



# RELATÓRIO ANUAL GESTÃO OUVIDORIA **ANO 2024**



**SUMÁRIO OUVIDORIA DAE JUNDIAÍ 2024**

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
I – INDICADORES QUANTITATIVOS.....	4
II – INDICADORES QUALITATIVOS.....	4
3. ORIGEM E QUANTIDADE / TIPO E SITUAÇÃO DAS DEMANDAS EM 2024.....	5
4. ELOGIOS .....	6
5. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA SEI .....	6
6. DETALHAMENTO PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES CATEGORIA OUTROS.....	7
7. TOTAL RECEBIDO NO ANO DE 2024 - DEMANDAS URA ÉTICA OUVIDORIA.....	7
8. TOTAL RECEBIDO NO ANO DE 2024 - DEMANDAS OUVIDORIA ARES-PCJ. ....	7
9. TRAMITAÇÕES INTERNAS .....	7
11. PRAZO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO AOS PROTOCOLOS DE OUVIDORIA .....	7
13.DETALHAMENTO CATEGORIAS ÁGUA / ESGOTO / PAVIMENTAÇÃO / COMERCIAL E FINANCEIRA/ OUTROS e SEM REQUISITOS MÍNIMOS PARA ANÁLISE. ....	8
14.GRÁFICO 1 – RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS.....	9
16.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA .....	10
18.CONCLUSÃO.....	13

## 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 2024.

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS: Neste período foram registradas 562 (quinhentas e sessenta e duas) 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 31 (trinta e uma) reclamações e as demais 531 (quinhentas e trinta e uma), 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.

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 2024**

ORIGEM DA DEMANDA	ANO 2024	QUANTIDADE
SEI <a href="https://daejundiai.com.br/ouvidoria/">https://daejundiai.com.br/ouvidoria/</a>		387
Mensagem telefônica gravada		132
ARES-PCJ		31
Carta		0
E-mail		12
<b>Total:</b>		<b>562</b>

SITUAÇÃO DA DEMANDA	ANO 2024	QUANTIDADE
Atendidas até 31/12/2024		555
Em atendimento <i>(respondidas após o fechamento do mês, dentro do prazo estabelecido por Lei)</i>		7
<b>Total:</b>		<b>562</b>

TIPO DE DEMANDA	ANO 2024	QUANTIDADE
Reclamação		209
Elogio		6
Sugestão		0
Denúncia		2
Solicitação de serviço/informação		13
Sem requisitos mínimos para análise		318
Relatório de gestão da Ouvidoria		14
<b>Total:</b>		<b>562</b>

**4. ELOGIOS RECEBIDOS DURANTE O ANO DE 2024.**

PROTOCOLO	ELOGIO	DATA
ARES-2451140769**	Por meio da Ouvidoria ARES-PCJ, elogio para equipe de atendimento postos SEDE e CENTRO	23/01/2024
SEI- DAE 0000003*/2024	Elogio para equipe de Pavimentação	22/01/2024
240.184.987***	Elogio ao atendimento posto descentralizado - Centro	09/02/2024
241.195.314***	Elogio ao atendimento posto descentralizado - Poupatempo	26/03/2024
DAE.00005**/2024	Elogio a equipe de Manutenção pelo rápido atendimento da OS de Qualidade da Água	02/05/2024
DAE.SEI 0005**/2024	Elogio ao atendimento prestado pela Equipe de Higienização SHD	02/05/2024
DAE.00006**/2024	Elogio ao atendimento equipe posto descentralizado - Poupatempo.	03/06/2024

**5. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS DURANTE O ANO DE 2024.**

TABELA DE RECLAMAÇÕES – POR MÊS E TOTAL ANO 2024													
TÍTULO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
LIGAÇÃO DE ÁGUA / REFORMA DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	3	1	1	1	1	1	5	2	5	12	2	1	35
FALTA DE ÁGUA	1			1		1		1	4	1		2	11
PRESSÃO DE ÁGUA			4	4	2		2						12
VAZAMENTO DE ÁGUA NA RUA/ PASSEIO/CAVALETE		1	2	2		2						1	8
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	3	4	7	6	6	1				2	1		30
VAZAMENTO DE ESGOTO NO PASSEIO/ RUA/ RETORNO	1	1		2					1	2			7
LIMPEZA DE FOSSA - MANANCIAL		2		1	2	1	1			1			8
REPOSIÇÃO DE ASFALTO/CALÇADA	4	7	3	4	1	1	1	1			1	1	24
CONTA ELEVADA/FATURAMENTO	3	1	5	3	4				1	1	2	1	21
<b>Total:</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>158</b>

**6. DESMEMBRAMENTO DAS DEMANDAS DURANTE O ANO DE 2024.**

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.

RECLAMAÇÕES TÍTULO "OUTROS" - POR MÊS E TOTAL ANO 2024													
TÍTULO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ramal 1490	4	10	4	13	12	6	16	4	10	8	10	13	110
Respondido pela ouvidoria sem tramitação interna	3	2		1	2								8
Notificação para instalação de caixa padrão / troca projeto HD	2	1							1				4
Recebidas por e-mail		1			4	3	1	1					10
Qualidade da água	1				1						2	1	5
Atraso religação água cortada			2	2									4
Atendimento presencial													0
<b>Total:</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>141</b>

DEMANDAS ANALISADAS RAMAL 1490 2024													
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2024
Mensagem telefônica gravada	3	18	19	13	12	6	16	4	10	8	10	13	132

RECLAMAÇÕES ARES-PCJ 2024													
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2024
Ouvidoria ARES-PCJ	2	5	4	4	4	1	3	2	2	2	1	1	31

DEMANDAS TRAMITADAS INTERNAMENTE	ANO 2024	QUANTIDADE
Diretoria Comercial e Financeira		51
Diretoria de Manutenção		112
Equipe de Pavimentação		23
Diretoria de Operações		16
<b>Total:</b>		<b>151</b>

PRAZO (MÉDIO) DE RESPOSTA CONCLUSIVA ANO 2024												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANO
4	7	9	8	8	7	9	8	7	7	8	9	7,6

## 7. DETALHAMENTO CATEGORIAS DE RECLAMAÇÕES DO ANO DE 2024

O gráfico a seguir representa as **reclamações com requisitos mínimos para análise**, recebidas e respondidas por meio da Ouvidoria DAE Jundiaí durante o ano de 2024.

A cidade de Jundiaí 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**.

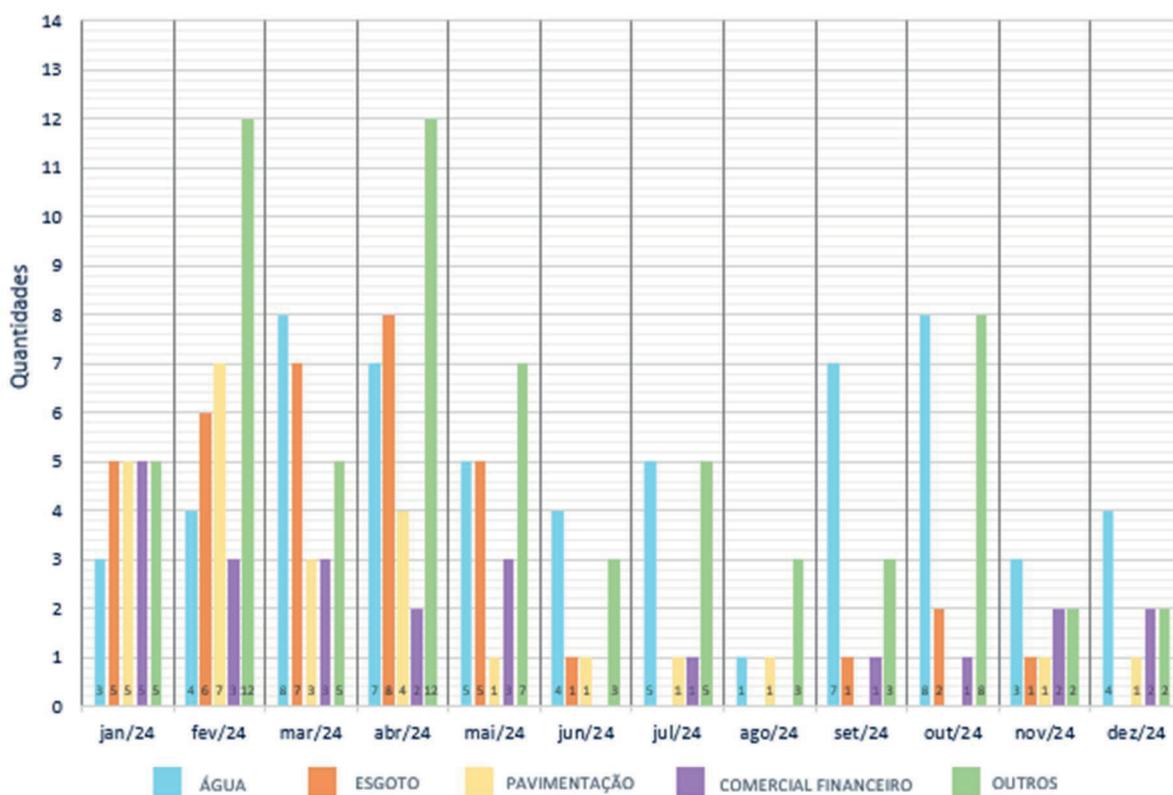
A categoria **COMERCIAL FINANCEIRO** contempla reclamações sobre **cadastro, assuntos relacionados a conta elevada, débitos pendentes, análise de faturamento, reclamações sobre entrega de conta e leitura e reclamações sobre corte de fornecimento de água**.

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.

**GRÁFICO 1 - RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS EM 2024**

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**

60 reclamações

36 reclamações

25 reclamações

23 reclamações

67 reclamações

Além dos temas acima apresentados, em 2024 a Ouvidoria recebeu e respondeu reclamações dirigidas a outros serviços prestados pela DAE Jundiaí.

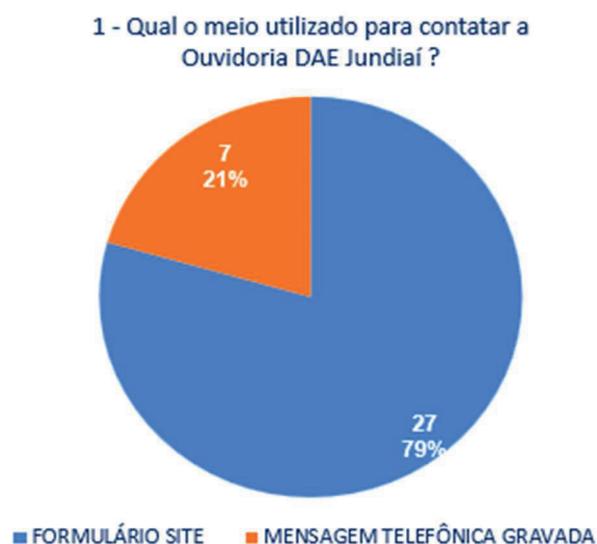
### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

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.**

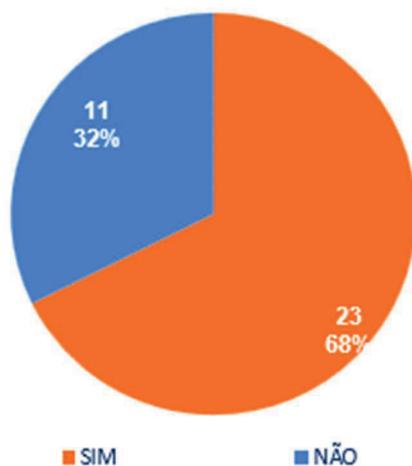
As perguntas do formulário estão representadas nos itens 1 ao 6.

Entre os dias 02 de janeiro a 27 de dezembro de 2024 foram **encaminhados 214 (duzentos e quatorze)** convites para participação da pesquisa de satisfação.

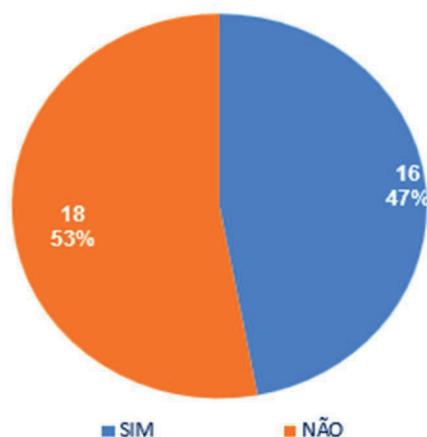
Foram **respondidos 34 (trinta e quatro)** formulários, correspondendo a 15% (quinze por cento) do total, sendo que a expectativa de resposta gira em torno de 30% (trinta) por cento.



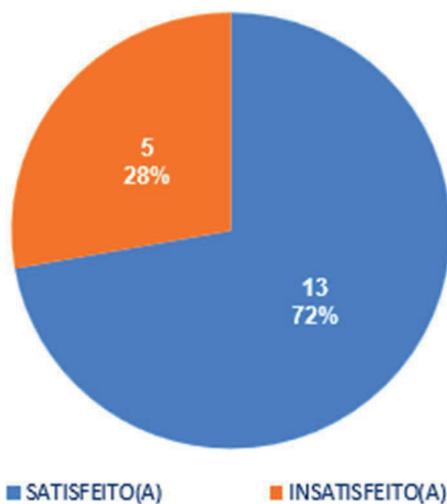
2 - Em relação aos meios (FORMULÁRIO SITE ou MENSAGEM TELEFÔNICA GRAVADA), encontrou dificuldade para contatar a Ouvidoria DAE Jundiaí ?



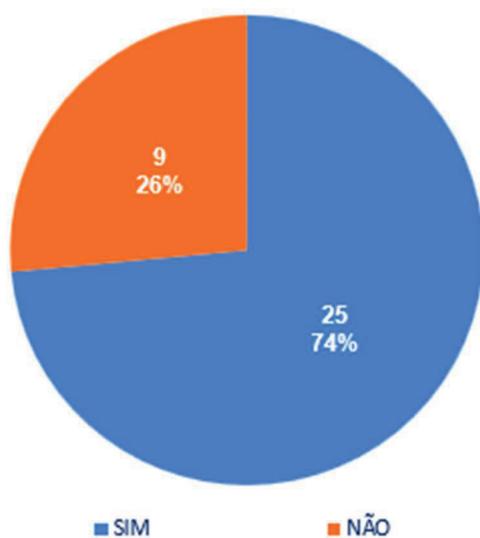
3 - A atuação da Ouvidoria DAE Jundiaí foi importante para a conclusão de sua solicitação ?



5 - Avalie sua experiência com o atendimento prestado pela Ouvidoria DAE Jundiaí.



6 - Utilizaria novamente a Ouvidoria DAE Jundiaí ?





## CONCLUSÃO

Em 2024, conforme dispõe o CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS, Art. 16 da Lei Federal 13.460, a Ouvidoria DAE Jundiaí cumpriu na totalidade dos casos respondidos, os prazos legais de atendimento.

Mariane Aparecida Pinto Silva - Ouvidora

Assessora de Políticas de Saneamento.





Avenida Alexandre  
Ludke, 1.500  
Vila Bandeirantes  
Jundiaí – SP

