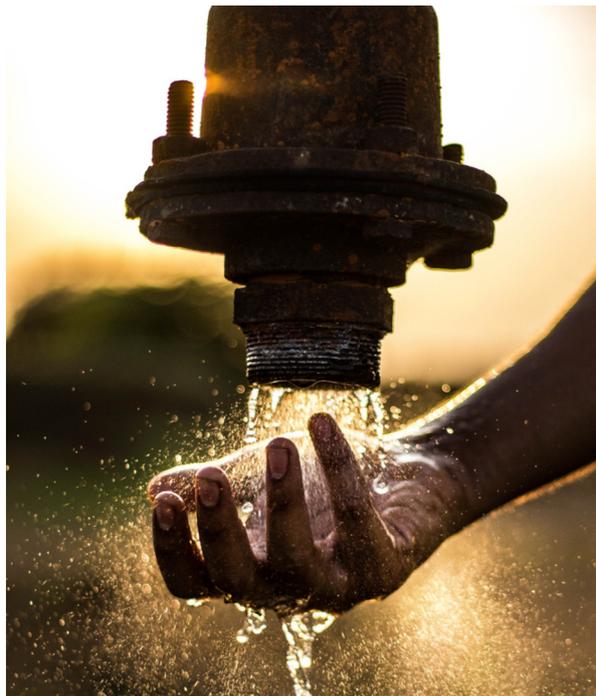




RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA MARÇO - 2025





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**





SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



ENERGIA ELÉTRICA

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 4141
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 3147
RECLAMAÇÕES: 992
DENÚNCIAS: 1
ELOGIOS: 1
SUGESTÃO/CRÍTICA: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 128
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 1
RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS
USUÁRIO TEM RAZÃO: 330
USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 79
SEM DECISÃO: 583
TOTAL DE REUNIÕES: 1

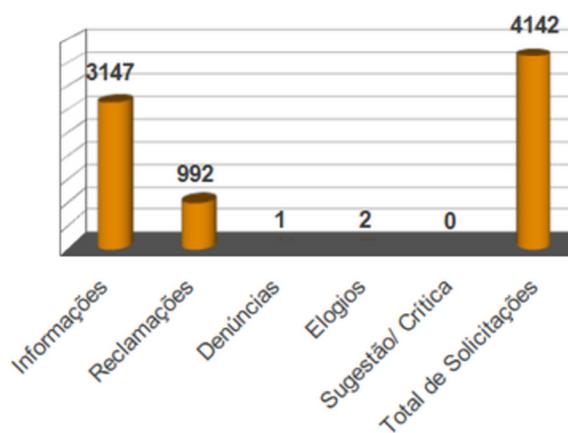
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



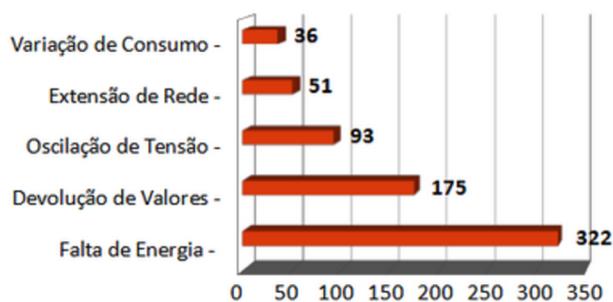
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

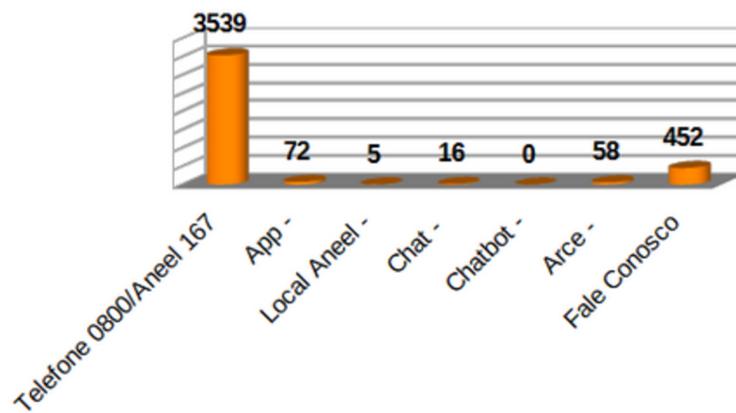




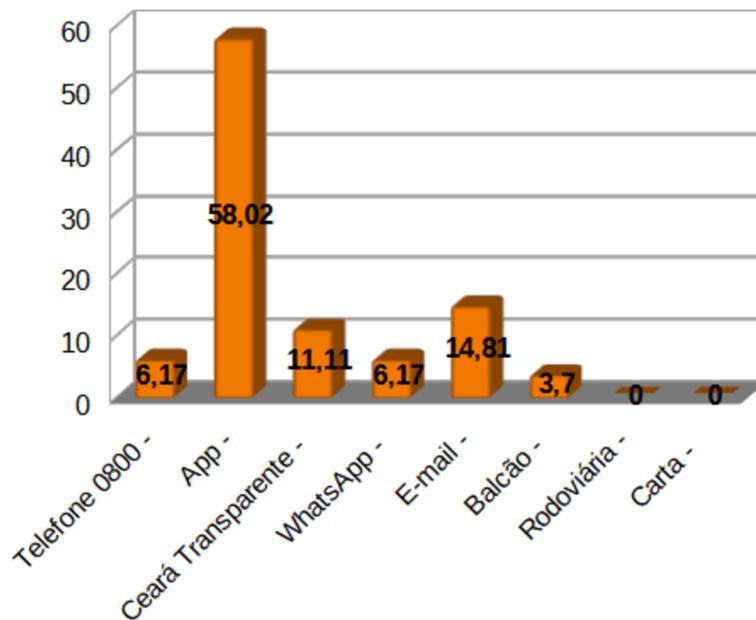
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

FORMA DE CONTATO ANEEL



FORMA DE CONTATO ARCE (%)

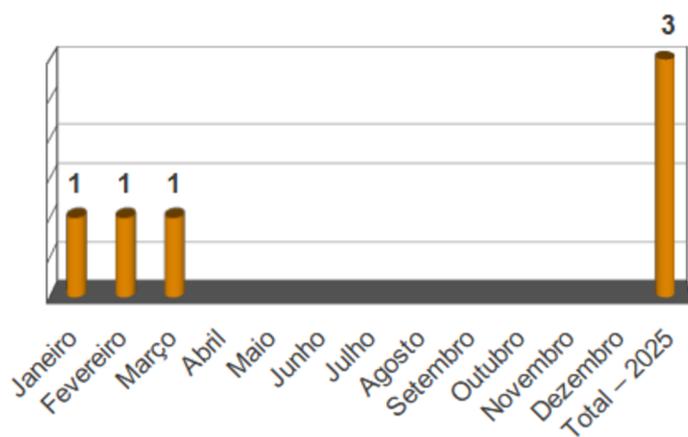




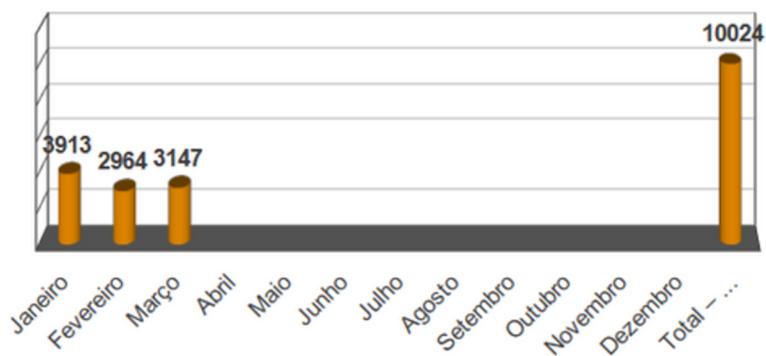
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS



INFORMAÇÕES

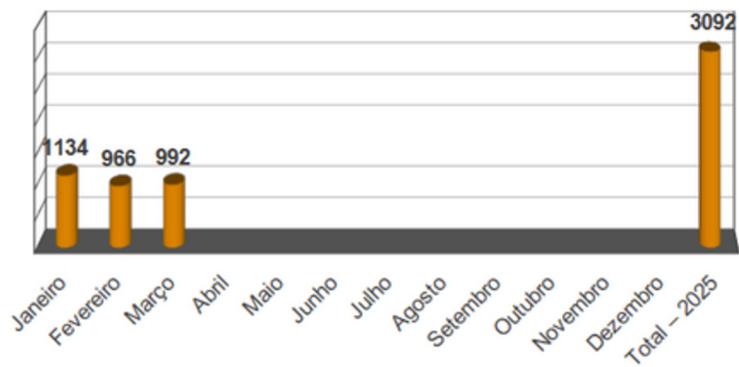




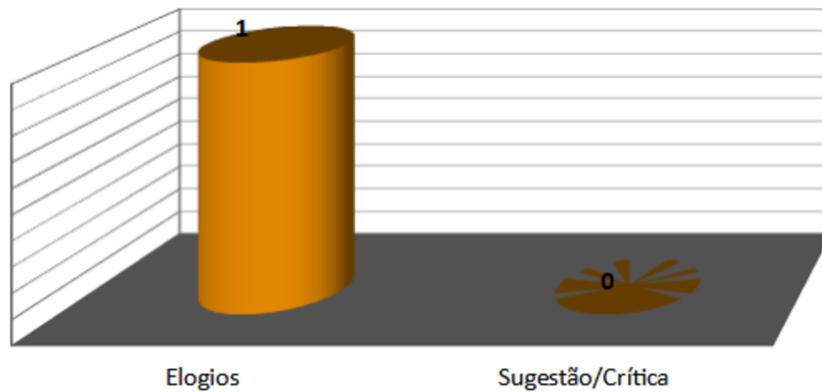
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES



ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA





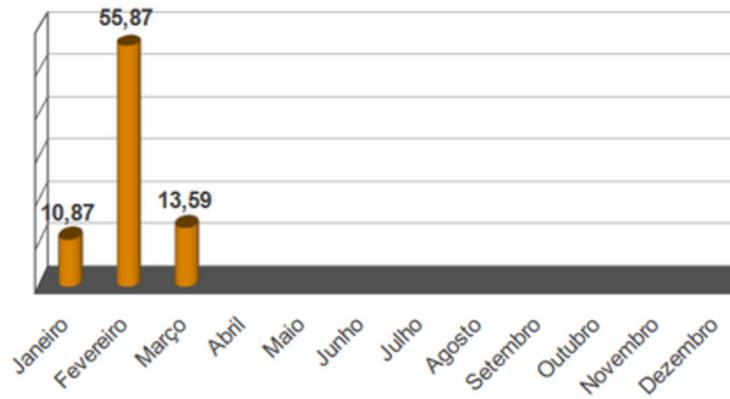
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES

25,74 DIAS

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: 237

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 176

RECLAMAÇÕES: 61

DENÚNCIAS: 0

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 0

SUGESTÃO: 0

SOLICITAÇÕES ENVIADAS PARA O AGENTE REGULADO: 58

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 243

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 176

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS/CONSULTA FINALIZADOS:

67

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 49

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 2

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 1

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES:

USUÁRIO TEM RAZÃO: 56

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 8

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 1

OUTROS NÃO SE APLICAM: 1

DUPLICIDADE: 1

NÃO COMPETE À ARCE: 0

CANCELADO: 0

TOTAL DE REUNIÕES: 0

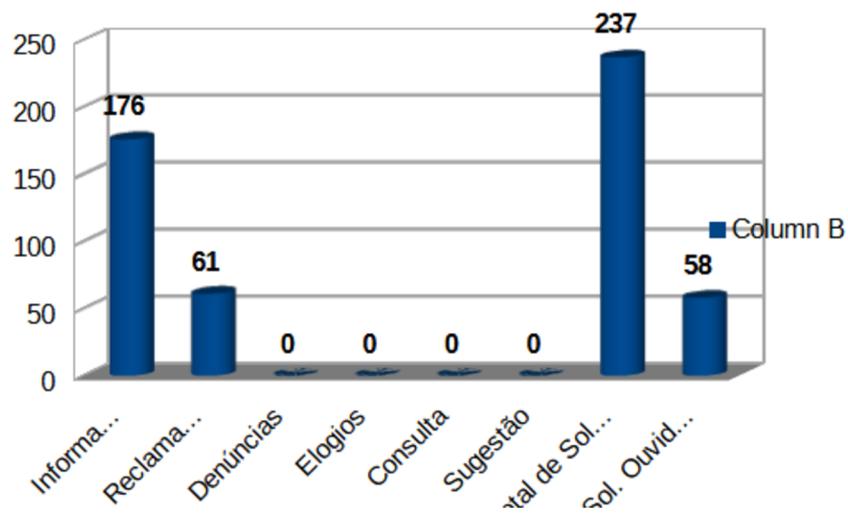
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

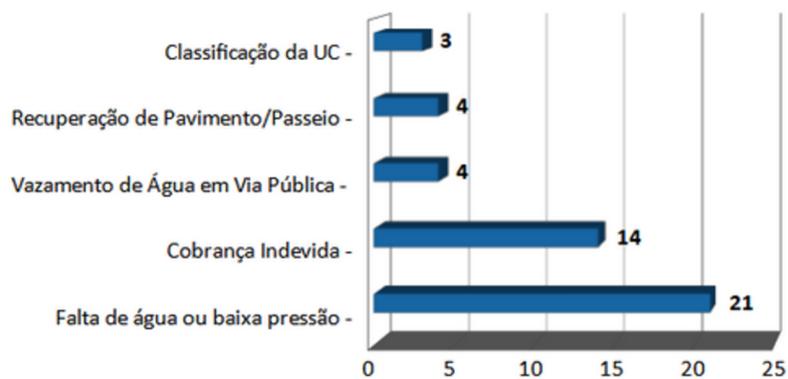
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



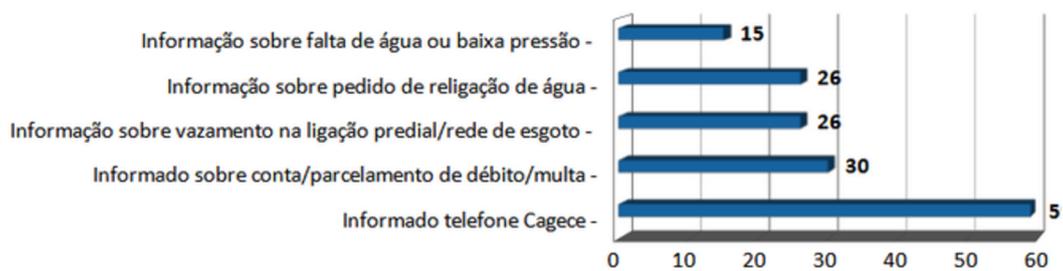
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



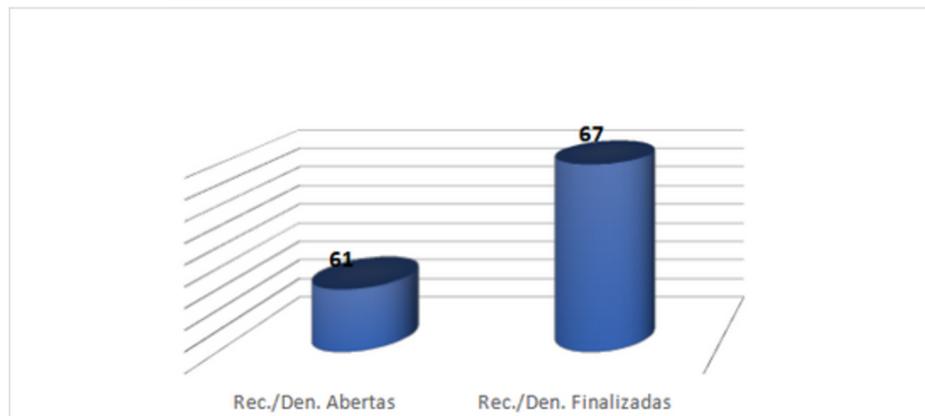
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES



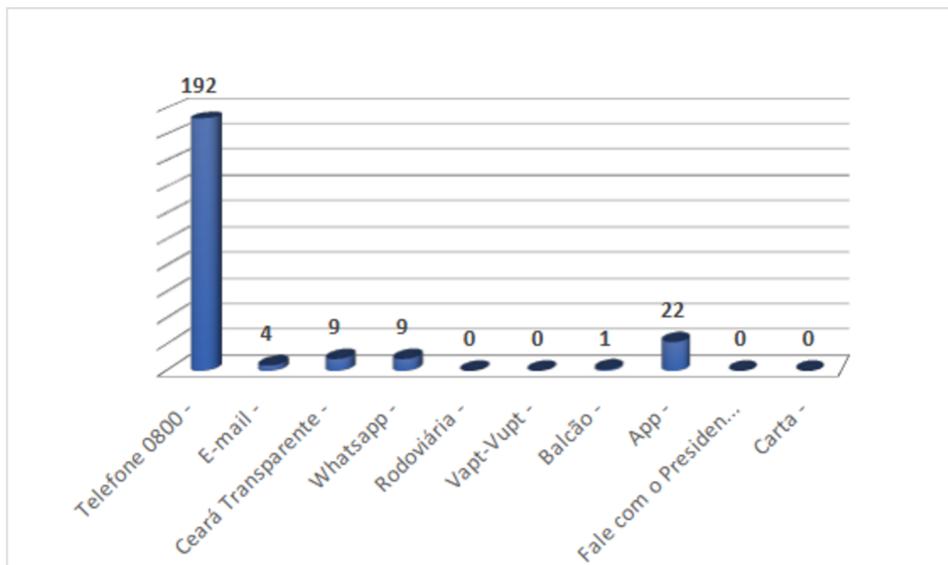
RECLAMAÇÕES - DENÚNCIAS



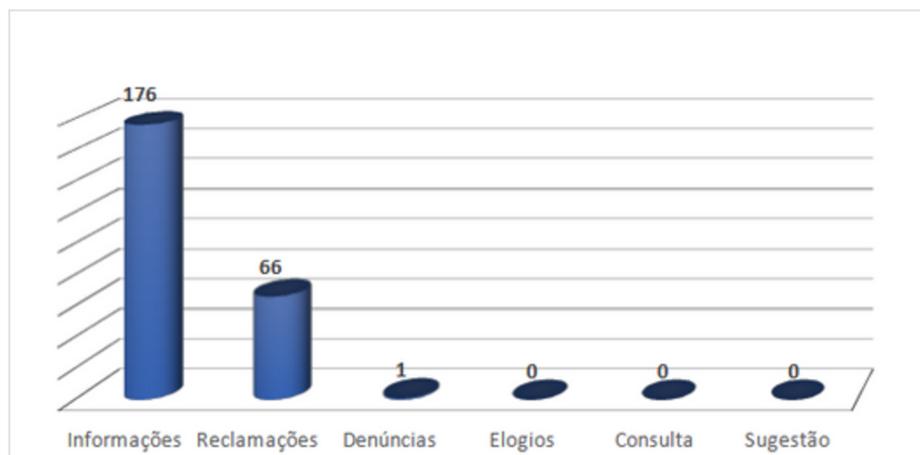
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

FORMAS DE CONTATO



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS

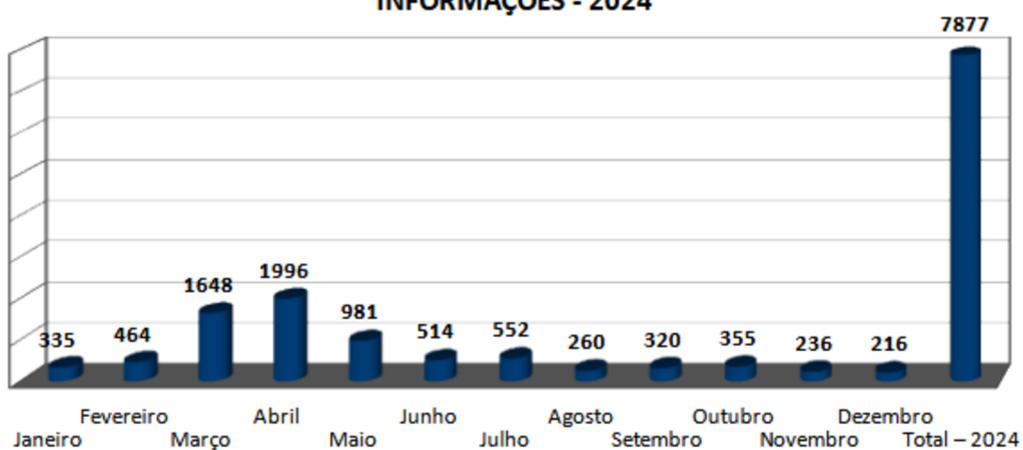


SANEAMENTO BÁSICO

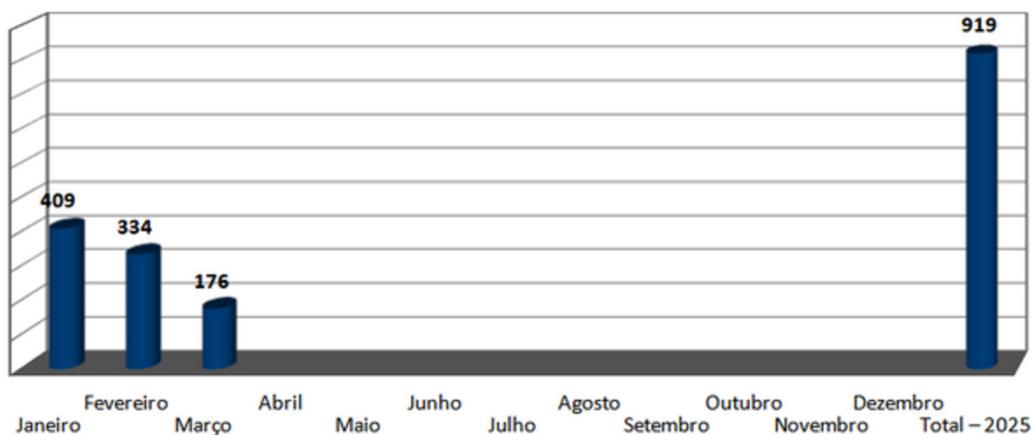
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2024

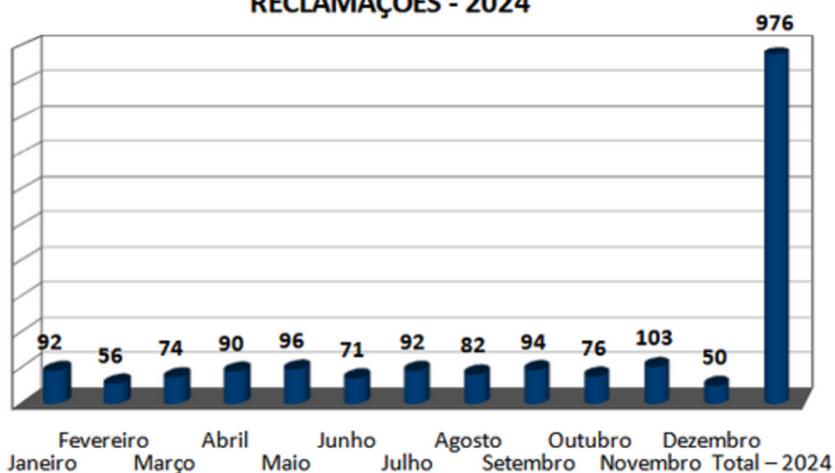


INFORMAÇÕES - 2025



RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2024

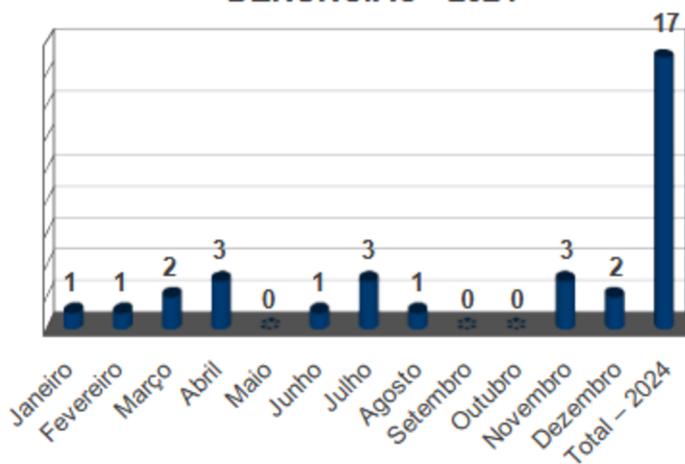


RECLAMAÇÕES - 2025

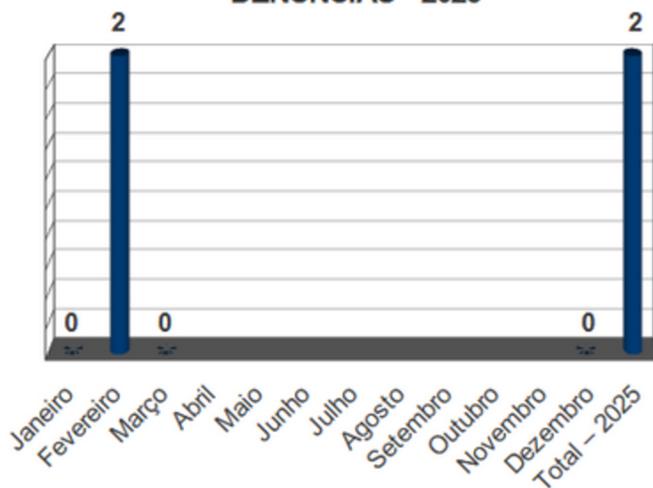


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2024



DENÚNCIAS - 2025

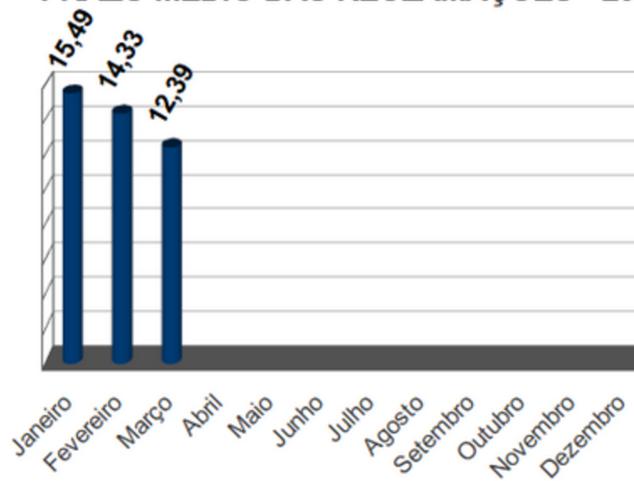


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES: 14,13 DIAS

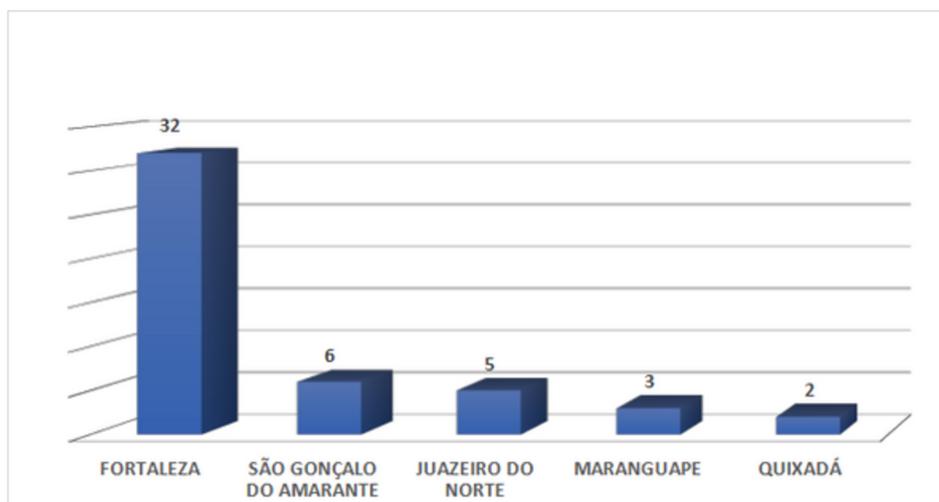
PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2025



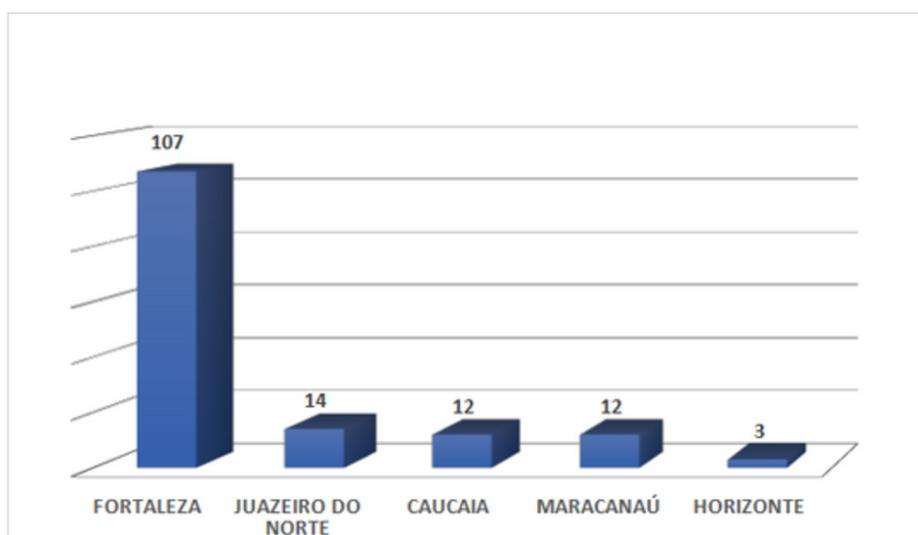
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



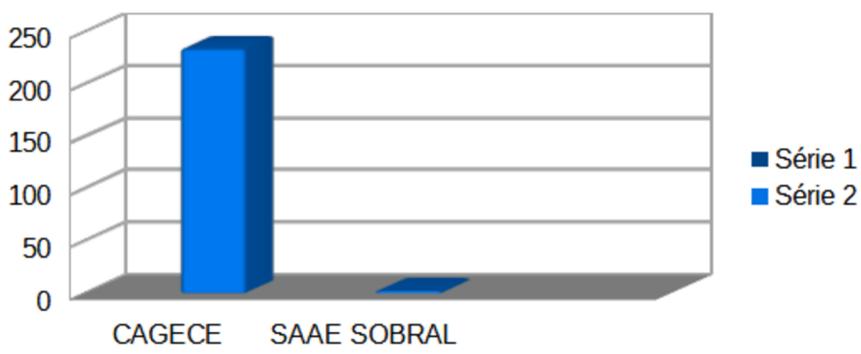
INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

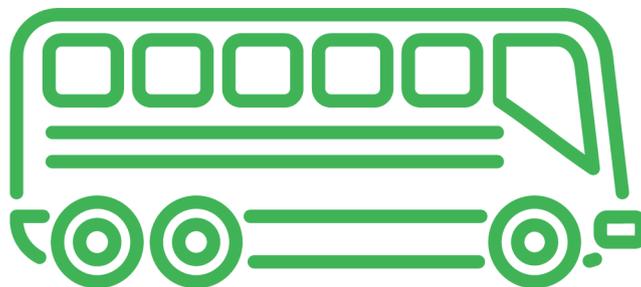


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

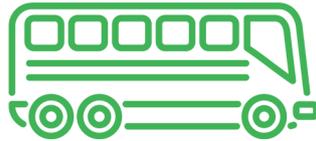
PRINCIPAIS EMPRESAS





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1235

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1160

RECLAMAÇÕES: 58

DENÚNCIAS: 0

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 16

SUGESTÃO: 1

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 1229

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 1160

RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 52

DENÚNCIAS FINALIZADAS: 0

CONSULTAS FINALIZADAS: 16

ELOGIO: 0

SUGESTÃO: 1

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 12

PROCESSOS ABERTOS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES

USUÁRIO TEM RAZÃO: 33

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 9

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 10

OUTROS/NÃO SE APLICAM*: 14

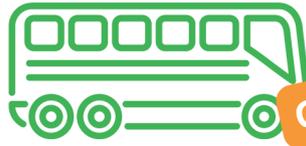
DUPLICIDADE: 3

NÃO COMPETE À ARCE: 0

CANCELADO: 0

TOTAL DE REUNIÕES: 1

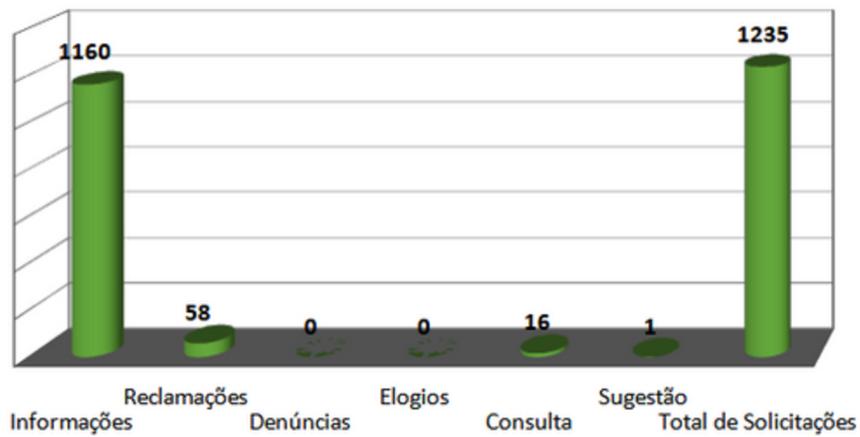
***Solicitações referentes à consulta sobre Carteira de Estudante Metropolitana e Carteira VaiVem, dentre outras.**



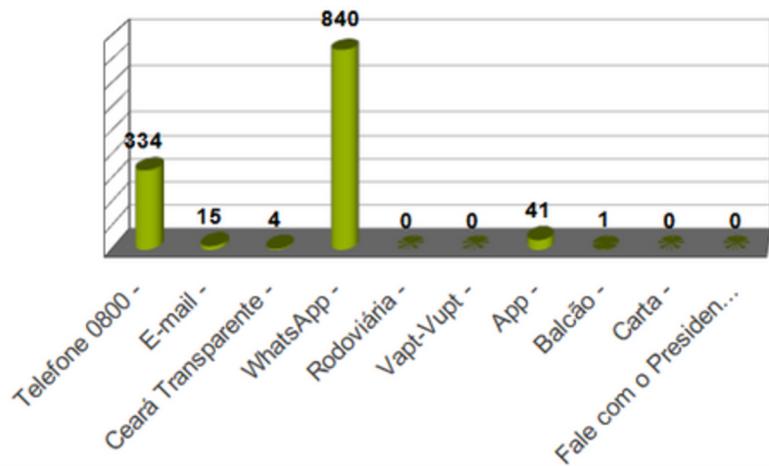
GRÁFICOS

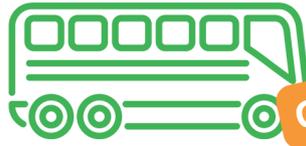
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMAS DE CONTATO

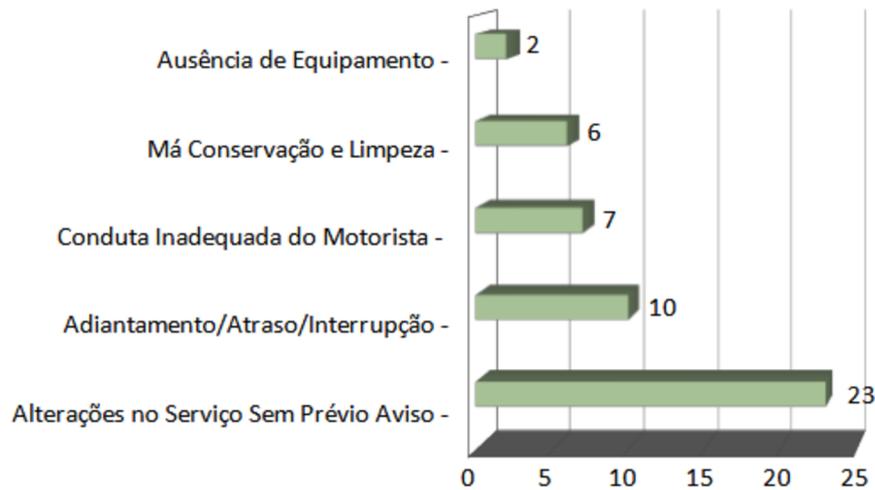




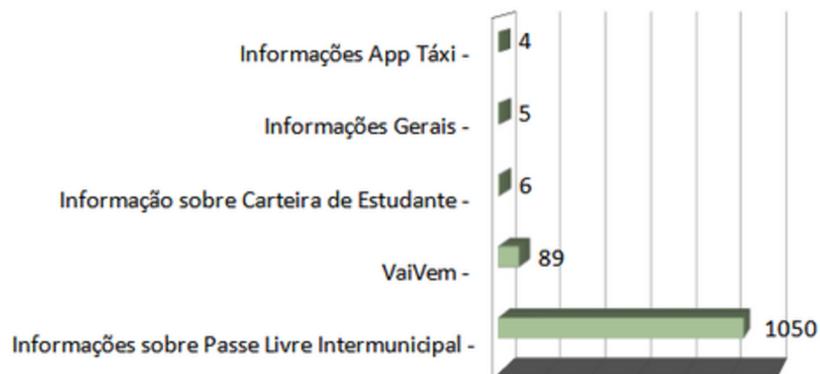
GRÁFICOS

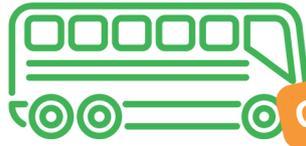
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

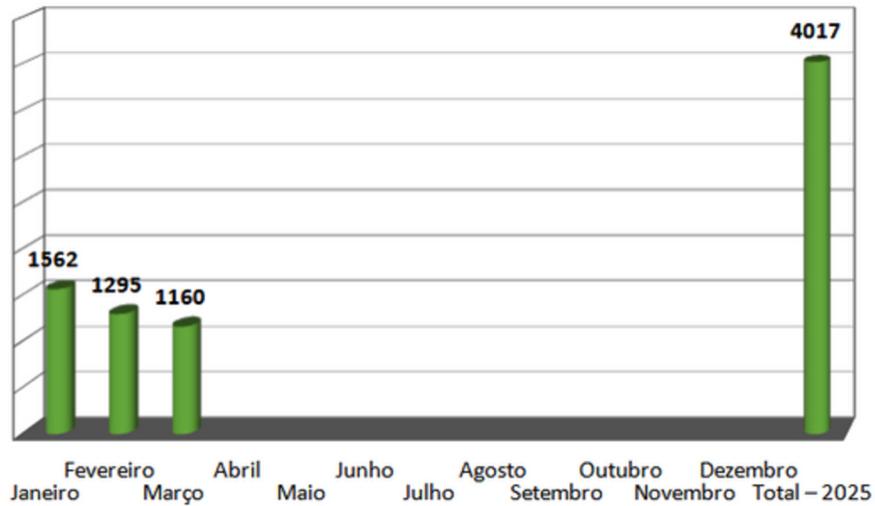




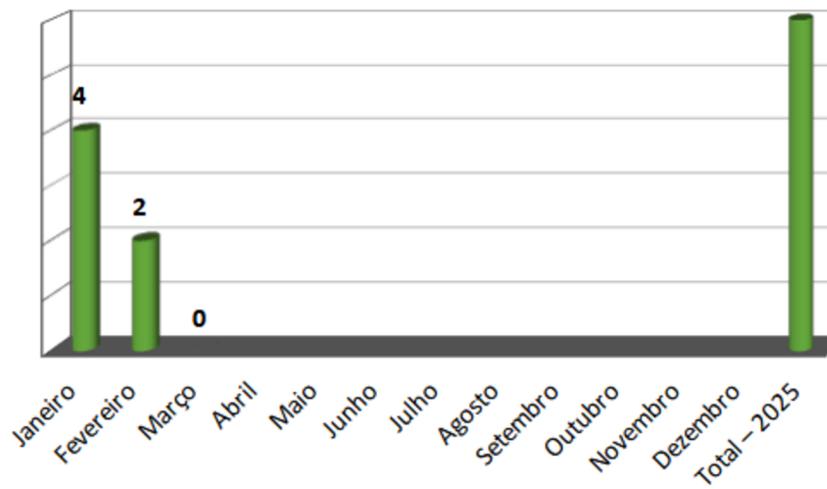
GRÁFICOS

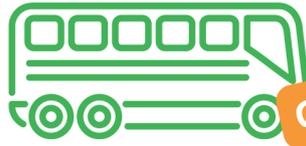
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES



DENÚNCIAS

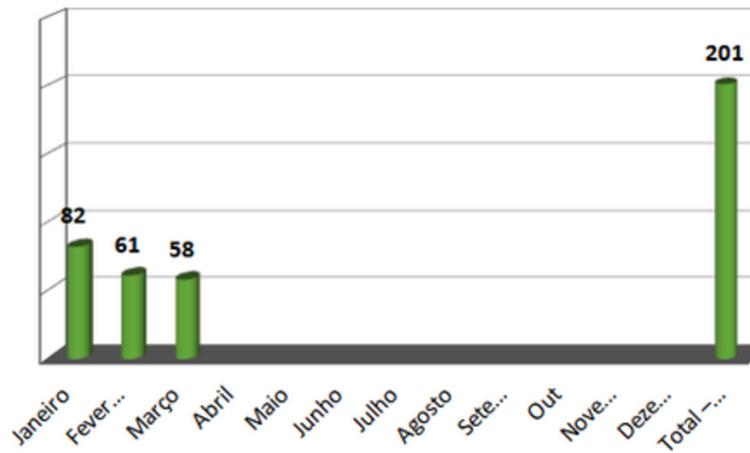




GRÁFICOS

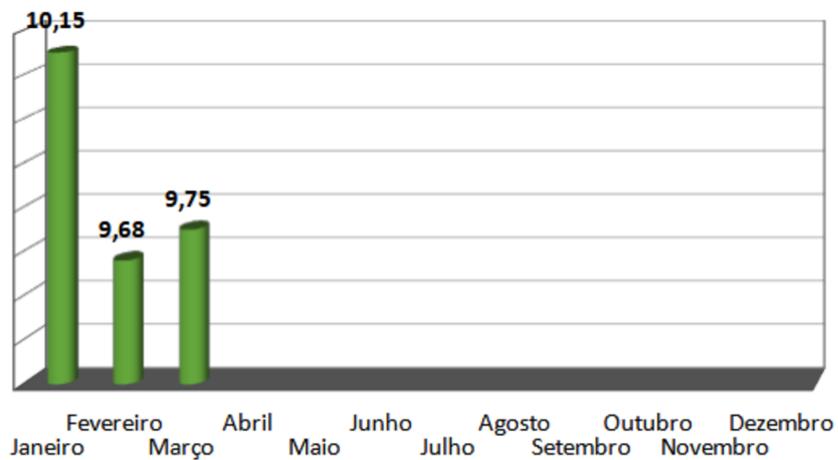
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES



PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS E CONSULTAS:

9,84 DIAS

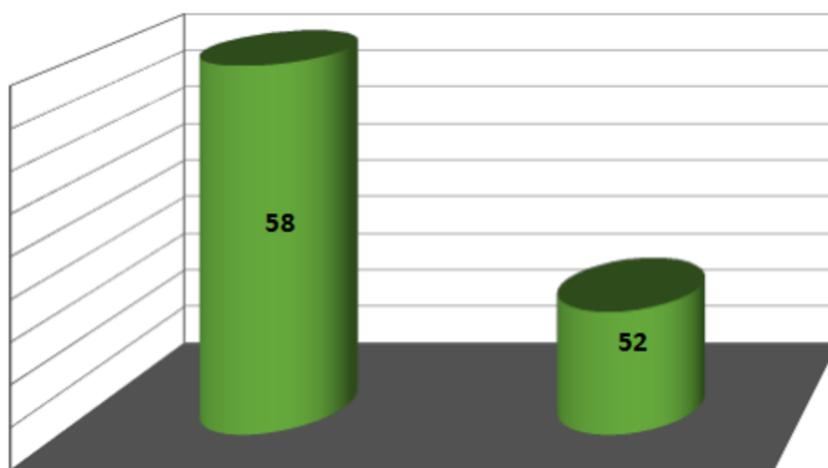




GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

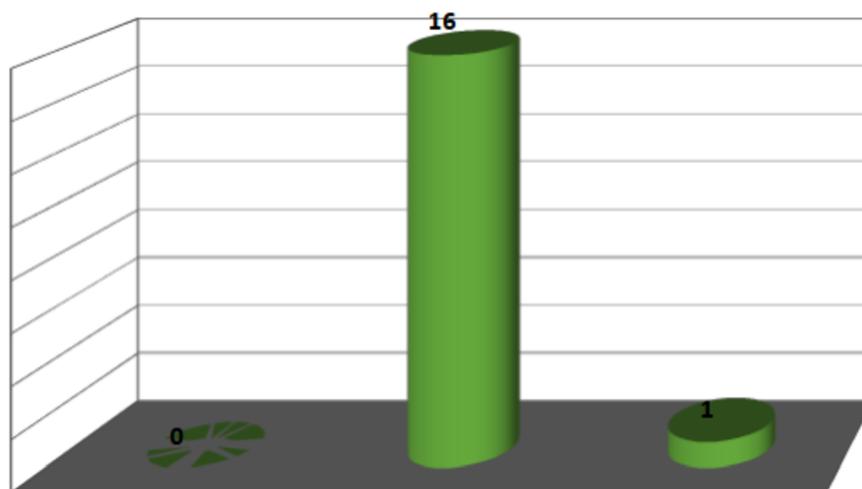
RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS



Rec./Den. Abertas

Rec./Den. Finalizadas

ELOGIOS, CONSULTAS E SUGESTÕES



Elogios

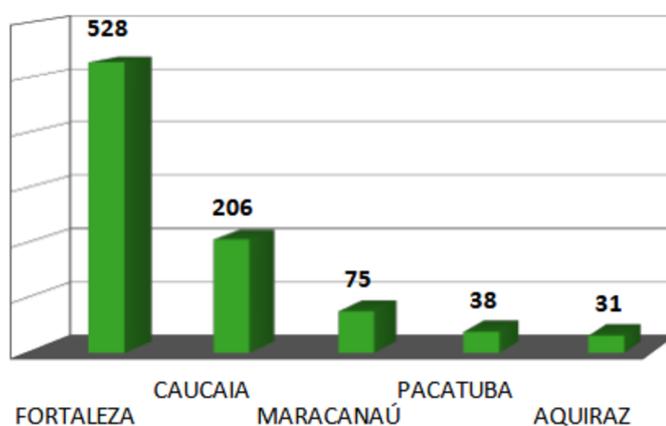
Consulta

Sugestão

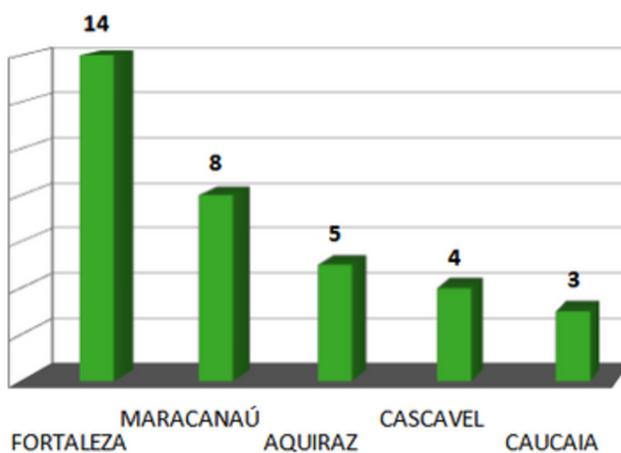


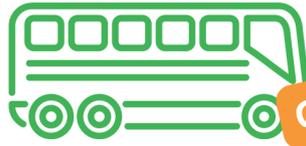
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS

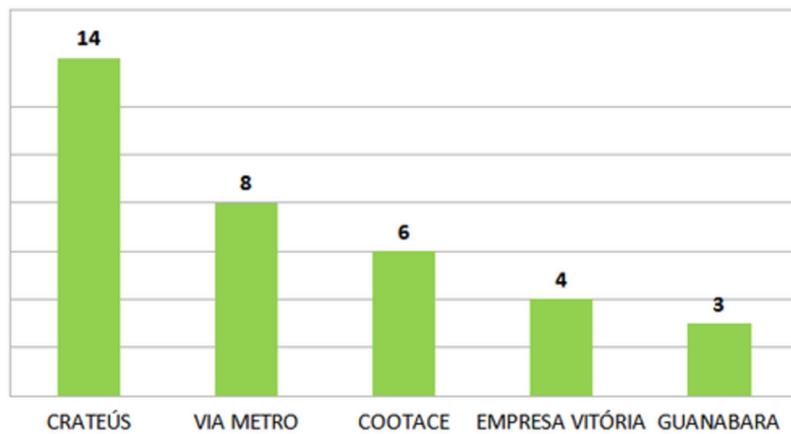




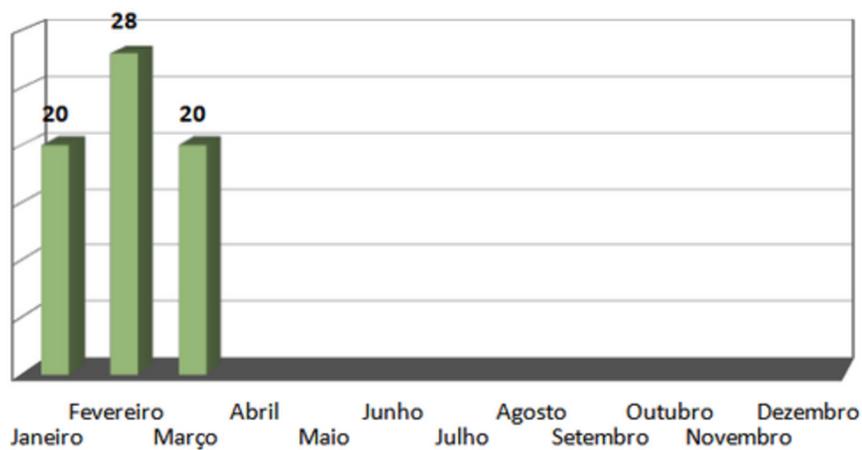
GRÁFICOS

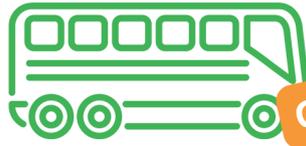
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÃO - EMPRESAS



REGISTROS REFERENTES A ARCE

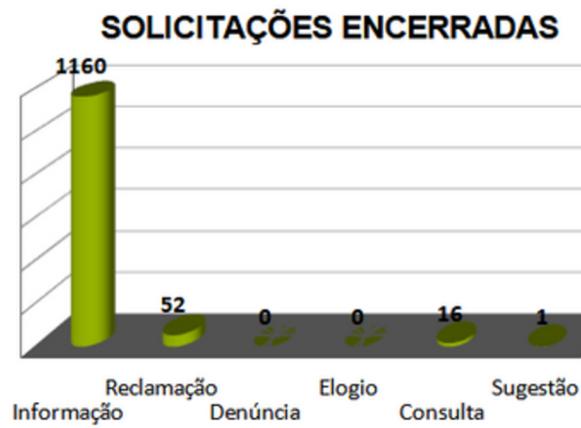


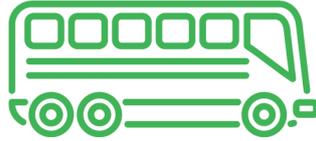


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DEMANDAS PARA A ARCE

**ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES DA ARCE/
QUANTIDADE**

TOTAL DE OCORRÊNCIAS: 20

RETIRADA DE HORÁRIOS E LINHAS: 7

VAI E VEM: 3

ALTERAÇÃO NO SERVIÇO SEM PRÉVIO AVISO: 2

PASSAGENS: 2

LICENÇA ESPECIAL: 1

INCLUSÃO DE ROTA: 1

GRATUIDADES E DESCONTOS: 1

PASSE LIVRE: 1

LICITAÇÃO: 1

CARTEIRA DE ESTUDANTE: 1



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



GÁS CANALIZADO

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 0

INFORMAÇÕES: 0

RECLAMAÇÕES: 0

DENUNCIA: 0

ELOGIOS: 0

CONSULTAS: 0

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 0

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 0

RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 0

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 março/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 Março 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 “Variação de Consumo” . 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 Março de 2025 está sendo, por volta, de 13,59 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 Março de 2025, está sendo, por volta, de 12,39 dias. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários e logo depois vem São Gonçalo do Amarante.

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

No serviço de transporte intermunicipal, em Março/2025 teve menos solicitações de informações do que em Fevereiro/2025, e também um menor número de reclamações do que em Fevereiro/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 Março de 2025 foi de 9,75 dias. A média no ano anterior foi de 11,53 dias.

Em Março/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

