



**Ouvidoria
Cagece**

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO 01/01/2025 A 31/12/2025



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO 01/01/2025 A 31/12/2025

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

SUMÁRIO

2. INTRODUÇÃO	5
3. OUVIDORIA EM DADOS	10
3.1. Total de manifestações do período	10
3.1.1. Registros de manifestações por sistema informatizado.....	12
3.2. Manifestações por meio de entrada	15
3.3. Manifestações por tipo	17
3.4. Manifestação por tipo e assunto	17
3.5. Manifestações por assunto e subassunto	20
3.6. Manifestação por tipo de serviço.....	23
3.7. Manifestação por programa orçamentário.....	25
3.8. Manifestações por unidade interna	26
3.9. Manifestações por município de ocorrência.....	29
4. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	30
4.1. Resolubilidade das manifestações	31
4.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade.....	32
4.1.2. Tempo médio de resposta	33
4.2. Satisfação dos usuários da Ouvidoria.....	34
4.2.1 Índice geral de satisfação	34
4.2.2 Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.....	38
4.2.3. Índice de resolutividade	39
4.2.4 Total de respondentes	40
4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação	40
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	44
5.1 Motivos das manifestações.....	44
5.2 Análise dos pontos recorrentes	45
5.3 Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas	45
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO SOLUÇÕES INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS	48
7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	52
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	54
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA	55
10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS	58

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 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 2025, incluindo: 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. O 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, em 2024, a Cagece 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 54 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 5,7 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. Com o objetivo de alcançar a universalização dos serviços de esgotamento sanitário também nos demais municípios do interior do Estado do Ceará, operados pela Cagece (128 municípios), está em andamento o Projeto Estratégico para Prospecção de Novas Parcerias Públicos Privadas de Esgoto, cuja previsão do lançamento do edital de licitação é até o 1º quadrimestre de 2026, uma vez que o projeto se encontra na fase final de consulta/audiência públicas.

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 99,18% para o abastecimento de água e 50,70% 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 2025, após 23 anos, esse número superou 30 mil demandas (manifestações e acesso a informação).

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.

Além desses, dois instrumentos importantes para o fortalecimento das ouvidorias setoriais foi a Instrução Normativa Nº 02/2023, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual e o Decreto Estadual nº 36.492/2025 que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e irregularidades no serviço público estadual — reforçando o sigilo e anonimato no processo de denúncia.

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 07/2025.

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 01/01/2025 a 31/12/2025, em cumprimento ao descrito no artigo 5º da Instrução Normativa nº 01/2020.

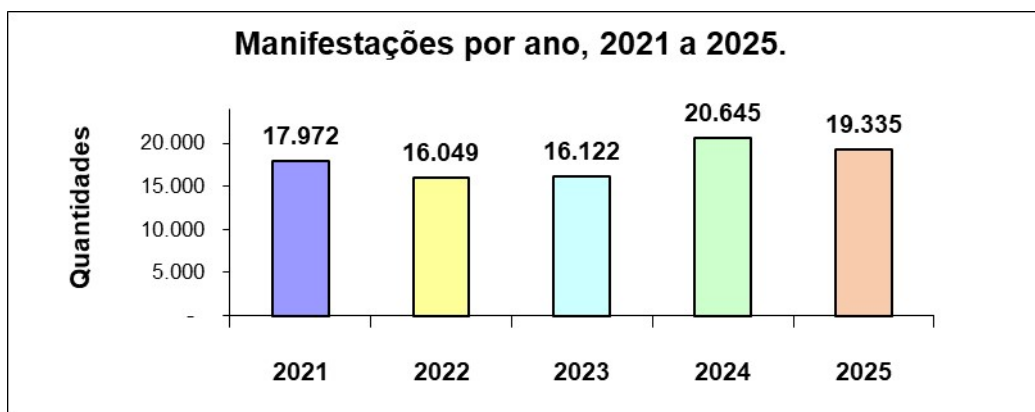
3. OUVIDORIA EM DADOS

Nesta seção serão apresentados os dados referentes à Ouvidoria da Cagece no ano de 2025, 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.

3.1. Total de manifestações do período

Em 2025, a Ouvidoria da Cagece registrou no Ceará Transparente 19.335 manifestações, representando uma redução de 6,78% quando comparadas às manifestações recebidas no ano de 2024 que foi de 20.645 manifestações.

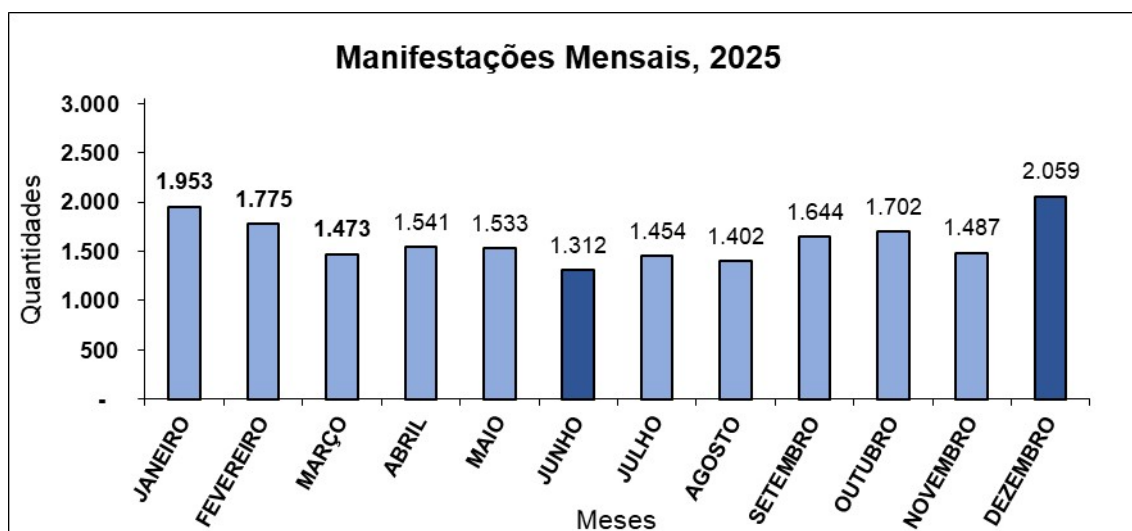
Gráfico 01: Manifestações Registradas no Ceará, por Ano, 2021 a 2025



Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

No ano de 2025, conforme demonstrado no Gráfico 02, as manifestações no sistema Ceará Transparente demonstraram um comportamento bem equilibrado por semestre, uma vez que foram 9.587 no 1º semestre e 9.748 no 2º semestre.

Gráfico 02: Manifestações Mensais em 2025



Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

Comparando as manifestações mensais entre os anos de 2024 e 2025, conforme demonstrado na Tabela 01, no período de janeiro a março de 2025 e no mês de dezembro houve um aumento no número de manifestações, já nos meses de abril a novembro houve redução quando comparado com o mesmo período de 2024. No mês de fevereiro o aumento foi significativamente maior (59,91%), tendo em vista a expressividade dos assuntos: Falta de água, com ocorrência de 307 reclamações e Obras de instalação dos DMCs, com 181 reclamações.

A implantação de Distritos de Medição e Controle (DMCs) é uma das principais estratégias da Cagece para a redução de perdas de água, concentrando-se nos maiores sistemas de distribuição. Os equipamentos segmentam a rede em áreas menores, aprimorando o monitoramento de pressão e vazão, permitindo a identificação e o reparo de vazamentos com maior rapidez e precisão. A implantação dos DMCs começou durante no ano de 2024 e se estendeu até março de 2025.

Atualmente, a Companhia opera 29 DMCs nos setores hidráulicos de Messejana e Castelão, que abrangem parte dos municípios de Fortaleza, Itaitinga e Pacatuba. No ano passado, com a implementação de ações de controle e de regulação das pressões, o volume recuperado nesses setores foi de, aproximadamente, 2.867.010 m³.

Tabela 01: Comparativo das Manifestações Mensais (2025 e 2024)

MÊS	QUANTIDADE 2024	QUANTIDADE 2025	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2025/2024
Janeiro	1.928	1.953	1,30%
Fevereiro	1.110	1.775	59,91%
Março	1.375	1.473	7,13%
Abril	2.110	1.541	-26,97%
Maio	1.851	1.533	-17,18%
Junho	1.528	1.312	-14,14%
Julho	1.771	1.454	-17,90%
Agosto	2.037	1.402	-31,17%
Setembro	1.778	1.644	-7,54%
Outubro	1.884	1.702	-9,66%
Novembro	1.562	1.487	-4,80%
Dezembro	1.711	2.059	20,34%
TOTAL	20.645	19.335	-6,35%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

No que se refere ao decréscimo no quantitativo de demandas, o mês de agosto de 2025 foi o que apresentou uma maior redução (-31,17%), quando comparado com ano anterior. Tal situação se deve a uma paralisação programada que ocorreu em agosto de 2024, com o objetivo de reduzir as perdas de água e reduzir as ocorrências de vazamentos, elevando assim a quantidade de demandas no referido mês. Tal intervenção teve impacto em 22 bairros de Fortaleza, gerando assim muitas reclamações por parte dos usuários afetados.

3.1.1. 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, da plataforma consumidor.gov, da Central de Atendimento da Cagece (0800), das Lojas e dos Núcleos da Companhia (Serviço 272).

Conforme Tabela 02, percebe-se uma redução de 6,35% em 2025, quando comparado com o percentual de manifestações de ouvidoria no Ceará Transparente em 2024. Já nas demandas de Acesso à Informação a redução foi bastante expressiva (-46,88%), o que atribuímos a divulgação dos canais de atendimento de ouvidoria por meio da URA implantada no telefone da Ouvidoria (3101.1918). As manifestações recebidas e cadastradas no Prax (Módulo de Ouvidoria), em 2025, somaram 7.298, representando um aumento de 4,72%, quando comparada com a quantidade de manifestações do Prax em 2024 que foi de 6.969.

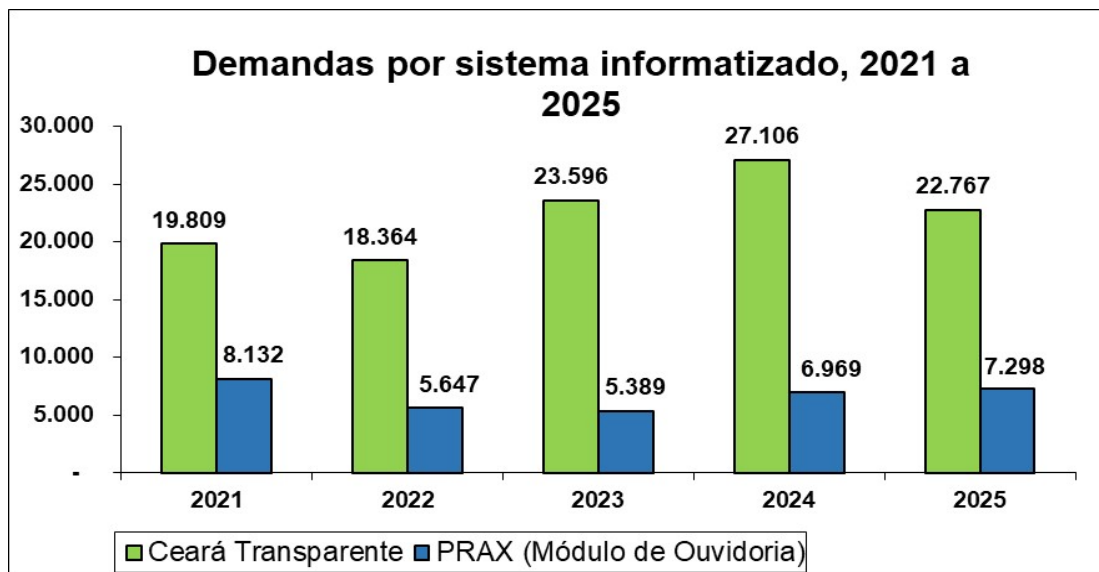
Tabela 02: Quantidade de Demandas por Sistema Informatizado, 2021 a 2025

SISTEMAS	2021	2022	2023	2024	2025	2025/2024
Ceará Transparente (Ouvidoria)	17.972	16.049	16.122	20.645	19.335	-6,35%
Ceará Transparente (AI)	1.837	2.315	7.474	6.461	3.432	-46,88%
Prax (Módulo de Ouvidoria)	8.132	5.647	5.389	6.969	7.298	4,72%
TOTAL	27.941	24.011	28.985	34.075	30.065	-11,77%

Fonte: Ceará Transparente e Prax, dados extraídos em 12/01/26.

Em 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado, Ceará Transparente, foi responsável por 75,73% do total das demandas recebidas.

Gráfico 03: Demandas por Sistema Informatizado, 2021 a 2025



Fonte: Ceará Transparente e Módulo Prax, dados extraídos em 12/01/26.

Tabela 03: Demandas Consolidadas por Sistema Informatizado, em 2025

SISTEMAS	QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025
Ceará Transparente	22.767	75,73%
Prax (Módulo de Ouvidoria)	7.298	24,27%
TOTAL	30.065	100,00%

Fonte: Ceará Transparente e Prax, dados extraídos em 12/01/26.

Das 7.298 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 3.437 demandas, representando 47,10%. Em segundo lugar, as demandas referentes aos Órgãos de Defesa do Consumidor - ODC com 1.902 registros, representando 26,06%; em seguida, as demandas do Consumidor.gov com 1.060, com 14,52% do total e, por

último, as registradas nas Agências Reguladoras, com 899 demandas, o que representa 12,32% do total, conforme demonstrado na Tabela 04.

Tabela 04: Demandas Registradas no Prax, Modulo de Ouvidoria, em 2025

PRAX (MEIOS DE ENTRADA)	QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025
Central de Atendimento, Lojas e Núcleos (Serviço 272)	3.437	47,10%
Órgãos de Defesa do Consumidor (ODC)	1.902	26,06%
Consumidor.gov	1.060	14,52%
Agências Reguladoras	899	12,32%
TOTAL	7.298	100,00%

Fonte: Prax, dados extraídos em 12/01/26.

3.2. 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 2025, bem como será realizado um comparativo com o ano de 2024.

Considerando os diversos meios de entrada possíveis para se registrar uma manifestação de ouvidoria, em 2025, similar a 2024, os 03 (três) meios de entrada mais utilizados, foram: Telefone Setorial, com um total de 8.620 manifestações, representando 44,58% do total das manifestações; Telefone 155 (Central de Atendimento do Governo), com um total de 6.565 registros, representando 33,95%; e Internet, com 3.111 representando 16,09% do total de manifestações do ano, respectivamente.

Os três meios de entrada com maior quantidade de manifestações representaram 94,62% do total recebido pela Ouvidoria da Cagece, situação bem similar ao ano de 2024. Os demais meios representaram apenas 5,38% das manifestações.

Tabela 05: Quantidade de Manifestações por Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE 2024	QUANTIDADE 2025	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2025/2024	PERCENTUAL 2025
Telefone Setorial	8.383	8.620	2,83	44,58%
Telefone 155	7.921	6.565	-17,12	33,95%
Internet	3.220	3.111	-3,39	16,09%
Reclame Aqui	442	457	3,39	2,36%
Presencial	409	356	-12,96	1,84%
E-mail	183	150	-18,03	0,78%
Cidadão on-line - Chat	27	40	48,15	0,21%
Ceará App	34	13	-61,76	0,07%
Ceara digital	0	9	SRC*	0,05%
Whatsapp	18	8	-55,56	0,04%
Carta	0	3	SRC*	0,02%
Cidadão on-line - Telegram	0	2	SRC*	0,01%
Facebook	0	1	SRC*	0,01%
TOTAL	20.637	19.335	-6,35	100,00%

* Sem Referencial Comparativo (SRC)

Nota: Os meios de entrada Instagram, Atendimento Virtual, Governo Itinerante, Caixa de sugestões, Sistema Legado, Twitter e Google Ferramentas não obtiveram registros em 2025. As demandas recebidas pelo consumidor.gov.br são recepcionadas pelo Sistema Prax, módulo de Ouvidoria da Cagece.

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

Em 2025, observamos grandes variações no uso de 02 (dois) Meios de Entrada, sendo eles: Cidadão on-line – Chat, que obteve o maior aumento (48,15%) quando comparado com 2024, e o Ceará App, que apresentou queda acentuada (-61,76%) na sua utilização.

3.3. Manifestações por tipo

Em 2025, o tipo de manifestação que obteve maior percentual de registro foi Reclamação (88,84%), seguido por Solicitação (8,89%).

No ano em análise, houve uma redução de 2,94% no número de Reclamações e de 28,42% no número de Solicitações, quando comparado com 2024.

Tabela 06: Quantidade de Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE 2024	PERCENTUAL 2024	QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2025/2024
Reclamação	17.698	85,73%	17.178	88,84%	-2,94
Solicitação	2.400	11,63%	1.718	8,89%	-28,42
Denúncia	411	1,99%	310	1,60%	-24,57
Elogio	111	0,54%	97	0,50%	-12,61
Sugestão	25	0,12%	32	0,17%	28,00
TOTAL	20.645	100,00%	19.335	100,00%	-6,35

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

As Reclamações e as Solicitações, juntas, foram responsáveis por 97,73% das manifestações no ano de 2025, situação bem similar ao ano de 2024 que foi de 97,36%.

3.4. Manifestação por tipo e assunto

Do total das manifestações recebidas em 2025, as Reclamações ficaram em primeiro lugar, com 17.178 registros, seguida pelas Solicitações, com 1.718 demandas; Denúncias, com 310; Elogios, com 97; e Sugestões, com 32 registros.

Quanto às Reclamações, o assunto mais demandado foi Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia, com 3.753 manifestações, representando 21,85% do total das

Reclamações de 2025. O assunto Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia apresentou um aumento de 11,86% quando comparado com 2024.

Outros assuntos, além da Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia, que também impactaram no aumento das Reclamações, foram: Falta de água (19,69%) e Fatura da Cagece (16,00%), uma vez que esses são, significativamente, os 03 (três) assuntos mais reclamados, representando 57,54% do total das reclamações.

Embora as reclamações relacionadas as Obras de instalação dos DMCs não tenham sido muito representativas (7,81%) no total das reclamações, quando comparado com o ano de 2024 foi o assunto que teve maior aumento em termos percentuais (199,55%).

Já outras reclamações que são historicamente muito recorrentes, em 2025, tiveram decréscimos significativos quando comparados com o ano de 2024, a exemplo da Falta de água (-28,30%), Descumprimento de prazos de serviços (-31,33%) e Vazamento em via pública (-35,17%).

Tabela 07: Assuntos Mais Demandados nas Manifestações

TIPO	PRINCIPAIS ASSUNTOS	2024	2025	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2025/2024	PERCENTUAL 2025
Reclamação	Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	3.355	3.753	11,86%	21,85%
	Falta de água	4.718	3.383	-28,30%	19,69%
	Fatura da Cagece	2.571	2.749	6,92%	16,00%
	Obras de instalação dos DMCs	448	1.342	199,55%	7,81%
	Descumprimento de prazos de serviços	1.618	1.111	-31,33%	6,47%
	Vazamento em via pública	1.470	953	-35,17%	5,55%
	Desobstrução da rede de esgoto	779	821	5,39%	4,78%
	TOTAL	14.959	14.112		
	TOTAL GERAL DE RECLAMAÇÃO	17.698	17.178		

Solicitação	Vazamento em via pública	922	539	-41,54%	31,37%
	Fatura da Cagece	387	279	-27,91%	16,24%
	Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	272	205	-24,63%	11,93%
	Desobstrução da rede de esgoto	247	192	-22,27%	11,18%
	Recuperação de pavimento em obras da Cagece	114	129	13,16%	7,51%
	Falta de água	69	60	-13,04%	3,49%
	TOTAL	2.011	1.404		
	TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÃO	2.400	1.718		
Denúncia	Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	219	153	-30,14%	49,35%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	83	81	-2,41%	26,13%
	Assédio moral	26	25	-3,85%	8,06%
	Desobstrução da rede de esgoto	2	7	250,00%	2,26%
	Nepotismo	2	6	200,00%	1,94%
	TOTAL	332	272		
	TOTAL GERAL DE DENÚNCIA	411	310		
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	86	84	-2,33%	86,60%
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	10	9	-10,00%	9,28%
	TOTAL	96	93		
	TOTAL GERAL DE ELOGIO	111	97		
Sugestão	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	7	5	-28,57%	15,63%
	Falta de água	-	4	SRC*	12,50%
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	3	4	33,33%	12,50%
	Vazamento em via pública	1	3	200,00%	9,38%
	TOTAL	11	16		
	TOTAL GERAL DE SUGESTÃO	25	32		
TOTAL DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		17.409	15.897	-8,69%	82,22%
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		20.645	19.335	-6,35%	100,00%

* Sem Referencial Comparativo (SRC)

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

Em relação as Solicitações, o assunto Vazamento em via pública ficou em primeiro lugar, com 539 manifestações, representando 31,37% do total das solicitações, embora tenha apresentado um decréscimo de 41,54% quando comparado a 2024.

E no que se refere as Denúncias, o assunto mais demandado foi Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina), com 153 manifestações, representando 49,35% do total das denúncias recebidas, embora tenha apresentado uma redução de 30,14% quando comparado com o ano anterior.

3.5. Manifestações por assunto e subassunto

Em 2025, considerando todos os tipos de manifestações, os 07 (sete) assuntos mais demandados, foram: Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, com 3.960 manifestações; Falta de água, com 3.449 manifestações; Fatura da Cagece, com 3.033; Vazamento em via pública, com 1.496; Obras de instalação dos DMCs, com 1.387; Descumprimento de prazos de serviços, com 1.136; e Desobstrução da rede de esgoto, com 1.023; que ao todo representam 80,08% do total das manifestações recebidas.

O Subassunto mais demandado foi Desabastecimento, com 3.129 manifestações, representado 90,72% do quantitativo total do Assunto Falta de água e 16,18% do quantitativo total de demandas recebidas em 2025.

O segundo Subassunto mais demandado foi Parecer da Cagece sobre problemas de água/esgoto, com 2.635 manifestações, representado 66,54% do quantitativo total do Assunto Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e 13,63% do quantitativo total de manifestações recebidas em 2025.

E, em terceiro lugar, foi o Subassunto Desabastecimento de água decorrente de intervenções do projeto, com 1.241 manifestações, representado 89,47% do quantitativo total do Assunto Obras de instalação dos DMCs e 6,42% do quantitativo total de demandas recebidas em 2025.

O Desabastecimento se deu especialmente em virtude das obras de implantação dos Distritos de Medição e Controle – DMCs, 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 necessária para o abastecimento e a melhoria na prestação de serviços à toda a população. Os DMCs após implantados requerem, aproximadamente, 02 (dois) anos de acompanhamento e ajustes de modo a equalizar as pressões necessárias para garantir o abastecimento à população e, ao mesmo tempo, mitigar a perda de água em decorrência de vazamentos por alta pressão na rede.

Tabela 08: Manifestações por Assunto e Subassunto em 2025

ASSUNTO		SUBASSUNTO	QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025
1	Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia	Parecer da Cagece sobre problemas de água/esgoto	2.635	66,54%
		Visita técnica	1.204	30,40%
		Corte de água por débito indevido/justificado	63	1,59%
		Procedimentos de leituristas	43	1,09%
		Interrupção do fornecimento sem aviso prévio	12	0,30%
		Ausência de leitura do consumo de água	3	0,08%
		TOTAL	3.960	100,00%
2	Falta de água	Desabastecimento	3.129	90,72%
		Falta de pressão	216	6,26%
		Ocorrência geral (ação emergencial)	80	2,32%
		Ocorrência individual/local	21	0,61%
		Verificação de ocorrências	3	0,09%
		TOTAL	3.449	100,00%
3	Fatura da Cagece	Consumo elevado	1.121	36,96%
		Cobrança indevida	793	26,15%
		Aviso de corte	363	11,97%
		Verificação de consumo medido	345	11,37%
		Parcelamento da fatura	153	5,04%
		Segunda via da fatura	78	2,57%
		Pagamento em duplicidade	73	2,41%
		Valor da tarifa	44	1,45%
		Ressarcimento de conta paga em duplicidade	26	0,86%
		Não recebimento/atraso à residência	17	0,56%

		Carta de anuência e isenção da tarifa de água	15	0,49%
		Reajuste da tarifa	5	0,16%
		TOTAL	3.033	100,00%
4	Vazamento em via pública	Sem subassunto	1.496	100,00%
		TOTAL	1.496	100,00%
5	Obras de instalação dos DMCs	Desabastecimento de água decorrente de intervenções do projeto	1.241	89,47%
		Solicitação de serviço técnico – DMCs (padronização do hidrômetro, conserto de vazamento...)	112	8,07%
		Insatisfação com as intervenções/serviços realizados	16	1,15%
		Deteção de vazamentos	11	0,79%
		Danos estruturais em imóveis decorrentes de intervenções do projeto	3	0,22%
		Satisfação com as obras de instalação dos DMCs	2	0,14%
		Atrasos na execução das intervenções do programa de redução de perdas de água	1	0,07%
		Descumprimento de prazos e etapas do projeto	1	0,07%
		TOTAL	1.387	100,00%
6	Descumprimento de prazos de serviços	Ligação de água	541	47,62%
		Conserto de vazamento	178	15,67%
		Deslocamento de hidrômetro	100	8,80%
		Transferência de ligação	82	7,22%
		Processos administrativos	60	5,28%
		Religações de água	49	4,31%
		Recuperação de pavimento	29	2,55%
		Refaturamentos	29	2,55%
		Troca de hidrômetro	26	2,29%
		Substituição da chave geral	22	1,94%
		Ligação esgoto	13	1,14%
		Cadastro (padrão do imóvel)	4	0,35%
		Desobstrução de esgoto	2	0,18%
		Releitura	1	0,09%
		TOTAL	1.136	100,00%
7	Desobstrução da rede de esgoto	Sem subassunto	1.023	100,00%
		TOTAL	1.023	100,00%
TOTAL PRINCIPAIS SUBASSUNTOS			15.484	80,08%
TOTAL GERAL			19.335	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

3.6. Manifestação por tipo de serviço

No ano de 2025, foram registradas 19.335 manifestações de ouvidoria, sendo estas relacionadas aos Tipos de serviços mencionados na Tabela 09.

Tabela 09: Manifestações por Tipo de Serviço em 2025

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025
Não se aplica	4.122	21,32%
Reclamar Falta de Água	4.042	20,91%
Conserto de Vazamento	2.342	12,11%
Desobstrução da Rede de Esgoto	1.066	5,51%
Ligação de Água com Instalação de Hidrômetro	787	4,07%
Verificação de Irregularidades	757	3,92%
Recuperar Pavimento	752	3,89%
Outras Reclamações/Elogios/Sugestões/Críticas	710	3,67%
Religação de Água	661	3,42%
Verificação de Falta de Água	434	2,24%
Corte de Água	416	2,15%
Revisão de Dados Cadastrais	269	1,39%
Mudança de Titularidade	245	1,27%
Verificação de Baixa Pressão	238	1,23%
Atendimento do Agente	190	0,98%
Parcelamento de Débitos	166	0,86%
Tampa da Caixa de Esgoto	148	0,77%
Transferência de Ligação de Água	145	0,75%
Cadastro de Imóvel	132	0,68%
Recuperar Passeio	124	0,64%
Verificação de Interligação de Esgoto	112	0,58%
Análise de Pagamento	109	0,56%
Ligação de Esgoto	93	0,48%
Substituir Hidrômetro Furtado/Roubado	91	0,47%
Substituição de Registro Geral	90	0,47%
Substituição da Caixa do Hidrômetro	89	0,46%

Suspensão de Faturamento de Esgoto	86	0,44%
Serviço Solicitado e Não Executado	82	0,42%
Verificação do Hidrômetro	80	0,41%
Substituição de Hidrômetro	78	0,40%
Confirmação da Execução de Corte	75	0,39%
2ª via da Fatura	67	0,35%
Ampliação de Rede de Água	63	0,33%
Devolução de Valores	50	0,26%
Transferência do Hidrômetro	40	0,21%
Orçamento de Ramal de Água	38	0,20%
Retirada de Vazamento Oculto	32	0,17%
Análise de Água	31	0,16%
Projeto/Orçamento de Ramal de Esgoto	30	0,16%
Coletar e Analisar Água	24	0,12%
Emissão da Carta de Anuência	23	0,12%
Religação Urgente	23	0,12%
Tampão do Poço de Visita	23	0,12%
Sondagem em Campo de Rede de Água	21	0,11%
Análise de Esgoto	16	0,08%
Sondagem em Campo de Rede de Esgoto	14	0,07%
Reativação do Faturamento de Esgoto	13	0,07%
Recuperar Caixa de Inspeção	13	0,07%
Verificação da Possibilidade de Execução da Ligação de Água e/ou Esgoto	10	0,05%
Substituição de Ligação de Esgoto Com ou Sem Alteração de Diâmetro	7	0,04%
Estudo de Viabilidade Técnica de Esgoto	6	0,03%
Ligação de Água Faturada e Não Executada	6	0,03%
Restabelecimento da Ligação de Esgoto	6	0,03%
Supressão de Ramal Predial	6	0,03%
Viabilidade Técnica/Orçamento para Instalação de Hidrante	6	0,03%
Verificar Fonte Própria de Abastecimento	5	0,03%
Certidão Negativa	4	0,02%
Ligação de Água para Imóvel que já Teve Ligação Suprimida	4	0,02%
Não Recebimento da Fatura	4	0,02%
Despejo de Esgoto Doméstico na Estação Elevatória	3	0,02%
Medição de Pressão de Água	3	0,02%

Registrar Cadastro de Clientes	3	0,02%
Regularizar Fraude/Débitos	3	0,02%
Instalação de Eliminador de Ar	2	0,01%
Vencimentos Opcionais	2	0,01%
Fatura de Endereço Alternativo	1	0,01%
Medição de Vazão de Água	1	0,01%
Verificação de Duplicidade de Inscrição	1	0,01%
TOTAL	19.335	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/2026.

Em 2025, os serviços classificados como “Não se aplica” ficaram em primeiro lugar no ranking, com 4.122 manifestações, representando 21,32%. O segundo tipo de serviço mais registrado foi “Reclamar Falta de água”, com 4.042 manifestações, representando 20,91% do total de demandas. Em terceiro lugar ficou o serviço Conserto de vazamento, com 2.342, representando 12,11%.

Os 02 (dois) serviços demandados de maior representatividade, excluindo os tipificados como “Não se aplica”, foram: Reclamar falta de água e Conserto de vazamento, representando aproximadamente 33% do total de manifestações.

3.7. Manifestação por programa orçamentário

Em 2025, todas as manifestações recebidas foram relacionadas ao Programa Orçamentário Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana.

Tabela 10: Manifestações por Programa Orçamentário em 2025

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	19.335	100%
TOTAL	19.335	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

3.8. Manifestações por unidade interna

Das 74 (setenta e quatro) Unidades Internas da Cagece demandadas em 2025, 10 (dez) unidades somaram 16.597 manifestações, representando 85,84% do total das demandas recebidas pela Setorial Cagece.

Em primeiro lugar do ranking ficou a Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS), com 3.944 manifestações, representando 20,40% do total das demandas recebidas. Em 2025, percebemos uma redução de 23,25% na quantidade de manifestações dessa unidade quando comparado com o ano de 2024. Os principais assuntos das manifestações da UNMTS foram: Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia (875), Falta de água (786), Fatura da Cagece (671), Descumprimento de prazos de serviços (585) e Vazamento em via pública (577) que, ao todo, somaram aproximadamente 88,46% das demandas da unidade.

Em segundo lugar ficou a Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Fortaleza Norte (UNPMN), com 2.052 manifestações, representando 10,61% do total das demandas recebidas, total de manifestações muito parecido com o de 2024 (2.091). Os principais assuntos das manifestações da UNPMN foram: Desobstrução da rede de esgoto (804), Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia (532) e Irregularidades nas ligações de água/esgoto (353), representando 82,11% das demandas da unidade.

E, em terceiro lugar ficou a Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN), com 1.965 manifestações, representando 10,16% do total das demandas recebidas. A UNMTN, em 2025, apresentou uma redução de 30,99% em relação ao quantitativo de demandas do ano anterior. Os principais assuntos das manifestações da UNMTN, foram: Fatura da Cagece (491), Falta de água (480), Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia (415) e Vazamento em via pública (241) que, ao todo, somaram aproximadamente 83% das demandas da unidade.

A Unidade Águas do Ceará (ADC) apresentou elevação significativa (63,87%) na quantidade de demandas quando comparado com o ano de 2024, passando de 526 para 1.456 manifestações em 2025. Tal variação deve-se, principalmente, ao aumento nas reclamações sobre o desabastecimento de água decorrente de intervenções nas obras de instalação dos DMCs.

Tabela 11: Manifestações por Unidade Interna

	UNIDADE INTERNA	QUANTIDADE 2024	QUANTIDADE 2025	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2025/2024	PERCENTUAL 2025
1	Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS)	4.861	3.944	-23,25%	20,40%
2	Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Fortaleza Norte (UNPMN)	2.091	2.052	-1,90%	10,61%
3	Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN)	2.574	1.965	-30,99%	10,16%
4	Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL)	1.903	1.571	-21,13%	8,13%
5	Unidade de Negócio Metropolitana Oeste (UNMTO)	1.855	1.498	-23,83%	7,75%
6	Águas do Ceará (ADC)	526	1.456	63,87%	7,53%
7	Gerencia de Relacionamento com Clientes (GEREM)	1.219	1.402	13,05%	7,25%
8	Unidade de Negócio Bacia do Salgado	1.022	1.085	5,81%	5,61%

	(UNBSA)				
9	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Leste (UNBML)	906	909	0,33%	4,70%
10	Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral (UNBCL)	807	715	-12,87%	3,70%
TOTAL		17.764	16.597	-30,91%	85,84%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

Conforme pode ser observado na Tabela 12, das 74 Unidades Internas 17 concentraram 100% dos elogios registrados, entre elas está a Ouvidoria da Cagece que foi responsável por 6,19% do total dos elogios recebidos.

Tabela 12: Elogios por Unidade Interna

UNIDADE INTERNA		QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025
1	Gerência de Relacionamento com Clientes (GEREM)	31	31,96%
2	Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Fortaleza Norte (UNPMN)	10	10,31%
3	Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN)	8	8,25%
4	Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS)	7	7,22%
5	Unidade de Negócio Metropolitana Oeste (UNMTO)	6	6,19%
6	Ouvidoria (OUVID)	6	6,19%
7	Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú (UNBAC)	5	5,15%
8	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Oeste (UNBMO)	4	4,12%
9	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Leste (UNBML)	4	4,12%
10	Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL)	3	3,09%
11	Unidade de Negócio de Parceria da RMC e RMF Sul (UNPMS)	3	3,09%
12	Gerência de Medição (GEMED)	3	3,09%
13	Águas do Ceará (ADC)	3	3,09%
14	Unidade de Negócio Bacia do Salgado (UNBSA)	1	1,03%
15	Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral (UNBCL)	1	1,03%
16	Unidade de Negócio Bacia do Baixo-Médio Jaguaribe (UNBBJ)	1	1,03%
17	Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (GETIC)	1	1,03%
TOTAL		97	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

As unidades internas que receberam maior quantidade de reclamações, foram: UNMTS (3.579), UNMTN (1.758), UNPMN (1.694), ADC (1.406), UNMTL (1405), Gerem (1.321), UNMTO (1.268), UNBSA (1.020), UNBML (837) E UNBCL (688). Essas 10 (dez) unidades internas foram responsáveis por 87,18% do total das reclamações recebidas em 2025. 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 2025

UNIDADE		QUANTIDADE 2025	PERCENTUAL 2025
1	Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS)	3.579	20,83%
2	Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN)	1.758	10,23%
3	Unidade de Negócio de Parceria Metropolitana Norte (UNPMN)	1.694	9,86%
4	Águas do Ceará (ADC)	1.406	8,18%
5	Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL)	1.405	8,18%
6	Gerência de Relacionamento com Clientes (GEREM)	1.321	7,69%
7	Unidade de Negócio Metropolitana Oeste (UNMTO)	1.268	7,38%
8	Unidade de Negócio Bacia do Salgado (UNBSA)	1.020	5,94%
9	Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Leste (UNBML)	837	4,87%
10	Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral (UNBCL)	688	4,01%
TOTAL		14.976	87,18%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

3.9. Manifestações por município de ocorrência

Em 2025, a maioria das manifestações recebidas são advindas do município de Fortaleza, com 12.098 manifestações, representando 62,57% 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 2024, o município de Fortaleza apresentou um decréscimo de 9,54% no quantitativo de manifestações.

Similar a 2024, os 04 (quatro) municípios mais demandados em 2025, foram: Fortaleza (12.098), Maracanaú (1.183), Caucaia (1.108) e Juazeiro do Norte (1.056), representando aproximadamente 80% do total das manifestações recebidas pela Companhia.

Tabela 14: Quantidade de Manifestações por Município

MUNICÍPIO		QUANTIDADE 2024	QUANTIDADE 2025	VARIAÇÃO 2025/2024	PERCENTUAL 2025
1	Fortaleza	13.374	12.098	-9,54%	62,57%
2	Maracanaú	1.176	1.183	0,60%	6,12%
3	Caucaia	947	1.108	17,00%	5,73%
4	Juazeiro do Norte	978	1.056	7,98%	5,46%
5	Itapipoca	355	398	12,11%	2,06%
6	Pacatuba	289	318	10,03%	1,64%
7	Maranguape	428	313	-26,87%	1,62%
8	Eusébio	344	307	-10,76%	1,59%
9	Itaitinga	267	306	14,61%	1,58%
10	Horizonte	179	211	17,88%	1,09%
TOTAL DOS MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS		18.373	17.298	-5,67%	89,46%
TOTAL GERAL		20.645	19.335	-6,35%	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

Conforme observado na Tabela 14, em 2025, o município de Maranguape apresentou uma queda (-26,87%) na quantidade de manifestações recebidas quando comparado com o ano de 2024.

4. 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; e
2. Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1. 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 2025, 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	
	2024	2025
Total de manifestações finalizadas no prazo	20.510	19.302
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Total de manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	135	33
Total de manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
TOTAL	20.645	19.335

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

Tabela 16: Índice de Resolubilidade

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2024	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2025
Total de manifestações finalizadas no prazo	100%	99,83%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,17%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

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.

4.1.1. 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 2025, 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 2025, 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 2025, a Ouvidoria da Companhia participou de todas as reuniões da Rede, dos encontros Tira-dúvidas de Ouvidoria da CGE, bem como das demais capacitações realizadas pela CGE. Em 2025, a Setorial garantiu a Certificação de Ouvidoria para 100% dos seus colaboradores.

4.1.2. Tempo médio de resposta

Em 2025, similar a 2024, o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria da Setorial foi de 06 (seis) dias.

Tabela 17: Tempo Médio de Resposta

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA				
2021	2022	2023	2024	2025
8 dias	5 dias	7 dias	6 dias	6 dias

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

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.

O prazo médio de resposta de 6 (seis) dias é consequência do trabalho desenvolvido junto as áreas internas da Companhia e ao excelente trabalho desempenhado pela equipe da Ouvidoria.

4.2. 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.

4.2.1 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 01/01/25 a 31/12/2025.

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 4,23. Seguida da pergunta: “a. De um modo geral, qual a sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento?”, com nota média igual a 4,12.

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 dos últimos meses.

Em 2025, o resultado geral obtido pela Ouvidoria da Cagece na pesquisa de satisfação foi de 71%, superando a meta de 67% instituída pela CGE para o Índice Geral de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

Tabela 18: Resultados da Pesquisa de Satisfação

PERGUNTAS	2024	2025
	RESULTADO	RESULTADO
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,06	4,12
b. Qual sua satisfação com o tempo de resposta?	3,88	3,98
c. Qual a sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,20	4,23
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,65	3,83
MÉDIA DAS NOTAS	3,95	4,04
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	69,00%	71,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

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 2025.

Fala dos manifestantes



NOSSO ATENDIMENTO

“Gostei bastante, a atendente escutou minha insatisfação e prontamente me auxiliou como deveria proceder.”

“Foi perfeito o atendimento e rapidez e bem ouvida na ouvidoria muito obrigado a todos pelos serviços bom trabalho a todos valeu Cagece.”

“Gostei de todo o atendimento, desde o acolhimento da demanda até a resolução de forma célere. Parabéns pelo trabalho da ouvidoria!”

“Excelente, muito atenciosa a senhorita Julia.”

“Bastante prestativos.”

“Pessoas educadas e atenciosas precisa com as informações.”

“O atendimento, maneira de falar e responder ao cidadão.”

“Excelente em atendimento e rapidez na resolução do problema.”



INSATISFAÇÃO COM AS ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DA COMPANHIA

“Boa noite, quero agradecer ouvidoria da Cagece, por ter prontamente atendido minha solicitação. Obrigado!”

“Atenção ao cidadão, velocidade e qualidade da resposta.”

“Foi tudo excelente.”

“Agradeço imensamente tudo foi resolvido de forma eficaz tanto no atendimento quanto no tempo resposta.”

“Não precisa melhorar pois o atendimento é excelente.”

“Ótimo atendimento.”



FALTA DE ÁGUA

“Foi resposta muito rápida.”

“Sugere que a ouvidoria continue dando feedback, isso faz com que o cidadão sinta-se acolhido.”

“Problema devidamente resolvido.”



VAZAMENTO EM VIA PÚBLICA

“Gostei do atendimento.”

“O atendimento é excelente.”

“Eu sei que a ouvidoria é um ótimo canal para solução de problemas, mas tento primeiro seguir a hierarquia dos serviços e sempre estou disposta a acordos. Estou grata pela agilidade no atendimento e pelo serviço prestado pela Cagece neste caso.”



FATURA DA CAGECE

“O atendimento foi excelente, desde a recepção da reclamação até ao atendimento, se tivesse que pontuar algo, seria o tempo de resposta, mas entendemos que a alta demanda pode afetar esse fator. No mais estamos satisfeitos com o parecer.”

“O atendimento foi excepcional. Minhas respostas acima são a expressão da verdade. Quando procurei a Ouvidoria tinha certeza da solução da pendência com a Cagece. Muito cortês o atendimento das duas atendentes com que falei no decorrer do processo. Parabéns.”

“Bom dia!

Pelo contrário, fiquei muito satisfeito com o atendimento e empenho em resolver essa demanda, satisfeito pelo tempo de resposta e mais satisfeito ainda em ter conseguido resolver, sem ter prejuízo financeiro sem ter alguma culpa nesse erro que veio em minha conta, obrigado!”

“Ótimo maravilhoso.”



DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DE SERVIÇOS

“Eu fui bem atendida, tudo foi tranquilo.”

“Atendimento e atenção ótimos.
Parabéns.”

“Gosto de todo atendimento.”

“Gostou de tudo.”



IRREGULARIDADE NAS LIGAÇÕES

“Ótimo atendimento.”

“Resposta muito rápida.”

“Só agradecer pelo pronto atendimento e respeito.”

“Gostei sim da agilidade e atenção para comigo. Muito
satisfeita obrigada.”

“Está tudo ótimo.”

“Fui muito bem atendido, e a resposta foi rápida...”

4.2.2 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 de 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 3,55 e, após o atendimento da Ouvidoria, em 4,15. A avaliação dos clientes que utilizaram os serviços de Ouvidoria superou em 16,90% 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 19: Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO 2024	RESULTADO 2025
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,64	3,55
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,04	4,15
Expectativa superada em:	10,99%	16,90%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

4.2.3. Índice de resolutividade

O índice de resolutividade apresenta a visão do cidadão em relação ao ato da Ouvidoria de solucionar efetivamente a sua demanda.

Tabela 20: Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	RESULTADO 2025	ÍNDICE 2025
Sim	570	60,32%
Não	211	22,33%
Parcialmente	164	17,35%
Total	945	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

Em 2025, os manifestantes responderam que o Índice de Resolutividade foi 60,32% para “Sim”, 22,33% consideraram “Não” e 17,35% consideraram como “Parcialmente” resolvidas.

4.2.4 Total de respondentes

Em 2025, foram registradas para a Setorial Cagece 19.335 manifestações no Ceará Transparente, sendo que desse total somente 945 tiveram a pesquisa de satisfação respondida, representando 4,89% do total das manifestações recebidas, percentual menor do que o obtido em 2024 (6,69%), que se justifica, em parte, devido a mudança da metodologia de cálculo que em 2025 considerou somente as Pesquisas de Satisfação procedentes.

Cabe ressaltar que das 945 pesquisas respondidas, 668 atribuíram nota média maior ou igual a 4, representando um índice de satisfação de 71,00%.

Tabela 21: Representação da Amostra

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	2024	2025
Total de manifestações recebidas	20.645	19.335
Total de pesquisas respondidas	1.382	945*
Representação da amostra	6,69%	4,89%

* Relatório CT gerado considerando as Pesquisas de Satisfação procedentes.

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

A Ouvidoria considera cada pesquisa respondida como sendo de extrema importância, uma vez que permite conhecer a opinião do cidadão de forma espontânea e dá subsídios para melhoria dos procedimentos, processos e serviços da Companhia.: Representação da

4.2.5 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 Setorial 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, simples, 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.

Em 2025, seguindo a orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, a Ouvidoria da Cagece compartilhou com todas as áreas internas a Cartilha de Linguagem Simples elaborada pela CGE, colaborando assim com a melhoria das respostas das manifestações de ouvidoria.

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 041/25/DPR, que traz uma série de prerrogativas diferenciadas de negociação para os clientes provenientes da Ouvidoria. Em 2025, a Resolução de Diretoria de nº 037/22/DPR que travava das prerrogativas diferenciadas para os clientes provenientes da Ouvidoria foi revisada com o intuito de ampliar as possibilidades de resolução de situações diversas e melhor atender o cidadão. Como consequência dessa ação, podemos citar o aumento do percentual de acordo realizado junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor que passou de 67,73% (2024) para 70,82% (2025), bem como a melhoria do índice de satisfação dos nossos clientes, segundo pesquisa realizada pela Cagece, a cada 02 (dois) anos, onde o resultado passou de 72,30% (2023) para 76,50% (2025).

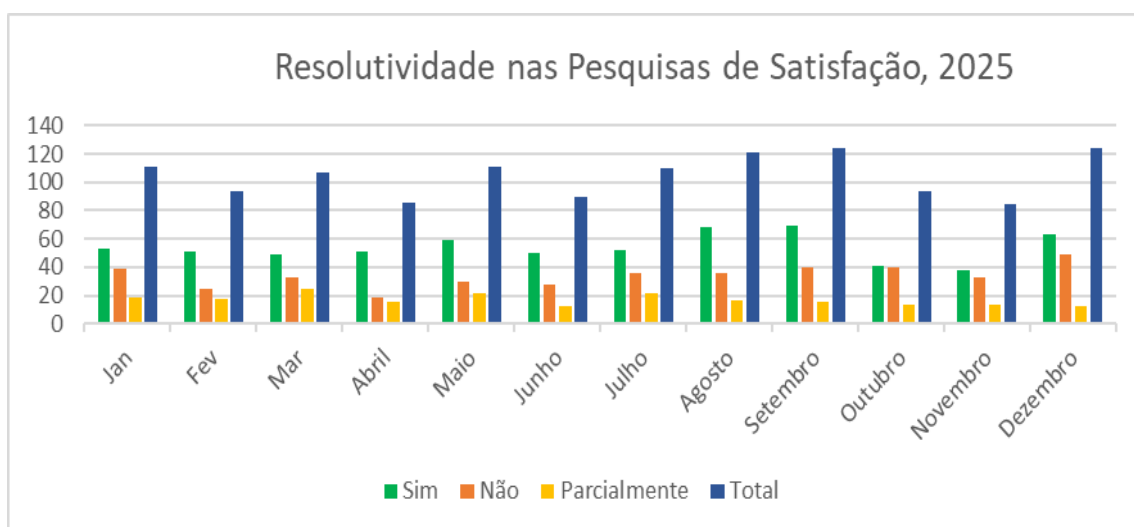


“Sua Manifestação é Importante” também tem contribuído para a melhoria da satisfação do cliente. Essa prática consiste em um serviço de pós atendimento de ouvidoria implementado desde 2022.

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 a seguir apresenta o comportamento do Índice de Resolutividade em 2025.

Gráfico 04: Índice de Resolutividade, 2025



Nota: Relatório gerado considerando todas as manifestações de ouvidoria (procedentes e improcedentes).

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/01/26.

A prática “Sua Manifestação é Importante” tem como foco todos os manifestantes que responderam “Não” ao quesito Resolutividade. Além disso, também são analisadas as pesquisas que receberam as respostas “Sim” e “Parcial”, que o cidadão deixou um comentário. Os resultados desse trabalho são compartilhados com toda a equipe da Ouvidoria durante as reuniões de Avaliação Mensal de Resultados (AMR), contribuindo para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços.

Verificou-se que, em 2025, as Pesquisas de Satisfação recebidas pela Ouvidoria foram motivadas, principalmente, pela Insatisfação com as atividades e procedimentos da

companhia (23,41%), Fatura da Cagece (14,73%), Falta de água (16,48). Destacou-se, ainda, em quarto lugar, o assunto Vazamento em via pública (9%) com importantes contribuições dos cidadãos fim de solucionar os problemas de forma mais célere e assegurar a manutenção dos serviços.

Em 2025, foram reanalisadas de forma minuciosa 408 manifestações cujos respondentes das Pesquisas consideraram que sua reclamação não foi resolvida, uma oportunidade de verificar se o descontentamento com a resposta era por falta de uma redação clara e objetiva, carência de esclarecimentos, ou pelo não atendimento ao objeto da reclamação. Além disso, foram objeto de análise todas as pesquisas da Resolutividade “Sim” e “Parcial”, totalizando, 644 e 204, respectivamente, cujos manifestantes escreveram comentários de forma a identificar sugestões, divulgar os elogios ou qualquer outra questão importante. Para esse projeto foram consideradas todas as Pesquisas de Satisfação, advindas tanto das manifestações procedentes como improcedentes.

Nesse ano, reforçamos as ações relacionadas ao projeto emitindo propostas de melhorias que foram encaminhadas para as áreas internas e debatidas nas reuniões mensais da Ouvidoria. Realizamos o monitoramento de manifestantes com reclamações recorrentes, repassamos os elogios para as Unidades internas, sempre com a preocupação de que esse chegasse até o colaborador interno ou a equipe de campo, quando houvesse a citação do nome. Esclarecemos para o cliente dúvidas sobre procedimentos ou sobre o App da Cagece. Solicitamos a reclassificação de manifestações, especialmente, no caso de reclamação e denúncia. Solicitamos as unidades internas uma nova verificação de serviço, especialmente, nos casos de recapeamento asfáltico ou buracos deixados no caso de obras da Cagece. Solicitamos também nova análise de revisão de contas e pedimos agilidade em muitos serviços.

Observamos que, em alguns casos, mesmo quando a Ouvidoria apresentou respostas claras e detalhadas, elas nem sempre atenderam às expectativas do cidadão. Nessas situações, buscamos sempre orientar da melhor forma possível, respeitando as normas e regulamentos vigentes, que precisam ser seguidos. Isso ocorreu principalmente em manifestações relacionadas à cobrança de taxa mínima, aumento de tarifa, falta de água, baixa pressão,

questões envolvendo esgoto condominial e aos casos em que não foi possível realizar refaturamento, visto que não havia vazamento oculto e o hidrômetro estava funcionando normalmente.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Em 2025, o panorama geral das manifestações se mostrou bem similar ao ocorrido em 2024, no que diz respeito às Demandas por Sistemas Informatizados, aos Meios de entrada mais procurados, os Tipos de manifestações, Assuntos e Subassuntos mais recorrentes, Tempo médio de resposta, entre outros.

5.1 Motivos das manifestações

Em 2025, assim como no ano anterior, o tipo de manifestação mais recorrente foi Reclamação, representando 88,84% do total de manifestações recebidas, seguido de Solicitação, com 8,89%. As Reclamações e as Solicitações, juntas, foram responsáveis por 97,73% das manifestações no ano de 2025.

Em 2025, foram registradas 3.753 Reclamações relacionadas a Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia. A quantidade dessa Reclamação é sempre significativa, uma vez que abrange uma diversidade de Subassuntos.

Outro Assunto que foi bastante recorrente nas Reclamações em 2025 foi a Falta de água, com 3.383 manifestações. Isso se deve a estiagem histórica no Ceará e as obras 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.

A Fatura da Cagece apareceu como terceiro Assunto mais reclamado, com 2.749 manifestações. 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.

5.2 Análise dos pontos recorrentes

Embora os Tipos, Assuntos e Subassuntos das manifestações, em termos percentuais, no ano de 2025 tenham sido muito parecidos com o ano de 2024, observamos que houve uma redução na quantidade de manifestações, passando de 20.645 em 2024 para 19.335 em 2025.

No ano de 2025, o Assunto Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia foi o mais reclamado, apresentando um aumento de 11,86% em relação ao ano anterior. Esse Assunto sempre permeia entre os três primeiros lugares dos assuntos mais reclamados devido a sua abrangência.

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 Falta de água, segundo Assunto mais reclamado, embora também esteja, historicamente, entre os três principais assuntos, percebemos uma redução de 28,30% quando comparado com 2024, quando configurou em primeiro lugar do ranking. O Assunto Fatura Cagece ficou em terceiro lugar, com um aumento de 6,92% em relação ao ano de 2024.

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

Em relação as Reclamações, os 03 (três) Assuntos mais recorrentes, Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia, Falta de água e Fatura da Cagece, foram responsáveis por quase 60% das Reclamações.

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.

Em 2025, a Cagece revisou seu Plano Estratégico, visando assegurar o alinhamento às diretrizes de governo e às expectativas das partes interessadas — sociedade, clientes, fornecedores, investidores, poder concedente, alta administração e colaboradores. O Plano de Gestão Estratégica e de Negócios da Companhia para o ciclo 2026–2030 reflete os compromissos presentes e as diretrizes futuras da Companhia, orientando a Cagece na busca pela universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário, com eficiência operacional e sustentabilidade.

Para avançar rumo à universalização, a empresa firmou em 2023 uma Parceria-Público-Privada (PPP) com a Ambiental Ceará para ampliar a cobertura de esgoto em 24 municípios das Regiões Metropolitanas de Fortaleza e do Cariri. Já para os demais 128 municípios do interior, a Cagece apresentou, em Audiência Pública realizada em novembro de 2025, o estudo de uma nova PPP que prevê investimentos na ordem de R\$ 7 bilhões.

Além da PPP de esgotamento sanitário, a Cagece tem realizado outras ações que refletem seu compromisso em melhorar a eficiência operacional, a qualidade dos serviços e a sustentabilidade hídrica por meio de iniciativas estratégicas como o projeto Malha D'Água, focado na integração e modernização da infraestrutura de abastecimento; o projeto de Dessalinização de Água Marinha (Dessal), que amplia a resiliência hídrica do Estado; o Programa de Redução de Perdas, essencial para regiões de clima semiárido; e o Programa de Qualidade da Água e do Esgoto, que assegura padrões rigorosos de potabilidade e monitoramento contínuo.

Somam-se ainda a essas ações as Sociedades de Propósito Específico (SPE), como a Utilitas e a SANE Energia. A Utilitas, criada pela Cagece em parceria com empresas privadas, é responsável pela gestão de água, efluentes e resíduos sólidos no Complexo Industrial e Portuário do Pecém, operando sistemas de captação, tratamento e distribuição, incluindo água de reuso essencial ao hub de hidrogênio verde. Já a SANE Energia, criada em 2023 em parceria com a Goener Participações S/A, atua na geração e distribuição de energia, na gestão de utilidades e na promoção da eficiência energética, ampliando a presença da Cagece no mercado de energia renovável e fortalecendo práticas ESG alinhadas à estratégia e à Política Ambiental da Companhia.

Esse movimento de diversificação e inovação também se reflete na prospecção de novos negócios. Em 2024, a Cagece iniciou um processo de chamamento público visando selecionar parceiros estratégicos para realização de estudos, desenvolvimento e implantação de oportunidades de negócios, contemplando as temáticas: água, esgoto, produtos químicos, resíduos sólidos e serviços complementares. Em 2025, foram selecionadas 15 propostas que seguirão para as próximas fases, demonstrando o crescente interesse do mercado em colaborar com a Companhia e reforçar sua solidez, credibilidade e relevância no setor.

Ainda nesse direcionamento, a Cagece reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ao renovar sua participação no Pacto Global, iniciativa da ONU que mobiliza empresas em ações voltadas ao desenvolvimento sustentável e à responsabilidade corporativa. Com essa renovação, a Companhia reafirma sua adesão aos Dez Princípios universais relacionados a Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Também visando alcançar o maior número de pessoas com água tratada, as Unidades de Negócio executaram, ao longo do ano de 2025, ampliações da rede de abastecimento de água em algumas localidades, além da construção de novas Estações de Tratamento de Água.

Além de todas as iniciativas citadas, a Cagece divulgou 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 2025, 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 041/25/DPR

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO SOLUÇÕES INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

A Setorial, ao longo do ano de 2025, desenvolveu diversas ações em prol da excelência dos seus produtos, processos e serviços.

Em 2025, a Ouvidoria promoveu momentos de alinhamento e capacitação com as áreas internas relacionadas, a exemplo do Seminário em alusão aos 23 anos da Ouvidoria, realizado no dia 03/04/2025, no auditório do Banco do Nordeste, no Passaré. Deste evento participaram diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores e supervisores, além dos agentes de ouvidoria da Cagece e alguns convidados externos.

O Seminário de Ouvidoria abordou palestras de temas relevantes, como: “A importância das Ouvidorias para o Futuro das Organizações”, ministrada por Claudio Freire, Ouvidor do BNB; “Relatório de Gestão como Ferramenta para Melhoria da Prestação de Serviço”, ministrada por Liana Saboya, Ouvidora da Cagece; “Direitos do Consumidor: Desafios e Perspectivas”, ministrada por Eneylandia Rabelo e Airton Melo, ambos do Procon Municipal de Fortaleza; “Gestão da Informação – Transparência Ativa e Passiva”, ministrada por Caio Araújo da CGE; “Comunicação Eficaz para o Sucesso das Organizações”, ministrada por Mauro Costa, diretor da AD2M Comunicação; e “Assédio e Violência no Trabalho”, ministrada por Thiago Alves Paiva da SEFAZ.

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 70,82% 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.

Como fruto das interações com os consumidores nas mediações (Arce e Procons), a Ouvidoria da Cagece submeteu para aprovação da presidência novas prerrogativas de negociação para manifestações acolhidas pela Ouvidoria, uma vez que em muitas das situações não era

possível negociar a partir das regras já estabelecidas. Essas novas possibilidades de negociação foram acatadas pela presidência da Companhia e se encontram em vigor desde 16 de outubro de 2025, através da Resolução 041/2025-DPR. Esta iniciativa possibilitou um aumento no percentual de acordos realizados nessas audiências e, conseqüentemente, uma maior satisfação dos nossos clientes.

Dada a importância das negociações nessas mediações e conciliações, outras capacitações relevantes foram realizadas, abordando assuntos como: Postura e condutas desejáveis aos prepostos; Normas e procedimentos internos; Técnicas de negociação; e Gestão de conflitos. Estes treinamentos foram ministrados para, aproximadamente, 200 colaboradores, em 2 módulos, que totalizaram 26 horas de capacitação para cada participante, entre eles: gerentes, coordenadores, supervisores, agentes de ouvidoria e demais colaboradores que atuam como prepostos na Companhia.

Também com o objetivo de disseminar a importância do instrumento de Ouvidoria nas áreas internas e fortalecer o relacionamento com as unidades internas, 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.

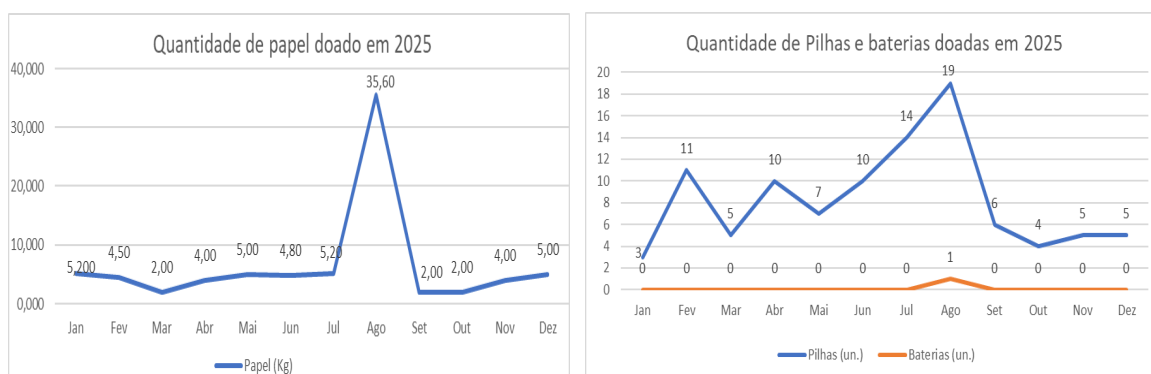
Na ocasião, foram apresentados os dados gerais da Setorial, da área interna visitada, bem como ressaltada a importância da celeridade e qualidade nas respostas das demandas de Ouvidoria, inclusive reforçando a importância do uso da linguagem simples. Outra questão abordada, considerando que a maior parte das denúncias recebidas na Ouvidoria da Cagece são de colaboradores internos, foi a importância de uma denúncia bem-feita, quais os elementos mínimos necessários para se proceder com a apuração de uma denúncia e quais os canais devem ser utilizados para registro de uma denúncia. Além disso, foram prestados outros esclarecimentos e recebidas sugestões das unidades.

A Setorial preocupada com a saúde mental dos seus colaboradores deu continuidade ao projeto “Aconselhamento Psicológico na Ouvidoria”, iniciado em 2024. Este Projeto visa o aconselhamento e direcionamento das demandas emocionais e psicológicas, eventualmente, ocasionadas pelas atividades laborais. Os atendimentos foram realizados por uma psicóloga

da Cagece, de forma individualizada e em sala reservada. Todos os colaboradores foram convidados a participar, com o objetivo de melhorar o bem-estar pessoal e, consequentemente, o ambiente de trabalho.

Também sensibilizada com a importância da sustentabilidade ambiental, a Setorial deu continuidade ao projeto “Ouvidoria Também é Consciência Ambiental”, criado em dezembro de 2023. O Projeto consiste na coleta, armazenamento e entrega na Central de Resíduos do Shopping RioMar Fortaleza, de papéis, papelões, pilhas e baterias gerados ou trazidos pelos colaboradores da Ouvidoria, conforme Gráfico 05.

Gráfico 05: Materiais Doados para Reciclagem em 2025



Outro benefício alcançado pela Ouvidoria diz respeito a aquisição de novos conhecimentos. Além, da participação em diversos cursos, toda a equipe da Setorial participou de 3 grandes eventos promovidos pela Ouvidoria da Cagece, sendo eles: Seminário em alusão aos 23 anos da Ouvidoria e outras duas relevantes capacitações que abordaram os temas: “Postura e condutas desejáveis aos prepostos” e “Normas e procedimentos internos” Diálogo em Ação - (Módulo I) e “Técnicas de negociação” e “Gestão de conflitos” (Diálogo em Ação - Módulo II).

Dada a importância do tema Linguagem Simples, embora toda a equipe da setorial seja certificada em Ouvidoria, em 2025, todos passaram por um treinamento de reciclagem no tema, o que impactou positivamente na satisfação dos nossos clientes.

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 idéias para melhorar a prestação dos serviços públicos e a satisfação dos cidadãos.

No Seminário anual da Câmara Técnica de Ouvidoria 2025, a Ouvidoria da Cagece apresentou um dos seus *cases* de sucesso e inovação, a prática Sua Manifestação é Importante. A prática consiste em avaliar os resultados das pesquisas respondidas pelos usuários do Sistema Ceará Transparente e dar uma devolutiva para aquelas que foram consideradas pelos respondentes como não satisfatórias.

Considerando as demandas recebidas na Ouvidoria e visando o bem-estar e a segurança da coletividade, desde 2024, a Ouvidoria da Cagece passou a registrar alguns serviços de 1ª instância que impactam na coletividade, tais como: Desobstrução de rede de esgoto em via pública, Conserto de Vazamento em via pública, Verificação de falta de água, Recuperação de pavimento decorrentes de obras da Cagece e Recolocação e/ou nivelamento na tampa de poço de visita de esgoto.

Em 2025, com base em relatos recebidos na pesquisa de satisfação do atendimento telefônico da Setorial, foi contratado um colaborador adicional para o processo de atendimento (telefônico e presencial), cuja principal atribuição é a de acompanhar a equipe e propor melhorias relacionadas ao processo de atendimento de ouvidoria (telefônico e presencial).

Outra ação relevante realizada em 2025 foi a participação da Ouvidoria da Cagece em 05 (cinco) mutirões (Procon nos Bairros) realizados pelo Procon Fortaleza, oportunizando ao cidadão a abertura de reclamações/denúncias.

A Ouvidoria da Cagece também participou de forma ativa da 5ª Conferência Municipal de Mulheres, realizada na Assembleia Legislativa do Ceará (ALECE), e do XII Encontro Estadual de Ouvidores, realizado em Aracati. Este último evento foi promovido pela Associação Brasileira

de Ouvidores – seção Ceará (ABO-CE) em parceria com o Governo do Estado e contou com o apoio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), da própria Cagece e de diversas instituições parceiras.

Essas iniciativas promovem uma maior visibilidade da Ouvidoria da Cagece e possibilitam uma maior aproximação da Empresa com o cidadão, uma vez que, de forma ativa e itinerante, facilitam a participação social.

7. 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, tendo em vista as mudanças tanto de operadora como de sistema de telefonia, fez-se necessária a realização de diversos ajustes. Em 2026, 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. Em 2025, a partir do acompanhamento dessas pesquisas, alguns ajustes se fizeram necessários. Em 2026, 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, consequentemente, 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 2026, 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, alinhamento quanto a percepção do cliente do cliente e da sociedade em relação a prestação de serviço da Empresa, dentre outros.

Também como forma de melhoria, elaboramos para 2026 um Plano de Capacitação de toda a equipe, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Tabela 22: Plano de Capacitação da Equipe em 2026

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO
Eneagrama
Inteligência Artificial
Inteligência Emocional
Media Training
Redação e Português
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)
Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman
Congresso ACEDECON de Direito do Consumidor

Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento
Encontro Regional de Ouvidorias – ABO CE
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após a leitura do Relatório de Gestão de Ouvidoria, relativo ao exercício 2025, 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 das Leis Nacionais nº 13.460/2017, nº. 13.726/2018 e de toda legislação do Sistema Estadual de Ouvidoria: Decreto nº 33.485/2020, Instrução Normativa nº 01/2020, Instrução Normativa nº 02/2023 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.

9. 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 2026, 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 visitou todas as Unidades de Negócio, participou dos mais importantes e renomados seminários e congressos de ouvidoria, promoveu importantes eventos para alinhamento e capacitação dos agentes internos das diversas áreas da empresa que, de forma direta ou indireta, contribuem com as tratativas das demandas de ouvidoria.

Durante todo o ano de 2025, 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, e com o Procon Municipal. Ambas as instituições visitaram a Ouvidoria da Cagece com o intuito de fortalecer a parceria já existente e, juntos, encontrarmos os melhores caminhos para uma prestação de serviço de excelência.

Cabe ressaltar que, em 2025, a Ouvidoria da Cagece recebeu um total de 30.065 demandas, incluindo as manifestações do Ceará Transparente, as solicitações de Acesso a Informação e as manifestações 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 2025, 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 2026.

OUVIDORA DA CAGECE

OUVIDORA ADJUNTA DA CAGECE

DIRETOR PRESIDENTE DA CAGECE

SUPERINTENDENTE EXECUTIVA DA PRESIDÊNCIA

10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS**10.1. Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da participação social e fortalecimento da ouvidoria.**

Tema: Linguagem simples

Divulgação da Cartilha sobre Linguagem Simples da CGE

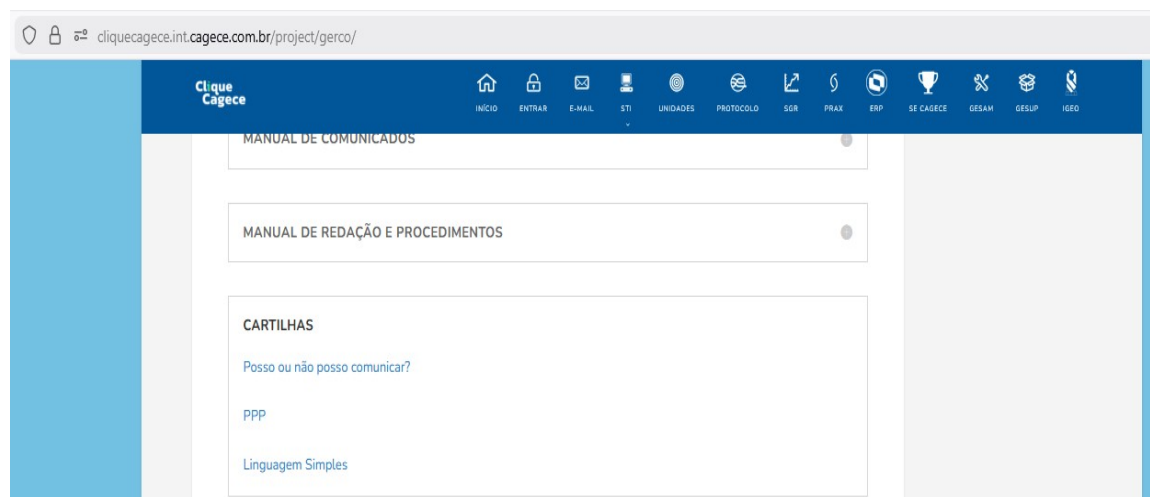
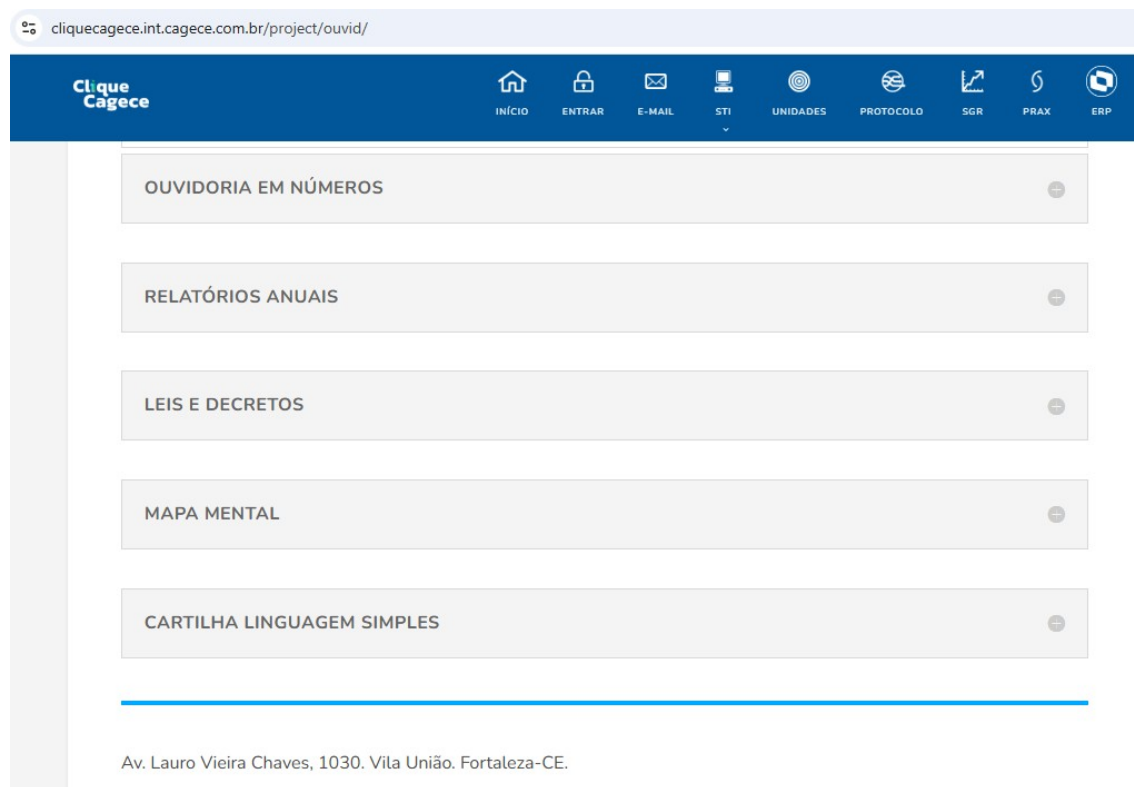
A equipe da Ouvidoria se reuniu com a Gerência de Comunicação (GERCO) da Cagece, no mês de novembro/2025, para alinhar como seria a melhor forma de divulgação da Cartilha sobre Linguagem Simples da CGE e, em seguida, foi feita a publicação na intranet da Cagece. O instrumento é apresentado em formato pdf e se encontra disponível para acesso de todos os colaboradores. Além disso, foi feita uma matéria de divulgação da Cartilha no dia 14/11/2025, no CliqueCagece e disponibilizada na intranet. Além da divulgação da Cartilha, ressaltamos que toda a equipe da Ouvidoria passou por uma capacitação para atualização do conhecimento no tema.

Resultados esperados ou alcançados com a ação

A divulgação da Cartilha teve como propósito orientar os colaboradores da Cagece a se comunicarem de forma clara, direta e de fácil compreensão, especialmente em textos escritos, possibilitando que o público em geral entenda rapidamente e use facilmente a informação.

Evidências da execução

Cartilha disponível na intranet da Cagece: Ouvidoria e Gerco



Matéria de divulgação da Cartilha



10.2. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DA OUVIDORA

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 2025, conforme elencadas nas tabelas abaixo.

Tabela 23: Qualificações da Ouvidora e da Ouvidora Adjunta

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO/ LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Seminário 23 Anos da Ouvidoria da Cagece	Cagece	03/04/25	8 h/a
Técnicas de Negociação de Conflitos	EGP	10 e 11/06/25	20 h/a

Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	ENAP	10 e 11/06/25	20 h/a
Programa de Prevenção a Violência – Palestra: O que não nos disseram.	Cagece	30/06/25	3 h/a
Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	EGP	09 a 11/07/25	9 h/a
Mediação de Conflitos em Ouvidoria	EGP	21 a 25/07/25	20 h/a
Forças de Caráter: seus pontos fortes contribuindo para gerar resultados no trabalho	Cagece	01/08/25	6 h/a
Diálogo em Ação 2025 (Módulo I)	Cagece	04 e 05/08/25	10 h/a
Encontro Grandes Clientes - 2025 - Diálogo ESG	Cagece	27/08/25	4 h/a
3º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento	Aesbe e Sanesul	25 e 26/09/25	18 h/a
Liderança Positiva: ativando forças para inspirar e engajar	Cagece	10/10/25	3 h/a
II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025	OGU	15 a 17/10/25	16 h/a
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/	ABO/SP	03 a 05/11/25	20 h/a

Ombudsman			
Diálogo em Ação 2025 (Módulo II) – Técnicas de Negociação e Gestão de Conflitos	Cagece	10 e 11/11/25	16 h/a
V Congresso ACEDECON de Direito do Consumidor	ACEDECON	13 e 14/11/25	20 h/a
Primeiros Passos para o Uso de Linguagem Simples	ENAP	21 a 27/11/25	8 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 2025 não foi diferente. Conforme meta estabelecida para o ano de 2025, toda a equipe da Ouvidoria da Cagece teve seus conhecimentos atualizados em Linguagem Simples, Código de Conduta e Integridade da Cagece, Técnicas de Negociação e Gestão de Conflitos. Em 2025, 12 colaboradores da Ouvidoria participaram do Programa Conhecendo Nossa Cagece e todos os demais, em anos anteriores. O Programa consiste em um dia de visita técnica presencial aos principais equipamentos operacionais da Companhia: Estação de Tratamento de Água, ETA – Gavião, localizada em Pacatuba ou ETA – Oeste, situada em Caucaia; Laboratório de Hidrometria, localizado no bairro Vila União; Laboratório de Controle de Qualidade, localizado no Pici; Centro de Controle de Operações, localizado no Vicente Pizzoni; e Estação de Pré Condicionamento de Esgoto (EPC). Durante a visita o grupo tem a oportunidade de conhecer de perto todo o processo de captação, tratamento e distribuição da água, etapas fundamentais para garantir que ela chegue com qualidade nas casas da população cearense. Este Programa é destinado às instituições educacionais a partir do Ensino Médio, aos condomínios, as empresas e aos colaboradores da Companhia.

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 2025, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 27/02/2025;
- II Reunião da Rede de Ouvidorias de 2025, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 29/04/25;
- III Reunião da Rede de Ouvidorias de 2025, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 18/06/2025;
- IV Reunião da Rede de Ouvidorias 2025, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 14/08/2025;
- V Reunião da Rede de Ouvidorias 2025, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 23/10/2025; e
- VI Reunião da Rede de Ouvidorias 2025, realizada pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE), em 16/12/2025.

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 têm como objetivo o alinhamento do trabalho da Ouvidoria da Cagece com a expectativa da Sociedade.

10.3. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA

Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão

A Ouvidoria da Cagece, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12, II), disponibiliza mensalmente os relatórios com os números de Manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação, bem como os resultados das Pesquisas de Satisfação. Esses dados são gerados diretamente do sistema Ceará Transparente e do PRAX, sistema comercial da Cagece, desde 2020. Os relatórios são disponibilizados na página da Ouvidoria, localizada na intranet, em formato Excel, possibilitando um melhor manuseio e análise dos dados para o processo de tomada de decisão. Ao todo são disponibilizados 04 (quatro) relatórios, com os dados consolidados mês a mês. Em todas as visitas realizadas as Unidades Internas aproveitamos para divulgar a existência e importância desses relatórios para uma melhor gestão da Unidade.

Evidência da execução

Relatórios disponíveis na página da Ouvidoria na intranet da Cagece

The screenshot displays the 'Clique Cagece' intranet interface. The top navigation bar includes the logo and links for INÍCIO, ENTRAR, E-MAIL, STI, and UNIDADES. The main content area is titled 'OUVIDORIA EM NÚMEROS' and lists reports categorized by year:

- 2025**
 - [Relatório Ceará Transparente Ouvid – Jan a Dez 2025](#)
 - [Relatório Ceará Transparente SIC Dados Brutos – Jan a Dez 2025](#)
 - [Relatório Prax Dados Brutos – Jan a Dez 2025](#)
 - [Pesquisa de Satisfação – Jan a Dez 2025](#)
- 2024**
 - [Relatório Dados Brutos Ceará Transparente – Jan a Dez 2024](#)
 - [Relatório Dados Brutos Sic – Jan a Dez 2024](#)
 - [Relatório Dados Brutos PRAX – Jan a Dez 2024](#)
- 2023**
 - [Relatório Dados Brutos Ceará Transparente – Jan a Dez_ 2023](#)
 - [Relatório Dados Brutos Sic – Jan a Dez_2023](#)
 - [Relatório Dados Brutos PRAX – Jan a Dez_2023](#)
- 2022**
 - [Relatório de gestão Ouvidoria Cagece Jan a Abr 22](#)
 - [Relatório de gestão Ouvidoria Cagece Jan a Maio 22](#)

10.4. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria participa dos encontros da Caravana da SEP (Superintendência Executiva da Presidência), iniciativa em que as seis gerências da SEP apresentam seus principais processos de forma interativa e dinâmica às Unidades de Negócio da Cagece.

A Caravana constitui um momento de grande importância e significado para a Cagece, tendo como propósito principal o fortalecimento da parceria entre as áreas corporativas e as Unidades de Negócio objetivando o alcance da visão de futuro da Companhia para 2033: “Universalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com qualidade, efetividade, competitividade e sustentabilidade”.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria visitou as 14 Unidades de Negócio (capital e interior). Na ocasião, dentre outras questões, foram apresentados os números, corporativos e da Unidade de Negócio visitada, de manifestações de ouvidoria, prazo médio de resposta, índice de satisfação, as ações desenvolvidas, em desenvolvimento e a serem elaboradas, de anos anteriores e do exercício corrente, além da postura desejada no que se refere as demandas de ouvidoria.

Tabela 24: Visitas da Ouvidoria as Unidades Internas

	UNIDADE INTERNA	LOCAL	DATA
1	UNMTS	José Walter	11/03/25
2	UNBSA	Juazeiro do Norte	13/03/25
3	UNBAJ	Acopiara	14/03/25
4	UNMTL	Aldeota	02/04/25
5	UMMTN	Floresta	23/04/25
6	UNBCL	Itapipoca	14/05/25
7	UNBSI	Tianguá	27/05/25
8	UNBAC	Sobral	28/05/25
9	UNBSC	Crateús	13/08/25

10	UNBMO	Pici	20/08/25
11	UNMTO	Conjunto Ceará	17/09/25
12	UNBBA	Quixadá	23/10/25
13	UNBML	Aquiraz	28/10/25
14	UNBBJ	Russas	18/11/25

Evidências da execução

Registros fotográficos das visitas da Caravana da SEP



UNBBA (Quixadá)



UNBBJ (Russas)



UNMTO (Conj. Ceará)



UNBML (Aquiraz)



UNMTS (José Walter)



UNMTN (Floresta)

Email Save The Date das visitas da “Caravana da SEP”

De: "COMISSÃO SETORIAL DE ÉTICA PÚBLICA" <grupo.csep@cagece.com.br>
 Para: "Klauber Moura" <klauber.moura@cagece.com.br>, "rogerio monteiro" <rogerio.monteiro@cagece.com.br>, "antonio jaidis" <antonio.jaidis@cagece.com.br>, "cleyton silva" <cleyton.silva@cagece.com.br>, "dayana alexandre" <dayana.alexandre@cagece.com.br>, "klevinho santos" <klevinho.santos@cagece.com.br>, "fatima costa" <fatima.costa@cagece.com.br>, "mariani queiroz" <mariani.queiroz@cagece.com.br>, "tyronne nantua" <tyronne.nantua@cagece.com.br>, "marta lima" <marta.lima@cagece.com.br>, "regiana pontes" <regiana.pontes@cagece.com.br>, "MICHELE ARLINDA AGUIAR, GRC" <michele.aguiar@cagece.com.br>, "leiliane araujo" <leiliane.araujo@cagece.com.br>, "joana cordeiro" <joana.cordeiro@cagece.com.br>, "cicero neto" <cicero.neto@cagece.com.br>, "LIANAM" <liana.saboya@cagece.com.br>, "jucilene paulo" <jucilene.paulo@cagece.com.br>, "FRANCISCA BENICIO MOREIRA, OUVIDORIA" <francisca.benicio@cagece.com.br>, "annaulhya silveira" <annaulhya.silveira@cagece.com.br>, "ana mota" <ana.mota@cagece.com.br>, "ana ribeiro" <ana.ribeiro@cagece.com.br>
 Enviadas: Segunda-feira, 13 de outubro de 2025 11:25:39
 Assunto: Caravana da SEP na UN-BBA - Save the Date

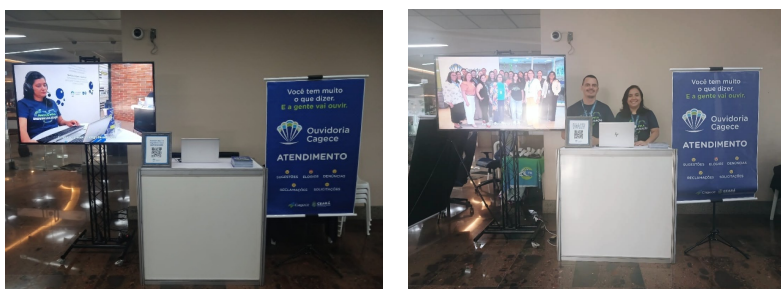


10.5. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Ouvidoria da Cagece participou ao longo do ano de 07 (sete) ações de Ouvidoria Ativa. Esses eventos foram importantes para uma maior divulgação da Ouvidoria da Cagece, bem como para uma maior aproximação com a sociedade. Essas iniciativas promovem e ampliam a participação social, uma vez que vamos até o cidadão para ouvir sua opinião, solicitação, dúvida e/ou reclamação. Em 2025 os eventos realizados foram:

5ª Conferência Municipal de Mulheres

A Ouvidoria da Cagece participou, no dia 19 de julho de 2025, da 5ª Conferência Municipal de Mulheres realizada na Assembleia Legislativa do Ceará. A participação da Setorial teve como objetivo a divulgação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Cagece, bem como promover a participação social.



XII Encontro Estadual de Ouvidores

A Ouvidoria da Cagece participou, no dia 28 de agosto de 2025, do XII Encontro Estadual de Ouvidores, em Aracati. O evento foi promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores - Seccional Ceará, em parceria com o Governo do Estado, e contou com o apoio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). A Ouvidoria da Cagece esteve presente com um stand interativo, onde foram realizados sorteios, divulgação sobre a Companhia e o trabalho da Ouvidoria, bem como apresentação das iniciativas voltadas para a melhoria dos serviços prestados à população em todo o Estado.



Procon nos Bairros:

A Cagece esteve presente em 05 (cinco) “Procon nos Bairros”, eventos promovidos pelo Procon Municipal de Fortaleza. Na oportunidade foram esclarecidas dúvidas, abertas reclamações, registradas denúncias de ligações clandestinas e elogios. Além disso, foi feita a distribuição de panfletos sobre a Ouvidoria e seus canais de atendimento.

Nessas ocasiões, a Ouvidoria também abriu solicitações de serviços que têm impacto na coletividade, a exemplo do conserto de vazamento, desobstrução da rede de esgoto, verificação de ocorrências de falta de água, nivelamento do poço de visita e recuperação de pavimento.

Tabela 25: Participação da Ouvidoria nos Eventos Procon nos Bairros, 2025

	DATA	LOCAL
1	11/10/2025	Microparque Vila Verde, localizado na Avenida Major Assis – Vila Velha.
2	25/10/2025	Polo de Lazer do Conjunto Ceará – Av. Ministro Albuquerque Lima, 727 - 769 – Conjunto Ceará.
3	01/11/2025	Praça Chico da Silva - Rua Conselheiro Lafaiete com Rua Simões – Jardim Iracema.
4	08/11/2025	Praça dos Coelho – Rua Oxalá, 502 – 568 – Parangaba.
5	15/11/2025	Praça da Areninha do Parque II Irmãos - Rua C -Parque II Irmãos.

Em todos os eventos a Ouvidoria esteve presente com um stand, dois atendentes, um cooler com 250 copinhos de Água de Beber, um banner da Ouvidoria, um notebook com VPN e internet para atendimento de Ouvidoria, uma TV com CPU e suporte para divulgação dos vídeos da Ouvidoria e panfletos.

Registros Fotográficos dos eventos Procon nos Bairros



Microparque Vila Verde



Polo de Lazer do Conjunto Ceará



Praça Chico da Silva Jardim Iracema



Pç. dos Coelhos Parangaba



Pç. da Areninha do Parque II Irmãos

10.6. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em 2025, com o intuito de avaliar os serviços prestados pela Cagece foram realizadas, dentre outras, 03 (três) pesquisas: uma para avaliar a satisfação geral dos clientes da Cagece em todo o Estado do Ceará; outra para avaliar a satisfação do cidadão, considerando os serviços mais reclamados na Ouvidoria; e a terceira para avaliar o atendimento telefônico da Ouvidoria.

10.6.1. Pesquisa de Satisfação Corporativa

Em 2025, por meio da empresa LEAL M – Opinião e Mercado, a Cagece realizou de forma corporativa uma pesquisa para avaliar a satisfação dos clientes residenciais atendidos pela Companhia. A pesquisa abrangeu todo o Estado do Ceará e avaliou, dentre outras, questões relacionadas a prestação dos serviços (Abastecimento de água tratada e Esgotamento sanitário), aos canais de atendimento, a imagem da Organização e a satisfação geral com a Companhia. Os resultados dessa pesquisa que servirão de insumo e direcionamento para que a Companhia estruture de forma estratégica suas iniciativas e investimentos, sempre com foco na satisfação dos seus clientes.

Requisitos para responder a pesquisa:

- Ser morador há mais de um ano na residência;
- Acompanhar mensalmente os gastos do lar; e

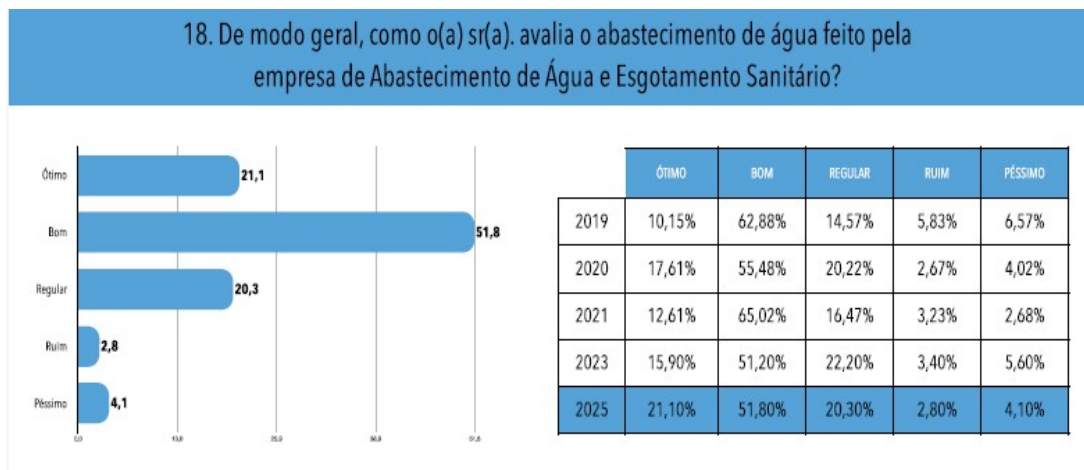
- Não trabalhar na política, empresa de propaganda e marketing e não ser funcionário da empresa de abastecimento de água.

Metodologia:

A amostra da pesquisa foi pré-definida pela Cagece, totalizando 5.390 questionários. Cada unidade de negócio contou com uma amostra de 385 entrevistas, o que implica em um erro amostral de +/- 5% e uma confiança de 95% para os resultados em cada Unidade de Negócio. No total, a amostra foi composta por 116 municípios do Estado, entre aqueles com mais de 2.000 economias ativas de água, e 73 setores comerciais da Região Metropolitana de Fortaleza.

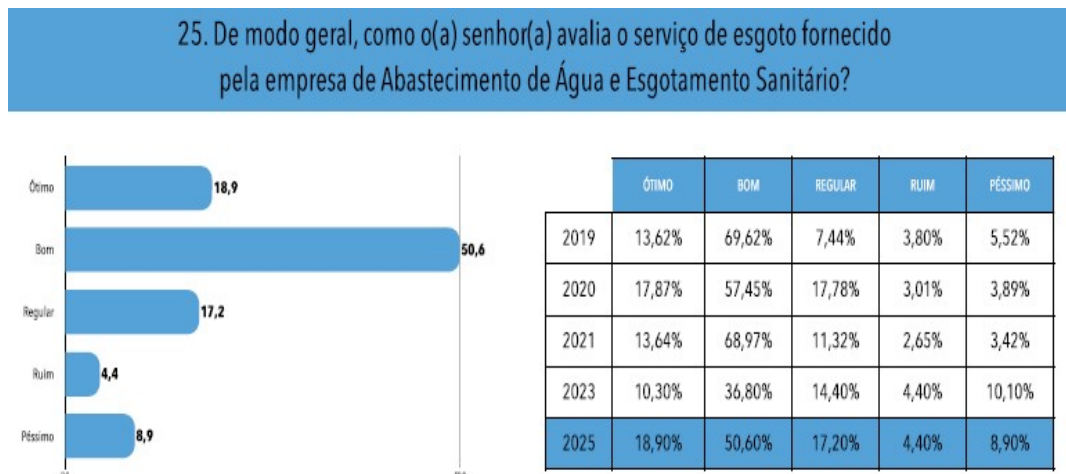
Dentre as perguntas da pesquisa, listamos abaixo as que inferem sobre a satisfação dos serviços prestados (Abastecimento de água e Esgotamento sanitário):

Gráfico 06 – Satisfação com a Prestação do Serviço de Abastecimento de Água



O serviço de Abastecimento de Água prestado pela Cagece foi considerado ótimo ou bom por 72,90% dos entrevistados. E, quando comparado com a última pesquisa realizada em 2023 (pesquisa realizada a cada dois anos), observamos uma melhora no resultado.

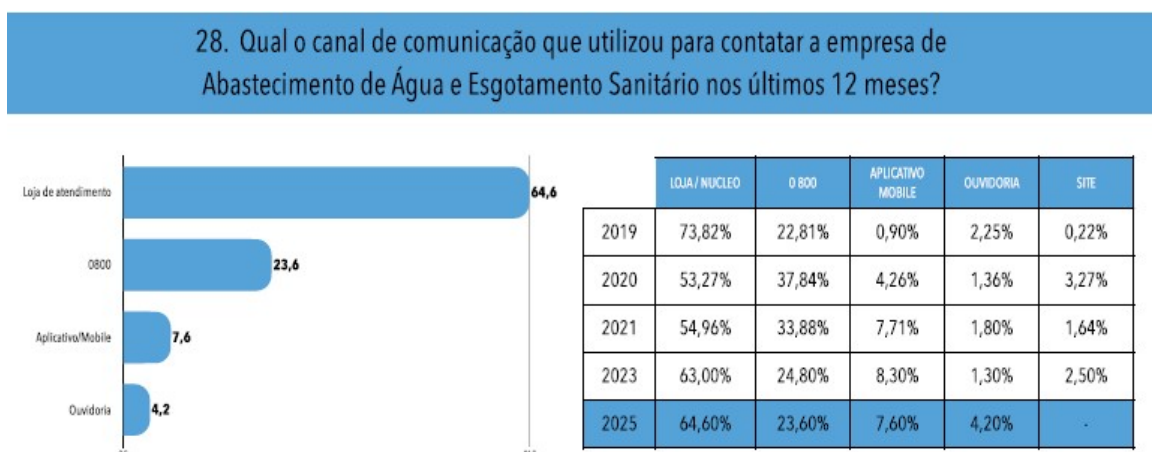
Gráfico 07 – Satisfação com a Prestação do Serviço de Esgotamento Sanitário



Com relação a satisfação com o serviço de Esgotamento Sanitário prestado pela Companhia o resultado foi considerado ótimo ou bom por 69,50% dos entrevistados, demonstrando uma expressiva melhora quando comparado com o resultado da última pesquisa realizada que foi de 47,10%.

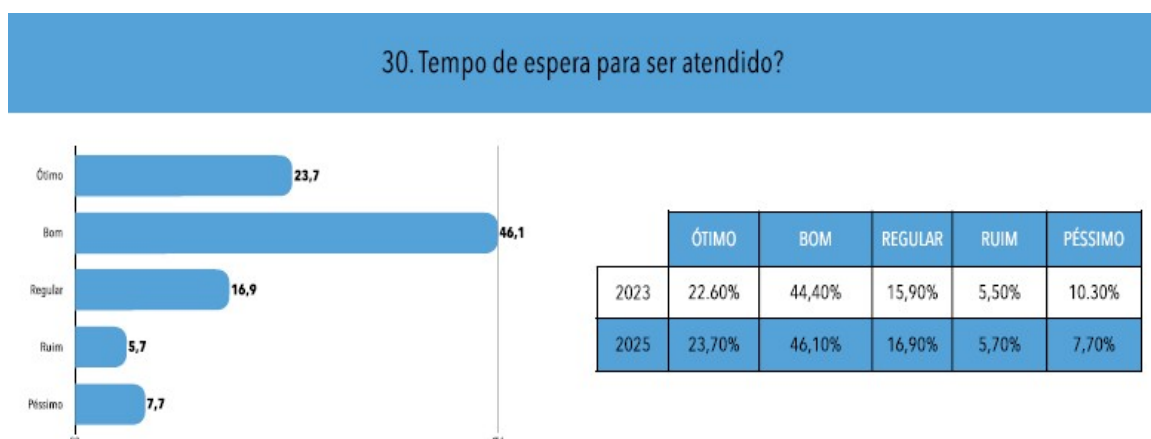
A pesquisa contemplou também uma avaliação dos canais de atendimento mais procurados pelos clientes a Cagece. Seguem algumas das perguntas realizadas neste sentido.

Gráfico 08 – Canal de Atendimento mais Utilizado



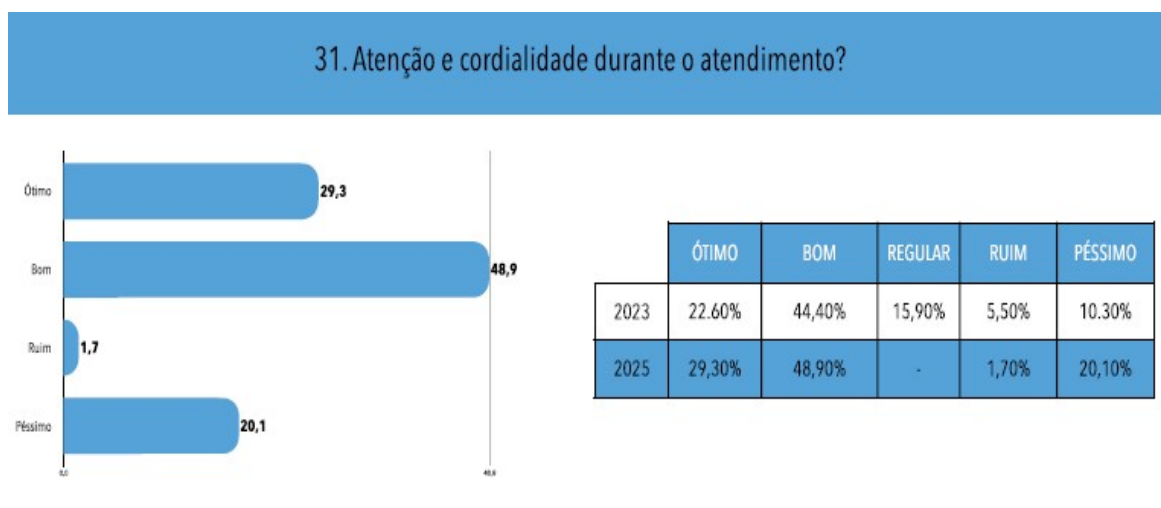
O resultado dessa questão mostra o crescimento da Ouvidoria enquanto canal de comunicação entre a sociedade e a empresa, demonstrando, assim, um ganho de confiança no trabalho desenvolvido pela Setorial.

Gráfico 09 – Satisfação com o Tempo Médio de Espera para Atendimento



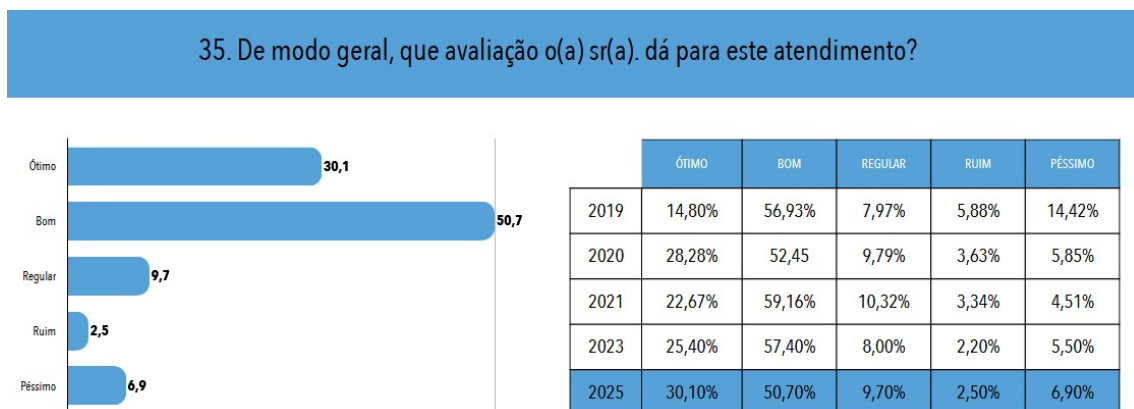
O tempo de espera foi considerado como ótimo ou bom por 69,80% dos entrevistados, indicando que estamos no caminho certo.

Gráfico 10 – Satisfação com a Atenção e Cordialidade do Atendimento



E quanto a atenção e cordialidade, a pesquisa apontou um índice de satisfação de 78,20%, considerando as respostas positivas (ótimo e bom).

Gráfico 11 – Satisfação Geral com o Atendimento



De uma forma geral, a pesquisa demonstra um resultado positivo de 80,80% em 2025.

Tabela 23 – Resumo dos Principais Quesitos Avaliados no ISCE*

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES RESIDENCIAIS DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, ATENDIDOS PELA CAGECE 2025

LEALIM opções e mercado

Cagece

ISCE Grupos de Serviços	Serviço de Água		Serviços de Esgoto		Atendimento		Imagem		Nível de Satisfação		ISCE	
	2023	2025	2023	2025	2023	2025	2023	2025	2023	2025	2023	2025
CAGECE	70,6%	74,4%	68,6%	73,2%	75,1%	75,8%	75,4%	84,3%	75,3%	77,6%	72,3%	76,5%

*ISCE – Índice de Satisfação dos Clientes Externos

Os resultados apresentados na Tabela 23, demonstram um avanço em todos os quesitos, demonstrando que a Cagece se encontra no caminho certo.

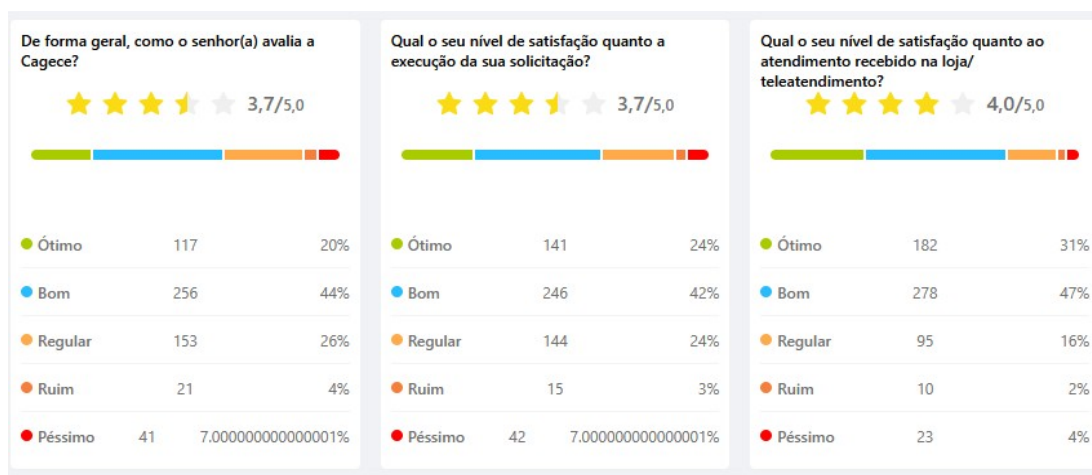
10.6.2. Pesquisa de Satisfação Considerando os Serviços Mais Reclamados na Ouvidoria

Com o intuito de avaliar os serviços mais reclamados na Ouvidoria em 2024, a Ouvidoria da Cagece, em parceria com a Gerência de Relacionamento com o Cliente - Gerem, realizou durante o ano de 2025, uma pesquisa amostral, considerando 10% dos atendimentos realizados para cada um dos serviços abaixo relacionados:

1. Falta de água (Serviço 076);
2. Reclamações de Ouvidoria (Serviço 272) realizadas nos nossos canais de atendimento;
3. Verificação de consumo medido (Serviço 021);
4. Verificação de serviço solicitado e não executado (Serviço 020);
5. Conserto de vazamento em via pública (serviço 372); e
6. Desobstrução da rede de esgoto (serviço 077).

Essa pesquisa era realizada logo após a baixa de cada um dos serviços mencionados. Na ocasião, o entrevistado era convidado a responder 3 (três) perguntas, atribuindo uma nota de 1 a 5 para cada uma delas, conforme demonstrado a seguir.

Figura 02 – Perguntas Realizadas na Pesquisa dos Serviços mais Reclamados na Ouvidoria



Fonte: Prax, dados extraídos em 28/01/26, referente ao mês de dezembro de 2025.

Conforme podemos observar no mês de dezembro de 2025, o conserto de vazamento foi o serviço de maior solicitação, com 2.440 ocorrências concluídas. Para este serviço foram realizadas 121 pesquisas, apresentando uma média 4,0/5,00 para a prestação desse serviço especificamente.

Figura 03 – Resultados por Serviços, considerando os Mais Reclamados na Ouvidoria

Agrupar por serviço					Nome do serviço
372 Conserto de vazamento					★★★★★ 4,0/5,0
Concluídos	Pesquisas realizadas	Pesquisas canceladas	Pesquisas não realizadas	% realizado	
2.440	121	978	1.341	4%	
077 Desobstrução da rede de esgoto					★★★★★ 3,8/5,0
Concluídos	Pesquisas realizadas	Pesquisas canceladas	Pesquisas não realizadas	% realizado	
1.659	127	789	743	7%	
272 Outras reclamações / elogios / sugestões / críticas					★★★★★ 3,9/5,0
Concluídos	Pesquisas realizadas	Pesquisas canceladas	Pesquisas não realizadas	% realizado	
233	10	62	161	4%	
076 Reclamação de falta d'água					★★★★★ 3,6/5,0
Concluídos	Pesquisas realizadas	Pesquisas canceladas	Pesquisas não realizadas	% realizado	
6.936	342	2.303	4.291	4%	
020 Reclamação de serviço não executado					★★★★★ 3,8/5,0
Concluídos	Pesquisas realizadas	Pesquisas canceladas	Pesquisas não realizadas	% realizado	
3.695	271	1.595	1.829	7%	
021 Verificação de consumo					★★★★★ 3,5/5,0
Concluídos	Pesquisas realizadas	Pesquisas canceladas	Pesquisas não realizadas	% realizado	
7.616	286	2.029	5.301	3%	

Fonte: Prax, dados extraídos em 28/01/26, referente ao mês de dezembro de 2025.

Ressaltamos que o objetivo dessa pesquisa ainda não foi atingido, uma vez que estamos encontrando dificuldades na aplicação da mesma, pois como a pesquisa é feita por telefone (número desconhecido) o cliente não atende e, muitas das vezes que atendem não se disponibilizam para responder a pesquisa.

10.6.3. Pesquisa de Satisfação com o Atendimento Telefônico da Ouvidoria

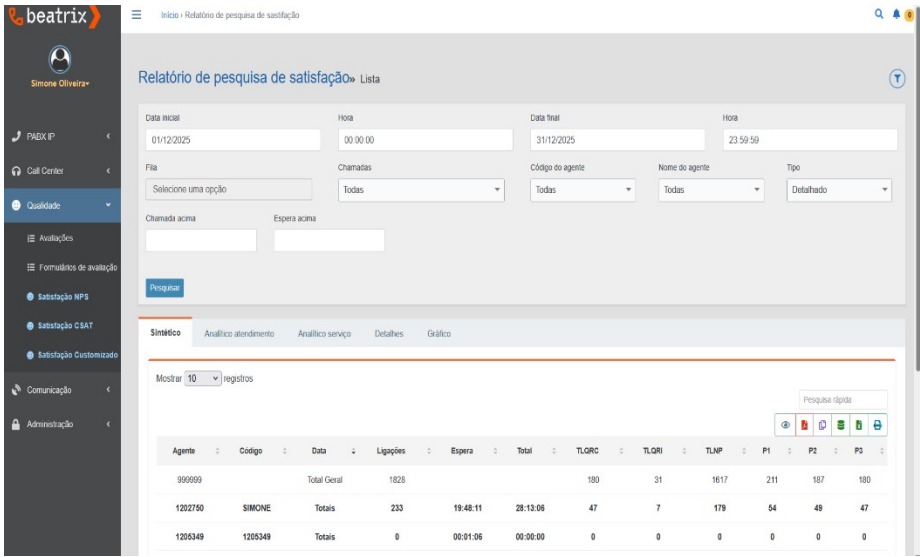
Em 2024, a Ouvidoria da Cagece identificou a necessidade de aprimorar a gestão do atendimento telefônico, uma vez que este é o principal canal de entrada das manifestações dos clientes e possui impacto direto tanto na satisfação do usuário quanto na imagem da Ouvidoria e da Empresa.

Neste sentido, em dezembro de 2024, foram implementadas diversas mensagens automáticas, com o objetivo de orientar melhor os clientes sobre os horários e os canais de atendimento. Além disso, foi implantada uma pesquisa para avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Durante o atendimento telefônico, o cidadão é convidado a permanecer na linha após o atendimento para responder uma pesquisa para avaliar aquele atendimento. Na ocasião, são levantados 02 (dois) pontos: 1) A qualidade do atendimento recebido naquela ligação; e 2) Se a demanda do cidadão foi atendida ou não.

Em 2025, considerando as mudanças ocorridas tanto na operadora quanto no sistema de telefonia, tornou-se necessária a realização de diversos ajustes.

Para efeito de demonstração, embora o sistema ainda esteja passando por ajustes e testes, apresentamos aqui alguns resultados obtidos nas pesquisas realizadas no mês de dezembro de 2025. Nesse mês foram respondidas 211 pesquisas pelos clientes que buscaram a Ouvidoria da Cagece através do atendimento telefônico da Setorial. Nesse mês, conforme registrado no sistema NPX Beatrix, a Ouvidoria da Cagece recebeu um total de 1.828 ligações.



Quando analisamos a satisfação do manifestante com relação ao atendimento recebido naquela ligação, constatamos que 72,99% ficaram satisfeito com o atendimento recebido pela Setorial, conforme pode ser observado na tabela a seguir.

Tabela 24: Satisfação com o Atendimento Telefônico

RESPOSTA	QUANTIDADE	%
Nota 5	144	68,25%
Nota 4	10	4,74%
Nota 3	2	0,95%
Nota 2	2	0,95%
Nota 1	2	0,95%
Não avaliou	24	11,37%
TOTAL	211	100,00%

Fonte: NPX Beatrix, dados extraídos em 29/01/26, referente ao mês de dezembro de 2025.

Ao analisar os resultados referente ao atendimento da solicitação, constatamos que 73,46% dos manifestantes tiveram suas demandas atendidas, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Tabela 25: Resolutividade da Solicitação

RESPOSTA	NOTA	QUANTIDADE	%
Atendida	1	155	73,46%
Não atendida	0	56	26,54%
TOTAL		211	100,00%

Fonte: NPX Beatrix, dados extraídos em 29/01/26, referente ao mês de dezembro de 2025.

Em 2026, com base nos resultados obtidos, serão definidas e implementadas as ações necessárias para a melhoria contínua da prestação dos serviços da Ouvidoria.