

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

DEZEMBRO/2024



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO





Canais de atendimento:

Formulário eletrônico (site institucional);

E-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br);

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	11
3.1 SULGIPE.....	11
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	11
ENERGISA -SE	13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
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 Janeiro de 2025.

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 dezembro de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	190
Reclamações	09
Total de Solicitações	199
Informações Finalizadas	190
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	02
Total de Solicitações Finalizadas	192
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	07

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Dezembro apenas 3,5% 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 199 (cento e noventa e nove) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

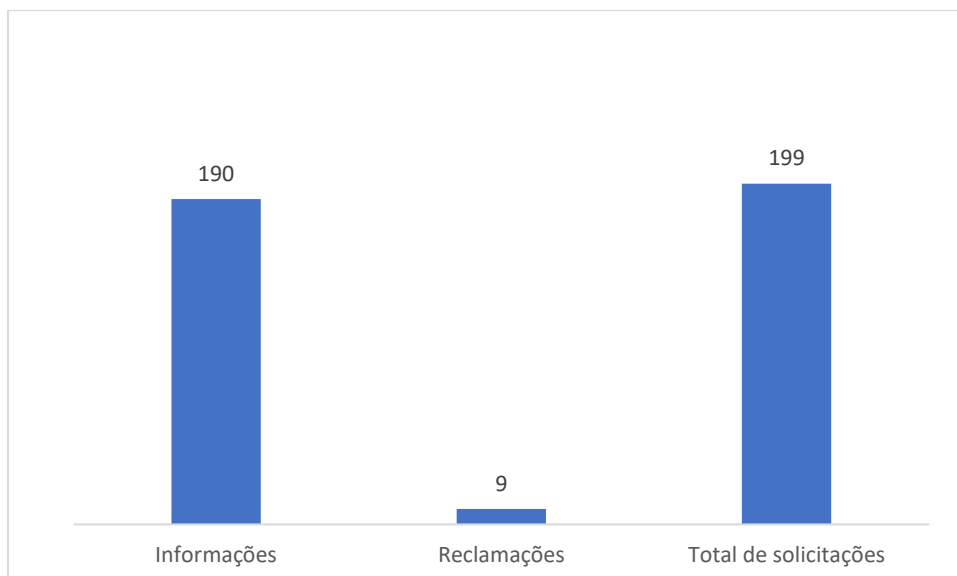


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 98,9% 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.

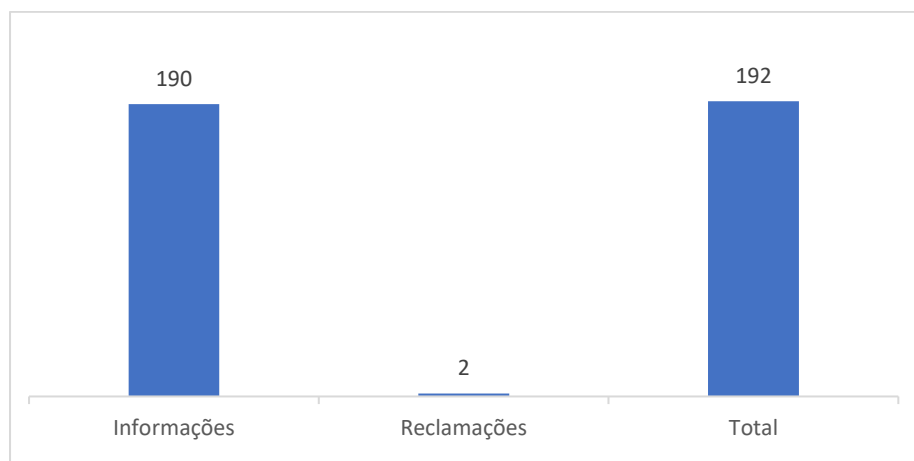


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 96,5% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de dezembro, 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.

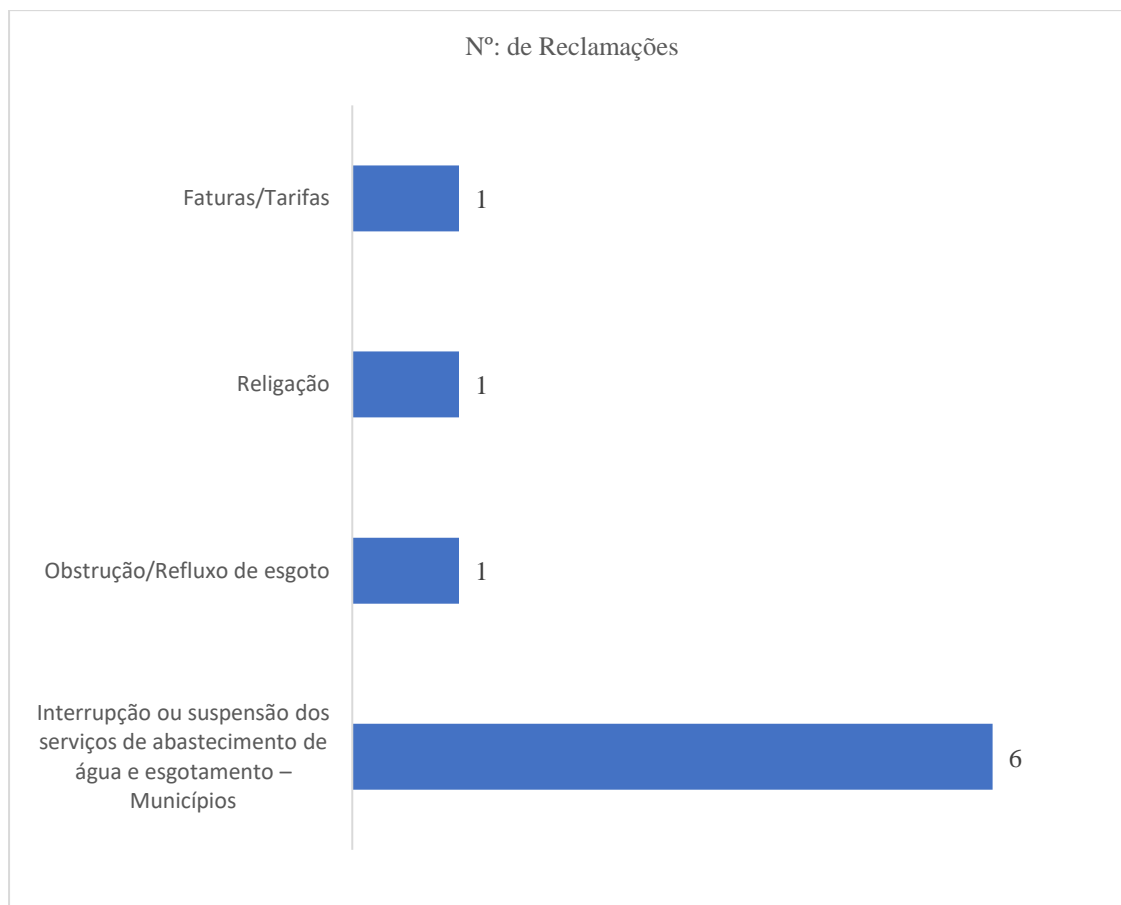


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como, Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 06 (seis), Obstrução/Refluxo de esgoto 01 (um), Religação 01 (um) e Faturas/Tarifas 01 (um).

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

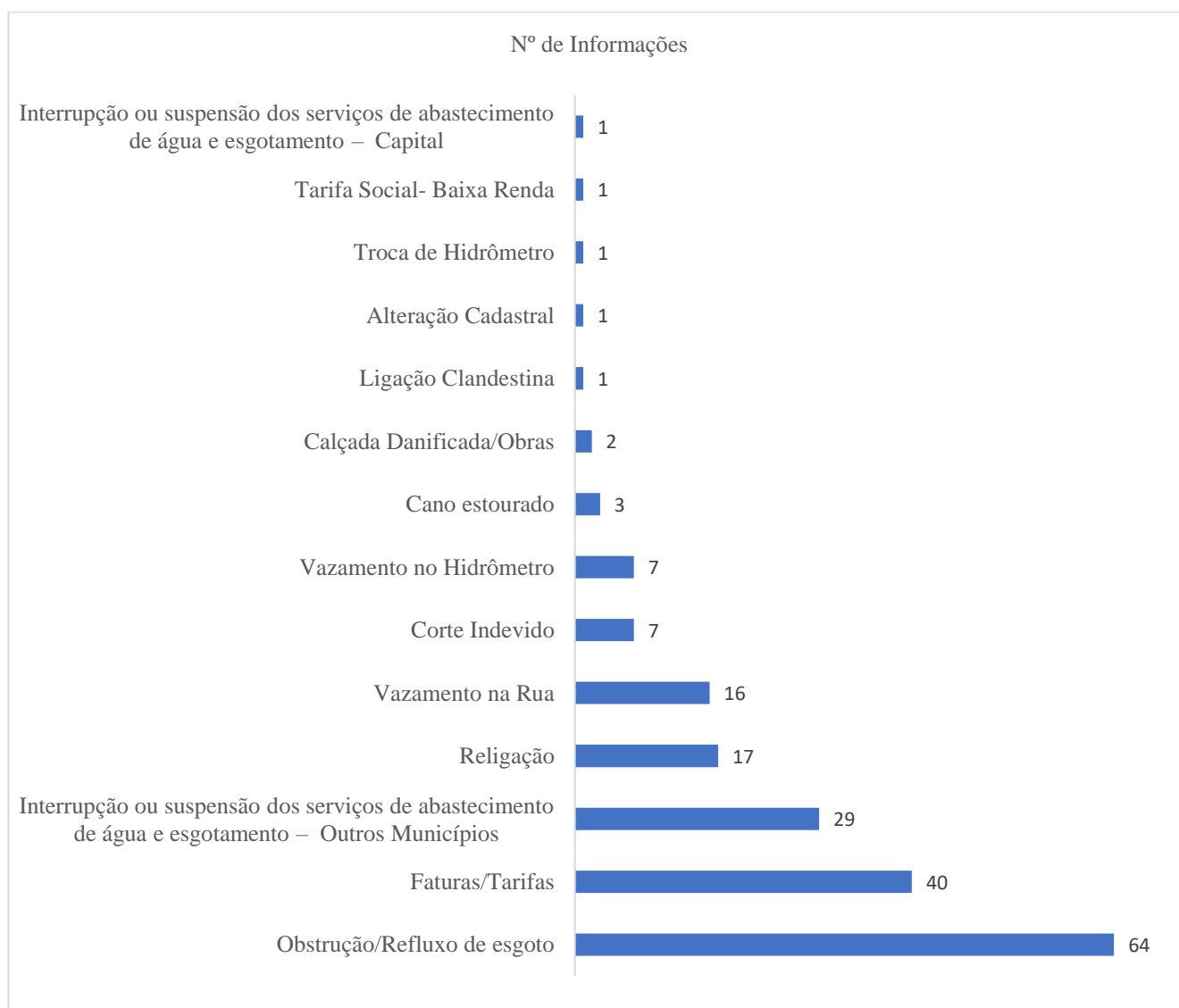


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 64 (sessenta e quatro), Faturas/Tarifas 40 (quarenta), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 29 (vinte e nove), Religação 17 (dezessete), Vazamento na Rua 16 (dezesseis), Corte Indevido 7 (sete), Vazamento no Hidrômetro 7 (sete), Cano estourado 3 (três), Calçada danificada/Obras 2 (dois), Ligação Clandestina 1 (um), Alteração Cadastral 1 (um), Troca de Hidrômetro 1 (um), Tarifa/Social- Baixa renda 1 (um) e Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 1 (um).

Formas de Contato (DEZEMBRO/2024)

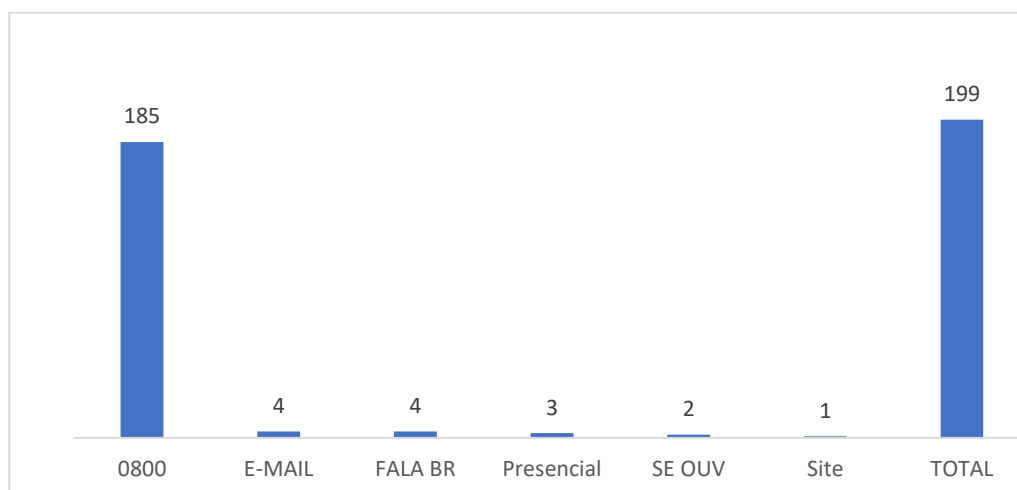


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 09 (nove) demandas que gerou reclamações registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento Presencial 3 (três), pelo Fala BR 3 (três), Site 01 (um), E-mail 1 (um) e Se Ouv 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 190 (cento e noventa) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de dezembro e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

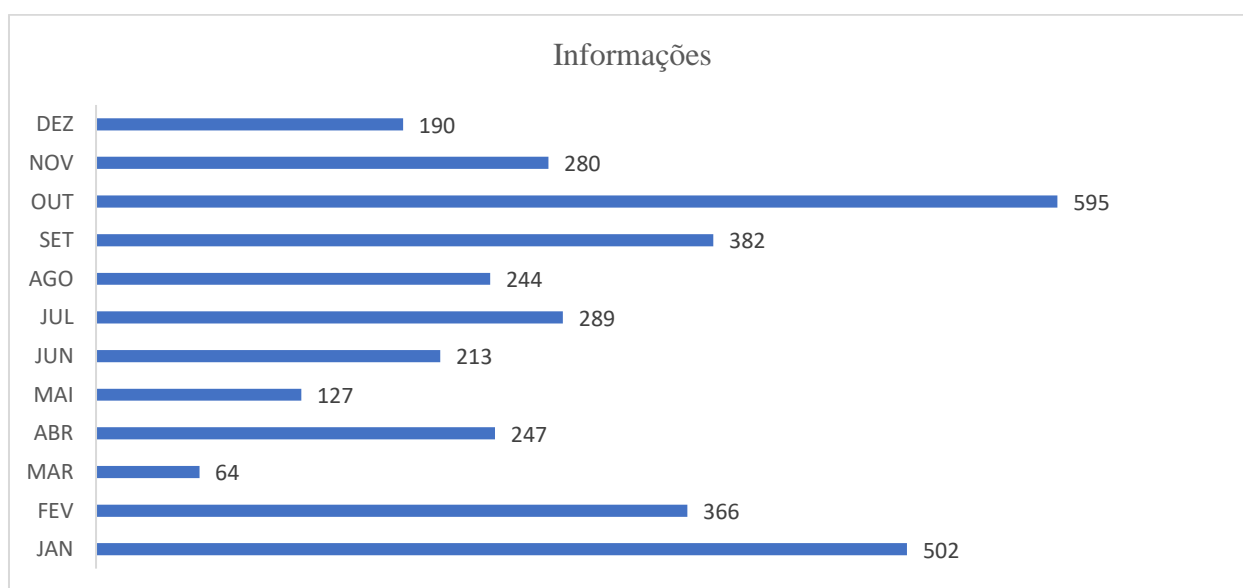


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 09 (nove), 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.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

✓ Em andamento foram contabilizadas 02 (dois) demandas;

✓ Resolvidas 03 (três).

Porém a equipe da Ouvidoria da Agrese não obteve êxito nas pesquisas de satisfação das demandas finalizadas, sendo que as mesmas foram informadas através de e-mail que suas demandas foram atendidas.

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	09
Reclamações	03
Informações	06
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 03 (três) se converteram em reclamações e 06 (seis) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2024)

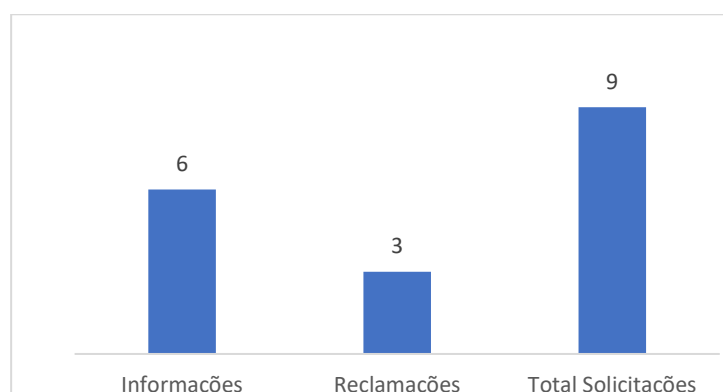


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver as reclamações registradas com a tipologia Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 01 (um), Ligação 01 (um) e Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) ocorrências de energia elétrica do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

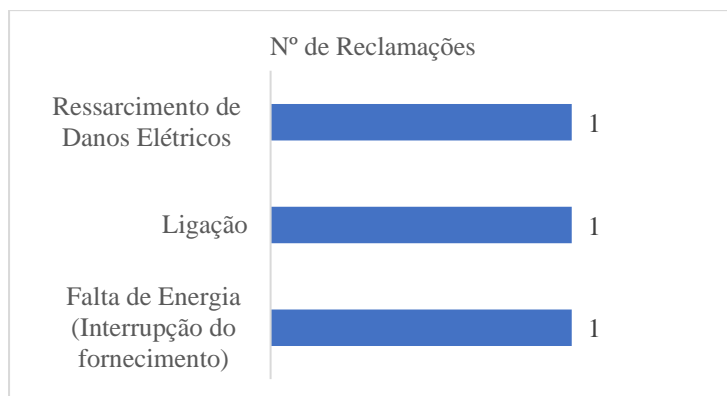


Gráfico 9: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

Dos 06 (seis) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Ligação 03 (três), Desli a Pedido 01 (um), Falta de Energia 01 (um) e Iluminação Pública 01 (um), conforme o gráfico 10.

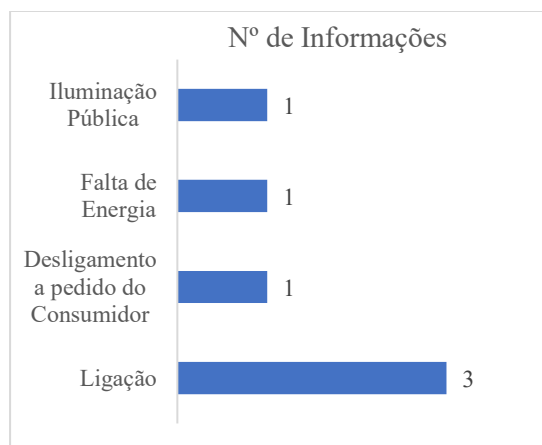


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de dezembro no SGO

Dos 09 (nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 08 (oito) foram todos através do canal de atendimento Aneel 167 e Fale Conosco 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

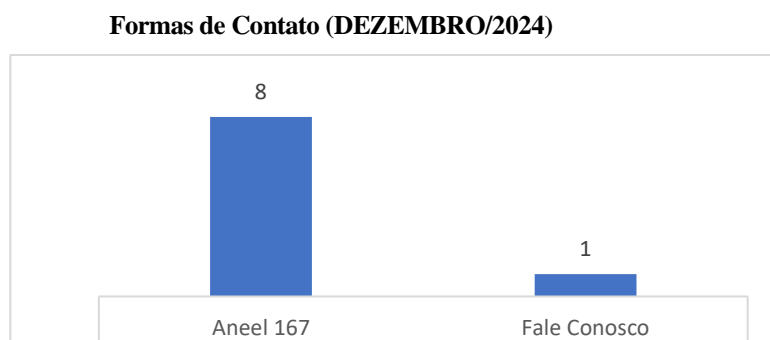


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 dezembro 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	49
Informações	89

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 138 (cento e trinta e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 89 (oitenta e nove) se converteram em informações e 49 (quarenta e nove) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2024)

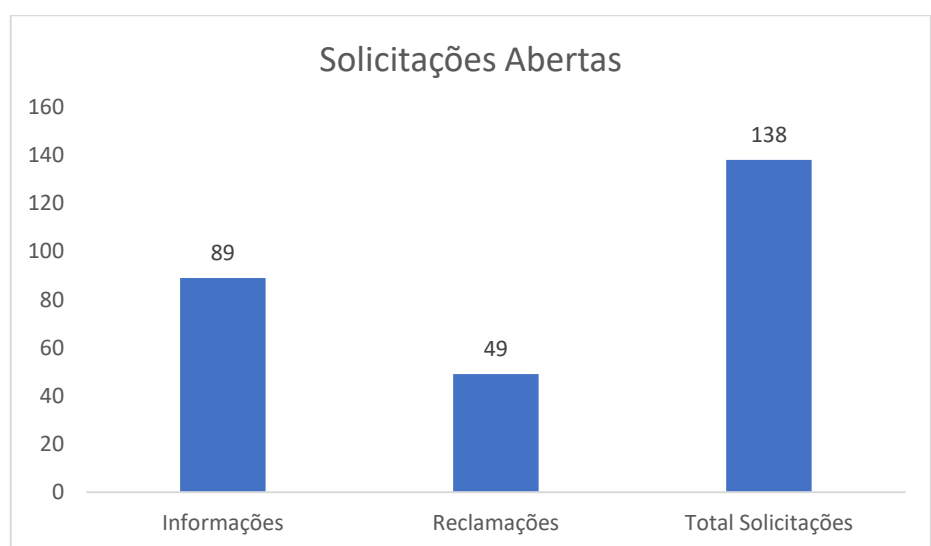


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 49 (quarenta e nove) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 10 (dez), Oscilação de tensão 08 (oito), Faturamento de microgeração 06 (seis), Conexão de Microgeração 04 (quatro), Interrupções Frequentes 04 (quatro), Extensão de Rede 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Participação Financeira 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Entrega

Aviso (Reaviso) 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Ligação 01 (um) e Nenhuma das Anteriores 01 (um).

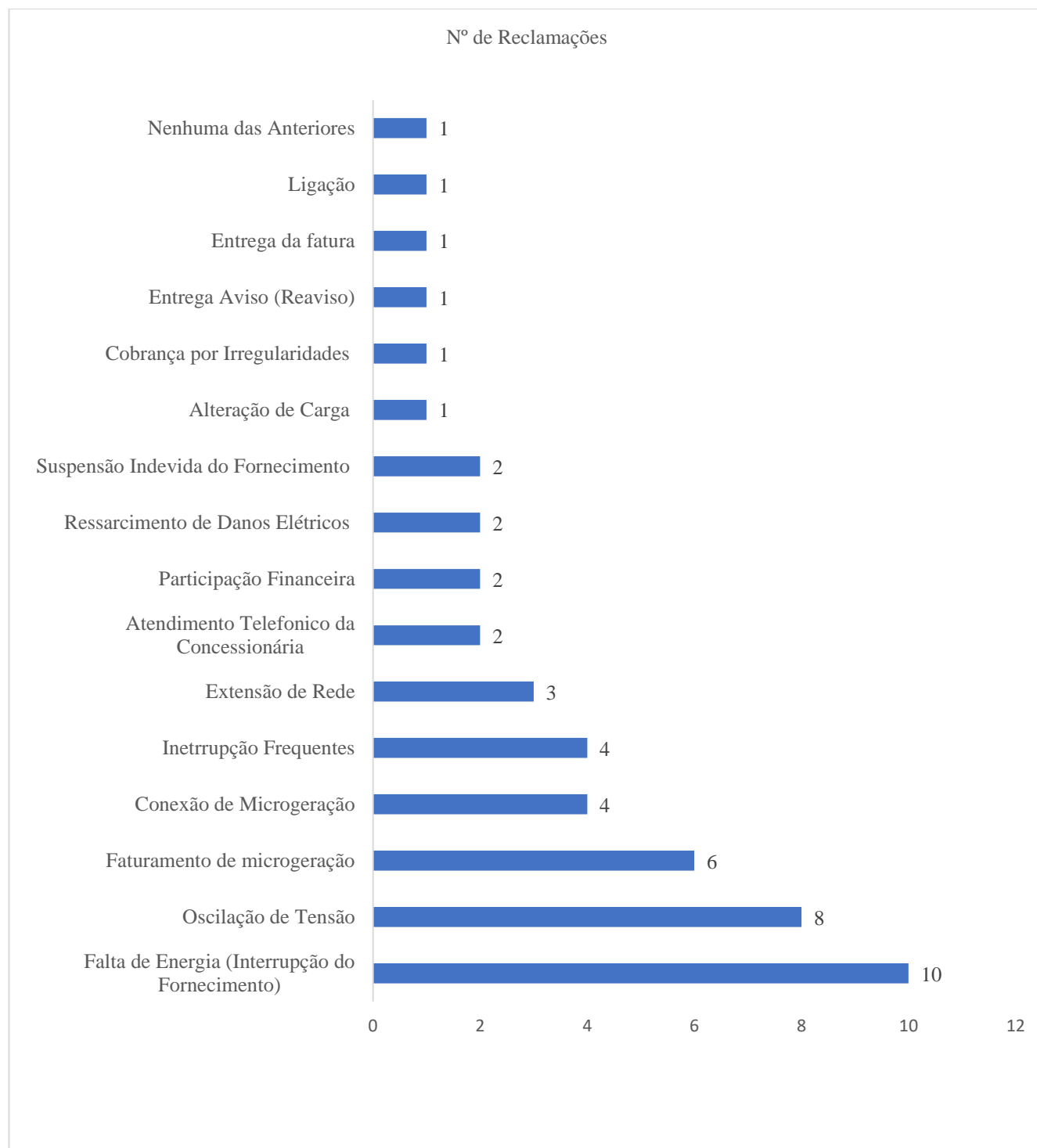


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 89 (oitenta e nove) no SGO e tratando-se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 17 (dezessete), Religação 13 (treze), Atendimento Telefônico da Concessionária 08 (oito), Oscilação de tensão 08 (oito), Iluminação Pública 06 (seis), Extensão de Rede 04 (quatro), Procedimentos p/denúncias 04 (quatro), Débitos Anteriores 03 (três), Entrega da fatura 03 (três), Aneel 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Devol. Valores 02 (dois), Ligação 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Variação de Consumo 02 (dois), 2º via Fatura 01 (um), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Alteração Data Fatura 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Fatura por Média 01 (um), Interrupção Frequentes 01 (um), Parcelamento 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Relocação Poste/ Rede 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

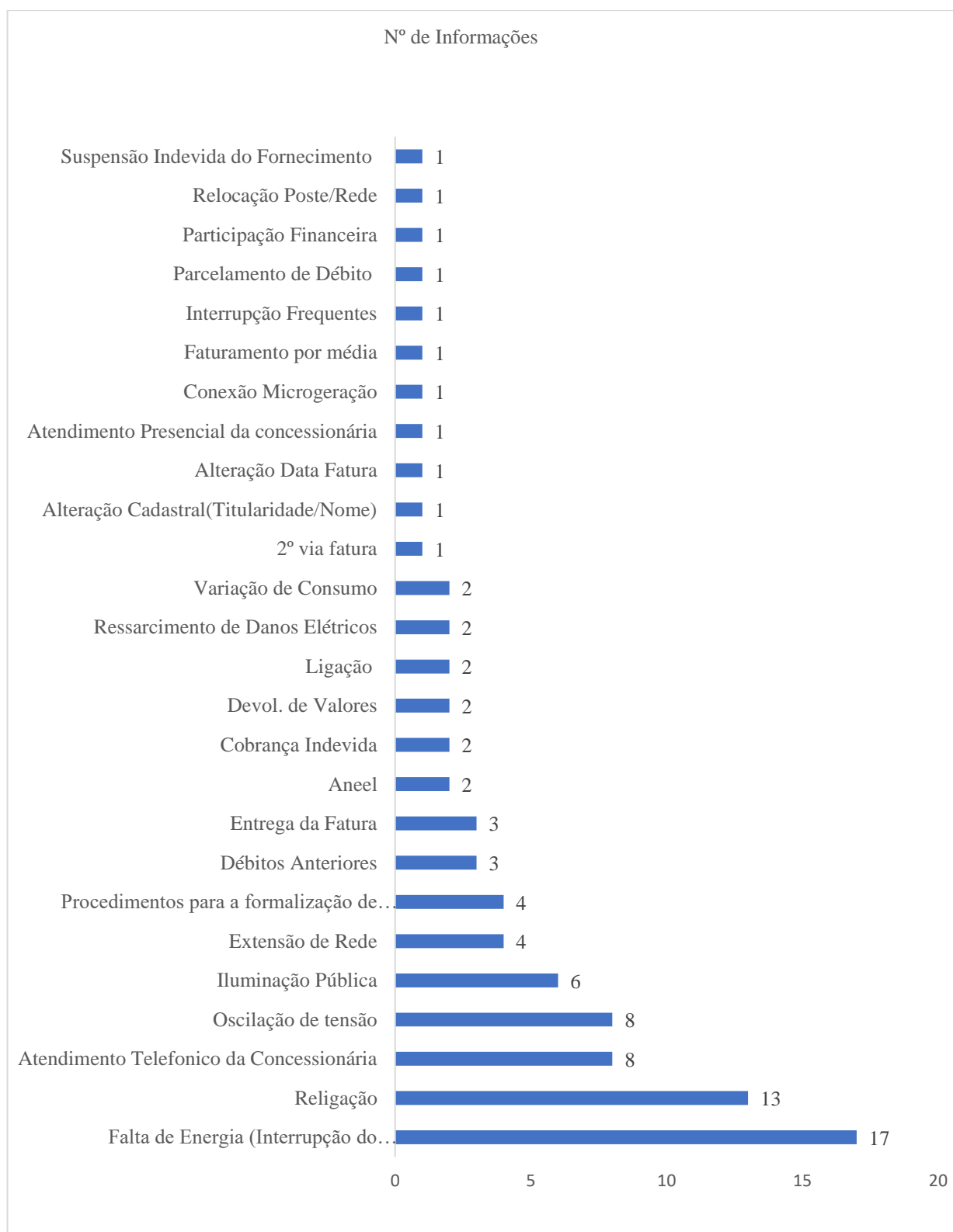


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 138 (cento e trinta e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 114 (cento e quatorze) 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 15 (quinze), App Aneel 03 (três), Chat 03 (três), 0800 02 (dois) e Chat Bot 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

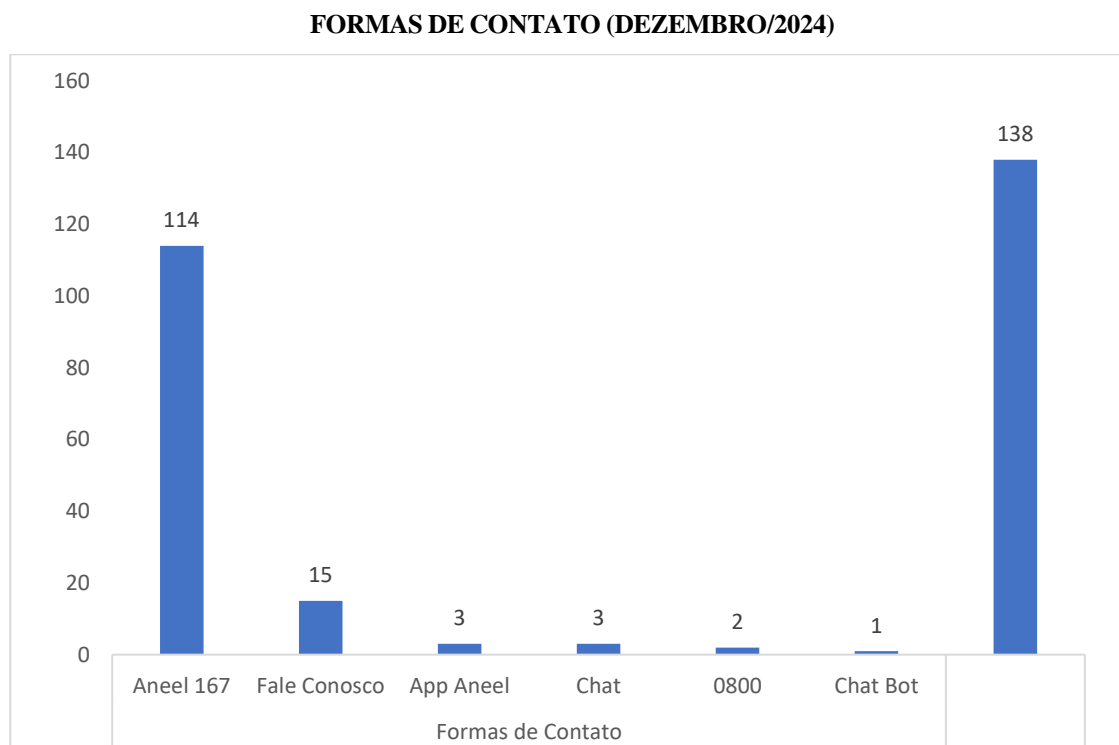


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 dezembro 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 727 0167.

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 a tipologia **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”**, **“Ligação”** e **“Ressarcimento de Danos Elétricos”** foram registradas como reclamação.

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 dezembro registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 07 (sete) registros de informações no canal Fala Br 05 (cinco) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01490.2024.00009427– **Armamento**, 01490.2024.000092 - 65 – **Hospital HUSE**, 01490.2024.000091-84 - **Discriminação**, 01490.2024.000099 – 31 – **Denúncia de irregularidades de servidores públicos** e 01490.2024.000095-08 - **Denúncia de funcionária pública** e 03 (três) de competência da Agrese 01 (um) por e-mail com o assunto “Verificador Independente” e 01 (um) SE OUV com o assunto “Concurso Agrese”.

Informamos também que houve registros no Fala Br 04 (quatro) de competência da Agrese 01490.2024.000097-70 - SE OUV – 36017/24-1 **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios – Pov. Brasília”**; 01490.2024.000096-99 - SE OUV 36018/24-1 **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios – Boquim”**; 01490.2024.000093-46 – SE OUV 35733/24-1 **“Obstrução/Refluxo de esgoto”** e 01490.2024.000086-17 protocolo duplicado SE OUV 35262/24-1 **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios – Porto da Folha”**, 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.