Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

SETEMBRO/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);

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 5
3. ENERGIA ELÉTRICA 13
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA 14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS 15
4. GÁS CANALIZADO 19
5. CONCLUSÃO 20

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, 10 de Outubro 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 Setembro de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	98
Reclamações	118
Total de Solicitações	**216**
Informações Finalizadas	98
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	92
Total de Solicitações Finalizadas	**190**
Processos Abertos **371-2025; 384-2025; 396-2025; 400-2025.**	04
Processos Arquivados	01
Total de processos em tramitação	03
Total de Solicitações em andamento	26

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Setembro apenas 12,04 % 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 216 (duzentos e dezesseis) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

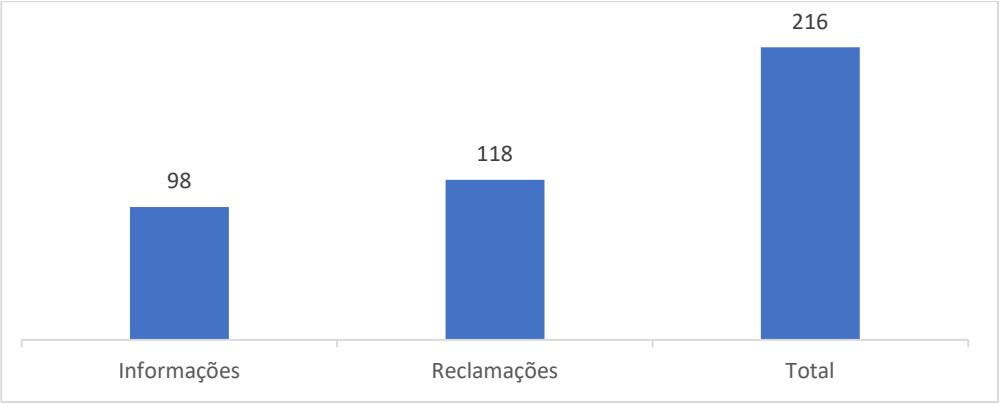


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 51,57 % 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.

Observa-se no gráfico 2 que 87,97 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de setembro, 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.

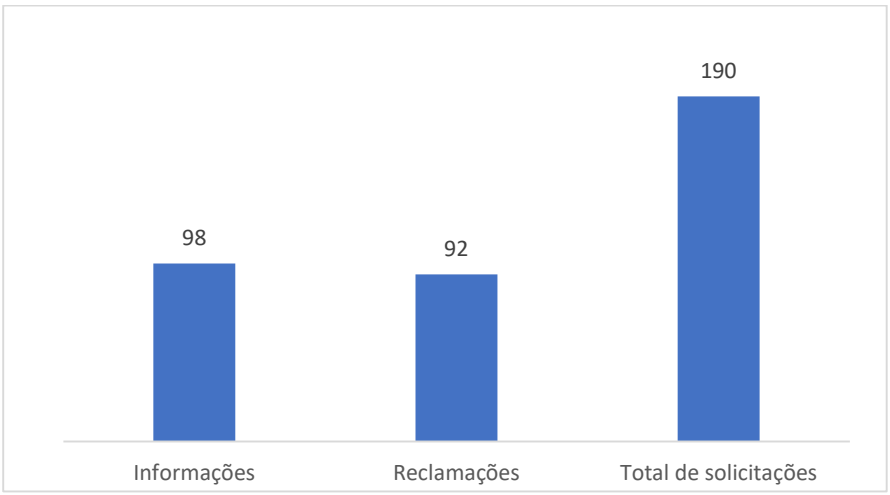


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Desobstrução/Refluxo de esgoto 17 (dezessete), Pedido de ligação de água e esgoto 15 (quinze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 12 (doze), Faturas/Tarifas 12 (doze), Vazamento na Rua 11 (onze), Vazamento no hidrômetro 11 (onze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 10 (dez), Nenhuma das anteriores 04 (quatro), Religação 04 (quatro), Recomposição de Pavimento 04 (quatro), Cobrança da taxa de esgoto 03 (três), Leitura do hidrômetro 03 (três), Faturas Pendentes 02 (dois), Solicitação caminhão pipa 02 (dois), Troca de Titularidade 01 (um), Substituição de hidrômetro 01 (um), Calçada Danificada/Obras 01 (um), Aferição de Hidrômetro 01 (um), 2ª via da Fatura 01 (um), Emissão de certidões 01 (um), Instalação de hidrômetro e Lacre 01 (um) e Tarifa Social – Baixa Renda 01 (um).

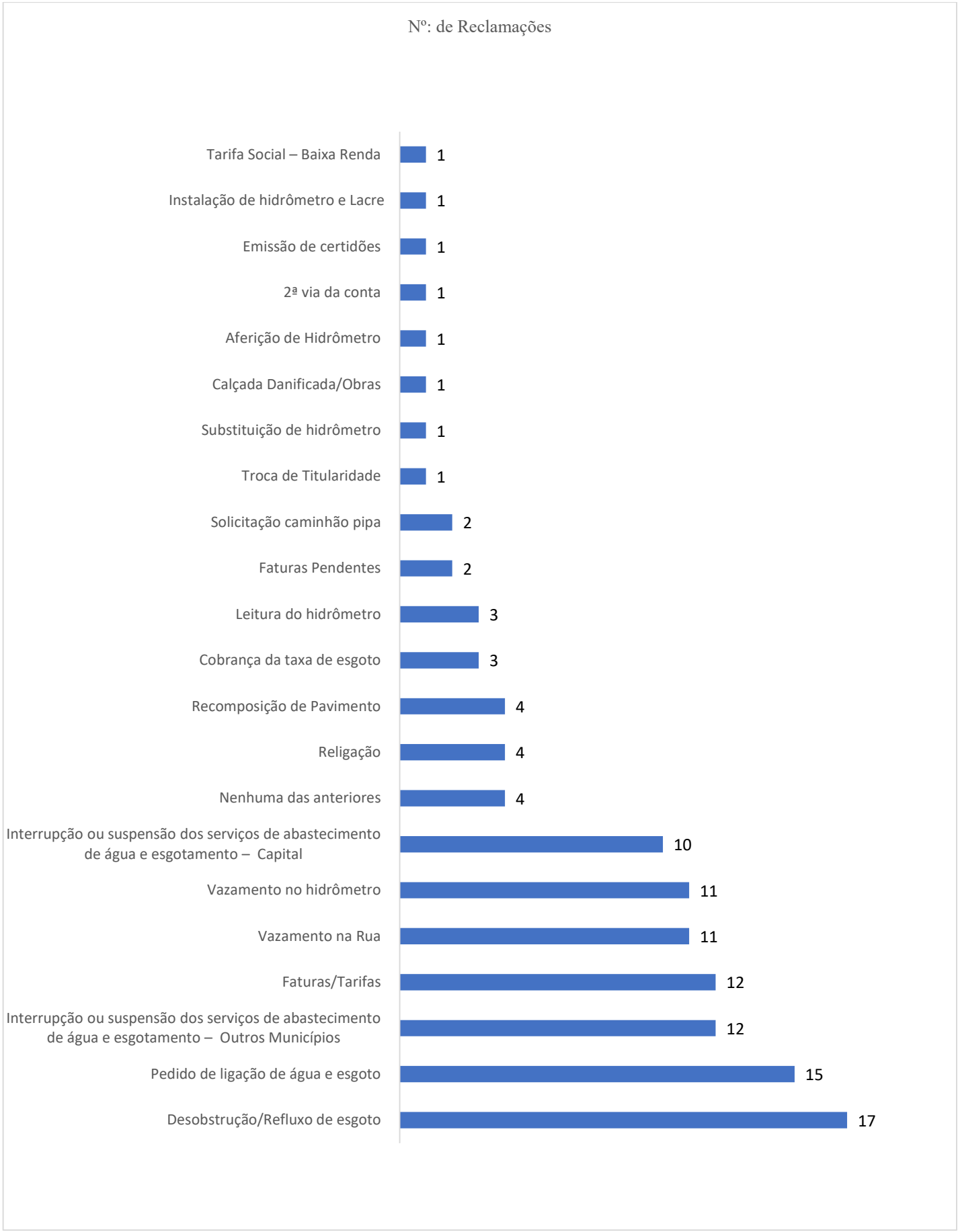


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em setembro/2025. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 21 (vinte e um), Religação 11 (onze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 10 (dez), Faturas/Tarifas 09 (nove), Vazamento na Rua 09 (nove), Tarifa Social – Baixa Renda 07 (sete), Desobstrução/Refluxo de esgoto 04 (quatro), 2ª via da fatura 04 (quatro), Vazamento no hidrômetro 04 (quatro), Cano estourado 03 (três), Faturas Pendentes 03 (três), Pedido de ligação de água e esgoto 02 (dois), Nenhuma das anteriores 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 02 (dois), Corte indevido 02 (dois), Qualidade da água 01 (um), Débito automático 01 (um), Troca de Titularidade 01 (um), Registrar Reclamação de Atendimento 01 (um) e Solicitação de caminhão pipa 01 (um).

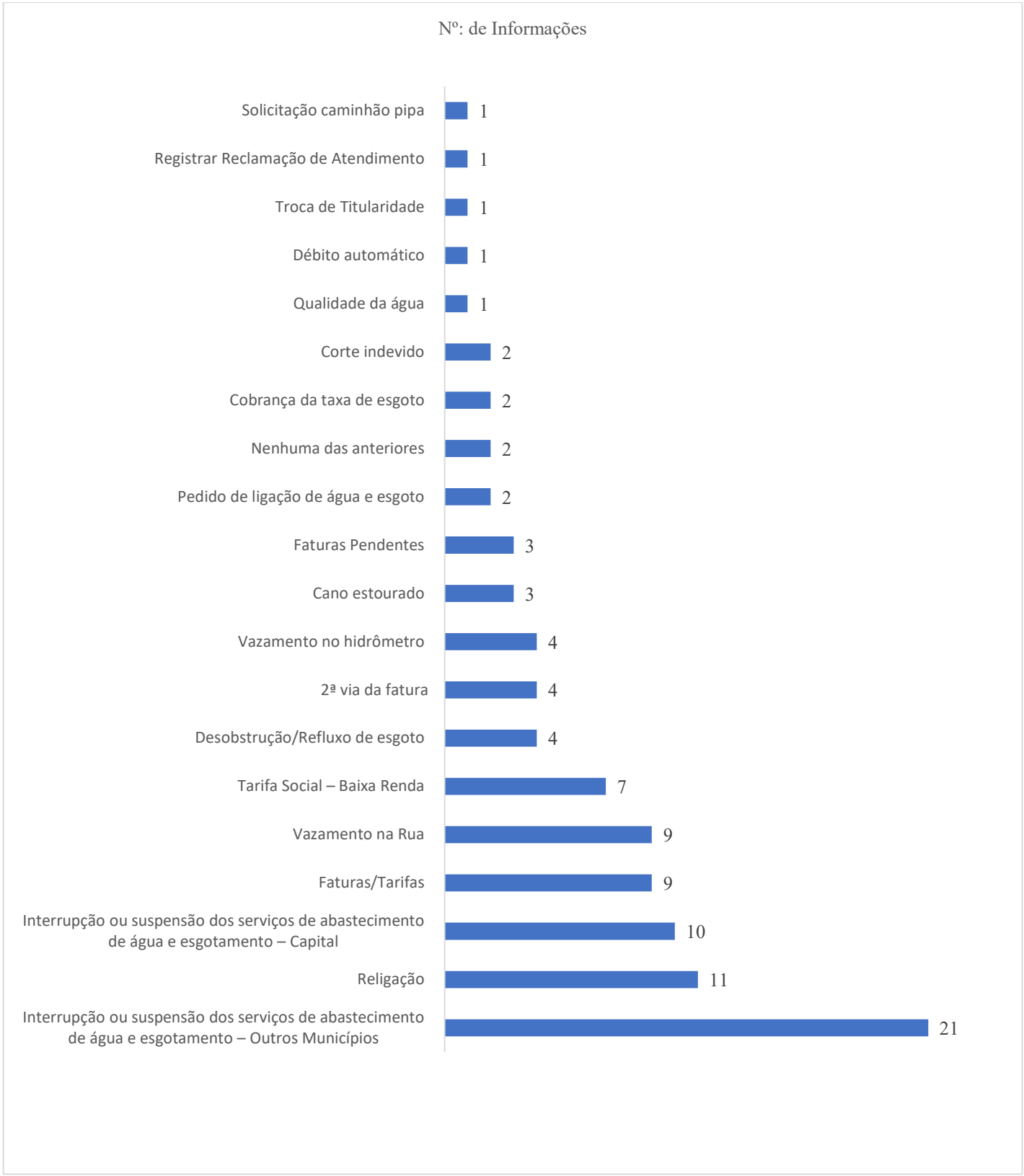


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 155 (cento e cinquenta e cinco), Site 24 (vinte e quatro), E-mail 14 (quatorze), SE OUV 09 (nove), WhatsApp 08 (oito), FALA BR 05 (cinco) e Presencial 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

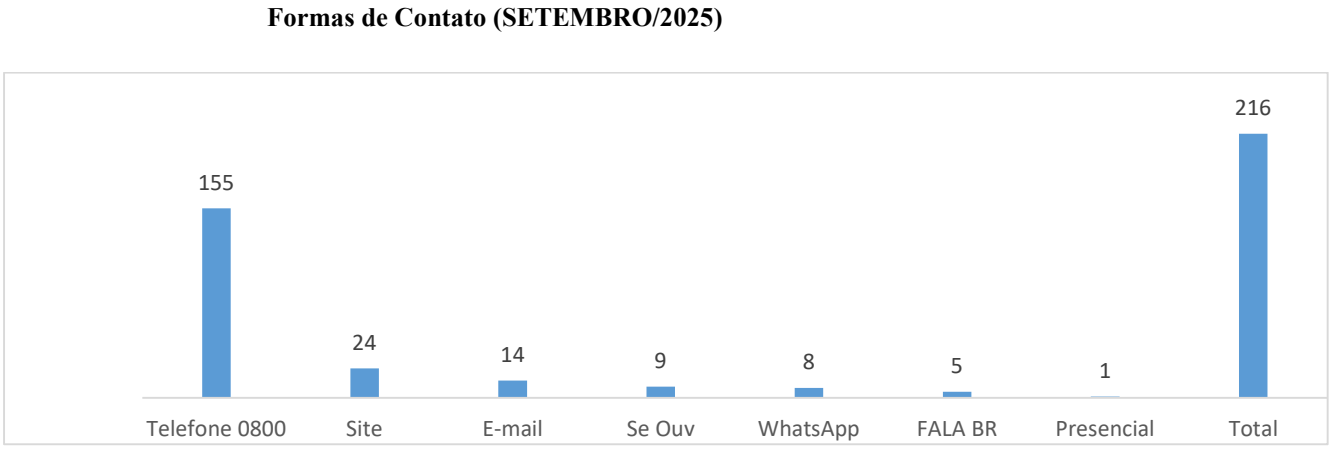


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 98 (noventa e oito) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de setembro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

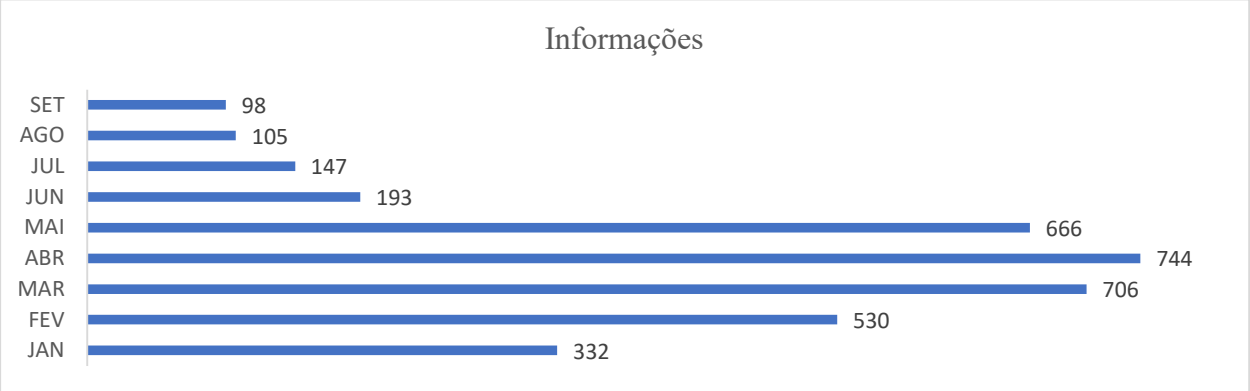


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição no número 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 118 (cento e dezoito) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

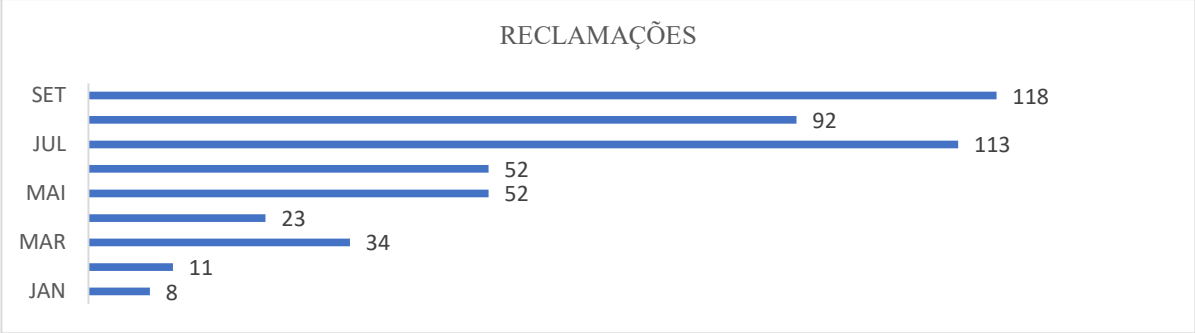


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

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 92 (noventa e dois) e em andamento 26 (vinte e seis). Neste relatório **não** constam demandas em andamento dos meses anteriores.

✓ Resolvidas dentro do mês 92 (noventa e dois).

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR REGIÕES

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **"Desobstrução/ Refluxo de Esgoto"** foram contabilizados 17 (dezessete) registros de reclamações e os bairros São Conrado e Siqueira Campos foram os mais impactados. Já no município de Nossa Senhora do Socorro (Mangabeira e Marcos Freire 2) foi a segunda região com maior número de reclamação da referida tipologia, conforme gráfico 8.

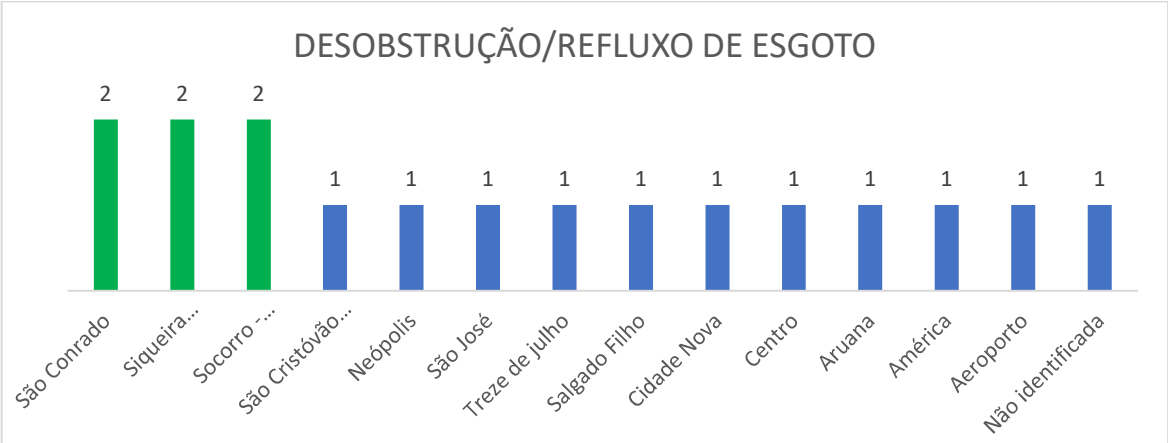


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por região).

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 setembro/2025, a respeito do serviço prestado pela distribuidora.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**08**
Reclamações	01
Informações	07

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 08 (oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO com a modalidade informações.

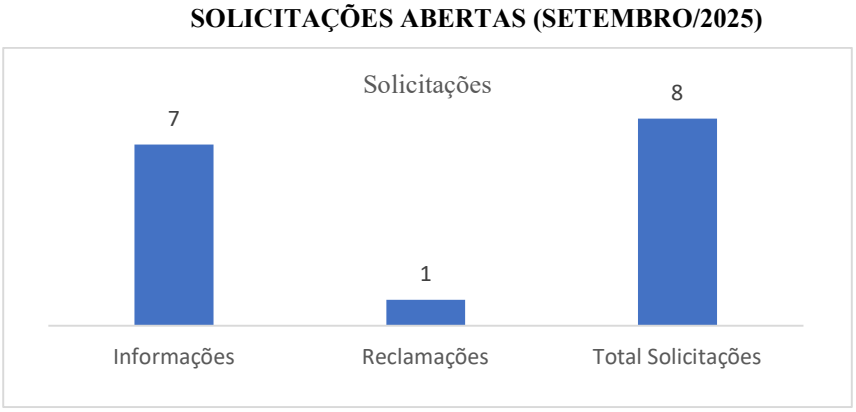


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível ver as informações registradas com as tipologias Religação 02 (dois), Alteração Cadastral 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 01 (um), Iluminação Pública 01 (um) e Oscilação de tensão 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

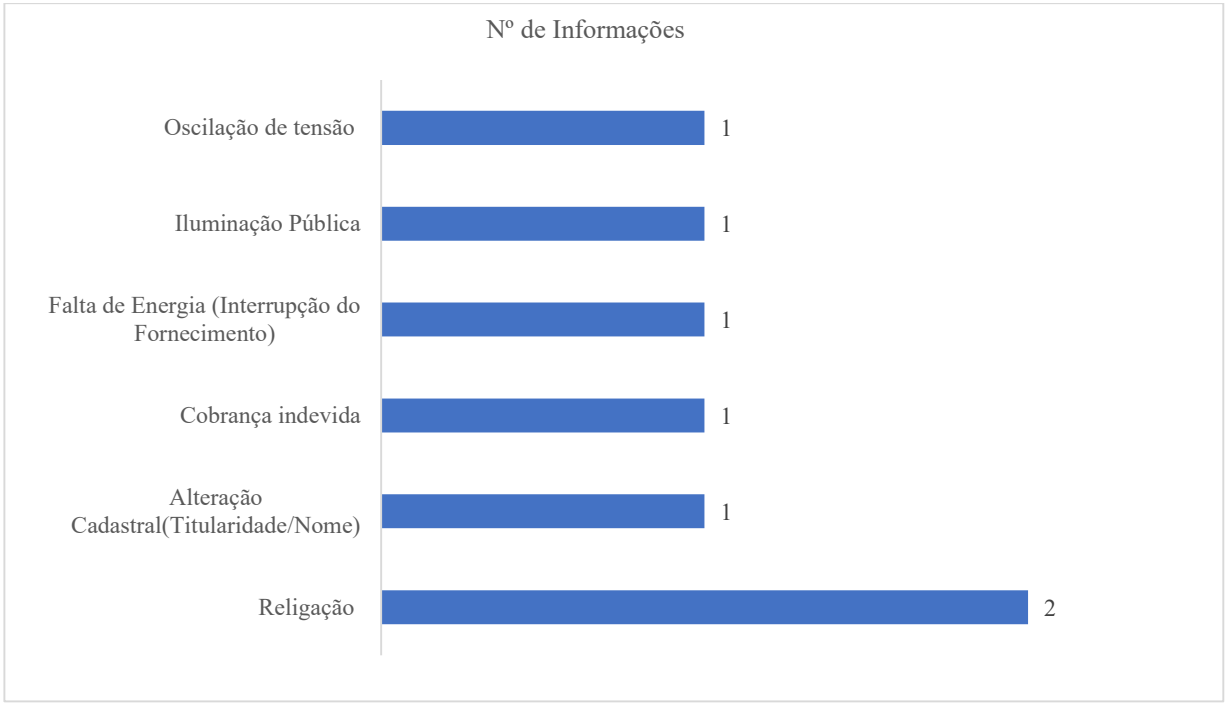


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de setembro registradas no SGO.

No mês de referência deste relatório foi registrada a tipologia Religação 01 (um), ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados.

Dos 08 (oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 07 (sete) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e 01 (um) pelo Fale Conosco, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de Contato (SETEMBRO/2025)

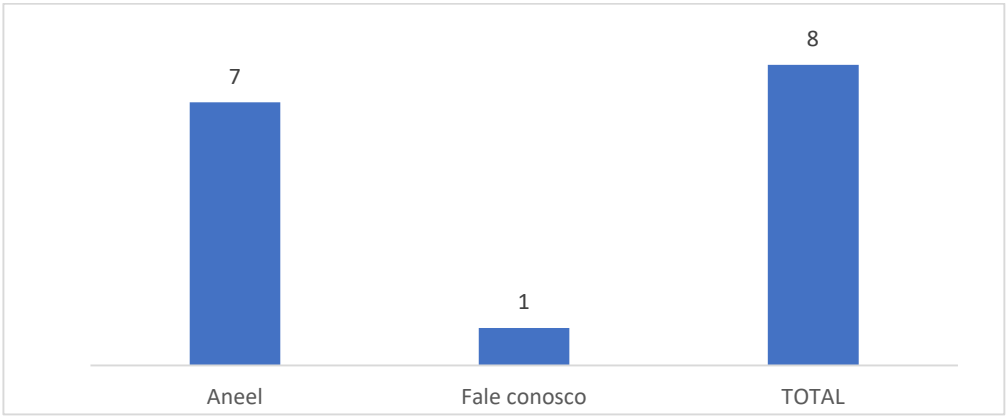


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

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

Total de Solicitações	**97**
Reclamações	31
Informações	66

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 97 (noventa e sete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 66 (sessenta e seis) se converteram em informações e 31 (trinta e um) em reclamações.

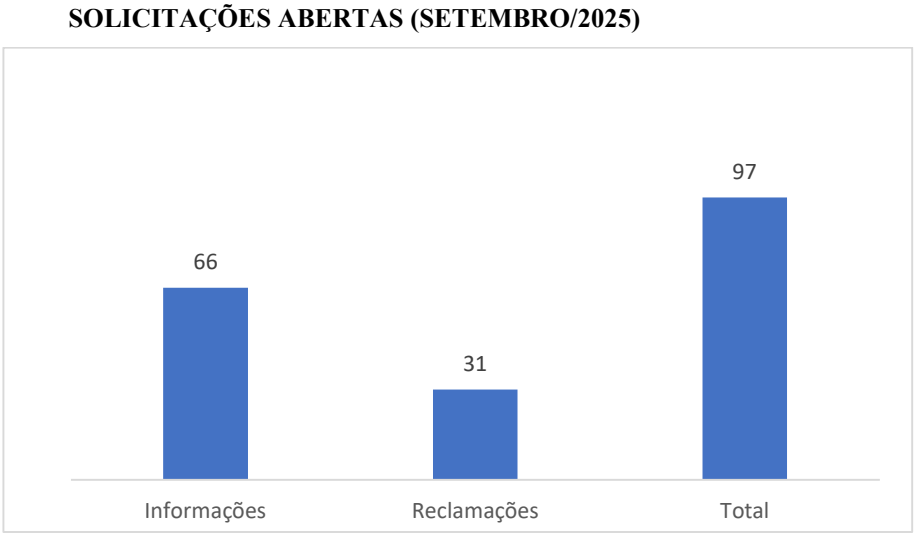


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 31 (trinta e um) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Ressarcimento de Danos Elétricos 05 (cinco), Extensão de Rede 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Oscilação de tensão 03 (três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Faturamento por Média 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Digital 01 (um), Atendimento Presencial 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Ligação 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Religação 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um).

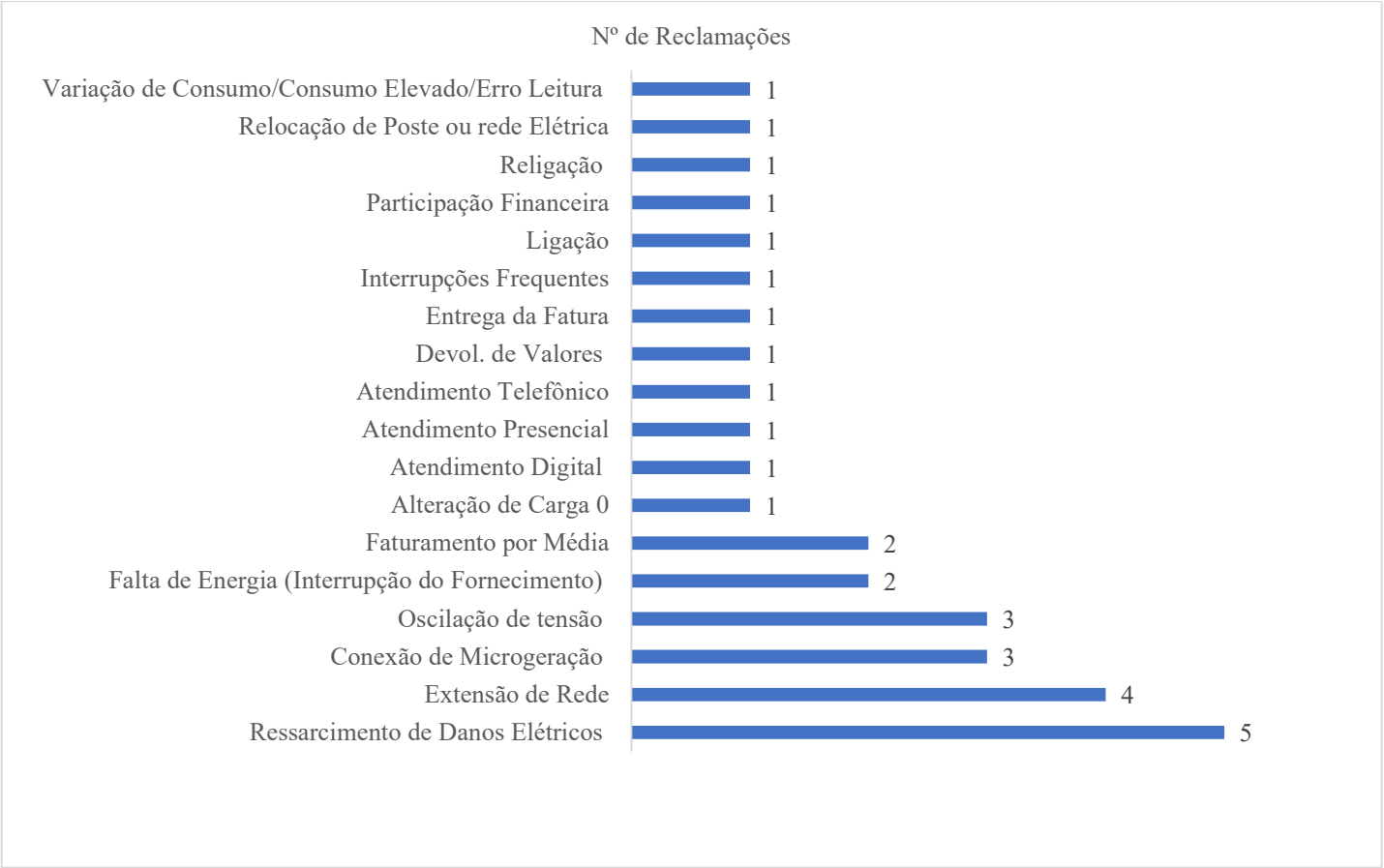


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 66 (sessenta e seis) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 17 (dezessete), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 07 (sete), Iluminação Pública 05 (cinco), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Oscilação de tensão 03 (três), Religação 03 (três), Suspensão Indevida 03 (três), Atendimento Telefônico 02 (dois), Débitos Anteriores 02 (dois), Dificuldade Pagamento 02 (dois), Ligação 02 (dois), Substituição de Equipamento de Rede 02 (dois), 2ª via da Fatura 01 (um), Aferição Medidor 01 (um), Alteração Cadastral 01 (um), ANEEL 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um)Interrupções Frequentes 01 (um), Interrupções Programadas 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Procedimentos para Denúncias 01 (um) e Tarifas de Energia 01 (um).

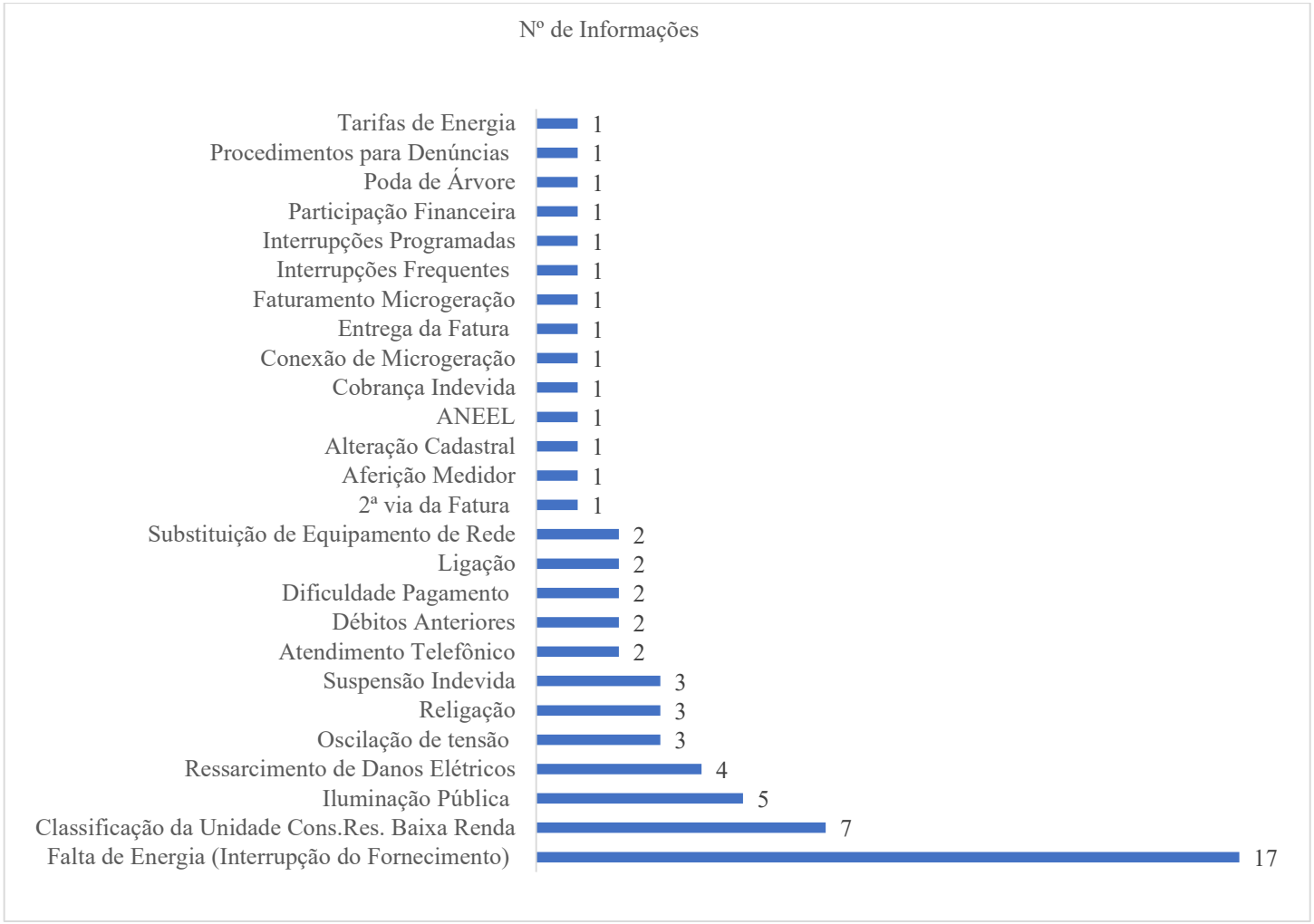


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 97 (noventa e sete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 80 (oitenta) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, através pelo APP 07 (sete), pelo Fale conosco 04 (quatro), Local Agência 03 (três), Chat 02 (dois) e Local Aneel 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 15.

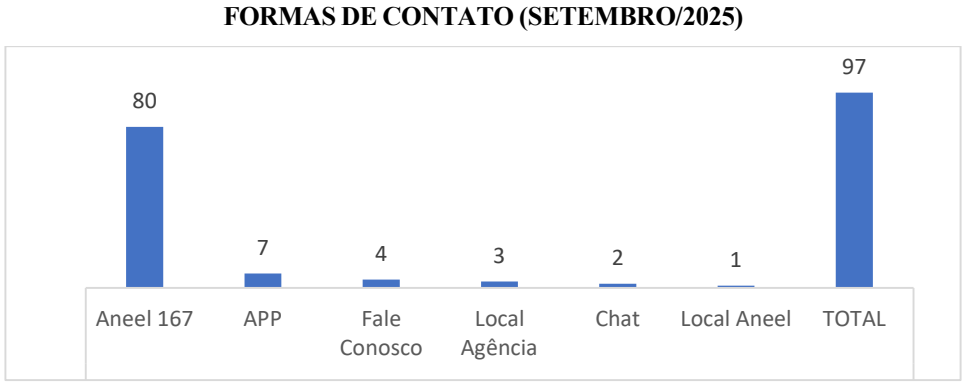


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa -ESE no dia 29/09/2025, 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 agosto/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 setembro 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.

.

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 **"Desobstrução/ Refluxo de Esgoto".**

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias "Religação e Ressarcimento de Danos Elétricos" foram as mais demandadas.

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

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 21 (vinte e um) registros sendo 14 (quatorze) pelo Fala Br não competência 01490.2025.000103-89 Concursos e processos seletivos; 01490.2025.000104-60 Concursos e processos seletivos; 014902025000105-40 Passe livre; 01238.2025.000018-93 Bolsa Família; 01490.2025.000107-02 Cadastro INSS; 01490.2025.000108-93 Condições rodovia; 01490.2025.000095-34 Normas e fiscalizações; 01490.2025.000109-74 Cadastro e documentações; 01490.2025.000112-70 Assédio Moral; 01490.2025.000114-31 Saúde; 01490.2025.000115-12 Lavagem dinheiro; 01490.2025.000116-01 Canais de atendimento; 014902025000118-65 Programas e benefícios sociais; 00601.2025.000417-05 Acesso à Informação, 05 (cinco) de competência com protocolo 01490.2025.000117-84 Abastecimento e armazenagem; 014902025000106-21 Abastecimento; Sem protocolo; 01490.2025.000110-08 – Água; 01490.2025.000113-50 Abastecimento de água; 01490.2025.000111-99 Vazamento, por SE OUV (4136125-6) 01 (um) e por 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.