



**Relatório Anual de
Gestão de Ouvidoria
2023**

**A ENERGIA
DA NOSSA**

terra



POTIGÁS
COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS

30
ANOS

2023



100%

Nº de manifestações respondidas dentro do prazo

OUVIDORIA em números

Comparativo 2023x2022



11,7 dias

Tempo médio de resposta da Ouvidoria



3 dias

Tempo médio de resposta dos respondentes



11 registros

Nº de manifestações admitidas

2022



100%

Nº de manifestações respondidas dentro do prazo



13 dias

Tempo médio de resposta da Ouvidoria



9 dias

Tempo médio de resposta dos respondentes



12 registros

Nº de manifestações admitidas

*Houve redução do tempo médio de resposta da Ouvidoria, dos respondentes e do número de registros em 2023 se comparado com 2022.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2023

A Companhia Potiguar de Gás - POTIGÁS, é uma empresa estatal do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, inclusa entre as empresas da administração indireta. Constituída como sociedade de economia mista de capital fechado, além do Governo do RN a POTIGÁS possui participação acionária da NORGÁS.

Sua criação foi autorizada pela Lei Estadual nº 6.502 de 26 de novembro de 1993, sendo constituída em 18 de julho de 1994, com o objeto social de executar, com exclusividade, a distribuição de gás natural canalizado no Estado do Rio Grande do Norte.

Desde 2020 a POTIGÁS conta com o canal de Ouvidoria atuando na interlocução com a sociedade, visando prioritariamente **promover a participação, o controle social e o compartilhamento de conhecimentos sobre os direitos e as responsabilidades dos usuários dos serviços prestados pela POTIGÁS**, contribuindo, deste modo, com o sistema de integridade da organização. Afinal, transparência e integridade são valores da Companhia que reforçam seu compromisso com a prestação de contas às partes interessadas.

Anualmente, em atendimento as premissas da Lei nº 14.360/17, a Ouvidoria emite o relatório de gestão com o objetivo de analisar as informações obtidas através das manifestações registradas. Em 2023, além dos aspectos numéricos e análise dos pontos recorrentes, destacaremos as ações adotadas para melhoria da gestão da unidade, visando a mediação das relações internas e externas, a fim de contribuir para um ambiente de trabalho produtivo e para o aprimoramento dos serviços ofertados pela POTIGÁS.

Número de manifestações recebidas

Em 2023 foram registradas 11 manifestações classificadas entre reclamação, denúncia, solicitação e elogio, das quais; 03 foram arquivadas por se tratar de temas fora das competências da POTIGÁS, sendo que 1 desses registros foi arquivado pelo próprio sistema por este motivo constam apenas 10 registros nos demais painéis. Os demais registros foram tratados conforme a Política de Ouvidoria da Companhia. Todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017. O tempo médio de resposta conclusiva é de 11,7 dias.

Caraterística das manifestações

Tipos de manifestações

As 10 manifestações registradas em 2023 se dividem nos seguintes tipos:



Considerando os registros admissíveis a ouvidoria recebeu em 2023, 60% de manifestações registradas identificadas e 40% sem identificação. As comunicações, que se trata de registros

anônimos, foram classificadas após o início do procedimento de tratamento, sendo reclassificados 3 registros como reclamações e 1 como solicitação.

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. Neste ano notamos um breve destaque para relações com os clientes, conforme destacamos abaixo:

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

Tempo médio de resposta

O Tempo Médio permitido pela Lei Federal n.º 13.460/17 para tratamento das manifestações é de 30 dias, prorrogável por igual período. No ano de 2023 a POTIGÁS apresentou Tempo Médio de 11,7 dias. Este prazo contempla todo o procedimento padrão de apuração das reclamações nos setores demandados, que envolve o trabalho de averiguação das gerências respondentes e a comunicação final da Ouvidoria. As gerências respondentes, por sua vez, alcançaram uma média de 3 dias para a conclusão das solicitações de esclarecimentos.



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 pelo Painel Resolveu?, não houve registros de avaliações quanto ao nível de resolutividade ou satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria da POTIGÁS.



Sugestões de melhorias

Diante dos desafios a serem superados em prol da consolidação do canal de ouvidoria, bem como, a manutenção da cultura de contribuição e aperfeiçoamento através da participação social a POTIGÁS continuará empreendendo esforços quanto a divulgação e conscientização dos potenciais usuários do canal. A Companhia incentiva uma atuação padronizada e sistêmica, com uma apuração imparcial e que transmita credibilidade aos seus clientes. Na busca por este padrão de excelência mencionaremos algumas propostas de melhoria que são estudadas e seguem em implementação dentre as atividades desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria da POTIGÁS:

- Manter a capacitação dos operadores do canal;
- Formalizar 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, preferencialmente, no mês de junho; (nacionalmente conhecido como mês da Ouvidoria)
- Avançar na implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria, buscando atingir a Dimensão Essencial;
- Reformular a Pesquisa de Satisfação considerando as atualizações da Carta de Serviços da POTIGÁS.

Algumas ações não concluídas em 2023 foram mantidas entre as melhorias pretendidas 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.

Avaliação Continuada dos Serviços Prestados

Em atendimento as previsões contidas no Art.23 da Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº14.360/2017), o formulário de Pesquisa de Satisfação da POTIGÁS é disponibilizado nos principais canais de interação dos usuários do gás natural: Portal do Cliente e nos canais de comunicação com a Gerência Comercial, Gerência Financeira e Gerência de Operação e Manutenção, setores com atendimento direto aos clientes POTIGÁS. Durante o ano de 2023 entre os serviços mais avaliados destacamos o Fornecimento de Gás Natural e a Emissão de 2ª via de nota fiscal e boletos. Para a avaliação dos usuários dos

serviços prestados pela POTIGÁS, são AVALIADAS 3 frentes: nível de satisfação, nível de atendimento de expectativas e o cumprimento de prazos informados na Carta de Serviços. Para tanto é utilizada uma escala de satisfação de 1 a 10, na qual 1 corresponde ao nível mais baixo de satisfação e 10 ao nível mais alto de satisfação com os serviços prestados pela Companhia. Partindo dessas premissas temos as seguintes informações coletadas do instrumento de pesquisa:

Com relação ao **nível de satisfação com os serviços prestados** a média foi de 7,3 pontos em uma escala máxima de 10 pontos.

Com relação ao **nível de atendimento de expectativas com os serviços prestados** a média foi de 7,3 pontos em uma escala máxima de 10 pontos.

Com relação ao **cumprimento dos prazos informados** os serviços Fornecimento de Gás Natural e Atendimento ao cliente obtiveram 100% no percentual de serviços prestados dentro do prazo, o serviço Emissão de 2ª via de nota fiscal e boleto obteve percentual de 50% e o serviço Negociação de débitos obteve um percentual de 0% de atendimentos realizados dentro do prazo. O resultado da avaliação em sua íntegra pode ser conferido no Anexo 2 deste documento.

A Carta de Serviços da POTIGÁS foi atualizada em novembro/23, sendo aplicada as atualizações necessárias na Pesquisa de Satisfação de 2024.

Conclusões

Em 2023 iniciamos o segundo mandato de gestão da unidade de Ouvidoria da POTIGÁS focados na continuidade e aperfeiçoamento dos instrumentos de apuração e conformidade no tratamento das manifestações direcionados a Companhia. Neste ano foram promovidas ações que visavam fortalecer a atuação dos colaboradores como multiplicadores da cultura de participação social, sendo observada uma maior incidência de registros do público externo. O instrumento de Avaliação Continuada vem sendo aperfeiçoado e divulgado, a fim de atender uma representação estatística significativa para a proposição de melhorias aos serviços prestados pela POTIGÁS.

Diante do exposto podemos concluir que a unidade vem atendendo as expectativas de sua criação e servindo como um canal de interlocução entre a companhia e os demais públicos interessados, transparecendo confiança e credibilidade.

Natal/RN, 15 de abril de 2024.

Waldjandry Oliveira
Ouvidoria da POTIGÁS

Anexo 1- Painel Resolveu? Período 01/01/2023 a 31/12/2023

Anexo 2 - Resultado da Avaliação da Pesquisa de Satisfação 2023

*Documento apreciado pelo Conselho de Administração conforme registrado na ata da 236ª Reunião do CAD, celebrado em 25 de junho de 2024.



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 **27634589** e o código CRC **F00561C7**.

A ENERGIA DA NOSSA

terra



POTIGÁS
COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS

30
ANOS

www.potigas.com.br