

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2021

O Relatório de Atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resumo das ações desenvolvidas no ano de 2021, 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.

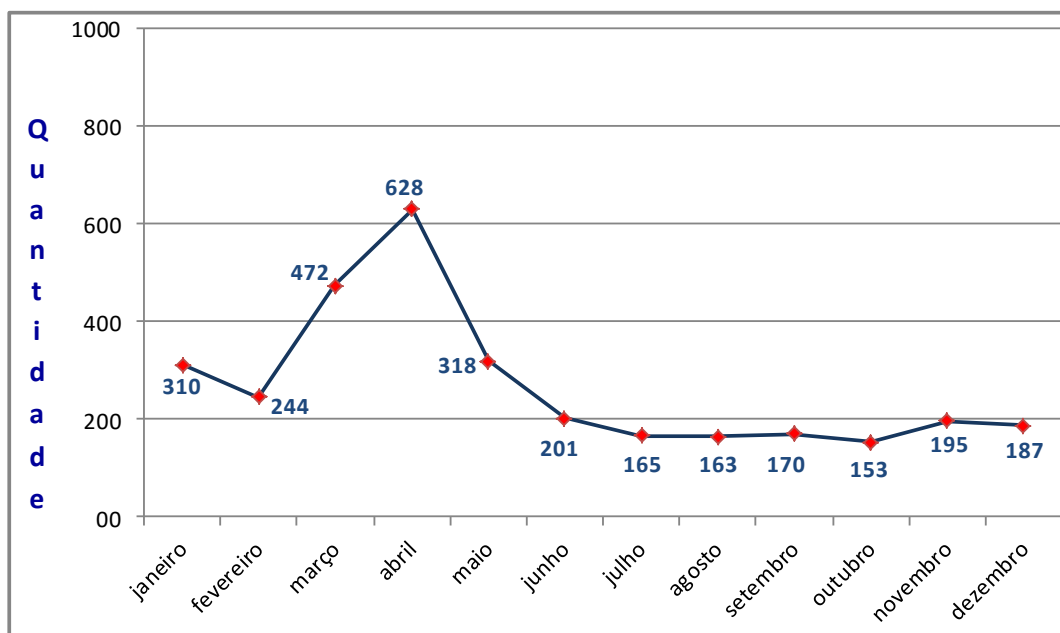
Abaixo seguem os assuntos apresentados nesse Relatório:

- Quantidade de Manifestações Recebidas no período: 3.206;
- Origens das Manifestações Recebidas: formulário no site da SANASA, e-mail da Ouvidoria, Portal da Transparência, sites de reclamação (ReclameAQUI e Reclamão), Ouvidoria da Agência Reguladora ARES-PCJ, Ouvidoria Geral do Município de Campinas 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 da SANASA é de até 05 dias úteis).

PAULO CÉSAR ARAÚJO BALLONI
OUVIDOR – SANASA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

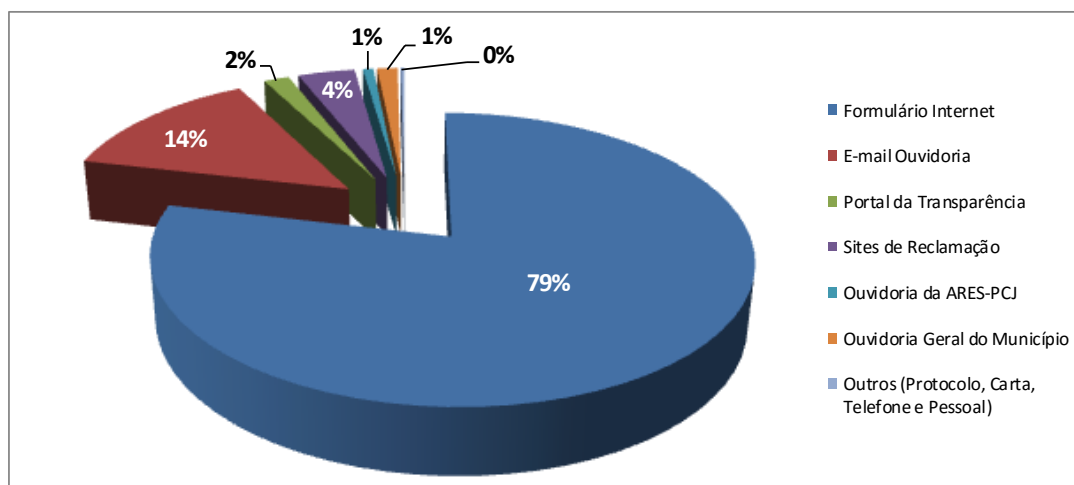
Mês	Total	Média p/ Dias Úteis
janeiro	310	15,5
fevereiro	244	12,2
março	472	20,5
abril	628	31,4
maio	318	15,1
junho	201	10,1
julho	165	7,9
agosto	163	7,4
setembro	170	8,5
outubro	153	9,0
novembro	195	10,3
dezembro	187	9,4
Total	3.206	13,1



O número de manifestações recebidas nos meses de março, abril e maio de 2021 ficou acima da média dos demais meses do ano por conta do fechamento temporário das Agências de Atendimento ao Cliente, em função da situação da Pandemia do Covid-19 naquele período.

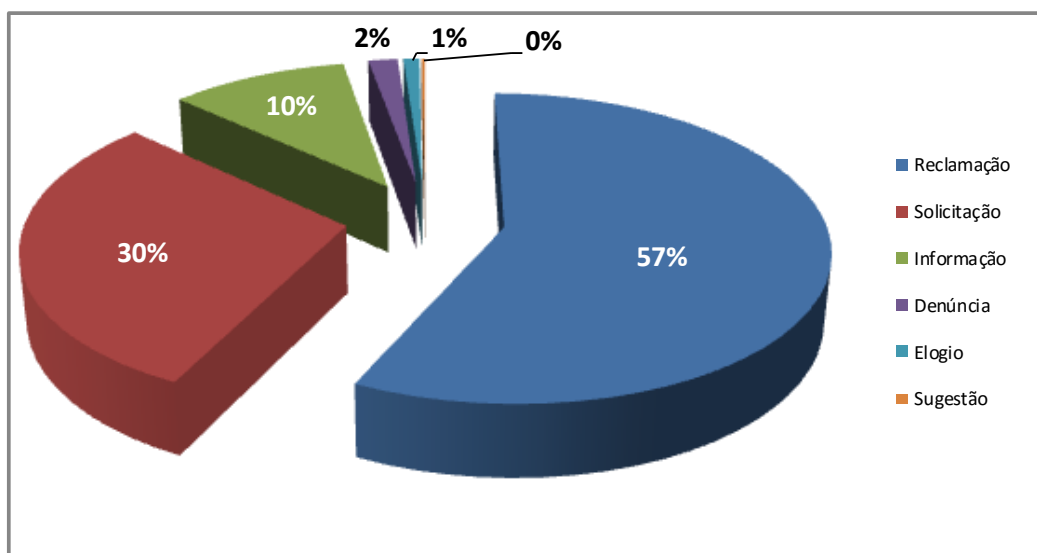
ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

Origem	Quantidade	Percentual
Formulário Internet	2.521	79%
E-mail Ouvidoria	439	14%
Portal da Transparência	53	2%
Sites de Reclamação	120	4%
Ouvidoria da ARES-PCJ	22	1%
Ouvidoria Geral do Município	43	1%
Outros (Protocolo, Carta, Telefone e Pessoal)	08	0%
Total	3.206	100%



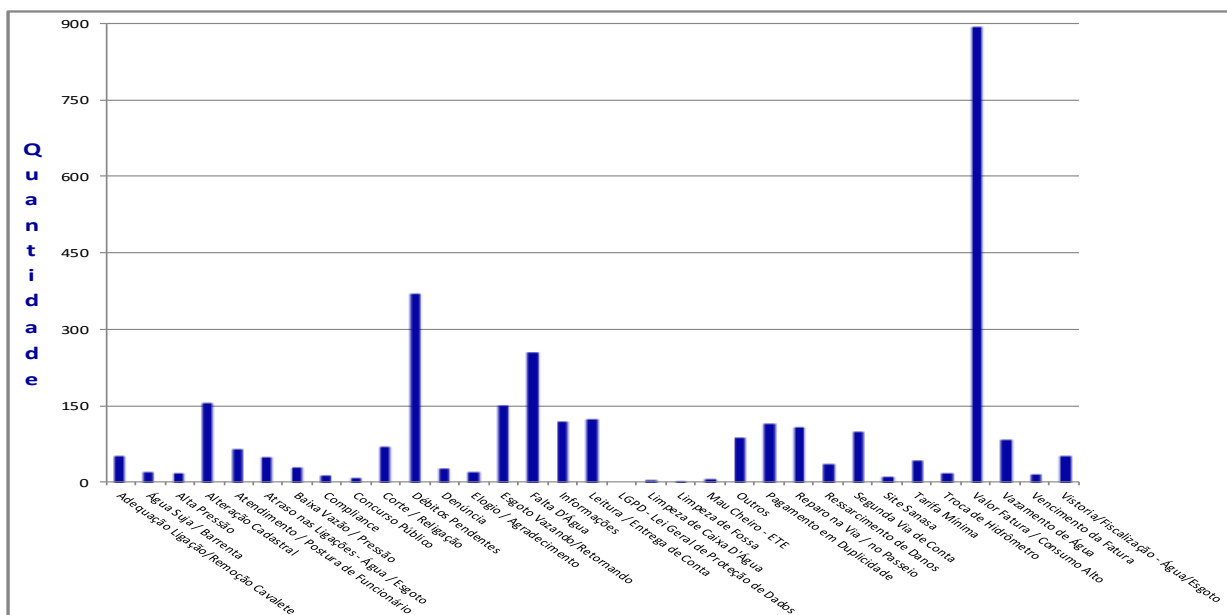
TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	1.833	57%
Solicitação	948	30%
Informação	334	10%
Denúncia	55	2%
Elogio	30	1%
Sugestão	06	0%
Total	3.206	100%



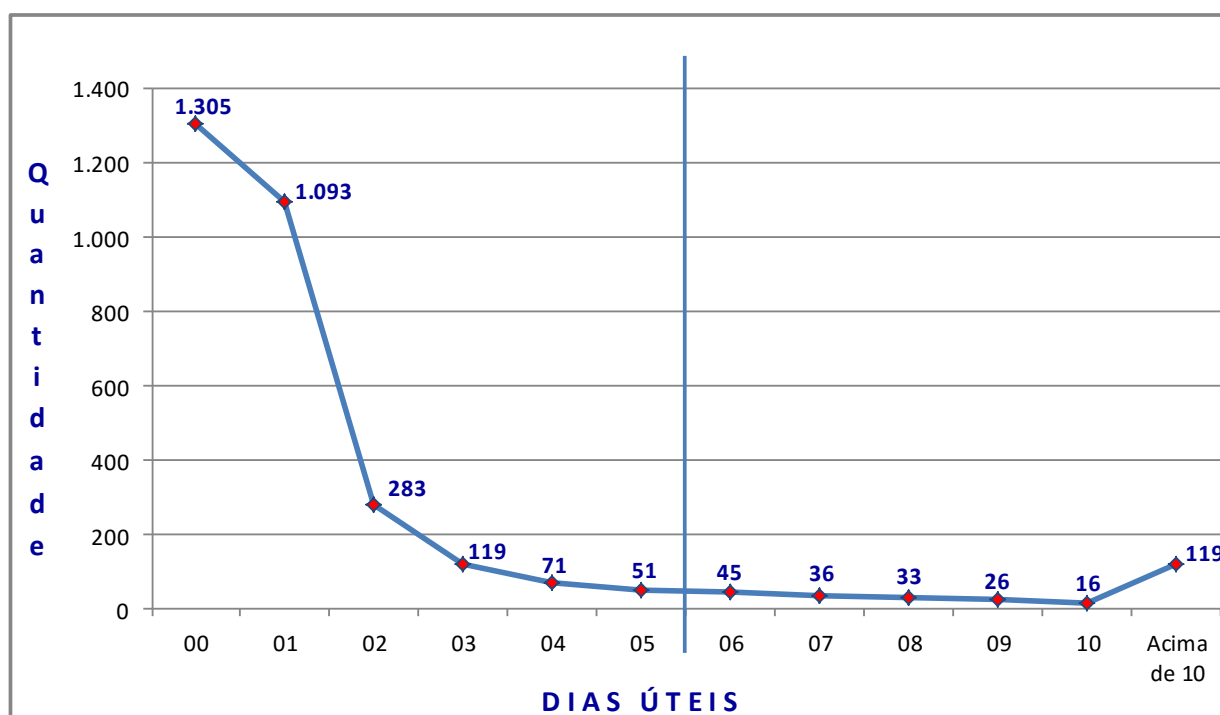
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Quantidade	Percentual
Adequação Ligação/Remoção Cavalete	55	2%
Água Suja / Barrenta	23	1%
Alta Pressão	21	1%
Alteração Cadastral	157	5%
Atendimento / Postura de Funcionário	67	2%
Atraso nas Ligações - Água / Esgoto	52	2%
Baixa Vazão / Pressão	32	1%
Compliance	16	0%
Concurso Público	12	0%
Corte / Religação	73	2%
Débitos Pendentes	372	12%
Denúncia	30	1%
Elogio / Agradecimento	24	1%
Esgoto Vazando/Retornando	153	5%
Falta D'Água	258	8%
Informações	122	4%
Leitura / Entrega de Conta	126	4%
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados	0	0%
Limpeza de Caixa D'Água	7	0%
Limpeza de Fossa	6	0%
Mau Cheiro - ETE	10	0%
Outros	91	3%
Pagamento em Duplicidade	118	4%
Reparo na Via / no Passeio	110	3%
Ressarcimento de Danos	39	1%
Segunda Via de Conta	101	3%
Site Sanasa	14	0%
Tarifa Mínima	45	1%
Troca de Hidrômetro	20	1%
Valor Fatura / Consumo Alto	893	28%
Vazamento de Água	85	3%
Vencimento da Fatura	19	1%
Vistoria/Fiscalização - Água/Esgoto	55	2%
Total	3.206	100%



TEMPO DE RESPOSTA

Dias Úteis	Quantidade	Percentual
00	1.305	41%
01	1.093	34%
02	283	9%
03	119	4%
04	71	2%
05	51	2%
06	45	2%
07	36	1%
08	33	1%
09	26	1%
10	16	1%
Acima de 10	119	4%
Total	3.197	100%



01/01 a 31/12/2021 - 3.197

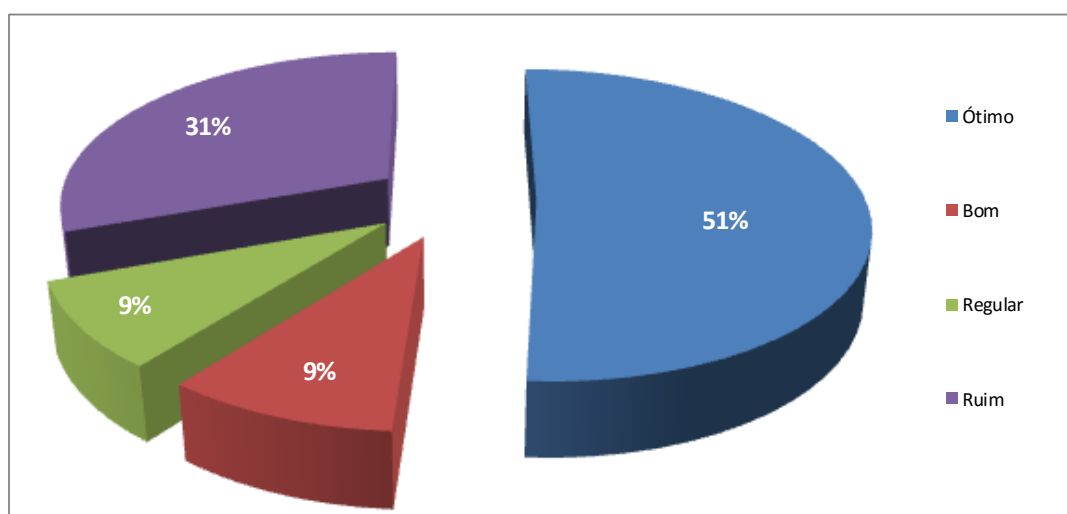
Obs.: 99,7% das manifestações respondidas.

91% respondido em até 05 dias úteis.

87% respondido em até 03 dias úteis.

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Indicador	Quantidade	Percentual
Ótimo	75	51%
Bom	14	9%
Regular	13	9%
Ruim	45	31%
Total	147	100%



Obs.: Pesquisa automática, após o encerramento das manifestações em nosso sistema.

Essa quantidade (147) representa 5 % do total de manifestações recebidas no período.