



Relatório Anual

Ouvidoria



Prefeitura de
Joinville

Índice

A OUVIDORIA	2
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	3
CLASSIFICAÇÃO	4
CANAL DE DENÚNCIAS	5
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	6
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS	7
TEMPO DE RESPOSTA	8
CANAIS DE ATENDIMENTO	9
ANÁLISES E SUGESTÕES	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

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 a 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.

Manifestações recebidas



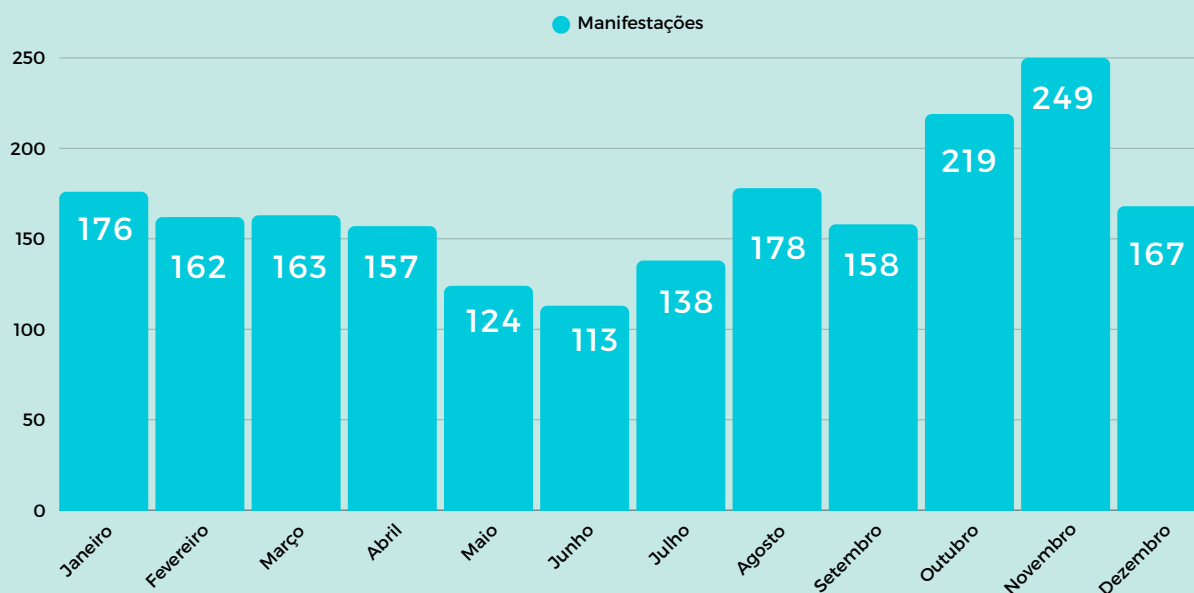
2004

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
NA OUVIDORIA EM 2024

Com a média de 167 manifestações por mês, 2024 apresentou um aumento de 67 registros comparado com o ano de 2023.

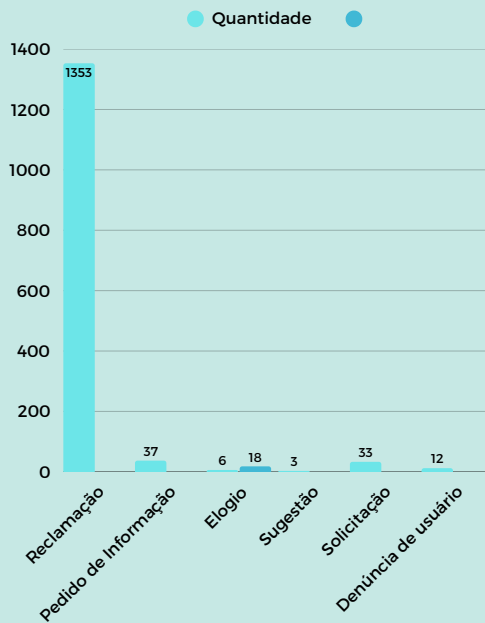
Vale ressaltar ainda que parte dessas manifestações, cerca de 28%, são indevidas por não conter o protocolo anterior de reclamação, junto aos canais de atendimento, ou por serem solicitações de responsabilidade de outros órgãos. Nesses casos, o cidadão é orientado a buscar o canal adequado.

Quantidade mensal de manifestações na Ouvidoria



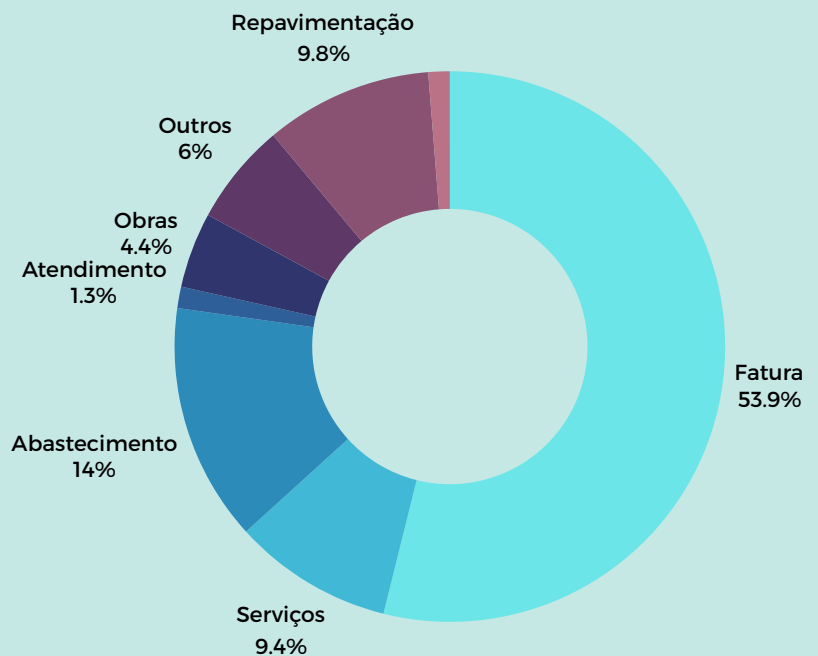
Classificação

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 2024, reclamações e pedidos de informação totalizaram 96% dos registros (considerando somente as manifestações válidas).

Com o objetivo de facilitar a tratativa interna e a análise dos processos e serviços, as reclamações recebidas são classificadas por seus temas predominantes.





Canal de denúncias

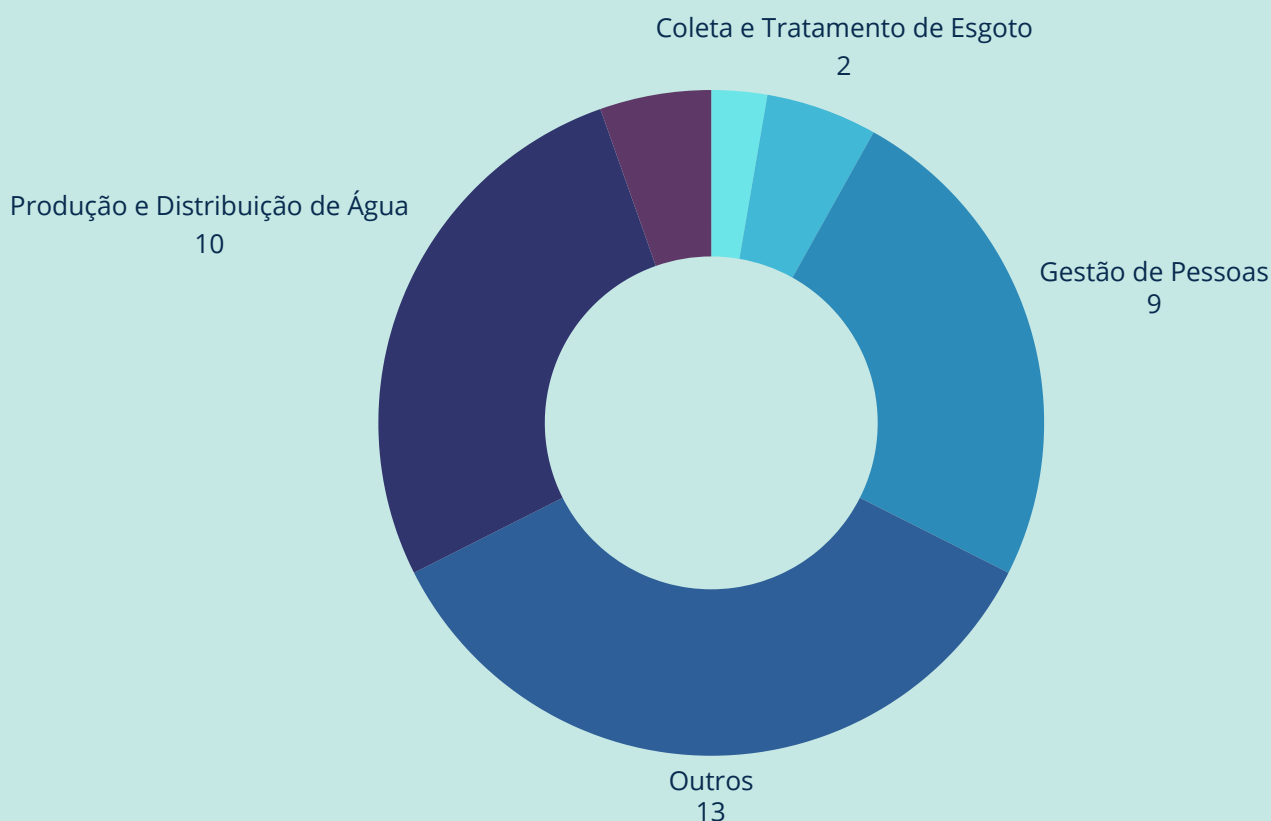
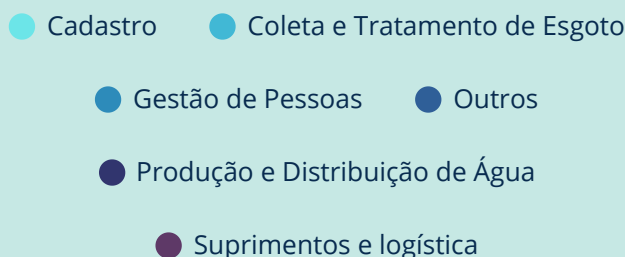
É uma ferramenta exclusiva para comunicar irregularidades ou desvios de conduta que configurem violação aos preceitos estabelecidos no Código de Conduta e Ética da Companhia Águas de Joinville, cometidos por seus colaboradores, fornecedores e/ou prestadores de serviços.



Denúncias válidas, de um total de 204 manifestações recebidas no Canal em 2024. 28 denúncias continuam em andamento para serem apuradas com a empresa terceirizada.

Entre as denúncias apuradas os temas predominantes são a inobservância de compromissos pela Companhia e inobservância dos deveres pelos colaboradores.

Pedido de informação



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



foram recebidos na Ouvidoria em 2024

Pedidos de informação atendidos



Um pedido de informação pode não ser atendido por ter dados incompletos ou por se tratar de dados sensíveis, porém, em 2024 todos esse pedidos foram respondidos.



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.

87%

das 1.938 manifestações respondidas em 2024 foram dentro do prazo

Tempo médio de resposta (ouvidoria): 21 dias



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 2024, foram 198 registros nos canais monitorados, sendo 101 manifestações vindas da ARIS e 97 do Procon.

Canais de atendimento

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.

Análise e sugestões

Durante o ano de 2024, estudamos opções para a implementação de um novo sistema próprio de Ouvidoria visto que o sistema anterior não atendia plenamente às necessidades da área.

Desta forma, após o processo licitatório, na primeira semana de dezembro ocorreu a transição para uma nova plataforma contratada que visa otimizar todo o processo de gestão das manifestações.

O novo sistema Civitas possibilita a geração de relatórios de forma mais automatizada e permite uma análise de dados mais ágil e precisa. Além disso, a plataforma proporciona maior rapidez e facilidade na comunicação e na resolução de demandas entre as diferentes áreas da Companhia promovendo uma colaboração mais eficiente para resolução dos casos.

Outro ponto relevante é o maior controle no registro, dados e acompanhamento das manifestações recebidas.

No decorrer do mês de novembro foram realizados treinamentos com as principais áreas que respondem Ouvidorias, em conjunto com a empresa ganhadora, para apresentar e orientar os funcionários a utilizar o sistema.

Com esse avanço, espera-se otimizar cada vez mais a experiência dos nossos usuários e garantir um processo mais eficiente, confiável e estruturado.

Analisando os dados de 2024, vemos um pequeno aumento no número de manifestações em comparação com o ano anterior, sendo a maioria delas reclamações com o tema predominante de fatura.

Considerações finais

A Ouvidoria é um instrumento essencial para o aprimoramento contínuo da prestação de serviços além de ser uma importante oportunidade para a Companhia demonstrar credibilidade e compromisso com a população joinvilense.

No ano de 2024, concentramos nossos esforços na contratação de um novo sistema com o objetivo de melhorar a gestão das manifestações. A expectativa para 2025 é que, com a implementação da nova plataforma e o aumento de um colaborador na equipe, possamos alcançar maior agilidade e organização no tratamento das demandas.

Além disso, espera-se realizar um acompanhamento mais detalhado das manifestações, facilitando a identificação das demandas mais frequentes e permitindo a sugestão de melhorias nos processos internos.

Com essas mudanças, esperamos garantir um serviço ainda mais eficiente, alinhado às necessidades da comunidade e com maior capacidade de propor soluções práticas e assertivas.

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