

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JUNHO/2025



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



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	11
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	11
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
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) 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, 11 de Julho 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 Junho de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	193
Reclamações	52
Total de Solicitações	245
Informações Finalizadas	193
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	44
Total de Solicitações Finalizadas	237
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	08

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Junho apenas 3,27 % 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 245 (duzentos e quarenta e cinco) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

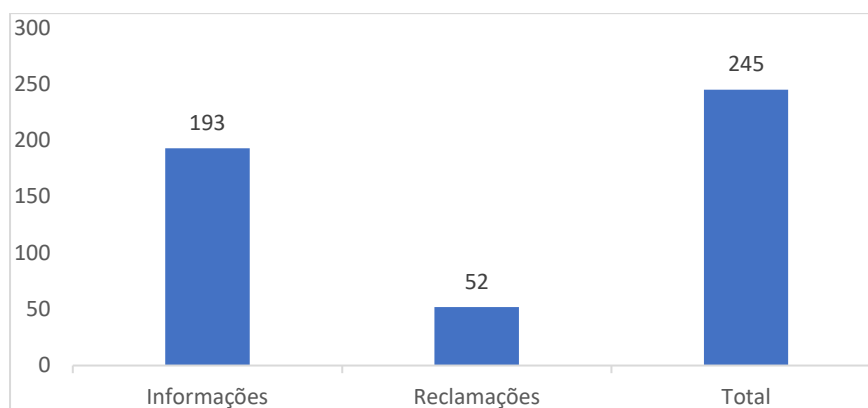


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 81,44 % 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.

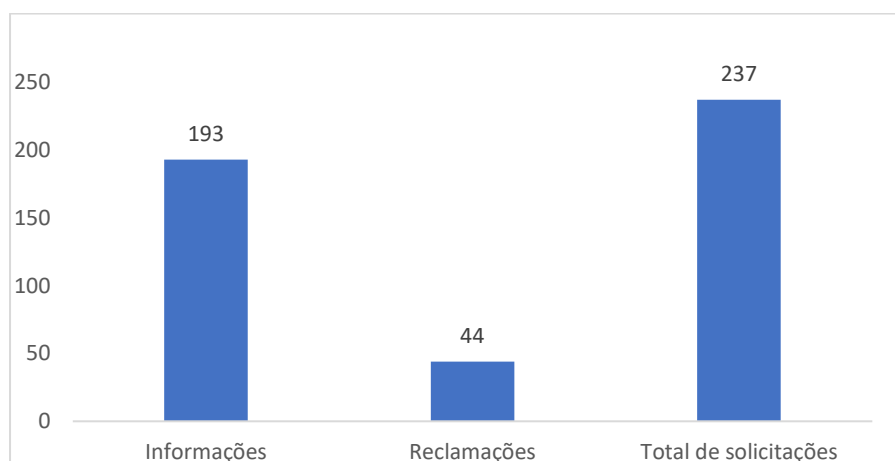


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 96,74 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de junho, 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.

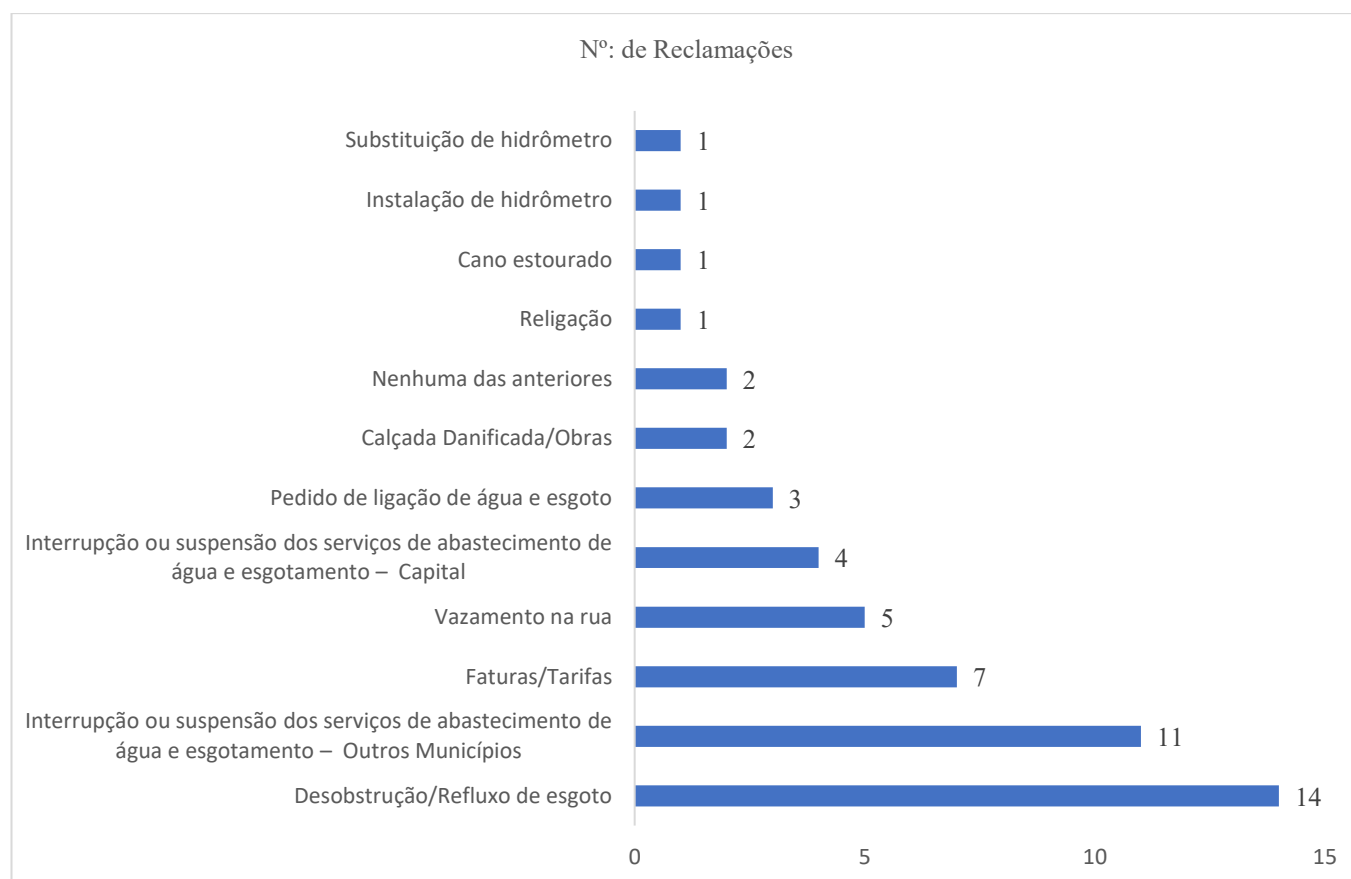


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Desobstrução/Refluxo de esgoto 14 (quatorze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 11 (onze), Faturas/Tarifas 07 (sete), Vazamento na Rua 05 (cinco), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 04 (quarto), Pedido de ligação de água e esgoto 03 (três), Calçada danificada/Obras 02 (dois), Nenhuma das anteriores 02 (dois), Religação 01 (um), Cano estourado 01 (um), Instalação de hidrômetro 01 (um) e Substituição de hidrômetro 01 (um).

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

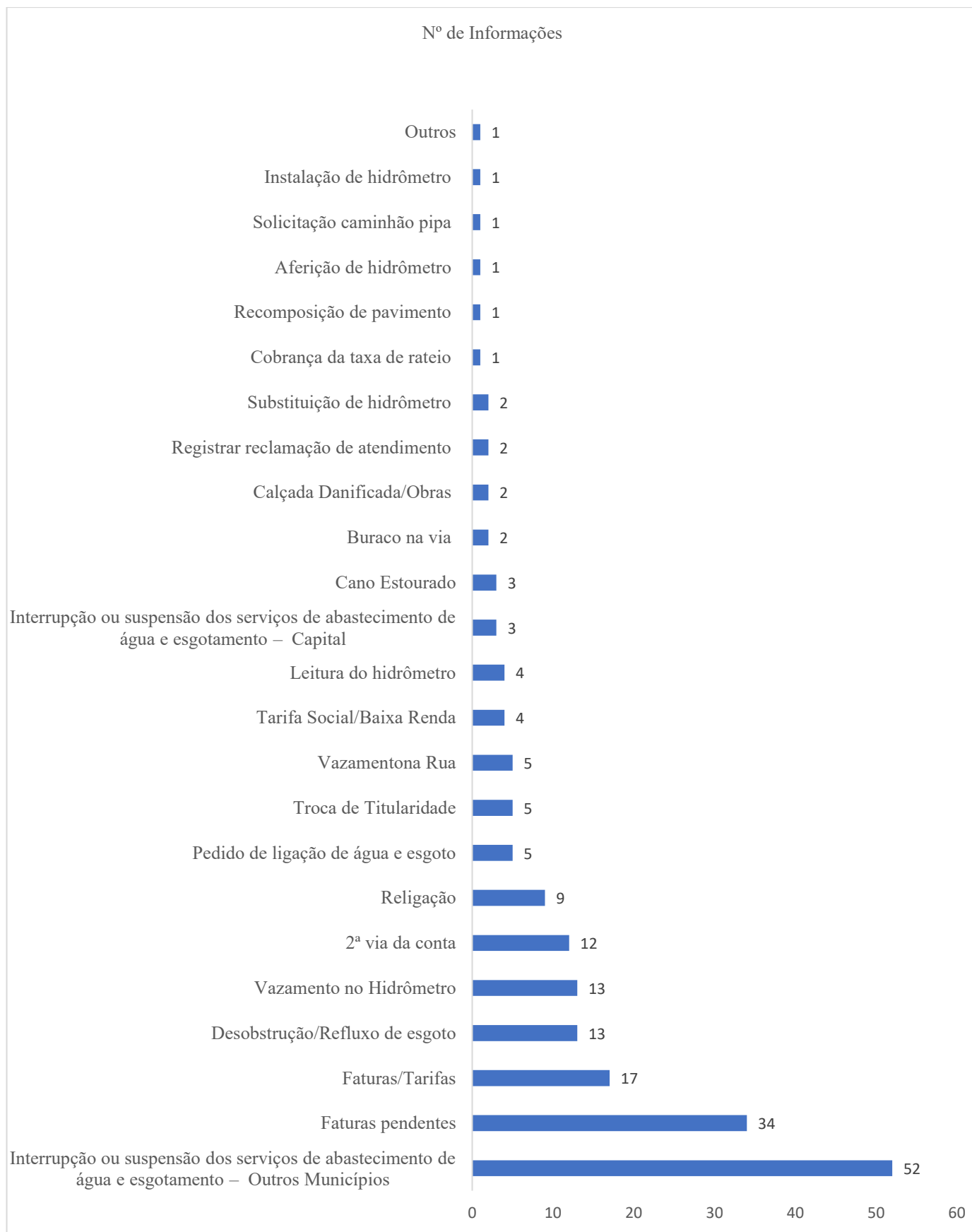


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 52 (cinquenta e dois), Faturas pendentes 34 (trinta e quatro), Faturas/Tarifas 17 (dezessete), Desobstrução/Refluxo de esgoto 13 (treze), Vazamento no hidrômetro 13 (treze), 2ª via da conta 12 (doze), Religação 9 (nove), Pedido de ligação de água e esgoto 05 (cinco), Troca de Titularidade 05 (cinco), Vazamento na Rua 05 (cinco), Tarifa social/Baixa renda 04 (quatro), Leitura do hidrômetro 04 (quatro), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 03 (três), Cano Estouro 03 (três), Buraco na via 02 (dois), Calçada Danificada/Obras 02 (dois), Registrar reclamação de atendimento 02 (dois), Substituição de hidrômetro 02 (dois), Cobrança da taxa de rateio 01 (um), Recomposição de pavimento 01 (um), Aferição de hidrômetro 01 (um), Solicitação caminhão pipa 01 (um), Instalação de hidrômetro 01 (um) e Outros 01 (um).

Formas de Contato (JUNHO/2025)

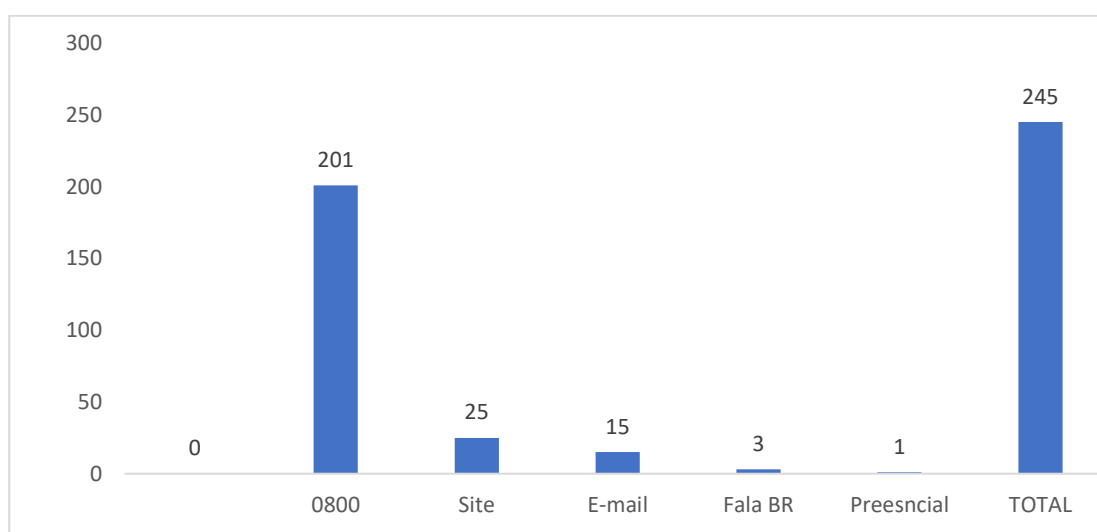


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram registradas pelo 0800 (telefone) 201 (duzentos e um), Site 25 (vinte e cinco), E-mail 15 (quinze), FALA BR 03 (três) e Presencial 01 (um) totalizando 245 (duzentos e quarenta e cinco), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 193 (cento e noventa e três) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de junho e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

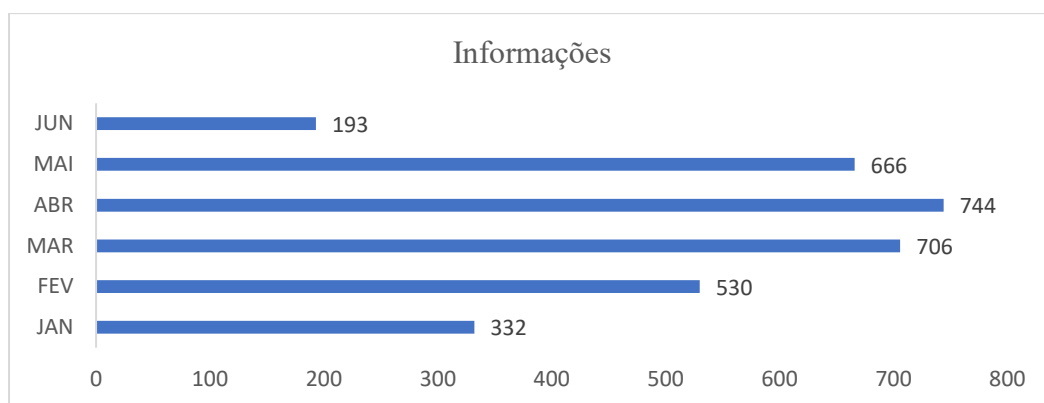


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 52 (cinquenta e dois) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Igua responder no prazo estabelecido.

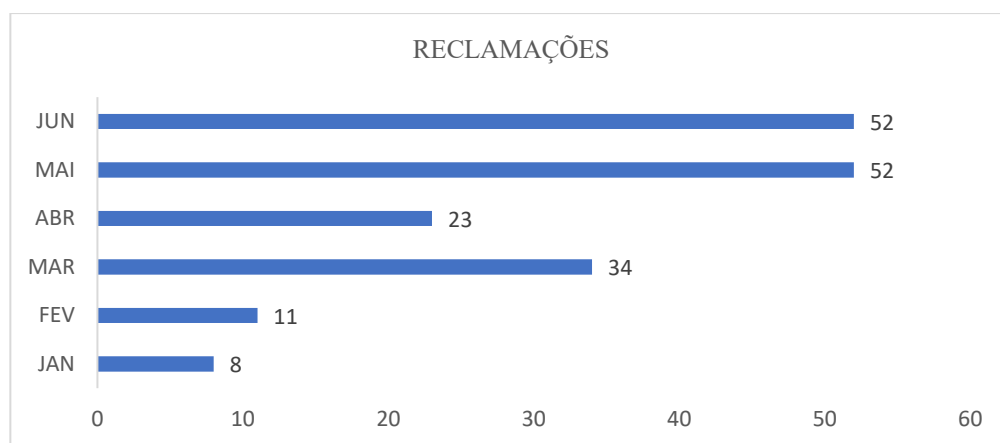


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

No mês de referência deste relatório, houve o mesmo quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 44 (quarenta e quatro) e em andamento 08 (oito).

Neste relatório não constam demandas em andamento dos meses anteriores:

✓ Resolvidas dentro do mês 27 (vinte e sete).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	12
Reclamações	03
Informações	09

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 12 (doze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 03 (três) se converteram em reclamações e 09 (nove) em informações.

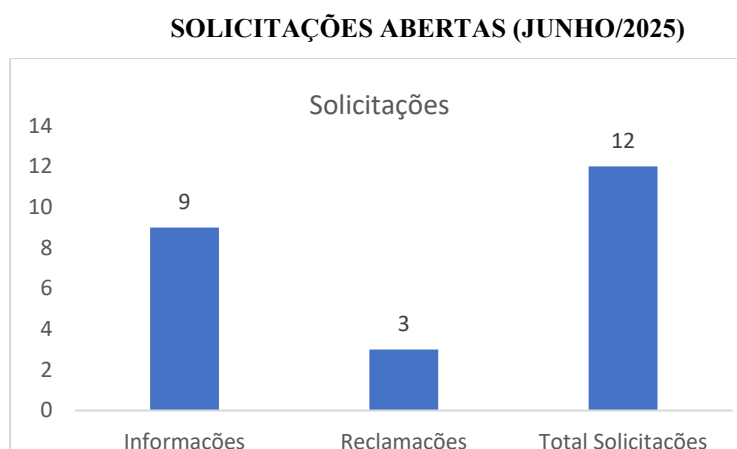


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver as reclamações registradas com as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois) e Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

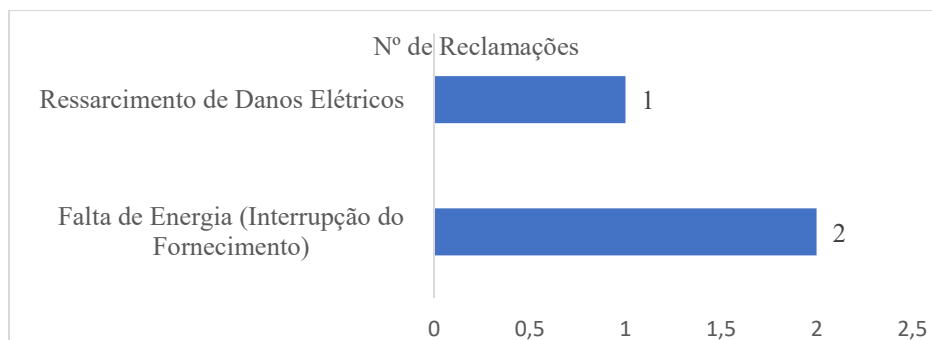


Gráfico 9: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de junho registradas no SGO.

Dos 09 (nove) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 05 (cinco), Ligação 02 (dois), ANEEL 01 (um) e Débitos Anteriores 01 (um), conforme o gráfico 10.

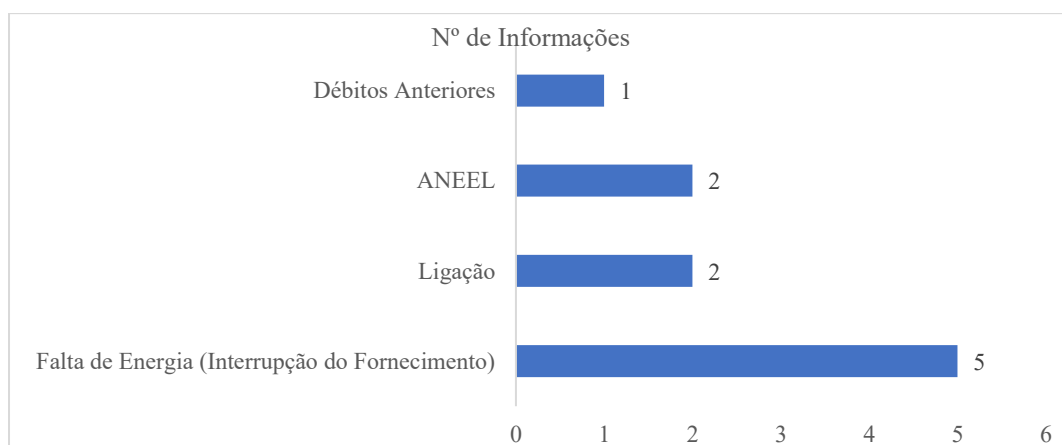


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de junho no SGO

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

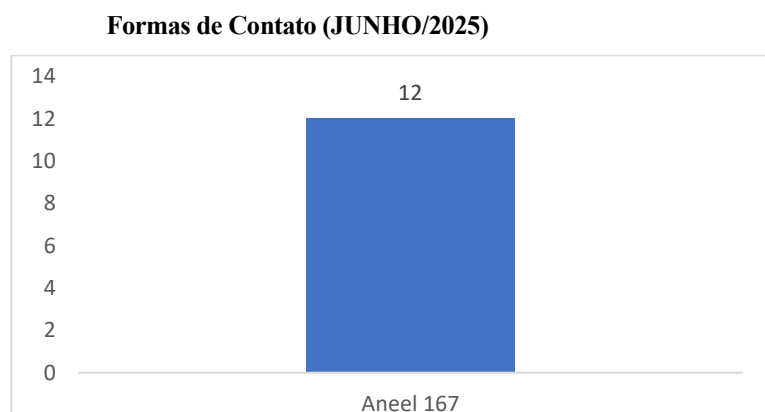


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	107
Reclamações	47
Informações	59
Denúncia	01

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 107 (cento e sete) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 59 (cinqüenta e nove) se converteram em informações, 47 (quarenta e sete) em reclamações 01 (um) denúncia.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/2025)

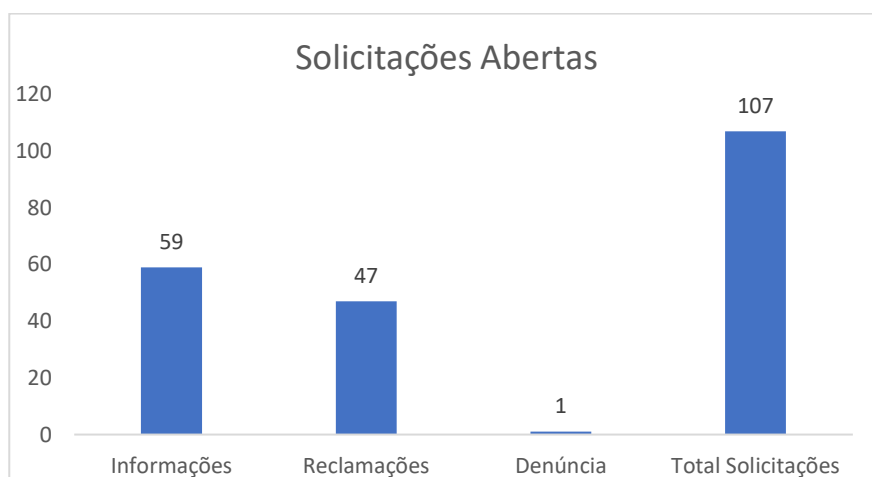


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 47 (quarenta e sete) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 10 (dez), Extensão de Rede 06 (seis), Oscilação de tensão 05 (cinco), Interrupções Frequentes 03 (três), Suspensão Indevida do Fornecimento 03 (três), Conexão de Microgeração 02 (dois), Faturamento por média 02 (dois), Ligação 02 (dois), Participação financeira 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Aferição medidor 01 (um), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 01 (um), Atendimento Presencial 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Dificuldade para pagamento 01 (um), Nenhuma das anteriores 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Religação 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um), e Variação de

Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um). Além de 01 (um) denúncia com a tipologia Ligação Clandestina.

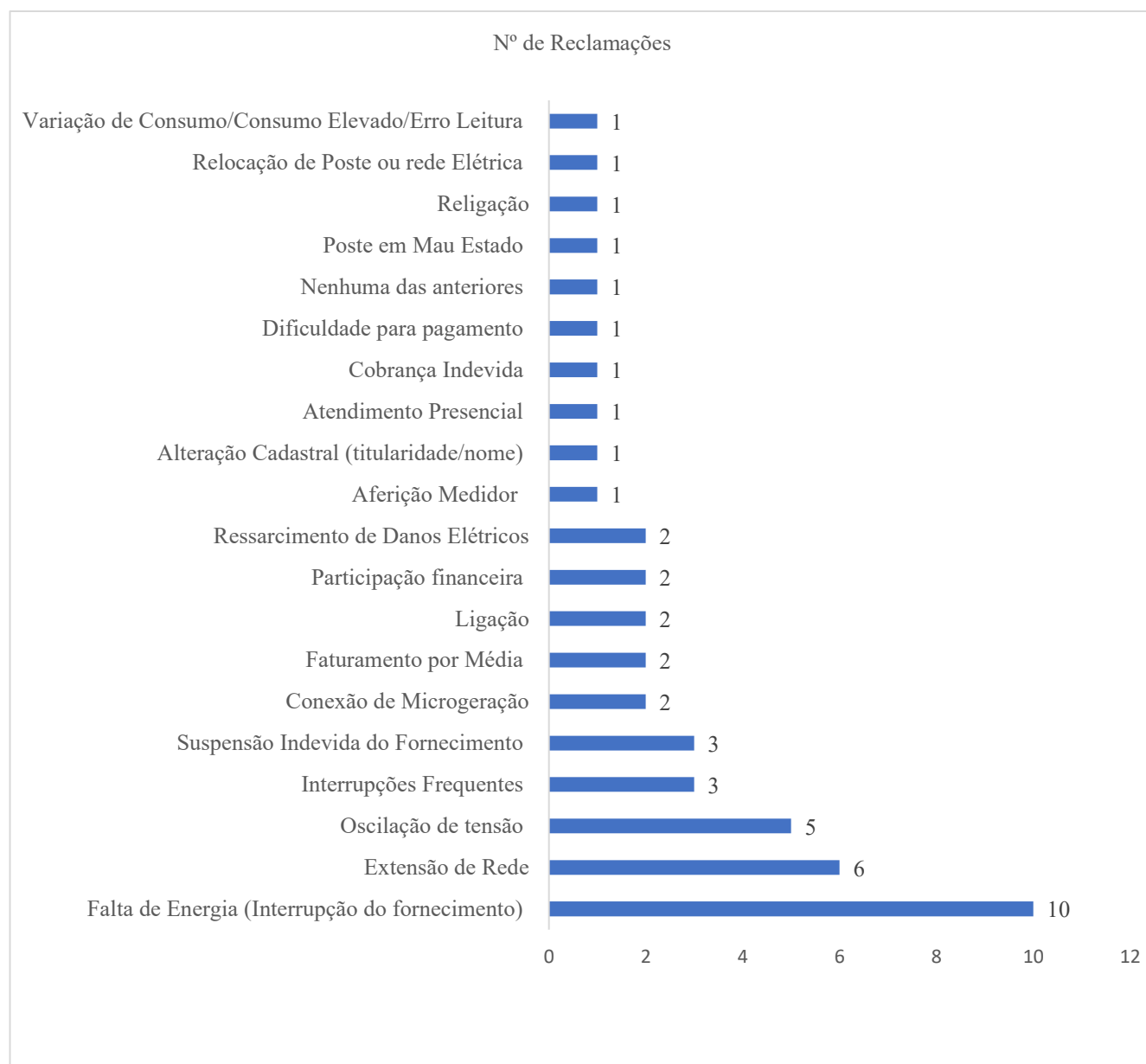


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 59 (cinquenta e nove) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 18 (dezoito), Iluminação Pública 06 (seis), Religação 06 (seis), Atendimento Telefônico 04 (quatro), Ligação 04 (quatro), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Oscilação de tensão 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), ANEEL 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cobrança Irregularidade 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Desligamento a Pedido 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Dificuldade de pagamento 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Poste em mau

estado 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um).

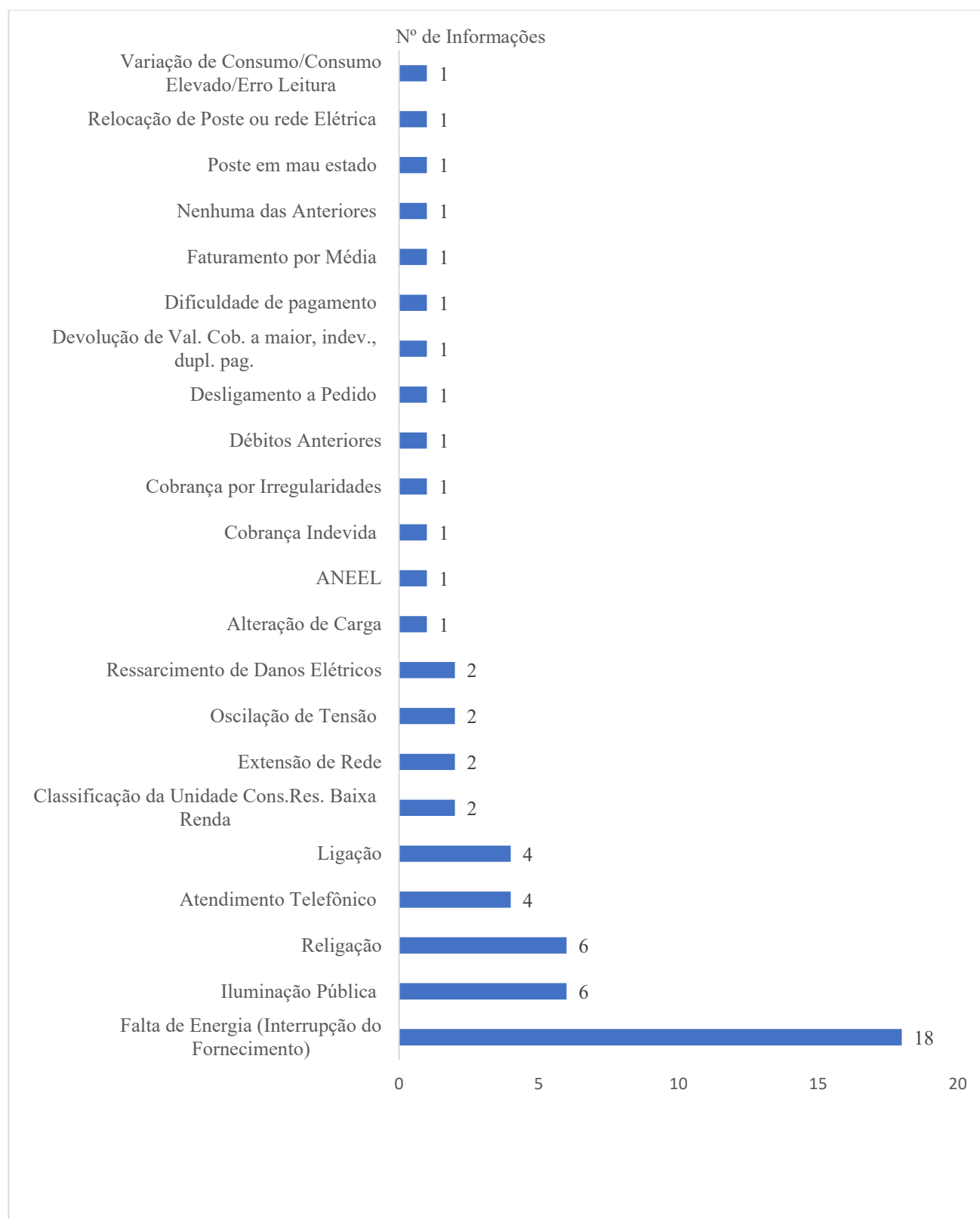


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 107 (cento e sete) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 92 (noventa e dois) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, através pelo APP Aneel 06 (seis), Fale conosco 05 (cinco), Local Agência 02 (dois), pelo 0800 contabilizados 01 (um) e Chat 01 (um) e que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

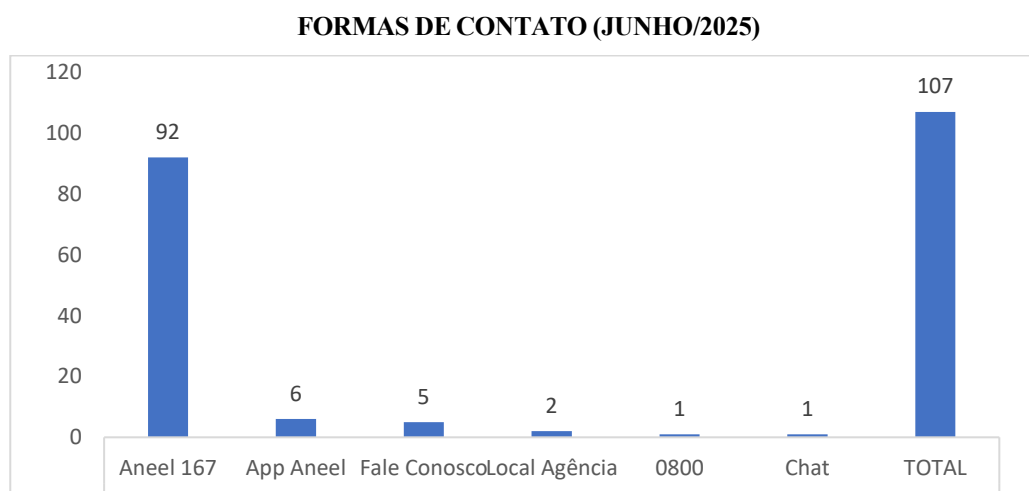


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa -ESE no dia 25/06/2025, 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 maio/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 junho de 2025.

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	00
Reclamações Finalizadas	00
Denúncias Finalizadas	00
Total de processos em tramitação	00
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

OBS: 01 (um) informação registrada no sistema OMD sobre Autorização Estadual para comercialização de gás natural em Sergipe, que prontamente teve a devida informação.

.

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 a tipologia **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”** foi a mais demandada.

No mês de referência deste relatório houve registro de 01 (um) informação no setor de Gás Canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 14 (quatorze) registros de informações, sendo no canal Fala Br 11 (onze) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01238.2025.000012-06 Bolsa Família, 01490.2025.000059-70 Exame, 01490.2025.000052-02 Consulta pediátrica, 01490.2025.000061-95 Banco Crefisa, 01490.2025.000062-76 Abono, 01490.2025.000063-57 IBAMA, 01238.2025.000013-89 Pesca e Aquicultura, 01490.2025.000042-22 Ponte Pov. Campo do Crioulo, 01490.2025.000043-03 Acesso à Informação, 01490.2025.000045-75 Frequência de servidores e 01490.2025.000044-94 CAISM, sendo 03 (três) de competência pelo Fala BR 01490.2025.000064-38 Alteração de categoria, 01490.2025.000060-04 Desobstrução/Refluxo de esgoto, Sem protocolo 01490.2025.00004737 Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios, 01490.2025.000048-18 Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios, 01490.2025.00005628 Abastecimento e por e-mail 01 (um) Concurso Agrese, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No tocante, vale salientar que a interface entre as ouvidorias da Agrese, Iguá Se, Sergas, Sulgipe, Energisa – ESE e Aneel 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 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.