

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JUNHO/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 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;

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	11
3.1 SULGIPE	11
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	11
ENERGISA -SE	13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
GÁS CANALIZADO	17
5. CONCLUSÃO	17

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, 07 de julho 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 junho de 2022.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	436
Reclamações	23
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	459
Informações Finalizadas	436
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	16
Total de Solicitações Finalizadas	452
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total Solicitações em Andamento	07

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Junho, apenas 1,53% 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 459 (quatrocentos e cinquenta e nove) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

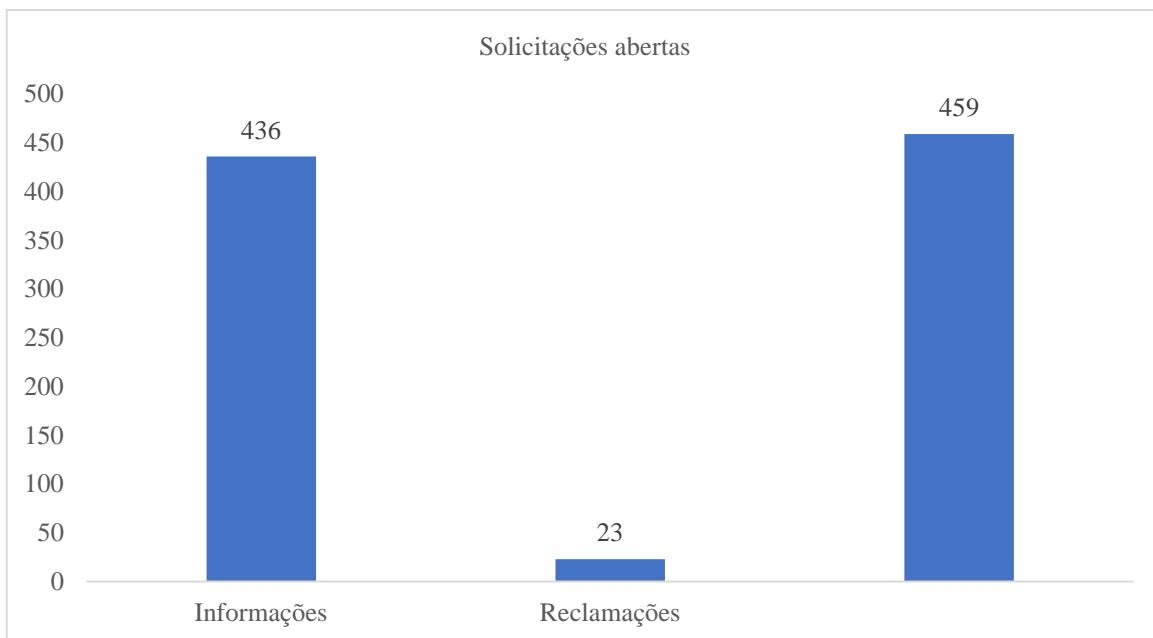


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 94,99 % 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.

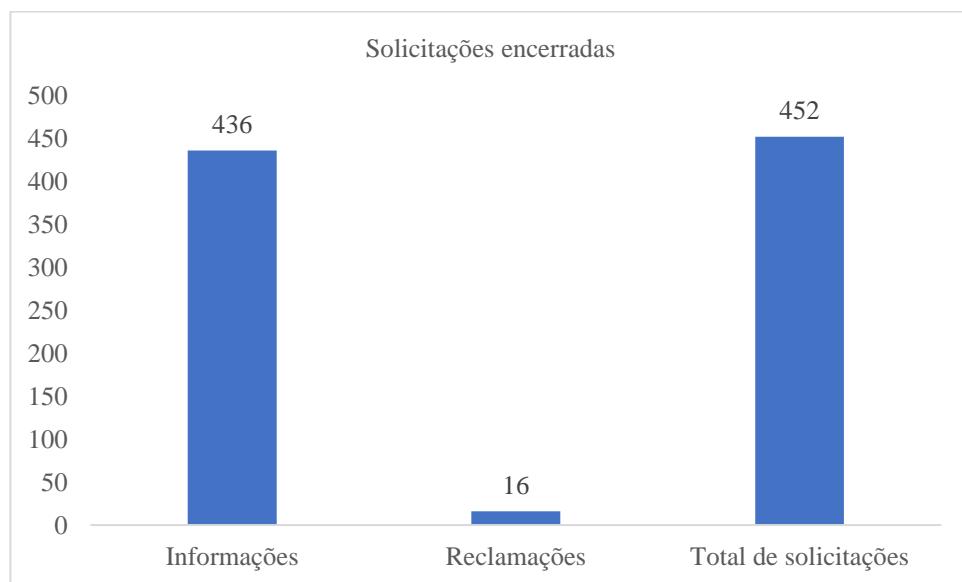


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,47% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Junho 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.

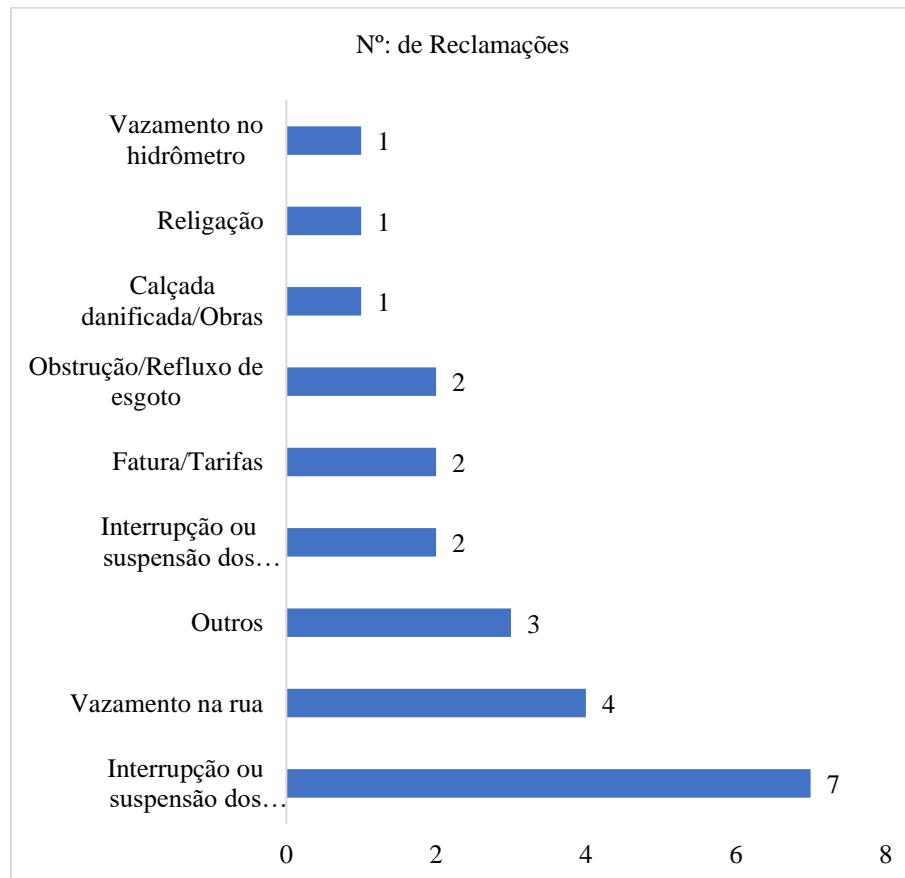


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 7 (sete), Vazamento na rua 4 (quatro), Outros 3 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 2 (dois), Fatura/ Tarifas 2 (dois), Obstrução/Refluxo de esgoto 2 (dois), Calçada danificada/ Obras 1 (um), Religação 1 (um) e Vazamento no hidrômetro 1 (um).

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

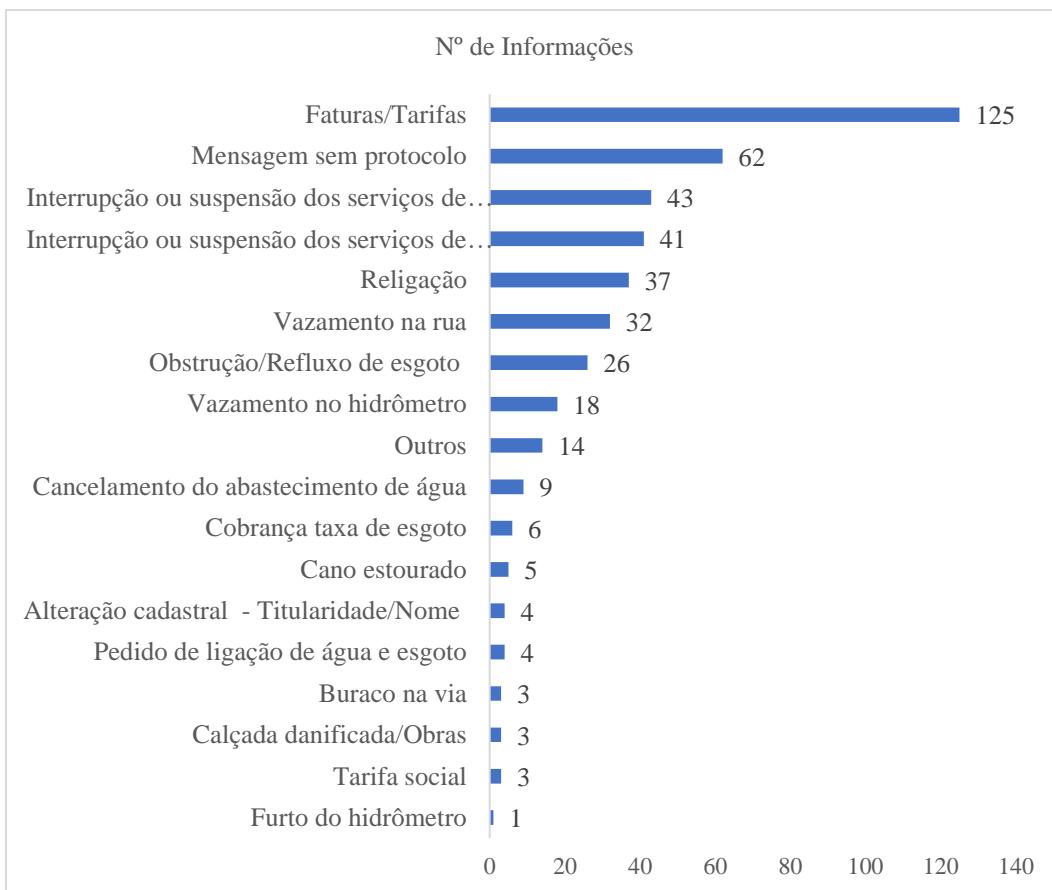


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 125 (cento e vinte e cinco), Mensagem sem Protocolo 62 (sessenta e dois), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 43 (quarenta e três), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 41 (quarenta e um), Religação 37 (trinta e sete), Vazamento na rua 32 (trinta e dois), Obstrução/Refluxo de esgoto 26 (vinte e seis), Vazamento no hidrômetro 18 (dezoito), Outros 14 (quatorze), Cancelamento do abastecimento de água 9 (nove), Cobrança taxa de esgoto 6 (seis), Cano estourado 5 (cinco), Alteração cadastral – Titularidade/Nome 4 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 4 (quatro), Buraco na via 3 (três), Calçada danificada/Obras 3 (três), Tarifa social 3 (três), Furto do hidrômetro 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 459 (quatrocentos e cinquenta e nove) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 370 (trezentos e setenta) 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 72 (setenta e dois), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 11 (onze), E-mail 5 (cinco) e Presencial 1 (um).

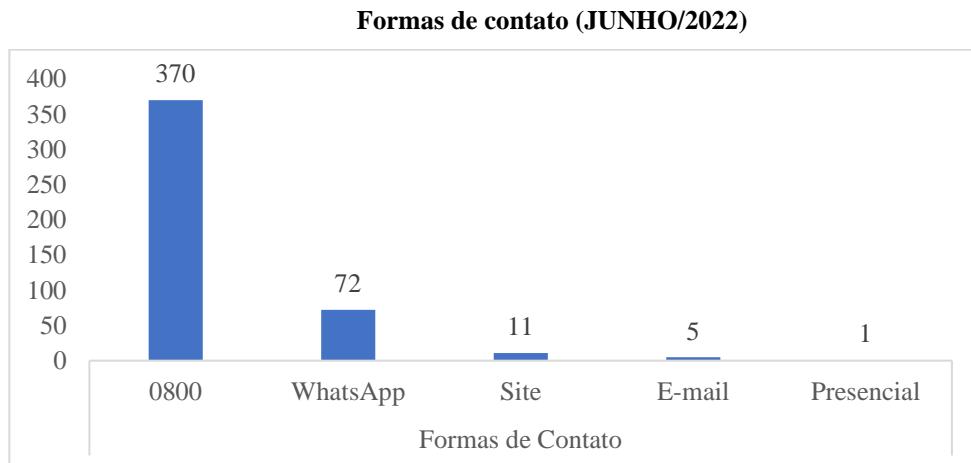


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

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 17 (dezessete), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento. Os demais registros foram pelo WhatsApp 3 (três), formulário eletrônico disponível no site institucional 2 (dois) 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 436 (quatrocentos e trinta e seis) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de junho e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

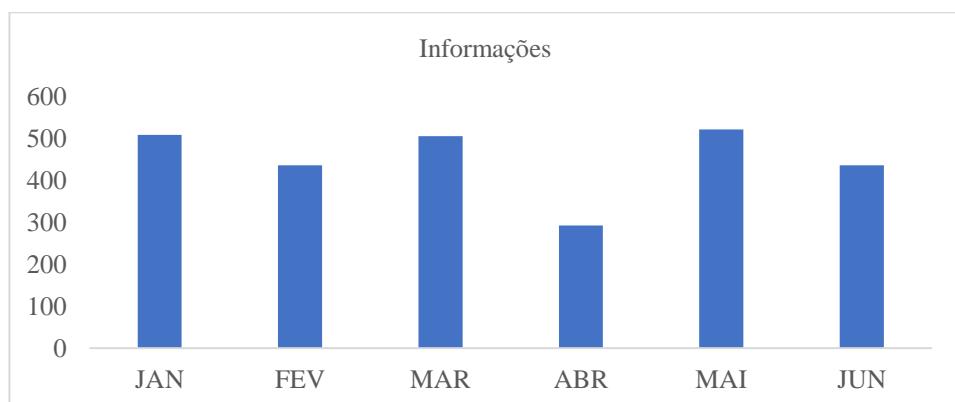


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -16,31% 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 23 (vinte e três), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

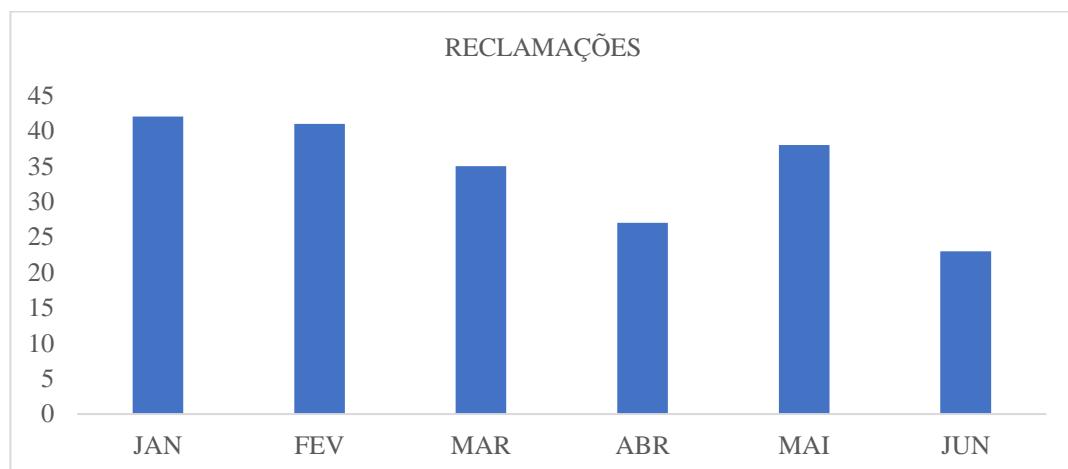


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de junho.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -39,47% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 17 (dezessete) consumidores, sendo que 04 (quatro) referentes ao mês deste relatório e 13 (treze) 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 13 (treze).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	07
Reclamações	05
Informações	02
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 15/06/2022, 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 07 (sete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 05 (cinco) se converteram em reclamações e 02 (dois) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/2022)

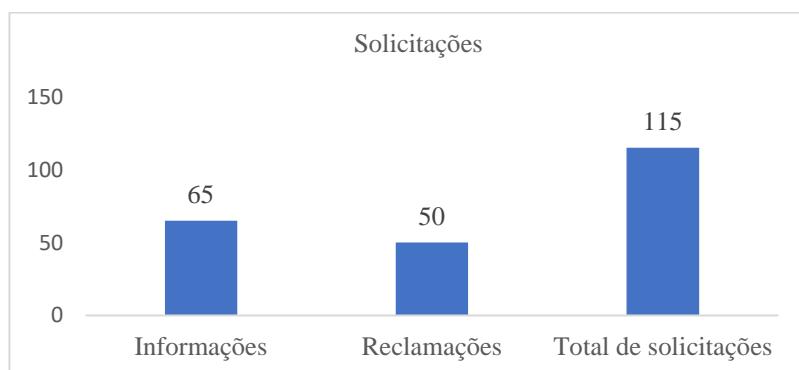


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Variação de consumo/Consumo elevado/Erro leitura” foi contabilizada 01 (um), “Tarifas de Energia Elétrica” 01 (um), “Iluminação Pública” 01 (um), “Extensão de Rede” 01 (um) e “Contribuição de Iluminação Pública – CIP” 01 (um) ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

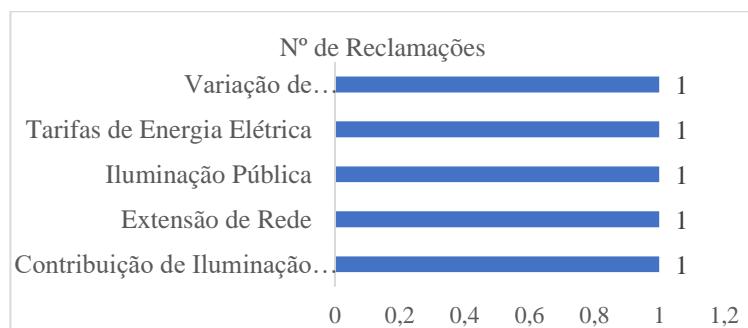


Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de junho registradas no SGO.

Dos 02 (dois) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Qualidade no Fornecimento, conforme dispõe o gráfico 10.

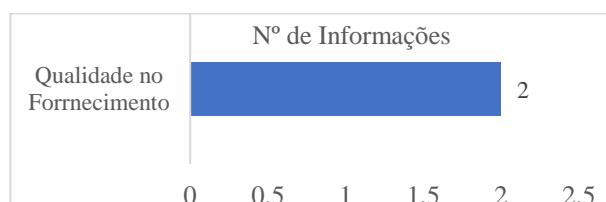


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de junho registradas no SGO.

Dos 07 (sete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 03 (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 Fale Conosco 03 (três) e 0800 – 01 – (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

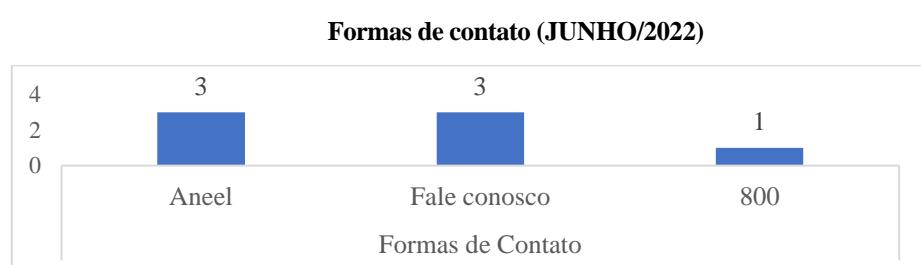


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	115
Reclamações	50
Informações	65
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa no dia 21/06/2022, 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 12 é possível observar que um montante de 115 (cento e quinze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 50 (cinquenta) se converteram em reclamações e 65 (sessenta e cinco) em informações.

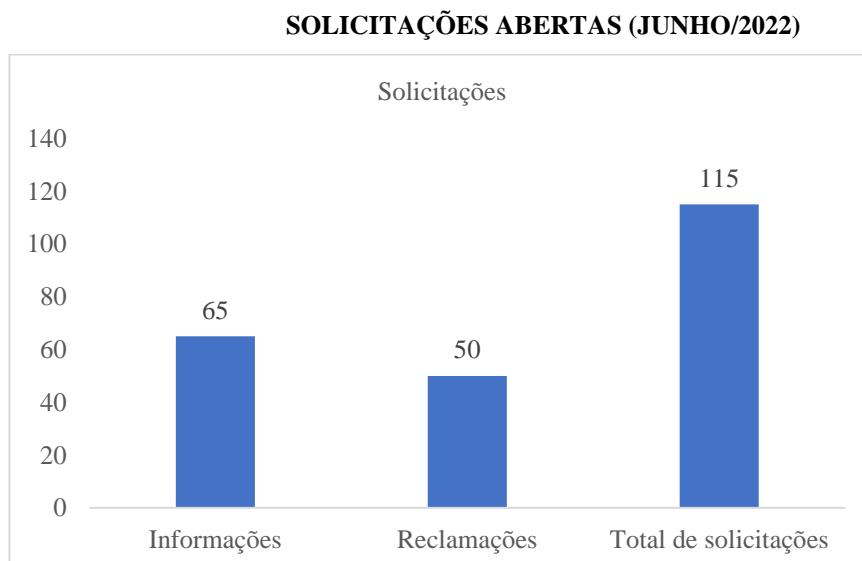


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 50 (cinquenta) reclamações registradas, com a tipologia Extensão de rede foram contabilizadas 18 (dezoito), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

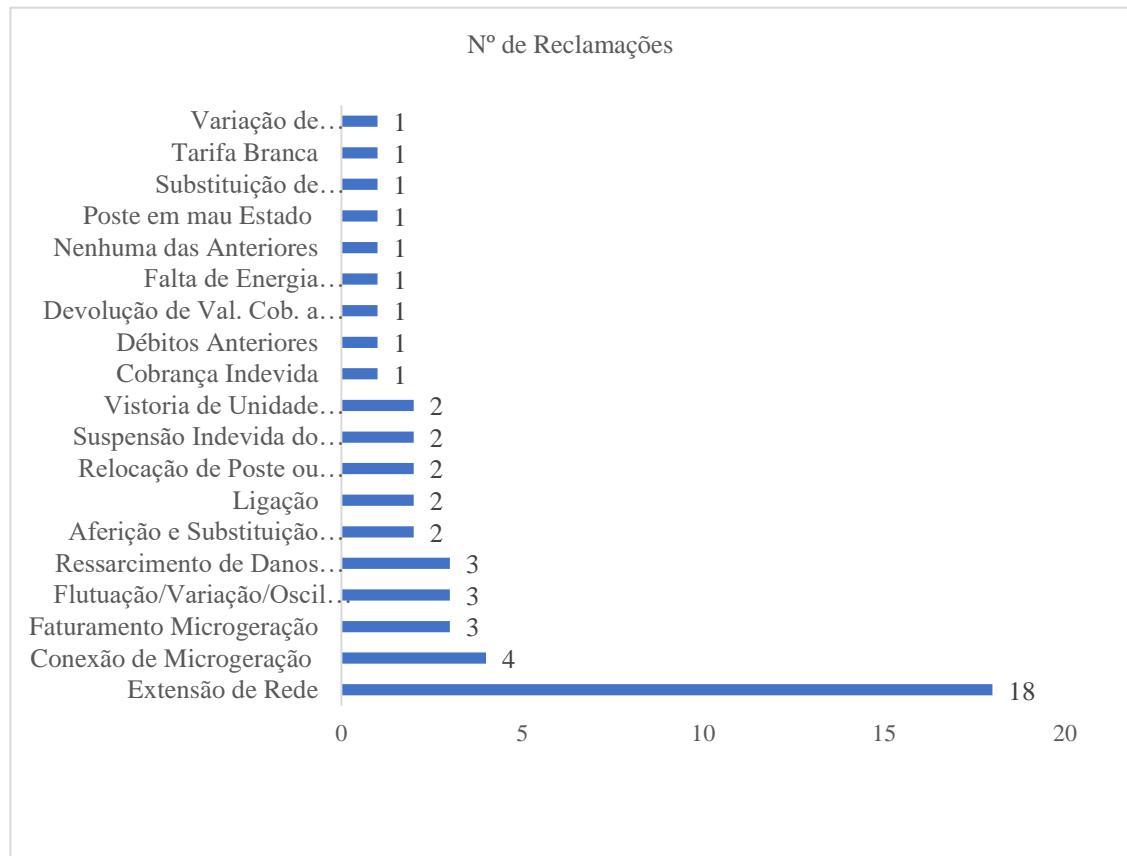


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de junho registradas no SGO.

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias Conexão de Microgeração 04 (quatro), Faturamento Microgeração 03 (três), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Aferição e Substituição de Medidor 02 (dois), Ligação 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Suspensão indevida do Fornecimento 02 (dois), Vistoria de Unidade Consumidora 02 (dois), Cobrança Indevida 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Devolução de Val. Cob. a maior, indev. dup. Pag.01 (um), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Poste mau Estado 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), Tarifa Branca 01 (um), Variação de consumo/Consumo elevado/Erro leitura 01 (um), conforme observa-se no gráfico 13.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 65 (sessenta e cinco) no SGO e tratando – se da tipologia com Falta de Energia (Interrupção do

fornecimento) 15 (quinze), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

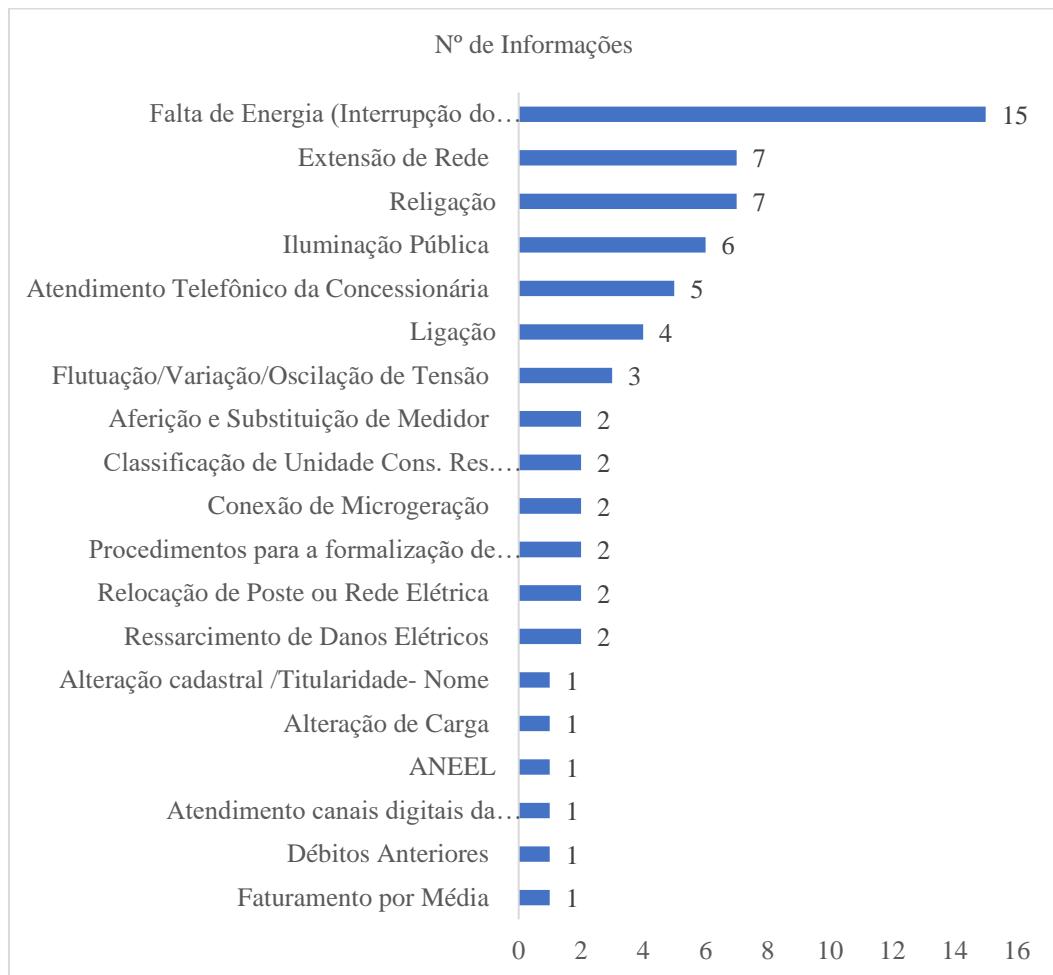


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

Também foram registradas solicitações de informações sobre Extensão de Rede 07 (sete), Religação 07 (sete), Iluminação Pública 06 (seis), Atendimento Telefônico da Concessionária 05 (cinco), Ligação 04 (quatro), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 03 (três), Aferição e Substituição de Medidor 02 (dois), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Procedimentos para a formalização de denúncias 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Alteração cadastral /Titularidade- Nome 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), ANEEL 01 (um), Atendimento canais digitais da Concessionária 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

Dos 115 (cento e quinze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 58 (cinquenta 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.

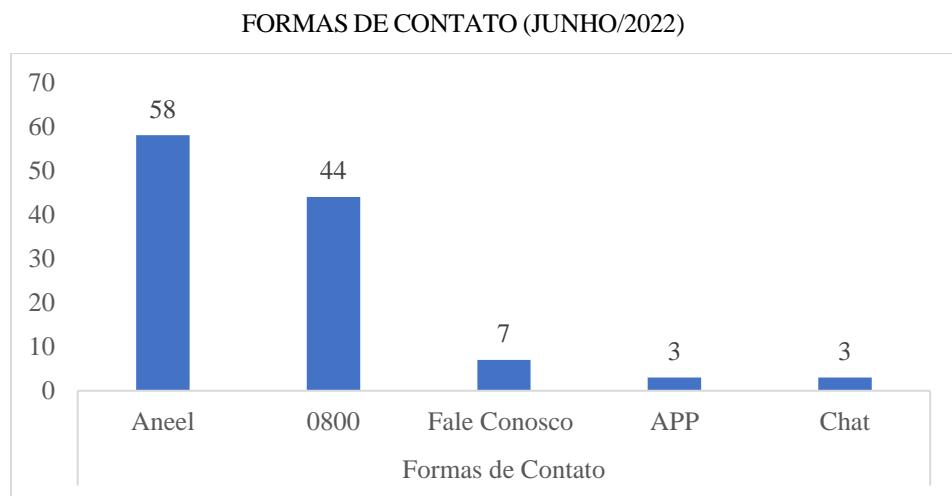


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Os demais registros foram pelo 0800 - 44 (quarenta e quatro), Fale Conosco 07 (sete), APP 03 (três) e Chat 03 (três), 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 maio de 2022.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações	0
Finalizadas	
Informações Finalizadas	0
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 houve 05 (cinco) registro de reclamações sendo a tipologia “**Variação de consumo/Consumo elevado/Erro leitura**” foi contabilizada 01 (um), “**Tarifas de Energia Elétrica**” 01 (um), “**Iluminação Pública**” 01 (um), “**Extensão de Rede**” 01 (um) e “**Contribuição de Iluminação Pública – CIP**” 01 (um). Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Extensão de Rede**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em junho registro na área de gás canalizado.

Tivemos 02 (dois) informações que não foram de competência desta Agência Reguladora dentre elas no canal fala BR 02 (dois) sobre Negativa de fornecimento de medicamentos 01(um) e Mapeamento de estruturação 01 (um).

Houve registro de informação pelo site institucional na Ouvidoria 01 (um) Informação Institucional da Agrese que prontamente foi fornecida ao solicitante.

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.