

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2020

O Relatório de Atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resumo das ações desenvolvidas no ano de 2020, 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.

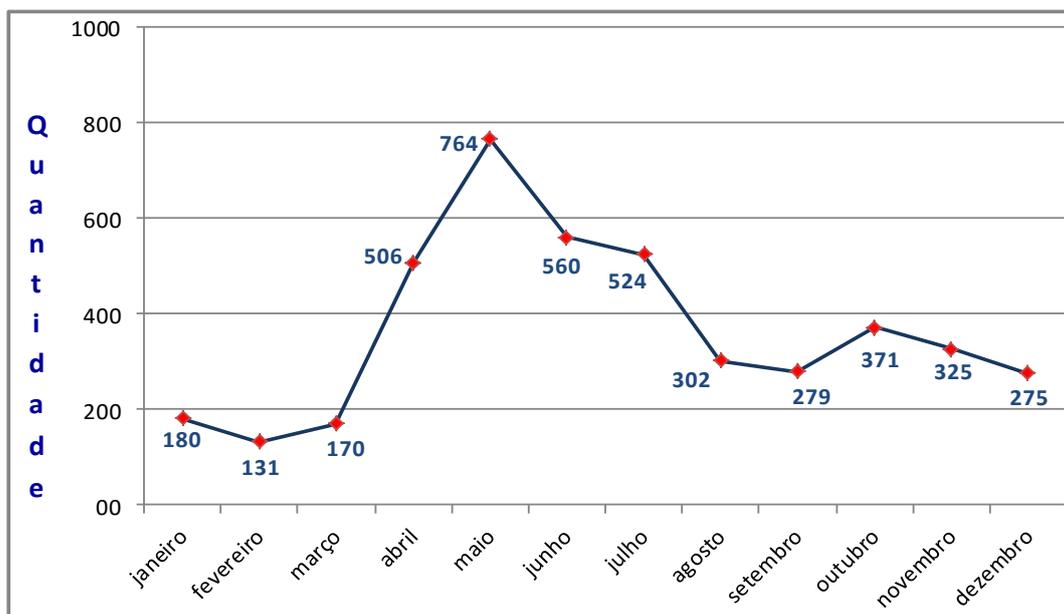
Abaixo seguem os assuntos apresentados nesse Relatório:

- Quantidade de Manifestações Recebidas no período: 4.387;
- 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 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

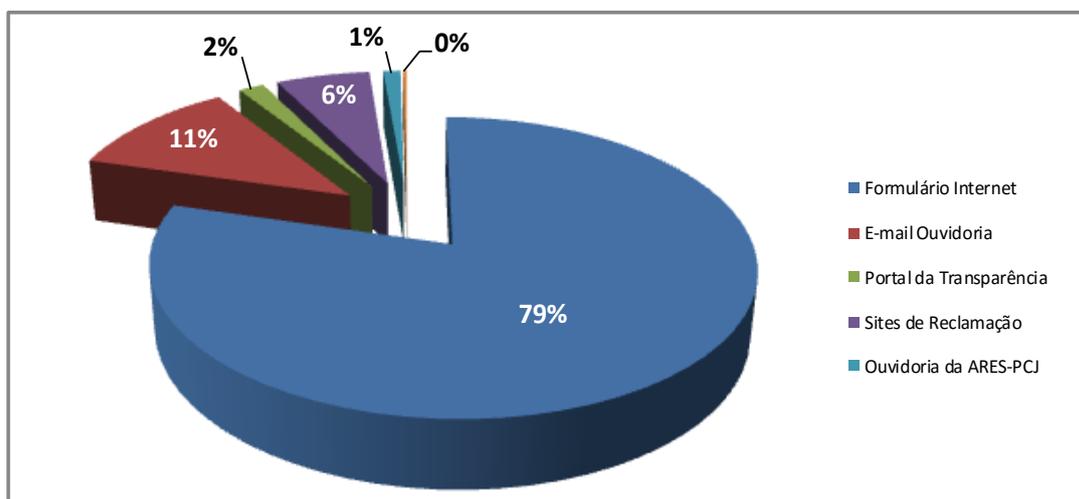
Mês	Total	Média p/ Dias Úteis
janeiro	180	8,2
fevereiro	131	7,3
março	170	7,7
abril	506	26,6
maio	764	44,9
junho	560	25,5
julho	524	22,8
agosto	302	14,4
setembro	279	13,3
outubro	371	18,6
novembro	325	16,3
dezembro	275	15,3
Total	4.387	18,4



O número de manifestações recebidas entre abril e julho de 2020 ficou bem acima da média por conta das faturas residenciais terem sido emitidas considerando a média de consumo do mesmo período de 2019, sem a devida leitura dos hidrômetros, em função da Pandemia do Covid-19.

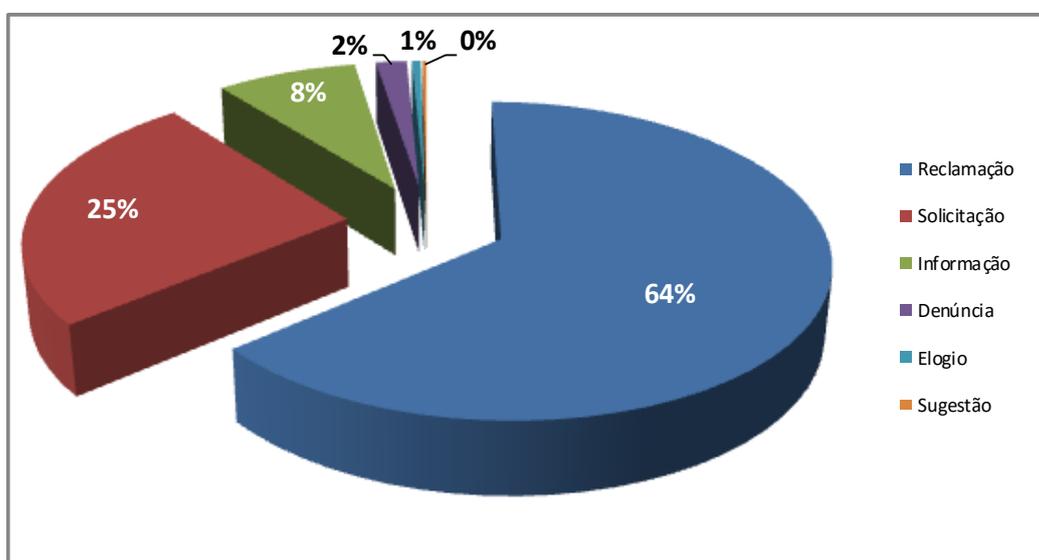
ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

Origem	Quantidade	Percentual
Formulário Internet	3.485	79%
E-mail Ouvidoria	500	11%
Portal da Transparência	73	2%
Sites de Reclamação	269	6%
Ouvidoria da ARES-PCJ	50	1%
Outros (Protocolo, Carta, Telefone e Pessoal)	10	0%
Total	4.387	100%



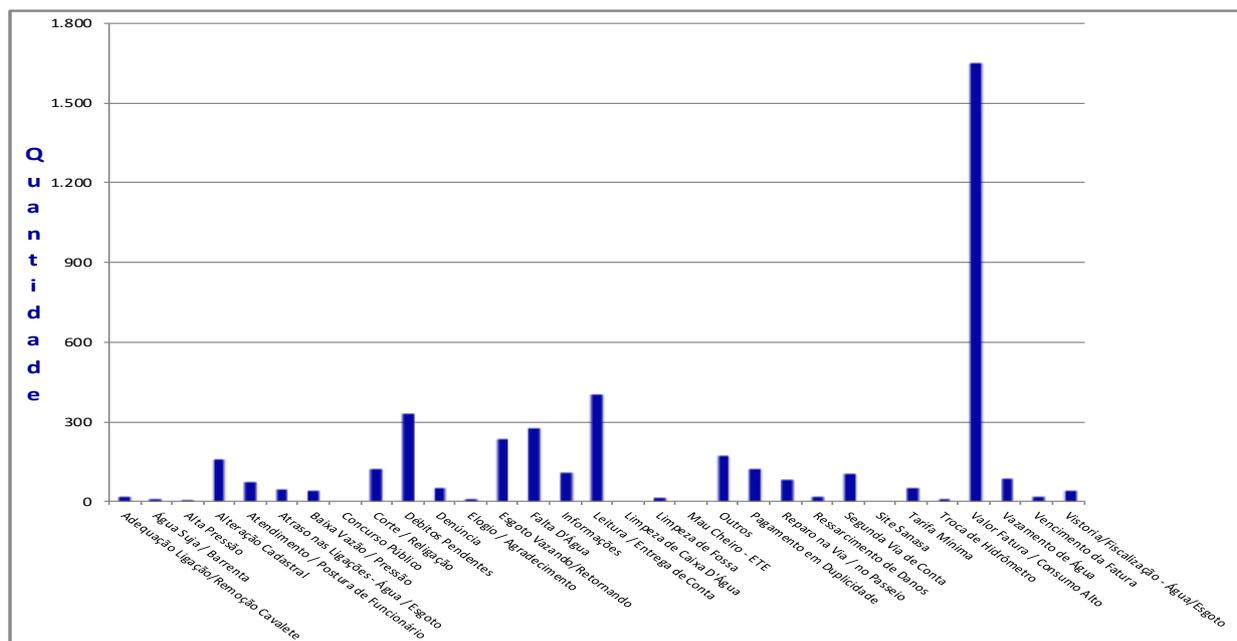
TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	2.805	64%
Solicitação	1.111	25%
Informação	359	8%
Denúncia	79	2%
Elogio	23	1%
Sugestão	10	0%
Total	4.387	100%



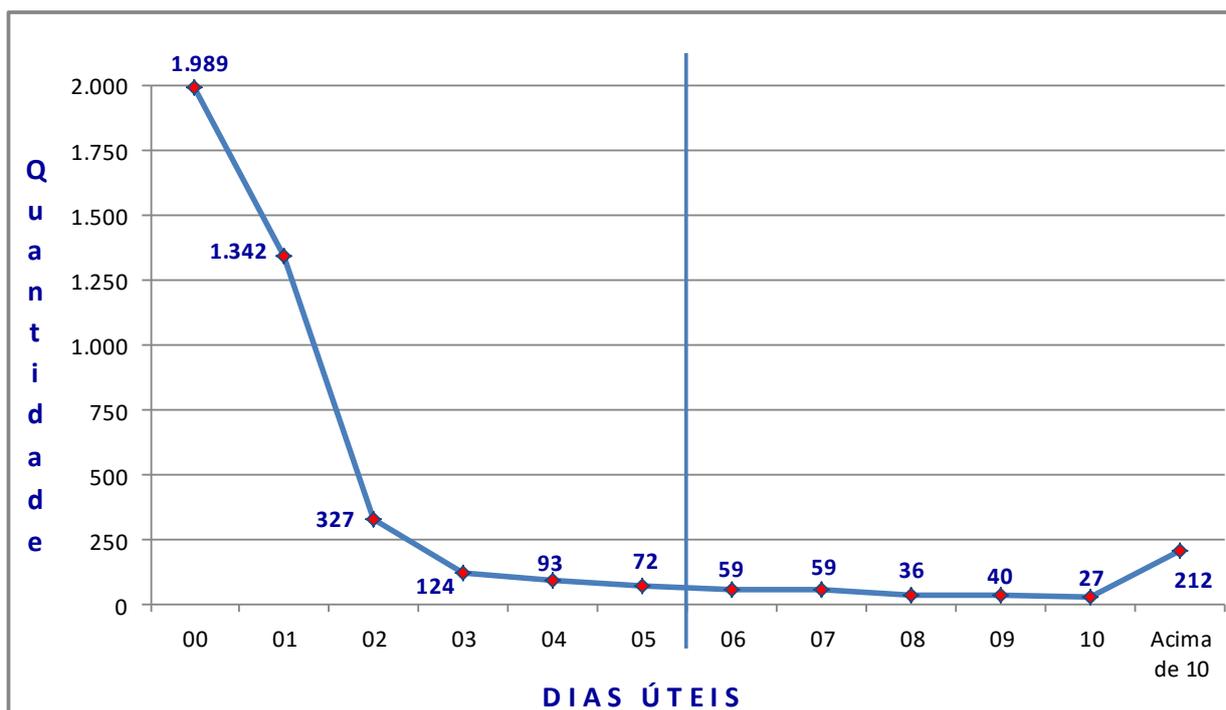
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Quantidade	Percentual
Adequação Ligação/Remoção Cavalete	25	1%
Água Suja / Barrenta	15	0%
Alta Pressão	9	0%
Alteração Cadastral	162	4%
Atendimento / Postura de Funcionário	78	2%
Atraso nas Ligações - Água / Esgoto	50	1%
Baixa Vazão / Pressão	45	1%
Concurso Público	5	0%
Corte / Religação	125	3%
Débitos Pendentes	332	8%
Denúncia	53	1%
Elogio / Agradecimento	16	0%
Esgoto Vazando/Retornando	241	5%
Falta D'Água	278	6%
Informações	114	3%
Leitura / Entrega de Conta	404	9%
Limpeza de Caixa D'Água	2	0%
Limpeza de Fossa	21	0%
Mau Cheiro - ETE	7	0%
Outros	177	4%
Pagamento em Duplicidade	128	3%
Reparo na Via / no Passeio	85	2%
Ressarcimento de Danos	25	1%
Segunda Via de Conta	107	2%
Site Sanasa	2	0%
Tarifa Mínima	55	1%
Troca de Hidrômetro	15	0%
Valor Fatura / Consumo Alto	1.648	38%
Vazamento de Água	92	2%
Vencimento da Fatura	24	1%
Vistoria/Fiscalização - Água/Esgoto	47	1%
Total	4.387	100%



TEMPO DE RESPOSTA

Dias Úteis	Quantidade	Percentual
00	1.989	45%
01	1.342	31%
02	327	7%
03	124	3%
04	93	2%
05	72	2%
06	59	2%
07	59	1%
08	36	1%
09	40	1%
10	27	1%
Acima de 10	212	5%
Total	4.380	100%



2020 - 4.380

Obs.: 99,8% das manifestações respondidas.

90% respondido em até 05 dias úteis.

86% respondido em até 03 dias úteis.