

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria



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);

Ligaçāo 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..... | 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 | 15 |
| 3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA..... | 15 |
| GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS | 15 |
| GÁS CANALIZADO | 21 |
| 5. CONCLUSÃO..... | 22 |

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, 05 de Janeiro de 2024.

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 dezembro de 2023.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

| Solicitações | Quantidade |
|---|------------|
| Informações | 238 |
| Reclamações | 02 |
| Denúncias | 00 |
| Total de Solicitações | 240 |
| | |
| Informações Finalizadas | 238 |
| Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados | 00 |
| Total de Solicitações Finalizadas | 238 |
| | |
| Processos Abertos | 00 |
| Processos Arquivados | 00 |
| Total de processos em tramitação | 00 |
| | |
| Total de Solicitações em Andamento | 02 |

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Dezembro, apenas 0,9 % 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 240 (duzentos e quarenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

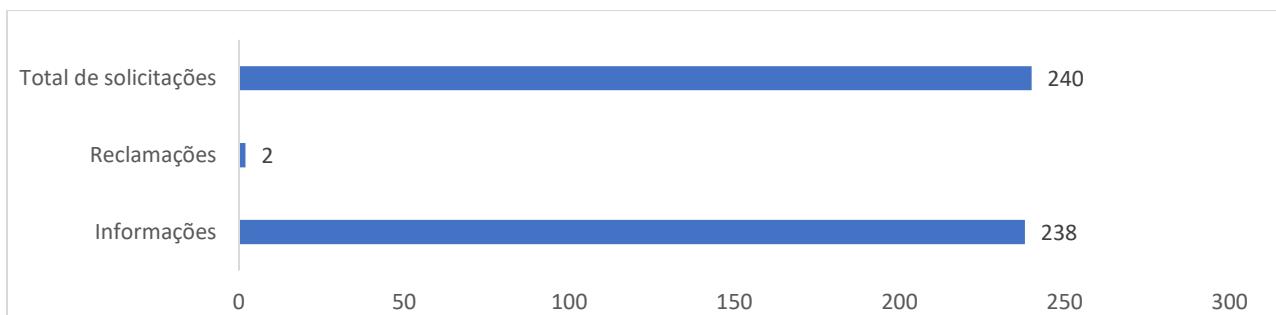


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 100% 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.

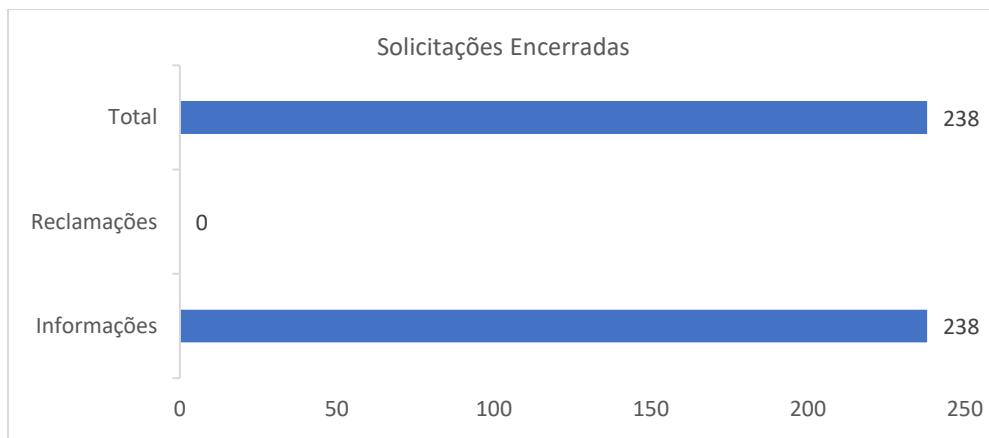


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 99,17% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Dezembro 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:

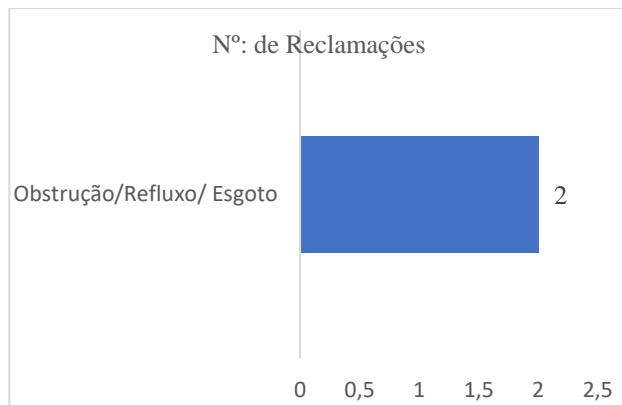


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Obstrução/Refluxo de Esgoto 02 (dois).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em Dezembro/2023.

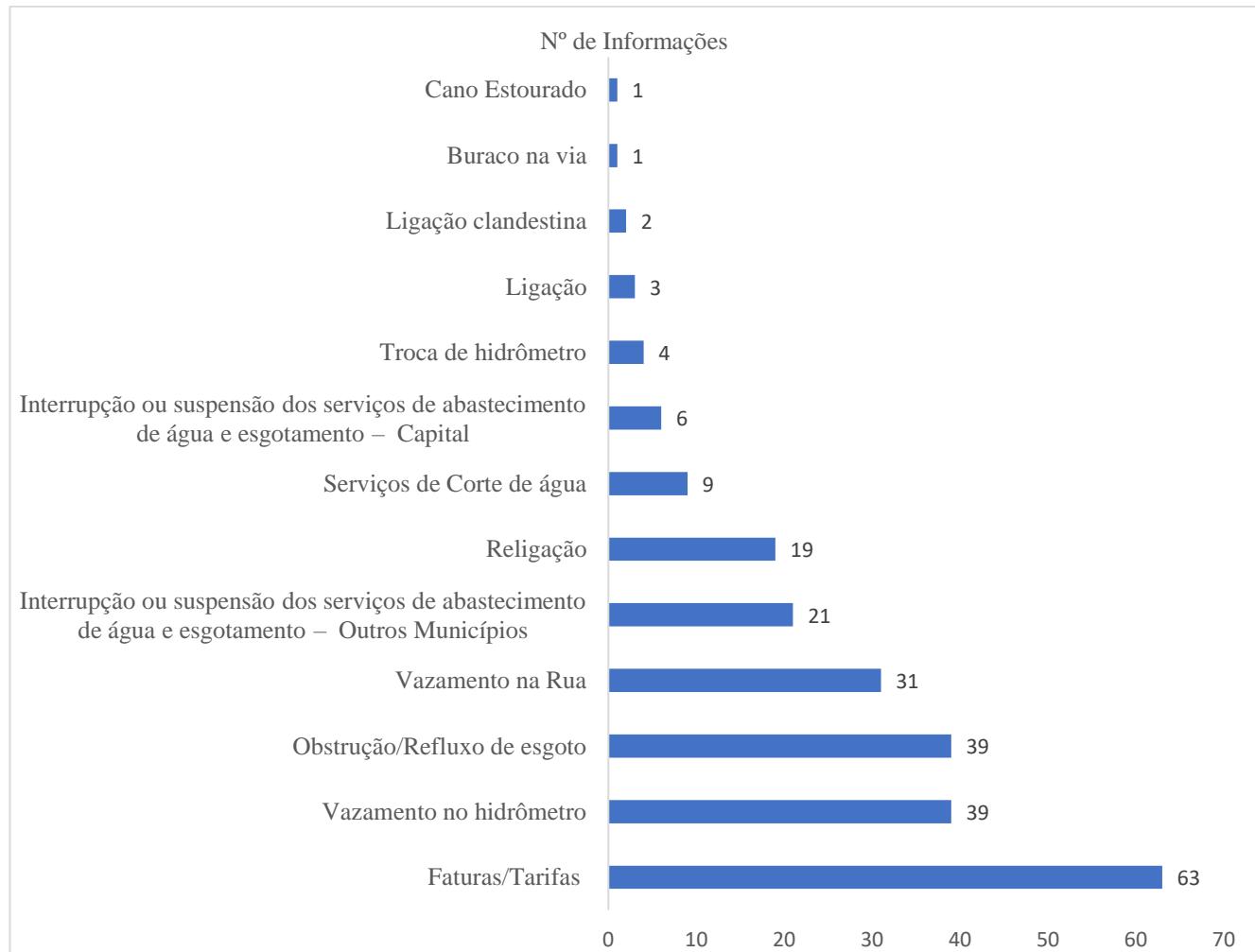


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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

As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Faturas/Tarifas 63 (sessenta e três), Vazamento no hidrômetro 39 (trinta e nove), Obstrução/Refluxo de esgoto 39 (trinta e nove), Vazamento na Rua 31 (trinta e um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 21 (vinte e um), Religação 19 (dezenove), Serviço de Corte de Água 09 (nove), Interrupção ou Suspensão dos Serviços de Abastecimento de água e Esgotamento – Capital 06 (seis), Troca de hidrômetro 04 (quatro), Ligação 03 (três), Ligação clandestina 02 (dois), Buraco na via 01 (um) e Cano Estourado 01 (um).

Dos 240 (duzentos e quarenta) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, 230 (duzentos e trinta) 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 05 (cinco), SE – OUV 02 (dois), E-mail 01 (um), Fala BR 01 (um) e Presencial 01 (um).

Formas de Contato (DEZEMBRO/2023)

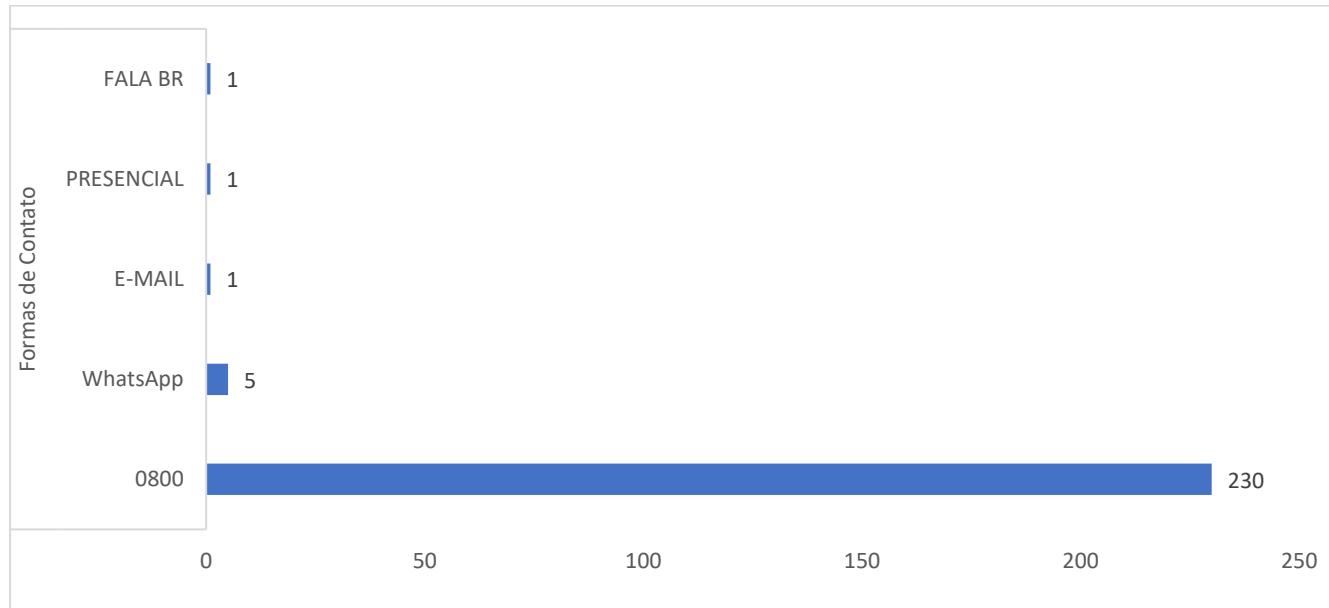


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 02 (dois) demandas no SE OUV, pelo Site Institucional 01 (um) e pelo E-mail 01 (um), sendo a forma de contato para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento.

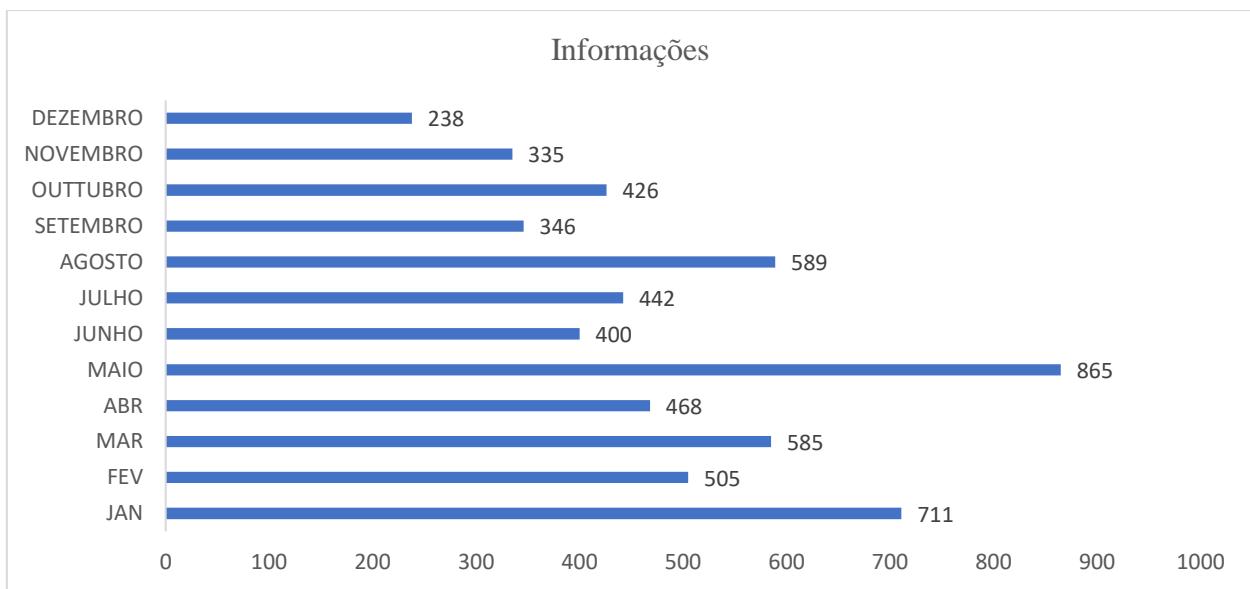


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas anual.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição de aproximadamente -28,96% 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 02 (dois), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

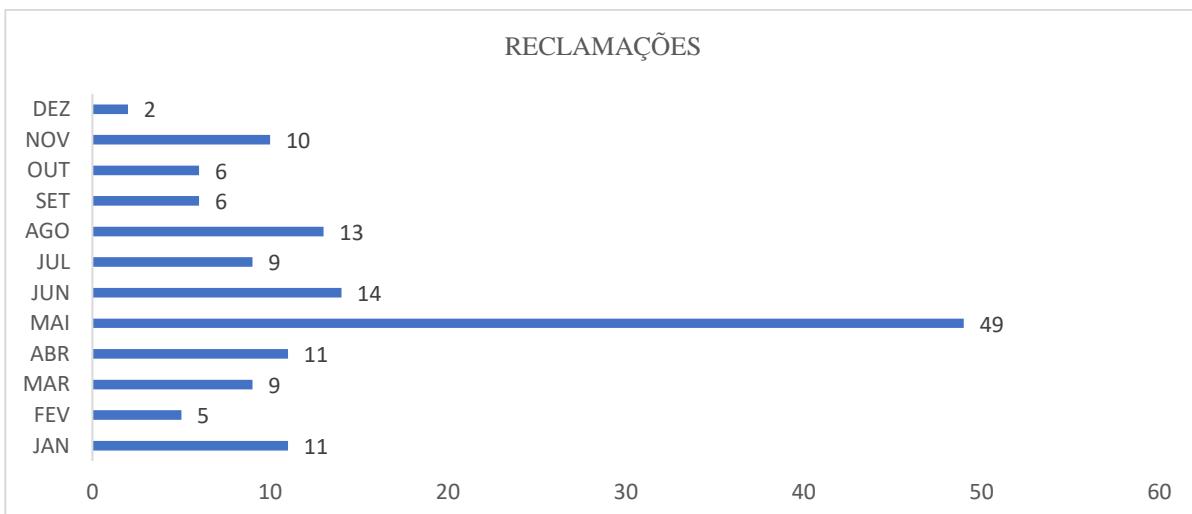


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas anual e registradas no SE-OUV..

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7.

A equipe da Ouvidoria da Agrese não realizou pesquisa de satisfação com o consumidor, referente ao mês vigente deste relatório, pois não houve demanda finalizada.

Do mês anterior teve 11 (onze) demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foi contabilizada 01 (um) demanda;
- ✓ Resolvida 11 (onze).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

| | |
|------------------------------|-----------|
| Total de Solicitações | 28 |
| Reclamações | 02 |
| Informações | 26 |
| Denúncia | 00 |
| Elogio | 00 |

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 20/12/23, 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 novembro/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 28 (vinte e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 02 (dois) se converteram em reclamações e 26 (vinte e seis) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2023)

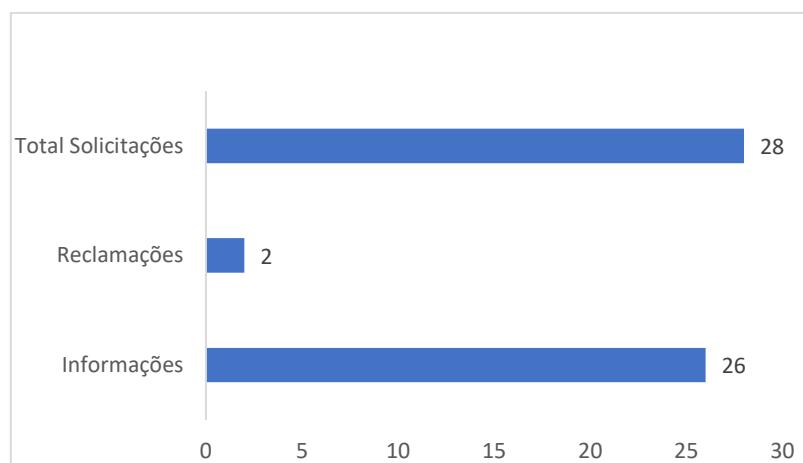


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações, a registrada, a tipologia Extensão de rede 01 (um) e Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 01 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

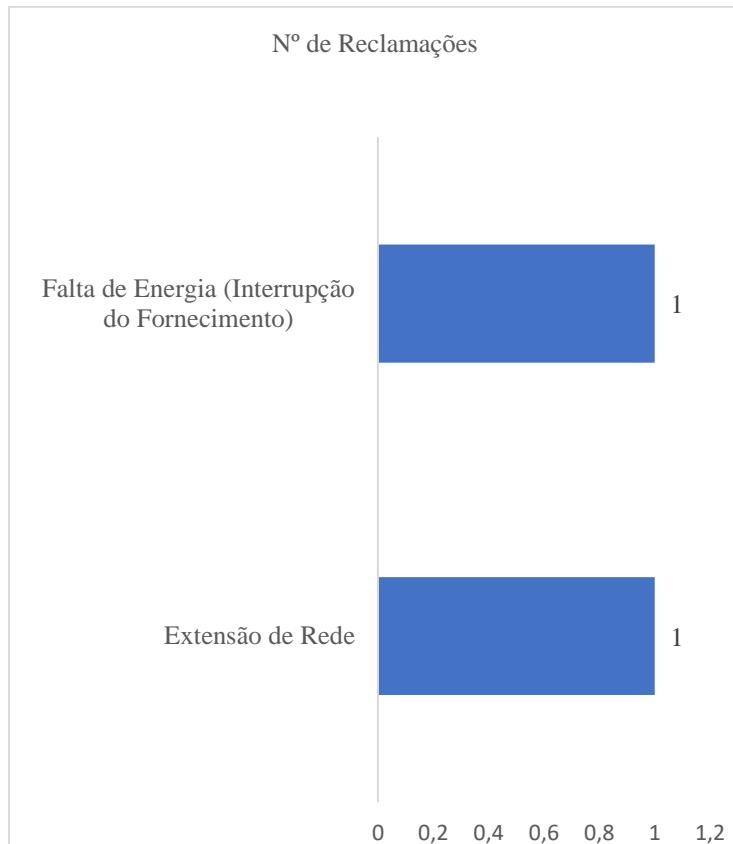


Gráfico 9: Quantitativo das informações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

Dos 26 (vinte e seis) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia, Substituição de Equipamento de Rede 1 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um) e Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 22 (vinte e dois), conforme gráfico 10.

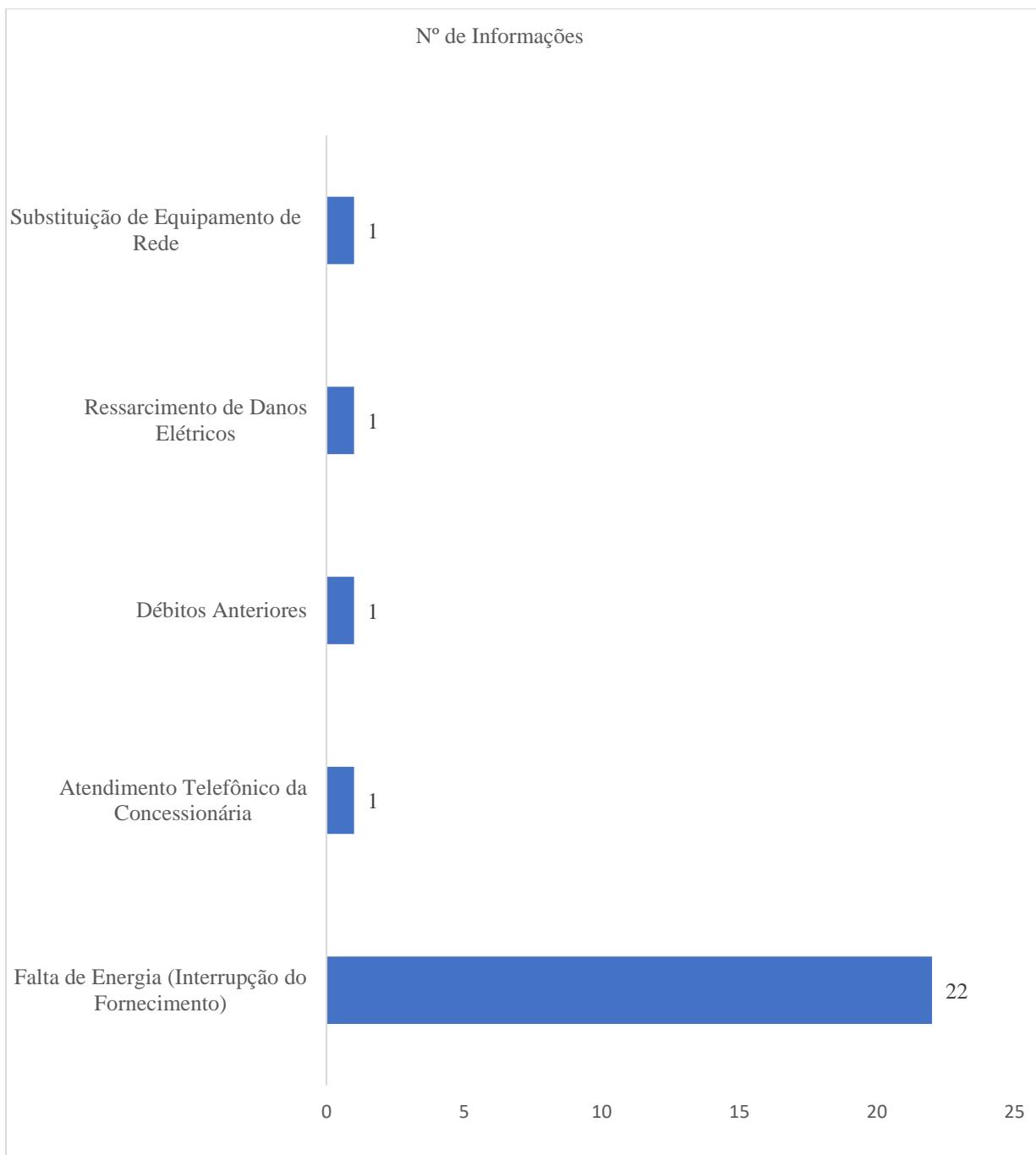


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

Dos 28 (vinte e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 24 (vinte 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, Chatbot 02 (dois) e Aneel 167 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de Contato (DEZEMBRO/2023)

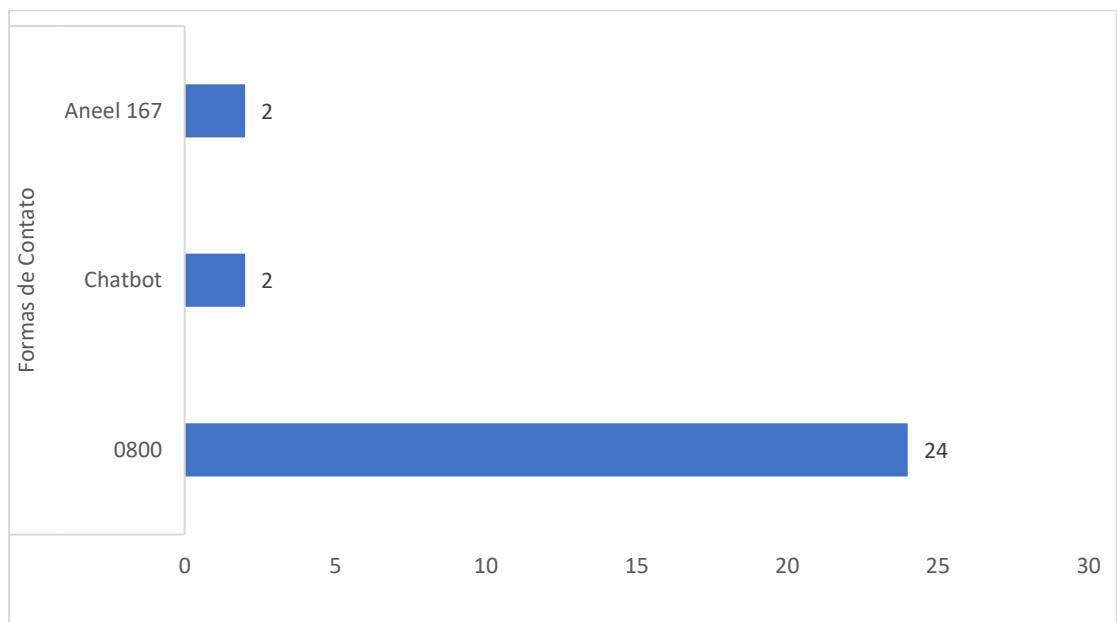


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

| Total de Solicitações | 159 |
|-----------------------|-----|
| Reclamações | 62 |
| Informações | 97 |

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 20/12/2023, 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 novembro/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 159 (cento e cinquenta e nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 62 (sessenta e dois) se converteram em reclamações e 97 (noventa e sete) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2023)

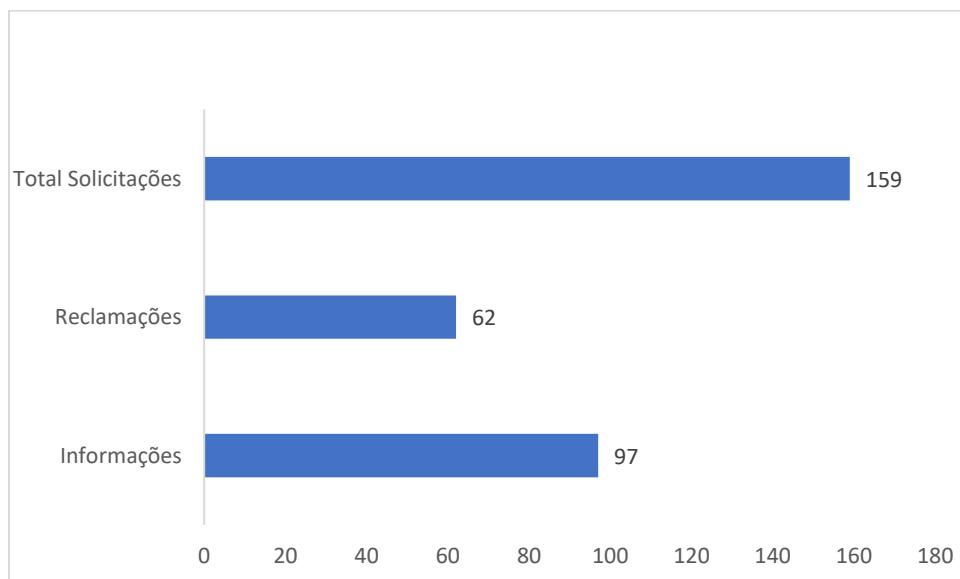
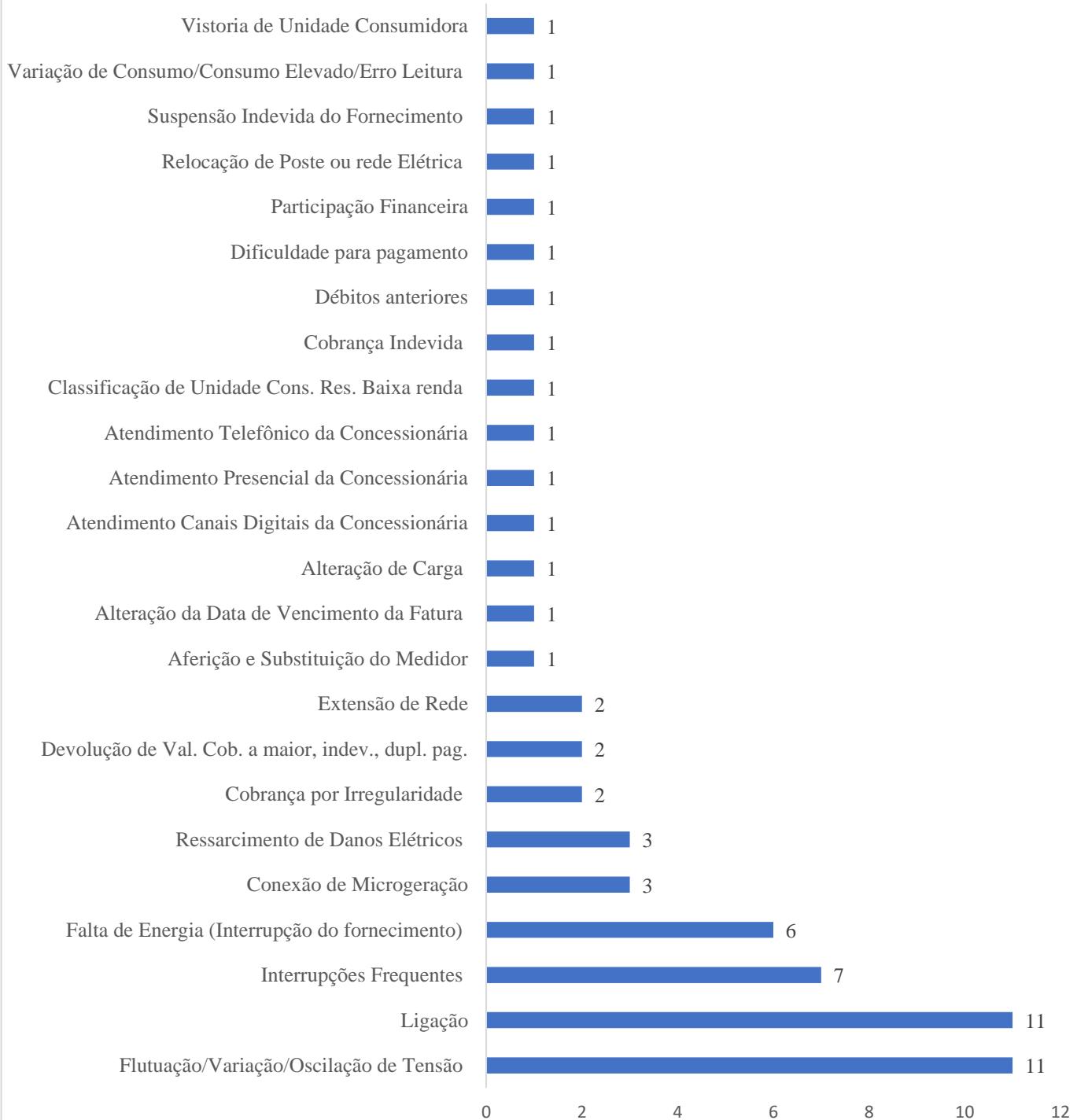


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 62 (sessenta e dois) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 11 (onze), Ligação 11 (onze), Interrupções Frequentes 07 (sete), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 06 (seis), Conexão de Microgeração 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Extensão de rede 02 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Alteração da Data de Vencimento da Fatura 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Canais Digitais da Concessionária 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Classificação da Unidade Consumidora 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Dificuldade para pagamento 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um).

Nº de Reclamações

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

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 97 (noventa e sete) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 34 (trinta

e quatro), Religação 12 (doze), Atendimento Telefônico da Concessionária 07 (sete), Ligação 07 (sete), Iluminação Pública 06 (seis), Débitos Anteriores 04 (quatro), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 03 (três), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 03 (três), Aneel 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Extensão de rede 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Atividades Acessórias 01 (um), Dados do Setor Elétrico 01 (um), Parcelamento de Débitos 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Procedimentos para a Formalização de Denúncias 01 (um) e Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um).

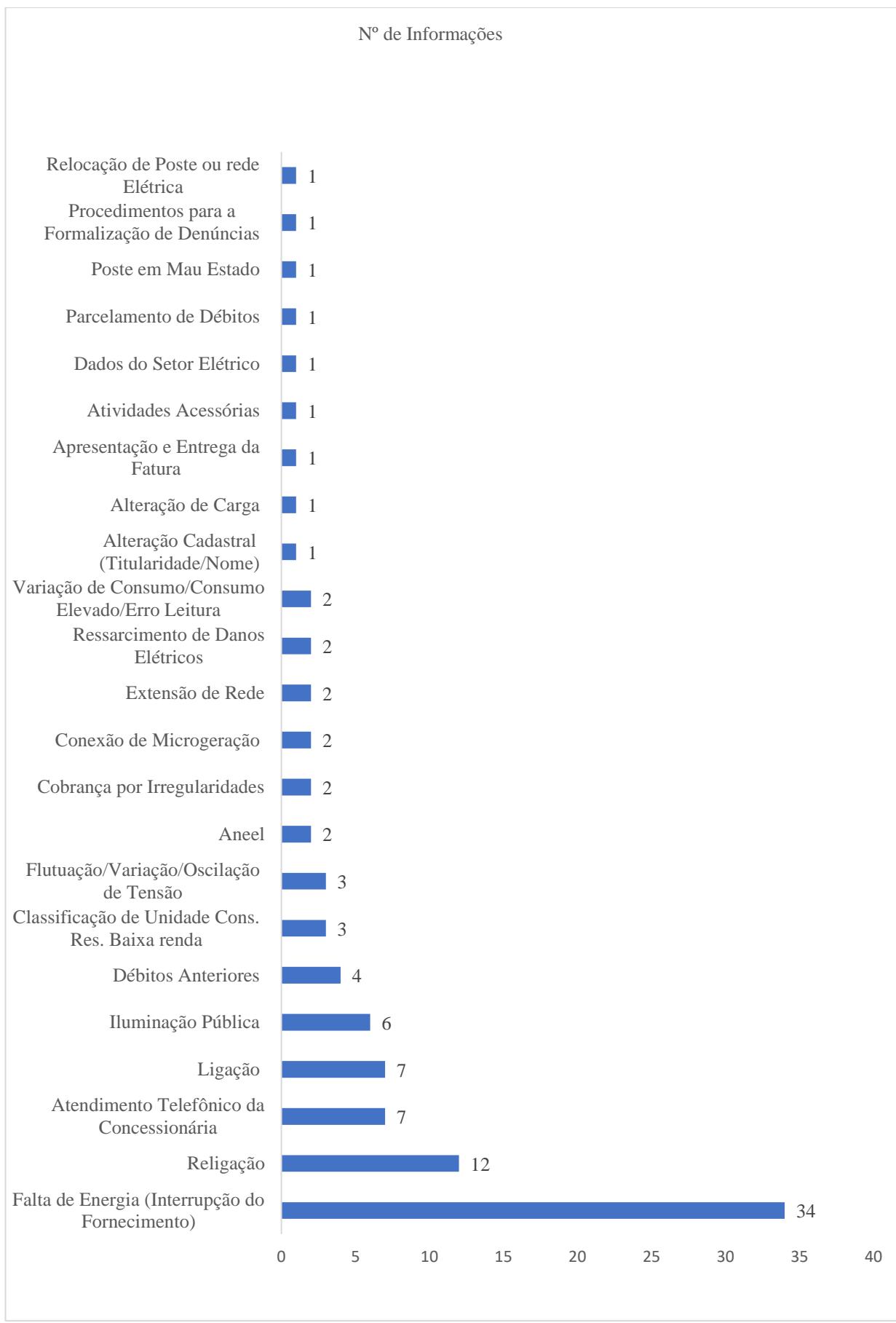


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

Dos 159 (cento e cinquenta e nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 118 (cento e dezoito), 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 11 (onze), Aneel 167 11 (onze), APP 11 (onze), Chatbot 04 (quatro), Chat 03 (três) e Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

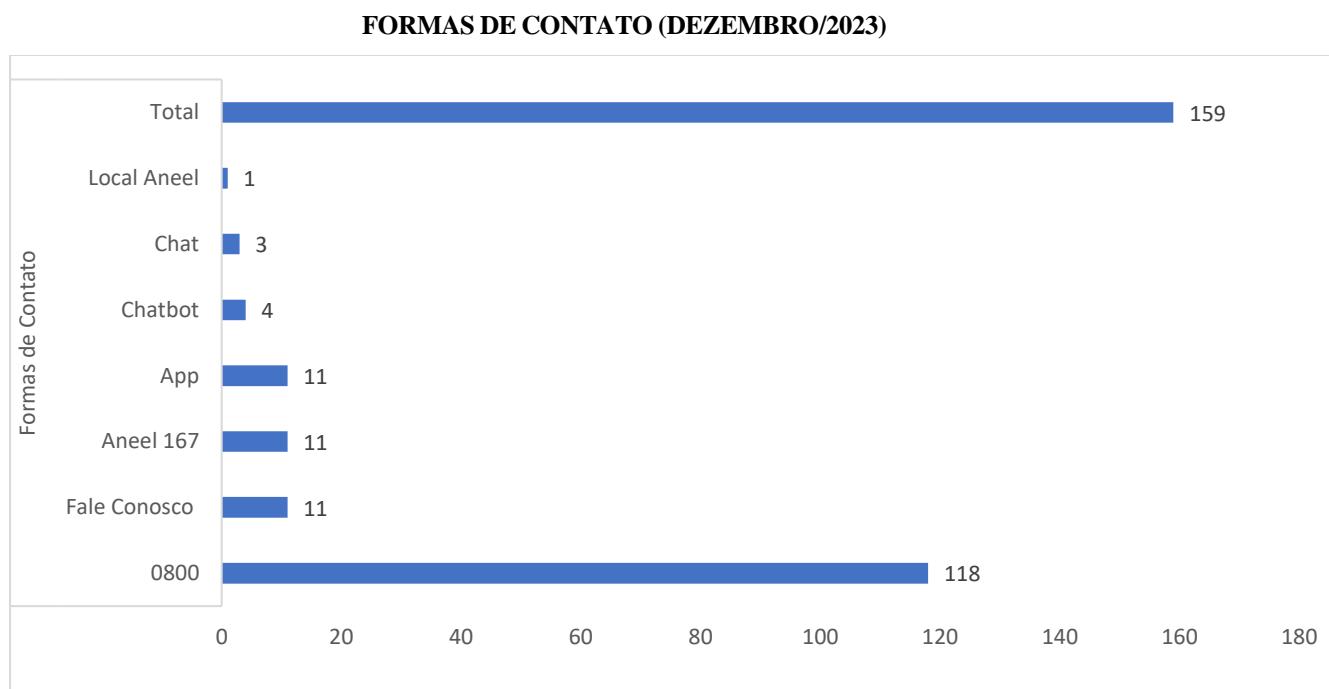


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 dezembro 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/Esgoto**”.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe foi “**Extensão de rede**” 01 (um) e “**Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)**” 01 (um) as mais demandadas.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão**” foram contabilizadas 11 (onze) 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) SE OUV - 28511/23-3 com o **assunto “Estrutura de pessoal da Agrese”**, que prontamente teve seu devido encaminhamento. Houve também 05 (cinco) registros de informações que não foram competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre Agendamento de consultas – 01490.2023.000068-09; Outros em Transportes – 01490.2023.000069-90; Hospital Universitário – 01490.2023.000071-04; Agenda consulta Hospital Universitário – 01490.2023.000072-95 e Banco – Banese – 01490.2023.000073-76, 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.