

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MAIO/2025



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
AGÊNCIAS REGULADORAS



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, 18 de Junho 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 maio de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	666
Reclamações	52
Total de Solicitações	718
Informações Finalizadas	666
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	27
Total de Solicitações Finalizadas	693
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	25

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Maio apenas 3,49 % 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 718 (setecentos e dezoito) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

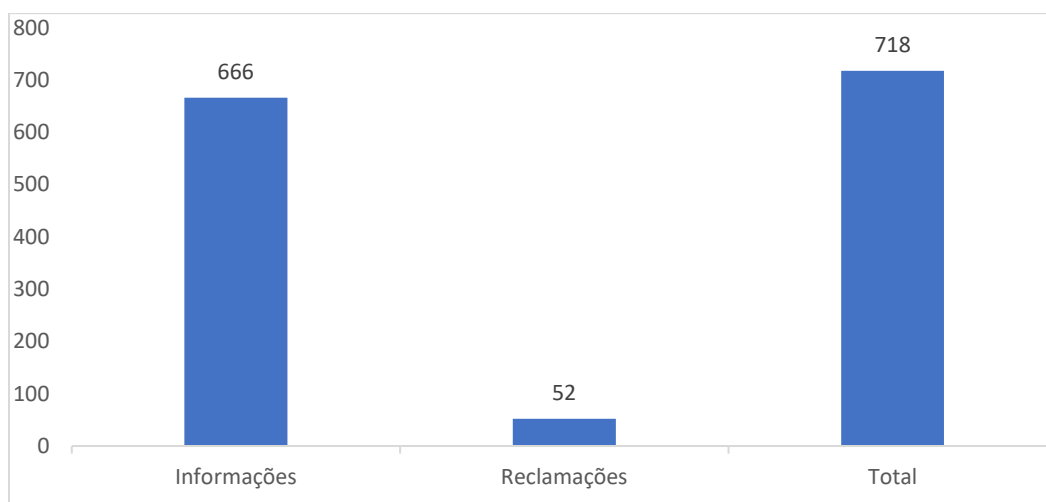


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 96,11 % 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.

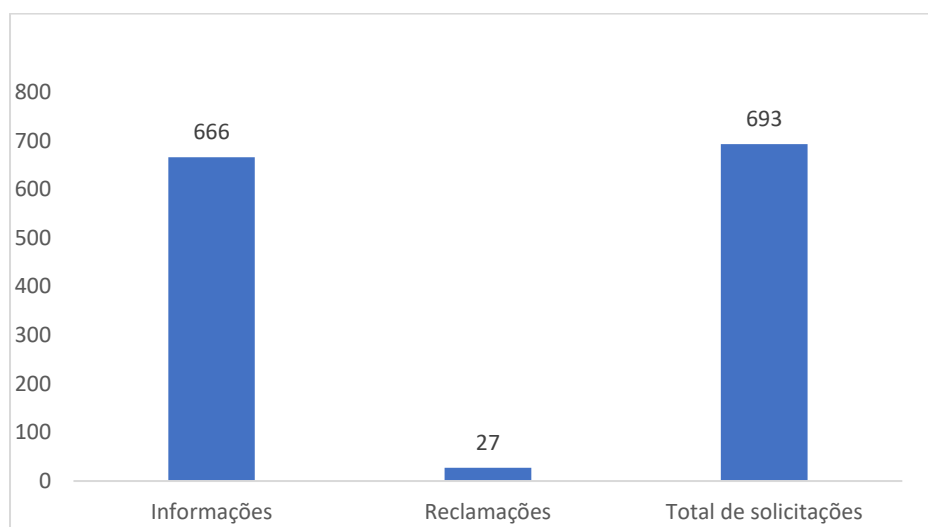


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 96,52 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de maio, 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.

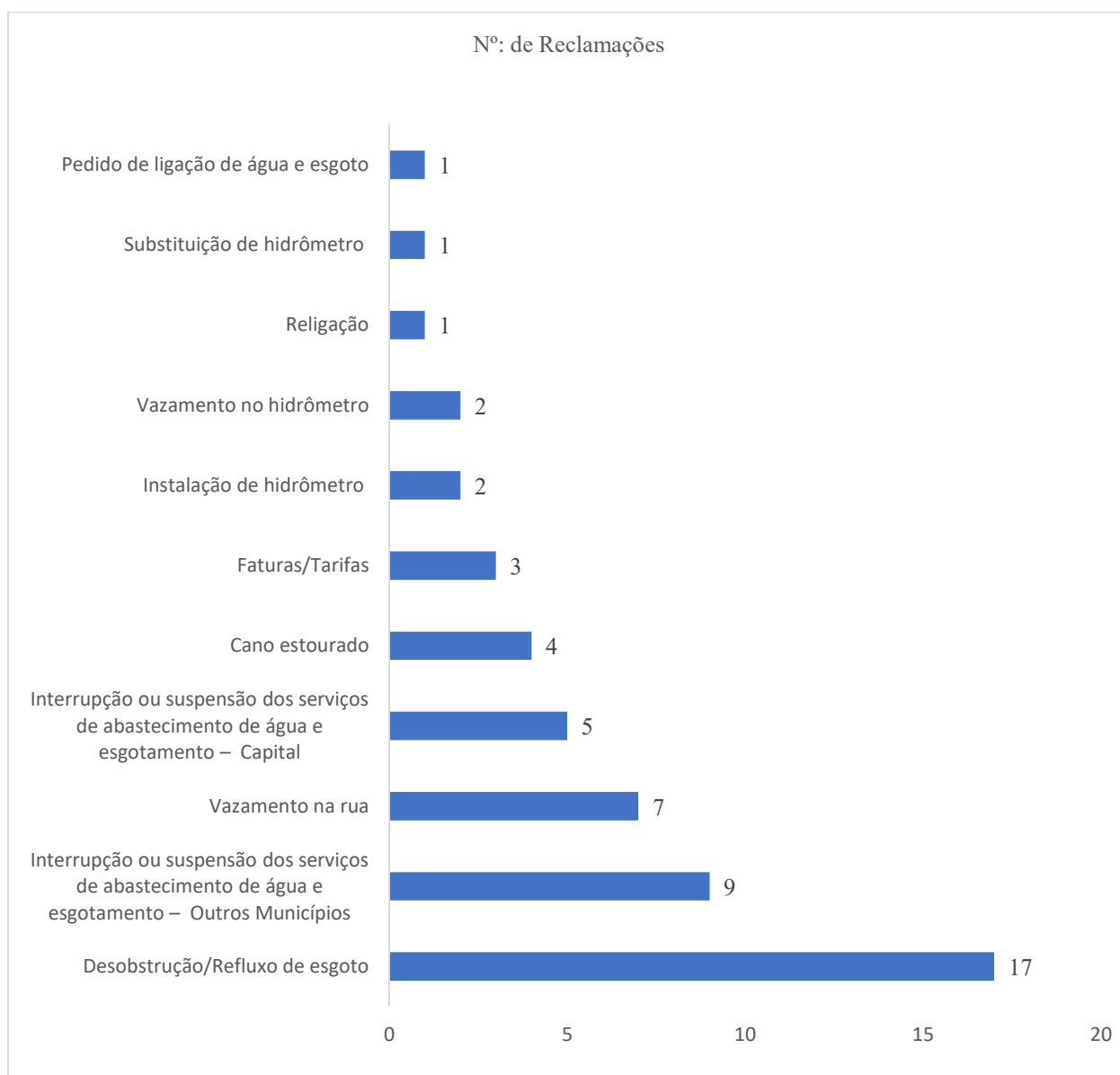


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Desobstrução/Refluxo de esgoto 17 (dezessete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 09 (nove), Vazamento na Rua 07 (sete), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 05 (cinco), Cano estourado 04 (quatro), Faturas/Tarifas 03 (três), Vazamento no hidrômetro 02 (dois), Instalação de hidrômetro 02 (dois), Religação 01 (um), Substituição de hidrômetro 01 (um) e Pedido de ligação de água e esgoto 01 (um).

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

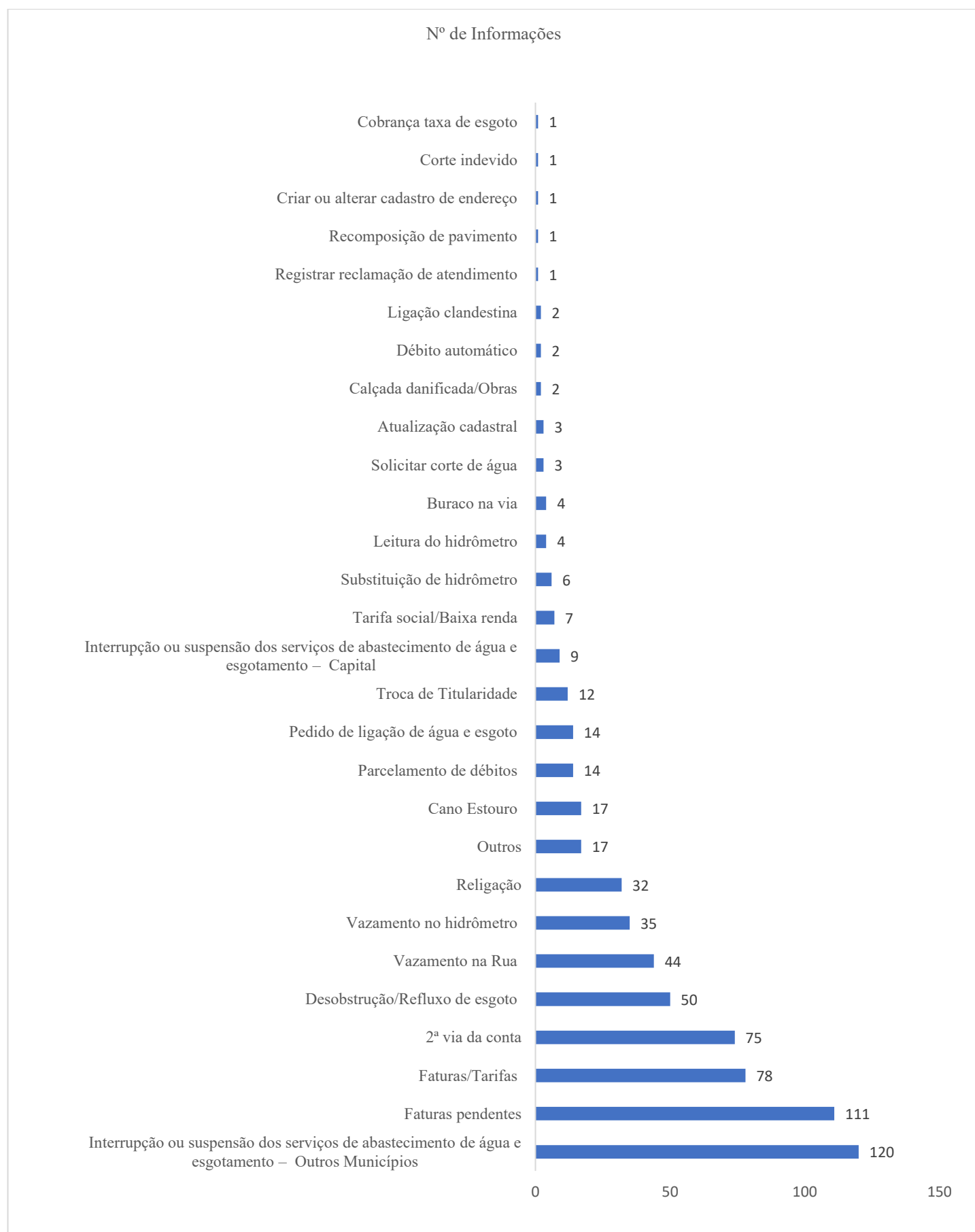


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 120 (cento e vinte), Faturas pendentes 111 (cento e onze), Faturas/Tarifas 78 (setenta e oito), 2ª via da conta 75 (setenta e cinco), Desobstrução/Refluxo de esgoto 50 (cinquenta), Vazamento na Rua 44 (quarenta e quatro), Vazamento no hidrômetro 35 (trinta e cinco), Religação 32 (trinta e dois), Outros 17 (dezessete), Cano Estourado 17 (dezessete), Parcelamento de débitos 14 (quatorze), Pedido de ligação de água e esgoto 14 (quatorze), Troca de Titularidade 12 (doze), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 09 (nove), Tarifa social/Baixa renda 07 (sete), Substituição de hidrômetro 06 (seis), Leitura do hidrômetro 04 (quatro), Buraco na via 04 (quatro), Solicitar corte de água 03 (três), Atualização cadastral 03 (três), Calçada danificada/Obras 02 (dois), Débito automático 02 (dois), Ligação clandestina 02 (dois), Registrar reclamação de atendimento 01 (um), Recomposição de pavimento 01 (um), Criar ou alterar cadastro de endereço 01 (um), Corte indevido 01 (um) e Cobrança taxa de esgoto 01 (um).

Formas de Contato (MAIO/2025)

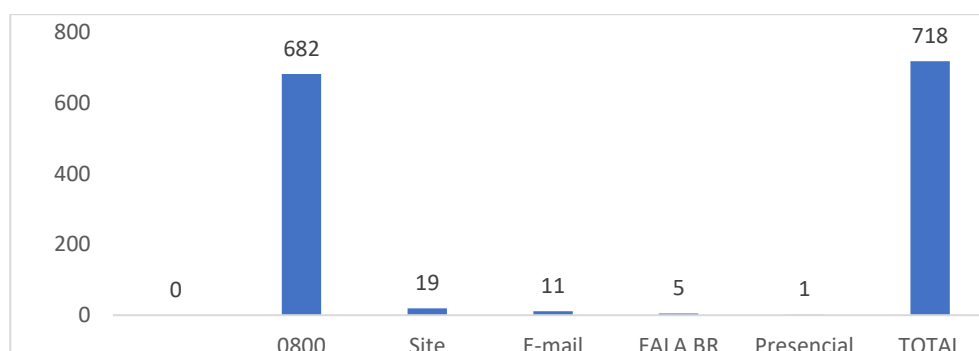


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram registradas pelo 0800 (telefone) 682 (seiscentos e oitenta e dois), Site 19 (dezenove), E-mail 11 (onze), FALA BR 05 (cinco) e Presencial 01 (um) totalizando 718 (setecentos e dezoito), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 666 (seiscentos e sessenta e seis) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de maio e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

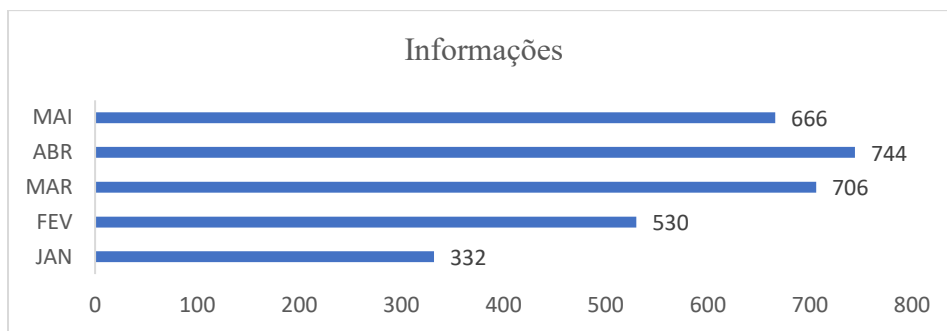


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 Iguá responder no prazo estabelecido.

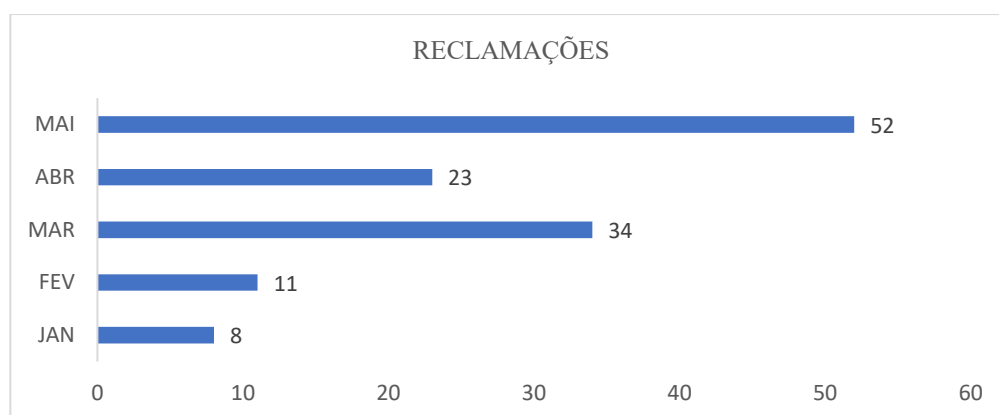


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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 27 (vinte e sete) e em andamento 25 (vinte e cinco).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	10
Reclamações	01
Informações	09
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 10 (dez) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 09 (nove) em informações.

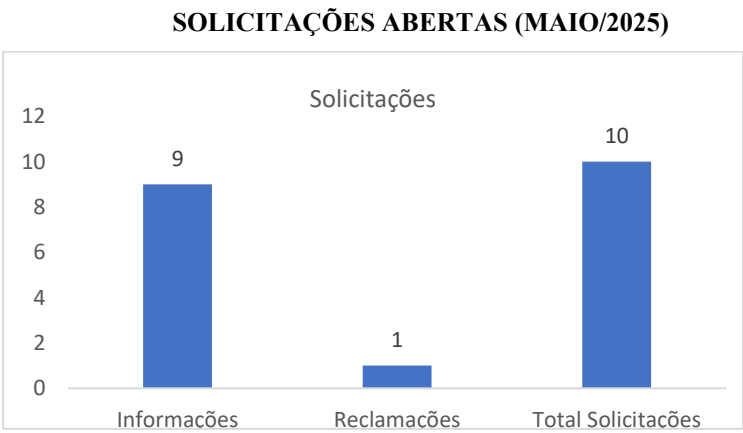


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver a reclamação registrada com a tipologia Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), ocorrência de energia elétrica do serviço prestado.

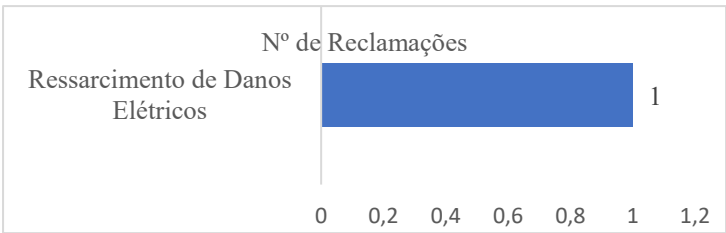


Gráfico 9: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de maio registradas no SGO.

Dos 09 (nove) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Débitos Anteriores 02 (dois), Atendimento Telefônico 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), Religação 01 (um) e Interrupções Frequentes 01 (um), conforme o gráfico 10.

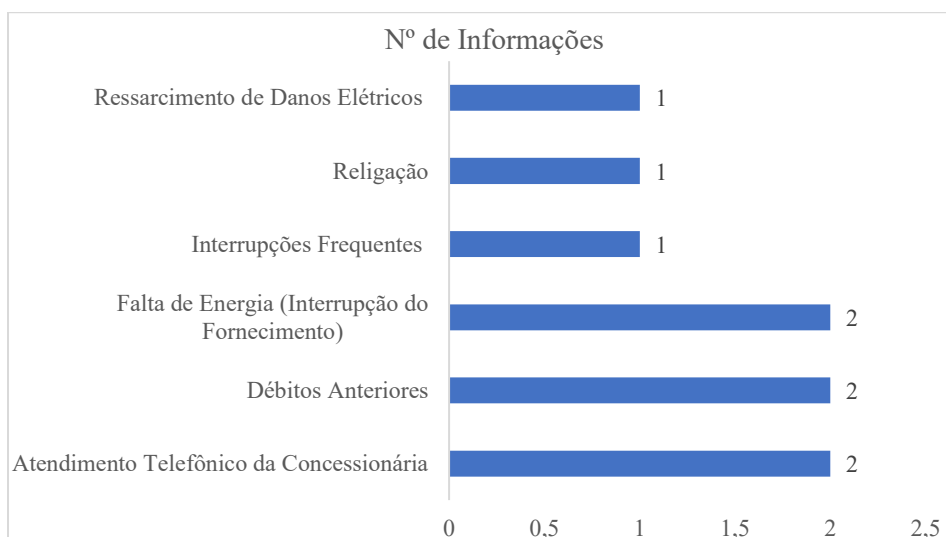


Gráfico10: Quantitativo das informações recebidas no mês de maio no SGO

Dos 10 (dez) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, 07 (sete) foram através do canal de atendimento Aneel 167, pelo App Aneel 02 (dois) e pelo 0800 foi registrado 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

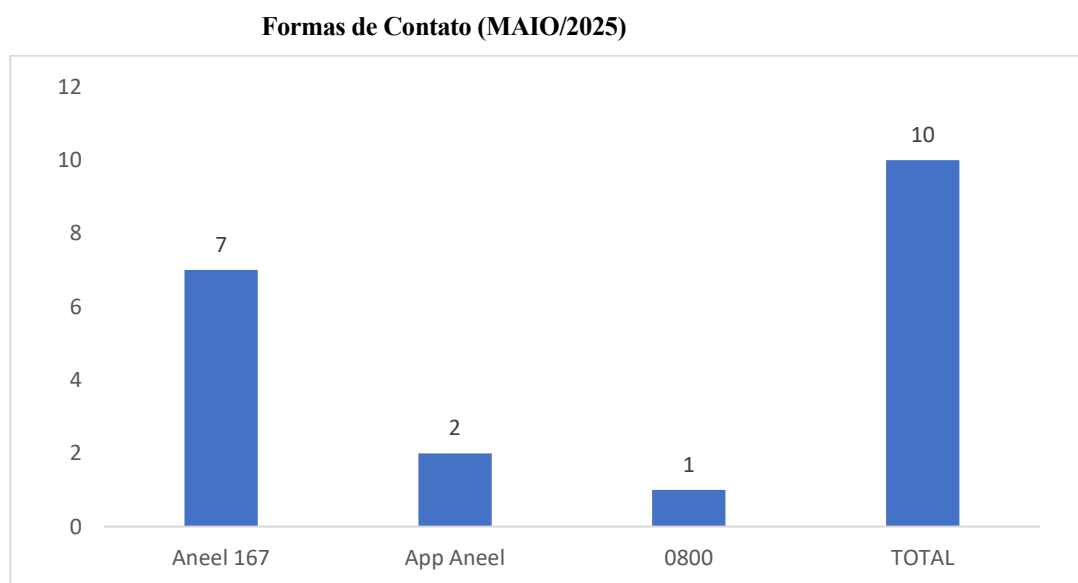


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	136
Reclamações	48
Informações	87
Denúncia	01

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 136 (cento e trinta e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 87 (oitenta e sete) se converteram em informações, 48 (quarenta e oito) em reclamações e 01 (um) em Denúncia..

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/2025)

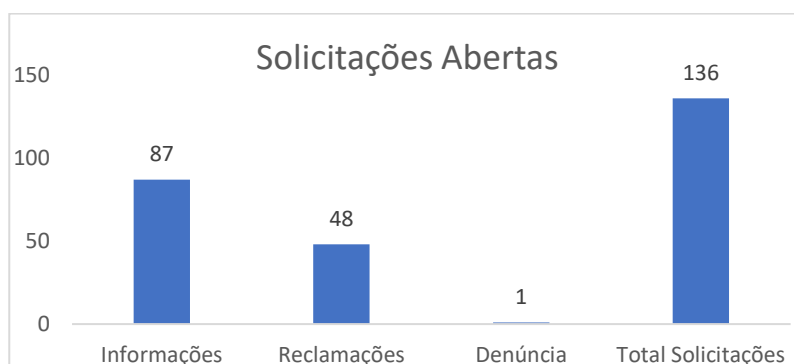


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 48 (quarenta e oito) reclamações mais frequentes no mês deste relatório com a tipologia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 11 (onze), Oscilação de tensão 07 (sete), Extensão de Rede 06 (seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), Aferição Medidor 02 (dois), Alteração de carga 02 (dois), Faturamento Microgeração 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Relocação de Poste ou rede Elétrica 02 (dois), Suspensão Indevida 02 (dois), Atendimento Digital 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Ligação 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um). Denúncia 01 (um) sendo a tipologia Ligação Clandestina.

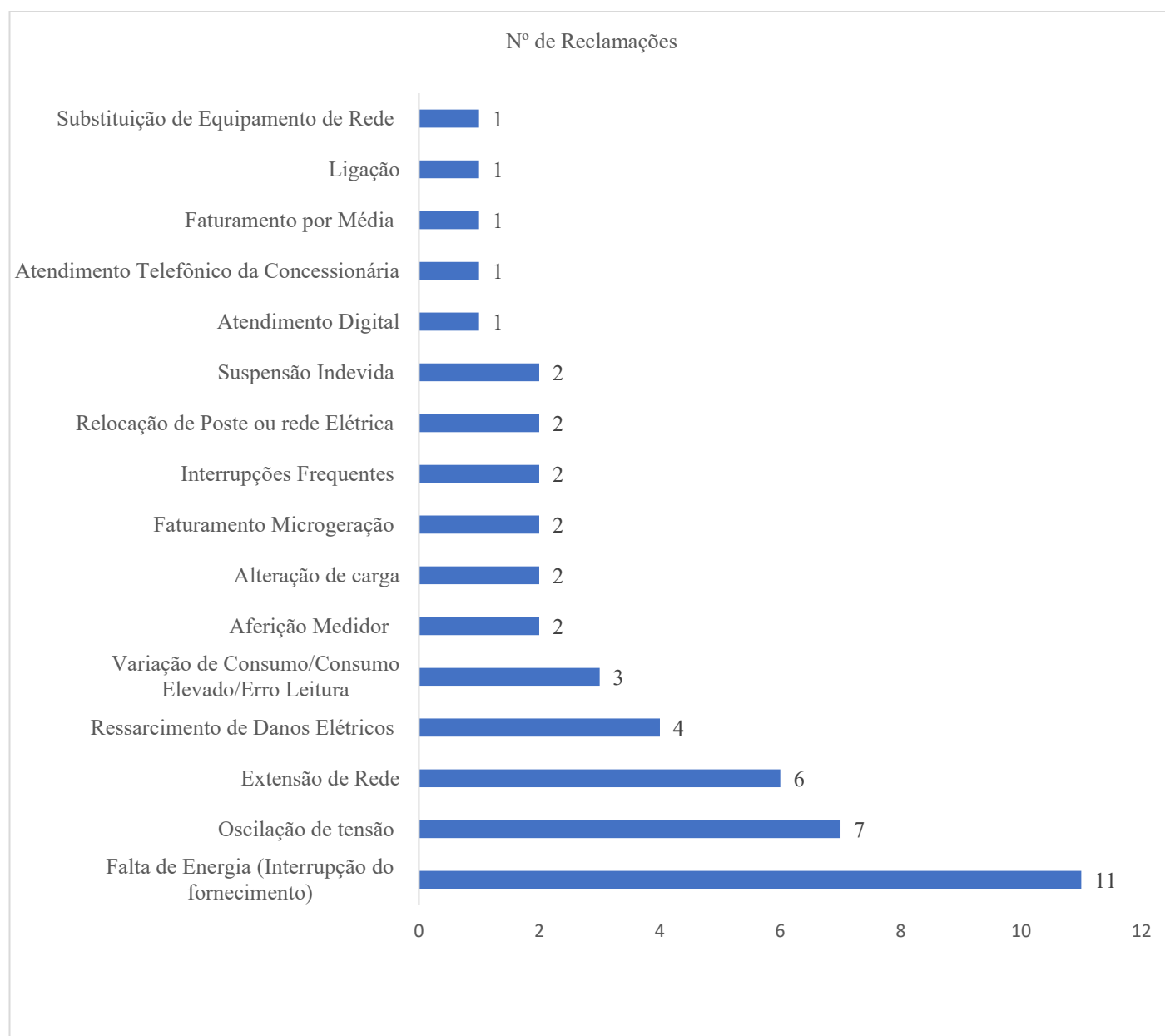


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 14 é possível observar que as informações mais frequentes no mês deste relatório foram registradas 87 (oitenta e sete) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 28 (vinte e oito), Iluminação Pública 10 (dez), Religação 07 (sete), Atendimento Telefônico 04 (quatro), Entrega da Fatura 04 (quatro), Ligação 04 (quatro), Oscilação de Tensão 04 (quatro), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Cobrança Indevida 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Parcelamento 03 (três), Faturamento Microgeração 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Vistoria UC 02 (dois), Alteração Cadastral 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Desligamento a Pedido 01 (um), Relocação de Poste ou rede Elétrica 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

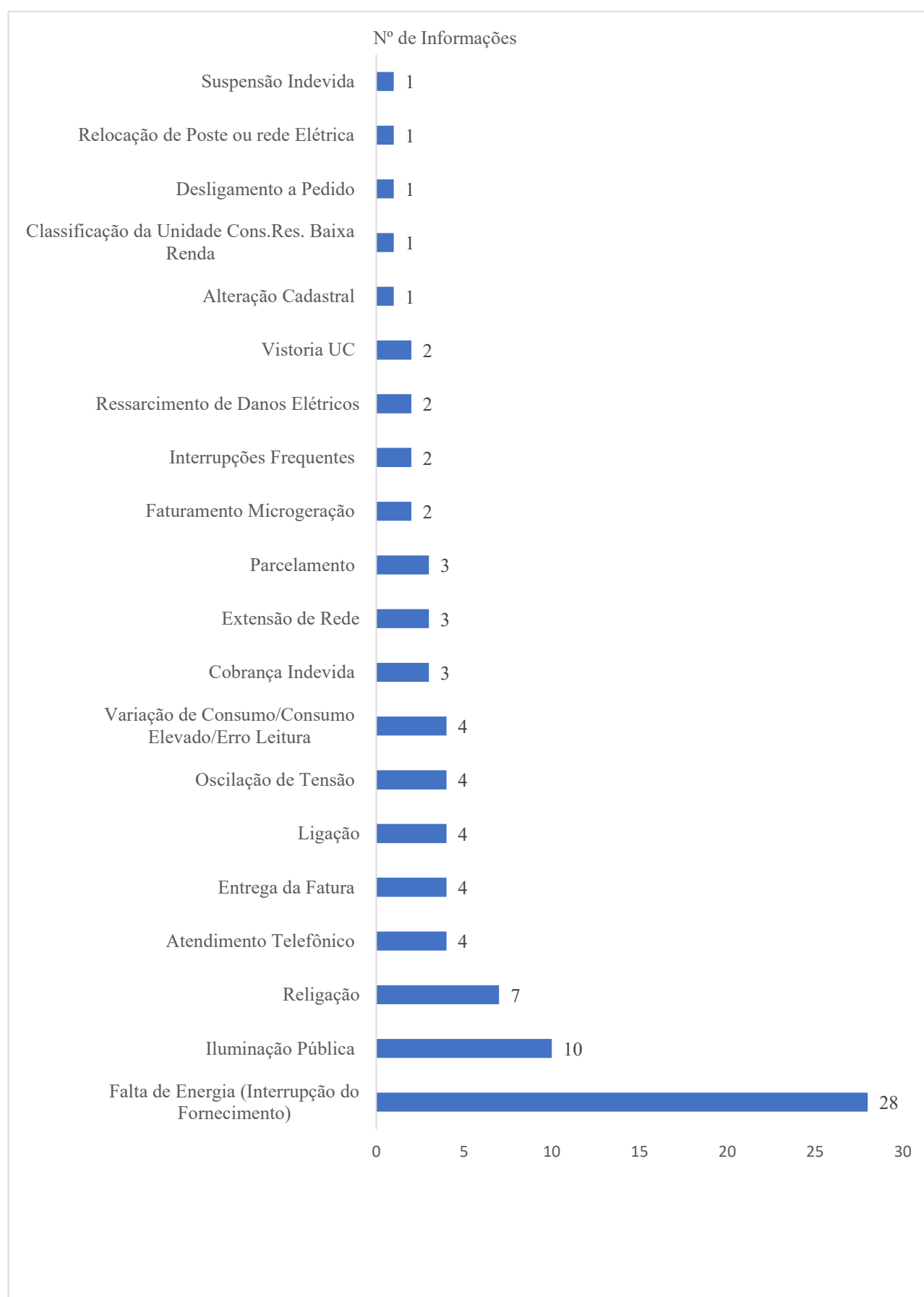


Gráfico 14: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 136 (cento e trinta seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15, 111 (cento e onze) 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 13 (treze), pelo APP Aneel 07 (sete), pelo 0800 contabilizados 02 (dois), Chat 02 (dois) e Local Agência 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

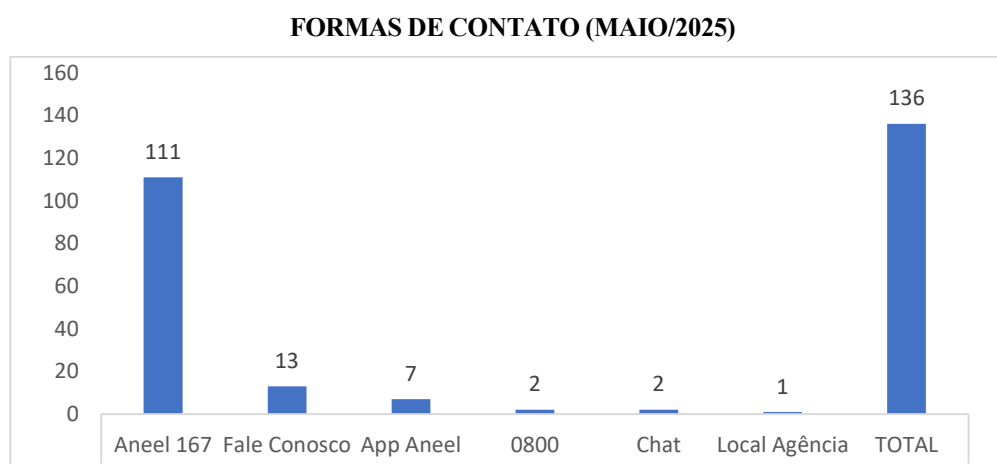


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa -ESE no dia 26/05/2025, 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 abril/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 maio 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 a tipologia **“Ressarcimento de Danos Elétricos”** e **“Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)”** ficaram nas mais demandadas.

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

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 27 (vinte e sete) registros de informações, sendo no canal Fala Br 21 (vinte e um) que não foram de competência desta Agência Reguladora 01490.2025.00003846 **Atendimento Prefeitura de Muribeca**, 01490.2025.00004141 **Frequência de servidores**, 01490.2025.00004222 **Serviços públicos (pontes)**, 01490.2025.00005709 **Hospital**, 01490.2025.00005113 **Vigilância Sanitária**, 01490.2025.00004303 **Acesso à informação**, 01490.2025.00004494 **Frequência de servidores (Saúde)**, 01490.2025.00003501 **Denúncia Delegado**, 012382025.00001117 **Auxílio**, 01490.2025.00003927 **Crédito Trabalhador**, 01490.2025.00003412 **Internação Hospitalar**, 01490.2025.00005385 **Atendimento Delegacia Capela**, 01490.2025.00004907 **Irregularidades na fiscalização sanitária de estabelecimentos alimentícios**, 01490.2025.00005466 **Frequência de servidores**, 01490.2025.00004575 **Frequência de servidores**, 01490.2025.00004656 **Frequência de servidores**, 01490.2025.00003765 **Sistema e Serviços**, 01490.2025.00005547 **Fiscalização (SES)**, 01490.2025.00004060 **Serviço Social**, 01490.2025.0000331 **Condições Precárias (Escolas – São Cristóvão)**, 01490.2025.00003684 **Denúncia de Servidores**, 05 (cinco) de competência pelo Fala BR 01490.2025.00005032 **Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento - Capital**, 01490.2025.00005890 **Vazamento na Rua**, 01490.2025.00004737 **Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios**, 01490.2025.00004818 **Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios**, 01490.2025.00005628 **Abastecimento** e por e-mail 01 (um) **Licitações e Contratos** e 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.