

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JULHO/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;

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 .....	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, 10 de agosto 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 julho de 2022.

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

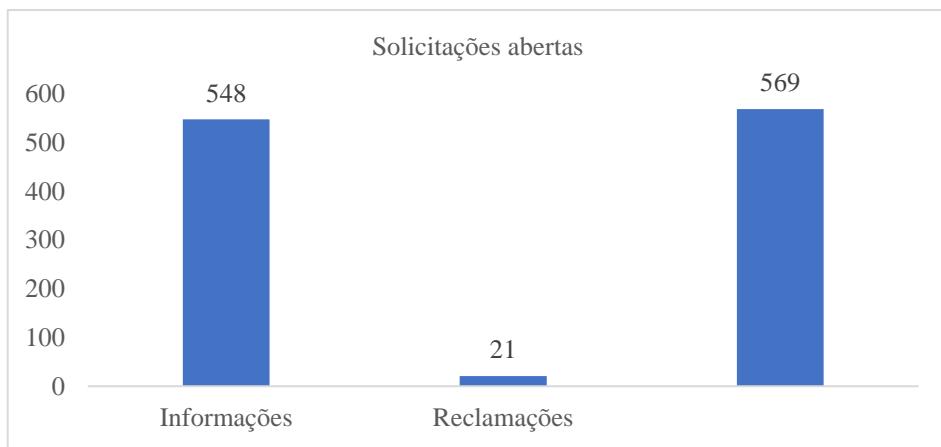
Solicitações	Quantidade
Informações	548
Reclamações	21
Denúncias	00
Elogios	00
<b>Total de Solicitações</b>	<b>569</b>
Informações Finalizadas	548
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	05
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>553</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>00</b>
Total Solicitações em Andamento	<b>16</b>

**Fonte:** Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Julho, apenas 2,82% 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

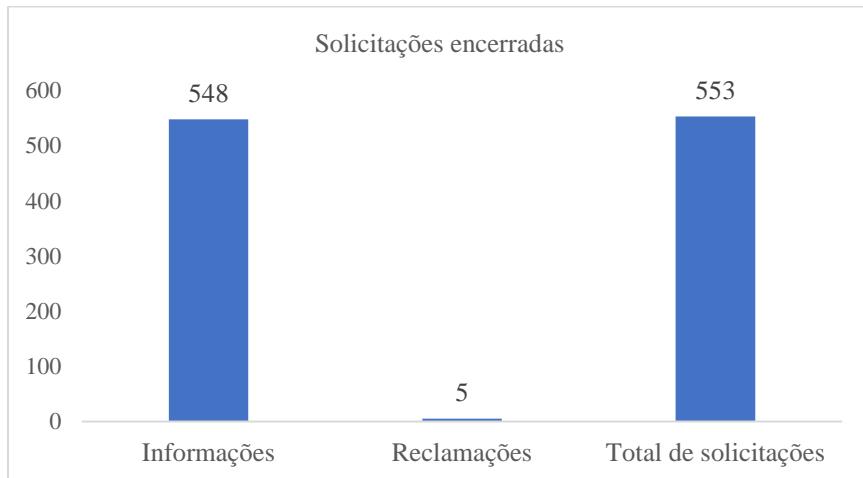
No gráfico 1 é possível observar um montante de 569 (quinhentos e sessenta e nove) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



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

Observa-se pelo gráfico 1 que 96,31 % 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.

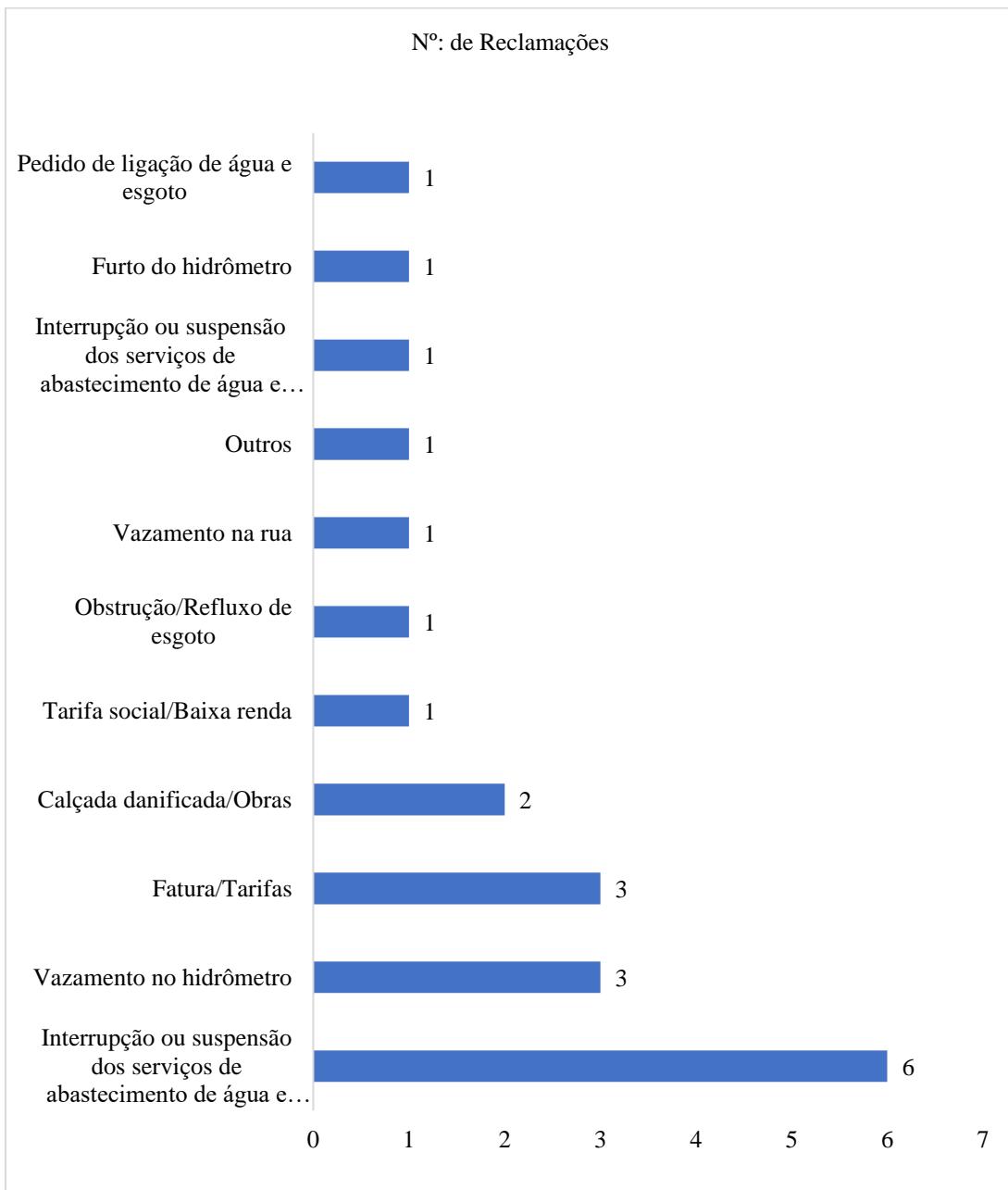
No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.



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

Observa-se no gráfico 2 que 97,19% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Julho 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 6 (seis), Vazamento no hidrômetro 3 (três), Fatura/ Tarifas 3 (três), Calçada danificada/ Obras 2 (dois), Tarifa social/Baixa renda 1 (um), Obstrução/Refluxo de esgoto 1 (um), Vazamento na rua 1 (um), Outros 1 (um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 1 (um), Furto do hidrômetro 1 (ua) e Pedido de ligação de água e esgoto 1 (um).

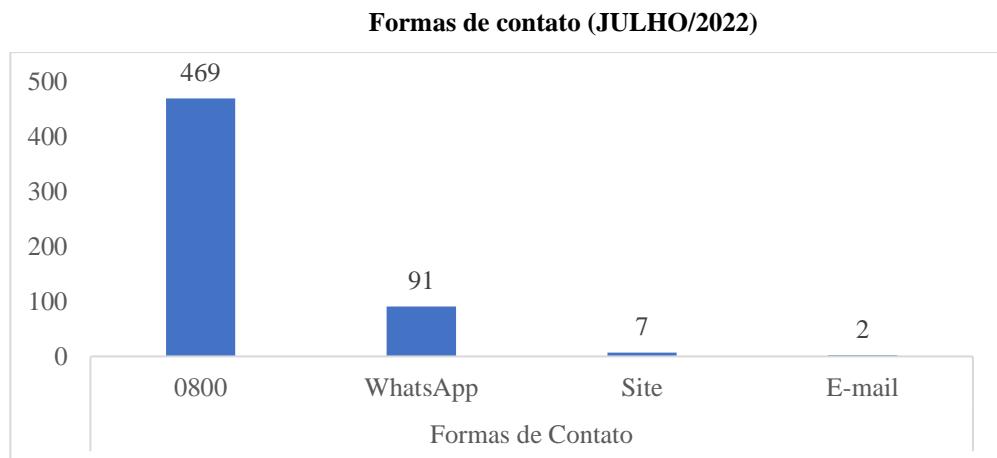
No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em Julho de 2022.



**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 203 (duzentos e três), Mensagem sem Protocolo 86 (oitenta e seis), Religação 63 (sessenta e três), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 46 (quarenta e seis), Vazamento na rua 38 (trinta e oito), Obstrução/Refluxo de esgoto 23 (vinte e três), Vazamento no hidrômetro 22 (vinte e dois), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 20 (vinte), Cobrança taxa de esgoto 12 (doze), Outros 10 (dez), Pedido de ligação de água e esgoto 8 (oito), Alteração cadastral – Titularidade/Nome 7 (sete), Calçada danificada/Obras 3 (três), Cano estourado 3 (três), Cancelamento do abastecimento de água 2 (dois), Serviço de corte de água 1 (um) e Cobrança taxa de esgoto 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

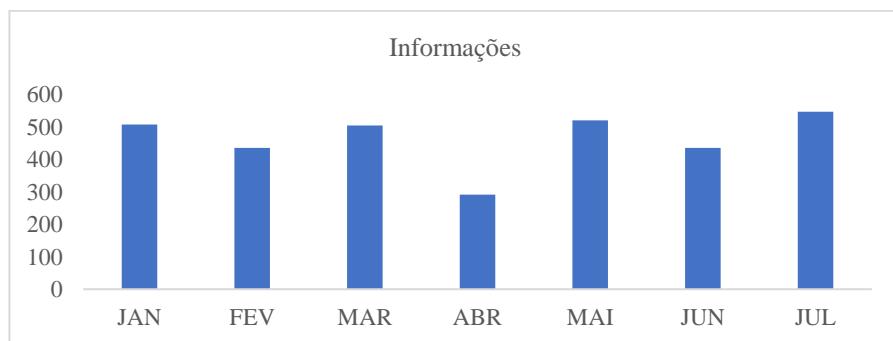
Dos 569 (quinhentos e sessenta e nove) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 469 (quatrocentos e sessenta e nove) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 91 (noventa e um), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 7 (sete) 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 17 (dezessete), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento. Os demais registros foram pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 3 (três) 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 548 (quinhentos e quarenta e oito) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de julho e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

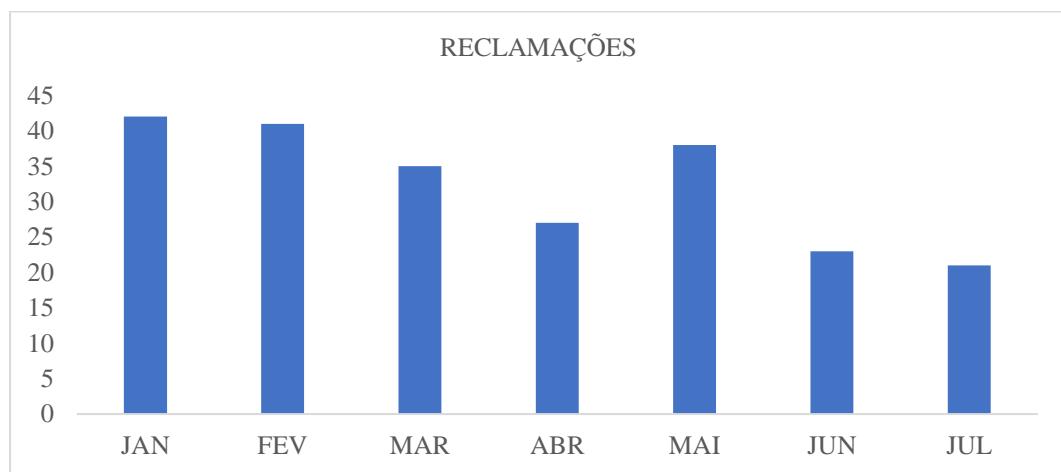


**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de julho.**

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 25,69% 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 21 (vinte e um), 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 julho.**

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -8,70% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 25 (vinte e cinco) consumidores, sendo que 05 (cinco) referentes ao mês deste relatório e 20 (vinte) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 05 (cinco) demandas;
- ✓ Resolvidas 20 (vinte).

### 3. ENERGIA ELÉTRICA

#### 3.1 SULGIPE

##### 3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 2 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO em julho de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

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

<b>Total de Solicitações</b>	<b>18</b>
Reclamações	09
Informações	09
Denúncia	00
Elogio	00

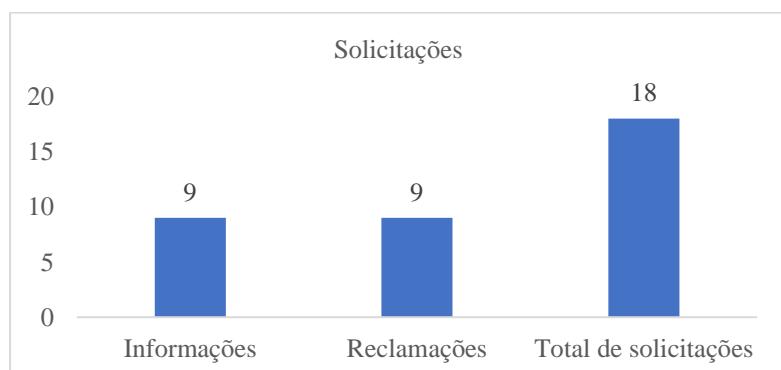
**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 18/07/2022, 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

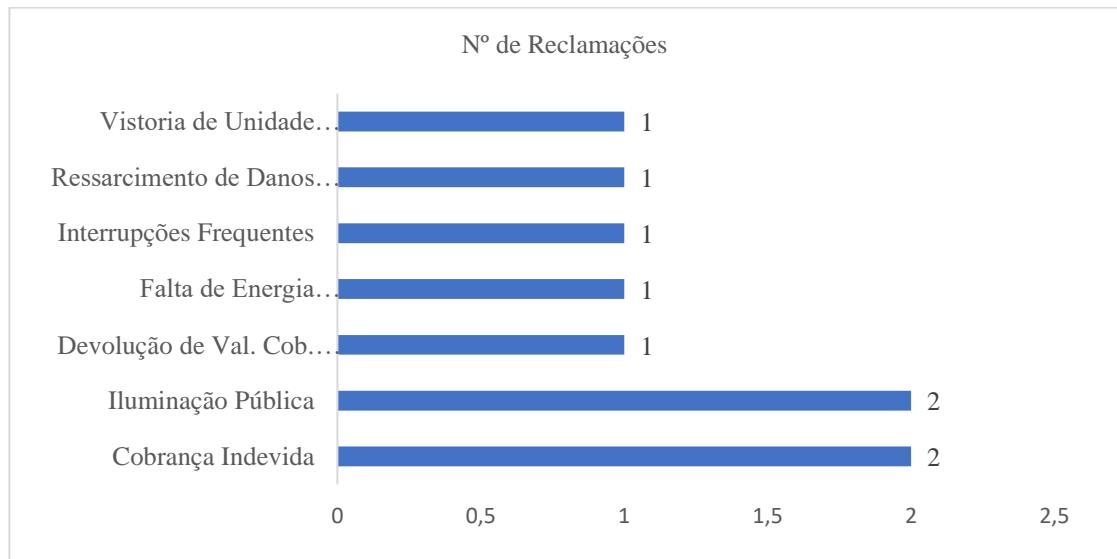
No gráfico 8 é possível observar que um montante de 18 (dezoito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 09 (nove) se converteram em reclamações e 09 (nove) em informações.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/2022)**



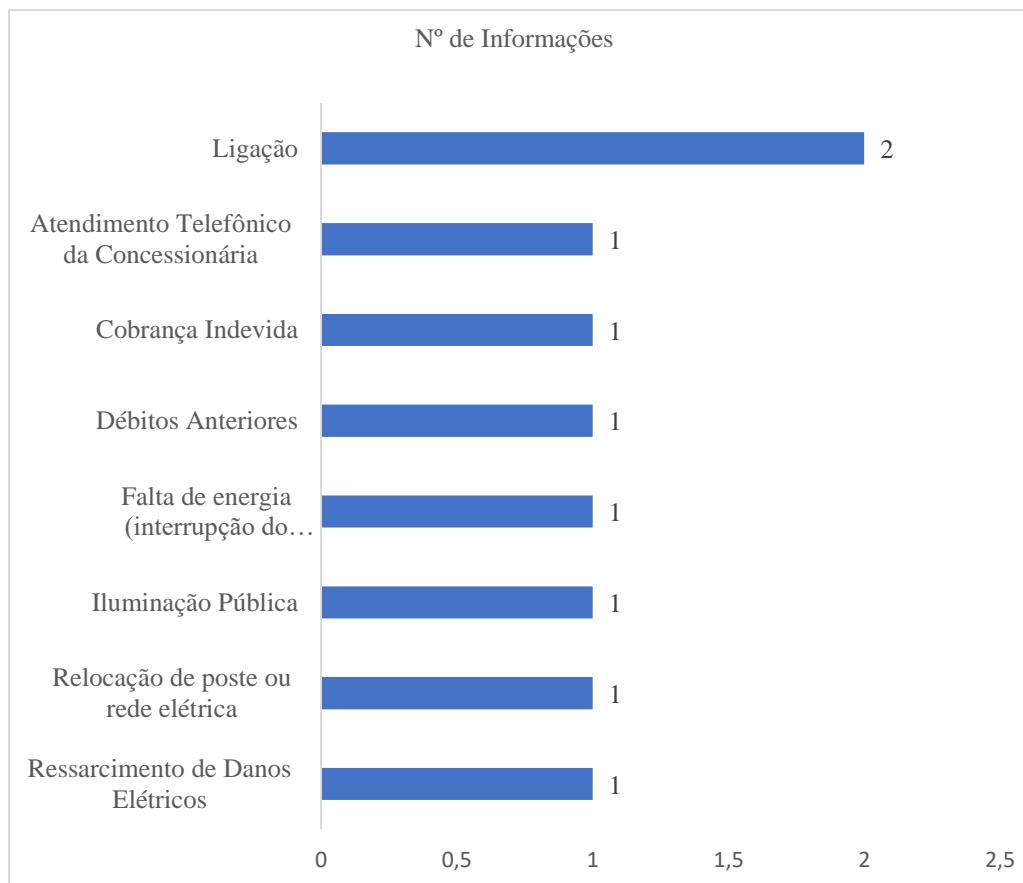
**Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Cobrança Indevida” foi contabilizada 02 (dois), “Iluminação Pública” 02 (dois), “Devolução de Val. Cob. a maior, indev. dup. Pag.” 01 (um), “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 01 (um), “Interrupções Frequentes” 01 (um), “Ressarcimento de Danos Elétricos” 01 (um) e “Vistoria de Unidade Consumidora” 01 (um) ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.



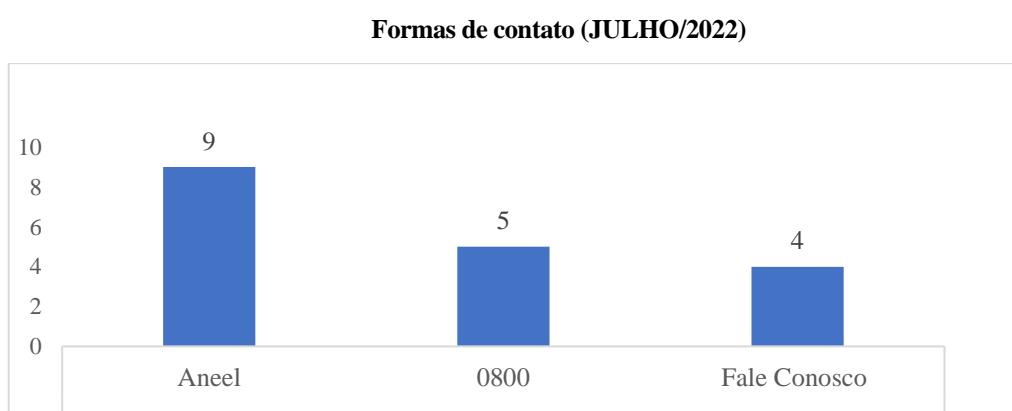
**Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de julho registradas no SGO.**

Dos 09 (nove) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Serviços Técnicos 02 (dois), Serviços Comerciais 02 (dois), Qualidade no Fornecimento 02 (dois), Cobranças 02 (dois) e Atendimento 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 18 (dezoito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 09 (nove) foram através do canal de atendimento telefônico da Aneel 167, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica. Os demais registros foram pelo 0800 – 05 – (cinco) e Fale Conosco 04 (quatro) 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 julho de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

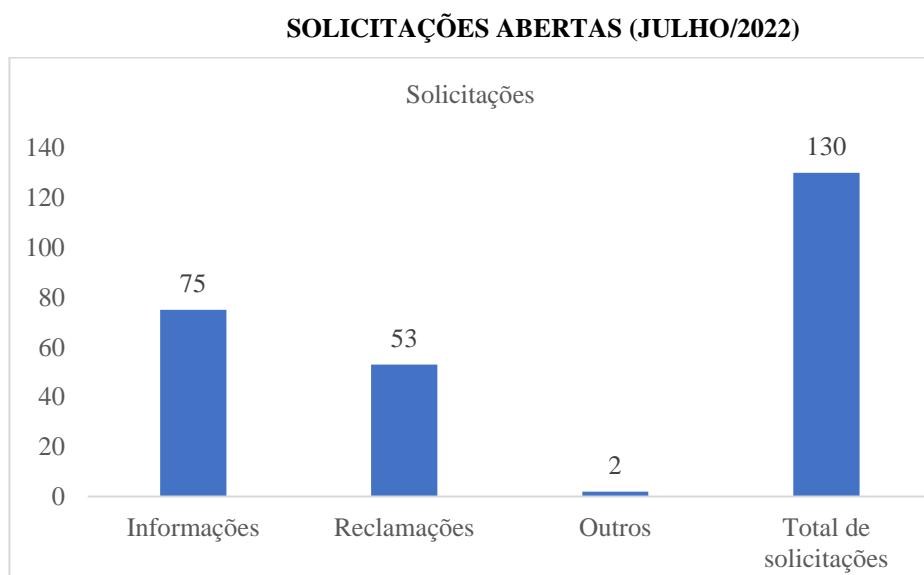
Total de Solicitações	130
Reclamações	53
Informações	75
Outros	02
Elogio	00

**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa no dia 22/07/2022, 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.

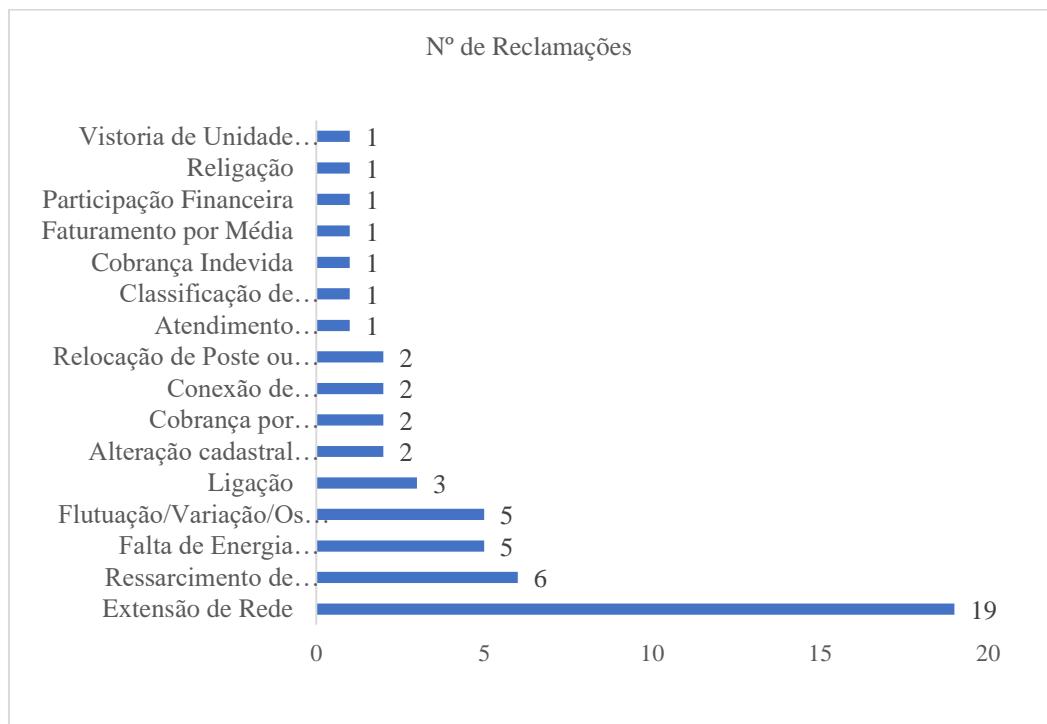
## GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 130 (cento e trinta) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 53 (cinquenta e três) se converteram em reclamações, 75 (setenta e cinco) em informações e 02 (dois) Outros.



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

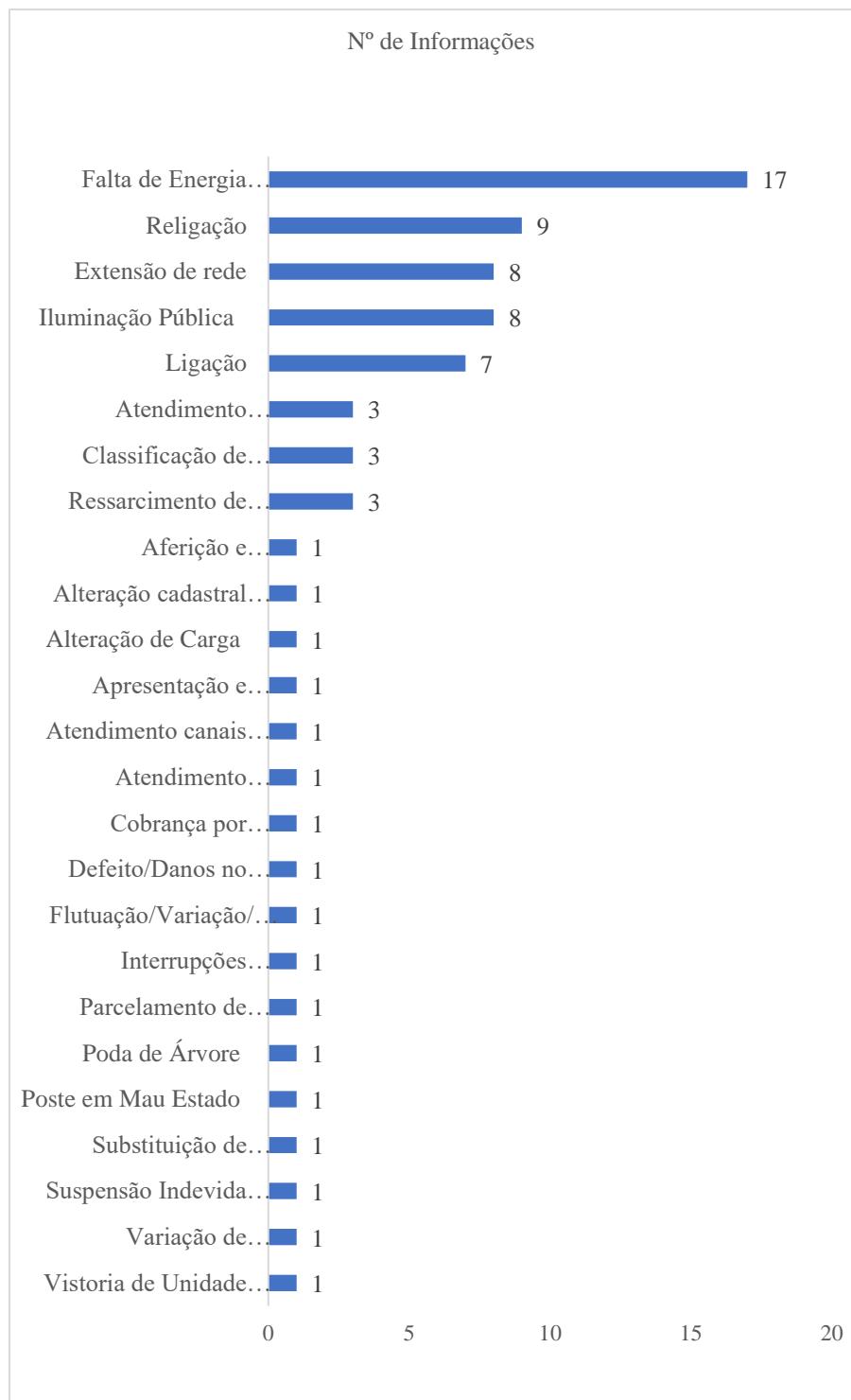
No gráfico 13 é possível ver que das 53 (cinquenta e três) reclamações registradas, com a tipologia Extensão de rede foram contabilizadas 19 (dezenove), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



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

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias Ressarcimento de Danos Elétricos 06 (seis), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 05 (cinco), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05 (cinco), Ligação 03 (três), Alteração cadastral /Titularidade - Nome 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Religação 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um), conforme observa-se no gráfico 13.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 75 (setenta e cinco) no SGO e tratando – se da tipologia com Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 17 (dezessete), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



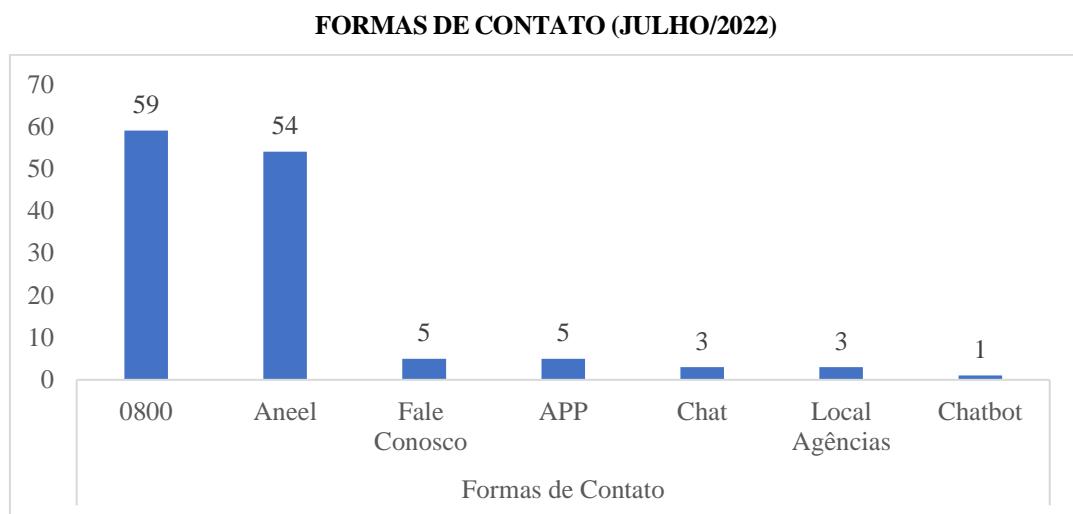
**Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de julho registradas no SGO.**

Também foram registradas solicitações de informações sobre Religação 09 (nove), Extensão de Rede 08 (oito), Iluminação Pública 08 (oito), Ligação 07 (sete), Atendimento Telefônico da Concessionária 03 (três), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Alteração cadastral /Titularidade- Nome 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Apresentação e

Entrega da Fatura 01 (um), Atendimento canais digitais da Concessionária 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Defeito/Danos no Medidor 01 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Parcelamento de Débito 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Substituição de Equipamentos de Rede 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um), Variação de Consumo/Consumo Elevado/ Erro Leitura 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

No mês deste relatório também foram contabilizados 02 (dois) registros com a tipologia Outros.

Dos 130 (cento e trinta) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 59 (cinquenta e nove) foram através do canal de atendimento telefônico 0800, 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 canal de atendimento telefônico da Aneel 167, 54 (cinquenta e quatro), Fale Conosco 05 (cinco), APP 05 (cinco), Chat 03 (três), Local Agências 03 (três) e Chatbot 01 (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 julho 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</b>	<b>0</b>
<b>Finalizadas</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 “**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 09 (nove) registros de reclamações sendo a tipologia “**Cobrança Indevida**” foram contabilizadas 02 (dois), “**Iluminação Pública**” 02 (dois), “**Devolução de Val. Cob. a maior, indev. dup. Pag.**” 01 (um), “**Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)**” 01 (um), “**Interrupções Frequentes**” 01 (um), “**Ressarcimento de Danos Elétricos**” 01 (um) e “**Vistoria de Unidade Consumidora**” 01 (um).

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

Não tivemos em julho registro na área de gás canalizado.

Houve registro de informação pelo site institucional na Ouvidoria 01 (um) Informação sobre entrega de currículo 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.