

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

ABRIL/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	17
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 021/2023 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, 11 de Maio 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 abril de 2023.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	468
Reclamações	11
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	479
<hr/>	
Informações Finalizadas	468
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	470
<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 Abril, apenas 1,88% 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 479 (quatrocentos e setenta e nove) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

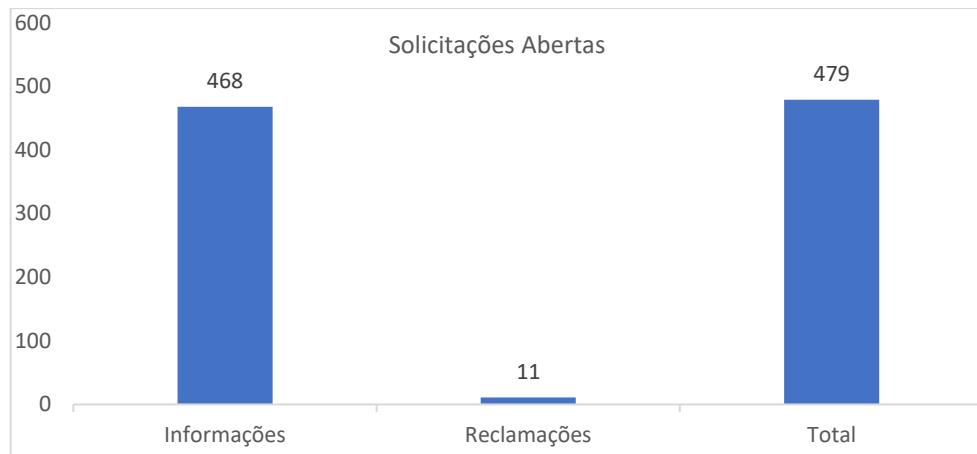


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 97,70% 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.

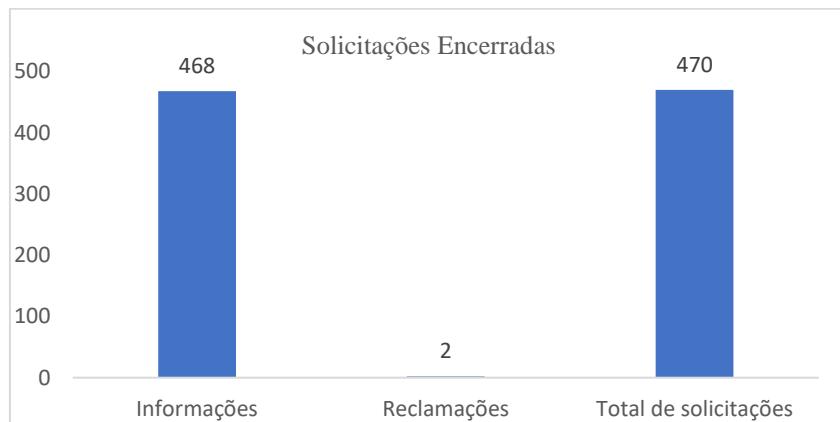


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,12% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Abril 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:

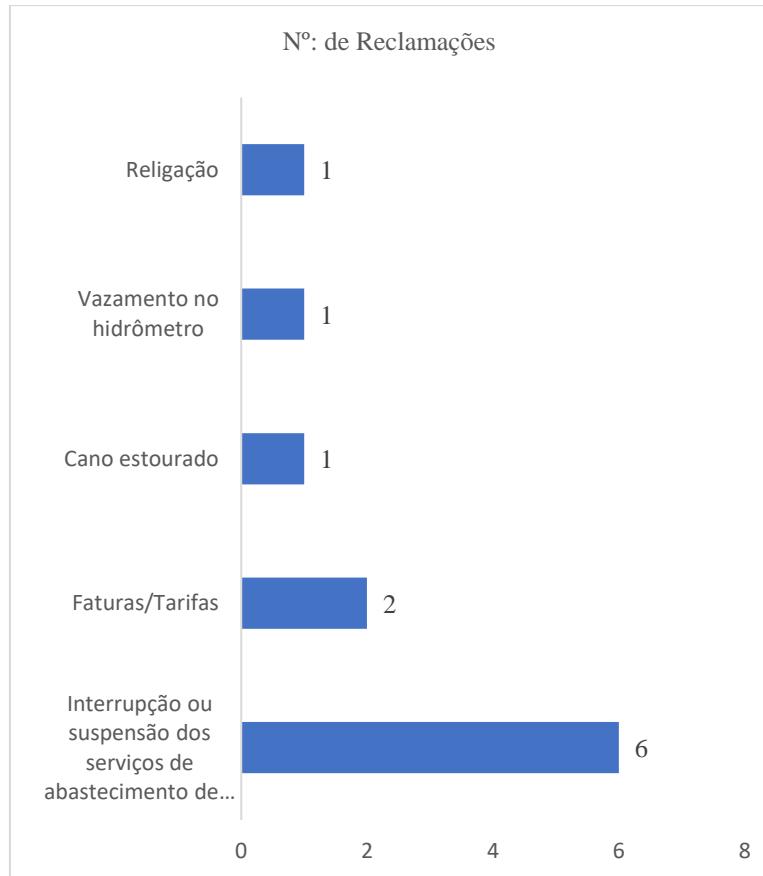


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 06 (seis), Fatura/ Tarifas 02 (dois), Cano Estourado 01 (um), Vazamento no hidrômetro 01 (um) e Religação 01 (um).

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

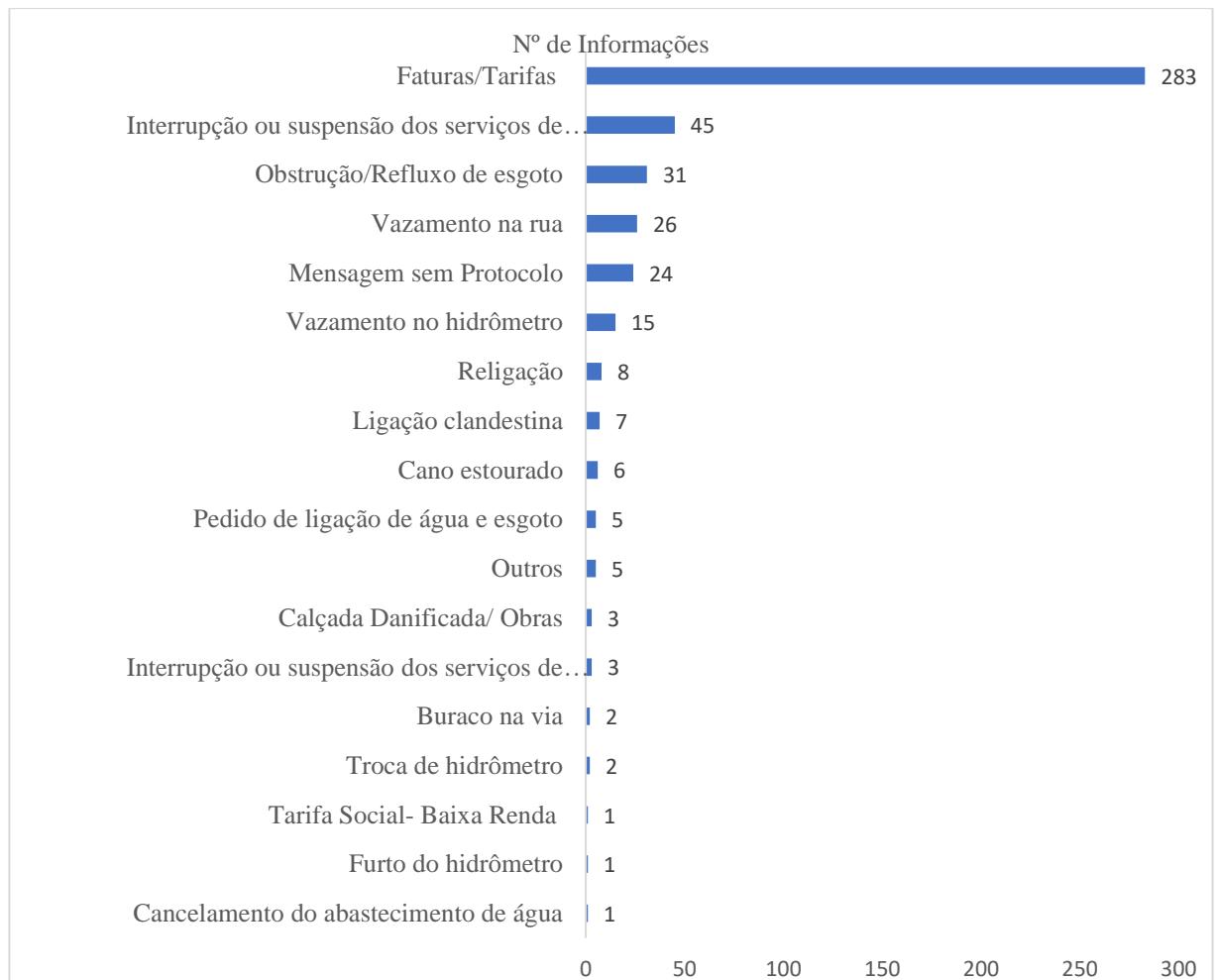


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 283 (duzentos e oitenta e três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 45 (quarenta e cinco), Obstrução/Refluxo de esgoto 31 (trinta e um), Vazamento na rua 26 (vinte e seis), Mensagem sem Protocolo 24 (vinte e quatro), Vazamento no hidrômetro 15 (quinze), Religação 08 (oito), Ligação clandestina 07 (sete), Cano estourado 06 (seis), Pedido de ligação de água e esgoto 05 (cinco), Outros 05 (cinco), Calçada Danificada/ Obras 03 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 03 (três), Buraco na via 02 (dois), Troca de hidrômetro 02 (dois), Tarifa Social- Baixa Renda 01 (um), Furto do hidrômetro 01 (um) e Cancelamento do abastecimento de água 01 (um).

Dos 479 (quatrocentos e setenta e nove) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 405 (quatrocentos e cinco) 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 45 (quarenta e cinco), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 11 (onze), E-mail 08 (oito), Presencial 06 (seis) e Fala BR 04 (quatro).

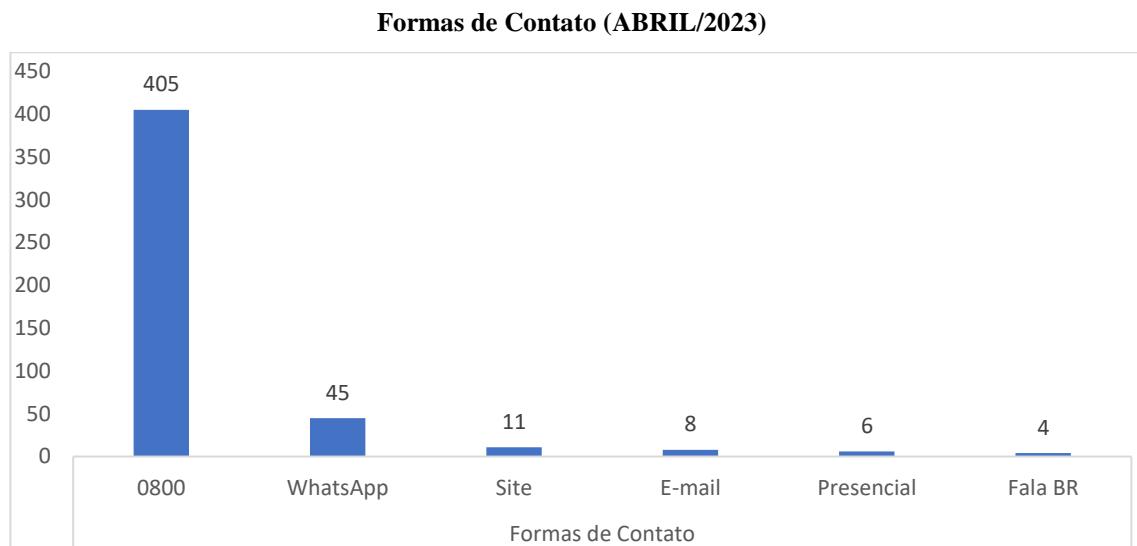


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população Sergipana as quais foram geradas 11 (onze) demandas no SE OUV pelo site 07 (sete), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento e pelo Fala BR 02 (dois) e E-mail 02 (dois).

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 468 (quatrocentos e sessenta e oito) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de abril e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

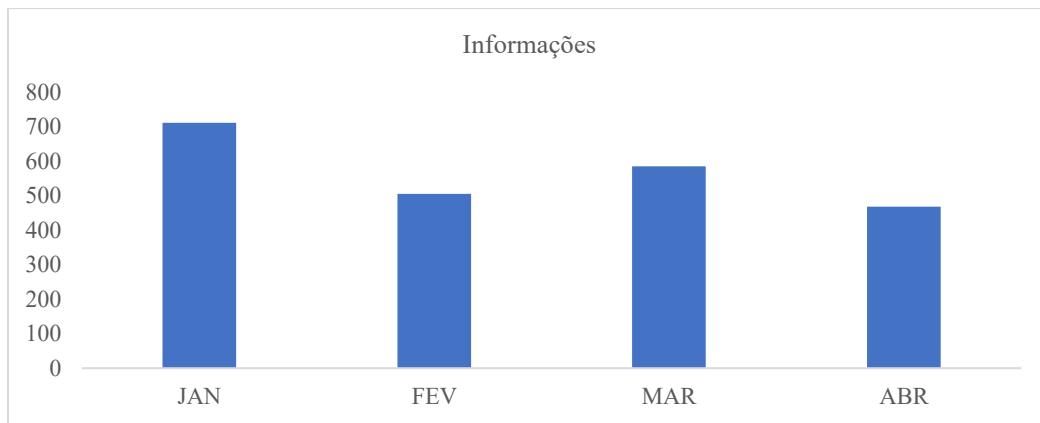


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente 20,00% 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 08 (oito), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e pelo Fala BR 02 (dois) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

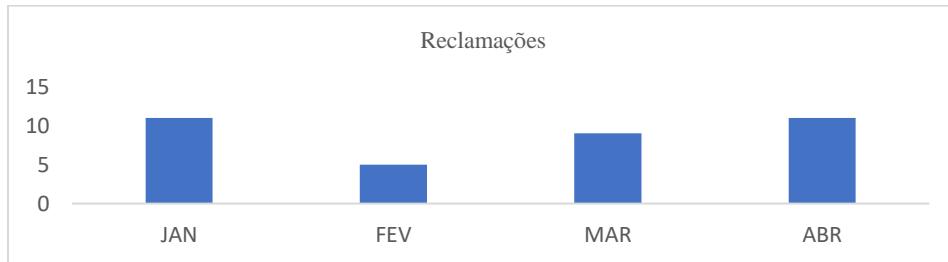


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de abril.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento de aproximadamente de 22,22% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 13 (treze) consumidores, sendo que 02 (dois) referente ao mês deste relatório e 11 (onze) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas. Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 04 (quatro) demandas;
- ✓ Resolvidas 13 (treze).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	13
Reclamações	03
Informações	10
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 27/04/23, 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 março/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 13 (treze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 03 (três) se converteram em reclamações e 10 (dez) em informações.

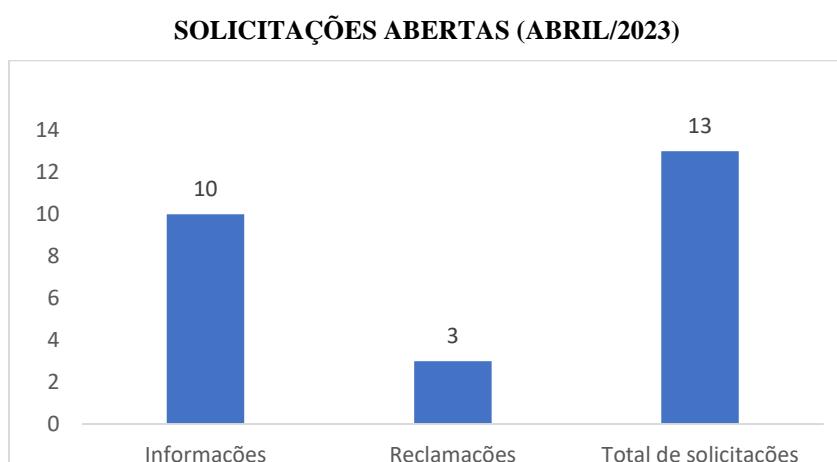


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Variação de Consumo/ Consumo Elevado / Erro Leitura” 02 (dois) e “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 01 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

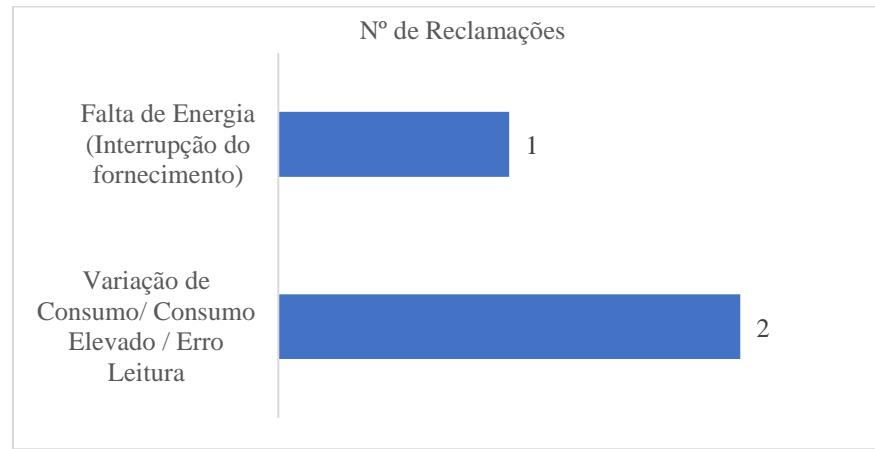


Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

Dos 10 (dez) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 06 (seis), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Classificação da Unidade Consumidora 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.

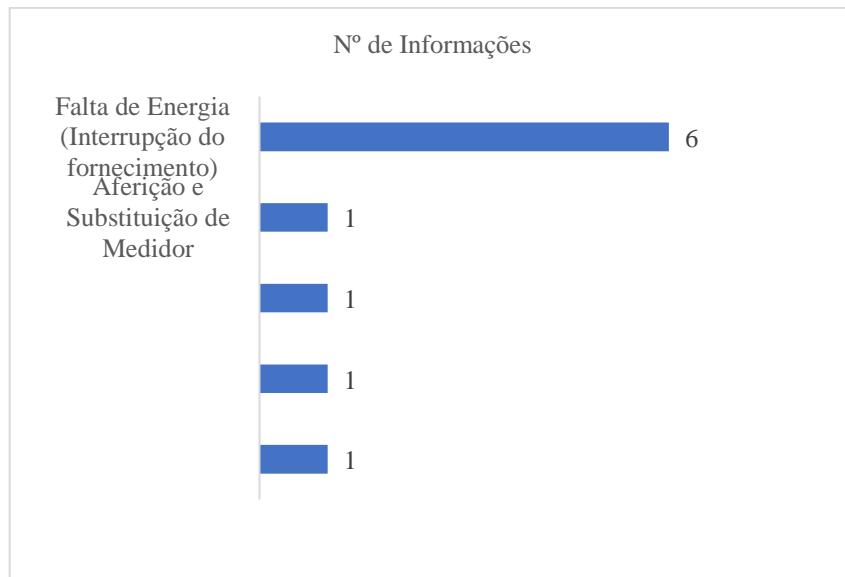


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

Dos 13 (vinte) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 12 (doze) 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 – 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de contato (ABRIL/2023)

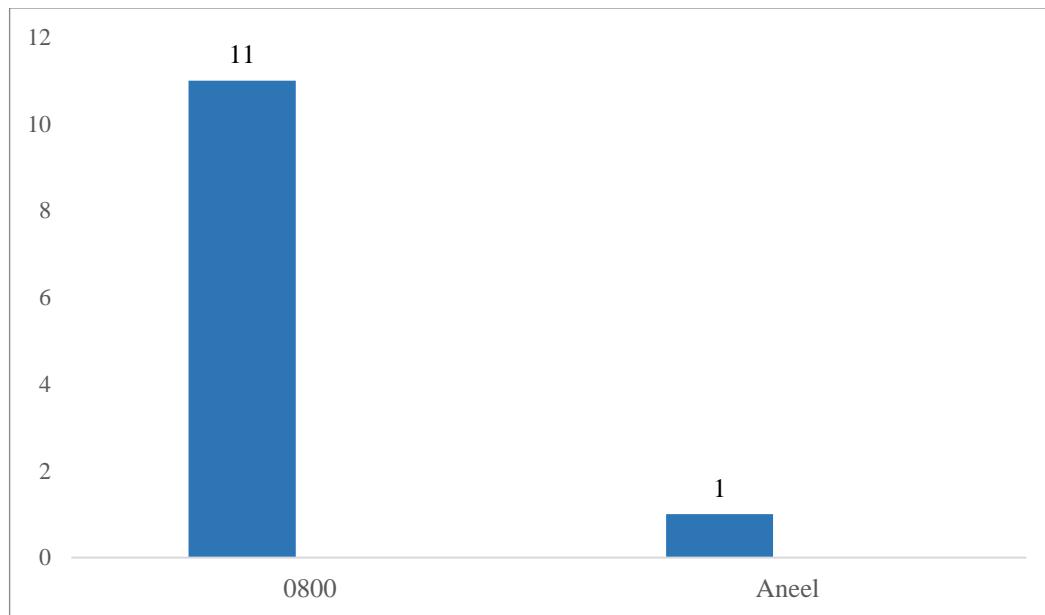


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	102
Reclamações	34
Informações	68

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 28/04/23, 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 março /23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 102 (cento e dois) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 34 (trinta e quatro) se converteram em reclamações e 68 (sessenta e oito) em informações.

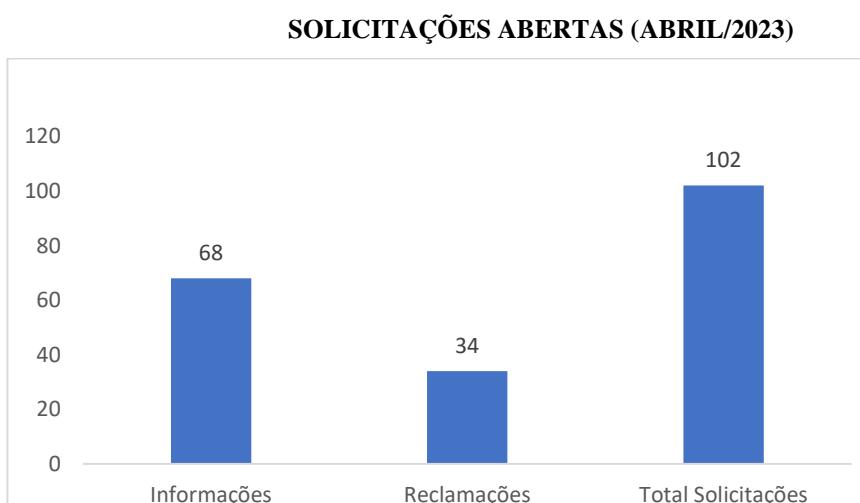


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 34 (trinta e quatro) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Ressarcimento de Danos Elétricos 07 (sete), Suspensão Indevida do Fornecimento 04 (quatro), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 03 (três), Interrupções Frequentes 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um), Ligação 01 (um), Religação 01 (um) e Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um).

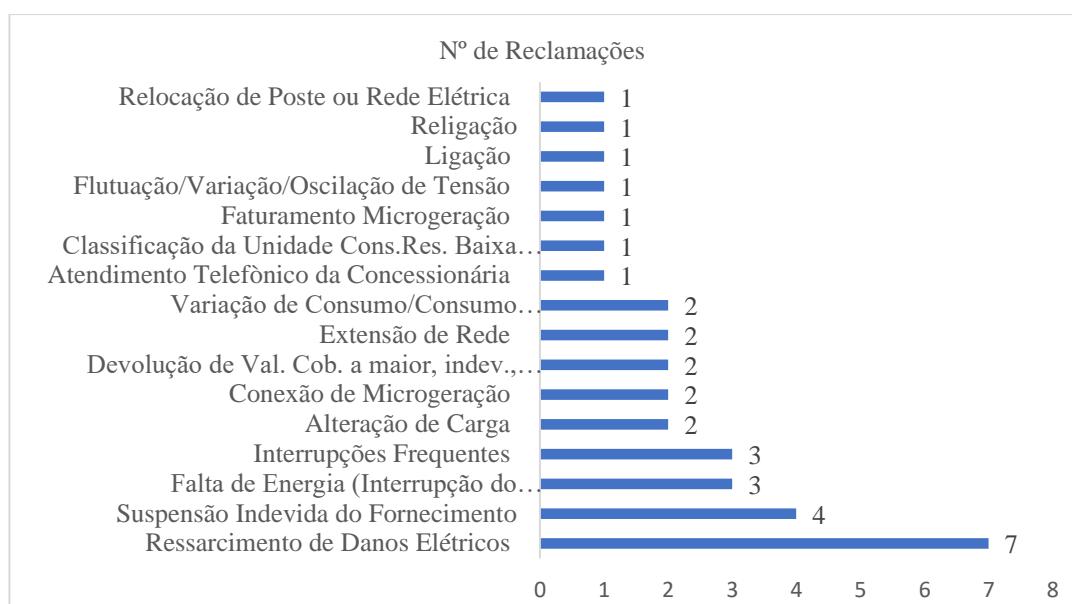


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 68 (sessenta e oito) no SGO e tratando - se da tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 16 (dezesseis), Religação 07 (sete), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 06 (seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 06 (seis), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05 (cinco), Iluminação Pública 05 (cinco), Alteração de Carga 03 (três), Ligação 03 (três), ANEEL 02 (dois), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Débitos anteriores 01 (um), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 01 (um), Entrega de Aviso (Reaviso) 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Fiscalização 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um),

Parcelamento de Débitos 01 (um), Participação Financeira 01 (um) e Poste em Mau Estado 01 (um).

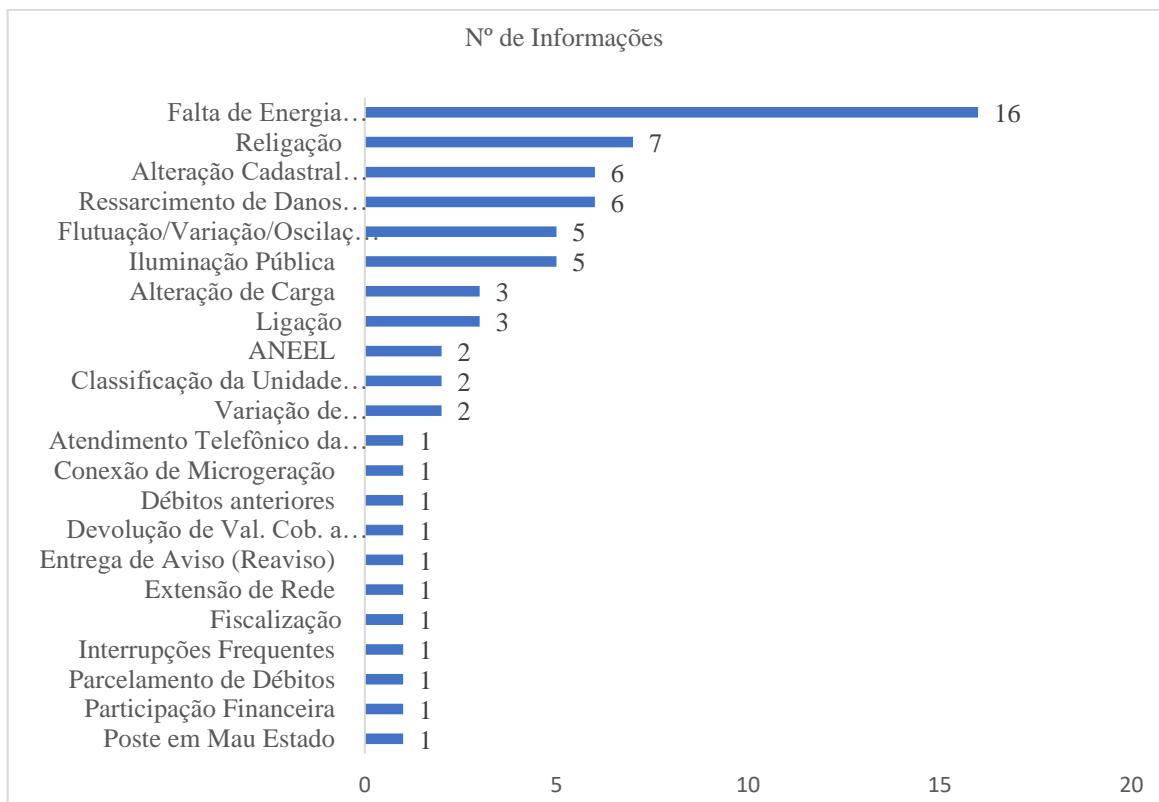


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

Dos 102 (cento e dois) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 66 (sessenta e seis), foram através do 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica. Os demais registros foram pela Aneel 167, 13 (treze), Chat Bot 11 (onze), Fale Conosco 06 (seis), Chat 05 (cinco) e APP 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

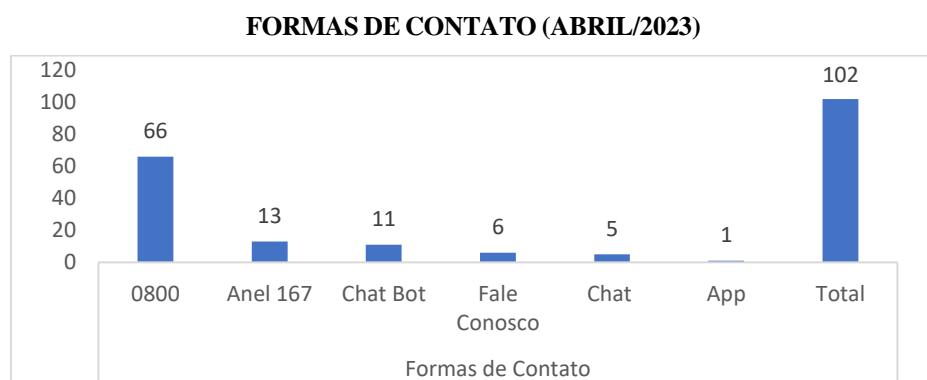


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 abril 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 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 08000791520 e na área de energia elétrica foi o canal de atendimento telefônico 0800.

O principal assunto reclamado na área de saneamento foi **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios”** 06 (seis).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve 03 (três) registros de reclamações sendo a tipologia **“Variação de Consumo/ Consumo Elevado / Erro Leitura”** com 02 (dois) registros, sendo a tipologia mais demandada.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **“Ressarcimento de Danos Elétricos”** foram contabilizadas 07 (sete) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos no mês deste relatório registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 04 (quatro) informações que não foi competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br 03 (três) dentre eles Carretas pesadas de empresa (01490.2023.000018-40), Licitações e Contratos (01490.2023.000017-69) e Transporte Coletivo (02970.2023.000006-76 (50001014736202328) e por E-mail 01 (um) Outros, que não foram de competência desta Agência Reguladora e 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.