

**COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS DO RN
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2025**

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 governança e 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 e avaliar as oportunidades de melhorias aos serviços prestados pela Companhia. Em 2025, consolidada o padrão de prestação de contas o presente relatório trará os dados estatísticos e a análise das demandas recorrentes, destacando as ações implementadas para o aprimoramento da gestão da unidade, mantendo a visão de mediação das relações internas e externas. Essas iniciativas visam consolidar um ambiente de trabalho mais produtivo e ético para a melhoria contínua dos serviços prestados pela POTIGÁS.

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

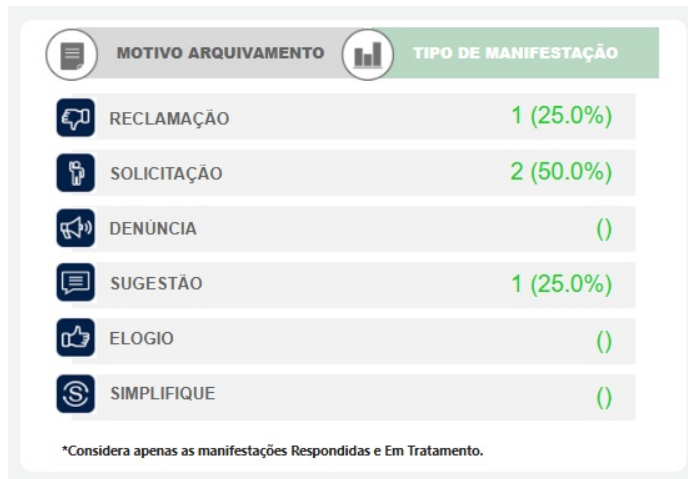
Em 2025, foram registradas 4 manifestações, classificadas entre reclamações, solicitação e sugestões. Todas as manifestações foram devidamente apuradas, com 100% das respostas fornecidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017, com tempo médio de resposta conclusiva de 2,5 dias.



2. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Tipos de manifestações

As 4 manifestações registradas em 2025 se dividem nos seguintes tipos:



Considerando as manifestações registradas a ouvidoria recebeu em 2025, 100% de manifestações identificadas e tiveram seus tratamentos conforme a Política de Ouvidoria da Companhia.

2.2. Principais assuntos abordados

Os assuntos demandados pelo sistema e-Ouv são diversos não existindo representação significativa para principais temas. Os registros são relacionados normas internas e procedimentos, além da busca de informações sobre aspectos pontuais do negócio da Companhia, tais como:

1. Informações sobre a composição de preço do GN;
2. Informações sobre a rede de gasodutos e ativos;
3. Parcerias de marketing, e;
4. Normas internas da Companhia.

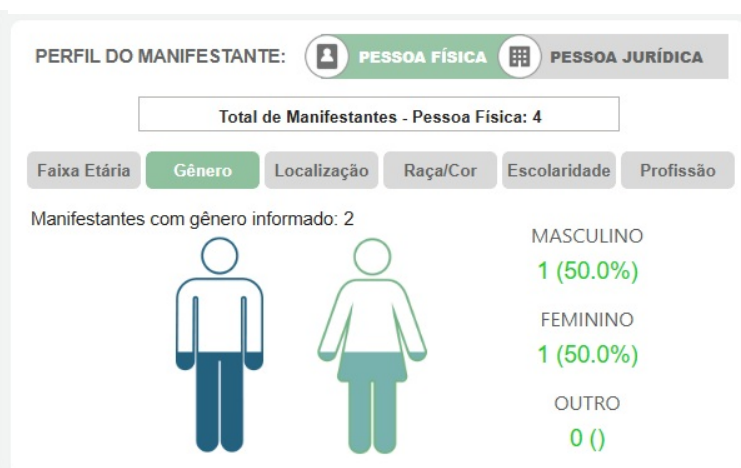


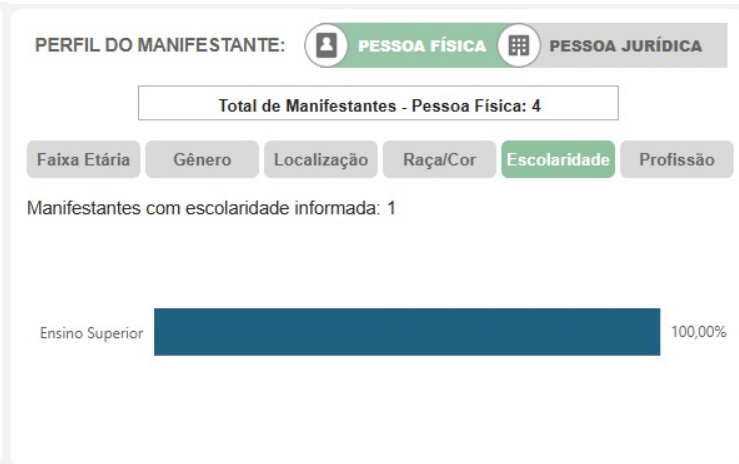
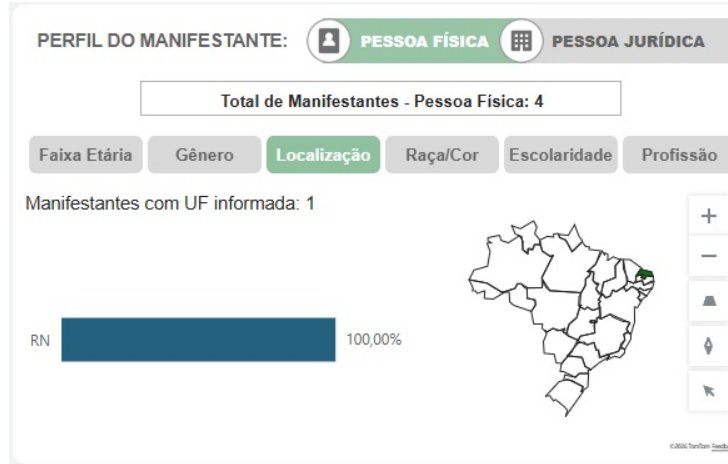
2.3. Tempo médio de resposta

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 2025, a POTIGÁS registrou uma redução significativa no tempo médio de resposta para 2,5 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 redução do número de registros e a baixa complexidade dos temas atribui-se a queda do indicador a esses critérios.

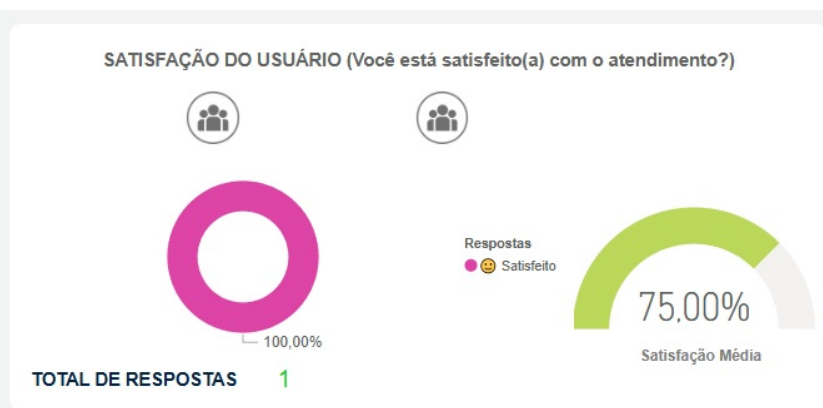
3. PERFIL DO USUÁRIO

Para explorar o perfil dos usuários da plataforma apresentamos os registros dos dados sobre a faixa etária, gênero, localização, raça e cor.





As avaliações do nível de resolutividade indicaram um percentual de 100% para as demandas tratadas pela Ouvidoria. E o painel de satisfação registrou 75% de satisfação média com o atendimento do canal.



4. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com foco na consolidação de uma atuação mais consistente, integrada e orientada a resultados, registra-se que todas as recomendações apresentadas no relatório anterior foram integralmente implementadas no exercício de 2025. Destaca-se, em especial, a evolução observada no diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidorias (MMOuP), cuja média dos requisitos estruturantes passou de **2,77 para 2,90**, posicionando a Ouvidoria no perfil **“Básico”** de maturidade.

A análise dos registros de 2025 evidencia que as ações de conscientização e capacitação interna realizadas em 2024 contribuíram significativamente para o correto direcionamento de manifestações ao canal. Como resultado, verificou-se maior aderência das demandas ao perfil de uma Ouvidoria de 2ª instância, reforçando o alinhamento com sua natureza e finalidade institucional.

Apesar do baixo volume de registros no período, identifica-se oportunidade relevante para ampliar o engajamento do público externo, especialmente no que se refere à utilização do canal como instrumento de proposição de melhorias e aprimoramento dos serviços oferecidos pela POTIGÁS.

Para o exercício de 2026, foram definidos os seguintes compromissos estratégicos:

- **Atualizar a capacitação dos operadores** do canal, com a participação nos novos cursos disponibilizados pelo PROFOCO;
- **Elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria da POTIGÁS**, com vistas a fortalecer diretrizes, responsabilidades e processos internos;
- **Promover ações de divulgação e fortalecimento do canal** durante o Mês da Ouvidoria (junho/2026), ampliando sua visibilidade e reforçando sua relevância institucional.

5. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.360/2017, que dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos, a POTIGÁS disponibiliza seu formulário de Pesquisa de Satisfação nos principais canais de interação com os usuários do gás natural. Entre esses canais estão o Portal do Cliente e os meios de comunicação das Gerências Comercial, Financeira e de Operação e Manutenção, unidades diretamente responsáveis pelo atendimento ao público.

No exercício de 2025, foram avaliados três tipos de serviços: Fornecimento de Gás Natural, Emissão de 2ª via de nota fiscal e boletos e Atendimento ao Cliente, este último voltado a demandas gerais relacionadas ao relacionamento cotidiano com a empresa. Para aferir a percepção dos usuários, a POTIGÁS monitora três dimensões: nível de satisfação, atendimento às expectativas e cumprimento dos prazos estabelecidos na Carta de Serviços.

A pesquisa adota uma escala de 1 a 10, em que 1 representa o menor e 10 o maior nível de satisfação. Com base nessa metodologia, os resultados consolidados foram:

- Nível de satisfação geral: média de 7,13 pontos.
- Atendimento às expectativas: média de 6,75 pontos.
- Cumprimento dos prazos: 75% dos atendimentos avaliados concluídos dentro dos prazos definidos na Carta de Serviços.

O detalhamento completo das avaliações encontra-se disponível no Anexo 2 deste relatório.

Ressalta-se ainda que a Carta de Serviços da POTIGÁS passou por revisão em outubro de 2025, assegurando a atualização das informações e dos compromissos assumidos junto aos usuários.

6. CONCLUSÕES

Em 2025, a Ouvidoria da POTIGÁS consolidou seu papel como canal estratégico de diálogo e transparência, assegurando 100% de resolutividade das manifestações e reduzindo o tempo médio de resposta para 2,5 dias. Embora o volume de registros tenha sido baixo, o atendimento manteve alta qualidade e aderência à função de 2ª instância, refletindo os efeitos das ações de capacitação e comunicação interna.

A evolução no Modelo de Maturidade em Ouvidorias (média 2,90) demonstra avanço na estrutura e nos processos da unidade. Os resultados da Pesquisa de Satisfação revelam percepções positivas, ainda que apontem oportunidades de aprimoramento no atendimento às expectativas dos

usuários. Persistem desafios como ampliar o engajamento externo e fortalecer o uso da Ouvidoria como instrumento de melhoria dos serviços. Os compromissos definidos para 2026 reforçam a continuidade dessa agenda de aprimoramento, com foco na capacitação, na normatização interna e na promoção do canal, reafirmando o compromisso da Companhia com uma gestão mais transparente, eficiente e orientada ao usuários.

7. ANEXOS

Anexo 1 - Painel Resolveu Referência: 01.01.2025 à 31.12.2025 (39855829)

Anexo 2 - Resultado da Avaliação da Pesquisa de Satisfação 2025 (39873847)

Natal/RN, 06 de março de 2026.

Waldjandry Oliveira
Ouvidoria da POTIGÁS

*Documento apreciado pelo Conselho de Administração conforme registro na 258ª Ata de reunião do CAD, realizada em 07/05/2026.



Documento assinado eletronicamente por **Waldjandry Cássia Oliveira de Brito, Coordenadora de Auditoria Interna**, em 20/05/2026, às 10:28, 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 **41475175** e o código CRC **73E4C6BE**.

PAINEL
RESOLVEU?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Dados do painel de 09/12/2014 a 05/03/2026
Última Atualização: 06/03/2026

FILTROS

Esfera = Estadual
Poder = Executivo
Ouvidoria Ativa = Sim
UF = RN
Nome Órgão Entidade = Companhia Potiguar De Gás - RN
Período do Cadastro = 01/01/2025 - 31/12/2025

Limpar Filtros

ESFERA

Estadual

PODER

Executivo

UF

RN

SEGMENTO

Todos

PARTICIPA DA REDE NACIONAL DE OUIDORIAS

Todos

OUIDORIA ATIVA

Sim

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Companhia de Processamento de Dados
Companhia Estadual de Habitação e Dese...
 Companhia Potiguar De Gás - RN
Controladoria-Geral do Estado do Rio Gra...
Departamento de Estradas de Rodagem ...

PERÍODO DE CADASTRO

Data Inicial: 01/01/2025
Data Final: 31/12/2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão

TEMA

Todos

ASSUNTO

Todos

SUBASSUNTO

Todos

Dúvidas? Clique aqui e consulte as orientações do Painel Resoluiu?

VISÃO GERAL BUSCADOR DE OUIDORIAS

Companhia Potiguar De Gás - RN

4 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1 ÓRGÃO

EM TRATAMENTO: 0

RESPOSTADAS: 4

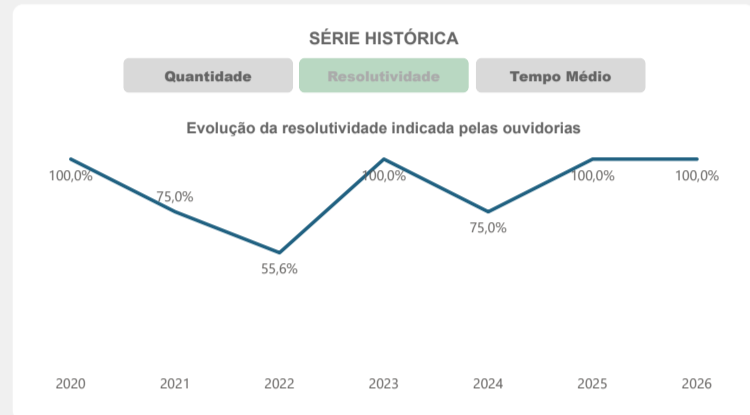
ARQUIVADAS: 0

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS: 0

Tempo Médio (dias): 2,5

DENTRO DO PRAZO: 0% FORA DO PRAZO: 0%

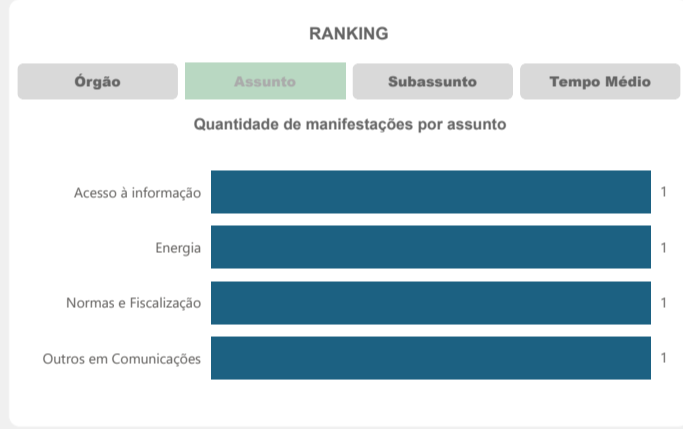
DENTRO DO PRAZO: 100,0% FORA DO PRAZO: 0%



MOTIVO ARQUIVAMENTO

Motivo	Quantidade	Porcentagem
RECLAMAÇÃO	1	25,0%
SOLICITAÇÃO	2	50,0%
DENÚNCIA	0	0%
SUGESTÃO	1	25,0%
ELOGIO	0	0%
SIMPLIFIQUE	0	0%

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



PERFIL DO MANIFESTANTE: PESSOA FÍSICA

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 4

Manifestantes com faixa etária informada: 1

100,00%

20-39 anos

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim: 100,00%

Não: 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

Respostas: 1

75,00% Satisfação Média

Tabela com dados sumarizados das Ouvidorias

Lista as ouvidorias, conforme filtros, e os dados consolidados na data da consulta. Para mudar a ordenação, clique na coluna desejada.

Órgão	Segmento	Esfera	UF	Total Manifestações	Respondidas	Tempo Médio Resposta (Dias)	Em Tratamento	Arquivadas	Encaminhadas	% Resolutividade SIM	% Satisfacao
Companhia Potiguar De Gás - RN		Estadual	RN	4	4	2,5				100,00%	75,00%



RESULTADO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

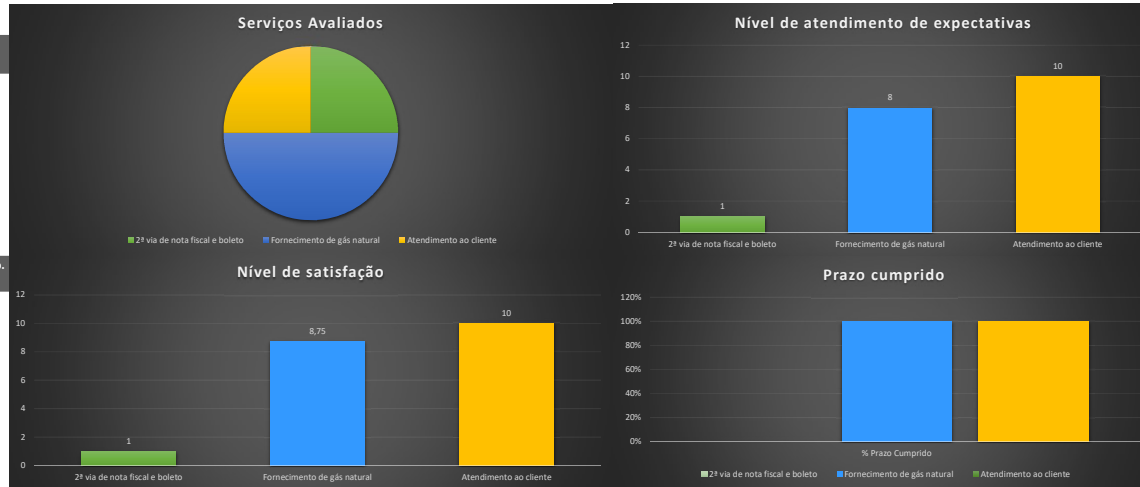
PRINCIPAIS INDICADORES

Registros	8	respondentes	
Nível de Satisfação	7,13		
Nível de Atendimento de expectativas	6,75		
% de prazos cumpridos	75%		

Análise das respostas

Selecione o serviço que você gostaria de avaliar:

2ª via de nota fiscal e boleto	2
Fornecimento de gás natural	4
Atendimento ao cliente	8



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

6,75
Classificação média

2ª via de nota fiscal e boleto	1
Fornecimento de gás natural	8
Atendimento ao cliente	10

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

O prazo informado foi cumprido?

	Sim	Não	% Prazo Cumprido
2ª via de nota fiscal e boleto	0	2	0%
Fornecimento de gás natural	4	0	100%
Atendimento ao cliente	2	0	100%

7,13
Classificação média

2ª via de nota fiscal e boleto	1
Fornecimento de gás natural	8,75
Atendimento ao cliente	10

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?
38	3/6/25 17:31:25	3/6/25 17:32:37	anonymous		Atendimento ao cliente		10	10 Sim
39	3/10/25 10:41:28	3/10/25 10:41:46	anonymous		Fornecimento de gás natural		5	2 Sim
40	4/4/25 18:31:25	4/4/25 18:31:51	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto		1	1 Não
41	6/2/25 14:01:07	6/2/25 14:01:29	anonymous		Atendimento ao cliente		10	10 Sim
42	6/10/25 16:27:14	6/10/25 16:27:52	anonymous		Fornecimento de gás natural		10	10 Sim
43	7/11/25 9:23:40	7/11/25 9:28:23	anonymous		Fornecimento de gás natural		10	10 Sim
44	8/6/25 11:30:30	8/6/25 11:31:27	anonymous		2ª via de nota fiscal e boleto		1	1 Não
45	10/20/25 14:22:00	10/20/25 14:22:28	anonymous		Fornecimento de gás natural		10	10 Sim

Hora de início	Hora de conclusão	Tempo médio de resposta	Perfil de Satisfação
3/6/25 17:31:25	3/6/25 17:32:37	00:01:12	Positivo
3/10/25 10:41:28	3/10/25 10:41:46	00:00:18	Negativo
4/4/25 18:31:25	4/4/25 18:31:51	00:00:26	Negativo
6/2/25 14:01:07	6/2/25 14:01:29	00:00:22	Positivo
6/10/25 16:27:14	6/10/25 16:27:52	00:00:38	Positivo
7/11/25 9:23:40	7/11/25 9:28:23	00:04:43	Positivo
8/6/25 11:30:30	8/6/25 11:31:27	00:00:57	Negativo
10/20/25 14:22:00	10/20/25 14:22:28	00:00:28	Positivo



Avaliações negativas possuem média de 34 seg para serem respondidas
Avaliações positivas possuem média de 1minuto e 29 seg para serem respondidas

No geral o respondente leva uma média de 01:08 seg para responder a avaliação de satisfação