

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JANEIRO/2022

## Energia Elétrica



## Saneamento



## Gás Canalizado



## Canais de atendimento:

Fale conosco (site institucional);

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

Formulário eletrônico (site institucional);

Ligaçāo gratuita (0800 0791520) as quais serão geradas manifestaçāes no

SE-OUV(Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe);

Serviços do setor elétrico (08007270167);

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

**Endereço:** Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, CEP:

49027-190.

**Atendimento:** Segunda a Sexta das 7:00 às 13:00

**Fontes de Pesquisa:** Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública SMA – Contrato de Metas nº: 21/2022 – Aneel.

**Autora:** Juliana de Melo Fontes Costa

**Colaboradoras:** Suzana Mota Souza e Lady Diana Ávila de Souza

# 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
GÁS CANALIZADO.....	19
5. CONCLUSÃO .....	19

## 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 ao Contrato de Metas nº 021/2022 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, 10 de fevereiro de 2022.

## 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 2022.

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

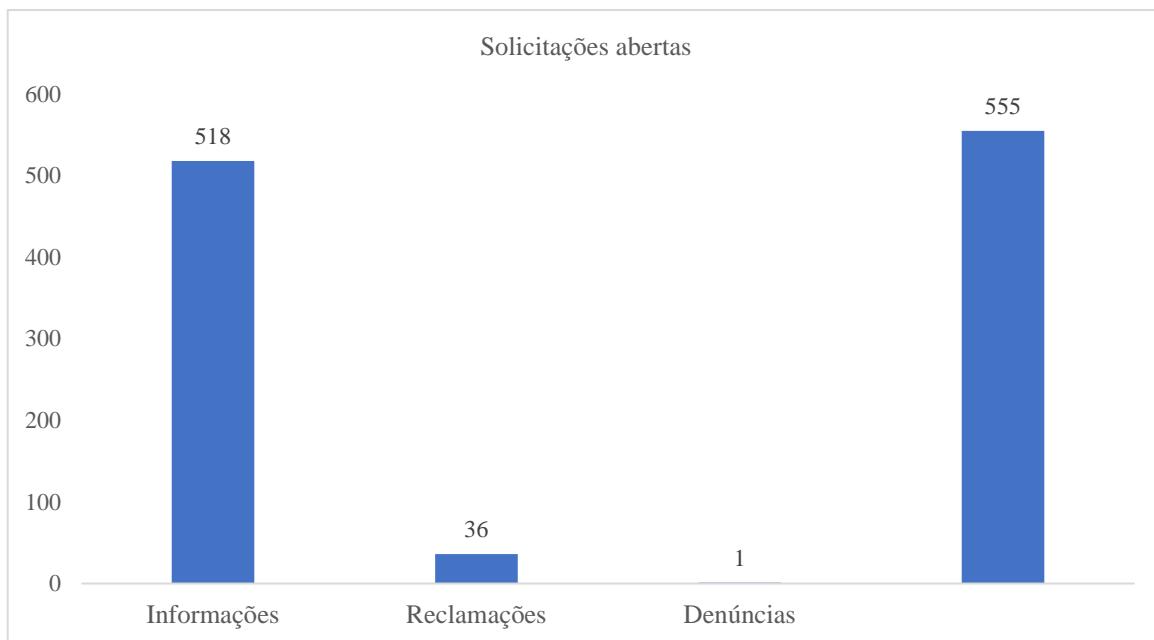
Solicitações	Quantidade
Informações	518
Reclamações	36
Denúncias	01
<b>Total de Solicitações</b>	<b>555</b>
Informações Finalizadas	518
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	21
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>539</b>
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>01</b>
Total Solicitações em Andamento	17

**Fonte: Ouvidoria/Agrese**

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de janeiro, apenas 3,06% 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

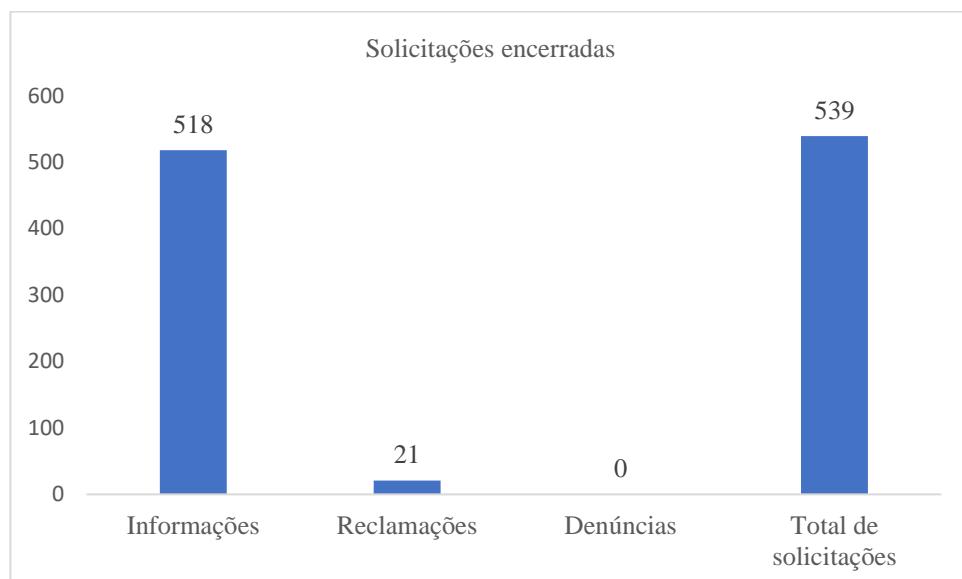
No gráfico 1 é possível observar um montante de 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



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

Observa-se pelo gráfico 1 que 93,34 % 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 e 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 97,12% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de janeiro tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

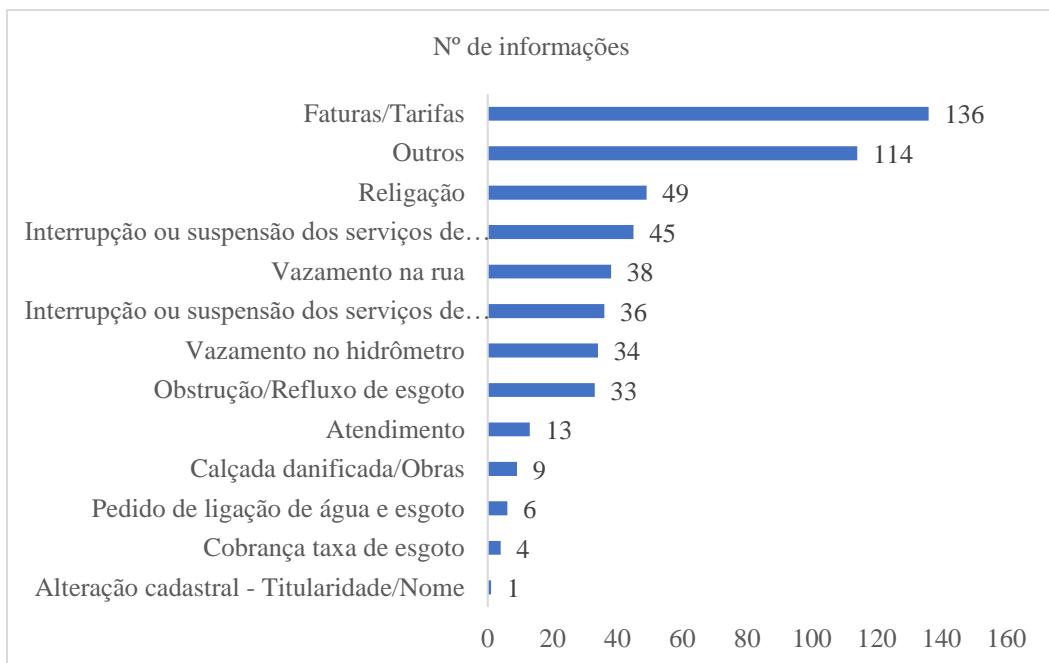
No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias.



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

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 08 (oito), Obstrução/Refluxo de esgoto 05 (cinco), Pedido de ligação de água e esgoto 04 (quatro), Cobrança taxa de esgoto 03 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 03 (três), Vazamento no hidrômetro 03 (três), Radar PPP convênios - Outros 03 (três), Vazamento na rua 02 (dois), Faturas/Tarifas 02 (dois), Calçada danificada/Obras 01 (um), Religação 01 (um), Atendimento 01 (um) e conforme dispõe o gráfico 3.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em janeiro de 2022.

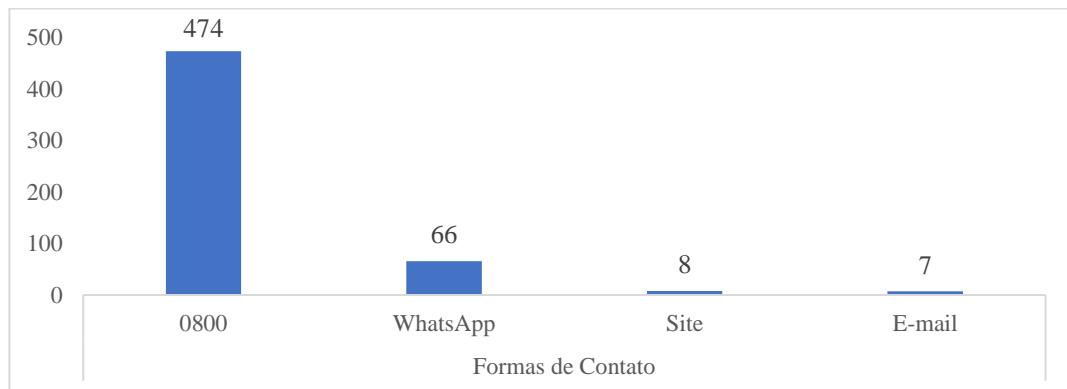


**Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.**

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre Faturas/Tarifas 136 (cento e trinta e seis), Outros 114 (cento e quatorze), Religação 49 (quarenta e nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 45 (quarenta e cinco), Vazamento na rua 38 (trinta e oito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 36 (trinta e seis), Vazamento no hidrômetro 34 (trinta e quatro), Obstrução/Refluxo de esgoto 33 (trinta e três), o Atendimento prestado pela concessionária 13 (treze), Calçada danificada/Obras 09 (nove), Pedido de ligação de água e esgoto 06 (seis), Cobrança taxa de esgoto 04 (quatro), Alteração cadastral- Titularidade/Nome 01 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 446 (quatrocentos e quarenta e seis) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para as solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento.

**Formas de contato (JANEIRO/2022)**

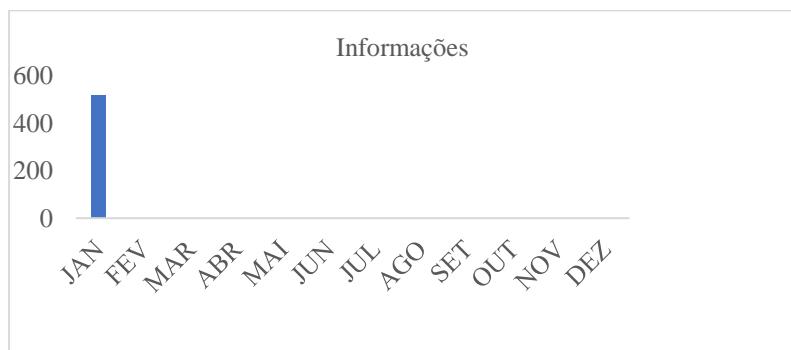


**Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.**

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas demandas no SE-OUV pelo 0800 foram contabilizadas 26 (vinte e seis), pelo WhatsApp 09 (nove), pelo formulário institucional do site 01 (um) e E-mail 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No mês deste relatório tivemos 02 (dois) registros pelo Fala BR que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

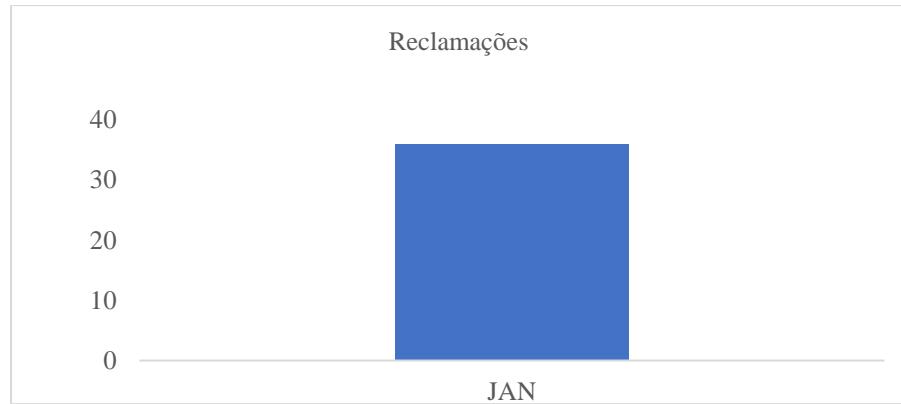
No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de janeiro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.



**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro.**

As informações e posicionamentos prestados pela Ouvidoria da Agrese, buscam atender os princípios da isonomia, eficiência e celeridade.

No gráfico 7 é apresentado o quantitativo de reclamações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 37 (trinta e sete) registros, 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 no mês de janeiro.**

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 40 (quarenta) consumidores, sendo que 20 (vinte) foram referentes ao mês deste relatório e 20 (vinte) consumidores dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas. Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 10 (dez) demandas;
- ✓ Resolvidas 20 (vinte).

### 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 janeiro de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

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

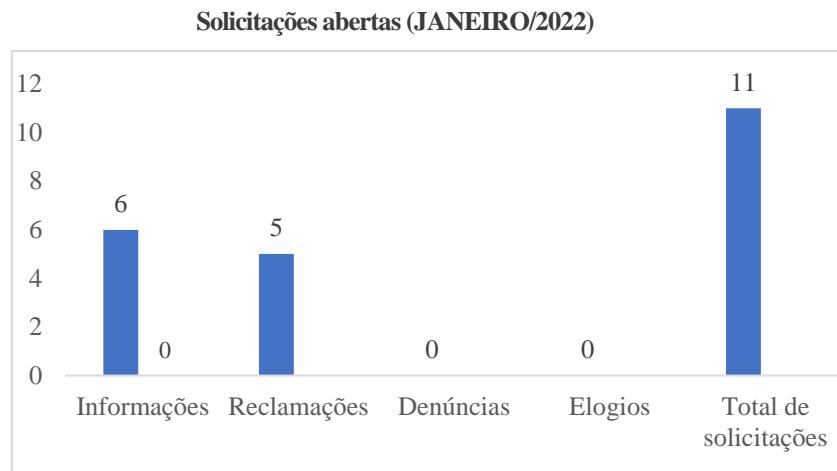
<b>Total de Solicitações</b>	<b>11</b>
Reclamações	05
Informações	06
Denúncia	00
Elogio	00

**Fonte: SGO/Aneel**

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 07/01/2022, com o intuito de discutir assuntos referentes às solicitações dos consumidores efetuadas na Aneel por meio do SGO, e de sintetizar as principais solicitações segmentadas por categorias, subcategorias, tipologias e caminho de entendimento, referentes aos serviços prestados pela distribuidora.

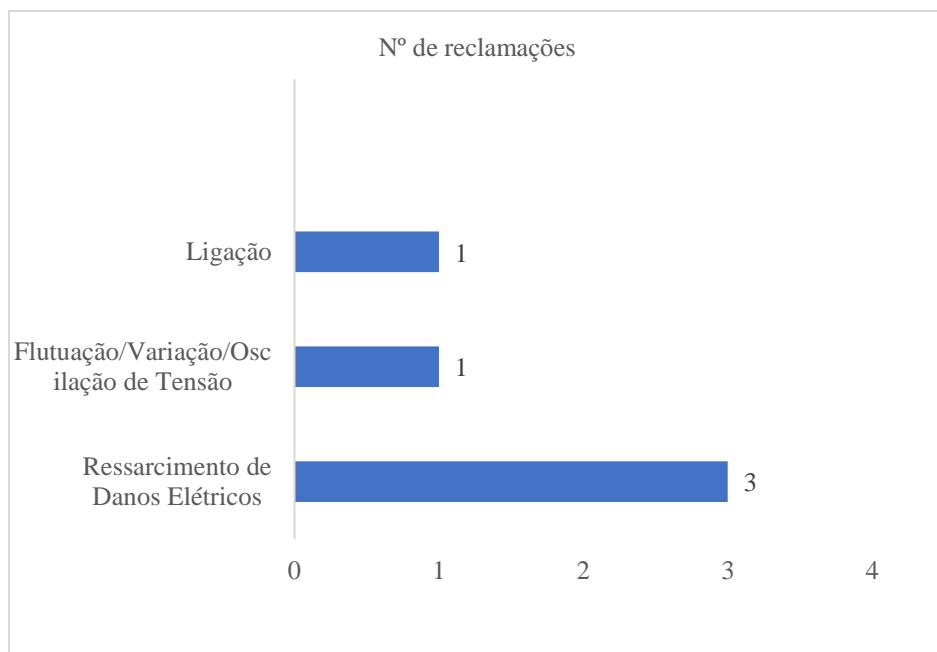
### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 11 (onze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 05 (cinco) se converteram em reclamações e 06 (seis) em informações.



**Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Ressarcimento de Danos Elétricos” foi predominante 03 (três) ocorrências pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

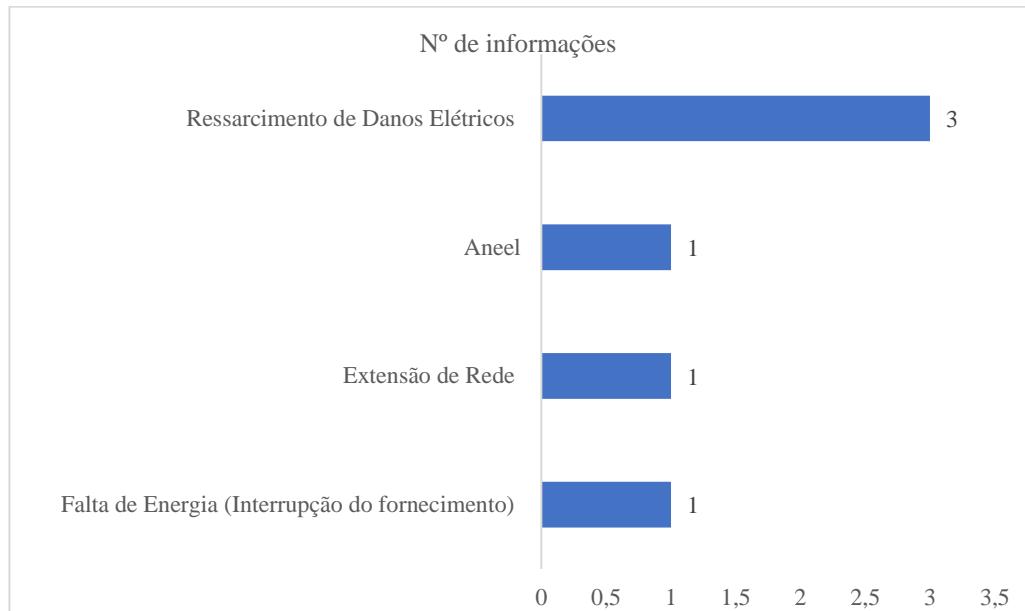


**Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.**

As reclamações registradas no SGO tratam-se de problemas de Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um) e Ligação 01 (um), conforme observa-se o gráfico 09.

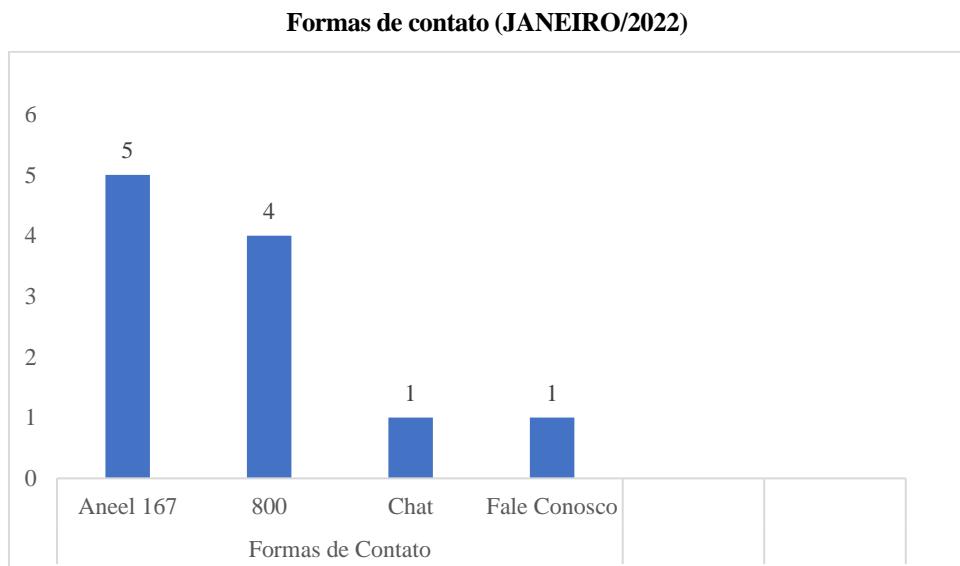
Dos 06 (seis) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três) prevalecendo pelos consumidores e

finalizados, as demais foram sobre a Aneel 01 (um), Extensão de Rede 01 (um) e Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 11 (onze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 05 (cinco) foram através do canal de atendimento telefônico da Aneel 167, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica. Os demais registros foram pelo 0800 – 04 – (quatro), Chat 01 (um) 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.**

## 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 janeiro de 2022, 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>133</b>
Reclamações	58
Informações	75
Denúncia	00
Elogio	00

**Fonte: SGO/Aneel**

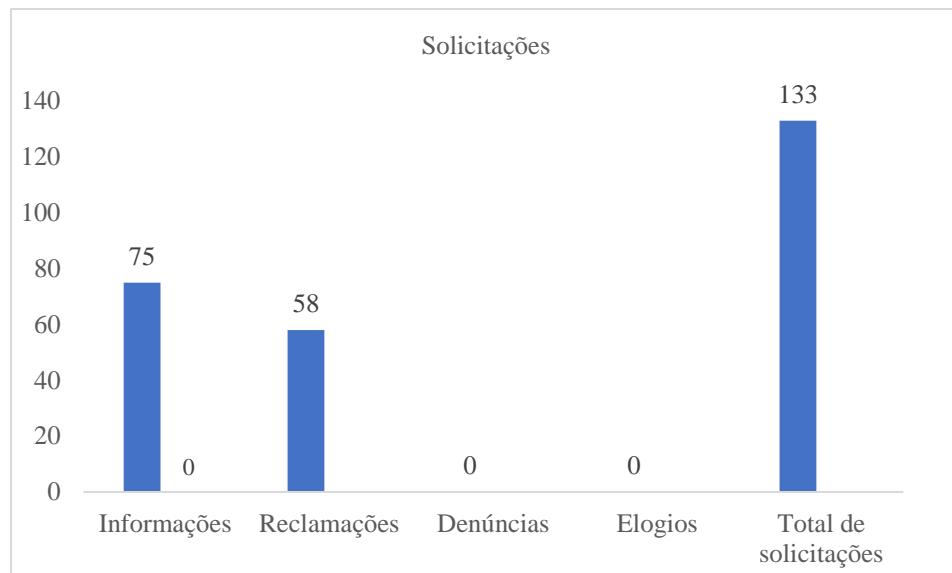
Obs: No mês de referência deste relatório houve 01 (um) reunião com a Sulgipe no dia 07/01/2022 e com a Energisa – ESE dia 13/01/2022, com o intuito de discutir assuntos referentes às solicitações dos consumidores efetuadas na Aneel por meio do SGO, para sintetizar as principais solicitações segmentadas por categorias, subcategorias, tipologias e caminho de entendimento, referentes aos serviços prestados pelas distribuidoras.

Outra reunião aconteceu no dia 24/01/2022 com os membros da Superintendência de Mediação Administrativa (SMA) da Aneel sobre o novo produto a ser realizado pela Agrese, que tem como finalidade investigar as manifestações da Ouvidoria referentes às distribuidoras Energisa – ESE e Sulgipe.

## GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

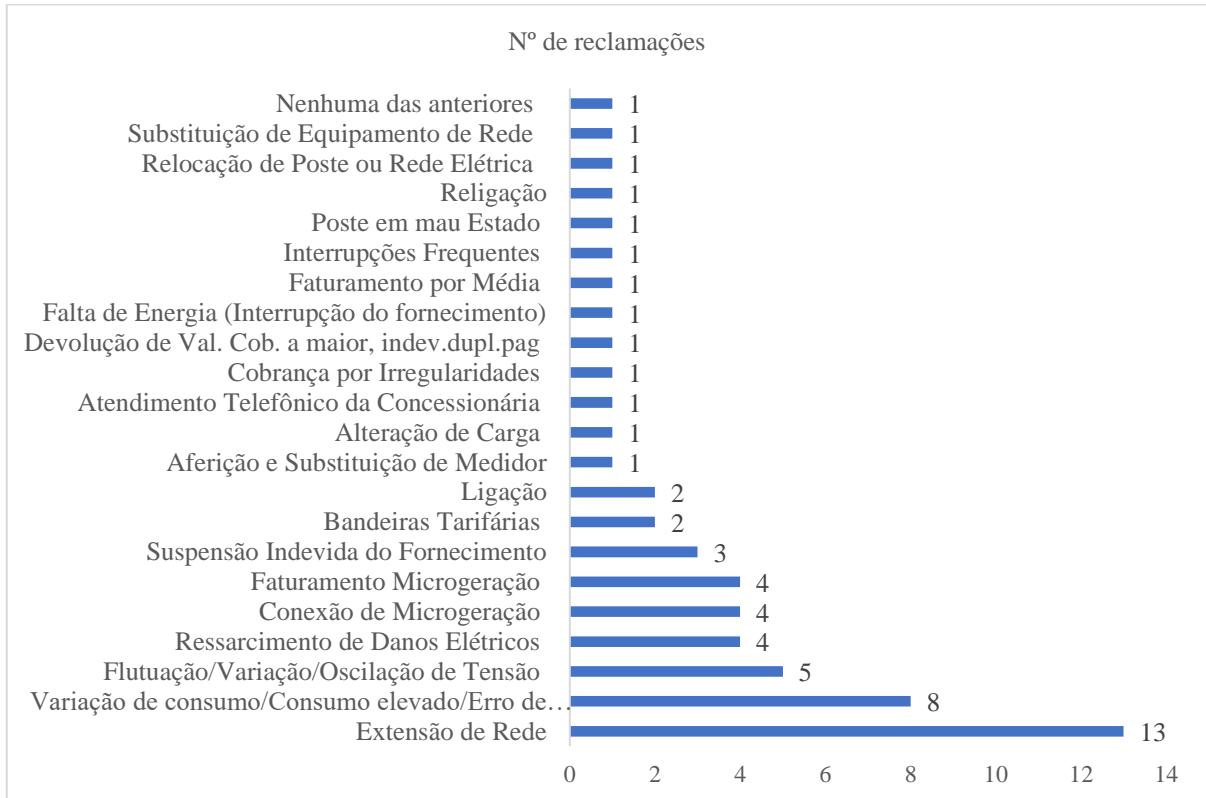
No gráfico 12 é possível observar que um montante de 133 (cento e trinta e três) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 58 (cinquenta e oito) se converteram em reclamações e 75 (setenta e cinco) em informações.

**Solicitações abertas (JANEIRO/2022)**



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

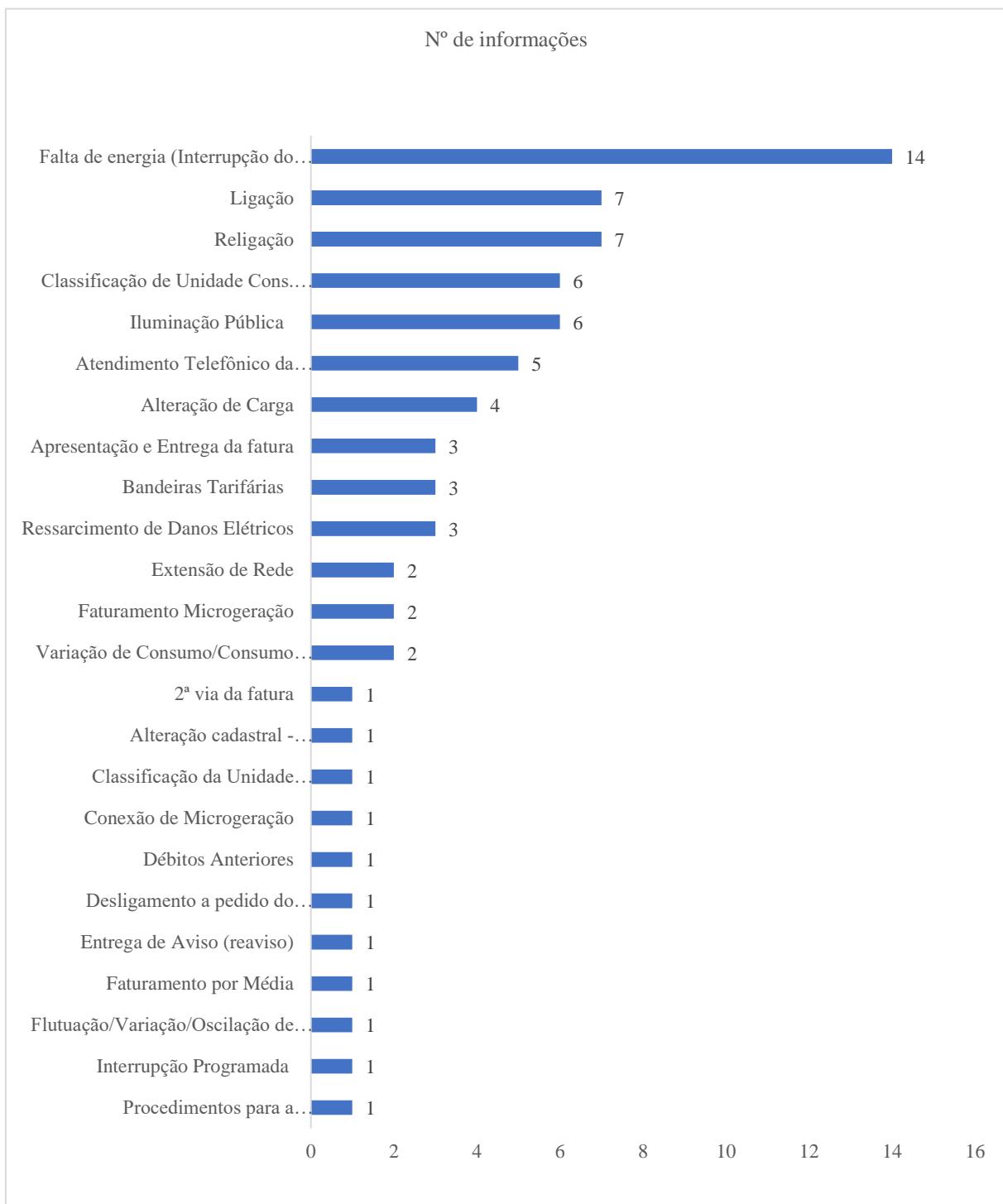
No gráfico 13 é possível ver que das 58 (cinquenta e oito) reclamações registradas, com a tipologia “Extensão de Rede”, foram contabilizadas 13 (treze), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



**Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.**

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias de Extensão de Rede 13 (treze), Variação de consumo/Consumo elevado/Erro de leitura 08 (oito), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05 (cinco), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Conexão de Microgeração 04 (quatro), Faturamento Microgeração 04 (quatro), Suspensão Indevida do Fornecimento 03 (três), Bandeiras Tarifárias 02 (dois), Ligação 02 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Devolução de Val. Cob. a maior, indev.dupl.pag 01 (um), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 01 (um ), Faturamento por Média 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Poste em mau Estado 01 (um), Religação 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um) e Nenhuma das anteriores 01 (um), conforme observa-se no gráfico 13.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 75 (setenta e cinco) no SGO e tratando-se da tipologia com Falta de energia (Interrupção do fornecimento) 14 (quatorze), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

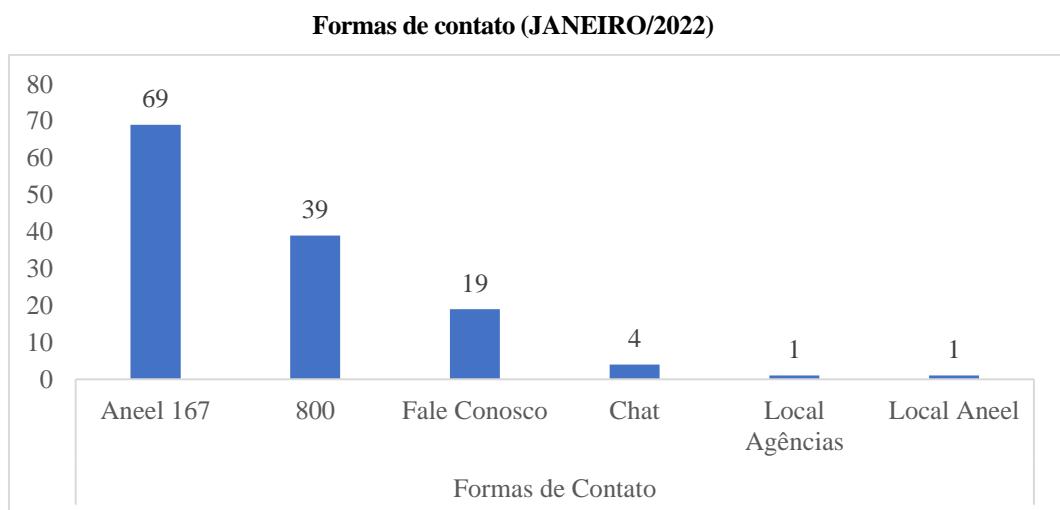


**Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.**

Também foram registradas solicitações de informações sobre Ligação 07 (sete), Religação 07 (sete), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 06 (seis), Iluminação Pública 06 (seis), Atendimento Telefônico da Concessionária 05 (cinco), Alteração de Carga 04 (quatro), Apresentação e Entrega da fatura 03 (três), Bandeiras Tarifárias 03 (três),

Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Extensão de Rede 02 (dois), Faturamento Microgeração 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Segunda Via da Fatura 01 (um), Alteração cadastral - Titularidade/Nome 01 (um), Classificação da Unidade Consumidora 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Entrega de Aviso (reaviso) 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um), Interrupção Programada 01 (um) e Procedimentos para a formalização de denúncias 01 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

Dos 133 (cento e trinta e três) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 69 (sessenta e nove) foram através do canal de atendimento telefônico da Aneel 167, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica.



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

Os demais registros foram pelo 0800 – 39 (trinta e nove), Fale Conosco 19 (dezenove), Chat 04 (quatro), Local Agências 01 (um) e Local Aneel 01- (um), conforme é possível observar no gráfico 15.

## 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 2022.

**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 processo.

## 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 080000791520 e na área de energia elétrica foi o canal de atendimento telefônico da Aneel 167.

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

energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório a tipologia “**Ressarcimento de Danos Elétricos**” ficou como a primeira mais demandada. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Extensão de Rede**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas. Não tivemos em janeiro registro na área de gás canalizado.

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. Tivemos 01 (um) reclamação registrada no sistema OMD do setor de energia elétrica ENERGISA- ESE, logo após foi cadastrada no SGO e 01 (um) informação no setor de transporte não sendo competência desta Agência Reguladora.