RELATÓRIO ANUAL GESTÃO OUVIDORIA ANO 2023

dae Jundiaí

SUMÁRIO OUVIDORIA DAE JUNDIAÍ 2023

1. OBJETIVO 3
2. INTRODUÇÃO 3
I – INDICADORES QUANTITATIVOS....3
II – INDICADORES QUALITATIVOS 4
3. ORIGEM E QUANTIDADE / TIPO E SITUAÇÃO DAS DEMANDAS EM 2023 5
4. ELOGIOS E SUGESTÕES 6
5. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA SEI 7
6. DETALHAMENTO PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES CATEGORIA OUTROS....8
7. TOTAL RECEBIDO NO ANO DE 2023 - DEMANDAS URA ÉTICA OUVIDORIA....8
8. TOTAL RECEBIDO NO ANO DE 2023 - DEMANDAS OUVIDORIA ARES-PCJ.....8
9. TRAMITAÇÕES INTERNAS....9
11 PRAZO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO AOS PROTOCOLOS DE OUVIDORIA 9
12. SOLICITAÇÃO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO....9
13. DETALHAMENTO CATEGORIAS ÁGUA / ESGOTO / PAVIMENTAÇÃO / COMERCIAL E FINANCEIRA / OUTROS e SEM REQUISITOS MÍNIMOS PARA ANÁLISE.....10
14. GRÁFICO 1 – TOTAL 273 RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS 12
16. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA 13
17. PESQUISA DE SATISFAÇÃO AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ 17
18. CONCLUSÃO 19

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

1. OBJETIVO

Apresentar indicadores quantitativos e qualitativos acerca das demandas encaminhadas à Ouvidoria durante o ano de 2023, como também, emitir recomendações aos assuntos mais relevantes e/ou frequentes, encaminhados à Ouvidoria DAE Jundiaí.

2. 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 encontrem em descumprimento ao prazo estabelecido na Carta de Serviços ao Usuário dos serviços da DAE Jundiaí, serviços não realizados a contento além de sugestões e elogios.

Mensalmente, o documento RELATÓRIO MENSAL GESTÃO OUVIDORIA é apresentado ao corpo diretivo da DAE Jundiaí.

O material apresenta gráficos e planilhas compostos por dados como: canal de recebimento da demanda (site, telefone, e-mail, Ouvidoria da Agência Reguladora) quantidade de demandas, assunto, tempo médio para tramitação, setores internos mais demandados, setores da cidade mais reclamados e recomendações feitas pela Ouvidoria aos assuntos recorrentes, ou com maior relevância.

O documento é composto também por elogios, sugestões e 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.

I – INDICADORES QUANTITATIVOS: Foram registradas 651 (seiscentas e cinquenta e uma) demandas entre elas: elogios, solicitações de serviço e de informação e reclamações.

+55 11 4589-1300 daejundiai.com.br Av. Alexandre Ludke, 1500 Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP CEP 13.214-020

A Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí ARES-PCJ, é um canal externo para recebimento de demandas, que durante o ano de 2023, encaminhou 19 (dezenove) reclamações.

Todas foram analisadas e respondidas consoante o prazo estabelecido pelo Artigo 3º da Resolução ARES-PCJ nº 49 de 28/02/2014.

As demais, 632 (seiscentas e trinta e duas), foram recebidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria DAE Jundiaí, que são: o site da Empresa que contém o formulário eletrônico, a URA Ética onde o registro é feito por gravação em mensagem telefônica, e-mail ou carta.

II – INDICADORES 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 0800 0133 155 e os Postos Presenciais.

A demanda recebida é analisada pela equipe, e ao se tornar objeto de Ouvidoria, é feito o registro interno seguido pela tramitação eletrônica aos setores envolvidos, por meio do sistema SEI - Sistema Eletrônico de Informações.

Os prazos para emissão de resposta são controlados pelo Sistema SEI, promovendo subsídios para um acompanhamento efetivo, possibilitando gerenciamento dos protocolos conforme determinado pela Ouvidoria.

A Ouvidoria utiliza, para controle interno, planilhas que contém informações de cada demanda.

A cada manifestação respondida pelos setores envolvidos, o demandante recebe, juntamente com a resposta conclusiva, um convite para participar da pesquisa de satisfação sobre a atuação do setor Ouvidoria.

+55 11 4589-1300 daejundiai.com.br Av. Alexandre Ludke, 1500 Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP CEP 13.214-020

As tabelas a seguir apresentarão a origem das demandas, quantidades e os tipos de demanda.

3. ORIGEM E QUANTIDADE / TIPO E SITUAÇÃO DAS DEMANDAS EM 2023

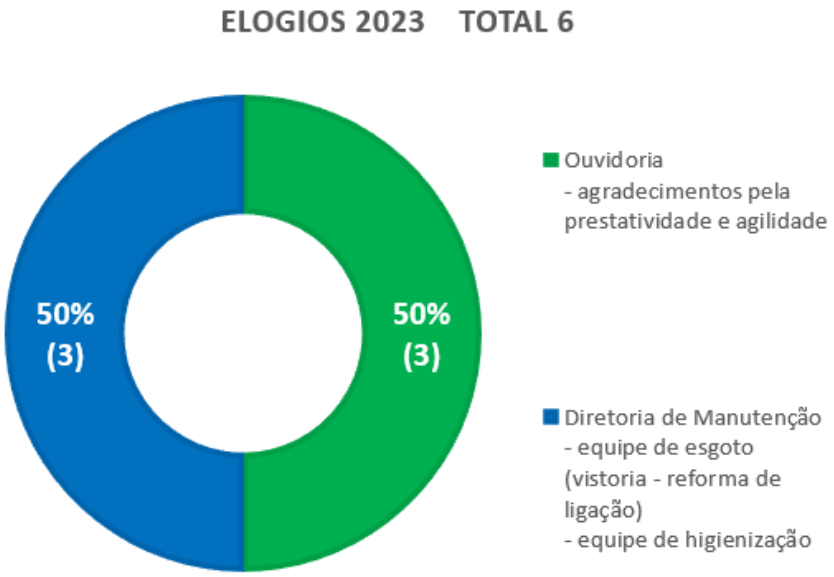
ORIGEM DA DEMANDA 2023	QUANTIDADE
SEI https://daejundiai.com.br/ouvidoria/	464
Mensagem telefônica gravada	159
ARES-PCJ	19
Carta	
E-mail	9
Total:	**651**

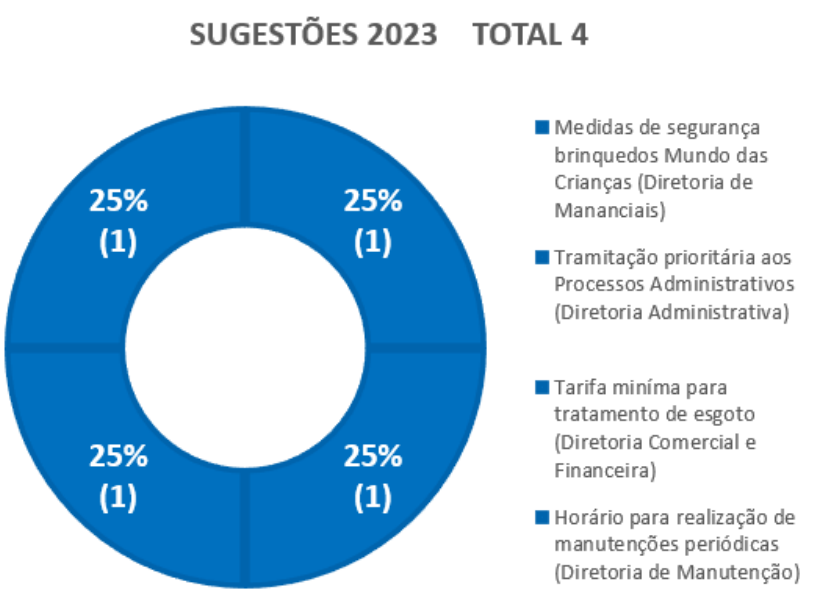
SITUAÇÃO 2023	QUANTIDADE
Atendidas	631
Em atendimento até 31/12/2023 *(respondidas após o fechamento deste relatório, dentro do prazo estabelecido por Lei).*	20
Total:	**651**

TIPO DE DEMANDA 2023	QUANTIDADE
Reclamação	273
Elogio	6
Sugestão	4
Denúncias encaminhadas ao canal competente	3
Solicitação de Serviço/ Informação	45
Demandas sem requisitos mínimos para análise	320
Total:	**651**

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

4. ELOGIOS E SUGESTÕES





+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

5. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA SEI

RECLAMAÇÕES (QUANTIDADES POR MÊS E TOTAL NO ANO)													
PROTOCOLO SEI	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2023**
LIGAÇÃO DE **ÁGUA** / REFORMA DE **LIGAÇÃO DE ÁGUA**			3	1	2				1	1			**8**
FALTA DE **ÁGUA**	1		3					2				3	**9**
PRESSÃO DE **ÁGUA**	1	1	1	1		1		1	2			1	**9**
VAZAMENTO DE **ÁGUA** NA RUA/ PASSEIO/CAVALETE	1			1	2	1			1			1	**7**
DESOBSTRUÇÃO REDE DE **ESGOTO**/REPARO DA **REDE DE ESGOTO**			1										**1**
DESOBSTRUÇÃO RAMAL CX DE INSPEÇÃO				1									**1**
LIGAÇÃO DE **ESGOTO**/ REFORMA DE **LIGAÇÃO DE ESGOTO**	1			1	2	2	2	1	3	2	4	1	**19**
VAZAMENTO DE **ESGOTO NO** PASSEIO/ RUA/ RETORNO	1	2		3	1					1		2	**10**
LIMPEZA DE **FOSSA** - MANANCIAL		1	1							2			**4**
REPOSIÇÃO DE **ASFALTO/CALÇADA**	3		1				5	10	4	5	4	3	**35**
CONTA ELEVADA/FATURAMENTO	4	6		1		1	1	8	2	2	2	1	**28**
CORTE DO FORNECIMENTO	1					1	1			1			**4**
ENTREGA DE CONTA						1				1			**2**
CADASTRO							2						**2**
OUTROS													**134**
TOTAL:	**13**	**10**	**10**	**9**	**7**	**7**	**11**	**22**	**13**	**15**	**10**	**12**	**273**

As principais reclamações presentes na categoria OUTROS será detalhada na tabela a seguir, item 6.

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

6. DETALHAMENTO PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES CATEGORIA OUTROS

DETALHAMENTO PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES CATEGORIA OUTROS													
MAIOR INCIDÊNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Ramal 1490	5	10	2	3	4	13	6	6	8	2	3		62
Respondido pela Ouvidoria sem tramitação interna	2	6	4	5		5	1	4	1		1		29
Notificação para instalação de caixa padrão / troca projeto HD		2						3	1	3	1		10
Recebidas por e-mail	1	1	3	1						1	2	1	10
Qualidade da água			3			1		3	1	1			9
Atraso religação água cortada					1	1			4				6
Atendimento presencial	1					1	2	1				1	6
TOTAL:	**9**	**19**	**12**	**9**	**5**	**21**	**9**	**17**	**15**	**7**	**7**	**2**	**132**

7. TOTAL RECEBIDO NO ANO DE 2023 - DEMANDAS URA ÉTICA OUVIDORIA

DEMANDAS ANALISADAS RAMAL 1490													
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Mensagem telefônica gravada	13	22	15	13	19	22	8	13	17	7	10		159

8. TOTAL RECEBIDO NO ANO DE 2023 - DEMANDAS OUVIDORIA ARES-PCJ.

RECLAMAÇÕES ARES-PCJ													
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Ouvidoria ARES-PCJ	3	1	2	3	0	2	0	1	2	2	1	2	19

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

9. TRAMITAÇÕES INTERNAS

DEMANDAS TRAMITADAS INTERNAMENTE	2023
Equipe Pavimentação	31
Diretoria de Manutenção	75
Diretoria Comercial e Financeira	79
Diretoria de Operações	17
Diretoria de Mananciais	5
Diretoria Administrativa	1
Total:	**177**

11 PRAZO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO AOS PROTOCOLOS DE OUVIDORIA

PRAZO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO	2023
Dias:	**7**

12. SOLICITAÇÃO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO

Em 2023 foram **enviados no total, 07 (sete) pedidos para prorrogação de prazo.**

A prorrogação de prazo para envio da resposta conclusiva à demanda, está prevista na Lei Federal 13.460/2017, Artigo 16, Parágrafo Único.

+55 11 4589-1300 daejundiai.com.br Av. Alexandre Ludke, 1500 Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP CEP 13.214-020

13. **DETALHAMENTO CATEGORIAS** ÁGUA / ESGOTO / PAVIMENTAÇÃO / COMERCIAL E FINANCEIRA / OUTROS e SEM REQUISITOS MÍNIMOS PARA ANÁLISE.

Os gráficos a seguir representam as **reclamações com requisitos mínimos para análise**, recebidas e respondidas por meio do Sistema SEI, Ouvidoria ARES, E-mail, URA ÉTICA e carta durante o ano de 2023.

As reclamações foram categorizadas em ÁGUA, ESGOTO, PAVIMENTAÇÃO, COMERCIAL E FINANCEIRA, OUTROS e SEM REQUISITOS MÍNIMOS PARA ANÁLISE.

A categoria ÁGUA abrange as reclamações sobre serviços de **ligação de água, reforma ligação de água, falta de água, pressão da água e vazamento de água na rua, no passeio e no cavalete.**

A categoria ESGOTO engloba as 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 contém reclamações sobre **reposição de calçada e de asfalto.**

A categoria **COMERCIAL e FINANCEIRA** apresenta reclamações sobre **cadastro, faturamento** (conta elevada, débitos pendentes, análise de faturamento, entrega de conta) **e corte de fornecimento de água.**

A categoria **OUTROS** é composta por **reclamações referentes a notificação para instalação de caixa padrão**, **reclamações sobre qualidade da água, atraso para religação de água cortada e atendimento presencial.**

+55 11 4589-1300 daejundiai.com.br Av. Alexandre Ludke, 1500 Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP CEP 13.214-020

Reclamações respondidas diretamente pela Ouvidoria foram recebidas, analisadas e respondidas sem a necessidade de tramitação, ao setor competente via protocolo SEI, estão incluídas na categoria **OUTROS**.

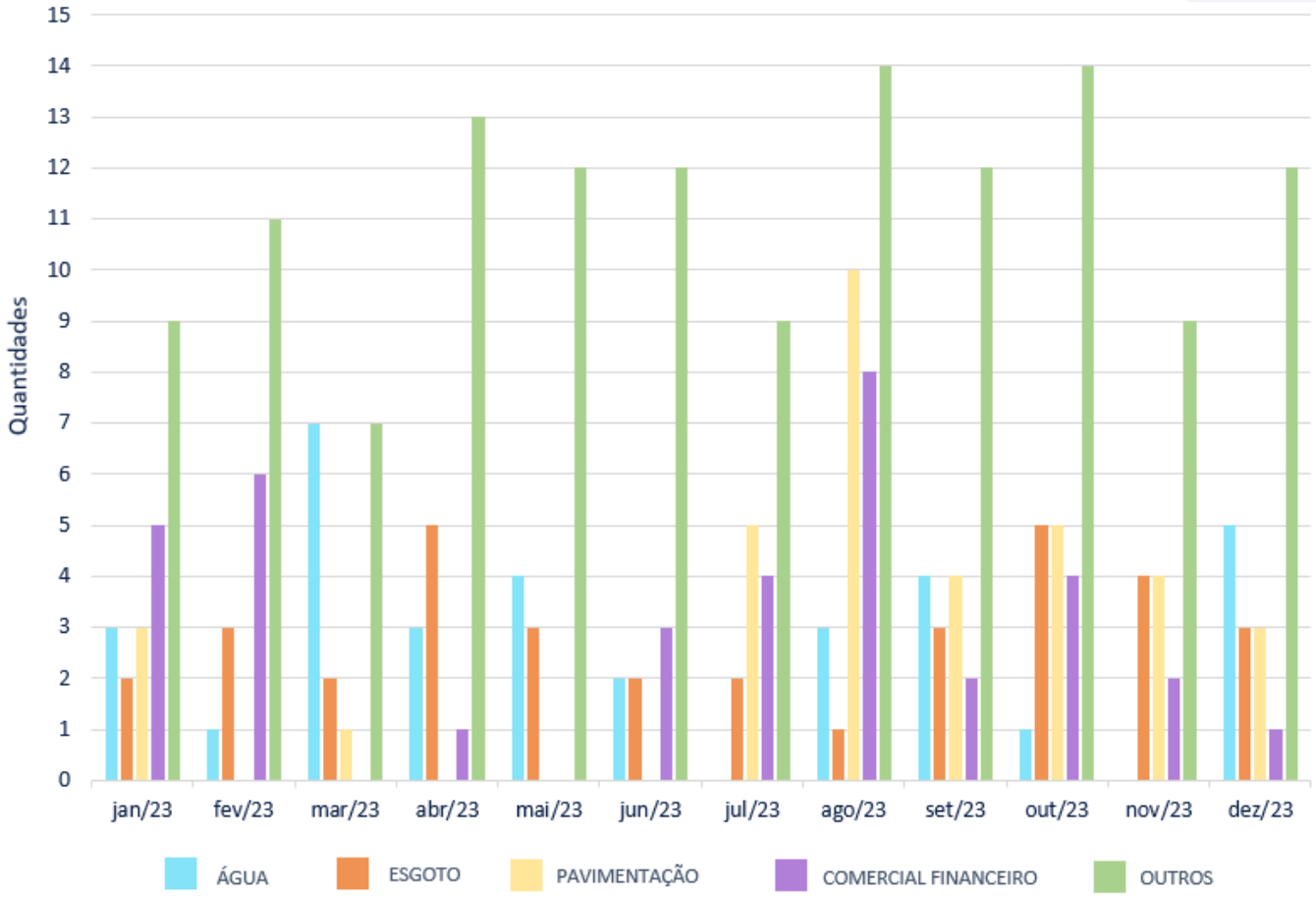
Reclamações registradas por **mensagem telefônica gravada e demandas não listadas nas categorias acima** também integram a categoria **OUTROS.**

Demandas SEM REQUISITOS PARA ANÁLISE compreendem **os protocolos SEM O.S., protocolos com O.S. NO PRAZO, protocolos** abertos em **DUPLICIDADE e demandas sem informações necessárias para tratamento.**

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

14. GRÁFICO 1 – TOTAL 273 RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS

O gráfico apresenta as reclamações tratadas pelas Diretorias: Comercial e Financeira –de Manutenção –de Operações – Administrativa – Superintendência de Engenharia.



CATEGORIA	QUANTIDADES
ÁGUA	33 reclamações
ESGOTO	35 reclamações
PAVIMENTAÇÃO	35 reclamações
COMERCIAL FINANCEIRO	36 reclamações
OUTROS	134 reclamações

Além dos temas acima apresentados, em 2023 a Ouvidoria recebeu e respondeu reclamações dirigidas a outros serviços prestados pela DAE Jundiaí.

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

16. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

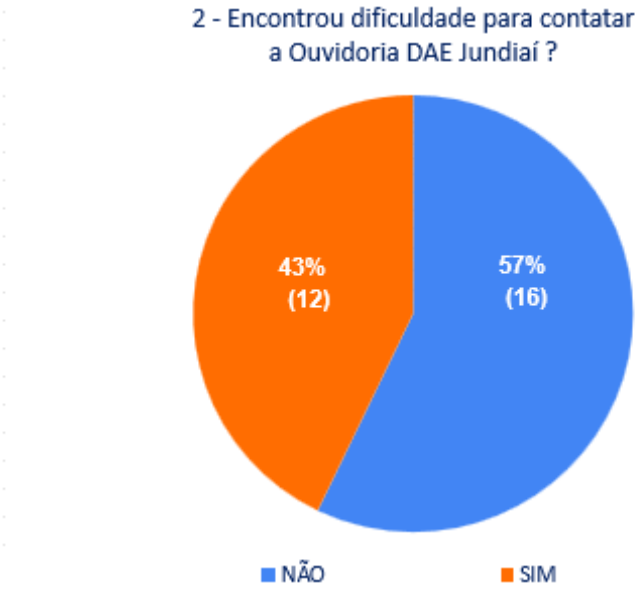
A pesquisa de satisfação ao serviço prestado pela Ouvidoria DAE Jundiaí é realizada internamente, com o envio de um formulário por correspondência eletrônica, **apenas às demandas analisadas e respondidas pelos setores internos da Empresa.**

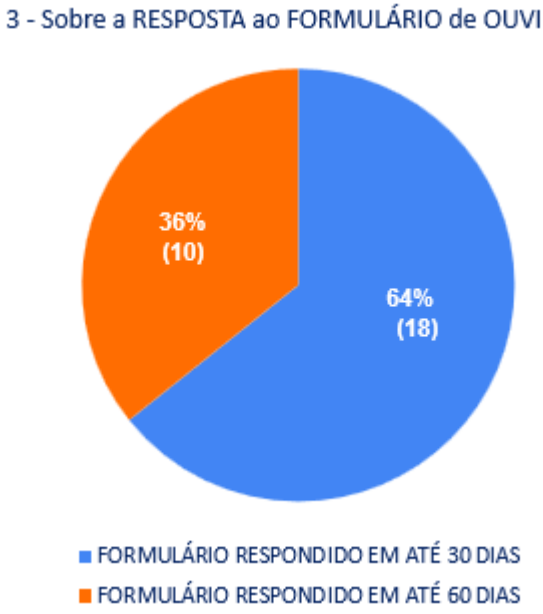
As perguntas do formulário estão representadas nos itens 1 ao 6.

Entre os dias 02 de janeiro a 29 de dezembro de 2023 foram **encaminhados 214 (duzentos e quatorze)** convites para participação da pesquisa de satisfação.

Foram **respondidos 28 (vinte e oito)** formulários, correspondendo a 13% (treze por cento) do total, sendo que a expectativa de resposta gira em torno de 30% (trinta) por cento.

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020



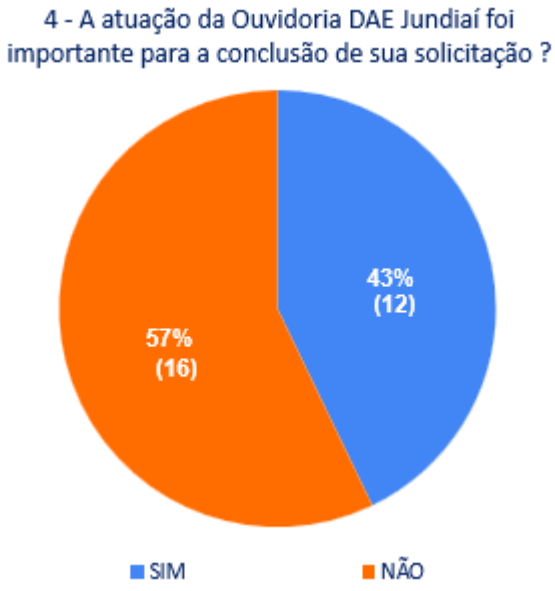


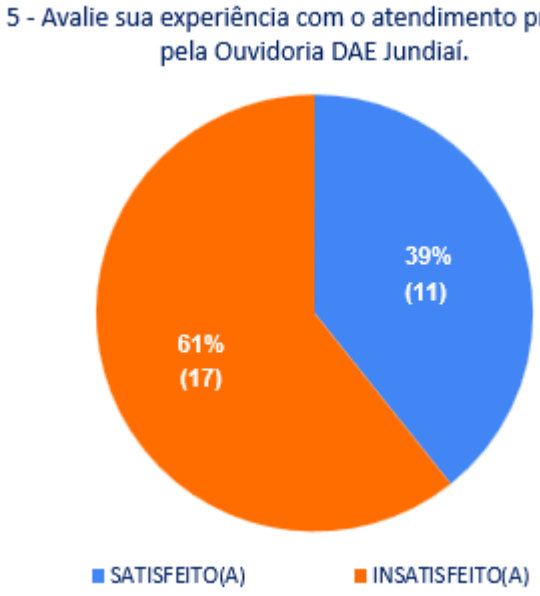
Importante esclarecer que, das 12 (doze) respostas enviadas sobre **dificuldade para contatar a Ouvidoria DAE Jundiaí**, apenas 1 (uma) foi considerada procedente.

Os demais formulários foram preenchidos equivocadamente.

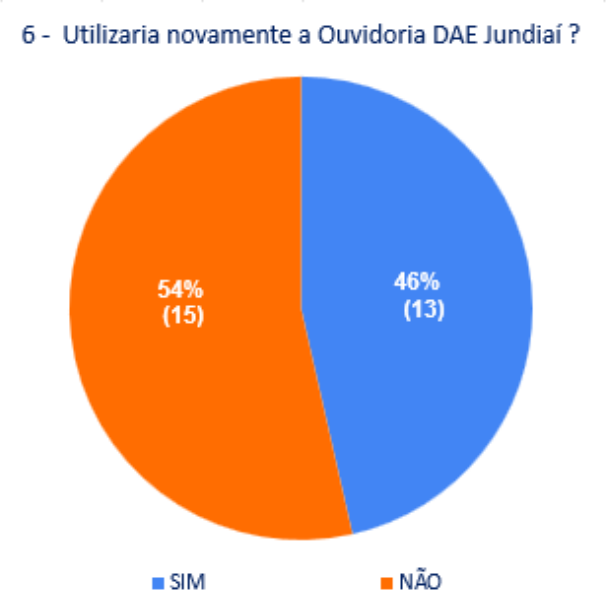
A resposta menciona dificuldade para localizar o link para abertura de formulário de Ouvidoria, no site da DAE Jundiaí.

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020





+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020



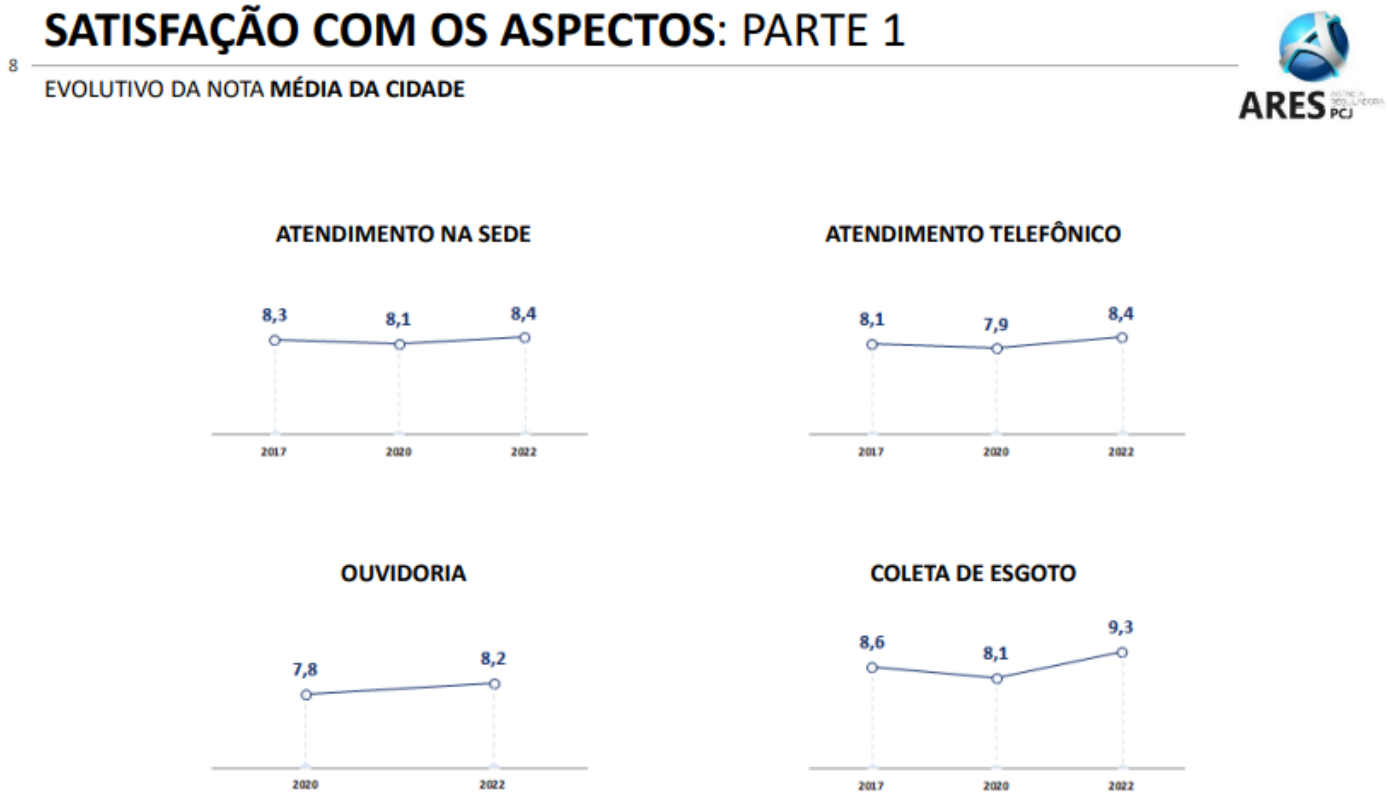
+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

17. PESQUISA DE SATISFAÇÃO AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ

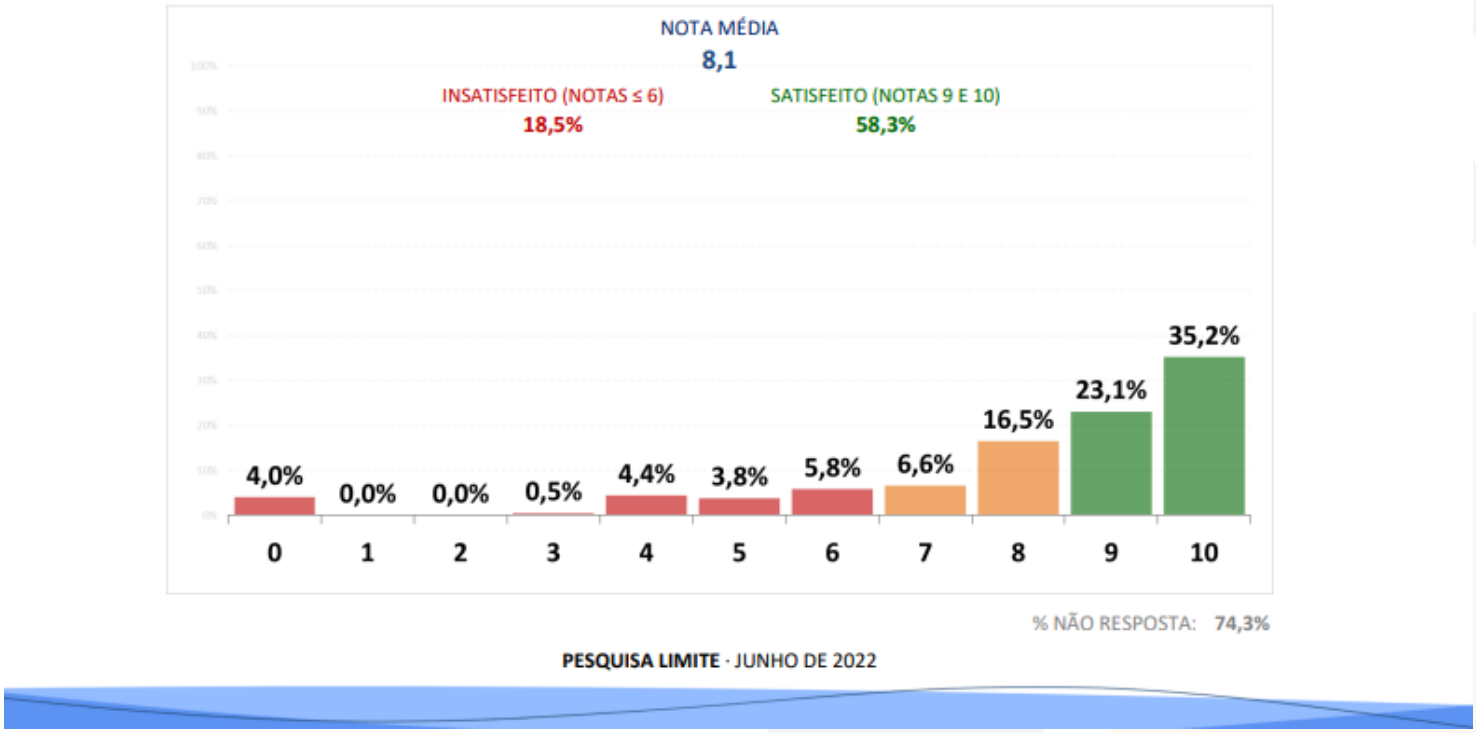
Elaborada em junho de 2022, pela Agência Reguladora ARES-PCJ, apresentamos a pesquisa de satisfação junto aos **usuários dos serviços de saneamento básico do município de Jundiaí.**

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.

Esta pesquisa será realizada novamente em 2024.



+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020



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

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

18. CONCLUSÃO

Em 2023, conforme dispõe o CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS, Art. 16 da Lei Federal 13.460 e a Resolução ARES-PCJ nº 49 de 28/02/2014, a Ouvidoria DAE Jundiaí cumpriu na totalidade dos casos respondidos, os prazos legais de atendimento.

Valéria Quintas Capodaglio – Ouvidora
Assessora de Políticas de Saneamento

emitido em 02/02/2023

+55 11 4589-1300
daejundiai.com.br
Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

daejundiaí
www.daejundiai.com.br

0800 0133 155
Ligação gratuita - 24h

dae Jundiaí

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