



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



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 Janeiro de 2021.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de Janeiro, a ouvidoria da **Agrese** contabilizou **(32)** registros de manifestações.

- ✓ **(29)** demandas resolvidas dentre elas: Por MENSAGEM do site foram contabilizadas 07 (sete) sem número de protocolo das concessionárias, estas sendo enviadas respostas para os solicitantes acessarem ao sistema SE-OUV; por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 10 (dez), pelo Fala BR 07 (sete); pelo SE-OUV foram contabilizadas 05 (cinco), sendo 01 (uma) da concessionária Sergas e pela OUVIDORIA não houve manifestação.
- ✓ **(03)** demandas em andamento pelo SE-OUV.

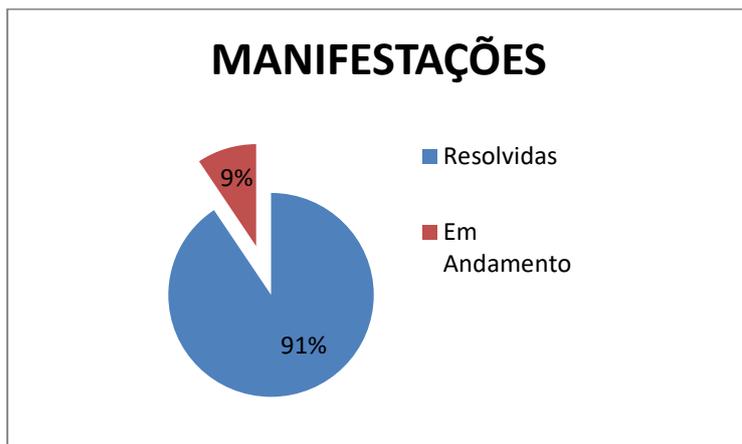


Gráfico 1: Demandas resolvidas e em andamento.
Fonte: Agrese

2. DEMANDAS RESOLVIDAS: 29

- ✓ 10 (dez) por E-MAIL da ouvidoria da Agrese;
- ✓ 07 (sete) por MENSAGEM do site;
- ✓ 07 (sete) pelo Fala BR;
- ✓ 05 (cinco) pelo SE-OUV;
- ✓ Pela OUVIDORIA não houve manifestação.

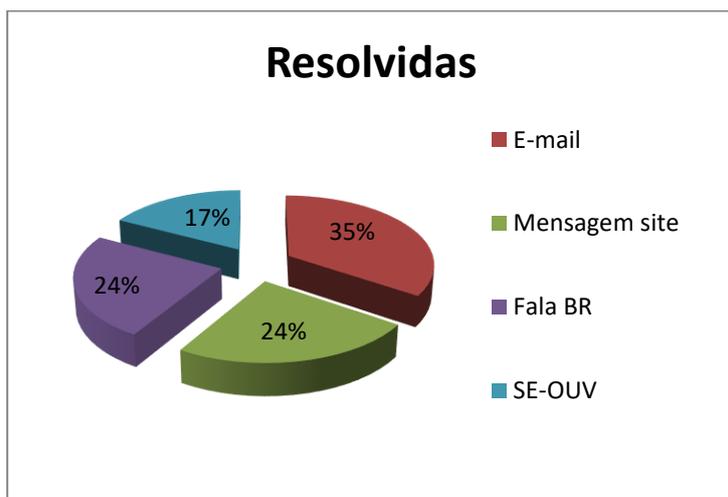


Gráfico 2: Demandas resolvidas.
Fonte: Agrese

3. DEMANDAS EM ANDAMENTO: 03

4. DEMANDAS EM ANDAMENTO DOS MESES ANTERIORES: 17

5. DEMANDAS RESOLVIDAS DOS MESES ANTERIORES: 08

Feita pesquisa de satisfação com 14 (quatorze) usuários, sendo que 08 (oito) do mês de janeiro e 06 (seis) dos meses anteriores.

6. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1313 (um mil trezentos e treze) ligações;
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 10 (dez) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 08 (oito);
- ✓ Por MENSAGENS do site foram contabilizadas 07 (sete), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo Fala BR foram recebidas 07 (sete) manifestações.

7. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Pessoa física: 32

Pessoa jurídica: 00

8. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

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

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

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.

Brevemente, a ouvidoria da Agrese estará desempenhando as atividades no setor elétrico, considerando que 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. Por ora, as manifestações poderão ser realizadas através da ouvidoria das distribuidoras. Se persistir a insatisfação deverá ser registrada na Ouvidoria Setorial da ANEEL através do número 167.