

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2025

O Relatório de Atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resumo das manifestações atendidas no ano de 2025, 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:

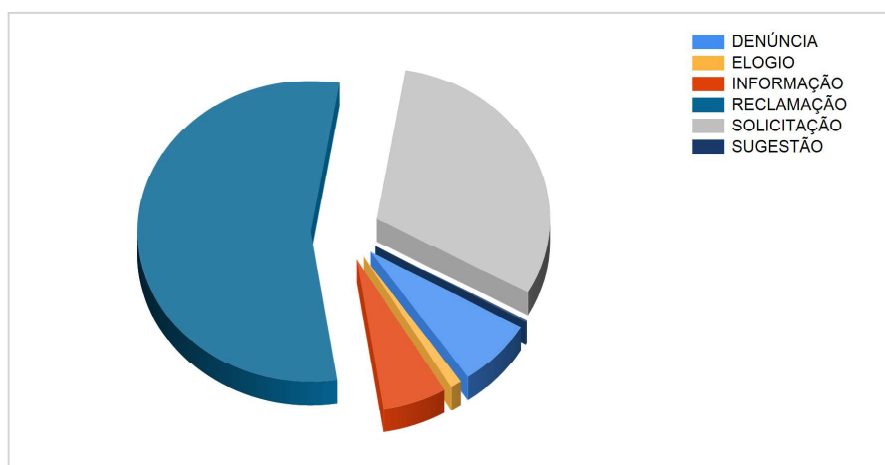
- Quantidade de Manifestações Recebidas no período: 3.230;
- Origens das Manifestações Recebidas: formulário próprio no site da Sanasa, e-mail da Ouvidoria, Portal da Transparência, sites de reclamação (ReclameAQUI), Ouvidoria da Agência Reguladora ARES-PCJ, Ouvidoria Geral do Município de Campinas, Comitê de Conduta e Ética (CCE) 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).

Nota: Importante destacar que, a queda nos registros de atendimento da Ouvidoria Sanasa a partir de Junho 2025 se deve à inserção no Sistema da Ouvidoria (site da Sanasa) de diversos conteúdos orientando aos clientes de como efetuar reclamações e solicitações para casos de primeira instância (casos não pertinentes à Ouvidoria) junto aos canais convencionais de atendimento ao cliente da Sanasa.

Jose Abrahão Junior
OUVIDOR – SANASA

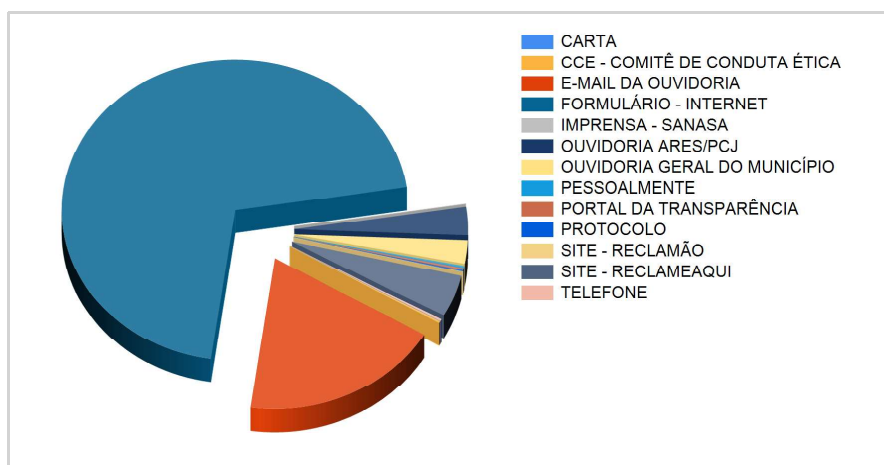
TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE 01/01/2025 ATÉ 31/12/2025

Tipo	Total	
RECLAMAÇÃO	1780	55%
SOLICITAÇÃO	985	30%
DENÚNCIA	233	7%
INFORMAÇÃO	192	6%
ELOGIO	34	1%
SUGESTÃO	6	0%
Total:	3230	100%



ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES DE 01/01/2025 ATÉ 31/12/2025

Origem	Total	
FORMULÁRIO - INTERNET	2271	70%
E-MAIL DA OUVIDORIA	605	19%
SITE - RECLAMEAQUI	145	4%
OUVIDORIA ARES/PCJ	98	3%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	79	2%
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	7	0%
TELEFONE	7	0%
PESSOALMENTE	6	0%
CCE - COMITÊ DE CONDUTA ÉTICA	6	0%
PROTOCOLO	5	0%
IMPrensa - SANASA	1	0%
SITE - RECLAMÃO	0	0%
CARTA	0	0%
Total:	3230	100%



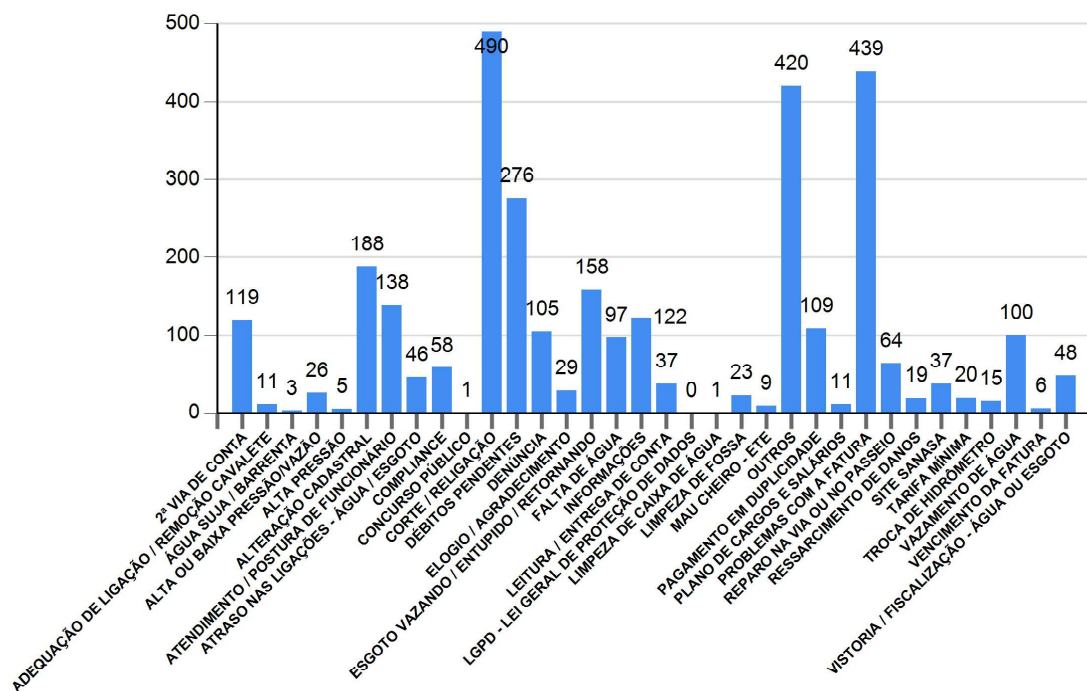
RELATÓRIO GERENCIAL - OUVIDORIA

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES
DE 01/01/2025 ATÉ 31/12/2025

Assunto	Total	
CORTE / RELIGAÇÃO	490	15%
PROBLEMAS COM A FATURA	439	14%
OUTROS	420	13%
DÉBITOS PENDENTES	276	9%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	188	6%
ESGOTO VAZANDO / ENTUPIDO / RETORNANDO	158	5%
ATENDIMENTO / POSTURA DE FUNCIONÁRIO	138	4%
INFORMAÇÕES	122	4%
2ª VIA DE CONTA	119	4%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	109	3%
DENÚNCIA	105	3%
VAZAMENTO DE ÁGUA	100	3%
FALTA DE ÁGUA	97	3%
REPARO NA VIA OU NO PASSEIO	64	2%
COMPLIANCE	58	2%
VISTORIA / FISCALIZAÇÃO - ÁGUA OU ESGOTO	48	1%
ATRASO NAS LIGAÇÕES - ÁGUA / ESGOTO	46	1%
LEITURA / ENTREGA DE CONTA	37	1%
SITE SANASA	37	1%
ELOGIO / AGRADECIMENTO	29	1%
ALTA OU BAIXA PRESSÃO/VAZÃO	26	1%
LIMPEZA DE FOSSA	23	1%
TARIFA MÍNIMA	20	1%
RESSARCIMENTO DE DANOS	19	1%
TROCA DE HIDRÔMETRO	15	0%
ADEQUAÇÃO DE LIGAÇÃO / REMOÇÃO CAVALETE	11	0%
PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS	11	0%
MAU CHEIRO - ETE	9	0%
VENCIMENTO DA FATURA	6	0%
ALTA PRESSÃO	5	0%
ÁGUA SUJA / BARRENTA	3	0%
CONCURSO PÚBLICO	1	0%
LIMPEZA DE CAIXA DE ÁGUA	1	0%
LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	0	0%
Total:	3230	100%

RELATÓRIO GERENCIAL - OUVIDORIA

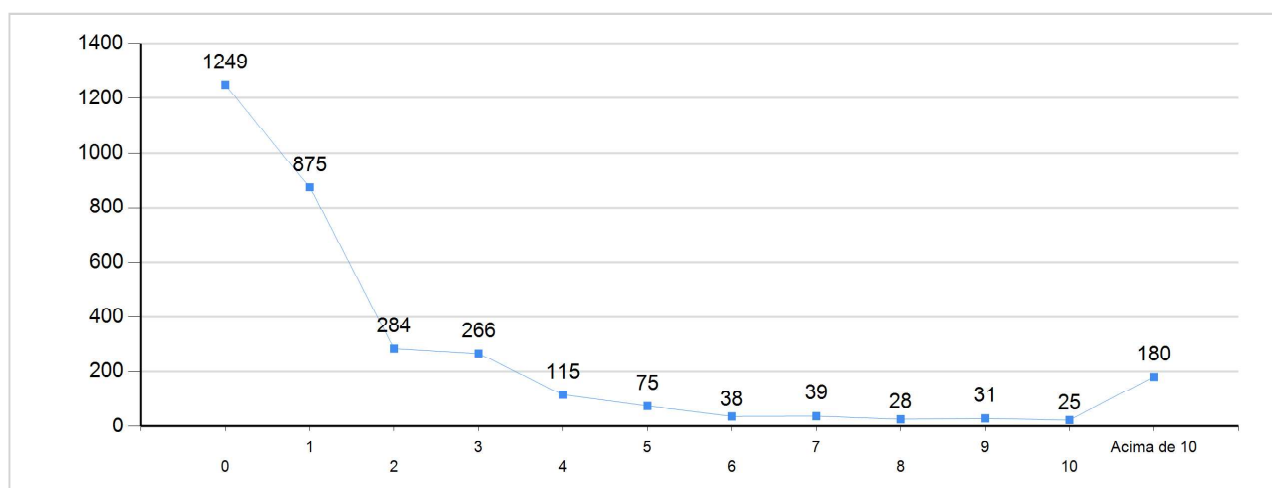
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES
DE 01/01/2025 ATÉ 31/12/2025



RELATÓRIO GERENCIAL - OUVIDORIA

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DE 01/01/2025 ATÉ 31/12/2025

Dias Úteis	Total	Percentual
0	1249	39 %
1	875	27.3 %
2	284	8.9 %
3	266	8.3 %
4	115	3.6 %
5	75	2.3 %
6	38	1.2 %
7	39	1.2 %
8	28	0.9 %
9	31	1 %
10	25	0.8 %
Acima de 10	180	5.6 %
Total:	3205	100%

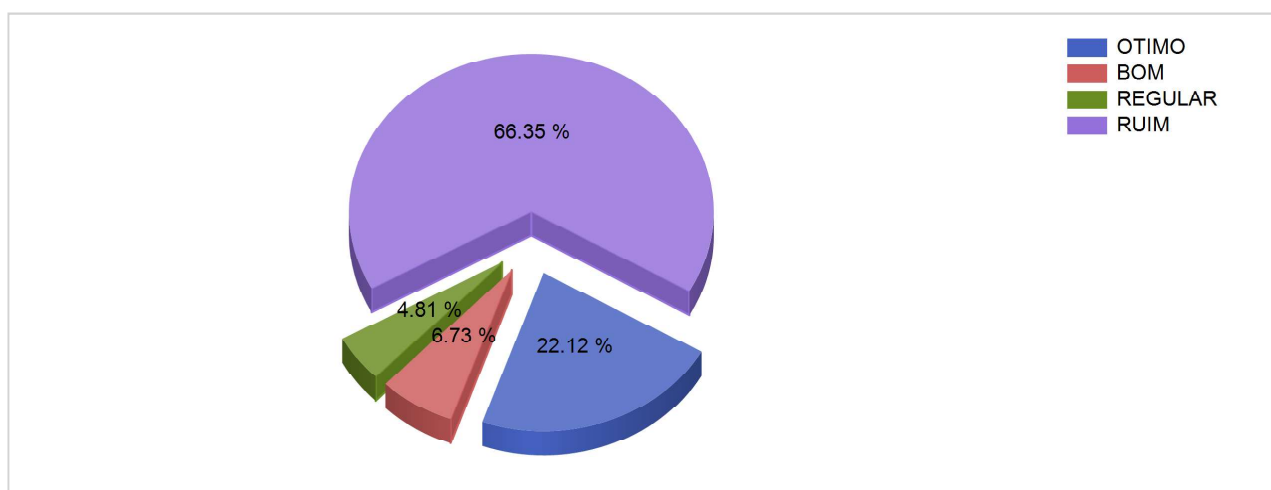


Obs.: **99%** das manifestações recebidas foram respondidas.
89% das respostas foram realizadas em até 05 dias úteis.
83% das respostas foram realizadas em até 03 dias úteis.

RELATÓRIO GERENCIAL - OUVIDORIA

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DE 01/01/2025 ATÉ 31/12/2025

Meses/Indicador	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1/2025	2	1	2	18
2/2025	4	0	1	7
3/2025	3	2	0	8
4/2025	3	3	0	7
5/2025	3	0	0	4
6/2025	0	0	0	2
7/2025	0	1	0	5
8/2025	3	0	1	4
9/2025	0	0	0	4
10/2025	0	0	0	2
11/2025	3	0	0	3
12/2025	2	0	1	5
Total:	23	7	5	69



RELATÓRIO GERENCIAL - OUVIDORIA

COMPARATIVO MENSAL DE 01/01/2025 ATÉ 31/12/2025

Mês	Total	Média p/ Dias Úteis
1/2025	387	16.83
2/2025	382	19.10
3/2025	459	21.86
4/2025	389	17.68
5/2025	338	15.36
6/2025	197	9.38
7/2025	150	6.52
8/2025	159	7.57
9/2025	207	9.41
10/2025	234	10.17
11/2025	179	8.95
12/2025	149	6.48
Total:	3230	12.44

