



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

RELATÓRIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2021

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.

A Ouvidoria constituída em 2020 atua como canal de interlocução entre a sociedade e a Companhia promovendo a participação, o controle social e o compartilhamento de conhecimento sobre os direitos e as responsabilidades dos usuários dos serviços públicos prestados pela POTIGÁS, contribuindo, deste modo, com o sistema de integridade da organização. Através deste importante canal a POTIGÁS reforça seu compromisso com os valores de uma administração pautada pela transparência, integridade e a prestação de contas às partes interessadas.

O objetivo deste relatório é analisar as informações obtidas através das manifestações registradas em 2021, a fim de sugerir melhorias à gestão, em suas relações internas e externas, visando um ambiente de trabalho equilibrado e o aprimoramento dos serviços públicos ofertados pela POTIGÁS.

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2021 foram registradas 08 manifestações classificadas entre reclamações, denúncias e comunicações de inconformidades, das quais; 01 foi encerrada por se tratar de registro incoerente (trote) e as demais foram reclassificadas como reclamações e 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 4,63 dias.

2. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Tipos de manifestações

As 8 manifestações tratadas em 2021 se dividem nos seguintes tipos: 1 reclamação, 1 denúncia e 6 comunicações. Considerando os registros admissíveis a ouvidoria recebeu em 2021, 86% 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. Preço do gás natural.

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 igual período. No ano de 2021 a POTIGÁS apresentou Tempo Médio de 4,63 dias. Neste ano foi adotado o padrão de registro de respostas conclusivas no sistema e-Ouv, considerando a natureza dos registros anônimos, que são a maioria das manifestações. Entretanto, o procedimento padrão de apuração das reclamações aos setores demandados 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, raça e cor, e apenas 33% se identificou como sendo do gênero masculino. Apenas uma manifestação admissível foi identificada, para a qual o usuário solicitou 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

Passados dois anos de atuação da Ouvidoria percebe-se a necessidade de atualizadas das normas, a fim de conferir maior flexibilidade e adoção de boas práticas ao tratamento das manifestações. Em 2021 foi realizado o mapeamento do processo de Ouvidoria, orientado pela GQSMS, gerando as recomendações de revisão dos procedimentos que será incluso no Plano de atividades da Ouvidoria em 2022. Com isso a Ouvidoria espera eliminar atividades burocráticas, tornar os procedimentos mais claros e imparciais, reforçando a integridade do processo. As ações de estruturação, promoção, sensibilização e treinamento, interna e externas, devem ser continuadas almejando o fortalecimento da cultura de participação coletiva com foco no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela POTIGÁS. Deste modo, será mantida as ações internas de priorização de treinamento e conscientização do corpo técnico, promovendo a confiabilidade na ferramenta disponibilizada pela Companhia 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 razoável segurança com relação a competência e integridade dos envolvidos nos processos de análise das manifestações. As ações externas devem promover os canais de atendimento da Ouvidoria e proporcionar conhecimento sobre os direitos e responsabilidades dos usuários de serviços oferecidos pela POTIGÁS e demais públicos interessados. Devido a maior concentração de registros de manifestações relacionados às normas internas da Companhia não houve sugestões de melhorias direcionadas aos serviços prestados pela POTIGÁS. Esse padrão de registro, embora contribua para o aperfeiçoamento das rotinas da companhia e reforcem a credibilidade dos serviços prestados pela Ouvidoria deverá ser evitado, para tanto recomendamos o reforço de ações de fortalecimento dos canais de primeira instância como gestores e assessores.

5. CONCLUSÕES

A Ouvidoria conclui suas atividades aprimorando os serviços prestados através de capacitação continuada, concluindo as 160 horas da Certificação em Ouvidoria, concedida pela Escola Nacional de Administração Pública. Entre as demais ações em destaque, resultantes das manifestações deste canal, ressaltamos as ações de conformidade decorrentes dos registros, mitigando o risco de ações trabalhistas posteriores, a verificação de procedimentos para correção de falhas relacionadas a atrasos na continuidade de atividades essenciais aos processos administrativos e o aperfeiçoamento de regras de

convívio. As próximas ações se concentram no avanço do nível de maturidade dos serviços prestados à POTIGÁS e à sociedade.

6. **ANEXOS**

Anexo 1 - Painel Resolveu Referência: 01.01.2021 à 31.12.2021(15010603)

Anexo 2 - Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Versão Internet(15071470)

Natal/RN, 04 de janeiro de 2022.

Waldjandry Oliveira
Ouvidoria da POTIGÁS



Documento assinado eletronicamente por **Waldjandry Cássia Oliveira de Brito, Auditora de Controle Interno**, em 23/06/2022, às 09:23, 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 **15009960** e o código CRC **0D3AADD C**.