



# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

FEVEREIRO/2022



**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 .....	12
3.1 SULGIPE .....	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA .....	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS .....	12
ENERGISA -SE .....	16
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA .....	16
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS .....	16
GÁS CANALIZADO .....	20
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 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 março 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 fevereiro de 2022.

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

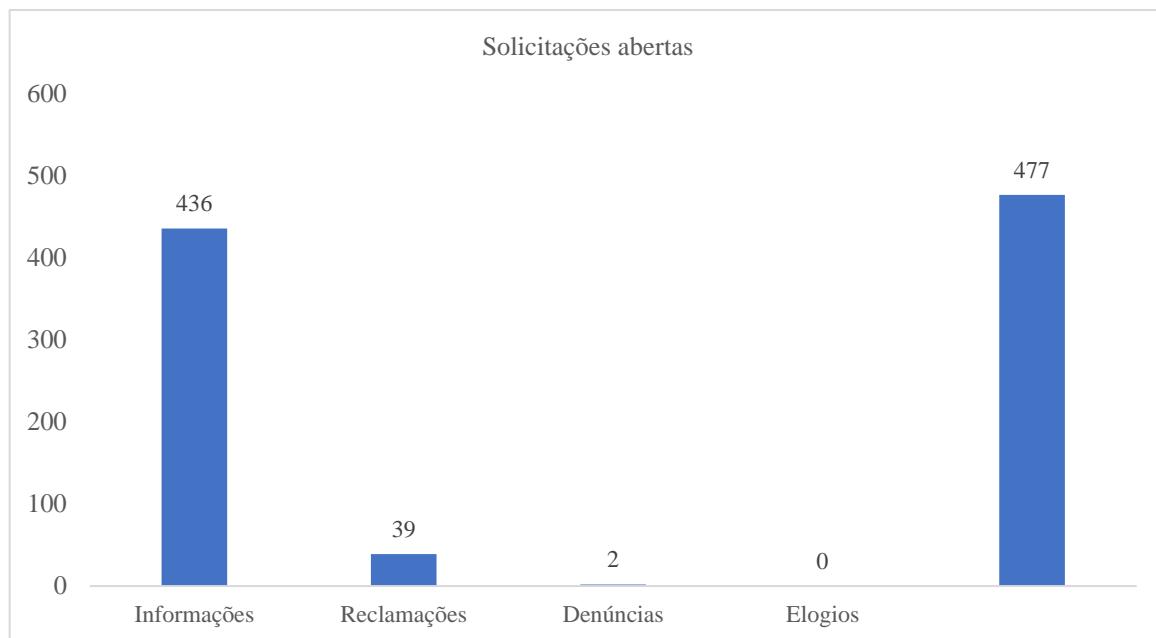
Solicitações	Quantidade
Informações	436
Reclamações	39
Denúncias	02
Elogios	00
<b>Total de Solicitações</b>	<b>477</b>
Informações Finalizadas	436
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	10
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>446</b>
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	01
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>00</b>
Total Solicitações em Andamento	31

**Fonte: Ouvidoria/Agrese**

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de fevereiro, apenas 6,50% 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

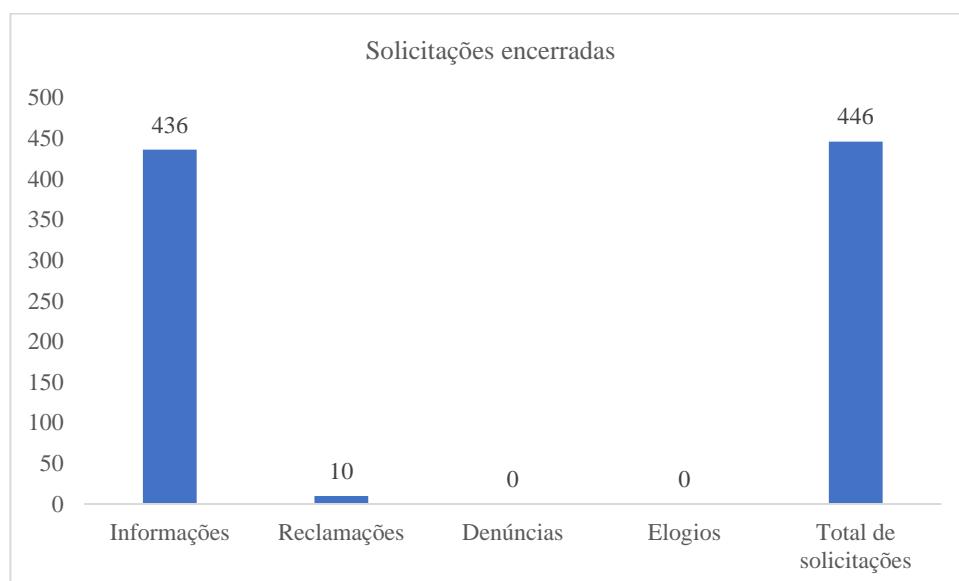
No gráfico 1 é possível observar um montante de 477 (quatrocentos e setenta e sete) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



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

Observa-se pelo gráfico 1 que 91,41 % 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.

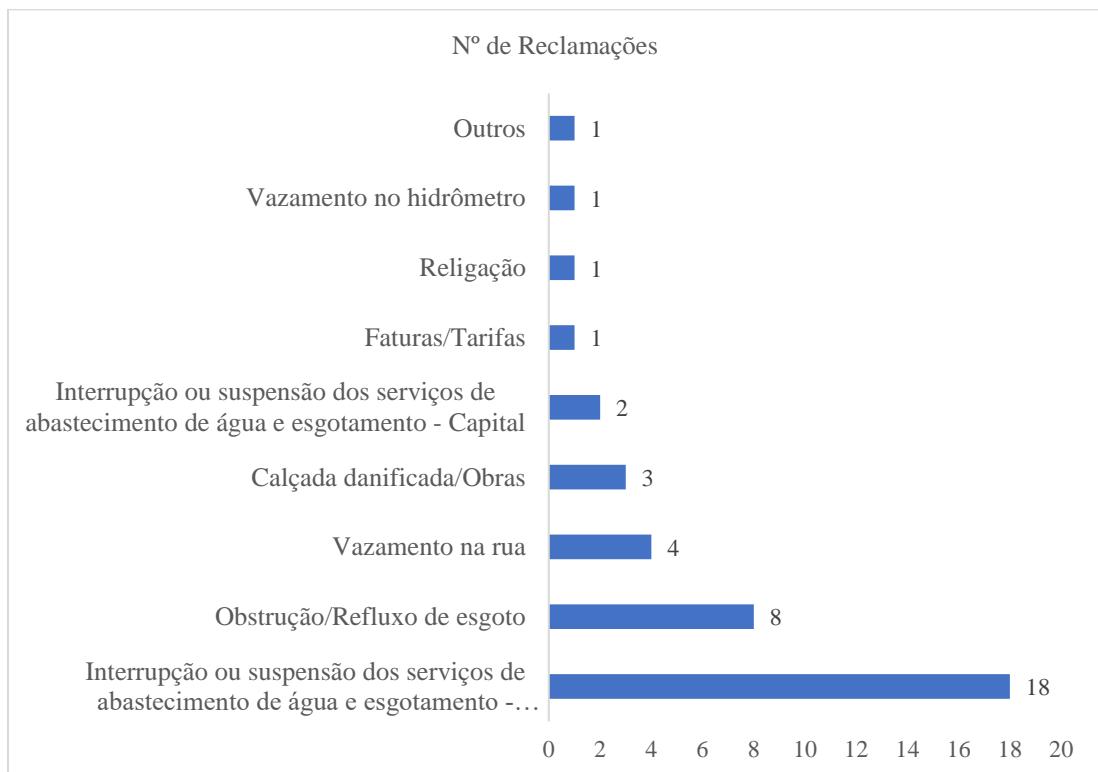
No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.



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

Observa-se no gráfico 2 que 93,51% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de fevereiro tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

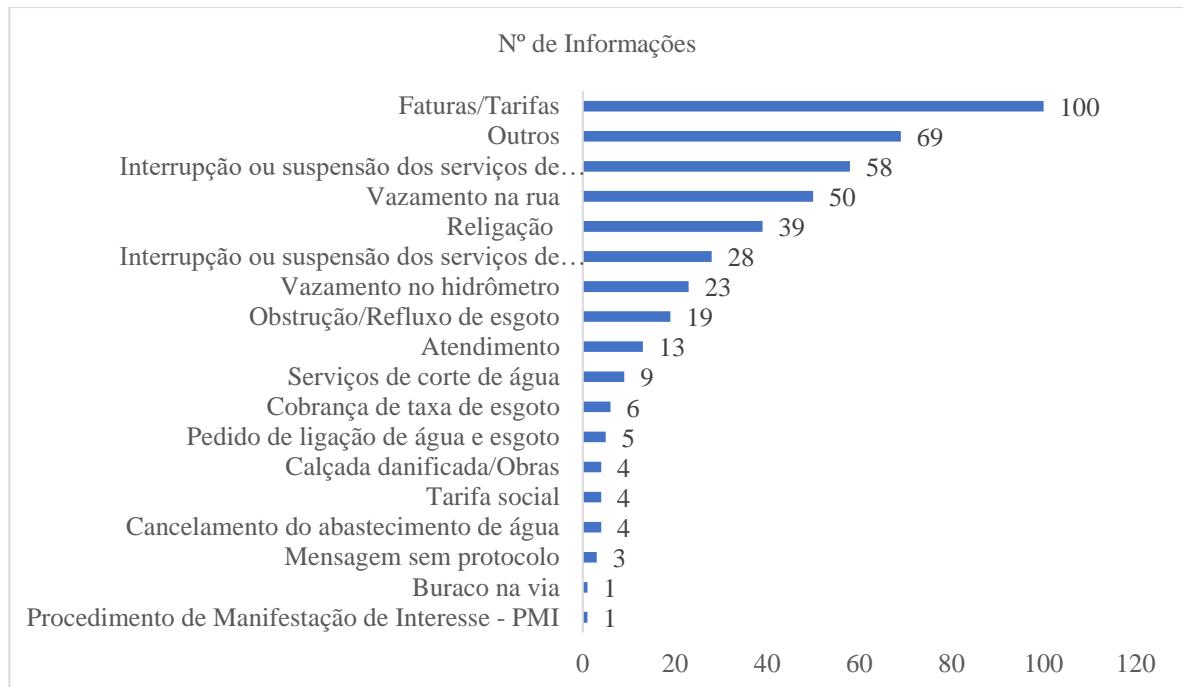
No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias.



**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 18 (dezoito), Obstrução/Refluxo de esgoto 8 (oito), Vazamento na rua 04 (quatro), Calçada danificada/ Obras 03 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 02 (dois), Faturas/Tarifas 01 (um), Religação 01 (um), Vazamento no hidrômetro 01 (um) e Outros 01 (um), 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 fevereiro 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 100 (cem), Outros 69 (sessenta e nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 58 (cinquenta e oito), Vazamento na rua 50 (cinquenta), Religação 39 (trinta e nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Capital 28 (vinte e oito), Vazamento no hidrômetro 23 (vinte e três), Obstrução/Refluxo de esgoto 19 (dezenove), Atendimento 13 (treze), Serviços de corte de água 9 (nove), Cobrança de taxa de esgoto 6 (seis), Pedido de ligação de água e esgoto 5 (cinco), Cancelamento do abastecimento de água 4 (quatro), Tarifa social 4 (quatro), Calçada danificada/Obras 4 (quatro), Mensagem sem protocolo 3 (três), Procedimento de Manifestação de Interesse – PMI 1 (um), Buraco na via 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 477 (quatrocentos e setenta e sete) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 387 (trezentos e oitenta e sete) foram contabilizados através

do atendimento telefônico 0800, canal disponibilizado para toda a população, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento.

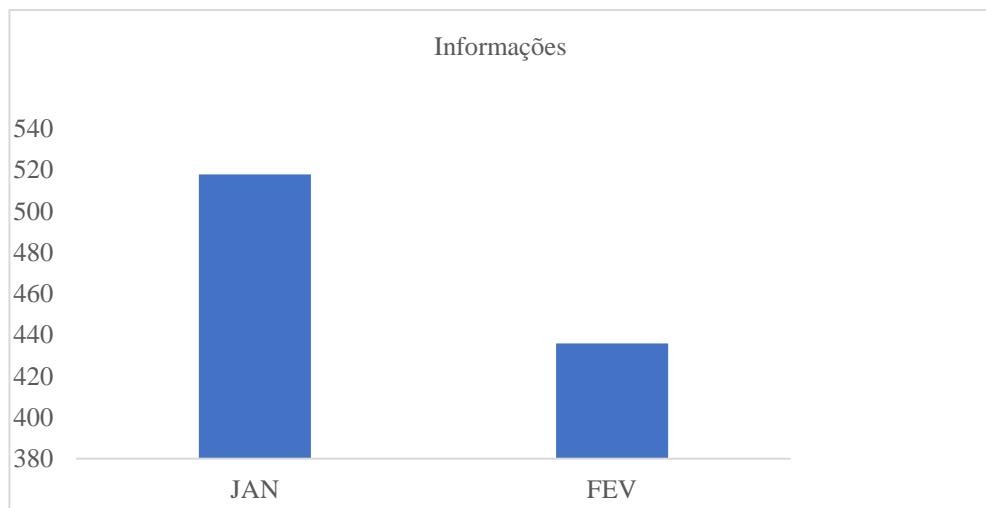


**Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.**

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 30 (trinta), pelo WhatsApp foram 10 (dez) através do WhatsApp e pelo E-mail 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos

No mês deste relatório tivemos 01 (um) registro pelo Fala BR que prontamente teve seu devido encaminhamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 436 (quatrocentos e trinta e seis) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de fevereiro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

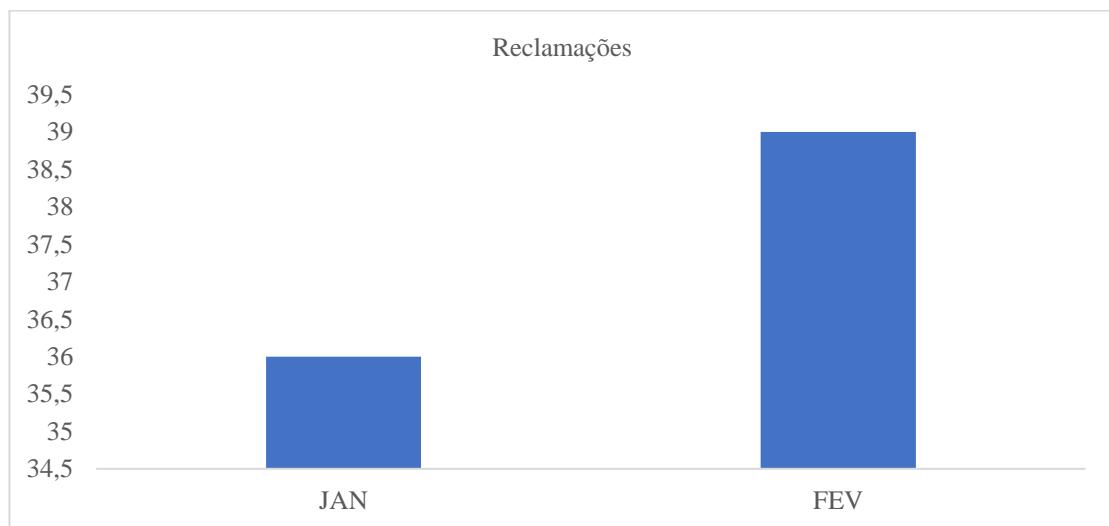


**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de fevereiro.**

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -14,17% 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 41 (quarenta e um) 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 fevereiro.**

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de 8,33% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 36 (trinta e seis) consumidores, sendo que 10 (dez) referentes ao mês deste relatório e 26 (vinte e seis) consumidores dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas. Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 12 (doze) demandas;
- ✓ Resolvidas 26 (vinte e seis).

### 3. ENERGIA ELÉTRICA

#### 3.1 SULGIPÉ

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

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

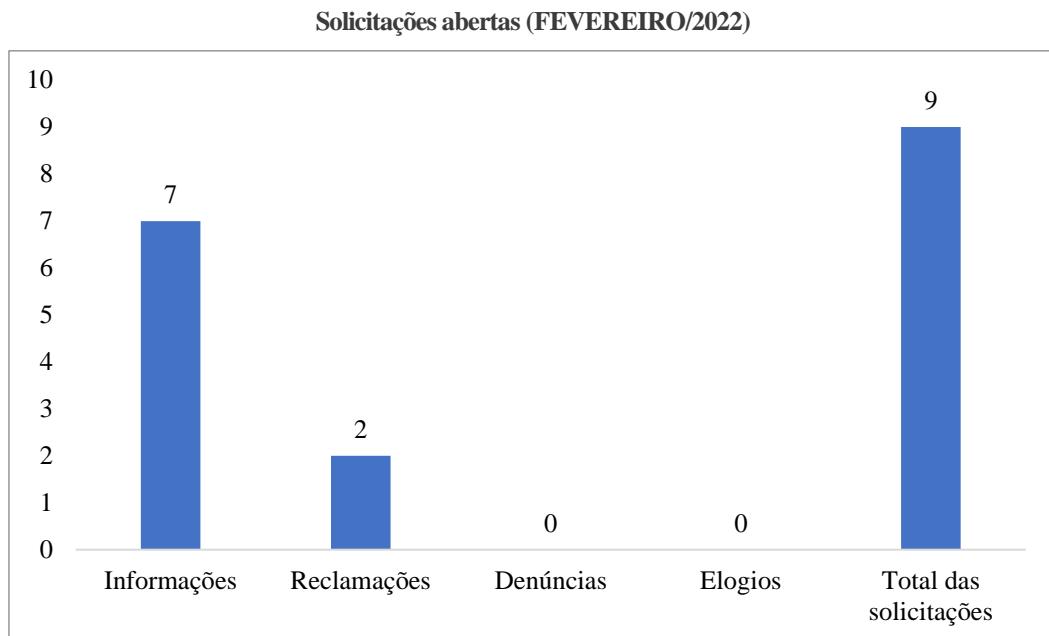
<b>Total de Solicitações</b>	<b>09</b>
Reclamações	02
Informações	07
Denúncia	00
Elogio	00

**Fonte: SGO/Aneel**

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 07/02/2022, 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.

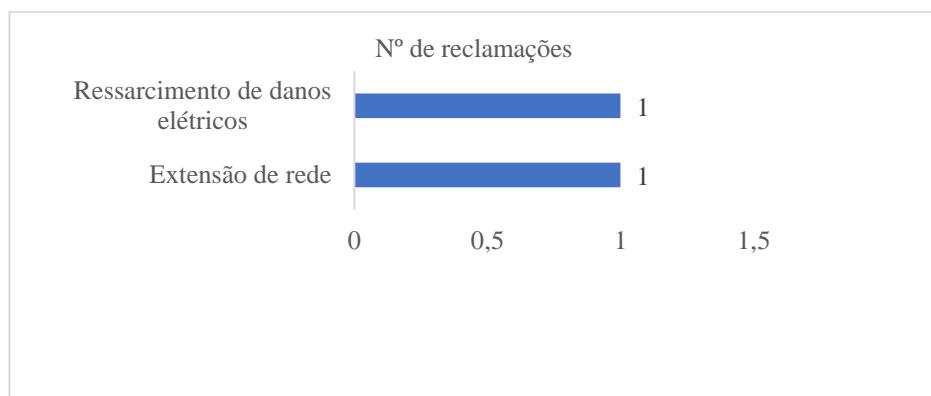
### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 09 (nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 02 (dois) se converteram em reclamações e 07 (sete) em informações.



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

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Extensão de rede” foi contabilizada 1 (um) e “Ressarcimento de Danos Elétricos” 1 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

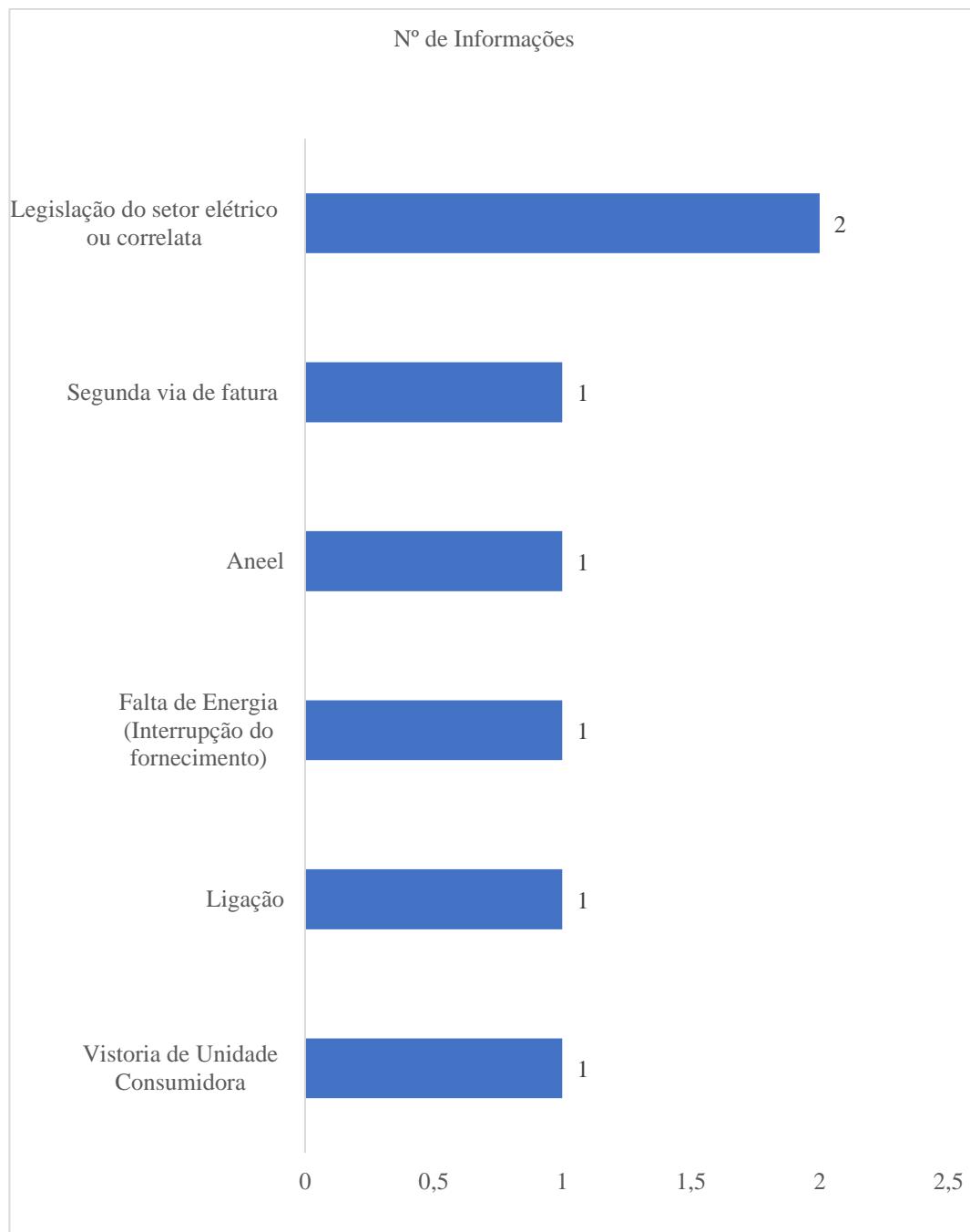


**Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de fevereiro registradas no SGO.**

As reclamações registradas no SGO tratam-se de problemas de Ressarcimento de danos elétricos 1 (um) e Extensão de rede 1 (um), conforme observa-se o gráfico 09.

Dos 7 (sete) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Legislação do setor elétrico ou correlata 2 (dois), Segunda via de fatura 1 (um), Aneel 1 (um), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 1 (um), Ligação 1 (um), Vistoria de

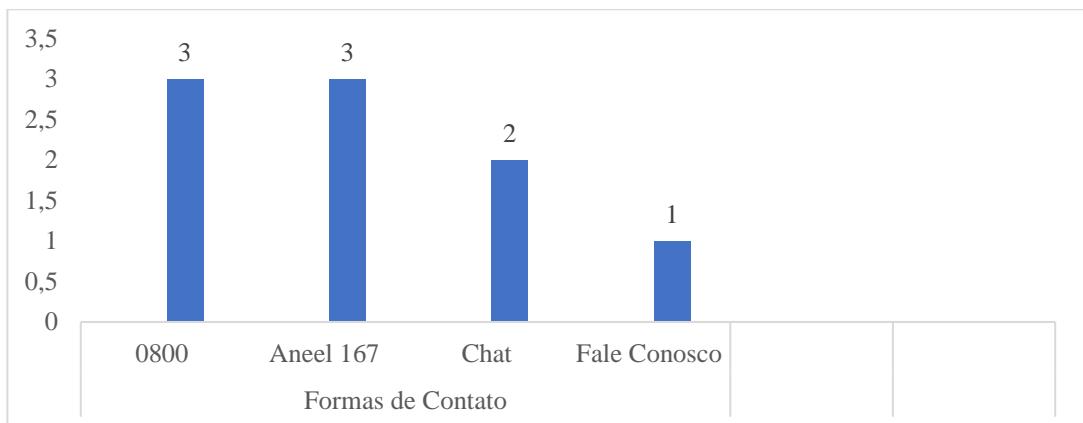
Unidade Consumidora 1 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 09 (nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 3 (três) 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 – 3 – (três), Chat 2 (dois) e Fale Conosco 1 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

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



**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 fevereiro de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

Total de Solicitações	139
Reclamações	49
Informações	90
Denúncia	00
Elogio	00

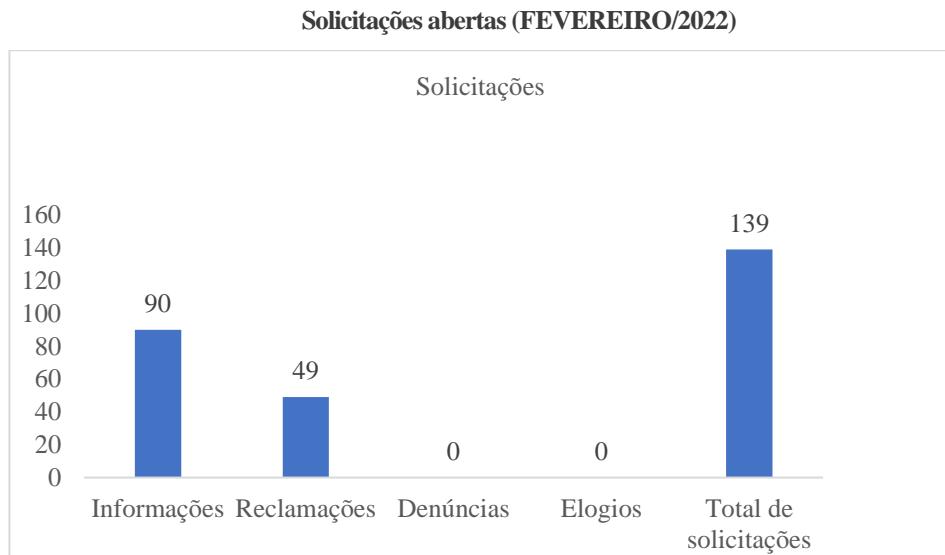
**Fonte: SGO/Aneel**

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa no dia 09/02/2022, 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.

Outra reunião aconteceu no dia 11/02/2022 com os membros da Superintendência de Mediação Administrativa (SMA) da Aneel sobre o Grupo Energisa.

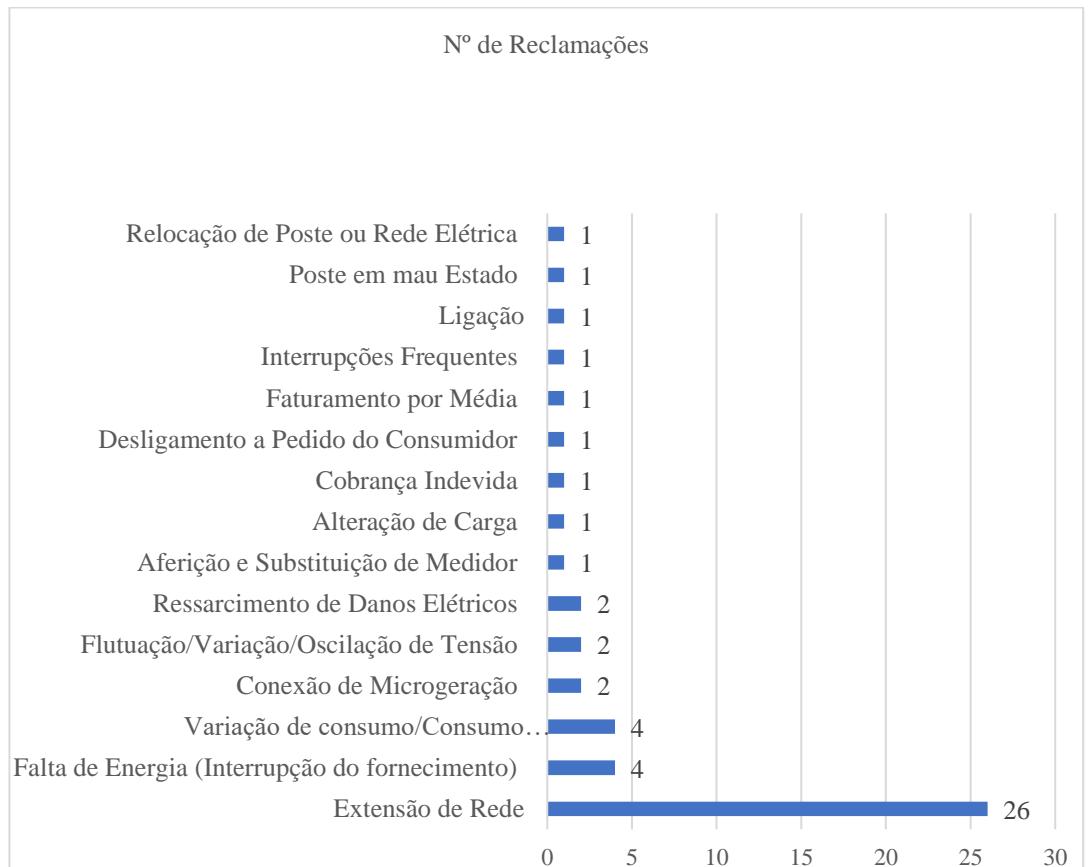
## GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 139 (cento e trinta e nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 49 (quarenta e nove) se converteram em reclamações e 90 (noventa) em informações.



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

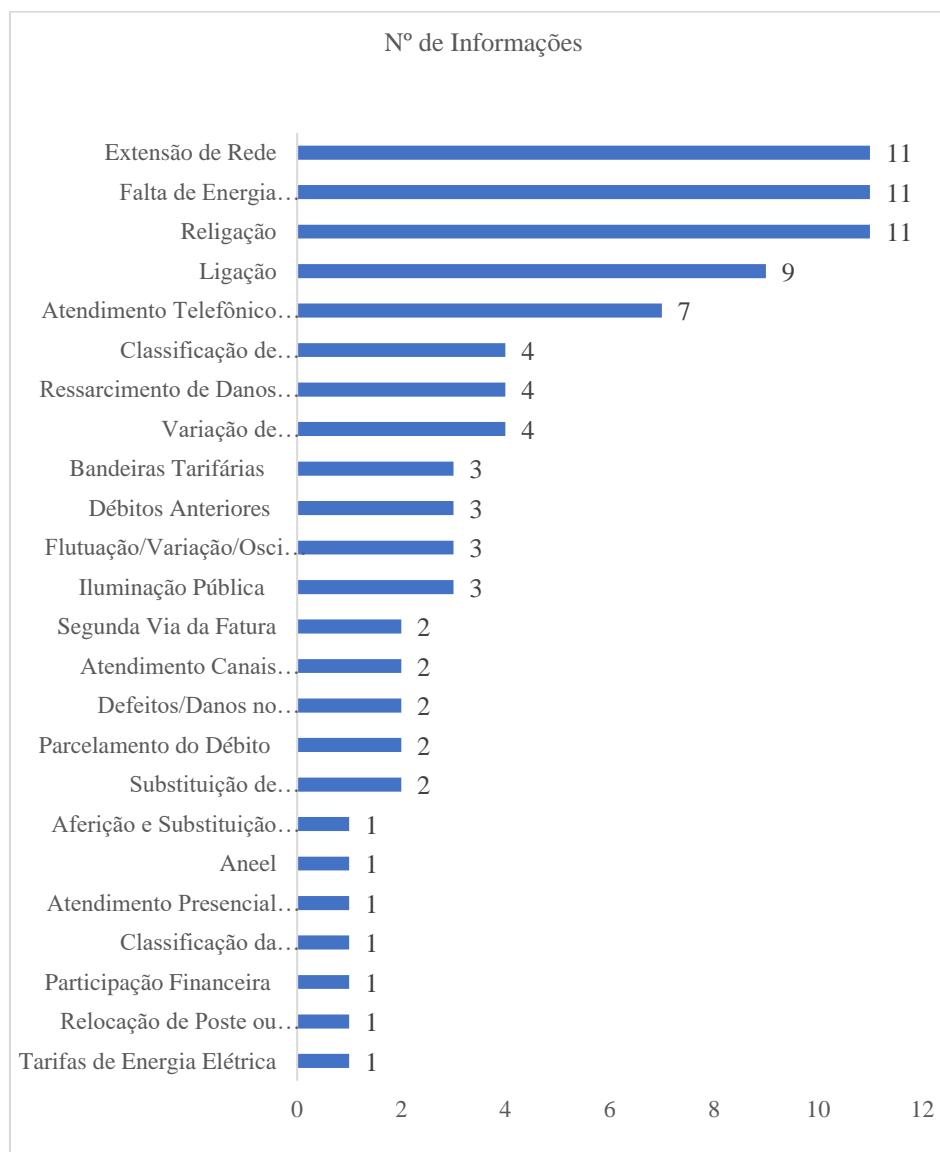
No gráfico 13 é possível ver que das 49 (quarenta e nove) reclamações registradas, com a tipologia “Extensão de Rede”, foram contabilizadas 26 (vinte e seis), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



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

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias de Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 4 (quatro), Variação de consumo/Consumo elevado/Erro leitura 4 (quatro), Conexão de Microgeração 2 (dois), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 2 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 2 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 1 (um), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança Indevida 1 (um), Desligamento a Pedido do Consumidor 1 (um), Faturamento por Média 1 (um), Interrupções Frequentes 1 (um), Ligação 1 (um), Poste em mau Estado 1 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 1 (um), conforme observa-se no gráfico 13.

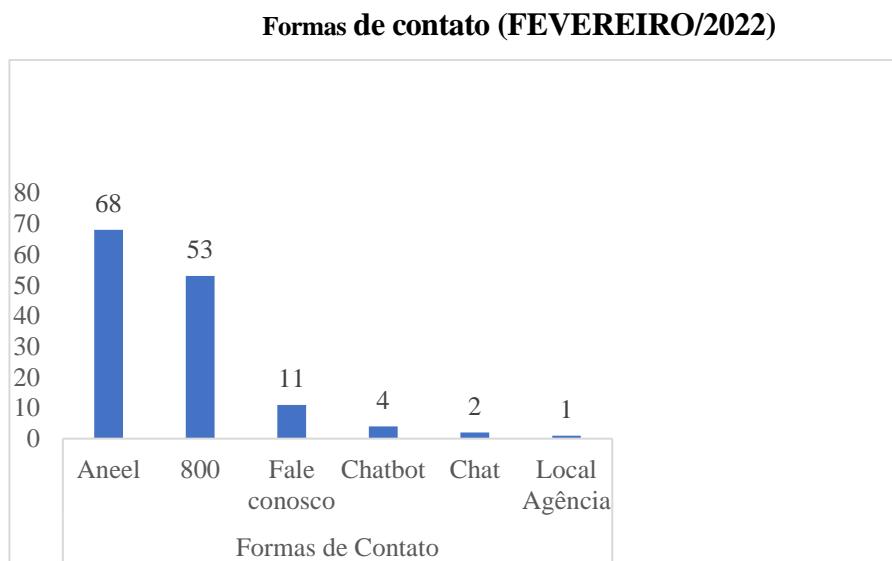
No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 90 (noventa) no SGO e tratando-se da tipologia com Extensão de Rede 11 (onze), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



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

Também foram registradas solicitações de informações sobre Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 11 (onze), Religação 11 (onze), Ligação 9 (nove), Atendimento Telefônico da Concessionária 7 (sete), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 4 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 4 (quatro), Variação de Consumo/Consumo elevado/Erro leitura 4 (quatro), Bandeiras Tarifárias 3 (três), Débitos Anteriores 3 (três), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 3 (três), Iluminação Pública 3 (três), Segunda Via da Fatura 2 (dois), Atendimento Canais Digitais da concessionária 2 (dois), Defeitos/Danos no Medidor 2 (dois), Parcelamento do Débito 2 (dois), Substituição de Equipamentos de Rede 2 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 1 (um), Aneel 1 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 1 (um), Classificação da Unidade Consumidora 1 (um), Participação Financeira 1 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 1 (um), Tarifas de Energia Elétrica 1 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

Dos 139 (cento e trinta e nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 68 (sessenta e oito) 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 - 53 (cinquenta e três), Fale Conosco 11 (onze), Chatbot 4 (quatro), Chat 2 (dois), e Local Agência 1 (um), conforme é possível observar no gráfico 15.

## GÁS CANALIZADO

### 4.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OVIDORIA

Na tabela 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese em fevereiro 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 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 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” e “Extensão de Rede”** mais demandadas. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “Extensão de Rede” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em fevereiro 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 02 (dois) reclamações registradas no sistema OMD do setor de energia elétrica ENERGISA - ESE, logo após foram cadastradas no SGO e 04 (quatro) informações sobre a secretaria de educação, Emurb, Currículo e Auxílio Emergencial (Fala Br), estas não sendo competência desta Agência Reguladora.