

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

AGOSTO/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	12
3.1 SULGIPE	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	12
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 setembro 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 agosto de 2022.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	654
Reclamações	26
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	680
Informações Finalizadas	654
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	656
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total Solicitações em Andamento	24

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Agosto, apenas 3,53% 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 680 (seiscentos e oitenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

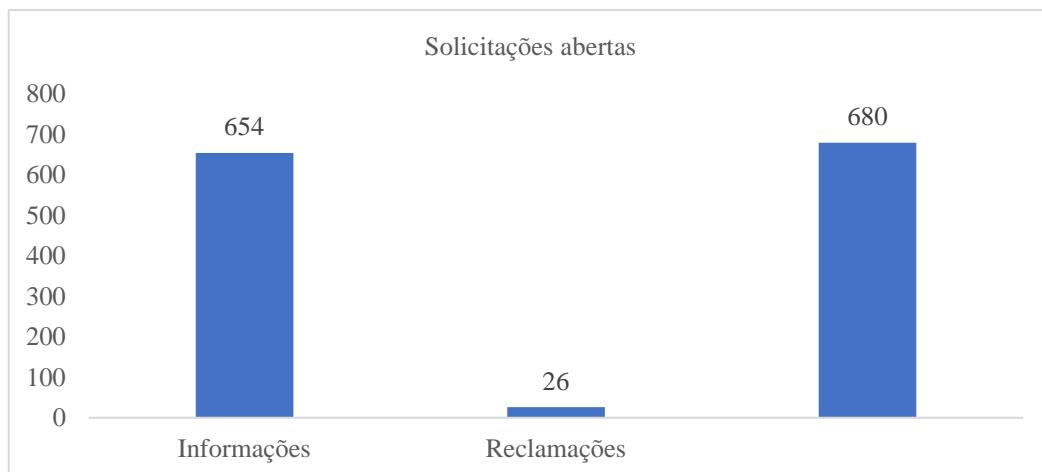


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 96,18 % 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.

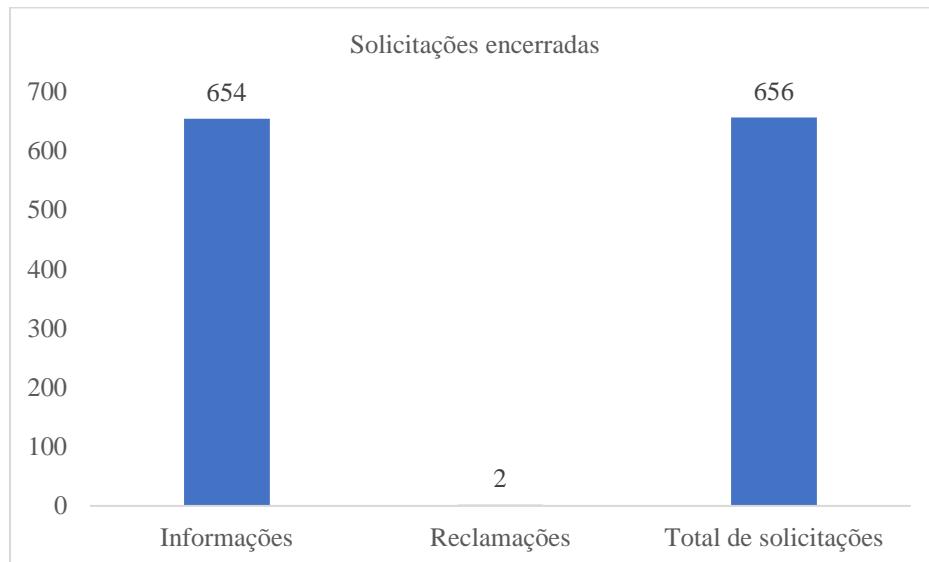


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 96,48% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Agosto 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.

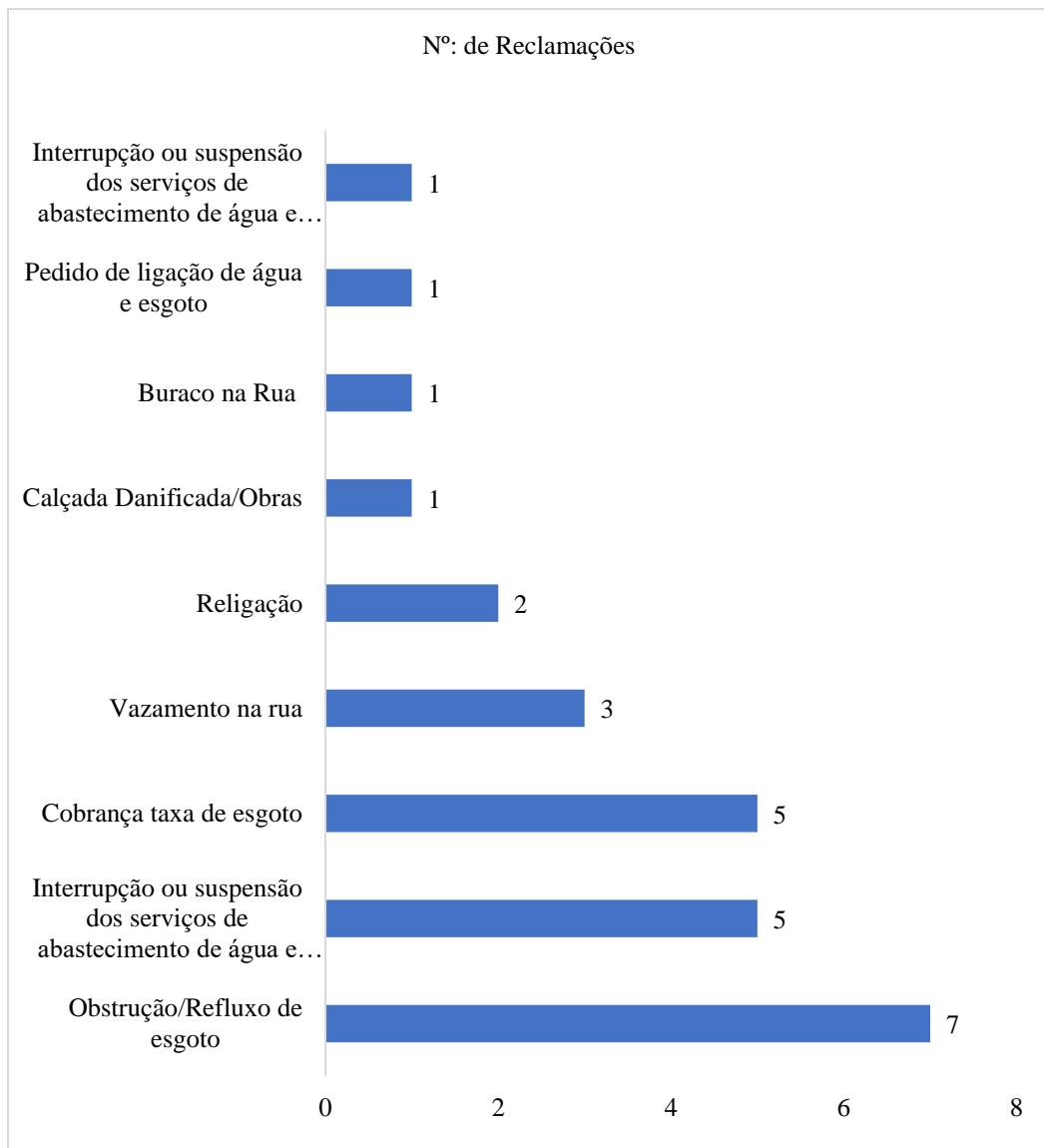


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Obstrução/Refluxo de esgoto 7 (sete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 5 (cinco), Cobrança taxa de esgoto 5 (cinco), Vazamento na rua 3 (três), Religação 2 (dois), Calçada danificada/Obras 1 (um), Buraco na rua 1 (um), Pedido de ligação de água e esgoto 1 (um) e Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 1 (um).

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

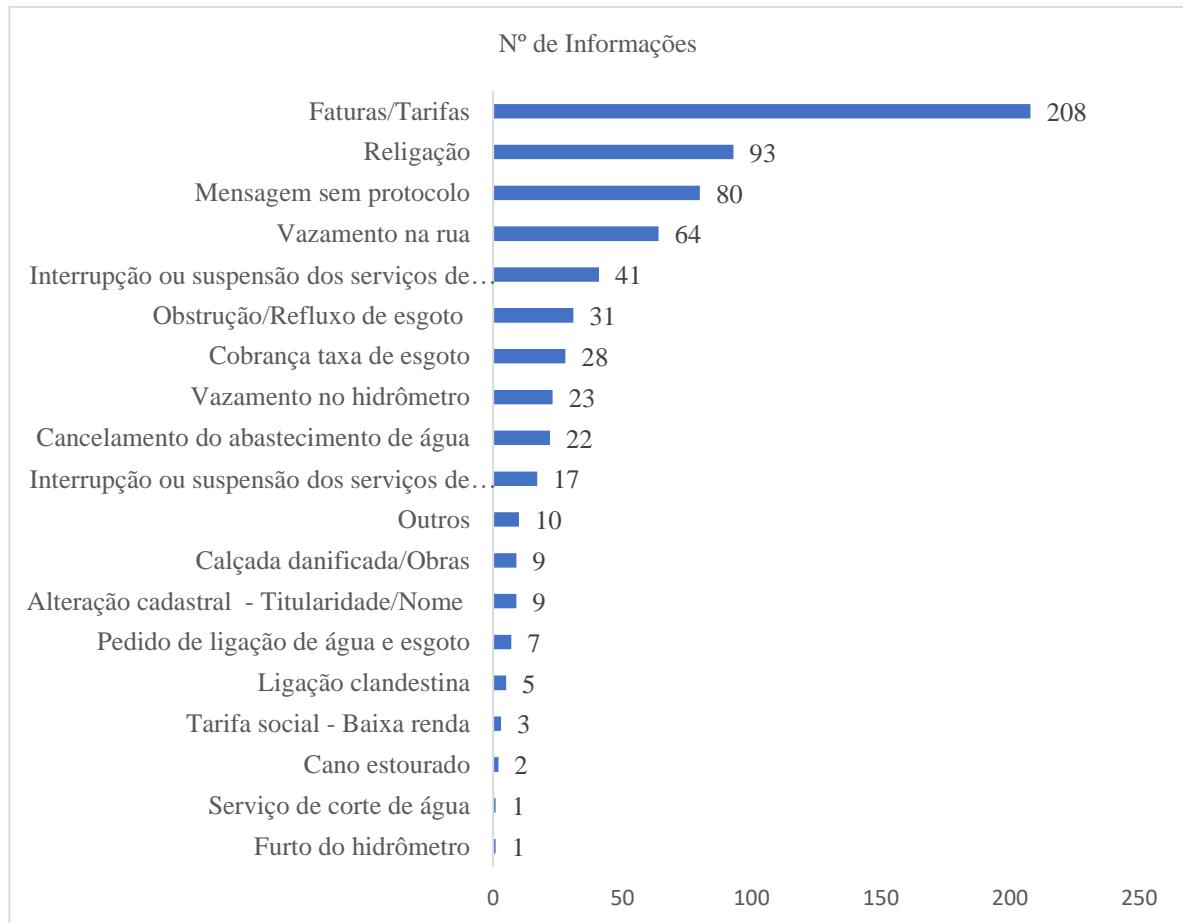


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 208 (duzentos e oito), Religação 93 (noveenta e três), Mensagem sem Protocolo 80 (oitenta), Vazamento na rua 64 (sessenta e quatro), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 41 (quarenta e um), Obstrução/Refluxo de esgoto 31 (trinta e um), Vazamento no hidrômetro 23 (vinte e três), Cancelamento do abastecimento de água 22 (vinte e dois), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 17 (dezessete), Outros 10 (dez), Calçada danificada/Obras 9 (nove), Alteração cadastral – Titularidade/Nome 9 (nove), Pedido de ligação de água e esgoto 7 (sete), Ligação clandestina 5 (cinco), Tarifa social – Baixa renda 3 (três), Cano estourado 2 (dois), Serviço de corte de água 1 (um) e Furto do hidrômetro 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 680 (seiscentos e oitenta) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 579 (quinhentos e setenta 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 89 (oitenta e nove) e pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 12 (doze).

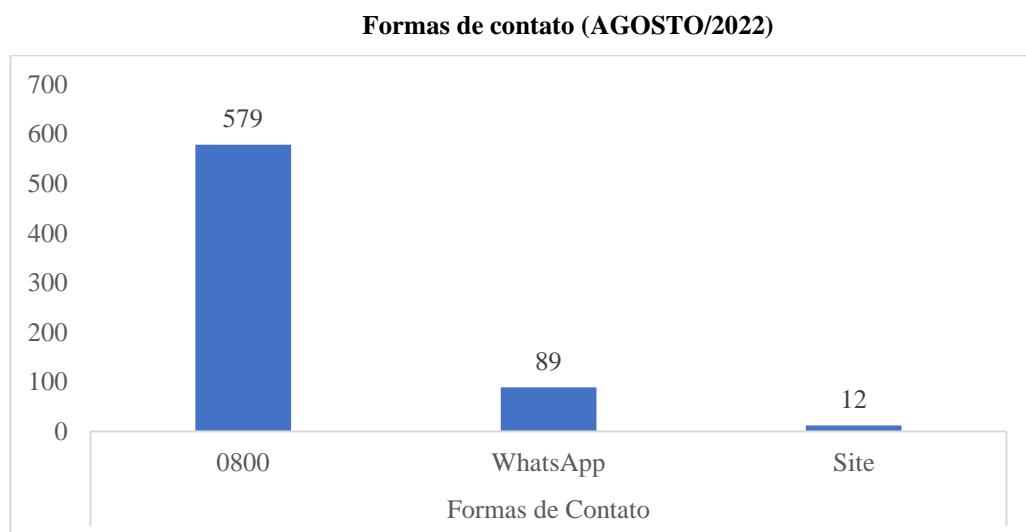


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

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 18 (dezoito), 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) e formulário eletrônico disponível no site institucional 4 (quatro) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 654 (seiscentos e cinquenta e quatro) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de agosto e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

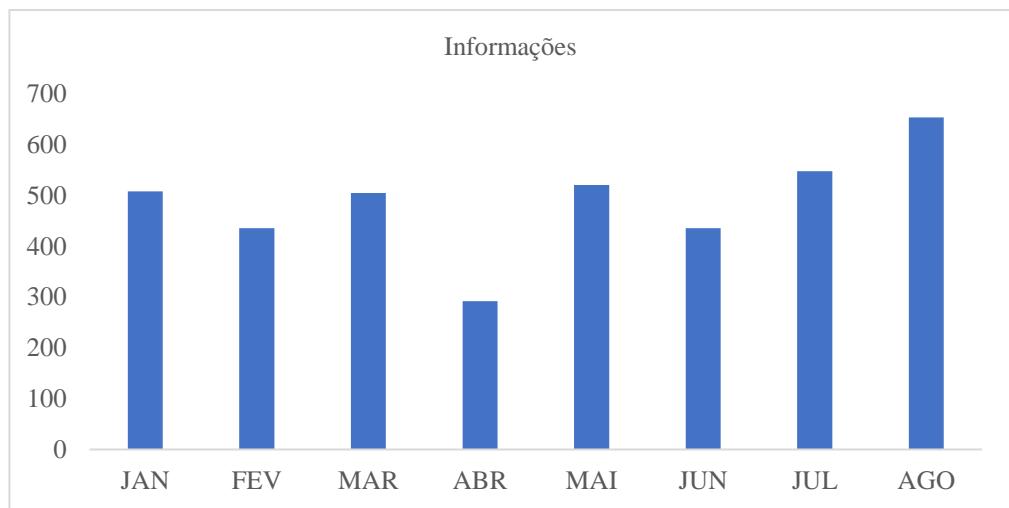


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 19,34% 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 26 (vinte e seis), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

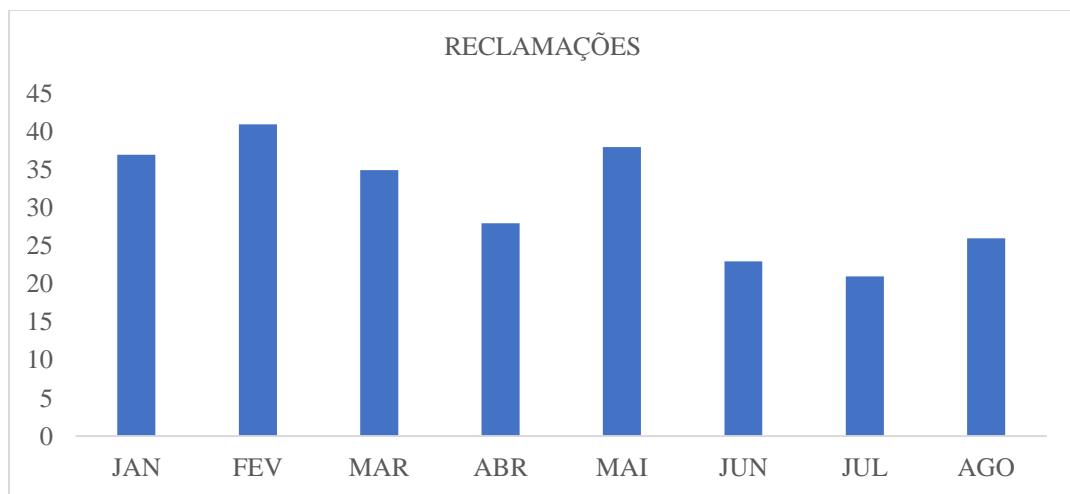


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de agosto.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 23,81% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 22 (vinte e dois) consumidores, sendo que 02 (dois) 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 02 (dois) 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 agosto de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	07
Reclamações	06
Informações	01
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório não houve reunião com a Sulgipe. A ouvidoria participou nos dias 23 a 26/08 da Oitava edição do Encontro Nacional dos Fiscais de Distribuição – ENAFID, na modalidade on line.

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 06 (seis) se converteram em reclamações e 01 (um) em informação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/2022)

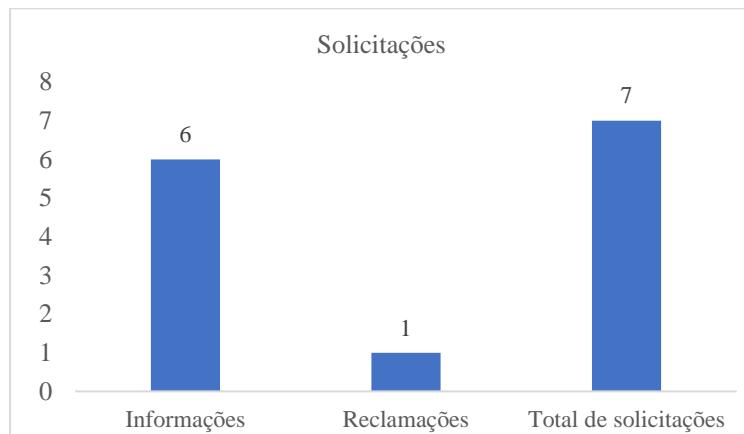


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que a reclamação registrada foi a tipologia “Conexão de microgeração” contabilizada 01 (um) ocorrência esta registrada pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

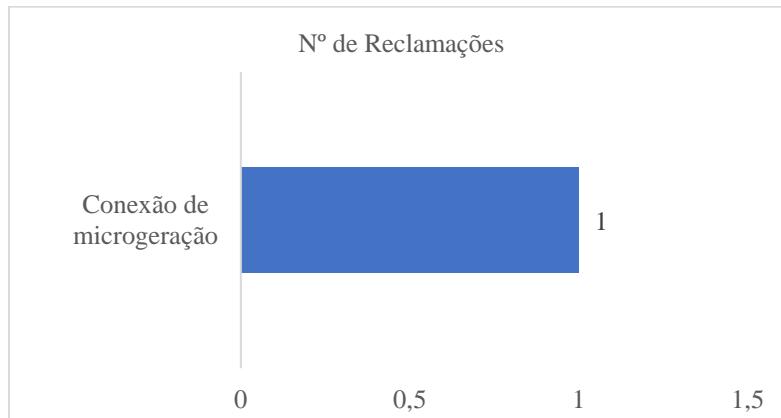


Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

Dos 06 (seis) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Serviços Comerciais 03 (três), Serviços Técnicos 02 (dois) e Faturamento 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.

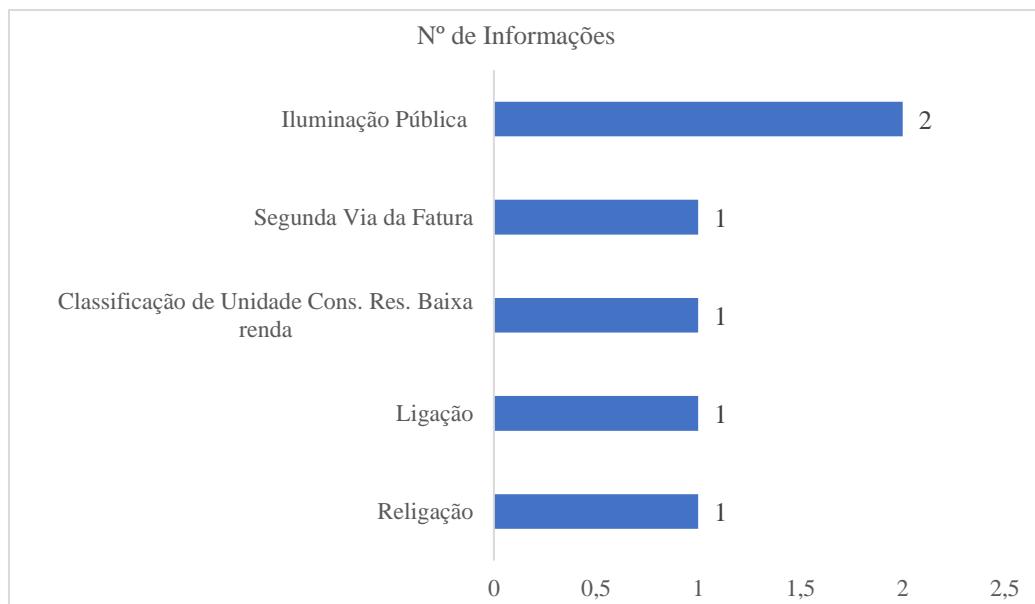


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

Dos 07 (sete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 04 (quatro) 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 – 02 – (dois) e Chat 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

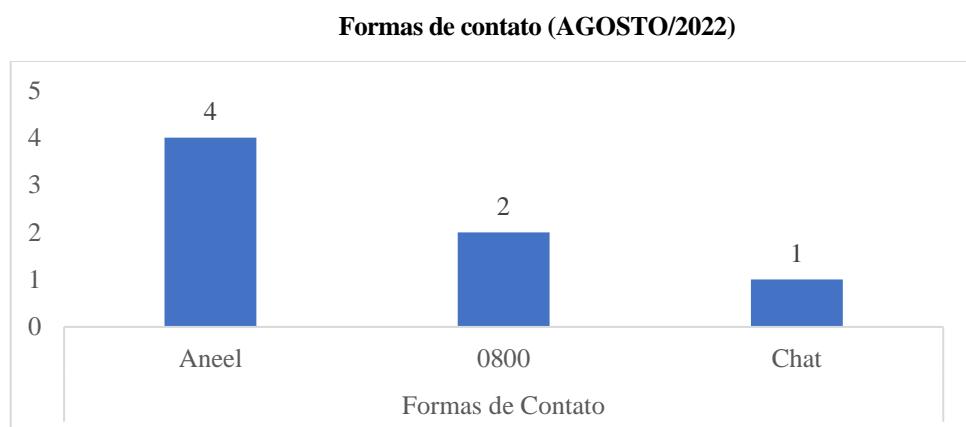


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	118
Reclamações	35
Informações	83

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório não houve reunião com a Sulgipe. A ouvidoria participou nos dias 23 a 26/08 da Oitava edição do Encontro Nacional dos Fiscais de Distribuição – ENAFID, na modalidade on line.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 118 (cento e dezoito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 35 (trinta e cinco) se converteram em reclamações, 83 (oitenta e três) em informações.

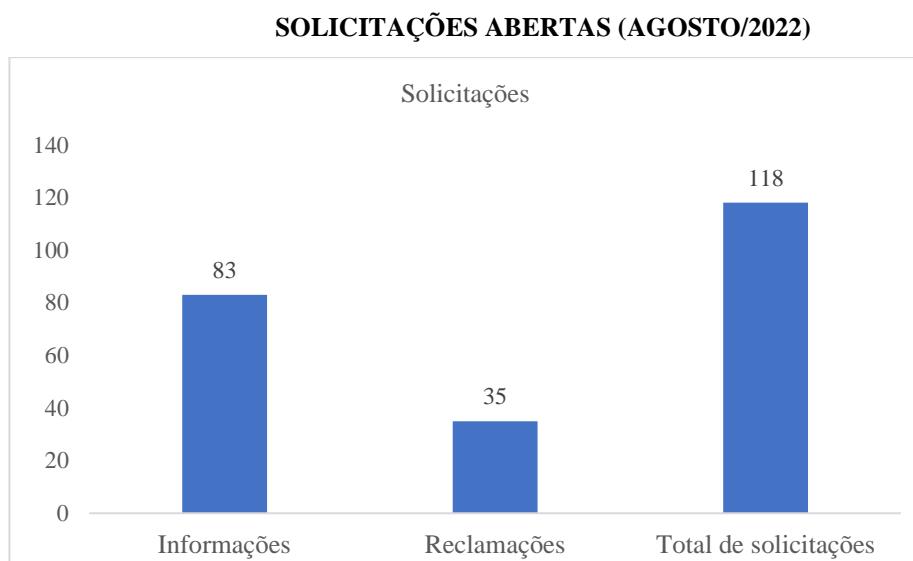


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 35 (trinta e cinco) reclamações registradas, com a tipologia Extensão de rede foram contabilizadas 07 (sete), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

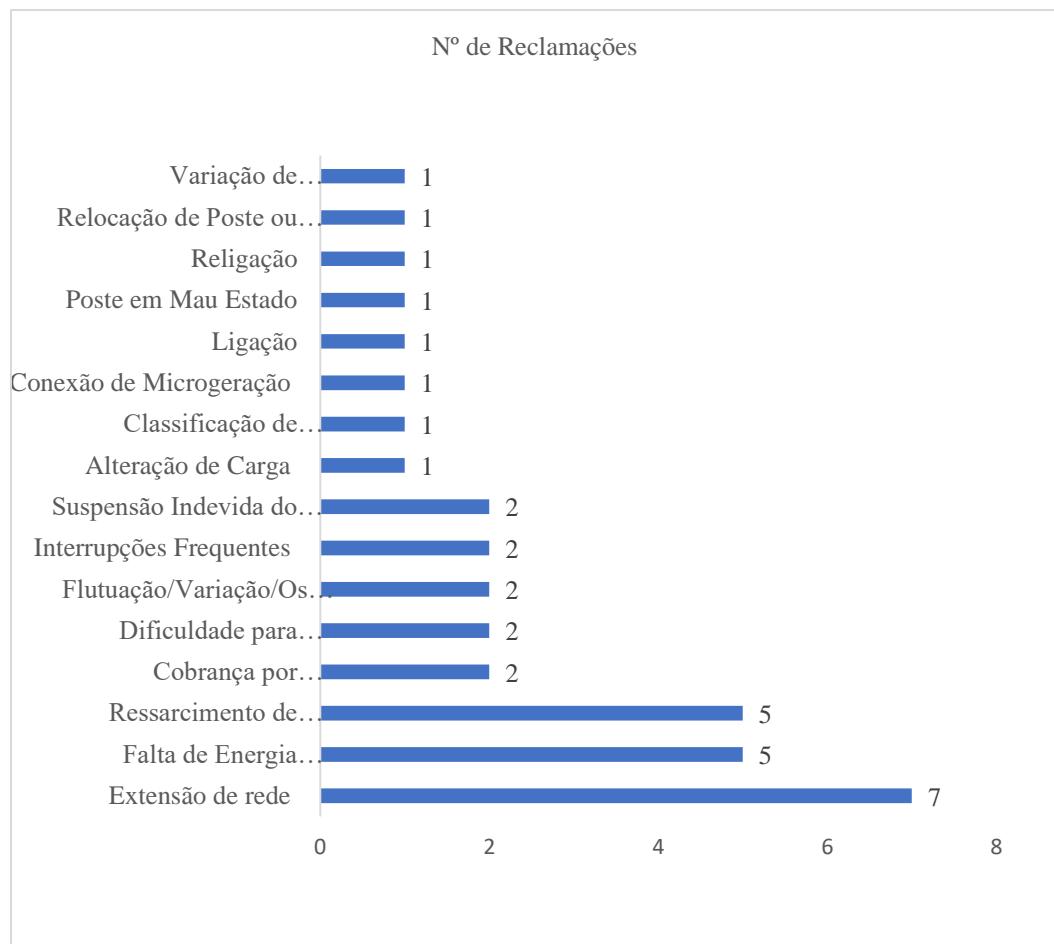


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 05 (cinco), Ressarcimento de Danos Elétricos 05 (cinco), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Dificuldade para Pagamento 02 (dois), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Ligação 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Religação 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 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 83 (oitenta e três) no SGO e tratando – se da tipologia com Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 12 (doze), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

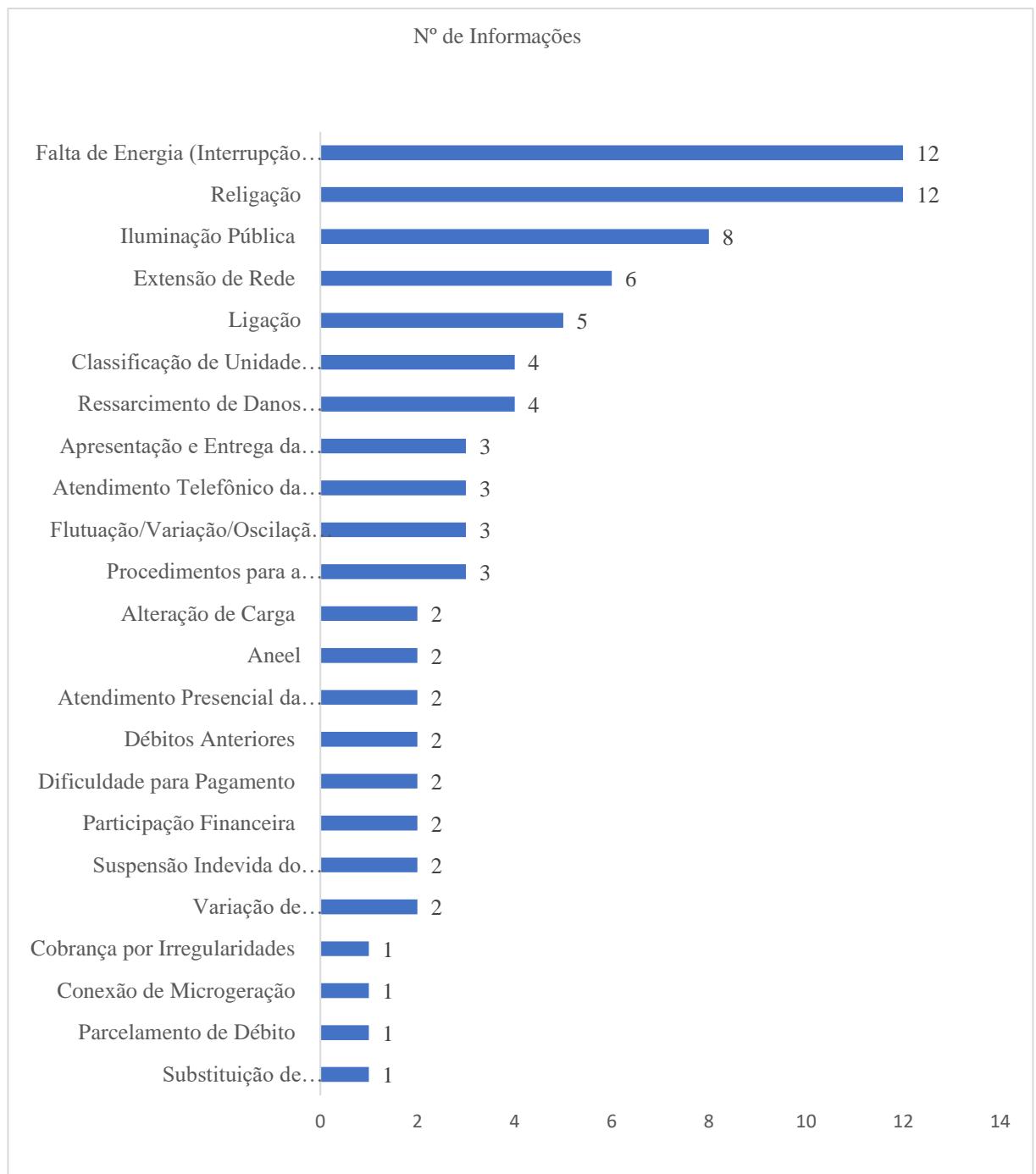


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

Também foram registradas solicitações de informações sobre Religação 12 (doze), Iluminação Pública 08 (oito), Extensão de Rede 06 (seis), Ligação 05 (cinco), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 04 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Apresentação e Entrega da Fatura 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 03 (três), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 03 (três), Procedimentos para a Formalização 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), Aneel 02 (dois), Atendimento Presencial da Concessionária 02 (dois), Débitos Anteriores 02 (dois), Dificuldade para Pagamento 02 (dois),

Participação Financeira 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/ Erro Leitura 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Parcelamento de Débito 01 (um), Substituição de Equipamentos de Rede 01 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

Dos 118 (cento e dezoito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 58 (cinquenta e oito) 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.

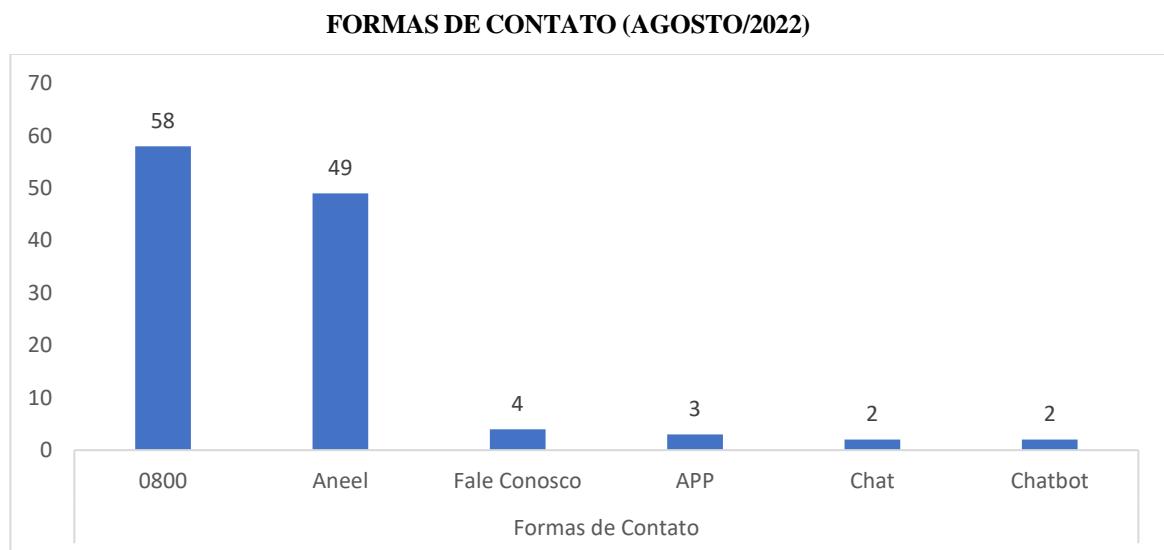


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Os demais registros foram pelo canal de atendimento telefônico da Aneel 167, 49 (quarenta e nove), Fale Conosco 04 (quatro), APP 03 (três), Chat 02 (dois) e Chatbot 02 (dois), 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 agosto de 2022.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	1
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
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 0800.

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 houve 01 (um) registro de reclamação sendo a tipologia “**Conexão de Microgeração**”.

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

Na área de gás canalizado foi registrado 01 (um) reclamação no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) “**Fraude na licitação**”.

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.