

Versão 3 – Revisada em 13 de setembro de 2021

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

MSGÁS – COMPANHIA DE GÁS DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

QUEM SOMOS

A Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul (MSGÁS) apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos e usuários. Entre as atividades prestadas à sociedade, a MSGÁS disponibiliza serviços de ligação de gás, encerramento de consumo, religação, acesso a dados do portal da transparência, emissão de 2ª via da fatura, atendimento 0800, atendimento "Fale Conosco", acompanhamento técnico, atendimento de emergência, atualização cadastral, aplicativo MSGÁS e Agência Virtual.

CONTATO

Site oficial: <http://www.msgas.com.br>

Redes sociais: <https://www.facebook.com/MSGASoficial>

Redes sociais: <https://www.instagram.com/msgasoficial/>

Endereço sede: Av. Ministro João Arinos, 2.138 – Tiradentes, CEP: 79041-005, Campo Grande/MS

Telefone: (67) 3312-2400

Endereço Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas/MS: Avenida Filinto Muller, nº 3537 – Centro.

Telefone: (67) 3312 2424

SERVIÇOS OFERECIDOS

1. LIGAÇÃO DE GÁS,
2. ENCERRAMENTO DE CONSUMO,
3. RELIGAÇÃO,
4. ACESSO A DADOS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA,
5. EMISSÃO DE 2ª VIA DA FATURA,
6. ATENDIMENTO "FALE CONOSCO" (RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES PELO SITE),
7. ACOMPANHAMENTO TÉCNICO (OBRAS DE OUTRA CONCESSIONÁRIA E/OU PEDIDO DE APOIO),
8. ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA,
9. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL (FORNECEDORES E CLIENTES),
10. APLICATIVO MSGÁS (ACOMPANHAMENTO DO CONSUMO, EMISSÃO DE 2ª VIA DE FATURA).
11. AGÊNCIA VIRTUAL
12. QUITAÇÃO ANUAL DE DÉBITOS
13. ADESÃO À FATURA ON-LINE
14. ADESÃO AO DÉBITO AUTOMÁTICO
15. LICITAÇÃO E CONTRATAÇÕES DIRETAS

1. LIGAÇÃO DE GÁS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Interligação do cliente à rede de distribuição para início do fornecimento de gás natural.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Este serviço pode ser utilizado por edifícios residenciais, comércios e indústrias que pretendem utilizar gás natural como fonte energética, postos de combustível para comercialização de GNV e empreendimentos que necessitam de grande quantidade de energia térmica ou elétrica para cogeração.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado Online e Presencial

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para realização da ligação do cliente são necessários documentações como cópia do Contrato Social da empresa registrado na JUCEMS, número do CNPJ do estabelecimento, cópia do RG e CPF ou CNH do(s) sócio(s) responsável(eis) pela empresa, cópia do comprovante de residência (água, energia elétrica ou telefonia) atualizado do(s) sócio(s) responsável(eis) pela empresa, cópia do contrato de locação do imóvel (locado) ou se estiver estabelecido em imóvel próprio cópia do comprovante do carnê do IPTU e cópia do RG e CPF ou CNH de uma testemunha que assinará o contrato.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Solicitação do serviço de ligação de gás natural;

Etapa 2 – Estudos de viabilidade técnica e econômica;

Etapa 3 – Informação ao usuário;

Etapa 4 – Celebração de contrato;

Etapa 5 – Elaboração de projeto executivo;

Etapa 6 – Obtenção de licenças/autorizações;

Etapa 7 – Implantação da rede;

Etapa 8 – Gaseificação;

Etapa 9 – Início de fornecimento.

CUSTO DESTE SERVIÇO

O serviço de interligação é gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A ser avaliado conforme a distância do ponto de consumo da rede existente.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS)
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537- Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Os canais de comunicação são:

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS).
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-0300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Segurança;
- Atendimento por equipe especializada;
- Atender à solicitação de ligação de gás natural a todos que apresentarem viabilidade;
- Fornecimento de informações referentes à segurança e utilização do gás natural;

- Firmar contrato de Compra e Venda de gás natural;
- Instalar o medidor de gás natural canalizado à porta da unidade usuária;
- Orientar sobre a construção da rede interna de gás natural;
- Disponibilizar cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de obras necessárias à ligação, bem como suas modificações nas instalações internas.

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 094/2013 da AGEPAN - Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Localizar-se a uma distância de até 300 metros (medidos pelo trajeto do ramal a ser implantado) de um ponto da rede de distribuição de gás natural passível de interconexão.

Para o início do fornecimento deverá ser apresentado o laudo de estanqueidade da rede interna.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

2. ENCERRAMENTO DE CONSUMO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Encerramento do fornecimento de gás para clientes interligados à rede de distribuição.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado Online e Presencial

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para o encerramento de consumo são necessários à informação do número de matrícula do cliente, o CPF ou o CNPJ.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Solicitação do serviço de encerramento de fornecimento;

Etapa 2 – Informação ao usuário;

Etapa 3 – Encerramento de contrato;

Etapa 4 – Procedimentos operacionais;

Etapa 5 – Encerramento de consumo.

CUSTO DESTES SERVIÇO

O serviço de encerramento é gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Em até 2 (dois) dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS).
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Os canais de comunicação são:

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS).
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-0300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Segurança;
- Interrupção do fluxo de gás natural na válvula de calçada;
- Retirada do medidor
- Após a interrupção, enviar o Termo de Encerramento de Fornecimento (TEF);

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 094/2013 da AGEPAN - Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

3. RELIGAÇÃO

O QUE É ESTE SERVIÇO

A religação só pode ser solicitada pelo cliente se o seu fornecimento estiver desativado.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Ex-clientes da MSGÁS que solicitaram o encerramento do consumo e clientes que tiveram seu fornecimento de gás cortado devido à débitos.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado Online e Presencial

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Informação do número de matrícula do cliente, CPF ou CNPJ e comprovante de pagamento de débitos.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Solicitação do serviço de religação de gás natural;

Etapa 2 – Verificação de documentações;

Etapa 3 – Reinício do fornecimento de gás natural.

CUSTO DESTE SERVIÇO

O serviço de religação é gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Para o caso de corte indevido ou pedido de religação de urgência, o prazo é de 4 (quatro) horas. Demais casos têm até 2 (dois) dias úteis contando do momento do pedido.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS)
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Os canais de comunicação são:

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS)
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Segurança;
- Reinstalar o medidor de gás natural canalizado à porta da unidade usuária, em casos de ex-clientes que solicitaram encerramento de consumo.

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 094/2013 da AGEPAN - Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Para o acesso a este serviço, já tem que estar interligado à rede e com seu consumo encerrado ou suspenso (devido à débitos).

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

4. ACESSO A DADOS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Acesso, via página de internet, a dados da MSGÁS sobre despesas, receitas, contratos, convênios, licitações, organograma da companhia, funcionários, orçamento.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado online

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentos pessoais para acessar o Portal da Transparência.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 - Acessar o site <http://www.transparencia.msgas.com.br>

Etapa 2 - Clicar em qualquer um dos ícones e pesquisar a informação desejada

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não há custos para acessar o Portal da Transparência

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

As informações do Portal são fornecidas automaticamente

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso às informações do Portal da Transparência ocorre acessando-se o site da MSGÁS (www.msgas.com.br) ou diretamente o <http://www.transparencia.ms.gov.br>

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o Portal da Transparência e obter imediatamente a informação que lá estiver.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS).

Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Atualização periódica do Portal da Transparência.

LEGISLAÇÃO

Lei 13.303 de 30 de junho de 2016

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

5. EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DA FATURA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Visa à emissão de segunda via da fatura de gás quando solicitado pelo cliente.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado Online e Presencial

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser uma unidade consumidora de gás natural interligada à rede de distribuição da MSGÁS e o número de matrícula do cliente, CPF ou CNPJ.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o serviço por um dos canais:

- Site <http://www.msgas.com.br>;
- Aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play);

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não há custos para emitir a 2ª via da fatura.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A emissão da 2ª via de fatura é imediata tanto pelo site quanto aplicativo MSGÁSApp.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso à emissão da 2ª via da fatura de gás está disponível em diversos canais, sendo eles:

- Site <http://www.msgas.com.br> – link da “Agência virtual”;
- Aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play);

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado junto ao site (FALE CONOSCO ou Agência Virtual) para receber a resposta: <http://www.msas.com.br> – 2ª via de fatura
Ou
- Telefone da MSGÁS para solicitar a emissão: (67) 3312-2400 (setor de faturamento)

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Disponibilização da 2ª via da fatura por e-mail.

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 094/2013 da AGEPAN - Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

6. ATENDIMENTO “FALE CONOSCO”

O QUE É ESTE SERVIÇO

Prestar atendimento à população através do site da MSGÁS (www.msgas.com.br) para dúvidas, elogios, esclarecimentos, reclamações e solicitações diversas.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Toda a população - pessoa física ou jurídica.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado online

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há exigência de documento, apenas identificação pessoal para resposta (telefone ou correspondência eletrônica), a qual pode ser sigilosa.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o serviço por um dos canais:

- Site <http://www.msgas.com.br>;
- Aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play);

Etapa 2 – clicar no link denominado “CONTATO”;

Etapa 3 – Preencher os dados/informações necessárias.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O contato pode ser feito a qualquer momento, enquanto a resposta é encaminhada em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 07h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h30.

O prazo para resposta é de até 10 (dez) dias corridos.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso ao “fale conosco” está disponível em dois canais, sendo eles:

- Site <http://www.msgas.com.br> – link denominado “contato”;
- Aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play).

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado junto ao site (FALE CONOSCO) para receber a resposta.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Envio de resposta via correspondência eletrônica, em até 10 (dez) dias, contados da data da solicitação.

LEGISLAÇÃO

Lei 13.303 de 30 de julho de 2016

Lei 12.007 de 29 de julho de 2009 (Emissão de quitação de débito);

Portaria nº 094/2013 da AGEPAN - Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul;

Portaria nº 095/2013 AGEPAN – Dispõe sobre a Qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul;

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

7. ACOMPANHAMENTO TÉCNICO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Acompanhamento técnico pela MSGÁS de obras e serviços realizados próximos da rede de distribuição de gás natural a fim de preservar a tubulação de possíveis danos e oferecer segurança para a população próxima à rede.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas ou clientes que realizarão obras e serviços próximos à rede de distribuição de gás natural.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado Online e Presencial

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Informações sobre o tipo de obra/serviço a ser executado, sua localização exata e o dia e hora de intervenção.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Solicitar o acompanhamento técnico por um dos canais de acesso;

Etapa 2 – Fornecer informações sobre o tipo de obra a ser executada;

Etapa 3 – Agendar o acompanhamento técnico;

Etapa 4 – Aguardar o acompanhamento técnico no local, dia e horário agendado.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos associados a este serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Conforme a programação de serviço do solicitante e a disponibilidade da MSGÁS.

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

- Telefone 3312-2400 ou 0800-647-0300 (no caso de emergências),
- E-mail (gesma@msgas.com.br)
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS).
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

Os canais de comunicação são:

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS).
- Presencialmente para este acompanhamento técnico: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br , pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Segurança;
- Atendimento por equipe especializada;
- Orientar sobre procedimentos a serem realizados na execução de obras nas proximidades de instalações de rede de distribuição de gás natural.

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 095/2013 AGEPAN – Dispõe sobre a Qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Este serviço é realizado por técnico de operação e manutenção da MSGÁS.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

8. ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Atendimento gratuito e 24 (vinte e quatro) horas por dia à população pelo telefone 0800-647-0300 para comunicação de casos emergenciais como cheiro de gás, alteração na pressão de fornecimento, falta de gás, explosão, incêndio ou vazamentos, nas instalações da rede de distribuição sob a responsabilidade da MSGÁS.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Toda a população.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado por Telefone

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Ligação para o número 0800-647-0300 ou 117;

Etapa 2 – Escolher a opção 1 do menu exposto;

Etapa 3 – Relatar o ocorrido;

Etapa 4 – Seguir as instruções de segurança.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Atendimento imediato.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Telefones:

- 0800-647-0300
- 117

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

Telefones:

- 0800-647-0300

- 117

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Segurança;
- Instruções iniciais de segurança antes da chegada da equipe técnica;
- Prioridade sobre quaisquer outros serviços.

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 094/2013 da AGEPAN - Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul, e Portaria nº 095/2013 AGEPAN – Dispõe sobre a Qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Atendimento referente a ocorrências na rede de distribuição de gás natural até a EMRP (Estação de Medição e Redução de Pressão) do cliente/alinhamento predial.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

9. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

O QUE É ESTE SERVIÇO

Atualização de informações presentes no cadastro dos clientes da MSGÁS.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado Online e Presencial

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pertinentes às alterações e informação do número de matrícula do cliente, CPF ou CNPJ.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Solicitar por e-mail ou presencialmente a atualização cadastral;

Etapa 2 – Receber ficha cadastral para preenchimento e relação de documentos necessários;

Etapa 3 – Entregar a ficha cadastral preenchida e cópia dos documentos.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Imediato.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Telefone 3312-2400

- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br
- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS).
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

Os canais de comunicação são:

- Telefone 3312-2400
- E-mail (gecom@msgas.com.br)
- Site www.msgas.com.br

- Presencialmente na sede da MSGÁS (Av. Ministro João Arinos, 2138 – Tiradentes – Campo Grande/MS).
- Presencialmente para assuntos comerciais: Centro de Operação e Manutenção de Três Lagoas (Avenida Filinto Muller, nº 3537 - Centro - Três Lagoas/MS)

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br , pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Orientar adequadamente sobre os procedimentos para atualização cadastral.

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 094/2013 da AGEPAN - Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Para a utilização desse serviço, o usuário deve possuir contrato assinado com a MSGÁS.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

10. APLICATIVO MSGÁS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Prestar atendimento ao consumidor para solicitações de segunda via de fatura, atualização de boleto, histórico de consumo e quitação de débito.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS - pessoa física ou jurídica.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado online

DOCUMENTOS/REQUISITOS NECESSÁRIOS

Possuir contrato assinado com a MSGÁS;
Informação do número de matrícula do cliente;
Informação do número do CPF ou CNPJ do cliente.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o serviço pelo Aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play);
Etapa 2 – clicar em qualquer um dos ícones e/ou pesquisar a informação desejada;
Etapa 3 – Preencher os dados/informações necessárias.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O atendimento é imediato.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso ao aplicativo “MSGÁSApp” está disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado junto ao site (FALE CONOSCO) para receber a resposta.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Visualização imediata da informação desejada/disponível no aplicativo.

LEGISLAÇÃO

Lei 12.007 de 29 de julho de 2009 (Emissão de quitação de débito);

Portaria nº 095/2013 AGEPAN – Dispõe sobre a Qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

11. AGÊNCIA VIRTUAL

O QUE É ESTE SERVIÇO

Prestar atendimento ao consumidor para solicitações de segunda via de fatura, atualização de boleto, histórico de consumo e quitação de débito.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS - pessoa física ou jurídica.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado online

DOCUMENTOS/REQUISITOS NECESSÁRIOS

Possuir contrato assinado com a MSGÁS;
Informação do número de matrícula do cliente;
Informação do número do CPF ou CNPJ do cliente.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o serviço pelo site da MSGÁS (www.msgas.com.br);

Etapa 2 – clicar no link “Agência Virtual”;

Etapa 3 – clicar em qualquer um dos ícones e/ou pesquisar a informação desejada;

Etapa 4 – Preencher os dados/informações necessárias.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O atendimento é imediato.

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

O acesso é feito pelo site da MSGÁS: www.msgas.com.br, ou via aplicativo “MSGÁSApp” que está disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado do cliente para receber a resposta.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Visualização imediata da informação desejada.

LEGISLAÇÃO

Lei 12.007 de 29 de julho de 2009 (Emissão de quitação de débito);

Portaria nº 095/2013 AGEPAN – Dispõe sobre a Qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

12. QUITAÇÃO ANUAL DE DÉBITOS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Prestar atendimento ao consumidor para solicitações de declaração de quitação anual de débitos.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS - pessoa física ou jurídica.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado online

DOCUMENTOS/REQUISITOS NECESSÁRIOS

Possuir contrato assinado com a MSGÁS;
Informação do número de matrícula do cliente;
Informação do número do CPF ou CNPJ do cliente.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o serviço pelo site da MSGÁS (www.msgas.com.br) – Agência Virtual ou acessar o aplicativo MSGÁSApp;
Etapa 2 – Clicar na opção Quitação de Débito;
Etapa 3 – Selecionar o ano desejado.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O atendimento é imediato.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso é feito pelo site da MSGÁS: www.msgas.com.br, ou via aplicativo “MSGÁSApp” que está disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado do cliente para receber a resposta.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Envio imediato da informação desejada, via e-mail.

LEGISLAÇÃO

Lei 12.007 de 29 de julho de 2009 (Emissão de quitação de débito);

Portaria nº 094/2013 AGEPAN – Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

13. ADESÃO À FATURA ON-LINE

O QUE É ESTE SERVIÇO

Prestar atendimento ao consumidor para solicitações de envio das faturas via e-mail, somente.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS - pessoa física ou jurídica.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado online

DOCUMENTOS/REQUISITOS NECESSÁRIOS

Possuir contrato assinado com a MSGÁS;
Informação do número de matrícula do cliente;
Informação do número do CPF ou CNPJ do cliente.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o serviço pelo site da MSGÁS (www.msgas.com.br) – Agência Virtual;

Etapa 2 – Clicar na opção Adesão à Fatura on-line;

CUSTO DESTE SERVIÇO

Gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O atendimento será processado para as faturas a serem emitidas a partir do mês subsequente da autorização.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso é feito pelo site da MSGÁS: www.msgas.com.br.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado do cliente para receber a resposta.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS

e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atender solicitação na próxima emissão de fatura.

LEGISLAÇÃO

Lei 12.007 de 29 de julho de 2009 (Emissão de quitação de débito);

Portaria nº 094/2013 AGEPAN – Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

14. ADESÃO AO DÉBITO AUTOMÁTICO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Prestar atendimento ao consumidor de adesão ao débito automático.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Clientes da MSGÁS - pessoa física ou jurídica, correntista do Banco do Brasil e pertencente ao segmento Comercial ou Residencial.

CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

Este serviço pode ser acessado online

DOCUMENTOS/REQUISITOS NECESSÁRIOS

Possuir contrato assinado com a MSGÁS;
Informação do número de matrícula do cliente;
Informação do número do CPF ou CNPJ do cliente.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o serviço pelo site da MSGÁS (www.msgas.com.br) – Agência Virtual ou acessar o aplicativo MSGÁSApp;

Etapa 2 – Clicar na opção adesão ao débito automático;

CUSTO DESTE SERVIÇO

Gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

No próximo mês de faturamento.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso é feito pelo site da MSGÁS: www.msgas.com.br.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado do cliente para receber a resposta.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá se comunicar com a MSGÁS através do site <http://www.msgas.com.br>; do aplicativo da MSGÁS (MSGÁSApp – disponível nos sistemas IOS

e Android, nas lojas Apple Store e Google Play); do telefone 0800-647-300; ou ainda pessoalmente na sede da empresa (Av. Ministro João Arinos nº 2.138, Campo Grande – MS). Poderá também comunicar a AGEPAN (Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul), enviando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo. A comunicação pode ser realizada através do site www.agepan.ms.gov.br, pelo telefone (67) 3025-9500 ou presencialmente na Avenida Afonso Pena nº 3026, Campo Grande, MS.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Envio imediato da confirmação, via e-mail e processamento no próximo mês de faturamento.

LEGISLAÇÃO

Portaria nº 094/2013 AGEPAN – Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

15. LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DIRETAS

O QUE É ESTE SERVIÇO

As licitações e contratações diretas são as ferramentas por meio das quais a MSGÁS adquire ou contrata insumos, materiais, serviços e obras para a realização de suas atividades.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoas jurídicas e físicas podem participar das licitações e contratações diretas realizadas pela Cia., desde que atendam aos requisitos de habilitação e de contratação previstas no instrumento convocatório.

CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o site da MSGÁS – Portal de Licitações;

Etapa 2 – Clicar na licitação de interesse e cadastrar a empresa/pessoa física (neste último caso se aplicável).

Além de acesso/download do edital/anexos, as empresas cadastradas receberão automaticamente intimações eletrônicas relativas à movimentação (avisos, manifestações, decisões etc.) do certame.

DOCUMENTOS / REQUISITOS NECESSÁRIOS

Checar nos editais específicos do licitação / contratação no site da MSGÁS – Portal de Licitações <http://bidding.msgas.com.br/>

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o site da MSGÁS – Portal de Licitações;

Etapa 2 – Clicar na licitação de interesse e cadastrar a empresa/pessoa física (neste último caso se aplicável).

Além de acesso/download do edital/anexos, as empresas cadastradas receberão automaticamente intimações eletrônicas relativas à movimentação (avisos, manifestações, decisões etc.) do certame.

CUSTO DO EDITAL E CADASTRAMENTO DO INTERESSADO NA LICITAÇÃO

Gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Conforme especificado em cada edital

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso ao portal de licitações e contratos é feito pelo site da MSGÁS: <http://bidding.msgas.com.br/>

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

Conforme especificado no edital de interesse.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer interessado poderá apresentar questionamentos ou impugnações, consoante as regras do edital. Referente à prestação de serviços relacionados ao tema, não específicos no edital, pode-se entrar em contato com a MSGÁS através do Fale Conosco no endereço <http://contato.msgas.com.br/faleconosco/>

LEGISLAÇÃO

Lei nº 13.303/2016, Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da MSGÁS, Código de Conduta e Integridade da MSGÁS e demais normas e/ou políticas aplicáveis.

REVISADO POR

Paulo Henrique Gomes Antello e Silva - matrícula 000172

NOTA TÉCNICA:

Documento original - Versão 1 - gerado em 21 de junho de 2018

ELABORADO POR:

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| ✓ Andre Gustavo Rotta Muriano | Matrícula 000155 |
| ✓ Cintia Portela Doria Quartin | Matrícula 000107 |
| ✓ Regiane Schio | Matrícula 000072 |
| ✓ Paulo Henrique G. Antello e Silva | Matrícula 000172 |
| ✓ Xerxes Flamarion Sabino | Matrícula 000135 |