

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Para atender com eficiência e eficácia a sociedade sergipana, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a Sergipe Gás S/A., apresenta sua Carta de Serviços com a descrição e as formas de acessá-los. A Carta de Serviços ao Cidadão é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação os utilizar. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da SERGAS no cumprimento de sua missão institucional.

I - A SERGAS

A SERGAS é uma Companhia de direito privado, sociedade de economia mista, vinculada à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e da Ciência e Tecnologia.

A entidade foi criada no ano de 1993, através da Lei nº: 3.305, de 28 de janeiro de 1993, que autoriza a criação da Empresa Sergipana de Gás S.A. EMSERGÁS, com o objetivo de distribuir gás natural canalizado aos diversos segmentos de mercado (comercial, industrial, residencial, automotivo, geração e outros), seja para fins de matéria prima, de geração de energia, ou de quaisquer outras formas de utilização ou finalidade que os avanços tecnológicos permitam contribuir para o desenvolvimento econômico e social do estado.

II - OUVIDORIA

É através da Ouvidoria Setorial da SERGAS que os usuários/consumidores e a população em geral, têm a oportunidade de manifestar de forma livre e democrática suas opiniões, sobre a qualidade dos serviços prestados pela Sergipe Gás S/A, concessionária/distribuidora de gás natural canalizado do Estado de Sergipe. A Ouvidoria pode ser utilizada pelo cidadão para reclamar, denunciar, sugerir, elogiar, criticar, consultar ou ser informada sobre quaisquer das atividades no âmbito da distribuição de gás natural canalizado em território sergipano.

III - ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

As manifestações que envolvam denúncias e reclamações devem conter elementos mínimos de materialidade (descrição detalhada da suposta irregularidade), a fim de permitir a apuração dos casos. Portanto, o manifestante deve anexar nas plataformas os arquivos e documentos que evidenciem a ocorrência do fato relatado.

1 - Quem pode solicitar?

Cidadãos/consumidores dos serviços de gás canalizado.

2 - Requisitos:

Para registrar uma manifestação na SERGAS é preciso acessar o Sistema de Ouvidoria do Estado de Sergipe (Se-OUV) e registrar o assunto de seu interesse.

3 - Canais de Atendimento:

As manifestações podem ser realizadas através:

SAC: 0800-284-5236 ou (79) 3243-8500 - E-mail: sac@sergipegas.com.br.

Presencialmente no endereço - Av. Empresário José Carlos Silva, Nº 2482, Cj Augusto Franco, Bairro Farolândia, Aracaju-SE; CEP: 49030-640 ou pelas plataformas Se-OUV (www.ouvidoria.se.gov.br) e FALAR BR.

4 - Processos do Atendimento:

Para os cidadãos/consumidores dos serviços públicos de gás natural canalizado em Sergipe realizarem uma manifestação na Ouvidoria SERGAS, devem acessar o site: <https://www.sergipegas.com.br>, nele clicar no ícone OUVIDORIA e escolher o serviço e modalidade de atendimento, lá encontrará as informações necessárias, assim como os prazos, podendo fazer o acompanhamento eletrônico dentro do próprio sistema.

Para dúvidas e esclarecimentos o cidadão/consumidor poderá entrar em contato com a companhia através dos contatos disponibilizados no item "3".

A Lei nº 13.460/2017 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. O normativo prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas, como também as formas de registros de manifestações e os prazos de envio de respostas aos manifestantes.

Apresentação:

IV - Ouvidoria Setorial – SERGAS:

- Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco. Bairro Farolândia. Aracaju-SE – CEP 49030-640

V - Ouvidoria Setorial – SERGAS:

- Das 08:00 às 12:00
- Das 13:30 às 17:30

VI - Autoridade responsável pelo monitoramento da Lei 12.527/2011 e responsável pelo SIC:

- **OUVIDOR:** André Luiz Santos Carvalho

VII - Prazos de atendimento:

- **DENÚNCIA:** (30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados) Manifestação que aponta irregularidades nos atos da Administração Pública Estadual e seus servidores, tendo em vista a inobservância das normas e procedimentos legais, acarretando prejuízo ao patrimônio público; ou manifestação que aponta irregularidades em atos praticados por pessoas jurídicas contra a Administração Pública Estadual.
- **RECLAMAÇÃO:** (30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados) Trata-se de manifestação de insatisfação com o serviço público prestado pelos órgãos do Poder Executivo Estadual.
- **ELOGIO:** (30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados) Manifestação que demonstra a satisfação com o serviço prestado pela Administração Pública Estadual.
- **SUGESTÃO:** (30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados) Manifestação que apresenta propostas e ideias para a melhoria da gestão pública estadual.
- **SOLICITAÇÃO:** (30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados) Requerimento de adoção de providência por parte da administração pública estadual.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias justificados) Trata-se de solicitação de informação sobre serviços públicos prestados pelo Estado e pedido de acesso à informação pública e documentos produzidos pelos órgãos do Poder Executivo Estadual, atendendo ao disposto na Lei de Acesso à Informação – LAI, nº 12.527, de 18 / 11 / 2011.

VIII - Os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação; e outras informações julgadas de interesse dos usuários:

- O atendimento da SERGAS para o acompanhamento da ligação de gás de novos usuários utiliza os canais de comunicação por telefone (79) 3243-8500 e e-mail atendimento@sergipegas.com.br, através destes canais os novos usuários são atualizados sobre o andamento de suas solicitações, que contempla projetos, licenciamentos dos órgãos para utilização de infraestrutura nas vias públicas e agendamento das empresas para a execução da obra.
- Visando garantir a eficiência e a expectativa dos novos usuários, a Sergas analisa o cronograma de obras de cada solicitação para coincidir com o início da operação, respeitando os prazos das etapas mencionadas anteriormente.

IX - Informações e orientações pelo telefone:

- (79) 3243-8500 – Ramal: 8515
- 0800-284-5236
- Falar com o ouvidor André Luiz Santos Carvalho

X - Fale Conosco:

- sac@sergipegas.com.br
- SAC: 0800-284-5236 ou (79) 3243-8500 – Ramal: 8515
- Presencialmente no endereço – Av. Empresário José Carlos Silva, Nº 2482, Cj Augusto Franco, Bairro Farolândia, Aracaju-SE; CEP: 49030-640
- Falar com o ouvidor André Luiz Santos Carvalho