023 (Pós Atendimento da Ouvidoria da ARCE).*
>
> *Sugerimos também que, como forma de estimular e emponderar os colaboradores da Ouvidoria, que seja elaborado projeto de Elogio aos colaboradores da Ouvidoria.*"

Consoante exposto, tanto a CGE quanto a Ouvidoria da ARCE focaram

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

as melhorias no resultado da Pesquisa de Satisfação do Ceará Transparente, já que esta Agência não atingiu a meta estabelecida pela CGE. Referidas constatações já foram contempladas por ações internas de melhorias da Ouvidoria da ARCE no ano de 2024.

Assim, durante o ano de 2024, a Ouvidoria da ARCE implementou esforços por meio de ações de pós atendimento e monitoramento da Pesquisa de Satisfação de 2024 do Ceará Transparente. Tais ações resultaram em análises específicas de cada demanda que tiveram avaliação abaixo da meta e observações/comentários negativos.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta seção serão apresentados os atendimentos da Ouvidoria da ARCE no ano de 2024 de forma quantitativa e qualitativa, sendo realizados comparativos com anos anteriores para que se obtenha uma visão mais ampla acerca das solicitações recebidas pela Ouvidoria desta Agência.

Conforme descrito na seção introdutória deste relatório, a Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE possui características que a diferenciam dos demais órgãos do governo. Em decorrência de determinações legais e contratuais, a Ouvidoria da ARCE atua mediando conflitos entre usuários dos serviços públicos e os prestadores de serviços nas áreas de energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado.

Nesse contexto, além da plataforma **Ceará Transparente**, esta Agência utiliza outros sistemas, que são o **Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA (sistema interno)** e o **Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO (sistema nacional),** de forma que a maioria das demandas da Agência é registrada em sistema diverso da Plataforma Ceará Transparente.

Dessa forma, além dos dados provenientes da plataforma **Ceará Transparente**, o presente relatório abordará dados obtidos a partir dos sistemas **SOA** e **SGO**.

De uma forma geral, os dados das três plataformas utilizadas pela Ouvidoria da ARCE estão expressos na Tabela 1.

Tabela 1: Dados Referentes ao Ceará Transparente, SOA e SGO nos anos de 2023 e 2024

FERRAMENTA	2023	2024	%VARIAÇÃO (+)(-)
Ceará Transparente	792	1426	80,05%
SOA (Saneamento Básico, Gás Canalizado, Transporte Intermunicipal, Energia)	30950	35160	13,60%
SGO	64705	51590	-20,27%

Fonte: Ceará Transparente, SOA e SGO.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Conforme se observa, houve um aumento na quantidade de solicitações registradas no **Ceará Transparente** e no **SOA**, o que indica uma tendência de aumento progressivo nas demandas da Ouvidoria da ARCE.

Apesar disso, houve uma redução de demandas registradas no **SGO** de, aproximadamente, **20%** (vinte por cento), ao se comparar 2024 com 2023, indicando possível melhora na prestação de serviço de **Energia Elétrica**.

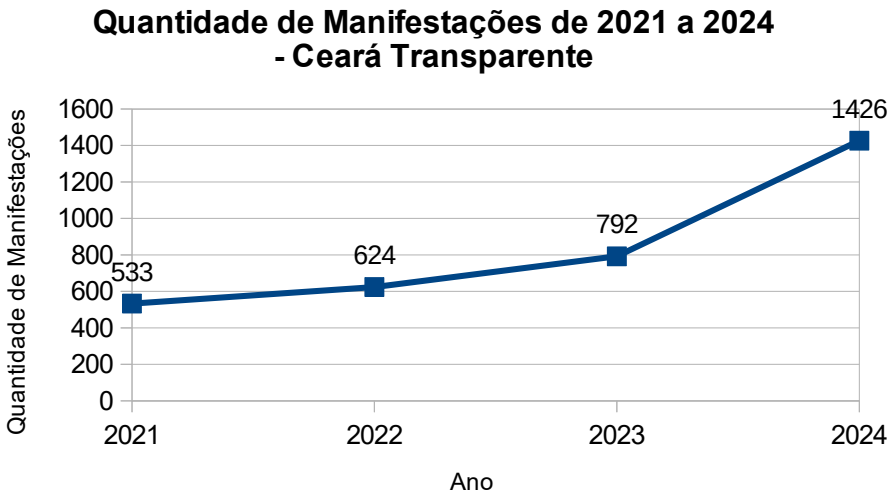
O aumento mais expressivo ocorreu no **Ceará Transparente** (80,05%), o que pode ser explicado pela alta demanda dos usuários acerca de **Carteira de Estudante de Macrorregião**, relativa à área de Transporte Intermunicipal.

4.1. Total de Manifestações do Período

Esta seção abordará os dados referentes ao ano de 2024 obtidos provenientes da plataforma **Ceará Transparente**, sendo utilizados anos anteriores para efeitos comparativos.

O gráfico presente na Figura 1 apresenta a quantidade de manifestações do último quadriênio.

Figura 1: Quantidade de Manifestações no Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Comparando-se **2022** com **2021**, verifica-se um **crescimento de 17,07%** na quantidade de manifestações registradas na plataforma **Ceará Transparente**, esse aumento se deu em decorrência do crescimento de demandas pelos usuários na área de **Transporte Intermunicipal**, a qual engloba sub-assuntos como Passe Livre Intermunicipal, Carteira Metropolitana e a operação das linhas intermunicipais das cooperativas e empresas.

Comparando-se **2023** com **2022**, verifica-se um **aumento de 26,92%** na quantidade de manifestações registradas no Ceará Transparente. Esse crescimento, assim como a comparação realizada entre 2021 e 2022, se explica por uma demanda mais alta na área de **Transporte Intermunicipal**.

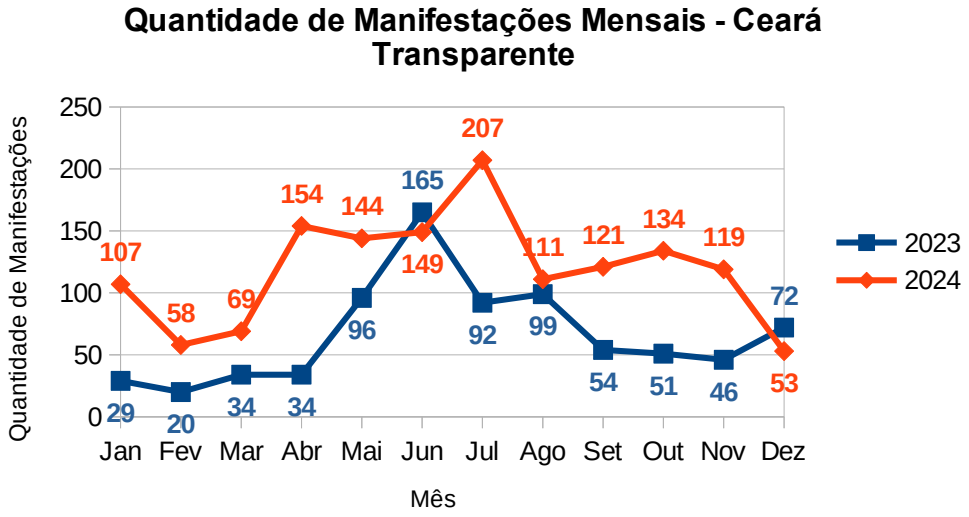
Comparando-se **2024** com **2023**, verifica-se um **crescimento de 80,05%** na quantidade de manifestações registradas no Ceará Transparente, o qual ocorreu em virtude, principalmente, do aumento de demandas associadas à **Carteira de Estudante de Macrorregião** e ao **Programa VaiVem**.

4.1.1. Quantitativo Mensal de 2024 e 2023

Nesta seção serão apresentados os quantitativos mensais das manifestações recebidas pela plataforma Ceará Transparente na Figura 2, sendo realizado um comparativo entre os anos de 2023 e 2024.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Figura 2: Quantitativo Mensal - Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que, de uma forma geral, a quantidade de manifestações registradas mensalmente em 2024 foi superior a 2023, com exceção dos meses de junho e de dezembro, em que a quantidade de manifestações registradas em 2023 foi superior à quantidade registrada em 2024 nos meses citados.

No ano de **2024**, constata-se que houve um pico de manifestações ocorrido no mês de **julho,** com 207 registros. Consultando-se a planilha de dados brutos obtida por meio da plataforma **Ceará Transparente**, constata-se que o assunto mais demandado no referido mês foi **Transporte Intermunicipal**, o qual apresentou **189 registros**, correspondendo a, aproximadamente, **91,30%** do total de manifestações do referido mês. Dessas 189 manifestações, observa-se que o sub-assunto mais demandado foi **Carteira de Estudante Intermunicipal**, apresentando 117 manifestações.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

4.2. Manifestações por Meio de Entrada

Nesta seção serão apresentados os meios de entradas utilizados pelos usuários da plataforma **Ceará Transparente** para registrar suas manifestações no ano de 2024, sendo realizado um comparativo com o ano de 2023. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 2.

Tabela 2: Meios de Entrada - Ceará Transparente

MEIO DE ENTRADA	2023	2024	%VARIAÇÃO (+)(-)
Telefone 155	375	968	158,13%
Internet	236	367	55,51%
E-mail	26	51	96,15%
Reclame Aqui	8	19	137,50%
Ceará App	5	11	120,00%
Cidadão on-line - Chat	3	4	33,33%
Presencial	1	2	100,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	1	-
Telefone	135	1	-99,26%
Carta	0	1	-
Whatsapp	3	1	-66,67%
TOTAL	**792**	**1426**	**-**

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, em **2024** o meio de entrada mais utilizado foi o **Telefone 155**, seguido da **Internet,** tal comportamento também foi observado em **2023**. Dessa forma, constata-se uma maior adesão dos solicitantes a se manifestarem por meio do **Telefone 155**, possivelmente, devido a se ter um contato humano com o atendente, o que pode facilitar a manifestação do usuário.

Em consonância com tal observação, verifica-se que a maior variação positiva ocorrida foi relativa ao meio de entrada **Telefone 155**, apresentando um crescimento de **158,13%** de 2023 para 2025**.** Dessa forma, constata-se, de fato, uma preferência dos usuários pelo uso de ligações para registrar suas manifestações.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Além disso, verifica-se que os meios de entrada **Reclame Aqui, Ceará App, Presencial, E-mail, Internet** e **Cidadão Online** em **2024** apresentou uma maior utilização em comparação ao ano de **2023**, o que pode ser justificado, com exceção do meio de entrada Presencial, por serem meios digitais, o que facilita o acesso para alguns usuários.

Além disso, verifica-se que houve registros por meio do **Cidadão on-line – Telegram** e por **Carta**.

Por outro lado, o meio de entrada **Telefone** e **WhatsApp** apresentaram redução na utilização pelos usuários, tendo o primeiro meio citado apresentado a **maior variação negativa**.

4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção, as manifestações registradas na plataforma do **Ceará Transparente** serão apresentadas pelo **tipo** no ano de **2024**, sendo realizado um comparativo com o ano de **2023**. Além disso, as manifestações referentes ao ano de **2024** serão expostas pelo **assunto** e **sub-assunto**.

Na Tabela 3 estão apresentados os dados referentes ao tipo de manifestação no ano de 2023 e 2024.

Tabela 3: Tipo de Manifestação - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2023	2024	%VARIAÇÃO (+)(-)
Reclamação	727	1260	73,31%
Denúncia	17	55	223,53%
Elogio	0	3	-
Sugestão	3	10	233,33%
Solicitação	45	98	117,78%

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, tanto em 2023 quanto em 2024 o principal tipo de manifestação foi **reclamação**, sendo que de 2023 para 2024 houve um **aumento de 73,31%** na quantidade de registros. Além disso, o segundo tipo de

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

manifestação mais registrado foi o de **solicitação**, o qual de 2023 para 2024 apresentou um **acréscimo de 117,78%** na quantidade de manifestações, ou seja, mais que o **dobro**.

As variações mais expressivas percentualmente foram nas quantidades de **denúncias** e **sugestões** registrados, onde de 2023 para 2024 ocorreu um **aumento**, respectivamente, de **233,53% e de 233,33%** nos registros.

Além disso, em 2023 não houve registros de **elogios**, mas em 2024 ocorreram **3 registros** de manifestações do tipo citado.

A partir dos dados obtidos pela Tabela 3, é possível definir **grupos de tipificação**, sendo eles:

- **Insatisfação do Cidadão**: reclamações, denúncias e críticas;
- **Contribuição do Cidadão**: elogios e sugestões;
- **Solicitação de Serviço**: solicitação.

A Tabela 4 apresenta os dados referente ao grupo de tipificação **Insatisfação do Cidadão** nos anos de 2023 e 2024.

Tabela 4: Insatisfação do Cidadão - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2023	2024	%VARIAÇÃO (+)(-)
Reclamação	727	1260	73,31%
Denúncia	17	55	223,53%
TOTAL	744	1315	76,75%

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que o grau de insatisfação do cidadão aumentou **76,75%** no ano de **2024**, ao se comparar com o ano de 2023. Esse aumento se refletiu de forma mais expressiva na quantidade de **denúncias** registradas, apresentando **a maior variação positiva, no valor de 233,53%**.

A quantidade de **reclamações** também aumentou consideravelmente, tendo apresentado um aumento de **73,31%** em 2024, em comparação com 2023.

A Tabela 5 apresenta os dados referente ao grupo de tipificação

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Contribuição do Cidadão nos anos de 2023 e 2024.

Tabela 5: Contribuição do Cidadão - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2023	2024	%VARIAÇÃO (+)(-)
Elogio	0	3	-
Sugestão	3	10	233,33%
TOTAL	3	13	333,33%

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que o grau de contribuição do cidadão **aumentou 333,33%** no ano de 2024, ao se comparar com o ano de 2023. Verifica-se que em 2023 **não houve elogios.** Entretanto, em 2024, obteve-se **3 elogios.**

Além disso, ocorreu um aumento expressivo **de 233,33% na quantidade de registros de sugestões** ao se comparar 2024 com 2023.

A Tabela 3 já apresentou o grupo de tipificação **Solicitação de Serviço**. Conforme se observa, o número de solicitação de serviços **aumentou 117,78% em 2024** ao se comparar com o ano de 2023, sendo, portanto, mais que o **dobro** dos registros.

4.4. Manifestações por Tipo/Assunto

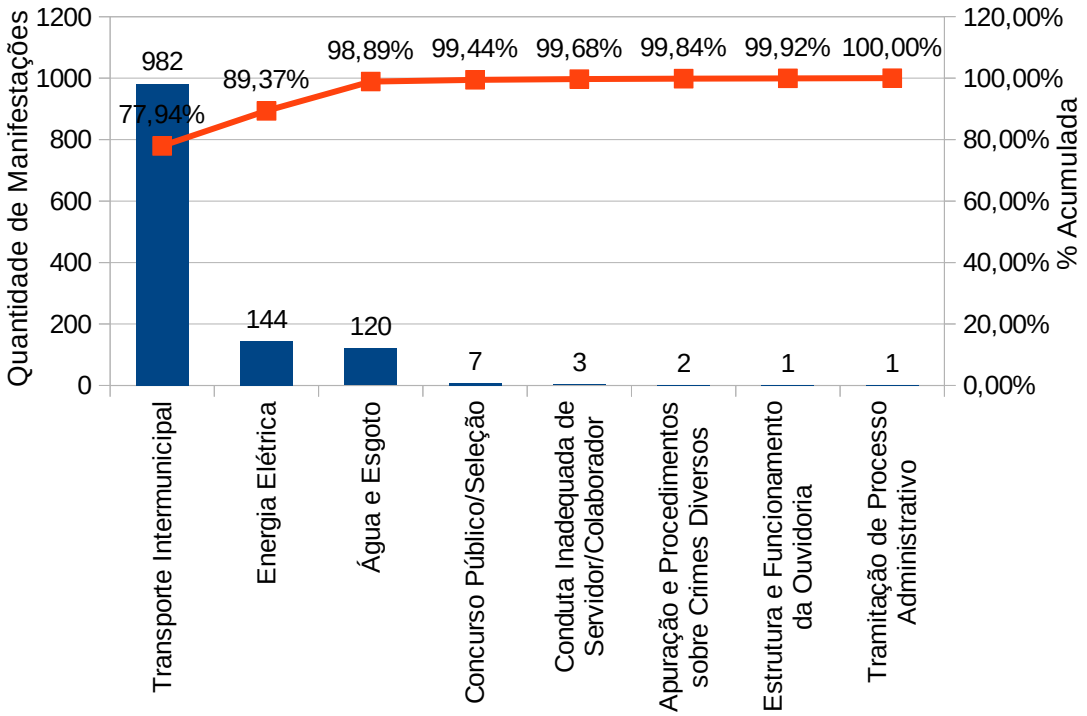
Esta seção discorrerá sobre as manifestações registradas em 2024 na plataforma **Ceará Transparente** considerando o tipo e o assunto de cada manifestação.

O Diagrama de Pareto foi utilizado com o intuito de que fossem escolhidos os assuntos que representem 80% do total de registros no Ceará Transparente incluindo os tipos **reclamação e solicitação**, considerando a elevada quantidade de assuntos para referidos tipos de manifestação. Para os outros tipos, a quantidade de assuntos não é tão elevada.

O Diagrama de Pareto elaborado para os **assuntos do tipo reclamação** está apresentado na Figura 3.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

Figura 3: Diagrama de Pareto Assunto/Reclamações - Ceará Transparente



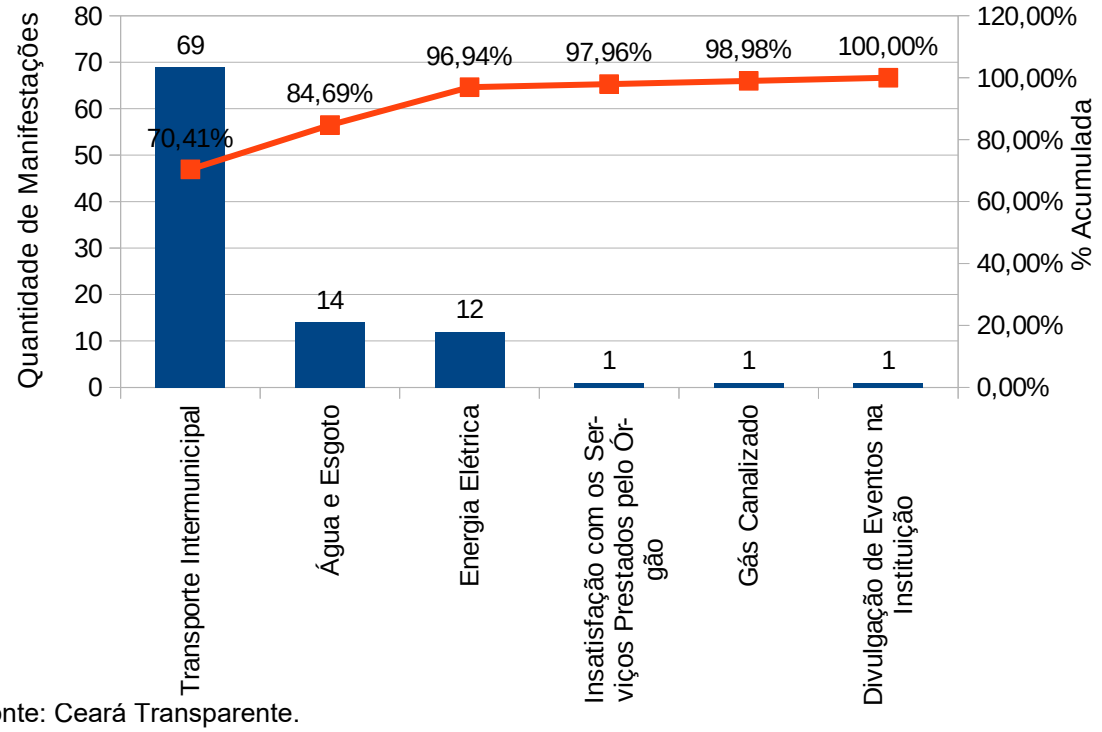
Fonte: Ceará Transparente.

Constata-se que os assuntos **Transporte Intermunicipal** e **Energia Elétrica** correspondem a mais de 80% dos assuntos das **reclamações** registradas no Ceará Transparente, e, além desses dois assuntos, por ser um assunto relacionado às áreas reguladas pela ARCE, será inserido nas reclamações o assunto **Água e Esgoto**.

O Diagrama de Pareto elaborado para os **assuntos do tipo solicitação** está apresentado na Figura 4.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Figura 4: Diagrama de Pareto Assunto/Solicitações - Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente.

Constata-se que os assuntos **Transporte Intermunicipal** e **Água e Esgoto** correspondem a mais de 80% dos assuntos das **solicitações** registradas no Ceará Transparente, e, além desses dois assuntos, por ser um assunto relacionado às áreas reguladas pela ARCE, será inserido nas solicitações o assunto **Energia Elétrica**.

Nesse contexto, foi elaborada a Tabela 6, em que são apresentadas as manifestações por tipo/assunto.

Tabela 6: Manifestações por Tipo/Assunto - Ceará Transparente

TIPOS	ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
Reclamação	Transporte Intermunicipal	982
	Energia Elétrica	144
	Água e Esgoto	120
Solicitação	Transporte Intermunicipal	69

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

TIPOS	ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
Solicitação	Água e Esgoto	14
	Energia Elétrica	12
Denúncia	Transporte Intermunicipal	22
	Energia Elétrica	19
	Água e Esgoto	10
	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	3
	Processo Licitatório (Licitação)	1
Sugestão	Transporte Intermunicipal	8
	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	1
Elogio	Gás Canalizado	1
	Transporte Intermunicipal	2
	Água e Esgoto	1

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, os assuntos mais demandados estão diretamente relacionados com os serviços públicos regulados pela ARCE, quais sejam: **Transporte Intermunicipal, Energia Elétrica** e **Água e Esgoto**.

A área de **Gás Canalizado**, que também é um serviço público regulado pela ARCE, como já esperado por esta Ouvidoria, devido a baixa quantidade de usuários, apresentou pouca expressividade, tendo ocorrido apenas uma **solicitação** e uma **sugestão**.

Constata-se que no tipo de manifestação "**reclamação**", tem-se:

- **Assunto mais demandado**: **Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **77,94%** do total de reclamações registradas no Ceará Transparente.
- **Segundo lugar**: **Energia Elétrica** - correspondendo a **11,43%** do total de reclamações registradas no Ceará Transparente.
- **Terceiro lugar: Água e Esgoto** - correspondendo a **9,52%** do total de reclamações registradas no Ceará Transparente.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

Já no tipo de manifestação "**solicitação**", a situação é:

- **Assunto mais demandado**: **Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **70,41%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.
- **Segundo lugar**: **Água e Esgoto** - correspondendo a **14,29%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.
- **Terceiro lugar: Energia Elétrica** - correspondendo a **12,24%** do total de solicitações registrada no Ceará Transparente.

Para o tipo de manifestação "**denúncia**", verifica-se também situação semelhante às reclamações:

- **Assunto mais demandado**: **Transporte Intermunicipal** - correspondendo a **40,00%** do total de denúncias registrada no Ceará Transparente.
- **Segundo lugar**: **Energia Elétrica** - correspondendo a **34,55%** do total de denúncias registradas no Ceará Transparente.
- **Terceiro lugar: Água e Esgoto** – correspondendo a **18,18%** do total de denúncias registradas no Ceará Transparente.

Verifica-se que houve o registro de **10 sugestões** em 2024. As sugestões são muito positivas para a Ouvidoria da ARCE, tendo em vista que, conforme mencionado anteriormente, trata-se de uma contribuição direta do cidadão para esta Agência, o que auxilia o desenvolvimento de melhorias para o serviço prestado pela ARCE.

4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Esta seção discorrerá sobre as manifestações registradas em 2024 na plataforma **Ceará Transparente** considerando o assunto e o sub-assunto de

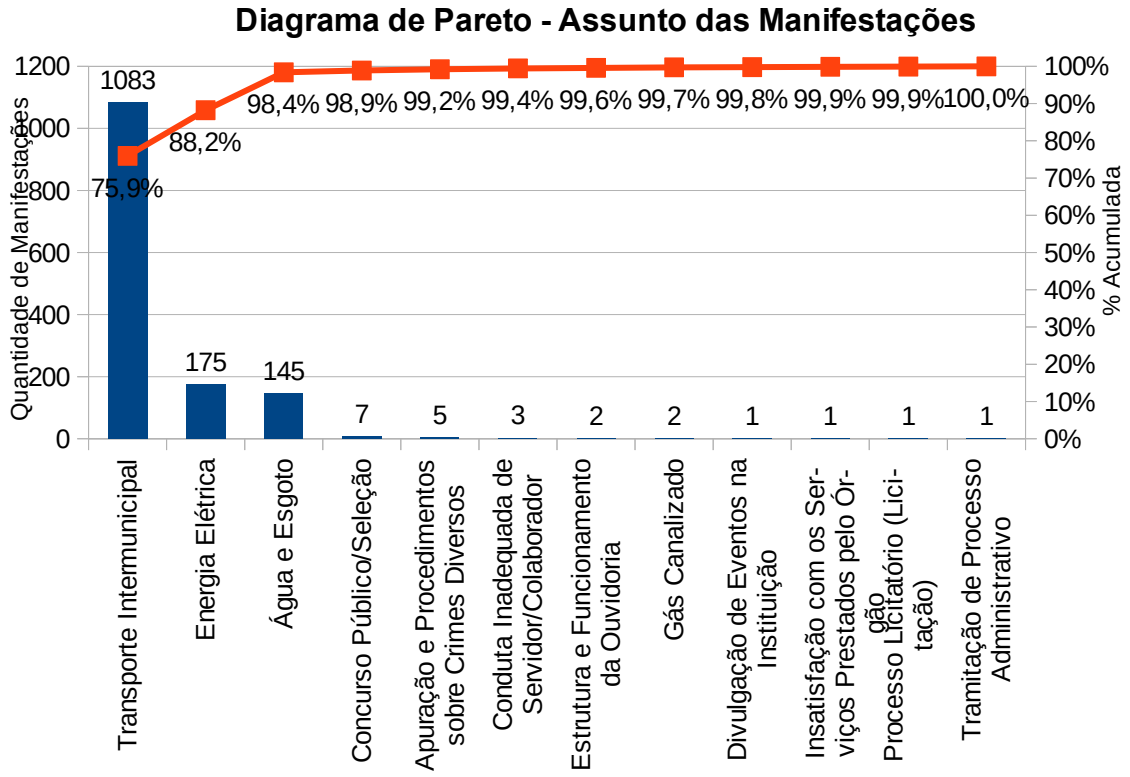
Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

cada manifestação.

Para esta seção, o Diagrama de Pareto foi utilizado com o intuito de que fossem escolhidos os assuntos que representem 80% de todos assuntos registrados no Ceará Transparente.

O Diagrama de Pareto realizado para os assuntos das manifestações registradas no Ceará Transparente está apresentado na Figura 5.

Figura 5: Diagrama de Pareto dos Assuntos - Ceará Transparente



Fonte: O próprio autor.

Constata-se que os assuntos **Transporte Intermunicipal** e **Energia Elétrica** correspondem a mais de 80% dos assuntos das solicitações registradas no Ceará Transparente, e, dessa forma serão abordados nesta seção. Além desses dois assuntos, por ser um assunto relacionado às áreas reguladas pela ARCE, será abordado também o assunto **Água e Esgoto**.

Para cada assunto foram escolhidos os 3 (três) sub-assuntos com

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

maior quantidade de manifestações. Os dados referidos estão apresentados na Tabela 7.

Tabela 7: Manifestações por Assunto/Sub-Assunto - Ceará Transparente

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Transporte Intermunicipal	Carteira de Estudante Intermunicipal	517
	Programa VaiVem	293
	Passe Livre Intermunicipal (PCD, Hemofílicos E HIV)	69
Energia Elétrica	Falta de Energia	36
	Cobrança Indevida	24
	Ressarcimento de Danos Elétricos	23
Água e Esgoto	Falta de Água ou Baixa Pressão	81
	Cobrança Indevida	27
	Qualidade da Água	9

Fonte: Ceará Transparente.

No assunto de **Transporte Intermunicipal** os sub-assuntos mais expressivos foram **"Carteira de Estudante Intermunicipal", "Programa VaiVem" e "Passe Livre Intermunicipal (PCD, Hemofílicos e HIV)"**.

As principais reclamações acerta dos 3 (três) sub-assuntos referidos dizem respeito à demora na emissão das carteiras dos referidos benefícios, devido a uma alta demanda do setor.

O **Programa VaiVem** teve início em 20/12/2023, sendo instituído pelo Governo do Estado do Ceará e gerido pela ARCE. O benefício incluiu, em sua primeira fase, os estudantes que já possuíam a Carteira de Macrorregião ativa e que residem e estudam em Municípios distintos da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), sendo concedida a gratuidade no transporte intermunicipal por meio da carteira do Programa VaiVem.

Essa carteira foi emitida de forma automática para os estudantes que se enquadravam nos critérios do programa, e que não possuíam inconsistências

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

no seu cadastro da Carteira de Macrorregião.

Entretanto, o cadastro de alguns estudantes apresentou erros, sendo necessário o fornecimento de documentação pelos alunos a esta Agência, para que fossem adotados os procedimentos necessários para a Carteira do Programa VaiVem ser emitida.

Devido à alta demanda, juntamente às altas demandas de Carteira de Macrorregião e de Passe Livre Intermunicipal, essa situação ocasionou demoras na emissão das carteiras do benefício citado, e, por consequência, refletiu um aumento no número de reclamações.

No assunto de **Energia Elétrica**, os sub-assuntos mais demandados foram “Falta de Energia” e “Cobrança Indevida”. No que se refere à Falta de Energia, verifica-se que a grande parte das manifestações estão concentradas nos meses de janeiro/2024 a abril/2024, o que pode ser justificado pelo fato da ocorrência das chuvas no estado do Ceará no referido período, que ocasionam interrupções no fornecimento.

Com relação à Cobrança Indevida, as principais reclamações são acerca de cobranças que vêm nas faturas de energia dos usuários ou acerca de faturas com valores elevados.

No assunto de **Água e Esgoto**, o sub-assunto mais demandado foi “Falta de Água ou Baixa Pressão”. É importante frisar que as manifestações vêm sendo monitoradas constantemente pela Ouvidoria da ARCE, além de que a Ouvidoria da ARCE realiza reuniões com a Ouvidoria da Cagece para tratar sobre os principais problemas enfrentados pelos consumidores e para discutir soluções.

Além disso, muitas solicitações são encaminhadas para a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, setor que realiza fiscalizações na área de saneamento, objetivando auxiliar a solução e prevenção dos problemas.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

4.6. Manifestações por Tipo de Serviços

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por tipo de serviços. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 8.

Tabela 8: Manifestações por Tipo de Serviço - Ceará Transparente

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Não se Aplica	1380	96,77%
Carteira do Passe Livre Intermunicipal	46	3,23%

Fonte: Ceará Transparente.

Com relação ao tipo de serviço, temos 96,77% de “não se aplica” porque a maioria das demandas direcionadas à ARCE tratam-se de serviços prestados por outras instituições e não por esta Agência. Por outro lado, 46 manifestações se referem à Carteira do Passe Livre Intermunicipal, que é um serviço prestado pela Agência.

Há uma diferença entre a quantidade de manifestações referentes ao assunto Passe Livre Intermunicipal e a quantidade de manifestações com o tipo de serviço Passe Livre Intermunicipal. Isso se deve ao fato de terem ocorrido erros de registros ao se classificar as demandas na plataforma do Ceará Transparente.

4.7. Manifestações por Programa Orçamentário

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por programa orçamentário em 2024. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 9.

Tabela 9: Manifestação por Programa Orçamentário - Ceará Transparente

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Regulação dos Serviços Públicos Delegados	1424	99,86%
Gestão Administrativa do Ceará	2	0,14%

Fonte: Ceará Transparente.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Tendo em vista a natureza da personalidade jurídica da ARCE, qual seja, uma agência reguladora, portanto, uma autarquia especial, 100% das manifestações deveriam ser relacionadas ao programa orçamentário **Regulação dos Serviços Públicos Delegados**.

Entretanto, verifica-se que houve registro equivocado referente ao programa orçamentário durante a classificação da demanda de protocolo CT 6885059, a qual foi reaberta, tendo ocasionado dois erros de classificação observados como programa orçamentário Gestão Administrativa do Ceará.

4.8. Manifestações por Unidades Internas

Nesta seção serão apresentadas as manifestações por unidades internas em 2024. Os referidos dados estão apresentados na Tabela 10.

Tabela 10: Manifestações por Unidades Internas - Ceará Transparente

UNIDADE	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Coordenadoria de Transporte	688	48,25%
Ouvidoria	554	38,85%
Coordenadoria de Saneamento Básico	95	6,66%
Coordenadoria de Energia Elétrica	83	5,82%
Gerência Administrativo-Financeira	3	0,21%
Assessoria de Gabinete do Conselho	2	0,14%
Conselho Diretor	1	0,07%

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que a Coordenadoria de Transporte concentrou a maioria das manifestações, correspondendo a **48,25%** do total de manifestações, o que está condizente com o principal assunto demando **Transporte Intermunicipal,** pois a coordenadoria citada é a responsável por tratar tais manifestações.

Em segundo lugar está a Ouvidoria, correspondendo a 38,85% das manifestações registradas.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

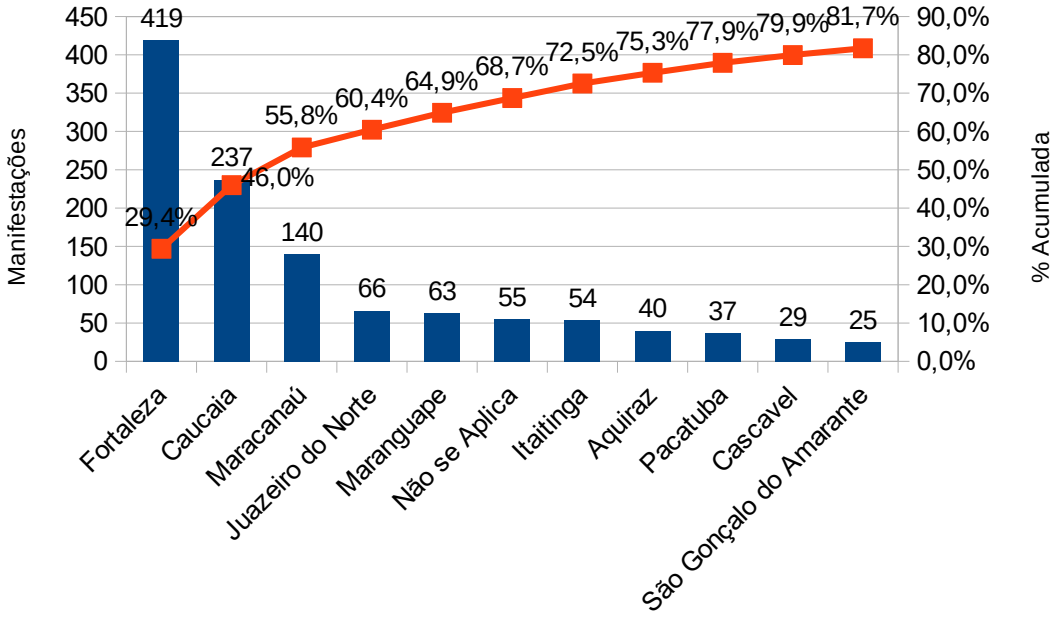
É importante ressaltar que o procedimento adotado por esta Ouvidoria durante boa parte do ano de 2024 era de cadastrar **todas** as manifestações como sendo da **Unidade Ouvidoria.** Entretanto, no decorrer do ano mencionado, a CGE orientou que as Unidades fossem escolhidas conforme o teor das manifestações e conforme a competência de tratativa de cada setor da ARCE, o que vem sendo atendido desde então.

4.9. Manifestações por Municípios de Ocorrência

Nesta seção serão apresentados os principais municípios que registraram manifestações, bem como serão apresentadas as quantidades de manifestações por Região de Planejamento do Estado do Ceará. Será realizada uma comparação entre 2024 e 2023.

Para esse caso, foi utilizado o Diagrama de Pareto de forma a se escolher os municípios que correspondem a 80% do total das manifestações de 2024, o qual está apresentado na Figura 6.

Figura 6: Diagrama de Pareto - Municípios de Ocorrência



Fonte: O Próprio Autor.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

O resultado dessa análise pode ser observado na Tabela 11.

Tabela 11: Manifestações por Município de Ocorrência - Ceará Transparente

MUNICÍPIO	2023	2024	VARIAÇÃO (+)(-)
Fortaleza	200	419	109,50%
Caucaia	135	237	75,56%
Maracanaú	54	140	159,26%
Juazeiro do Norte	26	66	153,85%
Maranguape	31	63	103,23%
Não se Aplica	75	55	-26,67%
Itaitinga	3	54	1700,00%
Aquiraz	14	40	185,71%
Pacatuba	19	37	94,74%
Cascavel	13	29	123,08%
São Gonçalo do Amarante	8	25	212,50%

Fonte: Ceará Transparente.

Comparando-se 2024 com 2023, verifica-se que o aumento mais expressivo de manifestações registradas ocorreu para o Município de **Itaitinga**, em que houve um crescimento de **1700%** nos registros. Para a cidade citada, consultando-se o Relatório de Dados Brutos obtido pelo Ceará Transparente, verifica-se que o sub-assunto mais demandado foi **Pré-Embarque – Alterações no Serviço sem Prévio Aviso**, apresentando 19 manifestações.

Quando se considera apenas o ano de 2024, o município de **Fortaleza** está em primeiro lugar, correspondendo a **29,38%** do total de manifestações. Em segundo lugar está o município de **Caucaia,** correspondendo a **16,62%** do total de manifestações. Em terceiro lugar está o município de **Maracanaú**, correspondendo a 9,82% do total de manifestações.

Esse comportamento é esperado, tendo em vista a quantidade de habitantes dos municípios citados.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

No ano de 2024, uma parcela significativa das manifestações não apresentaram registro de município, o que está expresso como **Não se Aplica**, correspondendo a **3,86%** do total de manifestações. Esse fato pode ocasionar dificuldades no tratamento das manifestações, tendo em vista que, em muitas situações, a Ouvidoria desta Agência precisa conhecer o local da ocorrência para que a manifestação seja encaminhada aos Agentes Regulados.

A relação de municípios será expressa pelas Regiões de Planejamento do Estado do Ceará nos anos de 2023 e 2024, para efeitos comparativos. Para esse caso, levou-se em conta todos os municípios que apresentaram manifestação no Ceará Transparente. Os resultados podem ser observados na Tabela 12. As manifestações com municípios indefinidos foram ocultadas.

Tabela 12: Região de Planejamento dos Municípios - Ceará Transparente

REGIÃO DE PLANEJAMENTO	2023	2024	VARIAÇÃO (+)(-)
Grande Fortaleza	501	1114	122,36%
Cariri	39	106	171,79%
Litoral Oeste / Vale do Curu	53	31	-41,51%
Sertão de Sobral	26	25	-3,85%
Serra da Ibiapaba	5	22	340,00%
Litoral Norte	11	14	27,27%
Maciço de Baturité	16	12	-25,00%
Sertão Central	18	10	-44,44%
Centro Sul	14	9	-35,71%
Sertão dos Crateús	12	9	-25,00%
Litoral Leste	7	7	0,00%
Vale do Jaguaribe	4	6	50,00%
Sertão de Canindé	8	5	-37,50%
Sertão dos Inhamuns	3	1	-66,67%

Fonte: Ceará Transparente, IPECE.

Comparando-se 2024 com 2023, tem-se que o maior aumento ocorreu

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

na região da **Serra da Ibiapaba**, em que houve um acréscimo de **340,00%** na quantidade de manifestações registradas. Já a maior diminuição ocorreu na região do **Sertão dos Inhamuns**, em que houve uma diminuição de **66,67%** na quantidade de manifestações registradas.

Ademais, verifica-se um aumento considerável nos registros referentes à região do **Cariri**, tendo sido de **171,79%**, passando de 39 registros em 2023 para 106 registros em 2023.

Conforme se observa, no ano de 2024, em primeiro lugar, verifica-se que a região de planejamento mais demandada foi **Grande Fortaleza**, seguida por **Cariri**, **Litoral Oeste/Vale do Curu, Sertão de Sobral** e **Serra da Ibiapaba**.

4.10. Outros Sistemas Utilizados pela ARCE

Nesta seção, serão apresentados os dados referentes aos outros sistemas utilizados pela ARCE, que são: o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), sistema utilizado pela ANEEL para registrar as solicitações relacionadas à Energia Elétrica e o Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA), utilizado para registrar as solicitações nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal, Gás Canalizado e assuntos Administrativos. Além disso, haverá um detalhamento de cada uma das áreas reguladas pela Agência.

Especificamente para a área de Energia Elétrica, a ARCE atua por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Assim, esta Ouvidoria utiliza o SOA e o SGO para registros das demandas, entretanto, o primeiro sistema é utilizado apenas para fins estatísticos desta Ouvidoria, enquanto que o segundo sistema é utilizado para tratamento das solicitações pela ANEEL.

Dessa forma, a área de Energia Elétrica será apresentada com mais

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

detalhes na seção referente ao SGO, enquanto que as demais áreas (Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado) serão detalhadas na seção relacionada ao SOA.

4.10.1. Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA)

Nesta seção serão discutidos os dados obtidos a partir do Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA). Os quantitativos levarão em conta todas as áreas reguladas: energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado. Entretanto, serão detalhadas apenas as áreas de saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado.

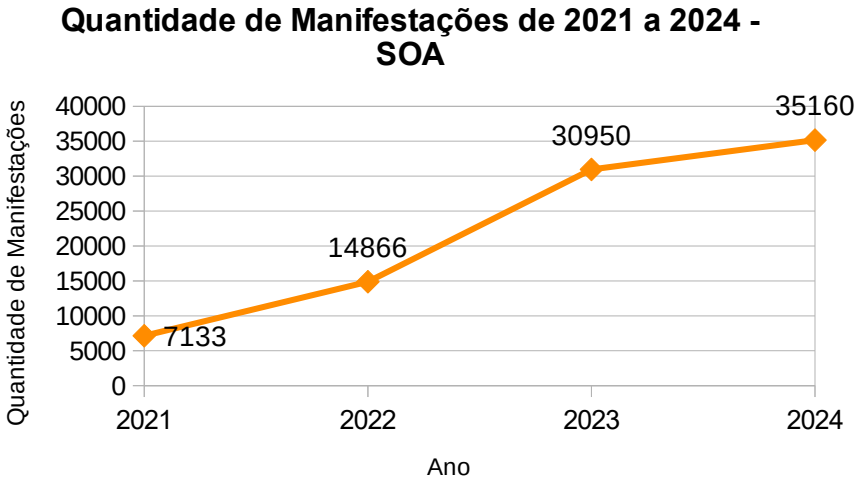
4.10.1.1. Total de Manifestações no Período

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SOA** referentes ao ano de 2024. Não obstante a maioria dos registros de Energia Elétrica serem provenientes do SGO, as manifestações registradas no SOA também serão contempladas nos quantitativos deste item.

O gráfico presente na Figura 7 apresenta a quantidade de solicitações do último quadriênio.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Figura 7: Manifestações do Último Quadriênio - SOA



Fonte: SOA, Painel no *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Nota-se um crescimento elevado e progressivo ao longo do último quadriênio. Apesar disso, verifica-se que o aumento de 2023 para 2024 foi menos acentuado em comparação com o aumento ocorrido de 2022 para 2023.

Comparando-se 2024 com 2023, verifica-se um **aumento na quantidade de manifestações de, aproximadamente, 13,60%.**

Esse crescimento de manifestações em 2024 pode ser justificado pela crescente demanda dos beneficiários do **Passe Livre Intermunicipal**, bem como pelo **Programa VaiVem**, o qual foi instituído no final de 2023, refletindo durante o ano de 2024.

Além disso, desde 2019, no que diz respeito a área de Saneamento Básico, a ARCE regulava apenas **Cagece** nos municípios da Região Metropolitana do Estado e do interior do Estado do Ceará.

No entanto, em 2024, a ARCE passou a regular o Saneamento Básico em **todos** os municípios do Estado do Ceará, inclusive em **Fortaleza**, que é a cidade que possui mais unidades consumidoras. Além disso, a ARCE passou a regular os Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAEs), Departamentos

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

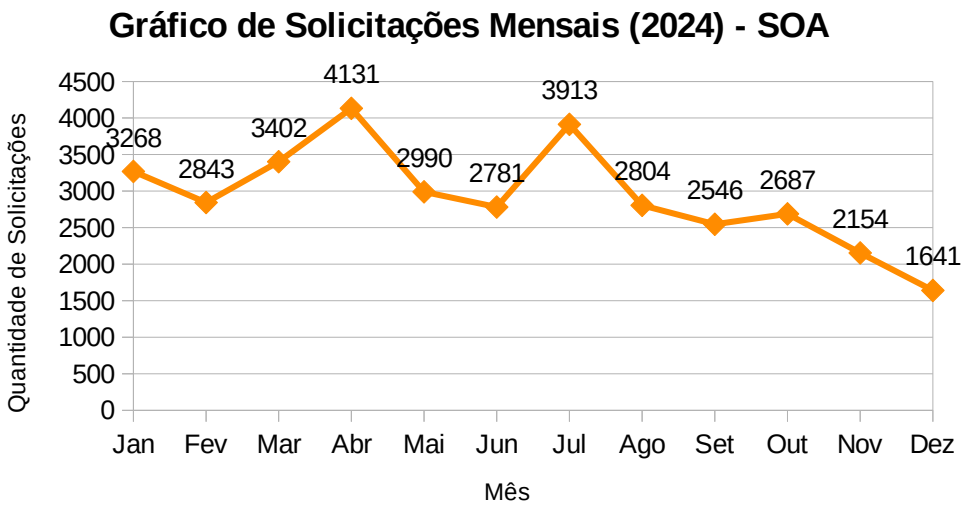
Autônomos de Água e Esgoto (DAAEs), Ambiental Crato e Sistema Integrado de Saneamento Rural (SISAR), o que refletiu no aumento das demandas no ano de 2024.

Também em 2024, na área de transporte intermunicipal, houve a **gratuidade no período eleitoral** oferecida aos eleitores que residem em município distinto do município de votação, o que ocasionou uma maior demanda nesta Ouvidoria. Na mesma área, houve uma transição de empresa responsável por atender algumas linhas na Região Metropolitana de Fortaleza, o que ocasionou muitas reclamações durante o período de transição.

4.10.1.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará o quantitativo mensal das solicitações registradas no SOA em 2024. Os dados estarão apresentados na Figura 8.

Figura 8: Solicitações Mensais - SOA



Fonte: SOA, Painel no *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Apesar da oscilação verificada em alguns meses, constata-se uma tendência geral de diminuição ocorrida durante 2024. Verifica-se, ainda, um

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

pico de solicitações bastante expressivo ocorrido em abril/2024 e em julho/2024.

O pico ocorrido em abril/2024 é justificado por uma alta demanda referente ao **passe livre intermunicipal**, além de que houve uma situação pontual, em que a Cagece divulgou nas suas faturas o WhatsApp da ARCE, o que ocasionou uma demanda muito elevada no mês citado.

O pico ocorrido em julho/2024 também é justificado por uma alta demanda de **passe livre intermunicipal**.

4.10.1.2. Meio de Entrada das Solicitações - SOA

Nesta seção serão apresentados os meios de entrada utilizado pelos usuários para registrar suas solicitações referentes ao SOA. Os meios de entrada utilizados em 2024 estão apresentados na Tabela 13.

Tabela 13: Meios de Entrada 2024 - SOA

MEIO DE ENTRADA	2024	%
WhatsApp	16951	48,21%
Telefone	16108	45,81%
Aplicativo ConectArce	1140	3,24%
E-mail	459	1,31%
Ceará Transparente	415	1,18%
Balcão	86	0,24%
Carta	1	0,00%
TOTAL	**35160**	-

Fonte: SOA, Painel no *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

O meio mais demandado foi o **WhatsApp**, correspondendo a **48,21%** do total das solicitações. Em segundo lugar vem o **Telefone**, correspondendo a **45,81%.** Em seguida, vem o **Aplicativo ConectArce** e o **E-mail**, correspondendo, respectivamente, a **3,24% e 1,31%.**

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

4.10.1.3. Transporte Intermunicipal

Esta seção fará uma abordagem dos registros relacionados ao SOA referentes à área de Transporte Intermunicipal.

A Tabela 14 representa um resumo geral da área de Transporte Intermunicipal referente ao ano de 2024.

Tabela 14: Quadro Geral - Transporte Intermunicipal

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	**25270**
Informação	24390
Reclamação	585
Consulta	278
Denuncia	13
Sugestão	3
Elogio	1
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	**25260**
PROCEDÊNCIA[1]	
Procedente	476
Outros/Não se Aplicam	278
Procedente em Parte	53
Improcedente	40
Duplicidade	10
Não Compete à ARCE	9
Cancelado	4
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	12
Processos Registrados	1
Processos Arquivados	1

Fonte: SOA, Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE,

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Conforme se observa, foram registradas **25270 solicitações** referentes à área de **Transporte Intermunicipal**, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam **96,52%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar estão as **reclamações**, que representam **2,31%** do total de solicitações registradas.

Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **procedente**, correspondendo a **54,71%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Vale ressaltar que o ano de 2023 apresentou 26063 registros, o que representa uma **diminuição de 3,04%** na quantidade de registros ao se comparar 2024 com 2023. Essa redução foi ocasionada, principalmente, por diminuições na quantidade de informações e de denúncias. Enquanto que em 2023 foram 25577 informações registradas, em 2024 registrou-se 24390, representando uma **diminuição de 4,64%** nas informações prestadas.

Em 2023 registrou-se 35 denúncias, enquanto que em 2024 foram 13 denúncias, correspondendo a **uma redução de 62,86%** nos registros.

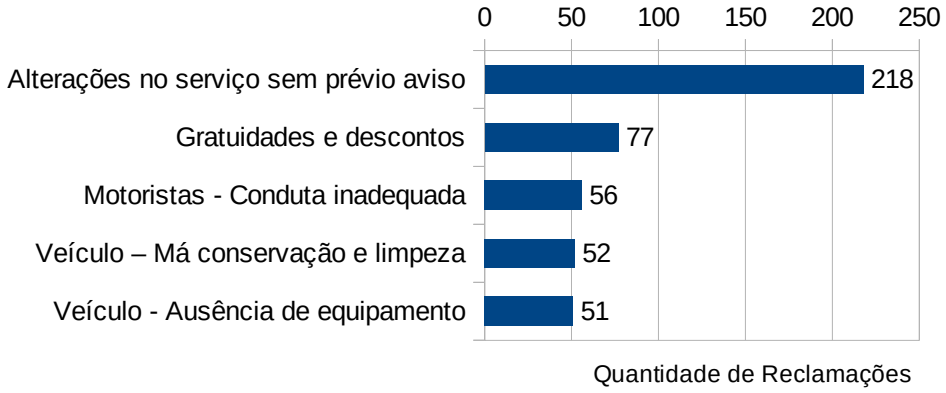
Por outro lado, a quantidade de reclamações em 2024 foi superior a 2023, em 2024 a quantidade foi de 585 registros, e em 2023 a quantidade foi de 382 registros, correspondendo a um **acréscimo de 53,14%** nas reclamações.

Constata-se, ainda, que **12 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2024, havendo a abertura de 1 processo e arquivamento de 1 processo.

O gráfico presente na Figura 9 representa as cinco principais tipologias reclamadas referentes à área de transporte intermunicipal.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

Figura 9: Top 5 Reclamações - SOA



Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Verifica-se que o principal assunto reclamado foi **Alterações no Serviço sem Prévio Aviso**, correspondendo a 37,26% do total de reclamações registradas, que se tratam de reclamações, de forma geral, de alterações na regularidade das linhas de transporte intermunicipal.

Em outubro/2024, devido a um processo licitatório e a uma liminar judicial, houve a mudança de empresa São Benedito para a empresa Crateús na operação de algumas linhas intermunicipais. Tal mudança ocasionou um grande impacto na quantidade de reclamações. Das 218 reclamações acerca de **alterações no serviço sem prévio aviso**, 103 são referentes a empresa Crateús.

Sobre **Gratuidades e Descontos,** observam-se reclamações acerca de algumas situações ocorridas de que empresas ou cooperativas não aceitam benefícios como: **Carteira de Estudante Intermunicipal, Passe Livre Intermunicipal e Programa VaiVem.**

Acerca de **Conduta Inadequada**, verificam-se reclamações acerca de ações ou comportamentos inadequados de motoristas das empresas ou cooperativas.

As reclamações acerca de **Má Conservação e Limpeza** se tratam de

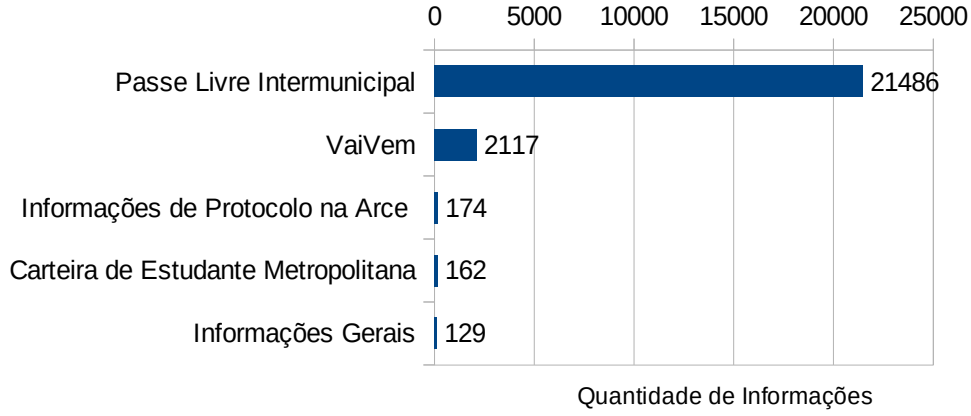
Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

queixas dos usuários acerca do estado do veículo utilizado pelas empresas e cooperativas para realização das viagens. Essa tipologia corresponde a 13,87% do total de reclamações registradas.

Acerca de **Ausência de Equipamento**, observam-se reclamações pelo fato de as empresas não terem retomado o uso **ar-condicionado** em seus veículos, o que havia sido paralisado em virtude da pandemia iniciada em 2020.

O gráfico presente na Figura 10 representa as cinco principais tipologias das informações prestadas referentes à área de transporte intermunicipal.

Figura 10: Top 5 Reclamações - SOA



Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Observa-se que o item mais demandado foi Passe Livre Intermunicipal, correspondendo a 88,09% do total de informações registradas. Constata-se que essa alta demanda se refletiu principalmente no 0800 da ARCE e no WhatsApp, com usuários solicitando informações acerca desse benefício.

Além disso, em destaque também está informações sobre o **Programa VaiVem**, que é um benefício gerido pela ARCE, conforme já mencionado anteriormente.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

4.10.1.4. Saneamento Básico

Esta seção fará uma abordagem dos registros relacionados ao SOA referentes à área de Saneamento Básico. A Tabela 15 representa um resumo geral da área de Saneamento Básico referente ao ano de 2024.

Tabela 15: Quadro Geral – Saneamento Básico (SOA)

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	**8879**
Informação	7877
Reclamação	975
Denuncia	17
Consulta	8
Elogio	2
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	**8871**
PROCEDÊNCIA[1]	
Procedente	777
Improcedente	126
Duplicidade	40
Procedente em Parte	20
Outros/Não se Aplicam	19
Cancelado	8
Não Compete à Arce	4
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	36
Processos Registrados	16
Processos Arquivados	5

Fonte: SOA, Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE, SISCDO, Processo Eletrônico, SUITE.

1 – Excluindo-se Informações

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Conforme se observa, foram registradas **8879 solicitações** referentes à área de Saneamento Básico, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam **88,71%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar estão as **reclamações**, que representam **10,98%** do total de solicitações registradas.

Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi classificada como **procedente**, correspondendo a **77,12%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

O ano de 2023 apresentou 4000 registros, o que representa um aumento de **121,98%** na quantidade de registros ao se comparar 2024 com 2023. Esse aumento refletiu, principalmente na quantidade de informações e reclamações registradas. Em 2023 foram 3528 informações registradas, e em 2024 registrou-se 7877, correspondendo a um **aumento de 123,27%**.

Em 2024, a ARCE passou a regular a Cagece em Fortaleza, bem como os outros prestadores do serviço de saneamento básico no interior do Estado do Ceará, como SAAEs e DAAEs, o que justifica esse crescimento.

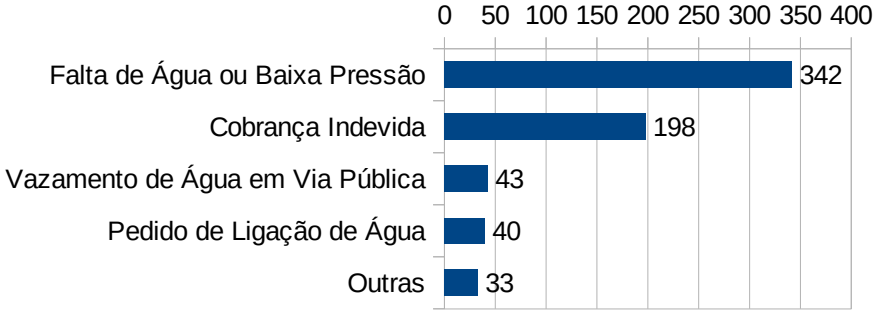
A quantidade de reclamações em 2024 também foi superior a 2023, em 2024 a quantidade foi de 975 registros, e em 2023 a quantidade foi de 457 registros, correspondendo a um **aumento de 113,35%.**

Constata-se, ainda, que **36 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2024, havendo a abertura de 16 processos e o arquivamento de 5 processos no referido ano.

O gráfico presente na Figura 11 representa as cinco principais tipologias reclamadas referentes à área de saneamento básico.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Figura 11: Top 5 Reclamações - SOA

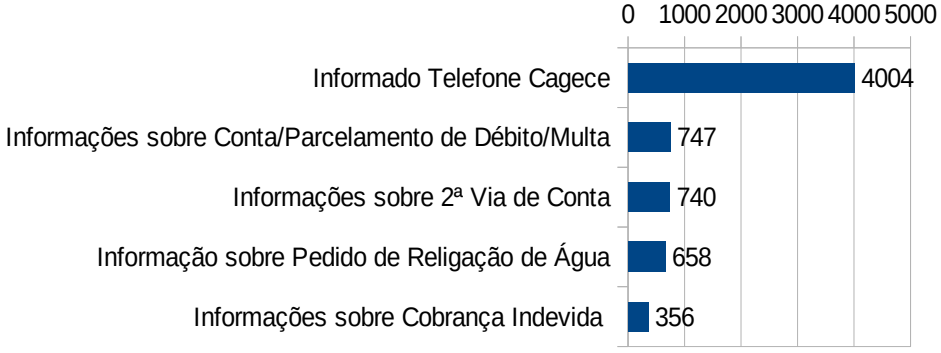


Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Verifica-se que o principal assunto reclamado está relacionado a **falta de água ou baixa pressão**, correspondendo a 35,08% do total de reclamações registradas. Essa temática vem sendo discutida junto à Ouvidoria da Cagece por meio da realização de reuniões periódicas com a Distribuidora.

O gráfico presente na Figura 12 representa as cinco principais tipologias das informações prestadas referentes à área de saneamento básico.

Figura 12: Top 5 Informações - SOA



Fonte: SOA e Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE.

Observa-se que o item mais demandado foi *Informado Telefone Cagece*, correspondendo a 50,83% do total de informações registradas.

Muitos usuários ligam para Ouvidoria da ARCE por engano, achando que estão ligando para a Cagece. Tais usuários são devidamente orientados por esta Ouvidoria a procurarem a Cagece. Além disso, em 2024, a Cagece divulgou em suas faturas o WhatsApp da Ouvidoria da ARCE, o que gerou uma

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

demanda muito alta nessa forma de contato no período de abril/2024 a junho/2024.

4.10.1.5. Gás Canalizado

Esta seção fará uma abordagem dos registros relacionados ao SOA referentes à área de Gás Canalizado. A Tabela 16 representa um resumo geral da área de Gás Canalizado referente ao ano de 2024.

Tabela 16: Quadro Geral - Gás Canalizado (SOA)

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	**9**
Informações	4
Denúncias	2
Consultas	2
Reclamações	1
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	**9**
PROCEDÊNCIA[1]	
Não Compete à Arce	3
Outros/Não se Aplicam	2
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	1
Processos Registrados	0
Processos Arquivados	0

Fonte: SOA, Painel em *Data Studio* da Ouvidoria da ARCE, SISCDO, Processo Eletrônico, SUITE.

1 – Excluindo-se Informações

Constata-se que a área de Gás Canalizado é pouco demandada junto à ARCE, tendo em vista os poucos registros efetuados no ano de 2024, assim como em anos anteriores. As principais solicitações foram relacionadas a

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

reclamações por Cobrança/Corte, e informações sobre Conte Indevido de Gás.

4.10.2. Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – Energia Elétrica

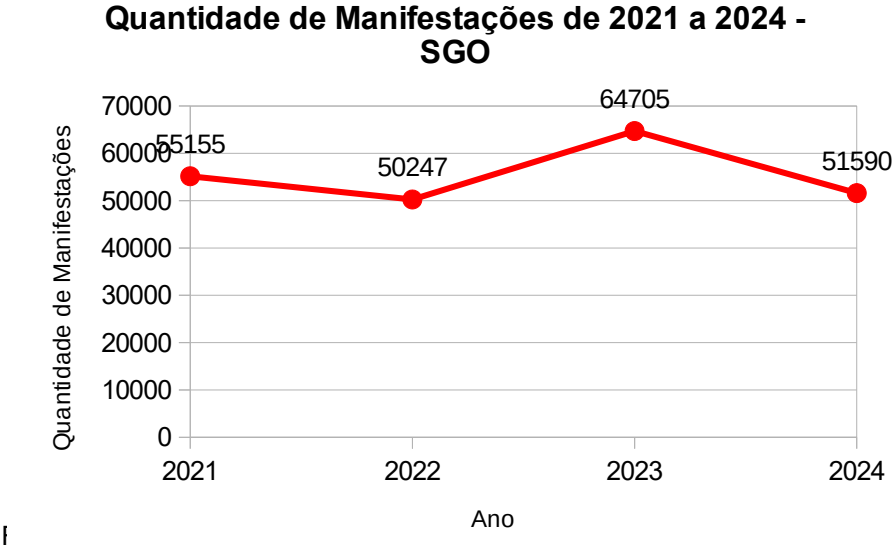
Nesta seção serão discutidos os dados obtidos a partir do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO). O SGO é um sistema da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para registro de solicitações na área de Energia Elétrica.

4.10.2.1. Total de Solicitações

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SGO** referentes ao ano de 2024. Além disso, será apresentado o quadro geral referente à área de Energia Elétrica.

O gráfico presente na Figura 13 apresenta a quantidade de solicitações do último quadriênio.

Figura 13: Solicitações do Último Quadriênio - SGO



Observa-se que houve uma diminuição na quantidade de solicitações

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

registradas de 2023 para 2024, correspondendo a uma redução de 20,27%.

A Tabela 17 apresenta o quadro geral referente à área de Energia Elétrica.

Tabela 17: Quadro Geral - Energia Elétrica (SGO)

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	**51590**
Informação	38686
Reclamações	12869
Denúncias	33
Elogio	1
Sugestão/Crítica	1
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS	
Total de Solicitações Encerradas	**51810**
PROCEDÊNCIA[1]	
Sem Decisão	7184
Procedente	3757
Improcedente	1960
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	139
Processos Registrados	42
Processos Arquivados	17

Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL, SISCDO, Processo Eletrônico, SUITE.

1 – Excluindo-se informações

Conforme se observa, foram registradas **51590 solicitações** referentes à área de Energia Elétrica, sendo que a maioria das solicitações corresponde a **informações**, as quais representam **74,99%** do total de solicitações registradas. Em segundo lugar estão as **reclamações**, que representam **24,94%** do total de solicitações registradas.

Quanto à procedência das solicitações, verifica-se que a maioria foi

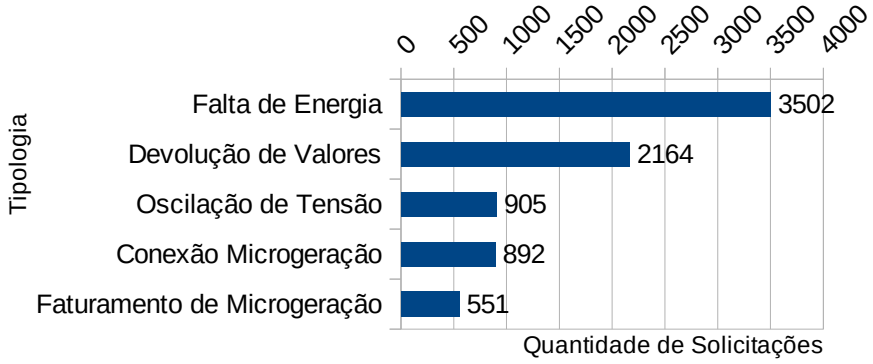
Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

classificada como **Sem Decisão**, correspondendo a **55,69%** do total de solicitações encerradas, excluindo-se informações.

Constata-se, ainda, que **139 processos administrativos** estiveram em tramitação em 2024 na ARCE, havendo a abertura de 42 processos e o arquivamento de 17 processos no referido ano. Dessa foram, conclui-se que a área de energia elétrica é a que mais ocorre demanda por abertura de processos administrativos. A maioria desses processos administrativos são demandados pelos Municípios do Ceará e estão relacionados a questões de faturamento de **iluminação pública.**

A Figura 14 apresenta as cinco principais tipologias reclamadas na área de energia elétrica.

Figura 14: Top 5 Reclamações - SGO



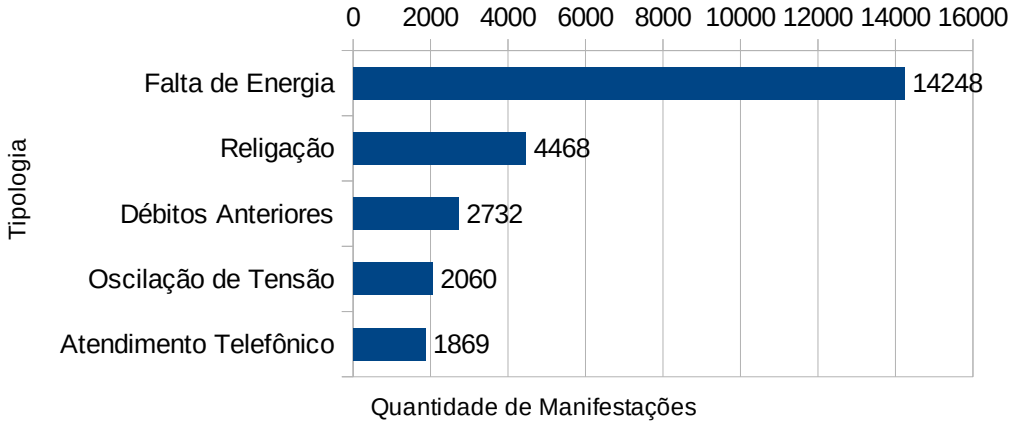
Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL.

Constata-se que **Falta de Energia** foi a reclamação mais efetuada em 2023, correspondendo a **27,21%** do total de reclamações registradas, seguida por **Devolução de Valores, Oscilação de Tensão, Conexão de Microgeração e Faturamento de Microgeração**.

A Figura 15 apresenta as cinco principais tipologias em que os solicitantes pediram informações na área de energia elétrica.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Figura 15: Top 5 Informações - SGO



Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL.

Constata-se que **Falta de Energia** foi a informação mais solicitada em 2024, correspondendo a **36,83%** do total de informações registradas, seguida por **Religação**, **Débitos Anteriores**, **Oscilação de Tensão e Atendimento Telefônico**.

É importante ressaltar que a Ouvidoria da ARCE atua na área de Energia Elétrica por meio de delegação contratual junto à ANEEL. Em 2024, a ANEEL suspendeu um dos produtos que constava no contrato firmado entre a ARCE e ANEEL, O produto de inteligência analítica, em que esta Ouvidoria efetuava a análise das principais problemáticas e as discutia em reuniões periódicas com a Distribuidora, cobrando soluções, foi suspenso.

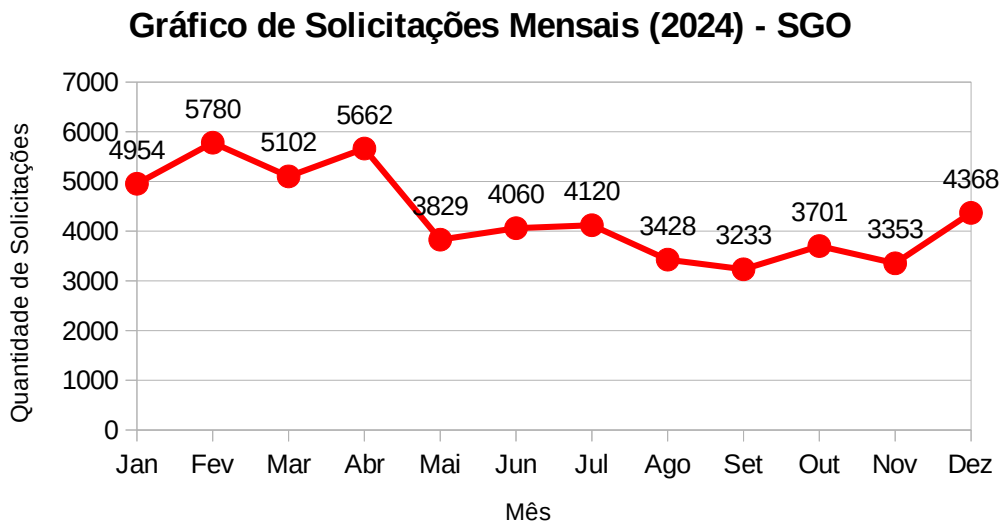
Dessa forma, em 2024 esta Ouvidoria atuou apenas com os **processos administrativos** de ouvidoria e com o registro de solicitações no SGO, sistema da ANEEL.

4.10.2.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará o quantitativo mensal das solicitações registradas no SGO em 2024. Os dados estarão apresentados na Figura 16.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

Figura 16: Quantitativo Mensal - SGO



Fonte: SGO e Painel em *Power BI* da ANEEL.

Conforme se observa, ocorreu uma alta na quantidade de reclamações de janeiro/2024 a abril/2024, ocorrendo tendências de aumento e de queda ao longo do ano. Ao se consultar o Painel em *Power BI* da ANEEL, constata-se que houve uma alta de solicitações referentes à **Falta de Energia** de janeiro/2024 a abril/2024, o que pode ser explicado pela ocorrência do período chuvoso no Ceará.

4.10.2.2. Meios de Entrada

Nesta seção serão apresentados os meios de entrada utilizado pelos usuários para registrar suas solicitações referentes ao SGO. Os meios de entrada utilizados em 2024 estão mostrados na Tabela 18.

Tabela 18: Meios de Entrada em 2024 - SGO

MEIO DE ENTRADA	2024	%
0800	28812	55,85%
Aneel 167	14446	28,00%

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

MEIO DE ENTRADA	2024	%
Fale Conosco	5771	11,19%
App Aneel	1053	2,04%
Local Agência	800	1,55%
Chat	410	0,79%
Local Aneel	151	0,29%
ChatBot	147	0,28%
TOTAL	**51590**	-

Fonte: SGO e Painel em *Power BI* da ANEEL.

Conforme se observa, o meio mais utilizado pelos usuários foi o telefone. Os registros de **0800** e **Aneel 167** correspondem a **83,85%** do total de solicitações registradas.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

Nesta seção serão apresentados os indicadores de **resolubilidade das manifestações** e **satisfação dos usuários da ouvidoria**, bem como serão discutidas ações de melhoria para cada índice mencionado.

5.1. Resolubilidade das Manifestações

Nesta seção serão apresentados os índices referentes à **resolubilidade das manifestações**.

A Tabela 19 apresenta a quantidade de manifestações e o índice de resolubilidade em 2023 e em 2024.

Tabela 19: Relatório de Resolubilidade

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Índice de Resolubilidade em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024	Índice de Resolubilidade em 2024
Total de Manifestações finalizadas no prazo	792	100,00%	1426	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,00%	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	**792**	-	**1426**	-

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, em 2023 e em 2024, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo. Isso indica um trabalho desenvolvido com excelência por esta Ouvidoria com relação a resolutividade na plataforma do Ceará Transparente.

Verifica-se, portanto, que a meta de 94% foi plenamente atendida.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

5.1.1. Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

O índice de resolubilidade já está em 100%, devendo apenas ser mantido. Uma ação que foi adotada em 2024, que se iniciou ainda em 2023, o que foi devidamente relatado no Relatório Anual de 2023, foi a capacitação de mais uma colaboradora da Ouvidoria para que esta estivesse apta a substituir, quando necessário, a colaboradora que trabalha diretamente com o Ceará Transparente. Tal ação se mostrou bastante eficiente, visto que evitou a ocorrência de atrasos na elaboração das respostas.

Além disso, esta Ouvidoria realiza reuniões diretamente com as Coordenadorias da ARCE referentes a cada uma das áreas reguladas, em que os prazos das solicitações são discutidos, tanto no que diz respeito às solicitações do Ceará Transparente, quanto às do SOA.

5.1.2. Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da ARCE em 2023 e 2024 está apresentado na Tabela 20.

Tabela 20: Tempo Médio de Resposta

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta em 2023	**5,24 dias**
Tempo Médio de Resposta em 2024	**8,21 dias**

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que o Tempo Médio de Resposta em 2024, apesar de ter se mantido em um valor baixo, foi superior ao Tempo Médio de Resposta em 2023. Isso se deve, principalmente, ao aumento expressivo de 80,05% na quantidade de manifestações registradas, comparando-se 2024 com 2023.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Além disso, a crescente demanda referente a **Carteira de Estudante Intermunicipal**, **Passe Livre Intermunicipal** e **Programa VaiVem**, de uma forma geral, demandam uma análise pelo setor responsável por tais benefícios de cada manifestação, o que, na maioria das vezes, requer um tempo maior para avaliação, o que também contribui para o aumento desse prazo.

Não obstante, quando há dependência de outros setores para o envio das respostas, esta Ouvidoria mantém contato com cada coordenadoria.

5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Nesta seção serão apresentados os dados referentes à pesquisa de satisfação realizada no Ceará Transparente. Além disso, serão discutidas ações de melhoria para o índice de satisfação, a amostra de respondentes e o índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.

5.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Os resultados obtidos referentes ao questionário principal do índice geral de satisfação estão apresentados na Tabela 21.

Tabela 21: Índice Geral de Satisfação 2024

Índice Geral de Satisfação	**Resultado**
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,04
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	2,88
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	3,21
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	2,68
Média das Notas:	**2,95**
Índice de Satisfação:	**41,00%**

Fonte: Ceará Transparente.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

Observa-se que o índice de satisfação foi de 41%, portanto não atingiu a meta de 67%.

5.2.2. Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Com o intuito de detalhar o índice de satisfação e entender melhor a avaliação dos cidadãos, esta Ouvidoria elaborou a Tabela 22, a qual apresenta a média das notas por assunto.

Tabela 22: Satisfação por Assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES	AVALIAÇÃO
Transporte Intermunicipal	68	3,32
Água e Esgoto	27	3,33
Energia Elétrica	17	1,84
Concurso Público/Seleção	4	1,13
Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	2	1,00
Gás Canalizado	2	1,00
Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	1	2,25

Fonte: Ceará Transparente.

Constata-se que a maioria das avaliações foram efetuadas para as áreas de **transporte intermunicipal, água e esgoto** e **energia elétrica**, concentrando **92,56%** da quantidade de respostas encaminhadas pelos cidadãos.

Diante da avaliação efetuada pelos usuários, é importante ressaltar que a ARCE atua, diferentemente dos demais órgãos do Estado, na regulação dos serviços públicos prestados pelas empresas. Dessa forma, em muitas situações, os manifestantes confundem o serviço prestado pela ARCE com o serviço prestado pelos Agentes Regulados, no caso os serviços de energia

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

elétrica e água e esgoto que foram o que apresentaram o índice de satisfação mais baixo, o que pode causar uma distorção na avaliação dos manifestantes.

Além disso, na área de Energia Elétrica, a ARCE possui uma atuação mais limitada, visto que a competência para analisar as solicitações e dar a resposta final aos usuários é da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Tal informação está presente em todas as respostas do referido assunto.

Os assuntos com pior avaliação foram **Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos** e **Gás Canalizado,** ambos apresentando avaliação "1".

Sobre **Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos,** verifica-se que as duas avaliações são oriundas de uma mesma manifestação no Ceará Transparente, a qual foi reaberta. Essa manifestação se trata de denúncia de ligações clandestinas de energia elétrica e de saneamento básico.

À época de tratamento da manifestação, esta Ouvidoria efetuou o registro da denúncia acerca de energia elétrica junto à ANEEL, e a de saneamento básico foi registrada no sistema SOA, e encaminhada à Cagece para manifestação. Em sua resposta, a Cagece informou que não foi detectada ligação clandestina no local informado.

Diante do exposto, consideramos que esta Ouvidoria adotou todos os procedimentos necessários para a tratativa da denúncia e que não dependeu da atuação da Ouvidoria nem da ARCE. No entanto, mesmo assim, o solicitante ficou insatisfeito com a tratativa dada.

Sobre **Gás Canalizado,** verifica-se que as duas avaliações são oriundas de uma mesma manifestação tipo **solicitação** no Ceará Transparente, a qual foi reaberta. No entanto, o consumidor realizou uma avaliação referente à **Energia Elétrica.** Apesar disso, esta Ouvidoria adotou todos os procedimentos necessários para a manifestação do consumidor.

Tal usuário também realizou diversas reclamações acerca de Energia Elétrica, o que pode ter ocasionado uma confusão ao ser efetuada a avaliação.

Outra questão a ser ressaltada que acaba fragilizando o resultado da

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

pesquisa é o número de pessoas que respondem a pesquisa com relação ao número de demandas. Em 2024 a representação da amostra foi de apenas 8,49%, com apenas 121 avaliações dentre as 1426 manifestações registradas.

Corroborando com as argumentações já apresentadas, também é válido ressaltar que a própria Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE avalia internamente as respostas da ARCE e em 2024 a Ouvidoria da ARCE teve uma nota média superior a 9,8.

A Ouvidoria da ARCE busca constantemente formas de aprimorar o atendimento, tempo e qualidade das respostas, por isso, não obstante todos os pressupostos apresentados, no intuito de melhorar o indicador de satisfação, durante o ano de 2024, fez-se um monitoramento direto e específico da Pesquisa de Satisfação do Ceará Transparente. O critério usado para realizar o monitoramento foi analisar todas as avaliações abaixo da meta estipulada pela CGE e que foram abaixo de 3,35 com observações e comentários negativos. Os comentários dos pesquisados serviram de subsídios para que o atendimento individual de cada demanda fosse aperfeiçoado, objetivando causar impacto positivo no todo.

Ainda, durante o ano de 2024, a Ouvidoria da ARCE promoveu, em parceria com o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará – IRIS, capacitação da equipe da Ouvidoria e de outros servidores da Agência no intuito de aplicar a Linguagem Simples em suas respostas, inclusive do Ceará Transparente, bem como em Relatórios elaborados para divulgação à sociedade, com o objetivo de aumentar a compreensão, e, por consequência, diminuir a insatisfação dos solicitantes com as respostas recebidas.

5.2.3. Total de Respondentes

A Tabela 23 representa a amostra de respondentes da pesquisa de satisfação realizada pela plataforma do Ceará Transparente.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Tabela 23: Total de Respondentes em 2024

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	121
Total de Manifestações Finalizadas	1426
Representação da Amostra	8,49%

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que houve apenas 121 avaliações do total de 1426 manifestações, correspondendo a 8,49% do total de manifestações registradas.

A Tabela 24 apresenta o total de pesquisas respondidas em 2023 e 2024.

Tabela 24: Comparação de entre o Total de Respostas em 2023 e 2024

Total de Pesquisas Respondidas em 2023	66
Total de Pesquisas Respondidas em 2024	121

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que houve um amento de 2024 para 2023 de 83,33% na quantidade de pesquisas respondidas. Entretanto, esse aumento é esperado, tendo em vista que a quantidade de manifestações registradas aumentou 80,05%.

Com a planilha de dados brutos referentes à pesquisa de satisfação, elaborou-se uma planilha contendo a quantidade de manifestações por meio de entrada. Os dados obtidos estão apresentados na Tabela 25.

Tabela 25: Respostas por Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Internet	62	51,24%
Telefone 155	50	41,32%
E-mail	4	3,31%
Ceará App	3	2,48%
Reclame Aqui	2	1,65%
TOTAL	121	-

Fonte: Ceará Transparente.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

Conforme se observa, a maioria das respostas foram oriundas de manifestações registradas pela **Internet**, correspondendo a **51,24%** do total de respostas recebidas. Em seguida, vem o meio de contato **Telefone**, correspondendo a **41,32%** do total de respostas recebidas.

5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

O índice de expectativa do Cidadão está expresso na Tabela 26.

Tabela 26: Expectativa do Cidadão

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,35
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3
Índice de Expectativa:	**-10,45%**

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, ocorreu uma variação negativa na expectativa do cidadão. A expectativa do cidadão está diretamente relacionada com a satisfação do manifestante, o que já foi discutido nas seções 5.2.1. e 5.2.2.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Nesta seção serão apresentados os principais motivos das manifestações, bem como os pontos recorrentes e as providências adotadas pela ARCE com relação a essas problemáticas.

6.1. Motivo das Manifestações

Constata-se que os principais tipos de manifestações no **Ceará Transparente** foram **reclamações**, correspondendo a **88,36% do total de manifestações** registradas em 2024.

Das reclamações, os principais assuntos reclamados foram **transporte intermunicipal**, **energia elétrica** e **água e esgoto**. Com relação aos motivos que levaram os usuários a procurarem à Ouvidoria, entende-se que se dão por tratarem de assuntos que são serviços essenciais para a população e que precisam ser melhorados.

Para o sistema **SOA**, a tipificação principal foi **informação**, apresentando **32393 registros**, o que corresponde a **92,13% do total de solicitações registradas**. Desses registros de informações, **75,29%** são correspondentes à área de **transporte intermunicipal** e **24,32%** corresponde à área de **saneamento básico**.

Para o sistema **SGO**, referente à área de energia elétrica, observou-se que a tipificação principal foi **informação**, apresentando **38686 registros**, o que corresponde a **74,99% do total de solicitações registradas**.

6.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Observa-se que as principais áreas demandas na Ouvidoria da ARCE são: **energia elétrica**, **transporte intermunicipal** e **saneamento básico**.

Considerando-se a plataforma do **Ceará Transparente** e os sistemas

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

SOA e **SGO**, tem-se os seguintes motivos principais:

- **Energia Elétrica:** Falta de Energia, Devolução de Valores, Oscilação de Tensão e Cobrança Indevida.
- **Transporte Intermunicipal:** Carteira De Estudante Intermunicipal, Passe Livre Intermunicipal, Programa VaiVem e Alterações no Serviço sem Prévio Aviso;
- **Saneamento Básico:** Falta de Água ou Baixa Pressão, Cobrança Indevida e Informado Telefone Cagece.

Na área de **Energia Elétrica**, verifica-se uma alta incidência de solicitações relacionadas à **falta de energia**. Espera-se que esse tipo de reclamação tenha destaque, tendo em vista que o principal produto oferecido pela Enel/CE é o fornecimento de energia elétrica, o que tende a concentrar mais solicitações. Essa problemática tem associação, principalmente, com a concentração de chuvas em determinados períodos no Ceará, e também com problemas na rede elétrica em si.

A **oscilação de tensão** diz respeito a reclamações em virtude de variação da tensão na rede, problema este que está associado, muitas vezes, por problemas na rede de distribuição da Enel, mas também pode ter origem na própria instalação elétrica do consumidor.

Cobrança indevida é referente a cobranças realizadas pela Distribuidora que o consumidor julga que são indevidas. **Devolução de valores** diz respeito a reclamação pela demora, ou pela não realização da devolução dos valores cobrados indevidamente pela Distribuidora.

Na área de **Transporte Intermunicipal**, verifica-se uma alta demanda de solicitações relacionadas a **passe livre intermunicipal**. Esse tipo de solicitação aumentou consideravelmente na Ouvidoria, ocorrendo elevada demanda no 0800 e no WhatsApp da ARCE, na qual os usuários solicitam informações acerca do andamento do processo de solicitação do referido benefício.

Outro tipo de solicitação recorrente na área de transporte, está

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

relacionada à **Carteira de Estudante Metropolitana** e ao **Programa VaiVem**, com reclamações acerca da demora na emissão do referido documento. Vale ressaltar que a ARCE passou por uma demanda muito alta referente às solicitações da carteira de estudante e do programa VaiVem, além das demandas relacionadas ao Passe Livre Intermunicipal.

Além disso, o Programa VaiVem é um novo serviço gerido pela ARCE, o que aumenta o grau de dificuldade de sua implantação e ocasiona o surgimento de problemas, haja vista que foi necessário um período de adaptação do setor responsável para o tratamento do próprio benefício e das demandas que foram surgindo dos beneficiários.

Outra questão mais diretamente relacionada ao transporte intermunicipal diz respeito a **alterações no serviço sem prévio aviso**, que se tratam de reclamações que foram originadas, em grande parte, por causa da transição da empresa São Benedito para a Empresa Crateús na operação de algumas linhas intermunicipais.

Na área de **saneamento básico**, o principal motivo das solicitações foi **falta de água ou baixa pressão**. De forma análoga à área de energia elétrica, espera-se que esse tipo de reclamação tenha destaque, tendo em vista que o principal produto oferecido nessa área é o fornecimento de água, o que tende a concentrar mais solicitações. Esse problema é decorrente, na maioria das vezes, das condições meteorológicas do Ceará, na qual não se tem chuvas suficientes para o total abastecimento dos mananciais, bem como infraestrutura insuficiente da Distribuidora em algumas localidades para atendimento da demanda dos consumidores.

Acerca de **cobrança indevida**, tratam-se de reclamações de cobranças realizadas pela Distribuidora que o consumidor julga indevida.

Além disso, a maior demanda na área de saneamento básico nesta Ouvidoria diz respeito a **informações sobre o telefone da Cagece**, haja vista que muitos consumidores ligam para esta Ouvidoria achando que estão ligando para a Cagece. Tais consumidores são devidamente orientados, sendo

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

fornecidos os canais de atendimento da referida Companhia.

6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Com a finalidade de melhorar ou até mesmo corrigir as inadequações apontadas pelos usuários para as demandas recorrentes, adotamos as seguintes medidas, de acordo com as respectivas áreas da regulação:

1) Para a área de **energia elétrica**, a Ouvidoria da ARCE atua de forma mais restrita, haja vista que a competência desta área é originalmente da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Nesse contexto, a ARCE atua em nome da ANEEL por meio de delegação contratual.

Em 2024 a atuação da Ouvidoria da ARCE se tornou mais limitada, haja vista que a ANEEL suspendeu o contrato junto a esta Agência referente ao produto de inteligência analítica, em que esta Ouvidoria analisava os principais problemas da Enel, e os discutia junto à própria Distribuidora, bem como os reportava diretamente para a ANEEL.

Dessa forma, esta Ouvidoria permaneceu apenas com os produtos de registro das demandas dos consumidores no sistema da ANEEL (SGO) e com os processos administrativos.

É importante reforçar que a Coordenadoria de Energia Elétrica da ARCE, também por delegação contratual da ANEEL, atua realizando fiscalizações com base nas problemáticas envolvendo a Enel, ocasião em que podem ser emitidas multas e recomendações de melhorias à Distribuidora. Em 2024, como noticiado na imprensa e redes sociais a ARCE atuou ativamente nessa fiscalização e na aplicação de multas contra a Enel.

Para a área de **transporte intermunicipal**, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com a Coordenadoria de Transportes da ARCE, de forma a se discutir os principais assuntos demandados por esta Ouvidoria, para buscar melhorias e providências por parte desta Agência para os referidos

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

assuntos. Além disso, vale ressaltar que os principais assuntos demandados são abordados em relatórios mensais, os quais são divulgados internamente nesta Agência, bem como publicado no site da ARCE para acesso pela sociedade. Ademais, a Ouvidoria da ARCE realizou durante o ano de 2024 reuniões extraordinárias com algumas empresas de transportes, em que, também, essas problemáticas foram discutidas.

É importante ressaltar que bimestralmente a Ouvidoria da ARCE consolida demandas com potencial para subsidiar fiscalizações diretas e envia para o Conselho Diretor da Agência e para a Coordenadoria de Transportes. Referidas ações servem de base e alerta para a realização de fiscalizações das empresas e/ou cooperativas, o que traz melhorias ao sistema de transporte como um todo.

Para a área de **saneamento básico**, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, bem como com a Ouvidoria da Cagece, de forma a se discutir os principais assuntos demandados por esta Ouvidoria. Assim como na área de transporte intermunicipal, na área de saneamento básico, os principais assuntos demandados são abordados em relatórios mensais, os quais são divulgados internamente nesta Agência, bem como publicado no “site” da ARCE para acesso pela sociedade, garantindo a transparência.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

De início, relevante ressaltar que, por ser uma Ouvidoria que integra uma Agência Reguladora, portanto, com natureza jurídica diversa dos demais órgão do governo, os benefícios alcançados são também diferenciados, pois, os serviços regulados não são prestados por esta Agência.

A Ouvidoria da ARCE realizou 6 (seis) reuniões gerenciais com os setores internos (Coordenadoria de Transporte e Coordenadoria de Saneamento) participantes do tratamento das manifestações de Ouvidoria. As reuniões realizadas tiveram como pauta principal o aperfeiçoamento e melhoria do tratamento das solicitações de Ouvidoria referenciadas em relatórios específicos, além de discussões operacionais e técnicas que envolveram demandas dos usuários, objetivando as melhorias dos serviços regulados e tratamento das respostas. Entende-se que tais ações geraram benefícios diretos para os usuários e impacto positivo na gestão, simplificação e desburocratização administrativa.

Outrossim, foram realizadas 3 (três) reuniões entre a Ouvidoria da ARCE e a Ouvidoria da Cagece no intuito de alinhar procedimentos de tratamento das demandas de saneamento básico, bem como melhorias na prestação do serviço.

A Ouvidoria da ARCE realizou a Pesquisa de Satisfação tendo como base as demandas tratadas e encerradas em 2024, com perguntas que estimulam os usuários a fazer o controle social, desse modo, o pesquisado faz uma avaliação pessoal, dando sugestões, elogiando o que está funcionando e apontando fragilidades e falhas a serem aprimoradas. Dessa forma, tal atividade permite impacto positivo tanto para o melhoramento dos serviços e para o incentivo à participação social, como para concretizar a transparência, tão necessária no serviço público.

Realizou-se também 2 (dois) eventos internos (Fórum Regulação e Cidadania), que promoveu a prestação de contas e incentivou o diálogo com a

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

sociedade e 1 (um) evento externo (Arce na Área), que, além de divulgar as atividades da Agência, também permitiu uma maior aproximação com o usuário, com um atendimento descentralizado: informando, incentivando e registrando solicitações. Referidos eventos sem dúvidas geraram benefícios para o usuário e para a melhoria dos serviços.

Em 2024, implementou-se ainda o Projeto Linguagem Simples que teve como objetivo capacitar a equipe da Ouvidoria e servidores da ARCE e como resultado o aperfeiçoamento e melhoria das respostas do Ceará Transparente e as revisões dos “scripts” de atendimento e do Relatório Mensal de Ouvidoria. Tal projeto, a partir do tratamento e apuração das manifestações, certamente trouxe benefícios para as demandas revisadas e para as futuras demandas.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Nesta seção, serão apresentadas as capacitações e eventos que a Ouvidora-Chefe da ARCE realizou e participou. Os dados estão evidenciados na Tabela 27.

Tabela 27: Ações de Qualificação da Ouvidora-Chefe da ARCE

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO/ LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Curso de Gestão de Ouvidoria	EGP-CGE	06/05/24 a 24/05/24	45h/a
Oficina Metodologia e Simplificação de Documentos	Laboratório IRIS	17/06/24 a 25/06/24	18h
Ministrou o Curso de Mediação de Conflitos: Teoria e Prática	Tribunal Regional Eleitoral	04/11/24 a 08/11/24	23h/a
Curso Controle Social	EGP	08/10/24 a 22/10/24	20h/a
Curso: Implementação do Programa de Integridade na Administração Pública do Estado do Ceará	Secretaria do Planejamento e Gestão-EGP	25/11/24 a 29/11/24	20h/a
Curso Plano Estratégico ARCE 2024-2027, Governança Regulatória e Gestão de Projetos	EGP	22/10/24	4h
Palestra: Liderança com um Toque Estoico: Desbravando a era da Inteligência Artificial	EGP	13/08/24	2h/a
Oficina Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	CGE	22/08/24 a 23/08/24	6h/a
Palestrante do 2º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento	AESBE	12/09/24 e 13/09/24	4h
Encontro Estadual de Controle Interno – CONTROLE INTERNO FOMENTANDO A INOVAÇÃO E A SUSTENTABILIDADE	CGE	22/11/2024	8h/a

Fonte: O próprio autor.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Tendo como base os dados de 2024 nos quais demonstram que 67,91% das demandas da Ouvidoria são relativas a Passe Livre, Carteira de Estudante e Vaivem, esta Ouvidoria sugere que seja criado formalmente um setor específico na ARCE com uma coordenação para contemplar a nova função da Agência de prestar serviços diretamente para os usuários (Passe Livre) e outros serviços não prestados totalmente pela Agência, mas que envolvem uma participação significativa, tais como, carteira de estudante e VaiVem.

Sugere-se também que o meio de atendimento de WhatsApp seja automatizado, tendo em vista que representam 48,17% das solicitações registradas na Ouvidoria da ARCE.

Para as atividades da Rede de Ouvidores, sugerimos à CGE a promoção de um Curso de Oratória para os Ouvidores.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atendimento às determinações contidas na Lei 13.460/2017 e no Decreto nº 33.485/2020, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARCE.

Ressalto que é um compromisso desta Agência apoiar a Ouvidoria, inclusive no tocante às sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório. Também registro que as sugestões mencionadas serão encaminhadas a todas as áreas da ARCE, bem como que o presente Relatório será publicado no sítio institucional da Agência.

Remeta-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARCE e pronunciamento deste Presidente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O presente relatório contém em síntese os seguintes elementos: a) importância e objetivos do Relatório e legislação correlata; b) apresentação da identidade da ARCE e a sua Ouvidoria; c) demonstração das ações adotadas pela ARCE em face das recomendações e orientações internas e da CGE; d) apresentação das atividades rotineiras desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE por meio de coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas específicas (Ouvidoria em Números); d) Análise dos Indicadores da Ouvidoria; e) análise das manifestações identificando pontos recorrentes e as providências adotadas; f) os benefícios alcançados pela Ouvidoria da ARCE; g) ações de qualificação do ouvidor; h) sugestões de melhorias.

A Ouvidoria, além de executar suas atividades normais, exerce outras funções mais proativas visando ao aprimoramento da atuação da Agência em benefício do interesse público, como demonstrado nos itens anteriores. Nesse sentido, destaca-se que outra relevante missão da Ouvidoria é promover iniciativas que fortaleçam o controle interno e social da Agência, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Como forma de otimizar e participar do controle interno e das atividades desenvolvidas por outros setores da Agência, a Ouvidoria elabora relatórios mensalmente com análises quantitativas e qualitativas para cada área, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves e os Municípios mais demandados e dando conhecimento ao Conselho Diretor da Agência (Órgão Deliberativo Superior), à Diretoria Executiva (Órgão Executivo), às áreas interessadas e à sociedade por meio de publicação no sítio da Agência.

Na área de transporte intermunicipal, a Ouvidoria também participa ativamente sugerindo mensalmente à área de fiscalização (Coordenadoria de Transporte) ações de fiscalização de acordo com os tipos de demandas.

No tocante ao controle social, além das atividades típicas que por si só já fortalecem a participação da sociedade, a Ouvidoria também utiliza

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE

mecanismos que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, cite-se o Fórum Regulação e Cidadania - FRC, o Painel de Informações de Ouvidoria a Pesquisa de Satisfação e o evento externo Arce na Área.

Ainda sobre a participação social, importante frisar que a Ouvidoria possui diversos canais de acesso disponibilizados aos usuários dos serviços públicos, que são: 1) *Central de Serviços*, que é uma ferramenta disponibilizada no site para garantir mais facilidade e rapidez no atendimento, além de registrar uma solicitação, o usuário também pode acompanhá-la na referida Central, informando o número de protocolo. 2) *Atendimentos telefônicos* gratuitos. 3) Atendimento por mensagem por meio do *Whatsapp*. 4) Atendimento por *e-mail*. 5) Atendimento *presencial*.

No tocante às dificuldades enfrentadas, além daquelas próprias de uma Ouvidoria de uma Agência Reguladora, ou seja, mediar conflitos que envolvem usuários dos serviços públicos prestados por outras entidades que não a própria Agência, com regramentos e atos procedimentais específicos para cada área regulada, em 2024, a Ouvidoria também teve que adotar estratégias para lidar com o aumento de mais de 15,26% no número de atendimentos quando comparado ao ano de 2023 e com o incremento de novos tipos de serviços.

Registre-se, por fim, que a Ouvidoria da ARCE está sempre atenta às recomendações e sugestões advindas tando da CGE, como dos usuários, visando a melhoria dos serviços prestados e dos processos.

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA CARVALHO CAMBRAIA DANTAS em 06/02/2025, às 14:51 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 05/02/2025, às 13:36 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 8083-B13F-2A08-A7D8.
SUITE