



Ouvidoria Cagece

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO 01/01/2018 A 31/12/2018



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO 01/01/2018 A 31/12/2018

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ
AV. DR. LAURO VIEIRA CHAVES, 1030, VILA UNIÃO, FORTALEZA-CE, BRASIL

Direção Superior

Neurisângelo Cavalcante de Freitas

Superintendente Executiva da Presidência

Josestenne Bezerra do Amaral

Ouvidora

Jamile Maia Braide

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

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	8
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO	19
3.1. Ouvidoria em números.....	19
3.1.1. Total de manifestações do período.....	19
3.1.2. Registros de manifestações por sistemas informatizados	21
3.1.3. Manifestações por meio de entrada.....	22
3.1.4. Tipos de Manifestações	24
3.1.5. Tipos de Manifestações por Assunto	25
3.1.6. Programa de Governo 7 Cearás	26
3.1.7. Unidades mais Demandas do Órgão	28
3.1.8. Manifestações por Municípios.....	31
3.2. Resolubilidade das Manifestações.....	32
3.2.1. Satisfação dos usuários da ouvidoria	33
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	34
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	38
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	39
7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	45
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	48

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 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).

A Cagece possui como visão para 2023 ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços à população cearense e tem como negócio 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, promovendo sempre a capacitação dos seus colaboradores, trabalhando com ética, transparência e cidadania.

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.

A Ouvidoria da Cagece tem como negócio, representar os interesses dos clientes perante a empresa, ouvindo o mercado e os colaboradores internos, e como missão, contribuir para a melhoria contínua dos serviços da empresa, estabelecendo um canal de comunicação efetiva com seus clientes, visando o atendimento às reivindicações geradas pelo exercício de sua cidadania e conseqüentemente a sua satisfação e a busca da qualidade na prestação dos serviços.

Os produtos e serviços da Companhia atendem pessoas físicas, entidades comerciais e industriais, organizações não governamentais e órgãos públicos.

No ano de 2018 a Cagece manteve seus serviços de abastecimento de água em 313 localidades. A população atendida foi de cerca de 5.417.521 milhões de habitantes, atingindo um índice de cobertura 98,27% da população urbana das localidades atendidas pela

Companhia. No esgotamento sanitário, a Companhia manteve a marca de 87 localidades atendidas, beneficiando cerca de 2.420.296 milhões de habitantes e atingindo 42,38% 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 (Ceará Transparente) no endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br>; pelo sistema on-line: consumidor.gov.br; por meio da Central de Atendimento da Cagece: 0800 275 0195, com ligação gratuita, 24 horas; por meio de atendimento virtual no site da Cagece: www.cagece.com.br, 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, substituído em 2018, pelo sistema integrado Ceará Transparente, tem um papel fundamental no fortalecimento desse diálogo com o cidadão, uma vez que contribui 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.

A proposta do novo sistema Ceará Transparente amplia o controle e gerenciamento por parte das Ouvidorias e gestores dos órgãos, pois possui ferramentas para a geração de relatórios que ajudam na análise, acompanhamento e proposição de melhorias para a organização, bem

como facilitam o controle e acompanhamento das demandas pelas áreas internas melhorando a prestação do serviço ao cidadão. Além disso, o sistema disponibiliza o compartilhamento das demandas com outras setoriais, promovendo maior celeridade ao processo.

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.

Outro avanço em busca dos direitos dos Cidadãos foi a criação da lei nacional nº 13.726 de 08 de outubro de 2018, a Lei da Desburocratização, que, disponibiliza a criação de ferramentas para a modernização da administração pública visando a qualidade, simplificação e aperfeiçoamento dos serviços com foco na satisfação do cidadão, fortalecendo o papel da Ouvidoria como instrumento de melhoria na gestão e prestação dos serviços públicos.

Nesse contexto, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, 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 01/01/2018 a 31/12/2018, em cumprimento ao descrito no artigo 8º do decreto estadual 30.474/2011.

O Relatório apresenta as providências quantos às recomendações do relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior, a análise das manifestações, as ações desenvolvidas e os resultados alcançados pela Ouvidoria da Cagece, unidade organizacional responsável pelo acolhimento das manifestações dos cidadãos, que tiveram como base o planejamento de 2018. Descreve também o comprometimento com as atividades da rede, as ações e projetos inovadores, a atuação junto à Gestão da Companhia e sugestões e recomendações para o aprimoramento no desempenho das atividades da Ouvidoria. 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

O ano de 2018 permaneceu com a estiagem, agravando ainda mais a situação hídrica do estado. A Cagece implantou desde 2017, a Campanha de Segurança Hídrica com ações emergenciais e estruturantes para assegurar a oferta de água, uma vez que as manifestações de falta d'água aparecem como o segundo assunto mais demandado em 2017 e o primeiro mais demandado em 2018. 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/2017.

Restou recomendado no Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE, conforme recomendação 1 que a setorial deverá disponibilizar atendimento de Ouvidoria em todas as Unidades que possuem atendimento ao público, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários. 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. Em 2018, a Ouvidoria iniciou uma nova rodada de visitas às unidades com o objetivo de fortalecer as ações da Ouvidoria, divulgando seu papel na administração pública, sensibilizando e capacitando os colaboradores sobre a importância de cada um no fortalecimento da cidadania e a melhoria dos serviços

prestados pela Cagece. As visitas fortalecem a Ouvidoria e reforçam o papel das unidades no atendimento aos clientes e registro de suas demandas.

A Cagece também realiza atendimento de ouvidoria nas lojas de atendimento, por meio do registro do serviço 272 – Outras reclamações/elogios/sugestões/críticas, no sistema comercial da Companhia. No entanto, com o objetivo de ampliar esse atendimento, incluindo o registro das demandas de Ouvidoria pelas unidades da Cagece no Ceará Transparente, foi apresentado junto a comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades - PASF a criação do projeto Agente Ouvid, em 2019. Consiste na definição de um colaborador em cada unidade que será responsável para prestar atendimento de Ouvidoria aos clientes e cadastrar suas demandas no Ceará Transparente. Estes profissionais serão capacitados e terão um relacionamento direto com a Ouvidoria da Cagece, por meio da realização de Eventos na sede da Companhia com palestras, acompanhamento de relatórios gerenciais de Ouvidoria e outras ações visando o aprimoramento dos trabalhos desenvolvidos. Com o novo sistema de Ouvidoria Ceará Transparente, cada unidade será cadastrada e poderá realizar o registro da demanda, bem como acompanhar a resposta ao cidadão.

Em atenção à recomendação 2 de implantar comissão de assédio moral no órgão em consonância com a Lei nº 15.036/2011 e com o Decreto n.º 31583/2014, para a tratativa das manifestações provenientes da ouvidoria e realização de campanhas de prevenção e combate ao assédio moral na administração pública, temos a informar que a Cagece não possui comissão de assédio moral, tendo em vista ser uma Sociedade de Economia Mista.

No entanto, a Cagece prima pela ética e a transparência como condutas fundamentais e para garantir o exercício desses dois princípios morais, a companhia adota dispositivos estratégicos com objetivo de combater condutas inadequadas, incluindo o assédio moral. Desta forma, a Cagece publicou em 2008 seu Código de Ética e Conduta o qual explicita princípios, valores e condutas éticas que traduzem o compromisso da Companhia de ser uma empresa cidadã e atuar sempre com base na honestidade e integridade nos relacionamentos cotidianos com o público interno e demais *stakeholders*, sendo portanto um instrumento orientador da conduta profissional de todos os seus colaboradores. Criou também por meio da Portaria Nº 264/08 o Comitê de Ética, com a atribuição de zelar pelo fiel cumprimento dos princípios e normas éticas orientadoras da conduta profissional dos colaboradores da companhia, passando a ser denominado em 2015, Comitê Setorial de Ética Pública, em atendimento ao Decreto Estadual Nº 29.887/09. Em 2015 institui o fluxo de análise e apuração de denúncias, com o objetivo de

promover a melhoria no processo de tratamento de denúncias, incluindo as denúncias vinculadas a assédio moral.

A Cagece também possui um normativo interno denominado SAD-049, que trata da apuração de irregularidades e aplicação de sanções, o qual abrange todas as unidades e colaboradores da Cagece.

Desta forma, a Cagece conta com várias instâncias de apuração e suas devidas atribuições, assegurando o tratamento adequado da denúncia e a correta aplicação das medidas necessárias ao bom andamento da administração pública e a manutenção dos valores e princípios éticos na organização.

Em relação a recomendação 4 relacionada à estrutura física da Ouvidoria, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos) 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 discrição, são disponibilizadas as salas de reuniões no entorno para essas necessidades. A ouvidoria também possui notebooks para atendimento ao cidadão e recentemente foram adquiridos 5 (cinco) tablets com acesso ao sistema comercial facilitando a mobilidade do atendimento. Com o objetivo de facilitar o acesso do cidadão, a Companhia sinalizou todo o percurso desde a recepção até a sala de atendimento da Ouvidoria. No entanto, com o objetivo de promover maior acessibilidade, a Ouvidoria solicitou a Gerência de Manutenção a elaboração de um projeto para a construção de uma nova sala de ouvidoria que atenda as recomendações da CGE. O projeto está em fase de precificação para posterior licitação da obra. A ideia inicial do projeto é que a sala da Ouvidoria fique posicionada logo na entrada do prédio da Cagece, ao lado da Loja de Atendimento, facilitando assim, mais ainda o acesso pelo cidadão.



Foto 1: Atendimento de Ouvidoria

No que se refere à recomendação 6 que diz respeito ao aperfeiçoamento do processo de tratamento e apuração das manifestações de Ouvidoria, informamos que a Ouvidoria da Cagece está realizando, desde junho 2018, visitas em todas as Unidades de Negócio e Unidades de Serviço mais demandas cumprindo um cronograma estabelecido até julho/2019. O objetivo das visitas é fortalecer as ações da Ouvidoria, divulgar o papel das Ouvidorias na administração pública e sensibilizar sobre a importância de cada um para o fortalecimento da cidadania e a melhoria dos serviços prestados pela Cagece.

Desta forma são abordados assuntos como os canais de atendimento da Ouvidoria, seus processos, a Lei de Acesso à Informação, as mudanças do sistema de ouvidoria da CGE, o Ceará Transparente, bem como é feita a análise de relatórios de gestão com os dados de cada unidade, como: tempo médio de resposta, qualidade das respostas, dentre outros. Neste momento são prestados os esclarecimentos aos colaboradores e retiradas as dúvidas.

As visitas propiciam o estreitamento da relação com as unidades a fim de melhorar o atendimento ao cidadão com respostas de qualidade e menor tempo de espera, e a construção de uma Ouvidoria mais participativa e interativa.



Foto 2: Visita à UNMTO



Foto 3: Visita à UNBCL

Quanto à recomendação 8 de realizar capacitação contínua voltada para a qualificação dos servidores que prestam atendimento ao público temos a informar que a que é mantido um programa intenso e continuado de treinamentos relacionados aos operadores da Central de Atendimento, que inclui além da qualificação inicial dos novatos na operação, um processo de reciclagem periódico. Em setembro/18 foi realizado um treinamento de humanização no atendimento para 100% da equipe da Central de Atendimento, utilizando técnicas relacionadas ao bom atendimento e capacitação plena para que o colaborador realize suas atividades e seja garantida a satisfação dos clientes.

A Gerência de Relacionamento com Cliente - Gerem, responsável pela gestão do contrato da Central de atendimento 0800 275 0195, além de executar o monitoramento mensal dos níveis de serviço, que são indicadores contratuais e impactam na remuneração do serviço, faz o gerenciamento remoto diário da operação da Central de Atendimento em tempo real, originando chamadas ao longo de todo o dia, e comunicando ao fornecedor qualquer problema identificado e solicitando resposta dentro do prazo contratual. Esse acompanhamento on-line é disponibilizado em uma TV visualizada por toda a coordenação de atendimento corporativo, permitindo uma visão integrada de tudo que acontece em tempo real, possibilitando ações imediatas.

A Central de Atendimento também possui uma premiação denominada “Gente que Brilha”, momento em que são reconhecidos os operadores que foram elogiados pelos clientes ou pelo trabalho de monitoria (escuta e análise das gravações do atendimento por supervisores), em decorrência de atendimento de qualidade e condução na ligação. Outra prática realizada na Central de Atendimento que contribui com a promoção de um atendimento de qualidade é a divulgação na intranet dos operadores destaques no atendimento.

Sobre a capacitação das lojas de atendimento também vinculadas a Gerem, informamos que mensalmente ocorre, no último sábado de cada mês, reunião com toda a equipe das lojas, com a presença de representantes da Central de Atendimento (0800 275 0195). Nesse momento são repassados procedimentos, normas, informações gerais e capacitação sobre atendimento ao público.

A pauta desse encontro mensal é elaborada de acordo com a análise dos relatórios de atendimento, demandas do Ceará Transparente e das Unidades de Negócio e Serviço, priorizando os assuntos recorrentes. Em algumas dessas reuniões são convidados palestrantes externos.

A Cagece também realiza anualmente o reconhecimento dos profissionais que trabalham nas lojas de atendimento, com a premiação “Atendente que Surpreende”. A proposta do “Atendimento que Surpreende” é reconhecer o trabalho das equipes que atuam nas lojas da companhia e que se destacaram no decorrer do ano pela ética, produtividade e comprometimento.

Em 2018, 19 colaboradores tiveram o desempenho reconhecido na categoria “Atendentes” da premiação “Atendimento Que Surpreende 2018”, sendo 12 deles das lojas de atendimento da

capital e 7 das lojas de atendimento do interior. Além disso, as lojas de atendimento de Caucaia e Quixadá foram destaque na categoria “lojas” da premiação.

O evento teve início com uma palestra do *master coach* integral sistêmico, Roger Riveras, que tratou sobre diversos assuntos, tais como relacionamento interpessoal, planos e metas de vida, equilíbrio emocional e outros.



Foto 4: Treinamento Central de Atendimento



Foto 5: Premiação Gente que Brilha

No que tange à recomendação 9 de proceder com a inclusão no sistema de Ouvidoria o resultado das apurações realizadas nas manifestações, a Ouvidoria da Cagece procederá em 2019 com a revisão do fluxo de análise e apuração das denúncias encaminhadas a ouvidoria a fim de otimizar as apurações e dar maior agilidade ao processo para a resposta ao cidadão de maneira célere.

Em relação a recomendação 14 de melhorar a comunicação com o cidadão das ações realizadas pela Cagece no tocante à interrupção dos serviços, temos a informar que a Cagece intensificou a comunicação à população sobre paralisação de abastecimento e obras, de forma antecipada e massiva, por meio das redes sociais da companhia: Facebook e Twitter. Outra ação realizada para reforçar a comunicação com os cidadãos é o encaminhamento de comunicados às rádios de cada localidade que será impactada, para divulgação. Todos os comunicados são disponibilizados no portal da companhia no link: <https://www.cagece.com.br/comunicacao/comunicados/>.

E por fim a recomendação 15 de monitorar a qualidade dos serviços executados por meio de avaliação contínua junto aos cidadãos temos a informar que a Cagece possui três tipos de pesquisas, a pesquisa anual de satisfação do cliente, a pesquisa de atendimento das lojas da Cagece que são aplicadas diariamente e a pesquisa sobre o serviço que é aplicada pela central de atendimento (0800) um dia após a execução do serviço.

A pesquisa de satisfação do cliente externo é realizada uma vez ao ano, por meio de entrevistas com uma amostra de clientes da Cagece. Nesta entrevista constam perguntas sobre qualidade da água, continuidade do abastecimento, coleta e tratamento de esgoto, atendimento de serviços, atendimento das lojas, dentre outros. Desta forma, a Cagece tem a possibilidade de fazer uma avaliação geral da satisfação dos clientes externos. Neste ano a pesquisa foi realizada pelo INSTITUTO VERITÁ, por meio contratação via pregão eletrônico, CTR 93/2018. A pesquisa de caráter quantitativo com amostragem probabilística foi realizada por meio de entrevistas presenciais, no período de 14 de novembro a 29 de novembro de 2018. Foram aplicados 5390 questionários nos municípios das 13 UNs da Cagece.

A Cagece também aplica uma pesquisa de satisfação com o atendimento das lojas diariamente. Outra pesquisa aplicada é a respeito da qualidade do serviço solicitado pelo cliente um dia após a sua execução, pela central de atendimento (0800). Todos os dias a central seleciona clientes por amostragem que tiveram serviços executados no dia anterior e aplica uma pesquisa contendo perguntas sobre a satisfação do cliente com a execução do serviço.

Em 2018 foram aplicadas 7.287 pesquisas com um resultado de 74,36% de satisfação dos clientes pesquisados na amostra com a execução da sua solicitação.

A Cagece realiza pesquisa de satisfação dos clientes da companhia, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados. A pesquisa é realizada anualmente por amostragem de clientes, por meio da contratação de uma consultoria especializada, desde 2017, com o objetivo de avaliar a satisfação de uma forma geral. As lojas de atendimento também realizam pesquisa diariamente, por amostragem, sobre o atendimento e serviços prestados. A Cagece também possui um indicador do planejamento estratégico da Cagece, para medir anualmente a satisfação dos clientes.

Na busca permanente do bem comum e da qualidade do atendimento prestado ao cidadão, a companhia deu continuidade em 2018 a prática da elaboração dos relatórios das manifestações contendo o tempo médio de resposta, a quantidade de demandas e os assuntos mais demandados, disponibilizados mensalmente na intranet, para auxiliar os gerentes, superintendentes e diretores das Unidades mais requisitadas na tomada de decisão e gestão das demandas.

A constante aproximação da Ouvidoria com as unidades internas da companhia proporciona bons resultados, como a redução do número de demandas no ano de 2018 (16.264) em relação a 2017 (20.489), o atingimento da meta do indicador interno relacionada ao Índice de Atendimento no Prazo às Demandas do Sou interno e da CGE. Esse indicador de processo, criado em 2015 pela Ouvidoria, mede a eficiência dos atendimentos em relação às demandas de ouvidoria, 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, segundo processo mais demandado da Ouvidoria, a Cagece participou do evento alusivo ao Dia do Consumidor, na Praça do Ferreira, promovido pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon/Ce). O evento facilitou o atendimento à população oferecendo serviços diferenciados incluindo os benefícios da Campanha de Segurança Hídrica, da Campanha de Executivo de Cobrança e negociações diferenciadas, com descontos especiais, abono de juros, multa por impontualidade, entre outros.

Na ocasião, a companhia disponibilizou em seu estande todos os serviços comerciais, como emissão de 2ª via de conta, solicitação de ligação de água, verificação de consumo, entre outros. O evento também contou o teatrinho de bonecos.

Em 2018 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.

A Cagece também se destacou no I Prêmio Arce de Excelência em Regulação com o projeto Água para Cidadania, iniciado em novembro de 2017 que já beneficiou cerca de seis mil pessoas em quatro comunidades da capital, o que demonstra o comprometimento da companhia com as questões sociais e ambientais do estado.



Foto 6: I Prêmio Arce de Excelência em Regulação

A Ouvidoria participou de 186 audiências de mediação, decorrentes das 484 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 de Coordenadores Comerciais, 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 2018, ficou em 10 dias.



Foto 7: Fórum de Coordenadores Comerciais na UNMTN



Foto 8: Fórum de Coordenadores Comerciais na UNMTN

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 ao longo dos anos em número de manifestações. No entanto, em 2018 a realidade foi diferente, ocorreu uma redução de 20,62% comparando com 2017, no quantitativo de demandas advindas de registros na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

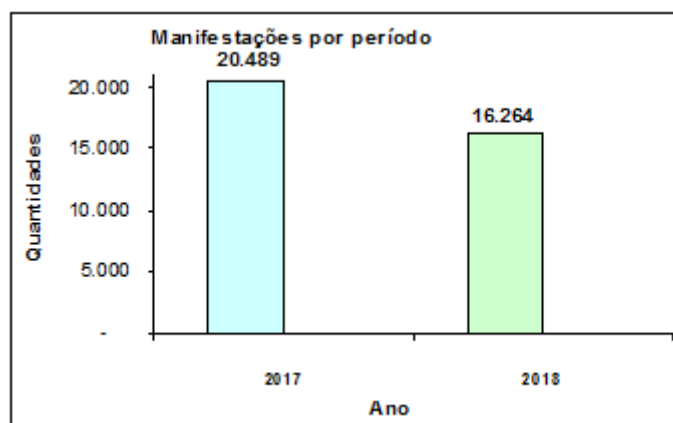
As ações que a Ouvidoria vem trabalhando ao longo dos anos tem influenciado na melhoria da prestação dos serviços, refletindo na redução de manifestações do ano de 2018. Acreditamos que as ações de humanização do atendimento como capacitações, eventos de valorização dos colaboradores que prestam atendimento ao público dentre outras, foram fundamentais para a resolução de imediato dos problemas apresentados reduzindo a quantidade de demandas da Ouvidoria.

Gráfico de Manifestações por ano

Período	2017	2018
Manifestações	20.489	16.264

Sistema de Ouvidoria CGE

Gráfico de Manifestações anual (2018)



Sistema de Ouvidoria CGE

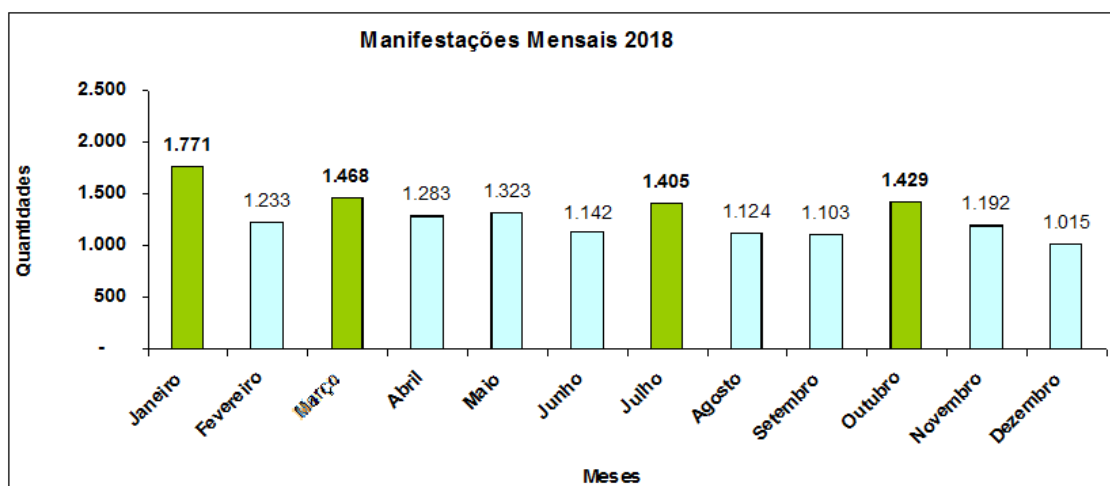
Total de manifestações por mês em 2018

O primeiro trimestre de 2018 obteve a maior quantidade de reclamações correspondente a 28,87% do total de manifestações do ano. Esse percentual deveu-se principalmente pelos registros relacionados à falta d'água com um total de 745 demandas, problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução) com 490 demandas e demora na execução dos serviços da Cagece – desobstrução de esgoto com 451 demandas. As reclamações relacionadas a falta d'água são referentes ao quadro de seca que o nosso estado vem enfrentando desde o ano 2012. Já os problemas relacionados ao esgoto devem-se principalmente ao aumento das chuvas no começo do ano.

Mês 2018	Qtde
Janeiro	1.771
Fevereiro	1.233
Março	1.468
Abril	1.283
Maio	1.323
Junho	1.142
Julho	1.405
Agosto	1.124
Setembro	1.103
Outubro	1.429
Novembro	1.192
Dezembro	1.015

Sistema de Ouvidoria CGE

Percebemos na tabela acima que o mês de janeiro/2018 registrou o maior número de manifestações. Das 1.771 manifestações, 257 estão relacionadas à inoperância no atendimento por telefone, 169 demoras na execução dos serviços da Cagece - desobstrução de esgoto e 168 problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução).



Sistema de Ouvidoria CGE

Além de janeiro/2018, os meses de março/2018 (1.468), julho/2018 (1.405) e outubro/2018 (1.429) tiveram a maior quantidade de demandas dos meses do ano, sendo os assuntos mais demandados nestes três meses a falta d'água em primeiro lugar, o vazamento em via pública em segundo e a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão em terceiro, somando 50% do total de demanda destes três meses.

3.1.2. Registros de manifestações por sistemas informatizados

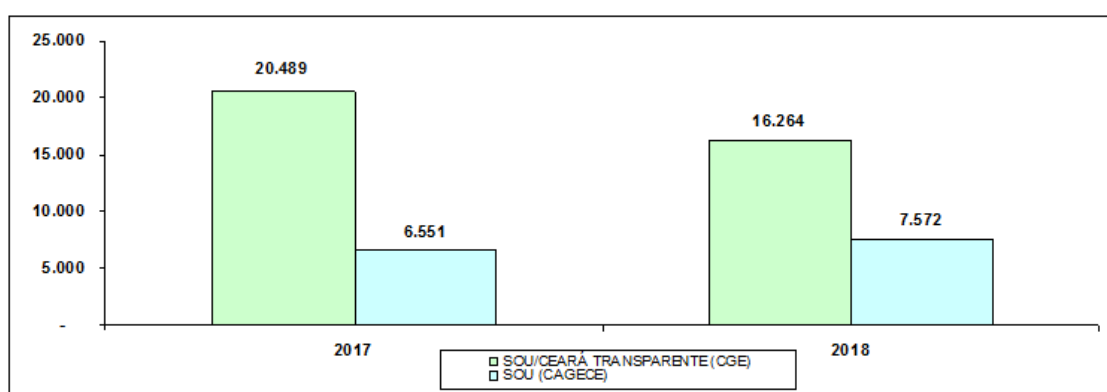
A Cagece utiliza como ferramenta de registros na Ouvidoria o Sistema de Ouvidoria da CGE – Ceará Transparente e internamente o Sistema de Gestão de Ouvidoria, denominado Sou Cagece.

Sistemas Informatizados	2017	2018	% Variação
Sou CGE	20.489	16.264	-20,62
Sou Cagece	6.551	7.572	15,59
Total	27.040	23.836	- 11,85

Sistema de Ouvidoria CGE

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 2018 percebemos um acréscimo nas demandas oriundas do Sistema de Gestão da Cagece – Sou Cagece, na ordem de 15,59% em relação ao mesmo período do ano passado. No entanto, um aumento menor do que o registrado em 2017 quando comparado com 2016 que foi na ordem de 26%. O Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado, o Ceará Transparente, é responsável por aproximadamente 68,23% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cagece e em 2018 apresentou uma redução de 20,62%.



Sistema de Ouvidoria CGE

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 Cagece, representando 42,95% do seu total, seguido das demandas registradas nos Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons e Consumidor.gov) com 42,30% e das Agências Reguladoras (Acfor e Arce) com 11,95%.

3.1.3. Manifestações por meio de entrada

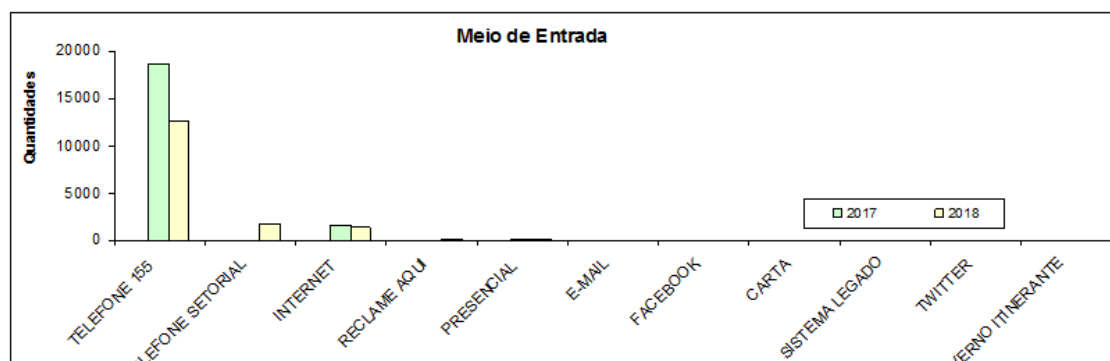
Em 2018 o meio de entrada mais utilizado permaneceu o telefone 155, com registros feitos na Central de Atendimento do governo que totalizaram 12.619 manifestações, representando 77,59% do total dos meios de entrada neste ano. Em segundo lugar ficou o telefone setorial com um total de 1.836 manifestações representando 11,29% do total de manifestações do ano.

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação
Telefone 155	18.679	12.619	-32,44
Telefone Setorial	0	1.836	SRC
Internet	1.636	1.444	-11,74
Reclame Aqui	5	198	3.860
Presencial	77	84	9,09
E-Mail	43	61	41,86
Facebook	43	20	-53,49
Carta	3	1	-66,67
Sistema Legado	0	1	SRC
Twitter	2	0	SRC
Governo Itinerante	1	0	SRC
Total	20.489	16.264	-20,62

Sistema de Ouvidoria CGE e Cagece

* sem referencial comparativo (SRC)

Percebemos a ocorrência de variações negativas no ano 2018 em relação a 2017. O meio de entrada Carta apresentou um decréscimo de 66,67%, Facebook de 53,49, Central de atendimento 155 de 32,44 e Internet de 11,74%.



Sistema de Ouvidoria CGE

Apesar da redução da quantidade de demandas em quase todos os meios de entrada houve um aumento considerável da quantidade de demandas do Reclame Aqui, devido a um problema de cadastramento do sistema em 2017 que ocasionou o não recebimento de demandas desse meio de entrada. Os outros meios de entrada que obtiveram aumento em 2018 foram e-mail com 41,86% e presencial com 9,09% comparados com o ano anterior.

3.1.4. Tipos de Manifestações

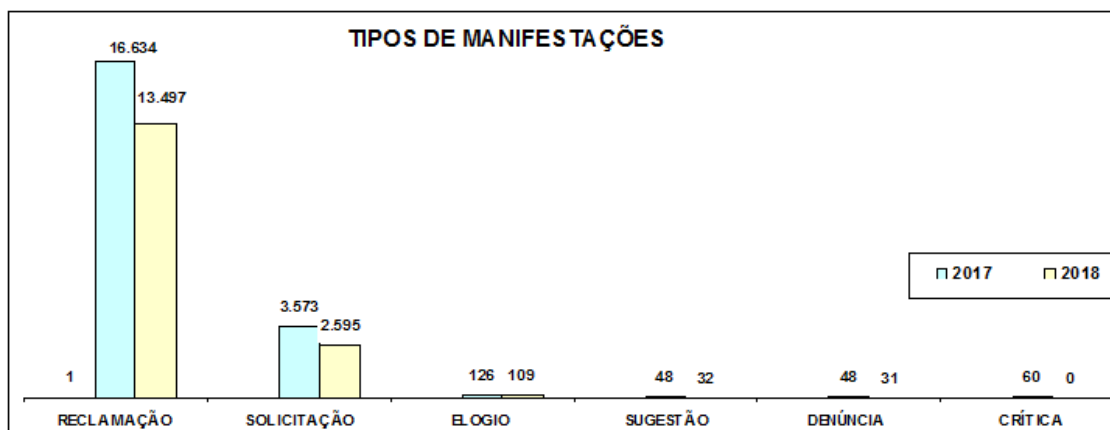
As manifestações são classificadas no sistema de ouvidoria do Estado por tipos, conforme quadro abaixo.

Tipos de Manifestações	2017	2018	% Variação
Reclamação	16.634	13.497	-18,86
Solicitação de Serviço	3.573	2.595	-27,37
Elogio	126	109	-13,49
Sugestão	48	32	-33,33
Denúncia	48	31	-35,42
Crítica	60	0	-100,00
Total	20.489	16.264	-20,62

Sistema de Ouvidoria CGE

Em 2018 as reclamações apesar de liderarem o ranking com um total de 13.497 manifestações, apresentaram um decréscimo de 18,86% comparado com 2017. O segundo maior foi a solicitação de serviço, com 2.595 manifestações, mas também apresentou uma redução de 27,37% em relação ao ano anterior. Os outros tipos de manifestação também apresentaram redução na quantidade de manifestações, ficando as denúncias com o maior percentual de decréscimo (35,42%). Atribuímos essa redução do quantitativo geral de manifestações ainda como consequência da implantação das ações do Plano de Contingência Hídrica que ocasionou o aumento da quantidade de equipes em campo, para a realização de serviços, trazendo como consequência uma queda na procura pela Ouvidoria.

O gráfico abaixo mostra o comparativo da evolução dos tipos de manifestações de 2017 e 2018.



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 números absolutos foram as reclamações e solicitação de serviços. Os assuntos mais demandados para o tipo de manifestação reclamação em 2018 foram: Falta d'água – 3.306, Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão – 1.237 e Vazamento em via pública – 865.

TIPO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL	QTDE	%
DENÚNCIA	Conduta inadequada de servidor	31	17	54,84%
	Nepotismo		2	6,45%
	Não cumprimento de horário de servidor		2	6,45%
	Desvio de função		2	6,45%
	Propina		1	3,23%
ELOGIO	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	109	46	42,20%
	Elogio a servidor público/colaborador		42	38,53%
	Elogio à ouvidoria		11	10,09%
	Elogio		5	4,59%
	Elogio ao governador do estado		1	0,92%
RECLAMAÇÃO	Falta de água	13498	3306	24,49%
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão		1237	9,16%
	Vazamento em via pública		865	6,41%
	Insatisfação com atendimento/serviço prestado pelo órgão		783	5,80%
	Inoperância no atendimento por telefone		685	5,07%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	Vazamento em via pública	2595	1117	43,04%
	Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução)		358	13,80%
	Desobstrução da rede de esgoto		224	8,63%
	Recuperação de pavimento por parte da Cagece		136	5,24%
	Ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto)		119	4,59%
SUGESTÃO	Serviços relacionados à fatura de consumo (conta de água e esgoto)	32	4	12,50%
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão		4	12,50%
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão		3	9,38%
	Falta de comunicado aos clientes sobre as ocorrências da Cagece		2	6,25%
	Estrutura e funcionamento do site institucional		2	6,25%

Sistema de Ouvidoria CGE

Assunto/Sub-Assunto

Qtde	Assunto	Subassunto	Quantidade
1	Falta de água	Desabastecimento	1918
		Dados legados	1338
2	Vazamento em via pública	Sem subassunto	999
		Dados legados	983
3	Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução)	Dados legados	852
4	Desobstrução da rede de esgoto	Sem subassunto	841
5	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	Dados legados	827

Sistema de Ouvidoria CGE

O assunto mais demandado foi a falta de água com 4.123 demandas, representado 20,02% do quantitativo total. Este fator é decorrente da permanência da estiagem no ano de 2018, consequente da crise hídrica que nosso estado vem sofrendo desde 2012, provocando o desabastecimento como a maior quantidade de demanda. O segundo assunto mais demandado foi vazamento em via pública com 1.982 demandas, representando 12,18% do total.

3.1.6. Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Gestão e Manutenção

Total de manifestações: 2.352

Tipo	Assunto	Qtde
Sugestão	Serviços relacionados à fatura de consumo (conta de água e esgoto)	4
	Estrutura e funcionamento do site institucional	2
	Falta de comunicado aos clientes sobre as ocorrências da Cagece	2
	SUB TOTAL	15
Solicitação	Serviços relacionados à fatura de consumo (conta de água e esgoto)	56
	Fatura da Cagece	29
	Descumprimento de prazos de serviços	12
	SUB TOTAL	163

Reclamação	Inoperância no atendimento por telefone	685
	Fatura da Cagece	600
	Estrutura e funcionamento da central de atendimento telefônico da Cagece	378
	SUB TOTAL	2.039
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	46
	Elogio a servidor público/colaborador	42
	Elogio à ouvidoria	11
	SUB TOTAL	106
Denúncia	Conduta inadequada de servidor	17
	Desvio de função	2
	Nepotismo	2
	SUB TOTAL	29
TOTAL		2.352

Sistema de Ouvidoria CGE

Eixo Governamental Ceará Saudável

Tema: Saneamento Básico

Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Total de manifestações: 13.913

Tipo	Assunto	Qtde
Sugestão	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	4
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3
	Corte de água	2
	SUB TOTAL	17
Solicitação	Vazamento em via pública	1.117
	Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução)	358
	Desobstrução da rede de esgoto	224
	SUB TOTAL	2.432
Reclamação	Falta de água	3.306
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1.237
	Vazamento em via pública	865
	SUB TOTAL	11.459
Elogio	Falta de água	2
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
	SUB TOTAL	3

Denúncia	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
	Demora na execução dos serviços da Cagece – desobstrução de esgoto	1
	SUB TOTAL	2
TOTAL		13.913

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 85% 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 oito Diretorias, 14 Superintendências, seis Unidades de Negócio na capital e nove no interior, contando ainda com 43 Unidades de Serviços.

UNIDADES		Manifestações		
		2017	2018	Variação (%)
1	UNMTS - CONJ. JOSE WALTER	3986	3066	-23%
2	UNMTO - CONJUNTO CEARÁ	2924	2590	-11%
3	UNBME - PICI	1966	1864	-5%
4	UNMTL - ALDEOTA	1727	1814	5%
5	UNMTN - FLORESTA	2842	1729	-39%
6	GEREM - RELAÇÃO COM O CLIENTE E MERCADO	4114	1725	-58%
7	UNBSA - JUAZEIRO DO NORTE	989	1062	7%
8	UNBAC - SOBRAL	168	602	258%
9	UNBBA - QUIXADÁ	155	249	61%
10	UNBCL - ITAIPUOCA	324	222	-31%

Sistema de Ouvidoria CGE

Percebemos pelo quadro demonstrativo acima que as 10 unidades mais demandas somam juntas 14.923 manifestações, representando 91,75% do total de todas as demandas da setorial Cagece, em 2018.

A UNMTS assumiu a liderança do ranking na quantidade de demandas, no entanto apresentou um decréscimo de 23% com relação ao ano de 2017, ficando responsável por 18,75% do total de demandas recebidas pela ouvidoria em 2018 (16.264). A respectiva unidade esteve em

segundo lugar no ano passado, ficando abaixo somente da Gerência de Relacionamento com o Cliente e Mercado, tendo em vista o problema ocorrido na central de atendimento telefônico da Cagece, em 2017.

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.

As reclamações de vazamento em via pública, desobstrução de esgoto e insatisfação com os serviços prestados pelo órgão são as principais reclamações dessa Unidade, somando um total de 801 manifestações correspondentes a 26,13% do total de demandas da UNMTS.

O aumento no número de manifestações da UNBAC em 2018 foi considerável, representando 258% em relação a 2017. Os principais assuntos são falta de água, qualidade da água e insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. Esse aumento deveu-se ao trabalho realizado pela Unidade em seus núcleos de atendimento aos cidadãos, divulgando o instrumento de ouvidoria como canal para reclamação, bem como os problemas da crise hídrica enfrentados na região.

UNIDADE	TIPO	QTDE
UNMTS	Reclamação	1027
	Solicitação	249
	Elogio	5
	TOTAL	1281
UNMTO	Reclamação	1008
	Solicitação	248
	Elogio	3
	Sugestão	1
	TOTAL	1260
UNBME	Reclamação	875
	Solicitação	54
	Elogio	1
	TOTAL	930

UNMTL	Reclamação	655
	Solicitação	118
	Elogio	1
	Sugestão	1
	TOTAL	775
UNMTN	Reclamação	467
	Solicitação	96
	Elogio	4
	Sugestão	1
	TOTAL	568
GEREM	Reclamação	665
	Solicitação	11
	Elogio	17
	Sugestão	1
	TOTAL	694
UNBSA	Reclamação	409
	Solicitação	52
	Elogio	
	Sugestão	
	TOTAL	461
UNBAC	Reclamação	88
	Solicitação	4
	Elogio	
	Sugestão	
	TOTAL	92
UNBBA	Reclamação	124
	Solicitação	19
	Elogio	2
	Sugestão	
	TOTAL	145
UNBCL	Reclamação	398
	Solicitação	15
	Elogio	
	Sugestão	
	TOTAL	413

Sistema de Ouvidoria CGE

O quadro acima traz a distribuição, por tipo de manifestação, das 10 unidades mais demandadas. O item reclamação possui a maior quantidade de demandas, 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 em sete unidades mais demandadas, que se apresenta em 3º lugar nas quantidades de demandas por tipificação.

3.1.8. Manifestações por Municípios

Conforme tabela abaixo, a maior quantidade de manifestações não foi informado o município, somando um total de 15.084, correspondente a 92,74% do total de demandas do ano de 2018. Fortaleza foi a cidade mais demandada no ano de 2018, seguida de Abaiara. Fortaleza aparece maior em relação às demais por concentrar um grande número de clientes.

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.

Em relação ao aumento da quantidade de demandas do município de Abaiara, houve um problema no Ceará Transparente que no início da implantação não permitia o registro de outros municípios.

MUNICÍPIOS		QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES		
		2017	2018	VARIAÇÃO (%)
1	Não informado	895	15.084	1.585,36%
2	Fortaleza	13.140	485	-96,31%
3	Abaiara	0	401	SRC
4	Juazeiro do Norte	784	41	-94,77%
5	Maranguape	654	27	-95,87%
6	Maracanaú	1120	26	-97,68%
9	Eusébio	237	13	-94,51%
10	Pacatuba	444	11	-97,52%
TOTAL		17.274	16.088	-6,87%

Sistema de Ouvidoria CGE

(*) sem referencial comparativo (SRC)

Esses 10 municípios respondem por 99,21% do total das demandas da Cagece.

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	2017		2018	
	QTD MANIFESTAÇÕES	%	QTD MANIFESTAÇÕES	%
Total de Manifestações Respondida no Prazo	20.488	100%	16.263	100%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	0%	1	0%
TOTAL	20.489	100%	16.264	100%

Sistema de Ouvidoria CGE

O percentual de manifestações respondidas no prazo em 2017 foi de 100%. Em 2018 atingimos novamente 100% de resolubilidade, com apenas uma manifestação respondida fora do prazo, apesar do montante de 16.264 registradas nesse ano.

Tempo Médio de Resposta

Em 2018 a Cagece alcançou o tempo médio de resposta de 10 dias úteis, superando o resultado de 2017 com uma redução de 2 dias. Essa redução é reflexo do trabalho intensivo que a ouvidoria tem realizado com a participação efetiva nas reuniões da diretoria e fóruns realizados, bem como as visitas às unidades reforçando o papel da Ouvidoria e a importância de responder as demandas do cidadão com celeridade e qualidade.

Tempo médio de Resposta	
2017	2018
12d 3hs 4min	10d

Sistema de Ouvidoria CGE

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.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	2017 (%)	2018 (%)
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 2018, 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.

3.2.1. 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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas	1.318
Total de demandas recebidas	7.351

PERGUNTA	Nota	%
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,66	93,20%
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,3	86,00%
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,61	92,20%
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,47	89,40%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67	73,40%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,69	93,80%
Índice de Satisfação Geral		90,20%

Sistema de Ouvidoria CGE

A Ouvidoria da Cagece obteve um total de 1.318 pesquisas respondidas o que refletiu em um índice de significância de 7,7% ao relacionarmos com a quantidade total de demandas do ano (16.264). Vale ressaltar que só foram consideradas as pesquisas realizadas no Ceará Transparente no período de 18/07 a 31/12/18. No entanto, quando utilizamos a quantidade de demandas somente do período da implantação do Ceará Transparente, obtemos um índice de significância de 18%.

A satisfação geral dos clientes com o serviço de ouvidoria foi de 93,20%. Ressaltamos que a avaliação da qualidade do serviço realizado pela ouvidoria subiu de 73,40% para 93,80%, isto é, 20,40 pontos percentuais quando comparamos com a percepção do cliente.

O resultado geral obtido na pesquisa de satisfação foi de 90,20%, menor que o resultado alcançado em 2017 de 94,17%. Ressaltamos que essa redução pode ter sofrido influência da amostra, considerada a redução de um universo de 20.494 demandas em 2017 para apenas 7.351 demandas em 2018.

Com esse resultado, ultrapassamos a meta instituída pela CGE que é de 85% em 5,20 pontos percentuais, o que reflete o 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.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

O ano de 2018 continuou sofrendo os impactos do período de escassez hídrica que assola o estado, desde 2012. Esse foi o sétimo ano consecutivo que o nosso estado vem sofrendo com as consequências da falta de chuvas. Desta forma o assunto falta d'água liderou o ranking das principais manifestações nesse ano, passando de 2.580 manifestações em 2017, para 3.358 em 2018, com um aumento de 30% do número de reclamações, ainda que as ações prioritárias da Campanha de Segurança Hídrica estivessem voltadas para o combate à crise hídrica.

No relatório de 2016 mencionamos o Plano de Segurança Hídrica elaborado pelo Governo do Estado, com 11 ações de enfrentamento da crise hídrica, 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.

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.

Figurou em segundo lugar da quantidade de demandas o assunto insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão, que obteve um aumento de 65%, passando de 1.282 em 2017, para 2.116 em 2018. O aumento desta reclamação pode ter sido ocasionado pela dificuldade da Cagece em atender as reclamações de falta d'água e pela insatisfação dos clientes com a aplicação da tarifa de contingência.

Constatamos também uma redução do número de manifestações relacionadas a vazamento em via pública em 2018, correspondente a 25,57% quando comparado com 2017. As reclamações de vazamento representam 12,19% do total das manifestações desse ano. Atribuímos essa queda às várias ações de melhoria previstas no Plano de Segurança Hídrica com vistas a otimização do recurso água e redução do número de manifestações relacionadas ao assunto. Entre as ações elencadas no plano, que começaram a ser executadas em agosto/16 e perduraram por todo o ano de 2017 e 2018, figuravam àquelas relacionadas ao combate às perdas e alternativas para melhorar a oferta de água.

Entre as medidas previstas, quatro estão relacionadas ao combate ao desperdício: redução do tempo de retirada de vazamentos, incremento das equipes de combate a fraude, acréscimo das equipes de caça vazamentos e recirculação da água da lavagem de filtros da Estação de Tratamento de Água (ETA) Gavião. O tempo médio para retirada de vazamentos era de até 44 horas antes do Plano e, atualmente, é de oito horas. O número de equipes de combate a fraudes passou de 13 para 72, um aumento de 59 equipes. Já o incremento das equipes de caça-vazamentos foi de mais de 39 equipes. Em maio deste ano, a vazão recirculada da água de lavagem de filtros da ETA Gavião era de 460litros/s, o que significa que 6% de toda a água

produzida na ETA é reutilizada diariamente. De novembro de 2016 a maio de 2018, o investimento total para retirada de vazamentos foi de R\$ 14,3 milhões e de R\$ 27,9 milhões para combate a fraudes.

Obtivemos uma redução significativa do número de reclamações relacionadas à inoperância da central de atendimento que apareceu como assunto mais demandado em 2017 com um total de 3.571 reclamações e em 2018 apresentou 688 reclamações, ocasionando uma redução de 80,73%. Essa redução foi ocasionada pelas ações desenvolvidas pela Gerem descritas no item 2 deste relatório, bem como o aumento do número de linhas e atendentes.

Em 2018 as manifestações referentes a problemas na rede de esgoto tiveram uma redução de 55.35% em relação ao ano anterior, passando de 1180 para 852 demandas. Podemos atribuir essa redução ao intensivo trabalho realizado pela equipe de Educação Social da Gerência de Relacionamento e Interação Social, a qual possui várias equipes que atuam diariamente realizando visitas aos imóveis e buscando a sensibilização e a conscientização da correta utilização da rede de esgoto, bem como a conclusão da obra de Esgotamento Sanitário da área leste de Fortaleza, em fevereiro/2018. Também contribuirá para essa redução a retomada das obras da Bacia do Cocó Esquerda iniciadas em dezembro/2017 e janeiro/2018 e prevista para conclusão até o final de 2019. 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.



A Companhia tem mantido e reforçado algumas ações de caráter contínuo que trazem resultados satisfatórios para a relação com o cidadão. Uma delas foi criação de um novo site institucional, com mais informações ao cidadão e o lançamento da atendente virtual “Gesse”, facilitando a interação e o atendimento ao cidadão.

Outra ferramenta utilizada para o atendimento ao cidadão é o Cagece App que 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.

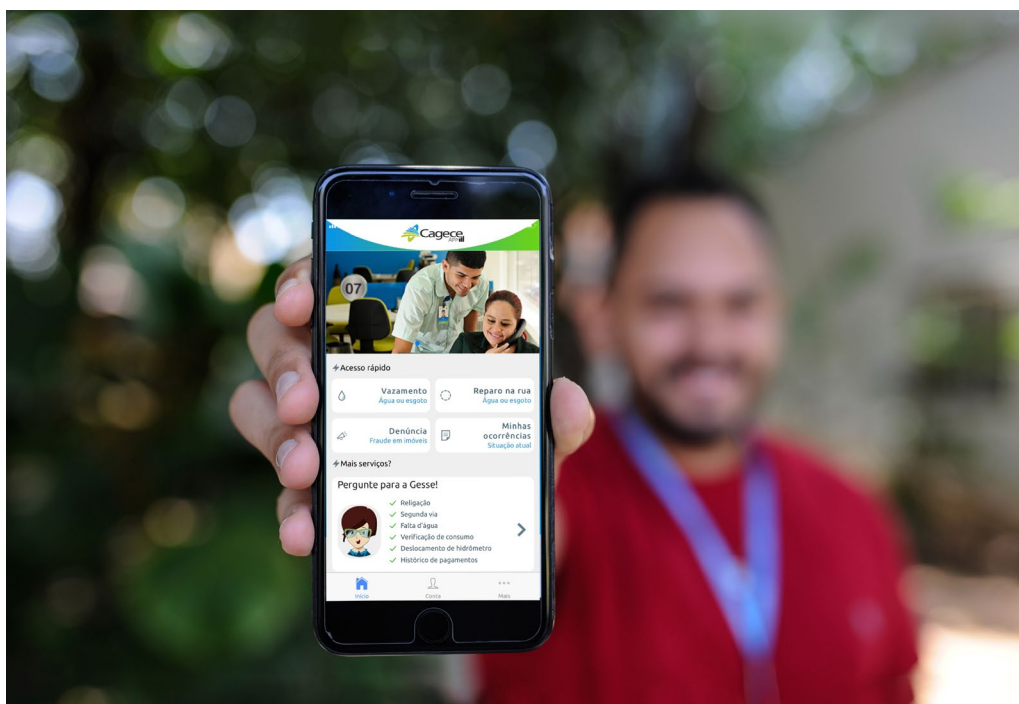


Foto 9: Cagece App

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.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Durante o ano de 2018 a ouvidoria da Cagece mais uma vez foi assídua nas reuniões da Rede de Ouvidorias-CGE e continuou na busca de conhecimentos, visando o aprimoramento dos processos e a melhoria da gestão por meio da participação de cursos e formações. Participamos de vários cursos como: Treinamento da Plataforma Ceara Transparente, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Palestra sobre Gestão de Riscos, Gestão Estratégica para Resultados, Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria, dentre outros.

Com a preocupação de possuímos uma Ouvidoria alinhada às práticas mais modernas de atuação, preocupada com a qualidade no atendimento ao cidadão e atualizada sobre as práticas e discussões sobre temas importantes que dizem respeito a Ouvidoria, participamos também do 12º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidoria realizado em Recife, do XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman em São Paulo, XLI Fórum Permanente de Controle Interno - Ética no Serviço Público – CGE e do I Seminário Nacional de Regulação e Políticas Públicas, do Encontro de ouvidorias – Tribunal de Contas do Estado do Ceará e dos Fóruns de discussão da Arce.

A Ouvidoria da Cagece também participou de formações importantes que proporcionaram certificação, como a formação Gestão Pública e o Controle Interno, realizada pela Escola de Gestão Pública, composta de vários módulos como Introdução à Gestão para Resultados, Gestão por Processos com Foco em Riscos, Sistema de Controle Internos do Poder Executivo Estadual, Prestação de Contas Anual, Gestão de Contratos Administrativos, Liderança e Autodesenvolvimento, e-Parcerias, Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios, Ética e Controle Social: Sistema de Ética do Poder Executivo Estadual, Ética e Controle Social: Transparência, Ética e Controle Social: Ouvidoria, Corregedoria: Sindicância, Inquérito e Processo Administrativo Disciplinar, Prestação de Contas: Tomada de Contas Especial e da Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – CE e também a Certificação em Ouvidoria e Controle Interno realizado pela CGE em parceria com a EGP, composta com os seguintes módulos: Ouvidoria como Instrumento de Cidadania, A Lei de Acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência, Gestão de processos para a Ouvidoria, Ética no Serviço Público, Sistema Público de Acesso à informação, Ouvidoria como Instrumento de Gestão.

A Ouvidoria da Cagece também esteve presente no Primeiro Seminário Nacional de Regulação

e Políticas Públicas sobre saneamento básico, organizado pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar), que contou com uma programação voltada para a normatização e políticas públicas relacionadas ao setor no país fornecendo apoio na elaboração de planos de saneamento básico, políticas de conservação do uso da água, definição de políticas tarifárias em relação aos resíduos sólidos e outros.

A agenda composta por ciclos de palestras e mesas redondas contou com o apoio da Cagece e a participação de representantes da companhia nos debates.

Outros eventos como Umbora Inspirar 2018 e Futura Trends 2018, que discutiram o impacto da tecnologia na sociedade e nas competências necessárias para assumir os diversos desafios da atualidade.

Todas essas capacitações possuem o objetivo de alinhar o trabalho da Ouvidoria da Cagece com a expectativa do cidadão.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria da Cagece vem continuamente buscando melhorias em seus processos com o objetivo de promover cada vez mais uma prestação de serviços com qualidade. Várias medidas foram tomadas nos últimos anos que têm refletido em seus resultados.

Em 2018 com o objetivo de fortalecer o relacionamento e a gestão participativa, democrática e transparente com os colaboradores, além de estimular a eficiência no atendimento das demandas de ouvidoria encaminhadas às diversas áreas da Companhia, realizamos as visitas às unidades com a implantação do Programa Ouvidoria Itinerante. A metodologia consiste na realização de visitas e apresentação nos locais de trabalho da Companhia, com dados dos vários processos da ouvidoria estabelecendo rankings de atendimento pelas unidades, proporcionando aos gestores e colaboradores o conhecimento de dados que auxiliem a gestão na busca da melhoria contínua dos processos e por consequência a satisfação dos clientes. Na apresentação constam dados como: quantidade de demandas por processos da Ouvidoria advindos das Agências Reguladoras, Órgãos de Defesa do Consumidor, Central de Atendimento Telefônico da Cagece (08002750195), Central de Atendimento do Governo do Estado/Ceará Transparente, Consumidor.Gov e outros, bem como a quantidade de demandas por assunto, quantidade de audiências e mediações, efetividade das audiências e mediações, qualidade das

repostas, tempo médio de cada unidade nas respostas e modelos adequados de respostas. Na Ouvidoria itinerante contamos também com a participação da Coordenadora do Comitê de Acesso à informação que apresenta a Lei de Acesso à Informação e a Lei das Estatais, esclarecendo as dúvidas e incentivando a cultura do acesso à informação. As visitas do Programa Ouvidoria Itinerante promovem a interação e facilitam a compreensão da importância da participação de cada um nos resultados do trabalho desenvolvido pela ouvidoria.

Outra ação inovadora e importante realizada em 2018 foi a participação da Ouvidoria no Comitê de Assessoramento Estratégico, por meio da nomeação da Ouvidora como membro do comitê, por meio da Portaria Nº 179/18/DPR, o qual é composto por representantes das diversas áreas da Cagece e possui como objetivo assessorar a Diretoria Executiva na gestão dos processos de Formulação e de Gerenciamento do Plano Estratégico da Cagece, sendo uma de suas atribuições, promover o alinhamento do direcionamento estratégico com a atuação operacional. Desta forma a Ouvidoria tem a oportunidade de contribuir na definição das estratégias da empresa, visando o atendimento ao cidadão e a melhoria contínua dos processos da companhia.

Como resultado do trabalho realizado em 2017 pelo Comitê para Adequação das Normas Comerciais à Legislação Vigente, a Cagece publicou em 2018 uma nova versão da norma de Medição Individualizada contemplando melhorias identificadas como necessárias pela Ouvidoria nas análises das reclamações dos clientes. A implantação da nova norma contribuiu para a redução do número de reclamações vinculadas ao assunto fatura Cagece, em 13,46% comparando quantidade de 2018 com 2017, tendo em vista que as insatisfações sobre medição individualizada ocasionam reclamações sobre o consumo e valor de fatura, conforme as solicitações registradas nos Órgãos de Defesa do Consumidor (ODC) e Reguladoras, além daquelas registradas no Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado.

Outra ação inovadora diz respeito à divulgação da Ouvidoria da Cagece para os cidadãos por meio da fixação de cartazes e distribuição de folders em todas as lojas e núcleos de atendimento, esclarecendo aos cidadãos o papel da ouvidoria, quem pode procurar, quando procurar e como registrar as demandas na Ouvidoria, promovendo o conhecimento aos cidadãos do instrumento para auxiliar a sociedade em seus anseios e necessidades.



Foto 10: Divulgação da Ouvidoria nas lojas de atendimento e núcleos

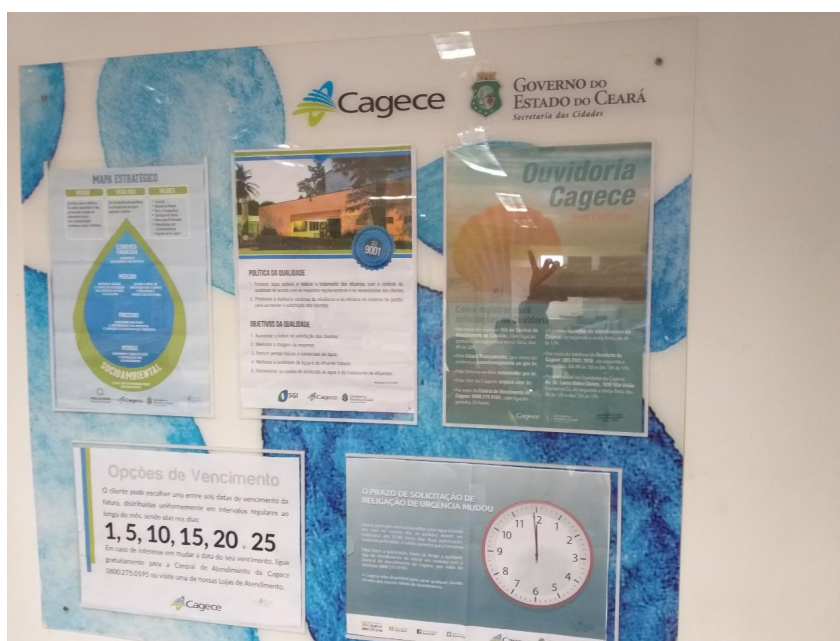


Foto 11: Divulgação da Ouvidoria nas lojas de atendimento e núcleos

A Cagece também realizou em 2018 um Seminário sobre Comunicação Corporativa, Transparência e Acesso à Informação, com a participação dos diretores, superintendentes, gerentes e assessores. Na ocasião, os gestores conheceram, entre outros assuntos pertinentes à comunicação corporativa, as novas diretrizes da companhia para se tornar aderente à Lei

13.303/16, Lei das Estatais, a qual estabelece uma série de mecanismos de transparência e governança a serem observados pelas estatais, como regras para divulgação de informações, práticas de gestão de risco, códigos de conduta, formas de fiscalização pelo Estado e pela sociedade, dentre outros, fortalecendo a Ouvidoria que possui um papel fundamental na aplicação da Lei. O evento contou também com a participação da Controladoria Geral do Estado, que realizou uma explanação sobre o tema "Acesso à informação pública, um dever legal ou uma oportunidade de melhoria da gestão pública", ministrada pelos auditores de controle interno. O Presidente da Companhia deixou claro em sua fala a importância da Cagece como uma empresa que está levando saúde para população e tem todos os seus processos realizados com integridade.



Foto 12: Seminário sobre comunicação corporativa, transparência e acesso à informação

Outro evento importante realizado neste ano foi a reunião com todos os Superintendentes da Cagece e auditores da Controladoria Geral do Estado (CGE) para discutir os aspectos da Lei de Acesso à Informação (LAI), no que se refere à questão do sigilo de informações.



Foto 13: Reunião com superintendentes da Cagece e auditores da CGE

Nesta reunião procurou-se conscientizar os superintendentes quanto à necessidade de atender ao que dispõe essa lei, sobre a classificação das informações, o papel do Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), dentre outros.

A Ouvidoria da Cagece, neste processo de melhoria contínua, promoveu junto ao setor de informática da companhia diversas melhorias no sistema de ouvidoria interno para facilitar o acompanhamento das demandas geradas por meio dos Órgãos de Defesa do Consumidor, Agências Reguladoras, Central de Atendimento da Cagece, dentre outros. Nestas melhorias está incluso a geração de relatórios de acompanhamento das demandas.

Diante do expressivo número de demandas relacionadas à inoperância da Central de Atendimento da Companhia registradas em 2017, sugerimos à Gerência de Relacionamento com o Cliente - Gerem, responsável pela gestão da Central de Atendimento Telefônico e Lojas, a realização de capacitações para desenvolver a equipe e melhorar a qualidade do atendimento. Além de todas as ações de capacitação e valorização dos colaboradores que prestam atendimento ao público, conforme descrito no item 2, recomendação 8 do relatório, também foi realizado em setembro/18 um treinamento de humanização no atendimento para 100% da equipe da Central de atendimento, utilizando técnicas relacionadas ao bom atendimento e capacitação plena para que o colaborador realize suas atividades e seja garantida a satisfação dos clientes. Outra ação inovadora de capacitação da equipe que presta atendimento ao público, foi a realização do Evento de Premiação “Atendimento Que Surpreende 2018” que contou com a participação de todas as atendentes e com a palestra do *Master Coach* integral sistêmico, Roger Riveras, que tratou sobre diversos assuntos, tais como relacionamento interpessoal, planos e metas de vida, equilíbrio emocional e outros.



Foto 14: Evento Atendimento que Surpreende

Todas essas ações realizadas para a valorização e capacitação dos colaboradores que prestam atendimento ao público, contribuíram para a redução da quantidade de reclamação sobre a inoperância no atendimento por telefone de 3542 em 2017, para 688 em 2018, ocasionando uma redução 80,57% das reclamações.

Reiteramos que todas essas ações, hoje rotineiras na Ouvidoria, contribuíram para que mantivéssemos nosso Índice de Resolubilidade em 100% e o tempo de resposta reduziu de 12 dias em 2017 para 10 dias em 2018, tempo este inferior ao determinado no Decreto Estadual, deixando de responder no prazo apenas uma demanda, do universo de 16.264 manifestações. Contribuiu também para uma queda no número de manifestações em relação a 2017, já que apresentou um decréscimo de 20,62% no ano de 2018 em relação a quantidade total de demandas de 2017.

Por fim, ressaltamos que a boa gestão e a melhoria contínua dos processos são essenciais para o bom funcionamento da Ouvidoria e a partir desses princípios é que a Ouvidoria se reinventa em busca de novas ideias, 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 a Superintendência Executiva da Presidência; dos Eventos Quadrimestrais envolvendo todos os gestores e Diretoria Executiva e das reuniões mensais de análise de resultados da Diretoria de Mercado, visto que a maioria das demandas de ouvidoria está relacionada às suas Unidades. Nestas reuniões e eventos são apresentados os resultados da Companhia, tratados assuntos pertinentes a qualidade dos serviços da Cagece e o atendimento ao cliente e discutidos outros assuntos estratégicos para tomada de decisão.

Em 2018, com o objetivo de estreitar o relacionamento com a área comercial da empresa e sensibilizar sobre a importância da Ouvidoria e do atendimento aos cidadãos, a Ouvidoria está participando ativamente dos Fóruns Comerciais, reunião que ocorre mensalmente e conta com a participação de representantes de todas as unidades de negócio e serviço da área comercial da empresa e seus superintendentes. Nessas reuniões é realizado o acompanhamento dos indicadores da área comercial e discutidos os assuntos mais relevantes para a companhia, planejadas ações e estratégias visando a superação dos desafios e a melhoria contínua.

Outra ação importante realizada em 2018 foi a participação da Ouvidoria no Comitê de Assessoramento Estratégico, por meio da nomeação da Ouvidora como membro do comitê, por meio da Portaria Nº 179/18/DPR, o qual é composto por representantes das diversas áreas da Cagece e possui como objetivo assessorar a Diretoria Executiva na gestão dos processos de Formulação e de Gerenciamento do Plano Estratégico da Cagece e uma de suas atribuições é promover o alinhamento do direcionamento estratégico com a atuação operacional. Desta forma a Ouvidoria tem a oportunidade de contribuir na definição das estratégias da empresa, visando o atendimento ao cidadão e a melhoria contínua dos processos da companhia.

Participamos ainda de coletiva de imprensa, quando o assunto tem impacto direto nos serviços prestados ao cidadão.

A Cagece com o objetivo de estreitar o relacionamento com a Controladoria Geral do Estado

(CGE) e promover uma maior proximidade com os canais de recebimento de demandas, a Ouvidoria realizou uma visita a Central de atendimento (155) em 2018, para esclarecer as atitudes sobre a contextualização das demandas relacionadas à Cagece, agilizando o atendimento. No momento foram esclarecidas dúvidas das atitudes. A articuladora da central reconheceu a importância da ação para fortalecer a parceria entre a CGE e a Cagece, tendo em vista o atendimento das demandas referentes à Companhia.



Foto 15: Visita à Central de Atendimento da CGE (155)



Foto 16: Visita à Central de Atendimento da CGE (155)

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da leitura deste relatório constata-se mais uma vez o empenho da equipe da ouvidoria para atender o grande número de manifestações da Companhia, que somaram em 2018 um total de 16.264 demandas do Ceará Transparente-CGE e 7.573 manifestações do Sistema de Ouvidoria Interno da Cagece, relacionado aos processos de demandas recebidas dos Órgãos de Defesa do Consumidor - ODC, Agências Reguladoras Arce e Acfor, Central de atendimento e site consumidor.gov, com um índice de resolatividade de 100%.

O sistema de ouvidoria da CGE (SOU/Ceará Transparente) apresentou uma redução das demandas em 20,62% comparado com 2017, e o sistema de ouvidoria interno apresentou um aumento de 15,59%, sendo os processos dos ODC e Central de Atendimento Cagece (serviço 272) os grandes responsáveis por essa variação. A continuidade das ações dos Órgãos de Defesa do Consumidor para fomentar o controle e a participação social ao longo do ano, incluindo ações como mutirões em comemoração do dia do consumidor e outras, o compromisso com a transparência, com a disseminação das informações como fonte de conhecimento contribuíram para o aumento expressivo das demandas.

O relatório apresenta uma análise das manifestações recebidas em 2018, discorrendo sobre as principais providências adotadas pela Companhia para assegurar um atendimento de qualidade ao cidadão, responder tempestivamente e qualitativamente as suas mais dezesseis mil demandas.

Com mais um ano de esforços implantados em ações diárias da Companhia na melhoria dos processos, na revisão do seu planejamento estratégico, na implantação de projetos, sempre visando a melhoria na prestação dos serviços promove resultados que podem ser constatados na análise dos dados de Ouvidoria. O esforço da ouvidoria em melhorar constantemente seus processos e promover 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. Os resultados alcançados em 2016 e 2017 impulsionam a companhia e toda a equipe de Ouvidoria a buscar melhores resultados em 2018, com novas formas de fazer, novos meios de contribuir para o empoderamento da cidadania. Pelos resultados apresentados constatamos o resultado do

esforço continuado e nos motiva a continuar nessa busca incessante pela excelência.

Por fim, agradecemos a todas as pessoas que fazem parte 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, os quais tem contribuído de forma significativa para o alcance dos resultados.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Considerando a necessidade de estreitar o relacionamento com as áreas que prestam atendimento aos clientes, sugerimos 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.

Objetivando capacitar todos os colaboradores e responsáveis pela apuração das demandas nas Unidades de Negócio e Serviço mais requisitadas, sugerimos a realização de uma capacitação *in loco* com esse público. A ideia é trazer as pessoas que trabalham com as demandas de ouvidoria nas unidades para a sede da ouvidoria da Cagece, realizar o cadastro destes colaboradores no sistema de ouvidoria geral do estado, Ceará Transparente, para que os mesmos tenham acesso direto ao sistema para acompanhamento das demandas e seus prazos e promover um treinamento em serviço, na sala da ouvidoria, apresentando e discutindo as demandas, a qualidade das respostas e a melhor forma de atuação. O resultado esperado é a melhoria da qualidade da redação dos pareceres e respostas de Ouvidoria, adequando a linguagem técnica para uma comunicação mais cidadã.

Considerando a necessidade de divulgar os canais de acesso à Ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários da Companhia, tendo em vista a falta de conhecimento de grande parte dos cidadãos da existência das ouvidorias do Estado e suas atribuições, sugerimos a criação do projeto Ouvidoria nas Comunidades, por meio das visitas das equipes de educação socioambiental da Cagece nas escolas, centros e associações comunitárias. A ideia é levar o conhecimento da ouvidoria e seu papel na sociedade por meio da divulgação nas palestras realizadas pelas ações da Geris – Gerência de Relacionamento e Interação Social, com a participação no primeiro momento de representantes da ouvidoria, e distribuição de folders.

Com o objetivo de adequar o sistema de ouvidoria interno – Sou Cagece às necessidades da Ouvidoria e promover um melhor atendimento ao cliente, solicitamos a informática além das melhorias já realizadas no sistema, conforme citação no item 06 deste relatório, a criação de um sistema novo de ouvidoria dentro do sistema comercial da Cagece, o Prax, de forma a facilitar o recebimento das demandas, a análise destas, o atendimento e retorno ao cliente, bem como o repasse para as unidades internas de cagece, tendo em vista que constam todas as informações comerciais e todas as unidades possuem acesso. Isto promoverá a consolidação das informações, padronização do processo e a possibilidade de emissão de relatórios nos mesmos moldes dos relatórios acompanhamento no sistema de ouvidoria geral do estado, o Ceará Transparente.

Sugerimos também, conforme citado no item 2, recomendação 1, a criação do projeto Agente Ouvid, o qual refere-se à denominação de um colaborador em cada unidade para atuar de forma mais descentralizada e independente nas ações de ouvidoria das áreas internas e a manutenção de um relacionamento mais estreito com a ouvidoria da Cagece para atender aos clientes de forma mais eficiente, inclusive a realização pelas unidades do registro das demandas dos clientes no sistema Ceará Transparente. Os agentes Ouvid serão capacitados e acompanhados diretamente pela ouvidoria da Cagece, incluindo a realização de eventos com todos para a disseminação das informações necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias necessidade de atendimento às leis, capacitação e premiação como forma de valorização e reconhecimento destes colaboradores.

Fortaleza, 27 de Fevereiro de 2019.

OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A diretoria da Cagece reconhece o papel fundamental da Ouvidoria como órgão de apoio ao controle social, acesso à informação e diálogo com o cidadão, a fim de promover a melhoria da prestação do serviço público e alcançar a missão da Cagece de contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida da população e de sua visão de ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços públicos à população cearense.

Desta forma a Diretoria da Cagece mais uma vez reconhece o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e seus parceiros no esforço para viabilizar o atendimento às várias manifestações de forma tempestiva.

Ressalta que a Cagece enfrentou em 2018 mais um ano de crise hídrica, no entanto a Companhia conseguiu reduzir o número de manifestações gerais de 27.040 para 23.837, alcançando uma redução de 13,44% e obteve também uma redução significativa da quantidade de demandas do assunto mais demandado em 2017, relativa a inoperância no atendimento telefônico, no total de 80,73% comparado com o ano de 2017, devido as várias ações realizadas com o objetivo de melhorar o atendimento ao cliente.

Ademais aproveita a oportunidade para reforçar o apoio e patrocínio ao trabalho desenvolvido pela ouvidoria, bem como em adotar as medidas necessárias ao atendimento das recomendações e sugestões contidas neste relatório, por acreditar na importância das ações para uma gestão cidadão e para a construção de uma empresa cada vez melhor.

Fortaleza, 27 de Fevereiro de 2019.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE