

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Outubro - 2023



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO





Canais de atendimento:

Formulário eletrônico (site institucional);

E-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br);

WhatsApp (7999135 3755);

Ligação gratuita (0800 0791520);

Serviços do setor elétrico (08007270167);

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

SE OUV – Plataforma do Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe

Endereço: Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru,

CEP: 49027-190.

Atendimento: Segunda a Sexta-feira das 7h às 13h

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo SMA – Contrato de Metas nº: 21/2023 – Aneel.

Autora: Juliana de Melo Fontes Costa

Colaboradoras: Suzana Mota Souza;

Marcella Thaysa Costa da Mata.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SANEAMENTO - SETEMBRO.....	5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA.....	5
3. ENERGIA ELÉTRICA - SETEMBRO	9
3.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA.....	9
4. GÁS CANALIZADO - SANEAMENTO.....	11
5. CONCLUSÃO	11

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 ouvidorias demandadas em forma de gráficos, com as principais solicitações segmentadas por categorias e tipologias cadastradas no SGO referentes aos serviços prestados pelas concessionárias e distribuidoras, 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.

2.SANEAMENTO - OUTUBRO

2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

De modo sucinto neste relatório consta o quantitativo de demandas recebidas e registradas pela Ouvidoria da Agrese no mês de outubro de 2023.

No gráfico 1 é possível observar um montante de 432 (quatrocentos e trinta e dois) solicitações por tipografias recebidas e registradas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

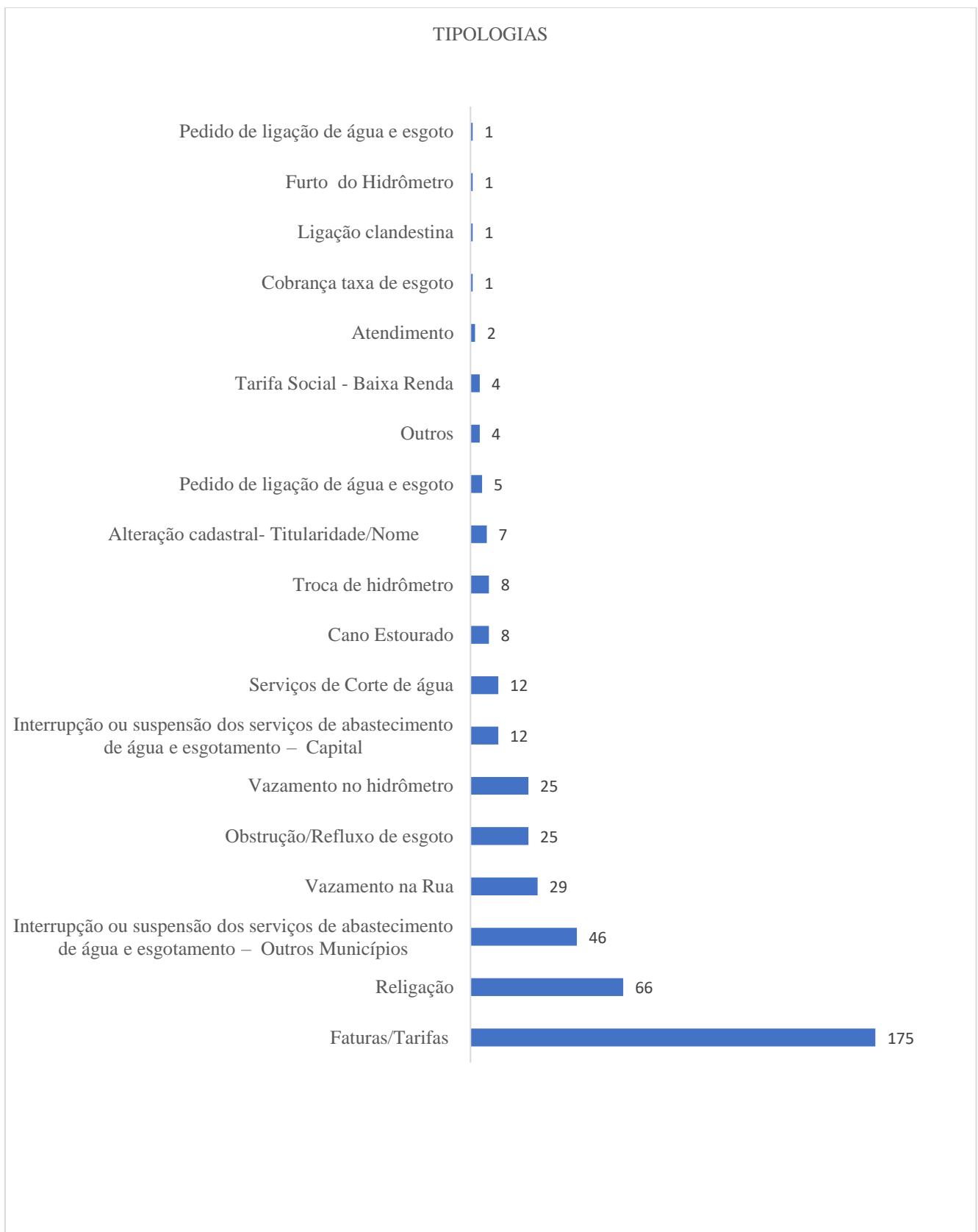


Gráfico 1: Demonstrativo com as principais tipologias na Ouvidoria da Agrese em Outubro/2023.

Já as reclamações trazidas com registro de dados pessoais tratam-se de Alteração Cadastral-Titularidade/Nome 01 (um), Faturas/Tarifas 01 (um), Vazamento na Rua 01 (um), Vazamento no Hidrômetro 01 (um), Atendimento 01 (um), Pedido de Ligação de água e esgoto 01 (um).

Nota Explicativa: De acordo com o Art. 30 , inc. III da Lei 12.527/11, em relação as solicitações recebidas e registradas não são gerados processos, por não constar registros de dados pessoais.

Dos 432 (quatrocentos e trinta e dois) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 2, 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 site institucional 10 (dez), Fala BR 03 (três), Presencial 02 (dois) e E-mail 01 (um).

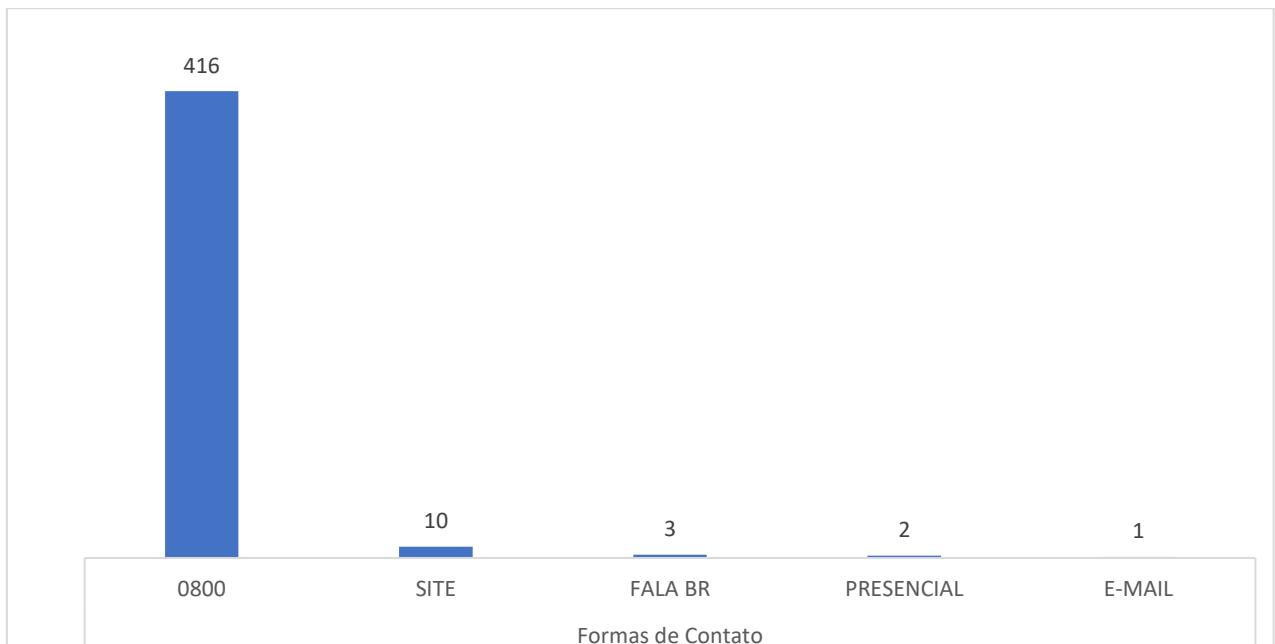


Gráfico 2: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 23,12% no número de solicitações registradas comparando-se com o mês anterior, conforme gráfico 3.

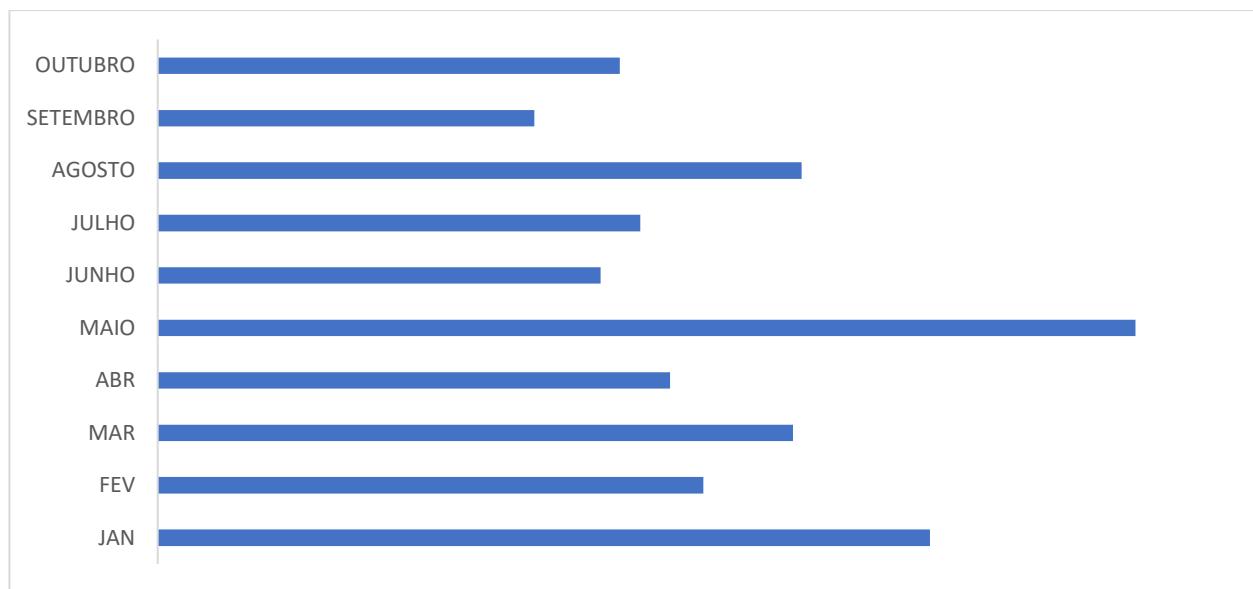


Gráfico 3: Quantidade das solicitações referente aos meses anteriores.

3. ENERGIA ELÉTRICA - OUTUBRO

3.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

No gráfico 4 é possível observar um montante de 219 (duzentos e dezenove) solicitações por tipografias recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das distribuidoras de energia elétrica.

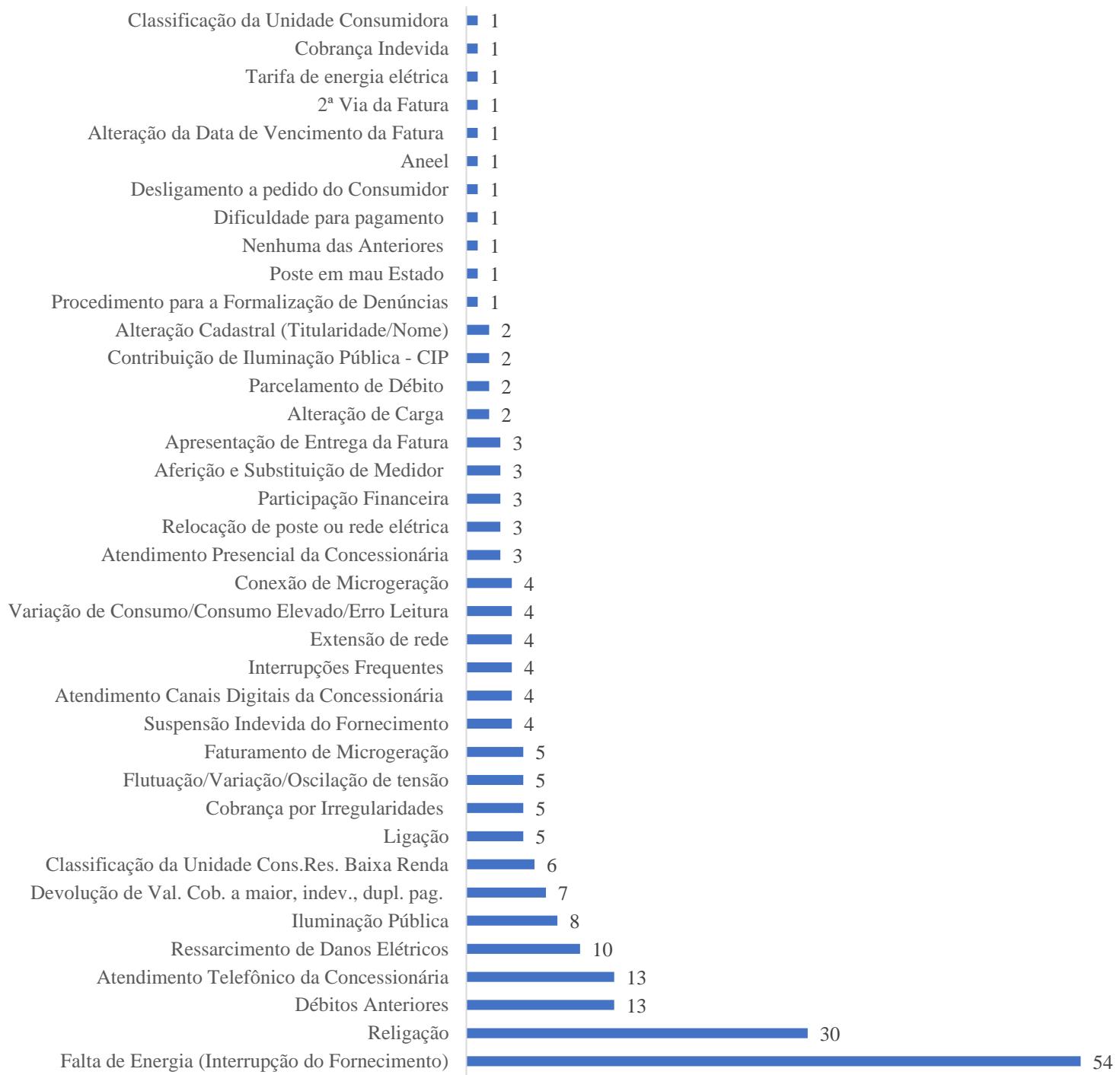


Gráfico 4: Demonstrativo dos registros cadastrados no SGO.

Dos 219 (duzentos e dezenove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 5, 178 (cento e setenta 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 15 (quinze), Aneel 167 06 (seis), Chat Bot 06 (seis), Local Aneel 06 (seis), Chat 04 (quatro), APP 04 (quatro), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

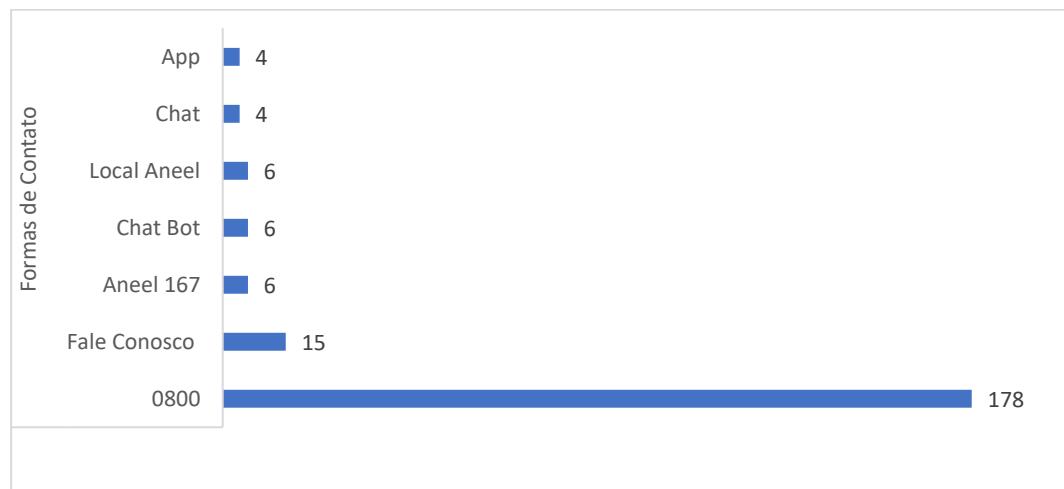


Gráfico 5: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

4. GÁS CANALIZADO - OUTUBRO

4. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Não houve registro de solicitações na área de gás canalizado.

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/Tarifas**.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve duas reclamações a tipologia “**Contribuição e Iluminação Pública – CIP**” e “**Interrupções Frequentes**”, sendo as mais demandadas.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Devolução de Val. Cob. A maior, indev,dupl. Pag.**” foram contabilizadas 5 (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 05 (cinco) registros de informações que não foram competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre Delegacia Capela – 01238.2023.000032-99; Escola Municipal de Capela – 01490.2023.4060-51; Cras Capela – 014902023.000059-18; Delegacia de Polícia Civil Capela /SE – 014902023000058-37 e Saúde – SES 01490.2023.000064-85, que prontamente teve seu devido encaminhamento.

E 01 (um) registro no SE OUV 27080/23-3 solicitando informações (contato) sobre contatos de Agências Reguladoras, que prontamente foi fornecida a informação em tempo hábil. Também foi contabilizado 01 (um) registro de informação através do site institucional sobre o Concurso da Agrese que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

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.

Aracaju-SE, 17 de Novembro de 2023.