



OUVIDORIA

08000791520

Agrese

Agência
Reguladora de
Serviços
Públicos do
Estado de
Sergipe

www.agrese.se.gov.br

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, 30 de Junho 2021.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 30 de Junho, a ouvidoria da **Agrese**, contabilizou **82** registros de manifestações:

- ✓ (41) demandas em andamento pelo SE-OUV ;
- ✓ (21) demandas recebidas e resolvidas;
- ✓ (20) demandas resolvidas pelo SE-OUV.

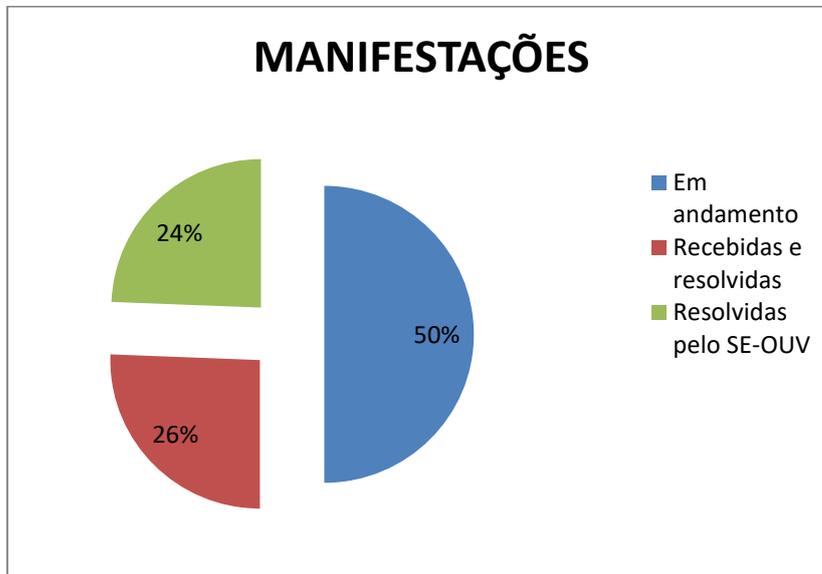


Gráfico 1: Manifestações

Fonte: Agrese

2. DEMANDAS EM ANDAMENTO E RESOLVIDAS: 61

- ✓ **Em Andamento: 41**
- ✓ **Resolvidas: 20**

Em Andamento e Resolvidas

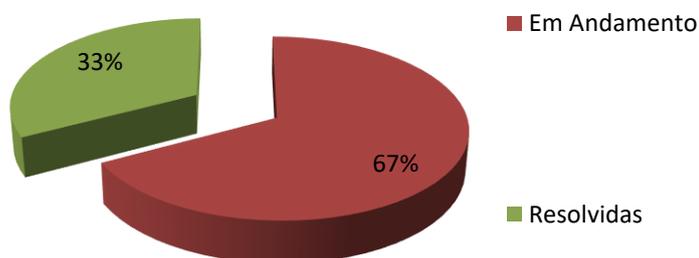


Gráfico 2: Demandas Em Andamento e Resolvidas.

Fonte: Agrese

Feita 20 (vinte) pesquisa de satisfação com usuários, sendo que, 17 (dezesete) aceitaram e 3 (três) recusaram.

3. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1027 (um mil e vinte sete), sendo que 965 (novecentos e sessenta e cinco) foram para informações, para entrarem em contato com a concessionária Deso, 61 (sessenta e uma) foram geradas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV) e 01 (uma) manifestação no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO);
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 61 (sessenta e uma);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 12 (doze) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Por MENSAGENS do site institucional foram contabilizadas 05 (cinco), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pela OUVIDORIA do site institucional foram contabilizadas 02 (duas);
- ✓ Pelo SGO foi registrada 01 (uma) manifestação (informação);
- ✓ Pelo FALA.BR foram recebidas 01 (uma) manifestação.

Canal de Recebimento das Manifestações

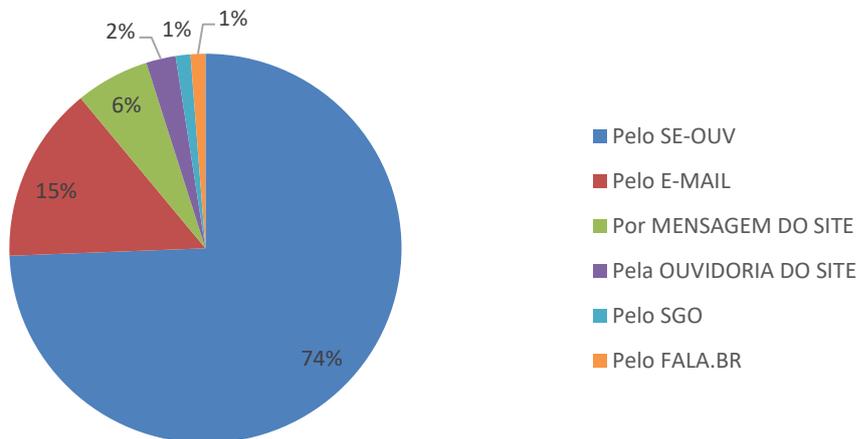


Gráfico 3: Canal de Recebimento das Manifestações.

Fonte: Agrese

4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Pessoa física: 81

Pessoa jurídica: 01

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) processos de demandas da 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.