



OUVIDORIA

08000791520

**Agrese**

Agência  
Reguladora de  
Serviços  
Públicos do  
Estado de  
Sergipe

[www.agrese.se.gov.br](http://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, 31 de Outubro de 2021.**

## 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 31 de Outubro, a ouvidoria da **Agrese**, contabilizou **85** registros de manifestações:

- ✓ **(44)** demandas recebidas e respondidas;
- ✓ **(29)** demandas em andamento pelo SE-OUV, sendo **(01)** informação sobre o concurso da Deso;
- ✓ **(09)** demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ **(03)** demandas pelo FALA BR. **(01)** em andamento e **(02)** não é competência da Agrese.

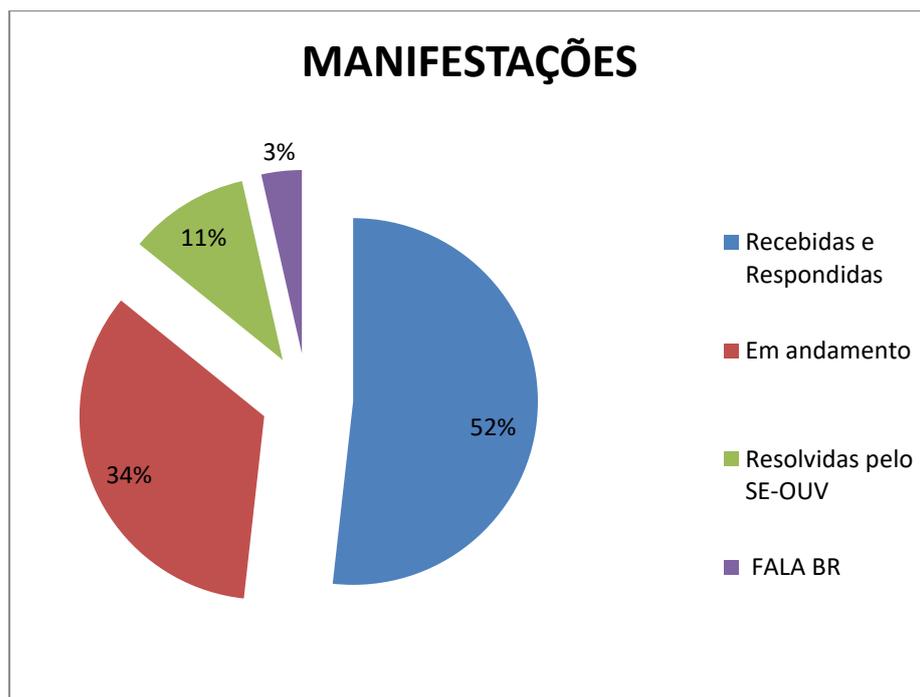


Gráfico 1: Manifestações.

Fonte: Agrese

## 2. DEMANDAS RESOLVIDAS E EM ANDAMENTO: 70

- ✓ **Em andamento: 38** (trinta e oito), sendo **29** (vinte e nove) referente ao mês de outubro e **09** (nove) dos meses anteriores.
- ✓ **Resolvidas: 32** (trinte e duas), sendo **09** (nove) referente ao mês de outubro, e **23** (vinte três) dos meses anteriores.



**Gráfico 2: Demandas Resolvidas e em andamento.**

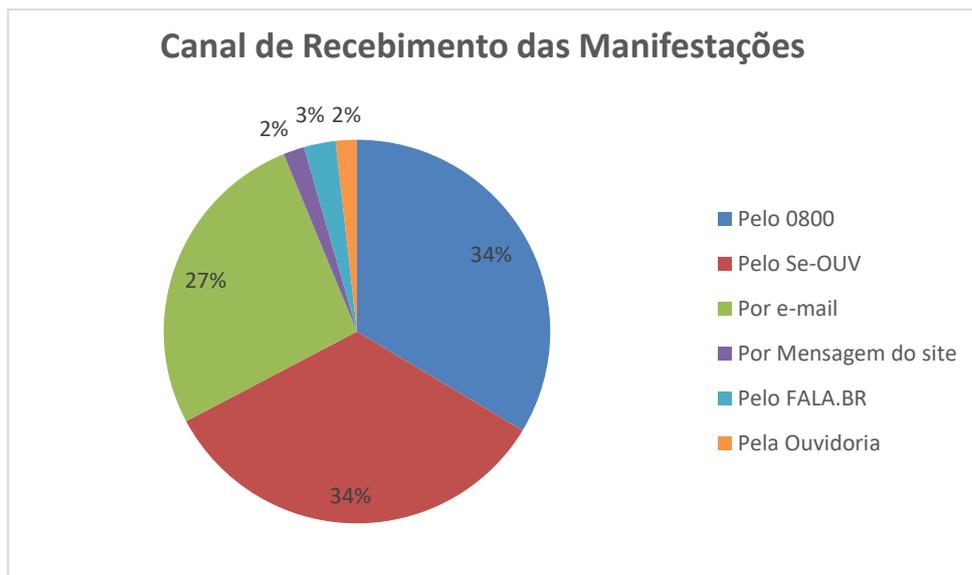
Fonte: Agrese

**Feita 36 (trinta e seis) pesquisas de satisfação com usuários, sendo que 22 (vinte e dois) aceitaram e 14 (quatorze) recusaram.**

### **3. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:**

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 859 (oitocentos e cinquenta e nove), sendo que 821 (oitocentos e vinte e uma) foram informações, para entrarem em contato com a concessionária Deso e 38 (trinta e oito) foram geradas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV);
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 38 (trinta e oito);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 30 (trinta) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Por MENSAGENS no site institucional foram contabilizadas 12 (doze), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo FALA.BR foi recebida 03 (três) manifestação;
- ✓ Pela OUVIDORIA no site institucional foi contabilizada 02 (duas).



**Gráfico 3: Canal de Recebimento das Manifestações.**

**Fonte: Agrese**

#### **4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES**

Pessoa física: 85

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 01 (um) protocolo 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.