

#32

COMPLETAS

Coletor: Web Link 1 (Link)
Início: Wednesday, April 01, 2026 11:58:44 PM
Última modificação: Thursday, April 02, 2026 12:36:29 AM
Duração: 00:37:44
Endereço IP: 191.242.224.114

Página 2

P1 **Prestador de serviços de saneamento regulado pela ARES-PCJ**
Tipo de proponente

P2
Nome do Município
Sorocaba/SP

P3
Nome do prestador de serviço regulado
Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba SAAE

P4
Pessoa de contato (nome completo do responsável pela inscrição)
Vinícius Poppst

P5
Telefone

██████████

P6
E-mail
viniciuspoppst@saaesorocaba.sp.gov.br

Página 3

P7 **Ouvidoria**
Selecione a modalidade correspondente à prática inscrita

P8

Sim

A prática inscrita está vinculada a serviços públicos de saneamento regulados pela ARES-PCJ. (Não serão aceitas práticas apresentadas por entes ou prestadores não vinculados à Agência Reguladora ARES-PCJ.)

P9

Sim

A prática está em execução ou já foi concluída? (Não serão aceitas práticas em fase de planejamento, elaboração ou concepção, sem execução comprovada.)

P10

Sim

A prática possui resultados já consolidados (em execução ou concluída). (Não serão aceitas práticas em fase de planejamento, elaboração ou concepção, sem execução comprovada.)

Página 4

P11

Título da prática

Ouvidoria Ativa e Multicanal - SAAE Sorocaba

P12

Resumo da prática (Máximo 1.200 caracteres)

O SAAE Sorocaba estruturou um modelo integrado de ouvidoria baseado na articulação entre canais presenciais, territoriais (bairros) e digitais, com foco na ampliação da escuta qualificada e na resolutividade das demandas dos usuários. A prática combina a participação em iniciativas institucionais como “Quarta com o Prefeito” - na Prefeitura de Sorocaba, ações descentralizadas por meio do programa “Prefeitura de Bairro em Bairro” (diversos bairros da cidade) e a ampliação de canais digitais de atendimento, desenvolvidos internamente pelo Setor de Tecnologia da Informação, como diversos serviços online por meio do site institucional, e atendimento via WhatsApp (contratação da plataforma). O modelo permite identificar, tratar e solucionar demandas com maior agilidade, inclusive em situações complexas, promovendo integração entre setores, priorização de atendimentos e melhoria contínua dos serviços. A iniciativa resultou na ampliação do acesso, redução de demandas reprimidas e fortalecimento da relação com os usuários.

P13

Descrição da prática: objetivos, público-alvo e território de aplicação (Máximo 1.200 caracteres)

A prática tem como objetivo fortalecer a relação entre o SAAE Sorocaba e os usuários por meio da ampliação dos canais de escuta e da melhoria da resolutividade das demandas. O público-alvo são os usuários dos serviços de água e esgotamento sanitário do município de Sorocaba. A iniciativa se estrutura em três eixos: (i) escuta institucional direta, com participação no programa “Quarta com o Prefeito”, permitindo atendimento com o Diretor Geral e sua equipe direta para resolução imediata; (ii) escuta territorial ativa, por meio do programa “Prefeitura de Bairro em Bairro”, com coleta de demandas in loco; e (iii) escuta digital, com ampliação de canais online desenvolvidos internamente (Setor de Tecnologia da Informação). A prática é aplicada em todo o território municipal e integrada aos fluxos operacionais do SAAE, permitindo acompanhamento, priorização e solução das demandas registradas.

Página 5

P14

Possibilidade de replicação da prática(Avalia se a prática apresentada pode ser adotada, adaptada e implementada por outros municípios ou prestadores de serviços, considerando diferentes realidades locais.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A prática apresenta elevada possibilidade de replicação por outros prestadores de serviços, pois se baseia na integração de canais já existentes na maioria das administrações públicas, como atendimento presencial, ouvidoria, ações territoriais e ferramentas digitais (site) - com exceção do WhatsApp que é uma plataforma paga. O diferencial está na articulação entre esses canais e na organização dos fluxos internos para garantir a resolutividade das demandas. A implementação pode ser adaptada conforme a capacidade institucional de cada município, sendo possível iniciar com estruturas simples e evoluir gradualmente. Destaca-se ainda o uso de soluções tecnológicas desenvolvidas internamente, sem necessidade de altos investimentos, o que favorece sua adoção em diferentes realidades.

P15

Solução criativa ou inovadora (Avalia se a prática apresenta uma forma criativa, inovadora ou mais eficiente de enfrentar um problema, em relação às práticas usualmente adotadas no setor. Serão valorizadas soluções adequadas à realidade local, ainda que simples, que tenham contribuído para melhorar a eficiência e eficácia na prestação dos serviços, gestão ou relação com os usuários.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A inovação da prática está na integração de múltiplos canais de escuta em um único fluxo de tratamento e resolução de demandas, superando o modelo tradicional fragmentado. Destaca-se a combinação entre escuta presencial com alta gestão (Projeto Quarta com o Prefeito), atuação territorial descentralizada (Prefeitura de Bairro em bairro) e digitalização dos serviços (Serviços Online), com ferramentas desenvolvidas internamente pelo setor de tecnologia da informação.

P16

Clareza e organização da prática - (Máximo 1.200 caracteres)(Avalia a clareza, organização e coerência da prática apresentada, de modo a permitir o pleno entendimento de seus objetivos, das ações desenvolvidas e da forma de implementação. Serão mais bem avaliadas as práticas que apresentem objetivos definidos, descrição organizada das ações e alinhamento entre o problema identificado e as soluções adotadas e o detalhamento dos resultados.)

A prática está estruturada de forma clara e organizada, com definição de objetivos, público-alvo e fluxos de atendimento. As demandas são registradas por diferentes canais e encaminhadas às áreas responsáveis, seguindo critérios de priorização e prazos regulatórios estabelecidos pela ARES-PCJ. A ouvidoria atua como instância de acompanhamento e mediação, garantindo a efetividade das respostas. A integração entre os canais e a padronização dos processos permitem rastreabilidade das demandas (planilhadas no Excel para controle de resposta e protocolo) e, assegurando coerência entre o problema identificado, as ações executadas e as soluções adotadas.

P17

Resultados obtidos (Avalia os resultados efetivamente alcançados com a prática, considerando melhorias na prestação dos serviços, na gestão, no atendimento aos usuários e nos impactos sociais e ambientais. Os resultados poderão ser demonstrados por meio de dados, comparações simples, registros documentais ou relatos consistentes, de natureza quantitativa ou qualitativa.) (Máximo 1.200 caracteres)

A prática resultou na ampliação do acesso dos usuários aos canais de atendimento, redução da necessidade de deslocamentos presenciais e aumento da agilidade na solução das demandas, principalmente, porque foram desenvolvidas para suprir as barreiras impostas pela pandemia do COVID-19. A atuação da ouvidoria contribuiu para a identificação de problemas estruturais e implementação de soluções mais eficazes, refletindo na melhoria da qualidade dos serviços prestados e na satisfação dos usuários, porque o atendimento presencial com a "alta gestão" possibilitou ao usuário expor seus problemas, tanto localmente (nos bairros) quanto no projeto da "Quarta com o Prefeito". Resultando em 806 atendimentos na "Quarta com o Prefeito" - período de 2021 a 2025, e 105 atendimentos no Programa "Prefeitura de Bairro em Bairro" - período de 2021 a 2025.

P18

Participação e envolvimento das pessoas (Avalia o grau de envolvimento de usuários, trabalhadores, comunidades ou parceiros na concepção, execução ou acompanhamento da prática. Serão valorizadas práticas que tenham promovido escuta, diálogo, participação ativa ou corresponsabilidade dos envolvidos.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A prática promove ampla participação dos usuários por meio de diferentes canais de escuta, incluindo atendimento direto com gestores, ações nos bairros e plataformas digitais. Destaca-se o envolvimento ativo da população na identificação de demandas e no acompanhamento das soluções, especialmente nas ações territoriais, onde são formadas comissões locais. Internamente, há integração entre equipes técnicas e administrativas, além da articulação com outras secretarias municipais. Esse modelo fortalece o diálogo entre poder público e sociedade, promovendo corresponsabilidade e maior efetividade na prestação dos serviços.

Página 6

P19

Anexe documentos, relatórios, fotografias, links ou materiais equivalentes que comprovem a prática inscrita. (Anexe apenas um único arquivo em formato PDF, com no máximo 10 (dez) páginas, contendo os documentos comprobatórios da prática inscrita. Nomeie o anexo a seguinte forma: Título da prática – nome do município ou prestador.pdf. Exemplo: Ouvidoria – Americana.pdf)

Ouvidoria%20Ativa%20e%20Multicanal%20-%20SAAE%20Sorocaba.pdf (240.7KB)

P20

Declarações

Declaro a veracidade das informações prestadas nesta inscrição.

,

Declaro ciência e concordância com o tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), mediante marcação deste campo.

,

Autorizo a divulgação institucional da prática inscrita pela ARES-PCJ em seus canais oficiais.

OUVIDORIA ATIVA E MULTICANAL – SAAE SOROCABA



GERÊNCIA DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS

**SAAE Sorocaba
Abril/2026**

1) CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba (SAAE) atende uma população superior a 600 mil habitantes, com ampla rede de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Historicamente, o setor de saneamento enfrenta o desafio do distanciamento entre a gestão e o usuário final. Em Sorocaba, identificamos a necessidade de romper as barreiras burocráticas que atrasavam a resolução de demandas complexas e de modernizar o acesso do cidadão à autarquia. Durante a pandemia, esse desafio se intensificou, exigindo soluções rápidas de baixo custo e alta eficiência.

Diante do elevado volume de demandas dos usuários, bem como da diversidade de canais formais e informais de atendimento, a Prefeitura de Sorocaba identificou a necessidade de estruturar um modelo integrado de escuta e tratamento das manifestações, capaz de ampliar o acesso da população aos canais de atendimento, melhorar a eficiência na gestão das demandas, aumentar a resolutividade dos serviços e fortalecer a relação entre o usuário e a autarquia.

Nesse contexto, foi consolidada a prática de Ouvidoria Ativa e Multicanal, baseada na integração de diferentes formas de escuta e atendimento.

2) OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Fortalecer a ouvidoria como instrumento de mediação, escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços prestados pelo SAAE Sorocaba..

2.2 Objetivos Específicos

- Ampliar os canais de acesso dos usuários;
- Integrar diferentes formas de atendimento (presencial, territorial e digital);
- Melhorar a priorização e resolutividade das demandas;
- Reduzir o tempo de resposta aos usuários;
- Promover maior transparência e proximidade com a população.

3) ESTRUTURA DA OUVIDORIA E DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria do SAAE Sorocaba atua em conjunto com a Prefeitura de Sorocaba, sendo responsável pelo tratamento de manifestações **após o atendimento inicial**.

Paralelamente, **a autarquia dispõe de uma estrutura ampla de atendimento** ao consumidor, composta por:

3.1 Atendimento Presencial

- Unidades nas Casas do Cidadão (diversas regiões da cidade);
- Unidade central de atendimento.

3.2 Atendimento Telefônico

- Call Center 24 horas;
- Atendimento contínuo à população.

3.3 Atendimento Digital

- Serviços online via site institucional;
- Agência Virtual;
- Canal “Fale Conosco”;
- Atendimento via WhatsApp.

3.4 Canais em parceria com a Prefeitura de Sorocaba

- Participação no programa “Quarta com o Prefeito”;
- Participação no programa “Prefeitura de Bairro em Bairro”.

4) DESENVOLVIMENTO DA PRÁTICA

4.1 Estruturação dos canais tradicionais

Inicialmente, o SAAE Sorocaba estruturou seus canais tradicionais de atendimento, com atendimento presencial, telefônico e registro de demandas por sistema comercial (GSAN), garantindo o fluxo básico de atendimento aos usuários.

4.2 Digitalização dos serviços (período da pandemia)

Durante a pandemia de COVID-19, houve a necessidade de rápida adaptação dos canais de atendimento.

- Foram implementadas soluções digitais desenvolvidas internamente (STI):
- serviços online via site;
- ampliação da agência virtual;
- tramitação digital de solicitações.
- atendimento via WhatsApp (Contratação da plataforma paga)

Destaca-se que tais soluções foram desenvolvidas pelo setor de Tecnologia da Informação do SAAE, sem custos adicionais com contratação externa – com exceção do WhatsApp.

4.3 Ampliação da escuta institucional – Prefeitura de Sorocaba

Com o objetivo de aproximar o cidadão da Administração Pública, o SAAE passou a integrar o programa “Quarta com o Prefeito”.

Nesta iniciativa:

- usuários apresentam demandas diretamente aos gestores;
- há interação entre diferentes secretarias;
- decisões podem ser tomadas de forma imediata, com participação da alta gestão.

Essa ação ampliou significativamente a capacidade de escuta e resolução de demandas mais complexas.

4.4 Implementação da escuta territorial – Prefeitura de Sorocaba

Posteriormente, o SAAE passou a atuar no programa “Prefeitura de Bairro em Bairro”, com atendimento direto nos bairros.

Principais características:

- escuta ativa *in loco*;
- identificação de demandas específicas de cada região;
- formação de comissões locais para acompanhamento;
- integração com demais órgãos municipais.

Essa etapa consolidou a presença do serviço público junto à população.

4.5 Integração dos canais e fortalecimento da ouvidoria

Com a consolidação dos diferentes canais, a ouvidoria passou a atuar como instância central de mediação e acompanhamento.

A prática passou a operar com:

- integração entre canais formais e informais;
- monitoramento das demandas;
- priorização de casos críticos;
- articulação entre setores internos.

Essa integração permitiu maior eficiência e resolutividade no atendimento.

5) FLUXO DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS DEMANDAS

O fluxo de atendimento ocorre da seguinte forma:

- 1)** Registro da demanda pelo usuário (qualquer canal);
- 2)** Geração de protocolo e encaminhamento à área responsável;
- 3)** Execução do serviço;
- 4)** Acompanhamento pela ouvidoria (quando necessário);
- 5)** Retorno ao usuário;
- 6)** Encerramento do atendimento.

Nos casos mais complexos, a ouvidoria atua como mediadora, promovendo:

- reavaliação técnica;
- redefinição de prioridades;
- solução estrutural do problema.

6) RESULTADOS E IMPACTOS

A implementação da prática resultou em:

- ampliação do acesso aos canais de atendimento;
- redução da necessidade de deslocamento presencial;
- aumento da agilidade no atendimento;
- maior integração entre setores;
- melhoria na priorização de demandas críticas;
- aumento da resolutividade dos serviços;
- fortalecimento da relação entre usuário e instituição.

Em números, o SAAE Sorocaba já atendeu 806 demandas no programa “Quarta com o Prefeito” e 105 demandas no programa “Prefeitura de Bairro em Bairro”. Além disso, os Serviços Online criados diretamente no site institucional da autarquia permitiram com que serviços que eram disponibilizados apenas presencialmente pudessem ser ofertados na modalidade online/remota.

Adicionalmente, a atuação da ouvidoria contribuiu para a identificação de problemas estruturais, possibilitando soluções mais abrangentes e duradouras.

7) EXEMPLOS DE CASOS PRÁTICOS

Caso 1 – Retorno de esgoto

Após atendimento inicial sem solução definitiva, a ouvidoria identificou a necessidade de intervenção estrutural, resultando na substituição de rede em toda a via, solucionando o problema.

Caso 2 – Demanda não atendida

A ouvidoria identificou atraso no atendimento de solicitação registrada, promoveu a priorização do serviço e garantiu a execução, com satisfação do usuário.

Caso 3 – Verificação técnica detalhada

Após nova análise solicitada pela ouvidoria, foi identificado que o problema estava na rede interna do imóvel, permitindo orientação adequada ao usuário e resolução da demanda.

8) PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO SOCIAL

A prática promove ampla participação da população por meio de:

- atendimento direto com gestores públicos;
- presença nos bairros;
- canais digitais acessíveis;
- interação contínua com usuários.

Internamente, há envolvimento de diversas áreas técnicas e administrativas, além da articulação com outras secretarias municipais (quando necessário).

9) CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática de Ouvidoria Ativa e Multicanal consolidou um modelo integrado de escuta e atendimento no SAAE Sorocaba, baseado na proximidade com o usuário, na inovação e na eficiência.

A integração entre canais presenciais, territoriais e digitais permitiu ampliar o acesso, melhorar a gestão das demandas e aumentar a resolutividade dos serviços, contribuindo para a melhoria contínua da prestação dos serviços de saneamento.

10) REFERÊNCIAS:

NOTICÍAS:

<https://noticias.sorocaba.sp.gov.br/quarta-com-o-prefeito-reune-aproximadamente-900-pessoas-nesta-quarta-feira-2/>

<https://noticias.sorocaba.sp.gov.br/prefeitura-de-bairro-em-bairro-anuncia-melhorias-em-quatro-regioes-da-cidade/>

<https://jornalznorte.com.br/sorocaba/projeto-quarta-com-o-prefeito-tera-inicio-em-sorocaba-na-proxima-semana>

<https://www.saaesorocaba.com.br/prefeitura-de-bairro-em-bairro-atende-demandas-em-cinco-pontos-da-cidade-nesta-sexta-feira-11/>

<https://www.saaesorocaba.com.br/saae-sorocaba-participa-de-encontro-sobre-boas-praticas-em-tecnologias-no-atendimento-aos-usuarios/>