



RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

JULHO - 2026





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:

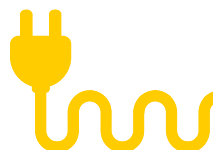
1. **Solicitação de Informações (Tira-dúvidas)**
2. **Reclamações**
3. **Denúncias**
4. **Elogios**
5. **Sugestões e Críticas**



INFORMAÇÃO IMPORTANTE:
OS DADOS REFERENTES AO MÊS DE
JULHO 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: 2003
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1212
RECLAMAÇÕES: 788
DENÚNCIAS: 3
ELOGIOS: 0
SUGESTÃO/CRÍTICA: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 98
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 1
RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS
USUÁRIO TEM RAZÃO: 84
USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 106
SEM DECISÃO: 601
TOTAL DE REUNIÕES: 0

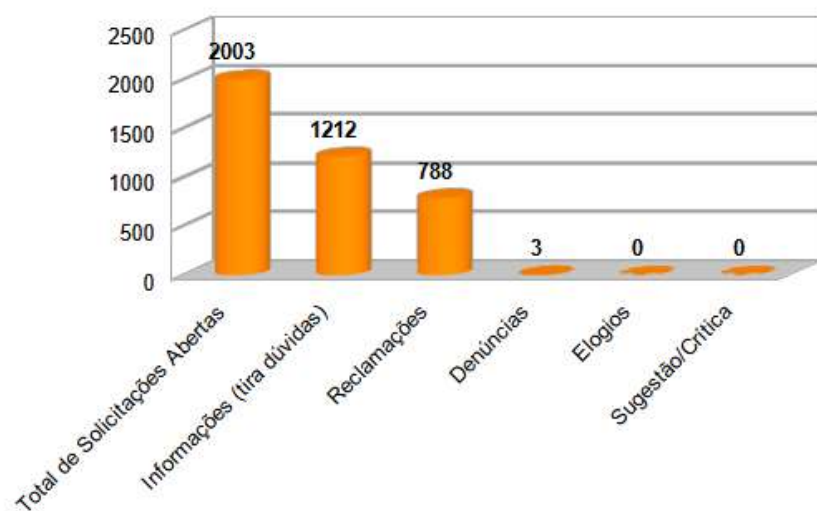
**Fonte: SGO, BI ANEEL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, SUITE,
PROTOCOLO ELETRÔNICO E SISCDO.**



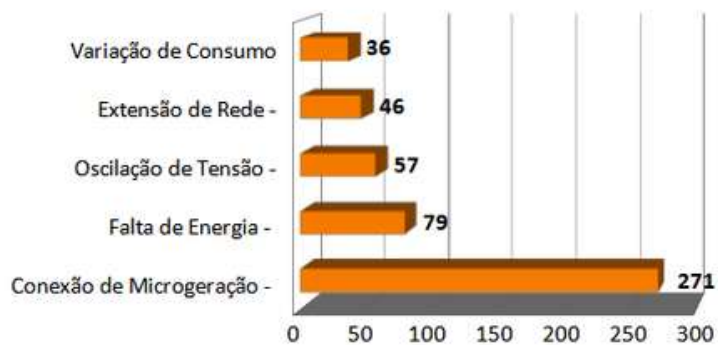
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

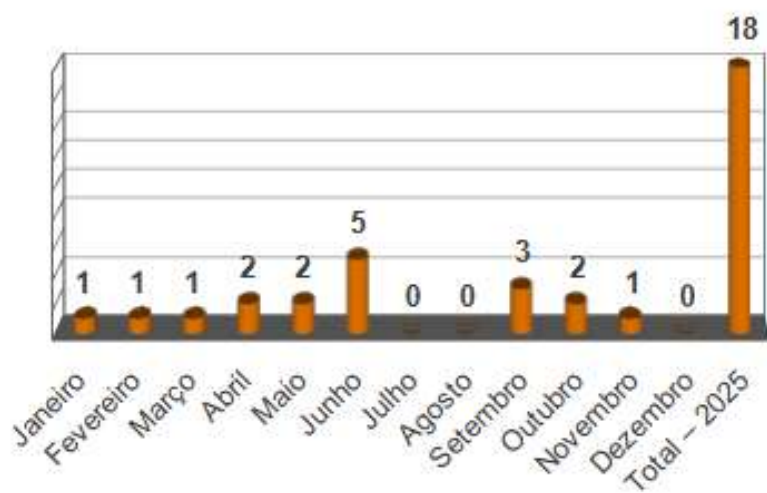




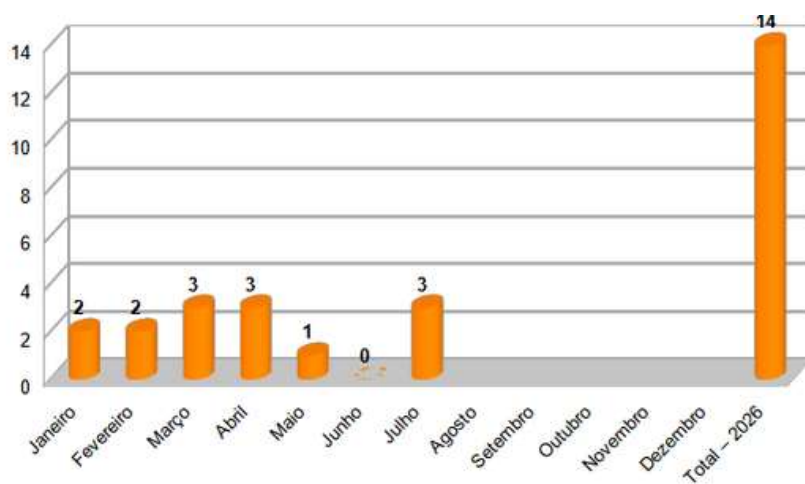
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

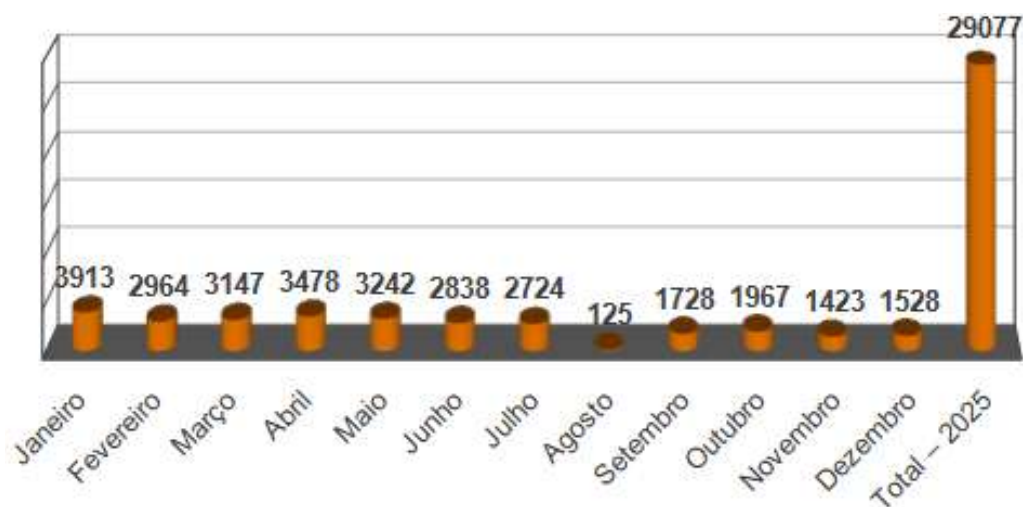




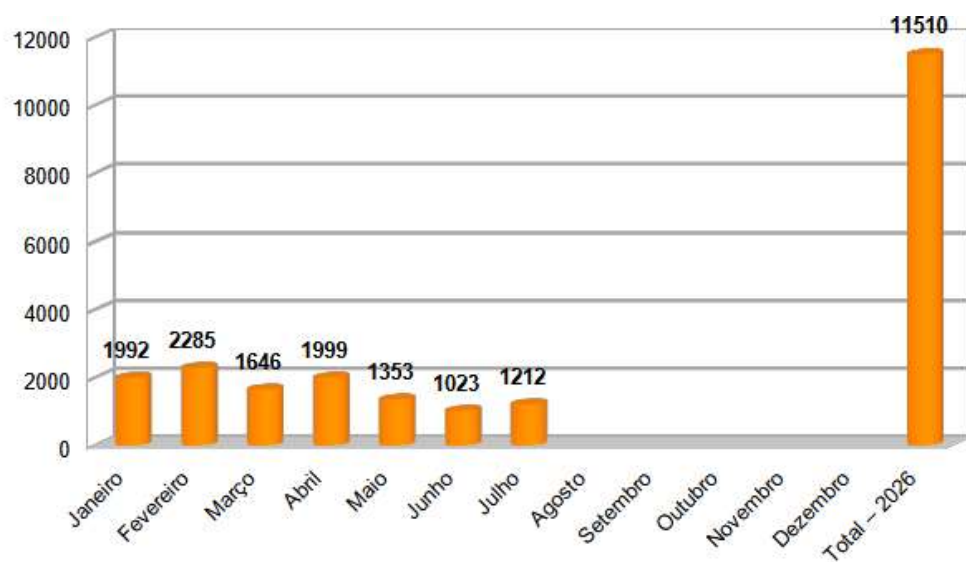
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

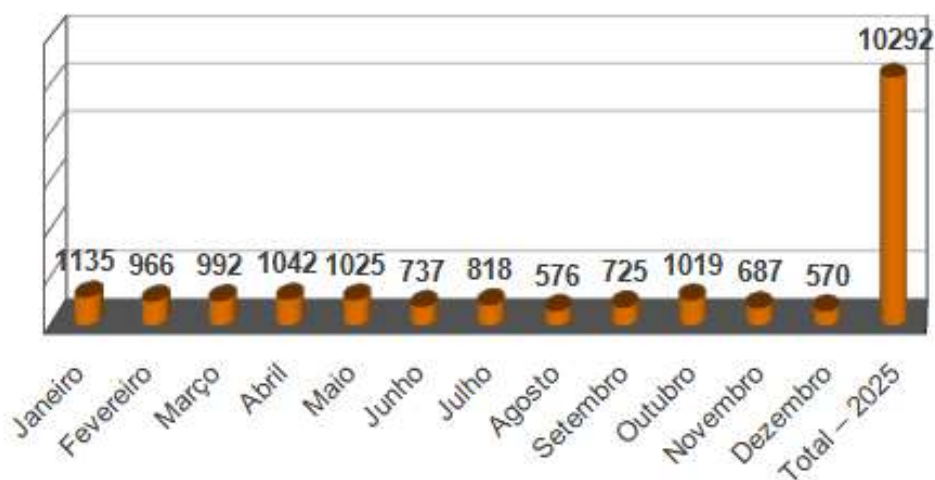




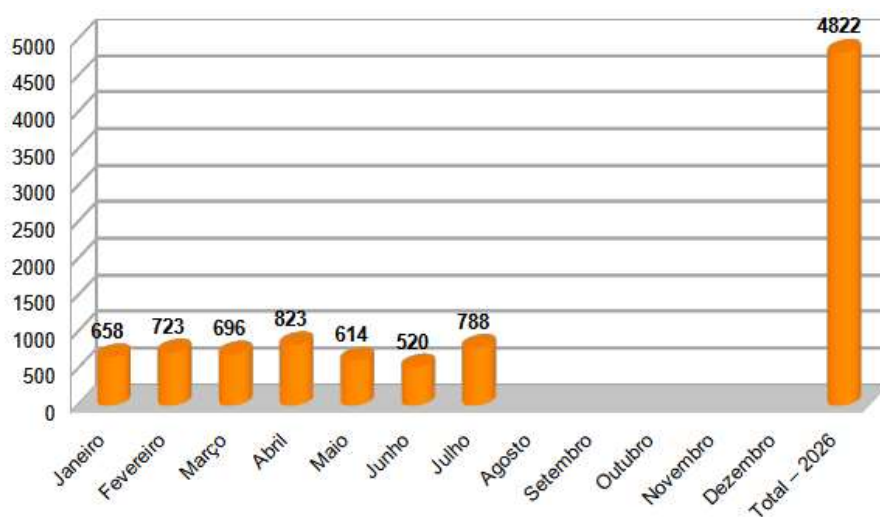
ENERGIA ELÉTRICA

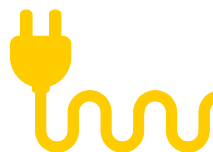
GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026

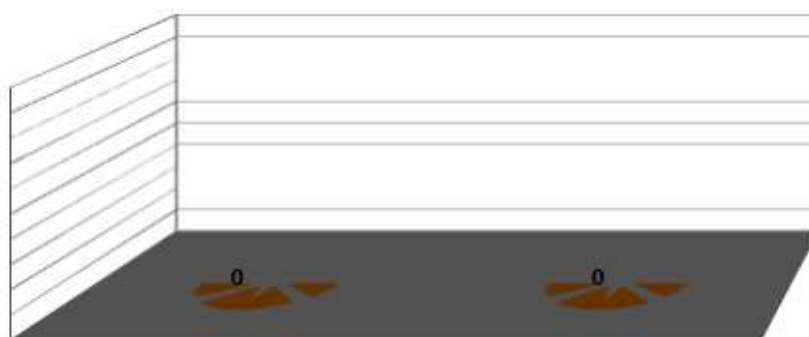




ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA



Elogios

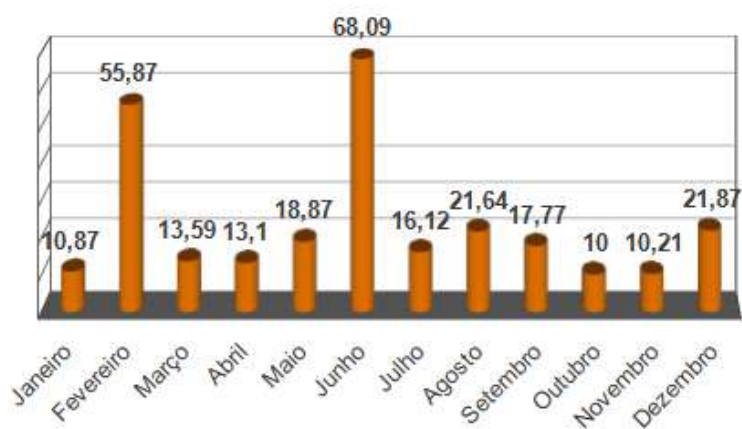
Sugestão/Crítica



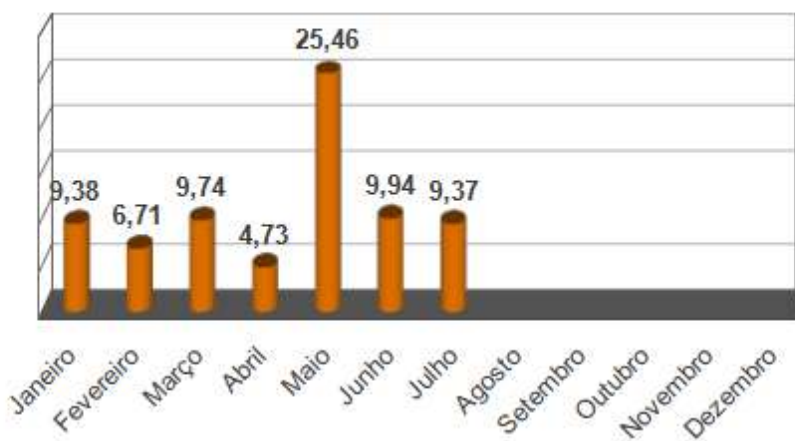
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2025



PRAZO MÉDIO DAS SOLICITAÇÕES - 2026

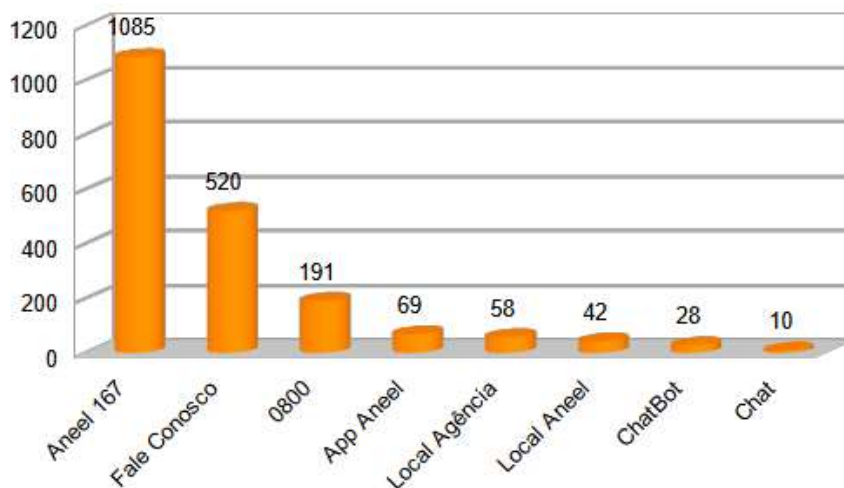




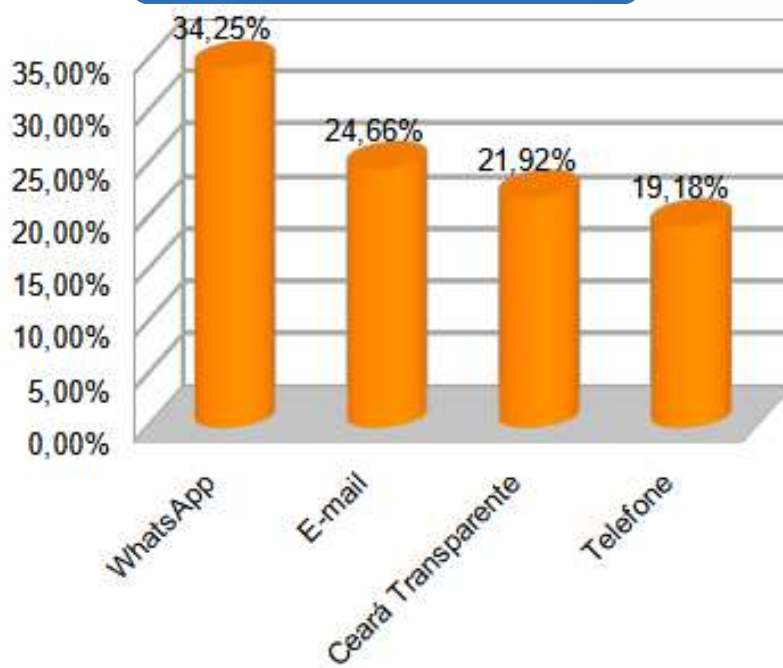
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

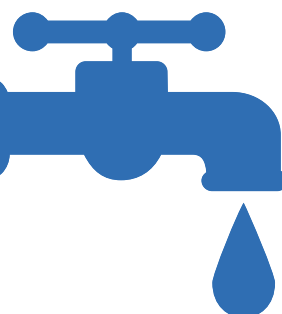
FORMA DE CONTATO ANEEL



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: 378

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 221

RECLAMAÇÕES: 154

DENÚNCIAS: 3

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 0

SUGESTÃO: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 56

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 3

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 3

TOTAL DE REUNIÕES: 1

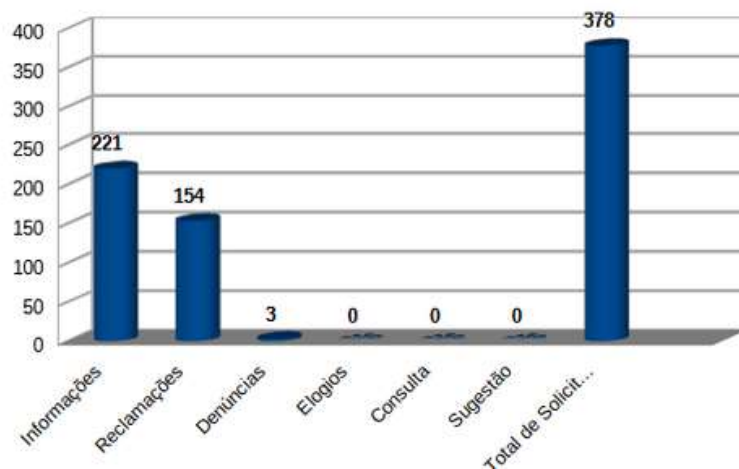
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 0

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

SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS ATE AQUI



TOP 5 - RECLAMAÇÕES



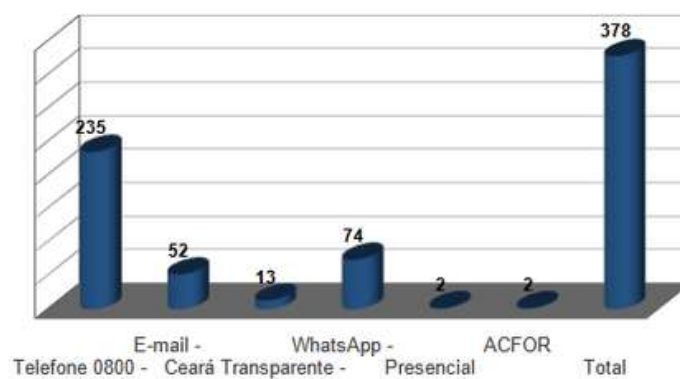
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

TOP 5 - INFORMAÇÕES

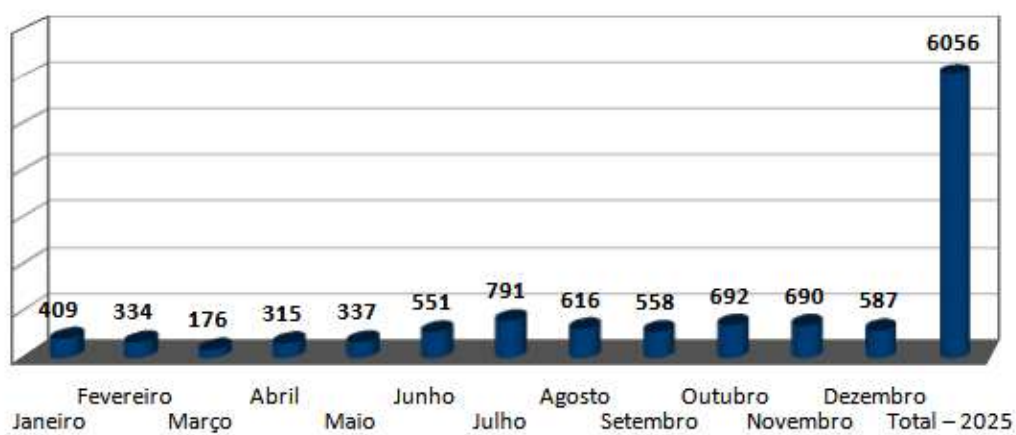


FORMA DE CONTATO ARCE

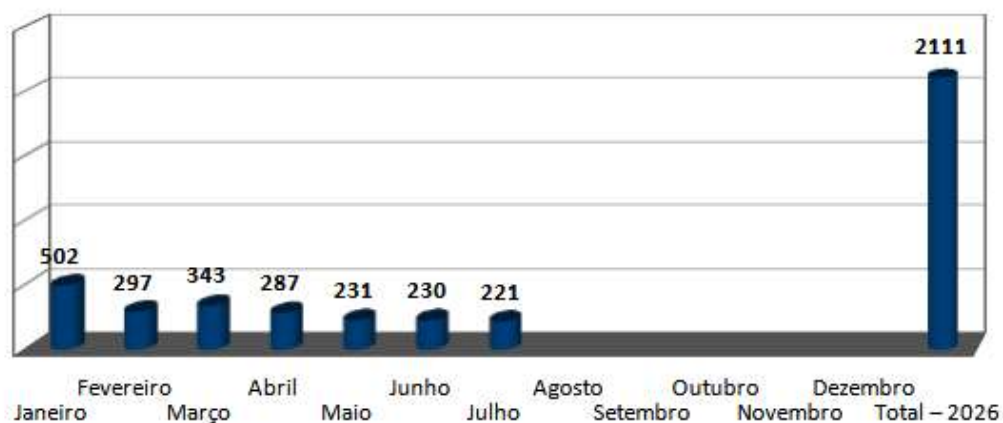


INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2025

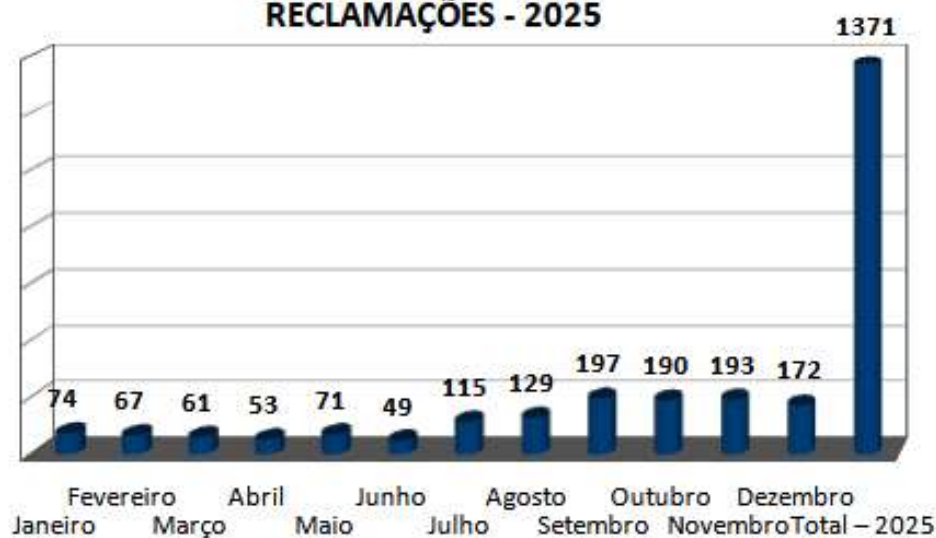


INFORMAÇÕES - 2026

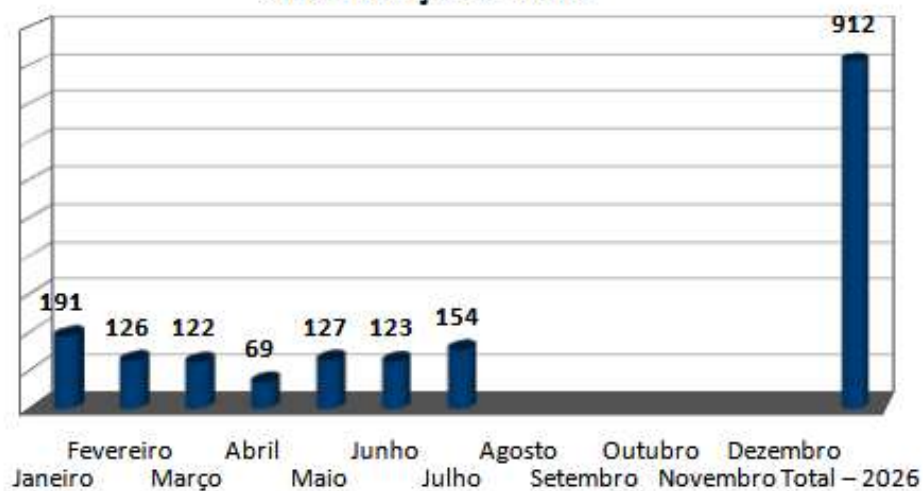


RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2025



RECLAMAÇÕES - 2026

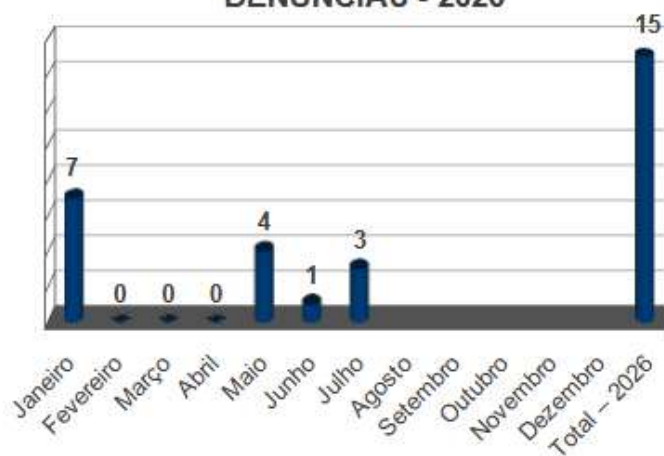


DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2025



DENÚNCIAS - 2026



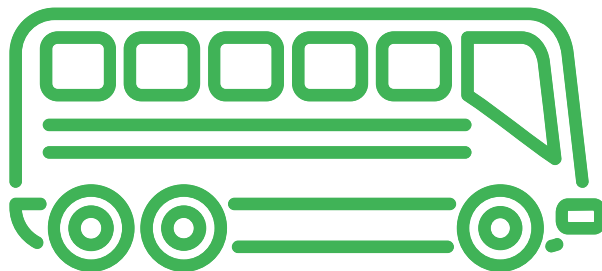
GRÁFICOS

ELOGIO - CONSULTA - SUGESTÃO

Elogio

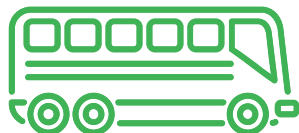
Consulta

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): 2088
RECLAMAÇÕES: 110
DENÚNCIAS: 2
ELOGIOS: 0
CONSULTA: 2
SUGESTÃO: 1
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 13
PROCESSOS ABERTOS: 1
PROCESSOS ARQUIVADOS: 1
TOTAL DE REUNIÕES: 0

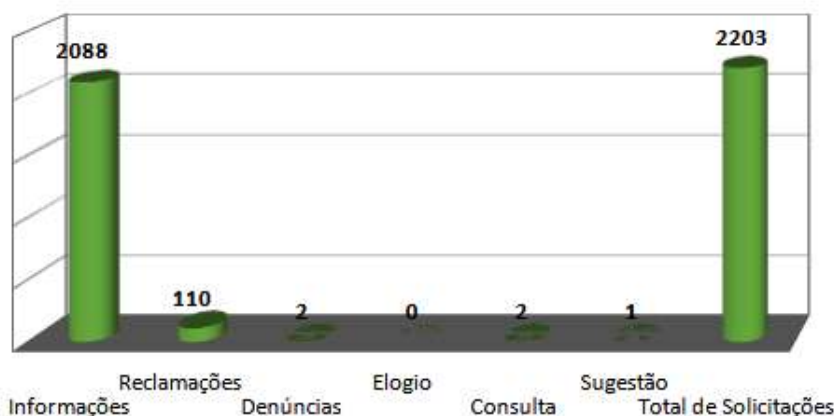
**Fonte: CRM, DATA STUDIO, SUITE, PROTOCOLO
ELETRÔNICO E SISCDO**



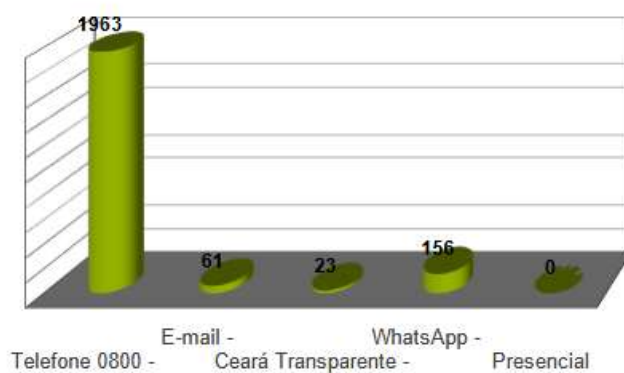
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMA DE CONTATO ARCE

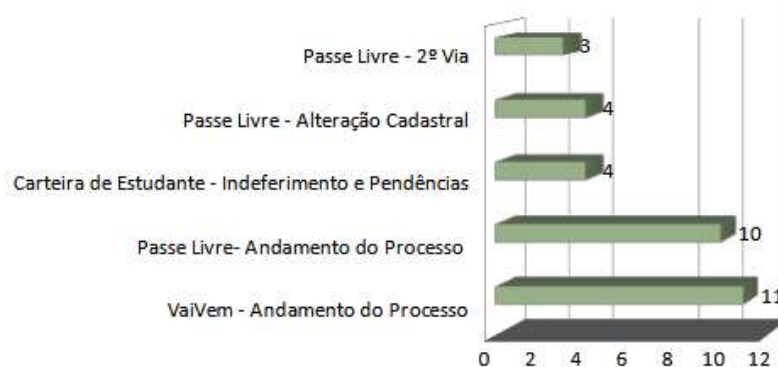




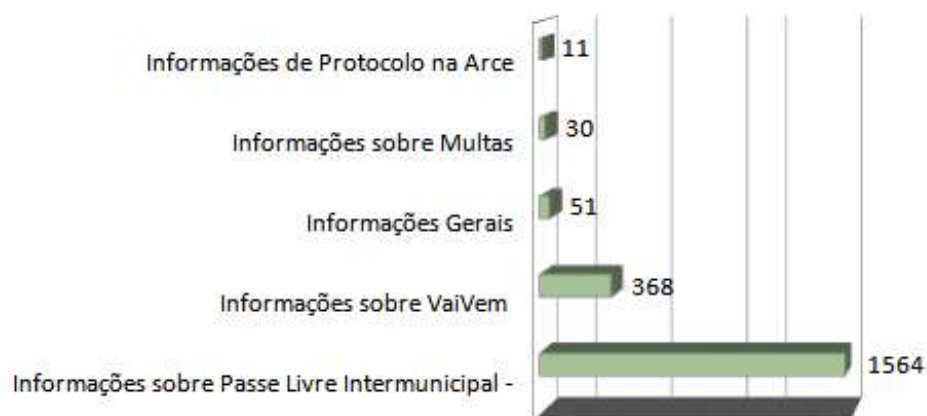
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

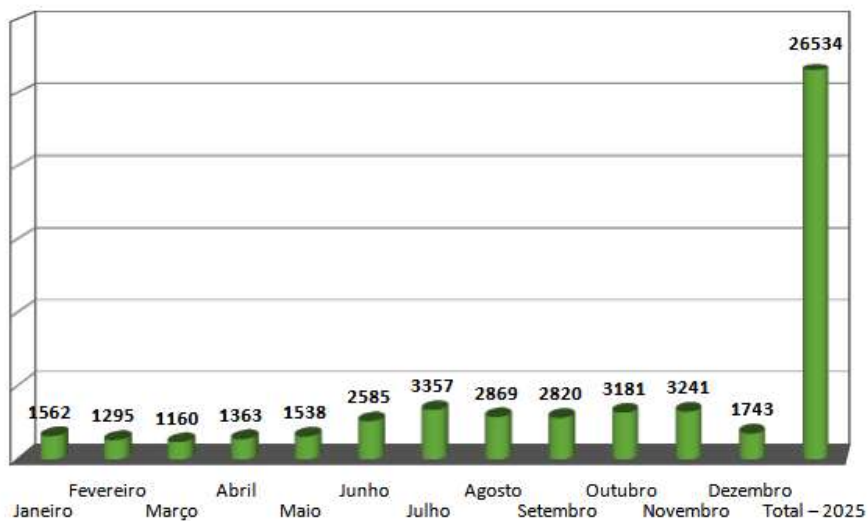




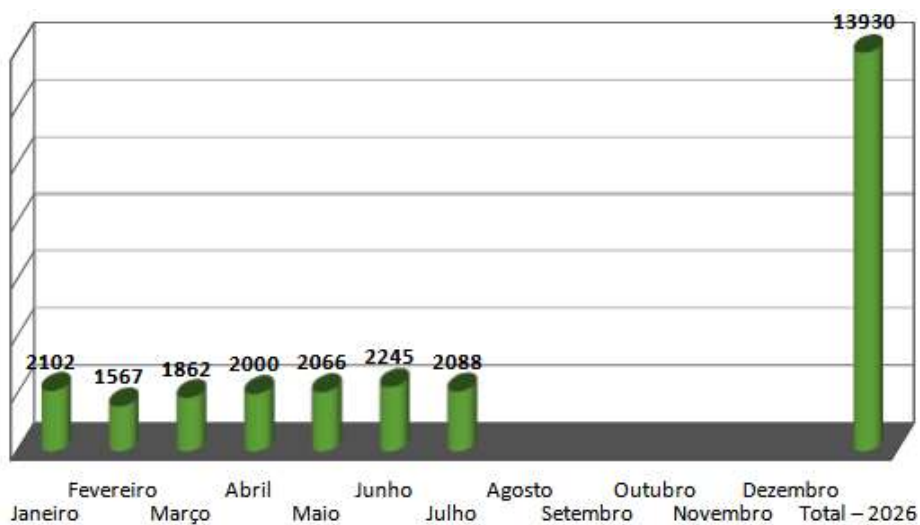
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES 2025



INFORMAÇÕES 2026

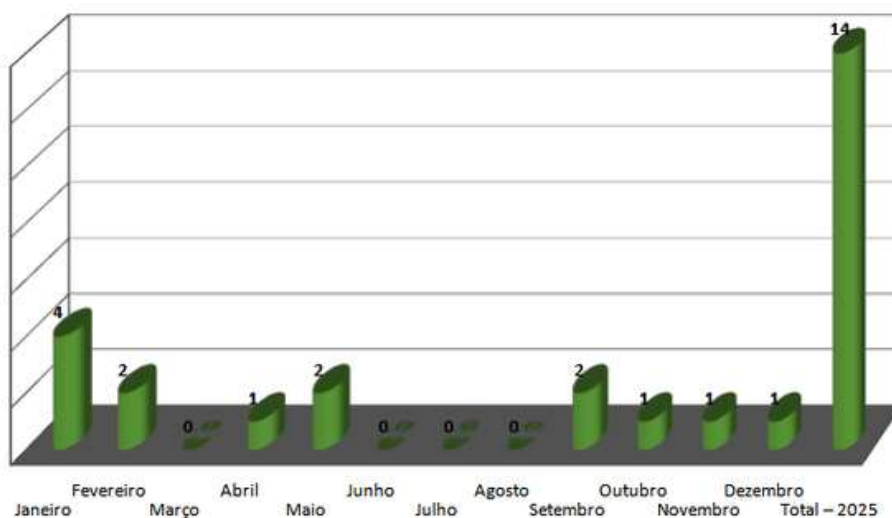




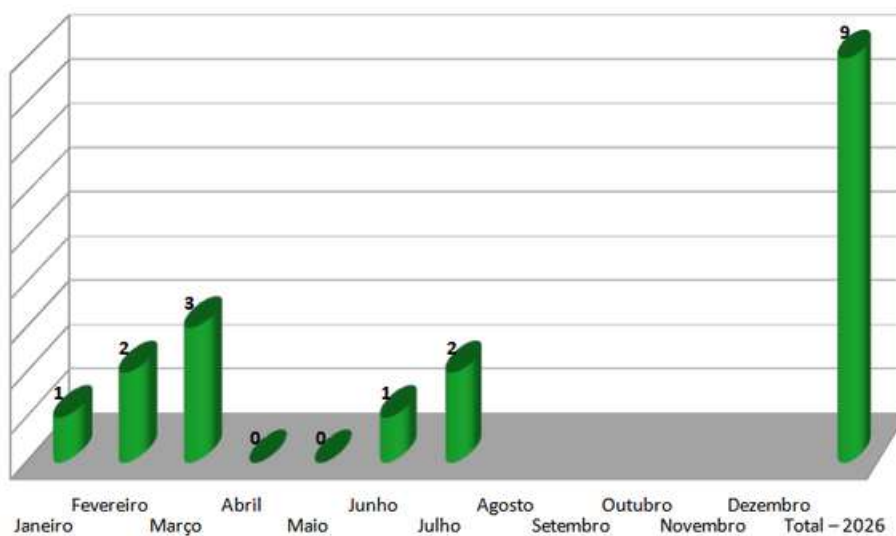
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS 2025



DENÚNCIAS 2026

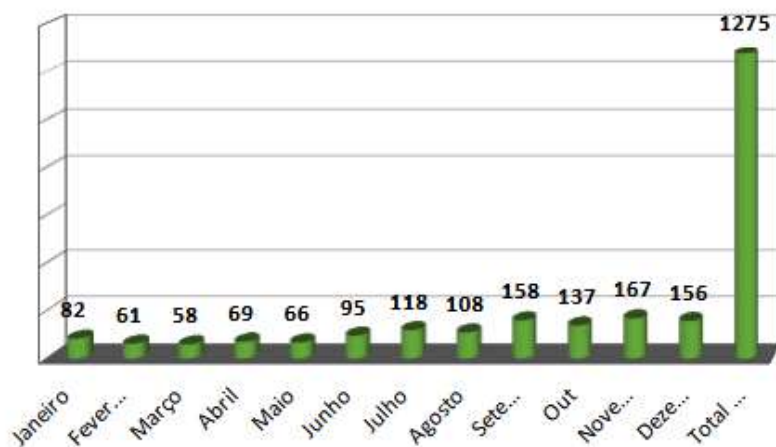




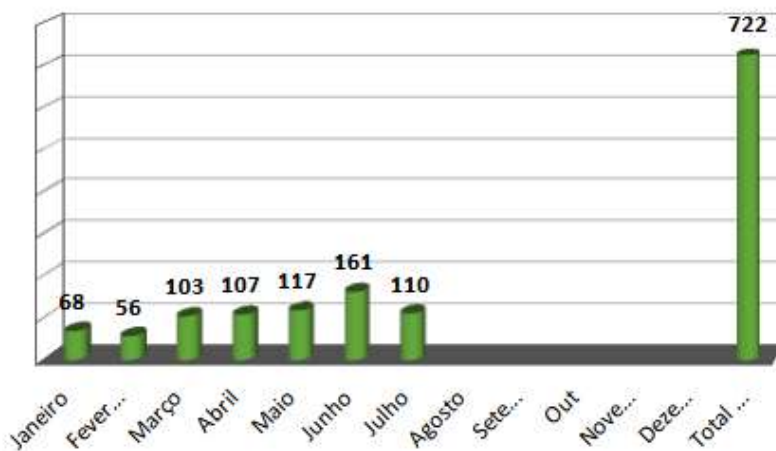
GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

RECLAMAÇÕES 2025



RECLAMAÇÕES 2026

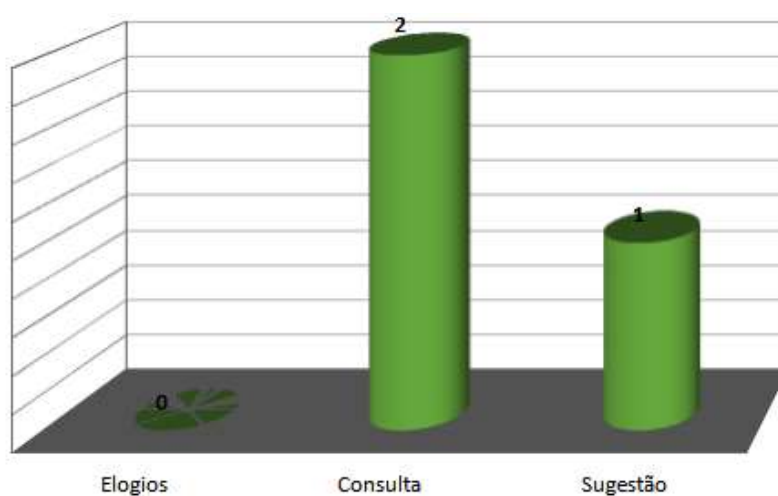


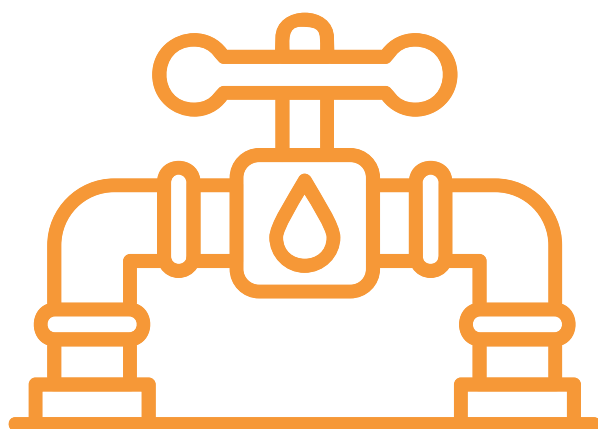


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

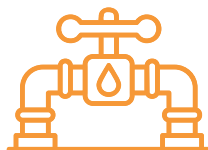
ELOGIO, CONSULTA E SUGESTÃO





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 SISCD

Obs1: Não houve registro de processos em julho/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 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 julho/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 “Variação de Consumo”.



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 e o 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 julho de 2026 foi de 9,37 dias.

O maior número de reclamações no serviço de saneamento básico no mês de julho 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 julho mantiveram um valor próximo ao valor do mês anterior. E as reclamações de Saneamento, em julho, tiveram um aumento de cerca de 25%, 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 julho/26.



No serviço de transporte, durante o mês de julho o número de solicitações de informações começou a reduzir, quando comparado ao mês anterior. As reclamações sobre “VaiVem - Andamento do Processo” e “Passe Livre - Andamento do Processo” 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 julho/26 para solicitações de Ouvidoria, na área de transporte.

Em julho/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.

