



***agrese***  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

# CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

## **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 utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da Agrese no cumprimento de sua missão institucional.

## **SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS PELA AGRESE**

---

### **SANEAMENTO | DESO**

(79) 4020-0195

0800 079 0195/  3142-3000

### **GÁS CANALIZADO | SERGAS**

0800 284 5236

### **ENERGIA ELÉTRICA | ENERGISA SERGIPE (ESE)**

0800 079 0196 / 0800 727 0167

### **SULGIPE**

0800 079 8080

## **OUVIDORIA**

---

É através da Ouvidoria da Agrese que os cidadãos/consumidores têm a oportunidade de manifestar de forma democrática suas opiniões sobre a qualidade dos serviços públicos 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 atividades reguladas e fiscalizadas pela Agência Reguladora, desde que a sua solicitação não tenha sido atendida, num primeiro momento, pelas permissionárias, concessionárias ou distribuidoras.

## **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.

## QUEM PODE SOLICITAR

---

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

## 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, concessionária ou distribuidora e anote o número de protocolo fornecido no atendimento.

## PROCESSO DO ATENDIMENTO

---

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

- Ter em mãos o número de protocolo do registro de solicitação junto à permissionária, concessionária ou distribuidora;
- Caso ainda não tenha o número de protocolo, entre em contato diretamente com sua permissionária, concessionária ou distribuidora;
- Com o número de protocolo em mãos, registre sua manifestação;

- Para os consumidores de energia elétrica, o número de discagem gratuita disponibilizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) é o 0800 727 0167.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

---

As manifestações podem ser realizadas através do telefone 0800 079 1520; WhatsApp (79) 99135-3755; e-mail [ouvidoria@agrese.se.gov.br](mailto:ouvidoria@agrese.se.gov.br); site institucional [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br); presencialmente, na Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru ou pelas plataformas Se-OUV e FalaBR. SE-OUV: [www.ouvidoria.se.gov.br/](http://www.ouvidoria.se.gov.br/) FalaBR: <https://falabr.cgu.gov.br>

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

---

**De segunda a sexta, das 7h às 13h.**

**Para o atendimento na Ouvidoria da Agrese é imprescindível o número de protocolo do registro de solicitação junto à permissionária ou concessionária.**

## CONTATO

---

### Telefone

(79) 3218-2700 / 0800 079 1520

 (79) 99135-3755

### Site

[ww.agrese.se.gov.br](http://ww.agrese.se.gov.br)

### E-mail

[gabinete.agrese@agrese.se.gov.br](mailto:gabinete.agrese@agrese.se.gov.br)

### Endereço

Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, Aracaju/SE - CEP: 49027-190

### Instagram

[@agrese\\_oficial](https://www.instagram.com/agrese_oficial) | [@governosergipe](https://www.instagram.com/governosergipe)

