

RELATÓRIO OUVIDORIA 2020



Sumário

APRESENTAÇÃO.....	3
1. BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA DA CIGÁS	3
2. ATRIBUIÇÕES.....	4
3. MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL	4
4. OUVIDOR	5
5. RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR DA CIGÁS	5
6. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	5
7. DADOS ESTATÍSTICOS	6
7.1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: e-SIC	8
8. MATÉRIAS ABORDADAS.....	9
8.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO	9
8.2 OUVIDORIA.....	10
9. SOBRE QUEM NOS DEMANDA.....	11
10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	11
10.1 INSTALAÇÕES FÍSICAS.....	11
11. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	12
12. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
13. CONCLUSÃO	12

APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o art. 14, II, da Lei nº 13.460/17, a Ouvidoria da Cigás apresenta o presente Relatório Anual de Gestão, contendo a consolidação das informações referentes às manifestações recebidas durante o ano de 2020 e, com base nelas, os respectivos apontamentos de falhas e sugestões de melhorias na prestação de serviços públicos.

Com vistas à realização de seus objetivos, o presente Relatório contempla todos os atendimentos realizados no ano de 2020, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Cigás nas soluções apresentadas.

Ao final, com base nos dados e ocorrências do ano de 2020, o presente Relatório indica os principais pontos de melhorias internas e as recomendações sugeridas, em alinhamento aos valores de inovação e melhoria contínua da Companhia.

1. BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA DA CIGÁS

A Companhia de Gás do Amazonas – Cigás, criada por autorização da Lei estadual nº 2.325, de 08 de maio de 1995, é uma concessionária de serviços públicos no Amazonas que tem como objeto social a exploração, com exclusividade, dos serviços locais de gás, entendendo-se como serviços locais a distribuição e comercialização de gás natural e de outras origens, bem como as atividades de transporte fluvial ou canalizado e outras atividades correlatas e afins, necessários para a distribuição do gás para todo o segmento consumidor.

Cabe, exclusivamente à Cigás, para consecução da sua finalidade, implantar e operar, no território do estado do Amazonas, redes de distribuição e executar todos os serviços de compressão, liquefação, transporte por qualquer meio e a qualquer pressão, descompressão, vaporização e distribuição a granel e no varejo que se fizerem necessários para tornar o gás disponível aos usuários, sendo responsável, também, pela aquisição e revenda desse gás a todos os segmentos de mercado.

Ao longo de suas atividades, a Cigás vem aprimorando cada vez mais o fortalecimento das práticas fundadas na transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, considerando tais princípios fundamentais para o alcance de bons resultados.

A Ouvidoria da Cigás, enquanto departamento, foi implantada em setembro de 2017, com a criação de Norma Interna para realizar os devidos atendimentos, registros e controles pertinentes à área.

Com a atualização do Regimento Interno da Companhia, em 2020, as atividades de Ouvidoria, conforme art. 27, V, foram normatizadas no âmbito da Coordenadoria de Governança Corporativa, consolidando a atuação anteriormente designada desde junho de 2019, por meio de outros instrumentos normativos internos.

2. ATRIBUIÇÕES

- Receber, registrar e dar tratamento às manifestações do público interno e externo referentes aos serviços prestados pela Cigás;
- Informar o interessado das providências adotadas em relação à manifestação apresentada, com respeito, agilidade e transparência;
- Organizar e manter arquivo físico e/ou eletrônico relativo às manifestações, resguardando o sigilo das informações;
- Proceder análise das manifestações registradas de forma sistêmica, para identificar oportunidades de melhoria, e sugerir medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Cigás;
- Zelar pela aplicação dos princípios definidos em lei, no Código de Conduta e Integridade, no Regimento Interno e nos objetivos e valores da Cigás no âmbito da sociedade.

3. MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL

Os atos normativos aplicáveis à Ouvidoria da Cigás consubstanciam-se a seguir:

- Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 – Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- Decreto nº 36.819, de 31 de março de 2016 – Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual e alterações.
- Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019 – Regulamenta a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Amazonas e INSTITUI o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e alterações.
- Portaria nº 035/2019-GCG/CGE – Aprova o Manual de Procedimentos de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Estado do Amazonas.
 - Regimento Interno da Cigás.
 - Código de Ética e de Conduta da Cigás.
 - Descrição do Negócio Ouvidoria.
 - Mapeamento do Processo de Ouvidoria.
 - NORCIG.ACI.01 – Comunicação Interna e Externa.
 - PROCIG.COR.02 – Serviço de Atendimento ao Cliente.

4. OUVIDOR

Em 2020, a função de Ouvidor foi desempenhada pela Coordenadora de Governança Corporativa, Audrey Louise da Matta Costa.

5. RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR DA CIGÁS

Compreendem as atribuições do Ouvidor da Cigás as seguintes responsabilidades:

- Coordenar as atividades da Ouvidoria, monitorando os procedimentos de recebimento de manifestações, independente de sua forma ou conteúdo, registro, análise, classificação, encaminhamento, acompanhamento do tratamento, recebimento das respostas e retorno aos interessados, controlando os prazos e adotando providências necessárias para que sejam cumpridos;
 - Promover a participação do usuário, propor a adoção de medidas para a defesa e direito destes e auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a legislação;
 - Monitorar a atualização dos canais de atendimento, comunicando quaisquer alterações à Coordenadoria de Comunicação para providências.
 - Receber e registrar todas as demandas, independente de sua forma ou conteúdo;
 - Emitir e apresentar à Diretoria e/ou gestores os relatórios de indicadores de desempenho, bem como Relatório Anual de Gestão, na forma do artigo 14, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

6. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em 2020, os canais de atendimento da Ouvidoria da Cigás foram:

- Atendimento presencial: realizado durante o horário de expediente, na sala da Coordenação de Governança Corporativa.
- Caixa coletora: caixa localizada no galpão da Companhia, para depósito do formulário (Anexo II), assegurando-se a privacidade e anonimato do manifestante.
- E-mail: ouvidoria@cigas-am.com.br;
- Telefone: (92) 3303-5592;

Plataforma FALA.BR: Por meio do site (<https://falabr.cgu.gov.br/>), os sistemas e-Ouv e o e-SIC, permitem o tratamento de manifestações relacionadas à Ouvidoria e aos Pedidos de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) de forma integrada.

7. DADOS ESTATÍSTICOS

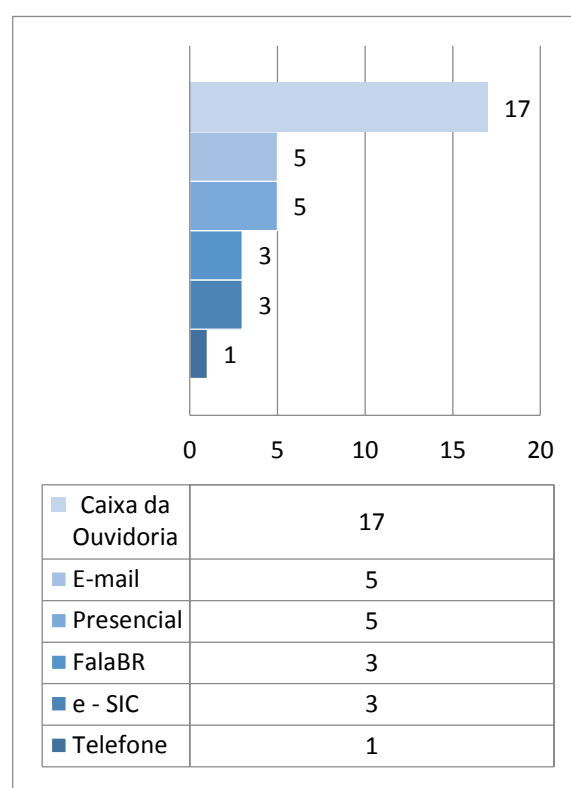
As demandas da Ouvidoria foram cadastradas, independentemente da forma de recebimento, em Formulário próprio.

Para a Cigás entende-se por **MANIFESTAÇÕES**: agradecimentos, críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitação de informações, sugestões e demais pronunciamentos enviados à Ouvidoria, relativos às atividades ou prestação dos serviços públicos oferecidos pela Cigás, bem como à conduta de colaboradores relacionada à prestação, fiscalização e desenvolvimento das atividades internas ou externas da Companhia.

Durante o ano de 2020, foram recebidas **34 (trinta e quatro)** manifestações, que seguiram a distribuição constante no Gráfico 1:

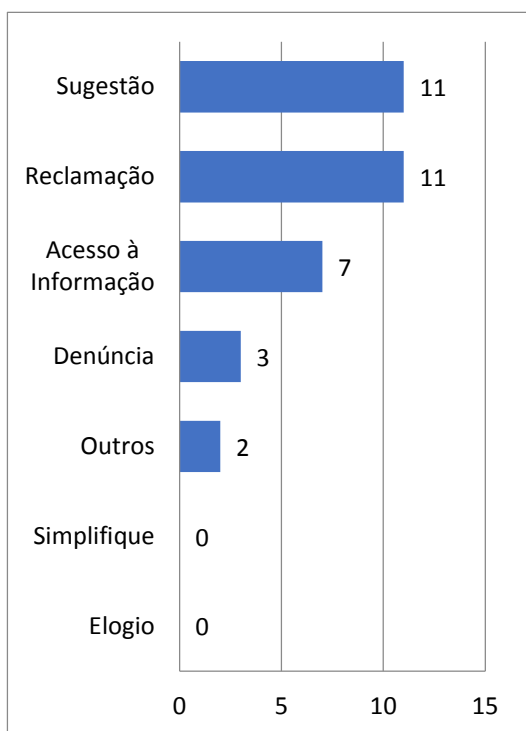
GRÁFICO 1: CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações recebidas: **34**



Ainda em relação às manifestações tratadas pela Ouvidoria da Cigás, em 2020, observam-se as seguintes proporções por classificação:

GRÁFICO 2: QUANTITATIVO POR CLASSIFICAÇÃO



Agradecimento: reconhecimento e ou gratidão pelas atividades ou prestação dos serviços da Companhia;

Reclamação: expõe uma opinião desfavorável e deve ser interpretada como uma oportunidade de aprimoramento. Pode apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração, sendo consideradas mais graves que a reclamação.

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política pública, prestação dos serviços ou atendimento recebido.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento das atividades e

serviços.

Acesso à informação: pedido de acesso a informações referentes às atividades da Cigás, com base na Lei nº 12.527, de 18/11/2011 (LAI – Lei de Acesso à Informação).

Em 2020, os maiores números de manifestações registradas ocorreram na forma de classificação de **SUGESTÃO e RECLAMAÇÃO**, representando cerca de 32%, cada uma. Ressalta-se que todas as 11 (onze) sugestões recebidas foram realizadas sem a identificação do manifestante, na forma anônima, enquanto as reclamações foram parcialmente identificadas.

Além da forma anônima, o manifestante pode enviar à Ouvidoria da Cigás outros dois tipos de identificação: a aberta e a sigilosa, conforme **Quadro 1:**

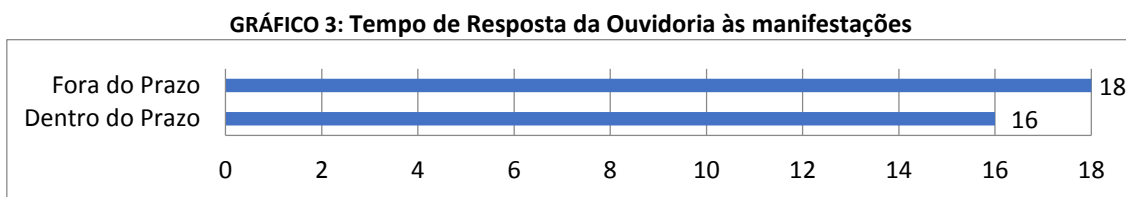
QUADRO 1: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES	
ABERTA	É aquela em que o manifestante identifica seus dados e não solicita sigilo quanto a sua identidade.
SIGILOSA	É aquela em que constam os dados pessoais do cidadão, com solicitação de que ela seja resguardada. Nesse caso a Ouvidoria se compromete a mantê-la em sigilo, não a revelando a responsáveis pela resposta à manifestação.
ANÔNIMA	É aquela em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo.

Observação: Manifestações sigilosas ou anônimas serão acolhidas. Contudo, a falta de informações suficientes ao seu processamento, a depender de cada caso, pode impossibilitar a apuração pelo órgão responsável.

Quanto ao **PRAZO DE RESPOSTA** às manifestações, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais trinta, para que seja oferecida resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2020, o desempenho da Ouvidoria no que tange ao prazo de resposta ocorreu conforme apresentado no **Gráfico 3**:



As demandas recebidas são registradas em Formulários de controle interno, obedecendo à numeração cronológica interna e foram enviadas na mesma data em que foram recebidas.

Com base nos dados de 2020, o tempo de resposta às manifestações apresentou variação a depender de cada setor, de acordo com as demandas diárias internas, tendo sido justificado pelos gestores quando ultrapassado o prazo de expiração, conforme cada caso.

7.1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: e-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, regulamentado pela Lei nº 12.527/2011, tem o condão de atender e orientar o público quanto ao acesso a informações em geral, assim como sobre a tramitação de documentos, protocolos, requerimentos e realização de audiência ou consultas públicas, incentivo à participação popular e a outras formas de divulgação.

Por meio da Portaria nº 02/2020, de 07 de janeiro de 2020, a Cigás designou colaboradores para atuar no Serviço de Informações ao Cidadão e Sistema de Ouvidorias, com base no art. 53, do Decreto nº 36.819/2016 e da Lei nº 13.460/2017, respectivamente, quais sejam: a Coordenadora de Comunicação, Izabelly Cruz da Costa, para atuar como Autoridade de monitoramento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); a Analista de Atendimento ao Cliente, Idelmar Teixeira Brandão, para atuar como Operadora e Respondente do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC) e a Coordenadora de Governança Corporativa, Audrey Louise da Matta Costa, para atuar como Administradora local, servidora de Ouvidoria e cadastradora de manifestações no Sistema de Ouvidorias (e-OUV).

No exercício de 2020, foram recebidas 03 (três) manifestações no Serviço de Informação ao Cidadão, por meio do sítio eletrônico:

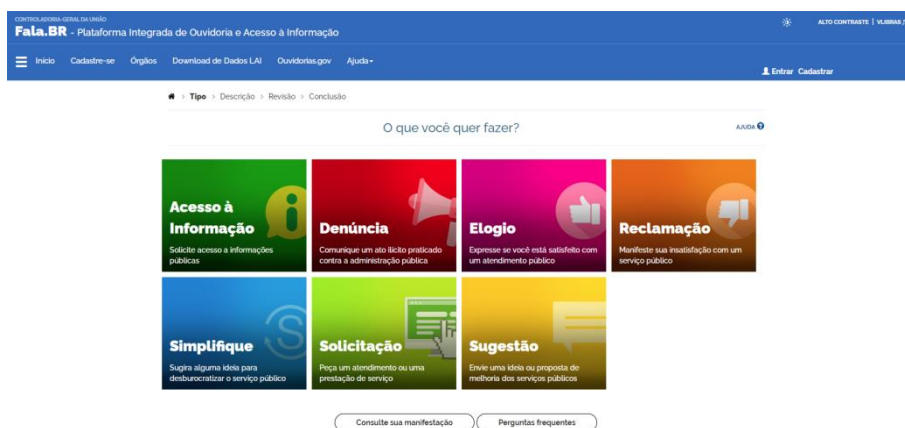
QUADRO 2: SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

Protocolo	Tipo	Data de envio	Origem	Dias de trâmite	Situação
1213/2020	Inicial	13/10/2020	Solicitante	09	Negada
854/2020	Inicial	23/07/2020	Gerência de Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde	08	Respondida
820/2020	Inicial	13/07/2020	Coordenadoria Administrativa	19	Respondida

Quanto ao Pedido de Acesso de protocolo nº 1213/2020, justifica-se a situação “negada”, tendo em vista que a informação solicitada não seria de responsabilidade da Cigás, mas sim da Companhia de Saneamento do Amazonas, posto ser dirigida ao Setor de Recursos Humanos da Manaus Ambiental S.A.

No mais, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, anteriormente disponibilizado em sítio eletrônico próprio (e-SIC) em âmbito federal, além de ter um canal de correspondência específica na Cigás (sic@cigas-am.com.br), passou a compor a Plataforma Integrada de Ouvidorias e Serviço de Acesso à Informação:

FIGURA 2: ACESSO À INFORMAÇÃO



8. MATÉRIAS ABORDADAS

8.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

No período de 1º/01/2020 até a 31/12/2020, a Ouvidoria da Cigás recebeu 01 (uma) manifestação relacionada a suspeita de odor/vazamento de gás ou conexas à prestação de serviços de distribuição de gás canalizado, bem como aspectos envolvendo o atendimento ao usuário cliente dos serviços prestados pela Companhia.

Após encaminhamento às áreas técnicas responsáveis, descartou-se a procedência do ocorrido, em razão da manutenção regular da rede na região apontada, da ausência de intercorrência na localidade e de diversos fatores hábeis a afastar a suspeita, entre os quais, a informação reportada na manifestação de que o odor surgiria apenas no período noturno.

Nada obstante, em razão do número de denúncias recebidas pela Ouvidoria da ARSEPAM, técnicos da Agência Reguladora compareceram à Cigás, no dia 12/11/2020, para reunir-se com o corpo técnico da Companhia, com o objetivo de alinhamento para as ações envolvendo as manifestações relacionadas a suspeitas de odor/vazamento de gás.

Posteriormente, houve nova reunião, por videoconferência, para prosseguimento da ação, integrando-se as áreas técnicas em alinhamento com as equipes de comunicação, a fim de desenvolver mídias e atividades para disseminar conceitos básicos sobre o gás natural. Identificou-se que embora seja usualmente apontado o “cheiro de gás” nas manifestações, trata-se de outros produtos, não relacionados às atividades da Cigás.

No tocante à matéria relacionada à Ouvidoria da Cigás, a equipe técnica da Cigás acima mencionada também entendeu necessária a distinção dos canais de atendimento ao público externo, a depender da matéria e urgência, tendo encaminhado à Arsepam o material abaixo, para fins de esclarecimentos:

Figura 3: CANAL DE ATENDIMENTO

CANAL DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL

Gás Natural? Ligue 117


Prazo de resposta: Horas

O Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC informa, atende solicitações e reclamações sobre a prestação dos serviços, encaminhando às áreas sugestões de melhoria.

Horário de funcionamento: Segunda a Sexta-feira, das 7h às 12h e 13h às 17h.

Em situações de **EMERGÊNCIA** ou reclamação, as ligações serão direcionadas ao Centro de Controle Operacional – CCO, responsável pelo monitoramento operacional da rede de gás.


Horário de funcionamento: Plantão, 24h por dia, em todos os 07 dias da semana.



Fotografia: CCO

Figura 4: OUVIDORIA

OUVIDORIA 2º NÍVEL



Prazo de resposta: Em dias úteis

Responsável pelo recebimento, registro, análise, encaminhamento às áreas pertinentes, bem como o acompanhamento do tratamento e resposta das manifestações, internas ou externas, relativas às políticas e aos serviços prestados, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão.

E-mail: ouvidoria@cigas-am.com.br

Telefone: 92 3303-5592

Horário de funcionamento: 07h às 17h, de segunda à sexta-feira, na sede da CIGÁS.

Diante disso, no período de novembro a dezembro de 2020, as equipes de Comunicação da Arsepam e da Cigás alinharam a promoção de conteúdos relacionados aos canais de atendimento da Companhia, incluindo a Ouvidoria, além de disseminar maior conhecimento sobre as diferenças entre o gás natural e o gás de cozinha.

8.2 OUVIDORIA

No ano de 2020, os encaminhamentos recepcionados pela Ouvidoria, em sua esmagadora maioria, relacionam-se a manifestações internas, sendo encaminhadas às áreas da Cigás para compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras.

Os temas reportados à Ouvidoria da Cigás foram distribuídos conforme a classificação a seguir:

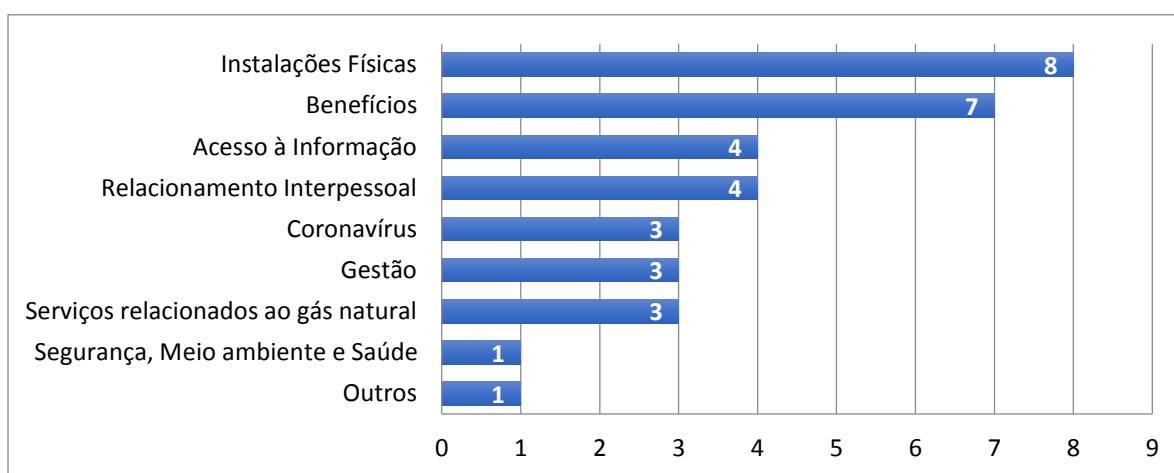


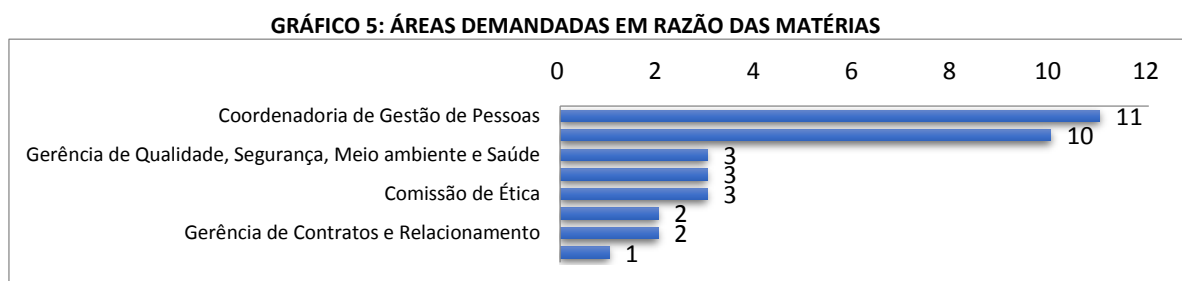
GRÁFICO 4 – MANIFESTAÇÕES POR MATÉRIA

Observação: O Formulário nº 018/2020 possui duas matérias distantes (instalações físicas e benefícios), encaminhadas às áreas responsáveis.

A depender do conteúdo da manifestação, diferentes áreas da Cigás são acionadas de modo a esclarecer as ocorrências, informar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao manifestante.

Registre-se que a Ouvidoria da Cigás pode responder diretamente ao manifestante caso o teor reportado se trate de manifestação anteriormente recebida ou cuja resposta tenha acesso e esteja autorizada a fazê-lo.

O **Gráfico 5** apresenta a distribuição do quantitativo de manifestações por área da CIGÁS competente.



9. SOBRE QUEM NOS DEMANDA

Os dados dos manifestantes que buscam a Ouvidoria da Cigás não são de preenchimento obrigatório, com vistas a garantir o cumprimento do §1º, do art. 10, da Lei nº 13.460/2017, o qual dispõe que a identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

No entanto, nos casos em que há a inscrição espontânea dos dados de cadastros, há possibilidade de se compreender o público que nos demanda, conforme informações abaixo apresentadas.

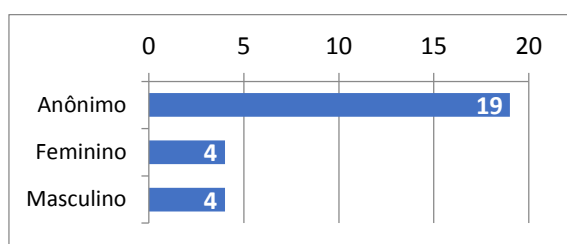


GRÁFICO 20: DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

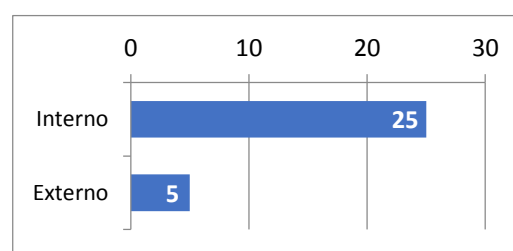


GRÁFICO 21: DISTRIBUIÇÃO POR USUÁRIO

10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Com base nas manifestações recebidas no ano de 2020, a Ouvidoria da Cigás elenca e analisa os pontos recorrentes, na forma do art. 15, III, da Lei nº 13.460/2017, a fim de promover melhoria contínua nos processos.

10.1 INSTALAÇÕES FÍSICAS

Com base nos dados levantados, registrou-se que o maior índice de recorrência de manifestações recebidas é relacionado ao baixo quantitativo de vagas disponibilizadas no estacionamento da Companhia, as quais foram classificadas na matéria Instalações físicas.

Atualmente, são reservadas vagas no estacionamento para pessoas com deficiência, idosos, veículos atuantes em operação, gestores e Diretoria Executiva, sendo disponibilizadas **58 vagas** para atender aos colaboradores, por ordem de chegada.

Em razão da recorrência das demandas, a unidade interna responsável encaminhou o tema à Consultoria jurídica externa, cujo parecer pontuou a ausência de obrigatoriedade de disponibilização de vagas no estacionamento da Companhia.

11. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Observa-se que em comparação ao ano anterior, houve crescimento no número de manifestações envolvendo dificuldades no relacionamento entre colaboradores em 2020, tendo sido elaborados planos de ações pelas áreas envolvidas para incentivar o diálogo, a compreensão e a empatia na rotina de trabalho.

Nesse ponto, foram realizadas ações de mediação e conciliação entre atores envolvidos junto à Ouvidoria, em busca da solução pacífica de conflitos, conforme atribuição prevista no IX, do art. 9º, do Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019.

Identifica-se, todavia, a necessidade de que sejam reforçadas ações de sensibilização preventiva sobre atitudes que podem impactar de forma positiva ou negativa o meio ambiente de trabalho e potencializar ou mitigar problemas de relacionamento interpessoal, gerando conflitos, de modo que mesmo pequenos gestos são suficientes para transformar a vida das pessoas.

Recomenda-se a iniciativa como forma de mitigar riscos trabalhistas, destacando-se a obrigatoriedade de cumprimento de regras celetistas, assim como as previstas no Código de Ética e de Conduta, destacando-se que a harmonia no meio de ambiente de trabalho propicia maior qualidade de vida e produtividade.

12. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em razão dos esforços da Companhia de Gás do Amazonas relacionados a contínua satisfação na prestação dos serviços, serão implementadas pesquisas para avaliar a satisfação do manifestante a partir das respostas enviadas.

A pesquisa de satisfação convidará o manifestante a responder duas perguntas, a primeira sobre a resolubilidade da demanda e a segunda sobre o atendimento da Ouvidoria. Na primeira pergunta será questionado “A sua demanda foi atendida?”. Já a segunda questionará “Você está satisfeita (o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”.

13. CONCLUSÃO

A Companhia avaliará os pontos de melhoria identificados e implementará plano de ação para atendimento a estas demandas sinalizadas.

Com isso, a Cigás visa cumprir seu papel de prestadora de serviços públicos, além de contribuir para o desenvolvimento do Amazonas, com ações de melhoria contínua em seus processos, visando benefícios para todas suas partes interessadas.