



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017



EXPEDIENTE

Secretário da SEINFRA

Lúcio Ferreira Gomes

Diretor Presidente CEGÁS

Hugo Santana de Figueirêdo Junior

Diretor Administrativo e Financeiro CEGÁS

Fábio Augusto Norcio

Diretor Técnico e Comercial CEGÁS

Fabício Bomtempo de Oliveira

Ouvidor

Paulo Sérgio Souto Mota

1. INTRODUÇÃO

Neste presente relatório pretende-se expor e dar transparência a todas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Ceará (Cegás). Nele estarão especificadas as formas de atendimento, os tipos de manifestações, os principais canais de manifestações, entre outros.

Como canal de mediação entre a Instituição e a sociedade, a Ouvidoria Setorial da Cegás é um instrumento de Gestão voltado para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pela Companhia.

Tem como orientação principal garantir o acesso do cidadão aos serviços prestados com a criação de mecanismos facilitadores do registro de reclamações, críticas, sugestões e elogios, para que os resultados venham realmente agregar e contribuir na formulação das políticas e estratégias traçadas pela Empresa.

Nesse ambiente, a Ouvidoria Setorial da Cegás vem sendo fortalecida, permitindo que o cidadão se manifeste de forma célere e desburocratizada.

A Cegás é uma empresa de economia mista e foi constituída em 1992 com a missão de fornecer Gás Natural canalizado e soluções energéticas para o desenvolvimento do Ceará. Com uma rede de gasodutos espalhados pelo Estado, a CEGÁS fornece essa importante fonte de energia para indústrias, comércio, veículos e residências.

Uma das maiores atribuições das Ouvidorias Públicas é avaliar o impacto das demandas oriundas da população, através da proposição de ações de melhoria para os gestores. Dessa forma, o Ouvidor tem um desafio a superar no cotidiano institucional: interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento da demanda.

Este relatório tem dois objetivos: apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Setorial no ano de 2017, esboçando o desenho do perfil dos nossos usuários e das manifestações registradas no período, no intuito de apresentar subsídios para a identificação das necessidades e demandas da sociedade, como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão.

A sistematização das informações e a sua análise qualitativa, através de relatórios gerenciais, possibilitarão a Ouvidoria, enquanto instrumento de gestão dar: visibilidade quanto às medidas corretivas necessárias para que não haja reincidência sistemática de assuntos relativos à ineficiência da prestação de serviços, do atendimento realizado pela instituição ou mesmo de irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou atendimento e serviços que lhes foram prestados.

Por fim, uma boa Ouvidoria deve ter o seu desempenho medido, não apenas através de relatórios estatísticos, mas relatórios qualitativos. Quando o Gestor recebe um relatório qualitativo, ele muda a sua visão sobre a Ouvidoria.

O presente relatório está dividido em seções, análise das principais manifestações, realizações, considerações finais, recomendações e pronunciamento do Presidente da Companhia.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Recomendação 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

Providências adotadas: A Cegás não tem unidade no interior do Estado.

Recomendação 3) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2016.

Providências adotadas: Em 2017, a Cegás estruturou sua nova sede, onde já está funcionando. Nela, a Ouvidoria está instalada num espaço maior e com sala para reuniões reservadas.

Recomendação 4) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 90% das manifestações no prazo regulamentar.

Providências adotadas: Apesar da média de atendimento está dentro do prazo estabelecido (15 dias), ainda podemos melhorar neste quesito.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Esta seção objetiva apresentar de forma quantitativa o perfil (dados) dos manifestantes que emitiram demandas à Companhia.

Em 2017, a Ouvidoria da Cegás registrou um quantitativo de 10 manifestações, três a mais se comparado ao ano de 2016, quando foram registradas 7 manifestações.

Abaixo, seguem as manifestações detalhadas e divididas por especificidades.

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Das 10 manifestações registradas em 2017, uma está duplicada, uma era sobre Gás Liquefeito de Petróleo (energético com o qual a CEGÁS não trabalha) e outra era de um estudante pedindo informações sobre gás natural. Se considerarmos os assuntos pertinentes ao negócio da Cegás, o que se verifica é que continuou o mesmo número de manifestações do ano anterior: sete (7).

Não há comentário relevante sobre os meses das manifestações.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2011 a 2017

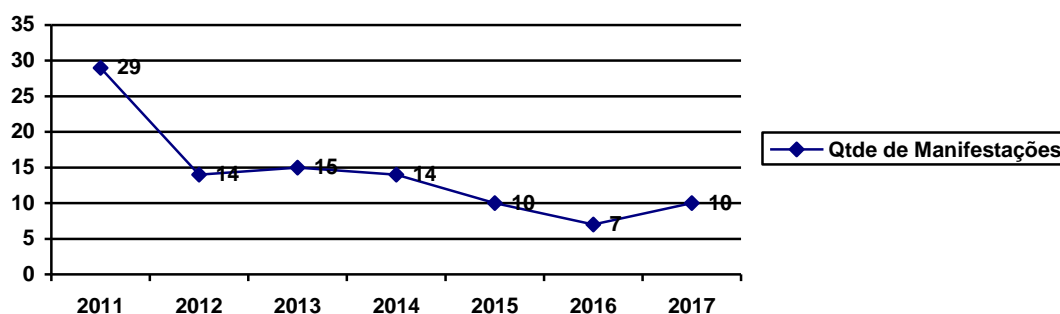
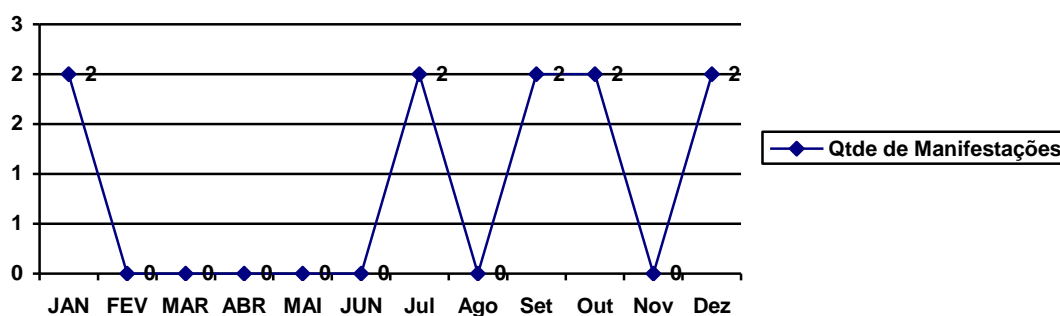


Gráfico de Manifestações Mensal (2017)



3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado: Não se aplica à Cegás

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

A Internet continua sendo o veículo predominante na entrada

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	0	1	(↑ 100,0%)
Internet	7	8	(↑ 14,29%)
Presencial	-	-	-
Redes Sociais	-	-	-
E-mail	0	1	(↑ 100,0%)
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	7	10	↑ 42,86%

3.1.4 Tipo de Manifestação

Verificamos que manifestações que demonstram a insatisfação do cidadão (cinco reclamações e uma denúncia) são as predominantes, apesar de que quatro delas são pedidos de informações sobre o concurso.

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Reclamação	3	5	(↑ 66,0%)
Solicitação de Serviço	2	4	(↑ 100,0%)
Denúncia	1	1	0%
Elogio	-	-	-
Sugestão	1	-	-
Crítica	-	-	-
Total	7	10	↑ 42,86%

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Informações sobre o concurso da Cegás e solicitações sobre os serviços prestados pela empresa são as manifestações predominantes. Não há mudanças qualitativas em relação a 2016.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Concurso público e fiscalização na comercialização de Gás Natural	5
Solicitação de Serviço	Atendimento aos clientes e fornecimento de Gás Natural	4
Denúncia	Irregularidade em gestão de contrato	1
Crítica	-	-
Sugestão	-	-
Elogio	-	-

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

Ceará Saudável

➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

❖ Tema: Administração Geral

❖ Tipificação/Assunto

• Reclamação - 05

Concurso Público	04
Fiscalização na comercialização de gás natural	01

• Solicitação de Serviço - 04

Solicitação de serviços de gás natural	04
--	----

- Denúncia – 01 registros
- Sugestão – 0 registros
- Elogio – 0 registros
- Crítica – 0 registros

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Diretoria Técnica e Comercial	3	6	(↑ 100,0%)
Diretoria Administrativa e Financeira	0	4	-
Diretoria Executiva	2	0	(↓100%)
Não Informado	4	0	(↓100%)

O fato da Cegás ter realizado concurso público explica o crescimento na Diretoria Administrativa e Financeira

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Diretoria Técnica e Comercial	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 4 Denúncia: 1 Crítica: 0 Sugestão: 0

	Elogio: 0
Diretoria Administrativa e Financeira	Reclamação: 4 Solicitação de Serviço: 0 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
...	...

3.1.8 Manifestações por Município

A prevalência de Fortaleza nas manifestações reflete o fato de nossa base de clientes está concentrada nesta cidade.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	6
Aquiraz	1
Horizonte	1
Não Informado	2
Total	10

3.2 Resolutividade das Manifestações

Quadro de Resolubilidade por Situação

Apesar da média de atendimento está dentro do prazo estabelecido (15 dias), ainda podemos melhorar neste quesito.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	7	8
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	2
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	7	10

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	11 dias
Tempo Médio de Resposta 2017	15 dias

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	80%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	20%

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Apenas uma pessoa respondeu a pesquisa. A avaliação continuou semelhante a de 2016, com o usuário avaliando positivamente a ouvidoria e recomendando seus serviços.

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 0 Ouvidoria - 0 Outros - 1	1
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 1 Ótimo - 0 Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 0	100%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 0 Ótimo - 0 Bom - 1 Regular - 0 Insuficiente - 0	100%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 1 Não - 0	100%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		100%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

As principais manifestações de 2017 faziam referência ao concurso público ou à qualidade dos serviços prestado pela CEGÁS. O procedimento adotado pela Ouvidoria foi inicialmente acionar a diretoria executiva e compartilhar a solicitação de providências com as áreas diretamente envolvidas. Em todos os casos, as providências necessárias para a solução dos problemas relatados nas manifestações foram adotadas, demonstrando uma atitude respeitosa da CEGÁS com seus clientes e a sociedade.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2017, a Ouvidoria da CEGÁS participou de dois cursos de capacitação e de vários em eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A CEGÁS tem um programa semanal de qualificação dos seus funcionários com os temas Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Ao longo de 2018, inserimos temáticas como transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes e comunicação neste programa. Vamos criar um espaço para a ouvidoria na Intranet.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da CEGÁS tem um excelente relacionamento com a diretoria executiva e os gestores da empresa. Sempre que necessário, realizamos despachos com essas áreas. Essa relação tem sido importante para o atendimento das manifestações e resolutividade das questões demandadas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não ocorreram mudanças qualitativas nas manifestações enviadas à Ouvidoria Setorial da Cegás em 2017. Os retornos dados aos manifestantes foram satisfatórios e as providências adotadas obedeceram às boas práticas administrativas. Precisamos melhorar mais na rapidez das respostas, de forma que possamos atingir a meta de respondê-las 100% dentro do prazo.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Atendendo a um dos objetivos deste relatório, que é definir o perfil de nossos usuários e das manifestações demandadas, segue abaixo um ponto levantado pelos cidadãos nas suas manifestações:

- Atendimento aos clientes e fornecimento de gás natural

Este ponto evidenciado leva a Companhia a fazer a seguinte recomendação: aproximação da Ouvidoria com as gerências Comercial e de Operação e Manutenção, de forma a reduzir as ocorrências.

Fortaleza, 08 de Fevereiro de 2018

Paulo Sérgio Souto Mota
OUVIDOR SETORIAL



PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial é um instrumento estratégico para o modelo de gestão que desenvolvemos na CEGÁS. Ela nos abre um canal direto com a sociedade e nossos clientes, nos fornecendo informações preciosas sobre a qualidade dos nossos serviços e da forma como nos relacionamos com a sociedade.

Neste sentido, todas as manifestações da sociedade que nos chegam pela Ouvidoria foram e são tratadas com a devida seriedade e consideração. Sempre nos empenhamos para sanar as questões suscitadas, por reconhecê-las justas e necessárias.

Nosso objetivo é estar sempre buscando aprimorar o funcionamento da Ouvidoria, entendendo que ela é o instrumento que nos conecta às demandas da Sociedade e, com isso, nos ajuda a melhorar a qualidade de nossa gestão e dos serviços prestados pela CEGÁS à comunidade.

Fortaleza, 08 de Fevereiro de 2018

Hugo Santana de Figueirêdo Junior
Presidente da CEGÁS