

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JULHO/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: 06/2024 – 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	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, 15 de Agosto 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 julho de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	289
Reclamações	13
Denúncias	00
Total de Solicitações	302
Informações Finalizadas	289
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	291
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	01
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em Andamento	11

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Julho, apenas 3,65 % 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 302 (trezentos e dois) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

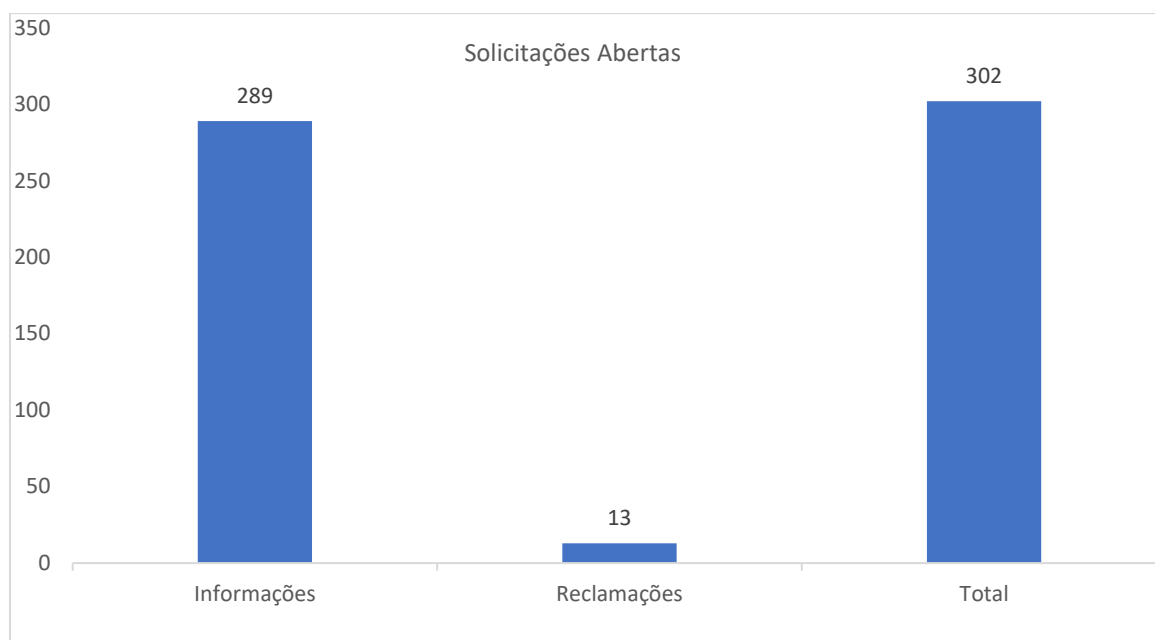


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,4% 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.

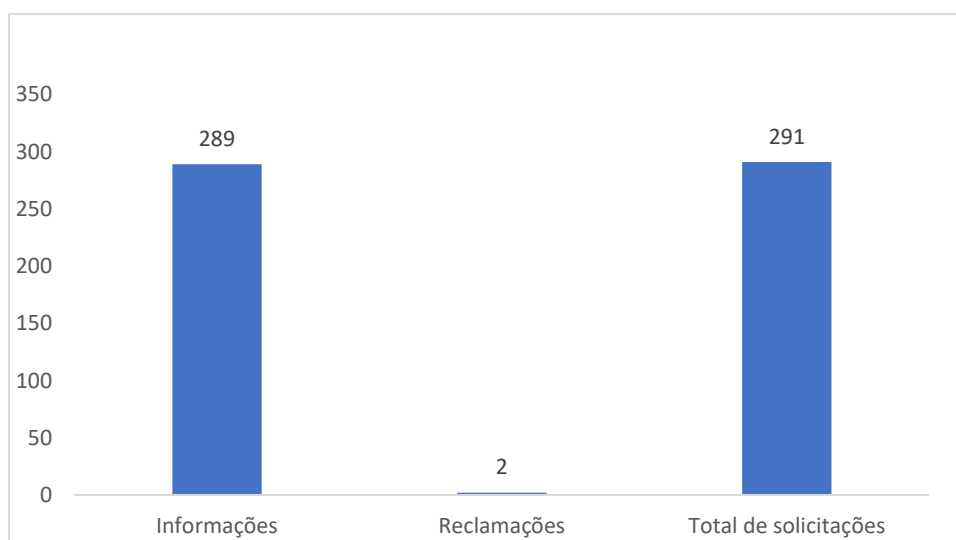


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 96,4% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de julho, 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:

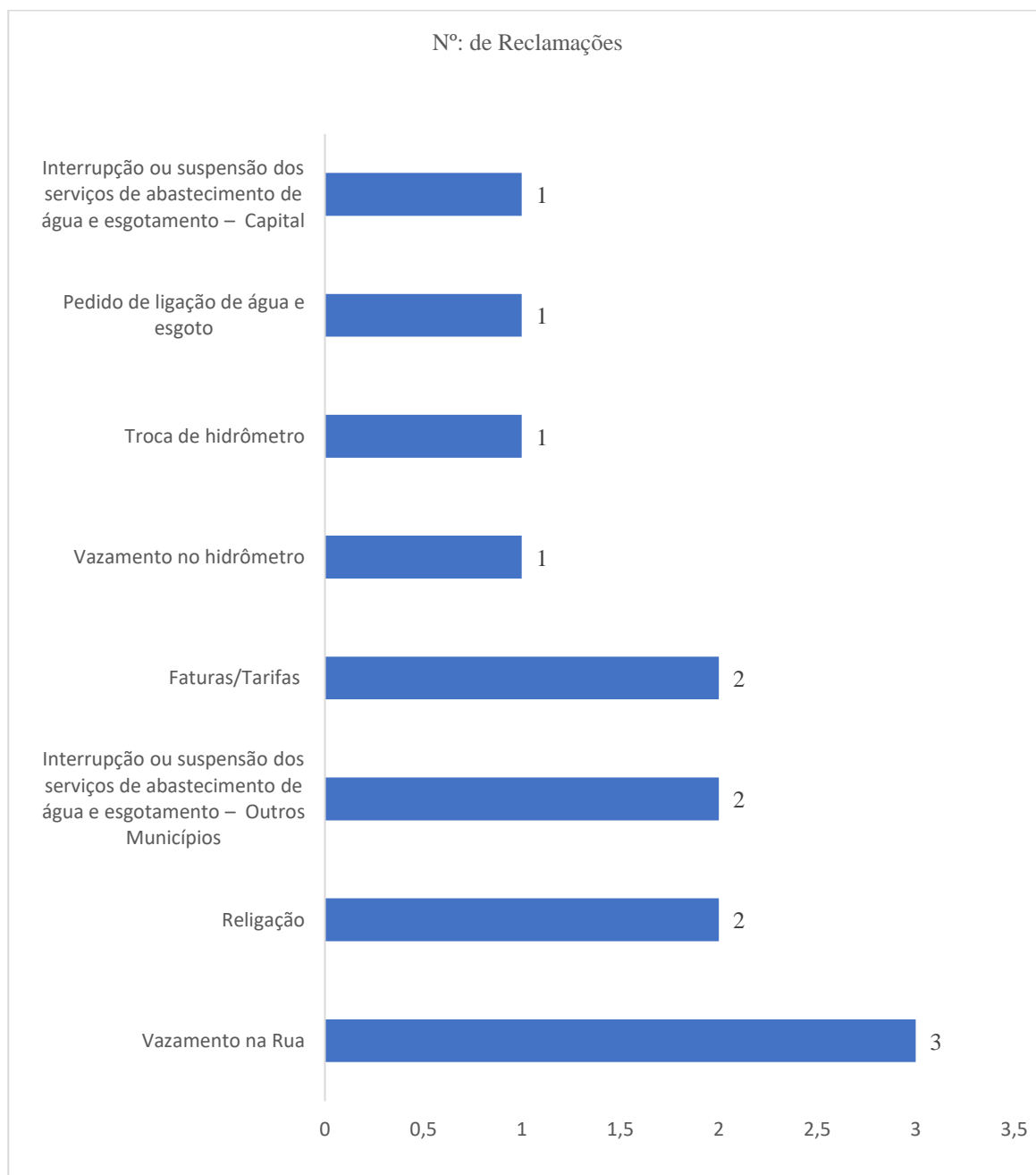


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Vazamento na Rua 03 (três), Religação 02 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 02 (dois), Faturas/Tarifas 02 (dois), Vazamento no hidrômetro 01 (um), Troca de hidrômetro 01 (um) Pedido de ligação de água e esgoto 01 (um) e Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 01 (um).

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

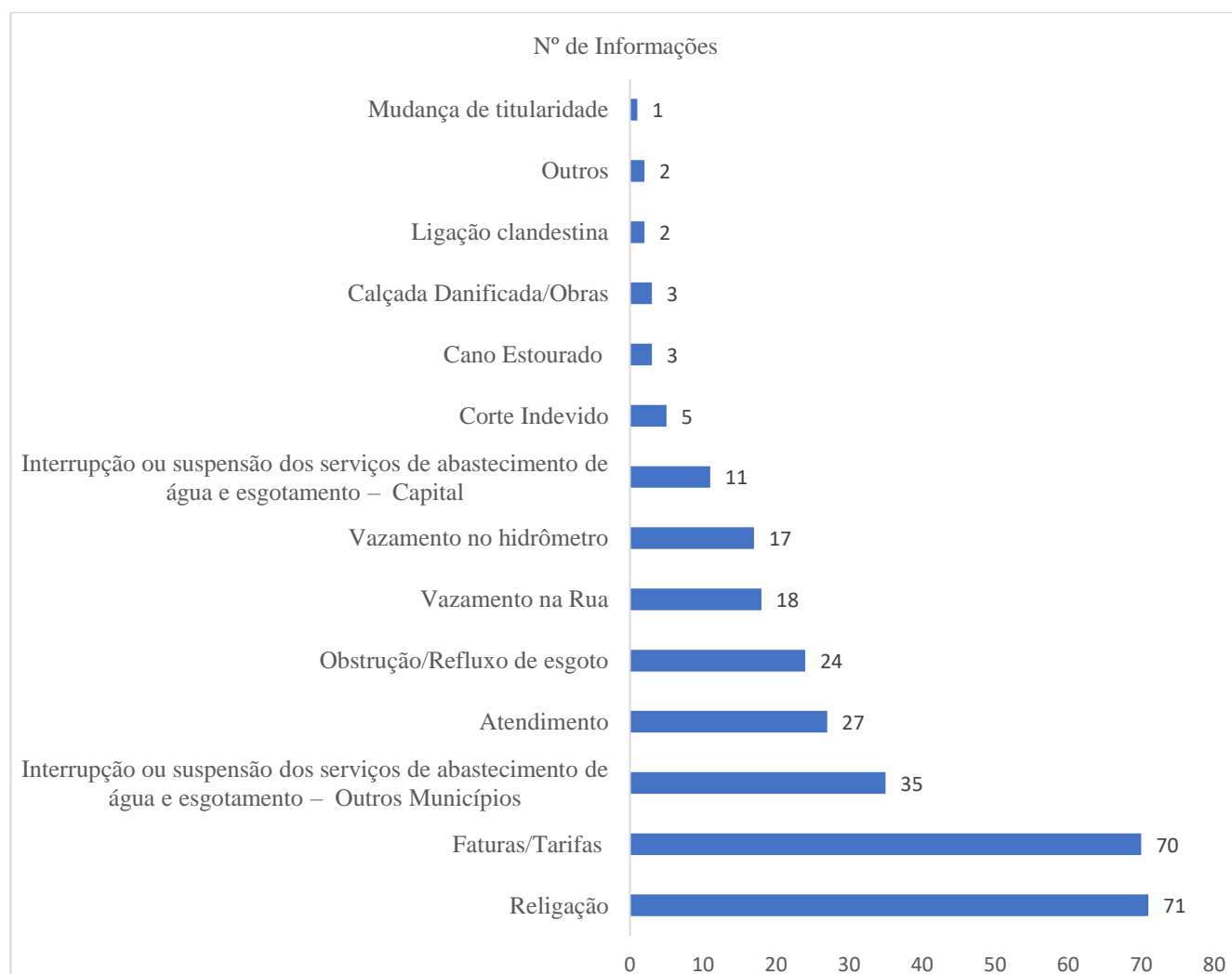


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 71 (setenta e um), Faturas/Tarifas 70 (setenta), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 35 (trinta e cinco), Atendimento 27 (vinte e sete), Obstrução/Refluxo

de esgoto 24 (vinte e quatro), Vazamento na Rua 18 (dezoito), Vazamento no hidrômetro 17 (dezessete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 11 (onze), Corte Indevido 05 (cinco), Cano Estourado 03 (três), Calçada Danificada/Obras 03 (três), Ligação clandestina 02 (dois), Outros 02 (dois) e Mudança de titularidade 01 (um).

Formas de Contato (JULHO/2024)

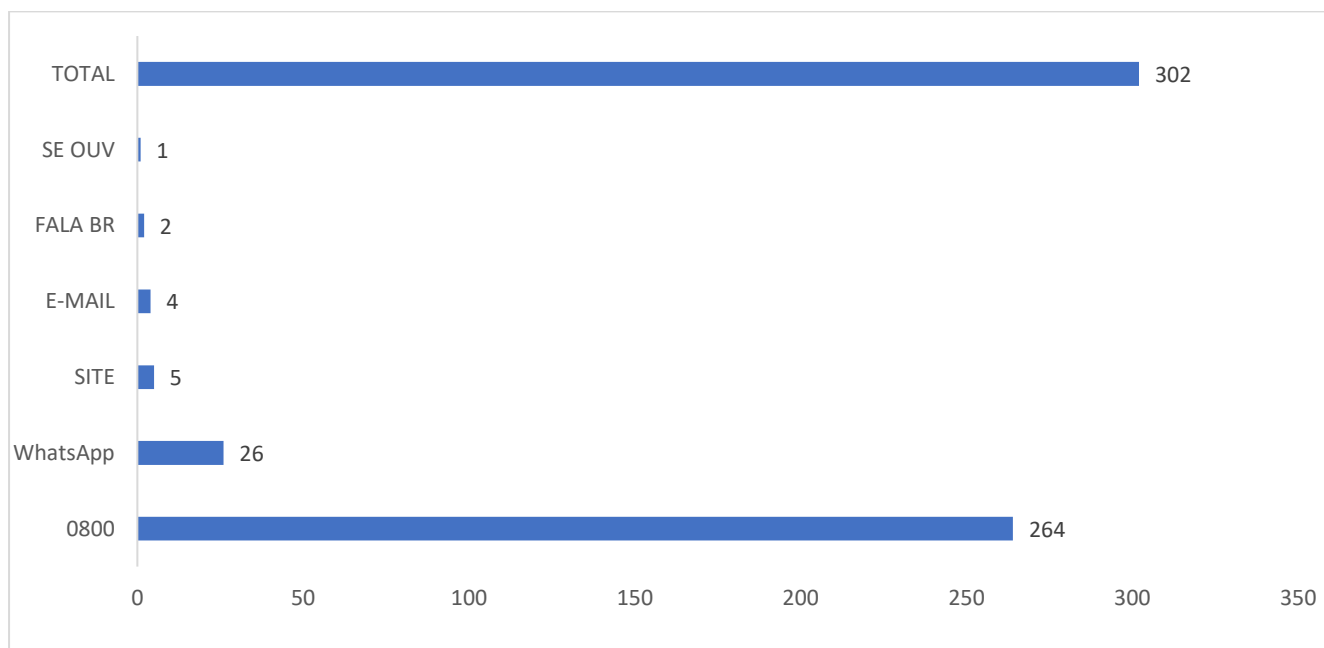


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 13 (treze) demandas no SE OUV registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento pelo 0800 10 (dez), Site Institucional 02 (dois), Fala Br 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 289 (duzentos e oitenta e nove) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de julho e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

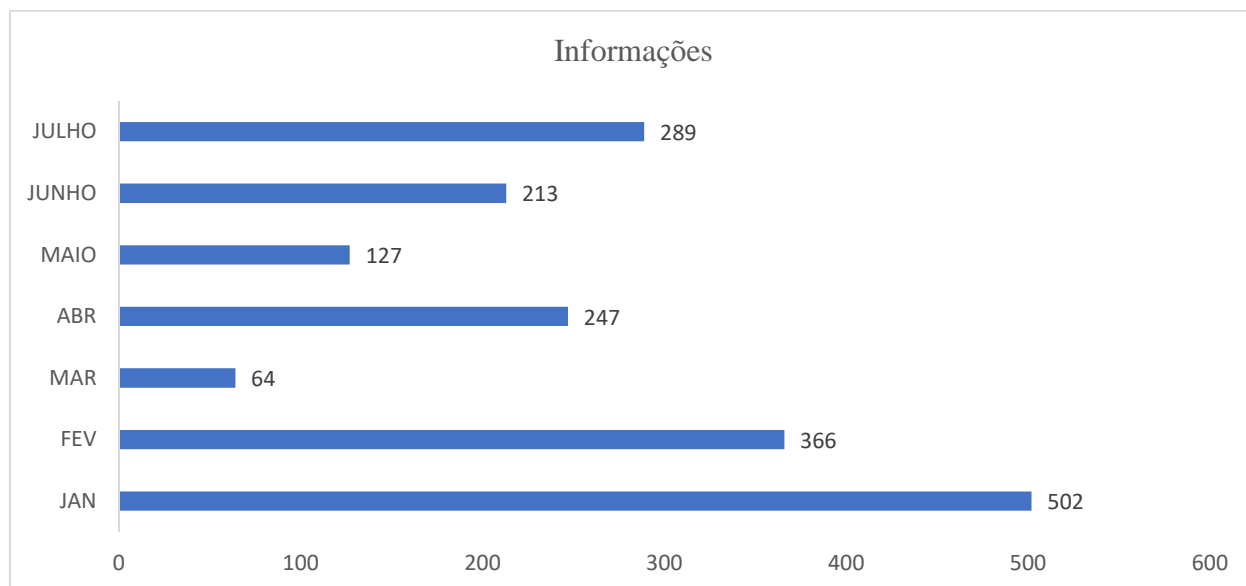


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 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 04 (quatro) demandas.

Dentro do mês foram 02 (dois) e dos meses anteriores 02 (dois). Porém a equipe da Ouvidoria da Agrese não obteve êxito nas pesquisas das demandas finalizadas, sendo que as mesmas foram informadas através de e-mail que suas demandas foram finalizadas.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

✓ Em andamento foram contabilizadas 08 (oito) demandas;

✓ Resolvidas 02 (duas).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	06
Reclamações	01
Informações	05
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 15/07/2024, 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 junho/2024.

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, das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 05 (cinco) em informações.

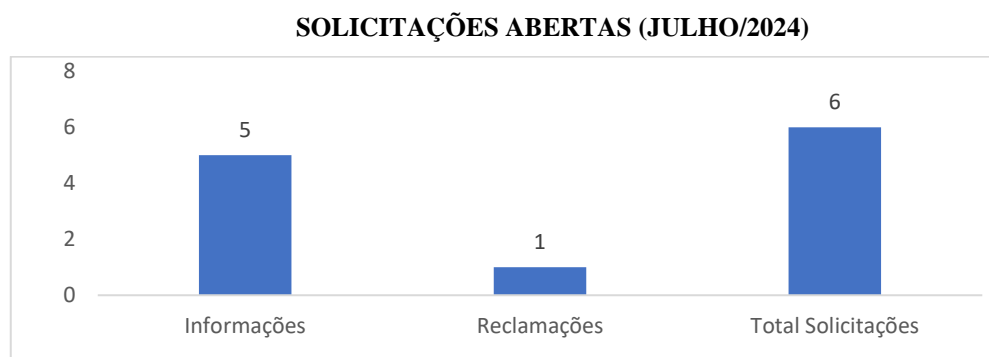


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

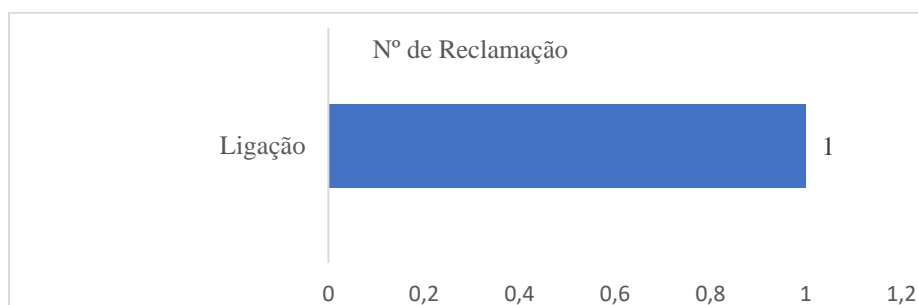


Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de julho registrada no SGO.

Dos 05 (cinco) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 01 (um), Débitos anteriores 01 (um), Entrega da fatura 01 (um), Ligação 01 (um) e Religação 01 (um), conforme o gráfico 10.

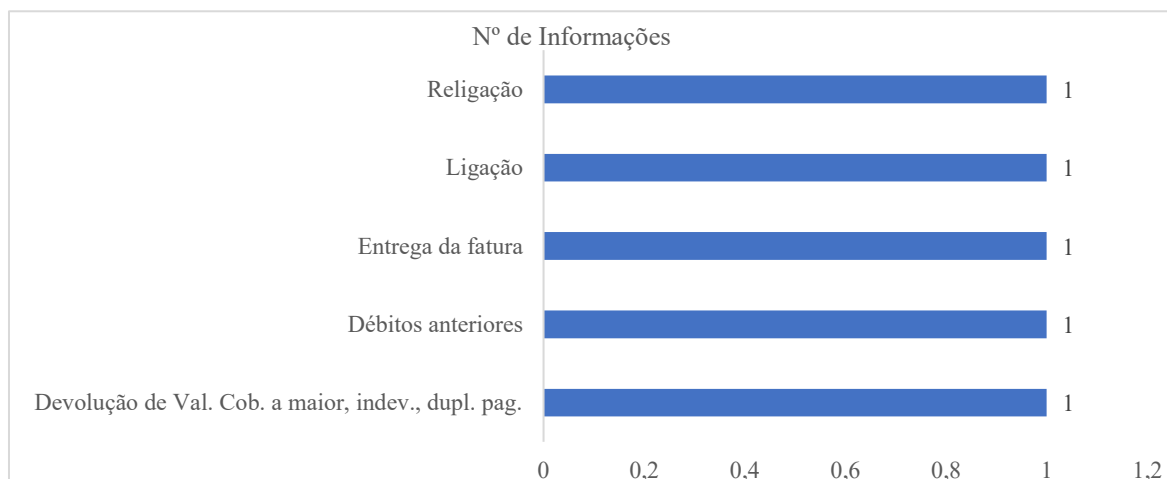


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de julho registradas no SGO.

Dos 06 (seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 05 (cinco) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e App Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

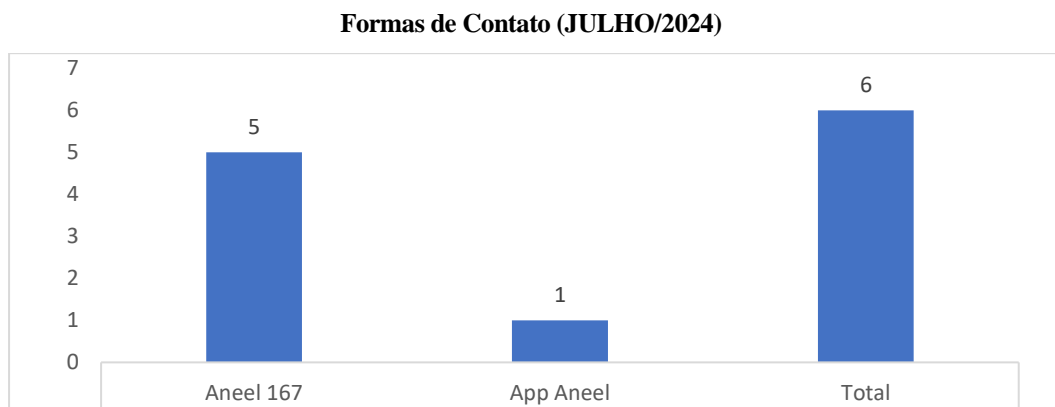


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	160
Reclamações	48
Informações	110
Denúncias	02

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 17/07/2024, 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 junho/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 160 (cento e sessenta) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 110 (cento e dez) se converteram em informações, 48 (quarenta e oito) em reclamações e 02 (duas) Denúncias.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/2024)

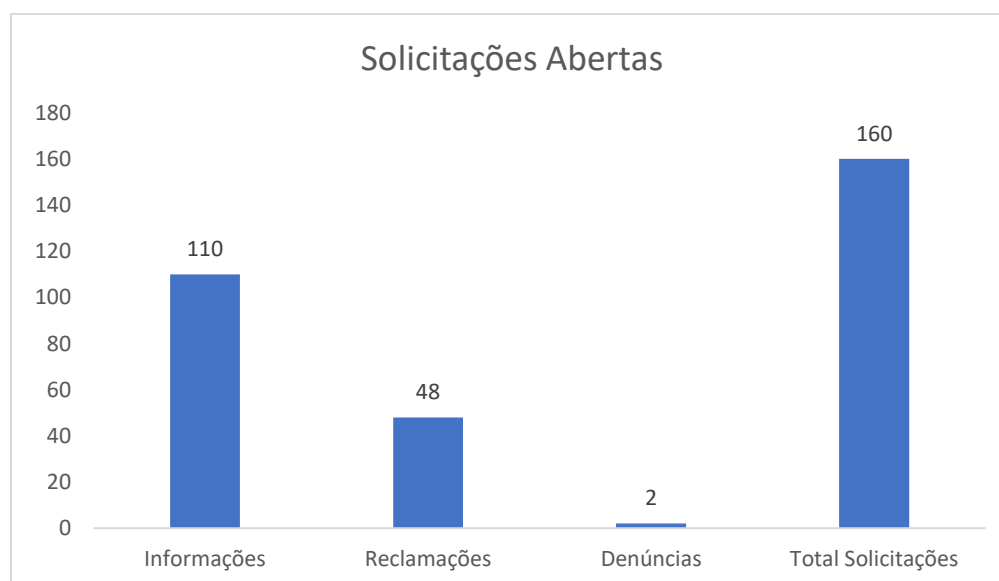


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 48 (quarenta e oito) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Extensão de Rede 09 (nove), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 07 (sete), Oscilação de Tensão 05 (cinco), Cobrança por Irregularidades 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Suspensão Indevida do Fornecimento 03 (três), Aferição medidor 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Entrega da fatura 02 (dois), Faturamento de microgeração 02 (dois), Ligação 02 (Ligação), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Defeito/Danos no medidor 01 (um), Interrupção programada 01 (um), Interrupção programada 01 (um), Religação 01 (um) e Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um).

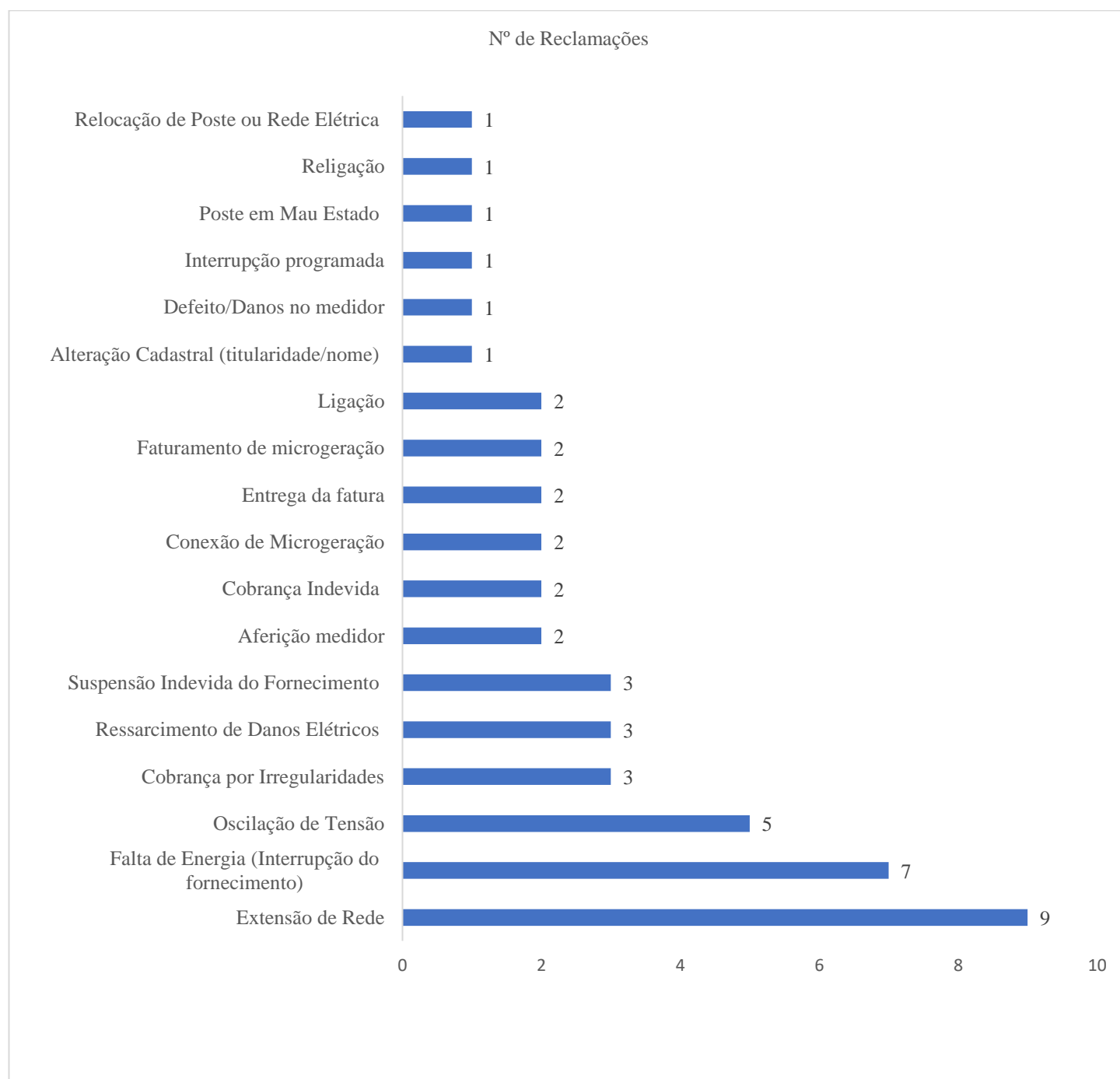


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 110 (cento e dez) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 20 (vinte), Religação 17 (dezessete), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 07 (sete), Oscilação de tensão 07 (sete), Débitos Anteriores 05 (cinco), Extensão de Rede 05 (cinco), Iluminação Pública 05 (cinco), Alteração Cadastral(Titularidade/Nome) 04 (quatro), Entrega da Fatura 04 (quatro), Procedimentos para a formalização de Denúncias 04 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), 2º via fatura 03 (três), Atendimento Presencial da Concessionária 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 03 (três), Ligação 03 (três), Aferição Medidor 02 (dois), Aneel 02 (dois), Interrupção Programada 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Conexão microgeração 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Faturamento de microgeração 01 (um), Poste em mau Estado 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um).

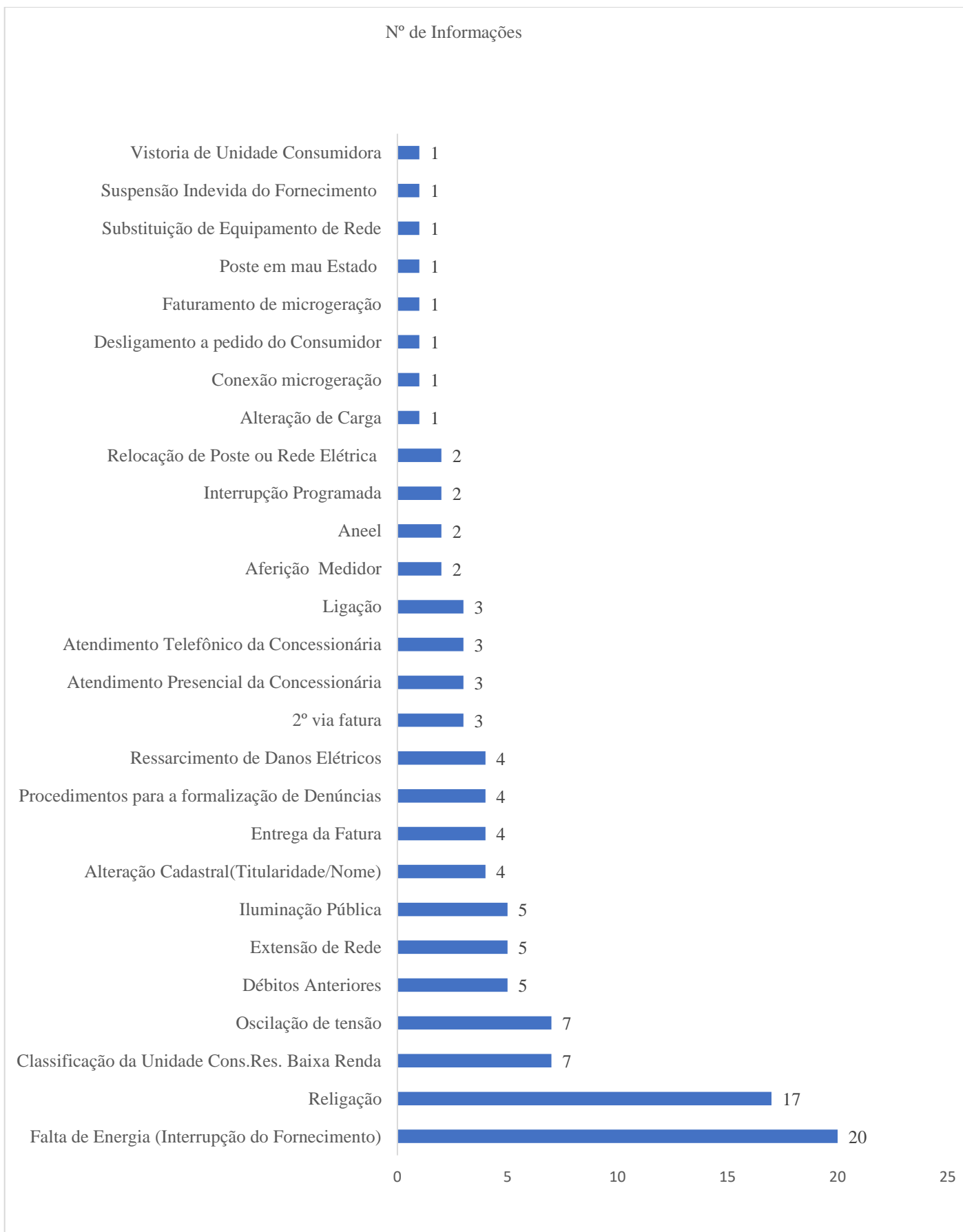


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as 02 (duas) denúncias foram com a tipologia de ligação clandestina, 01 (um) no município de Itabaiana e 01 (um) no município de Santo Amaro das Brotas, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

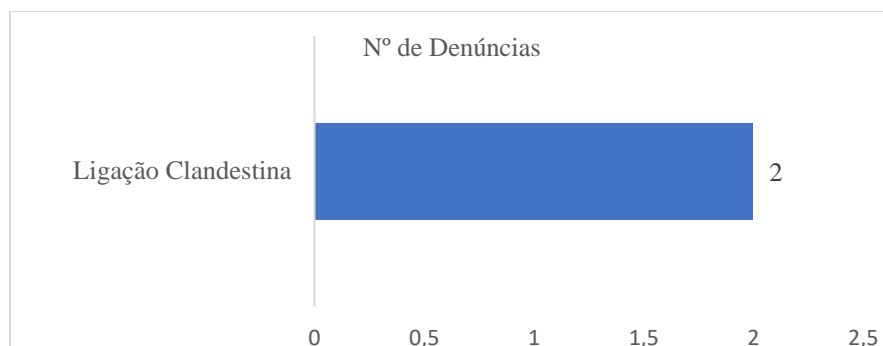


Gráfico 15: Quantitativo das denúncias mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 160 (cento e sessenta) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 140 (cento e quarenta) 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 06 (seis), App Aneel 05 (cinco), 0800 03 (três), Chat 02 (dois), Local Aneel 02 (dois), Local Agência 01 (um) e Chat Bot 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

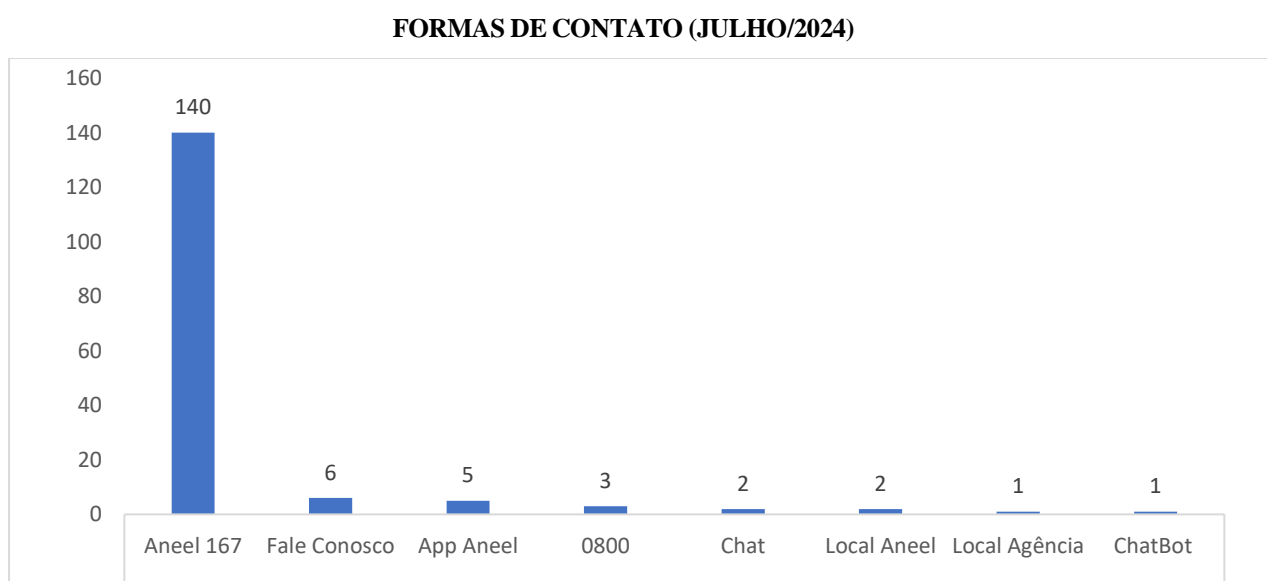


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 julho de 2024.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	00
Informações	02
Reclamações	00
Denúncia	00
Elogios	00
Total de Solicitações Finalizadas	00
Informações Finalizadas	00
Reclamações Finalizadas	00
Denúncias Finalizadas	00
Total de processos em tramitação	00
Processos Abertos	02
Processos Arquivados	02

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

Obs: Houve registros de processos (236/2024 – MIC – AGRESE e 220/2024 – MIC – AGRESE), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competências.

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, na área de energia elétrica foi o canal de atendimento Aneel 167.

O principal assunto reclamado na área de Saneamento foi **“Vazamento na rua”**.

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

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

No mês de julho foi registrado na área de gás canalizado um Pedido de Acesso à Informação com base na Lei Federal nº 12. 527/2011 e informação a respeito da Audiência Pública com base na Lei 6.661/2009.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 05 (sete) registros de informações no canal Fala Br que não foram de competência desta Agência Reguladora sobre **Técnica de enfermagem - Saúde 01238.2024.000063-20; Procon SE 01490.2024000065-92; Serviços Públicos 01490.2024.000066-73; Benefício 01238.2024.000010-00 e Asfalto 01490.2024.000061-69**, 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.