



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2021

Período 01/01/2021 a 31/12/2021

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

Enaldo Cezar Santana Valadares

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 2021. 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.

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.

DS
ASDFJ

DS
PSSM

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

2.1 Orientações Gerais

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o §1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

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

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providência adotada: Foi criado um procedimento de fluxo, contemplando todas as etapas de recebimento, encaminhamento, tratamento e apuração das denúncias.

Orientação 03 – 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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º 1/2020.

DS
ASDFJ

DS
PSSM

Providência adotada: Foi criado um procedimento de fluxo, contemplando todas as etapas de recebimento, encaminhamento, tratamento e apuração das denúncias.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.

Providência adotada: Em 2021, a CEGÁS não necessitou fazer esse tipo de atualização.

2.2 Orientação direcionada à CEGÁS

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

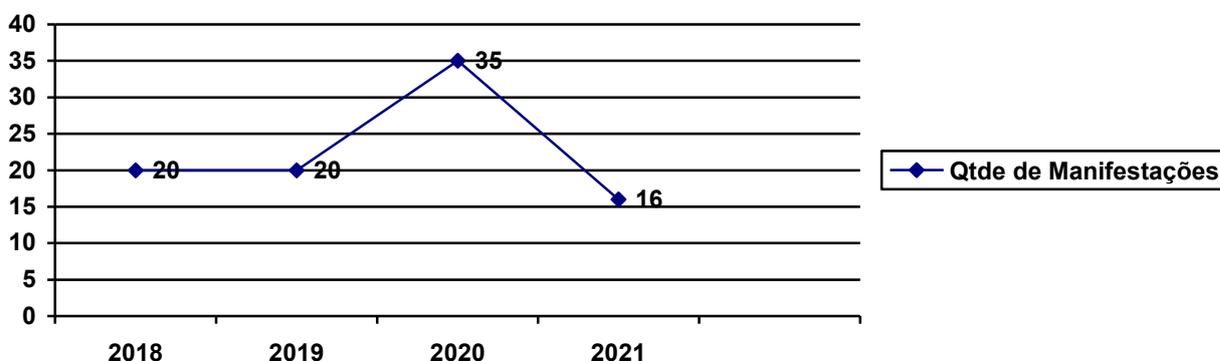
Providência adotada: Quando a Ouvidoria solicita as respostas das manifestações às áreas, a diretoria é copiada. Portanto, a diretoria toma conhecimento das manifestações no processo de resposta. Quadrimestralmente, é feito o relatório da forma proposta pelo art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

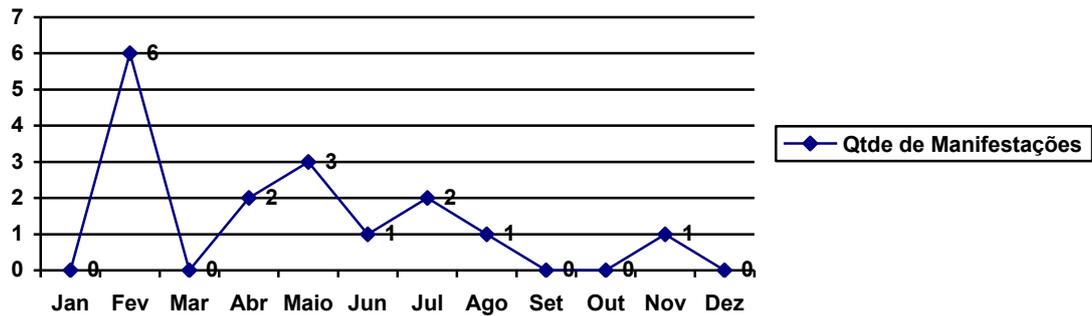
3.1 Total de Manifestações do Período

3.1.1 Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 a 2021



De 2018 a 2021, o número médio de manifestações foi de 22,75. Em 2021, tivemos 16 manifestações, o que representou uma redução de 54% em comparação ao ano anterior.

3.1.2 Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



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	2020	2021	% Variação
Telefone	0	0	
Internet	30	14	- 53%
Presencial	0	0	
E-mail	1	0	- 100%
Facebook	0	0	
Carta	0	0	
Telefone 155	4	2	- 50%
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	35	16	- 54%

A Internet continua sendo o meio mais usado pelos usuários.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação
Reclamação	12	6	- 50%
Denúncia	9	8	- 11%
Elogio	0	0	
Sugestão	0	0	
Solicitação	14	2	- 86%
Total	35	16	- 54%

DS
ASDFJ

DS
PSSM

Em comparação com 2020, as Reclamações diminuíram e o tipo de manifestação mais registrado passou a ser denúncia.

3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	2	12,50%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	LIGAÇÃO NA REDE DE GÁS NATURAL	1	6,25%
	OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	RECUPERAÇÃO DE PAVIMENTO (TUBULAÇÃO GÁS NATURAL)	1	6,25%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	INFORMAÇÕES SOBRE DISTRIBUIÇÃO	1	6,25%
	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	PROCEDIMENTOS DE SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	1	6,25%
Denúncia	ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	6,25%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	1	6,25%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	1	6,25%
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	1	6,25%
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	CASOS SUSPEITOS	1	6,25%
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1	6,25%
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	ENTREGA EM DESACORDO COMO PREVISTO	1	6,25%
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	6,25%
Solicitação	COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1	6,25%
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	6,25%

Reclamações sobre obras de infraestrutura, comercialização de Gás Natural e denúncias sobre conduta inadequada de servidor/colaborador e sobre o Coronavírus foram os tipos/assuntos dominantes em 2021.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Subassuntos

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	3	19%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	1	6%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	CASOS SUSPEITOS	1	6%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1	6%
OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	INFORMAÇÕES SOBRE DISTRIBUIÇÃO	1	6%
OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	PROCEDIMENTOS DE SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	1	6%
OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	LIGAÇÃO NA REDE DE GÁS NATURAL	1	6%
OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	RECUPERAÇÃO DE PAVIMENTO (TUBULAÇÃO GÁS NATURAL)	1	6%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	6%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	ENTREGA EM DESACORDO COM O PREVISTO	1	6%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	6%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	1	6%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	1	6%
ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	6%
TOTAL		16	100%

Manifestações sobre comercialização, operação de distribuição, obras de infraestrutura e questões relacionadas à conduta de servidores foram os assuntos/subassuntos mais demandados.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
CONTRATAR O SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL DA CEGÁS	1	6%
NÃO SE APLICA	5	31%
OUTROS	10	63%
TOTAL	16	100%

A maioria dos serviços não foram classificados.

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	1	6,25%
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	15	93,75%

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

3.6 Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
CEGÁS	GERÊNCIA JURÍDICA		1	6,25%
CEGÁS	GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING		2	12,50%
CEGÁS	DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS		2	12,50%
CEGÁS	DIRETORIA TÉCNICA E COMERCIAL		7	43,75%
CEGÁS	DIRETOR-PRESIDENTE		1	6,25%
CEGÁS	GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E SUPRIMENTOS	COORDENADORIA DE LICITAÇÃO E CONTRATOS	1	6,25%
CEGÁS	GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO	COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO	1	6,25%
CEGÁS	GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		1	6,25%

A Diretoria Técnica e Comercial foi a mais demandada no rol das manifestações registradas em 2021.

DS
PSSM

DS
HSDFJ

3.7 Manifestações por Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Aracati	1	6,25%
Fortaleza	4	25,00%
Horizonte	1	6,25%
São Paulo	1	6,25%
Indefinido	9	56,25%
Total	16	

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

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Em 2021, 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	16	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%
Total	16	100,00%

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	35	16
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações pendentes no prazo	0	0
Manifestações pendentes fora prazo	0	0
Total	35	16

DS
PSSM

DS
HSDFJ

Quadro de Índice de Resolubilidade

Foram obtidas 100% de Manifestações Respondidas no Prazo em 2021.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
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 2020	9 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	8 dias

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

^{DS}
PSSM

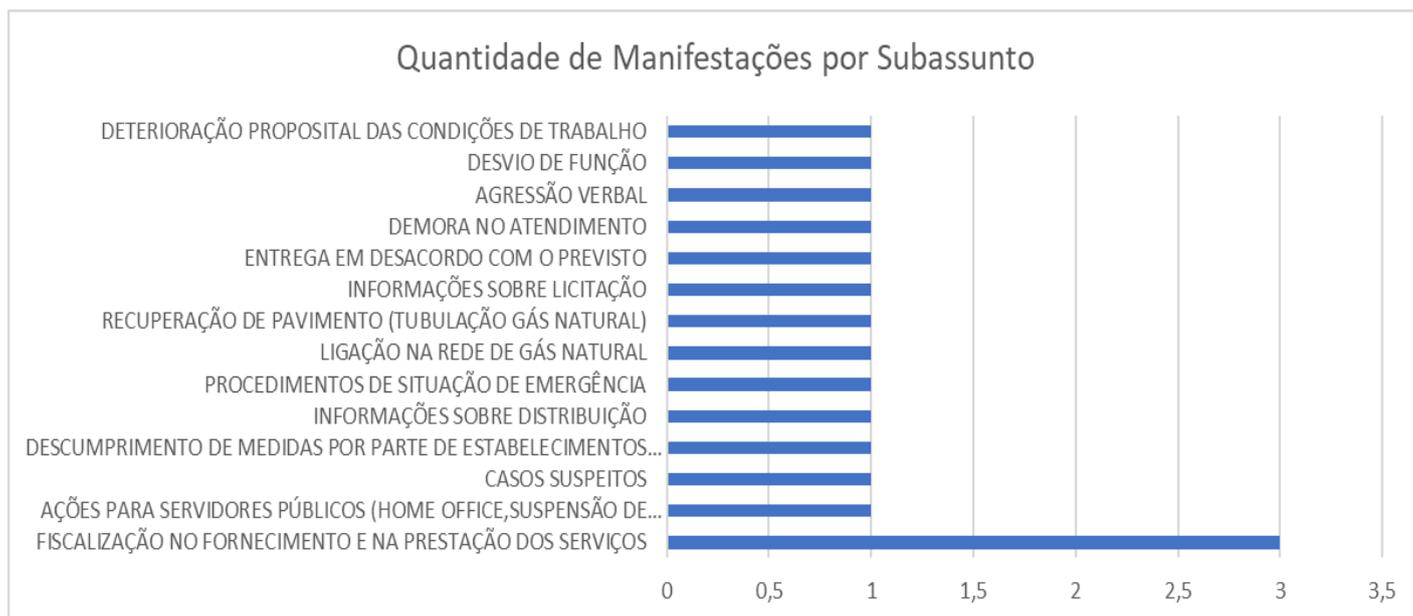
^{DS}
ASDFJ

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 (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	0
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: [used_input]	0
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)	0
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	0
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0
Índice de Resolutividade	
Sim	0
Não	0
Parcialmente	0
Total de pesquisas respondidas	0

Nenhum manifestante respondeu à pesquisa em 2021.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS



Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	FISCALIZAÇÃO NO FORNECIMENTO E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	3	19%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	1	6%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	CASOS SUSPEITOS	1	6%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1	6%
OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	INFORMAÇÕES SOBRE DISTRIBUIÇÃO	1	6%
OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	PROCEDIMENTOS DE SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	1	6%
OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	LIGAÇÃO NA REDE DE GÁS NATURAL	1	6%
OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	RECUPERAÇÃO DE PAVIMENTO (TUBULAÇÃO GÁS NATURAL)	1	6%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	6%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	ENTREGA EM DESACORDO COM O PREVISTO	1	6%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	6%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	1	6%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	1	6%
ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	6%
TOTAL		16	100%

5.1 Motivos das manifestações

Apesar das dificuldades criadas pela pandemia, a CEGÁS construiu em 2021, 52,89 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um crescimento de aproximadamente 9,54% de sua base de clientes e 9,52% de sua rede de gasodutos. Em decorrência, várias obras foram feitas, o que explica o maior número de manifestações sobre a qualidade no fornecimento e na prestação de serviços. O crescimento de manifestações sobre Coronavírus é fruto da situação de pandemia.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Reclamações e denúncias sobre obras e a qualidade dos serviços prestados e condutas dos servidores/colaboradores 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

DS

PSSM

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 e a conduta dos seus servidores/colaboradores, melhorando a qualidade das obras, reduzindo os transtornos

DS

HSDFJ

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 2021, a Ouvidoria da CEGÁS participou, sempre que pode, dos eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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

Elaboração, quadrimestralmente, de relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à 86 área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020. 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. Ao longo de 2021, inserimos palestras com temáticas como transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes e comunicação neste programa. Registramos ainda a criação dos seguintes fluxos e procedimentos:

- Criação de fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.
- Criação de procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.
- 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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

^{DS}
PSSM

^{DS}
ASDFJ

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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: 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.

DS
HSDPJ

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2022

DocuSigned by:

Paulo Sérgio Souto Mota

6EF278BD930E421

PAULO SÉRGIO SOUTO MOTA

Ouvidor da Companhia de Gás do Ceará

PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA CEGÁS

O ano de 2021 foi, para os que fazem a Companhia de Gás do Ceará, marcado ainda pelo desafio de superar os transtornos causados pela pandemia na saúde e na economia do povo cearense. 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, um menor prazo de respostas e todas as questões colocadas pelos manifestantes foram respondidas, com soluções aceitas pelos demandantes. Nossa Ouvidoria atendeu também todas as recomendações e sugestões de melhoria feitas pela Controladoria Geral do Estado (CGE).

Mas se muito foi feito, 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, aprofundando os mecanismos de participação do cidadão e fortalecendo-se como Canal entre a empresa e a sociedade.

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 em nosso site e redes sociais devem ser continuadas.

O ano que passou foi mais uma quadra de crescimento para nossa companhia. A CEGÁS construiu em 2021, mesmo com a pandemia, 52,89 km de gasodutos em sua rede de distribuição de gás natural, o que possibilitou um crescimento de aproximadamente 9,54% de sua base de clientes e 9,52% 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 gestores e diretores em temas que ajudam a melhorar a ação da Ouvidoria. No Curso Aprimoramento em Governança e Mercado de Capitais para Administradores de Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista, foram apresentados os principais temas e discussões para um bom embasamento à tomada de decisão, contemplando questões de governança, transparência e melhoria do relacionamento da CEGÁS com seus clientes, sociedade e partes relacionadas.

Por fim, queremos reafirmar, em 2021, o nosso compromisso de continuar fortalecendo o papel da Ouvidoria na estrutura de governança corporativa da CEGÁS. A Ouvidoria 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, 03 de fevereiro de 2022.

DS
PSSM

DocuSigned by:
Hugo Santana de Figueirêdo Junior
HUGO SANTANA DE FIGUEIRÊDO JUNIOR
Presidente da Companhia de Gás do Ceará

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: A136844355AC47B6ADFECC0D90821CD

Status: Concluído

Assunto: Relatório de Ouvidoria 2021

Envelope fonte:

Documentar páginas: 14

Assinaturas: 2

Certificar páginas: 5

Rubrica: 24

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Remetente do envelope:

Waneska Ferreira da Costa

Rua Santo Antonio no 17, Sala F

Eusebio, CE 61760-000

waneska.ferreira@cegas.com.br

Endereço IP: 45.182.147.69

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Waneska Ferreira da Costa

Local: DocuSign

03/02/2022 13:06:07

waneska.ferreira@cegas.com.br

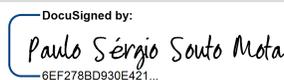
Eventos do signatário

Paulo Sérgio Souto Mota

paulo.mota@cegas.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:

 6EF278BD930E421...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 187.18.192.84

Registro de hora e data

Enviado: 03/02/2022 14:06:03

Visualizado: 03/02/2022 14:07:10

Assinado: 03/02/2022 14:07:55

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 08/12/2021 10:26:59

ID: f44e4ce2-700d-4e38-b31c-b5c356cea60c

Hugo Santana de Figueirêdo Junior

hugo.figueiredo@cegas.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

 03D92C56B36D4DE...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.207.99.143

Enviado: 03/02/2022 14:07:58

Visualizado: 03/02/2022 14:30:34

Assinado: 03/02/2022 14:30:53

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 03/02/2022 14:30:34

ID: 583d2c92-dcba-48bf-8f41-8da80b4e053b

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	03/02/2022 14:06:03
Entrega certificada	Segurança verificada	03/02/2022 14:30:34

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Assinatura concluída	Segurança verificada	03/02/2022 14:30:53
Concluído	Segurança verificada	03/02/2022 14:30:53

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
-----------------------------	---------------	-----------------------------

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, HCITIS OBO CEGAS - ISV (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact HCITIS OBO CEGAS - ISV:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: admin.gerti@cegas.com.br

To advise HCITIS OBO CEGAS - ISV of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at admin.gerti@cegas.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from HCITIS OBO CEGAS - ISV

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to admin.gerti@cegas.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with HCITIS OBO CEGAS - ISV

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to admin.gerti@cegas.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify HCITIS OBO CEGAS - ISV as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by HCITIS OBO CEGAS - ISV during the course of your relationship with HCITIS OBO CEGAS - ISV.