



**RELATÓRIO DE
GESTÃO DE
OUVIDORIA
ANO 2022**

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Secretário da SEINFRA

Antonio Nei de Sousa

Diretora Presidenta CEGÁS

Francisca Maria Maia

Diretor Administrativo e Financeiro CEGÁS

Leandro Petsold dos Santos Araújo

Diretor Técnico e Comercial CEGÁS

Álvaro Henrique Vianna de Moraes Júnior

Ouvidor

Paulo Sérgio Souto Mota

1. INTRODUÇÃO

Este documento relata as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), no ano de 2022, que ficou marcado pelo retorno às ações presenciais, após longo período de pandemia. Nele, estão especificadas as formas de atendimento, os tipos de manifestações, os principais canais de manifestações, boas práticas, inovações, dentre outros aspectos.

Como instrumento de mediação entre a Companhia e a sociedade, a Ouvidoria Setorial da CEGÁS é uma ferramenta de Gestão que visa o 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. Entendemos que ela é um importante ativo de nossa governança corporativa.

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 principais 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. PRONUNCIAMENTO QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

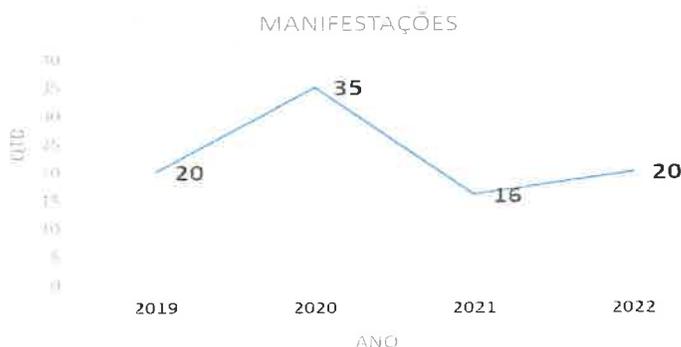
Não há recomendações pendentes de resolução no exercício avaliado.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

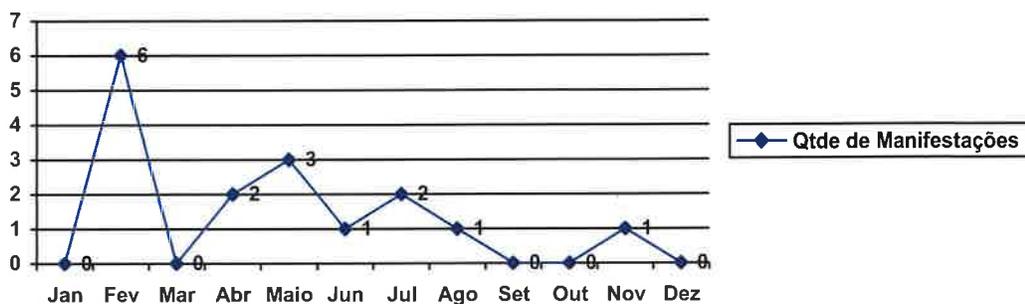
3.1 Total de Manifestações do Período

3.1.1 Gráfico de Manifestações por Ano - 2019 a 2022



De 2019 a 2022, o número médio de manifestações foi de 22,75. Em 2022, tivemos 20 manifestações, o que representou um aumento de 25% em comparação ao ano anterior, quando foram registradas 16 manifestações.

3.1.2 Gráfico de Manifestações Mensais (2022)



O mês com maior volume de manifestações foi fevereiro. Nos meses de janeiro, março, setembro, outubro e dezembro não foram registradas manifestações.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2021	2022	% Variação
Telefone	0	1	-
Internet	14	14	-
Presencial	0	0	-
E-mail	0	0	-
Facebook	0	0	-
Carta	0	0	-
Telefone 155	2	5	150%
Reclame Aqui	0	0	-
consumidor.gov.br	0	0	-
Instagram	0	0	-
Governo Itinerante	0	0	-
Caixa de sugestões	0	0	-
Sistema Legado	0	0	-
Twitter	0	0	-
Ceará App	0	0	-
Total	16	20	+ 25%

A Internet continua sendo o meio mais usado pelos usuários.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2021	2022	% Variação
Reclamação	6	9	50%
Denúncia	8	3	62,5%
Elogio	0	0	
Sugestão	0	4	
Solicitação	2	4	100%
Total	16	20	+25%

Em comparação com 2021, as Reclamações aumentaram e esse passou a ser o tipo de manifestação mais registrado.

3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo	Assunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	ASSÉDIO MORAL	1	5,00%
	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	1	5,00%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	3	15,00%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	1	5,00%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	1	5,00%
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1	5,00%
			1
Denúncia	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	1	5,00%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	5,00%
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	5,00%
Sugestão	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	5,00%
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	5,00%
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	2	10,00%
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	5,00%
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	5,00%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	2	10,00%
	TOTAL	20	100%

Reclamações sobre obras de infraestrutura, sugestões sobre concurso público e solicitação de informações sobre distribuição de gás natural foram os assuntos dominantes em 2022.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Subassuntos

Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1	5,00%
	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1	5,00%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	CONSERTOS TÉCNICOS EM OBRAS DE DISTRIBUIÇÃO E ARMAZENAMENTO DE GÁS	3	15,00%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	LIGAÇÃO NA REDE DE GÁS NATURAL	1	5,00%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	POSTOS DE REVENDA CREDENCIADOS (GÁS NATURAL VEICULAR)	1	5,00%
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	OBJETO NÃO EXECUTADO	1	5,00%
Denúncia	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1	5,00%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESIDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1	5,00%
	PROCESSO LICITATORIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1	5,00%
Sugestão	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1	5,00%
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1	5,00%
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	COLABORADORES TERCEIRIZADOS	2	10,00%
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1	5,00%
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1	5,00%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	INFORMAÇÕES SOBRE DISTRIBUIÇÃO	2	10,00%
TOTAL			20	100%

Manifestações sobre consertos técnicos em obras, informações sobre concurso e efetivo de pessoal, informações sobre distribuição foram os subassuntos mais demandados em 2022.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade
CONTRATAR O SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL DA CEGÁS	4
NÃO SE APLICA	12
SOLICITAR ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1
SOLICITAR INSPEÇÃO NO MEDIDOR DA CEGÁS	2
	1
TOTAL	20

A maioria dos serviços não foram aplicáveis à CEGÁS.

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	1	5,00%
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	18	90,00%
	1	5,00%
Total:	20	100%

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

3.6 Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS		7	35,00%
DIRETORIA TÉCNICA E COMERCIAL		10	50,00%
GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS		2	10,00%
		1	5,00%
		TOTAL	100%

A Diretoria Técnica e Comercial foi a mais demandada no rol das manifestações registradas em 2022.

3.7 Manifestações por Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Caucaia	2	10,00%
Fortaleza	11	55,00%
Juazeiro do Norte	2	10,00%
Indefinido	5	25,00%
Total	20	100%

Fortaleza foi o município onde ocorreu o maior número de manifestações definidas, seguido de Juazeiro do Norte e Caucaia.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Em 2022, a Ouvidoria respondeu 100% das suas manifestações dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 8 dias.

Relatório de Resolubilidade		
Total de Manifestações finalizadas no prazo	20	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	5,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total	20	100,00%

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	16	20
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações pendentes no prazo	0	0
Manifestações pendentes fora prazo	0	0
Total	16	20

Quadro de Índice de Resolubilidade

Foram obtidas 100% de Manifestações Respondidas no Prazo em 2022.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	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 2021	8 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	8 dias

O tempo médio se manteve devido às medidas tomadas para agilizar o atendimento.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal:	5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	5
Média das Notas:	5
Índice de Satisfação:	100,00%

Em 2022 alcançamos um índice de satisfação de 100%.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Procuramos responder as manifestações de forma a responder os questionamentos dos manifestantes e com linguagem cidadã.

4.2.3 Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	4
Total de manifestações realizadas	20
Representação da Amostra	20%

A amostra de respondentes corresponde a 20% do total de manifestações realizadas.

4.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.

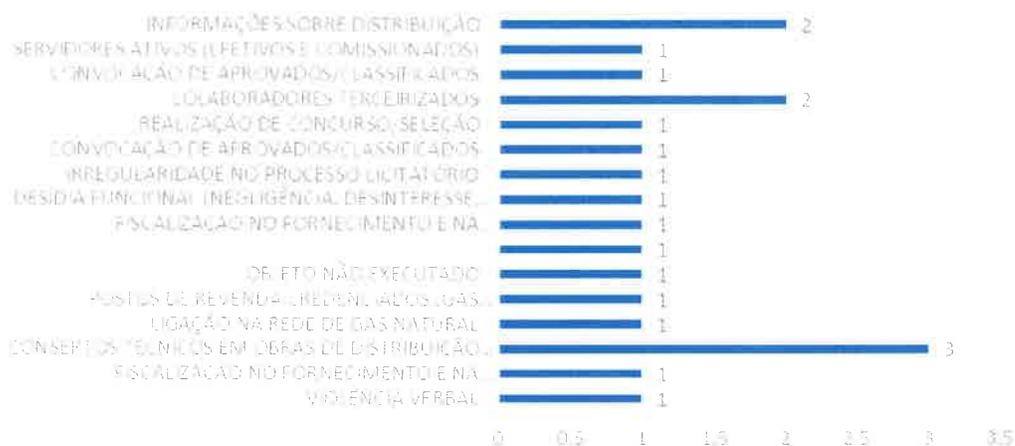
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Expectativa:	0.00%

As expectativas corresponderam ao que os cidadãos achavam antes de se manifestar, por isso o resultado acima é zero por cento.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das manifestações

Manifestações por Subassunto



Com o fim da pandemia e a retomada das atividades presenciais, a CEGÁS construiu em 2022, 40,4 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um incremento de 2794 novos clientes e um aumento de 6,6% de sua rede de gasodutos. Em decorrência, várias obras foram feitas, o que explica o maior número de manifestações sobre concertos técnicos em obras e informações sobre distribuição.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Reclamações e denúncias sobre obras e a qualidade dos serviços prestados 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, já que não houve recursos para as respostas finais dadas pela Ouvidoria e ganhamos nota máxima na pesquisa de satisfação do cliente.

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 de distribuição, melhorando a qualidade das obras, reduzindo os transtornos dos impactos delas 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 2022, a Ouvidoria da CEGÁS participou, sempre que pode, dos eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

8.1 A Carta de Serviços da CEGÁS encontra-se atualizada e revisada com periodicidade anual.

8.2 A Carta de Serviços da CEGÁS possui 03 serviços cadastrados;

8.3 02 serviços da CEGÁS são prestados de forma semidigital e 01 serviço de forma digital;

8.4 No ano de 2022 apenas 01 manifestação foi apresentada referentes aos tipos de serviço da CEGÁS cadastrados na Carta de Serviços:

SOLICITAR UMA PAUSA PROGRAMADA NO FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	0
SOLICITAR DA SEGUNDA VIA DA FATURA DE GÁS NATURAL.	0
CONTRATAR O SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL DA CE GÁS.	1

8.5 No ano de 2022 houve avaliação do serviço “Fornecimento de Gás Natural”, mas não houve avaliação sobre a contratação em si do produto ofertado pela CEGÁS.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A CEGÁS fez campanha de divulgação da Ouvidoria no Instagram e em seu site e consolidou a sinalização da Ouvidoria em sua sede, de forma a facilitar o acesso do cidadão.

A CEGÁS tem um programa semanal de qualificação dos seus funcionários. Ao longo de 2022, inserimos palestras com temáticas como transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes e comunicação neste programa.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2022, a Ouvidoria da CEGÁS atingiu mais uma vez todas as metas definidas pela sua Diretoria Executiva e pela Controladoria Geral do Estado. Atingimos o índice de resolubilidade e mantivemos o tempo de resposta das manifestações. Conseguimos retornar satisfatoriamente às manifestações, adotando as providências exigidas. No entanto, ainda precisamos melhorar no quesito inovação, adotando boas práticas de outras ouvidorias.

11. SUGESTÕES DE MELHORIA

A melhoria do atendimento e da qualidade dos serviços prestados pela CEGÁS e seus servidores/colaboradores continua sendo a principal fonte de reclamações e denúncias dos clientes. Assim, ficam essas sugestões para a direção da CEGÁS.

Demandas principais: Fiscalização no fornecimento e na prestação dos serviços.

Recomendação: Aumentar a fiscalização e a capacitação dos colaboradores envolvidos.

Demanda: Desvio de conduta de servidor/colaborador e Assédio Moral

Recomendação: Em 2022, todos os funcionários fizeram curso proferido pela Comissão de Ética. Sugerimos a continuidade deste curso e a criação de uma agenda institucional objetivando desenvolver atividades de prevenção e combate ao assédio moral e desvio de conduta no âmbito do órgão em cumprimento à legislação vigente.

Fortaleza, 17 de fevereiro de 2023



PAULO SÉRGIO SOUTO MOTA

Ouvidor da Companhia de Gás do Ceará

PRONUNCIAMENTO DA PRESIDENTE DA CEGÁS

A partir da manutenção do controle da pandemia, aliada ao processo de vacinação e flexibilização das medidas restritivas, em 2022, a economia cearense retomou sua trajetória de crescimento, crescendo acima do resultado esperado.

Essa realidade influenciou diretamente no desempenho operacional da CEGÁS, que também conseguiu obter uma trajetória de crescimento nessa quadra. Mais uma vez, focamos nos resultados, trabalhamos continuamente de forma articulada e atingimos nossas principais metas corporativas, dentre elas, as estabelecidas para a nossa Ouvidoria setorial.

As manifestações registradas na Ouvidoria tiveram 100% de resolubilidade, mantivemos o prazo de respostas e todas as questões colocadas pelos manifestantes foram respondidas, com soluções aceitas pelos demandantes.

Mas se avançamos em alguns pontos, muito ainda pode ser melhorado. É preciso que nossa Ouvidoria faça um esforço de renovação e se espelhe nas melhores práticas do mercado e adote medidas inovadoras.

Podemos também continuar o esforço de tornar nossa Companhia e nossa Ouvidoria mais conhecidas dos nossos clientes e da sociedade, ensejando uma maior participação do cidadão. Novas campanhas de divulgação da Ouvidoria dentro da empresa, em nosso site e redes sociais devem ser continuadas.

Como dissemos anteriormente, ano que passou foi mais uma quadra de crescimento para nossa companhia. A CEGÁS construiu em 2022, 40,4 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um incremento de 2794 novos clientes e um aumento de 6,6% de sua rede de gasodutos. Neste sentido, várias obras foram feitas e novos clientes foram incorporados à nossa carteira, o que explica o maior número de manifestações sobre a qualidade na prestação de serviços.

Avançamos na capacitação de funcionários, gestores e diretores em assuntos que ajudam a melhorar diretamente e indiretamente a ação da Ouvidoria. Em cursos como o de Formação Continuada em Conduta Ética e Integridade e de Formação de Líderes foram apresentados temas e discussões para um bom embasamento à tomada de decisão, contemplando questões de ética, governança, transparência e melhoria do relacionamento da CEGÁS com seus clientes, sociedade, líderes, liderados e partes relacionadas.

Queremos reafirmar, por fim o nosso compromisso de continuar fortalecendo, em 2023, o papel da Ouvidoria na estrutura de governança corporativa da CEGÁS. Entendemos que a Ouvidoria nos abre um canal direto com a sociedade, nossos funcionários e usuários, permitindo que tenhamos uma percepção dos seus anseios e demandas. Neste sentido, a Ouvidoria da CEGÁS terá sempre nosso apoio.

Fortaleza, 17 de fevereiro de 2023.


Francisca Maria Maia

Presidente da Companhia de Gás do Ceará