

agrese

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Para atender com eficiência e eficácia a sociedade sergipana, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese), apresenta sua Carta de Serviços com a descrição e as formas de acessá-los. A Carta de Serviços ao Cidadão é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da Agrese no cumprimento de sua missão institucional.

SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS PELA AGRESE

SANEAMENTO | IGUÁ SERGIPE

ATENDIMENTO VIRTUAL:
www.igua.com.br/sergipe
0800 400 4482

GÁS CANALIZADO | SERGAS

0800 284 5236

ENERGIA ELÉTRICA | ENERGISA SERGIPE (ESE)

0800 079 0196

SULGIPE

0800 079 8080

LOTERIA | LOTESE

ATENDIMENTO VIRTUAL:
www.lotese.com.br
(11) 96571-6953
atendimento@lotese.com.br

OUVIDORIA

É através da Ouvidoria da Agrese que os cidadãos/consumidores têm a oportunidade de manifestar de forma democrática suas opiniões sobre a qualidade dos serviços públicos prestados pelas diversas concessionárias, permissionárias e distribuidoras de serviços públicos do estado de Sergipe.

A Ouvidoria pode ser utilizada pelo cidadão para reclamar, denunciar, sugerir, elogiar, criticar, consultar ou ser informada sobre quaisquer atividades reguladas e fiscalizadas pela Agência Reguladora, desde que a sua solicitação não tenha sido atendida, num primeiro momento, pelas permissionárias, concessionárias ou distribuidoras.

ORIENTAÇÃO IMPORTANTE

As manifestações que envolvam denúncias e reclamações devem conter elementos mínimos de materialidade (descrição detalhada da suposta irregularidade), a fim de permitir a apuração dos casos. Portanto, o manifestante deve anexar nas plataformas os arquivos e documentos que evidenciem a ocorrência do fato relatado.

QUEM PODE SOLICITAR

Cidadãos/consumidores dos serviços de saneamento, gás canalizado, energia elétrica e loteria estadual.

REQUISITOS

Para registrar uma manifestação na Agrese é preciso informar o número de protocolo de atendimento do prestador. Por isso, entre em contato primeiro com a sua permissionária, concessionária ou distribuidora e anote o número de protocolo fornecido no atendimento.

PROCESSO DO ATENDIMENTO

Para realizarem uma manifestação na Ouvidoria da Agrese, os cidadãos/consumidores dos serviços públicos , devem seguir as seguintes etapas:

- Ter em mãos o número de protocolo do registro de solicitação junto à permissionária, concessionária ou distribuidora;
- Caso ainda não tenha o número de protocolo, entre em contato diretamente com sua permissionária, concessionária ou distribuidora;
- Com o número de protocolo em mãos, registre sua manifestação;

- Para os consumidores de energia elétrica, o número de discagem gratuita disponibilizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) é o 0800 727 0167.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações podem ser realizadas através do telefone 0800 079 1520; WhatsApp (79) 3218-2708 ; e-mail ouvidoria@agrese.se.gov.br; site institucional www.agrese.se.gov.br; presencialmente, na Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru ou pelas plataformas Se-OUV e FalaBR.
SE-OUV: www.ouvidoria.se.gov.br/
FalaBR: https://falabr.cgu.gov.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta, das 7h às 13h.

Para o atendimento na Ouvidoria da Agrese é imprescindível o número de protocolo do registro de solicitação junto à permissionária ou concessionária.

CONTATO

Telefone
(79) 3218-2700 / 0800 079 1520
(79) 3218-2708

Site
ww.agrese.se.gov.br

E-mail
gabinete.agrese@agrese.se.gov.br
ouvidoria@agrese.se.gov.br

Endereço
Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, Aracaju/SE - CEP: 49027-190

Instagram
@agrese_oficial | @governosergipe

agrese
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

MPSE
Ministério Público de Sergipe

PORVIR
SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

ABAR
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS REGULADORAS

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

anp
Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis