

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

ABRIL/2024



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



ANEEL
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: 21/2023 – 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, 14 de Maio 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 abril de 2024.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	247
Reclamações	08
Denúncias	00
Total de Solicitações	255
Informações Finalizadas	247
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	03
Total de Solicitações Finalizadas	250
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	01
Total de Solicitações em Andamento	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Abril, apenas 1,97 % 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 255 (duzentos e cinquenta e cinco) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

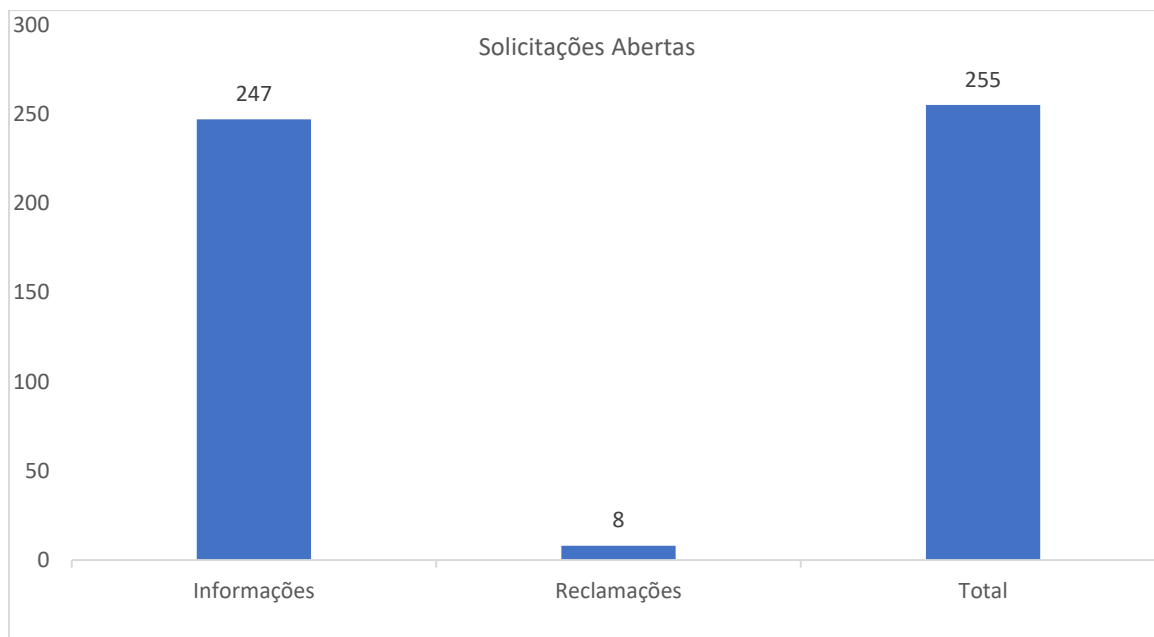


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 98,08% 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.

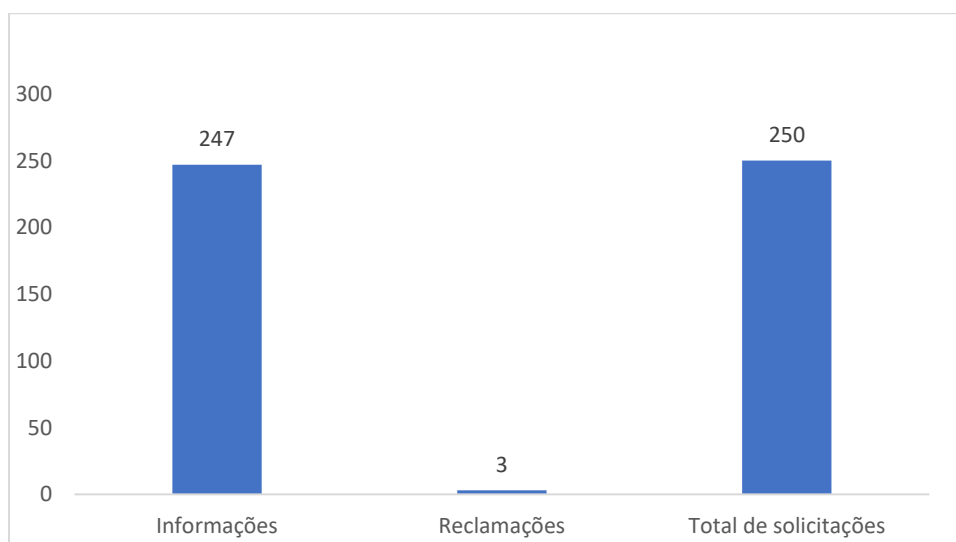


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 98,04% 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:

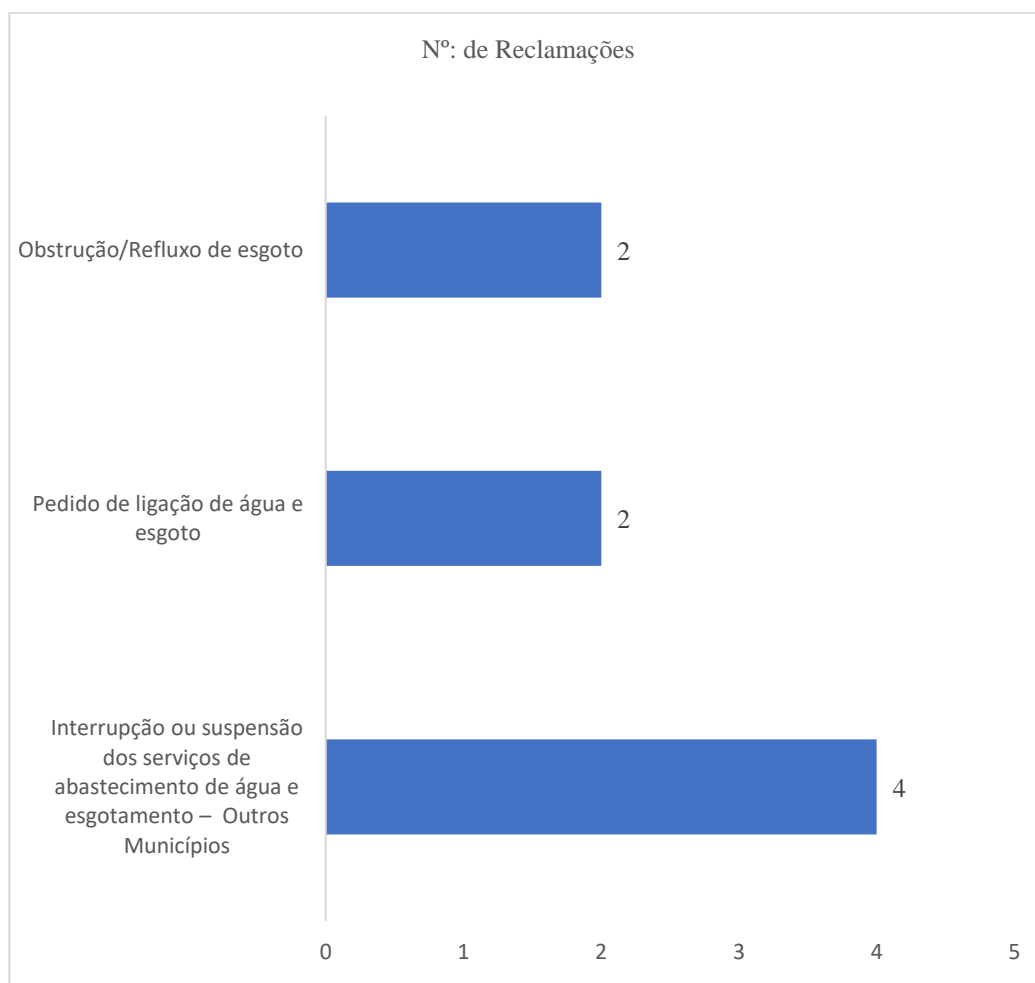


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 04 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 02 (dois) e Obstrução/Refluxo de esgoto 02 (dois).

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

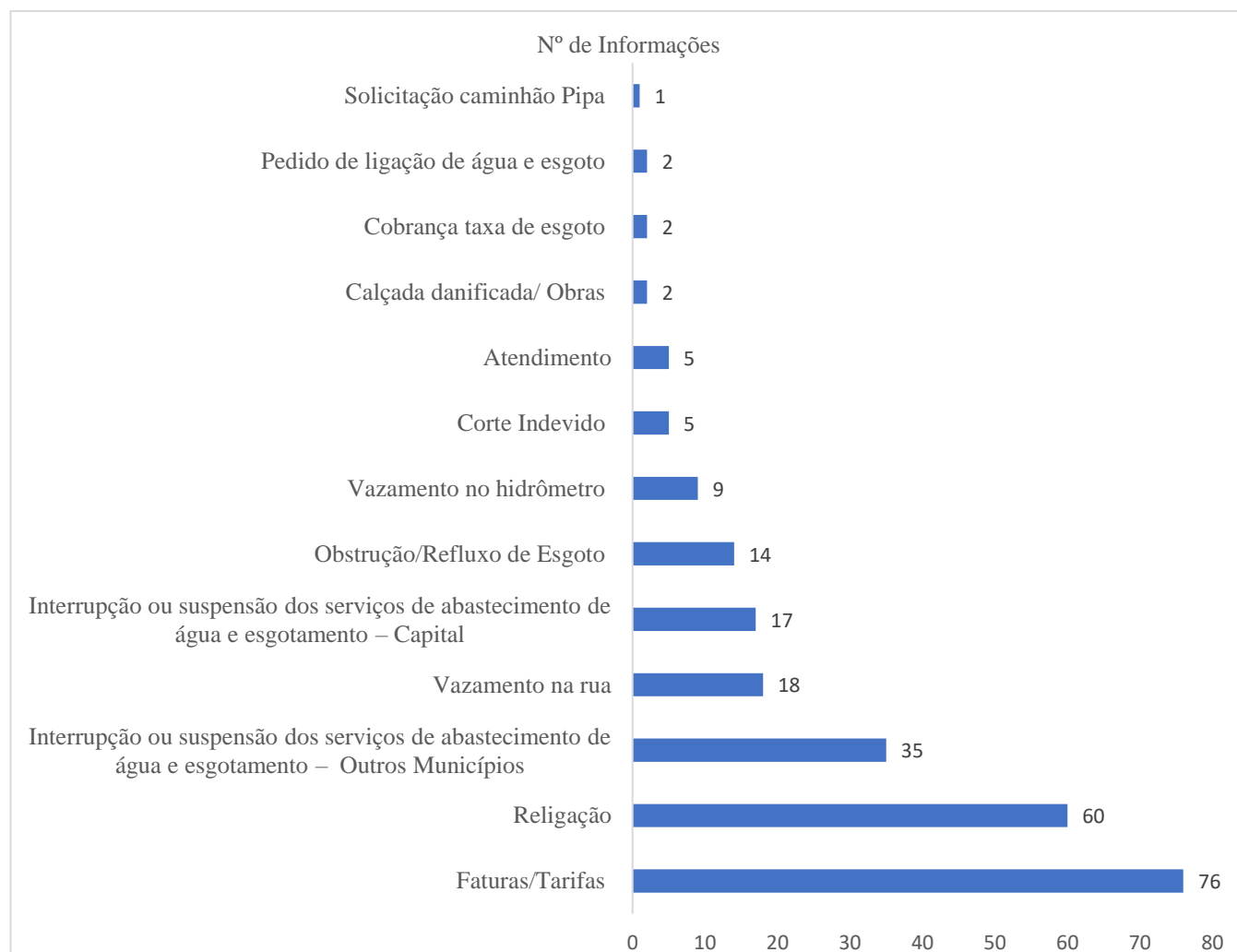


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 Faturas/Tarifas 76 (setenta e seis), Religação 60 (sessenta), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 35 (trinta e cinco), Vazamento na rua 18 (dezoito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 17 (dezessete), Obstrução/Refluxo de Esgoto 14 (quartoze), Vazamento no hidrômetro 09 (nove), Corte Indevido 05 (cinco), Atendimento 05 (cinco), Calçada danificada/ Obras 02 (dois), Cobrança taxa de esgoto 02 (dois), Pedido de ligação de água e esgoto 02 (dois) e Solicitação caminhão Pipa 01 (um).

Dos 255 (duzentos e cinquenta e cinco) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 239 (duzentos e trinta 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 Site Institucional 08 (oito), Presencial 04 (quatro), E-mail 03 (três) e Fala Br 01 (um).

Formas de Contato (ABRIL/2024)

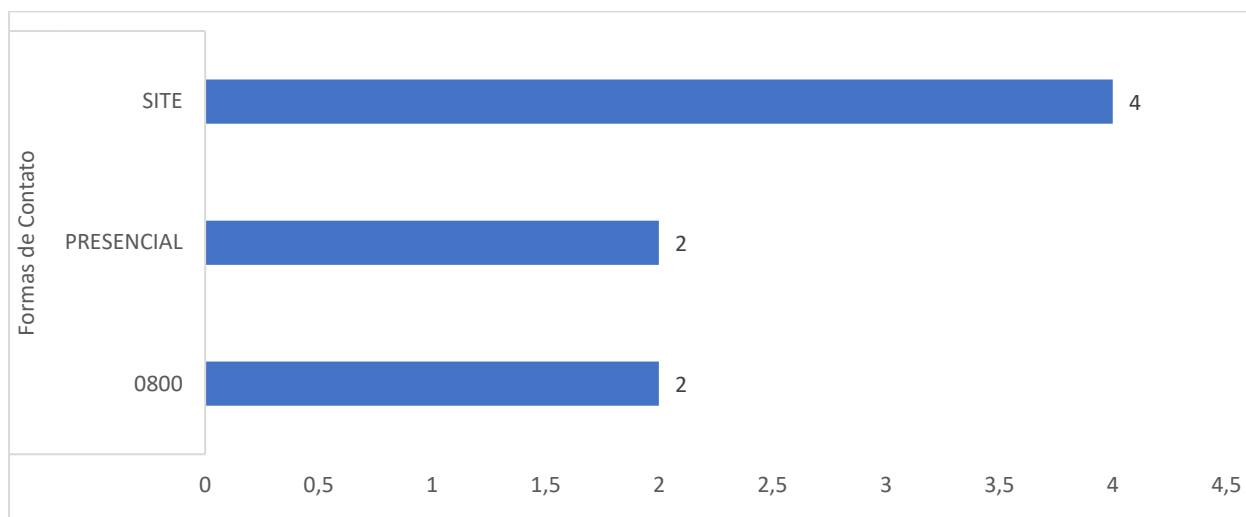


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram geradas 08 (oito) demandas no SE OUV registradas sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento pelo Site Institucional 04 (quatro), os demais registros foram presenciais 02 (dois) e pelo 0800 02 (dois) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 247 (duzentos e quarenta e sete) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de abril e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

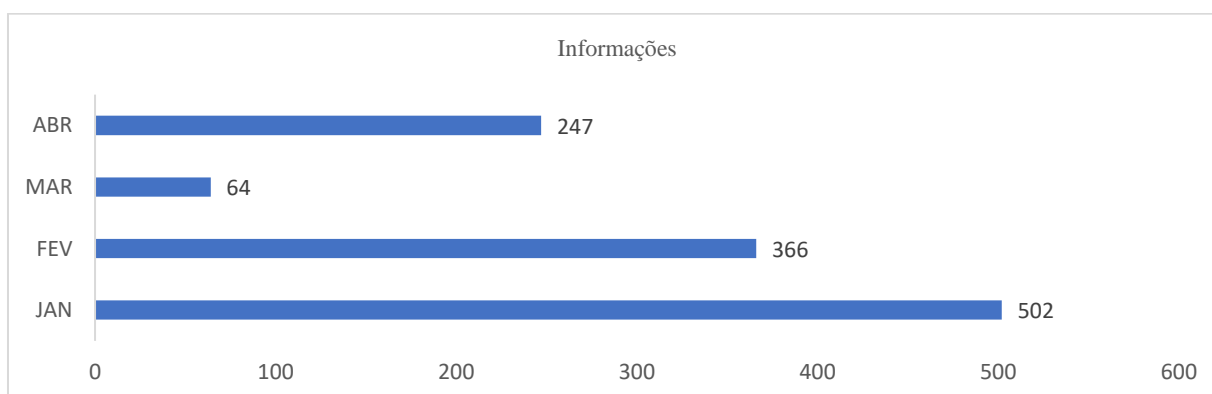


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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

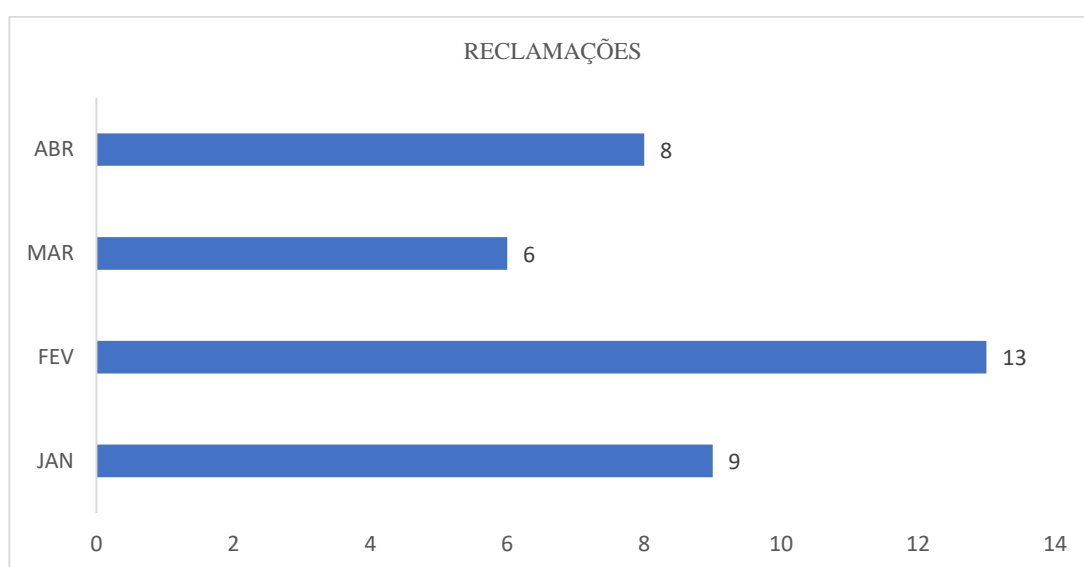


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7.

No mês deste relatório foram finalizadas 08 (oito) demandas, 03 (três) dentro do mês e 05 (cinco) dos meses anteriores, porém a equipe da Ouvidoria da Agrese não obteve êxito, todavia o consumidor foi comunicado através de e-mail que a sua demanda foi finalizada.

Neste relatório também constam demandas em andamento dos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 07 (sete) 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 abril de 2024, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	17
Reclamações	01
Informações	16
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 30/04/24, 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 março/24.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 17 (dezesete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 16 (dezesesseis) em informações.



Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que a reclamação registrada, a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)” foi contabilizada 01 (um) ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

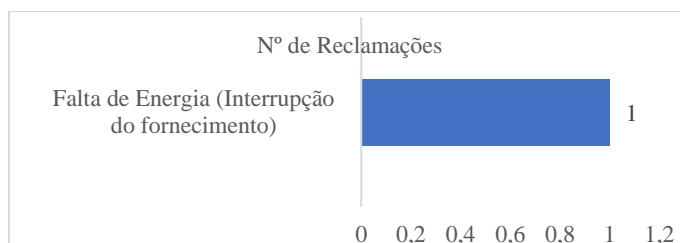


Gráfico 9: Quantitativo da reclamação recebida no mês de abril registrada no SGO.

Dos 16 (dezesseis) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 10 (dez), Ligação 02 (dois), Aneel 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Cont. Iluminação Pública 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), conforme o gráfico 10.

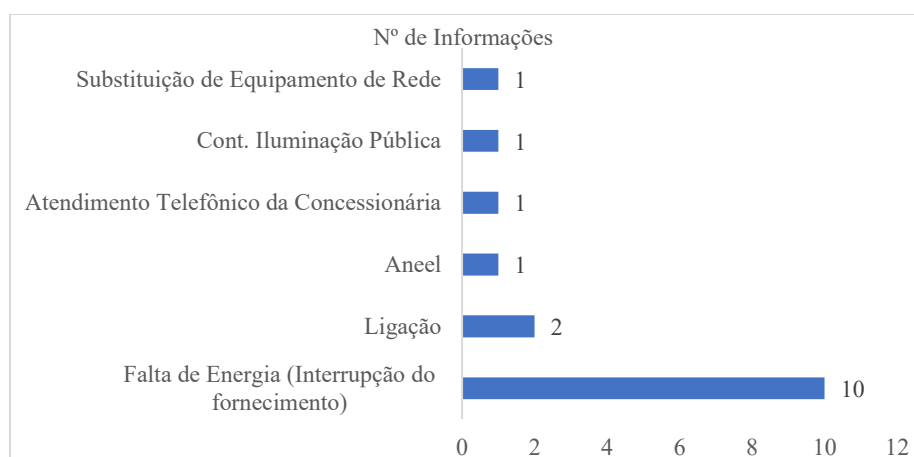


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de abril registradas no SGO.

Dos 17 (dezessete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 13 (treze) 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 e 0800 04 (quatro), 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 abril de 2024, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

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

Total de Solicitações	250
Reclamações	104
Informações	146

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia **03/05/2024**, 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 março/2024.

✓ **22 a 26/04:** Confia – Vidam Aracaju/Se.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 250 (duzentos e cinquenta) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 104 (cento e quatro) se converteram em reclamações e 146 (cento quarenta e seis).

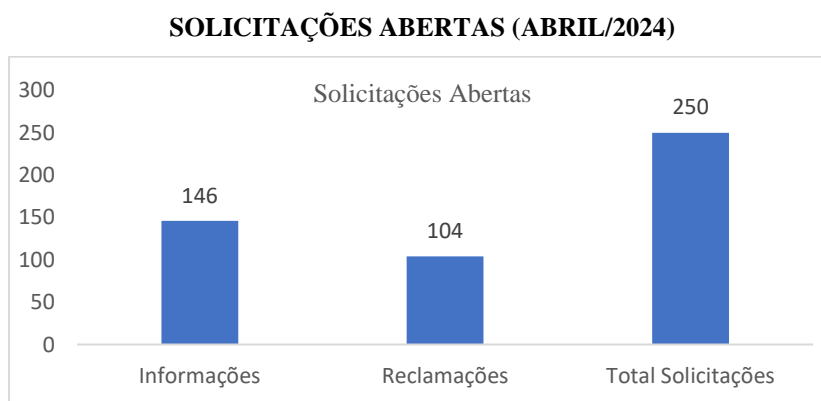


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 104 (cento e quatro) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Devolução de Valores 17 (dezesete), Interrupções Frequentes 13 (treze), Oscilação de Tensão 13 (treze), Falta de Energia 12 (doze), Ressarcimento de Danos 11 (onze), Extensão de Rede 07 (sete), Suspensão Indevida 04 (quatro), Variação de Consumo 04 (quatro), Ligação 03(três), Alteração de Carga 02 (dois), Atendimento Presencial da Concessionária 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Religação 02 (dois), Aferição Medidor 01 (um), Atendimento Digital 01 (um), Atendimento telefônico da Concessionária 01 (um), Desligamento a Pedido 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poste em mau Estado 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um).

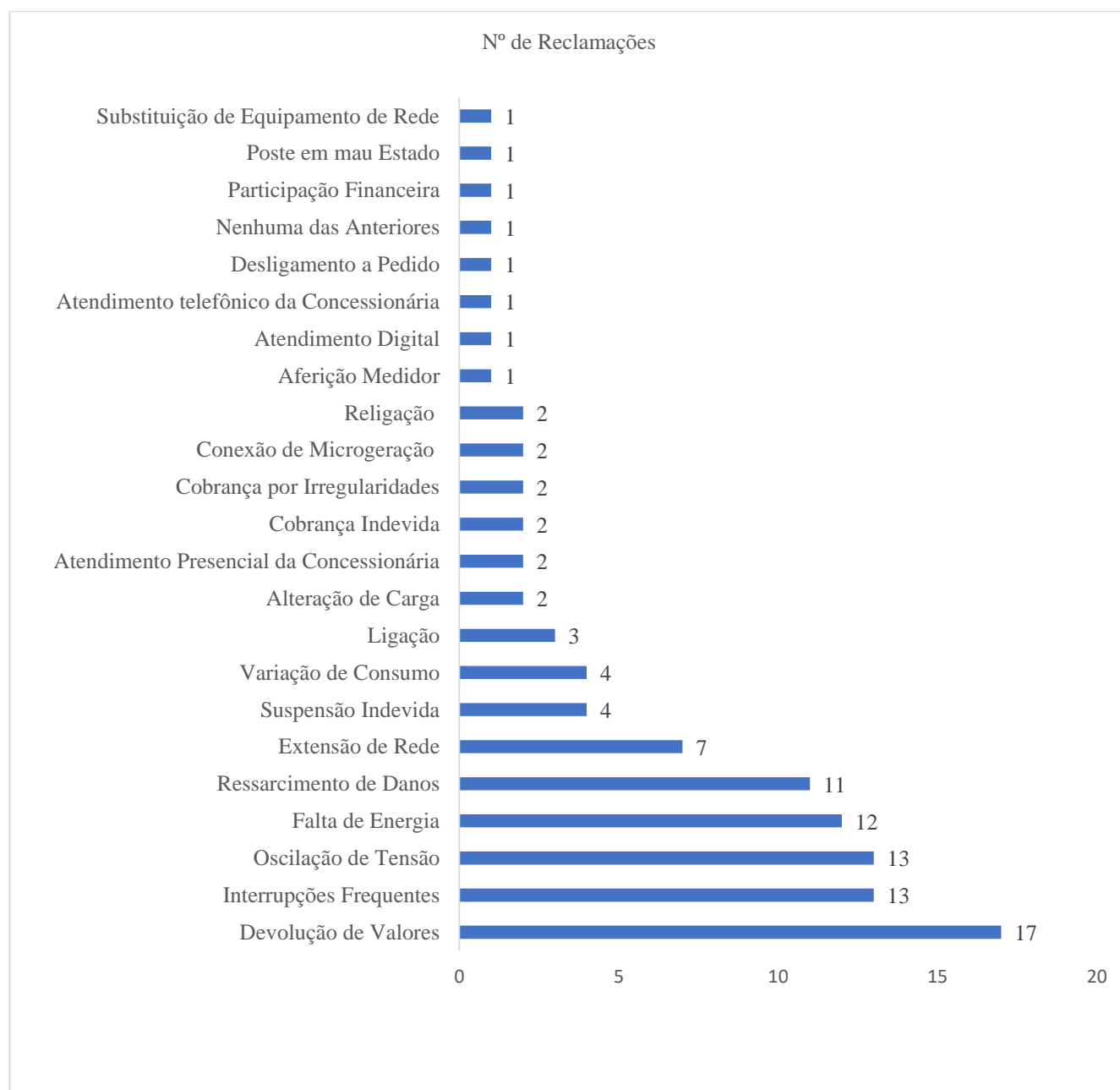


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 146 (cento e quarenta e seis) no SGO e tratando - se das tipologias, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 36 (trinta e seis), Religação 14 (quatorze), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 10 (dez), Ligação 09 (nove), Atendimento Telefônico da Concessionária 08 (oito), Ressarcimento de Danos Elétricos 07 (sete), Iluminação Pública 06 (seis), Oscilação de Tensão 06 (seis), Cobrança por Irregularidades 05 (cinco), Débitos Anteriores 05 (cinco), Suspensão Indevida 04 (quatro), Class. UC Baixa Renda 03 (três), Conexão de Microgeração 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Procedimentos para a formalização de Denúncias 03 (três), Substituição de Equipamento de Rede 03 (três), Aferição e Substituição de Medidor 02 (dois), Aneel 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Desligamento a Pedido 02 (dois), 2º via de Fatura 01 (um), Alteração Cadastral 01 (um), Alteração da Fatura 01 (um), Atendimento Digital 01 (um), Atendimento Presencial da Concessionária 01 (um), Class. UC 01 (um), Cont. Iluminação Pública 01 (um), Devol. Valores 01 (um), Faturamento de Microgeração 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Parcelamento de Débito 01 (um), Participação Financeira 01 (um) e Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um).

Nº de Informações

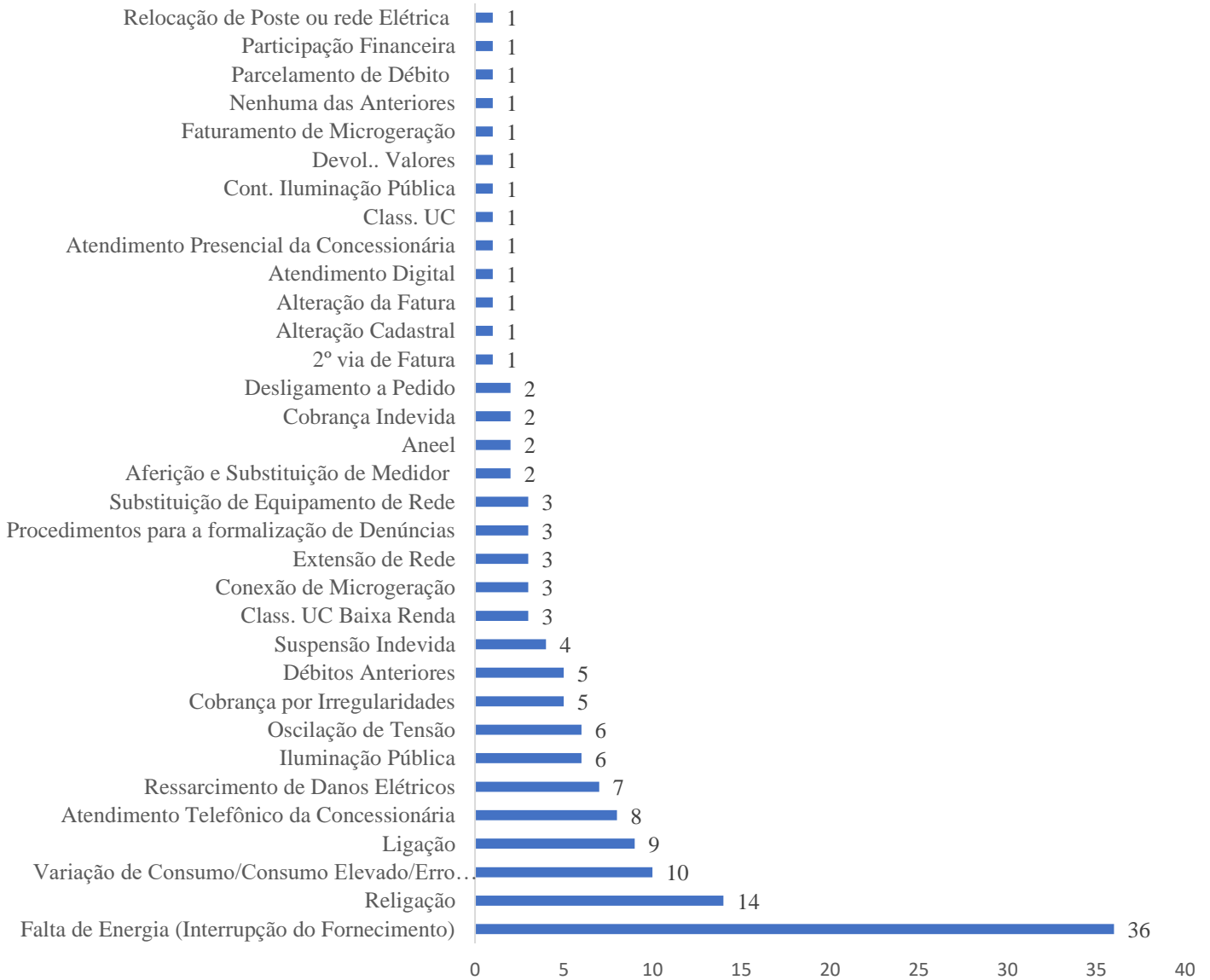


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 250 (duzentos e cinquenta) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 152 (cento e cinquenta e dois) 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, 0800 61 (sessenta e um), Fale Conosco 27 (vinte e sete), Chat 06 (seis), App 02 (dois), Local Agência 02 (dois) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

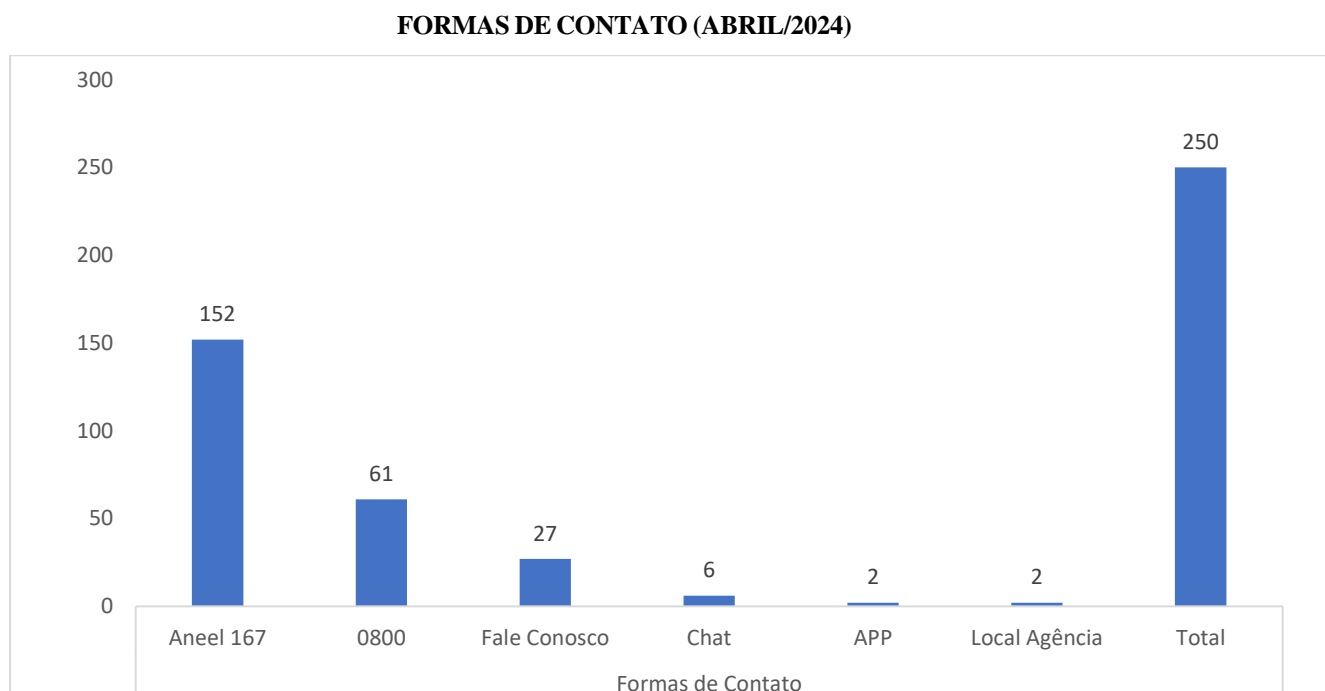


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 abril de 2024.

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 0800.

No dia 10/04/2024 houve audiência de mediação com o assunto: Retirada de hidrômetros.

O principal assunto reclamado na área de saneamento foi **“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)”** foi a única demandada.

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia **“Devolução de Valores”** ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em abril registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 18 (dezoito) registros de informações que não foram de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br Abono Salarial - 01490.2024.000027-67, Compras Governamentais - 01490.2024.000029-29, Cadsatro GOV.BR - 01490.2024.000033-05, Ensino Médio - 01490.2024.000040-34, CPF - 01490.2024.00005-42, Irregularidades de Servidores - 01490.2024.000036-58, Denúncia animais - 01490.2024.000025-03, Problema nome atual – Auxílio Doença - 01490.2024.000031-43, Venda de medicamentos – Campo do Brito - 01490.2024.000034-96, Programa Pé de Meia - 01490.2024.000024-14, Microempreendedor Individual - 01490.2024.000032-24, Fornecimento de Medicamentos - 01490.2024.000014-96, Abono Pis - 01490.2024.000026-86, Relações de Trabalho - 01490.2024.000035-77, Acesso documentos – roubo - 01490.2024.000039-09, Outros em comércio e serviços - 01490.2024.000030-62, Assistência Social - 01490.2024.000037-39 e Cadastro Único - 01490.2024.000038-10, que prontamente teve 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.