



**Ouvidoria
Cagece**



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO 01/01/2024 A 31/12/2024



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADANIAS

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO 01/01/2024 A 31/12/2024

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ
AV. DR. LAURO VIEIRA CHAVES, 1030, VILA UNIÃO, FORTALEZA-CE, BRASIL

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE.....	4
2. INTRODUÇÃO	5
3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE.....	10
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS	13
4.1. Total de manifestações do período	13
4.1.1. Registros de manifestações por sistema informatizado	15
4.2. Manifestações por meio de entrada.....	17
4.3. Manifestações por tipo	19
4.4. Manifestação por tipo e assunto	20
4.5. Manifestações por assunto e subassunto	22
4.6. Manifestação por tipo de serviço	24
4.7. Manifestação por programa orçamentário	27
4.8. Manifestações por unidade interna.....	27
4.9. Manifestações por município de ocorrência	31
5. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	33
5.1. Resolubilidade das manifestações.....	33
5.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade	34
5.1.2. Tempo médio de resposta.....	35
5.2. Satisfação dos usuários da Ouvidoria	36
5.2.1 Índice geral de satisfação	36
5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	40
5.2.3 Total de respondentes.....	43
5.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.....	44
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	45
6.1 Motivos das manifestações	45
6.2 Análise dos pontos recorrentes.....	46
6.3 Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	46
7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	49
8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR.....	53
9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	56
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	58
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA.....	59

1. EXPEDIENTE

Direção Superior

Diretor Presidente

Neurisângelo Cavalcante de Freitas

Superintendente Executiva da Presidência

Josestenne Bezerra do Amaral

Equipe de Ouvidoria

Ouvidora Setorial

Liana Mendes de Saboya

Ouvidora Setorial Adjunta

Jucilene Maria Paulo

Analistas de Ouvidoria

Aline Ribeiro Lima de Moraes

Aline Veras dos Santos Silva

David Ferreira da Silva

Daysemara Viana de Oliveira

Francilene Silva de Araújo

Francisca Benicio Moreira

Francisco Marley Torres de Lima

George Cipriano Mina Galdino

Maria Adriana de Oliveira Bernardino

Maria Daiane de Araújo Souza

Maria Julia Viana Sidrim

Maurilio Saraiva Cordeiro Viana

Miriam Rebouças de Araújo

Simone da Silva Oliveira

Suely Gomes Bezerra

Vânia Maria Viana Vieira Palmeira

Yasmin Matos da Silva dos Santos

2. INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2024 tem como objetivo apresentar um panorama dos resultados obtidos pela Ouvidoria da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, bem como apresentar dados e informações relevantes de 2024, incluindo: as providências tomadas quanto à orientação recebida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE (Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2023); o total de manifestações recebidas; os principais meios de entrada; os tipos de manifestações; os principais assuntos e subassuntos dessas manifestações; a quantidade de manifestações por tipo de serviço, por unidade e por município; o índice de resolubilidade das manifestações; o tempo médio de resposta; o índice geral de satisfação dos usuários, dentre outros. Este documento também relata as ações e providências tomadas com base na análise dessas manifestações e com o objetivo de aprimorar a prestação dos serviços públicos ofertados e a atuação da Ouvidoria da Cagece. Este relatório traz também os benefícios alcançados pela Ouvidoria e o pronunciamento do dirigente do Órgão.

A Cagece foi criada pela Lei Estadual nº 9.499/1971 e está organizada sob a forma de uma sociedade de economia mista de capital aberto com controle acionário majoritário do Governo do Estado do Ceará. Com a alteração do seu estatuto social em 2013 pela Lei Estadual nº 15.348/2013, foi possível ampliar seu nicho de atuação, permitindo a exploração de outras atividades que guardem relação direta ou indireta com o setor, tanto no Estado do Ceará, bem como em outros Estados da Federação e exterior, dentre as quais citamos: consultoria técnica, reuso, operação de aterros sanitários, venda de *software*, produção de águas industriais e tratamento de esgotos industriais e geração de energia elétrica (biogás).

Em 2013, a Cagece instituiu a sua primeira Sociedade de Propósito Específico – SPE, denominada Utilitas Pecém, que tem prospectado negócios no Complexo Portuário e Industrial do Pecém - CIPP, onde centra o foco nas demandas da Companhia Siderúrgica do Pecém - CSP e no hub de hidrogênio verde. Em 2021, associou-se à Vicunha Têxtil, a fim de tratar e reutilizar efluentes industriais, criando a VSA, e, em 2023, implementou uma nova SPE criada para gerar energia renovável para consumo próprio e, posteriormente, comercialização, a Sane Energia. Além disso, no último ano foi qualificada como Instituto de

Ciência e Tecnologia (ICT), conforme a Lei nº 13.243/2016, ampliando suas atividades de pesquisa científica e tecnológica com o objetivo de aprimorar produtos, processos e serviços.

A Cagece tem 53 anos dedicados à prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em todas as suas etapas: captação, tratamento, adução e distribuição de água; e coleta, tratamento e destinação final de esgoto. Sua trajetória tem sido pautada pelo compromisso com a sustentabilidade e pela criação de valor para a sociedade, clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores e demais *stakeholders*.

Os resultados obtidos ao longo da sua história, mostram a grandeza e o compromisso da companhia na excelência da prestação de serviços aos cearenses e nos impulsionam para um futuro com mais inovação, sustentabilidade, qualidade e competitividade.

A Cagece por ser uma empresa com forte impacto na saúde pública e na qualidade de vida, tem como missão: contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, promovendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental. A Companhia tem como visão de futuro, até 2030, universalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com qualidade, efetividade, competitividade e sustentabilidade.

Em 29 de novembro de 2023 foi aprovada em assembleia conjunta dos 3 (três) Colegiados das Microrregiões de Água e Esgoto do Estado do Ceará (Centro-Norte, Centro-Sul e Oeste), a Resolução de nº 1/MRAE-2/2023, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará nº 233 (Série 3, Ano XV), de 13 de dezembro de 2023, a qual determina a ARCE como a única entidade reguladora e fiscalizadora de todos os serviços públicos de água e esgoto prestados pela Cagece, a partir de 1 de janeiro de 2024.

A companhia atualmente opera em 152 dos 184 municípios cearenses, atendendo a mais de 5,6 milhões de pessoas.

Em 2023, a companhia firmou contrato de Parceria Público Privada - PPP, na forma de uma concessão administrativa por um período de 30 anos, com a empresa Ambiental Ceará, para ampliar a cobertura de esgoto em 24 (vinte e quatro) municípios operados pela Cagece, nas Regiões Metropolitanas de Fortaleza e do Cariri. Para cobrir os demais municípios do interior (128), está em andamento o Projeto Estratégico para Prospecção de Novas Parcerias Públicas Privadas de Esgoto com o objetivo de alcançar a universalização dos serviços de esgotamento sanitário.

Além da PPP de esgoto, a Cagece tem realizado outras ações que refletem o compromisso em melhorar a eficiência, qualidade e sustentabilidade hídrica, destacando-se o projeto Malha D'Água, o projeto de Dessalinização de Água Marinha - Dessal, o Programa de Redução de Perdas e o Programa de Qualidade da Água e do Esgoto.

Com esses projetos, a Cagece ampliou o seu atendimento de água e esgoto, refletindo também no aumento das coberturas que atualmente estão em 99,2% para o abastecimento de água e 49,3% para o esgotamento sanitário.

Pela abrangência da Cagece no Estado, pela natureza dos serviços que presta à população, pelo compromisso com a cidadania, por acreditar que a Ouvidoria é uma ferramenta importante para uma gestão cidadã e para o fomento do controle social, em 20/02/2002, foi criada a Ouvidoria da Cagece, por meio da Resolução RD 004/02, se consolidando como um instrumento da democracia possibilitando a participação efetiva do cidadão em defesa dos seus interesses.

Em seu primeiro ano de funcionamento, a Ouvidoria da Cagece contabilizou 280 demandas, de acordo com dados do Balanço Social da Companhia daquele ano. Em 2024, após 22 anos, esse número superou 30 mil manifestações.

A Ouvidoria da Cagece tem como negócio representar os interesses dos clientes perante a empresa, ouvindo o mercado e os colaboradores internos. Sua missão é contribuir para a melhoria contínua dos serviços da empresa, estabelecendo um canal de comunicação efetiva com a sociedade, visando o atendimento às reivindicações geradas pelo exercício da

cidadania e, conseqüentemente, o fortalecimento da imagem da organização e a satisfação dos seus clientes. Assim, o cidadão pode dialogar com a Ouvidoria da Cagece por meio dos seguintes canais:

Figura 01: Canais de Atendimento



Com a criação da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as ouvidorias públicas que já vinham se consolidando como um espaço democrático de

participação cidadã passaram a ter a competência reconhecida expressamente para atuar na defesa dos direitos dos usuários, por ser o principal canal de entrada das manifestações, e também espaço de controle e participação social, atuando na interface entre sociedade civil e Estado. Neste sentido, as ouvidorias tornaram-se verdadeiros espaços de fomento a participação social, onde todos os cidadãos são tratados como iguais no exercício de seus direitos.

Em busca dos direitos dos cidadãos foi criada a Lei Nacional nº 13.726 de 08 de outubro de 2018. A Lei da Desburocratização orienta sobre a criação de ferramentas para a modernização da administração pública, visando a qualidade, a simplificação e o aperfeiçoamento dos serviços com foco na satisfação do cidadão, fortalecendo o papel da Ouvidoria como instrumento de melhoria na gestão e prestação dos serviços públicos.

Outro instrumento muito importante para o fortalecimento das ouvidorias setoriais foi a Portaria nº 52/2020, uma vez que estabelece critérios a serem considerados quando do recebimento de denúncias de Ouvidoria, por meio do Sistema de Ouvidoria Estadual, visando regulamentar o seu encaminhamento às unidades competentes para a devida apuração.

Em consonância com a Lei Federal nº 13.460/17, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE elaborou o Decreto nº 33.485/20, que rege o Sistema Estadual de Ouvidoria e a Instrução Normativa nº 01/20, que o regulamenta. Esses instrumentos estabelecem que as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual apresentem, anualmente, seus respectivos Relatórios de Gestão, em conformidade com os critérios e procedimentos disciplinados na Portaria nº 97/2020.

Outro avanço foi a publicação do Decreto nº 34.697/2022, o qual dispõe sobre a Carta dos Serviços prestados aos usuários dos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo Estadual do Ceará e dá outras providências.

Nesse contexto, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará apresenta o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, do período de 01/01/2024 a 31/12/2024, em cumprimento ao descrito no artigo 5º da Instrução Normativa nº 01/2020.

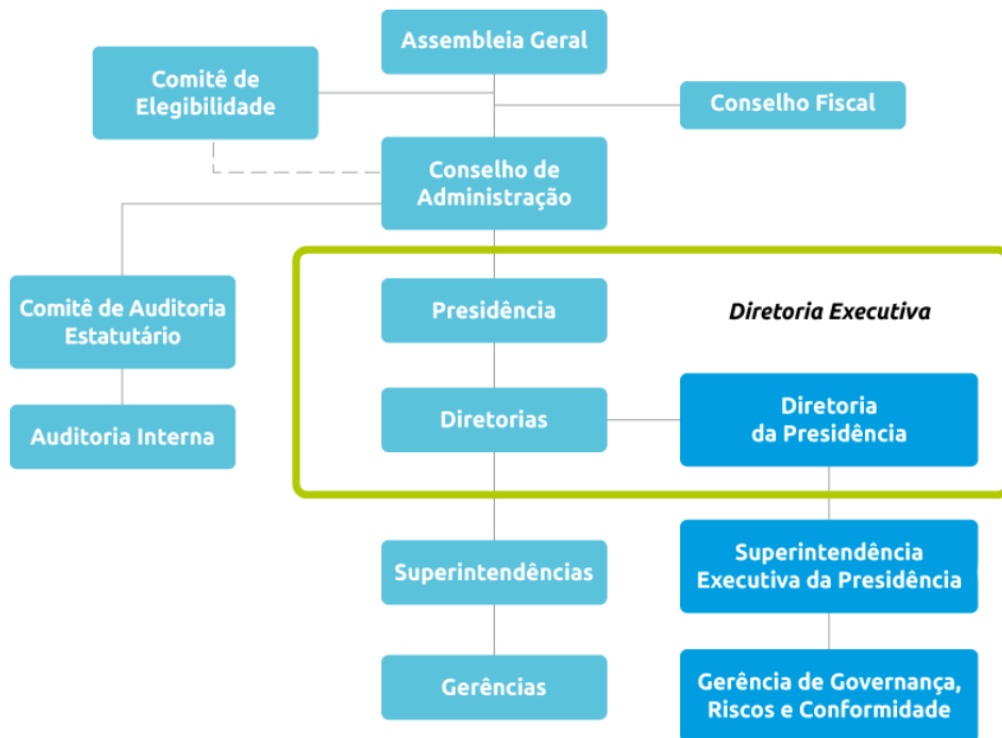
3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE - 2024 apresenta as orientações e recomendações a serem observadas e adotadas pelos órgãos e entidades estaduais. Para a Cagece não foi atribuída nenhuma recomendação, apenas uma orientação, que segue detalhada abaixo:

Orientação 06: Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

A Ouvidoria Setorial da Cagece, de acordo com o organograma da Cagece (recorte a seguir e disponível em <https://www.cagece.com.br/governanca-corporativa/informacoes/>), está vinculada à direção superior, por meio da Superintendência Executiva da Presidência. Cabe ressaltar que, no caso específico da Cagece, existe um nível intermediário chamado de Superintendências que faz parte da direção superior, uma vez que os ocupantes dos cargos neste nível são os representantes dos respectivos diretores. No caso da Superintendência Executiva da Presidência - SEP, esta é diretamente vinculada ao Diretor Presidente. Além disso, cabe esclarecer que a natureza jurídica da Cagece, empresa de economia mista, sociedade anônima de capital aberto, inscrita como classe A na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), nos obriga atender além do Decreto Estadual nº 33.485/20, a Lei das Estatais nº 13.303/16, Lei das Sociedades Anônimas nº 6.404/76 e demais dispositivos correlatos. Assim, adota-se como prática a vinculação das estruturas recomendadas por estes e outros dispositivos ao Diretor Presidente (DPR) por meio da Superintendência Executiva da Presidência, como a área de Governança, Riscos e Conformidade (GRC), o Comitê Setorial de Acesso à Informação, a Ouvidoria, dentre outros. Dessa forma, entendemos que o fato da Ouvidoria Setorial da Cagece estar vinculada à superintendência vinculada ao Diretor Presidente e esta superintendência fazer parte do nível de direção superior, a Orientação 06 desta CGE está sendo atendida.

Figura 02: Organograma



Com relação as sugestões de melhorias apontadas por esta setorial em seu Relatório de Gestão de 2023, informamos que, em 2024, foi realizada a integração do módulo de ouvidoria da Cagece com o sistema Ceará Transparente, de modo a possibilitar a CGE fazer o acompanhamento das demandas de ouvidoria registradas em nosso sistema interno (Prax).

Outra ação importante implantada no final de 2024, visando a melhoria da prestação dos serviços da Cagece, foi a pesquisa para avaliação dos serviços mais reclamados na Ouvidoria, tais como: Falta de água; Conserto de vazamento; Ligação de água com instalação de hidrômetro; Religação de água; e Verificação de consumo (Fatura da Cagece). Essa pesquisa é realizada por amostragem e logo após a realização do serviço é feito contato com o cliente por meio da nossa central de atendimento e, na ocasião, são realizadas 3 perguntas para que o cliente atribua uma nota de 1 a 5, sendo 1 para “ruim” e 5 para “ótimo”, conforme a seguir:

- De forma geral, como o senhor(a) avalia a Cagece?
- Qual o seu nível de satisfação quanto a execução da sua solicitação?
- Qual o seu nível de satisfação quanto ao atendimento recebido na loja/teleatendimento?

Além dessa avaliação, a setorial também implantou no final de 2024 uma pesquisa de satisfação do atendimento telefônico da Ouvidoria da Cagece. Ao término do atendimento telefônico (3101.1918), é disparada uma Unidade de Resposta Audivel - URA convidando o cliente a avaliar o atendimento recebido por meio de atribuição de uma nota que vai de 1 a 5, sendo 1 para “péssimo” e 5 para “excelente”. Essa pesquisa de satisfação proporcionará um melhor acompanhamento e avaliação da qualidade do atendimento telefônico da Ouvidoria.

Quanto a ação de implantação do *call back*, opção para retorno das ligações feitas para o telefone de atendimento da Ouvidoria (3101.1918) quando a linha se encontrar ocupada/indisponível, esta foi estudada, porém devido a tecnologia hoje utilizada pela Cagece não será possível a sua implantação.

Ainda em relação ao atendimento telefônico da Ouvidoria, outras ações de melhoria não contempladas no Relatório de Gestão de 2023 foram implementadas, a exemplo da divulgação, por meio de URA (mensagens automáticas), dos outros canais para registro de uma manifestação de ouvidoria, do nosso horário de funcionamento e do telefone da nossa central de atendimento.

Também como forma de melhoria da prestação dos serviços da Setorial, toda a equipe foi certificada em Ouvidoria, inclusive os 07 (sete) novos colaboradores que entraram ao longo de 2024, e passaram por um treinamento em Comunicação Não Violenta, conforme nos propusemos no nosso último Relatório de Gestão.

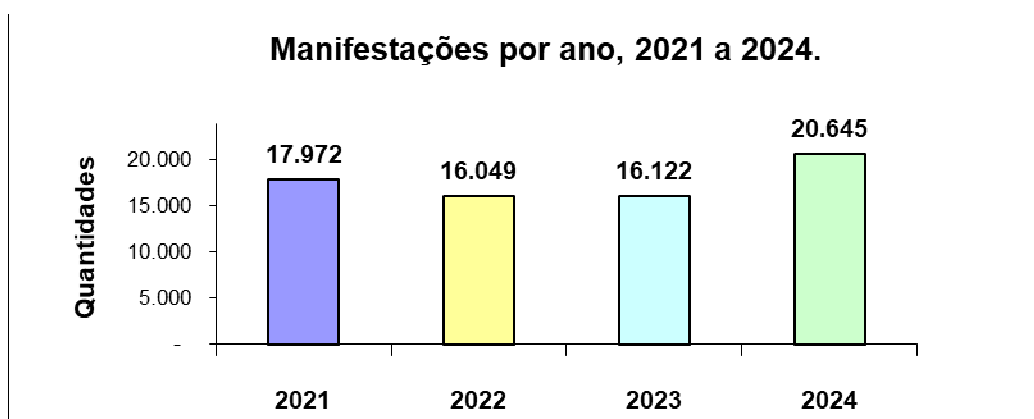
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesta seção serão apresentados os dados referentes à Ouvidoria da Cagece no ano de 2024, de forma quantitativa e qualitativa, comparando-os com os resultados de anos anteriores, de modo a promover uma visão mais ampla acerca das demandas recebidas pela Ouvidoria desta Companhia.

4.1. Total de manifestações do período

Em 2024, a Ouvidoria da Cagece registrou no Ceará Transparente 20.645 manifestações, representando um aumento de 28,05% quando comparadas às manifestações recebidas no ano de 2023 que foi de 16.122 manifestações.

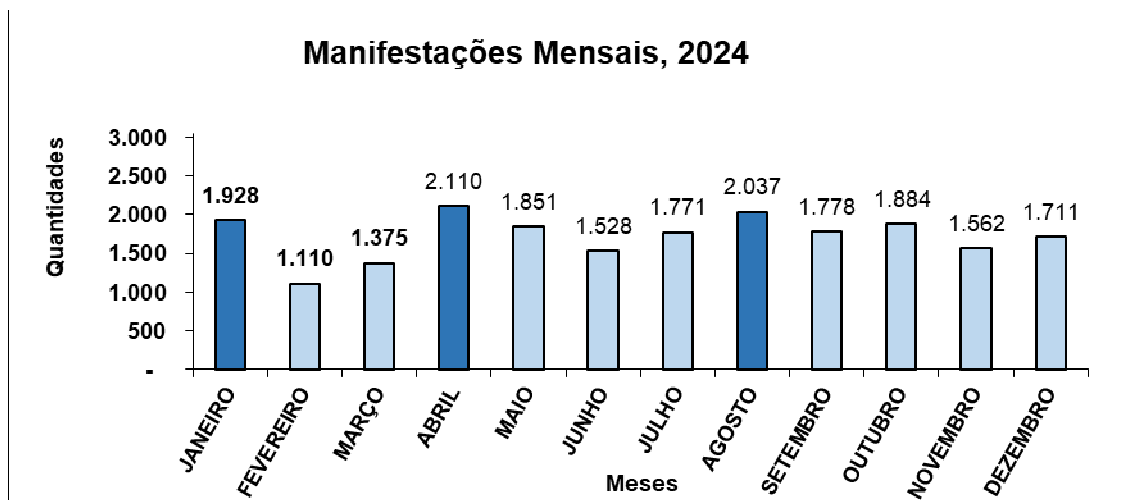
Gráfico 01: Manifestações Registradas no Ceará, por Ano, 2021 a 2024



Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

No segundo semestre de 2024 o total de manifestações no sistema Ceará Transparente foi de 10.743, representando 52,04% do total de manifestações do ano, demonstrando, assim, um comportamento bem equilibrado.

Gráfico 02: Manifestações Mensais em 2024



Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Comparando as manifestações mensais entre os anos de 2023 e 2024, conforme demonstrado na Tabela 01, de janeiro a outubro houve um aumento no número de manifestações, já nos meses de novembro e dezembro de 2024 houve redução quando comparado com o ano de 2023. No mês de abril o aumento foi significativamente maior (117,53%), tendo em vista a ocorrência de uma paralisação no abastecimento de água em Fortaleza e na Região Metropolitana de Fortaleza – RMF que teve como objetivo a viabilização de melhorias no sistema de distribuição de água. Embora essa paralisação tenha sido comunicada previamente à população, gerou um número considerável de reclamações relacionadas a falta de água, sendo em abril de 2023 registradas 134 reclamações e em abril de 2024, 571 reclamações de Falta de água.

Tabela 01: Comparativo das Manifestações Mensais (2024 e 2023)

MÊS	2023	2024	2024/2023
Janeiro	1.096	1.928	75,91%
Fevereiro	877	1.110	26,57%
Março	1.131	1.375	21,57%
Abril	970	2.110	117,53%
Maiο	1.169	1.851	58,34%
Junho	1.350	1.528	13,19%
Julho	1.154	1.771	53,47%
Agosto	1.404	2.037	45,09%
Setembro	1.298	1.778	36,98%
Outubro	1.531	1.884	23,06%
Novembro	1.735	1.562	-9,97%
Dezembro	2.405	1.711	-28,86%
TOTAL	16.120	20.645	28,07%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

No que se refere ao decréscimo das demandas nos meses de novembro e dezembro, esse se deve a troca da empresa prestadora de serviço da Central de Atendimento da Cagece (0800) em janeiro de 2024. A antiga empresa não vinha prestando um serviço de qualidade, impactando, assim, as demandas de ouvidoria, sendo registradas 191 e 566 reclamações referentes ao atendimento telefônico da Cagece (0800) nos meses de novembro e dezembro de 2023, respectivamente, e somente 30 e 37 reclamações relacionadas a nossa central de atendimento em novembro e dezembro de 2024, respectivamente.

4.1.1. Registros de manifestações por sistema informatizado

A Cagece utiliza para registro, atendimento e acompanhamento das demandas de Ouvidoria, o Sistema de Ouvidoria da CGE, Ceará Transparente, e o módulo de Ouvidoria do Sistema Comercial da Cagece, Prax. No módulo de Ouvidoria do Prax são registradas as demandas provenientes da Agência Reguladora, dos Órgãos de Defesa do Consumidor, do sistema online consumidor.gov. e da Central de Atendimento da Cagece, Lojas e Núcleos da Cagece (Serviço 272).

Conforme Tabela 02, percebe-se um aumento de 28,05% em 2024, quando comparado com o percentual de demandas da CGE em 2023. Já em relação as demandas de Acesso à

Informação essas tiveram uma redução de aproximadamente de 14%, o que atribuímos a divulgação dos canais de atendimento de ouvidoria por meio da URA implantada no telefone da Ouvidoria (3101.1918). As demandas recebidas e cadastradas no Prax (Módulo de Ouvidoria), em 2024, somaram 6.969, representando um aumento de aproximadamente 30%, quando comparada com a quantidade de manifestações do Prax em 2023 que foi de 5.389.

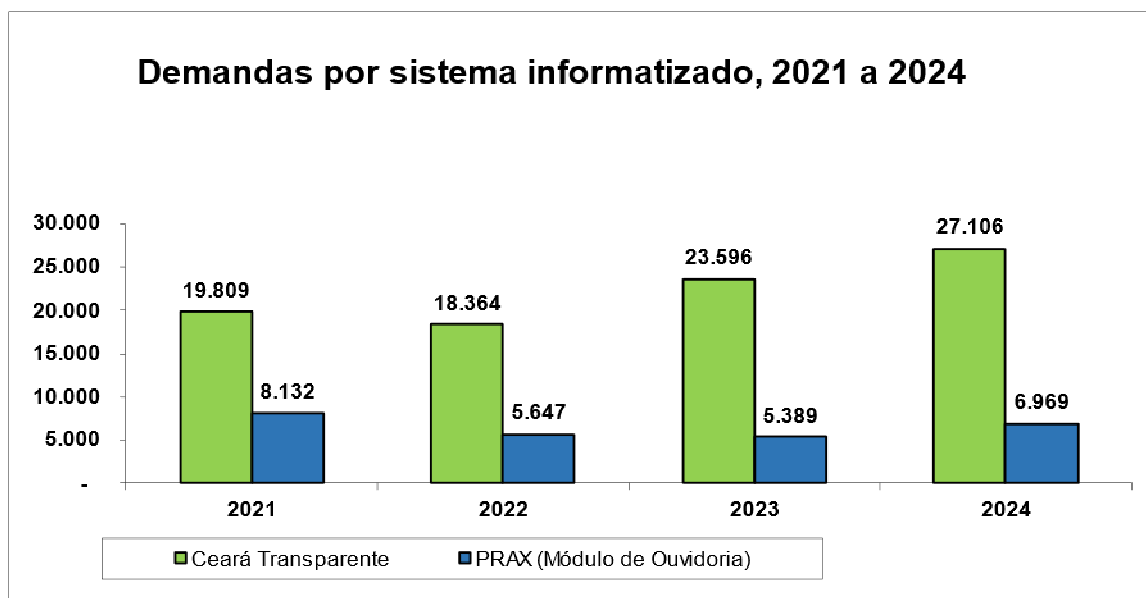
Tabela 02: Quantidade de Demandas por Sistema Informatizado, 2021 a 2024

SISTEMAS	2021	2022	2023	2024	2024/2023
Ceará Transparente (Ouvidoria)	17.972	16.049	16.122	20.645	28,05%
Ceará Transparente (AI)	1.837	2.315	7.474	6.461	-13,55%
Prax (Módulo de Ouvidoria)	8.132	5.647	5.389	6.969	29,32%
TOTAL	27.941	24.011	28.985	34.075	17,56%

Fonte: Ceará Transparente e Prax, dados extraídos em 06/01/25.

Em 2024, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado, Ceará Transparente, foi responsável por aproximadamente 80% do total das demandas recebidas.

Gráfico 03: Demandas por Sistema Informatizado, 2021 a 2024



Fonte: Ceará Transparente e Módulo Prax, dados extraídos em 06/01/25.

Tabela 03: Demandas Consolidadas por Sistema Informatizado, em 2024

SISTEMAS	2024	PERCENTUAL DO TOTAL
Ceará Transparente	27.106	79,55%
Prax (Módulo de Ouvidoria)	6.969	20,45%
TOTAL	34.075	100,00%

Fonte: Ceará Transparente e Prax, dados extraídos em 06/01/25.

Das 6.969 manifestações registradas no Módulo de Ouvidoria do Prax, as demandas oriundas da Central de Atendimento da Companhia, Lojas e Núcleos da Cagece (Serviço 272) lideram o ranking com 3.403 demandas, representando 48,83%. Em segundo lugar, as demandas referentes aos Órgãos de Defesa do Consumidor - ODC com 2.615 registros, representando 37,52%; e por último as registradas nas Agências Reguladoras, com 951 demandas, o que representa 13,65 % do total, conforme demonstrado na Tabela 04.

Tabela 04: Demandas Registradas no Prax, Modulo de Ouvidoria, em 2024

PRAX (MEIOS DE ENTRADA)	2024	PERCENTUAL DO TOTAL
Central de Atendimento, Lojas e Núcleos (Serviço 272)	3.403	48,83%
ODC	2.615	37,52%
Agências Reguladoras	951	13,65%
TOTAL	6.969	100,00%

Fonte: Prax, dados extraídos em 06/01/25.

4.2. Manifestações por meio de entrada

Nesta seção serão apresentados os Meios de Entradas utilizados pelos usuários da plataforma Ceará Transparente para registrar suas manifestações de ouvidoria no ano de 2024, bem como será realizado um comparativo com o ano de 2023.

Considerando os diversos meios de entrada possíveis para se registrar uma manifestação de ouvidoria, em 2024, similar a 2023, os 03 (três) meios de entrada mais utilizados, foram: Telefone Setorial, com um total de 8.383 manifestações, representando 40,61% do total das manifestações; Telefone 155 (Central de Atendimento do Governo), com um total de 7.921 registros, representando 38,37%; e Internet, com 3.220, representando 15,60% do total de manifestações do ano, respectivamente.

Os três meios de entrada com maior quantidade de manifestações representaram 94,57% do total recebido pela Ouvidoria da Cagece. Os demais meios representaram apenas 5,43% das manifestações.

Tabela 05: Quantidade de Manifestações por Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	2023	2024	2024/2023	PERCENTUAL 2024
Telefone Setorial	7.412	8.383	13,10%	40,61%
Telefone 155	5.827	7.921	35,94%	38,37%
Internet	1.956	3.220	64,62%	15,60%
Reclame Aqui	404	442	9,41%	2,14%
Presencial	276	409	48,19%	1,98%
E-Mail	134	183	36,57%	0,89%
Ceará App	82	34	-58,54%	0,16%
Cidadão on-line - Chat	19	27	42,11%	0,13%
Whatsapp	2	18	800,00%	0,09%
Instagram	5	4	-20,00%	0,02%
Atendimento Virtual	SRC*	4	SRC*	SRC*
Cidadão on-line - Telegram	5	SRC*	SRC*	SRC*
Facebook	0	0	0,00%	0,00%
Carta	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	16.122	20.645	28,05%	100,00%

* Sem Referencial Comparativo (SRC)

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Em 2024, os Meios de Entrada que obtiveram maior aumento quando comparado com 2023, foram: WhatsApp (800%), Internet (64,62%), Presencial (48,19%) e Cidadão on-line – Chat (42,11%), respectivamente. Já o Ceará App foi um Meio de Entrada que em 2024 apresentou uma queda (-58,54%) na sua utilização.

4.3. Manifestações por tipo

Em 2024, o tipo de manifestação que obteve maior percentual de registro, foi Reclamação (85,73%), seguido por Solicitação (11,63%).

No ano em análise houve um aumento de 32,23% no número de Reclamações quando comparado com 2023. Esse percentual foi impactado, principalmente, pelo aumento das seguintes reclamações: Falta de água (44,15%); Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia (30,14%); Fatura da Cagece (51,68%); Descumprimento de prazos de serviços (37,70%); e Vazamento em via pública (90,66%), uma vez que esses são, significativamente, os 05 (cinco) assuntos mais reclamados.

No que se refere as reclamações de Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina) essa também teve um aumento percentual (243,54%) considerável em 2024 quando comparado com 2023, embora esse Assunto represente, somente 5,26% do total das reclamações de 2024.

Em relação as manifestações do tipo Solicitação, esta não apresentou variação significativa em relação ao ano de 2023 (5,87%).

Tabela 06: Quantidade de Manifestações por Tipo

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	2023	PERCENTUAL	2024	PERCENTUAL	VARIAÇÃO 2024/2023
Reclamação	13.384	83,02%	17.698	85,73%	32,23%
Solicitação	2.267	14,06%	2.400	11,63%	5,87%
Denúncia	345	2,14%	411	1,99%	19,13%
Elogio	98	0,61%	111	0,54%	13,27%
Sugestão	28	0,17%	25	0,12%	-10,71%
TOTAL	16.122	100,00%	20.645	100,00%	28,05%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

As Reclamações e as Solicitações, juntas, foram responsáveis por 97,35% das manifestações no ano de 2024.

4.4. Manifestação por tipo e assunto

Do total das manifestações recebidas em 2024, as Reclamações ficaram em primeiro lugar, com 17.698 registros, seguida por: Solicitações, com 2.400 demandas; Denúncias, com 411; Elogios, com 111; e Sugestões, com 25 registros.

Quanto às Reclamações, o assunto mais demandado foi a Falta de água, com 4.718 manifestações, representando 26,66% do total das Reclamações de 2024. O assunto Falta de água apresentou um aumento de 44,15% quando comparado com 2023.

Outros assuntos, além da Falta de água, que também impactaram o aumento das Reclamações, foram: Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia (30,14%); Fatura da Cagece (51,68%); Descumprimento de prazos de serviços (37,70%); e Vazamento em via pública (90,66%), uma vez que esses são, significativamente, os 05 (cinco) assuntos mais reclamados.

No que se refere as reclamações de Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina) essa também teve um aumento, percentual, considerável em 2024 quando comparado com 2023, embora esse assunto represente, em números absolutos, somente 5,26% do total das reclamações de 2024.

Tabela 07: Assuntos Mais Demandados nas Manifestações

TIPO	PRINCIPAIS ASSUNTOS	2023	2024	VARIAÇÃO 2024/2023	PERCENTUAL 2024
Reclamação	Falta de água	3.273	4.718	44,15%	26,66%
	Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	2.578	3.355	30,14%	18,96%
	Fatura da Cagece	1.695	2.571	51,68%	14,53%
	Descumprimento de prazos de serviços	1.175	1.618	37,70%	9,14%
	Vazamento em via pública	771	1.470	90,66%	8,31%
	Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	271	931	243,54%	5,26%
	Desobstrução da rede de	744	779	4,70%	4,40%

	esgoto				
	TOTAL	10.507	15.442		
	TOTAL GERAL DE RECLAMAÇÃO	13.384	17.698		
Solicitação	Vazamento em via pública	1.104	922	-16,49%	38,42%
	Fatura da Cagece	300	387	29,00%	16,13%
	Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	167	272	62,87%	11,33%
	Desobstrução da rede de esgoto	278	247	-11,15%	10,29%
	Recuperação de pavimento em obras da Cagece	67	114	70,15%	4,75%
	Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	26	86	230,77%	3,58%
	TOTAL	1.942	2.028		
	TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÃO	2.267	2.400		
Denúncia	Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	202	219	8,42%	53,28%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	64	83	29,69%	20,19%
	Assédio moral	25	26	4,00%	6,33%
	Falta de água	1	14	1.300,00%	3,41%
	Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	15	10	-33,33%	2,43%
	Fatura da Cagece	2	8	300,00%	1,95%
	TOTAL	309	360		
	TOTAL GERAL DE DENÚNCIA	345	411		
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	81	86	6,17%	77,48%
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	15	10	-33,33%	9,01%
	Obras de instalação dos DMCs	-	5	SRC	4,50%
	TOTAL	96	101		
	TOTAL GERAL DE ELOGIO	98	111		
Sugestão	Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	4	7	75,00%	28,00%
	Sistemas institucionais e aplicativos	1	5	400,00%	20,00%
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	5	3	-40,00%	12,00%

	Fatura da Cagece	4	2	-50,00%	8,00%
	Recuperação de pavimento em obras da Cagece	-	2	SRC	8,00%
	TOTAL	14	19		
	TOTAL GERAL DE SUGESTÃO	28	25		
	TOTAL DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	12.868	17.950	39,49%	86,95%
	TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	16.122	20.645	28,05%	100,00%

* Sem Referencial Comparativo (SRC)

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Em relação as Solicitações, o assunto Vazamento em via pública ficou em primeiro lugar, com 922 manifestações, representando 38,42% do total das solicitações, embora tenha apresentado um decréscimo de 16,49% quando comparado a 2023.

4.5. Manifestações por assunto e subassunto

Em 2024, considerando todos os tipos de manifestações, os 07 (sete) assuntos mais demandados, foram: Falta de água, com 4.803 manifestações; Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, com 3.646 manifestações; Fatura da Cagece, com 2.969; Vazamento em via pública, com 2.397; Descumprimento de prazos de serviços, com 1.670; Irregularidade nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina), com 1.237; e Desobstrução da rede de esgoto, com 1.029, que ao todo representam 85,98% do total das manifestações recebidas, panorama bem similar ao ano de 2023, quando comparado em termos percentuais.

O subassunto mais demandado foi o Desabastecimento, com 4.370 manifestações, representado 90,98% do quantitativo total do Assunto Falta de água e 21,17% do quantitativo total de manifestações recebidas em 2024.

O Desabastecimento se deu especialmente em virtude das obras de implantação dos Distritos de Medição e Controle – DMC, que tem como objetivo reduzir os vazamentos nas redes de distribuição de água e, conseqüentemente, as perdas de água tratada, bem como garantir a pressão de necessária para o abastecimento e a melhoria na prestação de serviços à toda a população.

O segundo Subassunto mais demandado foi Parecer da Cagece sobre problemas de água e esgoto, com 3.192 manifestações, representado 87,55% do quantitativo total do Assunto Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia e 15,45% do quantitativo total de demandas recebidas em 2024.

E, em terceiro lugar, foi o Subassunto Cobrança indevida, com 1.182 manifestações, representado 39,81% do quantitativo total do Assunto Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia e 15,45% do quantitativo total de demandas recebidas em 2024.

Tabela 08: Manifestações por Assunto e Subassunto em 2024

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL 2024
1 Falta de água	Desabastecimento	4.370	90,98%
	Falta de pressão	412	8,58%
	Ocorrência geral (ação emergencial)	12	0,25%
	Ocorrência individual/local	5	0,10%
	Verificação de ocorrências	4	0,08%
	TOTAL	4.803	100,00%
2 Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Parecer da Cagece sobre problemas de água/esgoto	3.192	87,55%
	Corte de água por débito indevido/justificado	275	7,54%
	Visita técnica	112	3,07%
	Procedimentos de leituristas	47	1,29%
	Interrupção do fornecimento sem aviso prévio	16	0,44%
	Ausência de leitura do consumo de água	4	0,11%
	TOTAL	3.646	100,00%
3 Fatura da Cagece	Cobrança indevida	1.182	39,81%
	Consumo elevado	549	18,49%
	Verificação de consumo medido	530	17,85%
	Aviso de corte	201	6,77%
	Parcelamento da fatura	180	6,06%
	Segunda via da fatura	132	4,45%
	Pagamento em duplicidade	61	2,05%
	Não recebimento/atraso à residência	49	1,65%
	Valor da tarifa	34	1,15%
	Ressarcimento de conta paga em	32	1,08%

		duplicidade		
		Carta de anuência e isenção da tarifa de água	13	0,44%
		Reajuste da tarifa	6	0,20%
		TOTAL	2.969	100,00%
4	Vazamento em via pública	Sem subassunto	2.397	100,00%
		TOTAL	2.397	100,00%
5	Descumprimento de prazos de serviços	Ligação de água	635	38,02%
		Conserto de vazamento	391	23,41%
		Deslocamento de hidrômetro	189	11,32%
		Religações de água	121	7,25%
		Transferência de ligação	104	6,23%
		Troca de hidrômetro	72	4,31%
		Substituição da chave geral	37	2,22%
		Recuperação de pavimento	36	2,16%
		Ligação esgoto	24	1,44%
		Processos administrativos	17	1,02%
		Cadastro (padrão do imóvel)	15	0,90%
		Desobstrução de esgoto	12	0,72%
		Refaturamentos	9	0,54%
		Execução inadequada de procedimento de trabalho	4	0,24%
		Recebimento de vantagens indevidas	2	0,12%
				TOTAL
6	Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	Sem subassunto	1.237	100,00%
		TOTAL	1.237	100%
7	Desobstrução da rede de esgoto	Sem subassunto	1.029	100,00%
		TOTAL	1.029	100,00%
TOTAL PRINCIPAIS SUBASSUNTOS			17.751	85,98%
TOTAL GERAL			20.645	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

4.6. Manifestação por tipo de serviço

No ano de 2024, foram registradas 20.645 manifestações de ouvidoria, sendo estas relacionadas aos Tipos de serviços mencionados na Tabela 09.

Tabela 09: Manifestações por Tipo de Serviço em 2024

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE
Reclamar falta de água	4.971
Não se aplica	4.352
Conserto de vazamento	3.038
Verificação de irregularidades	1.106
Desobstrução da rede de esgoto	1.064
Ligação de água com instalação de hidrômetro	861
Recuperar pavimento	790
Religação de água	740
Corte de água	499
Análise de pagamento	220
2ª via da fatura	194
Transferência de ligação de água	183
Substituição de hidrômetro	173
Parcelamento de débitos	166
Outras Reclamações/Elogios/Sugestões/Críticas	164
Revisão de dados cadastrais	162
Verificação de baixa pressão	155
Cadastro de imóvel	142
Verificação do hidrômetro	138
Substituição da caixa do hidrômetro	131
Mudança de titularidade	125
Tampa da caixa de esgoto	116
Transferência do hidrômetro	101
Ligação de esgoto	99
Recuperar passeio	99
Substituição de registro geral	89
Substituir hidrômetro furtado/roubado	87
Atendimento do agente	57
Análise de água	54
Verificação de interligação de esgoto	54
Ampliação de rede de água	49
Retirada de vazamento oculto	43
Confirmação da execução de corte	42
Orçamento de ramal de água	40
Religação urgente	36

Devolução de valores	35
Não recebimento da fatura	31
Suspensão de faturamento de esgoto	28
Sondagem em campo de rede de água	21
Coletar e analisar água	20
Verificação de falta de água	20
Emissão da carta de anuência	19
Projeto/orçamento de ramal de esgoto	16
Tampão do poço de visita	15
Instalação de hidrante	12
Análise de esgoto	10
Sondagem em campo de rede de esgoto	9
Correção dos dados pessoais	7
Estudo de viabilidade técnica de esgoto	7
Certidão negativa	6
Recuperar caixa de inspeção	6
Viabilidade técnica/orçamento para instalação de hidrante	4
Coletar e analisar o esgoto	3
Ligação de água e de hidrômetro com alteração de diâmetro	3
Restabelecimento da ligação de esgoto	3
Serviço solicitado e não executado	3
Substituição de ligação de esgoto com ou sem alteração de diâmetro	3
Verificação inicial de hidrômetros	3
Reativação do faturamento de esgoto	2
Registrar cadastro de clientes	2
Registrar documentos apresentados	2
Regularizar fraude/débitos	2
Supressão de ramal predial	2
Verificar fonte própria de abastecimento	2
Fatura de endereço alternativo	1
Ligação de água faturada e não executada	1
Ligação de água para imóvel que já teve ligação suprimida	1
Ligação executada e não faturada	1
Vencimentos opcionais	1
Verificação da possibilidade de execução da ligação de água e/ou esgoto	1
Verificação de duplicidade de inscrição	1

Verificação eventual de hidrômetros	1
Despejo de esgoto doméstico na estação elevatória	1
TOTAL	20.645

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/2025.

O Tipo de serviço mais registrado em 2024 foi “Reclamar Falta de água”, com 4.971 manifestações, representando 24,08% do total de demandas. Os serviços tipificados como “Não se aplica” ficaram em segundo lugar no ranking, com 4.352 manifestações, representando 21,08%. E, em terceiro lugar ficou o serviço Conserto de vazamento, com 3.038, representando 14,72%.

Os 04 (quatro) serviços demandados de maior representatividade, excluindo os tipificados como “Não se aplica”, foram: Reclamar falta de água, Conserto de vazamento, Verificação de irregularidades e Desobstrução da rede de esgoto, representando aproximadamente 50% do total de manifestações.

4.7. Manifestação por programa orçamentário

Em 2024, todas as manifestações recebidas foram relacionadas ao Programa Orçamentário Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana.

Tabela 10: Manifestações por Programa Orçamentário em 2024

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PERCENTUAL 2024
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	20.645	100%
TOTAL	20.645	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/02/25.

4.8. Manifestações por unidade interna

Das 54 (cinquenta e quatro) unidades internas da Cagece demandadas em 2024, 10 (dez) unidades somaram 17.884 manifestações, representando 86,63% do total das demandas recebidas pela Setorial Cagece.

Em primeiro lugar do ranking ficou a Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS), com 4.861 manifestações, representando 23,55% do total das demandas recebidas. Em 2024, percebemos um aumento de 45,30% na quantidade de manifestações dessa unidade quando comparado com o ano de 2023. Os principais assuntos das manifestações da UNMTS, foram: Vazamento em via pública (1.168), Falta de água (1.075), Descumprimento de prazos de serviços (905) e Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia (703) que, ao todo, somaram aproximadamente 80% das demandas da unidade.

Em segundo lugar ficou a Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN), com 2.574 manifestações, representando 12,47% do total das demandas recebidas. A UNMTN, em 2024, apresentou um aumento de 49,57% em relação ao quantitativo de demandas do ano anterior. Os principais assuntos das manifestações da UNMTN, foram: Falta de água (1.001), Fatura da Cagece (520), Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia (395) e Vazamento em via pública (273) que, ao todo, somaram aproximadamente 85% das demandas da unidade. Vale ressaltar que a UNMTN foi bastante impactada com as obras dos DMCs já citada anteriormente como principal causa das reclamações de Falta de água.

Outra unidade que apresentou elevação significativa (67,29%) na quantidade de demandas quando comparado com o ano de 2023 foi a Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Fortaleza Norte (UNPMN), passando de 684 em 2023 para 2.091 manifestações em 2024. Tal variação ocorreu em virtude da criação dessa unidade somente a partir do segundo semestre de 2023 com a atuação da Ambiental Ceará, empresa contemplada com a Parceria Público Privada - PPP, em Fortaleza e sua Região Metropolitana.

Tabela 11: Manifestações por Unidade Interna

UNIDADE	2023	2024	VARIAÇÃO PERCENTUAL	PERCENTUAL 2024
Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS)	2.659	4.861	45,30%	23,55%
Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN)	1.298	2.574	49,57%	12,47%
Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Fortaleza Norte (UNPMN)	684	2.091	67,29%	10,13%
Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL)	1.484	1.903	22,02%	9,22%
Unidade de Negócio Metropolitana	1.820	1.855	1,89%	8,99%

Oeste (UNMTO)				
Gerencia de Relacionamento com Clientes (GEREM)	2.048	1.219	-68,01%	5,90%
Unidade de Negócio Bacia do Salgado (UNBSA)	1.135	1.022	-11,06%	4,95%
Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Leste (UNBML)	1.484	906	-63,80%	4,39%
Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral (UNBCL)	655	807	18,84%	3,91%
Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Oeste (UNBMO)	615	646	4,80%	3,13%
TOTAL	13.882	17.884	66,84%	86,63%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

A Gerência de Relacionamento com Clientes (Gerem), responsável pelas lojas e pela Central de Atendimento da Cagece (0800) foi a unidade interna que apresentou o maior decréscimo (-68,01%) em relação a 2023. Esse decréscimo ocorreu em virtude da substituição da empresa prestadora de serviço de *call center* no início de janeiro de 2024, por falhas na prestação do serviço, tais como: instabilidade na Central de Atendimento da Cagece e interrupções no atendimento, aumentando consideravelmente o número de manifestações de ouvidoria, fato não ocorrido com a operação da nova empresa durante o ano de 2024.

Das 54 unidades internas, 17 concentraram 100% dos elogios registrados, conforme pode ser observado na Tabela 12.

As unidades internas mais elogiadas, foram: Gerem (39), Ouvidoria (12) e UNBML (12). Em 2024, a Ouvidoria da Cagece foi responsável por 10,81% do total dos elogios recebidos, enquanto em 2023 havia sido responsável por 7,14%, refletindo os esforços que a Ouvidoria da Cagece vem mantendo ao longo dos anos para prestar um atendimento de qualidade.

Tabela 12: Elogios por Unidade Interna

UNIDADE INTERNA		QUANTIDADE	PERCENTUAL 2024
1	Gerência de Relacionamento com Clientes (GEREM)	39	35,14%
2	Ouvidoria (Ouvid)	12	10,81%
3	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Leste (UNBML)	12	10,81%

4	Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN)	8	7,21%
5	Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Norte (UNPMN)	7	6,31%
6	Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú (UNBAC)	6	5,41%
7	Águas do Ceará (ADC)	5	4,50%
8	Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral (UNBCL)	4	3,60%
9	Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL)	4	3,60%
10	Unidade de Negócio Metropolitana Oeste (UNMTO)	4	3,60%
11	Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS)	3	2,70%
12	Unidade de Negócio Bacia do Salgado (UNBSA)	2	1,80%
13	Gerência de Obras da Capital e Região Metropolitana (GOMET)	1	0,90%
14	Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaguaribe (UNBAJ)	1	0,90%
15	Unidade de Negócio Bacia dos Sertões do Crateús (UNBSC)	1	0,90%
16	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Oeste (UNBMO)	1	0,90%
17	Unidade de Negócio de Parceria da RMC e RMF Sul (UNPMS)	1	0,90%
TOTAL		111	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

As unidades internas que receberam maior quantidade de reclamações, foram: UNMTS (4.358), UNMTN (2.246), UNMTL (1.655), UNPMN (1.567) e UNMTO (1.466). Essas 5 unidades internas atuam em Fortaleza e Região Metropolitana e foram responsáveis por 72,71% do total das reclamações recebidas em 2024. A UNMTS é unidade com maior quantidade de ligações, motivo esse que pode justificar a liderança no ranking das unidades internas mais reclamadas.

Tabela 13: As 10 Unidades Mais Reclamadas em 2024

	UNIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL 2024
1	Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS)	4.358	28,06%
2	Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN)	2.246	14,46%
3	Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL)	1.655	10,66%
4	Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Norte (UNPMN)	1.567	10,09%
5	Unidade de Negócio Metropolitana Oeste (UNMTO)	1.466	9,44%
6	Gerência de Relacionamento com Clientes (GEREM)	1.110	7,15%
7	Unidade de Negócio Bacia do Salgado (UNBSA)	972	6,26%
8	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Leste (UNBML)	810	5,22%

9	Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral (UNBCL)	758	4,88%
10	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Oeste (UNBMO)	589	3,79%
TOTAL		15.531	75,23%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

4.9. Manifestações por município de ocorrência

Em 2024, a maioria das manifestações recebidas são advindas do município de Fortaleza, com 13.374 manifestações, representando 64,78% do total das demandas. Por representar maior número em população e clientes atendidos pela Companhia, o município de Fortaleza permanece como o mais demandado desde 2020. Em relação ao ano de 2023, o município de Fortaleza apresentou um aumento de 70,74% no quantitativo de manifestações.

Os 04 (quatro) municípios mais demandados em 2024, foram: Fortaleza (13.374), Maracanaú (1.176), Juazeiro do Norte (978) e Caucaia (947), representando aproximadamente 80% do total das manifestações recebidas pela Companhia em 2024.

Tabela 14: Quantidade de Manifestações por Município.

MUNICÍPIO		2023	2024	VARIAÇÃO 2024/2023	PERCENTUAL 2024
1	Fortaleza	7.833	13.374	70,74%	64,78%
2	Maracanaú	718	1.176	63,79%	5,70%
3	Juazeiro do Norte	787	978	24,27%	4,74%
4	Caucaia	3.435	947	-72,43%	4,59%
5	Maranguape	329	428	30,09%	2,07%
6	Itapipoca	236	355	50,42%	1,72%
7	Eusébio	160	344	115,00%	1,67%
8	Pacatuba	202	289	43,07%	1,40%
9	Itaitinga	101	267	164,36%	1,29%
10	Não se aplica	3.435	215	-93,74%	1,04%
TOTAL DOS MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS		14.338	18.373	6,60%	88,99%
TOTAL GERAL		16.122	20.645	28,05%	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Conforme observado na Tabela 14, em 2024, o município de Caucaia apresentou uma queda significativa (-72,43%) na quantidade de manifestações recebidas quando comparado com o ano de 2023.

Em 2024, similar a 2023, houve uma queda na quantidade de manifestações com o município não informado (215) quando comparado com o ano anterior (3.535). Este decréscimo (-93,74%) foi devido a mudança ocorrida no sistema Ceará Transparente que passou a exigir a partir de abril de 2023 a informação do município da manifestação.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

O Decreto nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020 regulamenta o prazo de resposta das manifestações de Ouvidoria, bem como o prazo de prorrogação. O prazo de resposta é de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos.

Atualmente a CGE e a Ouvidoria da Cagece acompanham 02 (dois) indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo estes:

1. Índice de Manifestações Respondidas no Prazo;
2. Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

5.1. Resolubilidade das manifestações

A resolubilidade das manifestações é analisada mensalmente, por meio do sistema Ceará Transparente. No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, a CGE determinou como meta o índice de 94% das demandas respondidas no prazo. A Cagece, em 2024, atingiu novamente o percentual de 100% das manifestações respondidas no prazo, conforme pode ser observado nas tabelas abaixo.

Tabela 15: Resolubilidade (Detalhamento por Situação)

RESOLUBILIDADE (DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO)		
SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	
	2023	2024
Total de manifestações finalizadas no prazo	15.813	20.510
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Total de manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	309	135
Total de manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
TOTAL	16.122	20.645

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Tabela 16: Índice de Resolubilidade

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2023	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2024
Total de manifestações finalizadas no prazo	100%	100%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	0	0

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

O resultado alcançado é fruto do trabalho de Gerenciamento de Rotina Diário – GRD implementado na Ouvidoria. Este trabalho vem sendo realizado ao longo dos anos, por meio de um procedimento padrão que visa o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas junto as áreas internas da Cagece, de forma a promover a satisfação dos nossos clientes com o atendimento da Ouvidoria e a melhoria da imagem da Companhia.

5.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Cagece mantém um estreito relacionamento com as áreas internas e desenvolve, continuamente, ações de melhoria, por meio de visitas, capacitações, eventos, dentre outros, com o objetivo de sensibilizar as áreas internas sobre a importância do atendimento das demandas dos cidadãos, com celeridade, qualidade, ética e transparência.

Nesse sentido, em 2024, a Ouvidoria da Cagece visitou as Unidades de Negócio – UNs (capital e interior). Na ocasião, foram abordados temas, como: o papel da Ouvidoria, os canais atualmente existentes para registro de manifestação de ouvidoria, as resoluções internas que podem ser utilizadas nas negociações das demandas de ouvidoria, bem como foi reforçada a importância do prazo de atendimento e a qualidade das respostas a estas manifestações. Também foram apresentados os dados de ouvidoria por Unidade de Negócio (UN), a exemplo da quantidade de manifestações, assuntos mais demandados e tempo médio de resposta. Houve uma representatividade muito significativa das UNs, com a participação dos gerentes, coordenadores, supervisores e técnicos.

A Ouvidoria, ao longo de 2024, manteve a participação nos Fóruns Comerciais com o objetivo de se atualizar acerca das ações da Companhia, bem como prestar esclarecimentos e sensibilizar as áreas internas envolvidas para a importância das demandas de ouvidoria para

satisfação dos clientes e melhoria da imagem da Organização. Além disso foram realizadas as reuniões de Avaliação Mensal de Resultados (AMR) com toda a equipe da Ouvidoria, momentos estes onde são apresentados: a quantidade de manifestações recebidas, por sistema, por tipo, assunto e subassunto; o tempo médio de resposta; o resultado da pesquisa de satisfação dos clientes; e os resultados do projeto “Sua Manifestação é Importante”, visando a melhoria dos nossos processos e da prestação de serviços.

Também visando garantir a qualidade no atendimento, a Ouvidoria da Cagece investiu em capacitação e qualificação da sua equipe. Desta forma, em 2024, participamos de todas as reuniões da Rede, dos encontros Tira-dúvidas de Ouvidoria da CGE, bem como das demais capacitações realizadas pela CGE. Em 2024, a Setorial garantiu que 100% dos seus colaboradores fossem certificados em Ouvidoria.

5.1.2. Tempo médio de resposta

Em 2024, houve uma redução no tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria da Setorial passando de 07 (sete) dias em 2023 para 06 (seis) dias em 2024, embora o número total de manifestações tenha sido consideravelmente superior a 2023 (28,05%).

Tabela 17: Tempo Médio de Resposta

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA			
2021	2022	2023	2024
8 dias	5 dias	7 dias	6 dias

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Para garantirmos a resposta dentro do prazo estipulado pelo Decreto Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, a Setorial Cagece realiza um trabalho com todas as áreas internas, o qual está descrito por meio de um procedimento com a descrição das atividades relacionadas no fluxo “Atendimento de Demandas dos Clientes Oriundas do Ceará Transparente - CGE”, disponível no Sistema de Gestão Organizacional da Companhia, na intranet.

De acordo com o descrito no procedimento padrão mencionado, as áreas internas da capital têm como prazo para resposta 7 (sete) dias corridos e as unidades internas do interior 8 (oito) dias, a partir do envio da demanda por parte da Ouvidoria da Cagece.

A melhoria no tempo médio de resposta em 2024 foi consequência do trabalho desenvolvido junto as áreas internas da Companhia e ao excelente trabalho desempenhado pela equipe da Ouvidoria.

5.2. Satisfação dos usuários da Ouvidoria

A satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria é mensurada por meio da pesquisa disponibilizada no Ceará Transparente. Visando avaliar o atendimento da Ouvidoria, o cidadão, ao receber o retorno da sua manifestação, é convidado a responder a uma pesquisa de satisfação. A pesquisa contém perguntas simples e objetivas, com a finalidade de avaliar a satisfação do cidadão em relação ao atendimento de Ouvidoria.

5.2.1 Índice geral de satisfação

O Índice Geral de Satisfação é medido considerando a quantidade de pesquisas com nota igual ou superior a 04 (quatro) nas perguntas a, b, c e d, em relação ao total de pesquisas de satisfação respondidas no período de 01/01/24 a 31/12/2024.

Conforme pode ser observado na Tabela 18, a pergunta “c. Qual a sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?” foi a que apresentou o melhor resultado, com nota média igual a 4,20. Seguida da pergunta: “a. De um modo geral, qual a sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento?”, com nota média igual a 4,06.

Considerando que o principal Meio de Entrada das demandas de ouvidoria da Cagece é o Telefone da Setorial (3101.1918), a satisfação positiva com o canal de atendimento utilizado para registrar a manifestação reflete as melhorias implementadas no nosso atendimento de ouvidoria ao longo de 2024.

Em 2024, o resultado geral obtido pela Ouvidoria da Cagece na pesquisa de satisfação foi de 69,00%, superando a meta de 67,00% instituída pela CGE para o Índice Geral de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

Tabela 18: Resultados da Pesquisa de Satisfação

PERGUNTAS	2024
	RESULTADO
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,06
b. Qual sua satisfação com o tempo de resposta?	3,88
c. Qual a sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,20
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,65
MÉDIA DAS NOTAS	3,95
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	69,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Ao final da pesquisa, também é levantada a expectativa do cidadão com relação ao serviço prestado pela Ouvidoria, por meio de 02 (duas) perguntas, sendo uma relacionada a percepção do cidadão quanto a qualidade do serviço de ouvidoria antes da realização da manifestação e a outra relacionada ao serviço de ouvidoria após resposta da manifestação.

Por meio de uma análise qualitativa da pesquisa percebemos que os comentários dos cidadãos são bastante satisfatórios. Seguem abaixo alguns exemplos de comentários extraídos da Pesquisa de Satisfação de 2024.

Fala dos manifestantes



FATURA DA CAGECE

“O atendimento dos operadores da CAGECE foi impecável. Rápido, objetivo e resolutivo. Fica registrada minha parabenização.”

“Atendimento maravilhoso, bastante claro e ágil. Não tenho o que reclamar, fui satisfeita em tudo.”

“O atendimento foi rápido.”

“Foi um ótimo atendimento.”

“Sinceramente fiquei surpresa pela qualidade do atendimento.”



DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DE SERVIÇOS

“Estou satisfeita com o resultado. Minha demanda foi resolvida em tempo recorde.”

“O serviço deveria ser mais divulgado. Pois foi bastante eficiente.”

“Achou o hidrômetro lindo e está muito satisfeita com o serviço.”

“Parabéns e que continue assim.”

“Atendimento excelente.”



IRREGULARIDADE NAS LIGAÇÕES

“Excelente tratativa 🙌🙌. Meu problema foi solucionado antes do prazo informado. Muito grata a atendente "Adriana" que abriu a manifestação, uma pessoa muito educada e solícita.”

“Fiquei muito satisfeita e agradecida por ter sido escutada e ter meu caso resolvido tanta agilidade. Obrigada mais uma vez e continuem com o excelente trabalho prestado.”

“Sinto me totalmente satisfeito com a agilidade e solução do caso e feliz em saber que o cidadão ainda pode pleitear por seus direitos através de canais competentes como a OUIDORIA.”

“Manter o padrão atual já atende bem as expectativas.”

“Confesso que fiquei surpresa com a rapidez do retorno e fiquei realmente muito satisfeita com a solução do problema.”



**RECUPERAÇÃO DE
PAVIMENTO EM
OBRAS DA CAGECE**

“Rapidez na resolução, parabéns cagece, continue assim.”

“Tudo bem transparente e fácil de acompanhar. Parabéns pelo aprimoramento do serviço aos cidadãos.”

“Atendimento Espetacular.”

“Quero deixar um elogio pelo excelente atendimento da equipe do ceara transparente por parte da ouvidoria e a resposta por parte da cagece, que realizou o reparo no sábado pela manhã, menos de 24 horas da abertura da solicitação.”

“Tudo perfeito.”

“Gostou desde o início do atendimento.”



FALTA DE ÁGUA

“Gostaria de agradecer aos funcionários que solucionaram o problema relacionado à pressão da água. Já fiz outras reclamações em que os técnicos verificaram que a água estava chegando à caixa d'água, mas de forma insuficiente e demorada. Diferente das vezes anteriores, os últimos técnicos que vieram realizaram testes detalhados e identificaram que o cano da Cagece, sob o solo, estava quebrado, o que comprometia a pressão da água. Agradeço pelo excelente trabalho realizado.”

“Muito competente, sistema está funcionando a todo vapor.”

“O atendimento é maravilhoso. Eu não teria conseguido sucesso em todas as manifestações se não tivesse este canal de comunicação. Parabéns e muito obrigado.”

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Sendo a Ouvidoria um canal de segunda instância, os clientes ao buscar este canal já estão bastante desgastados e, ao mesmo tempo, com elevada expectativa de resolução da situação dentro do órgão, o que torna ainda mais delicado e importante o trabalho realizado pela Ouvidoria para a satisfação dos clientes e melhoria da imagem da Organização.

Neste sentido, com o objetivo de melhorar o Índice Geral de Satisfação dos usuários, a Ouvidoria analisa, diariamente, as respostas encaminhadas pelas áreas internas para verificar se a manifestação do cliente está sendo respondida de forma correta, isto é, de forma clara, objetiva, efetiva e ética. Quando é detectado que a resposta não atende, a Ouvidoria entra em contato com a área interna e solicita providências visando alcançar a satisfação do usuário.

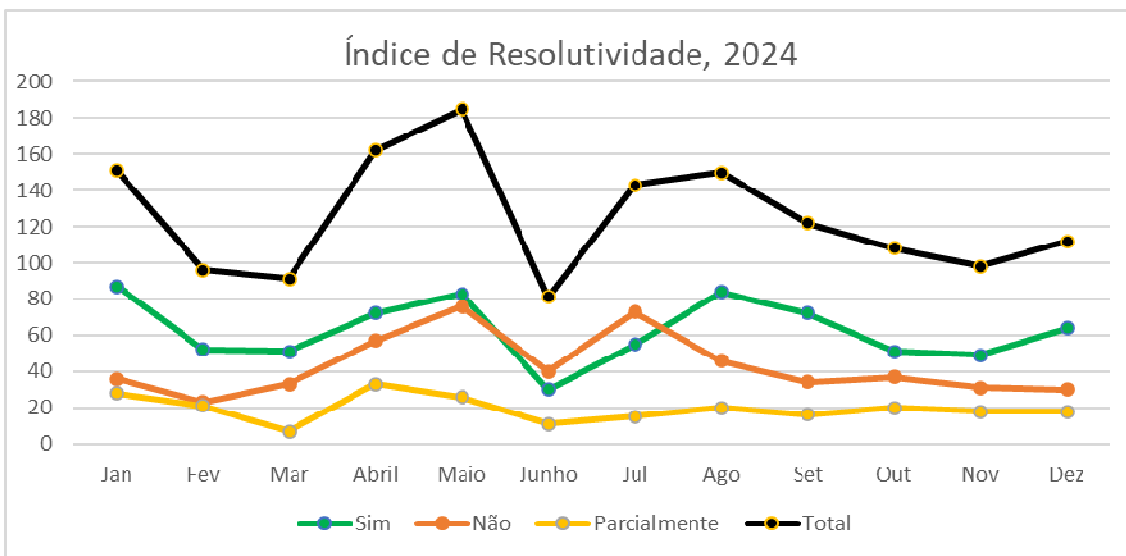
Outra ação adotada pela Ouvidoria da Cagece que contribui para o Índice Geral de Satisfação dos usuários é a utilização da Resolução de Diretoria de nº 37/2022, que traz uma série de prerrogativas diferenciadas de negociação para os clientes provenientes da Ouvidoria.



A “**Sua Manifestação é Importante**” também tem contribuído para a melhoria da satisfação do cliente. Essa prática consiste em um serviço de pós atendimento de ouvidoria implementado desde 2022.

A ação consiste na realização de uma nova e minuciosa análise das manifestações já finalizadas no Ceará Transparente e em que o cidadão entendeu não ter sido o seu caso resolvido. Após a etapa de análise da manifestação e da resposta dada ao cidadão, a depender do caso, é realizado contato com o mesmo e passadas informações relevantes sobre o caso, bem como uma possível proposta de solução, a fim de resolver de forma definitiva a reclamação do cliente e obter a sua satisfação. O gráfico abaixo apresenta o comportamento do Índice de Resolutividade em 2024.

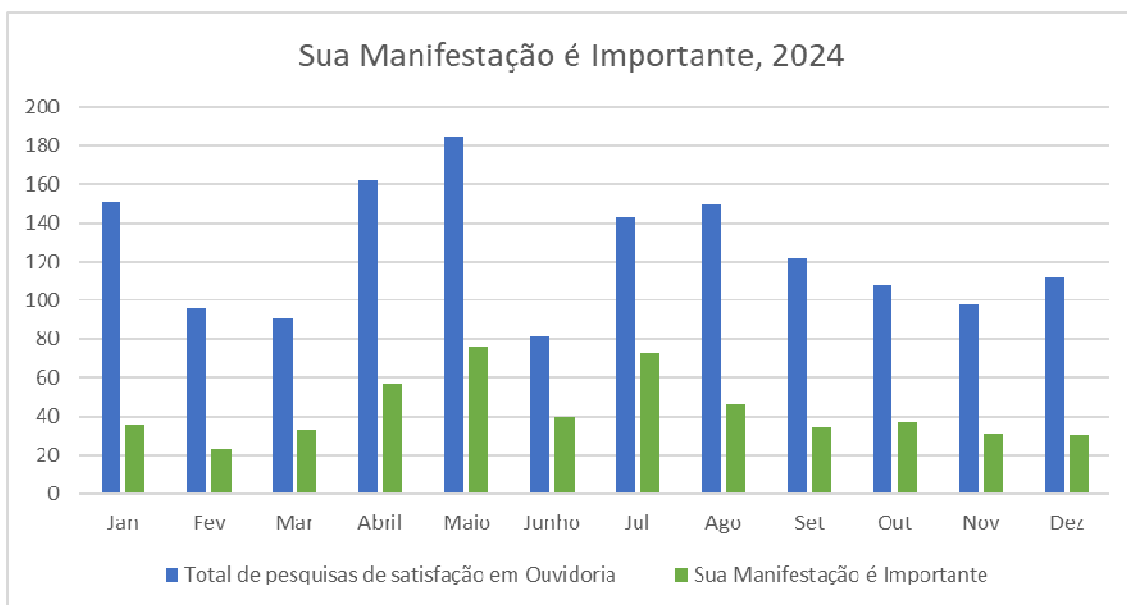
Gráfico 04: Índice de Resolutividade, 2024



Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

A prática **“Sua Manifestação é Importante”** considera como público-alvo todos os manifestantes que responderam “Não” ou “Parcial” no quesito Resolutividade. Além disso, é feita uma análise das Pesquisas que tiveram “Sim” para o item Resolutividade e escreveram algum comentário. Os resultados desse projeto são compartilhados com toda a equipe da Ouvidoria nas reuniões de Avaliação Mensal de Resultados (AMR).

Gráfico 05: Sua Manifestação é Importante, 2024



Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

Em 2024, foram reanalisadas 515 manifestações finalizadas. Na ocasião, foram considerados os comentários dos manifestantes de forma a identificar se o descontentamento com a resposta era por falta de uma redação clara e objetiva, ou por carência de esclarecimentos, ou pelo não atendimento ao objeto da reclamação. Após contato com alguns desses clientes, uns demonstraram surpresos em receber uma ligação de um órgão público, outros aproveitaram para melhor esclarecer sua necessidade/demanda e outros demonstraram sentimento de gratidão. O contato telefônico tem se mostrado por vezes o recurso mais eficiente na tratativa dessas demandas, pois o cliente pode interagir e dirimir suas dúvidas imediatamente. Infelizmente, nem sempre é possível o contato por ligações não atendidas ou por ausência de um número de contato na manifestação ou no sistema interno.

A partir das análises das Pesquisas de Satisfação com resolutividade “Sim”, identificamos cidadãos atuantes no Controle Social, que por recorrentes vezes procuraram a Ouvidoria para registrar serviços de primeira instância, mas que impactam na coletividade, tais como: vazamento em via pública, desobstrução da rede de esgoto, recuperação de pavimento decorrentes de obras da Cagece, recolocação e/ou nivelamento na tampa de poço de visita

de esgoto, dentre outras. Diante da Ouvidoria estar recebendo esse tipo de serviço de forma recorrente, esta optou por passar a atender e registrá-los também pela Setorial, sem a necessidade de o cliente buscar os canais de atendimento de 1ª instância, garantindo assim o anseio e a segurança da coletividade. Cabe salientar que um único manifestante, por exemplo, foi responsável pela avaliação de 26 pesquisas durante os meses de agosto e setembro, sendo considerado um colaborador ativo na melhoria da prestação de serviço da Companhia e, como reconhecimento, a Ouvidoria realizou contato com o cidadão para agradecê-lo pela contribuição e convidá-lo para uma visita à Ouvidoria da Cagece.

Outra prática importante adotada pela Ouvidoria da Cagece é a sua participação na Câmara Técnica de Ouvidores das Companhias de Saneamento da Aesbe. A adoção dessa prática tem oportunizado a troca de conhecimentos, experiências e a realização de *benchmarking*, facilitando a criação de novos projetos, ações e ideias para melhorar a prestação dos serviços públicos e a satisfação dos cidadãos.

5.2.3 Total de respondentes

Em 2024, foram registradas para a Setorial Cagece 20.645 manifestações no Ceará Transparente, sendo que desse total somente 1.382 tiveram a pesquisa de satisfação respondida, representando 6,69% do total das manifestações recebidas, percentual menor (7,44%) do que o obtido em 2023.

Cabe ressaltar que das 1.382 pesquisas respondidas, 960 atribuíram nota média maior ou igual a 4, sendo bastante significativa e permitindo um índice de satisfação de 69,00%.

Tabela 19: Representação da Amostra

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	2023	2024
Total de manifestações recebidas	16.122	20.645
Total de pesquisas respondidas	1.200	1.382
Representação da amostra	7,44%	6,69%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

A Ouvidoria considera cada pesquisa respondida como sendo de extrema importância, uma vez que permite conhecer a opinião do cidadão de forma espontânea e ter subsídios para melhorar os processos e procedimentos internos.

5.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Por ocasião da pesquisa de satisfação, também é levantada a expectativa do cidadão com relação ao serviço prestado pela Ouvidoria, por meio de 02 (duas) perguntas, sendo uma relacionada a percepção do cidadão quanto a qualidade do serviço de ouvidoria antes da realização da manifestação e a outra relacionada ao serviço de ouvidoria após resposta da manifestação.

O Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria visa avaliar se o atendimento da Setorial vem contribuindo para uma melhor percepção por parte do usuário quanto ao atendimento prestado. Neste sentido, o cidadão é orientado a atribuir uma nota de 0 a 5 a cada uma das perguntas como forma a representar a sua visão em relação a qualidade do atendimento prestado.

Os respondentes da pesquisa de satisfação pontuaram a qualidade do serviço antes de realizar a manifestação de ouvidoria em 3,64 e, após o atendimento da Ouvidoria, em 4,04. A avaliação dos clientes que utilizaram os serviços de Ouvidoria superou em 10,99% a expectativa em relação a qualidade do atendimento inicialmente prestado, resultado esse que comprova o reconhecimento dos manifestantes em relação aos esforços da Ouvidoria em melhorar continuamente seus processos, atender bem e buscar incessantemente solucionar o problema do cidadão.

Tabela 20: Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,04
Expectativa superada em:	10,99%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 06/01/25.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Em 2024, o panorama geral das manifestações se mostrou bem similar ao ocorrido em 2023, no que diz respeito às Demandas por Sistemas Informatizados, aos Meios de entrada mais procurados, os Tipos de manifestações, Assuntos e Subassuntos mais recorrentes, quando comparados em termos percentuais.

6.1 Motivos das manifestações

Em 2024, assim como no ano anterior, o tipo de manifestação mais recorrente foi Reclamação, representando 85,73% do total de manifestações recebidas, seguido de Solicitação com 11,63%. As Reclamações e as Solicitações, juntas, foram responsáveis por 97,35% das manifestações no ano de 2024.

Quanto aos assuntos mais demandados na Ouvidoria da Companhia, foram: Falta de água (23,26%); Insatisfação com os procedimentos os serviços prestados pelo órgão (17,66%); Fatura da Cagece (14,38%); Vazamento em via pública (11,61%); Descumprimento de prazos de serviços (8,09%); e Irregularidade nas ligações de água/esgoto (5,99%), que ao todo representaram mais de 80% do total das manifestações recebidas, panorama bem parecido com 2023, quando comparado em termos percentuais.

Em 2024, foram registradas 4.718 Reclamações de Falta de água, devido à estiagem histórica no Ceará e as obras que estão sendo realizadas para minimizar essa problemática, a exemplo da implantação dos Distritos de Medição e Controle – DMC, que visa a melhoria da eficiência dos serviços hídricos.

Outra Assunto que foi bastante recorrente nas Reclamações em 2024 foi a Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia, com 3.355 manifestações. A quantidade desse tipo de reclamação é sempre significativa, uma vez que abrange uma diversidade de Subassuntos.

A Fatura da Cagece apareceu como terceiro Assunto mais reclamado, com 2.571 manifestações, não obstante as medidas adotadas pela Companhia ao longo dos anos. Um

dos fatores que contribui para a recorrência desse tipo de reclamação é a incidência dos ajustes tarifários anuais, além da não compreensão da metodologia de faturamento dos serviços de fornecimento de água e de esgotamento sanitário e, principalmente, questões relacionadas ao consumo.

6.2 Análise dos pontos recorrentes

Embora os Tipos, Assuntos e Subassuntos das manifestações, em termos percentuais, no ano de 2024 tenham sido muito parecidos com o ano de 2023, observamos que houve um aumento nas quantidades das manifestações, passando de 16.122 em 2023 para 20.645 demandas em 2024.

No ano de 2024, quantitativamente, o Assunto Falta de água foi o mais reclamado, apresentando um aumento de 44,15% em relação ao ano anterior. Atribuímos esse aumento aos problemas enfrentados pelas Unidades de Negócio, principalmente do interior do estado para fornecer água a população, ainda como consequência dos longos período de estiagem que o estado do Ceará enfrentou nos últimos anos.

Em relação a Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia, percebemos um aumento de 30,14% quando comparado com 2023. Esse assunto sempre permeia entre os três primeiros lugares, ficando em 2024 e 2023 em segundo do ranking das Reclamações e em 2022 como o mais reclamado.

O Assunto Fatura Cagece ficou em terceiro lugar, com um aumento de 51,68% em relação ao ano de 2023.

6.3 Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Em relação as Reclamações, os Assuntos mais recorrentes foram de Falta de água e Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia, que juntos foram responsáveis por quase metade das Reclamações (45,62%). Com o objetivo de uma melhor prestação de serviço, bem como visando atender as metas de universalização do Marco Legal do Saneamento, a Cagece vem realizando diversas ações ao longo dos anos.

Uma das ações foi o ajuste do Plano de Gestão Estratégica da Organização de modo a contemplar e priorizar a implantação de tecnologias voltadas para os processos ligados à gestão de perdas e à eficiência da operação dos sistemas de distribuição de água, visando reduzir os índices de perdas e garantir a continuidade do abastecimento nos 152 municípios em que atua.

O Programa de Redução de Perdas de Água visa reduzir, de forma gradual até o final de 2034, as perdas de água para 25%, conforme preconiza o Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR e a Lei nº 14.026/2020, referente ao Marco Legal do Saneamento Básico.

Dentre os direcionamentos do Programa de Redução de Perdas de Água, cabe destacar o combate às fraudes e a instalação dos Distritos de Medição e Controle - DMC nos maiores sistemas de distribuição de água da Cagece, que visa a setorização das áreas de abastecimento, o controle da pressão e a redução das perdas de água, além da conscientização sobre o uso racional da água.

Em 2024, a Companhia, por meio da sua Gerência de Melhoria Operacional - Geope, concluiu 23 projetos de melhorias operacionais, a exemplo de melhorias em subestações e estações de tratamento.

No primeiro semestre de 2024, a Companhia realizou a instalação de 04 (quatro) Estações de Tratamento de Água - ETA do tipo móveis, de modo a garantir a continuidade do abastecimento em municípios com dificuldade hídrica pontual e emergencial. Com tecnologia moderna, os equipamentos também se destacaram como solução inovadora e eficiente, estratégia hídrica que conta com investimento na ordem de R\$ 36 milhões.

Também no primeiro semestre de 2024, foi realizada a inauguração da VSA, empresa criada por meio de uma Sociedade de Propósito Específico – SPE e fruto da parceria entre Cagece e Vicunha Serviço Essa empresa tem como objetivo principal fornecer serviços de tratamento e disposição de efluentes industriais, além de fornecer água de reúso para indústrias locais interessadas no produto. A VSA conta com uma infraestrutura de ponta, com destaque para a Estação de Tratamento de Esgoto Industrial - ETEI e para a Estação Produtora de Água de

Reúso - EPAR, ambas em fase final de instalação. A ETEI, além do tratamento de efluentes industriais, irá produzir água de reúso a partir do esgoto doméstico tratado da localidade de Horizonte, com a construção de 40 km de canais artificiais nos municípios de Horizonte e Aquiraz. Esse projeto conta com um investimento inicial superior a R\$ 50 milhões.

No segundo semestre de 2024, o Governo do Estado junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES, através do programa BNDES Invest Impacto, assinou um acordo de financiamento de R\$ 1 bilhão para a ampliação da rede de esgoto e melhoria no abastecimento de água em território cearense. O gestor estadual também autorizou o início das obras para a duplicação dos lotes 1 e 2 do Eixão das Águas. A obra garantirá o aumento da oferta de água do Castanhão para a Região Metropolitana de Fortaleza.

As Unidades de Negócio também executaram ao longo do ano de 2024, ampliações da rede de abastecimento de água em algumas localidades, além da construção de novas Estações de Tratamento de Água, visando alcançar o maior número de pessoas com água tratada.

Além de todas as medidas citadas, a Cagece divulga amplamente no seu portal, nas redes sociais e em diversos meios de comunicação as ocorrências de paralisações no abastecimento e/ou baixas pressões na rede de distribuição de água com objetivo de informar a população sobre qualquer ocorrência emergencial ou programada nos serviços prestados pela Empresa.

Em relação as Reclamações cujo Assunto é Fatura da Cagece, em 2024, a Companhia participou de mutirões de negociação de dívidas realizados pelos Órgãos de Defesa do Consumidor (estaduais e municipais), além da realização de campanhas próprias, onde são ofertados descontos e flexibilidade de pagamento dos débitos para aqueles clientes que possuem dívidas com a Companhia.

Para as demandas de clientes provenientes da Ouvidoria, a Cagece vem adotando uma série de prerrogativas diferenciadas de negociação desde 2019, estando em vigência a Resolução de Diretoria nº 037/2022/DPR.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Setorial, ao longo do ano de 2024, desenvolveu diversas ações em prol da excelência dos seus processos e resultados.

A Ouvidoria da Cagece não logra benefícios financeiros diretos, no entanto, a participação da Ouvidoria nas audiências de conciliação junto aos órgãos de defesa do consumidor foi responsável por uma média de 68% de acordos, evitando assim a judicialização das reclamações e possíveis ônus para a Companhia. Outro trabalho similar desenvolvido e bastante positivo foi a participação nas mediações de conflitos junto a Agência Reguladora do Estado do Ceará – ARCE.

Dada a importância das negociações nessas mediações e conciliações, a Ouvidoria promoveu 02 (dois) importantes momentos de alinhamento e capacitação com as áreas internas relacionadas, sendo eles: o Seminário em alusão aos 22 anos da Ouvidoria, realizado no dia 01/03/2024, no Centro Integrado de Segurança Pública - CISP, e o seminário intitulado de Diálogo em Ação: Caminhos para Soluções Amigáveis, realizado nos dias 10 e 11/10/24, no auditório do Tribunal Regional Eleitoral – TRE. Desses eventos participaram diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores e supervisores, além dos agentes de ouvidoria.

O Seminário de Ouvidoria abordou palestras de temas relevantes, como: “Tratamento de denúncias a luz do Código de Conduta e Integridade da Cagece”, ministrada por Romildo Lopes, presidente da Comissão Setorial de Ética Pública - CSEP; “A importância da participação social”, ministrada por Jean Lopes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE; “Acesso à Informação: regra ou exceção?” por Matheus Borges; e “Assédio Moral e Sexual: o que precisamos entender?”, por Thiago Peixoto, ambos da CGE.

O evento Diálogo em Ação: Caminhos para Soluções Amigáveis trouxe assuntos de grande valia para conscientização das áreas internas quanto a importância da realização de acordos junto aos órgãos de defesa do consumidor, tais como: a importância do acolhimento das demandas dos clientes; atuação da Ouvidoria; panorama geral das sentenças e multas aplicadas a Cagece; e o papel do preposto nas audiências de conciliação. Este evento contou

com a participação da Desembargadora Vanja Fontenelle Pontes que, na ocasião, abordou o tema “Direito do Consumidor”.

Também com o objetivo de disseminar a importância do instrumento de Ouvidoria nas áreas internas e fortalecer o relacionamento com as unidades, bem como reconhecer o trabalho de todos os colaboradores que representam a Ouvidoria em suas áreas, a Setorial visitou todas as Unidades de Negócio, capital e interior.

Na ocasião, foram apresentados os dados gerais da Setorial, da área interna visitada, bem como ressaltada a importância da celeridade e qualidade nas respostas das demandas de Ouvidoria. Além disso foram prestados esclarecimentos e recebidas sugestões das unidades.

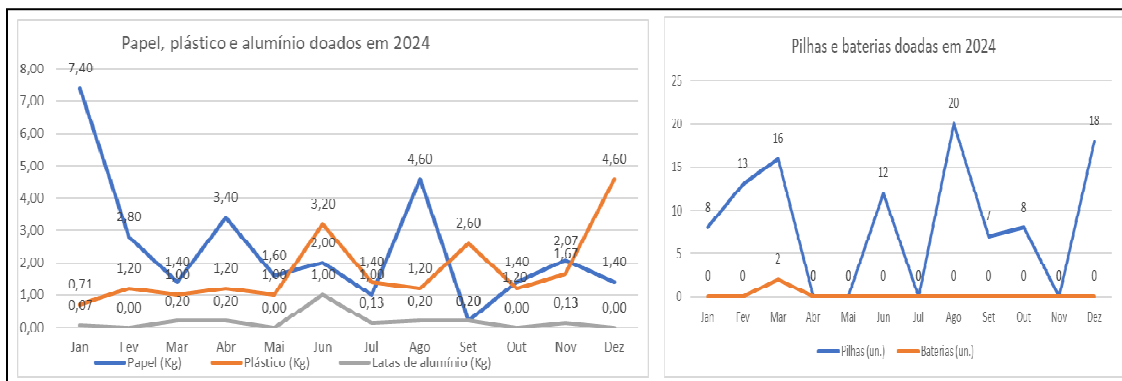
Em 2024, a Ouvidoria também realizou visita à Central de Atendimento da Cagece (0800), uma vez que o atendimento da Central tem impacto direto nesta Setorial. Na oportunidade, foi apresentada a Ouvidoria e seus números, bem como foram abordados temas, como: a importância de um melhor relato das demandas no sistema (quantidade e qualidade das informações); as reclamações mais recorrentes relacionadas ao atendimento da Central; e a importância do atendimento de primeira instância na satisfação do cidadão e na imagem da empresa.

A Setorial preocupada com a saúde mental dos seus colaboradores lançou o projeto Aconselhamento Psicológico na Ouvidoria, momento voltado ao aconselhamento e direcionamento das demandas emocionais e psicológicas, eventualmente, ocasionadas pelas atividades laborais. Os atendimentos foram feitos por uma psicóloga da Cagece de forma individual em uma sala reservada. Todos os colaboradores foram convidados a participar, com o objetivo de melhorar o bem-estar pessoal e, conseqüentemente, o ambiente de trabalho.

Ainda preocupada com o ambiente laboral e com a sustentabilidade ambiental, a Setorial implantou o projeto Ouvidoria Também é Consciência Ambiental. O Projeto consiste na coleta, separação, armazenamento e entrega, na Central de Resíduos do Shopping RioMar

Fortaleza, dos materiais recicláveis (papéis, garrafas plásticas, vidros, latas, pilhas e baterias) gerados na Ouvidoria, conforme Gráfico 06.

Gráfico 06: Materiais Doados para Reciclagem em 2024



Outro benefício alcançado pela Ouvidoria diz respeito a aquisição de novos conhecimentos. Além, da participação em diversos cursos, toda a equipe da Setorial participou dos 3 grandes eventos promovidos pela Ouvidoria da Cagece, sendo eles: o Seminário em alusão aos 22 anos da Ouvidoria; o seminário intitulado de Diálogo em Ação: Caminhos para Soluções Amigáveis; e o 2º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento, sendo este último realizado nos dias 12 e 13/09/24, em parceria com a Câmara Técnica de Ouvidoria da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento - Aesbe.

O 2º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento reuniu profissionais das ouvidorias das companhias de saneamento associadas à Aesbe, encarregados setoriais de dados (DPO) e suas respectivas equipes, gestores de call centers do setor de saneamento e suas equipes, além de ouvidores da rede SIGO-DF. O evento contou com apresentações de mesas redondas que abordaram estratégias, boas práticas, casos de sucesso e desafios das ouvidorias no Brasil.

A participação da Ouvidoria nesses eventos, possibilitou a troca de experiências, a obtenção de novos conhecimentos e a possibilidade de implantação de novas ações de melhoria.

Em 2024, por considerar relevante e de caráter coletivo, a Ouvidoria passou a registrar serviços, a princípio considerados de 1ª instância, tais como: Recuperação de pavimento; Recolocação da tampa do poço de visita em via pública e Nivelamento do poço de visita, a exemplo de outros já registrados: Desobstrução de rede de esgoto em via pública, Conserto de Vazamento em via pública e Verificação de Falta de água.

8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Com o objetivo de ter uma Ouvidoria cada vez mais preparada para lidar com os anseios da sociedade, a Ouvidora e a Ouvidora Adjunta passaram por importantes qualificações ao longo de 2024, conforme elencadas nas tabelas abaixo.

Tabela 21: Qualificações do Ouvidor

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO/ LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Certificação em Ouvidoria - 2023	ENAP	04/04 a 19/11/23	160 h/a
Seminário 22 Anos da Ouvidoria da Cagece	Cagece	01/03/24	8 h/a
Ética Pública da Cagece	Cagece	04/03 a 01/04/24	20 h/a
Workshop Assédio Moral e Sexual	Cagece	13/05/24	8 h/a
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	ABO/RJ	02 a 04/09/24	20 h/a
2º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento	Aesbe e Cagece	12 e 13/09/24	18 h/a
Uso da Linguagem Simples no Serviço Público	ARCE	17/09/24	3 h/a
IV Congresso ACEDECON de Direito do Consumidor	ACEDECON	26 e 27/09/24	16 h/a
Diálogo em Ação: Caminhos para Soluções Amigáveis	Cagece	10 e 11/10/24	8 h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	03/12/24	3 h/a

Tabela 22: Qualificações do Ouvidor Adjunto

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO/ LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Certificação em Ouvidoria - 2023	ENAP	04/04 a 19/11/23	160 h/a
Seminário 22 Anos da Ouvidoria da Cagece	Cagece	01/03/24	8 h/a
Ética Pública da Cagece	Cagece	04/03 a 01/04/24	20 h/a
Workshop Assédio Moral e Sexual	Cagece	13/05/24	8 h/a
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	ABO/RJ	02 a 04/09/24	20 h/a
2º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento	Aesbe e Cagece	12 e 13/09/24	18 h/a
Uso da Linguagem Simples no Serviço Público	ARCE	17/09/24	3 h/a
IV Congresso ACEDECON de Direito do Consumidor	ACEDECON	26 e 27/09/24	16 h/a
Diálogo em Ação: Caminhos para Soluções Amigáveis	Cagece	10 e 11/10/24	8 h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	03/12/24	3 h/a

A Ouvidoria da Cagece acredita nos benefícios da capacitação e da atualização dos conhecimentos para uma melhor prestação de serviços aos cidadãos. Neste sentido, a equipe da Ouvidoria participa anualmente de diversos cursos e no ano de 2024 não foi diferente.

Conforme meta estabelecida para o ano de 2024, toda a equipe da Ouvidoria da Cagece obteve a **Certificação em Ouvidoria** pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.



Equipe 100% certificada em Ouvidoria

A Cagece também foi assídua nos encontros da Rede de Ouvidorias da CGE, momentos estes de compartilhamento e alinhamento das diretrizes da CGE, participando das seguintes reuniões:

- I Reunião da Rede de Ouvidorias de 2024, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 21/02/2024;
- II Reunião da Rede de Ouvidorias de 2024, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 23/04/2024;
- III Reunião da Rede de Ouvidorias de 2024, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 19/06/2024;
- IV Reunião da Rede de Ouvidorias 2024, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 28/08/2024;
- V Reunião da Rede de Ouvidorias 2024, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 23/10/2024; e
- VI Reunião da Rede de Ouvidorias 2024, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 11/12/2024.

Além das reuniões da Rede, a Ouvidoria da Cagece também participou de outros eventos promovidos pela CGE, tais como: I, II, III, IV e V Tira-dúvidas de Ouvidoria; Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria; e Oficina de Construção de Relatório.

Todas essas capacitações possuem o objetivo de alinhar o trabalho da Ouvidoria da Cagece com a expectativa da Sociedade.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria da Cagece observou a necessidade de uma melhor gestão do seu atendimento telefônico, uma vez que é o principal meio de entrada de suas manifestações e tem impacto direto na satisfação do cliente e na imagem da Ouvidoria e da Empresa. Neste sentido, em dezembro de 2024, foram implementadas diversas URAs, mensagens automáticas, de modo a melhor informar os clientes quanto aos horários e canais de atendimento, bem como foi implantada uma pesquisa para avaliar o atendimento da nossa Ouvidoria. Em 2025, como base nos resultados obtidos, serão definidas e implementadas ações necessárias a melhoria da nossa prestação de serviço.

Também no final de 2024, a Ouvidoria, em parceria com a Gerência de Relacionamento com o Cliente – Gerem e com a Gerência de Tecnologia, Informação e Comunicação – Getic, implantou uma pesquisa para avaliar os serviços mais reclamados na Ouvidoria, por meio da Central de Atendimento da Cagece, conforme orientação da CGE. Em 2025, como base no acompanhamento dos resultados obtidos, a Ouvidoria irá apontar, por meio de relatórios periódicos, os pontos de melhoria na atuação das nossas áreas internas, promovendo assim a qualidade da prestação de serviço da Organização e, conseqüentemente, a satisfação dos nossos clientes e o fortalecimento da imagem institucional da Companhia.

Considerando que a atuação da Setorial depende diretamente das áreas internas da Organização, a Ouvidoria irá, ao longo de 2025, visitar as 14 Unidades de Negócio - UN, capital e interior. Essa prática traz para a Ouvidoria e para Cagece benefícios, como: fortalecimento da parceria Ouvidoria - UN, ganho de confiança, visão do cliente e da sociedade em relação a prestação de serviço da Empresa, dentre outros.

Também como forma de melhoria, elaboramos para 2025 um Plano de Capacitação de toda a equipe., conforme demonstrado na tabela a seguir.

Tabela 23: Plano de Capacitação da Equipe em 2025

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO
Uso da Linguagem Simples
Código de Conduta e Integridade da Cagece
Diversidade e Inclusão nas Organizações
Relacionamento Intergeracional
Comunicação Não Violenta
Redação e Português
Inteligência Artificial
Media Training
Seminário de Ouvidoria da Cagece
Seminário Nacional de Ouvidoria (Norte e Nordeste)
Seminário Nacional de Ouvidoria (Sul e Sudeste)
Seminário Nacional de Ouvidoria (Centro-Oeste)
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman
V Congresso ACEDECON de Direito do Consumidor
3º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após a leitura do Relatório de Gestão de Ouvidoria, relativo ao exercício 2024, a diretoria destaca o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Cagece no sentido de promover o diálogo com a sociedade e viabilizar o atendimento às manifestações de forma cada vez mais célere, com qualidade e transparência.

Cabe ressaltar que a Cagece enxerga a Ouvidoria como uma grande impulsionadora da excelência dos serviços prestados pela Companhia e, aproveita a oportunidade para reforçar o reconhecimento e apoio da Diretoria ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e seus parceiros, se colocando à disposição para adotar as medidas necessárias ao atendimento das recomendações e sugestões contidas neste relatório, por acreditar na importância das ações aqui propostas para uma gestão mais cidadã e para a construção de uma empresa cada vez melhor, contribuindo assim para a melhoria da saúde e qualidade de vida da população.

Reforçamos que estamos atentos aos ditames da Lei Federal nº 13.460/2017 e de toda legislação do Sistema Estadual de Ouvidoria: Decreto nº 33.485/2020, Instrução Normativa nº 01/2020, Portaria nº 52/2020 e Portaria nº 97/2020, pois entendemos a importância desses instrumentos no desenvolvimento de uma gestão mais eficiente, participativa e transparente.

Por fim, nos comprometemos a encaminhar o presente relatório às nossas áreas internas, bem como a publicá-lo no site institucional, para conhecimento de todos os cidadãos interessados.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

A Lei nº 14.026 de 2020 impõe novas condições de atuação às companhias de saneamento do Brasil e traz novas obrigações, regras, critérios e metas que devem ser seguidas e cumpridas até 2033. A meta é garantir o atendimento de 99% da população com água potável e 90% com tratamento e coleta de esgoto, até 31 de dezembro de 2033.

Neste sentido, a Cagece vem trabalhado fortemente para a universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário, exigência do Marco Legal do Saneamento. Neste cenário desafiador, a Ouvidoria tem um papel importantíssimo no desenvolvimento do diálogo com o cidadão, no acolhimento das suas demandas, na implantação de ações de apoio a participação social e na promoção da transparência e da ética. Além disso é um excelente instrumento de gestão, por meio da análise e diagnóstico das manifestações dos cidadãos, para implantação de melhorias estratégicas e operacionais.

A equipe da Ouvidoria é capacitada para oferecer soluções efetivas, tempestivas e acessíveis ao cidadão. Cada manifestação é acolhida como uma oportunidade para melhoria dos nossos processos, produtos e serviços, visando sempre atender cada vez melhor a sociedade, que a cada dia se torna mais exigente.

Em 2025, a Setorial seguirá empenhada com a implantação de novas soluções para as demandas de ouvidoria, patrocinando a adoção de medidas sugeridas e valorizando o trabalho desenvolvido por cada um de seus colaboradores.

Apesar dos grandes desafios, a Ouvidoria da Cagece teve mais um ano marcado por muitas conquistas, uma vez que certificou toda a equipe em Ouvidoria, visitou todas as Unidades de Negócio, realizou 03 (três) grandes eventos de Ouvidoria, dentre outras.

Durante todo o ano de 2024, a Setorial deu continuidade a realização de audiências de conciliação e mediações com os clientes nos Procons e na Agência Reguladora. Outro ponto importante foi o fortalecimento do relacionamento da Setorial com a Ouvidoria da Agência Reguladora, ARCE.

Cabe ressaltar que em 2024 a Ouvidoria da Cagece recebeu um total de 35.075 demandas, incluindo as manifestações do Ceará Transparente e as demandas do sistema interno de Ouvidoria da Cagece e que, em todos os meses do ano, atingiu 100% de resolubilidade.

Este relatório apresenta uma análise que vai além dos resultados estatísticos das manifestações recebidas em 2024, relata os projetos em curso e as principais providências adotadas pela Companhia para assegurar um atendimento de qualidade ao cidadão e para responder tempestivamente e qualitativamente as suas demandas.

O esforço da Ouvidoria em melhorar constantemente seus processos e promover o aprendizado a partir do diálogo com o cidadão e com os diversos agentes interessados na melhoria da gestão pública, nos faz acreditar que podemos ser melhores a cada dia e fazer do nosso trabalho um instrumento de transformação, contribuindo para que as ouvidorias públicas possam ser reconhecidas como um espaço de igualdade onde todos podem participar e ter os seus direitos reconhecidos.

Nesse contexto, considerando ser a Ouvidoria um canal direto e confiável entre a sociedade e a Companhia, de modo que seja garantido que suas vozes sejam ouvidas e valorizadas, essa instância vital da empresa se torna também o principal canal de acesso aos seguintes direitos: participação social, ética e transparência.

Os resultados alcançados ao longo dos últimos anos impulsionam a Companhia e a toda a equipe da Ouvidoria a buscar melhores resultados a cada ano, com novas formas de fazer e novos meios de empoderamento da cidadania.

Por fim, agradecemos, mais uma vez, a todas as pessoas que fazem parte da equipe da Ouvidoria da Cagece, aos parceiros internos (Unidades de Negócio e Unidades de Serviços), a Direção da Companhia e a Coordenação de Ouvidoria da CGE, que contribuíram de forma significativa para o alcance dos resultados obtidos.

Fortaleza, 27 de janeiro de 2025.

OUVIDORA DA CAGECE

OUVIDORA ADJUNTA DA CAGECE

DIRETOR PRESIDENTE DA CAGECE

SUPERINTENDENTE EXECUTIVA DA PRESIDÊNCIA