

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MAIO/2022

Energia Elétrica



Saneamento



Gás Canalizado



Canais de atendimento:

Fale conosco (site institucional);

E-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br);

Formulário eletrônico (site institucional);

Ligaçāo gratuita (0800 0791520) as quais serāo 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; Lady Diana Ávila de Souza (até o dia 09/05/22) e 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	12
3.1 SULGIPE	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	12
ENERGISA -SE	14
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	14
GÁS CANALIZADO	18
5. CONCLUSÃO	18

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, 14 de junho 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 maio de 2022.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	521
Reclamações	38
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	559
Informações Finalizadas	521
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	17
Total de Solicitações Finalizadas	538
Processos Abertos	01
Processo: 73/2022/ Se – Ouv (17558/22)	
Processos Arquivados	01
Total de processos em tramitação	00
Total Solicitações em Andamento	21

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Maio, apenas 3,76% 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 559 (quinhentos e cinquenta e nove) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

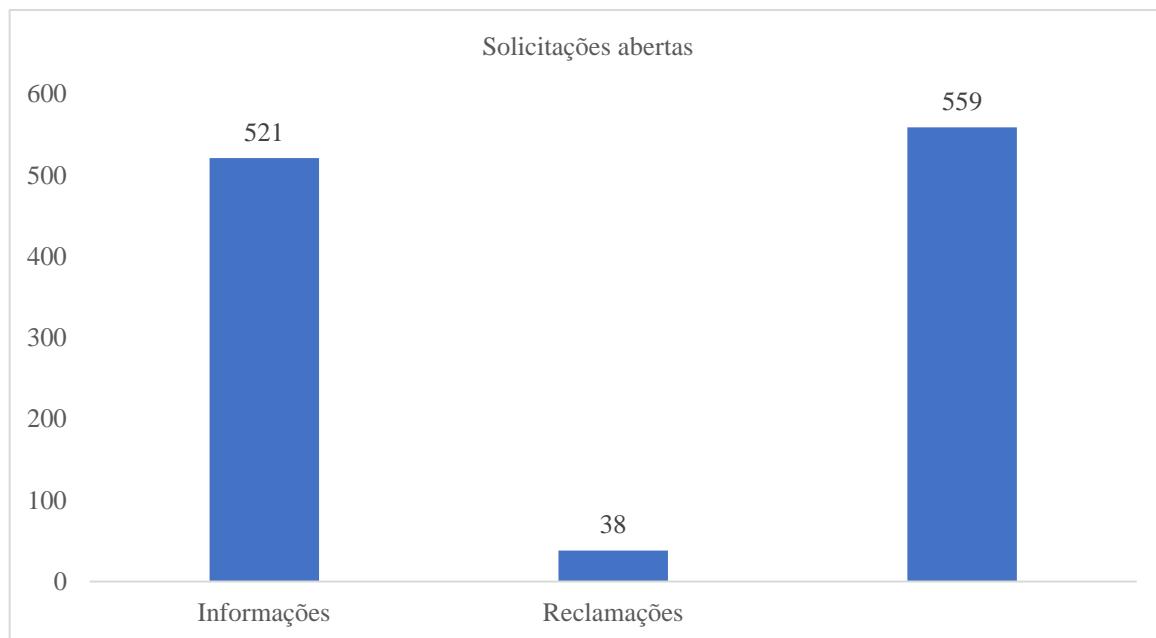


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 93,21 % 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.

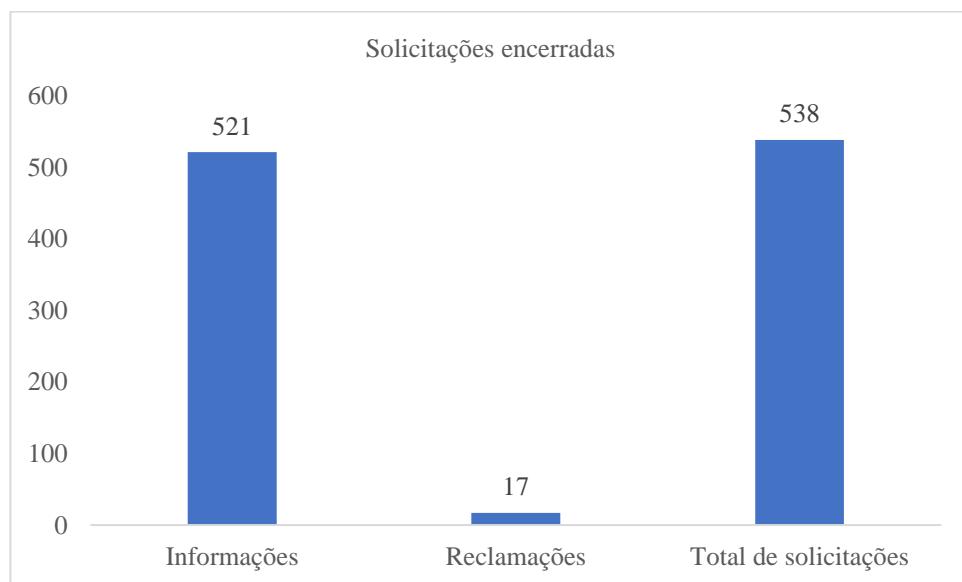


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 96,25% 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.

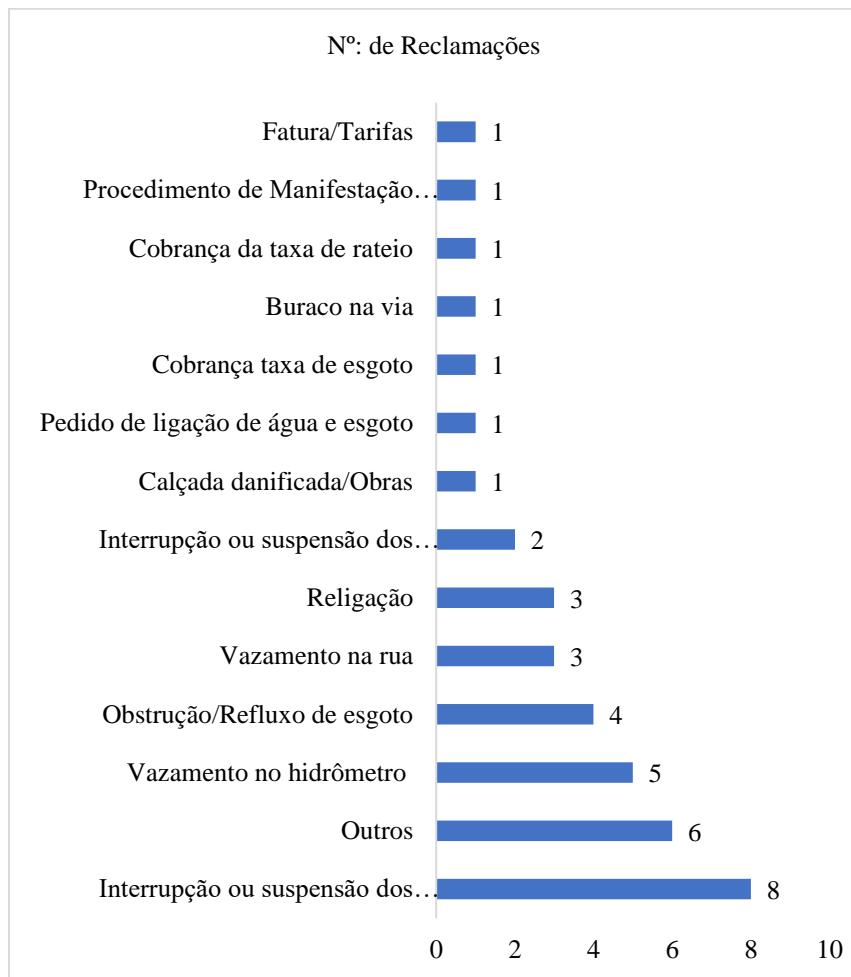


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 8 (oito), Outros 6 (seis), Vazamento no hidrômetro 5 (cinco), Obstrução/Refluxo de esgoto 4 (quatro), Vazamento na rua 3 (três), Religação 3 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 2 (dois), Calçada danificada/ Obras 1 (um), Pedido de ligação de água 1 (um), Cobrança de taxa de esgoto 1 (um), Buraco na via 1 (um), Cobrança da taxa de rateio 1 (um), Procedimento de Manifestação de Interesse 1 (um) e Fatura/ Tarifas 1 (um).

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

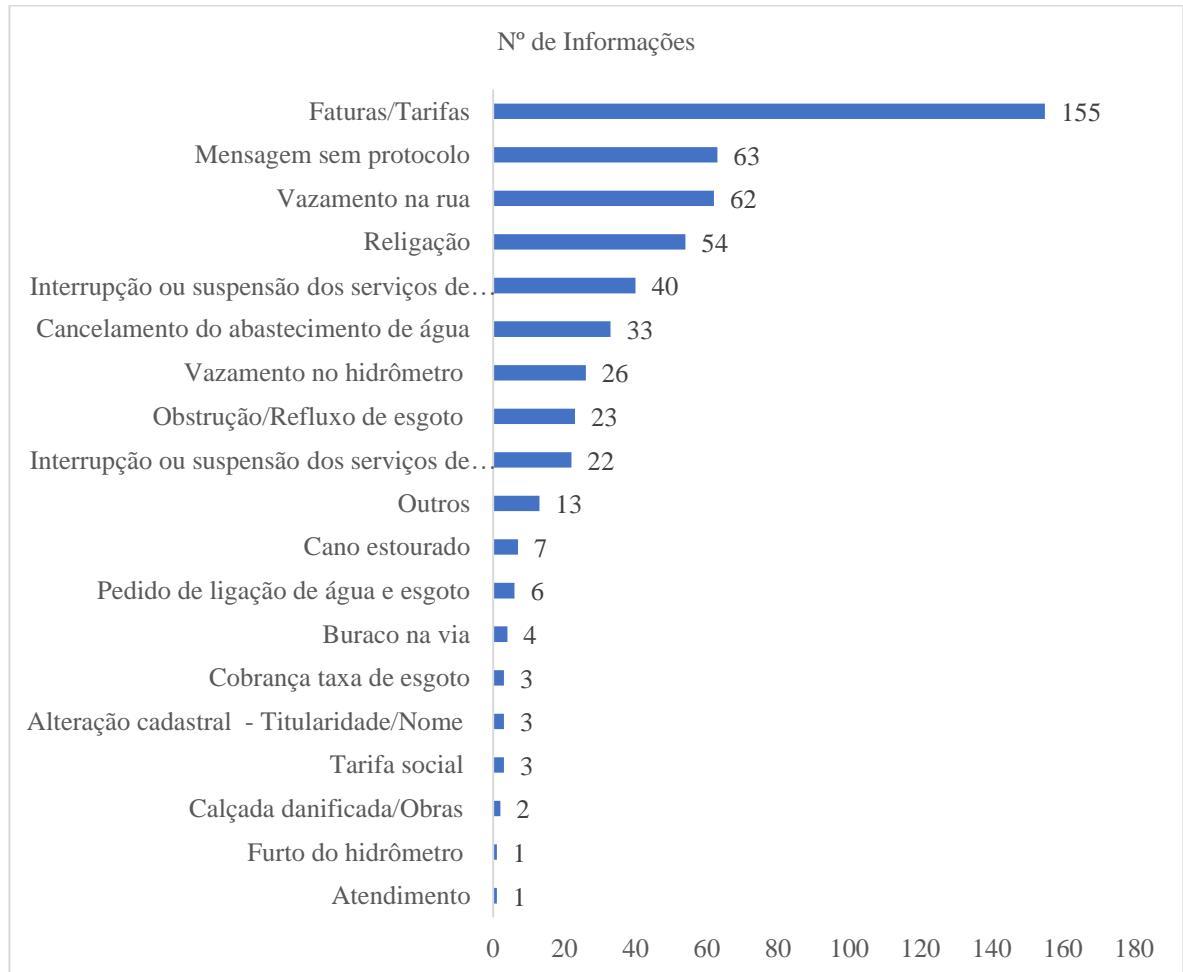


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 155 (cento e cinquenta e cinco), Mensagem sem Protocolo 63 (sessenta e três), Vazamento na rua 62 (sessenta e dois), Religação 54 (cinquenta e quatro), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 40 (quarenta), Cancelamento do abastecimento de água 33 (trinta e três), Vazamento no hidrômetro 26 (vinte e seis), Obstrução/Refluxo de esgoto 23 (vinte e três), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 22 (vinte e dois), Outros 13 (treze), Cano estourado 7 (sete), Pedido de ligação de água e esgoto 6 (seis), Buraco na via 4 (quatro), Cobrança taxa de esgoto 3 (três), Alteração cadastral – Titularidade/Nome 3 (três), Tarifa social 3 (três), Calçada danificada/Obras 2 (dois), Furto do hidrômetro 1 (um) e Atendimento 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 559 (quinhentos e cinquenta e nove) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 472 (quatrocentos e setenta e dois) 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 70 (setenta), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 14 (quatorze), E-mail 2 (dois) e Presencial 1 (um).

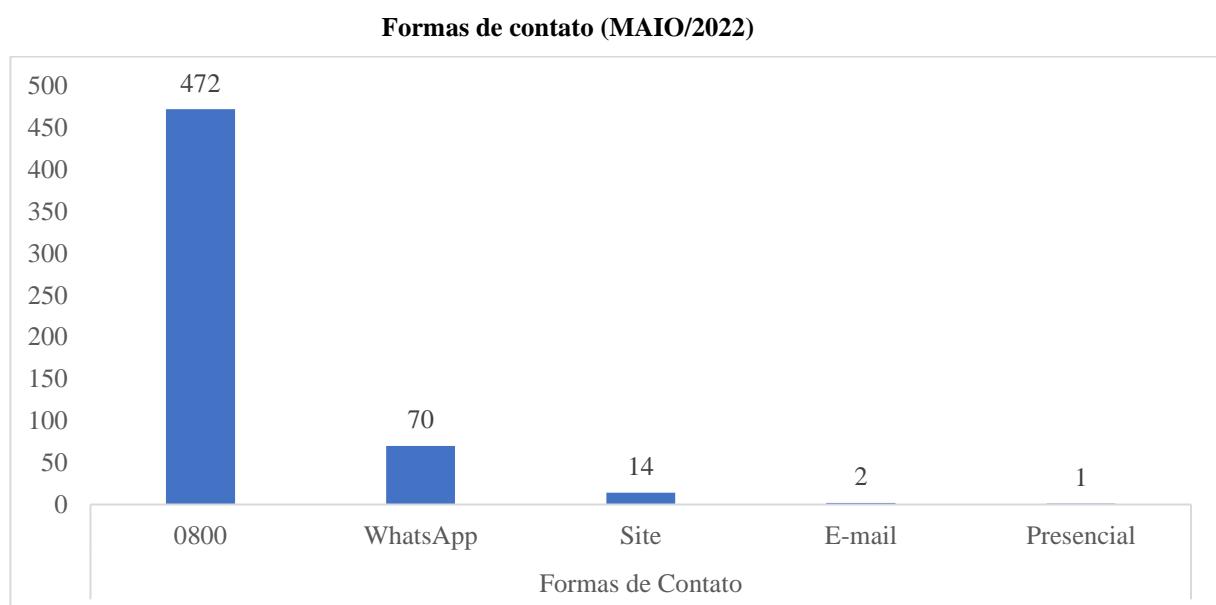


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

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), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento. Os demais registros foram pelo WhatsApp 4 (quatro), formulário eletrônico disponível no site institucional 7 (sete) 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 521 (quinhentos e vinte e um) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de maio e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

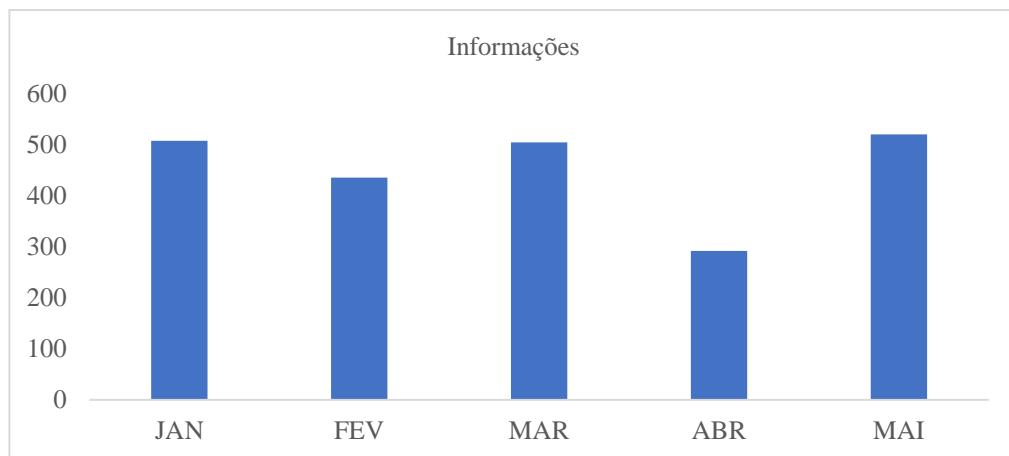


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 78,42% 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 38 (trinta e oito), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

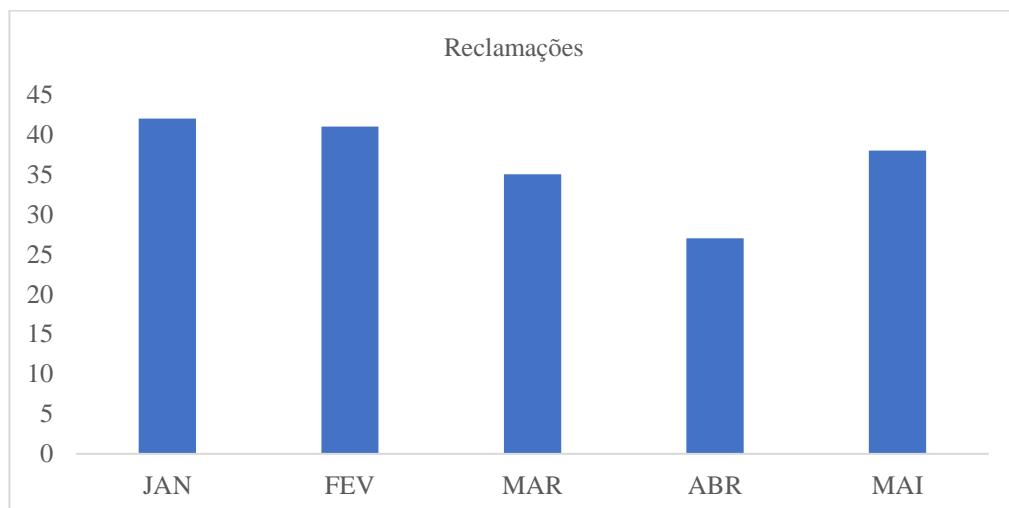


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de maio.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 40,74% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 42 (quarenta e dois) consumidores, sendo que 21 (vinte e um) referentes ao mês deste relatório e 21 (vinte e um) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 02 (dois) demandas;
- ✓ Resolvidas 21 (vinte e um).

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 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

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

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve um Seminário Internacional “O Futuro do Consumidor de Energia Elétrica”, no dia 05/05 através do YOUTUBE da Aneel; uma reunião com a Sulgipe no dia 11/05/2022, 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 nos dias 18, 19 e 20/05 do XIX Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor Elétrico – ENOSE e IV Prêmio ANEEL de Ouvidoria 2021, em Natal. Na ocasião, a Companhia Sul Sergipana de Eletricidade (SULGIPE), por meio da diretora-presidente, Yvette Leite, participou do painel com presidentes, referente ao tema "Papel do Ouvidor no setor elétrico".

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 11 (onze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em informações. Neste mês não houve registro de reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/2022)

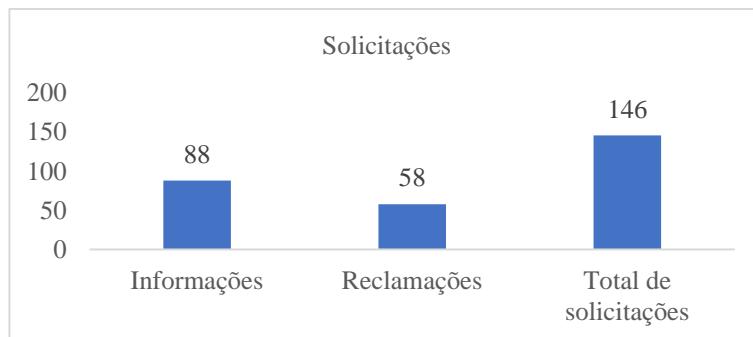


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Dos 11 (onze) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Qualidade do Fornecimento 08 (oito), Serviços Técnicos 02 (dois), Faturamento 01 (um), conforme dispõe o gráfico 09.

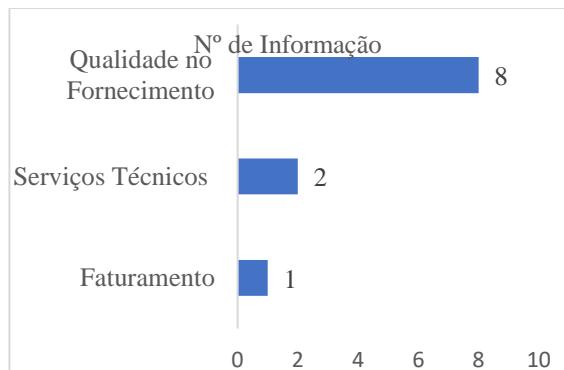


Gráfico 09: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

Dos 11 (onze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 10, 06 (seis) 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 – 05 (cinco) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de contato (MAIO/2022)

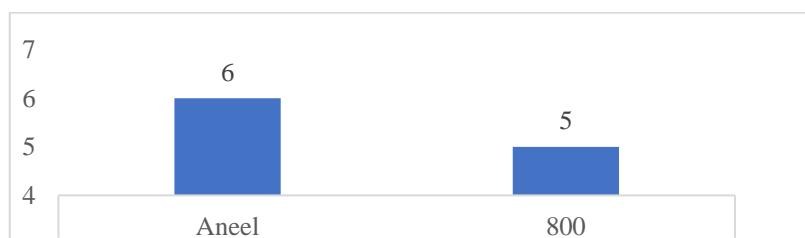


Gráfico 10: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	147
Reclamações	58
Informações	88
Denúncia	01
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa no dia 16/05/2022, 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 nos dias 18, 19 e 20/05 do XIX Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor Elétrico – ENOSE e IV Prêmio ANEEL de Ouvidoria 2021, em Natal. Na ocasião, a Energisa - ESE foi premiada em terceiro lugar na categoria médio porte 2021.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 11 é possível observar que um montante de 147 (cento e quarenta e sete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 58 (cinquenta e oito) se converteram em reclamações, 88 (oitenta e oito) em informações e 01 (um) denúncia.

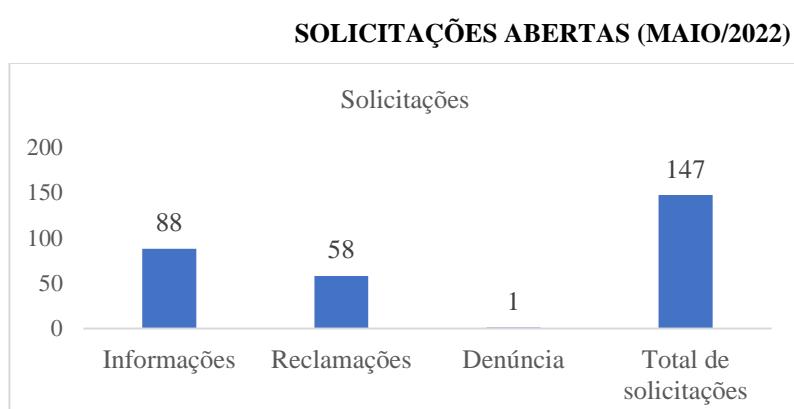


Gráfico 11: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 12 é possível ver que das 58 (cinquenta e oito) reclamações registradas, com a tipologia Extensão de rede foram contabilizadas 19 (dezenove), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

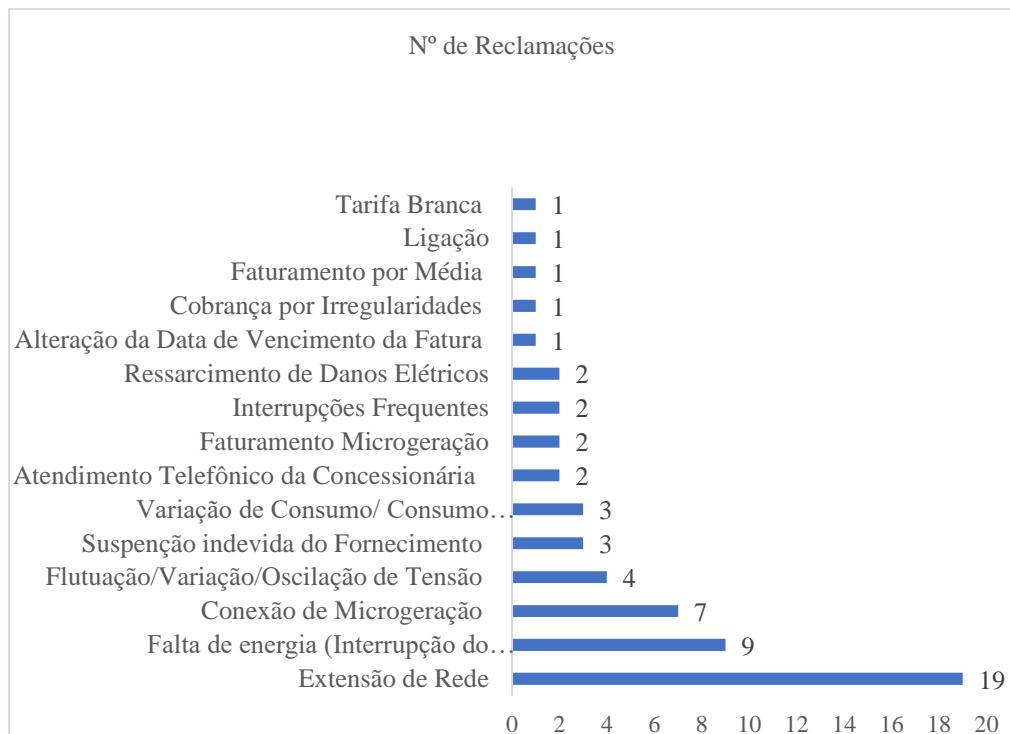


Gráfico 12: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias Falta de energia (Interrupção do fornecimento) 09 (nove), Conexão de Microgeração 07 (sete), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 04 (quatro), Suspensão indevida do Fornecimento 03 (três), Variação de Consumo/ Consumo 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Faturamento Microgeração 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Alteração da Data de Vencimento da Fatura 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Ligação 01 (um), Tarifa Branca 01 (um), conforme observa-se no gráfico 12.

No gráfico 13 é possível observar que as informações registradas totalizaram 88 (oitenta e oito) no SGO e tratando-se da tipologia com Falta de energia (Interrupção do fornecimento) 35 (trinta e cinco), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

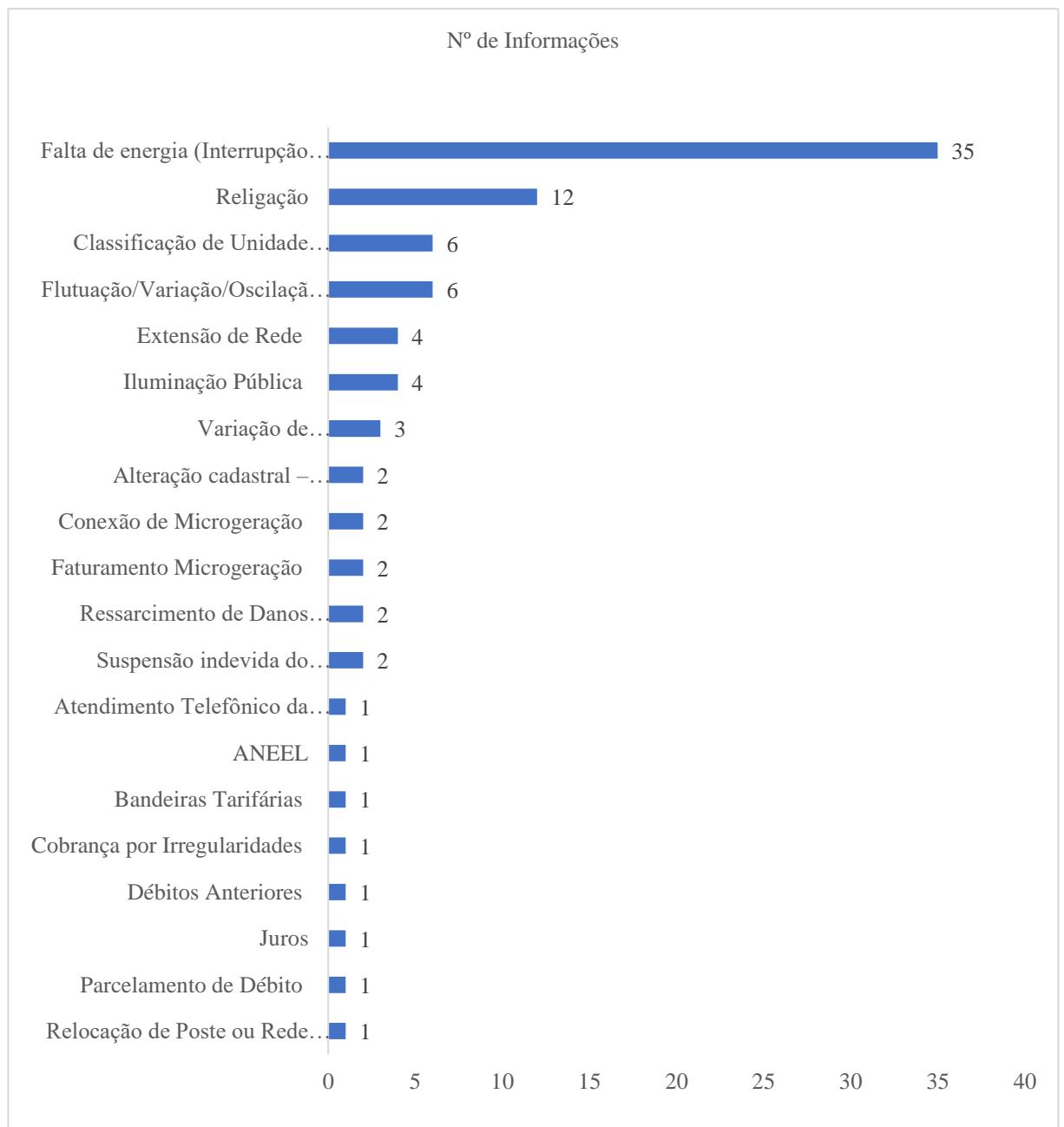


Gráfico 13: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

Também foram registradas solicitações de informações sobre Religação 12 (doze), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 06 (seis), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 06 (seis), Extensão de Rede 04 (quatro), Iluminação Pública 04 (quatro), Variação de Consumo/Consumo elevado/Erro leitura 03 (três), Alteração cadastral – Titularidade/Nome 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Faturamento Microgeração 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Suspensão indevida do Fornecimento 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), ANEEL 01 (um), Bandeiras Tarifárias 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Juros 01 (um),

Parcelamento de Débito 01 (um) e Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um), conforme dispõe no gráfico 13.

A denúncia 01 (um) registrada no SGO foi a tipologia Fraude/Desvio de Energia Elétrica.

Dos 147 (cento e quarenta e sete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 14, 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.

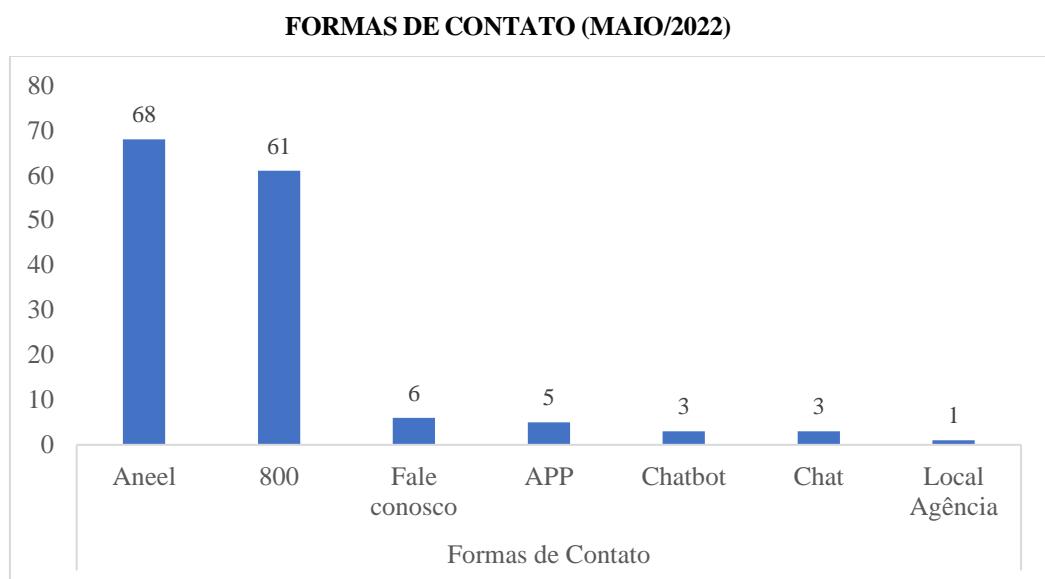


Gráfico 14: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Os demais registros foram pelo 0800 - 61 (sessenta e um), Fale Conosco 6 (seis), APP 05 (cinco), Chat 03 (três), Chatbot 03 (três) e Local Agência 01 (um), conforme é possível observar no gráfico 14.

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 2022.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	1
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	1
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
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 “**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 não houve registro de reclamação. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Extensão de Rede**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em maio registro na área de gás canalizado, apenas uma informação por e-mail referente a revisão tarifária do ano de 2022.

Tivemos 04 (quatro) informações que não foram de competência desta Agência Reguladora dentre elas no canal fala BR 02 (dois) sobre Denúncia Correios - duplicado, 01 (um) referente ao Concurso Corpo de Bombeiros e por e-mail 01 (um) sobre Tarifa técnica para os setores de Transporte Metropolitano e Intermunicipal.

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.