



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

**Período 01/01/2020 a
31/12/2020**

EXPEDIENTE

Secretário da SEINFRA

Lucio 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 2020. 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

Orientação 1) Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Providências adotadas: A CEGÁS realiza semanalmente o programa “CEGÁS em dia com você”, no qual todos os funcionários são reunidos no auditório, para assistir uma palestra sobre temas de Qualidade, Saúde, Meio Ambiente e Saúde. Os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” foram objetos das palestras proferidas pelo Ouvidor nos dias 10/03/2020 e 25/11/2020.

Recomendação 2) Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Providências adotadas: Ao final de cada manifestação, solicitamos aos manifestantes que respondam o questionário sobre a satisfação do atendimento. A Ouvidoria da CEGÁS não tem controle sobre a pesquisa de satisfação junto aos cidadãos.

Recomendação 3) Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Providências adotadas: Foi criado um procedimento de fluxo, contemplando todas as etapas de recebimento, tratamento e apuração das denúncias.

Recomendação 4) Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas



pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Providências adotadas: Sugerimos um maior acompanhamento das obras executadas, de forma a reduzir os danos para os cidadãos.

Recomendação 5) Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Providências adotadas: Sempre que solicitados, fomos ágeis em fornecer essas informações.

Recomendação 6) Intensificar as ações de capacitação, presencial ou virtual, dos servidores e colaboradores do órgão/entidade para ampliar o entendimento e o conhecimento sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público.

Providências adotadas: Todos os profissionais que lidam diretamente com o público na CEGÁS foram treinados com técnicas de atendimento ao público.



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 Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020



De 2017 a 2020, o número médio de manifestações foi de 21,3. Em 2020, tivemos 35 manifestações, o que representou um aumento de 75% em comparação ao ano anterior.

3.1.2 Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



5

PR

O mês com maior volume de manifestações foi agosto. Nos meses de março e outubro não foram registradas manifestações.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação
Telefone		0	
Internet	14	30	+ 114%
Presencial		0	
E-mail	1	1	Sem Variação
Facebook		0	
Carta		0	
Telefone 155	5	4	- 20%
Reclame Aqui		0	
consumidor.gov.br		0	
Instagram		0	
Governo Itinerante		0	
Caixa de sugestões		0	
Sistema Legado		0	
Twitter		0	
Ceará App		0	
Total	20	35	+ 75%

A Internet continua sendo o meio mais usado pelos usuários.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação
Reclamação	14	12	-14%
Denúncia	1	9	+ 800%
Elogio		0	
Sugestão		0	
Solicitação	5	14	+ 180%
Total	20	35	+ 75%

Em comparação com 2019, as Reclamações diminuíram e o tipo de manifestação mais registrado passou a ser Solicitação de Serviço. Aumentaram as denúncias.



3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos	Total
Reclamação	Operação de Distribuição do Gás Natural	7
	Obras de Infraestrutura de Fornecimento de Gás Natural	5
	Comercialização de Gás Natural (Fornecimento de Serviços)	5
Solicitação	Concurso Público/Seleção	5
	Regulação dos Serviços da CEGÁS	2
	Informação Sobre Servidor	2
	Estrutura e Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	1
Denúncia	Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	1
	Assédio Moral/Sexual	1
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	1
	Conduta Inadequada e Servidor/Colaborador	5

Reclamações sobre a Operação de Distribuição do Gás Natural foram as manifestações/assuntos dominantes em 2020. Denúncias também cresceram.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	Apropriação Indébita	1
Assédio Moral/Sexual	Violência Verbal	1
Comercialização de Gás Natural (Fornecimento e Serviços)	Fiscalização no Fornecimento e na Prestação dos Serviços	5
Concurso Público/Seleção	Convocação de Aprovados/Classificados	5
Conduta Inadequada de	Utilização Indevida de Bens Públicos	3



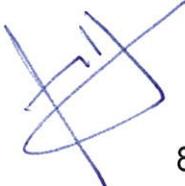

Servidor/Colaborador	Desvio de Função	1
	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com Colegas de Trabalho	1
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	Servidores Ativos (Efetivos e Comissionados)	1
Estrutura e Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso À Informação (CSAI)	Descumprimento do Prazo de Resposta	1
Informação Sobre Servidor	Lotação de Servidor	2
Obras de Infraestrutura De Fornecimento de Gás Natural	Manutenção Preventiva	2
	Consertos Técnicos em Obras de Distribuição e Armazenamento de Gás	2
Operação de Distribuição do Gás Natural	Informações Sobre Obras	1
	Informações Sobre Distribuição	2
	Gás Natural Comercial E Residencial	2
	Vazamento de Gás Natural	2
	Procedimentos de Situação de Emergência	1
Regulação dos Serviços da CEGÁS	Atendimentos a Cliente (Contrato, Serviços e Suporte)	2

Os sub-assuntos mais demandado foram a Fiscalização no Fornecimento e na Prestação de Serviços e Convocação de Aprovados/Classificados.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Total
Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado	1
Não se aplica	1
Sem Classificação	32
Concurso Público	1

A maioria dos serviços não foram classificados.



3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Total
Gestão Administrativa do Ceará	6
Gestão e Manutenção	2
Matriz Energética do Estado do Ceará	27

O Programa Orçamentário mais demandado no registro das manifestações foi Matriz Energética do Estado do Ceará

3.6 Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Total
Diretoria de Administração e Finanças	10
Diretoria Técnica e Comercial	20
Diretor-Presidente	2
Gerência de Qualidade, Segurança, Meio Ambiente de Saúde	1
Gerência de Recursos Humanos	1
Ouvidoria	1

A Diretoria Técnica e Comercial foi a mais demandada no rol das manifestações registradas em 2020, seguida da Diretoria de Administração e Finanças.

3.7 Manifestações por Município

Município	Quantidade
Fortaleza	24
Itapipoca	1
Maracanaú	1
Indefinido	9

Fortaleza foi o município onde ocorreu o maior número de manifestações.



4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Em 2020, a Ouvidoria respondeu 100% das suas manifestações dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 9 dias.

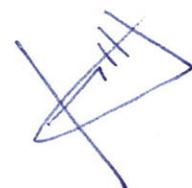
Relatório de Resolubilidade	Total	%
Total de Manifestações finalizadas no prazo	35	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
	35	100,00%

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	19	35
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	0
Manifestações pendentes no prazo	-	-
Manifestações pendentes fora prazo	-	-
Total	20	35

Quadro de Índice de Resolubilidade

Foram obtidas 100% de Manifestações Respondidas no Prazo em 2020.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	95%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	5%	0%



4.1.1 Ações para melhoria dos Índices de Resolubilidade

Foi criado um fluxo de trabalho que estabelece um acompanhamento diário das manifestações. Todas as manifestações registradas na ouvidoria são encaminhadas inicialmente para a diretoria executiva da CEGÁS, que em seguida solicita as informações das áreas envolvidas. Foram estabelecidos prazos de resposta para cada manifestação. 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 2019	13 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	9 dias

O tempo médio teve uma redução devido às medidas tomadas para agilizar o atendimento.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

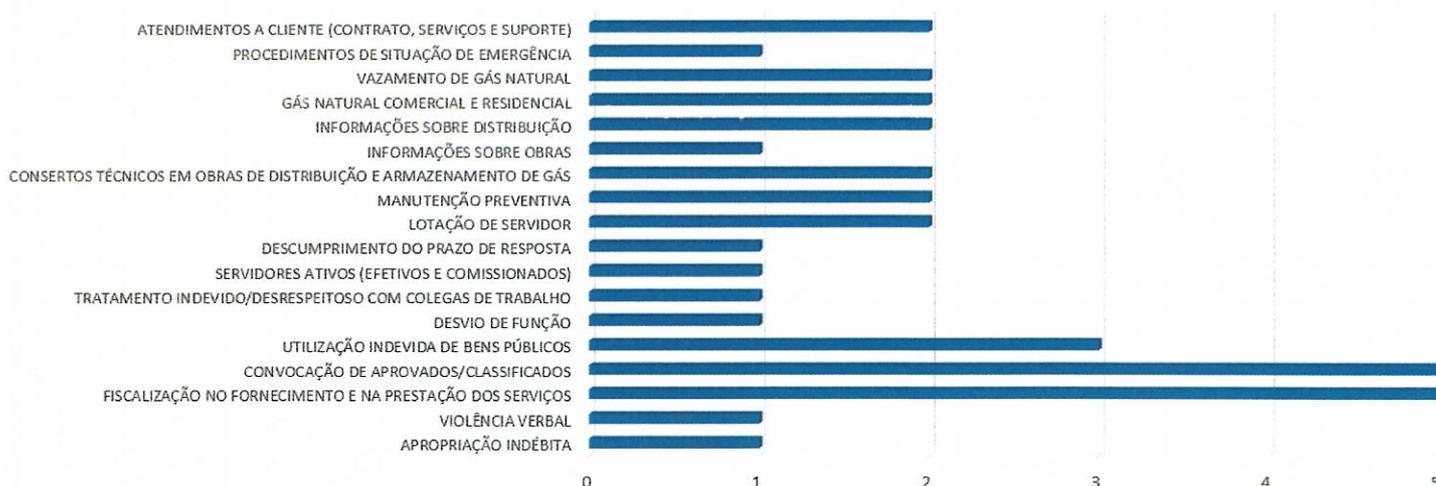
Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A) De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,43
B) Com o tempo de retorno da resposta	4,71
C) Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,86
D) Com a qualidade da resposta apresentada	4,43
Média	4,61
Índice de Satisfação	92,15
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,14
Total de pesquisas respondidas	7
Representação da Amostra	20%

A média da CEGÁS ficou em 4,61, numa escala que vai de 1 a 5, e o Índice de Satisfação percentual ficou em 92,15%. A meta da CGE é de um percentual de 84%.



5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Quantidade de Manifestações por Subassunto



5.1 Motivos das manifestações

Apesar da pandemia, a CEGÁS construiu em 2020, 34,6 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um crescimento de aproximadamente 10% de sua base de clientes e 6,7% de sua rede de gasodutos. Por isso, várias obras foram feitas, o que explica o maior número de manifestações sobre fiscalização no fornecimento e na prestação de serviços. Como o concurso ainda é válido, muitas pessoas têm buscado informações sobre o mesmo.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Os transtornos causados pelas obras e qualidade das mesmas continuam sendo recorrentes 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 2020, a Ouvidoria da CEGÁS participou de dois cursos de capacitação e de vários eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A CEGÁS ampliou a sinalização da Ouvidoria em sua sede, de forma a facilitar o acesso do cidadão.

Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Realização de campanha no site e nas redes sociais para divulgar os serviços da Ouvidoria junto aos clientes e a sociedade em geral.

A CEGÁS tem um programa semanal de qualificação dos seus funcionários com os temas Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Ao longo de 2020, 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 no fornecimento e na prestação dos serviços

Recomendação: Aumentar a fiscalização e a capacitação dos colaboradores envolvidos

Fortaleza, 4 de fevereiro de 2021



PAULO SÉRGIO SOUTO MOTA

Ouvidor da Companhia de Gás do Ceará



PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA CEGÁS

Apesar dos transtornos causados pela pandemia, a CEGÁS atingiu, em 2020, todas as metas estabelecidas para sua Ouvidoria setorial. Com as melhorias implantadas, reduzimos nosso prazo de respostas e aumentamos o nosso índice de resolubilidade.

Mas ainda podemos tornar nossa Companhia e nossa Ouvidoria mais conhecidas dos nossos clientes e da sociedade, ensejando uma maior participação do cidadão, o que nos aponta desafios de melhoria. A campanha de divulgação da ouvidoria em nosso site e redes sociais é um primeiro passo nessa direção

O ano que passou foi uma quadra de crescimento para nossa companhia. A CEGÁS construiu em 2020, mesmo com a pandemia, 36,4 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um crescimento de aproximadamente 10% de sua base de clientes e 6,7% 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, da distribuição e da comercialização do gás natural.

Avançamos na implementação de 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, e a Política de Transação com as partes Relacionadas, que estabeleceu regras para o relacionamento dos funcionários da CEGÁS com seus clientes, sociedade e entes públicos, foram temas recorrentes nos eventos de capacitação e discussão da Companhia.

O crescente número de usuários do nosso site e de nossas redes revelam a eficiência destes instrumentos no trabalho de melhorar o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável.

Renovamos, em 2021, o nosso compromisso de continuar fortalecendo o papel da Ouvidoria na estrutura organizativa 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, 04 de fevereiro de 2021.



HUGO SANTANA DE FIGUEIRÊDO JUNIOR
Presidente da Companhia de Gás do Ceará