

COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS DO RN
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2024

A Companhia Potiguar de Gás - POTIGÁS é uma empresa estatal do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, integrante da administração indireta. Constituída como sociedade de economia mista de capital fechado, a POTIGÁS tem como acionistas o Governo do Estado do Rio Grande do Norte e a NORGÁS. Sua criação foi autorizada pela Lei Estadual nº 6.502, de 26 de novembro de 1993, sendo formalmente constituída em 18 de julho de 1994, com o objetivo social de executar, com exclusividade, a distribuição de gás natural canalizado no Estado do Rio Grande do Norte.

Desde fevereiro de 2020, a POTIGÁS conta com um canal de Ouvidoria, responsável por atuar como interlocutor entre a Companhia e a sociedade, com foco na promoção da participação social, do controle social e do compartilhamento de conhecimentos sobre os direitos e responsabilidades dos usuários dos serviços prestados. Transparência e integridade são valores fundamentais da Companhia, reforçando seu compromisso com a prestação de contas às partes interessadas. Dessa forma, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento do sistema de integridade da organização.

Anualmente, em conformidade com as disposições da Lei nº 13.460/17, a Ouvidoria elabora e publica o Relatório de Gestão, com o objetivo de analisar as informações obtidas a partir das manifestações registradas. Em 2024, em continuidade ao aperfeiçoamento de seu padrão de prestação de contas o relatório trará os dados estatísticos e a análise das demandas recorrentes, serão destacadas as ações implementadas para o aprimoramento da gestão da unidade, visando à mediação das relações internas e externas. Essas iniciativas visam consolidar um ambiente de trabalho mais produtivo e ético e para a melhoria contínua dos serviços prestados pela POTIGÁS.

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2024, foram registradas 5 manifestações, classificadas entre reclamações, denúncias e sugestões. Destas, 2 manifestações não apresentavam os requisitos mínimos para a admissibilidade as demais foram tratadas conforme a Política de Ouvidoria da Companhia. Todas as manifestações foram devidamente apuradas, com 100% das respostas fornecidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017, com tempo médio de resposta conclusiva de 14 dias. A última manifestação de 2024 foi registrada em 16/12/2024, por este motivo consta 1 manifestação em tratamento no relatório de conclusão.



2. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Tipos de manifestações

As 5 manifestações registradas em 2024 se dividem nos seguintes tipos:



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Considerando as manifestações registradas a ouvidoria recebeu em 2024, 60% de manifestações identificadas e 40% sem identificação. Duas das denúncias registradas no canal não apresentavam, os requisitos mínimos previstos nos artigos 19 e 20 da Política de Ouvidoria da POTIGÁS, impossibilitando a apuração dos fatos narrados. Por se tratar de registros anônimos não houve possibilidade de solicitações de complementação, sendo posteriormente encerradas. Os demais registros foram tratados conforme a Política de Ouvidoria da Companhia.

2.2. Principais assuntos abordados

Os assuntos mais demandados pelo sistema e-Ouv estão relacionados a demandas internas da organização, englobando relações de trabalho, normas internas e procedimentos da Companhia.

1. Assédio Moral;
2. Assédio Sexual;
3. Companhas promocionais.



2.3. Tempo médio de resposta

O tempo médio permitido pela Lei Federal nº 13.460/17 para o tratamento das manifestações é de 30 dias, prorrogável por igual período. Em 2024, a POTIGÁS registrou um aumento no tempo médio de resposta para 14 dias. Esse prazo abrange todo o procedimento padrão de apuração das reclamações nos setores responsáveis, incluindo a averiguação realizada pelas gerências e comitês respondentes, bem como a comunicação final da Ouvidoria.

Considerando a complexidade dos temas registrados, atribui-se este leve aumento do TM ao rigor necessário a apuração das manifestações registradas no período.

Nos anos anteriores, os tempos médios registrados foram de **12 dias em 2023** e **13 dias em 2022**, demonstrando um leve aumento no período necessário para a conclusão das manifestações.

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.



As avaliações do nível de resolutividade indicaram um percentual de 75% para as demandas tratadas pela Ouvidoria. Já para o painel de satisfação não houve o registro de dados.



4. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com foco na busca por uma atuação consistente e integrada comunicamos que todas as ações sugeridas no relatório anterior foram implementadas no exercício de 2024.

Os compromissos assumidos para o ano de 2025 incluem:

- Manutenção da capacitação dos operadores do canal;
- Revisão da Política de Ouvidoria da POTIGÁS;
- Revisão da autoavaliação proposta ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria (MMOup-CGU);
- Promover no mês da Ouvidoria, Junho/2025, ações de promoção e fortalecimento do canal.

5. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em conformidade com as disposições do art. 23 da Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 14.360/2017), o formulário de Pesquisa de Satisfação da POTIGÁS é disponibilizado nos principais canais de interação dos usuários do gás natural, incluindo o Portal do Cliente e os canais de comunicação com a Gerência Comercial, Gerência Financeira e Gerência de Operação e Manutenção, setores responsáveis pelo atendimento direto aos clientes da POTIGÁS.

Em 2024 somente 2 tipos de serviços foram avaliados pelos usuários da POTIGÁS, sendo eles o Fornecimento de Gás Natural e a Emissão de 2ª via de nota fiscal e boletos. Para aferir a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, a POTIGÁS avalia três aspectos principais: nível de satisfação, atendimento às expectativas e cumprimento dos prazos estabelecidos na Carta de Serviços.

A pesquisa utiliza uma escala de satisfação de 1 a 10, sendo 1 o menor nível de satisfação e 10 o maior. A partir dessa metodologia, foram obtidos os seguintes resultados:

- **Nível de satisfação geral com os serviços prestados:** média de 7,75 pontos.

- **Atendimento às expectativas dos usuários:** média de 7,8 pontos.
- **Cumprimento dos prazos estabelecidos:**
 - Fornecimento de Gás Natural: 100% dos serviços realizados dentro do prazo.
 - Emissão da 2ª via de nota fiscal e boletos: 67% dos serviços realizados dentro do prazo.

O resultado completo da avaliação pode ser consultado no **Anexo 2** deste documento.

A Carta de Serviços da POTIGÁS foi revisada em setembro de 2024.

6. CONCLUSÕES

Em 2024 intensificamos ações de caráter educativo dos tipos de manifestações, promovendo maior consciência e conhecimento sobre a relevância dos temas registrados na Ouvidoria. Ações estruturais foram somadas aos procedimentos da unidade, bem como a continuidade da aplicação do instrumento de Avaliação Continuada, a fim de atender uma representação estatística significativa para a proposição de melhorias aos serviços prestados pela POTIGÁS. Observamos no período que os canais de participação social não são acessados com frequência, o que justifica o baixo número de registros que apresentamos. Todavia entendemos que temas relevantes são tratados por meio do canal. Concluimos, portanto, que a unidade **cumpre** plenamente sua finalidade, atuando como um canal efetivo de interlocução entre a Companhia e os demais públicos interessados, **assegurando** transparência, confiança e credibilidade.

7. ANEXOS

Anexo 1 - Painel Resolveu Referência: 01.01.2024 à 31.12.2024 (32083310)

Anexo 2 - Resultado da Avaliação da Pesquisa de Satisfação 2024 (32083336)

Natal/RN, 19 de fevereiro de 2025.

Waldjandry Oliveira
Ouvidoria da POTIGÁS

*Documento apreciado na 245ª Reunião do Conselho de Administração.



Documento assinado eletronicamente por **Waldjandry Cássia Oliveira de Brito, Auditora de Controle Interno**, em 27/03/2025, às 11:57, 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 **32808754** e o código CRC **69AF3274**.

8- Companhia Potiguar de Gás - POTIGÁS:



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?
33	25/01/2024	25/01/2024	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto	10	10	Sim
34	04/03/2024	04/03/2024	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto	10	10	Sim
36	05/06/2024	05/06/2024	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto	1	1	Não
37	07/06/2024	07/06/2024	anonymous		Fornecimento de gás natural	10	10	Sim

Registros 4 respondentes

Hora de início	Hora de conclusão	Tempo médio de resposta	Perfil de Satisfação	Coluna3	Coluna1	Coluna2
08:27:50	08:28:18	00:00:28	Positivo			
13:03:46	13:04:33	00:00:47	Positivo			
11:47:16	11:47:43	00:00:27	Negativo			
12:43:33	12:44:06	00:00:33	Positivo			

Negativo	00:00:27
Positivo	00:00:36

Avaliações negativas possuem média de 27 seg para serem respondidas
 Avaliações positivas possuem média de 36 seg para serem respondidas

00:00:34 No geral o respondente leva uma média de 34 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	1
Atendimento ao cliente	0
Negociação de débitos	0
	4

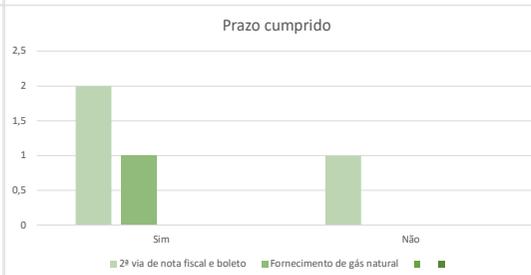


De 0 a 10, o quanto o serviço prestado atendeu as suas expectativas?

7,8	
Classificação média	
2ª via de nota fiscal e boleto	7
Fornecimento de gás natural	10

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

7,75	
Classificação média	
2ª via de nota fiscal e boleto	7
Fornecimento de gás natural	10



O prazo informado foi cumprido?

	Sim	Não	% Prazo Cumprido
2ª via de nota fiscal e boleto	2	1	67%
Fornecimento de gás natural	1	0	100%