

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

Fevereiro/2024



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO





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	6
3. ENERGIA ELÉTRICA	12
3.1 SULGIPE	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	12
ENERGISA -SE	15
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	15
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	15
4. GÁS CANALIZADO	20
5. CONCLUSÃO	21

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 aos Contratos de Metas nº 04, 05, 06 e 07/2024 – ANEEL – AGRESE 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, 18 de Março 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 fevereiro de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	366
Reclamações	13
Denúncias	00
Total de Solicitações	379
Informações Finalizadas	366
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	4
Total de Solicitações Finalizadas	370
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	01
Total de Solicitações em Andamento	9

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Fevereiro, apenas 2,37% 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 379 (trezentos e setenta e nove) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

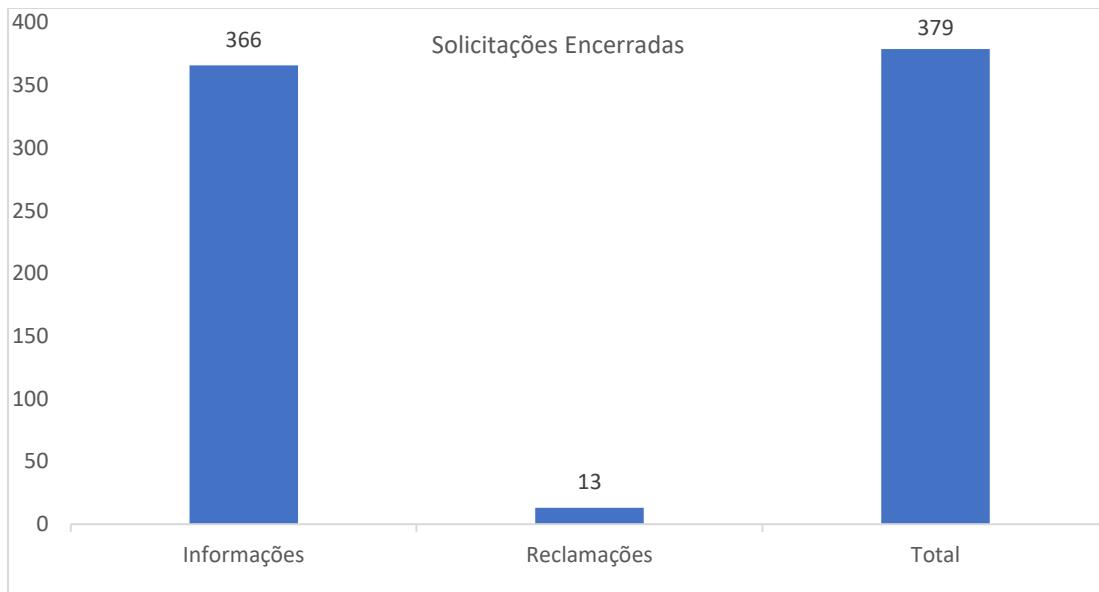


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 98,9% 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.

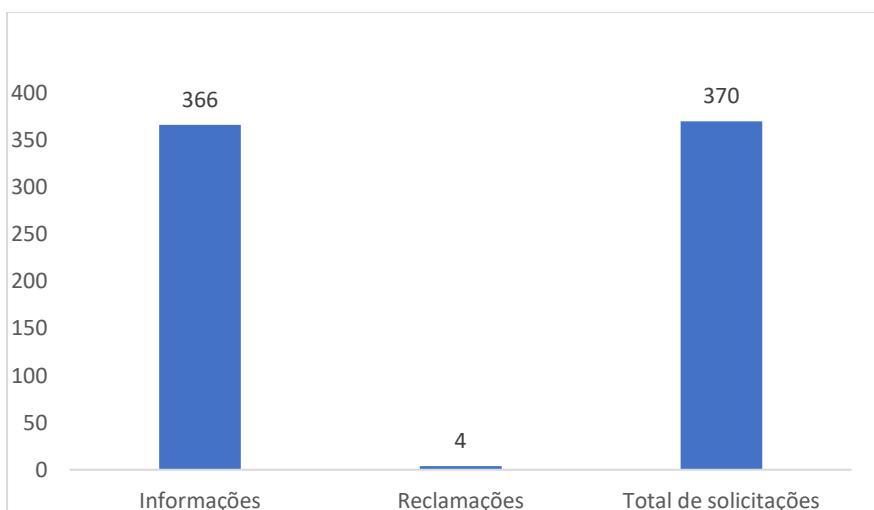


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 97,7% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de fevereiro 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:

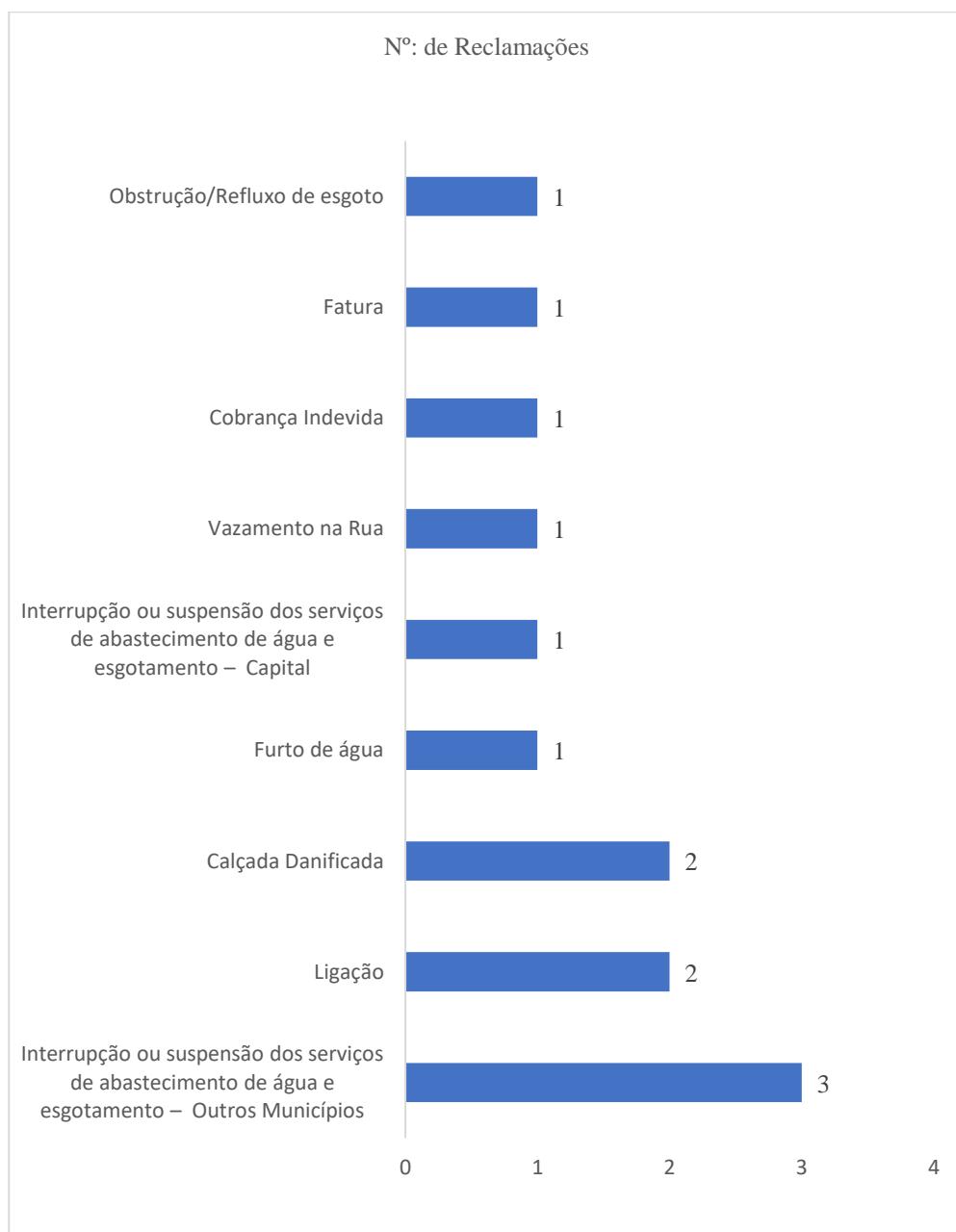


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 03 (três), Ligação 02 (dois), Calçada danificada 02 (dois), Furto de água 01 (um), Interrupção ou suspensão dos serviços de

abastecimento de água e esgotamento – Capital 01 (um), Vazamento na Rua 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Fatura 01 (um) e Obstrução/Refluxo de Esgoto 01 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em fevereiro/2024.

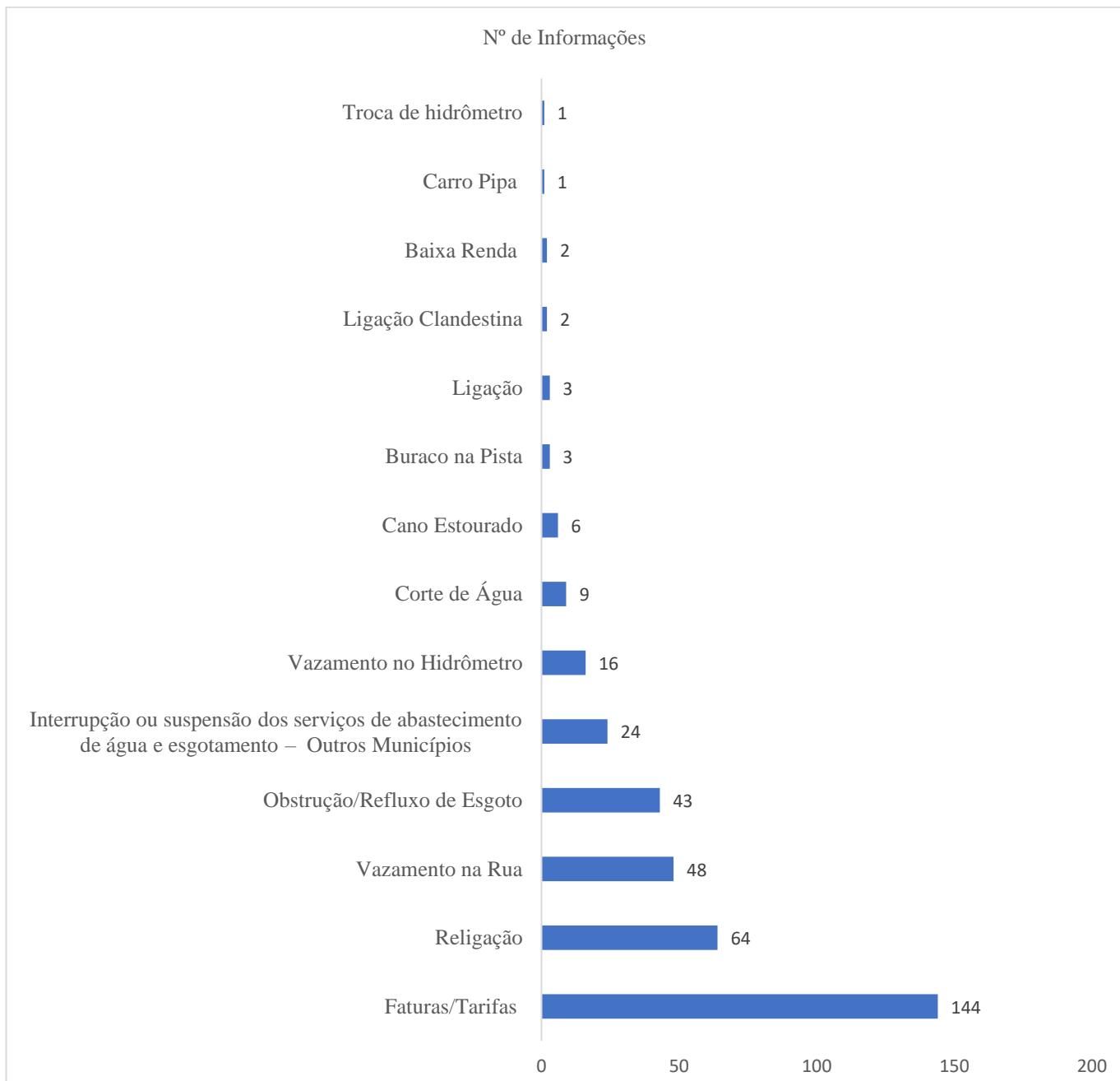


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 144 (cento e quarenta e quatro), Religação 64 (sessenta e quatro), Vazamento na rua 48 (quarenta e oito), Obstrução/Refluxo de esgoto 43 (quarenta e três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 24 (vinte e quatro), Vazamento no hidrômetro 16 (dezesseis), Corte de água 09 (nove), Cano Estourado 06 (seis), Buraco na Pista 03 (três), Ligação 03 (três), Ligação Clandestina 02 (dois), Baixa Renda 02 (dois), Carro Pipa 01 (um), Troca de hidrômetro 01 (um).

Dos 379 (trezentos e sessenta e nove) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 350 (trezentos e cinquenta) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, via Whatsapp 10 (dez) e E-mail 06 (seis).

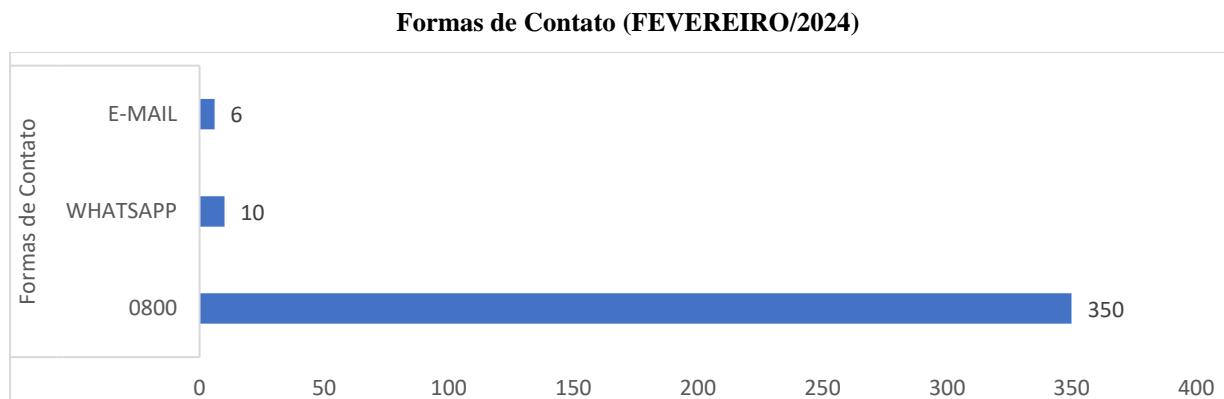


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 13 (treze) demandas no SE OUV, sendo pelo 0800 07 (sete), Site Institucional 05 (cinco) e Presencial 01 (um), para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento.

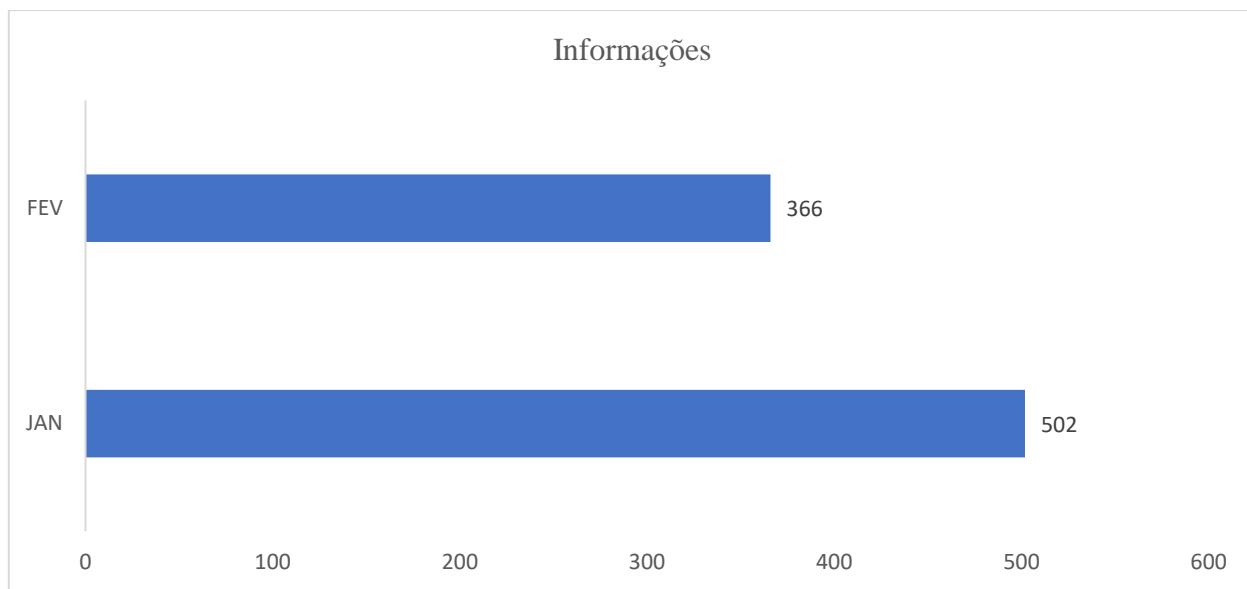


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas do mês de fevereiro.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição 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 13 (treze), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

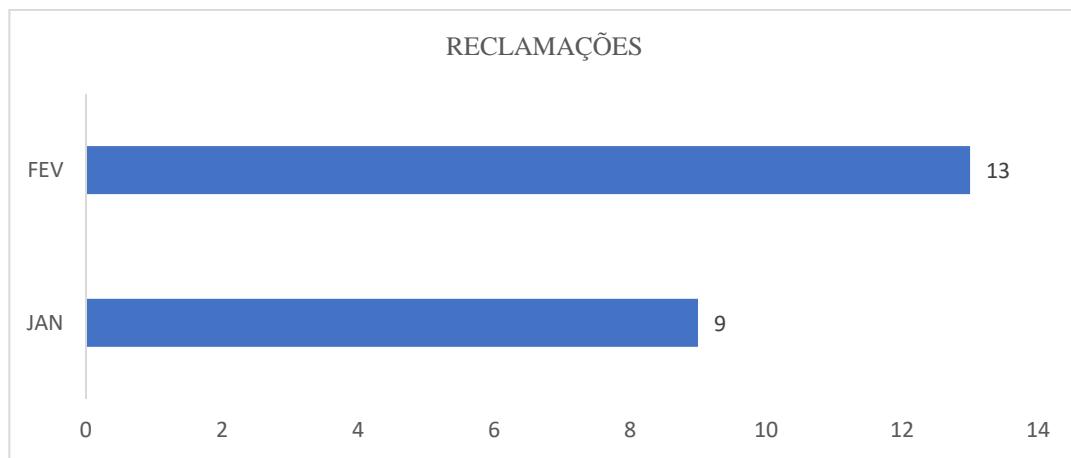


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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

No mês deste relatório foram finalizadas 08 (oito) demandas, sendo que 04 (quatro) dentro do mês e 04 dos meses anteriores, porém a equipe da Ouvidoria da Agrese obteve êxito com 01 (um) pesquisa de satisfação, todavia todos os demais consumidores foram comunicados através de e-mail que as suas demandas foram finalizadas.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foi contabilizada 05 (cinco) demandas;
- ✓ Resolvida 04 (quatro).

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 fevereiro 2024, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	06
Reclamações	00
Informações	06
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 23/02/24, 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 janeiro/24.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 06 (seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, no mês de referência desse relatório **não** houve reclamação.

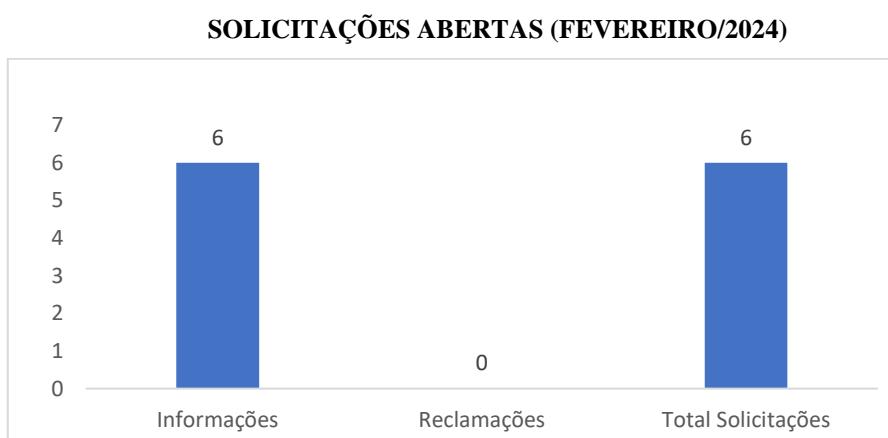


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Dos 06 (seis) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), conforme gráfico 10.

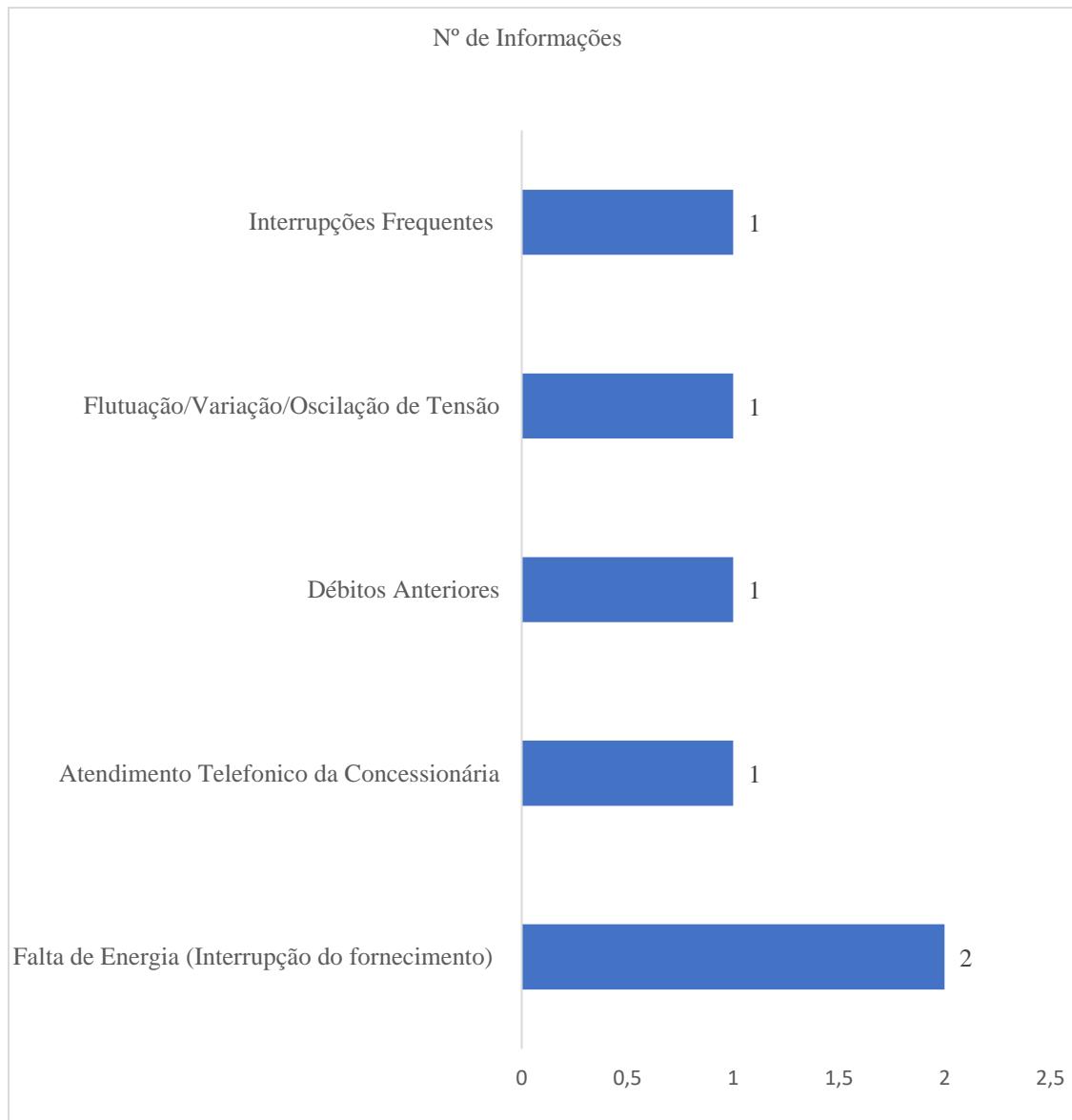


Gráfico 9: Quantitativo das informações recebidas no mês de fevereiro registradas no SGO.

Os 06 (seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 10, foram através do canal de atendimento Aneel 167, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

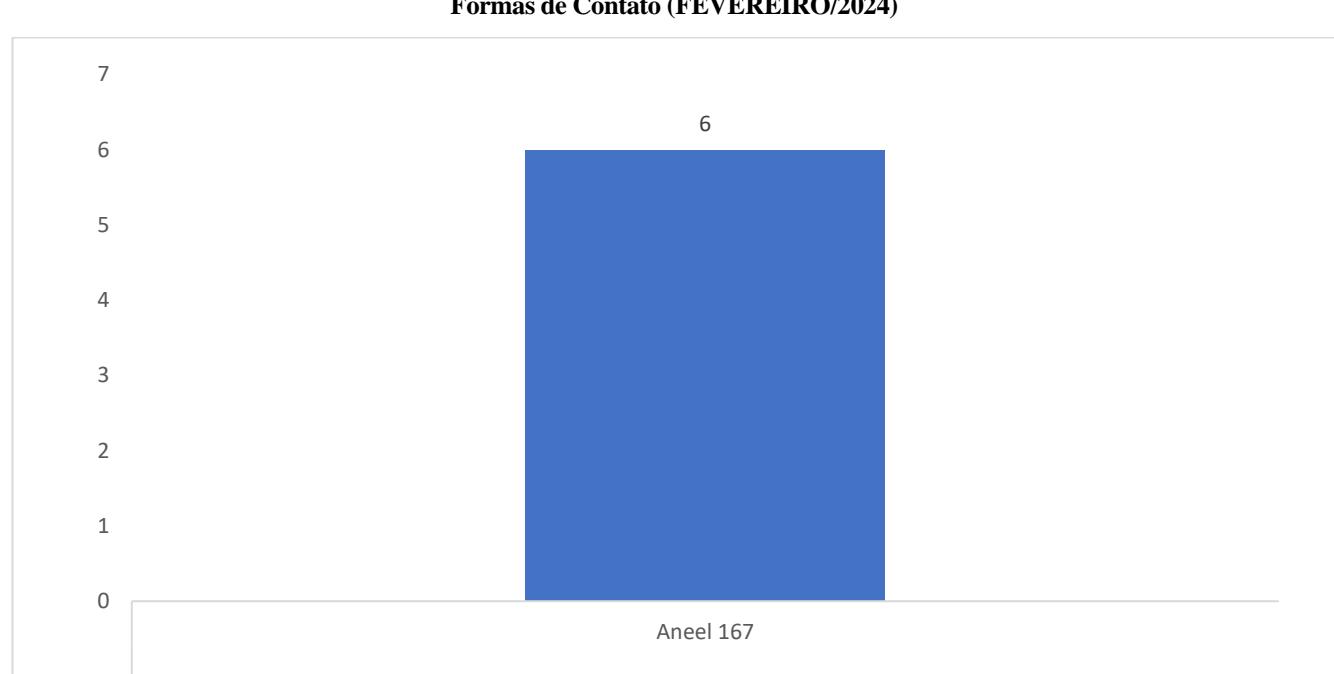


Gráfico 10: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 fevereiro de 2024, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

Total de Solicitações	162
Reclamações	49
Informações	113
Outros	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 22/02/2024, 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 janeiro/23.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 162 (cento e sessenta e dois) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 49 (quarenta e nove) se converteram em reclamações e 113 (cento e treze) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2024)

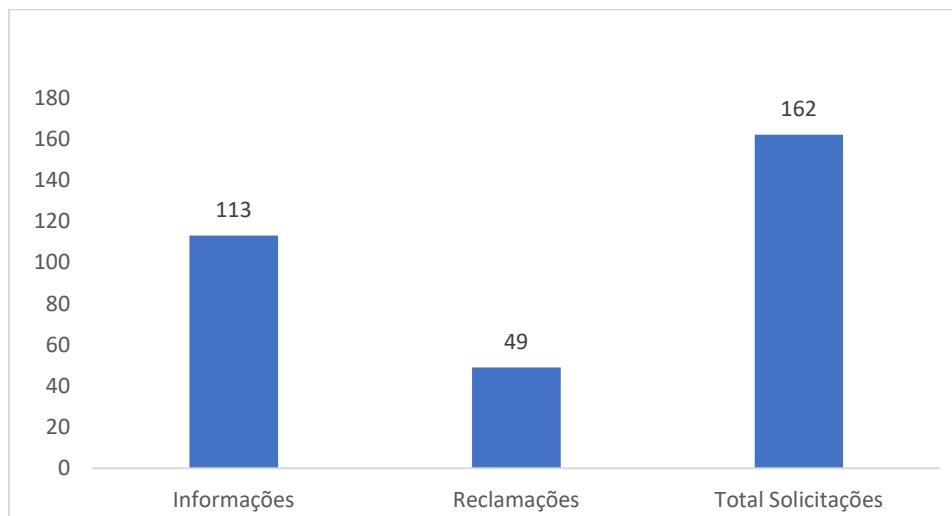


Gráfico 11: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 49 (quarenta e nove) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 10 (dez), Interrupções Frequentes 07 (sete), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05 (cinco), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Aferição e Substituição do Medidor 02 (dois), Alteração de Carga 02 (dois), Ligação 02 (dois), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um).

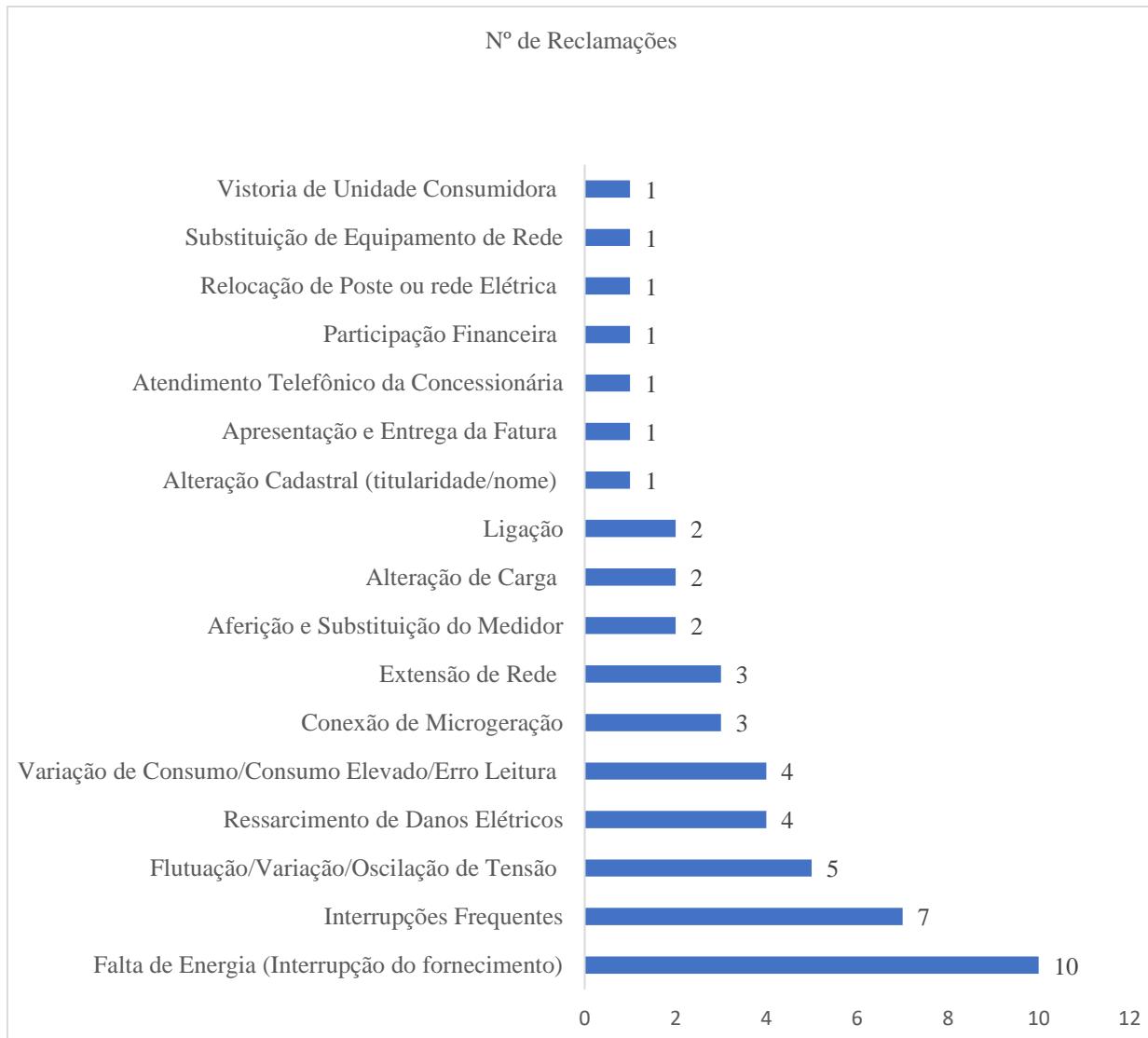


Gráfico 12: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 113 (cento e treze) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 32 (trinta e dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 11 (onze), Nenhuma das Anteriores 10 (dez), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 09 (nove), Débitos Anteriores 05 (cinco), Alteração Cadastral(Titularidade/Nome) 04 (quatro), Atendimento Telefônico da Concessionária 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Iluminação Pública 03 (três), Interrupções Frequentes 03 (três), Religação 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Ligação 02 (dois), Parcelamento de Débito 02 (dois), Segunda via da Fatura 01 (um), Aneel 01(um), Atendimento Presencial da Concessionárias 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Faturamento de microgeração 01 (um), Impostos (ICMS) e (ISS) 01 (um), Interrupções Programada 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um) e Poste em mau estado 01 (um).

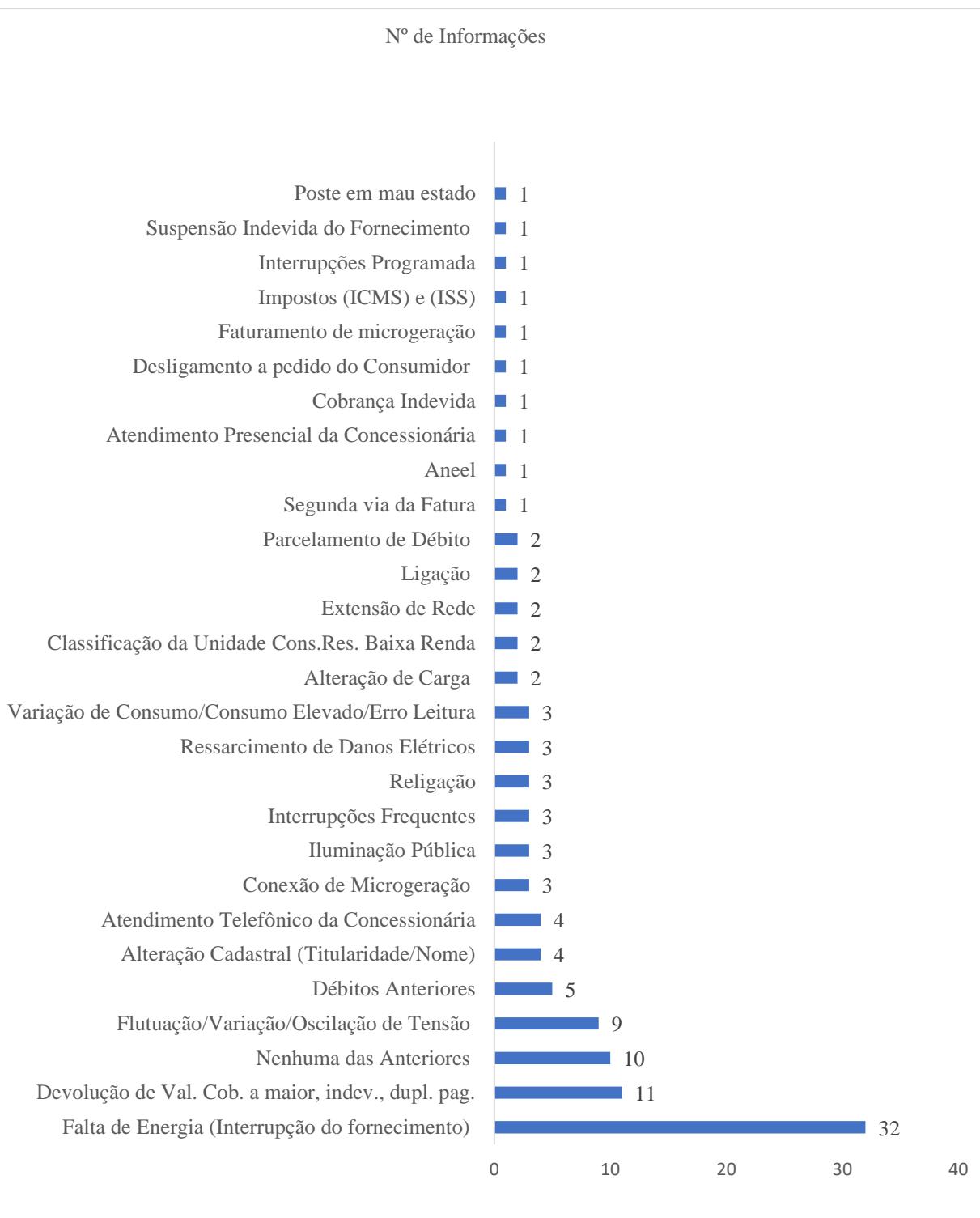


Gráfico 13: Quantitativo das informações recebidas no mês de fevereiro registradas no SGO.

Dos 162 (cento e sessenta e dois) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 14, 114 (cento e quatorze), foram através Aneel 167 , 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 29 (vinte e nove), Chat 08 (oito), App 08 (oito), Local Aneel 02 (dois), 0800 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

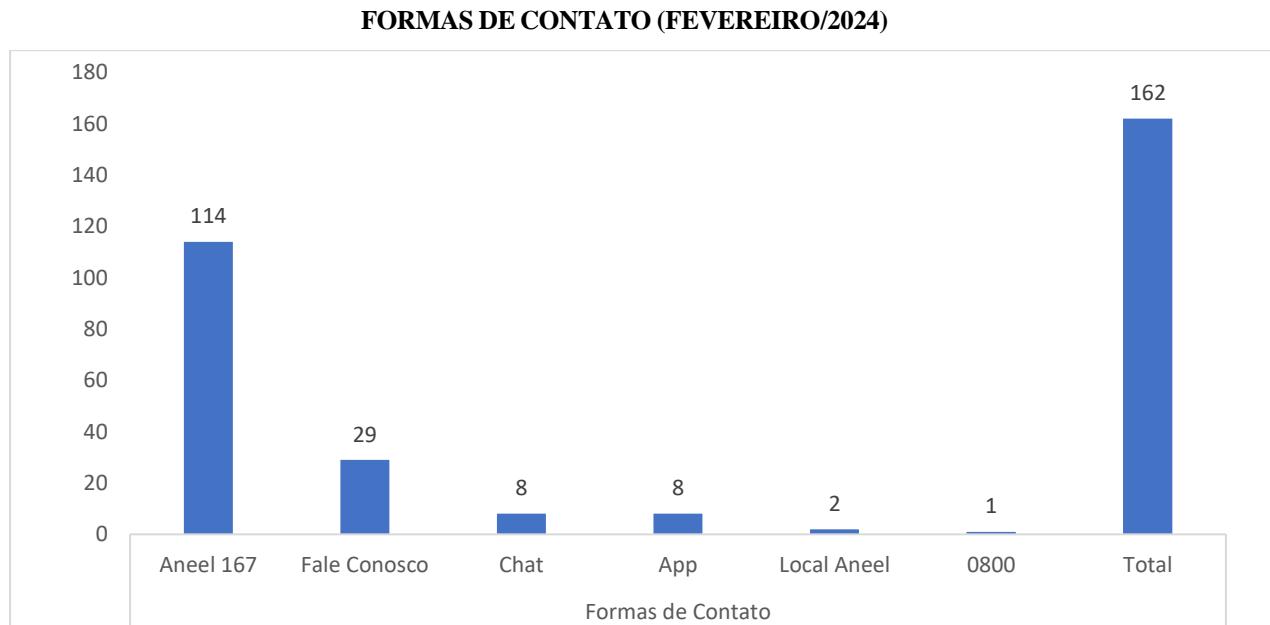


Gráfico 14: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

4. 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 fevereiro de 2024.

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.

Os principais assuntos reclamados na área de saneamento foram “**Interrupção ou Suspensão dos Serviços de abastecimento de Água e esgotamento – Outros Municípios**”.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe não houve reclamação.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)**” a mais demandada.

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

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 07 (sete) registros de informações que não foram de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre 01490.2024.000010-19 Multa radar Se, 014490.2024.000011-08 Energia Elétrica, 01490.2024.000012-80 Energia Elétrica Barra, 01490.2024.000013-61 SES, 01490.2024.000009-85 Concurso, 01490.024.000014-42 Escola Estadual Tobias Barreto - Atendimento, 01490.2024.000015-23 Hospital de Lagarto, que prontamente teve seus devidos encaminhamentos.

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.