



# RELATÓRIO ANUAL GESTÃO OUVIDORIA ANO 2020



## Sumário

Apresentação	03
Atuação	04
Origem da demanda	05
Situação da demanda	05
Tipologia da demanda	05
Tabela de reclamações	06
Quantidade demanda por setor	07
Tempo médio de resposta	07
Gráfico de demandas	08



## 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 2020 foram recebidas 502 demandas no total, sendo que 356 foram tramitadas às diretorias competentes para providências e posterior envio de resposta ao solicitante, e 146 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 2020.

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



## 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 <a href="https://daejundiai.com.br/ouvidoria/">https://daejundiai.com.br/ouvidoria/</a>	411
Mensagem telefônica gravada	64
ARES-PCJ	26
Carta	
E-mail	1
<b>Total:</b>	<b>502</b>

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendidas	495
Em atendimento até 31/12/2020 (respondidas após o fechamento deste relatório, dentro do prazo estabelecido por Lei).	7
<b>Total:</b>	<b>502</b>

TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE
Reclamação	338
Elogio	7
Sugestão	2
Solicitação de Serviço/ Informação	9
Demandas sem requisitos mínimos para análise	146
<b>Total:</b>	<b>502</b>

PROTOCOLO SEI	ELOGIO	DATA
DAE.SEI.2020.0000**.*	Elogio do serviço prestado pela equipe ao realizar a manutenção no hidrômetro. <b>Gerência de Manutenção do Leste - Diretoria de Manutenção</b>	30/01/2020
DAE.SEI.2020.000***.*	Agilidade no serviço prestado. <b>Gerência de Manutenção do Leste - Diretoria de Manutenção</b>	24/07/2020
DAE.SEI.2020.000***.*	Elogio ao serviço prestado pela atendente. <b>Setor 08000 Gerência de Atendimento ao Cliente - Diretoria Comercial.</b>	30/07/2020
DAE.SEI.2020.000***.*	Elogio ao serviço prestado pela atendente e a equipe e gestão do DAE Jundiaí. <b>Setor 08000 Gerência de Atendimento ao Cliente - Diretoria Comercial.</b>	12/08/2020
DAE.SEI.2020.000***.*	Elogio ao serviço prestado pela atendente e a equipe de manutenção. <b>Setor 08000 Gerência de Atendimento ao Cliente - Diretoria Comercial. Gerência de Manutenção do Norte - Diretoria de Manutenção</b>	31/08/2020
DAE.SEI.2020.000***.*	Eficiência e educação do serviço prestado pela atendente. <b>Posto Presencial Centro Gerência de Atendimento ao Cliente - Diretoria Comercial.</b>	28/10/2020

E-MAIL	ELOGIO	DATA
DAE.SEI.2020.0000**.*	Eficiência da Ouvidora para a realização do serviço em atraso. <b>Ouvidoria</b>	02/03/2020

PROTOCOLO SEI	SUGESTÃO	DATA
DAE.SEI.2020.000***.*	Suspensão temporária do cadastramento presencial durante pandemia.	18/03/2020
DAE.SEI.2020.000***.*	Sugestão de valor diferenciado para conta de água durante pandemia.	24/03/2020



RECLAMAÇÕES (QUANTIDADES POR MÊS E TOTAL NO ANO)													
PROTOCOLO SEI	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2020
LIGAÇÃO DE ÁGUA / REFORMA DE LIGAÇÃO DE ÁGUA			2	2		3	2	3	5	2	2	3	24
FALTA DE ÁGUA	3			1					1		3	4	12
VAZAMENTO DE ÁGUA NA RUA/ PASSEIO/CAVALETE	5		3	1	1	2		1	1	6		2	22
DESOBSTRUÇÃO REDE DE ESGOTO/REPARO DA REDE DE ESGOTO		1		1				1	1				4
DESOBSTRUÇÃO RAMAL CX DE INSPEÇÃO	1		1	1		1	3						7
LIGAÇÃO DE ESGOTO/ REFORMA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	1	1	1			1	1		3		3	1	12
VAZAMENTO DE ESGOTO NO PASSEIO/ RUA/ RETORNO		2	2	1		1	2	1			1	1	11
LIMPEZA DE FOSSA - MANANCIAL	3		3							1	3		10
REPOSIÇÃO DE ASFALTO/CALÇADA		1	2	1	1		1		1	2	2	6	17
CONTA ELEVADA/FATURAMENTO	4	3	3	7	5	1	7	8	4	2	5	2	51
CORTE DO FORNECIMENTO	1	2	1										4
VISTORIA CADASTRAL	1		2		2	2		3	2	1		1	14
OUTROS	10	6	16	19	17	33	15	7	7	5	7	8	150
<b>TOTAL:</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>338</b>



DESMEMBAMENTO PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES CATEGORIA OUTROS													
MAIOR INCIDÊNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2020
RESPONDIDO DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA	3	2	11	17	8	6	6	4	1	3	4		65
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS RAMAL 1490			2		2	23	4						31
POUCA PRESSÃO DE ÁGUA	1		1		1	2	1	2		1		5	14
<b>Total:</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>110</b>

DEMANDAS ANALISADAS RAMAL 1490													
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2020
Mensagem telefônica gravada			2		2	25	7						36

RECLAMAÇÕES ARES-PCJ													
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2020
Ouvidoria ARES-PCJ	1	4	4	2	2	1	3	2	1	3	3	0	26

SETORES MAIS DEMANDADOS	2020
Diretoria de Manutenção	139
Diretoria Comercial e Financeira	80
Diretoria de Operações	16
Diretoria Administrativa	13
<b>Total:</b>	<b>248</b>

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	2020
Dias:	14



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 2020.

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.**

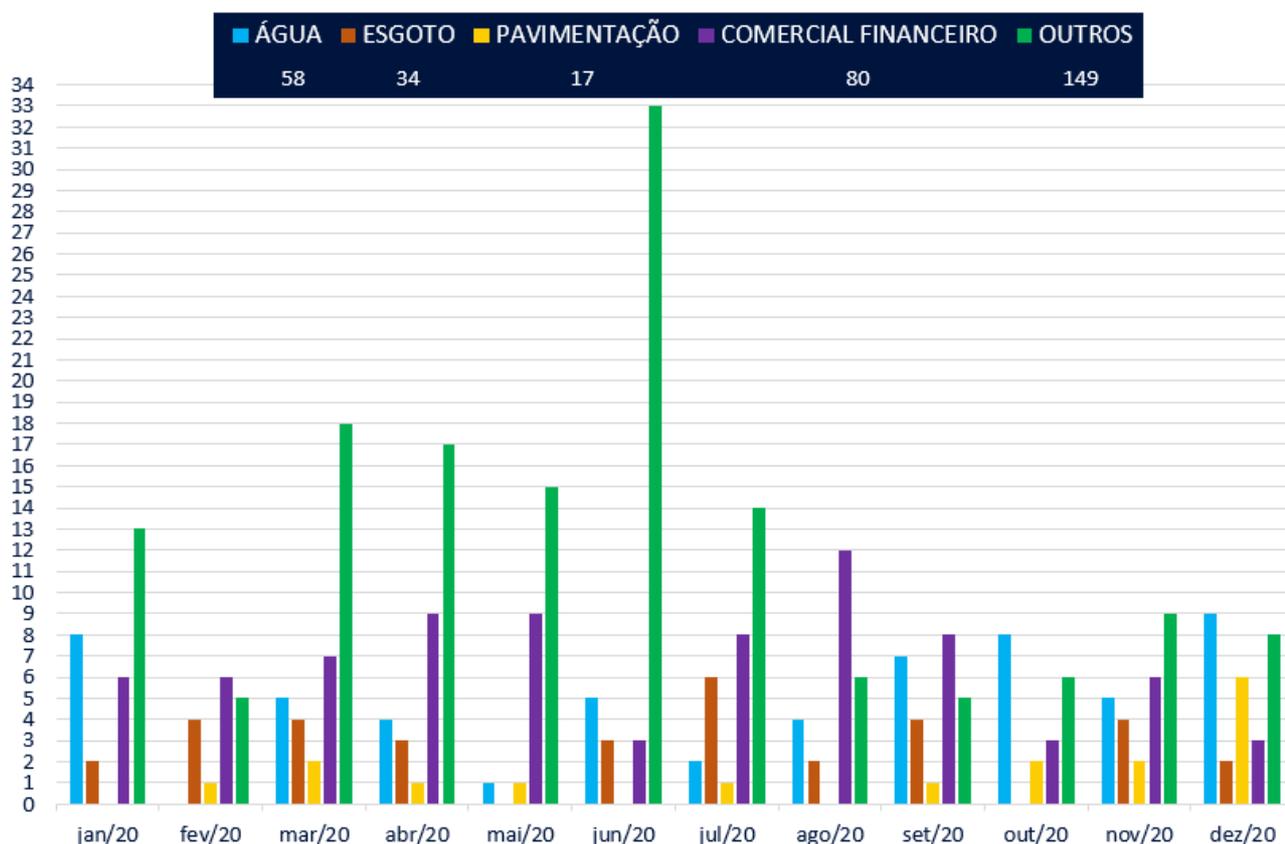
A categoria **PAVIMENTAÇÃO** contempla reclamações sobre **reparo de calçada e reposição de asfalto.**

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

A categoria **OUTROS** contempla reclamações sobre **limpeza de fossa, reforma no poço de visita, caminhão pipa, troca e aferição de hidrômetro, pouca pressão e qualidade da água, reclamações diretamente respondidas pela Ouvidoria, mensagem telefônica gravada e demandas não listadas nas categorias acima.**



## Gráfico de reclamações respondidas em 2020 – Total 338



As demandas com maior quantidade contempladas na categoria **Outros**, foram demandas respondidas diretamente pelo setor Ouvidoria, além de reclamações recebidas por mensagem telefônica gravada, pouca pressão de água e atraso para execução do serviço de limpeza de fossa.

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

data de emissão 15/03/2022

**Revisão 1**





 [daejundiai.com.br](http://daejundiai.com.br)

 0800 0133 155 / 24h

  /daejundiai

 /daesajundiai



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