

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2019

O Relatório de Atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resumo das ações desenvolvidas no ano de 2019, possibilitando aos Gestores da SANASA a realização de ações ou medidas necessárias para melhoria constante dos processos, a fim de garantir um atendimento de excelência ao cidadão de Campinas, fortalecendo a imagem da Empresa perante a sociedade.

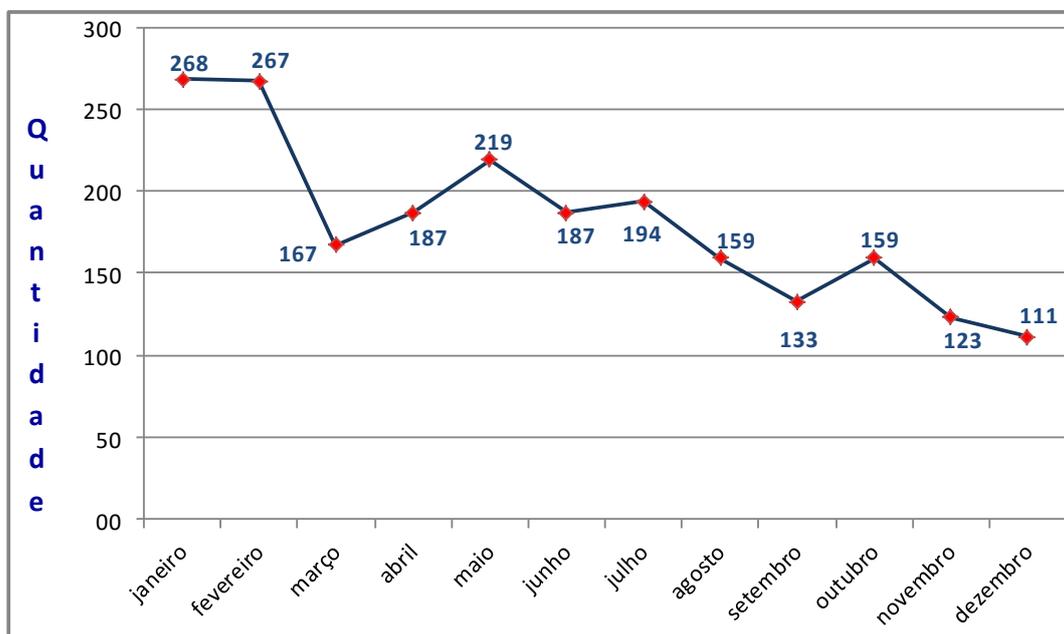
Abaixo seguem os assuntos apresentados no Relatório:

- Quantidade de Manifestações Recebidas no período: 2.174;
- Origens das Manifestações Recebidas: e-mail da Ouvidoria, Portal da Transparência, formulário no site da SANASA, Ouvidoria da ARES-PCJ, sites de reclamação (ReclameAQUI e Reclamão) e outros (protocolo, carta, telefone ou pessoalmente);
- Tipos das Manifestações Recebidas: reclamação, solicitação, informação, denúncia, elogio ou sugestão;
- Assuntos das Manifestações Recebidas;
- Tempo de Resposta: quantidade de dias úteis para resolutividade e retorno ao cidadão (meta da Ouvidoria é de até 05 dias úteis).

PAULO CÉSAR ARAÚJO BALLONI
OUVIDOR – SANASA

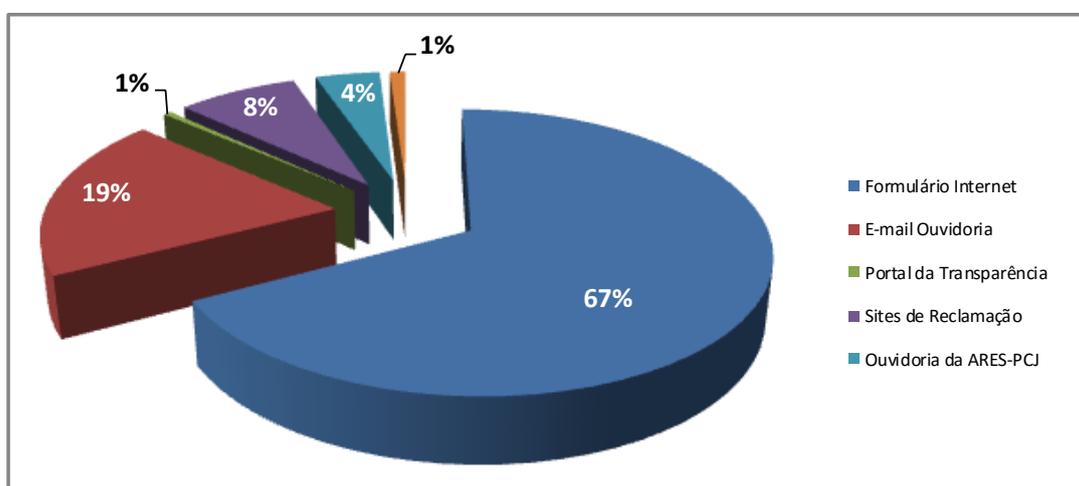
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Mês	Total	Média p/ Dias Úteis
janeiro	268	12,2
fevereiro	267	13,4
março	167	8,8
abril	187	8,9
maio	219	10,0
junho	187	10,4
julho	194	9,2
agosto	159	7,2
setembro	133	6,0
outubro	159	7,2
novembro	123	6,5
dezembro	111	5,8
Total	2.174	8,8



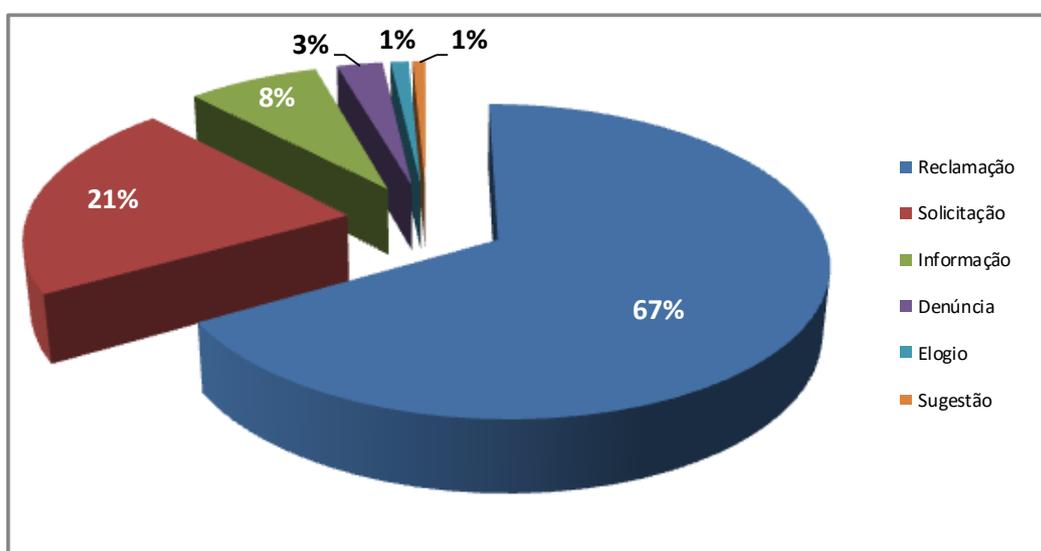
ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

Origem	Quantidade	Percentual
Formulário Internet	1.462	67%
E-mail Ouvidoria	416	19%
Portal da Transparência	11	1%
Sites de Reclamação	171	8%
Ouvidoria da ARES-PCJ	92	4%
Outros (Protocolo, Carta, Telefone e Pessoal)	22	1%
Total	2.174	100%



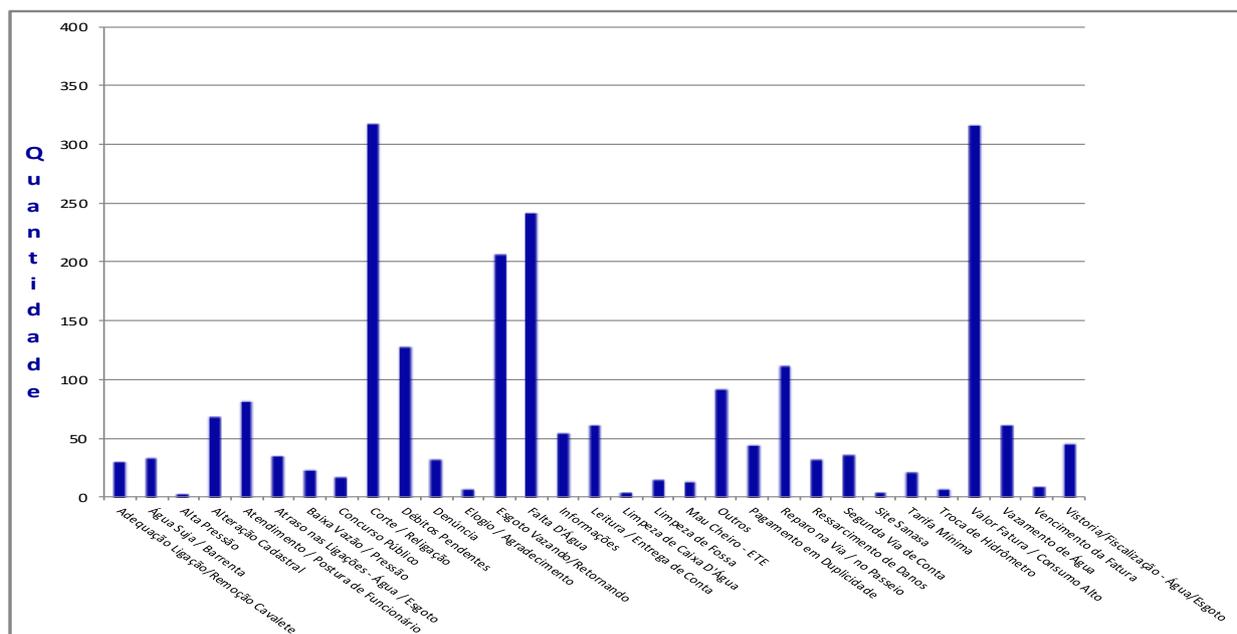
TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	1.450	67%
Solicitação	460	21%
Informação	167	8%
Denúncia	58	3%
Elogio	23	1%
Sugestão	16	1%
Total	2.174	100%



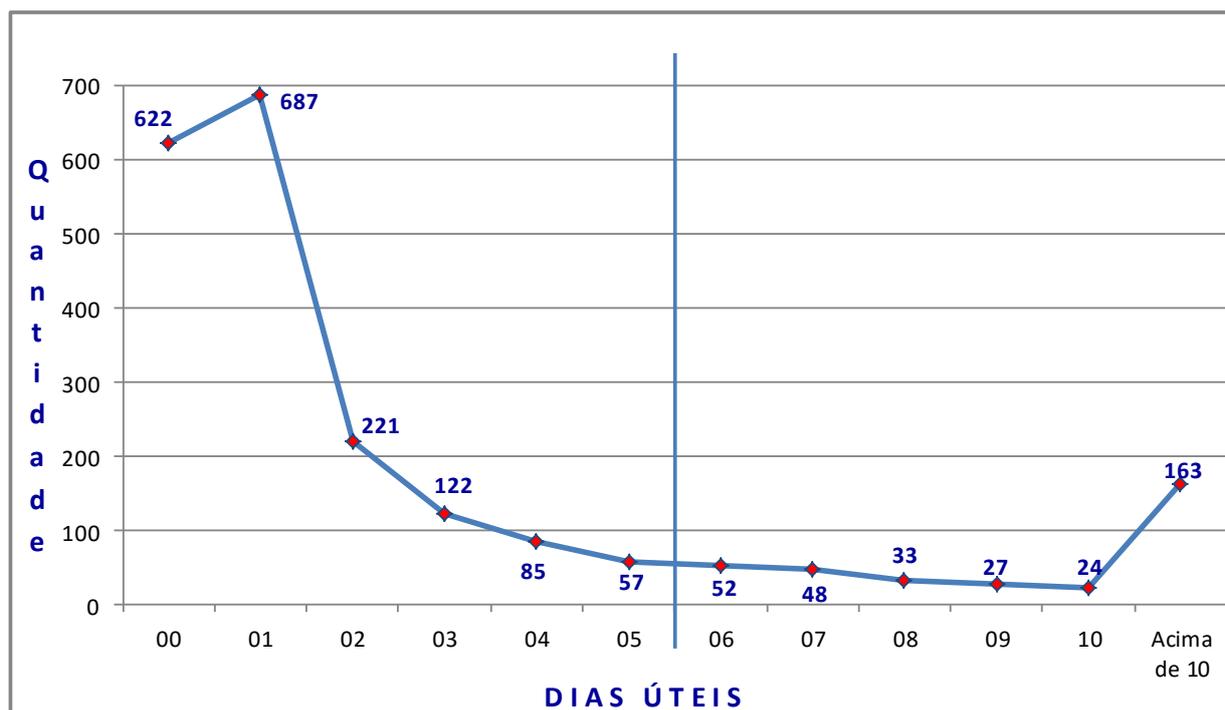
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Quantidade	Percentual
Adequação Ligação/Remoção Cavelete	31	1%
Água Suja / Barrenta	34	2%
Alta Pressão	4	0%
Alteração Cadastral	69	3%
Atendimento / Postura de Funcionário	82	4%
Atraso nas Ligações - Água / Esgoto	36	2%
Baixa Vazão / Pressão	24	1%
Concurso Público	18	1%
Corte / Religação	318	15%
Débitos Pendentes	128	6%
Denúncia	33	2%
Elogio / Agradecimento	8	0%
Esgoto Vazando/Retornando	207	10%
Falta D'Água	242	11%
Informações	55	3%
Leitura / Entrega de Conta	62	3%
Limpeza de Caixa D'Água	5	0%
Limpeza de Fossa	16	1%
Mau Cheiro - ETE	14	1%
Outros	92	4%
Pagamento em Duplicidade	45	2%
Reparo na Via / no Passeio	112	5%
Ressarcimento de Danos	33	2%
Segunda Via de Conta	37	2%
Site Sanasa	5	0%
Tarifa Mínima	22	1%
Troca de Hidrômetro	8	0%
Valor Fatura / Consumo Alto	316	15%
Vazamento de Água	62	3%
Vencimento da Fatura	10	0%
Vistoria/Fiscalização - Água/Esgoto	46	2%
Total	2.174	100%



TEMPO DE RESPOSTA

Dias Úteis	Quantidade	Percentual
00	622	29%
01	687	32%
02	221	10%
03	122	6%
04	85	4%
05	57	3%
06	52	2%
07	48	2%
08	33	2%
09	27	1%
10	24	1%
Acima de 10	163	8%
Total	2.141	100%



2019 - 2.141

Obs.: 98,5% das manifestações respondidas.

84% respondido em até 05 dias úteis.

77% respondido em até 03 dias úteis.