



OUVIDORIA

08000791520

**Agrese**

Agência  
Reguladora de  
Serviços Públicos  
do Estado de  
Sergipe

[www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br)



# RELATÓRIO ANUAL

Ouvidoria da AGRESE

Relatório Estatístico – Janeiro a Dezembro de 2020



**Saneamento Básico**



**Gás Canalizado**

**Aracaju-SE**

**Janeiro a Dezembro /2020**



# RELATÓRIO ANUAL

**Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado  
Sergipe**

**Endereço: Av. Marieta Leite, 301 Grageru – CEP: 49027– 190,  
Aracaju/SE**

**Autora: Juliana de Melo Fontes Costa**

**Colaboradoras:**

**Suzana Mota Souza**

**Lady Diana Ávila Souza**

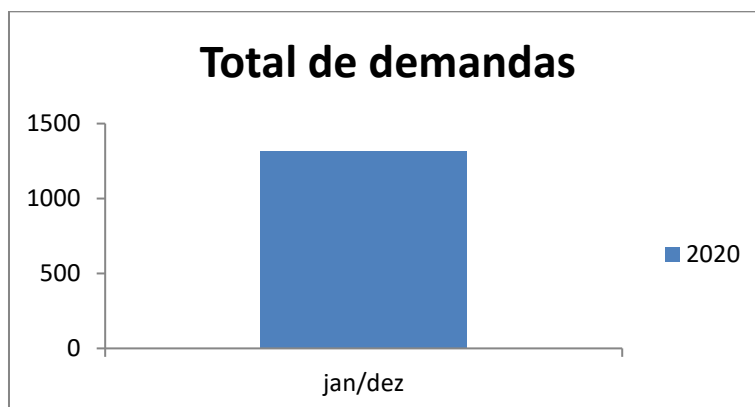


# RELATÓRIO ANUAL

## AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

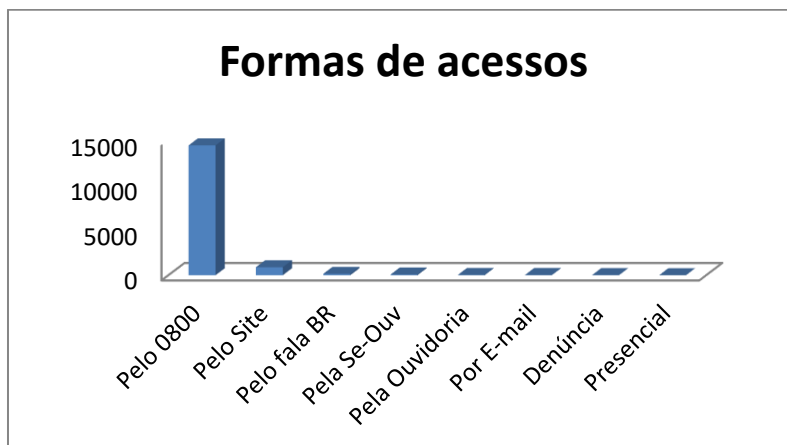
### 1. QUANTIDADES DE DEMANDAS NO GERAL:

Janeiro a Dezembro: 1.315 Demandas.



### 2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO.

A forma de acesso utilizada foi através do 0800 (14.431) quatorze mil quatrocentos e trinta e um, e-mail (19) dezenove, presencial (02) duas, site (888) oitocentos e oitenta e oito, Ouvidoria (28) vinte e oito, Se-OUV (73) setenta e três e E-OUV (144) cento e quarenta e quatro (adesão no mês de abril).





# RELATÓRIO ANUAL

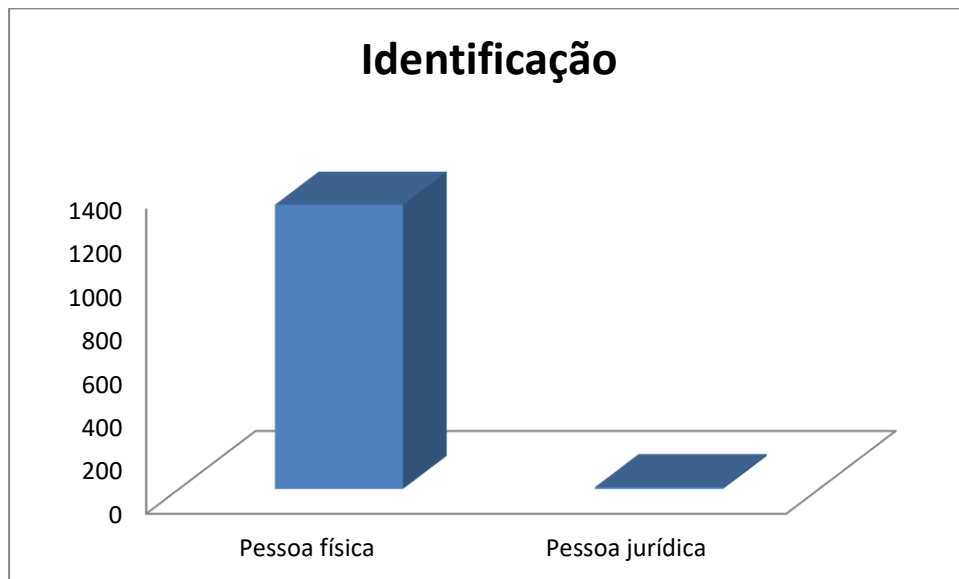
### 3. CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES:

Não houve manifestação anônima e todas as manifestações foram identificadas.

### 4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES:

Pessoa física: 1.307

Pessoa jurídica: 08





# RELATÓRIO ANUAL

## 5. DEMANDAS RESOLVIDAS: 1.223



## 6. DEMANDAS EM ANDAMENTO: 92





## RELATÓRIO ANUAL

### **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. Com o novo sistema, para fazer solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios o manifestante é direcionado à página do SE-OUV, que encaminha a demanda ao órgão competente.

No dia 22 de junho de 2020, foi assinado o Convênio de Cooperação Técnica entre o Estado de Sergipe e a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, porém os serviços ainda não foram descentralizados, pois se encontra na fase de finalização do contrato de metas para iniciar os treinamentos e capacitações.

Aracaju - Se, 31 de Dezembro de 2020.