



Agência
Reguladora de
Serviços Públicos
do Estado de
Sergipe

www.agrese.se.gov.br

OUVIDORIA

08000791520



Relatório anual da Ouvidoria



Saneamento Básico



Gás Canalizado

**Aracaju-SE
Janeiro a Dezembro/2019**



RELATÓRIO

**Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado
Sergipe**

**Endereço: Av. Marieta Leite, 301 Grageru – CEP: 49027– 190,
Aracaju/SE**

Autora: Juliana de Melo Fontes Costa

Colaboradora: Suzana Mota Souza



RELATÓRIO

Ouvidoria da AGRESE

Relatório Estatístico – janeiro a Dezembro de 2019

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

1. QUANTIDADES DE DEMANDAS NO GERAL:

Janeiro a Dezembro: 1.003 demandas recebidas, sendo que 808 resolvidas e 195 em andamento.

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

Desde o mês de setembro, quando a Agrese aderiu o sistema de ouvidoria, o SE-OUV, outros canais de atendimentos são oferecidos aos usuários, tais como: telefone gratuito, internet, e-mail, correspondência, telefax e atendimento pessoal. Os atendimentos telefônicos e pessoais funcionam de segunda à sexta-feira, das 7h às 13h.

A forma de acesso utilizada foi através do 0800, e-mail, Presencial , site e SE-OUV.

3. CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES:

08 (Oito) denúncias durante o ano de 2019.

4. CARACTERÍSTICA DO DEMANDANTE:

Pessoa física: 1.000

Pessoa jurídica: 03

5. DEMANDAS RESOLVIDAS: 808

6. DEMANDAS EM ANDAMENTO: 195



RELATÓRIO

7. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA.

No tocante à área de saneamento, cabe salientar que a interface entre as Ouvidorias da Agrese e Deso permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas ouvidorias. Com o novo sistema, para fazer solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios o manifestante é direcionado à página do SE-OUV, que encaminha a demanda ao órgão competente.

