

RELATÓRIO ANUAL 2025

GESTÃO DE OUVIDORIA



SANEPAR
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA



DIRETOR PRESIDENTE

WILSON BLEY LIPSKI

OUVIDOR

STIVERSON CHARLES GOUVEA DE OLIVEIRA

1 – PROCESSO OUVIDORIA.....	5
2 – RELATÓRIO	5
3 – MANIFESTAÇÕES.....	6
3.1 CLASSIFICAÇÃO	6
3.2 VOLUMETRIA.....	7
3.3 RECUSADAS/ARQUIVADAS.....	8
3.4 ASSUNTO	9
3.5 PROCEDENTES E IMPROCEDENTES.....	10
4 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO	10
5 – PONTOS RECORRENTES	12
5.1 ANÁLISE CRÍTICA PROCESSO COMERCIAL.....	12
5.1.1 FATURA - ALTERAÇÃO CONSUMO/VALOR	13
5.1.2 ÁGUA - CORTE OU RELIGAÇÃO.....	13
5.1.3 DÉBITO – CONTESTAÇÃO.....	14
5.1.4 DÉBITO - PARCELAMENTO E NEGOCIAÇÃO.....	14
5.1.5 ATENDIMENTO - 0800/E-MAIL/WHATSAPP.....	15
5.1.6 CADASTRO TITULAR	16
5.1.7 FATURA - DEVOLUÇÃO DE NUMERÁRIO	17
5.1.8 ATENDIMENTO - SITE/APLICATIVO/E-MAIL GC.....	17
5.1.9 FATURA – LEITURA ERRO / AUSÊNCIA - ENTREGA	18
5.2 ANÁLISE CRÍTICA PROCESSO OPERACIONAL	18
5.2.1 ÁGUA - FALTA DE ÁGUA OU PRESSÃO	18
5.2.2 RECOMPOSIÇÃO DE OBRAS/SERVIÇOS/LIMPEZA.....	19
5.2.3 ÁGUA – SERVIÇOS	20
5.2.4 ÁGUA / ESGOTO – LIGAÇÃO.....	20
5.2.5 ESGOTO – VISTORIA	21
5.2.6 ÁGUA / ESGOTO – VAZAMENTO	22
5.2.7 ESGOTO - SERVIÇOS	23
6 – INDICADORES DE PRAZO	24
6.1 TEMPO MÉDIO OPERACIONAL TOTAL	24

7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....25

7.1 PÚBLICO ALVO E METODOLOGIA 25

7.2 INDICADORES MEDIDOS..... 25

7.3 RESULTADO PESQUISA SATISFAÇÃO 25

1 – PROCESSO OUVIDORIA

As atividades da Ouvidoria da Sanepar são conduzidas em estrita observância ao ordenamento jurídico vigente e às boas práticas de governança. O arcabouço legal que fundamenta as ações da unidade compreende, entre outras:

- Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública);
- Decretos nº 9.094/2017 e 9.492/2018 (regulamenta a Lei nº 13.460/2017);
- Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Decreto nº 7.724/2012 e nº 10.285/201 (que regulamenta a LAI), e
- Resolução nº 3/2020 – Homologa o Regulamento de Serviços Básicos de Saneamento do Paraná.

Adicionalmente, as operações da Ouvidoria estão alinhadas às políticas, diretrizes e normas internas da Companhia de Saneamento do Paraná. A unidade dispõe de um conjunto de resoluções e normas próprias que disciplinam sua estrutura organizacional, o rito de tratamento das manifestações, a operacionalização do sistema de gestão e a apuração dos indicadores de desempenho.

2 – RELATÓRIO

O presente relatório foi consolidado a partir da base de dados do SOS – Sistema de Ouvidoria Sanepar, e-mail institucional e relatório da contratada para o teleatendimento, como propósito fundamental o fornecimento de subsídios técnicos para o a alta direção e a melhoria contínua dos serviços prestados pela Companhia.

A elaboração deste documento cumpre as exigências da Lei Federal nº 13.460/2017, especificamente em seu Art. 15, que determina a apresentação anual dos seguintes elementos de gestão:

- Volumetria: Quantitativo de manifestações recebidas no exercício anterior;

- Tipificação: Identificação dos motivos das demandas;
- Análise Crítica: Diagnóstico dos pontos recorrentes;
- Resolutividade: Providências adotadas pela administração pública frente às soluções apresentadas.

3 – MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria são comunicações realizadas pelos cidadãos e clientes para expressar seus direitos, opiniões ou necessidades em relação aos serviços prestados pela Companhia. Elas servem como uma ferramenta de controle social e transparência, fornecendo subsídios técnicos para a alta direção promover a melhoria contínua dos serviços.

3.1 CLASSIFICAÇÃO

As manifestações acolhidas são classificadas de acordo com sua natureza (objetivo central) e o assunto (objeto principal da demanda), assegurando o correto enquadramento e tratamento da manifestação.

A natureza define o objetivo central do contato, identificando a real intenção do autor ao acionar a Ouvidoria. Sua classificação decorre da análise integral do relato apresentado.

Natureza	Definição
Reclamação	Demonstração de insatisfação sobre a prestação de serviços ou atendimento.
Solicitação	Requerimento de informações, serviços ou providências específicas.
Elogio	Reconhecimento da qualidade dos serviços ou da atuação positiva de colaboradores e unidades.
Sugestão	Proposta de melhoria para os serviços prestados ou para a gestão interna da Companhia.
Denúncia	Relato de atos ilícitos, irregularidades ou condutas que violem o Programa de Integridade e as normas vigentes.

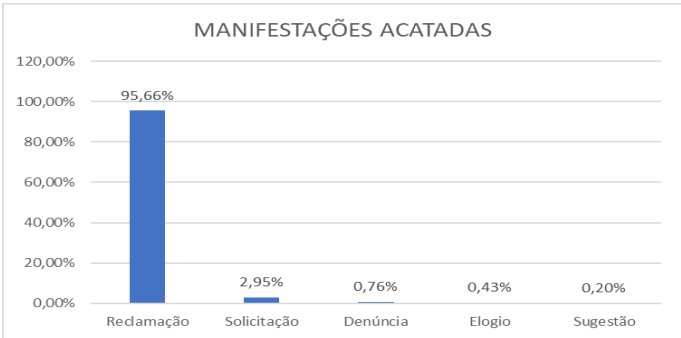
O assunto identifica o objeto principal da demanda, abrangendo o serviço, informação ou processo relatado pelo autor. Nos casos que apresentam múltiplas questões, a classificação prioriza o objeto principal de análise ou o fato gerador da situação.

3.2 VOLUMETRIA

No desempenho de suas atividades do ano de 2025, a Ouvidoria da Sanepar registrou em seu Sistema de Ouvidoria da Sanepar – SOS, **20.234** (vinte mil duzentos e trinta e quatro) manifestações. Destas, **18.068** (dezoito mil e sessenta e oito) foram acatadas e **2.166** (dois mil cento e sessenta) foram arquivadas/recusadas.

MANIFESTAÇÕES 2025	
Acatadas	18.068
Recusadas	2.166
Total	20.234

Natureza	Manifestações Acatadas	Índice
Reclamação	17283	95,66%
Solicitação	533	2,95%
Denúncia	137	0,76%
Elogio	78	0,43%
Sugestão	37	0,20%
Total Geral	18068	



3.3 RECUSADAS/ARQUIVADAS

A Ouvidoria realiza a triagem de todas as manifestações para garantir que contenham as informações essenciais ao seu processamento. Caso os requisitos não sejam atendidos, a demanda é recusada com a devida justificativa, observando-se os prazos regulamentares. Os critérios para recusa são:

- Conteúdo Impróprio: Mensagens ofensivas, discriminatórias ou com dados ilegíveis.
- Falha Processual: Ausência de evidências, falta de contato prévio com o SAC, falta de dados mínimos ou divergência de titularidade.
- Demandas Ativas/Resolvidas: Protocolos duplicados, dentro do prazo comercial ou já solucionados.
- Fora de Escopo: Assuntos que não sejam de responsabilidade da Companhia.

A tabela seguinte especifica as manifestações recusadas por assunto e respectivo índice.

MANIFESTAÇÕES RECUSADAS		
Motivo Recusa / Arquivamento	Manifestções	Índice
Recusada - Sem Protocolo Serviço	1019	47,0%
Recusada - Protocolo Duplicado	573	26,5%
Recusada - Protocolo Serviço Dentro do Prazo	156	7,2%
Recusada - Falta de Dados	152	7,0%
Recusada - Demanda já Atendida	120	5,5%
Recusada - Pagamento Site Fraude	74	3,4%
Recusada - Serviço não Pertence à Sanepar	62	2,9%
Recusada - Termo/Material Inapropriado	4	0,2%
Recusada - Cancelada pelo Cliente	3	0,1%
Recusada - Divergência na Titularidade	3	0,1%
Total Geral	2166	

3.4 ASSUNTO

A tabela a seguir apresenta os assuntos mais demandados por natureza, durante o ano de 2025:

Natureza e Assunto	Quantidade	Índice
Reclamação	17283	95,66%
Fatura - Alteração Consumo/Valor	2797	15,48%
Água - Falta de Água ou Pressão	2342	12,96%
Débito - Contestação	1164	6,44%
Débito - Parcelamento e Negociação	1150	6,36%
Recomposição de Obras/Serviços/Limpeza	1089	6,03%
Água - Corte ou Religação	1050	5,81%
Água - Serviços	598	3,31%
Cadastro - Titular	479	2,65%
Atendimento - 0800/E-mail/WhatsApp	471	2,61%
Água - Ligação	444	2,46%
Fatura - Devolução de Numerário	393	2,18%
Fatura - Leitura Erro/Ausência	381	2,11%
Esgoto - Vistoria	362	2,00%
Ressarcimento de Danos	336	1,86%
Fatura - Cobrança de Serviço	329	1,82%
Débito - Titularidade	329	1,82%
Esgoto - Serviços	301	1,67%
Esgoto - Ligação	297	1,64%
Água - Vazamento	296	1,64%
Esgoto - Vazamento	260	1,44%
Atendimento - Site/Aplicativo/E-mail GC	240	1,33%

Natureza e Assunto	Quantidade	Índice
Solicitação	533	2,95%
Informações	198	1,10%
Atendimento - Site/Aplicativo/E-mail GC	94	0,52%
Ofício / Documento Externo	79	0,44%
Declaração	40	0,22%
Recursos Humanos	28	0,15%
Contrato e Licitação	25	0,14%

3.5 PROCEDENTES E IMPROCEDENTES

A atuação da Ouvidoria pauta-se na Lei Federal nº 13.460/2017, especificamente no Art. 11, que veda a recusa de recebimento de manifestações formuladas nos termos legais, sob pena de responsabilidade do agente público.

Em estrita observância a esse dispositivo, a Ouvidoria assegura o acolhimento de todas as demandas, procedendo à análise de mérito para as manifestações classificadas como Reclamação ou Solicitação. O resultado dessa avaliação é definido conforme os critérios abaixo:

Procedente	A manifestação é considerada fundamentada quando a análise técnica confirma a veracidade, a coerência e a consistência lógica dos fatos relatados pelo usuário.
Improcedente	A manifestação é classificada como improcedente quando se constata a ausência de fundamento, a existência de contradições ou o caráter ilógico do objeto de análise.

PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES		
Natureza	Improcedente	Procedente
Solicitação	25%	75%
Reclamação	24%	76%
Total Geral	24%	76%

4 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Sanepar disponibiliza múltiplos canais para o acolhimento de manifestações, garantindo acessibilidade e transparência no contato com o cidadão.

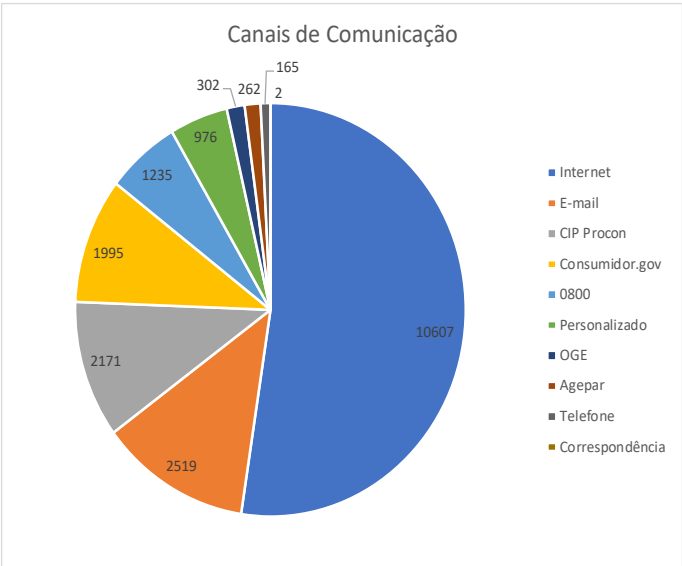
A distribuição volumétrica por meio de entrada, está detalhada na tabela abaixo:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO		
Canal	Quantidade	Índice
Internet	10607	52,42%
E-mail	2519	12,45%
CIP Procon	2171	10,73%
Consumidor.gov	1995	9,86%
0800	1235	6,10%
Personalizado	976	4,82%
OGE	302	1,49%
Agepar	262	1,29%
Telefone	165	0,82%
Correspondência	2	0,01%
Total Geral	20234	

A análise dos dados revela uma clara predominância dos canais digitais, evidenciando o processo de transformação digital da Companhia e a preferência dos usuários pela autonomia e agilidade

O portal institucional consolida-se como o principal ponto de contato, absorvendo 52,42% da demanda total. É relevante observar que as manifestações via portal são integradas automaticamente ao sistema SOS - Sistema de Ouvidoria Sanepar.

Somados, o CIP Procon, Consumidor.gov, Agepar e OGE representam 23,38% das entradas. O volume expressivo nestas plataformas indica que uma parcela significativa dos usuários busca instâncias externas de mediação, o que reforça a necessidade de manter a eficácia na resolutividade interna para mitigar o acionamento de órgãos de defesa do consumidor.



5 – PONTOS RECORRENTES

Esta seção identifica os pontos recorrentes das manifestações classificadas como “Reclamação” e/ou “Solicitação”, especificamente aqueles cujos processos foram concluídos e julgados “procedentes”.

Em estrita observância ao Art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria apresenta a seguir a análise crítica das demandas recorrentes.

PROCESSO COMERCIAL		
PONTOS RECORRENTES		
Reclamações/Solicitações Procedentes	2025	
Assunto	Quant.	Percentual
Fatura - Alteração Consumo/Valor	1651	12,2%
Água - Corte ou Religação	812	6,0%
Débito - Contestação	802	5,9%
Débito - Parcelamento e Negociação	667	4,9%
Atendimento - 0800/E-mail/WhatsApp	391	2,9%
Cadastro - Titular	380	2,8%
Fatura - Devolução de Numerário	298	2,2%
Atendimento - Site/Aplicativo/E-mail GC	297	2,2%
Fatura - Leitura Erro/Ausência + Entrega	427	3,2%

PROCESSO OPERACIONAL		
PONTOS RECORRENTES		
Reclamações/Solicitações Procedentes	2025	
Assunto	Quant.	Percentual
Água - Falta de Água ou Pressão	2159	16,0%
Recomposição de Obras/Serviços/Limpeza	1002	7,4%
Água - Serviços	533	3,9%
Água - Ligação / Esgoto - Ligação	660	4,9%
Esgoto - Vistoria	312	2,3%
Água - Vazamento / Esgoto - Vazamento	472	3,5%
Esgoto - Serviços	254	1,9%

5.1 ANÁLISE CRÍTICA PROCESSO COMERCIAL

As análises críticas dos pontos recorrentes que fazem parte do escopo do processo comercial seguem abaixo.

5.1.1 FATURA - ALTERAÇÃO CONSUMO/VALOR

As manifestações relacionadas ao consumo ou ao valor da fatura geralmente decorrem de dúvidas sobre o volume registrado ou de variações de consumo não reconhecidas pelo cliente. Nessas situações, a companhia solicita ao cliente a leitura mais atual do hidrômetro, realiza a verificação do histórico de consumo e faz inspeção no local, quando necessário, prestando os devidos esclarecimentos ou efetuando correções, caso seja constatada alguma falha.

Em relação a 2024, houve uma redução de aproximadamente 27% nas reclamações, o que representa uma melhora significativa. Como forma de otimizar os resultados, as Gerências Comerciais atuam diariamente no acompanhamento do desempenho das contratadas responsáveis pela leitura e emissão das contas.

Salientamos que a SANEPAR identificou no ano de 2025 aproximadamente 86,1 mil retificações de conta considerando a alteração de consumo, porém, apenas 0,0093% acionaram a Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

5.1.2 ÁGUA - CORTE OU RELIGAÇÃO

As manifestações relacionadas ao corte e à religação de água referem-se a atrasos nos prazos previstos ou à insatisfação com a suspensão do serviço. Os procedimentos são constantemente revisados para garantir o cumprimento dos prazos regulamentares, além do reforço na comunicação prévia com o cliente. Desde o dia 21/05/2025, de forma gradativa, foi implantada em toda Curitiba e RMC, o recebimento dos débitos no ato do corte através da máquina POS (Point of Sale), que oportuniza ao cliente efetuar o pagamento da fatura “in loco” com cartão de crédito ou débito, no momento que o agente está no local para realizar o corte, prevenindo assim a interrupção do abastecimento. Em janeiro/26, foi dado início a implantação desse modo de arrecadação em todas as regiões do Estado.

No ano de 2025, foram realizados aproximadamente 1.217 cortes no abastecimento enquanto em 2024 o número foi de 1.092, porém apenas 0,066% registraram reclamações via Ouvidoria, o que reforça a assertividade do processo.

5.1.3 DÉBITO – CONTESTAÇÃO

As manifestações referem-se à contestação de valores lançados no sistema, geralmente decorrentes de débitos antigos, acúmulo de faturas ou registros indevidos. As análises envolvem a verificação dos valores lançados e, caso seja constatado algum erro, o valor é cancelado ou ajustado.

Salientamos que a SANEPAR identificou no ano de 2025 aproximadamente 84,5 mil retificações de conta considerando a alteração de consumo, porém, apenas 1,73% acionaram a Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

Vale ainda destacar que, de acordo com a Lei Estadual 20.259/2020, na qual obriga as concessionárias de serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Estado do Paraná a transferir a titularidade da conta de água e de esgoto para o consumidor final, contudo, para que essa adequação das pendências dos clientes inadimplentes, é necessário a comprovação da alteração de titularidade, podendo gerar contestação dos valores pendentes.

5.1.4 DÉBITO - PARCELAMENTO E NEGOCIAÇÃO

As reclamações sobre parcelamentos referem-se, em geral, à indisponibilidade de condições mais flexíveis, às dificuldades na negociação devido aos documentos exigidos ou à contestação de débitos. A companhia busca ampliar os canais e as condições de parcelamento, com foco na negociação ativa e no atendimento humanizado.

Com esse objetivo, a companhia participou, nos meses de dezembro de 2024 e janeiro de 2025, do programa do Governo Federal denominado Renegocia, oferecendo uma oportunidade para que as famílias negociassem suas dívidas.

Entre 10/03/2025 à 06/09/2025 a Sanepar promoveu o programa “Água em Dia” - que ofereceu condições especiais para a quitação de débito. A iniciativa permitiu o parcelamento de faturas vencidas sem a cobrança de multas e juros. Além disso, dispensou o pagamento de entrada para

clientes em situação de vulnerabilidade, entidades de assistência social, micro e pequenos comércios com tarifas diferenciadas.

Em novembro de 2025 deu início ao Programa Água em Dia+, visando proporcionar aos clientes da Sanepar uma condição diferenciada de negociação de débitos, flexibilizando as regras de negócio constantes nas normativas, oportunizando ao cliente de negociar de acordo com a capacidade de pagamento e inclusive ampliando os canais para a negociação como o Teleatendimento, WhatsApp e e-mail.

Considerando os dois programas, foram atendidos, aproximadamente 66 mil clientes e negociado um total de R\$129 milhões.

5.1.5 ATENDIMENTO - 0800/E-MAIL/WHATSAPP

O recente incremento na volumetria de reclamações nos canais de relacionamento à distância (0800, e-mail e WhatsApp) é reflexo direto de fatores críticos convergentes, destacando-se a instabilidade temporária decorrente da reformulação do portal (site), o aumento da régua de cobrança e recuperação financeira, e a maior frequência de desabastecimentos motivados por intervenções estruturantes ou emergenciais na rede de distribuição.

Diante deste cenário, a GERC implementou medidas mitigadoras focadas na otimização da jornada do cliente, que incluem a revisão dos procedimentos operacionais, a reestruturação das árvores de navegação das URAs (Voz e WhatsApp) e a adoção de uma comunicação proativa para informar sobre paradas no sistema seja para situações emergenciais ou não. Complementarmente, instituiu-se o regime de sobreaviso para assegurar a continuidade do suporte e envio de SMS em períodos não úteis, garantindo maior resiliência e informação ao cliente.

Em continuidade à estratégia de modernização, a GERC projeta a implementação de soluções de automação e transformação digital, como a integração de chatbots para registro de serviços simples e a incorporação de gateways de pagamento via PIX no WhatsApp. Além disso, estuda-se a adoção de sistemas de transição de canais (Call-to-WhatsApp), permitindo que o usuário escolha a interface de contato mais eficiente. A convergência dessas iniciativas visa não apenas a redução

do índice de reclamações, mas a estabilização de um modelo de atendimento escalável e focado na excelência da experiência do cliente.

5.1.6 CADASTRO TITULAR

Os registros na Ouvidoria referente dados cadastrais referem-se principalmente às documentações exigidas, alterações de titularidade exclusivamente no atendimento presencial ou whatsapp, 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).

A SANEPAR tem trabalhado constantemente na revisão cadastral dos clientes, visando a adequação e o enquadramento adequado. A SANEPAR fechou até o mês dezembro de 2025 com 3,52 milhões de ligações de água e 2,65 milhões de ligações de esgoto, porém, apenas 1,08% dos clientes registraram na Ouvidoria reclamações a respeito do assunto, reforçando a assertividade no processo de cadastro.

O crescimento de reclamações sobre cadastro ao longo dos meses se refere a implantação no novo site e aplicativo, o qual, em alinhamento com as melhores práticas de segurança digital e visando garantir a rastreabilidade e a proteção de dados de nossos usuários, o acesso ao Portal Minha Sanepar e aplicativo foram ajustados para requerer um serviço de autenticação de identidade.

Essa medida essencial pode ser efetivada por meio da Central de Segurança do Governo do Paraná ou pela Identidade Digital Gov.br. Tal adequação confere ao acesso maior confiabilidade e integração, além de assegurar que suas informações estejam ainda mais protegidas.

Trata-se de um passo fundamental que não apenas eleva o padrão de segurança dos nossos serviços digitais, mas também oferece a tranquilidade de que somente o titular possui acesso às suas informações e solicitações, reforçando nosso compromisso com a transparência e a segurança de seus dados.

5.1.7 FATURA - DEVOLUÇÃO DE NUMERÁRIO

As manifestações são relacionadas a valores pagos indevidamente ou a duplicidades. A área Comercial adota procedimentos de conferência e restituição, conforme análise documental e validação dos dados bancários do solicitante. Atualmente, mais de 90% das devoluções referem-se a A SANEPAR realizou no ano de 2025 mais de 268 mil devoluções aos clientes, destes 268 mil eram referentes a duplicidade de pagamento, o que corresponde a 91%. Diante deste cenário apenas 0,11% acionaram a Ouvidoria, reforçando a assertividade no processo.

situações em que os clientes efetuam pagamentos em duplicidade.

5.1.8 ATENDIMENTO - SITE/APLICATIVO/E-MAIL GC

Ao fecharmos o ano de 2025, os indicadores de atendimento via Site, Aplicativo e E-mail mostram um crescimento expressivo de 317,7% em relação a 2024, saltando de 62 para 259 manifestações. Como vemos no gráfico, o volume seguiu estável no primeiro semestre, mas deu um salto a partir de julho, atingindo seu pico em setembro.

Esse aumento está ligado diretamente ao lançamento do novo site e portal do cliente em julho de 2025. Olhando para os dados por área, a Gerência de Planejamento e Desenvolvimento Comercial – GPDC foi a que mais sentiu esse impacto, com uma oscilação de 840% e concentrando 37,1% de todas as demandas do grupo. Isso confirma que a maior dificuldade dos usuários esteve concentrada na transição para a nova plataforma.

É importante destacar que a mudança para o login exclusivo pela Central de Segurança do Estado do Paraná foi uma escolha estratégica focada em segurança e no cumprimento da LGPD. Embora

essa integração tenha elevado o nível de proteção dos dados, a mudança no jeito de acessar o sistema gerou uma resistência natural e dificuldades de adaptação para quem já estava acostumado com o modelo antigo.

Apesar do volume maior de reclamações, os números de novembro e dezembro já mostram uma tendência de estabilização. Isso indica que as ações corretivas e a curva de aprendizado dos clientes estão avançando. A Comissão Permanente da Sanepar Digital segue trabalhando junto à empresa desenvolvedora para deixar a navegação mais simples e melhorar a experiência do usuário, sem abrir mão da segurança.

Para 2026, com os ajustes contínuos e a maior familiaridade dos clientes com o novo portal, a expectativa é que o volume de atendimentos retorne aos níveis normais.

5.1.9 FATURA – LEITURA ERRO / AUSÊNCIA - ENTREGA

As reclamações referem-se à leitura incorreta, à ausência de leitura ou a estimativas sucessivas. A companhia realiza revisões periódicas nos processos de leitura e reforça o monitoramento das rotas críticas, além de oferecer aos clientes, desde dezembro de 2024, a possibilidade de realizar a autoleitura.

As manifestações são relacionadas à não entrega ou a atrasos no recebimento das faturas. Os casos são tratados por meio da verificação da rota de entrega e pelo oferecimento de canais alternativos de recebimento, como a fatura digital e o aplicativo.

5.2 ANÁLISE CRÍTICA PROCESSO OPERACIONAL

As análises críticas dos pontos recorrentes que fazem parte do escopo do processo operacional seguem abaixo.

5.2.1 ÁGUA - FALTA DE ÁGUA OU PRESSÃO

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

- . Definição de elementos referenciais para o Diagnóstico Operacional, com o objetivo de inserir novas demandas no processo de Planejamento de Investimentos da Companhia, em conjunto com os Estudos de Concepção e os Planos Diretores dos Sistemas de Abastecimento de Água. Dentro do Diagnóstico Operacional, são consideradas as reclamações por falta d'água e baixa pressão.
- . Estabelecimento de um Acordo de Gestão anual, visando aprimorar e fortalecer o programa corporativo de redução e controle de perdas. Nesse contexto, a Companhia promove treinamentos, aplica metodologias e utiliza ferramentas de gestão e controle por meio das Câmaras Técnicas, garantindo que as Gerências Regionais atuem de forma eficaz e assertiva.
- . Continuidade na implantação de contratos de performance voltados à redução de perdas na distribuição de água, nos quais o pagamento está diretamente vinculado à diminuição do volume de perdas no sistema. A implementação desses contratos tem gerado excelentes resultados, e a Companhia está avaliando a possibilidade de novas contratações semelhantes. Esse modelo contratual contribui significativamente para a melhoria da infraestrutura operacional e para a resiliência dos sistemas, reduzindo de forma expressiva os problemas de falta d'água e baixa pressão.
- . Desenvolvimento de ferramentas de gestão com análise preditiva, para antecipar e solucionar problemas de falta d'água e/ou baixa pressão, com o intuito de acelerar a resposta ao cliente.
- . Adoção de novas tecnologias e soluções inovadoras, voltadas à otimização operacional e à redução de perdas na distribuição de água. Tais ações visam diminuir a ocorrência de eventos relacionados à falta d'água e baixa pressão nos sistemas de abastecimento.

5.2.2 RECOMPOSIÇÃO DE OBRAS/SERVIÇOS/LIMPEZA

Entre o último trimestre de 2024 e o primeiro trimestre de 2025, a Sanepar intensificou os trabalhos voltados à orientação da fiscalização dos serviços em campo, com a apresentação de novas ferramentas para o controle das compactações de solos antes da recomposição dos pavimentos decorrentes de manutenções e obras. Houve, também, o aprimoramento da metodologia de fiscalização, com o objetivo de melhorar a qualidade na entrega desses serviços.

Em junho/2025, observou-se um aumento nos índices de reclamações em gerências que passaram, ou estão passando, por transições contratuais — sejam renovações, sejam novos processos licitatórios.

Embora não seja uma regra, as transições contratuais podem resultar em variações no quadro funcional da empreiteira contratada. Diante dessa tendência, a Sanepar já está desenvolvendo mecanismos administrativos para dar suporte à gestão dos contratos nas gerências regionais, visando mitigar esse risco e, consequentemente, prevenir falhas no cumprimento dos prazos de execução e na qualidade dos serviços prestados.

5.2.3 ÁGUA – SERVIÇOS

A Sanepar intensificou a fiscalização dos serviços executados em campo, os quais impactam diretamente na avaliação de desempenho das empreiteiras contratadas para sua execução. Com a adoção de uma nova metodologia de fiscalização, houve ampliação da amostragem dos serviços avaliados, permitindo uma aferição mais precisa da qualidade entregue pelos prestadores.

Paralelamente, o monitoramento constante dos indicadores, aliado à aplicação de metodologias de gestão com foco em resultados, tem contribuído para a redução no índice de reclamações.

5.2.4 ÁGUA / ESGOTO – LIGAÇÃO

A Sanepar realiza o acompanhamento mensal de indicadores e aplica continuamente metodologias de gestão com foco em resultados, o que permite que as tomadas de decisão ocorram de forma mais direta, eficiente e pontual. Esse processo tem resultado em avanços na qualidade dos serviços prestados e, consequentemente, na redução do número de reclamações, quando comparado ao primeiro trimestre de 2025.

Observam-se, no entanto, acréscimos pontuais no número de reclamações em algumas gerências que passaram, ou estão passando, por transições contratuais — seja por meio de renovações, seja por novos processos licitatórios.

5.2.5 ESGOTO – VISTORIA

As vistorias em ligações prediais de esgoto, processo usualmente conhecido e normatizado na Companhia como “VTO” – Vistorias Técnicas Operacionais, constituem uma importante ferramenta de diagnóstico do sistema coletor de esgoto. Além dos benefícios ambientais, essas vistorias promovem a otimização gradativa da operacionalidade dos sistemas, considerando que as ligações irregulares de águas pluviais e o descarte inadequado de gordura representam uma parcela significativa das causas de demandas por manutenções preventiva e corretiva nas redes, além de comprometerem os processos de tratamento de efluentes, o que acarreta acréscimo nos custos operacionais.

Além desses benefícios, as vistorias também se mostram eficazes na recuperação tarifária, atualização cadastral, identificação de problemas nas redes, fraudes, vazamentos, entre outros.

Atualmente, o processo encontra-se em desenvolvimento em praticamente todas as Regionais do Estado, em decorrência dos planos estabelecidos no Acordo de Gestão e em atendimento às determinações previstas em Instrumentos Legais, como o Regulamento de Serviços Básicos de Saneamento do Paraná, estabelecido por meio da Resolução nº 003.

Com a intensificação das Vistorias Técnicas Operacionais, que vêm sendo realizadas de forma sistemática em toda a Companhia, o número de serviços executados aumentou significativamente. Como consequência, houve um acréscimo proporcional na identificação de irregularidades nas instalações de esgotamento sanitário dos imóveis, o que culmina na aplicação de notificações e na definição de prazos para a devida regularização.

Frequentemente, os clientes se surpreendem com a constatação de irregularidades, que, em sua maioria, referem-se à interligação indevida de águas pluviais à rede de esgoto ou à ausência de sistemas de retenção de gordura (caixas de gordura) para os efluentes provenientes das cozinhas, exigindo adaptações no ramal interno das edificações.

Ainda conforme o Regulamento de Serviços Básicos de Saneamento do Paraná, as irregularidades não corrigidas dentro dos prazos estipulados estão sujeitas à aplicação de sanções pecuniárias, o que naturalmente pode gerar desconforto aos clientes.

Considerando os aspectos mencionados, entende-se que o aumento no número de reclamações é justificável, especialmente se analisado em relação ao volume expressivo de serviços realizados, o que torna esse índice proporcionalmente irrelevante. Somente no âmbito da GGML, abordado no quadro, até a presente data mais de 73% das ligações de esgoto, aproximadamente 700.000 imóveis, foram vistoriadas com um índice médio de 70% de regularização.

Ademais, o processo passa por aprimoramento contínuo, buscando melhorias na execução dos serviços e, conseqüentemente, na qualidade do atendimento ao cliente.

5.2.6 ÁGUA / ESGOTO – VAZAMENTO

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.

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, roubos, entre outros. Além de representar o desperdício de um recurso valioso, os vazamentos de água podem causar danos estruturais em edificações 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 ou nas elevatórias (conjuntos motobomba) utilizadas para o recalque do esgoto, antes de este chegar à estação de tratamento. Esses vazamentos podem ser causados por danos nas tubulações, obstruções, desgaste, instalações inadequadas, contribuições irregulares de águas parasitárias (como água da chuva, lençol freático e ligações clandestinas), lançamento de gordura, entre outros fatores.

Diante desse contexto, a Sanepar atua continuamente para manter suas redes e equipamentos em boas condições, minimizando a ocorrência desses vazamentos. Além disso, é responsabilidade de todos nós adotarmos uma postura consciente quanto ao uso da água, implementando ações que

reduzam os impactos ambientais e riscos à saúde pública, contribuindo para a conservação e o uso eficiente desse recurso natural.

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

- . Atuação de um Grupo de Trabalho dedicado à avaliação dos procedimentos e práticas relacionadas às manutenções preventivas das redes coletoras de esgoto, abrangendo aspectos operacionais e administrativos. Também foi implantado o Método de Análise e Solução de Problemas no Processo Esgoto (MASPE), que contribui para a avaliação sistêmica e periódica dos serviços de esgotamento sanitário, com o objetivo de propor melhorias e estabelecer diretrizes para o desenvolvimento das atividades operacionais e corporativas.
- . Mapeamento das reclamações por localidade, com o objetivo de identificar áreas com maior incidência de vazamentos e direcionar os esforços para a solução prioritária desses problemas.
- . Cobrança às equipes internas e aos prestadores de serviço, visando assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos e a qualidade dos serviços prestados.

5.2.7 ESGOTO - SERVIÇOS

A Sanepar intensificou a fiscalização dos serviços de esgoto executados em campo, e que fazem parte dos escopos de contratação do SGM, e que impactam diretamente na avaliação de desempenho das empreiteiras contratadas para sua execução. Com a adoção de uma nova metodologia de fiscalização, houve ampliação da amostragem dos serviços avaliados, permitindo uma aferição mais precisa da qualidade entregue pelos prestadores. Serviços executados por equipes próprias, como telediagnóstico e lavagem de redes, ditos como preventivos, estão sendo monitorados, inclusive com reforços de procedimentos internos no que tange ao melhor planejamento dos serviços de manutenção preventiva em redes coletoras de esgoto.

6 – INDICADORES DE PRAZO

No que tange à tempestividade das respostas, a Ouvidoria fundamenta seus procedimentos no Art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017 o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto no Estado do Paraná.

O acompanhamento desses prazos é realizado de forma sistemática pela gerência, com o objetivo de assegurar a observância dos limites legais e a transparência pública. A gestão da celeridade processual atua como indicador de desempenho gerencial, sendo essencial para mensurar a fluidez dos fluxos internos de apuração e a eficácia do atendimento ao usuário.

6.1 TEMPO MÉDIO OPERACIONAL TOTAL

Tem por objetivo identificar o tempo de resposta institucional consolidado da Sanepar, representando o ciclo completo da demanda — da data inicial do protocolo à data da conclusão final. Reflete o tempo real de espera do usuário.

Período	Média Tempo
01/2025	7,60
02/2025	8,17
03/2025	9,71
04/2025	10,00
05/2025	10,21
06/2025	11,47
07/2025	10,81
08/2025	9,96
09/2025	11,01
10/2025	10,87
11/2025	9,50
12/2025	10,44
Total Geral	10,13

7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação visa mensurar a percepção dos usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria, avaliando índices de satisfação com o atendimento e a resposta, resolutividade e o grau de parceria com o cliente, fornecendo ferramentas para uma análise e planejamento de medidas de ação.

7.1 PÚBLICO ALVO E METODOLOGIA

O público-alvo abrange clientes dos segmentos residencial, comercial e industrial que utilizaram os serviços da Ouvidoria. A percepção desses usuários é diretamente influenciada pela expectativa inicial e pela qualidade da solução apresentada pela Sanepar.

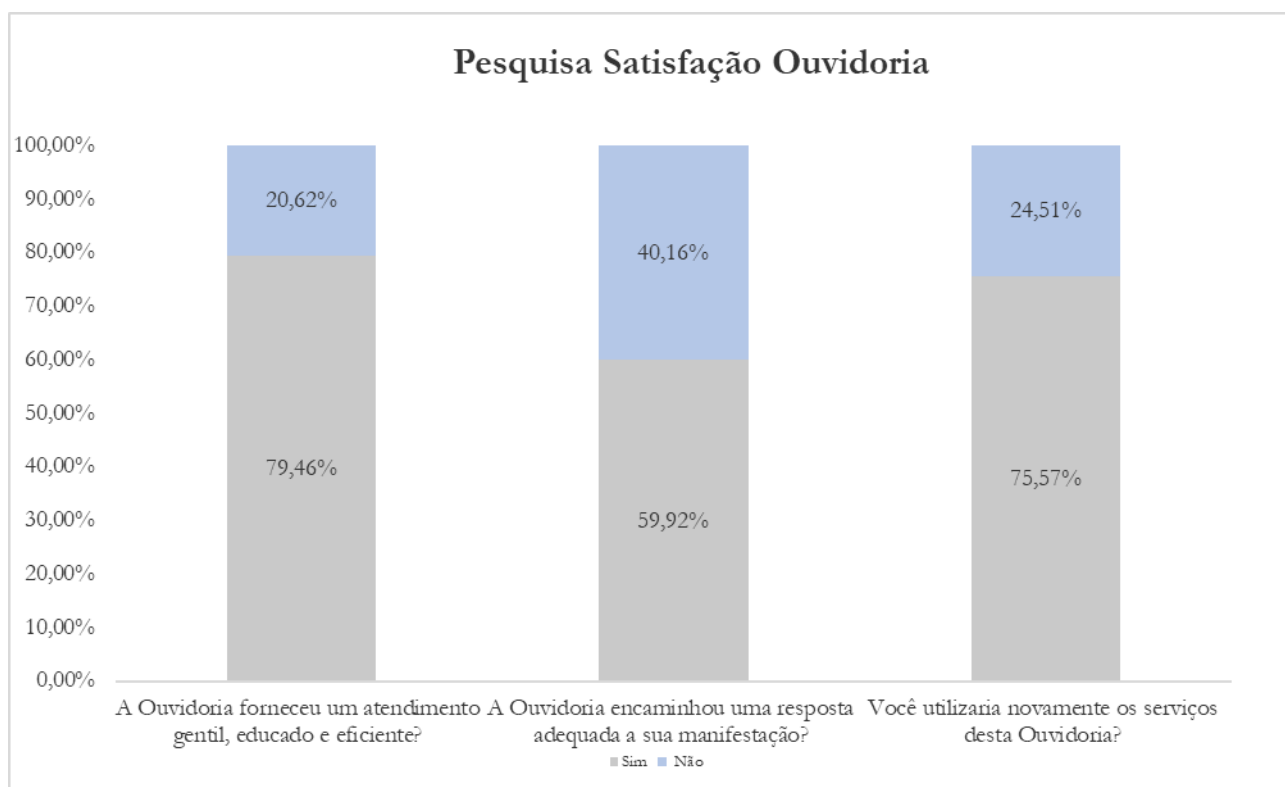
A coleta de dados ocorre após o encerramento do protocolo, mediante envio de link com questionário estruturado anexo à resposta final. A elaboração e a atualização do questionário são de responsabilidade da Ouvidoria, garantindo o alinhamento constante aos objetivos da pesquisa.

7.2 INDICADORES MEDIDOS

O instrumento de pesquisa é estruturado para aferir a experiência do usuário sob três dimensões fundamentais: a qualidade do atendimento direto pela equipe de Ouvidoria, a precisão técnica da resposta fornecida e o nível de confiança (parceria) estabelecido.

7.3 RESULTADO PESQUISA SATISFAÇÃO

O resultado da pesquisa aplicada durante o ano em exercício teve percentual de **72%** positivo. Abaixo temos o gráfico com o resultado de cada pergunta.



O resultado indica que a equipe da Ouvidoria se destaca no aspecto humano e processual (gentil, educado e eficiente), criando uma experiência de contato inicial muito positiva. Quatro em cada cinco usuários consideram o atendimento excelente.

Embora a maioria tenha recebido uma resposta considerada adequada, a taxa de insatisfação neste quesito é significativamente alta. Isso sugere que a qualidade do atendimento é alta, mas a solução final pode estar falhando em atender plenamente a expectativa ou a necessidade do manifestante.

A alta intenção de reuso é um indicador robusto de confiança geral na Ouvidoria. Mesmo com a insatisfação na resposta recebida, a experiência global é forte o suficiente para que três em cada quatro usuários retornem.



Relatório 139/2026.

Documento: **RELANULPUBLICOGESTAOOUVIDORIA2025.pdf.**

Assinatura Qualificada realizada por: **Wilson Bley Lipski** em 20/03/2026 17:48.

Assinatura Avançada realizada por: **Stiverson Charles Gouvea de Oliveira (XXX.650.389-XX)** em 17/03/2026 15:24 Local: SANEPAR/08976.

Inserido ao documento **2.064.703** por: **Cynthia Heloisa Mokva Morosko** em: 17/03/2026 15:18.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
6e2e742a54e3d4d40c7a07c51425d93e