



RELATÓRIO ANUAL



Companhia de Águas e Esgotos
do Rio grande do Norte – CAERN
OUVIDORIA

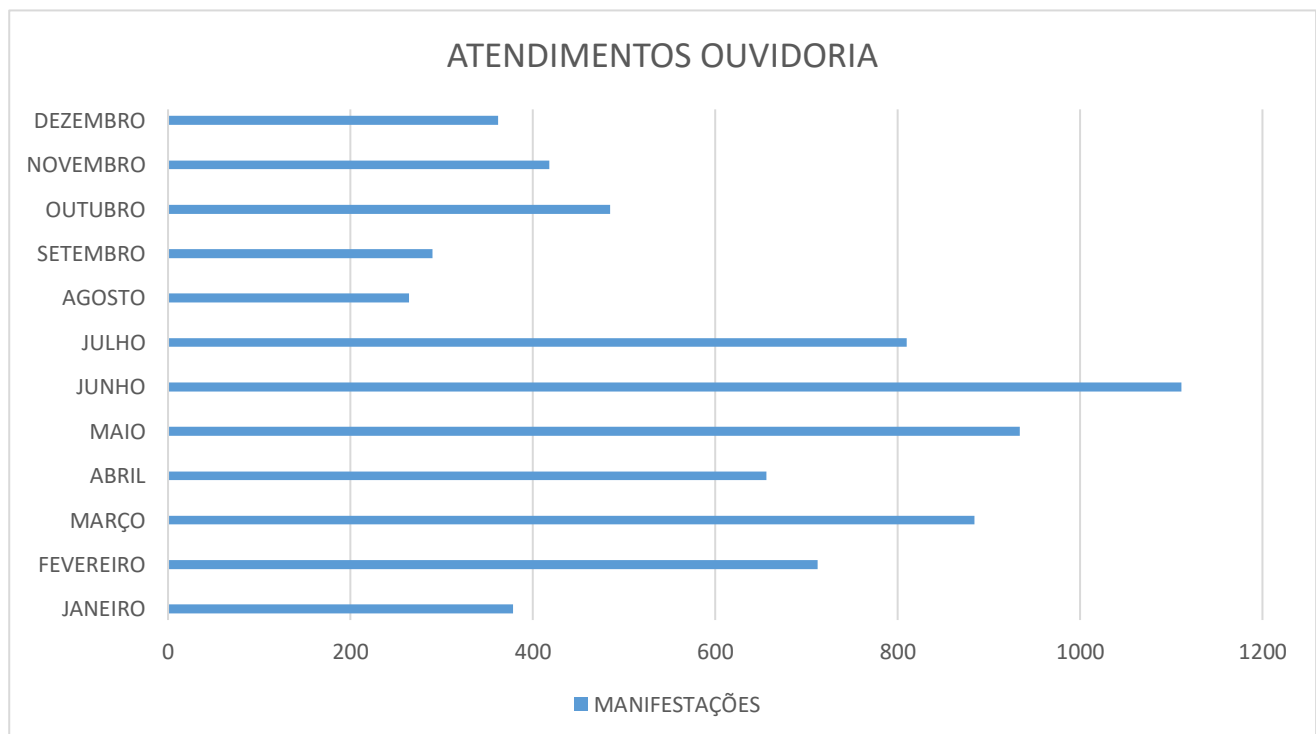
1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o importante setor da empresa que tem como objetivo tratar os clientes de maneira especial, este ambiente de receptividade e atenção proporciona um bem-estar e equilíbrio entre cliente e empresa.

Após recebimento das informações dos clientes nos diferentes canais (presencial, virtual ou telefônico), a equipe da ouvidoria trata as informações com zelo examinando detalhes, e em seguida tramita aos setores responsáveis, estas situações podem ser: reclamações em geral, elogios, críticas, sugestões e denúncias.

Importante relatar que estas demandas apresentadas têm como único objetivo a melhoria na qualidade do serviço da empresa, por isso que os dados que serão apresentados servem para dar suporte no aperfeiçoamento organizacional.

2 - GRÁFICO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



3 - TABELA DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA

MESES	QUANTIDADE
JANEIRO	378
FEVEREIRO	712
MARÇO	884
ABRIL	656
MAIO	934
JUNHO	1111
JULHO	810
AGOSTO	264
SETEMBRO	290
OUTUBRO	485
NOVEMBRO	418
DEZEMBRO	362
TOTAL	7304

4 - CONCLUSÃO

Durante todo o ano foi aberto **7.304 (sete mil trezentos e quatro)** manifestações, importante ressaltar que estamos com uma margem de menos 10% em atraso referente aos encerramentos nas manifestações devido a casos específicos e delicados, porém que não tem gerado prejuízo para Companhia, pois não afeta a resposta dos clientes e muito menos a cobrança na realização e qualidade na prestação do serviço, o número de mais de 90% na conclusão das respostas e soluções no prazo estabelecido aos clientes se dar pelo sistema interno da ouvidoria integrando a todos os setores da Companhia, onde o mesmo informa datas, prazos e respostas, <https://ouvidoria.caern.com.br/ouvidoria/login.jsf>

Cadastros ▾ Perfil ▾ Relatórios ▾

Filtros

Filtros	
Período	De <input type="text"/> a <input type="text"/>
Número da manifestação	<input type="text"/>
Atendente	<input type="text"/>
Matrícula do Imóvel	<input type="text"/>
Número da RA	<input type="text"/>
Unidade	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 150px;"> <ul style="list-style-type: none"> 0 - ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS - AGE 100000 - COMITE DE ELEGIBILIDADE E AVALIACAO - CEA 200000 - CONSELHO DE ADMINISTRACAO - CA 201000 - COMITE DE AUDITORIA ESTATUTARIO - CAE 201010 - AUDITORIA INTERNA - AUD 300000 - CONSELHO FISCAL - CF 100000000 - PRESIDENCIA - PR 100100000 - GABINETE DA PRESIDENCIA - GBP 100101000 - SECRETARIA GERAL DA PRESIDENCIA - SGPR 100200000 - ASSESSORIA DE COMUNICACAO SOCIAL - ACS 100300000 - ASSESSORIA DE GESTAO ESTRATEGICA - AGT 100400000 - ASSESSORIA DE LICITACOES E CONTRATOS - ALC 100500000 - ASSESSORIA JURIDICA - AJU </div>

Manifestações

Data	Nº da Manifestação	Atendente	Natureza	Status	Prazo
21/12/2021	2021122158284	ksilka	Falta D'água	Aguardando Resposta da Unidade	05/01/2022
21/12/2021	2021122158283	ksilka	Instalação Ramal de Água	Aguardando Resposta da Unidade	05/01/2022
21/12/2021	2021122158282	rutheoliveira	Ligação Clandestina	Encerrada	14/01/2022
21/12/2021	2021122158280	rutheoliveira	Falta D'água	Aguardando Resposta da Unidade	03/01/2022
20/12/2021	2021122058279	ksilka	Falta D'água	Encerrada	05/01/2022
20/12/2021	2021122058278	ksilka	Instalação Ramal de Água	Aguardando Resposta da Unidade	04/01/2022
20/12/2021	2021122058277	urpneliane	Cobrança Indevida	Encerrada	
20/12/2021	2021122058275	yurieduardo	Denúncia a Empregado Terceirizada	Encerrada	

Os casos específicos de atrasos acontecem pela colaboração de outros entes na execução de serviços de rua como órgãos de trânsito, ambiental e legislação que são imprescindíveis para execução de serviços e apuração de condutas de empregado no Comitê de Ética, onde requer cuidado e atenção.

No ano de 2022 será realizado um aprimoramento no filtro sobre as informações apresentadas pelos clientes, órgãos e empregados, afim de proporcionar uma melhor eficiência no serviço e celeridade nas demandas.