

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES - ACFOR / OUVIDORIA - SANEAMENTO - AGOSTO DE 2026

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE	PERCENT
0800 CAGECE	65	45%
OUVIDORIA DIGITAL	20	14%
CRM ARCE	56	39%
SISGEP/156	2	1%
TOTAL	143	100%

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QTDE	PERCENT
Reclamação	70	50%
Solicitação	3	2%
Denúncia	1	1%
INFORMAÇÃO	65	47%
TOTAL	139	100%

ASSUNTO	QTDE	PERCENT
Manifestações dos Usuários da CAGECE	69	50%
Manifestações dos Usuários da ECOFOR	3	2%
Saneamento Ambiental	0	0%
Informações/Atendimento	1	1%
Esgoto	1	1%
Drenagem	0	0%
0800 CAGECE	65	47%
TOTAL	139	100%

SUBASSUNTO	QTDE	PERCENT
CAGECE - LIGAÇÃO DE ÁGUA	0	0%
Calibração de hidrômetro	1	1%
Cancelamento de contrato	0	0%
Classificação da unidade consumidora	1	1%
Cobrança indevida	14	10%
Coleta não efetuada	1	1%
Conserto de vazamento na rede	2	1%
Corte e suspensão do serviço	2	1%
Desobstrução de rede de esgoto	1	1%
Encerramento de contrato	0	0%
Esgoto	0	0%
Extravasamento de esgoto	7	5%
Falha no método de coleta	1	1%
Falta d'água / Baixa pressão	15	11%
Fuga da CAGECE	0	0%
HIDROMETRO	0	0%
Informações/Atendimento	65	47%
Ligação clandestina de água	0	0%
Ligação de água	3	2%
Mudança de titularidade	0	0%
Multa aplicada	0	0%
Outras	2	1%
Parcelamento da conta de água	0	0%
Parcelamento de débito	0	0%
Recuperação de Passeio	0	0%
Religação de água	1	1%
Restou lixo	1	1%
Retirada de hidrômetro	0	0%
Revisão de faturamento	0	0%
Saneamento Ambiental	1	1%
Substituição de hidrômetro	2	1%
Tarifa Social	0	0%
Vazamento de água	9	6%
Vazamento de água na ligação predial	0	0%
Vazamento de água na rede	0	0%
Vazamento de água na via pública	0	0%
Verificação de serviços solicitados não executados	1	1%
Verificação de valores lançados na fatura de água	9	6%
Verificação de valores lançados na fatura de esgoto	0	0%
TOTAL	139	100%

MEIO DE ATENDIMENTO	QTDE	PERCENT
Email	17	12%
Facebook	2	1%
Whatsapp	20	14%
Internet	15	11%
Presencial	3	2%
Chat	0	0%
Telefone	80	58%
Atendimento Central 156	2	1%
Telegram	0	0%
TOTAL	139	100%

STATUS	QTDE	PERCENT
Em Atendimento	26	19%
Finalizada	113	81%
TOTAL	139	100%

