

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA



OUVIDORIA
SANEPAR



DIRETOR PRESIDENTE
CLAUDIO STABILE

OUVIDOR
STIVERSON CHARLES GOUVEA DE OLIVEIRA

1 – DAS ATIVIDADES	3
2 – DO RELATÓRIO.....	3
3 – DAS MANIFESTAÇÕES.....	4
3.1 Manifestações Recusadas	5
3.2 Análise das manifestações	5
3.3 Procedência da manifestação	5
3.4 Tipo da manifestação	6
3.5 Histórico das manifestações.....	7
3.6 Formas de entrada	8
3.7 Assuntos	9
4 – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	11
4.1 Assuntos mais demandados.....	11
5 – INDICADORES DE PRAZOS.....	18
5.1 Tempo total dos protocolos	18
5.2 Média de Tempo	18
6 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	19
6.1 Público alvo e metodologia.....	19
6.2 Indicadores medidos	20
6.3 Resultado anual.....	21

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

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, que 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 – DO RELATÓRIO

Este relatório tem o objetivo de apresentar dados e informações para subsidiar planejamento e melhoria dos serviços prestados. O relatório foi elaborado utilizando a base de dados do SOS – Sistema de Ouvidoria Sanepar.

O relatório foi elaborado de acordo com a Lei Federal 13.460/2017,¹ em seu Capítulo IV – Das Ouvidorias, art. 15.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

3 – DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Sanepar, no desempenho das suas atividades, durante o ano de 2023 acolheu **19.819** (dezenove mil oitocentos e dezenove) manifestações, destas **16.796** (dezesesseis mil setecentos e noventa e seis) foram encaminhadas para as áreas responsáveis e **3.023** (três mil e vinte e três) foram recusadas. Das 19.819 manifestações acolhidas, 177 foram finalizadas no ano subsequente.

Manifestações	Quantidade
Encaminhadas	16796
Recusadas	3023
Acolhidas	19819

Processo	Manifestações	Percentual
Comercial	10521	53,09%
Operacional	5844	29,49%
Recusadas	3023	15,25%
Governança	270	1,36%
Investimento	103	0,52%
Administrativo	38	0,19%
Meio Ambiente e Ação Social	14	0,07%
Jurídico	4	0,02%
Financeiro	2	0,01%
Total Geral	19819	

¹ [L13460 \(planalto.gov.br\)](http://L13460(planalto.gov.br))

3.1 Manifestações Recusadas

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

Todas as manifestações recusadas são respondidas considerando os prazos estabelecidos e repassando orientações detalhadas de como o manifestante deve proceder para ter sua demanda acolhida. Serão recusadas as manifestações que contenham teor abusivo, ofensivo ou discriminatório, não contenham dados mínimos e legíveis, não possuam evidências de acordo com o objeto em análise, possuam protocolos em andamento com a mesma demanda e autor, protocolos sem o prévio contato com as centrais de atendimento, protocolos de serviços ainda dentro do prazo do sistema comercial, demanda já resolvida no momento da triagem, divergência na titularidade e quando a demanda apresentada não é de responsabilidade da companhia.

Motivo da Recusa / Assunto	Manifestações	Percentual
Recusada - Sem protocolo anterior	1762	58,29%
Recusada - Protocolo duplicado	579	19,15%
Recusada - Protocolo atendimento dentro do prazo	311	10,29%
Recusada - Demanda já atendida	172	5,69%
Recusada - Falta de dados	138	4,57%
Recusada - Serviço não pertencente à Sanepar	45	1,49%
Recusada - Cancelada pelo Cliente	8	0,26%
Recusada - Termos ou Materiais não permitidos	4	0,13%
Recusada - Divergência na titularidade	4	0,13%
Total Geral	3023	

3.2 Análise das manifestações

A informações a seguir serão feitas excluindo-se as manifestações recusadas, para que o percentual seja calculado em relação as manifestações que foram acatadas e encaminhadas para as áreas responsáveis, ou seja, **16.796**.

3.3 Procedência da manifestação

No ato da conclusão final das manifestações dos tipos “reclamação” e “solicitação” é realizada a classificação da procedência da demanda, assim como se foi atendida pela companhia. Das manifestações acatadas, 78% foram consideradas procedentes.

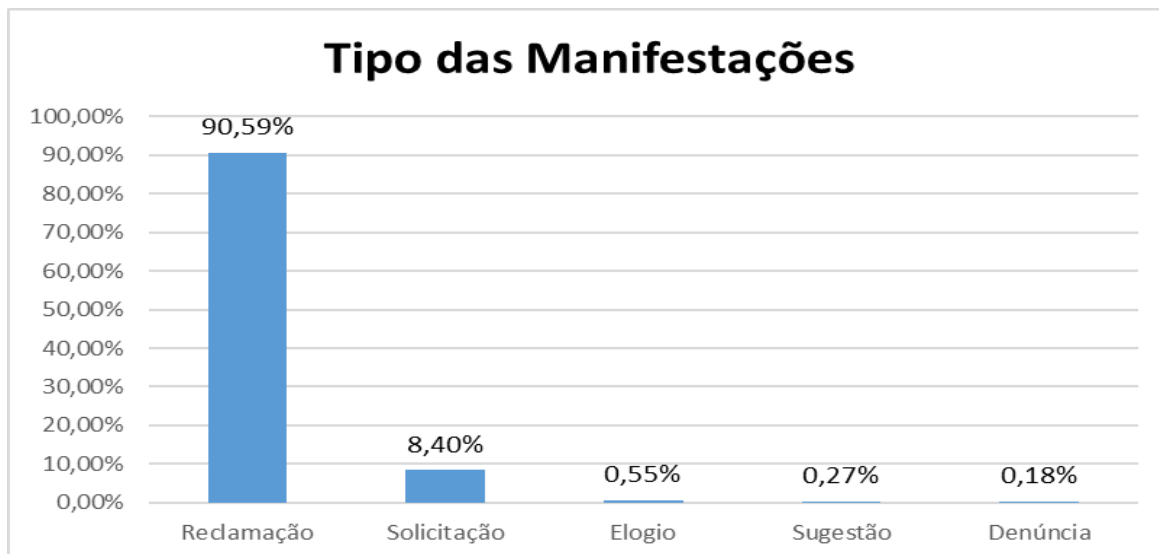
Classificação	Percentual
Improcedente	22%
Procedente	78%

3.4 Tipo da manifestação

As manifestações acolhidas são classificadas de acordo com o teor e objeto de análise.

- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços.
- **Solicitação:** Reivindicação de algo, serviço, informação, que não seja uma reclamação de serviço executado ou atrasado. Solicitação de empregados em relação a gestão interna da Sanepar e que não esteja relacionado com denúncias.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado, atuação de uma gerência, empregado, terceirizado ou estagiário.
- **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados ou em relação a gestão interna da Sanepar.
- **Denúncia:** Relato que leva ao conhecimento de um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

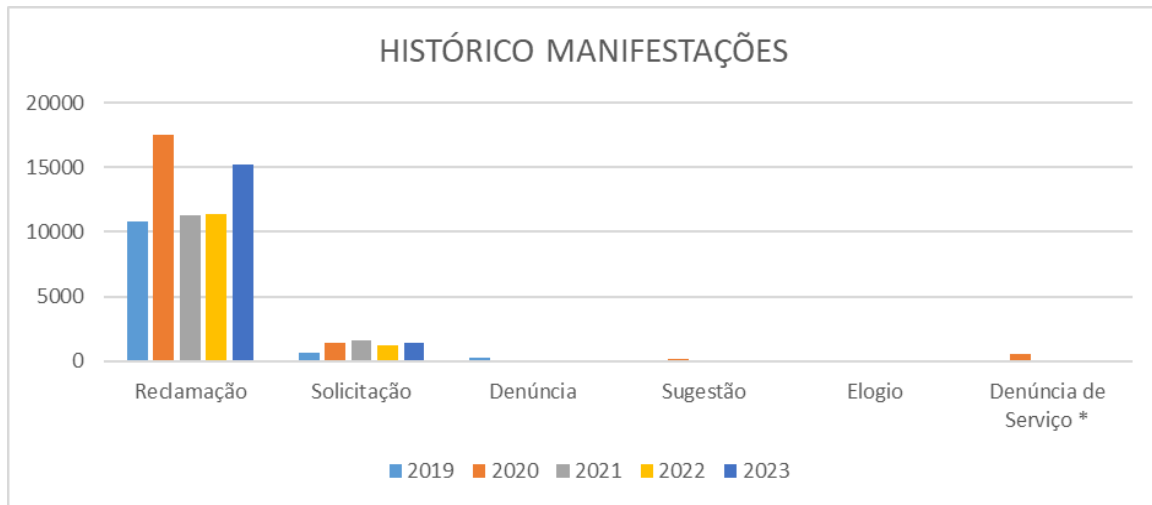
Processo	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Denúncia	Total
Financeiro		2				2
Jurídico	3	1				4
Meio Amb. Ação Social	7	5	1	1		14
Administrativo	7	25	2	4		38
Investimento	82	21				103
Governança	169	57	7	6	31	270
Operacional	5440	358	40	6		5844
Comercial	9509	941	42	29		10521
Total	15217	1410	92	46	31	16796



3.5 Histórico das manifestações

Após elevação acentuada em 2020, em virtude da pandemia da Covid-19 no país e escassez hídrica, percebeu-se redução nas demandas. Em 2023 tivemos um aumento de 34% na quantidade de reclamações, 16% na quantidade de solicitações em relação ao ano anterior. Essa elevação é decorrente a problemas com as empresas contratadas, que ocasionou em suspensão de contratos, sendo necessário realizar contratos emergenciais, porém com retomada gradual das equipes. O aumento também está relacionado ao corte por inadimplência, que após quase 3 anos sem o corte a Sanepar retornou o serviço de suspensão no abastecimento em junho/2023 o qual gerou impacto no registro de ouvidorias.

Tipo / Ano	2019	2020	2021	2022	2023
Reclamação	10854	17552	11255	11390	15217
Solicitação	616	1392	1624	1213	1410
Denúncia	264	88	42	24	31
Sugestão	66	187	91	37	46
Elogio	55	82	110	81	92
Denúncia de Serviço	0	541	86	0	0
	11855	19842	13208	12745	16796



3.6 Formas de entrada

A Ouvidoria da Sanepar acolhe as manifestações por intermédio dos seus canais de comunicação, os manifestantes podem 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 – indisponível temporariamente
- 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;
- Presencial: A Ouvidoria realiza atendimento pessoal, com horário pré-agendado, nas seguintes localizações:

Curitiba/PR: Rua Engenheiros Rebouças, 1376. 80.215-900;

Cascavel/PR: Rua São Paulo, 1060. 85.801-021;

Londrina/PR: Av. Ayrton Senna DA Silva n°.575 - 86.050-460;

Maringá/PR: Av. Pedro Taques n°.1381. 87.030-000

O telefone 0800 400 0600 da Ouvidoria encontra-se momentaneamente indisponível para os clientes, desde outubro/23, devido a problemas técnicos do sistema. A Sanepar está em tratativas para a solução do problema no menor espaço de tempo possível.

Forma	Manifestações	Percentual
Internet	6036	35,94%
Telefone	3835	22,83%
E-mail	2180	12,98%
CIP Procon	2113	12,58%
Consumidor.gov	1640	9,76%
Personalizado	415	2,47%
Agepar	364	2,17%
OGE	204	1,21%
Correspondência	8	0,05%
Diretoria	1	0,01%
Total Geral	16796	

3.7 Assuntos

Toda manifestação é classificada com a opção mais adequada quanto ao “Tipo”, “Assunto”, para casos de mais de um tipo, assunto é considerado o objeto de análise principal ou causador da manifestação.

Assunto	Manifestações	Percentual
Alteração no Consumo/Valor	4000	23,82%
Falta de água ou pressão	1252	7,45%
Ligação de água ou esgoto	1084	6,45%
Leitura ou entrega de fatura	1007	6,00%
Recomposição de obra e limpeza	978	5,82%
Corte ou religação	773	4,60%
Serviço de água	667	3,97%
Parcelamento e negociação	660	3,93%
Débito pendente	589	3,51%
Vazamento de água ou esgoto	558	3,32%
0800 Atendimento	542	3,23%
Dados cadastrais	487	2,90%
Cobrança de serviço	377	2,24%
Devolução de numerário	367	2,19%
Tarifa ou fatura	357	2,13%
Ligação de água ou esgoto irregular	283	1,68%
Serviço de esgoto	279	1,66%
Vistoria de esgoto	217	1,29%
Empregados	214	1,27%
Titularidade de Débitos	196	1,17%

Ressarcimento de danos	187	1,11%
Qualidade da água	181	1,08%
Ampliação de rede de água ou esgoto	171	1,02%
Obras e serviços	162	0,96%
Projeto hidráulico sanitário	108	0,64%
Ofícios e Documentos Externos	106	0,63%
Informação	104	0,62%
Revisão tarifária	95	0,57%
Elogio e agradecimento	92	0,55%
Relacionamento Clientes / Site / 2 Via	82	0,49%
Central de relacionamento	82	0,49%
WhatsApp	63	0,38%
Contratos e Licitações	54	0,32%
Outros	49	0,29%
Fale Conosco / E-mail	46	0,27%
Sugestão	38	0,23%
Denúncia de serviços	33	0,20%
Gravação de atendimento	31	0,18%
Desapropriação/regularização de área	29	0,17%
Fatura Digital	24	0,14%
Atos Administrativos	21	0,13%
Preservação ambiental	19	0,11%
ETE Mau cheiro	19	0,11%
Desperdício de água	15	0,09%
LGPD Lei Geral de Proteção de Dados	14	0,08%
Planejamento e Patrimônio	13	0,08%
Solicitação de emprego	13	0,08%
Divulgação de paradas programadas	12	0,07%
Fraudes Pagamentos	9	0,05%
Sinistro veicular	8	0,05%
LAI Lei de Acesso à Informação	6	0,04%
Realizações Financeiras	6	0,04%
Coleta de lixo	6	0,04%
Estrutura Organizacional	3	0,02%
Concurso	3	0,02%
Denúncia geral	2	0,01%
Pessoal	1	0,01%
Trabalhos Acadêmicos	1	0,01%
Palestra	1	0,01%
Total Geral	16796	

4 – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

De acordo com os dados apresentados neste relatório, as manifestações se concentram no Processo Operacional e Comercial. A tabela a seguir contém a quantidade e percentual dos assuntos mais demandados, dos tipos reclamação e solicitação, do ano de 2023.

4.1 Assuntos mais demandados

Assunto	Manifestações	Percentual
Alteração no Consumo/Valor	4000	24,06%
Falta de água ou pressão	1252	7,53%
Ligação de água ou esgoto	1084	6,52%
Leitura ou entrega de fatura	1006	6,05%
Recomposição de obra e limpeza	978	5,88%
Corte ou religação	773	4,65%
Serviço de água	667	4,01%
Parcelamento e negociação	660	3,97%
Débito pendente	589	3,54%
Vazamento de água ou esgoto	558	3,36%
0800 Atendimento	542	3,26%

➤ **Alteração no Consumo/Valor:**

Salientamos que a SANEPAR identificou no ano de 2023 aproximadamente 114 mil retificações de conta considerando a alteração de consumo, porém, apenas 3,46% acionaram a Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

Adicionalmente houve a ocorrência de um excessivo número de entregas de contas pela média no primeiro trimestre, em função de problemas enfrentados com os contratos de leitura, gerando o consumo atribuído e a alteração no consumo e no valor. Devido a estas dificuldades, foram suspensos 6 contratos de leitura e realizado contratos emergenciais, porém com retomada gradual das equipes. Há também casos de excesso de consumo decorrentes de vazamentos, os quais são refaturados após o conserto efetuado pelo cliente.

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.

Os contratos dos serviços de leitura são terceirizados e a Companhia tem atuado no aprimoramento da gestão, primando pela qualidade dos serviços prestados, bem como aplicando as medidas administrativas e sanções cabíveis, quando necessário.

➤ **Falta de água ou pressão:**

Com o intuito de atender às necessidades dos clientes, relativo ao abastecimento de água, a Gerência de Processo Água tomou as seguintes medidas:

- Elementos referenciais para o Diagnóstico Operacional com objetivo de inserir novas demandas dentro do processo de Planejamento de Investimentos da Companhia, em conjunto com os Estudos de Concepção e Plano Diretores dos Sistemas de Abastecimento de Água, (dentro do diagnóstico operacional são considerados as reclamações por falta d'água e baixa pressão).
- Estabelecimento de um Acordo de Gestão, anual, para aprimorar e fortalecer o programa corporativo de redução e controle de perdas. Nesse contexto, a Companhia segue com treinamentos, metodologias e ferramentas de gestão e controle, por meio das Câmaras Técnicas, permitindo que as Gerências Regionais atuem de forma eficaz e assertiva.
- Desenvolvimento de uma ferramenta multicritério chamada Sistema de Análise de Gestão de Ativos Lineares (SAGAL), utilizada para priorizar a substituição de redes de distribuição. Dentre os critérios considerados, a frequência de reclamações por falta d'água e baixa pressão é um deles.
- Implantação, neste último biênio, do primeiro contrato de performance de perdas na distribuição de água em que o pagamento está diretamente relacionado à redução do volume de perdas no sistema. Com a implementação dessa ação nos contratos foi possível identificar os excelentes resultados obtidos, e está sendo avaliada a possibilidade de novas contratações semelhantes. Esse tipo de contrato contribui de maneira significativa para melhorar a infraestrutura operacional e tornar os sistemas mais resilientes, reduzindo consideravelmente os problemas relacionados à falta de água e baixa pressão.
- Contratação de serviços de detecção de vazamento por imagem de radar obtida via satélite, na área de abrangência Gerência Regional Curitiba Norte - GRCTN, para detecção de solo saturado com água potável com precisão de um raio de 100

metros, para apontamento de ocorrência de vazamentos não visíveis, visando fornecer um método guiado para a pesquisa ativa de vazamentos e priorização das áreas a serem investigadas, com possibilidades de novas contratações.

➤ **Ligação de água ou esgoto:**

A Sanepar segue com algumas ações, visando aprimorar os serviços prestados de instalação de ligação de água e esgoto, dentre elas citamos a seguir:

- Filtragem e análise minuciosa dos motivos de cancelamento de serviços, para evitar cancelamentos injustificados. São tomadas as medidas necessárias para evitar tais cancelamentos são realizadas visitas prévias para verificar a disponibilidade de redes e as condições técnicas antes de efetuar a ligação.
- Realização de um workshop para capacitação dos gestores e agentes de fiscalização dos contratos do SGM, com o intuito de nivelar o conhecimento acerca da gestão contratual, fato este, que eleva a maturidade de gestão, resultado numa execução contratual mais eficiente, com foco na qualidade da prestação do serviço.

➤ **Leitura ou entrega de fatura:**

Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente à leitura e entrega da conta, identificamos que 81,2% são procedentes.

Salientamos que a SANEPAR realizou 41,2 milhões de leituras em 2023, e apenas 0,0024% foram abertas reclamações via Ouvidoria. Contudo, o crescimento no ano de 2023 é em decorrência da entrega de contas pela média no primeiro trimestre, em função da não execução da leitura, gerando o consumo atribuído e a alteração no consumo e no valor. Devido as dificuldades foram suspensos 6 contratos de leitura e realizado contratos emergenciais, porém com retomada gradual das equipes. Há também casos de excesso de consumo decorrentes de vazamentos, os quais são refaturados após o conserto efetuado pelo cliente.

Atualmente a Sanepar conta com 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.

➤ **Recomposição de obra e limpeza:**

A Sanepar está adotando várias medidas para aprimorar a qualidade dos serviços de recomposição de pavimentos e limpeza após a conclusão dos trabalhos. As ações implementadas são monitoradas regularmente junto às Gerências Regionais para acompanhamento dos resultados, a saber:

- Elaboração e implementação de um plano de ação com base no acordo de gestão da Gerência de Metodologia Operacional. Esse plano abrange o mapeamento do processo, tratamento de reclamações, definição de prazos de execução e revisão da metodologia para fiscalização dos serviços.
- Fiscalização completa de todos os códigos de recomposição de pavimentos em todas as áreas atendidas pela Sanepar. Além disso, será intensificada a cobrança aos prestadores de serviços para assegurar o cumprimento dos prazos e a qualidade das recomposições.
- Reforço na fiscalização das recomposições de pavimentos definidas no Controle Estatístico de Fiscalização - CEF. Essa medida visa impactar a avaliação dos contratados e melhorar a qualidade dos serviços prestados.
- Implementação do controle de compactação em reaterros de valas utilizando o DCP (Dynamic Cone Penetrometer). Essa técnica permitirá avaliar a qualidade da compactação do solo por meio de testes comparativos de análise rápida realizados *in loco* nos reaterros de valas resultantes de trabalhos de manutenção, obras de SAR (Sistema de Abastecimento de Água e Esgoto) e melhorias operacionais.

➤ **Corte ou religação:**

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. A retomada do corte ocorreu em junho/2023.

Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente à corte ou religação, identificamos que 64,5% são procedentes.

Após quase 3 anos de sem o corte por inadimplência, a Sanepar retornou o serviço de suspensão no abastecimento em junho/2023 o qual gera impacto nos clientes inadimplentes que registram a Ouvidoria. Cabe ainda ressaltar que corte a pedido somente pode ser realizado pelo titular da conta e não pode haver débitos.

Houve também reclamações referente aos sites fraudadores que solicitavam do cliente, o pagamento via pix, valores estes que nunca chegaram para a Sanepar, gerando o serviço de corte no abastecimento.

➤ Serviço de água

Foram adotadas as seguintes medidas para melhorar a eficiência dos serviços prestados:

- Definição de quais serviços devem ser preferencialmente realizados pelas equipes internas da empresa.
- Orientação para priorizar a substituição de ramais em vez de reparos, conforme já incorporado no Sistema de Gestão de Manutenção (SGM).
- Intensificação das cobranças tanto às equipes internas quanto às terceirizadas para o cumprimento dos prazos estabelecidos na execução dos serviços.

➤ Parcelamento e negociação:

Nos anos de 2020/2021/2022, o corte no abastecimento de água por débitos pendentes foi suspenso em decorrência da Pandemia COVID-19, conforme Lei Ordinária Estadual nº 20.187/2020 de 22/04/2020. A retomada do corte ocorreu em junho/2023.

Ressalta-se que durante este período ocorreram apenas cortes e religações a pedido dos clientes, ou as religações por pagamento de cortes ocorridos antes da promulgação da Lei Estadual.

Dos registros realizados na Ouvidoria 53,0% são procedentes.

Salientamos que a SANEPAR realizou no ano 2023 o programa RECLIP, que possibilitou condições diferenciadas de negociação e parcelamento, tendo sido contemplados 254.628 clientes.

Houve 0,26% 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:**

Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente à débitos pendentes, identificamos que 48,5% são procedentes.

Salientamos que a SANEPAR possuía em dezembro/2023 aproximadamente 4,0 milhões de referências pendentes, porém, apenas 0,015% foram abertas reclamações via Ouvidoria. Cumpre destacar que no ano de 2023 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.

Em 2023, foi implantado o recebimento por meio PIX impresso na conta e o recebimento com cartão de crédito nos totens de autoatendimento. Para 2024 está sendo estruturado o recebimento com cartão de crédito nos canais virtuais de relacionamento. Tais iniciativas demonstram a disponibilização de mais modalidades de pagamento aos clientes.

➤ **Vazamento de água ou esgoto:**

Os vazamentos de água e esgoto ocorrem quando há perdas ou escape de água potável, esgoto sanitário ou outras águas residuais ao longo das redes de tubulações ou equipamentos, antes de alcançarem seu destino final.

Os vazamentos de água referem-se às perdas de água potável ao longo do sistema de abastecimento, desde as estações de tratamento até a torneira do consumidor. Esses vazamentos podem ser causados por diversos fatores, como tubulações antigas, desgaste, danos decorrentes de obras, acidentes, furtos ou roubos entre outros. Além de representar um desperdício de um recurso valioso, os vazamentos de água podem causar danos estruturais em edifícios e outras propriedades.

Nos Sistemas de Esgotamento Sanitário, os vazamentos ou extravasamentos ocorrem quando há perdas de esgoto nos ramais de ligações, nas redes coletoras, nas elevatórias (conjuntos moto bomba) para recalque do esgoto, antes de chegarem à estação de tratamento. Esses vazamentos podem ser causados por danos nas tubulações, obstruções, desgaste, instalações inadequadas, contribuições de águas parasitárias (chuva, lençol freático e ligações clandestinas) entre outros fatores. Os vazamentos de esgoto representam riscos para a saúde pública, prejudicam o meio ambiente e afetam o saneamento básico de uma comunidade.

Diante deste contexto a Sanepar procura manter suas redes e equipamentos em boas condições para minimizar esses vazamentos. Além do mais, é responsabilidade de todos nós agirmos de forma consciente em relação ao uso da água e adotarmos medidas que minimizem os impactos ambientais e de saúde pública e contribuam para a conservação e o uso eficiente desse recurso natural.

Para lidar com essas questões, a Sanepar está adotando as seguintes ações:

- Criação de Grupo de Trabalho, para avaliar os procedimentos e práticas existentes relativas às manutenções preventivas das redes coletoras de esgoto, abrangendo itens operacionais e administrativos. Implantação de um Método de Análise e Solução Problemas no Processo Esgoto - MASPE, que contribui para avaliação sistêmica e periódica dos serviços relacionados ao esgoto, buscando propor melhorias e definir diretrizes para o desenvolvimento das atividades operacionais e corporativas.
- Contratação de empresa Status4 - Cidades Inteligentes e Sustentabilidade, para prestação de Serviços de Solução Integrada para Gerenciamento de Dados, para identificação de vazamento na rede de distribuição de água, na área de atuação da Gerência Regional Curitiba Sul.
- Realização de um mapeamento das reclamações por localidade, visando identificar áreas com maior incidência de vazamentos e direcionar esforços para solucionar esses problemas de forma prioritária.
- Intensificação das cobranças às equipes internas e aos prestadores de serviços para garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos, bem como a qualidade dos serviços prestados.

➤ **0800 Atendimento**

Destacamos que no ano de 2023 foram 3,6 milhões de ligações atendidas no 0800 e estimado 1,6 milhões de atendimento no whatsapp. Logo o percentual de reclamações sobre o total de interações com os clientes é de 0,01%, demonstrando a assertividade no processo.

Analisando as manifestações advindas da Ouvidoria referente à corte ou religação, identificamos que 70,7% são procedentes.

As reclamações inerentes aos canais de relacionamentos (0800 e whats), estão diretamente relacionadas ao aumento das demandas de pedidos de verificações de desabastecimento (altas temperaturas), solicitações de religações (a Sanepar retomou o serviço de suspensão no abastecimento em junho/2023 gradualmente e a maior parcela de inadimplentes foi afetada a partir de setembro/2023), além da grande procura ainda pelo parcelamento especial RECLIP.

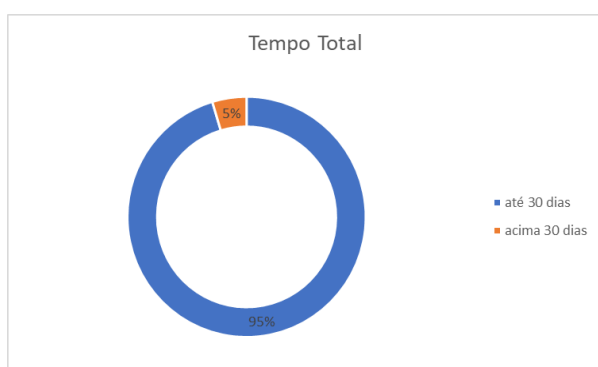
5 – INDICADORES DE PRAZOS

Conforme Lei Federal 13.460/2017, em seu Capítulo IV – Das Ouvidorias, os prazos para respostas são de 30 dias, com a possibilidade de prorrogação por igual período

“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.”

5.1 Tempo total dos protocolos

A Ouvidoria respondeu 95% das manifestações em até 30 dias, considerando o tempo total da manifestação, período compreendido entre a data da criação e a data da conclusão final.



5.2 Média de Tempo

A ouvidoria acolhe a manifestação, realizando uma triagem, classificação e encaminhamento para as áreas gestoras, que ao receber a resposta da área, realiza a análise da resposta recebida, e caso não esteja de acordo é reencaminhada para a área. A conclusão final do protocolo é feita somente após a resposta estar de acordo e sanando

todos os itens da manifestação. A média de tempo em que os protocolos permaneceram na ouvidoria foi de 1,8 dias.

A área gestora recebe a manifestação, analisa e toma as ações para a solução da demanda, enviando uma resposta para análise da ouvidoria, . A média de tempo em que os protocolos permaneceram nas áreas gestoras foi de 10,5 dias.

O tempo total da manifestação, período compreendido entre a data da criação e a data da conclusão final foi de 12,3 dias

Média Tempo Ouvidoria	Média Tempo Área	Média Tempo Total
1,8	10,5	12,3

6 – 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.

6.1 Público alvo e metodologia

Clientes do Estado do Paraná e Santa Catarina, 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.

6.2 Indicadores medidos

O questionário aplicado tem o objetivo de medir a satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, a resolutividade da solicitação, qualidade da resposta fornecida e a parceria da Ouvidoria.

No decorrer do ano as pesquisas respondidas resultaram em um índice de 7,0% em relação ao montante de manifestações recebidas.

➤ 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 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)”

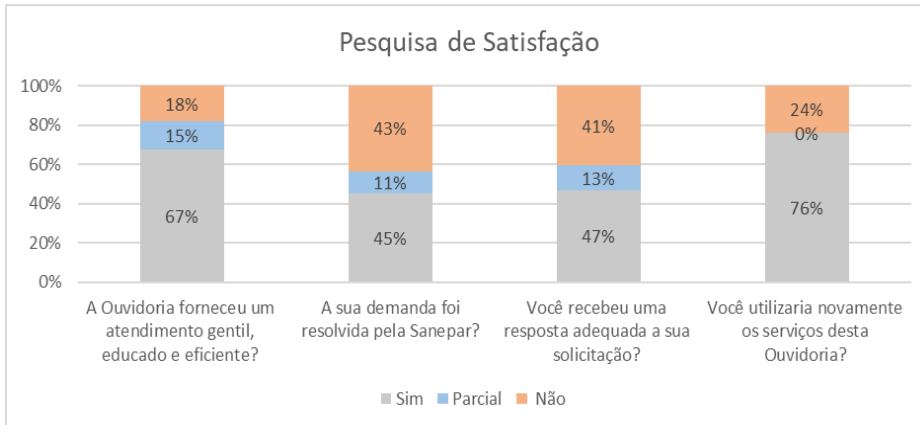
➤ Indicador de satisfação com a resposta recebida

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 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)”

6.3 Resultado anual



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.

