



OUVIDORIA

08000791520

**Agrese**

Agência  
Reguladora de  
Serviços Públicos  
do Estado de  
Sergipe

[www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br)

# **Ouvidoria**

## **Saneamento**



## **Gás Canalizado**



## **Energia Elétrica**



Endereço: Av. Marieta Leite, 301, Grageru, Aracaju-Se, CEP: 49027– 190.

**Autora:** Juliana de Melo Fontes Costa

**Colaboradoras:** Suzana Mota Souza

Lady Diana Ávila Souza

**Aracaju - Se, 28 de Fevereiro de 2021.**

## 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 28 de Fevereiro, a ouvidoria da **Agrese** contabilizou **(60)** registros de manifestações:

- ✓ **(07)** demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ **(21)** demandas em andamento pelo SE-OUV;
- ✓ **(32)** demandas recebidas e respondidas.

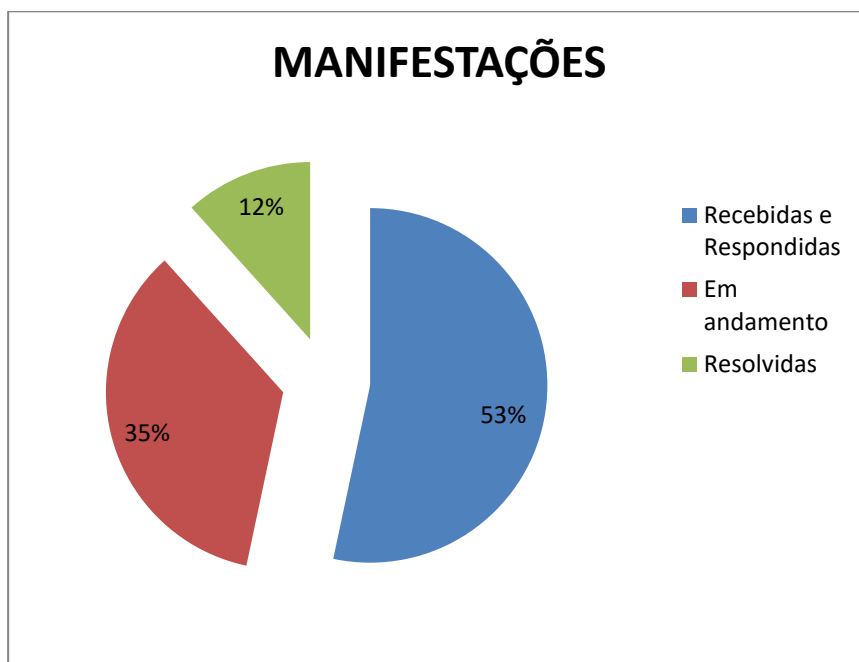


Gráfico 1: Demandas resolvidas, respondidas e em andamento.  
Fonte: Agrese

## 2. DEMANDAS RECEBIDAS E RESPONDIDAS: 32

**(32)** demandas dentre elas: Por MENSAGEM do site foram contabilizadas 05 (cinco) sem número de protocolo das concessionárias; por OUVIDORIA foi 01 (uma); por E-MAIL foram 23 (vinte e três), sendo enviadas respostas, para os solicitantes acessarem ao sistema SE-OUV e dentre outras respostas; Pelo Fala BR foram contabilizadas 03 (três) neste mês de fevereiro, sendo estas respondidas no sistema e informadas que não eram de competência desta Agência Reguladora.

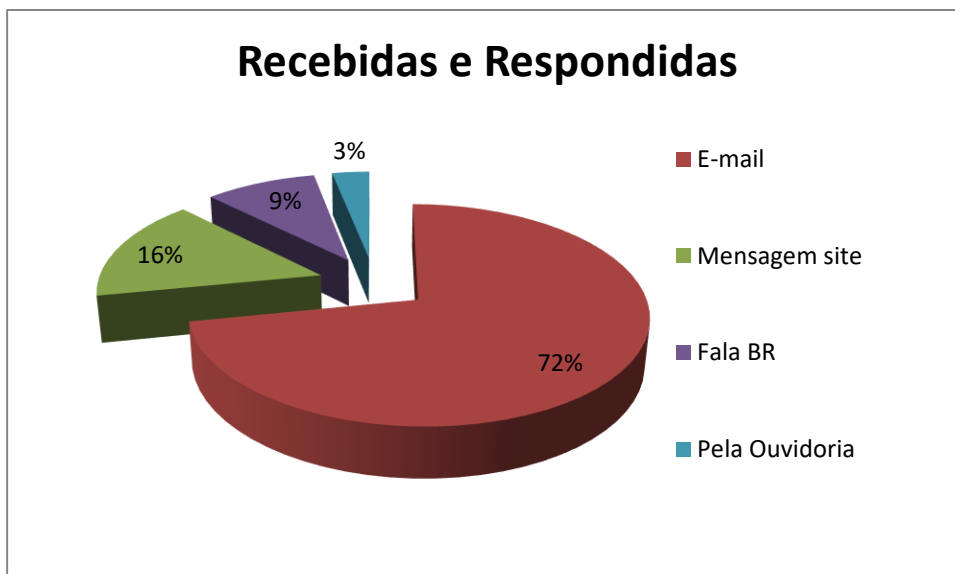


Gráfico 2: Demandas recebidas e respondidas.  
Fonte: Agrese

### **3. DEMANDAS EM ANDAMENTO DOS MESES ANTERIORES: 12**

### **4. DEMANDAS RESOLVIDAS DOS MESES ANTERIORES: 06**

Feita pesquisa de satisfação com 13 (treze) usuários, sendo que 07 (sete) do mês de fevereiro e 06 (seis) dos meses anteriores.

### **5. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:**

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1223 (um mil duzentos e vinte e três);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 23 (vinte e três) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 21 (vinte e uma);
- ✓ Por MENSAGENS do site foram contabilizadas 05 (cinco), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo Fala BR foram recebidas 03 (três) manifestações.

### **6. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES**

Pessoa física: 60

Pessoa jurídica: 00

### **7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

- ✓ Abastecimento de água;
- ✓ Desobstruções de esgotos;
- ✓ Vazamento;
- ✓ Fatura alta.

### **8. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA.**

No tocante à área de saneamento, vale salientar que a interface entre as ouvidorias da Agrese, Deso e Sergas permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas ouvidorias.

**Brevemente, a ouvidoria da Agrese estará desempenhando as atividades no setor elétrico, considerando que no dia 22 de junho de 2020, foi assinado o Convênio de Cooperação Técnica entre o Estado de Sergipe e a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, porém os serviços ainda não foram descentralizados, pois se encontra na fase de finalização do contrato de metas para iniciar os treinamentos e capacitações. Por ora, as manifestações poderão ser realizadas através da ouvidoria das distribuidoras. Se persistir a insatisfação deverá ser registrada na Ouvidoria Setorial da ANEEL através do número 167.**