

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Agosto 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);

Ligação gratuita (0800 0791520) as quais serão 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	12
3.1 SULGIPE	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS.....	12
ENERGISA -SE	15
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	15
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS.....	15
GÁS CANALIZADO.....	19
5. CONCLUSÃO	20

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 Setembro 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 agosto de 2023.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	589
Reclamações	13
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	602
Informações Finalizadas	589
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	00
Total de Solicitações Finalizadas	589
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em Andamento	13

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Agosto, apenas 2,16% 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 602 (seiscentos e dois) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

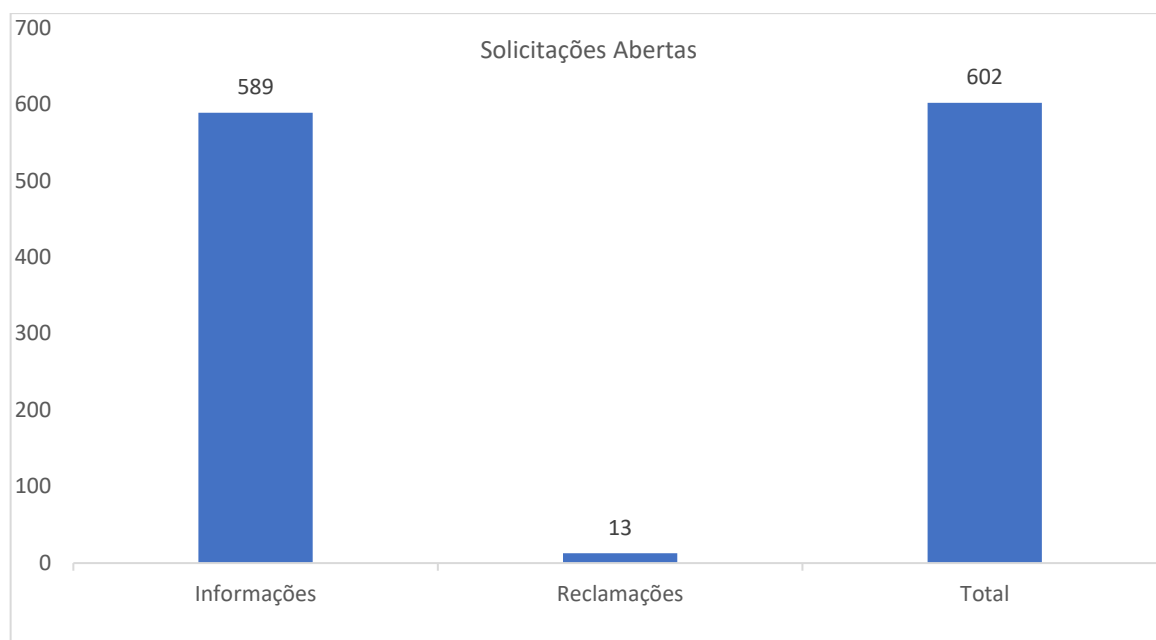


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 100,00% 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.

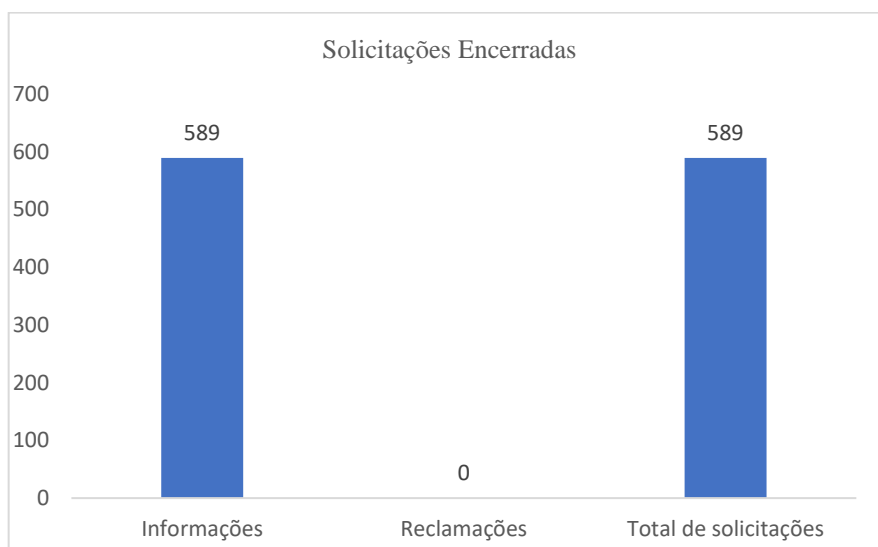


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 97,85 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Agosto 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:

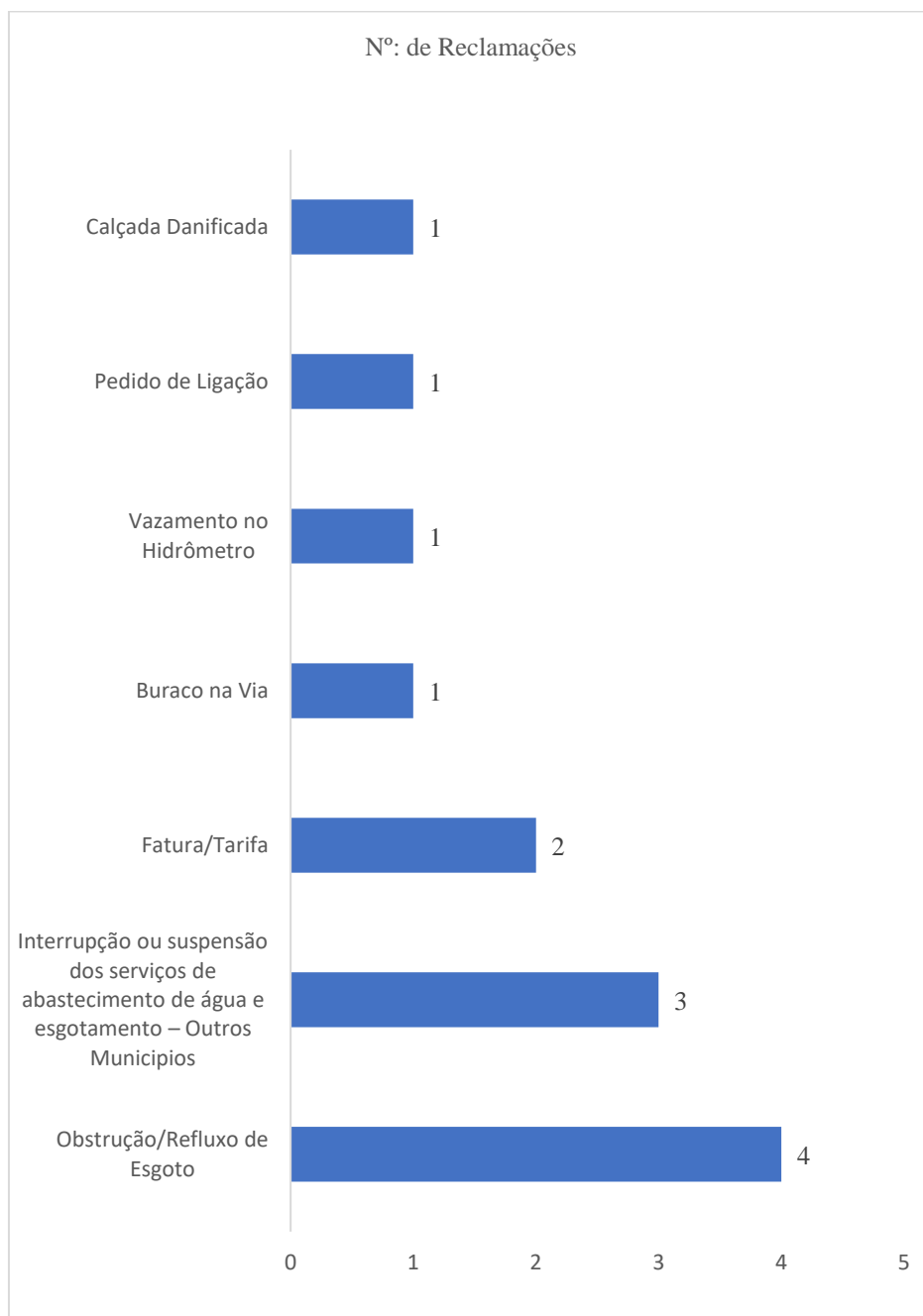


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Obstrução/Refluxo de Esgoto 04 (quatro), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e

esgotamento – Outros Municípios 03 (três), Fatura/Tarifa 02 (dois), Buraco na via (01), Vazamento no Hidrômetro 01 (um), Pedido de Ligação 01 (um) e Calçada Danificada 01 (um). No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em agosto/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 299 (duzentos e noventa e nove), Religação 97 (noventa e sete), Vazamento na Rua 47 (quarenta e sete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 35 (trinta e cinco), Obstrução/Refluxo de Esgoto 33 (trinta e três), Vazamento no hidrômetro 26 (vinte seis), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 14 (quatorze), Cano Estourado 10 (dez), Alteração cadastral- Titularidade/Nome 09 (nove), Outros 07 (sete), Troca de hidrômetro 06 (seis), Tarifa Social - Baixa Renda 04 (quatro), Serviço de Corte de água 04 (quatro), Ligação Clandestina 04

(quatro), Buraco na Via 02 (dois), Calçada Danificada 02 (dois), Pedido de Ligação de água e esgoto 02 (dois) e Cancelamento do Abastecimento de água 01 (um).

Dos 602 (seiscentos e dois) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 591 (quinhentos e noventa e 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 07 (sete), WhatsApp 03 (três) e Presencial 01 (um).

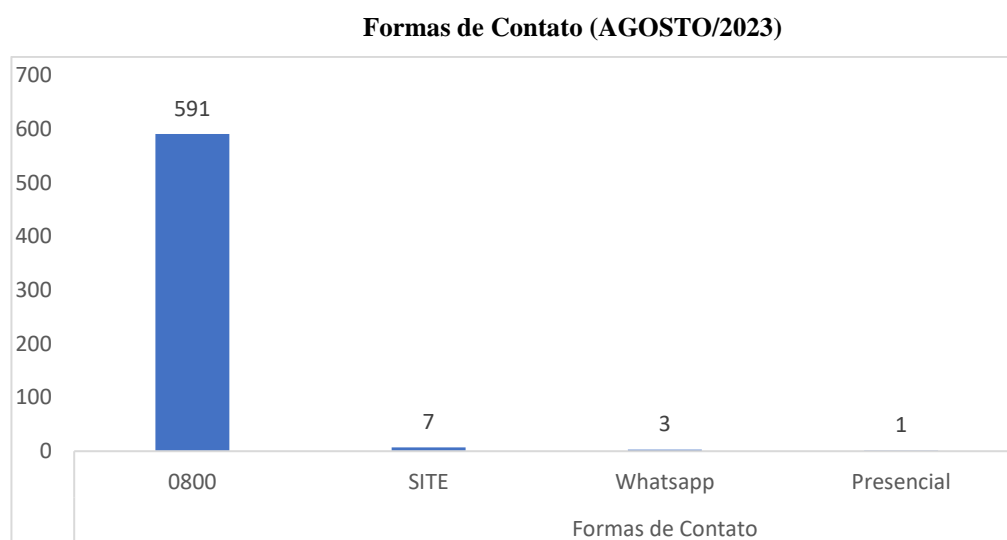


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 13 (treze) demandas no SE OUV, pelo 0800 07 (sete), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 03 (três) e pelo Site 03 (três).

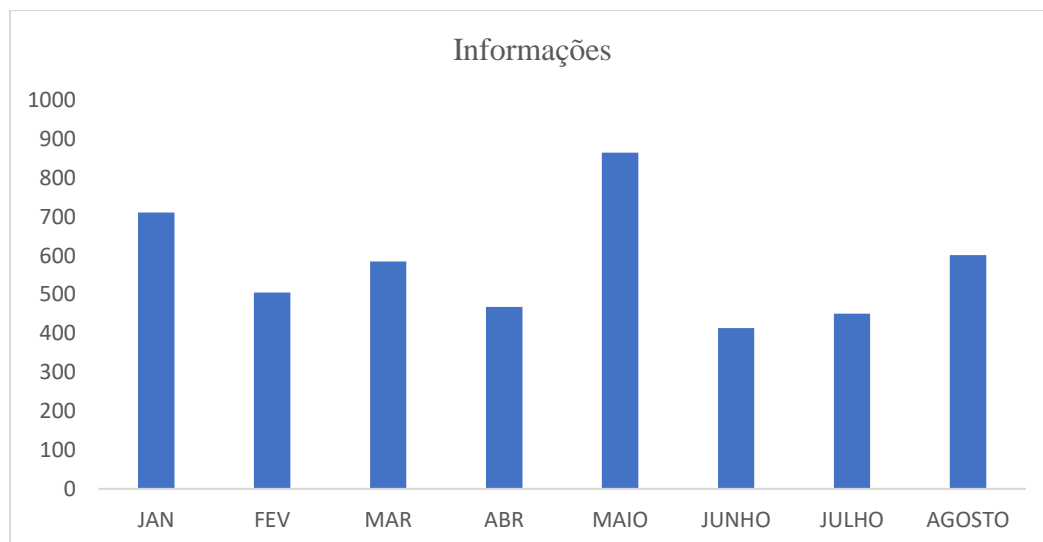


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 33,48% 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 13 (treze), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

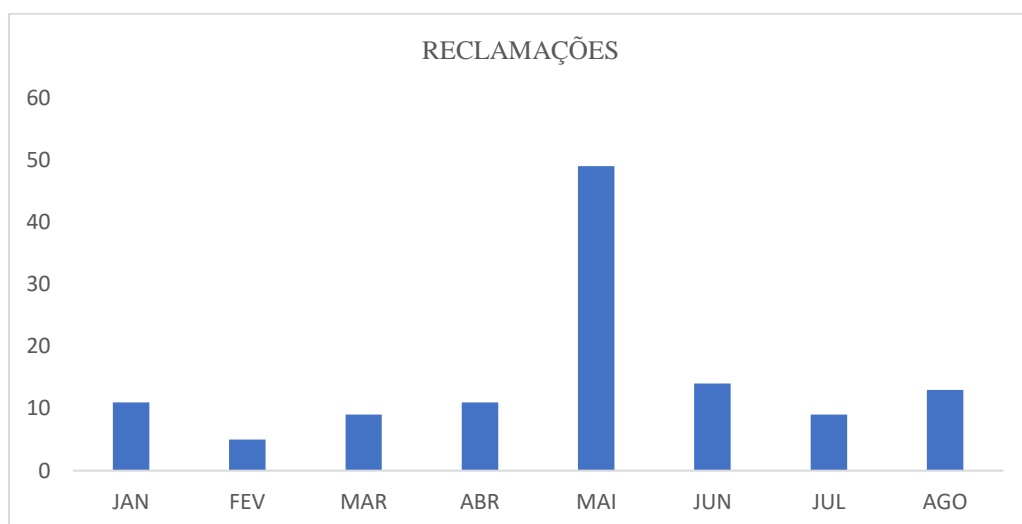


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de agosto.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento de aproximadamente de 44,44% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 01 (um) consumidor do mês anterior que teve sua demanda finalizada. Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 08 (oito) demandas;
- ✓ Resolvida 01 (um).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	21
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 21/08/23, 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 julho/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, das quais 03 (três) se converteram em reclamações e 18 (dezoito) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/2023)

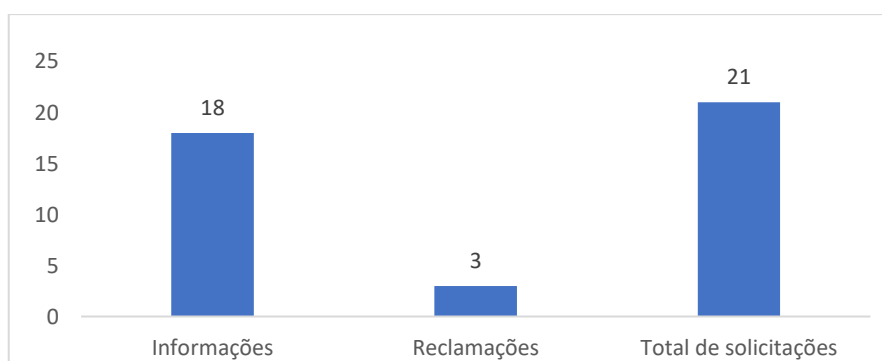


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que da reclamação registrada, a tipologia “Ressarcimento de Danos Elétricos” 02 (dois) e “Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda” 01 (um), ocorrência estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

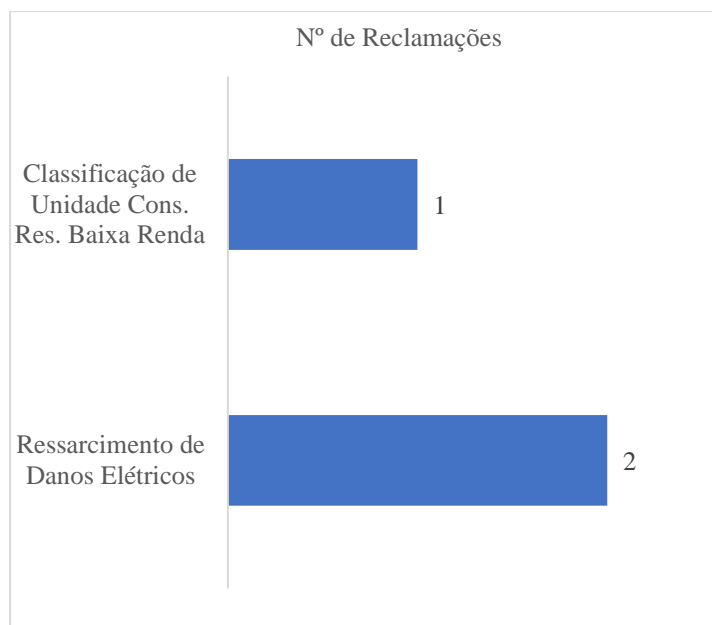


Gráfico 09: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Dos 18 (dezoito) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 08 (oito), Débitos Anteriores 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Aneel 01 (um), Atendimento telefônico da concessionária 01 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 01(um), Entrega de Aviso (Reaviso) 01 (um), Religação 01 (um) e Ligação 01(um). Conforme dispõe o gráfico 10.

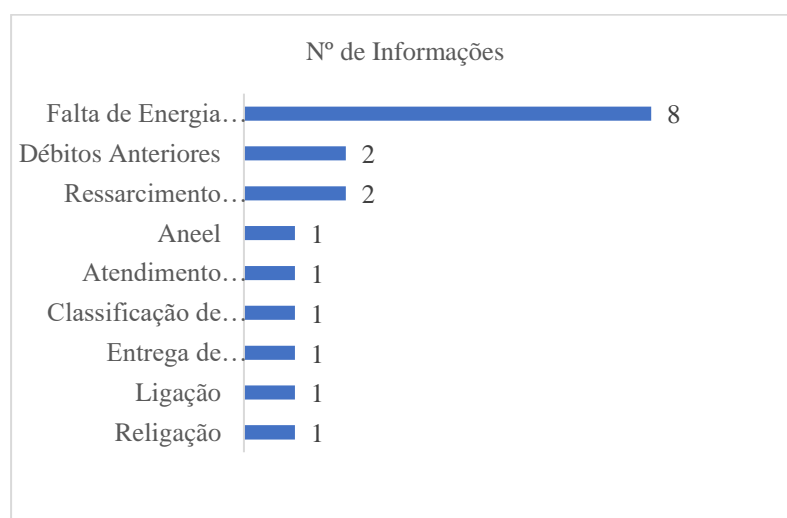


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

Dos 03 (três) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 18 (Dezoito) 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 App – 02 (dois), Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

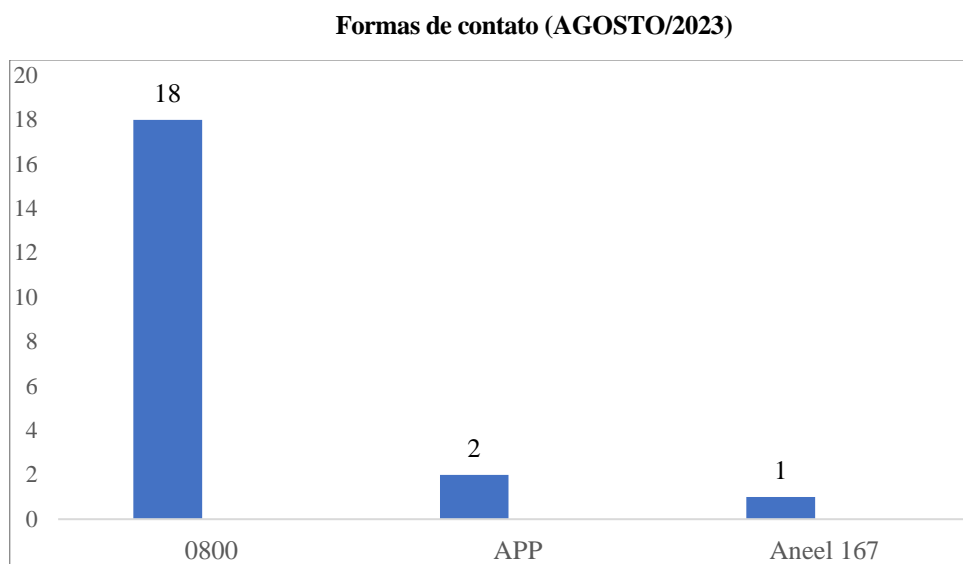


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	131
Reclamações	42
Informações	89

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 22/08/2023, 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 julho/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 131 (cento e trinta um) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 42 (quarenta e dois) se converteram em reclamações e 89 (oitenta e nove) em informações.

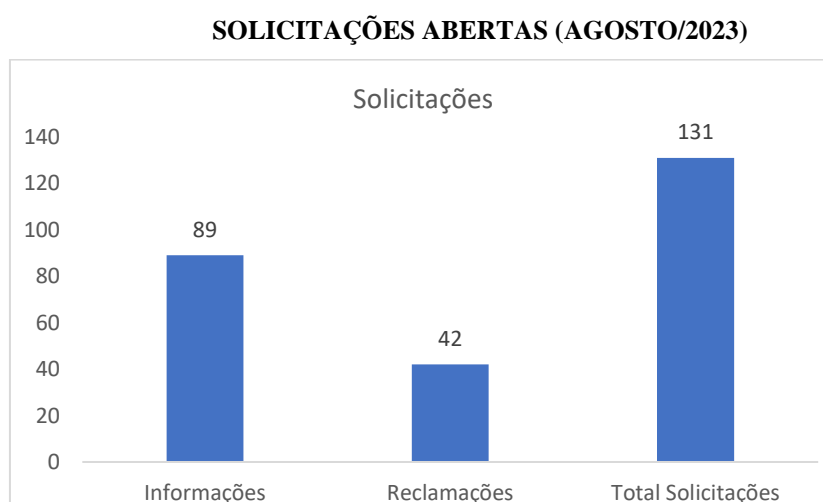


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 42 (quarenta e dois) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Conexão de Microgeração 07 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 05 (cinco), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 03 (três), Ligação 03 (três), Apresentação de Entrega da Fatura 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Poste em Mau Estado 02 (dois), Aferição e Substituição do Medidor 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionárias 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 01 (um), Dificuldade para Pagamento 01 (um), Faturamento Microgeração 01(um), Religação 01(um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01(um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um), Tarifa Branca 01 (um), Valores Mínimos Faturáveis 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um).

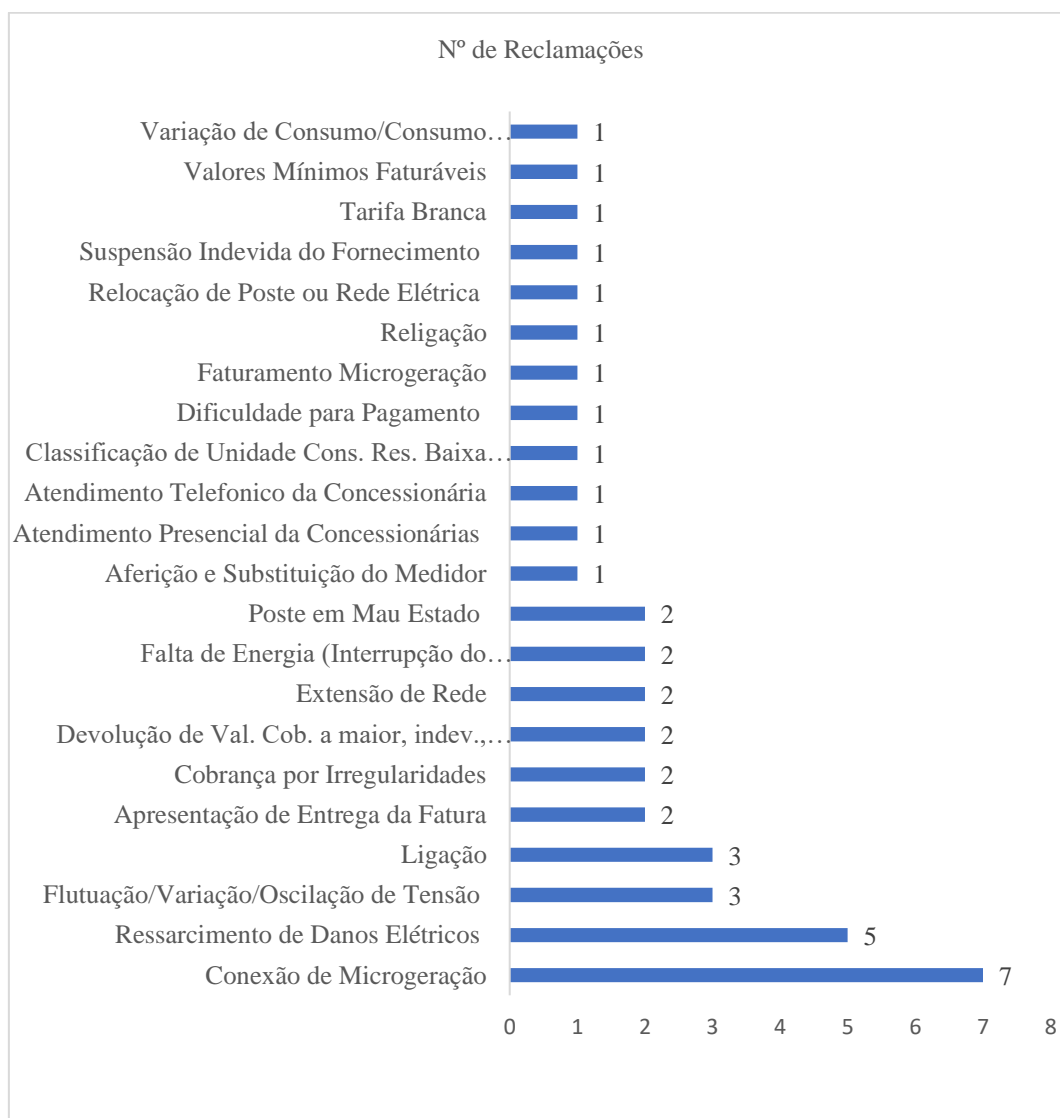


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 89 (oitenta e nove) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 26 (vinte e seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 11 (onze), Iluminação Pública 08 (oito), Religação 07 (sete), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 06(seis), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05(cinco), Aferição e Substituição de Medidor 03(três), Apresentação e Entrega da Fatura 03 (três), Ligação 03(três), Aneel 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança Indevida 01(um), Cobrança Indevida 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Defeito/Danos no medidor 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Faturamento por média 01 (um), Poste em mau Estado 01(um), Procedimentos para a formalização de Denúncias 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01(um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01(um), Variação de Consumo 01(um).

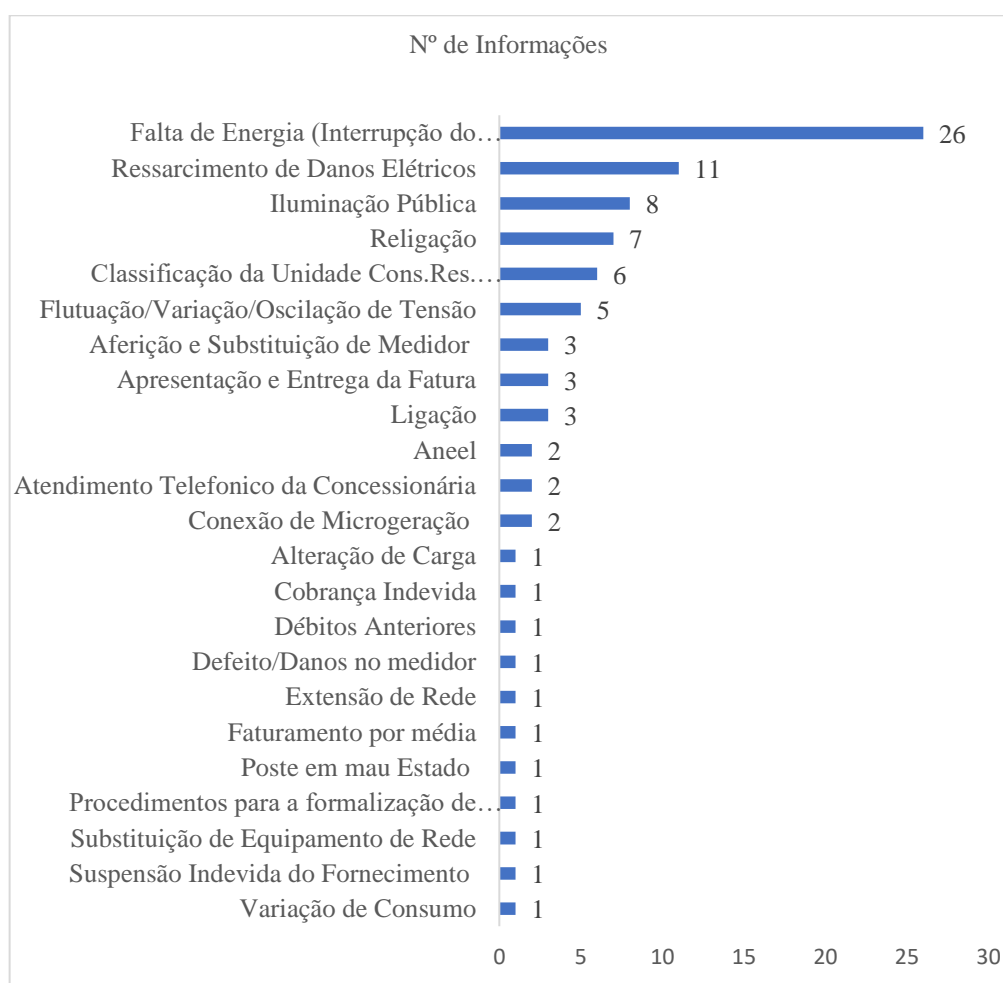


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

Dos 131 (cento e trinta e um) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 97 (noventa e sete), 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 Aneel 167 - 10 (dez), Fale Conosco 07 (sete), Local Agência 07 (sete), Chat Bot 04 (quatro), Chat 03 (três), App 02 (dois) e Local Agência 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

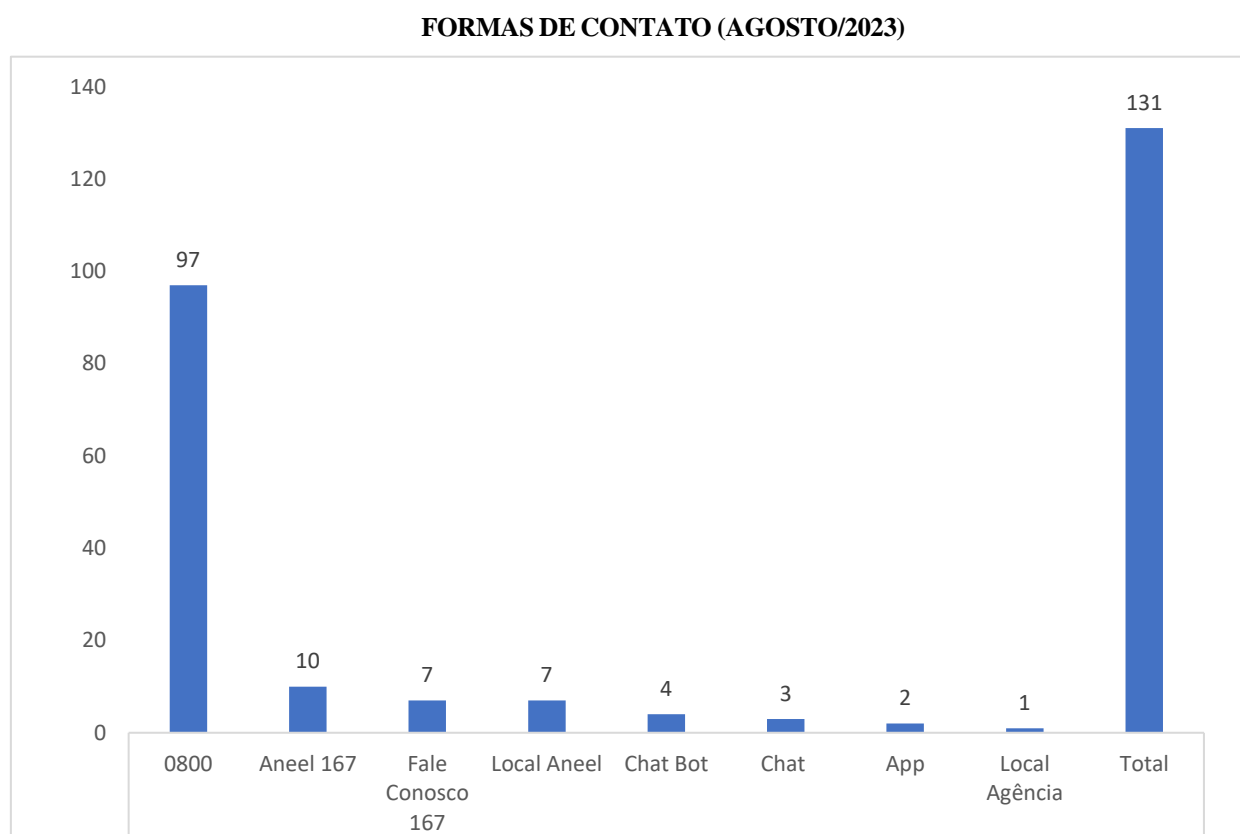


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 agosto 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 **Obstrução/Refluxo de Esgoto** 04 (quatro).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve a tipologia **“Ressarcimento de Danos Elétricos”**, sendo a mais demandada.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”** foram contabilizadas 26 (vinte e 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 02 (dois) registros de informações que não foram competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br dentre eles sobre **“Assistência Social”**– 01490.2023.000056-75 e **“Transporte”**– 01490.2023.000055-94 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.