Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MARÇO/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.INTRODUÇÃO4
2.SANEAMENTO5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA5
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS5
3. ENERGIA ELÉTRICA12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS12
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS14
4. GÁS CANALIZADO18
5. CONCLUSÃO19

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, 27 de Abril 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 Março de 2026.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	169
Reclamações	311
Total de Solicitações	**480**
Informações Finalizadas	169
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	230
Total de Solicitações Finalizadas	**399**
Total de Solicitações em andamento	81
Total de processos em tramitação 06/2025; 396/2025; 371/2025; 531/2025; 416/2025; 01/2026; 15/2026, 27/2026, 53/2026; 55/2026; 64/2026; 72/2026	

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Março apenas 16,88 % 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 480 (quatrocentos e oitenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 42,36 % 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.

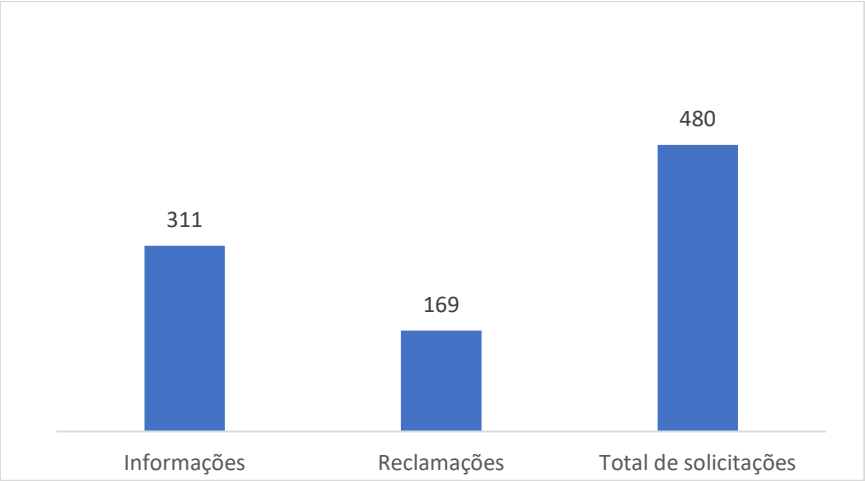


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

Observa-se no gráfico 2 que 83,13 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de março, 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.

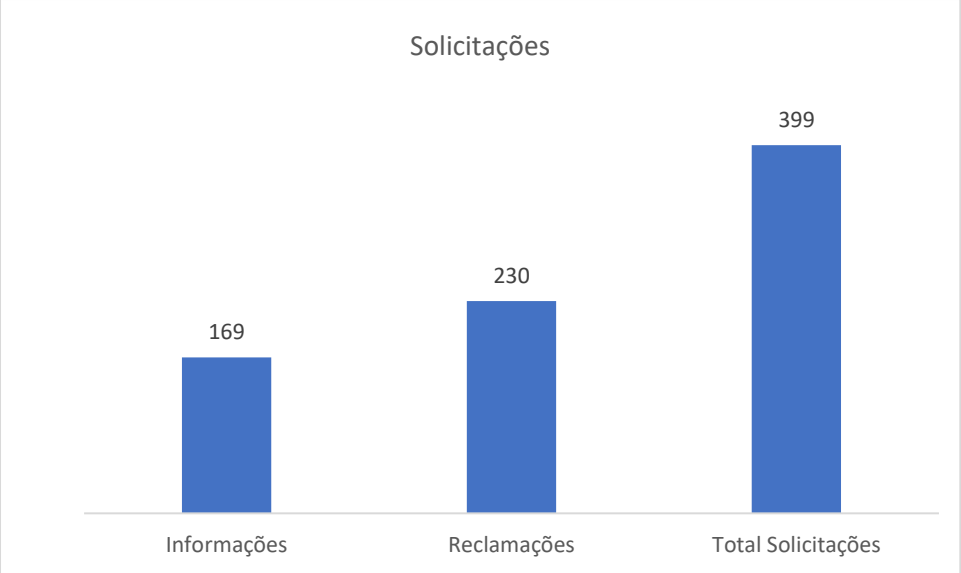


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas Falta de água - Municípios 54 (cinquenta e quatro), Fonte Alternativa 43 (quarenta e três), Desobstrução/Refluxo de esgoto 43 (quarenta e três), Falta de água - Capital 28 (vinte e oito), Pedido de ligação de água e esgoto 27 (vinte e sete), Faturas/Tarifas 23 (vinte e três), Vazamento no hidrômetro 11 (onze), Solicitação de caminhão

pipa 08 (oito), Nenhuma das anteriores 08 (oito), Recomposição de pavimento 07 (sete), Leitura do hidrômetro 07 (sete), Religação 06 (seis), Substituição de hidrômetro 06 (seis), Vazamento na rua 04 (quatro), Vazamento na calçada 04 (quatro), Corte indevido 04 (quatro), Cobrança da taxa de esgoto 03 (três), Tarifa social- Baixa renda 03 (três), 2ª via da Conta 03 (três), Aferição de hidrômetro 02 (dois), Instalação de hidrômetro 02 (dois), Cano estourado 02 (dois), Troca de titularidade 02 (dois), Cobrança indevida 02 (dois), Alteração de categoria/economia 01 (um), Instalação de lacre em hidrômetro 01 (um), Qualidade da água 01 (um), Emissão de declaração de viabilidade de rede e possibilidade de abastecimento 01 (um), Solicitar corte de água 01 (um), Registrar reclamação de atendimento 01 (um), Ligação Clandestina 01 (um), Religação 01 (um) e Atualização cadastral 01 (um).

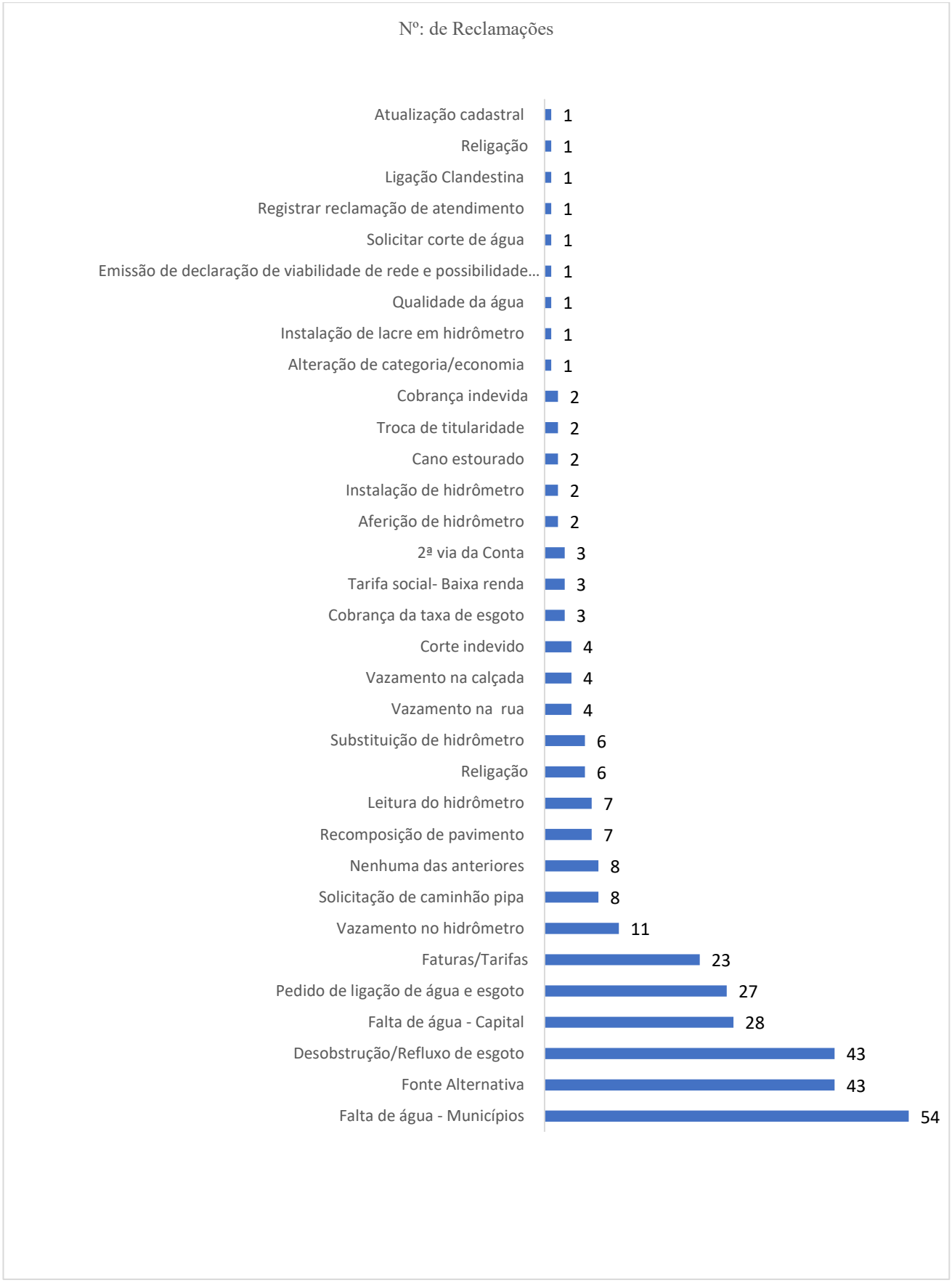


Gráfico *3*: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em março/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Falta de água - Municípios 37 (trinta e sete), Faturas/Tarifas 16 (dezesseis), Falta de água – Capital 16 (dezesseis), Desobstrução/Refluxo de esgoto 16 (dezesseis), Religação 14 (quatorze), Vazamento na rua 11 (onze), 2ª via da Conta 08 (oito), Nenhuma das anteriores 08 (oito), Vazamento no hidrômetro 06 (seis), Cano estourado 06 (seis), Pedido de ligação de água e esgoto 05 (cinco), Faturas pendentes 04 (quatro), Troca de titularidade 03 (três), Tarifa social- Baixa renda 03 (três), Aferição de hidrômetro 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 02 (dois), Instalação de hidrômetro 02 (dois), Recomposição de pavimento 01 (um), Qualidade da água 01 (um), Padronização de ligação de esgoto 01 (um), Vazamento na calçada 01 (um), Registrar Reclamação de Atendimento 01 (um), Ligação Clandestina 01 (um), Leitura do hidrômetro 01 (um) e Fonte Alternativa 01 (um).

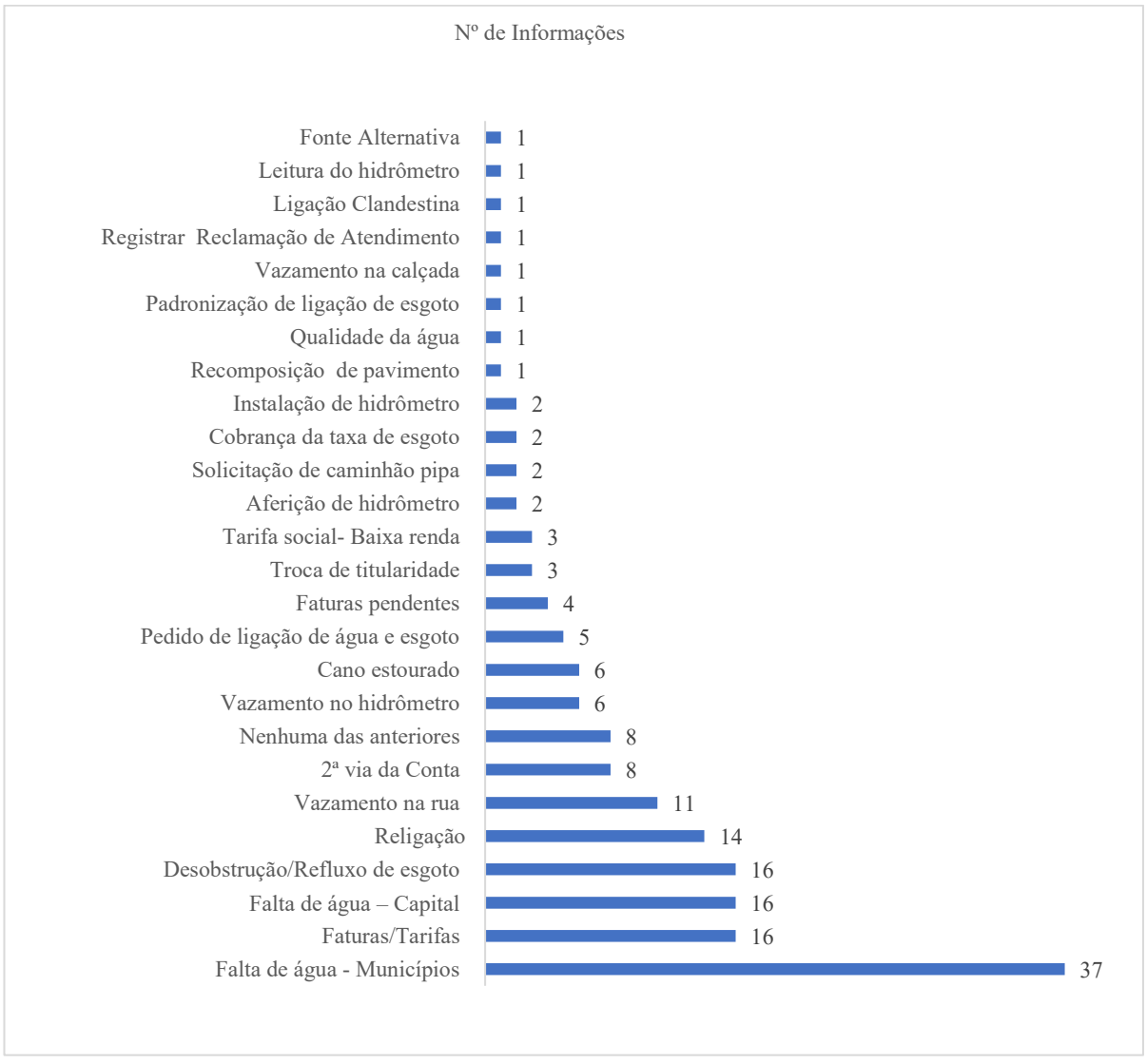


Gráfico *4*: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 260 (duzentos e sessenta), WhatsApp 72 (setenta e dois), Site 58 (cinquenta e oito), E-mail 45 (quarenta e cinco), Presencial 38 (trinta e oito), SE OUV 04 (quatro) e FALA BR 03 (três), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

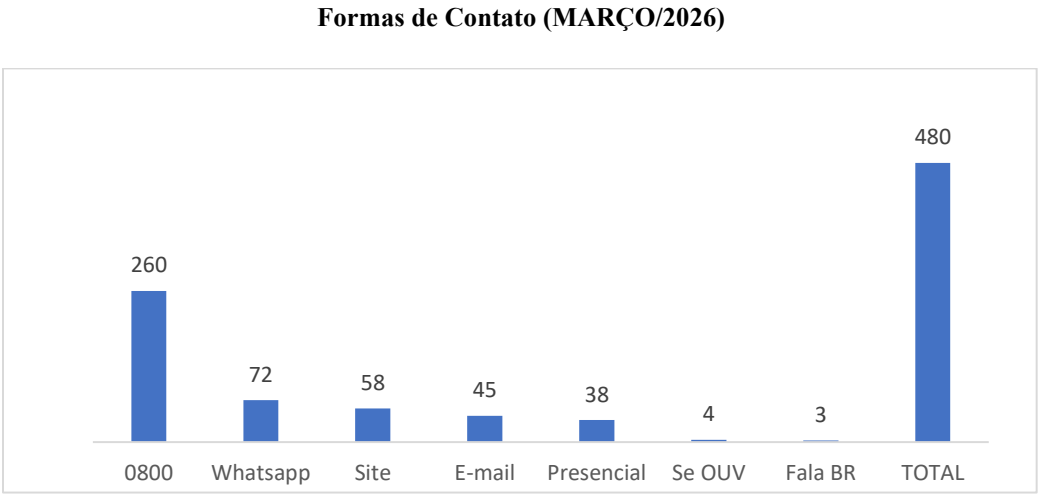


Gráfico *5*: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 169 (cento e sessenta e nove) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de março e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

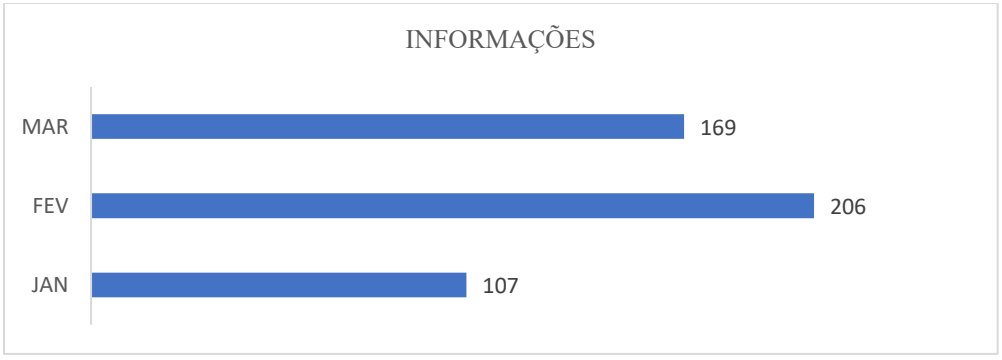


Gráfico *6*: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição no número das 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 311 (trezentos e onze) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

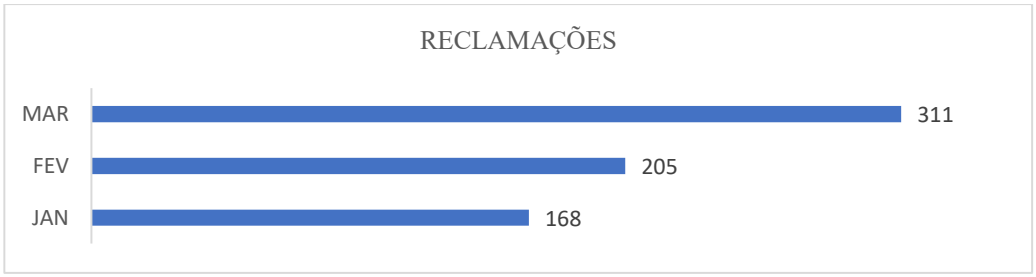


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve um aumento no quantitativo das reclamações em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 230 (duzentos e trinta) e em andamento 81 (oitenta e um).

✓ Resolvidas dentro do mês 230 (duzentos e trinta).

Neste relatório constam 11 (onze) demandas em andamento dos meses anteriores.

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR REGIÕES

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **"Falta de água - Municípios"** foram contabilizados **54 (cinquenta e quatro)**: Socorro 21 (vinte e um), Carira 08 (oito), Frei Paulo 03 (três), Lagarto 03 (três), Laranjeiras 03 (três), Malhador 02 (dois), Cumbe 02 (dois), Porto da Folha 02 (dois), São Cristóvão 02 (dois), Pinhão 01 (um), Pedra Mole 01, Feira Nova 01, Ribeirópolis 01, Rosário do Catete 01 (um), Graccho Cardoso 01 (um), Barra dos Coqueiros 01(um) e Canindé de São Francisco 01 (um), conforme gráfico 08.

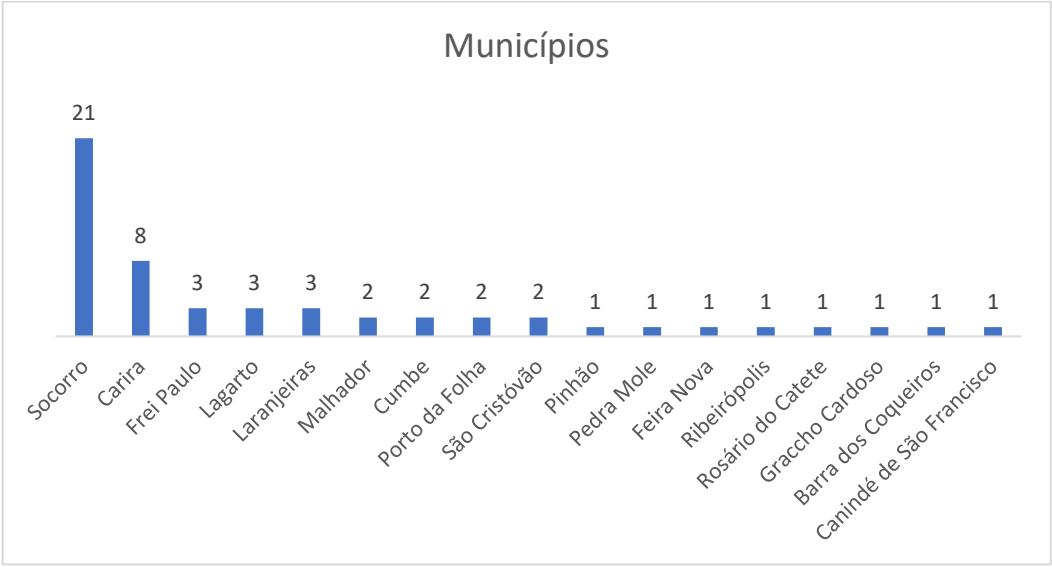


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por município).

3. ENERGIA 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 março/2026, a respeito do serviço prestado pela distribuidora.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**11**
Reclamações	02
Informações	09

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 11 (onze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 02 (dois) se converteram em reclamação e 09 (nove) em informações.

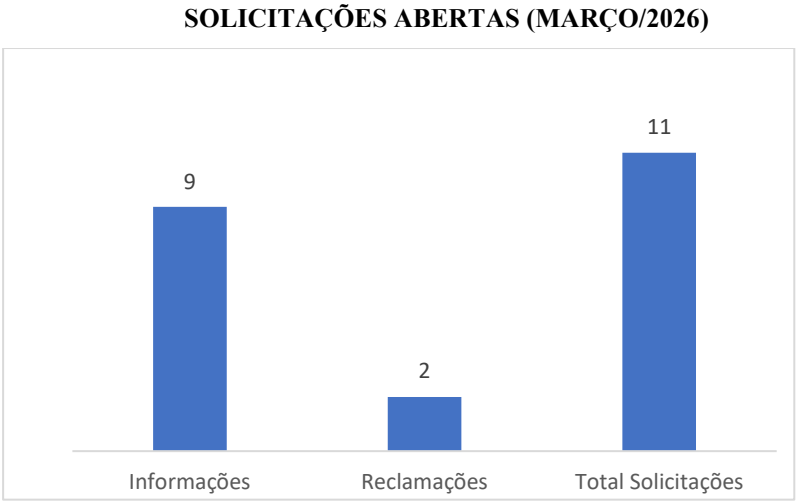


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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) 04 (quatro), Ligação 02 (dois), Parcelamento 01 (um), Suspensão indevida 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

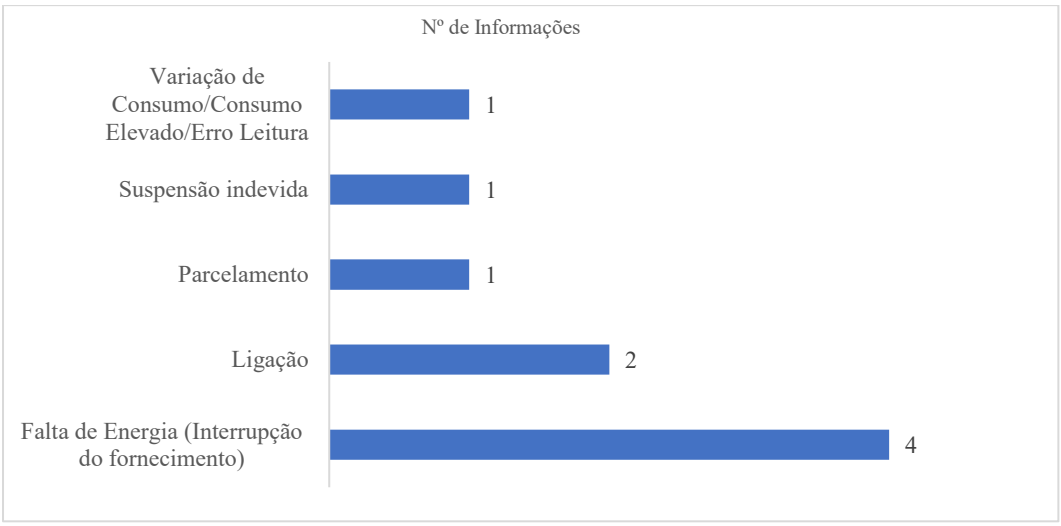


Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registras com as tipologias Atendimento telefônico 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.

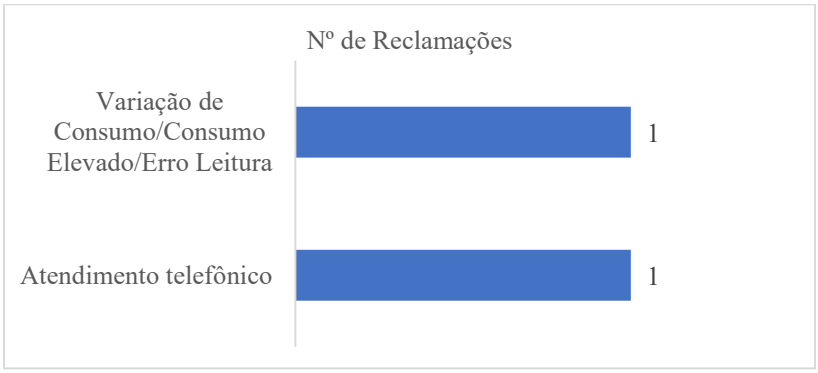


Gráfico 11: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 11 (onze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, 11 (onze) foram através do canal de atendimento Aneel 167 que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de Contato (MARÇO/2026)

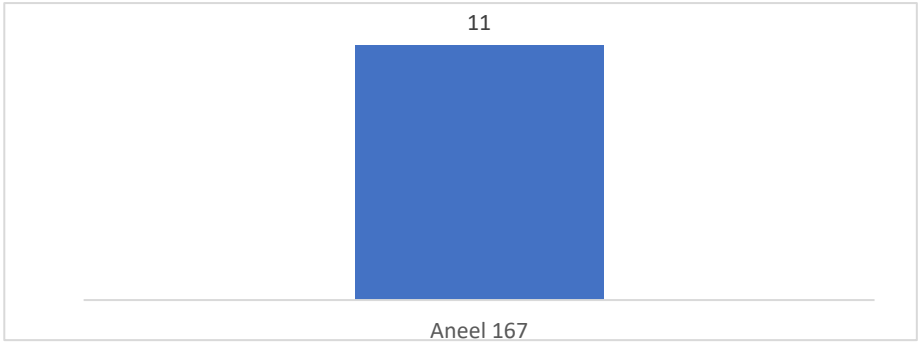


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	**146**
Reclamações	55
Informações	91

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 146 (cento e quarenta e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 91 (noventa e um) se converteram em informações e 55 (cinquenta e cinco) em reclamações.

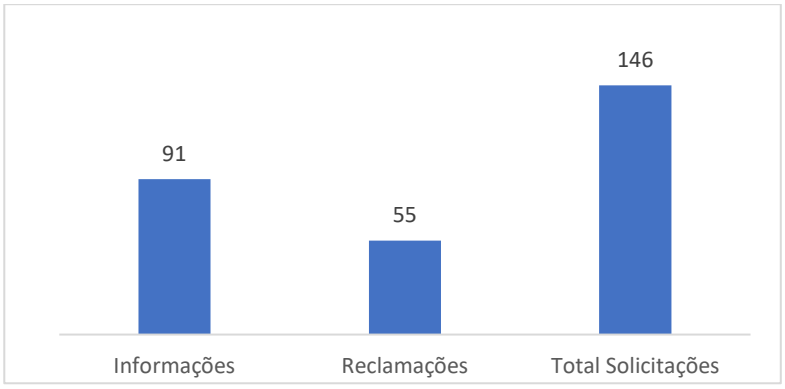


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 55 (cinquenta e cinco) sendo Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 08 (oito), Conexão Microgeração 05 (cinco), Nenhuma das anteriores 05 (cinco), Extensão de Rede 04 (quatro), Ligação 04 (quatro), Oscilação de tensão 04 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Devolução de Valores 03 (três), Interrupção Frequentes 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), Relocação de Poste ou rede Elétrica 02 (dois), 2ª via fatura 01 (um), Alteração Cadastral 01 (um), Cobrança Irregularidades 01 (um), Desli. a Pedido 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Iluminação Pública 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

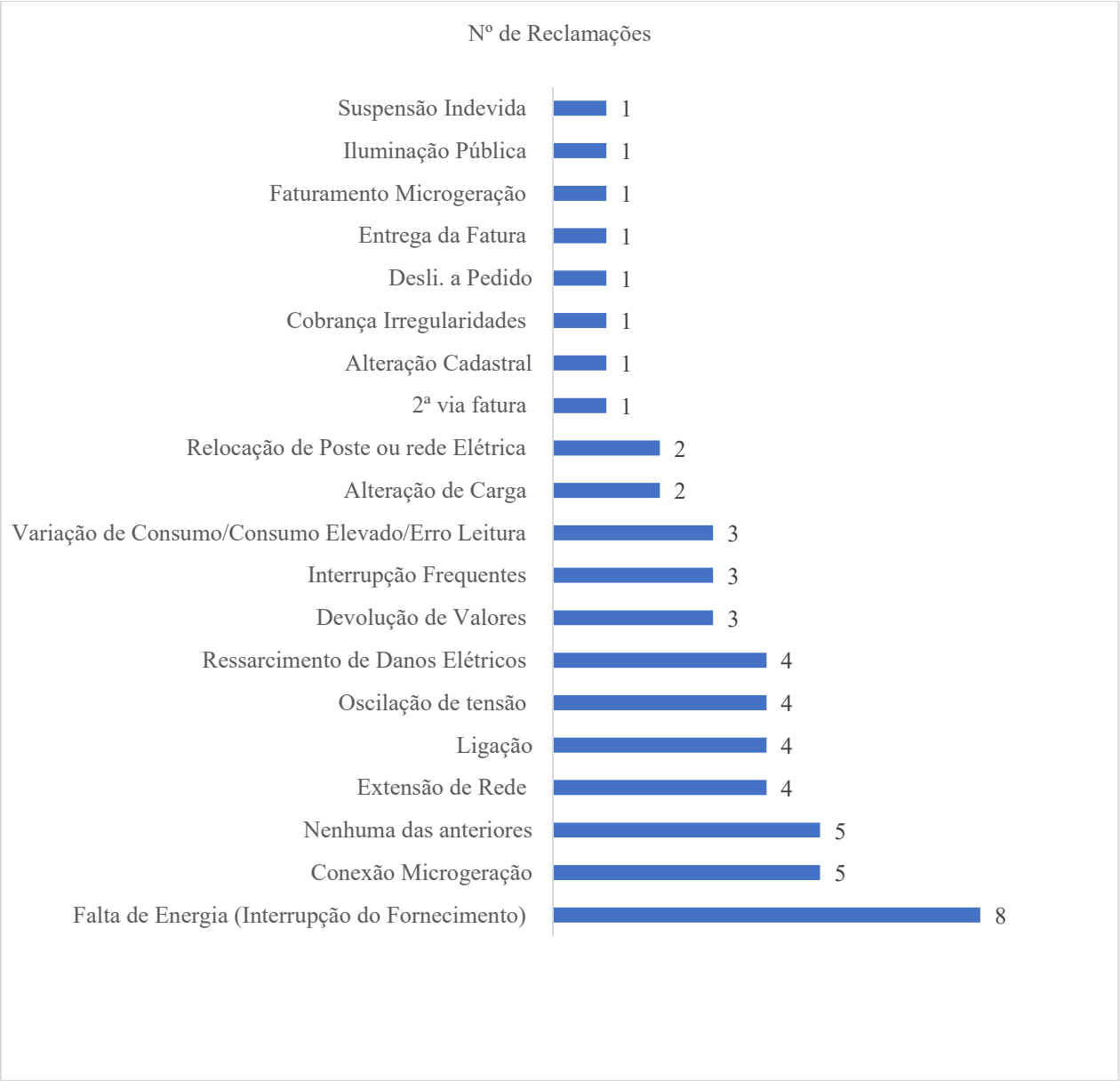


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 91 (noventa e um) sendo Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 18 (dezoito), Oscilação de tensão 08 (oito), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 07 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 07 (sete), Atendimento Telefônico 06 (seis), Religação 05 (cinco), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 05 (cinco), 2ª via da fatura 03 (três), Dados do setor elétrico 03 (três), Devolução de Valores 03 (três), Iluminação Pública 03 (três), Subst. Equipamento Rede 03 (três), Alteração Cadastral 02 (dois), Débitos Anteriores 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Ligação 02 (dois), Parcelamento 02 (dois), Relocação Poste/ Rede 02 (dois), Aferição Medidor 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), ANEEL 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Fatur. Microgeração 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Suspensão Indevida 01 (um) e Vistoria UC 01 (um).

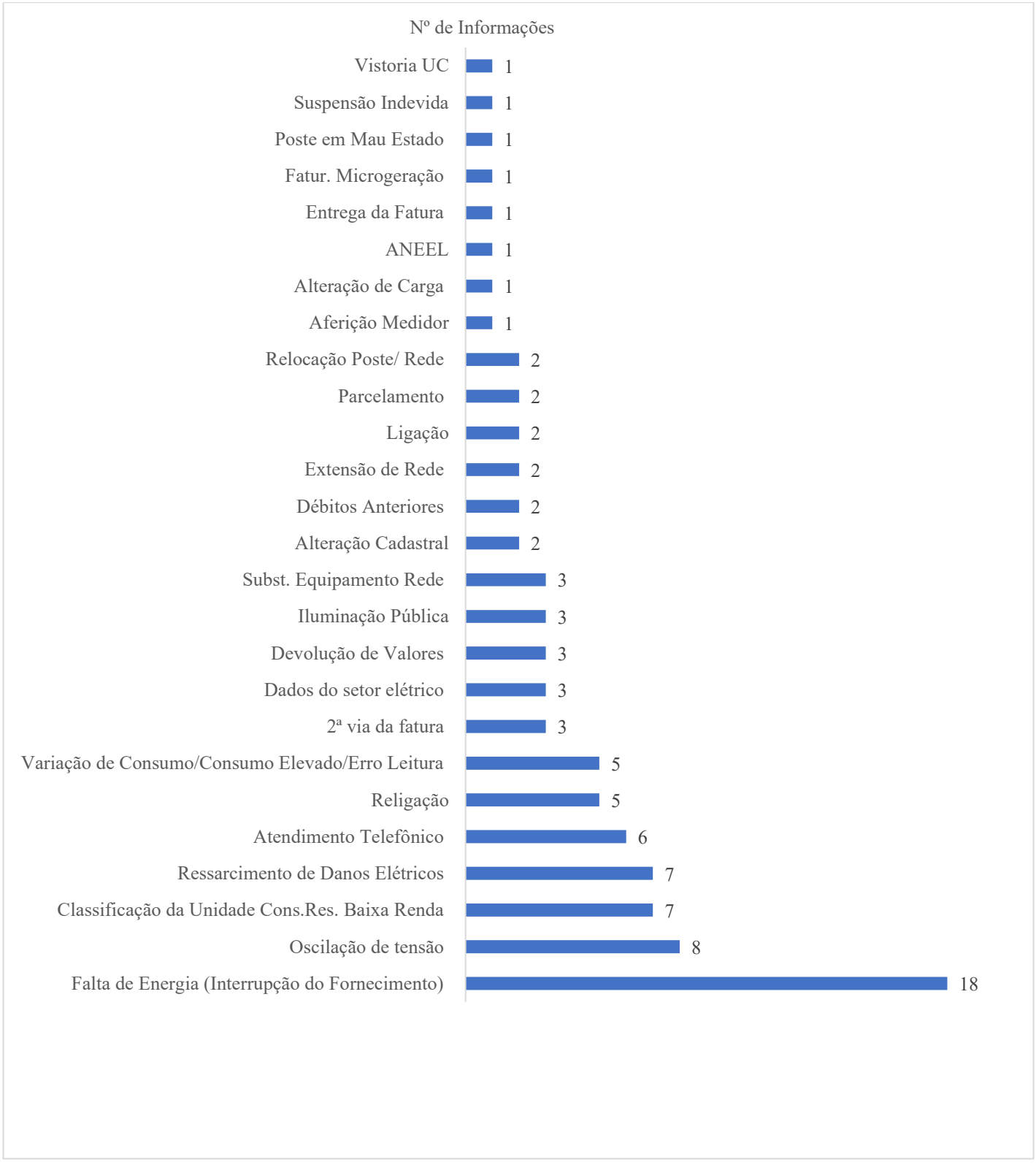


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 146 (cento e quarenta e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 99 (noventa e nove) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de

algum tipo de serviço na área de energia elétrica, através do Fale Conosco 22 (vinte e dois), APP ANEEL12 (doze), Local Aneel 06 (seis), Chat 05 (cinco) e Local Agência 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

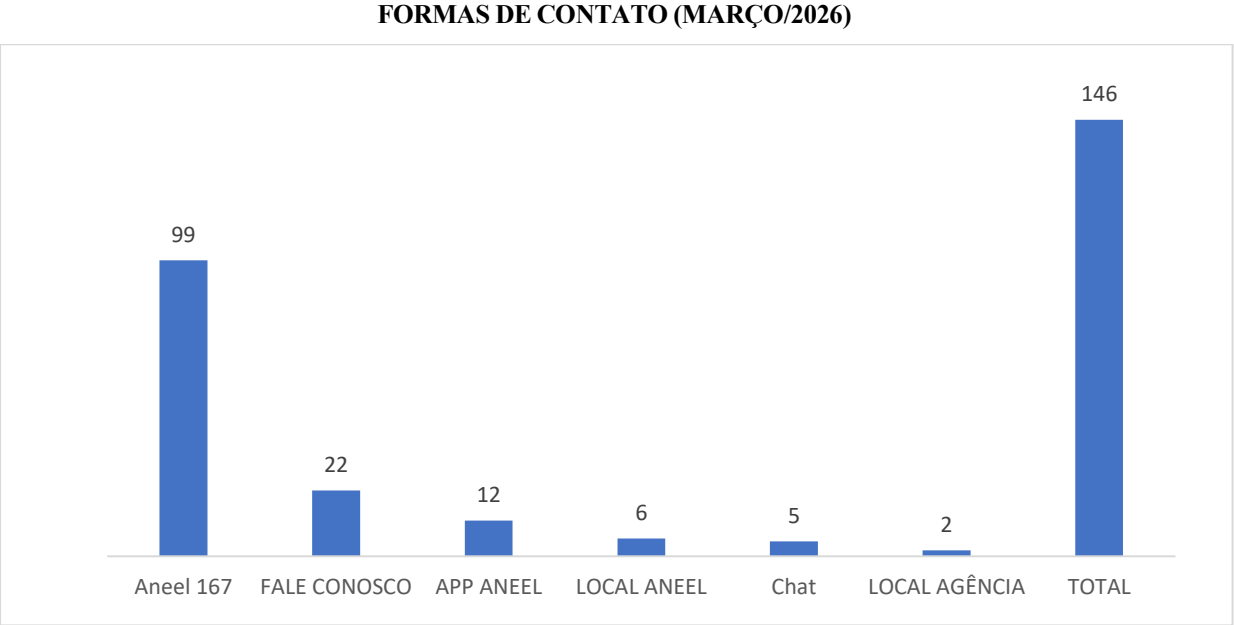


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 março de 2026.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	**00**
Informações	01
Reclamações	00
Denúncia	00
Elogios	00
Total de Solicitações Finalizadas	**01**
Informações Finalizadas	01
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 – Municípios :** Socorro, Carira, Frei Paulo, Lagarto, Laranjeiras, Malhador, Cumbe, Porto da Folha, São Cristóvão, Pinhão, Pedra Mole, Feira Nova, Ribeirópolis, Rosário do Catete, Graccho Cardoso, Barra dos Coqueiros e Canindé de São Francisco.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias "Atendimento telefônico" e "Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)" foram as mais demandada.

No mês de referência deste relatório houve 01 (um) registro de informação no setor de Gás Canalizado, com o assunto: Solicitar a autorização estadual para comercialização de gás natural que prontamente foi fornecida ao solicitante.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 07 (sete) registros de não competência sendo pelo FALA BR 05 (cinco) entre eles **01490.2026.000030-15 Atendimento SUS; 01490.2026.000027-10 Regulação; 01490.2026.000024-77 Benefícios; 01490.2026.00029-81 Greve Professores; 01490.2026.000026-39 RG, sendo de competência 01 (um) 01490.2026.000014-03 Taxa de Esgoto e pelo E-mail 01 (um) Assunto: Estudante de Direito (estágio),** 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.