

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

SETEMBRO - 2026

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**






INFORMAÇÃO IMPORTANTE:

OS DADOS REFERENTES AO MÊS DE SETEMBRO DE 2026 PODEM EXCEPCIONALMENTE SOFRER INCONSISTÊNCIAS, POIS A OUVIDORIA DA ARCE ESTÁ REALIZANDO UMA NOVA MIGRAÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO E GESTÃO DOS DADOS UTILIZADOS NA CONFECÇÃO DESTE RELATÓRIO MENSAL, INICIADA EM 21 DE SETEMBRO DE 2026.



ENERGIA ELÉTRICA

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

ENERGIA ELÉTRICA

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

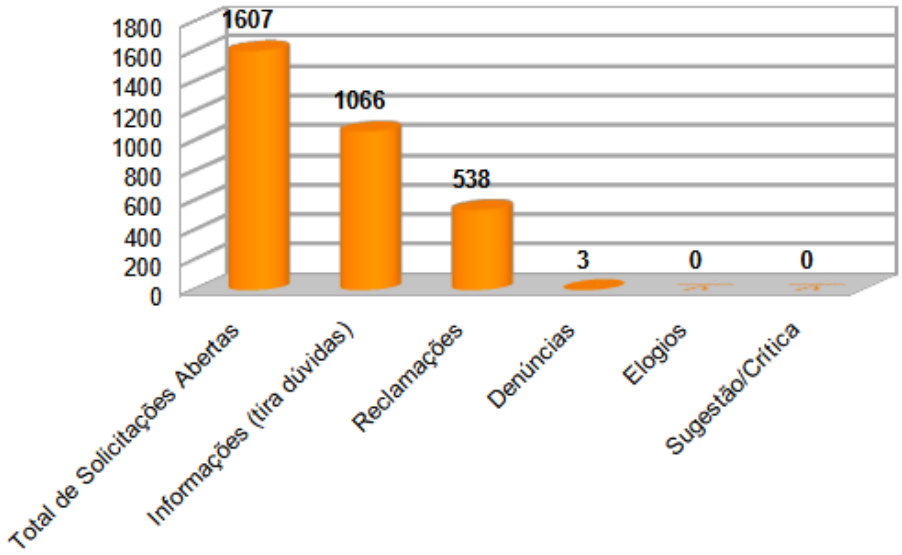
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1607
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1066
RECLAMAÇÕES: 538
DENÚNCIAS: 3
ELOGIOS: 0
SUGESTÃO/CRÍTICA: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 91
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 6
RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS
USUÁRIO TEM RAZÃO: 84
USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 76
SEM DECISÃO: 381
TOTAL DE REUNIÕES: 0

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

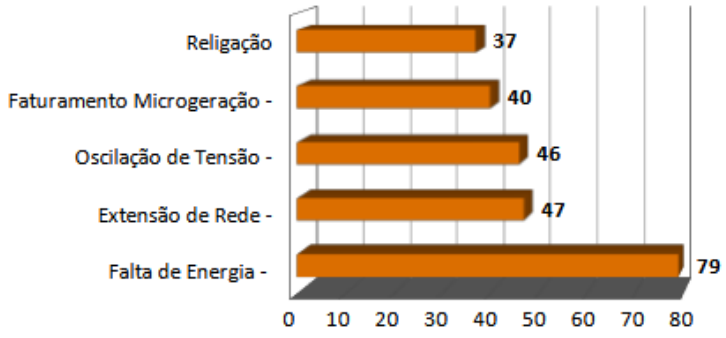
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



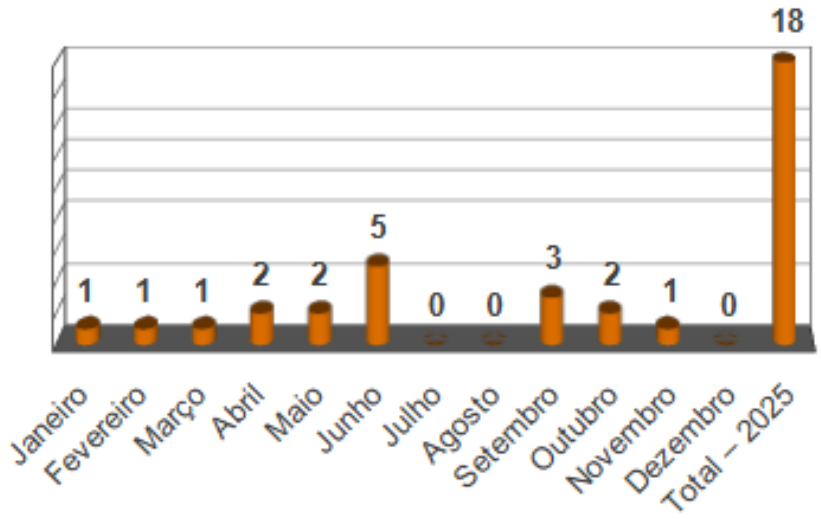
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



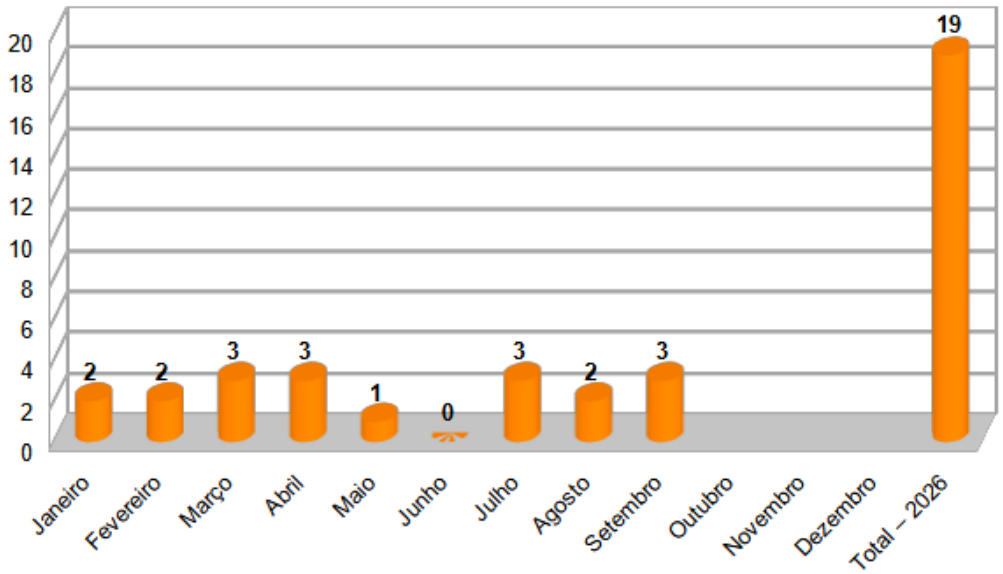
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS 2025



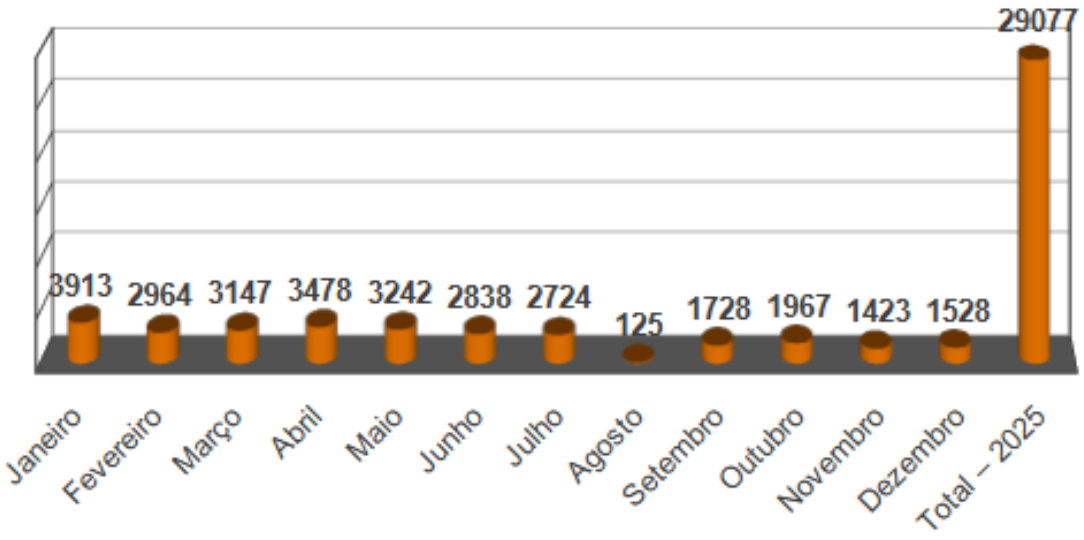
DENÚNCIAS 2026



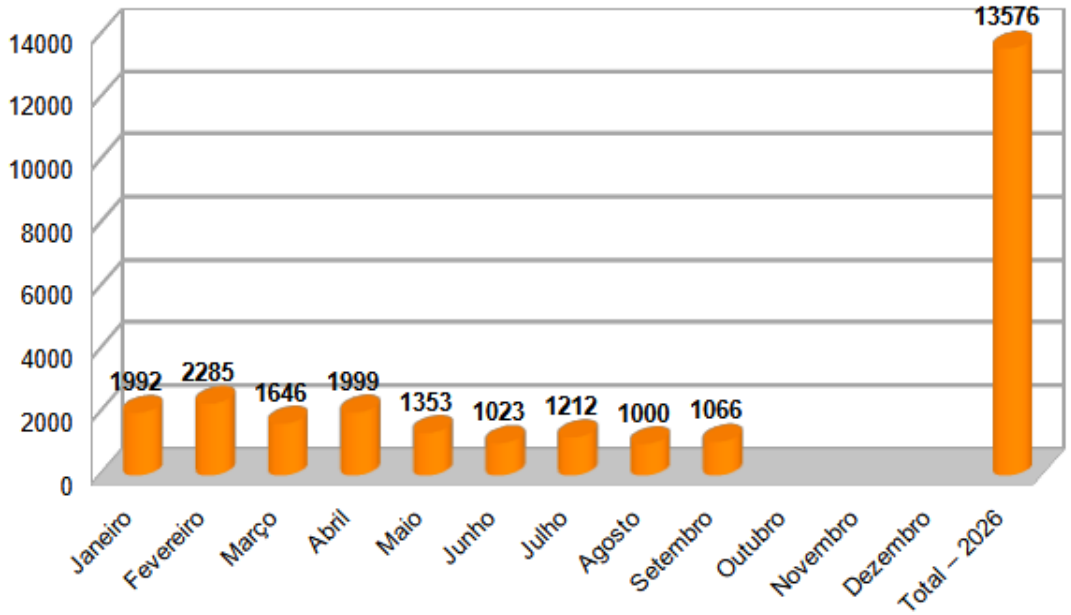
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES 2025



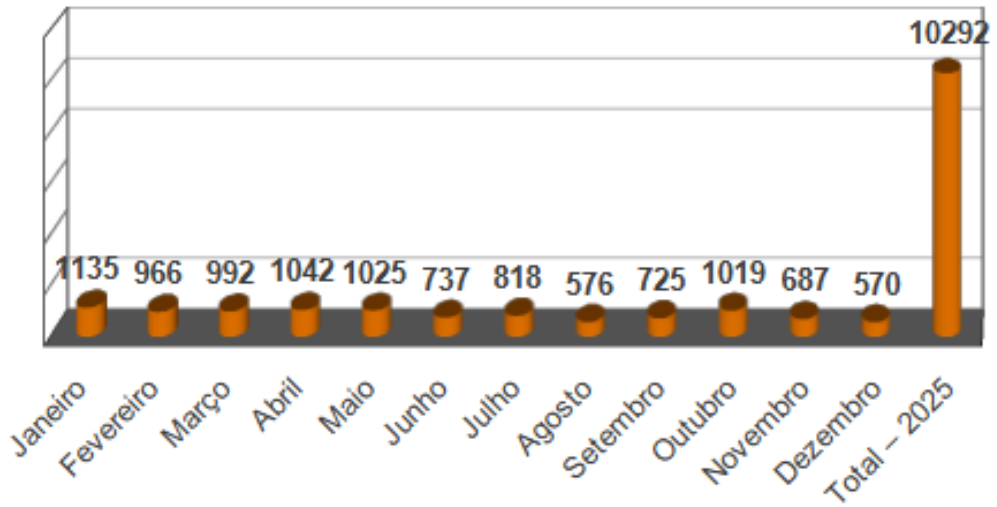
INFORMAÇÕES 2026



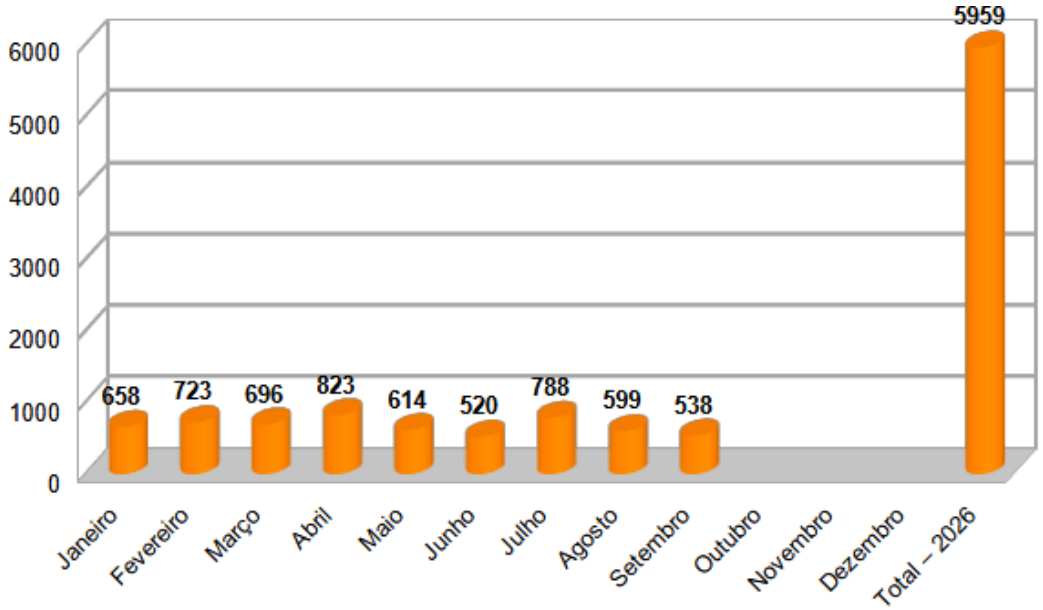
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES 2025



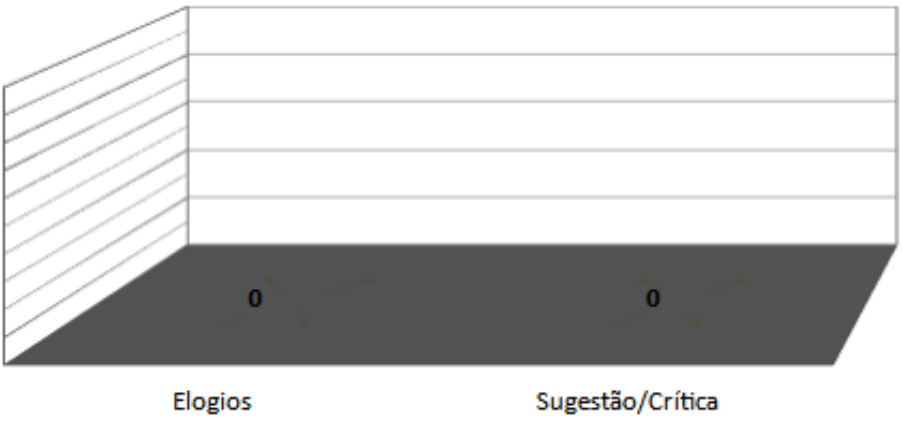
RECLAMAÇÕES 2026



ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

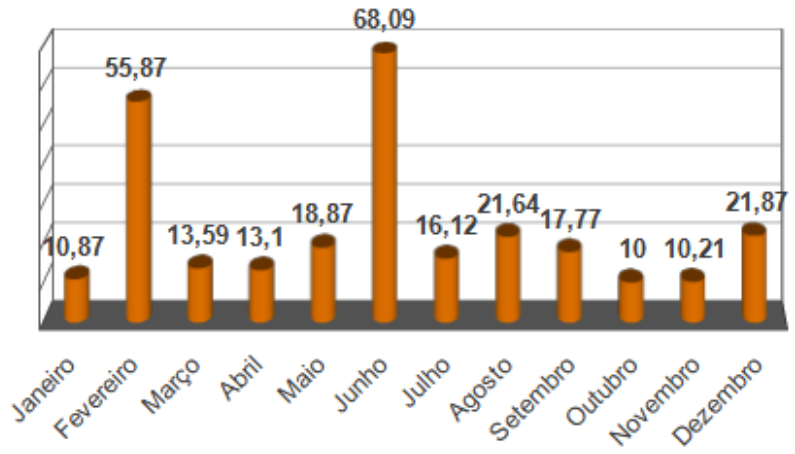
ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA



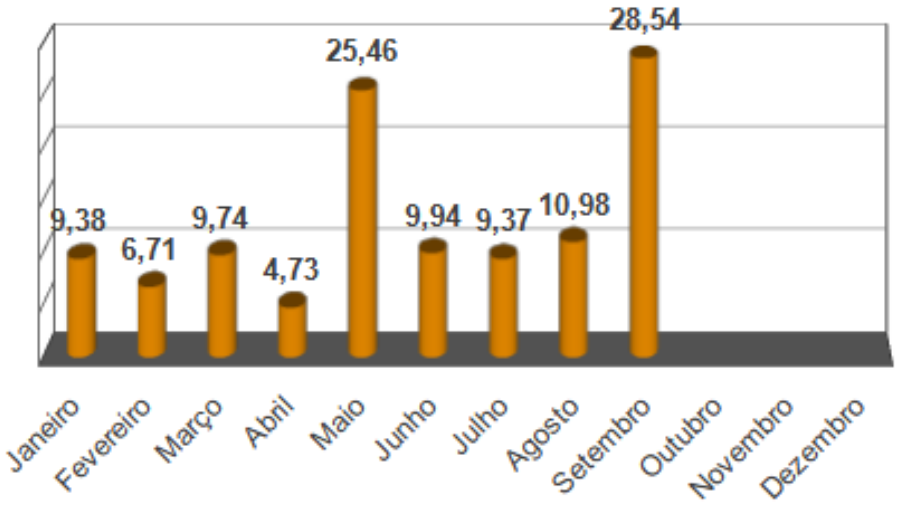
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



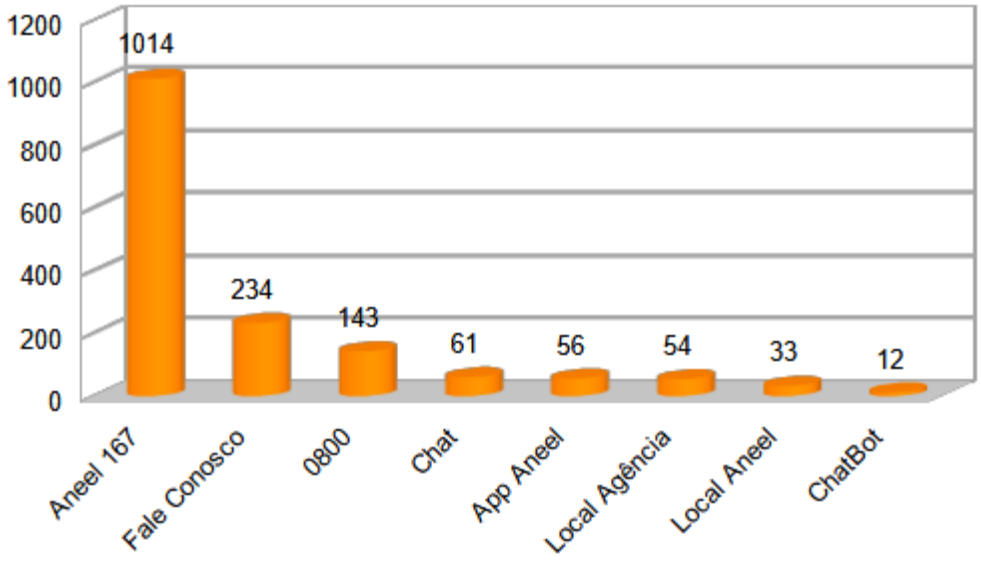
PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2026



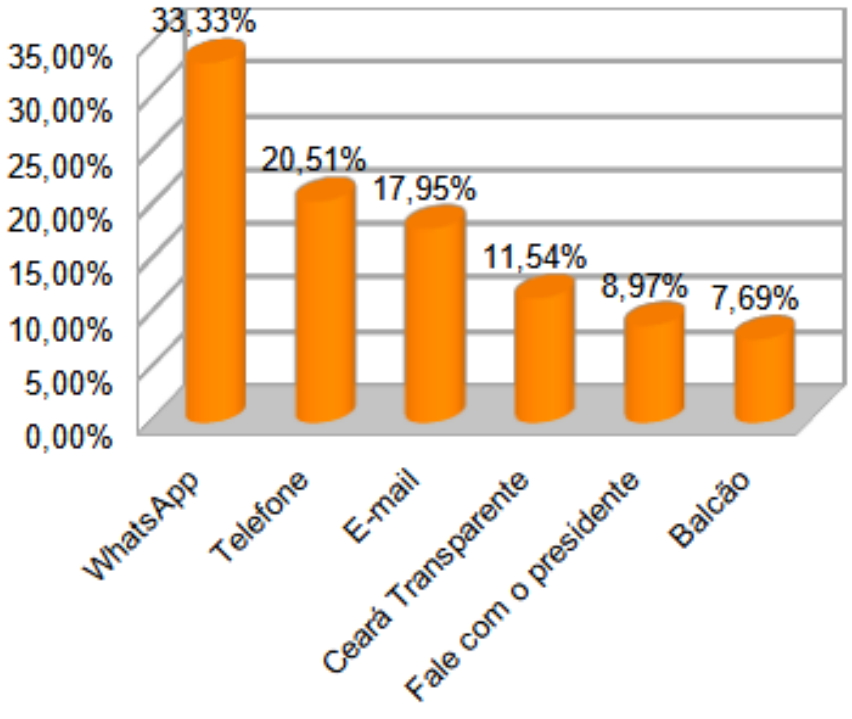
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

FORMA DE CONTATO ANEEL



FORMA DE CONTATO ARCE



SANEAMENTO BÁSICO



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

SANEAMENTO BÁSICO



QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

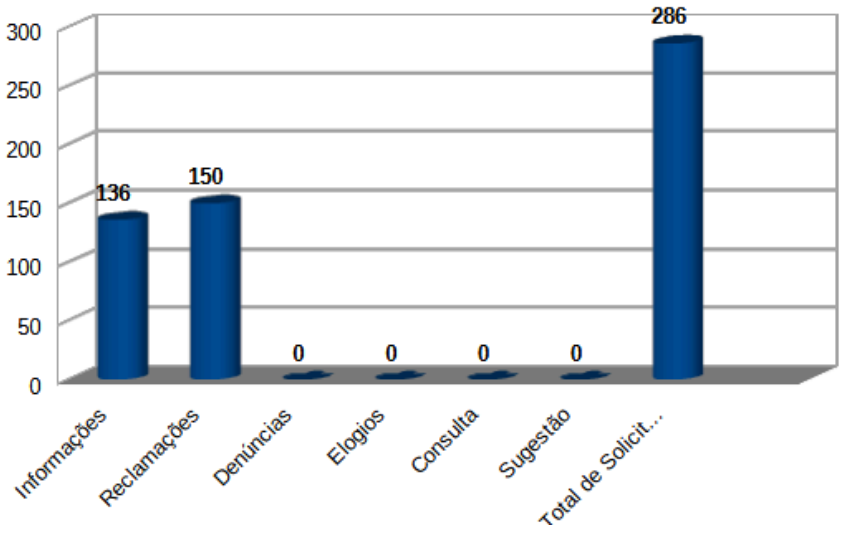
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 286
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 136
RECLAMAÇÕES: 150
DENÚNCIAS: 0
ELOGIOS: 0
CONSULTA: 0
SUGESTÃO: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 60
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 2
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 0
TOTAL DE REUNIÕES: 0
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

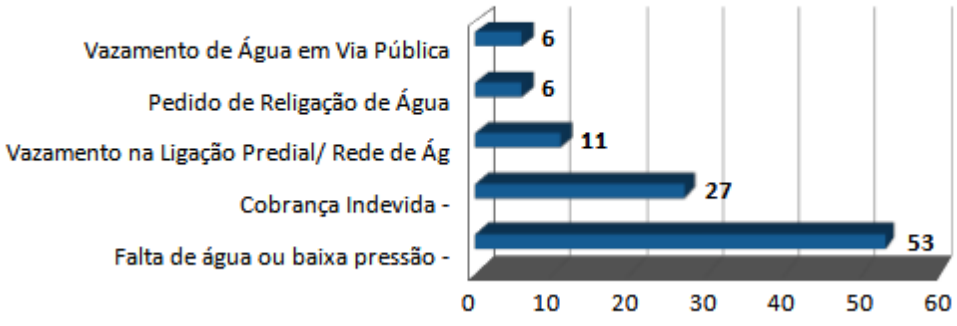
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS ATE AQUI



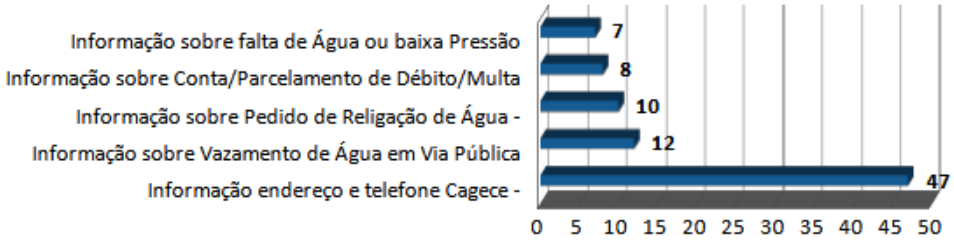
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



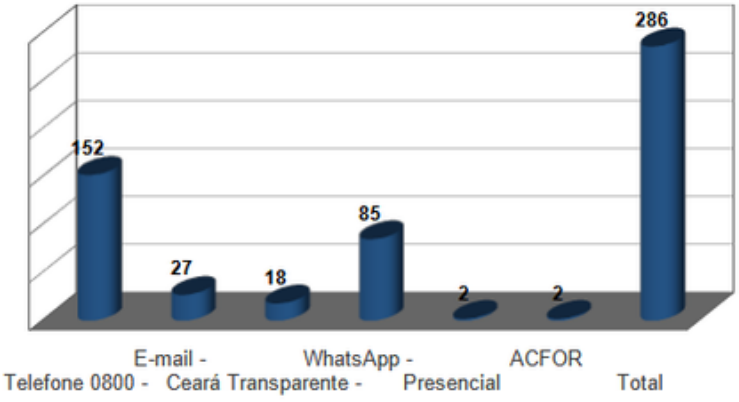
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

TOP 5 - INFORMAÇÕES



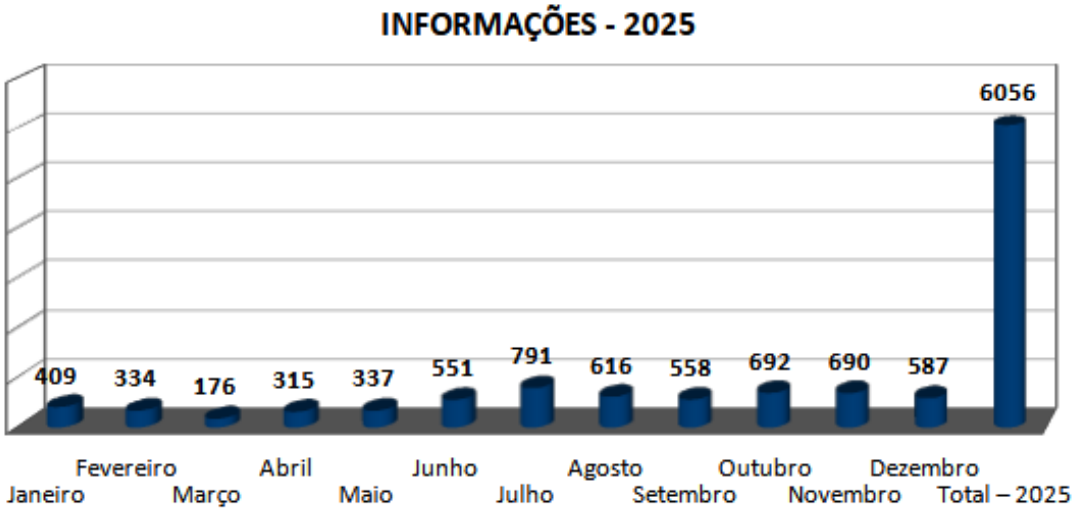
FORMA DE CONTATO ARCE

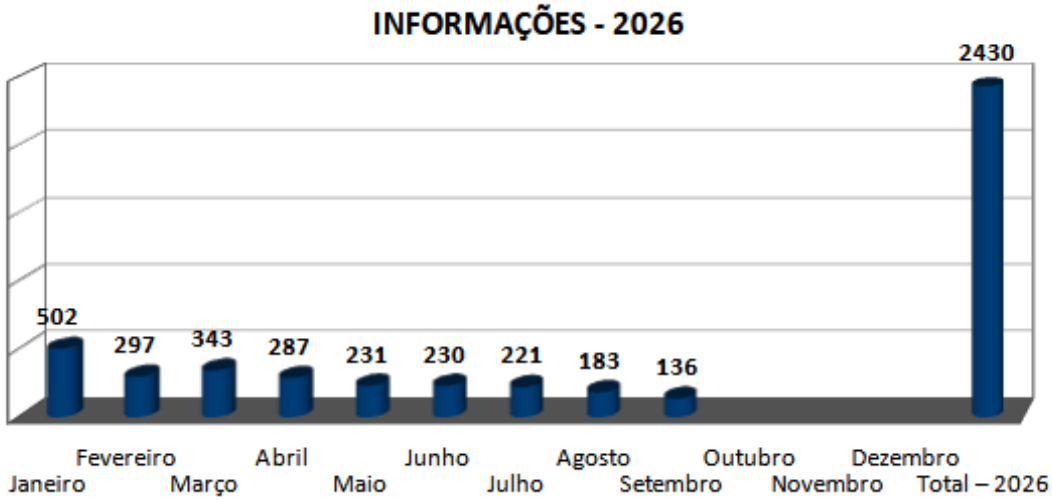


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES

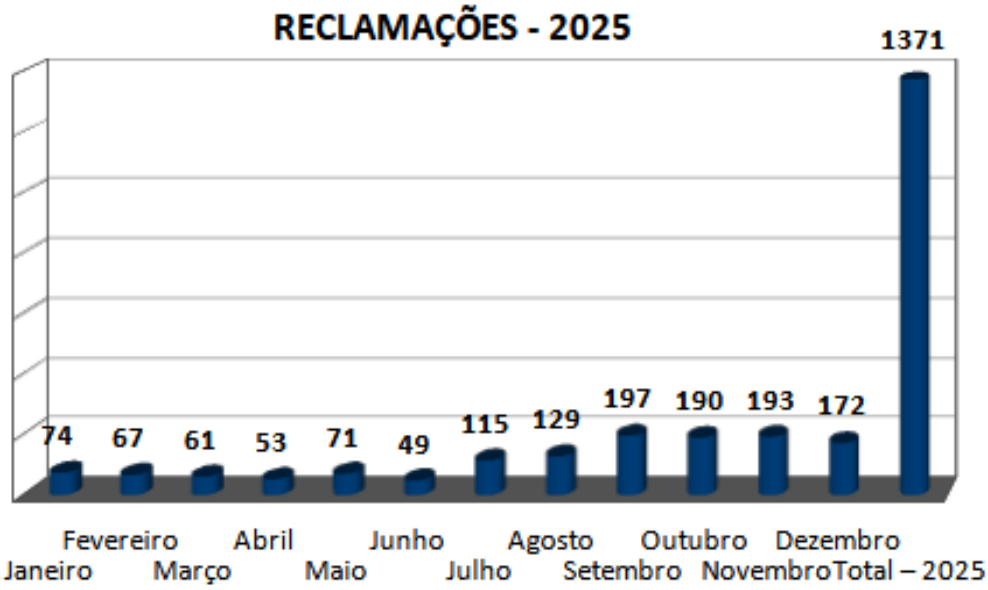


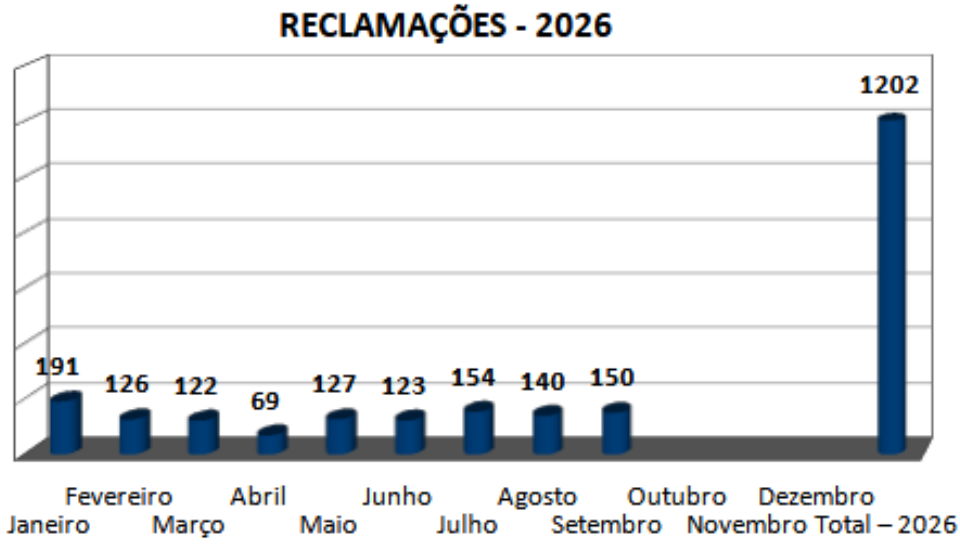


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES

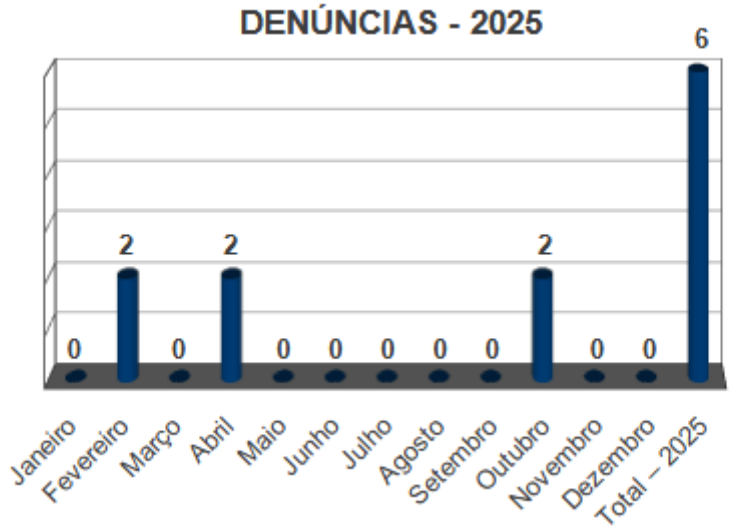


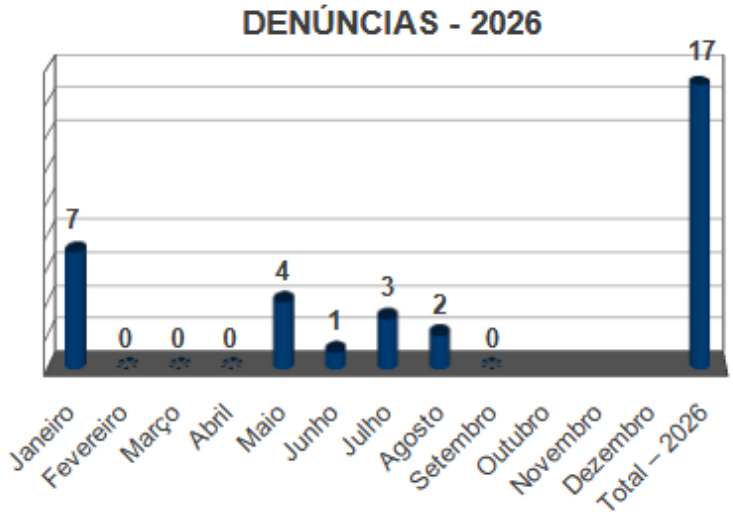


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

DENÚNCIAS

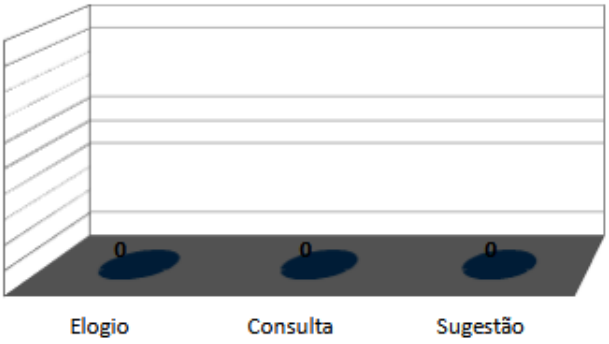


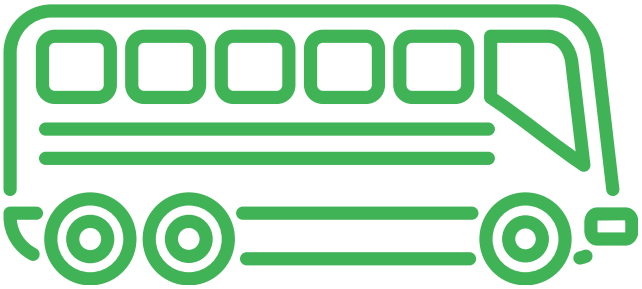


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

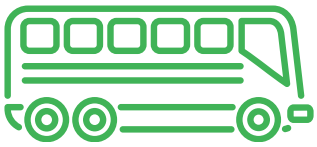
ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

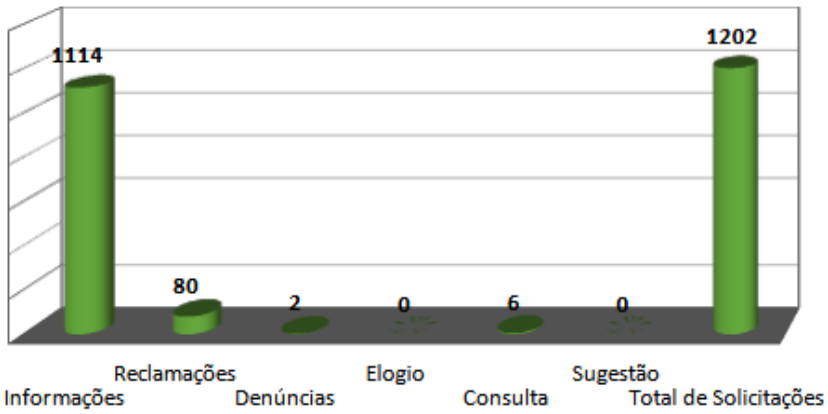
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1202
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1114
RECLAMAÇÕES: 80
DENÚNCIAS: 2
ELOGIOS: 0
CONSULTA: 6
SUGESTÃO: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 15
PROCESSOS ABERTOS: 2
PROCESSOS ARQUIVADOS: 0
TOTAL DE REUNIÕES: 0

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

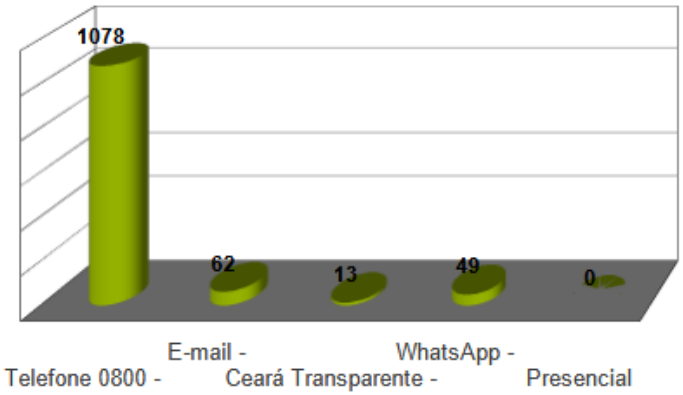
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



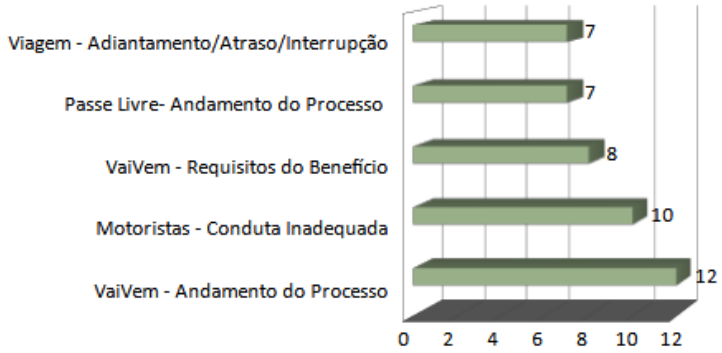
FORMA DE CONTATO ARCE



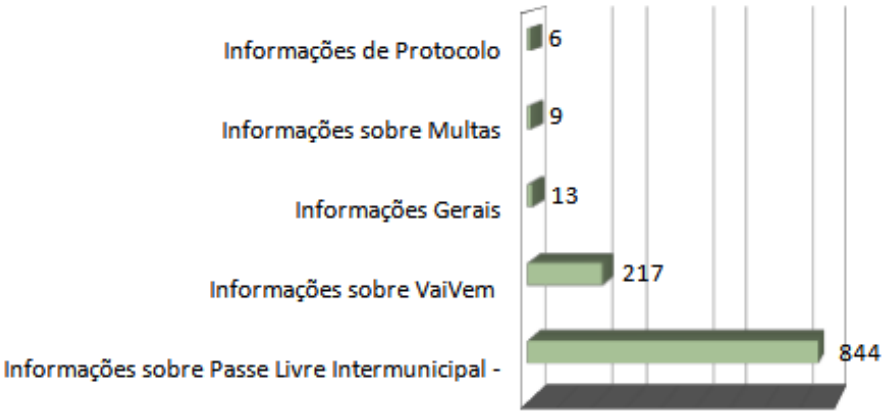
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



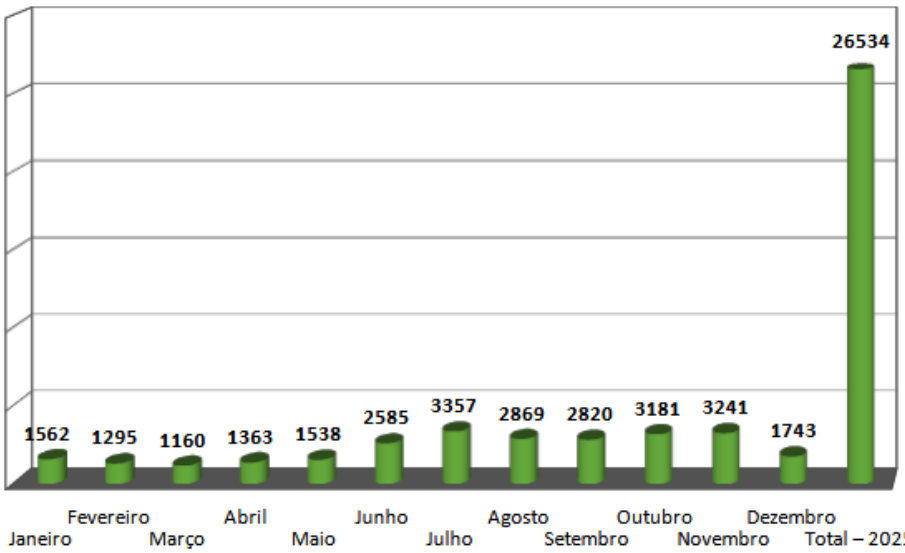
TOP 5 INFORMAÇÕES



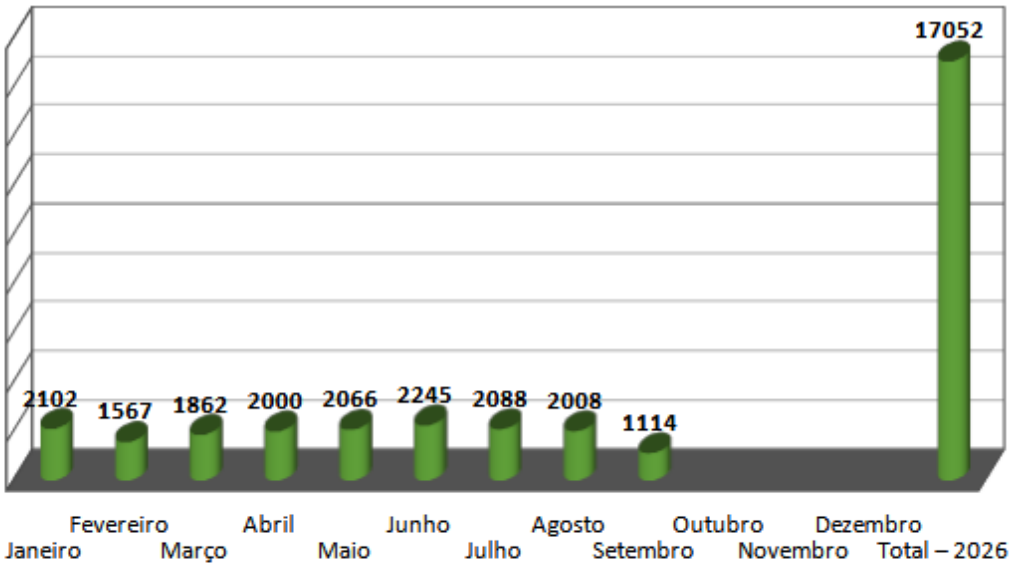
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES 2025



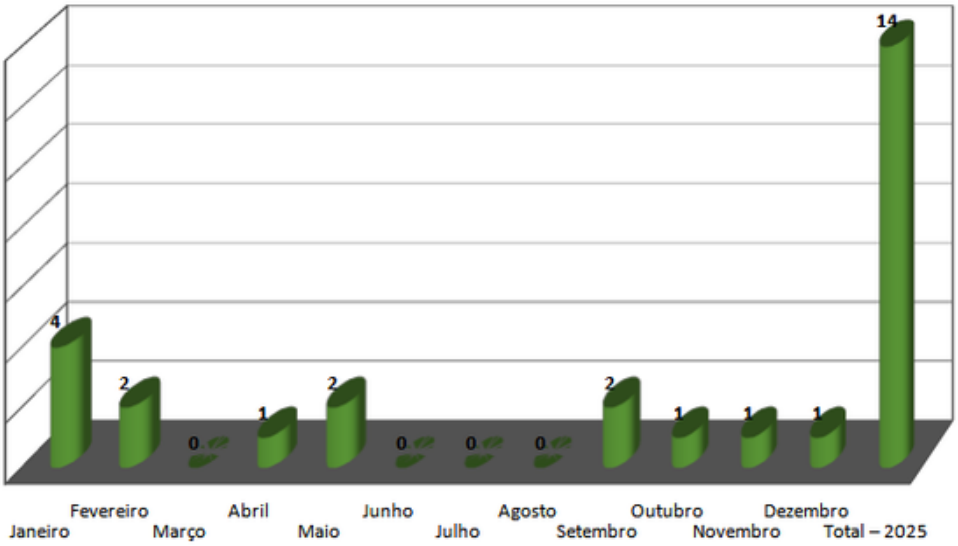
INFORMAÇÕES 2026



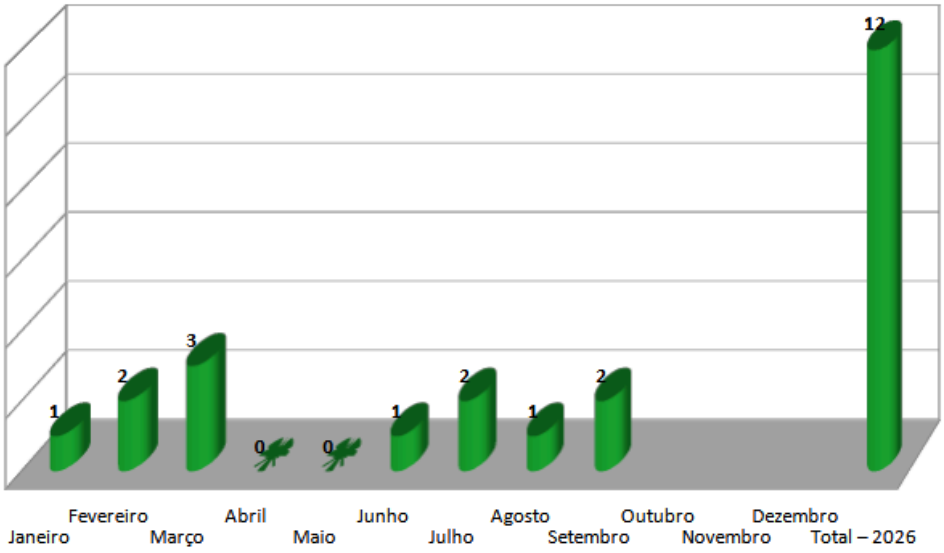
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS 2025



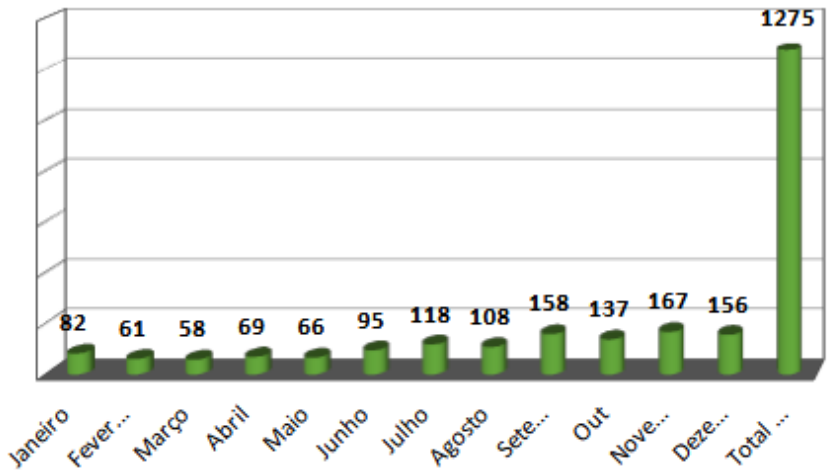
DENÚNCIAS 2026



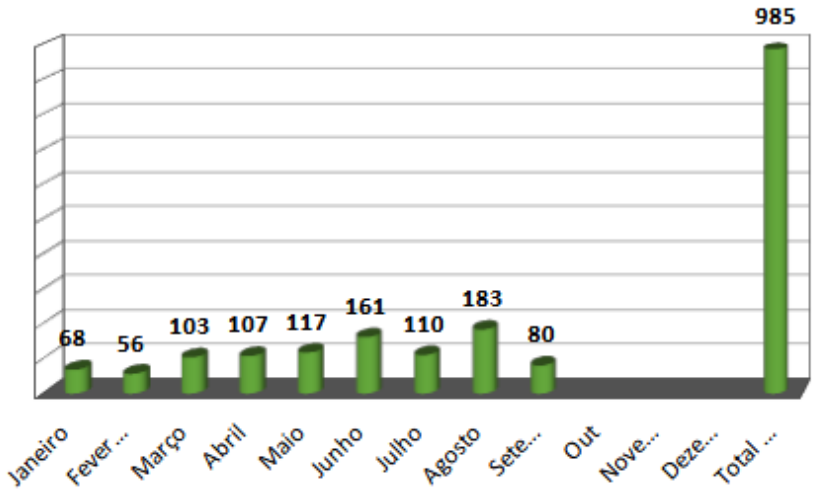
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES 2025



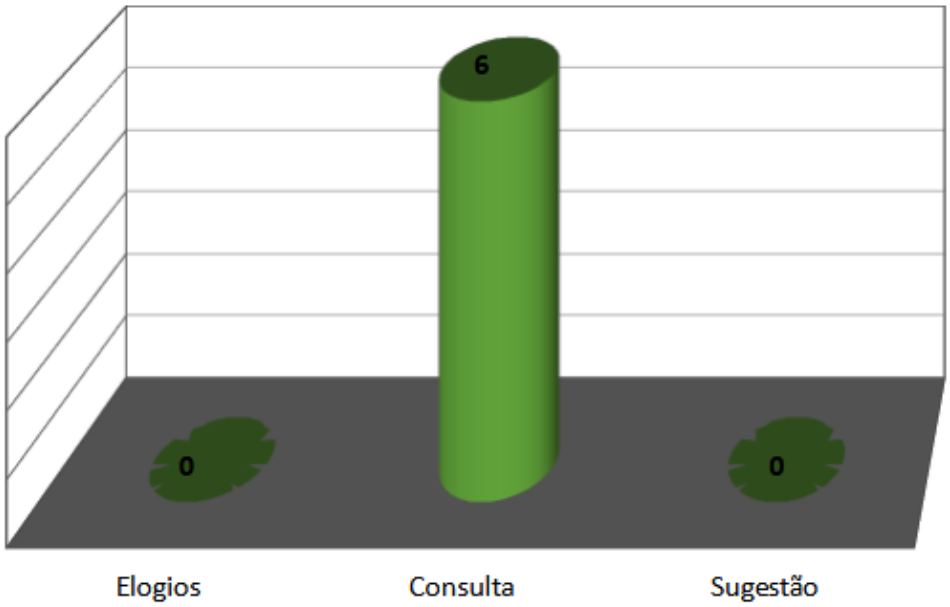
RECLAMAÇÕES 2026

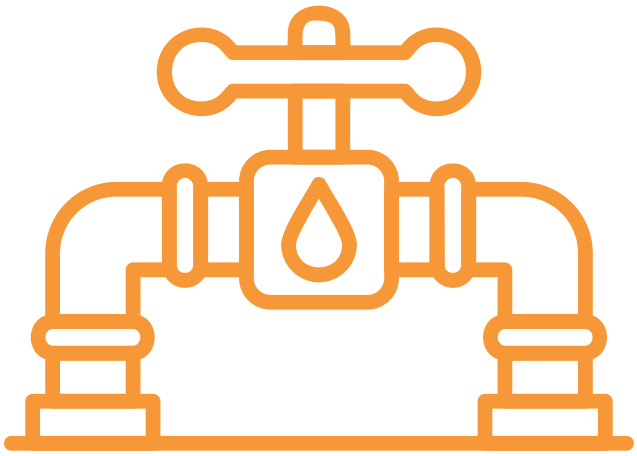


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

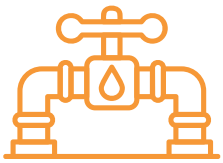
ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





GÁS CANALIZADO

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
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 0
PROCESSOS ABERTOS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

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

Obs1: Não houve registro de processos em setembro/2026.

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 faz as solicitações de Ouvidoria para garantir o seu direito de ser bem atendido, como usuário do serviço prestado pelas empresas.

A Ouvidoria da Arce 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 21 de setembro de 2026, a Arce iniciou a migração dos dados da Ouvidoria para o outro Sistema, substituindo o CRM, por isso os dados apresentados neste relatório, excepcionalmente, podem apresentar inconsistências, não devendo ser considerados com precisão, pois representam cerca de 67% do mês de Setembro, referentes ao período de 01/09/26 a 20/09/26, exceto no Setor de Energia Elétrica.

Em setembro/2026 o setor de energia elétrica apresentou maior número de reclamações em “Falta de Energia”,seguido por “Extensão de Rede”, “Oscilação de Tensão”, “Faturamento de Mini e Microgeração” e “Religação”.






Neste mesmo período, os usuários do serviço de energia elétrica preferiram usar o Telefone 167 da ANEEL e o Fale Conosco da ANEEL para realizar Solicitação de Ouvidoria. E utilizar o WhatsApp, telefone e E-mail da Arce para realizar Solicitação de Ouvidoria, através da Arce.
O tempo médio utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria pela Aneel, em setembro de 2026 foi de 28,54 dias.

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de setembro foi sobre “Falta de água ou baixa pressão”. O maior número de solicitações de informações foi sobre o endereço e telefone da Cagece. O telefone 0800 e o WhatsApp foram as formas de contato mais utilizadas pelos cidadãos para realizar solicitações de Ouvidoria nos serviço de saneamento no mês de setembro/26.






No serviço de transporte, as reclamações sobre “VaiVem - Andamento do Processo” e “Motoristas - Conduta Inadequada” ficaram em primeiro e em segundo lugar nas Top 5 reclamações em transporte neste mês. O maior número de pedidos de informações continua sendo sobre “Passe Livre Intermunicipal”. O telefone 0800 foi a forma de contato mais utilizada pelos cidadãos em setembro/26 para solicitações de Ouvidoria, na área de transporte.

Em setembro/2026 não houve registro de solicitação de Ouvidoria 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 CRM - ARCE.
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SISCDO;
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO e Relatórios SMA - Aneel

Elaboração:

Filipe Medeiros Rangel,
Luciana Maria Matos Figueiredo e Airton Borges Carneiro.

