

2021

# RELATÓRIO GESTÃO DE OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2021

RELATÓRIO ANUAL  
OUVIDORIA SANEPAR

A Ouvidoria da Sanepar, em cumprimento a Lei 13.460/2017, tem como propósito procurar a excelência na prestação de serviços e definir as melhores práticas de relacionamentos entre empresa/organização e consumidores/clientes.

A Ouvidoria adota princípios que norteiam sua atividade, quais sejam: respeitar leis e normas, eficiência, celeridade, ser orientado para o cliente, agir com justiça e igualdade, buscar melhoria contínua, além da transparência.

Neste sentido, este relatório traduz o comprometimento da Sanepar com a transparência e a qualidade dos serviços prestados à população paranaense, tendo como uma de suas premissas, “foco na satisfação do cliente”.

1 – DAS ATIVIDADES .....	5
2 – DAS MANIFESTAÇÕES .....	5
2.1 Manifestações por processo.....	5
2.2 Análise prévia das manifestações .....	6
2.3 Histórico das manifestações .....	7
3 - TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
3.1 Reclamação.....	8
3.2 Solicitação.....	8
3.3 Sugestão .....	8
3.4 Elogio .....	8
3.5 Denúncia.....	8
3.6 SIC- Serviço de Informação ao Cidadão .....	9
4 - FORMAS DE ENTRADAS .....	9
5 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS ABORDADOS .....	10
5.1 Manifestações totais.....	10
5.2 Processo Administrativo .....	11
5.3 Processo Comercial.....	11
5.4 Processo Financeiro .....	13
5.5 Processo de Investimentos .....	13
5.6 Processo Jurídico .....	14
5.7 Processo Meio Ambiente e Ação Social .....	14
5.8 Processo Operacional .....	15
5.9 Processo de Governança .....	16
6- INDICADOR DE PRAZOS .....	17
6.1 Tempo total dos protocolos.....	17
6.2 Eficiência das áreas gestoras .....	18
7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	18
7.1 Público alvo e metodologia.....	18
7.2 Indicador de satisfação com o atendimento prestado pela ouvidoria.....	19
7.3 Indicador de parceria com os clientes .....	19
7.4 Indicador de satisfação com a resposta recebida.....	19
7.5 Indicador de resolutividade da manifestação .....	19
7.6 Índice de pesquisas respondidas por número de manifestações .....	19
7.7 Resultado anual .....	20
8 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES .....	20
8.1 Manifestações Recusadas.....	20
8.2 Processo Operacional .....	21
I - Falta de água e pressão .....	21

II – Ligação e água e esgoto .....	22
III – Recomposição de obras e limpeza .....	22
IV - Serviços de esgoto.....	22
V – Serviços de água .....	22
8.3 Processo Comercial.....	23
I – Leitura e/ou entrega de faturas .....	23
II – Alteração de consumo .....	24
III – Corte e/ou religação .....	24
IV – Débito pendente.....	25
V – Dados cadastrais.....	26
VI – Devolução de numerário .....	26
8.4 Conclusão .....	27

## 1 – DAS ATIVIDADES

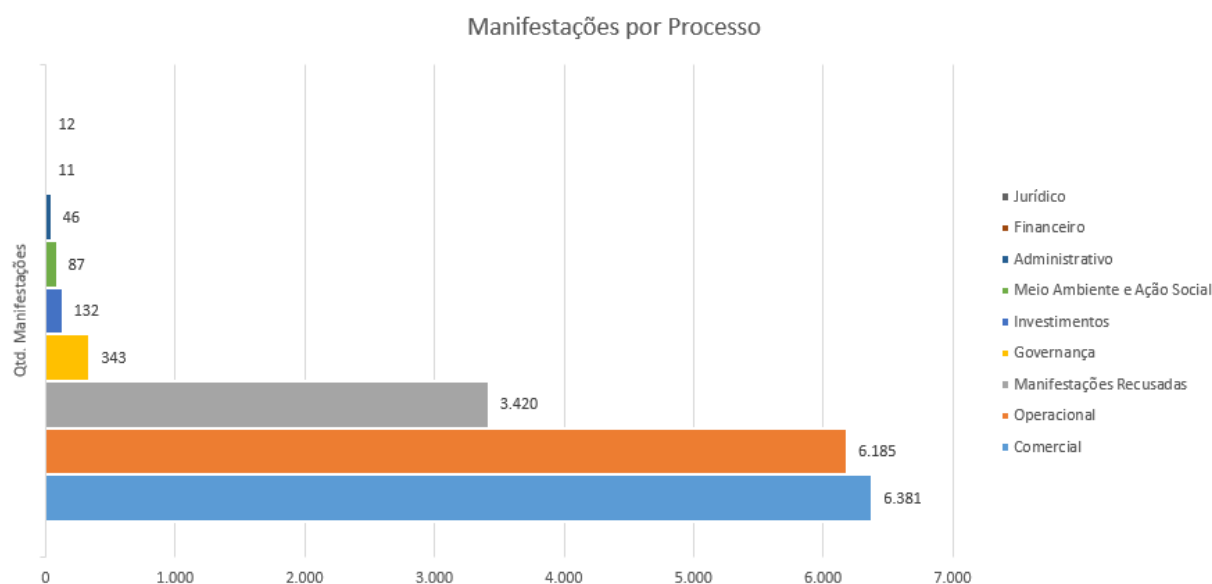
As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Sanepar foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes na lei 13.470/2017, Decreto-Lei nº 9.492/18, o qual regulamenta a Lei 13.460/17, Lei n.º 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor – CDC, Decreto nº 9.094/17, Lei 12.527/11 - LAI, Decreto Federal 7.724/2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527/2011, Decreto Estadual 10.285/2014. Assim como as políticas, diretrizes e normas internas da Cia de Saneamento do Paraná.

A Ouvidoria possui normas internas que abrangem a estrutura e funcionamento, a gestão das manifestações recebidas, o uso do sistema de ouvidoria, o índice de eficácia dos protocolos e o índice de satisfação dos clientes.

## 2 – DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Sanepar, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, registrou e concluiu no SOS – Sistema de Ouvidoria da Sanepar, o total de 16.617<sup>1</sup>(dezesseis mil seiscentos e dezessete) manifestações. Destaca-se que a Ouvidoria considerou todos os protocolos concluídos no ano em análise, ficando para o exercício do ano subsequente as manifestações ainda em andamento.

### 2.1 Manifestações por processo



<sup>1</sup> Fonte da Dados: SOS – Sistema de Ouvidoria Sanepar – Relatório Planilha Geral de dados (conclusão).

Diretoria	Qtd. Manifestações	% Representativo
Comercial	6.381	38,40%
Operacional	6.185	37,22%
Manifestações Recusadas	3.420	20,58%
Governança	343	2,06%
Investimentos	132	0,79%
Meio Ambiente e Ação Social	87	0,52%
Administrativo	46	0,28%
Financeiro	11	0,07%
Jurídico	12	0,07%
Total Corporativo	16.617	

As manifestações são direcionadas para a área responsável pela demanda apresentada. A grande maioria das manifestações se concentram nos processos Comerciais e Operacionais. O processo Comercial concluiu 6381 manifestações, correspondendo a 38% das manifestações e o processo Operacional concluiu 6185 manifestações, correspondendo a 37% das manifestações.

## 2.2 Análise prévia das manifestações

A ouvidoria avalia as manifestações recebidas, observando se constam as informações necessárias para que a demanda possa ser devidamente direcionada.

Serão recusadas as manifestações que se enquadram nas situações abaixo.

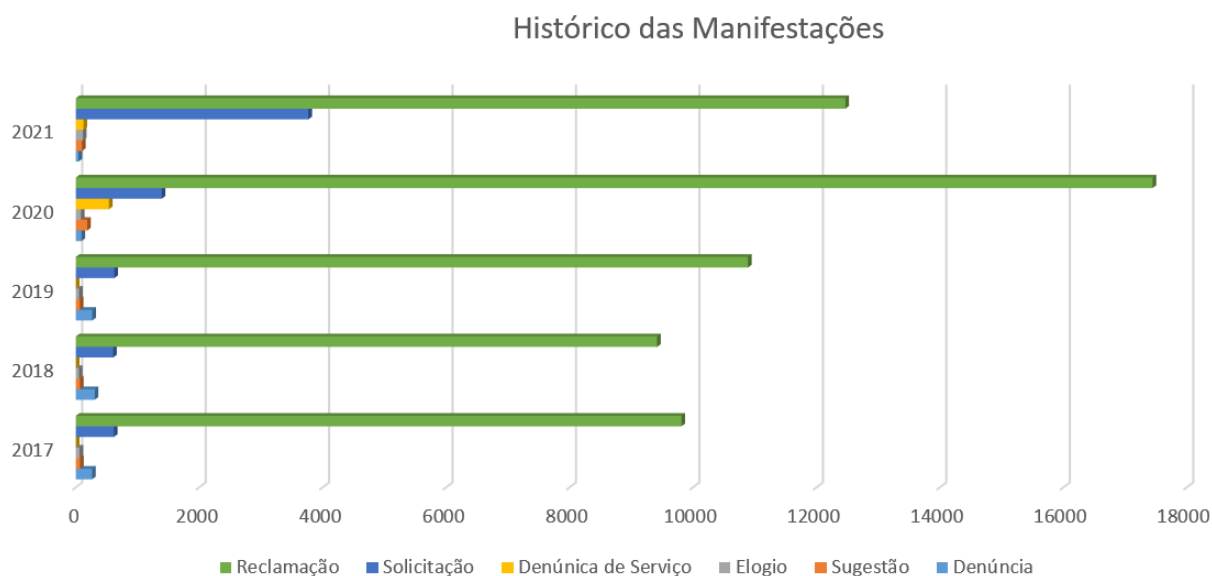
- Teor abusivo: Manifestações com teor abusivo, ofensivo ou discriminatório;
- Falta de dados: Manifestações que não contenham dados mínimos, sem os campos do cadastro preenchidos adequadamente, não possuam evidências dependendo do teor da demanda.
- Duplicadas: Manifestações que tenham protocolos em andamento com a mesma demanda e autor;
- Sem protocolo: Manifestações do tipo reclamação e solicitação, sem o prévio contato com as centrais de atendimento da Sanepar;
- Protocolo dentro prazo: Manifestações que tenham protocolos de serviços ainda dentro do prazo pelo sistema comercial;
- Serviços não pertencentes à Sanepar: Manifestações em que a demanda apresentada não é de responsabilidade da companhia.

No exercício do ano em análise foram recusadas 3420 (três mil e quatrocentos e vinte) manifestações. Todas as manifestações recusadas são respondidas, considerando os prazos estabelecidos no item contendo orientações de como o manifestante deve proceder para ter sua demanda atendida.

Manifestações Recusadas	Quantidade	% Representativo
Recusada - Sem protocolo anterior	2214	65%
Recusada - Protocolo duplicado	590	17%
Recusada - Falta de dados	573	17%
Recusada - Demanda não pertence à Sanepar	21	1%
Recusada - Protocolo atendimento dentro do prazo	20	1%
Recusada - Protocolo duplicado	2	0,06%
Total Geral	3420	

### 2.3 Histórico das manifestações

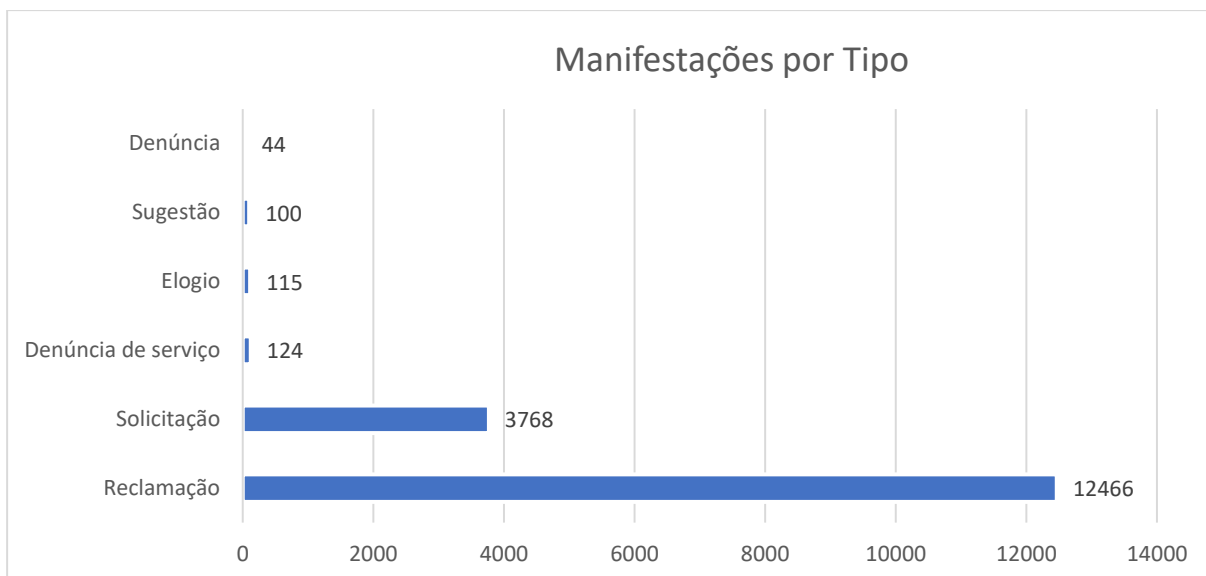
O gráfico abaixo busca fazer um comparativo entre a quantidade de manifestações atendidas por esta Ouvidoria nos últimos 5 (cinco) anos.



O total de manifestações registradas e concluídas junto à Ouvidoria da Sanepar apresentou uma queda de 16% em relação as demandas do ano anterior. Após elevação acentuada em 2020, em virtude da pandemia da Covid-19 no país e escassez hídrica, percebeu-se redução nas demandas a perspectiva de normalização nos próximos anos.

### 3 - TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria são classificados de acordo com o teor da manifestação.



### 3.1 Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços, em que o manifestante deve apresentar protocolo anterior, registrado no sistema comercial.

### 3.2 Solicitação

Reivindicar algo que não possa ser feito pelos canais preliminares de atendimento, caso contrário, deverá apresentar protocolo. Manifestações de empregados em relação a gestão interna da Sanepar.

### 3.3 Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados ou em relação a gestão interna da Sanepar.

### 3.4 Elogio

Demonstração que apresenta reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado, ou pela atuação de uma gerência, autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

### 3.5 Denúncia<sup>II</sup>

Relato que leva ao conhecimento de um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

<sup>II</sup> Atendendo as exigências do seu Programa de Integridade, a Companhia contratou uma empresa externa para tratar denúncias de fraudes, corrupção e irregularidades. No Canal de Denúncias podem ser registradas ações e condutas que ferem o Código de Conduta e Integridade da Sanepar, ou leis e regulamentos vigentes. informações podem ser localizadas na página [Canal Integro](#)



### 3.6 SIC- <sup>III</sup>Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação de informação em referência a LAI – Lei de acesso a informação.

#### 4 - FORMAS DE ENTRADAS

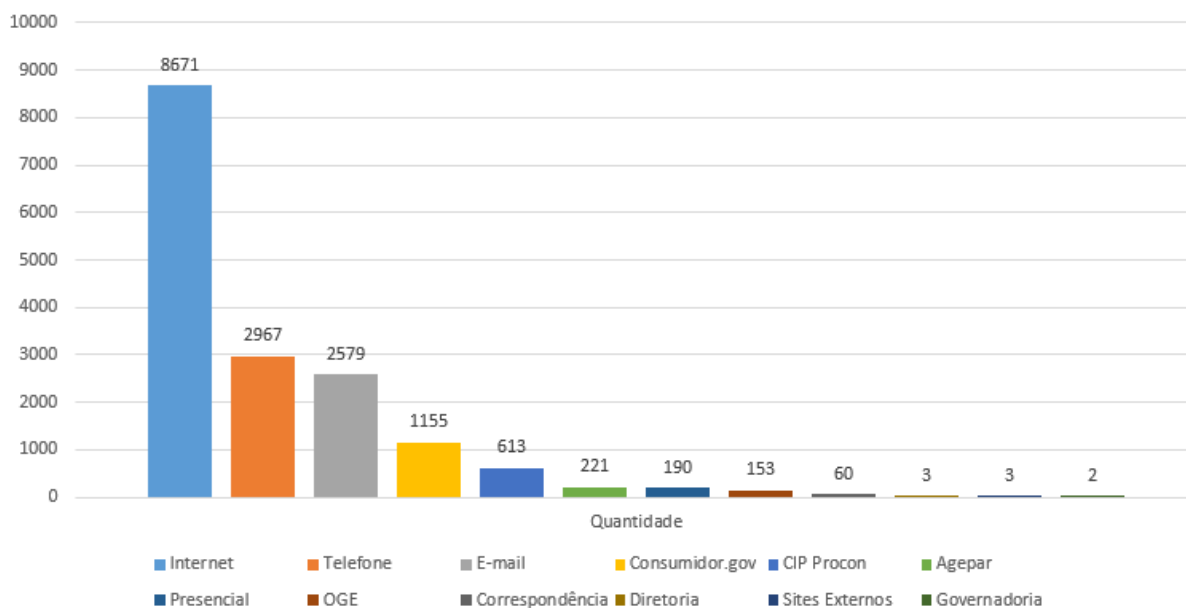
A Ouvidoria da Sanepar recebe as manifestações por intermédio dos seus canais de comunicação, o autor da manifestação pode entrar em contato via internet, e-mail, telefone, OGE - Ouvidoria Geral do Estado, presencial, correspondência, Agepar (Agência Reguladora do Estado), CIP Procon (Carta de Informações Preliminares), Consumidor.gov (plataforma digital) e diretoria.

Telefone: 0800 400 0600;  
Internet: <https://ouvidoria.sanepar.com.br/sosInternet/>;  
E-mail: [ouvidoria@sanepar.com.br](mailto:ouvidoria@sanepar.com.br);  
Órgãos externos: OGE, Agepar, Procon, Consumidor.gov  
Correspondência: R. Engenheiros Rebouças n°.1376 - 80.215-900 – Curitiba  
Presencial: A Ouvidoria realiza atendimento pessoal, com horário pré-agendado, nas seguintes localizações: Curitiba/PR: Rua Engenheiros Rebouças, 1376. - CEP 80.215-900; Cascavel/PR: Rua São Paulo, 1060 – CEP 85.801-021; Londrina/PR: Av. Higienópolis, 1527 - CEP 86.050-000; Maringá/PR: Av. Pedro Taques, 1381 – CEP 87.030-000.

Forma de entrada	Quantidade	% Representativo
Internet	8671	52%
Telefone	2967	18%
E-mail	2579	16%
Consumidor.gov	1155	7%
CIP Procon	613	4%
Agepar	221	1%
Presencial	190	1%
OGE	153	1%
Correspondência	60	0,36%
Diretoria	3	0,02%
Sites Externos	3	0,02%
Governadoria	2	0,01%
Total Geral	16617	

<sup>III</sup> A gestão das SIC migrou para Gerência de Governança e Controle Interno, informações podem ser localizadas na página [SIC](#)

### Formas de entrada



A forma de entrada que ocorreu com mais frequência foi pela internet 52%, seguida por telefone 18% e pôr e-mail 16% das entradas das manifestações. Esses dados mostram que os clientes têm optado pela comunicação independente e celere, utilizando o site da ouvidoria para registrarem suas manifestações.

## 5 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS ABORDADOS

Toda manifestação é classificada e selecionado a opção mais adequada quanto ao “Tipo”, “Assunto”, “Gerência responsável”, para casos de mais de um tipo, assunto e área responsável, são seguidos os critérios que constam em norma interna, PF/NEG/0070.

### 5.1 Manifestações totais

Abaixo demonstramos os 15 assuntos mais abordados, excluindo-se as manifestações recusadas.

Assunto	Quantidade	% Representativa
Alteração no consumo	2071	16%
Falta de água ou pressão	1781	13%
Ligação de água ou esgoto	1270	10%
Recomposição de obra e limpeza	786	6%
Serviço de água	593	4%
Corte ou religação	556	4%

Dados cadastrais	555	4%
Débito pendente	537	4%
Vazamento de água ou esgoto	496	4%
Leitura ou entrega de fatura	442	3%
Serviço de esgoto	437	3%
Informação	414	3%
Devolução de numerário	326	2%
Cobrança de serviço	313	2%
Tarifa ou fatura	307	2%

## 5.2 Processo Administrativo

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Administrativo	Quantidade	% Representativa
Informação	14	30%
Contratos e Licitações	6	13%
Solicitação de empregado	6	13%
Covid-19 Irregularidades	6	13%
Elogio e agradecimento	3	7%
Sugestão	3	7%
Concurso	2	4%
Outros	2	4%
Empregados	1	2%
Atos Administrativos	1	2%
Sinistro veicular	1	2%
Trabalhos Acadêmicos	1	2%
Total Geral	46	

## 5.3 Processo Comercial

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Comercial	Quantidade	% Representativa
Alteração no consumo	2027	32%
Dados cadastrais	551	9%

Débito pendente	531	8%
Leitura ou entrega de fatura	437	7%
Corte ou religação	393	6%
Devolução de numerário	320	5%
Tarifa ou fatura	297	5%
Cobrança de serviço	288	5%
Ligação de água ou esgoto	240	4%
Parcelamento e negociação	236	4%
Informação	144	2%
Ligação de água ou esgoto irregular	144	2%
Serviço de água	111	2%
0800 Atendimento	110	2%
Central de relacionamento	66	1%
Falta de água ou pressão	58	1%
Serviço de esgoto	57	1%
Empregados	52	1%
Elogio e agradecimento	43	1%
Sugestão	30	0,47%
Ressarcimento de danos	30	0,47%
Ampliação de rede de água ou esgoto	30	0,47%
Outros	25	0,39%
Divulgação de paradas programadas	25	0,39%
Gravação de atendimento	24	0,38%
Revisão tarifária	18	0,28%
Vazamento de água ou esgoto	14	0,22%
Recomposição de obra e limpeza	9	0,14%
Qualidade da água	8	0,13%
Desperdício de água	8	0,13%
Estiagem	8	0,13%
Coleta de lixo	8	0,13%
Vistoria de esgoto	7	0,11%
Covid-19 Irregularidades	7	0,11%
Obras e serviços	7	0,11%
Projeto hidráulico sanitário	4	0,06%
Desapropriação ou regularização de área	3	0,05%
LGPD Lei Geral de Proteção de Dados	2	0,03%
Convênios com repasse	2	0,03%
Trabalhos Acadêmicos	1	0,02%

Solicitação de empregado	1	0,02%
Contratos e Licitações	1	0,02%
Sinistro veicular	1	0,02%
Pessoal	1	0,02%
Atos Administrativos	1	0,02%
Realizações Financeiras	1	0,02%
Total Geral	6381	

#### 5.4 Processo Financeiro

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Financeiro	Quantidade	% Representativa
Outros	4	36%
Tarifa ou fatura	2	18%
Covid-19 Irregularidades	2	18%
Sugestão	1	9%
Informação	1	9%
Revisão tarifária	1	9%
Total Geral	11	100%

#### 5.5 Processo de Investimentos

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Investimentos	Quantidade	% Representativa
Recomposição de obra e limpeza	54	41%
Informação	17	13%
Desapropriação ou regularização de área	14	11%
Ressarcimento de danos	11	8%
Obras e serviços	9	7%
Serviço de esgoto	6	5%
Ligação de água ou esgoto	4	3%
Vazamento de água ou esgoto	3	2%
Ampliação de rede de água ou esgoto	3	2%
Elogio e agradecimento	3	2%
Outros	2	2%
Solicitação de empregado	1	1%
Covid-19 Irregularidades	1	1%
Trabalhos Acadêmicos	1	1%
Atos Administrativos	1	1%

Serviço de água	1	1%
Sinistro veicular	1	1%
Total Geral	132	

## 5.6 Processo Jurídico

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Jurídico	Quantidade	% Representativa
Desapropriação ou regularização de área	3	25%
Informação	3	25%
Ressarcimento de danos	1	8%
Tarifa ou fatura	1	8%
Sugestão	1	8%
Dados cadastrais	1	8%
Débito pendente	1	8%
Parcelamento e negociação	1	8%
Total Geral	12	

## 5.7 Processo Meio Ambiente e Ação Social

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Meio Ambiente e Ação Social	Quantidade	% Representativa
Desperdício de água	49	56%
Informação	14	16%
Preservação ambiental	5	6%
Trabalhos Acadêmicos	4	5%
Outros	3	3%
Vistoria de esgoto	3	3%
Covid-19 Irregularidades	3	3%
Sugestão	2	2%
Empregados	1	1%
Estiagem	1	1%
Serviço de água	1	1%
Obras e serviços	1	1%
Total Geral	87	

## 5.8 Processo Operacional

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Operacional	Quantidade	% Representativa
Falta de água ou pressão	1723	28%
Ligação de água ou esgoto	1026	17%
Recomposição de obra e limpeza	723	12%
Serviço de água	480	8%
Vazamento de água ou esgoto	479	8%
Serviço de esgoto	374	6%
Corte ou religação	163	3%
Obras e serviços	137	2%
Ampliação de rede de água ou esgoto	134	2%
Ressarcimento de danos	116	2%
Qualidade da água	109	2%
Informação	102	2%
Vistoria de esgoto	98	2%
Estiagem	93	2%
Ligação de água ou esgoto irregular	52	1%
Elogio e agradecimento	45	1%
Alteração no consumo	44	1%
Divulgação de paradas programadas	39	1%
Outros	33	1%
Empregados	31	1%
Cobrança de serviço	25	0,40%
Projeto hidráulico sanitário	17	0,27%
Desapropriação ou regularização de área	16	0,26%
Sugestão	12	0,19%
Covid-19 Irregularidades	12	0,19%
ETE Mau cheiro	11	0,18%
Trabalhos Acadêmicos	10	0,16%
Central de relacionamento	10	0,16%
0800 Atendimento	9	0,15%
Preservação ambiental	8	0,13%

Tarifa ou fatura	7	0,11%
Desperdício de água	7	0,11%
Devolução de numerário	6	0,10%
Leitura ou entrega de fatura	5	0,08%
Débito pendente	5	0,08%
Contratos e Licitações	4	0,06%
Dados cadastrais	3	0,05%
LAI Lei de Acesso à Informação	3	0,05%
Planejamento e Patrimônio	2	0,03%
Coleta de lixo	2	0,03%
Sinistro veicular	2	0,03%
Revisão tarifária	1	0,02%
Atos Administrativos	1	0,02%
Concurso	1	0,02%
Pessoal	1	0,02%
Realizações Financeiras	1	0,02%
Parcelamento e negociação	1	0,02%
Gravação de atendimento	1	0,02%
Solicitação de empregado	1	0,02%
Total Geral	6185	

### 5.9 Processo de Governança

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de assunto.

Governança	Quantidade	% Representativa
Informação	119	35%
Empregados	70	20%
Solicitação de empregado	42	12%
Canal de denúncia externo	33	10%
Elogio e agradecimento	15	4%
Covid-19 Irregularidades	14	4%
Outros	14	4%
Sugestão	5	1%
Trabalhos Acadêmicos	5	1%
LGPD Lei Geral de Proteção de Dados	5	1%



Denúncia geral	3	1%
Gravação de atendimento	3	1%
Preservação ambiental	2	1%
Contratos e Licitações	2	1%
0800 Atendimento	2	1%
Central de relacionamento	2	1%
Atos Administrativos	2	1%
Divulgação de paradas programadas	2	1%
Pessoal	2	1%
Obras e serviços	1	0,3%
Total Geral	343	

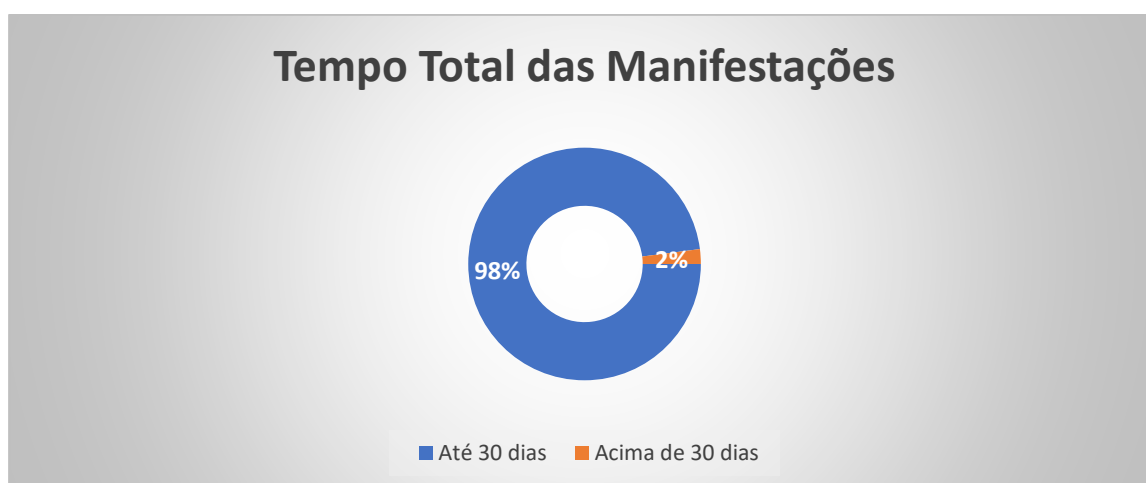
## 6- INDICADOR DE PRAZOS

Conforme a lei 13.460 - CAPÍTULO IV / DAS OUVIDORIAS, “Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. ”

De acordo com normativo interno, o prazo para a as áreas responderem o protocolo é de 15 dias corridos, podendo ser prorrogado de forma justificada e de 07 dias corridos para manifestações oriundas do Procon.

### 6.1 Tempo total dos protocolos

No exercício do ano em análise, a Ouvidoria respondeu 98% das manifestações em até 30 dias, considerando o tempo total da manifestação, ou seja, o período entre a data do registro e a data da conclusão.



Tempo Total	Quantidade	Porcentagem
até 30 dias	16277	98%
até 60 dias	278	1,67%
acima 60 dias	62	0,37%

## 6.2 Eficiência das áreas gestoras

Os prazos para as áreas gestoras responderem o protocolo de forma conclusiva para a Ouvidoria estavam definidos conforme abaixo:

- 05 ou 10 dias úteis → período de janeiro a agosto de 2021;
- 15 dias corridos → prazo padrão, estabelecido a partir de setembro de 2021, e
- 07 dias corridos → prazo específico que poderá ser utilizado para manifestações oriundas de sites externos, estabelecido a partir de setembro de 2021.

Processo	Manifestações	Respondido Dentro prazo	Eficiência
Manifestações Recusadas	3420	3402	99,94%
Administrativo	46	45	95,74%
Comercial	6381	6171	96,62%
Financeiro	11	12	100,00%
Investimentos	132	128	96,24%
Jurídico	12	8	66,67%
Meio Ambiente e Ação Social	87	85	97,70%
Operacional	6185	5671	91,85%
Governança	343	342	98,56%
TOTAL CORPORATIVO	16617	15864	95,55%

## 7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de conhecer a imagem da Sanepar perante seus clientes, verificando o Índice de satisfação dos clientes com o atendimento prestado pela Ouvidoria, índice de parceria com os clientes, índice de satisfação com a resposta recebida e índice de resolutividade da manifestação, fornecendo ferramentas para uma análise e planejamento de medidas de ação.

### 7.1 Público alvo e metodologia

Clientes do Estado do Paraná, do segmento residencial, não residencial e industrial e que já entraram em contato com a ouvidoria. Ao procurar a Sanepar em busca de soluções,

esses clientes criam uma expectativa em relação aos serviços solicitados, à qualidade na execução dos serviços influenciam diretamente na formação da imagem da empresa perante esses clientes.

A pesquisa de satisfação deve ser aplicada aos clientes por meio de questionários estruturados. A coleta de dados é realizada por meio de relatório disponibilizado no SOS, com as respostas das perguntas e protocolos correspondentes. A elaboração do questionário é de responsabilidade da Ouvidoria, podendo ser alterado quando se percebe a necessidade de adequar a pesquisa, para que melhor se aproxime do seu objetivo.

A pesquisa fica disponível para todos os autores das manifestações, ao receber a resposta final é disponibilizado um link para que a pesquisa seja realizada, ficando a critério do autor responde-la ou não. No entanto a Ouvidoria solicita que o autor da manifestação ajude a aprimorar os serviços prestados, respondendo uma pesquisa de satisfação, sendo sua opinião muito valiosa.

#### 7.2 Indicador de satisfação com o atendimento prestado pela ouvidoria

Objetiva verificar o grau de satisfação pelo atendimento recebido na Ouvidoria, medido pela resposta do questionamento e critérios quantitativos abaixo:

- “A Ouvidoria forneceu um atendimento gentil, educado e eficiente?” Sim; Parcial; Não

#### 7.3 Indicador de parceria com os clientes

Objetiva verificar o grau de confiança do manifestante com a Ouvidoria da Sanepar, medido pela resposta do questionamento e critérios quantitativos abaixo:

- “Você utilizaria novamente os serviços desta Ouvidoria?” Sim; Não

#### 7.4 Indicador de satisfação com a resposta recebida

Objetiva verificar o grau de satisfação pela resposta recebida a sua manifestação, medido pela resposta do questionamento e critérios quantitativos abaixo:

- “Você recebeu uma resposta adequada a sua solicitação?” Sim; Parcial; Não

#### 7.5 Indicador de resolutividade da manifestação

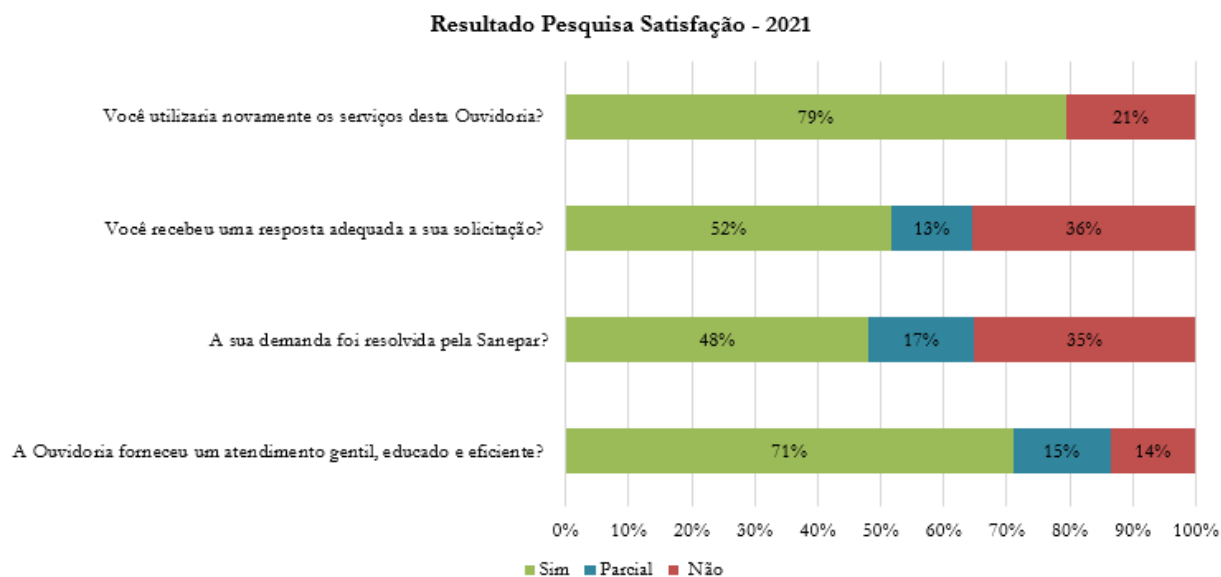
Objetiva verificar o grau de satisfação quanto a resolutividade apresentada pela Sanepar a manifestação, medido pela resposta do questionamento e critérios quantitativos abaixo:

- “A sua demanda foi resolvida pela Sanepar?” Sim; Parcial; Não

#### 7.6 Índice de pesquisas respondidas por número de manifestações

No decorrer do ano de 2021 foram respondidas 752 (setecentos e cinquenta e duas) pesquisas, resultando um índice de 4,5% de pesquisas respondidas.

## 7.7 Resultado anual



## 8 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

De acordo com os dados apresentados neste relatório, as manifestações se concentram nos processos comerciais e operacionais e nas manifestações recusadas.

Segue análises e ações implantados pela Sanepar para mitigar os pontos mais recorrentes no exercício de 2021.

### 8.1 Manifestações Recusadas

Para mitigar o número de manifestações recusadas a Ouvidoria implantou as seguintes ações:

Melhorar a comunicação aos clientes em relação ao objetivo da Ouvidoria e quais são os canais preliminares de atendimento.

Substituir o Sistema de Ouvidoria. Está em estudo a elaboração de um novo sistema, que possibilitará a integração com demais sistemas da empresa, possibilitando a verificação dos protocolos pendentes para os clientes e validando o protocolo inserido.

Inserir uma nova <sup>IV</sup> gravação de espera do 0800 da Ouvidoria, acrescentando

---

<sup>IV</sup> Gravação:

*Você ligou para a Ouvidoria da Sanepar. Para sua segurança essa ligação poderá ser gravada. Para agilizar seu atendimento tenha em mãos o número da sua matrícula e o número do protocolo de atendimento de um dos nossos canais de atendimento ao cliente. A ouvidoria somente poderá ser acionada se você procurou primeiro os outros canais, informe o protocolo deste atendimento, esse número tem 17 dígitos, iniciando com o ano atual. Caso ainda não tenha esse protocolo é necessário entrar em contato com o SAC da Sanepar pelo telefone 08002000115 ou ir a qualquer um dos escritórios da Sanepar.*

informações sobre protocolo e canais preliminares.

Atualização da tela de abertura do site da Ouvidoria, incluindo informações sobre os canais de atendimento e sobre a ouvidoria.

The image shows a mockup of the Ouvidoria website interface. On the left, there is a yellow notice box with the text: "AVISO: Para prosseguir com sua solicitação, é necessário já ter realizado contato com um de nossos canais de atendimento:". Below this, there are three bullet points: "Site: 'Fale Conosco' no site, para acessar clique aqui", "Telefone: 0800 200 0115", and "Pessoalmente: Para obter endereços clique aqui". On the right, there are three buttons: a green button with a plus icon and the text "Abrir um protocolo na Ouvidoria", a blue button with a magnifying glass icon and the text "Acompanhar um protocolo existente", and a yellow button with the text "Precisa de mais informações sobre a Ouvidoria da Sanepar? Clique aqui."

## 8.2 Processo Operacional

A Diretoria de Operações criou planos de ações e analisou nos seguintes aspectos. As análises críticas em 2021 levaram em consideração os planos de ações adotados pelas Gerências Regionais, com vistas a melhorar os processos operacionais através da metodologia 5W2H, analisar os controles internos buscando levantar seus riscos operacionais, formas de mitigação e possíveis melhorias para torná-los ainda mais eficientes.

O acompanhamento das análises críticas pelas Gerências Regionais no exercício de 2021, foi realizado através da consulta ao Sistema SOS – Sistema de Ouvidoria Sanepar e inserida as análises críticas e planos de ação no SISWeb – Sistema de Informações e Gestão da Sanepar, como planos de ações para reclamações da ouvidoria. O controle da execução das análises críticas foi realizado pela GPDO – Gerência Geral de Planejamento e Desenvolvimento Operacional, através do acompanhamento pelo Plano de Controle no Portal da Diretoria de Operações e discutidos com as Gerências Gerais e Regionais nas reuniões bimestrais da DO.

Segue abaixo os planos de ações implantados pelas Gerências da Diretoria de Operações para mitigar as reclamações da ouvidoria no exercício de 2021:

### I - Falta de água e pressão

- Aprimorar e fortalecer o programa corporativo de redução e controle de perdas através do acordo de gestão da Gerência de Processo Água – GPAG, que estabelece os treinamentos, metodologias, ferramentas de gestão e controle por meio das Câmaras Técnicas, necessários para que a Gerência Regional possa atuar na mitigação dos riscos de reclamações dos serviços de falta de água e baixa pressão na rede;
- Desenvolvimento de ferramenta multicritério para análise de priorização de substituição de redes de distribuição (SAGAL – Sistema de Análise de Gestão de Ativos Lineares), onde um dos critérios são as reclamações de falta d'água e baixa pressão;

- Implantar o Plano de Segurança de Água – PSA no sistema integrado de Curitiba e Londrina, como instrumento para a identificação de possíveis deficiências no sistema de abastecimento de água, organizando e estruturando o sistema para minimizar a chance de incidentes, estabelecendo planos de contingência para responder as falhas no sistema ou eventos previstos, que podem ter um impacto na qualidade da água, como as severas secas, fortes chuvas ou inundações.

## II – Ligação e água e esgoto

- Intensificar o controle do prazo de execução e cancelamento dos serviços do SGM;
- Realizar em todas as solicitações a visita prévia para a identificação de existência de redes e condições técnicas para a execução da ligação;
- Avaliar a implementação do controle comercial e back office (Responsabilidade da Diretoria Comercial);

## III – Recomposição de obras e limpeza

- Elaborar e implementar plano de ação para a melhoria da qualidade dos serviços de recomposição de pavimentos, baseado no acordo de gestão da Gerência de Metodologia Operacional – GMOP, através do mapeamento do processo, atendimento das reclamações, prazos de execução de serviços, verificação do cadastro no sistema de gerenciamento de obras - SGO e revisão da metodologia dos prazos para fiscalização dos serviços.
- Todos os códigos de recomposição de pavimentos serão fiscalizados com a amostragem de 100% em todas as localidades atendidas pela Sanepar, impactando na avaliação da contratada e melhoria na qualidade dos serviços prestados.

## IV - Serviços de esgoto

- Definir serviços a serem realizados preferencialmente por equipes próprias;
- Intensificar cobranças das equipes próprias e terceiras o cumprimento dos prazos na execução dos serviços.

## V – Serviços de água

- Definir serviços a serem realizados preferencialmente por equipes próprias;
- Orientação de troca de ramais priorizando a substituição em detrimento do conserto, já incorporado no SGM;

- Intensificar cobranças das equipes próprias e terceiras o cumprimento dos prazos na execução dos serviços.

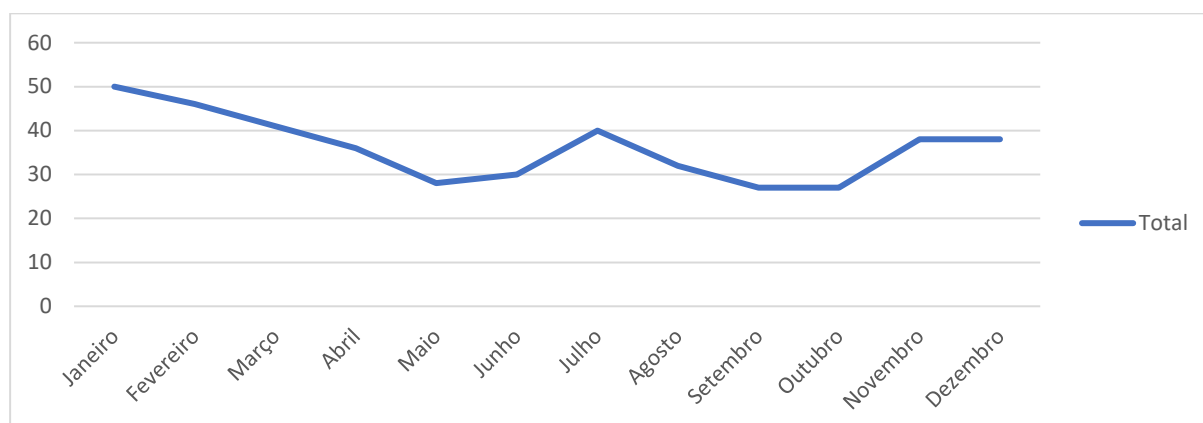
### 8.3 Processo Comercial

A Sanepar trabalhou com intensidade e foi ágil para reverter os efeitos da crise hídrica e da pandemia em suas atividades ao longo de 2021. O ano terminou com uma equação positiva: a Companhia superou as dificuldades com à sua capacidade de resposta, eficiência, planejamento e execução de ações.

No ano de 2021 a Sanepar fechou com 4.170.409 economias em 3.348.437 ligações, porém com 16.630 Ouvidorias no total, o que corresponde a 0,39% dos imóveis atendidos. Se considerarmos apenas os atendimentos relacionados à DC, este valor fica em 0,15%.

#### I – Leitura e/ou entrega de faturas

2020	2021	Diferença
632	437	-31%



Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente leitura e entrega da conta, identificamos que 77% são procedentes.

Salientamos que a Sanepar realiza em média 3,3 milhões de leituras mensalmente, porém apenas 0,0011% foram abertas reclamações via Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

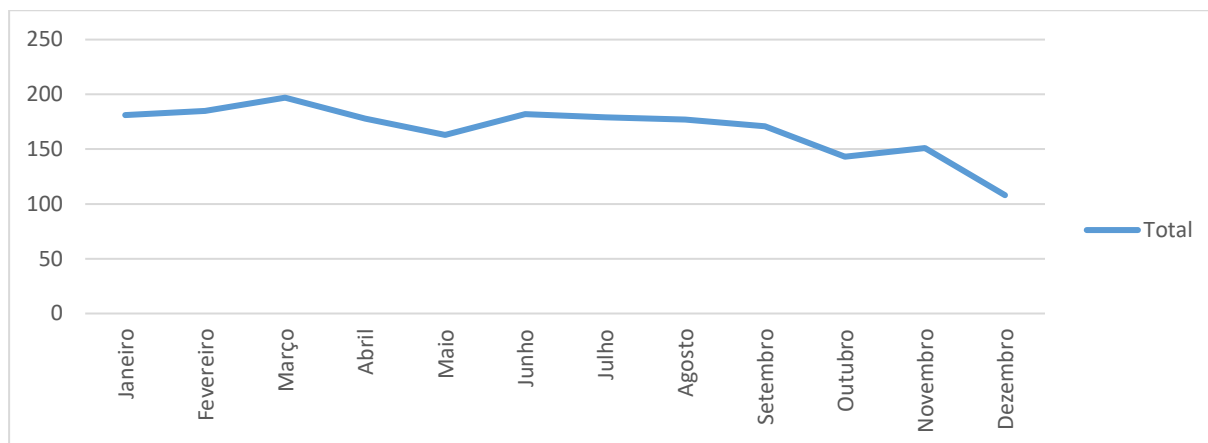
Visando minimizar as reclamações a Companhia está trabalhando junto às contratadas, investindo em treinamentos, para melhor execução dos trabalhos de leitura e entrega de conta.

Visitas técnicas estão sendo realizadas para padronização das ligações e facilitar a leitura e entrega da fatura.

Vale ainda destacar que no ano de 2021 foi implantada a segunda via virtual com envio por e-mail e foi estruturada a fatura digital com implantação em 2022.

## II – Alteração de consumo

2020	2021	Diferença
3.858	2.030	-47%



Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente a Alteração de consumo, identificamos que 52% são procedentes.

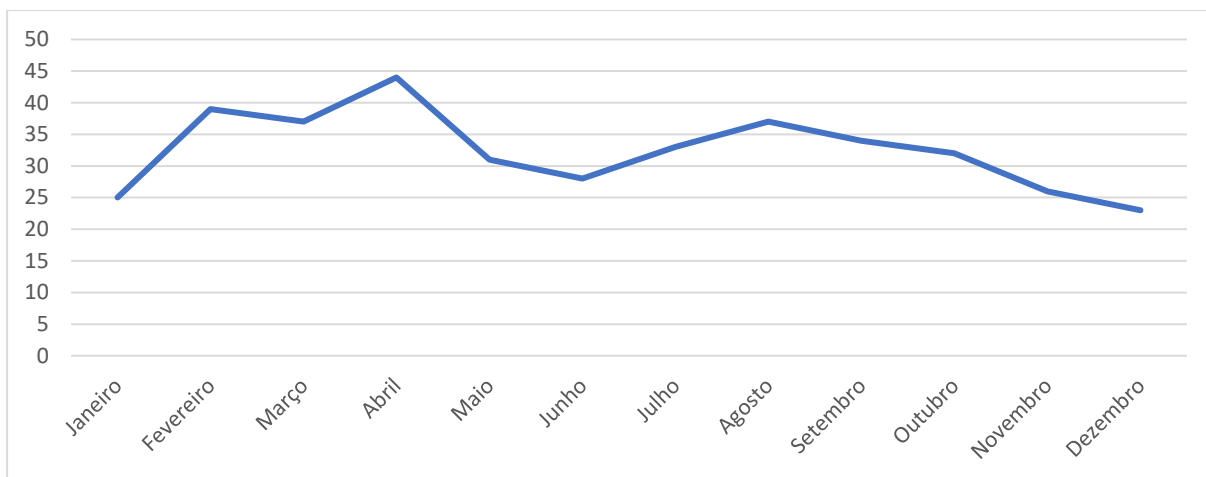
Salientamos que a Sanepar identificou na leitura 367 mil apontamentos de alteração de consumo, o que representa 0,55% dos registros na Ouvidoria, além disso, realizou no ano de 2021 aproximadamente 170 mil retificações de conta considerando a alteração de consumo, porém apenas 1,2% acionaram a Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

Contudo, a Companhia, nas situações que há excesso de consumo expressivo, as contar são retidas para análise crítica da Sanepar, com posterior entrega. A Companhia reitera seu compromisso e jamais realizar quaisquer cobranças indevidas aos clientes.

## III – Corte e/ou religação

2020	2021	Diferença
788	393	-50%





No ano de 2021 o corte decorrente de débitos foi suspenso em decorrência ao COVID-19, conforme Lei Ordinária Estadual nº 20.187/2020 de 22/04/2020.

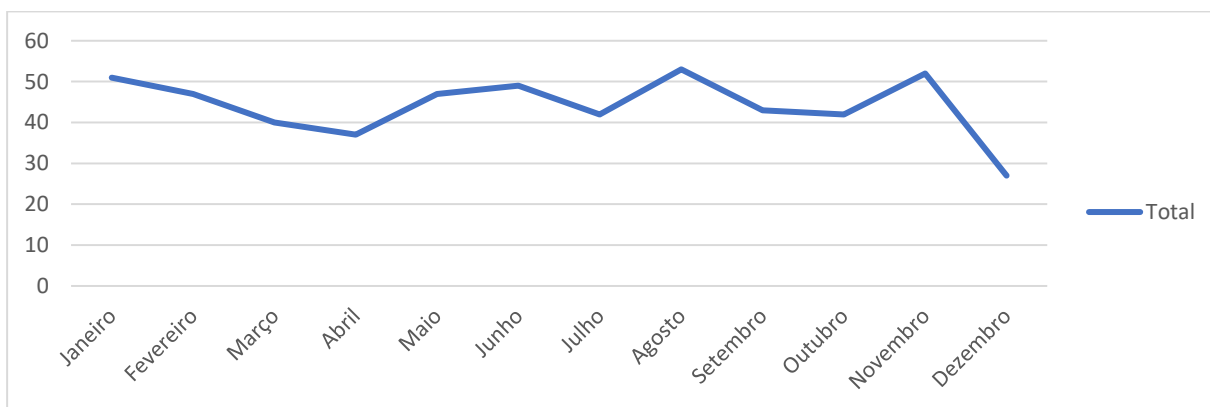
Durante este período ocorreu apenas cortes e religações a pedido do cliente ou as religações por pagamento (corte ocorrido antes da Lei).

Dos registros realizados na Ouvidoria 54% são procedentes.

Salientamos que a Sanepar realizou no ano 2021, 73 mil cortes e 66 mil religações, porém apenas 0,28% foram abertas reclamações via Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

#### IV – Débito pendente

2020	2021	Diferença
648	531	-18%



Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente a débitos pendentes, identificamos que 42% são procedentes.

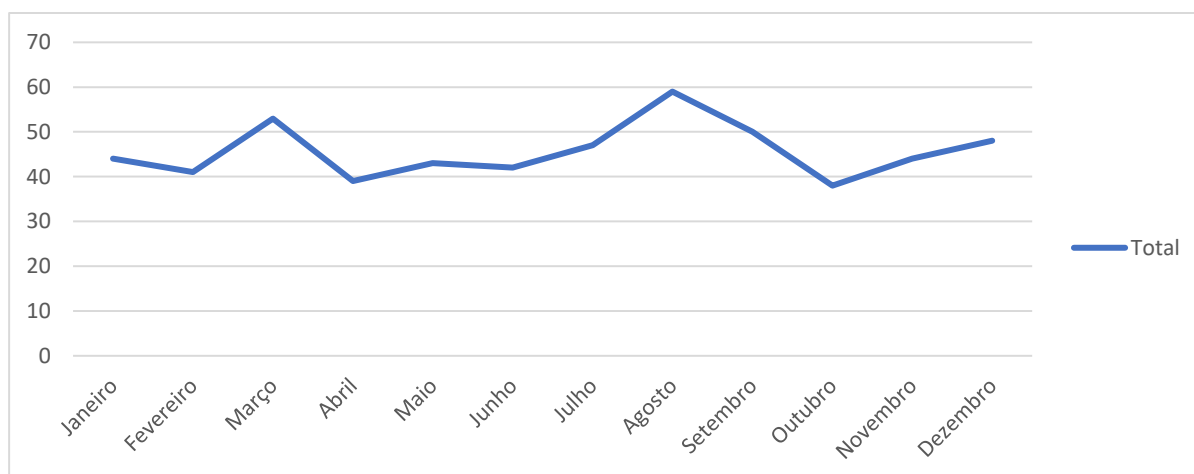
Salientamos que a Sanepar possui em dezembro/2021 aproximadamente 3,8 milhões de referências pendentes, porém apenas 0,014% foram abertas reclamações via Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

Visando minimizar as reclamações a companhia lançou o programa de recuperação de créditos (RECLIP), com flexibilização das condições de parcelamento.

Para o ano de 2022, está sendo estruturado o recebimento por meio do cartão de crédito, bem como PIX, disponibilizando mais canais para arrecadação, facilitando ao cliente e consequentemente reduzindo a pendência.

#### V – Dados cadastrais

2020	2021	Diferença
490	551	12%



Os registros na Ouvidoria referente dados cadastrais referem-se principalmente às documentações exigidas, alterações de titularidade exclusivamente no atendimento presencial além de adequações de economias em categorias distintas da realidade.

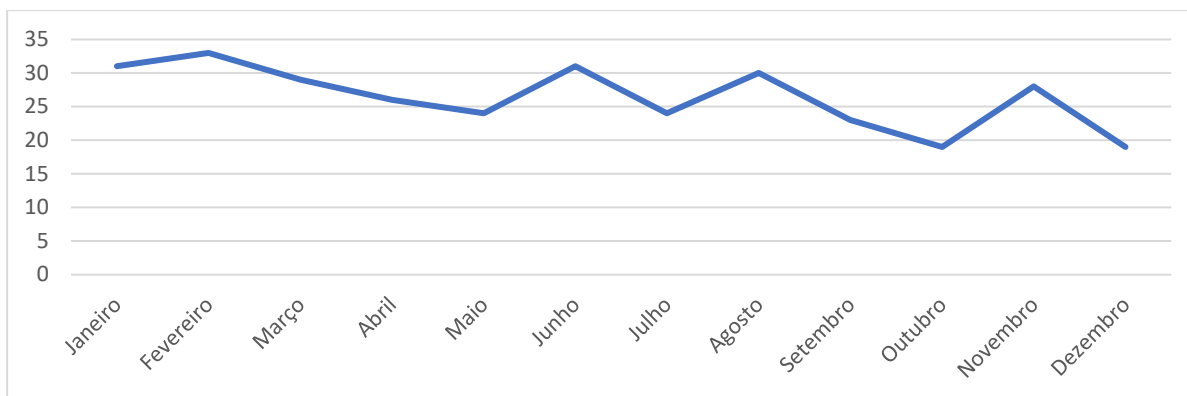
As documentações atualmente exigidas tanto para as ligações novas como para alterações de titularidade, tem como base a legislação vigente (Regulamento Geral de Serviços - AGEPAR - Resolução Homologatória 003/2021)

Em função da pandemia, foi aberto o canal de relacionamento via e-mail, o qual pode ser utilizado para todos os tipos de solicitações, facilitando ao cliente a solicitação de serviços.

A Sanepar tem trabalhado constantemente na revisão cadastral dos clientes, visando a adequação e o enquadramento adequado. A Sanepar atualmente possui 3,3 milhões de ligação de água e 2,4 milhões de ligações de esgoto, porém apenas 0,0084% dos clientes registram na Ouvidoria reclamações a respeito do assunto, reforçando a assertividade no processo.

#### VI – Devolução de numerário

2020	2021	Diferença
382	320	-16%



Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente devolução de numerário, identificamos que 64% são procedentes, contudo, 35% correspondem à pagamento em duplicidade.

Salientamos que a Sanepar realizou no ano de 2021 aproximadamente 88 mil devoluções, porém apenas 0,36% foram acionadas via Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

Contudo, a Companhia está trabalhando na solução para devolução automática em caso de pagamento em duplicidade, com desconto em conta futura, visando a melhoria contínua do processo.

#### 8.4 Conclusão

A Ouvidoria tem buscado melhoria contínua nos processos, elaborando normativas para melhor direcionar o fluxo das manifestações, assim como permitir uma melhor análise no acolhimento das manifestações. As manifestações recusadas estão de acordo com os critérios estabelecidos e as ações para melhor informar os manifestantes foram implantadas. Está em andamento a elaboração do termo de referência para a aquisição de um novo sistema de Ouvidoria, o qual contribuirá para as melhorias da gestão das manifestações.

O processo Operacional criou uma estrutura de controles internos que permitirá avaliar o processo de negócio da Diretoria de Operações - DO e identificar os riscos e controles internos necessários para mitigá-los, atuando como 2ª linha de defesa na DO. Este controle já está disponível no Portal da Diretoria de Operações (Planejamento > Diretrizes Estratégicas > Plano de Controle).

O processo Comercial tem buscado melhoria contínua nos processos e implantação de projetos visando reduzir as reclamações e, por consequência, otimizar a satisfação dos clientes com comunicação eficiente, automatização de procedimentos e minimização de falhas.

Sua atuação está orientada pelo Mapa Estratégico da Companhia, conforme figura abaixo, e pautada no cumprimento de suas responsabilidades em conduzir a gestão com eficiência para o gerenciamento dos riscos, controles internos e conformidade dos processos, garantindo a prestação de serviços com qualidade e atendendo as necessidades dos clientes. As reclamações e os planos de ações estão sendo monitorados para atuação rápida nos pontos de maior atenção.

