

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**2º SEMESTRE DE 2023**

**DADOS GERAIS**

Diretor-Presidente

Rafael Lamastra Junior

Diretor de Administração e Finanças

Vitor Hill de Oliveira Alves Pessoa

Diretor Técnico-Comercial

Fábio Eduardo Morgado

Ouvidora

Mariana dos Anjos Correa

Canal de Atendimento

[www.compagas.com.br/ouvidoria](http://www.compagas.com.br/ouvidoria)

[ouvidoria@compagas.com.br](mailto:ouvidoria@compagas.com.br)

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Compagas é responsável pelo tratamento de sugestões, reclamações e questionamentos não solucionados pelos demais canais de atendimento relativos às políticas e aos serviços prestados pela Companhia, com vistas ao aprimoramento da gestão.

O principal papel da Ouvidoria consiste em acompanhar, como representante do cidadão, as atividades da Compagas, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar soluções para as demandas dos usuários, de forma a colaborar com o aperfeiçoamento dos processos internos por meio de análises críticas e propostas de melhorias.

Até o mês de setembro, o meio utilizado para recebimento das demandas de Ouvidoria foi a plataforma SIGO – Sistema Integrado de Ouvidorias, mantido pela Controladoria-Geral do Estado - CGE-PR. Com a alteração da natureza jurídica da Companhia, houve a alteração na forma de comunicação com a Ouvidora e as manifestações dos usuários passaram a ser realizadas por e-mail, através do endereço [ouvidoria@compagas.com.br](mailto:ouvidoria@compagas.com.br), disponível na página mantida no site da Compagas.

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS DE JULHO A DEZEMBRO DE 2023

No segundo semestre de 2023 foram registradas 34 manifestações, conforme detalhamento apresentado no quadro abaixo.

Com relação ao tempo médio para as respostas às solicitações e reclamações, o prazo registrado foi de 3,7 dias. Em que pese ser um tempo médio baixo, em relação ao primeiro semestre houve um aumento no prazo de resposta. Com a observação desse indicador, estudaremos soluções para retornar o tempo médio aos patamares anteriores, que apresentavam a média de 2 dias para a emissão de resposta.

Para efeitos de análise do presente relatório serão consideradas as reclamações e as solicitações, em destaque no quadro.

| Natureza das manifestações |           |
|----------------------------|-----------|
| Elogio                     | 0         |
| Sugestão                   | 0         |
| Solicitação                | 8         |
| Reclamação                 | 26        |
| <b>Total</b>               | <b>34</b> |

## CLASSIFICAÇÃO POR CATEGORIA E ASSUNTO

Para efeitos de análise quantitativa dos 34 atendimentos classificados como **Solicitação e Reclamação**, a Compagas estabeleceu critérios para segmentação das demandas, conforme apresenta-se no quadro a seguir:

| <b>Categoria</b>       | <b>Assunto</b>   |
|------------------------|--|
| Cadastro               | Documentação (procedimento LGPD, mudança de titularidade, novos usuários)          |
|                        | Prazos (para análise de documentação, para liberação)                              |
|                        | Liberação do gás   |
| Serviços Técnicos      | Desligamento do gás (a pedido do cliente)  |
|                        | Pressão do gás   |
|                        | Equipamentos e Manutenção (medidores, reguladores, estações de redução de pressão) |
|                        | Conversão e Adequação  |
| Financeiro             | Suspensão de fornecimento  |
|                        | Cobrança (gestão da inadimplência, parcelamento, faturamento, baixa de faturas)    |
|                        | Tarifa   |
|                        | Taxa de religação  |
|                        | Medição e Consumo  |
| Comercial              | Previsão de Fornecimento   |
| Atendimento ao Cliente | Relacionamento   |

Na sequência, apresenta-se tabela comparativa contendo as reivindicações classificadas por categorias e assuntos tratados, em números absolutos e percentuais:

| Categorias             | Assuntos                  | 1º Semestre 2023 |     | 2º Semestre 2023 |     |
|------------------------|---------------------------|------------------|-----|------------------|-----|
|                        |                           | Nº               | %   | Nº               | %   |
| Atendimento ao Cliente | Relacionamento            |                  |     |                  |     |
| Cadastro               | Documentação              | 1                | 6%  | 4                | 12% |
|                        | Prazos                    |                  |     |                  |     |
|                        | Liberação do gás          | 1                | 6%  | 2                | 6%  |
| Comercial              | Previsão de Fornecimento  |                  |     |                  |     |
| Serviços Técnicos      | Desligamento do gás       | 1                | 6%  |                  |     |
|                        | Pressão do gás            |                  |     | 1                | 3%  |
|                        | Equipamentos e Manutenção | 1                | 6%  |                  |     |
|                        | Conversão e Adequação     |                  |     |                  |     |
| Financeiro             | Suspensão de fornecimento | 4                | 24% | 13               | 38% |
|                        | Cobrança                  | 8                | 47% | 7                | 21% |
|                        | Taxa de religação         |                  |     |                  |     |
|                        | Consumo / Medição         | 1                | 6%  | 6                | 18% |
|                        | Tarifa                    |                  |     |                  |     |
| Outros                 |                           |                  | 1   | 3%               |     |
| <b>TOTAL</b>           |                           | <b>17</b>        |     | <b>34</b>        |     |

Observa-se, primeiramente, um aumento expressivo nas demandas relativas às reclamações e solicitações em relação ao primeiro semestre, passando de 17 para 34 atendimentos. Analisando o número total de protocolos de suspensão abertos no Atendimento ao Cliente, que passou de 1200 no primeiro semestre para 2400 no segundo semestre, concluímos ter relação direta com esse aumento.

Quanto à análise dos assuntos mais registrados verificamos que, em números absolutos, as demandas relativas à suspensão de fornecimento triplicaram. Porém, cabe ressaltar que dos 13 registros com esse tema, nenhum foi classificado como procedente e apenas 3 apresentavam procedência parcial.

A categoria Financeiro permanece, percentualmente, com a mesma representatividade, ou seja, 77% das demandas recebidas.

Em relação às solicitações, informamos que todas as demandas foram atendidas.

Outro ponto que apresentou aumento nos registros, passando de 1 para 6 manifestações, diz respeito ao consumo/medição. Observamos pelas manifestações que os usuários ainda têm dificuldade na interpretação da fatura de gás. Sendo que os questionamentos versam sobre o valor total da fatura, sem observar o consumo e o período apurado.

No que diz respeito à procedência das manifestações, são utilizadas as referências apresentadas no detalhamento abaixo.

| Procedência  | 1º semestre de 2023 |   | 2º semestre de 2023 |    |
|--|---------------------|---|---------------------|----|
| Reclamações  | 11                  |   | 26                  |    |
| Informações Insuficientes ou Improcedente            | 47%                 | 8 | 68%                 | 23 |
| Procedente ou parcialmente procedente                | 18%                 | 3 | 9%                  | 3  |
| Solicitações   | 6                   |   | 8                   |    |
| Foi ou será atendida - parcialmente ou integralmente | 29%                 | 5 | 24%                 | 8  |
| Não será atendida                                    | 6%                  | 1 |                     |    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>17</b>           |   | <b>34</b>           |    |

Com relação ao processo de classificação de procedência, informa-se que a ação é realizada pela Ouvidora ao término do atendimento. Atendimentos identificados como improcedentes referem-se às manifestações infundadas ou equivocadas. A ouvidora, após consultar as áreas responsáveis e verificar que os procedimentos foram executados corretamente, realiza o retorno ao solicitante e finaliza o protocolo como improcedente.

Sendo o que havia a apresentar, permanecemos à disposição.

Mariana dos Anjos Correa  
OUVIDORA COMPAGAS