



# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

SETEMBRO/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 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 Informaçāo.

**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 Participaçāo Pùblica 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 outubro 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 setembro de 2022.

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

Solicitações	Quantidade
Informações	493
Reclamações	07
Denúncias	00
Elogios	00
<b>Total de Solicitações</b>	<b>500</b>
Informações Finalizadas	493
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	00
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>493</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>00</b>
Total Solicitações em Andamento	<b>07</b>

**Fonte: Ouvidoria/Agrese**

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Setembro, apenas 1,4% 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

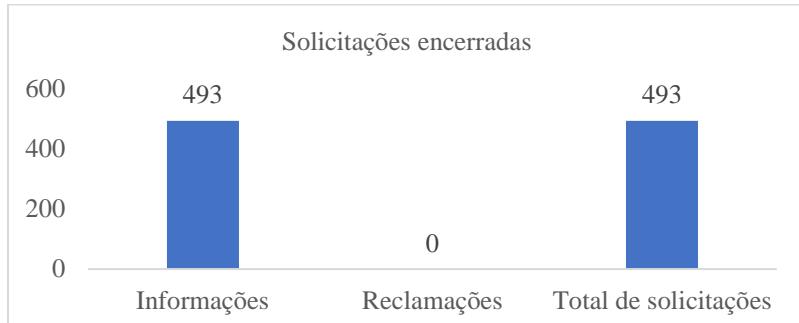
No gráfico 1 é possível observar um montante de 500 (quinhentos) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



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

Observa-se pelo gráfico 1 que 98,6 % 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.

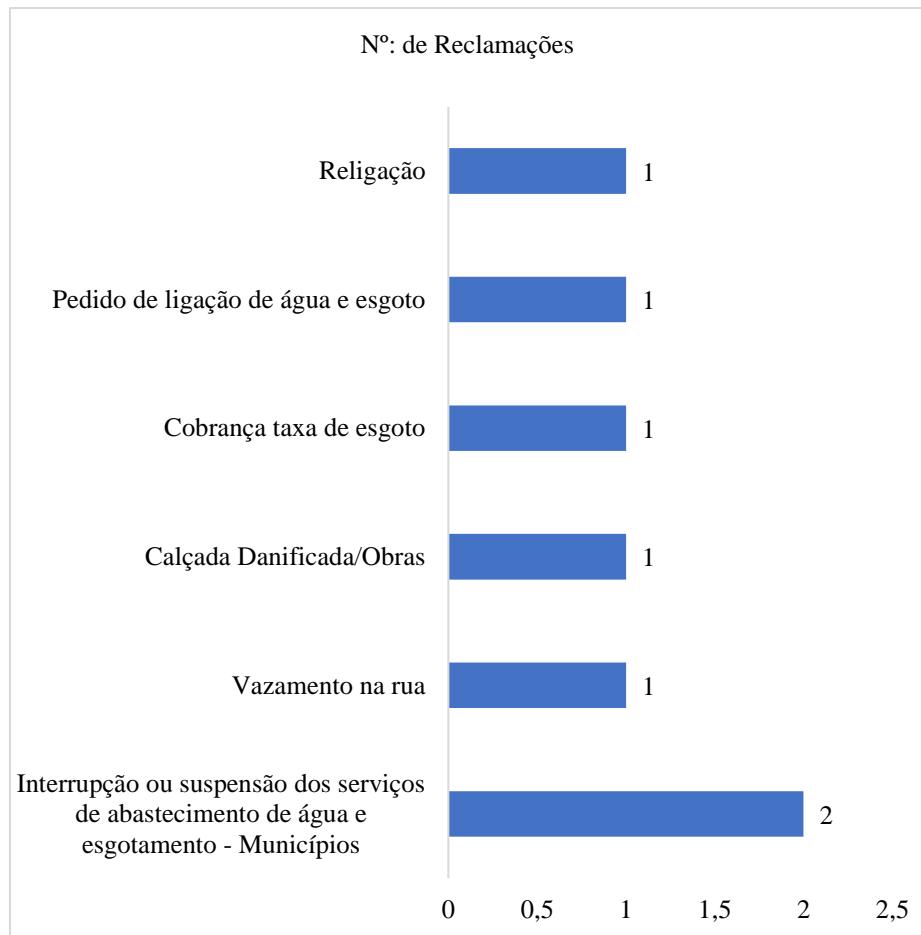
No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.



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

Observa-se no gráfico 2 que 101,42% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Setembro tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

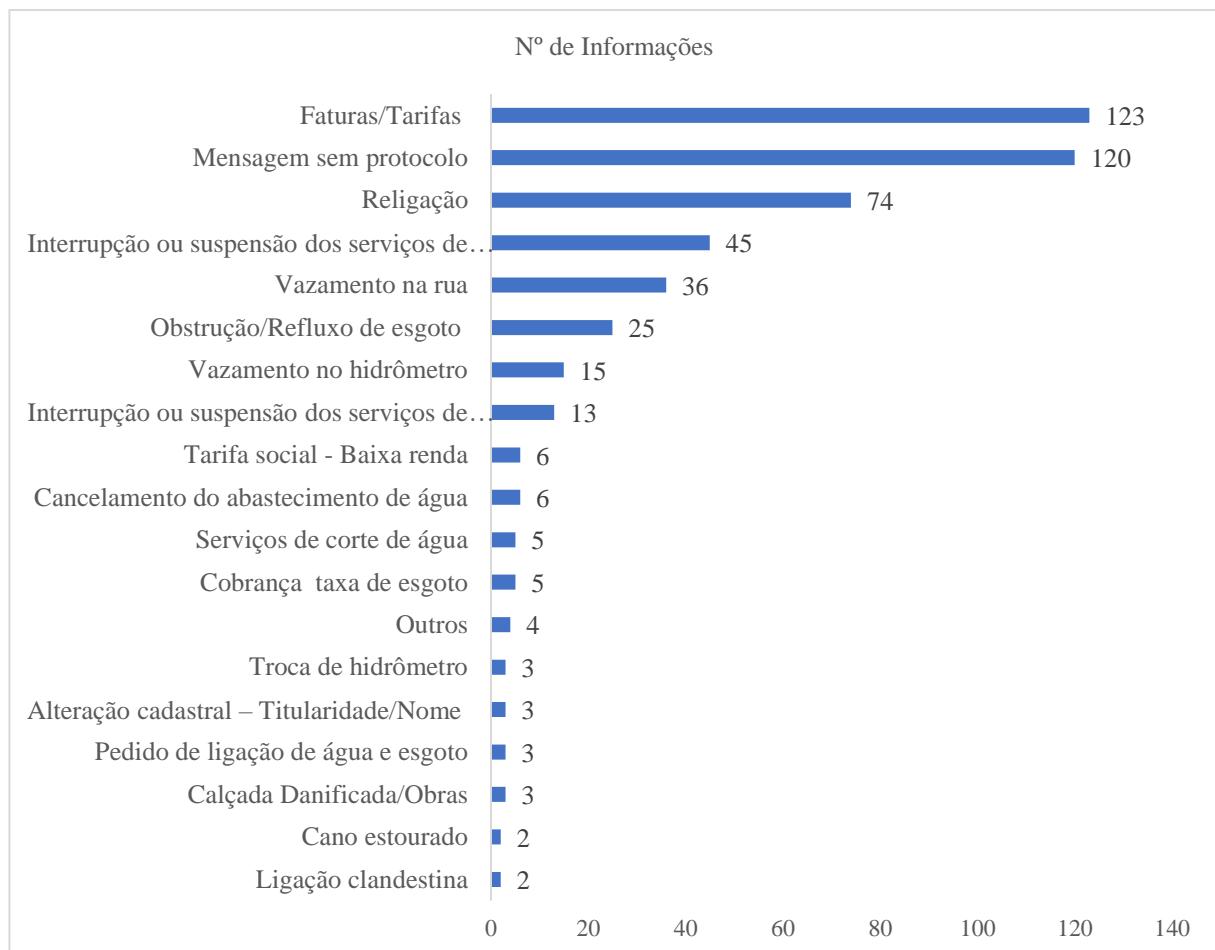
No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias.



**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 2 (dois), Vazamento na rua 1 (um), Calçada danificada/ Obras 1 (um), Cobrança taxa de esgoto 1 (um), Pedido de ligação de água e esgoto 1 (um) e Religação 1 (um).

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

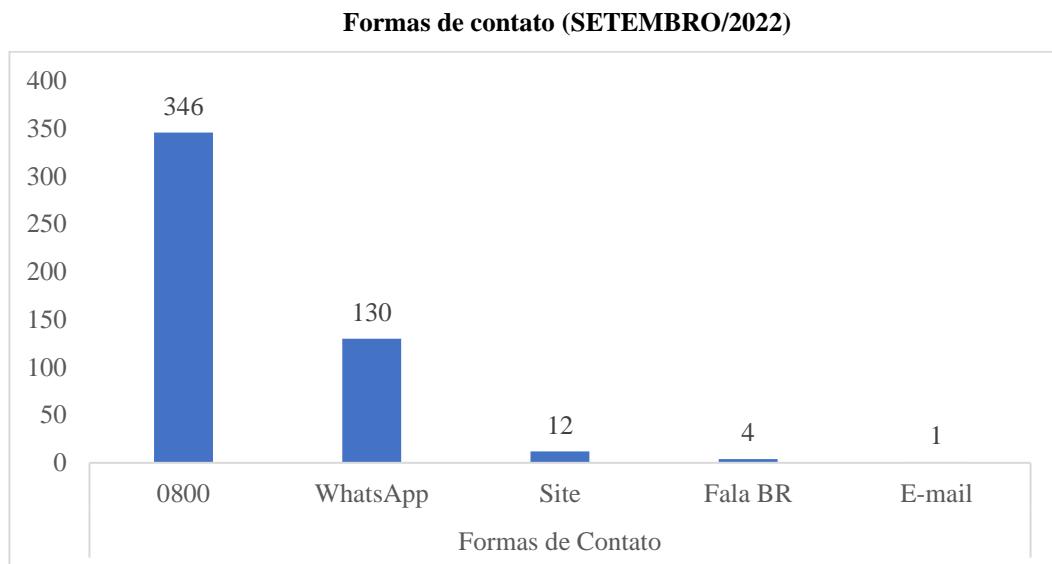


**Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.**

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 123 (cento e vinte e três), Mensagem sem Protocolo 120 (cento e vinte), Religação 74 (setenta e quatro), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 45 (quarenta e cinco), Vazamento na rua 36 (trinta e seis), Obstrução/Refluxo de esgoto 25 (vinte e cinco), Vazamento no hidrômetro 15 (quinze), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 13 (treze), Tarifa social - Baixa renda 6 (seis), Cancelamento do abastecimento de água 6 (seis), Serviço de corte de água 5 (cinco), Cobrança taxa de esgoto 5 (cinco), Outros 4 (quatro), Troca de hidrômetro 3 (três), Alteração cadastral – Titularidade/Nome 3 (três), Pedido de ligação de água e esgoto 3 (três), Calçada danificada/Obras 3 (três), Cano estourado 2 (dois), e Ligação clandestina 2 (dois), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 500 (quinhentos) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 346 (trezentos e quarenta e seis) foram contabilizados através do atendimento

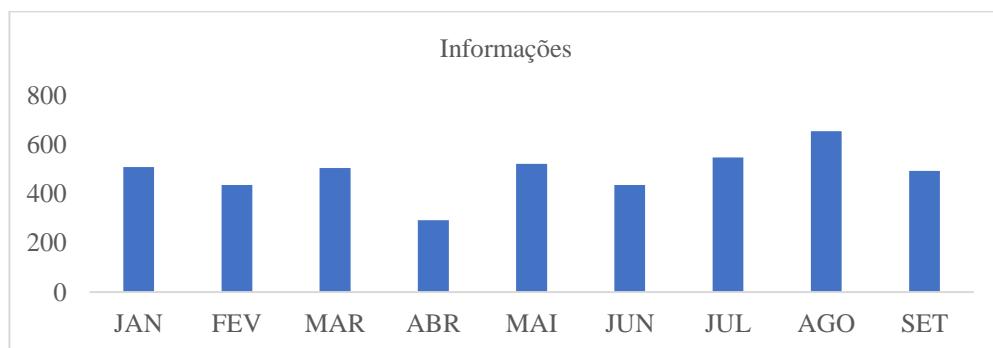
telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 130 (cento e trinta), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 12 (doze), Fala BR 4 (quatro) e E-mail 1 (um).



**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 05 (cinco), 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 1 (um) 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 500 (quinhentos) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de setembro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

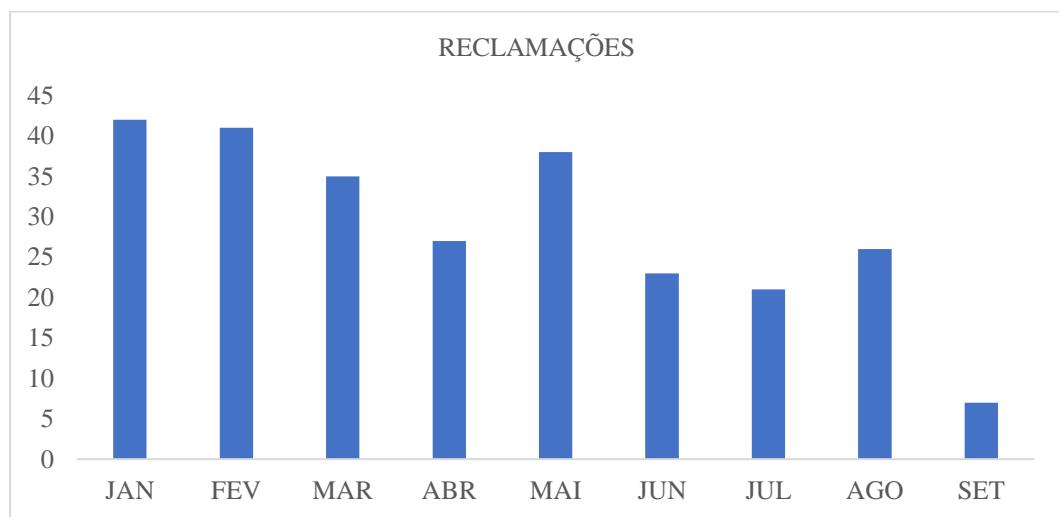


**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de setembro.**

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente – 24,62% 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 07 (sete), 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 setembro.**

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -73,08% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 12 (doze) consumidores dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 15 (quinze) demandas;
- ✓ Resolvidas 12 (doze).

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

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

<b>Total de Solicitações</b>	<b>04</b>
Reclamações	02
Informações	02
Denúncia	00
Elogio	00

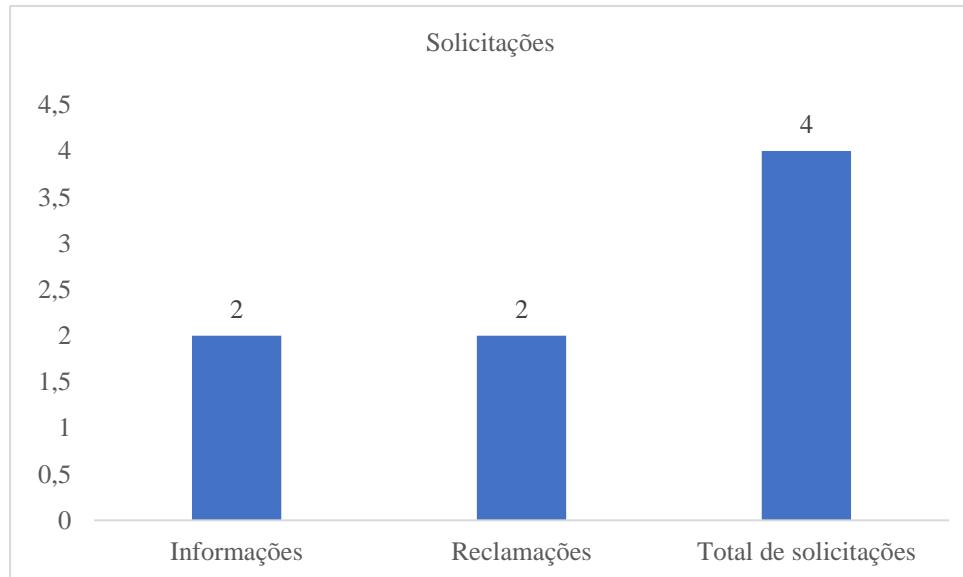
**Fonte: SGO/Aneel**

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 16/09/2022, 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

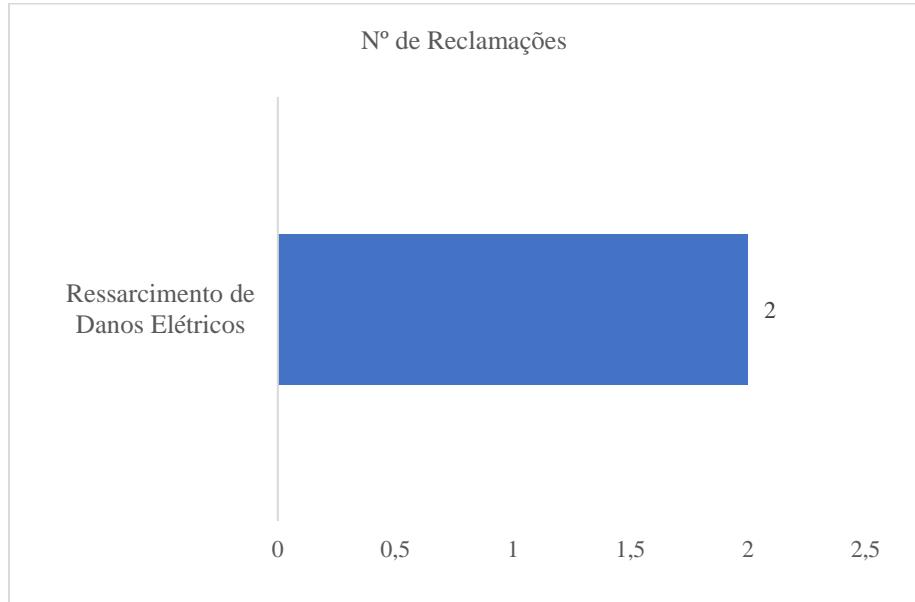
No gráfico 8 é possível observar que um montante de 04 (quatro) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 02 (dois) se converteram em reclamações e 02 (dois) em informações.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (SETEMBRO/2022)



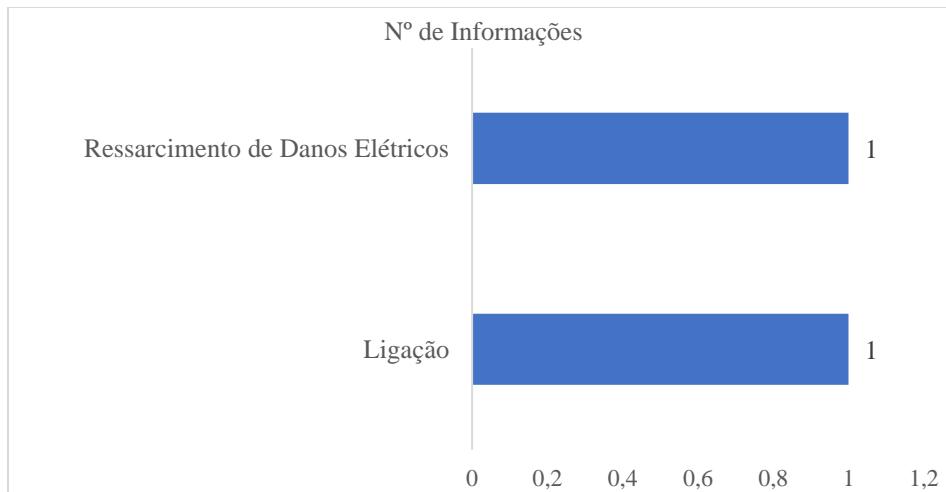
**Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Ressarcimento de Danos Elétricos” foi contabilizada 02 (dois) ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.



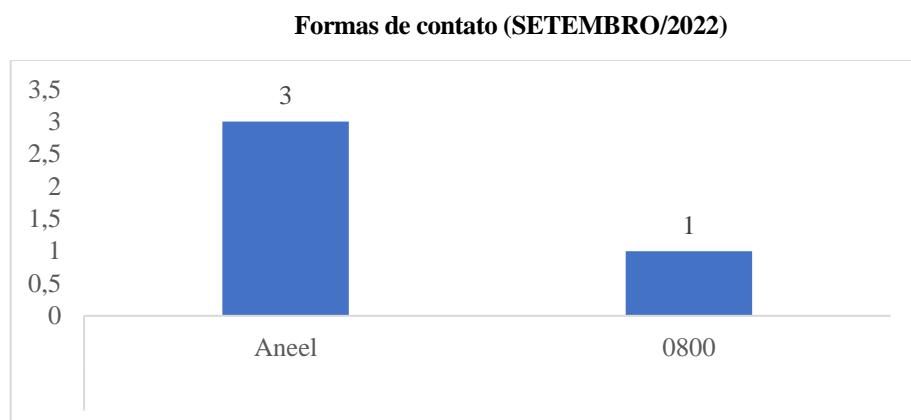
**Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de setembro registradas no SGO.**

Dos 02 (dois) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Ligaçāo” 01 (um) e “Ressarcimento de Danos Elétricos” 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 04 (quatro) 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 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 setembro de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

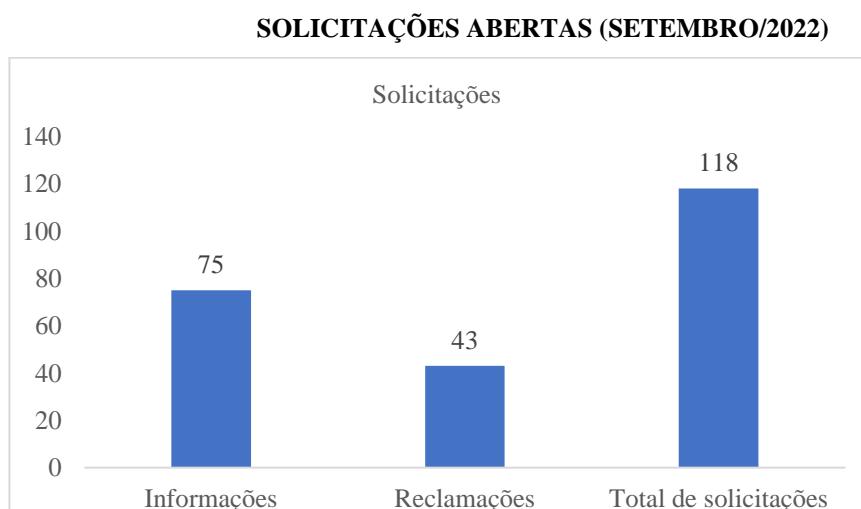
Total de Solicitações	118
Reclamações	43
Informações	75
Elogio	00

**Fonte: SGO/Aneel**

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 16/09/2022, 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.

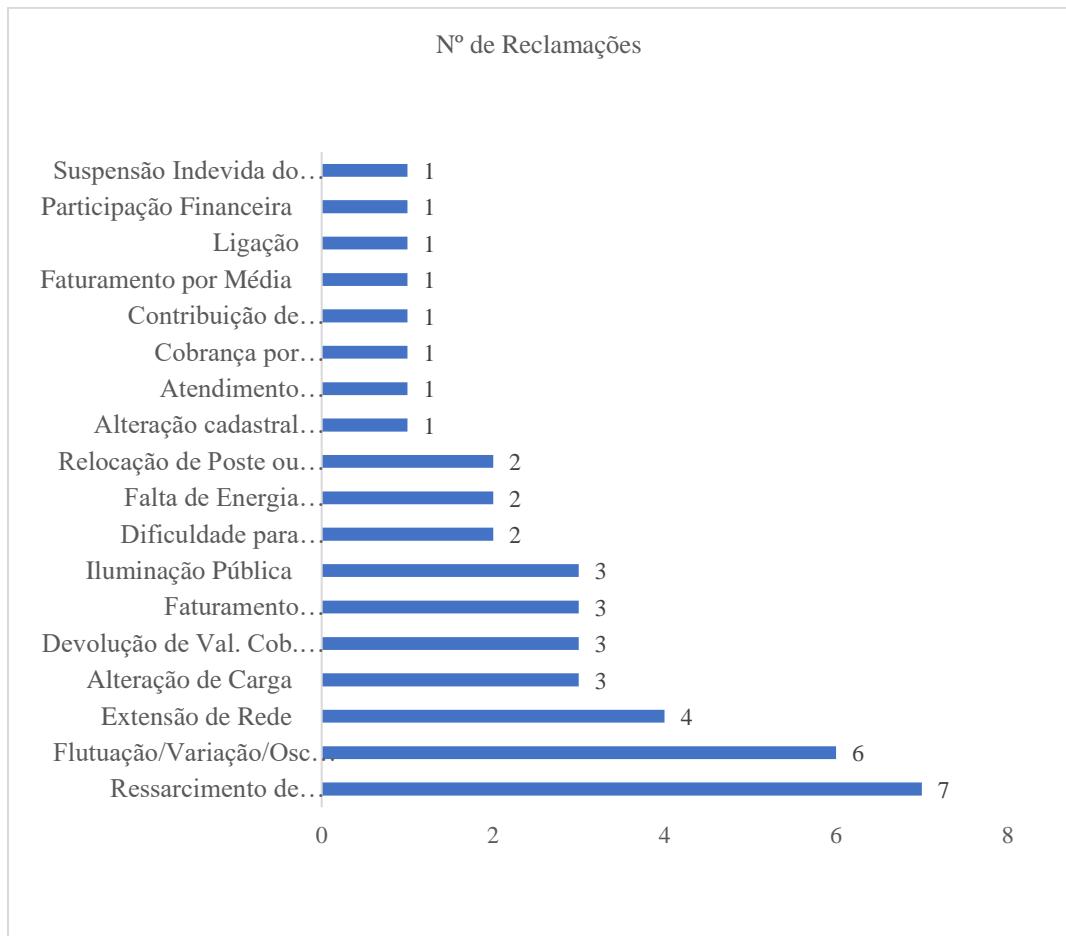
## GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 118 (cento e dezoito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 43 (quarenta e três) se converteram em reclamações e 75 (setenta e cinco) em informações.



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

No gráfico 13 é possível ver que das 43 (quarenta e três) reclamações registradas, com a tipologia Ressarcimento de Danos Elétricos foram contabilizadas 07 (sete), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

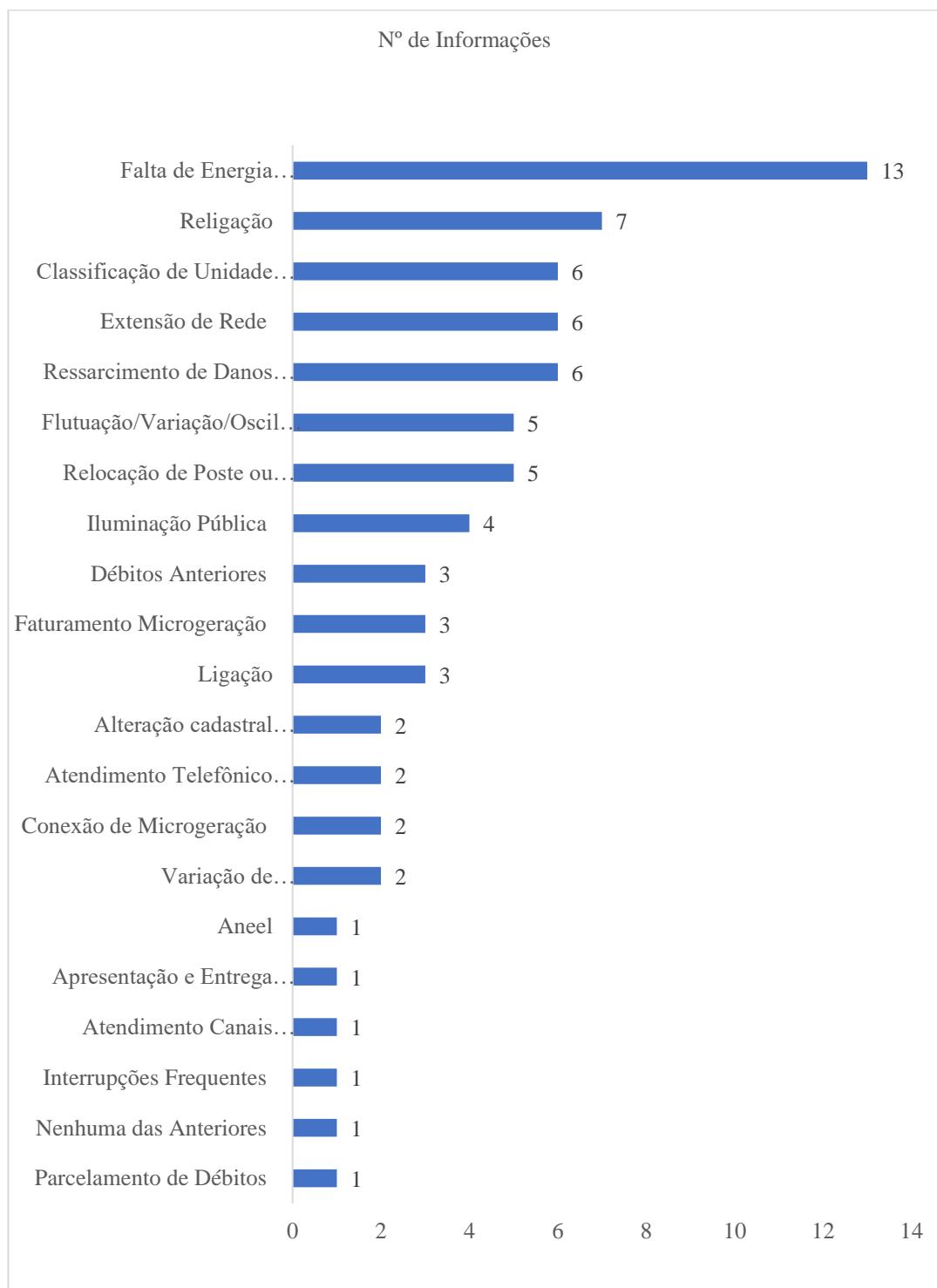


**Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de setembro registradas no SGO.**

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 06 (seis), Extensão de Rede 04 (quatro), Alteração de Carga 03 (três), Devolução de Val. Cob. a maior, indev. dup. Pag. 03 (três), Faturamento Microgeração 03 (três), Iluminação Pública 03 (três), Dificuldade para Pagamento 02 (dois), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Alteração cadastrais /Titularidade - Nome 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Contribuição de Iluminação Pública 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Ligação 01 (um), Participação Financeira 01 (um) e Suspensão Indevida do Fornecimento 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) 13 (treze), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

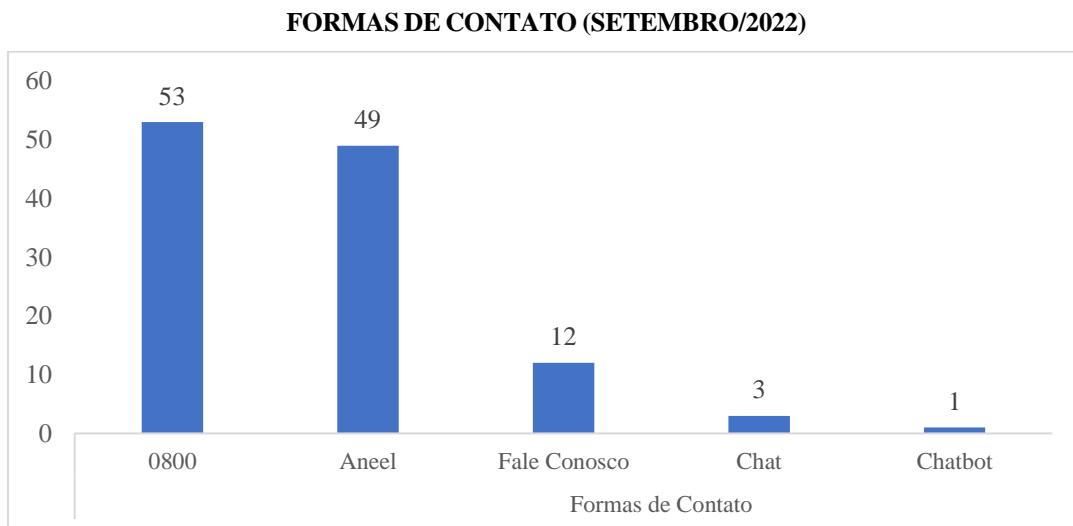


**Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de setembro registradas no SGO.**

Também foram registradas solicitações de informações sobre Religação 07 (sete), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 06 (seis), Extensão de Rede 06 (seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 06 (seis), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05

(cinco), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 05 (cinco), Iluminação Pública 04 (quatro), Débitos Anteriores 03 (três), Faturamento Microgeração 03 (três), Ligação 03 (três), Alteração cadastral /Titularidade- Nome 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/ Erro Leitura 02 (dois), Aneel 01 (um), Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Atendimento canais digitais da Concessionária 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um) e Parcelamento de Débitos 01 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

Dos 118 (cento e dezoito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 53 (cinquenta e três) 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 12 (doze), Chat 03 (três), 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 setembro 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 08000791520 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 02 (dois) registros de reclamações sendo a tipologia **“Ressarcimento de Danos Elétricos”** .

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

Não tivemos em setembro registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 05 (cinco) registros pelo site institucional que tratavam de pedidos de informações e prontamente foram fornecidas aos solicitantes. E também contabilizado 01 (um) registro no SE OUV sobre instauração de Processo Administrativo Disciplinar – PAD, que prontamente teve seu devido encaminhamento.

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.