

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

OUTUBRO/2024



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
AGÊNCIAS REGULADORAS



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA



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	13
3.1 SULGIPE.....	13
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
ENERGISA -SE	16
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	16
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	16
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, 18 de Novembro 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 outubro de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	595
Reclamações	05
Denúncias	00
Total de Solicitações	600
Informações Finalizadas	595
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	00
Total de Solicitações Finalizadas	595
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Outubro, apenas 0.84 % 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 600 (seiscentos) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

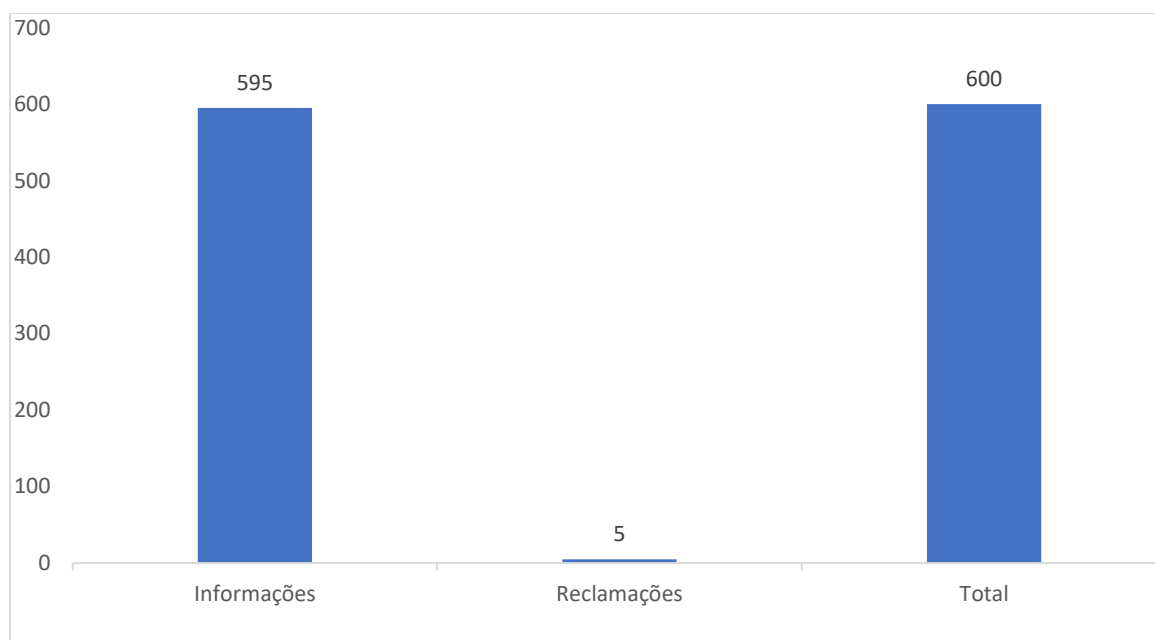


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 100,00% 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.

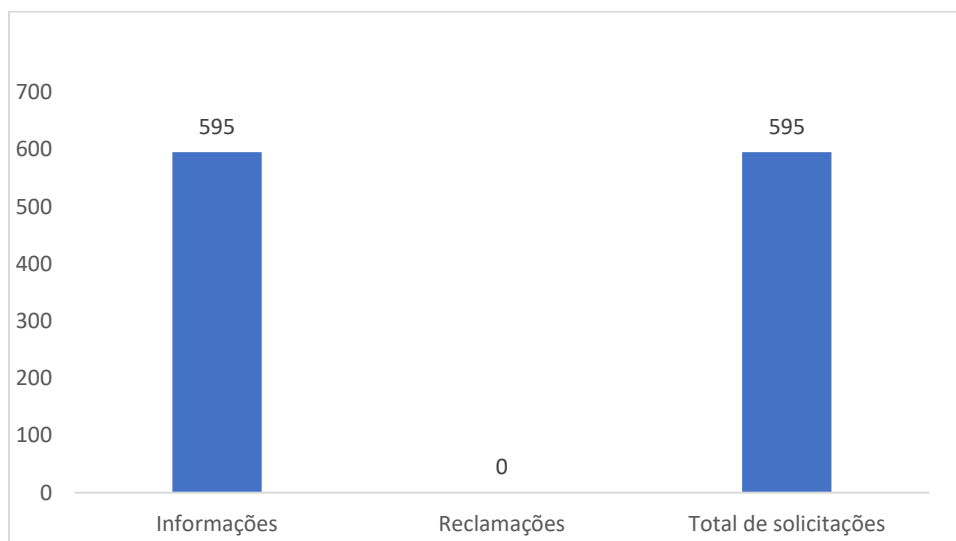


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

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

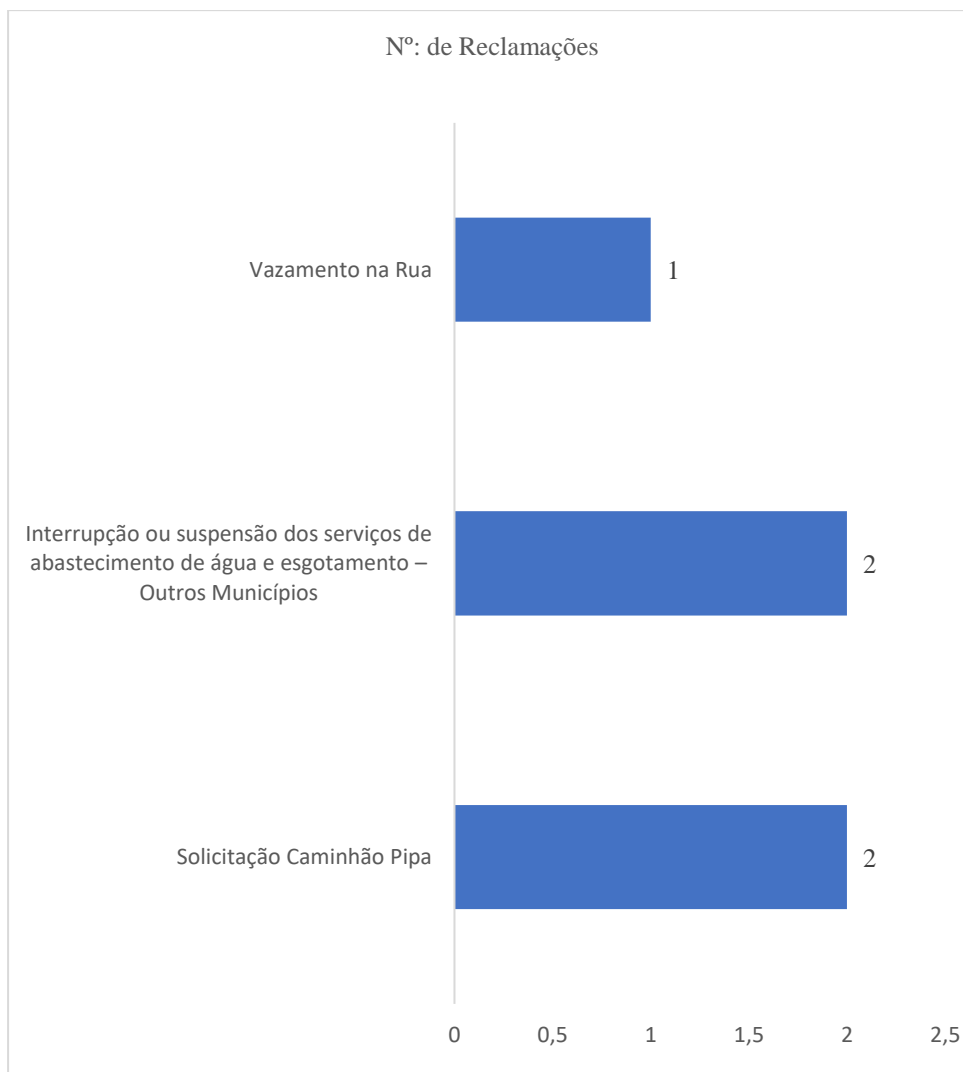


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Solicitação Caminhão Pipa 02 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 02 (dois), Vazamento na Rua 01 (um).

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

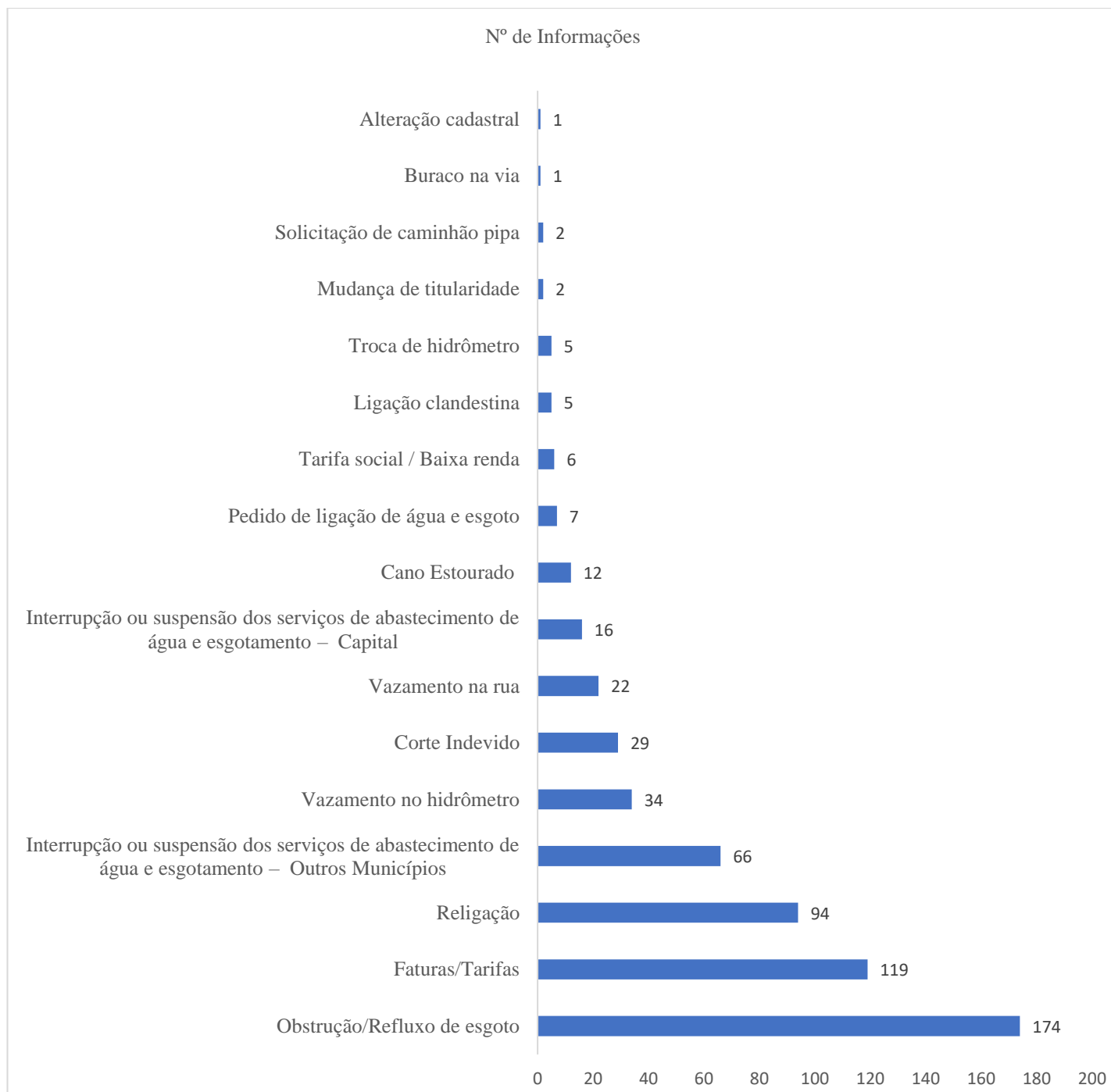


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 Obstrução/Refluxo de esgoto 174 (cento e setenta e quatro), Faturas/Tarifas 119 (cento e dezenove), Religação 94 (noventa e quatro), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 66 (sessenta e seis), Vazamento no hidrômetro 34 (trinta e quatro), Corte Indevido 29 (vinte e nove), Vazamento na rua 22 (vinte e dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 16 (dezesesseis), Cano Estourado 12 (doze), Pedido de ligação de água e esgoto 07 (sete), Tarifa social / Baixa renda 06 (seis), Ligação clandestina 05 (cinco), Troca de hidrômetro 05 (cinco), Mudança de titularidade 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 02 (dois), Buraco na via 01 (um) e Alteração cadastral 01 (um).

Formas de Contato (OUTUBRO/2024)

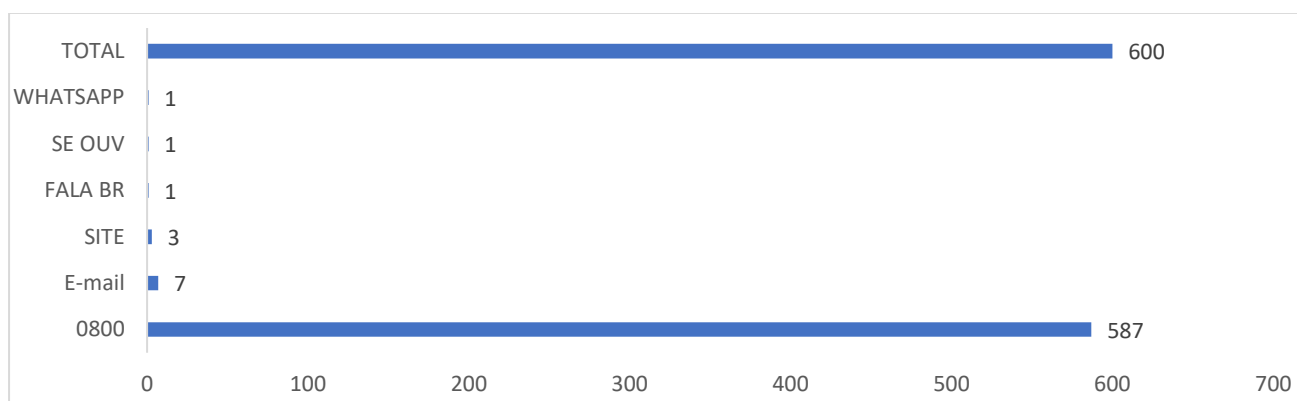


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 05 (cinco) demandas que gerou reclamações registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento pelo Site 02 (dois), Se Ouv 01 (um), Fala Br 01 (um) e E-mail 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 595 (quinhentos e noventa e cinco) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de outubro e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

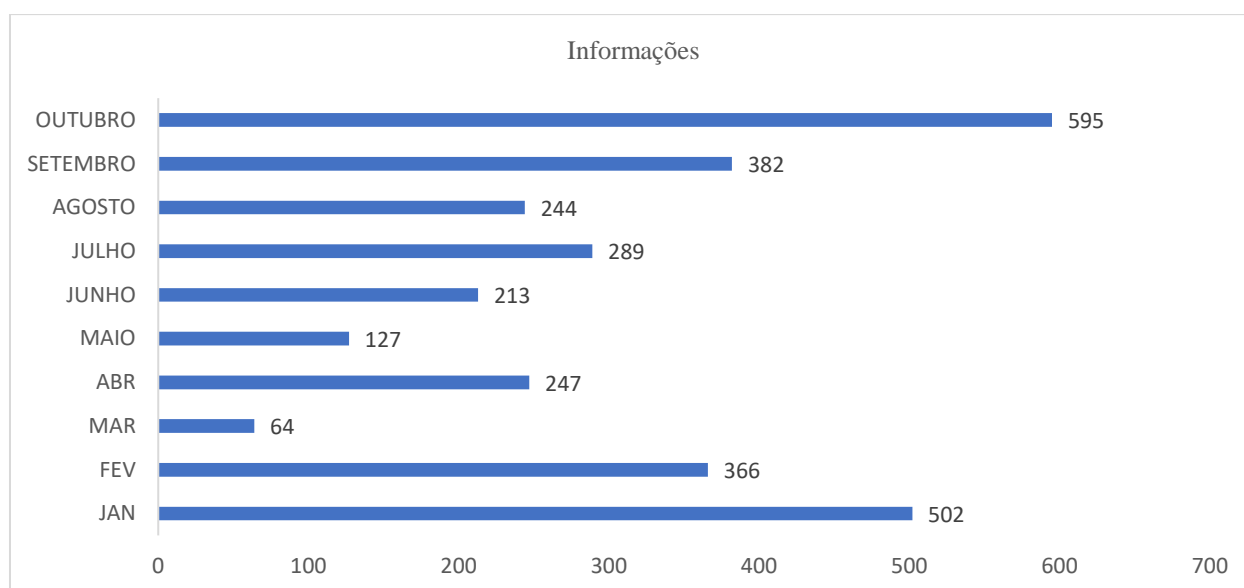


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 05 (cinco), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

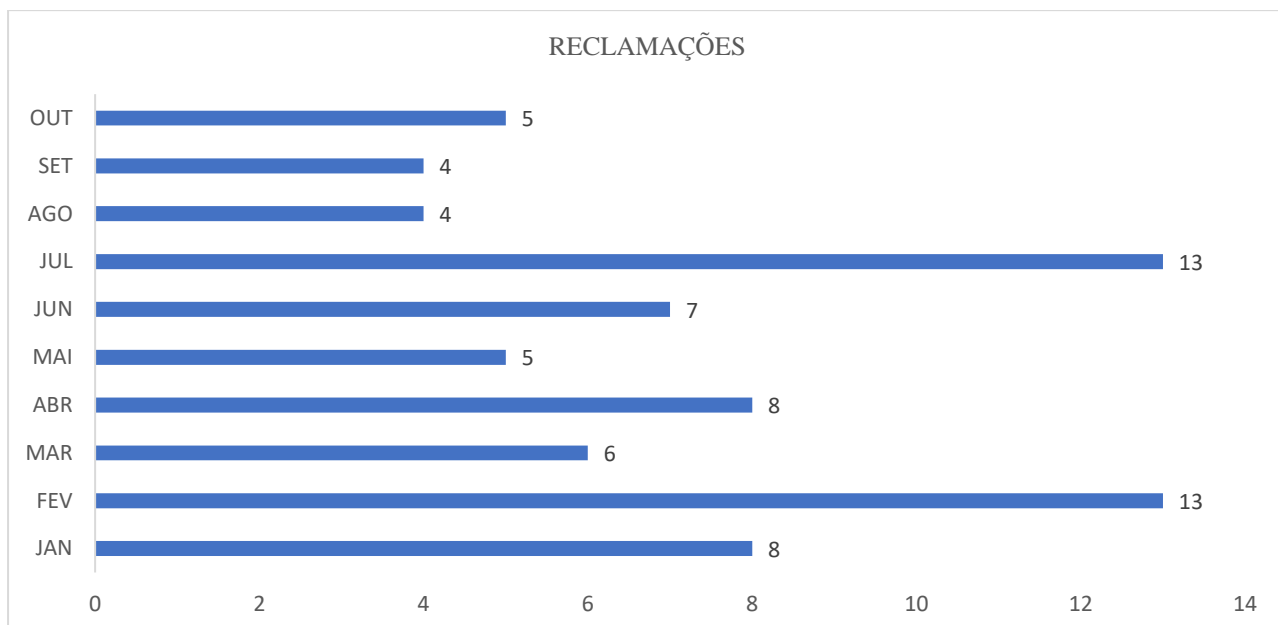


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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

No mês deste relatório foram finalizadas 02 (duas) demandas.

Dentro do mês nenhuma demanda e dos meses anteriores 02 (duas).

Porém, a equipe da Ouvidoria da Agrese não obteve êxito com as 02 (duas) pesquisas das demandas finalizadas foram informadas através de e-mail.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

✓ Em andamento foram contabilizadas 01 (uma) demanda;

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	17
Reclamações	02
Informações	15
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 17 (dezessete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 02 (duas) se converteram em reclamações e 15 (quinze) em informações.

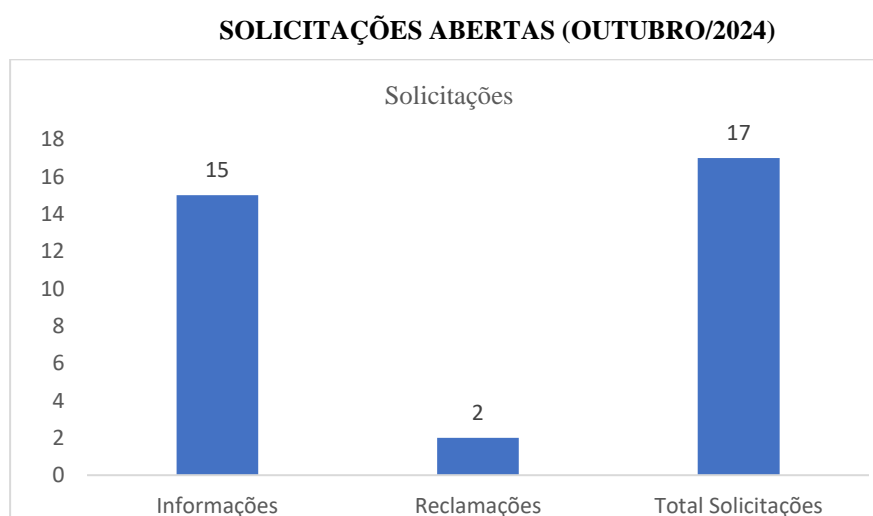


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que as reclamações registradas foram Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Oscilação de Tensão 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

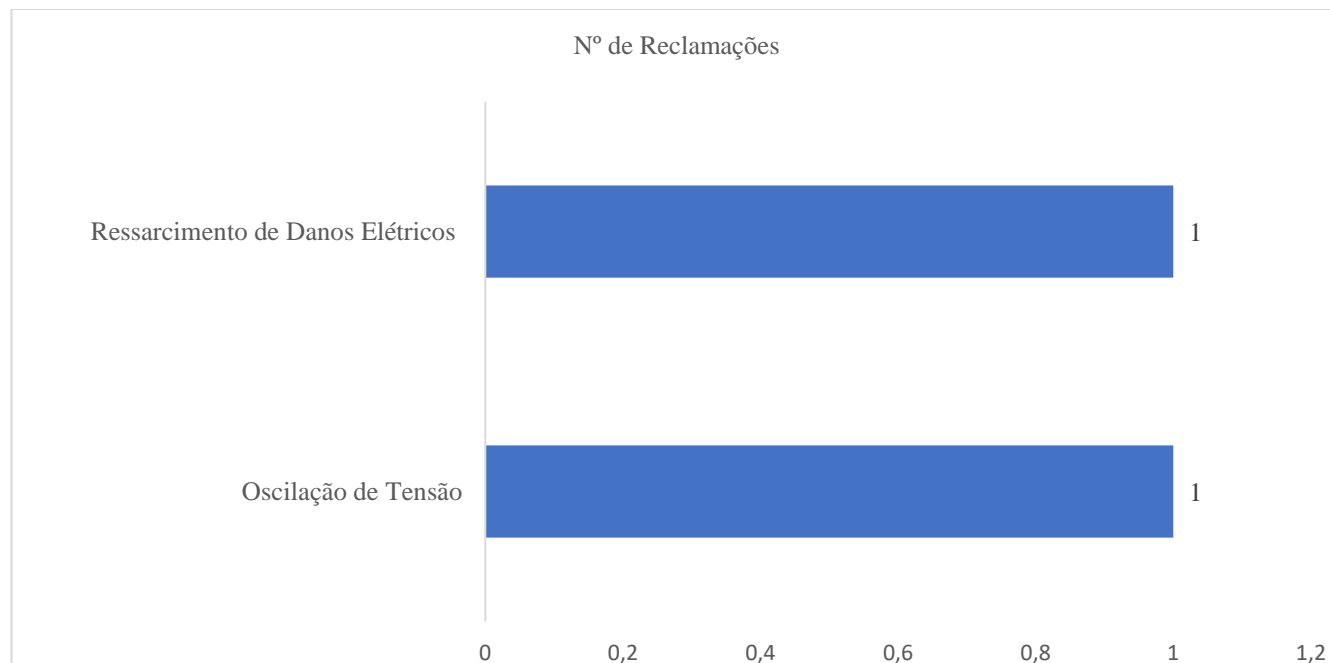


Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de outubro registrada no SGO.

Dos 15 (quinze) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 05 (cinco), Devolução de Val. Cob. a maior, indevid. pag. 02 (dois), Entrega de Fatura 02 (dois), Alteração Cadastral 01 (um), Aneel 01 (um), Atend. Telefônico 01 (um), Oscilação de Tensão 01 (um), Procedimento para a Formalização de Denúncias 01 (um) e Religação 01 (um), conforme o gráfico 10.

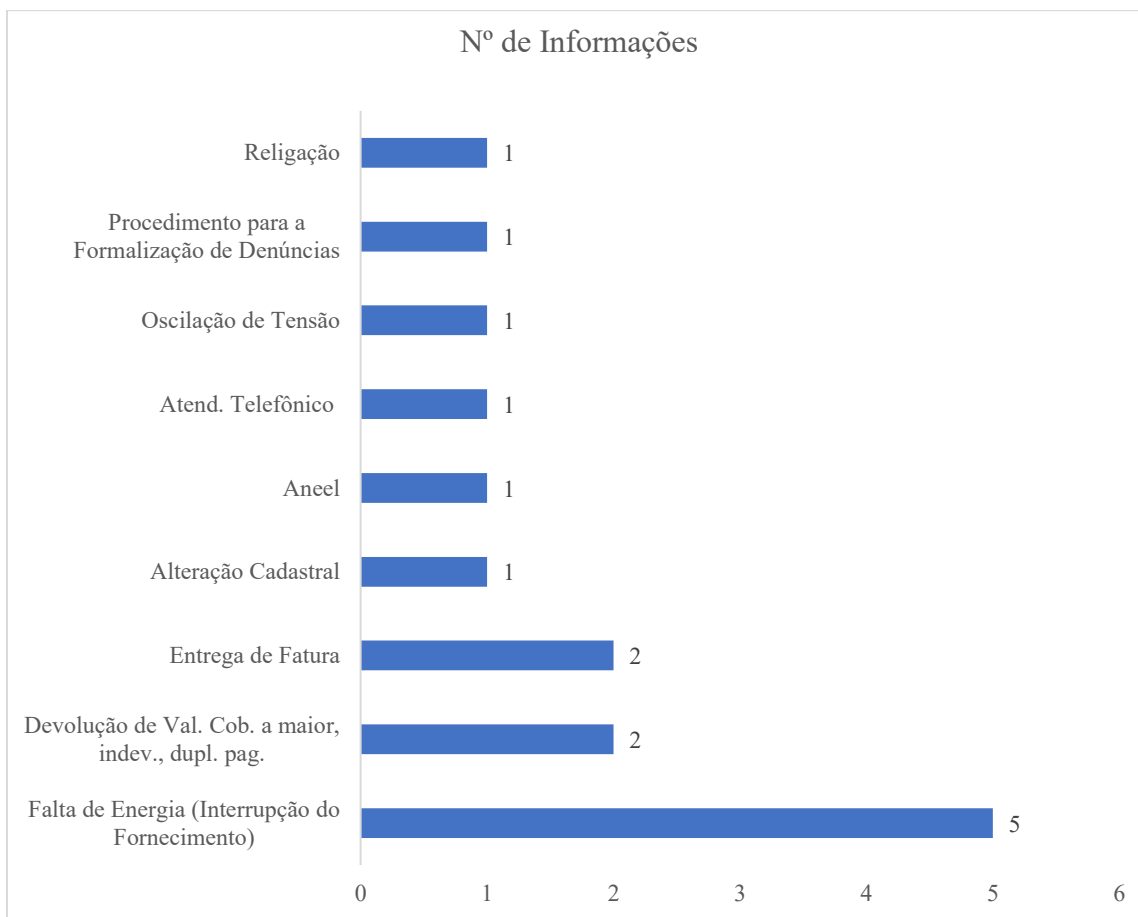


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de outubro registradas no SGO.

Dos 17 (dezessete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 16 (dezesseis) foram todos através do canal de atendimento Aneel 167 e 01 (um) Fale Conosco, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

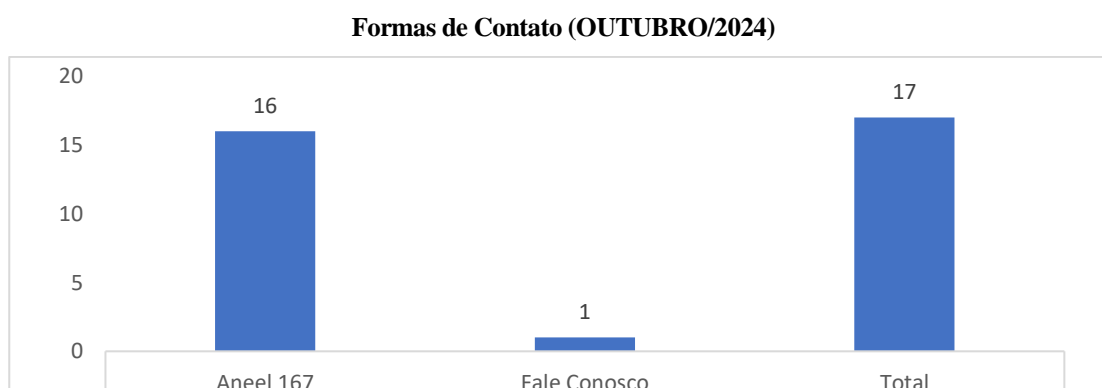


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	168
Reclamações	53
Informações	115

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 setembro/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 168 (cento e sessenta e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 115 (cento e quinze) se converteram em informações e 53 (cinquenta e três) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (OUTUBRO/2024)

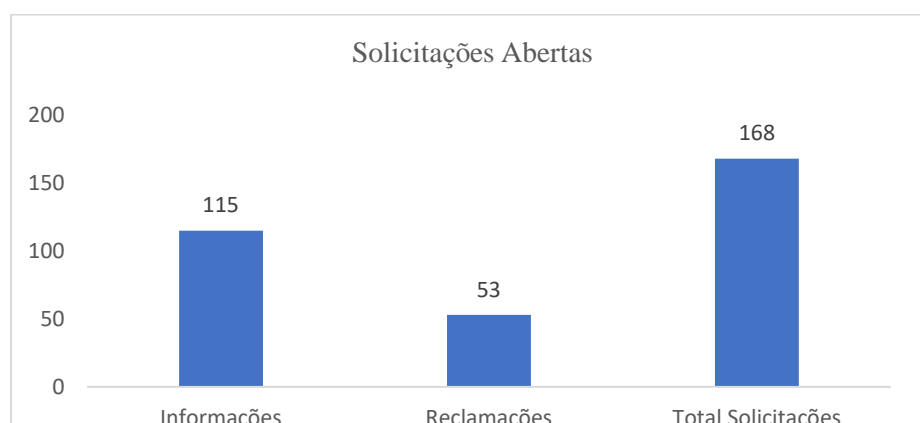


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 53 (cinquenta e três) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Conexão de Microgeração 09 (nove), Oscilação de tensão 07 (sete), Ligação 06 (seis), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 05 (cinco), Interrupções Frequentes 04 (quatro), Extensão de Rede 03 (três), Participação Financeira 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Atendimento Digital 01 (um), Classificação UC

01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Devolução de Val. 01 (um), Entrega Aviso/ Reaviso 01 (um), Entrega da fatura 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um) e Vistoria de Unidade Consumidora 01 (um).

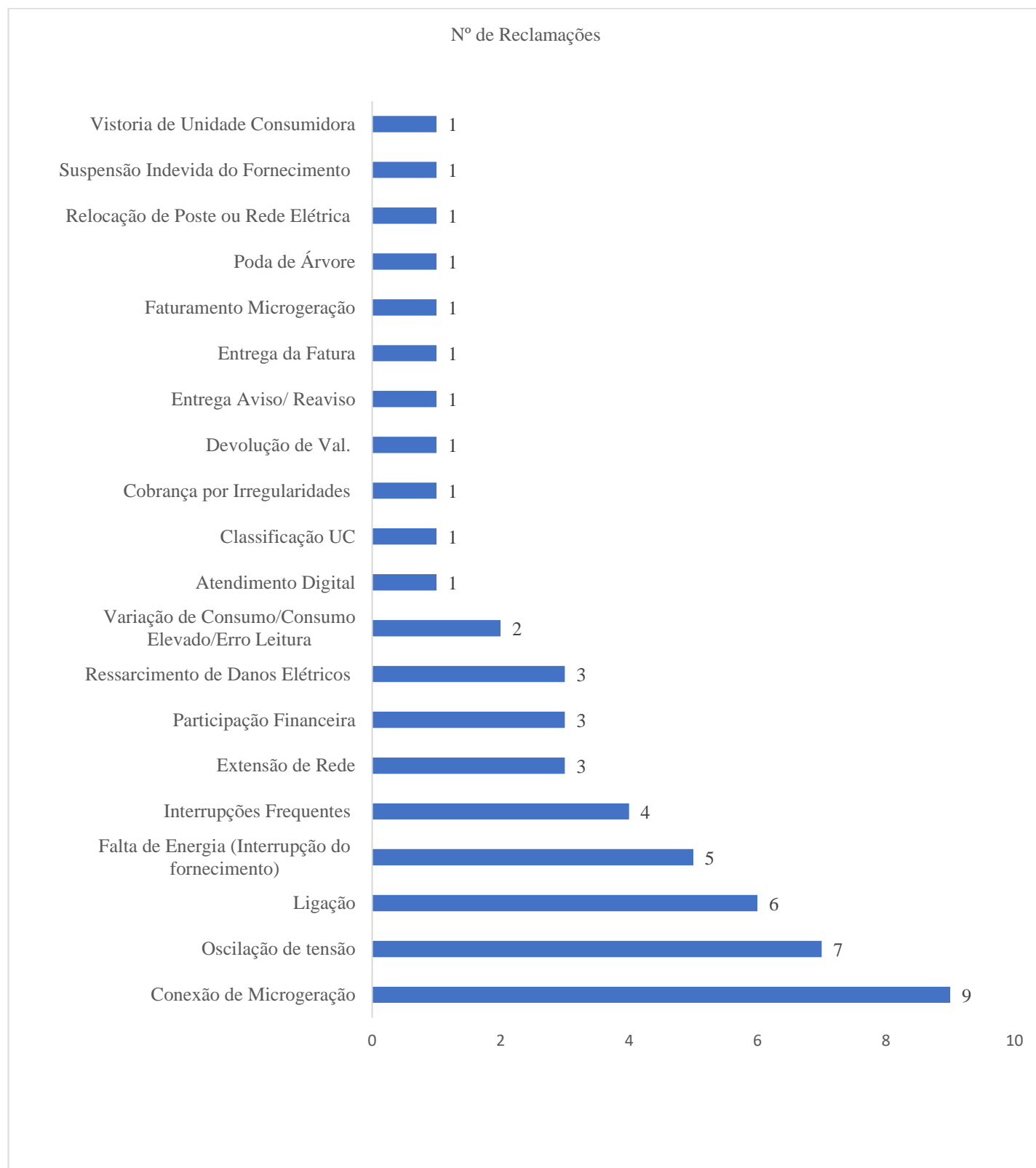


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 115 (cento e quinze) no SGO e tratando - se das tipologias, Religação 23 (vinte e três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 21 (vinte e um), Oscilação de tensão 11 (onze), Entrega da fatura 07 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 06 (seis), Ligação 05 (cinco), Atendimento Telefônico 04 (quatro), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 03 (três), Cobrança por Irregularidades 03 (três), Devol. de Valores 03 (três), Relocação de Poste ou rede Elétrica 03 (três), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 02 (dois), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 02 (dois), Ativ. Acess. 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Débitos Anteriores 02 (dois), Desligamento a pedido do Consumidor 02 (dois), Iluminação Pública 02 (dois), Suspensão Indevida 02 (dois), Alteração da Fatura 01 (um), Aneel 01 (um), Bandeiras Tarifárias 01 (um), Cont. Iluminação Pública 01 (um), Dificuldade Pagamento 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Interrupção Frequentes 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Procedimento para a Formalização de Denúncias 01 (um) e Variação de Consumo 01 (um).

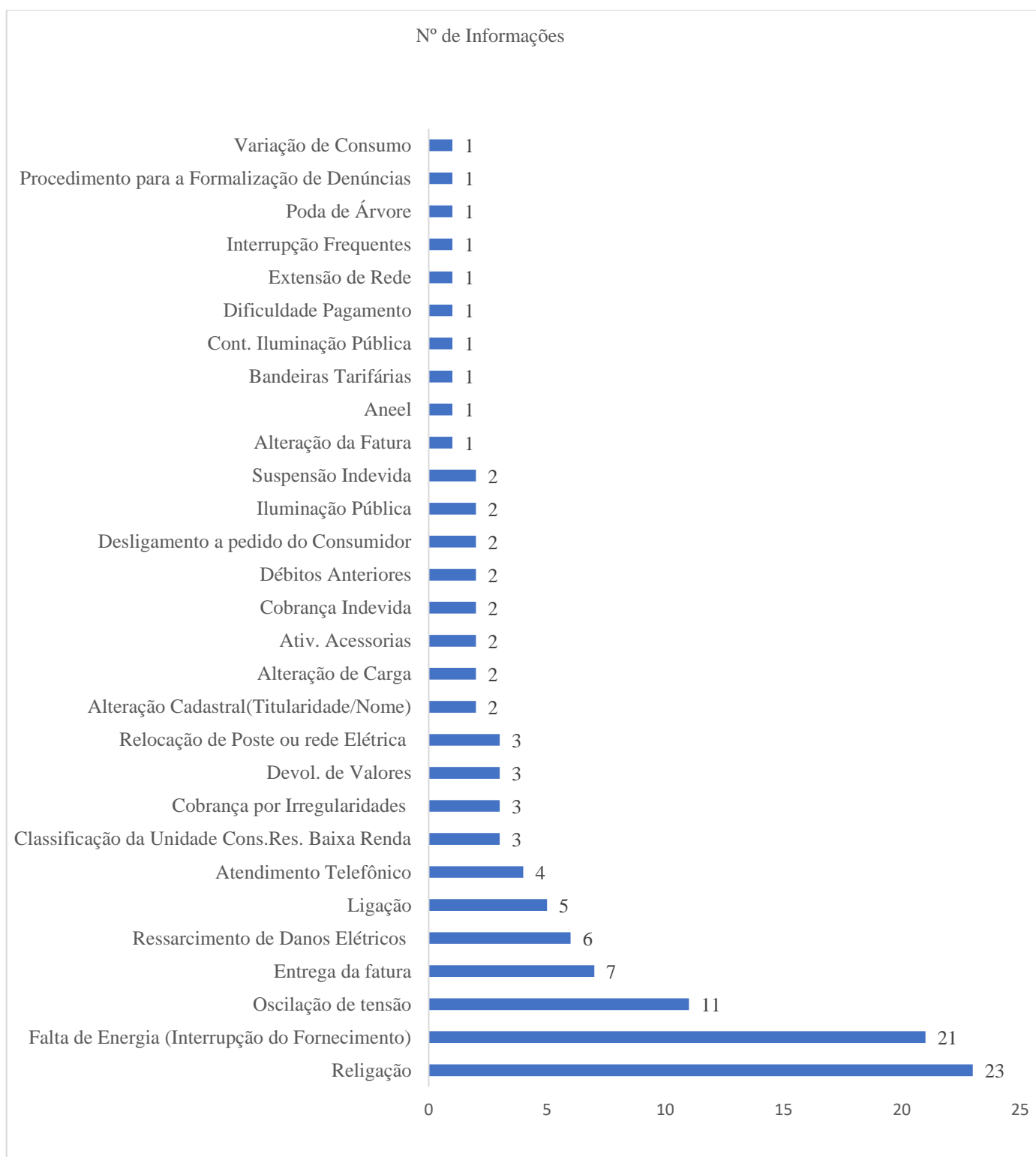


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 168 (cento e sessenta e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 138 (cento e trinta e oito) 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 18 (dezoito), Chat 05 (cinco), App Aneel 03 (três), 0800 02 (dois), Local Agência 01 (um), Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

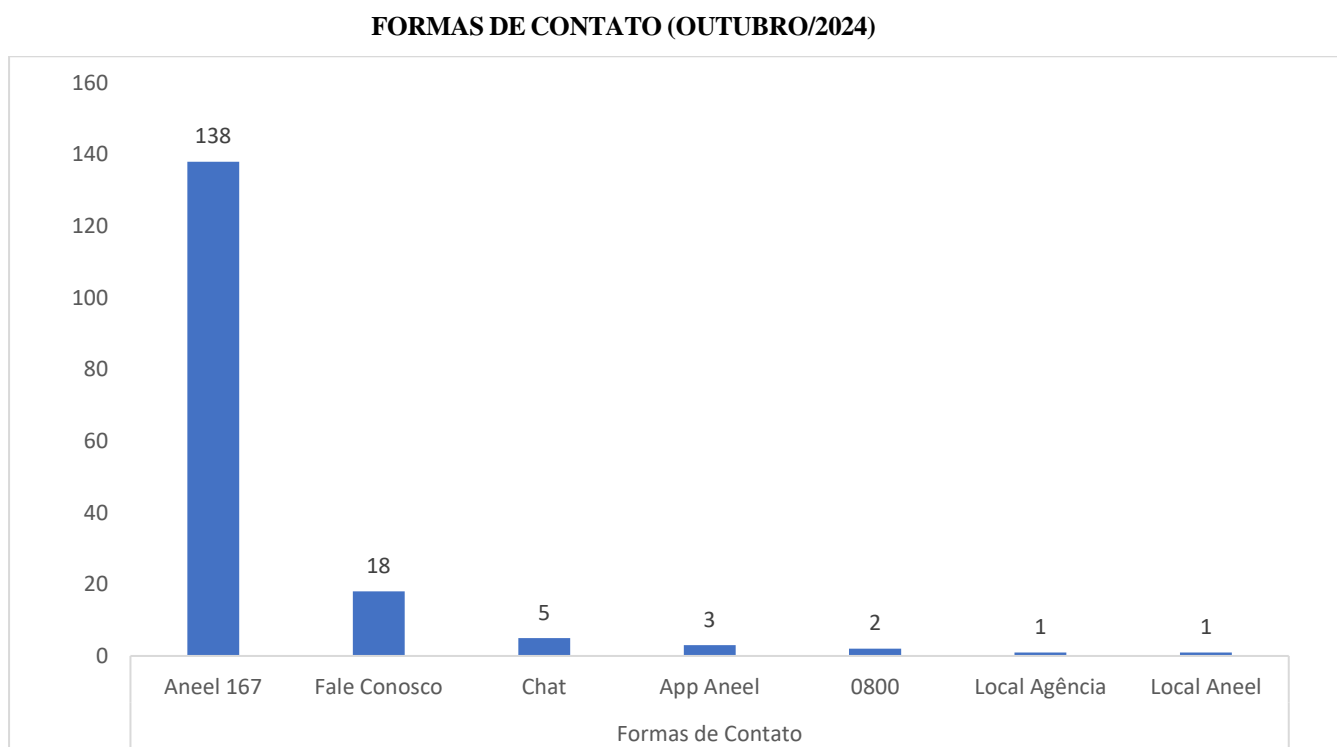


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 outubro de 2024.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	00
Informações	01
Reclamações	01
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	00

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.

O principal assunto reclamado na área de Saneamento foi a tipologia **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios”** e **“Solicitação caminhão pipa”**.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório as tipologias foram **“Oscilação de tensão”** e **“Ressarcimento de Danos Elétricos”**. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **“Conexão Microgeração”** ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

No mês de outubro foi registrado na área de gás canalizado 01 (um) informação: Sobre sobre a Sergas se emite faturas individualizadas para as unidades dos condomínios e 01 (um) recamação registrado no SE OUV 34736/24-4, com o assunto: Medição individual de gás nos condomínios, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 06 (seis) registros de informações nos canais Fala Br sendo 01 (um) de competência da Concessionária Deso 01490.2024.000082-93 com o assunto **Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios** e foi registrado no SE OUV 34295/24-1 e 05 (cinco) que não foram de competência desta Agência Reguladora **01490.2024.000076-45 – Gestão em saúde, 01490.2024.000077-26 - Licitações, 01490.2024.000078-07 - CadÚnico, 01490.2024.000081 – 02 - Denúncia de irregularidades de servidores e 01490.2024.000079-98 - Gestão em saúde**, 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.