

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MARÇO/2023

## 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 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 .....	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 021/2023 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 Abril 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 março de 2023.

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

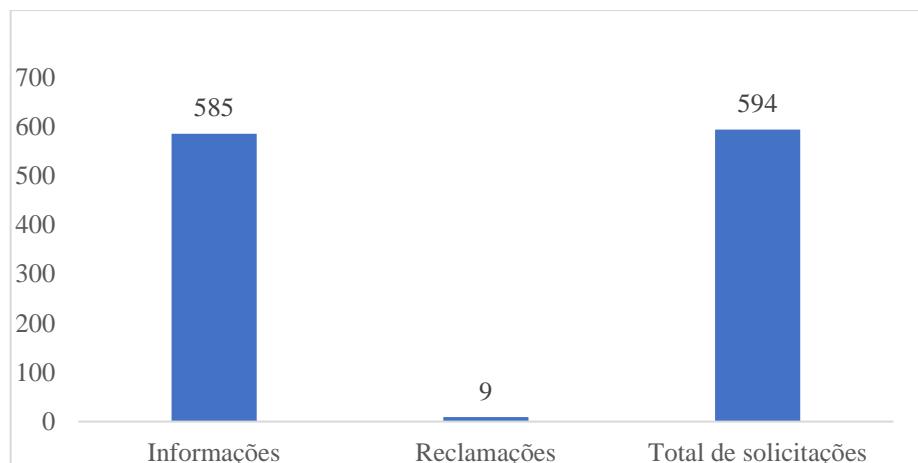
Solicitações	Quantidade
Informações	585
Reclamações	9
Denúncias	00
Elogios	00
<b>Total de Solicitações</b>	<b>594</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	09
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>585</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>00</b>
Total de Solicitações em Andamento	<b>09</b>

**Fonte:** Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Março, apenas 1,52% 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

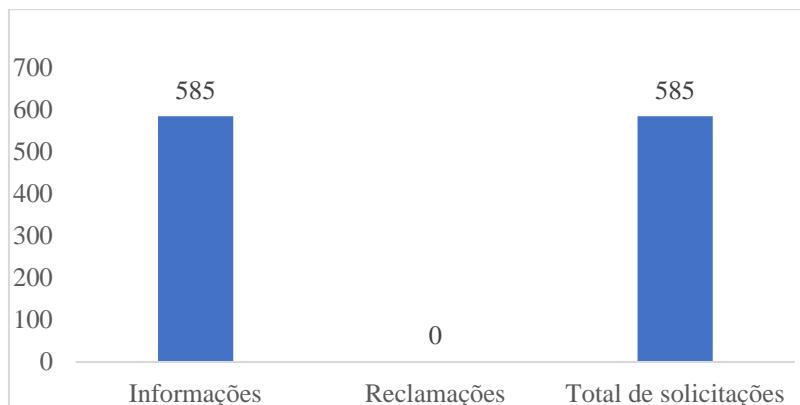
No gráfico 1 é possível observar um montante de 594 (quinhentos e noventa e quatro) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



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

Observa-se pelo gráfico 1 que 98,49% 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.

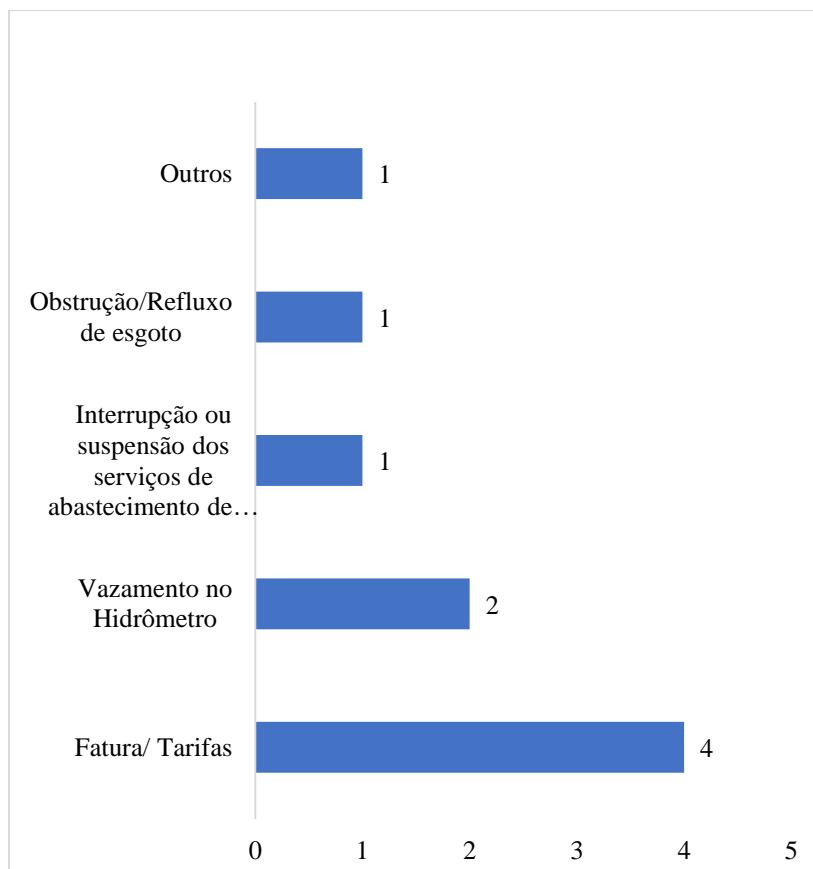
No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.



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

Observa-se no gráfico 2 que 98,49% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Março 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 Fatura/ Tarifas 04 (quatro), Vazamento no Hidrômetro 02 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 01 (um), Obstrução/Refluxo de esgoto 01 (um) e Outros 01 (um).

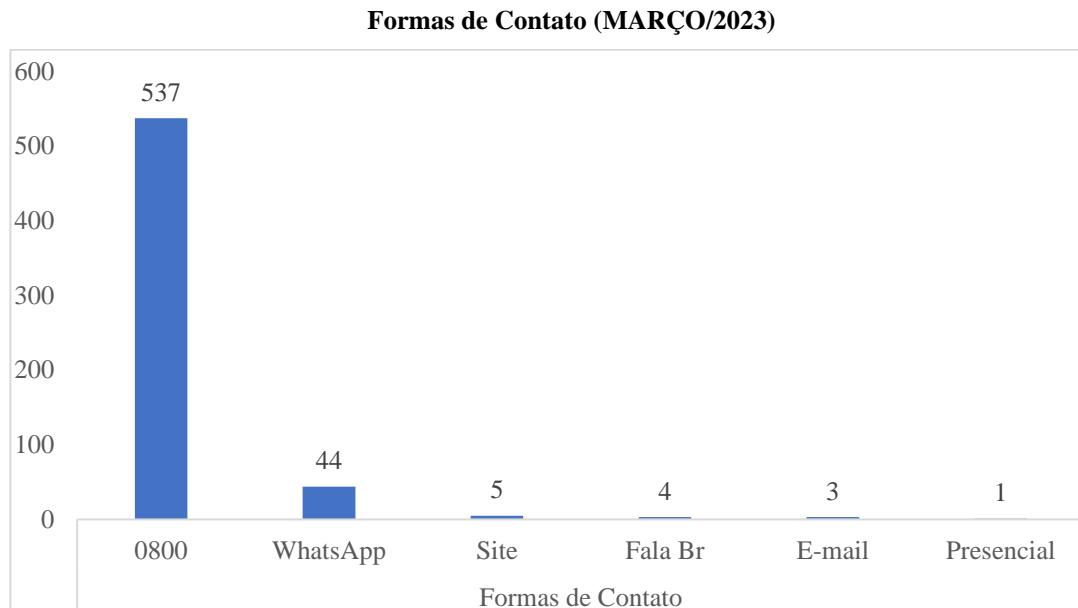
No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em março 2023.



**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 293 (duzentos e noventa e três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 53 (cinquenta e três), Religação 45 (quarenta e cinco), Vazamento na rua 42 (quarenta e dois), Mensagem sem Protocolo 40 (quarenta), Obstrução/Refluxo de esgoto 38 (trinta e oito), Vazamento no hidrômetro 26 (vinte e seis), Cano Estourado 08 (oito), Pedido de ligação de água e esgoto 08 (oito), Tarifa Social- Baixa Renda 07 (sete), Ligação clandestina 05 (cinco), Troca de hidrômetro 05 (cinco), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 5 (cinco), Serviços de Corte de Água 03 (três), Calçada Danificada/ Obras 02 (dois), Outros 02 (dois), Cancelamento do abastecimento de água 02 (dois), Alteração cadastral - Titularidade/ Nome 01 (um).

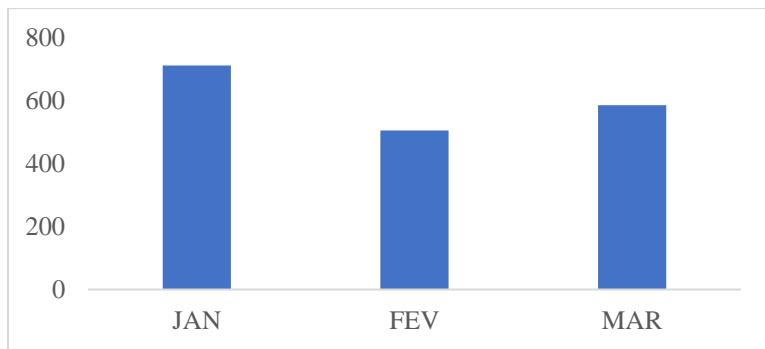
Dos 594 (quinhentos e noventa e quatro) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 537 (quinhentos e trinta e sete) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 44 (quarenta e quatro), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 05 (cinco), Fala Br 04 (quatro), E-mail 03 (três) e Presencial 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 09 (nove) demandas no SE OUV, pelo 0800 foram contabilizadas 07 (sete), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo site 01 (um) e Presencial 01 (um).

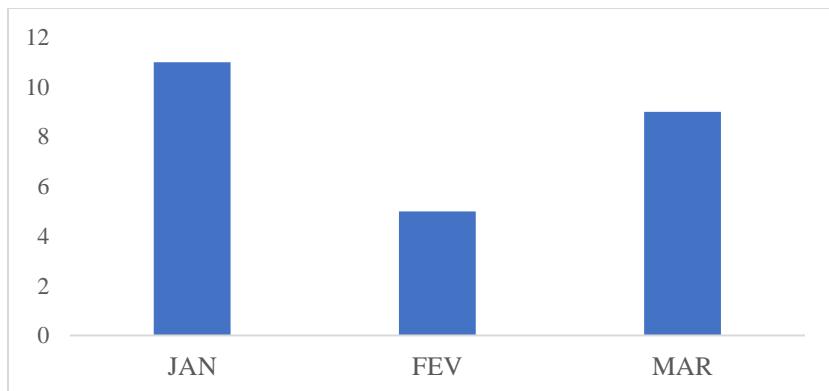
No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 585 (quinhentos e oitenta e cinco) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de março e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.



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

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 15,84% 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 9 (nove), 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 março.**

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento de aproximadamente de 80,00% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 1 (um) consumidor, sendo que se referente ao mês anterior que teve sua demanda finalizada.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 07 (sete) demandas;
- ✓ Resolvidas 01 (uma).

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

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

<b>Total de Solicitações</b>	<b>21</b>
Reclamações	03
Informações	18
Denúncia	00
Elogio	00

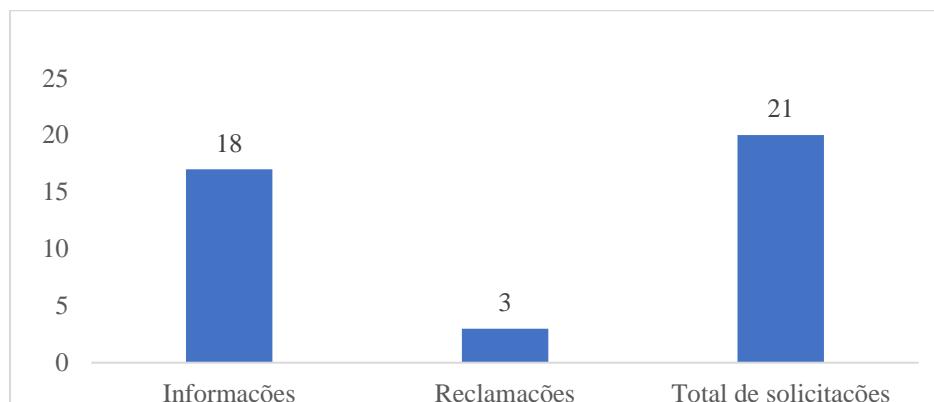
**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 13/03/23, 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 fevereiro/23.

#### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 21 (vinte e um) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 03 (três) se converteram em reclamações e 18 (dezoito) em informações.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/2023)**



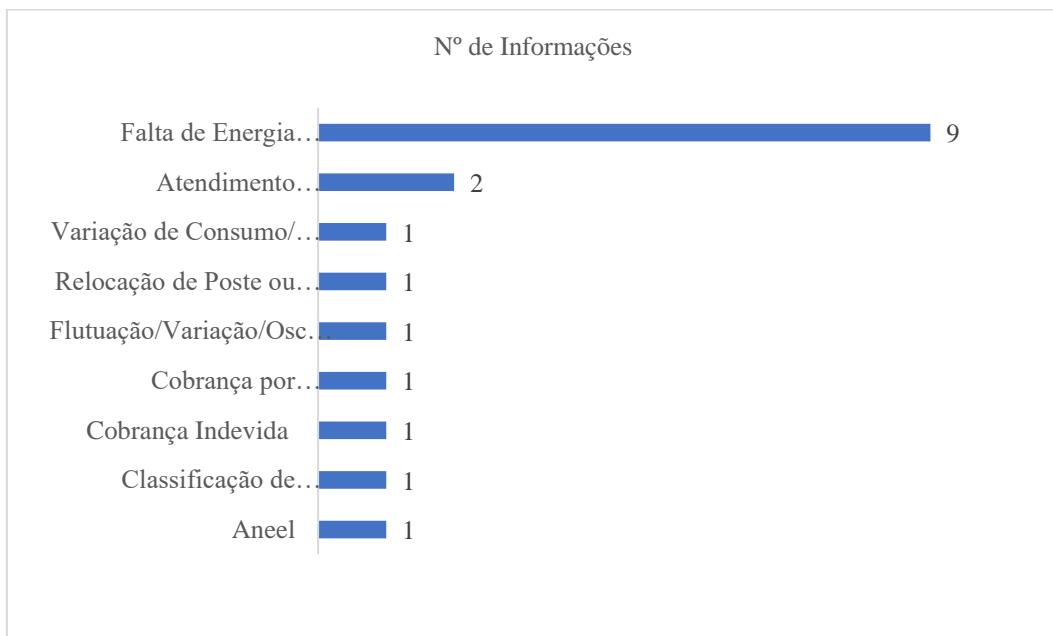
**Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl.pag.” 01 (um), “Extensão de Rede” 01 (um) e “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão” 01 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.



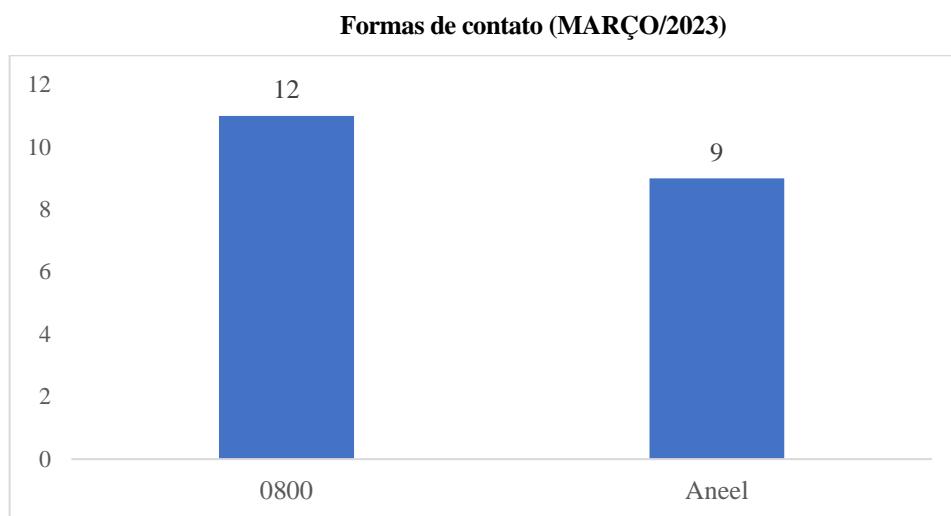
**Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de março registradas no SGO.**

Dos 18 (dezoito) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 09 (Nove), “Atendimento Telefônico da Concessionária” 02 (dois), “Variação de Consumo/ Consumo Elevado / Erro Leitura” 01 (um), “Relocação de Poste ou Rede Elétrica” 01 (um), “Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão” 01 (um), “Cobrança por Irregularidades” 01 (um), “Cobrança Indevida” 01 (um), “Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda” 01 (um) e Aneel 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 21 (vinte e um) 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 - 09 (nove) 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 março de 2023, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

<b>Total de Solicitações</b>	<b>100</b>
Reclamações	30
Informações	70

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

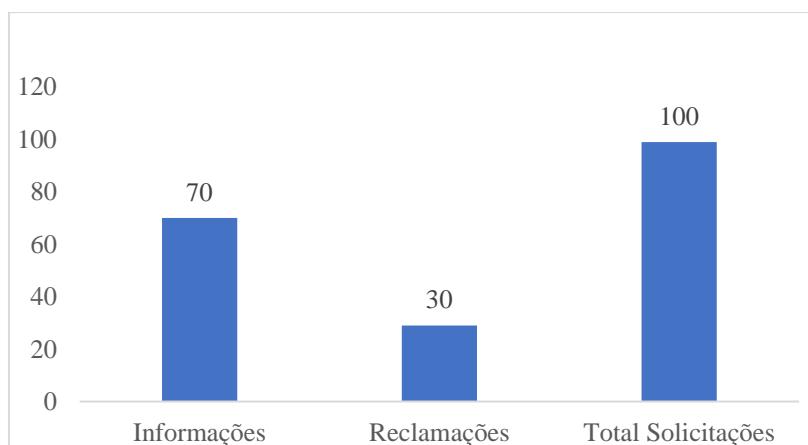
**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 20/03/2023, 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 fevereiro /23.

## GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

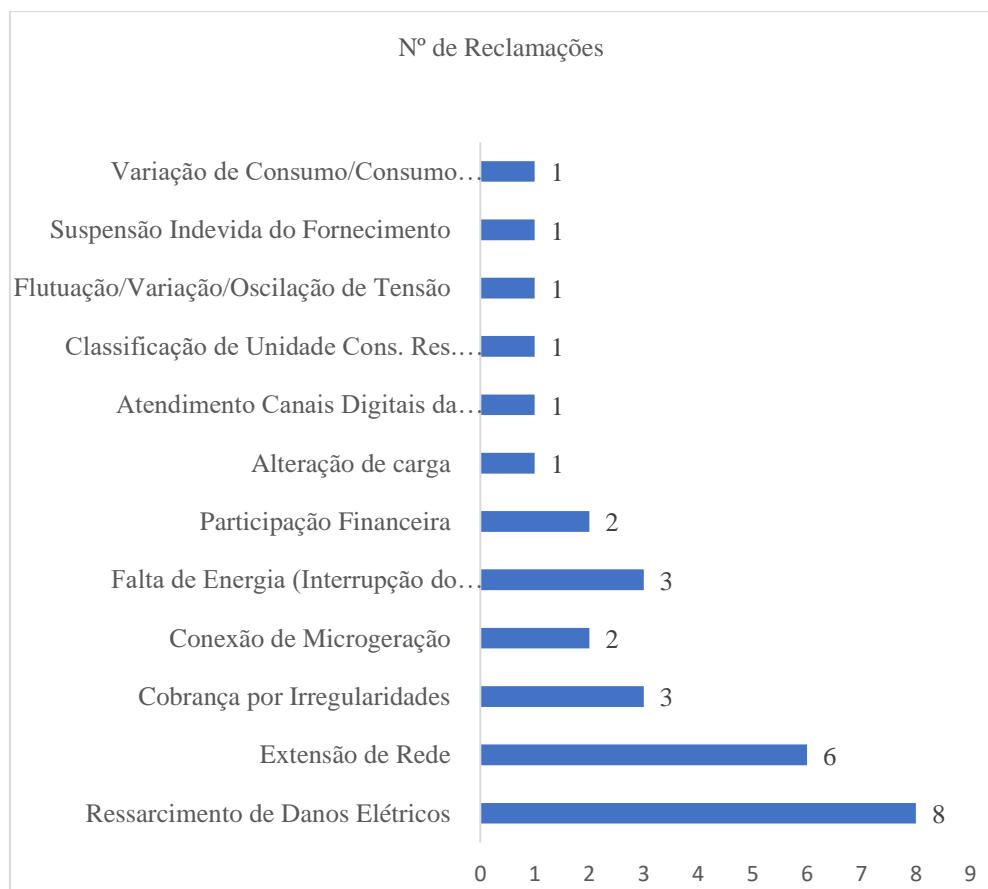
No gráfico 12 é possível observar que um montante de 100 (cem) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 30 (trinta) se converteram em reclamações e 70 (setenta) em informações.

**SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/2023)**



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

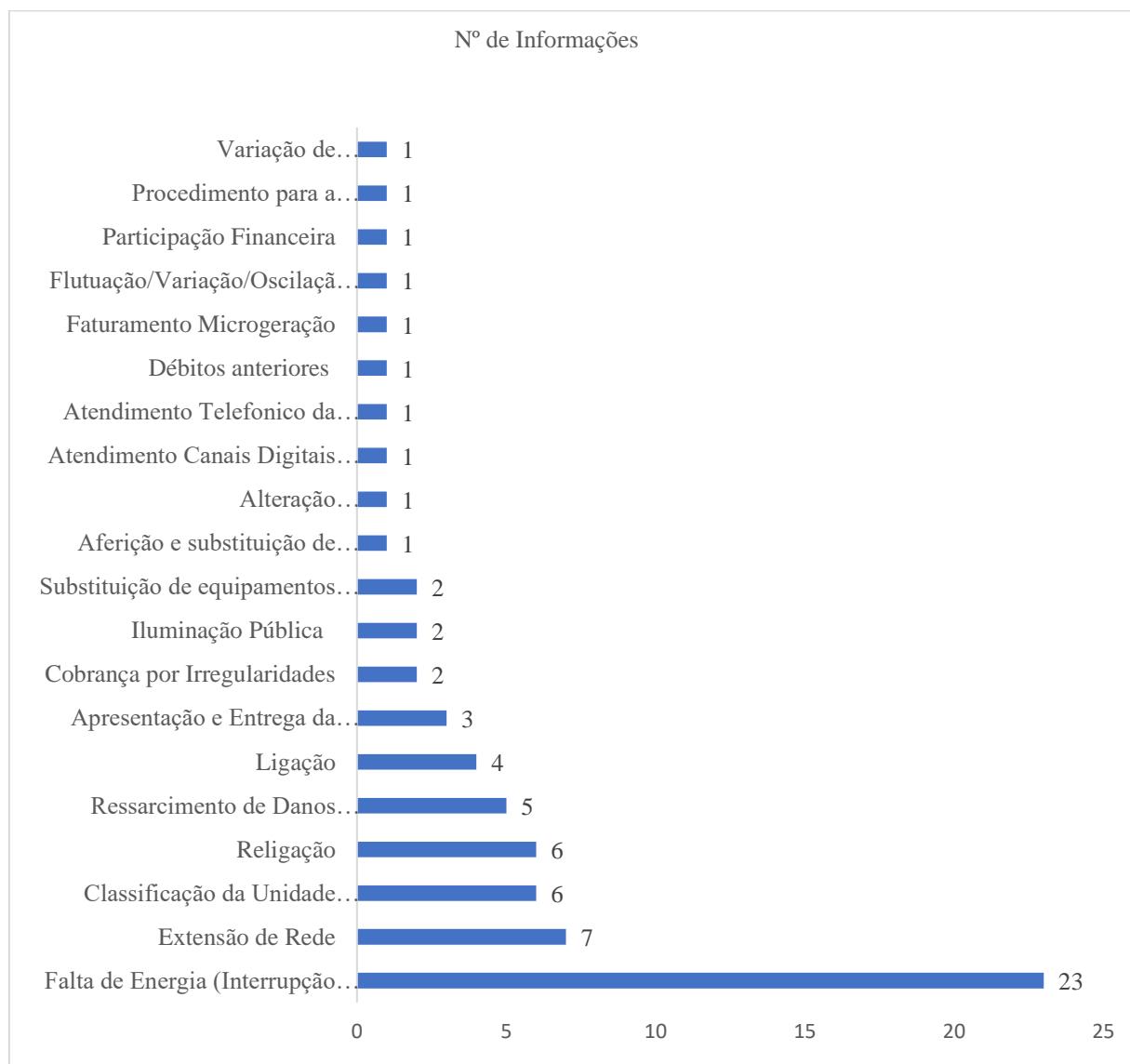
No gráfico 13 é possível ver que das 30 (trinta) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas, Ressarcimento de Danos Elétricos 08 (oito), Extensão de Rede 06 (seis), Cobrança por Irregularidades 03 (três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 03 (três), Conexão de Microgeração 02 (dois), Participação Financeira 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Canais Digitais da concessionária 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 1 (um).



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

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 70 (setenta) no SGO e tratando - se da tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 23 (vinte e três), Extensão de Rede 07 (sete), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 06 (seis), Religação 06 (seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 05 (cinco), Ligação 04 (quatro), Apresentação e Entrega da Fatura 03 (três), Iluminação Pública 02 (dois), Substituição de equipamentos de rede 02 (dois), Aferição e substituição de medidor 01 (um), Alteração

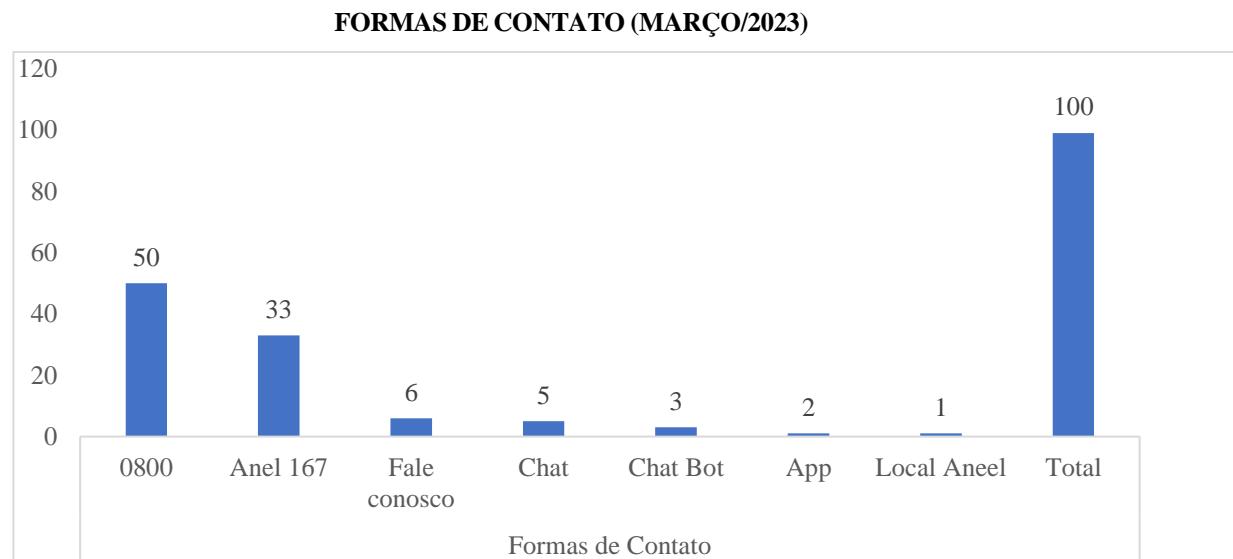
Cadastral(Titularidade/Nome) 01 (um), Atendimento Canais Digitais da concessionária 01 (um), Atendimento Telefonico da Concessionária 01 (um), Débitos anteriores 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Procedimento para a Formalização de Denúncias 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um).



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

Dos 100 (cem) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 50 (cinquenta), 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, 33 (trinta e três), Fale Conosco 06 (seis), Chat 05 (cinco), Chat Bot 03 (três), APP 02 (dois) e

Local Aneel 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 março de 2023.

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	1
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

**Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.**

**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 “**Faturas**” 04 (quatro).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve 03 (três) registros de reclamações sendo a tipologia “**Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl.pag.**”, “**Extensão de Rede**”, **Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão**”.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Ressarcimento de Danos Elétricos**” foram contabilizadas 08 (oito) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Tivemos em Março 1 (um) registro de informação na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 01 (um) informação que não foi competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br (03384.2023.000024-20) sobre “**Empresa Calçados**”, que prontamente teve seu devido encaminhamento.

Na Ouvidoria da Agrese houve 01 (um) registro no SE-OUV nº 22989/23-2 que não foi de competência desta Agência Reguladora, 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.