

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2022

COMPANHIA ÁGUAS
DE JOINVILLE



INTRODUÇÃO

A OUVIDORIA

É o canal que media a relação entre o cidadão e a Administração Pública, visando solucionar demandas relacionadas aos serviços prestados pela Companhia.

A Ouvidoria funciona como segunda instância para recorrer nos casos de insatisfação da resposta obtida junto aos canais de atendimento.

Além disso, o cidadão (podendo esse ser pessoa física ou jurídica) também pode recorrer a esse canal para se expressar quando não se sentir bem atendido, propor sugestões de melhorias em nossos procedimentos, elogiar colaboradores que desempenharam bem seus papéis e solicitar informações.

A Companhia Águas de Joinville instituiu sua Ouvidoria em 2017, em virtude da necessidade de implementar um canal específico para essas demandas dos cidadãos, bem como 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.

2022

Tivemos algumas mudanças ao longo do ano de 2022. O site Reclame Aqui foi retirado da esfera da Ouvidoria devido ao entendimento de que se trata de um canal de atendimento em si e não uma segunda instância para reanálise. Desta forma, todas as manifestações registradas no Reclame Aqui, a partir do mês de abril, foram tratadas pela área do atendimento.

Também houve algumas alterações na classificação das manifestações. Uma delas foi a criação de uma classe para o tema "atendimento", que deixou de ser englobado pela classe de "serviços". Além disso, observou-se a necessidade de criar uma classificação de "procedimento" para manifestações que questionam ou indicam melhorias em nossos métodos de trabalho.

No mês de outubro, houve a migração para um novo sistema comercial da Companhia, fato que trouxe alguns reflexos na Ouvidoria.

A mudança visa melhorias em nosso sistema, entretanto, houve necessidade de realizar ajustes em determinadas funcionalidades e alguns canais de atendimento da Companhia ficaram indisponíveis para essa reestruturação. Isso fez aumentar substancialmente as demandas em outros canais de atendimento; conseqüentemente, a dificuldade de acesso aos canais e a necessidade de ajustes em outros serviços ocasionaram mais manifestações na Ouvidoria.

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

- Formulário eletrônico no site (24h por dia): https://bit.ly/formulario_Ouvidoria
- Telefone 115 (24h por dia): número 5 na URA;
- Presencialmente: mediante agendamento.

2.832

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2022

Com a média de 236 manifestações por mês, 2022 apresentou um incremento de 507 registros, comparado com o ano de 2021.

O aumento mostra maior participação e conhecimento do canal por parte da população, o que evidencia a relevância da Ouvidoria.

Vale ressaltar ainda que parte dessas manifestações, cerca de 26%, são indevidas por não conter protocolo anterior de reclamação junto aos canais de atendimento ou por serem solicitações de responsabilidade da prefeitura. Nesses casos, o cidadão é orientado a buscar o canal adequado.

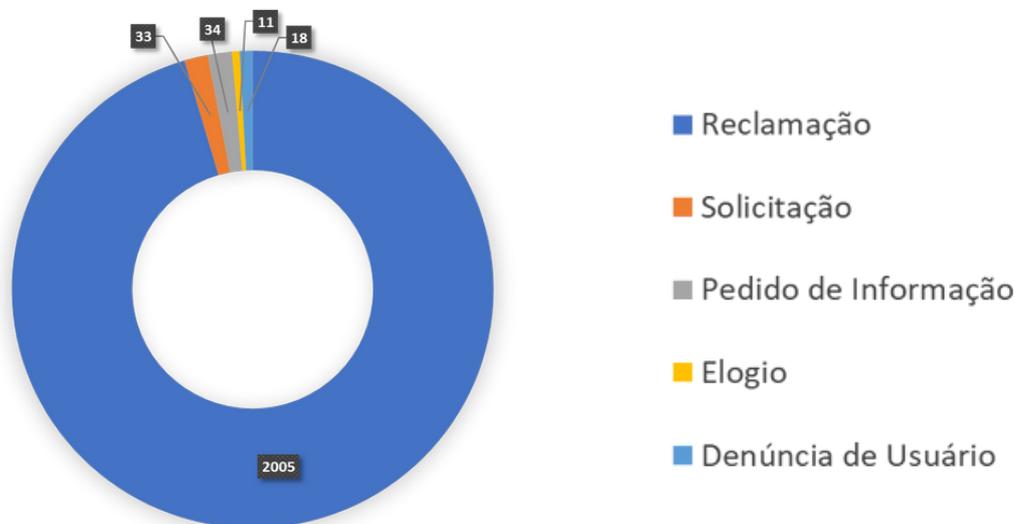
Quantidade mensal de manifestações na Ouvidoria



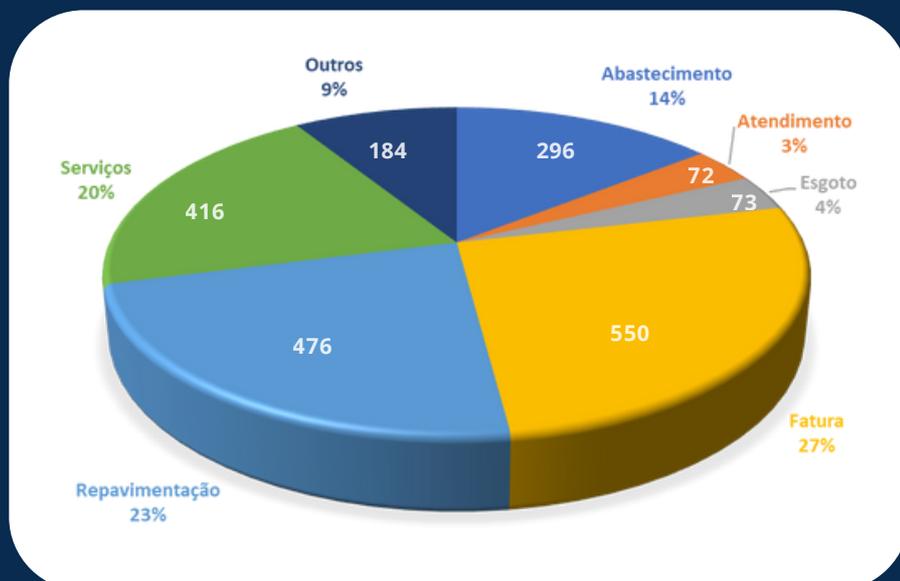
CLASSIFICAÇÃO

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 2022, reclamações e pedidos de informação totalizaram 97% dos registros (considerando somente as manifestações válidas).



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.

68

denúncias válidas, de um total de 184 manifestações recebidas no Canal em 2022, foram encaminhadas para apuração e tratativas cabíveis e, dessas, 19 foram julgadas procedentes.

Das denúncias apuradas e julgadas procedentes, foram:

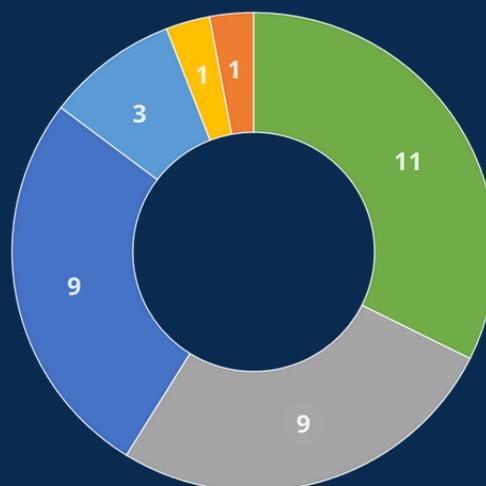
- **10** Inobservâncias aos deveres pelo colaborador;
- **04** Condutas proibidas aos colaboradores;
- **04** Inobservâncias de compromisso pela empresa;
- **01** Pedido de reconsideração.

34

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

foram recebidos na Ouvidoria em 2022

- Suprimento
- Economia e Finanças
- Coleta e Tratamento de esgoto
- Gestão de Pessoas
- Produção e Distribuição de Água
- Outros



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.

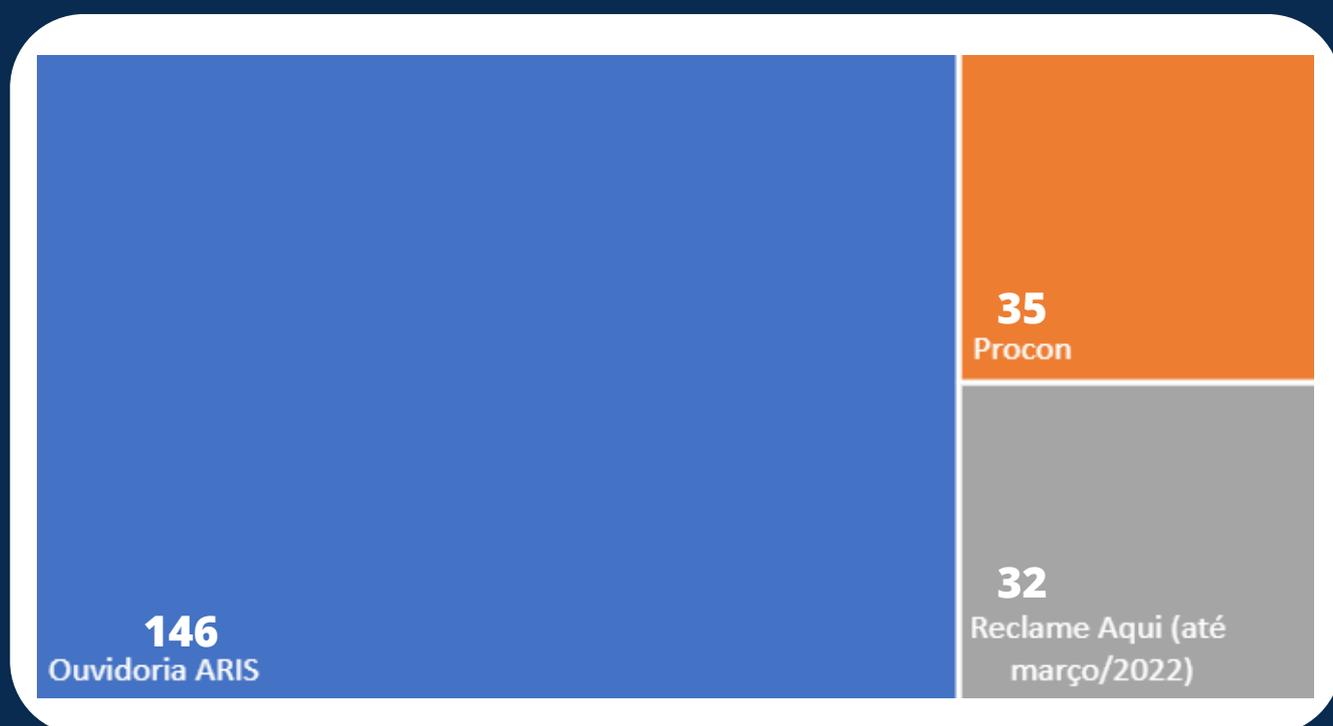
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS:

94%

Em 2022, apenas 2 pedidos não foram atendidos, um por estar incompleto e outro por se tratar de serviço da prefeitura. Para esses casos, os solicitantes foram devidamente orientados para direcionamento das demandas.

CANAIS ALTERNATIVOS

A Ouvidoria da Companhia Águas de Joinville também foi responsável, até março de 2022, pelo acompanhamento, tratativas e respostas das manifestações na Ouvidoria da Agência Reguladora (ARIS), PROCON e do site Reclame Aqui.



Em 2022, foram 213 registros nos canais monitorados. Ressaltamos que, a partir de abril de 2022, as demandas do Reclame Aqui passaram a ser de responsabilidade do atendimento.

ANÁLISE E SUGESTÕES

Analisando os dados de 2022, é possível verificar que a maior parte das manifestações são referentes a faturas. E destas, a maior parcela das reclamações, cerca de 31%, são contestações de processos de vazamento. A Companhia segue o que determinam as resoluções da Agência Reguladora. Desta forma, não há discricionariedade para decidir quanto ao cálculo do valor, prazo de abertura e outras regras deste processo.

Também foram expressivos os casos que reportaram sobre repavimentação. Entre as ações da Companhia para tentar solucionar os problemas estão: contratação de mais empresas, cuja principal ação foi dividir a cidade em duas regiões (norte e sul) para que sejam mantidas a qualidade e agilidade na execução dos serviços, tanto de repavimentação quanto de consertos de vazamento. A Companhia também passou a fazer a gestão do passivo de contratos anteriores; houve também a contratação de novas equipes e a execução dos vazamentos também nos finais de semana.

No início de novembro de 2022, a Companhia fez a transição do seu sistema comercial para uma versão mais atualizada. A transição gerou uma inconsistência nos dados durante os meses de novembro e dezembro, o que também ocasionou um atraso na execução desses e de outros serviços da Companhia.

Diante das ações adotadas pela Companhia para resolver as crises vivenciadas, a Ouvidoria manteve sempre o contato muito próximo com as áreas, participou de treinamentos do novo sistema comercial e, ao longo de 2023, deve monitorar os reflexos das ações para verificar se foram e estão sendo efetivas.

TEMPO DE RESPOSTA

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

79%

das **2.832** manifestações respondidas em **2022** foram dentro do prazo.

**TEMPO MÉDIO
DE RESPOSTA
(OUVIDORIA):
17 DIAS**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um instrumento fundamental para aprimoramento da prestação de serviços e é uma oportunidade de mostrar credibilidade e efetividade à população joinvilense.

O ano de 2022 teve o maior número de manifestações, o que mostra maior conhecimento do canal por aqueles que buscam seus direitos, mas também demonstra a influência dos outros desafios enfrentados pela Companhia, como a melhoria na repavimentação e serviços, migração do sistema comercial, reestruturação dos canais de atendimento, entre outros.

Em 2023, a Ouvidoria visa estar mais próximo das áreas e da diretoria dialogando, orientando e frisando a importância dessa instância. Também verificou-se a necessidade de um sistema que auxilie o gerenciamento e acompanhamento das manifestações, bem como estudar a possibilidade de ampliação da equipe.

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



Prefeitura de
Joinville

Em caso de dúvida sobre o relatório, entre em contato
pelo e-mail sgc@aguasdejoinville.com.br

www.aguasdejoinville.com.br

Atendimento: 115 ou 0800 723 0300