

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2024

O Relatório de Atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resumo das manifestações atendidas no ano de 2024, 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.

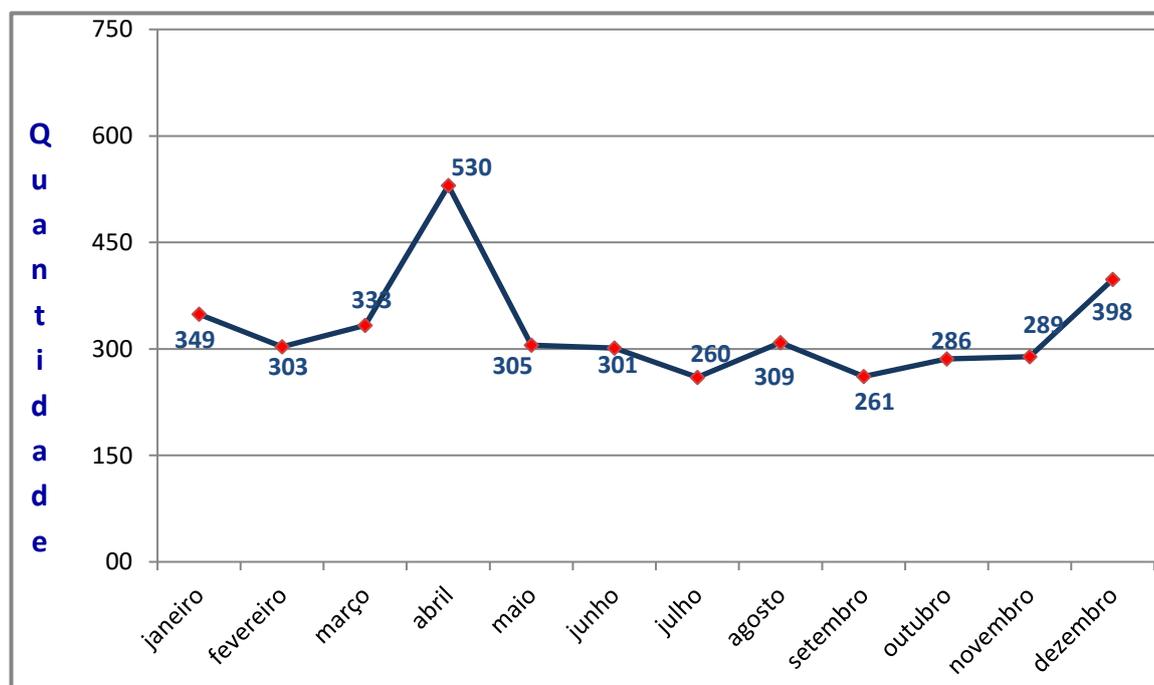
Abaixo seguem os assuntos apresentados nesse Relatório:

- Quantidade de Manifestações Recebidas no período: 3.924;
- 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).

Jose Abrahão Junior
OUVIDOR – SANASA

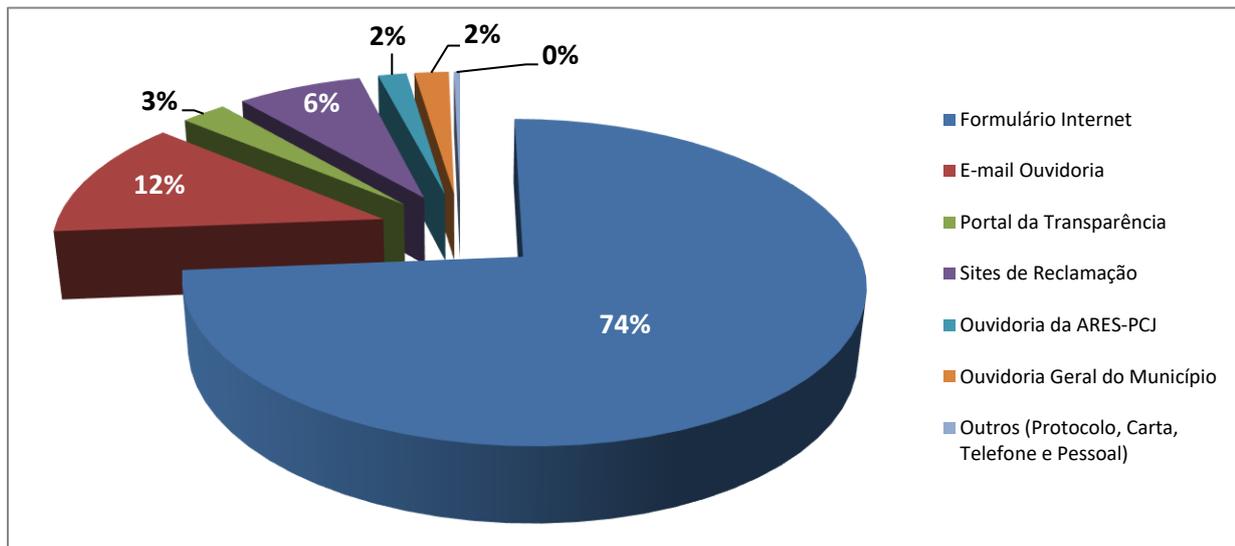
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Mês	Total	Média p/ Dias Úteis
janeiro	349	15,9
fevereiro	303	15,9
março	333	16,7
abril	530	24,1
maio	305	15,3
junho	301	15,1
julho	260	12,4
agosto	309	14,0
setembro	261	12,4
outubro	286	13,0
novembro	289	14,5
dezembro	398	19,0
Total	3.924	15,7



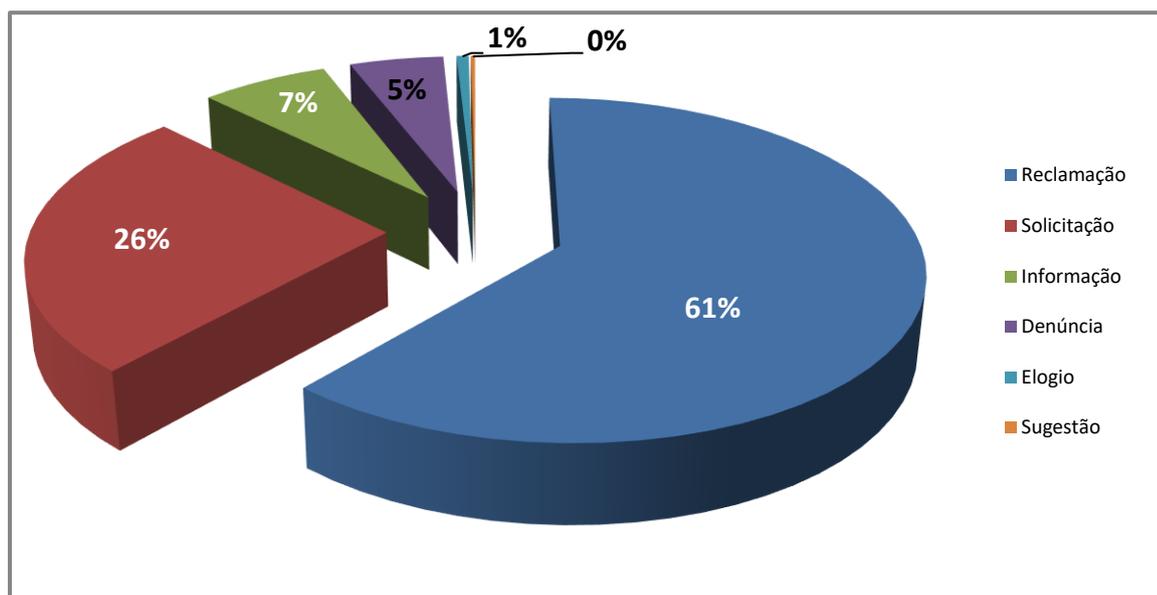
ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

Origem	Quantidade	Percentual
Formulário Internet	2.892	74%
E-mail Ouvidoria	487	12%
Portal da Transparência	104	3%
Sites de Reclamação	284	7%
Ouvidoria da ARES-PCJ	65	2%
Ouvidoria Geral do Município	78	2%
Outros (Protocolo, Carta, Telefone e Pessoal)	14	0%
Total	3.924	100%



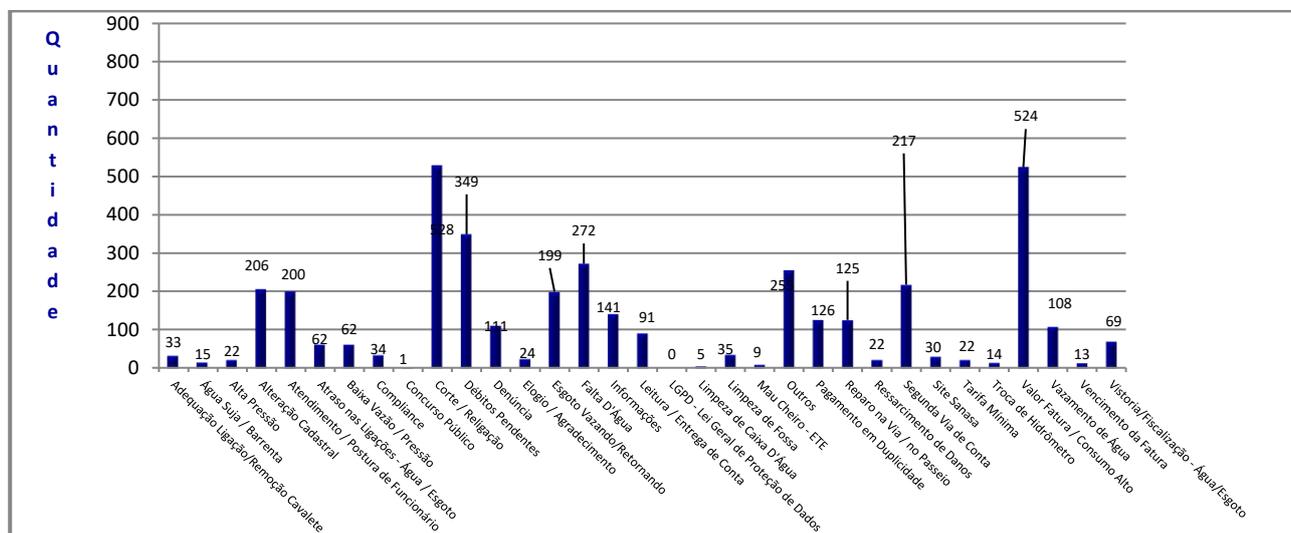
TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	2.413	61%
Solicitação	1.018	26%
Informação	264	7%
Denúncia	195	5%
Elogio	25	1%
Sugestão	09	0%
Total	3.924	100%



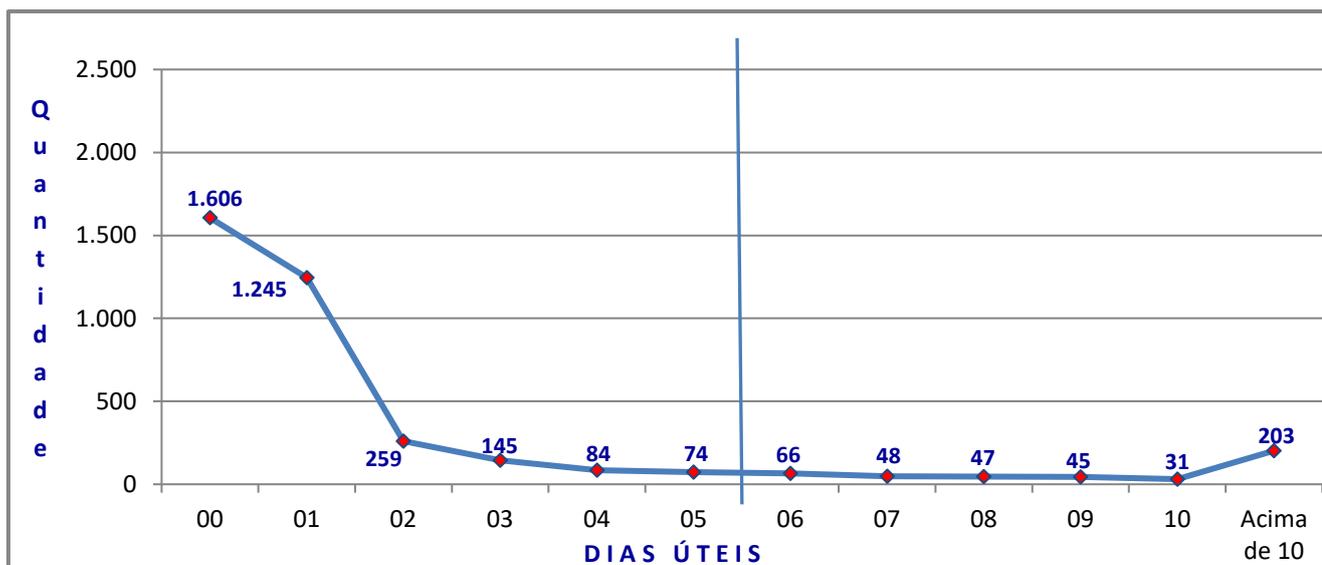
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Quantidade	Percentual
Adequação Ligação/Remoção Cavalete	33	1%
Água Suja / Barrenta	15	0%
Alta Pressão	22	1%
Alteração Cadastral	206	5%
Atendimento / Postura de Funcionário	200	5%
Atraso nas Ligações - Água / Esgoto	62	2%
Baixa Vazão / Pressão	62	2%
Compliance	34	1%
Concurso Público	1	0%
Corte / Religação	528	13%
Débitos Pendentes	349	9%
Denúncia	111	3%
Elogio / Agradecimento	24	1%
Esgoto Vazando/Retornando	199	5%
Falta D'Água	272	7%
Informações	141	4%
Leitura / Entrega de Conta	91	2%
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados	0	0%
Limpeza de Caixa D'Água	5	0%
Limpeza de Fossa	35	1%
Mau Cheiro - ETE	9	0%
Outros	255	6%
Pagamento em Duplicidade	126	3%
Reparo na Via / no Passeio	125	3%
Ressarcimento de Danos	22	1%
Segunda Via de Conta	217	6%
Site Sanasa	30	1%
Tarifa Mínima	22	1%
Troca de Hidrômetro	14	0%
Valor Fatura / Consumo Alto	524	13%
Vazamento de Água	108	3%
Vencimento da Fatura	13	0%
Vistoria/Fiscalização - Água/Esgoto	69	2%
Total	3.924	100%



TEMPO DE RESPOSTA

Dias Úteis	Quantidade	Percentual
00	1.606	42%
01	1.245	32%
02	259	7%
03	145	4%
04	84	2%
05	74	2%
06	66	2%
07	48	1%
08	47	1%
09	45	1%
10	31	1%
Acima de 10	203	5%
Total	3.853	100%

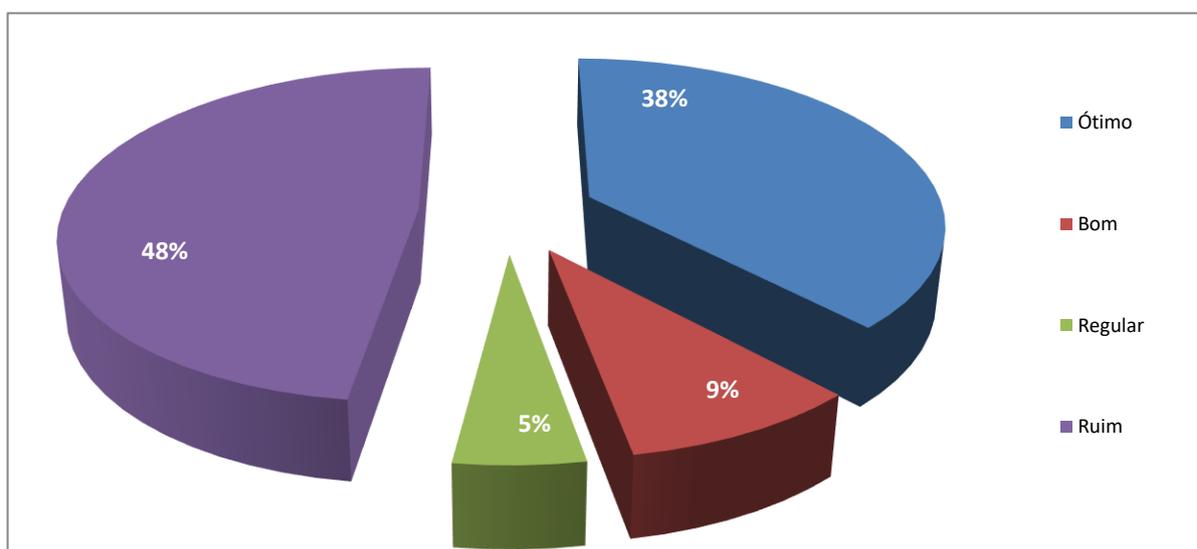


01/01/2024 a 31/12/2024 - 3.924

- Obs.:** 98,2% das manifestações respondidas.
89,0% respondido em até 05 dias úteis.
85,0% respondido em até 03 dias úteis.

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Indicador	Quantidade	Percentual
Ótimo	54	38%
Bom	13	9%
Regular	07	5%
Ruim	68	48%
Total	142	100%



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

Essa quantidade (142) representa 3,6 % do total de manifestações recebidas no período.