



OUVIDORIA

08000791520

Agrese

Agência
Reguladora de
Serviços
Públicos do
Estado de
Sergipe

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 até o mês 05/2022

Marcella Thaysa Costa da Mata.

Janeiro a dezembro /2022

Do dia 01 de janeiro de 2022 até o dia 31 de dezembro, a Ouvidoria recebeu **6.354** (seis mil trezentos e cinquenta e quatro) registros de atendimento com **5.097** (cinco mil e noventa e sete) via chamadas telefônicas (08000-791520), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp **1.061** (mil e sessenta e um), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional **151** (cento e cinquenta e um), E-mail **35** (trinta e cinco), Fala BR **07** (sete) e Presencial **03** (três).

No gráfico 1 é possível apresentar o quantitativo das manifestações registradas registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) totalizando 271 (duzentos e setenta e um) que foram tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

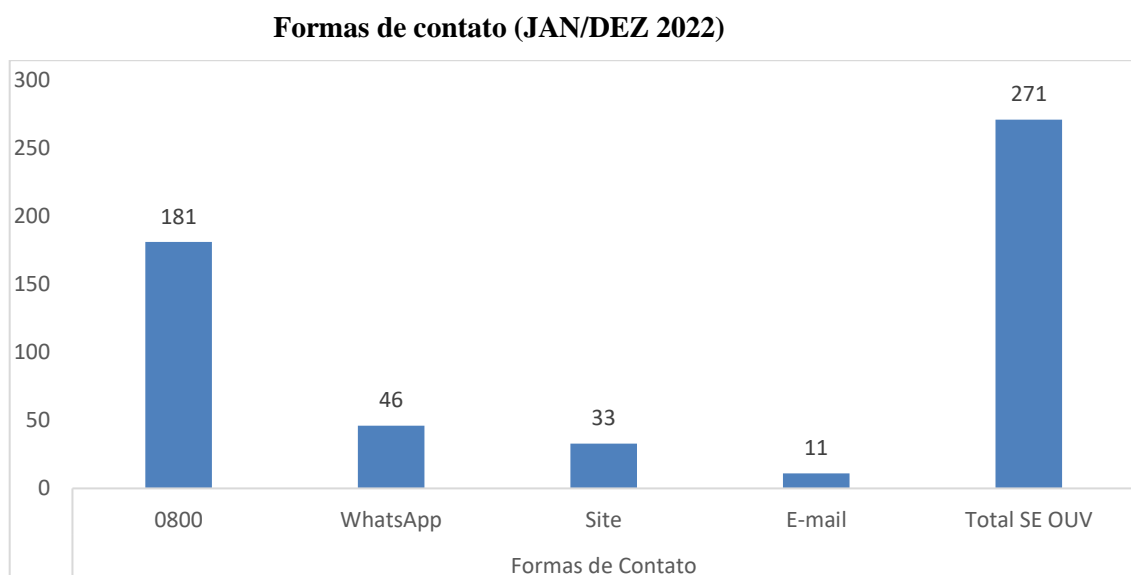


Gráfico 1: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria registradas no SE OUV.

Na tabela 1 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SE OUV e FALA BR finalizadas e em andamento.

Tabela 1: Quantitativo das solicitações.

| | |
|------------------------------|------------|
| Total de Solicitações | 271 |
| Registradas | 271 |
| Finalizadas | 263 |
| Em andamento | 008 |

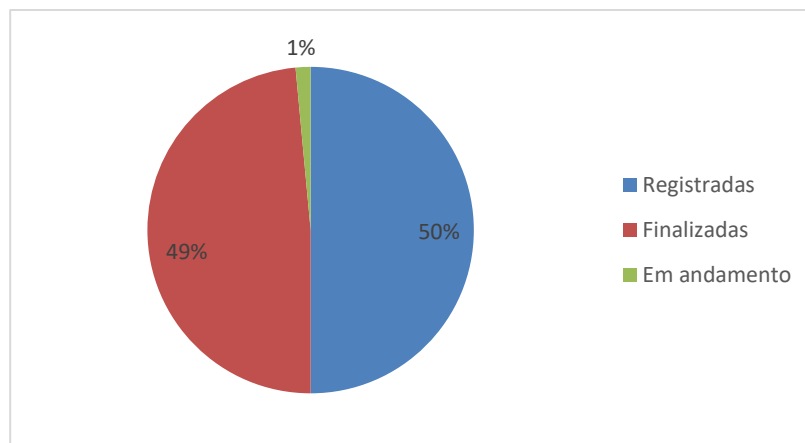


Gráfico 2: Quantitativo das reclamações finalizadas e em andamento.

Na tabela 2 é possível observar de modo sucinto o quantitativo de solicitações, processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese, a respeito do serviço prestado pela concessionária Sergipe Gás S/A - Sergas no período de janeiro a dezembro de 2022.

Tabela 2: Quantitativo das Solicitações por modalidade Sergas.

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Total de Solicitações | 03 |
| Reclamações | 01 |
| Informações | 02 |
| Fonte: Ouvidoria/Agrese | |

Na tabela 3 é possível observar de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO - Aneel, a respeito do serviço prestados pelas distribuidoras de energia elétrica no período de janeiro a dezembro de 2022.

Tabela 3: Quantitativo das Solicitações em diversas modalidades.

| | |
|------------------------------|--------------|
| Total de Solicitações | 1.716 |
| Fonte: SGO/Aneel | |

Na Ouvidoria da Agrese são disponibilizados vários canais de atendimento dentre eles fale conosco (site institucional); e-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br); formulário eletrônico (site institucional); ligação gratuita (0800 0791520) a qual é registrada no SE-OUV (Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe) e Fala BR.

CONCLUSÃO

Um órgão público deve sempre prestar contas à sociedade e agir de forma transparente. Além disso, deve fomentar a participação social na atuação fiscalizadora e estar sempre aberto a ouvir o cidadão para demandas necessárias. Essas são as prioridades da gestão da Ouvidoria da Agrese, setor responsável por atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos de água e esgoto, e gás canalizado, tendo canais de atendimento presencial, telefônico e eletrônicos. O presente indicador tem como finalidade a mensuração do percentual de atendimentos que são encerrados em até 30 dias. É obtido por meio da análise da manifestação do cidadão e posterior encaminhamento de resposta em meios eletrônicos, permitindo que o mesmo acompanhe o cumprimento dos prazos de atendimento. Desse modo, será possível que a Agrese seja referência na solução de problemas, estreitando laços com a população e contribuindo cada vez mais para as melhorias na prestação dos serviços públicos por ela regulados.

No ano de 2022 não ocorreu audiência de mediação com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários que asseguram o direito constitucional de acesso à informação.

O principal assunto das manifestações na área de saneamento foi **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios”**.

Já no segmento de energia elétrica foram as tipologias **“Ressarcimento de Danos Elétricos”** e **“Extensão de Rede”**.

No tocante à área de saneamento, cabe salientar que a interface entre as Ouvidorias da Agrese e Deso permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das manifestações são solucionadas no âmbito destas ouvidorias.

Na área de gás canalizado tivemos apenas três solicitações dentre elas duas informações e uma reclamação com a tipologia **“Licitação/Fraude”**, que foi tramitada para a concessionária Sergas responder no prazo estabelecido.

Setor Responsável: Ouvidoria

Fontes de Comprovação: Base de dados do Sistema SE-OUV, sistema OMD da Ouvidoria da Agrese e SGO