



GOVERNO DE SERGIPE



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

NOTA (TAE)

A fim de colaborar com as ações emergenciais de saúde pública mundial, decorrente da infecção humana pelo (COVID-19), a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (AGRESE), por meio da Portaria N° 15/2020 de 19 de maio de 2020, atualizada pela Portaria N° 08/2021 de 25 de janeiro de 2021, empregou medidas de contingência conforme termos da Lei Federal N° 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, Decreto N° 40.567, de 24 de março de 2020, atualizado por meio do Decreto 40.751 de 21 de janeiro de 2021 do Governo do Estado de Sergipe e Decreto N°6.400 de 12 de março de 2021 da Prefeitura do Município de Aracaju.

Em obediência a tais medidas, a Câmara Técnica de Gás Canalizado (CAMGAS) suspendeu temporariamente as atividades fiscalizatórias relacionadas ao indicador Tempo de Atendimento de Emergência, como forma de proteger seus colaboradores e os usuários, uma vez que esta atividade tem por finalidade verificar a qualidade e celeridade do atendimento do Concessionário, em relação às ocorrências por falta de gás e vazamentos nas unidades usuárias ou no sistema de distribuição, sendo realizado para isso visitas ao local das ocorrências. No entanto, visando garantir a segurança operacional e a continuidade dos serviços de distribuição de gás canalizado realizados pelo Concessionário durante a pandemia, têm sido feitas vistorias programadas nos sistemas de odoração e acompanhamento das manutenções da rede, como pode ser observado nos [boletins](#) produzidos mês a mês.

Por meio da Ouvidoria da AGRESE, os consumidores têm a oportunidade de manifestar de forma democrática suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pelas diversas concessionárias e permissionárias de serviços públicos do Estado de Sergipe. Para registrar uma informação, é necessário que o usuário já tenha feito contato com a concessionária prestadora do serviço que se deseja reclamar e que forneça o número de protocolo da informação. O atendimento é gratuito e realizado por meio de nossos canais de comunicação, de segunda a sexta-feira, das 7 às 13 horas, pelo telefone 0800 079 1520 ou pelo e-mail ouvidoria@agrese.gov.br.