

Companhia Águas de Joinville (https://www.aguasdejoinville.com.br) / Publicações (https://www.aguasdejoinville.com.br/?post\_type=publicacao)  
/ Relatório estatístico anual da Ouvidoria 2019

## Relatório estatístico anual da Ouvidoria 2019

De: (https://www.aguasdejoinville.com.br/?publicacao=relatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019)

Criado: 12/03/2020



Relatório SEI Nº 5584645/2020 – CAJ.UOV

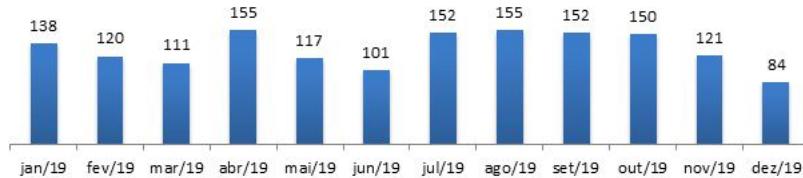
Joinville, 04 de fevereiro de 2020.

### RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

#### OUVIDORIA – 2019

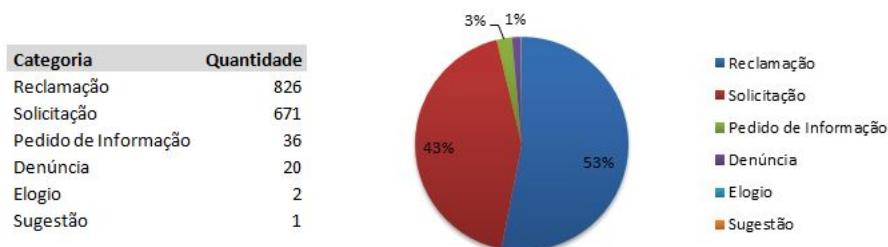
- **Manifestações recebidas**

No exercício de 2019, a Companhia recebeu **1.556** manifestações através do Canal de Ouvidoria, com a sazonalidade mensal abaixo:

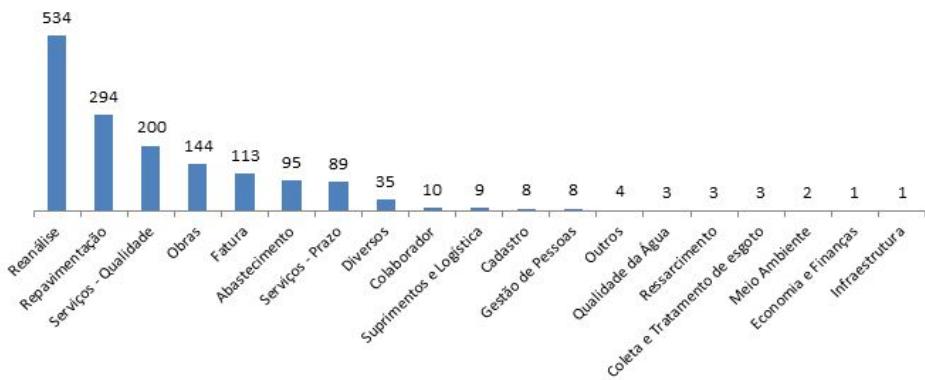


- **Classificação das manifestações**

Após análise e categorização dos **1.556** registros, obteve-se a seguinte segmentação:

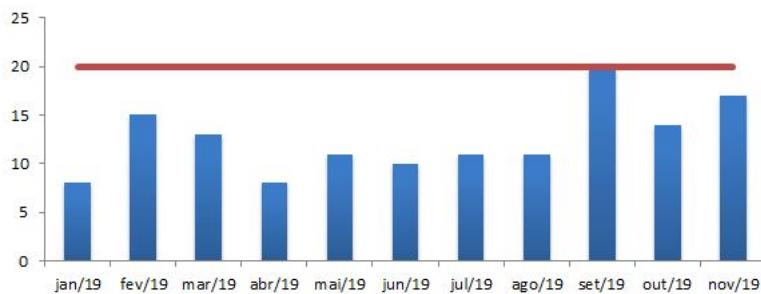


As manifestações foram classificadas, objetivando a facilidade na tratativa interna, conforme abaixo:



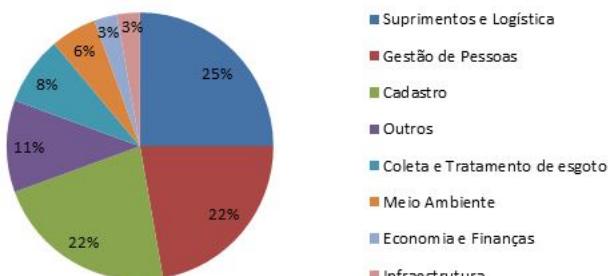
#### • Tempo de resposta

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 **1.588** manifestações respondidas em 2019, a Companhia atingiu o objetivo em **83%** das ocorrências, mantendo o tempo médio de resposta em **12 dias**.



#### • Pedidos de Informação

Ao longo de 2019 a Companhia Águas de Joinville recebeu, no Canal da Ouvidoria, **36 Pedidos de Informação** classificados da seguinte forma:



Classificação	Especificação	Quantidade	Situação
Cadastro	Alvará Judicial - endereço	8	Atendido
Coleta e Tratamento de Esgoto	Cronograma de obra	3	Atendido
Coleta e Tratamento de Esgoto	Projeto de rede	1	Atendido
Economia e Finanças	Faturas	1	Encaminhado
Gestão de Pessoas	Cargos, salários e benefícios	5	Atendido
Gestão de Pessoas	Concurso	3	Atendido
Infraestrutura	Imóveis	1	Atendido
Meio Ambiente	Licença ETE	1	Atendido
Meio Ambiente	Relatórios A3P	1	Em andamento
Outros	Manifestação na Ouvidoria	2	Atendido
Outros	Veiculação na mídia	1	Atendido
Suprimentos e Logística	Processo Licitatório	9	Atendido

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, podendo indeferir o pedido e explanando os motivos para tal decisão. Em 2019, **2** pedidos de informação não foram atendidos de imediato: o primeiro foi encaminhado a outro órgão, considerando o objeto da solicitação, enquanto que o segundo demandou adequações sistêmicas para obter a informação, que está em andamento e será disponibilizado ao solicitante assim que possível.

- **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 e ao Decreto Municipal nº 27.448, 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.

A partir da análise dos dados acima, percebe-se a maior recorrência ainda é de solicitações de reanálise de multa ou processo de vazamento, semelhante ao que ocorreu em 2018. A Companhia tem trabalhado na estruturação do processo para apuração de recurso, concentrando na Ouvidoria apenas as manifestações de natureza deste canal.



Documento assinado eletronicamente por **Luana Siewert Pretto, Diretor(a) Presidente**, em 05/02/2020, às 14:48, 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, Empregado(a) PÚBLICO(a)**, em 05/02/2020, às 16:02, 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.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **5584645** e o código CRC **CC5F6428**.

---

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

---

20.1.001220-2

5584645v8

---

Criado por [camila.silva](#), versão 8 por [camila.silva](#) em 05/02/2020 08:12:13.

Compartilhe

[f \(https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019\)](https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019)  
[t \(https://twitter.com/intent/tweet?url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019\)](https://twitter.com/intent/tweet?url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019)  
[s \(whatsapp://send?text=Relat%C3%B3rio+estat%C3%ADstico+anual+da+Ouvidoria+2019+-+https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019\)](https://api.whatsapp.com/send?text=Relat%C3%B3rio+estat%C3%ADstico+anual+da+Ouvidoria+2019+-+https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019)  
[G+ \(https://plus.google.com/share?url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019\)](https://plus.google.com/share?url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019)  
[li \(https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019\)](https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019)  
[e-mail: \(mailto:\)](mailto:)  
Subject=Relat%C3%B3rio%20estat%C3%ADstico%20anual%20da%20Ouvidoria%202019&Body=Relat%C3%B3rio%20estat%C3%ADstico%20anual%20https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019)  
( ) [Ir para o topo](#)



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



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



**115** (tel:115)

**0800 723 0300** (tel:08007230300)

**(47) 2105-1797** (tel:4721051797)

**(47) 99771-8115** (tel:47997718115)

**Fale conosco** (mailto:/fale-conosco)

**Relatar um problema do site** (mailto:/relatar-problema)

**Sobre o site** (mailto:/sobre-o-site)