Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JANEIRO/2026



SERGIPE GOVERNO DO ESTADO

agrese

ABAR ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS REGULADORAS

ANEEL AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA





Canais de atendimento:

Formulário eletrônico (site institucional);

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

Ligação gratuita (0800 0791520);

WhatsApp (7932182708);

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 OMD da Agrese; Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Fala BR; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo SMA– Aneel.

Autora: Juliana de Melo Fontes Costa

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO 4
2.SANEAMENTO 5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 5
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 6
3. ENERGIA ELÉTRICA 14
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 14
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), Iguá Se, Lotese (Loterias), Regulação Tarifária 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 – 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 de energia elétrica, 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.

A Iguá iniciou a operação em Sergipe nos 74 municípios dia 01/05/2025 com concessão parcial de saneamento, a concessionária será responsável pela distribuição de água e a coleta e tratamento de esgoto, enquanto a Deso permanecerá realizando a captação e tratamento da água.

Aracaju-SE, 25 de Fevereiro de 2026.

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 Janeiro de 2026.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	107
Reclamações	168
Total de Solicitações	**275**
Informações Finalizadas	107
Reclamações/Denúncias/Elogios -Finalizados	165
Total de Solicitações Finalizadas	**272**
Total de Solicitações em andamento	03
Processos Abertos **1/2026 - Assunto: Cobrança Indevida ao Shopping Jardins;** **15/2026 - Assunto: Solicitação de audiência de mediação;** **27/2026: -Assunto: Faturas/Tarifas** **53/2026 - Assunto: Abastecimento de água – Município de Ribeirópolis;** **55/2026 - Assunto: Pedido de concessão de prazo**	**05**
Processos Arquivados 396/2025	01
Total de processos em tramitação 06/2025; 396/2025; 371/2025; 531/2025; 416/2025; 01/2026; 15/2026, 27/2026, 53/2026 e 55/2026	10

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Janeiro apenas 1,10% 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 275 (duzentos e setenta e cinco) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 39,34% das solicitações abertas 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 Iguá Se, tendo prazo estabelecido para que a mesma se manifeste sobre as demandas.

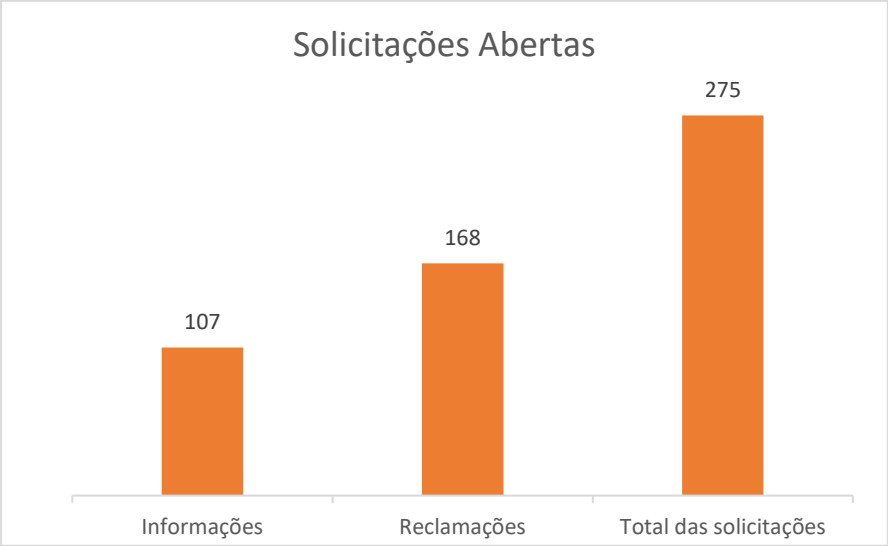


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.

Observa-se no gráfico 2 que 98,91% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de janeiro, 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.

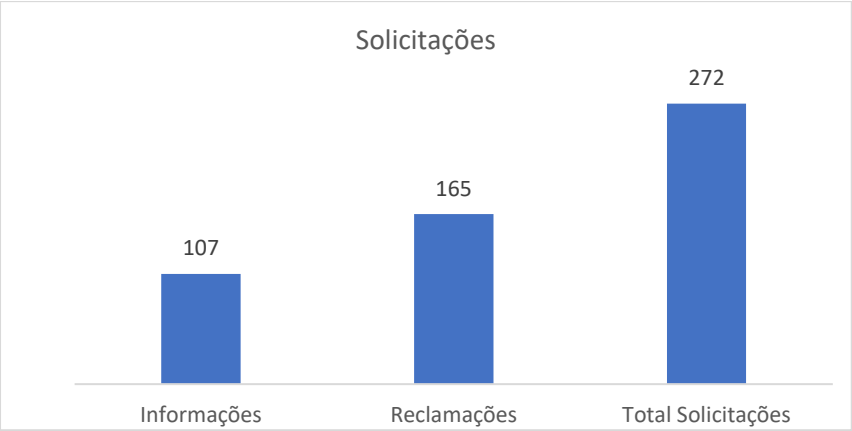


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas Falta de água - Capital 28 (vinte e oito), Falta de água - Municípios 26 (vinte e seis), Faturas/Tarifas 18 (dezoito), Religação 17 (dezessete), Desobstrução/Refluxo de esgoto 15 (quinze), Nenhuma das anteriores 10 (dez), Vazamento no hidrômetro 09 (nove), Pedido de ligação de água e esgoto 08 (oito), Aferição de hidrômetro 05 (cinco), Cobrança da taxa de esgoto 04 (quatro), Corte indevido 04 (quatro), Substituição de hidrômetro 04 (quatro), 2ª via da Conta 03 (três), Recomposição de pavimento 03 (três), Vazamento na rua 03 (três), Cano estourado 02 (dois), Leitura do hidrômetro 02 (dois), Alteração de categoria/economia 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 02 (dois), Faturas pendentes 01 (um), Instalação de hidrômetro 01 (um) e Calçada danificada/obras 01 (um).

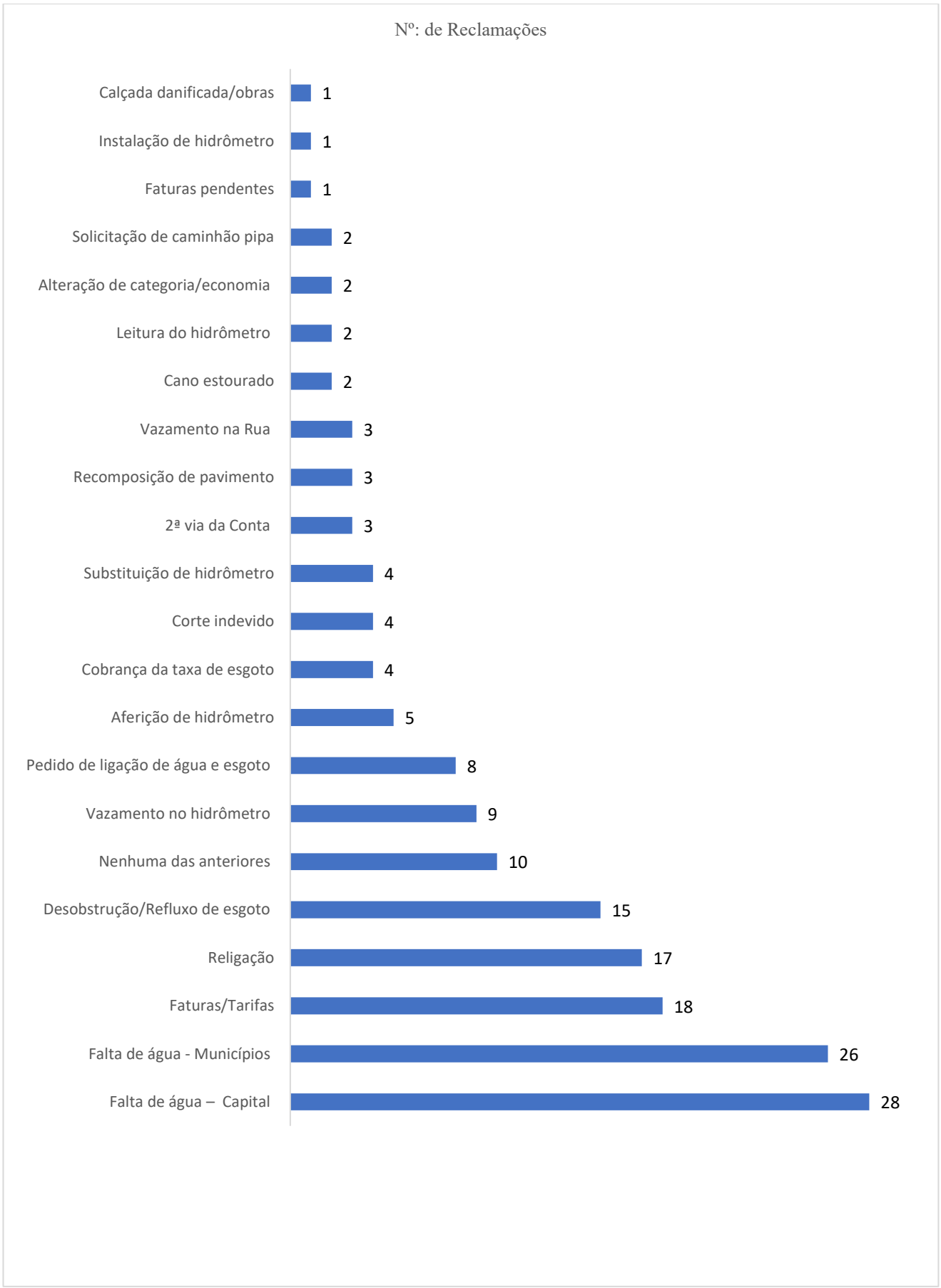


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em janeiro/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Religação 25 (vinte e cinco), Falta de água – Capital 15 (quinze), Falta de água – Municípios 15 (quinze), Faturas/Tarifas 14 (quatorze), Nenhuma das anteriores 08 (oito), Desobstrução/Refluxo de esgoto 06 (seis), 2ª via da Conta 05 (cinco), Tarifa social- Baixa renda 03 (três), Vazamento no hidrômetro 03 (três),Troca de titularidade 03 (três), Vazamento na rua 01 (um), Faturas pendentes 01 (um), Cano estourado 01 (um), Registrar reclamação de atendimento 01 (um), Aferição do hidrômetro 01 (um), Substituição de hidrômetro 01 (um), Corte indevido 01 (um), Emissão de certidões 01 (um), Pedido de ligação de água e esgoto 01 (um) e Outros 01 (um).

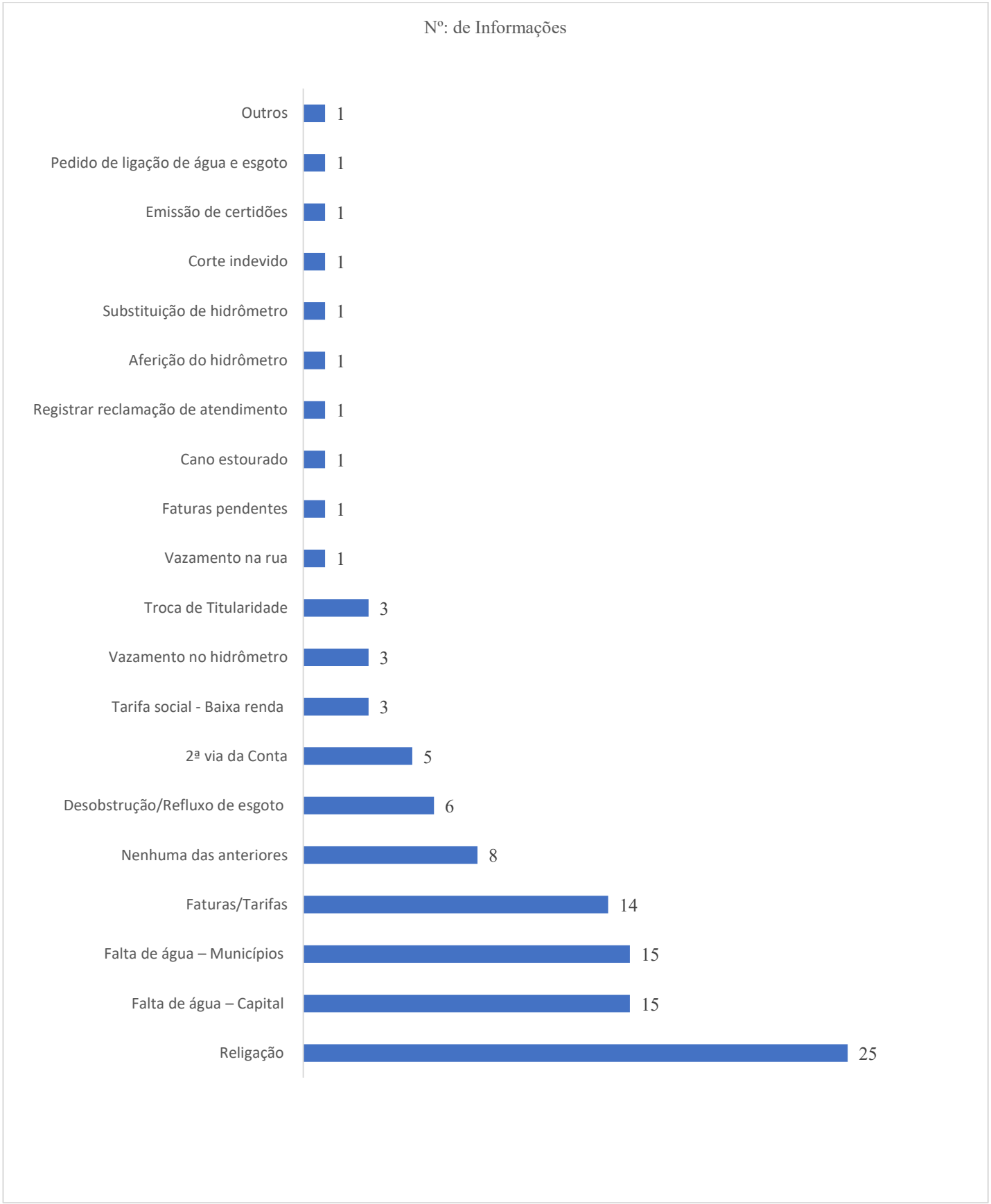


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram registradas pelo Telefone 0800 contabilizadas 142 (cento e quarenta e dois), Site 52 (cinquenta e dois), WhatsApp 36 (trinta e seis), E-mail 27 (vinte e sete), FALA BR 10 (dez), Presencial 06 (seis) e SE OUV 02 (dois) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

Formas de Contato (JANEIRO/2026)

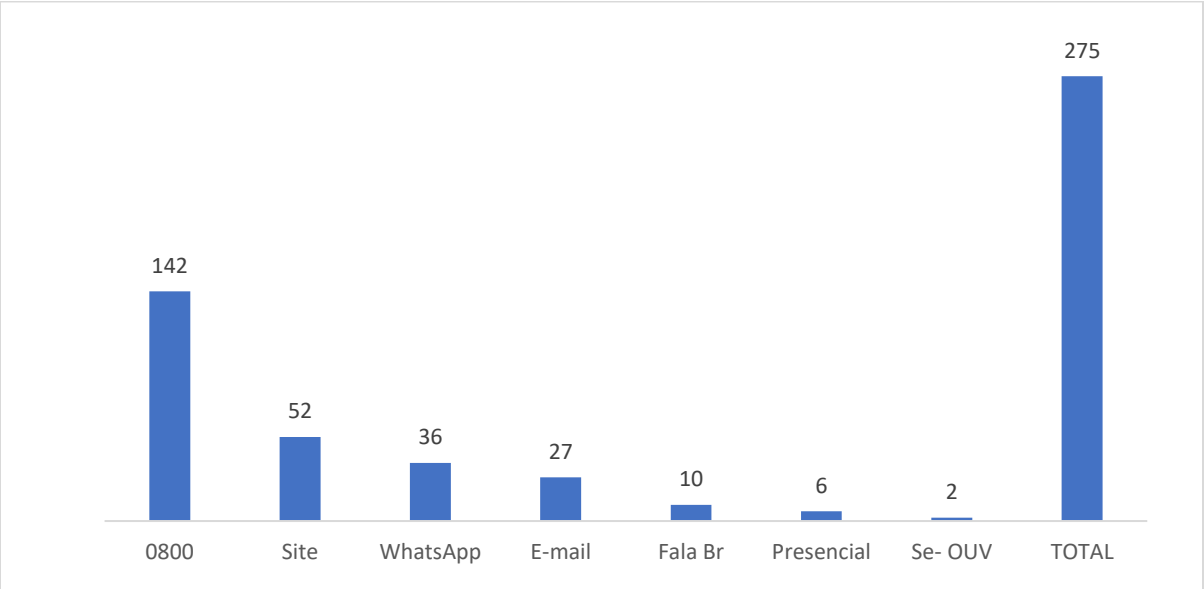


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 107 (cento e sete) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de janeiro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

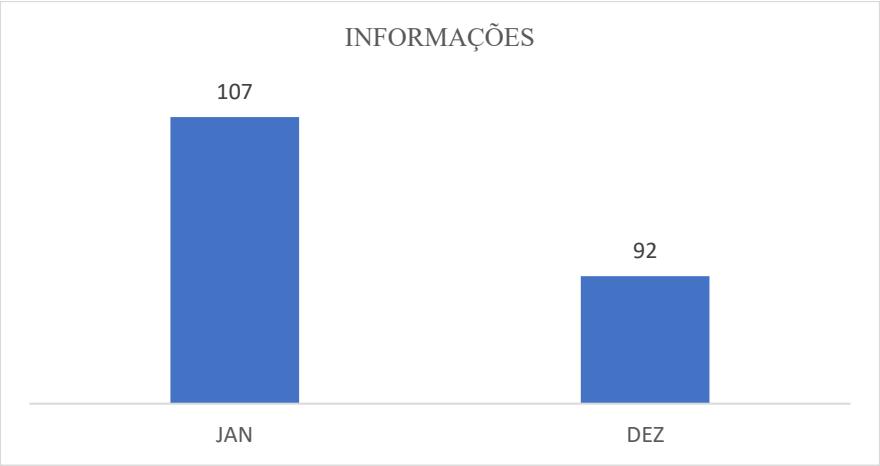


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 168 (cento e sessenta e oito) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

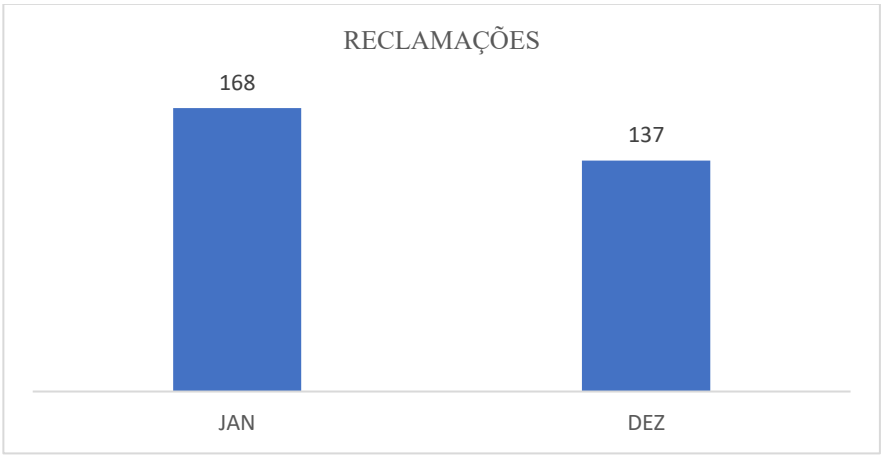


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve um aumento no quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 165 (cento e sessenta e cinco) e em andamento 03 (três). Neste relatório **não** constam demandas em andamento dos meses anteriores.

✓ Resolvidas dentro do mês 165 (cento e sessenta e cinco).

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR REGIÕES

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **"Falta de água - Capital"** foram contabilizados **28 (vinte e oito)** registros de reclamações sendo 04 (quatro) no bairro Siqueira Campos, 03 (três) no bairro 18 do Forte, 03 (três) Atalaia, 03 (três) Mosqueiro, 02 (dois) Náufragos, 02 (dois) Aruana, 02 (dois) Farolândia, 01 (um) Matapuã, 01 (um) Centro, 01 (um) Jardim Centenário, 01 (um) Palestina, 01 (um) Porto Dantas, 01 (um) Santa Maria, 01 (um) Santo Antônio, 01 (um) Lamarão e 01 (um) José Conrado de Araújo, conforme gráfico 8.

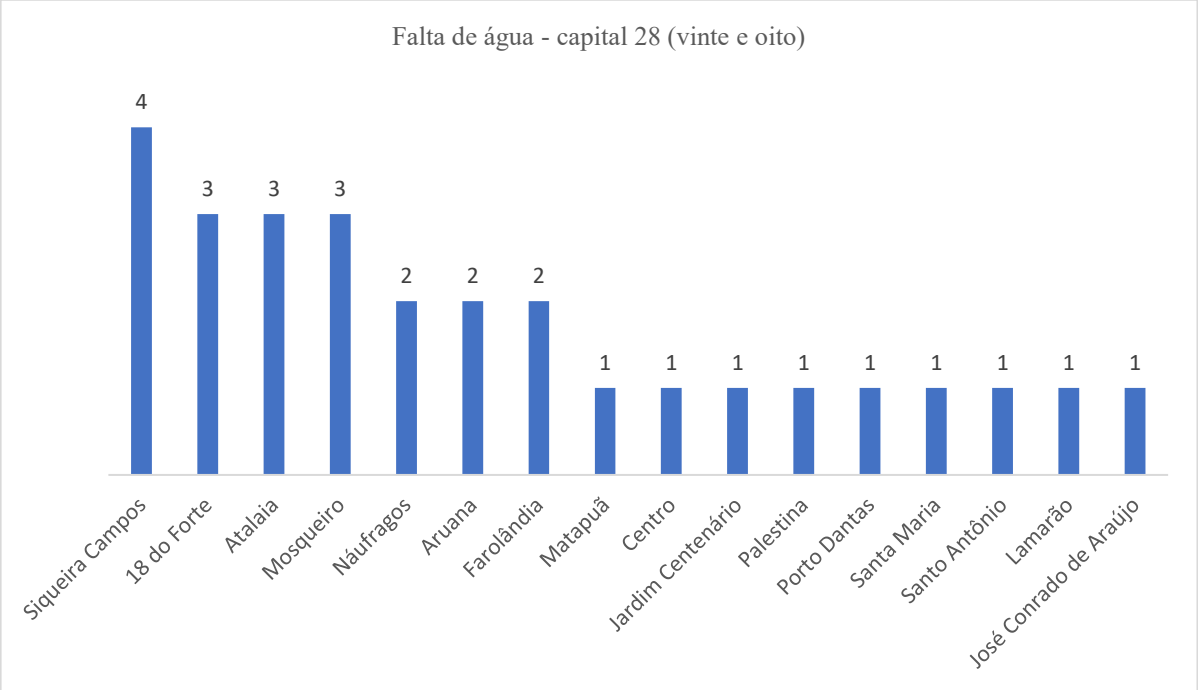


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por bairro).

3. ENEGIA ELÉTRICA

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 janeiro/2026, a respeito do serviço prestado pela distribuidora.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**14**
Reclamações	05
Informações	09

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 14 (quatorze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 05 (cinco) se converteram em reclamação e 09 (nove) em informações.

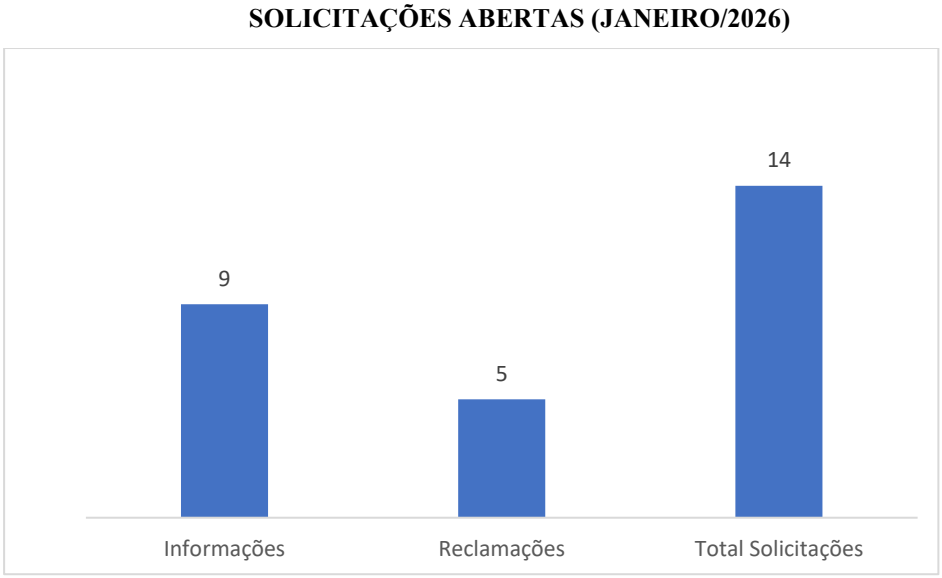


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 09 (nove) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 05 (cinco), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 02 (dois), Débitos Anteriores 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

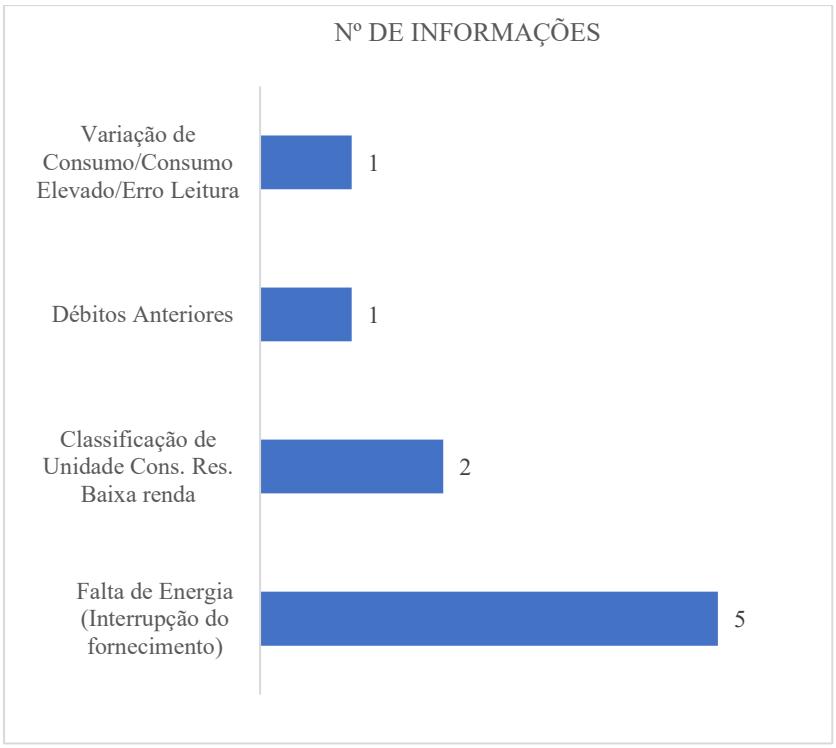


Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registras com as tipologias Devolução de Valores 02 (dois), Extensão de Rede 01 (um), Ligação 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.

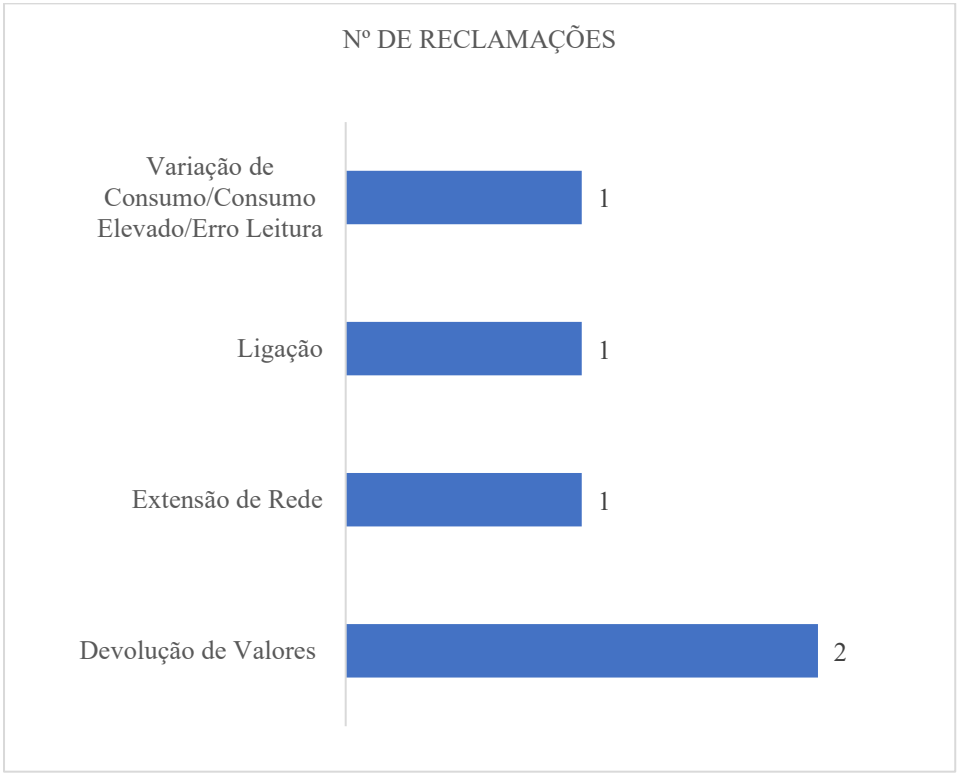


Gráfico 11: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 14 (quatorze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, 09 (nove) foram através do canal de atendimento Aneel 167, pelo Fale Conosco 04 (quatro) e Chat 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

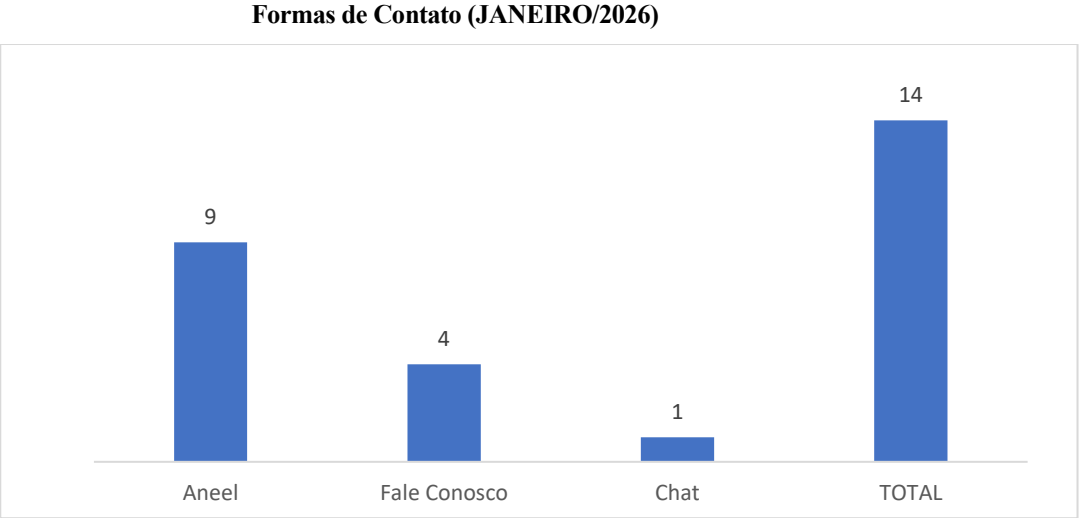


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 janeiro/2026, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica.

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

Total de Solicitações	**117**
Reclamações	53
Informações	64

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 117 (cento e dezesete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 64 (sessenta e quatro) se converteram em informações e 53 (cinquenta e três) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JANEIRO/2026)

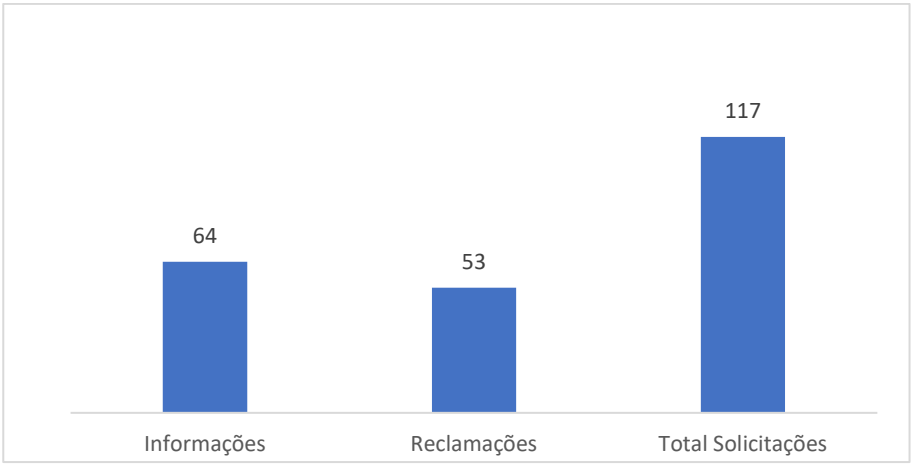


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 53 (cinquenta e três) sendo Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 08 (oito), Extensão de Rede 07 (sete), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 06 (seis), Interrup. Frequentes 04 (quatro), Oscilação de tensão 04 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Alteração Cadastral 03 (três), Conexão Microgeração 03 (três), e Suspensão Indevida 02 (dois), Tarifas de Energia 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Cobrança Irregularidades 01 (um), Devolução de Valores 01 (um), Dificuldade Pagamento 01 (um), Ligação 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um) e Subs. Equipamento Rede 01 (um).

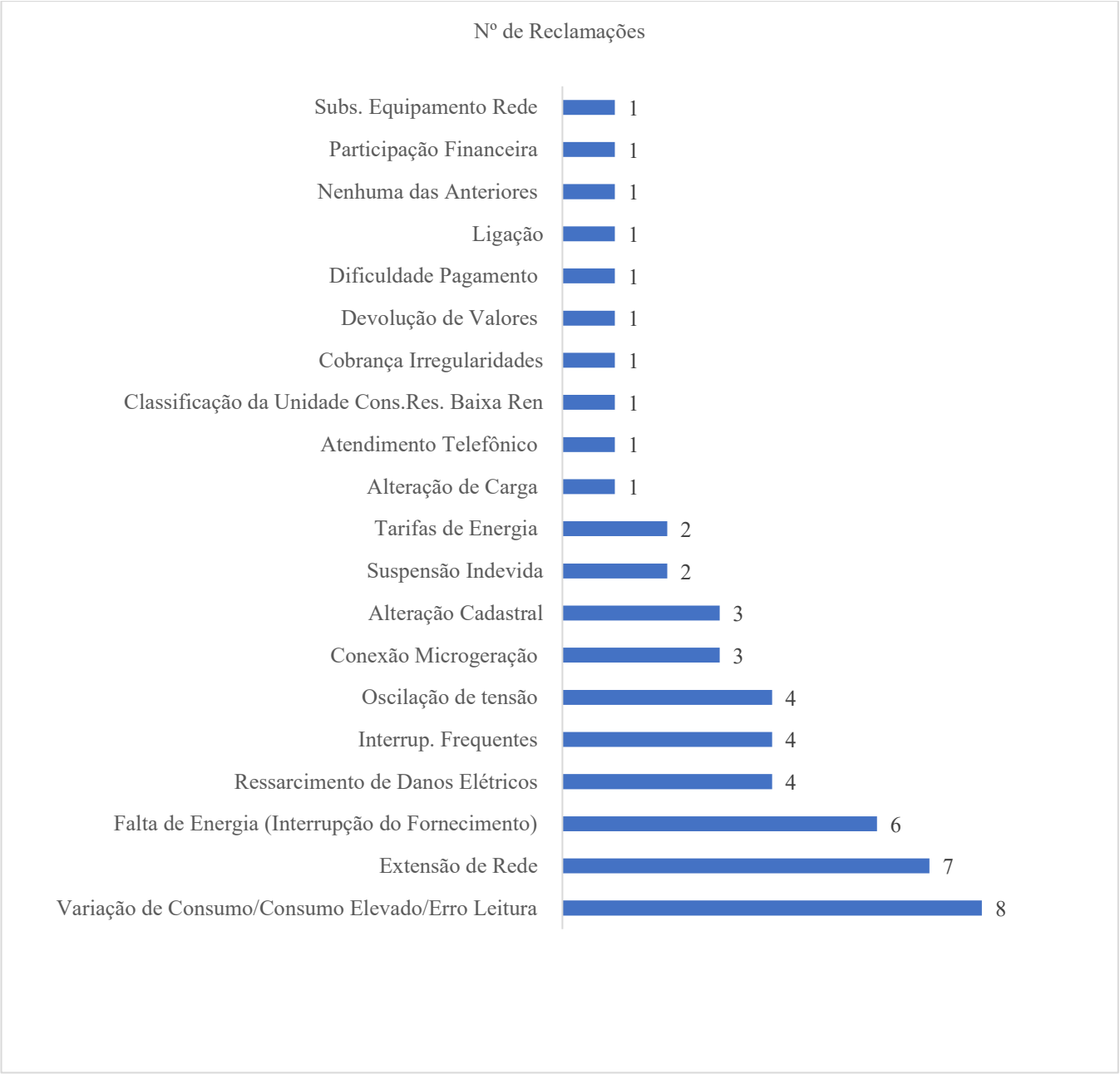


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 64 (sessenta e quatro) sendo Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 14 (quatorze), Religação 06 (seis), Alteração cadastral 05 (cinco), Ligação 05 (cinco), Oscilação de tensão 05 (cinco), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 04 (quatro), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Atendimento Telefônico 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), ANEEL 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cobrança Irregularidades 01 (um), Conexão Microgeração 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Devolução Valores 01 (um), Entrega Aviso/Reaviso 01 (um), Iluminação Pública 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Interrupções Programada 01 (um), Juros 01 (um), Legis. Setor Elétrico 01 (um), Parcelamento 01 (um) e Relocação Poste/ Rede 01 (um).

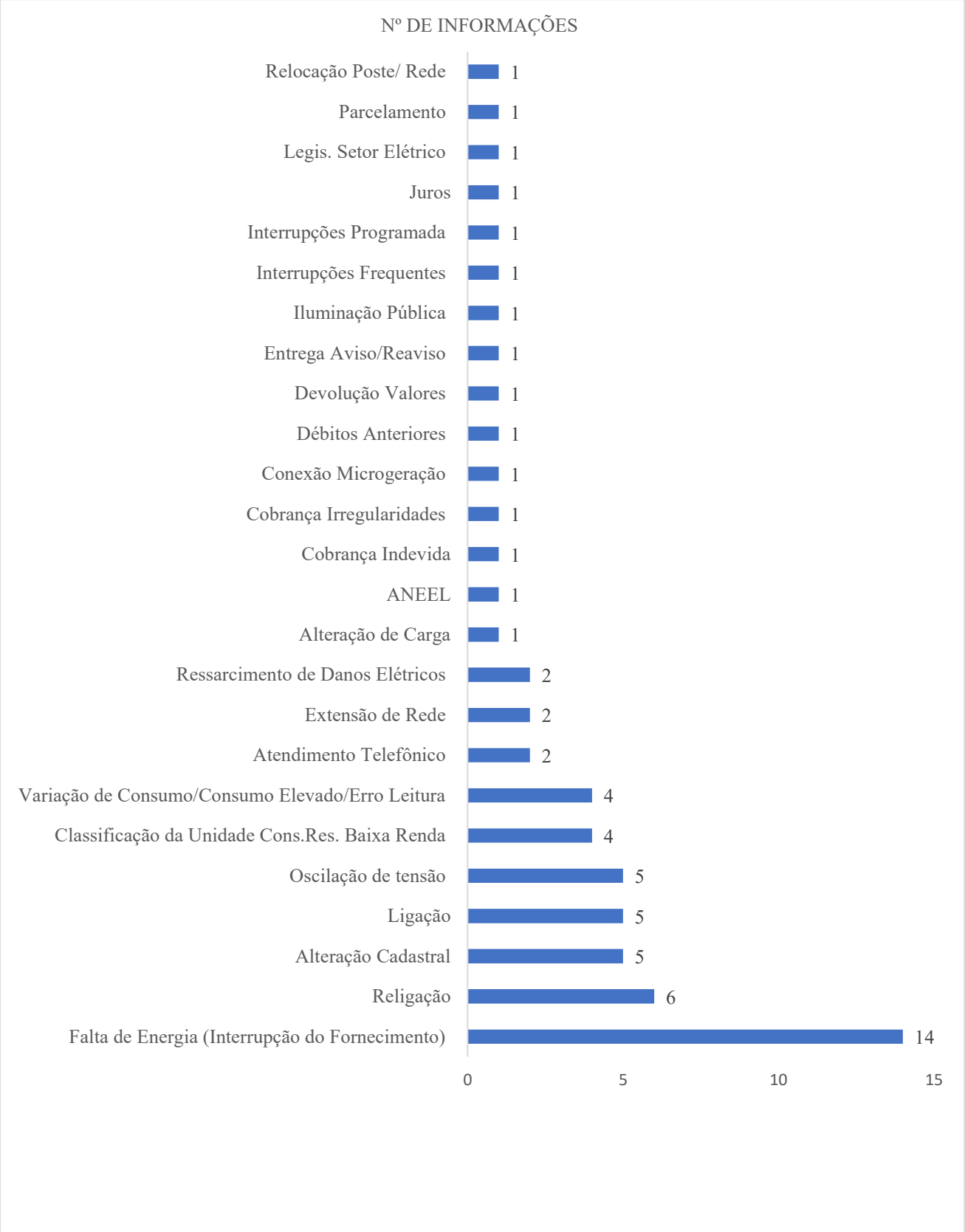


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 117 (cento e dezessete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 85 (oitenta e cinco) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, através do APP ANEEL 19 (dezenove), Fale conosco 08 (oito), Local Agência 03 (três), Local ANEEL 01 (um) e Chat 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

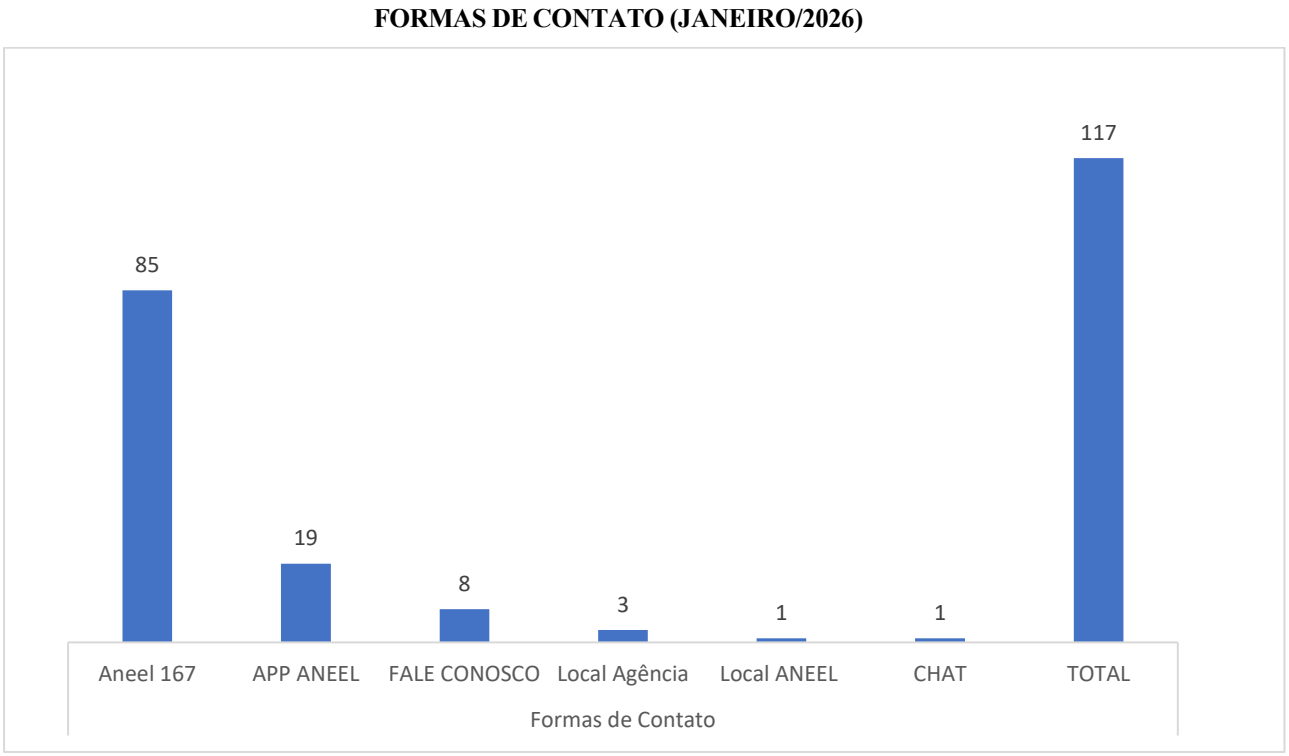


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 janeiro de 2026.

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, proporcionando 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 abordado na área de saneamento foi **"Falta de água – Capital – Bairros:** Siqueira Campos, 18 do Forte, Atalaia, Mosqueiro, Náufragos, Aruana, Farolândia, Matapuã, Centro, Jardim Centenário, Palestina, Porto Dantas, Santa Maria, Santo Antônio, Lamarão e José Conrado de Araújo.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias **"Devolução de Valores" e "Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura"** foram as mais demandada.

No mês de referência deste relatório não houve registro de informação no setor de Gás Canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 05 (cinco) registros de não competência sendo pelo FALA BR 04 (quatro) dentre eles **01490.2026.000005-04 Renovação CNH; 01490.2026.000001-80 – Hospital HUSE; 01490.2026.00007-76 – Trabalho; 01490.2026.000010-71 Concursos** e por E-mail 01 (um) com o assunto **Currículo**, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

Pelo FALA BR de competência foram contabilizados **10 (dez)** dentre eles **01490.2025.000138-09** – Água - sem protocolo - Socorro, **01490.2025.000004-23** - Água - sem protocolo – Siqueira Campos, **01490.2025.000139-90** - Água - sem protocolo – Santos Dumont, **01490.2025.000.141-04** – Água – Lamarão, **01490.2025.000136-47** – Aferição hidrômetro, **01490.2026.000004-23** – Abastecimento, **01490.2026.000008-57** – Água, **01490.2026.000009-38 Saneamento -** Desobstrução, **01490.2026.000011-52** Corte água sem protocolo, **01490.2026.000012-33** Troca hidrômetro**,** que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No tocante, vale salientar que a interface entre as ouvidorias da Agrese, Iguá Se, Sergas, Sulgipe, Energisa – ESE, Aneel, Regulação Tarifária e Lotese, permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações e informações são solucionadas no âmbito destas ouvidorias**.**

Para os casos de informações, denúncias e reclamações, é necessário o número de protocolo das concessionárias (Sergas e Iguá Se), em caso de dúvidas sobre os serviços do setor elétrico, o consumidor pode entrar em contato com a Agrese/ Aneel 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.