

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

AGOSTO/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: 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	11
3.1 SULGIPE.....	11
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	11
ENERGISA -SE	14
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	14
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, 13 de Setembro 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 agosto de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	244
Reclamações	04
Denúncias	00
Total de Solicitações	248
<hr/>	
Informações Finalizadas	244
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	246
<hr/>	
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	01
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	02

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Agosto, apenas 0.80 % 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 248 (duzentos e quarenta e oito) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

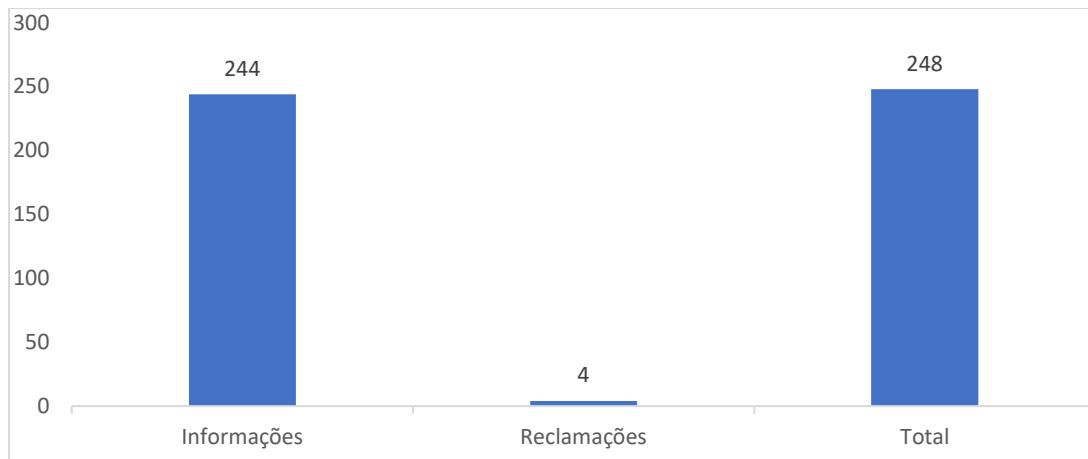


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,19% 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.

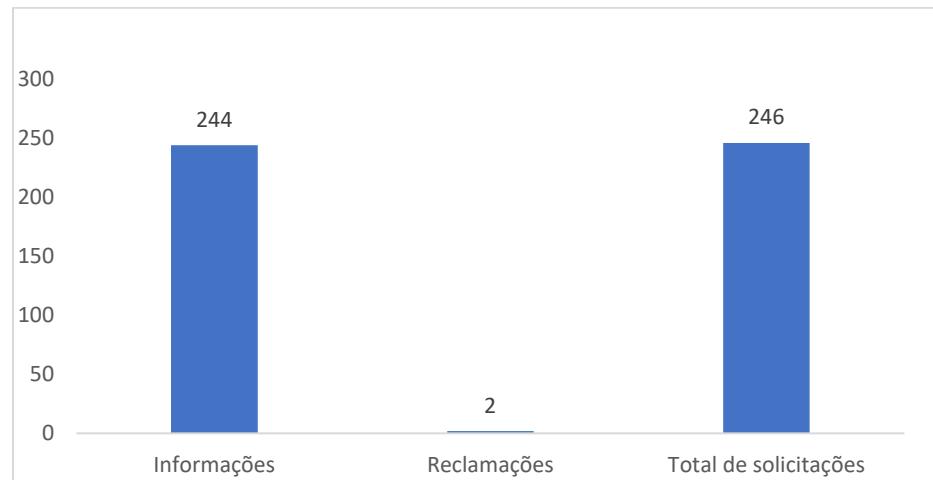


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 99,19% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de agosto, 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:

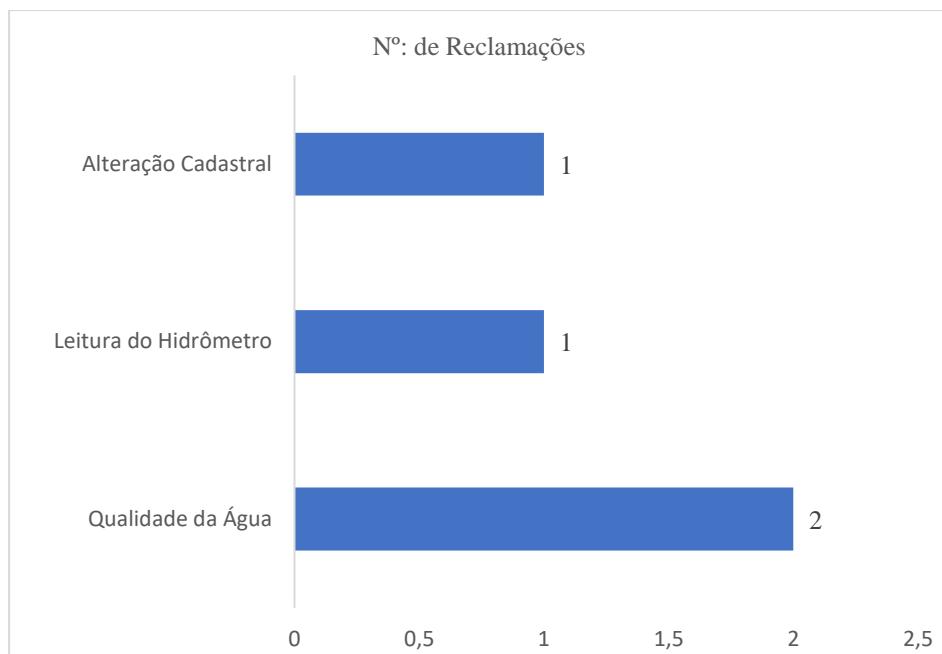


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Qualidade da Água 02 (dois), Leitura do Hidrômetro 01 (um) e Alteração Cadastral 01 (um).

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

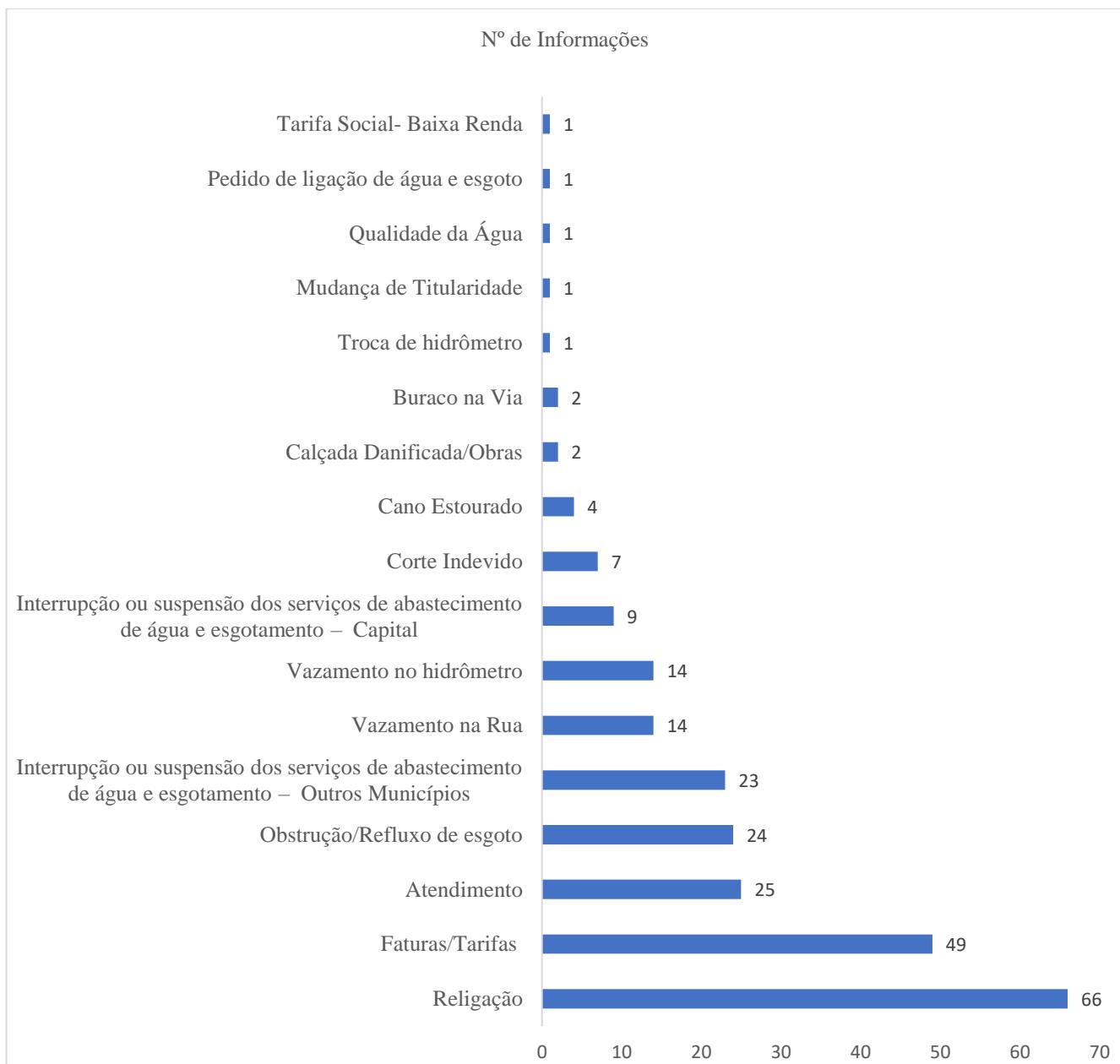


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 66 (sessenta e três), Faturas/Tarifas 49 (quarenta e nove), Atendimento 25 (vinte e cinco), Obstrução/Refluxo de esgoto 24 (vinte e quatro), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 23 (vinte e três), Vazamento na rua 14 (quatorze), Vazamento no hidrômetro 14 (quatorze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 09 (nove), Corte indevido 07 (sete), Cano estourado 04 (quatro), Calçada Danificada/Obras 02 (dois), Buraco na

Via 02 (dois), Troca de hidrômetro 01 (um), Mudança de Titularidade 01 (um), Qualidade da Água 01 (um), Pedido de Ligação de água e esgoto 01 (um) e Tarifa Social - Baixa Renda 01 (um).

Formas de Contato (AGOSTO/2024)

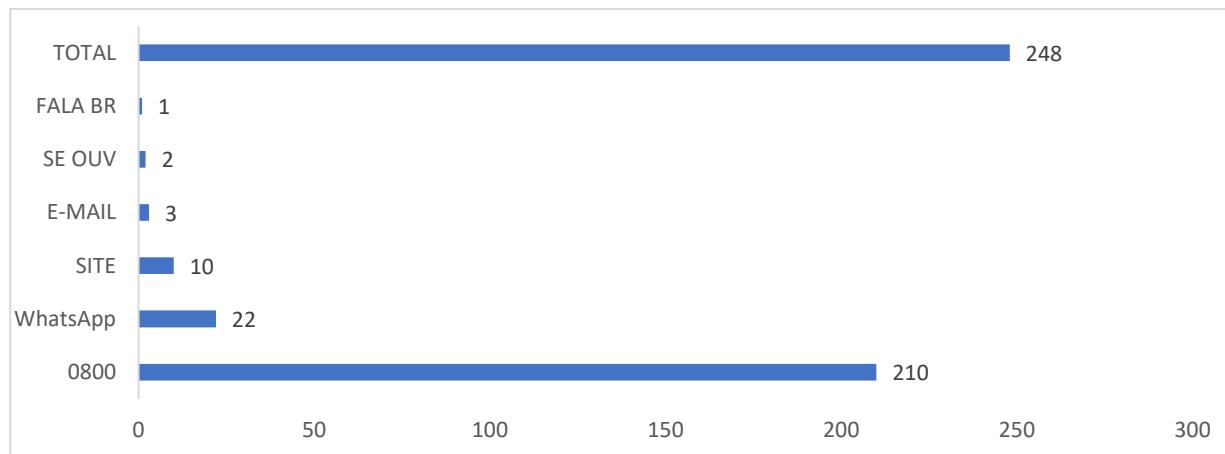


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 04 (quatro) demandas no SE OUV registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento pelo E-mail 03 (três) e Site Institucional 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 244 (duzentos e quarenta e quatro) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de agosto e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

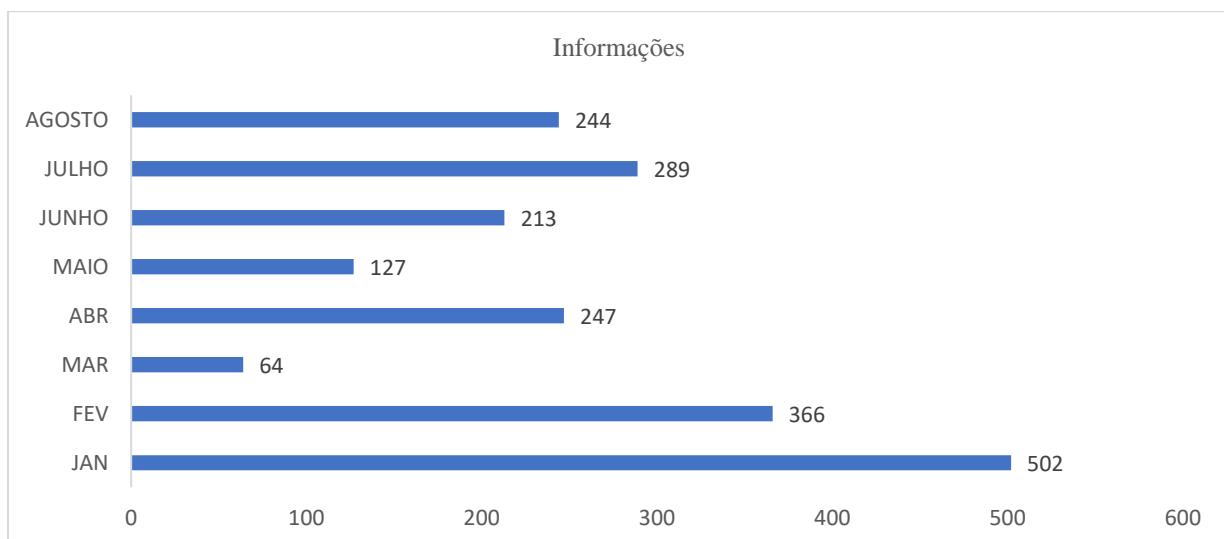


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve 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 04 (quatro), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

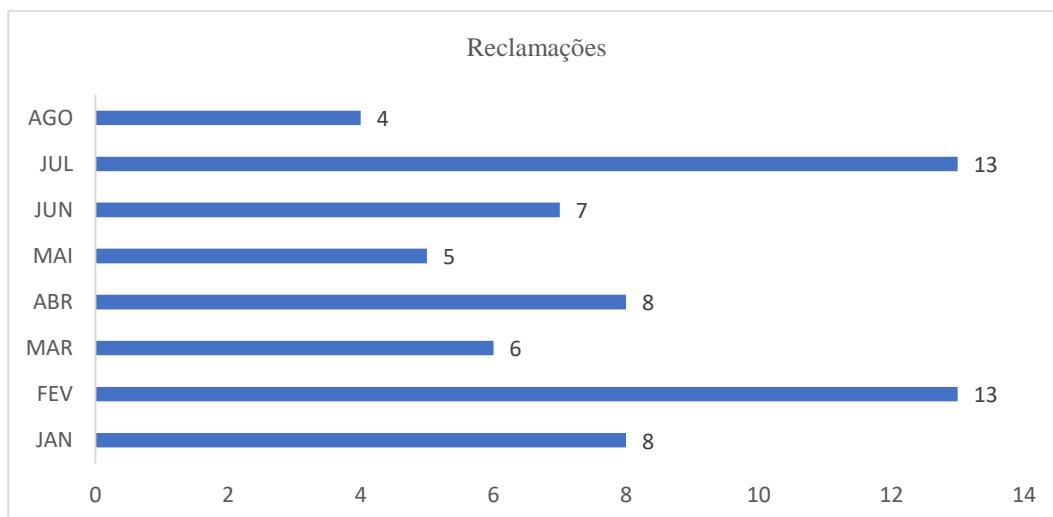


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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 02 (dois) demandas.

Dentro do mês foram 02 (dois) e dos meses anteriores 12 (doze). 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.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 07 (sete) demandas;
- ✓ Resolvidas 12 (doze).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	15
Reclamações	04
Informações	11
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 15 (quinze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 04 (quatro) se converteram em reclamações e 11 (onze) em informações.

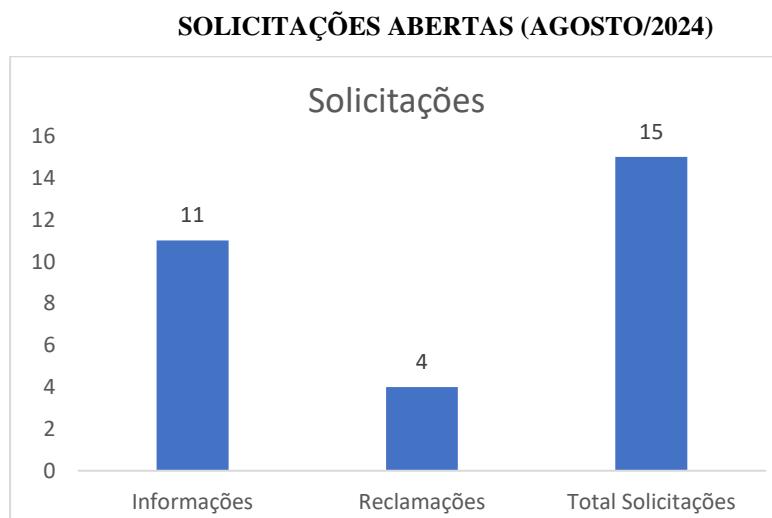


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que as reclamações registradas, foram as tipologias Ligação 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um) e Alteração de Carga 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

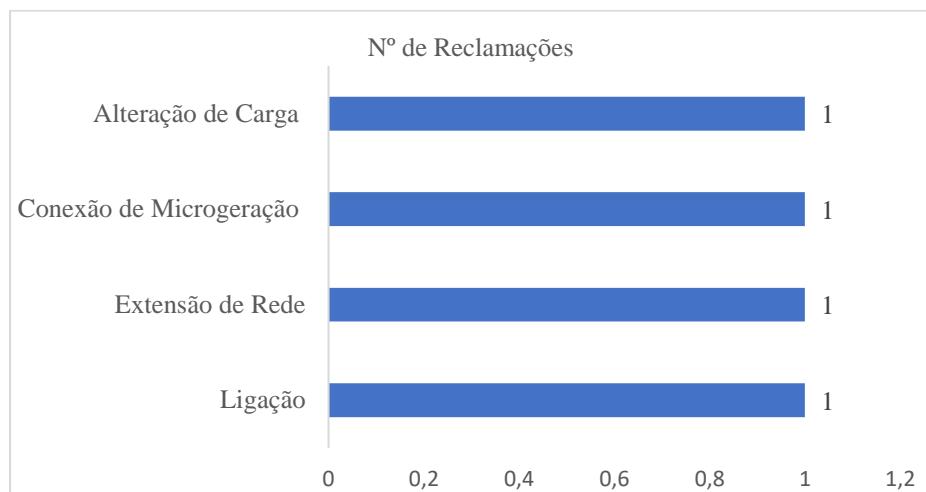


Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de agosto registrada no SGO.

Dos 11 (onze) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Devolução de Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 03 (três), Alteração Cadastral(Titularidade/Nome) 01 (um), Aneel 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Ligação 01 (um), Religação 01 (um) e Variação de Consumo 01 (um), conforme o gráfico 10.

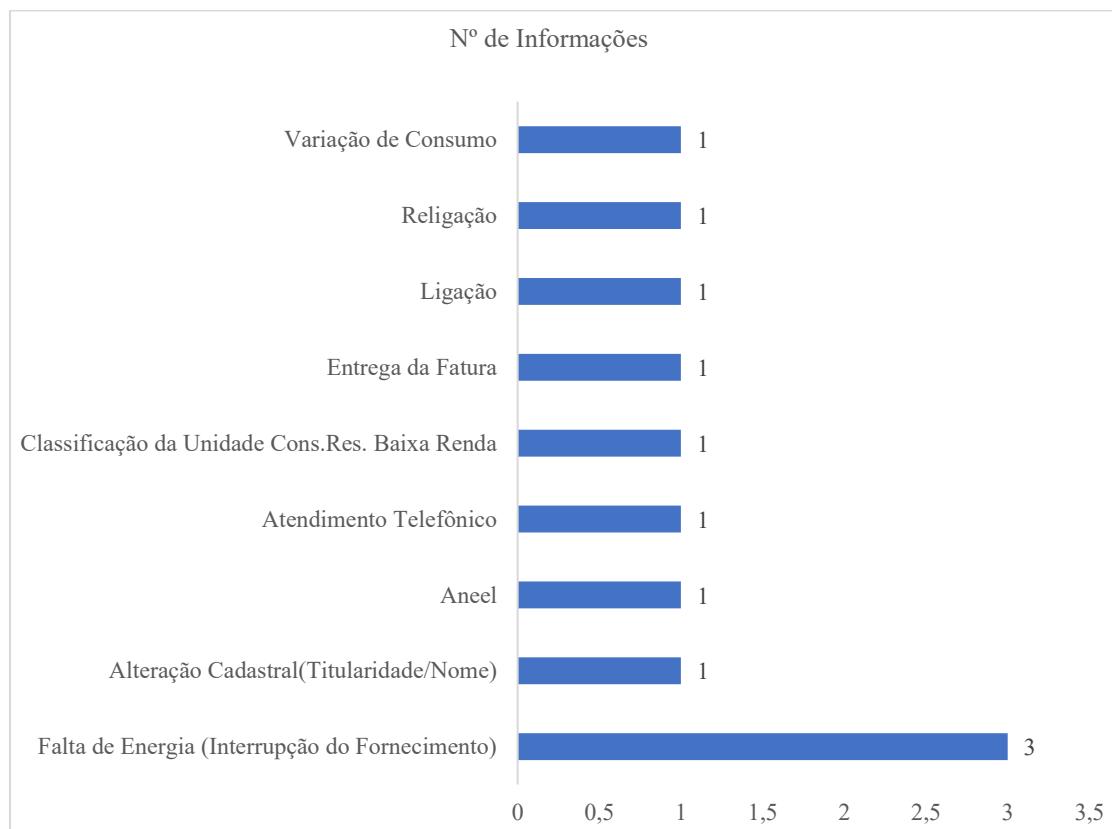


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

Dos 15 (quinze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 14 (quatorze) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e Fale Conosco 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

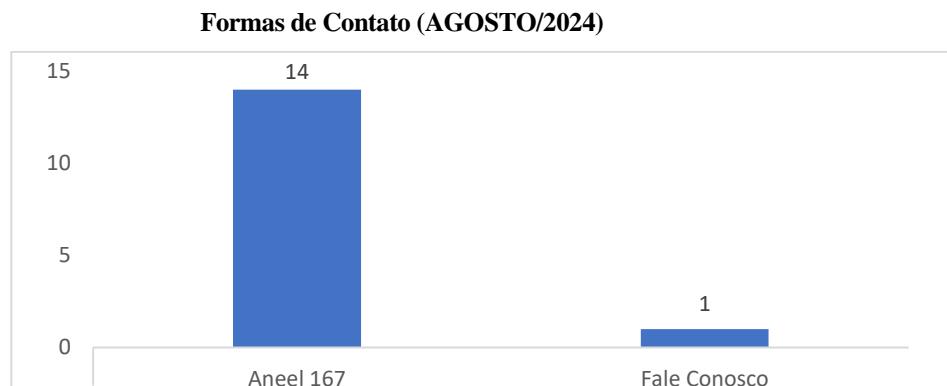


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	148
Reclamações	45
Informações	103
Denúncia	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 20/08/2024, 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 julho/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 148 (cento e quarenta e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 103 (cento e três) se converteram em informações e 45 (quarenta e cinco) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/2024)

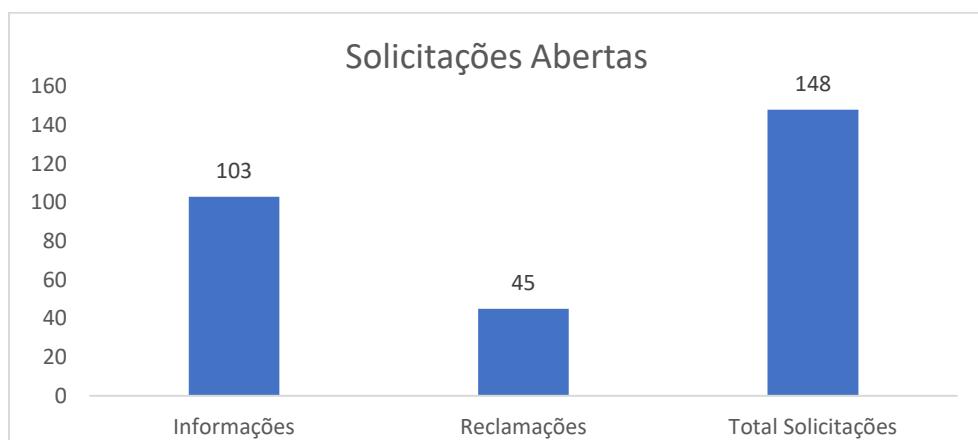


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 45 (quarenta e cinco) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Entrega da Fatura 08 (oito), Oscilação de tensão 06 (seis), Falta de Energia 04 (quatro), Variação de Consumo 04 (quatro), Conexão microgeração 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Suspensão Indevida 02 (dois), Atendimento Digital 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Defeito/Danos no medidor 01 (um), Fatura Microgeração 01 (um), Migração ML- Descumprimento 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Vistoria UC 01 (um).

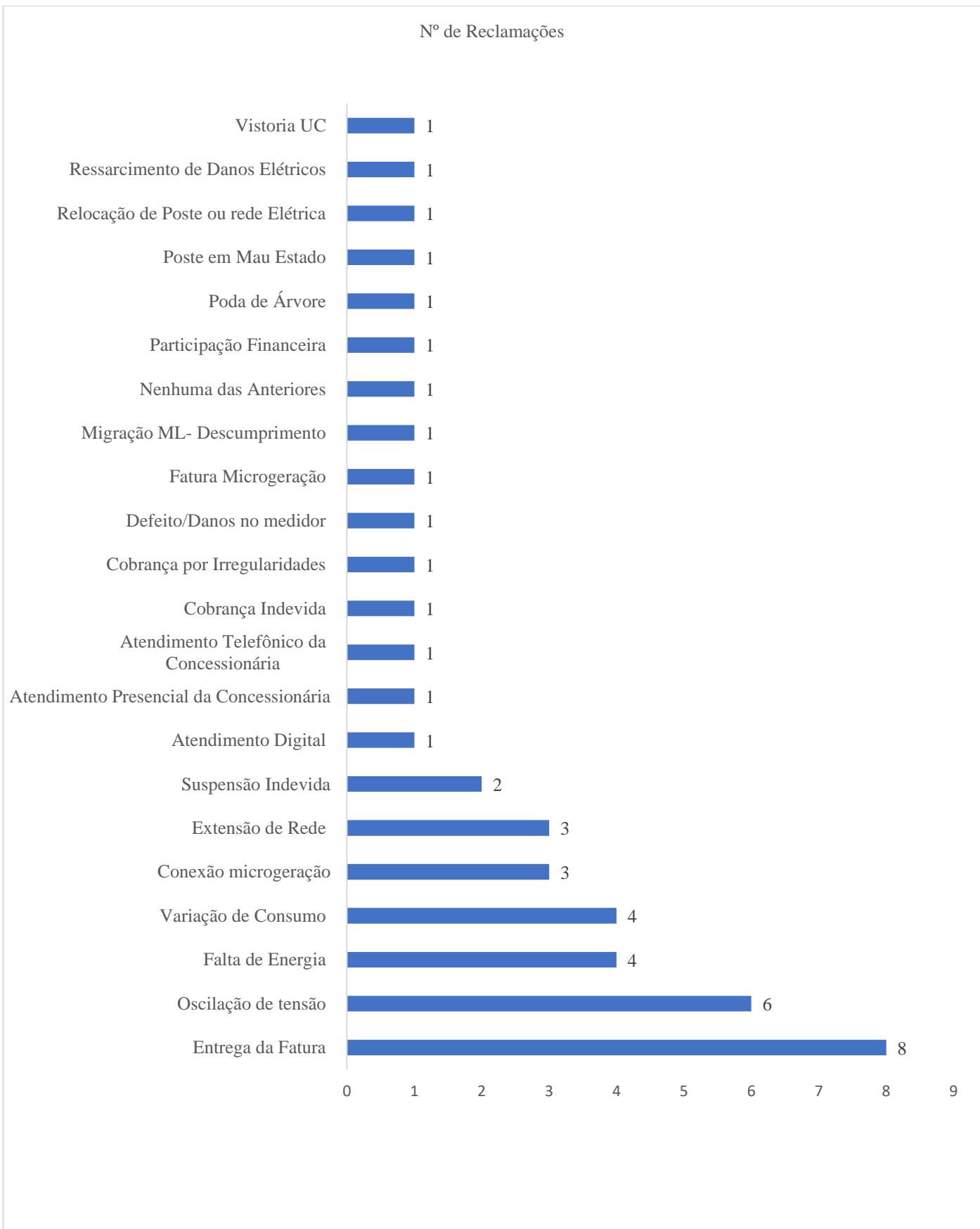


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 103 (cento e três) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 17 (dezessete), Religação 15 (quinze), Iluminação Pública 07 (sete), Atendimento Telefônico 06 (seis), Débitos Anteriores 05 (cinco), Oscilação de tensão 05 (cinco), Entrega da Fatura 04 (quatro), Extensão de Rede 04 (quatro), Alteração cadastral 03 (três), Desligamento a pedido 03 (três), Ligação 03 (três), Poda de árvore 03 (três), Procedimentos p/denúncias 03 (três), Relocação Poste/Rede 03 (três), Classificação UC Res. Baixa renda 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), 2º via fatura 01 (um), Aferição Medidor 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Aneel 01 (um), Atendimento presencial da Concessionárias 01 (um), Defeito/Danos no medidor 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Dificuldade Pagamento 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Faturamento por média 01 (um), Interrupção Programada 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um).

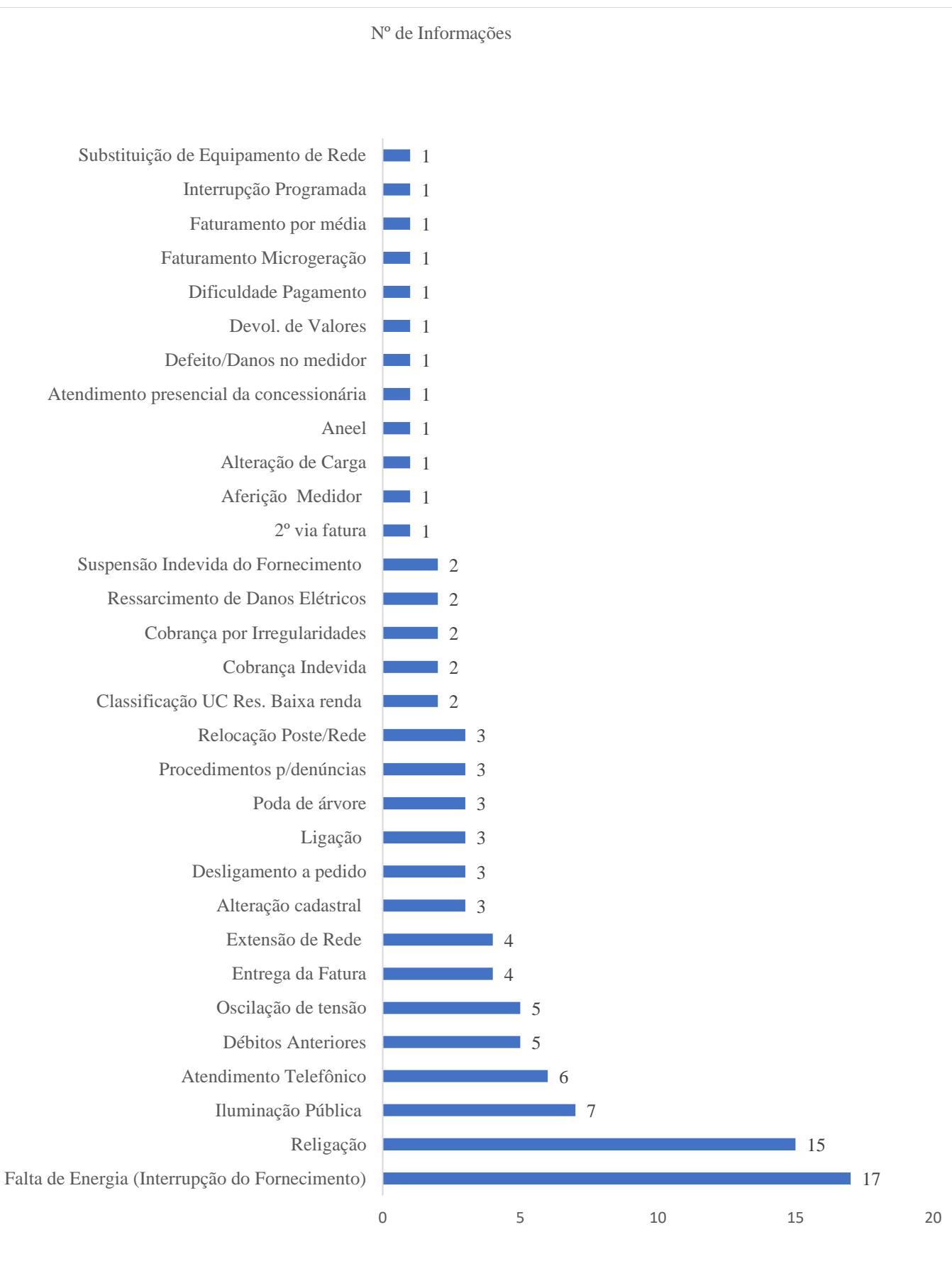


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 148 (cento e quarenta e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 126 (cento e vinte seis) 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 09 (nove), Local Aneel 03 (três), Chat 03 (três), 0800 03 (três), App Aneel 02 (dois) e Local Agência 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

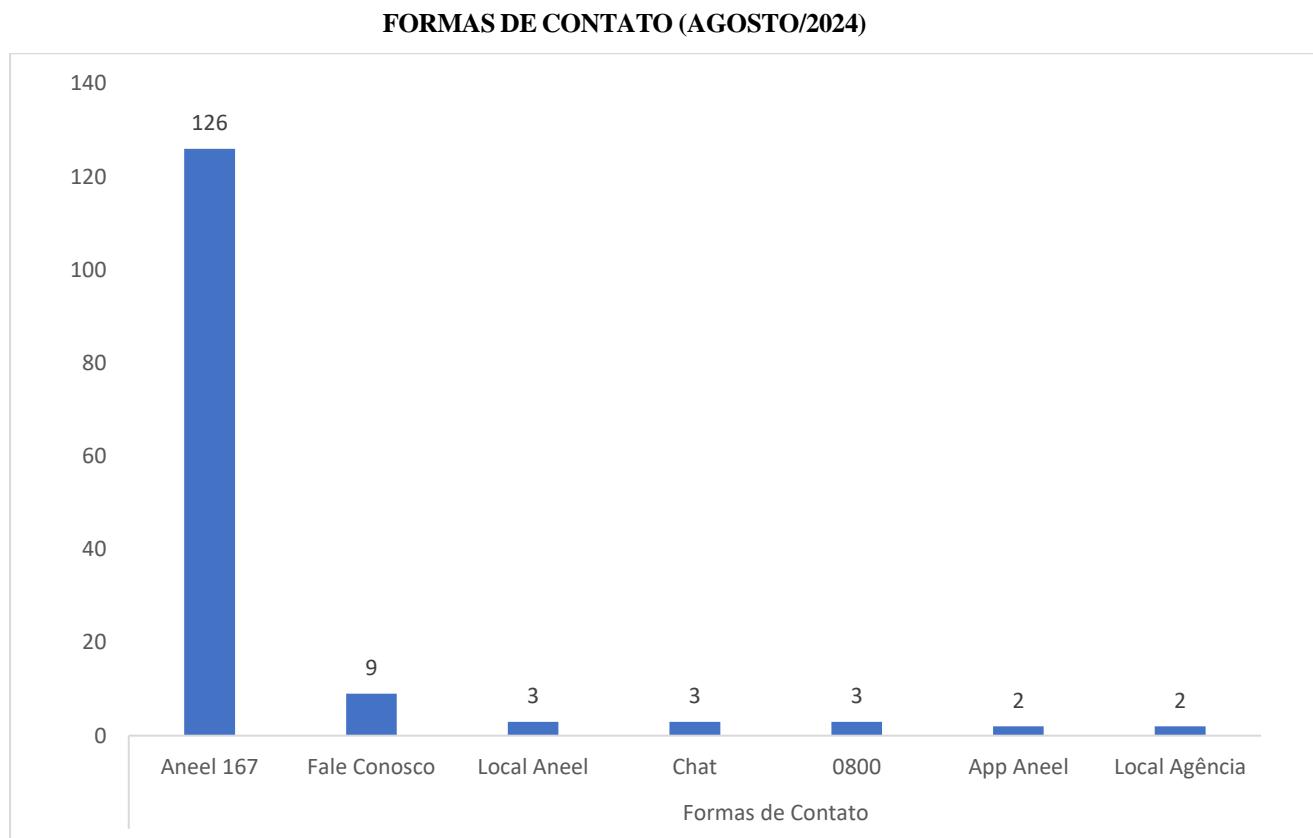


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 agosto de 2024.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	00
Informações	01
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	01
Processos Arquivados	00

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

Obs: Houve registro de processo (294/2024 – 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.

O principal assunto reclamado na área de Saneamento foi a tipologia “**Qualidade da água**”.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório a tipologia foi “**Ligaçāo**”, “**Extensāo de Rede**”, “**Conexāo de Microgeraçāo**” e “**Alteraçāo de Carga**”.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Entrega da Fatura**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

No mês de agosto foi registrado na área de gás canalizado uma informação no SE-OUV 33668/24-1 com o assunto Denificação e Cálculo Consumidor Livre GNC, que prontamente teve seu devido encaminhamento para as áreas de competência.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 06 (seis) registros de informações no canal Fala Br que não foram de competência desta Agência Reguladora sobre, **RG 01490.2024.000067-54, Licitāções 01490.2024.000071-30, Cantina Escolar 01490.2024.000072-11, Hospitalar 01490.2024.000068-35, Licitāções 01490.2024.000070-50, Hospital de Itabaiana 0140.2024.000073-00**, 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.