

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

NOVEMBRO/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, 17 de Dezembro 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 novembro de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	280
Reclamações	06
Denúncias	00
Total de Solicitações	286
Informações Finalizadas	280
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	282
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	01
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	04

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Novembro, apenas 1,4 % 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 286 (duzentos e oitenta e seis) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

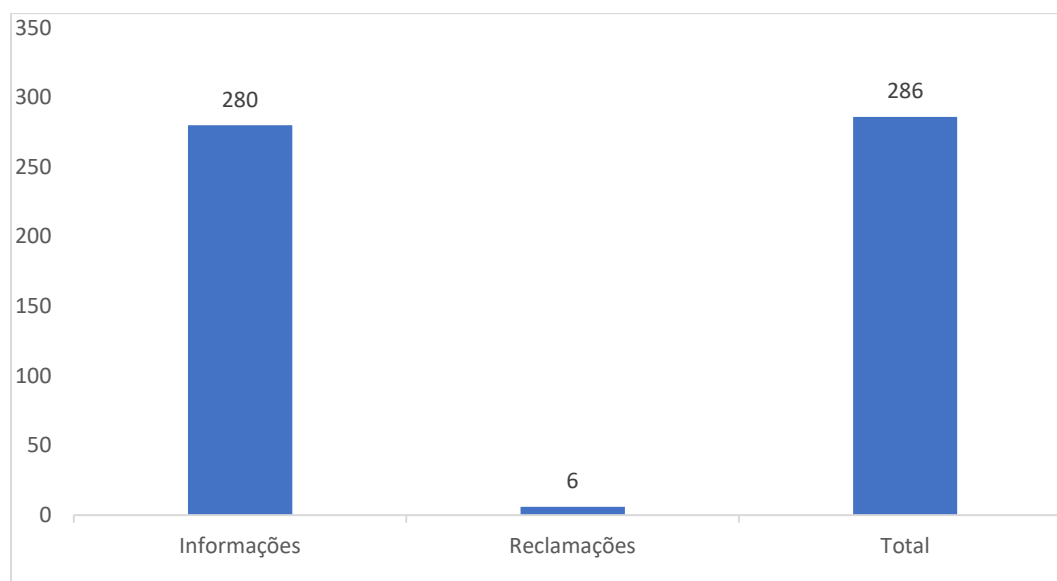


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,3% 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.

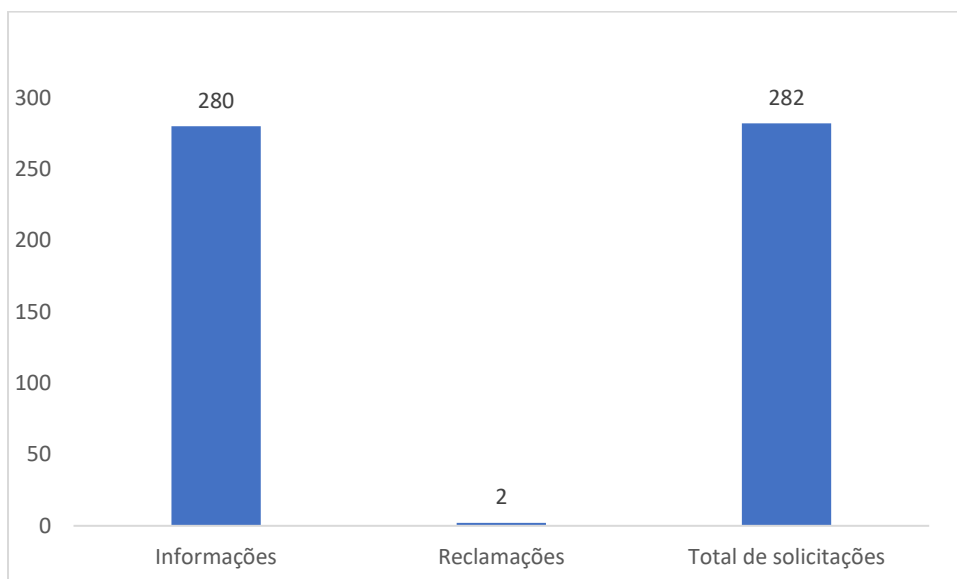


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,6% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de novembro, 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.

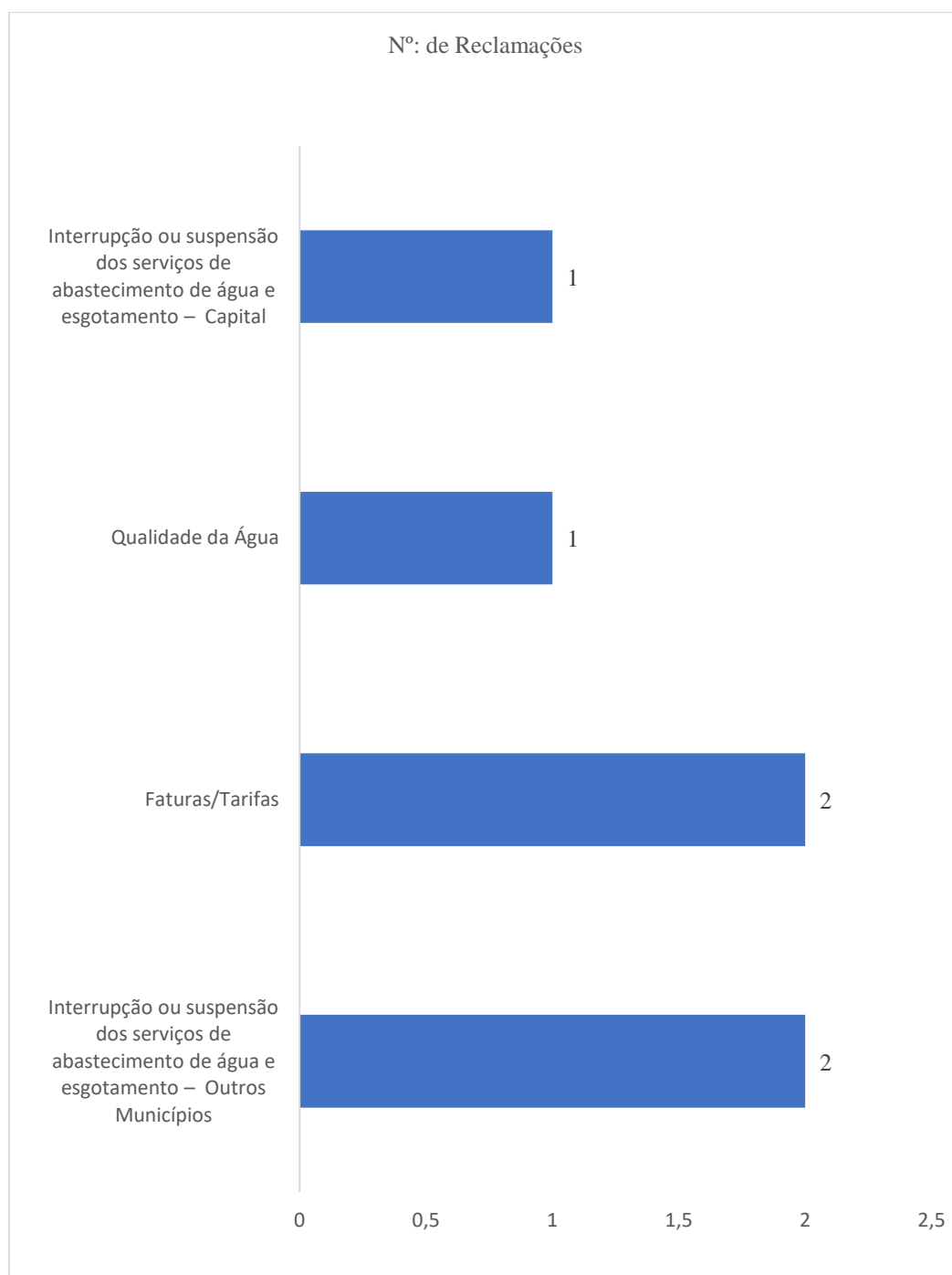


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como, Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 02 (dois), Faturas/Tarifas 02 (dois), Qualidade da Água 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 novembro/2024.

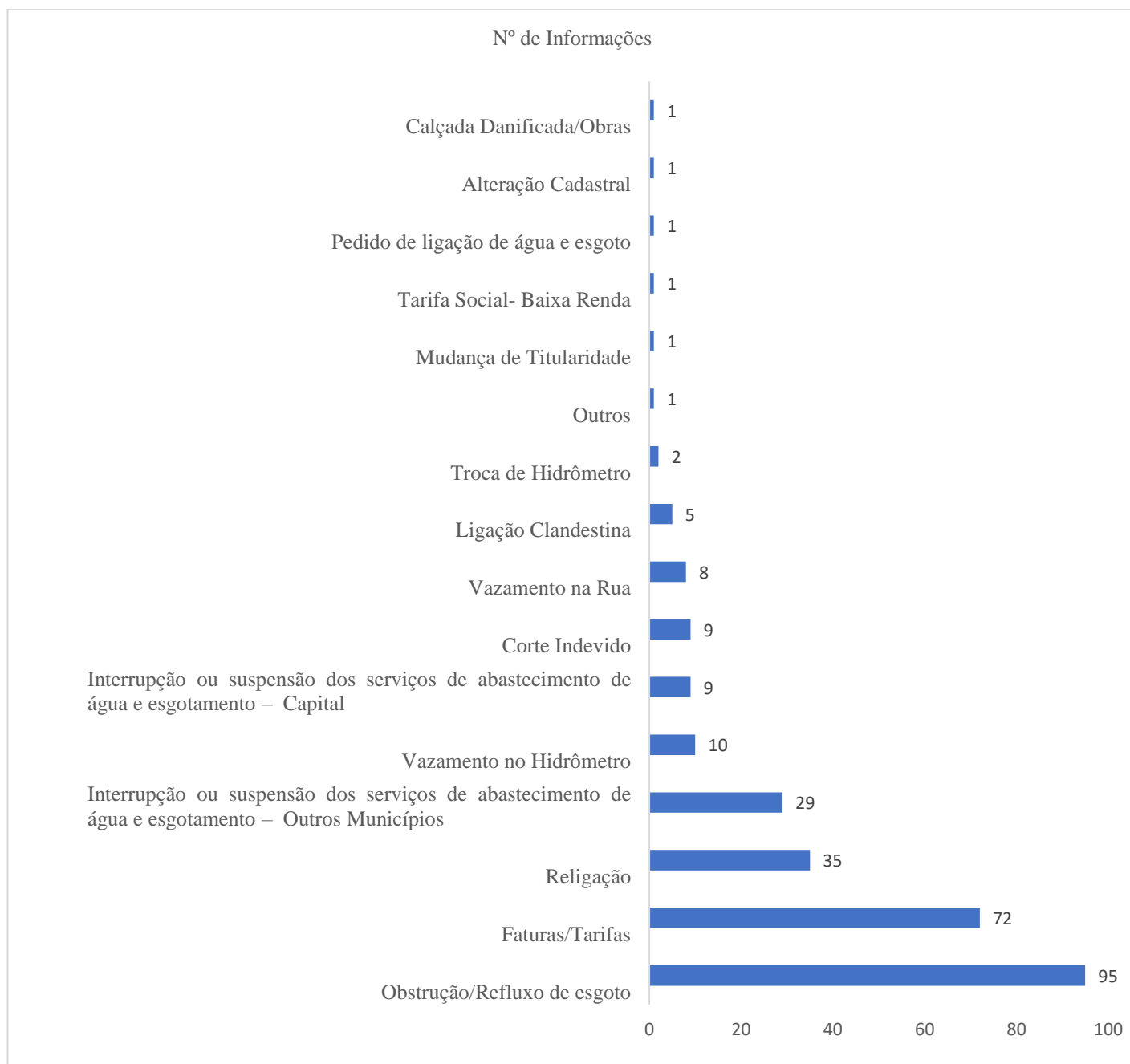


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 95 (noventa e cinco), Faturas/Tarifas 72 (setenta e dois), Religação 35 (trinta e cinco), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 29 (vinte e nove), Vazamento no Hidrômetro 10 (dez), Corte Indevido 9 (nove), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 9 (nove), Vazamento na Rua 8 (oito), Ligação Clandestina 5 (cinco), Troca de Hidrômetro 2 (dois), Outros 1 (um), Mudança e Titularidade 1 (um), Trifa/Social- Baixa renda 1 (um), Pedido de Ligação de Água e Esgoto 1 (um), Alteração Cadastral 1 (um) e Calçada danificada/Obras 1 (um).

Formas de Contato (NOVEMBRO/2024)

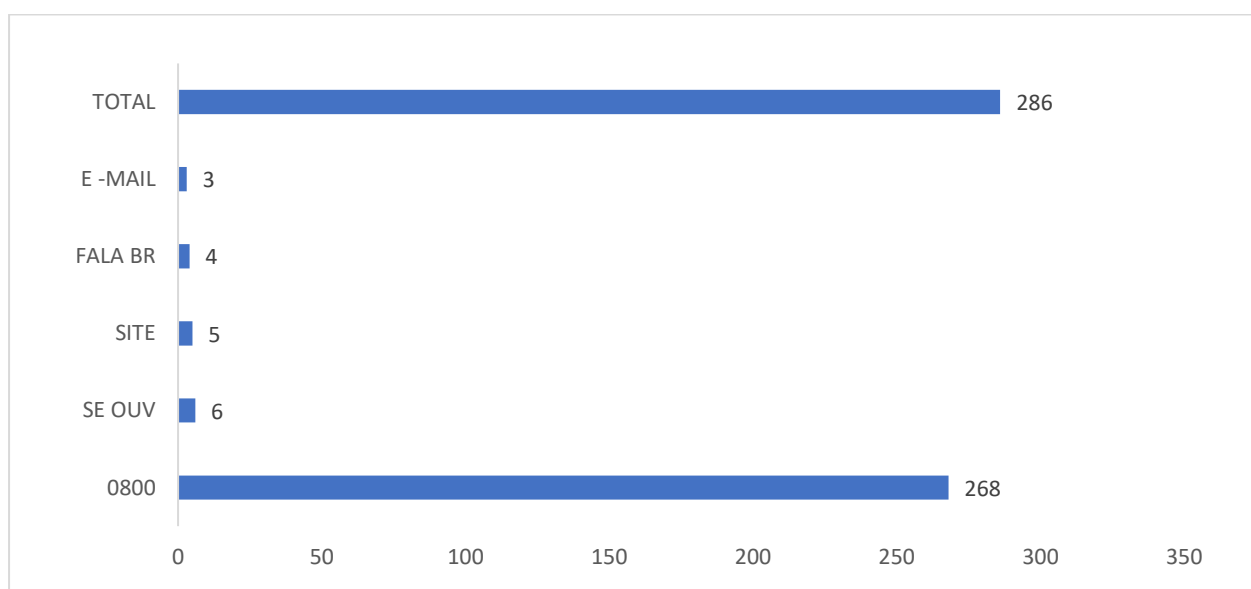


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 06 (seis) 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 3 (três), Site 02 (dois) 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 280 (duzentos e oitenta) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de novembro e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

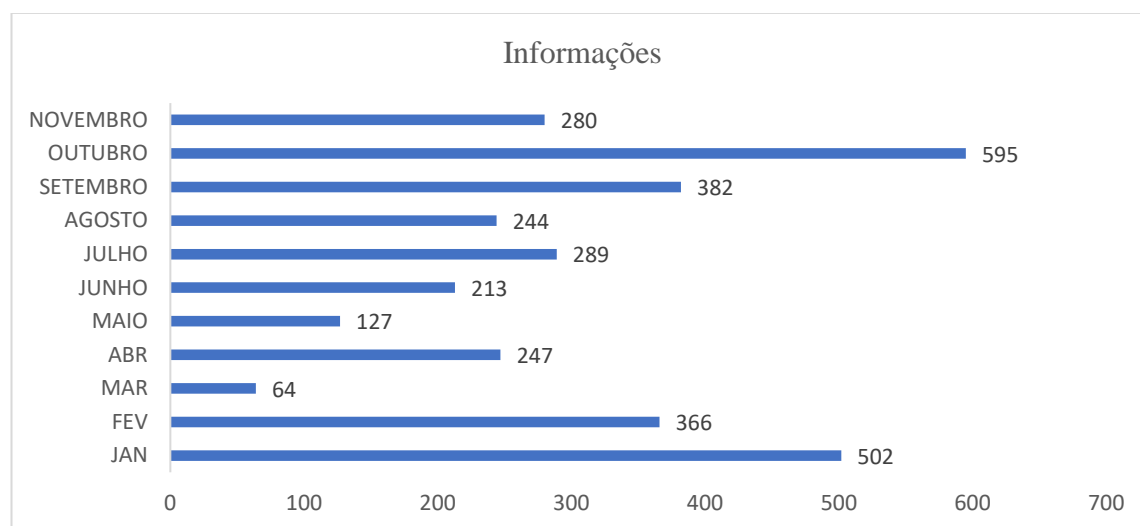


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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

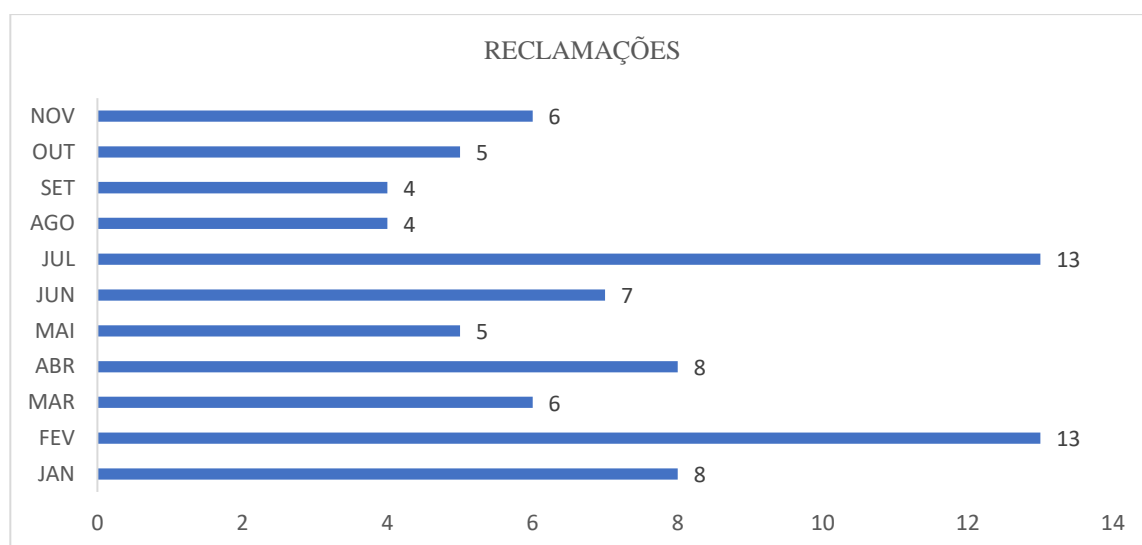


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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 07 (sete) demandas.

Dentro do mês 02 (dois) demandas e dos meses anteriores 05 (cinco).

Porém, a equipe da Ouvidoria da Agrese as pesquisas de satisfação foram finalizadas e informadas através de e-mail.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

✓ Em andamento foram contabilizadas 01 (uma) demanda;

✓ Resolvidas 05 (cinco).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	09
Reclamações	00
Informações	09
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 das quais 09 (nove) se converteram em informações.

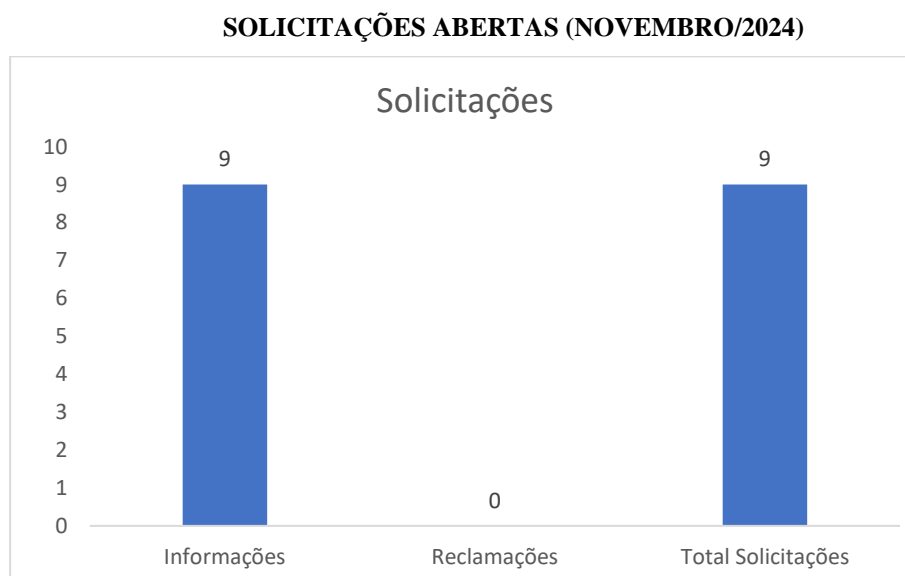


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Dos 09 (nove) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 08 (oito) e Débitos Anteriores 01 (um), conforme o gráfico 9.

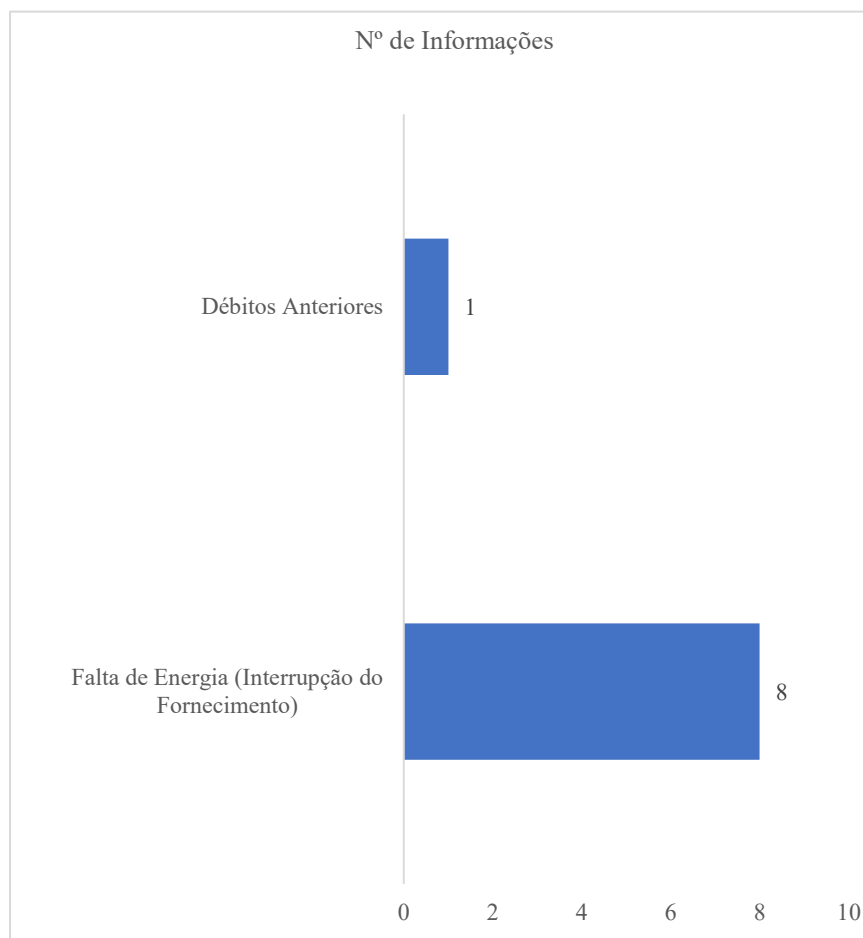


Gráfico 9: Quantitativo das informações recebidas no mês de novembro registradas no SGO.

Dos 09 (nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 10, 09 (nove) foram todos através do canal de atendimento Aneel 167, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

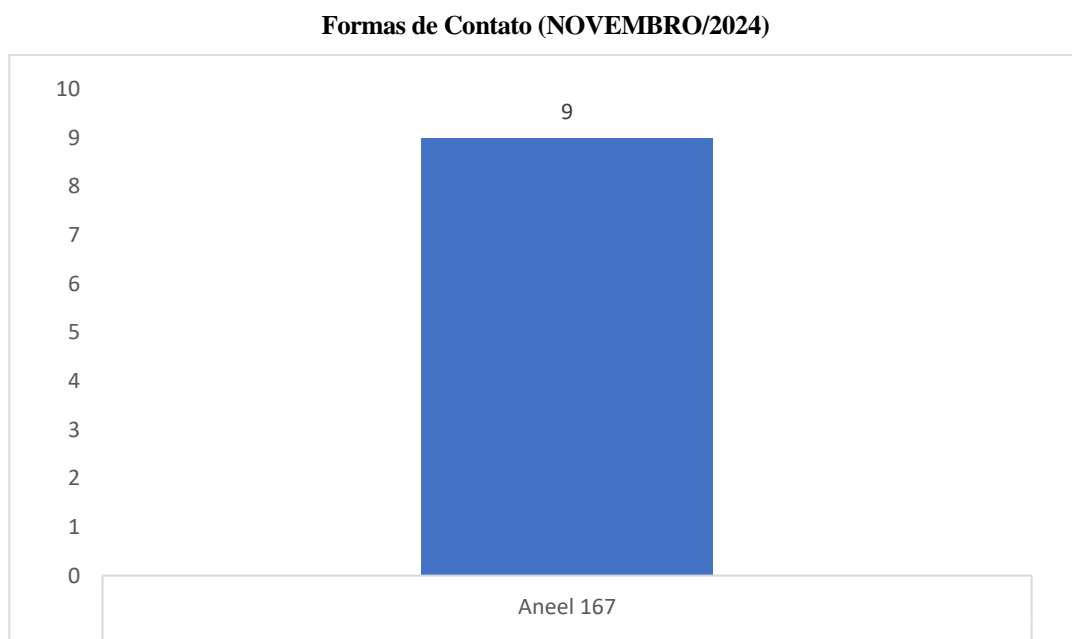


Gráfico 10: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	138
Reclamações	60
Informações	78

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 25/11/2024, 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 outubro/2024.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 11 é possível observar que um montante de 138 (cento e trinta e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 78 (setenta e oito) se converteram em informações e 60 (sessenta) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/2024)

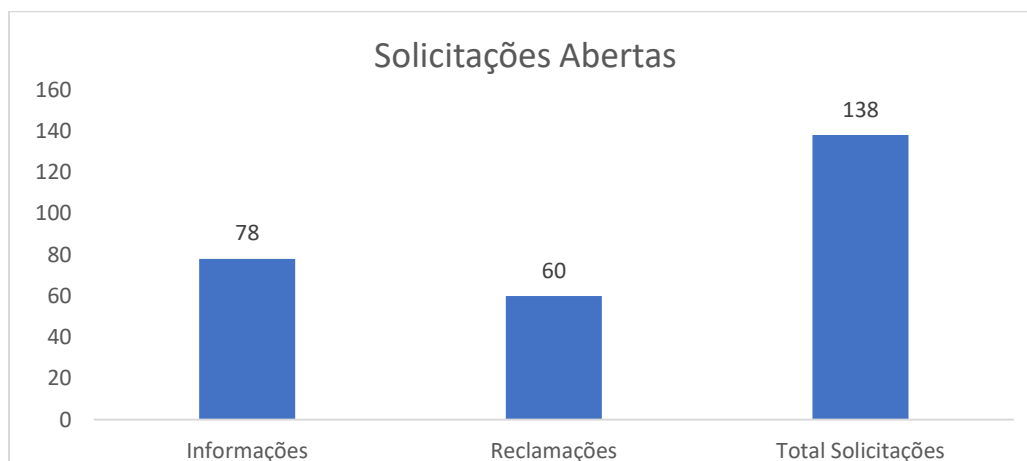


Gráfico 11: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 12 é possível ver que das 60 (sessenta) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 14 (quatorze), Interrupções Frequentes 07 (sete), Entrega da fatura 05 (cinco), Extensão de Rede 04 (quatro), Faturamento de microgeração 04 (quatro), Ligação 03 (três), Oscilação de tensão 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Substituição de Equipamento de Rede 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 02 (dois), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Alteração Data Fatura 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Devolução de Val. 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Poste em mau Estado 01 (um) e Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um).

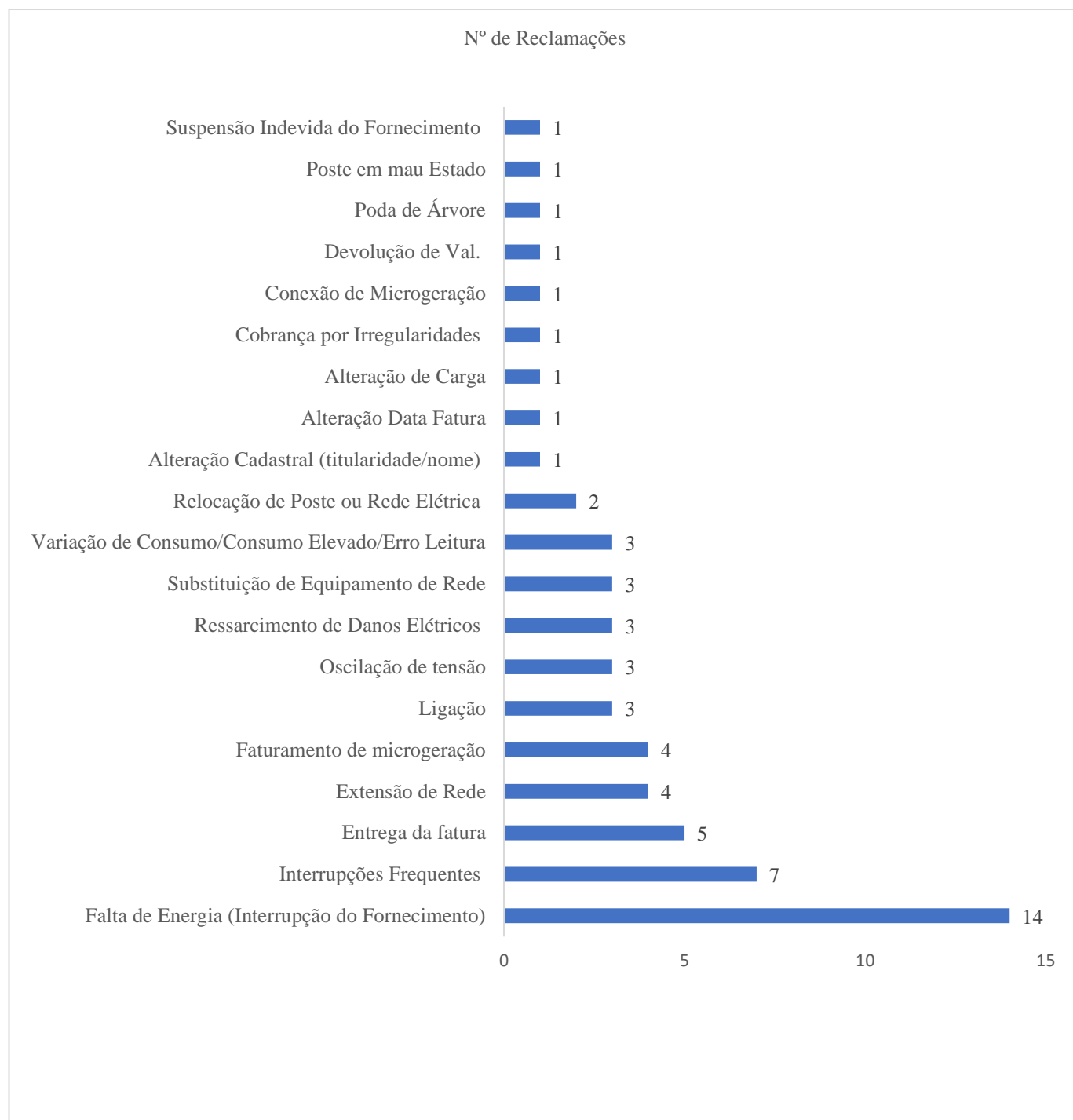


Gráfico 12: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 13 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 78 (setenta e oito) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 17 (dezessete), Religação 14 (quatorze), Atendimento Telefônico da Concessionária 07 (sete), Iluminação Pública 05 (cinco), Débitos Anteriores 04 (quatro), Classificação UC Res. Baixa renda 03 (três), Oscilação de tensão 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), 2º via Fatura 02 (dois), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 02 (dois) Entrega da fatura 02 (dois), Parcelamento 02 (dois), Procedimentos P/Faturas 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Aneel 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Devolução de Val. 01 (um), Dificuldade de Pagamento 01 (um), Faturamento de microgeração 01 (um), Fatur. por Média 01 (um), Ligação 01 (um), Migração ML/Dificuldade Contato/Acesso CCER/CUSD 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um) e Relocação Poste/ Rede 01 (um).

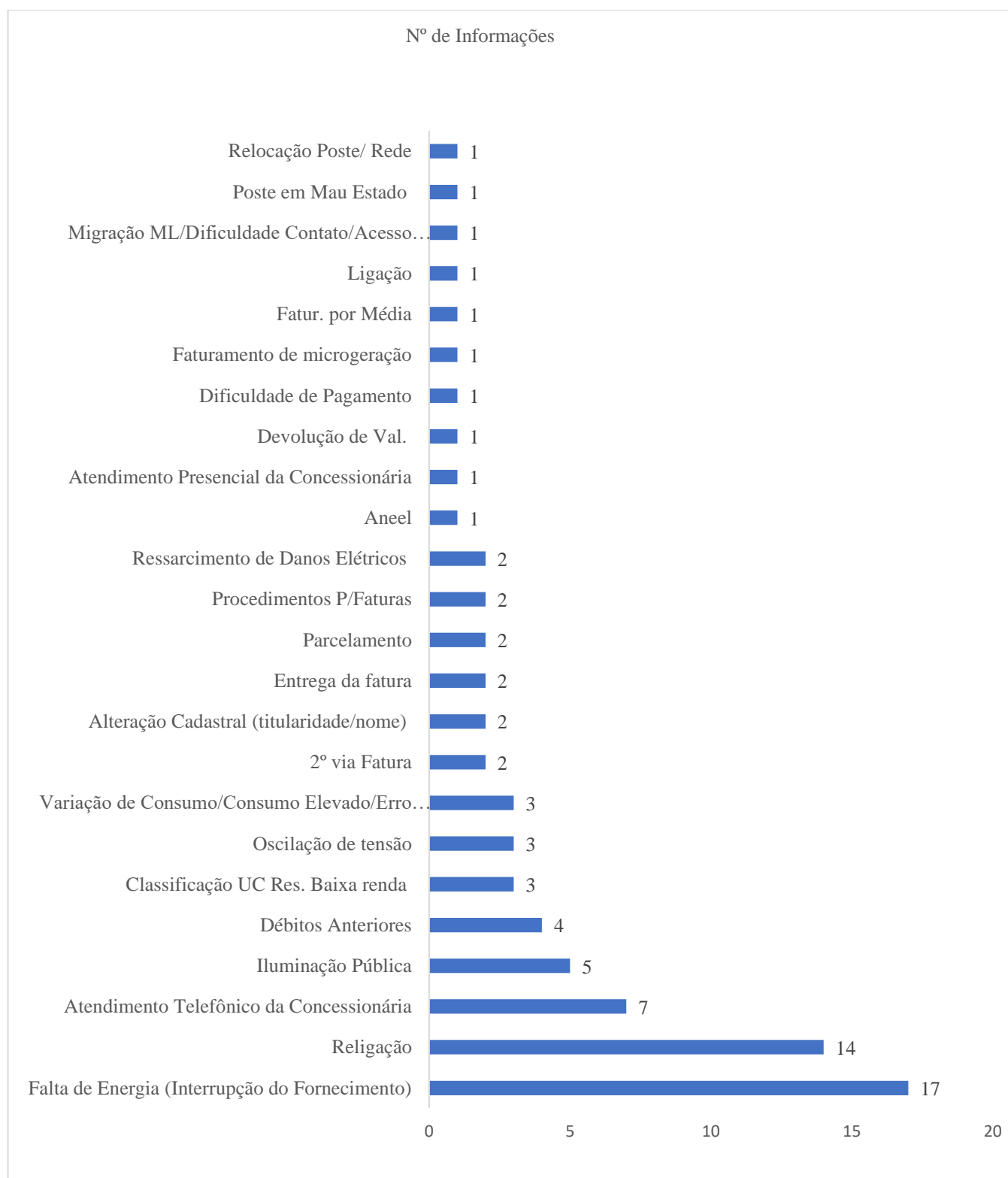


Gráfico 13: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 138 (cento e trinta e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 14, 118(cento e dezoito) 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 11 (onze), App Aneel 04 (quatro), 0800 03 (três), Chat 01 (um), Local Agência 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

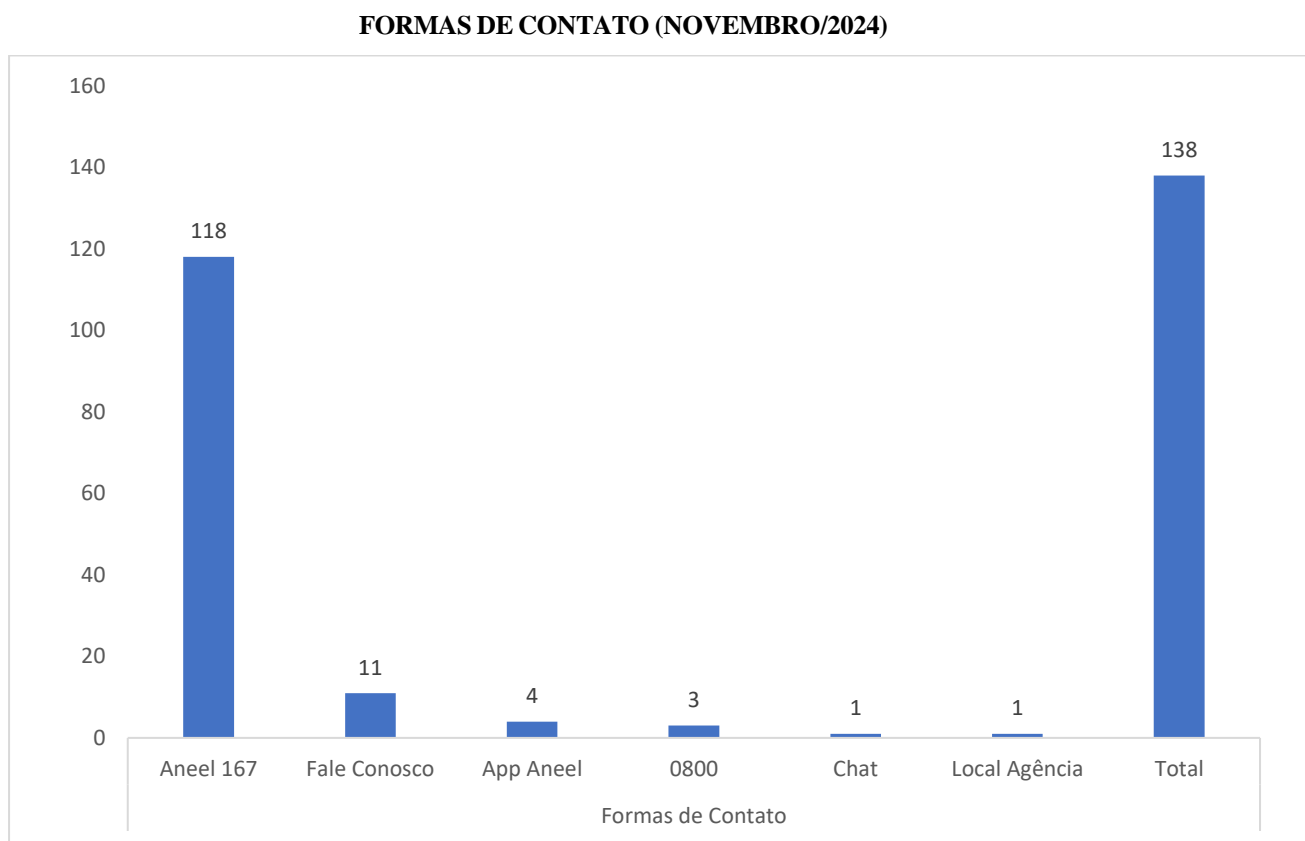


Gráfico 14: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 novembro de 2024.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	00
Informações	00
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	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”**.

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório não houve registro de reclamação e a tipologia **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”** foi registrada como informação. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia com registro de reclamação foi **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”** ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em novembro registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 09 (nove) registros de informações nos canais Fala Br sendo 04 (quatro) de competência da Concessionária Deso 01490.2024.000084-55 com o assunto **Falta de água no município de Santa Luzia do Itanhhy**, 01490.2024.000086-17 **Falta de água no município de Porto da Folha**, 01490.2024.000089-60 **Falta de água no bairro Inácio Barbosa**, 01490.2024.000083-74 **Corte Indevido** e 05 (cinco) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01490.2024.000085-36 – **Licitação**, 01570.2024.000026-96 – **Assédio Moral**, 01490.2024.000087- 06 - **Educação**, 01490.2024.000088 – 89 – **Atendimento Básico** e 01490.2024.000090-01 **Abastecimento de carne**, 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.