



COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS DO RN OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2022

A Companhia Potiguar de Gás - POTIGÁS, é uma empresa da administração indireta independente do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, constituída como sociedade de economia mista de capital fechado, que possui como sócio além do Governo do RN a COMMIT Gás. Sua 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 canalizado no Estado do Rio Grande do Norte.

As atividades de Ouvidoria foram iniciadas a partir de 2020 com a implantação de um canal de interlocução entre a sociedade e a Companhia, que visava promover a participação, o controle social e o compartilhamento de conhecimento sobre os direitos e as responsabilidades dos usuários dos serviços prestados pela POTIGÁS, contribuindo, deste modo, com o sistema de integridade da organização. Através do fortalecimento deste canal a POTIGÁS reforça seu compromisso com os valores de transparência, integridade e a prestação de contas às partes interessadas.

O objetivo deste relatório é analisar as informações obtidas através das manifestações registradas em 2022, destacando as ações adotadas para melhoria da gestão, em suas relações internas e externas, visando um ambiente de trabalho equilibrado e o aprimoramento dos serviços ofertados pela POTIGÁS.

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2022 foram registradas 12 manifestações classificadas entre reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão, das quais; 01 foi arquivada pelo e-Ouv por ausência de retorno do manifestante e as demais foram tratadas conforme a Política de Ouvidoria da POTIGÁS. Todas as manifestações foram atendidas, sendo 100% respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017. O tempo médio de resposta conclusiva é de 13 dias.

2. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Tipos de manifestações

As 12 manifestações tratadas em 2022 se dividem nos seguintes tipos: 1 Reclamação, 1 Solicitação, 3 Denúncias, 1 Sugestão, 1 Elogio e 4 Comunicações, conforme quadro anexo do Painel Resolveu.



Considerando os registros admissíveis a ouvidoria recebeu em 2022, 56% de manifestações registradas sem identificação. As comunicações, que se tratam de registros originalmente anônimos, foram classificadas após o início do procedimento de tratamento, sendo reclassificadas como reclamações em sua totalidade.

2.2. Principais assuntos abordados

Os assuntos mais demandados pelo sistema e-Ouv estão relacionados a demandas internas da gestão da POTIGÁS, englobando normas internas e procedimentos da Companhia, conforme destacamos abaixo:

1. Normas e procedimentos internos da POTIGÁS;
2. Relações de trabalho;
3. Atendimento ao cliente.

2.3. Tempo médio de resposta

Tempo Médio da Lei Federal n.º 13.460/17 para tratamento das manifestações é de 30 dias, prorrogável por igual período. No ano de 2022 a POTIGÁS apresentou Tempo Médio de 13,09 dias. Este prazo está relacionado ao procedimento padrão de apuração das reclamações aos setores demandados que envolve o trabalho de averiguação das gerências respondentes, essas por sua vez alcançaram uma média de 9 dias para a conclusão das solicitações de esclarecimentos.

3. PERFIL DO USUÁRIO

Embora o sistema e-Ouv disponibilize as ferramentas para avaliação do perfil dos usuários da plataforma, os solicitantes não informaram dados sobre a faixa etária, gênero, localização, raça e cor.



Segundo os recursos disponibilizados pela ferramenta e-Ouv o nível de satisfação com os serviços prestados da Ouvidoria da POTIGÁS é considerado REGULAR, com satisfação média de 50%.



4. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Frente aos avanços alcançados desde o início da implantação das ouvidorias na administração pública tem-se hoje um horizonte que se põe de possibilidades que é, de fato, desafiador aos canais de atendimento aos usuários dos serviços públicos. Diante dessa certeza não faltam desafios a serem superados em prol da consolidação dos canais de ouvidoria, bem como, da cultura de contribuição e aperfeiçoamento através da participação social. Cientes dessa dependência, a POTIGÁS incentiva uma atuação padronizada e sistêmica, com uma apuração imparcial e que transmita credibilidade aos seus clientes. A fim de perseguir este padrão de excelência destacaremos abaixo algumas propostas de melhoria que são estudadas e seguem em implementação dentre as atividades desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria da POTIGÁS;

- Promover a capacitação aos membros do corpo técnico que atuam voluntariamente no Comitê de Apuração de Denúncias, proporcionando segurança razoável com relação a competência e integridade dos envolvidos nos processos de análise das manifestações;
- Conversão integral de todos os procedimentos desenvolvidos pela Ouvidoria em formato digital;
- Formalização de todos os processos da Ouvidoria em conformidade com os padrões de gestão documental da Companhia;
- Manter divulgações periódicas tanto ao público interno quanto ao externo sobre a atuação da Ouvidoria, promovendo ações pontuais no mês de junho, nacionalmente conhecido como mês da Ouvidoria;
- Avançar na implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria, buscando atingir a Dimensão Essencial.

Todas as ações pretendidas nesta sessão serão desenvolvidas pela unidade local de Ouvidoria e devem ser concluídas até o fim do mandato iniciado em 2023, sem o prejuízo da inclusão de outras ações que possam ser desenvolvidas ao longo do período.

5. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em 2022 a Companhia passou a disponibilizar como ferramenta de avaliação dos serviços prestados pela POTIGÁS, conforme definições em sua Carta de Serviços, o formulário de pesquisa de satisfação aos clientes. Em atendimento a previsão contida no art.23 da Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos

serviços públicos o formulário passou a ser disponibilizados nos principais canais de interação dos usuários do gás natural; Portal do Cliente e nos canais de comunicação com a Gerência Comercial e a Gerência Financeira, setores com atendimento direto aos clientes POTIGÁS.

A divulgação do formulário se concretizou no segundo semestre de 2022, sendo este o motivo da participação reduzida de respondentes da Pesquisa de Satisfação no período.

O resultado da avaliação em sua íntegra pode ser conferido no Anexo 2 deste documento.

6. CONCLUSÕES

Concluído o ano de 2022, também alcançamos o marco de encerramento do primeiro mandato de Gestão 2020 a 2022 da unidade de Ouvidoria da POTIGÁS. Na ocasião destacamos a condição de conformidade que a Companhia alcançou a partir do compromisso da administração em promover essa ferramenta de participação social e a implantação do canal de denúncias internas da companhia.

Ao longo dos últimos 3 anos o canal desenvolveu em parceria com as demais gerências da POTIGÁS atividades que tornaram a ferramenta conhecida ao seu público-alvo e comprovadamente confiável quanto aos aspectos de confidencialidade, primando pela transparência e pela qualidade no atendimento das demandas dos manifestantes.

A Ouvidoria da POTIGÁS encerra este primeiro mandato formalmente constituída, possuindo um conjunto normativo aprovado pelo Conselho de Administração e empreendendo esforços para maximizar os padrões de tratamento das demandas dos públicos interessados, bem como, proporcionando maior apoio às atividades de conformidade, contribuindo com recomendações que visam a promoção dos serviços prestados e a defesa dos interesses da Companhia.

7. ANEXOS

Anexo 1 - Painel Resolveu Referência: 01.01.2022 à 31.12.2022 (20436562)

Anexo 2 - Resultado da Avaliação da Pesquisa de Satisfação 2022 (20436803)

Natal/RN, 15 de maio de 2023.

Waldjandry Oliveira
Ouvidoria da POTIGÁS



Documento assinado eletronicamente por **Waldjandry Cássia Oliveira de Brito, Auditora de Controle Interno**, em 29/06/2023, às 11:37, 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 **20951483** e o código CRC **30B6F3C7**.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
 Dados do painel de 09/12/2014 a 14/05/2023
 Última Atualização: 15/05/2023 6h00

FILTROS

IdEsfera = Estadual
 UF = RN
 Nome Órgão Entidade = Companhia Potiguar De Gás - Natal
 Período do Registro = 01/01/2022 - 31/12/2022

Limpar Filtros

UF

RN

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE

- Companhia de Águas e Esgotos do Rio Gr...
- Companhia Estadual de Habitação e Dese...
- Companhia Potiguar De Gás - Natal

PERÍODO DO REGISTRO

Data Inicial: 01/01/2022
 Data Final: 31/12/2022

PERÍODO DO ENCAMINHAMENTO

Data Inicial: 01/01/2014
 Data Final: 15/05/2023

PERÍODO DA RESPOSTA À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Data Inicial: 01/01/2014
 Data Final: 15/05/2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

- Selecionar tudo
- Comunicação
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão

TEMA

Pesquisar
 Selecionar tudo

ASSUNTO

Pesquisar
 Selecionar tudo

SUBASSUNTO

Pesquisar
 Selecionar tudo

TAG

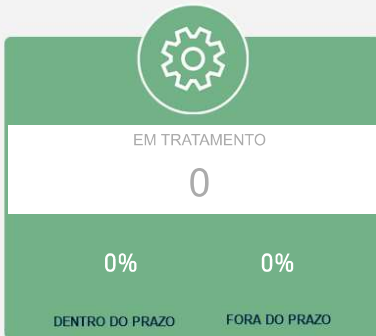
Pesquisar
 Selecionar tudo

Companhia Potiguar De Gás - Natal - RN



12
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UNIDADES ESTADUAIS



RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)

Sim: 0%
 Parcialmente: 100%
 Não: 0%

TOTAL DE RESPOSTAS: 1

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



Resposta : 3 Regular



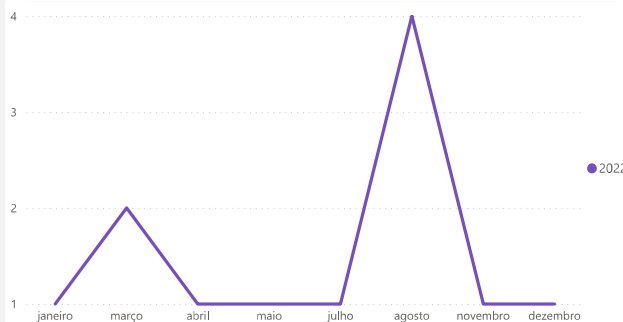
TOTAL DE RESPOSTAS: 1

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

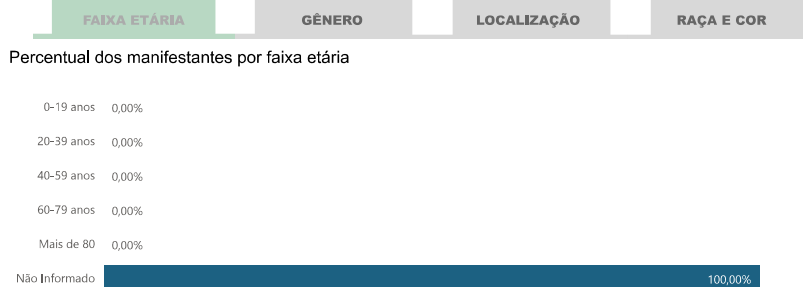
RECLAMAÇÃO	1 (9,1%)
SOLICITAÇÃO	1 (9,1%)
DENÚNCIA	3 (27,3%)
SUGESTÃO	1 (9,1%)
ELOGIO	1 (9,1%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	4 (36,4%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



PERFIL DO CIDADÃO



RESULTADO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PRESTADOS								
ID	Hora de início	Hora de conclusão	Email	Nome	Selecione o serviço que você gostaria de avaliar:	De 0 a 10, avalie o nível de satisfação com o serviço prestado.	De 0 a 10, o quanto o serviço prestado atendeu as suas expectativas?	O prazo informado foi cumprido?
15	9/6/22 15:24:08	9/6/22 15:24:41	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto	10	10	Sim
16	9/6/22 17:52:30	9/6/22 17:53:38	anonymous		Fornecimento de gás natural	10	10	Sim
17	10/6/22 18:12:54	10/6/22 18:13:24	anonymous		Fornecimento de gás natural	9	8	Não
18	11/10/22 6:38:46	11/10/22 6:39:26	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto	2	1	Não
19	12/6/22 16:56:34	12/6/22 16:56:58	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto	1	1	Não

Registros **5 respondentes**

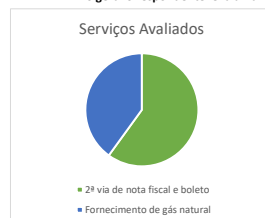
Hora de início	Hora de conclusão	Tempo médio de resposta	Perfil de Satisfa:	Tempo médio por nível de satisfação
15:24:08	15:24:41	00:00:33	Positiva	Avaliações positivas possuem média de 44 seg para serem respondidas
17:52:30	17:53:38	00:01:08	Positiva	Avaliações positivas possuem média de 44 seg para serem respondidas
18:12:54	18:13:24	00:00:30	Positiva	Avaliações positivas possuem média de 44 seg para serem respondidas
06:38:46	06:39:26	00:00:40	Negativa	Avaliações negativas possuem média de 32 seg para serem respondidas
16:56:34	16:56:58	00:00:24	Negativa	Avaliações negativas possuem média de 32 seg para serem respondidas
		00:00:39		

No geral o respondente leva uma média de 39 seg para responder a avaliação de satisfação

Análise das respostas

Selecione o serviço que você gostaria de avaliar:

2ª via de nota fiscal e boleto	3
Fornecimento de gás natural	2
	5

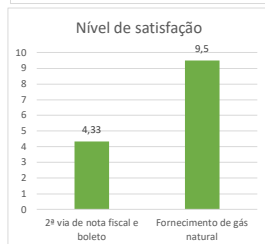


De 0 a 10, avalie o nível de satisfação com o serviço prestado.

6,4

Classificação média

2ª via de nota fiscal e boleto	4,33
Fornecimento de gás natural	9,5

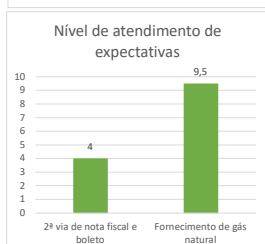


De 0 a 10, o quanto o serviço prestado atendeu as suas expectativas?

6,0

Classificação média

2ª via de nota fiscal e boleto	4
Fornecimento de gás natural	9,5



O prazo informado foi cumprido?

	Sim	Não	Total
2ª via de nota fiscal e boleto	1	2	3
Fornecimento de gás natural	1	1	2

