

The logo for ARCE (Agência Reguladora do Estado do Ceará) is displayed on the building facade. It features the acronym 'ARCE' in large, stylized letters with a color gradient from green to blue. To the right of the acronym, the full name 'AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ' is written in smaller, blue capital letters.

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

The logo of the Government of Ceará is located on the upper right part of the building. It consists of the state's coat of arms, which depicts a landscape with a sun, a river, and a bridge, flanked by two figures. To the right of the coat of arms, the text 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ' is written in blue capital letters.

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

AGOSTO - 2026

The ARCE logo is positioned at the bottom center of the page. It features the acronym 'ARCE' in a bold, sans-serif font with a green-to-blue gradient. To the right of the acronym, the text 'AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ' is written in a smaller, blue, sans-serif font.

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ



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.



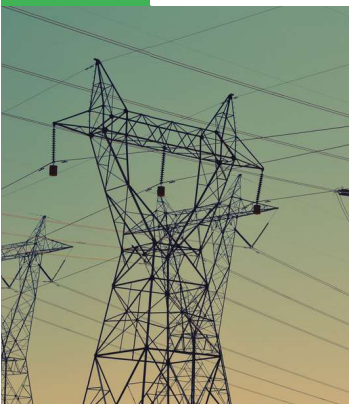
3 - Saber quais são as 5 empresas de transporte que mais receberam reclamações.



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



5 - O resultado de análise das solicitações de Ouvidoria.

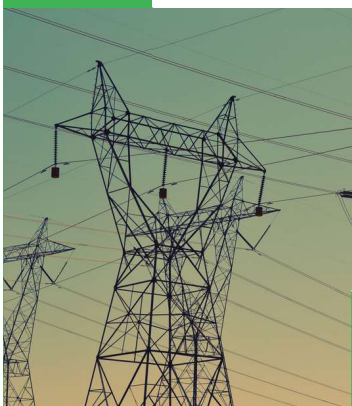


VOCÊ SABIA?

- 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:

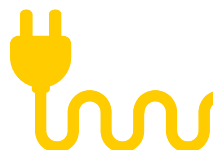
1. **Solicitação de Informações (Tira-dúvidas)**
2. **Reclamações**
3. **Denúncias**
4. **Elogios**
5. **Sugestões e Críticas**



INFORMAÇÃO IMPORTANTE:
OS DADOS REFERENTES AO MÊS DE
AGOSTO DE 2026 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: 1601
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1000
RECLAMAÇÕES: 599
DENÚNCIAS: 2
ELOGIOS: 0
SUGESTÃO/CRÍTICA: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 97
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 1
RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS
USUÁRIO TEM RAZÃO: 90
USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 78
SEM DECISÃO: 433
TOTAL DE REUNIÕES: 0

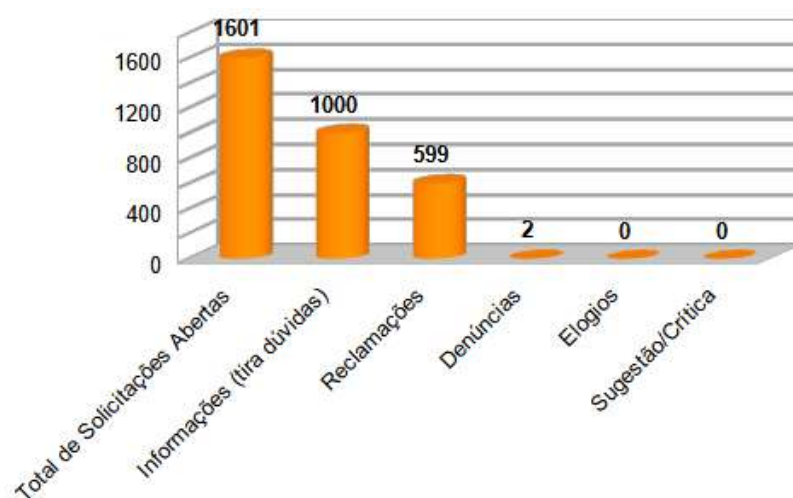
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



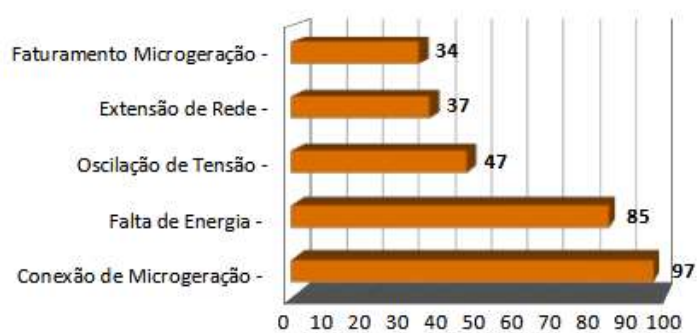
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

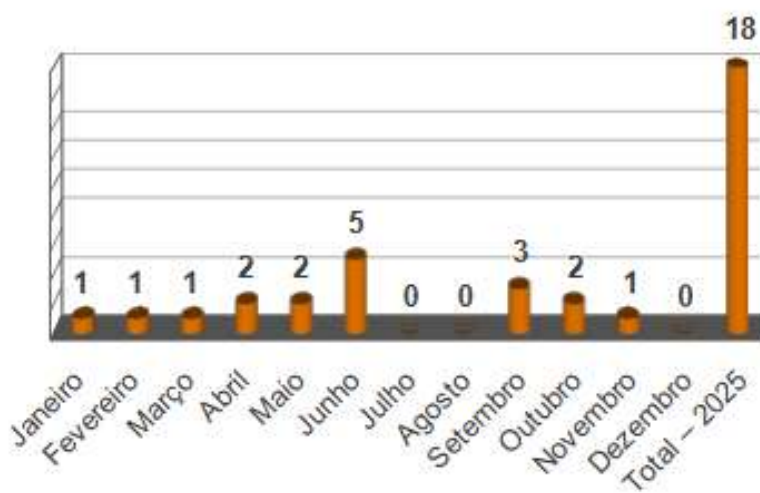




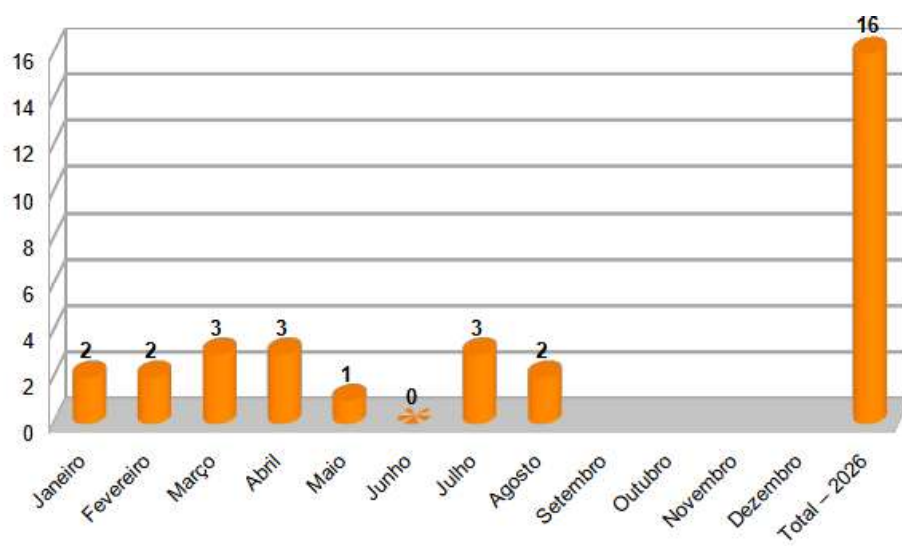
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

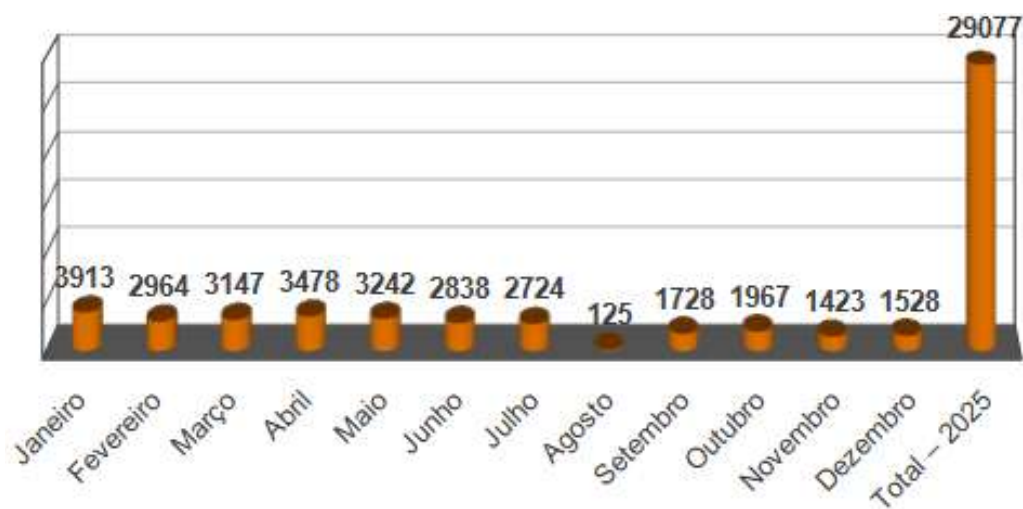




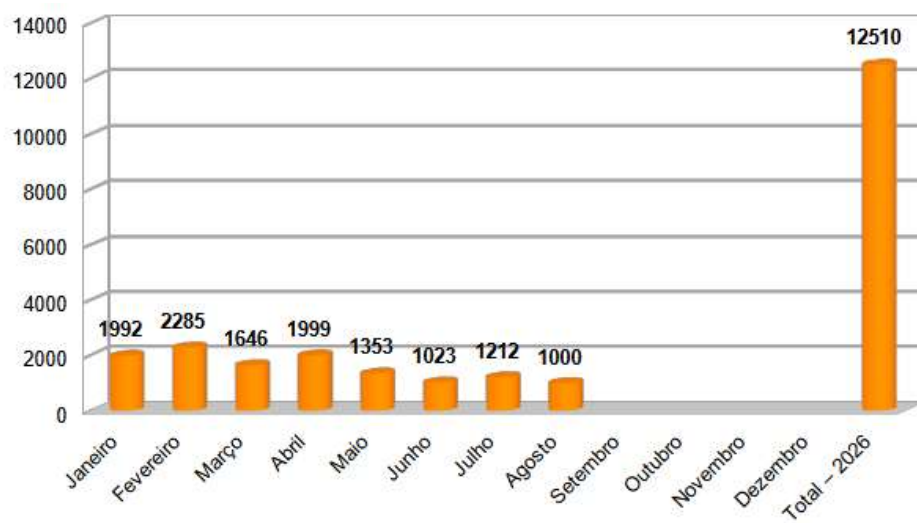
ENERGIA ELÉTRICA

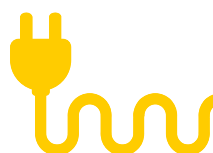
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

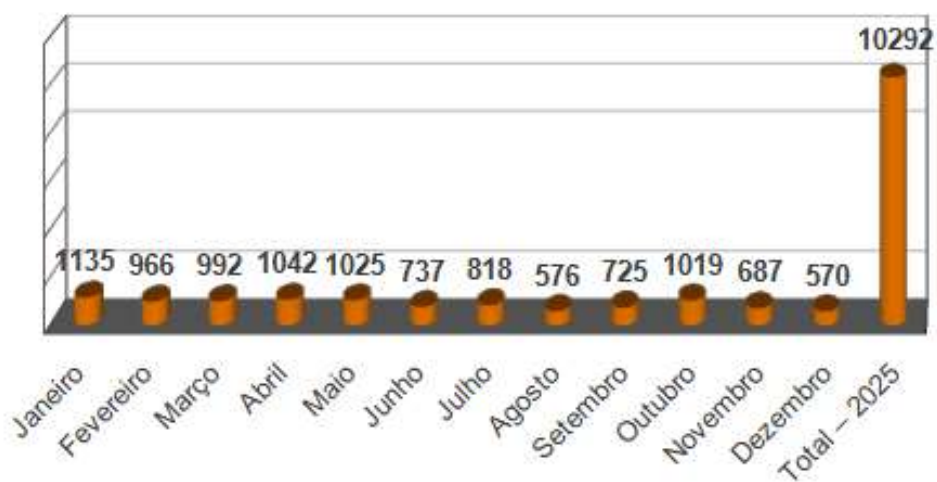




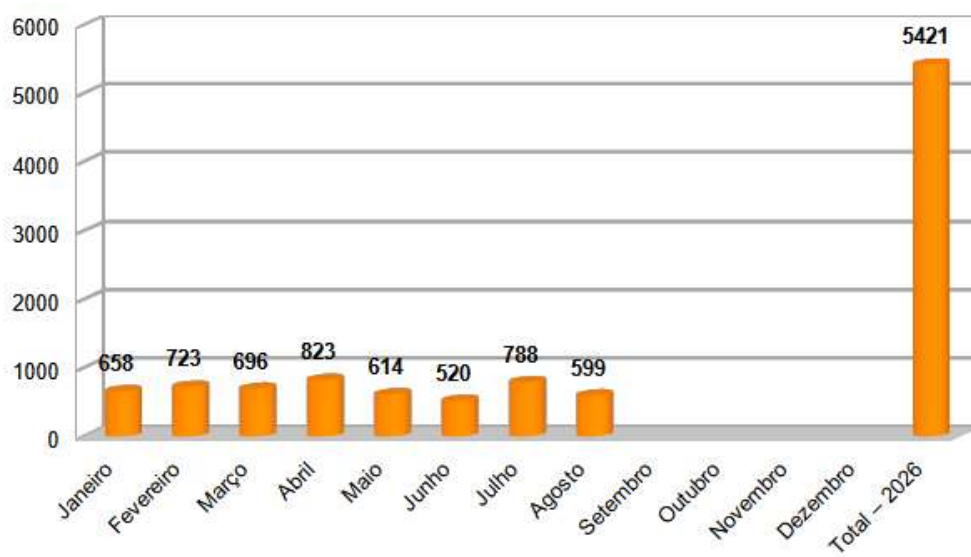
ENERGIA ELÉTRICA

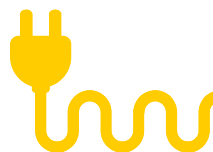
GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026





ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA



Elogios

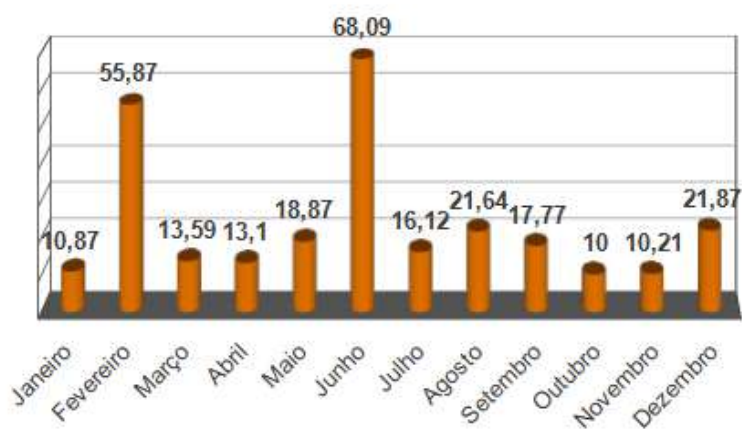
Sugestão/Crítica



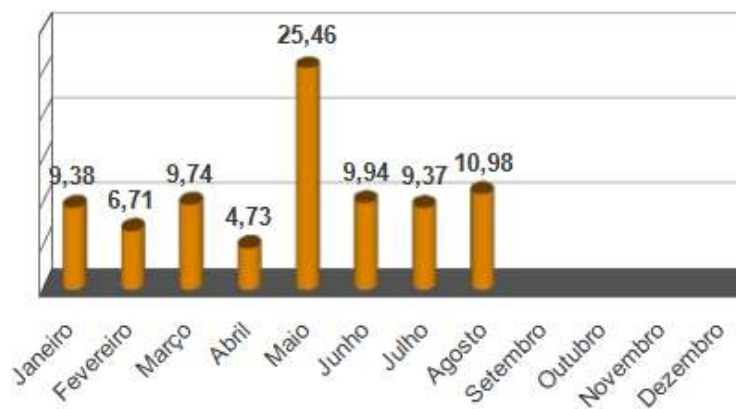
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2026

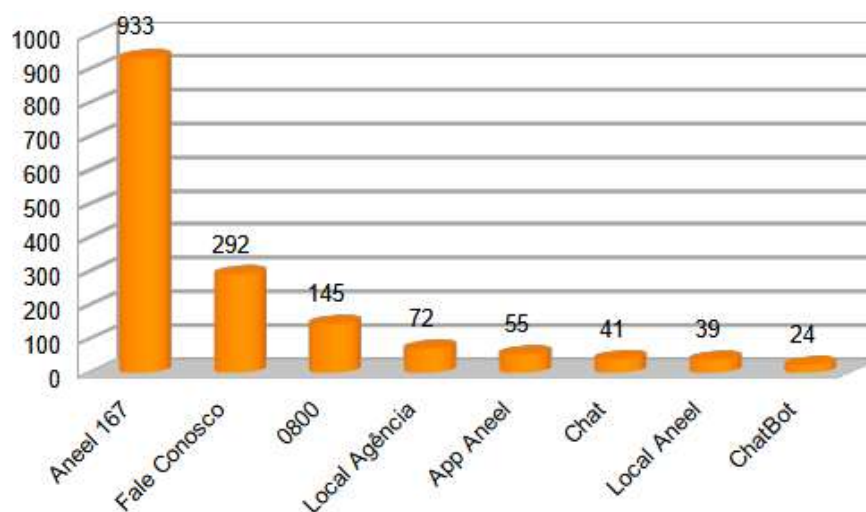




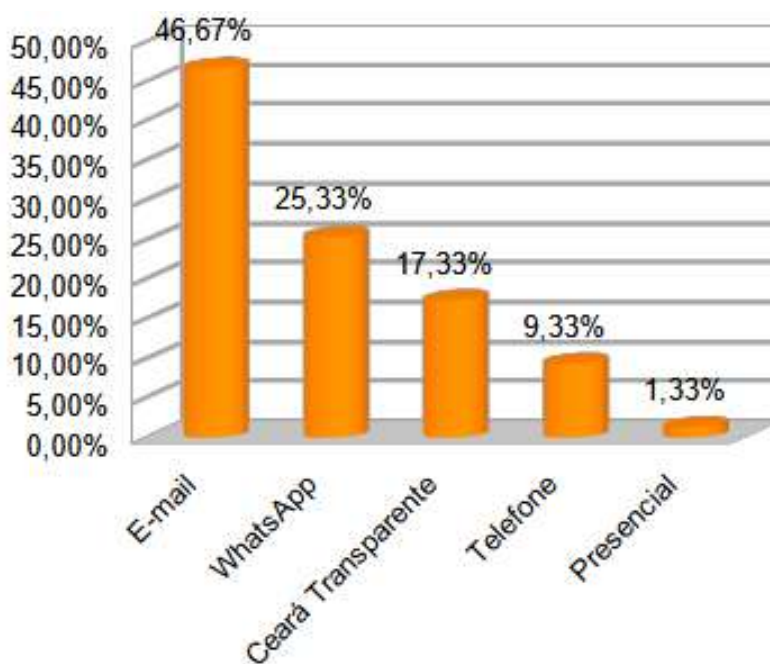
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

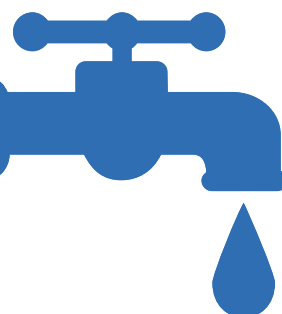
FORMA DE CONTATO ANEEL



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: 326

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 183

RECLAMAÇÕES: 140

DENÚNCIAS: 2

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 1

SUGESTÃO: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 58

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 5

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 3

TOTAL DE REUNIÕES: 0

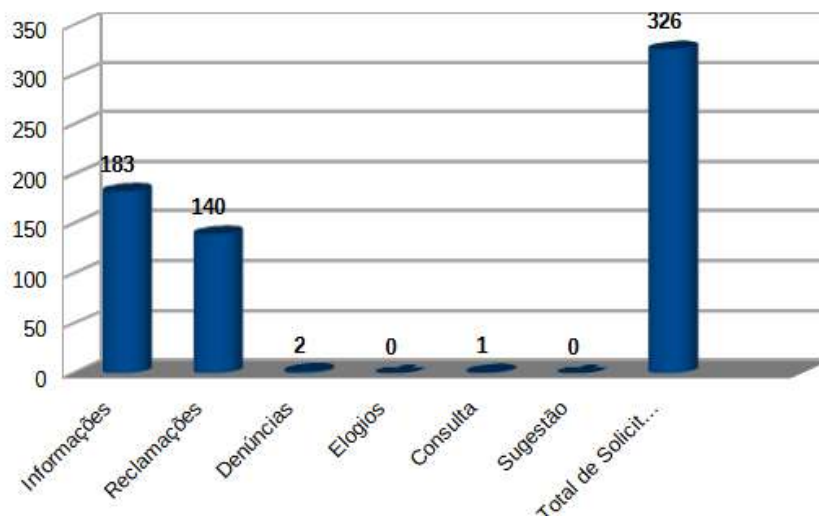
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS ATE AQUI



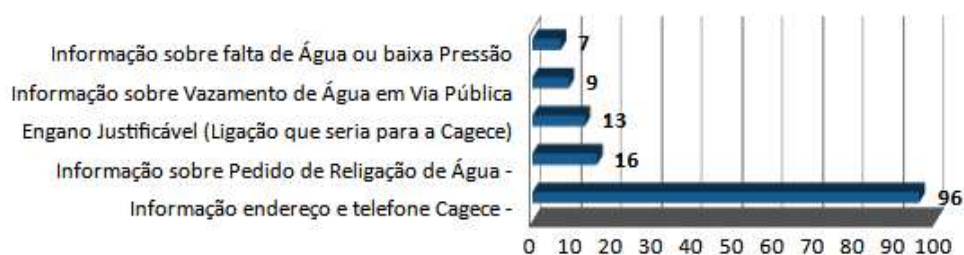
TOP 5 - RECLAMAÇÕES



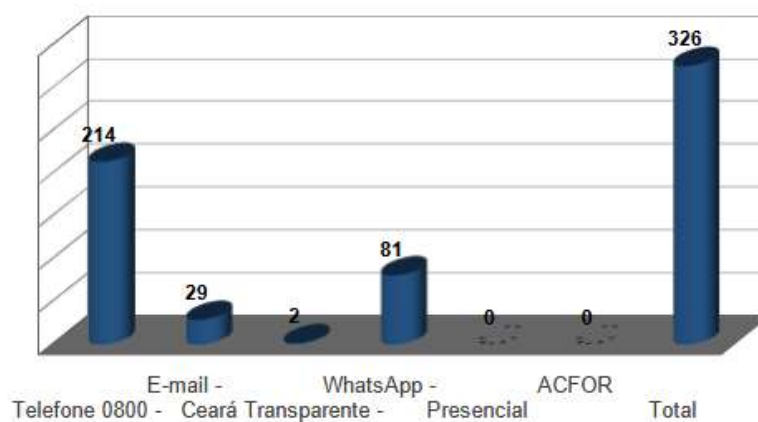
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

TOP 5 - INFORMAÇÕES

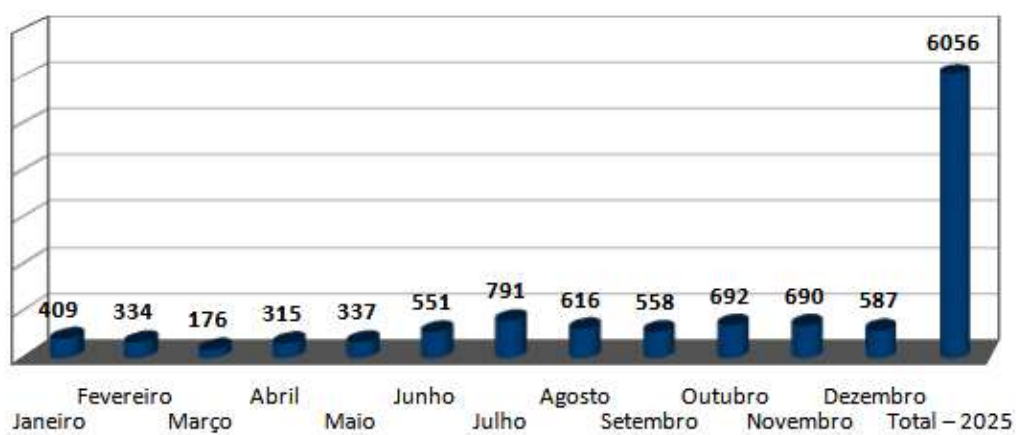


FORMA DE CONTATO ARCE

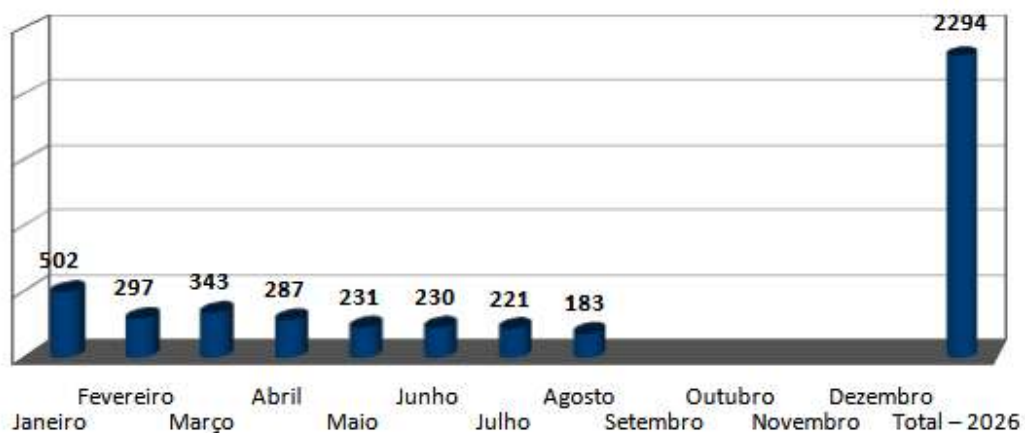


INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2025

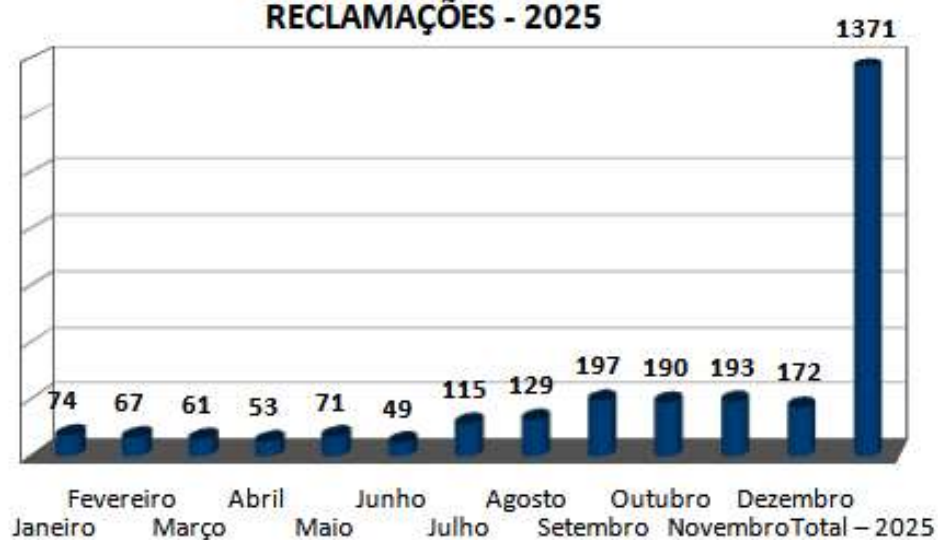


INFORMAÇÕES - 2026

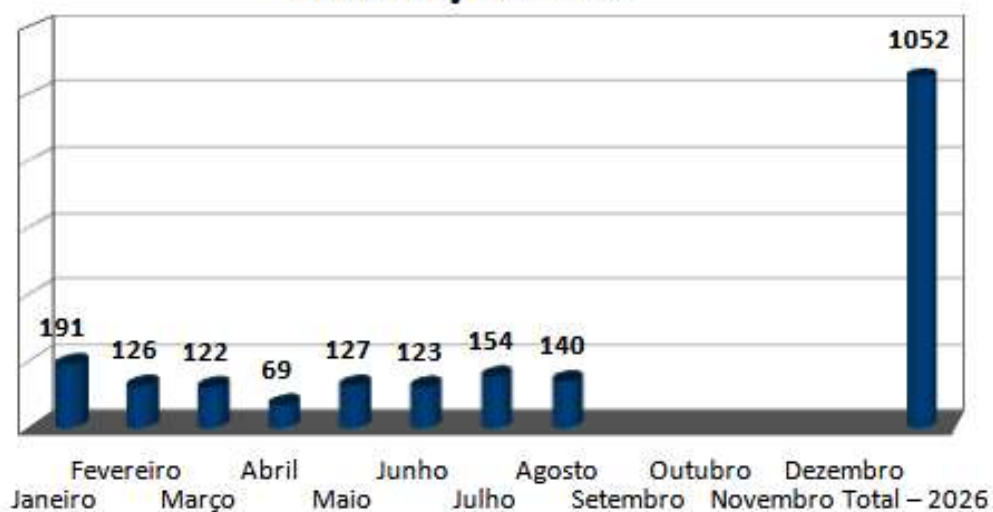


RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2025



RECLAMAÇÕES - 2026



DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2025



DENÚNCIAS - 2026

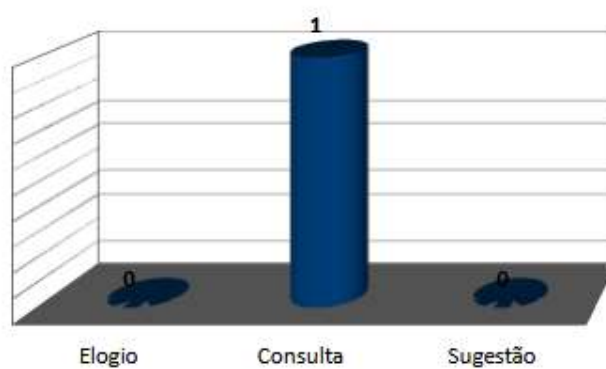


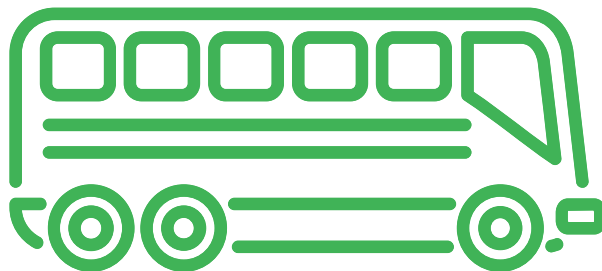
SANEAMENTO BÁSICO



GRÁFICOS

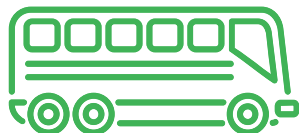
ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 2203
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 2008
RECLAMAÇÕES: 183
DENÚNCIAS: 1
ELOGIOS: 1
CONSULTA: 8
SUGESTÃO: 2
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13
PROCESSOS ABERTOS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS: 0
TOTAL DE REUNIÕES: 0

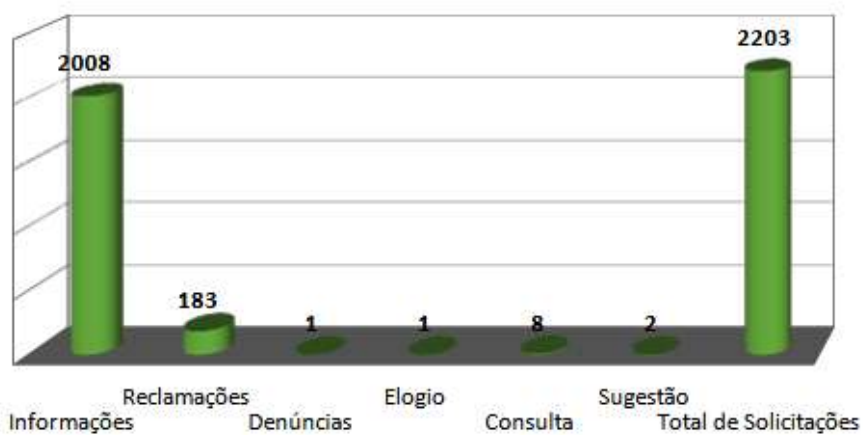
**Fonte: CRM, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO
ELETRÔNICO E SISCDO**



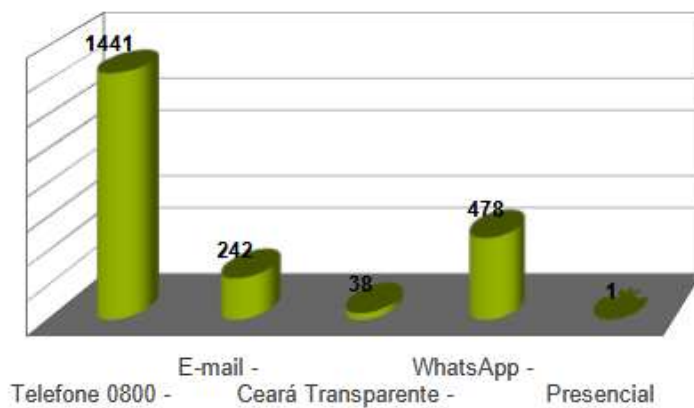
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMA DE CONTATO ARCE

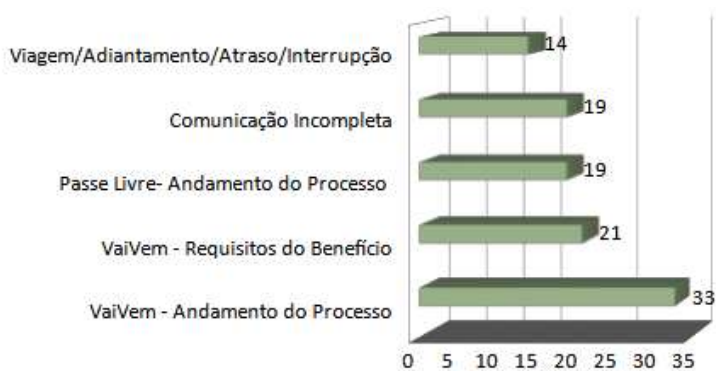




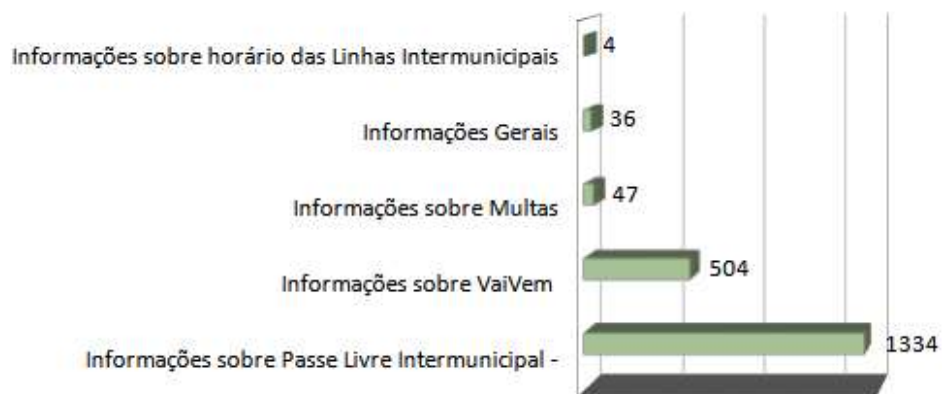
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

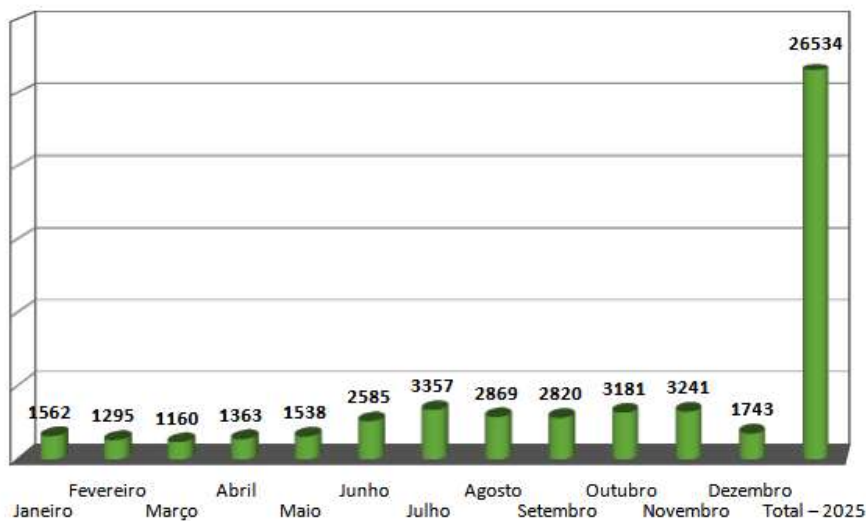




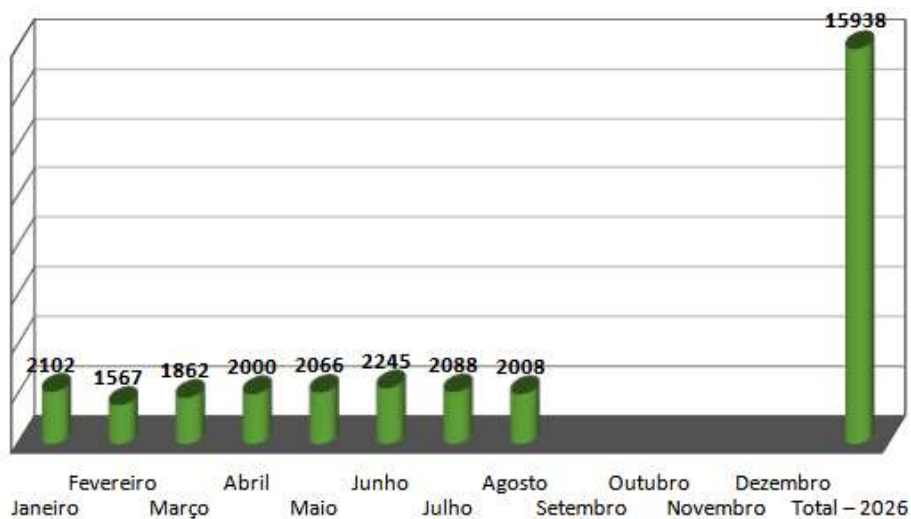
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

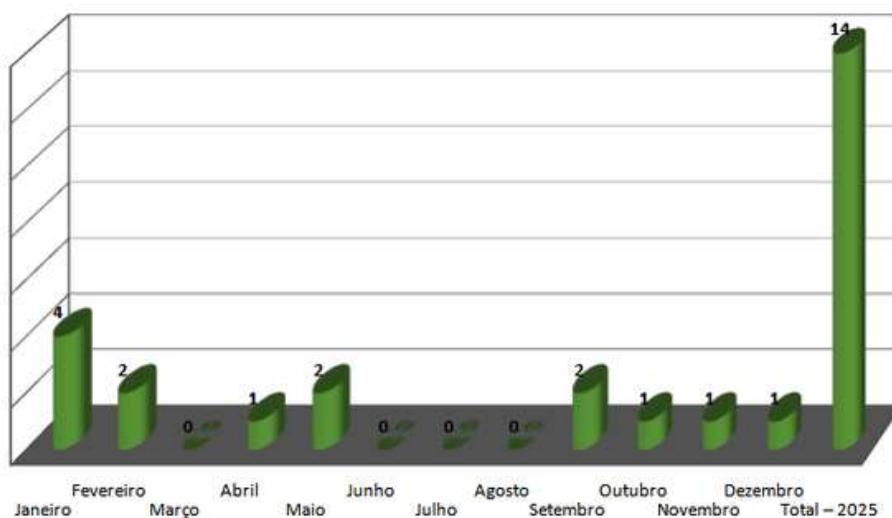




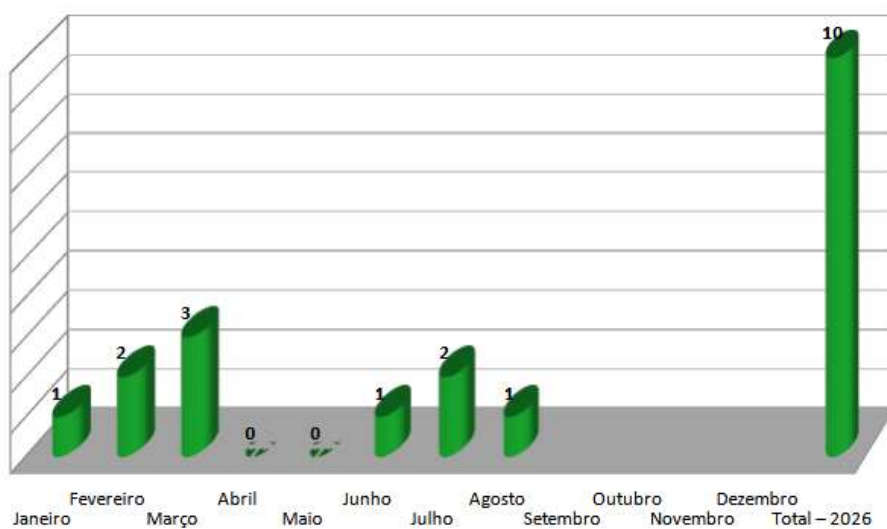
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

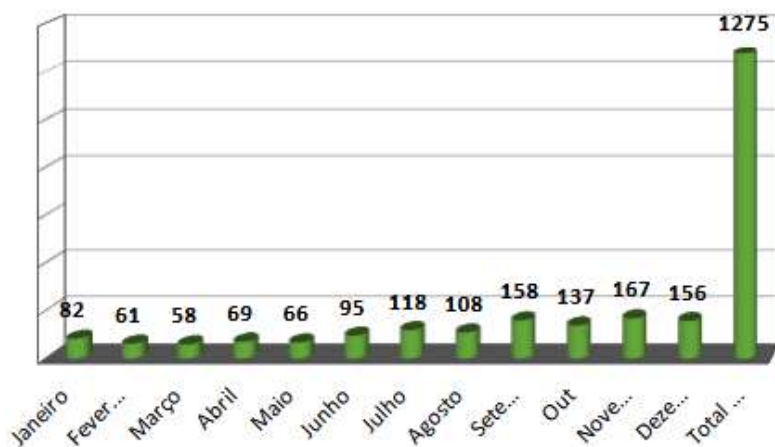




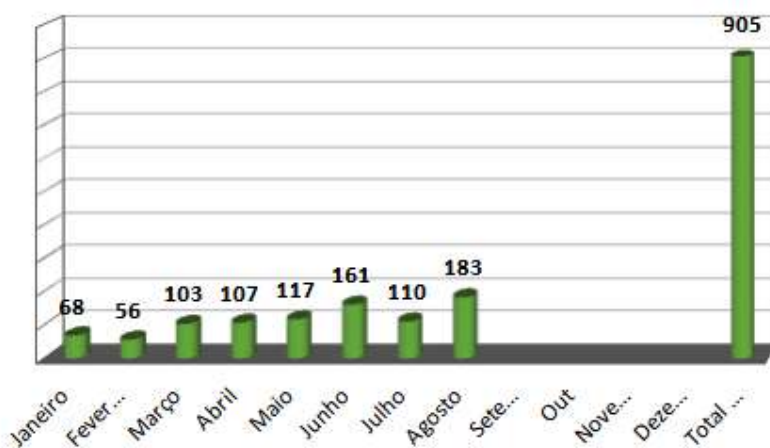
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026

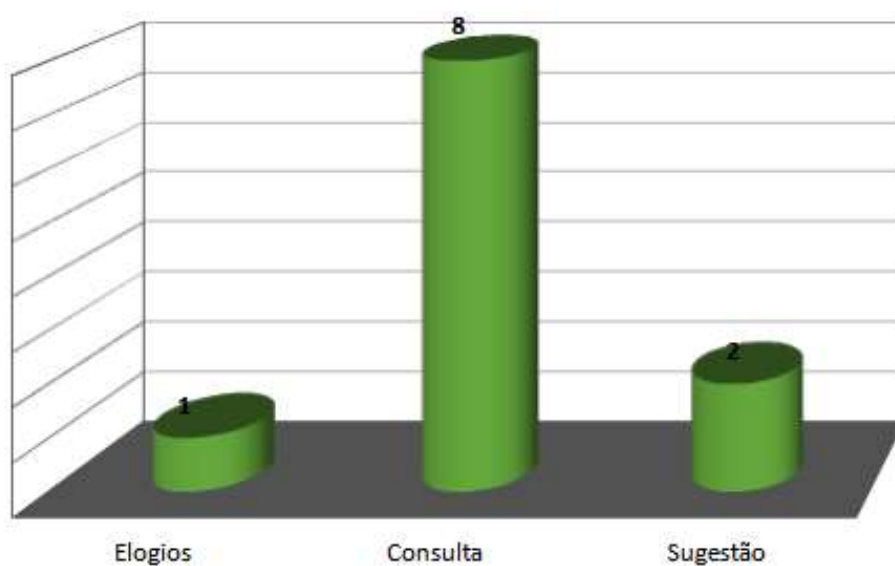


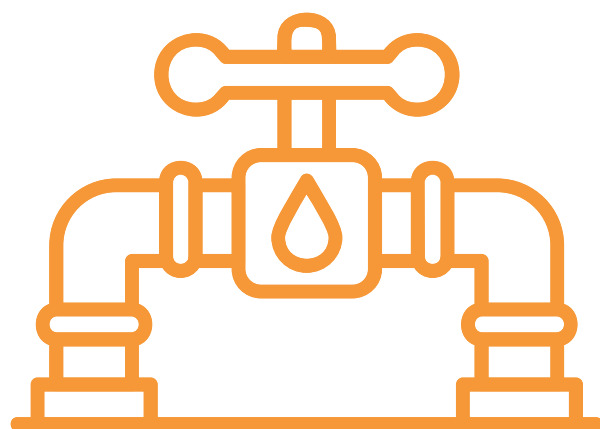


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

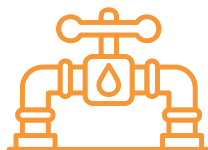
ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





GÁS CANALIZADO

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



GÁS CANALIZADO

Quadro com a quantidade de Solicitações e Processos

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1
INFORMAÇÕES: 1
RECLAMAÇÕES: 0
DENUNCIA: 0
ELOGIOS: 0
CONSULTAS: 0
TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 1
INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 1
RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 0
PROCESSOS ABERTOS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

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

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

CONCLUSÃO

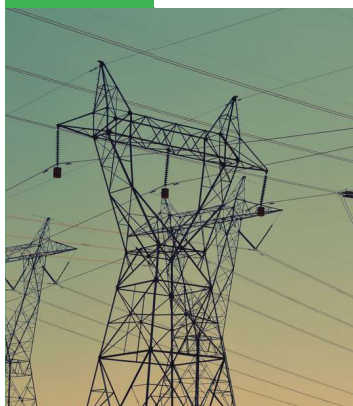
A Ouvidoria existe para ajudar o cidadão! A Ouvidoria trabalha para facilitar a comunicação entre o usuário do serviço e o prestador, quando existe alguma insatisfação com o serviço prestado.

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.

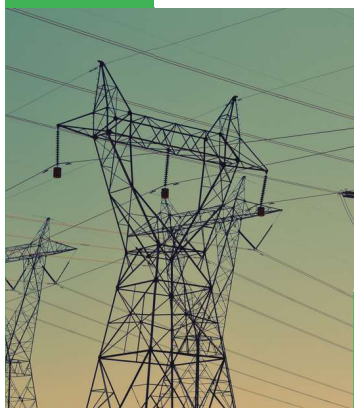
Em 02 de junho de 2025, a Arce iniciou a migração dos dados da Ouvidoria para o Sistema CRM, por isso os dados apresentados neste relatório, excepcionalmente, podem apresentar inconsistências, não devendo ser considerados com precisão.

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



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 E-mail e WhatsApp da Arce para realizar Solicitação de Ouvidoria, através da Arce. O tempo médio utilizado para resolver as solicitações de Ouvidoria pela Aneel, em agosto de 2026 foi de 10,98 dias.

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de agosto foi sobre “Falta de água ou baixa pressão”. O maior número de solicitações de informações foi sobre o endereço e telefone da Cagece. As solicitações de informações de Saneamento em agosto tiveram uma redução de 17,20% em relação ao mês de julho/2026. E as reclamações de Saneamento, em agosto, tiveram uma redução de cerca de 9%, se comparadas ao mês anterior. 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 agosto/26.



No serviço de transporte, durante o mês de agosto o número de solicitações de informações reduziu, quando comparado ao mês anterior. As reclamações sobre “VaiVem - Andamento do Processo” e “VaiVem - Requisitos do Benefício” 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 agosto/26 para solicitações de Ouvidoria, na área de transporte.

Em agosto/2026 houve 1 (um) 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, Cambéba
– 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.

