

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

ABRIL/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

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	12
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, 20 de Maio 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 abril de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	744
Reclamações	23
Total de Solicitações	767
Informações Finalizadas	744
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	23
Total de Solicitações Finalizadas	767
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	01

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Abril apenas 0,13 % 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 767 (setecentos e sessenta e sete) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

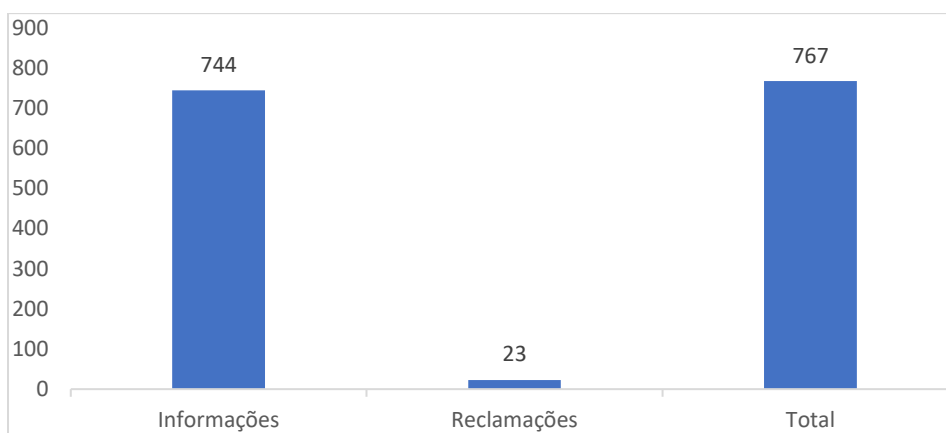


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 97,00% 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.

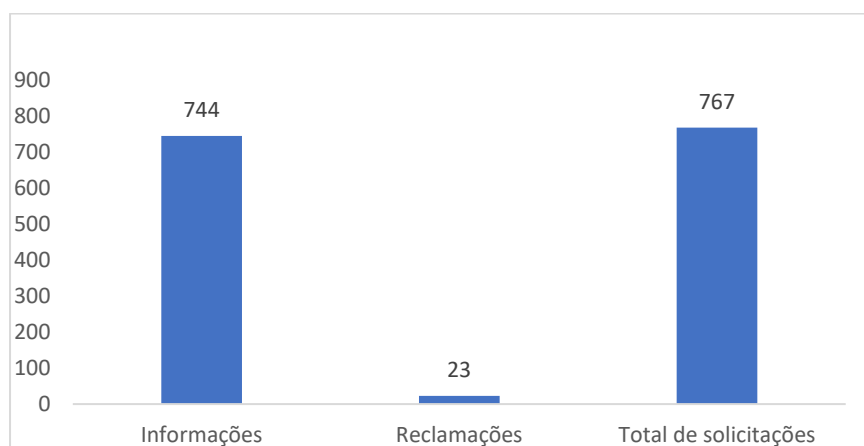


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 100% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de abril, 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.

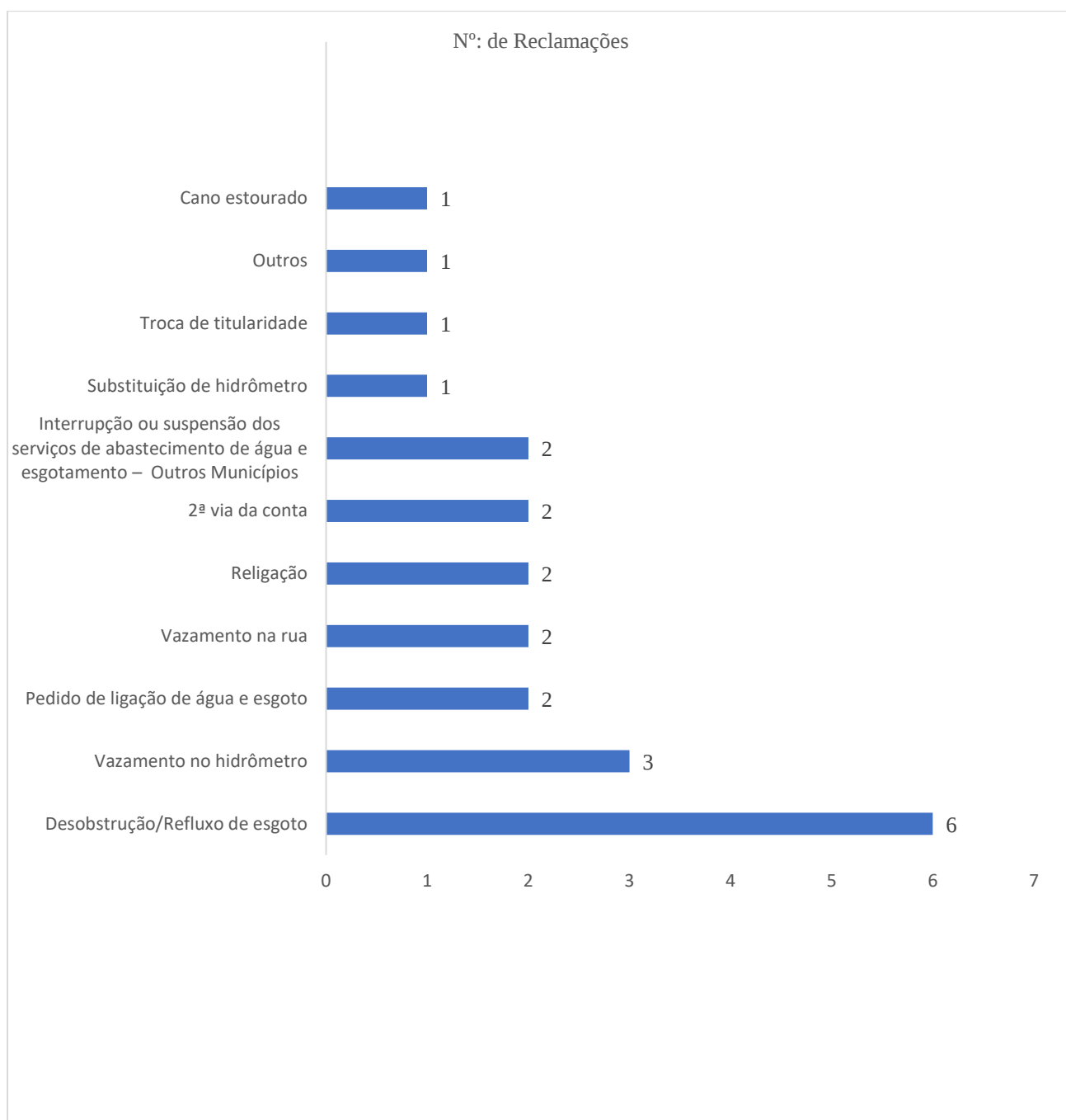


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Desobstrução/Refluxo de esgoto 06 (seis), Vazamento no hidrômetro 03 (três), Pedido de ligação de água e esgoto 02 (dois), Vazamento na rua 02 (dois), Religação 02 (dois), 2ª via da conta 02 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 02 (dois), Substituição de hidômetro 01 (um), Troca de Titularidade 01 (um), Outros 01 (um) e Cano Estourado 01 (um).

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

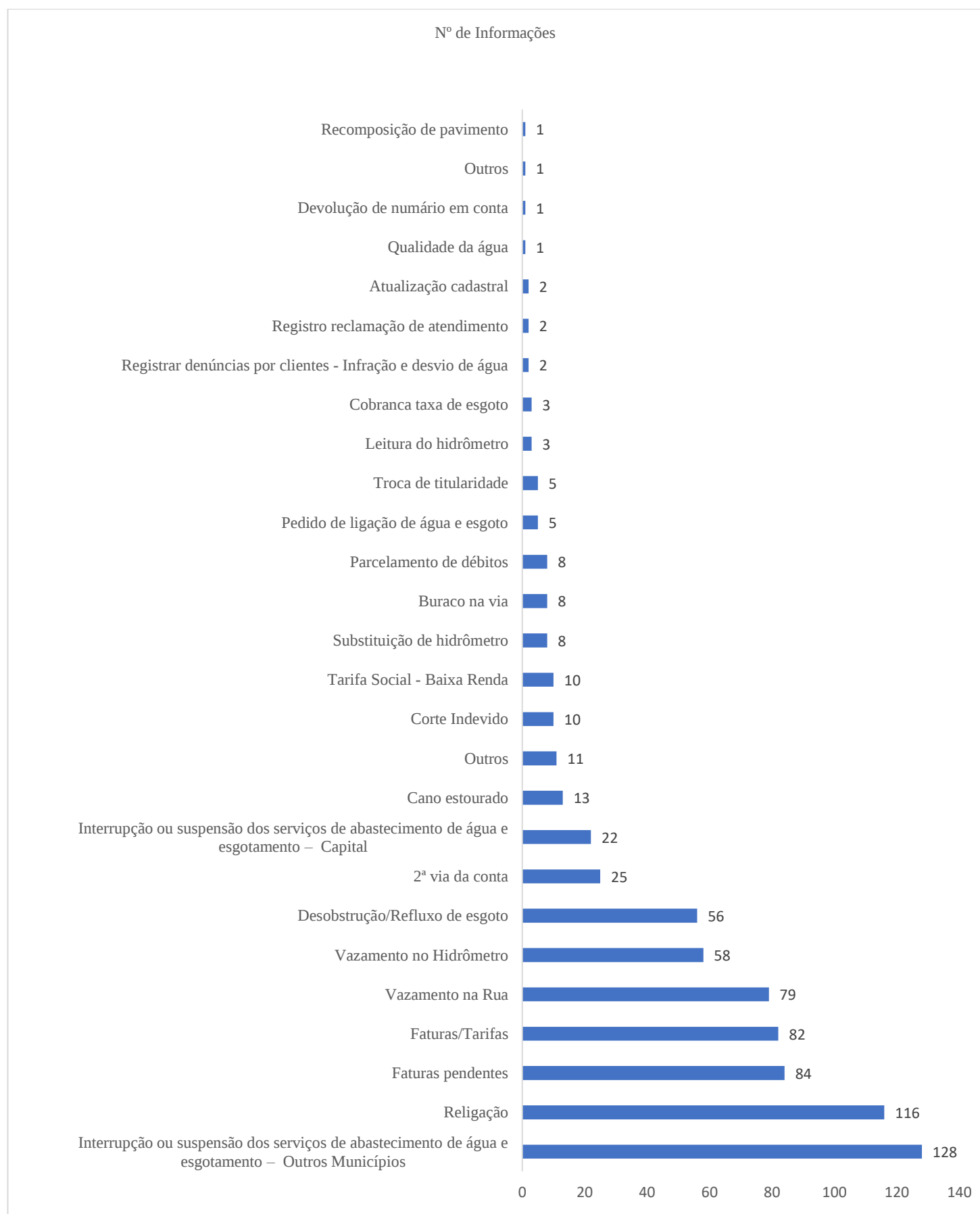


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 128 (cento e vinte e oito), Religação 116 (cento e dezesseis), Faturas pendentes 84 (oitenta e quatro), Faturas/Tarifas 82 (oitenta e dois), Vazamento na Rua 79 (setenta e nove), Vazamento no hidrômetro 58 (cinquenta e oito), Desobstrução/Refluxo de esgoto 56 (cinquenta e seis), 2ª via da conta 25 (vinte e cinco), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 22 (vinte e dois), Cano Estouro 13 (treze), Outros 11 (onze), Corte indevido 10 (dez), Tarifa social/Baixa renda 10 (dez), Substituição de hidrômetro 08 (oito), Buraco na via 08 (oito), Parcelamento de débitos 08 (oito), Pedido de ligação de água e esgoto 05 (cinco), Troca de Titularidade 05 (cinco), Leitura do hidrômetro 03 (três), Cobrança taxa de esgoto 03 (três), Registrar denúncias de clientes – Infração e desvio de água 02 (dois), Atendimento 02 (dois), Atualização Cadastral 02 (dois), Qualidade da água 01 (um), Devolução em numário em conta 01 (um), Outros 01 (um) e Recomposição de pavimento 01 (um).

Formas de Contato (ABRIL/2025)

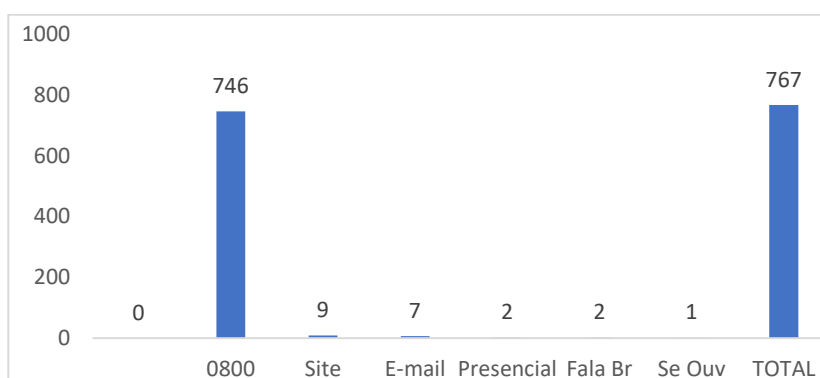


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas pelo 0800 (telefone) 19 (dezenove), Se Ouv 01 (um) e por E-mail 03 (três), totalizando 23 (vinte e três) 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 744 (setecentos e quarenta e quatro) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de abril e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

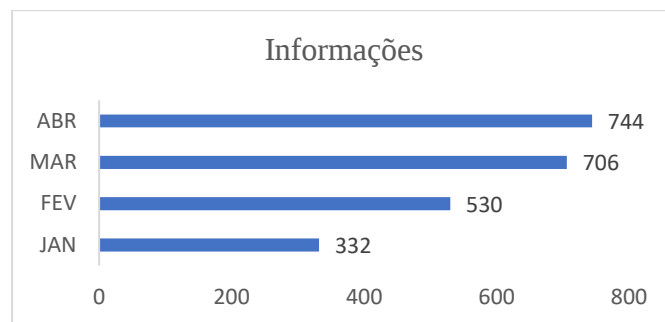


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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

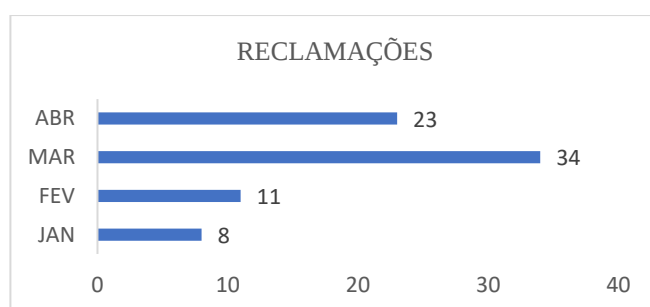


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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 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 abril 2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	06
Reclamações	01
Informações	05
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 06 (seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 05 (cinco) em informações.

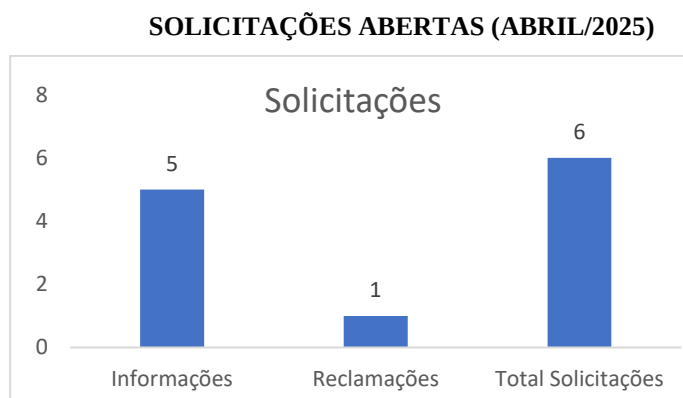


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver a reclamação registrada com a Interrupções Frequentes 01 (um), ocorrência de energia elétrica do serviço prestado.

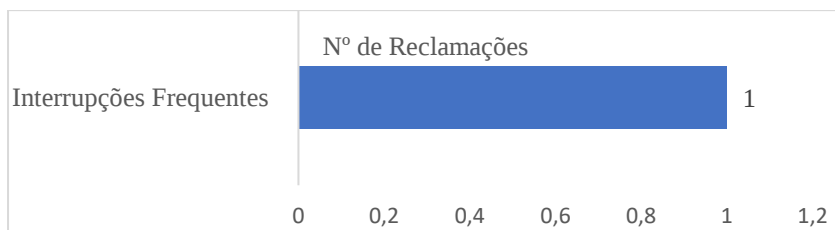


Gráfico 9: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

Dos 05 (cinco) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Atendimento Telefônico 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um) e Iluminação Pública 01 (um), conforme o gráfico 10.

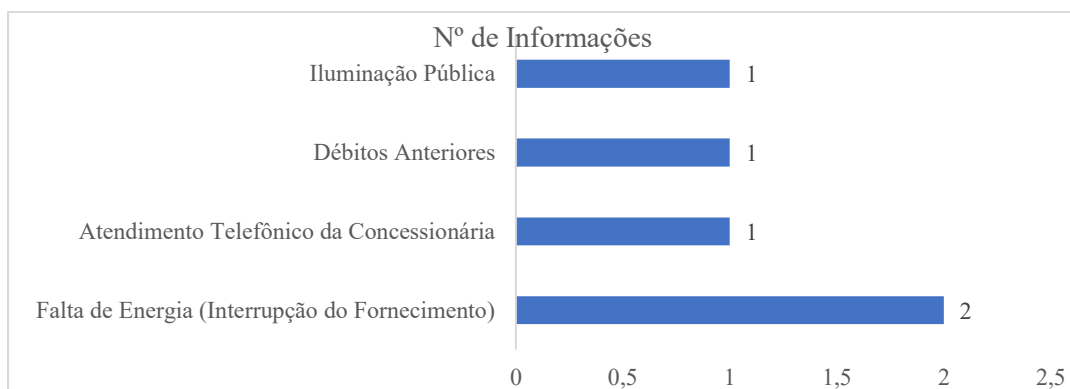


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril no SGO

Dos 06 (seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 05 (seis) 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 (ABRIL/2025)

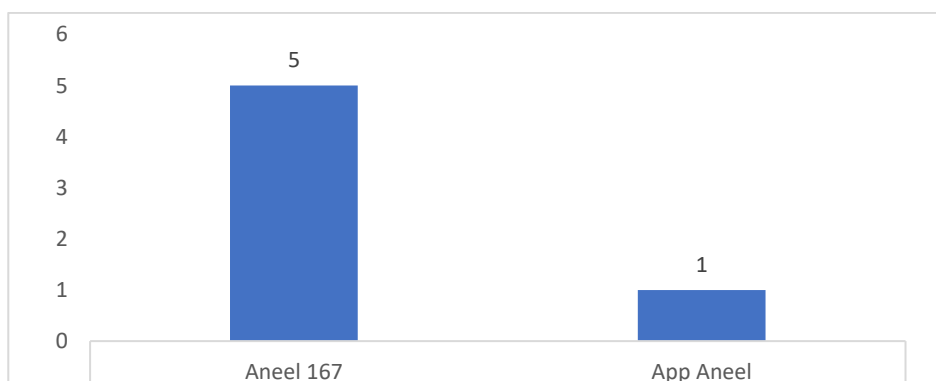


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	106
Reclamações	39
Informações	67

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 106 (cento e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 67 (sessenta e sete) se converteram em informações e 39 (trinta e nove) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/2025)

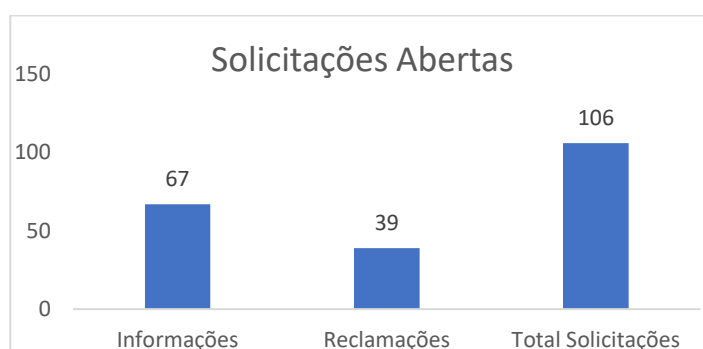


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 39 (trinta e nove) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 07 (sete), Conexão de Microgeração 06 (seis), Extensão de Rede 04 (quatro), Substituição de Equipamento de Rede 03 (três), Alteração de carga 02 (dois), Nenhuma das Anteriores 02 (dois), Oscilação de tensão 02 (dois), Parcelamento 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Defeito Danos Medidor 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Ligação 01 (um), Participação financeira 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), Suspensão Indevida 01 (um) e Variação de consumo 01 (um).

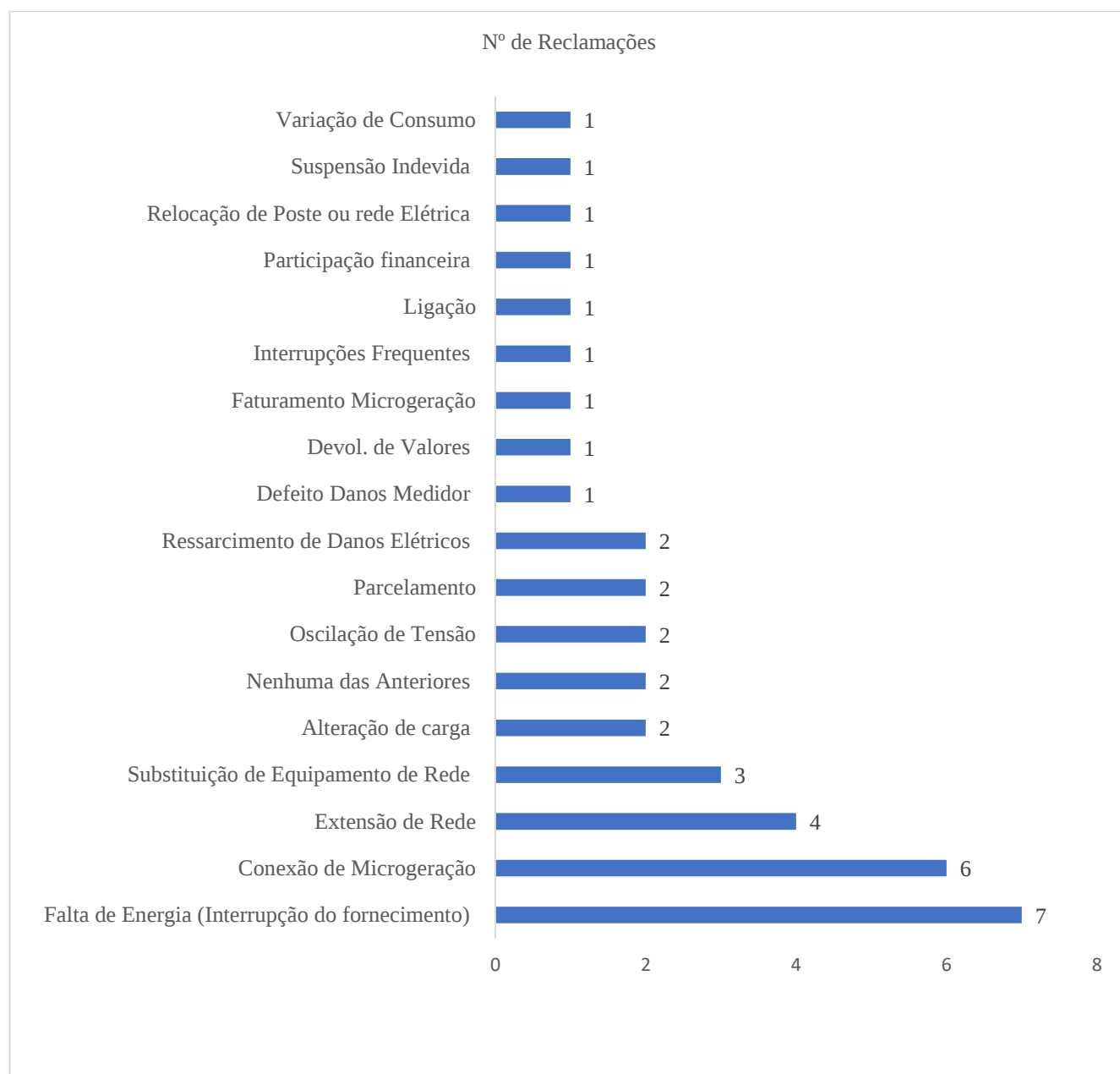


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 67 (sessenta e sete) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 19 (dezenove), Religação 11 (onze), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 05 (cinco), Iluminação Pública 05 (cinco), Ligação 05 (cinco), Débitos Anteriores 03 (três), Aferição Medidor 02 (dois), Alteração Cadastral 02 (dois), Atendimento Telefônico 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Parcelamento 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Alteração de carga 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Oscilação de tensão 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um).

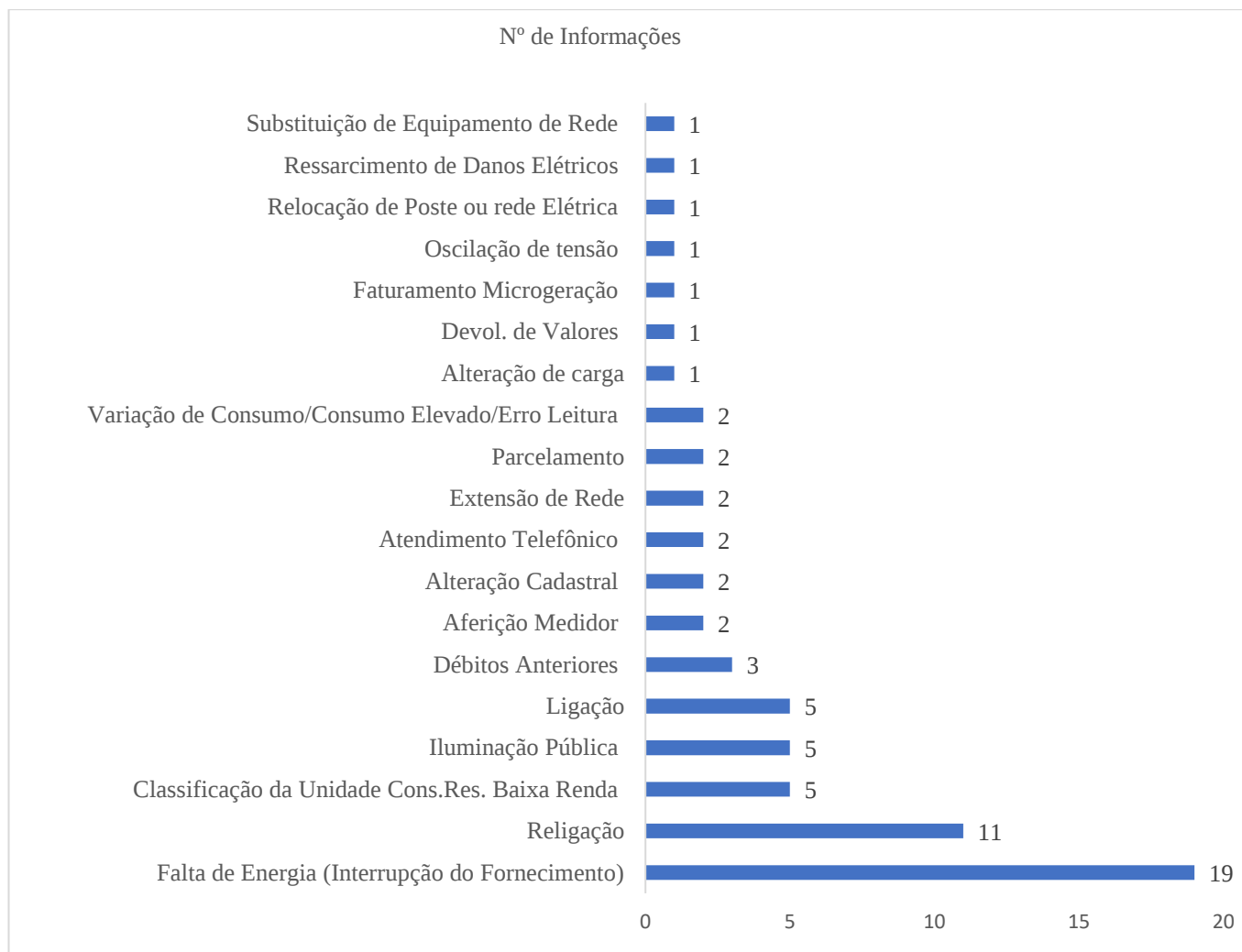


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 106 (cento e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 87 (oitenta 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 10 (dez), App Aneel 05 (cinco), Chat 02 (dois), Local Agência 01 (um) e 0800 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

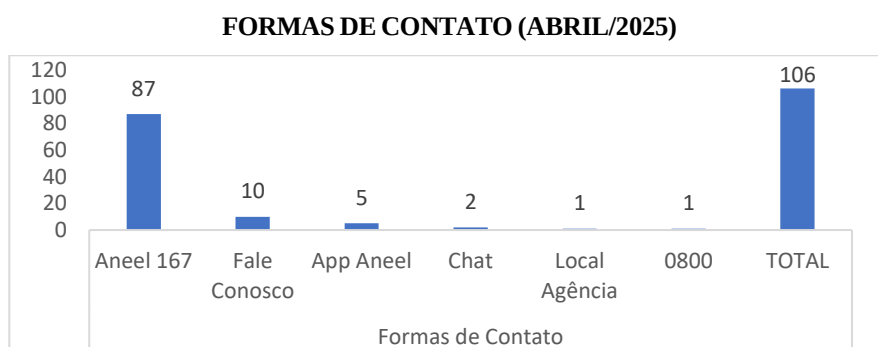


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 abril 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.

O principal assunto abordado na área de saneamento foi **“Desobstrução/Refluxo de esgoto”**.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório a tipologia **“Interrupções Frequentes”** e **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”** ficaram nas mais demandadas.

Não tivemos em abril registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 19 (dezenove) registros de informações, sendo no canal Fala Br 14 (quatorze) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01490.2025.00001983 **Cemar**, 01490.2025.00002106 **Discriminação**, 01490.2025.00001800 **Gestão em saúde**, 01490.2025.00002440 **Gestão em saúde**, 01490.2025.0002602 **Bolsa Família**, 01490.2025.000012955 **Benefício**, 01490.2025.00002027 **ProUni**, 01490.2025.00002521 **Fiscalização venda de alimentos**, 01490.2025.00002360 **Recursos Humanos em saúde**, 01490.2025.00002793 **SEDUC**, 01490.2025.00002389 **Vigilância Sanitária**, 01490.2025.00000811 **Aposentadoria**, 01490.2025.00003170 **Calor dentro da escola**, 01490.2025.00003250 **Escola Pedro Gaspar Lourenço**, por E-mail 02 (dois) **Envio de currículo e Convocação Concurso**, SE OUV 38969/25-5 01 (um) **Ondas inspiradas no coração humano** e 02 (dois) de competência pelo Fala Br 01490.2025.00003099 **Sem Protocolo** e 01490.2025.00002874 **Falta de água no bairro São José**, 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.