



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

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

Flávio Borges Barros

Ouvidor

Paulo Sérgio Souto Mota

1. INTRODUÇÃO

Este relatório expõe as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS) no ano de 2019. Nele, estão especificadas as formas de atendimento, os tipos de manifestações, os principais canais de manifestações, entre outros.

Como canal de mediação entre a Companhia e a sociedade, a Ouvidoria Setorial da CEGÁS é um instrumento de Gestão que visa ao aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pela empresa.

A Ouvidoria 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 efetivamente agregar e contribuir na formulação das políticas e estratégias traçadas pela Companhia.

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

A CEGÁS é uma empresa de economia mista e foi constituída em 1994 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 é avaliar o impacto das demandas oriundas da população, por meio da proposição de ações de melhoria para os gestores. Dessa forma, o Ouvidor tem um desafio a superar no cotidiano institucional: interpretar os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento da demanda.

Este relatório apresenta ainda o desenho do perfil dos nossos usuários e das manifestações registradas no período, no intuito de fornecer 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 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 também por relatórios qualitativos. Em geral, 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 ANO ANTERIOR

Recomendação 1) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº 13.460/2017.

Providências adotadas: A Cegás reformulou e realizou uma Pesquisa de Satisfação do Cliente.

Recomendação 2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Providências adotadas: Ao final de cada manifestação, o usuário foi convidado a responder à Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Recomendação 3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

Providências adotadas: O decreto foi publicado no site da CEGÁS.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

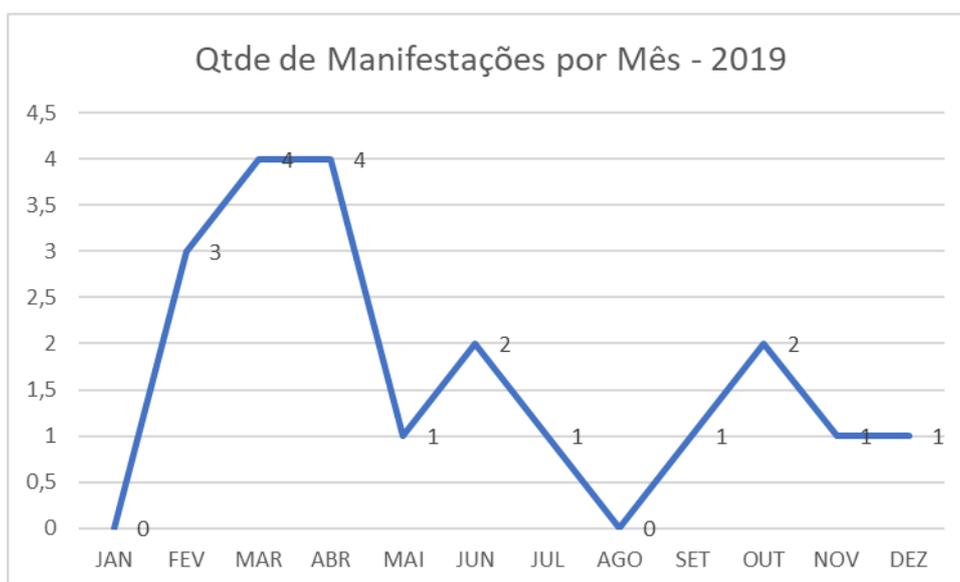
3.1 Total de Manifestações do Período

3.1.1 Manifestações por ano (2011 a 2019)



De 2011 a 2019, o número médio de manifestações foi de 15,4. Em 2019, tivemos 20 manifestações, mantendo o mesmo número do ano anterior.

3.1.2 Manifestações por Mês (2019)



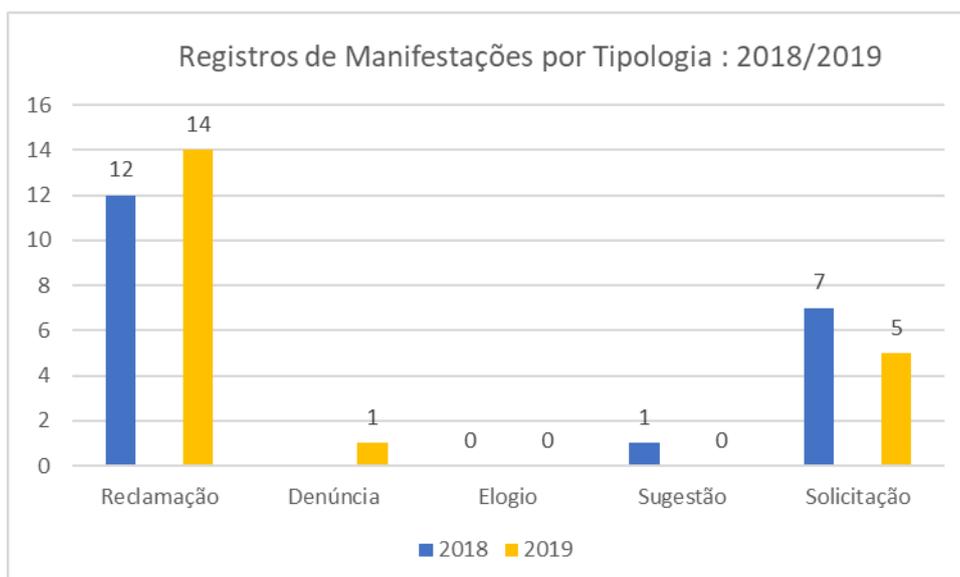
Os meses com maior volume de manifestações foram abril e maio, os de menor foram janeiro e agosto.

3.2 Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
Telefone	6	5	(↓ 16,6%)
Internet	11	14	(↑ 27,3%)
Presencial	-	-	-
Redes Sociais	-	-	-
E-mail	3	1	(↓ 66,6%)
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	20	20	Sem variação

A Internet continua sendo o meio mais usado pelos usuários.

3.3 Tipos de manifestações



Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Reclamação	12	14	(↑ 16,7%)
Solicitação de Serviço	7	5	(↓ 28,6%)
Denúncia	-	1	(↑ 100 %)
Elogio	-	-	Sem variação
Sugestão	1	-	(↓ 100 %)
Total	20	20	Sem variação

Em comparação com 2018, as reclamações aumentaram, continuando como o tipo de manifestação mais registrado, seguido por solicitação de serviço.

3.3.1 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Comercialização de Gás Natural (fornecimento e serviços)	9
Reclamação	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	4
Solicitação	Concurso Público/Seleção	1
Solicitação	Comercialização de Gás Natural (fornecimento e serviços)	1
Reclamação	Processo Licitatório (LICITAÇÃO)	1
Solicitação	Operação de Distribuição de Gás Natural	2
Solicitação	Salário de Servidores	1
Denúncia	Problemas em contratos e Convênios	1

Reclamações sobre a Comercialização, Obras de Infraestrutura de Fornecimento e Operação de Distribuição Recuperação de Gás Natural foram as manifestações/assuntos dominantes em 2019.

3.3.2 Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Comercialização de gás natural (fornecimento e serviços)	Fiscalização no fornecimento e na prestação dos serviços	10
Obras de infraestrutura de fornecimento de gás natural	Consertos Técnicos em obras de distribuição e armazenamento de gás	3
Obras de infraestrutura de fornecimento de gás natural	Informações sobre obras	1
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	1
Processo Licitatório (LICITAÇÃO)	Informações sobre Licitação	1
Problemas em contratos e Convênios	Entrega em desacordo com o previsto	1
Operação de Distribuição de Gás Natural	Informações sobre distribuição	2
Salário de Servidores	-	1

O assunto/sub-assunto mais demandado foi a Comercialização de Gás Natural (fornecimento e serviços)/Fiscalização no Fornecimento e Obras de Infraestrutura.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS LICITATÓRIOS	1
CADASTRO/ACESSO DE USUÁRIO NOS SISTEMAS CORPORATIVOS (ORÇAMENTÁRIOS, FINANCEIROS, RECURSOS HUMANOS)	1
CONCURSO PÚBLICO	1
FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO	14
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ENTRE A ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA	2

O serviço mais demandado nas manifestações foi a Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, seguido de Resolução de Conflitos entre a Administração Direta e Indireta.

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
GESTÃO E MANUTENÇÃO	19
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	1

O Programa Orçamentário mais demandado no registro das manifestações foi Gestão e Manutenção.

3.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Total de Manifestações 2018	Total de Manifestações 2019	% Variação (+) (-)
Diretoria Administrativa e Financeira	4	5	↑ 25%
Diretoria Técnica e Comercial	7	15	(↑ 214,3%)
Diretoria Executiva	9	0	(↓ 100,0%)

A Diretoria Técnica e Comercial foi a mais demandada no rol das manifestações registradas em 2019, seguida da Diretoria Administrativa e Financeira.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Diretoria Administrativa e Financeira	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço: 3 Denúncia: 1 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
Diretoria Técnica e Comercial	Reclamação: 13 Solicitação de Serviço: 2 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0

	Elogio: 0
Diretoria Executiva	Reclamação: 0 Solicitação de Serviço: 0 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0

As reclamações dominaram as manifestações encaminhadas para a Diretoria Técnica e Comercial, enquanto a solicitação de serviços prevaleceu na Diretoria Administrativa e Financeira.

3.7 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	8
Não Informado	11
Caucaia	1

Fortaleza foi o município onde ocorreu o maior número de manifestações, mas a maioria não informou o município de origem.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Em 2019, a Ouvidoria respondeu 95% das suas manifestações dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 13 dias.

Relatório de Resolubilidade		
Total de Manifestações finalizadas no prazo	19	95,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	1	5,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total	20	95,00%

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	20	19
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	1
Manifestações pendentes no prazo	-	-
Manifestações pendentes fora prazo	-	-
Total	20	20

Quadro de Índice de Resolubilidade

Foram obtidas 95% de Manifestações respondidas no prazo em 2019.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	95%

Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	5 %
---	----	-----

4.1.1 Ações para melhoria dos Índices de Resolubilidade

Todas as manifestações registradas na ouvidoria são encaminhadas inicialmente para a diretoria executiva da CEGÁS, que em seguida solicita as informações das áreas envolvidas. A medida aumentou o comprometimento das equipes com a maior agilidade nas respostas. Mensalmente, na reunião de metas da Companhia, os indicadores da Ouvidoria são apresentados e discutidos com os demais gestores, já que a meta estabelecida pela CGE é também uma meta corporativa da CEGÁS.

4.1.2 Tempo médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2018	7,5 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	13 dias

O tempo médio aumentou devido a complexidade dos assuntos. Mesmo assim, alcançamos a meta estabelecida.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
b. Com o tempo de retorno da resposta	4
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,67
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,33
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,67
Total de pesquisas respondidas	3

4.2.1 Indicador de satisfação do cidadão

$$\frac{a + b + c + d}{4} = \text{índice}$$
$$\frac{5 + 4 + 4,67 + 3,33}{4} = 4,25$$

Percentual: $4,25 \times 20 = 85\%$

A média da CEGÁS ficou em 4,25 numa escala que vai de 1 a 5 e o percentual ficou em 85%. A meta da CGE é de 4,2, com um percentual de 84%.

4.1.2 Indicador de satisfação da Ouvidoria

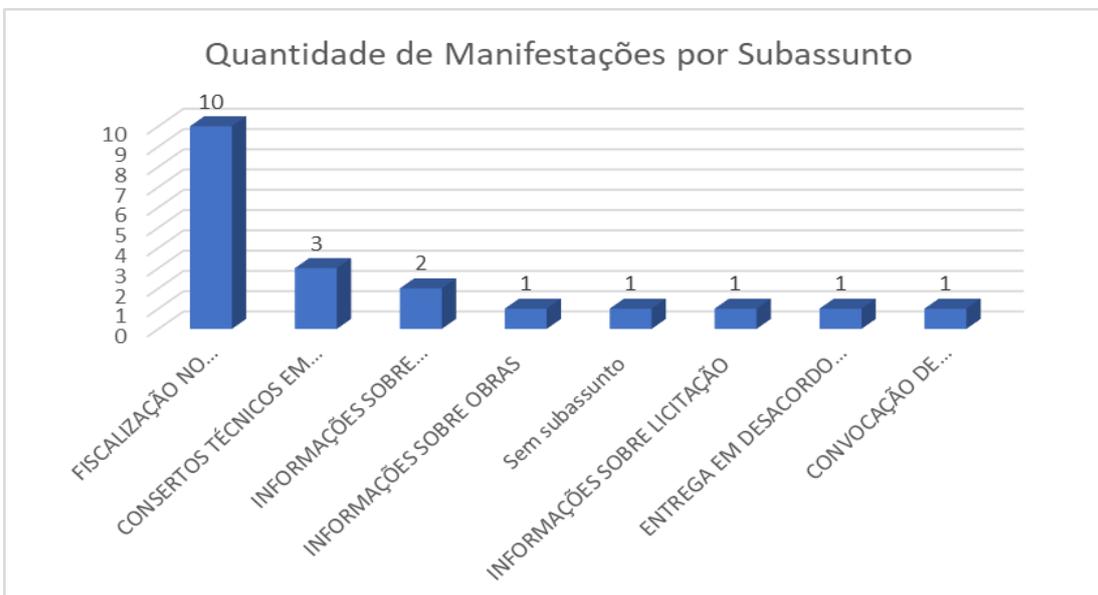
Usando as seguintes perguntas pode-se ver a percepção do cidadão antes e depois de conhecer a Ouvidoria.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,67

Fazendo o cálculo comparativo vemos que a Ouvidoria superou as expectativas do cidadão em 27,28% aproximadamente, ou seja, a percepção melhorou depois do atendimento. A representação da amostra ficou em aproximadamente 15,8%.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Para o tratamento “macro” das demandas, de forma a identificar manifestações críticas, foi feito o gráfico de manifestações por assunto. A oficina de ouvidorias recomendou usar o princípio de Pareto, porém o mesmo ficaria distorcido devido ao número pequeno de manifestações. Dessa forma, a análise pode ser feita de forma mais objetiva e simples.



5.1 Motivos das manifestações

A CEGÁS construiu em 2019 47,5 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um crescimento de aproximadamente 39% de sua base de clientes e 10% de sua rede de gasodutos. Por isso, várias obras foram feitas, o que explica o maior número de manifestações sobre fiscalização dos serviços, distribuição e comercialização de gás natural.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Os transtornos causados pelas obras e qualidade das mesmas foi assunto recorrente nas manifestações.

5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quantos às principais manifestações apresentadas.

A CEGÁS resolveu todas as reclamações apresentadas, de forma que os demandantes ficaram satisfeitos com as soluções apresentadas.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A participação dos cidadãos por meio da ouvidoria foi importante para a CEGÁS aumentar o controle sobre os seus serviços, melhorando a qualidade das obras, reduzindo os transtornos dos impactos das mesmas no dia a dia do cidadão e aumentando a eficiência de seu trabalho e qualidade da distribuição do gás natural.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2019, a Ouvidoria da CEGÁS participou de dois cursos de capacitação e de vários eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata, sediando uma destas reuniões, com a participação de seu dirigente máximo.

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A CEGÁS ampliou a sinalização da Ouvidoria em sua sede, de forma a facilitar o acesso do cidadão. Melhoramos também a qualidade do nosso site, que tirou nota 10 no ranking da transparência estabelecido pela Controladoria Geral do Estado. Em 2019, o site da CEGÁS recebeu 83.810 visitantes, com 1.119.505 de visitas. Assim, os cidadãos puderam resolver muitas de suas demandas por meio do acesso ao site.

Em 2019, a CEGÁS aprovou políticas internas que ajudaram o trabalho da Ouvidoria. A Política de Gestão da Informação, que foi gerada com consulta à CGE e regulamentou todo o manuseio de informações da Empresa, foi revisada de forma a adequá-la à Lei Geral de Proteção dos Dados. A Política de Transação com as partes Relacionadas estabeleceu regras para o relacionamento dos funcionários da CEGÁS com seus clientes, sociedade e entes públicos.

O Espaço CEGÁS de Cultura, dotado de auditório, área para exposições de artes e sala de treinamento, realizou quatro exposições e abrigou vários eventos que contribuíram para facilitar o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável. Vale destacar a programação do Dia das Crianças, que contou com a

participação de cerca de 380 crianças filhas de funcionários, de escolas e comunidades do entorno da CEGÁS.

A CEGÁS tem um programa semanal de qualificação dos seus funcionários com os temas Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Ao longo de 2019, inserimos palestras com temáticas como transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes e comunicação neste programa.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da CEGÁS conseguiu atingir todas as metas definidas pela sua diretoria e pela Controladoria Geral do Estado. Conseguimos atingir a meta proposta no índice de resolubilidade da Ouvidoria da CEGÁS, mas precisamos melhorar no tempo de resposta das manifestações. Conseguimos retornar satisfatoriamente às manifestações, estabelecendo as providências exigidas.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A melhoria do atendimento e da qualidade dos serviços prestados pela CEGÁS aos clientes continua sendo a principal fonte de reclamações dos clientes. Neste sentido, fica a sugestão para que a direção da empresa realize capacitações e treinamentos para sanar este problema. É importante também continuar realizando ações para conscientizar permanentemente os funcionários sobre a importância da Ouvidoria.

Demandas principais: Fiscalização dos serviços, obras, distribuição e comercialização de gás natural.

Recomendação: Aumentar a fiscalização e a capacitação dos colaboradores envolvidos

Fortaleza, 7 de fevereiro de 2020

PAULO SÉRGIO SOUTO MOTA

Ouvidor da Companhia de Gás do Ceará

PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA CEGÁS

A CEGÁS atingiu, em 2019, todas as metas estabelecidas e nosso site ganhou nota 10 no ranking da Controladoria Geral do Estado. Mesmo assim, aumentamos nosso prazo de respostas e pioramos nosso índice de resolubilidade, o que nos aponta desafios de melhoria.

O ano que passou foi uma quadra de crescimento para nossa companhia. A CEGÁS construiu em 2019 47,5 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um crescimento de aproximadamente 39% de sua base de clientes e 10% de sua rede de gasodutos. Por isso, várias obras foram feitas, e graças às manifestações registradas em nossa Ouvidoria, nos conscientizamos de que precisamos melhorar a fiscalização dos serviços, a distribuição e comercialização do gás natural.

Revisamos e instituímos políticas que ajudam a melhorar a ação da Ouvidoria. A Política de Gestão da Informação, que foi gerada com consulta à CGE e regulamentou todo o manuseio de informações da Empresa, foi revisada de forma a adequá-la à Lei Geral de Proteção dos Dados. A Política de Transação com as partes Relacionadas estabeleceu regras para o relacionamento dos funcionários da CEGÁS com seus clientes, sociedade e entes públicos.

O crescente número de usuários do nosso site e Espaço CEGÁS de Cultura revelam a eficiência destes dois equipamentos no trabalho de melhorar o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável.

Em 2020, renovamos o nosso compromisso de continuar fortalecendo o papel da Ouvidoria na estrutura da CEGÁS. Trata-se de um instrumento estratégico para o modelo de gestão que acreditamos. Ela nos abre um canal direto com a sociedade e nossos clientes, permitindo que tenhamos uma percepção dos seus anseios e demandas. Neste sentido, a Ouvidoria da CEGÁS terá sempre o nosso apoio para cumprir sua missão.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2020

HUGO SANTANA DE FIGUEIRÊDO JUNIOR

Presidente