

RELATÓRIO ANUAL GESTÃO OUVIDORIA ANO 2022



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
I – ASPECTOS QUANTITATIVOS.....	4
II – ASPECTOS QUALITATIVOS.....	4
3. QUANTIDADES DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA DURANTE O ANO DE 2022	5
4. ELOGIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS DURANTE O ANO DE 2022	6
5. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS DURANTE O ANO DE 2022	7
6. DESMEMBRAMENTO DAS DEMANDAS DURANTE O ANO DE 2022	8
7. DETALHAMENTO CATEGORIAS DE RECLAMAÇÕES DO ANO DE 2022	9
7.1 GRÁFICO 1 - RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS EM 2022 – TOTAL 463.....	10
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA	11
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ.....	15
10.CONCLUSÃO.....	17



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da DAE Jundiaí foi criada em 10 de junho de 2019 em atendimento à Lei Federal nº 13.460, de 23 de junho de 2017, e atua como **canal de segunda instância** para recebimento de reclamações sobre solicitação de serviço que se encontre em descumprimento ao prazo estabelecido na Carta de Serviços ao Usuário dos serviços da DAE Jundiaí, serviços não realizados a contento, sugestões e elogios.

Mensalmente as Diretorias da Empresa recebem o documento RELATÓRIO MENSAL GESTÃO OUVIDORIA, que contempla quantidade de demandas, assunto, tempo médio para resposta, setores mais demandados e recomendações feitas pela Ouvidoria aos assuntos recorrentes, ou com maior relevância. O documento contempla também o resultado da pesquisa de satisfação do setor.

Com foco na melhoria dos serviços prestados pela DAE Jundiaí, a Ouvidoria recomenda o compartilhamento do relatório com os respectivos times.

2. OBJETIVO

Apresentar indicadores quantitativos e qualitativos sobre as demandas encaminhadas à Ouvidoria durante o ano de 2022.



I – ASPECTOS QUANTITATIVOS: Neste período foram registradas 727 (setecentas e vinte e sete) demandas entre elas: elogios, solicitações de serviço e de informação e reclamações.

A Ouvidoria ARES-PCJ Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí encaminhou 33 (trinta e três) reclamações e as demais 694 (seiscentas e noventa e quatro), foram recebidas pelos canais da Ouvidoria DAE Jundiaí.

II – ASPECTOS QUALITATIVOS: As manifestações recebidas são tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua conclusão, garantindo eficácia e gratuidade aos usuários dos serviços prestados pela Empresa, que eventualmente não tenham obtido atendimento satisfatório junto aos canais de primeira instância que são a Central de Atendimento 08000 133 155 e os Postos Presenciais.

As demandas passam por análise prévia, e ao se tornar objeto de Ouvidoria são registradas e tramitadas eletronicamente aos responsáveis, por meio do sistema SEI - Sistema Eletrônico de Informações.

Os prazos são controlados via Sistema SEI – Sistema Eletrônico de Informações, promovendo subsídios para um acompanhamento efetivo o que possibilita o gerenciamento dos protocolos que devem ser respondidos conforme prazo determinado pela Ouvidoria.



O controle dos registros é realizado com a utilização de planilhas que contemplam informações do cliente e de cada demanda.

Assim que a manifestação é analisada e respondida pelos setores internos da Empresa, o demandante recebe, juntamente com a resposta conclusiva, um convite para participar da pesquisa de satisfação sobre a atuação do setor Ouvidoria.

3. QUANTIDADES DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA DURANTE O ANO DE 2022

ORIGEM DA DEMANDA	QUANTIDADE
SEI https://daejundiai.com.br/ouvidoria/	443
Mensagem telefônica gravada	232
ARES-PCJ	33
Carta	1
E-mail	18
Total:	727

TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE
Reclamação	463
Elogio	14
Sugestão	1
Solicitação de Serviço/ Informação	61
Demandas sem requisitos mínimos para análise	188
Total:	727

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendidas	722
Em atendimento até 31/12/2022 (respondidas após o fechamento deste relatório, dentro do prazo estabelecido por Lei).	5
Total:	727



4. ELOGIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS DURANTE O ANO DE 2022

PROTOCOLO SEI	ELOGIO	DATA
DAE.SEI.2022.0000***	UC ***54 Elogio ao às atendedoras solícitas, cordiais, gentis e muito atenciosas. Setor 08000 Gerência de Atendimento ao Cliente - Diretoria Comercial.	14/01/2022
DAE.SEI.2022.0000***	Elogio ao atendimento prestativo e eficiente. Posto Presencial Centro Gerência de Atendimento ao Cliente - Diretoria Comercial.	27/01/2022
DAE.SEI.2022.0003*1-	Elogio ao atendimento prestado pelo atendimento 08000 e rapidez e gentileza da equipe de manutenção. Setor 08000 Gerência de Atendimento - Diretoria Comercial Financeira	23/03/2022
DAE.SEI.2022.0004*7-	Elogio à Ouvidoria - PRES pela celeridade em acionar a equipe, e também pelo atendimento prestado (equipe de manutenção de cavaletes- DAE) para executar o serviço no local.	30/03/2022
DAE.SEI.2022.0006*0-	Elogio à equipe de manutenção pela eficiência e empenho para executar o serviço de LIGAÇÃO DE ESGOTO. Gerência de Manutenção Oeste - Diretoria de Manutenção.	13/05/2022
DAE.SEI.2022.0006*7-	Elogio à Ouvidoria pela agilidade à resposta ao questionamento apresentado.	11/05/2022
DAE.SEI.2022.0006*4-	Elogio à equipe e supervisor de manutenção pelo ótimo trabalho em executar o serviço de LIGAÇÃO DE ESGOTO. Gerência de Manutenção Centro - Diretoria de Manutenção.	19/05/2022
DAE.SEI.2022.0008*4-	Agradecimento à equipe de manutenção pela agilidade ao realizar o serviço de VAZAMENTO DE ÁGUA NO PASSEIO. Gerência de Manutenção Centro - Diretoria de Manutenção.	03/06/2022

E-MAIL	ELOGIO	DATA
E-mail em resposta ao protocolo DAE.SEI.2022.00004*-*	Elogio à prestabilidade e eficiência da Ouvidoria quanto a reclamação apresentada.- Ouvidoria / PRES	07/02/2022
Título Ligação de Esgoto - Bairro Medeiros	Elogio à equipe de manutenção ao executar o serviço de LIGAÇÃO DE ESGOTO. Gerência de Manutenção Oeste - Diretoria de Manutenção.	19/05/2022
E-mail em resposta ao protocolo DAE.SEI.2022.0009*2.-*	Agradecimento à Ouvidoria, pela atenção e atendimento à solicitação referente ao setor de manutenção.	08/07/2022
E-mail em resposta ao protocolo DAE.SEI.2022.001*05.-*	Agradecimento à Ouvidoria, pela pronta execução ao serviço referente ao setor de manutenção.	15/07/2022
E-mail em resposta ao protocolo DAE.SEI.2022.001*15.-*	Agradecimento à Ouvidoria, pelo envio da resposta técnica ao questionamento apresentado à DAE Jundiaí.	09/08/2022
E-mail em resposta ao protocolo DAE.SEI.2022.001114.-*	Agradecimento à Ouvidoria e equipe envolvida, pelo pronto atendimento ao serviço solicitado (ligação de esgoto).	17/08/2022

PROTOCOLO SEI	SUGESTÃO	DATA
DAE.SEI.2022.0014*4.-*	Sugestão de agendamento prévio para serviço de limpeza de fossa.	21/10/2022



5. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS DURANTE O ANO DE 2022

RECLAMAÇÕES (QUANTIDADES POR MÊS E TOTAL NO ANO)													
PROTOCOLO SEI	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2022
LIGAÇÃO DE ÁGUA / REFORMA DE LIGAÇÃO DE ÁGUA		3	3		1	1			1			1	10
FALTA DE ÁGUA		1	1		17	1		1					21
PRESSÃO DE ÁGUA	1	2	1		3	9		1	1				18
VAZAMENTO DE ÁGUA NA RUA/ PASSEIO/CAVALETE	9	3	2	1		1		1					17
DESOBSTRUÇÃO REDE DE ESGOTO/REPARO DA REDE DE ESGOTO				1	2	1							4
DESOBSTRUÇÃO RAMAL CX DE INSPEÇÃO									1	2			3
LIGAÇÃO DE ESGOTO/ REFORMA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	7	4	8	4	4	16	5	4	2	6	1		61
VAZAMENTO DE ESGOTO NO PASSEIO/ RUA/ RETORNO			3		1		1	1			1		7
LIMPEZA DE FOSSA - MANANCIAL			1							1			2
REPOSIÇÃO DE ASFALTO/CALÇADA	2	4	6	8	16	15	4	2	1	1	1		60
CONTA ELEVADA/FATURAMENTO	3	2	3	4	5	4	5	6	2		3	5	42
CORTE DO FORNECIMENTO	2	1				2	1		2	1			9
ENTREGA DE CONTA	2	3	1	2	2	1					1		12
CADASTRO	3	1	1	1	1	1		1		2		1	12
OUTROS	21	18	20	26	17	20	9	13	2	15	16	8	185
TOTAL:	50	42	50	47	69	72	25	30	12	28	23	15	463



6. DESMEMBRAMENTO DAS DEMANDAS DURANTE O ANO DE 2022

As tabelas contemplam as reclamações com maior incidência da categoria “Outros”, quantidades de demandas recebidas e analisadas por meio de mensagem telefônica gravada e reclamações encaminhadas pela Ouvidoria da Agência Reguladora ARES-PCJ.

Os setores internos mais demandados durante o ano e o prazo médio para resposta aos protocolos SEI, são apresentados na sequência.

DESMEMBRAMENTO PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES CATEGORIA OUTROS													
MAIOR INCIDÊNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2022
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS RAMAL 1490	19	6	7	16	11	12	3	7		6	4	5	96
RESPONDIDO DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA		10	8	6	3	5	1	4	1	1	1		40
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL										2	5		7
REFORMA NO POÇO DE VISITA	1			2							2		5
TOTAL:	20	16	15	24	14	17	4	11	1	9	12	5	148

DEMANDAS ANALISADAS RAMAL 1490													
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2022
Mensagem telefônica gravada	35	15	23	23	27	28	11	15	3	20	22	10	232

RECLAMAÇÕES ARES-PCJ													
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2022
Ouvidoria ARES-PCJ	5	1	2	3	12	5	1	2	2				33

SETORES MAIS DEMANDADOS	2022
Diretoria de Manutenção	201
Diretoria Comercial e Financeira	103
Diretoria de Operações	18
Diretoria Administrativa	3
Total:	325

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	2022
Dias:	8



7. DETALHAMENTO CATEGORIAS DE RECLAMAÇÕES DO ANO DE 2022

O gráfico a seguir representa as **reclamações com requisitos mínimos para análise**, recebidas e respondidas por meio da Ouvidoria DAE Jundiá durante o ano de 2022.

A cidade de Jundiá está setorizada em NORTE, SUL, LESTE, OESTE e CENTRO.

As reclamações foram categorizadas em **ÁGUA**, **ESGOTO**, **PAVIMENTAÇÃO**, **COMERCIAL FINANCEIRO** e **OUTROS**.

A categoria **ÁGUA** contempla reclamações sobre serviços de **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 serviços de **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, assuntos relacionados a conta elevada, débitos pendentes, análise de faturamento, reclamações sobre entrega de conta e leitura e também reclamações sobre corte de fornecimento de água**.

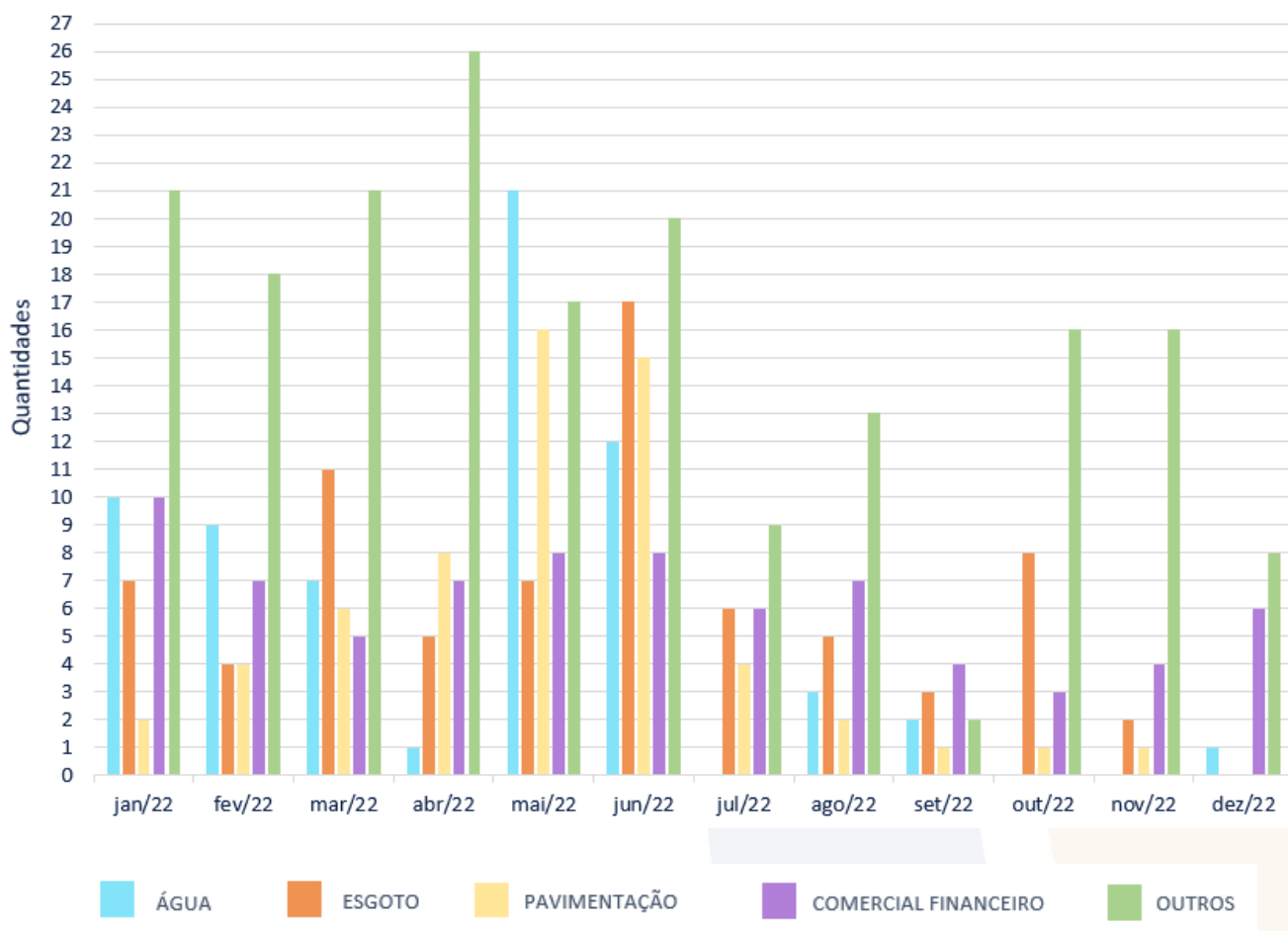
A categoria **OUTROS** contempla reclamações sobre **limpeza de fossa, reforma de poço de visita, vistoria de esgoto, pedido para aferição de hidrômetro**, reclamações respondidas diretamente pela Ouvidoria, ou seja: as demandas foram recebidas, analisadas e respondidas sem a necessidade de tramitação ao setor competente.

Reclamações registradas por mensagem telefônica gravada e demandas não listadas nas categorias acima também estão contempladas na categoria.



7.1 GRÁFICO 1 - RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS EM 2022 – TOTAL 463

O gráfico a seguir contempla reclamações tratadas pelas Diretorias: Comercial Financeira –de Manutenção –de Operações – Administrativa – Superintendência de Engenharia.


TIPO

ÁGUA
ESGOTO
PAVIMENTAÇÃO
COMERCIAL FINANCEIRO
OUTROS

QUANTIDADE

66 reclamações
75 reclamações
60 reclamações
75 reclamações
187 reclamações



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



10
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

Além dos temas acima apresentados, em 2022 a Ouvidoria recebeu e respondeu reclamações dirigidas a outros serviços prestados pela DAE Jundiaí.

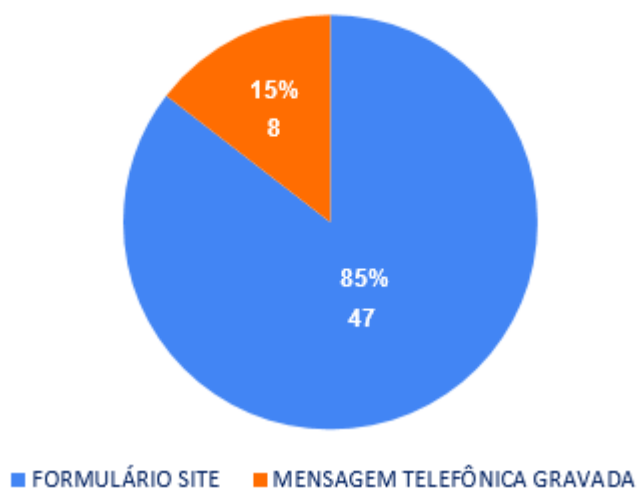
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

A pesquisa de satisfação ao serviço prestado pela Ouvidoria DAE Jundiaí é enviada **exclusivamente** às demandas analisadas e respondidas pelos setores internos da Empresa.

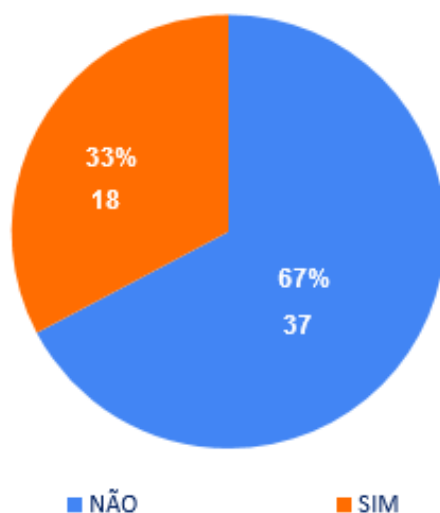
Entre os dias 03 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 foram encaminhados 276 (duzentos e setenta e seis) convites para participação da pesquisa de satisfação, após encerramento do protocolo de Ouvidoria.

Do total foram respondidos 55 (cinquenta e cinco) formulários, correspondendo a 20% (vinte por cento).

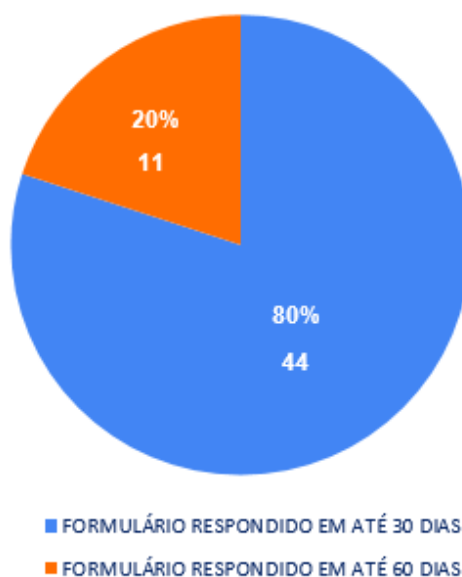
1 - Qual o meio utilizado para contatar a Ouvidoria DAE Jundiaí ?



2 - Encontrou dificuldade para contatar a Ouvidoria DAE Jundiaí ?

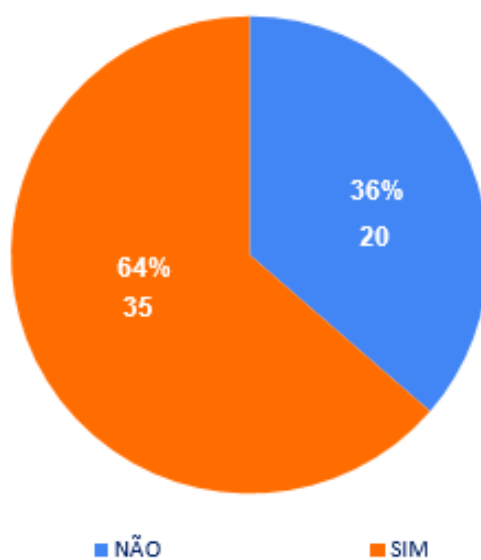


3 - Sobre a RESPOSTA ao FORMULÁRIO de OUVIDORIA.

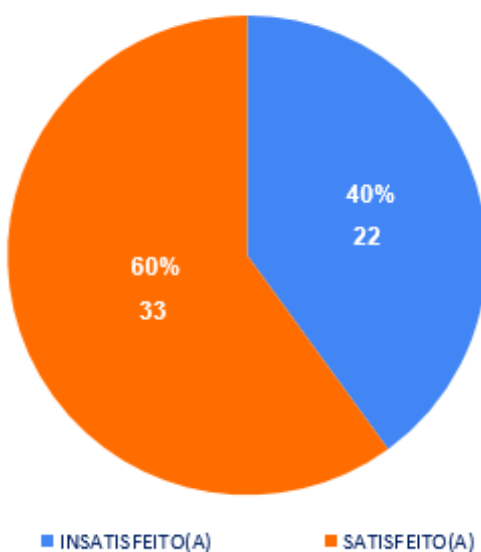


Mesmo explicitando o título da pergunta 3, o **respondente confunde o prazo para execução do serviço solicitado nos canais de atendimento**, com o prazo da resposta enviada pela Ouvidoria, que atende ao disposto no Art. 16 da Lei Federal 13.260/17.

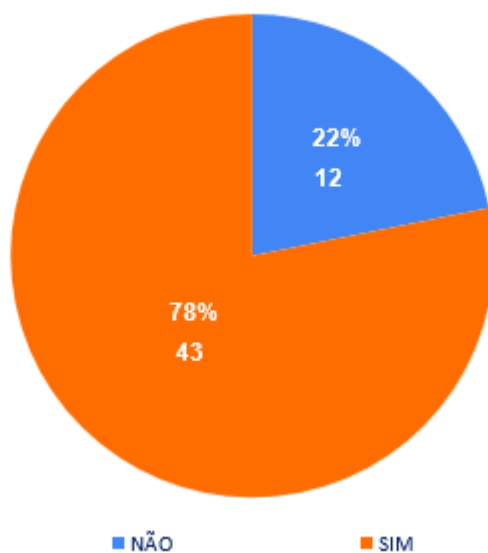
4 - A atuação da Ouvidoria DAE Jundiaí foi importante para a conclusão de sua solicitação ?



5 - Sobre a resposta da Ouvidoria DAE Jundiaí, ficou:



6 - Utilizaria novamente a Ouvidoria DAE Jundiaí ?



9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ

Importante mencionar ainda, a pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços de saneamento básico do município de Jundiaí, elaborada em junho de 2022, pela Agência Reguladora, ARES-PCJ.

Por meio de entrevista individual, obedecendo à metodologia NPS (Net Promoter Score), apresentamos a seguir dois slides que contém o resultado da satisfação do Cliente DAE Jundiaí em relação ao setor Ouvidoria da Empresa.

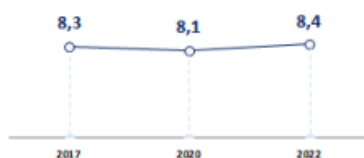
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

8

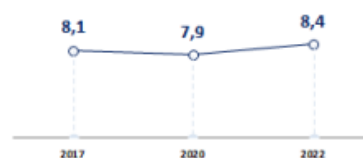
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



ATENDIMENTO NA SEDE



ATENDIMENTO TELEFÔNICO



OUVIDORIA



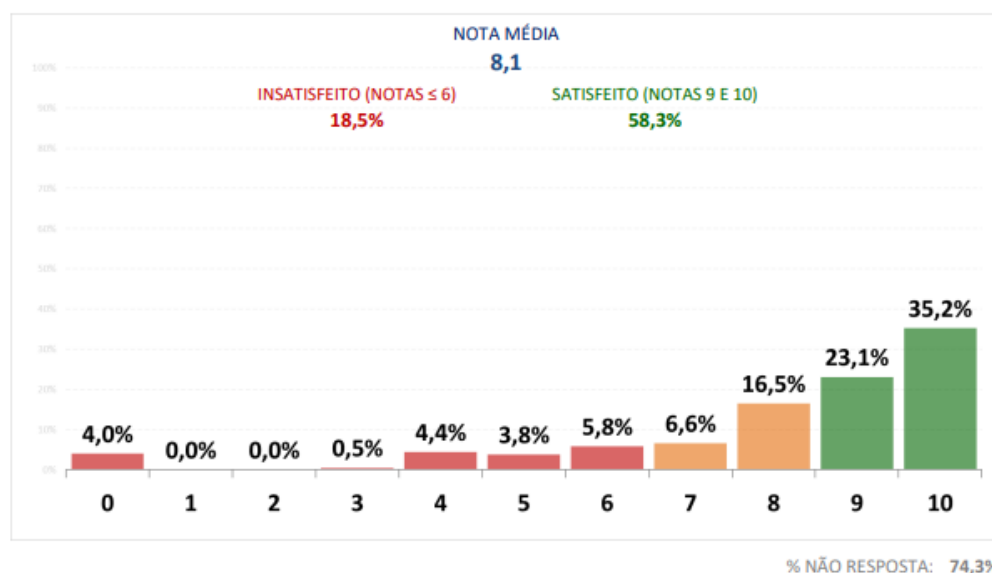
COLETA DE ESGOTO



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA ÁGUA

27

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a Ouvidoria do DAE? · **RESULTADO GLOBAL**



PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

É expressiva a melhora da nota atribuída ao setor no ano de 2022 em comparação ao ano de 2020.

Em 2022 a nota média foi de 8,1% de satisfação com o setor da Empresa.



10. CONCLUSÃO

Em linhas gerais, o resultado das pesquisas de satisfação elaboradas pela Agência Reguladora e pelo setor Ouvidoria DAE Jundiaí aponta satisfação do Cliente ao serviço prestado pelo canal Ouvidoria DAE Jundiaí.

Há que se destacar ainda, que conforme dispõe o CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS, Art. 16 da Lei Federal 13.460, a Ouvidoria da DAE Jundiaí cumpriu na totalidade dos casos respondidos, os prazos legais de atendimento.

Valéria Quintas Capodaglio – Ouvidora

Assessora de Políticas de Saneamento

emitido em 12/01/2023





   daejundiaí
www.daejundiai.com.br



0800 0133 155
Ligação gratuita - 24h



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