

Companhia Águas de Joinville (<https://www.aguasdejoinville.com.br/>)

/ Publicações ([https://www.aguasdejoinville.com.br/?post\\_type=publicacao](https://www.aguasdejoinville.com.br/?post_type=publicacao))

/ Relatório estatístico anual da Ouvidoria 2018

## Relatório estatístico anual da Ouvidoria 2018

De: (<https://www.aguasdejoinville.com.br/?publicacao=relatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2018>)

Criado: 29/01/2019



**Companhia Águas de Joinville**

---

### RELATÓRIO SEI N° 3061545/2019 – CAJ.DICAF.GRC

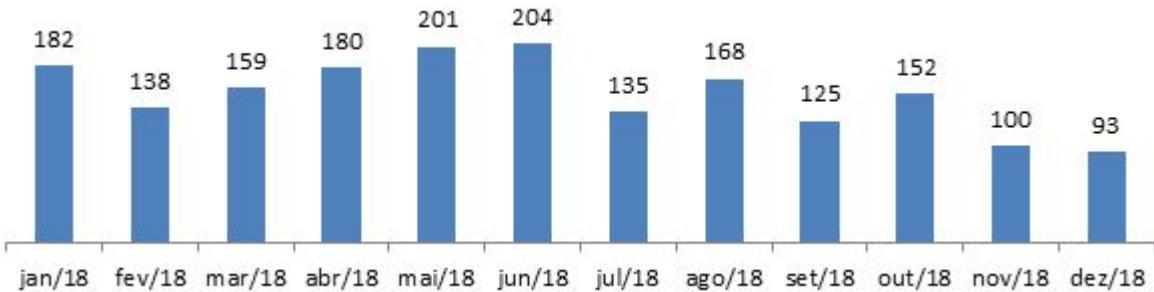
Joinville, 21 de janeiro de 2019.

### RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

#### OUVIDORIA – 2018

##### • Manifestações recebidas

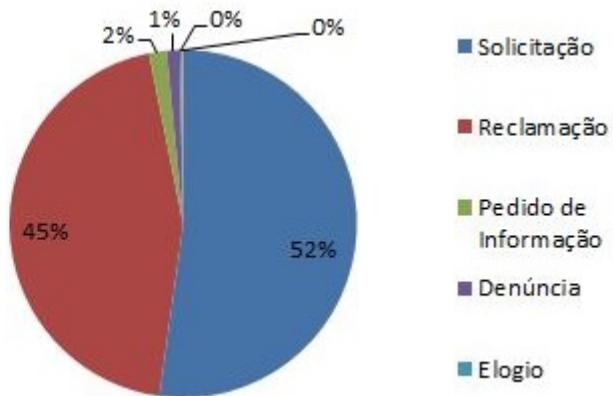
No exercício de 2018 a Companhia recebeu **1.837** manifestações através do Canal de Ouvidoria, média de **153** manifestações por mês, com a sazonalidade mensal abaixo:



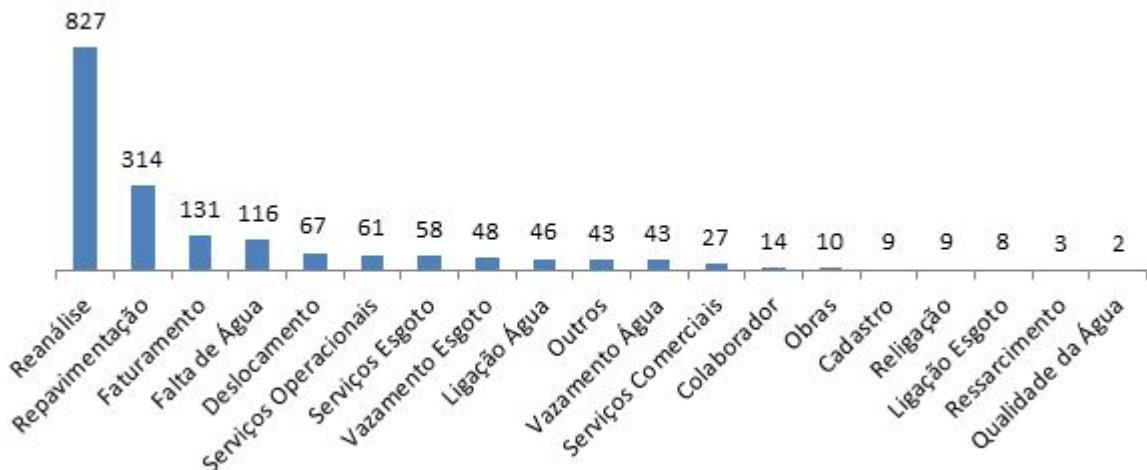
- **Classificação das manifestações**

Após análise e categorização dos 1.837 registros, obteve-se a seguinte segmentação:

Categoria	Quantidade
Solicitação	959
Reclamação	820
Pedido de Informação	30
Denúncia	22
Elogio	4
Sugestão	2



As manifestações foram classificadas, objetivando a facilidade na tratativa interna, conforme abaixo:



A partir da análise dos dados acima, percebe-se a maior recorrência é de solicitações de reanálise dos processos de irregularidades ou de ressarcimento. Entendendo essa necessidade, a Companhia pretende estruturar a solicitação deste serviço como etapa de análise de recurso na execução destes processos, concentrando na Ouvidoria apenas as manifestações de natureza deste canal.

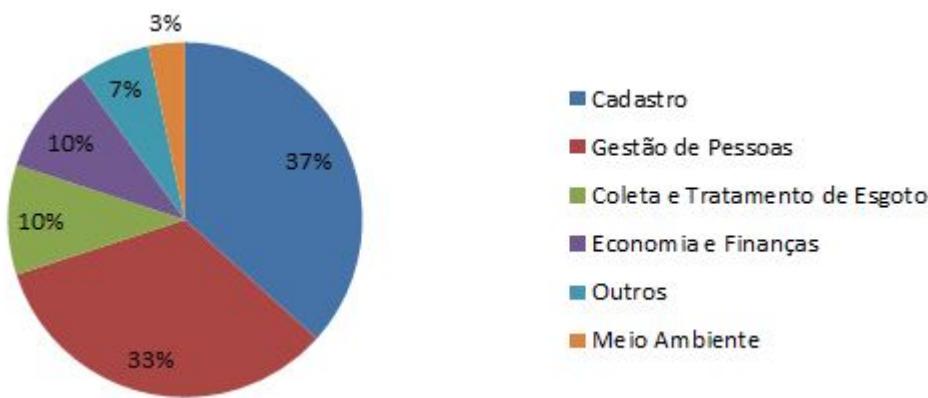
- **Tempo de resposta**

Concерnente ao prazo de resposta de 20 dias, observando a Instrução Normativa nº 05/2016 aprovada pelo Decreto Municipal nº 27.032/2016, bem como a Circular nº 02/2017 da SECOM, nas **1.805** manifestações respondidas em 2018, a Companhia atingiu o objetivo em **80%** das ocorrências, mantendo o **tempo médio de resposta em 13 dias**.



#### • Pedidos de Informação

Ao longo de 2018, a Companhia Águas de Joinville recebeu **30** Pedidos de Informação, classificados da seguinte forma:



#### • Especificação e Situação dos Pedidos de Informação

Classificação	Especificação	Quantidade	Situação
Coleta e Tratamento de Esgoto	Área atendida	1	Atendido
Coleta e Tratamento de Esgoto	Efluentes e lodo ETE	1	Atendido
Coleta e Tratamento de Esgoto	Previsão de obra	1	Atendido
Economia e Finanças	Matrículas ativas	1	Atendido
Economia e Finanças	Portal da Transparência	1	Atendido
Economia e Finanças	Tarifa de esgoto	1	Atendido
Gestão de Pessoas	Colaborador	3	Atendido

Gestão de Pessoas	Concurso	7	Atendido
Meio Ambiente	Geradores ETA	1	Atendido
Cadastro	Alvará Judicial – endereço	11	Atendido
Outros	Informação sobre contrato	1	Indeferido
Outros	Procedimento comercial	1	Atendido

Nos 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, podendo indeferir o pedido e explanando os motivos para tal decisão. Em 2018, apenas 1 pedido de informação foi negado, em virtude de ausência de detalhes na solicitação.

- **Informações da Ouvidoria da Companhia Águas de Joinville**

A Ouvidoria da Companhia Águas de Joinville foi instituída em 2017 em virtude da necessidade da implementação de um canal de Ouvidoria aos clientes e cidadãos, bem como visando atender à Lei Federal nº 12.527/2011 e ao Decreto Municipal nº 27.448/2016, que dispõem sobre o acesso à informação.

Considerando que a Companhia faz parte da Administração Municipal e que a Prefeitura Municipal de Joinville tem instituída e em funcionamento uma Ouvidoria, celebrou-se um acordo de cooperação técnica, tornando a Ouvidoria do Município oficialmente o canal de Ouvidoria da Companhia.

O registro de manifestação, como ato de apresentar denúncia, reclamação, sugestão ou elogio sobre serviços/atividades ou requerer/solicitar informações de caráter público, pode ser feito pela internet (formulário eletrônico), presencialmente ou por telefone, possibilitando ao cliente/cidadão receber um parecer da Companhia e contribuir com o aprimoramento dos serviços.

Estuda-se ainda a possibilidade de migração para o sistema de gestão de manifestações de Ouvidoria (e-Ouv Municípios), ferramenta disponibilizada pela Controladoria Geral da União.

---

Documento assinado eletronicamente por **Marcos Henrique de Almeida Pires, Gerente**, em 28/01/2019, às 13:41, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.

---

Documento assinado eletronicamente por **Camila Monick da Silva Hoffmann, Empregado(a) Público(a)**, em 28/01/2019, às 14:52, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.

Documento assinado eletronicamente por **Cassiani Pinheiro Assmann, Gestor (a)**, em 28/01/2019, às 15:39, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.

 A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **3061545** e o código CRC **2B4E8EE0**.

---

Rua XV de Novembro, 3950 – Bairro Glória – CEP 89216-202 – Joinville – SC –  
[www.aguasdejoinville.com.br](http://www.aguasdejoinville.com.br)

---

19.1.000668-5

3061545v11

---

Criado por [laura.kwiezynski](#), versão 11 por [cassiani.assmann](#) em 28/01/2019 08:40:40.



(<https://movimentoods.org.br/>)



(<https://radardatransparencia.aticon.org.br/>)



Prefeitura de  
**Joinville** (<https://www.joinville.sc.gov.br/>)

115  (tel:115)

0800 723 0300  (tel:08007230300)

(47) 2105-1797  (tel:4721051797)

(47) 99771-8115  (tel:47997718115)

Fale conosco  (/fale-conosco)

Relatar um problema do site  (/relatar-problema)

Sobre o site  (/sobre-o-site)