

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MARÇO/2025



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
AGÊNCIAS REGULADORAS



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, 14 de Abril 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 março de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	706
Reclamações	34
Total de Solicitações	740
Informações Finalizadas	706
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	708
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	32

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Março apenas 4,32 % 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 740 (setecentos e quarenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

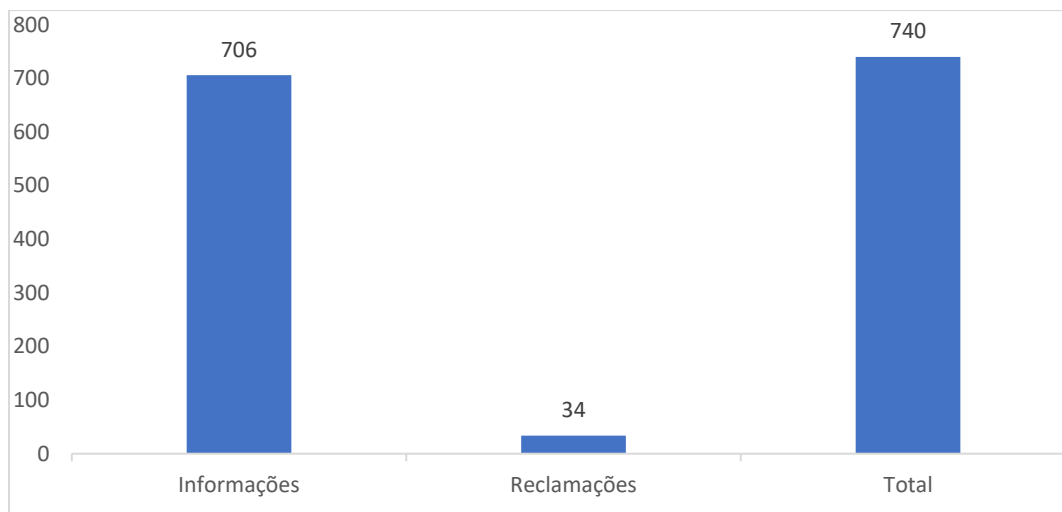


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,71 % 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.

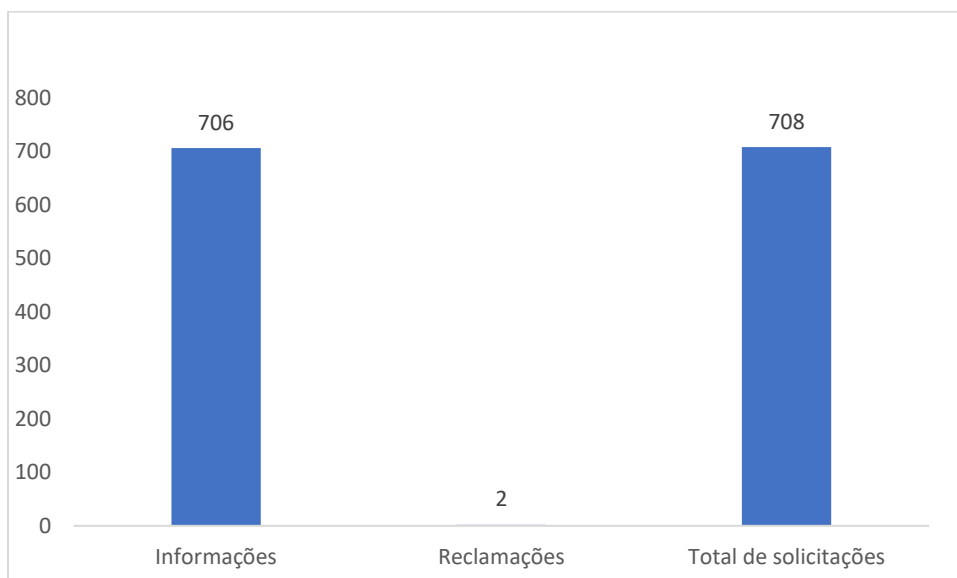


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 95,67 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de março, 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.

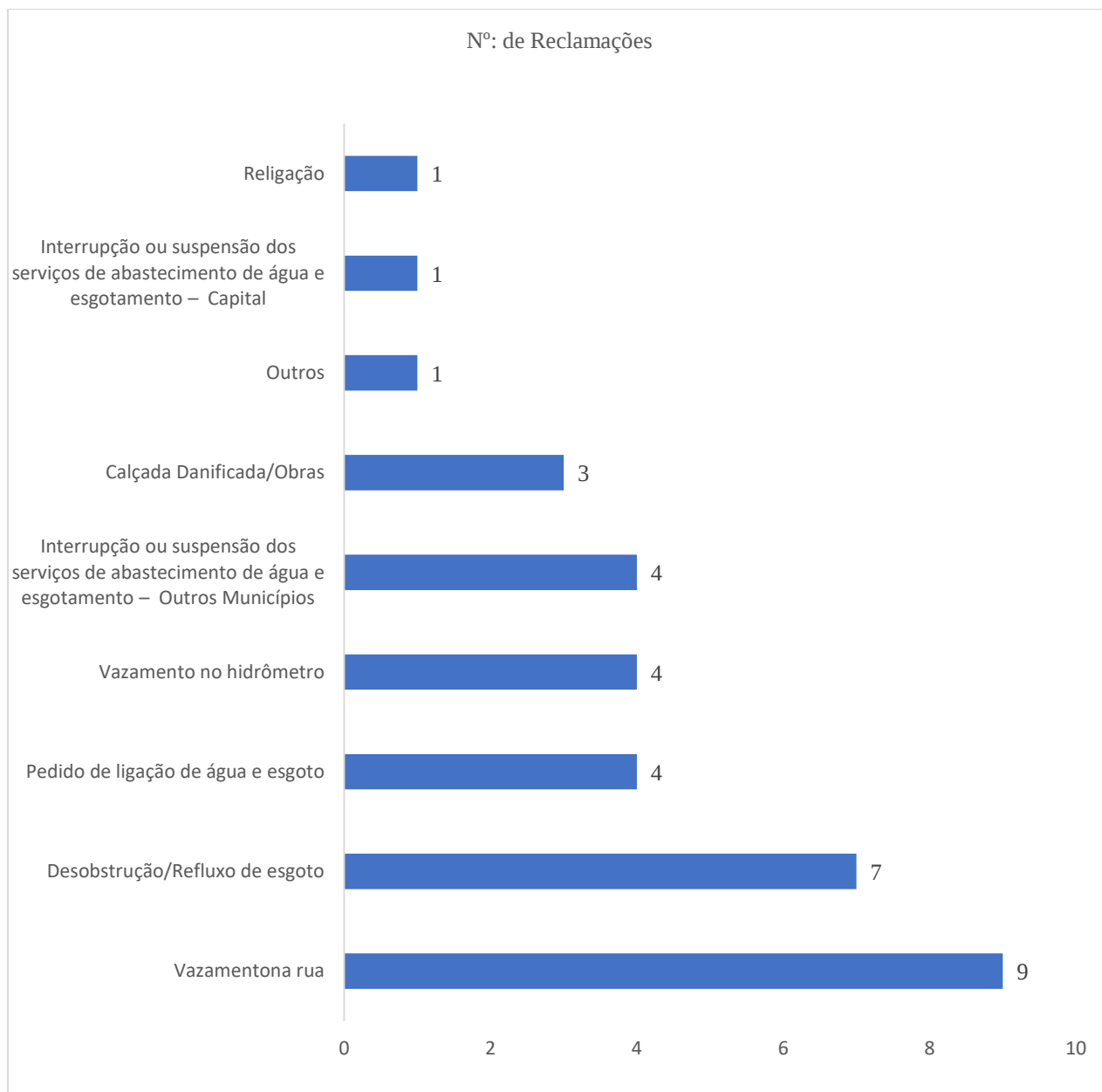


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Vazamento na rua 09 (nove), Desobstrução/Refluxo de esgoto 07 (sete), Pedido de ligação de água e esgoto 04 (quatro), Vazamento no hidrômetro 04 (quatro), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 04 (quatro), Calçada Danificada/Obras 03 (três), Outros 01 (um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 01 (um) e Religação 01 (um).

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

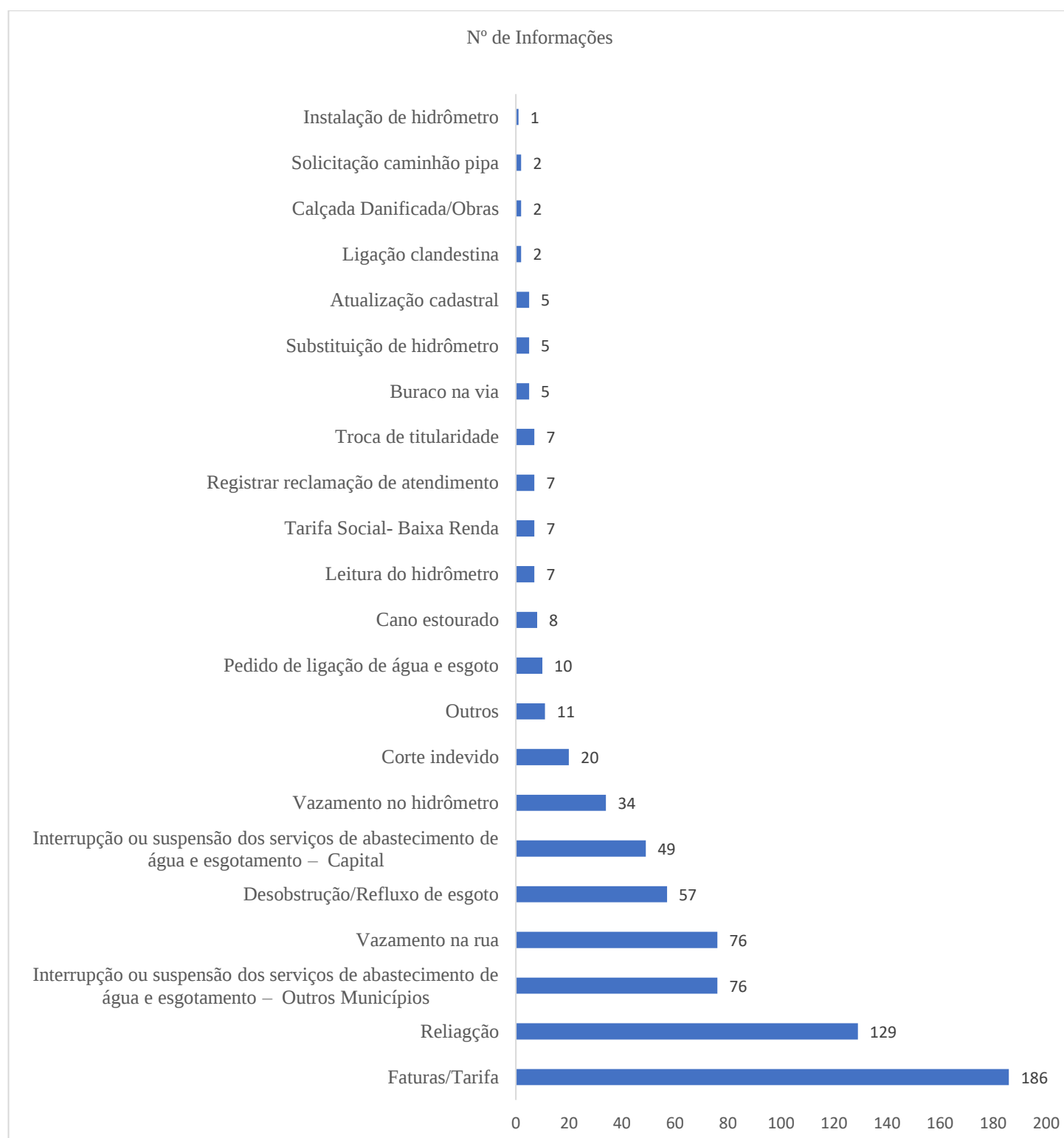


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 186 (cento e oitenta e seis), Religação 129 (cento e vinte e nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 76 (setenta e seis), Vazamento na Rua 76 (setenta e seis), Desobstrução/Refluxo de esgoto 57 (cinquenta e sete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 49 (quarenta e nove), Vazamento no hidrômetro 34 (trinta e quatro), Corte indevido 20 (vinte), Outros 11 (onze), Pedido de ligação de água e esgoto 10 (dez), Cano Estourado 08 (oito), Leitura do hidrômetro 07 (sete), Tarifa social/Baixa renda 07 (sete), Registrar reclamação de atendimento 7 (sete), Troca de titularidade 07 (sete), Buraco na via 05 (cinco), Substituição de hidrômetro 05 (cinco), Atualização cadastral 5 (cinco), Ligação clandestina 2 (dois), Calçada Danificada/Obras 02 (dois), Solicitação caminhão pipa 02 (dois) e Instalação de hidrômetro 01 (um).

Formas de Contato (MARÇO/2025)

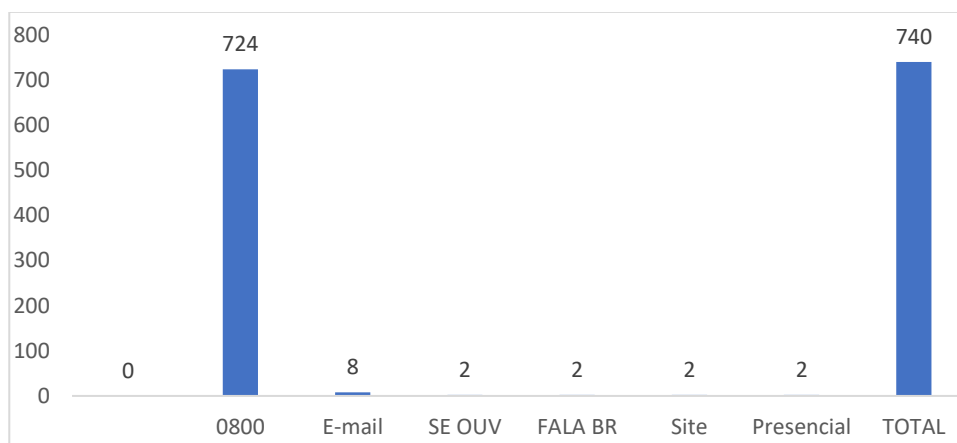


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas pelo 0800 (telefone) 32 (trinta e dois), Se Ouv 01 (um) e por E-mail 01 (um), totalizando 34 (trinta e quatro) reclamações, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 706 (setecentos e seis) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de março e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

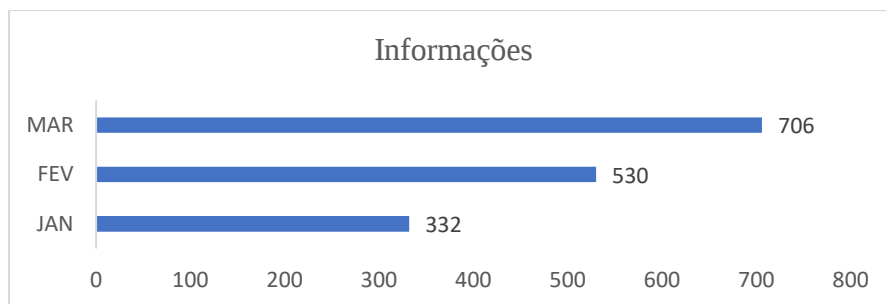


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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

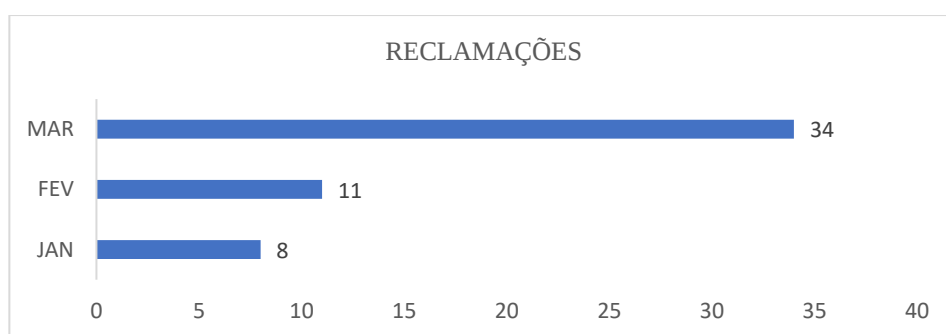


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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 02 (dois) demandas dentro do mês, 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 não constam demandas em andamento dos meses anteriores

✓ Resolvidas 02 (dois).

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 março 2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	08
Reclamações	02
Informações	06
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 08 (oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 02 (um) se converteram em reclamações e 06 (seis) em informações.

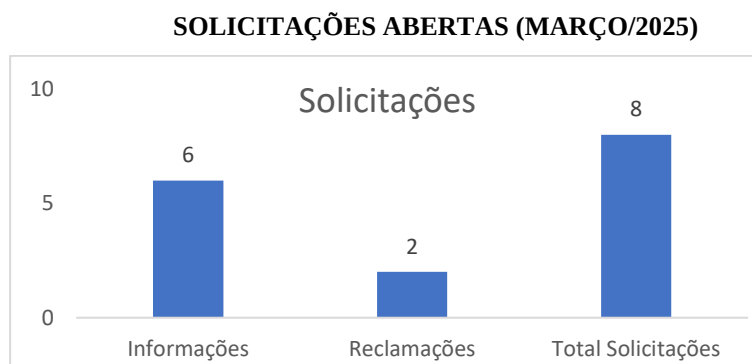


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver as reclamações registradas com as tipologias Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.

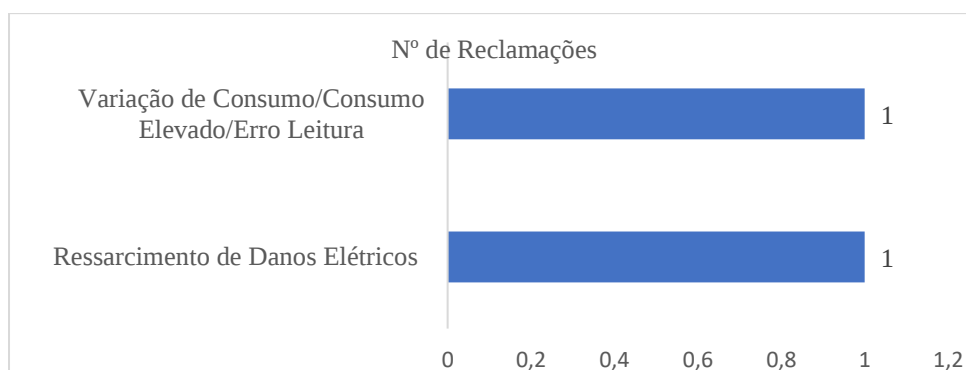


Gráfico 9: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de março registradas no SGO.

Dos 06 (dez) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), Iluminação Pública 01 (um), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Desligamento a pedido 01 (um) e Débitos anteriores 01 (um), conforme o gráfico 10.

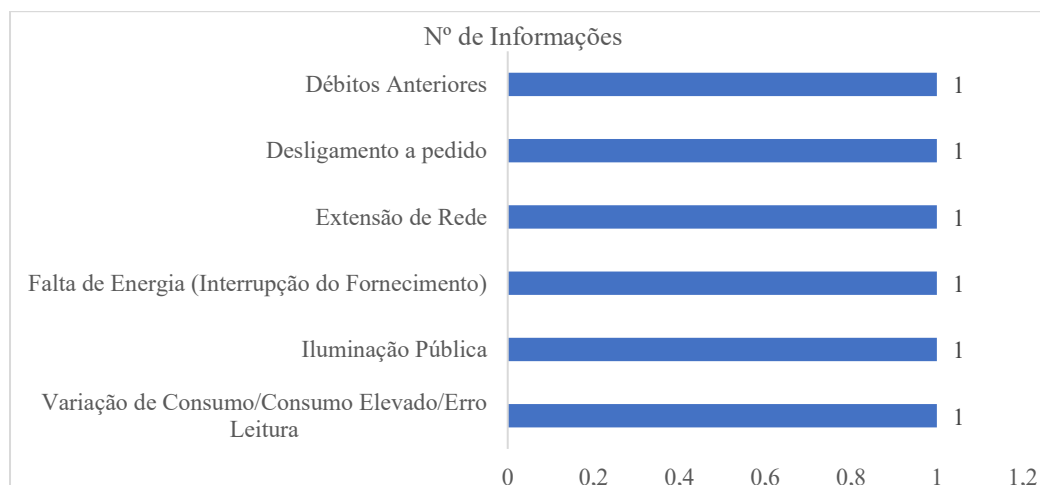


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de março no SGO

Dos 08 (oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 07 (sete) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e pelo App Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de Contato (MARÇO/2025)

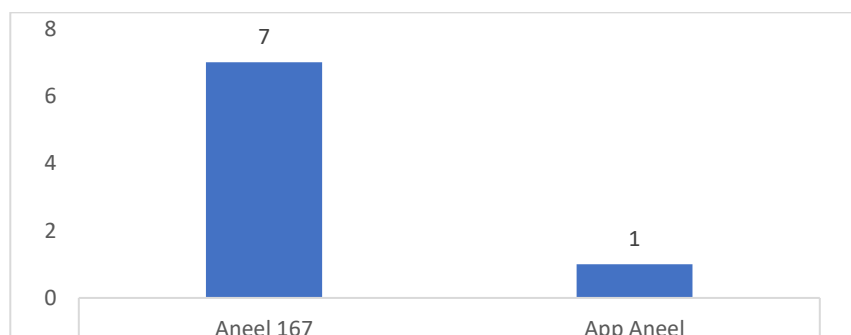


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	80
Reclamações	25
Informações	54
Outros	01

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 80 (oitenta) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 54 (informações) se converteram em informações, 25 (vinte e cinco) em reclamações e 01 (um) Outros.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/2025)

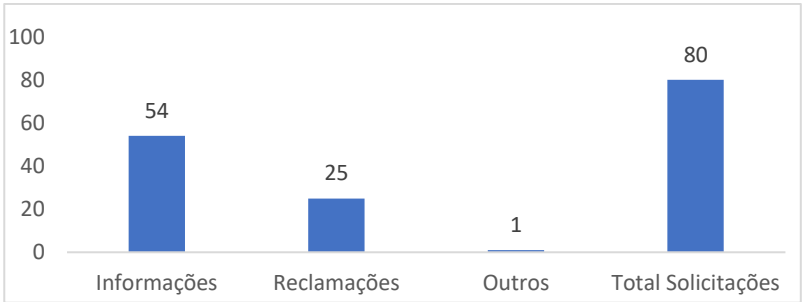


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 25 (vinte e cinco) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Oscilação de tensão 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Religação 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Participação financeira 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um).

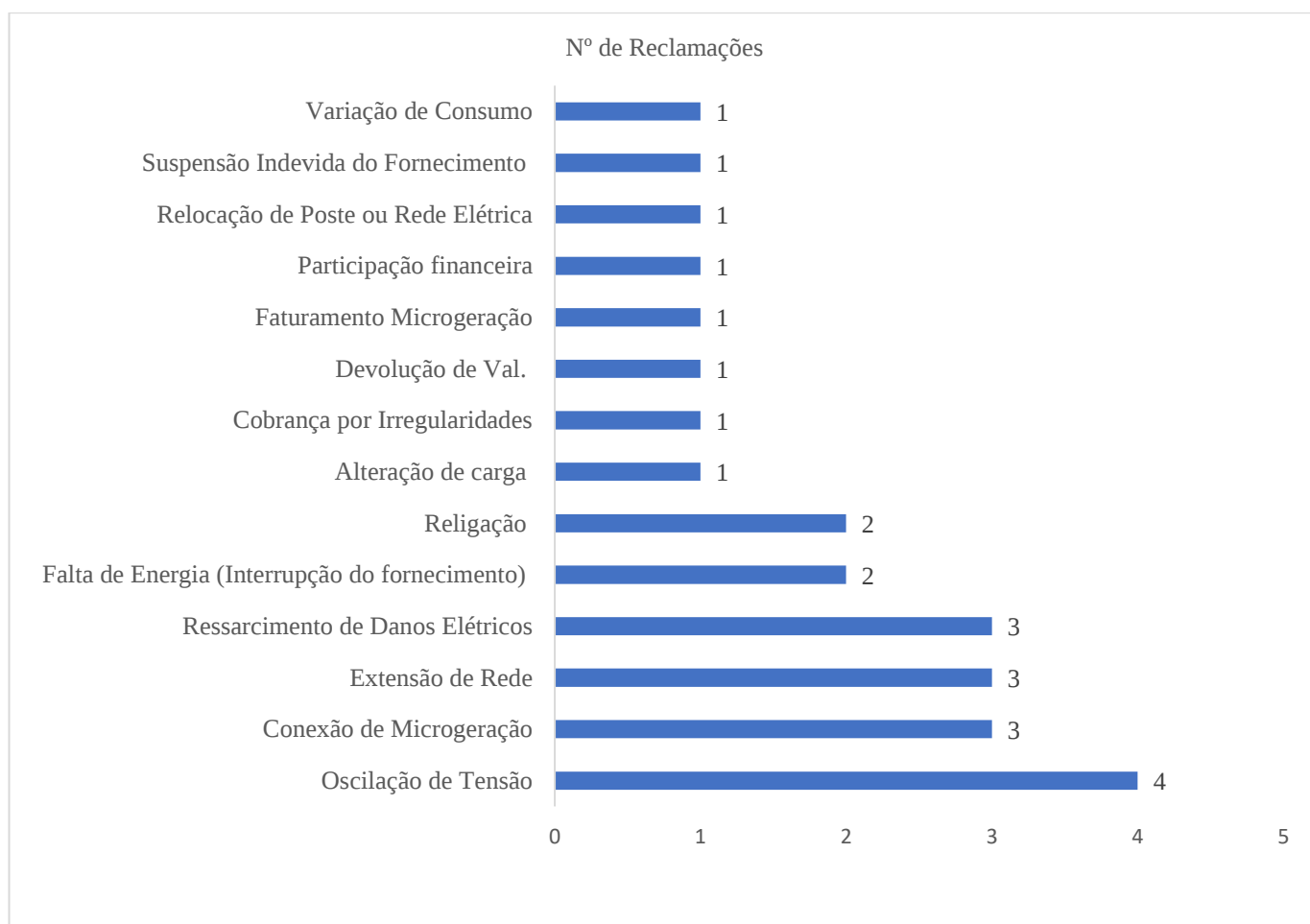


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 54 (cinquenta e quatro) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 14 (quatorze), Religação 09 (nove), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 04 (quatro), Entrega da fatura 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), 2ª via fatura 02 (dois), Débitos Anteriores 02 (dois), Iluminação Pública 02 (dois), Oscilação de tensão 02 (dois), ANEEL 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Danos do setor elétrico 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Parcelamento 01 (um), Procedimentos para denúncias 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um). Outros 01 (um) com a tipologia Ligação Clandestina.

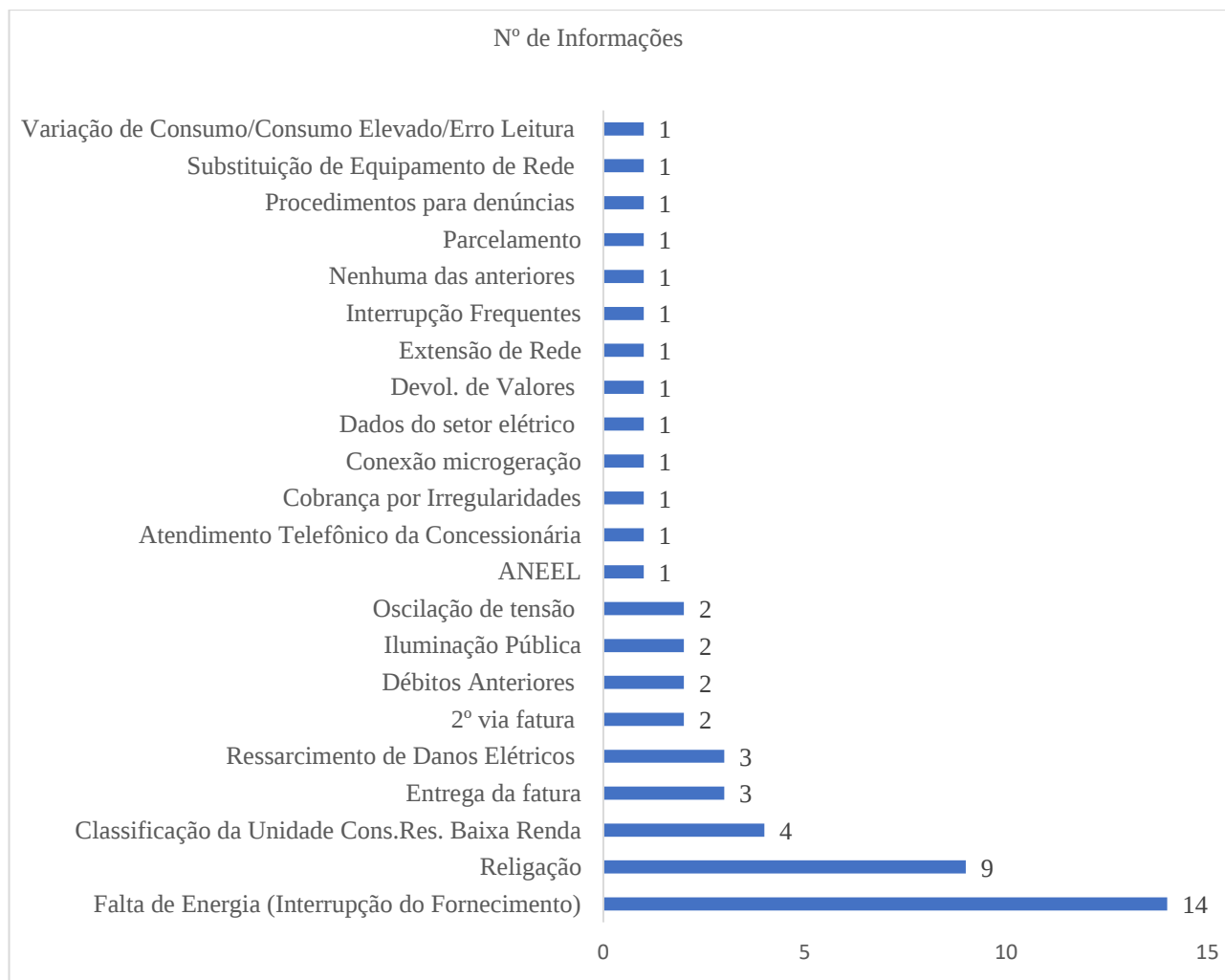


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 80 (oitenta) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 66 (sessenta e seis) 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 05 (cinco), App Aneel 03 (três), Local Agência 03 (três), Chat 01 (um), através do 0800 foram contabilizadas 01 (um) e Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

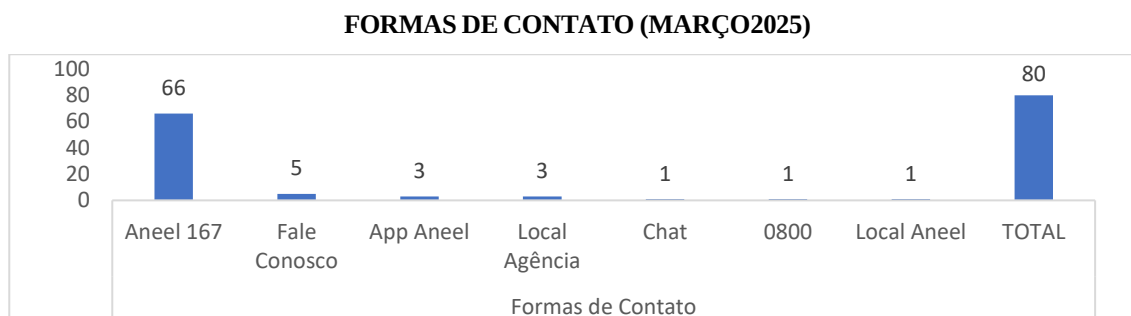


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 março de 2025.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	00
Informações	02
Reclamações	00
Denúncia	00
Elogios	00
Total de Solicitações Finalizadas	02
Informações Finalizadas	02
Reclamações Finalizadas	00
Denúncias Finalizadas	00
Total de processos em tramitação	00
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

Por E-mail: 02 (dois)

Credenciamento INDRA ENERGIA;

Migração para o Mercado Livre de gás natural.

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 houve 02 (dois) registros de informação 01 (um) com o assunto: Migração para o Mercado Livre de gás natural e 01 (um) Credenciamento INDRA ENERGIA, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 06 (quatro) registros de informações, sendo no canal Fala Br 04 (quatro) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01490.2025.00001398 **Pensão**, 01490.2025.00001630 **Denúncia de drogas**, 01490.2025.00001711 **Complexo CAISM**, 01490.2025.0001550 **Pavimentação** e 02 (dois) de competência pelo Fala Br 01490.2025.000012-07 **Vazamento de água (N. S. Da Glória) Protocolo inexistente e 01 (um) sem protocolo** 01490.2025.00011479 **Desvio de Irrigação**, 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.