

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JANEIRO/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 – Contratos de Metas nº 04, 05, 06 e 07/2024 – 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	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, 08 de Fevereiro 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 janeiro/2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	502
Reclamações	08
Denúncias	01
Total de Solicitações	511
Informações Finalizadas	502
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	504
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	01
Total de Solicitações em Andamento	07

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Janeiro, apenas 1,37 % 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 511 (quinhentos e onze) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

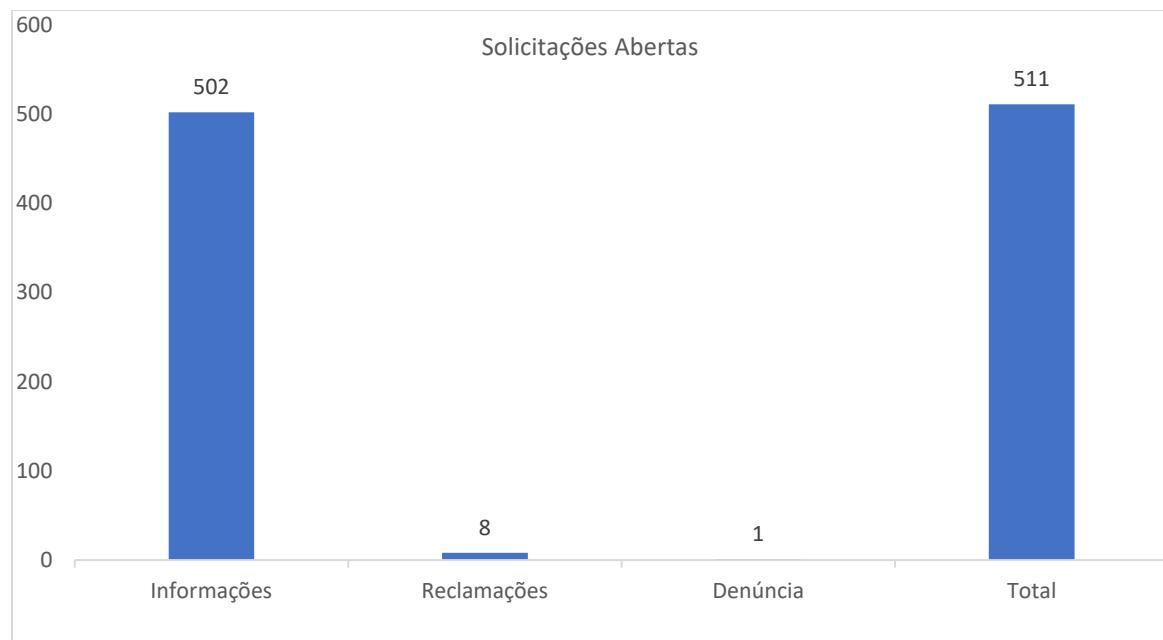


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,60% 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.

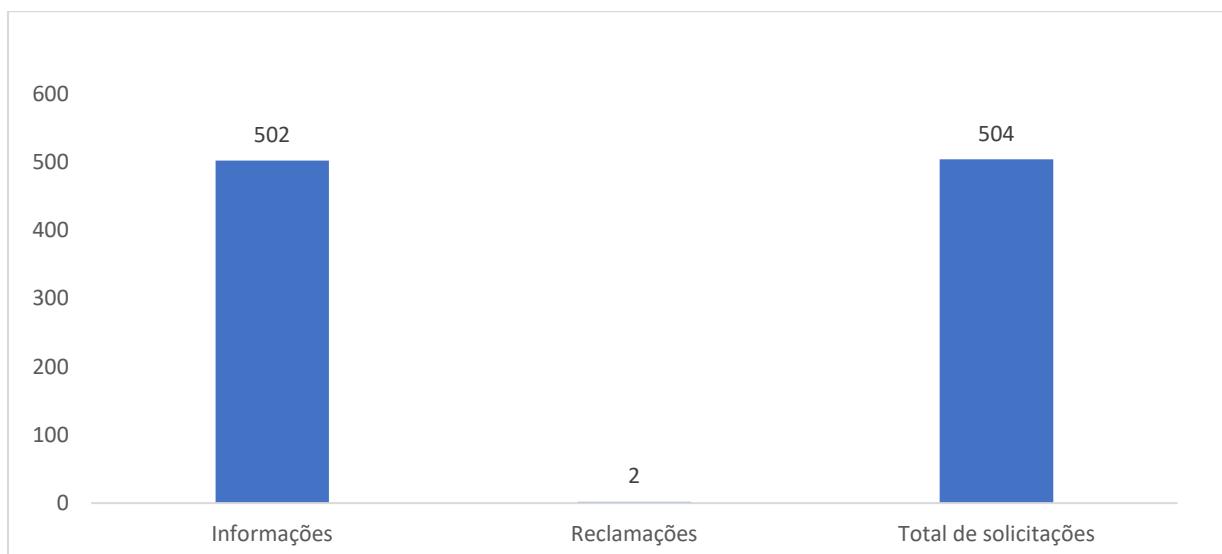


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,64% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Janeiro 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:

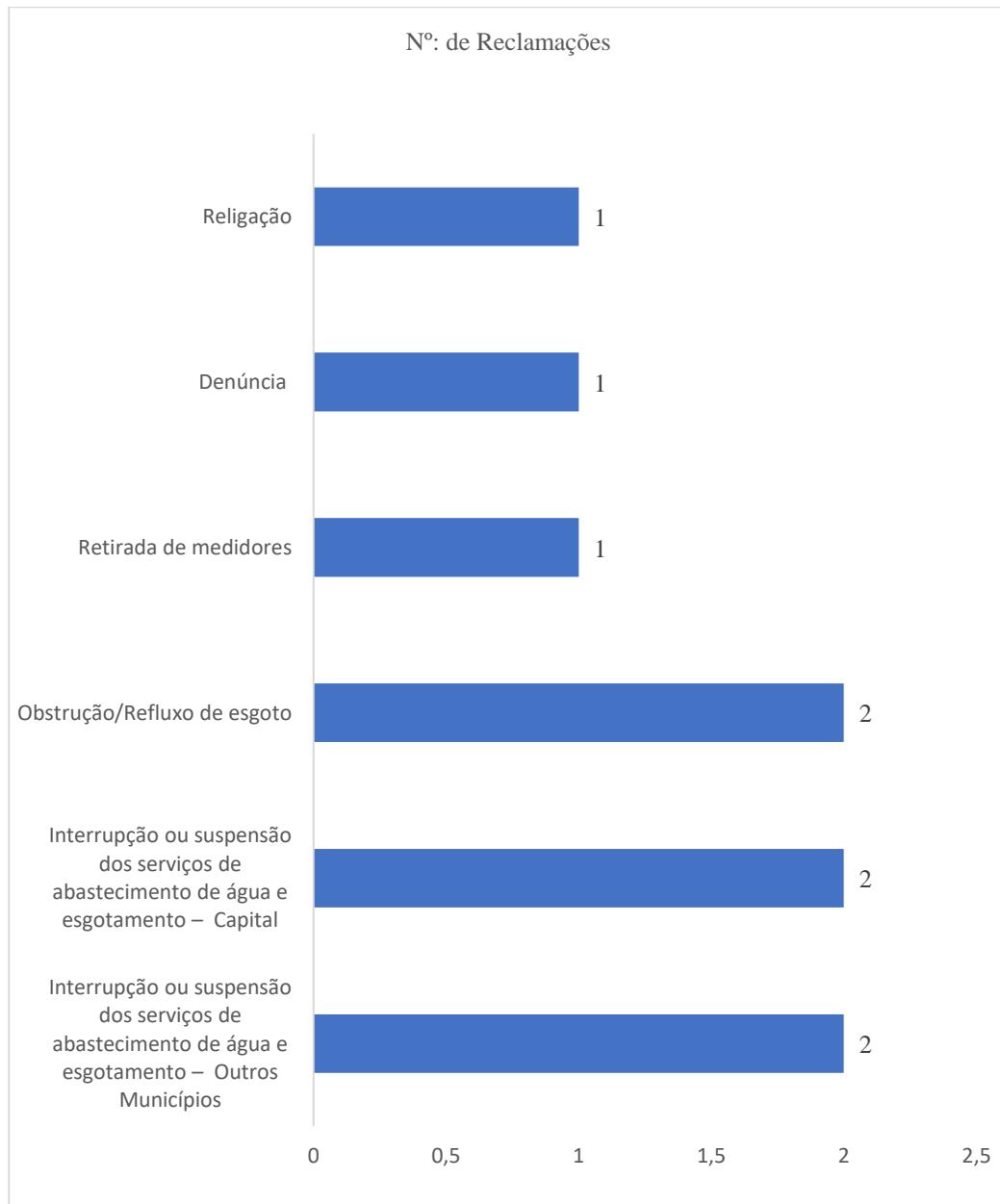


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 02 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 02 (dois), Obstrução/Refluxo

de Esgoto 02 (dois), Retirada de medidores 01 (um), Denúncia – Falta de água – Barra dos Coqueiros 01(um) e Religação 01(um).

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

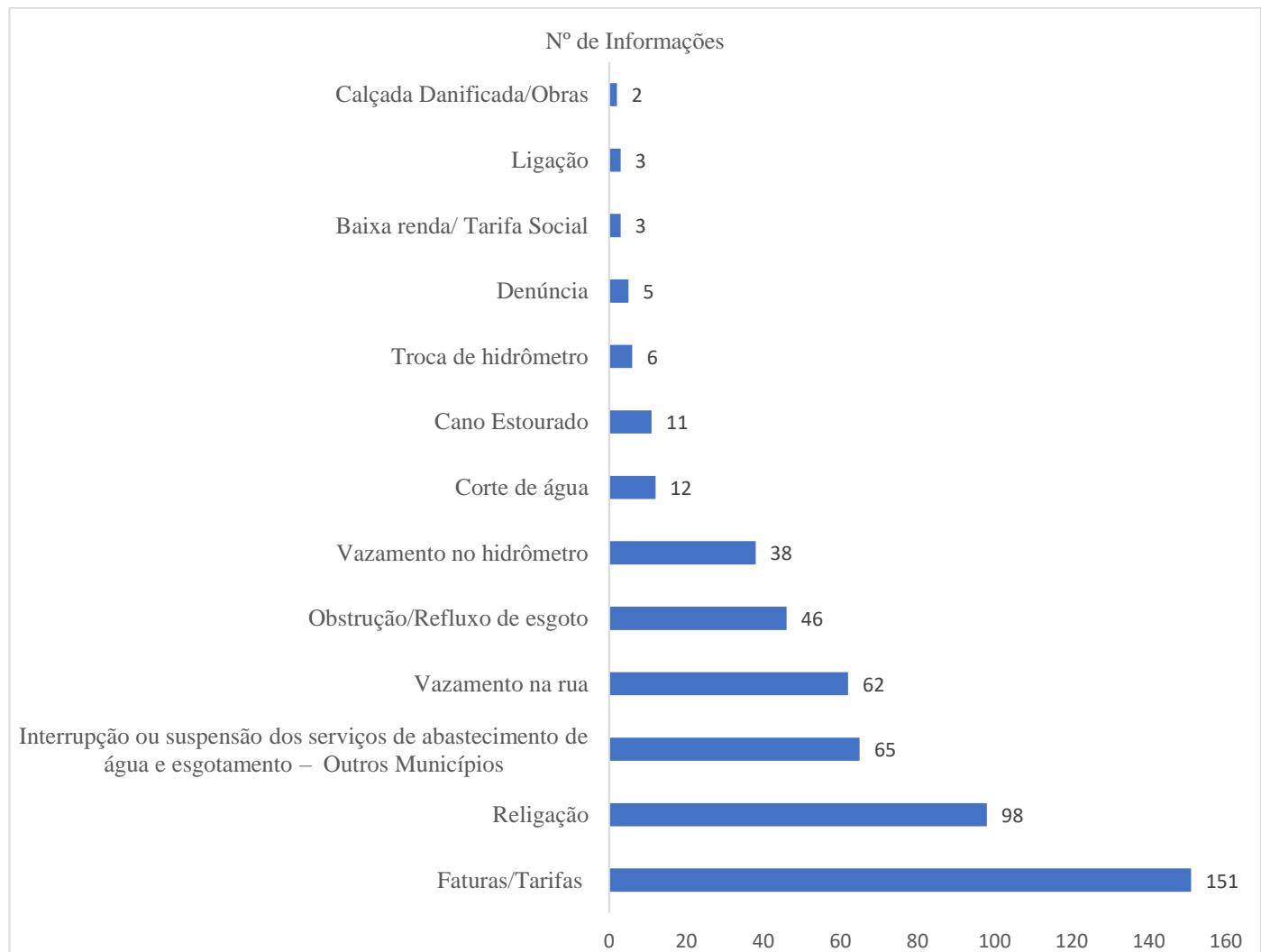


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 151 (cento e cinquenta e um), Religação 98 (noventa e oito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 65 (sessenta e cinco), Vazamento na rua 62 (sessenta e dois), Obstrução/Refluxo de esgoto 46 (quarenta e seis), Vazamento na rua 38 (trinta e oito), Corte de água 12 (doze), Cano Estourado 11 (onze), Troca de hidrômetro 06 (seis), Denúncia – Ligação

Clandestina 05 (cinco), Baixa renda/ Tarifa Social 03 (três), Ligação 03 (três) e Calçada Danificada/Obras 02 (dois).

Dos 511 (quinhentos e onze) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 502 (quinhentos e dois) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, via WhatsApp 03 (três), E-mail 02 (dois), Site Institucional 02 (dois) e Fala Br 02 (dois).

Formas de Contato (JANEIRO/2024)

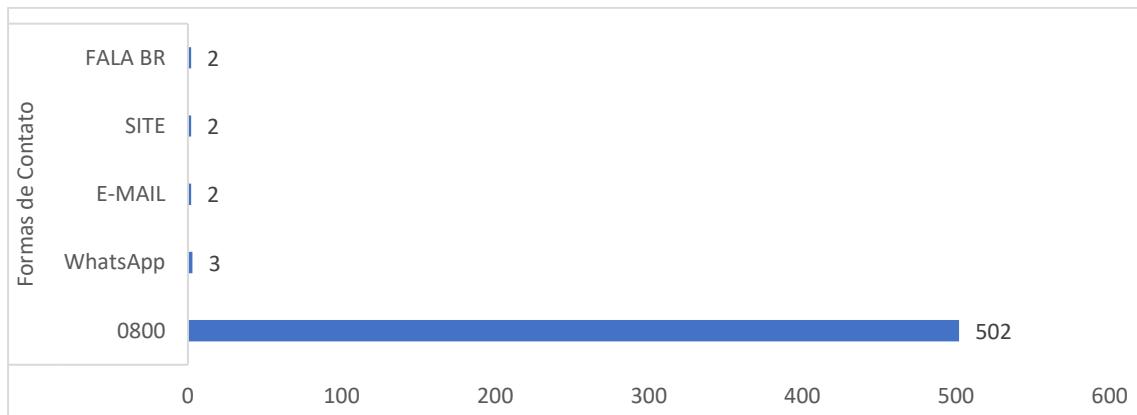


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 09 (nove) demandas no SE OUV, pelo WhatsApp 03 (três), E-mail 02 (dois), Site Institucional 02 (dois) e Fala Br 02 (dois). Sendo a forma de contato para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento.

Informações

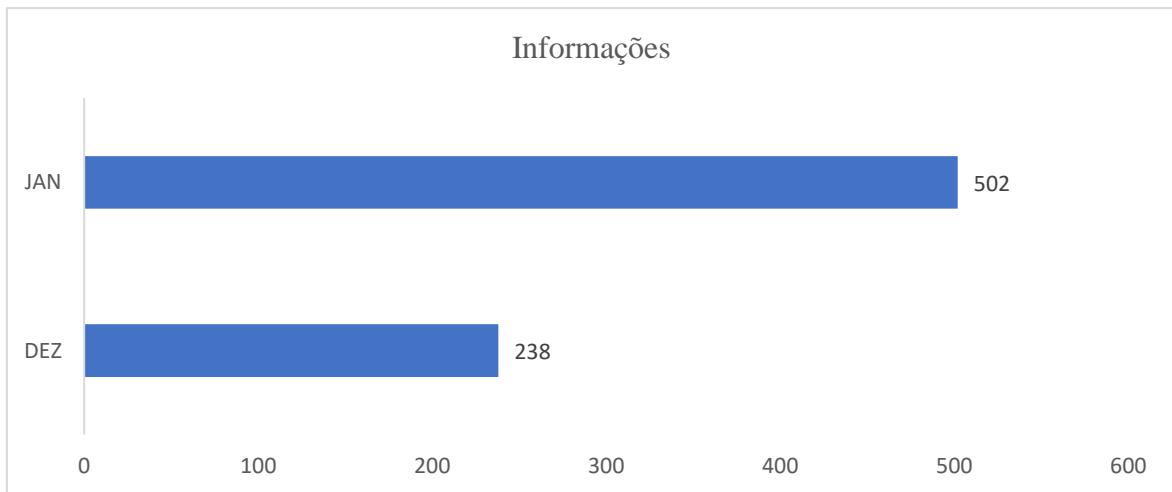


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento 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 09 (nove), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

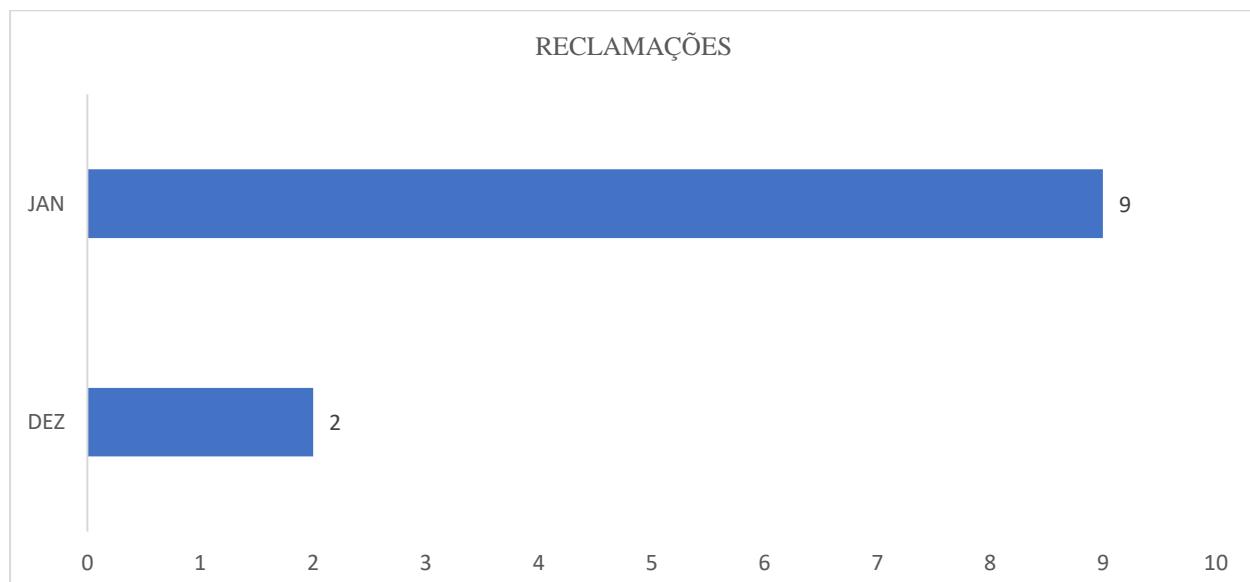


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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 02 (dois) demandas, porém a equipe da Ouvidoria da Agrese não obteve êxito com 01 (um) pesquisa de satisfação, todavia o consumidor foi comunicado através de e-mail que a sua demanda foi finalizada.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foi contabilizada 02 (dois) demandas;
- ✓ Resolvida 01 (um).

3. ENERGIA ELÉTRICA

3.1 SULGIPÉ

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	18
Reclamações	7
Informações	11
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 16/01/24, 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 dezembro/24.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 18 (dezoito) solicitações receberam e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 07 (sete) se converteram em reclamações e 11 (onze) em informações.

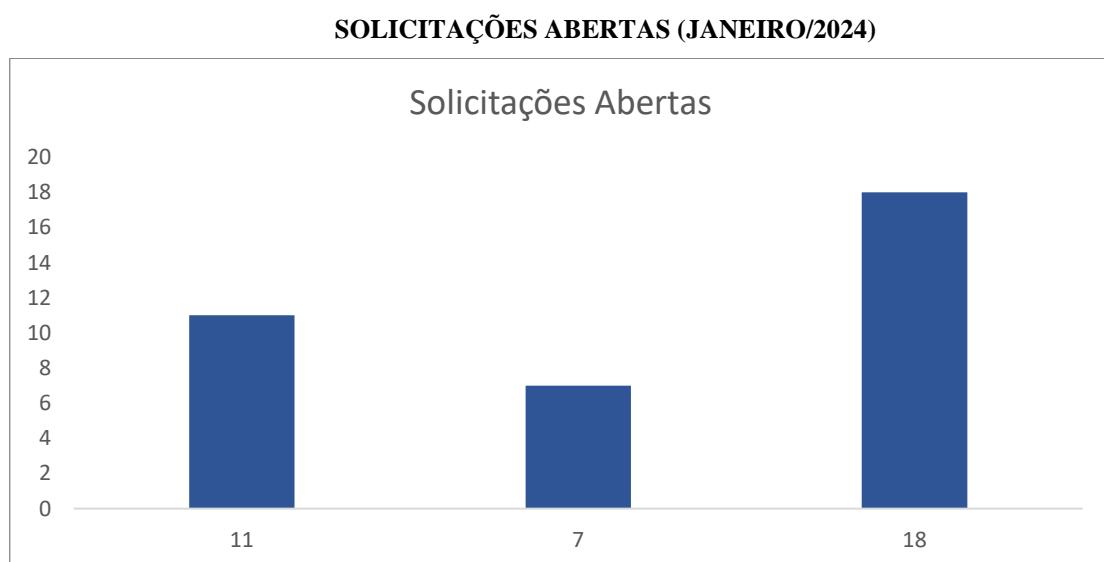


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações, a registrada, a tipologia Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 02 (dois), Cobrança Indevida 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um) e Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

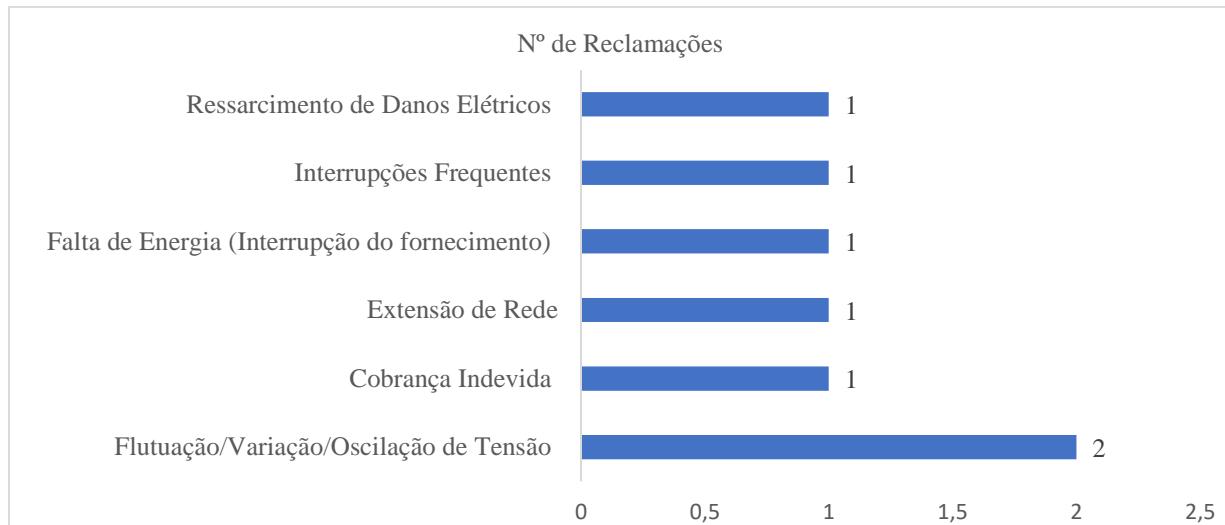


Gráfico 9: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

Dos 11 (onze) registros registrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 06 (seis), Débitos Anteriores 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um) e Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 01 (um), conforme o gráfico 10.

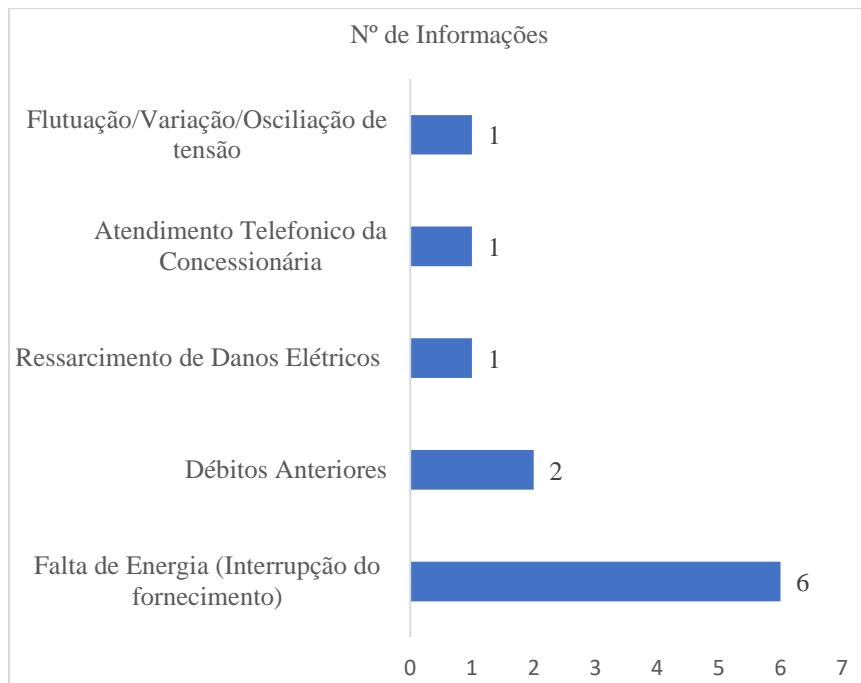


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

Dos 18 (dezoito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 10 (dez) 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 06 (seis), Chatbot 01 (um) e Fale Conosco 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

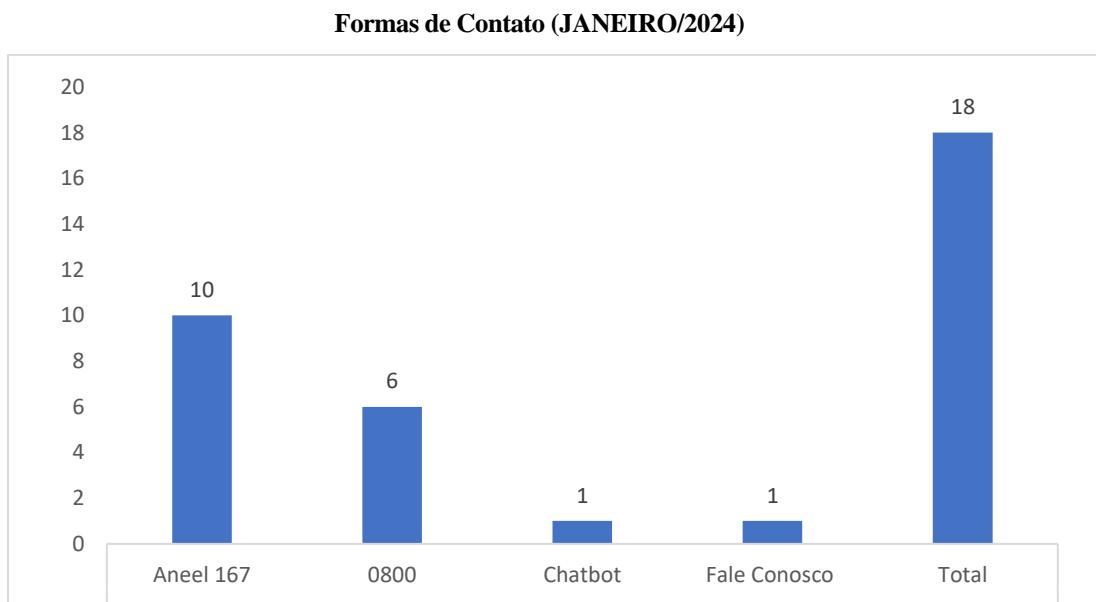


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	164
Reclamações	54
Informações	110

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 18/01/2024, 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/24.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 164 (cento e sessenta e quatro) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 54 (cinquenta e quatro) se converteram em reclamações e 110 (cento e dez) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/2024)

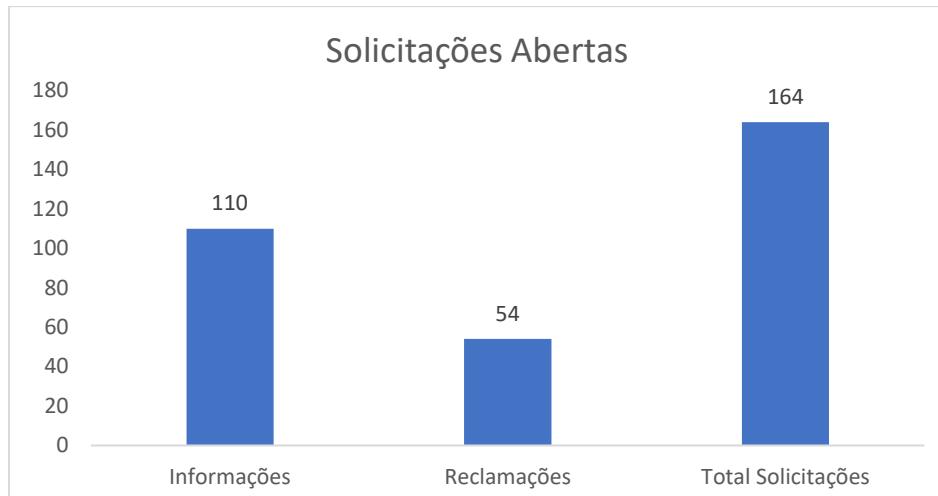


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 54 (cinquenta e quatro) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 09 (nove), Interrupções Frequentes 07 (sete), Ligação 07 (sete), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05 (cinco), Conexão de Microgeração 03 (três), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 03 (três), Extensão de rede 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Aferição e Substituição de Medidor 02 (dois), Alteração de Carga 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um).

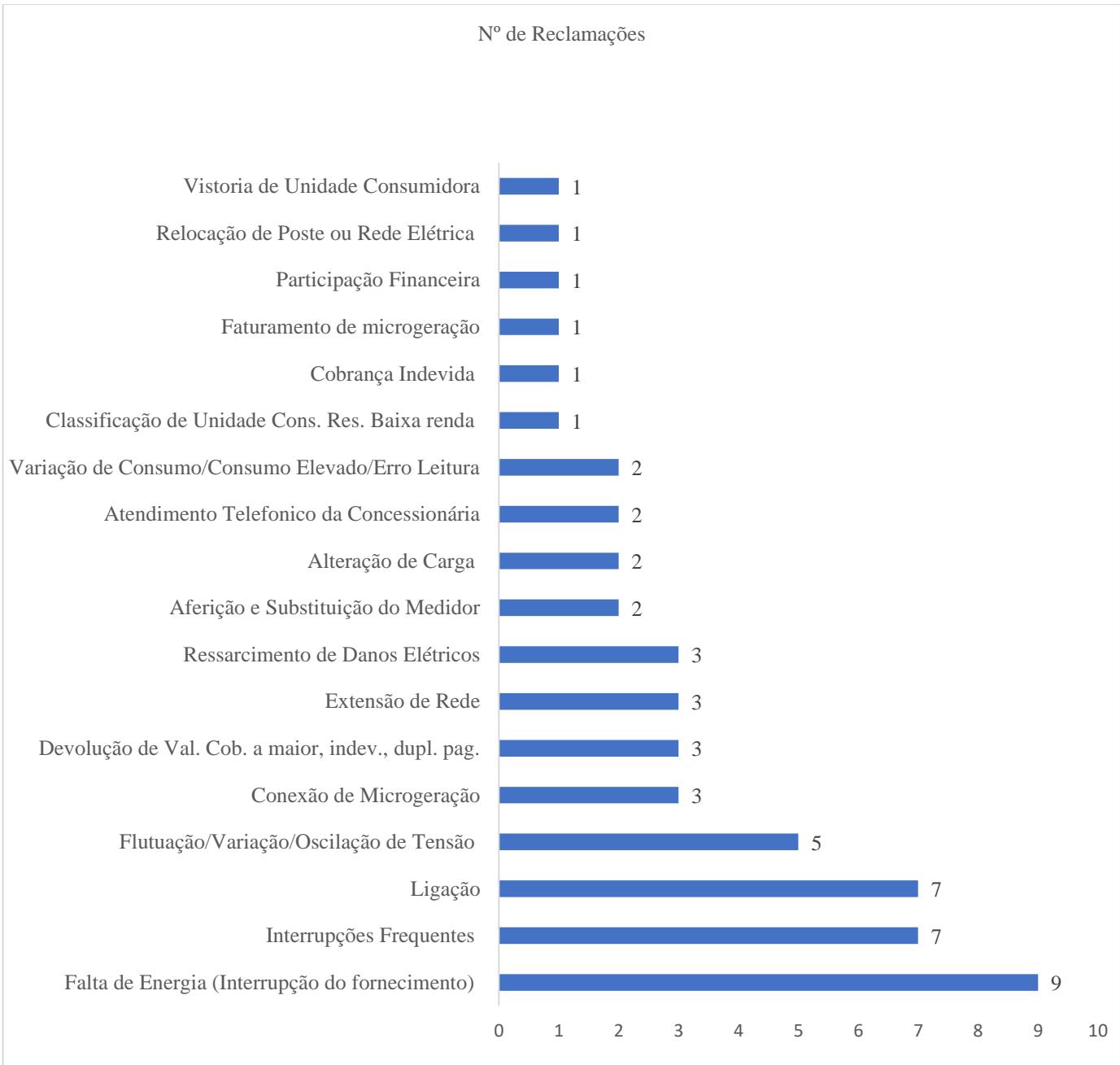


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 110 (cento e dez) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 34 (trinta e quatro), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 09 (nove), Religação 09 (nove), Extensão de Rede 05 (cinco), Impostos (ICMS) e (ISS) 05 (cinco), Ligação 05 (cinco), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 04 (quatro), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 03 (três), Aneel 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 03 (três), Cobrança Indevida 03 (três), Débitos Anteriores 03 (três), Iluminação Pública 03 (três), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Conexão de Microgeração 02 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 01 (um), Alteração de Carga 01(um),

Apresentação e Entrega da Fatura 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Faturamento por média 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Poste em mau Estado 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um).

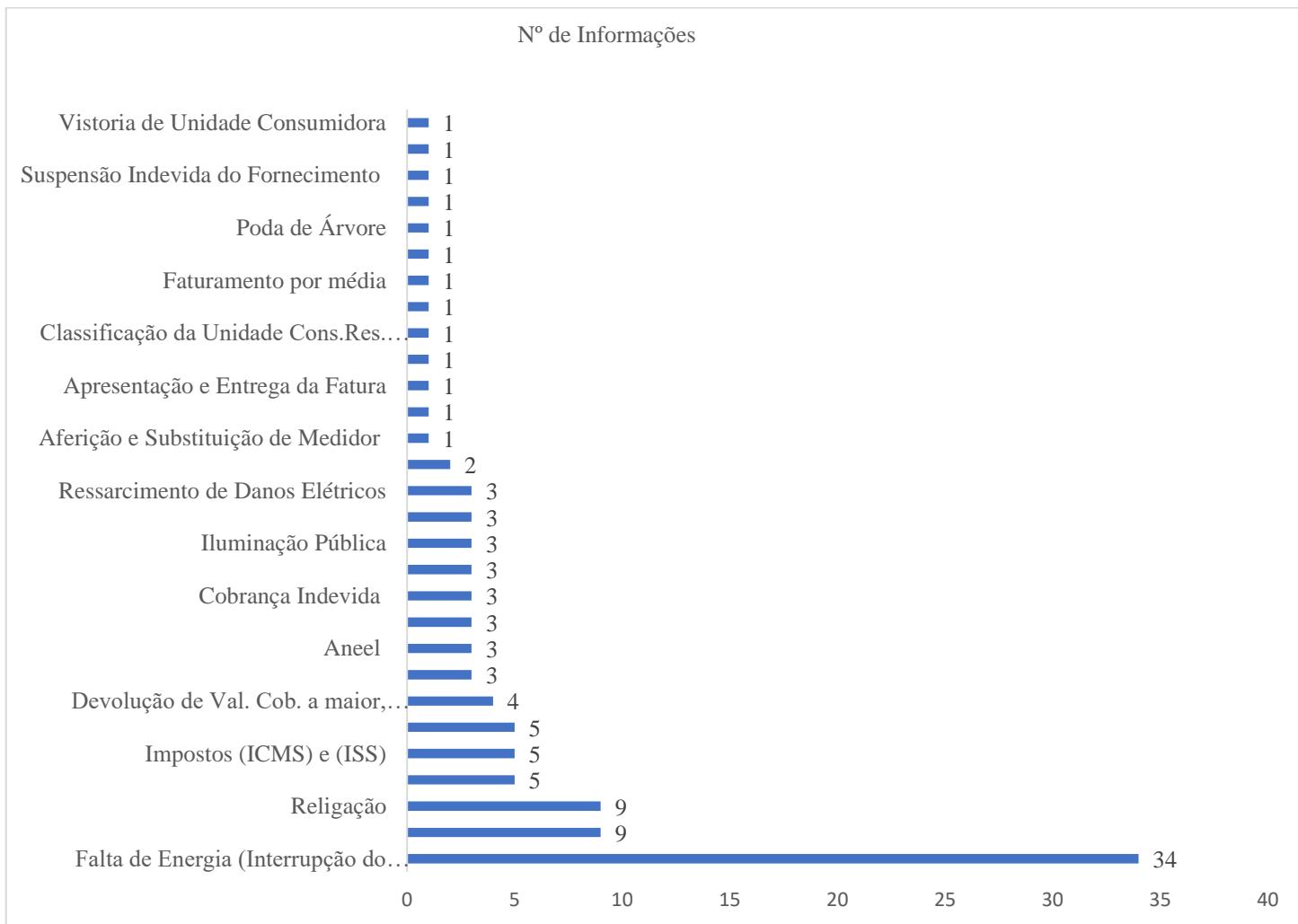


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de janeiro registradas no SGO.

Dos 164 (cento e sessenta e quatro) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 105 (cento e cinco), 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 pela Aneel 167 91 (noventa e um), 0800 51 (cinquenta e um), Fale Conosco 09 (nove), Chatbot 06 (seis), Chat 04 (quatro), APP 02 (dois) e Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

FORMAS DE CONTATO (JANEIRO/2024)

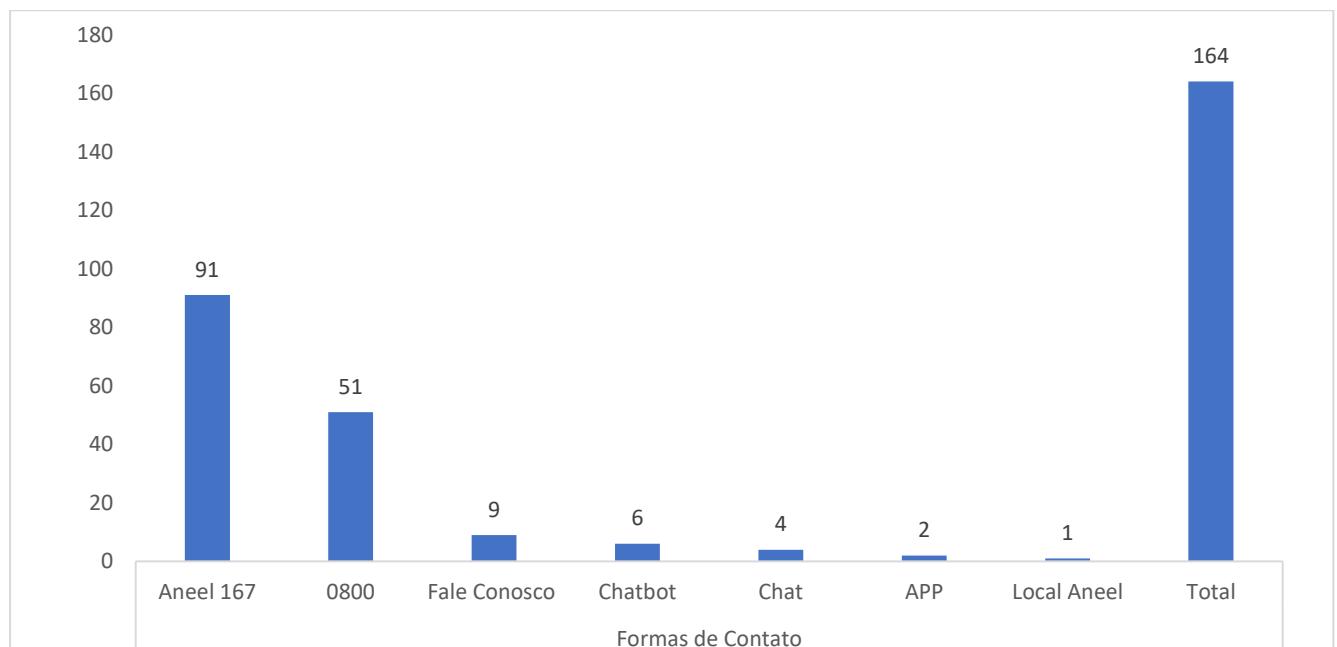


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 janeiro 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 – Capital**”, “**Interrupção ou Suspensão dos Serviços de abastecimento de Água e esgotamento – Outros Municípios**” e **Obstrução/Refluxo/Esgoto**”.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe foi “**Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão**” a mais demandada.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.**” 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 **Hospital Universitário** - 01490.2023.000071-04, **Redação Enem** - 01490.2024.000004-70, **CEMAR** – **Agendamento de consultas** - 01490.2024.000001-28, **Direitos Humanos** - 01490.2024.000005-51, **Cirurgia em Saúde** - 01490.2024.000007-13, **Hospital de Olhos** - 01490.2024.000008-02 e **Irregularidades de Servidores – Delegacia de Capela** - 01490.2024.000006-32, 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.