

# **POLÍTICA DE CLIENTES**

## SUMÁRIO

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. DISPOSIÇÕES GERAIS.....         | 3 |
| 2. OBJETIVO.....                   | 3 |
| 3. ABRANGÊNCIA.....                | 3 |
| 4. REFERÊNCIAS .....               | 3 |
| 5. TERMOS E DEFINIÇÕES .....       | 4 |
| 6. VALORES E COMPROMISSOS.....     | 5 |
| 7. DIRETRIZES .....                | 6 |
| 8. RESPONSABILIDADES .....         | 7 |
| 8.1 DIRETORIA COMERCIAL .....      | 7 |
| 8.2 DIRETORIA EXECUTIVA .....      | 7 |
| 8.3 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO..... | 8 |
| 9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....         | 8 |
| 10. HISTÓRICO .....                | 8 |

## **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Revisão aprovada na 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração - CA, realizada no dia 10 de outubro de 2024 (Versão 1).

## **2. OBJETIVO**

A Política de Clientes estabelece diretrizes comerciais, objetivando a disseminação de conhecimento perante os empregados, visando fortalecer a confiança do cliente com relação ao produto/serviço disponibilizado, buscando permanentemente sua satisfação, por meio da excelência na prestação dos serviços, sempre pautados com respeito, responsabilidade, profissionalismo, transparência e ética.

## **3. ABRANGÊNCIA**

Esta política aplica-se para todas as pessoas responsáveis por atividades que geram impactos nos clientes externos: empregados, estagiários, jovens aprendizes, agentes de governança, terceiros, instituições parceiras e demais partes relacionadas à Sanepar.

Esta política encontra-se disponível no endereço eletrônico: <http://www.ri.sanepar.com.br> e, uma vez aprovada pelo Conselho de Administração, deverá ser divulgada e cumprida em todos os seus termos.

## **4. REFERÊNCIAS**

Lei Federal 11.445/2007 – Diretrizes Nacionais para o saneamento básico;

Lei Federal 14.026/2020 Marco Legal do Saneamento;

Lei Federal 8.078/1999 – Código de Defesa do Consumidor (CDC);

Lei Federal 13.303/2016 - Lei das Estatais;

Lei Federal 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);

Lei Federal 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

Resolução Agepar 003/2020 - Regulamento de Serviços Básicos de Saneamento do Paraná;

Decreto Estadual 8182 - 30 de julho de 2021;

Decreto Estadual 9.606/2021 - Programa Água Solidária (Tarifa Social Sanepar);

Programa de Integridade da Sanepar;

Regimentos Internos e Documentos Normativos da Sanepar;

Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade da Sanepar;

Política de Diversidade, Equidade e Inclusão da Sanepar.

Esta Política deverá ser lida e interpretada juntamente com o Programa de Integridade da Sanepar e demais Políticas Corporativas.

## **5. TERMOS E DEFINIÇÕES**

**Arrecadação** - é o processo responsável por realizar a consistência da arrecadação, o recebimento e a baixa de pagamentos das contas de água, esgoto e serviços, bem como a gestão da remuneração pelo serviço de arrecadação via Rede Alternativa e Rede Bancária;

**Cadastro** - conjunto de dados que identifica e caracteriza o imóvel, a ligação e o cliente;

**Cliente** - toda pessoa física ou jurídica legalmente representada, que se utiliza dos serviços prestados pela Sanepar;

**Cobrança** - processo com o objetivo de realizar ações para o recebimento dos valores devidos pelo cliente em função dos serviços prestados, cuja fatura não tenha sido paga até o seu vencimento;

**Comercialização** - processo responsável pela gestão da adesão aos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos;

**Faturamento** - é a apuração mensal do consumo medido e valor a ser pago pelo cliente;

**Grupos Minoritários** - os grupos minoritários são aqueles que, por algum motivo, geralmente ligado à classe social, condição física, etnia que não tiveram a plenitude de seus direitos básicos garantidos;

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados;

Macroprocesso Comercial - para nortear as ações, demandas e normas da Companhia, o macroprocesso comercial é formado pelos seguintes processos: Relacionamento com o Cliente, Comercialização, Cadastro, Faturamento, Arrecadação e Cobrança;

Modicidade tarifária - princípio que impõe a cobrança de tarifas que permitam o acesso dos usuários ao serviço público, mas que ao mesmo tempo garantam o equilíbrio econômico-financeiro do serviço e a prestação universal do serviço, de forma adequada e atual;

Ouvidoria - canal de comunicação que faz elo entre o cidadão e a Sanepar, permitindo que este se manifeste, colaborando para a melhoria dos processos e serviços prestados. A Ouvidoria tem por atribuição receber manifestações do tipo reclamações, solicitações, sugestões, elogios e SIC;

Relacionamento com o Cliente - é o processo de recepção, tratamento, negociação e resposta às solicitações de informações, serviços ou reclamações dos clientes, diretamente ligadas aos negócios que a Sanepar pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras;

Saneamento Ambiental - conjunto de ações, serviços e obras que têm por objetivo alcançar níveis crescentes de salubridade ambiental, por meio do abastecimento de água potável, coleta e disposição sanitária dos resíduos líquidos, sólidos e gasosos, promoção da disciplina sanitária, do uso e ocupação do solo, drenagem urbana, controle de vetores de doenças transmissíveis e demais serviços e obras especializados;

Universalização - ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

## **6. VALORES E COMPROMISSOS**

Responsabilidade: Ser responsável por suas ações e decisões, em comprometimento com os objetivos da empresa;

Inovação: Buscar novas soluções, visando à eficiência e à universalização do saneamento ambiental;

Competência: Executar suas atribuições profissionais com o suporte do conhecimento, habilidades e atitudes assertivas;

Respeito: Agir de forma correta, respeitando a diversidade, a sociedade e o meio ambiente;

Comprometimento: Agir de forma dedicada e comprometida com os Princípios, os Valores, a Visão e a Missão da empresa;

Profissionalismo: Exercer suas atribuições com dedicação, ética e respeito.

Transparência: Atuar e informar/comunicar de forma clara e verdadeira;

Ética: Agir de acordo com valores que norteiam uma conduta íntegra, transparente e honesta;

Capacitação: Desenvolver os colaboradores para gestão efetiva e execução das atividades atendendo os compromissos desta Política.

## **7. DIRETRIZES**

Compreender que qualidade e eficiência na disponibilidade de produtos e serviços são condições imprescindíveis para um bom atendimento ao cliente;

Promover a universalização do saneamento ambiental pela comercialização das ligações de água e esgoto;

Promover a melhoria contínua dos processos, buscando a excelência e inovação na prestação dos serviços e qualidade dos produtos;

Atuar proativamente para atender as necessidades e expectativas dos clientes, de forma ética e transparente;

Implementar e gerir canais de relacionamento visando atender demandas dos clientes atuando nos macroprocessos comerciais;

Garantir que as demandas dos clientes sejam tratadas de forma ágil e efetiva;

Buscar a virtualização e modernização do relacionamento com o cliente, visando a praticidade e agilidade no atendimento;

Alcançar o cliente onde ele estiver, superando barreiras geográficas e tecnológicas;

Salvaguardar a veracidade e a segurança das informações e dados de clientes no cadastro comercial, em atendimento à LGPD;

Buscar a correta medição do consumo de água e a correspondente cobrança pelos serviços prestados para o faturamento justo e adequado;

Prover mecanismos e canais adequados para a arrecadação das contas de clientes;

Buscar a comunicação e a transparência nos processos de cobrança da Companhia;

Atuar visando promover a modicidade tarifária;

Viabilizar serviços e tarifas diferenciadas a grupos minoritários, garantindo o acesso ao saneamento básico e contribuindo para diminuir desigualdades sociais e promover o desenvolvimento socioeconômico;

Promover o atendimento ao cliente considerando suas limitações, necessidades e características em respeito à diversidade, equidade e inclusão;

Monitorar periodicamente o índice de satisfação e a fidelização dos clientes;

Manter mecanismos e canais para recebimento das sugestões e críticas de clientes, assegurando o adequado encaminhamento das demandas;

Atuar de forma transparente e colaborativa com Órgãos de Defesa e Fiscalização no atendimento a demandas apresentadas via Procon, Ministério Público, Promotoria de Justiça do Consumidor e Ouvidorias (Ouvidoria Sanepar, Ouvidoria Agepar, Ouvidoria Geral do Estado do Paraná).

## **8. RESPONSABILIDADES**

### **8.1 DIRETORIA COMERCIAL**

- Estabelecer, disseminar e zelar pelo cumprimento desta Política;
- Propor mudanças e atualizações referentes a esta Política;
- Reportar os casos de desenquadramentos à Diretoria Executiva.

### **8.2 DIRETORIA EXECUTIVA**

- Difundir e consolidar esta política atendendo às suas diretrizes no processo decisório da Companhia, inclusive no planejamento estratégico e nas práticas de governança, mantendo ações e atitudes coesas e exemplares de respeito ao Cliente e à sociedade;
- Submeter à aprovação do Conselho de Administração a Política de Clientes;

- Deliberar ou reportar os casos de desenquadramentos, quando necessário, ao Conselho de Administração.

### 8.3 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- Aprovar a política de Clientes em harmonia com as partes relacionadas, trazendo boas práticas e experiências do mercado, estimulando a excelência nas relações com clientes de forma transparente, ética e profissional.
- Deliberar, quando necessário, sobre casos de desenquadramento, quando impactar significativamente no plano de negócios, planejamento estratégico e de investimentos.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Dúvidas com relação à interpretação desta Política devem ser remetidas à Diretoria Comercial da Sanepar.

Esta política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração.

## 10. HISTÓRICO

| Versão       |            | 1                   |                           |                        |
|--------------|------------|---------------------|---------------------------|------------------------|
| Área Gestora |            | DC/GGC              |                           |                        |
| Sigilo       |            | Público Externo     |                           |                        |
| Versão       | Data       | Responsável         | Aprovador                 | Descrição da Alteração |
| 1            | 10/10/2024 | Diretoria Comercial | Conselho de Administração | Emissão Inicial        |