



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

Colaboradora: Lady Diana Ávila Souza

Aracaju - Se, 31 de Julho 2021.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 31 de Julho, a ouvidoria da **Agrese**, contabilizou **42** registros de manifestações:

- ✓ (21) demandas recebidas e respondidas;
- ✓ (15) demandas em andamento pelo SE-OUV ;
- ✓ (05) demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ (01) demanda resolvida pelo FALA BR, sendo de competência da Agrese.

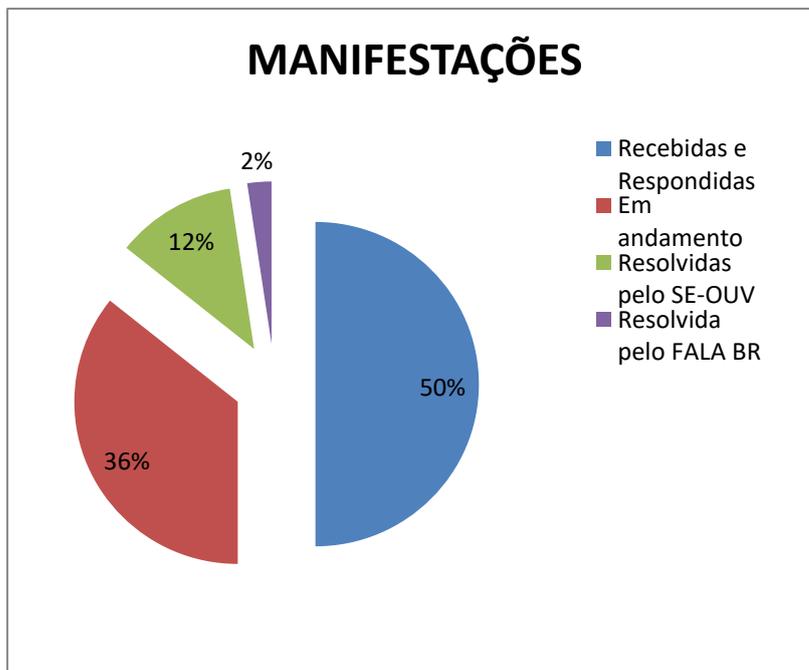


Gráfico 1: Manifestações.

Fonte: Agrese

2. DEMANDAS RESOLVIDAS E EM ANDAMENTO: 57

- ✓ **Resolvidas: 30**, sendo **06 (seis)** referente ao mês de julho e **24 (vinte e quatro)** dos meses anteriores.
- ✓ **Em andamento: 27**, sendo **15 (quinze)** referente ao mês de julho e **12 (doze)** dos meses anteriores.



Gráfico 2: Demandas Resolvidas e em andamento.

Fonte: Agrese

Feita 30 (trinta) pesquisas de satisfação com usuários, sendo que 20 (vinte) aceitaram e 10 (dez) recusaram.

3. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 1055 (mil e cinquenta e cinco), sendo que 1035 (mil e trinta e cinco) foram para informações, para entrarem em contato com a concessionária Deso, 20 (vinte) foram geradas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV);
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 20 (vinte);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 10 (dez) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Por MENSAGENS do site institucional foram contabilizadas 07 (sete), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo FALA.BR foram recebidas 04 (quatro) manifestações;
- ✓ Pela OUVIDORIA do site institucional foi contabilizada 01 (uma).

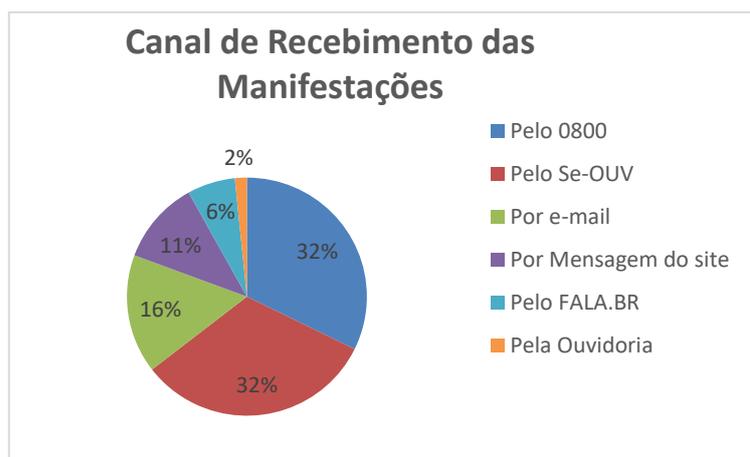


Gráfico 3: Canal de Recebimento das Manifestações.

Fonte: Agrese

4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Pessoa física: 42

Pessoa jurídica: 00

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) protocolos no e-DOC sobre demandas relacionadas à 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.