

RELATÓRIO ANUAL GESTÃO OUVIDORIA ANO 2019



Sumário

Apresentação	03
Atuação	04
Origem das demandas	05
Situação das demandas	05
Tipologia da demanda	05
Tabela de Reclamações	06
Quantidade demandas por setor	07
Setores mais demandados	07
Prazo médio de resposta	07
Gráfico de demandas	08
Conclusão	12



Apresentação

Em cumprimento ao disposto no inciso II, artigo 14 da Lei 13.460/2017, a DAE Jundiaí publica anualmente o relatório de gestão da Ouvidoria, que contempla as demandas recebidas por meio do setor.

Em 2019 foram recebidas 186 demandas no total, sendo que 131 foram tramitadas às diretorias competentes para providências e posterior envio de resposta ao solicitante, e 55 demandas foram encerradas por não atenderem aos requisitos mínimos para análise.

Este relatório contempla setores e reclamações com maior incidência, e o gráfico apresenta resultados ao longo de 2019.

Importante ressaltar que todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido no artigo 16 da Lei 13.460/17.

Concluindo, a cada solicitação analisada pela Ouvidoria é enviado por e-mail, um convite para preenchimento da pesquisa de satisfação ao atendimento prestado pelo setor.



Atuação

A Ouvidoria exerce a interlocução entre o Cliente e a Empresa, acolhendo, analisando, tramitando e respondendo sugestões, reclamações e elogios, com o objetivo de proporcionar melhoria aos serviços prestados pela DAE Jundiaí.

O principal meio de contato entre o Cliente e a Ouvidoria acontece via protocolo eletrônico disponível no site da DAE Jundiaí <https://daejundiai.com.br/ouvidoria/>. Além do site, o Cliente poderá ligar para o número (11) 4589-1490 e deixar gravada sua mensagem na caixa postal, para posterior análise.

Lembrando que o setor atua como um canal de segunda instância, todas as demandas deverão respeitar os requisitos mínimos para análise.



ORIGEM DA DEMANDA	QUANTIDADE
SEI https://daejudiai.com.br/ouvidoria/	167
Mensagem telefônica gravada	
ARES-PCJ	19
Carta	
E-mail	
Total:	186

TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE
Reclamação	122
Elogio	
Sugestão	1
Solicitação de Serviço/ Informação	8
Demandas sem requisitos mínimos para análise	55
Total:	186

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendidas	180
Em atendimento até 31/12/2019 (respondidas após o fechamento deste relatório, dentro do prazo estabelecido por Lei).	6
Total:	186

PROTOCOLO SEI	SUGESTÃO	DATA
DAE.SEI.2019.000***-*	Melhoria do sistema digital da DAE Jundiaí	22/08/2019



RECLAMAÇÕES (QUANTIDADES POR MÊS E TOTAL NO ANO)													
PROTOCOLO SEI	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2019
LIGAÇÃO DE ÁGUA / REFORMA DE LIGAÇÃO DE ÁGUA						3	6	2	1				12
FALTA DE ÁGUA						1	1			1	1	1	5
VAZAMENTO DE ÁGUA NA RUA/ PASSEIO/CAVALETE						2	3	1		1			7
DESOBSTRUÇÃO REDE DE ESGOTO/REPARO DA REDE DE ESGOTO							1	3				1	5
DESOBSTRUÇÃO RAMAL CX DE INSPEÇÃO							1	2	1	1			5
LIGAÇÃO DE ESGOTO/ REFORMA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO						5	3	1	1		1		11
VAZAMENTO DE ESGOTO NO PASSEIO/ RUA/ RETORNO							2			1	1	1	5
LIMPEZA DE FOSSA - MANANCIAL							2	1					3
REPOSIÇÃO DE ASFALTO/CALÇADA						1	1		1	1			4
CONTA ELEVADA/FATURAMENTO						2	4	4	6	4	3		23
CORTE DO FORNECIMENTO						1	3		4	4	1	2	15
VISTORIA CADASTRAL						1	1				1		3
OUTROS						3	2	6	1	1	7	4	24
TOTAL:	0	0	0	0	0	19	30	20	15	14	15	9	122



DESMEMBRAMENTO PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES CATEGORIA OUTROS													
MAIOR INCIDÊNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2019
RESPONDIDO DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA							2	1			1	1	5
PRESSÃO DE ÁGUA FORTE/FRACA						1			1		1	2	5
Total:	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	2	3	10

RECLAMAÇÕES ARES-PCI													
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2019
Reclamações ARES-PCI							7	5	3	1	1	2	19
Total:													

SETORES MAIS DEMANDADOS	2019
Diretoria de Manutenção	65
Diretoria Comercial e Financeira	47
Diretoria de Operações	3
Diretoria Administrativa	3
Diretoria Jurídica	2
Total:	118

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	2019
Dias:	12



Apresentamos a seguir, os gráficos que representam as reclamações com requisitos mínimos para análise, recebidas e respondidas por meio da Ouvidoria DAE Jundiaí no ano de 2019.

A cidade de Jundiaí foi dividida entre os setores: NORTE, SUL, LESTE, OESTE e CENTRO, e as reclamações categorizadas em ÁGUA, ESGOTO, PAVIMENTAÇÃO, COMERCIAL FINANCEIRO e OUTROS.

A categoria **ÁGUA** contempla reclamações sobre **ligação de água, reforma ligação de água, falta de água, vazamento de água na rua, no passeio e no cavalete**.

A categoria **ESGOTO** contempla reclamações sobre **desobstrução da rede de esgoto/ reparo da rede de esgoto, desobstrução ramal (caixa de inspeção), ligação de esgoto, reforma de ligação de esgoto, vazamento de esgoto no passeio, vazamento de esgoto com retorno e vazamento de esgoto na rua**.

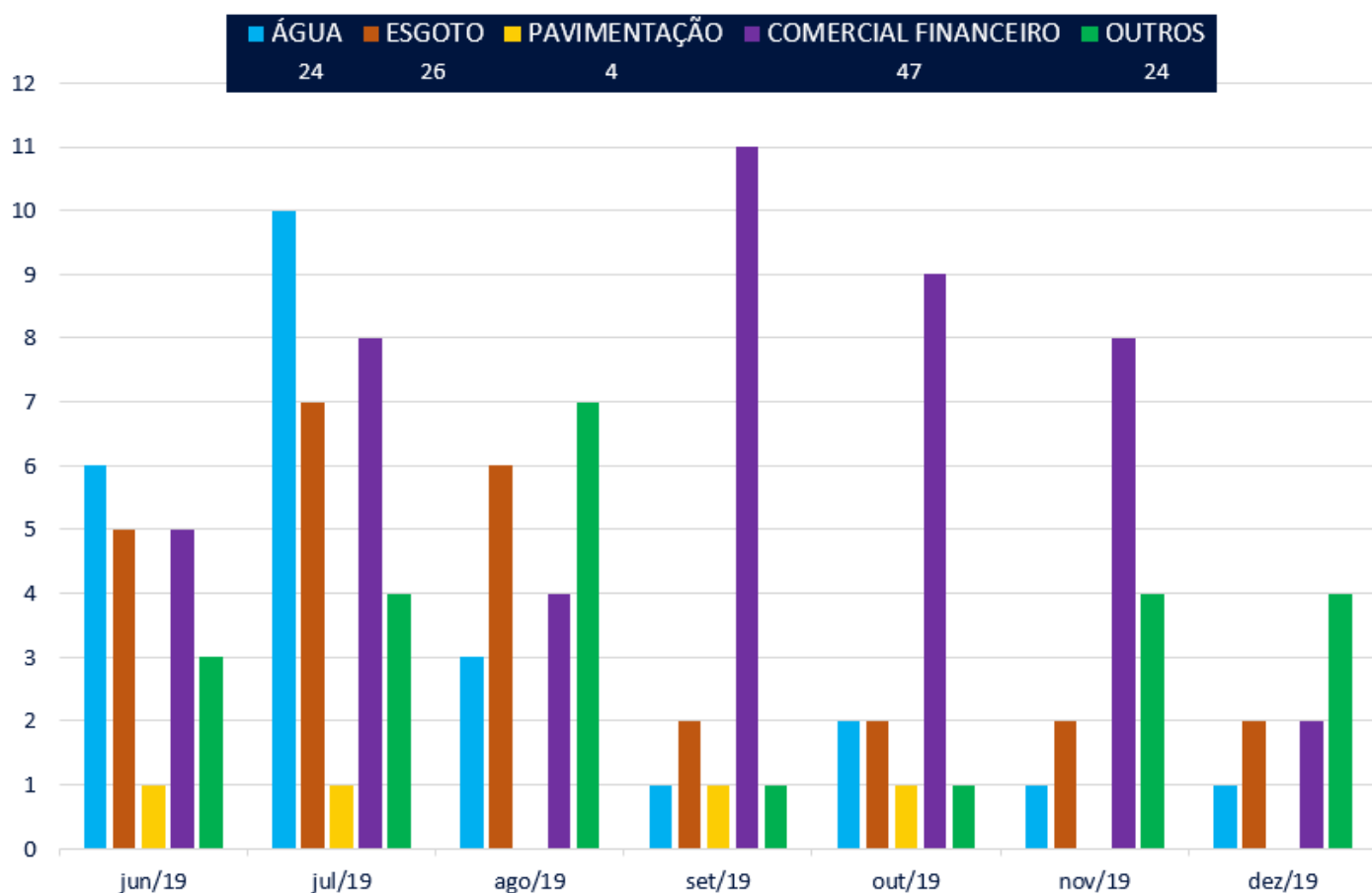
A categoria **PAVIMENTAÇÃO** contempla reclamações sobre **reparo de calçada e reposição de asfalto**.

A categoria **COMERCIAL FINANCEIRO** contempla reclamações sobre **cadastro, conta elevada, débitos pendentes, tarifas e reajustes, revisão de conta, restituição de valor, reclamações sobre entrega de conta, corte de fornecimento de água, reforma ligação de água cortada, corte a pedido e atendimento**.

A categoria **OUTROS** contempla reclamações sobre **limpeza de fossa, reforma e reparo da rede de esgoto, troca de hidrômetro, pouca pressão da água, reclamações diretamente respondidas pela Ouvidoria e demandas não listadas nas categorias acima**.



Gráfico de reclamações respondidas em 2019 – Total 122



As demandas com maior quantidade contempladas na categoria **Outros**, se referem a reclamações respondidas diretamente pela Ouvidoria, Pouca Pressão da Água e Limpeza de Fossa.

À Diretoria Comercial Financeiro foram tramitadas, além de reclamações, 03 demandas sobre solicitação de informação.

Valéria Quintas Capodaglio – Ouvidora DAE Jundiaí
Assessora de Políticas de Saneamento

data de emissão 15/03/2022



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020



 daejundiai.com.br
 0800 0133 155 / 24h

  /daejundiai
 /daesajundiai



Avenida Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes - Jundiaí – SP