

A hand is shown holding a glass globe of the Earth. Water is splashing over the top of the globe, creating a dynamic and refreshing visual. The background is a soft, light blue gradient.

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2020

COMPANHIA ÁGUAS  
DE JOINVILLE



# INTRODUÇÃO

Ouvidoria é um canal entre o cidadão e a Administração Pública, permitindo que qualquer pessoa (física ou jurídica) expresse seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e satisfação com um atendimento ou serviço prestado.

A Companhia Águas de Joinville instituiu sua Ouvidoria em 2017 em virtude da necessidade da implementação de um canal específico dessas demandas aos clientes e cidadãos, bem como visando atender à Lei Federal nº 12.527 e ao Decreto Municipal nº 27.448, que dispõem sobre o acesso à informação.

## 2020

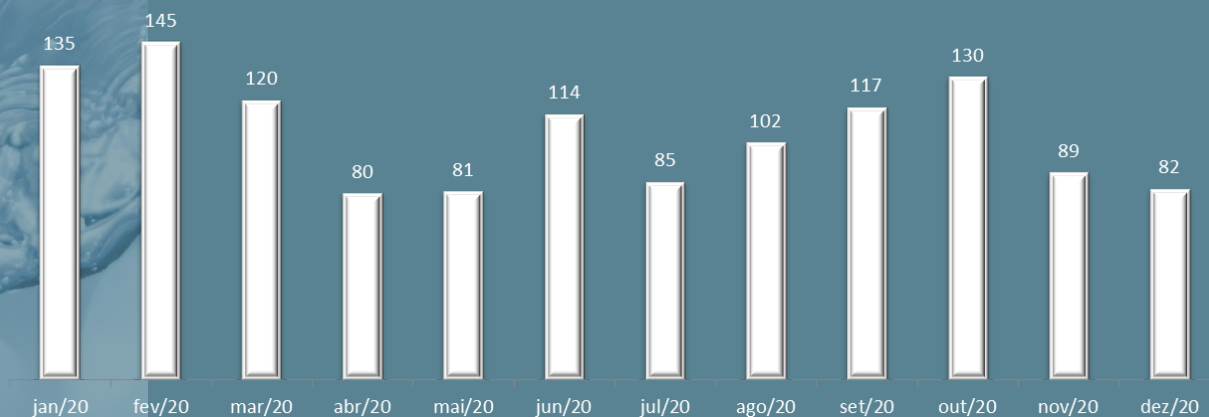
Foi um ano completamente atípico. A pandemia do Coronavírus assolou o mundo de uma forma que ninguém esperava, afetando a maneira de relacionamento interpessoal e impactando vários processos organizacionais, tanto nas empresas privadas quanto na Administração Pública. Apesar desse cenário, a Companhia Águas de Joinville manteve a Ouvidoria com a mesma qualidade, garantindo acolhimento aos cidadãos que buscaram esse serviço.

**1.280**

**MANIFESTAÇÕES  
RECEBIDAS NA  
OUVIDORIA**

COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

Quantidade mensal de manifestações na Ouvidoria

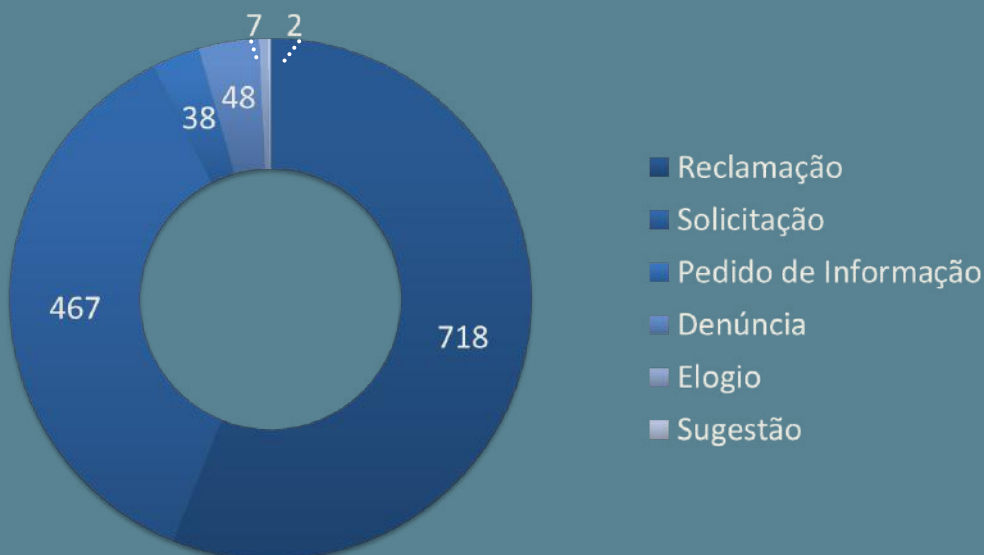


Com a média de 107 manifestações por mês, 2020 apresentou uma redução de 276 registros, comparando com 2019.

## CLASSIFICAÇÃO

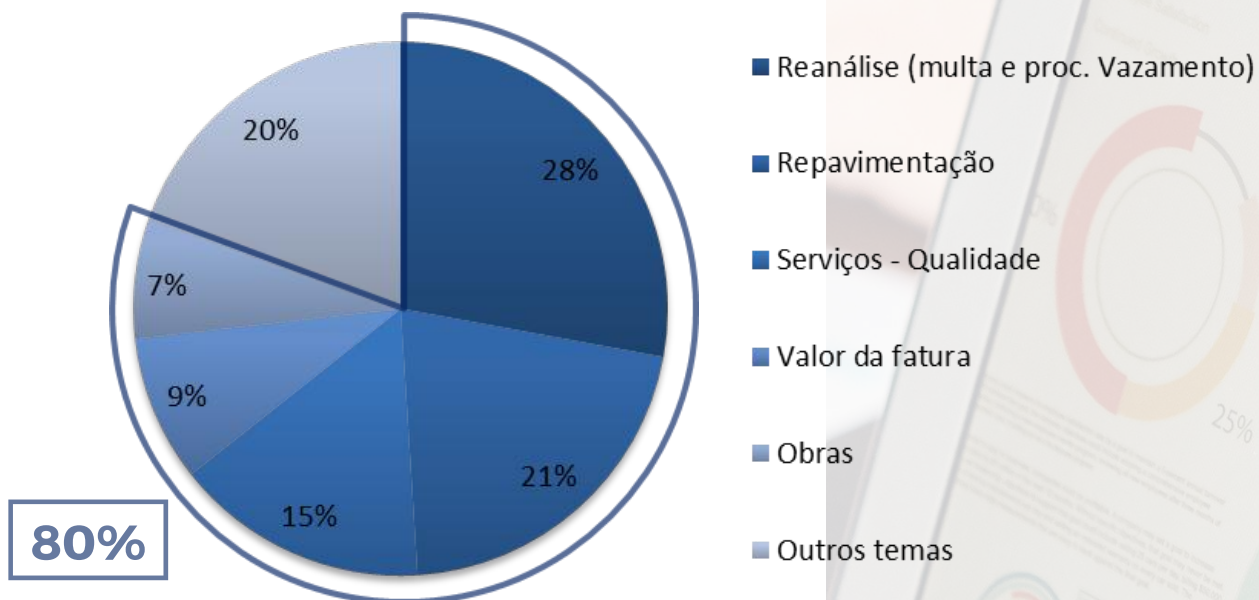
A Ouvidoria recebe reclamações, solicitações, denúncias de usuários, elogios e sugestões. Na Companhia Águas de Joinville, esse canal também é responsável pelos pedidos de acesso às informações públicas (Serviço de Informações ao Cidadão - SIC).

Em 2020, reclamações e solicitações totalizaram **93%** dos registros.



## RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Objetivando facilitar a tratativa interna e melhoria contínua dos processos e serviços, as manifestações recebidas foram classificadas por seus temas predominantes:



## CANAL DE DENÚNCIAS

É uma ferramenta exclusiva para comunicar irregularidades ou desvios de conduta que configurem violação aos preceitos estabelecidos no Código de Conduta e Ética da Companhia Águas de Joinville, cometidos por seus colaboradores, fornecedores e/ou prestadores de serviços.

**23**

**DENÚNCIAS VÁLIDAS RECEBIDAS EM 2020, QUE FORAM ENCAMINHADAS PARA APURAÇÃO E TRATATIVAS CABÍVEIS.**

- 11 Condutas proibidas aos colaboradores;
- 9 Inobservâncias aos deveres pelo colaborador;
- 3 Inobservâncias de compromisso pela empresa.

COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

38

## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

foram recebidos na Ouvidoria em 2020

Desse número, 39% foram solicitações com alvará judicial, restando 23 pedidos embasados na Lei de Acesso à Informação - LAI

23



Considerando que há casos em que a informação solicitada não está clara, possui caráter sigiloso ou demanda levantamentos ainda não realizados, a Companhia avalia a possibilidade de atendimento, explanando os motivos em caso de indeferimento.

Em 2020, apenas 4 pedidos não foram atendidos:

- 2 Solicitações incompletas ou subjetivas;
- 1 Redirecionamento a outro órgão/entidade;
- 1 Indeferimento - acesso a denúncias restritas.

89%

PEDIDOS DE  
INFORMAÇÃO  
ATENDIDOS

COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

# TEMPO DE RESPOSTA

Observando a Instrução Normativa nº 05/2016 aprovada pelo Decreto Municipal nº 27.032/2016 e a Circular nº 02/2017 da SECOM, o prazo de resposta das Ouvidorias da Companhia Águas de Joinville é de 20 dias.

97%

1.286 manifestações respondidas em 2020  
(algumas remanescentes de 2019)

97% finalizadas no prazo, uma melhoria de 17%  
em relação ao ano anterior.

+17%

TEMPO MÉDIO: 7 DIAS

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Saber ouvir o cidadão e usar a opinião popular para o aperfeiçoamento de processos e serviços é um dos grandes desafios de toda empresa pública.

Analisando os dados de 2020, é possível verificar que as manifestações concentram número elevado de reanálise (de multa ou processo de vazamento) e reclamações de repavimentação, semelhante aos anos anteriores.

A Companhia já possui uma área específica de Controle Tecnológico para ocorrências de patologias nos pavimentos executados pela empresa e suas terceirizadas, que pode servir de apoio às manifestações desse tema.

Sobre os registros de reanálise, a Companhia estuda a estruturação de processo para apuração de recurso, que deve facilitar o acesso de seus clientes a esse tipo de demanda.

**A Ouvidoria da Companhia Águas de Joinville incentiva a população a registrar suas experiências com o atendimento ou serviço prestado, destacando o controle social que o canal disponibiliza.**

