OUVIDORIA

08000791520

Agrese

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe

www.agrese.se.gov.br

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe

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 Maio 2021.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 31 de Maio, a ouvidoria da **Agrese,** contabilizou **59** registros de manifestações:

- ✓ **(10)** demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ **(18)** demandas em andamento pelo SE-OUV;
- ✓ **(31)** demandas recebidas e respondidas.

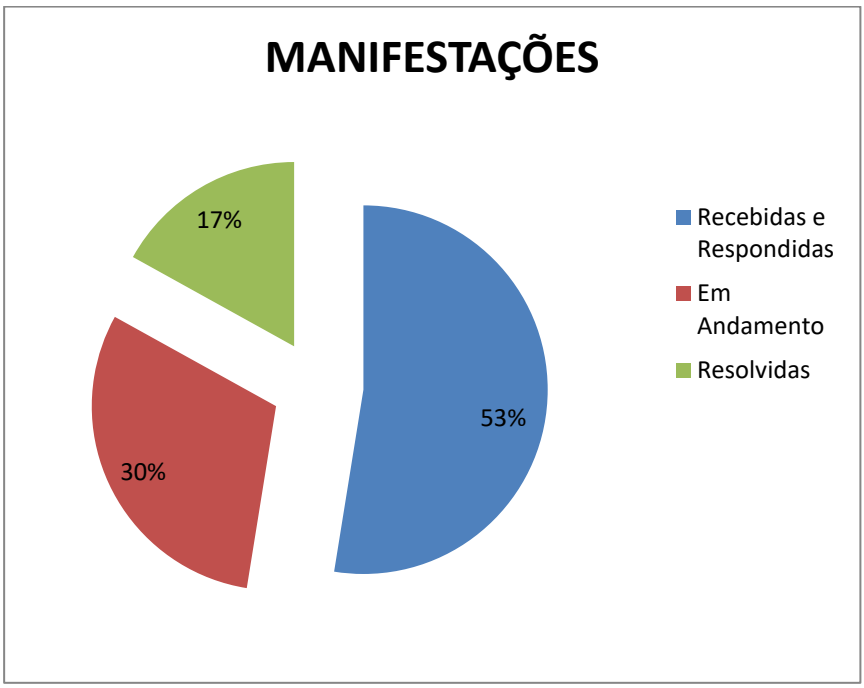


Gráfico 1: Manifestações

Fonte: Agrese

2. DEMANDAS RECEBIDAS E RESPONDIDAS: 31

(**31**) demandas dentre elas: Por MENSAGEM do site foram contabilizadas 07 (sete), sem número de protocolo da concessionária; por E-MAIL foram 18 (dezoito), sendo enviadas respostas, para os solicitantes acessarem ao sistema SE-OUV; pelo Fala.BR foram contabilizadas 06 (seis), sendo estas respondidas no sistema e informadas que não eram de competência desta Agência Reguladora.

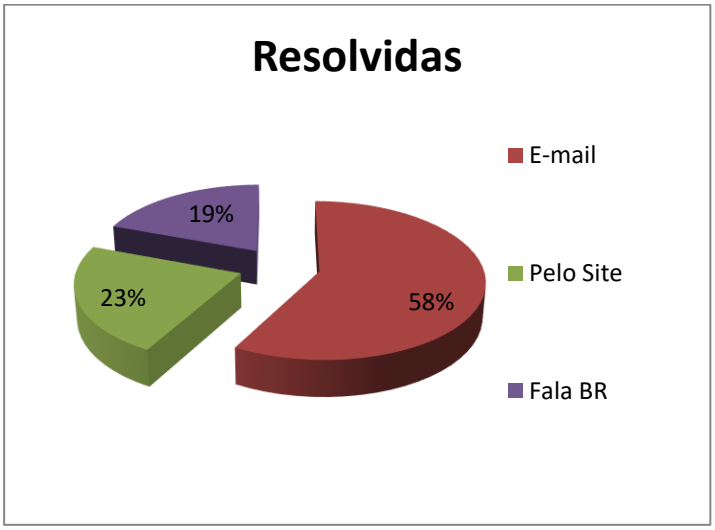


Gráfico 2: Demandas Recebidas e Respondidas

Fonte: Agrese

3. DEMANDAS EM ANDAMENTO DOS MESES ANTERIORES: 03

4. DEMANDAS RESOLVIDAS DOS MESES ANTERIORES: 25

Feita pesquisa de satisfação com 22 (vinte e dois) usuários, sendo que 06 (seis) do mês de maio e 16 (dezesseis) dos meses anteriores.

5. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1308 (Um mil trezentos e oito);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 18 (dezoito) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 28 (vinte e oito);
- ✓ Por MENSAGENS do site foram contabilizadas 07 (sete), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo Fala.BR foram recebidas 06 (seis) manifestações;

6. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES:

Pessoa física: 59

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), e gás Canalizado.

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.