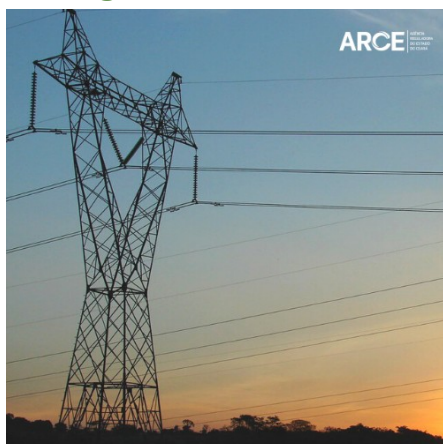


Relatório Anual da Ouvidoria da ARCE

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



**PERÍODO DE 01 DE JANEIRO DE 2025 A 31 DE
DEZEMBRO DE 2025**

1. EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Presidente: Rafael Maia De Paula

Conselheiro Diretor: Francisco Rafael Duarte Sá

Conselheira Diretora: Kamile Moreira Castro

Conselheiro Diretor: Rafael Mota Reis

Conselheira Diretora: Rachel Girão

Conselheiro Diretor: Carlos Alberto Mendes Jr.

Conselheira Diretora: Aline Aguiar Albuquerque

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

José Airton Borges Carneiro

Meiryane Reis Cruz Soares

Morgana Moreira Lima

Priscila Moreira Viana

Fontes: Sistema CRM; 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.

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 dados de 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 e insumo 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 2025, 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 e integridade.

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

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 Instrução Normativa nº 02/2023, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria, a Instrução Normativa nº 01/2025 (Código de Ética do Ouvidor) e a Portaria nº 07/2025, 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 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).

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, 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 legislações inerentes às Ouvidorias (Lei Nacional 13.460/2017, Decreto nº 33.485/2020, Instrução Normativa nº 02/2023 nº 01/2020, Instrução Normativa nº 02/2023, Instrução Normativa nº 01/2025 e Portaria da CGE nº 07/2025) 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.

3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta seção, serão apresentados os atendimentos da Ouvidoria da ARCE no ano de 2025 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:

- Sistema CRM (sistema interno);
- **Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA (sistema interno que está em desuso);**
- **Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO (sistema nacional).**

Nesse contexto, o presente relatório abordará dados obtidos a partir dos sistemas **CRM, SOA e SGO**.

Entre junho e julho de 2025, a Ouvidoria da ARCE migrou do sistema SOA para o CRM, visando à modernização e otimização dos fluxos de atendimento.

Devido à curva de aprendizado e ao período de adaptação da equipe à nova ferramenta, foram registradas inconsistências nos dados de Ouvidoria a partir de julho de 2025.

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/CRM e SGO nos anos de 2024 e 2025

FERRAMENTA	2024	2025	%VARIAÇÃO (+)(-)
Ceará Transparente	1426	1034	-27,49%
SOA e CRM (Saneamento Básico, Gás Canalizado, Transporte Intermunicipal, Energia)	35160	42725	21,52%
SGO	51590	39393	-23,64%

Fonte: Ceará Transparente, SOA/CRM e SGO.

No comparativo entre 2024 e 2025, observou-se uma diminuição no volume de solicitações no **Ceará Transparente** e no **SGO** de, respectivamente, **27,49%** e **23,64%**. Por outro lado, o **SOA/CRM** apresentou um crescimento de **21,52%**.

A queda mais expressiva ocorreu no **Ceará Transparente**, impulsionada pela redução de demandas referentes à **Carteira de Estudante Macrorregião** e ao **Programa VaiVem**.

Já no **SGO**, o declínio pode ser atribuído ao corte orçamentário que impactou a **Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)** - que suspenderam alguns serviços, como o atendimento via 0800 – e a uma possível melhora no serviço de distribuição de energia pela Enel/CE.

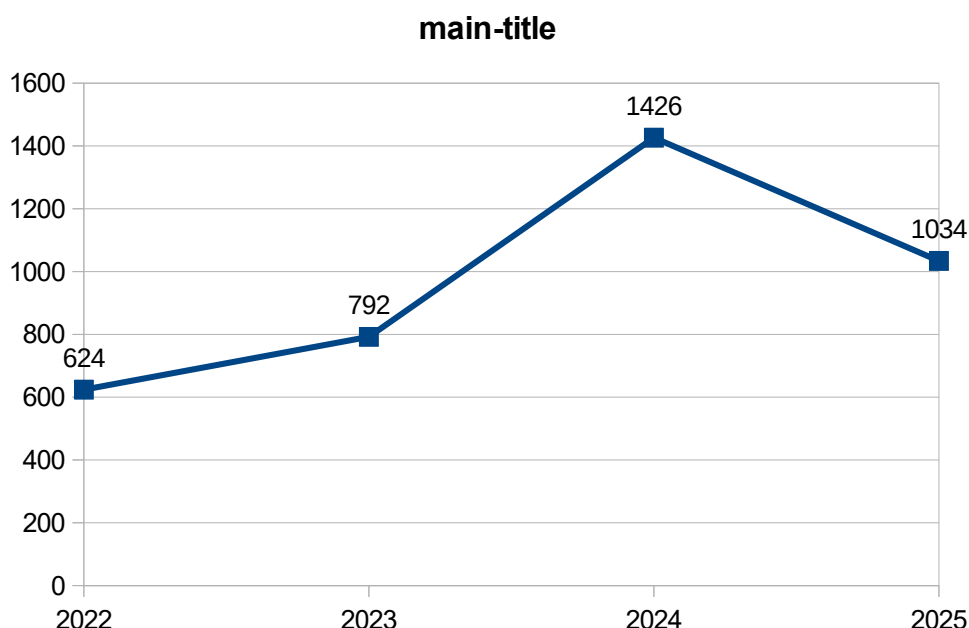
Em contrapartida, o crescimento de demandas no **SOA/CRM** ocorreu pelas altas demandas acerca de **Passe Livre Intermunicipal**, **Carteira de Estudante Macrorregião** e **Carteira VaiVem para Estudantes**.

3.1. Total de Manifestações do Período

Esta seção abordará os dados do ano de 2025 obtidos provenientes da plataforma **Ceará Transparente**, realizando-se comparações com anos anteriores.

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

Figura 1: Manifestações do Último Quadriênio no Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente.

A série histórica das manifestações no **Ceará Transparente** apresentada na Figura 1 mostra oscilações significativas nos últimos anos.

Entre **2022** e **2023**, houve um crescimento de **26,92%**, impulsionado pela área de **Transporte Intermunicipal**, especialmente em subassuntos como Passe Livre Intermunicipal, Carteira de Estudante Macrorregião e a operação das linhas intermunicipais das cooperativas e empresas.

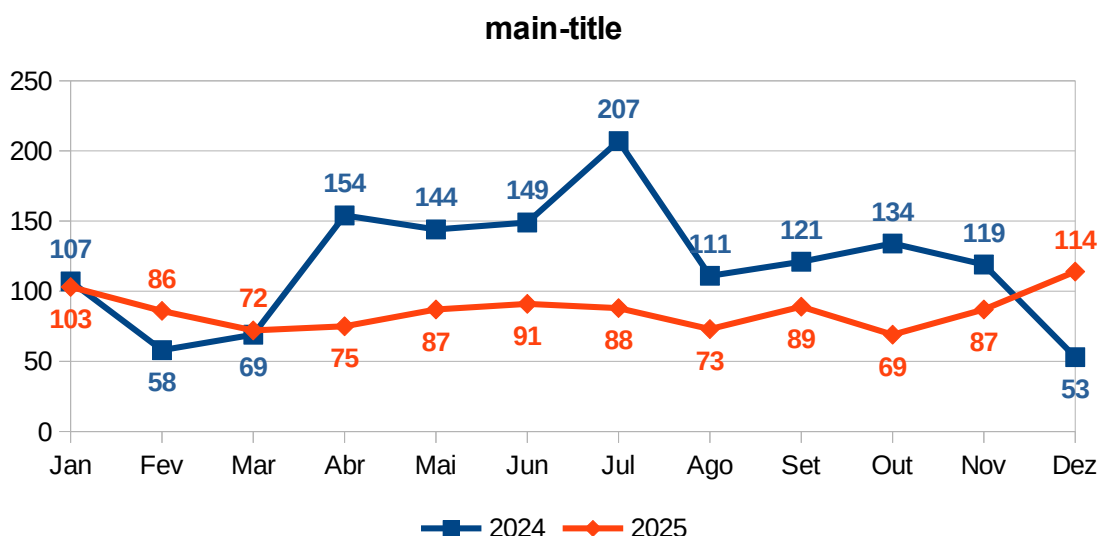
Esse crescimento se acentuou de forma elevada entre **2023** e **2024**, com um salto de **80,05%** no volume de registros, motivado principalmente pela alta demanda da **Carteira de Estudante de Macrorregião** e do **Programa VaiVem**.

Por outro lado, entre **2024** e **2025** o cenário se inverteu, porém em proporções menores, pois houve uma retração de **27,49%**, reflexo da redução nas solicitações desses mesmos serviços (**Carteira de Estudante Macrorregião** e **Programa VaiVem**).

3.1.1. Quantitativo Mensal de 2025 e 2024

Nesta seção serão apresentados os quantitativos mensais das manifestações recebidas pela plataforma Ceará Transparente na Figura 2, comparando-se os anos de 2024 e 2025.

Figura 2: Quantitativo Mensal de Manifestações no Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente.

De modo geral, o volume de manifestações em **2025** foi inferior ao de **2024**, exceto em fevereiro, março e dezembro. O destaque reside no mês de **dezembro**, que apresentou uma inversão acentuada: enquanto em **2024** o ano encerrou com o menor índice registrado (53 manifestações), **2025** finalizou com a maior quantidade de demandas (114 registros).

Em dezembro de 2025, registrou-se o pico de manifestações no ano, com 114 registros. Segundo os dados brutos da plataforma Ceará Transparente, o tema **Transporte Intermunicipal** concentrou a maioria das demandas, com 74 ocorrências — o que representa **64,91%** do total. Dentro desse segmento, o subassunto mais solicitado foi a **Carteira de Estudante Intermunicipal**, responsável por 45 registros.

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Esta seção analisa os **meios de entrada** utilizados para o registro de manifestações no Ceará Transparente em 2025, comparando-se com o exercício de 2024. Os dados detalhados constam na Tabela 2.

Tabela 2: Manifestações por Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	2024	2025	%VARIAÇÃO (+)(-)
Telefone 155	968	556	-42,56%
Internet	367	417	13,62%
E-mail	51	33	-35,29%
Reclame Aqui	19	14	-26,32%
Cidadão on-line - Chat	4	8	100,00%
Ceará App	11	3	-72,73%
Presencial	2	1	-50,00%
Cidadão on-line - Telegram	1	0	-100,00%
Telefone	1	0	-100,00%
Carta	1	0	-100,00%
Whatsapp	1	0	-100,00%
TOTAL	1426	1032	-

Fonte: Ceará Transparente.

A análise comparativa entre 2024 e 2025 demonstra que o **Telefone 155** e a **Internet** permanecem como os meios preferenciais de entrada, somando, respectivamente, **556 (53,88% do total)** e **417 registros (40,41% do total)** no último exercício.

De uma forma geral, ocorreu diminuição na maioria dos meios de entrada – exceto no **Cidadão on-line - Chat** e na **Internet** –, reflexo da diminuição de cerca de **28%** do volume de demandas registradas em 2025 em relação a 2024.

Quanto às variações de demandas, os destaques são:

- **Maior Variação Positiva:** O canal **Cidadão on-line - Chat**, que apresentou um crescimento de 100%, dobrando o número de atendimentos em relação ao ano anterior.

- **Menor Variação Positiva:** A Internet, com um incremento moderado de 13,62%. Mesmo com uma diminuição significativa no volume total de demandas em 2025, este meio apresentou crescimento, se mostrando como um dos principais canais utilizados pelos usuários.
- **Maiores Variações Negativas:** Os canais Cidadão on-line - Telegram, Telefone, Carta e WhatsApp registraram uma queda de 100%, o que indica uma ausência total de procura por esses meios em 2025, embora também tenham registrado poucas manifestações em 2024.
- **Menor Variação Negativa:** O canal Reclame Aqui, que teve a redução mais sutil entre os meios em declínio, com uma variação de **-26,32%**.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Esta seção analisa a tipologia das manifestações registradas no Ceará Transparente em 2025, estabelecendo um comparativo com o exercício de 2024. A Tabela 3 sintetiza as informações relativas aos tipos de manifestação nos referidos anos.

Tabela 3: Tipos de Manifestação - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2024	2025	%VARIÇÃO (+)(-)
Reclamação	1260	874	-30,63%
Denúncia	55	39	-29,09%
Elogio	3	1	-66,67%
Sugestão	10	8	-20,00%
Solicitação	98	112	14,29%

Fonte: Ceará Transparente.

O perfil das manifestações em 2025 apresentou uma redução na maioria dos tipos, acompanhando a queda geral no volume de registros.

Em **2025**, as **Reclamações** continuam sendo o tipo predominante, somando **874 registros**, o que representa **84,53%** do volume total.

Em seguida, destacam-se as **Solicitações**, com **112 ocorrências**, representando **10,83%** do total de manifestações.

Quanto às variações, os destaques são:

- **Única Variação Positiva:** O tipo Solicitação foi o único a apresentar crescimento, com uma alta de 14,29% (passando de 98 para 112 registros).
- **Maior Variação Negativa:** O tipo Elogio sofreu a maior queda percentual, com uma redução de 66,67%, caindo de 3 para apenas 1 registro.
- **Menor Variação Negativa:** As Sugestões apresentaram o recuo mais discreto entre as categorias em queda, com uma variação de -20,00%.

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 2024 e 2025.

Tabela 4: Insatisfação do Cidadão - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2024	2025	%VARIAÇÃO (+)(-)
Reclamação	1260	874	-30,63%
Denúncia	55	39	-29,09%
TOTAL	1315	913	-30,57%

Fonte: Ceará Transparente.

No comparativo entre 2025 e 2024, verifica-se que o grau de insatisfação do cidadão reduziu **30,57%**, reflexo da diminuição no volume total de manifestações no último exercício.

A maior variação negativa diz respeito às **Reclamações**, o que correspondeu a **-30,63%**. A quantidade de **Denúncias** também reduziu,

correspondendo a uma variação de **-29,09%**. Isso indica melhora no serviço prestado ou regulado pela ARCE.

A Tabela 5 apresenta os dados referente ao grupo de tipificação **Contribuição do Cidadão** nos anos de 2024 e 2025.

Tabela 5: Contribuição do Cidadão - Ceará Transparente

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2024	2025	%VARIAÇÃO (+)(-)
Elogio	3	1	-66,67%
Sugestão	10	8	-20,00%
TOTAL	13	9	-30,77%

Fonte: Ceará Transparente.

No comparativo entre 2025 e 2024, verifica-se que o grau de contribuição do cidadão **diminuiu -30,77%** no último exercício.

A maior variação negativa ocorreu nos **Elogios**, correspondendo a - **66,67%**. A quantidade de **Sugestões** reduziu 20%. Essa diminuição é reflexo da redução na quantidade total de manifestações registradas.

A Tabela 3 já apresentou o grupo de tipificação **Solicitação de Serviço**. No comparativo realizado, o número de **Solicitações aumentou 14,29% em 2025**, o que é um destaque, tendo em vista que a quantidade total de manifestações reduziu.

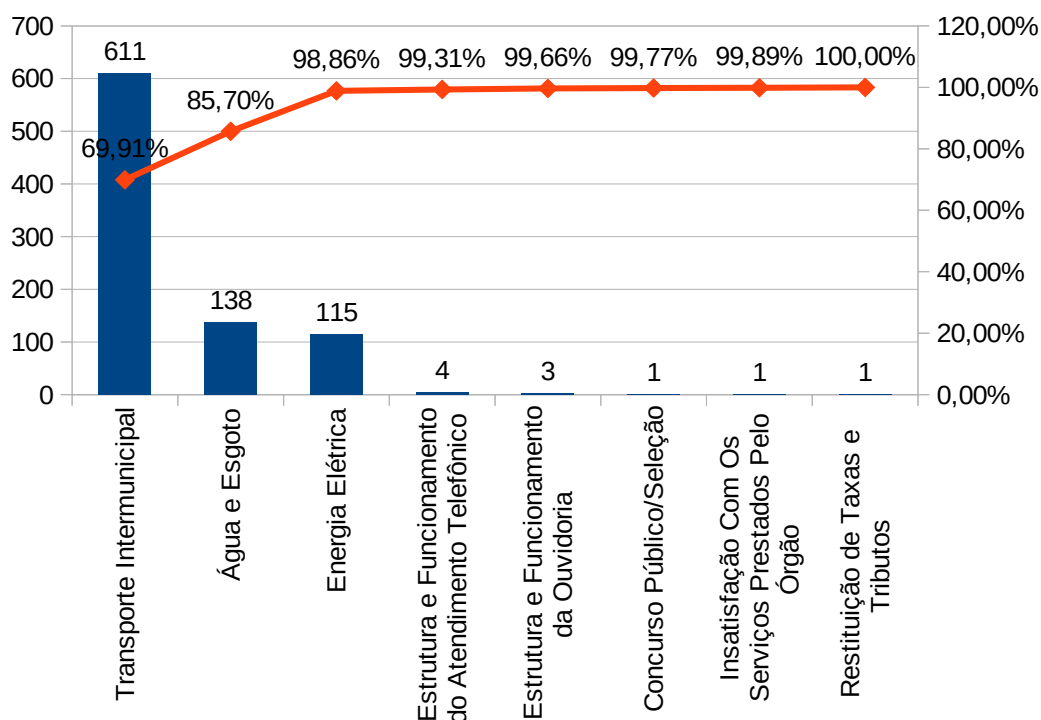
3.4. Manifestações por Tipo/Assunto

Esta seção analisa as manifestações registradas no Ceará Transparente em 2025, classificadas por tipo e assunto.

Devido a grande quantidade de assuntos, aplicou-se o Diagrama de Pareto para selecionar os assuntos que compõem 80% do volume total de registros nos tipos **Reclamação** e **Solicitação**. Para os demais tipos, optou-se pela análise integral, visto que a quantidade de assuntos associados é reduzida.

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

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



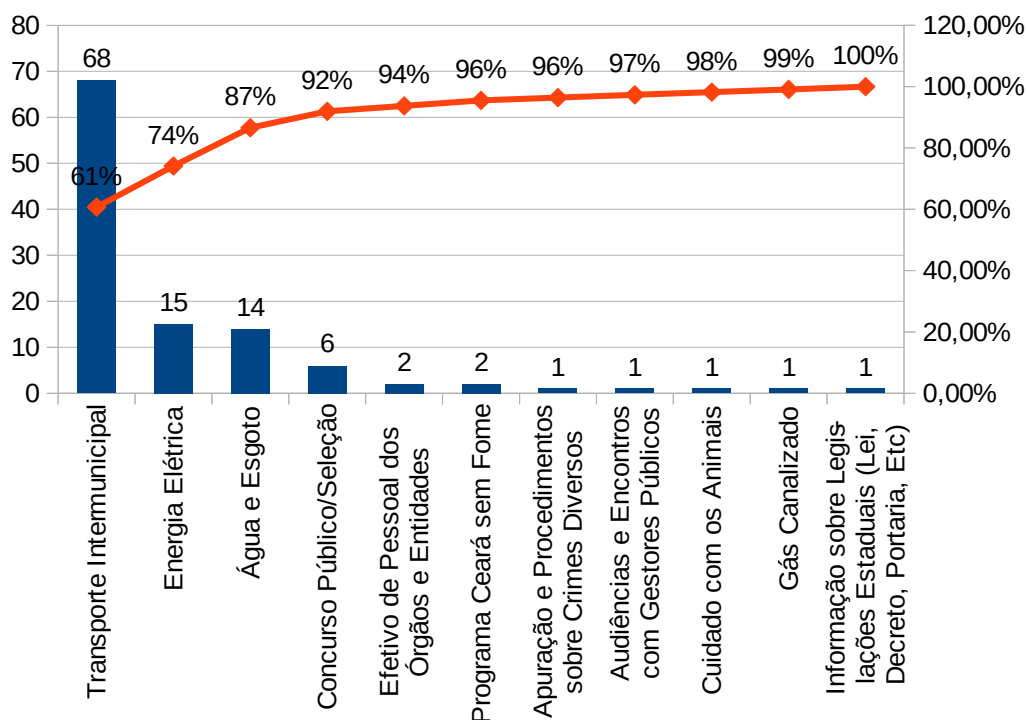
Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que os assuntos **Transporte Intermunicipal** e **Água e Esgoto** concentram mais de 80% das reclamações no Ceará Transparente.

Adicionalmente, optou-se pela inclusão do assunto **Energia Elétrica** nesta análise, visto tratar-se de uma área de relevância para a ARCE.

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

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



Fonte: Ceará Transparente.

Constata-se que os assuntos **Transporte Intermunicipal**, **Energia Elétrica** e **Água e Esgoto** correspondem a mais de 80% dos assuntos das **solicitações** registradas no Ceará Transparente.

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	611
	Água e Esgoto	138
	Energia Elétrica	115
Solicitação	Transporte Intermunicipal	68
	Energia Elétrica	15
	Água e Esgoto	14

TIPOS	ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
Denúncia	Transporte Intermunicipal	22
	Energia Elétrica	9
	Água e Esgoto	5
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	2
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	1
Sugestão	Transporte Intermunicipal	7
Elogio	Água e Esgoto	1
	Transporte Intermunicipal	1

Fonte: Ceará Transparente.

Os dados mostram que as demandas mais expressivas estão diretamente vinculadas aos pilares de regulação da ARCE: **Transporte Intermunicipal, Energia Elétrica e Saneamento (Água e Esgoto)**.

Em contrapartida, a área de **Gás Canalizado** apresentou baixa expressividade, com apenas uma solicitação registrada, o que condiz com a menor base de usuários atendidos por este serviço regulado.

No tipo **reclamação**, os três principais assuntos compõem a vasta maioria das interações foram:

- **Transporte Intermunicipal:** 611 registros (69,91% do total de reclamações)
- **Água e Esgoto:** 138 registros (15,79%).
- **Energia Elétrica:** 115 registros (13,16%).

O perfil das manifestações do tipo **solicitação** mantém o **Transporte** como líder, mas com uma leve inversão entre o segundo e o terceiro lugar:

- **Transporte Intermunicipal:** 68 registros (60,71% do total de solicitações).
- **Energia Elétrica:** 15 registros (13,39%).

- **Água e Esgoto:** 14 registros (12,50%).

Seguindo a tendência das solicitações, as **denúncias** concentram-se em:

- **Transporte Intermunicipal:** 22 registros (56,41% do total de denúncias).
- **Energia Elétrica:** 9 registros (23,08%).
- **Água e Esgoto:** 5 registros (12,82%).

Em 2025, foram registradas **8 sugestões** (7 voltadas ao Transporte e 1 ao Saneamento). 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.

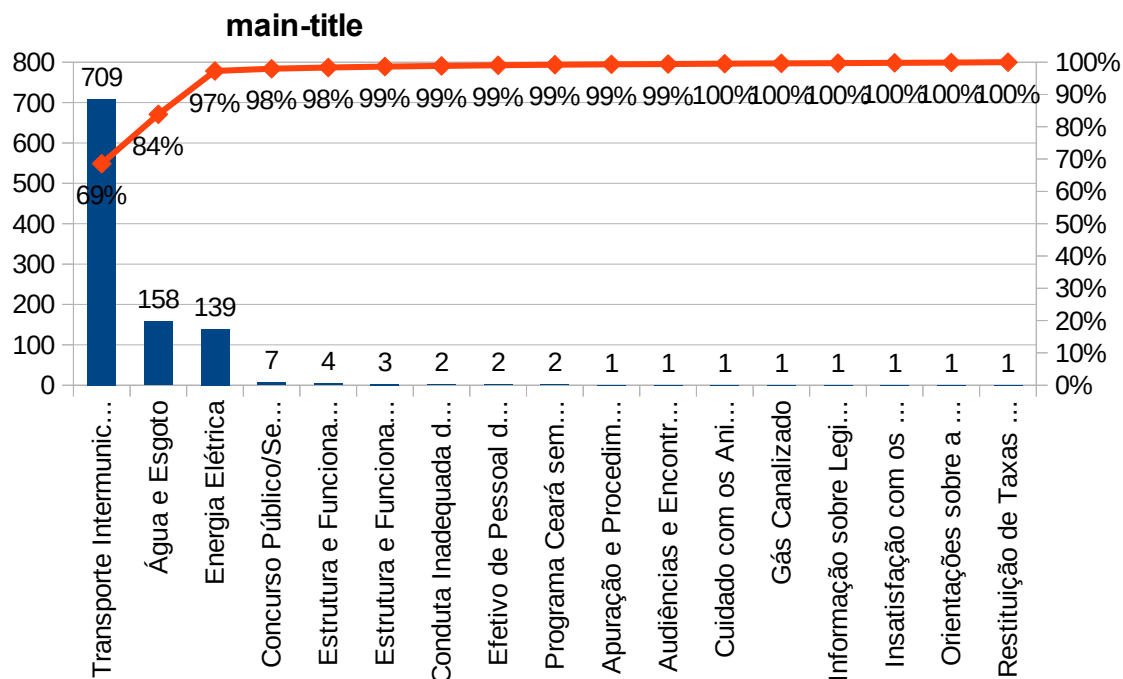
Por fim, destaca-se o registro de apenas **1 elogio** em 2025, direcionado ao setor de **Transporte Intermunicipal**. Embora apresente a menor expressividade quantitativa entre as categorias, com uma retração de **66,67%** em relação ao ano anterior, essa manifestação representa o reconhecimento pelo cidadão da qualidade do serviço prestado e da eficiência da regulação pela Agência.

3.5. Manifestações por Assunto/Subassunto

Esta seção analisa as manifestações registradas no Ceará Transparente em 2025 sob a ótica de assunto e subassunto.

Com o objetivo de priorizar a análise, aplicou-se o **Diagrama de Pareto** para identificar os temas que concentram 80% do volume total de registros na plataforma. A representação gráfica desta metodologia, detalhando a distribuição dos assuntos, encontra-se consolidada na Figura 5.

Figura 5: Diagrama de Pareto dos Assuntos - Ceará Transparente



Fonte: O próprio autor.

Verifica-se que os temas **Transporte Intermunicipal** e **Água e Esgoto** concentram mais de 80% das solicitações no Ceará Transparente, fundamentando sua análise nesta seção. Adicionalmente, incluiu-se o assunto **Energia Elétrica** por sua relevância como área regulada pela ARCE.

Para cada um desses assuntos, foram selecionados os três subassuntos com maior volume de registros, conforme detalhado na Tabela 7.

Tabela 7: Manifestações por Assunto/Subassunto - Ceará Transparente

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Transporte Intermunicipal	Programa VaiVem	229
	Carteira de Estudante Intermunicipal	185
	Passe Livre Intermunicipal (PCD, Hemofílicos e HIV)	60
Água e Esgoto	Falta de Água ou Baixa Pressão	83
	Cobrança Indevida	22
	Fuga/Extravazamento de Esgoto na Via Pública	7

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Energia Elétrica	Cobrança Indevida	23
	Falta de Energia	20
	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	14

Fonte: Ceará Transparente.

No setor de **Transporte Intermunicipal**, que registrou um total de **709 manifestações**, os sub-assuntos mais expressivos foram:

- **Programa VaiVem:** 229 registros, representando **32,30%** do total do assunto.
- **Carteira de Estudante Intermunicipal:** 185 registros (**26,09%**).
- **Passe Livre Intermunicipal (PCD, Hemofílicos e HIV):** 60 registros (**8,46%**).

O volume elevado nessas categorias deve-se, em grande parte, à alta demanda processada pelo setor, gerando atrasos na emissão das carteiras desses benefícios.

No que diz respeito ao **Programa VaiVem** e à **Carteira de Estudante Intermunicipal**, o exercício de 2025 foi marcado por adaptações sistêmicas necessárias para o aprimoramento do cadastro estudantil.

No caso da **Carteira de Estudante Intermunicipal**, a responsabilidade pelo recebimento e inserção da documentação no sistema da Agência cabe às entidades estudantis, competindo à ARCE a análise técnica para deferimento ou indeferimento. Visando elevar o padrão de qualidade das identificações, a ARCE implementou um sistema de validação das fotos cadastradas.

Essa ferramenta detectou que um volume considerável de imagens enviadas pelas entidades não atendia aos requisitos mínimos exigidos pela ARCE, o que resultou no indeferimento dos processos.

Tais indeferimentos resultam na necessidade de o estudante reenviar a

documentação à entidade estudantil para um novo cadastro, fator que impactou o tempo de entrega e elevou o número de reclamações.

Quanto ao **Programa VaiVem**, os atrasos na emissão das carteiras também estiveram vinculados a inconsistências nas fotografias. Como solução definitiva, a ARCE implementou, em dezembro de 2025, um sistema de **cadastro biométrico**, permitindo que o próprio estudante realize o registro de sua biometria de forma direta. Embora essa inovação assegure maior segurança e eficiência a longo prazo, a fase de transição para implementação e implantação desse sistema ocasionou atrasos na emissão das carteiras, e, conseqüentemente, motivou o aumento das manifestações.

Apesar dos desafios operacionais citados, observa-se uma redução expressiva no volume de manifestações em comparação ao ano anterior:

- **Carteira de Estudante Intermunicipal:** Redução de **517** registros em 2024 para **185** em 2025.
- **Programa VaiVem:** Queda de **293** registros em 2024 para **229** em 2025.
- **Passe Livre Intermunicipal:** Redução de **69** registros em 2024 para **60** em 2025.

Essa retração geral indica que, embora as mudanças sistêmicas tenham causado picos pontuais de insatisfação, a gestão dos benefícios apresenta uma tendência de maior estabilidade e resolutividade.

No assunto **Água e Esgoto**, segundo tema mais demandado com **158 manifestações**, a distribuição foi a seguinte:

- **Falta de Água ou Baixa Pressão:** 83 registros, correspondendo a **52,53%** do total do setor.
- **Cobrança Indevida:** 22 registros (**13,92%**).
- **Fuga/Extravazamento de Esgoto na Via Pública:** 7 registros (**4,43%**).

A Ouvidoria da ARCE mantém monitoramento constante dessas

ocorrências e realiza reuniões periódicas com a Cagece para discutir soluções eficientes e céleres.

Além disso, algumas demandas são encaminhadas à Coordenadoria de Saneamento Básico da Agência, setor que realiza fiscalizações na área de saneamento, objetivando auxiliar a solução e prevenção dos problemas.

Na área **Energia Elétrica**, que totalizou **139 manifestações**, os temas predominantes foram:

- **Cobrança Indevida:** 23 registros, representando **16,55%** do total do assunto.
- **Falta de Energia:** 20 registros (**14,39%**).
- **Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão:** 14 registros (**10,07%**).

As queixas sobre cobranças indevidas referem-se a valores elevados ou itens contestados nas faturas. Já as interrupções no fornecimento apresentam correlação com períodos de maior incidência pluviométrica, o que impacta a estabilidade da rede elétrica no estado.

Vale destacar que, na área de Energia Elétrica, a ARCE atua por delegação contratual da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Dessa forma, cabe a esta Agência apenas efetuar o registro das solicitações, enquanto que a Agência Nacional realiza, de fato, a análise das demandas e profere a resposta final.

3.6. Manifestações por Tipo de Serviço

Esta seção mostrará as manifestações por tipo de serviço na Tabela 8.

Tabela 8: Manifestações por Tipo de Serviço - Ceará Transparente

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Não se Aplica	985	95,26%
Carteira do Passe Livre Intermunicipal	49	4,74%

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que **95,26%** dos registros foram categorizados como “**Não se aplica**”. Esse elevado percentual se justifica pelo fato de a maioria das demandas recepcionadas pela ARCE se referir a serviços executados por concessionárias e instituições reguladas, e não diretamente por esta Agência.

Em contrapartida, identificaram-se **49 manifestações** vinculadas ao serviço de **Carteira do Passe Livre Intermunicipal**, que compõe o rol de serviços prestados pela ARCE.

É importante ressaltar que há divergência na quantidade de manifestações de subassunto “Passe Livre Intermunicipal” e de tipo de serviço “Carteira do Passe Livre Intermunicipal”. Tal disparidade decorre de inconsistências no preenchimento dos campos durante a classificação das demandas na plataforma Ceará Transparente.

3.7. Manifestações por Programa Orçamentário

Nesta seção serão apresentadas na Tabela 9 as manifestações por programa orçamentário em 2025.

Tabela 9: Manifestação por Programa Orçamentário - Ceará Transparente

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Regulação dos Serviços Públicos Delegados	1033	99,90%
2024 Mobilidades, Trânsito e Transporte	1	0,10%

Fonte: Ceará Transparente.

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, identificou-se uma inconsistência na classificação da

demanda de protocolo CT **7467900**, na qual o registro foi indevidamente vinculado ao programa orçamentário '**2024 Mobilidades, Trânsito e Transporte**'. Tal divergência ocorreu durante a etapa de classificação da manifestação na plataforma.

3.8. Manifestações por Unidades Internas

Nesta seção serão apresentadas na Tabela 10 as manifestações por unidades internas em 2025.

Tabela 10: Manifestações por Unidades Internas - Ceará Transparente

UNIDADE	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Coordenadoria de Transporte	642	62,09%
Coordenadoria de Saneamento Básico	142	13,73%
Coordenadoria de Energia Elétrica	118	11,41%
Ouvidoria	116	11,22%
Gerência Administrativo-Financeira	8	0,77%
Assessoria de Gabinete do Conselho	3	0,29%
Assessoria Comunicação e Relacionamento Institucional	3	0,29%
Conselho Diretor	1	0,10%
Núcleo de Julgamento de Infração	1	0,10%

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que as unidades **Coordenadoria de Transporte, Coordenadoria de Saneamento Básico e Coordenadoria de Energia Elétrica** concentraram a maioria das manifestações, correspondendo a 87,23% do total de registros.

Essa distribuição reflete uma convergência com os assuntos mais demandados no Ceará Transparente, uma vez que as áreas de maior volume

estatístico coincidem com as respectivas competências regulatórias das coordenadorias.

O detalhamento por unidade revela o seguinte cenário:

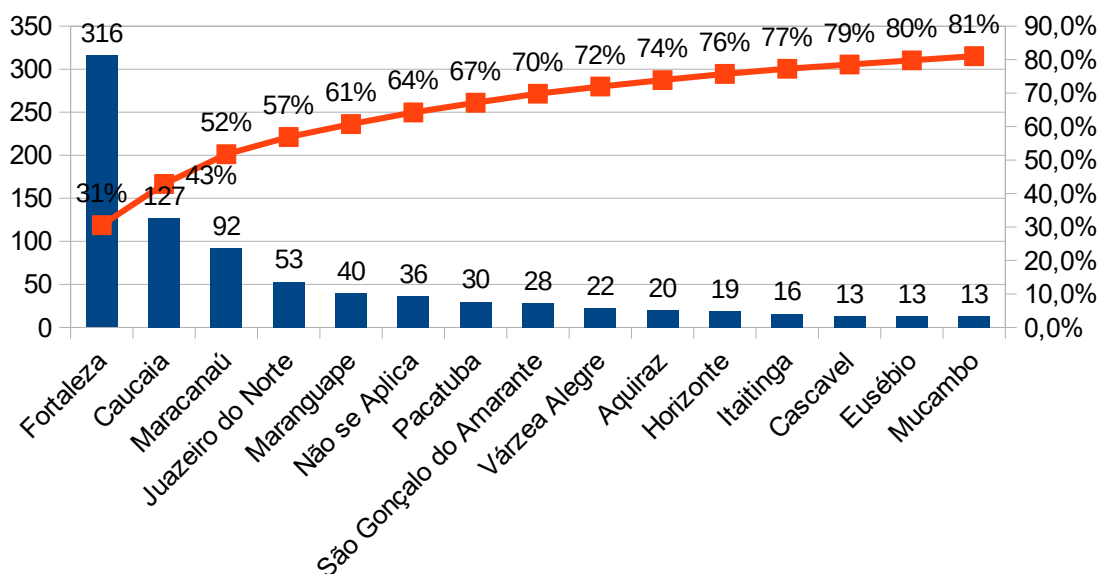
- **Coordenadoria de Transporte (CTR):** Lidera o volume de registros com **642 manifestações (62,09%)**. O índice é coerente com o protagonismo do assunto **Transporte Intermunicipal**, que acumulou 709 registros no período, sendo a CTR a unidade técnica responsável pelo tratamento da maioria dessas demandas.
- **Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB):** Ocupa a segunda posição, respondendo por **142 manifestações (13,73%)**. Tal posicionamento tem relação com o assunto **Água e Esgoto**, o segundo mais demandado no exercício (158 registros), sob responsabilidade técnica desta coordenadoria na maioria dessas demandas.
- **Coordenadoria de Energia Elétrica (CEE):** Registrou a terceira maior demanda, com **118 manifestações (11,41%)**. De forma análoga, o assunto **Energia Elétrica** se consolidou como o terceiro tema de maior recorrência (139 registros), sendo a CEE a unidade encarregada de tratar a maioria dessas manifestações.

3.9. Manifestações por Município de Ocorrência

Esta seção apresentará a distribuição geográfica das manifestações em 2025, destacando os municípios com maior volume de registros e a segmentação por Região de Planejamento do Estado do Ceará. A análise inclui um comparativo com o exercício de 2024.

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 2025, o que está apresentado na Figura 6.

Figura 6: Diagrama de Pareto - Município de Ocorrência



Fonte: O Próprio Autor.

O resultado dessa análise pode ser observado na Tabela 11.

Tabela 11: Manifestações por Município de Ocorrência - Ceará Transparente

MUNICÍPIO	2024	2025	VARIAÇÃO (+)(-)
Fortaleza	419	316	-24,58%
Caucaia	237	127	-46,41%
Maracanaú	140	92	-34,29%
Juazeiro do Norte	66	53	-19,70%
Maranguape	63	40	-36,51%
Não se Aplica	55	36	-34,55%
Pacatuba	37	30	-18,92%
São Gonçalo do Amarante	25	28	12,00%
Várzea Alegre	5	22	340,00%
Aquiraz	40	20	-50,00%
Horizonte	17	19	11,76%
Itaitinga	54	16	-70,37%
Cascavel	29	13	-55,17%

MUNICÍPIO	2024	2025	VARIAÇÃO (+)(-)
Eusébio	18	13	-27,78%
Mucambo	6	13	116,67%

Fonte: Ceará Transparente.

Comparando-se o exercício de 2025 com o de 2024, verifica-se que o aumento mais expressivo de manifestações registradas ocorreu para o município de **Várzea Alegre**, que apresentou um crescimento de **340%** nos registros (saltando de 5 para 22 ocorrências). Outro destaque relevante foi o município de **Mucambo**, com um incremento de **116,67%** no período.

Ao considerar isoladamente o ano de 2025, os municípios com maior volume de registros foram:

- **Fortaleza:** 316 registros, correspondendo a **30,56%** do total de 1034 manifestações.
- **Caucaia:** 127 registros, correspondendo a **12,28%** do total.
- **Maracanaú:** 92 registros, correspondendo a **8,90%** do total.

Este comportamento permanece dentro do esperado pela Agência, dada a densidade populacional desses municípios. Nota-se, contudo, uma tendência de redução no volume absoluto nessas três cidades em comparação ao ano anterior, com quedas de **24,58%**, **46,41%** e **34,29%**, respectivamente.

No ano de 2025, uma parcela das manifestações (**36 registros**) não apresentou a identificação da localidade, sendo classificadas como **"Não se Aplica"**, o que representa **3,48%** do total. Embora tenha ocorrido uma redução de **34,55%** nessa categoria em relação a 2024, a ausência dessa informação ainda pode dificultar o tratamento das demandas, uma vez que a Ouvidoria depende da localização exata para o correto encaminhamento aos Agentes Regulados e para as ações de fiscalização.

A relação de municípios será expressa pelas Regiões de Planejamento do Estado do Ceará nos anos de 2024 e 2025, para efeitos comparativos. Para

esta análise, foram consolidados todos os municípios com registros na plataforma Ceará Transparente, cujos resultados estão detalhados na Tabela 12. Foram desconsideradas as ocorrências com localidades indefinidas ou situadas fora do território cearense.

Tabela 12: Região de Planejamento dos Municípios - Ceará Transparente

REGIÃO DE PLANEJAMENTO	2024	2025	VARIAÇÃO (+)(-)
Grande Fortaleza	1114	736	-33,93%
Cariri	106	98	-7,55%
Sertão de Sobral	25	33	32,00%
Litoral Oeste / Vale do Curu	31	21	-32,26%
Maciço de Baturité	12	18	50,00%
Vale do Jaguaribe	6	15	150,00%
Serra da Ibiapaba	22	15	-31,82%
Sertão dos Crateús	9	14	55,56%
Sertão Central	10	13	30,00%
Litoral Norte	14	9	-35,71%
Litoral Leste	7	7	0,00%
Sertão de Canindé	5	7	40,00%
Centro Sul	9	4	-55,56%
Sertão dos Inhamuns	1	1	0,00%

Fonte: Ceará Transparente, IPECE.

Comparando-se 2025 com 2024, observa-se que o maior aumento proporcional ocorreu na região do **Vale do Jaguaribe**, que apresentou um acréscimo de **150,00%** no volume de manifestações registradas. Por outro lado, a maior diminuição percentual foi identificada na região do **Centro Sul**, que registrou uma queda de **55,56%** em suas demandas.

Ademais, verifica-se uma tendência de crescimento em outras regiões do interior do Estado do Ceará, com destaque para o **Sertão dos Crateús**, que

cresceu **55,56%**, o **Maciço de Baturité**, com alta de **50,00%**, e o **Sertão de Canindé**, com elevação de **40,00%**.

No que se refere ao ranking de demandas por localidade em 2025, as regiões em que houve maior quantidade de ocorrências foram as seguintes:

- **Primeiro lugar: Grande Fortaleza**, com 736 registros;
- **Segundo lugar: Cariri**, com 98 registros;
- **Terceiro lugar: Sertão de Sobral**: com 33 registros.

3.10. Outros Sistemas Utilizados pela ARCE

Nesta seção, serão apresentados os dados referentes aos outros sistemas utilizados pela ARCE, que são:

- **Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)**: ferramenta utilizada pela ANEEL para registrar as solicitações relacionadas à Energia Elétrica;
- **Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA) e Sistema CRM**: utilizados para registrar as solicitações nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal, Gás Canalizado e assuntos Administrativos.

Além disso, será apresentado um detalhamento de cada uma das áreas reguladas pela Agência.

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

Dessa forma, a área de Energia Elétrica será apresentada com mais detalhes na seção referente ao SGO, enquanto as demais áreas (Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado) serão detalhadas na seção relacionada ao SOA.

Conforme já ressaltado na parte introdutória (item 3) deste capítulo, entre junho e julho de 2025, a Ouvidoria da ARCE migrou do sistema SOA para o CRM, visando à modernização e otimização dos fluxos de atendimento.

Devido à curva de aprendizado e ao período de adaptação da equipe à nova ferramenta, foram registradas inconsistências nos dados de Ouvidoria a partir de julho de 2025.

3.10.1. Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA) e Sistema CRM

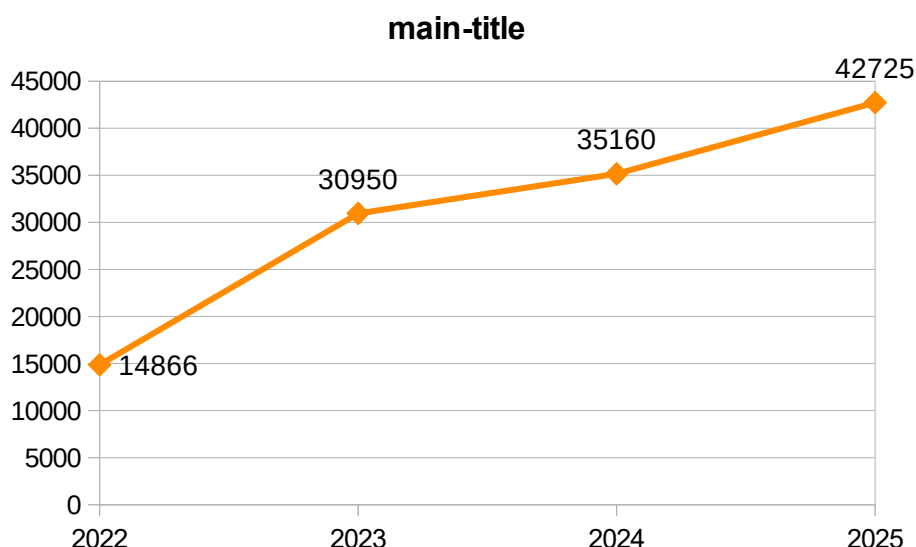
Nesta seção serão discutidos o somatório dos dados obtidos a partir do Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA) e do Sistema CRM. Os quantitativos levarão em conta todas as áreas reguladas: energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás canalizado. Entretanto, serão detalhadas apenas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

3.10.1.1. Total de Manifestações no Período

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SOA** referentes ao ano de 2025. Não obstante a maioria dos registros de Energia Elétrica ser proveniente do SGO, as manifestações registradas no SOA/CRM também serão contempladas nos quantitativos deste item.

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

Figura 7: Manifestações do Último Quadriênio - SOA/CRM



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

Nota-se um crescimento elevado e progressivo no volume de manifestações registradas nos sistemas SOA/CRM ao longo do último quadriênio.

Entre 2024 e 2025, o incremento foi de 21,52%, com o total saltando de 35.160 para 42.725 registros. Este avanço superou o crescimento observado no período anterior (2023–2024), que foi de aproximadamente 13,60%.

Este cenário de expansão em 2025 é impulsionado, majoritariamente, pela crescente demanda sobre **Passe Livre Intermunicipal**, **Programa VaiVem** e **Carteira de Estudante de Macrorregião**. Outro destaque na ARCE vem sendo a área de **Saneamento Básico**.

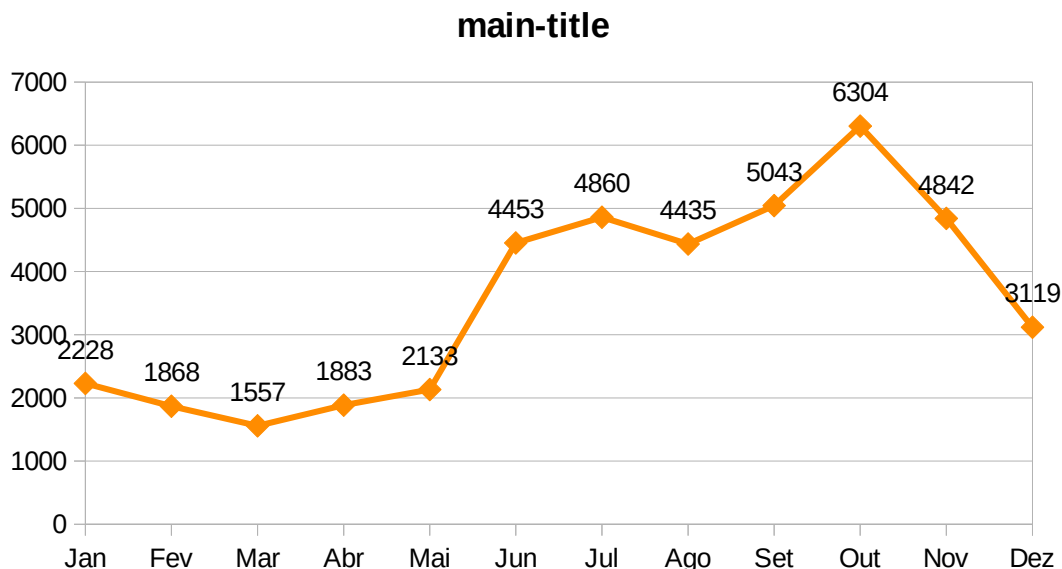
Vale ressaltar que, desde 2019, na área de água e esgoto, a regulação da ARCE se restringia à Cagece em municípios específicos do interior e da Região Metropolitana. Contudo, a partir de 2024, a Agência consolidou sua competência regulatória sobre todo o território estadual, incluindo o município de **Fortaleza** — detentor do maior número de unidades consumidoras do Ceará.

A integração de novos prestadores ao sistema regulatório, como os **Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAEs)**, os **Departamentos Autônomos (DAAEs)**, a **Ambiental Crato** e o **Sistema Integrado de Saneamento Rural (SISAR)**, ampliou significativamente a base de usuários atendidos, resultando no reflexo direto sobre o volume de demandas registradas pela Ouvidoria.

3.10.1.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará o quantitativo mensal das solicitações registradas no SOA/CRM em 2025. Os dados estarão apresentados na Figura 8.

Figura 8: Solicitações Mensais - SOA/CRM



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

Apesar da oscilação verificada em alguns meses, constata-se uma tendência geral de aumento dos registros em 2025. Verifica-se, ainda, um pico de solicitações bastante expressivo em outubro/2025.

3.10.1.2. Meio de Entrada das Solicitações - SOA/CRM

Esta seção apresentará na Tabela 13 os meios de entrada utilizado pelos usuários para registrar suas solicitações oriundas do SOA/CRM.

Tabela 13: Meios de Entrada 2025 - SOA/CRM

MEIO DE ENTRADA	2025	%
WhatsApp	21241	49,72%
Telefone	18211	42,62%
E-mail	1415	3,31%
Fale com o Presidente	793	1,86%
Ceará Transparente	535	1,25%
Aplicativo ConectArce	473	1,11%
Presencial	56	0,13%
Carta	1	0,00%
TOTAL	42725	-

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

O meio mais demandado foi o **WhatsApp**, correspondendo a **49,72%** do total das solicitações. Em segundo lugar vem o **Telefone**, correspondendo a **42,62%**. Em seguida, vem o **E-mail**, correspondendo a **3,31%**. Nesse contexto, verifica-se que há uma maior preferência dos usuários para utilizar os canais digitais desta Agência.

Outro destaque está na forma de contato **Fale com o Presidente** da ARCE, em que houve **793 registros**, correspondendo a **1,86%** do total.

3.10.1.3. Transporte Intermunicipal

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

A Tabela 14 representa um resumo geral da área de Transporte Intermunicipal referente ao ano de 2025.

Tabela 14: Quadro Geral - Transporte Intermunicipal (SOA/CRM)

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	28345
Informação	26579
Reclamação	1379
Consulta	327
Sugestão	33
Denúncia	20
Elogio	7
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	11
Processos Registrados	2
Processos Arquivados	3

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

Em 2025, foram contabilizadas **28.345 solicitações** vinculadas à área de Transporte Intermunicipal. A maioria dessas demandas se refere à prestação de **informações**, que totalizaram 26.579 registros, representando **93,77%** do volume total. Na sequência, destacam-se as **reclamações**, com 1.379 ocorrências, equivalentes a **4,86%** do total registrado.

Ao comparar o desempenho de 2025 com o ano anterior, observa-se uma tendência de crescimento no setor:

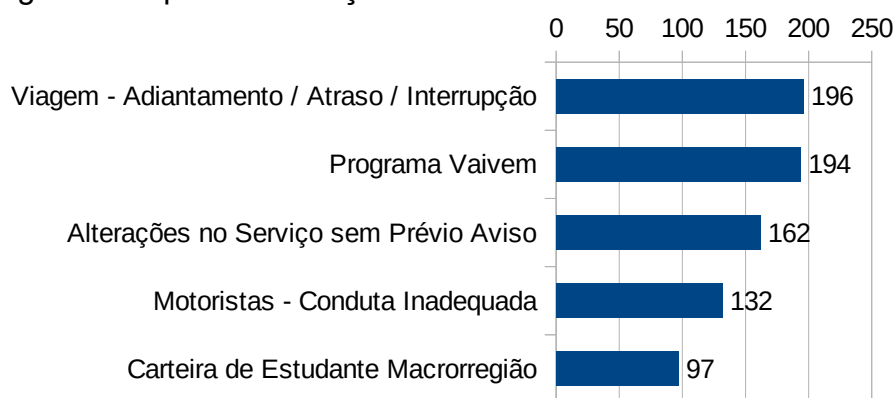
- **Quantidade Total:** registrou-se um aumento de **12,17%** na quantidade total de manifestações em relação a 2024, quando o setor contabilizou 25.270 registros.
- **Informações:** houve uma elevação de **8,97%** na busca por informações, saltando de 24.390 em 2024 para **26.579** em 2025.
- **Reclamações:** este item apresentou o crescimento mais acentuado,

com um acréscimo de **135,73%**, passando de 585 registros em 2024 para **1.379** em 2025.

- **Denúncias:** as denúncias subiram de 13 registros em 2024 para **20 registros** em 2025, um aumento de **53,85%**.

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

Figura 9: Top 5 Reclamações - SOA/CRM



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

No ano de 2025, o perfil das principais reclamações registradas pela Ouvidoria apresentou a seguinte distribuição:

Viagem - Adiamento / Atraso / Interrupção se consolidou como o principal motivo de insatisfação, com **196 registros**, o que representa **14,21%** do total de reclamações desta área. Essas demandas se referem, em geral, ao descumprimento de horários e a interrupção das viagens.

Programa VaiVem ocupa a segunda posição no ranking, com **194 reclamações**, correspondendo a **14,07%** das reclamações. Essa quantidade, conforme já relatado anteriormente no item 3.5, está vinculada aos ajustes de sistema e à transição para o novo modelo de cadastro biométrico implementado pela Agência, o que ocasionou atrasos na confecção e distribuição das carteiras do programa.

Alterações no Serviço sem Prévio Aviso registrou **162 ocorrências**, representando **11,75%** do total. O volume reflete a percepção do usuário sobre a regularidade das linhas operadas pelas empresas e cooperativas.

Vale ressaltar que no fim de 2024 ocorreu um processo licitatório em algumas rotas intermunicipais da Região Metropolitana de Fortaleza, as quais passaram a ser operadas pela **Crateús**. Tal mudança refletiu no ano de 2025, tendo em vista que houve alterações na grade de horários a ser cumprida pela nova empresa.

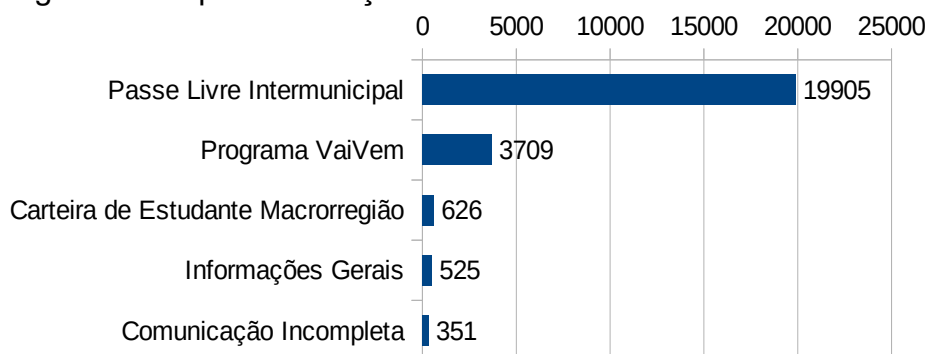
Motoristas - Conduta Inadequada acumulou **132 registros**, equivalente a **9,57%** do total. Trata-se de queixas acerca de comportamentos inadequados dos profissionais durante a prestação do serviço.

Carteira de Estudante Macrorregião fecha o grupo das cinco maiores demandas com **97 reclamações**, o que representa **7,03%** do total. Este item foi impactado pela mudança de sistema de validação dos documentos, o que ocasionou indeferimentos pela qualidade da foto inserida no sistema de cadastro dos estudantes.

As cinco principais tipologias concentram **56,63%** das reclamações vinculadas ao Transporte Intermunicipal no sistema SOA/CRM em 2025.

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

Figura 10: Top 5 Informações - SOA/CRM



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

Observa-se que o item mais demandado foi **Passe Livre Intermunicipal**, correspondendo a 74,89% do total de informações registradas.

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.

O item **Comunicação Incompleta** se refere a pedidos de informação cujos usuários não fornecem os dados suficientes para que esta Ouvidoria possa dar o encaminhamento necessário à demanda.

3.10.1.4. Saneamento Básico

Esta seção fará uma abordagem dos registros relacionados ao SOA/CRM referentes à área de Saneamento Básico.

A Tabela 15 representa um resumo geral da área de Saneamento Básico referente ao ano de 2025.

Tabela 15: Quadro Geral – Saneamento Básico (SOA/CRM)

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	7537
Informações	6086
Reclamações	1440
Denúncias	7
Consultas	4
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	34
Processos Registrados	34
Processos Arquivados	37

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

Em 2025, foram contabilizadas **7.537 solicitações** relacionadas à área de Saneamento Básico. A maioria dessas demandas se refere a **informações**, que somaram 6.086 registros e representam **80,75%** do volume total. Na sequência, destacam-se as **reclamações**, com 1.440 ocorrências, equivalentes a **19,11%** do total registrado.

Consultas e Denúncias representam uma parcela menos significativa do volume total, ocorrendo o registro de **7 denúncias** (0,09% do total) e **4 consultas** (0,05% do total).

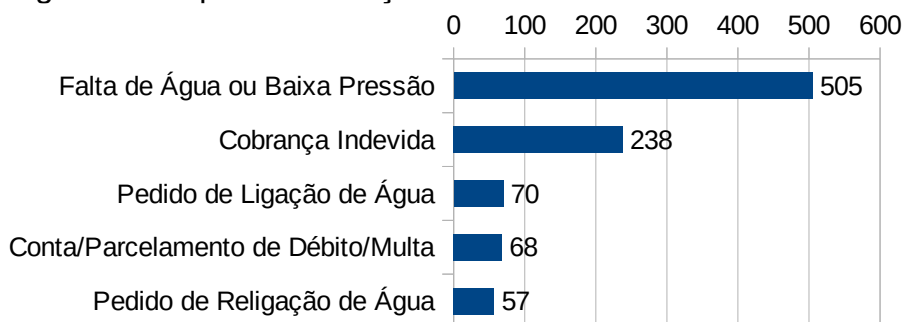
Ao comparar o desempenho de 2025 com o ano anterior, observa-se o seguinte cenário:

- **Quantidade total:** Registrou-se uma redução de **15,11%** na quantidade total de manifestações em relação a 2024 (que contou com 8.879 registros). Essa retração ocorre após o expressivo aumento de 121,98% verificado em 2024, indicando uma possível estabilização após a absorção da regulação em Fortaleza e dos novos prestadores (SAAEs e DAAEs);
- **Informações:** Houve uma diminuição de **22,74%** na busca por informações, caindo de 7.877 em 2024 para **6.086** em 2025;
- **Reclamações:** Em sentido oposto, a quantidade de reclamações em 2025 superou o ano anterior, passando de 975 registros para **1.440**, o que representa um acréscimo de **47,69%**.

Por fim, no âmbito dos **Processos Administrativos**, esta Ouvidoria apresentou uma alta demanda, com **34 processos em tramitação**. Ao longo de 2025, foram instaurados **34 novos processos** e realizados **37 arquivamentos**, demonstrando uma alta taxa de resolutividade e fluxo processual no setor.

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

Figura 11: Top 5 Reclamações - SOA/CRM



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

Verifica-se que o principal assunto reclamado no setor de saneamento permanece relacionado à **Falta de Água ou Baixa Pressão**, com um total de **505 registros**. Esta tipologia corresponde a **35,07%** do total de 1.440 reclamações registradas para a área em 2025.

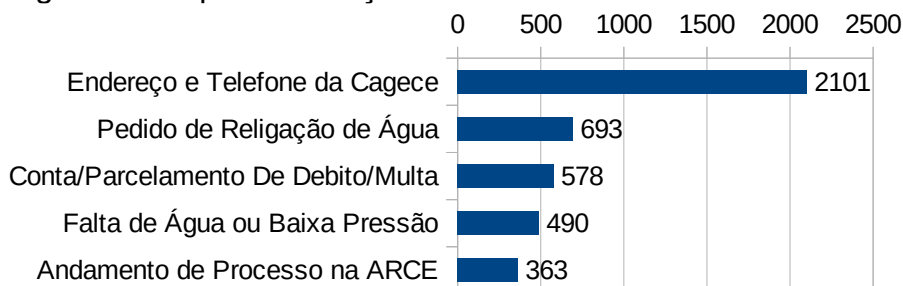
Além do tema central, o ranking das cinco maiores reclamações do setor em 2025 foi composto por:

- **Cobrança Indevida:** 238 registros (**16,53%** do total);
- **Pedido de Ligação de Água:** 70 registros (**4,86%**);
- **Conta/Parcelamento de Débito/Multa:** 68 registros (**4,72%**);
- **Pedido de Religação de Água:** 57 registros (**3,96%**).

Esses assuntos continuam sendo objeto de acompanhamento por esta Ouvidoria por meio de reuniões periódicas realizadas com a Ouvidoria da Cagece e também com a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, com o intuito de serem discutidas melhorias para as problemáticas observadas.

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/CRM



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

Em 2025, o fornecimento de dados de contato da Cagece permaneceu como a principal demanda de informações desta Ouvidoria. Os destaques foram:

Endereço e Telefone da Cagece se consolidou como o item mais demandado, com **2.101 registros**, o que corresponde a **34,52%** do total.

Pedido de Religação de Água representou **11,39%** do total, com **693 registros**.

Conta/Parcelamento de Débito/Multa apresentou **578 registros**, equivalentes a **9,50%** do total.

Falta de Água ou Baixa Pressão acumulou **490 registros**, representando **8,05%** das informações.

Andamento de Processo na ARCE: Registrou **363 registros**, correspondendo a **5,96%** do total.

É importante ressaltar que o elevado volume de solicitações por **Endereço e Telefone da Cagece** decorre, em grande parte, de usuários que contatam a Ouvidoria da ARCE por equívoco, acreditando tratar-se do canal de atendimento direto da Cagece. Nesses casos, a equipe de atendimento realiza a devida orientação, direcionando o cidadão aos canais oficiais da concessionária.

3.10.1.5. Gás Canalizado

Esta seção fará uma abordagem dos registros do SOA/CRM referentes à área de Gás Canalizado. A Tabela 16 representa um resumo geral da área de Gás Canalizado referente ao ano de 2025.

Tabela 16: Quadro Geral - Gás Canalizado (SOA/CRM)

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	8
Consultas	4
Informações	3
Reclamações	1
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	0
Processos Registrados	0
Processos Arquivados	1

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

Constata-se que a área de Gás Canalizado é pouco demandada junto à ARCE, tendo em vista os poucos registros efetuados no ano de 2025, assim como em anos anteriores. As principais solicitações foram relacionadas a consultas acerca de normas da ARCE nessa área.

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

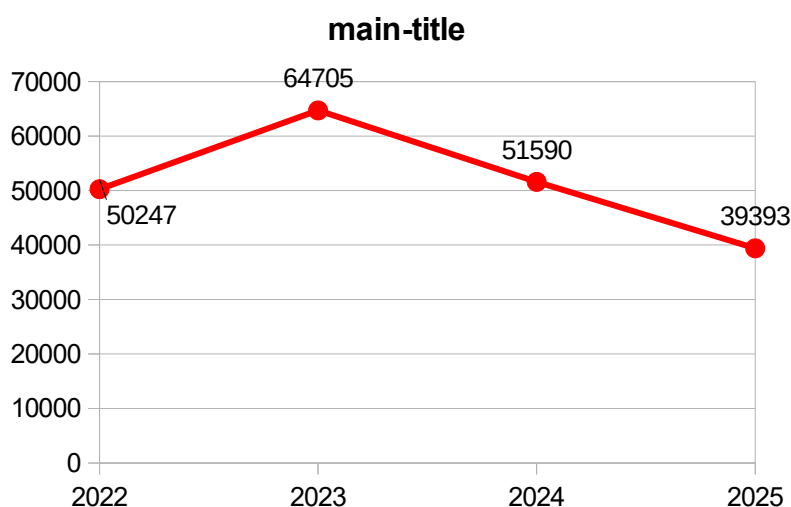
Nesta seção serão discutidos os dados obtidos a partir do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO). O SGO é um sistema da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para registro de solicitações na área de Energia Elétrica.

3.10.2.1. Total de Solicitações

Esta seção abordará os dados obtidos provenientes do sistema **SGO** referentes ao ano de 2025. 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



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

Observa-se que, desde 2023, há uma tendência de redução na quantidade de solicitações registradas. Ao se comparar 2025 com 2024, constata-se uma redução de **23,64%** no volume de registros.

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

Tabela 17: Quadro Geral - Energia Elétrica (SGO)

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	
Total de Solicitações Registradas	39393
Informação	29459
Reclamações	9911
Denúncias	18

Sugestões/Críticas	3
Elogios	2
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	
Processos em Tramitação	109
Processos Registrados	7
Processos Arquivados	40

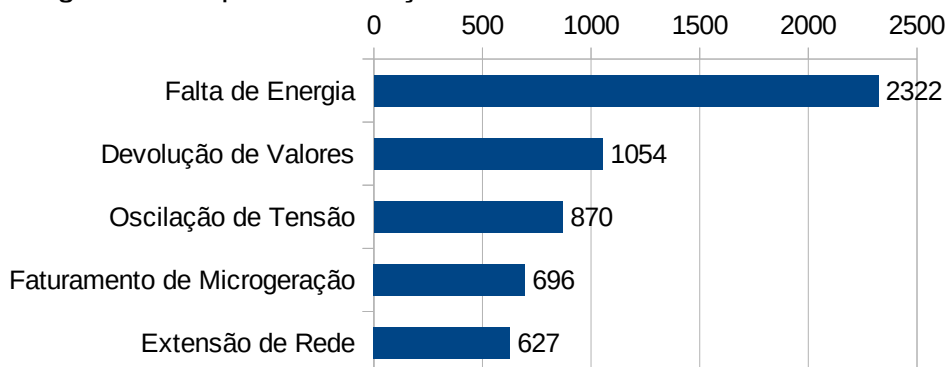
Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL, SISCDO, Processo Eletrônico, SUITE.

Conforme se observa, foram registradas **39.393 solicitações** referentes à área de Energia Elétrica. A maioria dessas demandas corresponde a informações, que totalizam 29.459 registros e representam aproximadamente 74,78% do total. Em segundo lugar estão as reclamações, com 9.911 registros, representando cerca de 25,16% do volume total de solicitações.

Sobre **processos administrativos**, constata-se que **109** processos estiveram em tramitação em 2025 na ARCE. Durante o referido ano, houve a abertura de **7** processos e o arquivamento de **40** processos. A maioria desses processos administrativos são demandas dos 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

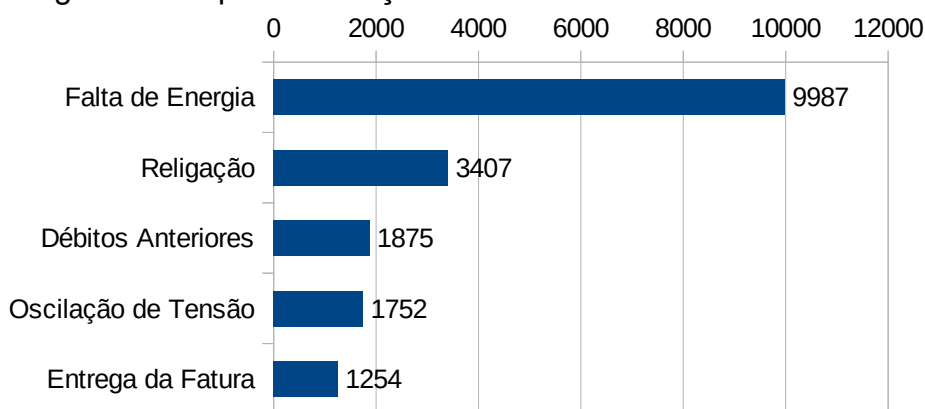


Fonte: SGO, Painel em *Power BI* da ANEEL.

Constata-se que **Falta de Energia** foi a reclamação mais efetuada em **2025**, com **2.322 solicitações**, correspondendo a **23,43%** do total de reclamações registradas. Seguem-se as reclamações por **Devolução de Valores** (10,63%), **Oscilação de Tensão** (8,77%), **Faturamento de Microgeração** (7,02%) e **Extensão de Rede** (6,32%).

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

Figura 15: Top 5 Informações – SGO



Fonte: SGO, Painel em Power BI da ANEEL.

Constata-se que **Falta de Energia** foi a tipologia mais demandada nas informações em **2025**, com **9.987 registros**, o que corresponde a **33,90%** do total. Em seguida, estão as tipologias **Religação** (3.407 registros – **11,56%** do total), **Débitos Anteriores** (1.875 registros – **6,36%** do total), **Oscilação de Tensão** (1.752 registros – **5,94%** do total) e **Entrega da Fatura** (1.254 registros – **4,25%** do total).

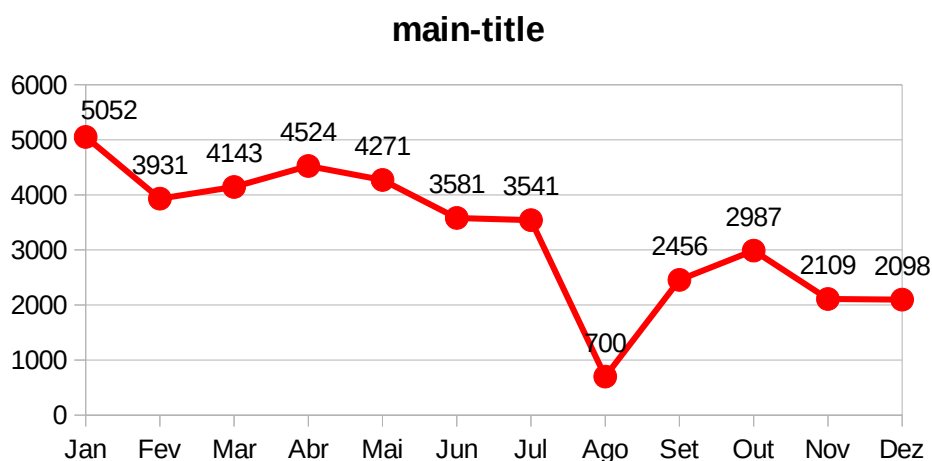
É fundamental salientar que a Ouvidoria da ARCE atua no setor de energia elétrica por meio de uma delegação contratual estabelecida com a ANEEL. Contudo, em 2024 ocorreu a suspensão do produto de inteligência analítica pela Agência Nacional, que possibilitava o diagnóstico por esta Ouvidoria dos principais problemas apresentados pela Enel, bem como a discussão destes junto à concessionária.

Dessa forma, desde 2024, esta Ouvidoria está concentrando suas atividades na área de Energia Elétrica na abertura e controle dos processos administrativos e no registro das reclamações no SGO, sistema da ANEEL. As demandas relacionadas à “reclamações”, são tratadas pela Agência Federal.

3.10.2.1.1. Quantitativo Mensal

Esta seção apresentará na Figura 16 o quantitativo mensal das solicitações registradas no SGO em 2025.

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/2025 a abril/2025, 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 no primeiro quadrimestre de 2025, o que pode ser explicado pela incidência do período chuvoso no Ceará, que historicamente impacta a continuidade do fornecimento.

É notável ainda que, após o pico inicial, o volume de solicitações

apresentou uma redução acentuada a partir de agosto (700 solicitações), mantendo patamares inferiores aos do início do ano no segundo semestre.

Além disso, conforme já ressaltado na introdução deste capítulo (item 3), houve um corte orçamentário que impactou a **Agência Nacional de Energia Elétrica** (ANEEL), o que ocasionou a suspensão de alguns serviços, como o atendimento via 0800, o que refletiu na baixa quantidade de solicitações em agosto/2025.

3.10.2.2. Meios de Entrada

Esta seção apresentará na Tabela 18 os meios de entrada utilizado pelos usuários para registrar suas solicitações de Energia Elétrica em 2025.

Tabela 18: Meios de Entrada - SGO

MEIO DE ENTRADA	2025	%
0800	20954	53,19%
Aneel 167	10651	27,04%
Fale Conosco	5742	14,58%
App Aneel	905	2,30%
Local Agência	563	1,43%
Chat	357	0,91%
Local Aneel	197	0,50%
ChatBot	24	0,06%
TOTAL	39393	-

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

Conforme se observa, o meio mais utilizado pelos usuários para o envio de demandas foi o telefone. Os registros realizados via **0800** (20.954) e **Aneel 167** (10.651) totalizaram 31.605 manifestações, o que corresponde a **80,23%** do total de solicitações registradas no ano.

4. 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.

4.1. 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 2024 e em 2025.

Tabela 19: Relatório de Resolubilidade

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Índice de Resolubilidade e em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025	Índice de Resolubilidade em 2025
Total de Manifestações finalizadas no prazo	1426	100,00%	1034	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	1426	-	1034	-

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, em 2024 e em 2025, 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.

4.1.1. Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

Mesmo com o índice de resolubilidade estabilizado em 100%, a Ouvidoria mantém esforços contínuos para otimizar o tempo de resposta aos usuários.

Além disso, esta Ouvidoria mantém diálogo constante com as áreas técnicas da Agência, garantindo que a tramitação de solicitações ocorra com celeridade, respeitando os prazos normativos.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da ARCE em 2024 e 2025 está apresentado na Tabela 20.

Tabela 20: Tempo Médio de Resposta

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta em 2024	8,21 dias
Tempo Médio de Resposta em 2025	6,88 dias

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que o Tempo Médio de Resposta em 2025 foi inferior ao ano anterior. Isso se deve a uma atuação eficiente desta Ouvidoria aliada a uma redução na quantidade de manifestações em 2025, ao se comparar com 2024.

Para assegurar a continuidade dessa tendência de queda, garantindo que o tempo de espera do usuário permaneça em patamares baixos, esta Ouvidoria mantém contato permanente com as coordenadorias da Agência, especialmente quando a resposta final necessita de uma análise técnica dos setores finalísticos desta Agência.

4.2. 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.

4.2.1. 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 2025

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)?	3,74
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,5
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). Você utilizou o canal: [used_input]	3,85
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)	3,29
Média das Notas:	3,6
Índice de Satisfação:	56,00%

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que o índice de satisfação foi de 56%, portanto não atingiu a meta estipulada de 67%, no entanto, é importante destacar que a quantidade de respondentes foi extremamente pequena, observa-se que houve apenas 34 avaliações do total de 1034 manifestações, correspondendo apenas a 3,29% do total de manifestações registradas. Uma amostra tão reduzida não tem o poder estatístico para representar o universo analisado, pois quanto menor a amostra, maior é a margem de erro.

Por outro lado, verifica-se que as piores avaliações estão relacionadas com a **qualidade da resposta** e com o **tempo da resposta**.

No que diz respeito à **qualidade da resposta**, esta Ouvidoria se empenha arduamente para trazer melhorias em suas respostas, de forma que o cidadão seja plenamente atendido, tanto é que a avaliação qualitativa interna da CGE indica notas excelentes a cada mês, entre 9.8 e 10,0. Por outro lado, o usuário tem uma forte tendência a avaliar negativamente, quando sua demanda é improcedente.

Não obstante, o item 4.2.5. abordará em maiores detalhes as ações adotadas por esta Ouvidoria para trazer melhorias para a satisfação dos usuários também no quesito de qualidade das respostas.

No que se refere ao **tempo médio**, também acaba existindo uma confusão do usuário com o tempo de execução do serviço reclamado e o tempo de resposta. Relevante ressaltar que a Ouvidoria da ARCE em 2025 permaneceu com 100% de resolutividade e apresentou um tempo médio abaixo da meta, **6,88 dias**, o que indica que tem um tempo de resposta excelente e adequado, no entanto, tudo indica que os usuários ficaram insatisfeitos com o tempo da execução do serviço e/ou com o desfecho das reclamações.

4.2.2. Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

O índice de expectativa do Cidadão está expresso na Tabela 22.

Tabela 22: Expectativa do Cidadão

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,74
Índice de Expectativa:	13,68%

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, ocorreu uma variação **positiva** na expectativa do

cidadão. Isso indica que os esforços empenhados por esta Ouvidoria em prestar um bom atendimento e em dar uma resposta com celeridade e qualidade ao cidadão estão sendo eficazes.

Vale ressaltar que este indicador foi de **-10,45%** em 2024, o que consolida uma importante recuperação na satisfação do usuário, superando amplamente os patamares atingidos no ano anterior.

4.2.3. Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

O índice de resolutividade sob a ótica dos usuários está apresentado na Tabela 23.

Tabela 23: Índice de Resolutividade

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	12	35,29%
Não	15	44,12%
Parcialmente	7	20,59%
Vazias	0	

Fonte: Ceará Transparente.

Os dados indicam que **35,29%** das demandas foram consideradas resolvidas, e **20,59%** resolvidas parcialmente. No entanto, **44,12%** dos manifestantes assinalaram que sua demanda não foi atendida.

É importante ressaltar que este índice é baseado exclusivamente na percepção do cidadão, podendo não refletir a realidade técnica ou administrativa do processo, mas sim, o seu **grau de satisfação** com o desfecho da solicitação. Dessa forma, o índice de resolutividade está diretamente ligado ao **índice de satisfação**.

As melhorias para o índice de satisfação dos usuários serão abordadas no item 4.2.5.

4.2.4. Total de Respondentes

A Tabela 24 representa a amostra de respondentes da pesquisa de satisfação realizada pela plataforma do Ceará Transparente.

Tabela 24: Total de Respondentes em 2025

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	34
Total de Manifestações Finalizadas	1034
Representação da Amostra	3,29%

Fonte: Ceará Transparente.

Observa-se que houve apenas 34 avaliações do total de 1034 manifestações, correspondendo a 3,29% do total de manifestações registradas.

O volume de avaliações é muito pequeno em comparação com o total de manifestações, indicando que as avaliações respondidas não necessariamente refletem a satisfação global dos usuários.

A Tabela 25 apresenta o total de pesquisas respondidas em 2024 e 2025.

Tabela 25: Comparação de entre o Total de Respostas em 2024 e 2025

Total de Pesquisas Respondidas em 2024	121
Total de Pesquisas Respondidas em 2025	34

Fonte: Ceará Transparente.

Verifica-se que, em **2025** houve uma redução acentuada de **71,90%** na quantidade de pesquisas respondidas em comparação ao ano anterior, totalizando apenas **34 registros** contra os **121** contabilizados em **2024**.

Esse declínio na participação nas pesquisas superou a queda no volume de manifestações finalizadas no prazo, que passou de **1.426** em 2024 para

1.034 em 2025 (uma redução de **27,49%**). Tal comportamento indica que há um menor engajamento do usuário na avaliação das manifestações.

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 26.

Tabela 26: Respostas por Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Internet	17	50,00%
Telefone 155	17	50,00%
TOTAL	34	-

Fonte: Ceará Transparente.

Conforme se observa, houve uma distribuição igualitária entre **Internet** e **Telefone 155**, ambos correspondendo a, individualmente, 50% das manifestações avaliadas.

4.2.5. 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 27, a qual apresenta a média das notas por assunto.

Tabela 27: Satisfação por Assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES	AVALIAÇÃO MÉDIA
Transporte Intermunicipal	26	3,63
Água e Esgoto	7	3,43
Energia Elétrica	1	3,75

Fonte: Ceará Transparente.

Em **2025**, as avaliações registradas se concentraram nos setores de **Transporte Intermunicipal, Água e Esgoto e Energia Elétrica**.

É fundamental pontuar que a natureza de atuação da ARCE é focada, na maioria das vezes, na regulação de serviços prestados pelos Agentes Regulados, o que frequentemente influencia a percepção do usuário. Em muitos casos, o cidadão projeta na ARCE sua insatisfação com a concessionária.

No caso do setor de **Energia Elétrica**, embora apresente a média de **3,75**, que foi o setor melhor avaliado, a amostra é unitária. Vale ressaltar que a atuação da ARCE nesta área é 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 relacionadas ao assunto.

Um fator crítico que impacta os resultados é a baixa adesão à pesquisa em comparação ao volume de atendimentos. Em 2025, foram registradas apenas **34 avaliações** para um universo de **1.034 manifestações**, o que representa uma amostra de apenas **3,29%**. Esse cenário fragiliza a análise, uma vez que o resultado pode não refletir fielmente a qualidade global do serviço prestado pela Ouvidoria.

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 2025 a Ouvidoria da ARCE teve uma nota média entre 9.8 e 10,00.

Importante ressaltar que a Ouvidoria da ARCE mantém o compromisso com o aprimoramento do atendimento, bem como com a celeridade e qualidade das respostas.

Para isso, durante o ano de **2025**, foi mantido o monitoramento rigoroso da Pesquisa de Satisfação do Ceará Transparente, que consistiu na análise individualizada das avaliações com notas inferiores a **3,35** e que apresentaram

comentários negativos. Tais análises foram registradas em relatórios específicos e dialogadas com a equipe da Ouvidoria, também serviram como subsídios para o aperfeiçoamento do atendimento, visando elevar o índice de satisfação e a experiência do cidadão.

5. 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.

5.1. Motivo das Manifestações

O principal tipo de manifestação registrado no Ceará Transparente em 2025 foi a **Reclamação**, com **874 registros**. Esse volume corresponde a **84,53%** do total de **1.034 manifestações** contabilizadas no período.

Dentre as reclamações, os assuntos mais recorrentes foram **Transporte Intermunicipal** (611 registros), **Água e Esgoto** (138 registros) e **Energia Elétrica** (115 registros).

Para o sistema SOA/CRM, a tipificação principal foi **Informação**, apresentando **38.706 registros**. Esse volume corresponde a **90,59%** do total de solicitações registradas no sistema (42.965).

Desses registros de informações, a área de **Transporte Intermunicipal** consolidou-se como a mais demandada, com **26.579 solicitações**, o que representa **93,77%** do total de solicitações registradas para essa categoria específica (28.345).

Já a área de **Saneamento Básico** foi a segunda mais demandada no sistema SOA/CRM, com um registro de **7.537 solicitações** em 2025. Desse montante, a busca por **Informações** também foi predominante, totalizando **6.086 registros** (80,75% do total), seguida pelas **Reclamações**, que somaram **1.440 registros** (19,11% do total) no período.

Para o sistema **SGO**, referente à área de energia elétrica, observou-se que a tipificação principal foi **informação**, apresentando **29459 registros**, o que corresponde a **74,78% do total de solicitações registradas**.

Os motivos que levam os usuários a buscarem a Ouvidoria se

concentram nessas áreas por tratarem de serviços essenciais à população, evidenciando pontos que demandam melhorias contínuas na prestação e regulação.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

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

Considerando-se a plataforma do **Ceará Transparente** e os sistemas **SOA/CRM** 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, Adiantamento/Atraso/Interrupção da Viagem e Alterações no Serviço sem Prévio Aviso;
- **Saneamento Básico:** Falta de Água ou Baixa Pressão, Cobrança Indevida, Fuga/Extravazamento de Esgoto na Via Pública e Informado Telefone Cagece.

Na área de **Energia Elétrica**, verifica-se uma alta incidência de solicitações relacionadas à **Falta de Energia**. Esse destaque é esperado, já que o fornecimento de energia é o principal serviço prestado pela Enel Ceará, o que naturalmente concentra o maior volume de demandas. Essa questão está ligada, principalmente, ao período de chuvas no estado e a falhas na própria rede de distribuição.

As reclamações sobre **Oscilação de Tensão** tratam das variações de tensão da rede. Esse problema muitas vezes é causado por falhas no sistema da distribuidora, mas também pode ter origem em deficiências na instalação elétrica interna do próprio consumidor.

No campo das cobranças, a **Devolução de Valores** se refere à demora ou à falta de reembolso de quantias pagas indevidamente pelo usuário. Já a **Cobrança Indevida** abrange os casos em que o consumidor contesta valores faturados pela distribuidora por considerá-los incorretos.

No setor de **Transporte Intermunicipal**, observa-se uma alta demanda de solicitações relacionadas ao **Passe Livre Intermunicipal**, que registrou **19.905 pedidos de informação** em 2025. Esse volume gerou um fluxo intenso nos canais de atendimento, especialmente no 0800 e no WhatsApp da ARCE, com usuários buscando atualizações sobre o andamento de seus processos.

Quanto ao **Programa VaiVem** e à **Carteira de Estudante Intermunicipal**, o exercício de 2025 foi marcado por atualizações sistêmicas para aprimorar o cadastro estudantil.

No caso da **Carteira de Estudante**, as entidades estudantis são responsáveis pelo envio da documentação, cabe à ARCE a análise técnica para o deferimento. Para elevar o padrão de qualidade das identificações, a Agência implementou um sistema de validação de fotos que detectou um volume considerável de imagens fora dos requisitos mínimos, resultando em indeferimentos. Esse cenário tornou necessário que os estudantes reenviassem os documentos à entidade, o que impactou o tempo de entrega e elevou o número de reclamações.

Em relação ao **Programa VaiVem**, os atrasos na emissão também estiveram ligados a inconsistências nas fotografias. Como solução, a ARCE implantou, em dezembro de 2025, um sistema de cadastro biométrico direto pelo estudante. Apesar de garantir maior segurança a longo prazo, essa fase de transição e implementação causou atrasos pontuais e motivou o aumento das manifestações e insatisfação.

Por fim, acerca da prestação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, as reclamações sobre **adiantamento/atraso/interrupção e alterações no serviço sem prévio aviso** foram frequentes. Essas ocorrências derivaram, em grande parte, da transição operacional entre as empresas **São**

Benedito e Crateús em determinadas linhas, o que gerou mudanças na grade de horários e impactou diretamente os usuários do sistema.

No setor de **Saneamento Básico**, o principal motivo das reclamações foi a **falta de água ou baixa pressão**. De forma análoga ao setor de energia elétrica, esse destaque é esperado, pois o abastecimento de água é o serviço essencial primário das concessionárias, o que naturalmente concentra o maior volume de demandas. Esse problema decorre, na maioria das vezes, das condições meteorológicas do Ceará, que afetam o nível dos mananciais, e também de limitações na infraestrutura das distribuidoras em determinadas localidades para atender ao crescimento da demanda.

Em relação à **cobrança indevida**, as manifestações tratam de valores faturados que o consumidor contesta por considerar incorretos. Além disso, foram registradas reclamações sobre **vazamentos de esgoto em vias públicas**, problema que gera graves transtornos sanitários à população das áreas afetadas.

Contudo, a maior demanda no setor de saneamento básico nesta Ouvidoria refere-se à busca por **informações**, com destaque para o **endereço e telefone da Cagece**, que registrou **2.101 solicitações** em 2025. Esse volume ocorre porque muitos consumidores contatam a ARCE acreditando tratar-se da própria companhia. Nesses casos, os usuários são devidamente orientados e encaminhados para os canais de atendimento oficiais da referida concessionária.

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

Com o objetivo de tratar as inadequações apontadas pelos usuários e reduzir as demandas recorrentes, a Ouvidoria adotou as seguintes medidas em 2025.

Na área de **Energia Elétrica**, a atuação da ARCE ocorre de forma

limitada, por meio de delegação contratual com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), visto que a Agência Nacional é a detentora originária da competência regulatória. Atualmente, as atividades desta Ouvidoria se concentram no registro de demandas no sistema SGO da ANEEL e no tratamento de processos administrativos.

Desde 2024, essa atuação se tornou mais restrita após a suspensão, pela ANEEL do produto de inteligência analítica, que permitia discussões diretas de problemas estruturais com a Enel e reportes específicos à ANEEL.

Complementarmente, a Coordenadoria de Energia Elétrica da ARCE realiza fiscalizações técnicas com base nas reclamações recebidas, podendo aplicar multas e recomendações de melhoria à distribuidora. Essa atuação da Coordenadoria também se dá por meio de delegação contratual da ANEEL.

Na área de **Transporte Intermunicipal**, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com a Coordenadoria de Transportes para discutir os temas mais demandados e buscar providências regulatórias. Além disso, em 2025 ocorreram reuniões extraordinárias com algumas empresas operadoras para tratar de problemas específicos.

Como ação estratégica, a Ouvidoria consolida bimestralmente as demandas com potencial para fiscalização direta, enviando-as ao Conselho Diretor e à respectiva Coordenadoria. Esses dados servem como alertas para a realização de inspeções em empresas e cooperativas, promovendo melhorias no sistema de transporte.

Na área de **Saneamento Básico**, são realizadas reuniões quadrimestrais com a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE e com a Ouvidoria da Cagece. O objetivo é alinhar o tratamento dos principais assuntos demandados pelos cidadãos e cobrar resoluções para problemas frequentes.

Além disso, considerando todas as áreas reguladas pela ARCE, os principais temas demandados são compilados em relatórios mensais. Esses documentos são divulgados internamente para subsidiar a gestão e publicados

no site da ARCE para livre acesso da sociedade, garantindo o compromisso com a transparência pública.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

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

Neste item apresenta-se as seguintes ações que se considera ter gerado benefícios: 1) reuniões gerenciais; 2) eventos internos; 3) sistema CRM; e 4) controle e acompanhamento do atendimento por meio do whatsapp.

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 e 1 (uma) reunião entre a Ouvidoria da ARCE e a Ouvidoria da Agência de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviço Público de Saneamento Ambiental – ACFOR, no intuito de alinhar procedimentos de tratamento das demandas de saneamento básico, bem como melhorias na prestação do serviço.

Realizou-se também 3 (três) **eventos internos** (Fórum Regulação e Cidadania - FRC), que promoveram a prestação de contas e incentivaram o diálogo com a sociedade.

Colocamos como destaque o 36º Fórum Regulação e Cidadania, cujo

tema foi **“Cidadania em Movimento: A Gratuidade no Transporte Rodoviário Intermunicipal no Ceará para a Pessoa Idosa”**, o objetivo foi transpor o atendimento individual e promover uma ação educativa e normativa que assegurasse o cumprimento do Estatuto da Pessoa Idosa e das legislações estaduais vigentes, em parceria com o Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE) e da Secretaria dos Direitos Humanos. A seguir, descreve-se os benefícios não-financeiros (qualitativos) e financeiros e o impacto na gestão e aprimoramento de processos, bem como, o incremento da credibilidade institucional.

Benefícios Não-Financeiros (Qualitativos):

Os benefícios abaixo foram identificados como resultados diretos da articulação da Ouvidoria com as áreas técnicas (Coordenadoria de Transportes), gestão superior da ARCE, além do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE) e da Secretaria dos Direitos Humanos:

I. Impacto na Gestão e Aprimoramento de Processos

- **Simplificação e Desburocratização:** O fórum permitiu alinhar o entendimento entre a ARCE e o MPCE sobre os procedimentos de reserva de assentos gratuitos. Isso reduz a necessidade do idoso abrir sucessivas reclamações na Ouvidoria por negativa de embarque, uma vez que as regras foram clarificadas e padronizadas.
- **Fortalecimento da Atuação em Rede:** A integração com a 1ª Promotoria de Justiça do Idoso e a Secretaria de Direitos Humanos estabeleceu um canal de fluxo contínuo para tratamento de denúncias graves, conferindo maior agilidade institucional.

II. Incremento da Credibilidade Institucional

- **Educação para a Cidadania:** Ao informar sobre o uso consciente dos direitos e as diferenças entre transportes municipais e intermunicipais, a

Ouvidoria atua de forma preventiva, diminuindo o índice de frustração do usuário por falta de informação.

- **Transparência Regulatória:** A apresentação técnica conduzida pelo Analista de Regulação demonstrou à sociedade o rigor técnico e a fiscalização exercida pela Agência sobre as empresas operadoras.
- **Alcance Social:** Público-alvo composto por associações de idosos, acadêmicos e gestores, funcionando como multiplicadores de informação para milhares de cidadãos em todo o Estado do Ceará.
- **Redução Potencial de Demandas:** Estimativa de queda no volume de manifestações sobre "Dúvidas de Gratuidade" na Ouvidoria, liberando a força de trabalho para casos de maior complexidade.

Benefícios Financeiros

- **Recuperação de Prejuízos (Indireta):** A correta aplicação da gratuidade evita que o idoso de baixa renda custeie passagens que, por direito legal, deveriam ser isentas.
- **Eficiência Administrativa:** A redução do custo operacional do tratamento de reclamações individuais (custo/hora de analistas de ouvidoria) ao se adotar uma solução informativa de massa através do Fórum.

Impacto na melhoria e aperfeiçoamento na prestação do serviço público:

Tabela 28: Impactos do 36º Fórum de Regulação e Cidadania

Situação Anterior (Problema)	Ação da Ouvidoria (Solução)	Impacto Coletivo (Resultado)
Alto índice de reclamações individuais sobre negativa de embarque e dificuldades na reserva de passagens gratuitas para idosos.	Promoção do 36º Fórum de Regulação, reunindo áreas técnicas (Arce), órgãos de defesa (MPCE) e a Secretaria de Direitos Humanos para alinhar procedimentos.	Padronização do atendimento.
Desinformação do usuário sobre a diferença entre as	Disseminação de conteúdo educativo e técnico durante o	O cidadão idoso passa a exercer

Situação Anterior (Problema)	Ação da Ouvidoria (Solução)	Impacto Coletivo (Resultado)
regras do transporte municipal (Fortaleza) e o intermunicipal (ARCE).	evento, com foco nos critérios de gratuidade e descontos previstos em lei.	seu direito de forma consciente, diminuindo conflitos nos guichês de venda.
Tratamento isolado de manifestações, gerando retrabalho administrativo e respostas reativas a cada nova denúncia.	Identificação de gargalos normativos junto à Coordenadoria de Transportes para proposição de melhorias nas normas de fiscalização.	Simplificação administrativa e fortalecimento da segurança jurídica, garantindo que a gratuidade seja cumprida de forma contínua e eficiente.
Fragilidade na articulação entre o órgão regulador e os conselhos de direitos da pessoa idosa.	Criação de um canal de diálogo permanente com associações e representantes do público-alvo através do caráter itinerante e permanente do Fórum.	Aumento da credibilidade institucional da Arce perante a sociedade civil.

Fonte: O próprio autor.

Conclusão: Transformação do Problema em Benefício Coletivo

A Ouvidoria da ARCE, ao observar que a gratuidade no transporte era um ponto de atrito recorrente, deixou de apenas responder "reclamação por reclamação" e propôs um espaço de diálogo técnico social.

Outro benefício alcançado se configura na busca da Ouvidoria se modernizar, com esse objetivo, implementou-se o **Sistema CRM** na Agência. Assim, em junho de 2025, a ARCE consolidou uma importante etapa de seu Planejamento Estratégico com a substituição do antigo sistema de Ouvidoria por uma plataforma de CRM (*Customer Relationship Management*). Esta mudança visou não apenas a atualização tecnológica, mas o aperfeiçoamento do relacionamento entre o ente regulador e a sociedade cearense. Os impactos da implementação do CRM foram:

Avanços na Gestão Interna da Agência

A adoção do CRM trouxe ganhos imediatos à estrutura operacional da Ouvidoria, pautados em dois pilares fundamentais:

- *Automação e Centralização de Canais:* A recepção de mensagens provenientes de e-mail, WhatsApp e telefone foi unificada. Isso eliminou a fragmentação de dados e reduziu o esforço manual de triagem, permitindo que a equipe técnica dedicasse mais tempo à análise de mérito das demandas.
- *Otimização do Fluxo de Tramitação:* O sistema estabeleceu um fluxo de trabalho automatizado, onde as demandas são direcionadas aos setores internos competentes. Essa agilidade na tramitação minimiza gargalos burocráticos e assegura uma rastreabilidade completa de cada processo.

Impacto Social e Valor ao Cidadão

Para a sociedade, os benefícios manifestam-se na desburocratização e na acessibilidade:

- *Democratização do Acesso:* Ao integrar o WhatsApp e outros canais digitais de forma oficial e automatizada, a Arce aproxima-se do cidadão, oferecendo meios de comunicação que fazem parte do cotidiano da população.
- *Transparência e Confiança:* A tramitação interna facilitada reflete em respostas mais céleres e precisas. O cidadão passa a contar com uma instituição que não apenas ouve, mas que processa suas necessidades com a eficiência esperada de um órgão de excelência.

Próximos Passos: Ciclo de Monitoramento e Performance

Com a conclusão da etapa de implantação e a estabilização do uso do CRM pelas equipes, a ARCE ingressará, no próximo ciclo, na fase de

Consolidação de Indicadores. Esta etapa transformará o volume de dados acumulados em inteligência estratégica.

Uma vez consolidada a base de dados no novo sistema, serão implementadas métricas de desempenho para aferir o sucesso contínuo do projeto, tais como:

1. Taxa de Conversão de Automação: Percentual de chamados triados sem intervenção manual, mensurando a economia de tempo da força de trabalho.
2. Tempo de Tramitação Interna: Tempo médio que uma demanda leva para circular entre os setores, visando eliminar pontos de retenção.
3. Índice de Resolutividade em Primeira Instância: Avaliação da eficácia das respostas e do nível de satisfação direta do usuário.
4. Mapa de Demandas Regulatórias: Agrupamento automático de queixas por setor regulado para subsidiar fiscalizações preventivas baseadas em dados.

Este modelo de monitoramento, a ser viabilizado pelo novo CRM, permitirá que a Agência evolua de uma postura reativa para uma gestão preditiva, contribuindo para que o serviço público regulado atenda aos mais altos padrões de qualidade.

Por outro lado, tendo em vista que o atendimento via “WhatsApp” tem sido um dos principais meios de acesso do cidadão à ARCE, ainda como projeto de 2025, a Ouvidoria executou o “**Controle e Acompanhamento do WhatsApp**”, que tem como prioridade, melhorar e/ou aperfeiçoar o atendimento realizado por meio do “whatsapp” para estabelecer um canal de diálogo mais claro, célere e eficiente. A seguir, descreve-se os benefícios não-financeiros (qualitativos) e financeiros e o impacto na melhoria e aperfeiçoamento na prestação do serviço público

Benefícios Não-Financeiros (Qualitativos) - Melhoria Gerencial e Aperfeiçoamento de Processos:

- Identificação do Tempo Médio para o início do atendimento e do TMA (Tempo médio de Atendimento) para a realização de “Diagnóstico de Gargalos”, permitindo a gestão identificar onde a força de trabalho está sobrecarregada, embasando decisões de remanejamento de equipe e adequação do uso da plataforma para melhor atendimento aos usuários.
- Transparência e Previsibilidade: O estabelecimento da meta de 24h para resposta e o acompanhamento do cumprimento, demonstrado nos relatórios, elevam a confiança do cidadão na capacidade de regulação da Agência.
- Monitoramento de Temas Críticos: A identificação de palavras mais utilizadas nas Solicitações via Whatsapp na nuvem de palavras funciona como um sistema de alerta antecipado, permitindo que a Ouvidoria atue preventivamente, antes que o volume de possíveis reclamações aumente.
- Incremento da Credibilidade Institucional através da Transparência e Previsibilidade, onde o estabelecimento da meta de 24h para a primeira resposta e o cumprimento demonstrado nos relatórios elevam a confiança do cidadão na capacidade de regulação da Agência.

Benefícios Financeiros (Potenciais e Indiretos)

Embora o relatório de acompanhamento de atendimentos via Whatsapp foque em desempenho, ele gera economia e recuperação de valores.

- Otimização de Recursos Públicos (Produtividade), pois ao atender mais de 5.000 demandas em um mês via Whatsapp, com o apoio de métricas, a Ouvidoria maximiza a capacidade de entrega da equipe atual. Sem o sistema, o custo por atendimento seria maior devido ao tempo perdido na organização manual de conversas.

- Prevenção de Prejuízos (Economia Processual), pois a identificação do tempo médio para atendimento (TMA) via WhatsApp, buscando a redução deste TMA, evita que essas manifestações evoluam para processos administrativos complexos, processos judiciais ou demandas em órgãos externos, gerando economia indireta de custos jurídicos e operacionais para o Estado.

**Impacto na melhoria e aperfeiçoamento na prestação do serviço público -
Resumo da transformação do problema individual em solução estratégica:**

Tabela 29: Impactos da Implantação do CRM

Situação Anterior (Problema)	Ação da Ouvidoria (Solução)	Impacto Coletivo (Resultado)
Falta de dados sobre o volume de mensagens no WhatsApp.	Implementação do CRM e Relatórios Mensais de Performance.	Visibilidade total da demanda social, permitindo melhor planejamento de políticas públicas.
Dúvidas recorrentes sobre determinado tema, gerando filas de espera.	Identificação de temas via Nuvem de Palavras.	Embasamento para futuras automações e campanhas educativas focadas nos temas mais críticos.
Incerteza sobre o tempo de atendimento do cidadão.	Criação e monitoramento da métrica de até 24 horas para o primeiro contato via Whatsapp.	Garantia de um padrão de agilidade e eficiência para toda a sociedade regulada.
Congestionamento do atendimento da Ouvidoria do WhatsApp por receber demandas de outro setor	A análise sistemática das demandas permitiu medir e identificar que a maioria dizem respeito a outro setor da Agência (Passe Livre). Nesse sentido, em conjunto com a gestão (Diretoria Executiva), resolveu-se adicionar um servidor no setor do Passe Livre para atender as demandas.	O atendimento da Ouvidoria foi desafogado e o usuário passou a ter o atendimento direto do próprio setor que presta o serviço.

Fonte: O próprio autor.

Através do acompanhamento dos dados obtidos no Relatório Mensal, a Ouvidoria adota monitoramento sistemático, se tornando uma unidade de inteligência regulatória. A implementação desse relatório, juntamente com as reuniões gerenciais internas, não apenas organiza o fluxo de trabalho, mas eleva o status da Ouvidoria para um centro de inteligência capaz de sugerir mudanças reais na organização.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Tendo como base os dados de 2025 nos quais demonstram que a maioria das demandas da Ouvidoria são relativas a VaiVem, Carteira de Estudante e Passe Livre, 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. Também, contemplando as referidas demandas, sugere-se a realização de reuniões periódicas e formais com os servidores responsáveis para estabelecer diálogo constante, a partir dos comentários, sugestões e reclamações dos usuários.

A segunda sugestão diz respeito à escolha dos temas do evento Fórum Regulação e Cidadania, sugere-se que, em, pelo menos, um dos fóruns, o tema a ser selecionado tenha como base recorrências nas manifestações individuais de usuários, para que funcione como instrumento estratégico de resolução coletiva.

8. 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.

9. 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) apresentação das atividades rotineiras desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE por meio de coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas específicas (Ouvidoria em Dados); d) Análise dos Indicadores da Ouvidoria (resolutividade e satisfação); e) análise das manifestações e providências; f) apresentação dos benefícios alcançados pela Ouvidoria da Agência; g) sugestões de melhorias e demais ações realizadas pela Ouvidoria.

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 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*.

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

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2026

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Ouvidora-Chefe da ARCE

Rafael Maia De Paula

Presidente do Conselho Diretor da ARCE

10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

REQUISITO 1: CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Em 2024, implementou-se o Projeto Linguagem Simples por iniciativa da Ouvidoria, que teve como objetivo principal 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.

Em 2025, diante da capacitação já realizada, deu-se continuidade e destaque à “linguagem simples” adotando-se uma rotina de verificação constante da linguagem nas respostas a serem dadas ao usuário, sempre visando sua adaptação à linguagem simples, portanto, é uma ação já incorporada na Ouvidoria da ARCE.

Por outro lado, em 2025 reformulou-se o Relatório Mensal da Ouvidoria da ARCE, transformando-o em uma linguagem simples, mais acessível, clara e agradável de ler.

Evidências de execução

Seguem os links do relatório mensal na linguagem normal (2024) e do relatório mensal com a linguagem simples (2025).

- [Relatório Mensal de Ouvidoria - Dezembro de 2024](#)

<https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2018/11/RELATORIO-Dezembro-LS.pdf>

- [Relatório Mensal de Ouvidoria - Dezembro de 2025](#)

<https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2018/11/RELATORIO-OUVIDORIA-Dezembro-2025-1.pdf>

Resultados esperados e alcançados com a ação: ao modernizar, clarear, e simplificar a linguagem e o visual do Relatório Mensal que é publicado

periodicamente para a sociedade, certamente facilitou a leitura, o entendimento e por consequência contribuiu com o fomento à participação social.

REQUISITO 4: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL 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 30.

Tabela 30: 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 Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	EGP	02/04/25 a 04/04/25	9h
Arbitragem em Contratos de Saneamento Básico	ABAR (Associação Brasileira de Agências Reguladoras)	02/09/25 a 04/09/25	9h/a
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	EGP/CGE	19/11/2025	3h
Palestrante do Seminário Universalização - tema "Ouvidoria"	MRAE/ARCE	10/03/2025	-
Câmara Técnica de Direito do Consumidor, Mediação e Participação Social	ABAR (Associação Brasileira de Agências Reguladoras)	26/06/25	4h
Câmara Técnica de Saúde e Ouvidoria	ABAR (Associação Brasileira de Agências Reguladoras)	25/06/25	3h
Ministrou Palestra na Câmara Técnica de Saúde e Ouvidoria	ABAR (Associação Brasileira de Agências Reguladoras)	25/09/25	3h
Curso de Atualização da Certificação em Ouvidoria (4 MÓDULOS)	EGP/CGE	2022	60h

Fonte: O próprio autor.

REQUISITO 5: ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Como forma de promover o controle social e otimizar o controle interno, bem como, objetivando subsidiar as atividades desenvolvidas por outros setores da Agência, a Ouvidoria da ARCE elabora relatórios mensais 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. Assim, em 2025 foram elaborados 12 relatórios na linguagem simples (novo formato) e publicados para a sociedade.

Evidências de execução

O link de acesso é: <https://www.arce.ce.gov.br/download/relatorios-de-ouvidoria/>, e os relatórios estão disponibilizados na pasta **Relatórios de Gestão de Ouvidoria 2025**.

REQUISITO 7: AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Como forma de otimizar o controle interno, bem como, objetivando subsidiar as atividades desenvolvidas por outros setores da Agência e estabelecer verdadeiras parcerias, 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 a divulgação das ações e resultados da atuação da Ouvidoria e as dificuldades evidenciadas, e promoveram o aperfeiçoamento e a melhoria do tratamento das solicitações de

Ouvidoria referenciadas em relatórios específicos, além de discussões operacionais e técnicas que envolveram demandas dos usuários, visando às melhorias dos serviços regulados e tratamento das respostas.

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.

Evidências de execução

1. Ata da Reunião Quadrimestral realizada em 12/06/2025 entre Ouvidoria e Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB).
2. Ata da Reunião Quadrimestral realizada em 12/06/2025 entre Ouvidoria e Coordenadoria de Transportes (CTR).

Observação: ambas as atas serão encaminhadas como anexo ao presente relatório em arquivos separados.

REQUISITO 8: REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Em 2025 a Ouvidoria da ARCE realizou 2 (dois) eventos externos chamados “**Arce na Área**”, ação itinerante que leva informação e serviços da Agência diretamente à população.

As ações tiveram como objetivo aproximar a Arce do cidadão, esclarecendo dúvidas e recebendo reclamações e sugestões sobre os serviços públicos regulados pela Agência, nas áreas de saneamento, transporte intermunicipal, energia elétrica e gás canalizado. A iniciativa foi realizada em parceria com a SPS, que disponibilizou o espaço do Vapt-Vupt para o atendimento itinerante.

Antes do início dos trabalhos, às 7h30, a equipe da Ouvidoria da ARCE realizou treinamentos com os atendentes do Vapt-Vupt, voltado a orientá-los sobre as áreas de atuação da Agência e os canais disponíveis para que os cidadãos registrem denúncias ou solicitem informações. A capacitação teve o

objetivo de ampliar o alcance do trabalho da Ouvidoria da Agência e fortalecer o repasse de informações corretas à população.

Durante os dois eventos "Arce na Área", os visitantes tiveram a oportunidade de conversar diretamente com a equipe da Ouvidoria, conhecer seus canais oficiais de atendimento e entender melhor como funciona a atuação da Agência na fiscalização e regulação de serviços essenciais.

Assim, entende-se que as referidas ações impulsionam a divulgação das atividades da Ouvidoria, bem como permitem 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 e fomentaram a participação social.

Evidências de execução

1. Ouvidoria da ARCE na realização do evento ARCE na Área em 16/04/2025, o qual foi localizado **Vapt-Vupt Papicu**



2. Ouvidoria da ARCE na realização do evento ARCE na Área em 23/10/2025, o qual foi localizado **Vapt-Vupt Antônio Bezerra**



REQUISITO 9: REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da ARCE realizou avaliação por meio da Pesquisa de Satisfação/2025, tendo como base as demandas tratadas e encerradas em 2025, com perguntas que estimulam os usuários a avaliar os serviços e atendimento e a exercer 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.

Evidências de execução

A [Pesquisa de Ouvidoria](#) pode ser acessada no link:

https://lookerstudio.google.com/u/0/reporting/5957b096-5016-4dd6-a9a9-bcac445c4c48/page/p_q5dtzal96c