

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 Nº 3061545/2019 – CAJ.DICAF.GRC

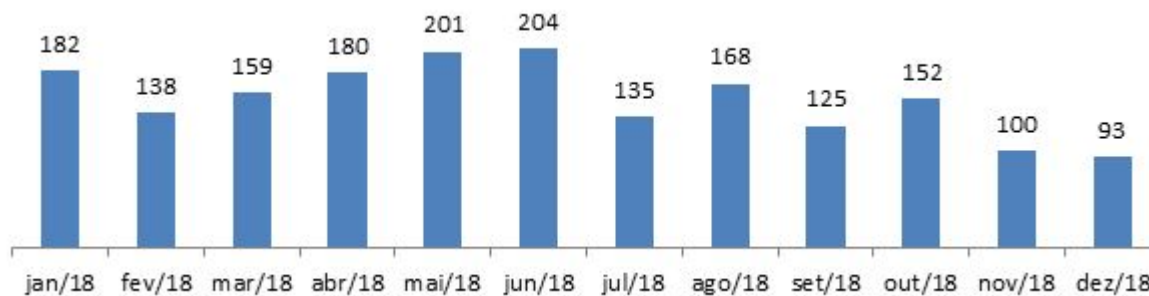
Joinville, 21 de janeiro de 2019.

#### RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

#### OUVIDORIA – 2018

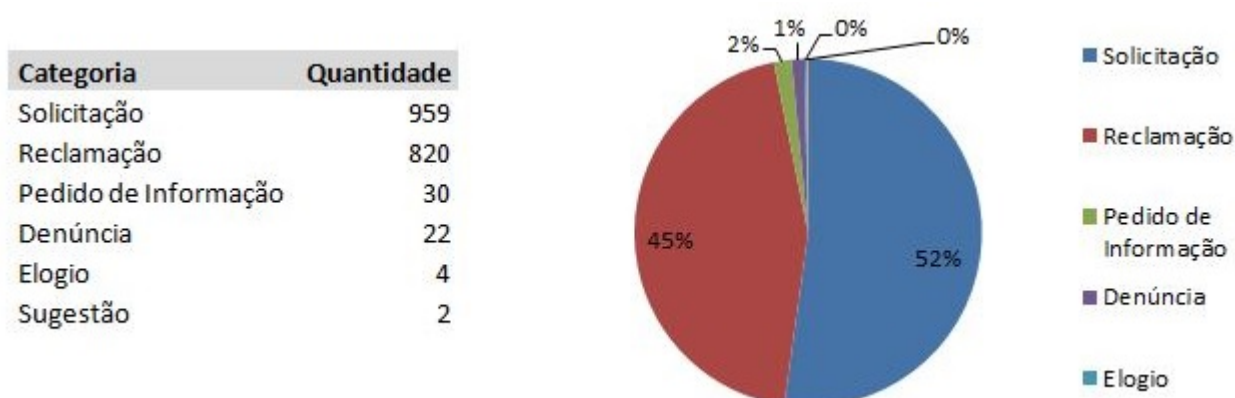
- **Manifestações recebidas**

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:

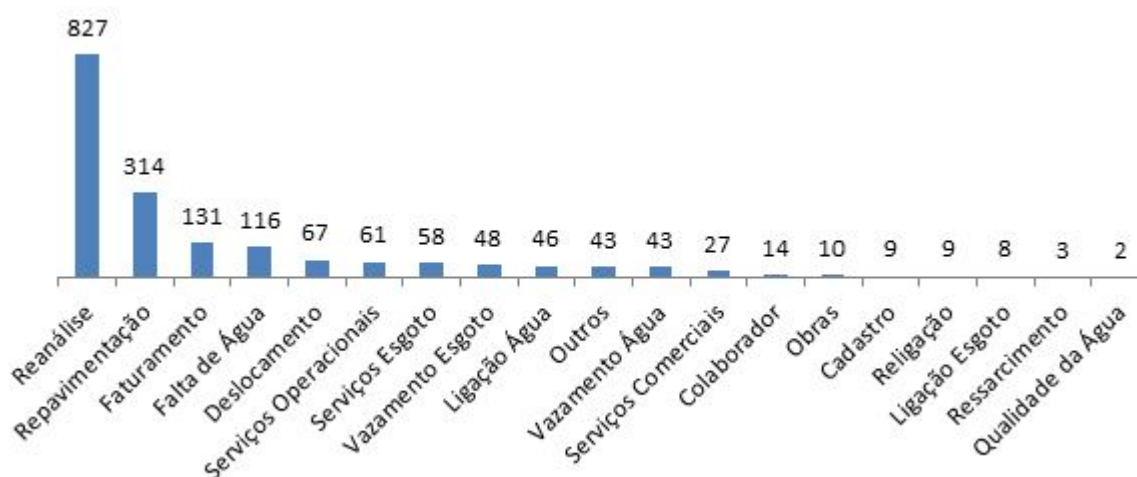


## • Classificação das manifestações

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



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.

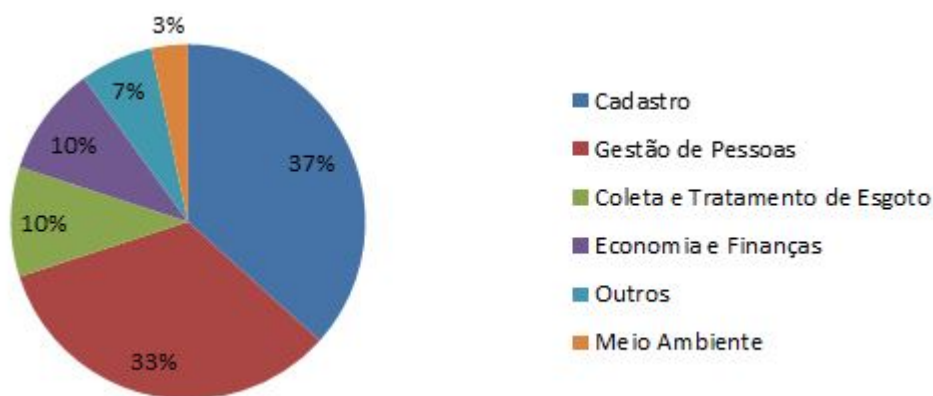
## • Tempo de resposta

Concernente 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 nº 8.539, 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 nº 8.539, 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.atricon.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)