

## OUVIDORIA DA ACFOR - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO AMBIENTAL

### RELATÓRIO CONSOLIDADO ANUAL - 2023

#### 01. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ACFOR – Agência de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental vem através deste apresentar os resultados do ano de **2023**, referente às demandas recebidas por meio do Canal da Ouvidoria Eletrônica ( Central 156, Fala Fortaleza e Call Center), Sistema de Ouvidoria Digital, bem como o quantitativo de audiências realizadas com suas devidas conclusões.

#### 02. MANIFESTAÇÕES

| Meio de Recebimento                | JAN        | FEV       | MAR       | ABR       | MAI        | JUN        | JUL        | AGO       | SET       | OUT       | NOV        | DEZ        | SOMA        |
|------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| Ouvidoria Eletrônica - Call Center | 135        | 77        | 75        | 65        | 96         | 143        | 113        | 67        | 62        | 86        | 147        | 202        | 1268        |
| Ouvidoria Digital - CGM            | 20         | 7         | 15        | 9         | 18         | 6          | 1          | 2         | 3         | 2         | 4          | 3          | 90          |
| E-mail                             | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 1          | 5          | 3         | 2         | 6         | 6          | 12         | 35          |
| Presencial                         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 1          | 2         | 0         | 2         | 3          | 4          | 12          |
| <b>Total</b>                       | <b>155</b> | <b>84</b> | <b>90</b> | <b>74</b> | <b>114</b> | <b>150</b> | <b>120</b> | <b>74</b> | <b>67</b> | <b>96</b> | <b>160</b> | <b>221</b> | <b>1405</b> |

#### 03. TIPOLOGIA

##### 03.1 Ouvidoria Eletrônica - Call Center Manifestações CAGECE

| Tipologia                                     | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | SOMA |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Informação de Endereços e Telefones da CAGECE | 117 | 67  | 68  | 48  | 73  | 96  | 59  | 55  | 42  | 68  | 99  | 157 | 949  |
| Informações Gerais                            | 19  | 10  | 19  | 14  | 22  | 21  | 15  | 23  | 16  | 22  | 17  | 31  | 229  |
| Reclamação                                    | 3   | 5   | 2   | 5   | 7   | 6   | 6   | 2   | 5   | 2   | 8   | 5   | 56   |
| Solicitação                                   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    |
| Elogio  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    |



|              |            |           |           |           |            |            |           |           |           |           |            |            |             |
|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| Sugestão     | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0           |
| Denúncia     | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0           |
| <b>Total</b> | <b>139</b> | <b>82</b> | <b>89</b> | <b>67</b> | <b>102</b> | <b>123</b> | <b>80</b> | <b>80</b> | <b>63</b> | <b>92</b> | <b>124</b> | <b>193</b> | <b>1234</b> |

### 03.2 Ouvidoria Eletrônica - Call Center Manifestações RESÍDUOS SÓLIDOS

| Tipologia    | JAN        | FEV        | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL       | AGO        | SET       | OUT       | NOV       | DEZ        | SOMA        |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Reclamação   | 163        | 138        | 136        | 124        | 135        | 96         | 15        | 81         | 61        | 61        | 73        | 71         | 1154        |
| Informação   | 19         | 0          | 0          | 14         | 22         | 21         | 72        | 23         | 22        | 22        | 17        | 31         | 263         |
| Solicitação  | 8          | 1          | 1          | 0          | 1          | 1          | 1         | 1          | 1         | 1         | 1         | 0          | 17          |
| Elogio       | 1          | 1          | 0          | 0          | 1          | 0          | 1         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 4           |
| Sugestão     | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           |
| Denúncia     | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           |
| <b>Total</b> | <b>191</b> | <b>140</b> | <b>137</b> | <b>138</b> | <b>159</b> | <b>118</b> | <b>89</b> | <b>105</b> | <b>84</b> | <b>84</b> | <b>91</b> | <b>102</b> | <b>1438</b> |

### 03.3 Ouvidoria Digital - CGM

| Tipologia    | JAN       | FEV      | MAR       | ABR      | MAI       | JUN      | JUL      | AGO      | SET      | OUT      | NOV      | DEZ      | SOMA      |
|--------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Reclamação   | 17        | 7        | 14        | 6        | 16        | 5        | 1        | 1        | 3        | 3        | 3        | 0        | 76        |
| Solicitação  | 0         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         |
| Elogio       | 0         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         |
| Sugestão     | 2         | 0        | 0         | 3        | 0         | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 1        | 8         |
| Denúncia     | 0         | 0        | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1        | 0        | 1        | 0        | 2        | 5         |
| Informação   | 1         | 0        | 1         | 0        | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3         |
| <b>Total</b> | <b>20</b> | <b>7</b> | <b>15</b> | <b>9</b> | <b>18</b> | <b>6</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>92</b> |

## 04. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO (Ouvidoria Eletrônica - Call Center)

### 04.1 Ouvidoria Eletrônica - Call Center Manifestações por assunto CAGECE

| Tipo         | Assunto                           | JAN        | FEV       | MAR       | ABR       | MAI        | JUN        | JUL       | AGO       | SET       | OUT       | NOV        | DEZ        | SOMA        |
|--------------|-----------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| Informação   | 0800 CAGECE                       | 117        | 67        | 68        | 48        | 73         | 96         | 59        | 55        | 42        | 68        | 99         | 157        | 949         |
| Informação   | Informações Gerais                | 19         | 10        | 19        | 14        | 22         | 21         | 15        | 23        | 16        | 22        | 17         | 31         | 229         |
| Reclamação   | Verif. Vrs. Lanc. Fatura Água     | 1          | 0         | 1         | 0         | 0          | 2          | 0         | 0         | 0         | 0         | 3          | 0          | 7           |
| Reclamação   | Desobstrução de rede de esgoto    | 0          | 0         | 0         | 1         | 0          | 1          | 2         | 1         | 3         | 0         | 0          | 1          | 9           |
| Reclamação   | Verif. de serv. sol. - NÃO Exec.  | 1          | 3         | 1         | 1         | 4          | 1          | 1         | 0         | 0         | 2         | 0          | 2          | 16          |
| Reclamação   | Religação de água                 | 0          | 0         | 0         | 1         | 0          | 1          | 0         | 0         | 1         | 0         | 0          | 0          | 3           |
| Reclamação   | Conserto de vazamento na rede     | 1          | 2         | 0         | 0         | 1          | 0          | 1         | 1         | 1         | 0         | 0          | 1          | 8           |
| Reclamação   | Corte por débito                  | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0           |
| Reclamação   | Ligação de água                   | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 1          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 1           |
| Reclamação   | Recl. falta d'água, baixa pressão | 0          | 0         | 0         | 2         | 1          | 0          | 2         | 0         | 0         | 0         | 2          | 0          | 7           |
| Reclamação   | Verif. consumo medido             | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0           |
| Reclamação   | Calibração de hidrômetro          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          | 0          | 1           |
| Reclamação   | Ligação de Esgoto                 | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          | 1          | 2           |
| Reclamação   | Desloc. hidrometro - Cavalete     | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0           |
| Reclamação   | Substituição de hidrômetro        | 0          | 0         | 0         | 0         | 1          | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          | 0          | 2           |
| <b>TOTAL</b> |                                   | <b>139</b> | <b>82</b> | <b>89</b> | <b>67</b> | <b>102</b> | <b>123</b> | <b>80</b> | <b>80</b> | <b>63</b> | <b>92</b> | <b>124</b> | <b>193</b> | <b>1234</b> |

### 04.2 Ouvidoria Eletrônica - Call Center

#### Manifestações por assunto Resíduos Sólidos

| Tipo        | Assunto                                      | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | SOMA |
|-------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Reclamação  | Coleta não efetuada                          | 32  | 37  | 50  | 30  | 41  | 25  | 23  | 21  | 16  | 13  | 21  | 23  | 332  |
| Reclamação  | Coleta incompleta                            | 54  | 50  | 46  | 43  | 38  | 26  | 21  | 32  | 19  | 19  | 23  | 25  | 396  |
| Reclamação  | Restou lixo                                  | 25  | 19  | 14  | 18  | 14  | 4   | 4   | 4   | 6   | 7   | 4   | 3   | 122  |
| Informação  | Informações gerais                           | 19  | 0   | 0   | 14  | 22  | 21  | 15  | 23  | 16  | 22  | 17  | 31  | 200  |
| Reclamação  | Falho no método de coleta                    | 19  | 8   | 8   | 15  | 18  | 16  | 16  | 10  | 13  | 13  | 12  | 9   | 157  |
| Reclamação  | Barulho em excesso                           | 14  | 4   | 5   | 4   | 2   | 6   | 1   | 1   | 1   | 5   | 2   | 1   | 46   |
| Solicitação | Implantação de coleta                        | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    |
| Solicitação | Verificação de frequência de coleta          | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    |
| Solicitação | Solicitação de container                     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    |
| Reclamação  | Mudança de horário de coleta                 | 14  | 7   | 3   | 6   | 4   | 7   | 4   | 6   | 3   | 1   | 4   | 2   | 61   |
| Solicitação | Mudança de localização de container          | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 2    |
| Reclamação  | Coleta indevida                              | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 2   | 8    |
| Reclamação  | Mudança de localização de container          | 0   | 0   | 1   | 0   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 9    |
| Reclamação  | Cobrança de taxa                             | 0   | 0   | 0   | 1   | 5   | 3   | 0   | 3   | 0   | 0   | 1   | 3   | 16   |
| Reclamação  | Ofensa às pessoas                            | 0   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 12   |
| Reclamação  | Vazamento de chorume                         | 1   | 3   | 1   | 3   | 4   | 3   | 0   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 21   |
| Solicitação | Mudança de horário de coleta                 | 7   | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 13   |
| Reclamação  | Desaparecimento de tambor                    | 1   | 4   | 3   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 11   |
| Reclamação  | Recursos Humanos – Pessoal Terceirizado      | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 0   | 0   | 2   | 1   | 14   |
| Elogio      | Ao órgão - secretaria                        | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 4    |
| Solicitação | Solicitação de placa – Proibido colocar lixo | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1    |
| Reclamação  | Vasilhame não devolvido                      | 0   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 3    |

|              |                      |            |            |            |            |            |            |           |            |           |           |           |            |             |
|--------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Denúncia     | Denúncia ao órgão    | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           |
| Sugestão     | Social               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0           |
| Elogio       | Servidor-Funcionário | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 2           |
| <b>TOTAL</b> |                      | <b>190</b> | <b>140</b> | <b>137</b> | <b>138</b> | <b>158</b> | <b>118</b> | <b>89</b> | <b>105</b> | <b>78</b> | <b>84</b> | <b>91</b> | <b>102</b> | <b>1430</b> |

#### 04.3 Ouvidoria Digital - CGM

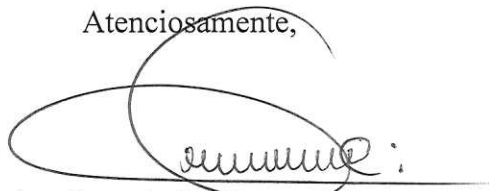
#### MANIFESTAÇÕES DE RANKING POR ASSUNTO

| Manifestação por Tipologia Ouvidoria Digital | JAN       | FEV      | MAR       | ABR      | MAI       | JUN      | JUL      | AGO      | SET      | OUT      | NOV      | DEZ      | SOMA      |
|--|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Manifestações usuários da CAGECE             | 13        | 6        | 13        | 7        | 17        | 5        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1        | 63        |
| Manifestações usuários da ECOFOR             | 4         | 1        | 1         | 2        | 0         | 0        | 0        | 1        | 0        | 1        | 1        | 1        | 12        |
| Coleta de lixo                               | 1         | 0        | 1         | 0        | 1         | 1        | 0        | 0        | 1        | 1        | 2        | 1        | 9         |
| Informações/Atendimentos                     | 2         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3         |
| Instalações Físicas                          | 0         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         |
| Não confere ao Poder Público Municipal       | 0         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| Resíduos Sólidos                             | 0         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 1        | 2        | 0        | 0        | 3         |
| <b>Total</b>                                 | <b>20</b> | <b>7</b> | <b>15</b> | <b>9</b> | <b>18</b> | <b>6</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>91</b> |

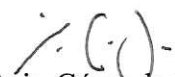
**05. AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS:**

| Status de Audiências(Resultados)   | JAN      | FEV      | MAR      | ABR      | MAI      | JUN      | JUL       | AGO      | SET      | OUT      | NOV      | DEZ      | SOMA      |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Acordo entre as partes   | 4        | 1        | 2        | 3        | 3        | 2        | 7         | 4        | 1        | 1        | 1        | 1        | 30        |
| Abertura de Processo Administrativo  | 0        | 2        | 0        | 1        | 0        | 2        | 2         | 3        | 0        | 1        | 0        | 1        | 12        |
| Audiências realizadas não concluídas - Aguardando manifestação do reclamante | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0         | 0        | 1        | 1        | 4        | 2        | 9         |
| Audiências adiadas   | 2        | 1        | 2        | 1        | 2        | 0        | 1         | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 10        |
| Arquivadas por não comparecimento  | 0        | 0        | 0        | 0        | 2        | 1        | 1         | 0        | 1        | 0        | 1        | 1        | 7         |
| Arquivadas   | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>11</b> | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>68</b> |

Atenciosamente,



Francisca Ivonete Damasceno Bezerra  
Ouvidoria ACFOR



Antônio César de Lima  
Ouvidor da ACFOR