



RELATÓRIO ANUAL 2025

GESTÃO - OUVIDORIA

Sumário – Ouvidoria DAE Jundiaí 2025

1. Objetivo	2
2. Introdução	2
2.1 – Indicadores Quantitativos	3
2.2 – Indicadores Qualitativos	3
3. Origem e Quantidade / Tipo e Situação das Demandas em 2025	4
4. Reclamações Recebidas pelo Sistema SEI	5
5. Detalhamento das Principais Reclamações – Categoria “Outros”	6
6. Total Recebido no Ano de 2025 – Demandas URA Ética Ouvidoria	6
7. Total Recebido no Ano de 2025 – Demandas Ouvidoria ARES-PCJ	7
8. Tramitações Internas	7
9. Prazo Médio de Tramitação aos Protocolos de Ouvidoria	7
10. Detalhamento das Categorias: Água, Esgoto, Pavimentação, Comercial e Financeira, Outros e Sem Requisitos Mínimos Para Análise	8
11. Gráfico – Total 343 Reclamações Respondidas	10
12. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	11
13. Pesquisa de Satisfação - Agência Reguladora ARES-PCJ	15
14. Conclusão	17



1 Objetivo

Apresentar indicadores quantitativos e qualitativos acerca das demandas encaminhadas à Ouvidoria durante o ano de 2025, bem como emitir recomendações sobre os 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 o recebimento de reclamações relativas a solicitações de serviços em descumprimento ao prazo estabelecido na Carta de Serviços ao Usuário da DAE Jundiaí, bem como demandas relacionadas a serviços não realizados a contento, além de sugestões e elogios.

Mensalmente, o Relatório de Gestão da Ouvidoria é apresentado ao corpo diretivo da DAE Jundiaí. Ele contém gráficos e planilhas com informações sobre: canais de recebimento das demandas (site, telefone, e-mail e Ouvidoria da Agência Reguladora), quantidade de demandas, tipos de assunto, tempo médio de tramitação, setores internos mais demandados, setores da cidade mais reclamados e recomendações da Ouvidoria sobre os assuntos recorrentes ou de maior relevância.

O relatório também inclui elogios, sugestões e os resultados da pesquisa de satisfação do setor. Recomenda-se que o documento seja compartilhado com os respectivos setores da Empresa.



2.1 – Indicadores Quantitativos Foram registradas 686 (seiscentas e oitenta e seis) demandas entre solicitações de serviço, solicitações de informação e reclamações.

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 2025, encaminhou 14 (quatorze) reclamações.

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

As demais, 672 (seiscentas e setenta 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.

2.2 – 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. 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 contêm 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.



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 2025

ORIGEM DA DEMANDA	ANO 2025	QUANTIDADE
SEI https://daejundiai.com.br/ouvidoria/		483
Mensagem telefônica gravada		176
ARES-PCJ		14
E-mail		13
Total:		686

TIPO DE DEMANDA	ANO 2025	QUANTIDADE
Reclamação		343
Elogio		1
Denúncia		2
Solicitação de serviço/informação		12
Sem requisitos mínimos para análise		321
Relatório de gestão da Ouvidoria		7
Total:		686

SITUAÇÃO DA DEMANDA	ANO 2025	QUANTIDADE
Atendidas		682
Em atendimento até 31/12/2025 <i>(respondidas após o fechamento deste relatório, dentro do prazo estabelecido por Lei).</i>		4
Total:		686

4 Reclamações Recebidas pelo Sistema SEI

TABELA DE RECLAMAÇÕES – POR MÊS E TOTAL ANO 2025													
TÍTULO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
LIGAÇÃO DE ÁGUA / REFORMA DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1				2	2	6	17	16	7	5	5	61
FALTA DE ÁGUA	2		1	5	5	1	3		3				20
PRESSÃO DE ÁGUA			2	1	10	1	2		3	3			22
VAZAMENTO DE ÁGUA NA RUA/ PASSEIO/CAVALETE	1			3	2				1			1	8
DESOBSTRUÇÃO REDE DE ESGOTO/REPARO DA REDE DE ESGOTO		2											2
DESOBSTRUÇÃO RAMAL CX DE INSPEÇÃO					1								1
LIGAÇÃO DE ESGOTO/ REFORMA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	2				2		1		1	1			7
VAZAMENTO DE ESGOTO NO PASSEIO/ RUA/ RETORNO		1	2	3	2					2			10
LIMPEZA DE FOSSA - MANANCIAL	1	2	2	3	1				5	7	9	5	35
REPOSIÇÃO DE ASFALTO/CALÇADA	3	5	2	4	9	4	6	2	4	7	2	4	52
CONTA ELEVADA/FATURAMENTO	4	3	3	2	5	3	3	2	5	1	3	1	35
Total:	14	13	12	21	39	11	21	21	38	28	19	16	253



5 Detalhamento das Principais Reclamações - Categoria OUTROS

RECLAMAÇÕES TÍTULO "OUTROS" - POR MÊS E TOTAL ANO 2025													
TÍTULO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
LIMPEZA DE FOSSA	1	2	2	2	1				4	6	7	2	27
REPOSIÇÃO DE CALÇADA	1	2					2						5
REPOSIÇÃO DE ASFALTO					1								1
VISTORIA DE ESGOTO	1								2				3
VAZAMENTO E MAL CHEIRO ESGOTO			1	1			1	1					4
PRESSÃO DA ÁGUA			1										1
INSTALAÇÃO DE CAIXA PADRÃO								2	1				3
DESOBSTRUÇÃO RAMAL E CX DE INSPEÇÃO						1							1
LIGAÇÃO DE ÁGUA						1			1				2
NOTIFICAÇÃO REFORMA DE LIGAÇÃO						1							1
REFORMA LIGAÇÃO DE ÁGUA							1	2	2	1		1	7
Total:	3	4	4	3	2	3	4	5	10	7	7	3	55

6 Total Recebido no Ano de 2025 - Demandas URA Ética Ouvidoria

DEMANDAS ANALISADAS RAMAL 1490 2025													
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2025
Mensagem telefônica gravada	18	20	11	9	17	14	32	13	14	5	16	7	176

7 Total Recebido no Ano de 2025 - Demandas Ouvidoria ARES-PCJ

RECLAMAÇÕES ARES-PCJ 2025													
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2025
Ouvidoria ARES-PCJ	0	3	1	0	0	1	3	1	1	1	3	0	14

8 Tramitações Internas

DEMANDAS TRAMITADAS	ANO 2025	QUANTIDADE
Diretoria Comercial e Financeira		33
Diretoria de Distribuição, Coleta e Manutenção		141
Equipe de Pavimentação		54
Diretoria de Operações		4
Diretoria de Mananciais		1
Diretoria Administrativa		11
Total:		244

9 Prazo Médio de Tramitação aos Protocolos de Ouvidoria

PRAZO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO 2025	
Dias:	10

10 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-PCJ, do e-mail e da URA Ética, durante o ano de 2025.

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 de 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 e reparo da rede de esgoto, desobstrução de ramal (caixa de inspeção), ligação e 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 relacionadas a cadastro, faturamento (conta elevada, débitos pendentes, análise de faturamento e entrega de conta) e corte de fornecimento de água.

A categoria **Outros** é composta por reclamações referentes a notificação para instalação de caixa padrão, qualidade da água, atraso na religação de água cortada, ligação de água, limpeza de fossa, falta de água, vistoria de esgoto, vazamento e mau cheiro de esgoto, pressão da água, reforma de poço e reforma de ligação de água



Reclamações respondidas diretamente pela Ouvidoria, analisadas e solucionadas sem a necessidade de tramitação ao setor competente por meio de protocolo SEI, estão incluídas na categoria **outros**.

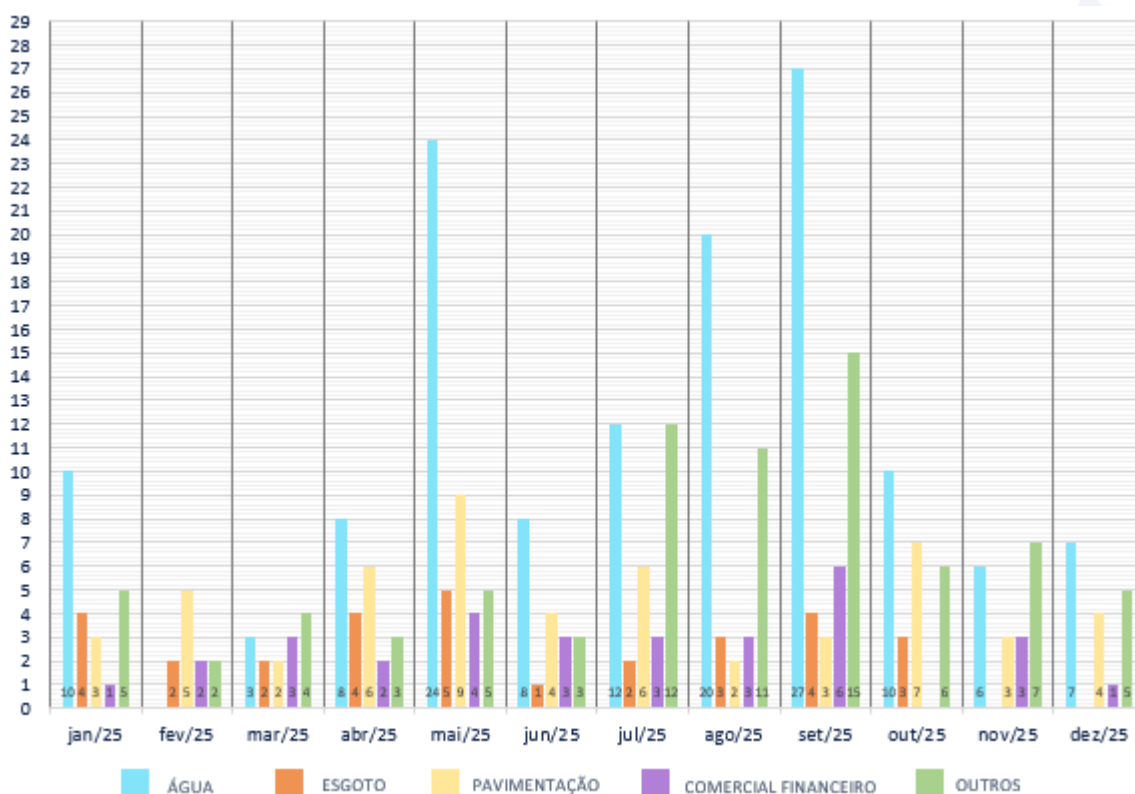
Reclamações registradas por mensagem telefônica gravada e demandas não enquadradas nas categorias acima também integram a categoria **outros**.

As demandas **Sem Requisitos Mínimos para Análise** compreendem protocolos sem Ordem de Serviço (O.S), protocolos com O.S. dentro do prazo, protocolos abertos em duplicidade e demandas sem informações suficientes para tratamento.



11 Gráfico – Total = 343 Reclamações Respondidas

O gráfico apresenta as reclamações tratadas pelas Diretorias: Comercial e Financeira, Distribuição Coleta e Manutenção, Administrativa, Superintendência de Engenharia.



CATEGORIA

- Água
- Esgoto
- Pavimentação
- Comercial e Financeira
- Outros

QUANTIDADES

- 135 reclamações
- 30 reclamações
- 54 reclamações
- 31 reclamações
- 93 reclamações



12 Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

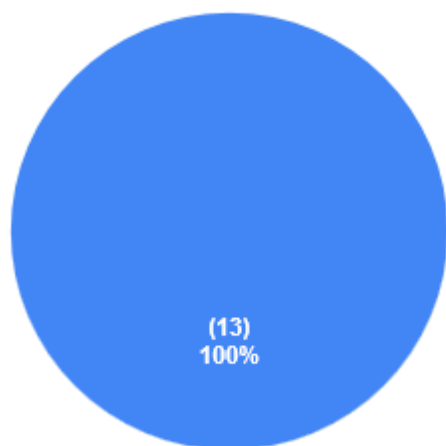
A pesquisa de satisfação referente ao serviço prestado pela Ouvidoria DAE Jundiá é realizada internamente, por meio do envio de formulário eletrônico, direcionado aos usuários cujas demandas foram analisadas e respondidas pelos setores internos da Empresa.

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

Entre os dias **1º de agosto e 29 de dezembro de 2025**, foram encaminhados **71 (setenta e um) convites** para participação na pesquisa de satisfação.

Desses, **13 (treze) formulários foram respondidos**, correspondendo a aproximadamente **18% (dezoito por cento)** do total de convites enviados. Esse percentual é inferior à expectativa de resposta, estimada em cerca de **30% (trinta por cento)**.

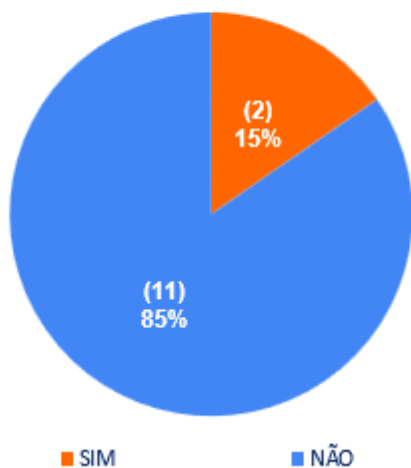
1 - Qual o meio utilizado para contatar a Ouvidoria DAE Jundiá ?



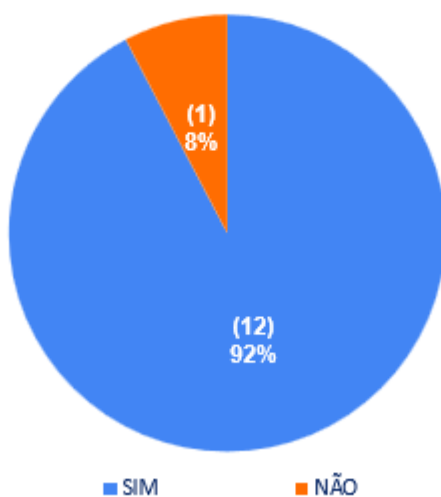
■ FORMULÁRIO SITE ■ MENSAGEM TELEFÔNICA GRAVADA



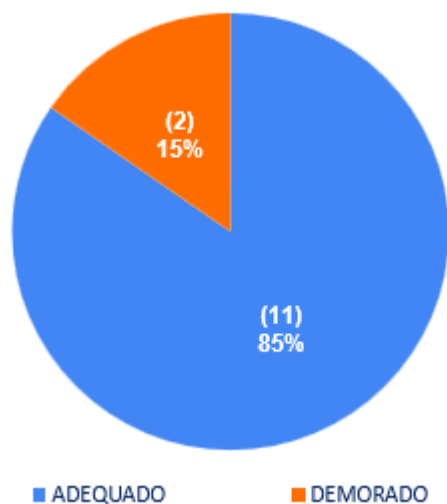
2 - Em relação aos meios (FORMULÁRIO SITE ou MENSAGEM TELEFÔNICA GRAVADA), encontrou dificuldade para contatar a Ouvidoria DAE Jundiá ?



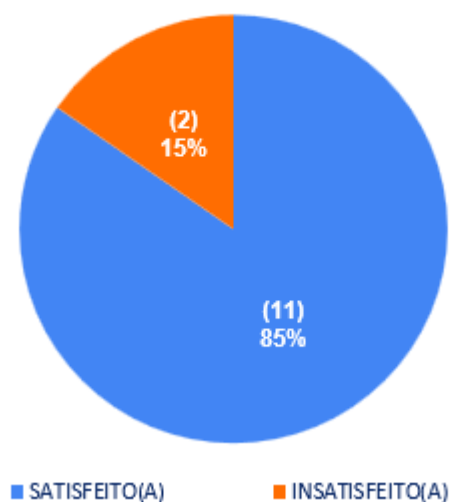
3 - A atuação da Ouvidoria DAE Jundiá foi importante para a conclusão de sua solicitação ?



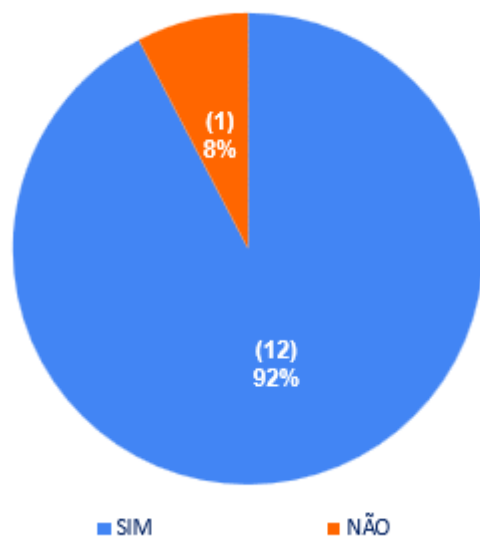
4 - Avalie o PRAZO PARA ENVIO DA RESPOSTA pela Ouvidoria DAE Jundiaí.



5 - Em relação à RESPOSTA enviada pela Ouvidoria DAE Jundiaí.



6 - Utilizaria novamente a Ouvidoria DAE Jundiaí ?



13 Pesquisa de Satisfação - Agência Reguladora ARES-PCJ

Embora aplicada em 2024, seus resultados permanecem como referência institucional até a próxima aplicação prevista para 2026.

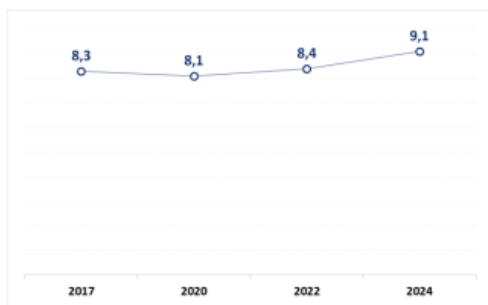
Por meio de entrevista individual, obedecendo à metodologia NPS (Net Promoter Score), são apresentados a seguir dois slides que contêm os resultados da satisfação dos clientes da DAE Jundiá em relação ao setor Ouvidoria da Empresa.



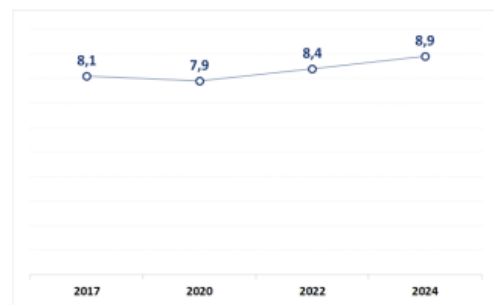
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

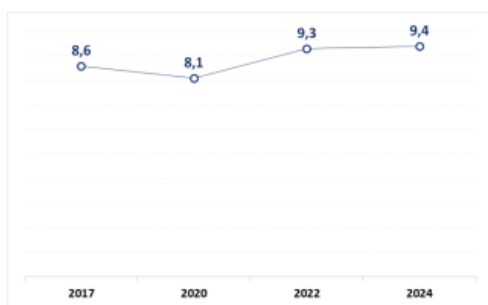
ATENDIMENTO NA SEDE



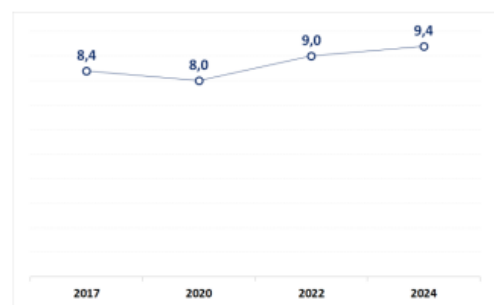
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

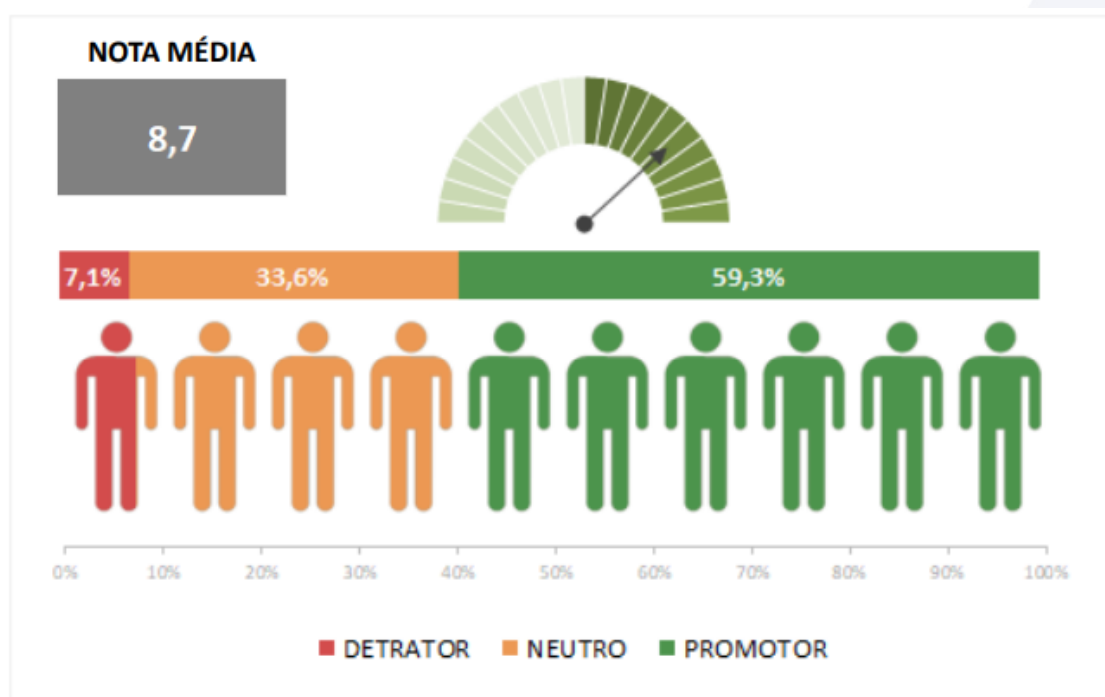




SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,0%

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024 · MARGEM DE ERRO: 5,0%

Em 2024 a nota média foi de **8,7** de satisfação com os serviços prestados pela Empresa.



14 Conclusão

O Relatório Anual da Ouvidoria da DAE Jundiaí apresenta os resultados das manifestações recebidas e tratadas ao longo do ano de 2025, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e com as normas estabelecidas pela Agência Reguladora ARES-PCJ.

O documento evidencia a atuação da Ouvidoria como canal de segunda instância e instrumento de escuta ativa, mediação e apoio à gestão, contribuindo para identificação de fragilidades operacionais, orientação de ações corretivas e a melhoria contínua dos serviços prestados pela DAE Jundiaí.

Reforça, ainda, o compromisso institucional com a eficiência, a transparência, a qualidade no atendimento e o aprimoramento constante dos serviços de saneamento, consolidando a Ouvidoria como importante ferramenta de gestão e de fortalecimento da cidadania.

Mariane Aparecida Pinto Silva

Ouvidora DAE Jundiaí

Assessora de Políticas de Saneamento

Jundiaí, 20 de janeiro de 2026





Avenida Alexandre
Ludke, 1.500
Vila Bandeirantes
Jundiaí – SP

