

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

SETEMBRO/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	12
3.1 SULGIPE	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	12
ENERGISA -SE	14
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	14
4. GÁS CANALIZADO	18
5. CONCLUSÃO	19

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 Outubro 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 setembro de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	382
Reclamações	04
Denúncias	00
Total de Solicitações	386
<hr/>	
Informações Finalizadas	382
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	384
<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 Setembro, apenas 0.52 % 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 386 (trezentos e oitenta e seis) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

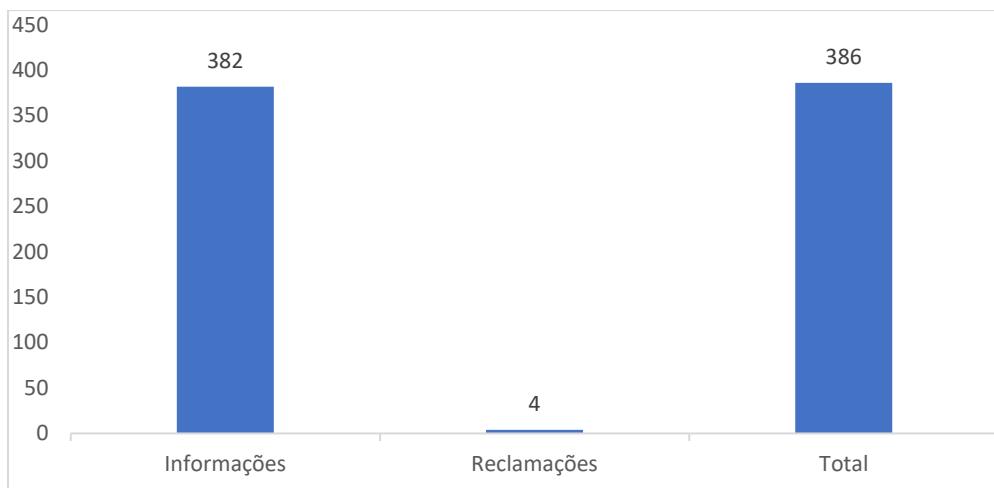


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,48% 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.

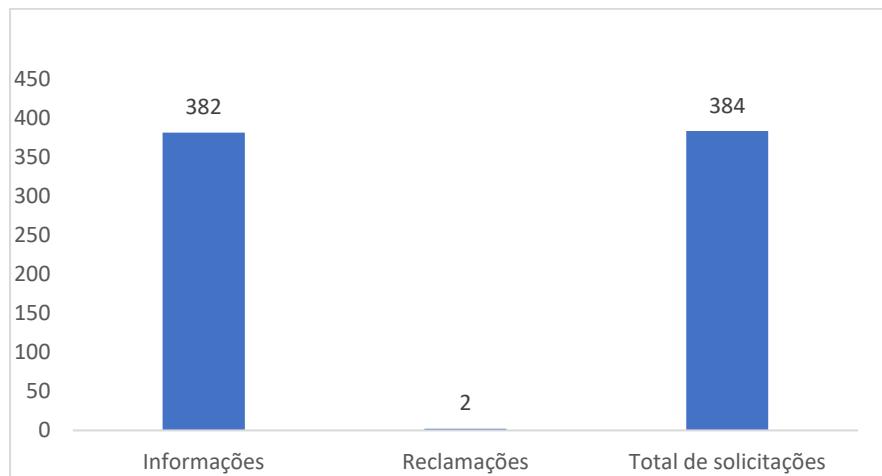


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 99,49% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de setembro, 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:

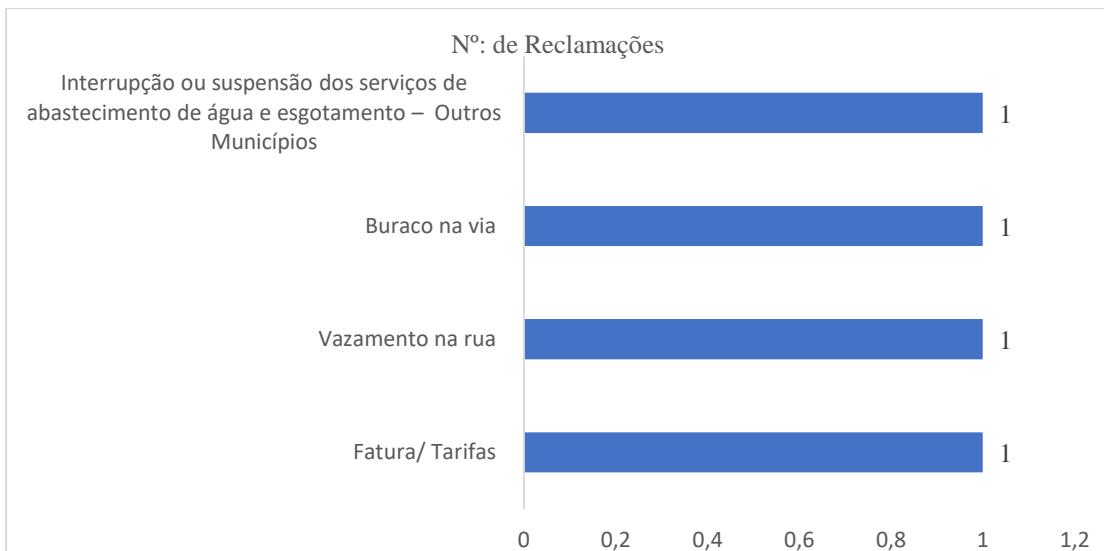


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Fatura/ Tarifas 01 (um), Vazamento na rua 01 (um), Buraco na via 01 (um) e Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 01 (um). No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em setembro/2024.

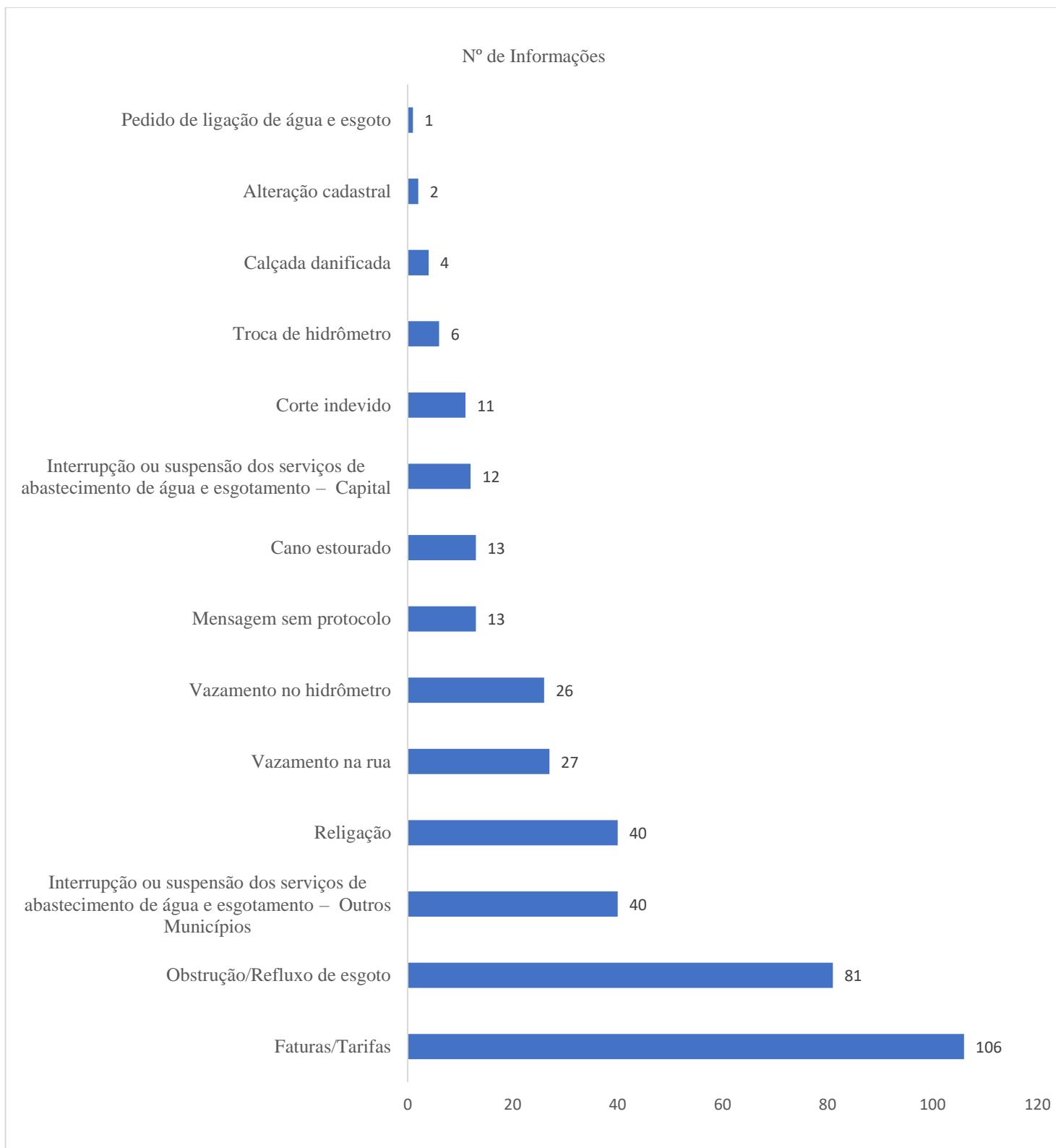


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 106 (cento e seis), Obstrução/Refluxo de esgoto 81 (oitenta e um), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 40 (quarenta), Religação 40 (quarenta), Vazamento na rua 27 (vinte e sete), Vazamento no hidrômetro 26 (vinte e seis), Mensagem sem protocolo 13 (treze), Cano estourado 13 (treze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 12 (doze), Corte indevido 11 (onze), Troca de hidrômetro 06 (seis), Calçada danificada 04 (quatro), Alteração cadastral 02 (dois) e Pedido de ligação de água e esgoto 01 (um).

Formas de Contato (SETEMBRO/2024)

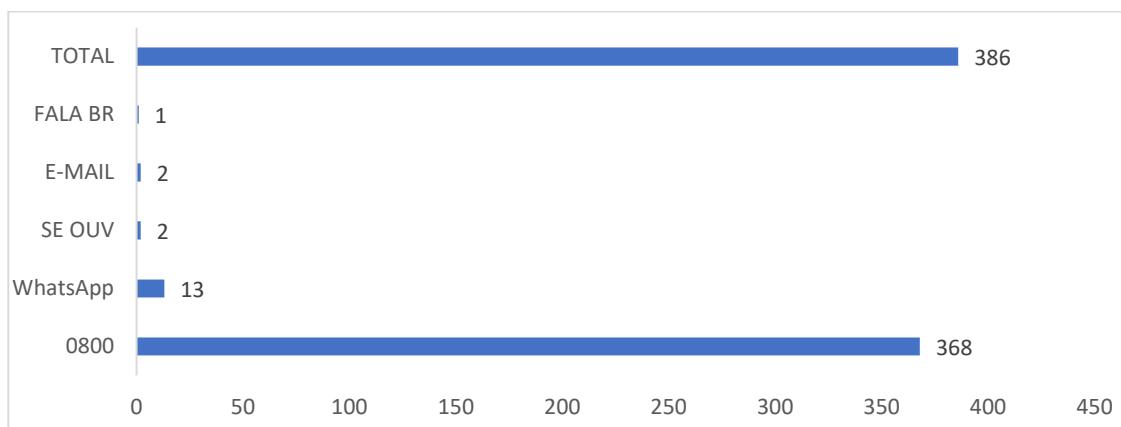


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 04 (quatro) demandas que gerou reclamações registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento pelo SE Ouv 02 (dois), 0800 01 (um) e 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 382 (trezentos e oitenta e dois) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de setembro e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

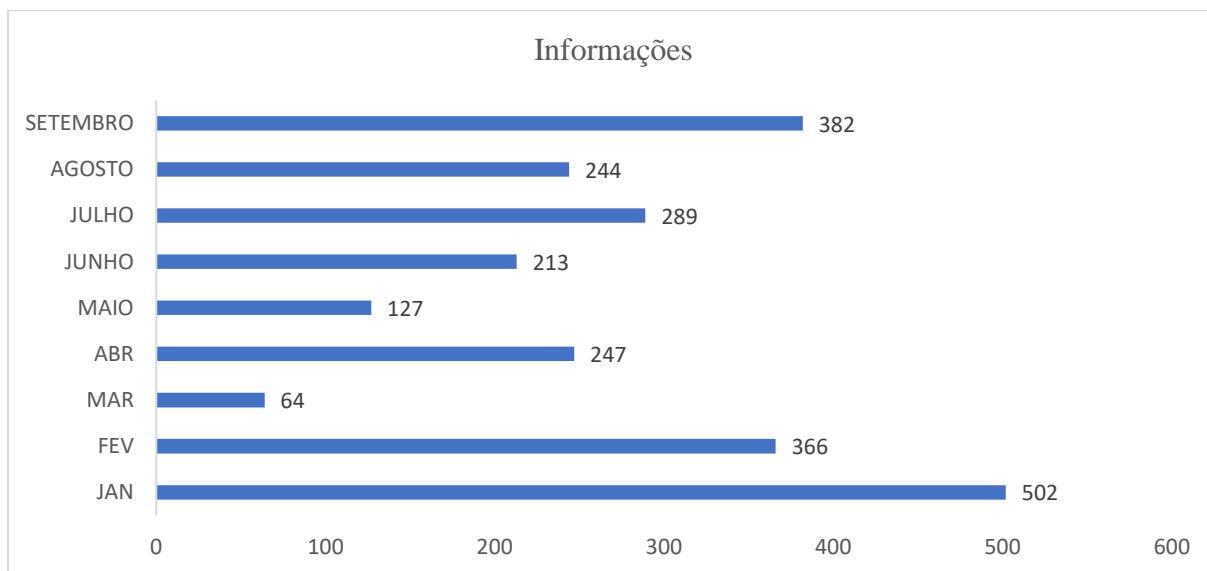


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 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.

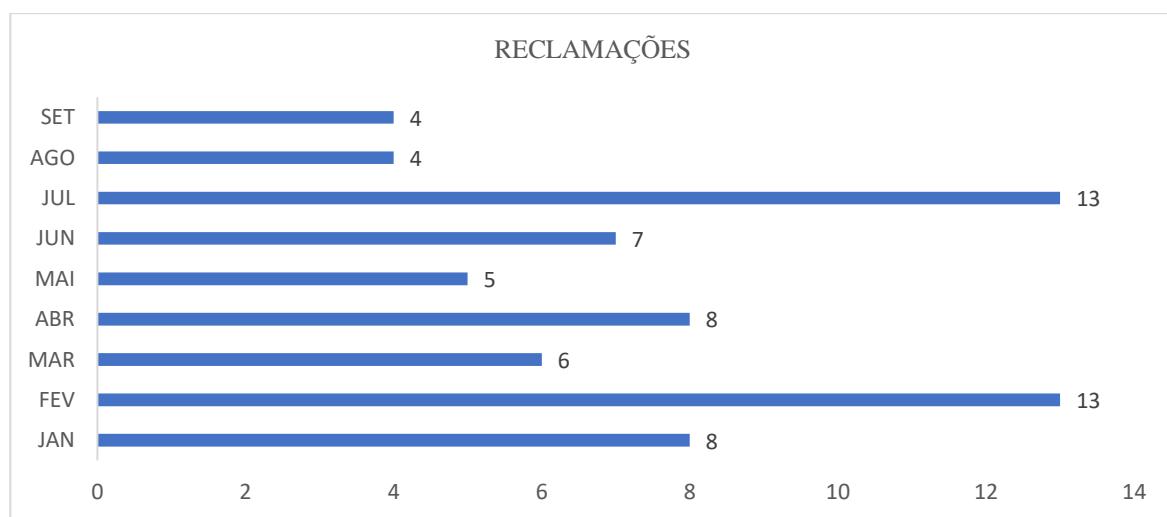


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

No mês de referência deste relatório, não houve alteração no quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7.

No mês deste relatório foram finalizadas 10 (dez) demandas.

Dentro do mês foram 02 (duas) e dos meses anteriores 08 (oito). Porém a equipe da Ouvidoria da Agrese obteve êxito com 02 (duas) pesquisas das demandas finalizadas e 08 (oito) foram informadas através de e-mail.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 01 (uma) demanda;
- ✓ Resolvidas 08 (oito).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	09
Reclamações	01
Informações	08
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 09 (nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, da qual 01 (uma) se converteu em reclamação e 08 (oito) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (SETEMBRO/2024)

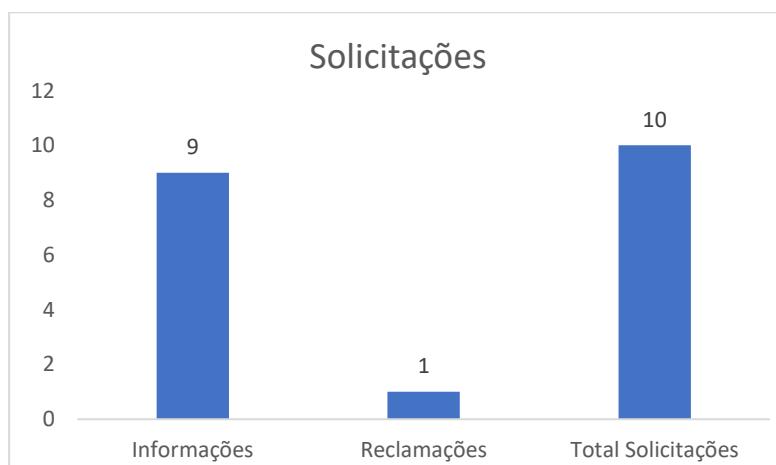


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

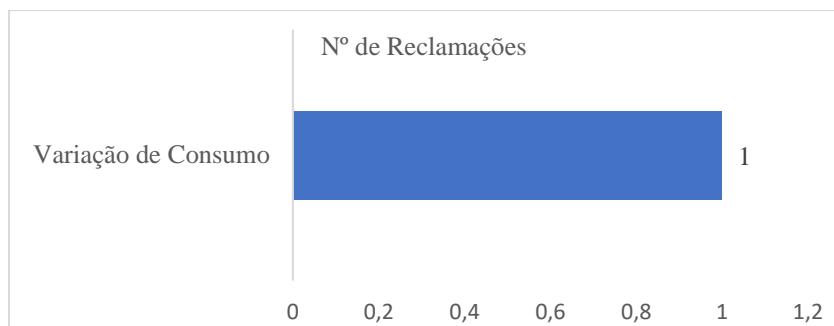


Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de setembro registrada no SGO.

Dos 08 (oito) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Aferição Medidor 01 (um), Iluminação Pública 01 (um), Ligação 01 (um) e Religação 01 (um), conforme o gráfico 10.

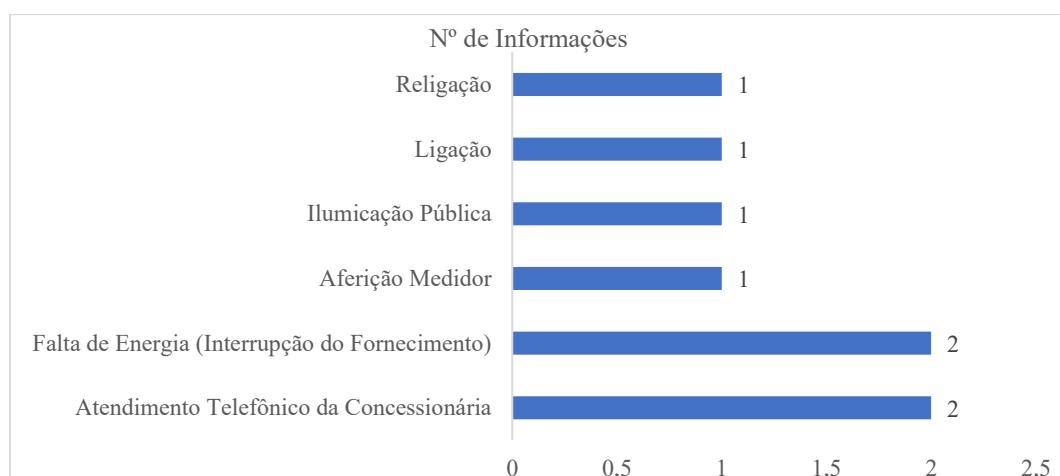


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de setembro registradas no SGO.

Dos 09 (nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, os 09 (nove) foram todos através do canal de atendimento Aneel 167. Que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

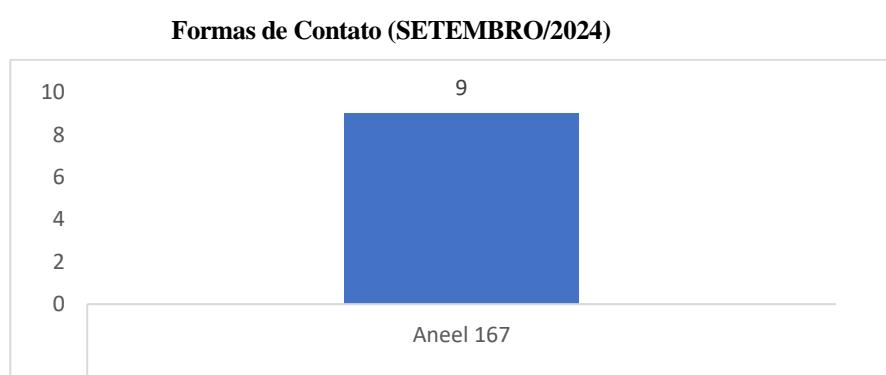


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	149
Reclamações	28
Informações	121

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 24/09/2024, 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 agosto/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 149 (cento e quarenta e nove) 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.

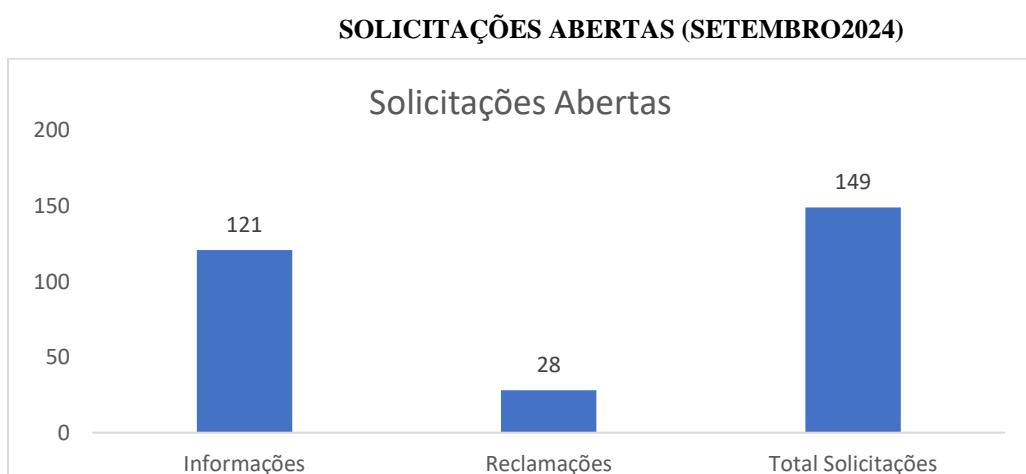


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 28 (vinte e oito) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Conexão de Microgeração 03 (três), Suspensão Indevida do Fornecimento 03 (três), Extensão de Rede 02 (dois), Faturamento de Microgeração 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois),

Interrupção Programada 02 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Variação de Consumo 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Ligação 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um) e Substituição Equipamento Rede 01 (um).

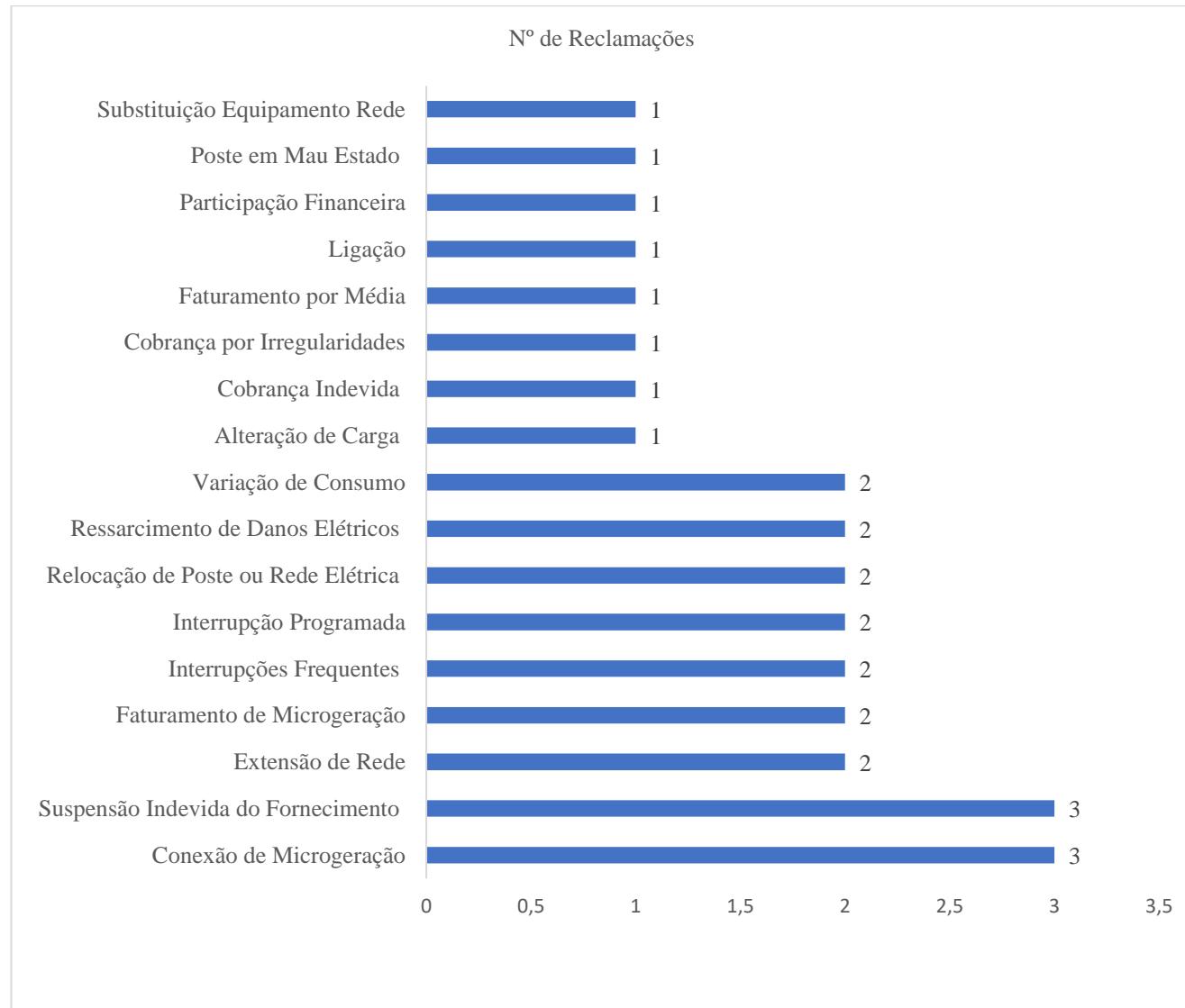


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 121 (cento e vinte e um) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 24 (vinte e quatro), Religação 17 (dezessete), Oscilação de Tensão 11 (onze), Classificação da Unidade Cons. Res. Baixa Renda 10 (dez), Ressarcimento de Danos Elétricos 09 (nove), Ligação 06 (seis),

Atendimento Telefônico da Concessionária 05 (cinco), Iluminação Pública 05 (cinco), Relocação de Poste ou rede Elétrica 04 (quatro), Débitos Anteriores 03 (três), Devol. de Valores 03 (três), Poste em Mau Estado 03 (três), Variação de Consumo 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), Aneel 02 (dois), Atendimento Presencial da Concessionária 02 (dois), Desligamento a Pedido 02 (dois), Aferição Medidor 01 (um), Alteração Cadastral(Titularidade/Nome) 01 (um), Atendimento Agência Estadual 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Entrega Aviso / Reaviso 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Participação Financeira 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um).

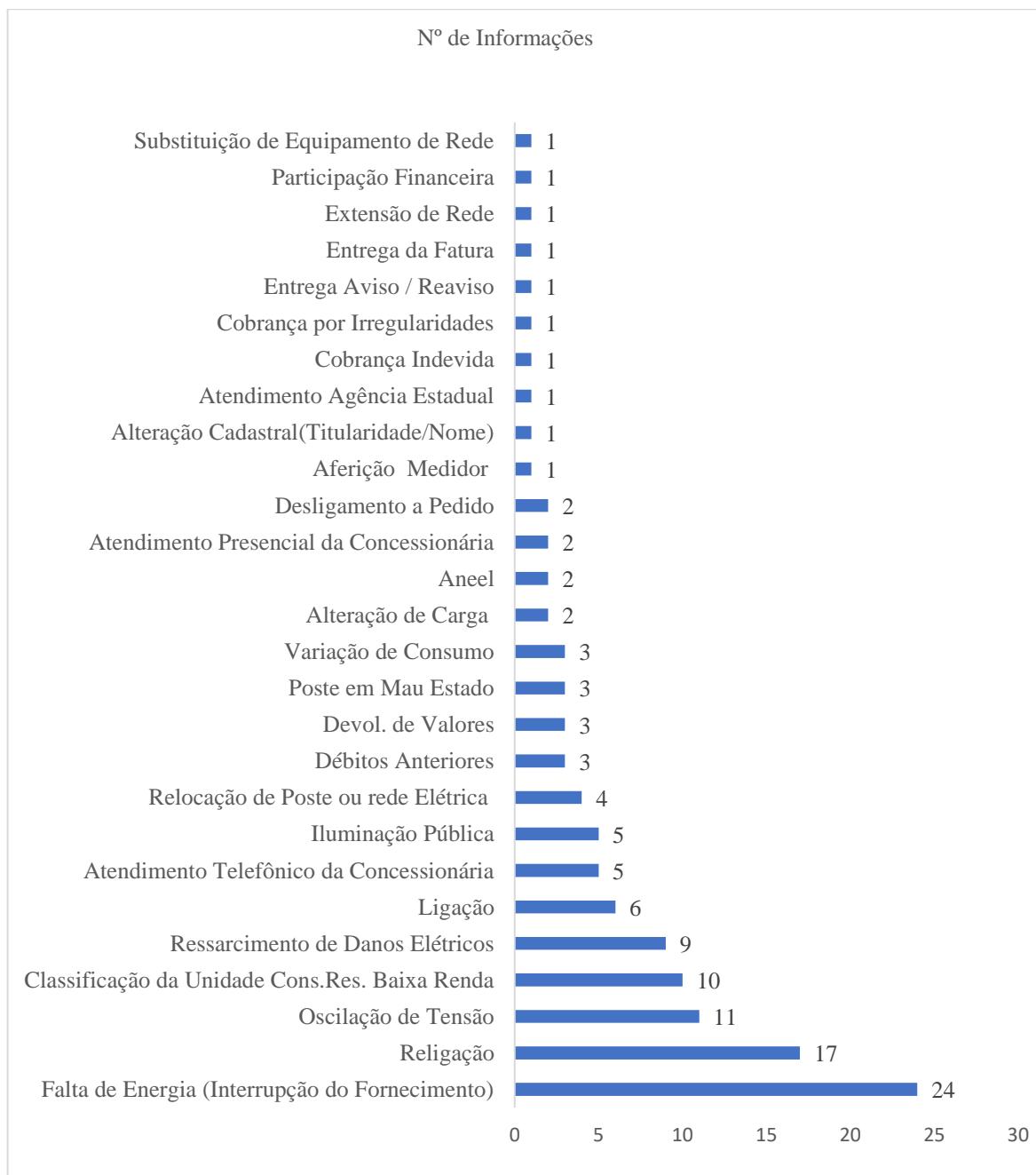


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 149 (cento e quarenta e nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 142 (cento e quarenta 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, Local Aneel 02 (dois), App Aneel 02 (dois), Fale Conosco 01 (um), Local Agência 01 (um) e Chat 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

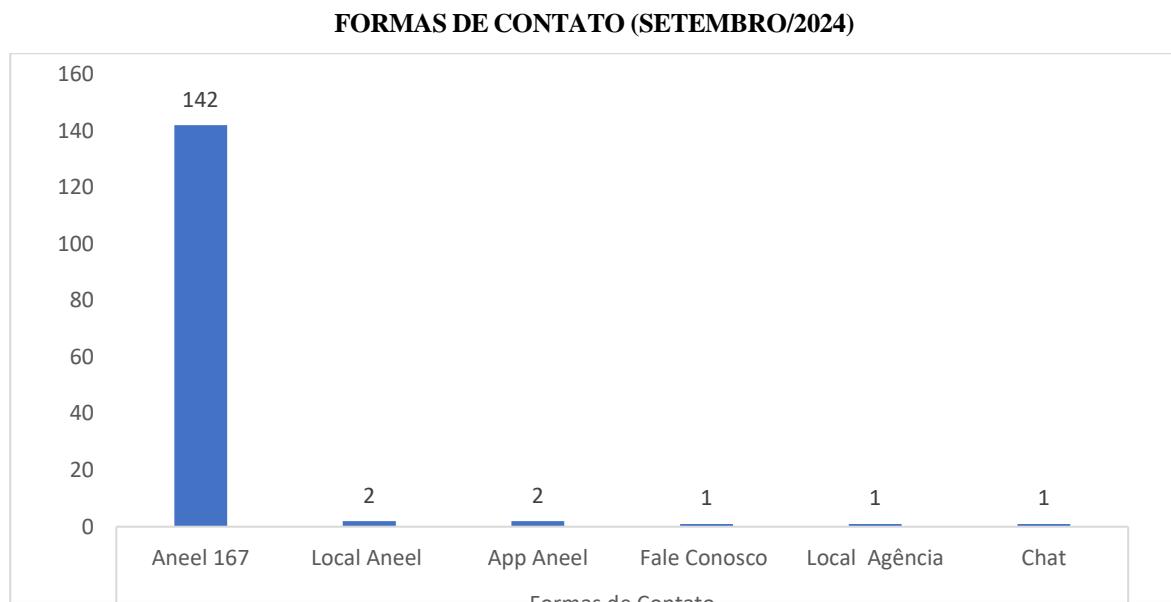


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 setembro 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	00
Processos Arquivados	01

Fonte: Ouvidoria/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.

Os principais assuntos reclamados na área de Saneamento foram as tipologias “**Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios**”, “**Buraco na Via**”, “**Vazamento na Rua**” e “**Faturas/Tarifas**”.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório a tipologia foi “**Variação de Consumo**”. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Conexão Microgeração**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

No mês de setembro foi registrado na área de gás canalizado 02 (dois) informações: Sobre quais **trâmites concernentes ao processo de autorização/credenciamento estadual para as comercializadoras que possuem interesse de ingressar no mercado livre de gás** e **Cotação de produtos e serviços**, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 03 (três) registros sendo 02 (dois) informações sendo 01 (um) por e-mail enviado Ofício nº 7359/2024/MMA e o Ofício nº 001/2024 do DTV - Movimento Democracia Transparência e Verdade trata da recente **concessão dos serviços de saneamento básico do Estado de Sergipe**, 01 (um) registro no Fala BR Programa Bolsa Família **01490.2024.000074-83** e 01 (um) SE OUV 34105/24-6 elogio sobre o **Atendimento Instituto Identificação Wendel da Silva Gonzaga** que prontamente tiveram 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.