

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Novembro - 2023



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA



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	8
3.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA.....	8
4. GÁS CANALIZADO - SANEAMENTO.....	10
5. CONCLUSÃO	10

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 - NOVENBRO

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 novembro de 2023.

No gráfico 1 é possível observar um montante de 345 (trezentos e quarenta e cinco) solicitações por tipografias recebidas e registradas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

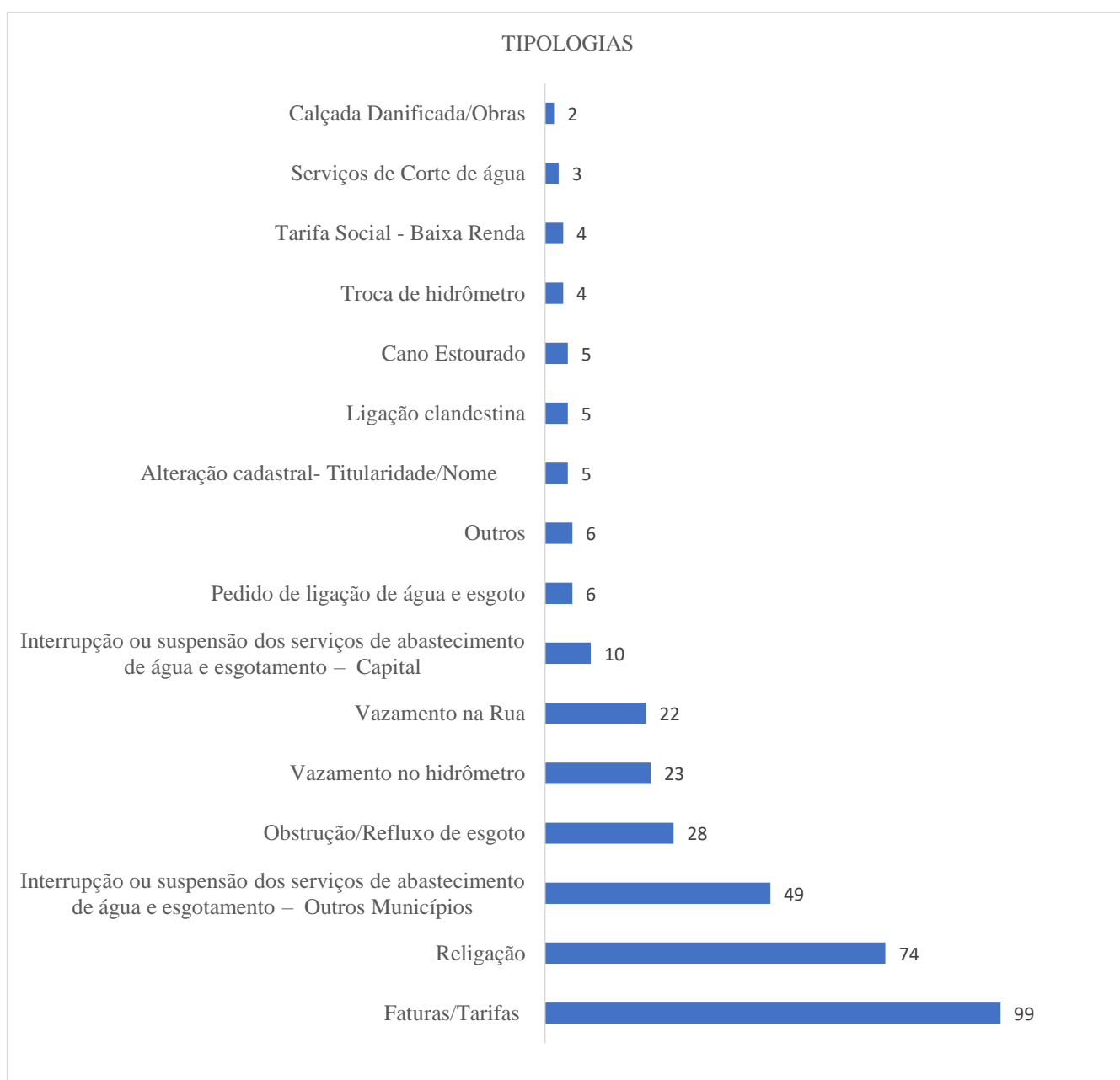


Gráfico 1: Demonstrativo com as principais tipologias na Ouvidoria da Agrese em Novembro/2023.

Já as reclamações trazidas com registro de dados pessoais tratam-se de como Interrupção ou Suspensão dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento – Outros Municípios 04 (quatro), Obstrução/Refluxo de Esgoto 02 (dois), Vazamento na Rua 01 (um). Religação 01 (um), Calçada Danificada 01 (um) e Interrupção ou Suspensão dos Serviços de abastecimento de Água e esgotamento – Capital 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 345 (trezentos e quarenta e cinco) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 2, os 334 (trezentos e trinta 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 site institucional 06 (seis), E-mail 04 (quatro) e Presencial 01 (um).

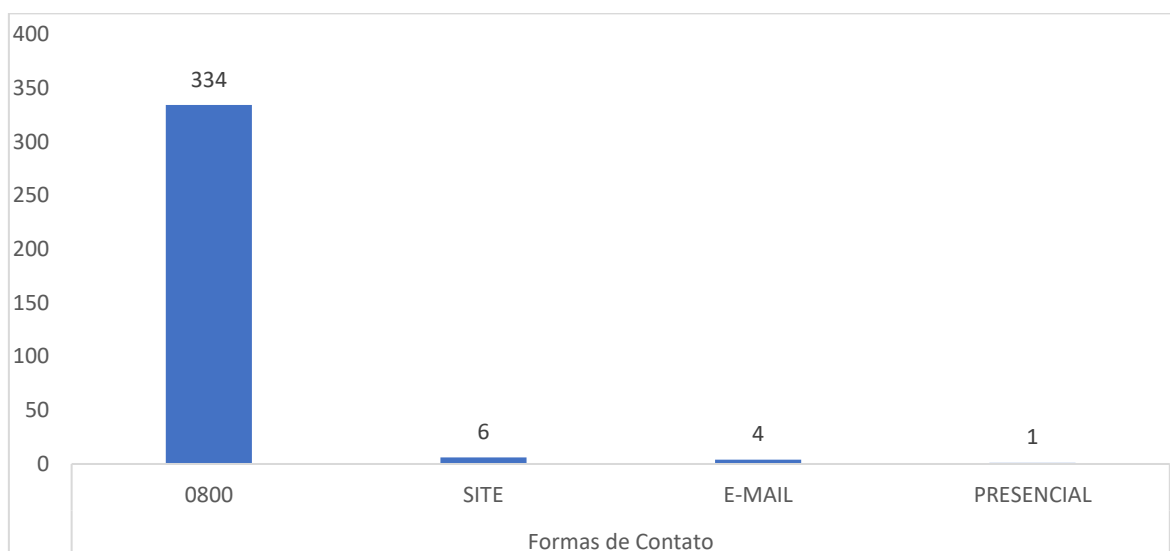


Gráfico 2: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma diminuição de aproximadamente 20,14% no número de solicitações registradas comparando-se com o mês anterior, conforme gráfico 3.

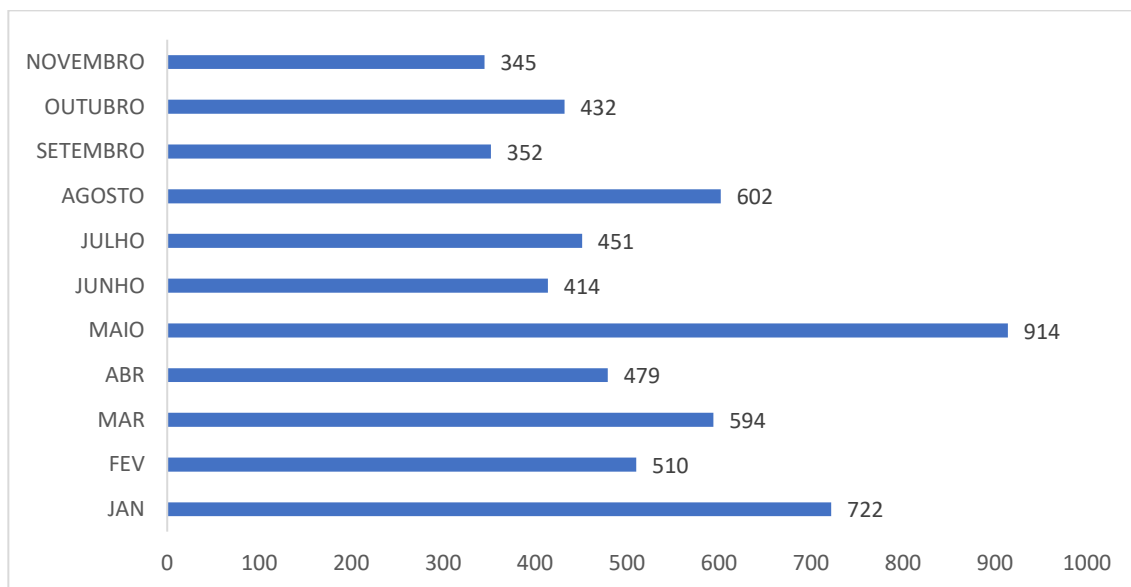


Gráfico 3: Quantidade das solicitações referente aos meses anteriores.

3. ENERGIA ELÉTRICA - NOVEMBRO

3.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

No gráfico 4 é possível observar um montante de 156 (cento e cinquenta e seis) solicitações por tipografias recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das distribuidoras de energia elétrica.

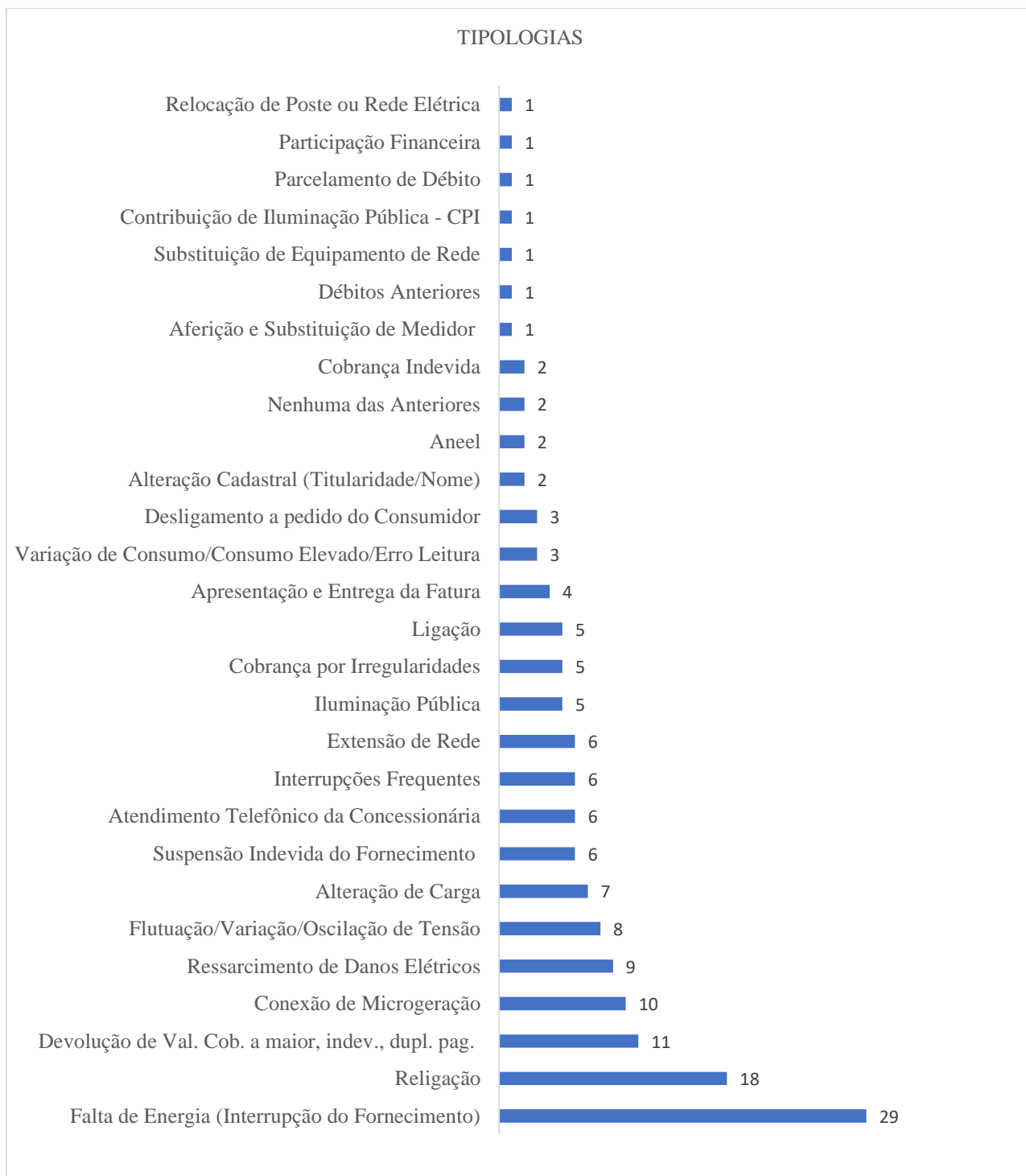


Gráfico 4: Demonstrativo dos registros cadastrados no SGO.

Dos 156 (cento e cinquenta e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 5, 110 (cento e dez), 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 20 (vinte), Aneel 167 11 (onze), Local Aneel 05 (cinco), Chat Bot 05 (cinco), APP 03 (três) e Chat 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

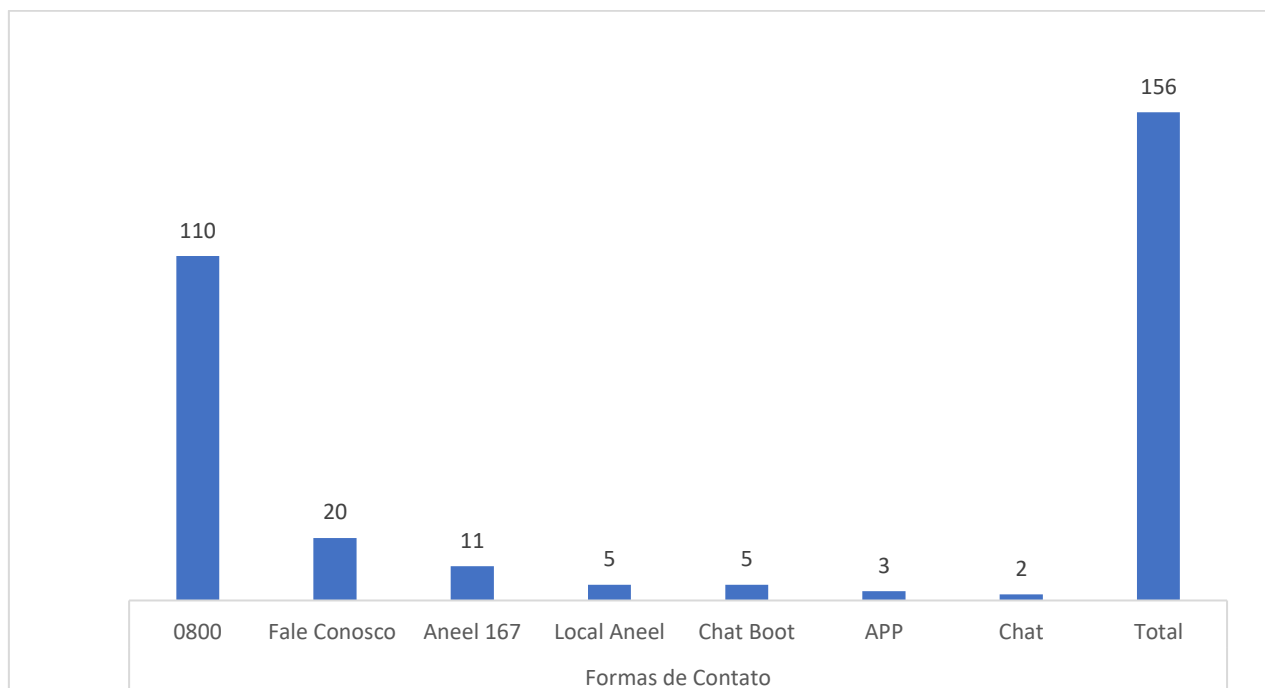


Gráfico 5: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

4. GÁS CANALIZADO - NOVEMBRO

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 não houve registro de reclamação, apenas informação com a tipologia **“Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)”**.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **“Devolução de Val. Cob. A maior, indev,dupl. Pag.”** foram contabilizadas 10 (dez) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas com registro de reclamação e a tipologia **“Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)”** com informação.

Não tivemos no mês deste relatório registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 03 (três) registros de informações que não foram competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre SSP Malhada dos Bois – 01490.2023.000065-66; Bolsa família – 01490.2023.000066-47 e Anulação de processo-Contratual com o Sistema Único de Saúde – 01490.2023.000067-28, 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.

Aracaju-SE, 18 de Dezembro de 2023.