

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JUNHO/2024



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO





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.....	5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	5
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	5
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	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 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, 10 de Julho 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 junho de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	206
Reclamações	07
Denúncias	00
Total de Solicitações	213
Informações Finalizadas	206
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	00
Total de Solicitações Finalizadas	206
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	01
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em Andamento	07

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Junho, apenas 3,29 % 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 213 (duzentos e treze) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

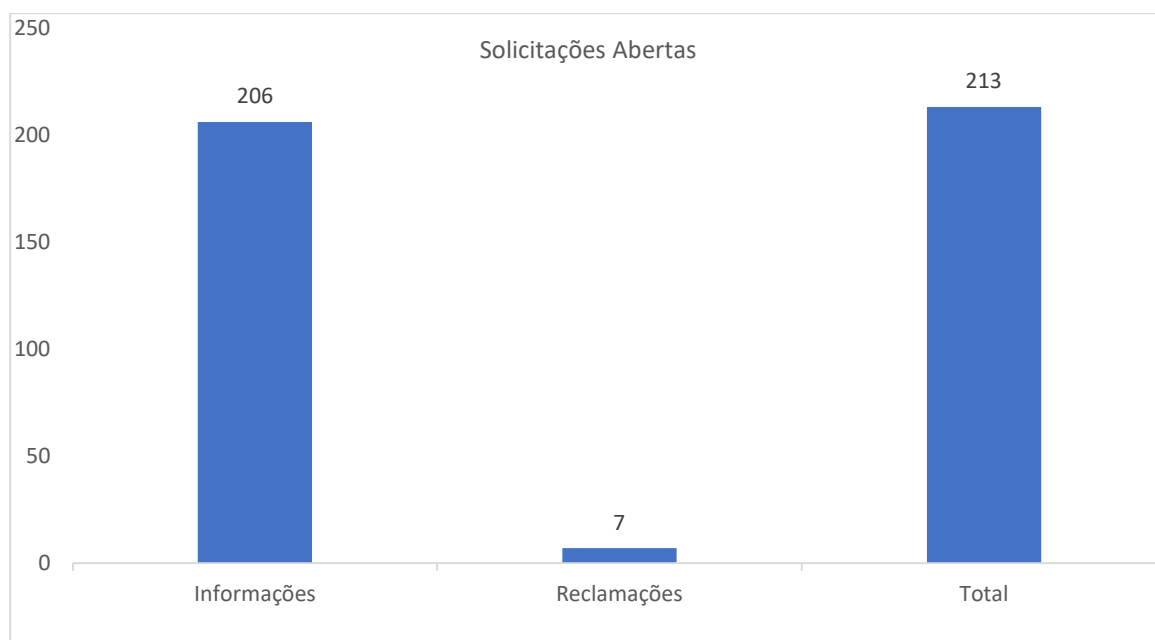


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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.

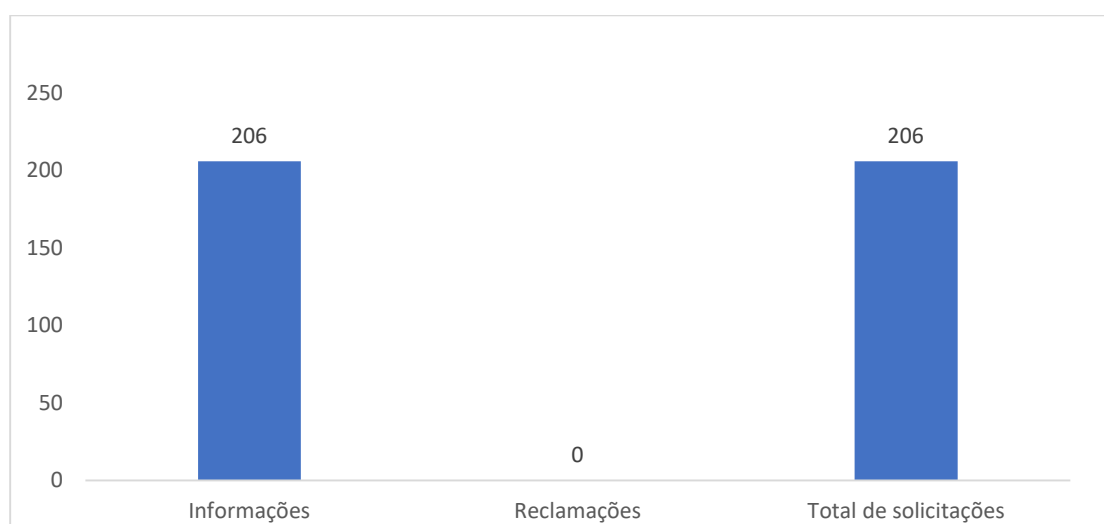


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 96,72% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de junho, 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:

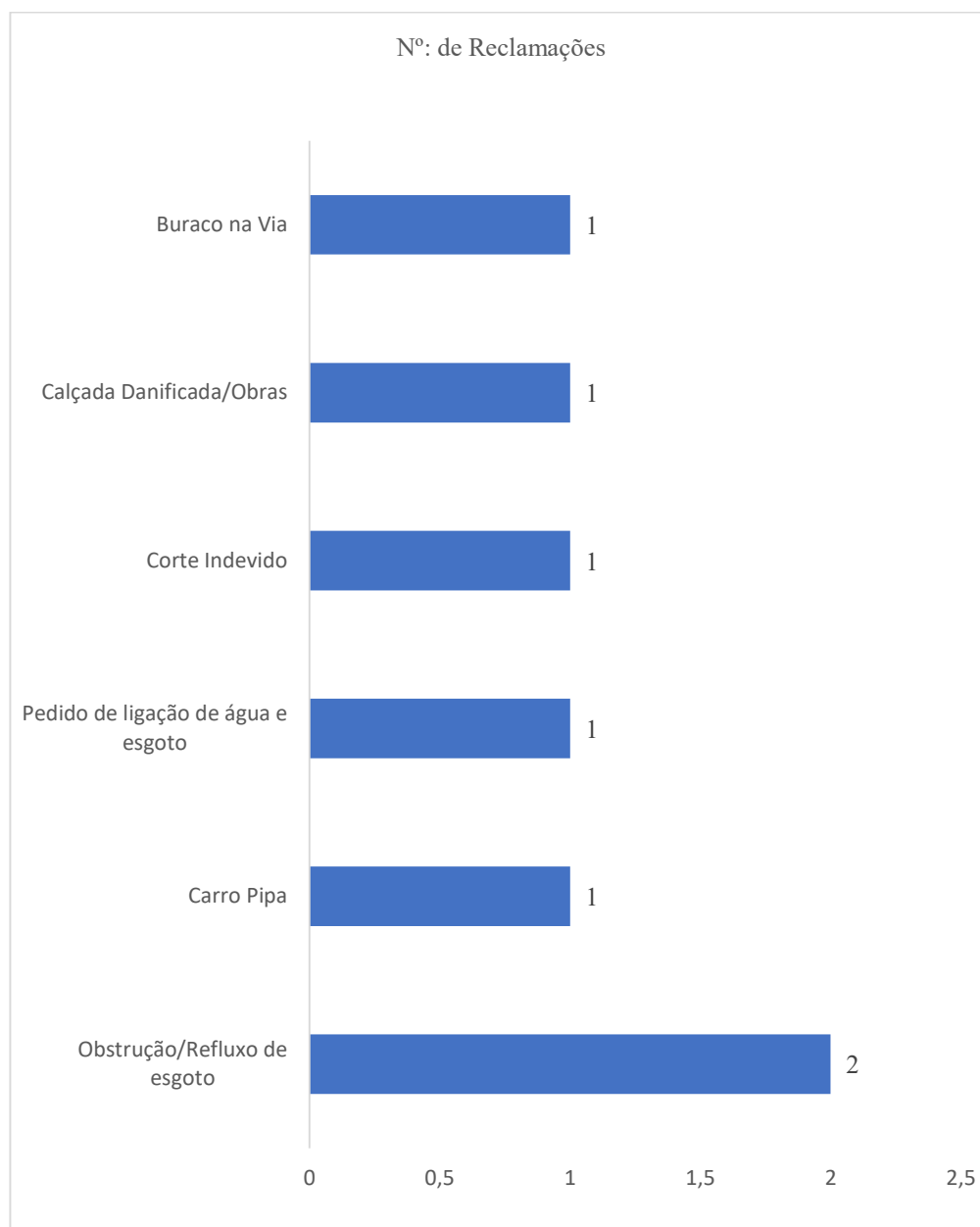


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Obstrução/Refluxo de esgoto 02 (dois), Carro Pipa 01 (um), Pedido de ligação de água e esgoto 01 (um), Corte Indevido 01 (um), Calçada Danificada/Obras 01 (um) e Buraco na Via 01 (um).

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

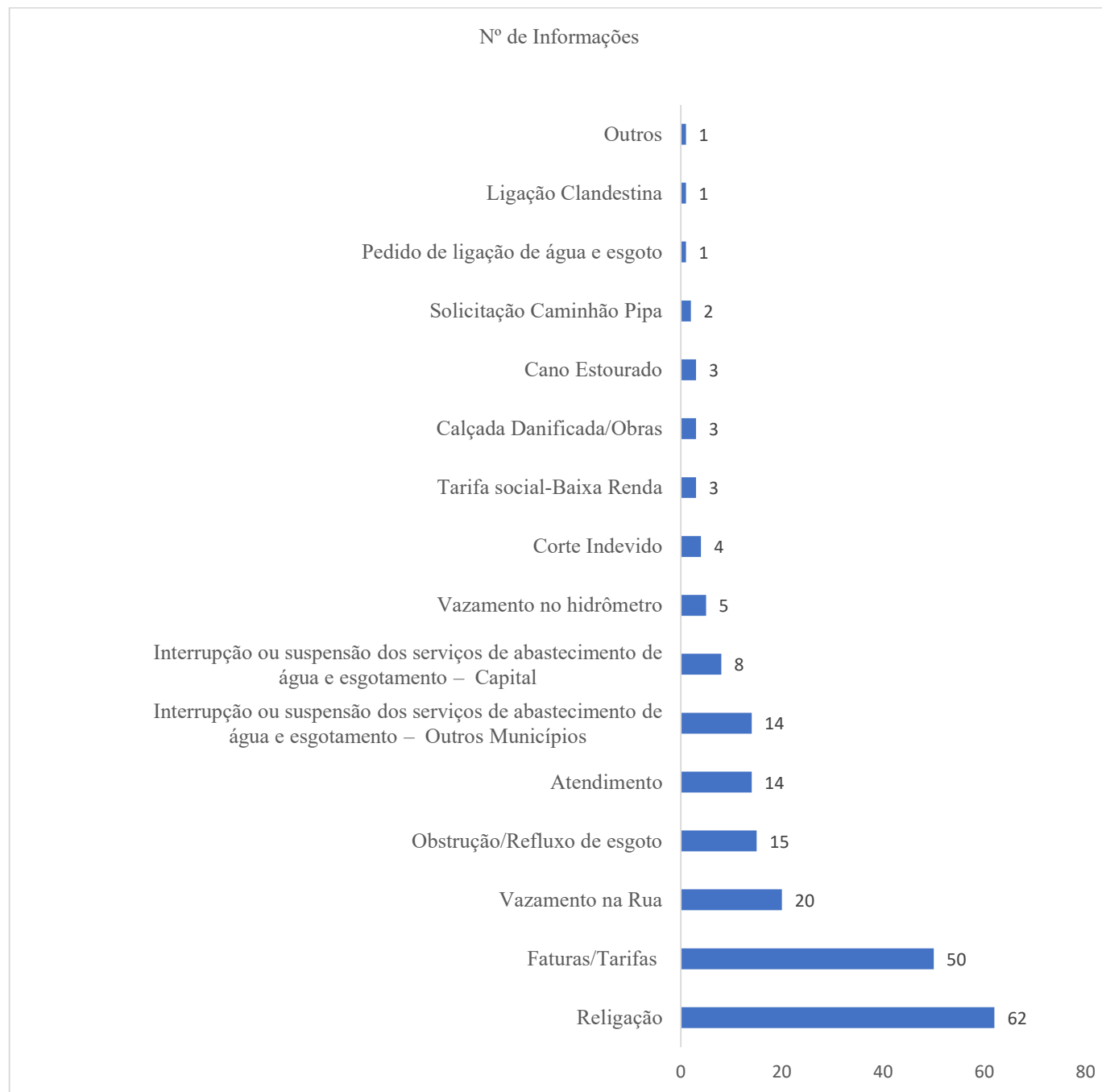


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 Religação 62 (sessenta e dois), Faturas/Tarifas 50 (cinquenta), Vazamento na Rua 20 (vinte), Obstrução/Refluxo de esgoto 15 (quinze), Atendimento 14 (quatorze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 14 (quatorze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 08 (oito), Vazamento no hidrômetro 05 (cinco), Corte Indevido 04 (quatro), Tarifa social-Baixa Renda 03 (três), Calçada Danificada/Obras 03 (três), Cano Estourado 03 (três), Solicitação Caminhão Pipa 02 (dois), Pedido de ligação de água e esgoto 01 (um), Ligação Clandestina 01 (um) e Outros 01 (um).

Formas de Contato (JUNHO/2024)

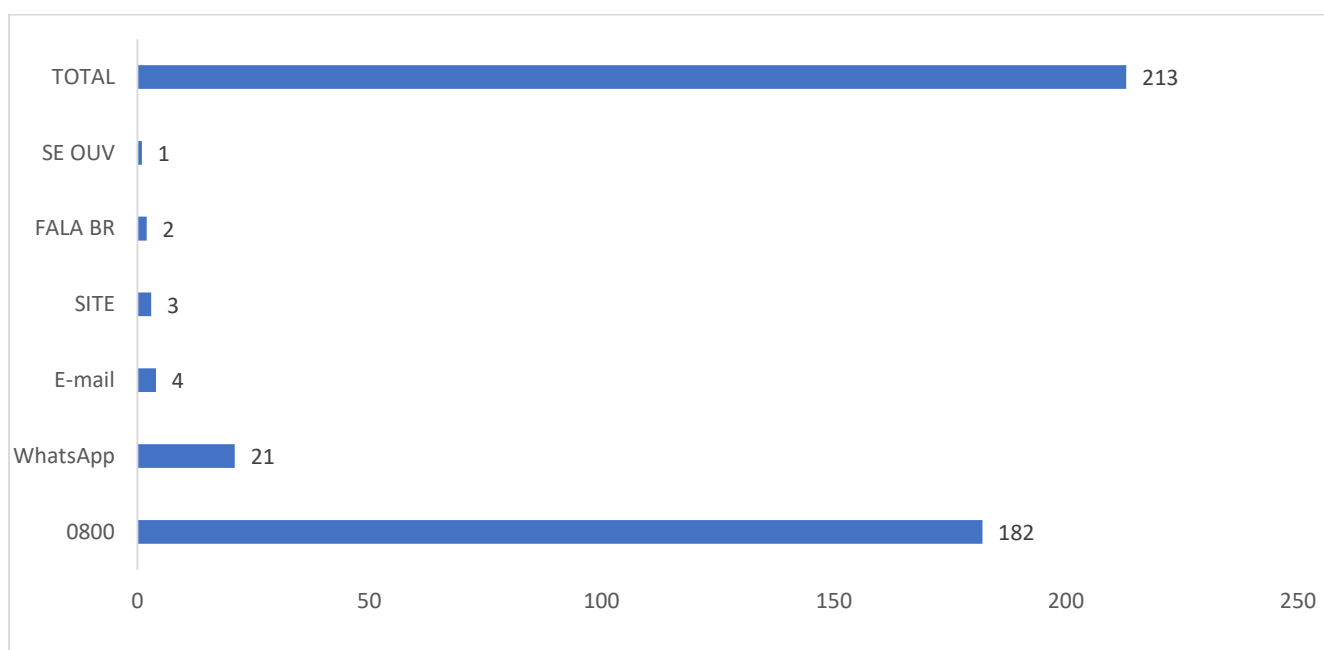


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 07 (sete) demandas no SE OUV registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento pelo 0800 03 (três), Site Institucional 02 (dois), Fala Br 01 (um) e WhatsApp 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 206 (duzentos e seis) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de junho e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

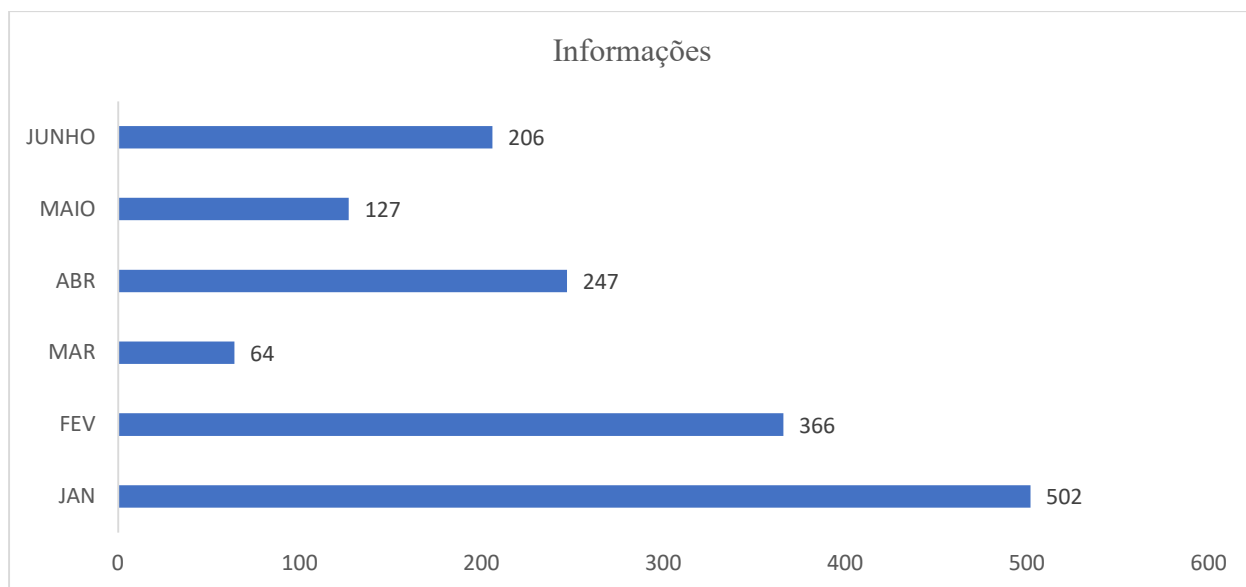


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 07 (sete), 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 06 (seis) demandas dos meses anteriores, porém a equipe da Ouvidoria da Agrese realizou apenas 01 (um) pesquisa e o restante foi comunicado ao consumidor através de e-mail que a sua demanda foi finalizada, sendo que no mês deste relatório não houve nenhuma demanda registrada no SE OUV finalizada.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 02 (dois) demandas;
- ✓ Resolvidas 06 (seis).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	04
Reclamações	01
Informações	03
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 14/06/2024, 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 maio/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 04 (quatro) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 03 (três) em informações.

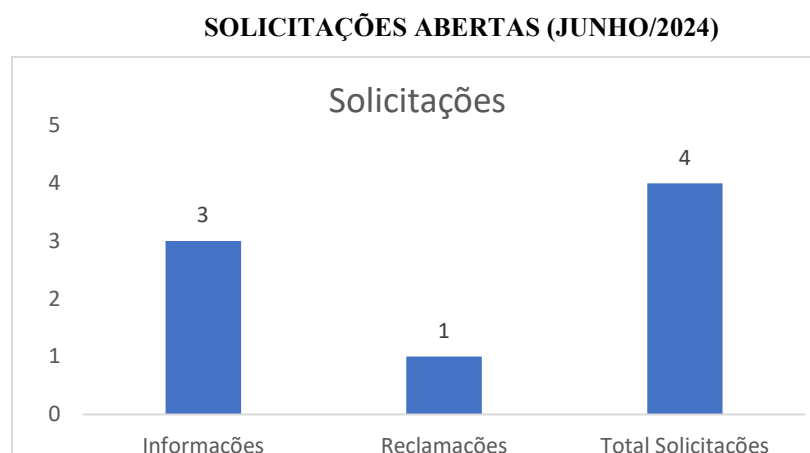


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que a reclamação registrada, a tipologia Atendimento telefônico 01 (um) ocorrência de energia elétrica do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

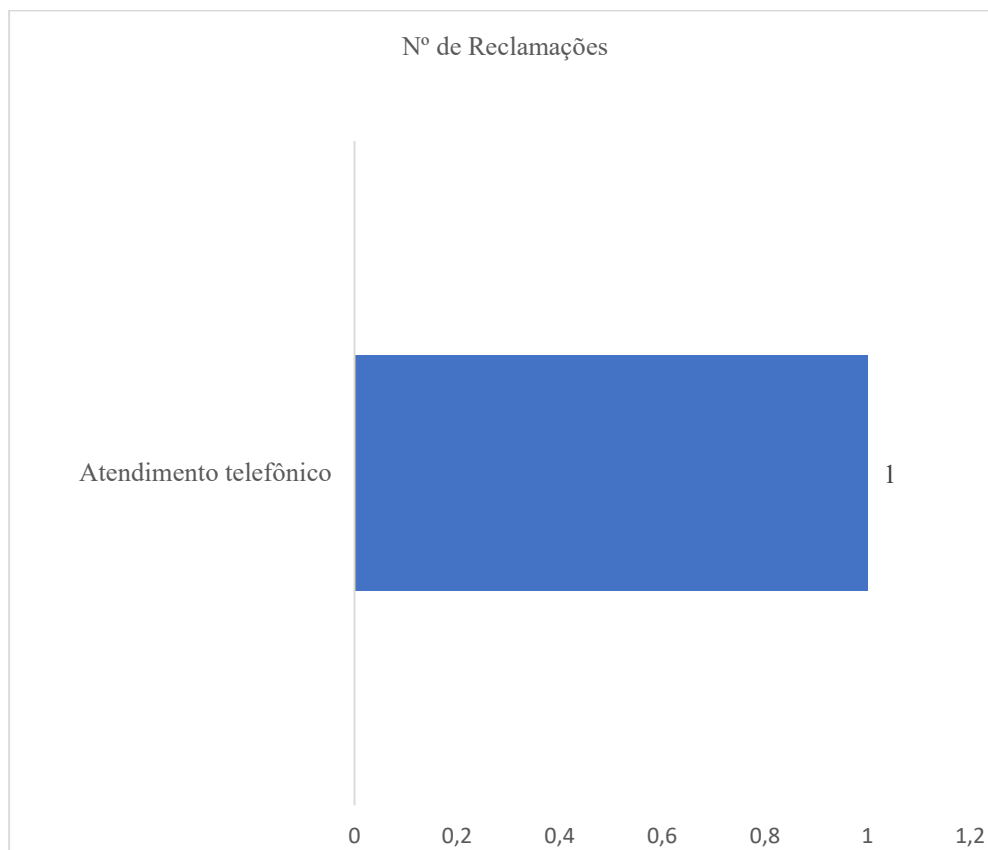


Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de junho registrada no SGO.

Dos 03 (três) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois) e Débitos Anteriores 01 (um), conforme o gráfico 10.

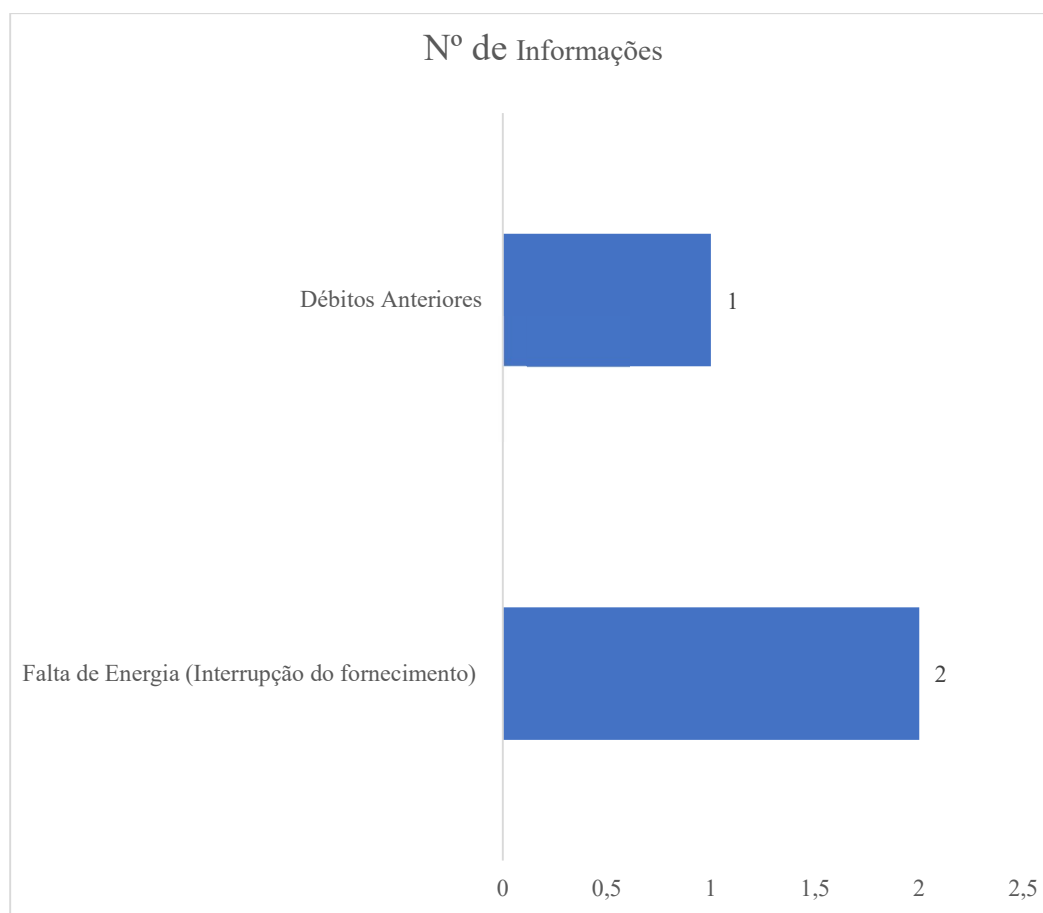


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de junho registradas no SGO.

Dos 04 (quatro) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 03 (três) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e 0800 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

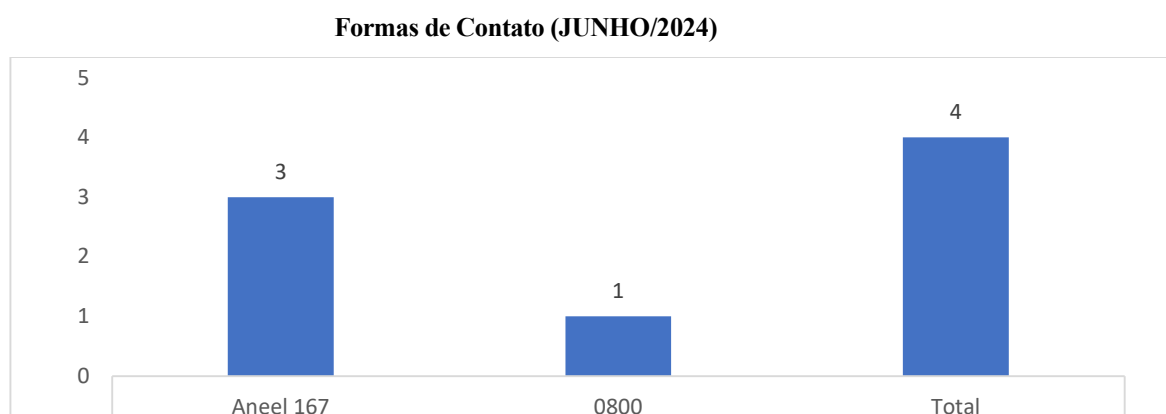


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	147
Reclamações	53
Informações	93
Denúncia	01

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 18/06/2024, 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 maio/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 147 (cento e quarenta e sete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 93 (noventa três) se converteram em informações, 53 (cinquenta e três) em reclamações e 01 (um) denúncia.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/2024)

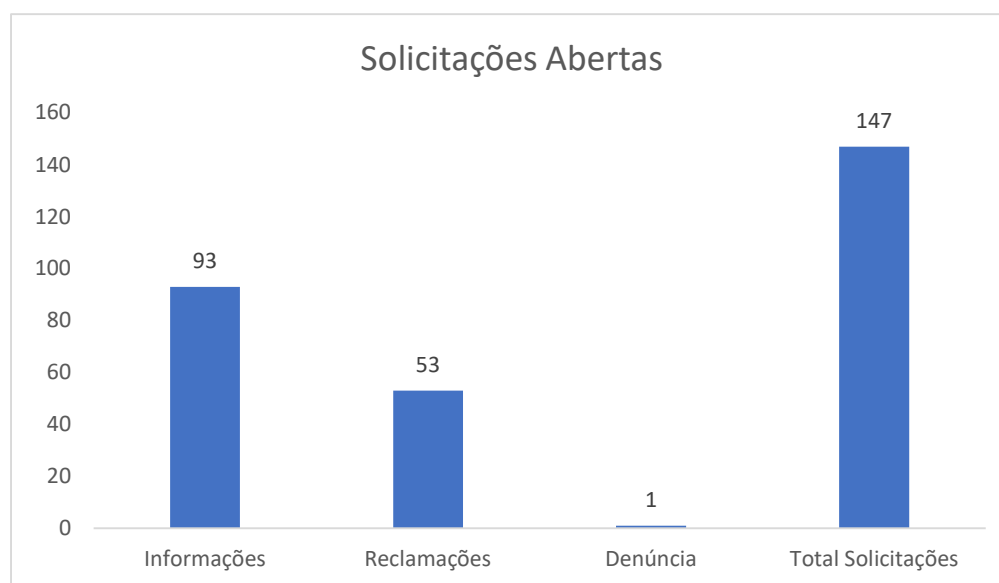


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 53 (cinquenta e três) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 07 (sete), Interrupções Frequentes 05 (cinco), Faturamento de microgeração 04 (quatro), Oscilação de Tensão 04 (quatro), Alteração de Carga 03 (três), Cobrança por Irregularidades 03 (três), Conexão de Microgeração 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), Atendimento telefônico 02 (dois), 2º via fatura 01 (um), Ativ Acessórias 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Entrega da fatura 01 (um), Fatura por média 01 (um), Interrupção programada 01 (um), Ligação 01 (um), Participação financeira 01 (um), Religação 01 (um), Suspensão indevida 01 (um).

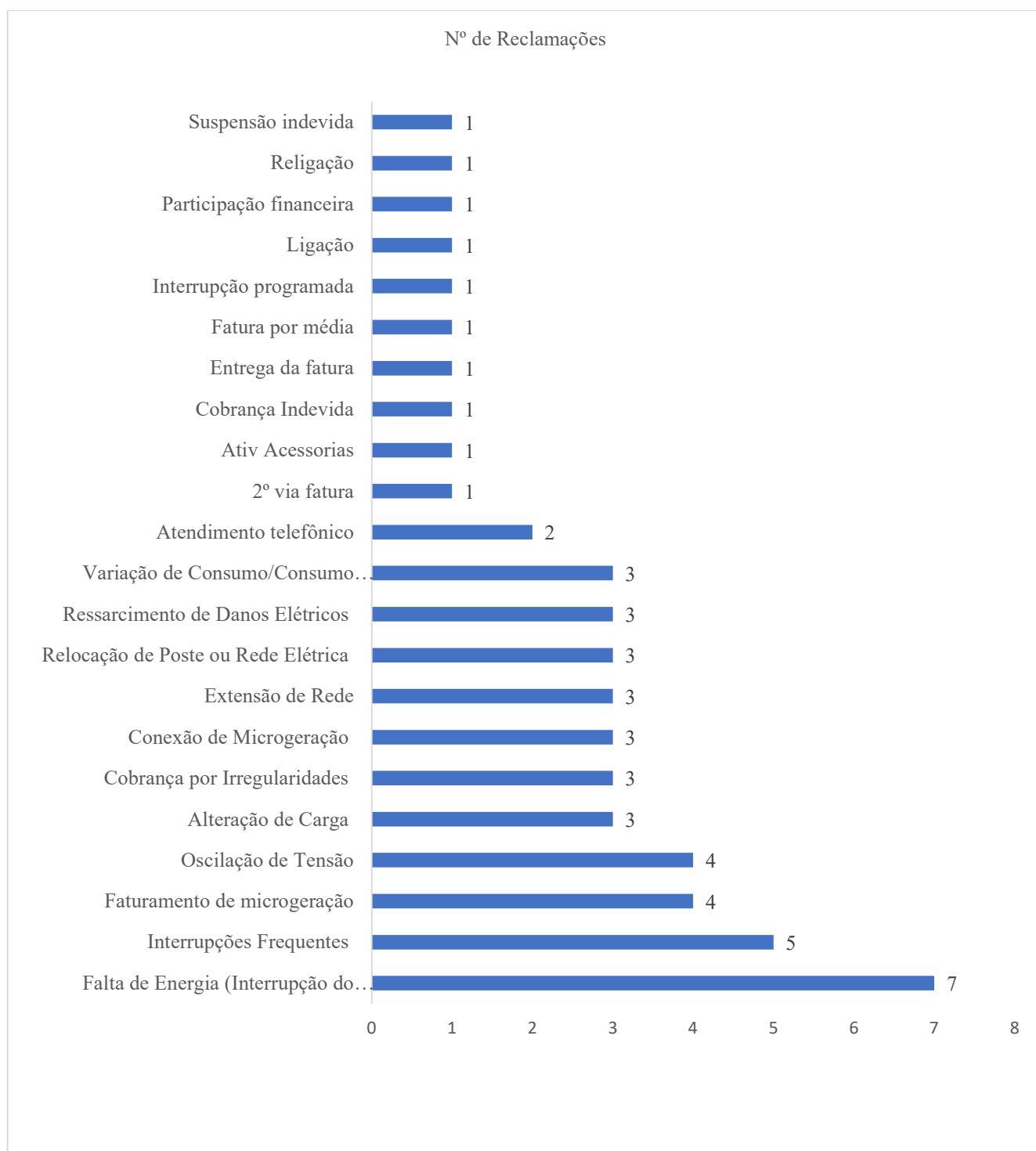


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 94 (noventa e quatro) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia 24 (vinte e quatro), Religação 14 (quatorze), Variação de Consumo 06 (seis), Iluminação Pública 05 (cinco), Ressarcimento de Danos Elétricos 05 (cinco), Atendimento Telefônico 04 (quatro), Débitos Anteriores 04 (quatro), Conexão microgeração 03 (três), Ligação 03 (três), Oscilação de tensão 03 (três), Suspensão indevida 3 (três), Atendimento Presencial 02 (dois), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 2 (dois), Devol. de Valores 02 (dois), 2º via fatura 01 (um), Aferição Medidor 01 (um), Aneel 167 01 (um), Cobranças diversas 01 (um), Entrega da fatura 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Fatur microgeração 01 (um), Parcelamento 01 (um), Participação financeira 01 (um), Poste em mau estado 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), Ligação Clandestina em Itabaiana 01 (um).

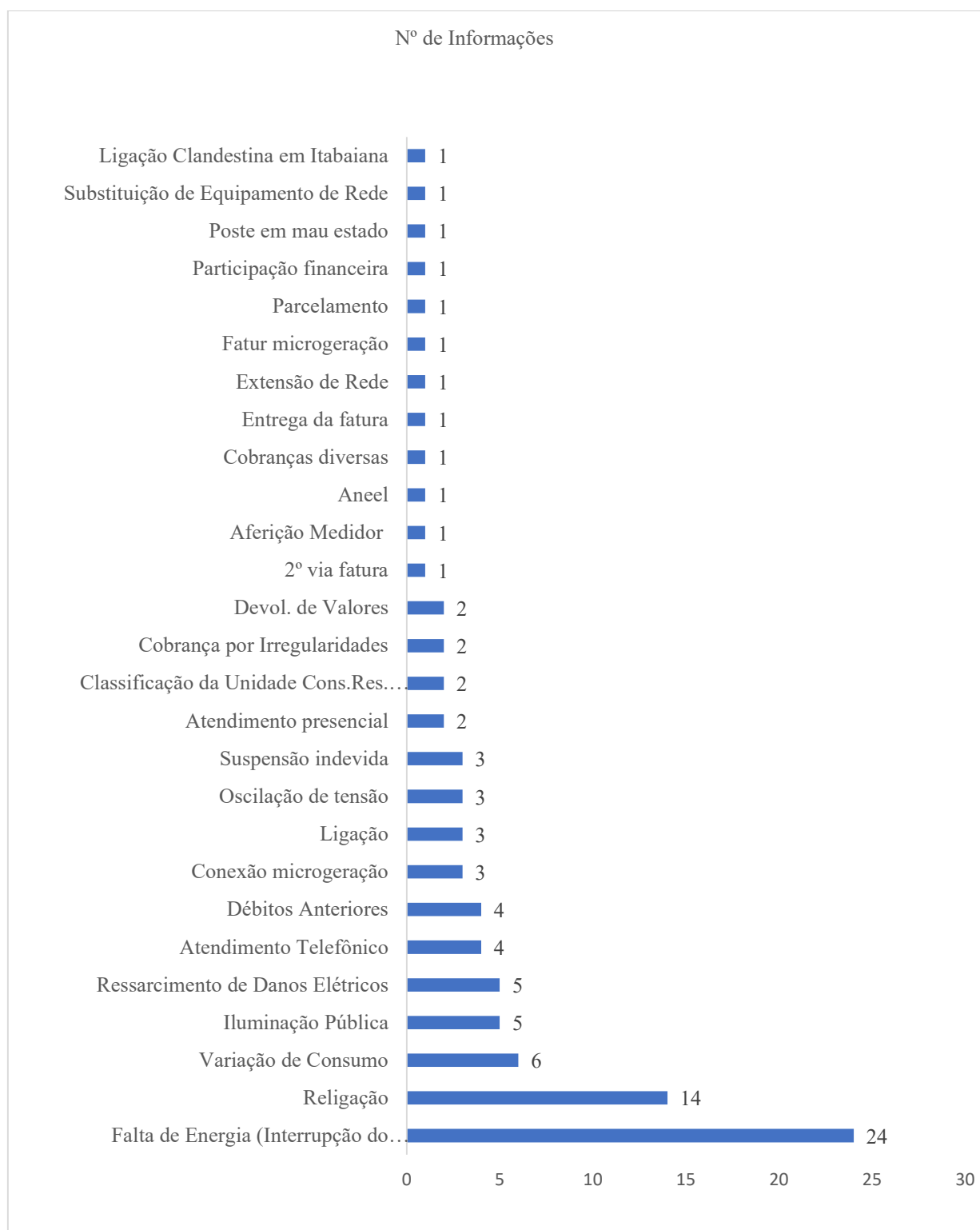


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 147 (cento e quarenta e sete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 125 (cento e vinte e cinco) 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, Fale Conosco 10 (dez), App 03 (três), 0800 03 (três), Local Aneel 02 (dois), Local Agência 02 (dois), Chat Bot 01 (um) e Chat 01 (um). Que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

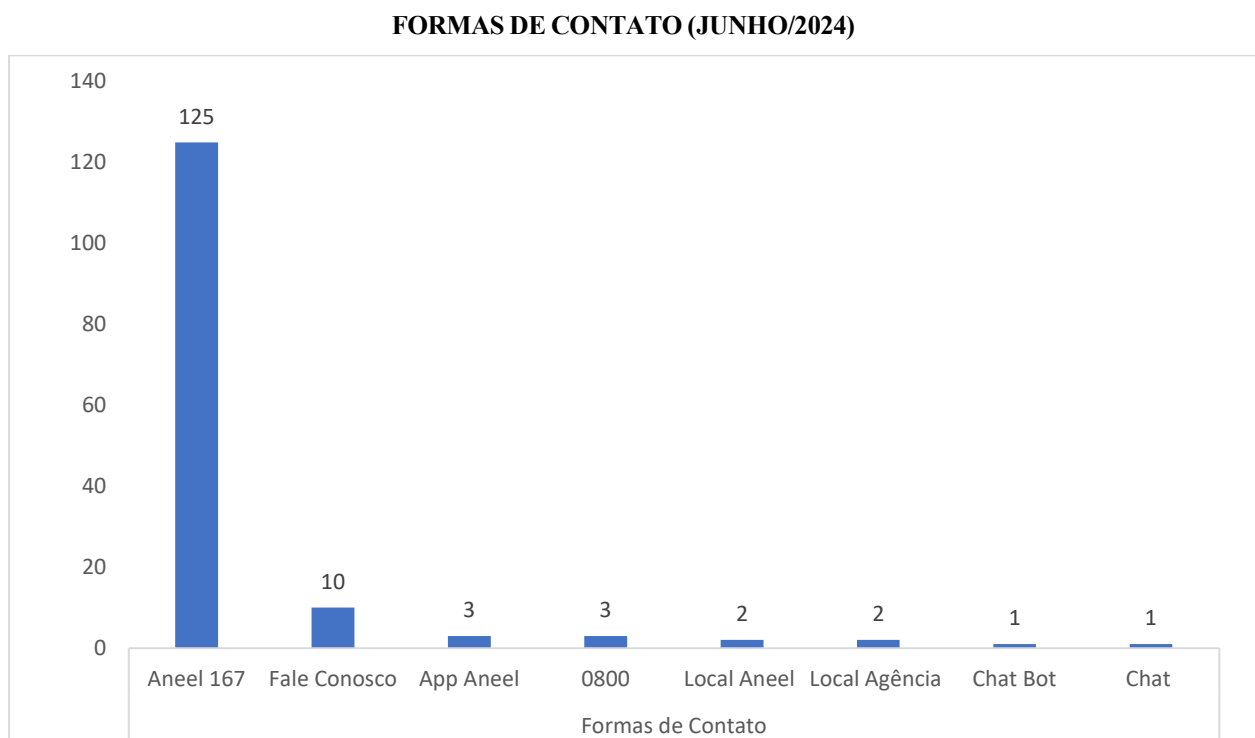


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 junho de 2024.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	1
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: Houve registro de processo (220/2024 – MIC – AGRESE).

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.

No dia 10/04/2024 houve audiência de mediação com o assunto: Retirada de hidrômetros.

O principal assunto reclamado na área de Saneamento foi **“Obstrução de Esgoto”**.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório a tipologia **“Falta de Energia”** foi a mais demandada.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **“Falta de Energia”** ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

No mês de junho foi registrado na área de gás canalizado um Pedido de Acesso à Informação com base na Lei Federal nº 12. 527/2011.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 11 (onze) registros de informações no canal Fala Br, sendo 02 (dois) de competência da Concessionária Deso, **01490.2024.000054-30 – Pedido de ligação de água, 01490.2024.000060-88 – Falta de Água no município de Poço Redondo** e 09 (nove), que não foram de competência desta Agência Reguladora sobre **01238.2024.000007-04 - Boleto, 01490.2024000057-82 – Injúria, 01238.2024.000006-23 - Saúde, 01490.2024.000056-00 - Serviços Públicos - SENAC, 01490.2024.000058-63 - Licitações, 01490.2024.000052-78 - Carteira Idoso, 01490.2024.000059-44 - Agradecimento Polícia Militar, 01490.2024.000053-59 - Calamidades, e 01490.2024.000055-10 - Enem-Pagamento**, 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.