



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página:1 de 2

**DIRETORIA EXECUTIVA  
RESOLUÇÃO N° 07  
DE 25 DE OUTUBRO DE 2022**

**Aprova Manual que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE, nas reclamações dos usuários dos Serviços Regulados e dá outras providências Revoga a Resolução n° 03/2018-DIREX-AGRESE.**

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE, no uso de suas atribuições legais e regulares previstas nos artigos 6º, VIII e XVII, art. 16, I, XIII, da Lei Ordinária (Estadual) nº 6.661 de 28 de agosto de 2009,

**Considerando** a necessidade de aprimorar o funcionamento da Ouvidoria da AGRESE em relação aos procedimentos de consultas e reclamações dos usuários; e,

**Considerando** a deliberação da Diretoria Executiva da AGRESE na reunião realizada no dia 24 de outubro de 2022.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o Manual que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE, nas reclamações dos usuários dos Serviços Regulados, conforme anexo único desta Resolução.



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página:2 de 2

**Art. 2º** Esta Resolução entra em vigor com a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado de Sergipe, sendo disponibilizada, na íntegra no site da Agência.

**Art. 3º** - Revogam-se as disposições em contrário, especialmente a Resolução nº 03/2018 - DIREX-AGRESE.

Aracaju/SE, 25 de outubro de 2022.



**ASSINADO ELETRONICAMENTE**  
Verificar autenticidade conforme mensagem  
apresentada no rodapé do documento

**LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA**  
Diretor(a) Presidente

## Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: 9I0N-QSAZ-4ME5-WK95



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 26/10/2022 é(são) :

- LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA - 26/10/2022 11:23:54



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

**Anexo Único**  
**Resolução n° 07/2022-DIREX-AGRESE**

**MANUAL QUE DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS GERAIS A SEREM ADOTADOS  
PELA OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO  
ESTADO DE SERGIPE - AGRESE**

**CAPÍTULO I**  
**DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**  
**Seção I**  
**Das Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 1º** As demandas encaminhadas pelos usuários a Ouvidoria da Agrese, referentes à prestação dos serviços públicos concedidos ou permitidos pelo Estado de Sergipe, e submetidos ao controle da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - Agrese, serão inicialmente recebidas como Solicitação de Ouvidoria.

**§1º** Tratando-se dos meios de atendimento pessoal, sistema OMD, telefone ou presencial, constatando a Ouvidoria que a solicitação apresentada está fora do âmbito de atuação da AGRESE, comunicará ao solicitante que não poderá efetuar o registro da reclamação.

**§2º** Com exceção dos meios de atendimentos citados no parágrafo anterior, a Ouvidoria fará o registro da solicitação no Sistema de Ouvidoria da Agrese - OMD mesmo que a considere fora do âmbito de atuação da Agência Reguladora, caso em que a solicitação será encerrada mediante comunicação ao usuário.

**§3º** As Solicitações de Ouvidoria serão registradas e processadas por meio do OMD.



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

**Art. 2º** As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como pedidos de informações (consultas), reclamações, denúncias, críticas, elogios ou sugestões.

**Parágrafo único.** Se a consulta/manifestação formulada referir-se-á situação concreta com número de protocolo ou registro de atendimento das Concessionárias/Prestadoras, deverá ser recebida como reclamação.

**Art. 3º** Após o registro da solicitação cabe a Ouvidoria verificar:

**I** - Se já existe solicitação idêntica da mesma unidade consumidora ou matrícula; e,

**II** - Se há necessidade de complementação de dados.

**§1º** No caso do inciso I, a solicitação mais recente será encerrada e na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá aos interessados que informem os dados necessários.

**§2º** Se o solicitante não tiver fornecido os dados corretos para possibilitar a efetiva comunicação, tais como, Protocolo, endereço, número de inscrição da unidade consumidora ou matrícula, pretensão delimitada, a solicitação será encerrada por impossibilidade de continuação.

**Art. 4º** A Ouvidoria encaminhará para a Diretoria Técnica, através do E-DOC, cópias das solicitações em que, mesmo solucionadas e encerradas, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pelo prestador dos serviços, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

**§1º** A Ouvidoria encaminhará à Diretoria Técnica para abertura de Ação de Fiscalização, as solicitações em que tenha verificado a inobservância, por parte do prestador dos serviços, de entendimento firmado e aprovado pela Diretora Executiva da Agrese, e/ou pelo seu Conselho Superior;

**§2º** A Diretoria Técnica encaminhará a demanda para a Câmara Técnica responsável, e esta emitirá Nota Técnica ou Relato Técnico sobre a demanda apresentada no prazo de 10 (dez) dias corridos.

**Art. 5º** As Solicitações de Ouvidoria serão encerradas:

- I** - quando solucionadas;
- II** - após análise da solicitação pela Diretoria Técnica, e emissão de Comunicação de Ouvidoria às partes;
- III** - após a realização de mediação na qual se obteve solução do conflito, seguida das respectivas emissões de Comunicações de Ouvidoria a serem enviadas às partes acordantes;
- IV** - quando a Ouvidoria não localizar o solicitante, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, quando disponíveis;
- V** - quando o solicitante não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos;
- VI** - quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e formas estabelecidos pela Ouvidoria.

**Parágrafo único.** Todas as Solicitações deverão ser encerradas no OMD pela Ouvidoria.

## Seção II

### Das Consultas e Reclamações nas Solicitações de Ouvidoria



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

**Art. 6º** Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidora certificar-se-á de que a solicitação já foi levada ao prestador dos serviços e não houve satisfação total do usuário.

**§1º** A Ouvidoria da Agrese poderá, a seu critério, enviar as solicitações à Ouvidoria do prestador dos serviços, que terá o prazo de 10 (dez) dias úteis (interior) e 10 (dez) dias corridos (Região Metropolitana de Aracaju) para solucionar o problema ou justificar o indeferimento da reclamação.

**§2º** Os prazos previstos no § 1º deste artigo poderão ser prorrogados, por no máximo, 10 (dez) dias corridos, a pedido do prestador dos serviços mediante justificativa escrita, ficando a critério da Ouvidoria da Agrese seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

**§3º** A solicitação será encerrada se for solucionada após o envio à Ouvidoria do prestador dos serviços, devendo haver o registro de todos os procedimentos no OMD.

**§4º** Não sendo a solicitação resolvida, a Ouvidoria da Agrese enviará através de CI toda documentação relativa à solicitação à Diretoria Técnica, para análise e pronunciamento.

**§5º** A Ouvidoria poderá solicitar informações ou determinar providências ao solicitante ou ao prestador dos serviços, estabelecendo prazos que entender adequados.

**§6º** Diante de alegações incontroversas, assim entendidas as afirmações do solicitante admitidas pelo prestador dos serviços, poderá a Ouvidoria determinar o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a pretensão.

**§7º** A Ouvidoria encaminhará à Diretoria Técnica, os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pelo prestador dos



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

serviços para o não atendimento, nos prazos estabelecidos, das suas solicitações e determinações.

**§8º** Caso o prestador dos serviços não apresente, nos prazos estabelecidos, justificativas para o não atendimento das suas solicitações e determinações, a Ouvidoria poderá encaminhar para a Diretoria Técnica, através de CI, cópias das solicitações respectivas, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

**Art. 7º** A Diretoria Técnica, ao receber a solicitação não solucionada na Ouvidoria, na forma do art. 6º, §4º, deverá registrar o recebimento no e-DOC e distribuir para a Câmara técnica responsável, que deverá considerar os seguintes aspectos:

**I** - Concessão do prazo de 10 (dez) dias úteis para o prestador dos serviços responder, apresentando esclarecimentos;

**II** - Necessidade de pronunciamento de um órgão externo;

**III** - Contato direto com o solicitante e/ou com o prestador dos serviços visando ao esclarecimento ou encerramento da questão;

**IV** - Necessidade de pronunciamento jurídico, da Procuradoria da Agrese;

**V** - Análise da solicitação e emissão de um posicionamento definindo a solução a ser adotada.

**§1º** No caso do inciso I do presente artigo, a Diretoria Técnica, poderá aproveitar o prazo concedido no art. 6º, §1º, se o contraditório já houver sido estabelecido ou conceder novo prazo para complementação da solicitação.

**§2º** No caso do inciso III do presente artigo, se a solicitação for solucionada, a Diretoria Técnica, deverá comunicar à Ouvidoria os motivos, registrando no e-DOC todos os procedimentos adotados.



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

**§3º** No caso do inciso IV do presente artigo, a Diretoria Técnica enviará através do e-DOC registro a solicitação de Ouvidoria à Procuradoria Jurídica que, após análise, devolverá à Diretoria Técnica, com o respectivo parecer.

**§4º** A Câmara Técnica responsável e a Procuradoria Jurídica deverão concluir a análise dentro de um prazo de 10 (dez) dias corridos. Não sendo possível o cumprimento do prazo, os referidos setores poderão apresentar justificativas.

**Art. 8º** Após análise da solicitação e emissão de posicionamento, a Diretoria Técnica formulará Comunicação de Ouvidoria a ser direcionada ao solicitante, com a assinatura do técnico, e, após registro no e-DOC, encaminhará para a Ouvidoria.

**§1º** Antes do envio à Ouvidoria da Comunicação, se o posicionamento a que se refere o caput deste artigo for parcial ou totalmente favorável ao reclamante, a Diretoria Técnica deverá comunicar ao prestador dos serviços as recomendações necessárias à elucidação da solicitação, para manifestação no prazo de 10 (dez) dias corridos, podendo solicitar prorrogação de prazo, pedido que será avaliado pelo setor competente.

**§2º** A manifestação do prestador dos serviços referida no parágrafo anterior deverá fazer referência a todos os pontos aludidos pela Diretoria Técnica, inclusive informando o dia/periodo exato para o cumprimento da solução da reclamação, sob pena de ferimento aos dispositivos da presente Resolução.

**§3º** Se o prestador dos serviços não concordar justificadamente com o posicionamento da Diretoria Técnica, poderá solicitar por escrito a abertura de processo administrativo, cabendo a Ouvidoria proceder a abertura do referido processo.

**§4º** Diante dos posicionamentos contrários do prestador dos serviços ou do reclamante, a Diretoria Técnica poderá promover



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

reuniões com as partes interessadas antes da abertura de processo administrativo.

**§5º** Ao receber a solicitação com a Comunicação emitida pela Diretoria Técnica, a Ouvidoria encerrará a solicitação e informará ao reclamante, ao prestador dos serviços ou a outro órgão/instituição que a Diretoria Técnica indicar.

**§6º** Cabe a Ouvidoria fazer o controle de envio ao reclamante e recebimento das Comunicações de Ouvidoria encaminhadas pela Diretoria Técnica.

**§7º** Se o reclamante não concordar com o posicionamento da Agrese, poderá solicitar a abertura de processo administrativo.

**Seção III**  
**Das Mediações nas Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 9º** A critério do Diretoria Técnica poderão ser realizadas audiências de mediação, cuja presidência será exercida pelo Procurador-Chefe da AGRESE, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado.

**§1º** Constatada a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria ou a Diretoria Técnica poderão requerer ao solicitante ou seu representante e ao representante do prestador dos serviços, com plenos poderes para transigir, que compareçam a reuniões na AGRESE ou em outro local por ela designado.

**§2º** Poderá haver realização de mediação nas questões e solicitações que não obtiverem solução técnico-administrativa.

**§3º** As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência, trazendo propostas de acordo a serem discutidas.

**§4º** O representante do prestador dos serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos apresentados nas reuniões, apresentar proposta que viabilize o acordo.



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

**§5º** Funcionará como mediador servidor do setor Jurídico ou servidor designado.

**§6º** Poderão participar das reuniões de mediação servidores da Agrese cuja presença seja admitida pelo mediador.

**§7º** O representante do prestador dos serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos apresentados nas reuniões, apresentar proposta que viabilize o acordo.

**§8º** Havendo necessidade, a critério do Presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

**§9º** Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo.

**§10** Não obtido acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria, na forma deste Capítulo.

**Seção IV**  
**Dos Processos de Ouvidoria**

**Art. 10.** O Processo de Ouvidoria será instaurado nos seguintes casos:

**I** - pelo inconformismo de qualquer das partes envolvidas, quando insatisfeitas com as providências ou posicionamento manifestados pela Agrese nas Solicitações de Ouvidoria;

**II** - quando verificada a situação prevista no art. 18;

**III** - quando o Conselho Superior, Diretoria Executiva, Ouvidoria, Procuradoria Jurídica da Agrese entenderem adequado.

**§1º** Quando houver identidade ou similitude, entre duas ou mais reclamações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo de Ouvidoria para todas elas.



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

**§2º** À Ouvidoria da Agrese caberá a abertura dos Processos de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação.

**Art. 11.** Os Processos de Ouvidoria serão sempre distribuídos para a Diretoria Técnica da AGRESE.

**§1º** O Diretor poderá solicitar análise e prolação de parecer à Procuradoria Jurídica, bem como diligências complementares, inclusive novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar.

**§2º** Não se manifestando as partes nos termos do requerimento do Diretor, no caso do parágrafo anterior:

**I** - sendo o reclamante, restará extinto o Processo de Ouvidoria;  
**II** - sendo o prestador dos serviços, poderá haver presunção favorável ao reclamante quanto aos fatos objetos do requerimento do Diretor, salvo aqueles cuja prova seja indispensável.

**Art. 12.** O(a) Diretor(a) da Diretoria Técnica, do Processo de Ouvidoria deverá submeter o caso a análise de seus assessores de câmara, em face dos elementos constantes nos autos.

**§1º** Os fatos afirmados pelo reclamante e não impugnados pelo prestador dos serviços poderão ser admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrem inverossímeis ou cuja prova seja indispensável.

**§2º** Nos casos em que o prestador dos serviços, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser apreciada pela Câmara Técnica responsável, as alegações do reclamante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme o caso.



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

**§3º** O Diretor da Câmara Técnica responsável apresentará a Nota Técnica para decisão final da Diretoria Técnica da Agrese, acompanhado do seu voto.

**Art. 13.** Da decisão da Diretoria Técnica, Procuradoria ou Câmara Técnica responsável que julgar os Processos de Ouvidoria, as partes serão intimadas através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados.

**Art. 14.** Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, do qual, sendo este o caso, a critério do Diretoria Técnica, Jurídico ou Câmara Técnica responsável, serão cientificadas as partes envolvidas.

**Art. 15.** Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

**I** - de ofício, pelo Diretor Técnico, Procurador-Chefe ou pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o reclamante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de mediação a que se refere à Seção III deste Capítulo;

**II** - por determinação fundamentada do Diretor da Câmara Técnica responsável do processo, quando este entender ser o caso;

**III** - quando verificada a situação prevista art. 11, § 2º, I;

**IV** - quando gerar Ação de Fiscalização eventual, sendo considerada ineficaz a continuidade do processo originário.

**Art. 16.** As decisões da Agrese nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

**Parágrafo único.** Havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

**Seção V**  
**Dos Processos de Consulta**

**Art. 17.** Proceder-se-á à abertura de Processo de Consulta quando o consulente não se conformar com a resposta apresentada na Comunicação de Ouvidoria da solicitação registrada como pedido de informações e requerer a abertura de um processo administrativo.

**§1º** A consulta poderá ser formulada por entidades ou órgãos representativos de grupos, de classes ou da sociedade em geral, a respeito da prestação dos serviços públicos submetidos ao controle da Agrese, de interesse coletivo ou difuso, desde que demonstrem legítimo interesse.

**§2º** Qualquer pessoa que demonstre legítimo interesse poderá intervir no processo de consulta, que poderá ser submetido à audiência pública sob a forma documental.

**§3º** A decisão da consulta terá força normativa e efeito vinculante em relação às ações da Agrese.

**§4º** Aplicar-se-á, no que for cabível, o disposto na Seção V deste Capítulo ao procedimento relativo às consultas.

**CAPÍTULO II**  
**DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO**  
**Seção I**  
**Dos Prazos e Procedimentos**

**Art. 18.** Das decisões da Diretora Executiva da Agrese, os interessados poderão formular, de forma escrita e fundamentada,



**ESTADO DE SERGIPE**  
**SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE**

pedido de reconsideração, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da ciência da decisão.

**Art. 19.** Ainda que verificada a intempestividade do pedido de reconsideração, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis, ao que, findo o prazo, apresentadas ou não, os autos serão conclusos ao Diretor Responsável, após Parecer da área técnica.

**Art. 20.** A Diretora Executiva da Agrese, poderá, após tomar conhecimento do pedido de reconsideração e das contrarrazões eventualmente apresentadas, reconsiderar sua decisão.

**§1º** O Diretor Responsável deverá elaborar relatório e voto, e encaminhar o pedido de reconsideração para decisão da Diretora Executiva da Agrese.

**§2º** Reconsiderada a decisão, os interessados serão intimados, abrindo-se prazo para interposição de novo pedido de reconsideração pelo eventual prejudicado.

**§3º** Das decisões denegatórias de pedido de reconsideração não caberá recurso.

**Seção II**  
**Dos Efeitos**

**Art. 21.** O pedido de reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

**Art. 22.** O Diretor Responsável poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante a fundamentação, suspender a execução da decisão recorrida.

**CAPÍTULO VI**



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 23.** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pela Diretora Executiva desta Agência.

**Art. 24.** Ficam revogadas as disposições em contrário.

**Art. 25.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página:1 de 1

**Extrato da RESOLUÇÃO N° 07, de 25/10/2022 da DIREX - AGRESE. Objeto:**  
Aprovar o Manual que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE, nas reclamações dos usuários dos Serviços Regulados. **Vigência:** com a publicação deste extrato no D.O.E., sendo disponibilizada, na íntegra, no site da AGRESE.

Aracaju/SE, 25 de outubro de 2022.



**ASSINADO ELETRONICAMENTE**  
Verificar autenticidade conforme mensagem  
apresentada no rodapé do documento

**LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA**  
Diretor(a) Presidente

## Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: 7QEC-ITLW-T50L-OYOY



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 26/10/2022 é(são) :

- LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA - 26/10/2022 11:24:26