



Ouvidoria Cagece

# Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO 01/01/2017 A 31/12/2017



**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**

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 do Socorro Pessoa de Lima

Maria Laurecília Albuquerque Sousa

Regiana Karin Oliveira Pontes

Renan Willian de Moraes

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.

No ano de 2017 a Cagece manteve seus serviços de abastecimento de água em 310 localidades. A população atendida foi de cerca de 5.678.764 milhões de habitantes, atingindo um índice de cobertura 98,26% da população urbana das localidades atendidas pela Companhia. No esgotamento sanitário, a Companhia manteve a marca de 87 localidades atendidas, beneficiando cerca de 2.419.267 milhões de habitantes e atingindo 40,95% 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 conseqüente 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](http://www.sou.cge.ce.gov.br); pelo sistema on-line: [consumidor.gov.br](http://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 12 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.

O ano de 2017 registrou um importante avanço na relação estado x sociedade, com a criação da lei 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração pública.

Embora as ouvidorias públicas já venham se consolidando como um espaço democrático de participação cidadã, com a criação da lei essas ouvidorias passam a ter a competência reconhecida expressamente para atuar na defesa dos direitos dos usuários, porque passam a ser o principal canal de entrada das manifestações, espaço de controle e participação social atuando na interface entre sociedade civil e Estado. Espera-se que, com a aplicação da lei, as ouvidorias se constituam num verdadeiro espaço de fomento a participação, onde todos os cidadãos sejam tratados como iguais no exercício de seus direitos.

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 período de 01/01/2017 a 31/12/2017, em cumprimento ao descrito no artigo 8º do decreto estadual 30.474/2011.

O Relatório apresenta os resultados das ações implementadas pela Ouvidoria da Cagece, unidade organizacional responsável pelo acolhimento das manifestações dos cidadãos, que tiveram como base o planejamento 2017, os registros de correções de anomalias do Processo de Gerenciamento da Rotina do dia a dia, os resultados

das avaliações mensais da área e as recomendações contidas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016, da CGE. Destacamos nesse documento as manifestações recebidas e suas variáveis, bem como a atuação da setorial e os procedimentos corporativos adotados pela companhia para o 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**

Com a permanência da estiagem no ano de 2017, agravando ainda mais a situação hídrica do estado, a Cagece intensificou ações emergenciais e estruturantes para assegurar a oferta de água, uma vez as manifestações de falta d'água aparecem como o segundo assunto mais demandado neste ano. Além disso, implementou importantes ações previstas em seu Planejamento Estratégico do quinquênio 2017-2021, executadas cotidianamente pelas Unidades de Negócio e Serviços e as ações específicas para o atendimento das recomendações apresentadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE/2016.

Restou recomendado no Relatório da CGE que a setorial deverá disponibilizar atendimento de Ouvidoria em todas as Unidades. Em consideração a esta recomendação, temos a informar que desde o ano de 2014 a Companhia designou dois colaboradores por Unidade para fazer a gestão das demandas oriundas da Ouvidoria, tanto na capital quanto no interior, de forma a garantir o atendimento no prazo e a qualidade das respostas. No ano de 2017 melhoramos esse procedimento sugerindo incluir nas atribuições desses colaboradores, o atendimento presencial, quando necessário, com o registro da demanda oriunda desse atendimento. Nesse processo, o colaborador liga para a Ouvidoria que registra o atendimento gerando protocolo e senha e disponibilizando ao cidadão. A ideia é que em 2018 o registro possa ser feito pelo próprio colaborador em sua Unidade, agilizando o atendimento. Veremos a possibilidade da CGE liberar o acesso, para concretização dessa proposta. Porém, para alinhamento e padronização dos processos esses colaboradores estão em constante interlocução com a Ouvidoria setorial participando das reuniões periódicas que ocorrem com as ouvidoras e os gestores das Unidades.

Em atenção à recomendação relacionada à estrutura física da Ouvidoria, reiteramos 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.

As recomendações 14 e 15 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 se estendeu por todo o ano de 2017. A contratação, ainda no ano de 2016, de 25 novas equipes para retirada de vazamentos e 55 de combate à fraude possibilitou excelentes resultados em 2017. Com esse incremento, houve uma redução do tempo médio de retirada de vazamento que passou de 12,58 horas em janeiro/2017 para 7,35 horas em dezembro de 2017, com reflexo também no número de reclamações relacionadas ao assunto, uma vez que observou-se uma redução de aproximadamente 14% no número de manifestações relativas à falta d'água em relação ao ano de 2016.

A realização de trabalho educativo recomendada no item 16, para conscientizar a população sobre a correta utilização da rede coletora, uma vez que o mau uso do Sistema de Esgotamento Sanitário é o responsável por grande parte dos extravasamentos de esgoto e conseqüentemente pelo alto índice de reclamações acerca do assunto, é uma ação permanente realizada pela Companhia. Em 2017 foram feitas pela equipe da Gerência de Responsabilidade e Interação Social da Cagece aproximadamente 44.100 visitas domiciliares. Essas visitas abrangeram vários bairros de Fortaleza e doze cidades do interior do estado, proporcionando aos cidadãos conhecimento acerca da correta utilização da rede e da importância da coleta e tratamento do esgoto para a manutenção da saúde e qualidade de vida. Essa ação de conscientização possibilitou ainda a incremento de 8.398 interligações de esgoto à rede pública.

Na busca permanente do bem comum e da qualidade do atendimento prestado ao cidadão, a companhia deu continuidade às várias providências adotadas em 2016 que contribuíram para a melhoria da prestação dos serviços ofertados à população. Nesse sentido, em 2017 manteve a prática da elaboração dos relatórios das manifestações contendo o tempo médio de resposta, a quantidade de demandas e os assuntos mais demandados, agora disponibilizados mensalmente na intranet, para auxiliar os gerentes, superintendentes e diretores das Unidades mais requisitadas na tomada de decisão e gestão das demandas. Também foram mantidas as visitas às Unidades de Negócio e Serviço mais demandas pelos clientes.

Essas visitas às Unidades mais demandadas continuam gerando bons resultados, pois apesar do aumento do número de demandas no ano de 2017 (20.489) em

relação a 2016 (19.626), a ouvidoria continua atingindo a meta do indicador interno relacionada ao índice de atendimento no prazo 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 resolubilidade em 100%.

Dada a aproximação com os Órgãos de Defesa do Consumidor iniciada durante o ano de 2016, responsável pelo segundo processo mais demandado da Ouvidoria, foi possível articular a participação da Cagece em dois importantes eventos promovidos pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor-Procon-Ceará. Assim, no dia 11 de setembro de 2017 o gerente de Concessão e Regulação, João Rodrigues Neto, fez uma apresentação institucional da Cagece para consumidores e atendentes do órgão, pontuando os assuntos mais reclamados pelos consumidores. No dia 27 de outubro/2017 foi a vez do superintendente da área de Mercado, Agostinho Moreira Filho, participar da reunião anual do Procon destinada aos promotores públicos de Fortaleza e Maracanaú, conciliadores, atendentes e Diretora Executiva. Na oportunidade prestou esclarecimentos aos participantes sobre diversos assuntos da área operacional e comercial da Cagece, contribuindo para o melhor conhecimento técnico acerca dos serviços prestados pela Companhia e, conseqüentemente, para o aumento no número de audiências com resultados satisfatórios e para a redução do tempo de análise de processos administrativos abertos nestes órgãos.

Em 2017 a Ouvidoria participou ativamente dos fóruns promovidos pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, cujos temas têm contribuído para a melhoria da qualidade das respostas das manifestações registradas nesta Agência. As Ouvidoras participaram de 180 audiências de mediação, decorrentes das 493 manifestações registradas na Autarquia de Regulação, fiscalização e Controle dos serviços públicos de Saneamento Ambiental - Acfor.

Por último, foi mantida a participação da ouvidoria nas avaliações mensais de resultados da Diretoria de Mercado e nos fóruns internos, a fim de proporcionar 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 2017, ficou em 12 dias.

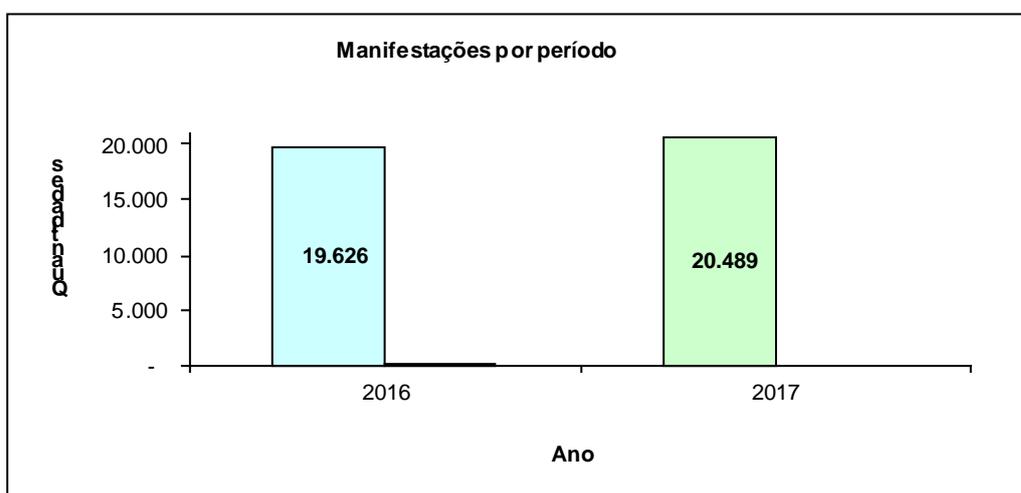
### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 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 2017 com 2016, tivemos um acréscimo de 4,40% no quantitativo de demandas advindas de registros na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Período	2016	2017
Manifestações	19.626	20.489



Sistema de Ouvidoria CGE

##### 3.1.1.1 Total de manifestações por mês em 2017

O segundo trimestre de 2017 concentrou 34,15% do total de manifestações do ano. Esse percentual deveu-se principalmente pelos registros relacionados à inoperância no atendimento por telefone realizado pela central da Cagece, decorrente de um defeito pontual em um dos feixes de linhas e pelo aumento da procura por serviços.

Mês/2017	Manifestações
Janeiro	1.550
Fevereiro	1.189

Março	1.679
Abril	1.824
Maio	2.352
Junho	2.820
Julho	1.831
Agosto	1.449
Setembro	1.359
Outubro	1.595
Novembro	1.312
Dezembro	1.529
Total	20.489

Sistema de Ouvidoria CGE

Percebemos na tabela acima que o mês de junho/2017 registrou o maior número de manifestações. Das 2.820 manifestações, 855 estão relacionadas à inoperância no atendimento por telefone, 468 à retirada de vazamentos em via pública e 260 referentes à falta de água.

Sistema de Ouvidoria CGE

Além de junho/2017, os meses de maio/2017 (2.352) e julho/2017 (1.831) tiveram representatividade efetiva no crescimento de manifestações para o ano de 2017.

### 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.

<b>Sistemas Informatizados</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Variação</b>
Sou CGE	19.626	20.489	4,40
Sou Cagece	5.177	6.551	26,54
Total	24.803	27.040	9,02

Sistemas de Ouvidoria CGE e Cagece

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 2017 percebemos um acréscimo nas demandas oriundas do Sistema de Gestão da Cagece – Sou Cagece, na ordem de 26,54% em relação ao mesmo período do ano passado. O Sistema de Ouvidoria –Sou CGE é responsável por aproximadamente 75,77% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cagece e em 2017 apresentou um crescimento de 4,40%.

Sistemas de Ouvidoria CGE e Cagece

Esse aumento no número de manifestações de Ouvidoria no sistema interno da setorial foi decorrente do crescimento das demandas oriundas do Serviço 272 relacionadas às reclamações de Ouvidoria recebidas pelo Central de Atendimento da

setorial, representando 41,06% do seu total, seguido das demandas registradas nos Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons, Decon e consumidor.gov) com 40,70% e das Agências Reguladoras (Acfor e Arce) com 15,39%.

### 3.1.3. Manifestações por meio de entrada

Em 2017 o meio de entrada mais utilizado permaneceu o telefone, com registros feitos na Central de Atendimento do governo que totalizaram 18.679 manifestações, representando 91,17% do total dos meios de entrada neste ano. Em segundo lugar ficou a internet com um total de 7,98% do total de manifestações do ano, apresentando um decréscimo de 2,04% em comparação com o ano 2016.

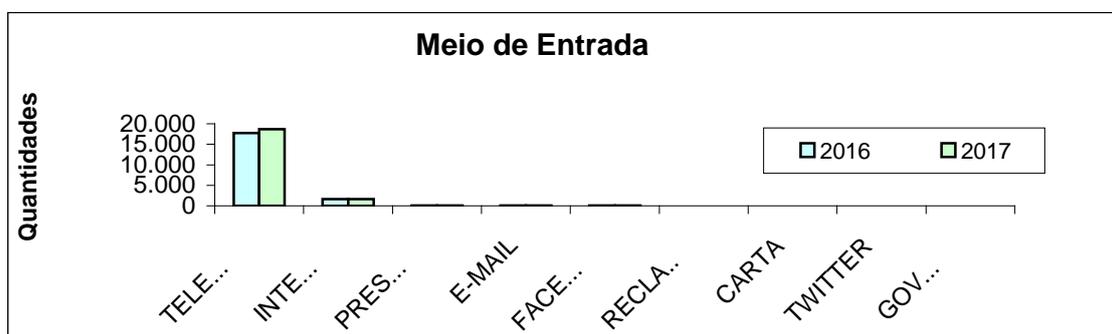
<b>Meio de Entrada</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Variação</b>
Telefone	17.735	18.679	5,32
Internet	1.670	1.636	-2,04
Presencial	95	77	-18,95
E-mail	57	43	-24,56
Facebook	40	43	7,50
Reclame Aqui	18	5	-72,22
Carta	3	3	0,00
Twitter	8	2	-75,00
Governo Itinerante	0	1	SRC
<b>Total</b>	<b>19.626</b>	<b>20.489</b>	<b>4,40</b>

Sistema de Ouvidoria CGE

(\*) sem referencial comparativo (SRC)

Percebemos a ocorrência de variações negativas no ano 2017 em relação a 2016. O meio de entrada Twitter apresentou um decréscimo de -75,00%; O Reclame Aqui - 72,22% e e-mail -24,56%. Ressaltamos que devido a um problema de cadastramento

do Sistema Reclame Aqui a Cagece não recebeu as demandas oriundas desse meio de entrada, no ano de 2017.



Sistema de Ouvidoria CGE

Apenas o meio de entrada Telefone e Facebook apresentaram crescimento quando comparados com o ano de 2016. Já em relação às cartas tivemos o mesmo quantitativo para os dois anos, 3 manifestações.

### 3.1.4. Tipos de Manifestações

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

Tipos de Manifestações	2016	2017	% Variação
Reclamação	14.434	16.634	15,24
Solicitação de Serviço	4.930	3573	-27,53
Elogio	103	126	22,33
Crítica	68	60	-11,76
Denúncia	42	48	14,29
Sugestão	49	48	-2,04
Total	19.626	20.489	4,40

Sistema de Ouvidoria CGE

Em 2017 as reclamações lideraram o ranking com um total de 16.634 manifestações, repetindo o feito de 2016. Já as solicitações de serviços, as críticas e sugestões apresentaram queda significativa, ficando as solicitações de serviços com o maior percentual de decréscimo (-27,53%). Atribuímos essa redução à implantação das ações prioritárias do Plano de Contingência Hídrica que teve como resultado a redução do tempo médio de retirada de vazamento, trazendo como consequência uma queda na procura por esse na Ouvidoria.

O gráfico abaixo mostra o comparativo da evolução dos tipos de manifestações para os anos de 2016 e 2017.



Sistema de Ouvidoria CGE

### 3.1.5. Tipos de Manifestações por assunto.

Conforme apresentado no item 3.1.4 os tipos de manifestações mais expressivos em número absolutos foram as reclamações e solicitação de serviços. Os assuntos mais demandados para o tipo de manifestação reclamação em 2017 foram:

- Inoperância no Atendimento Por Telefone - 3.542
- Falta d'água – 2.535
- Vazamento em via pública – 1.593

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

TIPO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL	QTDE
<b>CRÍTICA</b>	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	<b>62</b>	25
	Serviços relacionados à fatura de consumo		4
	Corte de água		3
	Falta de água		3
	Inoperância no atendimento por telefone		3

	Problemas na rede de esgoto		3
	Consumo elevado de água		2
	Pedido de religação de água		2
	Vazamento em via pública		2
	Conduta inadequada de servidor		1
<b>DENÚNCIA</b>	Conduta inadequada de servidor	<b>48</b>	20
	Conduta inadequada de dirigente		2
	Desvio de função		2
	Estrutura e funcionamento de unidades da cagece		2
	Licitação (processo licitatório)		2
	Nepotismo		2
	Uso do patrimônio público para fins particulares		2
	Uso indevido de veículo oficial		2
	Acúmulo indevido de cargos		1
	Apuração de denúncias		1
<b>ELOGIO</b>	Elogio a servidor público/colaborador	<b>126</b>	44
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão		42
	Elogio à ouvidoria		19
	Falta de água		4
	Problemas na rede de esgoto		4
	Inoperância no atendimento por telefone		2
	Demora na execução dos serviços da cagece - desobstrução		1
	Demora na execução dos serviços da cagece - ligação de água		1
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Inoperância no atendimento por telefone	<b>16.777</b>	3542
	Falta de água		2535
	Insatisfação com a resposta da instituição		1410
	Problemas na rede de esgoto		1200
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão		1191
	Demora na execução dos serviços da cagece - desobstrução		1087
	Vazamento em via pública		1067
	Demora na execução dos serviços da cagece - outros		817
	Serviços relacionados à fatura de consumo		728
	Demora na execução dos serviços da cagece - ligação de água		460
	<b>SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO</b>		Vazamento em via pública
Problemas na rede de esgoto		698	
Recuperação de pavimento por parte da cagece		310	
Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)		251	

	Demora na execução dos serviços da cagece - desobstrução		91
	Serviços relacionados à fatura de consumo		88
	Não compete ao poder executivo estadual		87
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão		59
	Demora na execução dos serviços da cagece - outros		44
	Pedido de religação de água		42
<b>SUGESTÃO</b>	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	<b>49</b>	6
	Orientações referentes aos serviços disponibilizados		5
	Serviços relacionados à fatura de consumo		4
	Ampliação do atendimento e dos serviços		3
	Falta de água		3
	Problemas na rede de esgoto		3
	Águas superficiais		2
	Corte de água		2
	Desperdício de água		2
	Fiscalização na execução dos serviços		2

Sistema de Ouvidoria CGE

### 3.1.6. Programa de Governo 7 Ceará

#### Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

**Tema:** Administração Geral

**Total de manifestações:** 5.148

Tipificação	Assunto	Total
<b>Crítica</b>		<b>12</b>
	Problemas na rede de esgoto	3
	Tarifa de contingência (água/esgoto)	1
	Uso do patrimônio público para fins particulares	1
<b>Denúncia</b>		<b>43</b>
	Conduta inadequada de servidor	20
	Conduta inadequada de dirigente	2
	Desvio de função	2
<b>Elogio</b>		<b>108</b>

	Elogio a servidor público/colaborador	44
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	42
	Elogio à ouvidoria	19
<b>Reclamação</b>		<b>4.879</b>
	Inoperância no atendimento por telefone	3542
	Serviços relacionados à fatura de consumo	728
	Não compete ao poder executivo estadual	136
<b>Solicitação de Serviços</b>		<b>321</b>
	Serviços relacionados à fatura de consumo	90
	Não compete ao poder executivo estadual	11
	Orientações referentes aos serviços disponibilizados pela	6
<b>Sugestão</b>		<b>20</b>
	Orientações referentes aos serviços disponibilizados	5
	Serviços relacionados à fatura de consumo	4
	Atualização de endereço	1

Sistema de Ouvidoria CGE

## Eixo Governamental Ceará Saudável

**Tema:** Saneamento Básico

**Total de manifestações:** 15.341

Tipificação	Assunto	Total
<b>Crítica</b>		<b>50</b>
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	25
	Serviços relacionados à fatura de consumo	4
	Corte de água	3

<b>Denúncia</b>		<b>5</b>
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
	Desperdício de água	1
	Ligações clandestinas/irregulares (água- esgoto)	1
<b>Elogio</b>		<b>18</b>
	Falta de água	4
	Problemas na rede de esgoto	4
	Demora na execução dos serviços da cagece - desobstrução de	1
<b>Reclamação</b>		<b>11.898</b>
	Falta de água	2535
	Insatisfação com a resposta da instituição	1410
	Problemas na rede de esgoto	1200
<b>Solicitação de Serviços</b>		<b>3.341</b>
	Vazamento em via pública	1593
	Problemas na rede de esgoto	698
	Recuperação de pavimento por parte da cagece	310
<b>Sugestão</b>		<b>29</b>
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	6
	Ampliação do atendimento e dos serviços	3
	Falta de água	3

Sistema de Ouvidoria CGE

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 75% 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		
		2016	2017	Variação (%)
1	Gerem - Relacionamento com o cliente e mercado	942	4114	337%
2	UN-MTS – Conjunto José Walter	6015	3986	-34%
3	UN-MTO – Conjunto Ceará	2717	2924	8%
4	UN-MTN - Foresta	2325	2842	22%
5	UN-BME - Pici	1999	1966	-2%
6	UN - MTL - Aldeota	1605	1727	8%
7	UN-BSA – Juazeiro do Norte	961	989	3%
8	UN- BCL - Itapipoca	330	324	-2%
9	UN-BSI - Tianguá	238	232	-3%
10	Gefar - Faturamento e Arrecadação	161	185	15%

Sistema de Ouvidoria CGE

Percebemos pelo quadro demonstrativo acima que as 10 unidades mais demandas somam juntas 19.289 manifestações, representando 91,77% do total de todas as demandas da setorial Cagece, em 2017.

A Gerem assumiu a liderança do ranking apresentando um acréscimo de 337% com relação ao ano de 2016, ficando responsável por 20% do total de demandas recebidas pela ouvidoria em 2017 (20.489). O motivo foi um defeito pontual em um dos feixes de linhas e o aumento de demanda de clientes por serviços que mantinha ocupada as 90 linhas disponibilizadas para atendimento. A solução foi ampliar o número de linhas e consertar o problema pontual. Com a ampliação concluída, a central passou a operar com 180 linhas simultâneas e a redução no número de reclamações já foi percebida no mês seguinte. Finalizamos o mês de dezembro/2017 com 141 manifestações, embora tenhamos registrado números menores em outros meses.

A UN-MTS mesmo sendo a segunda mais demandada no ano de 2017, apresentou uma queda de -34% quando comparado a 2016. As reclamações de vazamento em via pública, problemas na rede de esgoto e demora na execução do serviço de desobstrução 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 chamadas por mau uso.

Considerável o aumento no número de manifestações da UN-MTN em 2017, na ordem de 22%. Os principais assuntos são: problemas na rede de esgoto, demora na execução dos serviços da Cagece relacionada a desobstrução de esgoto e vazamento em via pública.

<b>Unidades</b>	<b>Quantidade por tipo de demanda</b>	
GEREM	Reclamação	4.005
	Solicitação de Serviço	61
	Elogio	28
	Crítica	10
	Sugestão	8
	Denúncia	2
<b>Total</b>		<b>4.114</b>
UN-MTS	Reclamação	2940
	Solicitação de Serviço	1017
	Elogio	18
	Crítica	6

	Sugestão	3
	Denúncia	2
<b>Total</b>		<b>3.986</b>
UN-MTO	Reclamação	2131
	Solicitação de Serviço	775
	Elogio	11
	Crítica	6
	Sugestão	1
<b>Total</b>		<b>2.924</b>
UN-MTN	Reclamação	2160
	Solicitação de Serviço	650
	Elogio	24
	Crítica	7
	Sugestão	1
<b>Total</b>		<b>2.842</b>
UN-BME	Reclamação	1763
	Solicitação de Serviço	185
	Elogio	10
	Crítica	4
	Sugestão	3
	Denúncia	1
<b>Total</b>		<b>1966</b>

UN-MTL	Reclamação	1256
	Solicitação de Serviço	459
	Elogio	6
	Crítica	4
	Sugestão	2
<b>TOTAL</b>		<b>1727</b>
UNBSA	Reclamação	815
	Solicitação de serviço	168
	Elogio	4
	Crítica	1
	Denúncia	1
<b>Total</b>		<b>942</b>
UN-BCL	Reclamação	298
	Solicitação de serviço	22
	Crítica	1
	Sugestão	1
<b>Total</b>		<b>324</b>
UN-BSI	Reclamação	197
	Solicitação de serviço	33
	Crítica	1
	Sugestão	1
<b>Total</b>		<b>246</b>

GEFAR	Reclamação	141
	Solicitação de serviço	36
	Crítica	2
	Sugestão	6
Total		185

Sistema de Ouvidoria CGE

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 cômicos 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 em 7 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 2017 seguida de Maracanaú. Como já dito em relatórios anteriores 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 concentrar um grande número de clientes.

Municípios		Quantidade de Manifestações		
		2016	2017	Varição (%)
1	Fortaleza	11.514	13.140	14,12
2	Maracanaú	1.807	1.120	-38,02
3	Caucaia	613	937	52,85

4	Não Informado	851	895	5,17
5	Juazeiro do Norte	756	784	3,70
6	Maranguape	561	654	16,58
7	Pacatuba	647	444	-31,38
8	Eusébio	246	237	-3,66
9	Itaitinga	219	115	-47,49
10	Cascável	118	105	-11,02
Total		17.358	18.431	6,34

Sistema de Ouvidoria CGE

Esses 10 municípios respondem por 89,96% do total das demandas da Cagece.

<b>Municípios</b>	<b>Assuntos Mais Demandados</b>	<b>QTDE</b>
Fortaleza	Inoperância no atendimento por telefone	2.772
	Vazamento em via pública	1.883
	Problemas na rede de esgoto	1.436
	Demora na execução dos serviços da cagece	967
	Insatisfação com a resposta da instituição	935
Maracanaú	Inoperância no atendimento por telefone	197
	Problemas na rede de esgoto	176
	Vazamento em via pública	163
	Falta de água	92
	Demora na execução dos serviços da cagece	84
Caucaia	Inoperância no atendimento por telefone	202
	Falta de água	158
	Problemas na rede de esgoto	89
	Vazamento em via pública	82
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado	63
Juazeiro do Norte	Falta de água	186
	Vazamento em via pública	181
	Inoperância no atendimento por telefone	79
	Insatisfação com a resposta da instituição	55
	Pedido de religação de água	36
	Falta de água	305

	Insatisfação com a resposta da instituição	92
	Inoperância no atendimento por telefone	42
	Vazamento em via pública	41
	Demora na execução dos serviços da cagece - outros	32
Pacatuba	Falta de água	78
	Problemas na rede de esgoto	73
	Inoperância no atendimento por telefone	57
	Insatisfação com a resposta da instituição	39
	Vazamento em via pública	37
Eusébio	Demora na execução dos serviços - vazamento	31
	Vazamento em via pública	28
	Demora na execução dos serviços da cagece - outros	26
	Insatisfação com a resposta da instituição	24
	Demora na execução dos serviços da cagece - ligação	23
Itaitinga	Vazamento em via pública	22
	Falta de água	17
	Insatisfação com a resposta da instituição	13
	Inoperância no atendimento por telefone	12
	Demora na execução dos serviços da cagece - outros	10
Cascável	Qualidade da água fornecida pela cagece	29
	Qualidade da água	16
	Vazamento em via pública	9
	Falta de água	9
	Demora na execução dos serviços da cagece - outros	8

Sistema de Ouvidoria CGE

No quadro demonstrativo acima relacionamos os 5(cinco) assuntos mais demandados por municípios. Percebemos que a inoperância no atendimento por telefone e vazamento em via pública são reclamações comuns a quase todos os municípios, apresentando o maior número de manifestações. Apesar do registro de 3.105 manifestações relacionadas a vazamento em via pública em 2017, correspondendo a 13% do total das manifestações desse ano, observamos uma redução de 14,24% em relação aos números do ano anterior. Atribuímos essa queda às várias ações de melhoria previstas no Plano de Segurança Hídrica e implantadas pela companhia. Entre elas citamos a redução no tempo de retirada de vazamento que passou de 12,58 horas em janeiro/2017 para 7,35 horas em dezembro de 2017; a melhoria no gerenciamento das reduções de pressões feitas pelo Centro de Controle Operacional – Cecop; a Implantação de registro de manobras para isolamento de áreas afetadas por vazamento, com a finalidade de agilizar os consertos e evitar maiores perdas; a Instalação de cerca de 60 estações piezométricas para monitoramento das pressões distribuídas espacialmente ao longo das redes de distribuição, a fim evitar ocorrências de vazamentos;

### 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	2016		2017	
	Quantidade de Manifestações	%	Quantidade de Manifestações	%
Total de manifestações respondida no prazo	19.625	100%	20.488	100%
Total de manifestações respondidas fora do prazo	1	0%	1	0%
Total	19.626	100%	20.489	100%

Sistema de Ouvidoria CGE

O percentual de manifestações respondidas no prazo em 2016 foi de 100%. Em 2017 repetimos o feito e atingimos novamente 100% de resolubilidade, com apenas uma manifestação respondida fora do prazo, apesar do montante de 20.489 registradas nesse ano.

#### 3.2.1. Tempo Médio de Resposta.

Um fato relevante é o tempo médio de resposta da setorial que em 2017 teve um acréscimo de um dia ficando com um tempo médio de 12 dias úteis. Tal acréscimo se justifica pelo aumento de 4,40% no número de manifestações.

Tempo médio de Resposta	
2016	2017
11d 1hs 24min	12d 3hs 4min

Sistema de Ouvidoria CGE

Apesar do quantitativo de 20.489 demandas para o ano de 2017, 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 7 (sete) dias para a capital e 8 (oito) para o interior.

### 3.2.2. Índice de Resolubilidade

Situação	2016	2017
	%	%
Total de Manifestações Respondida no Prazo	100%	100%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%
Total	100%	100%

Sistema de Ouvidoria CGE

A resolubilidade da Cagece atinge a marca de 100% em 2017, 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 (94,17%), 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 9,17% pontos percentuais. A amostra da pesquisa de 2017 foi 24,17% do universo de 20.489 manifestações e obtivemos médias acima de 91% 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 96,53% dos entrevistados responderam positivamente.

Pesquisa	2016			2017		
	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	1798	55,73%		3092	62,44%	
Internet	470	14,57%		648	13,09%	
Outros	750	23,25%		997	20,13%	
Ouvidoria setorial	208	6,45%		215	4,34%	
<b>Total</b>	<b>3.226</b>	<b>100%</b>		<b>4.952</b>	<b>100%</b>	
2 - Avalie quanto à prestação no atendimento						
Bom	411	12,74%	<b>91,85%</b>	560	11,31%	<b>94,41%</b>
Excelente	1853	57,44%		3225	65,13%	
Ótimo	699	21,67%		890	17,97%	
Insuficiente	129	4,00%		149	3,01%	
Regular	134	4,15%		128	2,58%	
<b>Total</b>	<b>3.226</b>	<b>100%</b>		<b>4.952</b>	<b>100%</b>	
3 - Avalie quanto à qualidade da informação repassada.						

Bom	371	11,50%	<b>91,29%</b>	569	11,49%	<b>91,58%</b>
Excelente	1880	58,28%		3120	63,00%	
Ótimo	694	21,51%		846	17,08%	
Insuficiente	175	5,42%		252	5,09%	
Regular	106	3,29%		165	3,33%	
<b>Total</b>	<b>3226</b>	<b>100%</b>		<b>4952</b>	<b>100%</b>	
4 - Você Recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas?	Resultados	%	<b>95,60%</b>	Resultados	%	<b>96,53%</b>
Não	142	4,40%		172	3,47%	
Sim	3084	95,60%		4780	96,53%	
<b>Total</b>	<b>3.226</b>	<b>100%</b>		<b>4.952</b>	<b>100%</b>	
Setorial Cagece	Índice geral 2016		<b>92,91%</b>	Índice geral 2017		<b>94,17%</b>
Representatividade pela quantidade de manifestações X pesquisas		<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>		
		<b>4,35%</b>	<b>16,44%</b>	<b>24,17%</b>		

Sistema de Ouvidoria CGE

#### 4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Diante do cenário de escassez hídrica que assola o estado, registrando em 2017 o sexto ano consecutivo de seca, era de se esperar que o assunto falta d'água liderasse o ranking das principais manifestações nesse ano, ainda que as ações prioritárias da Campanha de Segurança Hídrica estivessem voltadas para o combate à crise hídrica. No entanto, em 2017 fomos surpreendidos com um acréscimo significativo no

número de reclamações relacionadas à inoperância da central de atendimento, aparecendo como assunto mais demandado no mês de março/2017 quando registrou 267 demandas, tendo seu maior registro no mês de junho/2017 com significativas 855 manifestações.

Diante desse quadro a Ouvidoria acionou em abril/2017, por meio do processo administrativo de número 0832.000063/2017-12, a Unidade gestora da central de atendimento. A justificativa apresentada pela área foi defeito pontual em um dos feixes de linhas o qual foi corrigido pela operadora de telefonia (OI) em 24 horas, não se configurando o motivo do substancial aumento no número de reclamações. Um diagnóstico mais apurado, identificou que o acréscimo se deu pelo aumento no número de clientes que buscavam a central a procura de serviços e informações e não pela interrupção do serviço telefônico ocorrido em algumas linhas pontualmente e resolvido de pronto. De fato, observou-se um aumento na procura motivada por vários fatores, sendo um deles a mudança no procedimento do serviço de corte, agora mais ágil, requerendo uma demanda maior por pedido de religação. Outro fator foi a disponibilidade das campanhas sua entrada, seu desconto e a de Segurança Hídrica. Esta última, responsável pelo maior número de ligações para negociação e regularização de ligação de água.

Com o diagnóstico do aumento de demanda de clientes, que se concentra entre as 8 e as 18h de segunda a sexta-feira, passou a ocorrer a ocupação das 90 linhas disponibilizadas. A solução foi ampliar o número de linhas. Assim, ainda em junho/2017 foi instalado um feixe com 30 linhas e posteriormente mais dois feixes de 30. Hoje, com a ampliação concluída, a central está operando com 180 linhas simultâneas, ou seja, o dobro de linhas disponíveis quando da identificação do problema. Além disso, a contratada responsável pela prestação do serviço efetuou recrutamento, seleção e treinamento de pessoal para que o número de colaboradores disponíveis para atendimento fosse proporcional às linhas disponibilizadas. Com a implantação dessas ações, observou-se uma importante redução no número de reclamações já no mês de julho/2017 (411 manifestações). Finalizamos o mês de dezembro/2017 com 141 manifestações, embora tenhamos registrado números menores em outros meses.

No relatório de 2016 mencionamos a o Plano de Segurança Hídrica elaborado pelo 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, para minimizar os efeitos da estiagem e garantir o abastecimento de água para o consumo humano. Entre as ações elencadas no plano, que começaram a ser executadas em agosto/16 e perduraram por todo o ano de 2017, figuravam àquelas relacionadas ao combate às perdas e alternativas para melhorar a oferta de água.

Assim, apesar do registro de 3.105 manifestações relacionadas a vazamento em via pública em 2017, correspondendo a 13% do total das manifestações desse ano, observamos uma redução de 14,24% em relação aos números do ano anterior. Atribuímos essa queda às várias ações de melhoria previstas no Plano de Segurança Hídrica e implantadas pela companhia, com vistas a otimização do recurso água e redução do número de manifestações relacionadas ao assunto. Entre elas citamos a redução no tempo de retirada de vazamento que passou de 12,58 horas em janeiro/2017 para 7,35 horas em dezembro de 2017; a melhoria no gerenciamento das reduções de pressões feitas pelo Centro de Controle Operacional – Cecop; a Implantação de registro de manobras para isolamento de áreas afetadas por vazamento, com a finalidade de agilizar os consertos e evitar maiores perdas; a Instalação de cerca de 60 estações piezométricas para monitoramento das pressões distribuídas espacialmente ao longo das redes de distribuição, a fim evitar ocorrências de vazamentos; As visitas aos 234.853 imóveis com a identificação retiradas de 21.378 irregularidades decorrentes de fraudes. A companhia também intensificou a identificação de vazamentos em suas tubulações de forma a evitar perdas. Nessa perspectiva, está prevista para o ano de 2018, uma licitação no valor aproximado de 15 milhões para substituição de redes antigas com vida útil comprometida, o que gera uma expectativa ainda maior de redução de ocorrências de vazamentos para este ano.

Em relação as 2.074 manifestações relacionadas à falta d'água, que aparece em 3º lugar no ranking dos assuntos mais demandados, registramos uma redução de 13,25% em relação ao ano de 2016. Essa redução era esperada, apesar de mais um ano de seca, considerando a eficiência das principais medidas tomadas pelo governo do estado e Cagece nos anos de 2016 e 2017, previstas no Plano de Segurança Hídrica, para garantir o abastecimento de água para os cearenses. Uma das medidas que mais contribuiu para evitar o colapso no abastecimento de água de dezenas de cidades no interior do estado foi a perfuração e instalação de poços. O número de cidades abastecidas por poços ultrapassa 35 entre os municípios atendidos pela Cagece.

Outra importante ação prevista no plano e 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 outubro de 2016, para aumentar a oferta de água na capital e interior, a Companhia passou a recuperar 100% de toda a água utilizada na lavagem dos filtros e de descarga da ETA oeste, por meio da Estação de Tratamento de Rejeitos Gerados. A estação possibilita que sejam recuperados cerca de 300 metros cúbicos por hora, o equivalente a 200 mil metros cúbicos por mês, o que certamente contribuiu para a redução no número de reclamações em 2017.

Como dito no relatório anterior, em reforço à segurança operacional para garantia da vazão mínima de 7,3m<sup>3</sup> 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.

Ainda como ações de melhoria no abastecimento, mencionamos o aproveitamento do aquífero do Pecém que teve 38 poços acionados, garantindo uma vazão 200 litros por segundo. A obra reduziu o envio de água para a região do Complexo Industrial Portuário do Pecém, reforçando a garantia hídrica para localidades da Região Metropolitana de Fortaleza. Outra medida foi o aproveitamento do açude Maranguapinho, que proporcionou a adição de 200 litros por segundo ao sistema que abastece Maranguape e os distritos de Sapupara e Amanari; foi mantida em 2017 a redução da oferta de água para uso industrial, por parte da Cogeh.

Com esse cenário climático desfavorável, a Companhia buscou alternativas de convivência com a estiagem e lançou edital para selecionar empresas responsáveis pela elaboração de estudos e projetos de uma planta de dessalinização de água marinha para a região metropolitana de Fortaleza. A planta de dessalinização norteará a construção da usina de dessalinização que poderá produzir e injetar um metro cúbico (1000 litros) de água dessalinizada por segundo no sistema integrado de Fortaleza, que também abastece alguns municípios da Região Metropolitana, aumentando a disponibilidade hídrica.

Em 2017 as manifestações referentes a problemas na rede de esgoto tiveram um aumento 10,48% em relação ao ano anterior, totalizando 1.727 demandas. Podemos atribuir parte desse acréscimo à obra de implantação do Sistema de Esgotamento Sanitário da região leste de Fortaleza. Durante o desenvolvimento da obra, à revelia das orientações da equipe social da Cagece, a população acabava lançando águas servidas à rede coletora ainda não concluída, ou seja, o sistema em construção ainda não tinha destinação final e acabava extravasando na rua. Outro fator que justifica esse expressivo número foi a paralisação das obras também de implantação de Sistema de Esgotamento Sanitário, na área compreendida à margem esquerda do Rio cocó, que enfrentaram o mesmo problema de uso indevido da rede. Essa obra, quando finalizada ira atender os bairros: Itaoca, Parangaba, Itaperi, Maraponga, Jd Cearense, Serrinha, Aeroporto, Dias Macedo, Conjunto Renascer, Vila Pery e Vila Manoel Sátiro.

Acreditamos que as manifestações relacionadas a esse assunto terão uma redução em 2018, com a conclusão da obra de Esgotamento Sanitário da área leste de Fortaleza, prevista para o mês de janeiro/2018, com expectativa de interligar aproximadamente nove mil imóveis à nova rede coletora. Também contribuirá para

essa redução a retomada das obras da Bacia do Cocó Esquerda iniciadas em dezembro/2017 e janeiro/2018. Um fator relevante dessa obra é que a rede de esgoto do tipo condominial fundo de lote do bairro Dias Macedo, será substituída por uma rede convencional, diminuindo os problemas de obstrução e reduzindo o número de reclamações.

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.

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 e-mail. 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 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.

Por fim, reiteramos que 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 2017 a ouvidoria da Cagece mais uma vez foi assídua nas reuniões da Rede de Ouvidorias-CGE, tendo participado ainda de vários eventos que contribuíram para o conhecimento e melhoria da gestão, quais sejam: XI Encontro

Estadual de Controle Interno; Programa Executivo de Formação em Gestão Pública – expertise: Gestão Pública e o controle Interno; Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria; 11º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias; III Encontro de Ouvidorias – TCE; Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores - TCE/Ce; O Cidadão 3.0 quer falar com você; Programa de Certificação em Ouvidoria- ENAP/OGU; Gestão Social – Fundação Demócrito Rocha(FDR); Direitos Humanos e Geração da Paz- FDR; Leis de Incentivo à cultura; Compliance como Fator propulsor de Investimentos em Saneamento; Gestão de riscos e Crises corporativas; Fóruns de discussão – Arce; Desburocratização e Defesa do Usuário de Serviços Públicos – ESAF.

Ainda na perspectiva de realizar um trabalho cada vez mais alinhado com a expectativa do cidadão, a Ouvidoria participou do Curso: Umbora Inspirar- Planejamento e Estratégias corporativas, que focou na subjetividade humana, no sentimento e na necessidade de cada pessoa, nos levando a exercitar a capacidade de ouvir o que não foi dito e compreender melhor os anseios do cidadão.

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Nos últimos anos a Ouvidoria da Cagece tomou várias medidas que têm refletido em seus resultados. Implantou ações e projetos como o redesenho de processos; a implantação do GRD; as visitas às Unidades mais demandadas; os treinamentos para gestores e responsáveis pelas demandas da Ouvidoria; a 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; a criação de comitês, entre outras.

Todas essas providências tiveram no cotidiano das atividades de ouvidoria, a sua inspiração. Interessante que hoje a maioria delas virou rotina e percebemos como são indispensáveis para os resultados alcançados. Por isso realizamos o controle e a melhoria contínua dessas ações implantadas. Como consequência desse controle, em 2017 fizemos uma melhoria na rotina dos relatórios que passou a ser mensal e disponibilizados na intranet, o que certamente vai contribuir ainda mais para 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. Outra providência que demos continuidade em 2017 foi a manutenção do Comitê para adequação das normas comerciais à legislação vigente, por meio da Portaria 155/17/DPR, para finalização dos procedimentos relacionados à Norma de Abertura/Encerramento de Contrato, bem como realizar a adequação da Norma de Medição Individualizada. Essas duas Normas, quando publicadas, irão

contribuir para a redução do número geral de reclamações de ouvidoria, haja vista que as alterações processadas irão atender às muitas solicitações registradas nos Órgãos de Defesa do Consumidor (ODC) e Reguladoras, além daquelas registradas no SOU–GCE, em menor quantidade.

Reitero que todas essas ações, hoje rotineiras na Ouvidoria, contribuíram para que mantivéssemos nosso Índice de Resolubilidade em 100% e um tempo de resposta de 12 dias, tempo este inferior ao determinado no Decreto Estadual, deixando de responder no prazo apenas uma demanda, do universo de 20.489 manifestações. Contribuiu também para uma queda no número de manifestações em relação a 2016, já que apresentou um acréscimo de apenas 4,4 % em 2017 quando 2016 registrou 18,47%.

Mesmo com um resultado favorável implantamos uma ação sugerida nas recomendações do Relatório de 2016, atinente aos ODC responsáveis pelo segundo processo mais demandado da Ouvidoria, que apresentou um crescimento importante em 2017. Nessa perspectiva e como mencionado no Item 2 deste Relatório, a Ouvidoria articulou a participação da Cagece em dois importantes eventos promovidos pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor-Procon – Ceará e já está colhendo os resultados. Em visita ao órgão, dia 23/01/2018, a Diretora executiva ressaltou a importância da esclarecedora palestra ministrada pela Companhia e seu impacto para a redução no tempo das audiências de mediação e para a satisfação dos consumidores. O comentário da diretora e a sinalização para a possibilidade de participação em eventos anuais do Procon nos fazem crer que a idéia floresceu e que a sociedade colherá bons frutos com essa parceria.

Outra melhoria implantada e também mencionada no Item 2 deste relatório está relacionada aos procedimentos dos colaboradores responsáveis pela gestão das demandas oriundas da Ouvidoria lotados nas Unidades descentralizadas da Sede. Para garantir o atendimento integral ao cidadão, esses colaboradores farão o atendimento presencial, quando necessário, com o registro da demanda decorrente no Sistema de Ouvidoria. Nesse processo, o colaborador liga para a Ouvidoria que registra o atendimento gerando protocolo e senha, disponibilizando ao cidadão.

Por fim, repito que a gestão e a melhoria contínua dos processos são essenciais para o bom funcionamento da Ouvidoria e a partir deles nós vamos nos reinventando em busca de novas idéias, de novas formas de atender e surpreender nossos públicos.

## **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, fóruns 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 trimestrais 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 20.489 demandas do SOU- CGE no ano de 2017, com um índice de resolutividade de 100%. Nesse compromisso assumido com o cidadão, temos também os números de atendimentos registrados no Sistema Interno relacionados aos processos de demandas recebidas dos Órgãos de Defesa do Consumidor - ODC, Agências Reguladoras Arce e Acfor, Central de atendimento e site consumidor.gov, além dos registrados no Sistema de Informação ao Cidadão-SIC, também de responsabilidade da Ouvidoria, que somaram em 2017 um total de 7.095 manifestações. Enquanto o SOU-CGE teve um acréscimo de 4,4% no ano, o SOU interno marcou 26,5% de aumento, sendo os processos dos ODC e Central de Atendimento Cagece (serviço 272) os grandes responsáveis por essa variação. As ações desses órgãos para fomentar o controle e a participação social, o compromisso com a transparência, com a disseminação das informações como fonte de conhecimento contribuiu para o aumento expressivo das demandas.

O relatório apresenta uma análise das manifestações recebidas em 2017, discorrendo sobre as principais providências adotadas pela Companhia para assegurar um atendimento de qualidade ao cidadão, responder tempestivamente e qualitativamente as suas mais de vinte sete mil demandas. Aponta as principais medidas do governo e da Companhia para superar um período tão prolongado de seca no Estado.

Mais um ano de experiências vividas nos traz a certeza que as transformações acontecem no fazer cotidiano. Que o domínio dos processos, o aprendizado

proporcionado pelo diálogo com o cidadão e com os diversos agentes interessados na melhoria da gestão pública nos faz acreditar que podemos ser melhores a cada dia e fazer do nosso trabalho um instrumento de transformação, contribuindo para que as ouvidorias públicas possam ser reconhecidas como um espaço de igualdade onde todos participem e tenham os seus direitos reconhecidos. O excelente resultado alcançado em 2016 nos impulsionou a querer mais para 2017, buscar novas formas de fazer, novos meios de contribuir para o empoderamento da cidadania. Pelo resultado da avaliação dos usuários de ouvidoria, estamos trilhando um caminho próspero, pois em 2017 tivemos um aumento no percentual de todos os itens da avaliação, ficando com um índice geral de 94,17% de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria, o que muito nos orgulha e nos motiva a continuar nessa busca incessante pela excelência.

Os resultados são frutos de um esforço coletivo da equipe da Ouvidoria da Cagece, dos parceiros das Unidades de Negócio e Serviços, da direção da Companhia e da Célula de Ouvidoria da CGE. Assim, registramos nossos sinceros agradecimentos a todos e que em 2018 a vontade de construir um mundo melhor, mais igualitário, nos mantenha unidos.

## **9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

Com o objetivo de fortalecer o relacionamento e a gestão participativa, democrática e transparente com todos os colaboradores, além de estimular a eficiência no atendimento das demandas de ouvidoria encaminhadas às diversas áreas da Companhia, propomos a implantação do Programa Ouvidoria Itinerante. A ideia é fazer nesse primeiro ano um piloto com as Unidades de Negócio da Capital e posteriormente estender para toda a Companhia. A metodologia consiste em uma apresentação nos diversos locais de trabalho com recursos midiáticos, em especial vídeos, que promovam a interação e facilite a compreensão da importância da participação de cada um nos resultados do trabalho desenvolvido pela ouvidoria.

Diante do expressivo número de demandas relacionadas à inoperância da Central de Atendimento da Companhia registradas no ano de 2017, sugerimos à Gerência Relacionamento com o cliente - Gerem, responsável pela gestão da Central, intensificar as visitas realizadas e incluir a participação da Ouvidoria nesta vistoria.

Observando a recorrência de reclamações relatadas presencialmente pelos clientes, quando das audiências de mediação que acontecem na Acfor e ODC, como oportunidade de melhoria, solicitamos à Gerem a participação da Ouvidoria nas reuniões mensais dos atendentes de loja e central de atendimento, com o objetivo

de apresentar as principais reclamações e reforçar a necessidade do cumprimento dos procedimentos comerciais e da padronização do atendimento.

O Sistema Comercial da Cagece é uma excelente fonte de pesquisa utilizada pela Ouvidoria nas análises das reclamações, uma vez que concentra todas as informações comerciais de clientes, inclusive os laudos dos resultados das visitas técnicas. Assim, para melhorar a qualidade da redação desses pareceres e das respostas de Ouvidoria, adequando a linguagem técnica para uma comunicação mais cidadã, propomos a realização de treinamento destinado a todos os coordenadores e responsáveis pela apuração das demandas nas Unidades de Negócio e Serviço mais requisitadas.

Em visita ao Procon-Ce, dia 23/01/18 sugerimos à diretora Executiva manter uma pauta da Cagece na reunião anual do órgão que tem como participantes os promotores, os conciliadores e os atendentes, a fim de manter esse público atualizado, mais bem informado acerca dos procedimentos técnicos e comerciais da Cagece de modo a otimizar os resultados das audiências e reduzir o registro de reclamações não fundamentadas. Por último, sugerimos a manutenção das visitas às Unidades mais demandadas para alinhamento e melhoria de processos.

Fortaleza, 26 de Janeiro de 2018.

## **OUVIDOR SETORIAL**

### **PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Após a leitura do Relatório de Gestão de Ouvidoria da Cagece, relativo ao exercício 2017, a Diretoria da Cagece destaca o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no sentido de promover o diálogo constante com a sociedade e viabilizar o atendimento às suas várias manifestações de forma tempestiva e favorável. Evidencia que mesmo diante de um cenário de crise hídrica que assola o estado nos últimos seis anos, a Companhia conseguiu reduzir o número de manifestações relativas à falta d'água. Afirma que esse cenário foi desafiador e fez a Cagece e o estado buscarem alternativas estratégicas para lidarem com o período mais seco da história do Ceará e garantir o abastecimento para milhões de cearenses. Por último, reafirma

o compromisso de manter o apoio necessário à continuidade dos resultados alcançados, acolhendo às sugestões propostas neste relatório que em muito contribuirão para a melhoria da prestação de serviços e satisfação do cidadão.

Fortaleza, 26 de Janeiro de 2018.

**DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE**