

Documento apresenta relatório das
manifestações realizadas no exercício de
2022.

RELATÓRIO GESTÃO DE OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2022

Relatório anual

Ouvidoria Sanepar



TRANSPARÊNCIA E
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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”.

STIVERSON CHARLES DE OLIVEIRA
Ouvidor da Sanepar

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	6
3 - TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
4 - FORMAS DE ENTRADAS	8
5 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS ABORDADOS.....	9
5.1 Manifestações totais	9
5.2 Processo Administrativo	10
5.3 Processo Comercial	10
5.4 Processo Financeiro.....	11
5.5 Processo de Investimentos	11
5.6 Processo Jurídico	12
5.7 Processo Meio Ambiente e Ação Social	12
6- INDICADOR DE PRAZOS	15
6.1 Tempo total dos protocolos.....	15
6.2 Eficiência das áreas gestoras	15
7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO	16
8 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	18
8.1 – Processo Operacional	18
8.2 – Processo Comercial.....	20

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.

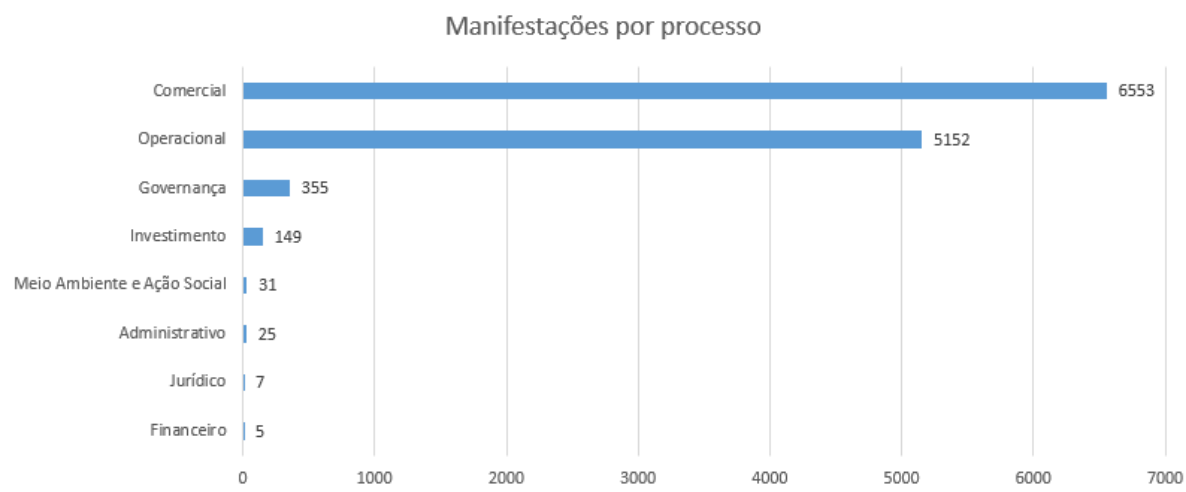
A Ouvidoria possui normas internas que abrangem a estrutura e funcionamento, a gestão das manifestações recebidas, o uso do sistema de ouvidoria, o índice de eficácia dos protocolos e o índice de satisfação dos clientes.

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 15.294 (quinze mil duzentos e noventa e quatro) manifestações, destas 3.017 (três mil e dezessete) foram recusadas.

2.1 Manifestações por processo

As manifestações são direcionadas para a área responsável pela demanda apresentada.



Processo	Manifestações	Representativo
Comercial	6553	53%
Operacional	5152	42%
Governança	355	3%
Investimento	149	1%
Meio Ambiente e Ação Social	31	0,25%
Administrativo	25	0,20%
Jurídico	7	0,06%
Financeiro	5	0,04%

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.

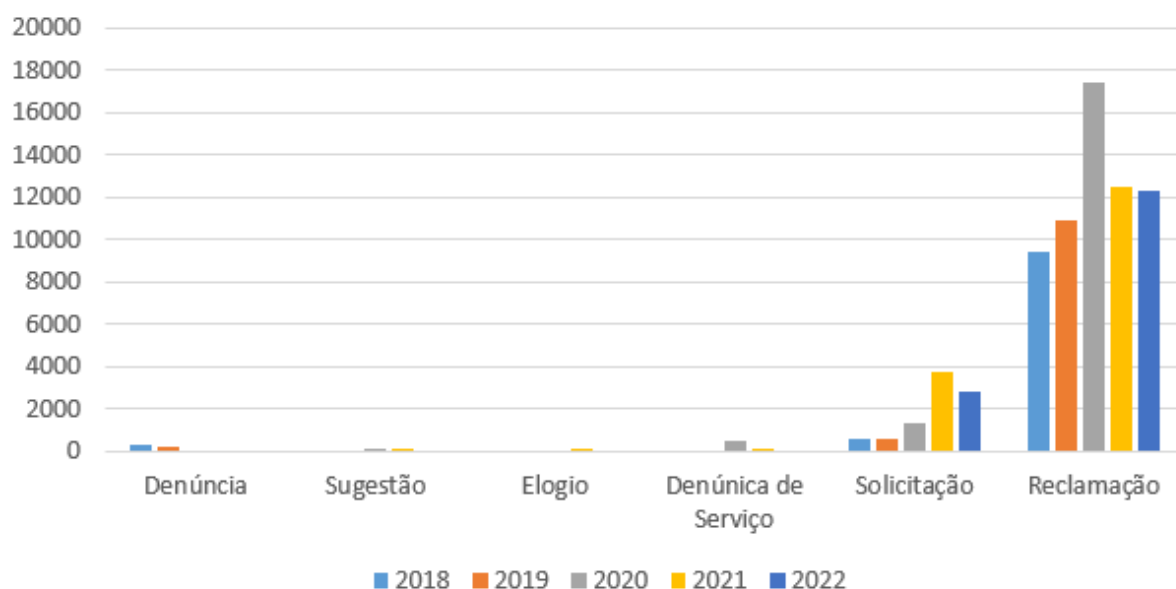
- Teor abusivo: Manifestações com teor abusivo, ofensivo ou discriminatório;
- Falta de dados: Manifestações que não contenham dados mínimos, sem os campos do cadastro preenchidos adequadamente, não possuam evidências dependendo do teor da demanda.
- Duplicadas: Manifestações que tenham protocolos em 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 3017 (três mil e dezessete) 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.

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.

Histórico das manifestações



Tipo	2018	2019	2020	2021	2022
Denúncia	305	267	91	44	25
Sugestão	68	66	183	100	48
Elogio	49	53	83	115	81
Denúncia de Serviço ¹	0	0	536	124	0
Solicitação	604	623	1392	3768	2823
Reclamação	9416	10890	17445	12466	12317
Total	10442	11899	19730	16617	15294

O total de manifestações registradas e concluídas junto à Ouvidoria da Sanepar apresentou uma queda de 8% 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.

¹ O tipo de manifestação “Denúncia de Serviço” ficou ativo apenas durante o período de 2020 e 2021.

Tipo	Manifestações
Denúncia	25
Elogio	81
Reclamação	10920
Solicitação	1213
Sugestão	38

- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços, em que o manifestante deve apresentar protocolo anterior, registrado no sistema comercial.
- 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.
- Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados ou em relação a gestão interna da Sanepar.
- 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.
- DenúnciaII: Relato que leva ao conhecimento de um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

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;
- Órgãos externos: OGE, Agepar, Procon, Consumidor.gov
- Correspondência: R. Engenheiros Rebouças n°.1376 - 80.215-900 – Curitiba

^{II} 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](#)

- 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;

Forma	Manifestações
Diretoria	1
Correspondência	20
OGE	127
Personalizado	209
Agepar	215
Consumidor.gov	1024
CIP Procon	1132
E-mail	1583
Telefone	3936
Internet	4030

A forma de entrada que ocorreu com mais frequência foi pela internet 33%, seguida por telefone 32% e pelo e-mail 13% das entradas das 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.

5.1 Manifestações totais

Abaixo demonstramos os 10 assuntos mais abordados, excluindo-se as manifestações recusadas.

Assunto	Manifestações	Representativo
Alteração no Consumo/Valor	2080	16,94%
Ligação de água ou esgoto	1120	9,12%
Recomposição de obra e limpeza	870	7,09%
Falta de água ou pressão	803	6,54%
Leitura ou entrega de fatura	741	6,04%
Serviço de água	617	5,03%
Vazamento de água ou esgoto	496	4,04%
Corte ou religação	488	3,97%

Parcelamento e negociação	459	3,74%
Débito pendente	426	3,47%

5.2 Processo Administrativo

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto.

Processo	Administrativo	
Assunto	Manifestações	Representativo
Informação	6	24,00%
Outros	4	16,00%
Obras e serviços	3	12,00%
Solicitação de empregado	3	12,00%
Empregados	2	8,00%
Contratos e Licitações	2	8,00%
Sugestão	2	8,00%
Pessoal	1	4,00%
Concurso	1	4,00%
LAI Lei de Acesso à Informação	1	4,00%
Total Geral	25	

5.3 Processo Comercial

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto

Processo	Comercial	
Assunto	Manifestações	Representativo
Alteração no Consumo/Valor	2056	31,37%
Leitura ou entrega de fatura	735	11,22%
Parcelamento e negociação	457	6,97%
Débito pendente	425	6,49%
Dados cadastrais	415	6,33%
Cobrança de serviço	353	5,39%
Corte ou religação	306	4,67%
Devolução de numerário	266	4,06%
Informação	193	2,95%
Ligação de água ou esgoto irregular	192	2,93%
Tarifa ou fatura	178	2,72%
Ligação de água ou esgoto	157	2,40%
0800 Atendimento	154	2,35%
Serviço de água	124	1,89%
Revisão tarifária	96	1,46%
Titularidade de Débitos	57	0,87%
Central de relacionamento	56	0,85%
Obras e serviços	43	0,66%

Ampliação de rede de água ou esgoto	31	0,47%
Elogio e agradecimento	27	0,41%
Falta de água ou pressão	24	0,37%
Vazamento de água ou esgoto	23	0,35%
Ressarcimento de danos	22	0,34%
Serviço de esgoto	19	0,29%
Gravação de atendimento	18	0,27%
Empregados	16	0,24%
Sugestão	15	0,23%
Outros	14	0,21%
Qualidade da água	13	0,20%
Projeto hidráulico sanitário	12	0,18%
Fale Conosco / E-mail	11	0,17%
Vistoria de esgoto	7	0,11%
Divulgação de paradas programadas	6	0,09%
Realizações Financeiras	6	0,09%
Recomposição de obra e limpeza	6	0,09%
Coleta de lixo	5	0,08%
Contratos e Licitações	3	0,05%
Atos Administrativos	3	0,05%
Desperdício de água	2	0,03%
LGPD Lei Geral de Proteção de Dados	2	0,03%
Pessoal	1	0,02%
Fatura Digital	1	0,02%
Ofícios e Documentos externos	1	0,02%
Estiagem	1	0,02%
Trabalhos Acadêmicos	1	0,02%
Total Geral	6553	

5.4 Processo Financeiro

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto.

Processo		Financeiro	
Assunto	Manifestações	Representativo	
Informação	2	40,00%	
Dados cadastrais	1	20,00%	
Solicitação de empregado	1	20,00%	
Revisão tarifária	1	20,00%	
Total Geral	5		

5.5 Processo de Investimentos

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto.

Processo	Investimento
----------	--------------

Assunto	Manifestações	Representativo
Recomposição de obra e limpeza	72	48,32%
Obras e serviços	36	24,16%
Desapropriação ou regularização de área	12	8,05%
Vazamento de água ou esgoto	6	4,03%
Serviço de esgoto	5	3,36%
Ressarcimento de danos	5	3,36%
Ligação de água ou esgoto	3	2,01%
Solicitação de empregado	2	1,34%
Informação	2	1,34%
Contratos e Licitações	1	0,67%
Empregados	1	0,67%
Vistoria de esgoto	1	0,67%
Atos Administrativos	1	0,67%
Ampliação de rede de água ou esgoto	1	0,67%
Elogio e agradecimento	1	0,67%
Total Geral	149	

5.6 Processo Jurídico

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto.

Processo		Jurídico
Assunto	Manifestações	Representativo
Informação	4	57,14%
Desapropriação ou regularização de área	1	14,29%
Ressarcimento de danos	1	14,29%
Outros	1	14,29%
Total Geral	7	

5.7 Processo Meio Ambiente e Ação Social

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto.

Processo		Meio Ambiente e Ação Social
Assunto	Manifestações	Representativo
Desperdício de água	10	32,26%
Elogio e agradecimento	7	22,58%
Outros	3	9,68%
Informação	3	9,68%
Serviço de esgoto	2	6,45%
Sugestão	2	6,45%
Solicitação de emprega-	1	3,23%

do		
Trabalhos Acadêmicos	1	3,23%
Central de relacionamen- to	1	3,23%
Obras e serviços	1	3,23%
Total Geral	31	

5.8 Processo Operacional

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto

Processo Operacional		
Assunto	Manifestações	Representativo
Ligação de água ou esgoto	960	18,63%
Recomposição de obra e limpeza	792	15,37%
Falta de água ou pressão	779	15,12%
Serviço de água	493	9,57%
Vazamento de água ou esgoto	467	9,06%
Serviço de esgoto	347	6,74%
Obras e serviços	286	5,55%
Corte ou religação	182	3,53%
Ampliação de rede de água ou esgoto	149	2,89%
Ressarcimento de danos	123	2,39%
Informação	83	1,61%
Qualidade da água	82	1,59%
Ligação de água ou esgoto irregular	82	1,59%
Vistoria de esgoto	67	1,30%
Cobrança de serviço	38	0,74%
Elogio e agradecimento	35	0,68%
ETE Mau cheiro	27	0,52%
Alteração no Consumo/Valor	24	0,47%
Projeto hidráulico sanitário	19	0,37%
0800 Atendimento	17	0,33%
Outros	13	0,25%
Contratos e Licitações	12	0,23%
Central de relacionamento	9	0,17%
Desapropriação ou regularização de área	8	0,16%
Sugestão	7	0,14%
Planejamento e Patrimônio	7	0,14%
Leitura ou entrega de fatura	6	0,12%
Empregados	5	0,10%
Desperdício de água	5	0,10%
Ofícios e Documentos Externos	4	0,08%
Atos Administrativos	4	0,08%

Divulgação de paradas programadas	3	0,06%
Preservação ambiental	3	0,06%
Parcelamento e negociação	2	0,04%
Tarifa ou fatura	2	0,04%
Dados cadastrais	2	0,04%
Estiagem	2	0,04%
Fale Conosco / E-mail	2	0,04%
Devolução de numerário	1	0,02%
Solicitação de empregado	1	0,02%
Revisão tarifária	1	0,02%
Débito pendente	1	0,02%
Total Geral	5152	

5.9 Processo de Governança

Abaixo demonstramos tabela de manifestações por ordem de quantidade de assunto

Processo	Governança	
Assunto	Manifestações	Representativo
Empregados	158	44,51%
Ofícios e Documentos Externos	40	11,27%
Solicitação de empregado	37	10,42%
Informação	35	9,86%
Contratos e Licitações	35	9,86%
Canal de denúncia externo	14	3,94%
Elogio e agradecimento	11	3,10%
Outros	9	2,54%
Empregados	4	1,13%
Gravação de atendimento	3	0,85%
Sugestão	2	0,56%
Central de relacionamento	2	0,56%
Atos Administrativos	2	0,56%
Ligação de água ou esgoto irregular	1	0,28%
Covid-19 Irregularidades	1	0,28%
Qualidade da água	1	0,28%
Total Geral	355	

6- INDICADOR DE PRAZOS

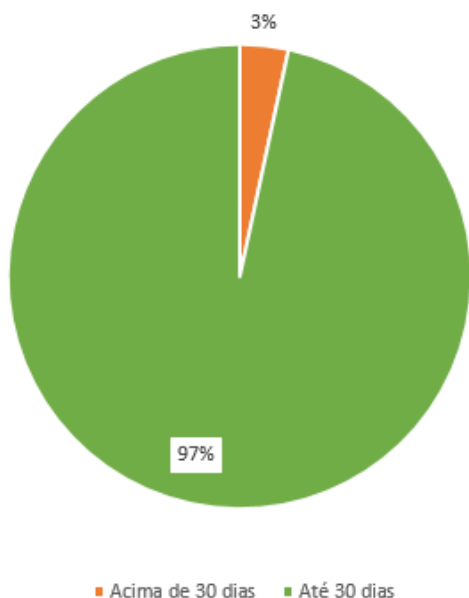
Conforme a lei 13.460 - CAPÍTULO IV / DAS OUVIDORIAS, “Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. ”

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 97% 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 das Manifestações



6.2 Eficiência das áreas gestoras

Os prazos para as áreas gestoras responderem o protocolo de forma conclusiva para a Ouvidoria são de:

15 dias corridos → prazo padrão

07 dias corridos → prazo específico que poderá ser utilizado para manifestações oriundas de sites externos

Processo	Manifestações	Dentro Prazo	Eficiência
Administrativo	25	24	96%
Comercial	6553	6149	94%
Financeiro	5	5	100%
Governança	355	337	94%
Investimento	149	146	98%
Jurídico	7	5	71%
Meio Ambiente e Ação Social	31	30	97%
Operacional	5152	4589	89%
Recusadas	3017	3011	100%
Total Geral	15294	14296	93%

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.

· 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 foi 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.

· 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: “A Ouvidoria forneceu um atendimento gentil, educado e eficiente? (Sim; Parcial; Não)”

- **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: “Você utilizaria novamente os serviços desta Ouvidoria? (Sim; Não)”

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

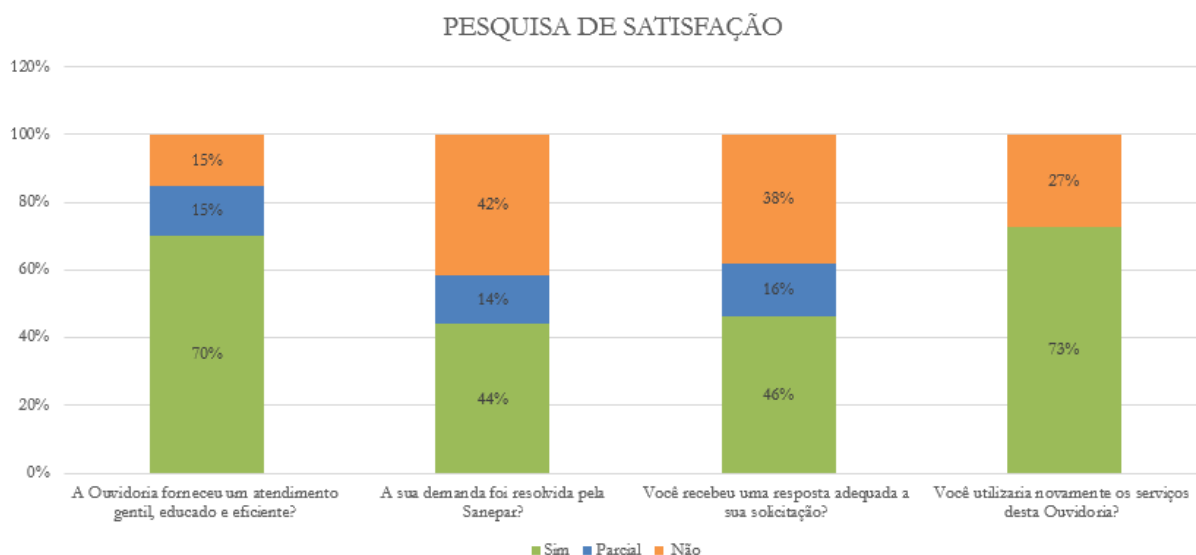
- **Indicador de resolutividade da manifestação**

Objetiva verificar o grau de satisfação quanto a resolutividade apresentada pela Sanepar a manifestação, medido pela resposta do questionamento e critérios quantitativos: “A sua demanda foi resolvida pela Sanepar? (Sim; Parcial; Não)”

- **Índice de pesquisas respondidas por número de manifestações**

No decorrer do ano de 2022 foram respondidas 1106 (um mil cento e seis) pesquisas, resultando um índice de 7,3% de pesquisas respondidas.

- **Resultado anual**



8 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

De acordo com os dados apresentados neste relatório, as manifestações se concentram nos processos operacionais e comerciais. Segue análise e ações implantados pela Sanepar para mitigar os pontos mais recorrentes no exercício de 2022.

8.1 – Processo Operacional

Foram realizadas análises críticas que consideraram os planos de ações adotados pelas Gerências Regionais para melhorar os processos operacionais. A metodologia 5W2H continuou sendo utilizada para analisar os controles internos e levantar riscos operacionais, bem como possíveis melhorias para torná-los mais eficientes.

O acompanhamento das análises críticas foi feito através de dados obtidos no SOS - Sistema de Ouvidoria Sanepar, e os resultados foram inseridos no SISWEB - Sistema de Informações, como planos de ações para as reclamações da ouvidoria. A execução das análises críticas foi controlada pela Gerência Geral de Planejamento Operacional, que acompanhou o Plano de Controle no Portal da Diretoria de Operações e discutiu os resultados com as Gerências Gerais e Regionais nas reuniões trimestrais da diretoria operacional.

Abaixo estão listados os planos de ações adotados pelas Gerências da Diretoria de Operações, que contribuirão para reduzir as reclamações da ouvidoria no ano de 2022:

- **Ligação de água e esgoto**

Para melhorar o serviço de ligação, duas ações serão tomadas.

- ✓ A primeira é filtrar e analisar os motivos dos cancelamentos de serviços e tomar as medidas necessárias para evitar cancelamentos indevidos;
- ✓ A segunda é realizar visitas prévias para verificar a existência de redes e condições técnicas antes de executar a ligação. Além disso, será intensificado o controle do prazo de execução dos serviços.

- **Recomposição da obra e limpeza**

Algumas ações foram tomadas para melhorar a qualidade dos serviços de recomposição de pavimentos e limpeza após a execução dos serviços.

- ✓ A elaboração e implementação de um plano de ação baseado no acordo de gestão da Gerência de Metodologia Operacional. Isso inclui o mapeamento do processo, atendimento às reclamações, prazos de execução e revisão da metodologia dos prazos para fiscalização dos serviços.
- ✓ A amostragem de 100% de todos os códigos de recomposição de pavimentos fiscalizada em todas as localidades atendidas pela Sanepar, juntamente com a intensificação da cobrança aos prestadores de serviços para o cumprimento e qualidade das recomposições;

- ✓ A fiscalização das recomposições de pavimentos definidos no Controle Estatístico de Fiscalização – CEF, também intensificada para impactar na avaliação da contratada e melhorar a qualidade dos serviços.
- ✓ Implantação do controle de Compactação em reaterros de valas com o uso do DCP – Dynamic Cone Penetrometer, com a avaliação da qualidade da compactação do solo através da execução de testes comparativos de rápida análise in loco em reaterros de valas oriundos de serviços de manutenção, obras de SAR e melhorias operacionais de água e esgoto do SGM.

- **Falta de água e pressão**

- ✓ Visando mitigar os riscos de reclamações dos serviços de falta de água e baixa pressão na rede, a Gerência de Processo Água (GPAG) estabeleceu um acordo de gestão que visa aprimorar e fortalecer o programa corporativo de redução e controle de perdas. Esse acordo estabelece treinamentos, metodologias, ferramentas de gestão e controle, por meio das Câmaras Técnicas, para que as Gerências Regionais possam atuar de forma eficaz.
- ✓ Foi adotado o desenvolvimento de uma ferramenta multicritério chamada Sistema de Análise de Gestão de Ativos Lineares (SAGAL), que é utilizada para analisar a priorização de substituição de redes de distribuição. Entre os diversos critérios considerados, um deles é a frequência de reclamações por falta d'água e baixa pressão.
- ✓ No ano de 2021, a Sanepar implementou seu primeiro contrato de performance de perdas na distribuição, que estabelece que o pagamento está diretamente relacionado à redução do volume de perdas no sistema. Depois de mais de um ano de implementação desse contrato, obtivemos excelentes resultados e estamos avaliando a possibilidade de novas contratações do mesmo tipo. Esse tipo de contrato contribui significativamente para a melhoria da infraestrutura operacional e torna nossos sistemas mais resilientes, o que reduz consideravelmente problemas com falta de água e baixa pressão.

- **Serviço 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.

- **Vazamento de água ou esgoto**

Vazamentos de água e esgoto referem-se a perdas ou escape de água potável, esgoto sanitário ou outras águas residuais de uma rede de tubulações, canos ou equipamentos,

antes de chegar ao destino final.

Os vazamentos de água são perdas de água potável que ocorrem ao longo do sistema de abastecimento de água, desde as estações de tratamento até a torneira do consumidor. Esses vazamentos podem ocorrer devido a tubulações antigas, desgaste, danos causados por obras, acidentes ou outros fatores. Além de desperdiçar um recurso valioso, os vazamentos de água podem causar danos estruturais em edifícios e outras propriedades.

Já os vazamentos de esgoto são perdas de águas residuais de uma rede de esgoto, antes de chegar à estação de tratamento. Esses vazamentos podem ser causados por danos na tubulação, obstruções, desgaste, instalações incorretas ou outros fatores. Os vazamentos de esgoto podem causar riscos à saúde pública, danificar o meio ambiente e causar problemas de saneamento básico em uma comunidade.

Portanto, é importante para a Sanepar manter suas redes e equipamentos em boas condições para minimizar esses vazamentos. Além disso, é responsabilidade de todos nós sermos conscientes sobre o uso de água e praticarmos ações que contribuam para a conservação e uso eficiente deste recurso natural.

- ✓ Realizar mapeamento das reclamações por localidade;
- ✓ Intensificar a cobrança junto as equipes e aos prestadores de serviços quanto ao cumprimento dos prazos e qualidade dos serviços.

A Gerência Geral de Planejamento Operacional implementou uma estrutura de controle interno para avaliar os processos de negócio da DO e identificar riscos e controles internos necessários para mitigá-los. Essa estrutura de controle está disponível no Portal da DO.

Dessa forma, por meio do Controle Interno, a Gerência Geral de Planejamento Operacional poderá fornecer auxílio e monitoramento à primeira linha de defesa da empresa (Gerências Regionais) para garantir que elas cumpram suas responsabilidades de gerenciar riscos, controles internos e conformidade de processos com eficiência, contribuindo assim para a redução do risco de reclamações de clientes da Sanepar sobre seus serviços. Além disso, a Gerência Geral de Planejamento Operacional irá monitorar os planos de ação para lidar com reclamações de ouvidoria em reuniões trimestrais com as Gerências Gerais.

8.2 – Processo Comercial

A SANEPAR atuou com engajamento e de forma ativa nos processos comerciais da empresa ao longo de 2022. O ano terminou com resultados satisfatórios, tendo a Companhia superado os desafios graças à sua capacidade de resposta, eficiência, planejamento e execução de ações.

A SANEPAR fechou o ano de 2022 com 4.236.724 economias e 3.410.682 ligações, porém, com 15.296 Ouvidorias no total, o que corresponde a 0,45% dos imóveis atendidos. Se considerarmos apenas os atendimentos relacionados à área Comercial – DC (6.553), este percentual fica em 0,19%.

Ano	2020	2021	2022	Diferença a.a.
Ligações de Água	3.273.807	3.348.437	3.410.682	1,85%
Economias de Água	4.087.715	4.170.409	4.236.724	1,59%

Ouvidorias Total	19.805	16.630	15.296	-8,02%
Ouvidorias Total / Ligações de Água (%)	0,60%	0,50%	0,45%	-0,05
Ouvidorias Total / Economias de Água (%)	0,48%	0,40%	0,36%	-0,04

Ouvidorias DC	9.092	6.387	6.553	2,59%
Ouvidorias DC / Ligações de Água (%)	0,28%	0,19%	0,19%	0,0%
Ouvidorias DC / Economias de Água (%)	0,22%	0,15%	0,15%	0,0%

· Alterações no consumo:

Ano	2020	2021	2022	Diferença a.a.
Ouvidorias	3.858	2.030	2.056	1,28%

Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente a Alteração de consumo, identificamos que 61,7% são procedentes.

Salientamos que a SANEPAR identificou na leitura 111 mil apontamentos de alteração de consumo, o que representa 1,83% dos registros na Ouvidoria, além disso, realizou no ano de 2022 aproximadamente 134 mil retificações de conta considerando a alteração de consumo, porém, apenas 1,52% acionaram a Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

Vale destacar que no processo de faturamento, nas situações em que há excesso de consumo expressivo, as contas são retidas para análise crítica da SANEPAR com posterior entrega. A Companhia reitera seu compromisso em jamais realizar quaisquer cobranças indevidas aos clientes.

· **Leitura e/ou entrega de faturas:**

Ano	2020	2021	2022	Diferença a.a.
Ouvidorias	632	437	735	68,19%

Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente leitura e entrega da conta, identificamos que 85,7% são procedentes.

Salientamos que a SANEPAR realizou 40,7 milhões de leituras em 2022, e apenas 0,0018% foram abertas reclamações via Ouvidoria. Contudo, o crescimento no ano de 2022 pode ter relação com os problemas pontuais ocorridos a partir de novembro de 2022 nos contratos de leitura, emissão e entrega simultânea da conta em Curitiba e Região Metropolitana.

Visando minimizar as reclamações, a Companhia está trabalhando junto às Contratadas priorizando gestão efetiva e qualidade dos serviços prestados. Ademais, atuando em treinamentos para melhor execução dos trabalhos de leitura e entrega de conta, bem como aplicando as sanções e medidas administrativas cabíveis nas situações em que haja descumprimento das exigências previstas em contrato, edital e termo de referência.

Em fevereiro de 2022, foi lançada a Fatura Digital para envio da conta de água/esgoto/serviços ao cliente via e-mail, mensalmente. A forma digital de recebimento da conta reitera o compromisso da SANEPAR em melhorar seus processos de maneira contínua, buscando a satisfação do cliente.

Visitas técnicas estão sendo realizadas para padronização das ligações, inclusive com a colocação de caixa de proteção no muro (CPM) sem custo ao cliente, o que auxilia no processo de leitura visto o acesso ao hidrômetro de modo mais ágil e assertivo.

· **Parcelamento e Negociação:**

Ano	2020	2021	2022	Diferença a.a.
Ouvidorias	158	236	457	93,64%

Nos anos de 2020/2021/2022, o corte no abastecimento de água por débitos pendentes foi suspenso em decorrência da Pandemia COVID-19 e 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 60,18% são procedentes.

Salientamos que a SANEPAR realizou no ano 2022 o programa RECLIP, que possibilita condições diferenciadas de negociação e parcelamento, tendo sido contemplados 87.024 clientes.

Houveram 0,52% de reclamações via Ouvidoria referentes a parcelamento e negociação, as quais são analisadas e quando cabível efetuadas as devidas adequações, reforçando o compromisso em jamais realizar quaisquer cobranças indevidas aos clientes.

· **Débito Pendente:**

Ano	2020	2021	2022	Diferença a.a.
Ouvidorias	648	531	425	-19,96%

Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente à débitos pendentes, identificamos que 57,17% são procedentes.

Salientamos que a SANEPAR possuía em dezembro/2022 aproximadamente 5,3 milhões de referências pendentes, porém, apenas 0,008% foram abertas reclamações via Ouvidoria. Cumpre destacar que no ano de 2022 a SANEPAR não estava realizando corte no abastecimento por inadimplência, em atendimento a legislação.

Visando minimizar as reclamações e possibilitar ao cliente a regularização de débitos, a Companhia lançou o programa de recuperação de créditos (RECLIP), com flexibilização das condições de negociação e parcelamento.

Para o ano de 2023, está sendo estruturado o recebimento por meio do cartão de crédito, bem como por PIX, disponibilizando mais modalidades de pagamento aos clientes.

· **Dados Cadastrais:**

Ano	2020	2021	2022	Diferença a.a.
Ouvidorias	490	551	415	-24,68%

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, têm como base a legislação vigente (Regulamento Geral de Serviços - AGEPAR - Resolução Homologatória 003/2021).

Em função da pandemia Covid-19, foi aberto o canal de relacionamento via e-mail, o qual pode ser utilizado para todos os tipos de solicitações, facilitando o acesso ao cliente e possibilitando solicitar serviços de modo digital. Ademais, foi lançado o WhatsApp Sanepar, onde o cliente dentre outros serviços podem solicitar ligações novas de água e esgoto, enviando toda documentação de forma digital.

A SANEPAR tem trabalhado constantemente na revisão cadastral dos clientes, visando a adequação e o enquadramento adequado. Além disso, foi celebrado Termo de Cooperação

com a Copel para troca de base cadastral, o que colabora no enriquecimento do cadastro. A SANEPAR atualmente possui 3,4 milhões de ligação de água e 2,4 milhões de ligações de esgoto, porém, apenas 0,007% dos clientes registraram na Ouvidoria reclamações a respeito do assunto, reforçando a assertividade no processo de cadastro.

A Sanepar prima pela melhoria contínua nos processos comerciais e pela implantação de projetos visando elevar a satisfação dos clientes, com comunicação eficiente, automatização de procedimentos e mitigação 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.

