

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

FEVEREIRO/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	13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
GÁS CANALIZADO	16
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 021/2023 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 Março 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 fevereiro de 2023.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	505
Reclamações	05
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	510
<hr/>	
Informações Finalizadas	505
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	00
Total de Solicitações Finalizadas	505
<hr/>	
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
<hr/>	
Total de Solicitações em Andamento	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Fevereiro, apenas 0,99% 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 510 (quinhentos e dez) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

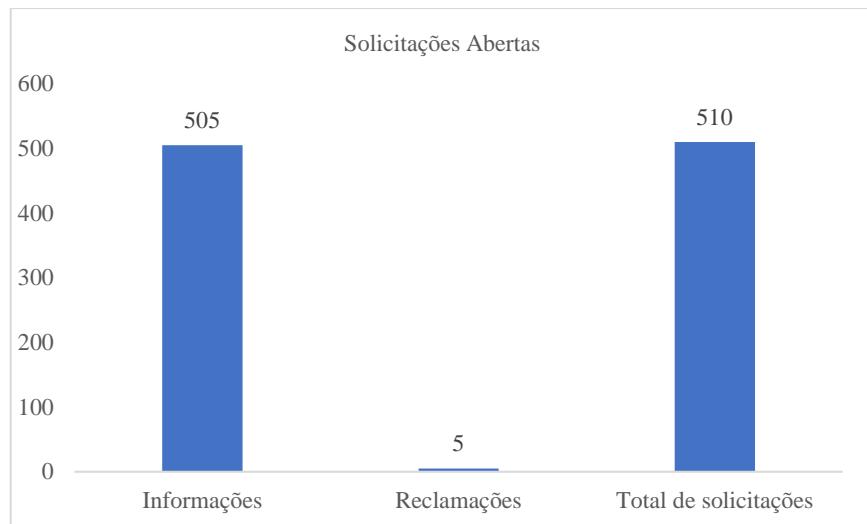


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,02% 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.

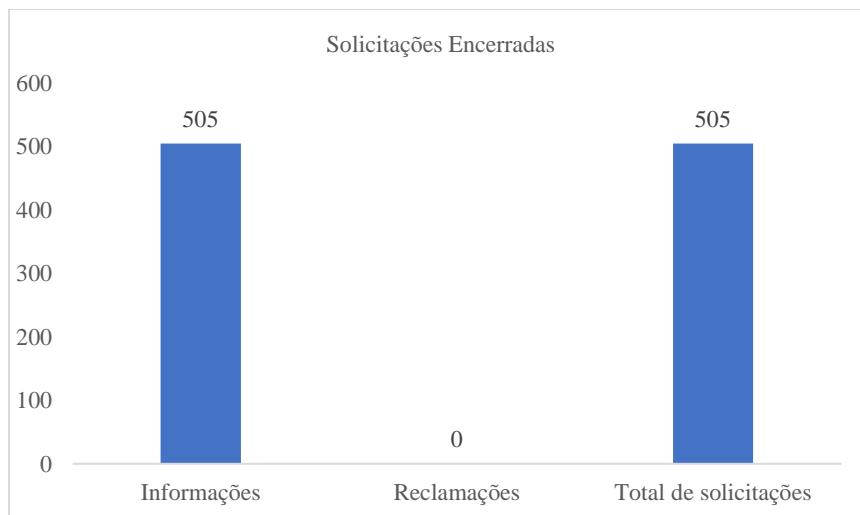


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 99,02% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Fevereiro 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:

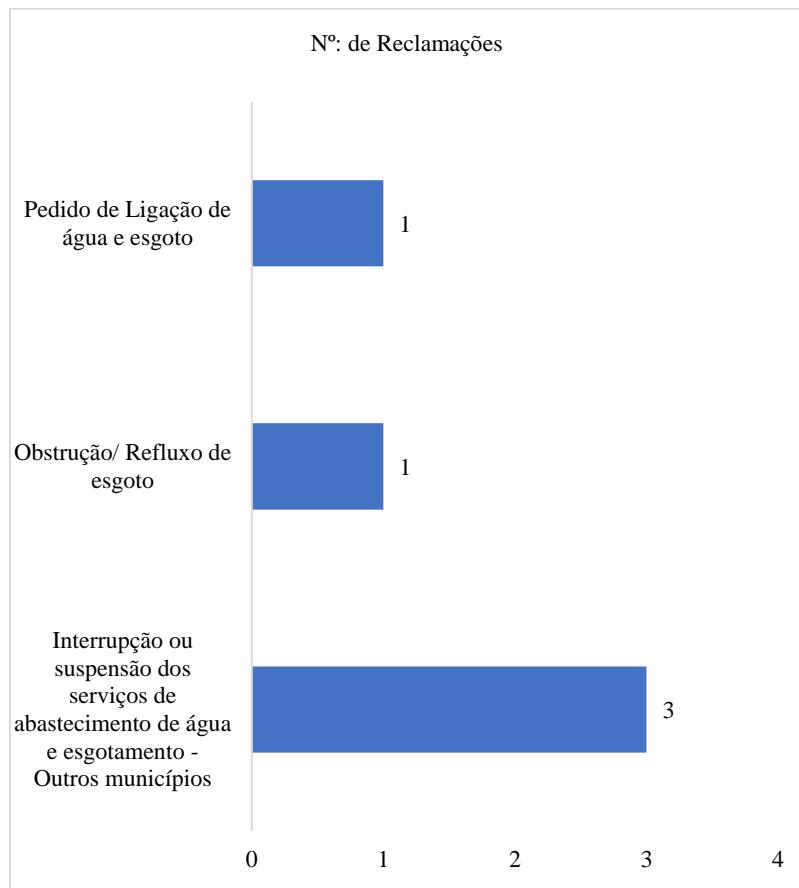


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

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 01 (um) e Pedido de Ligação de água e esgoto 01(um).

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

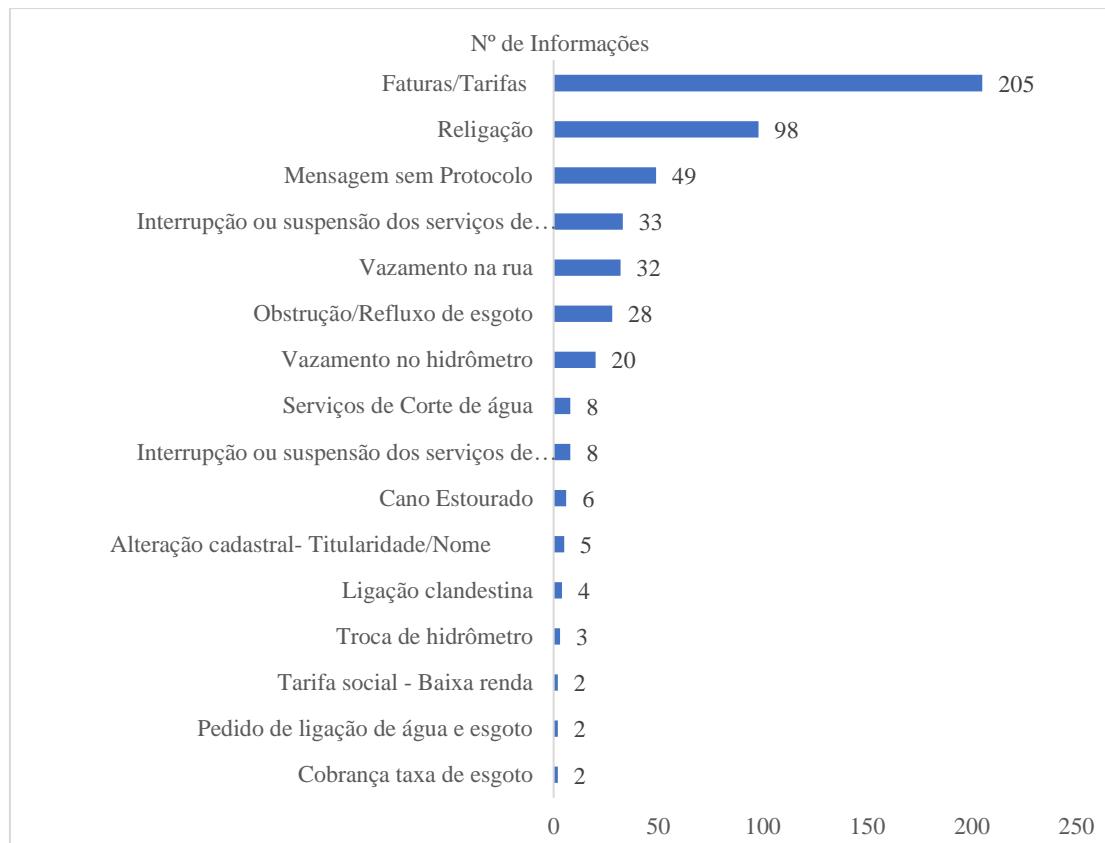


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 205 (duzentos e cinco), Religação 98 (noventa e oito), Mensagem sem Protocolo 49 (quarenta e nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 33 (trinta e três), Vazamento na rua 32 (trinta e dois), Obstrução/Refluxo de esgoto 28 (vinte e oito), Vazamento no hidrômetro 20 (vinte), Serviço de Corte de Água 8 (oito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 8 (oito), Cano estourado 6 (seis), Alteração cadastral - Titularidade/Nome 5 (cinco), Ligação Clandestina 4 (quatro), Troca de Hidrômetro 3 (três), Tarifa Social – Baixa renda 2 (dois), Pedido de ligação de água e esgoto 2 (dois) e Cobrança Taxa de esgoto 2 (dois).

Dos 510 (quinhentos e dez) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 447 (quatrocentos e quarenta e sete) 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 50 (cinquenta), E-mail 9 (nove) e pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 04 (quatro).



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 05 (cinco) demandas no SE OUV, pelo site 2 (dois), WhatsApp 2 (dois) e E-mail 1 (um) para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 505 (quinhentos e cinco) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de fevereiro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

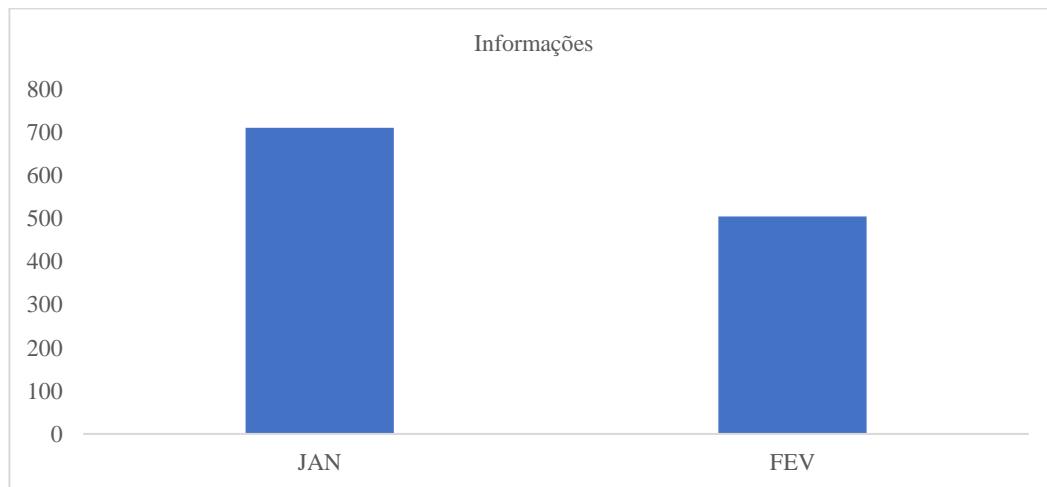


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de fevereiro.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente -28,97% 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 5 (cinco), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

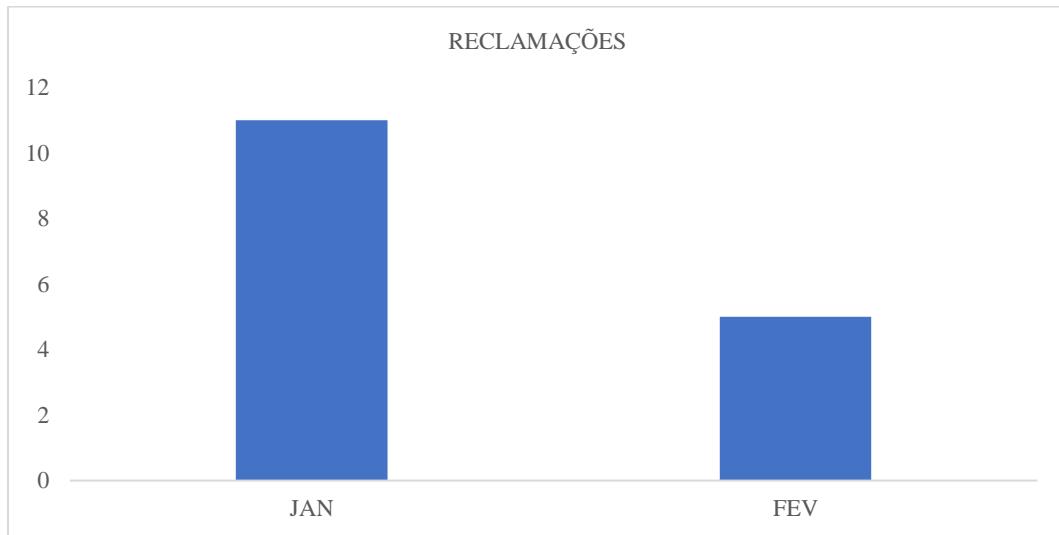


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de fevereiro.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma redução de aproximadamente de -54,55% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 9 (nove) consumidores, sendo que 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 09 (nove).

3. ENERGIA ELÉTRICA

3.1 SULGIBE

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

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

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 13/02/2023, 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 janeiro/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 6 (seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO apenas se converteram em informações, não havendo registro de reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2023)

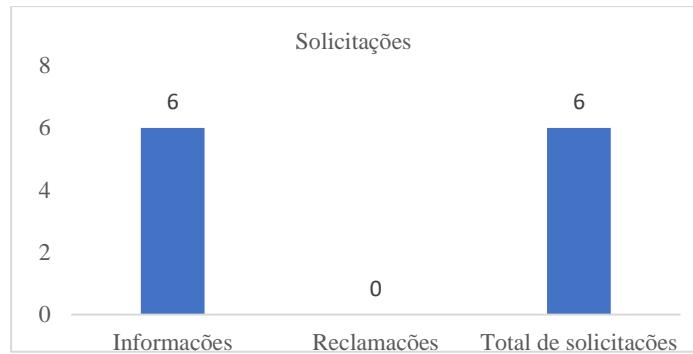


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível observar que das informações, dos 6 (seis) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 3 (três), Alteração cadastral (Titularidade/Nome) 1 (um), Débitos Anteriores 1 (um) e Desligamento a pedido do consumidor 1 (um), conforme dispõe o gráfico abaixo.

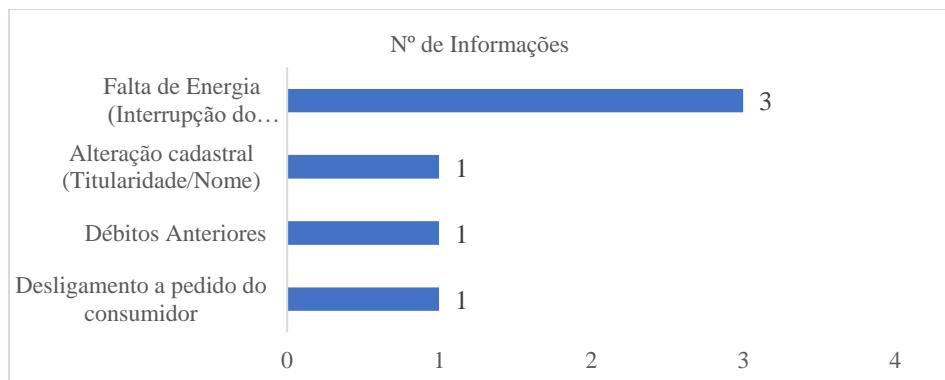


Gráfico 09: Quantitativo das informações recebidas no mês de fevereiro registradas no SGO.

Dos 6 (Seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 10, 6 (seis) 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, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de contato (FEVEREIRO/2023)

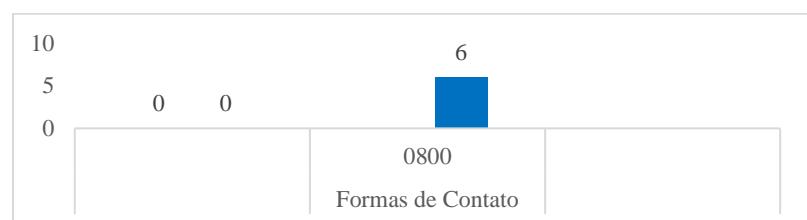


Gráfico 10: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	67
Reclamações	31
Informações	36

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 14/02/2023, 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 janeiro/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 11 é possível observar que um montante de 67 (sessenta e sete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 31 (trinta e um) se converteram em reclamações e 36 (trinta e seis) em informações.

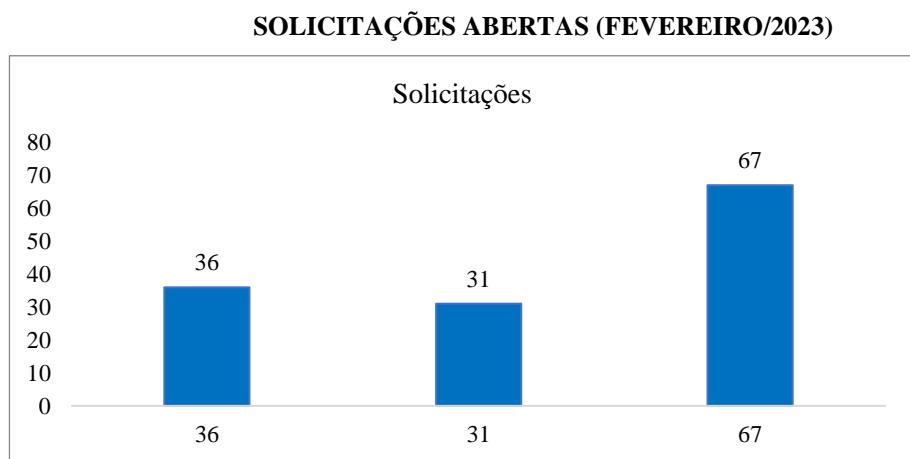


Gráfico 11: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 12 é possível ver que das 31 (trinta e um) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 9 (nove), Extensão de Rede 3 (três), Interrupções frequentes 3 (três), Cobrança indevida 2 (dois), Conexão de Microgeração 2 (dois), Faturamento Microgeração 2 (dois), Ligação 2 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 2 (dois), Alteração cadastral (Titularidade/Nome) 1 (um), Iluminação Pública 1 (um), Nenhuma das Anteriores 1 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 1 (um), Substituição de equipamento de rede 1 (um) e Suspensão indevida do Fornecimento 1 (um).

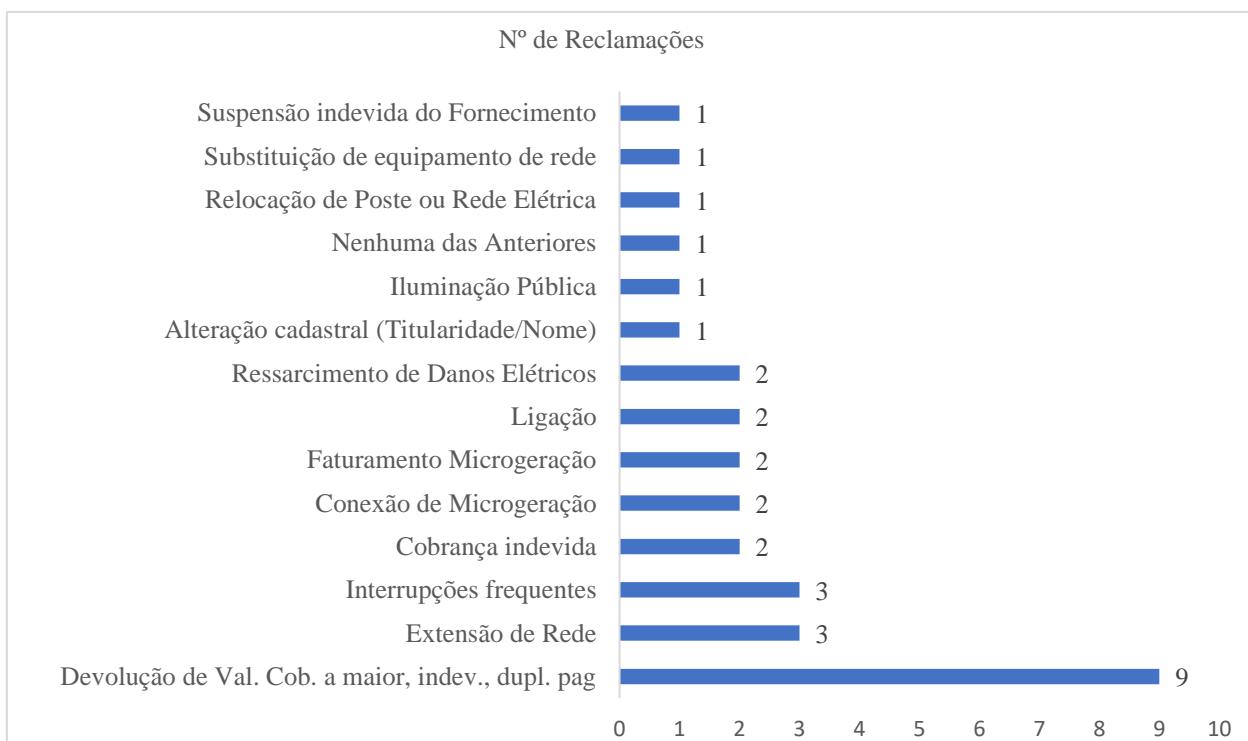


Gráfico 12: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de fevereiro registradas no SGO

No gráfico 13 é possível observar que as informações registradas totalizaram 36 (trinta e seis) no SGO e tratando - se da tipologia com Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 10 (dez), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE. Também foram registradas solicitações de informações sobre Extensão de Rede 4 (quatro), Iluminação Pública 3 (três), Religação 3 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 2 (dois), Conexão de Microgeração 2 (dois), Alteração cadastral (Titularidade/Nome) 1 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 1 (um), Cobrança por Irregularidades 1 (um), Débitos Anteriores 1 (um), Desligamento a pedido do consumidor 1 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 1 (um), Ligação 1 (um),

Participação Financeira 1 (um), Poste com mal estado 1 (um), Qualidade do atendimento Aneel 1 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 1 (um) e Ressarcimento de Danos Elétricos 1 (um).

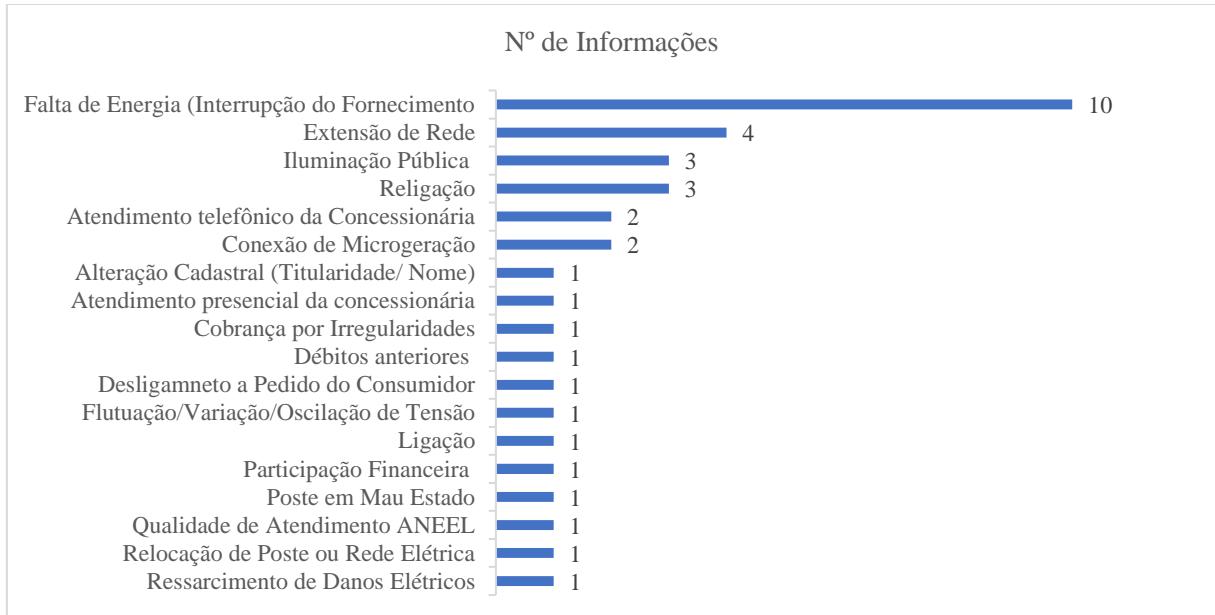


Gráfico 13: Quantitativo das informações recebidas no mês de Janeiro registradas no SGO.

Dos 67 (sessenta e sete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 14, 31 (trinta e um), foram através do canal de atendimento 0800, 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 15 (quinze), Aneel 14 (quatorze), Chatbot 5 (cinco), APP 1 (um) e Local Aneel 1 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

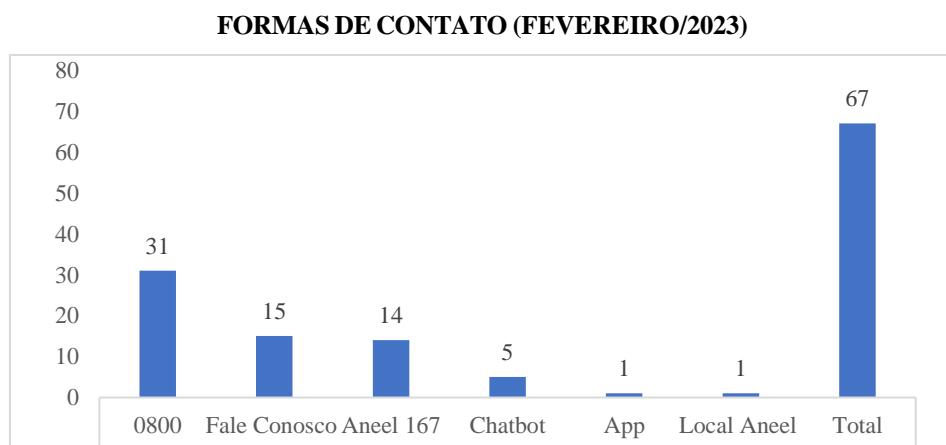


Gráfico 14: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

GÁS CANALIZADO

4.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese em fevereiro 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) – Carira, Lagarto e Frei Paulo.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório não houve registro de reclamação.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.**” foram contabilizadas 9 (nove) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em Fevereiro registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 3 (três) informações que não foram de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br (01490.2023.000005-25) sobre “**Outros em Saúde**”, (01490.2023.000004-44) “**Denúncia crime – Associação de moradores do Loteamento Alphaville**” e (01490.2023.000007-97) sobre “**Ceac e Instituto de Identificação**” que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

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.