



Fique por dentro:

O QUE A OUVIDORIA FAZ E COMO UTILIZAR SEUS SERVIÇOS?



POTIGÁS
COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS

30
ANOS

84 3204-8504

www.potigas.com.br/ouvidoria

O QUE É A OUVIDORIA POTIGÁS?



A Ouvidoria da POTIGÁS atua como segunda instância de controle e participação social, sendo responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de trazer conhecimento sobre os seus direitos e responsabilidades, além de compor o sistema de integridade da organização.





POR QUE A POTIGÁS TEM UMA OUVIDORIA?

A razão de existir da Ouvidoria é literalmente OUVIR nossos clientes e parceiros, a fim de reestabelecer um canal de diálogo e interação que facilite qualquer necessidade de comunicação que tenha sofrido ruídos em seu percurso normal.

Também em observância as previsões legais como o Art. 10 da Lei nº 13.460/17 a Ouvidoria da POTIGÁS operacionaliza o recebimento, tratamento e resposta das manifestações dos usuários dos serviços públicos de responsabilidade da companhia, gerenciando os processos que envolvem a apuração das manifestações registradas.

Ademais, o Art. 9º da Lei nº 13.303/16 Lei das Estatais estabelece a necessidade de existência de Canal de Denúncias que possibilite o recebimento de denúncias internas e externas relativas ao descumprimento do Código de Conduta e Integridade da POTIGÁS, conforme previsto na sessão 8, e das demais normas internas de ética e obrigacionais. Por fim, o Art. 24, § 2º da mesma lei estabelece a necessidade da implementação de ferramenta equivalente para o Comitê de Auditoria Estatutário, órgão auxiliar da alta administração, que deve possuir meios para receber denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à empresa, em matérias relacionadas ao escopo de suas atividades. Toda essa estrutura garante uma atuação imparcial e íntegra na condução das demandas direcionadas à POTIGÁS.

QUAIS SÃO OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA POTIGÁS?

A Ouvidoria disponibiliza aos usuários acesso através de múltiplos canais de atendimento como:

1

Sistema E-OUV:

acessado através do site da POTIGÁS;
www.potigas.com.br/ouvidoria.

2

Presencial:

Sala da Ouvidoria /
Auditoria Interna, 4º Andar

3

E-mail:

ouvidoria@potigas.com.br

4

Telefone:

[84 3204-8504](tel:8432048504)

5

Redes sociais:

[instagram](#), [facebook](#),
[twitter](#) e outros

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?



Os trâmites necessários às manifestações diferem de acordo com a classificação do registro podendo ser: solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias, sendo este último registro conduzido de maneira diferenciada, considerando a necessidade de caracterização do ato ilícito.

LEMBRE-SE

A ouvidoria é um canal de segunda instância, ou seja, primeiramente, tente verificar com a gerência responsável pela atribuição relacionada ao objeto do seu registro qual a tratativa em primeira instância que pode ser dada a situação. Caso não obtenha retorno ou resolução da situação entre em contato com a nossa Ouvidoria.



CONHEÇA CADA UMA DAS MODALIDADES DE MANIFESTAÇÃO



Solicitação:

Requerimento de adoção de providência por parte da administração da POTIGÁS;



Sugestão:

Proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela POTIGÁS.



Elogio:

Demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido pela POTIGÁS.



Reclamação:

Demonstração de insatisfação relativa a serviço da POTIGÁS.



Denúncia:

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

LEMBRE-SE

É importante esclarecer ao cidadão que ele precisará, em caso de denúncia, informar qual o ato ilícito foi praticado, o nome de quem está sendo denunciado e o relato do que aconteceu, contendo dia, hora ou outros elementos que ajudem a administração a apurar os fatos.



Para registro no Sistema da Ouvidoria e-Ouv :

Você pode acessar qualquer um dos canais de atendimento oferecidos pela POTIGÁS, porém priorizando a autonomia em seu registro e a preservação da identidade do manifestante, caso seja de seu interesse, detalharemos abaixo o passo a passo para registro através do e-Ouv.

IMPORTANTE:

O e-Ouv é o formulário eletrônico de registro de manifestações, no qual você pode relatar sua manifestação com suas palavras acrescentando os detalhes que achar necessário, inclusive incluindo evidências de suas falas, tudo isso com a preservação integral ou parcial de sua identidade.



PASSO A PASSO



Figura 1 – Portal Potigás

Ao acessar a página da POTIGÁS clique no ícone Ouvidoria que aparece no canto superior direito da tela.

Ao clicar no link você é direcionado para o endereço: www.potigas.com.br/ouvidoria.



Figura 2 – Página da Ouvidoria

Nesta página escolha o tipo de manifestação que deseja registrar. Ao selecionar o tipo de manifestação você será transferido para o site Fala.Br.

PASSO A PASSO

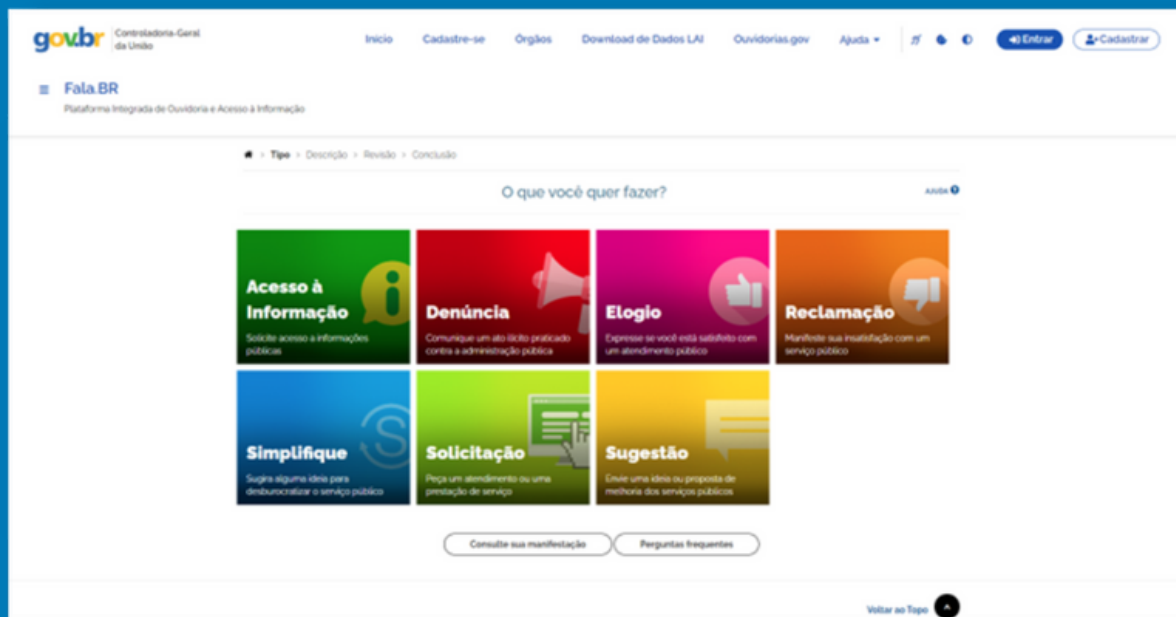


Figura 3 – Tela Modalidades de manifestação



Figura 4 – Tela de Login



LEMBRE-SE

Para registros de Reclamação e Denúncia, no formato anônimo, a tela de identificação no login incluirá a opção de registro não identificado.

Você pode utilizar seu login único Gov.br para ter acesso a todos os serviços digitais em um só cadastro, ou criar um login Fala.br para identificação com restrição de acesso.

PASSO A PASSO

Criar um novo cadastro
Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Informações básicas
Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Nome *
E-mail
Confirmação de e-mail
Tipo de pessoa *
País *
Documento
Número
Necessário para acesso à informação

Informações de contato
Campos opcionais
DDD
Telefone
CEP
UF
Município
Logradouro
Número

Informações pessoais
Campos opcionais
Gênero: Masculino Feminino Outro
Data de nascimento
Cor/Raça
Escolaridade
Profissão

Preencha todos os campos. No exemplo a seguir registraremos um elogio. Após a identificação do usuário preencha os campos para registro da manifestação: escreva o texto da manifestação. Se existirem anexos, clique em Incluir anexos (limite de 30MB por arquivo); Escolha a UF e Município onde ocorreu o fato e, posteriormente, escolha o Canal de Entrada da manifestação;

Figura 5 – Criar um novo login

Registro de elogio para o cidadão
Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Identificação
Nome *
E-mail *
Documento
Número
Modo de resposta *

Destinatário
Esfera
Estado
Município
Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*

Descrição
Sobre qual assunto você quer falar
Fale aqui *
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inventadas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Figura 6 – Registrar a manifestação

Revisão e conclusão de elogio para o cidadão
Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Resumo da sua manifestação

Tipo de manifestação	Elogio
Órgão destinatário	Companhia Potiguar de Gás - POTIGAS - RN
Assunto	Administrativo
Local do fato	Natal/RN Sede da Companhia
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	Telefone

Fale aqui
A empresa tem atendimento as solicitações dos clientes, sendo bastante flexível quando a renegociação de dívidas causadas durante o estado de pandemia. Falei com o atendente Manoel que prontamente respondeu minha solicitação.

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos

Nome	Função	Órgão/Empresa
Manoel	Analista	Potigás

Campos adicionais
Não foram encontrados registros.

Após a finalização do registro, será apresentada uma tela contendo todas as informações do usuário e da manifestação registrada.

Figura 7 - Revisar dados e concluir manifestação

PASSO A PASSO

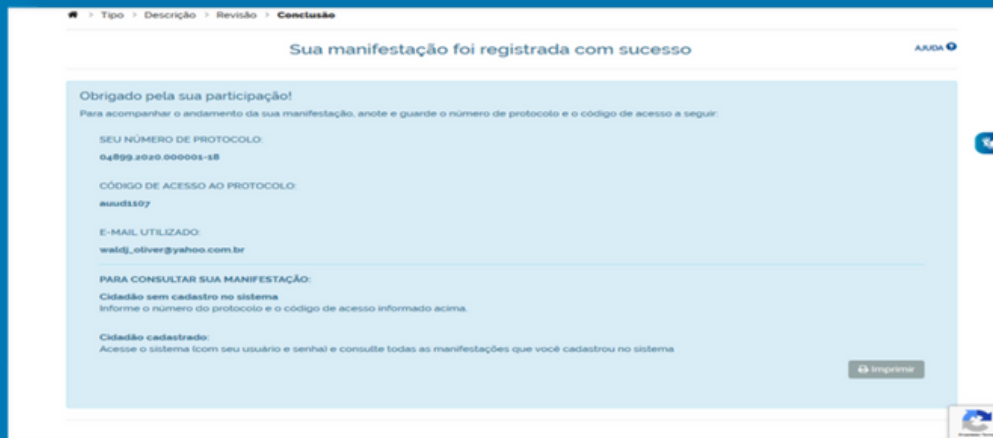


Figura 8 – Tela protocolo

Por fim, se a manifestação for identificada, o número do protocolo aparecerá na tela e será enviado ao e-mail cadastrado.

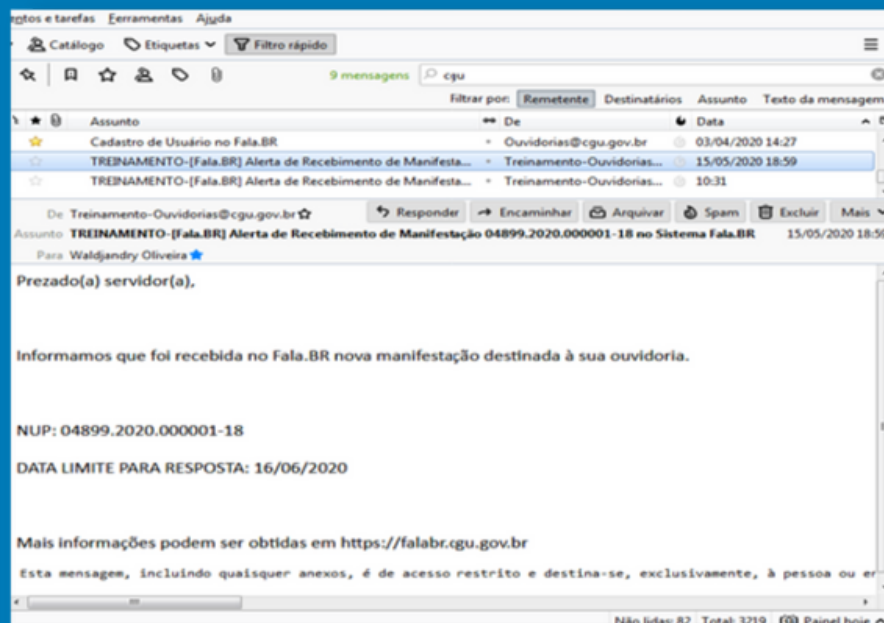


Figura 9 – Tela e-mail de confirmação de registro da manifestação

Pronto, seu registro de elogio está completo!

PASSO A PASSO

Com o protocolo e e-mail, o usuário poderá consultar o andamento de sua manifestação no site Fala.br.

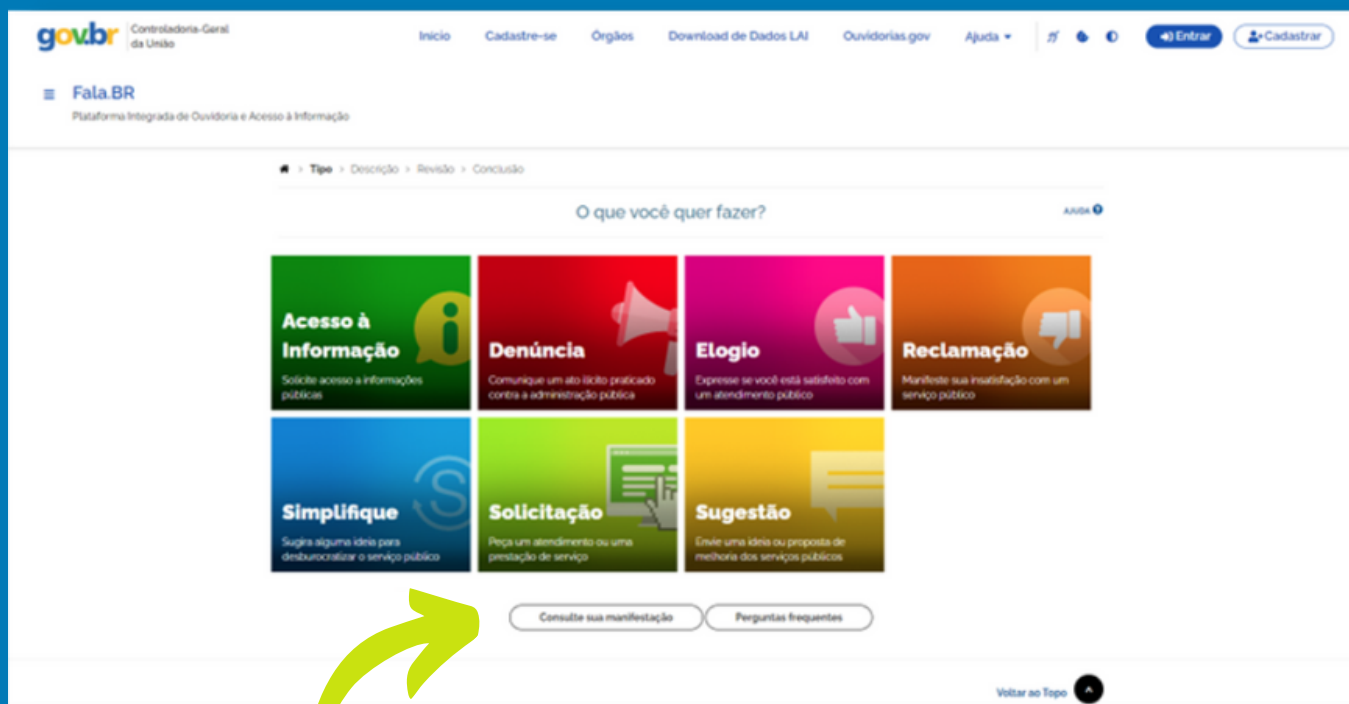


Figura 10 – Tela para acompanhamento de manifestação identificada

PASSO A PASSO REGISTRO ANÔNIMO

Optando pela manifestação anônima o sistema direcionará para a tela de registro de manifestação, semelhante à figura 05.

Caso a manifestação seja uma denúncia, aparecerão campos adicionais obrigatórios em que é possível indicar os envolvidos no fato denunciado.

LEMBRE-SE:

São requisitos mínimos para admissibilidade de denúncias na POTIGÁS a apresentação de indícios de **ilegalidade, autoria e materialidade da denúncia.**



PASSO A PASSO REGISTRO ANÔNIMO

The screenshot shows the gov.br login interface. At the top, there are navigation links: Início, Cadastre-se, Órgãos, Download de Dados LAI, Ouvidorias.gov, Ajuda, and buttons for Entrar and Cadastrar. Below the navigation is the 'Fala.BR' logo and the text 'Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. The main heading is 'Para continuar, escolha uma identificação'. There are three options: 'Login Fala.Br', 'Login gov.br (Login único)', and 'Não identificado'. The 'Não identificado' option is highlighted with a red box and contains the text: 'As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação, registre-se com o login ou autentique-se por favor identifique-se'. Below this is a button that says 'Continuar sem me identificar'.

Figura 11 – Tela inicial para registro anônimo

Os demais passos são idênticos às demais manifestações.

The screenshot shows the 'Faça sua denúncia' form. At the top, it says 'Faça sua denúncia' and 'AA04'. Below this is a note: 'Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório'. The form has several sections: 'Destinatário' with a dropdown for 'Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação' (currently showing 'Companhia Potiguar de Gás - POTIGAS - RN') and a filter; 'Descrição' with a dropdown for 'Sobre qual assunto você quer falar' (currently showing 'Selecione um Assunto'); 'Fale aqui*' with a text area and a note: 'Descreva detalhadamente o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas e não se que sejam essenciais para a caracterização da manifestação'; 'Canal de entrada*' with a dropdown (currently showing 'Internet'); 'Local do Fato' with dropdowns for 'UF' (currently showing 'RN') and 'Município' (currently showing 'Natal'), and a text field for 'Local' (with an example 'Exemplo: posto de saúde nº 03'); and 'Quais são os envolvidos no fato?' with fields for 'Nome do Envolvido', 'Órgão/Empresa', and 'Função do Envolvido' (with a dropdown 'Selecione').

Entretanto, a manifestação não identificada ao final do registro não gerará número de protocolo, apresentando a tela a seguir.

Figura 12 – Registro de manifestação tela para denúncias

PASSO A PASSO REGISTRO ANÔNIMO

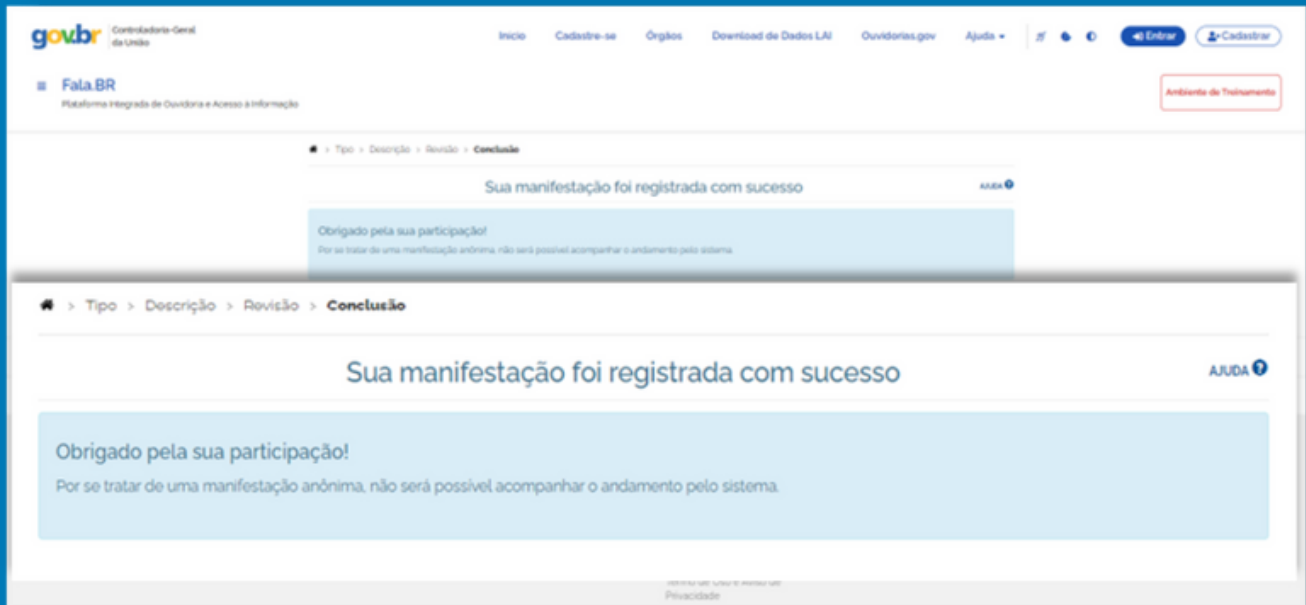


Figura 13 – Tela final para manifestação anônima

Portanto, se a manifestação for anônima, aparecerá essa mensagem de alerta indicando que o cidadão não terá como acompanhar a manifestação.



IMPORTANTE:

São direitos do denunciante:

- Sigilo e proteção dos seus dados, desde o momento do recebimento de denúncia;
- Proteção integral contra retaliações, como demissão arbitrária, alteração injustificada de funções ou atribuições, imposição de sanções, de prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie, retirada de benefícios, diretos ou indiretos, ou negativa de fornecimento de referências profissionais positivas;
- Isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.



**PRONTO, SEU REGISTRO
DE DENÚNCIA ESTÁ
COMPLETO!**





POTIGÁS
COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS

30
A N O S

Ouvidoria POTIGÁS

Sua voz importa na construção de serviços com mais qualidade.