



OUVIDORIA

08000791520

Agrese

Agência
Reguladora de
Serviços Públicos
do Estado de
Sergipe

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

Colaboradora: Suzana Mota Souza

Aracaju - Se, 31 de Março de 2021.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de Março, a ouvidoria da **Agrese** contabilizou **43** registros de manifestações:

- ✓ (10) demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ (15) demandas em andamento pelo SE-OUV;
- ✓ (18) demandas recebidas e respondidas.

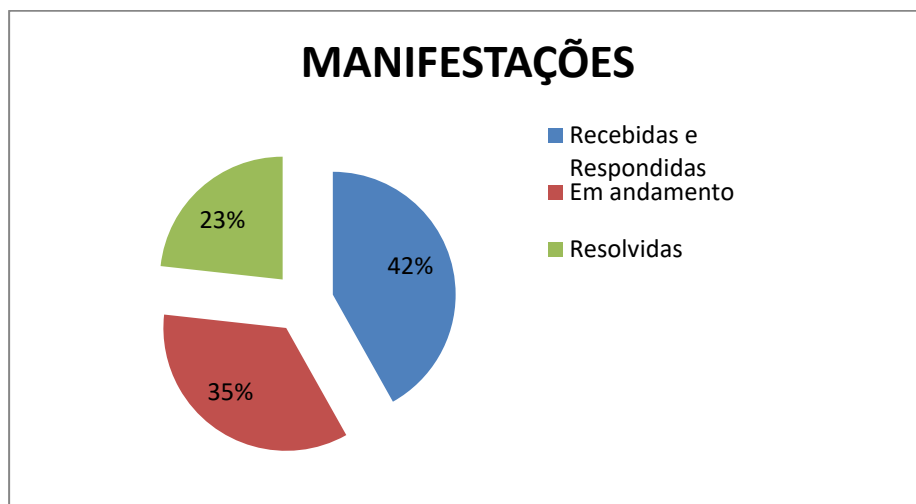


Gráfico 1: Demandas resolvidas, recebidas, respondidas e em andamento.

Fonte: Agrese

2. DEMANDAS RECEBIDAS E RESPONDIDAS: 18

(18) demandas dentre elas: Por MENSAGEM do site foram contabilizadas 11 (onze) sem número de protocolo da concessionária; por E-MAIL foram 03 (três), sendo enviadas respostas para os solicitantes acessarem ao sistema SE-OUV e dentre outras respostas; pelo Fala BR foram contabilizadas 04 (quatro), sendo estas respondidas no sistema e informadas que não eram de competência desta Agência Reguladora.

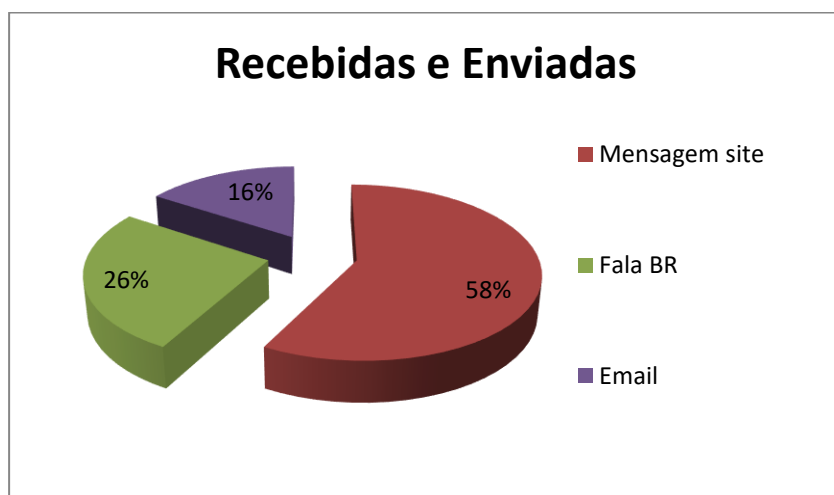


Gráfico 2: Demandas recebidas e Enviadas.

Fonte: Agrese

3. DEMANDAS EM ANDAMENTO DOS MESES ANTERIORES: 10

4. DEMANDAS RESOLVIDAS DOS MESES ANTERIORES: 21

Feita pesquisa de satisfação com 15 (quinze) usuários, sendo que 03 (três) do mês de março e 12 (doze) dos meses anteriores.

5. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1325 (um mil trezentos e vinte cinco);
- ✓ Por EMAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 03 (três) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 25 (vinte cinco);
- ✓ Por MENSAGEM do site foram contabilizadas 11 (onze), sem número de protocolo das concessionárias, sendo 02 (duas) da concessionária SERGAS;
- ✓ Pelo Fala BR foram recebidas 04 (quatro) manifestações;
- ✓ Por Ouvidoria foram contabilizadas 04 (duas).

6. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Pessoa física: 43

Pessoa jurídica: 00

7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

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

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

Neste mês houve abertura de 01 (um) processo da demanda do setor de saneamento (Deso).

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.