



## CARTA DE SERVIÇOS

### 1. A POTIGÁS - COMPANHIA POTIGUAR DE GÁS

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.

### 2. MISSÃO, VALORES E VISÃO

2.1. 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.

2.2. Valores: Ética e Transparência; Valorização e Respeito às Pessoas; Respeito à Vida; Compromisso com Resultados; Desenvolvimento Sustentável; Integração; Criatividade; Inovação.

2.3. 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.

### 3. 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).

### 4. SEGMENTOS DE ATUAÇÃO

4.1. Pela praticidade do gás natural canalizado, o combustível pode ser utilizado em diversos equipamentos em quatro segmentos: Comercial; Residencial; Veicular; Industrial.

### 5. POTIGÁS – SEDE NATAL

5.1. 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.

5.2. 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.

### 6. POTIGÁS – SEDE MOSSORÓ

6.1. 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.

6.2. 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.

### 7. SERVIÇOS DISPONÍVEIS

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 -	Clientes	Telefone: (84) 3204-8500  E-mail: <a href="mailto:comercial@potigas.com.br">comercial@potigas.com.br</a>	Atendimento se inicia em 02 (dois) dias	R\$ 0,00	De acordo com cada segmento

	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		Site: potigas.com.br	úteis após a solicitação		
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	R\$ 0,00	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	R\$ 0,00	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	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	R\$ 0,00	Sob demanda

	fornecimento, entre outros					
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	R\$ 0,00	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	R\$ 0,00	Sob demanda

Referência: Processo nº 05310025.003270/2023-63

SEI nº 23257203



Documento assinado eletronicamente por **Dennis Falcon, Diretor Técnico e Comercial**, em 10/11/2023, às 11:10, 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 Financeira**, em 10/11/2023, às 12:19, 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 **Marina Melo Alves, Diretora-Presidente**, em 10/11/2023, às 13:00, 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 **Igor Felipe dos Santos, Assessor da Diretoria Administrativa e Financeira**, em 13/11/2023, às 11:40, 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](https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **23257203** e o código CRC **50504546**.