

Relatório de Ouvidoria



EXERCÍCIO
2025



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 (até março/2025)

Dario Pacheco de Moraes - Prefeito Municipal de Valinhos e Presidente da ARES-PCJ (desde abril/2025)

EQUIPE OUVIDORIA

Gabriel Barros Carqueijo	Ouvidor (até maio/2025)
Samira Bevilaqua	Ouvidora (desde abril/2025)
Elder Fernandes	Analista de Ouvidoria (desde setembro/2025)
Fernanda Fonseca Rocha	Assistente Administrativo (até outubro/2025)
Luis Davi Soares da Silva	Estagiário (até julho/2025)
Anna Laura de Araujo Varandas	Estagiária (desde setembro/2025)
Mell Araujo Souza	Estagiária (desde outubro/2025)
Rebeca Ribeiro Levi	Jovem Aprendiz (desde dezembro/2025)

ENDEREÇO DA SEDE

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

TELEFONE

(19) 3471-5100

Ouvidoria (0800 77 11445)

ENDEREÇO ELETRÔNICO

ouvidoria@arespcj.com.br

SITE

www.arespcj.com.br

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este Relatório de Ouvidoria, referente ao exercício de 2025, destaca os resultados quantitativos e qualitativos da atuação da Ouvidoria, conforme disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 14, inciso II, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Além disso, está alinhado às práticas de governança estabelecidas pela Resolução ANA nº 177/2024 e pela Norma de Referência nº 4/2024.

A Ouvidoria da ARES-PCJ desempenha um papel essencial como mediadora entre usuários, prestadores de serviços de saneamento básico e a comunidade. O relatório abrange todas as manifestações recebidas e registradas no sistema de gestão da Ouvidoria, bem como dados sobre atendimentos realizados presencialmente na sede ou por meio de canais digitais, como aplicativo de mensagens e e-mails.

A principal missão da Ouvidoria é promover soluções eficazes e a satisfação dos cidadãos, tratando manifestações não resolvidas pelos prestadores de serviços municipais, por isso é requisito que os usuários busquem primeiramente o atendimento junto ao prestador de serviços de água e esgoto de seu município.

Em 2025, foram registradas 1.395 manifestações, sendo 1.382 relacionadas aos prestadores de serviços e 13 às atividades de regulação e fiscalização da ARES-PCJ 93% das demandas foram solucionadas e o tema mais recorrente foi a falta de água ou pressão baixa, pontuando 26% do total dos registros. As manifestações foram classificadas por tipo da seguinte forma: Reclamação (93%), Denúncia (5%) e Consulta (2%). Elogios e Sugestões representaram menos de 1% do total.

Com foco na transparência e na eficiência, a Ouvidoria contribui significativamente para a avaliação e melhoria contínua dos serviços públicos, analisando manifestações e realizando pesquisas de satisfação, consolidando-se como um canal essencial de diálogo e prestação de contas.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. CANAIS DE ATENDIMENTO, ACOMPANHAMENTO E PRAZOS.....	6
3. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
3.1. Fluxo interno do tratamento das manifestações	8
3.1.1. Recepção de demandas pela equipe da ouvidoria.....	8
3.1.2. Triagem, resposta ou encaminhamento	8
3.1.3. Tratamento pela Ouvidoria	10
4. ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO.....	10
5. PRAZOS	10
6. RELATÓRIOS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	11
6.1. Dados gerais	11
6.2. Prazos e tempo médio de atendimento	14
7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES, APONTAMENTO DE FALHAS E SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	15
8. OUVIDORIA ITINERANTE E PROJETO CARRO DE SOM.....	17
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	17

1. INTRODUÇÃO

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 nos municípios associados foi estabelecido pela Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28 de fevereiro de 2014, editada após Consulta e Audiência Pública realizadas entre novembro de 2013 e fevereiro de 2014.

A Ouvidoria é responsável pelo relacionamento entre os usuários, os prestadores dos serviços de saneamento básico e a comunidade. Atua como ouvidoria setorial, em 2ª ou 3ª instância, recepcionando manifestações de usuários cujas demandas não tenham sido atendidas satisfatoriamente pelos prestadores dos municípios regulados. Para o registro de reclamações, é necessário que o usuário tenha buscado previamente atendimento junto ao prestador, com comprovação por protocolo ou ordem de serviço.

Após o registro, a manifestação é encaminhada ao prestador por notificação eletrônica, e a Ouvidoria acompanha sua tramitação, atuando como facilitadora da solução do conflito, conforme resolução específica. Também atua de forma proativa em casos nos quais o usuário não buscou ou não conseguiu atendimento inicial, além de recepcionar manifestações sobre a atuação da própria Agência Reguladora e consultas direcionadas à ARES-PCJ.

Este relatório apresenta, de forma quantitativa e qualitativa, os resultados da atuação da Ouvidoria em 2025, consolidando manifestações relativas à prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios associados. Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, seu objetivo é apontar eventuais inconsistências e propor melhorias, subsidiando os gestores no aprimoramento contínuo dos serviços.

Em 2025, a Ouvidoria reforçou seu compromisso com a governança regulatória, em alinhamento à Resolução ANA nº 177/2024 e à Norma de Referência nº 4/2024, que estabelecem práticas de governança para Entidades Reguladoras Infranacionais (ERIs) no saneamento básico. Nesse contexto, destaca-se o atendimento ao art. 26, que atribui à Ouvidoria o registro e o tratamento de manifestações, a realização de pesquisas de satisfação, o tratamento de dados e a elaboração de relatórios anuais, promovendo a transparência e a

melhoria contínua dos serviços regulados. Também se destaca o atendimento ao art. 27, que estabelece critérios para a escolha, o mandato e as garantias de independência do Ouvidor.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO, ACOMPANHAMENTO E PRAZOS

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

Quadro 1 – Canais de Atendimento Ouvidoria ARES-PCJ

Internet	Por meio de formulário eletrônico no site institucional ou envio de e-mail para ouvidoria@arespcj.com.br .
Telefone	Atendimento telefônico gratuito em dias úteis, pelo 0800-77-11445 ou (19) 3471-5100.
WhatsApp	(19) 99954-2370
Presencialmente Correspondência	De segunda à sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h30: <ul style="list-style-type: none">• Sede: Avenida Paulista, nº 633 - Jardim Santana - Americana / SP• Escritório Regional Ribeirão Preto: Avenida Presidente Vargas, 2001 - Sala 88 - Centro Empresarial New Century - Ribeirão Preto/SP• Escritório Regional São José do Rio Preto: Rua Jair Martins Mil Homens, 500 - Salas 1320 e 1321 - Edifício Navarro Building - São José do Rio Preto/SP

Os canais de acesso à Ouvidoria constam no site da ARES-PCJ, nas redes sociais da agência (Facebook, X e Instagram), na Carta de Serviços 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, 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 consultas, 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. No caso de reclamações, é necessária a apresentação do protocolo de atendimento fornecido pelo prestador de serviço local. As demais manifestações podem ser registradas sem protocolo, observados os critérios de análise da Ouvidoria. Nesse nível, a Ouvidoria encaminha a manifestação ao prestador de serviço local para ciência, esclarecimentos ou providências, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 49/2014.

3. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Compete à Ouvidoria receber, tratar e responder às manifestações dos usuários dos serviços de saneamento. No exercício dessa atribuição, em 2025, foram tratadas 1.395 manifestações registradas no sistema. As demandas são classificadas em quatro tipos, conforme apresentado na Quadro 2.

Quadro 2 - Descrição dos diferentes tipos de Manifestação

TIPO	DESCRIÇÃO
Reclamação	Demanda do usuário relacionada à prestação dos serviços públicos de saneamento básico, apresentada quando o problema não tiver sido solucionado em conformidade com a legislação, pela ouvidoria ou por outro canal de atendimento do respectivo prestador de serviços.
Consulta	Solicitação de informações e de esclarecimentos referente à prestação dos serviços de saneamento básico e às normas vigentes.
Denúncia	Comunicação de fatos ou situações de interesse coletivo ou geral, inclusive de natureza estrutural, operacional, ambiental ou institucional, relacionados aos serviços públicos de saneamento básico, independentemente de prévio registro junto à ouvidoria do prestador de serviços.
Sugestão	Proposta ou recomendação dirigida à ARES-PCJ, relacionada ao aperfeiçoamento de sua atuação regulatória, de seus procedimentos ou de seus instrumentos de fiscalização e controle.
Elogio	Registro de reconhecimento, satisfação ou apreciação positiva quanto à atuação da ARES-PCJ ou à prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

3.1. Fluxo interno do tratamento das manifestações

3.1.1. Recepção de demandas pela equipe da ouvidoria

As demandas recebidas pelos diversos canais de atendimento são analisadas pela equipe da Ouvidoria, que verifica se o caso requer apenas orientação ou se deve ser registrado como manifestação no setor. A partir dessa avaliação, o atendente pode registrar a demanda diretamente no sistema ou orientar o usuário a acessar a central de atendimento para realizar o registro pela internet.

3.1.2. Triagem, resposta ou encaminhamento

A triagem tem como objetivo verificar se o usuário preencheu corretamente os campos do formulário no momento do cadastro. Antes do encaminhamento da manifestação ao prestador de serviço, é necessário conferir os seguintes itens:

a) Classificação da manifestação

Verificar se a manifestação foi classificada corretamente pelo usuário. Caso haja erro, a Ouvidoria deverá reclassificá-la conforme os tipos previstos: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou consulta.

b) Unidade de Ocorrência selecionada

Conferir se a unidade foi selecionada corretamente. Caso não corresponda à manifestação, a informação deverá ser ajustada com base nos dados apresentados pelo usuário.

c) Protocolo ou ordem de serviço

Verificar se foi informado protocolo, ordem de serviço, registro de atendimento ou número de processo. É importante observar se o usuário inseriu, por engano, o Código do Consumidor (CDC), unidade consumidora, código do usuário, matrícula ou número da conta no lugar do protocolo.

Essa etapa é decisiva para o tratamento da manifestação. Quando o protocolo não for informado ou não for válido, a Ouvidoria poderá solicitar a complementação da informação ou encerrar a manifestação como improcedente. A exceção se aplica aos casos de denúncia,

que, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 49/2014, poderão tramitar sem apresentação de protocolo, a critério da Ouvidoria.

d) Cidade e unidade de ocorrência

Verificar se a cidade e a unidade de ocorrência selecionadas correspondem ao conteúdo da manifestação. Caso haja divergência, a informação deverá ser ajustada com base nos dados constantes na própria manifestação.

e) Identificação da manifestação

Verificar o tipo de identificação escolhido pelo usuário:

- Aberta: todos os dados ficam disponíveis durante a tramitação na Ouvidoria.
- Anônima: não requer identificação do manifestante. No entanto, para encaminhamento e apuração dos fatos, a descrição deve conter informações completas sobre o endereço da ocorrência. Caso o endereço não esteja explícito e completo, impossibilitando a adequada apuração dos fatos, a manifestação será respondida e finalizada como improcedente, com orientação ao manifestante para realizar novo registro com as informações necessárias. Recomenda-se que manifestações anônimas sejam registradas diretamente pelo interessado, por meio do formulário eletrônico.
- Sigilosa: os dados de identificação ficam disponíveis apenas para a Ouvidoria, mantendo-se o sigilo durante a tramitação da manifestação. Como a descrição e os anexos são compartilhados com o prestador de serviço, recomenda-se a supressão de informações que possam identificar o manifestante. Nesses casos, a Ouvidoria deverá consultar o usuário, via sistema, sobre a manutenção do sigilo ou a autorização para compartilhamento dos dados. Caso o manifestante opte por manter a manifestação sigilosa, deverá ser orientado a cadastrar nova manifestação, suprimindo dados sigilosos da descrição e dos anexos.

Após essa etapa de verificação, as manifestações deverão ser encaminhadas aos prestadores de serviço.

3.1.3. Tratamento pela Ouvidoria

Após o recebimento da resposta do prestador de serviços, a Ouvidoria realiza a conferência dos aspectos formais e, quando necessário, solicita apoio das áreas técnicas ou jurídica. Caso a resposta apresente inconsistências, informações insuficientes ou necessidade de complementação, a manifestação poderá ser devolvida ao prestador para novos esclarecimentos, quantas vezes forem necessárias, até que o caso esteja apto para conclusão. Estando a resposta adequada, a Ouvidoria a encaminha ao cidadão.

4. ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao usuário o número de protocolo de atendimento por meio de uma notificação enviada imediatamente para o e-mail e o usuário também recebe uma mensagem de texto no telefone informado no formulário. Para acompanhar eletronicamente o andamento da manifestação, basta que o usuário acesse o campo “Acompanhar online” enviado por e-mail ou acessar a nossa Central de atendimento: <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento> e fazer o login com o e-mail e senha para ter acesso à todas as Ouvidorias cadastradas pelo usuário. Outra opção é consultar pelo código externo sem a necessidade de fazer login acessando a Nossa Central de atendimento. Basta ir ao Campo “Menu” e em seguida ir em “Busca por código ou número” e digitar o código externo.

5. PRAZOS

O prazo normativo de resposta 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.

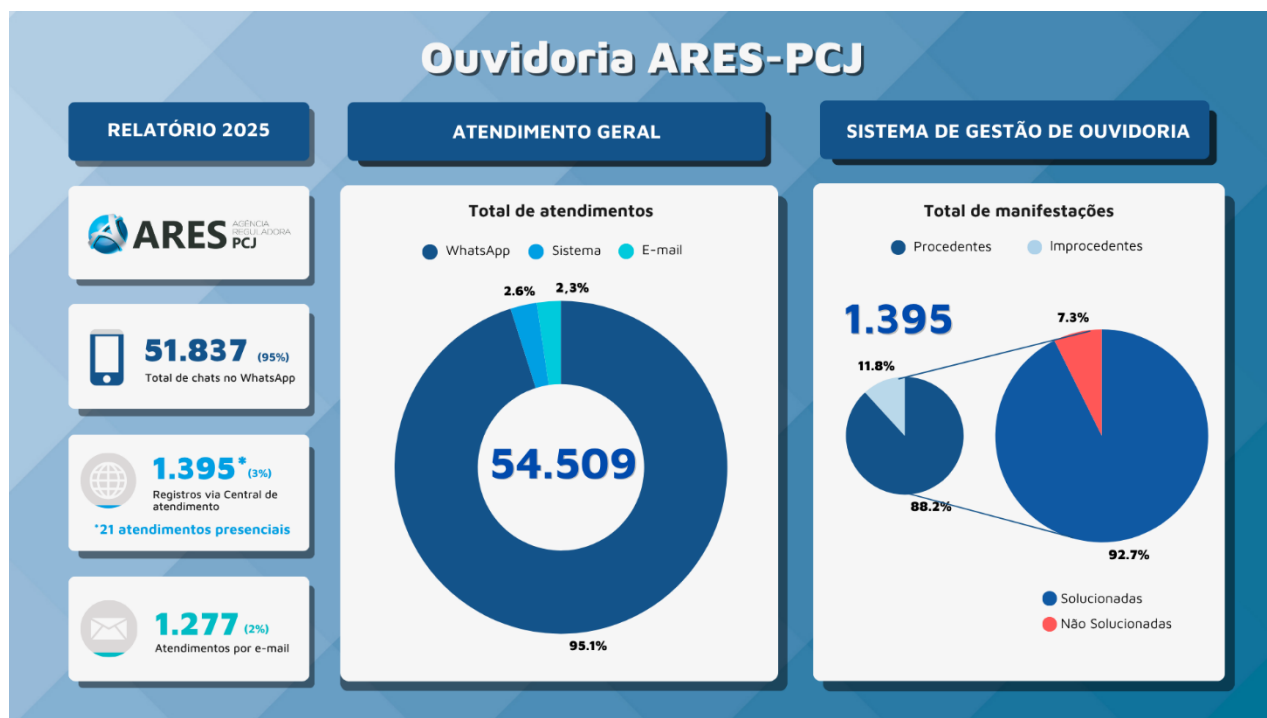
O prazo que a Ouvidoria da Agência Reguladora utiliza atualmente para a resposta final ao usuário é de até **30 DIAS**, conforme [Lei Federal 13.460/2017](#).

6. RELATÓRIOS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

6.1. Dados gerais

Na Figura 1 estão representados os números em relação aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Agência Reguladora ARES-PCJ.

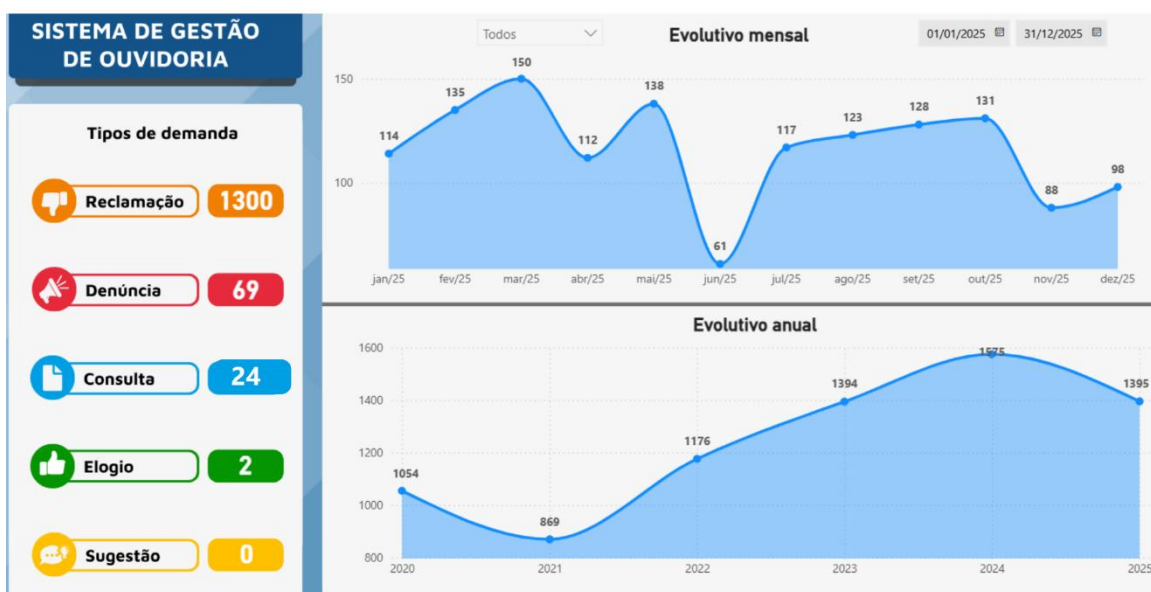
Figura 1 – Atendimentos gerais em 2025



Foram registradas pelos usuários dos serviços de saneamento básico um total de 1.395 manifestações, sendo 88% classificadas como procedentes. Entre elas, 93% foram solucionadas e 7% permaneceram não solucionadas. As manifestações não solucionadas são encaminhadas às áreas de fiscalização para análise e adoção das providências cabíveis, seguindo rito específico. As manifestações improcedentes corresponderam a 12% do total.

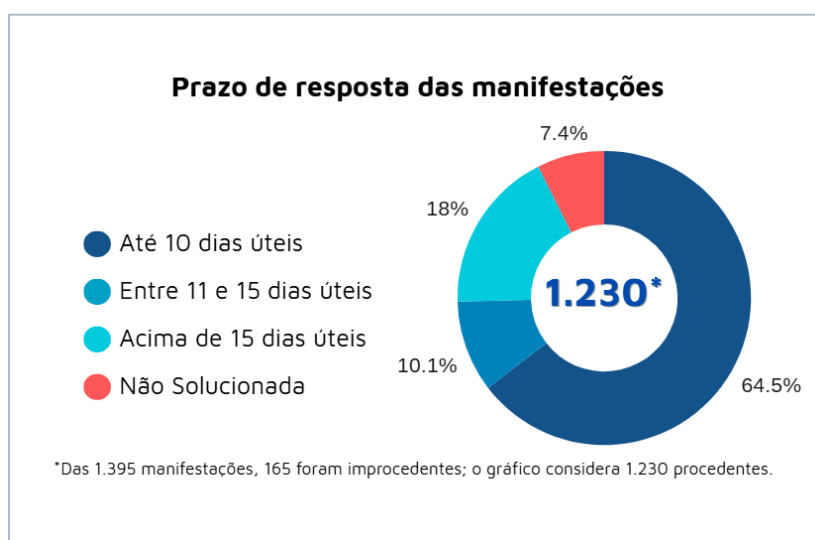
Na Figura 2 estão representados os tipos de manifestações recebidas, o evolutivo mensal e anual. As manifestações de Ouvidoria da ARES-PCJ foram registradas como reclamações (1.300), denúncias (69), consultas (24) e elogios (2).

Figura 2 – Tipos de manifestações, evolutivo mensal e anual



No Gráfico 1 são apresentados os percentuais de manifestações procedentes (n=1.230) conforme o prazo de resposta: 64,5% foram solucionadas em até 10 dias úteis, 10,1% entre 11 e 15 dias úteis e 18% acima de 15 dias úteis. As manifestações não solucionadas correspondem a 7,4% do total, sendo encaminhadas à área de fiscalização para análise e providências cabíveis. Observa-se que a maior parte das demandas foi solucionada em até 10 dias úteis.

Gráfico 1 – Situação das manifestações – 2025



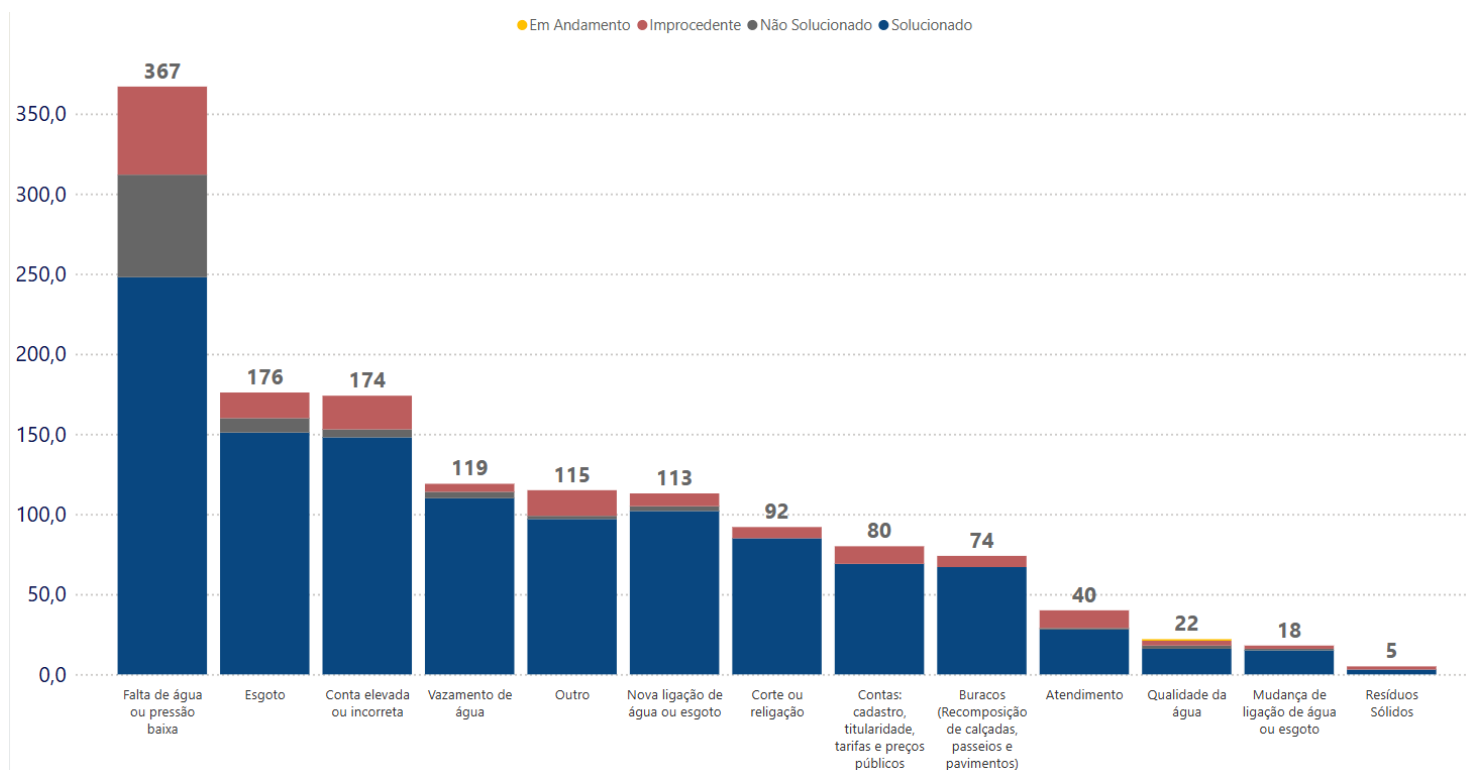
Do total de 1.395 manifestações registradas, 1.382 foram relacionadas aos prestadores de serviços e 13 às atividades da ARES-PCJ. Destas, 10 foram classificadas como procedentes, abrangendo consultas sobre questões regulatórias e tarifárias, além de elogios. Além da classificação por tipo, as manifestações também são registradas por assunto, distribuídas em 13 categorias predefinidas:

- Atendimento
- Buracos (Recomposição de calçadas, passeios e pavimentos)
- Conta elevada ou incorreta
- Contas: cadastro, titularidade, tarifas e preços públicos
- Corte ou religação
- Esgoto
- Falta de água ou pressão baixa
- Mudança de ligação de água ou esgoto
- Nova ligação de água ou esgoto
- Qualidade da água
- Resíduos Sólidos
- Vazamento de água
- Outro

No Gráfico 2, constam a quantidade de manifestações por assuntos recebidas na ouvidoria.

Observa-se abaixo que o assunto mais frequente nas manifestações foi “falta de água ou pressão baixa”, com 367 registros, correspondendo a 26% do total recebido. Na sequência, aparecem problemas com “esgoto”, com 176 manifestações, equivalente a 13%, e “conta elevada ou incorreta”, com 174 registros, correspondente a 12% do total.

Gráfico 2 – Manifestações por assunto



6.2. Prazos e tempo médio de atendimento

A Resolução ARES-PCJ nº 49/2014, que trata dos procedimentos da Ouvidoria, estipula que após a notificação, o prestador terá prazo de 10 (dez) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso, prorrogáveis à critério da Ouvidoria.

Considerando que todas as manifestações de 2025 foram 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 = 10,43 dias úteis

Obtido, por meio da seguinte fórmula:

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

10 Em relação ao prazo de resposta das manifestações referentes à ARES-PCJ, totalizadas em 13 casos, 9 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de interação ou tramitação com outras áreas, com prazo médio de resposta de 1 dia útil.

Tempo médio = 1 dia útil

As manifestações apresentaram índice de resolução de 93%, e os prestadores levaram, em média, 10,43 dias úteis para responder à Ouvidoria da Agência Reguladora. Em comparação com 2024, o indicador mostrou pouca variação, passando de 10,21 para 10,43 dias úteis.

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 dos usuários dos serviços.

Em relação às manifestações relacionadas especificamente às atividades da ARES-PCJ, todas foram respondidas dentro do prazo normativo, com tempo médio de resposta de 1 dia útil. Em comparação com 2024, houve redução no tempo médio de resposta, que passou de 2,69 dias úteis para 1 dia útil em 2025.

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

O principal assunto motivador das manifestações durante o ano de 2025 foi a falta de água ou pressão baixa, num total de 367 manifestações, que correspondem a 26% do total de registros no Sistema de Gestão da Ouvidoria.

Neste número estão incluídas 64 manifestações não solucionadas sobre o assunto, equivalente a 17%. Na sequência, como principais assuntos das reclamações, constam problemas com “esgoto”, com 176 manifestações”, com 13% dos casos, e em seguida “conta elevada ou incorreta”, com 174 registros, correspondente a 12% do total.

Com base nos assuntos das manifestações recebidas e análise dos pontos recorrentes, em conformidade com a Lei 13.460/2017, e com a Resolução ANA nº177/2024, listamos abaixo as sugestões de melhorias para os prestadores de serviço:

Falta de água ou baixa pressão

- Reforçar investimentos em infraestrutura de abastecimento (captação, reservação e distribuição), com priorização das áreas mais recorrentes.
- Estruturar planos de contingência para períodos críticos (estiagem, picos de consumo, eventos climáticos).
- Melhorar a comunicação com os usuários sobre interrupções programadas e prazos de normalização.
- Mapear e atuar nas causas recorrentes refletidas nas manifestações não solucionadas.

Problemas com esgoto

- Ampliar ações de manutenção preventiva nas redes coletoras.
- Reduzir o tempo de atendimento para extravasamentos e obstruções.
- Investir em inspeção e diagnóstico (ex.: uso de georreferenciamento e histórico de ocorrências).
- Promover campanhas educativas sobre uso adequado da rede.

Conta elevada ou incorreta

- Aperfeiçoar processos de revisão de contas.
- Detalhar, na fatura, de forma clara e em linguagem acessível, os itens que compõem a cobrança para facilitar a compreensão pelo usuário.

Gestão das manifestações

- Analisar sistematicamente as manifestações não solucionadas para identificar gargalos operacionais.
- Garantir que as manifestações sejam respondidas dentro dos prazos estabelecidos pela regulamentação.
- Assegurar que as respostas encaminhadas sejam claras, completas e resolutivas. Anexar evidências técnicas que comprovem as ações realizadas, como ordens de serviço, registros de atendimento e laudos.

Comunicação

- Fortalecer canais de informação ao usuário (site, SMS, redes sociais) sobre ocorrências e manutenções.
- Desenvolver ações educativas voltadas ao uso consciente da água e da rede de esgoto.
- Divulgar relatórios simplificados para dar transparência às melhorias implementadas.
- Atualização dos canais de atendimento.

8. OUVIDORIA ITINERANTE E PROJETO CARRO DE SOM

ARES-PCJ desenvolve o projeto Ouvidoria Itinerante, voltado à divulgação das atividades de regulação e orientação para os usuários. A ação ocorre diariamente, com presença a cada dia em um município regulado. O projeto teve início em março de 2025 e, ao longo do ano, foram realizadas 226 ações.

O Projeto Carro de Som é uma iniciativa de comunicação de rua, realizada por meio de veículo com alto-falante para a veiculação de mensagens institucionais nos municípios associados. É utilizado para campanhas educativas (como uso consciente da água), orientações à população e para divulgação de serviços e direitos, incluindo a própria Ouvidoria Itinerante. O projeto teve início em novembro de 2025 e foram realizadas 15 ações.

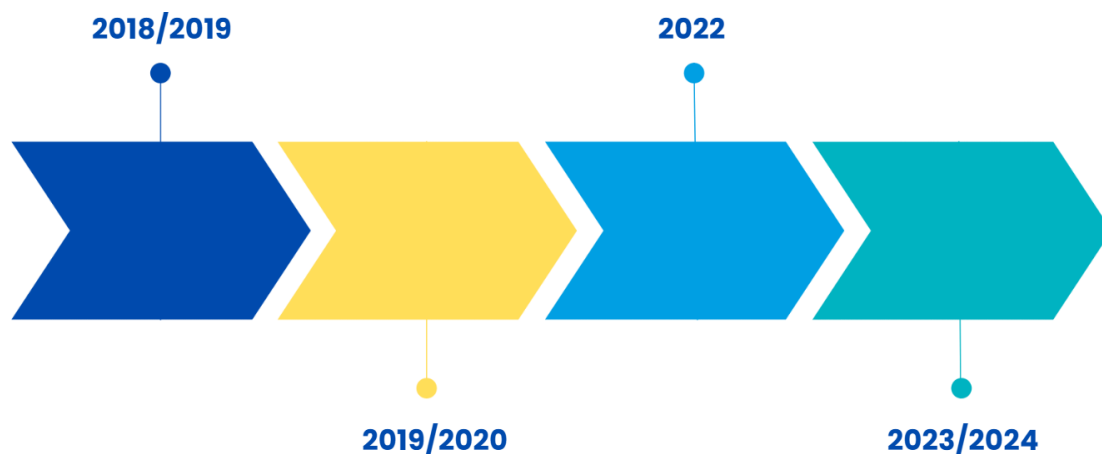
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A ARES-PCJ realiza pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços de saneamento em todos os municípios associados. Até 2024, esse levantamento era conduzido em periodicidade bienal, sendo o último ciclo concluído naquele ano.

A partir de 2026, os levantamentos passarão a ser realizados anualmente, com o objetivo de ampliar o acompanhamento da percepção dos usuários e subsidiar, com informações mais atualizadas, as ações de regulação e fiscalização. A nova pesquisa já se encontra em andamento e, assim que finalizada, seus resultados serão consolidados e compartilhados por meio de

relatório técnico, a ser encaminhado à Prefeitura, à Câmara Municipal e ao prestador de serviços, de cada município associado.

Figura 3 – Pesquisas de satisfação realizadas



O histórico das edições anteriores está disponível no site da ARES-PCJ, no link: <https://www.arespcj.com.br/conteudo/pesquisa-de-satisfacao>.

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