

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MARÇO/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 manifestações 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 .....	13
ENERGISA -SE .....	15
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA .....	15
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS .....	15
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, 08 de abril 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 março de 2022.

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

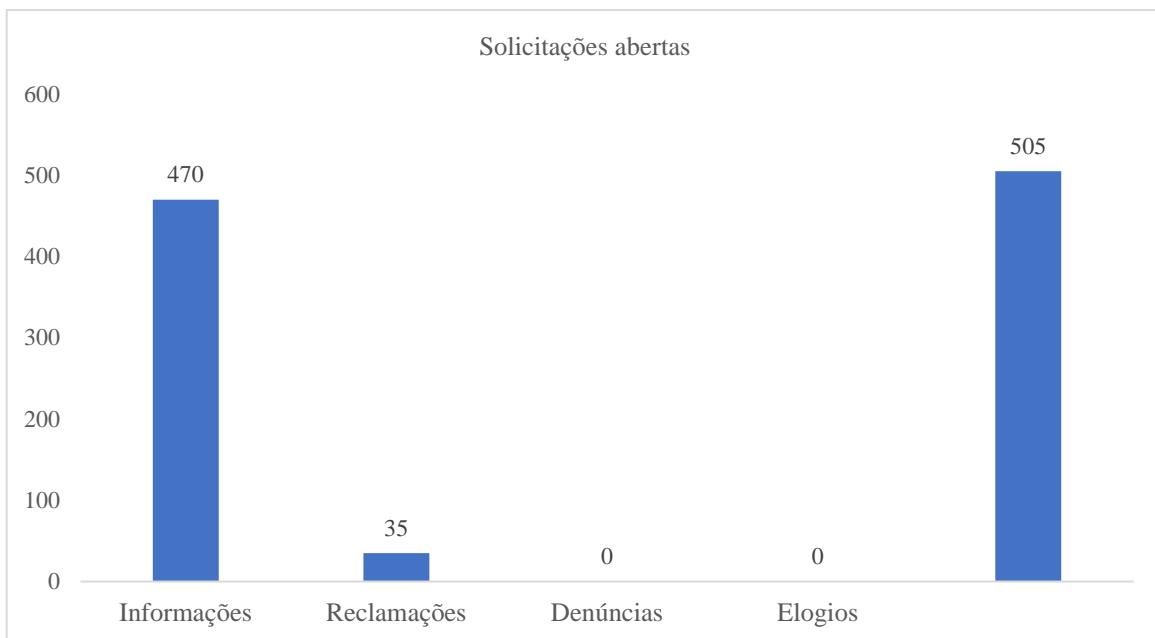
Solicitações	Quantidade
Informações	470
Reclamações	35
Denúncias	00
Elogios	00
<b>Total de Solicitações</b>	<b>505</b>
Informações Finalizadas	470
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	10
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>480</b>
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	01
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>00</b>
Total Solicitações em Andamento	25

**Fonte:** Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de março, apenas 4,96% 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

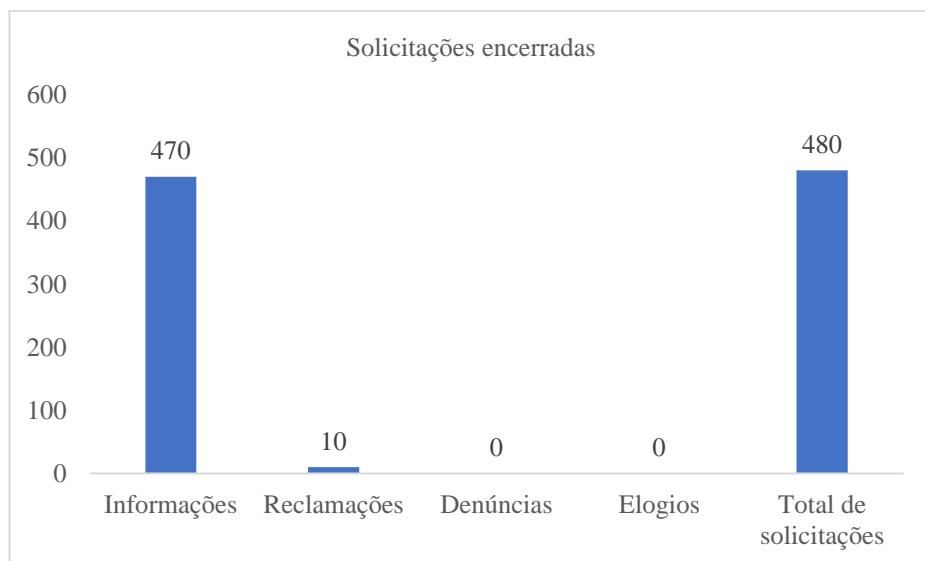
No gráfico 1 é possível observar um montante de 505 (quinhentos e cinco) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



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

Observa-se pelo gráfico 1 que 93,07 % 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.

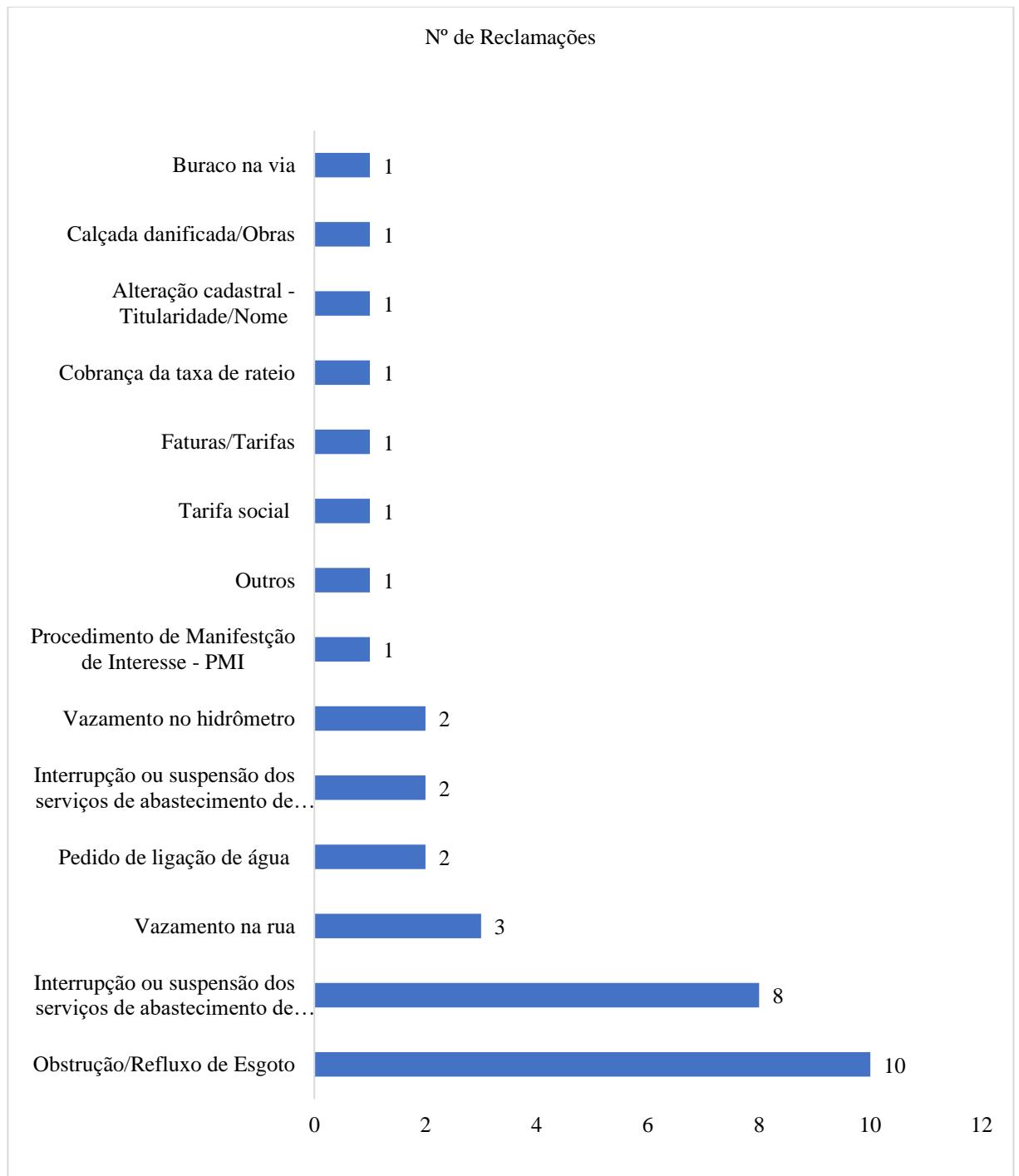
No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.



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

Observa-se no gráfico 2 que 95,05% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de março tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

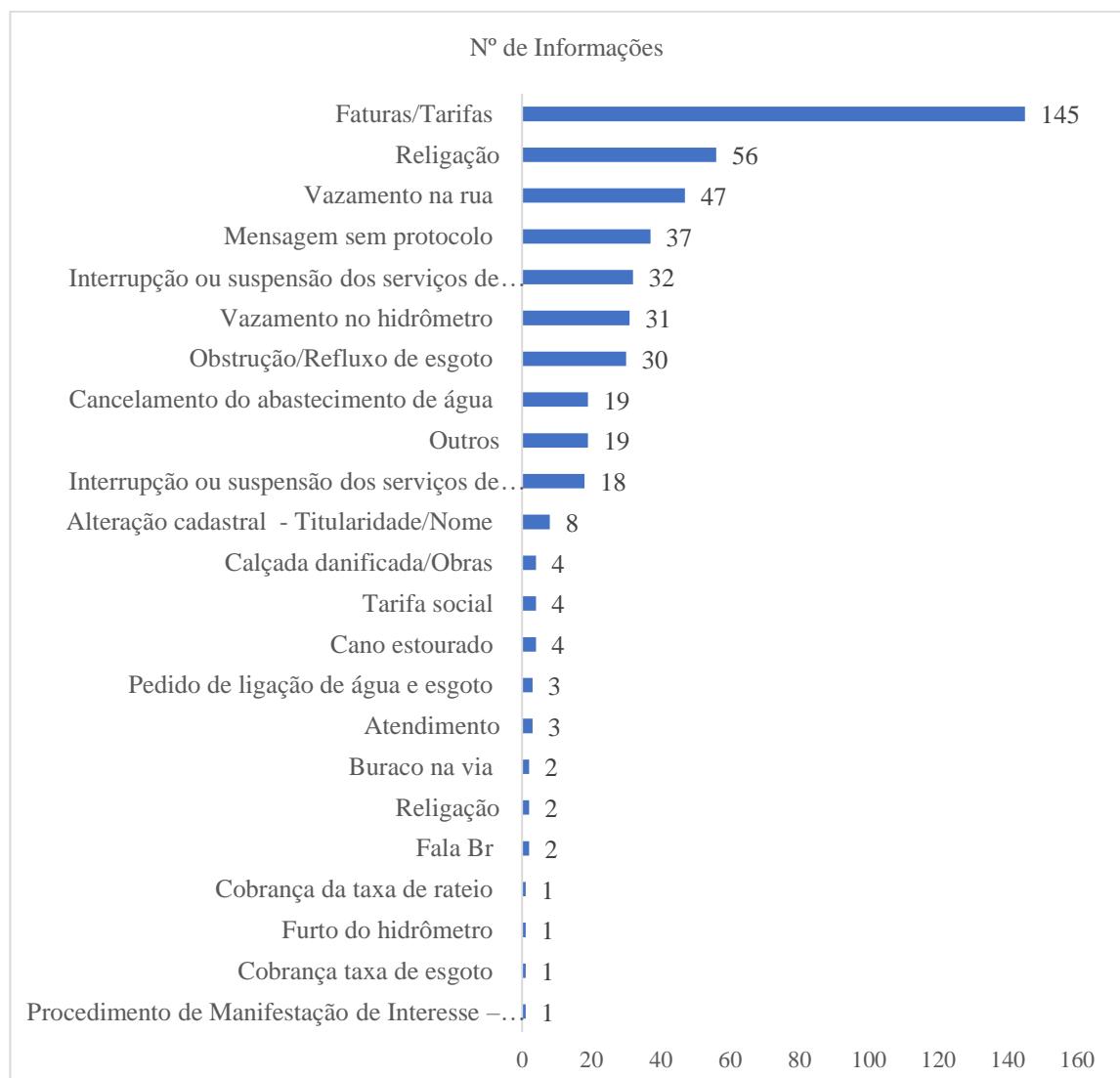
No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias.



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

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Obstrução/Refluxo de esgoto 10 (dez), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 8 (oito), Vazamento na rua 3 (três), Pedido de ligação de água 2 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Capital 2 (dois), Vazamento no hidrômetro 2 (dois), Procedimento de Manifestação de Interesse – PMI 1 (um), Outros 1 (um), Tarifa social 1 (um), Faturas/Tarifas 1 (um), Cobrança da taxa de rateio 1 (um), Alteração cadastral-Titularidade/Nome 1 (um), Calçada Danificada/Obras 1 (um) e Buraco na via 1 (um).

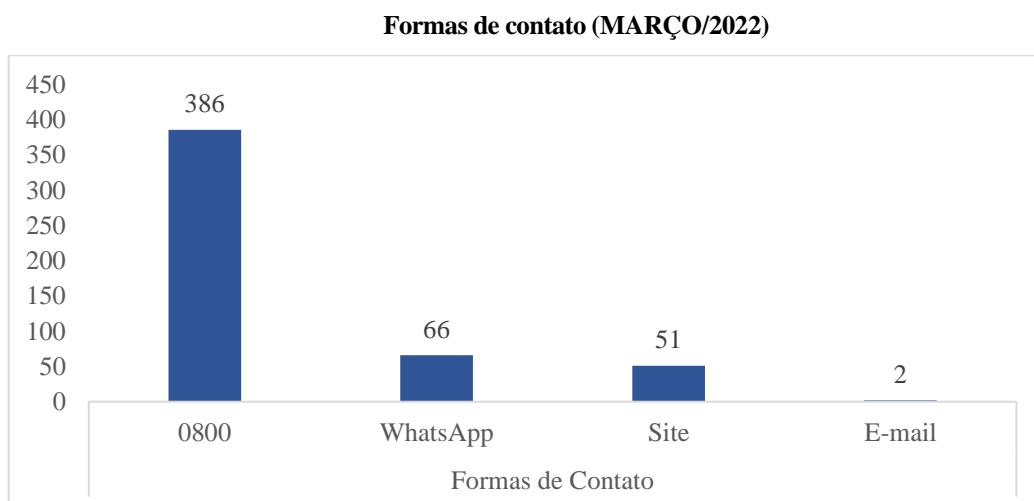
No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em março de 2022.



**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 145 (cento e quarenta e cinco), Religação 56 (cinquenta e seis), Vazamento na rua 47 (quarenta e sete), Mensagem sem protocolo 37 (trinta e sete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 32 (trinta e dois), Vazamento no hidrômetro 31 (trinta e um), Obstrução/Refluxo de esgoto 30 (trinta), Cancelamento do abastecimento de água 19 (dezenove), Outros 19 (dezenove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 18 (dezoito), Alteração cadastral - Titularidade/Nome 8 (oito), Calçada danificada/Obras 4 (quatro), Tarifa social 4 (quatro), Cano estourado 4 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 3 (três), Atendimento 3 (três), Buraco na via 2 (dois), Religação 2 (dois), Fala Br 2 (dois), Cobrança da taxa de rateio 1 (um), Furto do hidrômetro 1 (um), Cobrança taxa de esgoto 1 (um), Procedimento de Manifestação de Interesse – PMI 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 505 (quinhentos e cinco) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 386 (trezentos e oitenta e seis) 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 66 (sessenta e seis), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 51 (cinquenta e um) e E-mail 2 (dois).

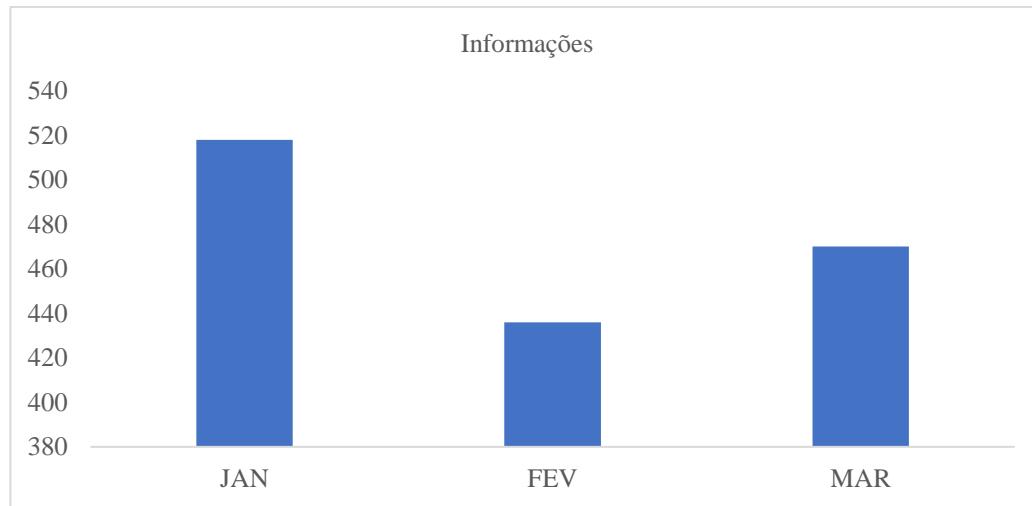


**Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.**

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 23 (vinte e três), sendo a forma de contato predominante para solicitações de

algum tipo de serviço na área de saneamento. Os demais registros foram pelo WhatsApp 06 (seis), formulário eletrônico disponível no site institucional 5 (cinco) e E-mail 1 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 470 (quatrocentos e setenta) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de março e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

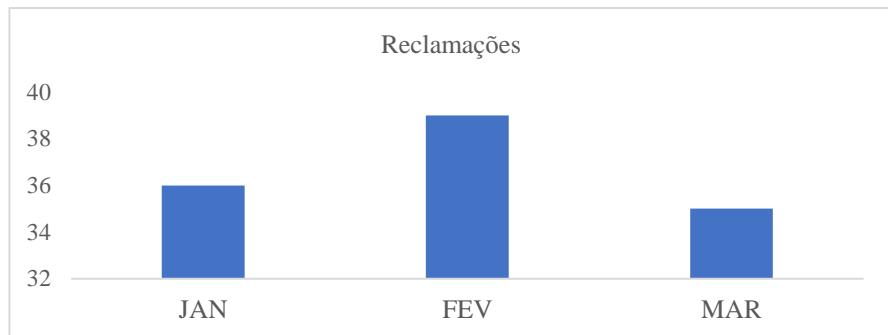


**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de março.**

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 7,80% 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 35 (trinta e 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 no mês de março.**

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -10,26% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 50 (cinquenta) consumidores, sendo que 10 (dez) referentes ao mês deste relatório e 40 (quarenta) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 04 (quatro) demandas;
- ✓ Resolvidas 40 (quarenta).

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

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

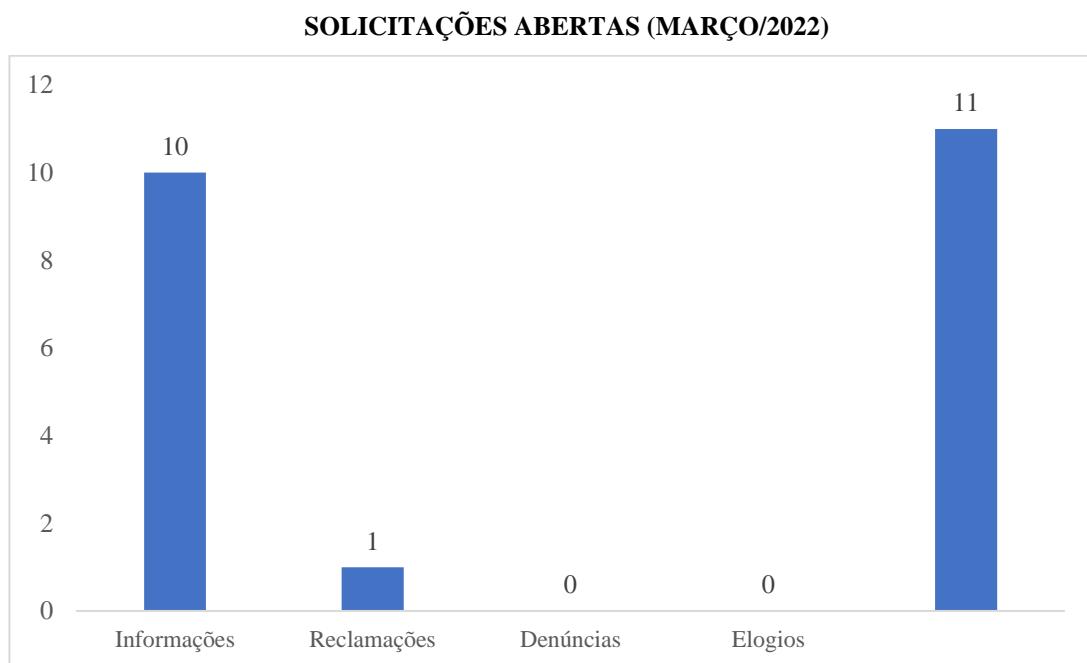
Total de Solicitações	11
Reclamações	01
Informações	10
Denúncia	00
Elogio	00

**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 09/03/2022, 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. A Ouvidoria da Agrese também participou no dia 16/03/22 da Cerimônia de Entrega do Prêmio Ouvidorias Brasil e Fórum Nacional de Ouvidorias 2021, via You Tube, no dia 17/03/22 contou com a participação no Fórum de Ouvidores – Aneel, através da plataforma Microsoft Teams e também no dia 31/03/2022 registrou presença na Reunião da SMA Aneel sobre Problemas com Alteração de titularidade - Evidências da Agências Estaduais, via plataforma Microsoft Teams.

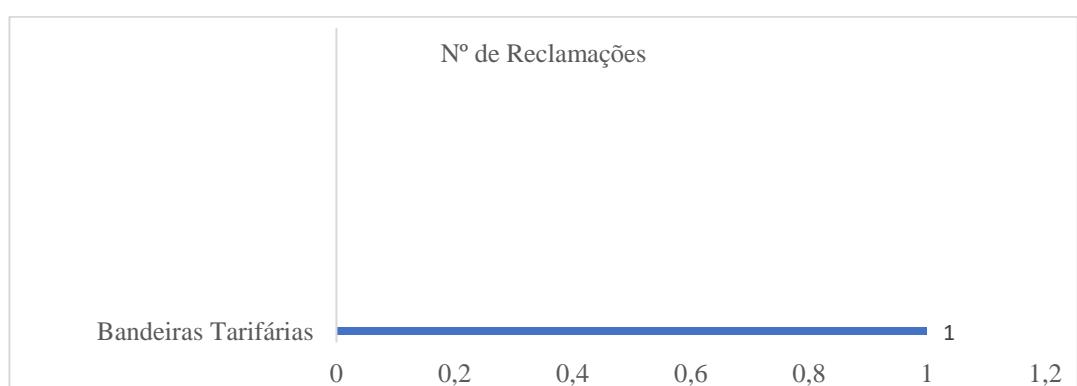
## GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 11 (onze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 01 (um) se converteu em reclamação e 10 (dez) em informações.



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

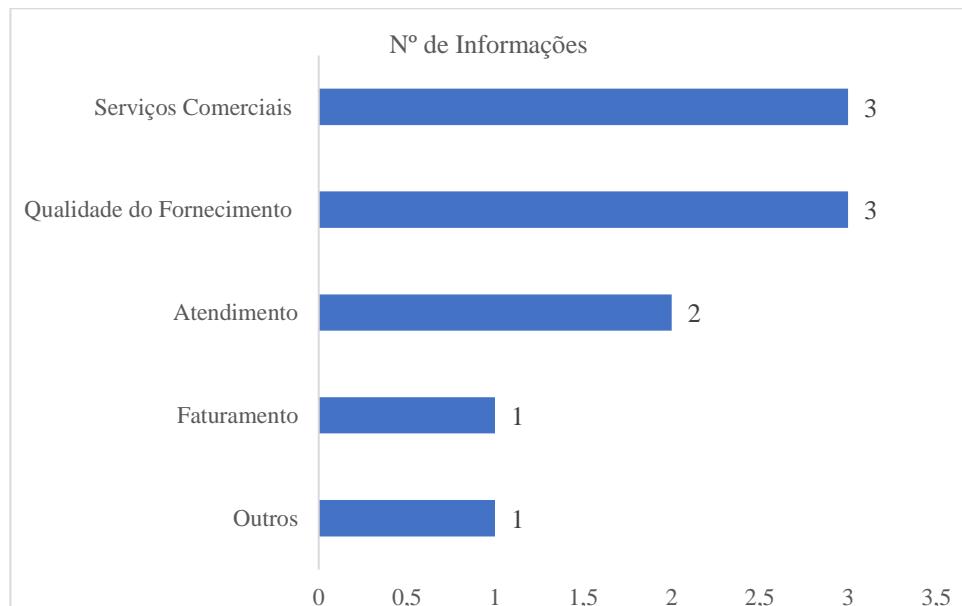
No gráfico 09 é possível ver que a reclamação registrada, tipologia “Bandeiras Tarifárias” foi contabilizada 1 (um) ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.



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

A reclamação registrada no SGO trata-se de problema de Bandeiras Tarifárias 1 (um), conforme observa-se o gráfico 09.

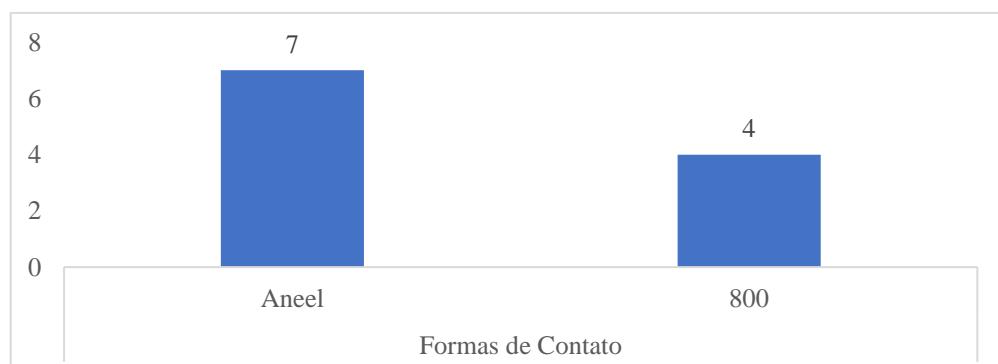
Dos 10 (dez) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Serviços Comerciais 3 (três), Qualidade do Fornecimento 3 (três), Atendimento 2 (dois), Faturamento 1 (um) e Outros 1 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 11 (onze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 7 (sete) 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 – 4 (quatro) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

**Formas de contato (MARÇO/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 março de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

Total de Solicitações	159
Reclamações	61
Informações	98
Denúncia	00
Elogio	00

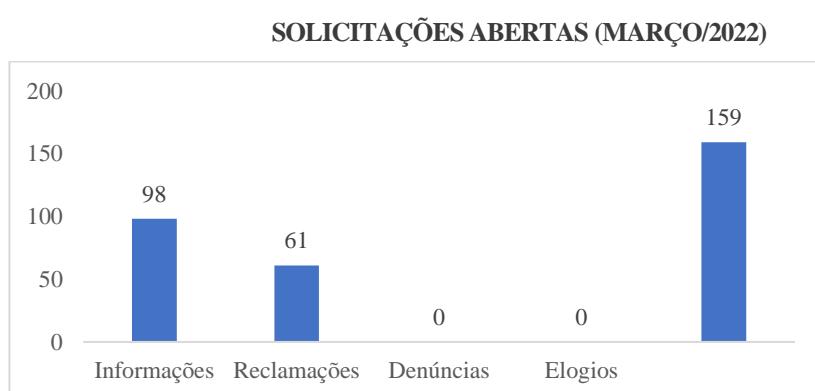
**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa no dia 10/03/2022, 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 29/03/2022 com os membros da Superintendência de Mediação Administrativa (SMA) da Aneel sobre o Grupo Energisa – Alteração cadastral – Mudança de titularidade.

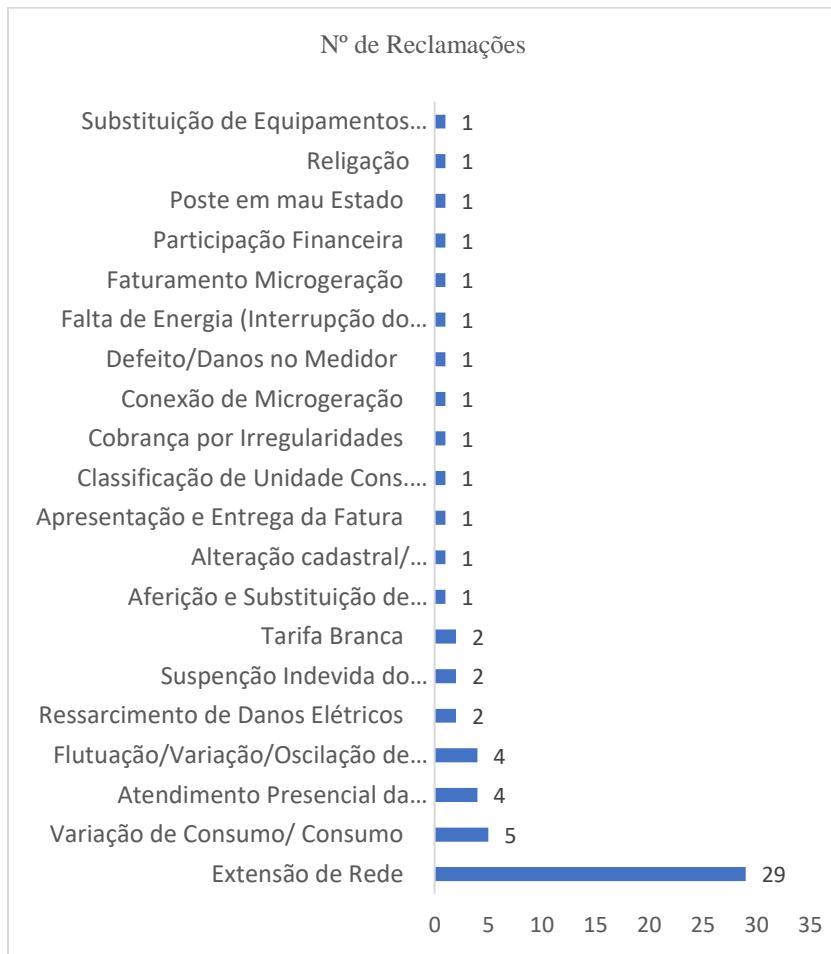
### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 159 (cento e cinquenta e nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 61 (sessenta e um) se converteram em reclamações e 98 (noventa e oito) em informações.



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

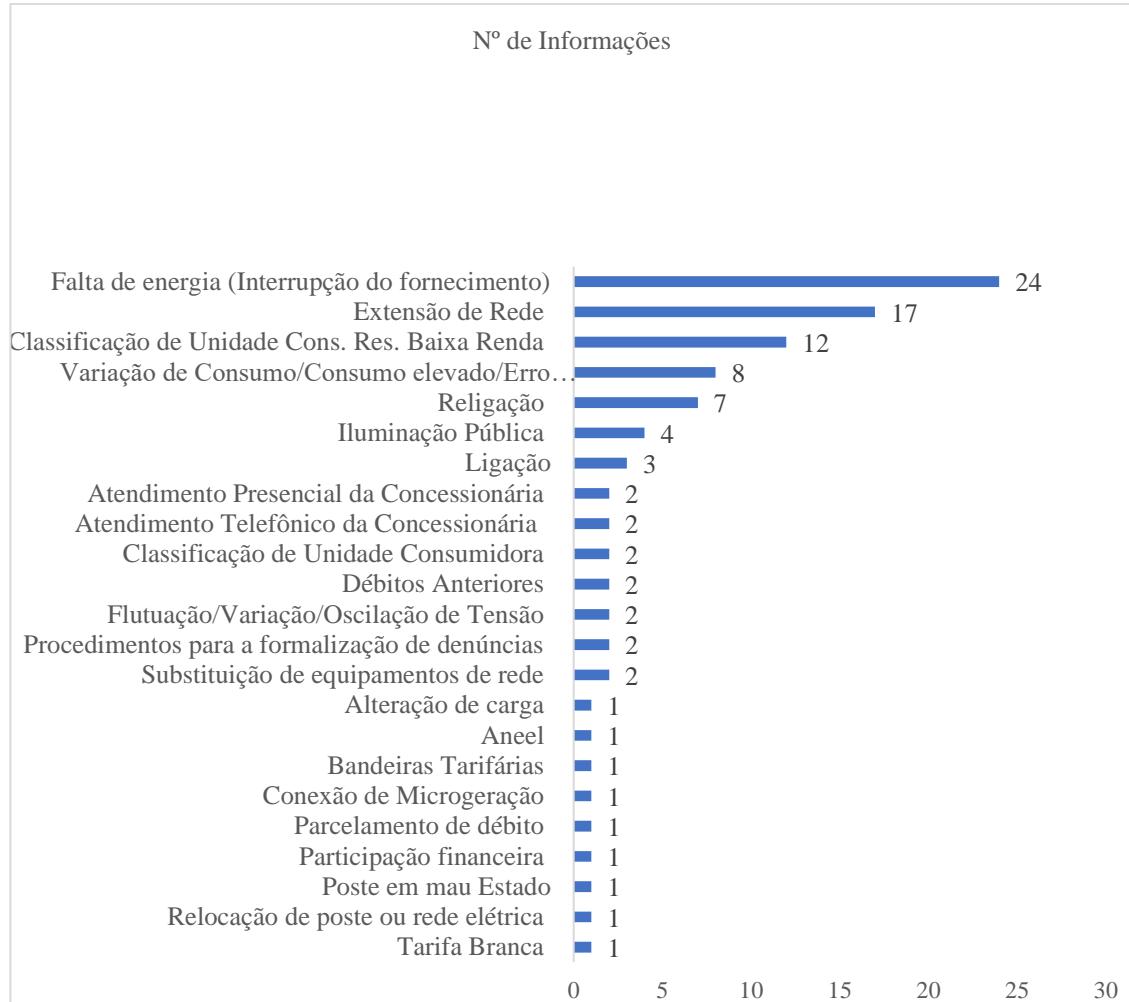
No gráfico 13 é possível ver que das 61 (sessenta e um) reclamações registradas, com a tipologia Extensão de Rede foram contabilizadas 29 (vinte e nove), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



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

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias Variação de Consumo/Consumo 5 (cinco), Atendimento Presencial da Concessionária 4 (quatro), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 4 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 2 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 2 (dois), Tarifa Branca 2 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 1 (um), Alteração cadastral/ Titularidade - Nome 1 (um), Apresentação e Entrega da Fatura 1 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 1 (um), Cobrança por Irregularidades 1 (um), Conexão de Microgeração 1 (um), Defeito/Danos no Medidor 1 (um), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 1 (um), Faturamento Microgeração 1 (um), Participação Financeira 1 (um), Poste em mau Estado 1 (um), Religação 1 (um) e Substituição de Equipamentos de Rede 1 (um), conforme observa-se no gráfico 13.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 98 (noventa e oito) no SGO e tratando-se da tipologia com Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 24 (vinte e quatro), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

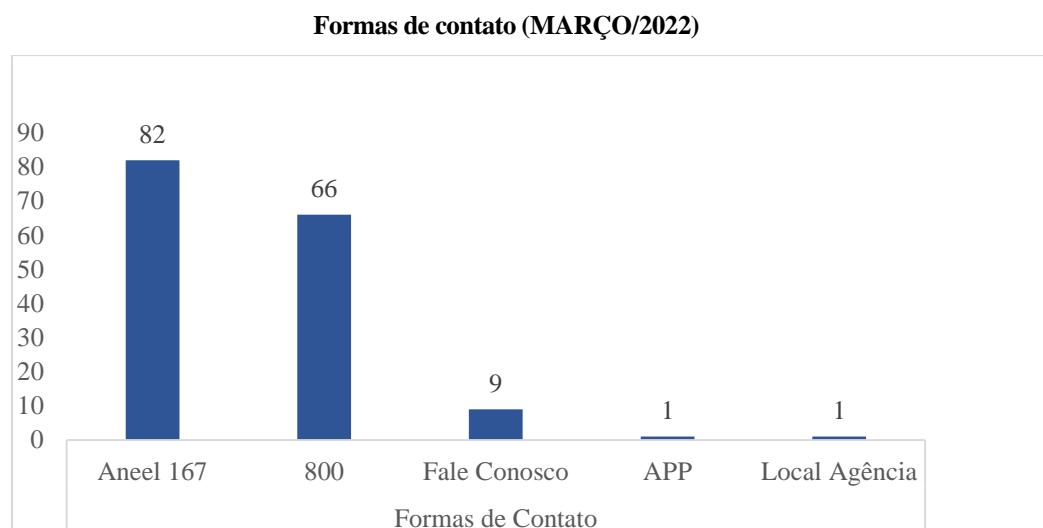


**Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de março registradas no SGO.**

Também foram registradas solicitações de informações sobre Extensão de Rede 17 (dezessete), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 12 (doze), Variação de Consumo/Consumo elevado/Erro leitura 8 (oito), Religação 7 (sete), Iluminação Pública 4 (quatro), Ligação 3 (três), Atendimento Presencial da Concessionária 2 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 2 (dois), Classificação de Unidade Consumidora 2 (dois), Débitos anteriores 2 (dois), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 2 (dois), Procedimentos para a formalização de denúncias 2 (dois), Substituição de equipamentos de rede 2 (dois), Alteração de carga 1 (um), Aneel 1 (um), Bandeiras Tarifárias 1 (um), Conexão de Microgeração 1 (um), Parcelamento de débito 1 (um), Participação financeira 01 (um), Poste

em mau Estado 1 (um), Relocação de poste ou rede elétrica 1 (um), Tarifa Branca 1 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

Dos 159 (cento e cinquenta e nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 82 (oitenta e dois) 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 - 66 (sessenta e seis), Fale Conosco 9 (nove), Local Agência 1 (um) e APP 1 (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 março 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 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 “**Obstrução/Refluxo de esgoto**”. Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório a

tipologia “**Bandeiras Tarifárias**” foi a única demandada. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Extensão de Rede**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em março 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.