



Ouvidoria Cagece

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

EXERCÍCIO 2016



Direção Superior

Neurisângelo Cavalcante de Freitas

Superintendente Executiva da Presidência

Josestenne Bezerra do Amaral

Ouvidora

Edenia Maria Torres Uchoa

Ouvidora Adjunta

Jucilene Maria Paulo

Colaboradores

Ana Carla Oliveira da Silva

Cintia Maria de Oliveira Portela

Denyse Tomaz Girão Mano

Francisca Benício Moreira

Francisco Marley T. De Lima

Jane Pereira de Sousa

Maria Aldilene de Deus Moreira Medeiros

Maria de Fátima Mesquita da Silva

Maria Laurecília Albuquerque Sousa

Regiana Karin Oliveira Pontes

Suely Gomes Bezerra

1. INTRODUÇÃO

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará é uma sociedade de economia mista, vinculada à Secretaria das Cidades, criada pela Lei Nº 9.499, de 20 de julho de 1971, e foi reformulada pela Lei 15.348, de 02 de maio de 2013, permitindo a companhia exercer quaisquer atividades que guardem relação direta ou indireta com o setor, tanto no Estado do Ceará bem como em outros Estados da Federação e exterior, dentre as quais citamos: consultoria técnica; reuso; operação de aterros sanitários; venda de software; produção de águas industriais e tratamento de esgotos industriais e geração de energia elétrica (biogás).

Sua missão é contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, promovendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental. Destaca-se como uma empresa de saúde pública e qualidade de vida, com forte conotação social e ambiental, mantendo como premissa a manutenção de seu caráter empresarial.

O negócio da empresa consiste em desenvolver soluções em saneamento básico, ou seja, propõe atuar fortemente na busca e desenvolvimento de tecnologias, processos, parcerias e modelo de gestão que propiciem a melhoria de seus resultados, a satisfação da população e de seus acionistas de forma a reforçar seu reconhecimento como empresa de referência nacional no setor de saneamento.

Seus produtos e serviços atuais atendem pessoas físicas, entidades comerciais e industriais, organizações não governamentais e órgãos públicos.

Conforme os dados de novembro de 2016, a Cagece manteve seus serviços de abastecimento de água em 306 localidades. A população atendida foi de cerca de 5.560.358 milhões de habitantes, atingindo um índice de cobertura 98,21% da população urbana das localidades atendidas pela Companhia. No esgotamento sanitário, a Companhia manteve a marca de 87 localidades atendidas, beneficiando cerca de 2.291.799 milhões de habitantes e atingindo 40,48% de cobertura da população das localidades atendidas pela Cagece. Pela abrangência da Cagece no Estado, pela natureza dos serviços que presta à população, pelo compromisso com a cidadania e por acreditar que a ouvidoria é uma ferramenta importante para uma gestão cidadã e para o fomento do controle social, foi criada por meio da Resolução nº 001/95 a Ouvidoria da Cagece. No entanto, só se consolidou como um instrumento da democracia possibilitando a participação efetiva do cidadão em defesa dos seus interesses a partir março de 2002, com a nomeação da primeira ouvidora. Desde então, tem agido com vigor a fim de viabilizar o encontro e o diálogo direto com o cidadão, na busca de soluções para suas manifestações,

possibilitando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos e a consequente melhoria da qualidade de vida da população. Assim, o cidadão pode dialogar com a ouvidoria da Cagece por meio dos seguintes canais: número 155 da Central de Atendimento do Governo do Estado, com ligação gratuita, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h; pelo sistema de Ouvidoria do Estado (SOU) no endereço eletrônico: www.sou.cge.ce.gov.br; pelo sistema on-line: consumidor.gov.br; por meio da Central de Atendimento da Cagece: 08002750195, com ligação gratuita, 24 horas; por meio do telefone da ouvidoria da Cagece: (85) 31011918, de segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h e ainda pessoalmente na Ouvidoria da Cagece: Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União, Fortaleza-Ce, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

A Criação do Sistema de Ouvidoria do Estado – SOU, em 2011, por meio do decreto 30.474/2011, teve um papel fundamental no fortalecimento desse diálogo com o cidadão, uma vez que contribuiu para ampliar a comunicação da empresa com a sociedade, estreitando ainda mais a sua relação com os diversos públicos ao implantar um modelo de gestão em rede que tem garantido uma uniformidade dos processos e procedimentos, além de possibilitar o acompanhamento das manifestações por meio de um sistema informatizado, imprimindo agilidade e transparência no sistema de gestão pública.

Nesse contexto, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, que vem trabalhando fortemente com o intuito de viabilizar soluções para as manifestações dos cidadãos cearenses, apresenta o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, do exercício de 2016, em cumprimento ao descrito no artigo 8º do decreto estadual 30.474/2011.

O Relatório apresenta os resultados das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Cagece com base no plano de trabalho apresentado no início da gestão 2016 e nas recomendações contidas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2015 da CGE, destacando as manifestações recebidas e suas variáveis, bem como a atuação da setorial no aprimoramento do atendimento prestado ao cidadão. Concluído o relatório este deve ser entregue à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para avaliação da Comissão de Desempenho, que consolidará todos os resultados das setoriais do governo, elaborando um relatório final que será encaminhado ao Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral, para deliberação.

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

Foram muitas as ações realizadas pela Cagece no ano de 2016, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados ao cidadão, principalmente em relação à oferta de água, que exigiu esforços e medidas emergenciais para o combate a grave crise hídrica que se instalou no estado nos últimos cinco anos.

Além das ações previstas em seu Planejamento Estratégico, executadas cotidianamente pelas Unidades de Negócio e Serviços, a Companhia realizou ações específicas para o atendimento das recomendações apresentadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE/2015. Em atenção à recomendação relacionada à estrutura física da Ouvidoria, temos a dizer que a Unidade possui espaço próprio para acomodar sua equipe e receber o cidadão que busca atendimento presencial. Além disso, quando o assunto requer sigilo ou discricção, são disponibilizadas as salas de reunião no entorno para essas necessidades. Para facilitar o acesso do cidadão a Companhia sinalizou todo o percurso desde a recepção até o atendimento da Ouvidoria.

Quanto ao item disponibilizar atendimento de Ouvidoria em todas as Unidades, a Companhia designou dois colaboradores por Unidade para fazer a gestão das demandas oriundas da Ouvidoria, de forma a garantir o atendimento no prazo e a qualidade das respostas. Esses colaboradores estão em constante interlocução com a Ouvidoria setorial e participam das reuniões periódicas que ocorrem com as ouvidoras e os gestores das Unidades para alinhamento dos processos.

Em relação ao aprimoramento do processo de apuração, a Ouvidoria Setorial da Cagece, embora seja uma das mais demandadas do estado, apresentou em 2016 um índice de resolubilidade de 100% com um tempo de resposta de 11 dias, tempo este inferior ao determinado no Decreto Estadual, deixando de responder no prazo apenas uma demanda, do universo de 19.626 manifestações. De toda forma, a Cagece entende que a melhoria dos processos deve ser contínua e nessa perspectiva implementou duas ações que foram essenciais para o alcance desse resultado. A primeira foi a elaboração de relatórios das manifestações contendo o tempo médio de resposta, a quantidade de demandas e os assuntos mais demandados para o encaminhamento aos gerentes, superintendentes e diretores das Unidades mais requisitadas, com o intuito de otimizar a gestão das demandas reduzindo prazo de resposta e qualidade, auxiliar a gestão na tomada de decisões e melhorar a qualidade dos serviços prestados. A segunda ação foi a realização do Seminário cujo tema Compreendendo a Missão da Ouvidoria, teve como objetivo divulgar o papel da Ouvidoria e sensibilizar os participantes sobre a importância de cada um no processo de fortalecimento da cidadania e na melhoria dos serviços prestados. Esse seminário, realizado no auditório da sede da Companhia, teve como público alvo, gerentes e coordenadores das Unidades da capital e interior e contou também com a presença

do Diretor-Presidente da Cagece, Neuri Freitas, do Secretário de Estado e chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, Flávio Jucá e Ítalo Brígido, Coordenador de Fomento ao Controle Social.

As duas últimas recomendações relacionadas ao cumprimento dos prazos, qualidade dos serviços executados e estruturação das equipes executoras dos serviços operacionais foram contempladas nas ações estratégicas do Plano de Segurança Hídrica, que possibilitou a contratação de 55 equipes de combate a fraude e 25 novas equipes para retirada de vazamentos, entre outras ações detalhadas no item 4 deste relatório.

Também como reforço às recomendações da CGE, a Ouvidoria deu continuidade às ações implementadas em 2015 e que registraram resultados satisfatórios para a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos. Assim, prosseguiu com as visitas às Unidades de Negócio e Serviço mais demandadas pelos clientes; realizou reuniões com os representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor e com a Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, participando ainda dos fóruns e das reuniões de avaliação mensal de resultados da Diretoria de Mercado da Cagece, cujas Unidades subordinadas apresentam maior número de manifestações no SOU.

Essas visitas às Unidades mais demandadas continuam gerando bons resultados, pois apesar do aumento do número de demandas no ano de 2016 (19.626) em relação a 2015 (16.565), a ouvidoria continua atingindo a meta do indicador interno relacionada ao índice de atendimento às demandas do Sou/CGE. Esse indicador de processo, criado em 2015 pela Ouvidoria, mede a eficiência dos atendimentos em relação às demandas do SOU/CGE, com o objetivo de aprimorar a prestação dos serviços, elevar o nível de satisfação dos clientes e melhorar a imagem institucional. Essa ação também otimizou o fluxo de informações, o tratamento e qualidade das respostas às demandas dos cidadãos, mantendo o percentual de resolutividade em 100%.

Continuamos com o diálogo com os Órgãos de Defesa do Consumidor e Agências Reguladoras onde a Ouvidoria diariamente realiza audiências de mediação, visto que percebemos que a conversa aproxima e proporciona melhoras em relação ao conhecimento técnico das ações e serviços da Cagece, o que contribui para um aumento no número de audiências exitosas e para a redução do tempo de análise de processos administrativos abertos nestes órgãos.

A participação nas avaliações mensais de resultados da Diretoria de Mercado e nos fóruns internos proporciona um maior conhecimento das fragilidades comuns a todas as Unidades, uma maior aproximação com os gestores e, conseqüentemente,

uma oportunidade para um trabalho de sensibilização relacionado às demandas de ouvidoria. O resultado é comprovado pela melhoria significativa no fluxo de informações que subsidiam a apuração das demandas, com reflexo no tempo de resposta que em 2016, ficou em 11 dias.

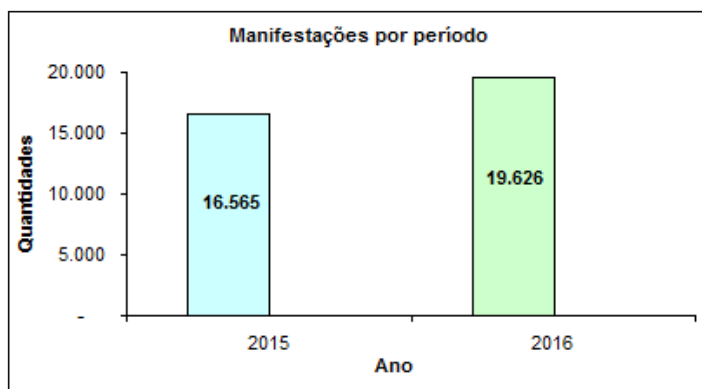
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em números

3.1.1 – Total de manifestações do período.

A setorial Cagece vem crescendo em número de manifestações ao longo dos anos, comparando 2016 com 2015, tivemos um acréscimo de 18,48% no quantitativo de demandas advindas de registros na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Período	2015	2016
Manifestações	16.565	19.626

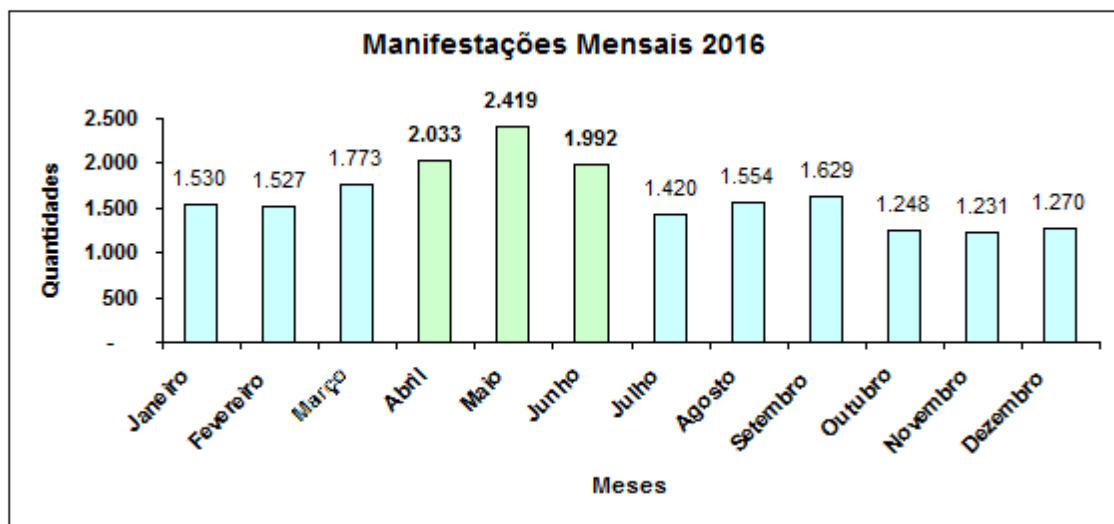


3.1.1.1 Total de manifestações por mês em 2016

O segundo trimestre de 2016 concentrou 32,83% do total de manifestações do ano de 2016. Esse percentual deveu-se principalmente pelos registros relacionados à falta d'água decorrente da crise hídrica que se instalou no estado nos últimos cinco anos.

Mês/2016	Manifestações
Janeiro	1.530
Fevereiro	1.527
Março	1.773
Abril	2.033
Maio	2.419
Junho	1.992
Julho	1.420
Agosto	1.554
Setembro	1.629
Outubro	1.248
Novembro	1.231
Dezembro	1.270
Total	19.626

Percebemos na tabela acima que o mês de maio/2016 registrou o maior número de manifestações. Das 2.419 manifestações, 340 estão relacionadas à falta de água, 316 à demora na execução do serviço de desobstrução de esgoto e 295 referentes à retirada de vazamentos em via pública.



Além de maio/2016, os meses de abril/2016 (2.033) e junho/2016 (1.992) tiveram representatividade efetiva no crescimento de manifestações para o ano de 2016.

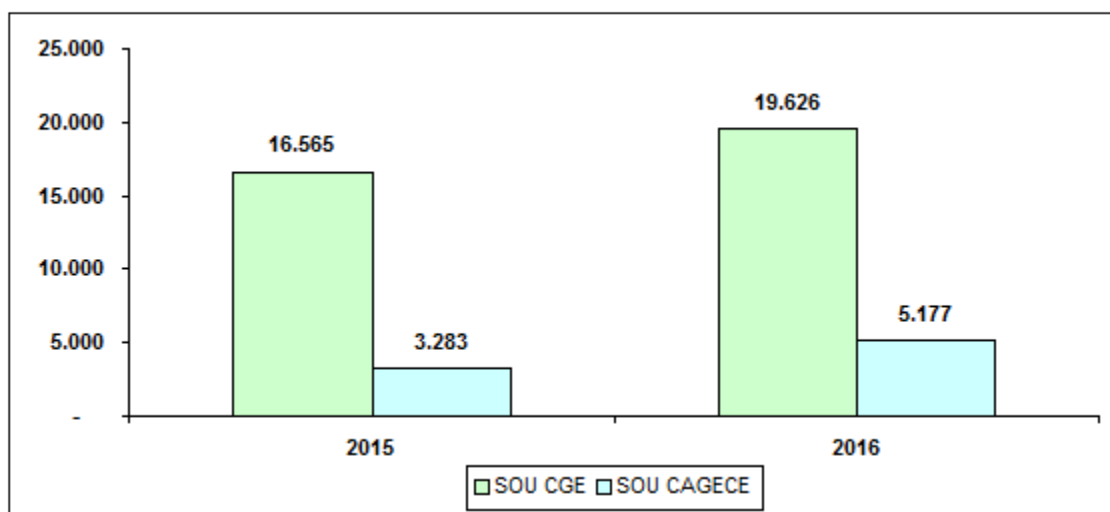
3.1.2. Registros de manifestações por sistemas informatizados

A Cagece utiliza como ferramenta de registros na Ouvidoria o Sistema de Ouvidoria da CGE – Sou e internamente o Sistema de Gestão de Ouvidoria, denominado Sou Cagece.

Sistemas Informatizados	2015	2016	% Variação
Sou CGE	16.565	19.626	18,48
Sou Cagece	3.283	5.177	57,69
Total	19.848	24.803	24,96

No Sou Cagece são registradas as demandas provenientes das Agências Reguladoras Arce e Acfor, dos Órgãos de Defesa do Consumidor, da Central de Atendimento da Cagece (0800) e do Sistema on-line consumidor.gov.

Em 2016 percebemos um acréscimo nas demandas oriundas do Sistema de Gestão da Cagece – Sou Cagece, na ordem de 57,69% em relação ao mesmo período do ano passado. O Sistema de Ouvidoria –Sou CGE é responsável por aproximadamente 80% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cagece e o crescimento em 2016 foi de 18,48%.



Esse aumento no número de manifestações de Ouvidoria no sistema interno da setorial foi decorrente do crescimento das demandas oriundas dos Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons, Decon e consumidor.gov), representando 40,25% do seu total, seguido pelas demandas do Serviço 272 referentes as reclamações de Ouvidoria recebidas pelo Central de Atendimento da setorial com 38,43% e das Agências Reguladoras (Acfor e Arce) com 21,32%.

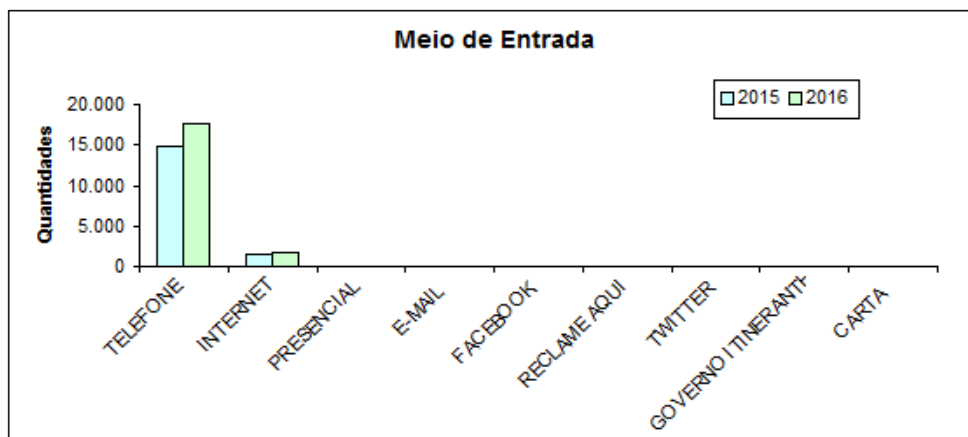
3.1.3. Manifestações por meio de entrada

Em 2016 o meio de entrada mais utilizado permaneceu o telefone, com registros feitos na Central de Atendimento do Governo que totalizaram 17.735 manifestações, representando 90,36% do total dos meios de entrada. Em segundo lugar ficou a internet com um acréscimo de 6,37% em comparação com o ano de 2015.

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação
Telefone	14.832	17.735	19,57
Internet	1.570	1.670	6,37
Presencial	97	95	-2,06
E-mail	24	57	137,50
Facebook	21	40	90,48
Reclame Aqui	12	18	50,00
Twitter	4	8	100,00
Governo Itinerante	3	0	SRC (*)
Carta	2	3	50,00
Total	16.565	19.626	18,48

(*) sem referencial comparativo (SRC)

Percebemos que as maiores variações de crescimento de 2016 em relação a 2015 aconteceram nos meios de entrada das mídias sociais e e-mail, tendo esse último uma variação positiva na ordem de 137,50%, seguidos pelo Twitter com um percentual de 100% e Facebook com 90,48%. Atribuimos o fato à participação mais efetiva do cidadão na gestão dos serviços públicos.



Apenas o meio de entrada presencial apresentou decréscimo em comparação com o ano de 2015. Já em relação às ações do Governo Itinerante, não ocorreram registros em 2016.

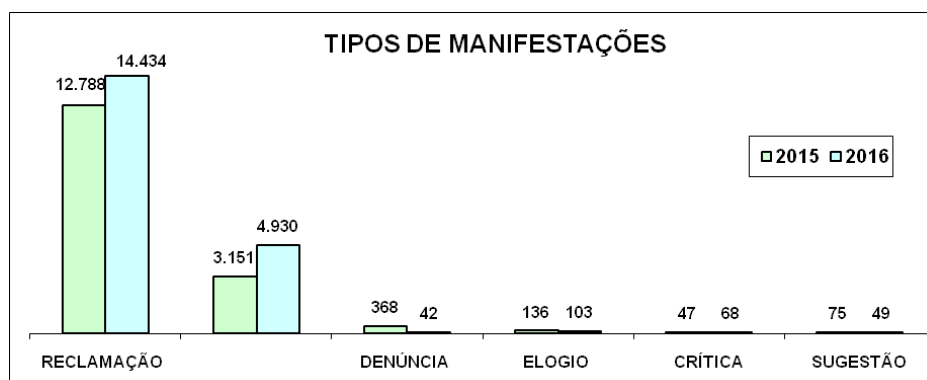
3.1.4. Tipos de Manifestações

As manifestações são classificadas no sistema SOU por tipos, conforme quadro abaixo.

Tipos de Manifestações	2015	2016	% Variação
Reclamação	12.788	14.434	12,87
Solicitação de Serviço	3.151	4.930	56,46
Denúncia	368	42	-88,59
Elogio	136	103	-24,26
Crítica	47	68	44,68
Sugestão	75	49	-34,67
Total	16.565	19.626	18,48

Em 2016 as reclamações lideraram o ranking com um total de 14.434 manifestações, repetindo o feito de 2015. Já as denúncias, elogios e sugestões apresentaram queda significativa, ficando as denúncias com o maior percentual de decréscimo (-88,59%). Atribuímos essa redução às ações de transparência implantadas pela Cagece no último ano, a exemplo do próprio fluxo de apuração de denúncia.

O gráfico abaixo mostra o comparativo da evolução dos tipos de manifestações para os anos de 2015 e 2016.



3.1.5. Tipos de Manifestações por assunto.

Conforme apresentado no item 3.1.4 os tipos de manifestações mais expressivos foram as reclamação e solicitação de serviços. Os assuntos mais demandados para o tipo de manifestação reclamação em 2016 foram:

- Falta d'água – 2.805
- Demora execução dos serviços da Cagece – Desobstrução de Esgoto – 1.719
- Vazamento em via pública – 1.411

O quadro abaixo demonstra a distribuição dos tipos de manifestações por assuntos, o seu total, a quantidade de demandas por assunto em cada tipo de manifestação e o percentual em cada por bloco de classificação.

TIPO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL	QTDE
CRÍTICA	Falta de água	68	13
	Insatisfação com a resposta da instituição		5
	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade		5
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão		5
	Demora na execução dos serviços da Cagece - outros		4
	Recuperação de pavimento por parte da Cagece		3

	Serviços relacionados à fatura de consumo		3
	Vazamento em via pública		3
	Conduta inadequada de servidor		2
	Desperdício de água		2
DENÚNCIA	Conduta inadequada de servidor	42	13
	Uso indevido de veículo oficial		5
	Propina		4
	Benefícios, gratificações e ajuda de custo		3
	Apuração de denúncias		2
	Desvio de recursos públicos		2
	Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)		2
	Abuso de autoridade		1
	Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento. . .)		1
	Corte de água		1
ELOGIO	Elogio a servidor público/colaborador	103	49
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão		33
	Elogio à ouvidoria		16
	Consumo elevado de água		1
	Demora na execução dos serviços da Cagece - desobs. Esgoto		1
	Elogio ao governador do estado		1
	Informação referente à manifestação registrada no sou		1
	Solicitação de emprego/estágio		1
RECLAMAÇÃO	Falta de água	14.434	2805
	Demora na execução dos serviços da Cagece - desobs. Esgoto		1719
	Insatisfação com a resposta da instituição		1714
	Vazamento em via pública		1411
	Problemas na rede de esgoto		1066
	Demora na execução dos serviços da Cagece - outros		733
	Inoperância no atendimento por telefone		716
	Demora na execução dos serviços da Cagece - vazamento		577
	Serviços relacionados à fatura de consumo		474
	Demora na execução dos serviços da Cagece - ligação de água		452
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	Vazamento em via pública	4930	1690
	Orientações referentes aos serviços disponibilizados Cagece		803
	Problemas na rede de esgoto		657

	Recuperação de pavimento por parte da Cagece		374
	Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)		242
	Falta de água		155
	Demora na execução dos serviços da Cagece - desobs. Esgoto		154
	Serviços relacionados à fatura de consumo		114
	Informação sobre endereços e telefones dos órgãos		90
	Desperdício de água		62
SUGESTÃO	Desperdício de água	49	5
	Orientações referentes aos serviços disponibilizados		5
	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade		3
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão		3
	Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)		3
	Pagamento da fatura de consumo da Cagece		2
	Problema no abastecimento (pressão da água)		2
	Problemas na rede de esgoto		2
	Serviços relacionados à fatura de consumo		2
	Tarifa de contingência (água/esgoto)		2

3.1.6. Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Total de manifestações: 1.061

Tipificação	Assunto	Total
Crítica		8
	Conduta inadequada de servidor	2
	Fatura de serviços de água e esgoto	2
	2ª via da conta de água	1
Denúncia		37
	Conduta inadequada de servidor	13
	Uso indevido de veículo oficial	5
	Propina	4
Elogio		18
	Elogio à ouvidoria	16
	Elogio ao governador do estado	1
	Solicitação de emprego/estágio	1
Reclamação		850
	Inoperância no atendimento por telefone	716
	Conduta inadequada de servidor	100
	Falta de estrutura em unidade de atendimento	3
Solicitação de Serviços		144
	Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e	90
	Débito de faturas	11
	Informações relativas a fatura de consumo	6
Sugestão		4
	2ª via da conta de água	1
	Efetivo de pessoal (cargos efetivos, comissionados, temporários)	1
	Inoperância no atendimento por telefone	1

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Saneamento Básico

Total de manifestações: 18.565

Tipificação	Assunto	Total
Crítica		60
	Falta de água	13
	Insatisfação com a resposta da instituição	5
	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	5
Denúncia		5
	Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)	2
	Corte de água	1
	Fiscalização dos recursos hídricos	1
Elogio		85
	Elogio a servidor público/colaborador	49
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	33
	Consumo elevado de água	1
Reclamação		13.584
	Falta de água	2805
	Demora na execução dos serviços da Cagece - desobstrução	1719
	Insatisfação com a resposta da instituição	1714
Solicitação de Serviços		4.786
	Vazamento em via pública 1690	1690
	Orientações referentes aos serviços disponibilizados pela Cagece	803
	Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento)	657
Sugestão		45
	Desperdício de água	5
	Orientações referentes aos serviços disponibilizados pela Cagece	5
	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	3

Considerando o grande número de manifestações da setorial, tomamos como amostra os três principais assuntos de cada tipificação. O Eixo Governamental Ceará saudável apresentou aproximadamente 95% do total de todas as manifestações. A análise desses resultados foi apresentada no item 3.1.5

3.1.7. Unidades mais Demandas do Órgão

A estrutura organizacional da Cagece é composta de 7 Diretorias, 14 Superintendências, 7 Unidades de Negócio na capital e 8 no interior, contando ainda com 37 Unidades de Serviços.

Unidades		Manifestações		
		2015	2016	Variação (%)
1	UN-MTS – Conjunto José Walter	5145	6015	17%
2	UN-MTO – Conjunto Ceará	1799	2717	51%
3	UN-MTN - Foresta	3740	2325	-38%
4	UN-BME - Pici	1236	1999	62%
5	UN - MTL - Aldeota	1272	1605	26%
6	UN-BSA – Juazeiro do Norte	687	961	40%
7	Gerem - Relacionamento com o cliente e mercado	289	942	226%
8	UN- BCL - Itapipoca	285	330	16%
9	UN-BAC - Sobral	99	246	148%
10	UN-BSI - Tianguá	83	238	187%

Percebemos pelo quadro demonstrativo acima que as 10 unidades mais demandas somam juntas 17.378 manifestações, representando 88,55% do total de todas as demandas da setorial Cagece, em 2016.

A UN-MTS permanece liderando o ranking das mais demandas, assim como no ano anterior. As reclamações de vazamento em via pública, demora na execução do serviço de desobstrução de esgoto e problemas na rede de esgoto, são as principais reclamações dessa Unidade. Atribuímos a liderança no índice de reclamações de esgoto em relação às outras Unidades, pelo fato da UN concentrar o maior número de sistemas de esgotamento sanitário do tipo condominial fundo de lote, cujas ocorrências de obstrução são na maioria por mau uso do sistema. Ademais,

esclarecemos que esse tipo de sistema tem acesso restrito por se encontrar no interior dos imóveis sendo a responsabilidade de manutenção do cidadão, motivo pelo qual paga uma tarifa de esgoto diferenciada (menor) dos demais usuários dos sistemas convencionais. Apesar disso, a Companhia tem realizado a manutenção nesses sistemas, encontrando dificuldades de acesso pelo motivo exposto e uma grande reincidência de chamados por mau uso.

Podemos observar também uma queda no número de manifestações da unidade UN-MTN que em 2015, devido a reestruturação ocasionada por mudança na gestão, apresentou uma quantidade expressiva de manifestações.

Outro número que chama a atenção é o crescimento das manifestações da unidade de serviço Gerem (226%), responsável pelo gerenciamento da central de atendimento (0800) e pelo relacionamento com os grandes clientes da companhia. Certamente o grande responsável pelo elevado número de reclamações da Unidade foi grande número de registros relacionados à inoperância no atendimento da Central telefônica. A Gerem tem recebido retorno da Ouvidoria e realizado reuniões mensais com os atendentes na expectativa de reduzir esses números.

Unidades	Quantidade por tipo de demanda	
UN-MTS	Reclamação	4509
	Solicitação de serviço	1471
	Elogio	18
	Crítica	8
	Sugestão	6
	Denúncia	3
Total		6015
UN-MTO	Reclamação	1973
	Solicitação de serviço	730
	Elogio	8
	Crítica	5
	Sugestão	1
	Denúncia	0
Total		2717
UN-MTO	Reclamação	1713
	Solicitação de serviço	589
	Elogio	11
	Crítica	6
	Sugestão	2
	Denúncia	4
Total		2325

UN-BME	Reclamação	1784
	Solicitação de serviço	199
	Elogio	6
	Crítica	7
	Sugestão	1
	Denúncia	2
Total		1999
UN-MTL	Reclamação	1180
	Solicitação de serviço	404
	Elogio	9
	Crítica	6
	Sugestão	4
	Denúncia	2
Total		1605
UN-BSA	Reclamação	767
	Solicitação de serviço	189
	Elogio	1
	Crítica	2
	Sugestão	1
	Denúncia	1
TOTAL		961
GEREM	Reclamação	886
	Solicitação de serviço	20
	Elogio	23
	Crítica	4
	Sugestão	5
	Denúncia	4
Total		942
UN-BCL	Reclamação	289
	Solicitação de serviço	34
	Elogio	3
	Crítica	2
	Sugestão	1
	Denúncia	1
Total		330
UN-BAC	Reclamação	220
	Solicitação de serviço	20
	Elogio	4
	Crítica	1
	Sugestão	0

	Denúncia	1
Total		246
UN-BSI	Reclamação	202
	Solicitação de serviço	32
	Elogio	2
	Crítica	1
	Sugestão	0
	Denúncia	1
Total		238

O quadro acima traz a distribuição, por tipo de manifestação, das 10 unidades mais demandadas. Percebe-se que em todas as Unidades o item reclamação é soberano, seguido pelas solicitações de serviços. Como toda grande empresa somos cientes da necessidade de melhorias, no entanto, acreditamos que a essencialidade dos serviços prestados pela Cagece, a abrangência da prestação desses serviços nos 151 dos 184 municípios do estado associado à participação mais efetiva do cidadão na gestão dos serviços públicos, contribuiu para esse elevado número.

Um fato positivo é a presença de elogios nas 10 unidades mais demandadas, que se apresenta em 3º lugar nas quantidades de demandas por tipificação.

3.1.8. Manifestações por Municípios

Conforme tabela abaixo, Fortaleza foi a cidade mais demandada no ano de 2016 seguida de Maracanaú. Como já dito nesse relatório, no item 3.1.7, o resultado se justifica pelo fato do município de Maracanaú concentrar o maior número de sistemas de esgotamento sanitário do tipo condominial fundo de lote. Já Fortaleza, aparece maior em relação às demais por apresentar uma população atendida com os serviços de 2.618.238 habitantes.

Municípios		Quantidade de Manifestações		
		2015	2016	Variação (%)
1	Fortaleza	10268	11514	12,13%
2	Maracanaú	1450	1807	24,62%
3	Não informado	561	851	51,69%
4	Juazeiro do Norte	561	756	34,76%
5	Pacatuba	350	647	84,86%

6	Caucaia	801	613	-23,47%
7	Maranguape	341	561	64,52%
8	Eusébio	189	246	30,16%
9	Itaitinga	246	219	-10,98%
10	Pacajus	23	144	526,09%
Total		14790	17358	17,36%

Esses 10 municípios respondem por 88,44% do total das demandas da Cagece.

Municípios	Assuntos Mais Demandados	QTDE
Fortaleza	Vazamento Em Via Pública	2028
	Demora na execução serviços Cagece – desobstrução de esgoto	1317
	Problemas na rede de esgoto	1067
	Insatisfação com a resposta da instituição	1060
	Falta d'água	945
Maracanaú	Vazamento em via pública	317
	Problemas na rede de esgoto	300
	Insatisfação com a resposta da instituição	182
	Demora na execução serviços Cagece – desobstrução de esgoto	282
	Falta de água	197
Juazeiro do Norte	Vazamento em via pública	193
	Falta d'água	188
	Insatisfação com a resposta da instituição	79
	Demora na execução dos serviços - vazamento	50
	Demora na execução serviços Cagece – desobstrução de esgoto	31
Pacatuba	Demora na execução serviços Cagece – desobstrução de esgoto	139
	Problemas na rede de esgoto	132
	Insatisfação com a resposta da instituição	83
	Falta de água	74
	Vazamento em via pública	68
Caucaia	Vazamento em via pública	107
	Problemas na rede de esgoto	98
	Falta d'água	70
	Demora na execução serviços Cagece – desobstrução de esgoto	57
	Insatisfação com a resposta da instituição	42
Maranguape	Falta d'água	222
	Insatisfação com a resposta da instituição	61
	Demora na execução dos serviços da Cagece - outros	39
	Demora na execução dos serviços de ligação de água	39
	Vazamento em via pública	35

Eusébio	Demora na execução dos serviços da Cagece - outros	36
	Falta d'água	34
	Vazamento em via pública	30
	Demora na execução dos serviços - ligação de água	29
	Demora na execução dos serviços - vazamento	23
Itaitinga	Falta de água	60
	Demora na execução dos serviços da Cagece - outros	30
	Demora na execução dos serviços - ligação de água	28
	Vazamento em via pública	28
	Demora na execução dos serviços - vazamento	15
Pacajus	Falta de água	77
	Insatisfação com a resposta da instituição	20
	Serviços relacionados á fatura de consumo	7
	Qualidade da água fornecida pela Cagece	6
	Problema no abastecimento (Pressão da água)	5

No quadro demonstrativo acima relacionamos os 5(cinco) assuntos mais demandados por municípios. Percebemos que a falta de água e vazamento em via pública são reclamações comuns a todos os municípios, apresentando o maior número de manifestações. Atribuímos essas ocorrências às dificuldades enfrentadas pela Cagece no ano de 2016. Como já mencionado neste relatório, os efeitos da estiagem convergiram para uma situação crítica no abastecimento de água em várias regiões do Estado elevando o número de reclamações relacionadas à falta d'água. Essa situação de intermitência na oferta de água é uma das responsáveis pelo grande número de vazamentos, uma vez que o retorno do abastecimento, após um certo período, é acompanhado de alta pressão nas redes de distribuição, provocando rompimento dessas redes. No entanto, com a execução o Plano de Segurança Hídrica que priorizou ações para minimizar os efeitos da estiagem e garantir o abastecimento de água para o consumo humano, já percebemos uma redução no número de reclamações no último trimestre/16. Com as ações de combate às perdas de água, 81% dos vazamentos estão sendo retirados em até 24horas, desde o último semestre de 2016, resultado da contratação de 23 novas equipes.

3.2. Resolubilidade das Manifestações

Conforme Decreto nº 30.474/2011 o prazo das manifestações de ouvidoria é de 15 dias, ou por igual período para prazo de prorrogação.

Situação	2015		2016	
	Quantidade de Manifestações	%	Quantidade de Manifestações	%
Total de manifestações respondida no prazo	16539	99,85%	19625	100%
Total de manifestações respondidas fora do prazo	25	0,15%	1	0%
Total	16564	100%	19626	100%

O percentual de manifestações respondidas no prazo em 2015 foi de 99,85%. Em 2016 atingimos 100% de resolubilidade, com apenas uma manifestação respondida fora do prazo, apesar do montante de 19.626 registradas nesse ano.

3.2.1. Tempo Médio de Resposta.

Um fato relevante é o tempo médio de resposta da setorial que em 2016 teve um acréscimo de 1 dia ficando com um tempo médio de 11 dias úteis. Tal acréscimo se justifica pelo aumento de 18,48% no número de manifestações.

Tempo médio de Resposta	
2015	2016
10d 7hs 32min	11d 1hs 24min

Apesar do quantitativo de 19.626 demandas para o ano de 2016, a setorial Cagece vem trabalhando abaixo do prazo estipulado pelo Decreto nº 30.474/2011. Para alcançar esse resultado trabalha internamente, junto às Unidades, com um prazo reduzido de 8(oito) dias.

3.2.2. Índice de Resolubilidade

Situação	2015	2016
	%	%
Total de Manifestações Respondida no Prazo	99,85%	100%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	0,15%	0%
Total	100,00%	100,00%

A resolubilidade da Cagece atinge a marca de 100% em 2016, com apenas uma manifestação respondida fora do prazo. A setorial realiza ações de monitoramento destes prazos e da qualidade das respostas de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

3.3. Satisfação dos usuários da ouvidoria

Ao receber o retorno das suas manifestações o cidadão é convidado a responder de forma espontânea a uma pesquisa de satisfação.

O resultado geral obtido na pesquisa de satisfação (92,91%), reflete a nosso compromisso em servir o cidadão realizando um atendimento de excelência e indicando que estamos trilhando o caminho certo para alcançarmos nossa visão de futuro: ser reconhecida pela excelência na prestação de serviços à população.

Com esse resultado, ultrapassamos a meta instituída pela CGE que é de 85% em 7,91 pontos percentuais. A amostra da pesquisa de 2016 foi 16,44% do universo de 19.626 manifestações e obtivemos médias acima de 90% em todos os itens avaliados. O maior percentual atingido foi no último item da pesquisa onde o cidadão é perguntado se recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas e 95,6% dos entrevistados responderam positivamente.

Pesquisa	2015			2016		
	Resultados	%	% (Excelente, Ótimo e Bom)	Resultados	%	% (Excelente, Ótimo e Bom)
1 - Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da Ouvidoria o Governo Do Estado?						
Informes Publicitários	206	28,61%		1798	55,73%	
Internet	250	34,72%		470	14,57%	
Outros	195	27,08%		750	23,25%	
Ouvidoria setorial	69	9,58%		208	6,45%	
Total	720	100%		3226	100%	
2 - Avalie quanto à presteza no atendimento						
Bom	93	12,92%	85,83%	411	12,74%	91,85%
Excelente	375	52,08%		1853	57,44%	
Ótimo	150	20,83%		699	21,67%	
Insuficiente	64	8,89%		129	4,00%	
Regular	38	5,28%		134	4,15%	
Total	720	100%		3226	100%	
3 - Avalie quanto à qualidade da informação repassada.						
Bom	93	12,92%	84,17%	371	11,50%	91,29%
Excelente	351	48,75%		1880	58,28%	
Ótimo	162	22,50%		694	21,51%	
Insuficiente	72	10,00%		175	5,42%	
Regular	42	5,83%		106	3,29%	
Total	720	100%		3226	100%	
4 - Você Recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas?			91,11%			95,60%
Não	64	8,89%		142	4,40%	
Sim	656	91,11%		3084	95,60%	

Total	720	100%		3226	
Setorial Cagece	Índice geral 2015		87,04%	Índice geral 2016	
Representatividade pela quantidade de manifestações X pesquisas		2014	2015	2016	
		4,84%	4,35%	16,44%	

Pesquisa	2014			2015		
1 - Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da ouvidoria do governo do estado?	Resultados	%		Resultados	%	% (excelente, ótimo e bom)
Informes publicitários	172	24,86%		206	28,61%	
Internet	270	39,02%		250	34,72%	
Outros	180	26,01%		195	27,08%	
Ouvidoria setorial	70	10,12%		69	9,58%	
Total	692	100%		720	100%	
2 - Avalie quanto à prestação no atendimento	Resultados	%	% (excelente, ótimo e bom)	Resultados	%	% (excelente, ótimo e bom)
Bom	84	12,14%	87,43%	93	12,92%	85,83%
Excelente	379	54,77%		375	52,08%	
Ótimo	142	20,52%		150	20,83%	
Insuficiente	48	6,94%		64	8,89%	
Regular	39	5,64%		38	5,28%	
Total	692	100%		720	100%	
3 - Avalie quanto à qualidade da informação repassada.	Resultados	%	% (excelente, ótimo e bom)	Resultados	%	% (excelente, ótimo e bom)
Bom	88	12,72%	84,54%	93	12,92%	84,17%
Excelente	358	51,73%		351	48,75%	
Ótimo	139	20,09%		162	22,50%	
Insuficiente	78	11,27%		72	10,00%	
Regular	29	4,19%		42	5,83%	
Total	692	100%		720	100%	
4 - Você recomendaria a ouvidoria para outras pessoas?	Resultados	%	91,47%	Resultados	%	91,11%
Não	59	8,53%		64	8,89%	
Sim	633	91,47%		656	91,11%	
Total	692	100%		720	100%	
Setorial Cagece	Índice geral 2014		87,81%	Índice geral 2015		87,04%

Representatividade pela quantidade de manifestações x pesquisas	2014	2015
	4,84%	4,35%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No último relatório de ouvidoria, citamos o plano de investimentos da Companhia para o quadriênio 2016-2019, como ação de longo que iria impactar positivamente no aprimoramento da prestação dos serviços e na satisfação dos clientes.

No entanto, o ano de 2016 foi extremamente delicado para a Cagece, uma vez que os efeitos da estiagem convergiram para uma situação crítica no abastecimento de água em várias regiões do Estado, tornando as ações de combate a grave crise hídrica, prioritárias para a Companhia.

Diante desse cenário de escassez, onde registramos 3.105 manifestações referentes a falta d'água, representando um percentual de 15,15% do total de manifestações do ano de 2016, o Governo do Estado em conjunto com a Cagece, Secretaria de Recursos Hídricos-SRH, Fundação Cearense de Meteorologia - Funceme, Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – Cogerh, Superintendência de Obras Hidráulicas-Sohidra e Secretaria das Cidades, elaborou o Plano de Segurança Hídrica da Região Metropolitana de Fortaleza, para minimizar os efeitos da estiagem e garantir o abastecimento de água para o consumo humano.

As ações elencadas no plano começaram a ser executadas em agosto/16 e seus benefícios logo foram percebidos. No último trimestre do ano de 2016 tivemos uma redução no número de manifestações de 18,5% em relação ao trimestre anterior do referido ano. Temos a expectativa de mais queda nesses números com a finalização do plano previsto para março/2017.

Considerando que as duas manifestações mais demandadas em 2016 foram vazamentos em via pública e falta d'água seguidas da demora na execução do serviço de desobstrução de esgoto e insatisfação com a resposta da instituição, fica evidente a eficiência das ações do Plano que priorizou o combate às perdas de água, tanto com ações de melhoria na retirada de vazamentos que passou a ter 81% dos vazamentos retirados em até 24 horas, quanto na identificação de fraudes.

Entre as diversas ações do plano de Segurança Hídrica que contribuíram para a redução do número de manifestações, citamos a contratação de 55 equipes para o

reforço no combate as perdas de água decorrentes de fraude. A ação iniciou em agosto/16 com um investimento total de R\$ 3.606.133,84. Desse montante, até novembro/16, o valor aplicado foi de R\$ 1.805.697,50 e teve como benefício a redução de perdas de água em 18l/s, com a regularização de 4.633 clientes de um total de 6.662 fraudes identificadas durante as visitas realizadas nos 74.134 imóveis.

Para reduzir o tempo de retirada de vazamentos foram contratadas 23 novas equipes, com um investimento total de R\$ 7.943.768,96. A ação possibilitou uma economia de 131l/s, até o final de dezembro.

Outra importante ação prevista no plano e já em operação pela Cagece foi a obra do Sistema de Recirculação das águas de lavagem dos filtros da ETA Gavião, que teve um investimento de R\$ 4.302.888,40 e reaproveitamento de 207l/s.

Em reforço à segurança operacional para garantia da vazão mínima de 7,3m³ necessária para a captação de água do açude gavião, a Cagece realizou a obra de implantação do Sistema de Captação Pressurizada no Gavião, com investimento de R\$ 6.875.770,86. A obra foi inaugurada em dezembro/2016.

Neste Plano também foram pensadas ações prioritárias para o abastecimento de prédios públicos de interesse social como hospitais, pronto-socorros, casas de saúde, delegacias, entre outros. Nesse sentido, o governo, por meio da Cagece, Cogerh e Sohidra, mapeou esses prédios para verificar as condições de abastecimento e viabilizar a continuidade da oferta de água por meio de poços.

Ainda como ações do plano mencionamos a perfuração de poços no Pecém; o aproveitamento do sistema hídrico do Cauípe; o aproveitamento do açude Maranguapinho; a implantação de adutora de água tratada para reforço do abastecimento de Aquiraz; a redução da oferta de água para uso industrial, por parte da Cogerh e um plano de comunicação para mobilizar toda a sociedade para o uso consciente da água.

Com esse cenário climático desfavorável, outras ações de combate a perdas estão em execução, quais sejam: aquisição, substituição e instalação de hidrômetros em Fortaleza e RMF; substituição de rede de abastecimento de água em Fortaleza; reforço no abastecimento de água da região Guararapes e Cidade Ecológica e reassentamento do Dendê.

É importante registrar que a Companhia tem mantido e reforçado algumas ações de caráter contínuo que trazem resultados satisfatórios para a relação com o cidadão. Uma delas é a intensa divulgação do aplicativo Cagece Mobile, ferramenta criada para aproximar o cidadão da empresa permitindo um contato direto e instantâneo

com a Companhia. O Cagece Mobile possui layout e usabilidade simples e intuitiva, com diversas funcionalidades. Por meio dele, o cidadão pode registrar uma ocorrência de falta de água, vazamentos, além de denúncias de fraudes, buracos, entre outros. As demandas são registradas imediatamente, inclusive com foto capturada no próprio aplicativo ou armazenada no smartphone. Após abrir uma ocorrência, é possível acompanhar todo o andamento através do aplicativo ou por email. Além disso, a ferramenta permite emitir 2ª via de fatura, acompanhar dicas de como evitar vazamentos em casa, além de conhecer mais sobre atividades realizadas pela Cagece no tratamento da água, entre outros. O aplicativo também traz informações de todas as lojas de atendimento localizadas na capital e no interior.

Outra ação que ininterrupta está relacionada ao acompanhamento do indicador corporativo denominado Índice de Serviços Solicitados pelos Clientes e Executados no Prazo, possibilitando o gerenciamento sistemático dos serviços solicitados. Esse indicador é acompanhado mensalmente por todas as Unidades de Negócio e tem por objetivo atender as demandas de clientes nos prazos estipulados na tabela de serviços da Companhia.

O gerenciamento da rotina implantado no ano de 2015 é um grande aliado para o alcance dos resultados da Ouvidoria e por isso se constitui numa ação contínua, revista periodicamente para os devidos ajustes, quando necessários.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Durante o ano de 2016 a ouvidoria da Cagece mais uma vez foi assídua nas reuniões da Rede de Controle Social, tendo participado ainda de vários eventos que contribuíram para o conhecimento e melhoria da gestão, quais sejam: X Encontro Estadual de Controle Interno; Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria; Gerenciamento da Rotina do Trabalho no dia a dia, para líderes; Media Training; II Encontro de Ouvidorias – TCE; Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores Parte 1 - TCE/Ce - Instrumentos de Planejamento, Construção da Informação e Indicadores em Ouvidoria; Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores Parte 2 - TCE/Ce - O Tratamento da Comunicação de Irregularidade nas Ouvidorias e a Proteção ao Denunciante; Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores Parte 3 - Tce/Ce - Gestão de Conflitos no Âmbito das Ouvidorias; Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores Parte 4 - TCE/Ce - Ouvidorias em Rede: Uma Perspectiva da Ambientação na Rede De Ouvidorias Públicas; Ética Pública; XII Conaci - Encontro Nacional de Controle Interno;

Legislação para Prevenção e Combate à Corrupção na Administração Pública, Curso Básico de Libras e oficina do projeto: Sistema Público de Relacionamento.

Ainda na perspectiva de realizar um trabalho cada vez mais próspero e de excelência para o cidadão, associado à felicidade, ao bem-estar, às emoções positivas e ao engajamento no fazer cotidiano, as ouvidoras participaram da palestra: Florescimento Organizacional - fomentando o desenvolvimento do potencial humano no trabalho e alcançando níveis de excelência e alto desempenho.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Ações e projetos realizados em 2016 associados ao conjunto de ações implantadas em 2015 foram responsáveis pelo excelente resultado da Ouvidoria neste ano. Foram 19.626 manifestações com 100% de resolubilidade.

Apesar do aumento de 18,47% em relação ao ano anterior, o acompanhamento sistemático do Gerenciamento da Rotina do dia a dia, implantado em 2015 possibilitou o entendimento das funções e do fluxo do trabalho imprimindo maior agilidade e qualidade no processo do SOU, redesenhado em 2015, e nos demais processos.

Em 2016 foi realizado o mapeamento e redesenho de mais três processos geridos pela ouvidoria, visando a padronização das atividades, o perfeito funcionamento dos fluxos, a otimização dos resultados e a melhoria contínua. O primeiro trata das demandas registradas nos Órgãos de Defesa do Consumidor - ODCs, que pela complexidade do processo é imprescindível o entendimento de todo o fluxo para que se consiga respostas mais rápidas e satisfatórias para o cidadão. Também foi redesenhado o Processo que registra e trata das demandas oriundas da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, responsável em atender os usuários dos nossos serviços no interior do estado. Dado o reduzido prazo de retorno ao cidadão (10 dias corridos) é necessário um maior empenho da Ouvidoria e por isso a importância do detalhamento de todo o processo para o cumprimento do prazo e qualidade das respostas. O terceiro e último processo redesenhado em 2016 está relacionado ao registro de insatisfação pelos serviços prestados, feito pelo cidadão, na Central de Atendimento da Companhia ou pelo atendimento virtual disponibilizado no site da empresa: www.cagece.com.br. De todos os processos geridos na Ouvidoria esse é o de menor prazo (cinco dias corridos), requerendo mais agilidade da equipe para retorno ao cidadão.

Uma ação de melhoria proposta pela Ouvidoria nas sugestões e recomendações do relatório de 2015 e autorizada pelo Presidente da Companhia foi a constituição do Comitê para adequação das normas comerciais à legislação vigente. O Comitê foi criado por meio da portaria 114/16/DPR e composto por representantes das Unidades de Negócio, da área de mercado e da área jurídica, sob a coordenação da Ouvidora setorial. O Comitê apresentou como resultados dos trabalhos de 2016, a Norma SCO-013 de combate à Fraude e seus anexos revisada, alterada e devidamente aprovada, bem como criação da Norma de Abertura/Encerramento de Contrato em substituição a Norma SCO 005.

Com o intuito de otimizar a gestão das demandas de Ouvidoria reduzir prazo, produzir respostas com mais qualidade, auxiliar a gestão na tomada de decisões e melhorar a qualidade dos serviços prestados, a Ouvidoria criou uma rotina de elaboração de relatórios bimestrais das manifestações, contendo o tempo médio de resposta, a quantidade de demandas e os assuntos mais demandados, classificados por Unidades, para o encaminhamento aos gerentes, superintendentes e diretores das áreas mais requisitadas.

Outra importante ação implementada em 2016 foi a realização do Seminário: Compreendendo a Missão da Ouvidoria, que teve como objetivo divulgar o papel da Ouvidoria e sensibilizar os participantes sobre a importância de cada um no processo de fortalecimento da cidadania e na melhoria dos serviços prestados. O seminário, realizado no auditório da sede da Companhia, teve como público alvo, gerentes e coordenadores das Unidades da capital e interior e contou também com a presença do diretor-presidente da Cagece, Neuri Freitas, do secretário de estado e chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, Flávio Jucá e Ítalo Brígido, coordenador de fomento ao controle social.

Ainda na perspectiva de divulgar a Ouvidoria, foi criado um novo folder contendo informações de interesse do cidadão e matérias sobre os processos e procedimentos da Ouvidoria, publicados na Revista Cagece, incluindo um artigo com o tema "A responsabilidade de ouvir clientes na crise hídrica", de autoria da Ouvidora Adjunta Jucilene Paulo.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria trabalha alinhada com as orientações estratégicas da Companhia. Essas orientações são consolidadas e traduzidas no fazer cotidiano da empresa, por meio de reuniões, grupos de trabalho, comitês, entre outras atividades. Assim, para que os processos da Ouvidoria sigam esse alinhamento, participamos mensalmente da

reunião de Avaliação de Resultados com o Presidente; dos eventos quadrimestrais envolvendo todos os gestores e Diretoria Executiva, onde são tratados assuntos estratégicos para tomada decisão. Tomamos parte na reunião mensal da superintendência Executiva da presidência e nas reuniões mensais da Diretoria de Mercado, visto que a maioria das demandas de ouvidoria está relacionada às suas Unidades. Participamos ainda de coletiva de imprensa, quando o assunto tem impacto direto nos serviços prestados ao cidadão.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da leitura deste relatório constata-se mais uma vez o empenho da equipe da ouvidoria para atender as 19.626 demandas do SOU no ano de 2016, com um índice de resolutividade de 100%. Nesse compromisso assumido com o cidadão, temos também os números de atendimentos registrados no Sistema Interno e os do Sistema de Informação ao Cidadão-SIC, também de responsabilidade da Ouvidoria, que somaram em 2016 um total de 5.730 manifestações.

O relatório apresenta, além do significativo número de demandas, as ações que foram implantadas para atender às manifestações no prazo e àquelas que fazem parte de um plano emergencial em decorrência da grave crise hídrica que se estabeleceu no estado nos últimos cinco anos. Traz também o resultado dessas ações, expresso na análise do último trimestre de 2016.

Os números são expressivos e os resultados alcançados extremamente positivos, demonstrando nosso compromisso com a melhoria da gestão da Administração Pública, da comunicação com a sociedade e com a promoção do controle social.

Neste ano, considerando os ótimos resultados de 2015, tentamos aprimorar ainda mais a nossa atuação e, de acordo com os números, conseguimos, pois, o percentual de 91,92% de entrevistados satisfeitos com os serviços da Ouvidoria e de 95,6% que recomendariam os nossos serviços, evidenciam que apesar do aumento no número de demandas e das dificuldades enfrentadas pela Companhia com a crise hídrica, cumprimos com o nosso dever, sobretudo em relação ao prazo e qualidade das respostas.

As experiências vividas em 2016 nos trouxeram mais maturidade e conhecimento. O domínio dos processos, o aprendizado proporcionado pelo diálogo com o cidadão e com os diversos agentes interessados na melhoria da gestão pública nos fez evoluir para um autoconhecimento que desvendou sermos mais que um mero canal de

comunicação com a sociedade, nos fez compreender que somos um instrumento de cidadania e de oportunidade para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Nos fez acreditar que podemos ser melhores a cada dia e fazer do nosso trabalho um instrumento de satisfação para nós e para o outro, o que se torna um desafio para 2017.

Por fim, a todos os colaboradores da Ouvidoria, aos parceiros das Unidades de Negócio e Serviços, registramos nossos agradecimentos pelo apoio ao trabalho desenvolvido que nos possibilitou os resultados demonstrados nesta exposição.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No Gerenciamento da Rotina dos processos da Ouvidoria observamos que muitas respostas advindas das Unidades exigem tratamento da equipe da Ouvidoria para que se torne compreensível para o cidadão. Diante do fato, como oportunidade de melhoria, sugerimos a realização de treinamento para composição de pareceres técnicos das demandas de Ouvidoria, destinado a todos os coordenadores e responsáveis pela apuração das demandas nas Unidades de Negócio e Serviço mais demandadas.

Sugerimos também uma apresentação institucional da Cagece, com abordagem comercial, técnica, financeira, orçamentária e operacional, para os representantes das promotorias, atendentes e conciliadores dos Órgãos de Defesa do Consumidor, bem como para a equipe responsável pelo controle de qualidade das demandas da CGE. O objetivo da ação é reduzir o número de demandas não fundamentadas nos ODCs e evitar a devolução de manifestações pela CGE. Além disso, a ação pode contribuir para dar mais agilidade no processo de finalização das demandas da Cagece, pela CGE.

Com o intuito de manter e fortalecer a parceria com os gestores das Unidades e colaboradores responsáveis pela apuração das demandas de Ouvidoria recomendamos realizar o 2º seminário de Ouvidoria da Cagece.

Por último, sugerimos que os números das principais reclamações de Ouvidoria sejam apresentados e discutidos nos fóruns comercial e técnico e seja mantida a visita às Unidades mais demandadas.

Fortaleza, 25 de Janeiro de 2017.

OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A direção da Cagece considera a Ouvidoria uma Unidade estratégica para o alcance de sua visão de futuro que é ser reconhecida pela excelência na prestação de serviços à população cearense.

Analisa o expressivo número de manifestações recebidas em 2016, como uma oportunidade de implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite a análise e alterações de procedimentos para a melhoria da prestação de serviços e satisfação do cidadão. Ao mesmo tempo, reconhece o esforço da equipe da Ouvidoria em viabilizar soluções, de forma tempestiva e adequada, para esse tão significativo número de manifestações.

A diretoria tem dado todo apoio necessário para o bom andamento do trabalho da Ouvidoria e se dispõe a adotar as medidas necessárias ao atendimento das sugestões contidas neste relatório, por acreditar na importância dessas ações para uma gestão cidadã, para o fomento do controle social e para a construção de uma empresa cada vez melhor.

Fortaleza, 27 de Janeiro de 2017.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE