



**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS DO RN
OUVIDORIA**

RELATÓRIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2020

A Companhia Potiguar de Gás - POTIGÁS, sociedade anônima de capital fechado, é uma empresa de economia mista, cuja criação foi autorizada pela Lei Estadual nº 6.502 de 26 de novembro de 1993, sendo constituída em 18 de julho de 1994, e tendo por objeto social a execução, com exclusividade, dos serviços públicos de distribuição de gás natural no Estado do Rio Grande do Norte.

As ações de ouvidoria se constituem através do estabelecimento de um canal de comunicação com a sociedade que promove o controle e a participação social, trazendo conhecimento sobre os direitos e as responsabilidades dos usuários dos serviços públicos, além de compor o sistema de integridade da organização. Com essa finalidade a POTIGÁS implementou em junho de 2020, as atividades de sua Ouvidoria, reforçando o compromisso com os valores de uma administração pautada pela transparência, integridade e prestação de contas às partes interessadas.

O objetivo deste relatório é consolidar as informações das manifestações que foram registradas e tratadas em 2020, utilizando o Sistema e-OUV, para o apontamento de falhas e sugestão de melhorias na prestação de serviços públicos ofertados pela POTIGÁS.

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No exercício de 2020 foram registradas 10 manifestações classificadas entre solicitações, reclamações, denúncias e comunicações de inconformidades, das quais; 1 foi arquivada por ausência de retorno do solicitante e 9 tratadas conforme a Política de Ouvidoria da POTIGÁS. Todas as manifestações foram atendidas, sendo que destas 89% foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. O tempo médio de resposta conclusiva é de 21,48 dias, conforme quadro anexo do Painel Resolveu.

2. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Tipos de manifestações

As 9 manifestações tratadas em 2020 se dividem nos seguintes tipos: 2 Solicitações, 1 Denúncia e 6 Comunicações, conforme quadro anexo do Painel Resolveu.

A ouvidoria da POTIGÁS recebe manifestações identificadas e anônimas. Em 2020, 66,7% dessas manifestações foram registradas sem identificação, classificadas como "Comunicação". As comunicações

são classificadas após o início do procedimento de tratamento de manifestações, sendo que das 6 comunicações: 2 foram tratadas como denúncias, 3 como reclamações e 1 como solicitação. No total a Ouvidoria registrou 3 solicitações, 3 denúncias (1 cancelada por duplicidade) e 3 reclamações.

2.2. Principais assuntos abordados

Os assuntos mais demandados pelo sistema e-Ouv estão relacionados a demandas da administração pública, englobando normas internas e externas a Companhia, conforme destacamos abaixo:

1. Infrações ao Código de Conduta e Integridade da POTIGÁS;
2. Normas e fiscalização de Resp. POTIGÁS;
3. Administração;
4. Transparência, e;
5. Relações de trabalho.

2.3. Tempo médio de resposta

O Tempo Médio da Lei Federal n.º 13.460/17 para tratamento das manifestações é de 30 dias prorrogável por mais 30. O Tempo Médio da POTIGÁS é de 21,48 dias. Entretanto, essa média está relacionada a ocorrências atípicas apresentadas em 3 manifestações específicas, que exigiram a solicitação da extensão de prazo para apuração de denúncias e um evento pontual, quando do início da operação do sistema, em que houve o desencontro de informações com relação a comunicação automática do sistema e-Ouv.

3. PERFIL DO USUÁRIO

Em 2020 foram recebidas 03 manifestações identificadas efetuadas por pessoa física, das quais 2 preencheram informações de perfil do usuário. Os solicitantes não informaram dados sobre faixa etária ou raça e cor, e 50% se identificou como sendo do gênero feminino. Do total de manifestações apenas uma foi localizada sendo o registro realizado por usuário do estado de SP. Todos os manifestantes solicitaram o recebimento de resposta através do sistema e-Ouv.

Segundo os recursos disponibilizados pela ferramenta e-Ouv não houve registro de resposta a avaliação de satisfação com os serviços da Ouvidoria da POTIGÁS.

4. SUGESTÕES DE MELHORIAS

A fase de implantação da Ouvidoria está concluída, porém se faz necessário o desenvolvimento de atividades de: estruturação, promoção, sensibilização e treinamento dos usuários, tanto internos quanto externos, conforme público alvo, objetivando a consolidação desta importante atividade de fomento ao controle social e práticas de integridade da organização.

As ações internas devem priorizar o treinamento e conscientização do corpo técnico, promovendo a confiabilidade na ferramenta disponibilizada pela empresa e a valorização da cultura do controle social. Dentro das possibilidades, promover capacitação aos membros do corpo técnico que devem atuar voluntariamente no Comitê de Apuração de Denúncias, proporcionando segurança razoável com relação a competência e integridade dos envolvidos nos processos de análise das manifestações.

As ações externas devem promover as ferramentas da Ouvidoria e proporcionar conhecimento sobre os direitos e responsabilidades dos usuários de serviços oferecidos pela POTIGÁS e demais públicos interessados.

As sugestões de melhorias direcionadas aos serviços prestados pela POTIGÁS, resultantes das manifestações deste canal, proporcionaram a revisão de procedimentos internos, ações de conformidade, transparência e fiscalização de ativos da companhia, visando a melhoria da sinalização da rede de distribuição.

5. CONCLUSÕES

Concluído o primeiro ano de atuação da Ouvidoria, destacamos a condição de conformidade que a POTIGÁS alcançou a partir do compromisso da administração em promover uma ferramenta de

participação social e a implantação do canal de denúncias internas da companhia. A Ouvidoria da POTIGÁS em seus 6 meses de atuação, no exercício de 2020, possui conjunto normativo aprovado pelo Conselho de Administração e empreendeu esforços para maximizar os padrões de tratamento das demandas dos públicos interessados, bem como, proporcionou maior apoio as atividades de conformidade, contribuindo com recomendações que visavam a promoção e a defesa do conjunto normativo e interesses da POTIGÁS.

6. **ANEXOS**

Anexo 1 - Painel Resolveu Referência: 01.01.2020 à 13.01.2021(15009897)

Anexo 2 - Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Versão Internet(15071421)

Natal/RN, 14 de janeiro de 2021.

Waldjandry Oliveira
Ouvidoria da POTIGÁS



Documento assinado eletronicamente por **Waldjandry Cássia Oliveira de Brito, Auditora de Controle Interno**, em 23/06/2022, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **15008199** e o código CRC **F4D374DA**.