

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Maio 2023



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE 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 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, 07 de Junho 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 maio de 2023.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	865
Reclamações	49
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	914
<hr/>	
Informações Finalizadas	865
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	32
Total de Solicitações Finalizadas	897
<hr/>	
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
<hr/>	
Total de Solicitações em Andamento	17

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Maio, apenas 1,86% 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 914 (novecentos e quartoze) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

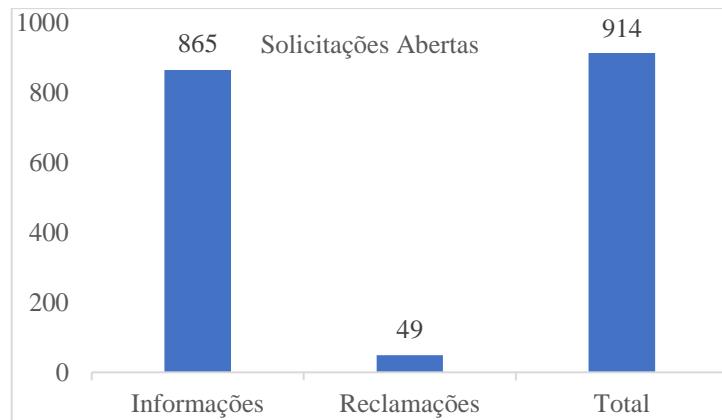


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 94,64% 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.

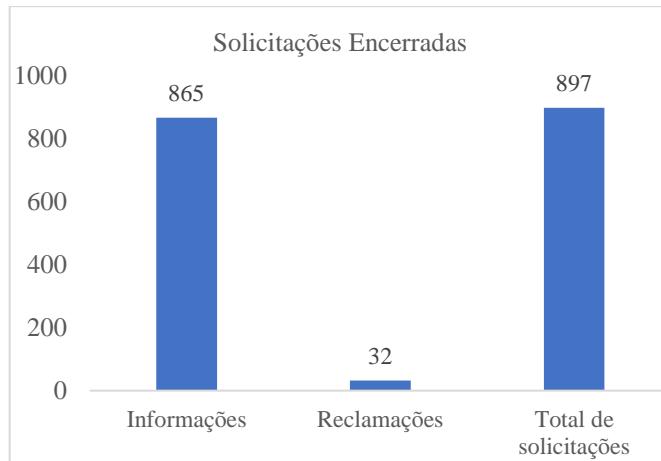


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,15% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Maio 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:

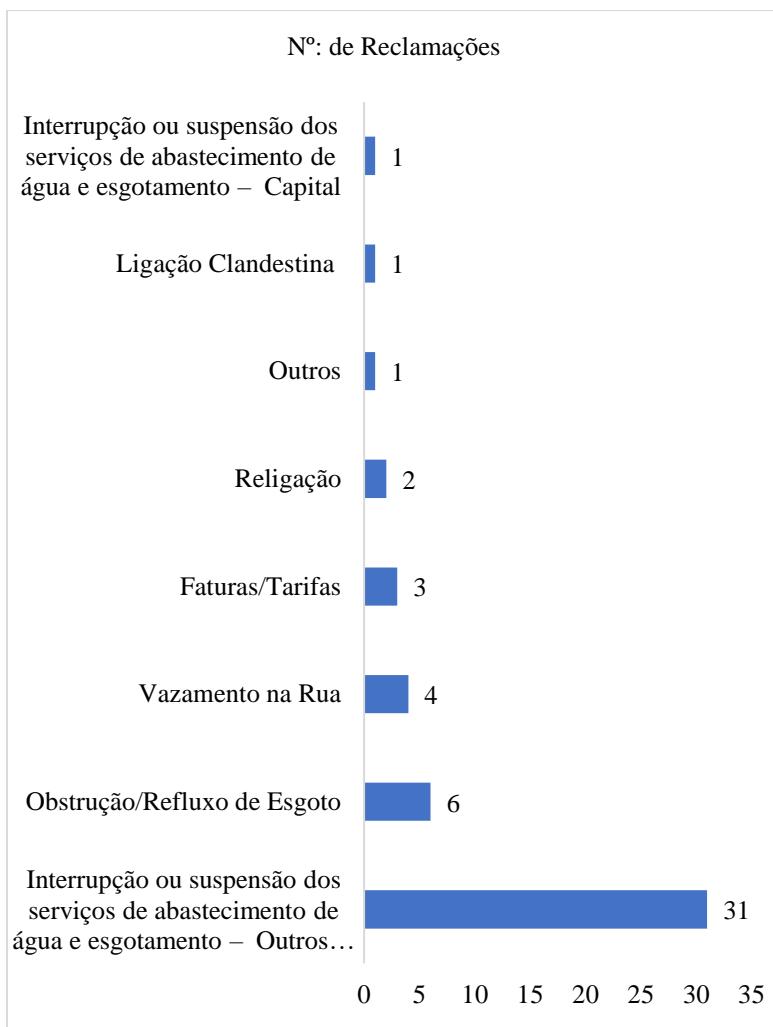


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 31 (trinta e um), Obstrução/Refluxo de Esgoto 06 (seis), Vazamento na Rua 04 (quatro), Fatura/ Tarifas 03 (três), Religação 02 (dois), Outros 01 (um), Ligação Clandestina 01 (um) e Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Capitais 01 (um).

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

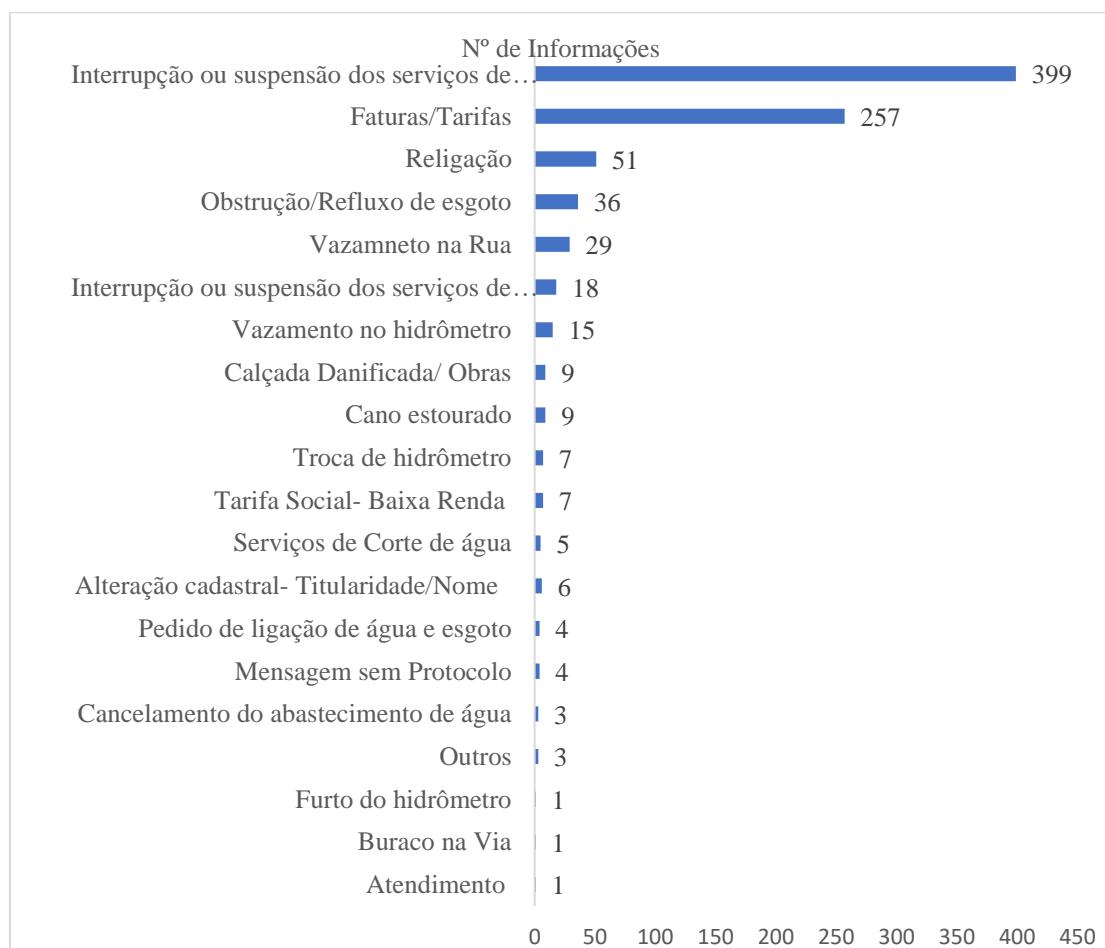


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 399 (trezentos e noventa e nove), Faturas/Tarifas 257 (duzentos e cinquenta e sete), Religação 51 (cinquenta e um), Obstrução/Refluxo de esgoto 36 (trinta e seis), Vazamento na rua 29 (vinte e nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 18 (dezoito), Vazamento no hidrômetro 15 (quinze), Calçada Danificada/ Obras 9 (nove), Cano estourado 9 (nove), Troca de hidrômetro 7 (sete), Tarifa Social- Baixa Renda 7 (sete), Serviços de Corte de água 5 (cinco), Alteração Cadastral- Titularidade/Nome 6 (seis), Pedido de Ligação de água e esgoto 4 (quatro), Mensagem sem Protocolo 4 (quatro), Cancelamento do abastecimento de água 3 (três), Outros 3 (três), Furto do hidrômetro 1 (um), Buraco na Via 1 (um) e Atendimento 1 (um).

Dos 914 (novecentos e quartoze) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 461 (quatrocentos e sessenta um) 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 formulário eletrônico disponível no site institucional 407 (quatrocentos e sete), pelo WhatsApp 35 (trinta e cinco), Fala BR 09 (nove) e E-mail 02 (dois).

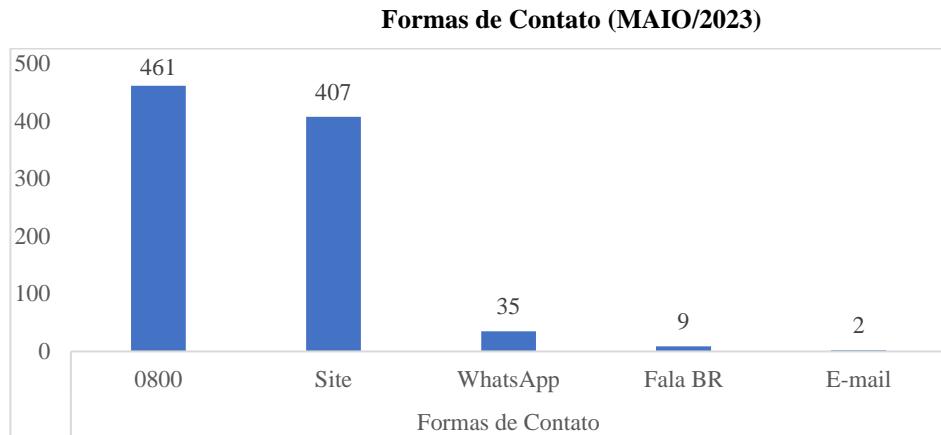


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 49 (quarenta e nove) demandas no SE OUV, pelo site 30 (trinta) sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo 0800 14 (quatorze) e WhatsApp 05 (cinco).

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 865 (oitocentos e sessenta e cinco) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de maio e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

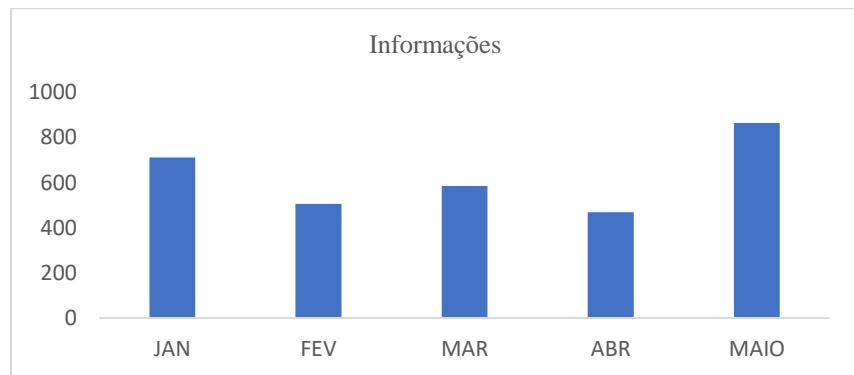


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 84,83% 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 49 (quarenta e 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.

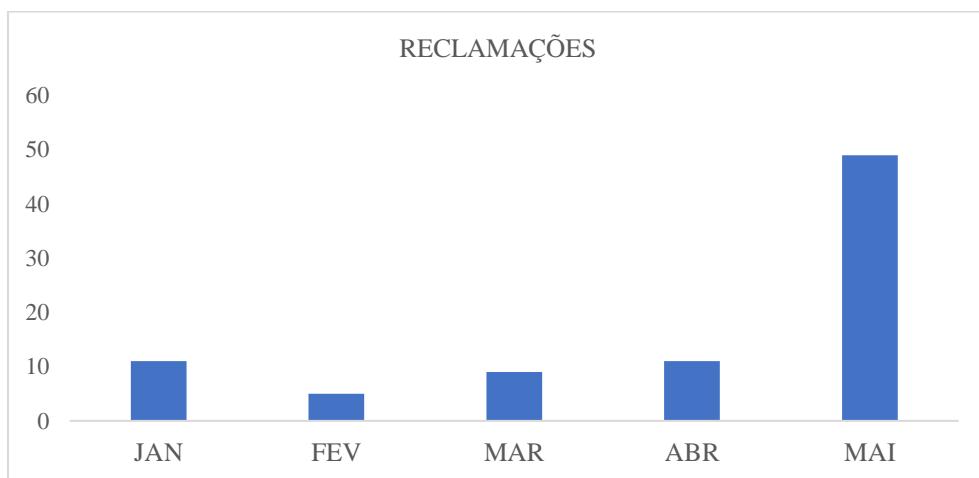


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de maio.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento de aproximadamente de 345,45% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 39 (trinta e nove) consumidores, sendo que 32 (dois) referente ao mês deste relatório e 07 (sete) 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 39 (trinta e nove).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	09
Reclamações	01
Informações	08
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 15/05/23, 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 abril/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 09 (nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 01 (um) se converteu em reclamação e 08 (oito) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/2023)

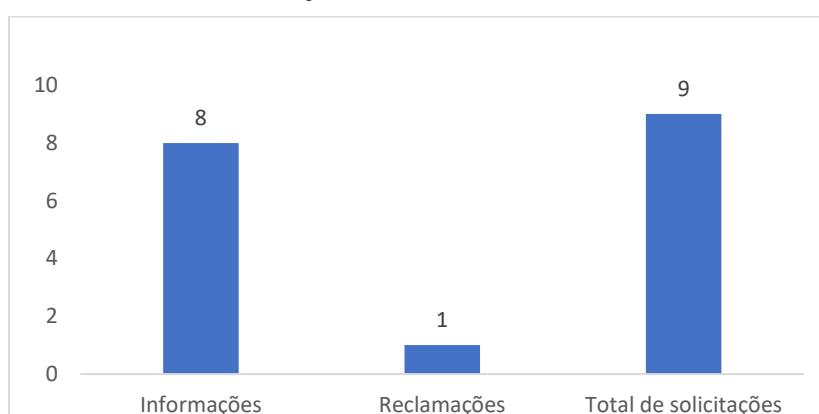


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que da reclamação registrada, a tipologia “Débitos Anteriores” 01 (um), ocorrência está registrada pelo consumidor de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

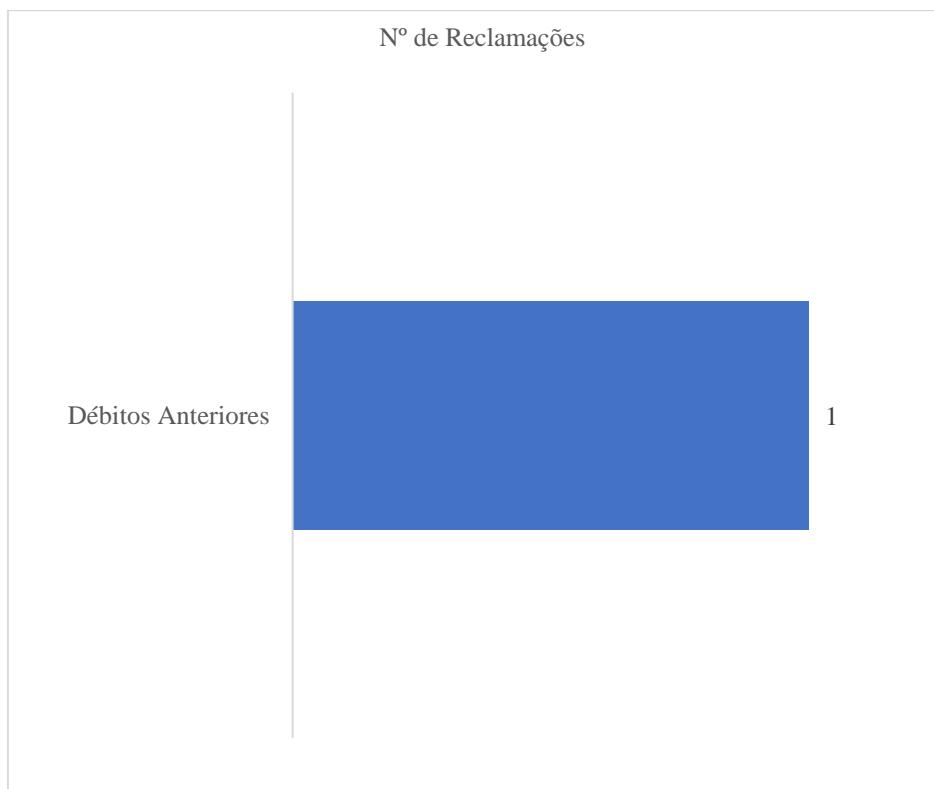


Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

Dos 08 (oito) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 04 (quatro), Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Variação de consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10

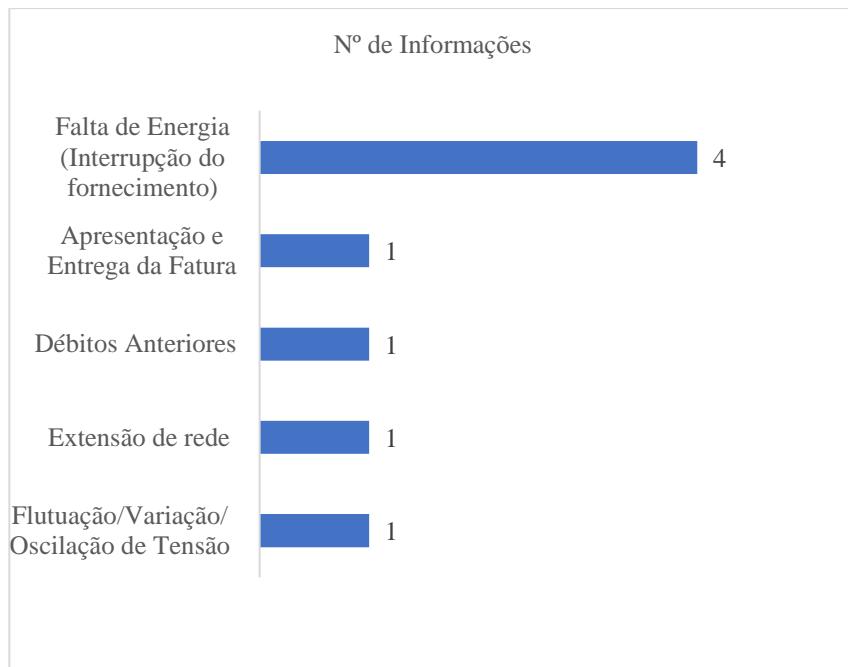


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

Dos 09 (nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 07 (sete) 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), Fale Conosco 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

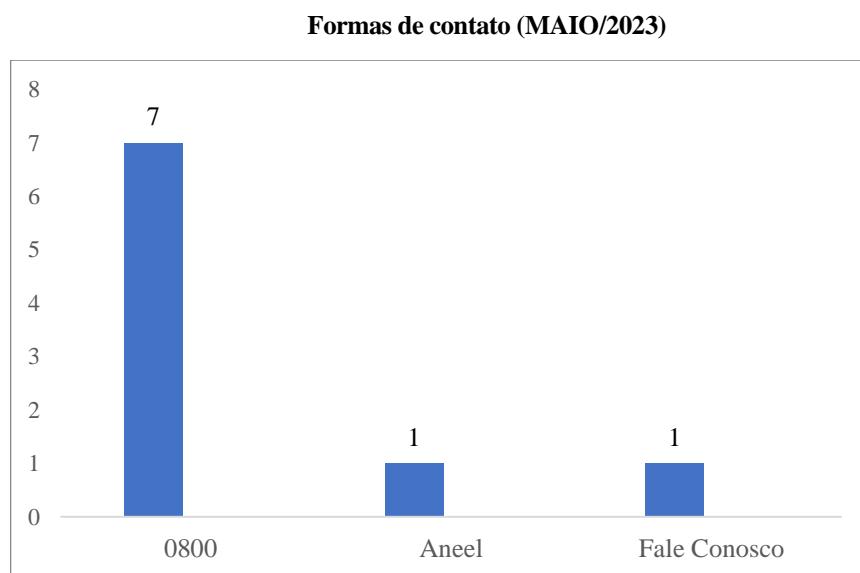


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	108
Reclamações	30
Informações	78

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 16/05/2023, 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 abril/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 108 (cento e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 30 (trinta) se converteram em reclamações e 78 (setenta e oito) em informações.

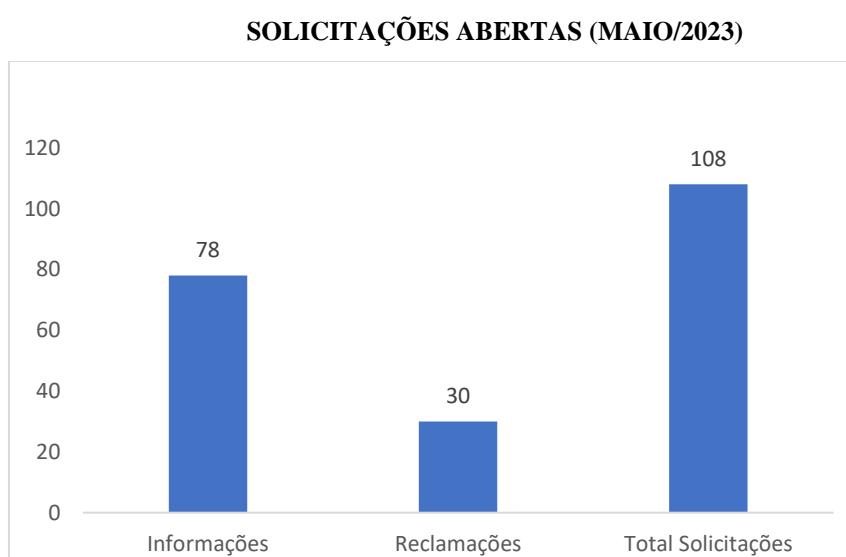


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 30 (trinta) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Ressarcimento de Danos Elétricos 05 (cinco), Extensão de Rede 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 03 (três), Ligação 03 (três), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Faturamento Microgeração 02 (dois), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cobrança por Irregularidade 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um) e Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um).

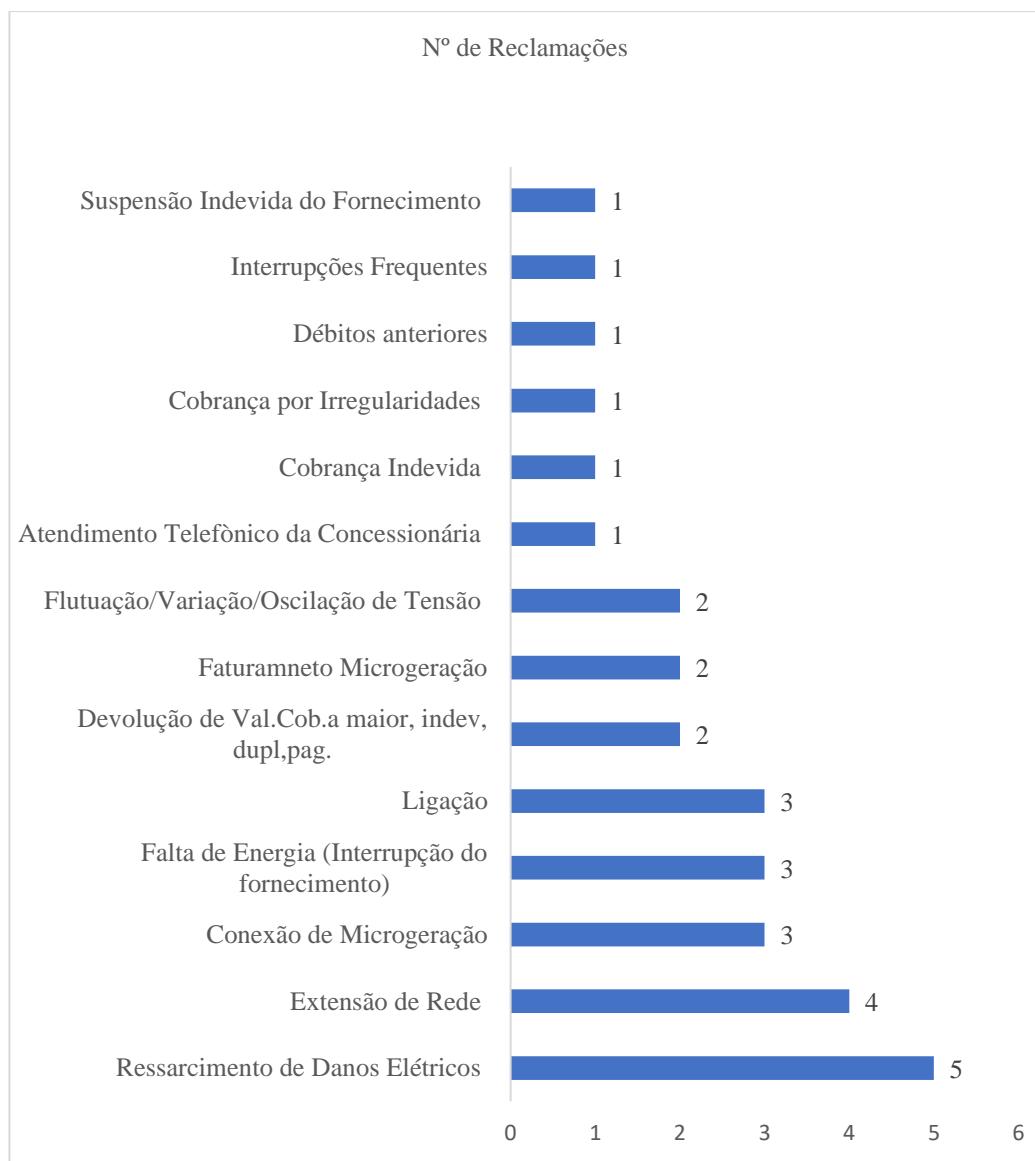


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 78 (setenta e oito) no SGO e tratando - se da tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 17 (dezessete), Ressarcimento de danos Elétricos 11 (onze), Religação 08 (oito), Iluminação Pública 06 (seis), Suspensão Indevida do Fornecimento 06 (seis), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 04 (quatro), Atendimento canais digitais da Concessionária 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 03 (três), Conexão de Microgeração 03 (três), Relocação de Poste ou rede Elétrica 03 (três), ANEEL 02 (dois), Débitos anteriores 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Flutuação/Variação/Oscilação de tensão 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), 2^a Via da Fatura 01 (um), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Ligação 01 (um) e Parcelamento de Débito 01 (um).

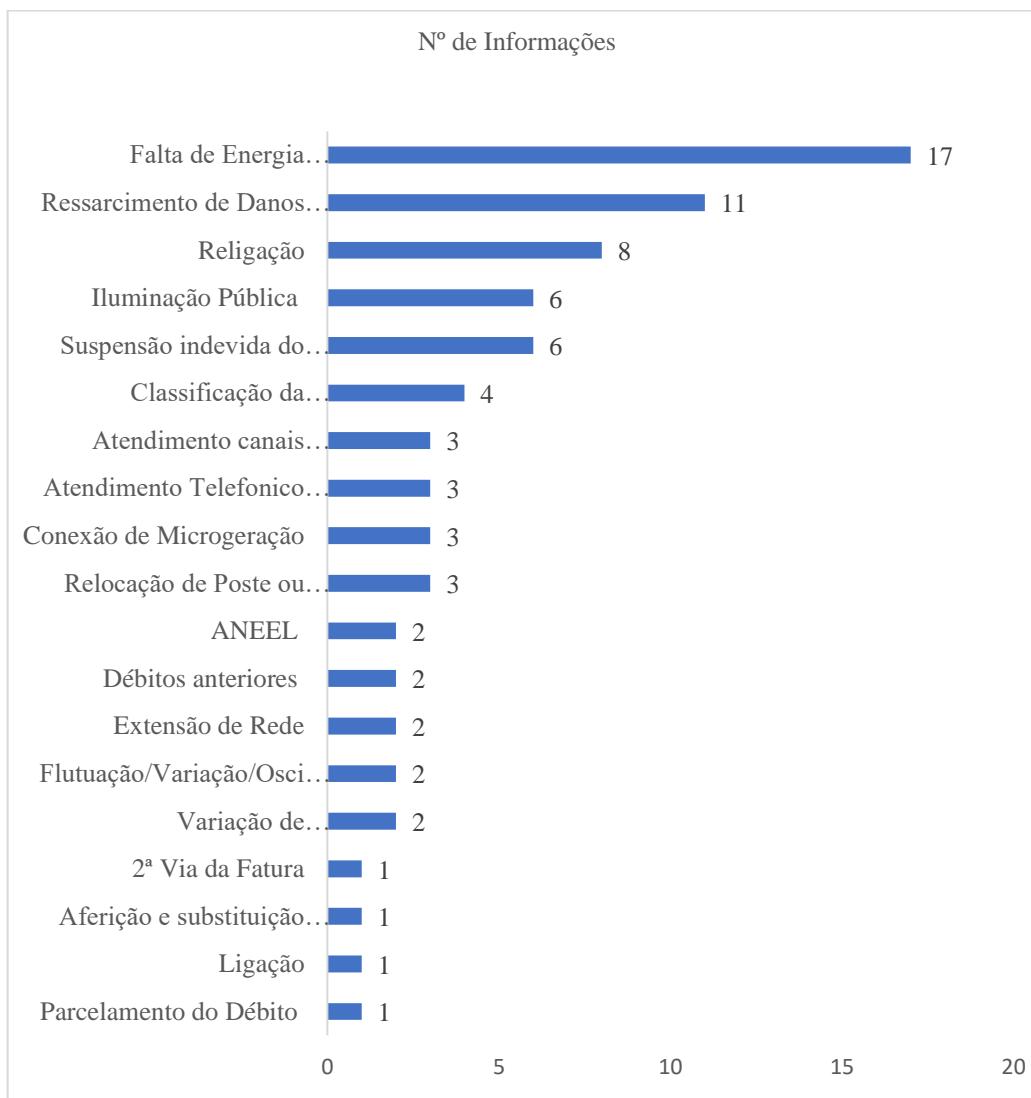


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

Dos 108 (cento e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 79 (setenta e nove), 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 pelo Fale Conosco 10 (dez), Aneel 167 - 05 (cinco), Chat 05 (cinco), APP 03 (três), Chat Bot 03 (três), Local Agência 02 (dois) e Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

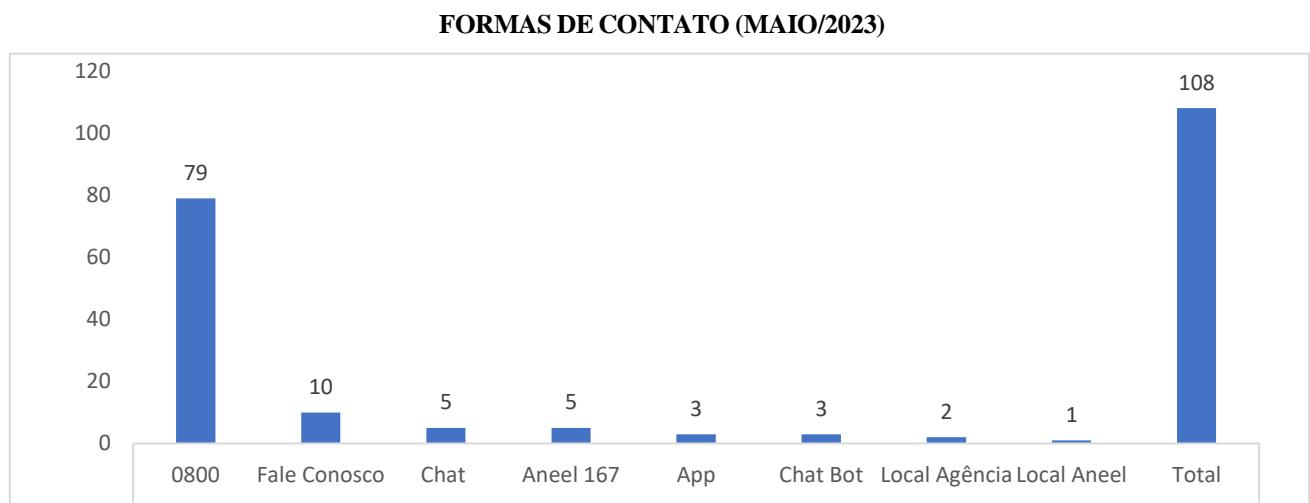


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

GÁS CANALIZADO

4.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OVIDORIA

Na tabela 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese em maio 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**” 31 (trinta e um).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve 01 (um) registros de reclamações sendo a tipologia “**Débitos Anteriores**”.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Ressarcimento de Danos Elétricos**” foram contabilizadas 05 (cinco) 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 03 (três) informações que não foi competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br dentre eles Empresa Confecção (01490.2023.000019-20), Allianz Seguradora (01490.2023.000021-45) e Saúde (01490.2023.000026-50) que prontamente teve seu devido encaminhamento. Houve também 01 (um) reclamação registrada no SE OUV 23804/23-4 sobre PSS que não é de competência da Agrese e encaminhada para o órgão.

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.