

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JANEIRO/2025



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



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

Colaboradoras: Suzana Mota Souza;

Marcella Thaysa Costa da Mata.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	4
2.SANEAMENTO.....	5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	5
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	5
3. ENERGIA ELÉTRICA	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	12
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	14
4. GÁS CANALIZADO	19
5. CONCLUSÃO.....	20

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 Fevereiro 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 janeiro de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	332
Reclamações	08
Total de Solicitações	340
Informações Finalizadas	332
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	03
Total de Solicitações Finalizadas	335
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Janeiro apenas 1,47% 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 340 (trezentos e quarenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

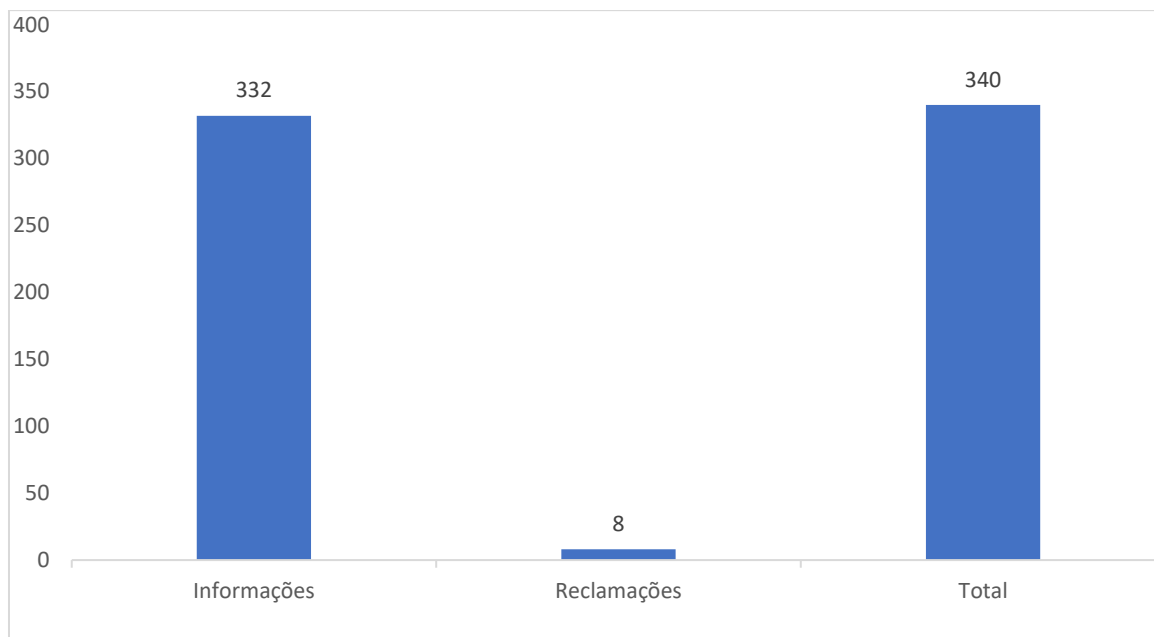


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,1% 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.

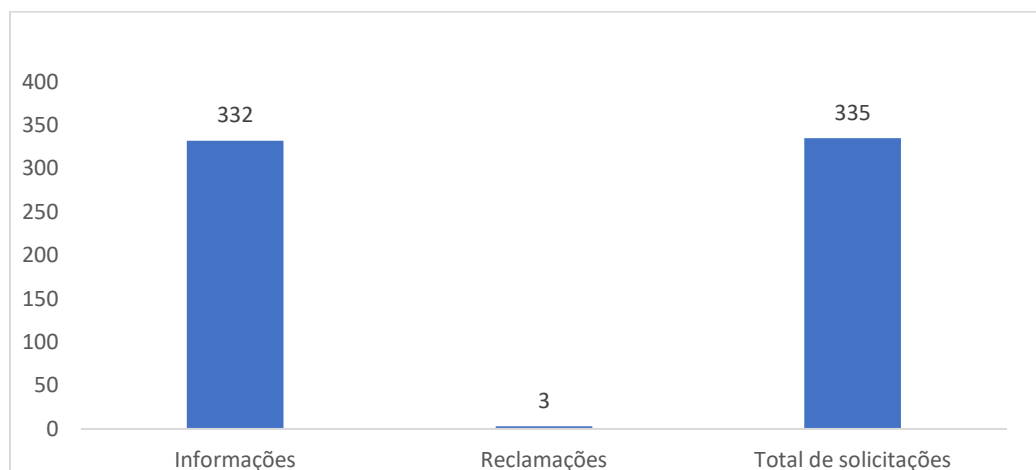


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,5% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de janeiro, 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.

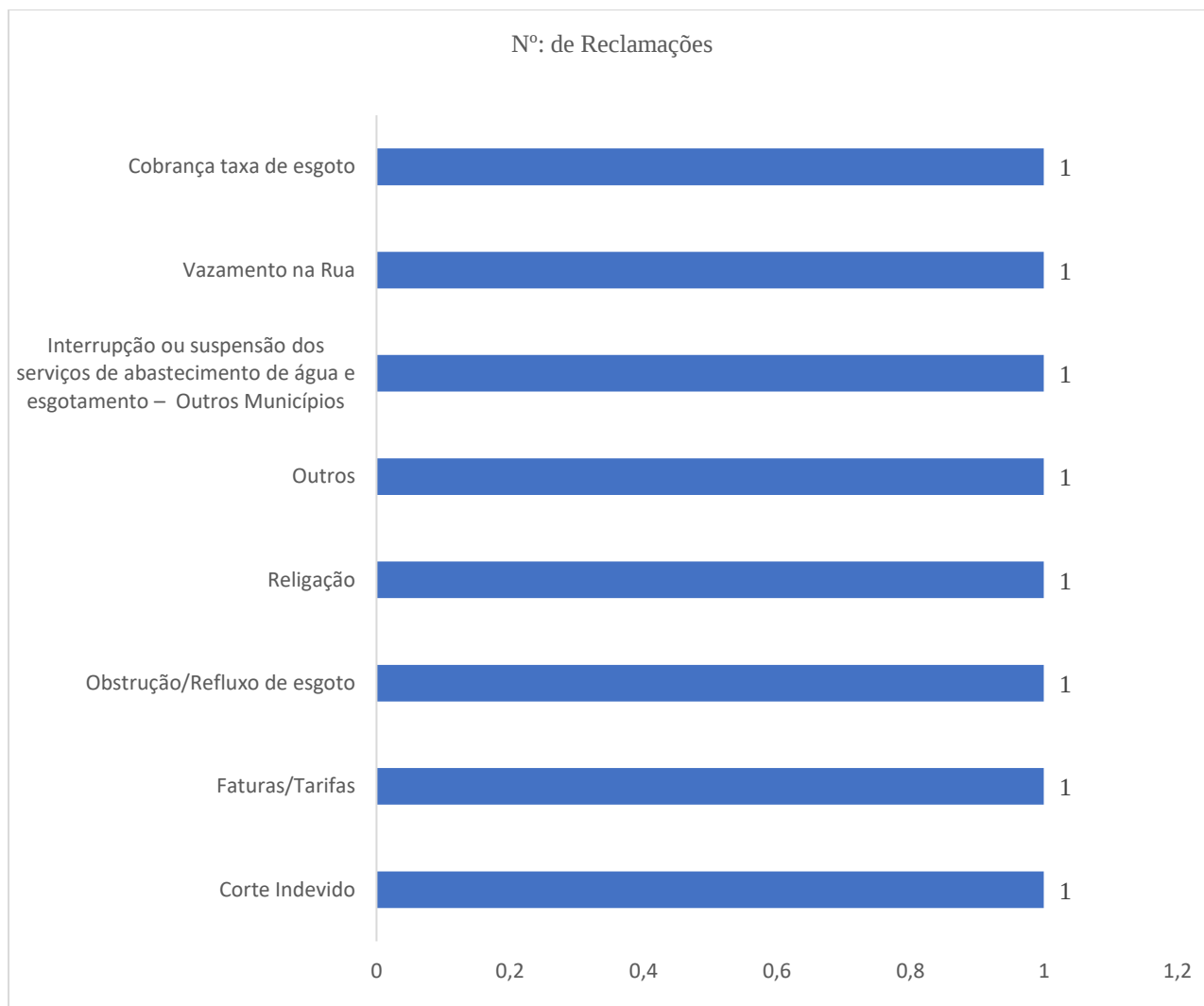


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Cobrança taxa de esgoto 01 (um), Vazamento na Rua 01 (um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 01 (um), Outros 01 (um), Religação 01 (um), Obstrução/Refluxo de esgoto 01 (um), Faturas/Tarifas 01 (um) e Corte Indevido 01 (um).

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

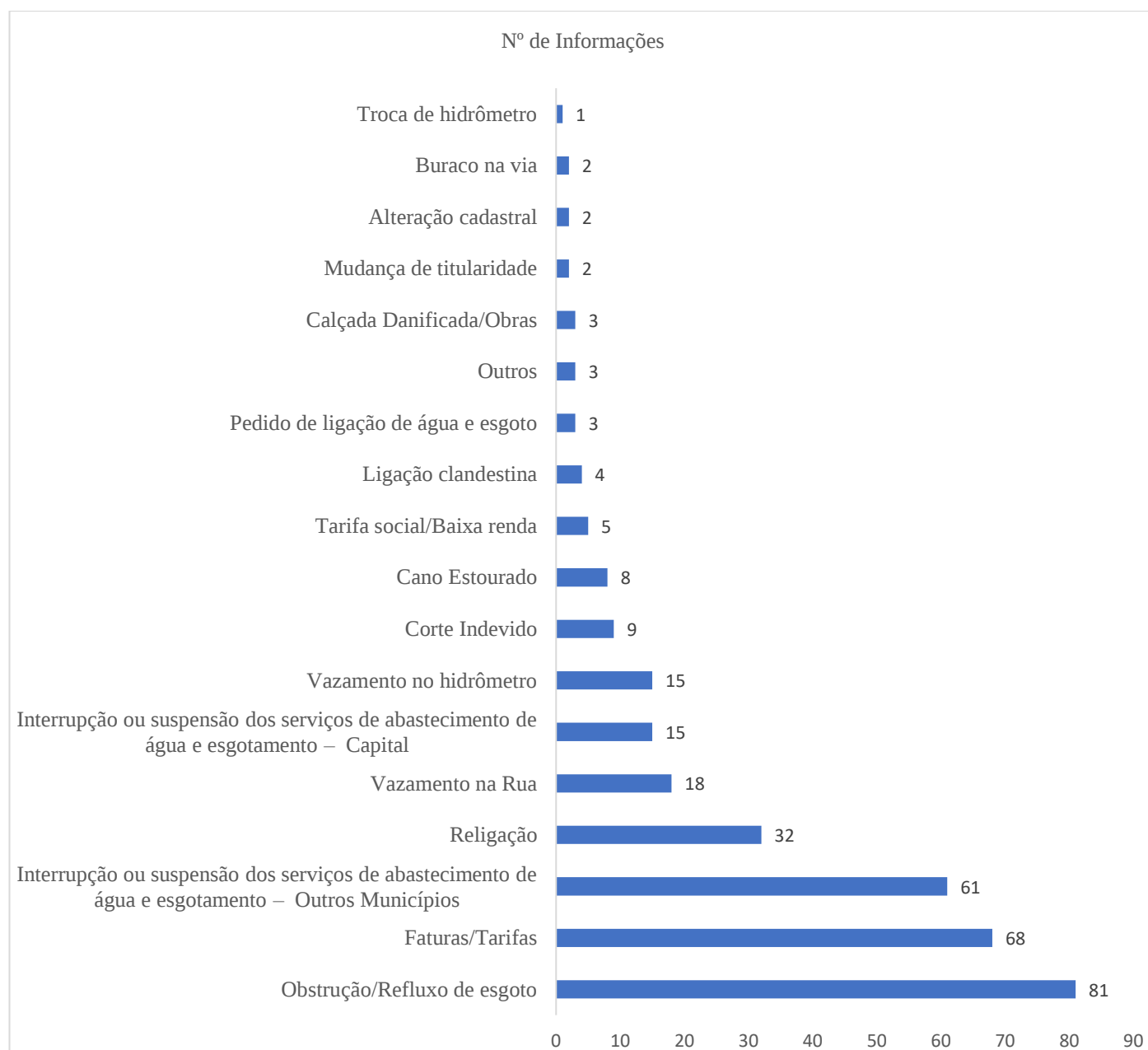


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 Obstrução/Refluxo de esgoto 81 (oitenta e um), Faturas/Tarifas 68 (sessenta e oito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 61 (sessenta e um), Religação 32 (trinta e dois), Vazamento na Rua 18 (dezoito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 15 (quinze), Vazamento no hidrômetro 15 (quinze), Corte Indevido 09 (nove), Cano Estourado 08 (oito), Tarifa social/Baixa renda 05 (cinco), Ligação clandestina 04 (quatro), Pedido

de ligação de água e esgoto 03 (três), Outros 03 (três), Calçada Danificada/Obras 03 (três), Mudança de titularidade 02 (dois), Alteração cadastral 02 (dois), Buraco na via 02 dois) e Troca de hidrômetro 01 (um).

Formas de Contato (JANEIRO/2025)

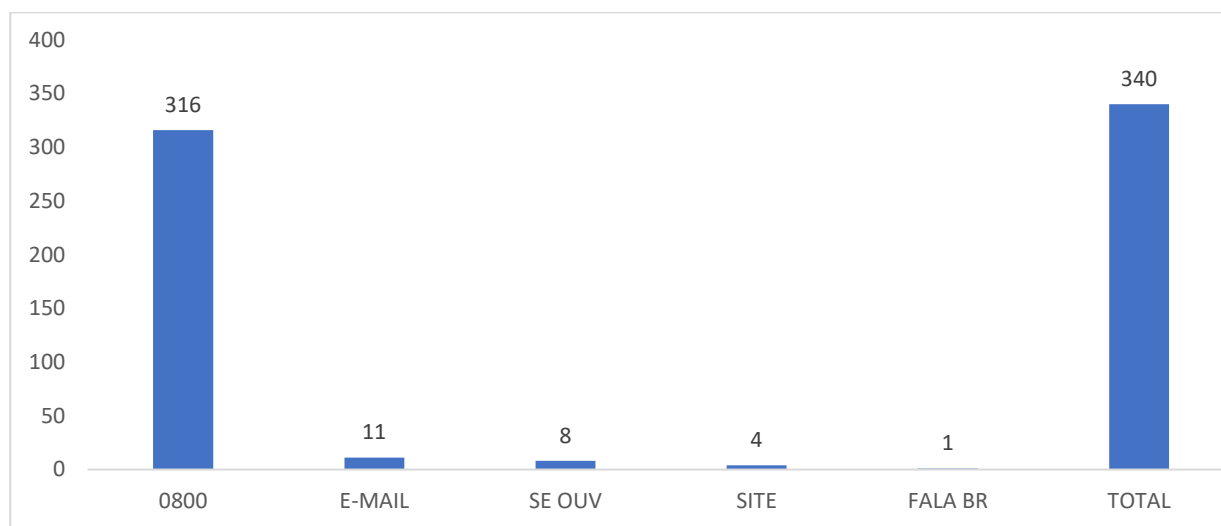


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 08 (oito) reclamações que foram pelo Site 03 (três), Se Ouv 03 (dois) e E-mail 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 332 (trezentos e trinta e dois) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de janeiro e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

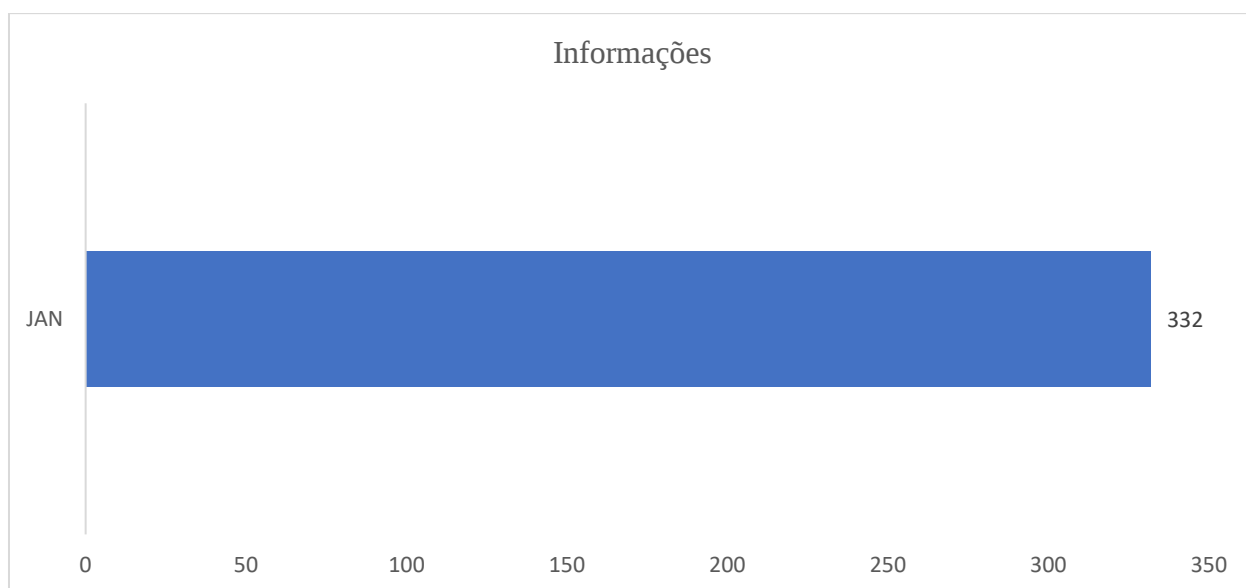


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 08 (oito), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

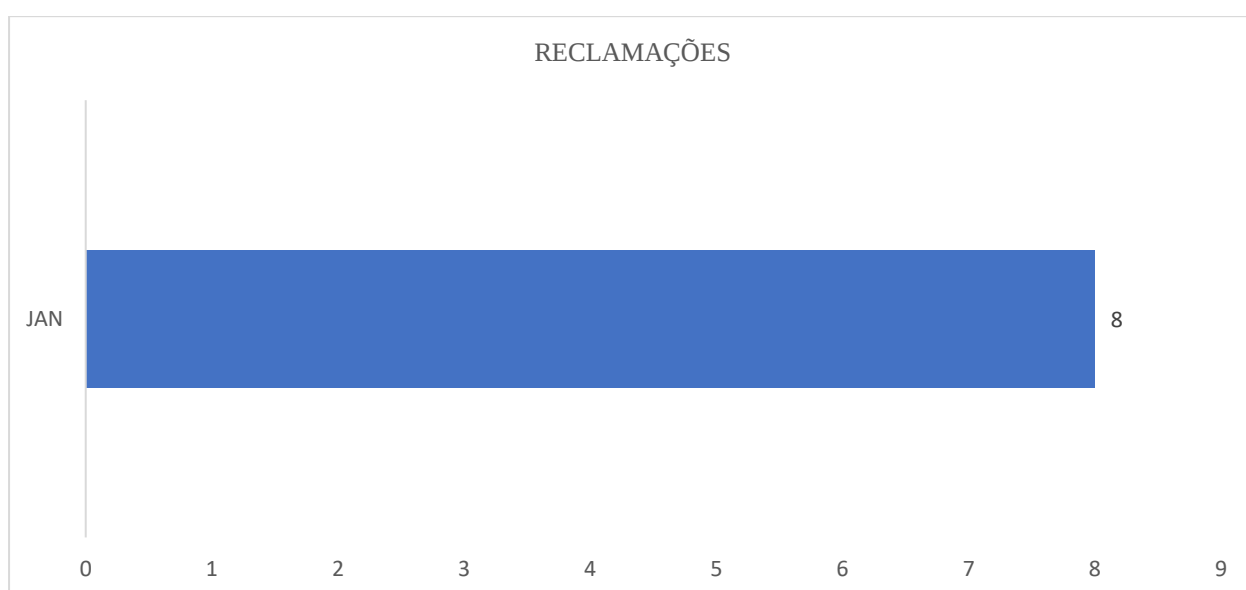


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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

No mês deste relatório foram finalizadas 08 (oito) demandas, 03 (três) dentro do mês e 05 (cinco) 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:

✓ Em andamento foram contabilizadas 04 (quatro) demandas;

✓ Resolvidas 05 (cinco).

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 janeiro 2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	38
Reclamações	04
Informações	34
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 38 (trinta e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 04 (quatro) se converteram em reclamações e 34 (trinta e quatro) em informações.

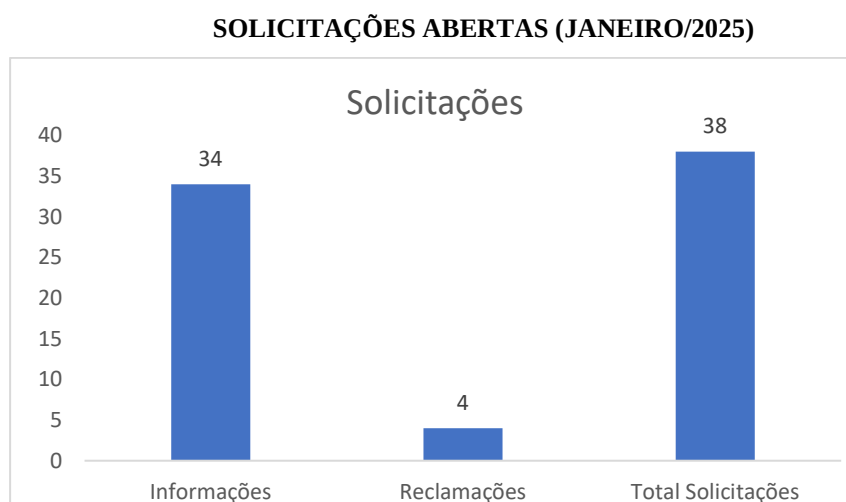


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver as reclamações registradas com a tipologia Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 04 (quatro), ocorrência de energia elétrica do serviço prestado.

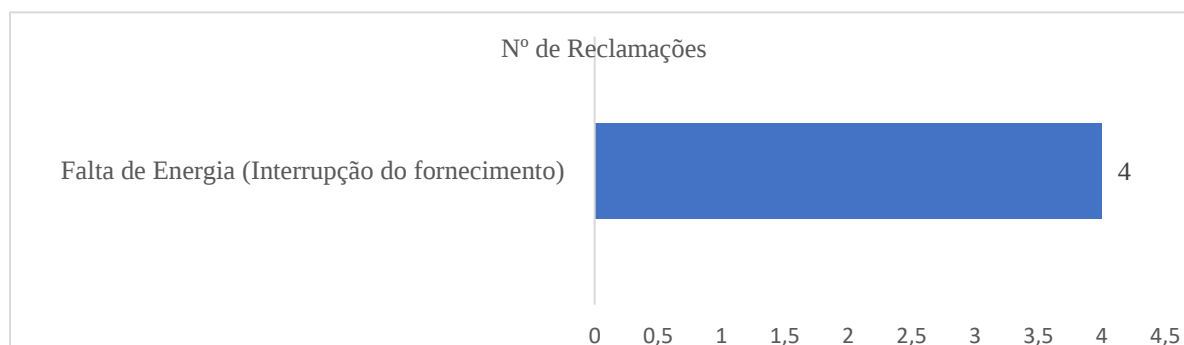


Gráfico 9: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

Dos 34 (trinta e quatro) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 28 (vinte e oito), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Religação 01 (um) e Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), conforme o gráfico 10.

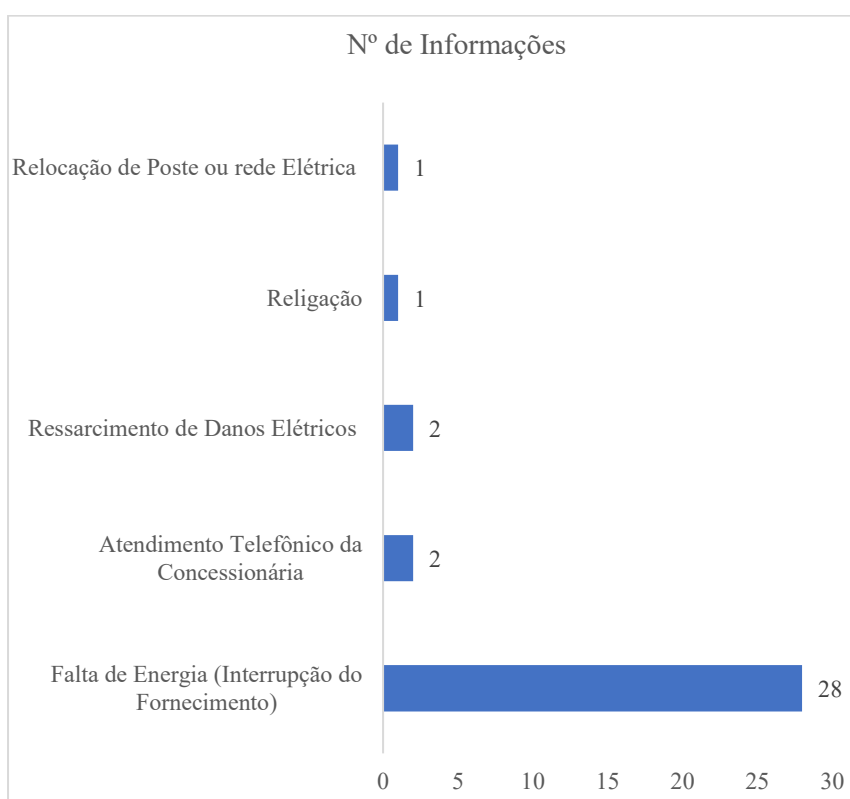


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro no SGO

Dos 38 (trinta e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 37 (trinta e sete) foram todos através do canal de atendimento Aneel 167 e Fale Conosco 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

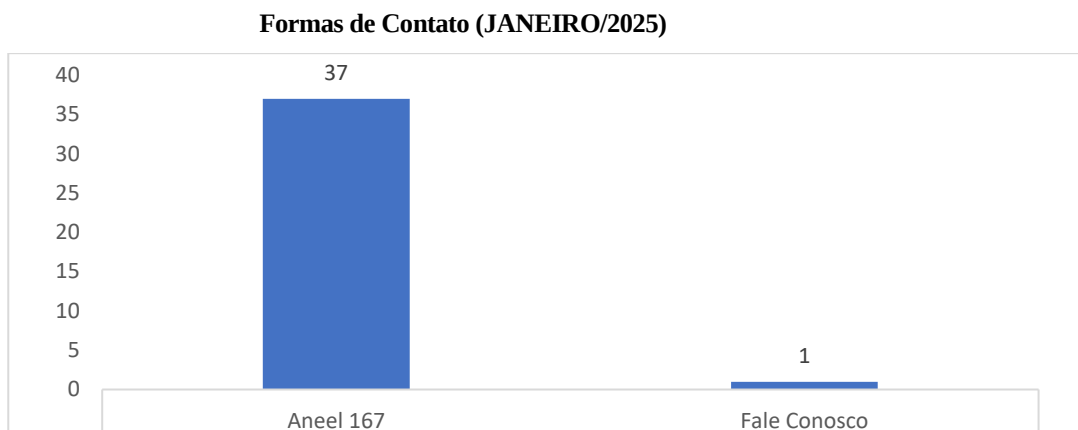


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 janeiro 2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica.

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

Total de Solicitações	224
Reclamações	59
Informações	165

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 224 (duzentos e vinte e quatro) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 165 (cento e sessenta e cinco) se converteram em informações e 59 (cinquenta e nove) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/2025)

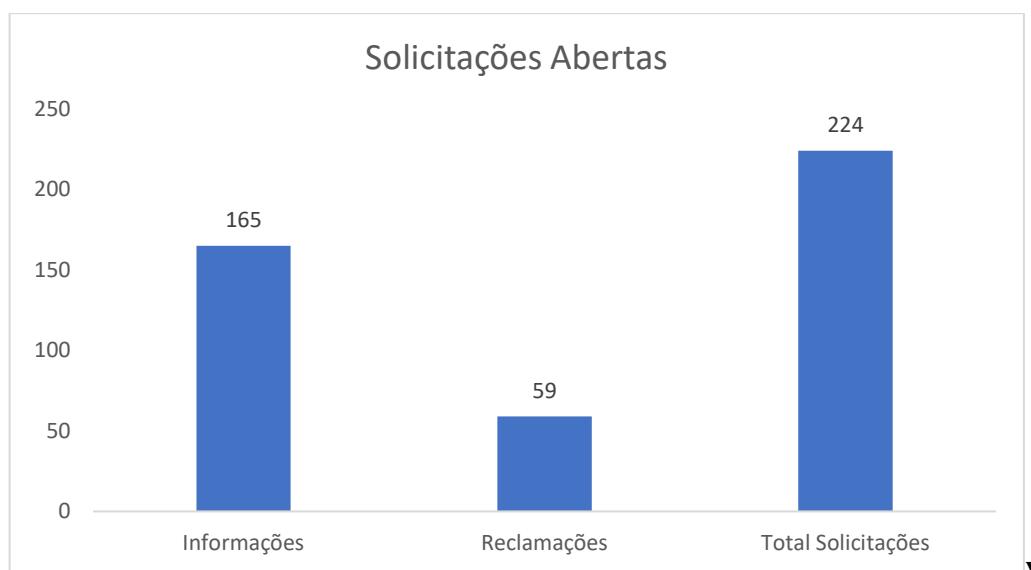


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 59 (cinquenta e nove) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 14 (quatorze), Oscilação de tensão 09 (nove), Interrupções Frequentes 05 (cinco), Vistoria UC 04 (quatro), Alteração de Carga 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Faturamento de microgeração 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Conexão de Microgeração 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Classificação UC Res. Baixa renda 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Parcelamento 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um).

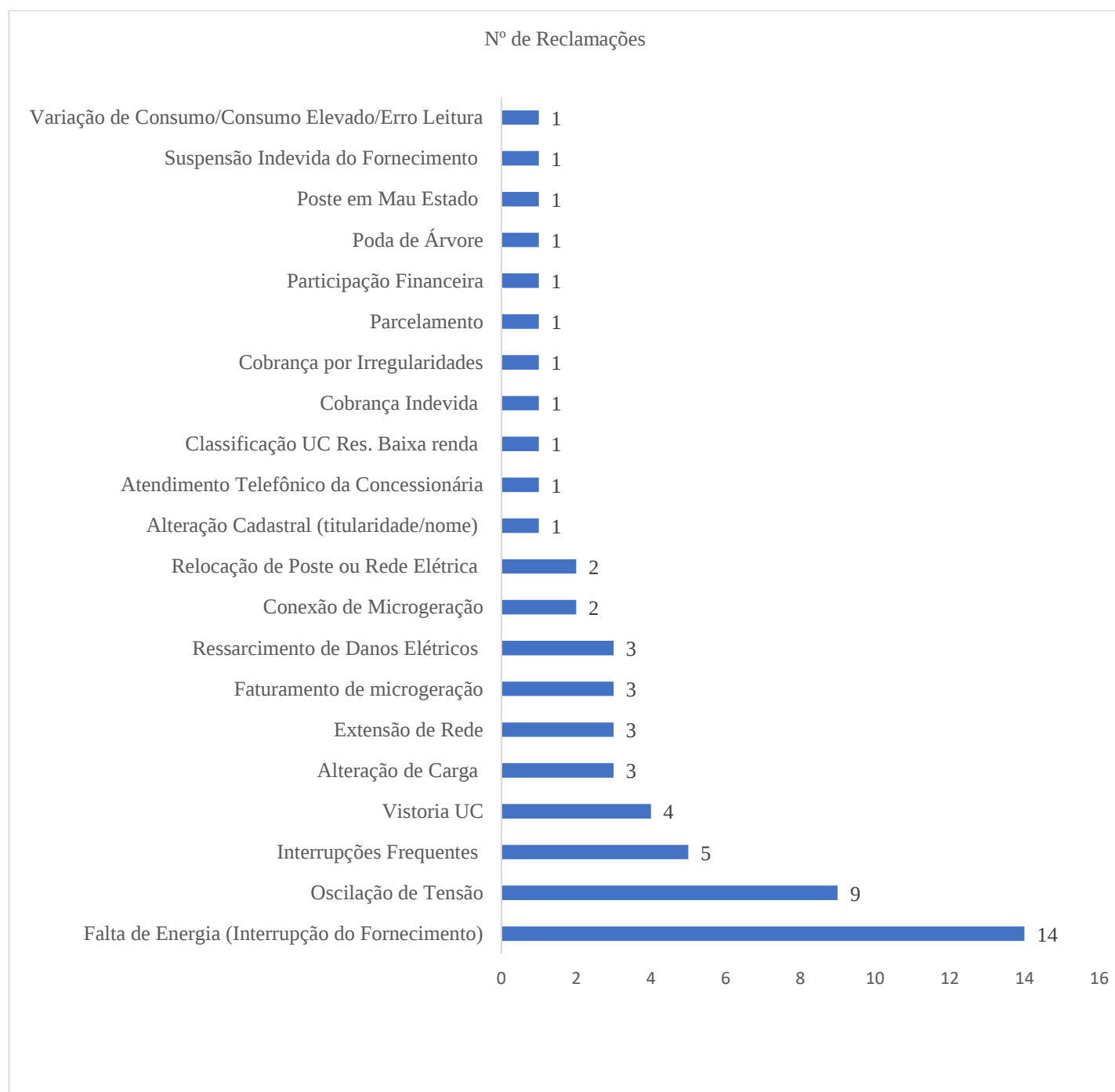


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 165 (cento e sessenta e cinco) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 53 (cinquenta e três), Religação 18 (dezoito), Atendimento Telefônico da Concessionária 13 (treze), Oscilação de tensão 07 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 06 (seis), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 05 (cinco), Débitos Anteriores 05 (cinco), Iluminação Pública 05 (cinco), Ligação 05 (cinco), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 04 (quatro), Parcelamento 04 (quatro), 2º via fatura 03 (três), Alteração de Carga 03 (três), Atendimento presencial da concessionária 03 (três),

Extensão de Rede 03 (três), Substituição de Equipamento de Rede 03 (três), Suspensão Indevida 03 (três), Aferição medidor 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Nenhuma das Anteriores 02 (dois), Poda de Árvore 02 (dois), Devol. de Valores 01 (um), Entrega da fatura 01 (um), Faturamento de microgeração 01 (um), Interrupção frequentes 01 (um), Interrupção programada 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um) e Vistoria UC 01 (um).

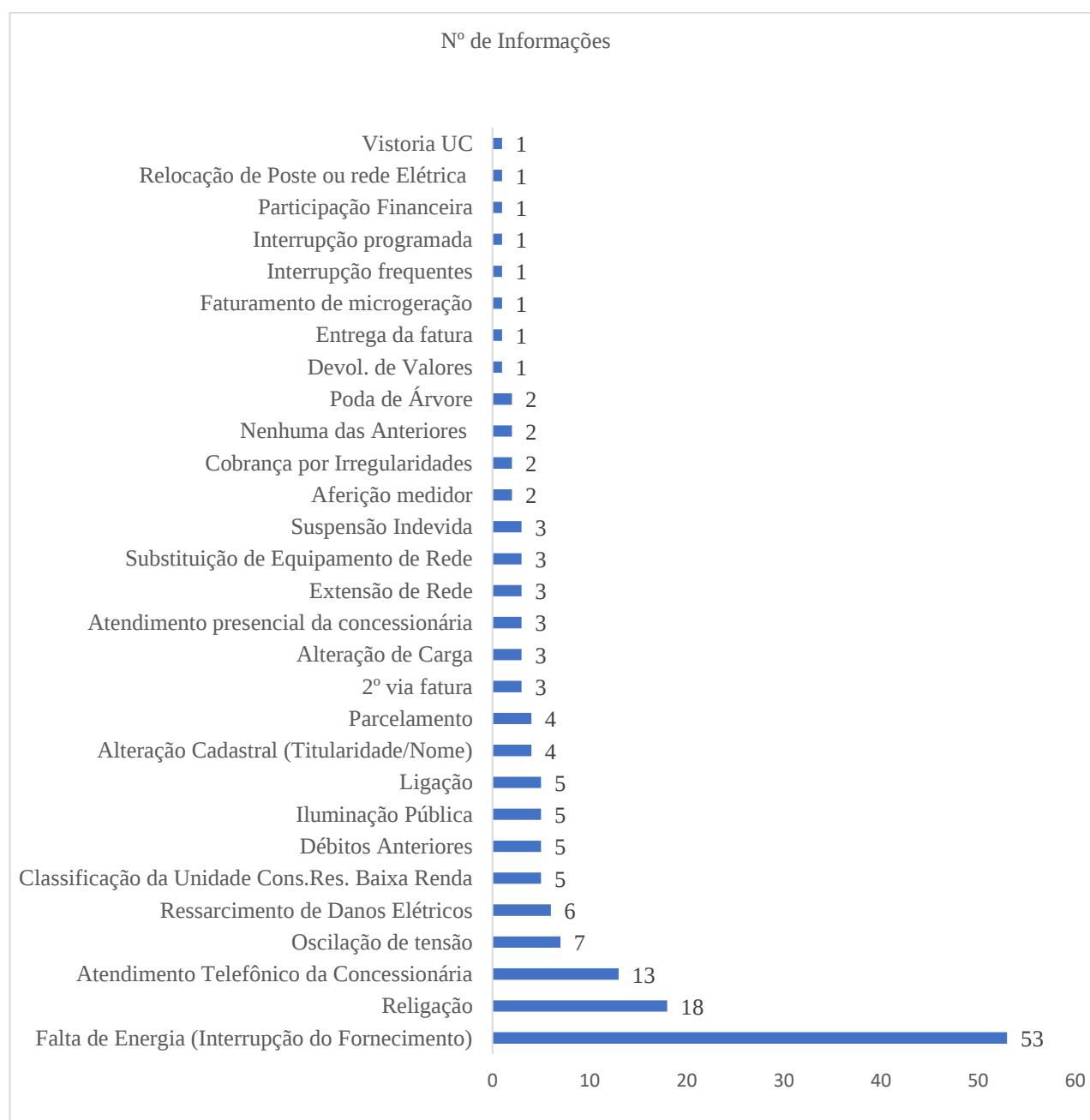


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 224 (duzentos e vinte e quatro) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 207 (duzentos e sete) 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), Chat 03 (três), Local Agência 01 (um) e Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

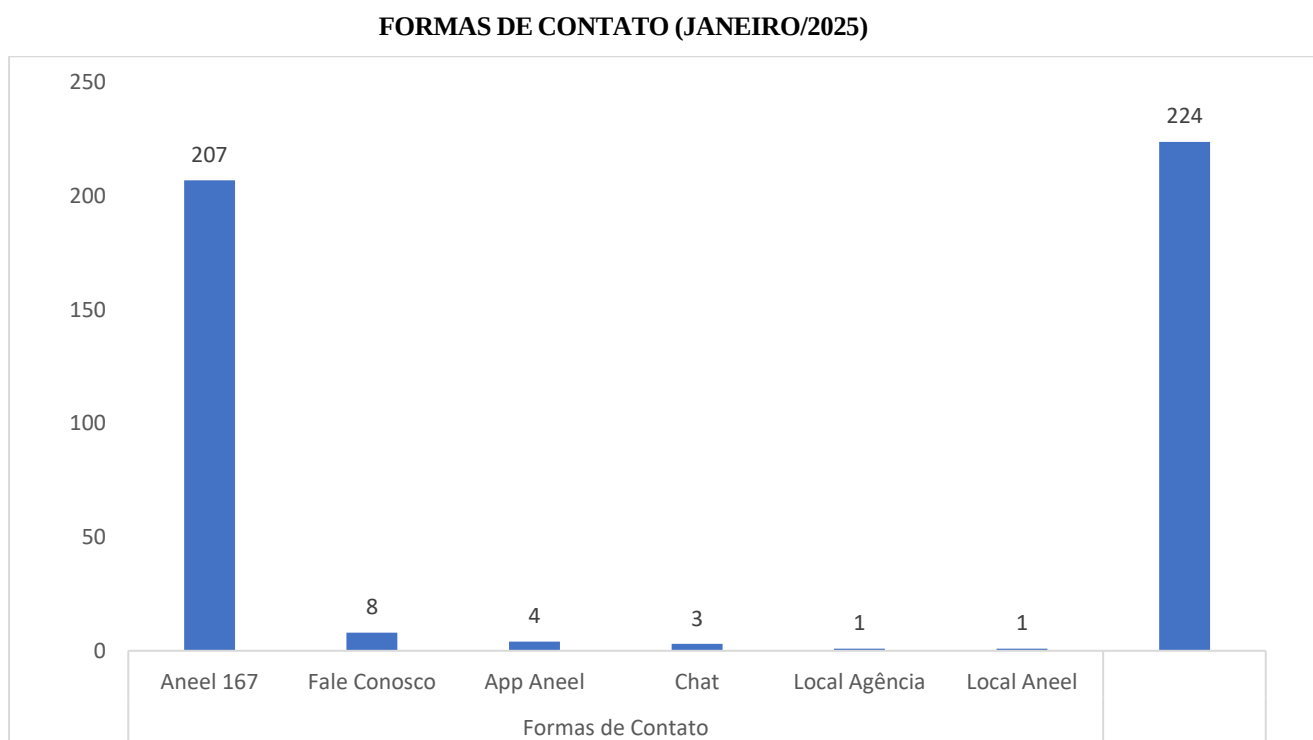


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 janeiro de 2025.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	00
Informações	01
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 **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios”, “Corte Indevido”, “Fatura/Tarifas”, “Obstrução/Refluxo de esgoto”, “Religação”, “Outros”, “Vazamento na rua” e “Cobrança taxa de esgoto”**.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório a tipologia **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”** ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Tivemos em janeiro registro na área de gás canalizado, 01 (uma) informação por e-mail que prontamente teve seu devido encaminhamento para a área de competência.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 10 (dez) registros de informações, sendo no canal Fala Br 06 (seis) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01490.2024.00009850 **Coopertalse**, 01490.2025.00000154 **Outros meio ambiente**, 01490.2025.00000235 **INSS**, 01490.2025.00000316 **Machismo**, 01490.2025.00000588 **Receita Federal**, 01490.2025.00000307 **Defesa e Vigilância**, 01490.2025.0000405 **Falta de água sem protocolo** 01 (um) de competência pelo Fala Br, por e-mail 03 (três) registros de informações referente ao **Concurso da Agrese**, 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.