

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO



www.agrese.se.gov.br

 **0800-0791520**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEGUNDA A SEXTA-FEIRA
DAS 7H ÀS 13H.

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Para atender com eficiência e eficácia a sociedade sergipana, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese), apresenta sua Carta de Serviços com a descrição e as formas de acessá-los. A Carta de Serviços ao Cidadão é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação os utilizar. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da Agrese no cumprimento de sua missão institucional.

A AGRESE

Compete à Agrese acompanhar, supervisionar, fiscalizar, segundo as normas e legislação em vigor, os contratos de concessão e termos de permissão, aferindo, em sua respectiva área de atuação, o cumprimento, pelos concessionários ou permissionários de serviços regulados e das metas contratualmente estabelecidas.

Atualmente, as atividades da Agrese se concentram nos setores de gás canalizado, saneamento e energia elétrica.

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO



www.agrese.se.gov.br

 **0800-0791520**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEGUNDA A SEXTA-FEIRA
DAS 7H ÀS 13H.

OUVIDORIA

É através da Ouvidoria da Agrese que os usuários/consumidores têm a oportunidade de manifestar de forma democrática suas opiniões, sobre a qualidade dos serviços prestados pelas diversas concessionárias, permissionárias e distribuidoras de serviços públicos do Estado de Sergipe.

A Ouvidoria pode ser utilizada pelo cidadão para reclamar, denunciar, sugerir, elogiar, criticar, consultar ou ser informada sobre quaisquer das atividades reguladas e fiscalizadas pela Agência Reguladora, desde que a sua solicitação não tenha sido atendida, num primeiro momento, pelas permissionárias ou concessionárias.

ORIENTAÇÃO IMPORTANTE

As manifestações que envolvam denúncias e reclamações devem conter elementos mínimos de materialidade (descrição detalhada da suposta irregularidade), a fim de permitir a apuração dos casos. Portanto, o manifestante deve anexar nas plataformas os arquivos e documentos que evidenciem a ocorrência do fato relatado.

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO



www.agrese.se.gov.br

 **0800-0791520**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEGUNDA A SEXTA-FEIRA
DAS 7H ÀS 13H.

1

QUEM PODE SOLICITAR

Cidadãos/consumidores dos serviços de saneamento, gás canalizado e energia elétrica.

2

REQUISITOS

Para registrar uma manifestação na Agrese é preciso informar o número de protocolo de atendimento do prestador. Por isso, entre em contato primeiro com a sua permissionária ou concessionária e anote o número de protocolo fornecido no atendimento.

3

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações podem ser realizadas através do telefone 0800-0791520, WhatsApp (79) 99135-3755, e-mail ouvidoria@agrese.se.gov.br, site institucional www.agrese.se.gov.br, presencialmente na Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru ou pelas plataformas Se-OUV e FALA BR.

SE-OUV:

www.ouvidoria.se.gov.br/index

Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO



www.agrese.se.gov.br

 **0800-0791520**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEGUNDA A SEXTA-FEIRA
DAS 7H ÀS 13H.

4

PROCESSO DO ATENDIMENTO

Os cidadãos/consumidores dos serviços públicos para realizarem uma manifestação na Ouvidoria da Agrese, devem seguir as seguintes etapas:

- ✓ Ter em mãos o número de protocolo do registro de solicitação junto à permissionária ou concessionária;
- ✓ Caso ainda não tenha o número de protocolo, entre em contato diretamente com sua permissionária ou concessionária;
- ✓ Com o número de protocolo em mãos, registre sua manifestação através dos canais de atendimento da Agrese;
- ✓ Para os consumidores de energia elétrica o número de discagem gratuita disponibilizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é o 0800 727 0167.