



# **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020**

## Sumário

1. Modelo do Negócio .....	2
1.1. Apresentação da POTIGÁS.....	2
1.2. Identidade Organizacional .....	2
1.3. Caracterização do Mercado.....	3
1.4. Ambiente Regulatório .....	4
2. Criação de Valor e Gestão Sustentável .....	4
2.1. Política de Responsabilidade Social da Potigás .....	4
2.2. Política de Saúde, Meio Ambiente e Segurança.....	4
2.3. Plano de Negócio e Sustentabilidade .....	5
2.3.1. Objetivos estratégicos.....	5
2.3.2. Expansão do Mercado .....	6
2.3.3. Expansão de rede.....	7
2.4. Resposta da Potigás diante da COVID-19.....	7
2.5. Relação com Partes Interessadas .....	8
3. Riscos e Compliance .....	8
3.1. Gestão de Riscos .....	8
3.1.1. Principais riscos .....	9
3.2. Governança e Controle Interno .....	10
4. Auditoria e Compliance .....	11
4.1. Auditoria Interna .....	11
5. Práticas orientadas para os Colaboradores .....	11
6. Práticas orientadas para o Cliente e Mercado.....	12
6.1. Redes Sociais .....	12
6.2. Orientações de Segurança .....	13
6.2.1. Informações de segurança para clientes .....	13
6.2.2. Atendimento de emergência.....	13
6.2.3. Rede atingida por terceiros.....	13
7. Relacionamento com Fornecedores .....	14
8. Compromisso com Resultados .....	14
8.1 Principais Resultados .....	14

## 1. Modelo do Negócio

### 1.1. Apresentação da POTIGÁS

A Companhia Potiguar de Gás – Potigás é a concessionária responsável pela distribuição de gás canalizado no estado do Rio Grande do Norte. Compete à Potigás a construção, operação e manutenção da rede de distribuição de gás por meio da qual ela comercializa o gás natural.

Fundada por meio da Lei Estadual nº 6.502, de 26 de novembro de 1993, a Potigás foi constituída como uma sociedade de economia mista que tem como sócios o Estado do Rio Grande do Norte e a Petrobras Gás S/A – Gaspetro, obedecendo a seguinte composição acionária:

**Tabela 01 – Composição Acionária da Potigás**

	<b>Ações Ordinárias</b>	<b>Ações Preferenciais</b>	<b>Capital Total</b>
Estado do RN	51%		17%
Gaspetro	49%	100%	83%

Fonte: Estatuto Social da Potigás

A Potigás desempenha importante papel como vetor de desenvolvimento local, contribuindo para a diversificação da matriz energética local, para a competitividade e favorecendo o uso de um recurso natural abundante na região: o gás natural, considerado o combustível ponte entre a matriz energética atual, intensiva em carbono, e a uma matriz energética limpa, com maior participação das energias renováveis.

O volume de gás movimentado pela POTIGÁS nos últimos cinco anos foi em média 280 mil m<sup>3</sup>/dia, alcançando mais de 29 mil clientes nos quatro segmentos de atuação: industrial, veicular, comercial e residencial. A infraestrutura de distribuição conta com uma rede de cerca de 459 km, localizada nos principais bairros de Natal, Mossoró, Parnamirim, São Gonçalo do Amarante, Macaíba e Goianinha.

### 1.2. Identidade Organizacional

#### **Missão**

Realizar a distribuição de gás natural no Estado do Rio Grande do Norte, de forma sustentável, visando promover o desenvolvimento do Estado e superar as expectativas dos seus clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e sociedade.

#### **Visão**

Ser reconhecida pela sociedade potiguar por sua excelência na gestão do serviço de distribuição de gás natural e pela contribuição fundamental para o desenvolvimento socioeconômico do Estado do Rio Grande do Norte.

## Valores

- Ética e Transparência
- Valorização e Respeito às Pessoas
- Respeito à Vida
- Compromisso com Resultados
- Desenvolvimento Sustentável
- Integração
- Criatividade e Inovação

### 1.3. Caracterização do Mercado

O Mercado da Potigás abrange os segmentos industrial, veicular (gás natural veicular - GNV), comercial, residencial e cogeração. A versatilidade do produto permite diferentes aplicações que são determinadas pelo tipo de atividade desenvolvida pelos clientes, conforme resumo na Tabela 02 abaixo:

**Tabela 02 – Aplicações do gás natural por segmento de mercado**

Segmento	Participação no mercado	Número de Clientes	Principais Aplicações
Industrial	38%	35	Geração de Energia
			Caldeiras
			Co-geração
			Fornos
			Secadores
GNV	54%	54	Combustível veicular
Residencial	3%	28.438	Aquecimento
			Cocção
Comercial	5%	641	Aquecimento
			Cocção
			Geração de Energia
			Climatização
			Secagem

Fonte: adaptado do Plano de Negócios da Potigás 2021-2025

As indústrias atendidas pela Potigás incluem os subsegmentos têxtil, cerâmica, alimentos e refinarias de sal. O mercado de GNV atende aos usuários do gás natural veicular, sendo comercializado por meio de 54 postos distribuídos entre a Região Metropolitana de Natal, Goianinha e Mossoró.

O mercado comercial reflete a importância da atividade turística em Natal, sendo os principais clientes neste segmento hotéis e restaurantes, seguidos por lavandeiras, shoppings, supermercados e outros de menor destaque, como motéis, lanchonetes, padarias, pizzarias, hospitais e docerias. O segmento Residencial é composto por

condomínios residenciais novos e habitados, sendo em sua totalidade edifícios multifamiliares.

#### **1.4. Ambiente Regulatório**

A Potigás exerce uma atividade regulada pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte - ARSEP, que é responsável pela fiscalização dos serviços prestados pela Potigás e pela aprovação das tarifas praticadas.

### **2. Criação de Valor e Gestão Sustentável**

A Potigás imprime em sua missão seu compromisso com a sustentabilidade do negócio, com a criação de valor para os seus stakeholders e a sociedade potiguar, sendo estes os direcionadores de sua estratégia, seus valores e da cultura corporativa.

#### **2.1. Política de Responsabilidade Social da Potigás**

As ações de responsabilidade social da Potigás refletem seu compromisso com a comunidade na qual atua e por meio de seu Selo Social “Natural como Fazer o Bem”. Desde 2017, a Potigás seleciona suas ações de responsabilidade social por meio de edital de patrocínio, conferindo maior transparência ao processo e ampliando as possibilidades de acesso dos projetos aos recursos ofertados. O Edital de Responsabilidade Social busca contribuir com o processo de consolidação da cidadania do povo Norte-rio-grandense, ao promover a cultura, o esporte, o lazer, a educação, atividades sociais e de conscientização ambiental como instrumento de inclusão social.

Ao longo dos últimos cinco anos, a Potigás apoiou 25 projetos sociais voltados para cultura, esporte, educação, assistência social e em 2020 a Potigás, por meio da Secretaria de Estado do Trabalho, Habitação e da Assistência social – SETHAS, doou 450 cestas básicas e 470 kits de higiene para a distribuição entre a população de baixa renda afetada pela pandemia da COVID19.

#### **2.2. Política de Saúde, Meio Ambiente e Segurança**

A política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SMS) da Potigás baseia-se em dezesseis diretrizes que permeiam todas as atividades da empresa, visando alcançar a conformidade dos processos, reduzir os impactos ambientais das atividades, mitigar riscos para a saúde dos colaboradores e promover a melhoria contínua. As diretrizes de SMS adotadas pela Potigás estão relacionadas na Tabela 03 abaixo:

**Tabela 03 – Diretrizes de SMS**

<b>Diretriz</b>	<b>Objetivos</b>
Liderança e responsabilidade	Integrar SMS à estratégia empresarial
Conformidade legal	Assegurar que as atividades da Companhia estejam em conformidade com a legislação de SMS
Avaliação e gestão de riscos	Gerenciar os riscos inerentes às atividades da empresa e evitar a ocorrência de acidentes e/ou minimizar os seus impactos
Novos empreendimentos	Incorporar, desde o projeto do empreendimento, as melhores práticas de SMS
Operação e manutenção	Garantir que as operações sejam executadas de acordo com os procedimentos
Gestão de mudanças	Avaliar, previamente, as mudanças visando a eliminação e/ou mitigação dos riscos
Aquisição de bens e serviços	Alinhar o desempenho em SMS dos fornecedores e parceiros com o da empresa.
Capacitação, educação e conscientização	Capacitar a força de trabalho para o melhor desempenho em SMS
Gestão de informações	Facilitar a consulta e utilização de informações e conhecimento relacionados a SMS
Comunicação	Comunicar informações relativas a SMS de modo a produzir os efeitos desejados
Contingência	Prever situações de emergência (cenários) e estar preparado para responder, reduzindo ao máximo os seus efeitos
Relacionamento com a comunidade	Manter a comunidade informada sobre os impactos e/ou riscos decorrentes das atividades da Companhia.
Análise de acidentes e incidentes	Identificar, analisar e documentar desvios, buscando evitar as ocorrências, minimizando seus efeitos
Gestão de produtos	Identificar e avaliar os aspectos de SMS do gás natural, reduzindo seus possíveis impactos
Processo de melhoria contínua	Promover, em todos os níveis da empresa, a melhoria contínua do desempenho em SMS, por meio de reuniões de análise crítica.

Fonte: adaptado do Manual do Sistema de Gestão de SMS - Potigás

### **2.3. Plano de Negócio e Sustentabilidade**

O Plano de Negócio plurianual (5 anos) traduz em estratégias o compromisso da Potigás com sua missão e com seu papel enquanto concessionária de serviços públicos. A formatação das estratégias parte da análise dos cenários econômico, político e regulatório, resultando na identificação dos objetivos, estratégias, projetos e ações táticas a serem implementados, a fim de cumprir a sua missão e alcançar a sua visão de futuro.

#### **2.3.1. Objetivos estratégicos**

Os objetivos estratégicos foram delineados a partir da análise do resultado da análise SWOT sendo desdobrados sobre as quatro perspectivas do Balanced Scorecard - BSC: financeira, clientes (mercado), processos internos e aprendizado e crescimento (pessoas).

**Tabela 04 – Objetivos Estratégicos – Plano de Negócios 2021-2025**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO</b>
<b>Financeira</b>	Otimizar relação CAPEX/OPEX	- Planejamento das compras - Otimização de processos - Gestão de contratos - Cumprimento do Orçamento - Aplicação de novas tecnologias para reduzir custos
	Crescer de forma sustentável garantindo rentabilidade e valor	- Gestão da Margem Regulatória - Análise de EVTE
<b>Clientes</b>	Aumentar a participação em segmentos estratégicos	- Potencialização do mercado GNV - Expansão no mercado de varejo
	Fortalecer imagem institucional	- Investimento em Marketing - Aproximação com a cadeia produtiva
	Garantir satisfação no atendimento ao cliente	- Gestão do tempo de atendimento - Gestão do Pós-venda
<b>Processos Internos</b>	Desenvolver parcerias estratégicas	- Desenvolvimento de parceria com órgãos públicos
	Garantir segurança e continuidade operacional	- Implementação de Plano de Manutenção - Manutenção Preventiva - Investimentos em segurança da rede - Aplicação contínua das diretrizes de SMS
	Promover a melhoria da governança corporativa	- Otimização dos processos
	Garantir a padronização e controle dos processos	- Redesenho de Processos
	Fortalecer comunicação interna e externa	- Desenvolvimento de Ações de Endomarketing
<b>Aprendizado e Crescimento</b>	Promover inovação e melhorias tecnológicas	- Adoção de melhores práticas. - Participação em eventos técnicos
	Desenvolver competências necessárias ao negócio	- Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Fonte: adaptado do Plano de Negócios 2021-2025 - Potigás

Todos os objetivos foram desdobrados em projetos nas dimensões mercado, imagem, gestão de custos, gestão de processos e gestão de pessoas.

### **2.3.2. Expansão do Mercado**

Com base nos objetivos estratégicos, a Companhia traçou sua expansão para os próximos cinco anos, intensificando seus investimentos nos segmentos de mercado de maior potencial de crescimento: o segmento de varejo e GNV. A POTIGÁS tem como meta alcançar ao final do ano de 2021 o número de 32.386 clientes e até o fim do quinquênio, 53.611 clientes, praticamente dobrando o número de clientes da Companhia em 05 anos.

**Tabela 05 – Projeção de Número de Clientes - 2021-2025**

Segmento	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Residencial	28.071	31.591	35.603	40.137	45.668	52.306
Comercial	622	706	806	923	1.059	1.216
Industrial	34	34	34	34	34	34
GNV	53	53	53	53	53	53
Outros	2	2	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>28.782</b>	<b>32.386</b>	<b>36.498</b>	<b>41.149</b>	<b>46.816</b>	<b>53.611</b>

Fonte: Plano de Negócios 2021-2025 – Potigás

**Tabela 06 – Projeção de Volume 2021-2025  
(em mil m³/dia)**

Segmento	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Residencial	7	8	8	9	9	10
Comercial	8	12	13	14	15	17
Industrial	77	79	79	79	79	79
GNV	111	133	141	147	153	159
Outros	0,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>235</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>260</b>	<b>268</b>

Fonte: Plano de Negócios 2021-2025 - Potigás

### 2.3.3. Expansão de rede

O projeto de expansão de rede em 2021-2025 contempla a implantação de 81 km de rede na Grande Natal, 5 km em Mossoró e 48,9 km em Goianinha e Tibau do Sul e previsão de instalação de estrutura para medição na Usina Termelétrica Vale do Açu em 2025. As obras de adensamento compreendem a implantação de ramais para atendimento a clientes e totalizam para o período 9,7 km, sendo 6,48 km em Natal, 2,11 km em Mossoró e 1,11 km em Goianinha e Tibau do Sul.

### 2.4. Resposta da Potigás diante da COVID-19

Em resposta à pandemia do COVID19, a Potigás vem tomando as medidas necessárias para minimizar o impacto do surto da doença, buscando preservar a integridade e saúde de seus colaboradores, bem como a garantir a sustentabilidade do nosso negócio. Um grupo de trabalho de ações de prevenção à COVID-19 foi criado para analisar as situações e acompanhar no dia a dia a saúde dos colaboradores, prevenção, disponibilidade de vacinas, contingente de empregados vacinados, bem como, adotar medidas em consonância com o decreto do Governo Estadual.

A pandemia impactou diretamente os mercados atendidas pela Potigás, reduzindo o volume de vendas e aumentando o risco de inadimplência, dadas dificuldades financeiras enfrentadas pelos usuários atendidos pela Companhia. Este cenário desafiador exigiu da administração da POTIGÁS a adoção de uma série de medidas para o enfrentamento da crise, tais como a adoção de trabalho remoto, suspensão de viagens e de eventos presenciais, renegociação com fornecedores para postergação de pagamentos e redução de valores contratuais, parcelando dívidas de clientes, adesão às medidas de assistência



governamental como postergação do recolhimento do PIS/COFINS, Contribuição Previdenciária, parcelamento do FGTS.

Como resultado da recuperação das vendas, observada a partir de junho de 2020, das medidas de contingenciamento e de gestão comercial, a Companhia fechou o ano com resultado positivo de R\$ 10,3 milhões, mais um recorde na captação de clientes: 3.551 novas unidades consumidoras captadas e a implementação de mais 17 km de rede de gasodutos.

## 2.5. Relação com Partes Interessadas

O relacionamento da Potigás com as partes relacionadas está pautado na conformidade, expressa nas diretrizes do Código de Conduta e Integridade – CCI, que abrangem todos os agentes de sua cadeia de valor e relacionamento. Complementarmente, a companhia busca manter um diálogo aberto com as partes interessadas de forma a atender e superar as expectativas de cada grupo.

**Tabela 07 – Canais de Comunicação/Relacionamento com Partes interessadas**

<b>PÚBLICO</b>	<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO/RELACIONAMENTO</b>
Clientes	- Portal do Cliente, site, atendimento presencial, ouvidoria, e-mail, telefone - Atendimento de emergência 24h - Redes sociais
Colaboradores	- Comunicação interna por meio da intranet, e-mail e TV Corporativa - Treinamentos, reuniões - Canal de Ouvidoria
Imprensa	- Notas, releases, sugestões de pauta e atendimento à imprensa
Fornecedores	- Sistema de cadastro de fornecedores, reuniões, acompanhamento dos fiscais de contrato - Canal de Ouvidoria
Acionistas	- Reuniões periódicas com os órgãos de decisão. - Relatórios - Canal de Ouvidoria
Sociedade	- Imprensa - Canal de Ouvidoria

Fonte: elaboração própria

## 3. Riscos e Compliance

### 3.1. Gestão de Riscos

O gerenciamento de riscos da POTIGÁS é conduzido nas diferentes instâncias e por todos os níveis da empresa. Sob a supervisão do diretor de área e dos gerentes, cada área é responsável por elaborar, executar e revisar os controles internos, normativos, planos e processos visando manter a conformidade das atividades sob sua atribuição, além de reportar tempestivamente as deficiências nos controles internos e executar as ações corretivas e preventivas.

O comitê de avaliação de crédito é responsável por avaliar os riscos de inadimplência e concessão de crédito, reportar à Diretoria Executiva as situações de risco identificadas e propor ações mitigadoras. Em 2019, foi criada a Auditoria Interna, reforçando os controles e a transparência dos processos, além de continuar com o mapeamento de processos, que desempenha grande importância no processo de identificação de situações de risco e necessidade de controles e a Política de Crédito, que sistematizou as práticas de concessão de crédito aos clientes.

Contribuem ainda para a estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos as auditorias conduzidas pelos acionistas (Estado do Rio Grande do Norte e Gaspetro), pelos órgãos de controle, além da própria auditoria independente, cujos relatórios finais convertem-se em subsídio para planos de ação de melhoria.

A Assessoria de Planejamento, Conformidade e Gestão de Riscos vem reforçando a implementação de políticas de conformidade e gerenciamento de riscos, por meio da Políticas de Gestão de Risco e Política de Conformidade e Integridade.

### **3.1.1. Principais riscos**

Durante a elaboração do Planejamento de Negócio 2021-2025, alguns fatores foram levantados riscos à consecução dos objetivos de expansão e obedecendo à metodologia de análise de risco, tais riscos foram classificados de acordo com seu impacto e probabilidade e estabelecidas as medidas de mitigação.

Os riscos elencados foram:

- Risco 01 – Não aprovação do Reajuste de margem em julho/2021
- Risco 02 – Competição com outros combustíveis
- Risco 03 – Participação alta do segmento GNV no volume total da Companhia (aumento da volatilidade do consumo total)
- Risco 04 – Inadimplência de clientes
- Risco 05 – Descontinuidade do Programa RN Gás Mais

Considerando a avaliação de probabilidade e impacto, os riscos elencados estão posicionados conforme quadro abaixo:

<b>Probabilidade/ Impacto</b>	<b>Leve (1)</b>	<b>Médio (2)</b>	<b>Grave (3)</b>
<b>Alta (3)</b>	Risco 03		
<b>Média (2)</b>	Risco 04	Risco 05	
<b>Baixa (1)</b>		Risco 01	Risco 02

### **3.2. Governança e Controle Interno**

A Potigás vem desenvolvendo diversas ações junto à alta administração, gestores e colaboradores, buscando a melhoria e fortalecimento das práticas de Governança Corporativa. Dentre as ações executadas pela Companhia, destacam-se medidas como a instalação do Comitê de Auditoria Estatutário, aprovação do primeiro Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), aprovação da Política da Ouvidoria, revisão do Regimento Interno e do Regulamento de Pessoal, além do avanço na elaboração da Política de Riscos.

Assim como o gerenciamento de riscos, as práticas de controles internos são conduzidas nas diferentes instâncias e por todos os níveis da empresa, cabendo a cada área elaborar, executar e revisar os controles internos, normativos, planos e processos visando manter a conformidade das atividades sob sua atribuição, além de reportar tempestivamente as deficiências nos controles internos e executar as ações corretivas e preventivas. Tudo sob a supervisão do diretor de área e dos gerentes.

A Auditoria Interna foi criada em 2019 e vem desempenhando o papel de reforço nos controles e transparência dos processos, além de continuar com o mapeamento de processos, que desempenha grande importância no processo de identificação de situações de risco e necessidade de controles.

A Ouvidoria da Potigás foi criada em 2020 e atua como segunda instância de controle e participação social, com objetivo de trazer conhecimento sobre os direitos e responsabilidades dos usuários dos serviços públicos oferecidos pela nossa companhia e realizar o tratamento das manifestações registradas através de canais de atendimentos específicos. O canal serve para clientes e sociedade em geral.

## **4. Auditoria e Compliance**

### **4.1. Auditoria Interna**

A função de Auditoria Interna foi estabelecida na Potigás como uma atividade de avaliação independente e objetiva, razão pela qual a área está diretamente vinculada ao Conselho de Administração e tem suas atividades supervisionadas pelo Comitê de Auditoria Estatutário – CAE.

As atividades desenvolvidas pela Auditoria Interna são norteadas pelo Plano Anual de Auditoria Interna, aprovado anualmente pelo Conselho de Administração e incluem a revisão metódica do sistema de controle interno dos processos escolhidos para serem auditados. Também dá suporte às direções no cumprimento de seus objetivos.

Os trabalhos realizados em 2020 compreenderam a auditoria do processo de aquisição de bens e serviços e o de aquisição de gás natural, além de acompanhamento das adequações apontadas por auditorias societárias e do Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte, treinamentos na área de auditoria e suporte à disseminação dos princípios de conformidade.

## **5. Práticas orientadas para os Colaboradores**

A Potigás é composta de uma equipe de 78 profissionais, sendo 59 empregados, 14 estagiários, 2 Aprendizes, 3 diretores membros, além dos contratados terceirizados. As políticas de gestão de pessoas na empresa buscam desenvolver seu capital humano, combinado desempenho com valorização da contribuição dos colaboradores, o que se reflete no plano de benefícios da Companhia, que apresenta os principais benefícios adotados pelo mercado (Seguro de vida, participação nos resultados, vale alimentação, Plano de Saúde e Odontológico estendidos a dependentes legais, Seguro de vida, auxílio inglês e auxílio creche) e no plano de capacitação dos empregados.

O Plano de Capacitação da Potigás fundamenta-se nas premissas da gestão por competências e em metodologia orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das atribuições dos colaboradores e tem como objetivo estabelecer as ações de capacitação a serem programadas para os colaboradores de forma que possam desenvolver competências para o trabalho, possibilitando assim a aquisição e o aperfeiçoamento de competências individuais e profissionais, que agreguem valor à instituição e crescimento pessoal ao indivíduo.

A preocupação com as pessoas ganhou um significado diferente à luz dos desafios impostos pela pandemia da COVID-19, requerendo da Potigás ações estratégicas para garantir a saúde de seus colaboradores, mantendo a qualidade na prestação do serviço. Para tanto, criou um comitê de monitoramento que auxiliou a Diretoria Executiva na tomada de decisão, ações de comunicação interna, engajamento e liderança.

Em março 2020, cerca de 95% dos colaboradores da Potigás foram colocados em teletrabalho, foram implantados protocolos de segurança e saúde para os colaboradores de atividades essenciais que continuaram em trabalho. O plano de retomada das atividades foi balizado pela análise do comitê gestor e a Diretoria Executiva, priorizando a segurança dos colaboradores. O desafio imposto pela pandemia acelerou as adaptações necessárias à adoção de encontros remotos, utilização de webinars e lives como instrumentos de comunicação.

## **6. Práticas orientadas para o Cliente e Mercado**

A equipe de atendimento ao cliente é constantemente capacitada para uma performance de excelência sempre com foco nos usuários da Potigás, de forma a atender as expectativas dos clientes do serviço ao produto. Cursos de Aperfeiçoamento como Relacionamento com Cliente, Código de Defesa do Consumidor, Atendimento ao Cliente e Marketing Pessoal estão previstos para a equipe Comercial nos próximos anos.

A Potigás incorporou às suas práticas comerciais a utilização de ferramentas de gestão de mercado, o que potencializou sua força de vendas, resultando no alcance da marca de 3.551 novos clientes, superando em 12% a meta estabelecida pelo Conselho de Administração para o ano.

### **6.1. Redes Sociais**

As redes sociais se afirmaram, em 2020, como um dos meios mais importantes de informação e interação com os clientes em virtude da pandemia da COVID-19. A necessidade de as pessoas ficarem mais tempo em casa também foi responsável por deixar a sociedade mais conectada, o que fez aumentar as percepções sobre as postagens da Potigás.

O ano foi um marco para a empresa nas redes sociais já que foi iniciado o patrocínio de postagens. A ação fez com que a média mensal de visualizações de página e o alcance total saltasse quase 2.000% de 2019 para 2020. O número de seguidores subiu quase 10%.

Além das postagens sobre os benefícios de uso do gás natural, a Potigás também divulgou nas redes sociais alguns posts sobre o trabalho da empresa nos primeiros meses da pandemia e os meios de atendimento aos usuários. O que fez o envolvimento mensal subir mais de 50% nas redes sociais.

## **6.2. Orientações de Segurança**

### **6.2.1. Informações de segurança para clientes**

A Potigás realiza um trabalho de conscientização e sensibilização de clientes sobre a importância do cumprimento de medidas de segurança para evitar acidentes relacionados ao uso incorreto dos aparelhos a gás natural.

Embora não seja legalmente responsável pelas condições de segurança e manutenção da rede interna de clientes, a Companhia orienta os clientes desde os contatos antes da contratação para que realizem adequações das instalações conforme normas de rede de gás prediais vigentes.

Sempre que um novo cliente entra em operação, a Potigás realiza um briefing de segurança nos estabelecimentos com as pessoas indicadas pelo cliente informando medidas de segurança com o uso do gás natural. Os clientes residenciais recebem o Manual do Consumidor Residencial com todas as medidas, ficando disponível também no site da Potigás um vídeo com as principais dicas de segurança.

### **6.2.2. Atendimento de emergência**

Para assegurar a continuidade de fornecimento aos clientes, a Potigás atua com duas bases de operação e manutenção com pessoal mobilizado 24 horas por dia nos 7 dias da semana, sendo uma em Natal, que atende a Região Metropolitana e Goianinha, e uma em Mossoró para atendimento aos clientes da região Oeste do Estado.

A Potigás possui uma central de controle que monitora o fornecimento aos clientes industriais e GNV em tempo real. Falhas no fornecimento de gás são tratadas de forma emergencial. Em 2020, foram realizados 205 atendimentos de emergência aos clientes.

### **6.2.3. Rede atingida por terceiros**

Em função de obras realizadas por terceiros, a Potigás registrou, em 2020, cinco acidentes com a rede de distribuição de gás. Para estes casos, a Potigás possui um Plano de Resposta a Emergência da Rede de Distribuição de Gás Natural - PRE, onde estão descritos todos os cenários de acidentes e ações de resposta operacionais e administrativas que visam minimizar os efeitos do acidente.

Após cada acidente, a Potigás elabora um relatório com objetivo de analisar causas e implantar possíveis melhorias de processos.

De forma preventiva, a Potigás mantém contato com instituições potencialmente interferentes, como prefeituras, concessionária de água (CAERN), concessionária de

energia elétrica (COSERN) e empresas de telecomunicações, de forma a informá-las sobre o procedimento de segurança em escavações na via pública para evitar acidentes com a rede de gás. A Potigás dispõe do Canal 117, telefone exclusivo para atendimento a emergências, assim como mantém técnico de operação mobilizado exclusivamente para o acompanhamento e orientação de obras de terceiros.

A Potigás realiza simulados de resposta a emergência periodicamente com objetivo de testar o PRE e analisar criticamente as ações das equipes de resposta.

## **7. Relacionamento com Fornecedores**

A POTIGÁS busca, continuamente, a geração de valor para os seus acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade, com foco em eficiência na aplicação dos recursos e otimização de custos e resultados a curto, médio e longo prazo, bem como, incessantemente, por soluções inovadoras para a melhoria dos processos e ampliação dos negócios, que contribuam para a superação dos seus objetivos estratégicos.

É compromisso da Potigás manter a conformidade legal em todas as suas transações com fornecedores e parceiros e realizá-las de acordo com as melhores práticas de mercado, previstas em seu Código de Conduta e Integridade e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC, que norteiam os processos de contratação e o relacionamento com os fornecedores e são amplamente divulgados junto aos públicos de interesse e disponibilizados no site da Companhia.

O RILC é uma resposta aos requisitos determinados pela Lei nº 13.303/2016 e compreende um conjunto de normas e procedimentos destinados à contratação de terceiros para a prestação de serviços, inclusive de engenharia e de publicidade, à execução de obras a serem integradas ao patrimônio da Potigás, à locação, aquisição e a alienação de bens e ativos integrantes do respectivo patrimônio, bem como convênios ou contratos de patrocínio celebrados com pessoas físicas ou jurídicas, com vistas ao atendimento das necessidades da Companhia.

## **8. Compromisso com Resultados**

### **8.1 Principais Resultados**

O ano de 2020 foi marcado pelos efeitos da pandemia do novo coronavírus, que impactou diretamente os mercados atendidos pela POTIGÁS, reduzindo o volume de vendas e aumentando o risco de inadimplência, dadas as dificuldades financeiras enfrentadas pelos usuários atendidos pela empresa.

Os meses mais críticos da pandemia foram de março a maio, mas a partir de junho o volume comercializado iniciou um processo de recuperação, se estabilizando

gradualmente até dezembro, ainda que não tenha alcançado os níveis de vendas do período anterior à pandemia, especialmente de GNV.

As ações de contingenciamento foram fundamentais para o equilíbrio econômico-financeiro da Companhia e o resultado positivo. A Tabela 08 traz um resumo dos principais números do ano.

**Tabela 08 – Principais resultados de 2020**

<b>Descrição</b>	<b>Resultado</b>
Volume total de gás natural comercializado	74,8 milhões de m <sup>3</sup>
Receita Operacional Líquida	R\$ 134,2 milhões
Margem de Contribuição	R\$ 43,3 milhões
Custos e Despesas Operacionais	R\$ 25,5 milhões
Lucro Líquido	R\$ 10,3 milhões
Investimentos	R\$ 5,86 milhões
Captação de clientes	3.551 unidades consumidoras

Fonte: Relatório de Administração da Potigás - 2020.