



# CAGECE

CADA VEZ **MAIS** ↑↑  
↑↑↑

# PRESENTE

# NA VIDA DOS

# CEARENSES



Ouvidoria  
Cagece



# OUVIDORIA CAGECE SHOPPING RIOMAR

**INAUGURADA  
EM 05/10/2021**

Abertura da loja  
conceito de Ouvidoria  
no Shopping RioMar  
Fortaleza



# OUVIDORIA CAGECE

## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

---

### NEGÓCIO

Representar os interesses dos clientes perante a empresa, ouvindo o mercado e os colaboradores internos.

### 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 consequentemente a sua satisfação e a busca da qualidade na prestação dos serviços.

### VISÃO

Ser reconhecida pela sua atuação e desempenho nas pesquisas e avaliações da Cagece e dos órgãos de controle (Pesquisa de efetividade funcional, Avaliação de Desempenho CGE, dentre outras premiações e reconhecimentos).

# COMO REGISTRAR SUA SOLICITAÇÃO NA OUVIDORIA



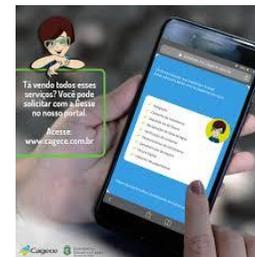
Ceará Transparente,  
Sistema de Ouvidoria do Estado,  
no endereço eletrônico:  
<https://ceartransparente.ce.gov.br>



Atendimento virtual no site da  
Cagece: [www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br) e  
fale com a Gesse, a assistente  
virtual da Companhia;



Central de Atendimento do Governo  
do Estado, pelo número 155,  
com ligação gratuita, de segunda  
a sexta-feira, das 7h às 20h;



APP Cagece que pode ser  
baixado em *smartphones* no  
sistema operacional IOS ou  
Android;

# COMO REGISTRAR SUA SOLICITAÇÃO NA OUVIDORIA

Por meio da Central de Atendimento da Cagece:  
0800 275 0195, com ligação gratuita, 24 horas;

**0800.275.0195**

é o telefone da Central  
de Atendimento da Cagece



Por meio do telefone da Ouvidoria da Cagece:  
(85) 3101.1918, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;



**Ouvidoria  
Cagece**

Pessoalmente na Ouvidoria da Cagece:  
Rua Desembargador Lauro Nogueira, 1500 - Shopping  
RioMar, Piso E2, Loja 247, Papicu, Fortaleza-CE, de  
segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.



**Loja conceito  
da Ouvidoria no  
Shopping RioMar Fortaleza**

# ESTRUTURA



# REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO POR SISTEMA - 2019 A 2023

SISTEMAS	2019	2020	2021	2022	2023 (JAN A MAR)
Ceará Transparente (Ouvid)	22.083	15.144	17.972	16.049	3.104
Ceará Transparente (AI)	257	246	1.837	2.315	1.552
Prax Módulo de Ouvidoria	9.811	8.539	8.132	5.647	1.206
<b>TOTAL</b>	<b>32.151</b>	<b>23.929</b>	<b>27.941</b>	<b>24.011</b>	<b>5.862</b>

Fonte: Ceará Transparente e Prax, dados extraídos em 12/04/23.

# INDICADOR OUVIDORIA

## ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO DAS DEMANDAS ENVIADAS À OUVIDORIA

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

ASSEGURAR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E MELHORAR A IMAGEM INSTITUCIONAL

### FÓRMULA

$$\frac{((\text{QTD\_CAGECE\_ATEND\_MES\_ATUAL} + \text{QTD\_CGE\_ATEND\_MES\_ATUAL} + \text{QTD\_SIC\_ATEND\_MES\_ATUAL}) / \text{QTD\_TOT\_ATEND\_OUVID\_MES\_ATUAL}) * 100}{}$$

	jan/23	fev/23	mar/23
Meta	99,80	99,80	99,80
Realizado	100,00	100,00	100,00
% Atingimento	100,20	100,20	100,20

# ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2019 A 2023

SITUAÇÃO	2019	2020	2021	2022	2023 (JAN A MAR)
Total de Manifestações finalizadas no prazo	100%	100%	100%	100%	100%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0	0	0	0

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/04/23

# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2019 A 2023

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA				
2019	2021	2021	2022	2023 (JAN A MAR)
14 dias	5 dias	8 dias	5 dias	6 dias

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/04/23

# SUA MANIFESTAÇÃO É IMPORTANTE

---

## 1. Prática/Ação

Implantação do pós atendimento de ouvidoria

## 2. Período de realização:

A prática é realizada mensalmente.

O projeto foi iniciado em 2022 e contemplou os últimos 3 meses do ano (outubro, novembro e dezembro).

## METODOLOGIA

Gera um relatório mensal da pesquisa de satisfação.

Analisa os dados estatísticos e brutos.

Analisa a inscrição do cliente no sistema comercial da Cagece o Prax.

Analisa o conteúdo da manifestação.

Seleciona as pesquisas em que foi atribuído “não” a Resolutividade e o cidadão escreveu nos Comentários.

Faz considerações e propostas de solução, de acordo com normas e regulamentos.

Entra em contato com a área interna responsável para retirar possíveis dúvidas, discutir soluções e fechar uma proposta de acordo.

Entra em contato com o cliente para ouvi-lo, tirar dúvidas, prestar esclarecimentos, e apresentar propostas de acordo/solução.

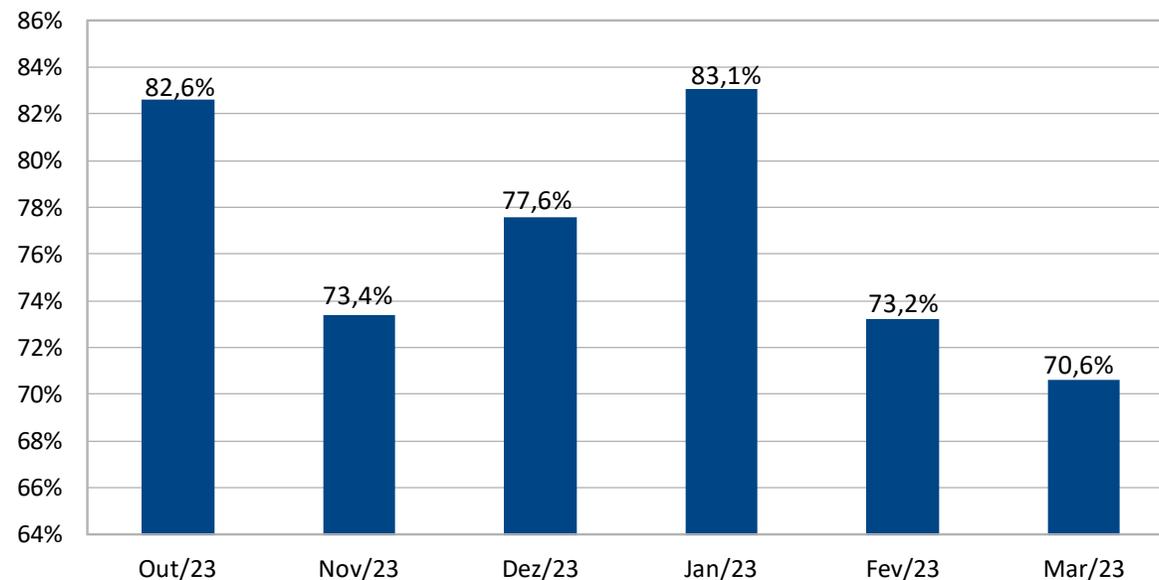
Finaliza o atendimento.

Executa a proposta.



# SUA MANIFESTAÇÃO É IMPORTANTE

Índice de Satisfação

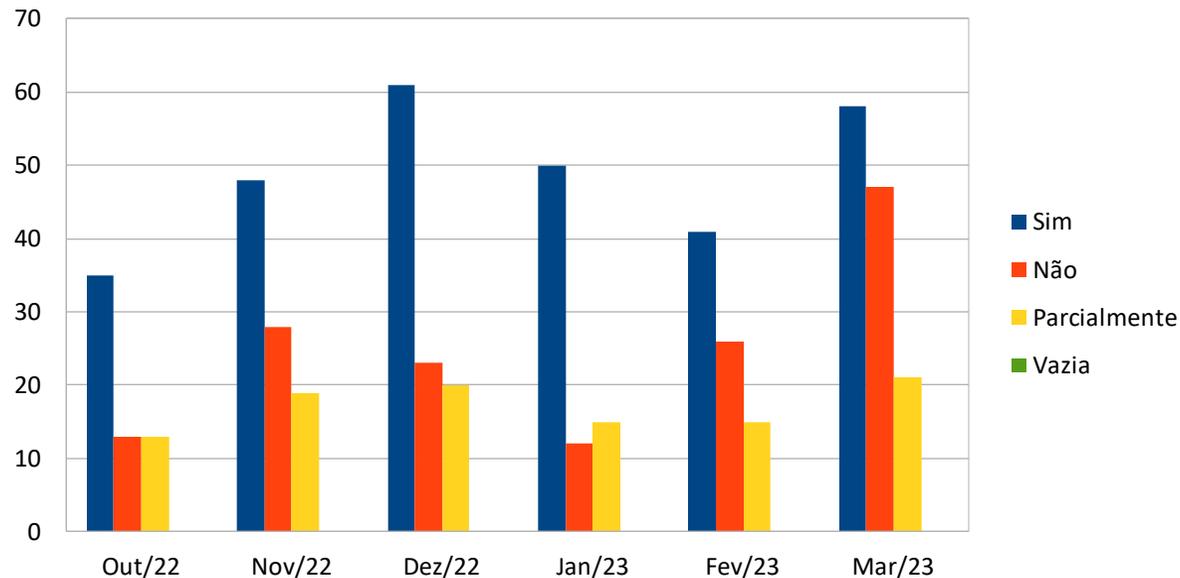


SISTEMAS	Out/22	Nov/22	Dez/22	Jan/23	Fev/23	Mar/23
Pesquisas de satisfação em Ouvidoria	61	95	104	77	82	126
Manifestantes - participantes do projeto	11	15	11	8	13	12
Percentual	18,03%	15,79%	10,58%	10,39%	15,85%	9,52%

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/04/23

# SUA MANIFESTAÇÃO É IMPORTANTE

Índice de Resolutividade em Out/22 a Mar/23



Índice Resolutividade	Out/22	%	Nov/22	%	Dez/23	%	Jan/23	%	Fev/23	%	Mar/23	%
Sim	35	57,38	48	50,53	61	58,65	50	64,94	41	50,00	58	46,03
Não	13	21,31	28	29,47	23	22,12	12	15,58	26	31,71	47	37,30
Parcialmente	13	21,31	19	20,00	20	19,23	15	19,48	15	18,29	21	16,67

Fonte: Ceará Transparente, dados extraídos em 12/04/23

# SUA MANIFESTAÇÃO É IMPORTANTE

## 1º Caso

- Um cliente abriu uma manifestação de ouvidoria, solicitando providências quanto a **execução da sua ligação de água** que não havia sido atendida. O cliente encontrava-se insatisfeito pela **demora no atendimento** de sua solicitação.
- Após estudarmos o caso, identificamos que a Cagece não havia atendido ainda, pois **a rua do cidadão não possuía rede de água.**
- Para atendê-lo, teria que ser feito uma **ampliação do ramal de ligação** mais próximo, o que demandaria certo **tempo de atendimento.**
- No decorrer do pós atendimento identificamos que o cliente **não havia entendido** o real problema da não execução da sua ligação de água.
- O papel da Ouvidoria foi ligar para o cliente, **explicar a situação e buscar agilizar o serviço** para atendê-lo com a maior brevidade possível. Desta forma, a **Ouvidoria da Cagece entrou em contato com a unidade responsável**, buscou os meios necessários para dar celeridade ao processo e a Companhia conseguiu **realizar a ligação do cliente num prazo bem inferior ao que havia sido estimado.** O cliente recebeu retorno da Ouvidoria após a realização do serviço e ficou extremamente satisfeito com a solução do problema e atendimento da sua demanda.

# SUA MANIFESTAÇÃO É IMPORTANTE

---

## 2º Caso

- Um cliente abriu uma manifestação de ouvidoria para reclamar que havia pago uma **conta em duplicidade** e não estava conseguindo obter a **devolução** do valor pago indevidamente. Após algumas tentativas o cliente buscou a Ouvidoria da Cagece.
- Ao analisarmos o caso **entramos em contato com a área responsável, identificamos a documentação e trâmites necessários para a devolução**, retornamos à ligação para o cliente, passamos as informações e **viabilizamos a devolução**.
- Com pouco tempo foi realizada a **devolução do valor pago em duplicidade** e o cliente ficou muito satisfeito com o atendimento célere de sua demanda.

# SUA MANIFESTAÇÃO É IMPORTANTE

---

## 3º Caso

- Uma cliente abriu uma manifestação de ouvidoria referente a solicitação de um **serviço de deslocamento de hidrômetro**, que não foi atendido.
- Na ordem de serviço constava que não havia sido atendido, porque no momento em que a equipe se dirigiu ao **imóvel**, o mesmo encontrava-se **fechado**.
- A Ouvidoria entrou em contato com a unidade, conseguiu **agendar um horário** com a equipe responsável e o cliente, e o serviço foi realizado.
- **A cliente ficou muito satisfeita**, inclusive respondeu a **pesquisa de satisfação novamente**, **atribuindo uma nova nota a sua satisfação**, o que comprovou a efetividade da prestação do nosso serviço, de pós atendimento.

# SUA MANIFESTAÇÃO É IMPORTANTE

---

## Melhorias Futuras

- **Aumentar a amostra** para todos os clientes que responderam “Não” para a resolutividade, mesmo que **não tenha** realizado **comentários**.

# CAGECE

CADA  
VEZ **MAIS** ↑↑  
↑↑  
↑↑

# PRESENTE

# NA VIDA DOS

# CEARENSES

---



Ouvidoria  
Cagece



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DAS CIDADES