

Relatório Anual das Manifestações da Ouvidoria

2024



Saneamento



Gás Canalizado



Energia Elétrica



Endereço: Av. Marieta Leite, 301, Grageru, Aracaju-Se, CEP: 49027- 190.

Autora: Juliana de Melo Fontes Costa

Colaboradoras: Suzana Mota Souza

Marcella Thaysa Costa da Mata.

Janeiro a dezembro /2024

Do dia 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria recebeu **3.581** (três mil quinhentos e oitenta e um) registros de atendimento com **3.311** (três mil trezentos e onze) via chamadas telefônicas (08000-791520), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp **131** (cento e trinta e um), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional **52** (cinquenta e dois), E-mail **46** (quarenta e seis), Fala BR **18** (dezoito), Presencial **08** (oito) e SE OUV **15** (quinze).

No gráfico 1 é possível apresentar o quantitativo das manifestações registradas no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) totalizando **89** (oitenta e nove) e distribuídas em diversas modalidades.

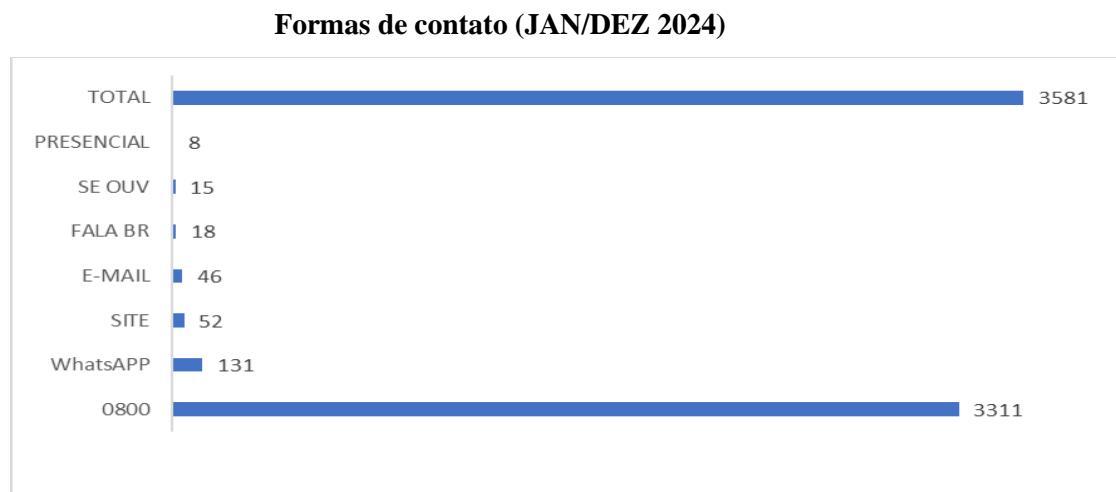


Gráfico 1: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 2, é possível ver de modo sucinto o quantitativo das manifestações resolvidas e em andamento referente ao ano de 2024.

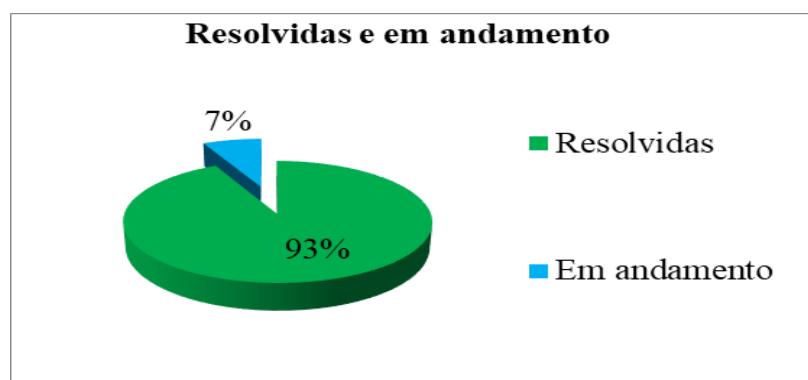


Gráfico 2: Quantitativo das reclamações resolvidas e em andamento.

No gráfico 3, é possível apresentar os principais assuntos abordados nesta Ouvidoria.

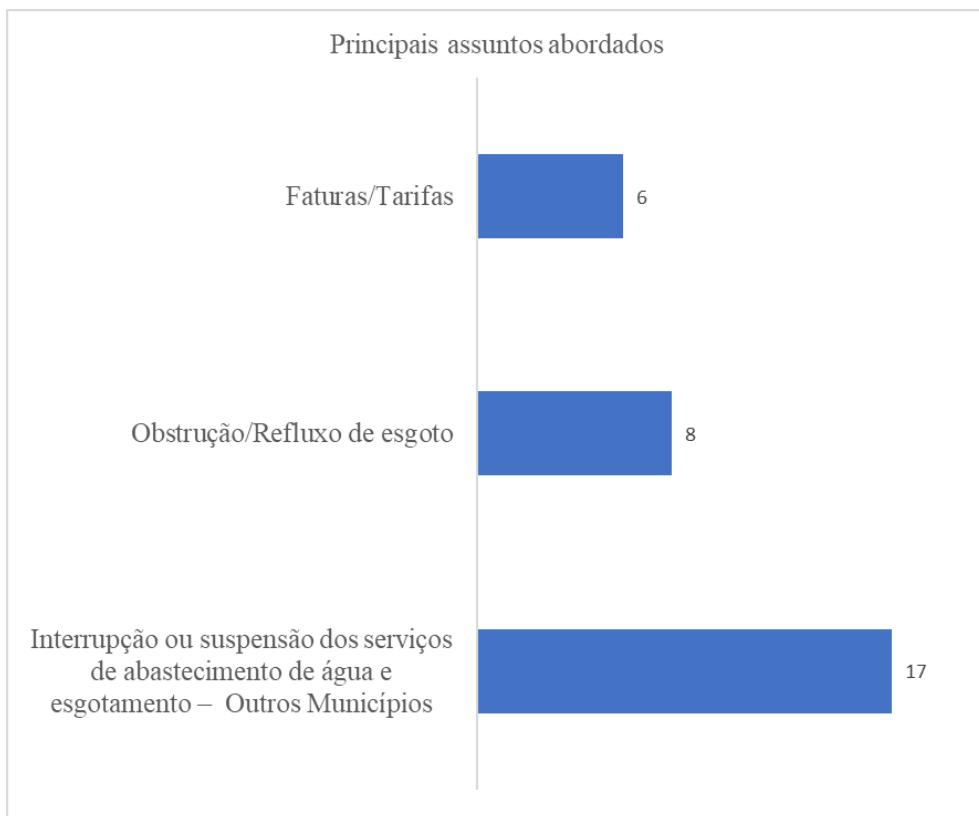


Gráfico 3: Demonstrativo dos principais assuntos abordados.

Na tabela 1, é possível ver de modo sucinto as manifestações registradas na Ouvidoria da Agrese em 2023 e 2024, que em sua totalidade se referiram aos serviços prestados pela concessionária de saneamento, as quais foram encaminhadas ao setor responsável da Deso, tendo prazo estabelecido para que a mesma se manifestasse sobre as demandas.

Tabela 1: Manifestações registradas em 2023 e 2024.

Tipos de manifestações	2023	2024
Reclamações	145	89
Informações	6055	3492

Na tabela 2, é possível observar de modo sucinto o quantitativo de solicitações, processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese no período de janeiro a dezembro de 2023 e 2024, a respeito do serviço prestado pela concessionária Sergipe Gás S/A – Sergas.

Tabela 2: Quantitativo das manifestações referentes ao ano 2023 e 2024 em diversas modalidades.

Tipos de manifestações	2023	2024
Total de Solicitações	02	08
Reclamações	00	01
Informações	02	07

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Na tabela 3, é possível observar as solicitações registradas no SGO - Aneel, a respeito do serviço prestados pelas distribuidoras de energia elétrica (Energisa-ESSE e Sulgipe) no período de janeiro a dezembro de 2024.

Tabela 3: Quantitativo das manifestações referentes ao ano 2024 em diversas modalidades.

Tipos de manifestações	2024
Energisa – ESE e Sulgipe	
Total de Solicitações	181
Reclamações	55
Informações	126

Fonte: SGO/Aneel – 0800 727 0167

CONCLUSÃO

Um órgão público deve sempre prestar contas à sociedade e agir de forma transparente. Além disso, deve fomentar a participação social na atuação fiscalizadora e estar sempre aberto a ouvir o cidadão para demandas necessárias. Essas são as prioridades da gestão da Ouvidoria da Agrese, setor responsável por atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos de água e esgoto, e gás canalizado, tendo canais de atendimento presencial, telefônico e eletrônicos. O presente indicador tem como finalidade a mensuração do percentual de atendimentos que são encerrados em até 30 dias. É obtido por meio da análise da manifestação do cidadão e posterior encaminhamento de resposta em meios eletrônicos, permitindo que o mesmo acompanhe o cumprimento dos prazos de atendimento. Desse modo, será possível que a Agrese seja referência na solução de problemas, estreitando laços com a população e contribuindo cada vez mais para as melhorias na prestação dos serviços públicos por ela regulados.

No ano de 2024 ocorreu o acompanhamento de 03 (três) audiências de mediação das providências tomadas e das manifestações recebidas pela Ouvidoria, com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários e por fim, preservou-se o direito constitucional de acesso à informação.

O principal assunto mais abordado na área de saneamento foi “**Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios**”.

Na área de gás canalizado tivemos apenas 08 (oito) solicitações dentre elas 01 (um) reclamação que em sua totalidade se referiu aos serviços prestados pela concessionária Sergás e encerrada na ouvidoria da Agrese, conforme esclarecimentos do setor competente e 07 (sete) informações que prontamente foram fornecidas aos solicitantes.

Já no segmento de energia elétrica foram a tipologia “**Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)**”.

No tocante à área de saneamento, cabe salientar que a interface entre as Ouvidorias da Agrese e Deso permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das manifestações são solucionadas no âmbito destas ouvidorias.

Setor Responsável: Ouvidoria

Fontes de Comprovação: Base de dados do Sistema SE-OUV, sistema OMD da Ouvidoria da Agrese e SGO.