

Relatório Anual de
OUVIDORIA
2023

A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal que faz a mediação entre o cidadão e a Administração Pública, visando solucionar demandas relacionadas aos serviços prestados.

Na Companhia Águas de Joinville, a Ouvidoria funciona como segunda instância para recorrer nos casos de insatisfação da resposta obtida junto aos canais de atendimento ao cliente.

Além disso, o cidadão 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, fazer denúncias de fraudes em ligações de água de forma sigilosa e solicitar informações.

A Ouvidoria tem um papel crucial para busca de melhoria contínua dos serviços realizados, recebendo e direcionando as manifestações dos usuários às áreas responsáveis, promovendo a transparência das informações e o fortalecimento do relacionamento com a comunidade.

A Companhia Águas de Joinville instituiu sua Ouvidoria em 2017, devido à 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.

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

- Formulário eletrônico no site (24h por dia): bit.ly/formulario_Ouvidoria
- Telefone 115 (24h por dia): número 8 na URA;
- Presencialmente: mediante agendamento.

1.937

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2023

Com a média de 161 manifestações por mês, 2023 apresentou uma diminuição de 895 registros comparado com o ano de 2022.

Vale ressaltar ainda que parte dessas manifestações, cerca de 30%, são indevidas por não conter protocolo anterior de reclamação junto aos canais de atendimento ou por serem solicitações de responsabilidade de outros órgãos. Nesses casos, o cidadão é orientado a buscar o canal adequado.

Quantidade mensal de manifestações na Ouvidoria

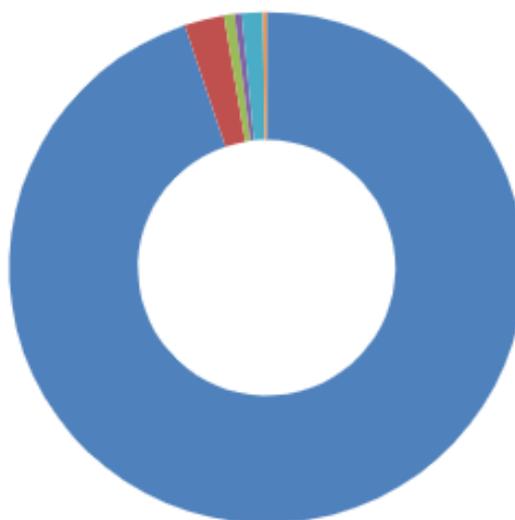


CLASSIFICAÇÃO

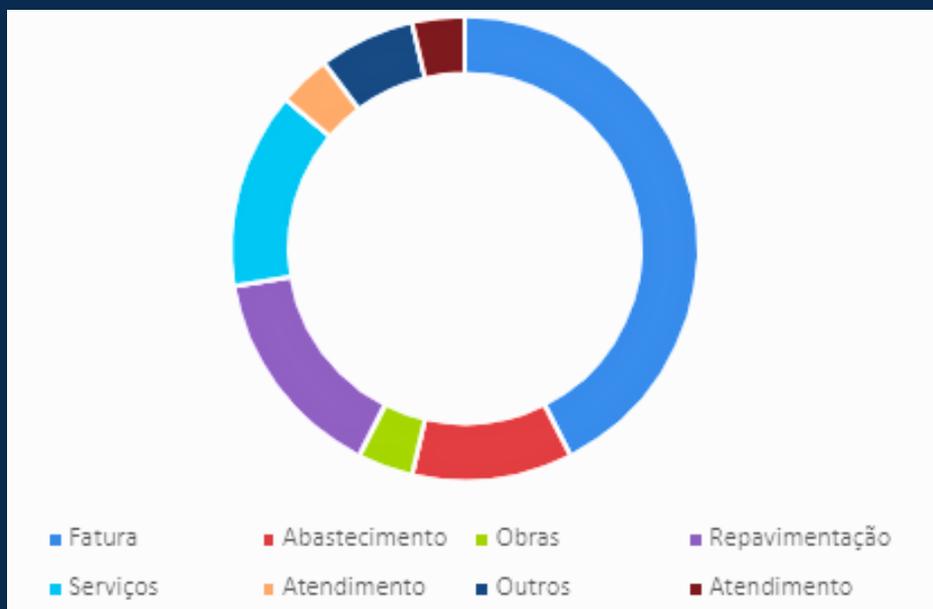
A Ouvidoria recebe reclamações, solicitações, denúncias de usuários, elogios e sugestões. Na Companhia Águas de Joinville, esse canal também é responsável pelos pedidos de acesso às informações públicas (Serviço de Informações ao Cidadão - SIC).

Em 2023, reclamações e pedidos de informação totalizaram 97% dos registros (considerando somente as manifestações válidas).

- Reclamação
- Informação
- Elogio
- Sugestão
- Solicitação
- Denúncia



Com o objetivo de facilitar a tratativa interna e a análise dos processos e serviços, as manifestações recebidas são 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.

57

denúncias válidas, de um total de 154 manifestações recebidas no Canal em 2023, foram encaminhadas para apuração e tratativas cabíveis e, dessas, 23 foram julgadas procedentes.

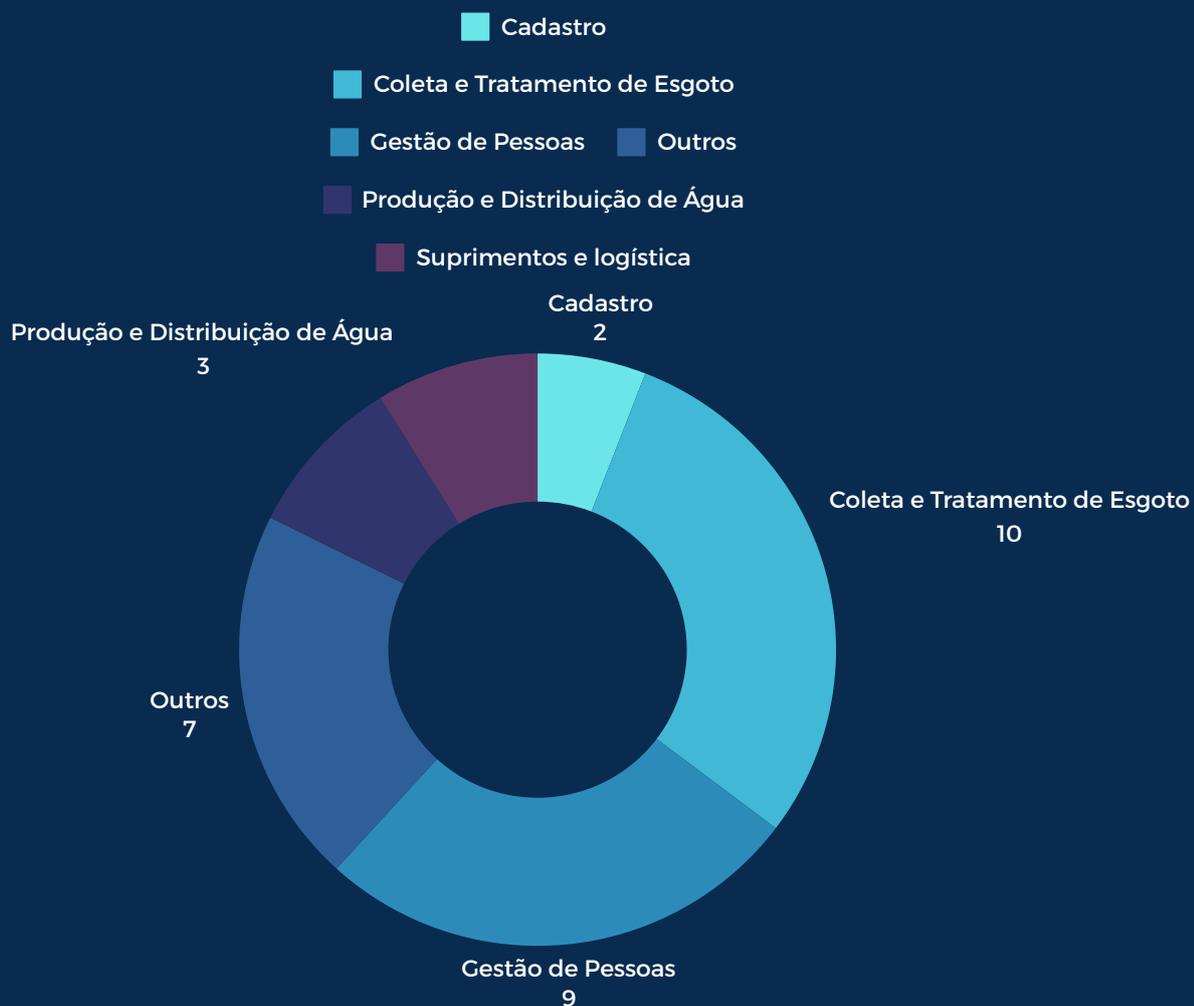
Entre as denúncias apuradas e julgadas procedentes, os principais objetos foram:

- 12 Inobservâncias aos deveres pelo colaborador;
- 10 Condutas proibidas aos colaboradores;
- 01 Inobservância de compromisso pela empresa.

34

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

foram recebidos na Ouvidoria em 2023



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 2023, apenas 2 pedidos não foram atendidos, um por estar incompleto e outro por se tratar de dados pessoais de funcionário.

CANAIS ALTERNATIVOS

A Ouvidoria da Companhia Águas de Joinville também é responsável pelo acompanhamento, tratativas e respostas das manifestações na Ouvidoria da Agência Reguladora (ARIS) e PROCON.

Em 2023, foram 148 registros nos canais monitorados, sendo 90 manifestações vindas da ARIS e 58 do Procon.

ANÁLISE E SUGESTÕES

Analisando os dados de 2023, vimos uma grande queda nos números de manifestações em comparação com o ano anterior.

Observa-se que a maioria das manifestações continua relacionada à questão de faturas. E dessas, a maior parte são contestações de multas já aplicadas.

Outra parcela significativa envolve reclamações sobre processo de vazamento. Nesses casos, na Ouvidoria é verificado se o procedimento está em conformidade com as resoluções da ARIS e com as normativas internas em questão de prazos, valores, cálculos e tipos de vazamento.

Também é expressivo o número de manifestações sobre repavimentação e serviços, porém menor que em anos anteriores. Isso provavelmente se deve às medidas intensivas de fiscalização da Companhia em relação ao atendimento dos prazos dos serviços e nas melhorias da forma de acompanhamento das ordens de serviço pendentes junto às empresas contratadas.

Na parte de pavimentação, foram intensificadas ações de remoção de entulhos e utilização de pavimentação provisória, como pintura de ligação e asfalto a frio, como medida para evitar espalhamento de material pela via, o que era um grande motivo de reclamações. Com a redução significativa dos prazos, houve uma queda acentuada, não apenas nas manifestações registradas na Ouvidoria, mas também nas reclamações feitas por meio do atendimento, que diminuíram cerca de 60% ao longo do ano.



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.

81%

das 1.937 manifestações respondidas em 2023 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 que a Companhia tem de mostrar credibilidade à população joinvilense.

No ano de 2023, houve uma redução no número de manifestações em comparação a 2022 e, conseqüentemente, diminuição no número de reclamações. Isso indica uma maior efetividade nos prazos e na qualidade dos serviços prestados e demonstra que os canais convencionais de atendimento ao cliente estão sendo resolutivos em sua maioria.

Em 2024, a Ouvidoria visa estar mais próximo das áreas propondo sugestões de melhoria nas atividades da Companhia. Além disso, busca-se contratar um sistema próprio para a gestão das manifestações, o que irá proporcionar maior precisão dos dados e controle das demandas recebidas.

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.



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