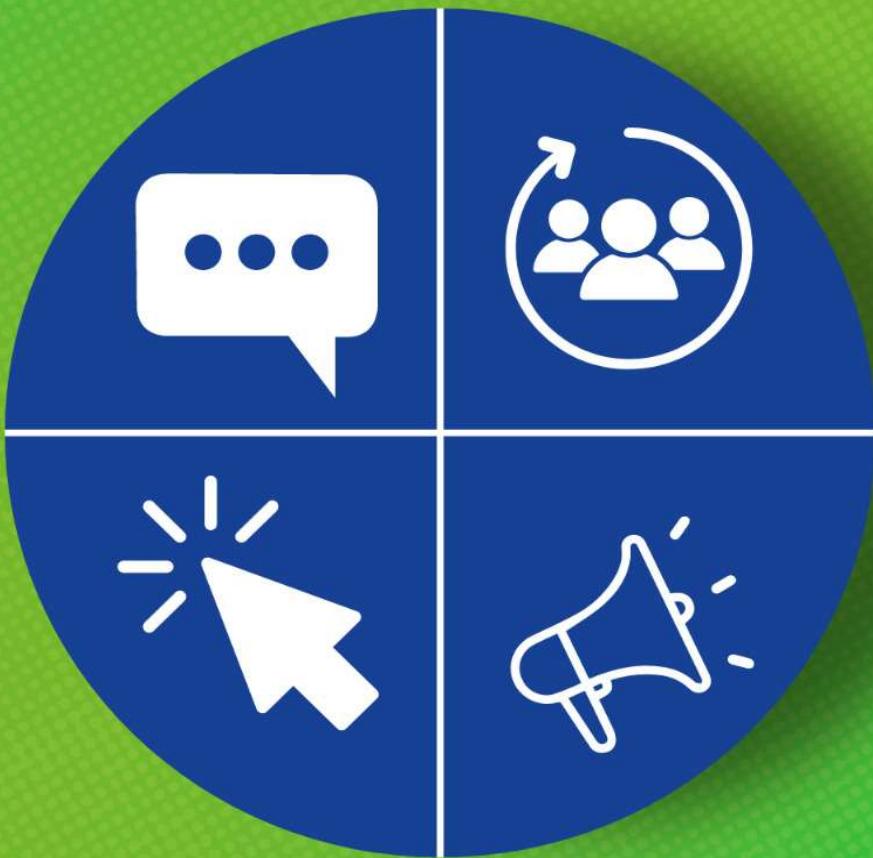


# **Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria**

**MAIO/2024**



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



**ANEEL**  
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA



**Canais de atendimento:**

Formulário eletrônico (site institucional);

E-mail ([ouvidoria@agrese.se.gov.br](mailto:ouvidoria@agrese.se.gov.br));

WhatsApp (7999135 3755);

Ligaçāo 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; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo SMA – Contrato de Metas nº: 21/2023 – 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 .....	11
3.1 SULGIPE.....	11
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA .....	11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS .....	11
ENERGISA -SE .....	14
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 nº 04, 05, 06 e 07/2024 – 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 Sulgipe e Energisa - ESE, 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 Junho 2024.

## 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 maio de 2024.

**Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.**

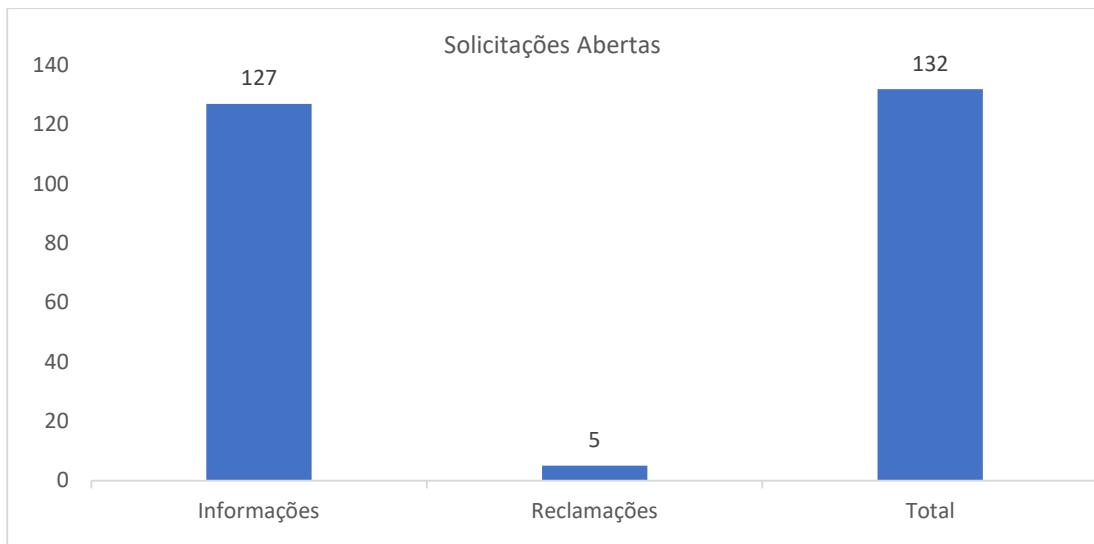
Solicitações	Quantidade
Informações	127
Reclamações	05
Denúncias	00
<b>Total de Solicitações</b>	<b>132</b>
Informações Finalizadas	127
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	01
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>128</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	01
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>03</b>
Total de Solicitações em Andamento	04

**Fonte:** Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Maio, apenas 1,52 % 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

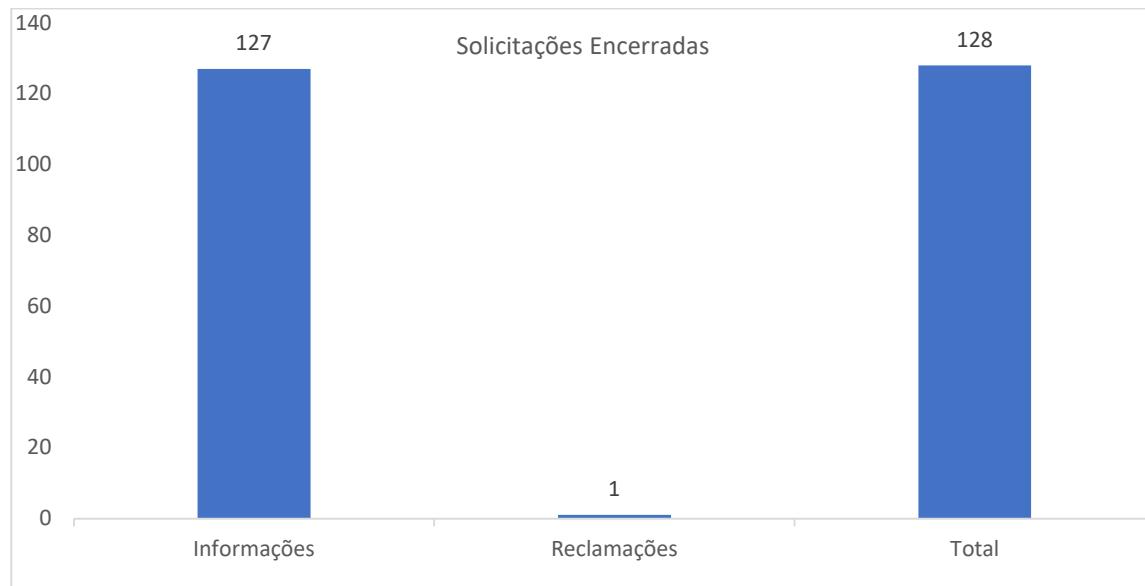
No gráfico 1 é possível observar um montante de 128 (cento e vinte e oito) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



**Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,22% 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.

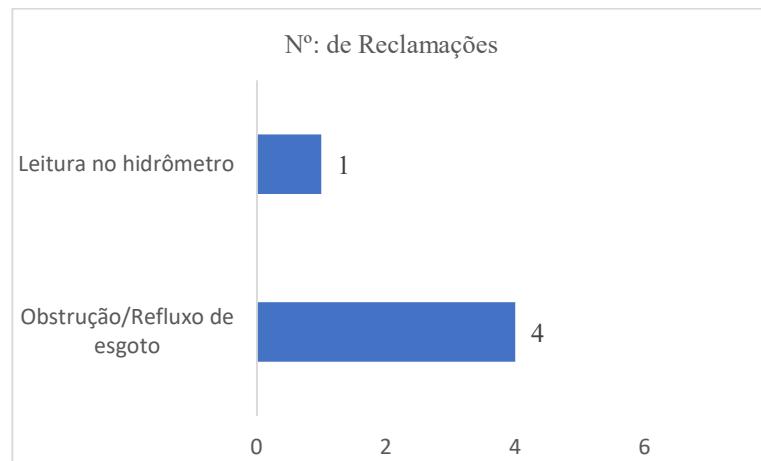
No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.



**Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.**

Observa-se no gráfico 2 que 96,97% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de maio, tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

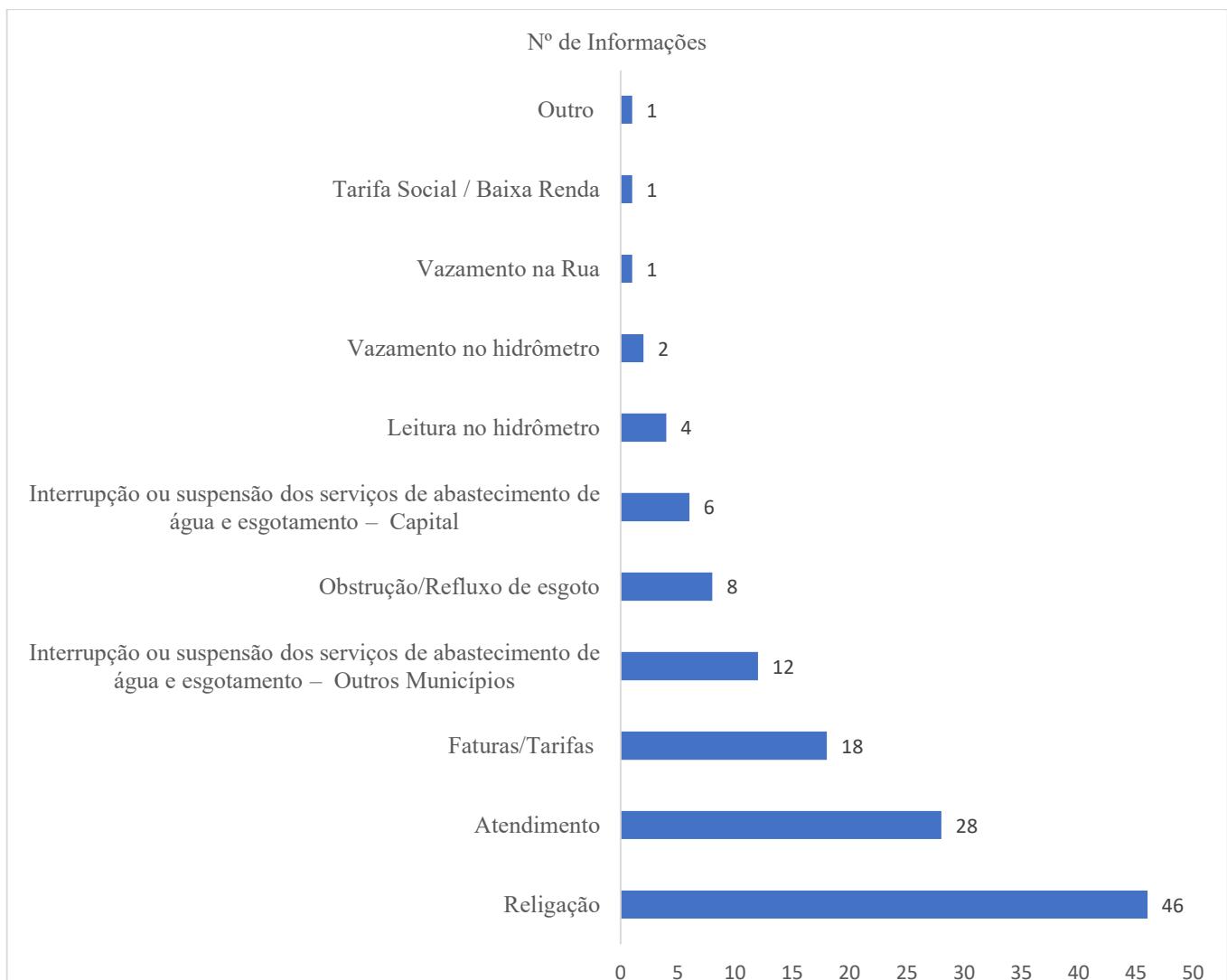
No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias:



**Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.**

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Obstrução/Refluxo de esgoto 04 (quatro) e Leitura no hidrômetro 01 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em maio/2024.



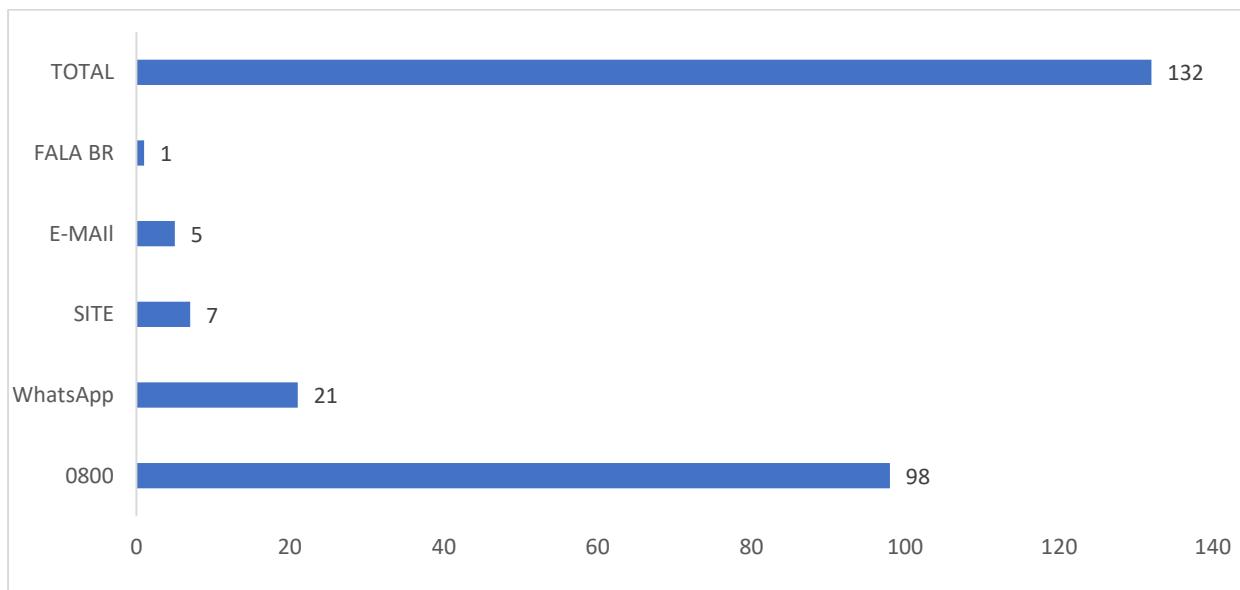
**Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.**

**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 Religação 46 (quarenta e seis), Atendimento 28 (vinte e oito), Faturas/Tarifas 18 (dezoito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 12 (doze), Obstrução/Refluxo de esgoto 08 (oito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 06 (seis), Leitura no hidrômetro 04 (quatro), Vazamento no hidrômetro 02 (dois), Vazamento na Rua 01 (um), Tarifa Social / Baixa Renda 01 (um) e Outro 01 (um).

Dos 132 (cento e trinta e dois) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 98 (noventa e oito) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo Whatsapp 21 (vinte e um), Site 07 (sete), E-mail 05 (cinco) e Fala Br 01 (um).

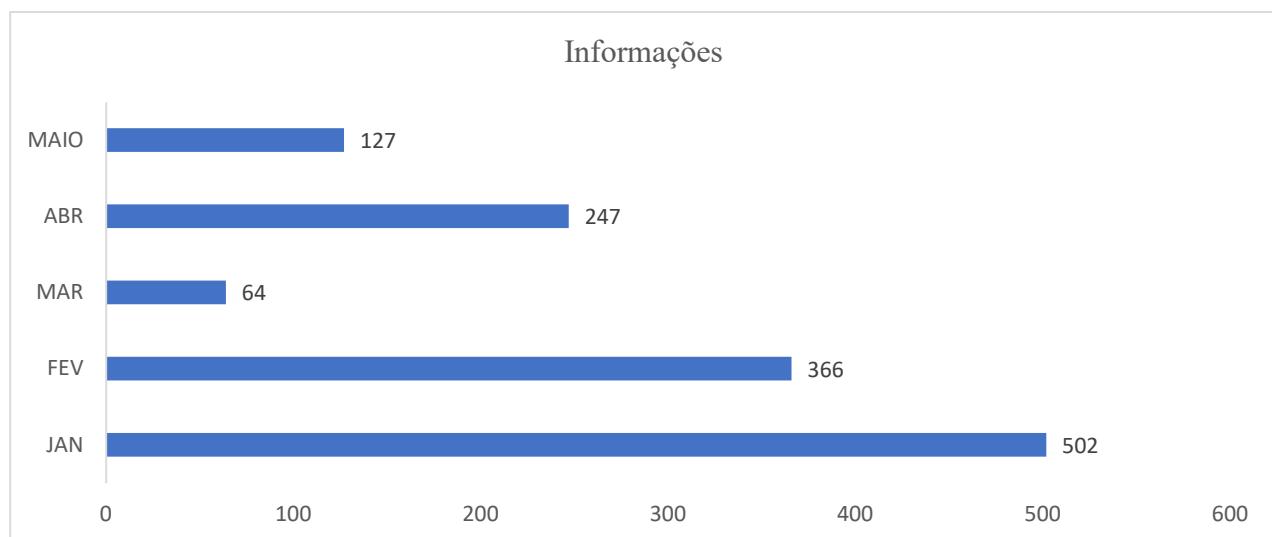
**Formas de Contato (MAIO/2024)**



**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 05 (cinco) demandas no SE OUV registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento pelo Site Institucional 02 (dois), 0800 02 (dois) e E-mail 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 127 (cento e vinte e sete) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de maio e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

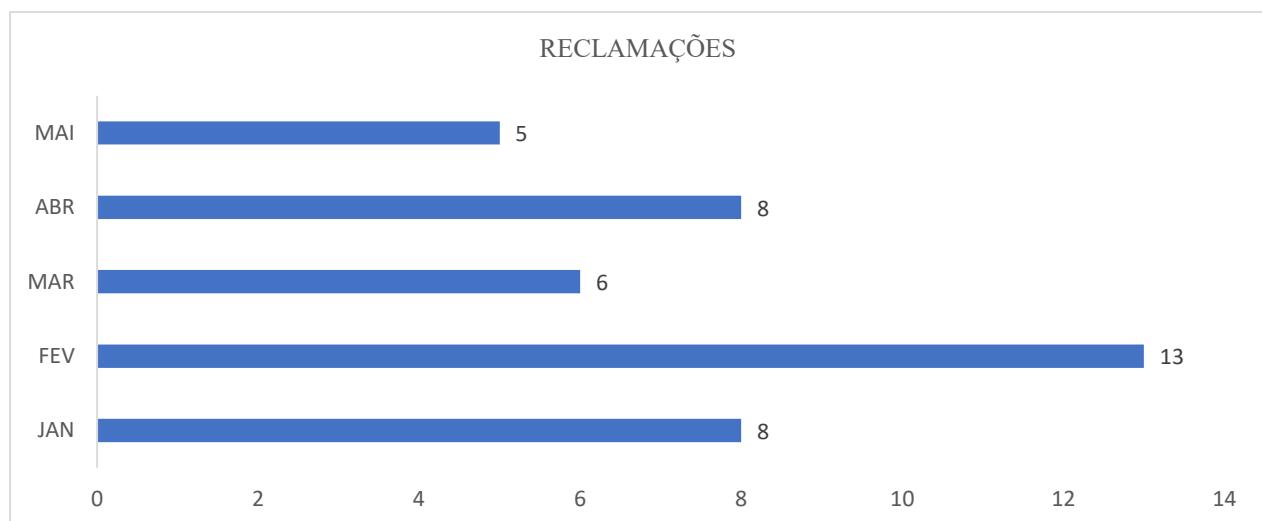


**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.**

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição 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 05 (cinco), 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, nota-se que houve uma diminuição em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7.

No mês deste relatório foram finalizadas 08 (oito) demandas, 01 (um) dentro do mês e 07 (sete) 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 05 (cinco) demandas;
- ✓ Resolvidas 07 (sete).

### 3. ENERGIA ELÉTRICA

#### 3.1 SULGIPE

##### 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 maio de 2024, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

**Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.**

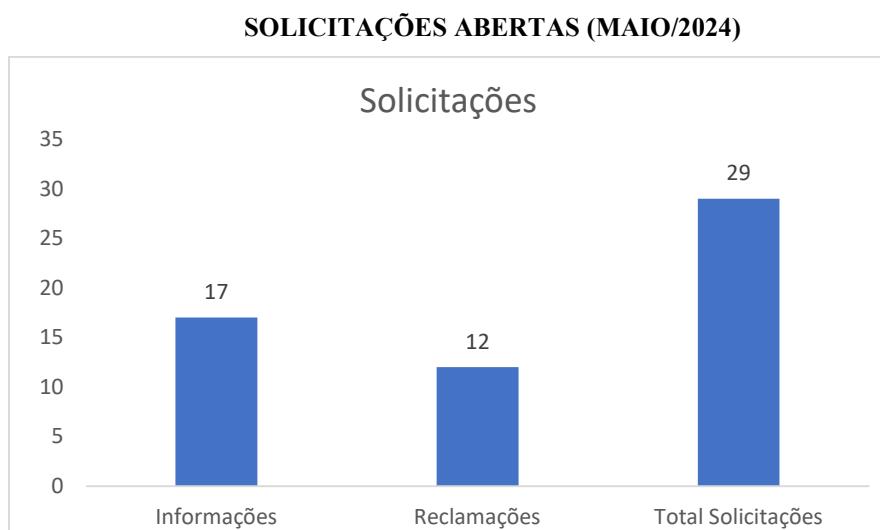
<b>Total de Solicitações</b>	<b>29</b>
Reclamações	12
Informações	17
Denúncia	00
Elogio	00

**Fonte:** SGO/Aneel

**Obs:** No mês de referência deste relatório não houve reunião com a Sulgipe.

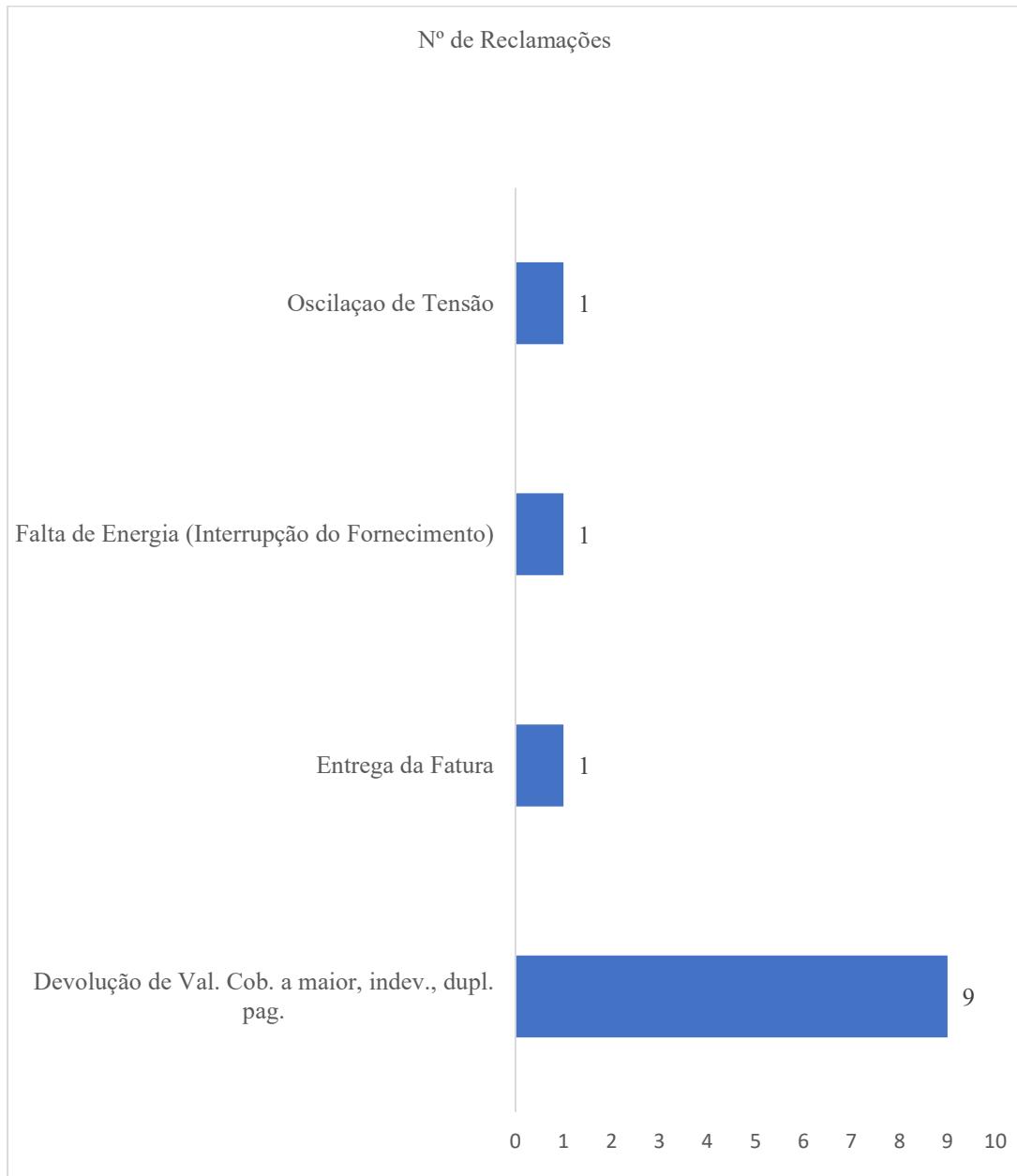
#### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 29 (vinte e nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 12 (doze) se converteram em reclamações e 17 (dezessete) em informações.



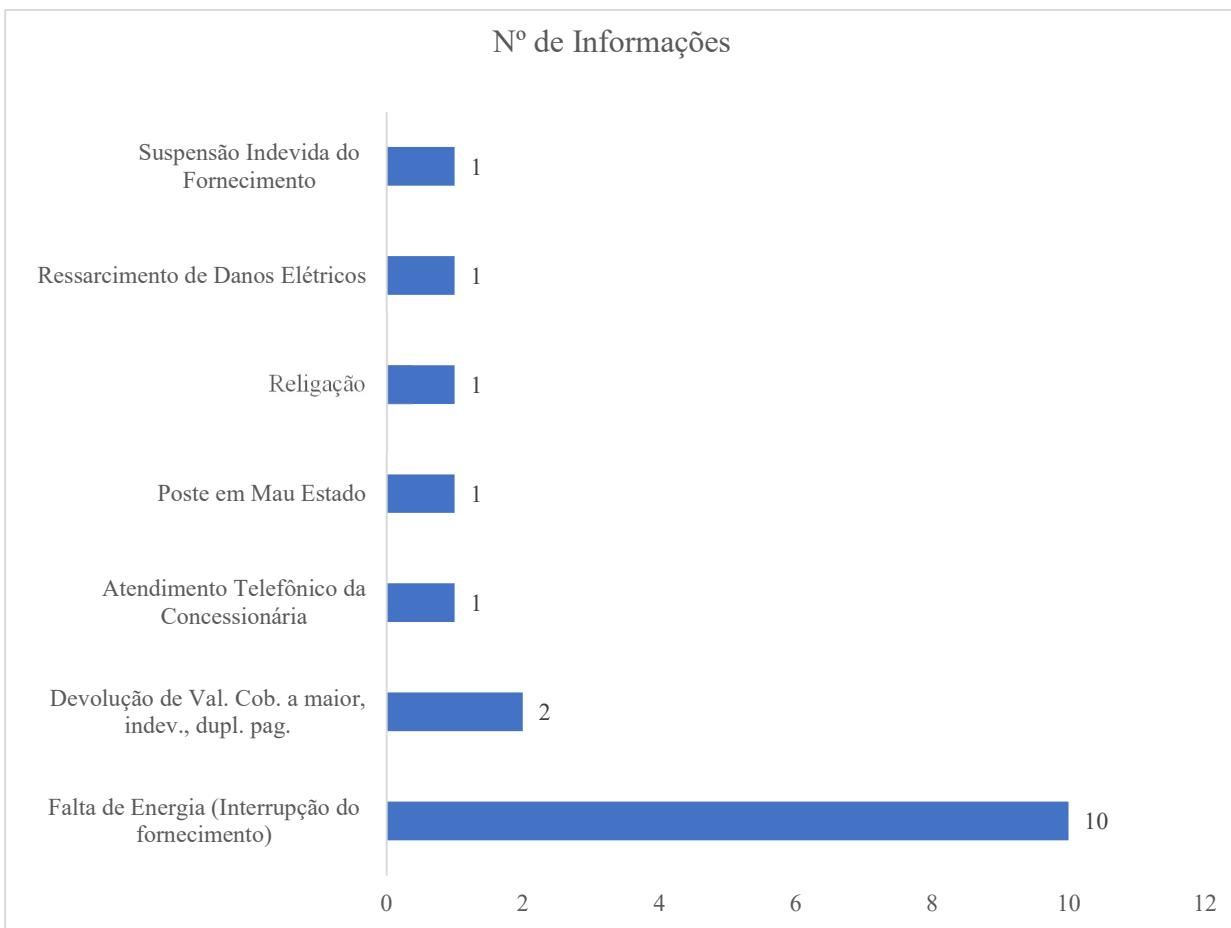
**Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 09 é possível ver que a reclamação registrada, a tipologia Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 09 (nove), Entrega da fatura 01 (um), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 01 (um) e Oscilação de tensão 01 (um), ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.



**Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de maio registrada no SGO.**

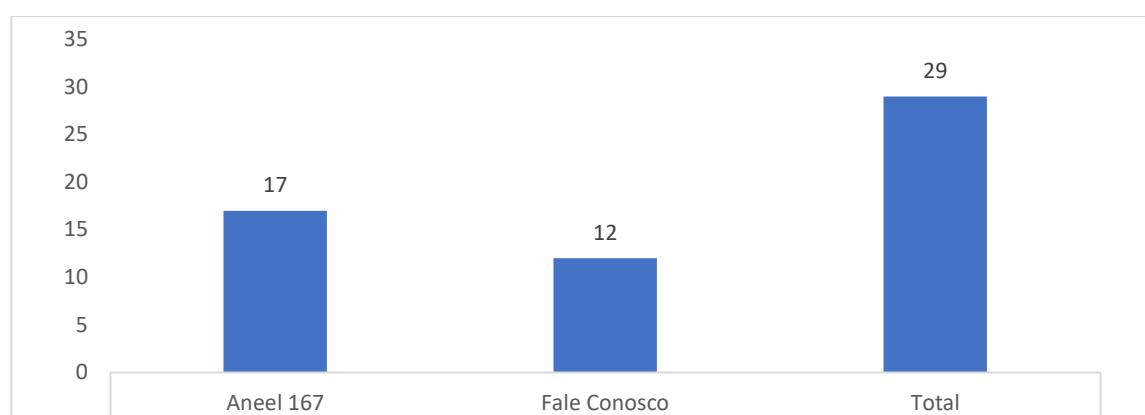
Dos 17 (dezessete) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 10 (dez), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Poste em Mau estado 01 (um), Religação 01 (um), Ressarcimento de danos 01 (um) e Suspensão indevida 01 (um), conforme o gráfico 10.



**Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio registradas no SGO.**

Dos 29 (vinte e nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 17 (dezessete) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e Fale Conosco 12 (doze), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

**Formas de Contato (MAIO/2024)**



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

## ENERGISA -SE

### 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 maio de 2024, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

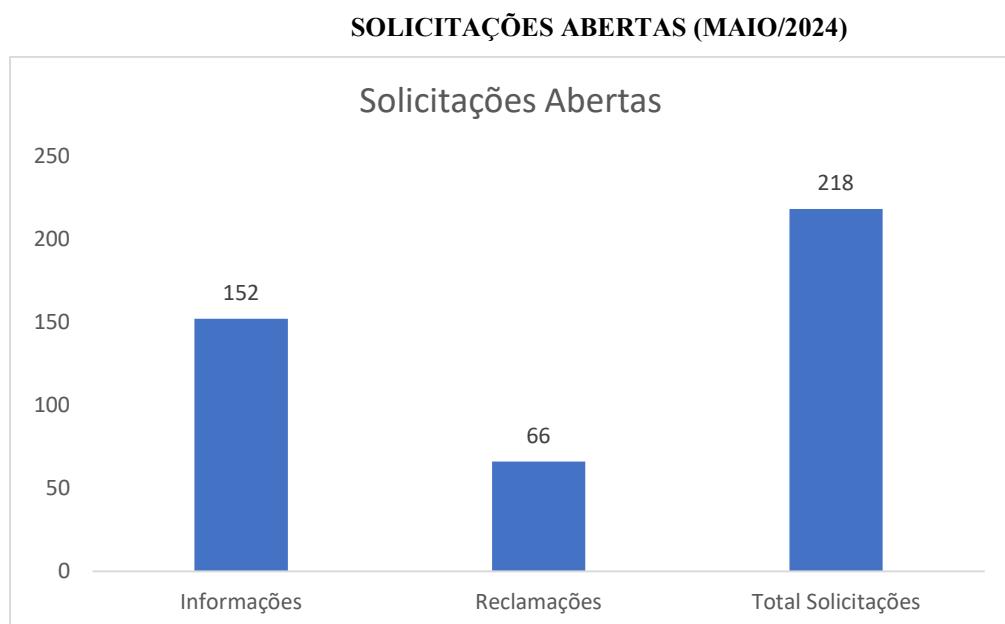
<b>Total de Solicitações</b>	<b>218</b>
Reclamações	66
Informações	152

**Fonte:** SGO/Aneel

**Obs:** No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 27/05/2024, com o intuito de discutir assuntos referentes às solicitações dos consumidores efetuadas na Aneel, por meio do SGO de sintetizar as principais solicitações segmentadas por categorias, subcategorias, tipologias e caminho de entendimento, referentes aos serviços prestados pela distribuidora, referente ao mês de abril/2024.

#### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 218 (duzentos e cinquenta) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 152 (cento e cinquenta e dois) se converteram em informações e 66 (sessenta e seis) em reclamações.



**Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 13 é possível ver que das 66 (sessenta e seis) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Oscilação de Tensão 11 (onze), Falta de Energia 10 (dez), Conexão Microgeração 07 (sete),

Ressarcimento de Danos Elétricos 06 (seis), Variação de Consumo 04 (quatro), Alteração de Carga 03 (três), Atendimento Presencial da Concessionária 03 (três), Cobrança por Irregularidades 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Interrupções Frequentes 03 (três), Cobrança Indevida 02 (dois), Ligação 02 (dois), Class. UC Res. Baixa renda 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Multa/Alto Religação 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Religação 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

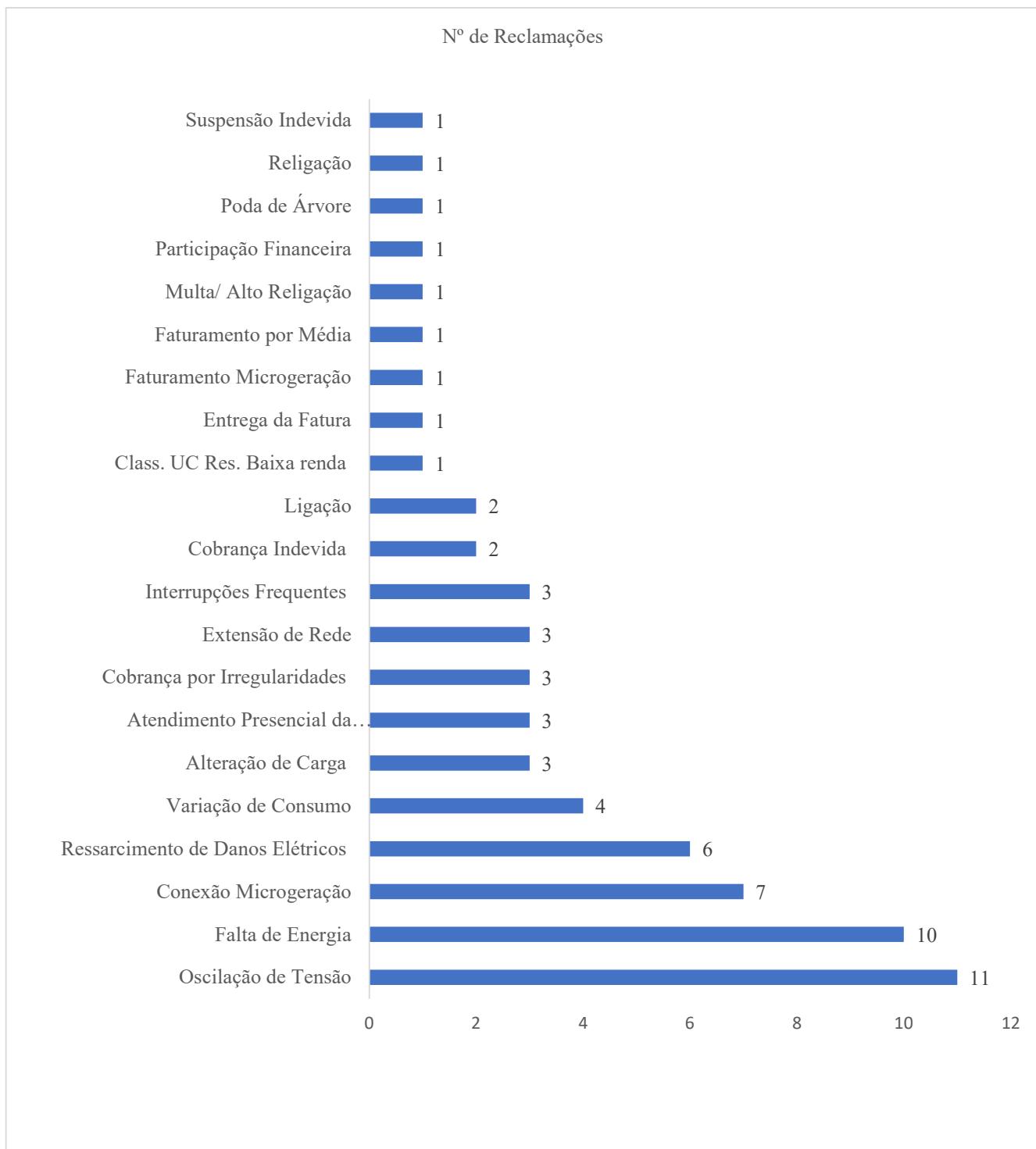
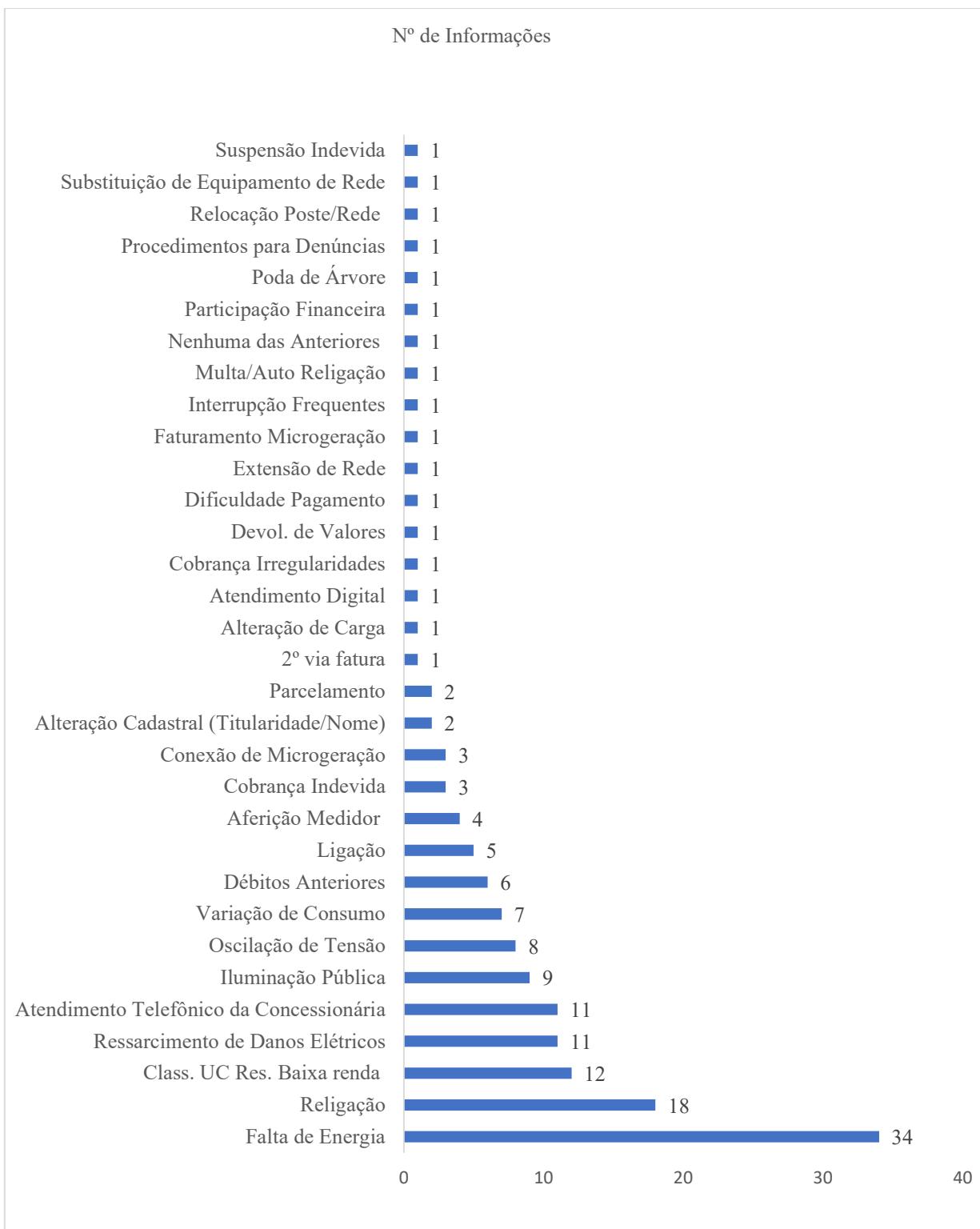


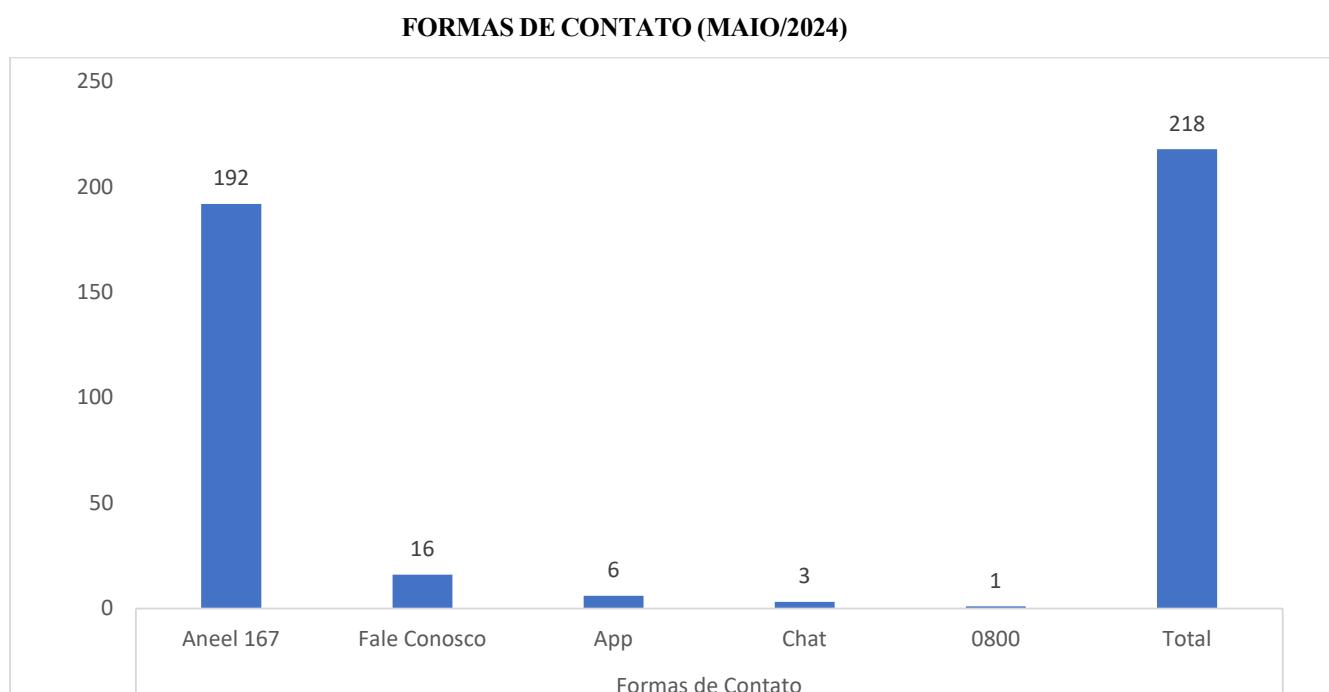
Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 152 (cento e cinquenta e dois) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia 34 (trinta e quatro), Religação 18 (dezoito), Class. UC Res. Baixa renda 12 (doze), Ressarcimento de Danos Elétricos 11 (onze), Atendimento Telefônico da Concessionária 11 (onze), Iluminação Pública 09 (nove), Oscilação de Tensão 08 (oito), Variação de Consumo 07 (sete), Débitos Anteriores 06 (seis), Ligação 05 (cinco), Aferição Medidor 04 (quatro), Cobrança Indevida 03 (três), Conexão de Microgeração 03 (três), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 02 (dois), Parcelamento 02 (dois), 2º via fatura 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Digital 01 (um), Cobrança Irregularidades 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Dificuldade Pagamento 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Interrupção Frequentes 01 (um), Multa/Auto Religação 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Procedimentos para Denúncias 01 (um), Relocação Poste/Rede 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).



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

Dos 218 (duzentos e dezoito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 192 (cento e cinquenta e dois) 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 16 (dezesseis), App 06 (seis), Chat 03 (três) 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 maio de 2024.

**Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.**

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

**Fonte:** Ouvidoria/Agrese.

Obs: Não houve registro de processos.

## 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.

No dia 10/04/2024 houve audiência de mediação com o assunto: Retirada de hidrômetros.

O principal assunto reclamado na área de saneamento foi “**Interrupção ou Suspensão dos Serviços de abastecimento de Água e esgotamento – Outros Municípios**”.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório a tipologia “**Devolução de Valores**” foi a mais demandada.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Oscilação de Tensão**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em maio registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 10 (dez) registros de informações que não foram de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre Abono Salarial - 01490.2024.000045-49, Aposentadoria - 01490.2024.000042-04, INSS - 01490.2024.000046-20, Assistência Farmacêutica (Medicamentos) - 01490.2024.000047-00, Assistência à Criança e ao Adolescente - 01490.2024.000041-15, Hospital – José Franco - 01490.2024.000043-87, Assistência Social 01490.2024.000044-68, Barulho Máquinas Industriais 01490.2024.000050-06, INSS Duplicada 01490.2024.000048-91, INSS 01490.2024.000049-72, que prontamente teve 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.