

Relatório de Ouvidoria



EXERCÍCIO
2023



ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS
BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ – ARES-PCJ

REPRESENTANTE LEGAL

Lucimara Rossi de Godoy - Prefeita Municipal de Valinhos e Presidente da
ARES-PCJ

EQUIPE OUVIDORIA

Silvio Pinto Anunciação Neto – Ouvidor

Fernanda Fonseca Rocha – Assistente Administrativo

Luis Davi - Estagiário

ENDEREÇO DA SEDE

Avenida Paulista, nº 633 - Jardim Santana - Americana / SP - CEP 13.478-580

TELEFONE

(19) 3471-5100

ENDEREÇO ELETRÔNICO

arespcj@arespcj.com.br

SITE

www.arespcj.com.br

SÚMARIO

Apresentação	4
Canais de atendimento, acompanhamento e prazos	5
Acompanhamento da manifestação	6
Prazos	7
Relatórios sobre as manifestações registradas	7
Dados Gerais	7
Prazos e tempo médio de atendimento	12
Análise dos pontos recorrentes, apontamento de falhas e sugestões de melhorias na prestação	15
Eventos técnicos e outras iniciativas	16
Ouvidoria Itinerante	17
Pesquisa de satisfação	18

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência Reguladora ARES-PCJ foi instituída em cumprimento ao Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, à Lei Federal nº 11.445/2007, ao Decreto Federal nº 7.217/2010 e à Lei Federal nº 8.078/1990.

Seu funcionamento no âmbito dos municípios associados foi estabelecido por meio da Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28 de fevereiro de 2014, normativa emitida após a realização de Consulta e Audiência Pública entre os meses novembro de 2013 e fevereiro de 2014.

A Ouvidoria é órgão responsável pelo relacionamento entre os usuários, os prestadores dos serviços de saneamento básico e a comunidade. O objetivo principal é mediar a resolução de problemas, ouvindo, compreendendo e qualificando as manifestações dos cidadãos, encaminhando-as para os prestadores de serviço e acompanhando sua tramitação para uma resposta satisfatória ao usuário. Outra função central da Ouvidoria é colaborar para a avaliação dos serviços públicos por meio de indicadores obtidos com a análise das manifestações, realização de pesquisas de satisfação e escuta atenta das expectativas e necessidades dos cidadãos.

A atuação da Ouvidoria da ARES-PCJ se dá nos moldes de uma ouvidoria setorial, como órgão de 2ª ou 3ª instância, para recepcionar as manifestações dos usuários quando não atendidos satisfatoriamente pelos prestadores de serviço de saneamento básico dos municípios regulados.

É condição para o registro da manifestação (reclamação, denúncia, sugestão e elogio) na Ouvidoria da ARES-PCJ que o usuário já tenha buscado a solução para o problema junto ao prestador de serviço. Por isso é norma que as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Agência Reguladora tenham sido registradas junto ao prestador de serviço, sendo que o controle é feito por meio do protocolo de atendimento ou ordem de serviço.

A partir do registro da manifestação, a Ouvidoria da ARES-PCJ encaminhará ao prestador de serviço, via notificação eletrônica, e atuará como facilitadora da solução do conflito, tomando as providências cabíveis de acordo com resolução específica sobre o tema.

A Ouvidoria atua de modo proativo, buscando soluções e orientações para os casos em que o usuário não buscou ou não conseguiu atendimento inicial no prestador. Há também atuação da Ouvidoria para recepcionar manifestações acerca da atuação da própria Agência Reguladora, relacionada à regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico nos municípios associados. Nesse caso, não é necessária apresentação de protocolo ou ordem de serviço.

Este relatório apresenta, de forma quantitativa e qualitativa, os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2023, consolidando as manifestações acerca da prestação do serviço de saneamento básico nos municípios associados. O objetivo, em conformidade com a Lei Federal 13.460/2017, é apontar falhas e sugerir melhorias, de modo a subsidiar os gestores para a melhoria contínua da prestação dos serviços de saneamento básico.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO, ACOMPANHAMENTO E PRAZOS

O acesso dos usuários à Ouvidoria pode ser realizado por meio dos seguintes canais descritos na **Tabela 1**:

Tabela 1 – Canais de Atendimento Ouvidoria ARES-PCJ

Internet	Mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no site institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@arespcj.com.br .
Telefone	Chamada gratuita de segunda à sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h00, por meio do número 0800-77-11445. Chamada de telefone celular por meio do número (19) 3471-5100.
WhatsApp	Mediante mensagem no número (19) 99954-2370
Presencialmente	De segunda à sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h30, na sede da Agência, na cidade de Americana/SP.
Correspondência	À Ouvidoria da ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633, bairro Jardim Santana, Americana/SP. CEP: 13478-580.

Os canais de acesso à Ouvidoria constam no site da ARES-PCJ, nas redes sociais da agência (Facebook, Twitter e Instagram), na carta de serviço distribuída regulamente junto aos usuários dos serviços e disponível no site da ARES-PCJ, nas faturas de água dos prestadores de serviço dos municípios associados e, também, nos materiais de divulgação da instituição (informativos, folders, cartilhas, imãs de geladeira, entre outros).

Desde a sua criação a Ouvidoria da ARES-PCJ vêm realizando atendimentos de dois níveis:

Nível 1: atendimento de primeira instância como informações aos usuários sobre normas, canais de contato e demais serviços dos associados. Nesse caso, o usuário recebe orientação sobre os canais adequados para a recepção das suas primeiras manifestações. A maior parte destas demandas são solucionadas através de orientações por telefone ou e-mail, sem o encaminhamento ao prestador de serviço local.

Nível 2: registro de manifestações, como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e consulta, com o protocolo de atendimento fornecido pelo prestador de serviço local. Nesse caso, a Ouvidoria faz o encaminhamento da manifestação para o prestador de serviço local para ciência, esclarecimentos ou providências.

3. ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao usuário o número de protocolo de atendimento, o link eletrônico e o telefone de contato para que o usuário possa consultar o andamento da sua manifestação. Para acompanhar eletronicamente o andamento da manifestação, basta que o usuário acesse o link:

<https://arespcj.omd.com.br/arespcj/externo/consulta.do?method=montaPaginaConsulta>,

digitando o número do protocolo da manifestação.

4. PRAZOS

O prazo normativo de reposta do prestador de serviço para a Agência Reguladora é de **10 DIAS ÚTEIS**, conforme art. 3º da [Resolução ARES-PCJ nº 49/2014](#), podendo este prazo ser prorrogado por mais 5 DIAS ÚTEIS.

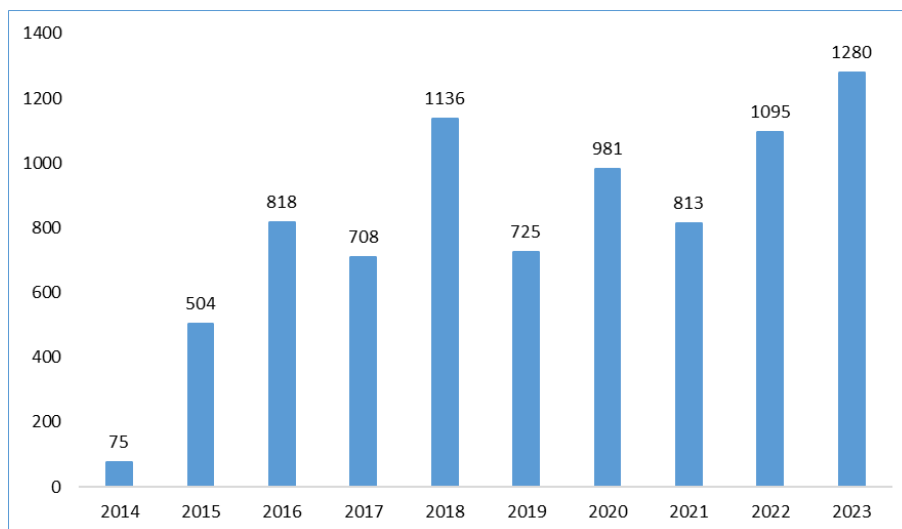
O prazo que a Ouvidoria da Agência Reguladora utiliza atualmente para a reposta final ao usuário é de até **30 DIAS**, conforme [Lei Federal 13.460/2017](#). Um novo prazo de resposta final ao usuário está sendo normatizado por meio de alteração na Resolução ARES-PCJ nº 49/2014.

5. RELATÓRIOS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

5.1. DADOS GERAIS

Foram registradas pelos usuários dos serviços de saneamento básico um total de 1280 manifestações, incluindo manifestações relacionadas aos prestadores de serviço e às atividades de regulação e fiscalização da ARES-PCJ. No **Gráfico 1** consta o comparativo anual destas manifestações com protocolos no período de 2014 a 2023.

Gráfico 1 – Comparativo anual das manifestações – 2014 a 2023¹



¹ No ano de 2023, além das 1280 manifestações, a Ouvidoria recebeu outras 114 manifestações, consideradas improcedentes.

Gráfico 2 - Evolutivo das manifestações – 2023

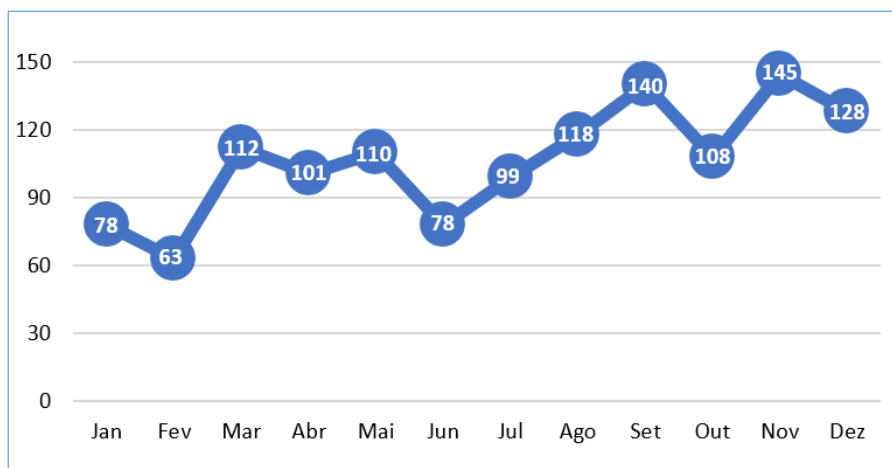


Gráfico 3 – Situação das manifestações – 2023



No **Gráfico 3** estão representados os valores absolutos e os percentuais de manifestações solucionadas, não solucionadas e em andamento. Observa-se que 92,50% das manifestações foram solucionadas e um percentual de manifestações relativamente baixo, de 6,56%, foi encerrado pela Ouvidoria da Agência Reguladora como não solucionada. Neste caso, a Ouvidoria encaminhou as manifestações não solucionadas para a área de fiscalização da Agência para apuração e providências cabíveis. Referente ainda às manifestações não solucionadas, observa-

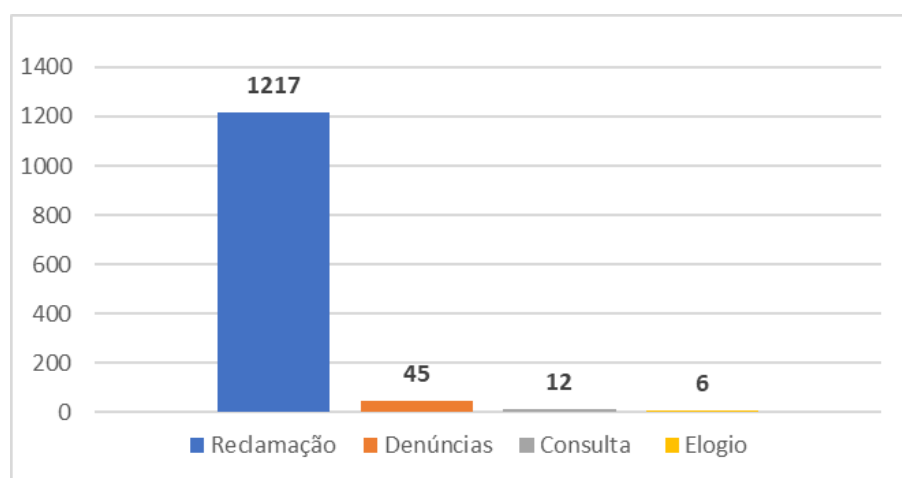
se, conforme **Tabela 2**, que 75% dos assuntos referem-se a reclamações de falta de água. No capítulo “Análise dos pontos recorrentes” há discussão mais aprofundada sobre o tema.

Tabela 2 – Assuntos das reclamações não solucionadas

TIPO	MANIFESTAÇÕES NÃO SOLUCIONADAS	QUANTIDADE	%
Reclamação	Falta de água	63	75,0%
	Pressão da água	6	7,1%
	Outros ²	4	4,8%
	Adequação de cavalete/Substituição do hidrômetro	2	2,4%
	Esgoto (Entupimento e retorno)	2	2,4%
	Limpeza de fossa	2	2,4%
	Contas (Elevada, Incorreta)	1	1,2%
Denúncia	Despejo irregular de esgoto	1	1,2%
	Lançamento irregular de lodo	1	1,2%
	Mau cheiro	2	2,4%
	TOTAL	84	100,0%

As manifestações de Ouvidoria da ARES-PCJ foram registradas como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, conforme **Gráfico 4**.

Gráfico 4 – Tipos das manifestações – 2023



² O assunto “Outros” refere-se a 4 manifestações sobre: falta de água e qualidade; tarifa telemetria RF Coletor; manutenção de reservatório e manutenção mananciais

Do total de 1280 manifestações registradas, 1269 foram relacionadas aos prestadores de serviços e 11 relacionadas às atividades de regulação e fiscalização da ARES-PCJ.

Na **Tabela 3**, constam os assuntos das manifestações dos prestadores de serviço classificadas como Reclamação.

Tabela 3 – Assuntos das reclamações direcionadas aos prestadores de serviços

ASSUNTOS DAS RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	%
Falta de água	334	27,5%
Vazamento de água	160	13,2%
Buracos não arrumados	131	10,8%
Nova ligação de água ou esgoto	89	7,3%
Contas (Elevada, Incorreta)	87	7,2%
Esgoto (Entupimento e retorno)	84	6,9%
Outros	72	5,9%
Esgoto (Vazamento da rua)	42	3,5%
Pressão da água	35	2,9%
Adequação de cavalete/Substituição do hidrômetro	24	2,0%
Atendimento	23	1,9%
Corte de água	22	1,8%
Titularidade	20	1,6%
Qualidade da água	18	1,5%
Religação	14	1,2%
Revisão por vazamento oculto	12	1,0%
Reembolso, parcelamentos, débitos e 2ª via	11	0,9%
Cadastro incorreto -residencial e comercial ou economias	10	0,8%
Limpeza de fossa	6	0,5%
Aumento da tarifa/ valores dos serviços	5	0,4%
Manutenção de poço de visita	3	0,2%
Mau cheiro	3	0,2%
Resíduos Sólidos	3	0,2%
Tarifa Social	2	0,2%
Consumo mínimo	1	0,1%
Despejo irregular de esgoto	1	0,1%
Mudança de ligação	1	0,1%
Tarifa MEI - Microempreendedor Individual	1	0,1%
TOTAL	1214	100,0%

Na **Tabela 4**, constam os assuntos das manifestações dos prestadores de serviço classificadas como Denúncias.

Tabela 4 – Assuntos das denúncias direcionadas aos prestadores de serviços

ASSUNTOS DAS DENÚNCIAS	QUANTIDADE	%
Fraude	10	22,2%
Despejo irregular de esgoto	9	20,0%
Desperdício de água	8	17,8%
Água pluvial na rede de esgoto	4	8,9%
Falta de água	2	4,4%
Mau cheiro	2	4,4%
Rompimento rede de esgoto	1	2,2%
Titularidade	1	2,2%
Lançamento irregular de lodo	1	2,2%
Manutenção equipamentos loteamento	1	2,2%
Nova ligação de água ou esgoto	1	2,2%
Obras ETE CEMEX	1	2,2%
Qualidade da água	1	2,2%
Reembolso, parcelamentos, débitos e 2ª via	1	2,2%
Resíduos sólidos	1	2,2%
Tarifa defasada	1	2,2%
TOTAL	45	100,0%

Na **Tabela 5**, constam os assuntos das manifestações dos prestadores de serviço classificadas como Consultas.

Tabela 5 – Assuntos das consultas direcionadas aos prestadores de serviços

ASSUNTOS DAS CONSULTAS	QUANTIDADE	%
Atendimento	3	50,0%
Aumento da tarifa/ valores dos serviços	1	16,7%
Cadastro incorreto -residencial e comercial ou economias	1	16,7%
Reembolso, parcelamentos, débitos e 2ª via	1	16,7%
TOTAL	6	100,0%

Na **Tabela 6**, constam os assuntos das manifestações dos prestadores de serviço classificadas como Elogios.

Tabela 6 – Assuntos dos elogios direcionadas aos prestadores de serviços

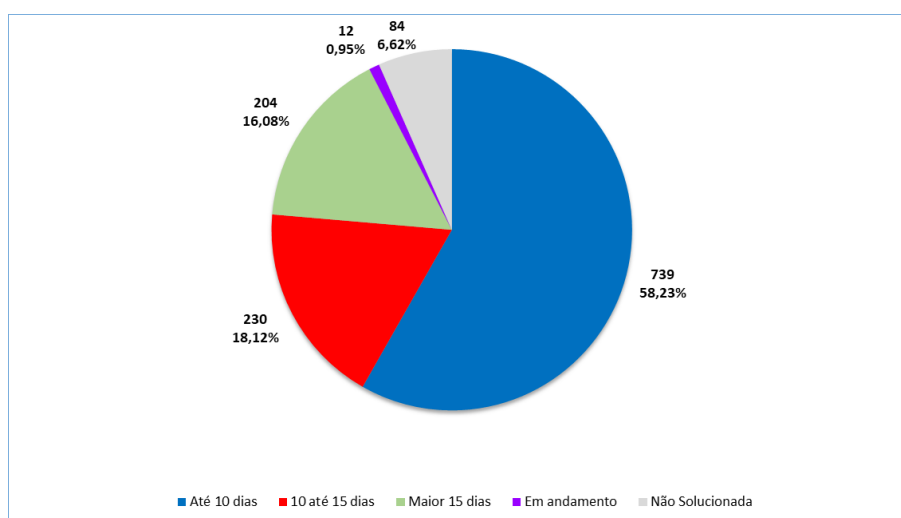
ASSUNTOS DOS ELOGIOS	QUANTIDADE	%
Atendimento	3	75,0%
Nova ligação de água ou esgoto	1	25,0%
TOTAL	4	100,0%

5.2 PRAZOS E TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

A Resolução ARES-PCJ nº 49/2014, que trata dos procedimentos da Ouvidoria, estipula que o prazo para resposta dos prestadores é de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por mais 5 (cinco) dias úteis em casos mais complexos.

O gráfico abaixo detalha os prazos (em dias úteis) de resposta dos prestadores em relação às manifestações registradas na Ouvidoria da ARES-PCJ:

Gráfico 5 – Prazo de resposta dos prestadores de serviços à Ouvidoria da ARES-PCJ



Considerando todas as manifestações encerradas até a data de elaboração deste relatório, calculou-se o tempo médio de resposta dos prestadores de serviços à Ouvidoria da ARES-PCJ:

Tempo médio = 10,27 dias úteis

Obtido, por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Tempo médio de resposta} = \frac{\text{Somatório dos tempos de resposta das manifestações em dias úteis}}{\text{Total de manifestações encerradas}}$$

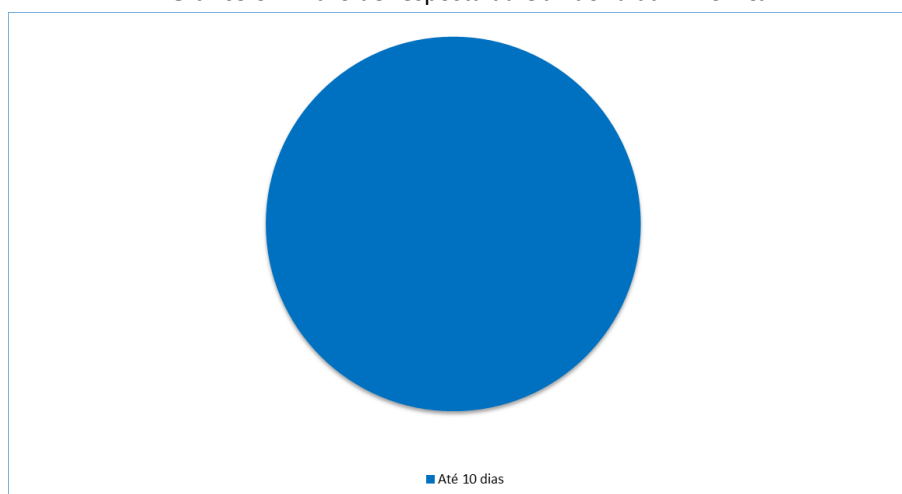
Na **Tabela 7**, estão descritas as 11 manifestações recebidas sobre as atividades da Agência Reguladora ARES-PCJ

Tabela 7 – Assuntos das manifestações direcionadas à ARES-PCJ por tipo de manifestação

TIPO	ASSUNTOS - 2023	QUANTIDADE	%
Reclamação	Atendimento	1	9,1
	Consumo mínimo	2	18,2
Elogio	Atendimento	2	18,2
Consulta	Água gratuita	1	9,1
	Andamento fiscalização	1	9,1
	Cobrança Individualizada	1	9,1
	Concurso Público nº 01/2023	1	9,1
	Corte de água	1	9,1
	Informações Carreira	1	9,1
TOTAL		11	100,0%

Todas as manifestações recebidas sobre as atividades da Agência Reguladora ARES-PCJ foram respondidas no prazo de até 10 dias úteis conforme **Gráfico 6**.

Gráfico 6 – Prazo de resposta da Ouvidoria da ARES-PCJ



Considerando que todas as manifestações já foram finalizadas, calculou-se o tempo médio de resposta da Ouvidoria da ARES-PCJ:

Tempo médio = 2,45 dias úteis

Obtido, por meio da fórmula:

$$\text{Tempo médio de resposta} = \frac{\text{Somatório dos tempos de resposta das manifestações em dias úteis}}{\text{Total de manifestações encerradas}}$$

Pela análise do gráfico 5, em relação ao prazo de resposta dos prestadores de serviço, verifica-se que 58,23% das manifestações foram respondidas dentro do prazo normativo de 10 dias úteis, enquanto 18,12% foram respondidas dentro do prazo de prorrogação de 15 dias úteis. As manifestações respondidas fora do prazo normativo corresponderam a 16,08%.

Diante disso, recomenda-se aos prestadores regulados mais agilidade no encaminhamento das manifestações às áreas internas e posterior retorno à Ouvidoria da Agência Reguladora, visando à melhoria da prestação e maior resolutividade das demandas recepcionadas na Ouvidoria, com impacto na satisfação aos usuários dos serviços. Há espaço para redução do tempo médio de resposta, atualmente em 10,27 dias úteis.

Em relação às manifestações relacionadas especificamente às atividades da ARES-PCJ, conforme gráfico 6, observa pleno atendimento aos prazos, com todas as manifestações respondidas dentro do prazo normativo, com impacto no reduzido tempo médio de resposta de 2,45 dias úteis.

5.3 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES, APONTAMENTO DE FALHAS E SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O principal assunto motivador das reclamações durante o ano de 2023 foi a falta de água, correspondendo a 27,5% do total, conforme tabela 3. O assunto “falta de água” também foi o principal responsável para reclamações não solucionadas, respondendo por 75% do total. Na sequência, como principais assuntos das reclamações, constam “vazamento de água”, com 13,2%, e “buracos não arrumados”, com 10,8%.

Com base nos assuntos das manifestações recebidas e análise dos pontos recorrentes, em conformidade com a Lei 13.460/2017, listamos abaixo as sugestões de melhorias para os prestadores de serviço:

- **Investimentos na área operacional, sobretudo em captação, produção, distribuição, reservação de água tratada e redução de perdas, para sanar as ocorrências de falta de água, sobretudo as recorrentes.**
- **Planejamento operacional com plano de ação, prevenção e emergência considerando como uma realidade já posta os eventos climáticos extremos, tendo em vista o impacto de tais eventos nas ocorrências de falta de água e intermitências no abastecimento.**
- **Reduzir os prazos de atendimento em relação a reparos de vazamento (vazamentos no cavalete e vazamentos na rede de distribuição) e manutenção asfáltica.**

6. EVENTOS TÉCNICOS E OUTRAS INICIATIVAS

No ano de 2023 a Ouvidoria organizou juntamente com a Academia ARES-PCJ o encontro presencial de Boas Práticas sobre tecnologias no atendimento aos usuários dos serviços de saneamento básico. O evento foi realizado no dia 09 de novembro e reuniu cerca de 100 participantes, entre ouvidores, servidores de atendimento ao usuário e demais interessados. O objetivo foi apresentar exemplos e boas práticas de prestadores de serviço relacionadas à qualidade, agilidade, resolutividade e otimização dos atendimentos com a implementação de canais digitais e serviços on-line, por meio de aplicativos, chatbots, portais do cliente, chats, WhatsApp, entre outros.

Houve expressiva participação de servidores dos prestadores de serviço, que apontaram os impactos, benefícios e dificuldades na implementação das tecnologias no setor de atendimento. Os encontros de boas práticas promovidos pela ARES-PCJ buscam estimular a propagação das iniciativas apresentadas pelos demais prestadores de serviço dos municípios associados, de modo a melhorar a prestação final dos serviços junto aos usuários.

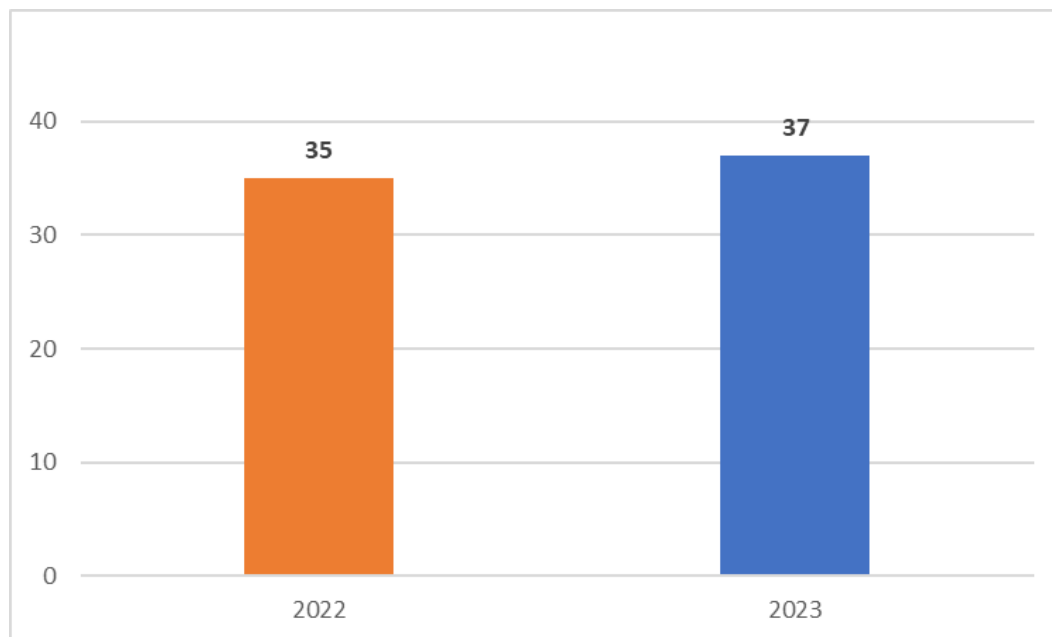
A equipe de Ouvidoria da ARES-PCJ também participou das discussões e debates do XIII Congresso Brasileiro de Regulação, promovido nos dias 18, 19 e 20 de outubro, na cidade de São Paulo, pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR). O tema central do evento foi “Os desafios da regulação para o desenvolvimento nacional”.

Durante o Congresso, a Ouvidoria realizou uma apresentação técnica no dia 20 de outubro sobre a tarifa social no saneamento básico. Houve também participação nos dias 19 e 20 da “Oficina de diálogo em regulação: participação social na prevenção e solução de conflitos”, realizada durante o evento.

7. OUVIDORIA ITINERANTE

Durante o ano de 2023 a Ouvidoria Itinerante da ARES-PCJ esteve presente em 37 municípios associados, promovendo atividades de divulgação e prestando atendimento à população.

Gráfico 7 –Ouvidorias Itinerantes realizadas em 2022 e 2023



8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Entre abril e junho de 2022 a ARES-PCJ realizou a terceira pesquisa de satisfação sobre a qualidade da prestação dos serviços de saneamento junto aos usuários desses serviços (água, esgoto e resíduos sólidos urbanos) nos 61 municípios associados à Agência na época da contratação da pesquisa.



Esta pesquisa, realizada em formato híbrido (telefone e presencialmente), teve como objetivo medir o grau de satisfação dos usuários dos serviços de saneamento e identificar oportunidades de melhoria na gestão e na prestação destes serviços, servindo, também, de importante ferramenta para planejamento e tomada de decisão pelos gestores municipais e dirigentes dos serviços de saneamento. Foram entrevistados 23.367 chefes de família responsáveis por residências e estabelecimentos comerciais das 61 cidades atendidas pela ARES-PCJ.

A pesquisa avaliou a satisfação geral dos usuários com os serviços de água e esgoto dos municípios e com diversos aspectos específicos como:

- Avaliação sobre o atendimento na sede;
- Avaliação sobre o atendimento telefônico;
- Avaliação sobre os canais de ouvidoria;
- Avaliação sobre a coleta e tratamento de esgoto;
- Avaliação sobre o entendimento da conta;
- Avaliação sobre a leitura e entrega correta da conta;
- Avaliação sobre o preço da água e esgoto;
- Avaliação sobre a qualidade da água;
- Avaliação sobre a pressão da água;
- Avaliação sobre a regularidade do fornecimento;
- Avaliação sobre a resolução imediata dos problemas;
- Avaliação sobre coleta de resíduos sólidos;
- Avaliação sobre a varrição de ruas;
- Avaliação sobre ocorrência de falta de água;
- Avaliação sobre conhecimento da Tarifa Social;
- Avaliação sobre a conhecimento da Agência Reguladora ARES-PCJ;

Os relatórios individuais por município, incluindo gráficos evolutivos em relação às pesquisas realizadas em anos anteriores, foram enviados aos prefeitos e gestores responsáveis pelos serviços e estão disponíveis no site da ARES-PCJ, no endereço:

<https://www.arespcj.com.br/conteudo/pesquisa-de-satisfacao>

Uma nova pesquisa de satisfação para o ano de 2024 junto municípios regulados está em andamento. Os resultados deverão ser disponibilizados no segundo semestre de 2024.

Telefone ouvidoria: 0800 77 11445

WhatsApp ouvidoria: 19 99954 2370

Contato sede: 19 3471 5100
ouvidoria@arespcj.com.br



www.arespcj.com.br



Americana/SP Av. Paulista, 633 | Jardim Santana