

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JANEIRO/2023

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 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 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	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, 10 de Fevereiro de 2023.

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 janeiro de 2023.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	711
Reclamações	11
Denúncias	00
Elogios	00
	722
Total de Solicitações	
<hr/>	
Informações Finalizadas	711
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	002
Total de Solicitações Finalizadas	713
<hr/>	
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
<hr/>	
Total de Solicitações em Andamento	09

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Janeiro, apenas 1,25% 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 722 (setecentos e vinte e dois) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

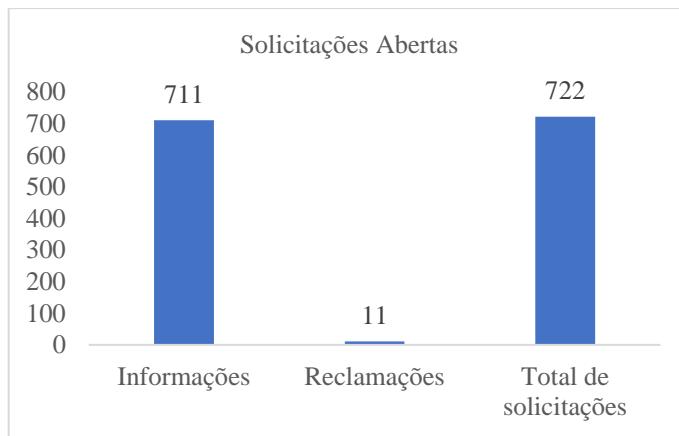


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 98,48% 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.

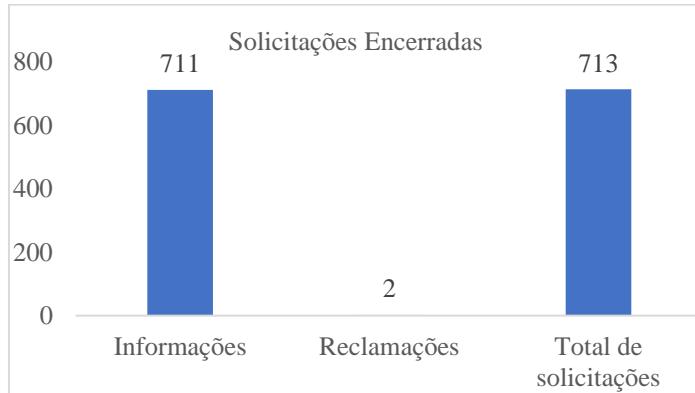


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,76% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Janeiro 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:

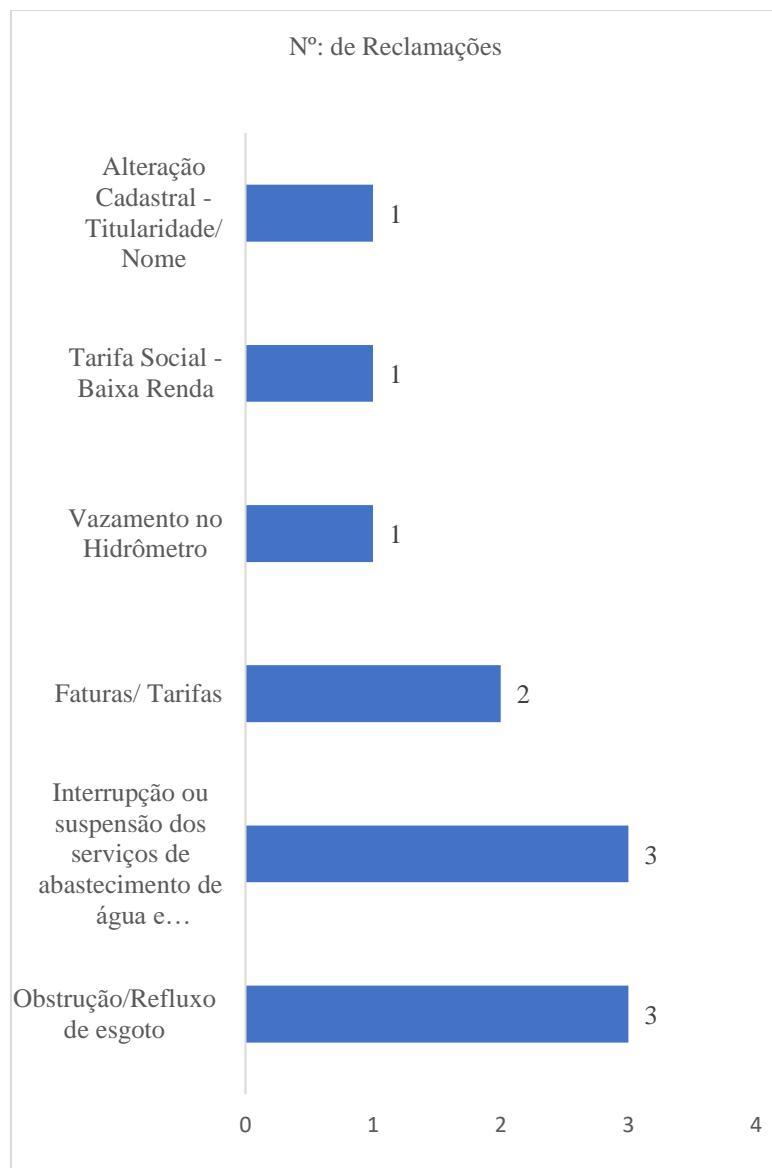


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 03 (três), Obstrução/Refluxo de esgoto 03 (três), Faturas/ Tarifas 02 (dois), Vazamento no Hidrômetro 01 (um), Tarifa Social- Baixa Renda 01 (um) e Alteração Cadastral – Titularidade/ Nome 01 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em janeiro 2023.

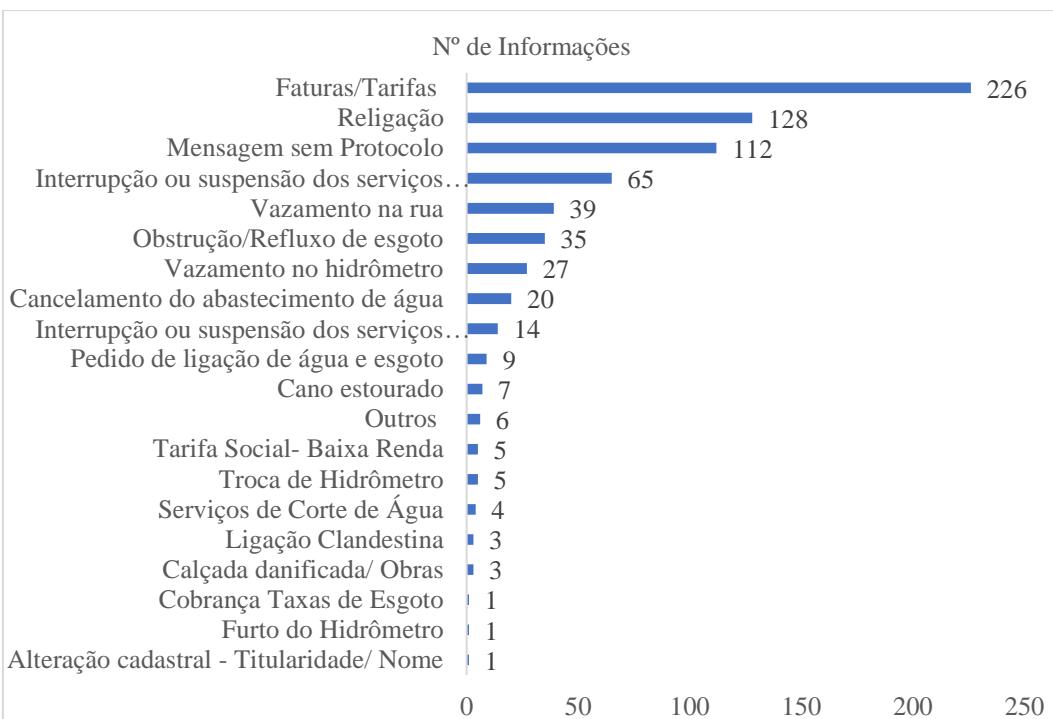


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 226 (duzentos e vinte e seis), Religação 128 (cento e vinte e oito), Mensagem sem Protocolo 112 (cento e doze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 65 (sessenta e cinco), Vazamento na rua 39 (trinta e nove), Obstrução/Refluxo de esgoto 35 (trinta e cinco), Vazamento no hidrômetro 27 (vinte e sete), Cancelamento do abastecimento de água 20 (vinte), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 14 (quatorze), Pedido de ligação de água e esgoto 9 (nove), Cano estourado 7 (sete), Outros 6 (seis), Tarifa Social- Baixa Renda 5 (cinco), Troca de Hidrômetro 5 (cinco), Serviços de Corte de Água 4 (quatro), Ligação Clandestina 3 (três), Calçada danificada/ Obras 3 (três), Cobrança Taxas de Esgoto 1 (um), Furto do Hidrômetro 1 (um), Alteração cadastral - Titularidade/ Nome 1 (um).

Dos 722 (setecentos e vinte e dois) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 583 (quinhentos e oitenta e três) 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 131 (cento e trinta e um), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 04 (quatro), E-mail 03 (três), Fala Br 01 (um).

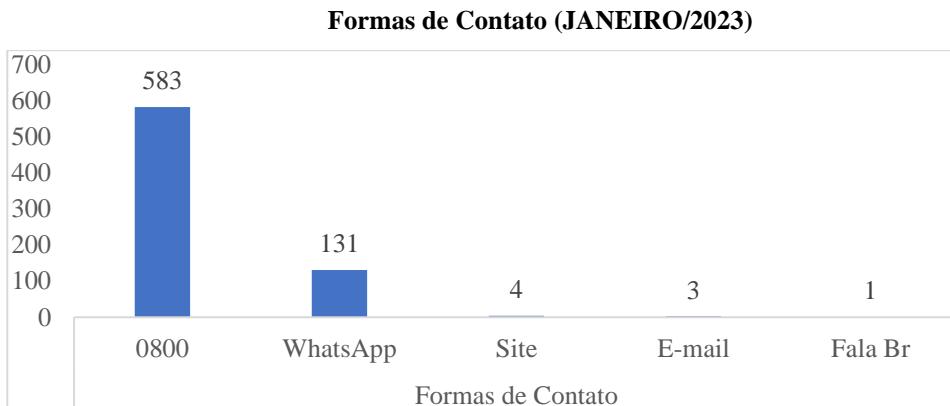


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população Sergipana as quais foram geradas 11 (onze) demandas no SE OUV, pelo 0800 foram contabilizadas 4 (quatro), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo site 3 (três), WhatsApp 2 (dois), E-mail 1 (um) e Fala Br 1 (um).

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 711 (setecentos e onze) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de janeiro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

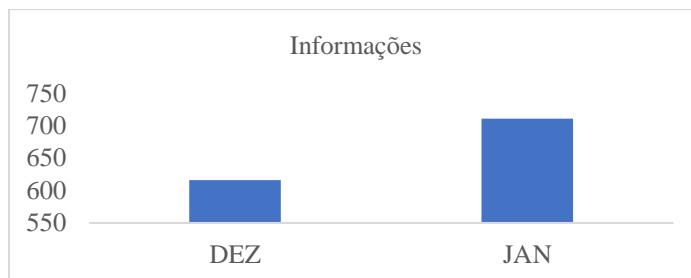


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 15,42% 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 11 (onze), os quais foram

registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

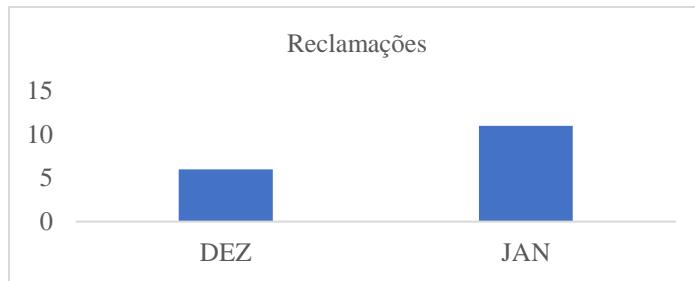


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de janeiro.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento de aproximadamente de 83,33% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 8 (oito) consumidores, sendo que 02 (dois) referente ao mês deste relatório e 06 (seis) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 09 (nove) demandas;
- ✓ Resolvidas 02 (duas).

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 janeiro de 2023, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	24
Reclamações	04
Informações	20
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 11/01/2023, 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, referente ao mês de dezembro/22.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 24 (vinte e quatro) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 04 (quatro) se converteram em reclamações e 20 (vinte) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/2023)

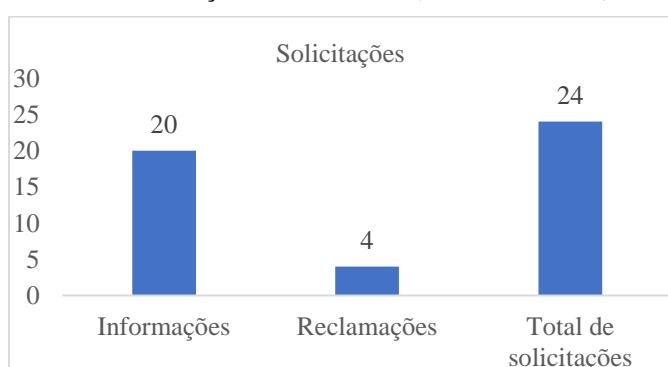


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Conexão de Microgeração” 02 (dois), “Apresentação e Entrega da Fatura” 01 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão” 01 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

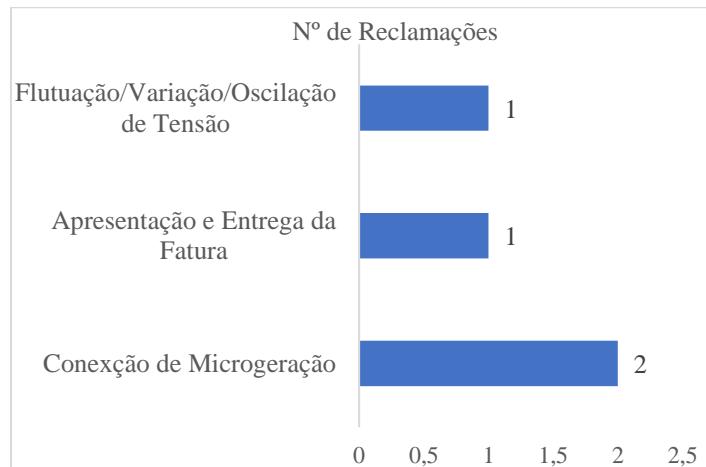


Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

Dos 20 (vinte) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 7 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Atendimento Presencial da Concessionária 02 (dois), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Iluminação Pública 01 (um), Ligação 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.

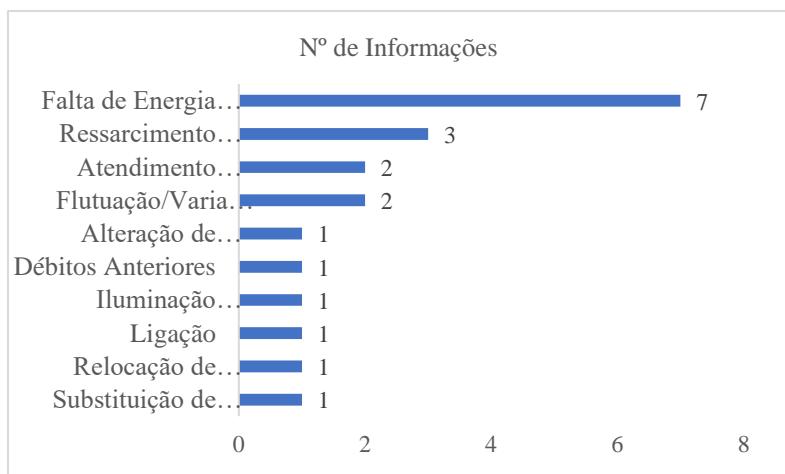


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

Dos 24 (vinte e quatro) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 13 (treze) 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. Os demais registros foram pelo Aneel 167 - 9 (nove) e pelo Fale Conosco 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

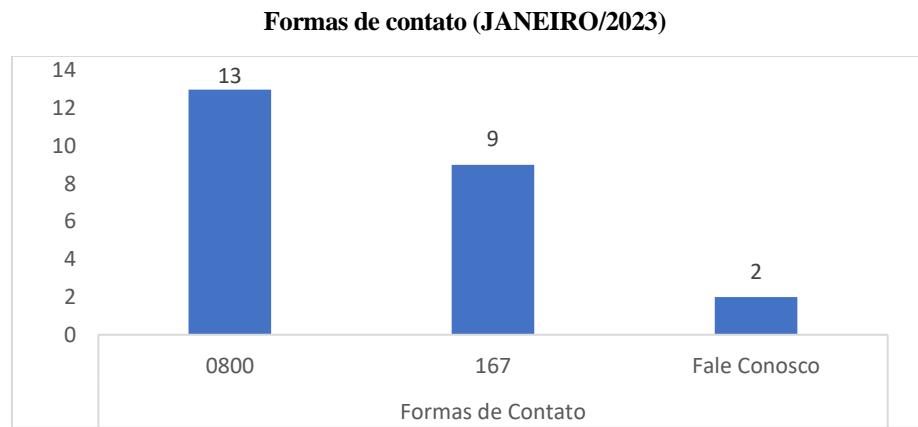


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 janeiro de 2023, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

Total de Solicitações	128
Reclamações	56
Informações	72

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 17/01/2023, 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, referente ao mês de dezembro/22.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 128 (cento e vinte e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 56 (cinquenta e seis) se converteram em reclamações e 72 (setenta e dois) em informações.

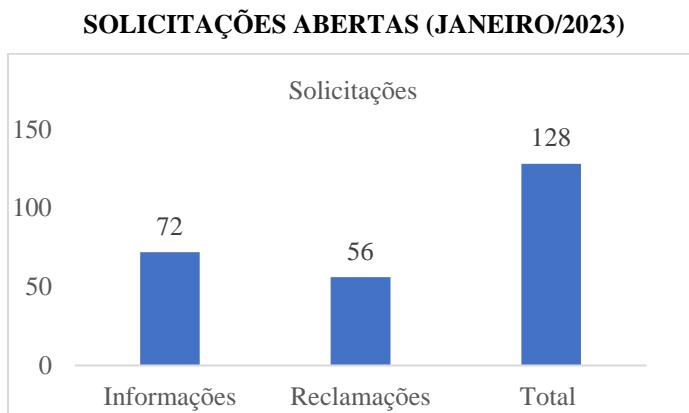


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 56 (cinquenta e seis) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Conexão de Microgeração 20 (vinte), Ressarcimento de Danos Elétricos 9 (nove), Extensão de Rede 07 (sete), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 03 (três), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 3 (três), Alteração cadastral - Titularidade/ Nome 2 (dois), Ligação 2 (dois), Participação Financeira 2

(dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 2 (dois), Alteração de Carga 1 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 1 (um), Cobrança por Irregularidades 1 (um), Faturamento Microgeração 1 (um), Interrupções Frequentes 1 (um) e Nenhuma das Anteriores 1 (um).

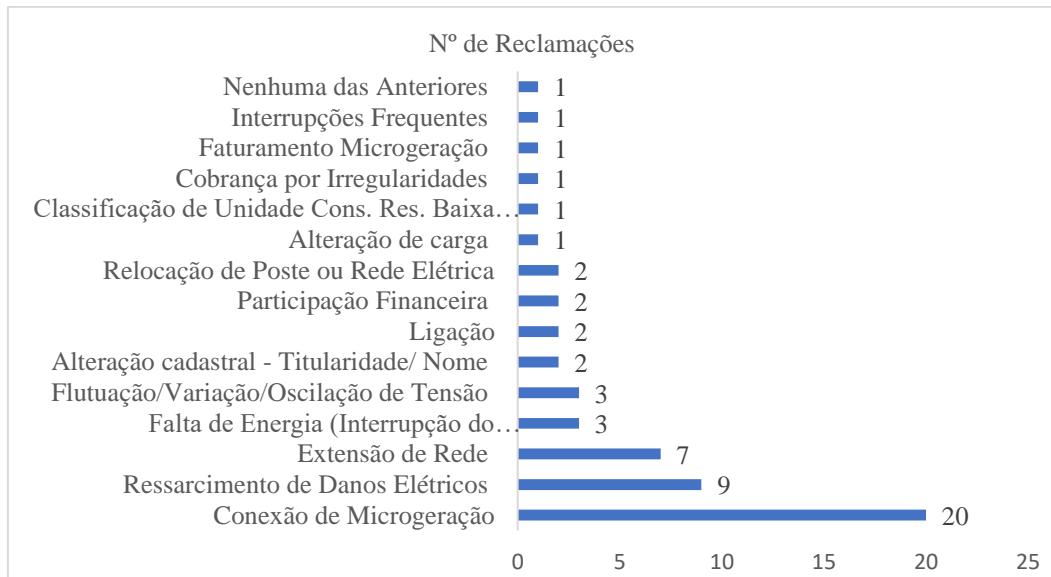


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 72 (setenta e dois) 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. Também foram registradas solicitações de informações sobre Iluminação Pública 7 (sete), Religação 6 (seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 5 (cinco), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 4 (quatro), Extensão de Rede 4 (quatro), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 4 (quatro), Ligação 4 (quatro), Atendimento Telefônico da Concessionária 3 (três), Débitos Anteriores 3 (três), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 3 (três), Alteração cadastral /Titularidade – Nome 2 (dois), ANEEL 2 (dois), Cobrança Indevida 2 (dois), Apresentação e Entrega de Fatura 1 (um), Atendimento canais digitais da Concessionária 1 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 1 (um), Cobranças Diversas na Fatura 1 (um), Dados do Setor Elétrico 1 (um), Dificuldade para Pagamento 1 (um), Participação Financeira 1 (um), Poda de Árvore 1 (um), Procedimento para a formatização de Denúncias 1 (um) e Substituição de equipamentos de rede 1 (um).

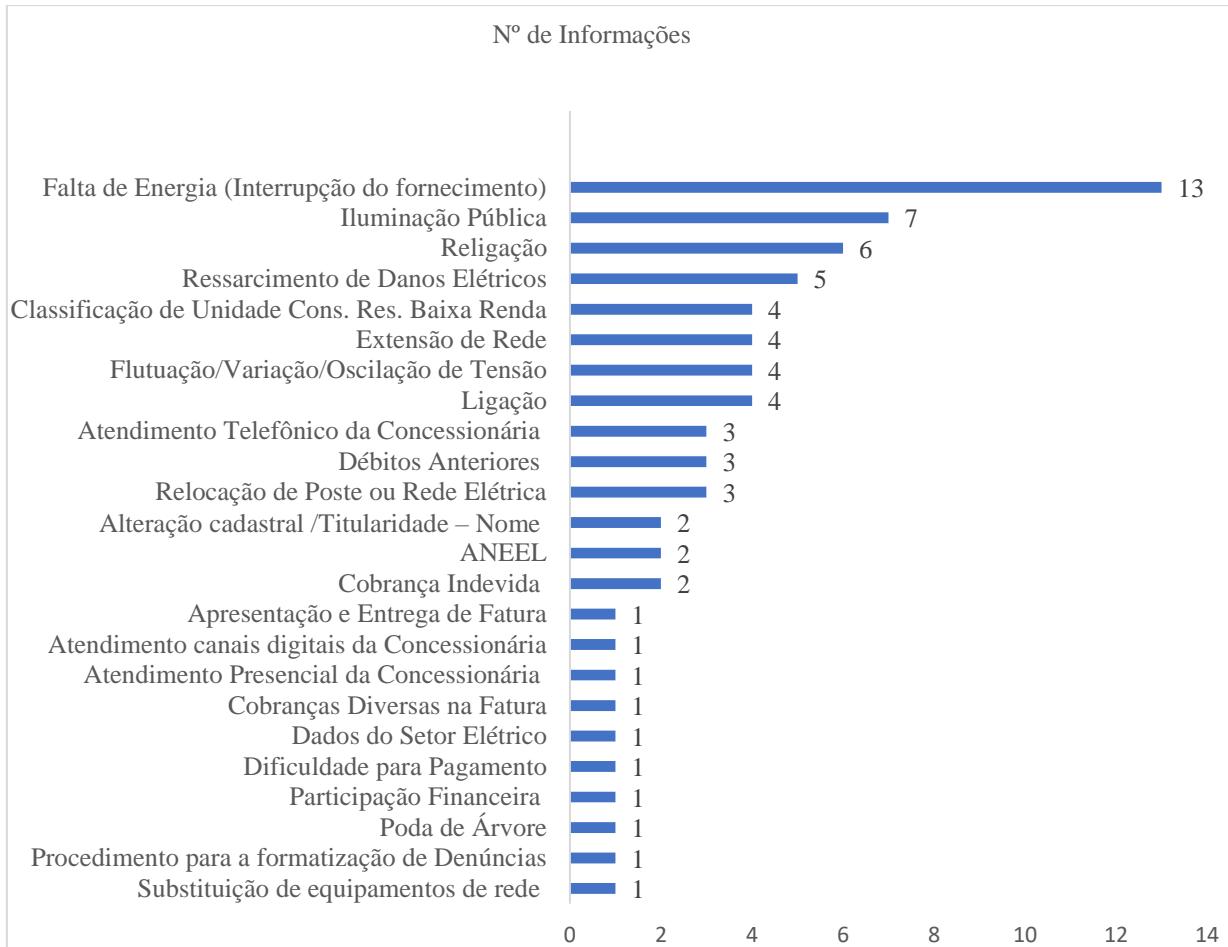


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

Dos 128 (cento e vinte e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 56 (cinquenta e seis), foram através do canal de atendimento 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 45 (quarenta e cinco), Fale Conosco 15 (quinze), APP 6 (seis), Local Agência 2 (dois), Local Aneel 2 (dois), Chat 1 (um) e Chatbot 1 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2023)

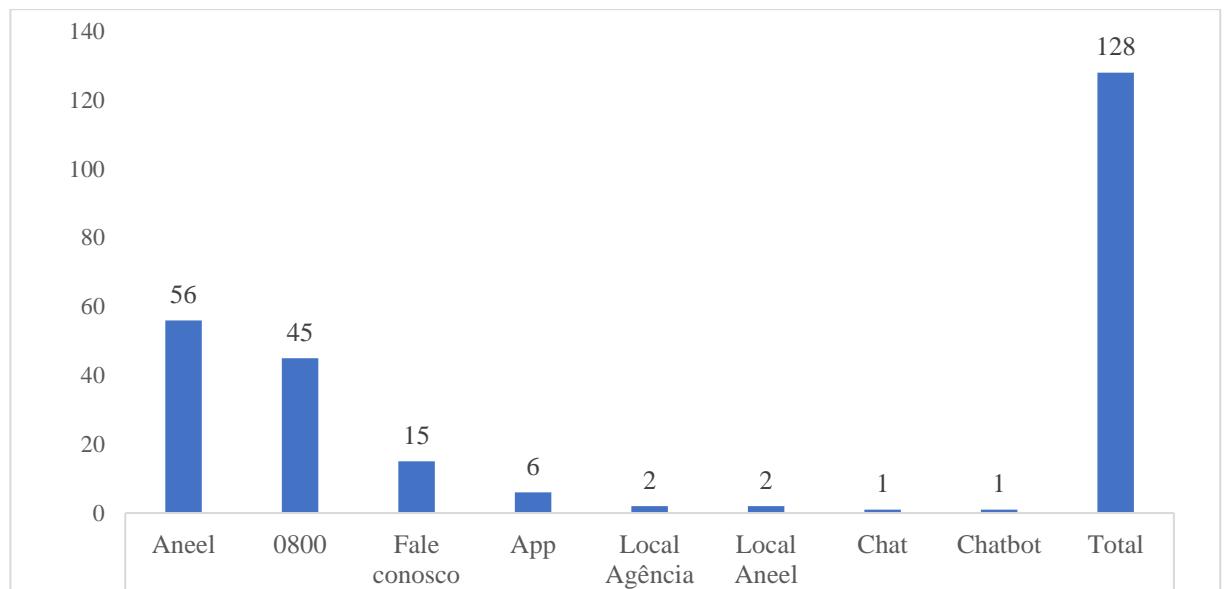


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 janeiro de 2023.

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 08000791520 e na área de energia elétrica foi o canal de atendimento telefônico da Aneel 167.

Os principais assuntos reclamados nas áreas de saneamento foram “**Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios**” 3 (três) – Porto da Folha, Nossa Senhora do Socorro e Canindé de São Francisco.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve 02 (dois) registros de reclamações sendo a tipologia “**Conexão de Microgeração**”.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Conexão de Microgeração**” foram contabilizadas 20 (vinte) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em Janeiro registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 01 (um) informação que não foi de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br (01490.2023.000001-00) sobre “**Desfesa do Consumidor**”, 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.