



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2021

COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE



**Águas de Joinville**  
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de  
**Joinville**

# INTRODUÇÃO

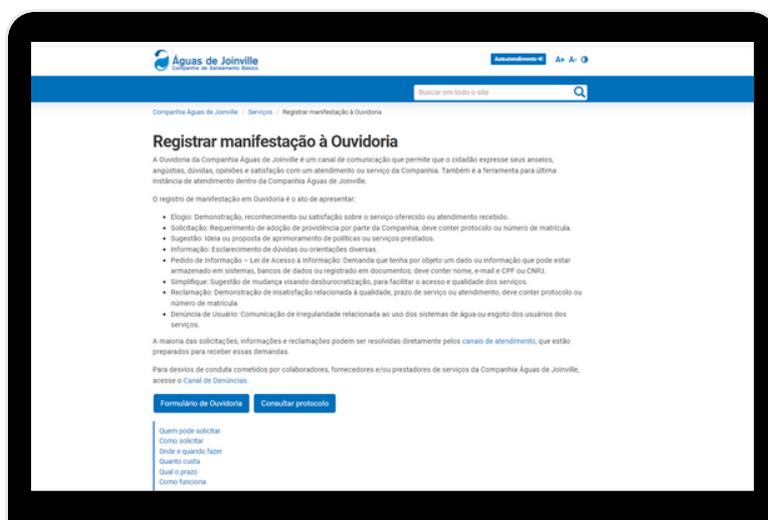
Ouvidoria é o canal entre o cidadão e a Administração Pública, que permite que qualquer pessoa (física ou jurídica) expresse seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e satisfação, com um atendimento ou serviço prestado.

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 às Leis Federais nº 13.460 e nº 12.527, além do Decreto Municipal nº 27.448, que dispõe sobre o acesso à informação.

## 2021

Foi um ano de mudanças muito significativas na Ouvidoria. Após um período de estudo e testes, a Companhia desenvolveu, dentro do seu site, um formulário próprio para atendimento ao cidadão, além de centralizar o contato telefônico através do número 115. Ao longo do ano, a operação ocorreu em conjunto com a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Joinville, fazendo um atendimento híbrido de março até outubro, quando ocorreu a migração definitiva para o canal próprio.

O objetivo dessa mudança foi fortalecer o contato com o cidadão, proporcionando celeridade no processo e possibilidade de acompanhamento do manifestante, através de protocolo e chave de acesso disponível na abertura das Ouvidorias.



Internamente, a CAJ consolidou uma estrutura de acompanhamento semanal das manifestações, com envolvimento da Diretoria e áreas relacionadas, com identificação das principais causas de reclamação e ações de mitigação dos problemas recorrentes, visando a melhor experiência possível à população de Joinville, seguindo a premissa de que o cidadão fala, a Companhia ouve e age para atendê-lo. Dessa forma, é possível que a própria Ouvidoria, por meio da população, proponha melhorias em seus processos.

Atualmente, a Ouvidoria da Companhia Águas de Joinville está disponível através dos seguintes canais:

- Formulário eletrônico no site (24h por dia):

[https://www.aguasdejoinville.com.br/?page\\_id=45211](https://www.aguasdejoinville.com.br/?page_id=45211)

- Telefone 115 (24h por dia): número 5 na URA;
- Presencialmente: mediante agendamento.



## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2021

Com a média de 194 manifestações por mês, 2021 apresentou um incremento de 1.045 registros, comparando com 2020.

O aumento é coerente com a disponibilização do novo canal sem desativação do anterior, além do incentivo da Administração Pública à participação da sociedade, sobretudo para melhoria dos serviços prestados.

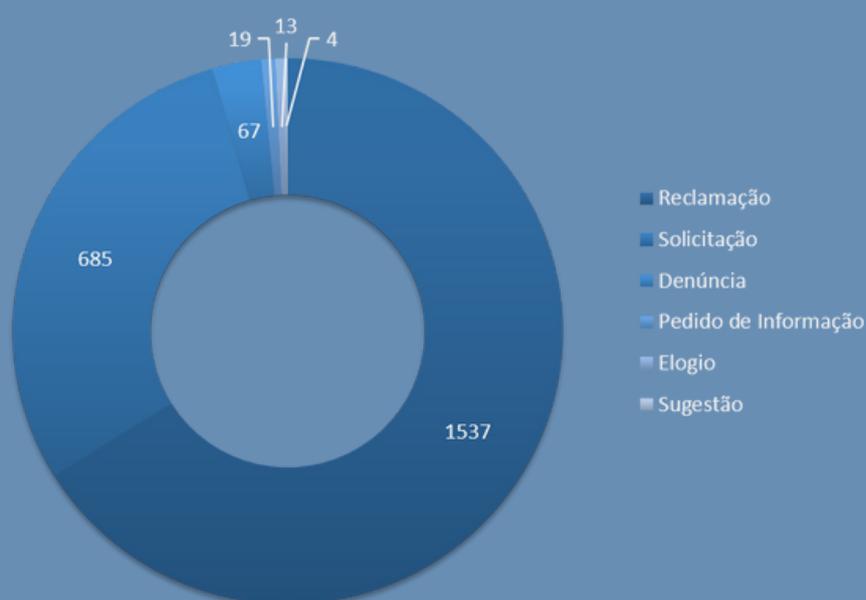
## Quantidade mensal de manifestações na Ouvidoria



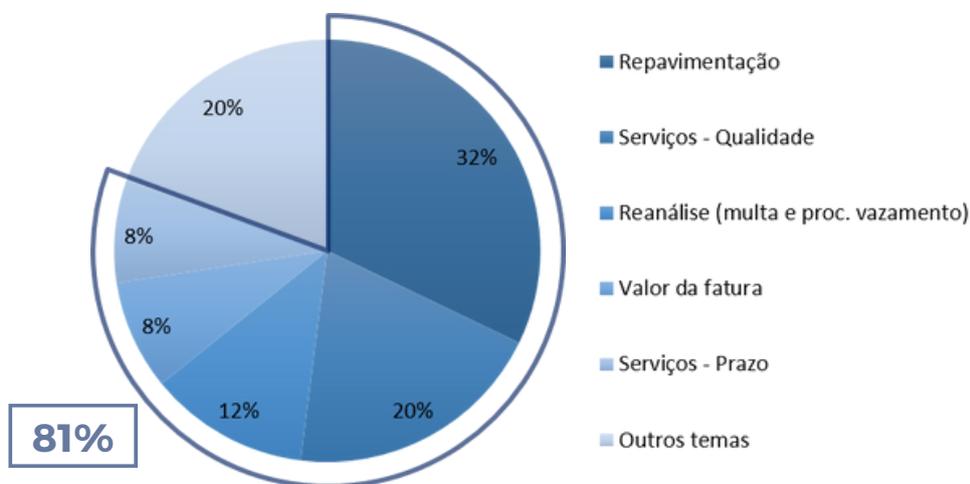
# CLASSIFICAÇÃO

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 2021, reclamações e solicitações totalizaram **96%** dos registros.



Com o objetivo de facilitar a tratativa interna e a 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.

42

Denúncias válidas recebidas em 2021, que foram encaminhadas para apuração e tratativas cabíveis.

- 19 Condutas proibidas aos colaboradores;
- 18 Inobservâncias aos deveres pelo colaborador/fornecedor;
- 5 Inobservâncias de compromisso pela empresa.

19

## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

foram recebidos na Ouvidoria em 2021

A Companhia fez um ajuste em seu canal de entrada, centralizando as solicitações com alvará judicial como correspondência externa, deixando no controle da Ouvidoria apenas os pedidos embasados na Lei de Acesso à Informação - LAI.



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.

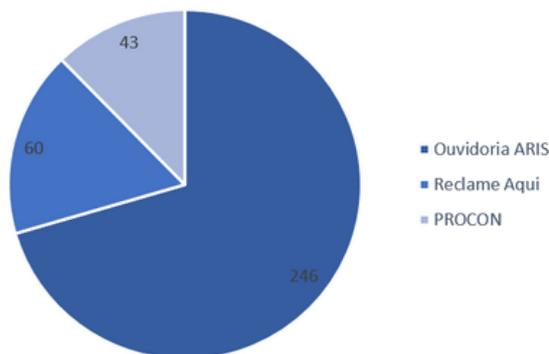
89%  
PEDIDOS DE  
INFORMAÇÃO  
ATENDIDOS

Em 2021, apenas 2 pedidos não foram atendidos, por estarem incompletos. Para estes casos, o solicitante foi contatado para mais informações e direcionamento da demanda.

# CANAIS ALTERNATIVOS

A Ouvidoria da Companhia Águas de Joinville também é responsável pelo acompanhamento, tratativa e resposta das manifestações na Ouvidoria da Agência Reguladora (ARIS), PROCON e site Reclame Aqui.

Em 2021, foram 349 registros nos canais monitorados, com a maior incidência em reclamações de valor da fatura (consumo, multa ou vazamento).



## ANÁLISE E SUGESTÕES

Analisando os dados de 2021, é possível verificar que as manifestações ainda concentram número elevado de reclamações de repavimentação.

A Ouvidoria sugeriu, em anos anteriores, o apoio da área específica de Controle Tecnológico para ocorrências de patologias nos pavimentos executados pela empresa e suas terceirizadas, que têm servido de apoio às manifestações desse tema, sobretudo na parte preventiva, com treinamento das equipes executoras, evitando retrabalhos.

Referente à qualidade e prazo na execução dos serviços prestados, temas relevantes nas reclamações à Ouvidoria neste ano, a área técnica relatou a troca de algumas empreiteiras em 2021, o que ocasiona acúmulo e ajustes na qualidade, especialmente durante o período de transição.

Considerando as reclamações de fatura e pedidos de reanálise de multa ou processo de vazamento, a grande maioria atendeu todos os critérios de análise, indeferindo os pedidos quando não há previsão legal para acatar as solicitações. A Ouvidoria sugeriu reforço na Central de Atendimento, para que as informações mais pertinentes sejam reforçadas com o cidadão no momento da abertura do serviço, fortalecendo a transparência no processo.

# TEMPO DE RESPOSTA

Ainda que a Lei Federal nº 13.460/2017 mencione o prazo de resposta das manifestações como 30 dias (prorrogável por igual período), a Companhia Águas de Joinville estabeleceu seu prazo como 20 dias, passível de prorrogação em situações atípicas.

94%

Das 2.275 manifestações respondidas em 2021, 94% foram retornadas ao cidadão no prazo de 20 dias.

**TEMPO MÉDIO  
DE RESPOSTA:  
11 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.

A Companhia Águas de Joinville permanece com ações que visam fortalecer a Experiência do Cliente, incluindo o tema como pilar estratégico, reforçando a premissa de oferecer a melhor prestação de serviço com a maior qualidade possível à população.

A Ouvidoria permanece em fase de reestruturação, visando qualificar o time e aumentar a aproximação com o cidadão, sobretudo na parte de atendimento e de controle social.

Também faz parte do planejamento de 2022 da Ouvidoria a formalização interna dos processos de sugestão de melhoria, com os temas recorrentes de manifestações, agindo junto às áreas relacionadas de forma preventiva, de acordo com os direitos do cidadão.

**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.**



# CANAIS DE ATENDIMENTO DA COMPANHIA

## ATENDIMENTO VIA SITE | AUTOATENDIMENTO

Acessando o site da Companhia você pode:

Informar vazamento ou falta d'água, problemas na pavimentação, solicitar ligação nova de água, solicitar ligação de esgoto, emitir 2ª via da fatura, consultar débitos, contestar fatura, transferir titularidade, entre outros.

## ATENDIMENTO VIA E-MAIL

Solicitar serviços, informações e orientações:  
E-mail: atendimento@aguasdejoinville.com.br

## ATENDIMENTO VIA CENTRAL TELEFÔNICA

Solicitar serviços, informações e orientações:  
Central telefônica: 115 ou 0800 723 0300

## AGENDE SEU ATENDIMENTO PRESENCIAL

Para agilizar seu atendimento presencial, faça o agendamento pela nossa central telefônica 115 ou 0800 723 0300.

## UNIDADES DE ATENDIMENTO

Centro: Rua 15 de novembro, 780 - Centro, das 8h às 17h;  
Subprefeitura Leste: Rua Albano Schmidt, 4932 - Comasa, das 8h às 12h;  
Subprefeitura Sudeste: Rua Fátima, 2072 - Fátima, das 8h às 12h;  
Subprefeitura Nordeste: Rua Theonesto Westrupp, 449 - Aventureiro, das 8h às 12h;  
Subprefeitura Pirabeiraba: Rua Joinville, 13.500 - Pirabeiraba, das 7h30 às 12h e das 13h às 15h30.

## WHATSAPP

47 99771-8115

---

[www.aguasdejoinville.com.br](http://www.aguasdejoinville.com.br)