

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Junho



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	11
3.1 SULGIPE	11
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS.....	11
ENERGISA -SE	13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS.....	13
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, 12 de Julho 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 junho de 2023.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	400
Reclamações	14
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	414
Informações Finalizadas	400
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	8
Total de Solicitações Finalizadas	408
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em Andamento	6

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Junho, apenas 1,45% 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 414 (quatrocentos e quatorze) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

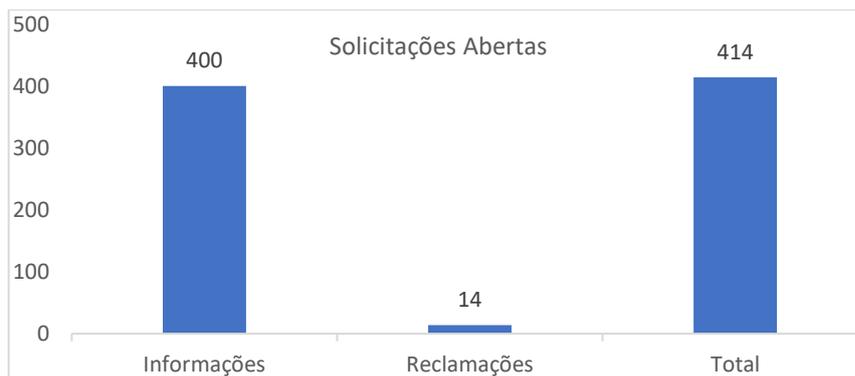


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 96,62% 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 98,56% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Junho 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:

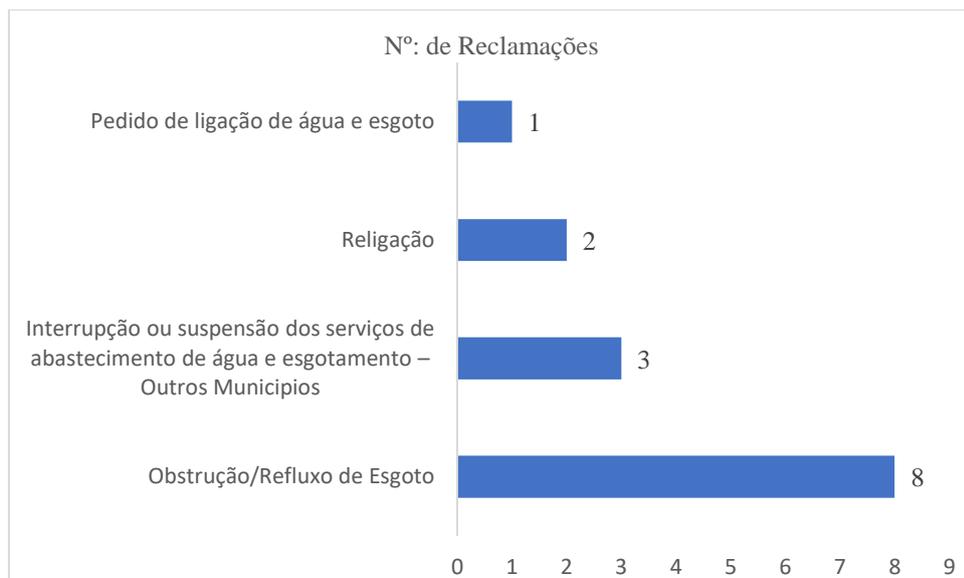


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Obstrução/Refluxo de Esgoto 08 (oito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 3 (três), Religação 2 (dois) e Pedido de ligação de água e esgoto 1 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em junho/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 212 (duzentos e doze), Religação 59 (cinquenta e nove), Vazamento na rua 33 (trinta e três), Obstrução/ Refluxo de esgoto 26 (vinte e seis), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 21 (vinte e um) , Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 12 (doze), Vazamento no hidrômetro 8 (oito), Serviços de Corte de água 6 (seis), Cobrança taxa de esgoto 5 (cinco), Cano Estourado 4 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 4 (quatro), Calçada Danificada/ Obras 3 (três), Troca de hidrômetro 2 (dois), Ligação clandestina 1 (um), Buraco na via 1 (um), Tarifa Social- Baixa Renda 1 (um), Cancelamento do abastecimento de água 1 (um) e Outros 1 (um).

Dos 414 (quatrocentos e quatorze) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 374 (trezentos e setenta e quatro) 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 28 (vinte e oito), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 06 (seis) e Fala BR 06 (seis).

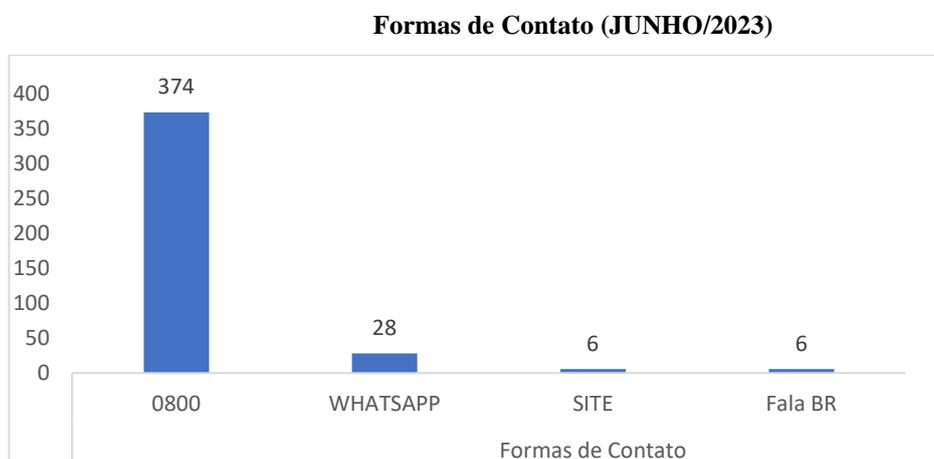


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 14 (quatorze) demandas no SE OUV, pelo 0800 06 (seis) sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 05 (cinco) e pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 03 (três). Os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de junho e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

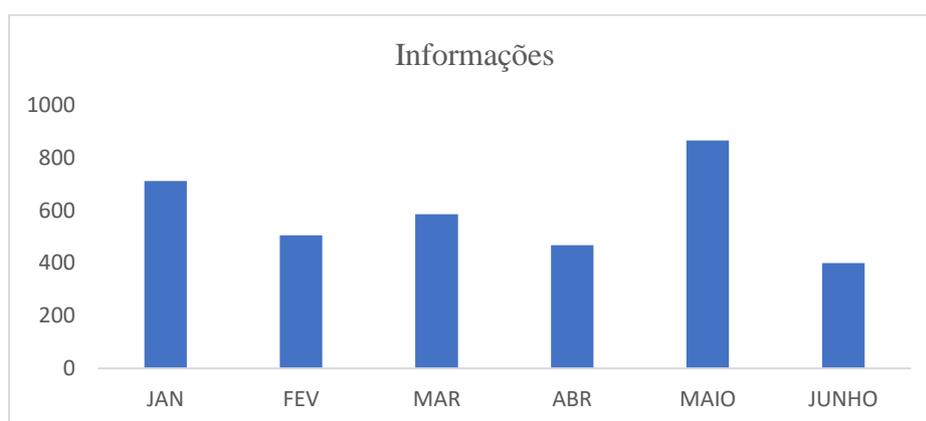


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de junho.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente -53,76% 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 14 (quatorze), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

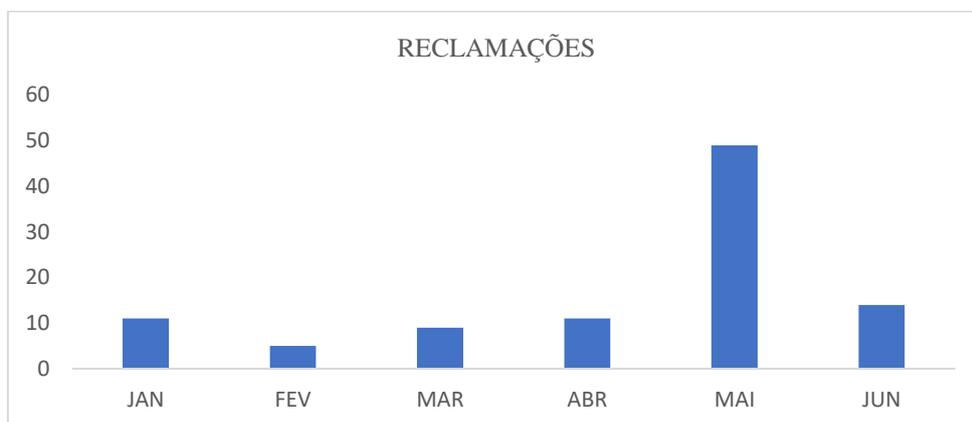


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de junho.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição de aproximadamente de -71,43% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 21 (vinte e um) consumidores, sendo que 08 (oito) referente ao mês deste relatório e 13 (treze) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas. Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 08 (oito) demandas;
- ✓ Resolvidas 21 (vinte e 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 junho de 2023, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

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

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 12/06/23, 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 maio/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 12 (doze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO como informações e não houve registro de reclamação.

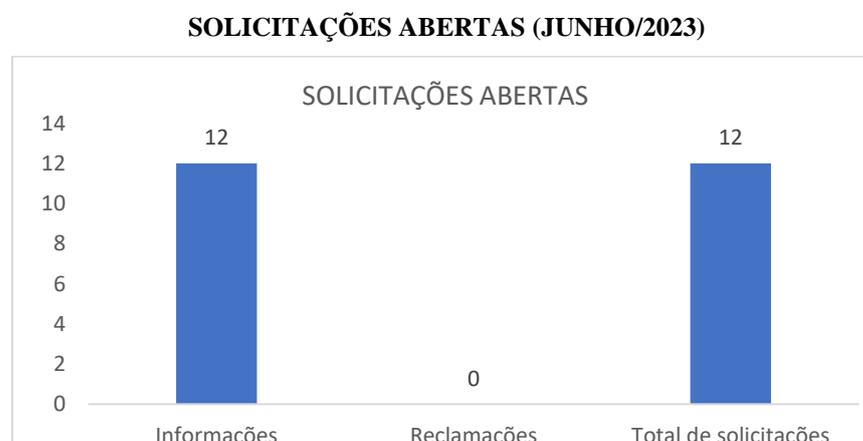


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Dos 12 (doze) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)” 05 (cinco), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 02 (dois), Atendimento telefônico da concessionária 01 (um), Débitos anteriores 01 (um), Parcelamento de débito 01 (um), Poste em mau estado 01 (um) e Substituição de equipamento de rede 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.



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

Dos 12 (doze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 11 (onze) 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 (JUNHO/2023)

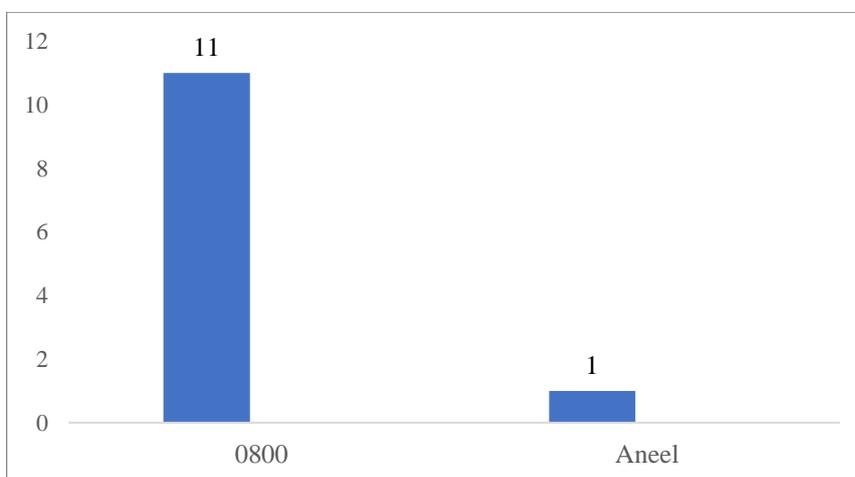


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.p

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

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

Total de Solicitações	90
Reclamações	32
Informações	58

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 14/06/2023, 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 maio/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 90 (noventa) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 32 (trinta e dois) se converteram em reclamações e 58 (cinqüenta e oito) em informações.

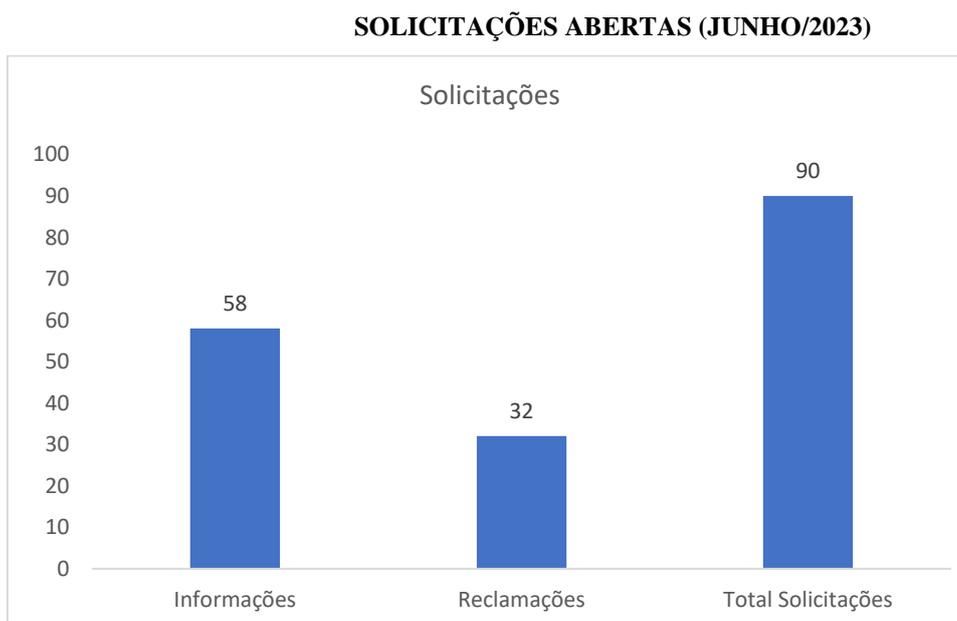


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 32 (trinta e duas) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Conexão de Microgeração 05 (cinco), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 04 (quatro), Cobrança Indevida 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão 02 (dois), Participação Financeira 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança por Irregularidade 01 (um), Contribuição de Iluminação Pública - CIP 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Iluminação Publica 01 (um), Ligação 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um) e Variação de Consumo 01 (um) .

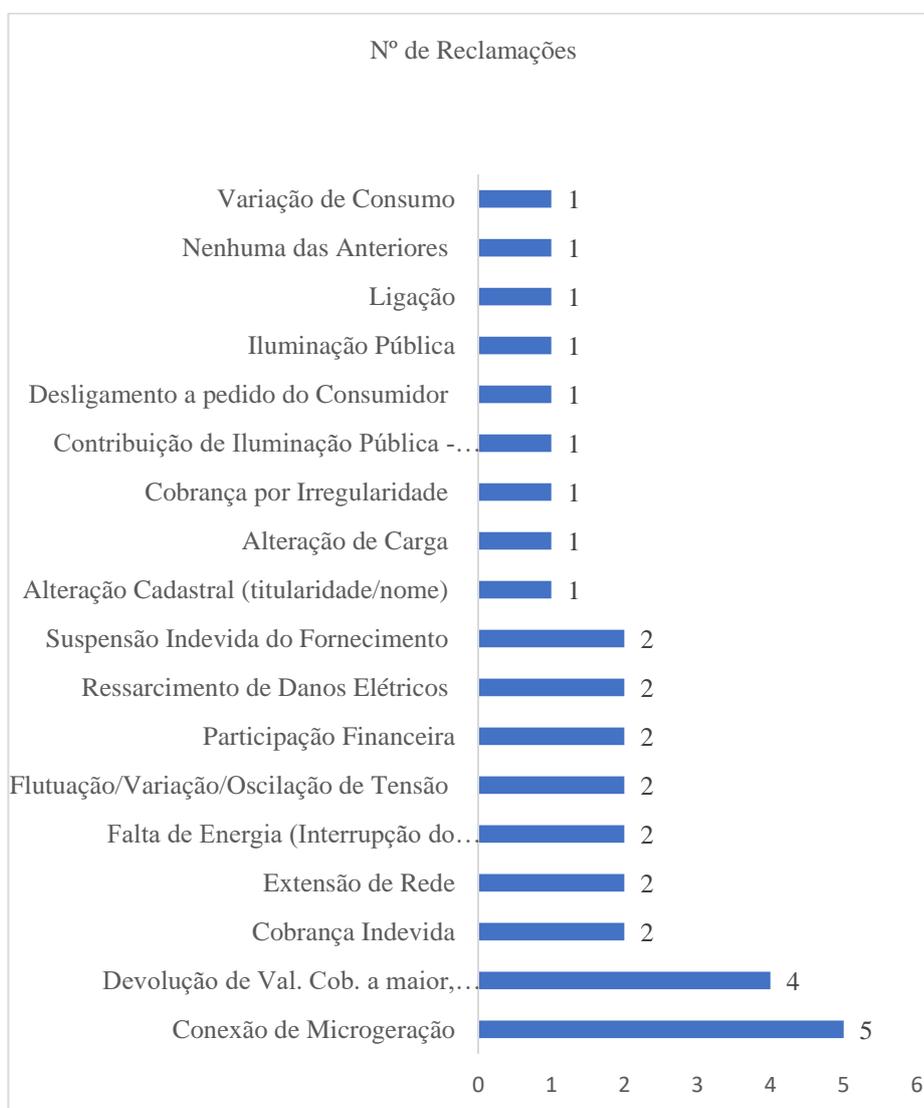


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de junho registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 58 (cinqüenta e oito) no SGO e tratando - se da tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 16 (dezesseis), Religação 06 (seis), Iluminação Pública 05 (cinco), Flutuação/Varição/Osciliação de tensão 04 (quatro), Débitos Anteriores 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), Atendimento Presencial da Concessionárias 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Relocação de Poste ou rede Elétrica 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Atendimento canais digitais da Concessionária 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 01(um), Ligação 01(um), Parcelamento de Débito 01(um), Poste em mau Estado 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um).

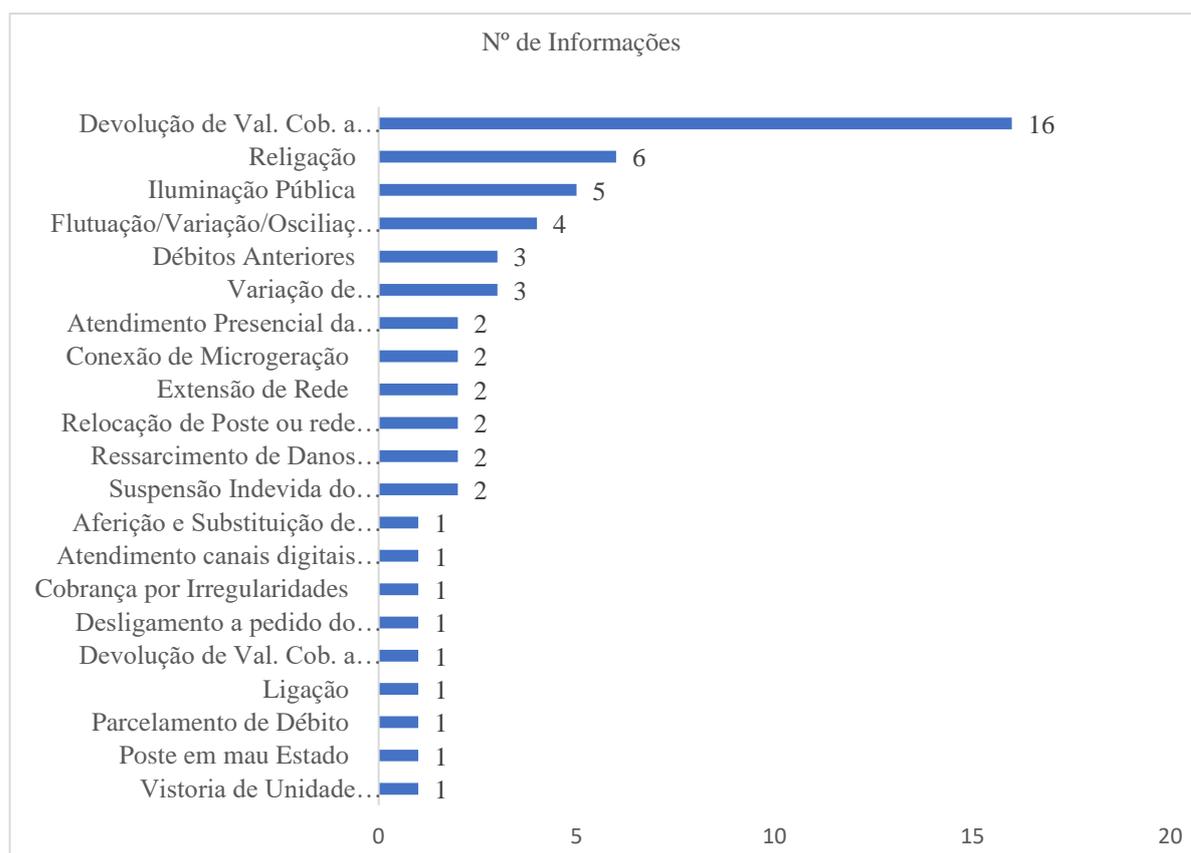


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de junho registradas no SGO.

Dos 90 (noventa) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 60 (sessenta), 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

14 (quatorze), Aneel 167 - 05 (cinco), Chat 04 (quatro), Chat Bot 04 (quatro), App 02 (dois) e Local Agência 01(um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

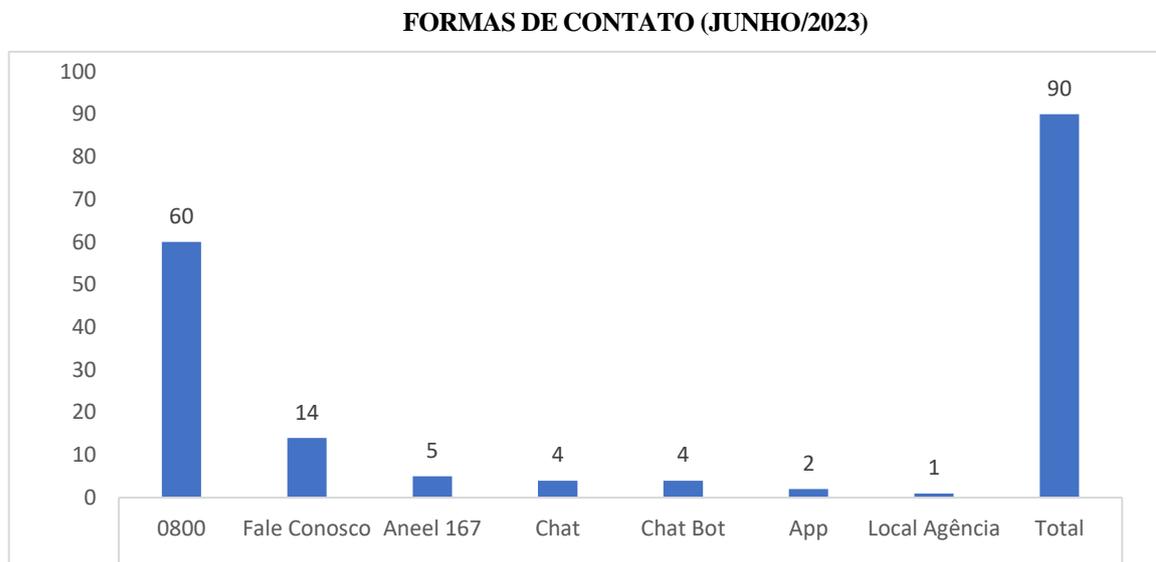


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 junho de 2023.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	1
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 de Esgoto**” 08 (oito).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório não houve registro de reclamação.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Conexão de Microgeração**” foram contabilizadas 05 (cinco) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

No mês deste relatório houve 01 (um) registro de informação na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 02 (dois) registros sendo 01 (um) informação sobre “**Currículo**” e 01 (um) sobre “**Despesa Pública SE OUV 25015/23-1**” 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.