



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 Novembro de 2021.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No período de 01 a 30 de novembro, a ouvidoria da **Agrese**, contabilizou **51** registros de manifestações:

- ✓ (23) demandas em andamento pelo SE-OUV;
- ✓ (19) demandas recebidas e respondidas;
- ✓ (08) demandas resolvidas pelo SE-OUV;
- ✓ (01) demanda pelo FALA BR. em andamento competência da Agrese.

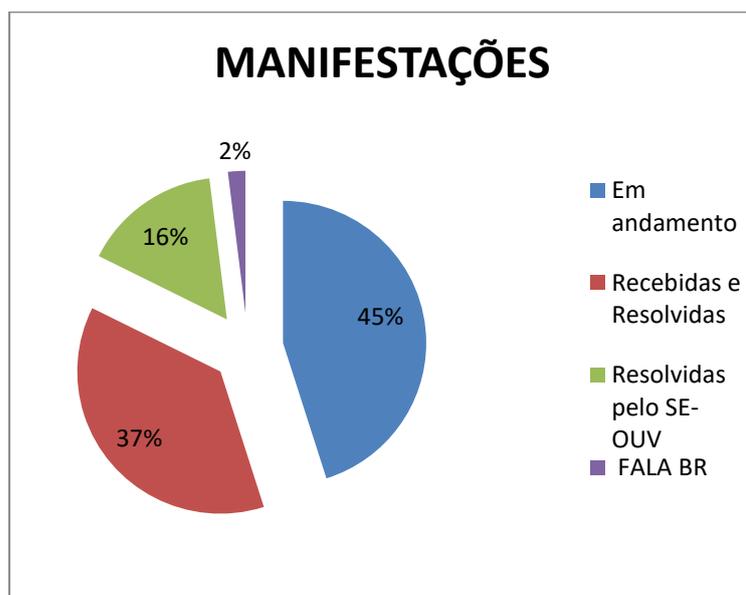


Gráfico 1: Manifestações.

Fonte: Agrese

2. DEMANDAS RESOLVIDAS E EM ANDAMENTO: 74

- ✓ **Em andamento: 42** (quarenta e duas), sendo **23** (vinte e três) referente ao mês de novembro e **19** (dezenove) dos meses anteriores.
- ✓ **Resolvidas: 32** (trinta e duas), sendo **08** (oito) referente ao mês de novembro, e **24** (vinte e quatro) dos meses anteriores.



Gráfico 2: Demandas Resolvidas e em andamento.

Fonte: Agrese

Feita 32 (trinta e duas) pesquisas de satisfação com usuários, sendo que 18 (dezoito) aceitaram e 14 (quatorze) recusaram.

3. CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

A forma de acesso utilizada foi:

- ✓ Pelo 0800 foram contabilizadas 579 (quinhentos e setenta e nove), sendo que 548 (quinhentos e quarenta e oito) foram informações, para entrarem em contato com a concessionária Deso e 31 (trinta e uma) foram geradas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV);
- ✓ Pelo SE-OUV foram contabilizadas 31 (trinta e um);
- ✓ Por E-MAIL da ouvidoria da Agrese foram recebidas 17 (dezesete) manifestações, sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Por MENSAGENS no site institucional foram contabilizadas 01 (uma), sem número de protocolo das concessionárias;
- ✓ Pelo FALA.BR foi recebida 01 (uma) manifestação;
- ✓ Pela OUVIDORIA no site institucional foi contabilizada 01 (uma).

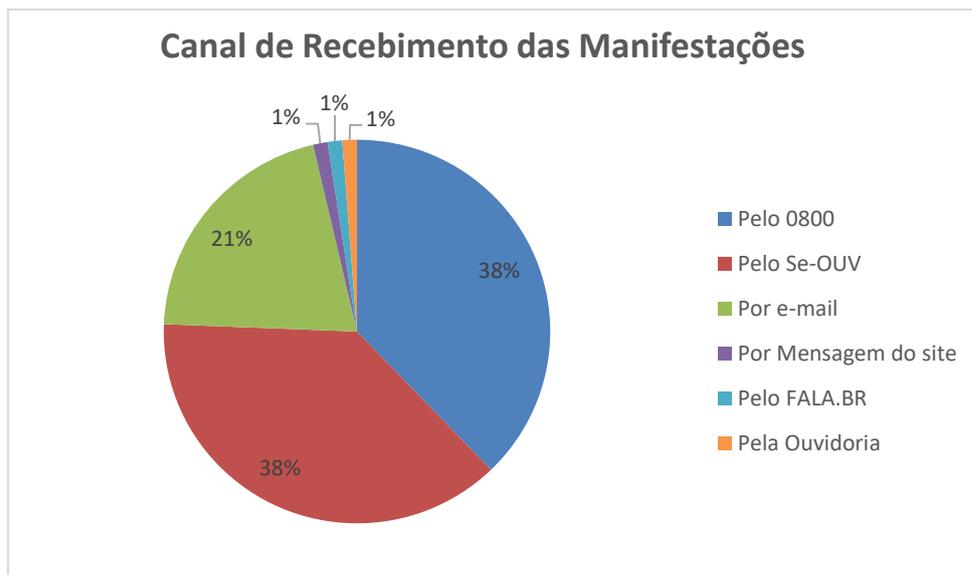


Gráfico 3: Canal de Recebimento das Manifestações.

Fonte: Agrese

4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Pessoa física: 50

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 01 (um) processo 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.