CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica

NUP 08052.000039/2024-17

08/02/2024 às 15:23

Assunto
CONTROLE - OUVIDORIA - Relatório de Ouvidoria

Observação
Relatório de Ouvidoria CEGÁS 2023

Órgão/Unidade de abertura
COMPANHIA DE GÁS DO CEARÁ - CEGÁS
DIRETOR PRESIDENTE - DIREX/PR

Interessado
CEGÁS/GECMA

Nível de acesso
Restrito

Nível de prioridade
Normal

Situação atual em 08/02/2024 às 15:23
Aguardando análise

Unidade atual
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL - CGE/SECGE

Acesse o processo através do QR Code.

OFÍCIO Nº 000044/2024/CEGÁS/PR

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2024

Ao Senhor
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Assunto: Relatório de Ouvidoria 2023

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos encaminhar o Relatório de Ouvidoria da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS, referente ao período 01/01/2023 a 31//12/2023.

Atenciosamente,

Miguel Antonio Cedraz Nery
Diretor-Presidente

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: **MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY, em 08/02/2024, às 15:23** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **11F0-7A28-0911-928E**.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

Período 01/01/2023 a 31/12/2023

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

1. EXPEDIENTE

Secretário da SEINFRA

Antonio Nei de Sousa

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

2. INTRODUÇÃO

Este documento relata as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), no ano de 2023, que ficou marcado pelo início da retomada da atividade econômica no país. Nele, estão especificadas as formas de atendimento, os tipos de manifestações, os principais canais de manifestações, boas práticas, inovações, dentre outros aspectos.

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, atuando como instrumento de mediação entre a Companhia e a sociedade.

A Ouvidoria tem como orientação principal garantir ao cidadão o acompanhamento da qualidade dos 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 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.

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

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

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 à 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 as manifestações coletadas.

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

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

Recomendação: Criar procedimentos para utilização da plataforma Ceará Transparente no encaminhamento de manifestações às áreas internas para realização do atendimento e apuração das demandas, objetivando evitar a abertura de processos administrativos pela Ouvidoria ou encaminhamentos por outros meios não seguros.
Pronunciamento: Toda a movimentação de atendimento das manifestações passou a ser realizado com a utilização dos recursos disponibilizados pela plataforma Ceará Transparente, evitando-se o uso de outros meios não seguros como o e-mail.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

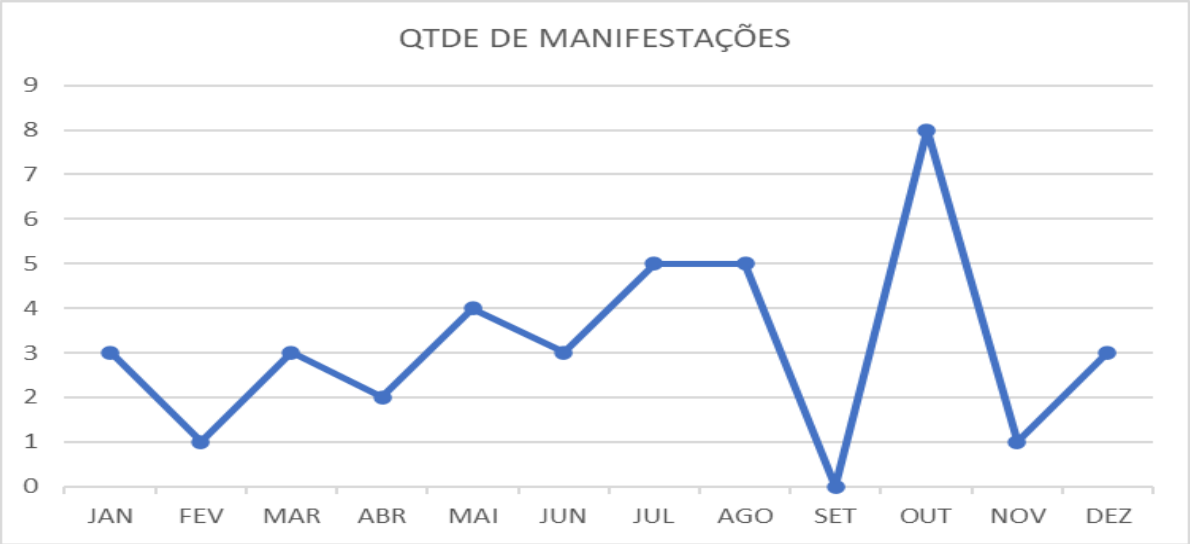
Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

4.1 Total de Manifestações do Período

4.1.1 Gráfico de Manifestações por Ano - 2020 a 2023

De 2020 a 2023, o número médio de manifestações foi de 27,25. Em 2023, tivemos 38 manifestações, o que representou um aumento de 90% em comparação ao ano anterior, quando foram registradas 20 manifestações.

4.1.2 Gráfico de Manifestações Mensais (2023)



O mês com maior volume de manifestações foi outubro. No mês de setembro, não foi registrada nenhuma manifestação.

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2022	2023	% Variação
Telefone	1	1	0%
Telefone 155	5	9	80%
Internet	14	27	92%
Presencial	0	0	-
E-mail	0	0	-
Facebook	0	0	-
Carta	0	0	-
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	1	100%
Total	**20**	**38**	**+ 90%**

A Internet continua sendo o meio mais usado pelos usuários.

4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2022	2023	% Variação
Reclamação	9	14	55%
Denúncia	3	19	533%
Elogio	0	0	0
Sugestão	4	2	-50%
Solicitação	4	3	-75%
Total	**20**	**38**	**+90%**

Em comparação com 2022, as denúncias aumentaram e esse passou a ser o tipo de manifestação mais registrado.

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo	Assunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	2	5,26%
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	2,63%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	8	21,05%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	1	2,63%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	2	5,26%
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	2,63%
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	9	23,68%
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	2,63%
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	2,63%
	ASSÉDIO MORAL	1	2,63%
	ASSÉDIO MORAL	1	2,63%
	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	1	2,63%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	2,63%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2	5,26%
	TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	1	2,63%
Sugestão	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2	5,26%
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	2,63%
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	2,63%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	1	2,63%
	TOTAL	**38**	100%

Denúncias sobre crimes diversos e reclamações sobre obras de infraestrutura e fornecimento de gás natural foram os assuntos dominantes em 2023.

4.5 Manifestações por Assunto/Subassunto

Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	2	5,26%
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	ASCENSÃO FUNCIONAL	1	2,63%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	CONSERTOS TÉCNICOS EM OBRAS DE DISTRIBUIÇÃO E ARMAZENAMENTO DE GÁS	8	21,05%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS	1	2,63%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	GÁS NATURAL COMERCIAL E RESIDENCIAL	2	5,26%
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	1	2,63%
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDÉBITA	9	23,68%
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	DANOS AO PATRIMÔNIO	1	2,63%
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FRAUDES	1	2,63%
	ASSÉDIO MORAL	ATAQUES À VIDA PESSOAL	1	2,63%
	ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	2,63%
	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1	2,63%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE COLABORADOR DE SUAS FUNÇÕES PARA ATENDIMENTO A INTERESSE PARTICULAR	1	2,63%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	2	5,26%
	TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	CONDUTA RELACIONADA À MORAL, A HONESTIDADE OU A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA	1	2,63%
Sugestão	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	2	5,26%
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CRONOGRAMA DO CERTAME	1	2,63%
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ORIENTAÇÕES GERAIS	1	2,63%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	PLANTA DE GÁS NATURAL RENOVÁVEL	1	2,63%
		TOTAL	38	100%

Manifestações sobre denúncias por apropriação indébita e reclamações sobre consertos técnicos em obras foram os subassuntos mais demandados em 2023.

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará),
conforme disposto no Decreto Estadual
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

4.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Contratação do Serviço de Fornecimento de Gás Natural da C	1	2,63%
Inspeção no Medidor da CEGÁS	5	13,16%
NÃO SE APLICA	32	84,21%

A maioria dos serviços não foram aplicáveis à CEGÁS.

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	1	3,00%
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	37	97,00%
Total:	**38**	**100%**

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

4.8 Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Quantidade	Porcentagem
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	12	31,00%
DIRETORIA TÉCNICA E COMERCIAL	21	56,00%
DIRETOR - PRESIDENTE	5	13,00%
	Total	**100%**

A Diretoria Técnica e Comercial foi a mais demandada no rol das manifestações registradas em 2023.

4.9 Manifestações por Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Bela Cruz	1	2,63%
Fortaleza	15	39,47%
Trairi	1	2,63%
Indefinido	21	55,26%
Total	38	100%

Fortaleza foi o município onde ocorreu o maior número de manifestações definidas, seguido de Bela Cruz e Trairi.

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Em 2023, a Ouvidoria respondeu 100% das suas manifestações dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 8,63 dias.

Relatório de Resolubilidade		
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total de Manifestações finalizadas no prazo	38	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,00%
Total	38	100
Tempo médio para responder: 8,63 dias		

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	**Quantidade de Manifestações em 2022**	**Quantidade de Manifestações em 2023**
Manifestações Respondidas no Prazo	20	38
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações pendentes no prazo	0	0
Manifestações pendentes fora prazo	0	0
Total	20	38

Quadro de Índice de Resolubilidade

Em 2023, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

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. 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.

5.1.2- Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2022	8 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	8,63dias

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

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1 Índice Geral de Satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023	
Índice Geral de Satisfação	**Resultad**
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)?	
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	
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 can	
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 aten	
Média das Notas:	**5**
Índice de Satisfação:	**100,00%**

Em 2023, alcançamos um índice de satisfação de 100%.

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.

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.

5.2.3 Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	3
Total de manifestações realizadas	38
Representação da Amostra	7%

A amostra de respondentes corresponde a 7% do total de manifestações realizadas.

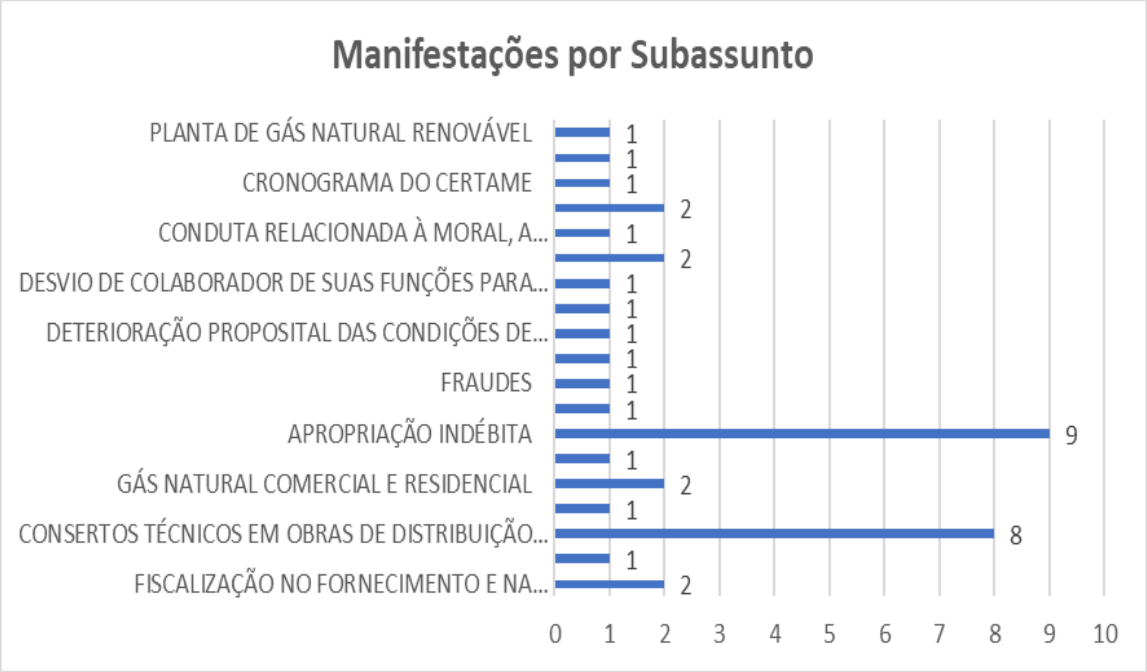
5.2.4- Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	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.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das manifestações



A CEGÁS construiu em 2023, 51,77 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um incremento de 2426 novos clientes. Em decorrência, várias obras foram feitas, o que explica o maior número de manifestações sobre concertos técnicos em obras e informações sobre distribuição. Um só usuário apresentou a mesma denúncia de apropriação indébita por nove vezes.

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

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 quantos 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. Ganhamos nota máxima na pesquisa de satisfação do cliente.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2023, a participação dos cidadãos por meio da ouvidoria foi importante para a CEGÁS tomar conhecimento sobre qualidade dos seus serviços de 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. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2023, a Ouvidoria da CEGÁS participou, sempre que pode, dos eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial não realizou as ações de boas práticas no ano de 2023.

10. SUGESTÕES DE MELHORIA

Denúncias sobre crimes diversos e reclamações sobre obras de infraestrutura e fornecimento de gás natural foram os assuntos dominantes em 2023. 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

Recomendação: Um manifestante denunciou a existência de um esquema de desvio de gás natural. O fato está sendo apurado pelos órgãos competentes. Em 2023, todos os

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

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.

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.

11. PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA CEGÁS

Apesar do quadro de conflitos mundiais como o do Oriente Médio e da Ucrânia, que tem reflexos diretos no mercado do gás natural, em 2023, a economia brasileira retomou sua trajetória de crescimento, alcançando resultados acima do esperado.

Essa realidade também impactou relativamente o desempenho da CEGÁS. Mais uma vez, focamos nos resultados, trabalhamos continuamente de maneira coordenada e atingimos nossas principais metas corporativas, dentre elas, as estabelecidas para a nossa Ouvidoria setorial.

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

Reconhecemos que algumas questões avançaram, mas temos consciência que muitas outras precisam ser feitas. É preciso que nossa Ouvidoria faça um esforço de reinvenção, se volte para as melhores práticas do mercado e adote medidas inovadoras.

Devemos intensificar o esforço de tornar nossa Companhia e nossa Ouvidoria mais conhecidas dos nossos clientes e da sociedade, ensejando um protagonismo crescente do cidadão. Neste sentido, é importante realizarmos novas campanhas de divulgação dos Canais de Denúncias acessíveis à sociedade, em nosso site e redes sociais.

A CEGÁS construiu, em 2023, 51,77 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um incremento de 2426 novos clientes. Para que isso ocorresse, várias obras foram feitas e novos clientes foram incorporados à nossa carteira, o que explica o número de manifestações questionando a qualidade na prestação de serviços.

Demos continuidade à nossa política de 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, 07 de fevereiro de 2024

Miguel Antonio Cedraz Nery

Presidente da Companhia de Gás do Ceará

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.
SUITE

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS DA OUVIDORIA

Em 2023, 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 as melhores práticas de outras ouvidorias.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2024

Paulo Sérgio Souto Mota

Ouvidor da Companhia de Gás do Ceará

Documento assinado eletronicamente por: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY em 08/02/2024, às 15:23 PAULO SERGIO SOUTO MOTA em 08/02/2024, às 14:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4A82-812A-F7CF-9927.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

FOLHA DE OCORRÊNCIAS

Última alteração: 08/02/2024, às 15:23
NUP: 08052.000039/2024-17
Assunto: CONTROLE - OUVIDORIA - Relatório de Ouvidoria

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
08/02/2024 às 14:08	Solicitação de assinatura	ISALICE MARIA GOMES SILVA - CEGÁS/Direx/PR	Solicitou assinatura do documento Relatório de Ouvidoria 2023 - Final (1).pdf (Anexo) para: PAULO SERGIO SOUTO MOTA
08/02/2024 às 14:09	Solicitação de assinatura	ISALICE MARIA GOMES SILVA - CEGÁS/Direx/PR	Solicitou assinatura do documento Relatório de Ouvidoria 2023 - Final (1).pdf (Anexo) para: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY
08/02/2024 às 14:10	Solicitação de assinatura	ISALICE MARIA GOMES SILVA - CEGÁS/Direx/PR	Solicitou assinatura do documento OFÍCIO N° 000044/2024/CEGÁS/PR (Ofício) para: MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY
08/02/2024 às 14:23	Assinatura realizada	PAULO SERGIO SOUTO MOTA - CEGÁS/PR/GECMA	Assinou o documento Relatório de Ouvidoria 2023 - Final (1).pdf (Anexo)
08/02/2024 às 15:23	Assinatura realizada	MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY - CEGÁS/DIREX/PR	Assinou o documento OFÍCIO N° 000044/2024/CEGÁS/PR (Ofício)
08/02/2024 às 15:23	Assinatura realizada	MIGUEL ANTONIO CEDRAZ NERY - CEGÁS/DIREX/PR	Assinou o documento Relatório de Ouvidoria 2023 - Final (1).pdf (Anexo)
08/02/2024 às 15:23	Processo Criado	ISALICE MARIA GOMES SILVA - CEGÁS/Direx/PR	Tramitado para CGE/SECGE