

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

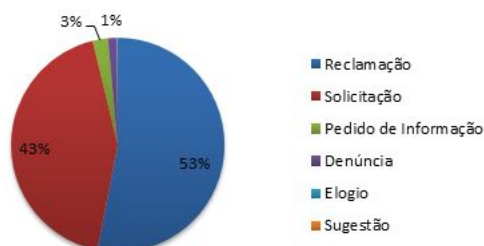
No exercício de 2019, a Companhia recebeu **1.556** manifestações através do Canal de Ouvidoria, com a sazonalidade mensal abaixo:



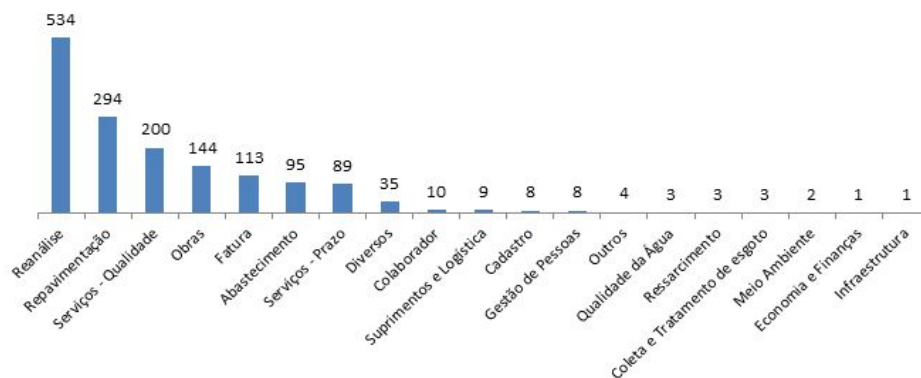
• Classificação das manifestações

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

Categoria	Quantidade
Reclamação	826
Solicitação	671
Pedido de Informação	36
Denúncia	20
Elogio	2
Sugestão	1

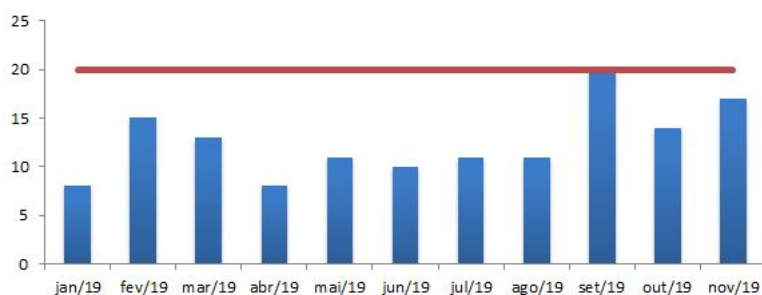


As manifestações foram classificadas, objetivando a facilidade na tratativa interna, conforme abaixo:



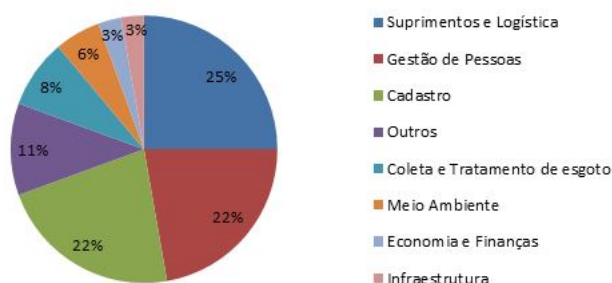
• Tempo de resposta

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 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, 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 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 **5584645** e o código CRC **CCSF6428**.

Rua XV de Novembro, 3950 – Bairro Glória – CEP 89216-202 – Joinville – SC – 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>)

t (<https://twitter.com/intent/tweet?url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019>)

W (<https://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>)

G+ (<https://plus.google.com/share?url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019>)

in (<https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https%3A%2F%2Fwww.aguasdejoinville.com.br%2F%3Fpublicacao%3Drelatorio-estatistico-anual-da-ouvidoria-2019>)

M (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)

O [↗ Ir para o topo](#)



(<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)