

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Setembro 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-SETEMBRO	12
5. CONCLUSÃO	12

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 - SETEMBRO

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 setembro de 2023.

No gráfico 1 é possível observar um montante de 352 (trezentos e cinquenta e dois), por tipologias as solicitações recebidas e registradas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

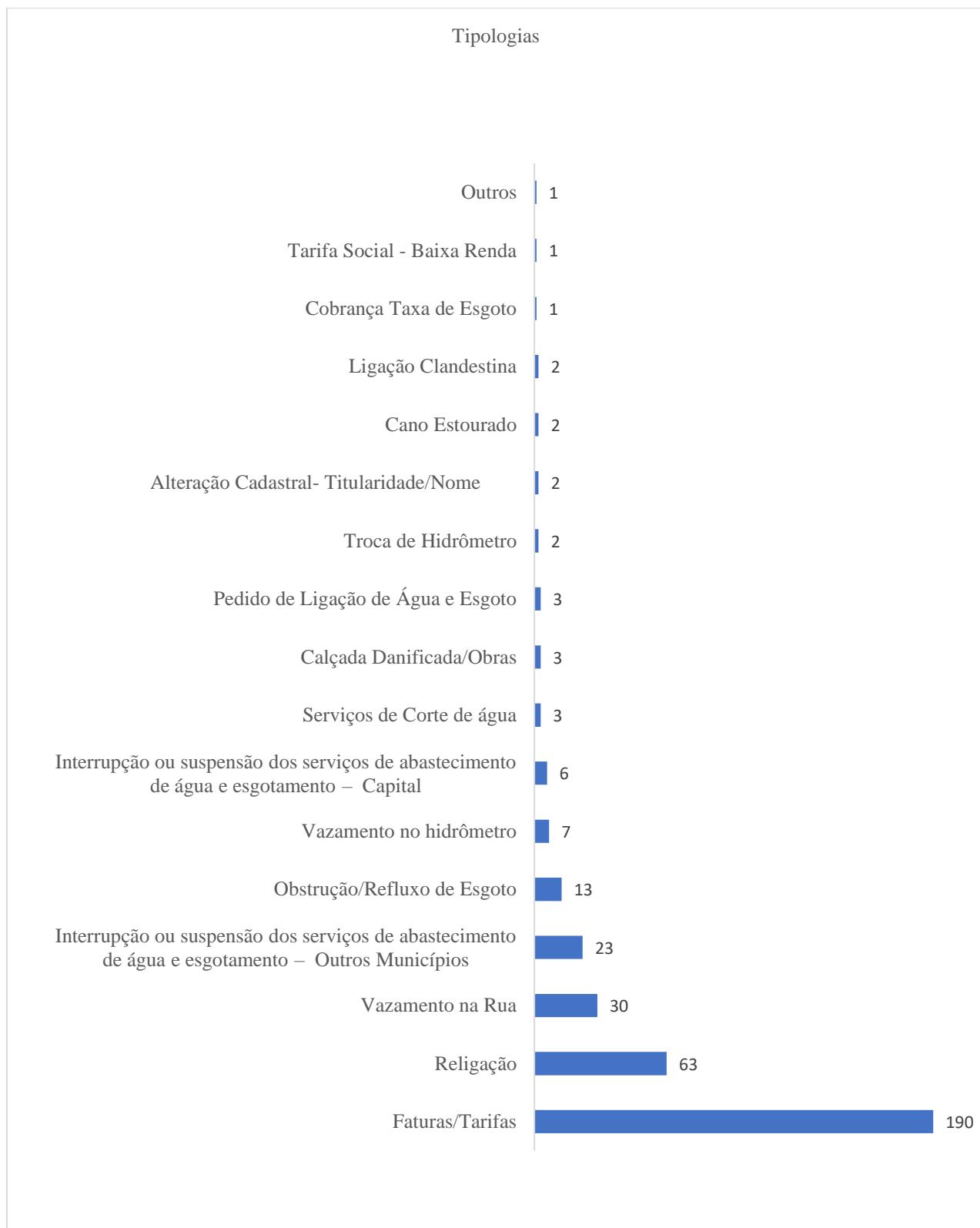


Gráfico 1: Demonstrativo com as principais tipologias na Ouvidoria da Agrese em Setembro/2023.

Já as reclamações trazidas com registro de dados pessoais tratam-se de Religação 03 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 02 (dois) e Vazamento no hidrômetro 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 352 (trezentos e cinquenta e dois) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 2, os 346 (trezentos e quarenta e seis) 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 E-mail 03 (três), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 02 (dois) e Presencial 01 (um).



Gráfico 2: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição de aproximadamente 41,53% no número de solicitações registradas comparando-se com o mês anterior, conforme gráfico 3.

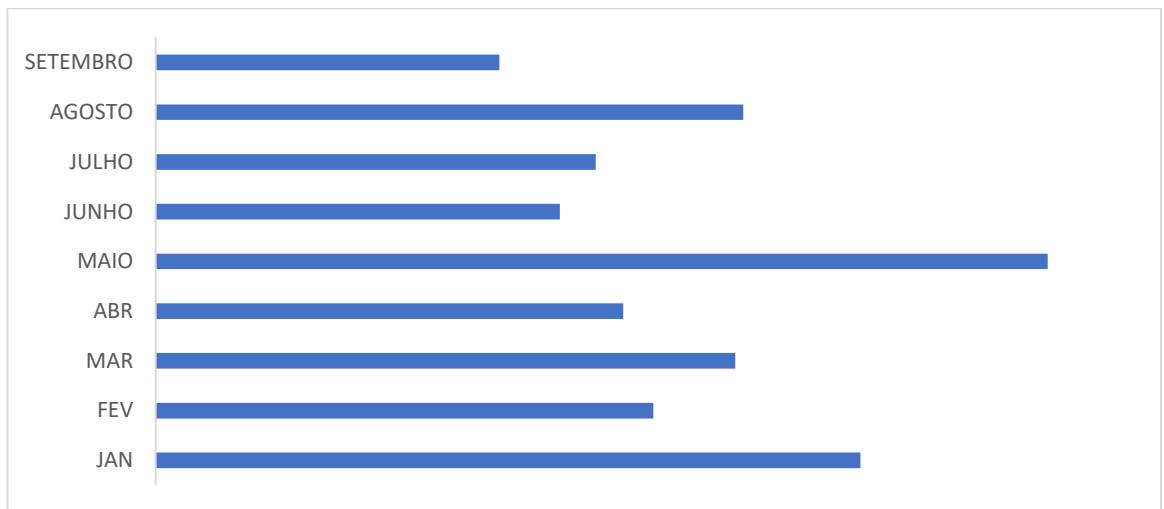


Gráfico 3: Quantidade das solicitações referente aos meses anteriores.

3. ENERGIA ELÉTRICA - SETEMBRO

3.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

No gráfico 4 é possível observar um montante de 105 (cento e cinco) solicitações por tipologias recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das distribuidoras de energia elétrica.

Nº de Registros cadastrados no SGO

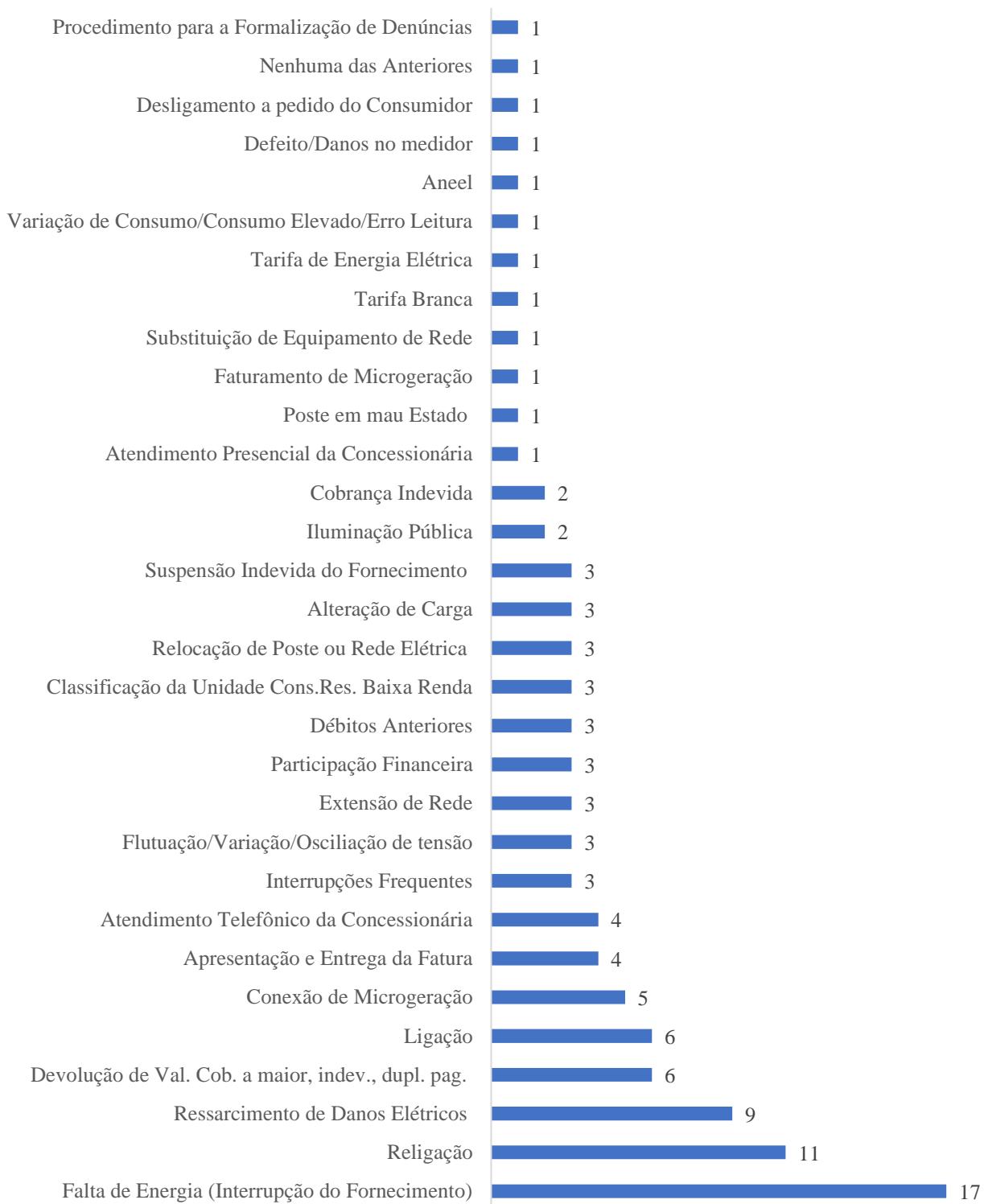


Gráfico 4: Demonstrativo dos registros cadastrados no SGO.

Dos 105 (cento e cinco) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico5, 74 (setenta e quatro) 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, Aneel 167 09 (nove), Fale Conosco 11 (onze), Chat Bot 5 (cinco), App 04 (quatro), Local Aneel 01 (um) e Chat 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

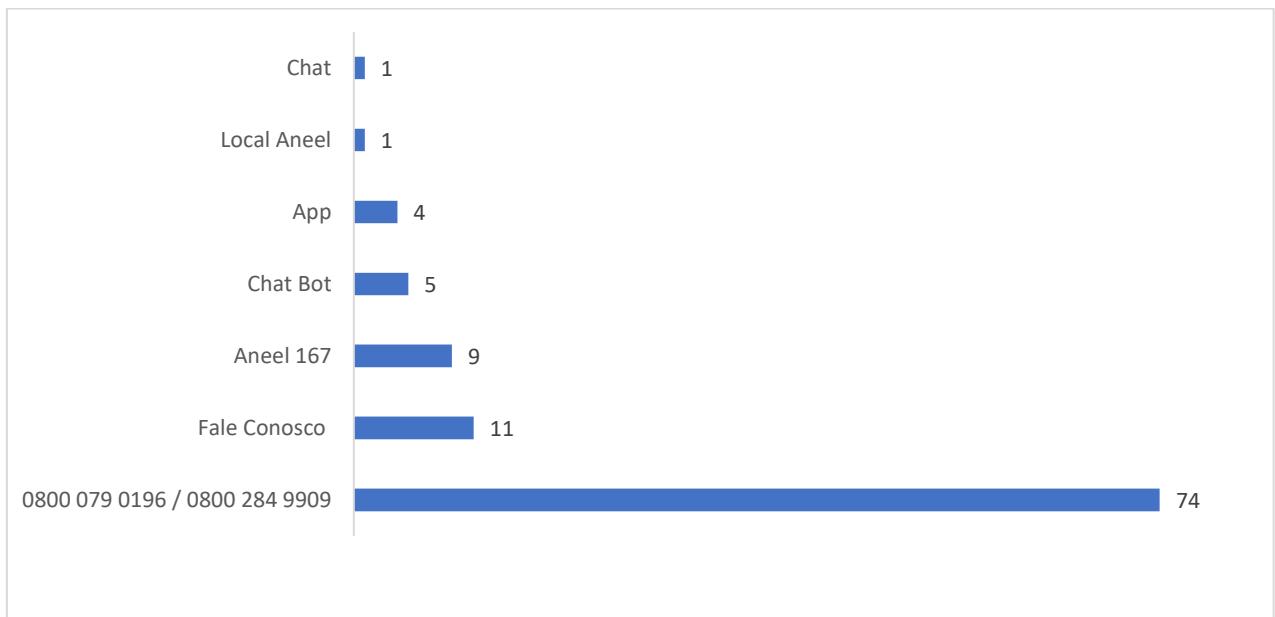


Gráfico 5: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

4. GÁS CANALIZADO - SETEMBRO

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 mais solicitado e registrado na área de saneamento foi **Faturas/Tarifas**.

No mês deste relatório houve um (01) registro de **Elogio** do atendimento da Ouvidoria da Agrese.

Já na energia elétrica a tipologia **Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)** 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 de informação que não foi competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre “**INSS**” – 01490.2023.000057 /56 que prontamente teve seu devido encaminhamento. E 01 (um) registro por e-mail solicitando informações (contato) sobre o setor de Tecnologia da Informação da Agrese.

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, 20 de Outubro de 2023.