



INSTRUMENTOS DIGITAIS E PROTOCOLO ELETRÔNICO DISPONIBILIZADOS PELA SERGAS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

1. APRESENTAÇÃO

A Sergipe Gás S.A. – SERGAS, concessionária responsável pela prestação dos serviços públicos de distribuição de gás natural canalizado no Estado de Sergipe, mantém canais digitais destinados a facilitar o acesso dos usuários aos seus serviços, promover maior eficiência operacional, ampliar a transparência institucional e modernizar o relacionamento com seus diversos públicos de interesse.

Nesse contexto, a Companhia disponibiliza soluções tecnológicas que permitem a realização de solicitações, consultas, acompanhamentos e comunicações de forma eletrônica, proporcionando maior comodidade, segurança, agilidade e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos usuários.

O presente documento tem por objetivo apresentar os instrumentos digitais disponibilizados pela SERGAS, bem como suas principais funcionalidades e benefícios.

2. APLICATIVO SERGAS

O Aplicativo SERGAS constitui um canal digital de relacionamento com os usuários dos serviços prestados pela Companhia, permitindo acesso remoto a diversas funcionalidades relacionadas ao fornecimento de gás natural canalizado.

Por meio do aplicativo, os usuários podem acessar, dentre outros, os seguintes serviços:

- Consulta de consumo;

- Emissão de segunda via de faturas;
- Consulta ao histórico de faturamento;
- Acompanhamento de pagamentos;
- Atualização de informações cadastrais;
- Solicitação de serviços;
- Registro de ocorrências;
- Acompanhamento de solicitações;
- Recebimento de comunicados e informações institucionais.

A SERGAS poderá ampliar ou aperfeiçoar as funcionalidades disponibilizadas no aplicativo, em conformidade com a evolução tecnológica e as necessidades de seus usuários.

3. PROTOCOLO ELETRÔNICO E GESTÃO DIGITAL DE DOCUMENTOS

Com o objetivo de promover maior eficiência, transparência e controle dos processos administrativos, a SERGAS utiliza a plataforma 1Doc como ferramenta oficial de protocolo eletrônico, gestão documental e tramitação digital de documentos.

A utilização da plataforma possibilita:

- Protocolo eletrônico de documentos;
- Formalização de solicitações e requerimentos;
- Tramitação digital de processos;
- Registro de comunicações institucionais;
- Acompanhamento de demandas;
- Consulta ao histórico de movimentações;
- Controle de prazos e fluxos processuais;
- Maior rastreabilidade e segurança das informações.

A adoção da tramitação eletrônica contribui para a redução do uso de papel, otimização dos processos internos e fortalecimento das práticas de governança e transparência institucional.

4. BENEFÍCIOS DOS INSTRUMENTOS DIGITAIS

A disponibilização dos instrumentos digitais proporciona diversos benefícios aos usuários e à própria Companhia, destacando-se:

- Ampliação do acesso aos serviços;
- Maior comodidade e rapidez no atendimento;
- Disponibilidade permanente dos canais eletrônicos;
- Redução da necessidade de atendimento presencial;
- Maior transparência no acompanhamento das demandas;
- Rastreabilidade das solicitações;
- Redução do consumo de papel;
- Maior eficiência operacional;
- Aprimoramento da experiência dos usuários.

5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

A SERGAS adota medidas de segurança compatíveis com as boas práticas de governança digital e proteção de dados, buscando assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações tratadas em seus sistemas.

O tratamento de dados pessoais realizado por meio dos instrumentos digitais observa as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como os normativos internos aplicáveis à segurança da informação.

6. TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE DOS SERVIÇOS

Os instrumentos digitais disponibilizados pela SERGAS integram as iniciativas de modernização administrativa e transformação digital da Companhia, contribuindo para a ampliação da transparência, da acessibilidade dos serviços e da eficiência do atendimento aos usuários.



Por meio desses canais, a Companhia busca proporcionar uma experiência mais simples, segura e eficiente, fortalecendo o relacionamento com seus clientes, fornecedores, órgãos públicos e demais partes interessadas.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A SERGAS promoverá a atualização contínua de seus instrumentos digitais, buscando incorporar melhorias tecnológicas e novas funcionalidades que contribuam para a modernização dos serviços públicos de distribuição de gás natural canalizado.

Este documento permanecerá disponível para consulta no Portal da Transparência da Companhia, podendo ser atualizado sempre que houver alterações relevantes nos canais digitais disponibilizados aos usuários.