

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MARÇO/2024



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	13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
4. GÁS CANALIZADO	17
5. CONCLUSÃO.....	18

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, 04 de Abril 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 março de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	64
Reclamações	06
Denúncias	00
Total de Solicitações	70
Informações Finalizadas	64
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	66
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	01
Total de Solicitações em Andamento	04

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Março, apenas 5,64 % 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 70 (setenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

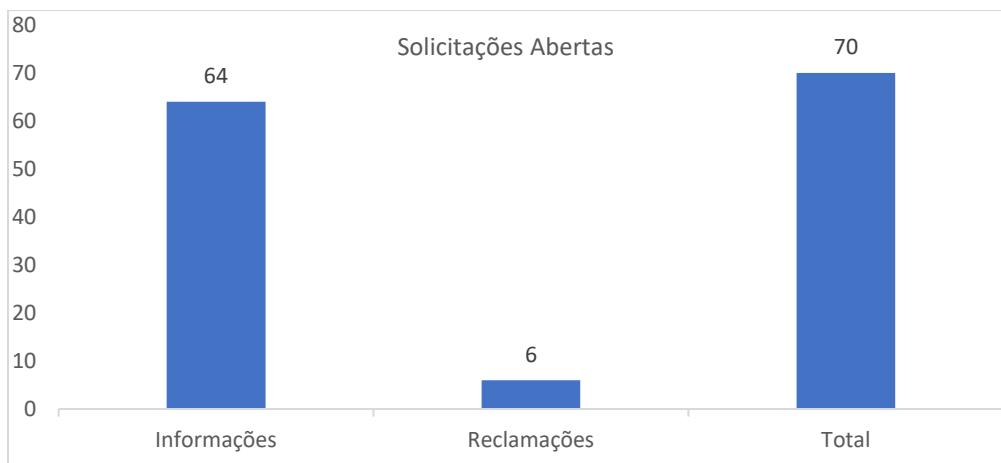


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 97,02% 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.

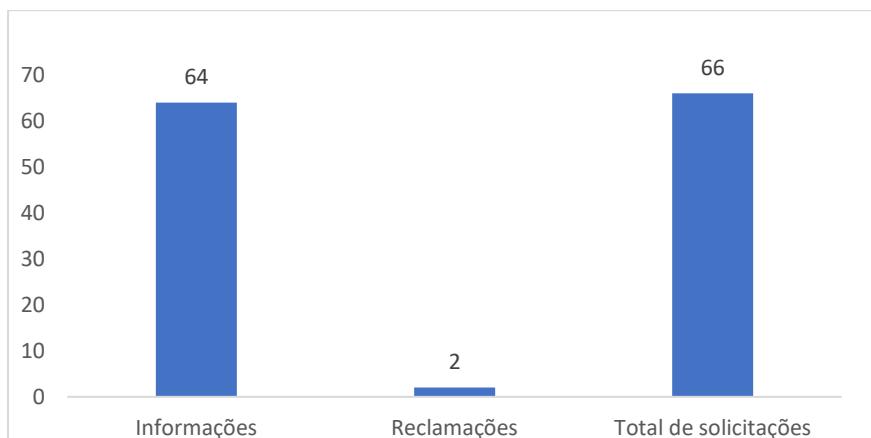


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 94,640% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Março 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:

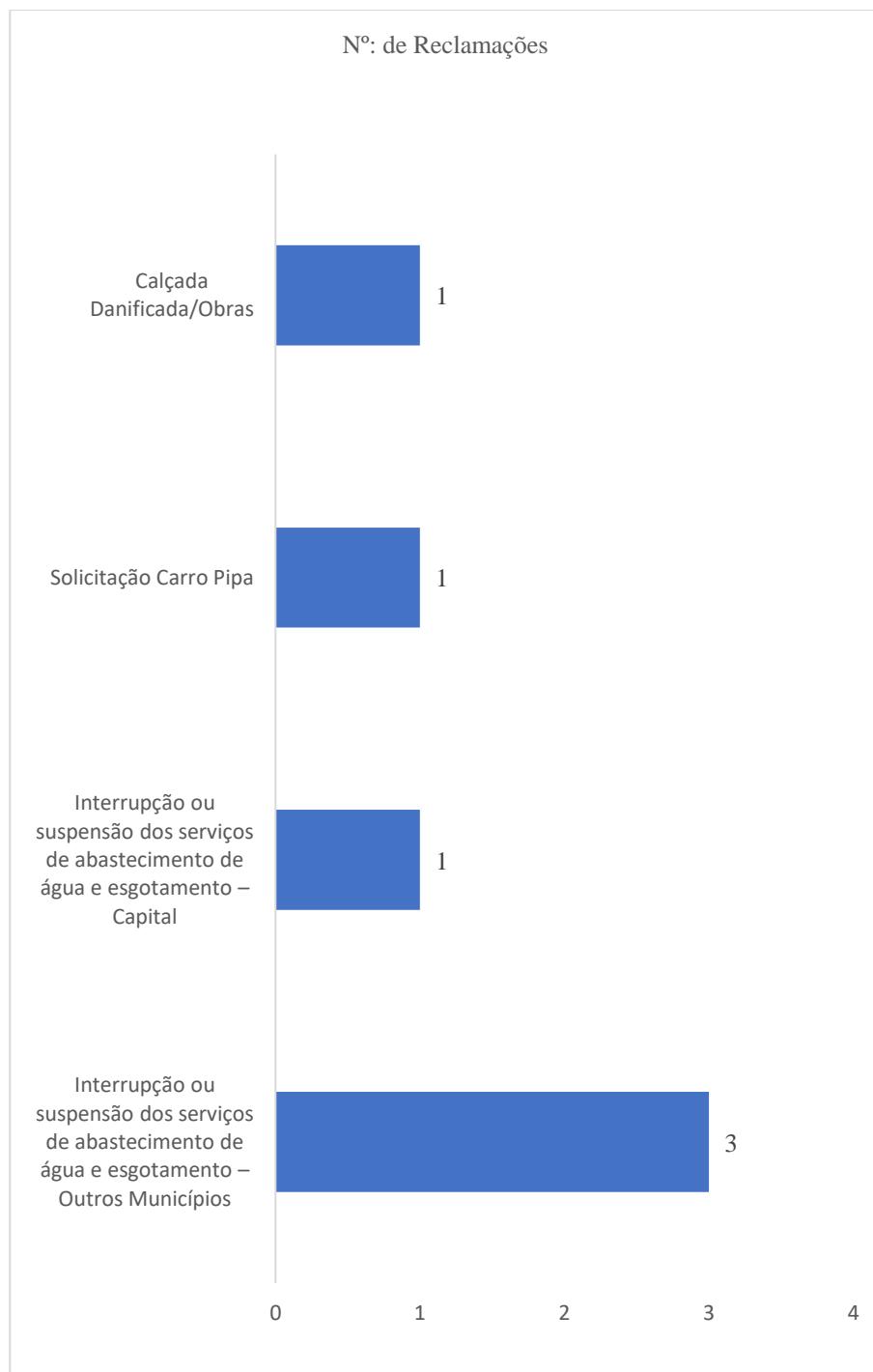


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

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), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 01 (um), Solicitação Carro Pipa 01 (um) e Calçada Danificada / Obras 01 (um).

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

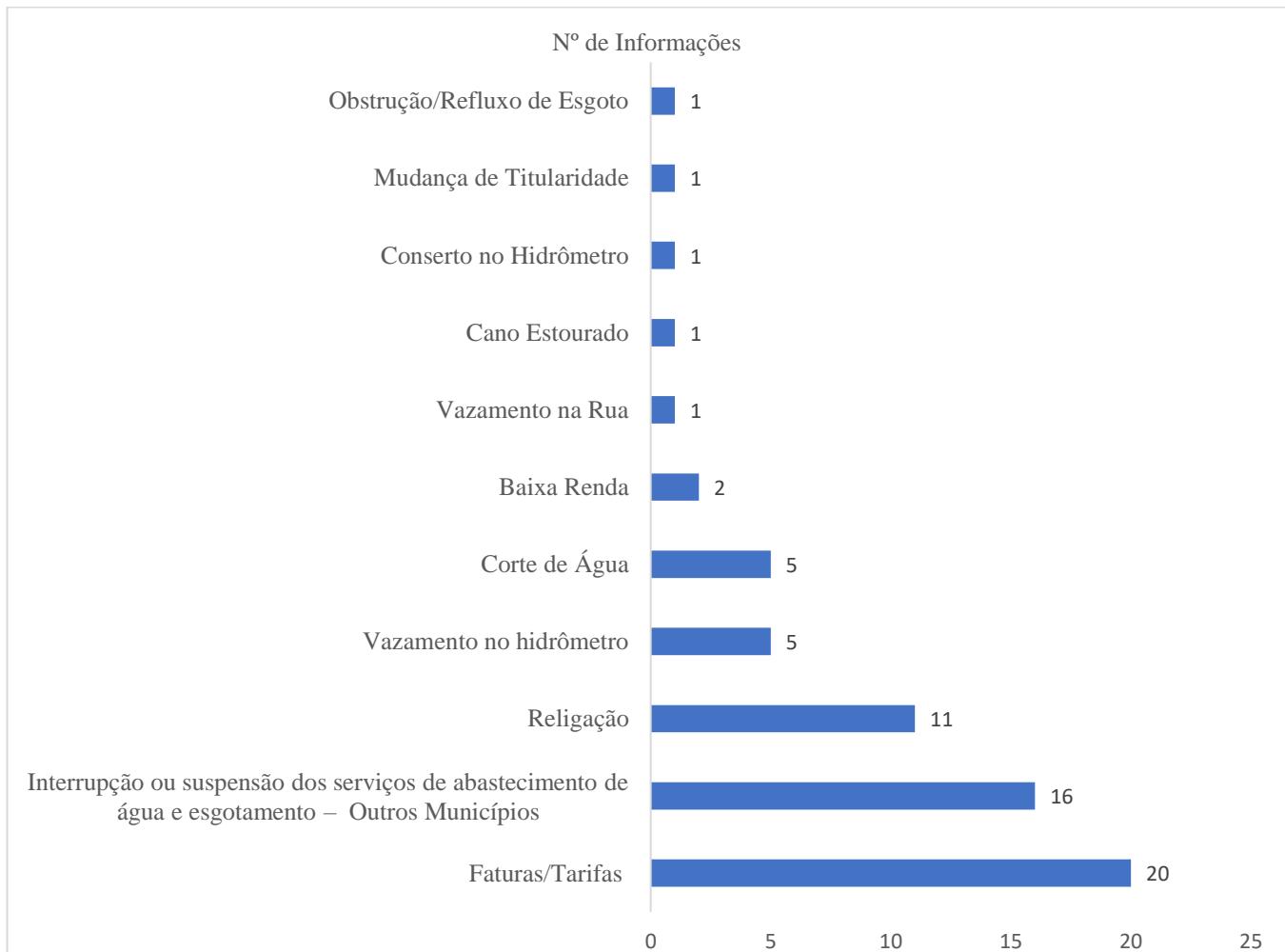


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 20 (vinte), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 16 (dezesseis), Religação 11 (onze), Corte de Água 05 (cinco), Vazamento no hidrômetro 05 (cinco), Baixa Renda 02 (dois), Vazamento na rua 01 (um), Cano estourado 01 (um), Conserto no Hidrômetro 01 (um), Mudança de titularidade 01 (um) e Obstrução/Refluxo 01 (um).

Dos 70 (setenta) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 51 (cinquenta e um) 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 14 (quatorze), pelo Site Institucional 02 (dois) e E-mail 03 (três).

Formas de Contato (MARÇO/2024)

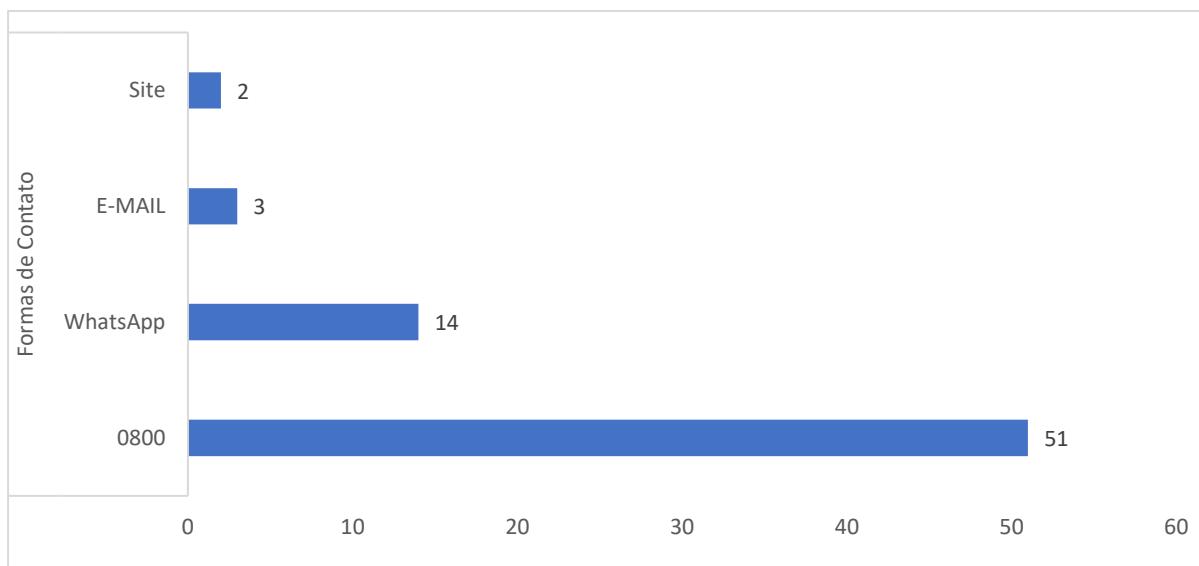


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 06 (seis) demandas no SE OUV registradas pelo WhatsApp 03 (três), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento. Os demais registros foram pelo Site Institucional 02 (dois) e 0800 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 64 (sessenta e quatro) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de março e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

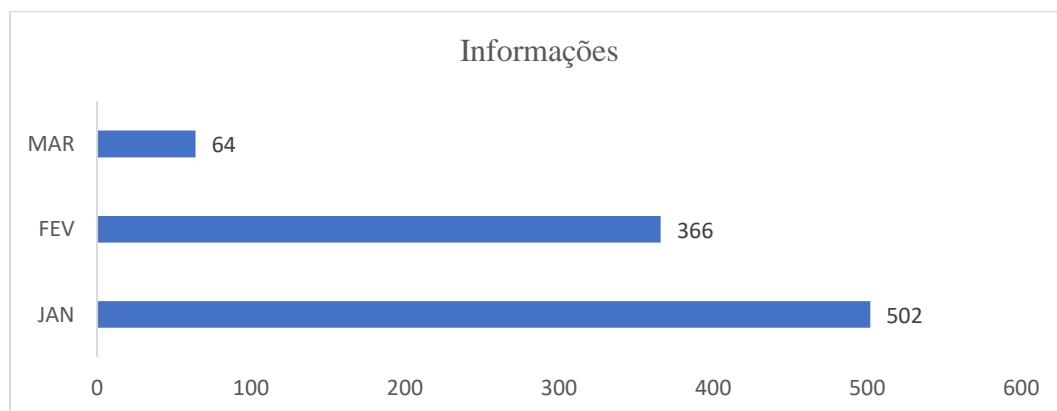


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 06 (seis), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

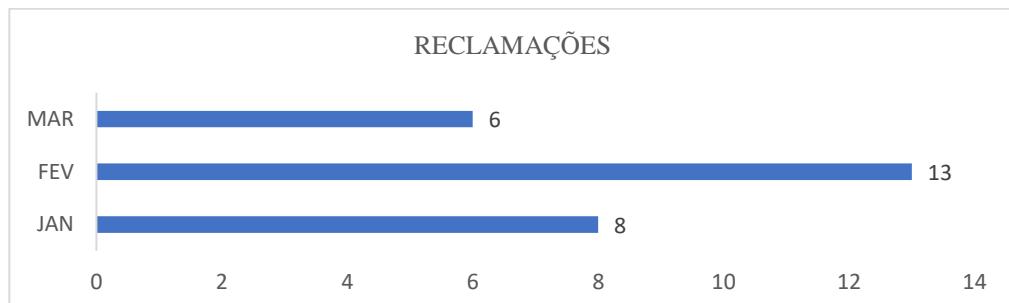


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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

No mês deste relatório foram finalizadas 07 (sete) demandas, 03 (três) dentro do mês e 04 (quatro) dos meses anteriores, porém a equipe da Ouvidoria da Agrese só obteve êxito com 01 (uma) pesquisa de satisfação, as demais, todavia o consumidor foram comunicados através de e-mail que a sua demanda foi finalizada.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 09 (nove) demandas;
- ✓ Resolvidas 04 (cinco).

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 março de 2024, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	10
Reclamações	01
Informações	09
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório **não** houve reunião com a Sulgipe, por conta que na distribuidora não houve registro de reclamação.

A Ouvidora da Agrese participou do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico no dia 14/03/24, na sede da Aneel – Brasília/DF.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 10 (dez) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 09 (nove) em informações.

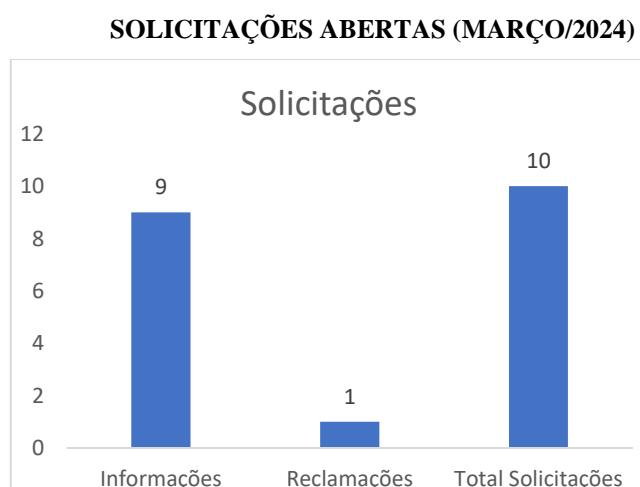


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que a reclamação registrada, a tipologia “Faturamento Microgeração” foi contabilizada 01 (um) ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

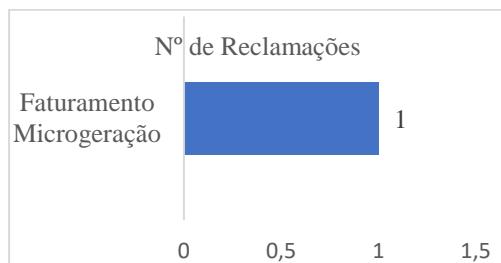


Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de março registrada no SGO.

Dos 09 (nove) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 07 (sete), Iluminação Pública 01 (um) e Impostos (ICMS/ISS) 01 (um), conforme o gráfico 10.

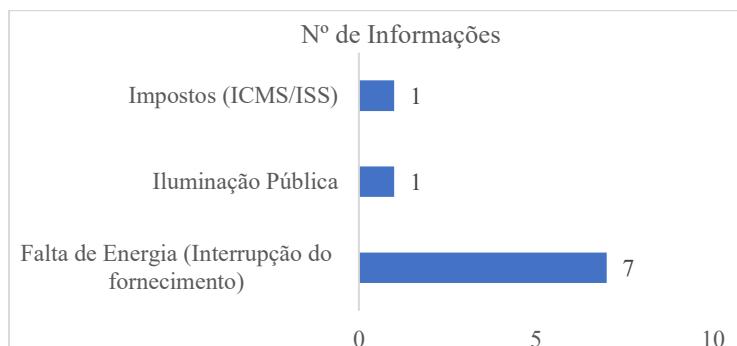


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de março registradas no SGO.

Dos 10 (dez) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 07 (sete) foram através do canal de atendimento Aneel 167, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, 0800 02 (dois) e Chatbot 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

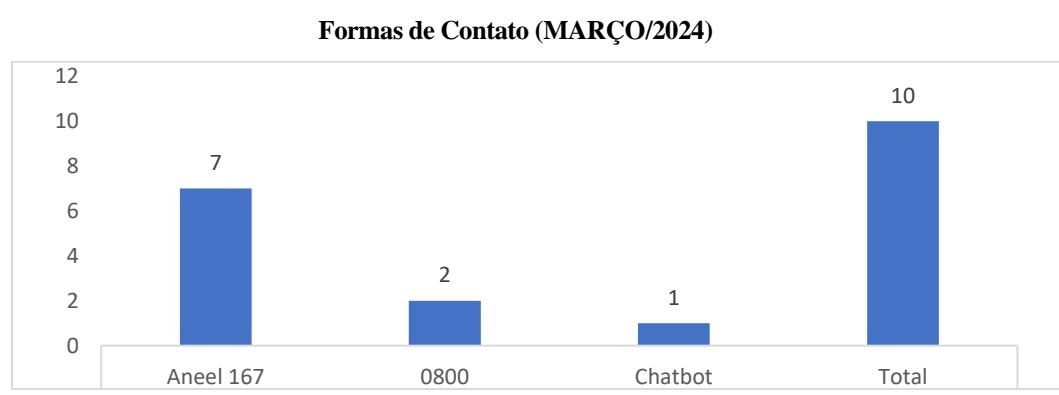


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	166
Reclamações	76
Informações	89
Denúncias	01

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 27/03/2024, 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 fevereiro/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 166 (cento e sessenta e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 76 (setenta e seis) se converteram em reclamações, 89 (oitenta e nove) em informações e 01 (um) denúncia.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MARÇO/2024)

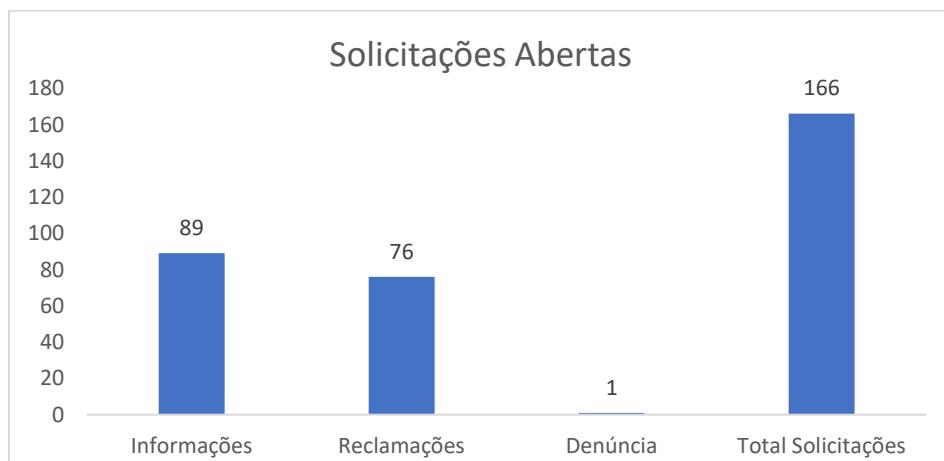


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 76 (setenta e seis) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Conexão Microgeração 20 (vinte), Interrupções Frequentes 09 (nove), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 08 (oito), Nenhuma das Anteriores 05 (cinco), Extensão de Rede 05 (cinco), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 04 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), Class. UC Baixa Renda 02 (dois), Ligação 02 (dois), Poste em mau estado 02 (dois), Religação 02 (dois), Vistoria UC 02 (dois), Alteração Cadastral 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Devolução de valores 01 (um), Dificuldade para pagamento 01 (um), Faturamento microgeração 01 (um), Faturamento por média 01 (um), Relocação Poste/ Rede 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), Suspensão Indevida 01 (um) e Variação de Consumo 01 (um).

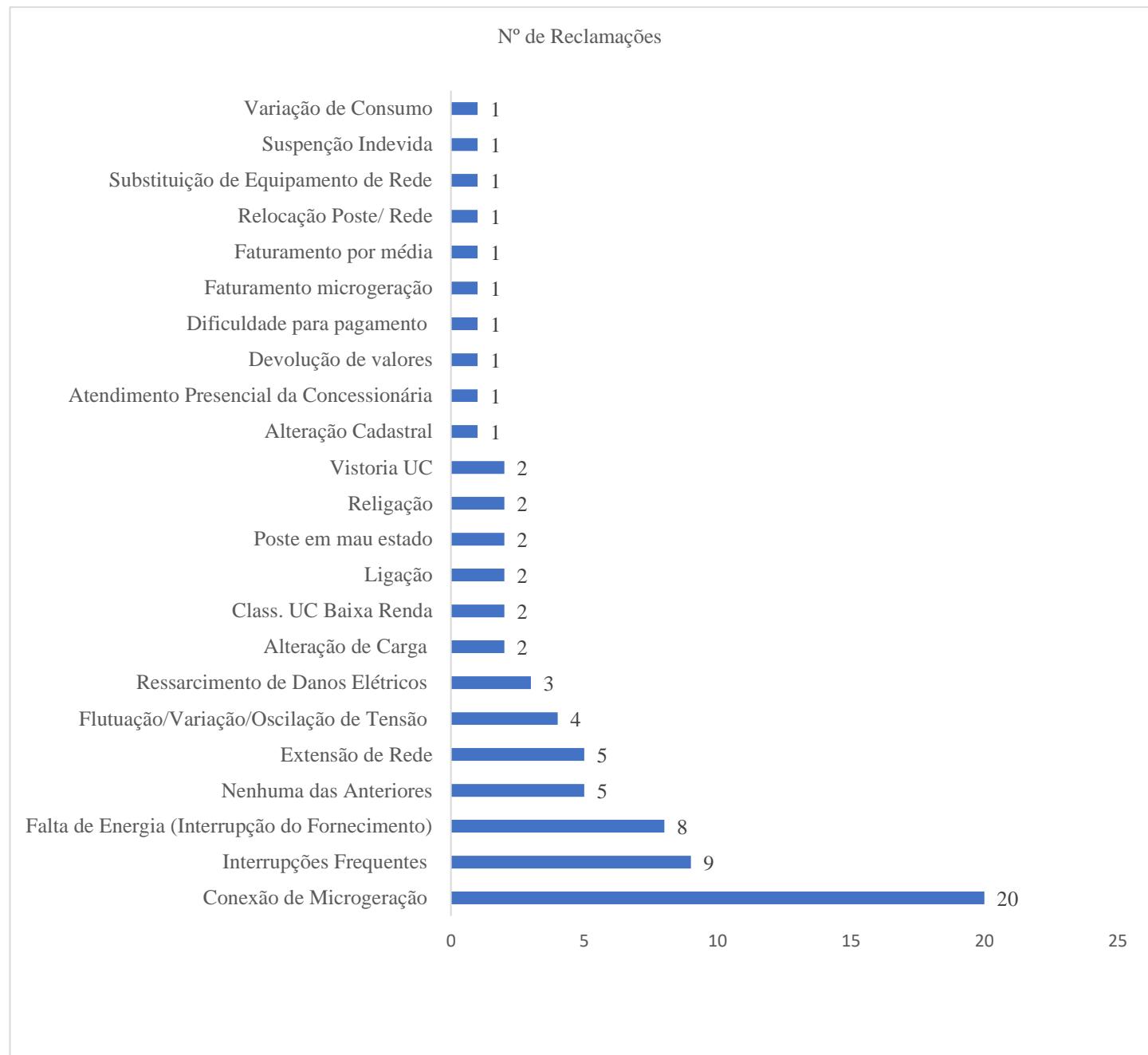


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 89 (oitenta e nove) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 27 (vinte e sete), Religação 09 (nove), Ressarcimento de Danos Elétricos 07 (sete), Ligação 06 (seis), Atendimento Telefônico da Concessionária 05 (cinco), Uc Baixa renda 04 (quatro), Oscilação de Tensão 04 (quatro), Aneel 03 (três), Iluminação Pública 03 (três), Segunda via fatura 02 (dois), Dificuldade pagamento 02 (dois), Relocação de Poste ou rede Elétrica 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), Aferição medidor 01 (um), Alteração data fatura 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Aten. Agência Estadual 01 (um), Class. UC Baixa Renda 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Entrega da fatura 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um) e Subst. Equipamento rede 01 (um).

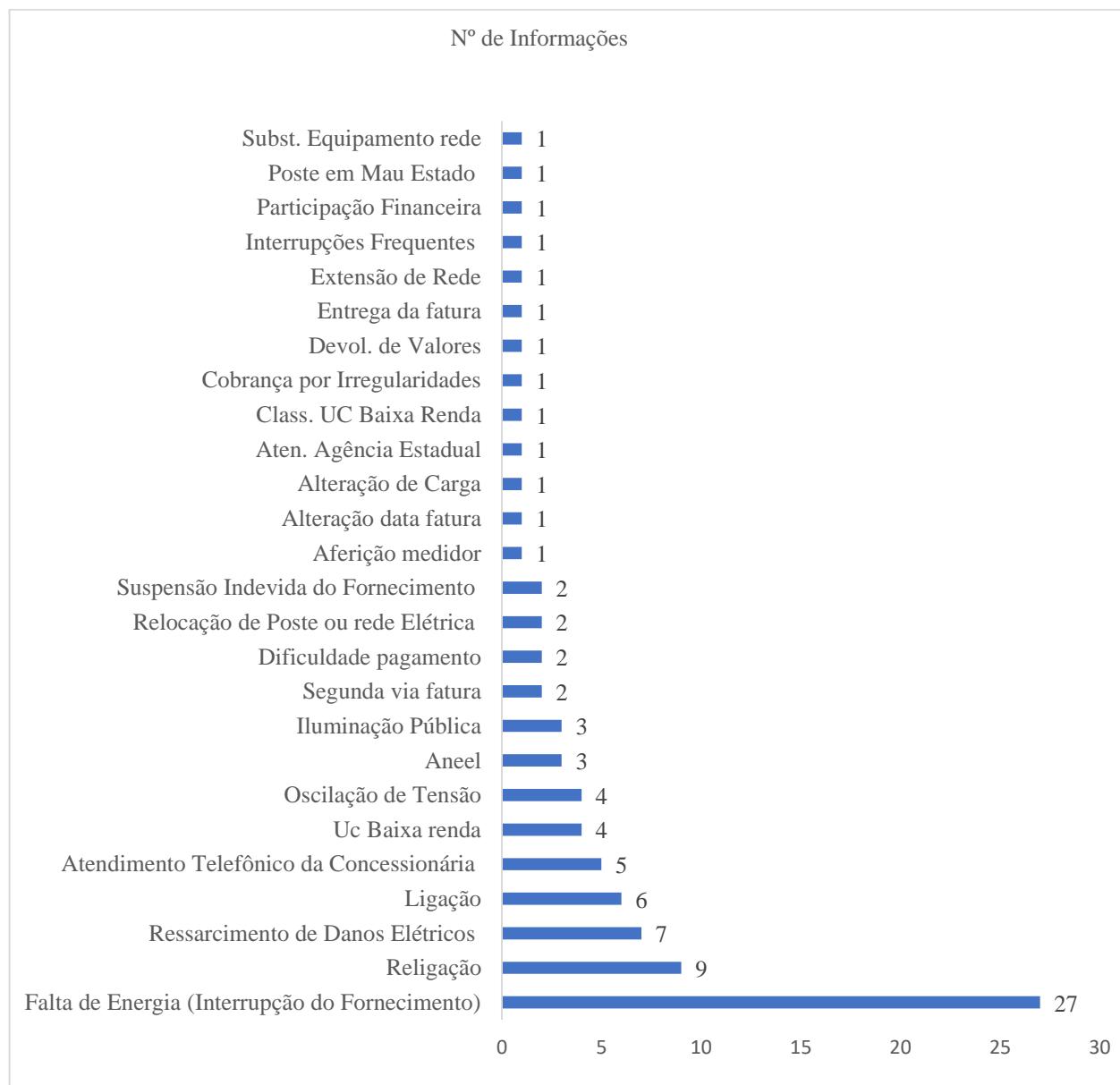


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 166 (cento e sessenta e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 82 (oitenta e dois) foram através do canal de atendimento Aneel 167, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, 0800 38 (trinta e oito), Fale Conosco 21 (vinte e um), Local Aneel 17 (dezessete), App 05 (cinco) e Chat 03 (três) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2024)

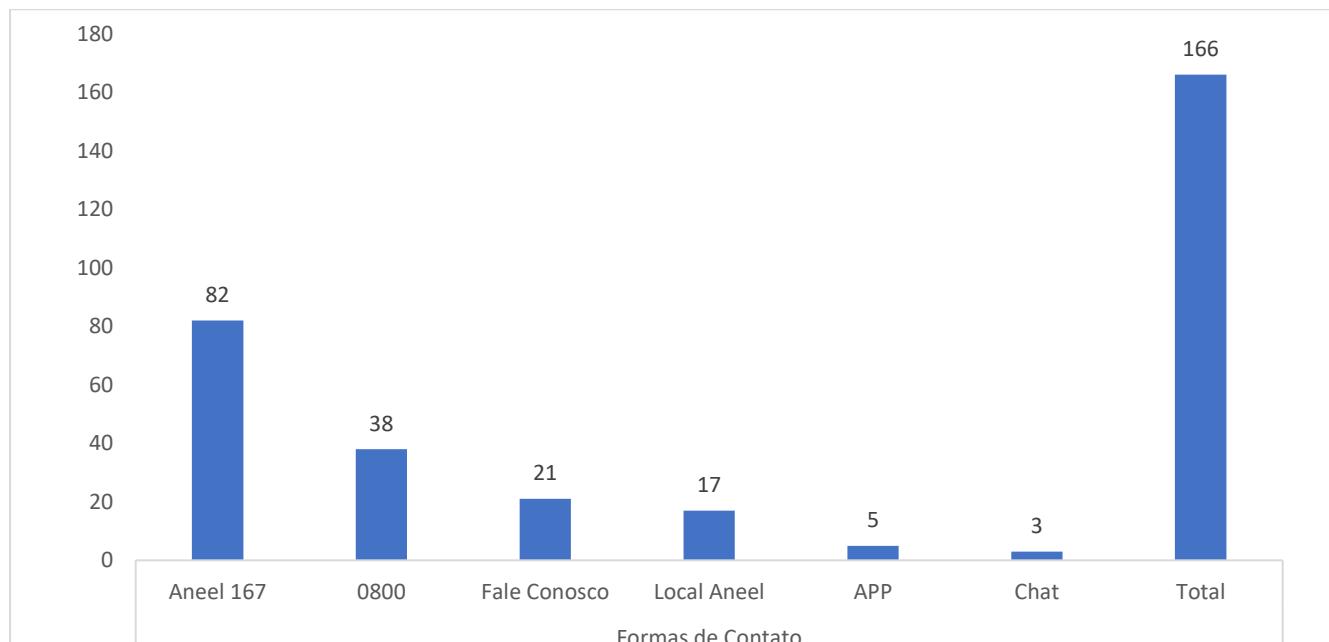


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 março 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.

O principal assunto reclamado na área de saneamento foi “**Interrupção ou Suspensão dos Serviços de abastecimento de Água e esgotamento – Outros Municípios**”.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório a tipologia “**Faturamento de Microgeração**” foi a única demandada.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Conexão Microgeração**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em março registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 08 (oito) registros de informações que não foram de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre **Glória – Noite Gospel** - 01490.2024.000016-04, **Consulta exame** - 01490.2024.000017-41, **Fraude empresa** - 01490.2024.000017-95, **Denúncia crime pix-** **Escola** - 01490.2024.0000022-52, **Benefícios sociais** - 01490.2024.0000018-76, **Curso técnico** - 01490.2024.000019-57, **Agenda de consultas – Cirurgia** - 01490.2024.000020-90 e **Abono salarial** - 01490.2024.000012-80, 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.