



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

EXPEDIENTE

Secretário da SEINFRA

Lúcio Ferreira Gomes

Diretor Presidente CEGÁS

Hugo Santana de Figueirêdo Junior

Diretor Administrativo e Financeiro CEGÁS

Fábio Augusto Norcio

Diretor Técnico e Comercial CEGÁS

Fabrcio Bomtempo de Oliveira

Ouvidor

Paulo Sérgio Souto Mota

1. INTRODUÇÃO

Este relatório expõe as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS) no ano de 2018. Nele, estão especificadas as formas de atendimento, os tipos de manifestações, os principais canais de manifestações, entre outros.

Como canal de mediação entre a Companhia e a sociedade, a Ouvidoria Setorial da CEGÁS é um instrumento de Gestão que visa ao aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pela empresa.

A Ouvidoria tem como orientação principal garantir o acesso do cidadão aos serviços prestados, com a criação de mecanismos facilitadores do registro de reclamações, críticas, sugestões e elogios, para que os resultados venham efetivamente agregar e contribuir na formulação das políticas e estratégias traçadas pela Companhia.

Nesse ambiente, a Ouvidoria Setorial da CEGÁS vem sendo fortalecida, ano a ano, permitindo que o cidadão se manifeste de forma célere e desburocratizada.

A CEGÁS é uma empresa de economia mista e foi constituída em 1994 com a missão de fornecer Gás Natural canalizado e soluções energéticas para o desenvolvimento do Ceará. Com uma rede de gasodutos espalhados pelo Estado, a CEGÁS fornece essa importante fonte de energia para indústrias, comércio, veículos e residências.

Uma das maiores atribuições das Ouvidorias é avaliar o impacto das demandas oriundas da população, por meio da proposição de ações de melhoria para os gestores. Dessa forma, o Ouvidor tem um desafio a superar no cotidiano institucional: interpretar os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento da demanda.

Este relatório apresenta ainda o desenho do perfil dos nossos usuários e das manifestações registradas no período, no intuito de fornecer subsídios para a

identificação das necessidades e demandas da sociedade, como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão.

A sistematização das informações e a sua análise qualitativa, através de relatórios gerenciais, possibilitarão a Ouvidoria, enquanto instrumento de gestão, dar visibilidade às medidas corretivas necessárias para que não haja reincidência sistemática de assuntos relativos à ineficiência da prestação de serviços, do atendimento realizado pela instituição ou mesmo de irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou atendimento e serviços que lhes foram prestados.

Por fim, uma boa Ouvidoria deve ter o seu desempenho medido, não apenas através de relatórios estatísticos, mas relatórios qualitativos. Em geral, quando o Gestor recebe um relatório qualitativo, ele muda a sua visão sobre a Ouvidoria.

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

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Recomendação 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

Providências adotadas: A CEGÁS não tem unidades de atendimento ao público no interior do Estado.

Recomendação 3) Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório a vinculação da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

Providências adotadas: Atualmente na CEGÁS, a Ouvidoria é vinculada diretamente ao presidente da Companhia. Todos os pedidos de informação para as manifestações são feitos com cópia para o presidente e diretores, de forma a dar celeridade às repostas. Sempre que necessário, a Ouvidoria participa das reuniões da Diretoria.

Recomendação 4) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

Providências adotadas: Em 2018, a CEGÁS lançou um novo site mais moderno, interativo e responsivo. Nele, foram adotadas medidas para facilitar o acesso dos clientes e cidadãos à Ouvidoria. Em janeiro de 2018, a CEGÁS mudou-se para uma nova sede mais ampla e moderna. A Ouvidoria dispõe de sala reservada para

atendimento aos visitantes. Foi colocada sinalização para a Ouvidoria na recepção, no andar e no local onde ela funciona.

Recomendação 5) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 92% das manifestações no prazo regulamentar.

Providências adotadas: Conforme o relatório da ouvidoria apresentado, em 2018, a Ouvidoria respondeu 100% das suas manifestações dentro do prazo de 15 dias, com um tempo médio de resposta de 7,5 dias.

Recomendação 7) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2017 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

Providências adotadas: Decreto 30474/2011 prevê que a entrega do relatório deve ocorrer até o dia 30 de janeiro de 2019. A CEGÁS elaborou o relatório e entregou dentro do prazo.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

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

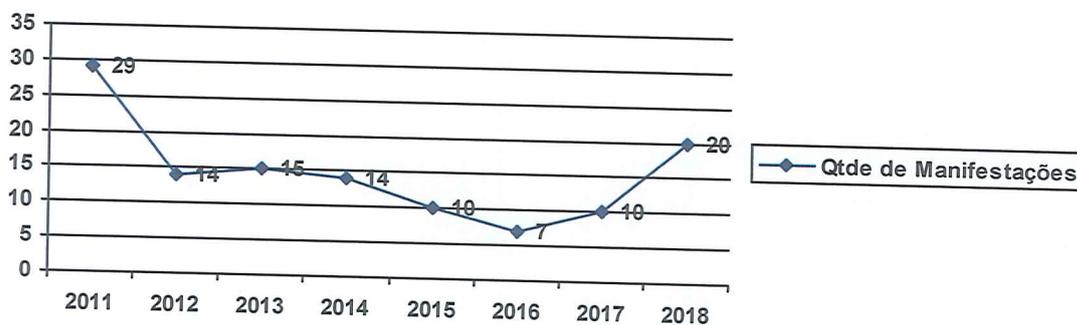
Em 2018, a Ouvidoria da CEGÁS registrou um quantitativo de 20 manifestações, o dobro das manifestações registradas no ano de 2017.

Abaixo, seguem as manifestações detalhadas e divididas por especificidades.

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

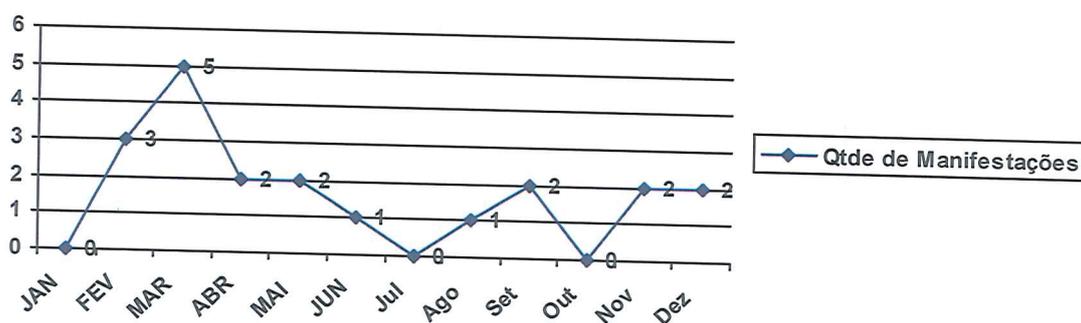
Das 20 manifestações registradas em 2018, 2 eram sobre concurso público/seleção e 4 sobre outros assuntos. Se considerarmos os assuntos pertinentes ao negócio da CEGÁS, o que se verifica é que ocorreram 14 manifestações.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2011 a 2018



Não há comentário relevante sobre os meses das manifestações.

Gráfico de Manifestações Mensal (2018)



3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado.

Não se aplica à CEGÁS.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

A internet continua sendo o veículo predominante na entrada, seguido por telefone e uma quantidade pequena de solicitações por e-mail.

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	1	6	(↑ 500,0%)
Internet	8	11	(↑ 37,5%)
Presencial	-	-	-
Redes Sociais	-	-	-
E-mail	1	3	(↑ 200,0%)
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	10	20	↑ 100,0%

3.1.4 Tipo de Manifestação

Em comparação com 2017, as reclamações aumentaram, continuando como o maior número de manifestações, seguido por solicitação de serviço. Obtivemos ainda 1 sugestão e não possuímos denúncia em relação ao ano passado.

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	5	12	(↑ 140,0%)
Solicitação de Serviço	4	7	(↑ 75,0%)
Denúncia	1	-	(↓100,0%)
Elogio	-	-	
Sugestão	-	1	(↑100,0%)
Crítica	-	-	
Total	10	20	↑ 100,0%

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Reclamações sobre a Comercialização de Gás Natural e sobre a Recuperação de Pavimento juntamente com as solicitações de Vazamento de Gás Natural e de informações sobre Concurso Público/Seleção foram as manifestações/assuntos dominantes em 2018.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Comercialização de Gás Natural (fornecimento e serviços)	2
Reclamação	Recuperação de Pavimento (Tubulação de Gás Natural)	2
Solicitação de Serviço	Vazamento de Gás Natural	2
Solicitação de Serviço	Concurso Público/Seleção	2
Solicitação de Serviço	Comercialização de Gás Natural (fornecimento e serviços)	1

Solicitação de Serviço	Postos de Gás Natural	1
Solicitação de Serviço	Ampliação do Atendimento e dos Serviços	1
Reclamação	Postos de Gás Natural	1
Reclamação	Insatisfação com a Gestão Institucional	1
Reclamação	Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/ Órgãos Públicos	1
Reclamação	Informação sobre Ações, Programa e Obras	1
Reclamação	Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão	1
Reclamação	Outros	3
Sugestão	Outros	1

3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

O assunto/sub-assunto mais demandado foi a Comercialização de Gás Natural (fornecimento e serviços)/Fiscalização no Fornecimento e na Prestação dos Serviços, com 3 manifestações.

Assunto	Sub-Assunto	Total
Comercialização de gás natural (fornecimento e serviços)	Fiscalização no fornecimento e na prestação dos serviços	3
Recuperação de Pavimento (Tubulação de Gás Natural)	Dados Legados	2
Vazamento de Gás Natural	Dados Legados	2
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	2
Postos de Gás Natural	Dados Legados	2



Ampliação do Atendimento e dos Serviços	Dados Legados	1
Insatisfação com a Gestão Institucional	Dados Legados	1
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/ Órgãos Públicos	Dados Legados	1
Informação sobre Ações, Programa e Obras	Dados Legados	1
Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão	Dados Legados	1
Outros	Outros	4

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

❖ Tema: Administração Geral

❖ Tipificação/Assunto

• Reclamação - 12

Comercialização de gás natural (fornecimento e serviços)	02
Recuperação de Pavimento (Tubulação de Gás Natural)	02
Postos de Gás Natural	01
Insatisfação com a Gestão Institucional	01
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/ Órgãos Públicos	01
Informação sobre Ações, Programa e Obras	01
Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão	01
Outros	03

• Solicitação de Serviço - 7

Vazamento de Gás Natural	02
Concurso Público/Seleção	02
Comercialização de Gás Natural (fornecimento e serviços)	01
Postos de Gás Natural	01
Ampliação do Atendimento e dos Serviços	01

- Sugestão – 1 registros
- Denúncia – 0 registros
- Elogio – 0 registros
- Crítica – 0 registros

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

A maior quantidade de manifestações foi referente a assuntos diversos, tais como: Informação sobre Ações, Programas e Obras, Andamento de Obras Públicas, entre outros, assuntos ligados à Diretoria Executiva.

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Diretoria Administrativa e Financeira	4	4	0,0%
Diretoria Técnica e Comercial	6	7	(↑ 16,7%)
Diretoria Executiva	0	9	(↑900,0%)

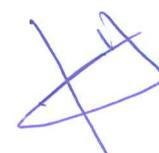
Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Diretoria Administrativa e Financeira	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 2 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 1

	Elogio: 0
Diretoria Técnica e Comercial	Reclamação: 4 Solicitação de Serviço: 3 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
Diretoria Executiva	Reclamação: 7 Solicitação de Serviço: 2 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0

3.1.8 Manifestações por Município

A prevalência de Fortaleza nas manifestações reflete o fato de nossa base de clientes está concentrada nesta cidade.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	13
Não Informado	3
Limoeiro do Norte	1
Aracati	1
Canindé	1
Eusébio	1
Total	20




3.2 Resolubilidade das Manifestações

Quadro de Resolubilidade por Situação

Em 2018, a Ouvidoria respondeu 100% das suas manifestações dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 7,5 dias.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	8	20
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	10	20

Tempo Médio de Resposta

Em comparação com 2017, houve uma melhora de 50,0% no tempo médio de resposta em 2018.

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	15 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	7,5 dias

Quadro de Índice de Resolubilidade

Foram obtidas 100% de Manifestações respondidas no prazo em 2018.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	80%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	20%	0 %

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Pesquisa de Satisfação

Não houve avaliação por parte do cidadão referente às manifestações de 2018.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

As principais manifestações de 2018 faziam referência a qualidade do serviço prestado pela CEGÁS e ao concurso público. O procedimento adotado pela Ouvidoria foi inicialmente acionar a diretoria executiva e compartilhar a solicitação de providências com as áreas diretamente envolvidas. Em todos os casos, as providências necessárias para a solução dos problemas relatados nas manifestações foram adotadas, demonstrando uma atitude respeitosa da CEGÁS com seus clientes e a sociedade.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2018, a Ouvidoria da CEGÁS participou de dois cursos de capacitação e de vários eventos e reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A CEGÁS instituiu três políticas que têm interferência na atividade da Ouvidoria. A de Gestão da Informação foi gerada com consulta à CGE e regulamentou todo o manuseio de informações da Empresa. A Política de Relacionamento Institucional estabeleceu regras para o relacionamento dos funcionários da CEGÁS com seus clientes, sociedade

e entes públicos. A Política de Relacionamento com a Comunidade definiu regras para o relacionamento da empresa com as comunidades atingidas por suas obras.

Em 2018, a CEGÁS lançou um novo site mais moderno, interativo e responsivo. Nele, foram adotadas medidas para facilitar o acesso dos clientes e cidadãos à Ouvidoria. Foi inaugurado também o Espaço CEGÁS de Cultura, dotado de auditório, área para exposições de artes e sala de treinamento. O equipamento facilita o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável.

A CEGÁS tem um programa semanal de qualificação dos seus funcionários com os temas Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Ao longo de 2018, inserimos temáticas como transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes e comunicação neste programa.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da CEGÁS tem um excelente relacionamento com a diretoria executiva e os gestores da empresa. Sempre que necessário, participamos de reuniões e realizamos despachos com essas áreas. Essa relação tem sido importante para o atendimento das manifestações e resolutividade das questões demandadas.

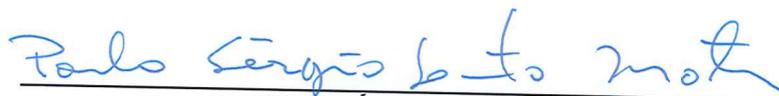
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ocorreu uma melhora significativa no índice de resolubilidade da Ouvidoria da CEGÁS, de forma que conseguimos atingir a meta proposta. Ocorreu ainda uma melhora no tempo de resposta das manifestações. Conseguimos retornar satisfatoriamente às manifestações, estabelecendo as providências exigidas.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A melhoria do atendimento aos clientes continua sendo a principal fonte de reclamações dos clientes. Neste sentido, fica a sugestão para que a direção da empresa realize capacitações e treinamentos para sanar este problema. É importante também realizar ações para conscientizar permanentemente os funcionários sobre a importância da Ouvidoria.

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2019



PAULO SÉRGIO SOUTO MOTA

Ouvidor da Companhia de Gás do Ceará



PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA CEGÁS

Em 2018, definimos que a prioridade da Ouvidoria da CEGÁS seria melhorar o atendimento às manifestações e cumprir as metas estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado (CGE), assim como reduzir os prazos das respostas. Os resultados obtidos e mostrados neste relatório mostram que o desafio proposto foi alcançado.

Como foi dito anteriormente, instituímos ainda três políticas que otimizaram a atividade da Ouvidoria. A Política de Gestão da Informação estabeleceu regras para todo o fluxo de informações da Empresa. As Políticas de Relacionamento Institucional e de Relacionamento com a Comunidade definiram normas e adotaram medidas para facilitar o acesso dos clientes e cidadãos à Ouvidoria. Foi inaugurado também o Espaço CEGÁS de Cultura, dotado de auditório, área para exposições de artes e sala de treinamento. O equipamento facilita o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável.

Em 2019, reafirmamos nosso compromisso de continuar fortalecendo o papel da Ouvidoria na estrutura da CEGÁS. Trata-se de um instrumento estratégico para o modelo de gestão que acreditamos. Ela nos abre um canal direto com a sociedade e nossos clientes, permitindo que tenhamos uma percepção dos seus anseios e demandas. Neste sentido, a Ouvidoria da CEGÁS terá sempre o nosso apoio para cumprir sua missão.

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2019



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