Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

AGOSTO/2025



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);

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; 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 5
3. ENERGIA ELÉTRICA 12
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
4. GÁS CANALIZADO 17
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 Saneamento (Companhia de Saneamento de Sergipe - Iguá), 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, 12 de Setembro de 2025.

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 Agosto de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	105
Reclamações	92
Total de Solicitações	**197**
Informações Finalizadas	105
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	78
Total de Solicitações Finalizadas	**183**
Processos Abertos 354/2025 e 346/2025	02
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	14

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Agosto apenas 7,11 % 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 197 (cento e noventa e sete) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

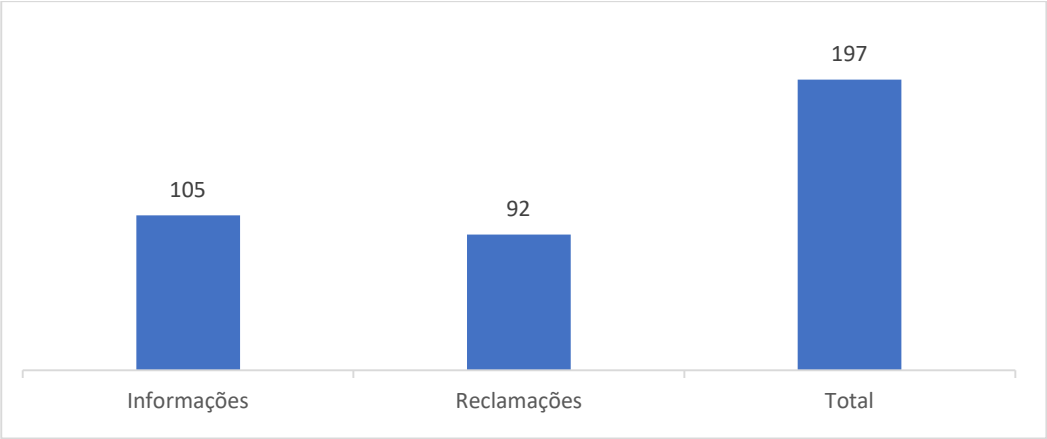


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 57,38 % 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 Iguá Se, 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.

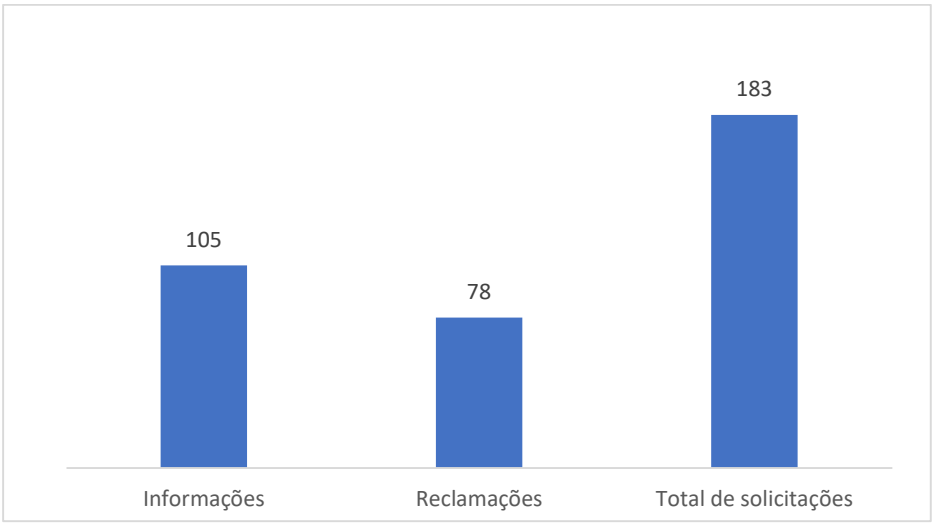


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 92,90 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de agosto, 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.

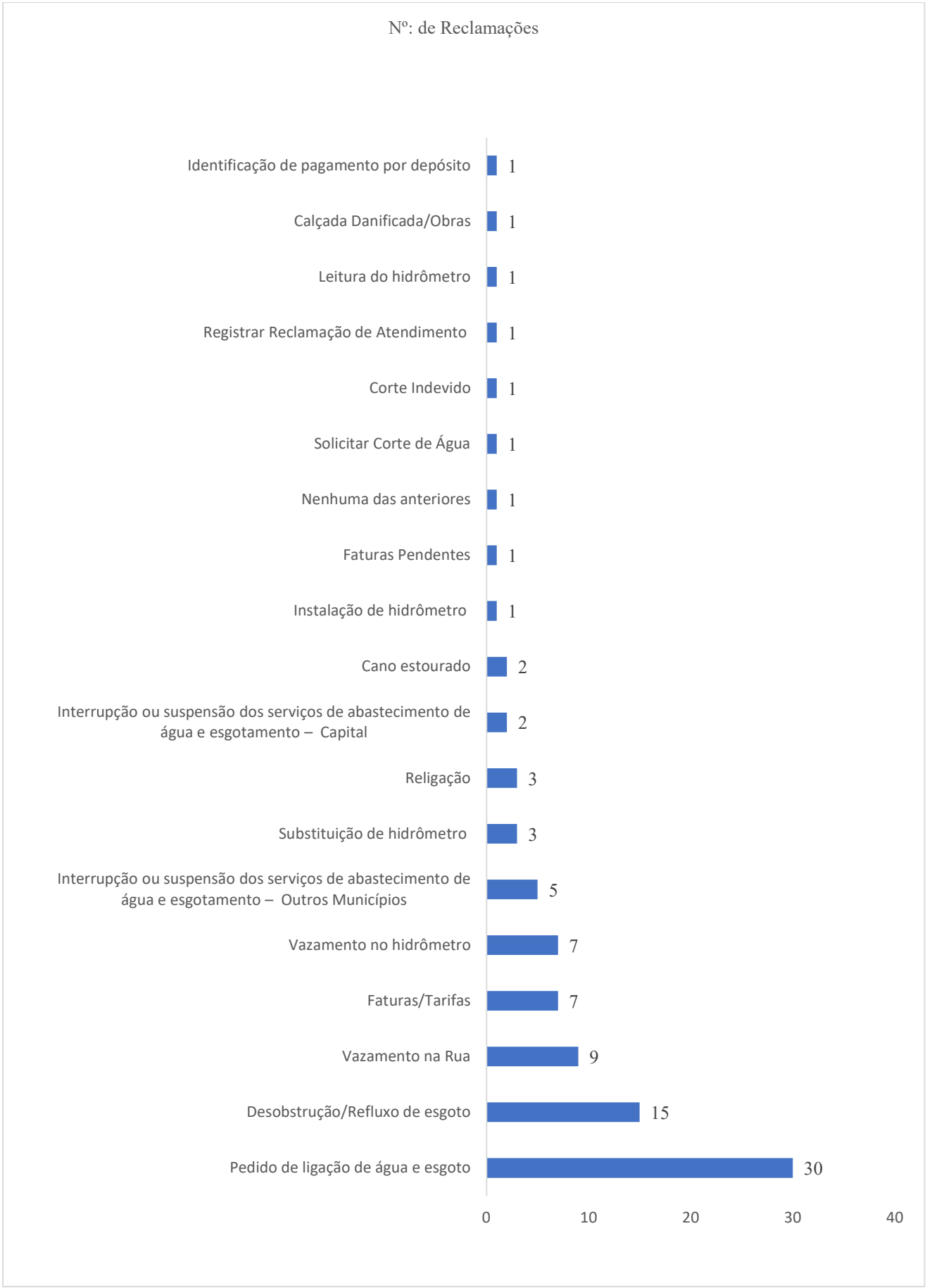


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Pedido de ligação de água e esgoto 30 (trinta), Desobstrução/Refluxo de esgoto 15 (quinze), Vazamento na Rua 09 (nove), Faturas/Tarifas 07 (sete), Vazamento no hidrômetro 07 (sete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 05 (cinco), Substituição de hidrômetro 03 (três), Religação 03 (três), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 02 (dois), Cano estourado 02 (dois), Instalação de hidrômetro 01 (um), Faturas Pendentes 01 (um), Nenhuma das anteriores 01 (um), Solicitar Corte de Água 01 (um), Corte Indevido 01 (um), Registrar Reclamação de Atendimento 01 (um), Leitura do hidrômetro 01 (um), Calçada Danificada/Obras 01 (um) e Identificação de pagamento pordepósito 01 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em agosto/2025.

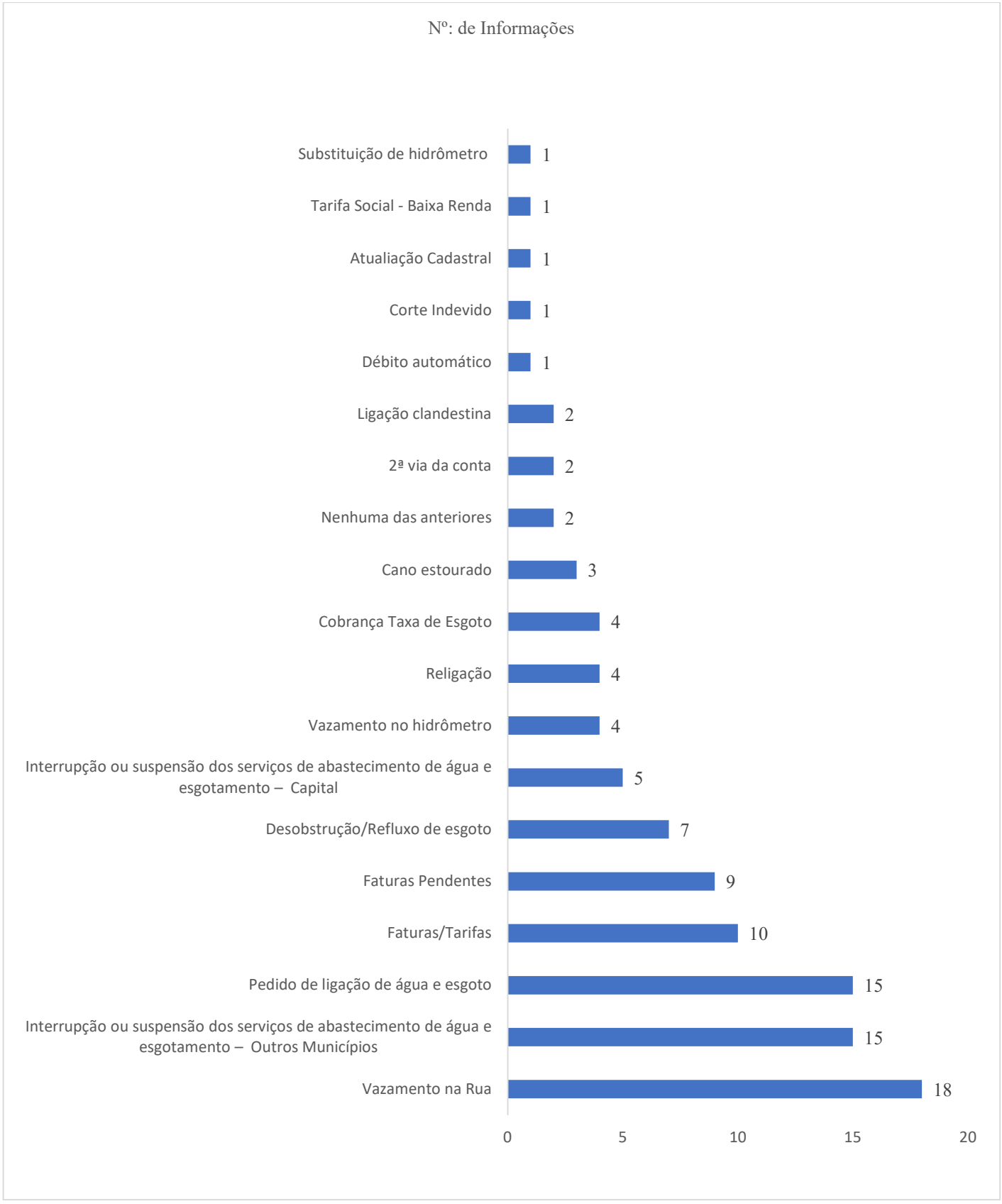


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 Vazamento na Rua 18 (dezoito), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 15 (quinze), Pedido de ligação de água e esgoto 15 (quinze), Faturas/Tarifas 10 (dez), Faturas Pendentes 09 (nove), Desobstrução/Refluxo de esgoto 07 (sete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 05 (cinco), Vazamento no hidrômetro 04 (quatro), Religação 04 (quatro), Cobrança da taxa de esgoto 04 (quatro), Cano estourado 03 (três), Nenhuma das anteriores 02 (dois), 2ª via da conta 02 (dois), Ligação clandestina 02 (dois), Débito automático 01 (um), Corte indevido 0 (um), Atualização Cadastral 01 (um), Tarifa Social - Baixa Renda 01 (um), e Substituição de hidrômetro 01 (um).

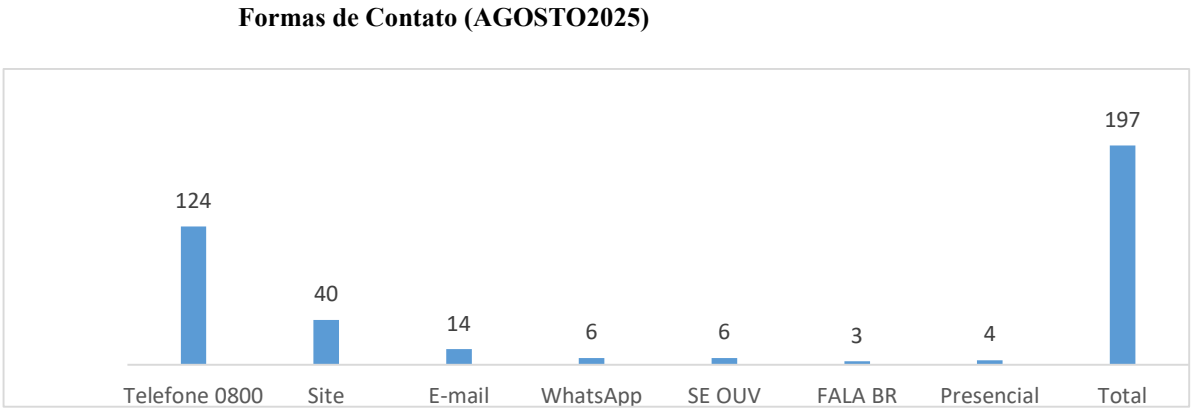


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram registradas pelo Telefone 0800, 124 (cento e vinte e quatro), Site 40 (quarenta), E-mail 14 (quatorze), WhastApp 06 (seis), SE OUV 06 (seis), FALA BR 03 (três) e Presencial 04 (quatro), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 105 (cento e cinco) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de agosto e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

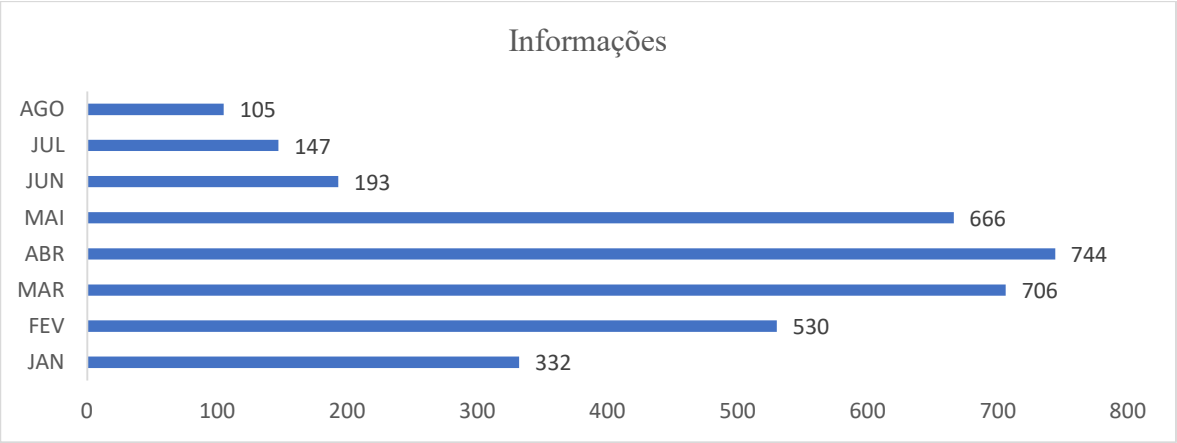


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição 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 113 (cento e treze) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

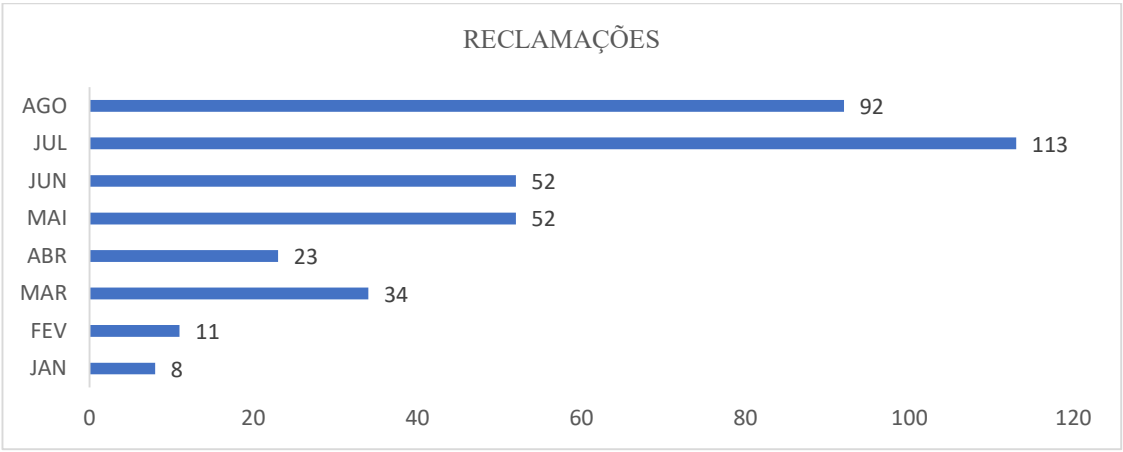


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve uma diminuição quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 76 (setenta e seis) e em andamento 37 (trinta e sete). Neste relatório constam 07 (sete) registros de demandas em andamento do mês anterior justificadas.

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 agosto/2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**01**
Reclamações	01
Informações	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 01 (um) solicitações recebidas e cadastradas no SGO com a modalidade informações.

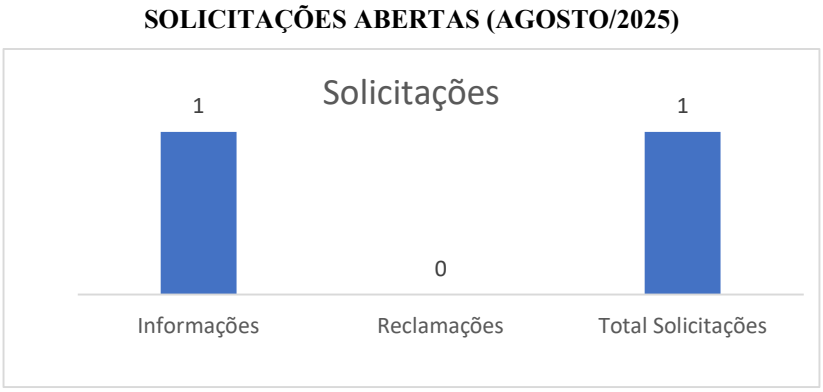


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver a informação registrada com a tipologia Religação 01 (um), ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados.

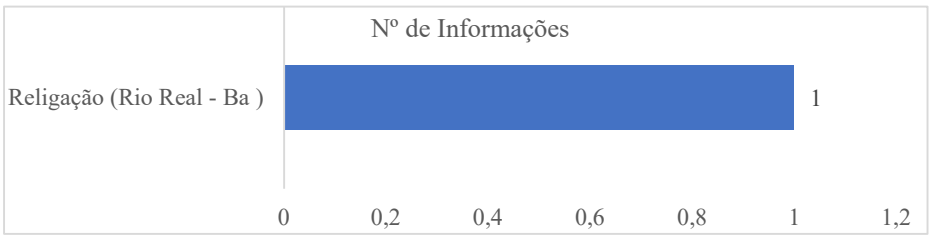


Gráfico 9: Quantitativo das informações recebidas no mês de agosto registradas no SGO.

No mês de referência deste relatório não houve registro de reclamação.

Do registro de atendimento cadastrado no SGO, conforme gráfico 10, 01 (um) foi através do canal de atendimento Aneel 167 e 01 (um) pelo canal 0800, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

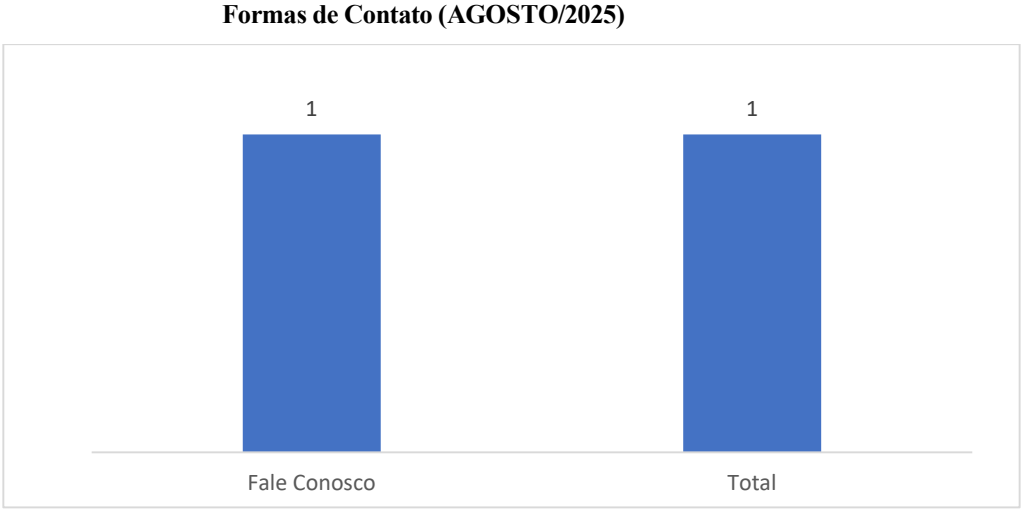


Gráfico 10: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 agosto/2025, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica.

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

Total de Solicitações	**14**
Reclamações	13
Informações	01

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 11 é possível observar que um montante de 14 (quatorze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 01 (um) se converteu em informação, 13 (treze) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (AGOSTO/2025)

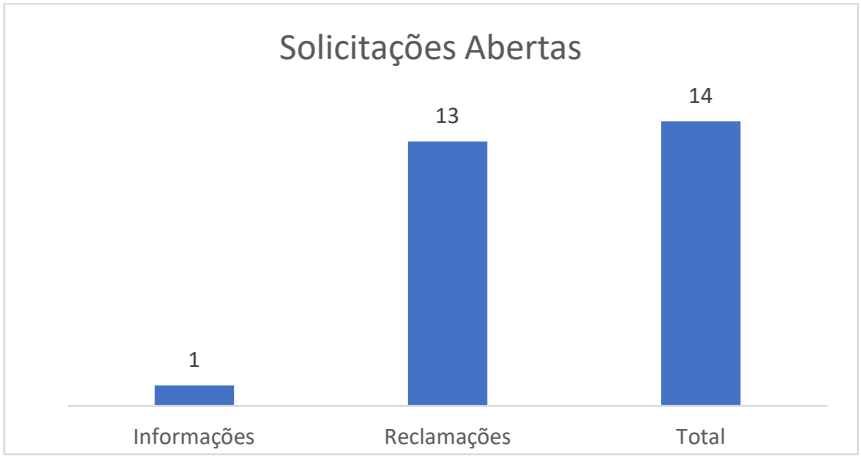


Gráfico 11: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 12 é possível ver que das 13 (treze) reclamações mais frequentes no mês deste relatório com a tipologia Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Conexão microgeração 03 (três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Interrupções Frequentes 01 (um), Interrupções Programadas 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

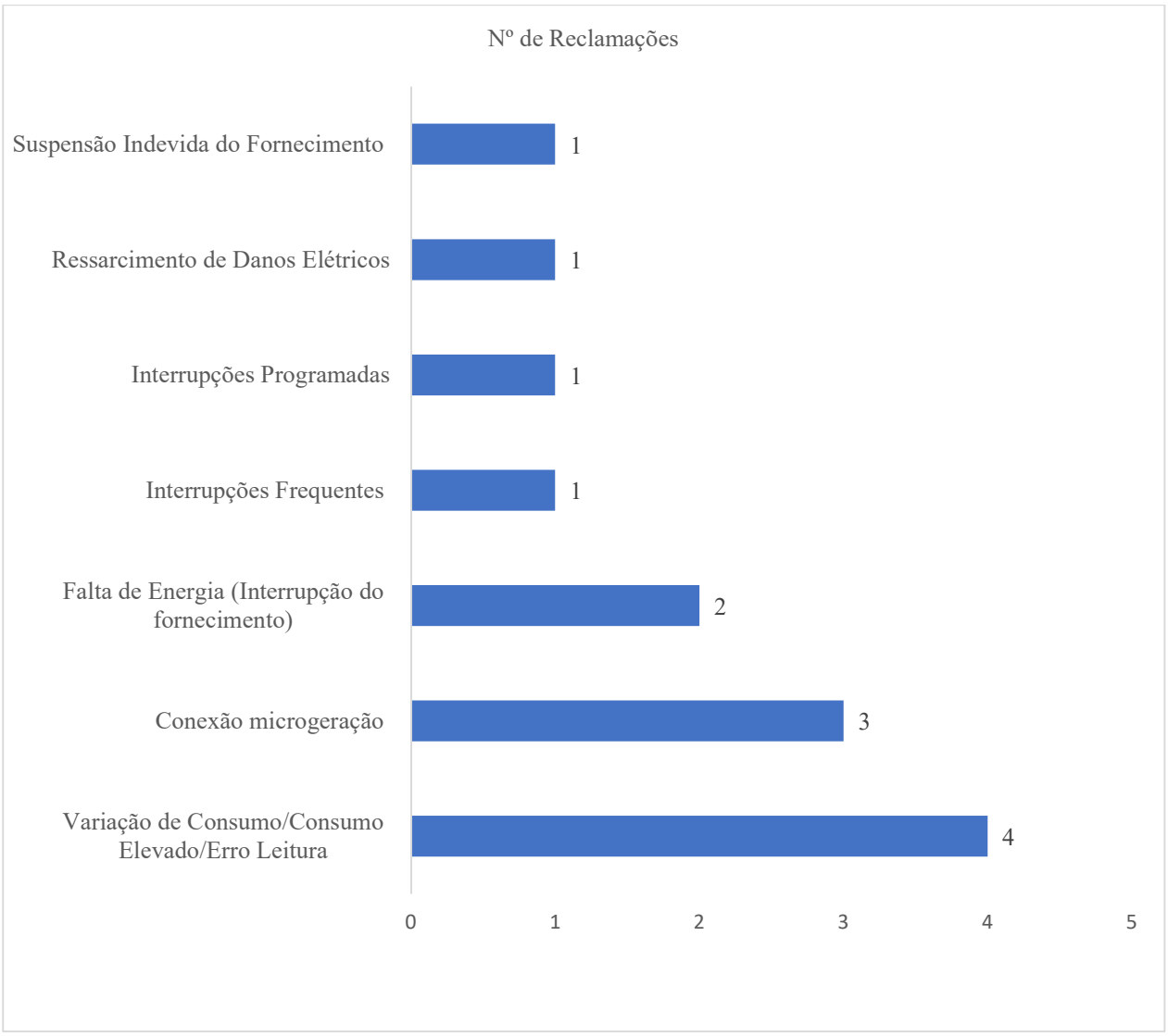


Gráfico 12: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 13 é possível ver que a informação 01 (um) registrada no mês deste relatório com a tipologia Dificuldade pagamento.

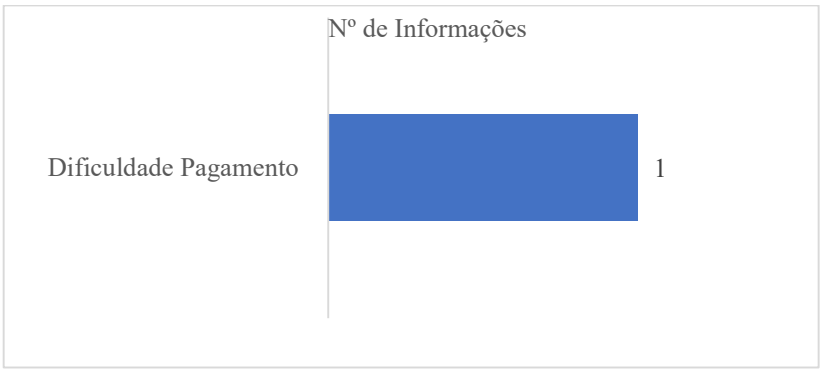


Gráfico 13: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 14 (quatorze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 14, APP Aneel 09 (nove), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, através do Fale conosco foram 04 (quatro) e pelo Aneel 167 foi contabilizado 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

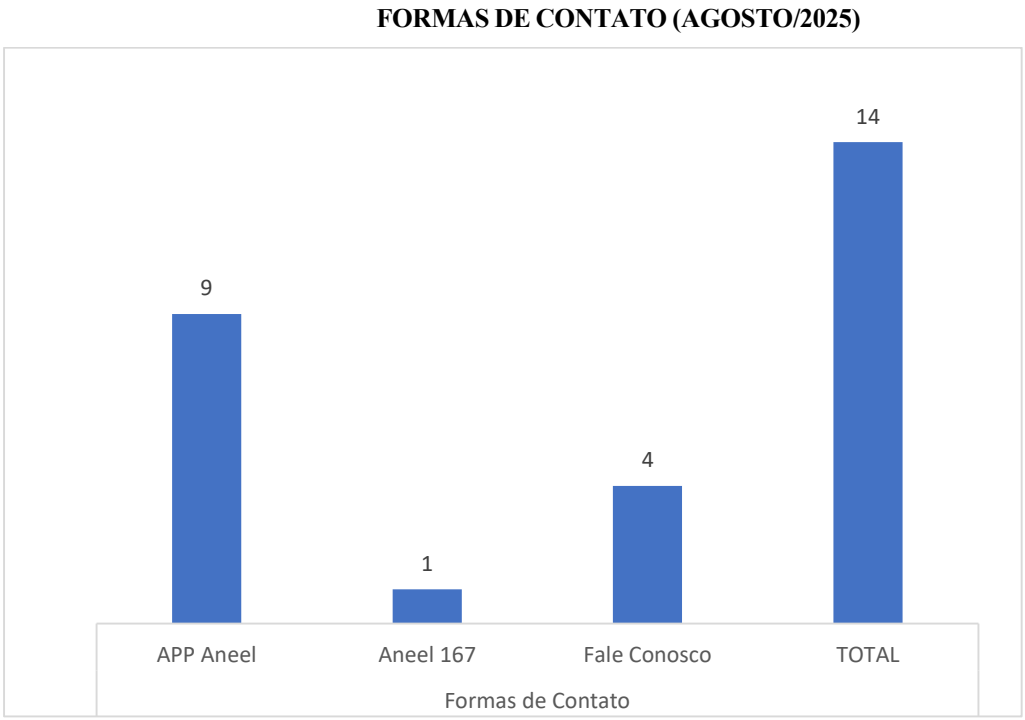


Gráfico 14: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa -ESE no dia 28/08/2025, 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 julho/25.

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 agosto de 2025.

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.

OBS: **Protocolo SE OUV:** 40934/25-3

Assunto: Revisão da Margem Bruta do Gás Canalizado

Tipo de manifestação: Pedido de Informação (e-SIC)

.

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 727 0167.

O principal assunto abordado na área de saneamento foi **"Pedido de ligação de água e esgoto".**

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório a tipologia **"Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura"** foi a mais demandada.

No mês de referência deste relatório houve registro no SE OUV 40934/25-3 com o **Assunto:** Revisão da Margem Bruta do Gás Canalizado que prontamente teve seu devido encaminhamento.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 15 (quinze) registros de informações, sendo 01 (um) por SE OUV 41285/25-3 Solicitação de competências da Agrese, 03 (três) por E-mail e no canal Fala Br 11 (onze), sendo 03 (três) de competência **01490.2025.000096-15 Abastecimento, 01490.2025.000099-68 Água, 01490.2025.000091-00 Água** e 08 (oito) não competência **01490.2025.000098-87 Ministério da Gestão, 01490.2025.000101-17 Emsurb, 01490.2025.000092-91 Programa Minha Casa, 01490.2025.000102-06 Discriminação, 01490.2025.000093-72 Bolsa Família, 01490.2025.000100-36 Economia, 01490.2025.000097-04 Assédio Moral** e **01490.2025.00009453 Irregularidade de servidores,** 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 é solucionada 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.