

# Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Julho 2023



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO





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 manifestaçōes 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, 10 de Agosto 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 julho de 2023.

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

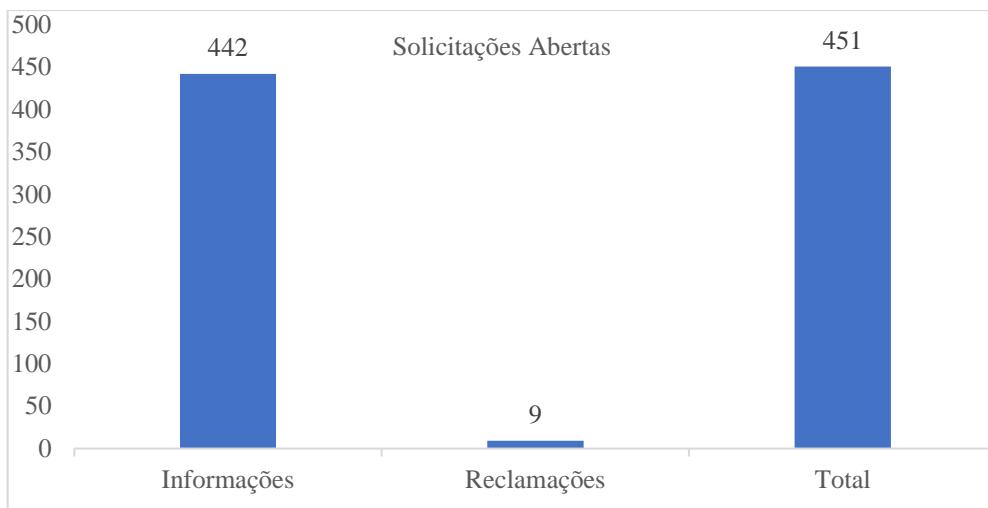
Solicitações	Quantidade
Informações	442
Reclamações	09
Denúncias	00
Elogios	00
<b>Total de Solicitações</b>	<b>451</b>
Informações Finalizadas	442
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	05
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>457</b>
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>00</b>
Total de Solicitações em Andamento	<b>04</b>

**Fonte:** Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Julho, apenas 0,89% 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

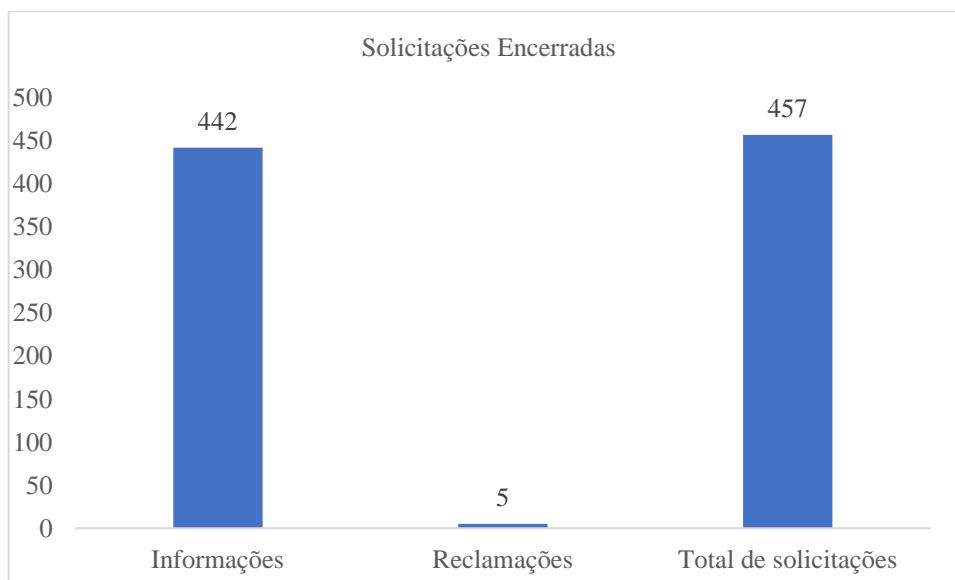
No gráfico 1 é possível observar um montante de 451 (quatrocentos e cinquenta e um) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



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

Observa-se pelo gráfico 1 que 98,00% 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.

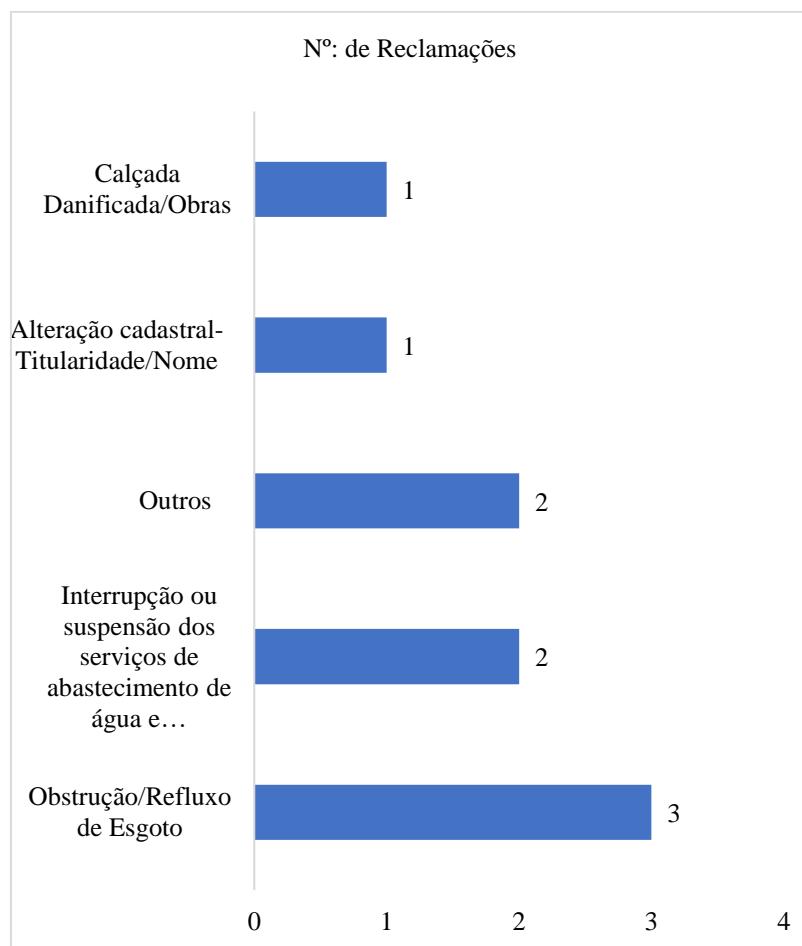
No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.



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

Observa-se no gráfico 2 que 96,72 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Julho tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

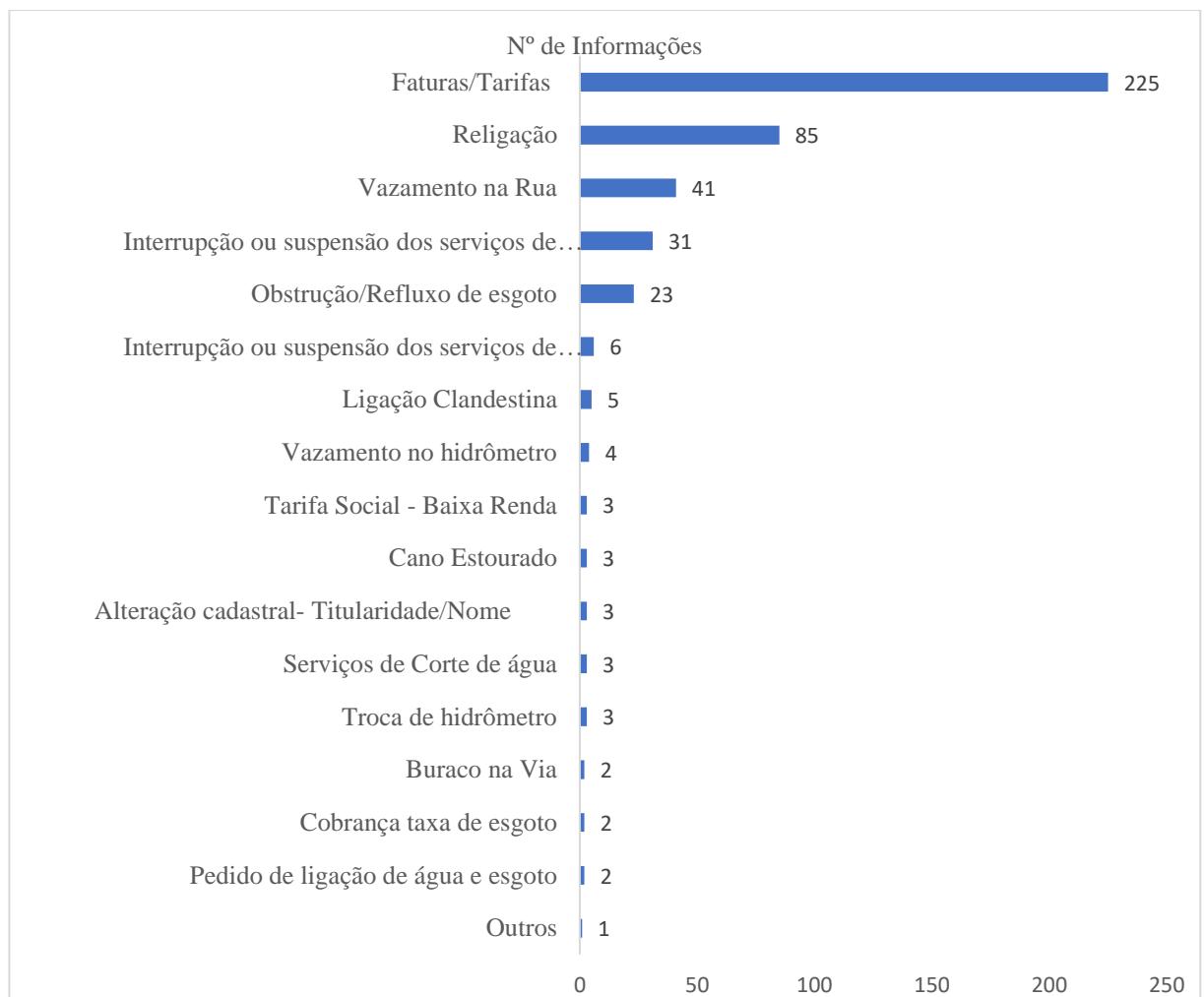
No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias:



**Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.**

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Obstrução/Refluxo de Esgoto 03 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 02 (dois), Outros 2 (dois), Alteração cadastral-Titularidade/Nome 01 (um) e Calçada Danificada/Obras 01 (um).

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

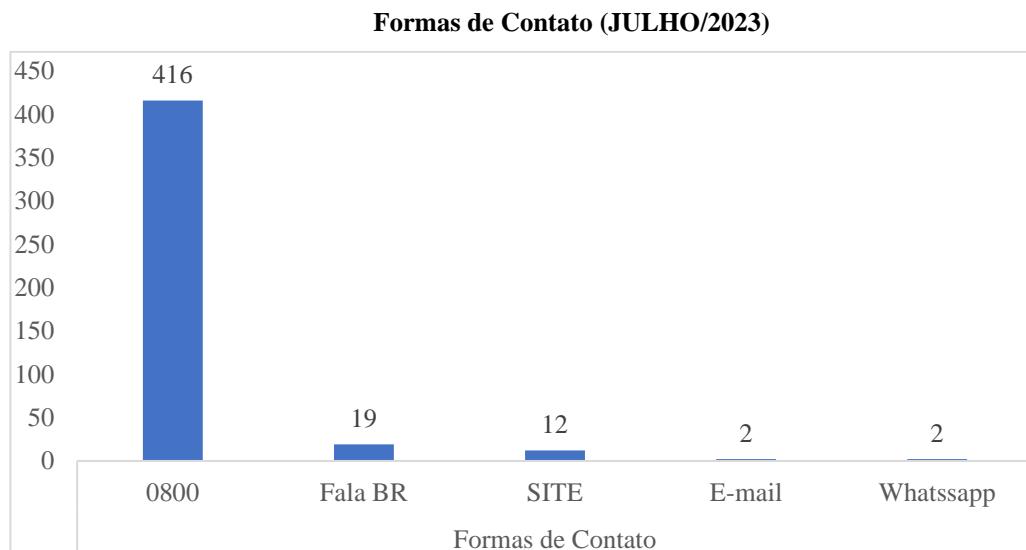


**Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.**

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 225 (duzentos e vinte e cinco), Religação 85 (oitenta e cinco), Vazamento na Rua 41 (quarenta e um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 31 (trinta e um), Obstrução/Refluxo de Esgoto 23 (vinte e três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 06 (seis), Ligação Clandestina 05 (cinco), Vazamento no hidrômetro 04 (quatro), Tarifa Social - Baixa Renda 03 (três), Cano Estourado 03 (três), Alteração cadastral- Titularidade/Nome 03 (três), Serviços de Corte de água 03 (três), Troca de hidrômetro 03 (três), Buraco na Via 02 (duas), Cobrança taxa de esgoto 02 (duas), Pedido de ligação de água e esgoto 02 (dois) e Outros 01 (um).

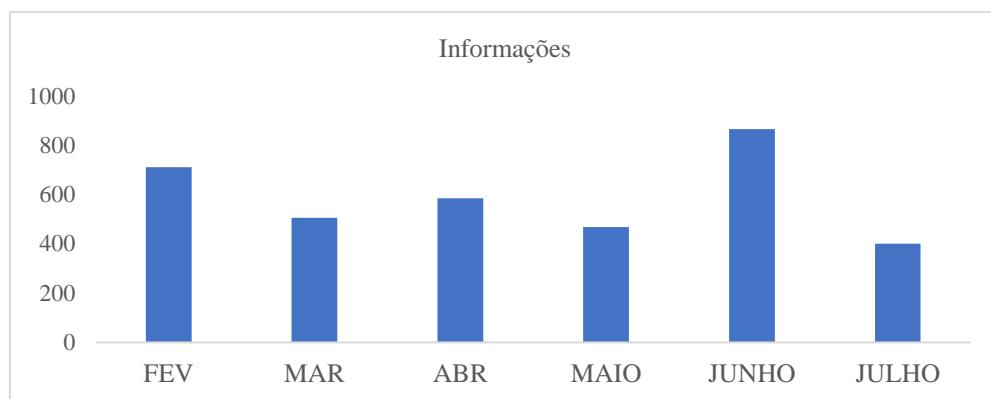
Dos 451 (quatrocentos e cinquenta e um) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 416 (quatrocentos e dezesseis) foram contabilizados através do

atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo Fala BR 19 (dezenove), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 12 (doze), E-mail 02 (dois) e WhatsApp 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 9 (nove) demandas no SE OUV, pelo site 03 (três), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 02 (dois), pelo 0800 02 (dois) e pelo e-mail 02 (dois).

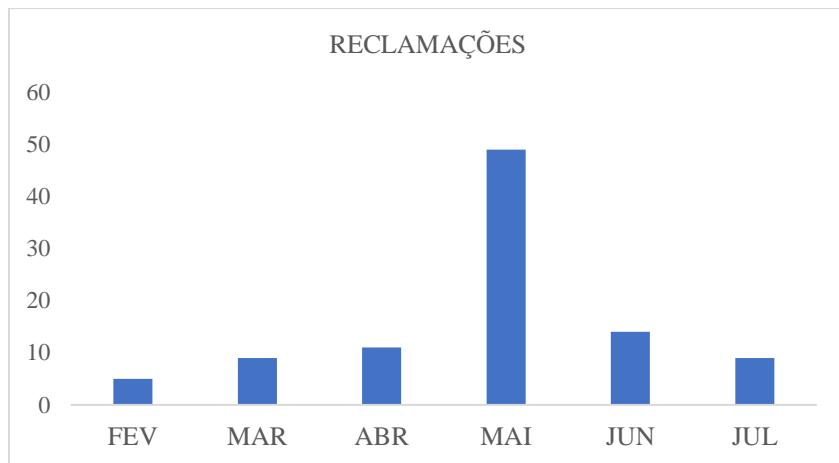


**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de julho.**

No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente -10,50% 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 09 (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 julho.**

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição de aproximadamente de -35,71% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 12 (doze) consumidores, sendo que 05 (cinco) 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 07 (sete).

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

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

Total de Solicitações	12
Reclamações	01
Informações	11
Denúncia	00
Elogio	00

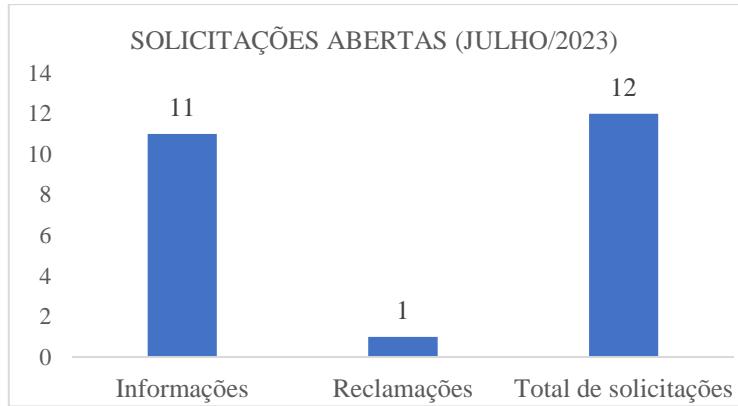
**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 17/07/23, 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 junho/23.

#### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

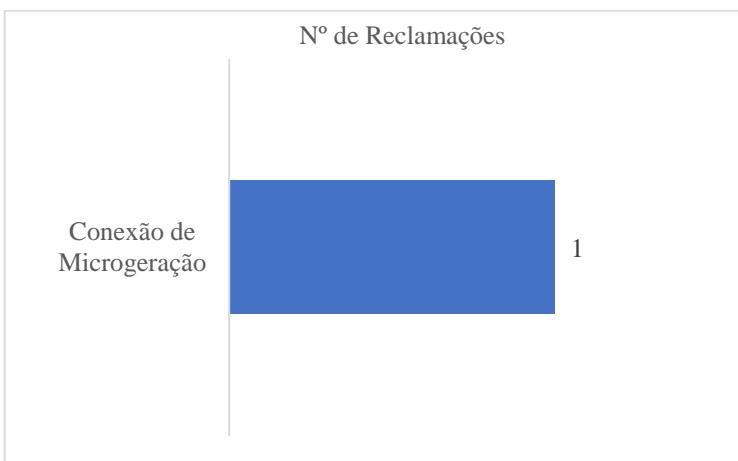
No gráfico 8 é possível observar que um montante de 12 (doze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 11 (onze) em informações.

### SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/2023)



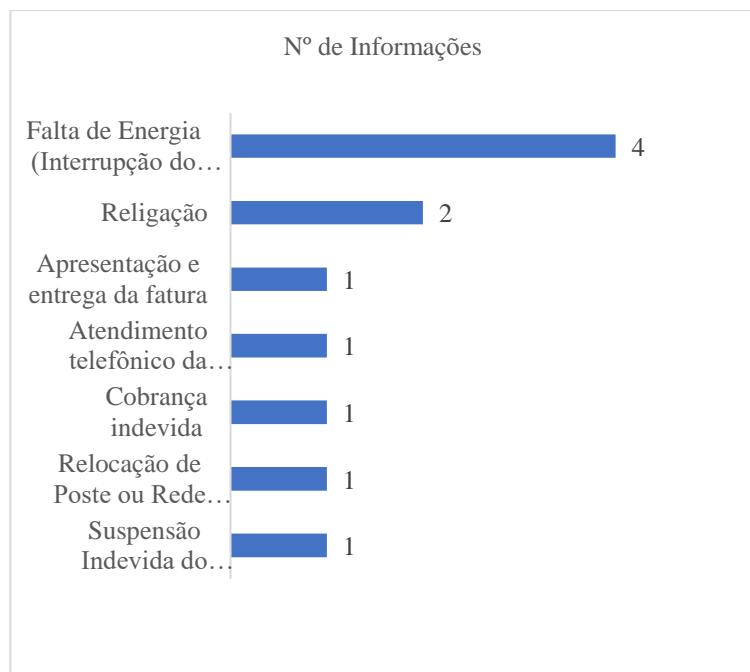
**Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

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



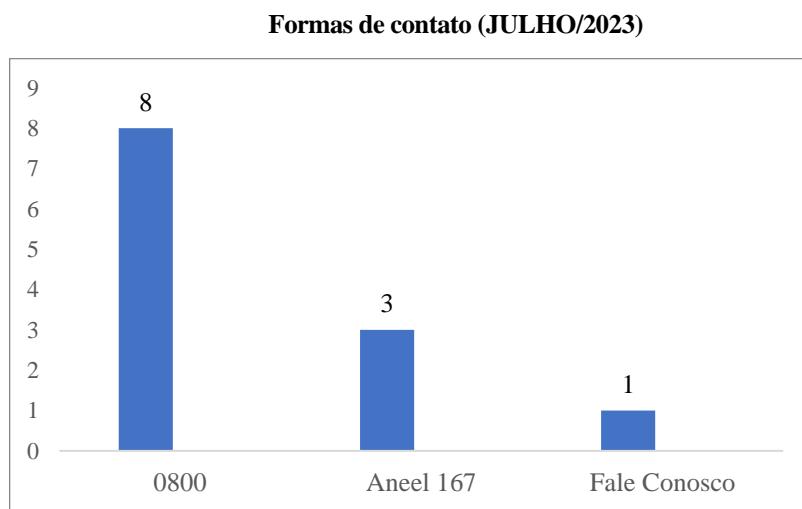
**Gráfico 09: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

Dos 11 (onze) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 04 (quatro), Religação 02 (dois), Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Atendimento telefônico da concessionária 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrico 01 (um) e Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 12 (doze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 08 (oito) 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 – 03 (três), 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 julho de 2023, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

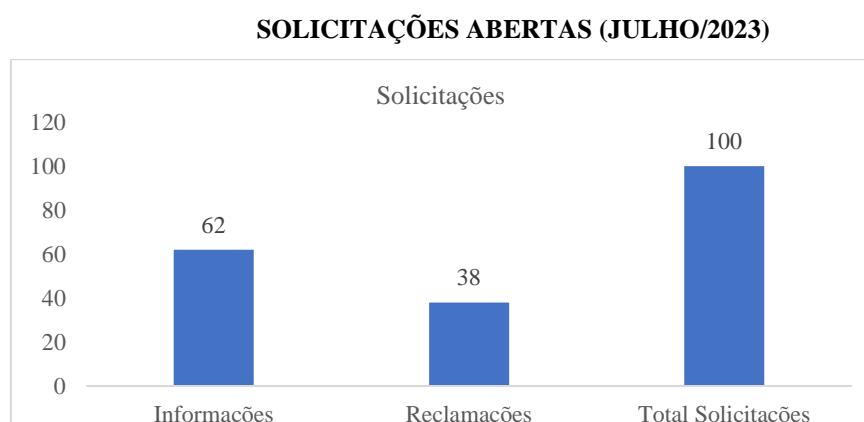
<b>Total de Solicitações</b>	<b>100</b>
Reclamações	38
Informações	62

**Fonte:** SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 18/07/2023, 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 junho/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 38 (trinta e oito) se converteram em reclamações e 62 (sessenta e dois) em informações.



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

No gráfico 13 é possível ver que das 38 (trinta e oito) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Interrupções Frequentes 06 (seis), Devolução de Val. Cob. a maior, indev.,

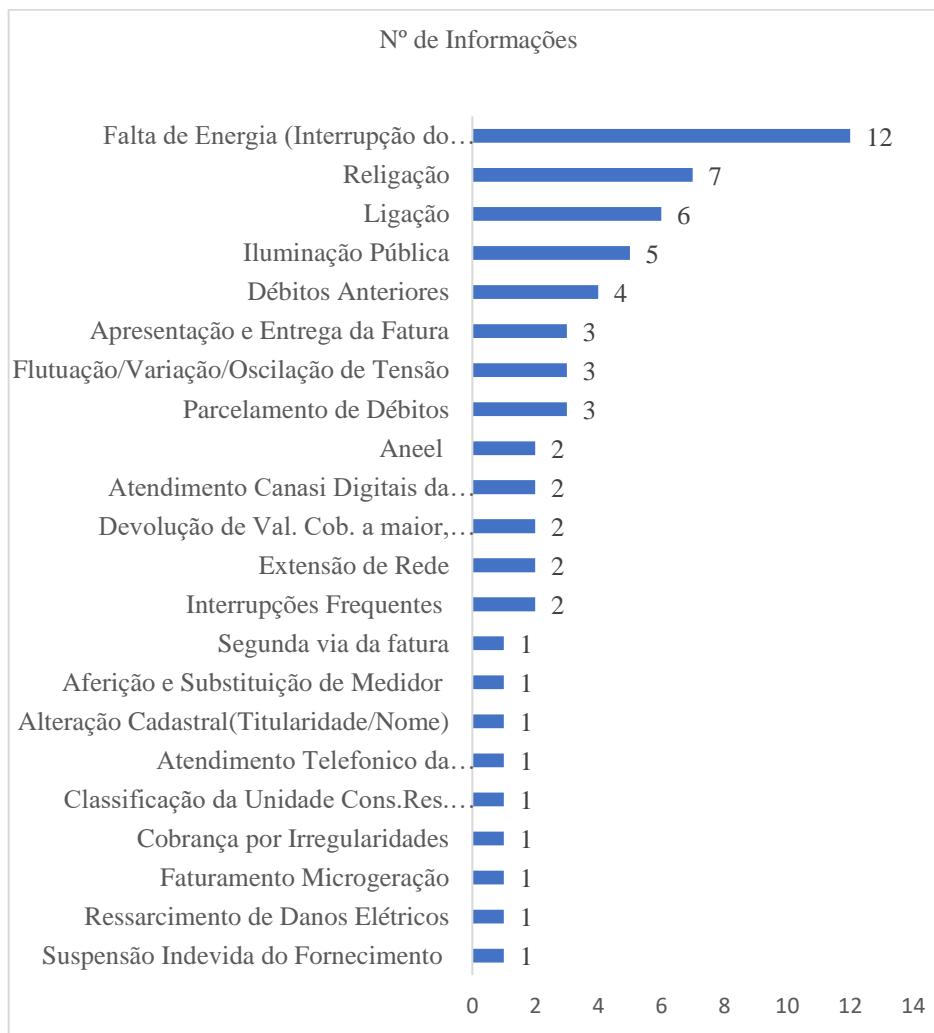
dupl. pag. 05 (cinco), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Nenhuma das anteriores 02 (dois), Participação Financeira 02 (dois), Religação 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Iluminação Pública 01 (um), Ligação 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um).



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

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 62 (sessenta e dois) no SGO e tratando - se da tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)

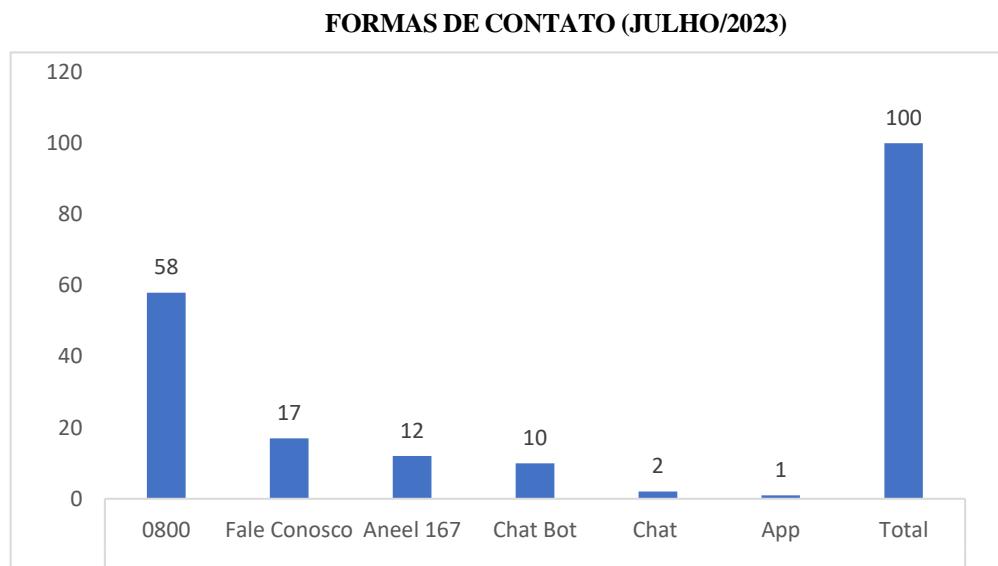
12 (doze), Religação 07 (sete), Ligação 06 (seis), Iluminação Pública 05 (cinco), Débitos Anteriores 04 (quatro), Apresentação e Entrega da Fatura 03 (três), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 03 (três), Parcelamento de Débitos 03 (três), Aneel 02 (dois), Atendimento Canais Digitais da Concessionária 02 (dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Segunda via da fatura 01 (um), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um).



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

Dos 100 (cem) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 58 (cinquenta e oito), 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 17 (dezessete), Aneel 167 - 12 (doze), Chat Bot 10 (dez), Chat 02 (dois) 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 julho de 2023.

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

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>0</b>
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
<b>Total de Solicitações Finalizadas</b>	<b>0</b>
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>0</b>
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 “**Obstrução de Esgoto**” 03 (três).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve 01 (um) registro de reclamação sendo a tipologia “**Conexão de Microgeração**” .

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Interrupções Frequentes**” foram contabilizadas 06 (seis) 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 01 (um) registro informação sobre “**Atendimento Básico**” no Fala BR – 01490.2023.000037-02 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.