



RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDÓRIA JANEIRO - 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.



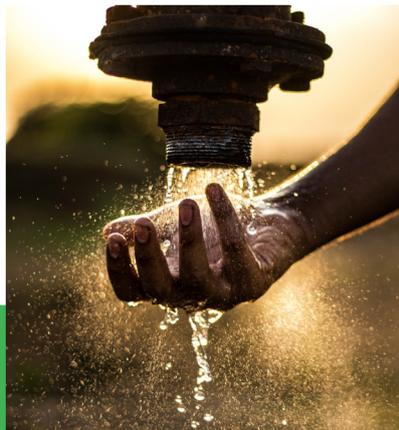
3 - Quais são as 5 empresas de transporte que mais receberam reclamações.



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



5 - 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: 5049
INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 3914
RECLAMAÇÕES: 1134
DENÚNCIAS: 1
ELOGIOS: 0
SUGESTÃO/CRÍTICA: 0
TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 133
PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0
PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 3
RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS
USUÁRIO TEM RAZÃO: 421
USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 94
SEM DECISÃO: 618
TOTAL DE REUNIÕES: 0

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

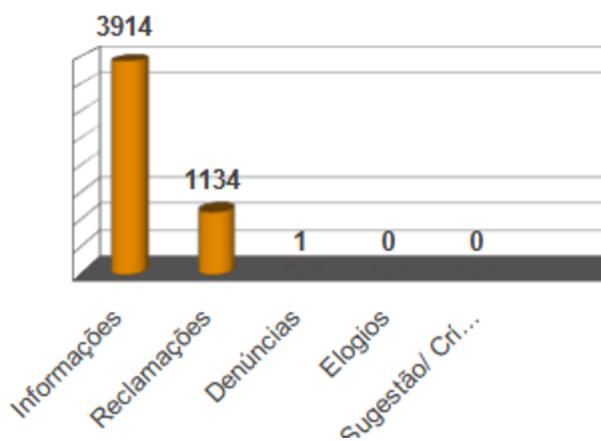


ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/2025)



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

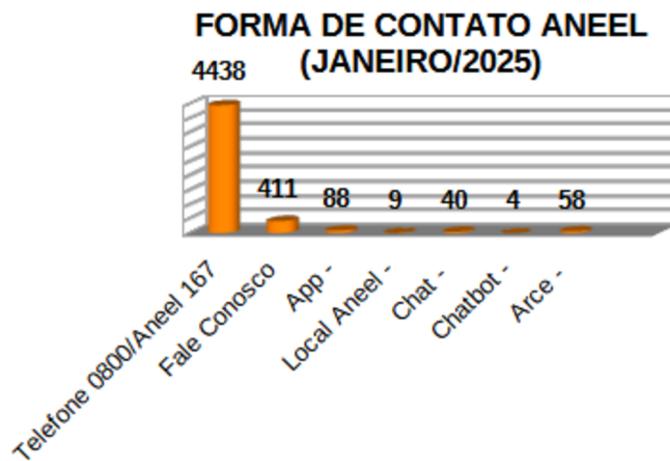




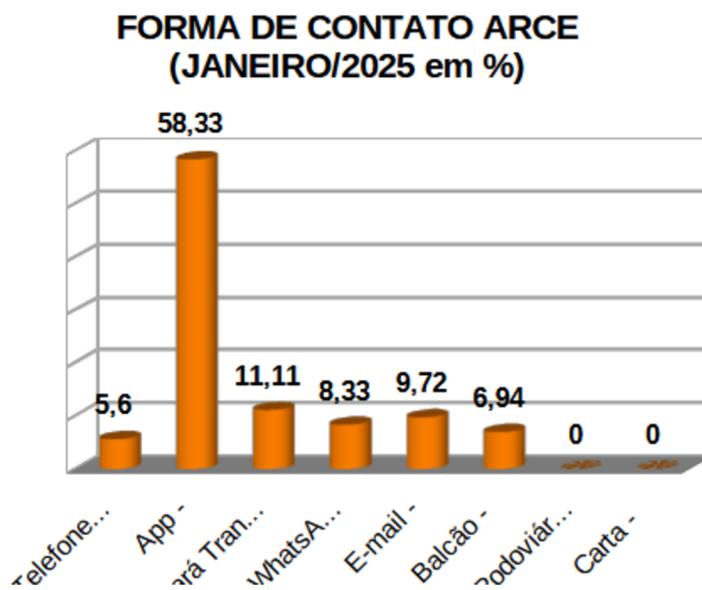
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

FORMA DE CONTATO ANEEL



FORMA DE CONTATO ARCE



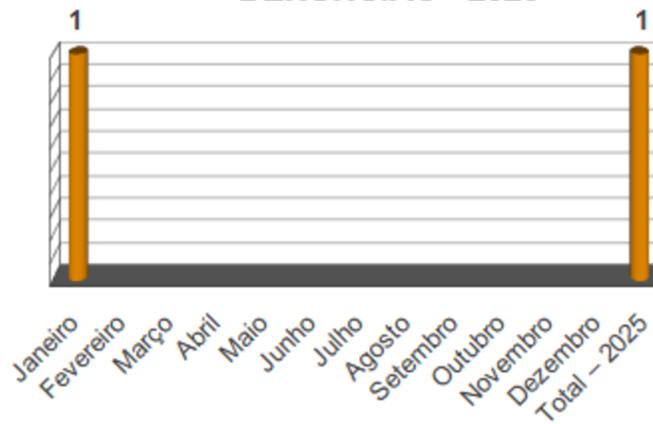


ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

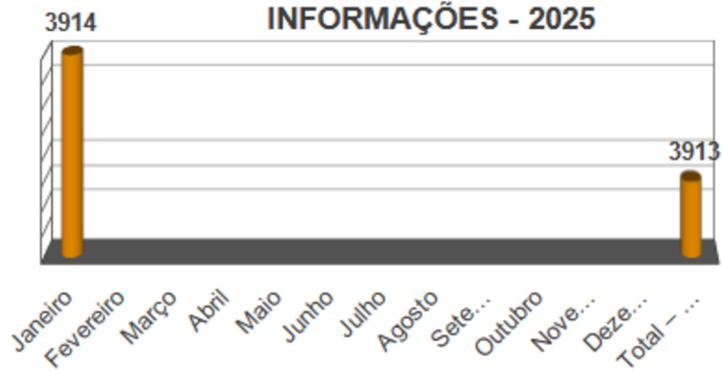
DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2025



INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2025

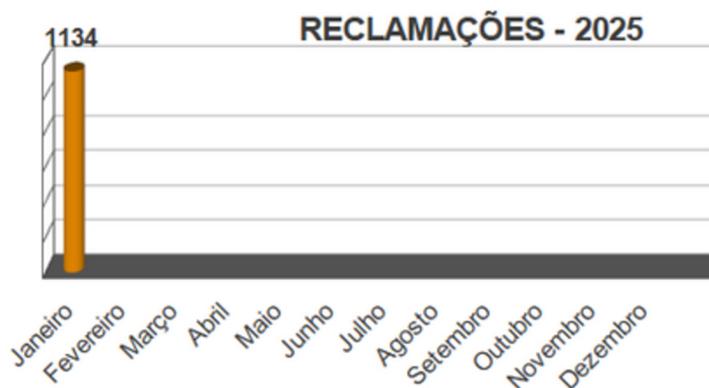




ENERGIA ELÉTRICA

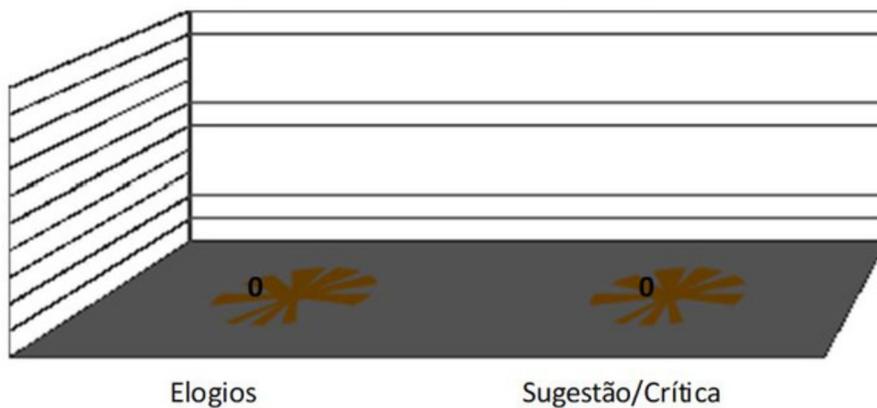
GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES



ELOGIOS - SUGESTÃO/CRÍTICA

SOLICITAÇÕES ELOGIO - SUGESTÃO/CRÍTICA





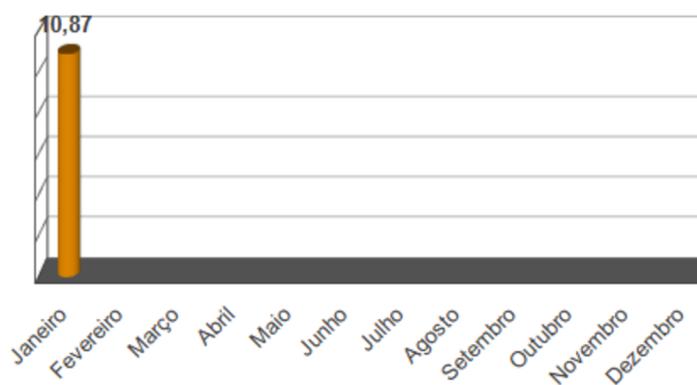
ENERGIA ELÉTRICA

GRÁFICOS

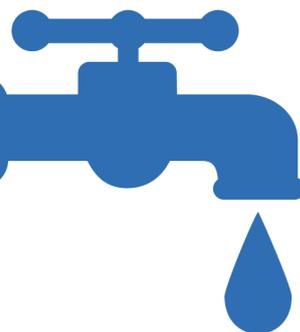
PRAZO MÉDIO DE RECLAMAÇÕES

JANEIRO: 10,87 DIAS

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2025



SANEAMENTO BÁSICO



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

SANEAMENTO BÁSICO



QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 483

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 409

RECLAMAÇÕES: 74

DENÚNCIAS: 0

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 0

SUGESTÃO: 0

SOLICITAÇÕES ENVIADAS PARA O AGENTE REGULADO: 65

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 483

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 409

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS/CONSULTA

FINALIZADOS: 74

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 38

PROCESSOS ABERTOS NO MÊS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS NO MÊS: 2

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES

USUÁRIO TEM RAZÃO: 58

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 6

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 4

OUTROS NÃO SE APLICAM: 2

DUPLICIDADE: 4

NÃO COMPETE À ARCE: 0

CANCELADO: 0

TOTAL DE REUNIÕES: 0

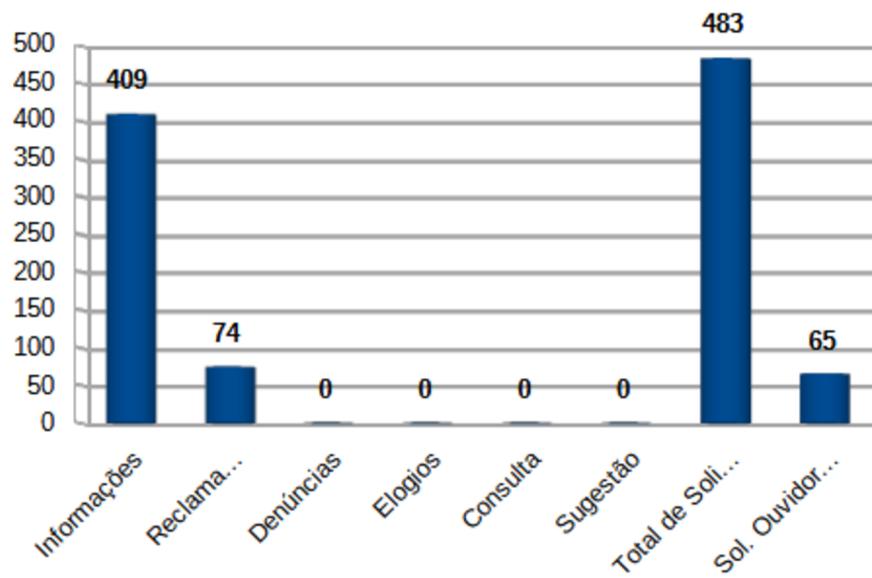
TOTAL DE MEDIAÇÕES: 1

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

SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

SOLICITAÇÕES ABERTAS



TOP 5 - RECLAMAÇÕES

TOP 5 - RECLAMAÇÕES

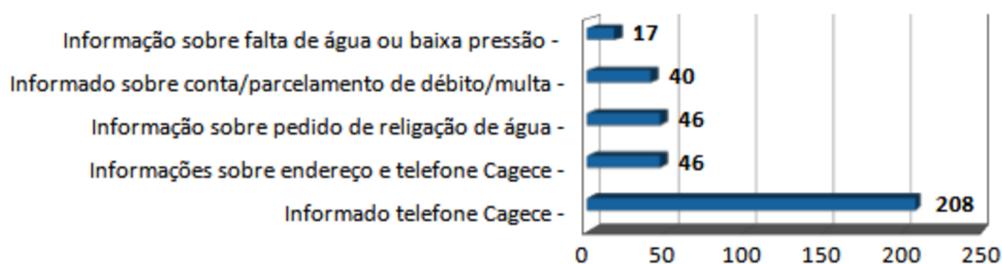


SANEAMENTO BÁSICO

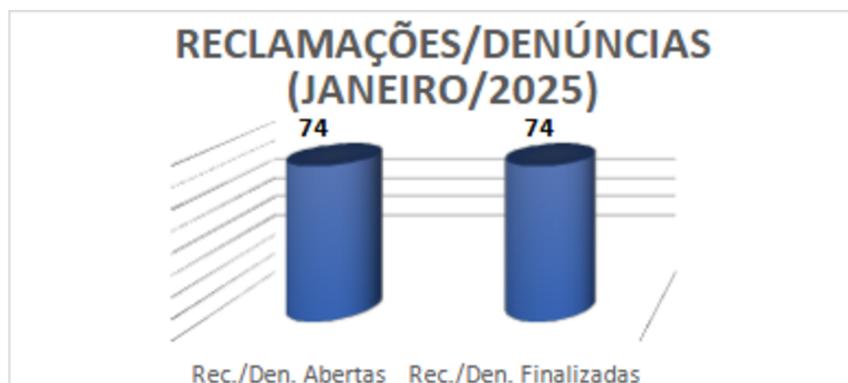
GRÁFICOS

INFORMAÇÕES

TOP 5 - INFORMAÇÕES



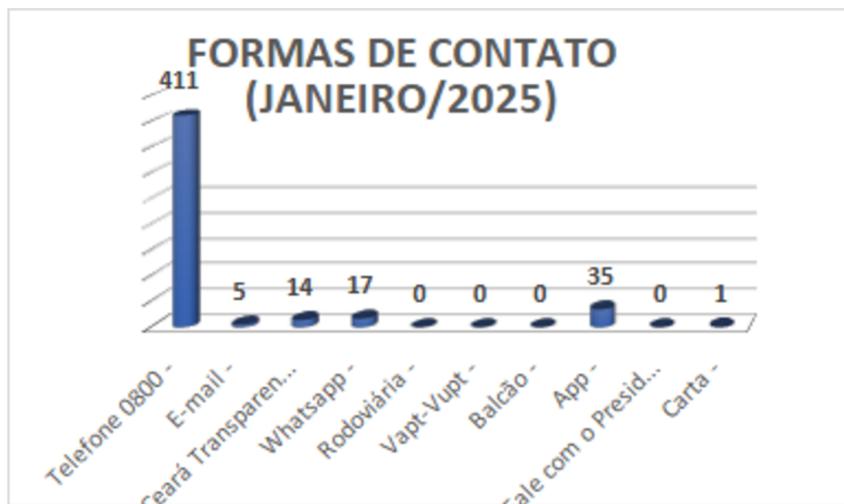
RECLAMAÇÕES - DENÚNCIAS



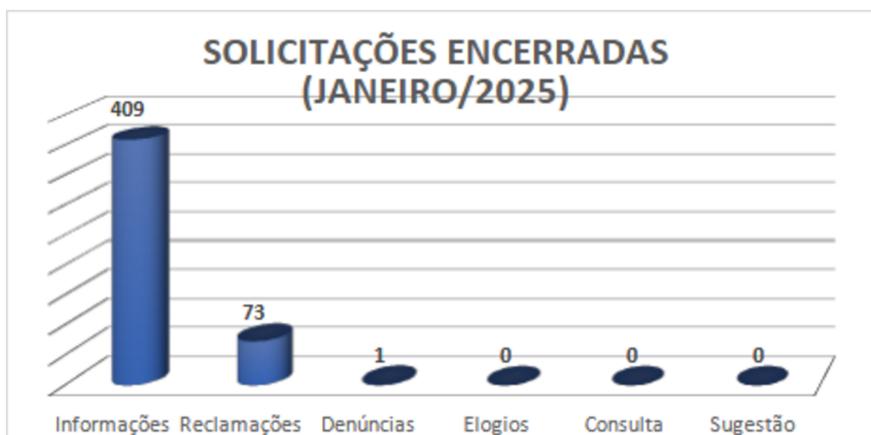
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

FORMAS DE CONTATO



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

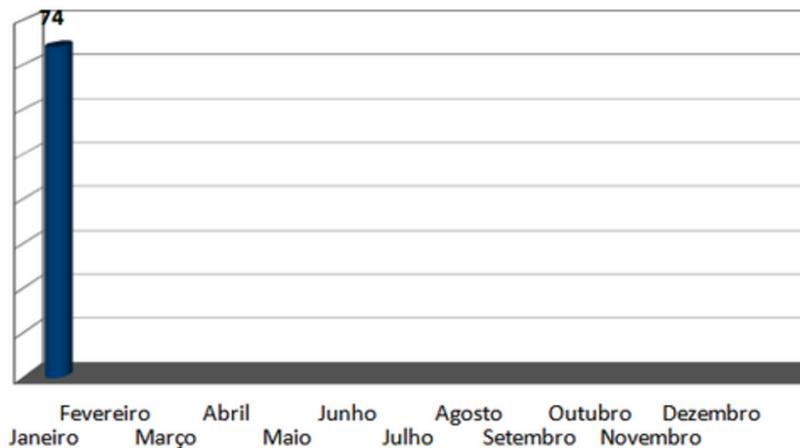
INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES - 2025



RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2025

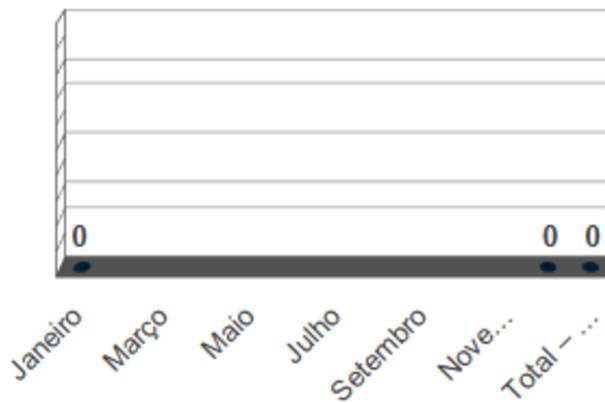


SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

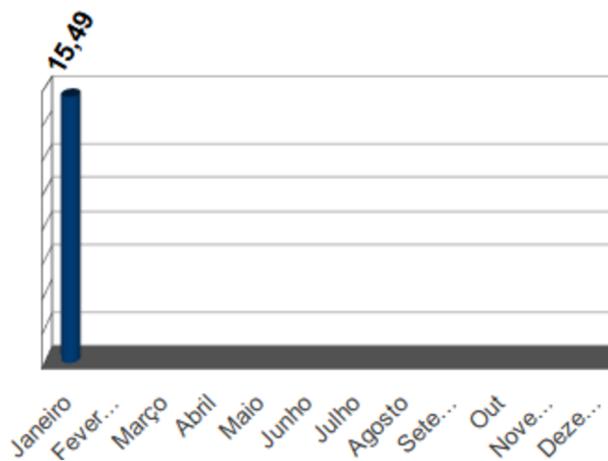
DENÚNCIAS

DENÚNCIAS - 2025



PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2025



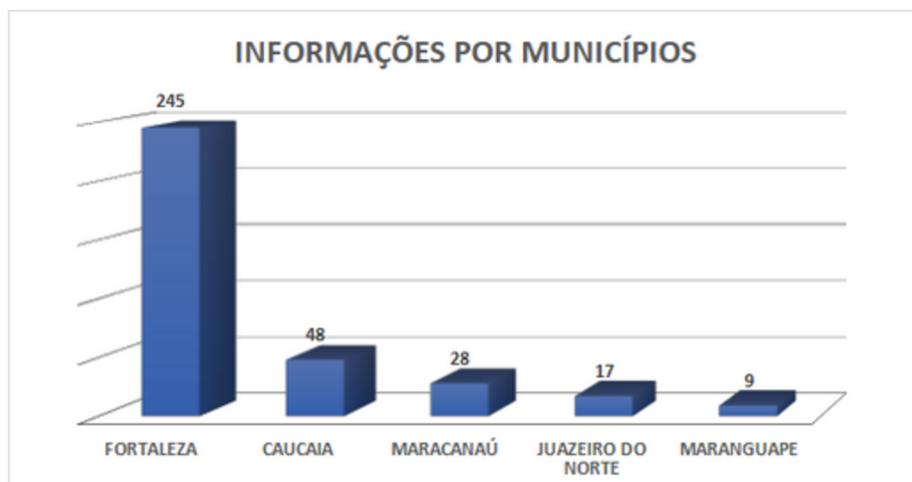
SANEAMENTO BÁSICO

GRÁFICOS

RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



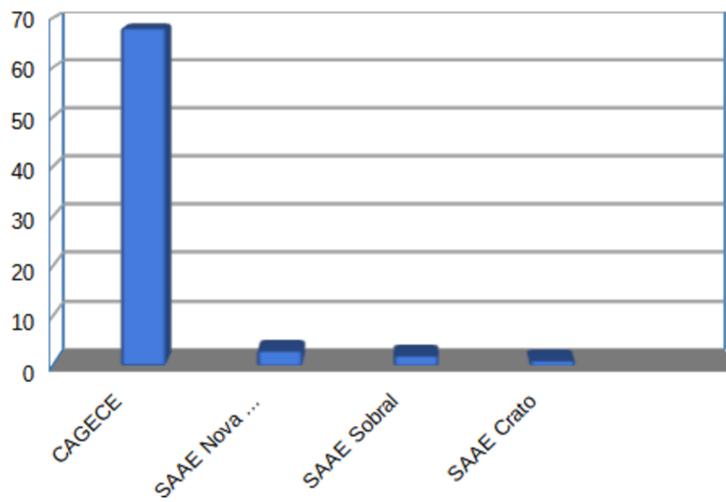
SANEAMENTO BÁSICO

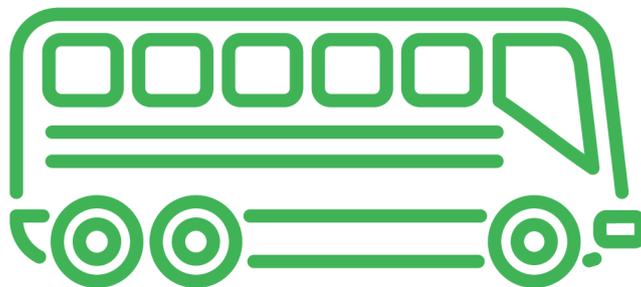


GRÁFICOS

PRINCIPAIS EMPRESAS

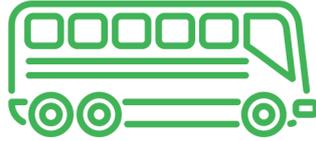
PRINCIPAIS EMPRESAS





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

QUADRO COM A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES E PROCESSOS

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ABERTAS: 1667

INFORMAÇÕES (TIRA DÚVIDAS): 1562

RECLAMAÇÕES: 82

DENÚNCIAS: 4

ELOGIOS: 0

CONSULTA: 19

SUGESTÃO: 0

TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS: 1646

INFORMAÇÕES FINALIZADAS: 1562

RECLAMAÇÕES FINALIZADAS: 63

DENÚNCIAS FINALIZADAS: 2

CONSULTAS FINALIZADAS: 19

ELOGIO: 0

SUGESTÃO: 0

TOTAL DE PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO: 12

PROCESSOS ABERTOS: 0

PROCESSOS ARQUIVADOS: 0

RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES

USUÁRIO TEM RAZÃO: 63

USUÁRIO NÃO TEM RAZÃO: 0

USUÁRIO TEM ALGUMA RAZÃO: 5

OUTROS/NÃO SE APLICAM*: 13

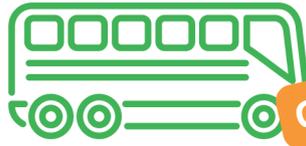
DUPLICIDADE: 1

NÃO COMPETE À ARCE: 2

CANCELADO: 0

TOTAL DE REUNIÕES: 0

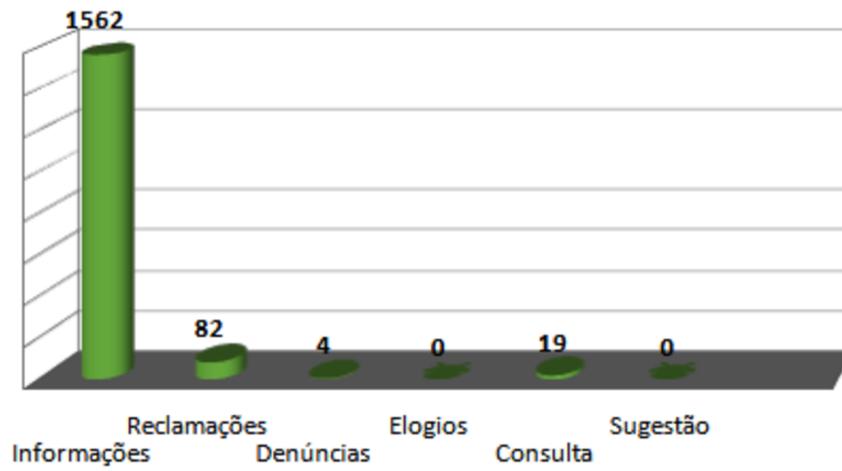
***Solicitações referentes à consulta sobre Carteira de Estudante Metropolitana e Carteira VaiVem, dentre outras.**



GRÁFICOS

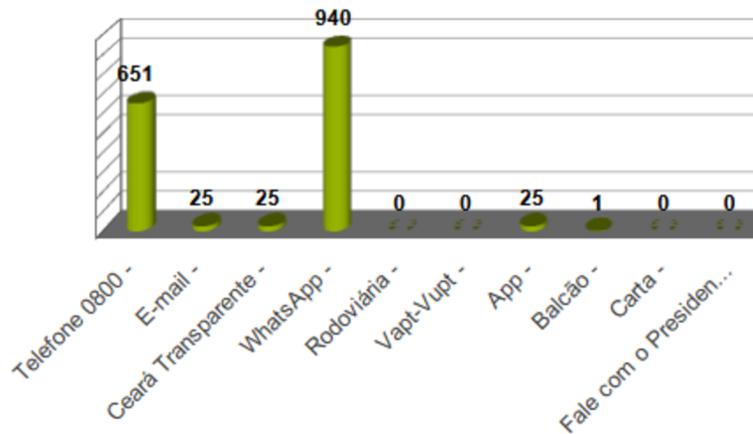
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

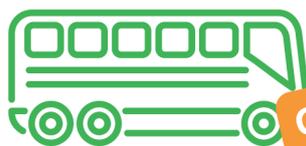
SOLICITAÇÕES ABERTAS



FORMAS DE CONTATO

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2025)



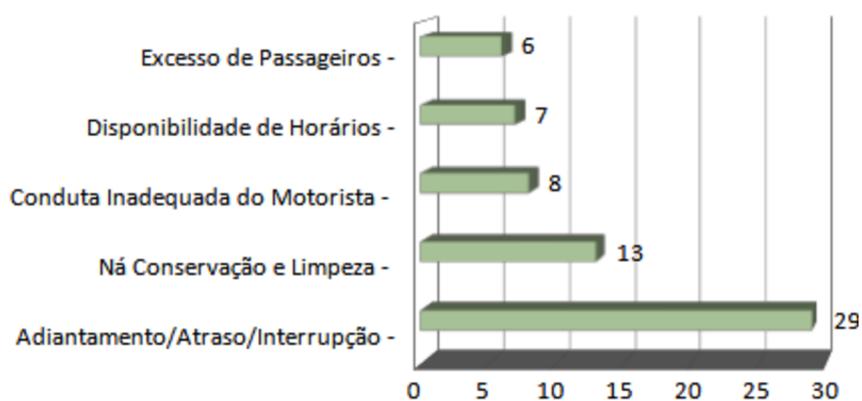


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

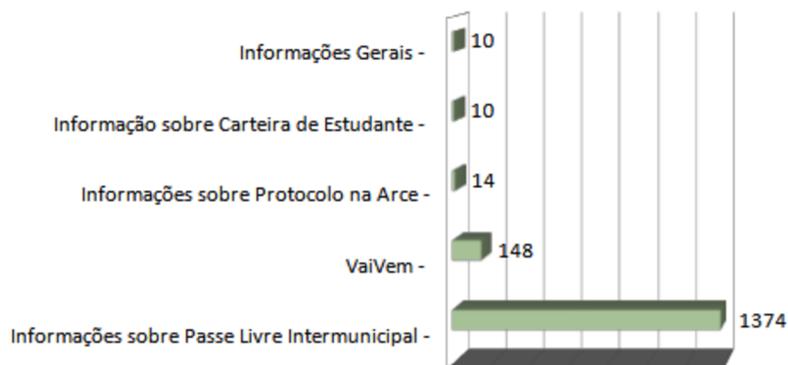
TOP 5 RECLAMAÇÕES

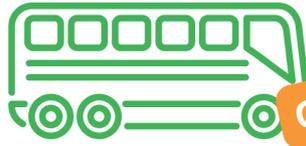
TOP 5 RECLAMAÇÕES



TOP 5 INFORMAÇÕES

TOP 5 INFORMAÇÕES

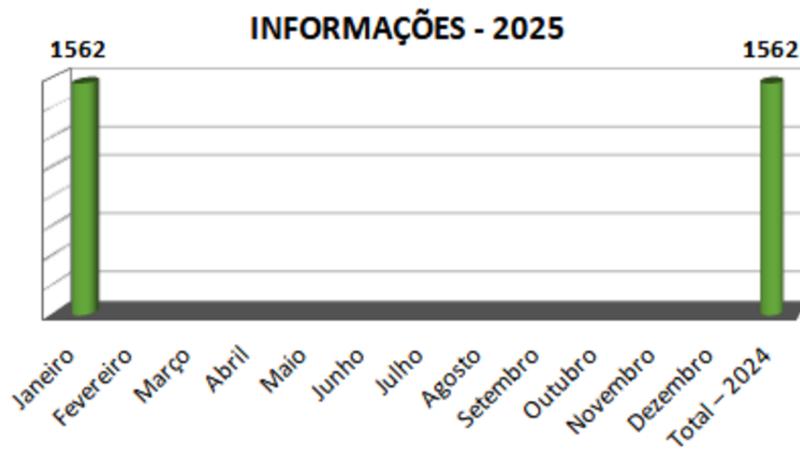




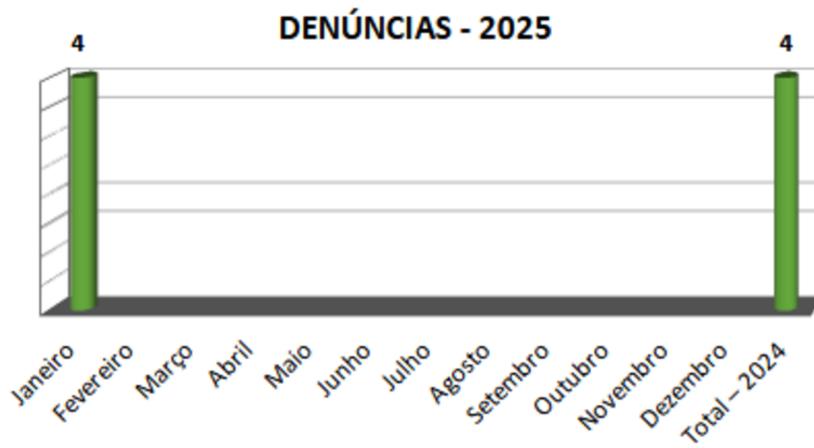
GRÁFICOS

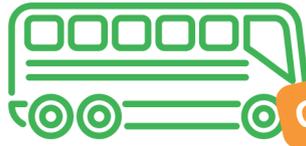
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES



DENÚNCIAS



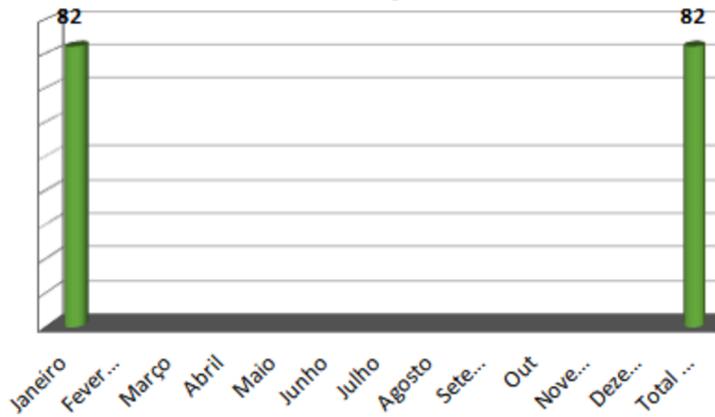


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

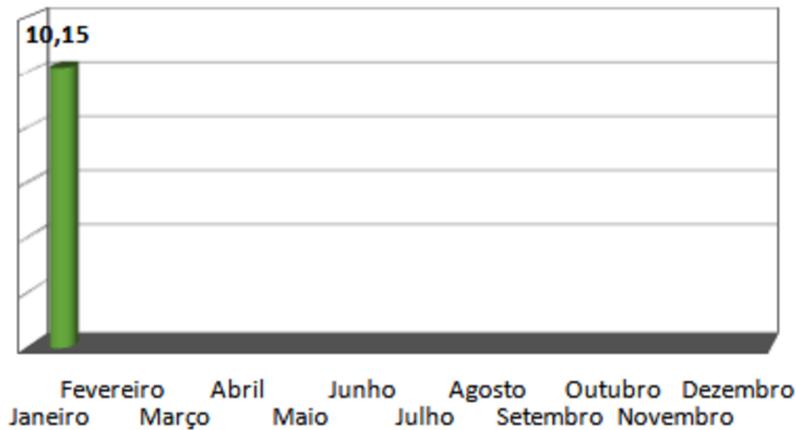
RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES - 2025



PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2025



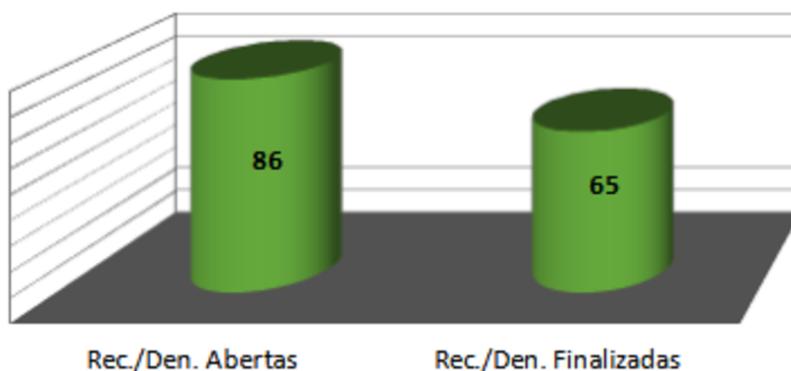


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

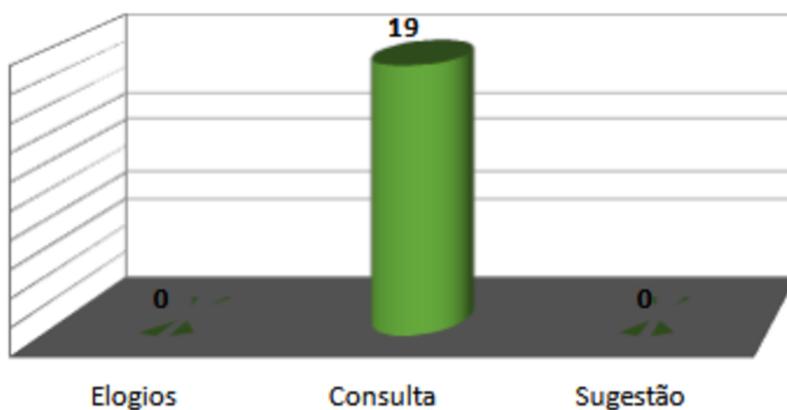
RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (JANEIRO/2025)



ELOGIOS, CONSULTAS E SUGESTÕES

ELOGIOS, CONSULTAS E SUGESTÕES

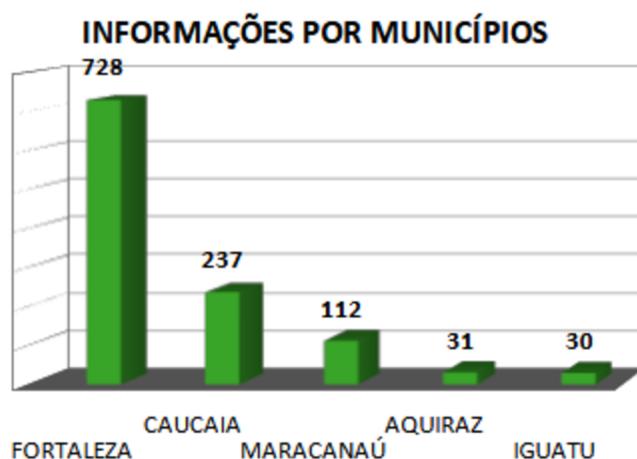




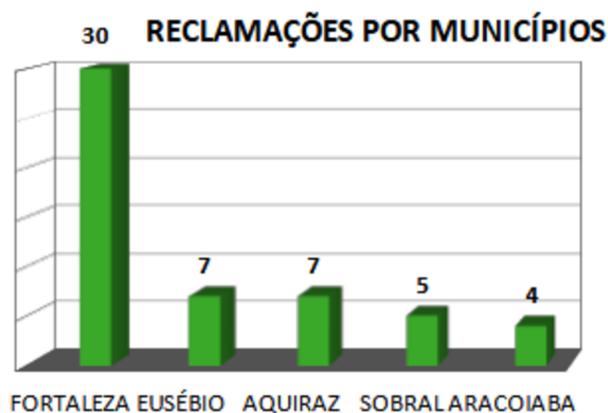
GRÁFICOS

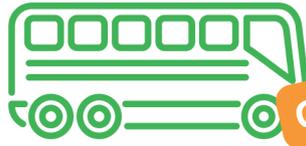
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIOS



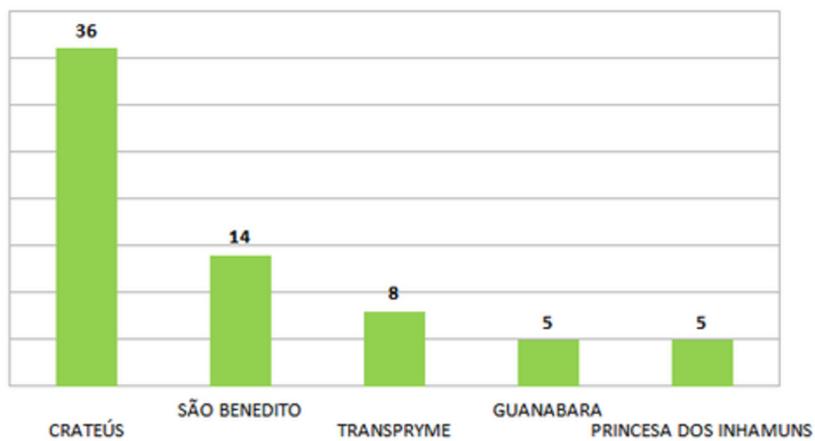


GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

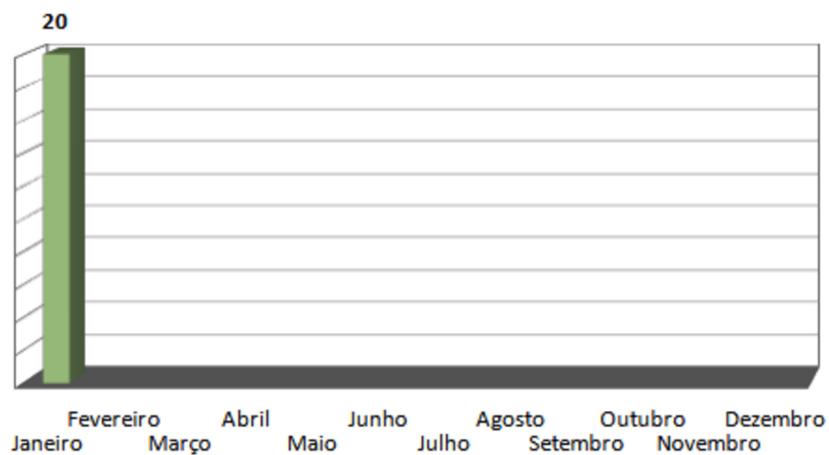
TOP 5 RECLAMAÇÃO - EMPRESAS

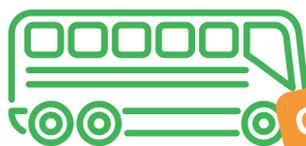
TOP 5 - EMPRESAS



REGISTROS REFERENTES A ARCE

REGISTROS REFERENTES À ARCE





GRÁFICOS

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS





TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DEMANDAS PARA A ARCE

ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES DA ARCE/QUANTIDADE

TOTAL DE OCORRÊNCIAS: 20

VAI E VEM: 8

CARTEIRA DE ESTUDANTE: 2

PASSAGENS: 2

TARIFAS INTERMUNICIPAIS: 2

DENÚNCIA GERAL: 3

LICENÇA ESPECIAL: 2

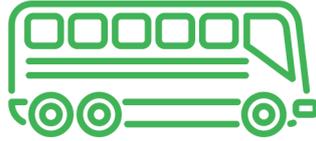
CONSERVAÇÃO GERAL DO VEÍCULO: 0

PRESTAÇÃO IRREGULAR DE SERVIÇO: 1

RETIRADA DE HORÁRIOS E LINHAS: 0



SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA



TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

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 dezembro/2024.

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 Janeiro 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 “Devolução de Valores”, “Faturamento Microregião” e “Extensão de Rede”. 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 Janeiro de 2025 está sendo, por volta, de 10,87 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 Janeiro de 2025, está sendo, por volta, de 15,49 dias. Fortaleza recebe o maior número de reclamações dos usuários e logo depois vem Juazeiro do Norte.

Em Janeiro de 2025, a Ouvidoria realizou 1 (uma) reunião de mediação na área de saneamento básico

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

Em Janeiro/2025 teve mais solicitações de informações do que em Dezembro/2024 e maior número de reclamações do que em Dezembro/2024. A reclamação sobre “Adiantamento/Atraso/Interrupção” 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 Janeiro de 2025 foi de 10,15 dias. A média no ano anterior foi de 11,53 dias.

Em Janeiro/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

