Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria



ABRIL/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 e Lady Diana Ávila de Souza

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
GÁS CANALIZADO 18
5. CONCLUSÃO 18

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, 16 de maio de 2022.

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 abril de 2022.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	292
Reclamações	27
Denúncias	01
Elogios	00
Total de Solicitações	**320**
Informações Finalizadas	292
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	12
Total de Solicitações Finalizadas	**304**
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total Solicitações em Andamento	**16**

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Abril, apenas 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 320 (trezentos e vinte) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

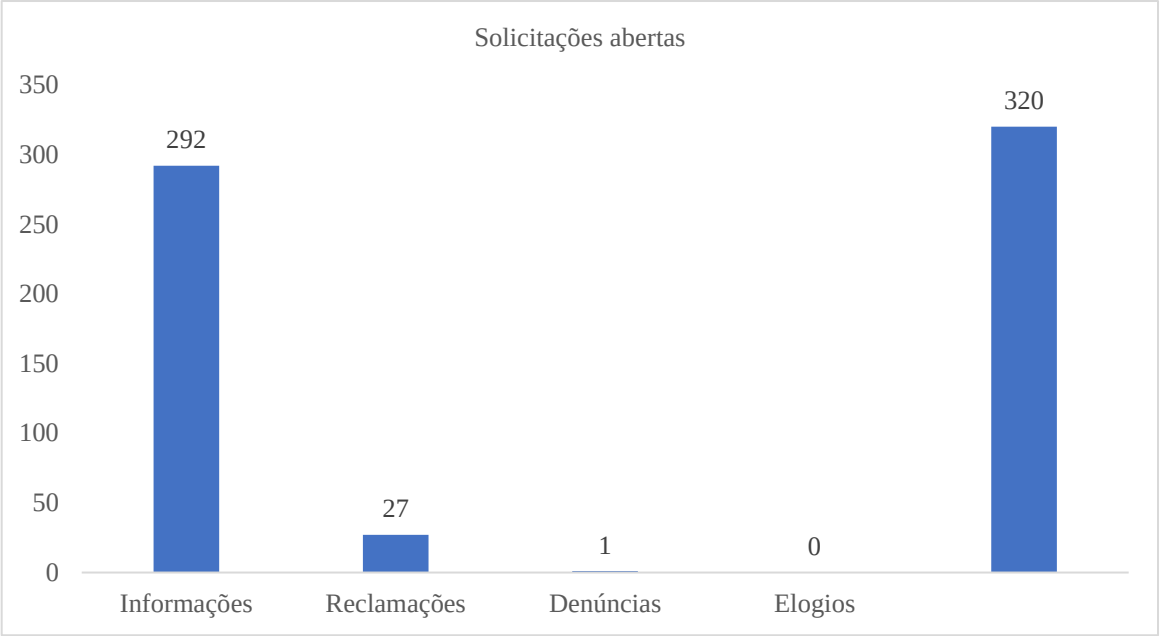


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 91,25 % 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.

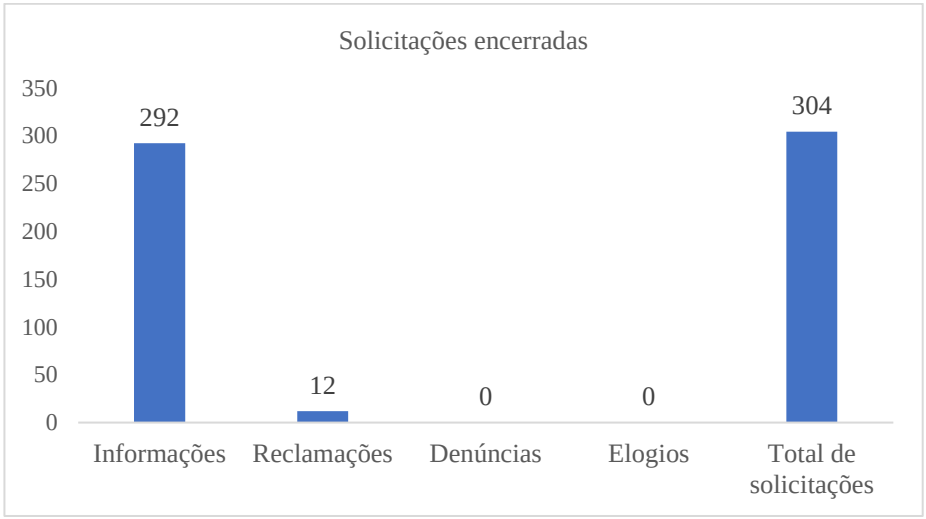


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 95% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Abril 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.

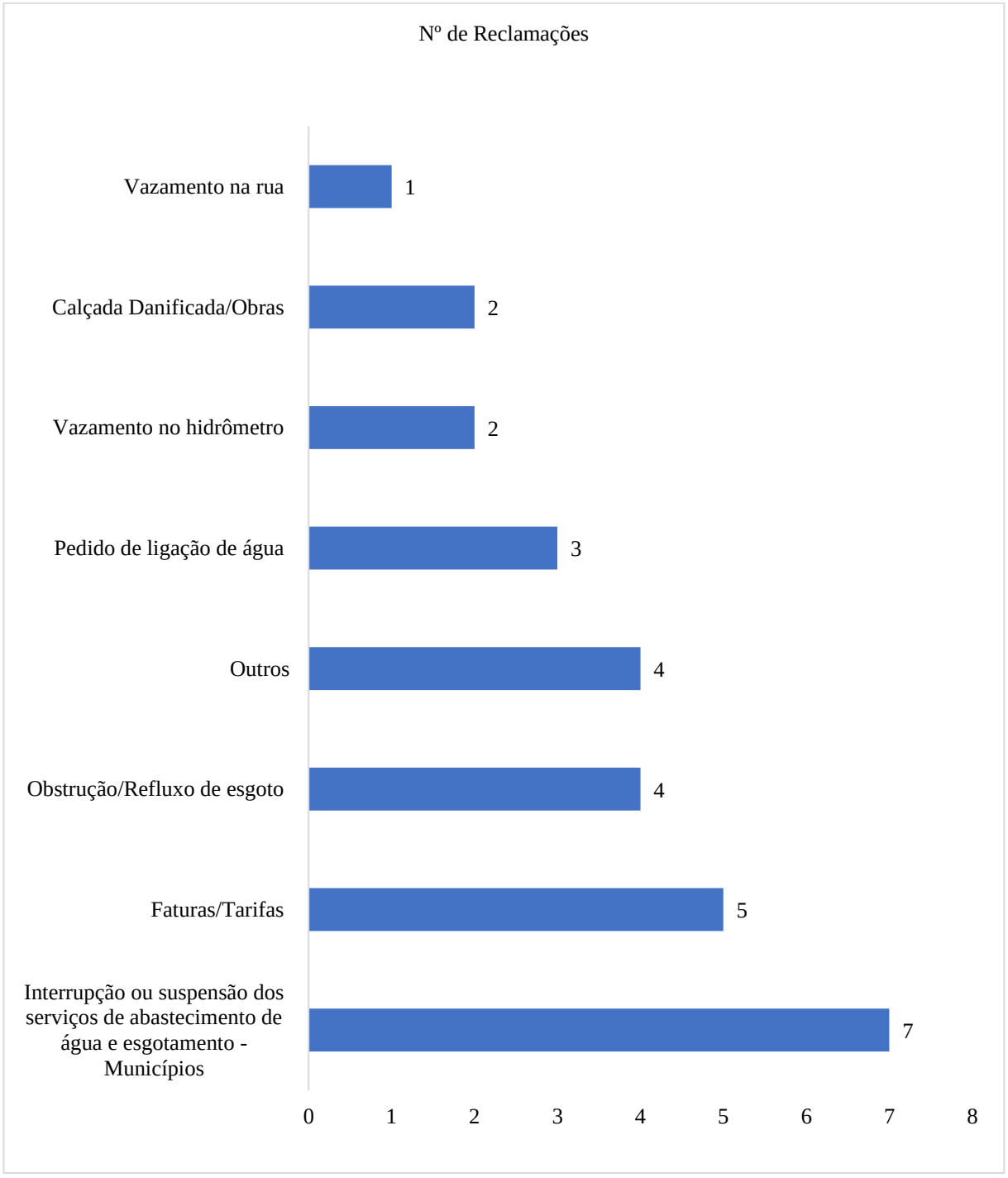


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios 7 (sete), Faturas/Tarifas 5 (cinco), Obstrução/Refluxo de esgoto 4 (quatro), Outros 4 (quatro), Pedido de ligação de água 3 (três), Vazamento no hidrômetro 2 (dois), Calçada Danificada/Obras 2 (dois), Vazamento na rua 1 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em abril de 2022.

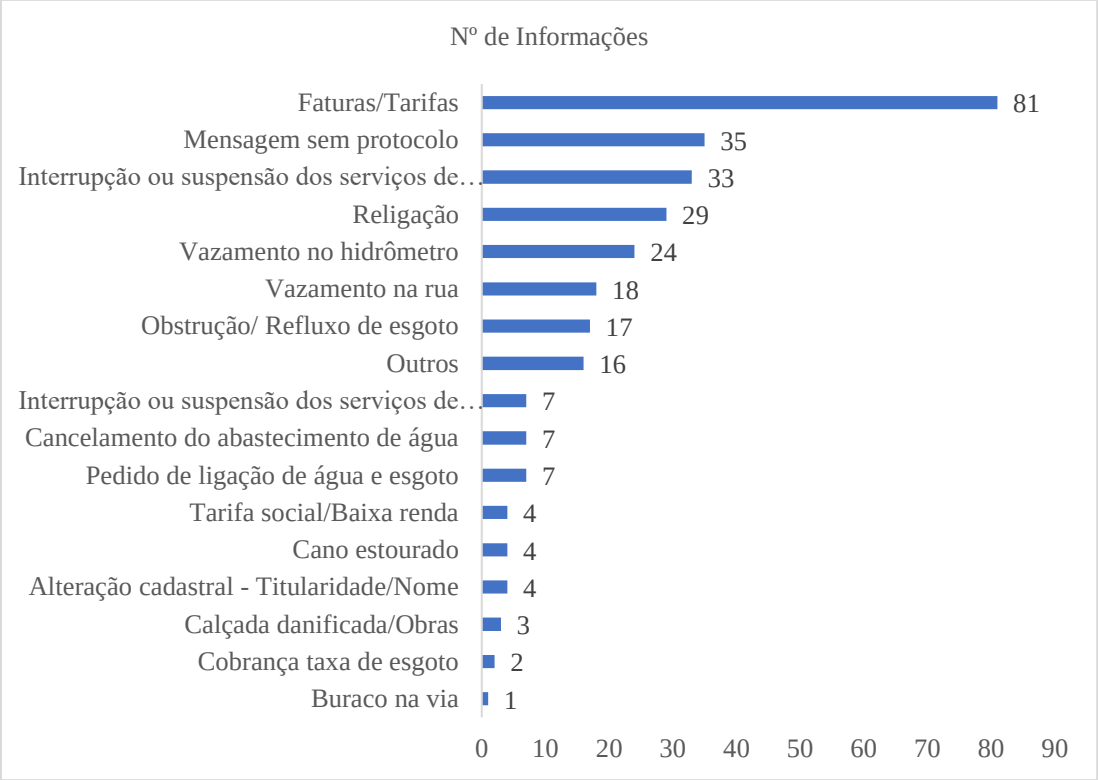


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 81 (oitenta e um), Mensagem sem Protocolo 35 (trinta e cinco), Interrupção ou suspensão dos Ssrviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 33 (trinta e três), Religação 29 (vinte e nove), Vazamento no hidrômetro 24 (vinte e quatro), Vazamento na rua 18 (dezoite), Obstrução/Refluxo de Esgoto 17 (dezessete), Outros 16 (dezesseis), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 7 (sete), Cancelamento do abastecimento de água 7 (sete), Pedido de ligação de água e esgoto 7 (sete), Tarifa Social/Baixa renda 4 (quatro), Cano estourado 4 (quatro), Alteração cadastral - Titularidade/Nome 4 (quatro), Calçada danificada/Obras 3 (três), Cobrança taxa de esgoto 2

(dois), Buraco na Via 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 320 (trezentos e vinte) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 209 (duzentos e nove) 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 92 (noventa e dois), pelo formulário eletrônico disponível no site institucional 11 (onze), E-mail 6 (seis) e presencial 1 (um).

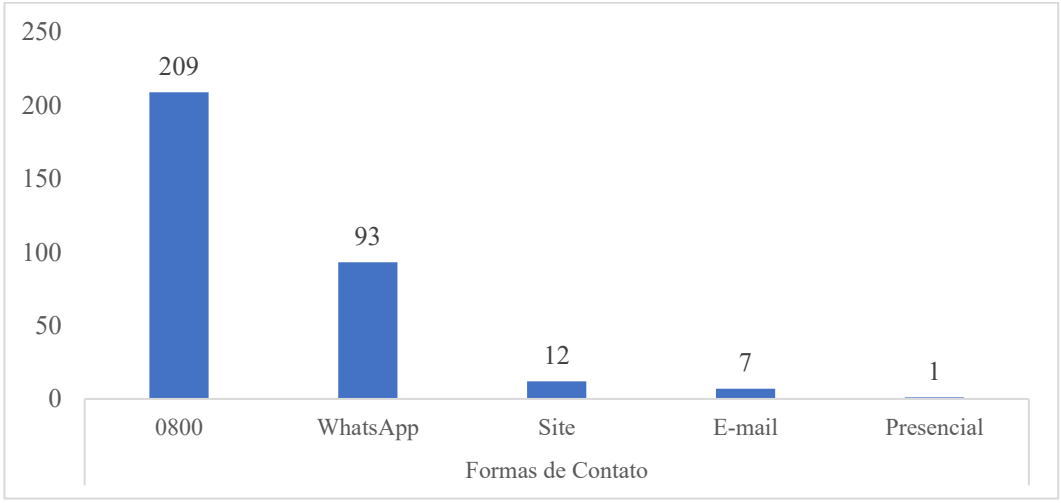


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas demandas no SE OUV pelo 0800 foram contabilizadas 11 (onze), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento. Os demais registros foram pelo WhatsApp 11 (onze), formulário eletrônico disponível no site institucional 04 (quatro) e E-mail 02 (dois) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 292 (duzentos e noventa e dois) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de abril e finalizados no ato oferecendo um posionamento resolutivo ao consumidor.

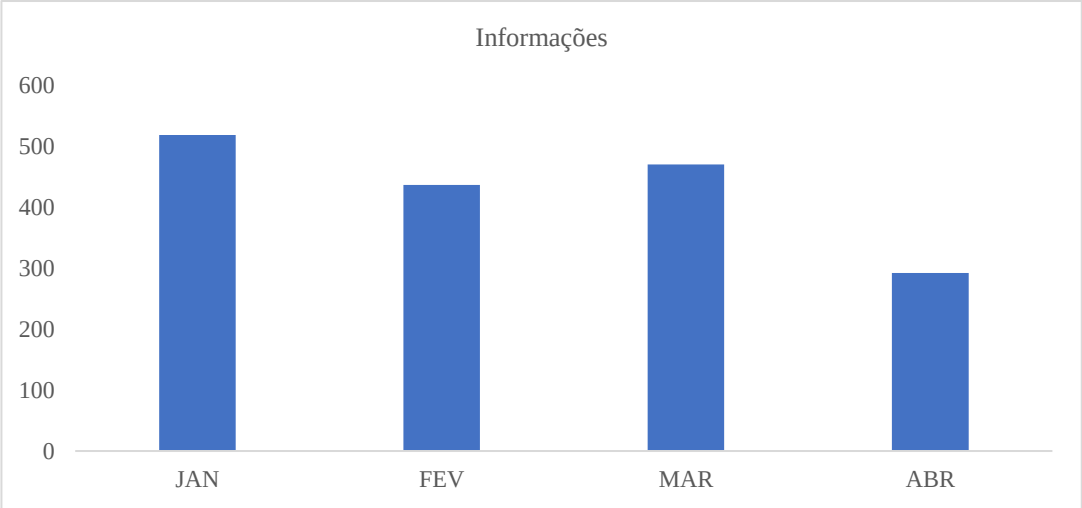


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente - 37,87% 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 27 (vinte e sete), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

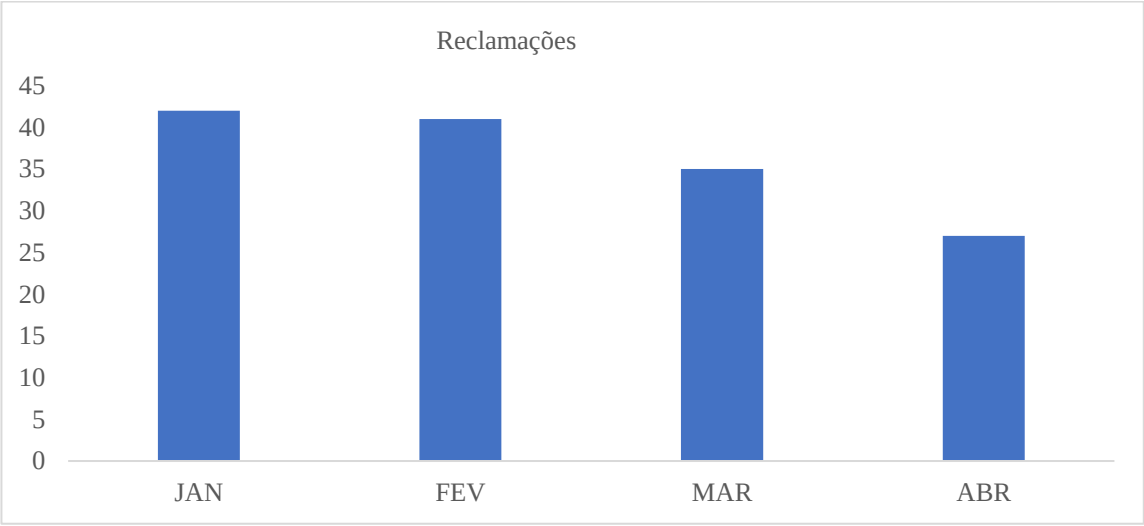


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de abril.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma queda de aproximadamente -22,86% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 35 (trinta e cinco) consumidores, sendo que 12 (doze) referentes ao mês deste relatório e 23 (vinte e três) dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 07 (sete) demandas;
- ✓ Resolvidas 23 (vinte e três).

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 abril de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**05**
Reclamações	00
Informações	05
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 08/04/2022, 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. A Ouvidoria da Agrese também participou nos dias 26 e 28/04/2022 de uma Reunião da SMA Aneel sobre Alinhamento, via plataforma Microsoft Teams.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 05 (cinco) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em informações. Neste mês não houve registro de reclamação.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (ABRIL/2022)

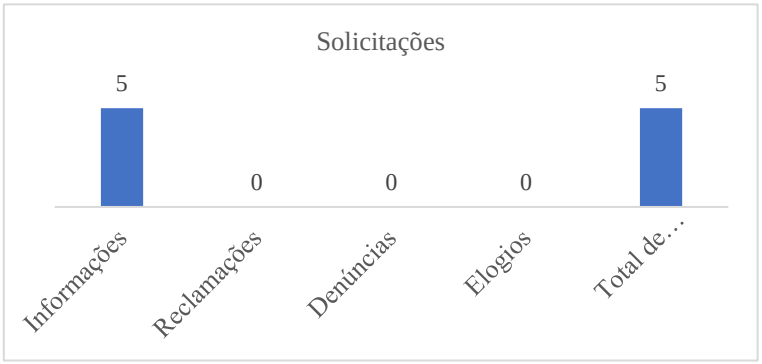


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Dos 5 (cinco) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de energia (Interrupção do fornecimento) 2 (dois), Alteração de carga 1 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 1 (um) e Ligação 1 (um), conforme dispõe o gráfico 09.



Gráfico 09: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

Dos 5 (cinco) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 10, 4 (quatro) 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. O outro registro foi pelo do canal de atendimento telefônico da Aneel 167 – 1 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de contato (ABRIL/2022)

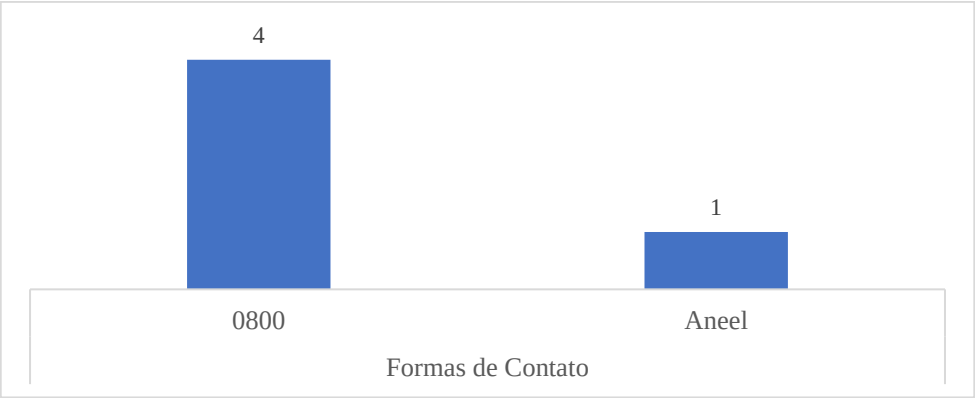


Gráfico 10: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	**131**
Reclamações	57
Informações	74
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa no dia 08/04/2022, 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 11 é possível observar que um montante de 131 (cento e trinta e um) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 57 (cinquenta

e sete) se converteram em reclamações e 74 (setenta e quatro) em informações.

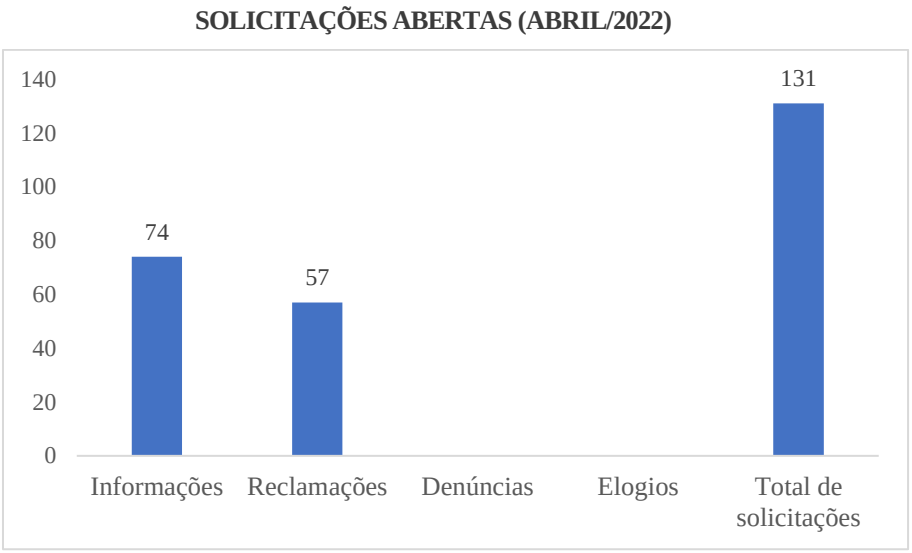


Gráfico 11: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 12 é possível ver que das 57 (cinquenta e sete) reclamações registradas, com a tipologia Extensão de rede foram contabilizadas 14 (quatorze), predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



Gráfico 12: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

As reclamações registradas no SGO tratam-se das tipologias Conexão de Microgeração 11 (onze), Flutuação/ Variação/ Oscilação de Tensão 6 (seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 6 (seis), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 3 (três), Variação de Consumo/ Consumo Elevado/ Erro Leitura 3 (três), Ligação2 (dois), Poste em mau Estado 2 (dois), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 2 (dois), Aferição e Substituição de Medidor 1 (um), Alteração cadastral /Titularidade- Nome 1 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 1 (um), Cobrança por Irregularidades 1 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Interrupção Programada 1 (um), Poda de Árvore 1 (um) e Religação 1 (um), conforme observa-se no gráfico 12.

No gráfico 13 é possível observar que as informações registradas totalizaram 74 (setenta e quatro) no SGO e tratando-se da tipologia com Falta de energia (Interrupção do fornecimento 12 (doze), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.



Gráfico 13: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

Também foram registradas solicitações de informações sobre Religação 9 (nove), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda 6 (seis), Extensão de Rede 5 (cinco), Conexão de Microgeração 4 (quatro), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 4 (quatro), Variação de Consumo/Consumo elevado/Erro leitura 4 (quatro), Atendimento Presencial da Concessionária 3 (três), Alteração de carga 2 (dois), Cobrança por Irregularidades 2 (dois), Iluminação Pública 2 (dois), Ligação 2 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 2 (dois), Suspensão Indevida do Fornecimento 2 (dois), 2ª Via da Fatura 1 (um), Aferição e Substituição de Medidor 1 (um), Alteração cadastral /Titularidade- Nome 1 (um), Aneel 1 (um), Apresentação e Entrega da Fatura 1 (um), Classificação de Unidade Consumidora 1 (um), Débitos Anteriores 1 (um), Dificuldade para Pagamento 1 (um), Faturamento Microgeração 1 (um), Faturamento por Média 1 (um), Interrupção Programada 1 (um), Parcelamento de Débito 1 (um), Poda de Árvore 1 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 1 (um) e Substituição de Equipamentos de Rede 1 (um), conforme dispõe no gráfico 13.

Dos 131 (cento e trinta e um) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 14, 60 (sessenta) no canal de atendimento telefônico Aneel 167, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica.

Formas de contato (ABRIL/2022)

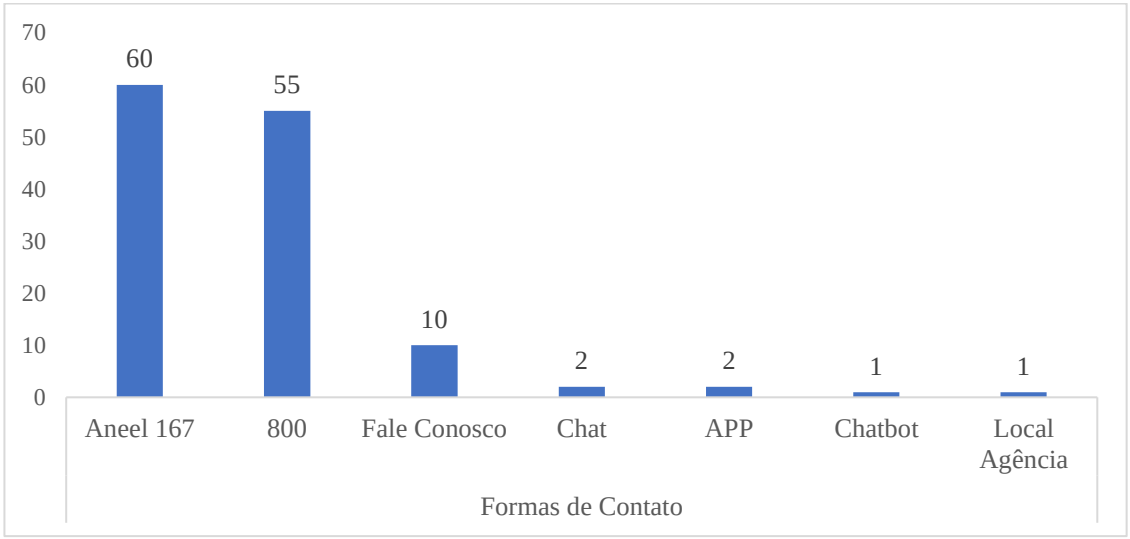


Gráfico 14: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Os demais registros foram pelo 0800 - 55 (cinquenta e cinco), Fale Conosco 10 (dez), Chat 2 (dois), APP 2 (dois), Chatbot 1 (um) e Local Agência 01 (um), conforme é possível observar no gráfico 14.

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 abril 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.

O principal assunto reclamado na área de saneamento foi **“Interrupção ou suspensão**

dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Municípios". Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório não houve registro de reclamação. Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **"Extensão de Rede"** ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em abril registro na área de gás canalizado.

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.