RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA

08000791520

Agrese

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe

RELATÓRIO ANUAL

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

Janeiro a Dezembro /2021

RELATÓRIO ANUAL

Do dia 02 de janeiro de 2021 até o dia 31 de dezembro a Ouvidoria recebeu via chamadas telefônicas **12.748** (doze mil setecentos e quarenta e oito) manifestações. Já pelos demais canais de atendimento, foram constatadas **623** (seiscentos e vinte e três) manifestações, das quais **581** (quinhentos e oitenta e uma) resolvidas, com geração de protocolo no SE OUV foram contabilizadas **340** (trezentos e quarenta), E-MAIL **183** (cento e oitenta e três), Fale Conosco **73** (setenta e três), Formulário do site institucional **13** (treze), FALA BR **5** (cinco) registros e no SGO – Sistema de Gestão de Ouvidoria - ANEEL **09** (nove) cadastros.

Até o fechamento deste relatório **42** (quarenta e duas) manifestações permaneceram em andamento. As manifestações advindas do canal 0800 0791520 que foram finalizadas trataram-se de solicitações sem o protocolo das distribuidoras/prestadoras.

CANAIS DE ATENDIMENTO					
SE - OUV	**EMAIL OUVIDORIA**	**FALE CONOSCO**	**FORMULÁRIO (SITE)**	**SGO**	**FALA BR**
340	183	73	13	9	5

Tabela*:* Quantidade de manifestações dos canais de atendimento da Ouvidoria.

RELATÓRIO ANUAL

1. QUANTIDADES DE DEMANDAS NO GERAL:

Janeiro a Dezembro: 623 (seiscentos e vinte e três) manifestações sendo que **581** (quinhentos e oitenta e uma) resolvidas e **42** (quarenta e duas) em andamento.



Gráfico 1*:* Dados estatísticos das manifestações da ouvidoria.

2. QUANTIDADES DE DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

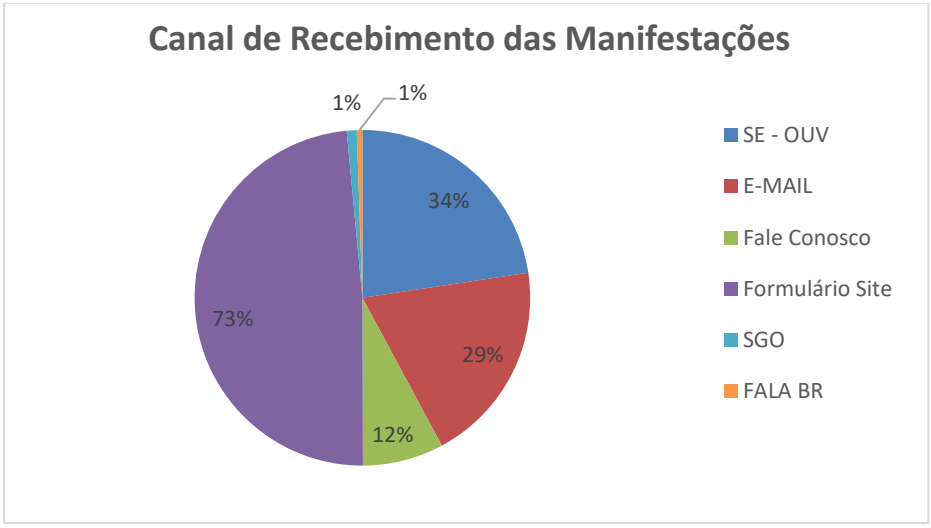


Gráfico 2*:* Dados estatísticos de manifestações

recebidas através dos canais de atendimento.

3. CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES

Pessoa física: 620

Pessoa jurídica: 03

4. DEMANDAS RESOLVIDAS: 581

5. DEMANDAS EM ANDAMENTO: 42

6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

- ✓ Abastecimento de água;
- ✓ Desobstruções de esgotos;
- ✓ Vazamento;
- ✓ Fatura alta.

7. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA.

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 reclamações é solucionada no âmbito dessas ouvidorias.

No ano de 2021 ocorreu o acompanhamento de **04** (quatro) audiências de mediação das providências tomadas e das manifestações recebidas pela Ouvidoria, com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários e por fim, preservou-se o direito constitucional de acesso à informação.

Aracaju - Se, 31 de Dezembro de 2021.