



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, 31 de Dezembro de 2021.**

## 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 31 de dezembro, a ouvidoria da **Agrese**, contabilizou registros de **(38)** manifestações:

- ✓ **(19)** demandas em andamento pelo SE-OUV;
- ✓ **(14)** demandas recebidas e respondidas;
- ✓ **(04)** demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ **(01)** reclamação sobre Energia Elétrica (0800);
- ✓ **(00)** pelo Fala Br;
- ✓ **(00)** pela Ouvidoria.

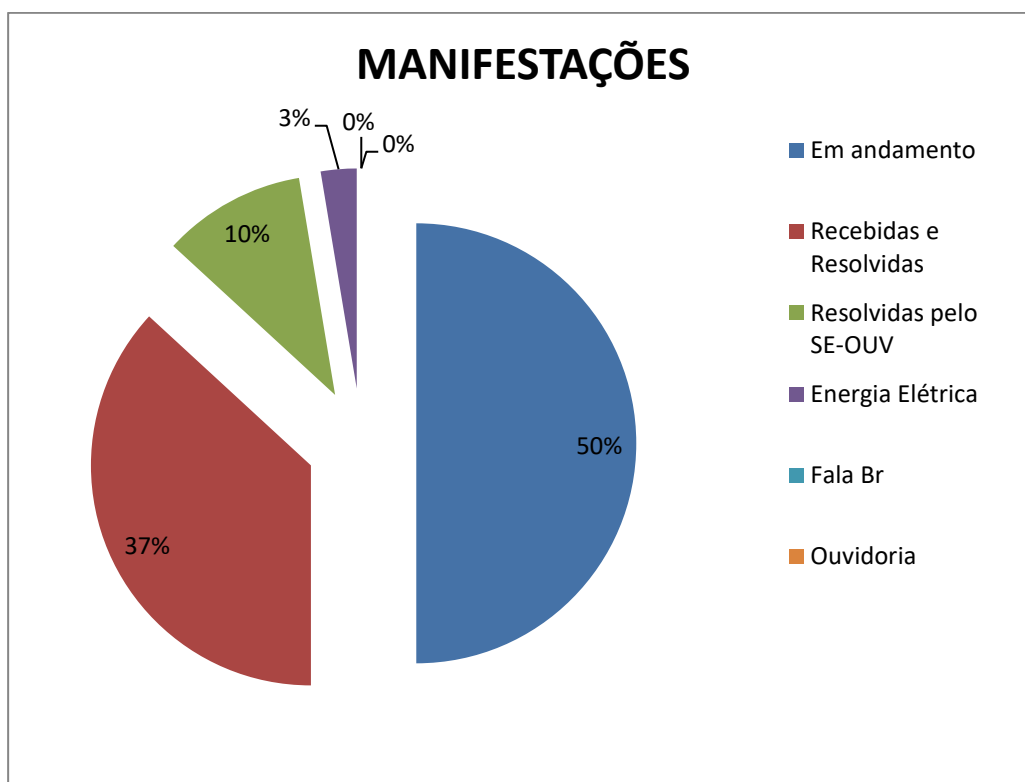


Gráfico 1: Manifestações.

Fonte: Agrese

## 2. DEMANDAS RESOLVIDAS E EM ANDAMENTO: 23

- ✓ **Em andamento:** 36 (trinta e seis), sendo 19 (dezenove) referente ao mês de dezembro e 17 (dezessete) dos meses anteriores.
- ✓ **Resolvidas:** 27 (vinte e sete), sendo 04 (quatro) referente ao mês de dezembro, e 23 (vinte três) dos meses anteriores.

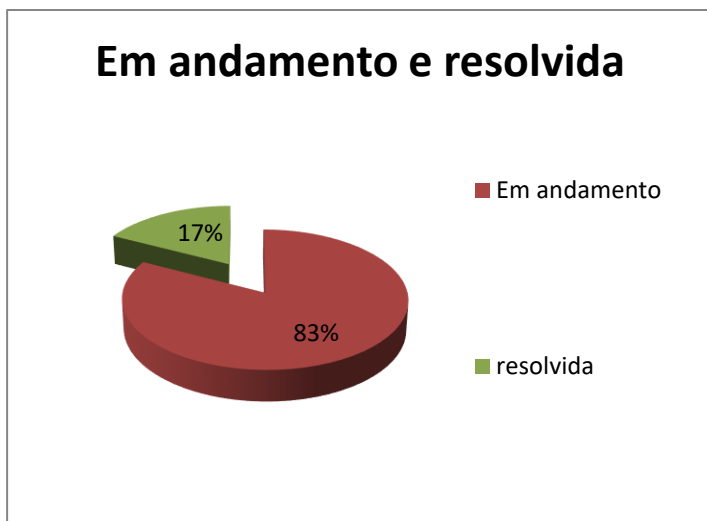


Gráfico 2: Demandas Resolvidas e em andamento.

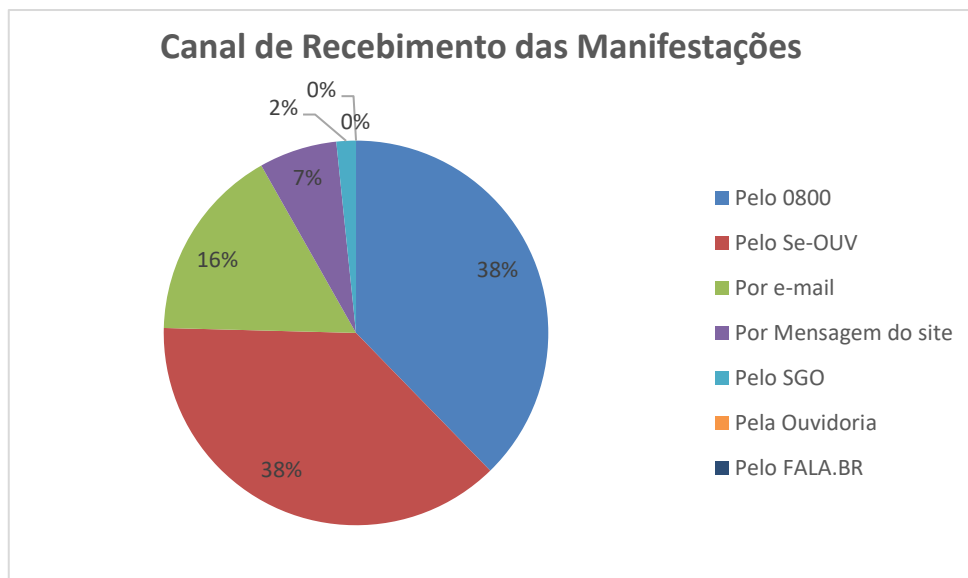
Fonte: Agrese

**Feita 27 (vinte e sete) pesquisas de satisfação com usuários, sendo que 17 (dezessete) aceitaram e 10 (dez) recusaram.**

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

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 395 (trezentos e noventa e cinco), sendo que 372 (trezentos e setenta e duas) foram informações, para entrarem em contato com a concessionária Deso e 23 (vinte e três) foram geradas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV);
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 23 (vinte e três);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 10 (dez) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Por MENSAGENS no site institucional foram contabilizadas 04 (quatro), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo SGO foi registrada 01 (uma) manifestação (reclamação);
- ✓ Pelo Fala BR não houve registro (0);
- ✓ Pela Ouvidoria não houve registro (0).



**Gráfico 3: Canal de Recebimento das Manifestações.**

**Fonte:** Agrese

#### **4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES**

Pessoa física: 37

Pessoa jurídica: 01

#### **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.**

Neste mês não houve abertura de processo no e-DOC.

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.