



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

BALANÇO DE 2021

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

	Ações Ordinárias	Ações Preferenciais	Capital Total
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 doze meses foi em média 230 mil m³/dia, alcançando mais de 33 mil clientes nos quatro segmentos de atuação: industrial, veicular, comercial e residencial. A infraestrutura de distribuição conta com uma rede de cerca de 477 km, distribuída nos municípios 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

Nossos negócios, ações, compromissos e demais relações são conduzidos com honestidade, orientados por princípios éticos e desenvolvidos de forma transparente.

Valorização e Respeito às Pessoas

Valorizamos e reconhecemos pessoas e equipes com alto desempenho e fazemos do seu desenvolvimento profissional um diferencial da POTIGÁS, respeitando as diferenças, prezando pela não discriminação de qualquer tipo e pela igualdade de oportunidades.

Respeito à Vida

Buscamos garantir a segurança operacional no desempenho de nossas atividades, priorizando as questões de saúde, meio ambiente e segurança.

Compromisso com Resultados

Buscamos continuamente a geração de valor para os nossos acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade, com foco em eficiência na aplicação dos recursos da POTIGÁS e otimização de custos e resultados a curto, médio e longo prazos.

Desenvolvimento Sustentável

Objetivamos o sucesso dos negócios a longo prazo, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social e para um meio ambiente saudável nas comunidades onde atuamos.

Integração

Incentivamos a colaboração entre as pessoas dentro e fora de suas equipes, áreas e unidades, fortalecendo a visão integrada da POTIGÁS em suas ações e decisões.

Criatividade e Inovação

Buscamos incessantemente soluções inovadoras para a melhoria dos processos e ampliação dos nossos negócios, que contribuam para a superação dos objetivos estratégicos e geração de valor para os nossos acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade.

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	36%	32	Geração de Energia
			Caldeiras
			Cogeração
			Fornos
			Secadores
GNV	55%	50	Combustível veicular
Residencial	3%	31.698	Aquecimento
			Cocção
Comercial	5%	685	Aquecimento
			Cocção
			Geração de Energia
			Climatização
			Secagem

Fonte: Relatório da Administração 2021 e Relatórios Internos dezembro 2021.

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 50 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 lavanderias, 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.

Durante o exercício de 2021, a POTIGÁS encaminhou seu pleito de margem regulatória para análise e deliberação pela ARSEP, visando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e a garantia da continuidade da prestação do serviço público, tendo a ARSEP aprovado a revisão de margem a vigorar a partir de 01 de julho do referido ano, conforme previsão normativa.

Além disso, a ARSEP tomou conhecimento do contrato de suprimento decorrente de procedimento de Chamada Pública para Suprimento de Gás Natural realizado pela POTIGÁS em meados de 2021, em que a Potiguar E & P S. A. sagrou-se vencedora para fornecer até 236 mil metros cúbicos de gás natural por dia à POTIGÁS no período de janeiro de 2022 a dezembro de 2023; bem como homologou a minuta do Contrato de Uso do Serviço de Distribuição para atendimento da UTE VALE DO AÇU (CUSD), o qual viabilizou a prestação do serviço de distribuição de gás natural pela POTIGÁS para a referida termoelétrica a partir de dezembro de 2021.

2.PLANO DE NEGÓCIOS 2021-2025

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.

2.1. 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 03 – Objetivos Estratégicos – Plano de Negócios 2021-2025

	OBJETIVOS
Financeira	Otimizar relação CAPEX/OPEX
	Crescer de forma sustentável garantindo rentabilidade e valor
Clientes	Aumentar a participação em segmentos estratégicos
	Fortalecer imagem institucional
	Garantir satisfação no atendimento ao cliente
Processos Internos	Desenvolver parcerias estratégicas
	Garantir segurança e continuidade operacional
	Promover a melhoria da governança corporativa
	Garantir a padronização e controle dos processos
	Fortalecer comunicação interna e externa
Aprendizado e Crescimento	Promover inovação e melhorias tecnológicas
	Desenvolver competências necessárias ao negócio

Fonte: 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.

2.2. 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 tinha 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 04 – Projeção de Número de Clientes - 2021-2025

Segmento	2021	2022	2023	2024	2025
Residencial	31.591	35.603	40.137	45.668	52.306
Comercial	706	806	923	1.059	1.216
Industrial	34	34	34	34	34
GNV	53	53	53	53	53
Outros	2	2	2	2	2
Total	32.386	36.498	41.149	46.816	53.611

Fonte: Plano de Negócios 2021-2025 – POTIGÁS

Tabela 05 – Projeção de Volume 2021-2025

(em mil m³/dia)

Segmento	2021	2022	2023	2024	2025
Residencial	8	8	9	9	10
Comercial	12	13	14	15	17
Industrial	79	79	79	79	79
GNV	133	141	147	153	159
Outros	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1
Total	235	244	252	260	268

Fonte: Plano de Negócios 2021-2025 - POTIGÁS

2.3. 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 Açú 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. PRINCIPAIS RISCOS

Durante a elaboração do Planejamento de Negócios 2021-2025, alguns fatores foram levantados como 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:

Tabela 06 – Níveis de Riscos

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

Fonte: Plano de Negócios 2021-2025 - POTIGÁS

3.CRIAÇÃO DE VALOR E GESTÃO SUSTENTÁVEL (ESG – GOVERNANÇA; MEIO AMBIENTE; E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

A POTIGÁS imprime em sua missão seu compromisso com a sustentabilidade do negócio, isto é, com a criação de valor para as partes interessadas, sendo estes os direcionadores de sua estratégia, seus valores e da cultura corporativa.

3.1.GOVERNANÇA

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 medidas tomadas pela Companhia, destacam-se a criação de estruturas, políticas e procedimentos de gestão de riscos e controles internos e de conformidade e integridade.

A POTIGÁS, nos anos de 2019 e 2020, criou em sua estrutura organizacional, as áreas de Gestão de Riscos e Conformidade; de Auditoria Interna; e o Comitê de Auditoria Estatutário; assim como instituiu normativos internos citados ao longo deste relatório.

Figura 01: Estrutura da Governança Corporativa



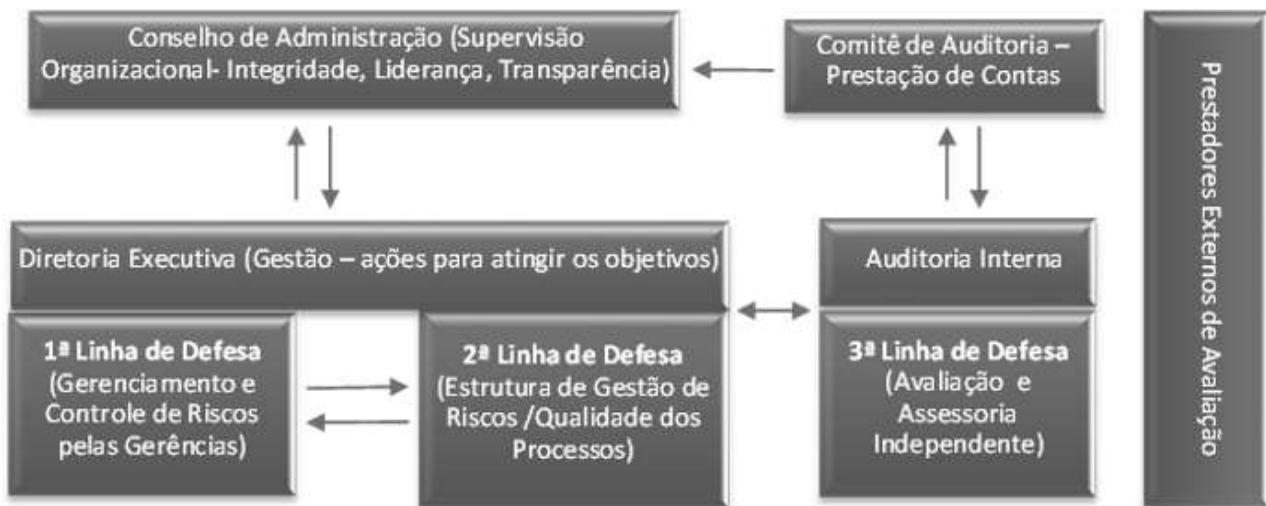
Fonte: Organograma da Companhia – Regimento Interno

Em 2021, a Companhia elaborou e aprovou a sua Política de Gestão de Riscos, que traz as diretrizes, papéis e responsabilidades no Gerenciamento de Riscos e Controles, conforme figura 02:

A POTIGÁS, em consonância com a sua missão, visão, valores e com seus objetivos estratégicos e de negócios, compromete-se a realizar e comunicar a Gestão dos Riscos de suas atividades, no tocante a governança e conformidade, financeiro, operacional, e mercado e negócios, de forma íntegra, estruturada e abrangente e com foco na atuação preventiva e mitigação máxima dos riscos de forma a assegurar a sua sustentabilidade.

Política de Gestão de Riscos

Figura 02: Papéis na Gestão de Riscos da POTIGÁS



Fonte: MG-001-14 Política de Gestão de Riscos da POTIGÁS

O gerenciamento dos riscos e controles internos são conduzidos nas diferentes instâncias e por todos os níveis da empresa, cabendo a cada setor (1ª linha) a responsabilidade por identificar, analisar, responder e monitorar os riscos dos processos sob sua atribuição, o que inclui elaborar fluxogramas e normativos internos que trazem todas as medidas de controle utilizadas para a mitigação dos riscos, assim como levantamento de indicadores e cumprimento de planos de ação, reportando à diretoria, tempestivamente, as deficiências nos controles internos e executando as ações corretivas e preventivas.

Na segunda linha de defesa está a área de gestão de riscos e conformidade e outros profissionais de apoio, que oferecem a estrutura necessária para o processo de gerenciamento de riscos, propondo seu escopo, contexto e critérios, o processo de avaliação, o tratamento e monitoramento destes riscos, assim como a comunicação e consulta e o registro e relato dos riscos às partes interessadas.

A Auditoria Interna funciona como a terceira linha, a qual tem como objetivo uma avaliação objetiva e independente da gestão de riscos, controles e governança da organização. O resultado é a comunicação e efetivação das oportunidades de melhorias identificadas.

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.

Ainda em 2021, a POTIGÁS aprovou a sua Política de Conformidade e Integridade, que estabelece as diretrizes para o desenvolvimento da cultura corporativa de Conformidade e Integridade, por meio de um Sistema de Compliance, onde os Agentes de Governança (todos que fazem parte da Companhia) desenvolvem mecanismos de prevenção, detecção e resposta, para atender às necessidades da POTIGÁS e das partes interessadas, onde todas as decisões devem ser pautadas na missão e nos valores organizacionais, dando destaque para a ética e, nos princípios da Governança Corporativa.

Figura 03: Sistema de Conformidade/Compliance da POTIGÁS



Fonte: Política de Conformidade e Integridade da POTIGÁS.

No que diz respeito à **Prevenção**, a POTIGÁS dispõe, atualmente, além das políticas de Gestão de Riscos e de Conformidade e Integridade, dos seguintes normativos internos aprovados: o Código de Conduta e Integridade; a Política de Ouvidoria; e a Análise de Contrapartes.

No quesito **Deteção**, a POTIGÁS constituiu em 2020 a Ouvidoria que 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 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. A Ouvidoria atua como ferramenta de segunda instância através de canais de atendimentos específicos que servem aos clientes, funcionários e à sociedade em geral.

Quanto ao item **Resposta**, a POTIGÁS possui um Padrão para Apuração de Manifestações e, com base nele, entre as ações em destaque no ano de 2021, resultantes das manifestações do canal Ouvidoria, ressaltam-se 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 da organização. A Companhia possui também um Regulamento de Pessoal que traz as sanções possíveis de serem aplicadas em caso de descumprimento das normas internas por parte dos colaboradores, incluindo o que diz o Código de Ética.

3.1.1 GESTÃO DE RISCOS CONFORMIDADE

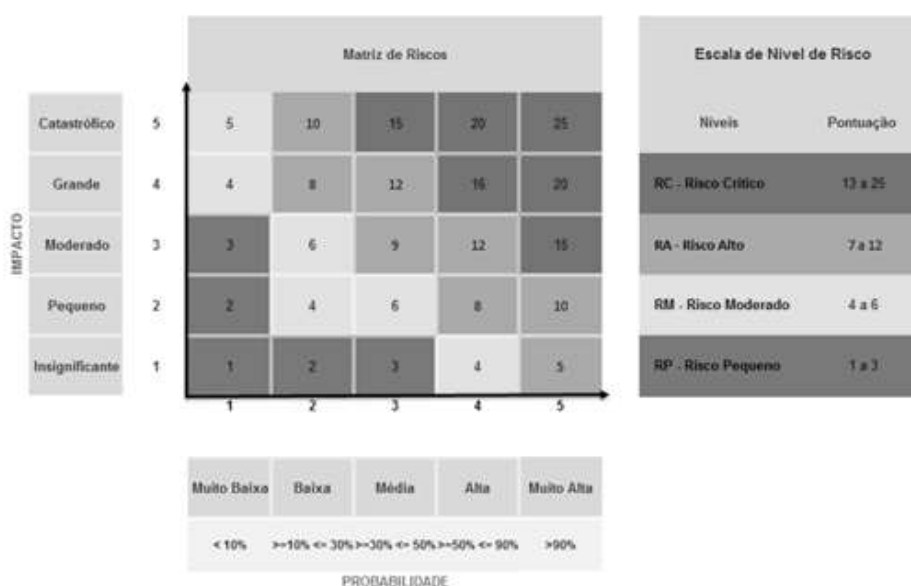
A área de Gestão de Riscos e Conformidade, criada em outubro de 2020, dentro da Assessoria de Planejamento da Companhia, trabalhou durante o ano de 2021 nos critérios e tabelas orientativas de classificação e avaliação dos riscos da Companhia;

Tabela 07 – Tipologia dos Riscos identificados pela POTIGÁS.

Governança e Conformidade	Financeiro	Operacional	Mercado e Negócios
<ul style="list-style-type: none"> • Leis e Regulamentos • Normas e Procedimentos • Integridade (ética, assédio, discriminação, corrupção, fraude...) • Gestão • Comunicação interna e externa • Prestação de Contas 	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito • Liquidez (fluxo de caixa) • Índices e taxas • Tributário • Orçamento • Retorno do Investimento (aplicações financeiras e ativos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema e Serviços de Informação • Processos Internos • Bens e Serviços • Segurança e Meio Ambiente • Logística • Força de Trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Prospecção e Retenção de Clientes • Portfólio e Projetos • Concorrência • Suprimento de Gás • Preço do Gás • Marketing e Imagem Institucional • Parcerias estratégicas

Fonte: Elaboração própria

Figura 04 – Matriz de Riscos da POTIGÁS



Fonte: Elaboração própria

Em seguida realizou a avaliação dos riscos do processo de contratação de bens e serviços como projeto piloto para análise do processo de avaliação dos riscos em construção; assim como, realizou a avaliação dos riscos de novos contratos, como o com o novo supridor Potiguar E&P e com o cliente Termoelétrica Vale do Açu.

Ainda desenhou a Cadeia de Valor e o Mapa dos Processos da Companhia a fim de definir a sua priorização no gerenciamento dos riscos.

Além disso, a POTIGÁS se tornou participante do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção e realizou a sua avaliação quanto à sua suscetibilidade à corrupção.

Para uma organização alcançar o nível aceitável de suscetibilidade é necessário que sejam adotadas as boas práticas que integram os mecanismos de prevenção, detecção, investigação, correção e monitoramento, as quais se encontram no Referencial do TCU de Combate à Fraude e Corrupção. A figura mostra a situação da POTIGÁS em relação a esses mecanismos (linha em vermelho no gráfico de pontas), em comparação ao patamar mínimo esperado (linha em azul no gráfico), conforme as faixas de aderência às boas práticas. Quanto mais próximo da extremidade do gráfico, melhor a situação no mecanismo analisado.

Figura 05 – Avaliação de suscetibilidade da POTIGÁS à fraude e a corrupção do PNPC



Fonte: portal e-prevenção

<https://rededecontrole.tcu.gov.br/>

Ter baixa suscetibilidade à fraude e à corrupção é sempre desejável. Todavia, ter maior grau de suscetibilidade não significa necessariamente que há corrupção na Companhia, mas indica que ela ainda não possui práticas de combate à fraude e à corrupção compatíveis com seu poder de compra e/ou de regulação, abrindo maior possibilidade de ocorrência desses delitos. Neste sentido a Companhia se comprometeu em realizar as ações propostas pelo Programa para os próximos anos.

3.1.2 AUDITORIA INTERNA

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 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 2021 compreenderam a auditoria do processo de aquisição de bens e serviços, sendo o primeiro trabalho desenvolvido com a metodologia de análise baseada em riscos, bem como, ações de monitoramento das adequações apontadas por auditorias anteriores (controle interno, societárias e do Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte), além de ações de capacitação e aperfeiçoamento da gestão e técnicas de auditoria e suporte à disseminação dos princípios de conformidade através dos trabalhos de consultoria.

Os trabalhos executados proporcionaram ganhos ao ambiente de implantação da “cultura de auditoria”, que vem fortalecendo a aplicação e as adequações dos controles internos utilizados pelos gestores, elevando a conformidade e efetividade dos processos.

3.2. MEIO AMBIENTE E SOCIAL

3.2.1. PRODUTO

O gás natural distribuído pela POTIGÁS é um combustível fóssil formado quando camadas de matéria orgânica soterradas ficam submetidas a intenso calor e pressão ao longo de milhares de anos ou mesmo pela decomposição da biomassa. Composto por uma mistura de hidrocarbonetos leves, permanece no estado gasoso quando submetido à temperatura ambiente e pressão atmosférica. É encontrado principalmente em reservatórios profundos no subsolo, associado ou não ao petróleo e é retirado da terra através de perfurações.

Depois de ser retirado da natureza, o gás natural passa por uma unidade de processamento, na qual são retiradas impurezas como água, outros gases e partículas sólidas, além de componentes mais pesados, como gasolina natural e o gás liquefeito de petróleo.

A POTIGÁS recebe o gás natural já processado e, para garantir mais segurança para os usuários, pois o gás é inodoro, adiciona um odorante cujo cheiro característico pode ser facilmente percebido ao menor nível de vazamento. Em seguida, o gás é distribuído por gasodutos, chegando às indústrias, comércios, postos de combustíveis e condomínios residenciais.

A utilização do gás natural apresenta muitas vantagens, como a alta produtividade e a baixa emissão de poluentes. Como se encontra na natureza em estado gasoso, o Gás Natural não precisa ser atomizado para queimar, o que lhe confere uma combustão limpa e mais eficiente no que se refere a seu rendimento térmico.

3.2.2. POLÍTICA DE SAÚDE, MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA

A política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SMS) da POTIGÁS baseia-se em quinze 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 08 abaixo:

Tabela 08 – Diretrizes de SMS

Diretriz	Objetivos
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

3.2.3. REFLEXOS DO CORONA VÍRUS 2021 (COVID-19)

O ano de 2021 transcorreu em um ambiente ainda sob a influência da pandemia da COVID-19, principalmente durante o primeiro trimestre do ano, gerando reflexos sobre as vendas e significativo grau de incerteza no ambiente de negócio da Companhia. Com a ampliação da vacinação da população, a queda da letalidade da doença e a consequente recuperação da economia, o mercado de gás respondeu positivamente, iniciando um ciclo de recuperação a partir de junho de 2021.

Não obstante a melhora nos indicadores de propagação da doença, a Administração mantém o acompanhamento periódico de suas operações, com o auxílio dos gestores das diversas áreas da Companhia, e vem tomando as medidas necessárias para minimizar o impacto do surto da COVID-19, buscando preservar a integridade e saúde dos nossos colaboradores, bem como a garantir a sustentabilidade do nosso negócio.

A Companhia adotou protocolos de segurança sanitária que incluíram o teletrabalho para empregados de grupo de risco e expediente em turnos para o trabalho presencial. Com a melhora no cenário de pandemia, o trabalho

presencial foi retomado, com a adoção de medidas de distanciamento social, higienização de ambientes e o uso obrigatório de máscaras.

3.2.4. 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 09 – Canais de Comunicação/Relacionamento com Partes interessadas

PUBLICO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO/RELACIONAMENTO
Clientes	- Portal do Cliente, site, atendimento presencial, ouvidoria, e-mail, telefone - Atendimento de emergência 24h - Redes sociais - Canal de Ouvidoria
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

3.2.5. PRÁTICAS ORIENTADAS PARA OS COLABORADORES

A POTIGÁS conta uma equipe composta por 77 profissionais, sendo 59 empregados, 12 estagiários, 3 aprendizes e 3 diretores, além da contribuição dos profissionais terceirizados contratados.

As políticas de gestão de pessoas buscam refletir a missão e os valores da Companhia presentes em sua cultura e no perfil de sua liderança. Tem como principal objetivo auxiliar os gestores na gestão de suas equipes, uma vez que estabelece as regras de maneira objetiva, considerando os direitos e deveres de cada colaborador em sua relação de trabalho.

A gestão de remuneração e benefícios visa desenvolver o capital humano, combinando desempenho com valorização da contribuição dos colaboradores, através da meritocracia e do valor investido nos colaboradores, através da sua cesta de benefícios. A POTIGÁS oferece os principais benefícios adotados pelo mercado (seguro de vida, vale alimentação/refeição, plano de saúde e odontológico, participação nos resultados e auxílio creche, entre outros).

O Plano de Capacitação da POTIGÁS tem como premissa a gestão por competências, com uma metodologia orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das atribuições dos colaboradores. Seu objetivo é 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 organização e ao crescimento pessoal do indivíduo.

Diante dos desafios impostos pela pandemia da COVID-19, a POTIGÁS estabeleceu algumas ações estratégicas para garantir a saúde de seus colaboradores e manter a qualidade na prestação do serviço. O comitê de prevenção da COVID-19 ficou responsável pelo monitoramento e estabelecimento de ações para controlar a disseminação da doença, auxiliando a Diretoria Executiva na tomada de decisão, com ações de comunicação interna, engajamento e liderança.

Continuamos adotando o teletrabalho e protocolos de segurança e saúde para os colaboradores de atividades essenciais que continuaram em trabalho presencial. Os encontros remotos, a utilização de *webinars* e *lives* como instrumentos de comunicação interna também continuaram sendo adotados.

Esse cenário trouxe impactos imediatos para a gestão de pessoas. Tanto pela experiência do confinamento quando aos temores de novos surtos da COVID-19, provocando mudanças nas atitudes das pessoas e no funcionamento da Companhia, principalmente nas atividades essenciais que não foram interrompidas.

Para retomada das atividades, frente a esse novo normal, a gestão de pessoas possui um papel essencial trazendo uma visão mais ampla sobre a saúde e a segurança dos colaboradores, dentro e fora do ambiente de trabalho.

3.2.6. 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.

3.2.7. 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.

3.2.8. 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.

3.2.9. 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 2021, foram realizados 240 atendimentos de emergência aos clientes.

3.2.10. REDE ATINGIDA POR TERCEIROS

Em função de obras realizadas por terceiros, a POTIGÁS registrou, em 2021, três 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.

3.2.11. 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.

Em 2021, foram apoiados oito projetos nas áreas de Cultura, Saúde, Esporte e Assistência Social através do edital, em um investimento de R\$ 120 mil de recursos próprios oriundos da distribuição de gás natural. Foram apoiados os projetos: Mais Consultas e Ecocardiogramas para Crianças Cardiopatas – o Diagnóstico Precoce Salva Vidas; POTIGÁS – In – vestindo na Ginástica Rítmica Potiguar; Festival Bar em Bar 2021 – 15ª edição; Desafio 10 horas Soldados do Fogo; Quilombarte; Mãos Doce; 7º Graffiti Expo Natal – Edição 2021 – Integrando Talentos; e Teatro de Formas Animadas (Mamulengo) na Escola.

3.2.12. REDES SOCIAIS

Conforme o movimento iniciado em 2020 com a pandemia da COVID-19, as redes sociais continuaram sendo, em 2021, um dos meios mais importantes de informação e interação com os clientes. 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.

Se em 2020 a POTIGÁS iniciou o patrocínio de postagens nas redes sociais, em 2021 a Companhia consolidou esse trabalho abrangendo o patrocínio para outras mídias como Youtube e Google Ads. Essa ação fez dobrar o alcance total da empresa nesses meios de comunicação.

Além das postagens sobre os benefícios de uso do gás natural, a POTIGÁS intensificou a divulgação dos trabalhos da empresa, suas ações, além de clientes, meio de atendimento, entre outros. Com isso, o número de seguidores

aumentou em torno de 14%.

4. COMPROMISSO COM RESULTADOS

4.1. PRINCIPAIS RESULTADOS

A Tabela abaixo apresenta, de forma sumarizada, os indicadores que refletem o desempenho da POTIGÁS no último ano, que demonstra o resultado da busca por expansão de sua base de clientes, investindo no crescimento de sua rede de distribuição.

Do ponto de vista financeiro, a análise dos últimos dois anos aponta para uma recuperação dos principais indicadores. Comparativamente a 2020 os números de 2021 apontam sensível melhora, com crescimento nos indicadores de vendas e lucratividade, refletindo a recuperação da economia.

Tabela 10 – Principais resultados de 2021

Econômico-financeiros (R\$ 1000)	2020	2021
Receita operacional líquida	134.266	200.294
Lucro bruto	30.245	36.960
Lucro líquido	10.294	15.893
Marquem de contribuição	43.3	50.9
Custos e Despesas operacionais	25.5	26.7
Investimentos	6.1	7.7
Mercado	2020	2021
Número de clientes	29.168	33.584
Gás natural vendido (m) ³	74.822	83.983
Extensão da rede (km)	459	477

Fonte: Relatório de Administração da POTIGÁS - 2021.

O ano de 2021 transcorreu em um ambiente ainda sob a influência da pandemia da COVID-19, principalmente durante o primeiro trimestre do ano, gerando reflexos sobre as vendas e significativo grau de incerteza no ambiente de negócios da Companhia. Com a ampliação da vacinação da população, a queda da letalidade da doença e a paulatina recuperação da economia, o mercado de gás respondeu positivamente, iniciando um ciclo de recuperação a partir de maio de 2021.

O cenário de convívio com a pandemia exigiu da administração da POTIGÁS a adoção de uma série de medidas, focadas na segurança de seus empregados e em sua sustentabilidade, tais como:

1. reforço nas medidas de biossegurança nas instalações da Companhia;
2. adoção de jornada de trabalho diferenciada, trabalho remoto;
3. continuidade do plano de contingenciamento de despesas e custos;
4. renegociação de dívidas de clientes;
5. negociação com o supridor de gás natural para suspensão da aplicação de penalidades contratuais, face a situação de Caso Fortuito/Força Maior.

Superados os meses mais críticos da pandemia, a partir de maio o volume comercializado iniciou um processo de recuperação. O volume total de gás natural comercializado no período foi de 83,9 milhões de m³, representando um aumento de 12% em relação a 2020. O segmento comercial apresentou o maior crescimento no período, cerca de 46%, seguindo pelo segmento veicular (GNV), como consequência da retomada das atividades urbanas à medida do avanço da vacinação. A recuperação nas vendas somada às medidas de contingenciamento e de gestão

comercial resultaram em um resultado positivo de R\$ 15,9 milhões, mais um recorde na captação de clientes: 4.446 novas unidades consumidoras captadas e a implementação de mais 18 km de rede de gasodutos.

No âmbito da gestão, destacam-se a contratação de supridor local de gás natural, a Potiguar E&P, como resultado do esforço da Companhia para viabilizar alternativas de suprimento de menor custo e a conclusão de importante negociação que viabilizou a contratação da Termoação, o primeiro usuário autoprodutor a compor a carteira da POTIGÁS.

Fiel à Missão de realizar a distribuição de gás natural no Estado do Rio Grande do Norte de forma sustentável, visando promover o desenvolvimento do Estado, a POTIGÁS trabalha ativamente na consolidação do gás natural como principal alternativa energética e nesta trajetória, conta com a energia que vem de todos que fazem a POTIGÁS.

Marina Melo Alves Siqueira

Diretora Presidente

Taciana Amaral Danzi

Diretora Administrativa e Financeira

Diretora Técnica e Comercial (Interina)



Documento assinado eletronicamente por **Marina Melo Alves Siqueira, Diretora-Presidente**, em 04/11/2022, às 08:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Taciana Danzi Oliveira Amaral Alves, Diretora Administrativa e Financeira e Diretora Técnica e Comercial**, em 04/11/2022, às 10:14, 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 **17115479** e o código CRC **EF640922**.
