

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2022

O Relatório de Atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resumo das ações desenvolvidas no ano de 2022, 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.

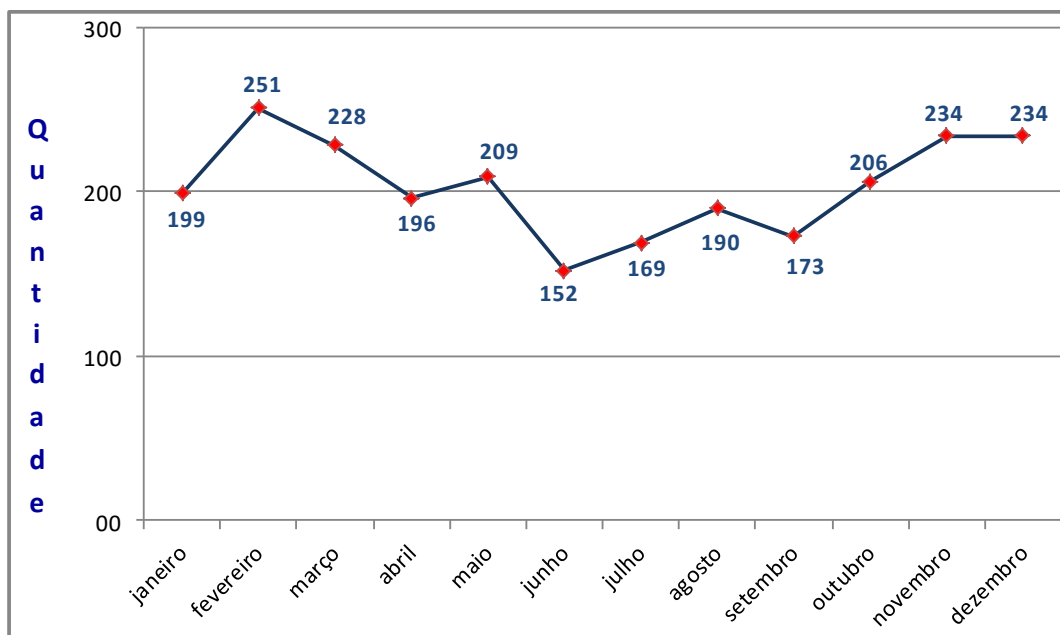
Abaixo seguem os assuntos apresentados nesse Relatório:

- Quantidade de Manifestações Recebidas no período: 2.441;
- 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**

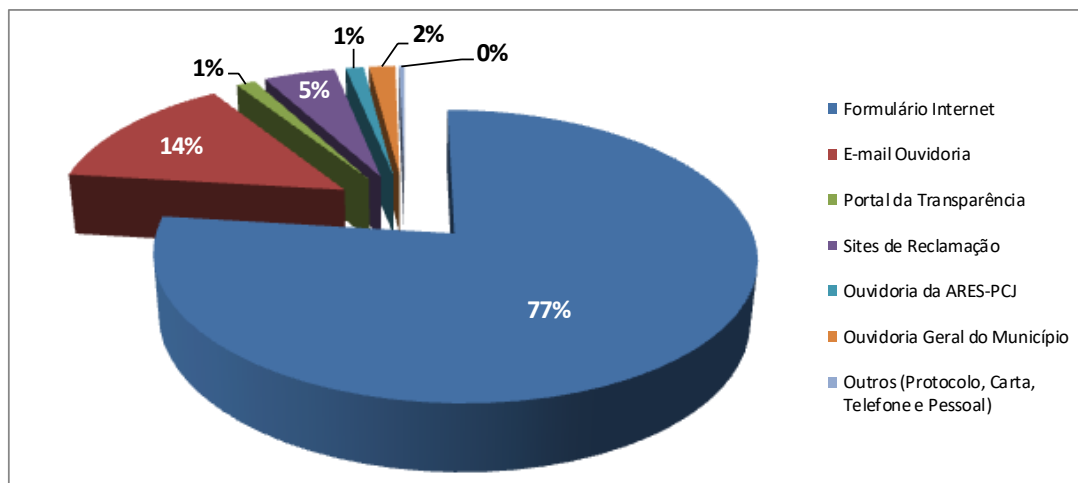
### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Mês	Total	Média p/ Dias Úteis
janeiro	199	9,5
fevereiro	251	13,2
março	228	10,4
abril	196	10,9
maio	209	9,5
junho	152	7,6
julho	169	8,0
agosto	190	8,3
setembro	173	8,2
outubro	206	10,3
novembro	234	12,3
dezembro	234	11,7
<b>Total</b>	<b>2.441</b>	<b>10,0</b>



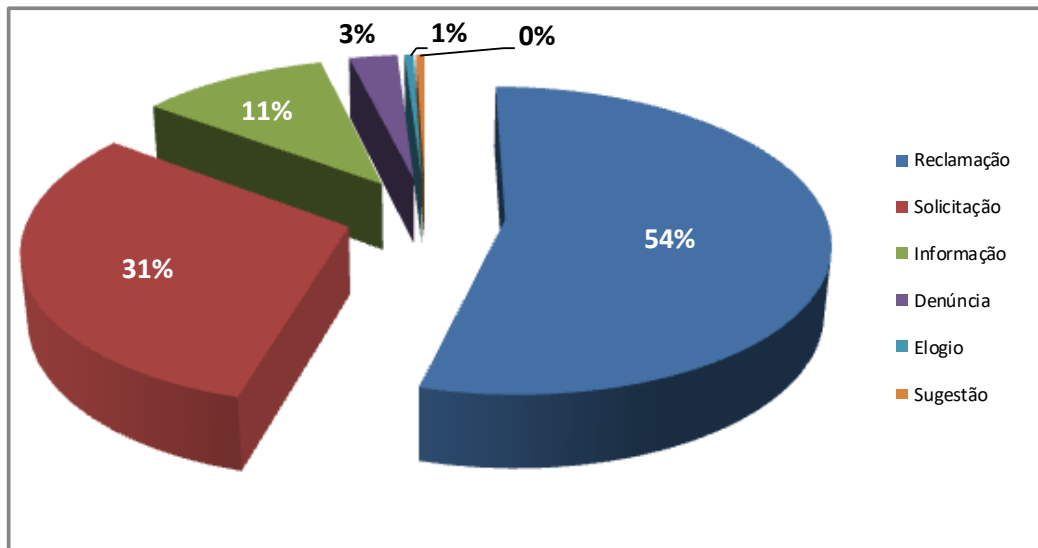
## ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

Origem	Quantidade	Percentual
Formulário Internet	1.878	77%
E-mail Ouvidoria	339	14%
Portal da Transparência	30	1%
Sites de Reclamação	115	5%
Ouvidoria da ARES-PCJ	29	1%
Ouvidoria Geral do Município	42	2%
Outros (Protocolo, Carta, Telefone e Pessoal)	08	0%
<b>Total</b>	<b>2.441</b>	<b>100%</b>



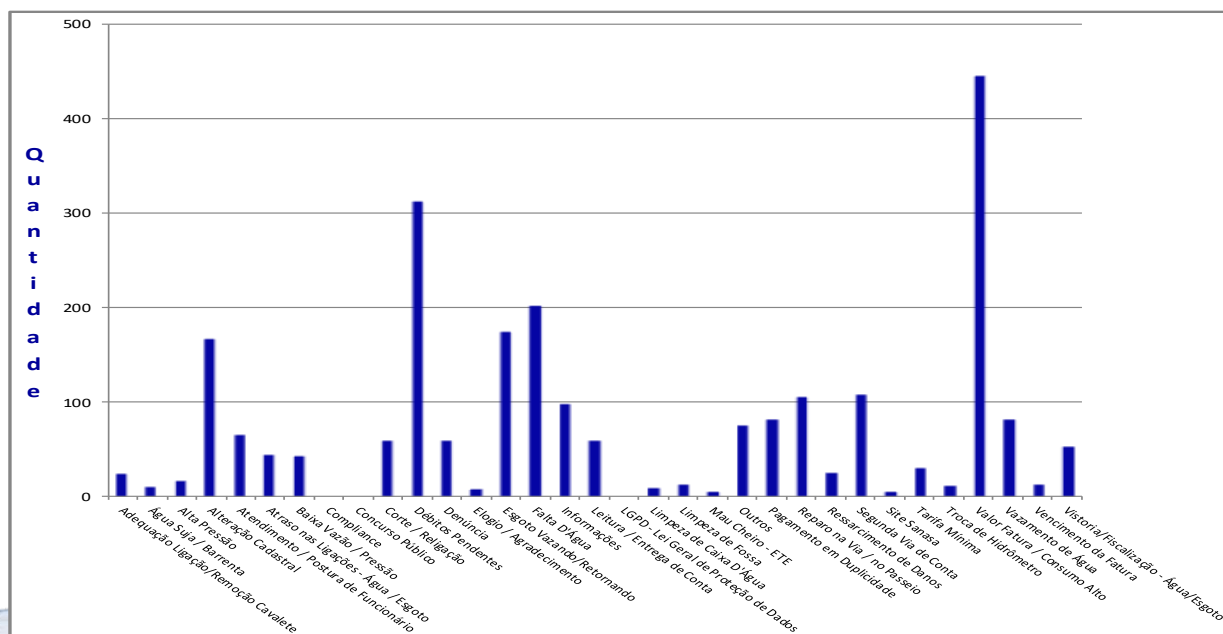
**TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES**

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	1.325	54%
Solicitação	753	31%
Informação	269	11%
Denúncia	69	3%
Elogio	13	1%
Sugestão	12	0%
<b>Total</b>	<b>2.441</b>	<b>100%</b>



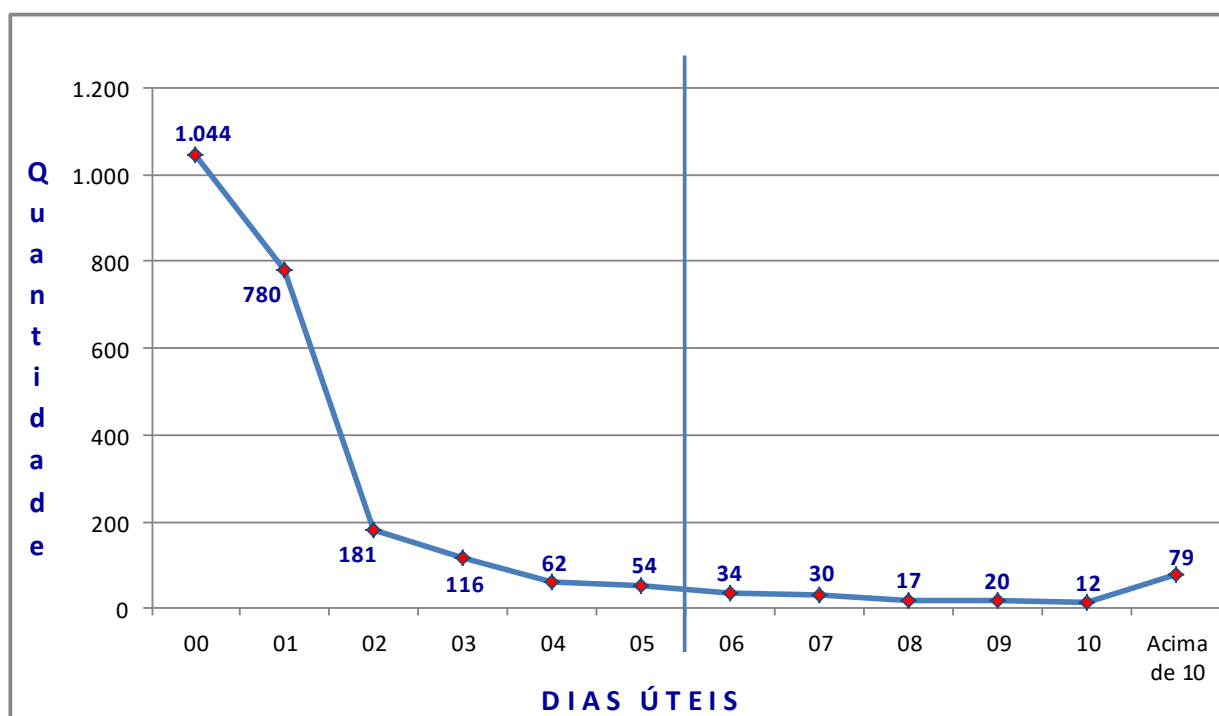
## ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Quantidade	Percentual
Adequação Ligação/Remoção Cavalete	25	1%
Água Suja / Barrenta	11	0%
Alta Pressão	18	1%
Alteração Cadastral	168	7%
Atendimento / Postura de Funcionário	66	3%
Atraso nas Ligações - Água / Esgoto	45	2%
Baixa Vazão / Pressão	44	2%
Compliance	1	0%
Concurso Público	3	0%
Corte / Religação	60	2%
Débitos Pendentes	313	13%
Denúncia	60	2%
Elogio / Agradecimento	9	0%
Esgoto Vazando/Retornando	175	7%
Falta D'Água	203	8%
Informações	99	4%
Leitura / Entrega de Conta	60	2%
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados	1	0%
Limpeza de Caixa D'Água	10	0%
Limpeza de Fossa	14	1%
Mau Cheiro - ETE	6	0%
Outros	77	3%
Pagamento em Duplicidade	83	3%
Reparo na Via / no Passeio	107	4%
Ressarcimento de Danos	26	1%
Segunda Via de Conta	109	4%
Site Sanasa	7	0%
Tarifa Mínima	32	1%
Troca de Hidrômetro	13	1%
Valor Fatura / Consumo Alto	445	18%
Vazamento de Água	83	3%
Vencimento da Fatura	14	1%
Vistoria/Fiscalização - Água/Esgoto	54	2%
<b>Total</b>	<b>2.441</b>	<b>100%</b>



### TEMPO DE RESPOSTA

Dias Úteis	Quantidade	Percentual
00	1.044	43%
01	780	32%
02	181	7%
03	116	5%
04	62	3%
05	54	2%
06	34	2%
07	30	1%
08	17	1%
09	20	1%
10	12	0%
Acima de 10	79	3%
<b>Total</b>	<b>2.429</b>	<b>100%</b>

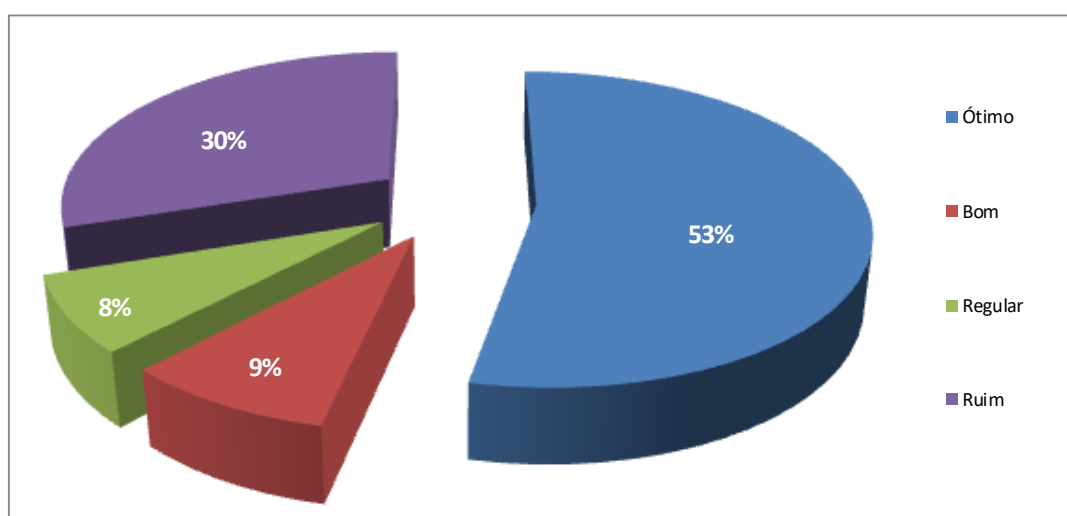


**01/01 a 31/12/2022 - 2.429**

**Obs.:** 99,5% das manifestações respondidas.  
92% respondido em até 05 dias úteis.  
87% respondido em até 03 dias úteis.

## INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Indicador	Quantidade	Percentual
Ótimo	55	53%
Bom	09	9%
Regular	08	8%
Ruim	31	30%
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>



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

Essa quantidade (103) representa 4,2 % do total de manifestações recebidas no período.