



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, 30 de Abril 2021.**

## 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 30 de Abril, a ouvidoria da **Agrese**, contabilizou **51** registros de manifestações:

- ✓ (05) demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ (23) demandas em andamento pelo SE-OUV;
- ✓ (23) demandas recebidas e respondidas.



Gráfico 1: Manifestações

Fonte: Agrese

## 2. DEMANDAS RECEBIDAS E RESPONDIDAS: 23

(23) demandas dentre elas: Por MENSAGEM do site foram contabilizadas 04 (quatro), sem número de protocolo da concessionária; por E-MAIL foram 16 (dezesesseis), sendo enviadas respostas, para os solicitantes acessarem ao sistema SE-OUV; por OUVIDORIA 01 (uma); pelo Fala.BR foram contabilizadas 02 (duas), sendo estas respondidas no sistema e informadas que não eram de competência desta Agência Reguladora.

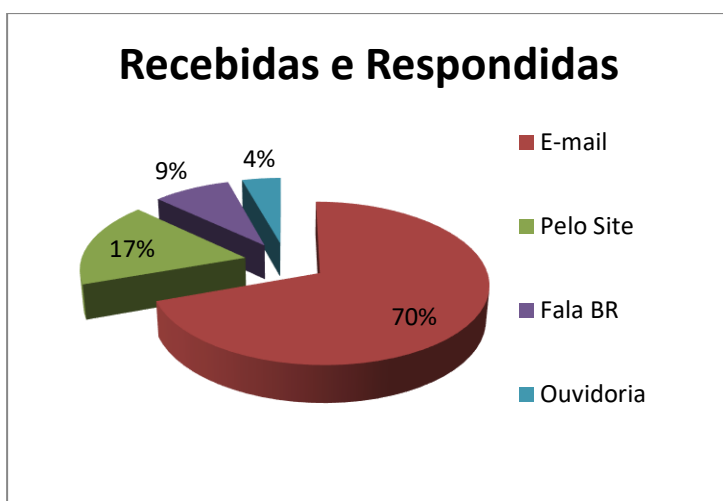


Gráfico 2: Demandas Recebidas e Respondidas

Fonte: Agrese

### **3. DEMANDAS EM ANDAMENTO DOS MESES ANTERIORES: 19**

### **4. DEMANDAS RESOLVIDAS DOS MESES ANTERIORES: 17**

**Feita pesquisa de satisfação com 15 (quinze) usuários, sendo que 04 (quatro) do mês de abril e 11 (onze) dos meses anteriores.**

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

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1578 (Um mil quinhentos e setenta e oito);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 16 (dezesesseis) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 28 (vinte e oito);
- ✓ Por MENSAGENS do site foram contabilizadas 04 (quatro), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo Fala.BR foram recebidas 02 (duas) manifestações;
- ✓ Por OUVIDORIA foram contabilizados 01 (uma).

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

Pessoa física: 51

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.**

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.

**Os serviços públicos referentes ao setor de distribuição de energia elétrica no Estado de Sergipe, por meio dos contratos de metas assinados entre a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agregre), poderão ser realizadas através da ouvidoria das distribuidoras. Se persistir a insatisfação deverá ser registrada na Ouvidoria Setorial da ANEEL através do número 0800 7270167.**