Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

FEVEREIRO/2025



SERGIPE GOVERNO DO ESTADO

agrese

ABAR ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS REGULADORAS

ANEEL AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA



Canais de atendimento:

Formulário eletrônico (site institucional);

E-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br);

Ligação gratuita (0800 0791520);

Serviços do setor elétrico (08007270167);

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

SE OUV – Plataforma do Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe

Endereço: Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, CEP: 49027-190.

Atendimento: Segunda a Sexta-feira das 7h às 13h

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Fala BR; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo SMA– Aneel.

Autora: Juliana de Melo Fontes Costa

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO 4
2.SANEAMENTO 5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 5
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 5
3. ENERGIA ELÉTRICA 11
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 11
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 13
4. GÁS CANALIZADO 16
5. CONCLUSÃO 17

1.INTRODUÇÃO

No presente relatório são apresentados os números dos registros desenvolvidos pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) nas atividades reguladas, que atualmente se concentram nos setores de Gás Canalizado (Sergas), Saneamento (Companhia de Saneamento de Sergipe - Deso) e Energia Elétrica (Companhia Sul Sergipana de Eletricidade - Sulgipe e Distribuidora de Energia S/A - Energisa – ESE).

As atividades desenvolvidas na área de energia elétrica são referentes aos Contratos de Metas – ANEEL – Agrese celebrado entre a Agrese e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), com o objetivo de autorizar a execução das atividades descentralizadas para operacionalização da gestão associada de serviços públicos.

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

Neste relatório, também observa-se uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários conservando assim o direito constitucional de acesso à informação.

Também são apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, com as principais solicitações segmentadas por categorias e tipologias cadastradas no SGO referentes aos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica nas áreas reguladas por esta Agência Reguladora.

É função da Ouvidoria o registro, intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, tramitação, acompanhamento e a finalização da solicitação.

Aracaju-SE, 13 de Março de 2025.

2.SANEAMENTO

2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 1 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese no mês de fevereiro de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	530
Reclamações	11
Total de Solicitações	**541**
Informações Finalizadas	534
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	01
Total de Solicitações Finalizadas	**535**
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	10

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Fevereiro apenas 1,85% permanecem com o status em andamento e devem ser finalizadas até o prazo limite, visto que este varia de 30 a 60 dias a depender do tipo de solicitação apresentada.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 1 é possível observar um montante de 541 (quinhentos e quarenta e um) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

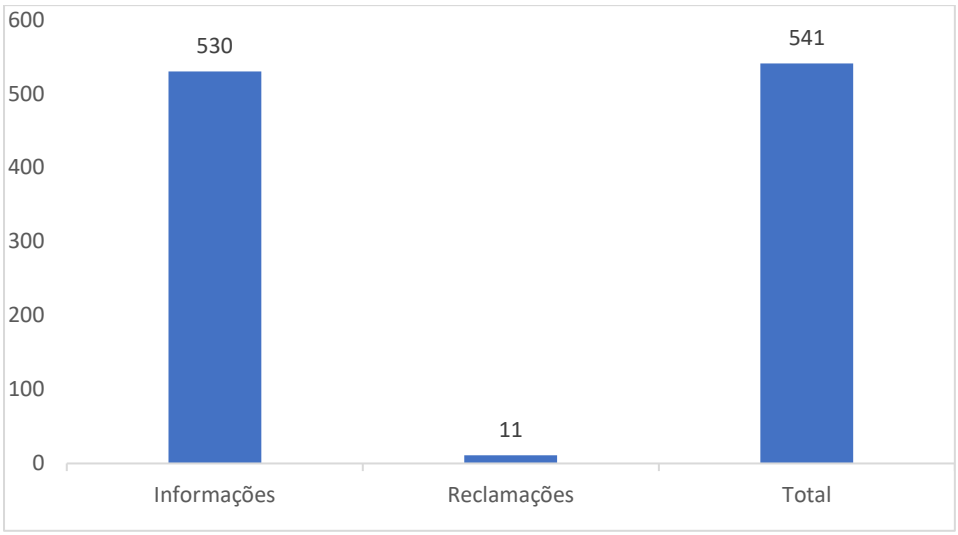


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,80 % das solicitações abertas na Ouvidoria da Agrese tratavam de pedidos de informações que prontamente foram fornecidas aos solicitantes. Já as reclamações, que em sua totalidade se referiram aos serviços prestados pela concessionária de saneamento, foram encaminhadas ao setor responsável da Deso, tendo prazo estabelecido para que a mesma se manifeste sobre as demandas.

No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.

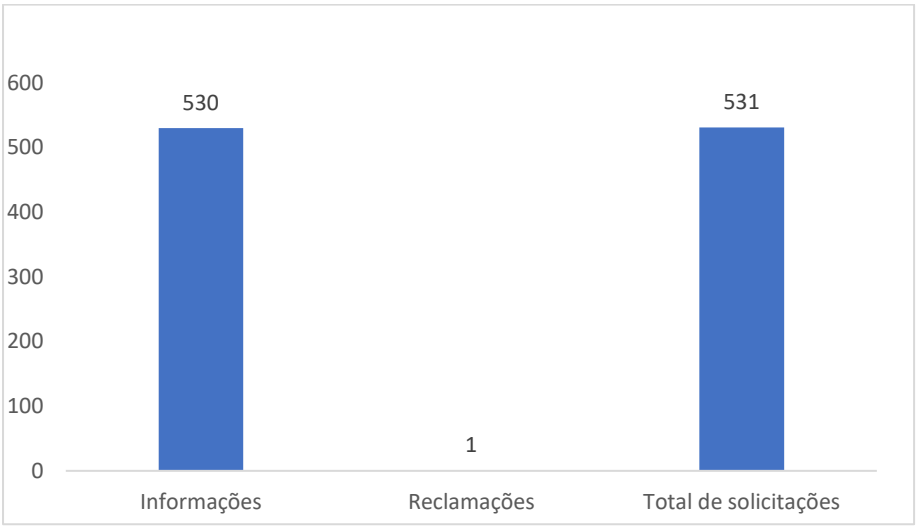


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,80% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de fevereiro, tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias.

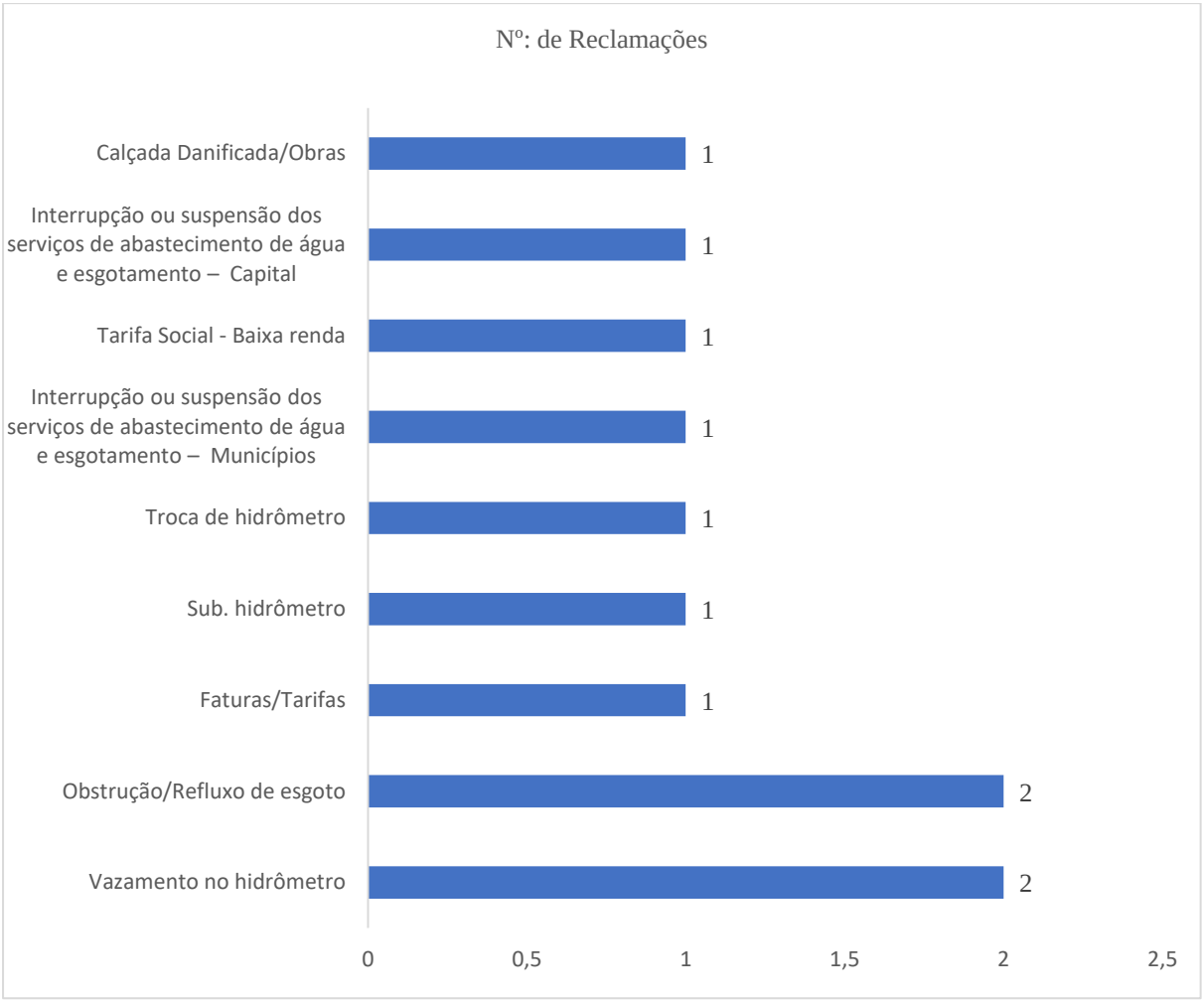


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Vazamento no hidrômetro 02 (dois), Obstrução/Refluxo de esgoto 02 (dois), Faturas/Tarifas 01 (um), Subs. hidrômetro 01 (um), Troca de hidrômetro 01 (um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 01 (um), Tarifa social 01 (um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 01 (um) e Calçada Danificada/Obras 01 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em fevereiro/2025.

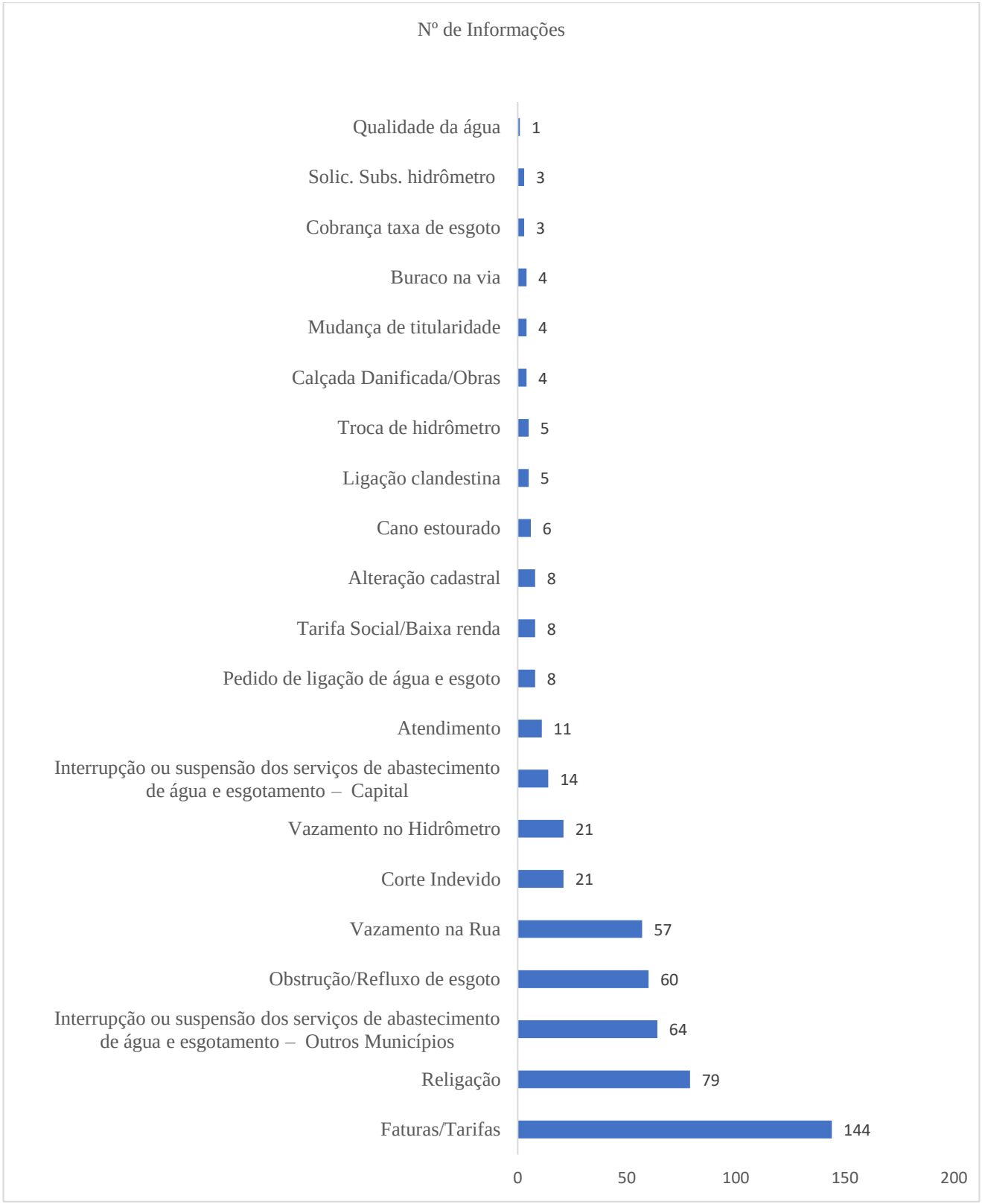


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Nota Explicativa: De acordo com o Art. 30 , inc. III da Lei 12.527/11, em relação as informações não são gerados processos, por não constar registros de dados pessoais.

As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Faturas/Tarifas 144 (cento e quarenta e quatro), Religação 79 (setenta e nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 64 (sessenta e quatro), Obstrução/Refluxo de esgoto 60 (sessenta), Vazamento na Rua 57 (cinquenta e sete), Corte indevido 21 (vinte e um), Vazamento no hidrômetro 21 (vinte e um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 14 (quatorze), Atendimento 11 (onze), Pedido de ligação de água e esgoto 08 (oito), Tarifa social/Baixa renda 08 (oito), Alteração cadastral 08 (oito), Cano Estourado 06 (seis), Ligação clandestina 05 (cinco), Troca de hidrômetro 05 (cinco), Calçada Danificada/Obras 04 (quatro), Mudança de titularidade 04 (quatro), Buraco na via 04 (quatro), Cobrança taxa de esgoto 03 (três), Solic. Subs.hidrômetro 03 (três) e Qualidade da água 01 (um).

Formas de Contato (FEVREIRO/2025)

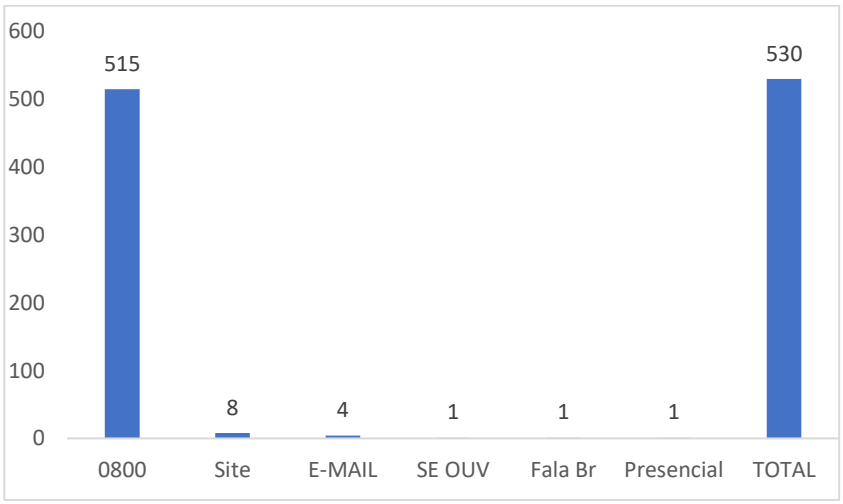


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 11 (onze) reclamações que foram pelo 0800 (telefone) 06 (seis), Se Ouv 03 (dois), E-mail 01 (um) e Site 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 530 (quinhentos e trinta) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de fevereiro e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

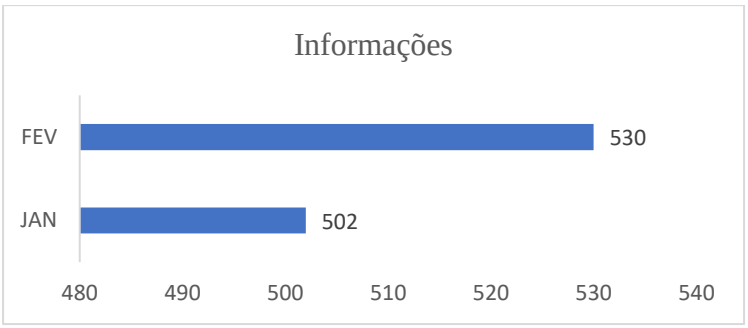


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento no número de informações comparando-se com o mês anterior.

As informações e posicionamentos prestados pela Ouvidoria da Agrese, buscam atender os princípios da isonomia, transparência, eficiência e celeridade.

No gráfico 7 é apresentado o quantitativo de reclamações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 11 (onze) os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

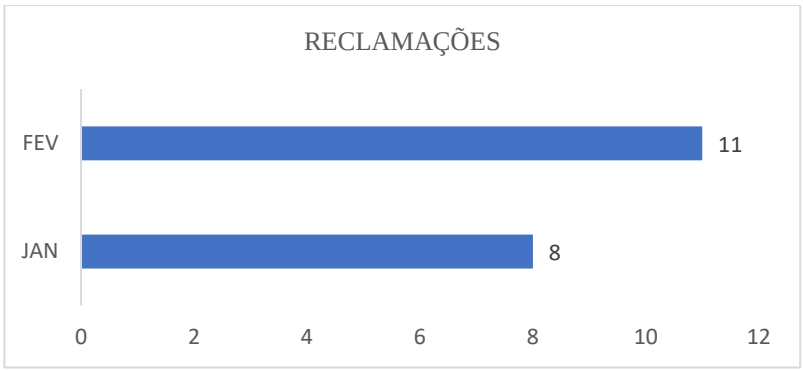


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

No mês de referência deste relatório, houve um aumento no quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7.

No mês deste relatório foram finalizadas 12 (doze) demandas, 01 (um) dentro do mês e 11 (onze) dos meses anteriores, porém a equipe da Ouvidoria da Agrese não obteve êxito por chamadas telefônicas, todavia o consumidor foi comunicado através de e-mail que a sua demanda foi finalizada.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

✓ Não existe demandas em andamento;

✓ Resolvidas 11 (onze).

3. ENERGIA ELÉTRICA

3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 2 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO em fevereiro 2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**11**
Reclamações	01
Informações	10
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 11 (onze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 10 (dez) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2025)

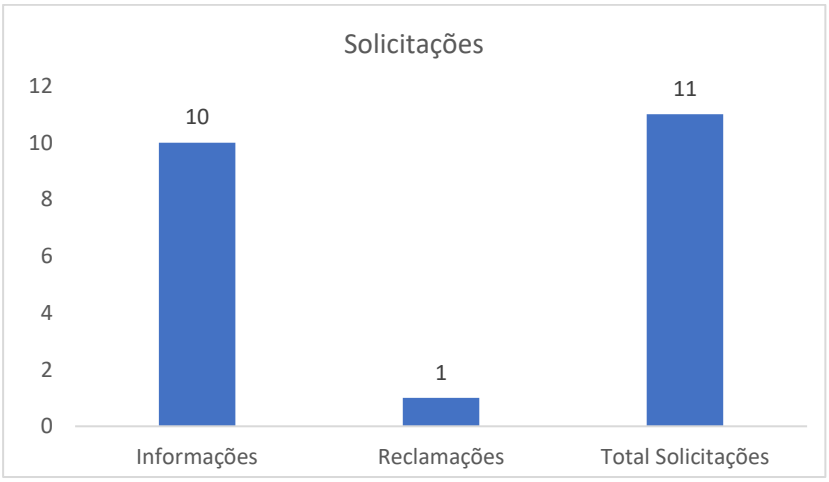


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver a reclamação registrada com a tipologia Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), ocorrência de energia elétrica do serviço prestado.

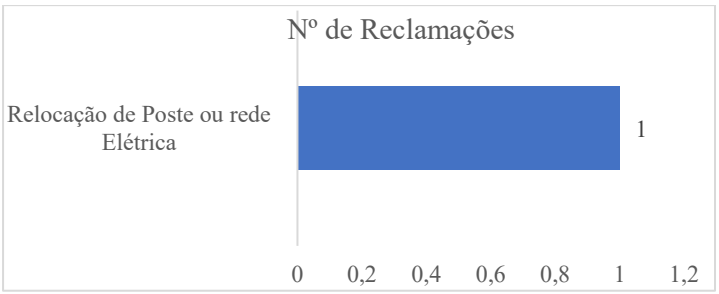


Gráfico 9: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de fevereiro registradas no SGO.

Dos 10 (dez) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) o4 (quatro), 2º via fatura 01 (um), Alteração cadastral 01 (um), Classificação UC Res. Baixa renda 01 (um), Débitos anteriores 01 (um), Ligação 01 (um) e Vistoria 01 (um), conforme o gráfico 10.

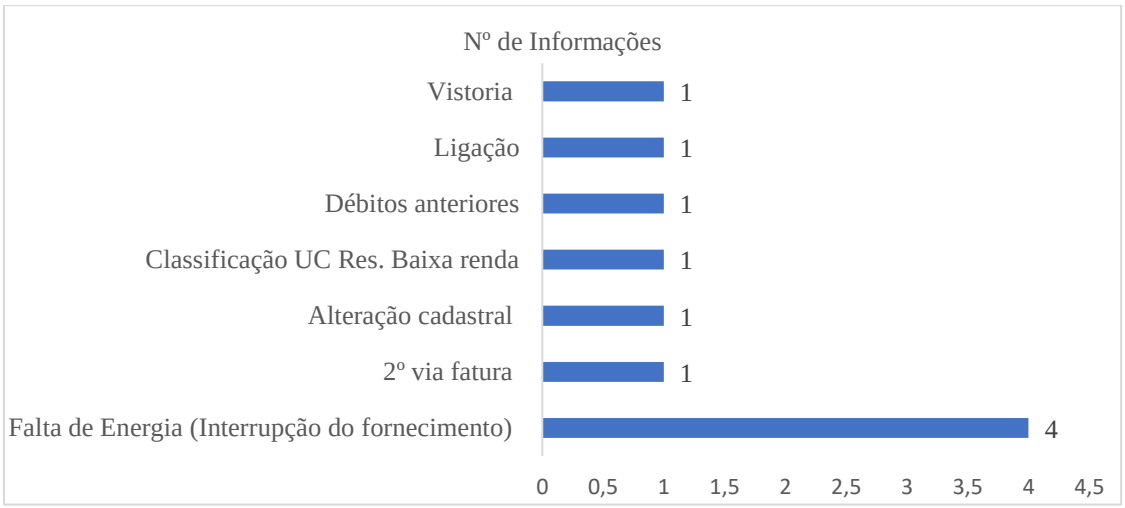


Gráfico10: Quantitativo das informações recebidas no mês de fevereiro no SGO

Dos 11 (onze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 10 (dez) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e pelo 0800 (telefone) 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

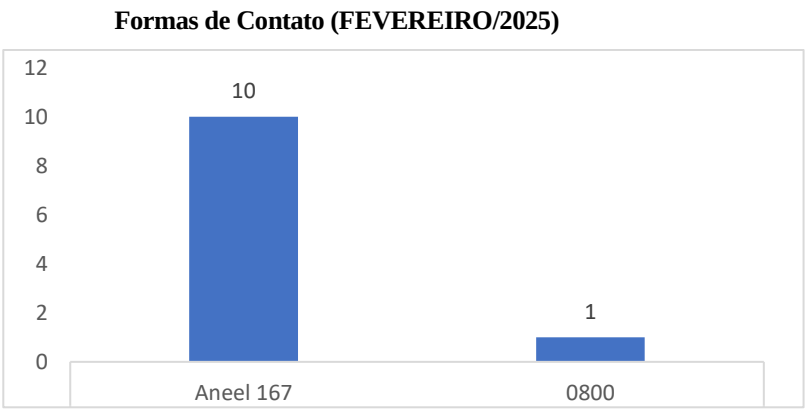


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 3 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO em fevereiro 2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica.

Tabela 3: Quantitativo das Solicitações por modalidade registrados no SGO.

Total de Solicitações	**133**
Reclamações	37
Informações	95
Outros	01

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 133 (cento e trinta e três) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 95 (noventa e cinco) se converteram em informações, 37 (trinta e sete) em reclamações e 01 (um) Outros.

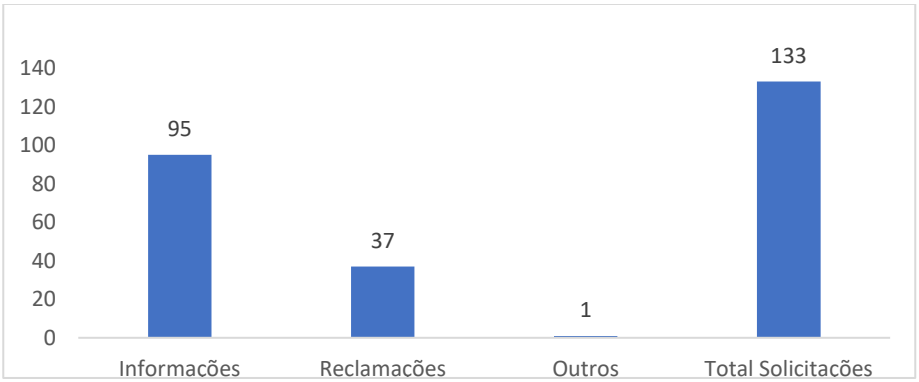


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 37 (trinta e sete) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Oscilação de tensão o6 (seis), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 04 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Extensão de Rede 03 (três), Ligação 03 (três), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), 2º via fatura 01 (um), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Entrega da fatura 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Participação financeira 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Religação 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um).

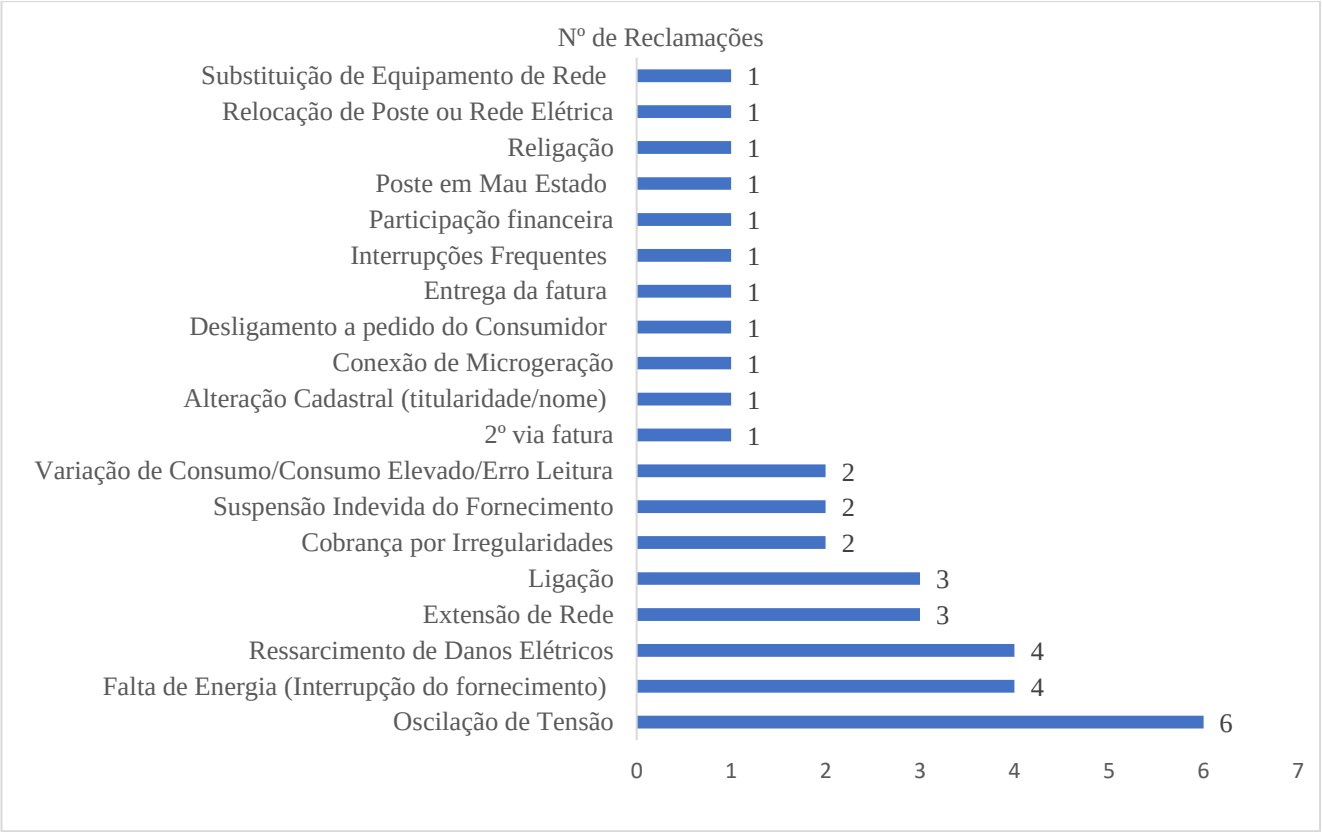


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 95 (noventa e cinco) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 17 (dezessete), Atendimento Telefônico 07 (sete), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 07 (sete), Oscilação de tensão 07 (sete), Extensão de Rede 06 (seis), Iluminação Pública 06 (seis), Ligação 06 (seis), Entrega da fatura 04 (quatro), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Alteração de Carga 03 (três), ANEEL 03 (três), Débitos Anteriores 03 (três), Devol. de Valores 03 (três), Religação 02 (três), Substituição de Equipamento de Rede 02 (dois), Suspensão indevida 02 (dois), 2º via fatura 01 (um), Aferição Medidor 01 (um), Alteração Cadastral 01 (um), Atend. Digital 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Cont. Iluminação Pública 01 (um), Desligamento a pedido 01 (um), Dificuldade de pagamento 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um) e Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um).

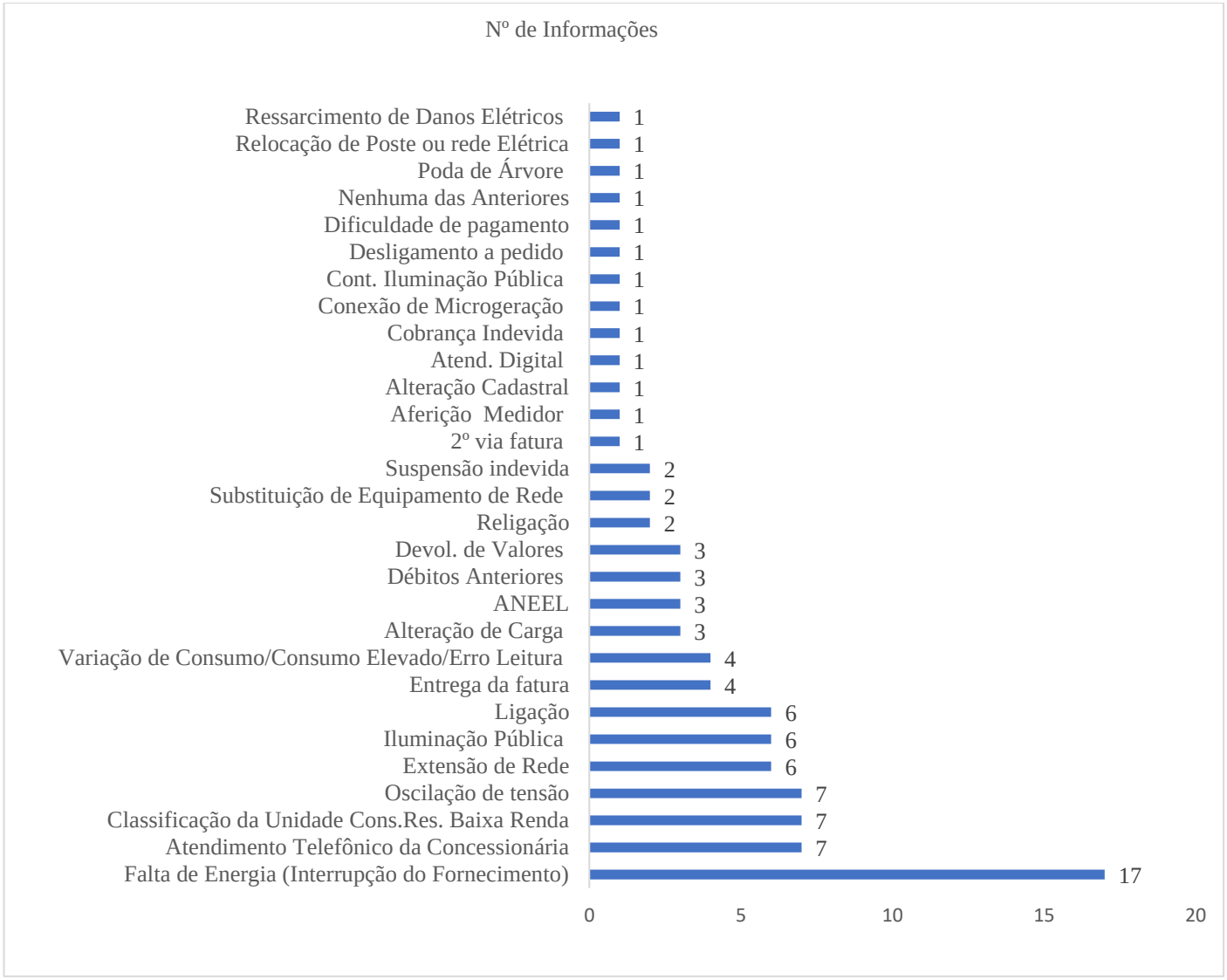


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 133 (cento e trinta e três) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 118 (cento e dezoito) foram através do canal de atendimento Aneel 167, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica Fale Conosco 08 (oito), App Aneel 04 (quatro), através do 0800 foram contabilizadas 02 (dois) e Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

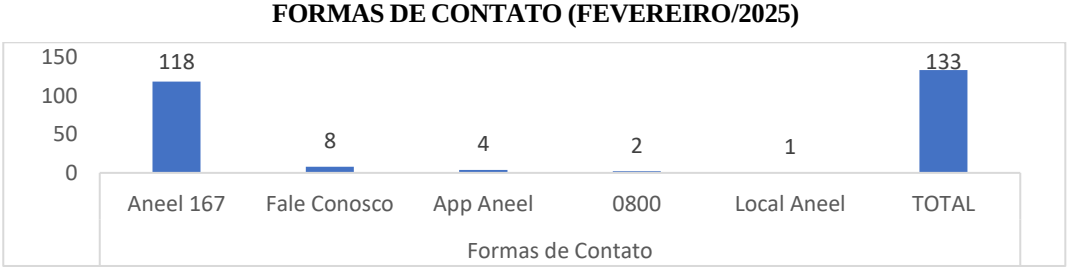


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

4. GÁS CANALIZADO

4.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese em fevereiro de 2025.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	**00**
Informações	00
Reclamações	00
Denúncia	00
Elogios	00
Total de Solicitações Finalizadas	**00**
Informações Finalizadas	00
Reclamações Finalizadas	00
Denúncias Finalizadas	00
Total de processos em tramitação	**00**
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

5. CONCLUSÃO

A Agrese atua em todo território Estadual, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

Na área de saneamento, a preferência de contato do usuário neste mês foi o telefone 08000791520 e na área de energia elétrica foi o canal de atendimento telefônico 0800 727 0167.

Os principais assuntos abordados na área de saneamento foram as **"Vazamento no hidrômetro" e "Obstrução/Refluxo de esgoto"** .

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório a tipologia **"Relocação de poste ou rede Elétrica" e "Oscilação de tensão"** ficaram nas mais demandadas.

No mês de referência deste relatório não houve registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 07 (sete) registros de informações, sendo no canal Fala Br 06 (seis) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01490.2024.00000820 **Funcap,** 01490.2025.00001126 **Pensão alimentícia – Nossa Senhora do Socorro**, 01490.2025.00000730 **Pensão alimentícia – Siriri**, 01490.2025.0000901 **Cirurgia,** 01490.2024.00000669 **Contrato Itabaianinha,** 01490.2024.00000650 **Renascer,** 01 (um) de competência pelo Fala Br 01490.2024.00001045 – **Deso Fatura**, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No tocante, vale salientar que a interface entre as ouvidorias da Agrese, Deso, Sergas, Sulgipe, Energisa – ESE e Aneel permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações e informações é solucionada no âmbito destas ouvidorias**.**

Para os casos de informações, denúncias e reclamações, é necessário o número de protocolo das concessionárias (Sergas e Deso), em caso de dúvidas sobre os serviços do setor elétrico, o consumidor pode entrar em contato com a Agrese pelo 08007270167.

E é para atender a essa expectativa da sociedade sergipana que, conforme demonstrado neste relatório a Ouvidoria Setorial da Agrese trabalha incessantemente, mobilizando todos os recursos e esforços a fim de que, cada vez mais, as concessionárias, permissionárias e distribuidoras de energia elétrica prestem um serviço de qualidade aos seus consumidores.