

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
Total	155	84	90	74	114	150	120	74	67	96	160	221	1405

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
Total	139	82	89	67	102	123	80	80	63	92	124	193	1234

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
Total	191	140	137	138	159	118	89	105	84	84	91	102	1438

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
Total	20	7	15	9	18	6	1	2	3	4	4	3	92

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
TOTAL		139	82	89	67	102	123	80	80	63	92	124	193	1234



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
TOTAL		190	140	137	138	158	118	89	105	78	84	91	102	1430

04.3 Ouvidoria Digital - CGM

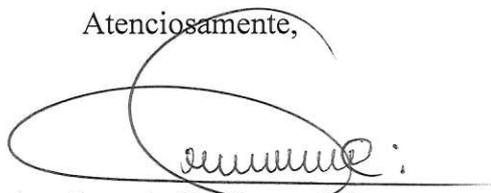
MANIFESTAÇÕES DE RANKING POR ASSUNTO

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
Total	20	7	15	9	18	6	1	2	3	4	3	3	91

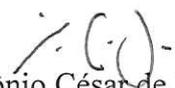
05. AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS:

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
TOTAL	6	4	4	5	7	6	11	8	3	3	6	5	68

Atenciosamente,



Francisca Ivonete Damasceno Bezerra
Ouvidoria ACFOR



Antônio César de Lima
Ouvidor da ACFOR