



RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDÓRIA

JUNHO - 2025





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

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

AS INFORMAÇÕES SÃO APRESENTADAS EM TABELAS E GRÁFICOS



COM ESSAS INFORMAÇÕES VOCÊ VAI CONSEGUIR:



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



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



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



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



5 - O resultado de análise das solicitações de Ouvidoria.



VOCÊ SABIA?

- As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelas duas Agências Reguladoras, pela ARCE e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.
- **Somente a ANEEL realiza a análise e tratamento das solicitações da área de energia elétrica.**
- As solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são registradas e analisadas pela ARCE.
- **A Ouvidoria faz a ligação/comunicação entre o usuário, a Empresa prestadora do serviço e os setores técnicos da ARCE.**

TIPOS DE SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA:

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



INFORMAÇÃO IMPORTANTE:
OS DADOS REFERENTES AO MÊS DE
JUNHO DE 2025 PODEM
EXCEPCIONALMENTE SOFRER
INCONSISTÊNCIAS, POIS A
OUVIDORIA DA ARCE ESTÁ
REALIZANDO A MIGRAÇÃO DE
SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO E
GESTÃO DOS DADOS UTILIZADOS
NA CONFEÇÃO DESTE RELATÓRIO
MENSAL, INICIADA EM 02 DE JUNHO
DE 2025.



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



ENERGIA ELÉTRICA

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 3581

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 2838

RECLAMAÇÕES: 737

DENÚNCIAS: 5

ELOGIOS: 0

SUGESTÃO/CRÍTICA: 1

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 120

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 4

RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

USUÁRIO TEM RAZÃO: 189

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 91

SEM DECISÃO: 463

TOTAL DE REUNIÕES: 0

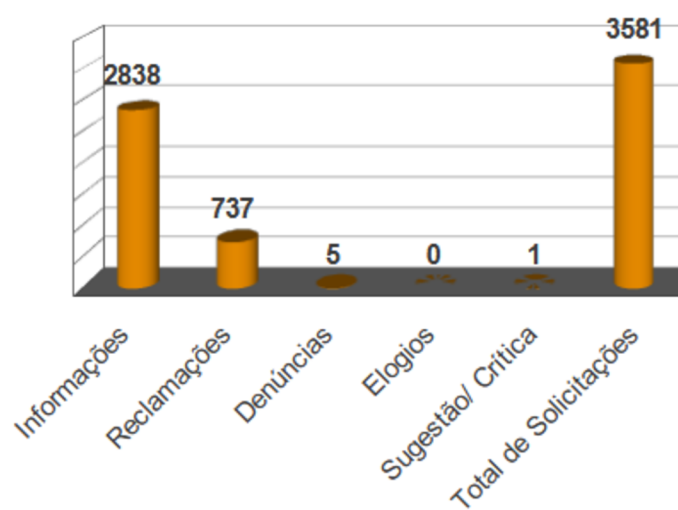
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



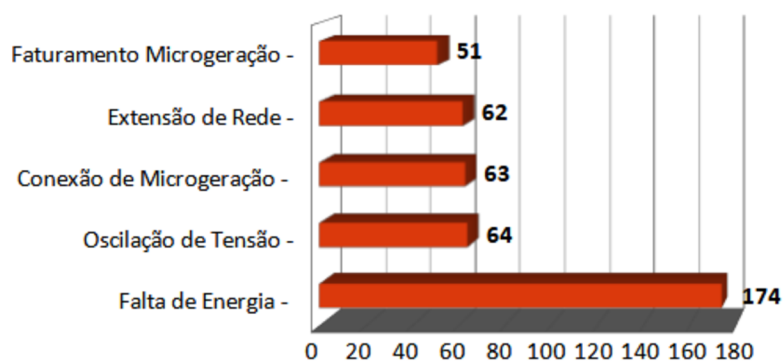
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

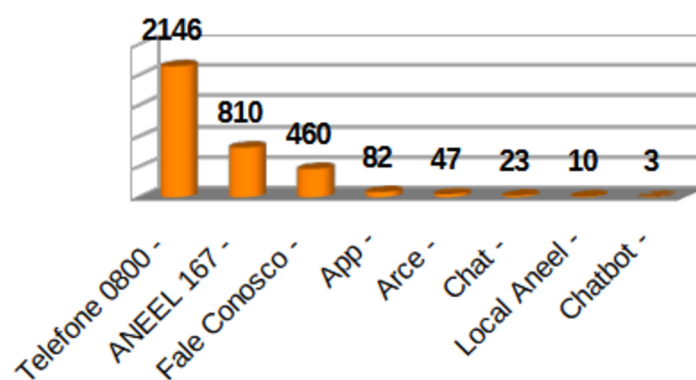




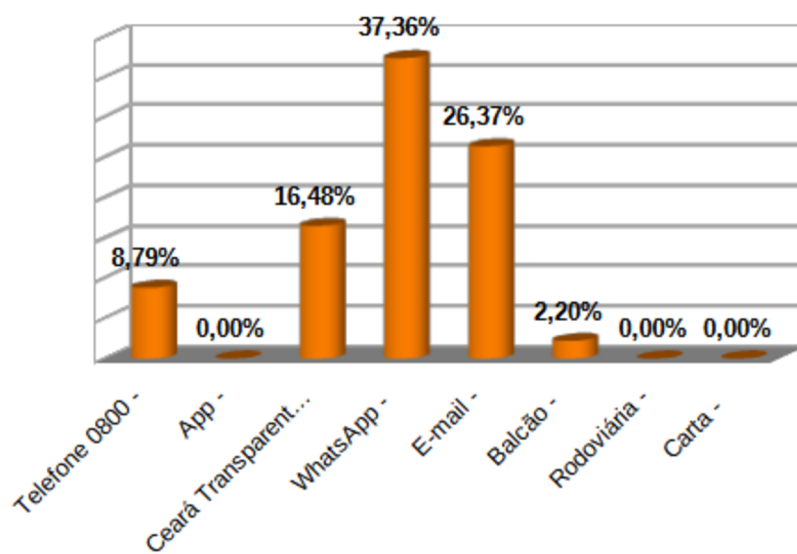
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

FORMA DE CONTATO ANEEL



FORMA DE CONTATO ARCE (%)

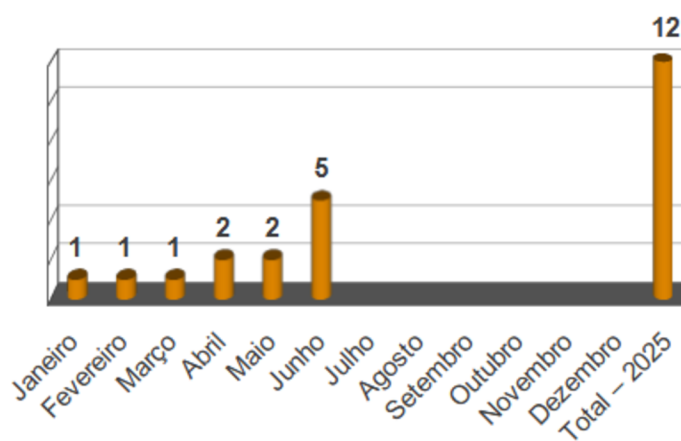




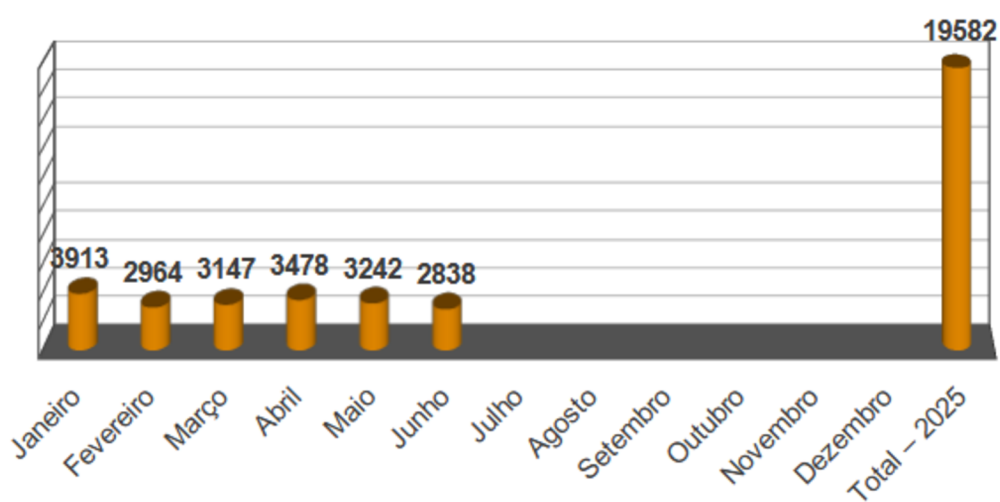
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS



INFORMAÇÕES

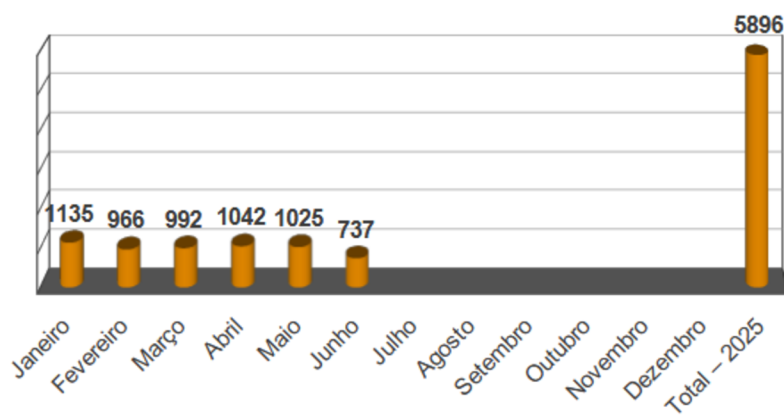




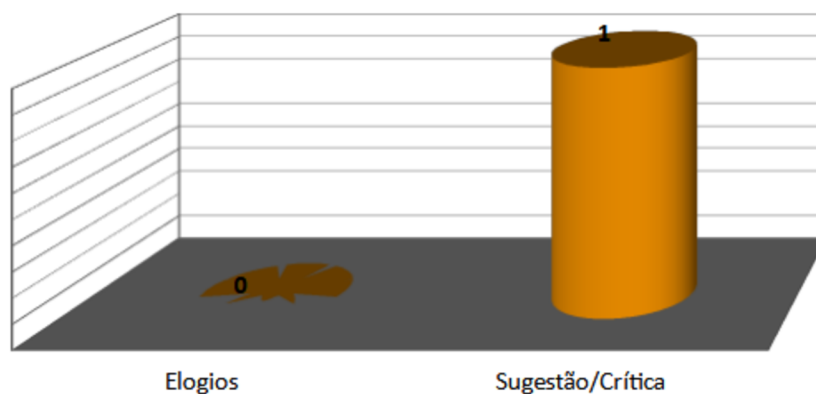
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES



ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA

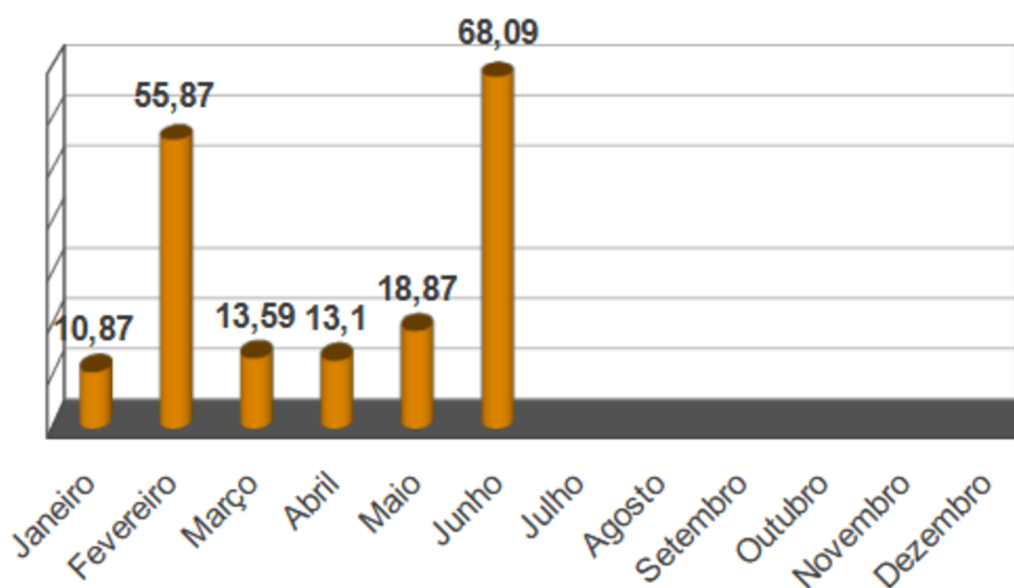




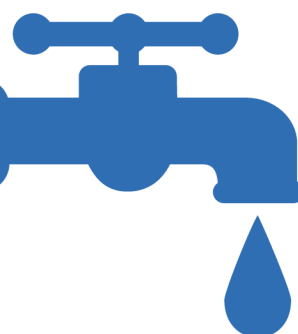
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



SANEAMENTO BÁSICO



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

SANEAMENTO BÁSICO

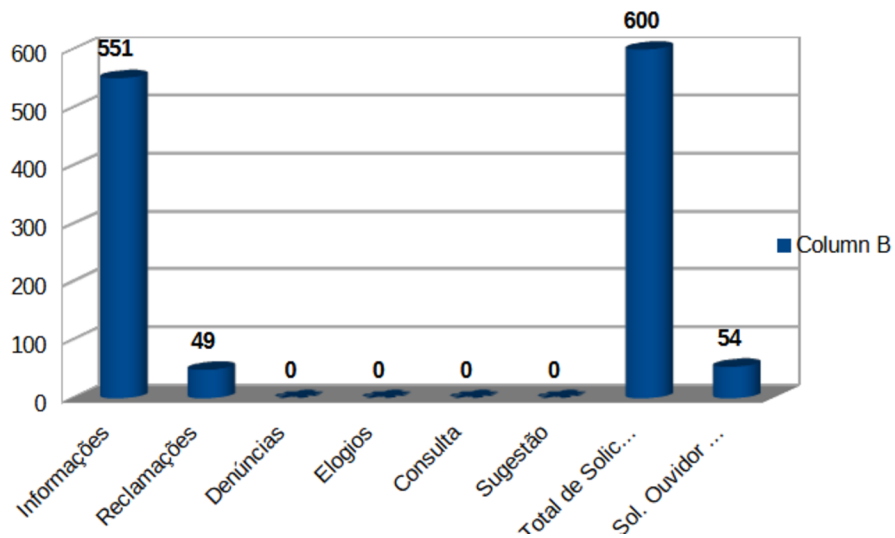


QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

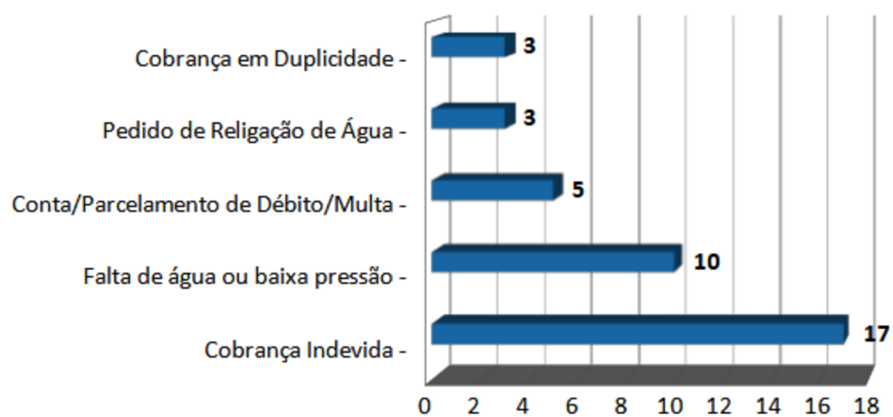
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 600
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 551
RECLAMAÇÕES: 49
DENÚNCIAS: 0
ELOGIOS: 0
CONSULTA: 0
SUGESTÃO: 0
SOLICITAÇÕES ENVIADAS PARA O AGENTE REGULADO: 54
TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 592
INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 551
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS/CONSULTA
FINALIZADOS: 41
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 45
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 3
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 2
RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES:
USUÁRIO TEM RAZÃO: 61
USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 6
USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 3
OUTROS NÃO SE APLICAM: 136
DUPLICIDADE: 1
NÃO COMPETE À ARCE: 0
CANCELADO: 0
FINALIZADO SEM PRONUNCIAMENTO DA ÁREA TÉCNICA: 1
TOTAL DE REUNIÕES: 0
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

SOLICITAÇÕES ABERTAS



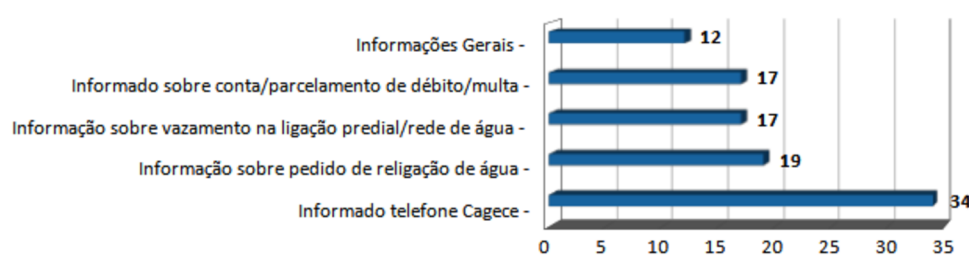
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



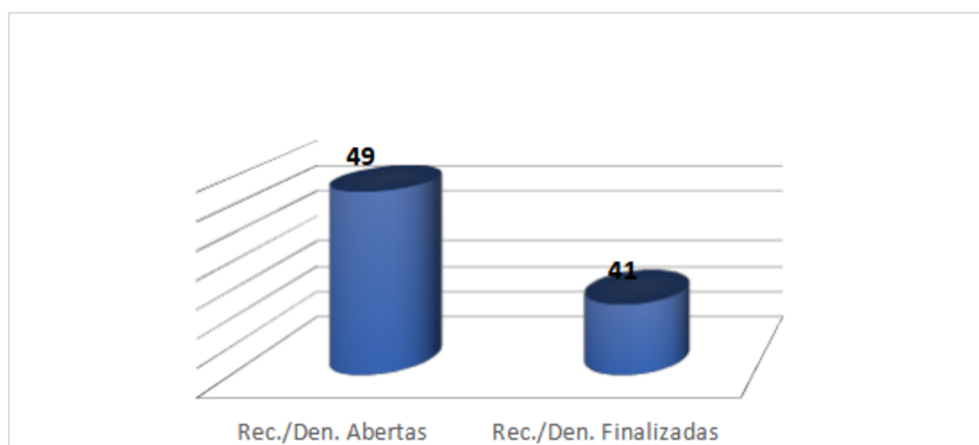
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

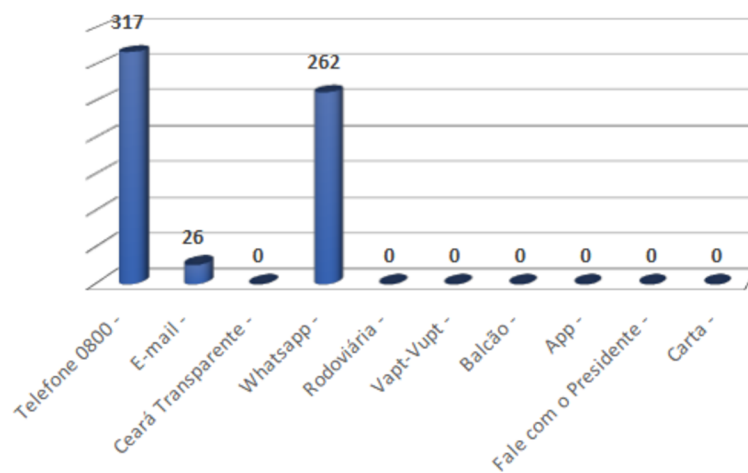
INFORMAÇÕES



RECLAMAÇÕES - DENÚNCIAS



FORMAS DE CONTATO

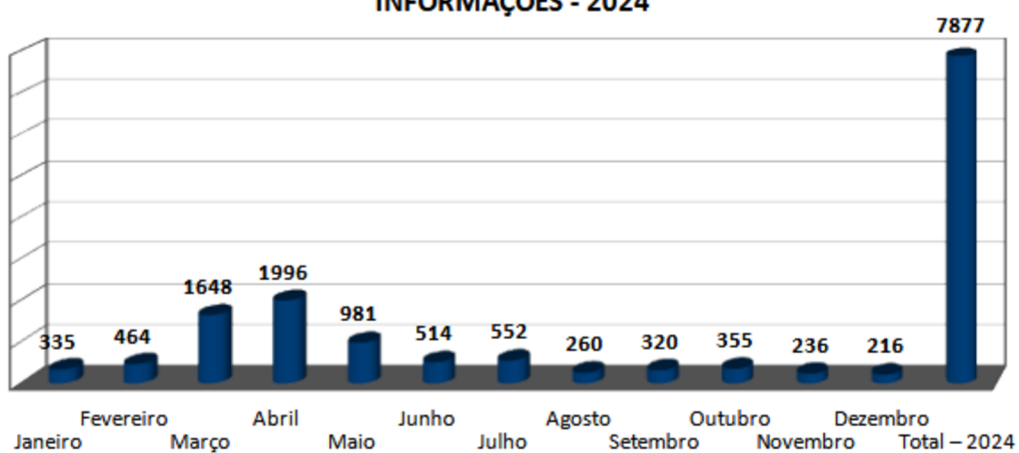


SANEAMENTO BÁSICO

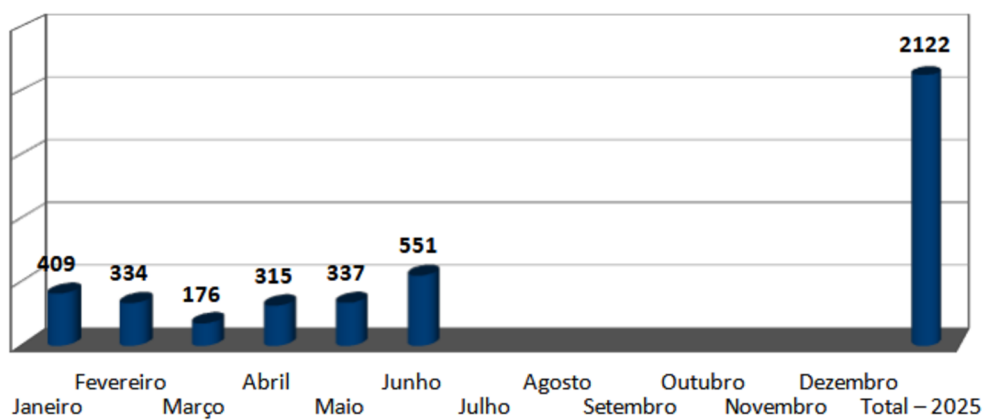
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2024

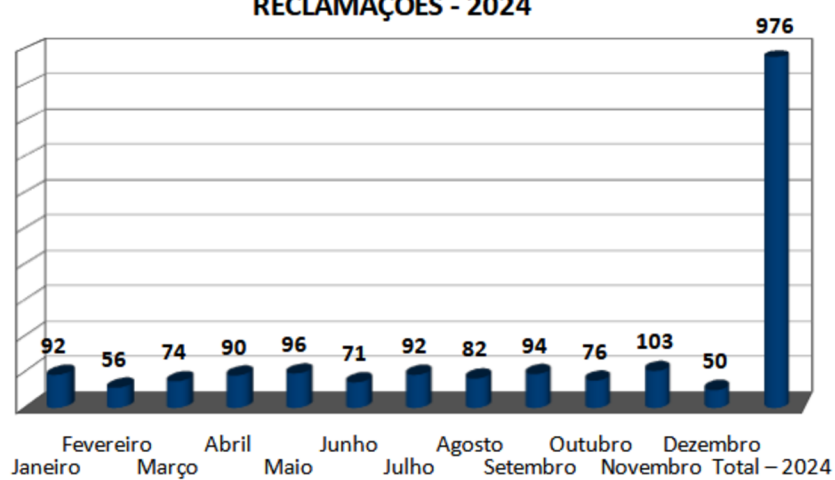


INFORMAÇÕES - 2025

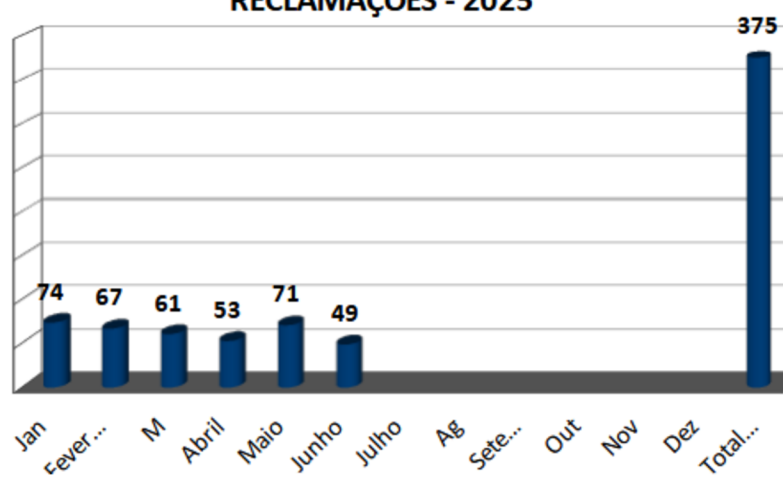


RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2024

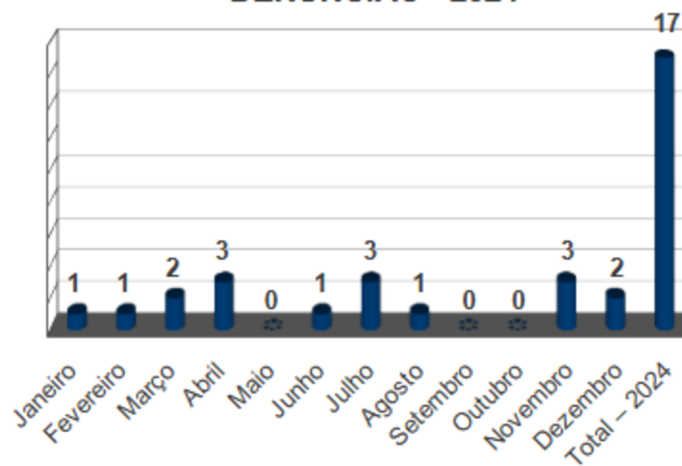


RECLAMAÇÕES - 2025

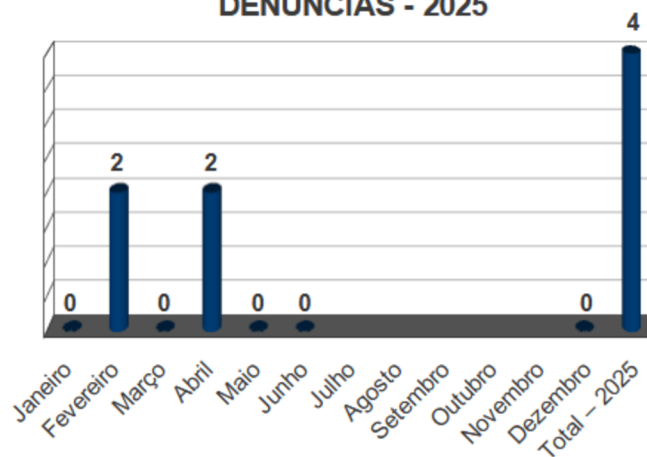


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2024



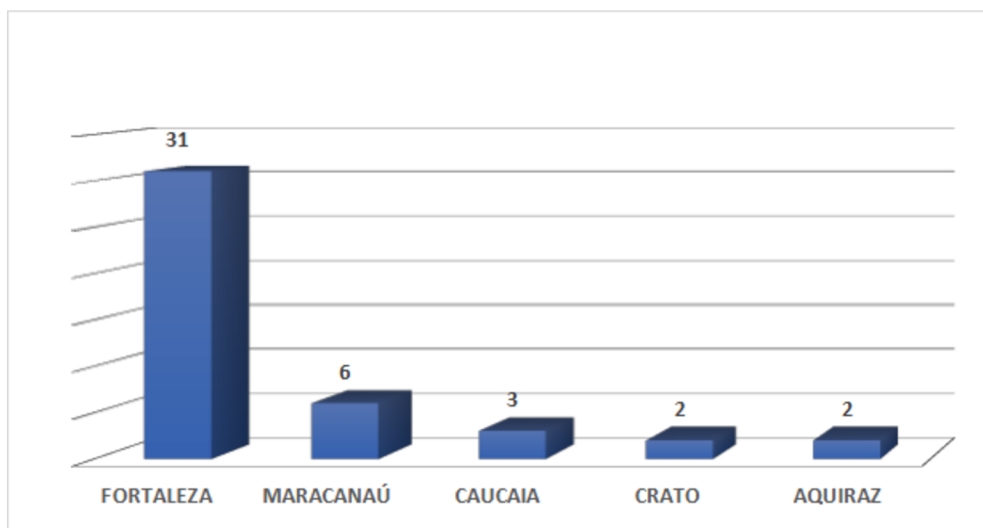
DENÚNCIAS - 2025



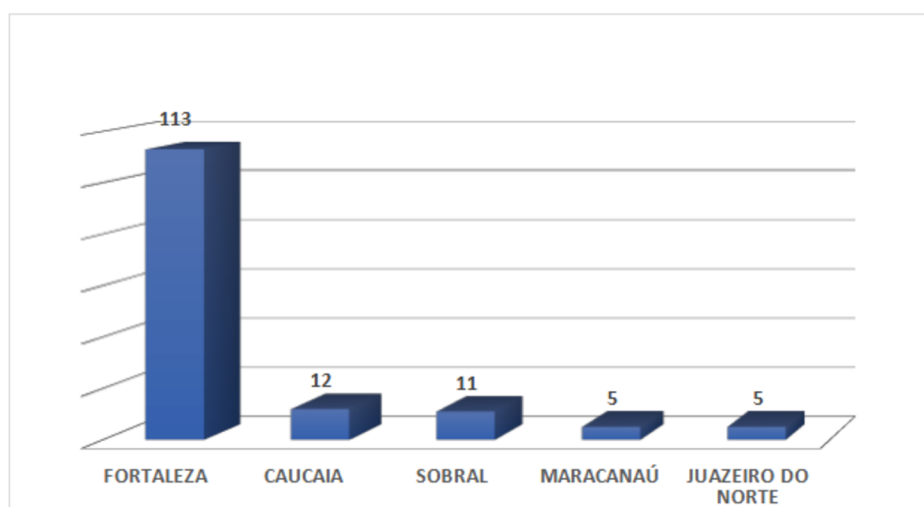
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

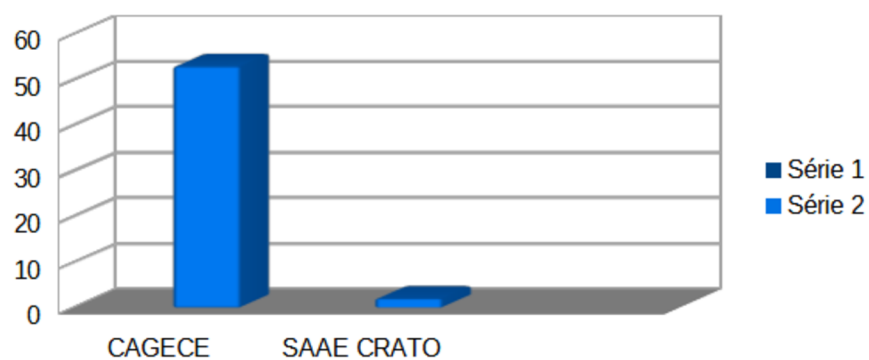


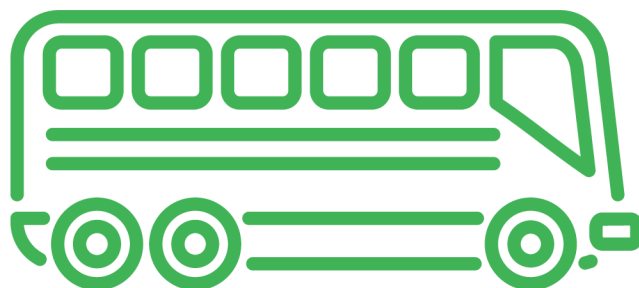
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

PRINCIPAIS EMPRESAS

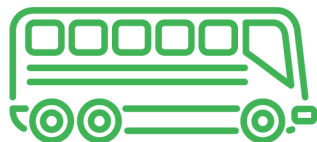
RECLAMAÇÃO





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 2733

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 2585

RECLAMAÇÕES: 95

DENÚNCIAS: 0

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 39

SUGESTÃO: 14

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 2719

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 2585

RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 89

DENÚNCIAS FINALIZADAS: 0

CONSULTAS FINALIZADAS: 38

ELOGIO: 0

SUGESTÃO: 7

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13

PROCESSOS ABERTOS: 1

PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES

USUÁRIO TEM RAZÃO: 41

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 2

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 22

OUTROS/NÃO SE APLICAM*: 415

DUPLICIDADE: 0

NÃO COMPETE À ARCE: 0

CANCELADO: 0

TOTAL DE REUNIÕES: 0

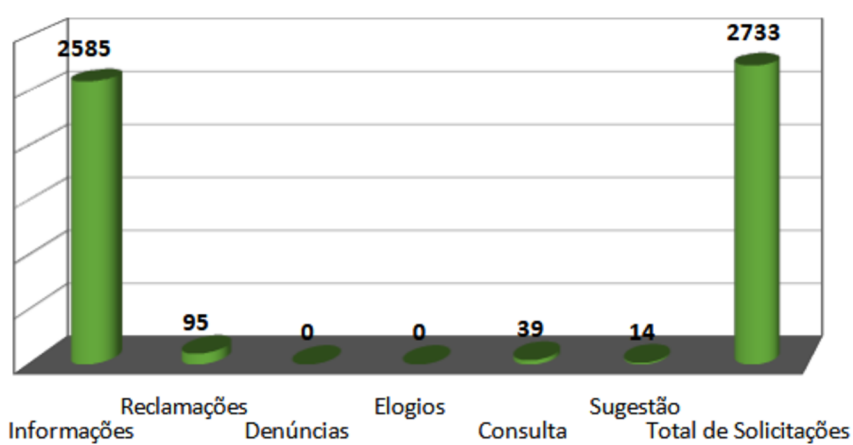
***Solicitações referentes à consulta sobre Carteira de Estudante Metropolitana e Carteira VaiVem, dentre outras.**



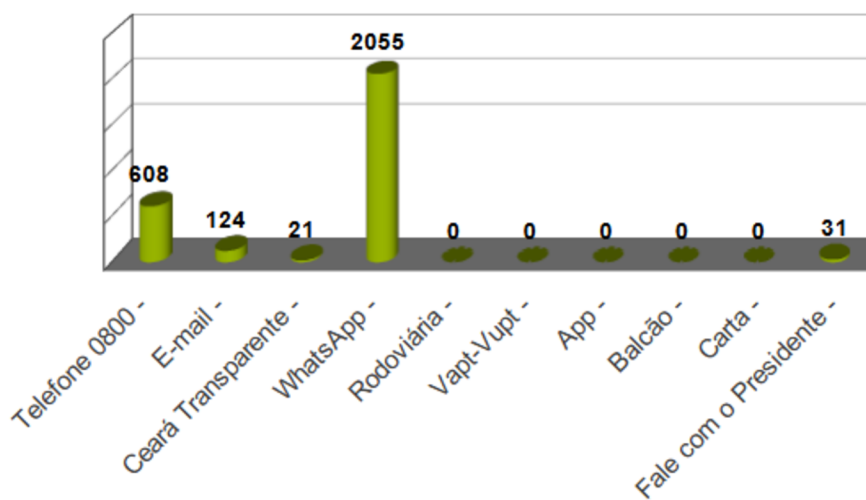
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMAS DE CONTATO

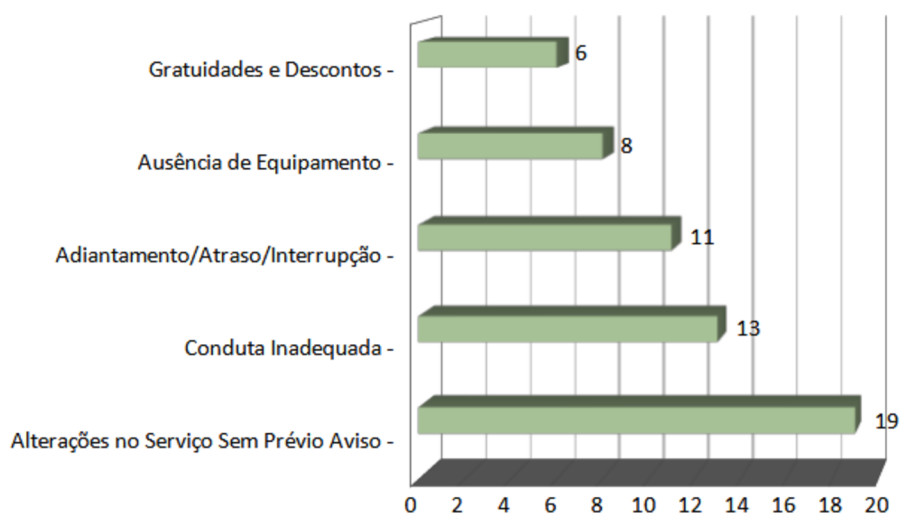




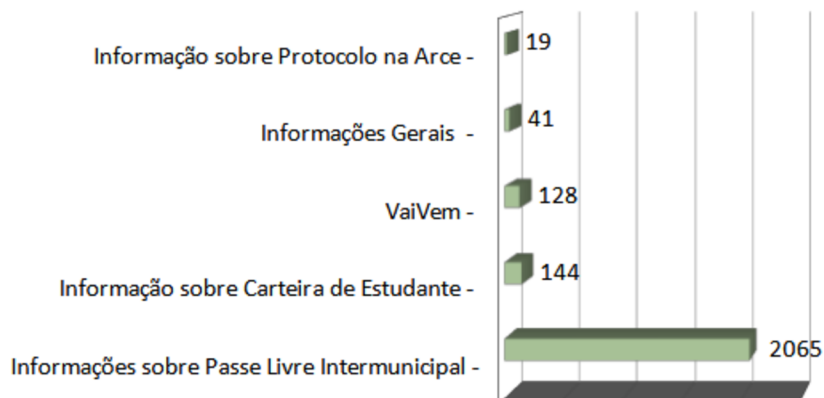
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

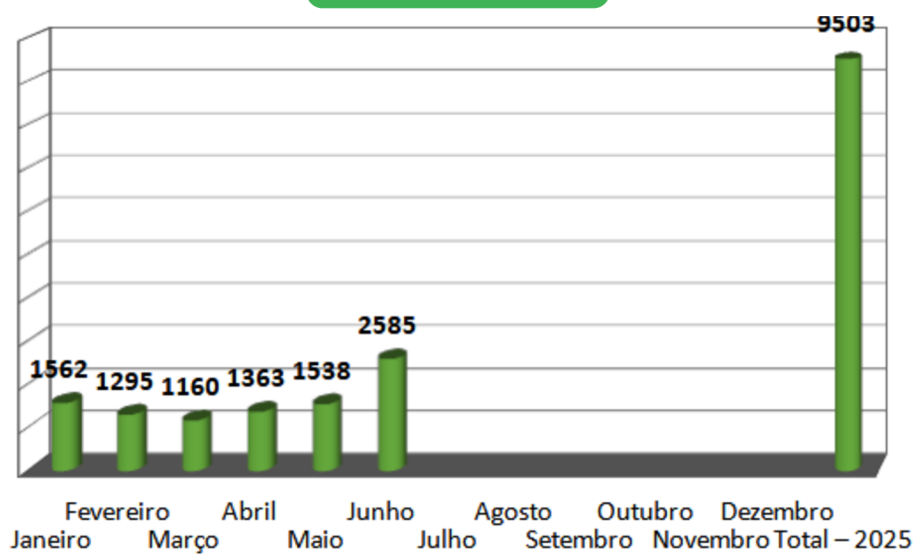




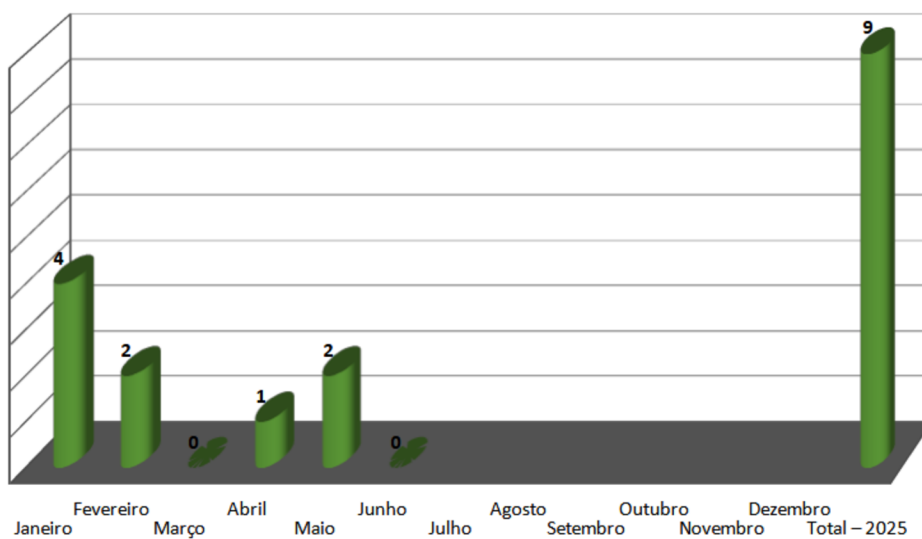
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES



DENÚNCIAS

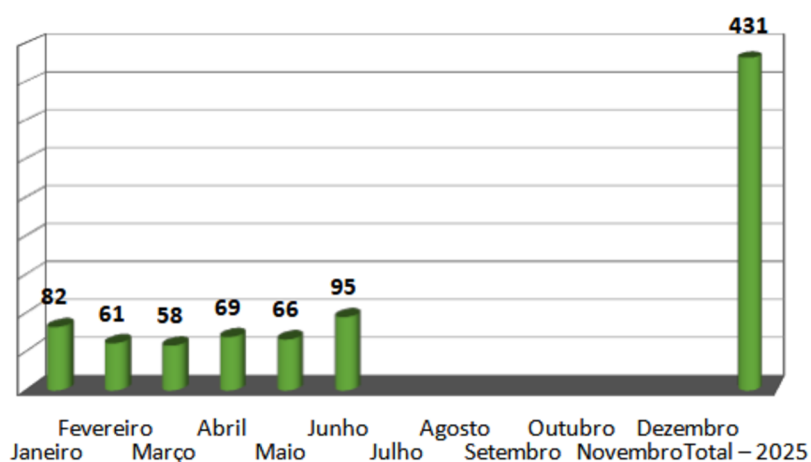




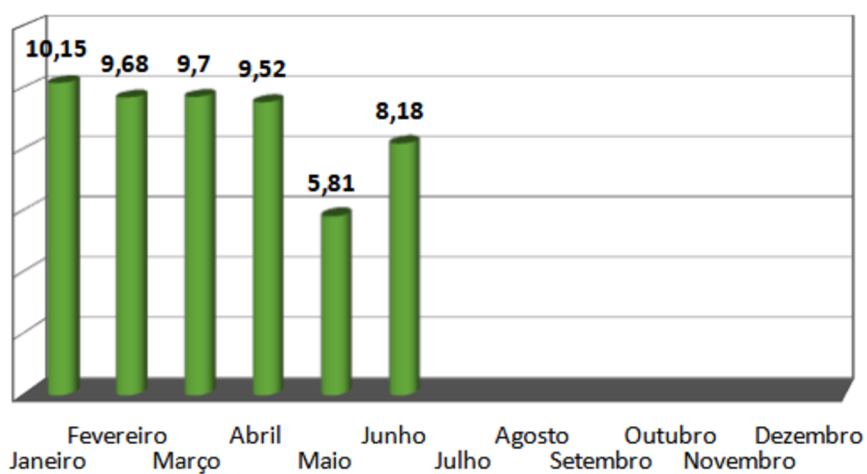
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES



PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS E CONSULTAS: 8,84 DIAS

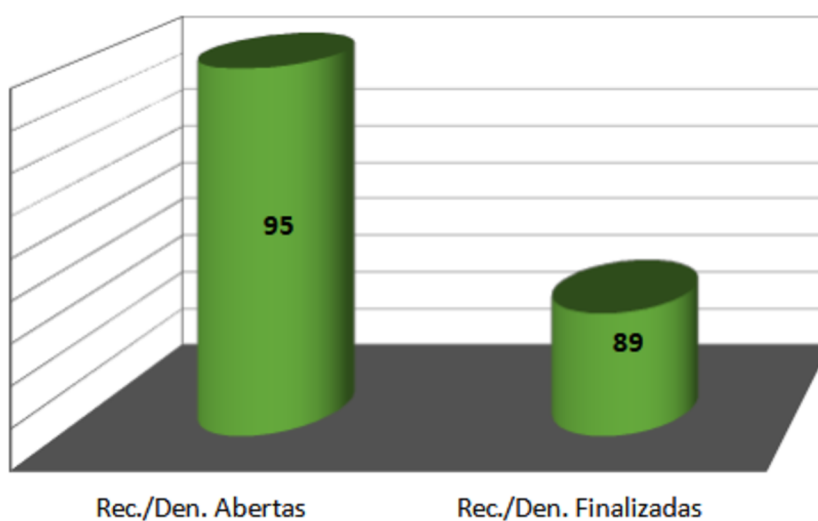




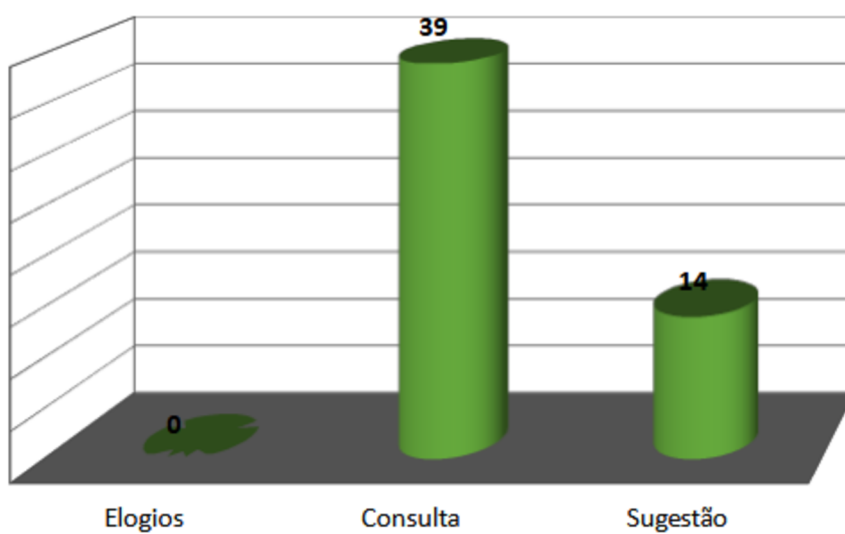
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS



ELOGIOS, CONSULTAS E SUGESTÕES

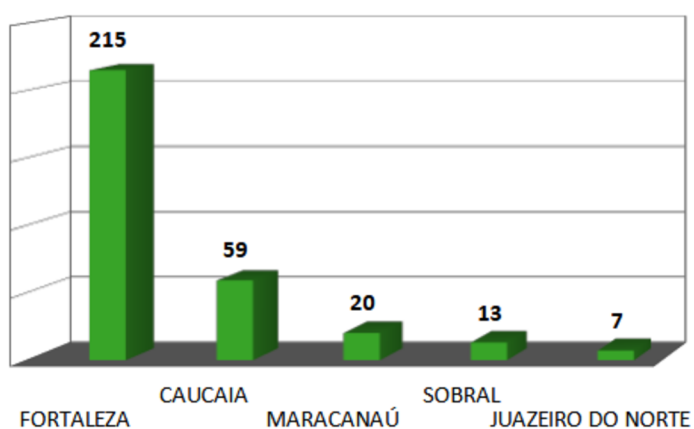




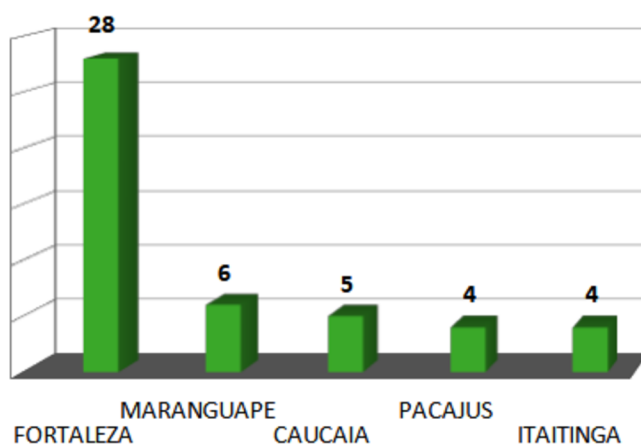
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

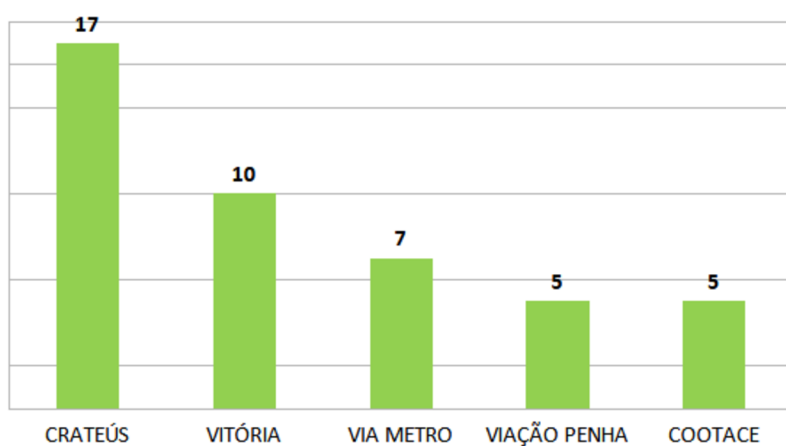




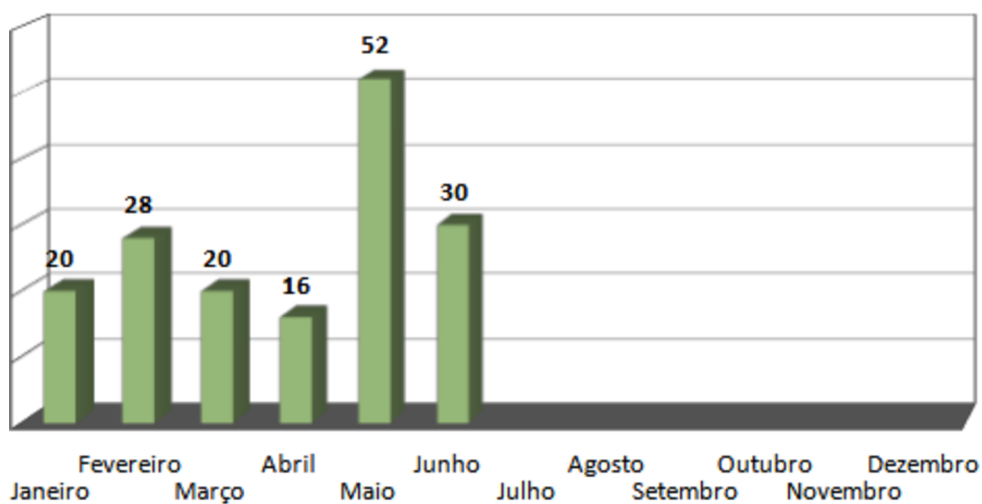
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÃO - EMPRESAS



REGISTROS REFERENTES A ARCE

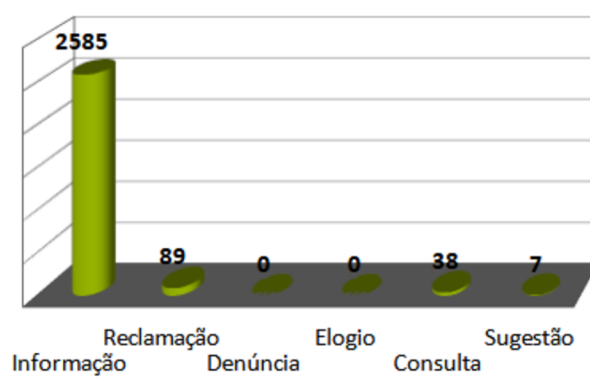


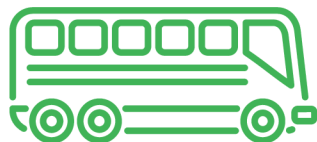


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DEMANDAS PARA A ARCE

**ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES DA ARCE/
QUANTIDADE:**

TOTAL DE OCORRÊNCIAS: 30

PASSE LIVRE: 17

INCLUSÃO DE ROTA: 2

PRESTAÇÃO IRREGULAR DO SERVIÇO: 2

**ALTERAÇÕES NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO:
2**

NÃO COMPETE A ARCE: 2

VAI VEM: 1

CARTEIRA DE ESTUDANTE: 1

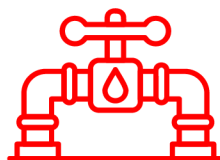
EXCESSO DE PASSAGEIROS: 1

FRETAMENTO: 1

INFORMAÇÕES GERAIS: 1



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



GÁS CANALIZADO

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TTOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 4
INFORMAÇÕES: 0
RECLAMAÇÕES: 0
DENUNCIA: 0
ELOGIOS: 0
CONSULTAS: 4
TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 4
INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 0
RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 0
DENÚNCIAS FINALIZADAS: 0
CONSULTAS FINALIZADAS: 4
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 APLICAM: 4
DUPLICIDADE: 0
NÃO COMPETE A ARCE: 0

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

Obs1: Não houve registro de processos em junho/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 02 de junho de 2025, a Arce iniciou a migração dos dados da Ouvidoria para o Sistema CRM, por isso os dados apresentados neste relatório, excepcionalmente, podem apresentar inconsistências, não devendo ser considerados com precisão.

Em Junho de 2025 o setor de energia elétrica apresentou um maior número de reclamações em “Falta de Energia”, em 2º lugar “Oscilação de Tensão”, seguido de “Conexão de Microgeração” “Extensão de Rede” e “Faturamento Microgeração”. Os usuários do serviço de energia elétrica preferem usar o telefone para realizar a Solicitação de Ouvidoria através da Aneel e usar o Whatsapp para fazer solicitação de Ouvidoria através da Arce. O tempo utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria em junho de 2025 foi de 68,09 dias.



Em junho de 2025 a Ouvidoria não realizou reunião, nem mediação na área de saneamento básico.

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico foi sobre “Cobrança Indevida”. “Cobrança em Duplicidade” e Pedido de Religação de Água” apresentaram o menor número de reclamações. O telefone é o meio mais utilizado para solicitações, ficando em primeiro lugar e em segundo lugar é utilizado o WhatsApp. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários do serviço de saneamento e logo depois vem Maracanaú.

O WhatsApp e o Telefone foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos para realizar solicitações de Ouvidoria no serviço de transporte no mês de junho.

No mês de junho teve um maior número de solicitações de informações e de reclamações, quando comparado a maio/2025. A “Alteração no Serviço Sem Prévio Aviso” foi a campeã de reclamação em transporte neste mês. O maior número de pedidos de informações foi sobre Passe Livre. O prazo médio de encerramento das demandas na área de transporte em Junho/2025 foi de 8,18 dias. A média no ano de 2025 está em 8,84 dias.

Em Junho/2025 houve registro de 4 consultas 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

