

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

RELATÓRIO CONSOLIDADO ANUAL - 2024

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 **2024**, 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	222	139	224	267	211	153	185	142	144	149	184	232	2252
Ouvidoria Digital - CGM	05	05	03	08	07	11	04	03	06	08	13	06	79
Informações Gerais	24	14	13	18	23	25	22	09	11	10	10	12	191
E-mail	08	05	0	02	03	02	01	01	03	02	0	04	31
Presencial	0	0	0	01	0	0	01	0	0	0	01	0	03
Total	259	163	240	296	244	191	213	155	164	169	208	254	2556

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	101	47	71	82	53	42	49	59	34	35	33	52	658
Reclamação	05	02	0	01	01	03	03	01	01	01	0	01	19
Solicitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
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	106	49	71	83	54	45	52	60	35	36	33	63	687

03.2 Ouvidoria Eletrônica - Call Center

Manifestações RESÍDUOS SÓLIDOS

Tipologia	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SOMA
Reclamação	112	84	143	173	146	102	117	75	102	109	151	169	1483
Informação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação	03	06	10	11	11	05	16	07	07	03	0	10	89
Elogio	01	0	0	0	0	01	0	0	0	01	0	0	03
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	116	90	153	184	157	108	133	82	109	113	151	179	1575

03.3 Ouvidoria Digital - CGM

Tipologia	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SOMA
Reclamação	04	02	03	04	07	07	02	03	04	07	05	04	52
Solicitação	0	0	0	0	0	0	02	0	0	0	0	0	02
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	01	0	02	0	0	01	0	0	0	04
Denúncia	0	02	0	03	0	0	0	0	0	0	0	02	07
Informação	0	01	0	0	0	02	0	0	01	01	02	0	07
Total	04	05	03	08	07	11	04	03	06	08	07	06	72

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	101	47	71	82	53	42	49	59	34	35	33	52	658
Reclamação	Verif. Vrs. Lanc. Fatura Água	0	01	0	0	0	0	0	01	0	0	0	0	02
Reclamação	Desbstrução de rede de esgoto	01	0	0	01	01	0	0	0	0	0	0	0	03
Reclamação	Verif. de serv. sol. - NÃO Exec.	0	0	0	0	0	0	01	0	0	0	0	0	01
Reclamação	Religação de água	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01
Reclamação	Conserto de vazamento na rede	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01	01
Reclamação	Corte por débito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	Ligação de água	01	0	0	0	0	0	01	0	0	0	0	0	02
Reclamação	Recl. falta d'água, baixa pressão	01	01	0	0	0	03	01	0	0	0	0	0	06
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	0	0	0
Reclamação	Ligação de Esgoto	0	0	0	0	0	0	0	0	01	01	0	0	02
Reclamação	Desloc. hidrometro - Cavalete	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	Substituição de hidrômetro	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01
TOTAL		106	49	71	83	54	45	52	60	35	36	33	53	677

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	35	24	46	75	57	27	32	21	32	34	57	72	512
Reclamação	Coleta incompleta	36	24	48	48	44	38	46	28	22	28	41	57	460
Reclamação	Restou lixo	06	08	16	12	09	09	03	06	12	18	16	12	127
Reclamação	Falho no método de coleta	18	13	10	13	14	10	18	09	21	16	14	11	167
Reclamação	Barulho em excesso	01	0	01	01	0	0	01	0	01	0	02	0	07
Solicitação	Implantação de coleta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação	Verificação de frequência de coleta	02	04	09	08	08	05	08	05	04	02	02	06	63
Solicitação	Solicitação de container	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	Mudança de horário de coleta	08	04	05	08	12	12	11	06	08	04	09	07	94
Solicitação	Mudança de localização de container	0	0	04	02	0	0	01	0	01	01	0	0	09
Reclamação	Administrativo	0	0	0	01	0	01	0	0	0	0	01	0	03
Reclamação	Coleta indevida	01	01	06	04	01	0	0	0	02	0	01	0	16
Reclamação	Mudança de localização de container	0	01	0	0	0	0	0	02	0	01	0	01	05
Reclamação	Cobrança de taxa	0	01	01	04	02	01	0	01	0	0	01	02	13
Reclamação	Ofensa às pessoas	0	01	01	0	01	01	02	0	0	0	01	0	07
Reclamação	Vazamento de chorume	04	03	02	04	05	02	02	01	0	04	03	06	36
Solicitação	Mudança de horário de coleta	01	02	01	03	03	0	08	02	03	01	01	04	29
Reclamação	Desaparecimento de tambor	0	02	01	01	01	0	0	0	01	0	01	0	07
Reclamação	Recursos Humanos – Pessoal Terceirizado	02	01	01	0	0	01	01	01	01	01	01	01	11
Elogio	Ao órgão - secretaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01	0	0	01
Reclamação	Vasilhame não devolvido	01	01	01	0	0	0	0	0	01	0	0	0	04
Denúncia	Denúncia ao órgão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sugestão	Social	0	0	0	0	0	01	0	0	0	0	0	0	01
Elogio	Servidor-Funcionário	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01
TOTAL		116	90	153	184	157	108	133	82	109	111	151	179	1573

04.3 OuvidoriaDigital - 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	02	02	02	02	03	01	01	02	02	03	01	0	21
Manifestações usuários da ECOFOR	02	01	0	03	0	01	02	0	01	0	02	0	12
Mudança na localização container	0	0	0	0	01	03	0	0	01	0	0	0	05
Coleta de lixo	01	01	01	01	01	03	0	01	01	04	05	02	21
Informações/Atendimentos	0	01	0	01	02	02	01	0	0	01	02	02	12
Instalações Físicas	0	0	0	01	0	0	0	0	0	0	0	0	01
Não confere ao Poder Público Municipal	0	0	0	0	0	01	0	0	0	0	0	0	01
Denúncia de irregularidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01	01	02
Resíduos Sólidos	0	0	0	0	0	0	0	0	01	0	02	01	04
Total	05	05	03	08	07	11	04	03	06	08	13	06	79

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	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01
Abertura de Processo Administrativo	03	0	0	01	0	0	0	0	0	0	0	0	04
Audiências realizadas não concluídas - Aguardando manifestação do reclamante	02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	02
Audiências adiadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arquivadas por não comparecimento	0	01	0	0	02	0	0	0	0	0	0	0	03
TOTAL	06	01	0	01	02	0	0	0	0	0	0	0	10

Atenciosamente,

Antônio César de Lima
Ouvidor da ACFOR