



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

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 (dezesseis), 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.

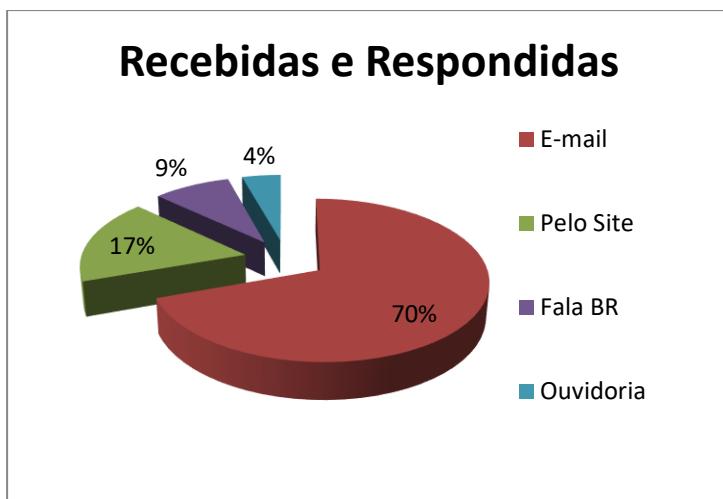


Gráfico 2: Demandas Recebidas e Respondidas

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 (dezesseis) 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 (Agrese), 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.