

*Potigás*

**ENERGIA QUE  
GERA CONFORTO E  
DESENVOLVIMENTO**

# CARTA DE SERVIÇOS



**30 de JULHO de 2019**

# A POTIGÁS

## Companhia Potiguar de Gás – POTIGÁS



A Companhia Potiguar de Gás é a distribuidora exclusiva do gás natural canalizado no território do Rio Grande do Norte, por meio de uma rede de gasodutos subterrâneos. Constituída na forma de uma sociedade de economia mista, tem como sócios o Estado do Rio Grande do Norte e a Petrobras Gás S/A – Gaspetro. Foi fundada em novembro de 1993 (Lei Estadual n.º 6502 de 26.11.1993) e suas operações tiveram início em 8 de março de 1995.

## 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
- Inovação

# GÁS NATURAL CANALIZADO

O gás natural é um combustível fóssil que se encontra na natureza e resulta da degradação da matéria orgânica, fósseis de animais e plantas pré-históricas. Proporciona vários benefícios como:

- ✓ Economia (mais barato, eficiente e pago somente após o consumo através de fatura)
- ✓ Segurança (mais leve do que ar, se dissipa rapidamente em caso de vazamento)
- ✓ Praticidade (tem fornecimento contínuo através de gasodutos – 24 horas nos 7 dias da semana)
- ✓ Sustentabilidade (queima mais limpa entre os combustíveis fósseis)

# SEGMENTOS DE ATUAÇÃO

Pela praticidade do gás natural canalizado, o combustível pode ser utilizado em diversos equipamentos em quatro segmentos:

- ✓ Comercial
- ✓ Residencial
- ✓ Veicular
- ✓ Industrial

# POTIGÁS – SEDE NATAL

Como chegar: Av. Prudente de Moraes, 675  
Tirol, Natal – RN - CEP 59020-505

Telefone (Recepção): (84) 3204-8500

Site: [www.potigas.com.br](http://www.potigas.com.br)

Horário de Atendimento: 8h às 12h | 13h às 17h

Diretora Presidente: Larissa Dantas Gentile

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.



# POTIGÁS - SEDE MOSSORÓ

Como chegar: Rua Dr. João Marcelino, 1540 -  
Abolição, Mossoró - RN, 59612-200

Telefone (Recepção): (84) 3314-4378

Site: [www.potigas.com.br](http://www.potigas.com.br)

Horário de Atendimento: 8h às 12h | 13h às 17h

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.



# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Gerência Comercial (comercial@potigas.com.br):

- ✓ Venda de gás natural canalizado para os segmentos industrial, veicular, comercial e residencial
- ✓ Atualização cadastral
- ✓ Consulta sobre conversões de equipamentos residenciais
- ✓ Acompanhamento de volumes
- ✓ Programação de retirada de gás natural
- ✓ Paradas programadas de clientes
- ✓ Rescisão contratual
- ✓ Questionamentos sobre volumes faturados
- ✓ Liberação de fornecimento de gás natural
- ✓ Teste de estanqueidade no ponto de entrega de gás natural ao cliente
- ✓ Manutenção no ponto de entrega de gás natural ao cliente



# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

**Gerência Financeira (financeiro@potigas.com.br):**

- ✓ Segunda via de DANFE e boleto bancário
- ✓ Negociação de débitos
- ✓ Religação de gás natural

**Gerência de Segurança, Meio Ambiente e Saúde (sms@potigas.com.br):**

- ✓ Treinamento de clientes referente às instruções de segurança sobre o uso do gás natural canalizado

**Gerência de Operação & Manutenção:**

- ✓ Acompanhamento de obras de terceiros interferentes à rede de distribuição de gás natural
- ✓ Atendimento de emergências

# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

	FINALIDADE	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		PRAZO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO	PRÉ-REQUISITOS
<b>Plantão 117</b>	Emergências (vazamentos, incêndio, explosão, falta de gás natural)	24h		30 min em Natal e Mossoró; 1 hora na região metropolitana e Goianinha	Comunidade em geral	Nome, telefone, endereço da ocorrência, ponto de referência e dados da ocorrência
<b>Telefones</b> 84 3204-8500 (Natal) 84 3314-4378 (Mossoró)	Atendimento sob demanda	8h às 12h e	13h às 17h	De acordo com a demanda	Clientes, fornecedores e comunidade em geral	Nome, telefone e demanda
<b>Portal do Cliente</b> (www.potigas.com.br)	Autoatendimento aos clientes	24h		Imediato	Somente clientes	Acesso à Internet, CNPJ e senha (chave de acesso)
<b>Fale Conosco</b> (www.potigas.com.br)	Atendimento em geral	24h		Sob demanda	Comunidade em geral	Nome, telefone, e-mail e mensagem
<b>E-SIC</b> (www.potigas.com.br)	Receber pedidos de acesso a informações, inclusive reclamações e recursos	24h		Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias sob justificativa	Qualquer pessoa física ou jurídica	Nome, número de documento (CPF/CNPJ), descrição do pedido, órgão, email, outras informações complementares
<b>Redes Sociais</b> Instagram: @potigas Facebook: PotigasRN Twitter: @potigasrn	Atendimento em geral	24h		Sob demanda	Comunidade em geral	Mensagem
<b>Presencial</b> (sede em Natal e Mossoró)	Atendimento geral	8h às 12h e	13h às 17h	Imediato	Clientes, fornecedores e comunidade em geral	Documento de identidade com foto e descrição da demanda

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015

