

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 Setembro de 2021.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 30 de Setembro, a ouvidoria da Agrese, contabilizou **46** registros de manifestações:

- ✓ (23) demandas em andamento pelo SE-OUV;
- ✓ (20) demandas recebidas e respondidas;
- ✓ (02) demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ (01) demanda resolvida pelo FALA BR.

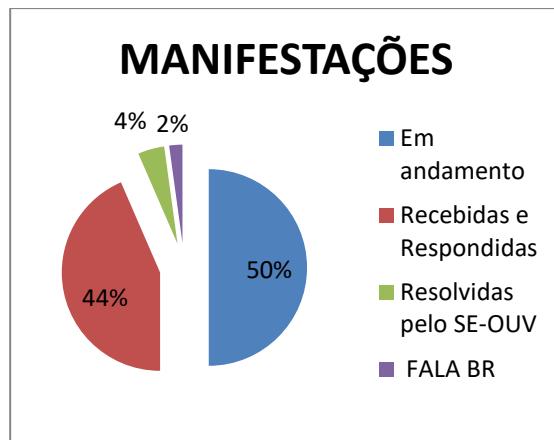


Gráfico 1: Manifestações.

Fonte: Agrese

2. DEMANDAS RESOLVIDAS E EM ANDAMENTO: 62

- ✓ **Resolvidas:** 30 (trinta), sendo 03 (três) referente ao mês de setembro, e 27 (vinte e sete) dos meses anteriores.
- ✓ **Em andamento:** 32 (trinta e duas), sendo 23 (vinte e três) referente ao mês de setembro e 09 (nove) dos meses anteriores.



Gráfico 2: Demandas Resolvidas e em andamento.

Fonte: Agrese

Feita 29 (vinte e nove) pesquisas de satisfação com usuários, sendo que 18 (dezoito) aceitaram e 11 (onze) recusaram.

3. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1040 (mil e quarenta), sendo que 1014 (mil e quatorze), foram informações, para entrarem em contato com a concessionária Deso e 25 (vinte e cinco) foram geradas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV);
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 25 (vinte e cinco);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 12 (doze) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Por MENSAGENS no site institucional foram contabilizadas 06 (seis), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo FALA.BR foi recebida 01 (uma) manifestação;
- ✓ Pela OUVIDORIA no site institucional foi contabilizada 01 (uma).

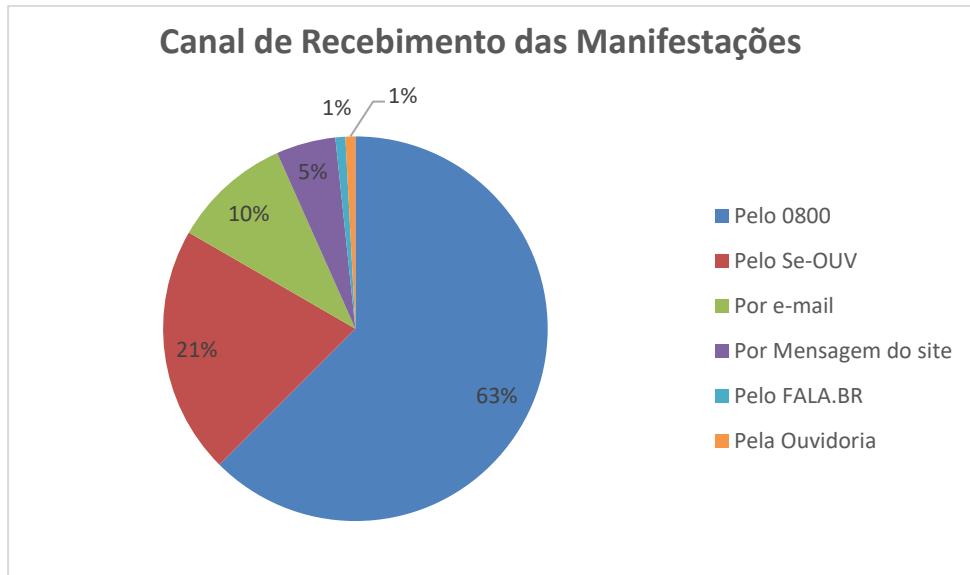


Gráfico 3: Canal de Recebimento das Manifestações.

Fonte: Agrese

4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Pessoa física: 46

Pessoa jurídica: 00

5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

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

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

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