

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2023

O Relatório de Atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resumo das manifestações atendidas no ano de 2023, possibilitando aos Gestores da SANASA a implantação 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.

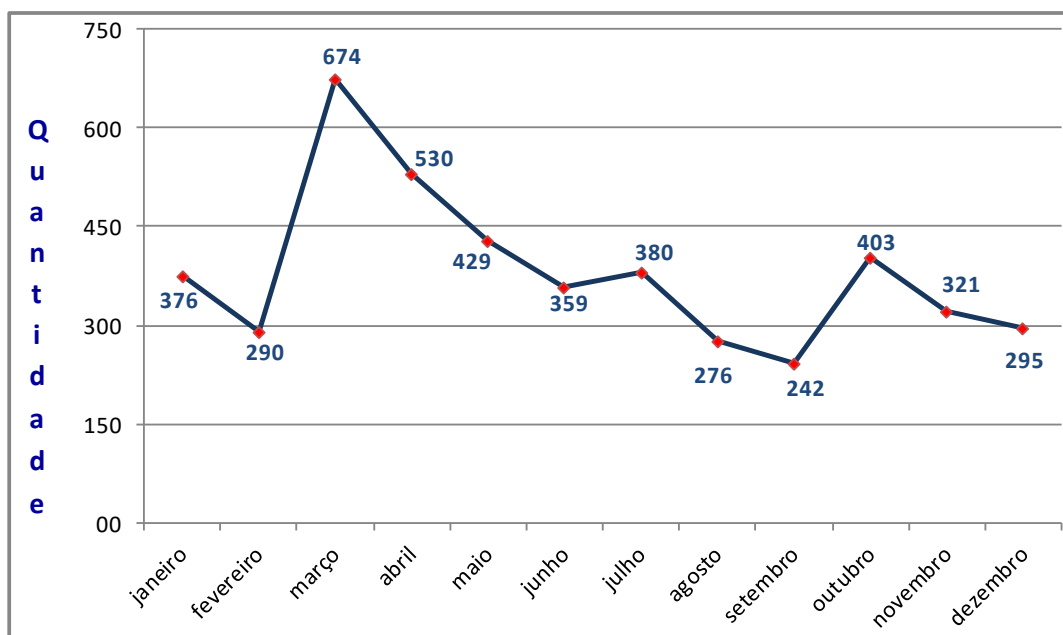
Abaixo seguem os assuntos apresentados nesse Relatório:

- Quantidade de Manifestações Recebidas no período: 4.575;
- Origens das Manifestações Recebidas: formulário próprio no site da SANASA, e-mail da Ouvidoria, Portal da Transparência, sites de reclamação (ReclameAQUI), 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

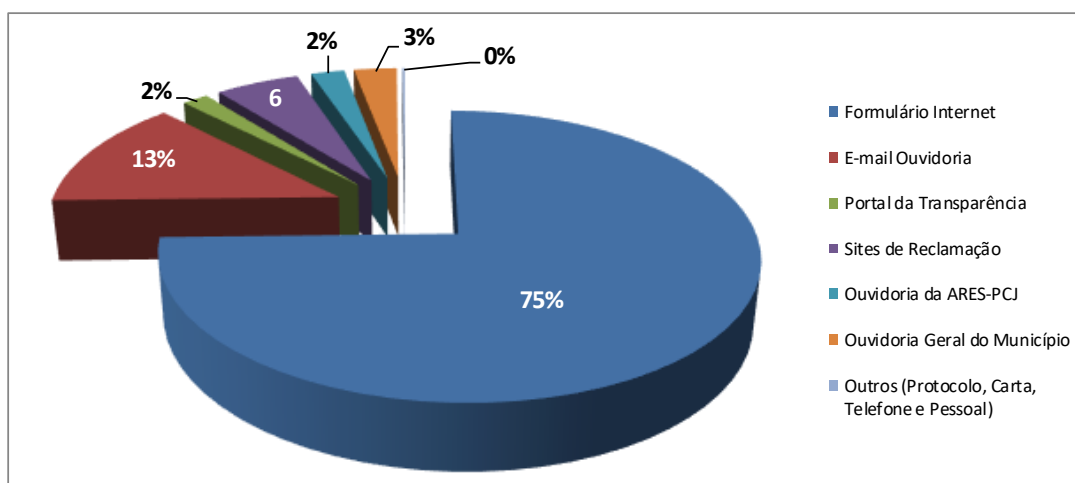
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Mês	Total	Média p/ Dias Úteis
janeiro	376	17,9
fevereiro	290	16,1
março	674	29,3
abril	530	29,4
maio	429	19,5
junho	359	18,0
julho	380	18,1
agosto	276	12,0
setembro	242	12,7
outubro	403	20,2
novembro	321	17,8
dezembro	295	14,8
Total	4.575	18,8



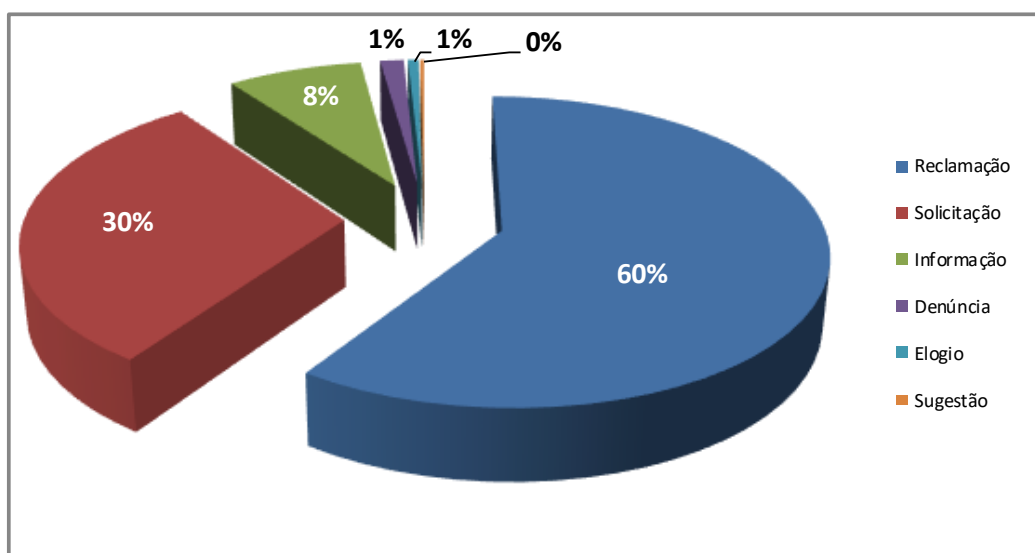
ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

Origem	Quantidade	Percentual
Formulário Internet	3.414	75%
E-mail Ouvidoria	594	13%
Portal da Transparência	78	2%
Sites de Reclamação	252	6%
Ouvidoria da ARES-PCJ	101	2%
Ouvidoria Geral do Município	129	3%
Outros (Protocolo, Carta, Telefone e Pessoal)	07	0%
Total	4.575	100%



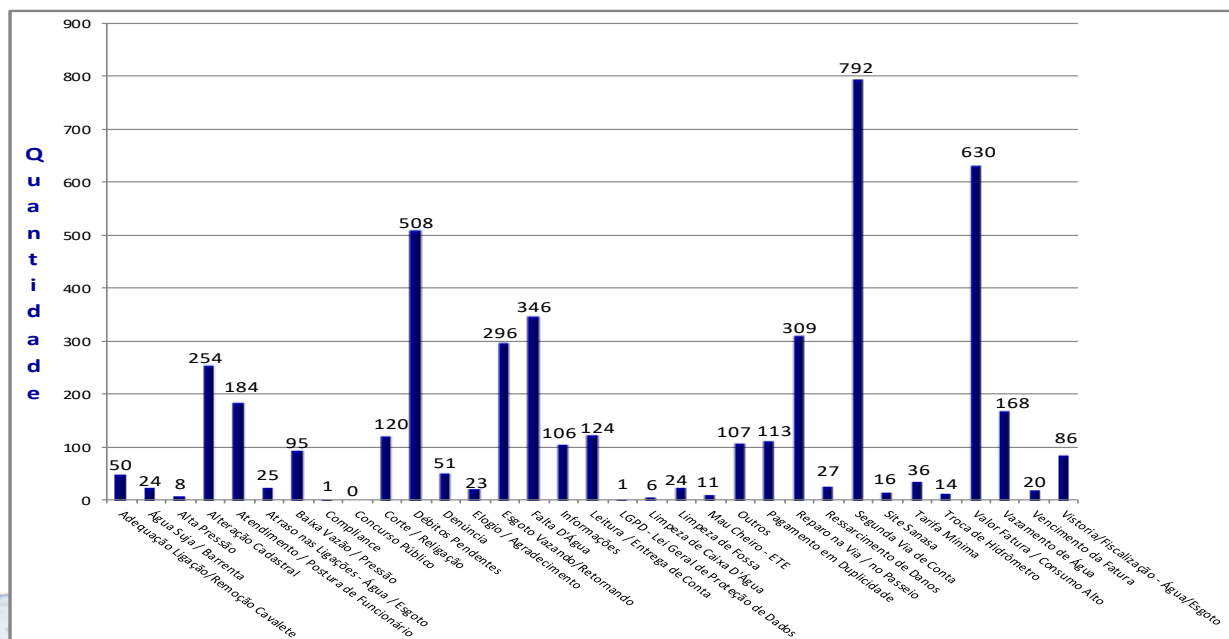
TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	2.724	60%
Solicitação	1.388	30%
Informação	362	8%
Denúncia	63	1%
Elogio	28	1%
Sugestão	10	0%
Total	4.575	100%



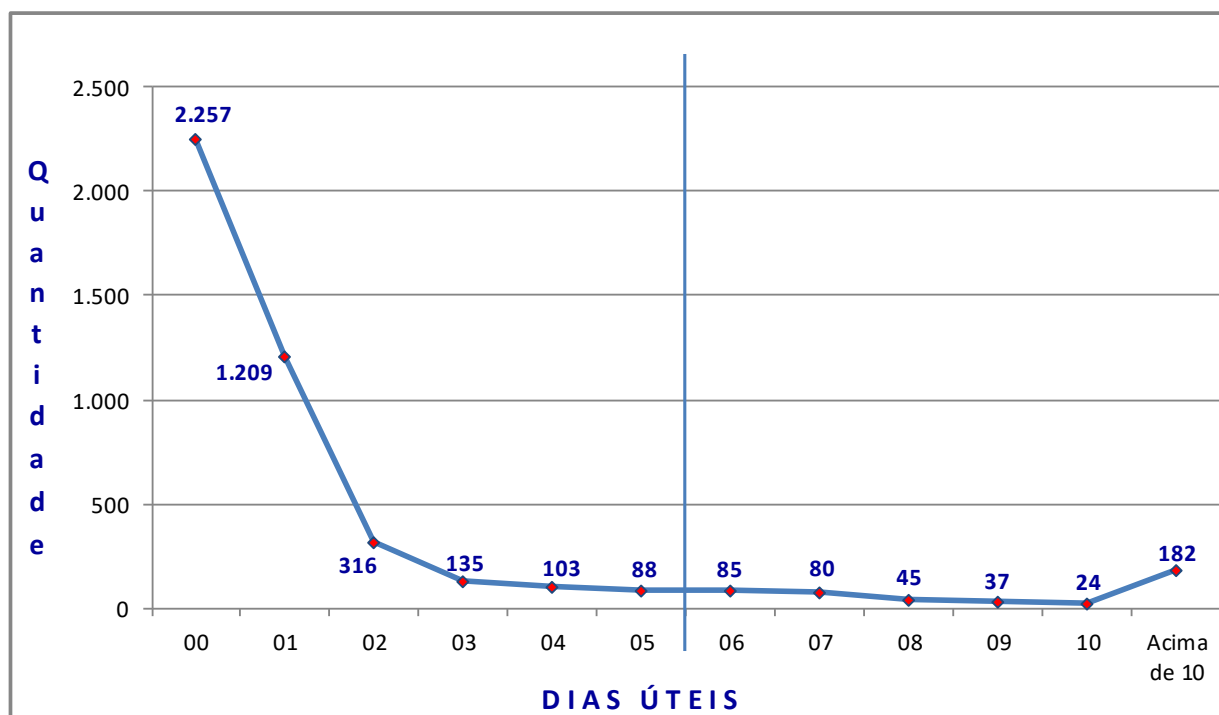
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Quantidade	Percentual
Adequação Ligação/Remoção Cavalete	50	1%
Água Suja / Barrenta	24	1%
Alta Pressão	8	0%
Alteração Cadastral	254	6%
Atendimento / Postura de Funcionário	184	4%
Atraso nas Ligações - Água / Esgoto	25	1%
Baixa Vazão / Pressão	95	2%
Compliance	1	0%
Concurso Público	0	0%
Corte / Religação	120	3%
Débitos Pendentes	508	11%
Denúncia	51	1%
Elogio / Agradecimento	23	1%
Esgoto Vazando/Retornando	296	6%
Falta D'Água	346	8%
Informações	106	2%
Leitura / Entrega de Conta	124	3%
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados	1	0%
Limpeza de Caixa D'Água	6	0%
Limpeza de Fossa	24	1%
Mau Cheiro - ETE	11	0%
Outros	107	2%
Pagamento em Duplicidade	113	2%
Reparo na Via / no Passeio	309	7%
Ressarcimento de Danos	27	1%
Segunda Via de Conta	792	17%
Site Sanasa	16	0%
Tarifa Mínima	36	1%
Troca de Hidrômetro	14	0%
Valor Fatura / Consumo Alto	630	14%
Vazamento de Água	168	4%
Vencimento da Fatura	20	0%
Vistoria/Fiscalização - Água/Esgoto	86	2%
Total	4.575	100%



TEMPO DE RESPOSTA

Dias Úteis	Quantidade	Percentual
00	2.257	49%
01	1.209	27%
02	316	7%
03	135	3%
04	103	2%
05	88	2%
06	85	2%
07	80	2%
08	45	1%
09	37	1%
10	24	1%
Acima de 10	182	4%
Total	4.561	100%

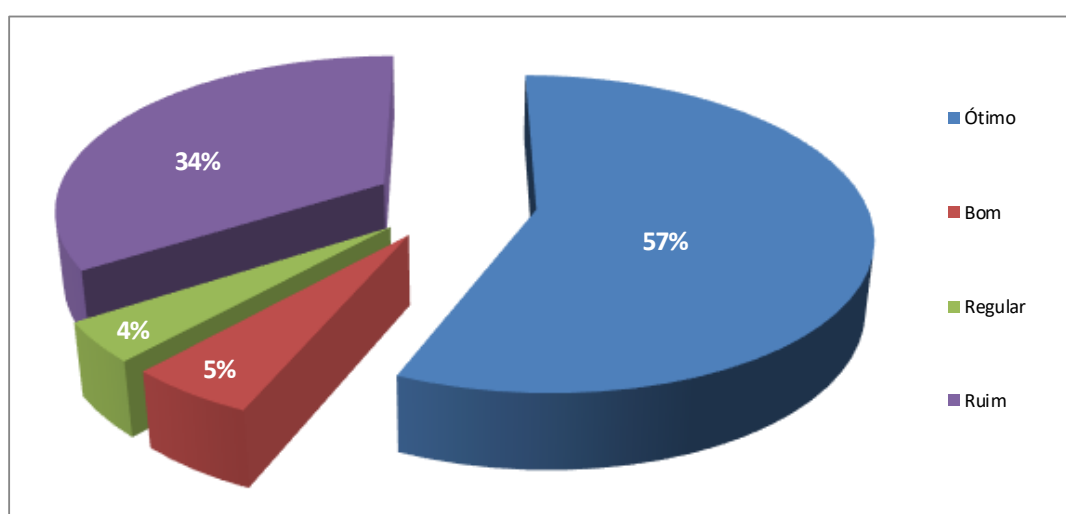


01/01 a 31/12/2023 - 4.561

Obs.: 99,7% das manifestações respondidas.
89,8% respondido em até 05 dias úteis.
85,6% respondido em até 03 dias úteis.

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Indicador	Quantidade	Percentual
Ótimo	96	57%
Bom	09	5%
Regular	07	4%
Ruim	58	34%
Total	170	100%



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

Essa quantidade (170) representa 3,7 % do total de manifestações recebidas no período.