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 Agosto de 2021.**

## 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 31 de Agosto, a ouvidoria da **Agrese,** contabilizou **68** registros de manifestações:

- ✓ **(27)** demandas recebidas e respondidas;
- ✓ **(23)** demandas em andamento pelo SE-OUV **;**
- ✓ **(09)** demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ **(01)** Reclamação de Energia Elétrica por e-mail (sendo enviadas 6 mensagens);
- ✓ **(02)** demandas resolvidas pelo FALA BR, sendo 01 (uma) de competência da Agrese e 01 (uma) sobre Auxílio Emergencial;
- ✓ **(01)** Informação sobre Energia Elétrica (0800).

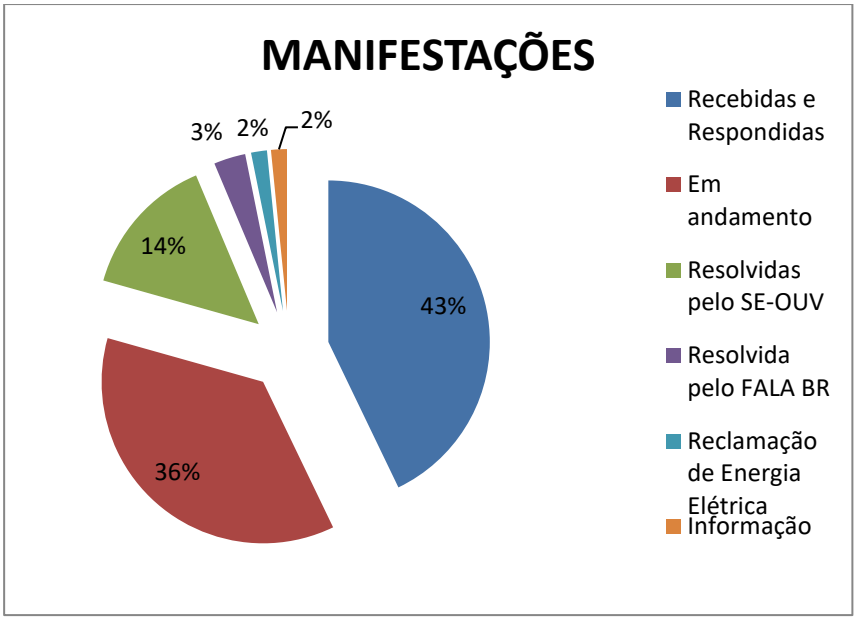



**Gráfico 1: Manifestações.**

**Fonte: Agrese**

## 2. DEMANDAS RESOLVIDAS E EM ANDAMENTO: 59

- ✓ **Resolvidas: 25 (vinte e cinco), sendo 09 (nove) referente ao mês de agosto, e 16 (dezesseis) dos meses anteriores.**
- ✓ **Em andamento: 34 (trinta e quatro), sendo 23 (vinte e três) referente ao mês de agosto e 11 (onze) dos meses anteriores.**




**Gráfico 2: Demandas Resolvidas e em andamento.**

**Fonte: Agrese**

**Feita 24 (vinte e quatro) pesquisas de satisfação com usuários, sendo que 21 (vinte e uma) aceitaram e 03 (três) recusaram.**

## 3. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1046 (mil e quarenta e seis), sendo que 1014 (mil e quatorze), foram informações, para entrarem em contato com a concessionária Deso, sendo que 01 (uma) foi informação sobre Energia Elétrica e 31 (trinta e uma) foram geradas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV);

- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 32 (trinta e duas);

- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 22 (vinte e duas) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;

- ✓ Por MENSAGENS no site institucional foram contabilizadas 04 (quatro), sem número de protocolo das concessionárias;

- ✓ Pelo FALA.BR foram recebidas 02 (duas) manifestações;

- ✓ Pela OUVIDORIA no site institucional foi contabilizada 01 (uma);

- ✓ Pelo SGO foi registrada 01 (uma) manifestação (reclamação).

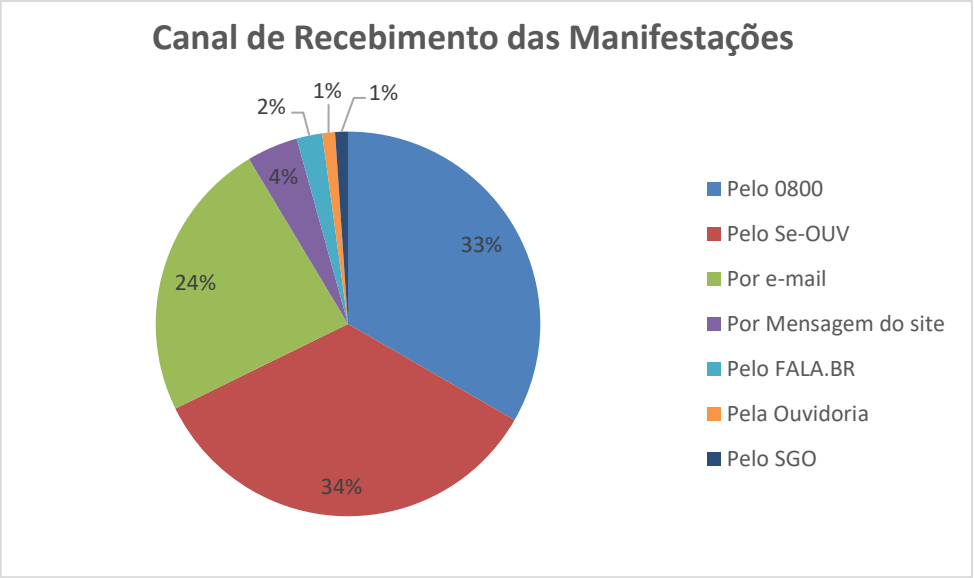



**Gráfico 3: Canal de Recebimento das Manifestações.**

**Fonte: Agrese**

## 4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Pessoa física: 66

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.

Neste mês houve abertura de 02 (dois) protocolos no e-DOC sobre demandas relacionadas à Câmara Técnica de Saneamento da Agrese.

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.