

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024



Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário da SEINFRA

Hélio Winston Barreto
Leitão

Diretor Presidente CEGÁS

Miguel Antonio Cedraz
Nery

Diretor Administrativo e Financeiro CEGÁS

Leandro Petsold dos
Santos Araújo

Diretor Técnico e Comercial CEGÁS

Gustav Souza Costa

Ouvidor

Paulo Sérgio Souto Mota

Ouvidor Substituto

Jose Eduardo Marzagao Filho

2 - INTRODUÇÃO

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual de Ouvidoria da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS) referente ao ano de 2024. Este documento reflete nosso compromisso contínuo com a transparência, a excelência no atendimento e a valorização da participação cidadã.

A CEGÁS foi constituída em 18 de outubro de 1993. Tem como missão distribuir e comercializar gás canalizado, disponibilizando soluções energéticas seguras, sustentáveis e eficientes para os nossos clientes. Com uma rede de gasodutos espalhada pelo Estado, a CEGÁS fornece essa importante fonte de energia para indústrias, comércios, veículos e residências.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da CEGÁS consolidou-se como um canal essencial de comunicação entre a companhia e seus clientes. Foram recebidas diversas sugestões, elogios, reclamações e denúncias, todas tratadas com a devida atenção e respeito, visando aprimorar nossos serviços e fortalecer a

^{DS}
PSSM

^{DS}
MACN

confiança depositada em nossa atuação.

Este relatório detalha as principais demandas recebidas, as ações implementadas em resposta às manifestações e os resultados alcançados. Reafirmamos nosso compromisso em manter um diálogo aberto e construtivo com a sociedade cearense, buscando continuamente a melhoria dos serviços prestados e a satisfação de nossos clientes.

A Ouvidoria Setorial da CEGÁS é vista pela sua diretoria como uma ferramenta de Gestão que visa o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pela empresa, atuando como instrumento de mediação entre a Companhia e a sociedade.

Nesse sentido, 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.

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.

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

Agradecemos a todos que contribuíram com suas manifestações, permitindo-nos evoluir e atender cada vez melhor às necessidades da população.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Orientação 04 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE n° 01/2020 e com a Instrução Normativa CGE n° 02/2023.

Pronunciamento: A Ouvidoria vai articular, ao longo de 2025, junto com a Gerência Jurídica, a criação de um procedimento e um plano de ação para que as respostas não tenham prazo superior a seis meses.

Recomendação 02 - Garantir a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual n° 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

Pronunciamento: Inscrever o Ouvidor titular Paulo Sérgio Souto Mota e Ouvidor substituto José Eduardo Marzagão em cursos de certificação em Ouvidoria entre 03/02/2025 e 01/12/2025.

DS
PSSM

DS
MACN

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Esta seção objetiva apresentar de forma quantitativa e qualitativa as manifestações que foram emitidas à CEGÁS.

4.1 - Total de Manifestações do Período

De 2021 a 2024, o número médio de manifestações foi de 24. Em 2024, tivemos 22 manifestações, o que representou uma redução de 42% em comparação ao ano anterior, quando foram registradas 38 manifestações.

Gráfico de Manifestações Quadriênio

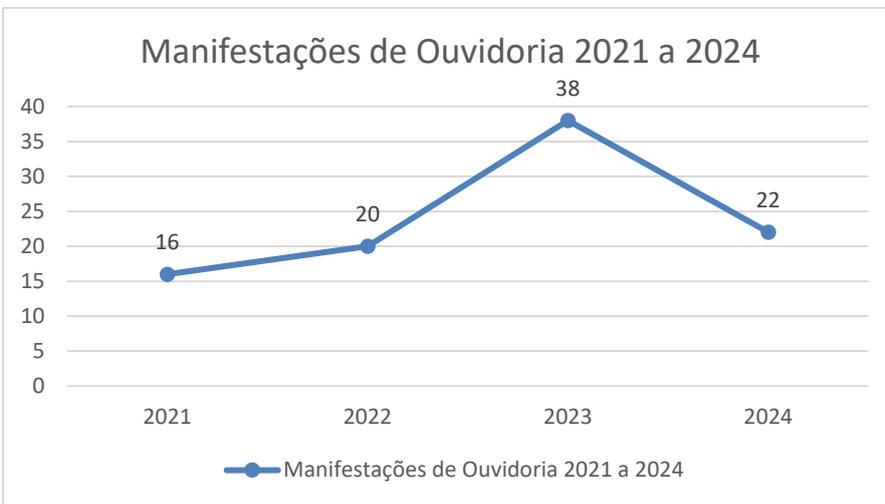
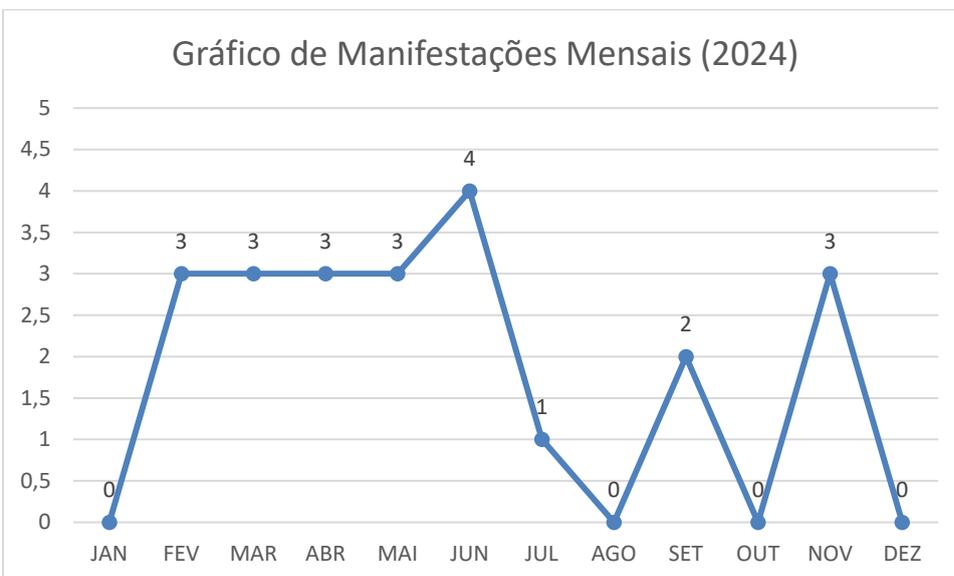


Gráfico de Manifestações Mensais (2024)



O mês com maior volume de manifestações foi junho. Nos meses de janeiro, agosto, outubro e dezembro não foram registradas manifestações.

DS
PSSM

DS
MACN

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação%
Telefone	1	1	0
Telefone 155	9	6	-33%
Internet	27	15	-44%
Presencial	0	0	0
CearáApp	1	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	0	0	0
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0
Atendimento Virtual	0	0	0
Whatsapp	0	0	0
Outros	0	0	0

A Internet continua sendo o meio mais usado pelos usuários.

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	14	8	-75%
Solicitação	3	5	67%
Denúncia	19	6	-68%
Sugestão	2	2	0
Elogio	0	1	100%

Em comparação com 2023, as denúncias diminuíram e as reclamações, mesmo que também tenha diminuído em comparação ao ano anterior, passaram a ser as manifestações mais registradas.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Obras de Infraestrutura de Fornecimento de Gás Natural	6
	Obras de Infraestrutura de Fornecimento de Gás Natural	1
	Assédio Moral	1
Solicitação	Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	1
	Comercialização de Gás Natural (Fornecimento e Serviços)	2
	Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	1
	Insatisfação com os Serviços Prestados Pelo Órgão	1
Denúncia	Assédio Moral	1
	Conduta Inadequada de Servidor/ Colaborador	1
	Plano de Cargos e Carreiras	1
	Problemas em Contratos e Convênios	1
	Problemas em Contratos e Convênios	1
	Processo Eleitoral (Eleições Oficiais)	1
Sugestão	Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	2
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	1

DS
PSSM

DS
MACN

Reclamações sobre Obras de Infraestrutura e Fornecimento de Gás Natural, solicitações sobre Comercialização de Gás Natural e sugestões sobre Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais foram os assuntos dominantes em 2024.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
1. Obras de Infraestrutura de Fornecimento de Gás Natural	1.1 Consertos Técnicos em Obras de Distribuição e Armazenamento de Gás	6
	1.2 Informações sobre Obras	1
2. Assédio Moral	2.1 Deterioração Proposital das Condições de Trabalho	2
3. Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	Sem Subassunto	3
4. Comercialização de Gás Natural (Fornecimento e Serviços)	4.1 Fiscalização no Fornecimento e na Prestação dos Serviços	2
5. Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	Sem Subassunto	1
6. Insatisfação com os Serviços Prestados Pelo Órgão	6.1 Atendimento Inadequado por Prestador de Serviços	1
7. Conduta	7.1 Tratamento	1

DS
PSSM

DS
MACN

Inadequada de Servidor/ Colaborador	Indevido/Desrespeitoso com Colegas de Trabalho	
8. Plano de Cargos e Carreiras	Sem Subassunto	1
9. Problemas em Contratos e Convênios	9.1 Objeto não Executado	1
	9.2 Desvios de Recursos Públicos	1
10. Processo Eleitoral (Eleições Oficiais)	10.1 Assédio a Servidor de Cunho Eleitoral	1
11. Elogio ao Servidor Público/ Colaborador	Sem Subassunto	1

Reclamações sobre Obras de Infraestrutura e Fornecimento de Gás Natural, solicitações sobre Comercialização de Gás Natural e sugestões sobre Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais foram os assuntos dominantes em 2024.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
Programas	Total
Atendimento Emergencial	1
Contratação do Serviço de Fornecimento de Gás Natural da CEGÁS	6
Não se aplica	15

A contratação do Serviço de Fornecimento de Gás Natural foi o serviço mais demandado.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	7

DS
PSSM

DS
MACN

Matriz Energética do Estado do Ceará	15
--------------------------------------	----

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

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Comissão de Ética	1
Diretoria De Administração e Finanças	4
Diretoria Técnica e Comercial	12
Diretor - Presidente	5

A Diretoria Técnica e Comercial foi a mais demandada no rol das manifestações registradas em 2024.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2023	2024
Fortaleza/CE	15	4
Juazeiro do Norte/CE	-	3
Recife/PE	-	1
Bela Cruz/CE	1	-
Trairi/CE	1	-
Indefinido	21	14

Fortaleza foi o município onde ocorreu o maior número de manifestações definidas, seguido de municípios indefinidos, Juazeiro do Norte e Recife/PE. Municípios do Ceará como Trairi e Bela Cruz, que apareceram no relatório de 2023, não constam manifestações em 2024.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%**

DS
PSSM

DS
MACN

➤ **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%**

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Em 2024, a Ouvidoria respondeu 100% das suas manifestações dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 10,63 dias.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	38	22
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	38	22

Em 2024, 100% das manifestações foram respondidas no prazo

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade	Índice de Resolubilidade

^{DS}
PSSM

^{DS}
MACN

	em 2023	em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	-	-

5.1.1 - Ações para melhoria do índice 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.

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	8,63 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	10,63 dias

O tempo médio aumentou em dois dias, mas se manteve dentro do prazo normatizado.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,4
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	2,6
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,6
Média	2,55
Índice de Satisfação:	40%

Em 2024, o Índice de Satisfação foi de 40%.

^{DS}
PSSM

^{DS}
MACN

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Procuramos atender as manifestações de forma a responder os questionamentos dos manifestantes e com linguagem cidadã. Ocorreu uma queda no índice de satisfação porque um manifestante que quer representar a CEGÁS em Juazeiro do Norte reabriu a manifestação, insistindo no pedido, apesar de nossa área técnica informar da impossibilidade técnica de atender a demanda a curto prazo. Na avaliação, ele se manifestou insatisfeito com nosso atendimento.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	3
Total de pesquisas respondidas 2024	5

A amostra corresponde a 22% do total de manifestações.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,2
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,6
Expectativa	18,18%

A expectativa ficou 18,18% acima do esperado pelos cidadãos.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Reclamações e denúncias sobre obras e a qualidade dos serviços prestados continuam sendo recorrentes nas manifestações.

6.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A CEGÁS tratou devidamente todas as reclamações apresentadas, encaminhando-as para a tomada das providências necessárias. As denúncias foram encaminhadas para apuração pelos órgãos competentes, quando foi o caso.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2024, a participação dos cidadãos por meio da ouvidoria foi importante para a CEGÁS tomar conhecimento sobre qualidade dos seus serviços de

DS
PSSM

DS
MACN

distribuição de gás, melhorando a operacionalização das obras, reduzindo os transtornos dos impactos delas no dia a dia do cidadão e aumentando a eficiência de seu trabalho e qualidade da sua governança.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Em 2024, a Ouvidoria da CEGÁS participou, sempre que pode, dos eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Denúncias sobre crimes diversos e reclamações sobre obras de infraestrutura e fornecimento de gás natural foram os assuntos dominantes em 2024. 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: Denúncias sobre crimes diversos e assédio moral

Recomendação: Em 2024, 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 desvio de conduta no âmbito do órgão, em cumprimento à legislação vigente.

10 - PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA CEGÁS

A eleição de Donald Trump à presidência dos Estados Unidos, o agravamento das tensões no Oriente Médio e o conflito entre Rússia e Ucrânia, em 2024, impactaram significativamente o mercado global de gás natural e a economia mundial. Contudo, em meio a esse cenário desafiador, o Brasil retomou seu caminho de crescimento econômico, superando as expectativas do mercado.

Esse contexto também influenciou, de forma relativa, os resultados da CEGÁS. Mantivemos nosso foco em desempenho, atuando de maneira coordenada e estratégica para cumprir nossas principais metas institucionais, incluindo aquelas vinculadas à Ouvidoria Setorial.

Em 2024, garantimos 100% de resolubilidade das manifestações registradas pela Ouvidoria, com respostas ágeis e soluções validadas pelos demandantes. Reconhecemos avanços, mas estamos cientes de que há um longo caminho a percorrer. É essencial que nossa Ouvidoria se reinvente, adote práticas inovadoras e se alinhe aos padrões de excelência do setor.

Para ampliar nosso diálogo com a sociedade, reforçaremos a divulgação dos Canais de Denúncias, disponíveis em nosso site e redes sociais, incentivando a participação ativa dos cidadãos.

DS
PSSM

Além disso, seguiremos investindo em infraestrutura: construímos 44,19 km de gasodutos em 2024, incorporando 4.165 novos clientes à nossa rede. Esse

DS
MACN

crescimento, embora positivo, trouxe questionamentos sobre a qualidade dos serviços, que tratamos com transparência e aprimoramento contínuo.

Na gestão de pessoas, priorizamos capacitação em ética, governança e relacionamento institucional. Cursos como o Programa de Formação Continuada em Conduta Ética e o Programa de Liderança fortaleceram nossa cultura organizacional, preparando equipes para decisões alinhadas à transparência e ao diálogo com clientes e partes interessadas.

Reiteramos, por fim, nosso compromisso de consolidar a Ouvidoria como pilar estratégico da governança corporativa da CEGÁS. Ela é a ponte que nos conecta às demandas da sociedade, dos colaboradores e dos usuários, permitindo-nos responder com agilidade e responsabilidade. Em 2024 e além, seguiremos apoiando sua atuação, visando excelência e inovação em cada ação.

11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria da CEGÁS, em 2024, mais uma vez alcançou todas as metas estabelecidas pela Diretoria Executiva e pela Controladoria Geral do Estado. Mantivemos o índice de resolubilidade e o tempo de resposta das manifestações, garantindo retornos satisfatórios e adotando as providências necessárias.

No entanto, para aprimorar ainda mais a gestão institucional e a qualidade dos serviços prestados, é fundamental a implementação efetiva das recomendações e sugestões propostas pelos cidadãos e pelas melhores práticas de Ouvidoria. A adoção dessas medidas contribui diretamente para a otimização dos processos internos e para o fortalecimento da relação entre a empresa e seus diversos públicos.

Além disso, é essencial avançar no quesito inovação, incorporando novas ideias e ações já encadeadas para assegurar o bom desempenho das atividades e enfrentar os desafios que se apresentam, sempre em consonância com as diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Fortaleza, 7 de Fevereiro de 2025

DocuSigned by:
PAULO SERGIO SOUTO MOTA
6EF278BD930E421...

Paulo Sérgio Souto Mota
Ouvidor

DocuSigned by:
Miguel Antonio Cedraz Nery
37CBB121D5D64F5...

Miguel Antonio Cedraz Nery
Presidente da CEGÁS