

OUIDORIA, ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

AGOSTO/2018

O que faremos hoje

- Apresentação Ouvidoria ARES-PCJ
- Grupo de Trabalho Carta de Serviços
- Guia de Serviços
- Almoço
- Empatia no Atendimento

Ouvidoria da ARES-PCJ

- Manifestações de usuários insatisfeitos
- Recursos de multas
- Demandas Câmaras de Vereadores
- Demandas do prestador (**novo**)

Ouvidoria da ARES-PCJ

- **Manifestações de usuários insatisfeitos**
- Recursos de multas
- Demandas Câmaras de Vereadores
- Demandas do prestador (novo)

Ouvidoria da ARES-PCJ



Protocolo Web

Início | Administração

Atenção: As listas abaixo apresenta os itens que necessitam de seu acompanhamento.

Recebimentos Pendentes			
Número	Tipo	Descrição	Selecionar
000811/2018	Falta de água		<input type="checkbox"/>
000803/2018	Esgoto (entupimento e retorno)		<input type="checkbox"/>
000790/2018	Falta de água		<input type="checkbox"/>
000788/2018	Corte de água		<input type="checkbox"/>
000786/2018	Recurso de Multas		<input type="checkbox"/>
000776/2018	Esgoto (vazamento na rua)		<input type="checkbox"/>
000769/2018	Vazamento de água		<input type="checkbox"/>

Ouvidoria da ARES-PCJ

Detalhes do Processo

Identificação
000811/2018

Tipo de Processo
Falta de água

Nome Interessado
Nair Costa de Campos

Rua
Rua Manaus, 245 – Brasil Itu

Telefone
11 24252520

Celular
11 971892003

Assunto
Protocolo AGESXI A usuária reclama de falta de água e ocorre há 3 dias em sua rua, e conta que no resto do bairro não há esse problema. Já entrou em contato com a CIS para informar o problema e é orientada que já estão verificando. percebeu, inclusive, que teve visita de técnicos no local para "escutar" a rede, mas ainda não teve resolução. Ela pede que seja pelo menos entregue água por meio de caminhão. Se for confirmado que o problema ultrapassou 24h, seria preciso fornecer água por meio de caminhão pipa. Peço urgência na verificação.

Data Encerramento
- 0 -

Localização Física
- 0 -

Andamentos

Criação	Criado por	Depto. Criador	Obs.	Depto. Destino	Recebimen.	Recebido por	Pág.	Volume
14/09/20...	CIS ITU	ARES-PC...		ARES-PC...	16:48	Lidia Mar...	0	Todos 

Ouvidoria da ARES-PCJ

The screenshot displays a web interface for the ARES-PCJ Ouvidoria system. At the top, there is a navigation bar with two tabs: 'Início' and 'Administração'. Below the navigation bar, a yellow warning box contains the text: '⚠ Este andamento ainda não foi recebido. Para recebê-lo agora, clique no botão 'Receber''. The main content area is titled 'Detalhes do Andamento' and contains the following information:

- Identificação:** 000811/2018
- Data/Hora início:** 14/09/2018 14:59
- Criado por:** CIS ITU
- Departamento:** ARES-PCJ - OUVIDORIA
- Registro Anterior:**

At the bottom right of the details box, there is a button labeled 'Receber', which is circled in red. Below the details box, there is a link with a left-pointing arrow and the text 'Voltar à lista'.

Ouvidoria da ARES-PCJ

Início | **Administração**

Atenção: As listas abaixo apresenta os itens que necessitam de seu acompanhamento.

Recebimentos Pendentes

Número	Tipo	Descrição	Selecionar
Nenhum registro encontrado...			

Encaminhamentos Pendentes

Descrição	Tipo
Doc. Gerais	0

Ouvidoria da ARES-PCJ

Início | Administração

Atenção: As seguintes solicitações necessitam de seu acompanhamento.

Recebimento

Número

Nenhum registro

Encaminhamento

Descrição

Doc. Gerais

Encaminhar Lote

Pesquisa

Processos no Departamento

Protocolo no Departamento

Documentos Gerais no Departamento

Solicitação de Protocolo

Solicitação de Processo

Descrição	Selecionar

Descrição	Tipo
Doc. Gerais	0

Ouvidoria da ARES-PCJ

Registro Anterior
No local constatamos que a reclamação da cliente provem de uma área verde que tem próximo a sua rua. Na área transcorre uma rede coletora e segundo a reclamante toda vez que chove extravasa, no momento da visita estava escoando normalmente. O local é repleto de arvores, faremos um mapeamento interno da rede, porem não existe grande histórico de chamados do local e a rede esta escoando normalmente.

Registro

Atualizar 1

Encaminhar

Departamento

2

Nro de Páginas

Encaminhar 3

Ouvidoria da ARES-PCJ

- Manifestações de usuários insatisfeitos
- **Recursos de multas**
- Demandas Câmaras de Vereadores
- Demandas do prestador (novo)

Recursos de multas

- Usuário multado por irregularidade tem direito à ampla defesa
- Recurso ao prestador em 1º instância
- Recurso à ARES-PCJ em 2ª instância
- Maior parte dos recursos apontam falta de dinheiro, e não contestam a fraude em si. Com base nisso, fazemos sempre indicação da tarifa social.

Ouvidoria da ARES-PCJ

- Manifestações de usuários insatisfeitos
- Recursos de multas
- **Demandas Câmaras de Vereadores**
- Demandas do prestador (novo)

Demandas de vereadores

- Legislativo tem papel de fiscalizar o Executivo
- Requerimentos variados chegam à ARES-PCJ
- Orientamos, prestamos esclarecimento, verificamos reclamações e denúncias, etc.

Ouvidoria da ARES-PCJ

- Manifestações de usuários insatisfeitos
- Recursos de multas
- Demandas Câmaras de Vereadores
- **Demandas do prestador (novo)**

Demandas do prestador

- Novos associados
- Regulamentação recente (corte, ↔ hidrômetro)
- Assuntos ainda não regulamentados
- Dúvidas de casos específicos
- Troca de experiências

Demandas do prestador

Estamos com uma dúvida quanto aos casos de irregularidade e por este motivo gostaríamos de um parecer da Agência sobre a possibilidade ou não de implementação de procedimento.

Com a constatação de irregularidades por parte do usuário junto ao hidrômetro que está interno ao imóvel, como no caso de arame, imã e etc, gostaríamos de solicitar o remanejamento do hidrômetro para a testada do imóvel, evitando assim recorrência da irregularidade.

Existe alguma proibição quanto a isto? Pois não encontramos nada que autorize ou impeça na resolução nº 50.

Demandas do prestador

Art. 16 (Resolução ARES-PCJ Nº 50)

§ 3º A eventual troca compulsória pelo prestador de padrão de ligação antigo para novo padrão, após homologação pela ARES-PCJ, deverá ocorrer às expensas do prestador, **salvo se decorrente de infrações e irregularidades no imóvel, que impeçam a permanência do padrão antigo.** (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

CDUSP – Lei 13.460/2017

- Código de Defesa do Usuário do Serviço Público
- Período de adaptação:
 1. > 500 mil habitantes → junho/2018
 2. 100-500 mil → dezembro/2018
 3. <100 mil habitantes → junho/2019

Carta de Serviços ao Usuário

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Carta de Serviços ao Usuário

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Carta de Serviços ao Usuário

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Carta de Serviços ao Usuário

- Município deve regulamentar
- ARES-PCJ vai acompanhar a partir das fiscalizações realizadas em 2019
- **Proposta: Grupo de Trabalho para montagem de um modelo de Carta de Serviços**

GT – Carta de Serviços ao Usuário

- Encontros de outubro a dezembro/2018
- Disponibilização a todos os associados no início de 2019
- Lançamento na Assembleia Geral da ARES-PCJ no 1º semestre de 2019
- Apresentação do Guia de Serviços do SAEMA

OBRIGADO!

OUVIDORIA, ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Iuri Domarco Botão – 18/09/2018

