



**POTIGÁS**  
COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS

# CARTA DE SERVIÇOS

# 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 Commit Gás. 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.

## VALORES

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

## 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.



# 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)
- ✓ Saúde (a queima mais limpa contribui para a melhoria da qualidade do ar beneficiando também a saúde da população)



# 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 | 14h às 18h

Diretora Presidente: Marina Melo



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 | 14h às 18h



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	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	COMO SOLICITAR	PRAZO DE ATENDIMENTO	TAXA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA
Solicitação de Fornecimento de Gás	Processo de Vendas: 1 - Contato inicial, 2 - Agendamento de Visita Comercial e Técnica no estabelecimento, 3 - Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE), 4 - Proposta de Fornecimento Apresentada e Aprovada, 5 - Apresentação da documentação para contratação; 6 - Assinado o Contrato de Fornecimento de Gás Natural Canalizado.	Clientes	Telefone: (84) 3204-8500 E-mail: comercial@potigas.com.br Site: potigas.com.br	Atendimento se inicia em 02 (dois) dias úteis após a solicitação.	0	De acordo com cada segmento
Acompanhamento de obras de terceiros interferentes à rede de distribuição de gás natural	Orientações sobre como realizar a obra de forma segura e envio de profissional para campo, caso necessário, com objetivo de resguardar a rede de acidentes e para o correto serviço do agente externo.	Comunidade em geral	Telefone: 117	Situações sem criticidade: Até 1 dia útil; Situações com criticidade: Até 90 minutos.	0	Nome, telefone, endereço da ocorrência, ponto de referência e dados da ocorrência.
Atendimento de emergências (vazamentos, incêndios, explosões, falta de gás natural)	Atuação solidária ou em conjunto com os demais órgãos públicos no intuito de conter perigo e da resolução do problema emergencial.	Comunidade em geral	Telefone: 117	Para o primeiro atendimento: 30 minutos em Mossoró; 70 minutos na Grande Natal; 90 minutos em Goianinha.	0	Nome, telefone, endereço da ocorrência, ponto de referência e dados da ocorrência.
Serviço de Atendimento ao Cliente	Atualização cadastral, segunda via de Nota Fiscal e boleto, contestação de NF, programação de retirada de GN, suspensão e religação de fornecimento, entre outros.	Clientes	Autoatendimento via Portal do Cliente e demais serviços via telefone: (84)3204-8500 E-mails: comercial@potigas.com.br financeiro@potigas.com.br	Se inicia em até 1 dia útil após a solicitação, podendo variar de acordo com a demanda.	0	Sob demanda
Solicitação eletrônica de informação ao cidadão (E-SIC)	Receber pedidos de acesso a informações, inclusive reclamações e recursos.	Qualquer pessoa física ou jurídica	No site: <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a>	Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias sob justificativa.	0	Nome, número de documento (CPF/CNPJ), descrição do pedido, órgão, e-mail, outras informações complementares.
Ouvidoria	Registro de Manifestação.	Qualquer pessoa física ou jurídica	No site: <a href="http://www.potigas.com.br/ouvidoria">www.potigas.com.br/ouvidoria</a>	30 dias	0	Sob demanda



**POTIGAS**

COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS