

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS DE OUVIDORIA 2023

CANAL DE ATENDIMENTO	ASSUNTO	RECEBIDAS	RESPONDIDAS
OUVIDORIA	RECLAMAÇÃO EQUIPE DE COLETA	1	1
	FALTA DE COLETA	4	4
	FALTA DE EMBALAGEM	1	1
	VERIFICAÇÃO DE ÁGUA SUJA	1	1
	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	1	1
PRESENCIAL E TELEFONE	FALTA DE COLETA	293	293
	FALTA DE EMBALAGEM	198	198
	RECLAMAÇÃO EQUIPE DE COLETA	2	2
	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	404	404
	CONSTESTAÇÃO DE FATURA	1523	1523
	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO	101	101
	VERIFICAÇÃO DE ÁGUA SUJA	55	55
	CONCERTO DE VAZAMENTO(PASSEIO)	298	298
	LIMPEZA DE ASFALTO	291	291
FORMULÁRIO DE CONTATO E E-MAIL	FALTA DE COLETA	4	4
	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	9	9
	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO	1	1
	CONSTESTAÇÃO DE FATURA	3	3
REDES SOCIAIS	FALTA DE COLETA	12	12
	FALTA DE EMBALAGEM	2	2
	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	15	15

Breve descrição dos Canais de Atendimento

Ouvidoria:

Demandas recebidas através do Sistema de Ouvidoria Geral do Município, disponibilizado no portal do SAMAE - <https://ibipora.eloweb.net/protocolo/ouvidoria>.

Presencial e Telefone:

Demandas recebidas através da agência do SAMAE, situado na Avenida Santos Dumont, 565, no horário das 08:30 às 16:30, de segunda a sexta-feira e através do telefone (43)3258-8195, disponível 24 horas.

Formulario de Contato e E-Mail:

Demandas recebidas através de formulário de contato disponível no portal da autarquia - <https://www.samaeibi.com.br/contato> - e através do e-mail - imprensa@samaeibi.com.br

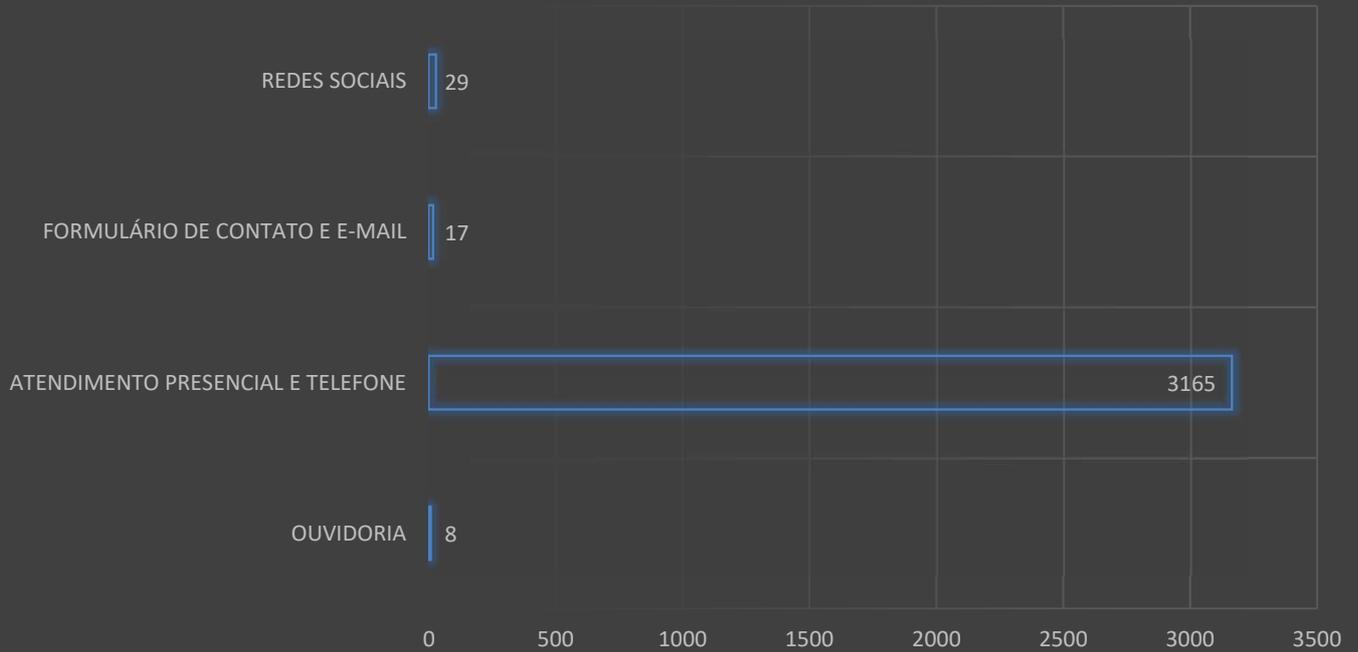
Redes Sociais:

Demandas recebidas através de manifestações de reclamações, elogios e sugestões nas redes sociais da autarquia: *Meta (Facebook) e Instagram* .

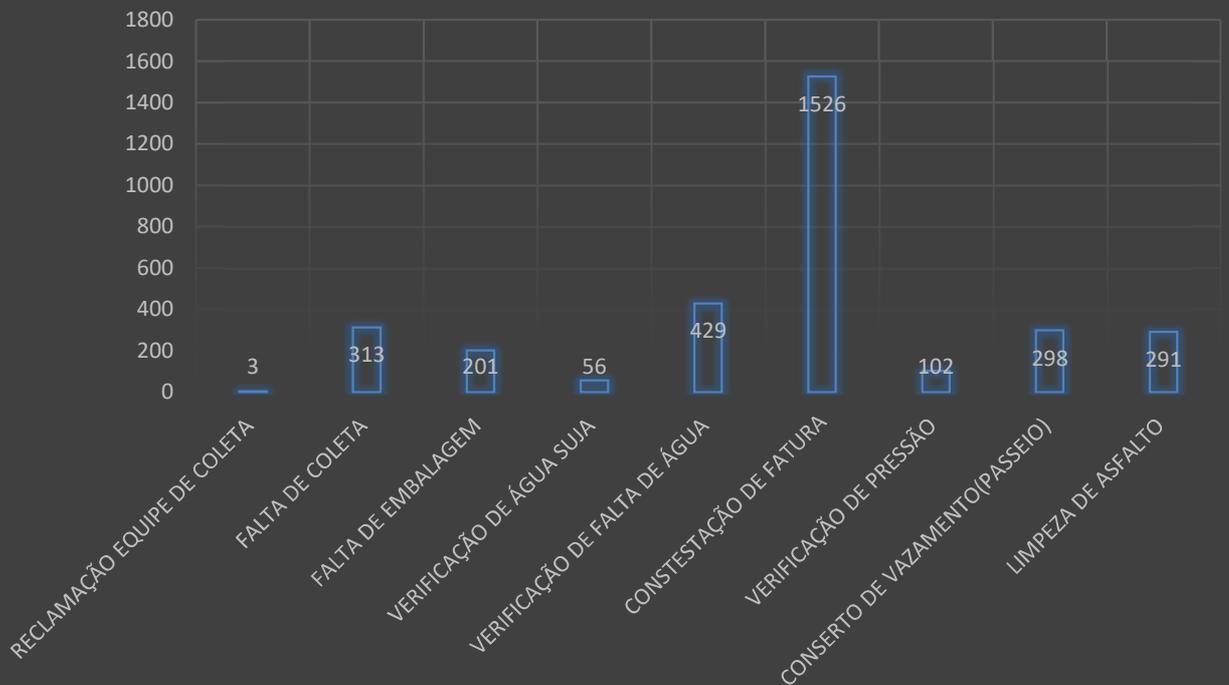
O SAMAE também disponibiliza em seu Portal Eletrônico a **Carta de Serviços**, com a descrição de todos os serviços prestados pela autarquia, orientações de como solicitar cada serviço, e-mail e telefone de contato de cada setor responsável.

Acesso: <https://www.samaeibi.com.br/publicacao/ver/carta-de-servicos-1-2023>

DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO



DEMANDAS POR ASSUNTO



ANÁLISE DE QUESTÕES RECORRENTES DE OUVIDORIA

Após análise dos registros de ouvidoria mais comuns durante o ano de 2023, foi observado que as três principais causas de reclamações foram: contestação de faturas (47,40%), coleta de resíduos (16,06%) e falta de água (13,32%), representando em conjunto 76,79% do total de demandas recebidas.

Estão também abaixo relacionadas as ações de melhoria que estão em fase de estudo ou em fase de execução para o aprimoramento dos serviços correspondentes. Os números de reclamação atual serão monitorados para a avaliação da eficácia das medidas implementadas.

CONTESTAÇÃO DE FATURA: As contestações de faturas ocorrem quando há um consumo superior ao da média e o usuário registra reclamação alegando não ter utilizado a quantidade de água registrada. Nestes casos, o SAMAE inicia processo verificação da leitura da unidade consumidora para descartar a possibilidade de erro de leitura. Se a leitura estiver correta e o consumo tiver aumentado muito acima da média, então, são realizados testes para investigar a possibilidade de vazamento interno. Caso constatada suspeita de vazamento interno não aparente, o usuário é orientado a buscar um serviço especializado para reparar sua rede interna. Após o conserto, o usuário pode se dirigir ao SAMAE para ajustar a fatura com base na média dos consumos anteriores ao vazamento. Se o vazamento for aparente, a responsabilidade pelo consumo será do usuário. Na maioria dos casos, não é identificada suspeita de vazamentos, sendo o aumento de consumo a verdadeira causa da medição acima da média.

Apesar de neste caso não haver prejuízo para o usuário, pelo fato do consumo ser ajustado pela média caso confirmado vazamento não aparente e providenciado o reparo pelo usuário, o SAMAE busca constantemente melhorar o tempo de atendimento das ocorrências. Considerando um número reduzido de servidores na área operacional, está em andamento estudo para a realização de concurso público para provimento no cargo de Agente de Operações, previsto para ser realizado ainda no corrente ano. Também está sendo discutido a contratação de empresas para a execução de algumas atividades operacionais atualmente executadas pelos servidores efetivos. Com estas ações espera-se a redução do tempo de resposta dos atendimentos aos chamados relacionados a contestações de faturas.

COLETA DE RESÍDUOS: As reclamações recebidas relacionadas ao serviço de coleta de resíduos são encaminhadas ao fiscal de contrato, que realiza inspeção no local para investigar a causa da reclamação e, se procedente, notificar a empresa. No que diz respeito à coleta de resíduos, Ibiporã se destaca por sua abordagem sustentável no plano de manejo, que inclui a segregação dos resíduos em categorias: rejeitos, orgânicos e recicláveis. Além disso, é o único município do país que fornece embalagens aos usuários para o acondicionamento de seus resíduos, disponibilizando sacos de 100 litros para materiais recicláveis e 20 litros para rejeitos. As maiores causas de reclamações deste serviço é a falta de coleta e a não entrega das embalagens.

Diante do aumento no número de reclamações relacionadas ao serviço prestado pela empresa contratada, e a fiscalização sistemática com

diversas notificações realizadas, houve uma melhoria temporária na prestação dos serviços e diminuição do número de reclamações, porém, essa qualidade não foi mantida, resultando em um novo aumento nas reclamações. Com o objetivo de preservar o padrão de excelência e referência nessa área de prestação de serviços no município, o SAMAE está elaborando uma nova licitação que contará com um edital aprimorado, incluindo instrumentos de medição de resultado e requisitos destinados a aperfeiçoar a qualidade do serviço. A contratação de um novo prestador está prevista para ocorrer até o mês de agosto do corrente ano.

FALTA DE ÁGUA: Nos registros de ouvidoria para verificação de falta de água, o SAMAE realiza inspeção no local para a identificação de possíveis vazamentos na região.

Em casos de manutenções de redes programadas, o SAMAE disponibiliza avisos da interrupção de fornecimento, no site e nas redes sociais (Meta e Instagram) com informações do serviço que será executado, regiões afetadas e a previsão de retorno do abastecimento.

Para este tipo de demanda, está em estudo a implementação de ações que visam melhorar o atendimento:

Comunicação: Uma vez que o alcance das redes sociais e do site é limitado e muitos usuários só acessam essas informações após a resolução do problema, torna-se necessário implementar uma ferramenta de comunicação que permita que os avisos cheguem de fato aos usuários afetados com o desabastecimento, pois o disparo dos avisos no site e em rede social para cada manutenção realizada não se mostra eficaz e gera sensação de interrompimento de abastecimento constante, sendo que na realidade cada interrompimento programado afeta menos de 5% dos usuários. Também tem o fato da probabilidade dos avisos não serem visualizados pelo usuários alvo que estão sendo afetados.

Visando a melhoria da efetividade e assertividade na comunicação com os usuários nestas ocorrências, foi incluído no estudo técnico preliminar do novo software comercial e de atendimento ao público o desenvolvimento de ferramenta que possibilitará o encaminhamento de mensagens de texto com opção de filtro por região, que possibilitará o encaminhamento dos avisos direcionadas ao público afetado e também o desenvolvimento de aplicativo mobile com opção de encaminhamento de mensagens com notificações, garantindo, assim, que maior número de usuários sejam informadas em tempo real das interrupções de abastecimento, e, por sua vez, espera-se a diminuição das reclamações por falta de água.

Tempo de Atendimento: A autarquia visa também reduzir o tempo de atendimento das demandas de verificações de falta de água, que devido às falta de pessoal vem tendo dificuldades no pronto atendimento destes serviços. Desta forma, está em andamento estudo para a realização de concurso público ainda no ano corrente e a possibilidade de terceirização de algumas atividades, que possibilitará o atendimento mais rápido das ocorrências e, por sua vez, redução do tempo que o usuário fica sem abastecimento em caso de rompimentos de rede ou manutenções programadas.