

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

### RELATÓRIO CONSOLIDADO DE 2022

#### 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 2022, 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 durante o ano de 2022 com suas devidas conclusões.

#### 02. MANIFESTAÇÕES

MEIO DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE DE DEMANDAS REGISTRADAS
Ouvidoria Eletrônica - Call Center	2.801
Ouvidoria Digital - CGM	160
<b>Total</b>	<b>2.961</b>

#### 03. TIPOLOGIA

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

MANIFESTAÇÃO POR TIPOLOGIA OUVIDORIA ELETRÔNICA (CAGECE)	QUANTIDADE
Informação de Endereços e Telefones da CAGECE	890
Informações Gerais	130
Reclamação	84
Solicitação	0
Elogio	0
Sugestão	0
Denúncia	0
<b>Total</b>	<b>1104</b>

### 03.2 Ouvidoria Eletrônica - Call Center

#### Manifestações RESÍDUOS SÓLIDOS

MANIFESTAÇÃO POR TIPOLOGIA OUVIDORIA ELETRÔNICA (RESÍDUOS SÓLIDOS)	QUANTIDADE
Reclamação	1440
Solicitação	249
Elogio	6
Sugestão	1
Denúncia	1
<b>Total</b>	<b>1827</b>

### 03.3 Ouvidoria Digital - CGM

MANIFESTAÇÃO POR TIPOLOGIA OUVIDORIA DIGITAL	QUANTIDADE
Reclamação	130
Solicitação	0
Elogio	1
Sugestão	11
Denúncia	0
Informação	18
<b>Total</b>	<b>160</b>

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

### 04.1 Ouvidoria Eletrônica - Call Center

#### Manifestações por assunto CAGECE

CLASSIFICAÇÃO	ASSUNTO	QUANTIDADE
Informação	0800 CAGECE	890
Informação	Informações Gerais	130
Reclamação	Verif. Vrs. Lanc. Fatura Água	31
Reclamação	Desobstrução de rede de esgoto	12
Reclamação	Verif. de serv. sol. - NÃO Exec.	12
Reclamação	Religação de água	5
Reclamação	Conserto de vazamento na rede	4

Reclamação	Corte por débito	4
Reclamação	Ligação de água	4
Reclamação	Recl. falta d'água, baixa pressão	3
Reclamação	Verif. consumo medido	3
Reclamação	Calibração de hidrômetro	2
Reclamação	Ligação de Esgoto	2
Reclamação	Desloc. hidrometro - Cavalete	1
Reclamação	Substituição de hidrômetro	1
<b>TOTAL</b>		<b>1104</b>

#### 04.2 Ouvidoria Eletrônica - Call Center

##### Manifestações por assunto Resíduos Sólidos

CLASSIFICAÇÃO	ASSUNTO	QUANTIDADE
Reclamação	Coleta não efetuada	491
Reclamação	Coleta incompleta	376
Reclamação	Restou lixo	246
Informação	Informações gerais	130
Reclamação	Falho no método de coleta	87
Reclamação	Barulho em excesso	80
Solicitação	Implantação de coleta	72
Solicitação	Verificação de frequência de coleta	63
Solicitação	Solicitação de container	58
Reclamação	Mudança de horário de coleta	42
Solicitação	Mudança de localização de container	38
Reclamação	Coleta indevida	28
Reclamação	Mudança de localização de container	24
Reclamação	Cobrança de taxa	17
Reclamação	Ofensa às pessoas	17
Reclamação	Vazamento de chorume	16
Solicitação	Mudança de horário de coleta	15
Reclamação	Desaparecimento de tambor	7
Reclamação	Recursos Humanos – Pessoal Terceirizado	7
Elogio	Ao órgão - secretaria	5
Solicitação	Solicitação de placa – Proibido colocar lixo	3

Reclamação	Vasilhame não devolvido	2
Denúncia	Denúncia ao órgão	1
Sugestão	Social	1
Elogio	Servidor-Funcionário	1
<b>TOTAL</b>		<b>1827</b>

#### 04.3 Ouvidoria Digital - CGM

##### MANIFESTAÇÕES DE RANKING POR ASSUNTO

MANIFESTAÇÃO POR TIPOLOGIA OUVIDORIA DIGITAL	QUANTIDADE
MANIFESTAÇÕES USUÁRIOS DA CAGECE	90
MANIFESTAÇÕES USUÁRIOS DA ECOFOR	34
COLETA DE LIXO	26
INFORMAÇÕES / ATENDIMENTO	8
INSTALAÇÕES FÍSICAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>

#### 05. AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS EM 2022:

STATUS DE AUDIÊNCIAS (RESULTADOS)	QUANTIDADE
ACORDO ENTRE AS PARTES	75
ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	22
AUDIÊNCIAS REALIZADAS NÃO CONCLUÍDAS – AGUARDANDO MANIFESTAÇÃO DO RECLAMANTE	45
AUDIÊNCIAS ADIADAS	02
ARQUIVADOS POR NÃO COMPARECIMENTO	19
ARQUIVADAS	04
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>