Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

ABRIL/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
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 12
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 14
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), 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, 18 de Maio 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 Abril de 2026.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	156
Reclamações	237
Total de Solicitações	**393**
Informações Finalizadas	156
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	215
Total de Solicitações Finalizadas	**371**
Total de Solicitações em andamento	22
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; 269/2026	

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Abril apenas 5,60 % 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 393 (trezentos e noventa e três) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 42,05 % 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.

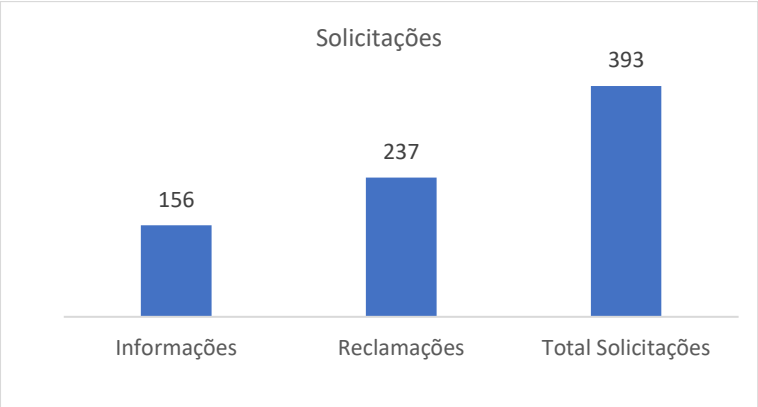


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

Observa-se no gráfico 2 que 94,41 % 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.

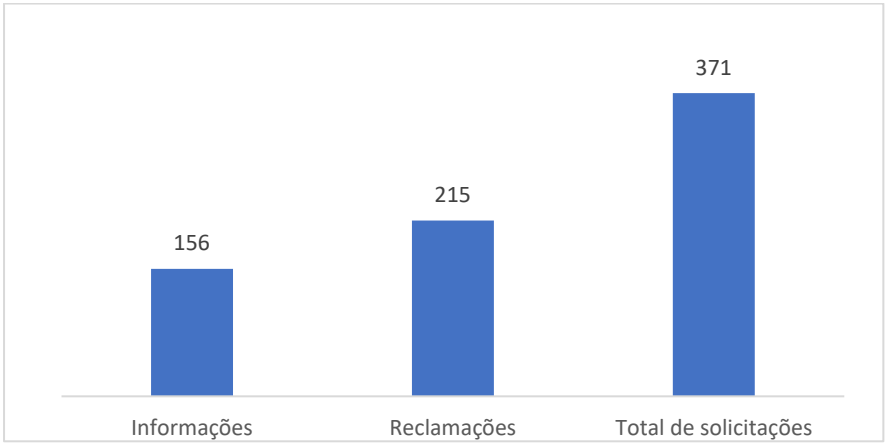


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas, Falta de água - Capital 39 (trinta e nove), Desobstrução/Refluxo de esgoto 36 (trinta e seis), Falta de água – Municípios 28 (vinte e oito), Pedido de ligação de água e esgoto 21 (vinte e um), Faturas/Tarifas 17 (dezessete), Vazamento no hidrômetro 12 (doze), 2ª via da Conta 11 (onze), Cobrança indevida 09 (nove), Outros / Nenhuma das anteriores 09 (nove), Solicitação de caminhão pipa 08 (oito), Religação 08 (oito), Fonte alternativa 05 (cinco), Cobrança da taxa de esgoto 05 (cinco), Tarifa de disponibilidade 04 (quatro), Substituição do hidrômetro 04 (quatro), Vazamento na rua 03 (três), Registrar reclamação de atendimento 02 (dois), Aferição de hidrômetro 02 (dois), Corte indevido 02 (dois), Calçada danificada/ Obras 01 (um), Tarifa

social- Baixa renda 01 (um), Vazamento na calçada 01 (um), Padronização de ligação de esgoto 01 (um), Recomposição de pavimento 01 (um), Cano estourado 01 (um), Instalação de hidrômetro 01 (um), Troca de titularidade 01 (um), Emissão de declaração de viabilidade de rede e possibilidade de abastecimento 01 (um), Alteração de categoria/economia 01 (um), Buraco na via 01 (um) e Solicitar corte de água 01 (um).

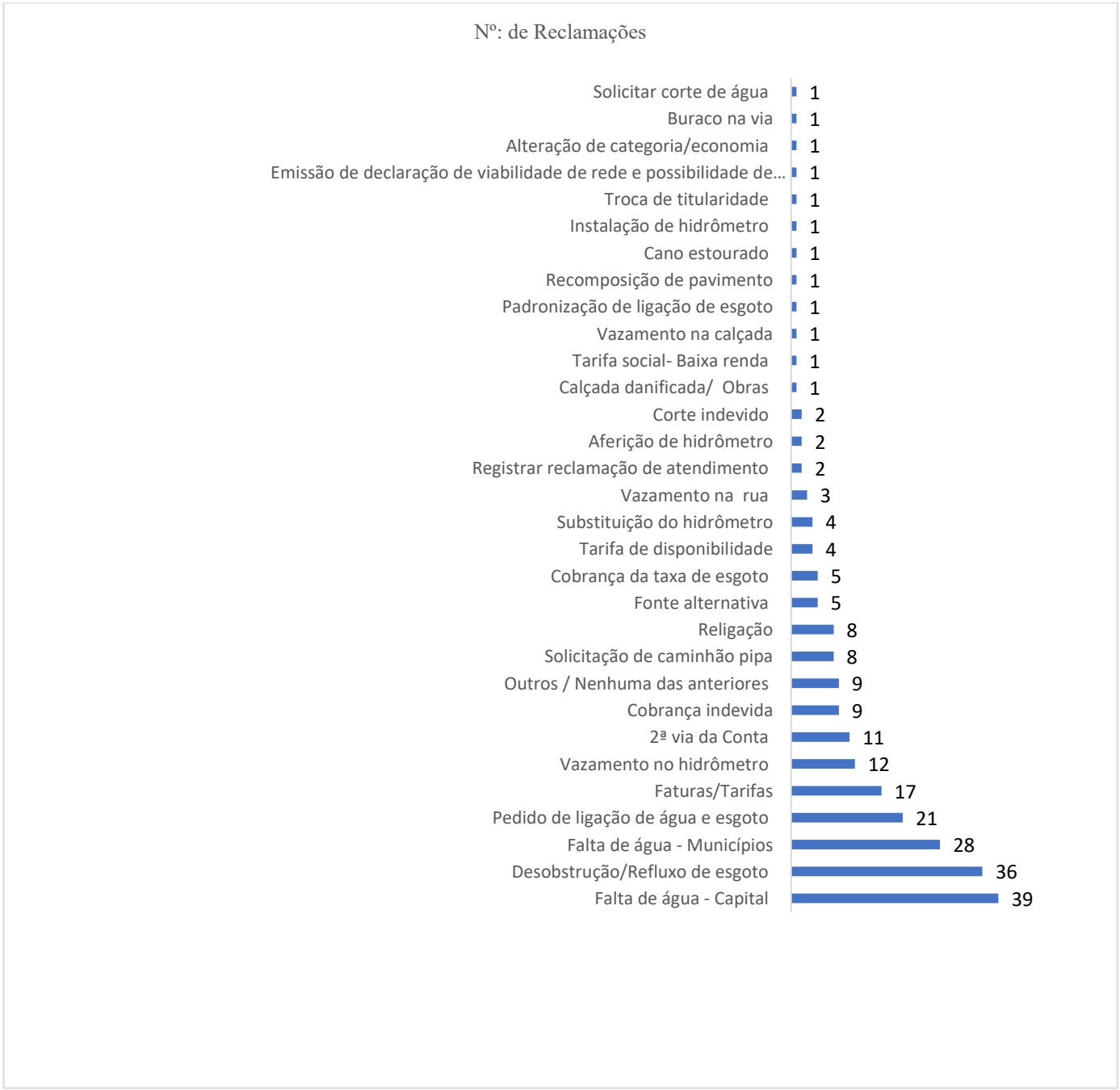


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em abril/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Falta de água - Capital 55 (cinquenta e cinco), Falta de água – Municípios 16 (dezesseis), Faturas/Tarifas (treze), Religação 11 (onze), Nenhuma das anteriores 10 (dez), Vazamento no hidrômetro 08 (oito), Desobstrução/Refluxo de esgoto 06 (seis), Pedido de ligação de água e esgoto 05 (cinco), 2ª via da Conta 04 (quatro), Corte indevido 03 (três), Registrar Reclamação de Atendimento 03 (três), Cobrança indevida 03 (três), Leitura do hidrômetro 03 (três), Buraco na via 02 (dois), Faturas pendentes 02 (dois), Ligação Clandestina 02 (dois), Vazamento na calçada 02 (dois), Cano estourado 02

(dois), Aferição de hidrômetro 01 (um), Fonte Alternativa 01 (um), Solicitação de caminhão pipa 01 (um), Substituição do hidrômetro 01 (um), Vazamento na rua 01 (um) e Cobrança da taxa de rateio 01 (um).

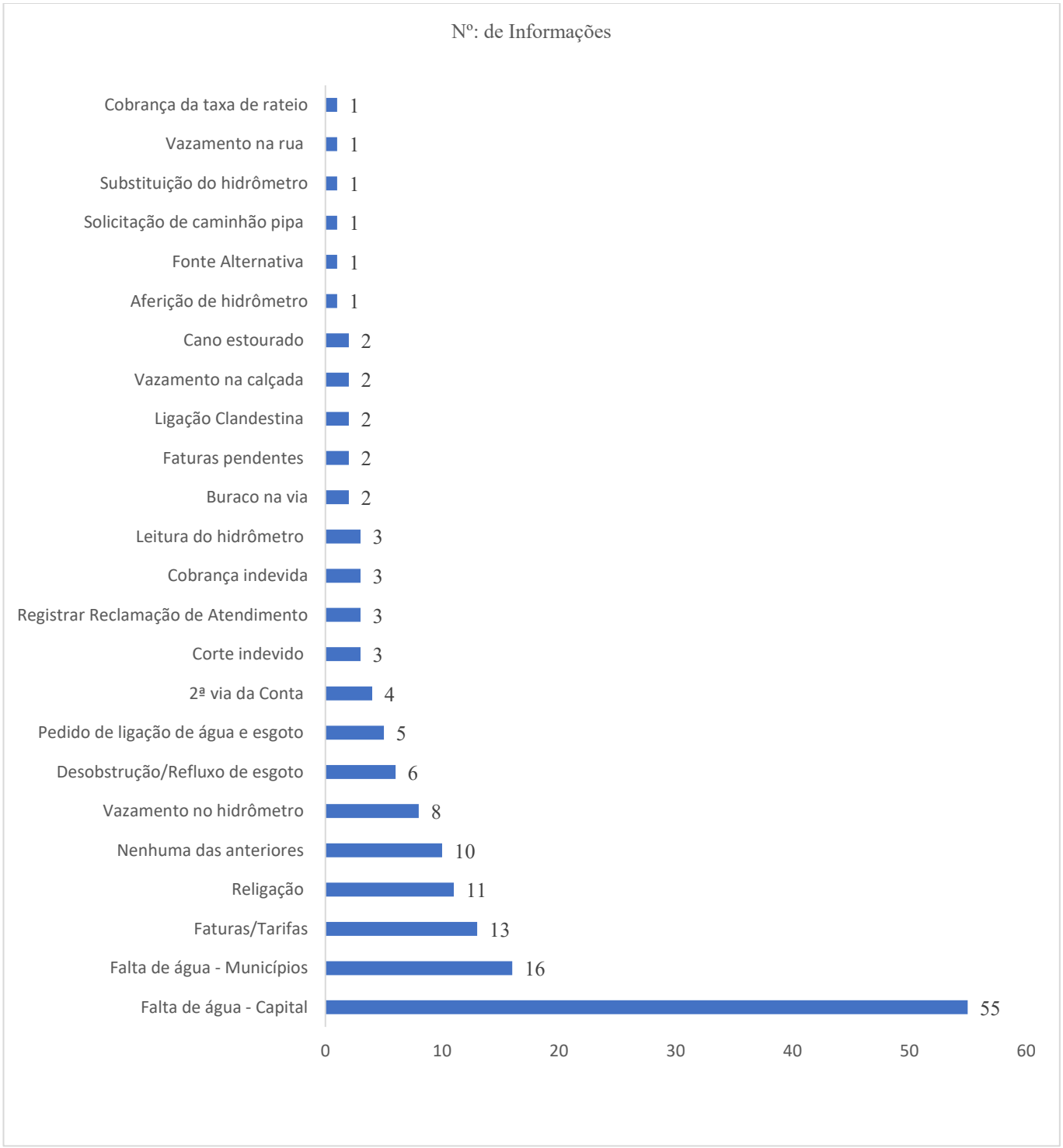


Gráfico *3*: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 194 (cento e noventa e quatro), Site 83 (oitenta e três), WhatsApp 62 (sessenta e dois), E-mail 35 (trinta e cinco), FALA BR 12 (doze) e Presencial 07 (sete) e que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

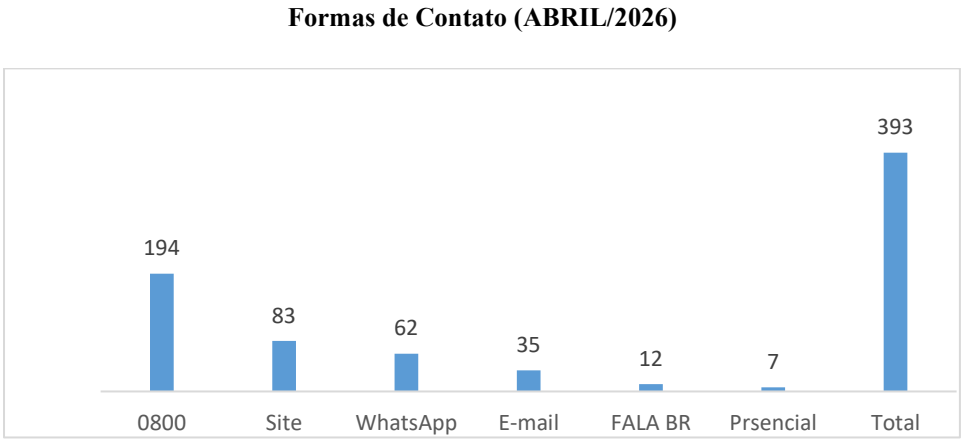


Gráfico *4*: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 156 (cento e cinquenta e seis) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de abril e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

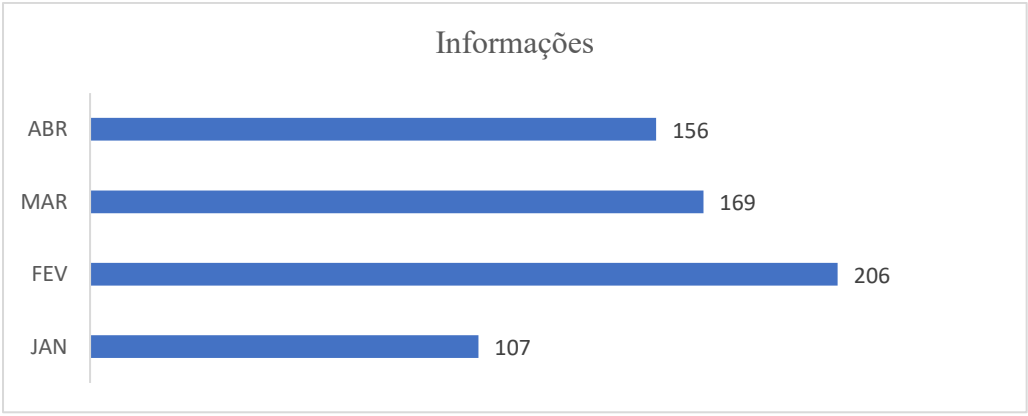


Gráfico *5*: Quantitativo das informações recebidas.

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 237 (duzentos e trinta e sete) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

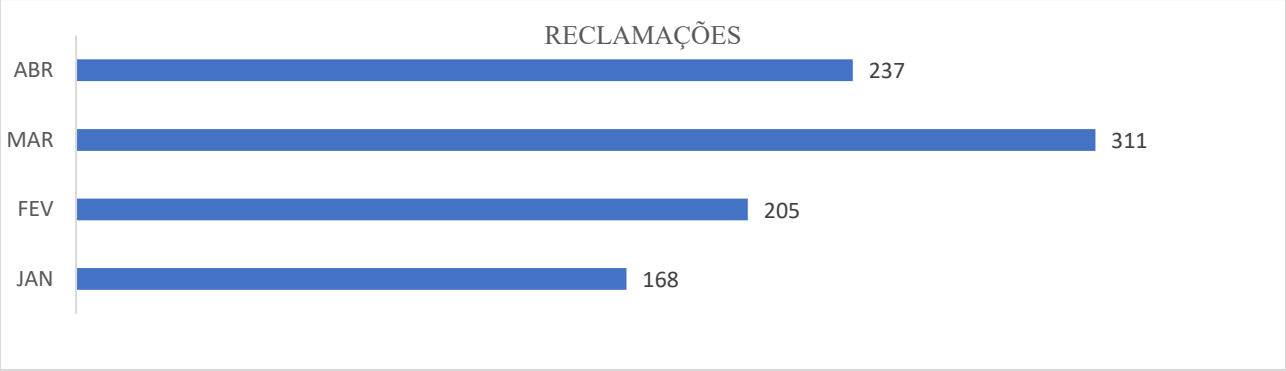


Gráfico 6: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve uma diminuição no quantitativo das reclamações em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 237 (duzentos e trinta e sete) e em andamento 22 (vinte e dois).

✓ Resolvidas dentro do mês 215 (duzentos e quinze).

Neste relatório constam 65 (sessenta e cinco) demandas em andamento dos meses anteriores.

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a **"Falta de água – Capital: Siqueira Campos, Aruana, Aeroporto, 18 do forte, 17 de março, Areia Branca, Atalaia, São Conrado, Salgado Filho, Pereira Lobo, Olaria, Mosqueiro, Luzia, José Conrado, Industrial, Zona de expansão, São José dos Náufragos e Desembargador Maynard"** conforme gráfico 08.

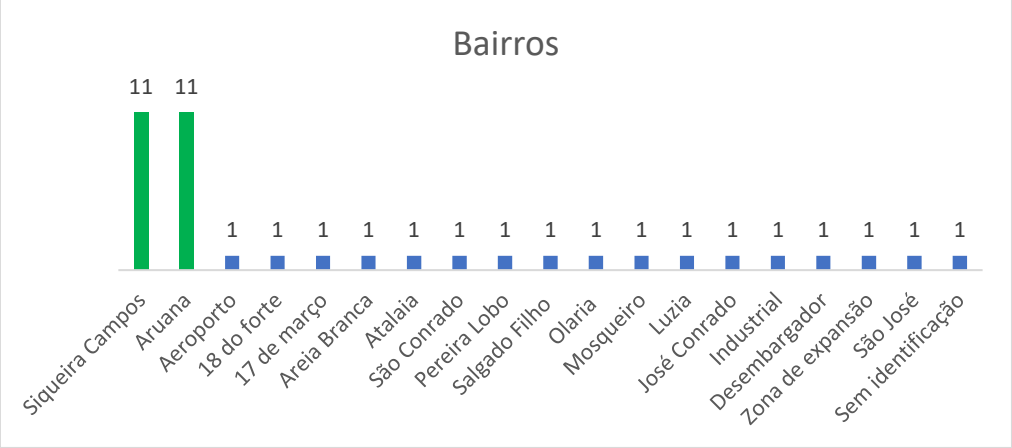


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por bairro).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**26**
Reclamações	13
Informações	13

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 26 (vinte e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 13 (treze) se converteram em reclamação e 13 (treze) 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 13 (treze) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 05 (cinco), Cobrança irregularidades 02 (dois), Religação 02 (dois), Alteração Cadastral 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Suspensão Indevida do Fornecimento 01 (um) e Variação de Consumo 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

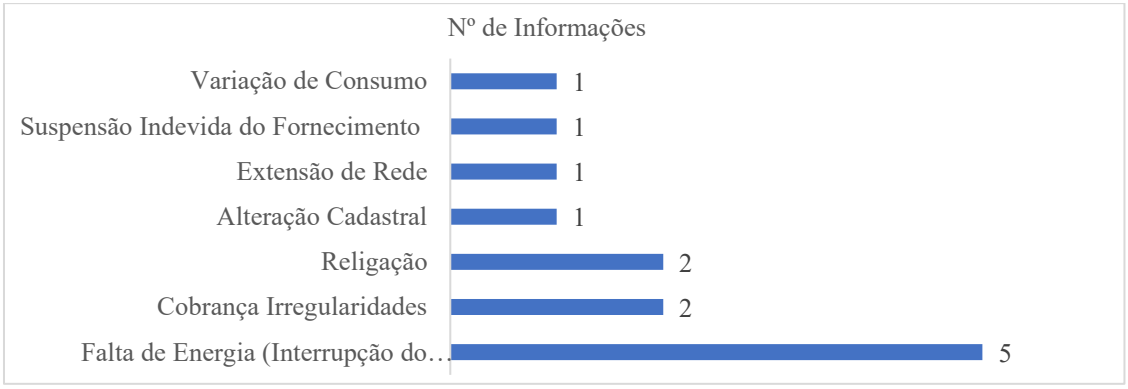


Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registras com as tipologias Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 06 (seis), Cobrança e regularidades 02 (dois), Extensão de Rede 01 (um), Faturamento por média 01 (um), Ligação 01 (um), Poda de árvore 01 (um), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.

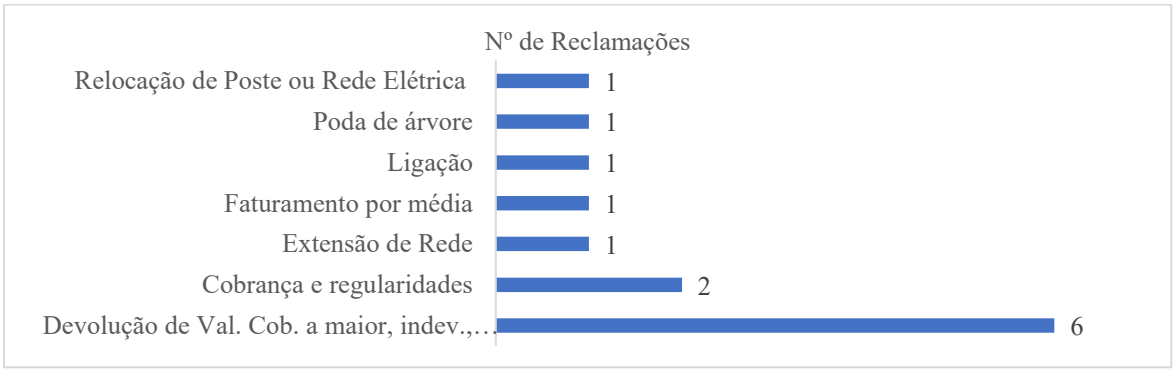


Gráfico 11: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 26 (vinte e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, 19 (dezenove) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e 07 (sete), Fale Conosco, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

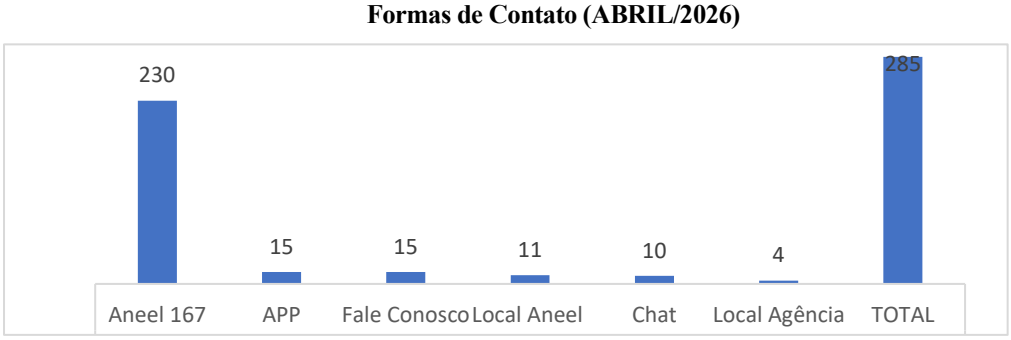


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	**285**
Reclamações	71
Informações	212
Outros	02

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 285 (duzentos e oitenta e cinco) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 212 (duzentos e doze) se converteram em informações, 71 (setenta e um) em reclamações e 02 (dois) em Outros.

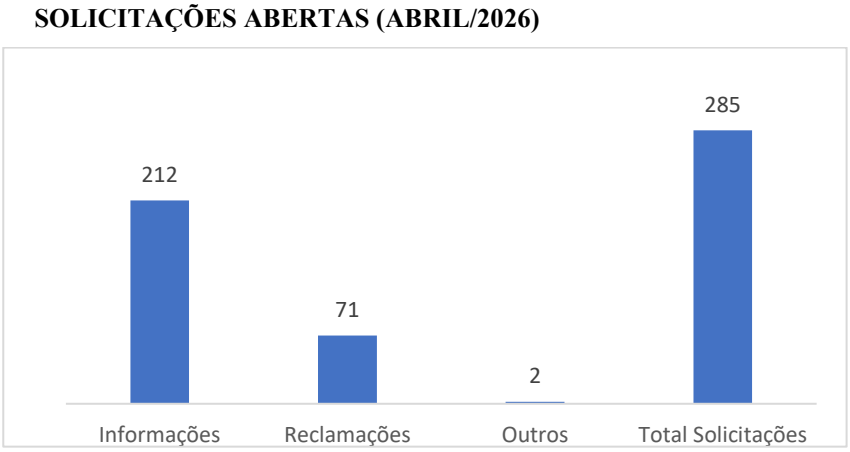


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 71 (setenta e um) sendo Oscilação de tensão 09 (nove), Ressarcimento de Danos Elétricos 08 (oito), Extensão de Rede 07 (sete), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 07 (sete), Cobrança Indevida 06 (seis), Conexão de Microgeração 06 (seis), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 06 (seis), Interrupção Frequentes 06 (seis), Atendimento Telefônico 02 (dois), Ligação 02 (dois), Poda de Árvore 02 (dois), Alteração da Fatura 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Multa / Alto Religação 01 (um), Parcelamento 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Substituição de Equipamento Rede 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

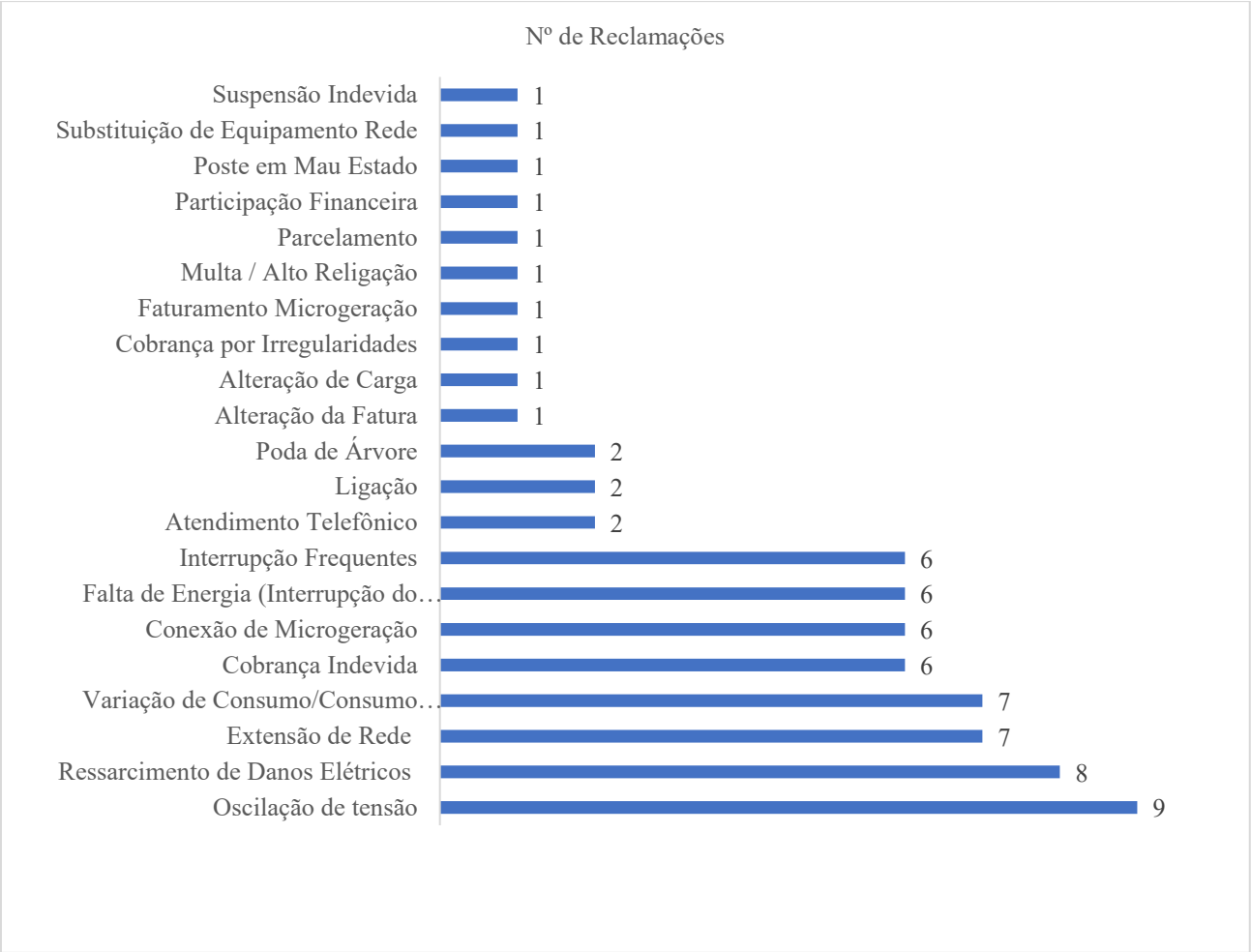


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 212 (duzentos e doze) sendo Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 61 (sessenta e um), Religação 21 (vinte e um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 19 (dezenove), Ressarcimento de Danos Elétricos 12 (doze), Débitos Anteriores 12 (doze), Ligação 10 (dez), Oscilação de tensão 08 (oito), Substituição de Equipamento de Rede 07 (sete), Variação de Consumo 06 (seis), Alteração Cadastral 05 (cinco), Iluminação Pública 05 (cinco), Atendimento Telefônico da Concessionária 04 (quatro), Entrega da Fatura 04 (quatro), Interrupção Frequentes 03 (três), 2ª via fatura 02 (dois), Alteração de Carga 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Danos do Setor Elétrico 02 (dois), Desligamento à Pedido 02 (dois), Devol. de Valores 02 (dois), Dificuldade Pagamento 02 (dois), Aneel 01 (um), Atendimento presencial da concessionária 01 (um), Ativ. Acessórias 01 (um), Cobranças Diversas 01 (um), Conexão microgeração 01 (um), Entrega aviso/reaviso 01 (um), Extensão de Rede 01 (um), Fiscalização 01 (um), Impostos (ICMS/ISS) 01 (um), Nenhuma da Anteriores 01 (um), Parcelamento 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Procedimentos para Denúncia 01 (um) e Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um).

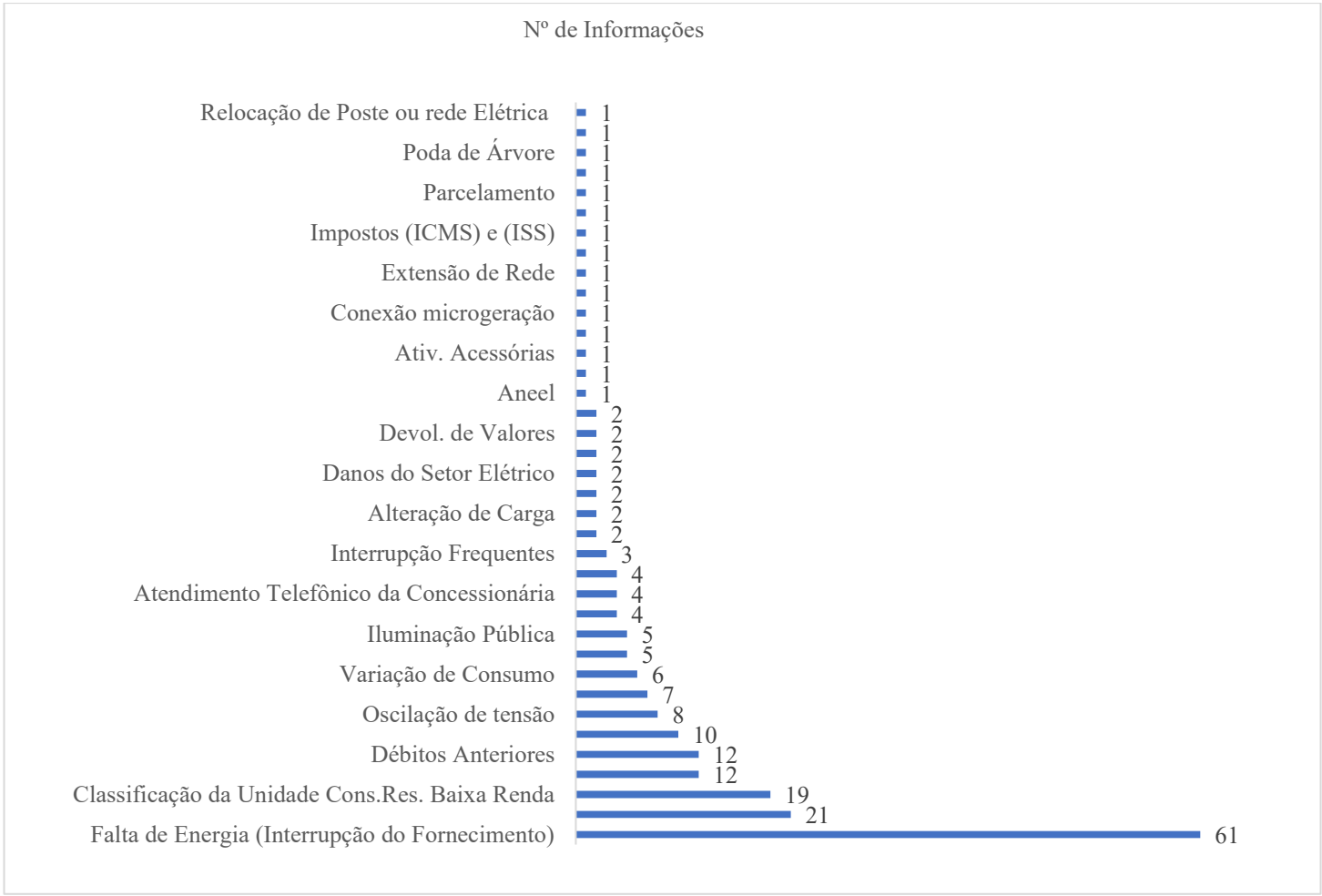


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 285 (duzentos e oitenta e cinco) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 230 (duzentos e trinta) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, 15 (quinze) através do APP, Fale Conosco 15 (quinze), Local Aneel 11 (onze), Chat 10 (dez) e Local Agência 04 (quatro), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

FORMAS DE CONTATO (ABRIL/2026)

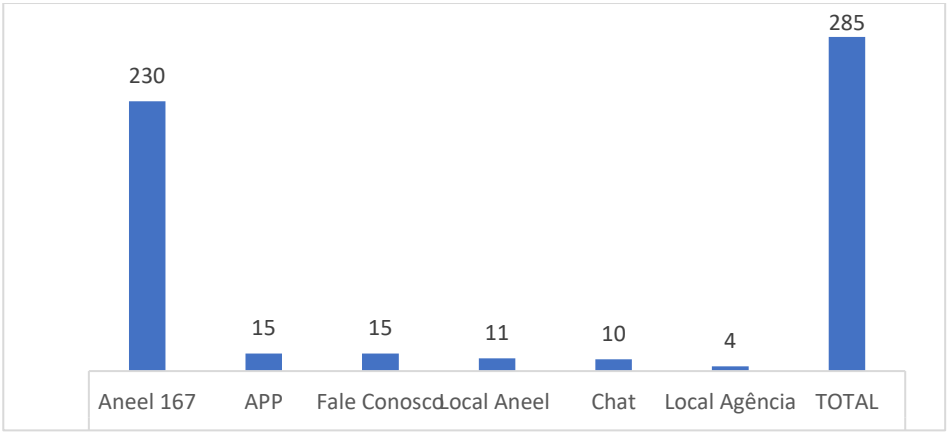


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 abril 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: Siqueira Campos, Aruana, Aeroporto, 18 do forte, 17 de março, Areia Branca, Atalaia, São Conrado, Salgado Filho, Pereira Lobo, Olaria, Mosqueiro, Luzia, José Conrado, Industrial, Zona de expansão, São José dos Náufragos e Desembargador Maynard".**

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias **"Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag."** e **"Oscilação de tensão"** foram as mais demandada.

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

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 32 (trinta e dois) registros sendo pelo FALA BR de não competência 28 (vinte e oito) dentre eles **01490.2026.000033-68 Benefício; 01490.2026.000067-07Animal silvestre; 01490.2026.000044-10 Habilitação; 01490.2026.000071-93 Descontos; 01490.2026.000065-45 Gestão Pública; 01490.2026.000066-26 Gestão escolar; 01490.2026.000068-98 CONDUTA; 01490.2026.000070-02 Benefício; 01490.2026.000069-79 Empréstimo CLT; 01490.2026.000034-49 Conduta ética e irregularidades de servidores; 01490.2026.000040-97 Cadastro; 01490.2026.000045-00 Restrição; 01490.2026.000039-53 Motorista de ônibus; 01490.2026.000062-00 Transporte; 01490.2026.000063-83 Regime de trabalho; 01490.2026.000048-44 Cidadania; 01490.2026.000053-01 Atendimento ao público; 01490.2026.000038-72 Atendimento; 01490.2026.000036-00 Fardamento; 01490.2026.000047-63 Bolsa família; 01490.2026.0003-104 Assistência Estudantil; 01490.2026.000049-25 Conselho Estadual de Trânsito; 01490.2026.000052-20 Descontos; 01490.2026.000050-69 Centro de Excelência; 01490.2026.000046-82 Atendimento ao público; 01490.2026.000058-16 Apoio ao empreendedorismo, empresas EPP e MEI; 01490.2026.000072-74 FIES; 01490.2026.000037-91 Hospital; pelo SE OUV 03 (três) e e-mail 01 (um)** 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.