RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

FEVEREIRO - 2025

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

VAMOS APRESENTAR A QUANTIDADE DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA ARCE EM CADA SERVIÇO PÚBLICO ATENDIDO, NAS SEGUINTES ÁREAS:

- Energia Elétrica
- Saneamento Básico
- Transporte Intermunicipal
- Gás Canalizado

AS INFORMAÇÕES SÃO APRESENTADAS EM TABELAS E GRÁFICOS

COM ESSAS INFORMAÇÕES VOCÊ VAI CONSEGUIR:

1 - Acompanhar o tempo médio de solução das reclamações para cada área regulada.

2 - Saber a quantidade de mediações realizadas por área regulada.

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

4 - O número de reuniões realizadas pela ARCE com os prestadores de serviços.

5- O resultado de análise das solicitações de Ouvidoria.

VOCÊ SABIA?

· As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelas duas Agências Reguladoras, pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

· Somente a ANEEL realiza a análise e tratamento das solicitações da área de energia elétrica.

· As solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são registradas e analisadas pela ARCE.

· A Ouvidoria faz a ligação/comunicação entre o usuário, a Empresa prestadora do serviço e os setores técnicos da ARCE.

TIPOS DE SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA:

1. **Solicitação de Informações (Tira-dúvidas)**
2. **Reclamações**
3. **Denúncias**
4. **Elogios**
5. **Sugestões e Críticas**

ENERGIA ELÉTRICA

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

ENERGIA ELÉTRICA

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 3931

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 2964

RECLAMAÇÕES: 966

DENÚNCIAS: 1

ELOGIOS: 0

SUGESTÃO/CRÍTICA: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 129

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 3

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 7

RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

USUÁRIO TEM RAZÃO: 287

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 80

SEM DECISÃO: 599

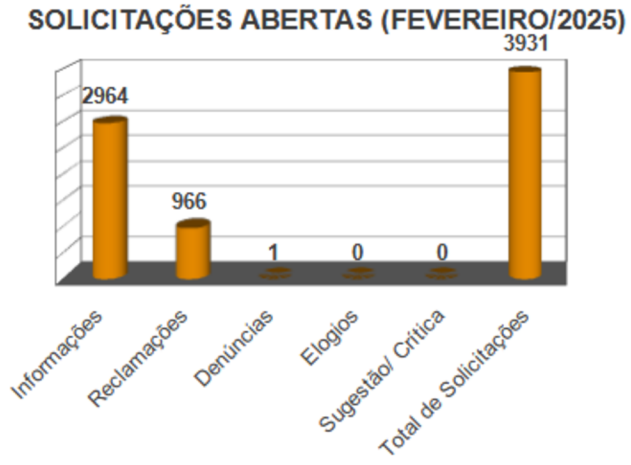
TOTAL DE REUNIÕES: 0

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

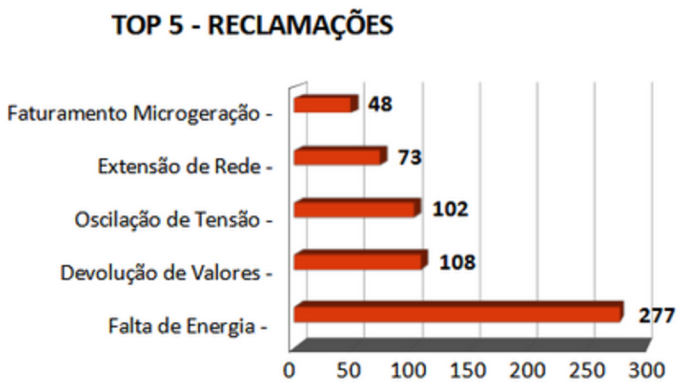
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



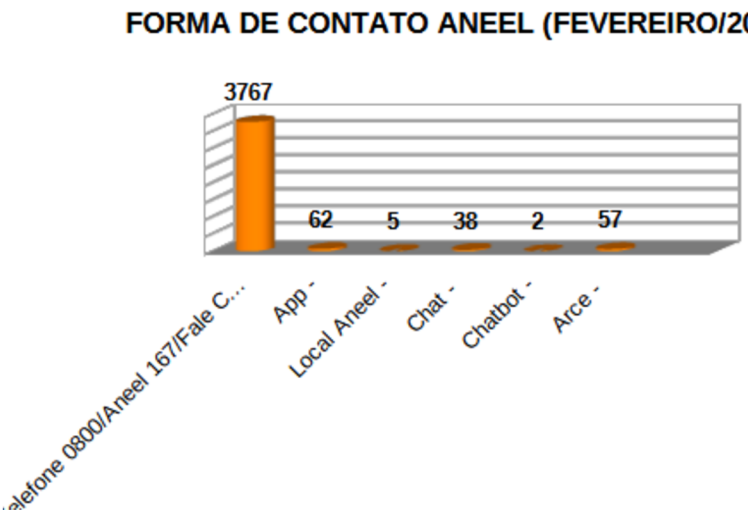
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



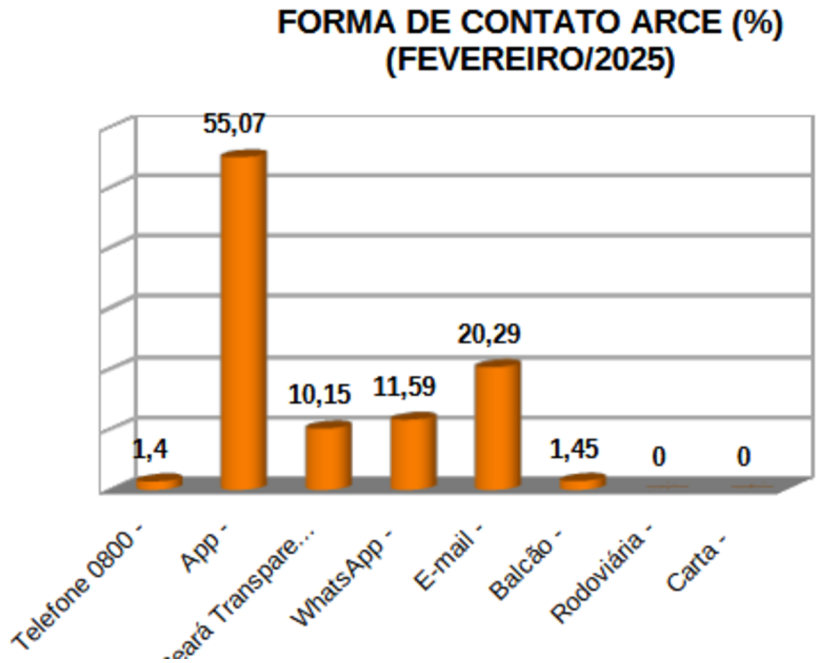
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

FORMA DE CONTATO ANEEL



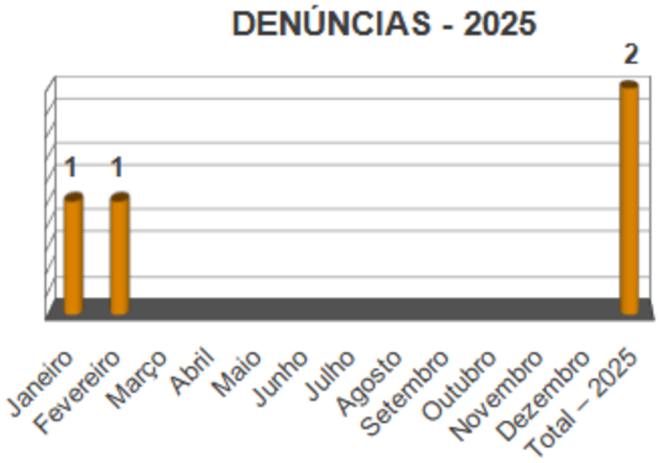
FORMA DE CONTATO ARCE



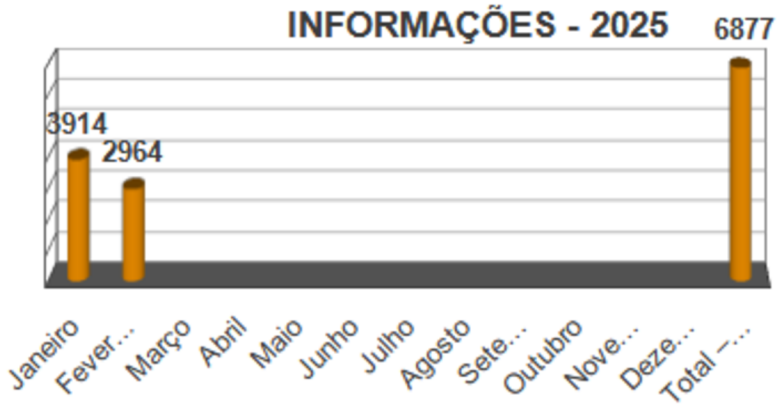
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS



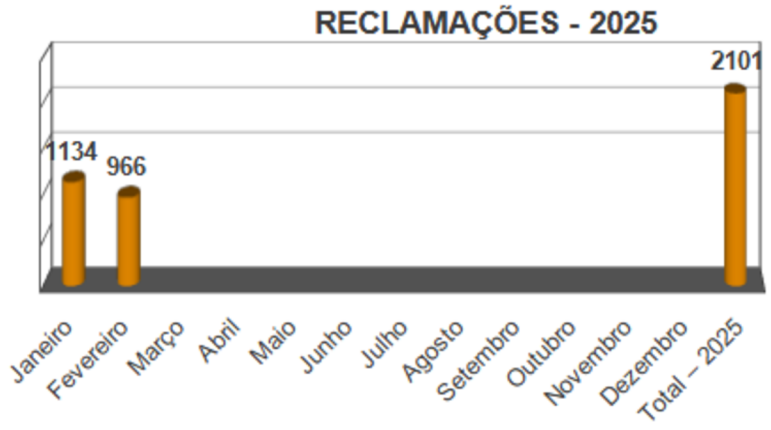
INFORMAÇÕES



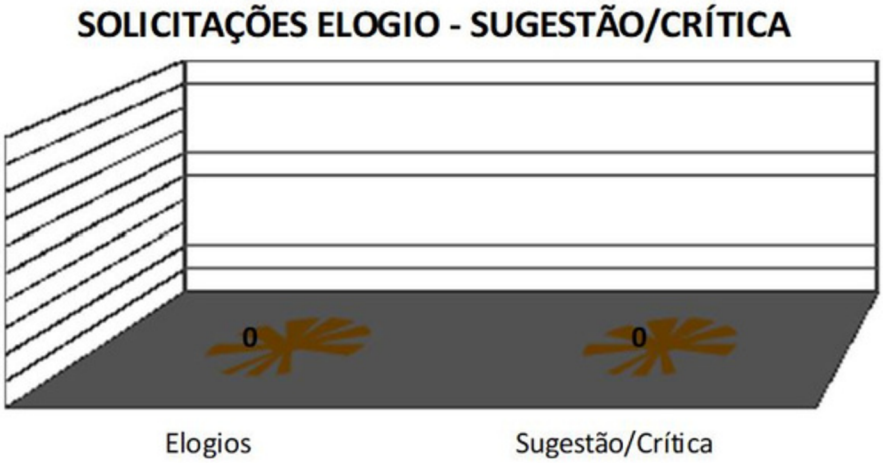
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES



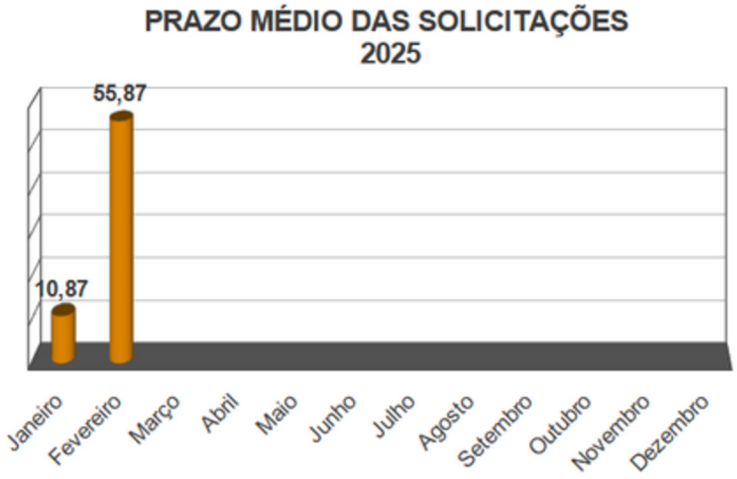
ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA



ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES
31,03 DIAS



SANEAMENTO BÁSICO

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 403

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 334

RECLAMAÇÕES: 67

DENÚNCIAS: 2

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 0

SUGESTÃO: 0

SOLICITAÇÕES ENVIADAS PARA O AGENTE REGULADO: 63

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 413

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 334

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS/CONSULTA FINALIZADOS: 78

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 48

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 12

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 2

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES

USUÁRIO TEM RAZÃO: 57

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 5

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 0

OUTROS NÃO SE APLICAM: 10

DUPLICIDADE: 5

NÃO COMPETE À ARCE: 0

CANCELADO: 2

TOTAL DE REUNIÕES: 2

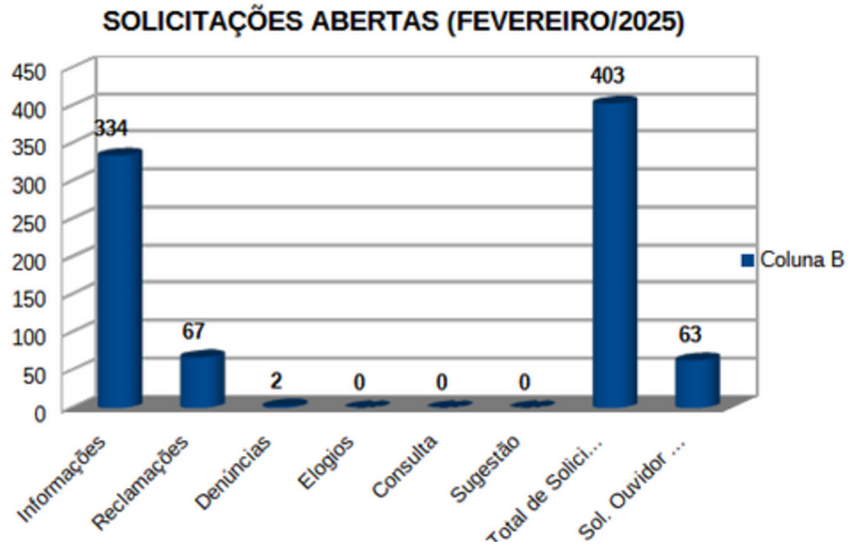
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 1

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

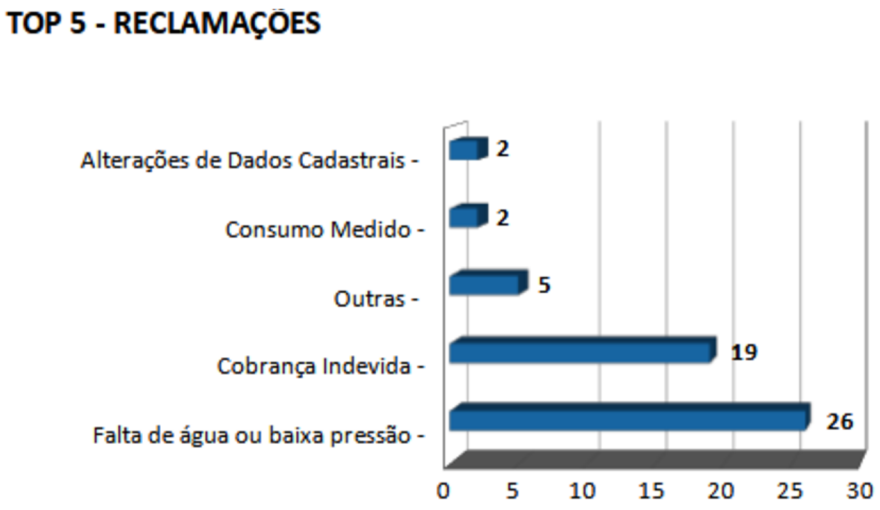
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



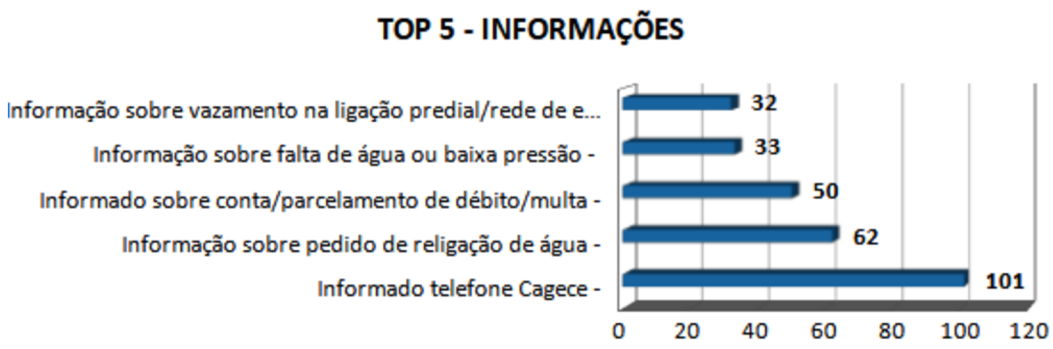
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



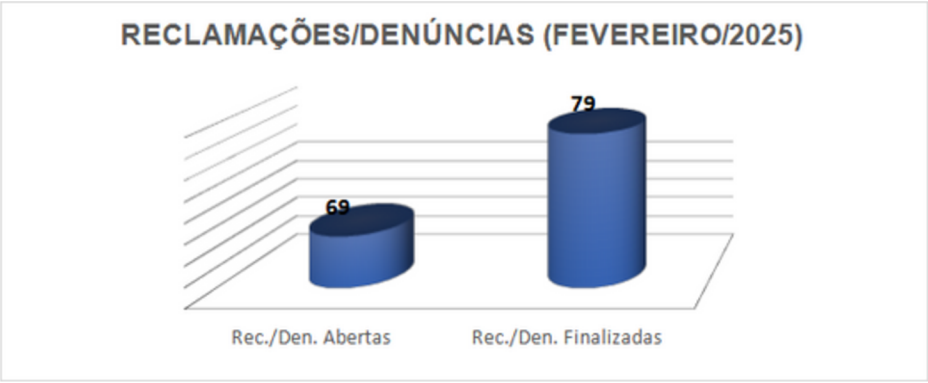
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES



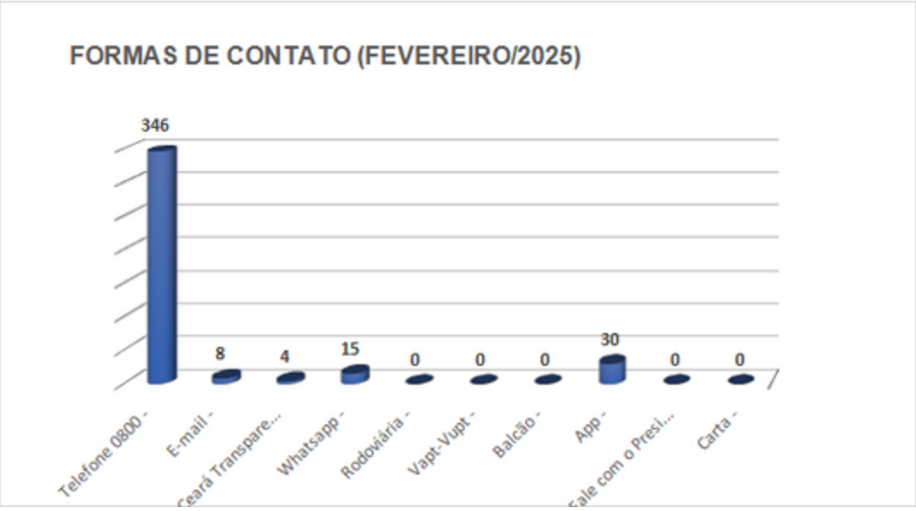
RECLAMAÇÕES - DENÚNCIAS



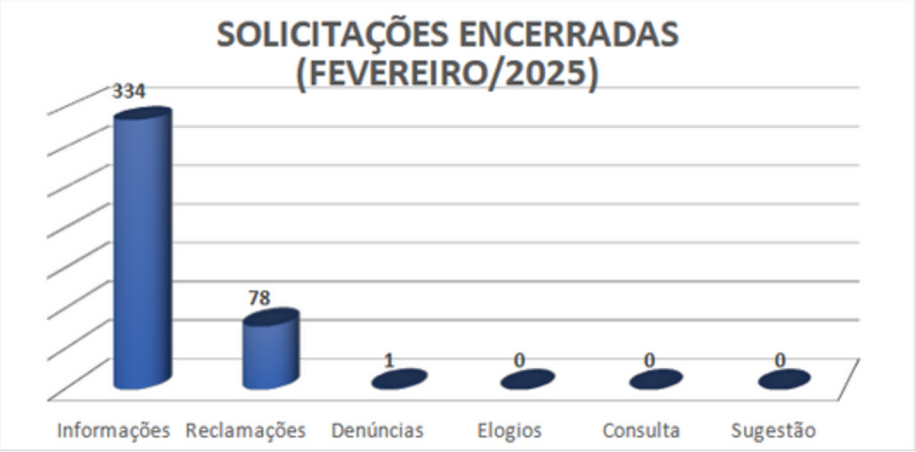
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

FORMAS DE CONTATO



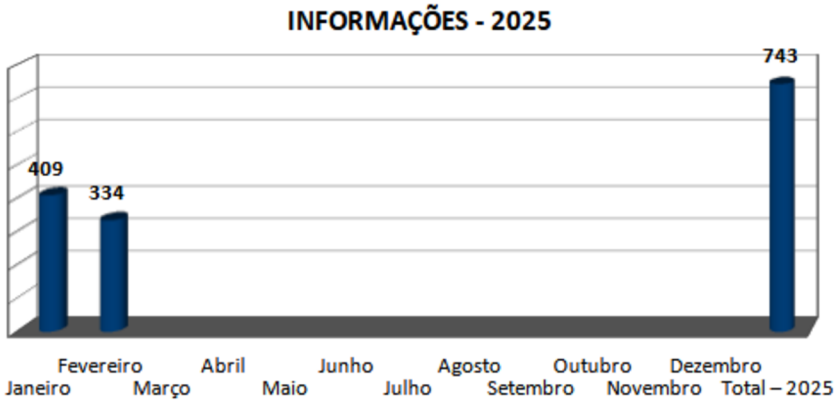
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



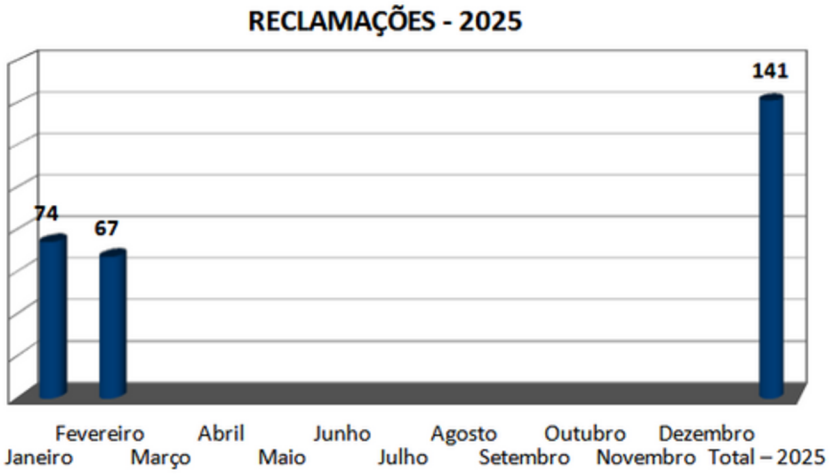
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES



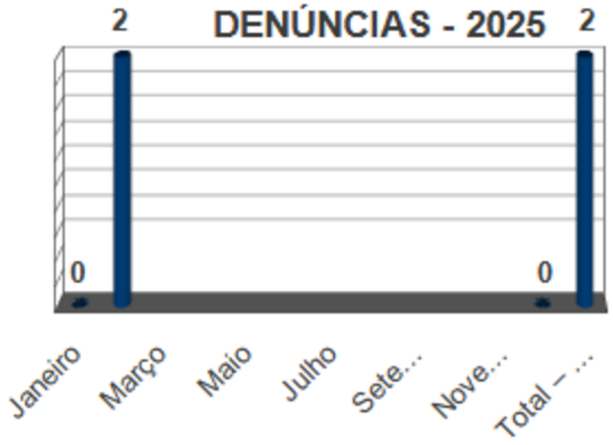
RECLAMAÇÕES



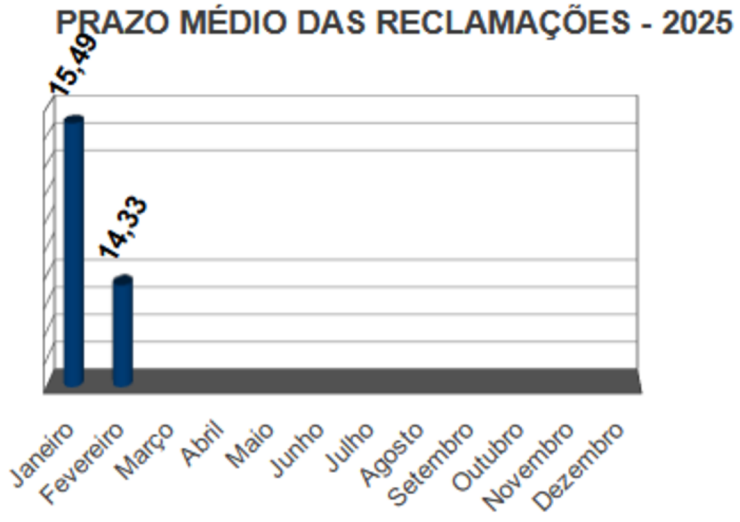
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

DENÚNCIAS



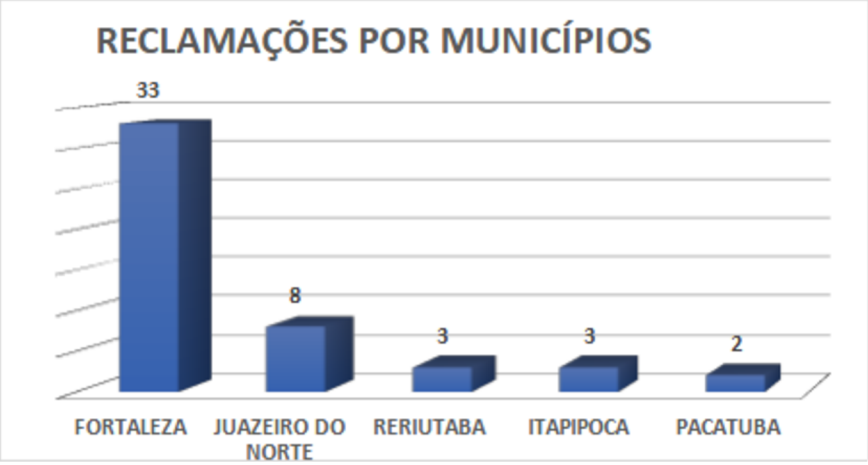
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES: 14,89 DIAS



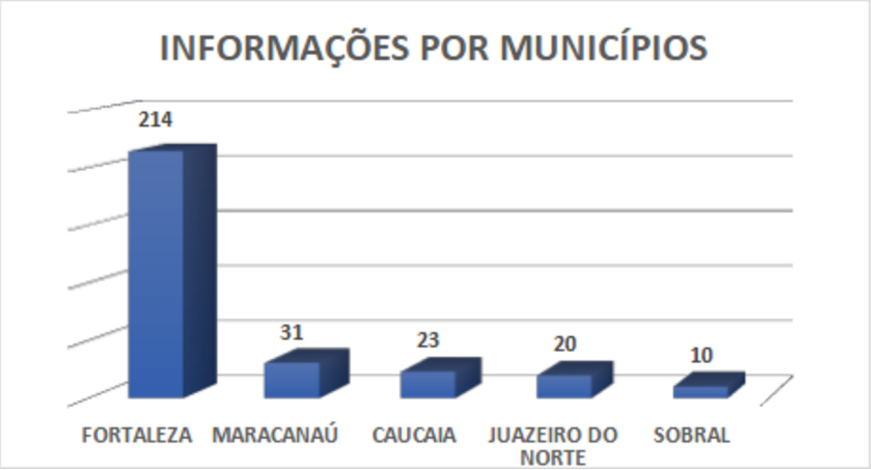
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



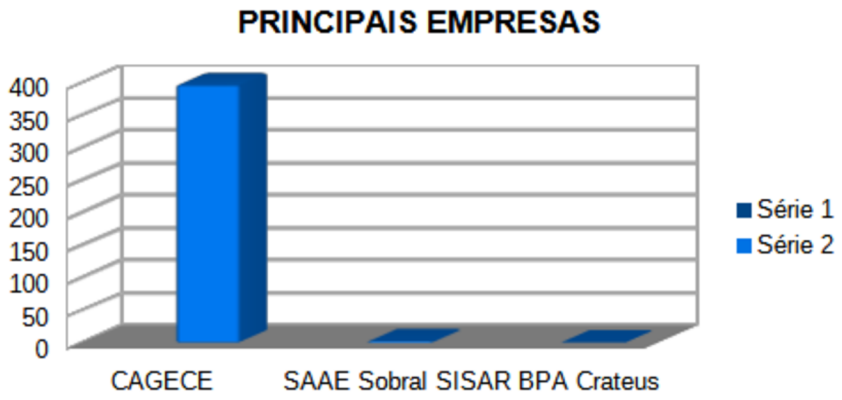
INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

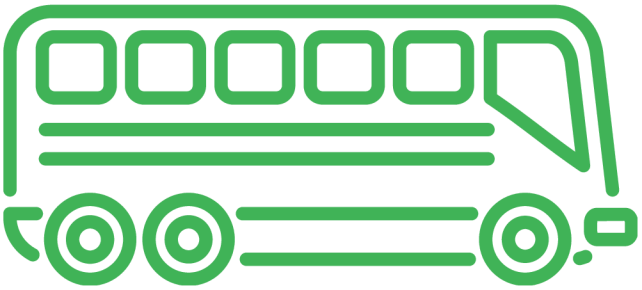


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

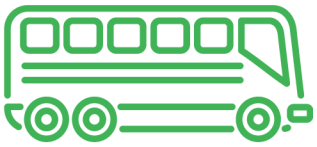
PRINCIPAIS EMPRESAS





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1385

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1295

RECLAMAÇÕES: 61

DENÚNCIAS: 2

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 27

SUGESTÃO: 0

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 1412

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 1295

RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 85

DENÚNCIAS FINALIZADAS: 4

CONSULTAS FINALIZADAS: 28

ELOGIO: 0

SUGESTÃO: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 12

PROCESSOS ABERTOS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES

USUÁRIO TEM RAZÃO: 86

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 2

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 0

OUTROS/NÃO SE APLICAM*: 25

DUPLICIDADE: 2

NÃO COMPETE À ARCE: 2

CANCELADO: 0

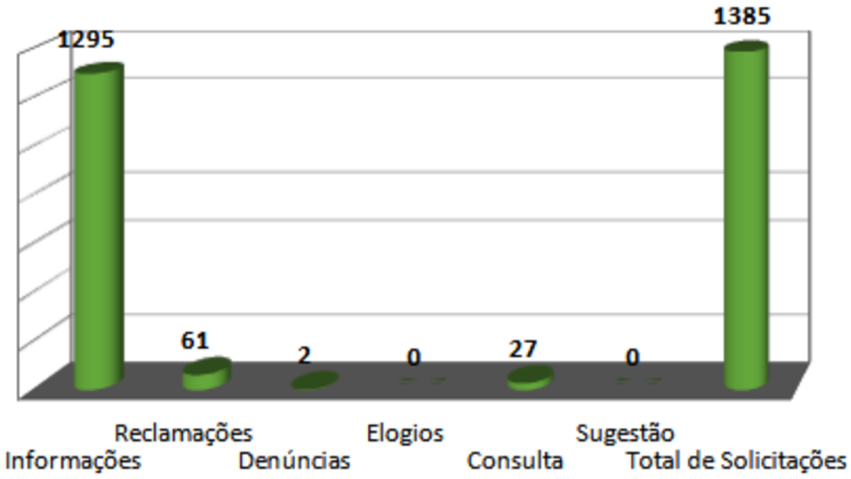
TOTAL DE REUNIÕES: 0

***Solicitações referentes à consulta sobre Carteira de Estudante Metropolitana e Carteira VaiVem, dentre outras.**

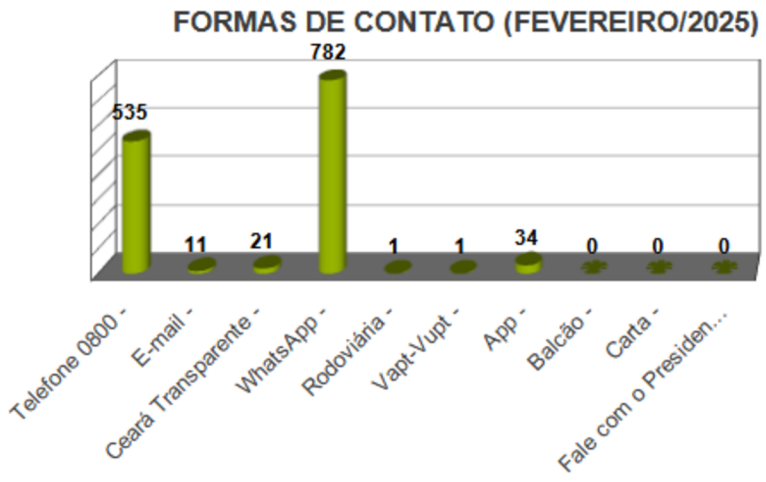
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



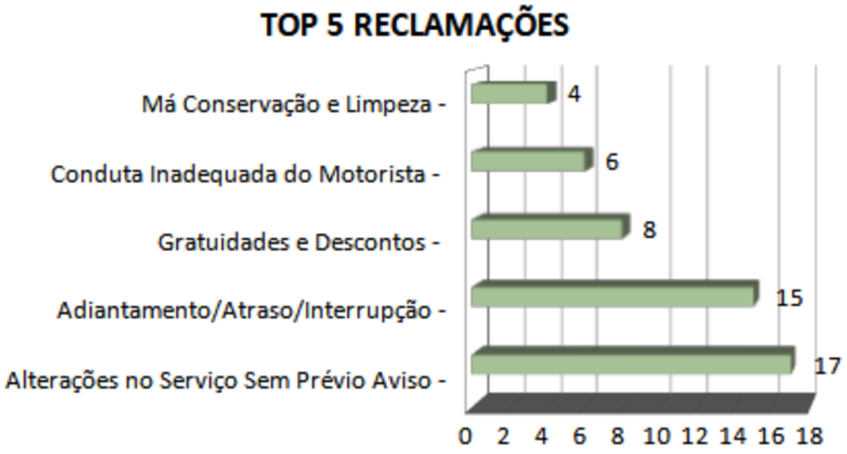
FORMAS DE CONTATO



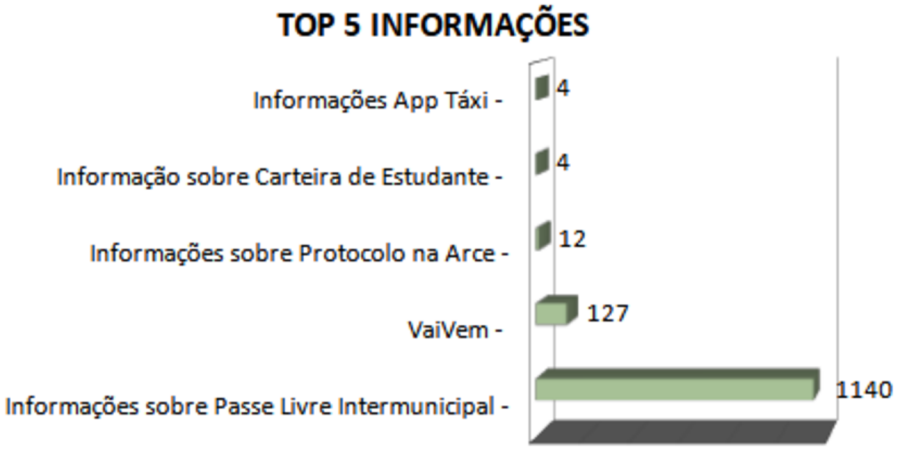
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



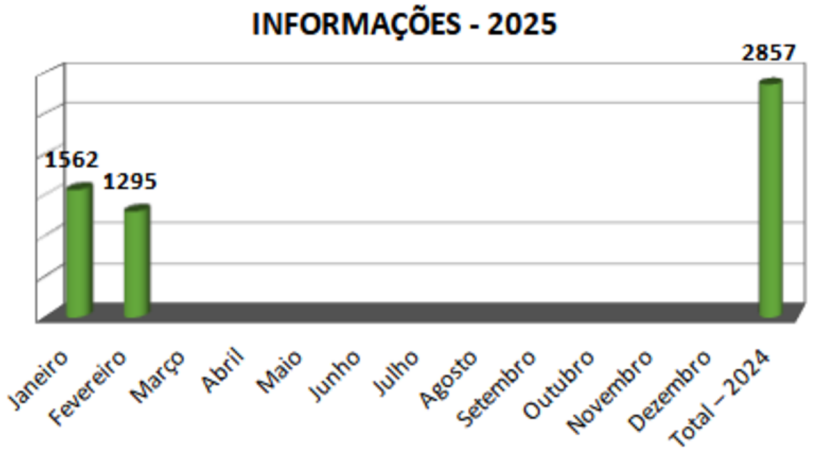
TOP 5 INFORMAÇÕES



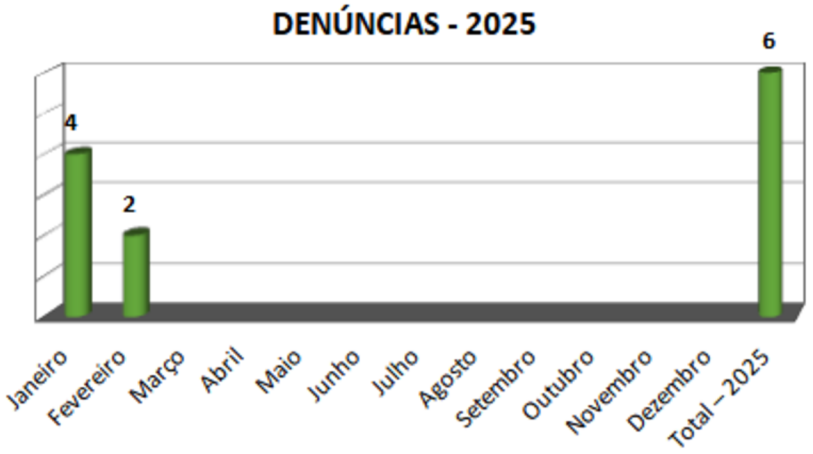
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES



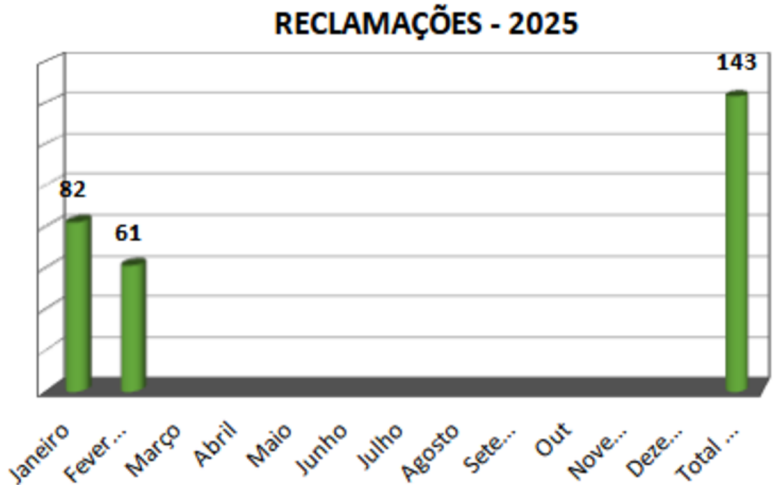
DENÚNCIAS



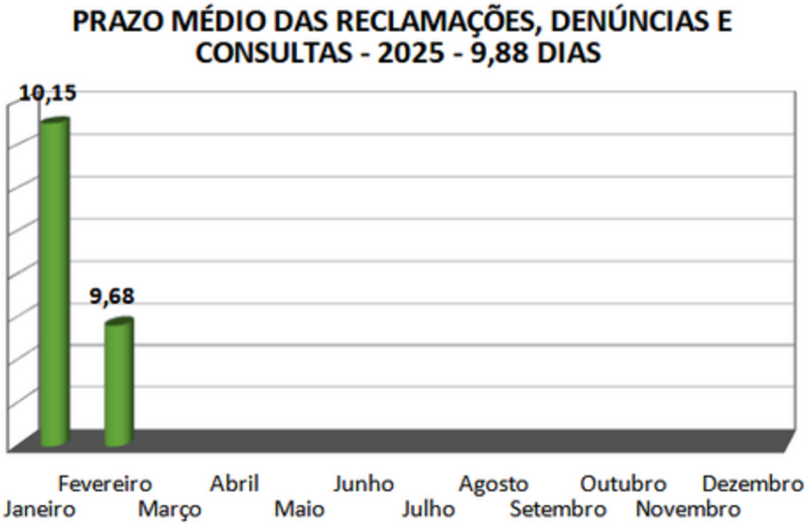
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES



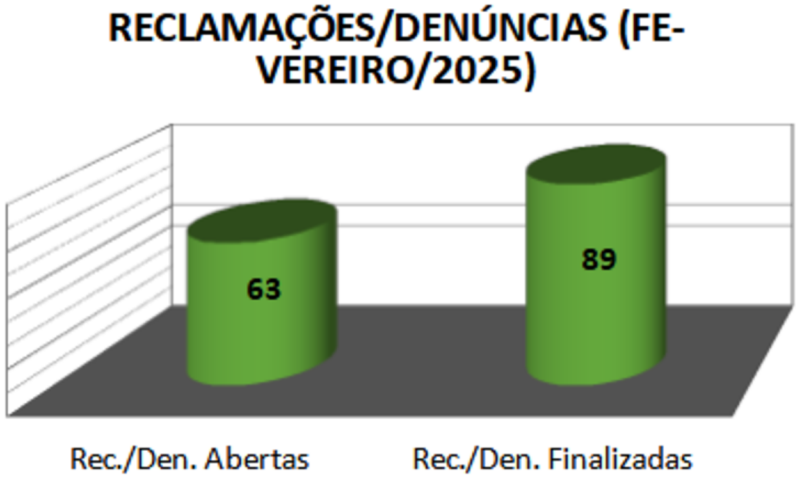
PRAZO MÉDIO



GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES E DENUNCIAS

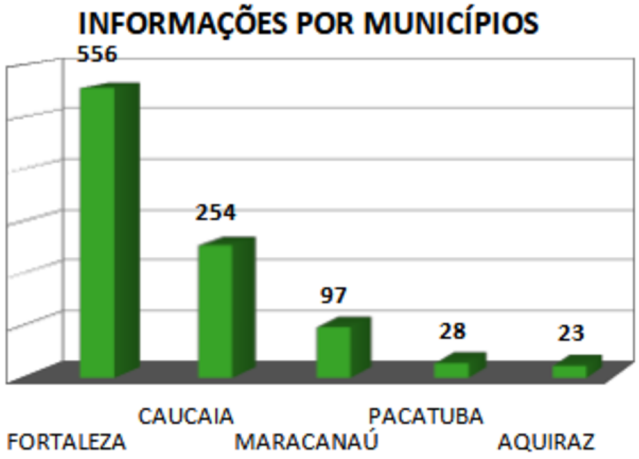


ELOGIOS, CONSULTAS E SUGESTÕES

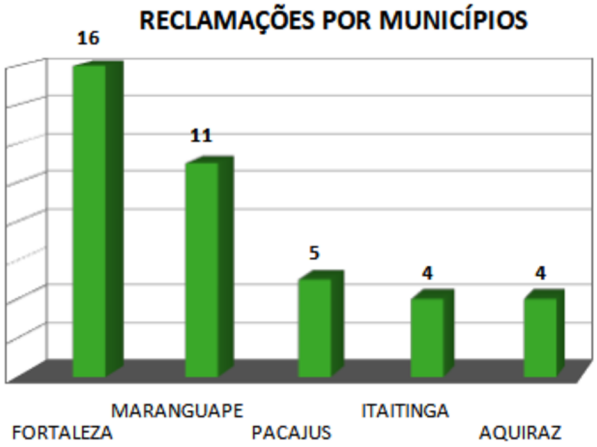
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



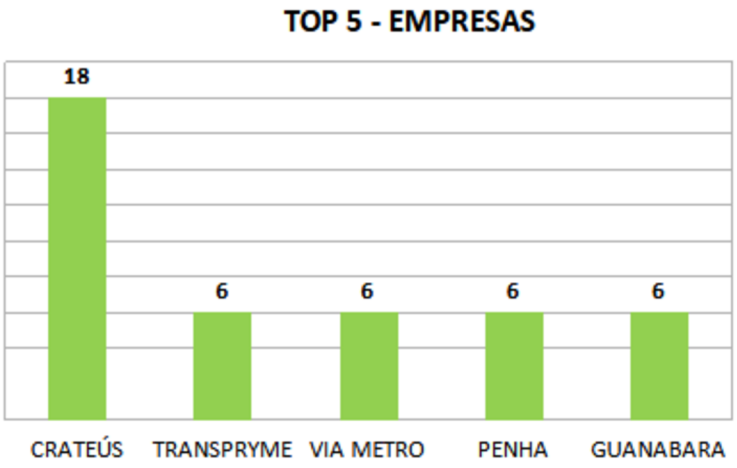
RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



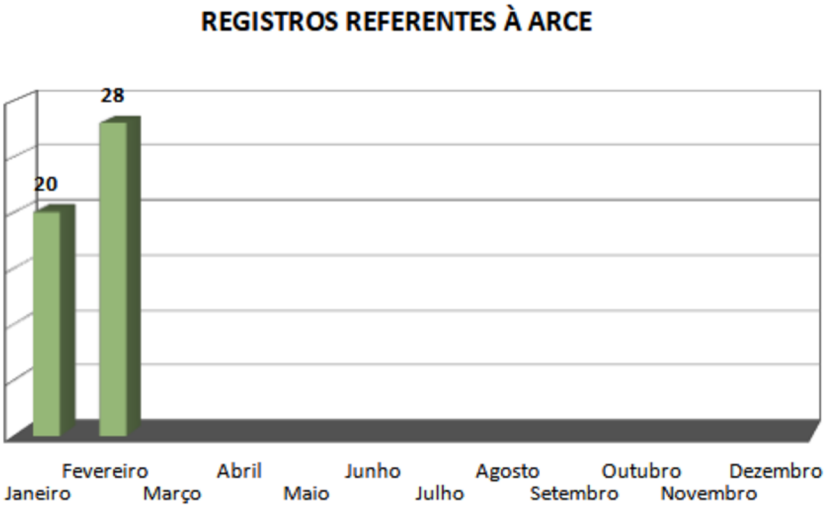
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÃO - EMPRESAS



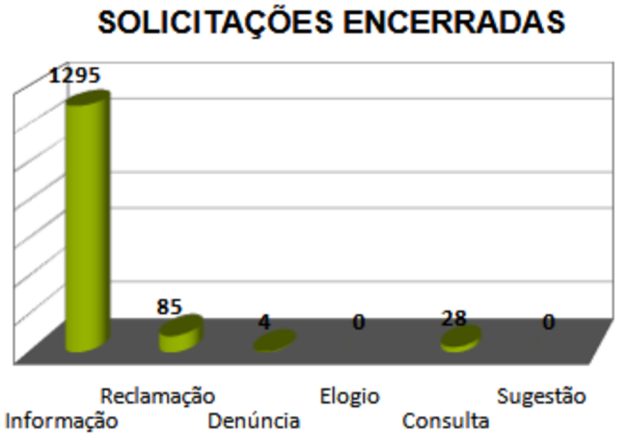
REGISTROS REFERENTES A ARCE



GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DEMANDAS PARA A ARCE

ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES DA ARCE/ QUANTIDADE:

TOTAL DE OCORRÊNCIAS: 28

VAI E VEM: 11

RETIRADA DE HORÁRIOS E LINHAS: 9

LICENÇA ESPECIAL: 3

TARIFAS INTERMUNICIPAIS: 1

DENÚNCIA GERAL: 1

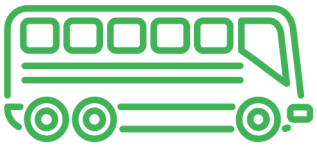
PASSAGENS: 1

PASSE LIVRE: 1

PRESTAÇÃO IRREGULAR DE SERVIÇO: 1

GÁS CANALIZADO

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 0

INFORMAÇÕES: 0

RECLAMAÇÕES: 0

DENUNCIA: 0

ELOGIOS: 0

CONSULTAS: 0

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 0

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 0

RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 0

DENÚNCIAS FINALIZADAS: 0

CONSULTAS FINALIZADAS: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 0

PROCESSOS ABERTOS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES:

PROCEDENTE: 0

IMPROCEDENTE: 0

PROCEDENTE EM PARTE: 0

OUTROS NÃO SE APLICA: 0

DUPLICIDADE: 0

NÃO COMPETE A ARCE: 0

Fonte: SOA, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO

Obs1: Não houve registro de solicitações e processos em janeiro/2025.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria existe para ajudar o cidadão! A Ouvidoria trabalha para facilitar a comunicação entre o usuário do serviço e o prestador, quando existe alguma insatisfação com o serviço prestado.

O cidadão já entendeu o seu papel de usuário dos serviços públicos e manda as solicitações de Ouvidoria para garantir o seu direito de ser bem atendido, como usuário do serviço prestado pelas empresas.

A Ouvidoria divulga no Relatório Mensal os números de solicitações para prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em conjunto com os outros setores, para apresentar indicadores e para mostrar o desempenho dos prestadores de serviço, bem como a satisfação do usuário.

Em Fevereiro de 2025 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Falta de Energia”, em 2º lugar “Devolução de Valores”, seguido de “Oscilação de Tensão”, “Extensão de Rede” e “Faturamento Micro-geração” . Os usuários do serviço de energia elétrica preferem usar o telefone para realizar a Solicitação de Ouvidoria. O tempo utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria em Fevereiro de 2025 está sendo, por volta, de 55,87 dias!

.

O serviço de saneamento básico apresentou um maior número de reclamações sobre “Falta de Água ou Baixa Pressão”. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, ficando em primeiro lugar e em segundo lugar é utilizado o aplicativo/App ConectArce. O tempo utilizado para resolver as reclamações de Ouvidoria sobre o saneamento básico em Fevereiro de 2025, está sendo, por volta, de 14,33 dias. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários e logo depois vem Juazeiro do Norte.
Em Fevereiro de 2025, a Ouvidoria realizou 2 (duas) reuniões técnicas e 1 (uma) audiência de mediação na área de saneamento básico.

Nenhum processo de transporte intermunicipal foi aberto no mês de Fevereiro/2025. O WhatsApp e o Telefone foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos.

Em Fevereiro/2025 teve menos solicitações de informações do que em Janeiro/2025, e também um menor número de reclamações do que em Janeiro/2025. A reclamação sobre “Alterações no Serviço Sem Aviso Prévio” foi a campeã de reclamação em transporte neste mês. O maior número de pedidos de informações foi sobre Passe Livre Intermunicipal.
O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em Fevereiro de 2025 foi de 9,68 dias. A média no ano anterior foi de 11,53 dias.

Em Fevereiro/2025 não houve registros na área de gás canalizado.

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço:

Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325 – Fortaleza/CE - Edifício ARCE

Fontes de Pesquisa:

Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCDO;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e Relatórios SMA - Aneel

Elaboração:

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Luciana Maria Matos Figueiredo e Morgana M. Lima

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ