Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria



DEZEMBRO/2022

Energia Elétrica



Saneamento



Gás Canalizado



Canais de atendimento:

Fale conosco (site institucional);

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

Formulário eletrônico (site institucional);

Ligação gratuita (0800 0791520) as quais serão geradas manifestações no SE-OUV (Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe);

Serviços do setor elétrico (08007270167);

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Endereço: Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, CEP: 49027-190.

Atendimento: Segunda a Sexta das 7:00 às 13:00

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública SMA – Contrato de Metas nº: 21/2022 – 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
GÁS CANALIZADO 19
5. CONCLUSÃO 20

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 ao Contrato de Metas nº 021/2022 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, 06 de Janeiro de 2023.

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 2022.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	616
Reclamações	06
Denúncias	00
Elogios	00
Total de Solicitações	**622**
Informações Finalizadas	616
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	01
Total de Solicitações Finalizadas	**617**
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 Dezembro, apenas 0,81% 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 622 (seiscentos e vinte e dois) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

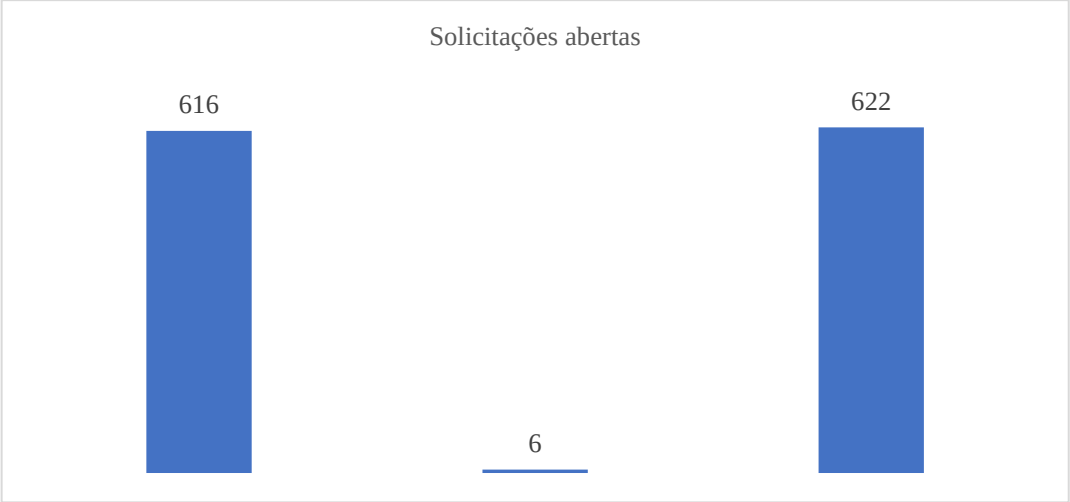


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,04% 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.

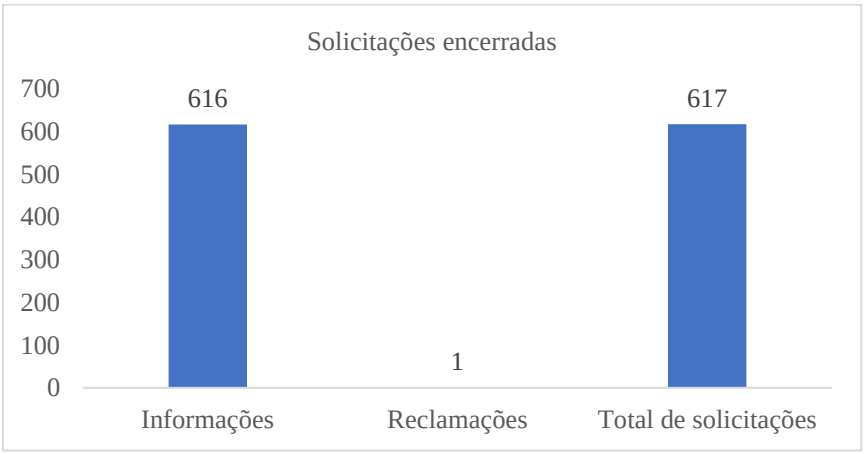


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 99,20% 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:

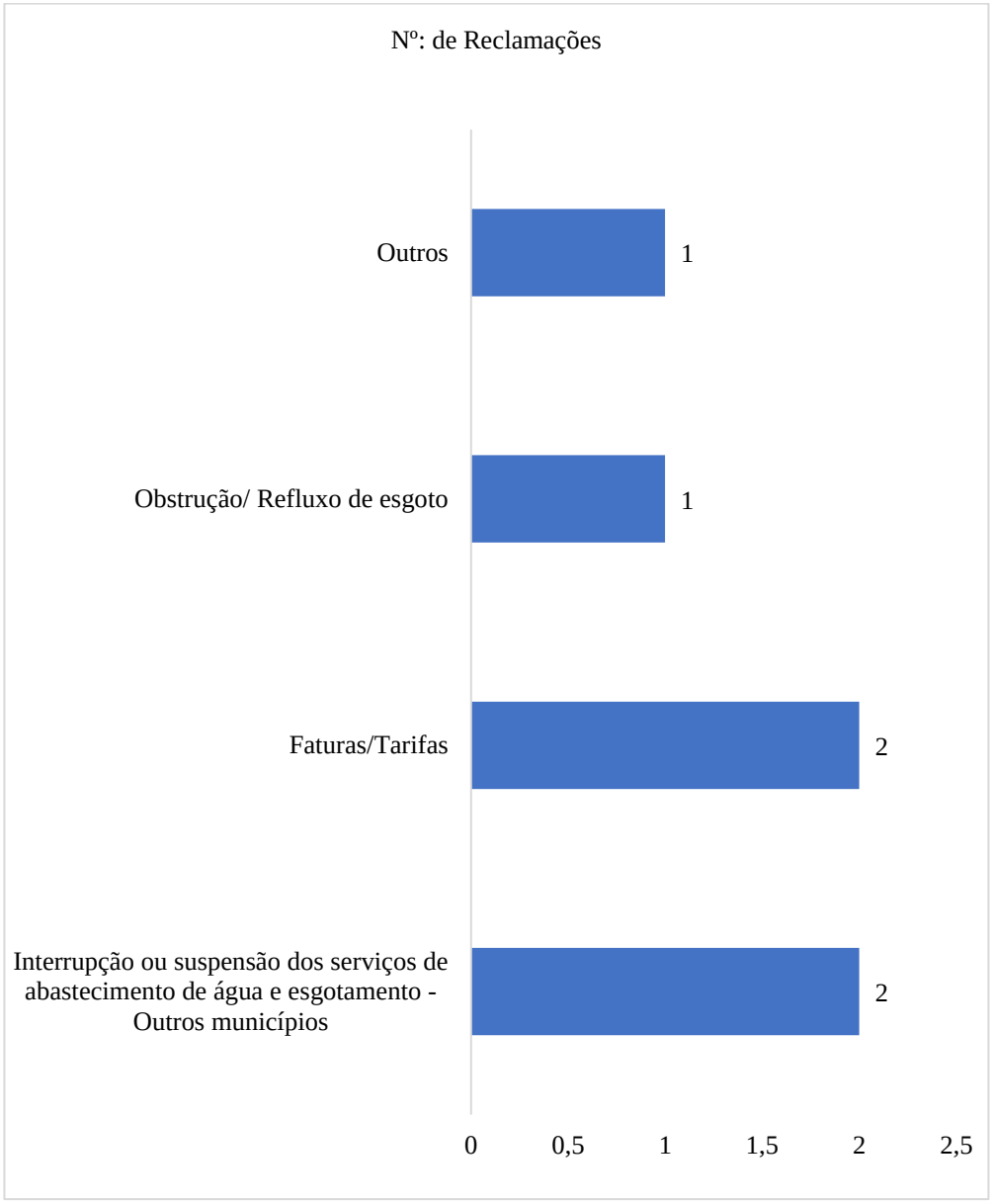


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 02 (dois), Faturas/Tarifas 02 (dois), Obstrução/Refluxo de esgoto 01 (um) e Outros 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 de 2022.



Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 173 (cento e setenta e três), Mensagem sem Protocolo 128 (cento e vinte e oito), Religação 98 (noventa e oito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 61 (sessenta e um), Obstrução/Refluxo de esgoto 36 (trinta e seis), Cancelamento do abastecimento de água 33 (trinta e três), Vazamento na rua 30 (trinta), Vazamento no hidrômetro 22 (vinte e dois), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 07 (sete), Troca de hidrômetro 06 (seis), Calçada danificada/Obras 04 (quatro), Cano estourado 03 (três), Pedido de ligação de água e esgoto 03 (três), Outrso 03 (três), Religação 02 (dois), Ligação clandestina 02 (dois), Alteração cadastral – Titularidade/Nome 02 (dois), Tarifa social – Baixa renda 02 (dois) e Cobrança taxa de esgoto 01 (um).

Dos 622 (seiscentos e vinte e dois) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 468 (quatrocentos e sessenta e oito) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de

algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 145 (cento e quarenta e cinco), pelo formulário eletrônico disponível no Site institucional 07 (sete), E-mail 02 (dois).

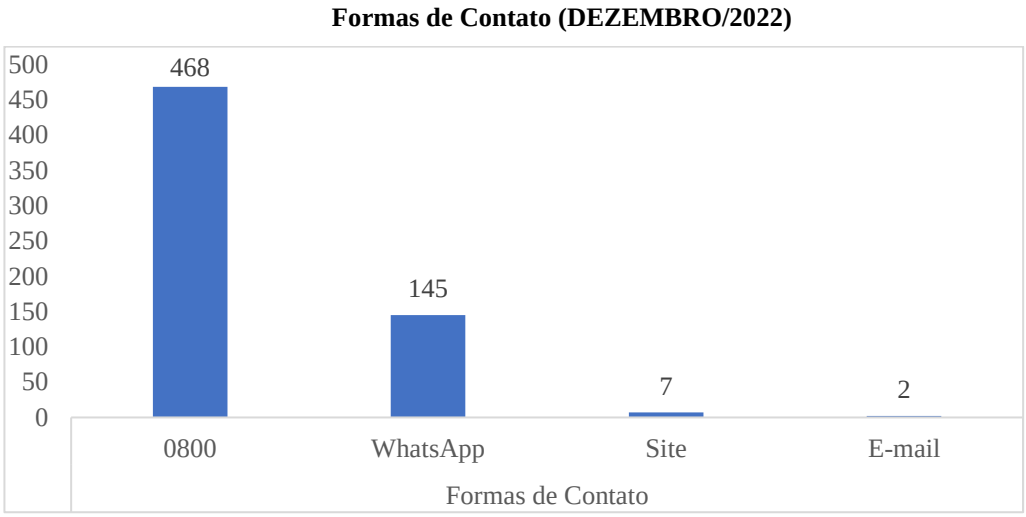


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população Sergipana as quais foram geradas 6 (seis) demandas no SE OUV pelo 0800 foram contabilizadas 02 (dois), site 03 (três) e pelo E-mail 1 (um), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 616 (seiscentos e dezesseis) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de dezembro e finalizados no ato oferecendo um posionamento resolutivo ao consumidor.

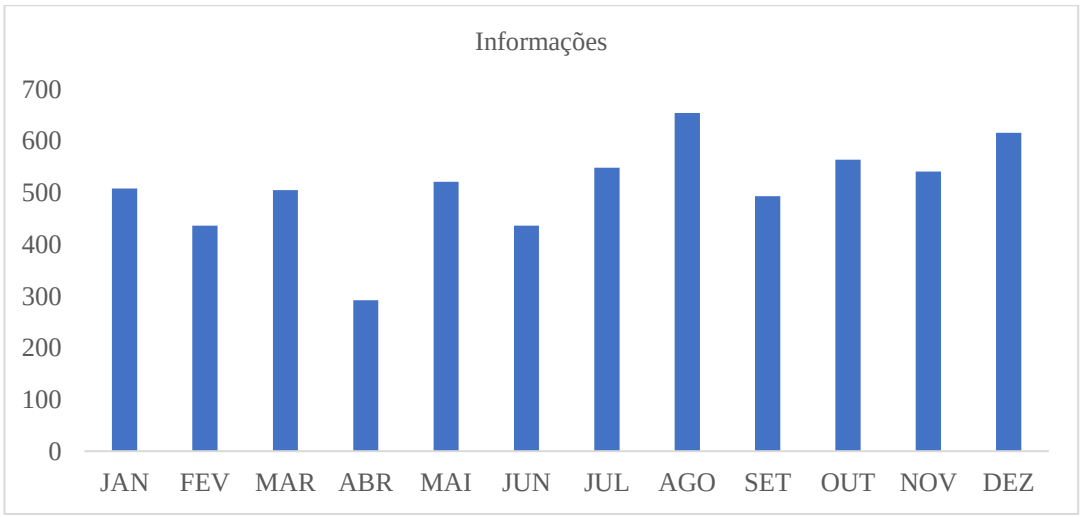


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de dezembro.

No mês de referência deste relatório, nota-se um aumento de aproximadamente 13,86% 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.

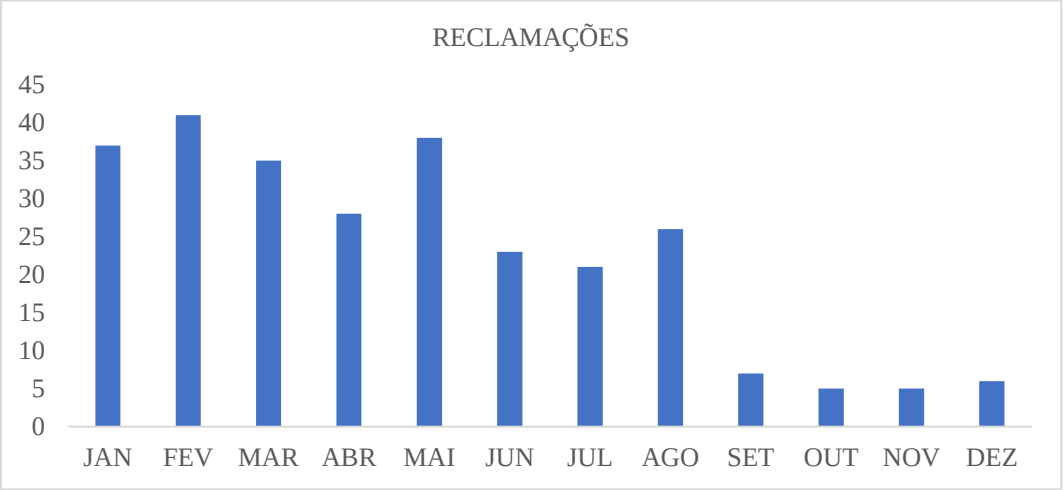


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de dezembro

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento de aproximadamente de 20,00% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 06 (seis) consumidores, sendo que 01 (um) referente ao mês deste relatório e 05 (cinco) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 04 (quatro) demandas;
- ✓ 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 dezembro de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**35**
Reclamações	06
Informações	29
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 19/12/2022, 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.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 35 (trinta) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 06 (seis) se converteram em reclamações e 29 (vinte e nove) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2022)

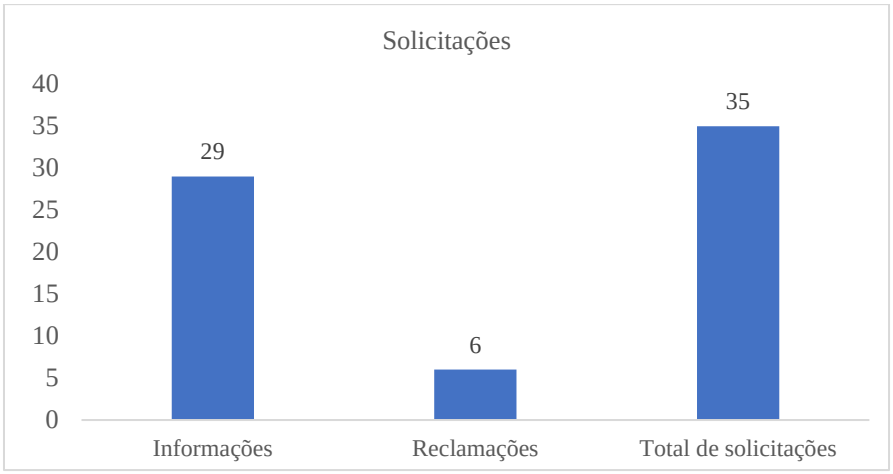


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia "Ressarcimento de Danos Elétricos" 02 (dois), "Conexão de Microgeração" 01 (um), Ligação 01 (um), "Suspensão Indevida do Fornecimento" 01 (um) e "Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura" 01 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

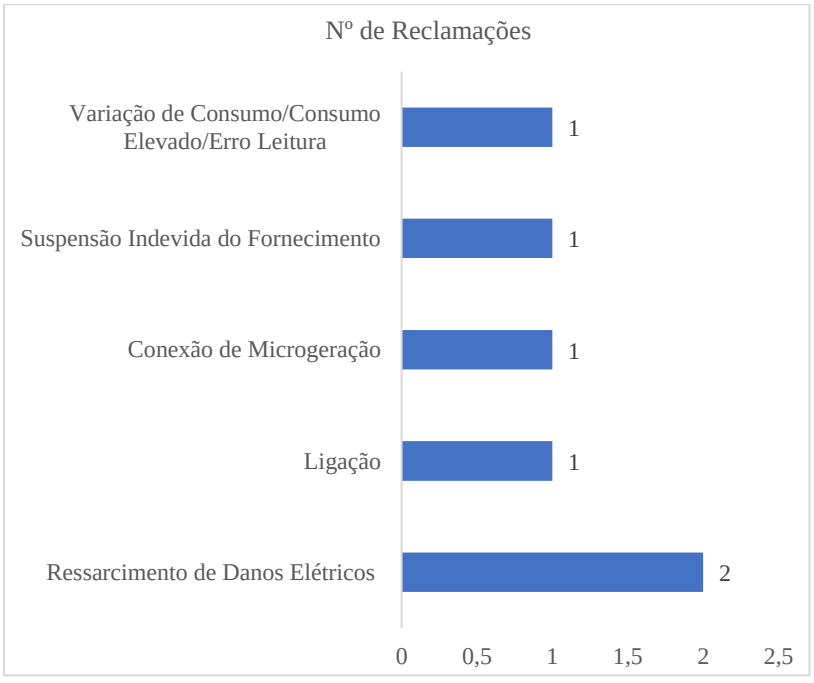


Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

Dos 29 (vinte e nove) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 11 (onze), Religação 05

(cinco), Atendimento Telefônico da Concessionária 03 (três), Alteração de carga 02 (dois), Iluminação Pública 02 (dois), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 01 (um), Ligação 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), conforme dispõe o gráfico 10.

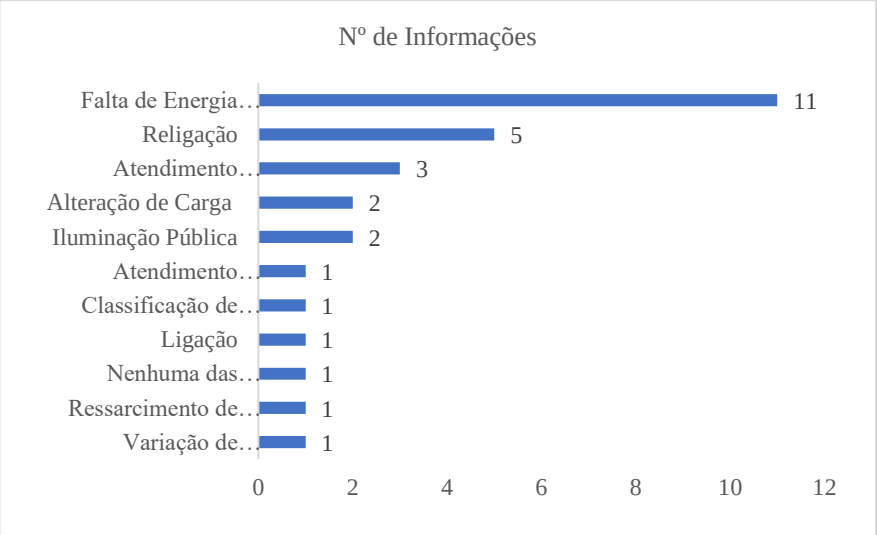


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

Dos 35 (trinta e cinco) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 17 (dezessete) foram através do canal de atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica. Os demais registros foram pelo Aneel 167 - 16 (dezesseis), pelo Fale Conosco 01 (um) e Chatbot 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de contato (DEZEMBRO/2022)

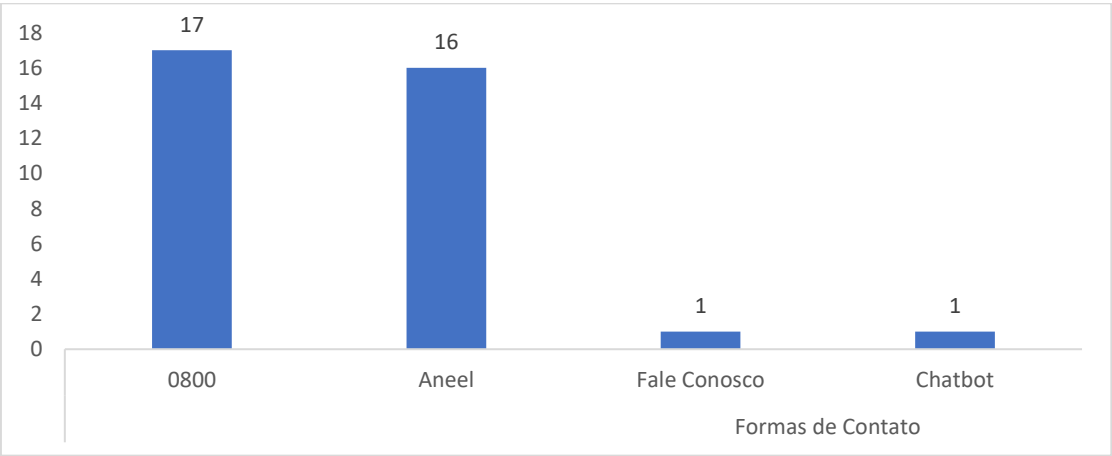


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

Total de Solicitações	**125**
Reclamações	45
Informações	79
Outros	01

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 20/12/2022, 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.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 125 (cento e vinte e cinco) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 45 (quarenta e cinco) se converteram em reclamações, 79 (setenta e nove) em informações e 01 (um) Outros.

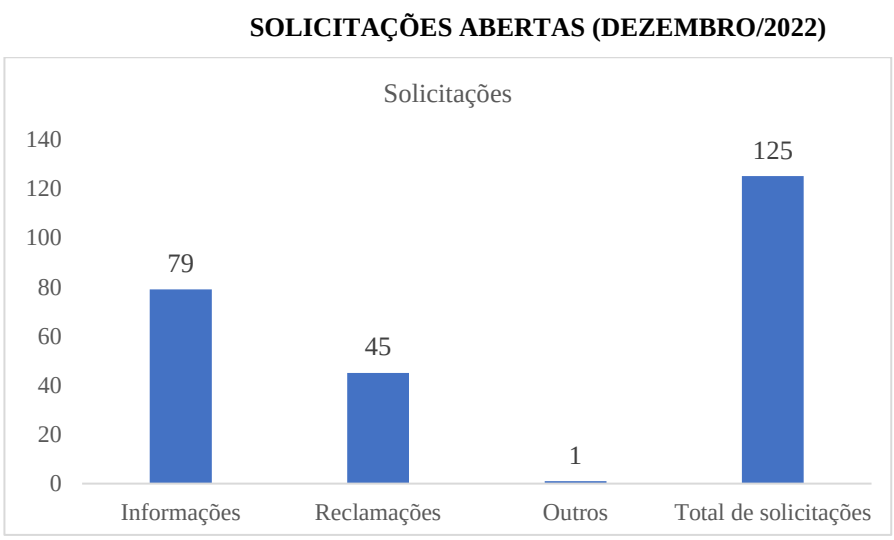


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 45 (quarenta e cinco) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Ressarcimento de Danos Elétricos 11 (onze), Extensão de Rede 07 (sete), Conexão de Microgeração 04 (quatro), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 04 (quatro), Cobrança Indevida 03 (três), Interrupções Frequentes 03 (três), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Aferição e substituição de medidor 01 (um), Alteração de carga 01 (um), Apresentação e entrega da fatura 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Dificuldade para pagamento 01 (um), Ligação 01 (um), Nenhuma das anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um), Suspensão indevida do fornecimento 01 (um) e Variação de Consumo/ Consumo Elevado/ Erro Leitura 01 (um), conforme observa-se no gráfico 13.



Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 79 (setenta e nove) no SGO e tratando - se da tipologia com Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 22 (vinte e dois), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

Também foram registradas solicitações de informações sobre Ressarcimento de Danos Elétricos 08 (oito), Iluminação Pública 06 (seis), Cobrança Indevida 05 (cinco), Religação 05 (cinco), Alteração cadastral /Titularidade – Nome 04 (quatro), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 04 (quatro), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 03 (três), Cobrança por Irregularidades 03 (três), Atendimento Presencial da Concessionária 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro/Leitura 02 (dois), 2ª Via da Fatura 01 (um), ANEEL 01 (um), Apresentação e Entrega da fatura 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Impostos (ICMS e ISS) 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011 01 (um), Ligação 01 (um), Parcelamento de Débito 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), Vistoria de Unidade consumidora 01 (um), conforme dispõe no gráfico 14. E 01 (um) Outros.

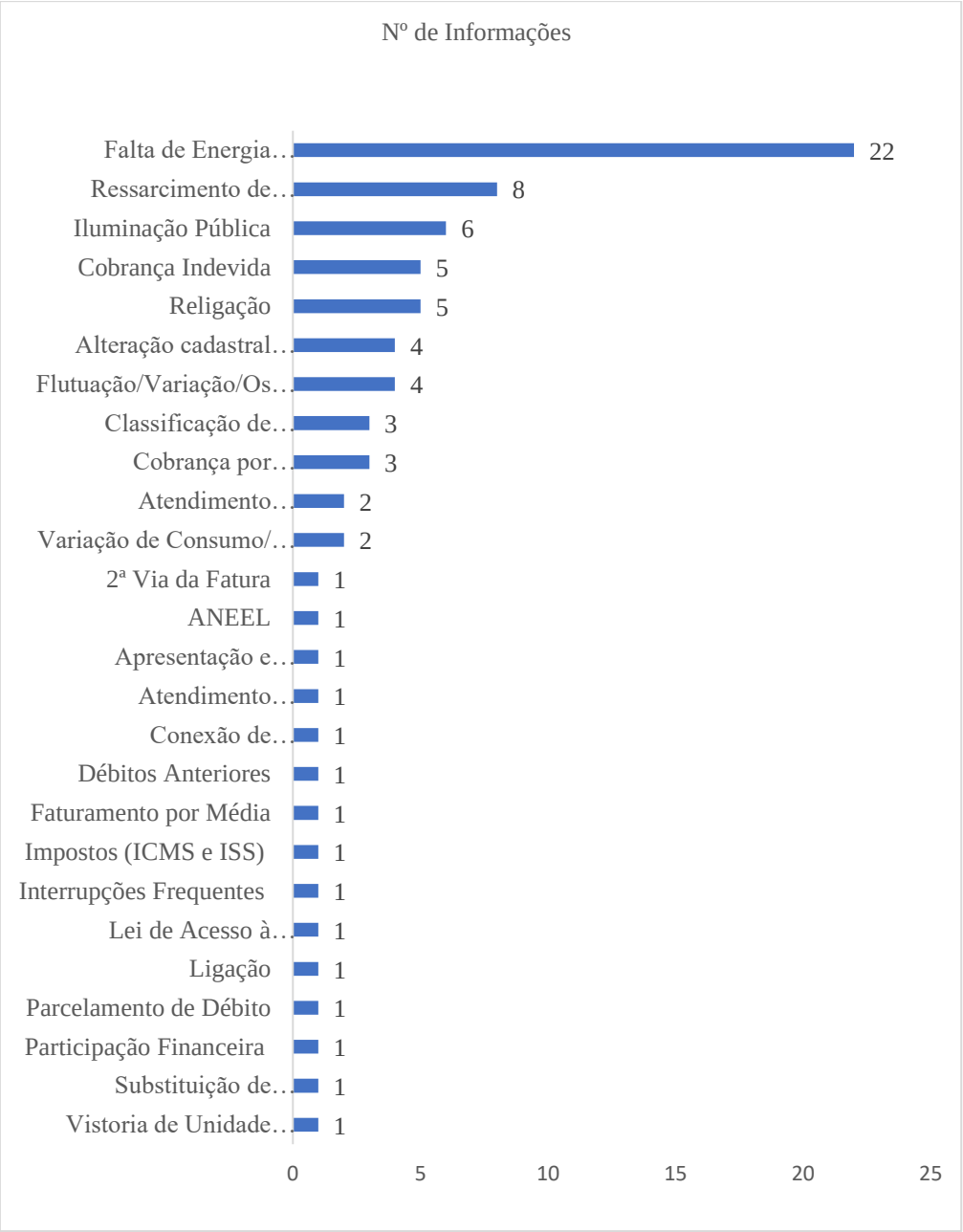


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

Dos 125 (cento e vinte e cinco) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 60 (sessenta), 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. Os demais registros foram pelo 0800 - 49 (quarenta e nove), Chatbot 07 (sete), Fale Conosco 05 (cinco), APP 02 (dois) e Chat 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

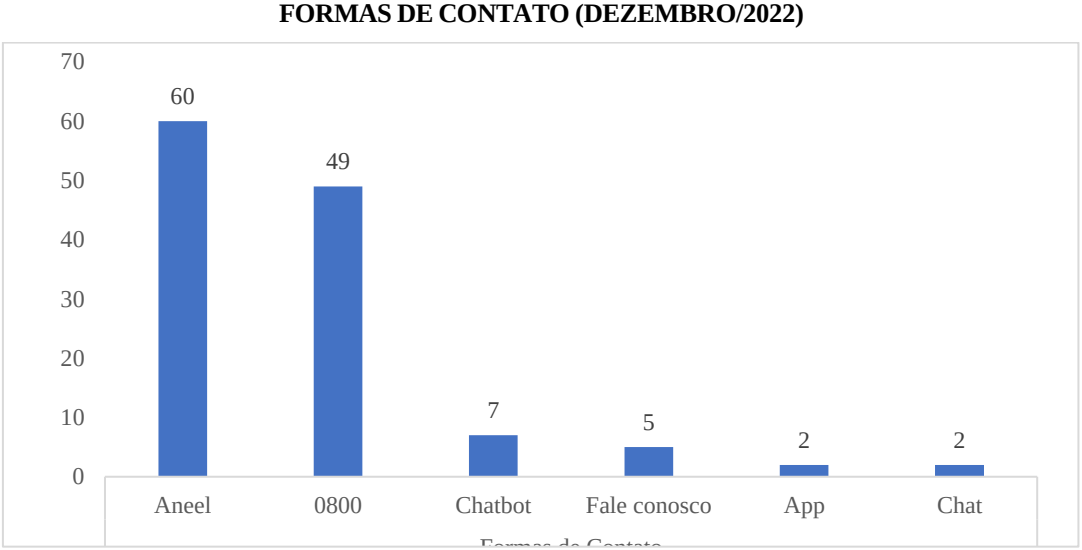


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 2022.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	**0**
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	**0**
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	**0**
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

Obs: Não houve registro de processos.

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 da Aneel 167.

Os principais assuntos reclamados nas áreas de saneamento foram **"Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios"** 2 (dois) e **"Faturas/Tarifas"** 2 (dois).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve 02 (dois) registros de reclamações sendo a tipologia **"Ressarcimento de Danos Elétricos".**

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **"Ressarcimento de Danos Elétricos"** foram contabilizadas 11 (onze) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em Dezembro registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 01 (um) informação que não foi de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br (01490.2022.000025-42) sobre **"SEDUC"**, que prontamente teve seu devido encaminhamento.

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.