

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JULHO/2025



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO





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	13
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	15
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 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, 13 de Agosto 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 Julho de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	147
Reclamações	113
Total de Solicitações	260
Informações Finalizadas	147
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	76
Total de Solicitações Finalizadas	223
Processos Abertos	01
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
Total de Solicitações em andamento	37

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Julho apenas 14,24 % 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 260 (duzentos e sessenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.

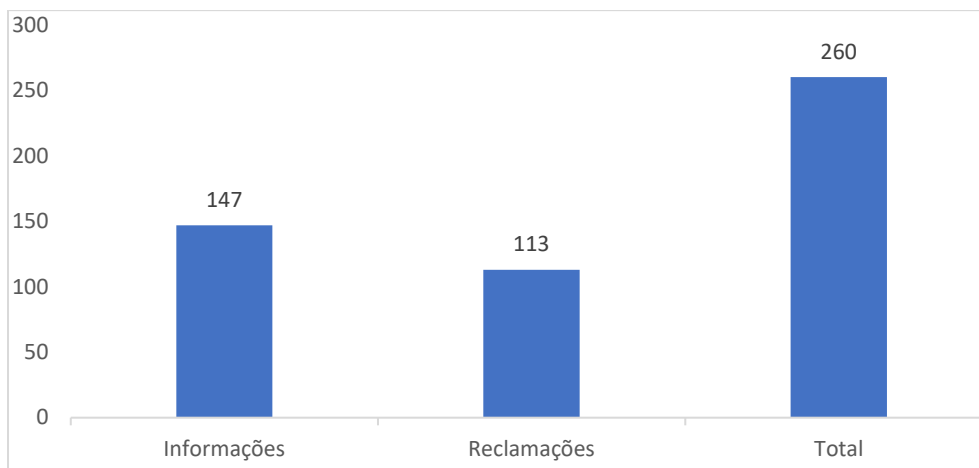


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 65,92 % 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.

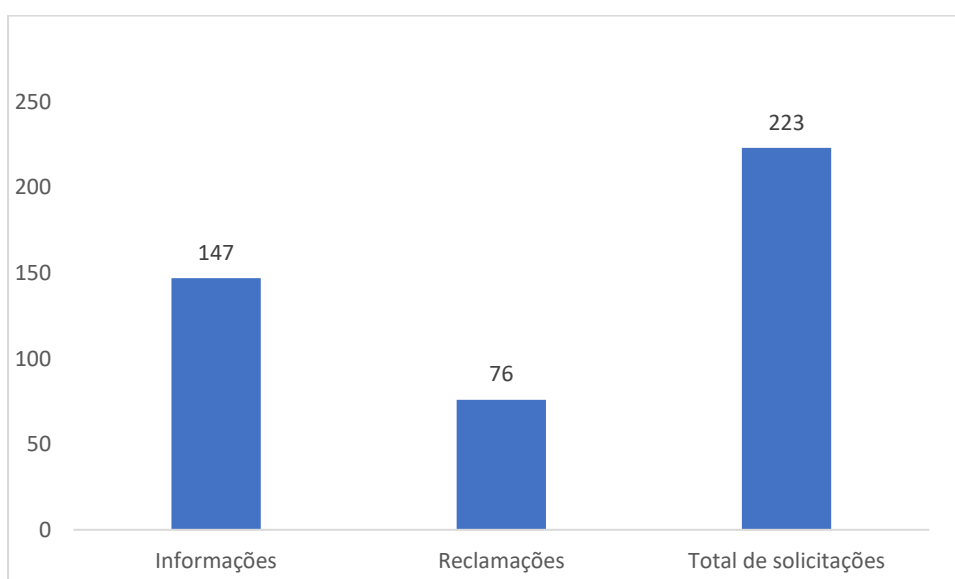


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 85,77 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de julho, 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.

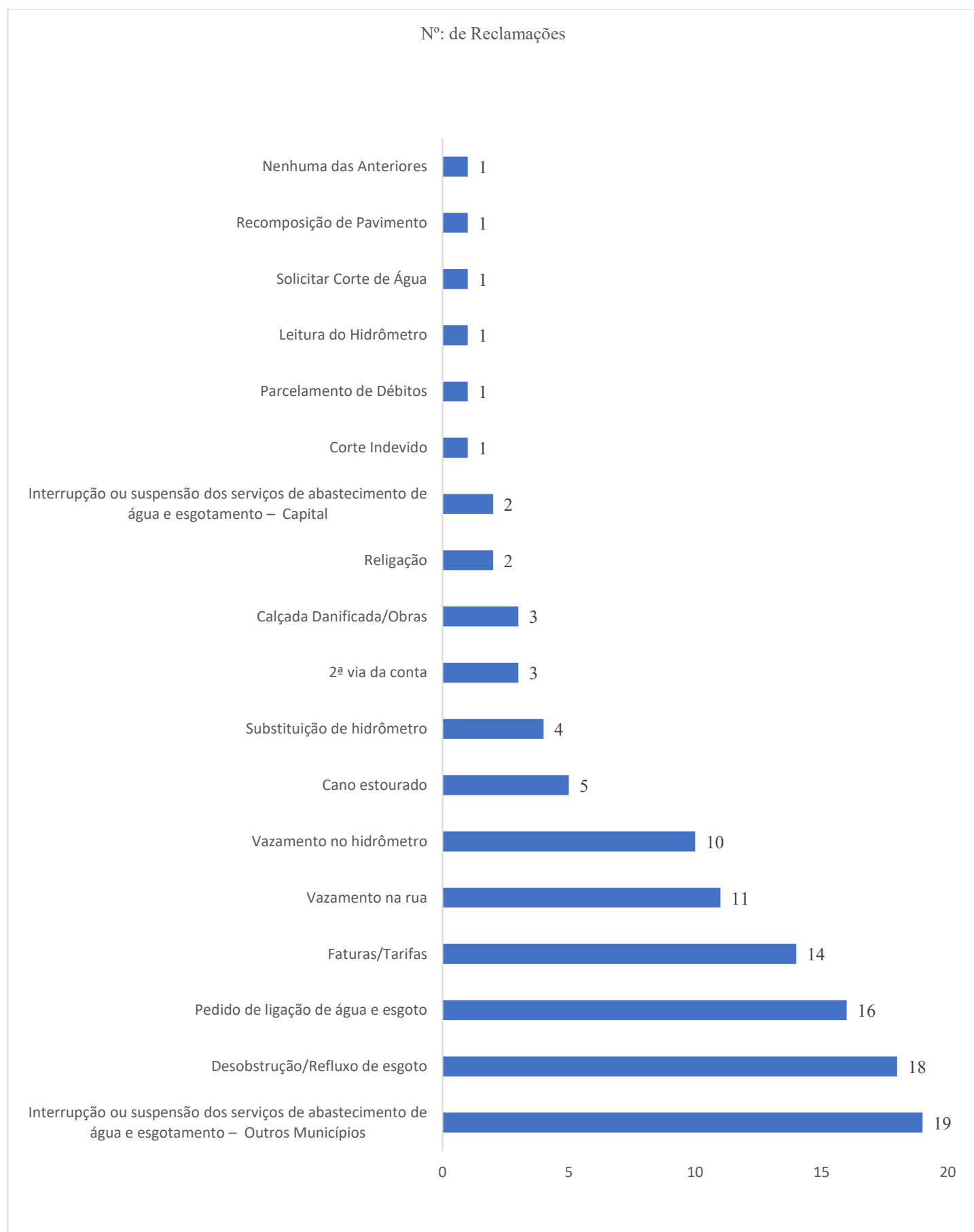


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios 19 (dezenove), Desobstrução/Refluxo de esgoto 18 (dezoito), Pedido de ligação de água e esgoto 16 (dezesseis), Faturas/Tarifas 14 (quatorze), Vazamento na Rua 11 (onze), Vazamento no hidrômetro 10 (dez), Cano estourado 05 (cinco), Substituição de hidrômetro 04 (quatro), 2ª via da conta 03 (três), Calçada danificada/Obras 03 (três), Religação 02 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 02 (dois), Corte Indevido 01 (um), Parcelamento de Débitos 01 (um), Leitura do Hidrômetro 01 (um), Solicitar Corte de Água 01 (um), Recomposição de Pavimento 01 (um) e Nenhuma das Anteriores 01 (um),

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

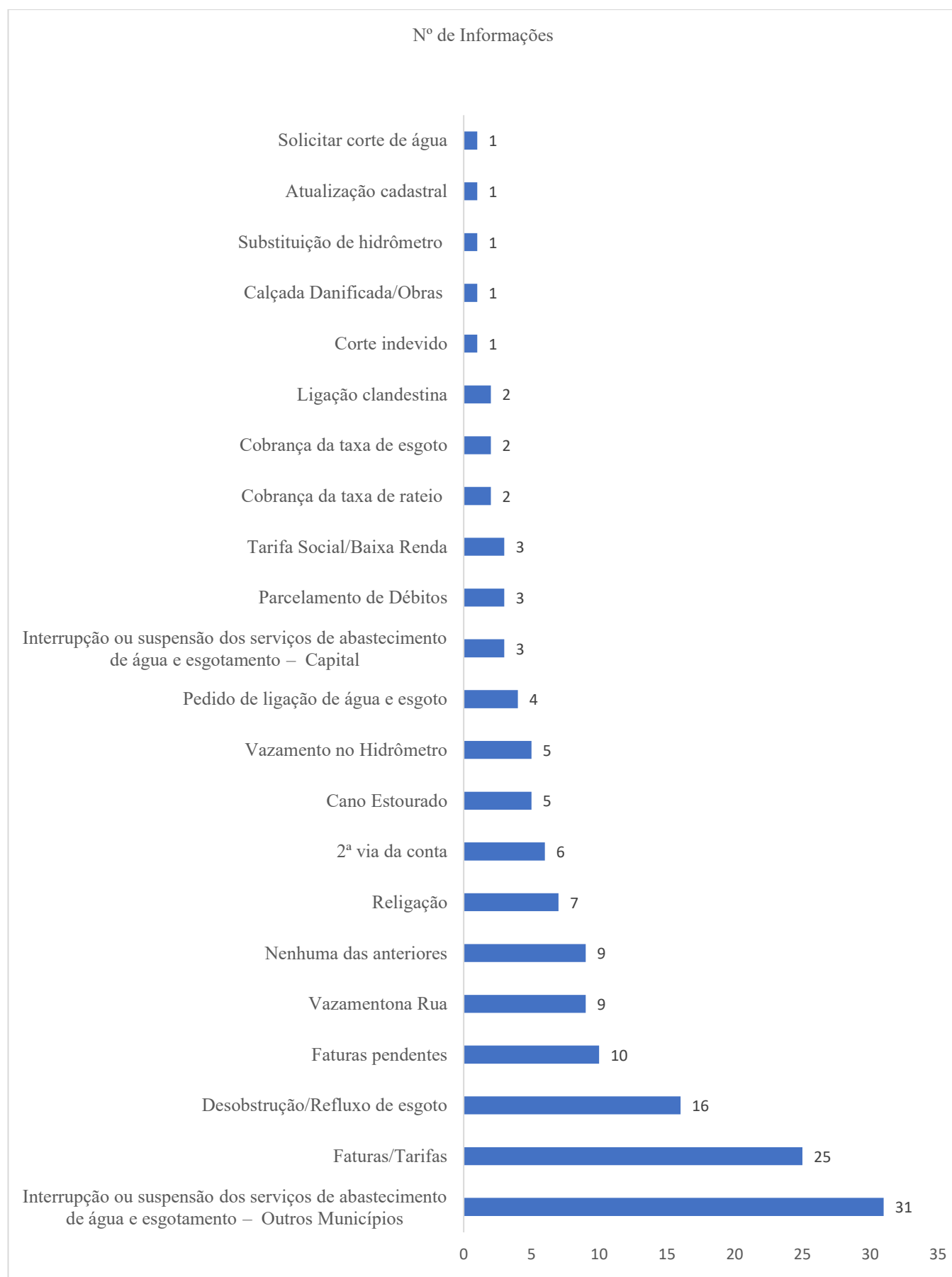


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 31 (trinta e um), Faturas/Tarifas 25 (vinte e cinco), Desobstrução/Refluxo de esgoto 16 (dezesesseis), Faturas pendentes 10 (dez), Vazamento na Rua 09 (nove), Nenhuma das Anteriores 09 (nove), Religação 07 (sete) 2ª via da conta 06 (seis), Cano Estourado 05 (cinco), Vazamento no hidrômetro 05 (cinco), Pedido de ligação de água e esgoto 04 (quatro), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 03 (três), Parcelamento de Débitos 03 (três), Tarifa social/Baixa renda 03 (três), Cobrança da taxa de rateio 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 02 (dois), Ligação clandestina 02 (dois), Corte indevido 01 (um), Calçada Danificada/Obras 01 (um), Substituição de hidrômetro 01 (um), Atualização cadastral 01 (um) e Solicitar corte de água 01 (um).

Formas de Contato (JULHO/2025)

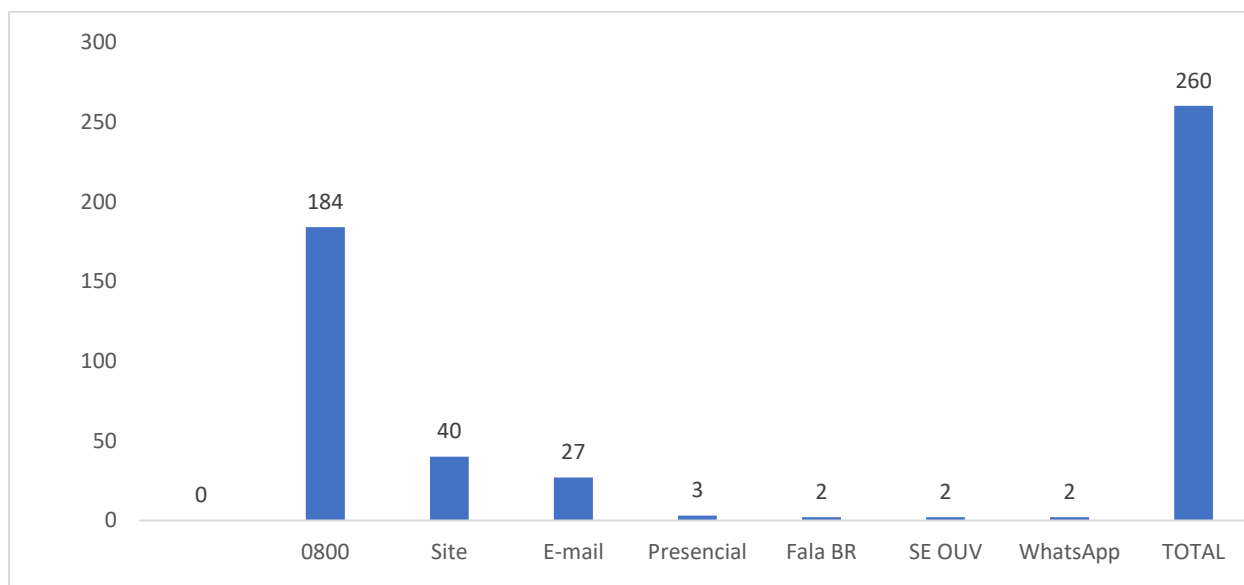


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram registradas pelo 0800 (telefone) 184 (cento e oitenta e quatro), Site 40 (quarenta), E-mail 27 (vinte e sete), Presencial 03 (três) FALA BR 02 (dois), SE OUV 02 (dois) e WhatsApp 02 (dois) totalizando 260 (duzentos e sessenta), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 147 (cento e quarenta e sete) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de julho e finalizados no ato oferecendo um pensionamento resolutivo ao consumidor.

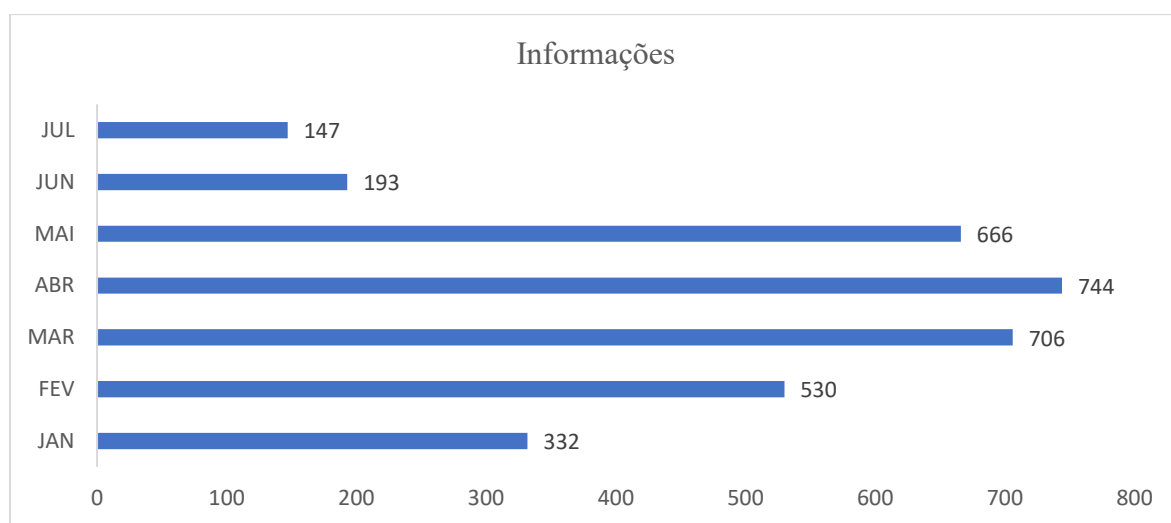


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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.

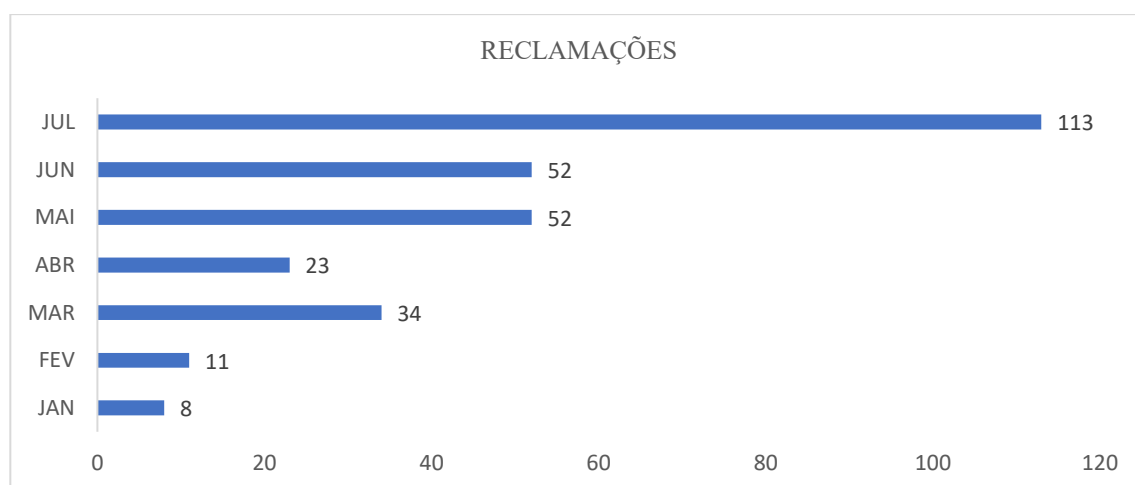


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no SE-OUV.

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 76 (setenta e seis) e em andamento 37 (trinta e sete).

Neste relatório constam 02 (dois) registros de demandas em andamento do mês anterior.

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	15
Reclamações	00
Informações	15

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 15 (quinze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO com a modalidade informações.

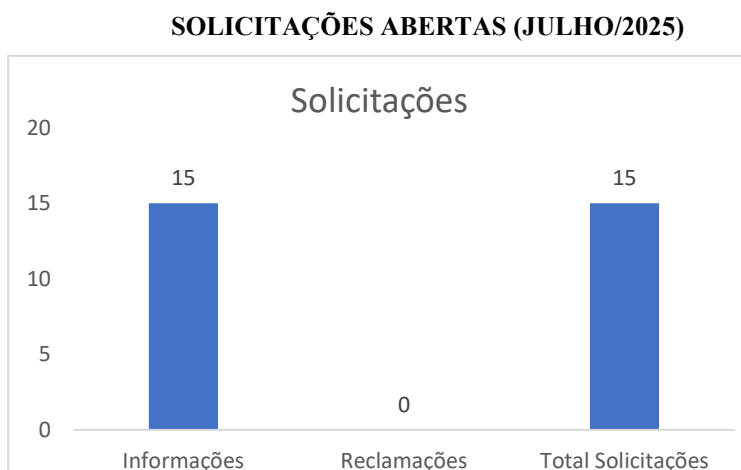


Gráfico 8: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver as informações registradas com as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 08 (oito), Débitos Anteriores 02 (dois), Oscilação de Tensão 02 (dois), Aferição Medidor 01 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 01 (um) e Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

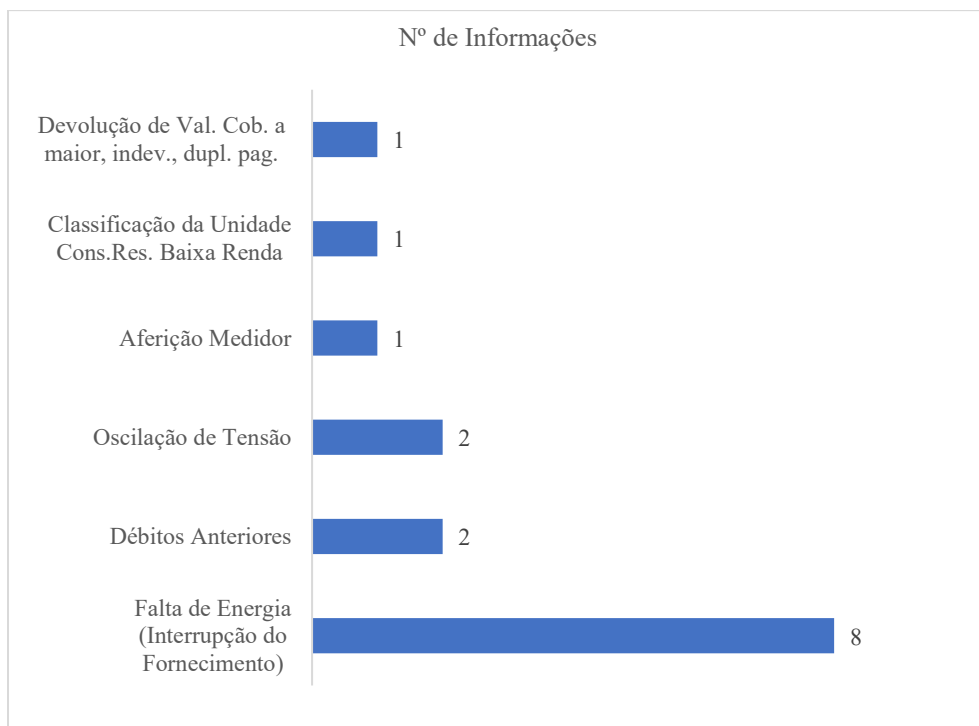


Gráfico 9: Quantitativo das informações recebidas no mês de julho registradas no SGO.

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

Dos 15 (quinze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 10, 14 (quatorze) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e 01 (um) pelo canal 0800, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de Contato (JULHO/2025)

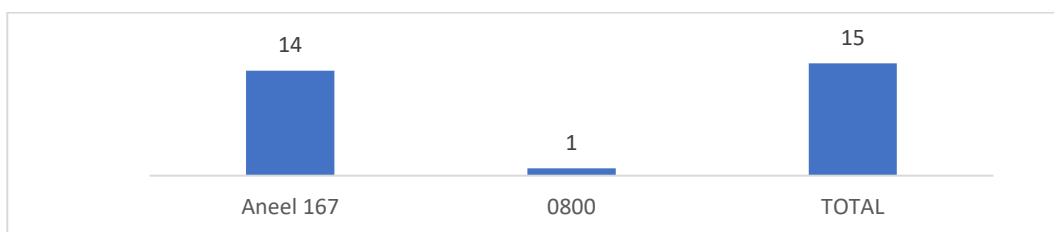


Gráfico 10: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 29/07/2025, 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 junho/25.

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

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

Total de Solicitações	120
Reclamações	38
Informações	82

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 11 é possível observar que um montante de 120 (cento e vinte) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 82 (oitenta e dois) se converteram em informações, 38 (trinta e oito) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JULHO/2025)

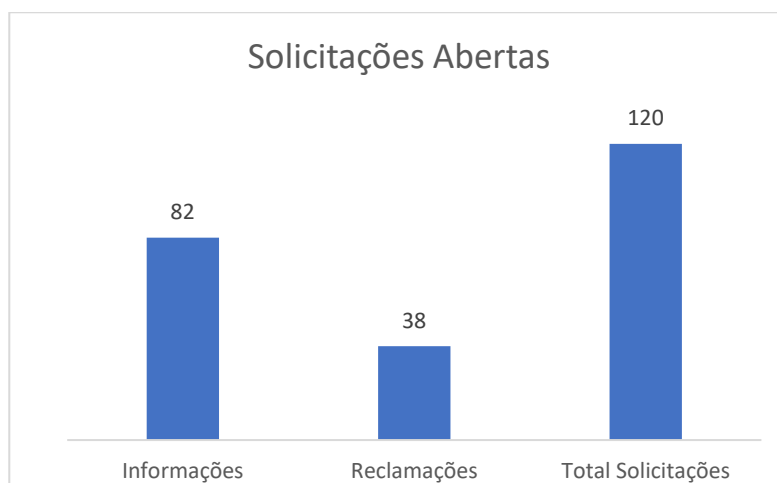


Gráfico 11: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 12 é possível ver que das 38 (trinta e oito) reclamações mais frequentes no mês com a tipologia Interrupção Frequentes 05 (cinco), Extensão de Rede 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 03 (três), Oscilação de Tensão 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Participação Financeira 02 (dois), Alteração Data Fatura 01 (um), Atendimento Presencial 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Desligamento a Pedido 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Ligação 01 (um), Migração ML – Descumprimento de prazos 01 (um), Parcelamento 01 (um), Religação 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), Suspensão Indevida 01 (um) e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 01 (um).

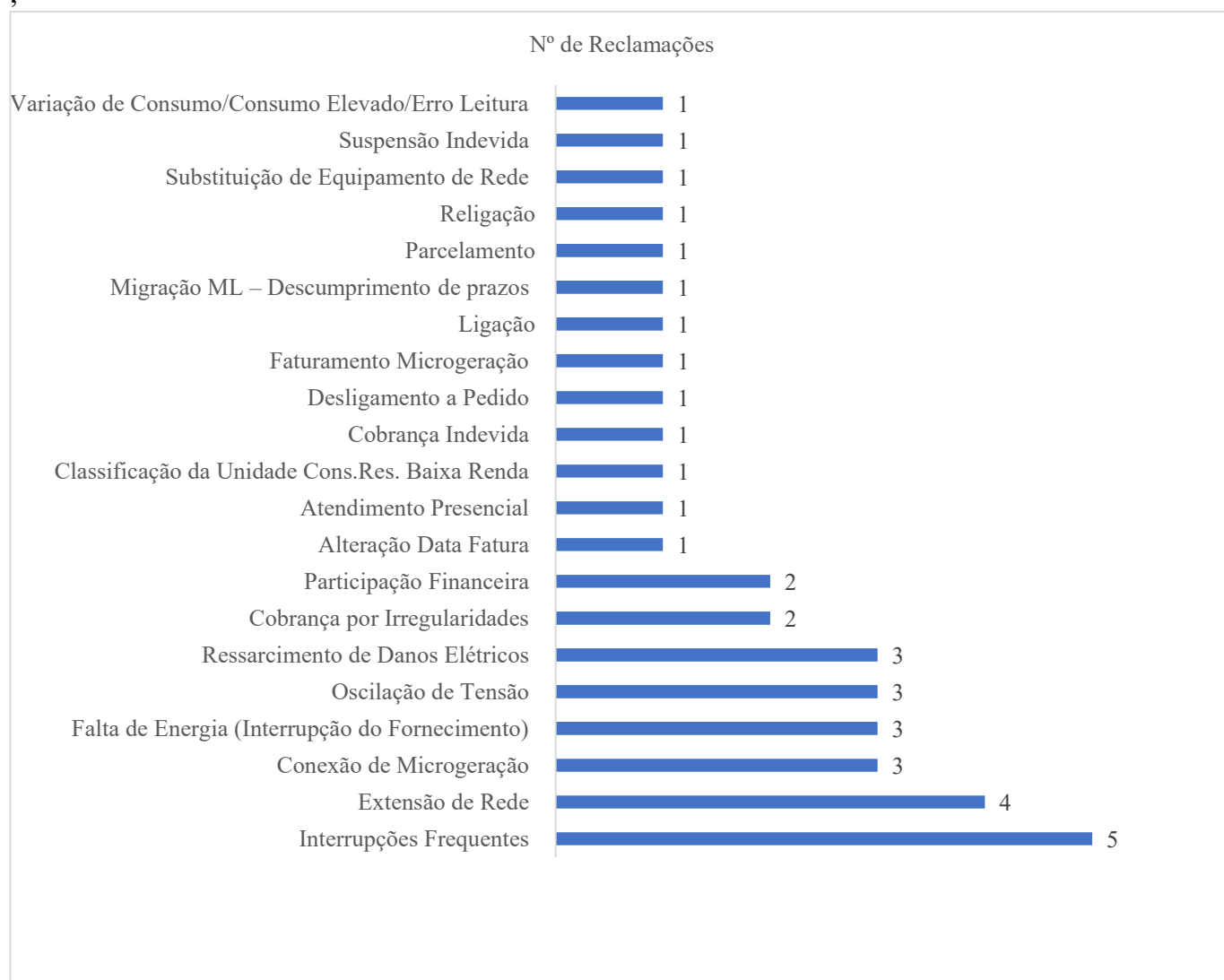


Gráfico 12: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 13 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 82 (oitenta e dois) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 17 (dezessete), Religação 08 (oito), Atendimento Telefônico da Concessionária 06 (seis), Extensão de Rede 05 (cinco), Iluminação Pública 05 (cinco), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 03 (três), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 03 (três), Débitos Anteriores 03 (três), Ligação 03 (três), Relocação de Poste ou rede Elétrica 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), 2º via fatura 02 (dois), ANEEL 02 (dois), Dificuldade Pagamento 02 (dois), Interrupção Frequentes 02 (dois), Oscilação de tensão 02 (dois), Parcelamento 02 (dois), Cont. Iluminação Pública 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Entrega Aviso/Reaviso 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poda de Árvore 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um).

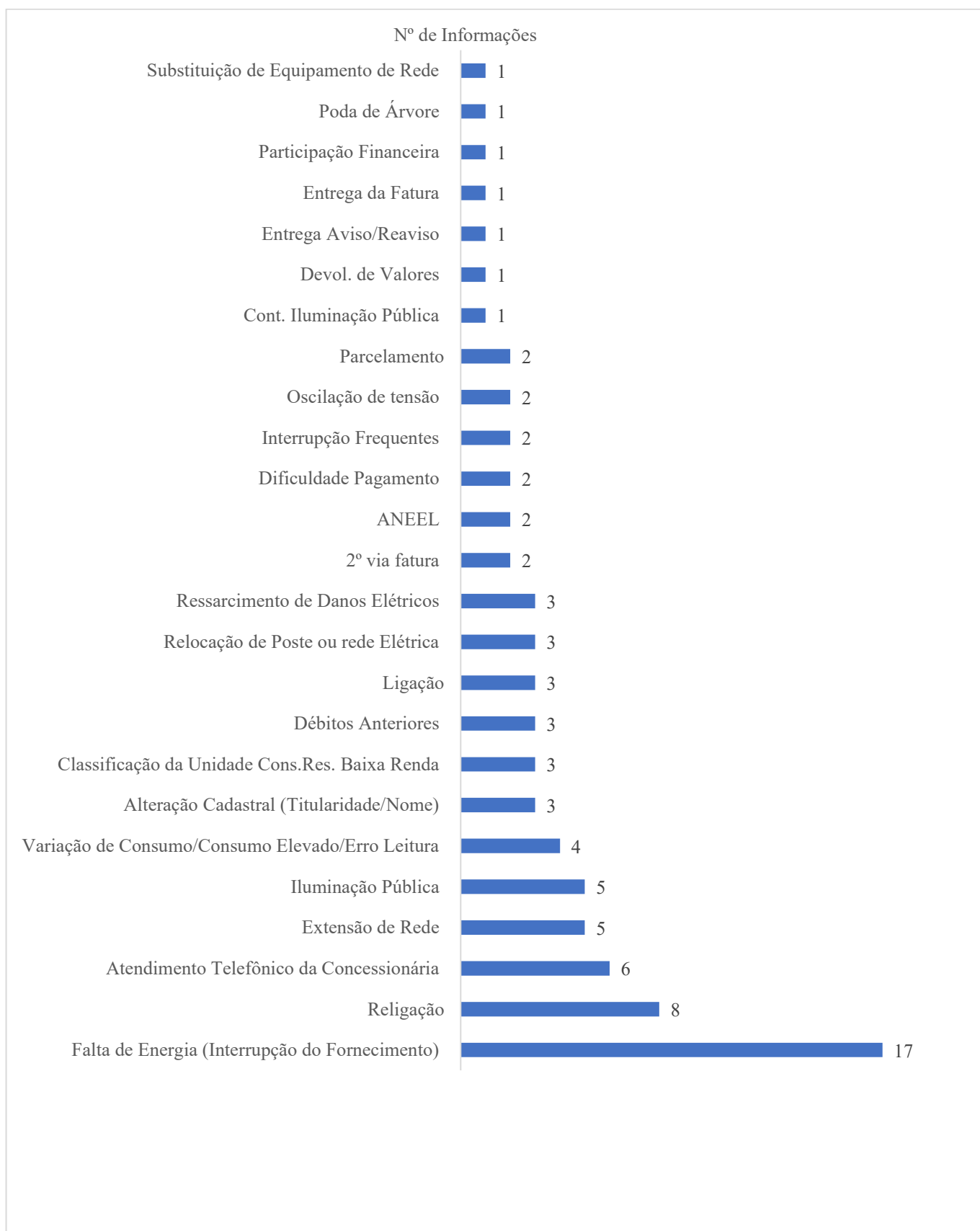


Gráfico 13: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 120 (cento e vinte) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 14, 94 (noventa e quatro) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, através pelo Fale conosco 12 (doze), pelo APP 05 (cinco), Chat 04 (quatro), Local Agência 04 (quatro) e ChatBot 01 (um) e que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

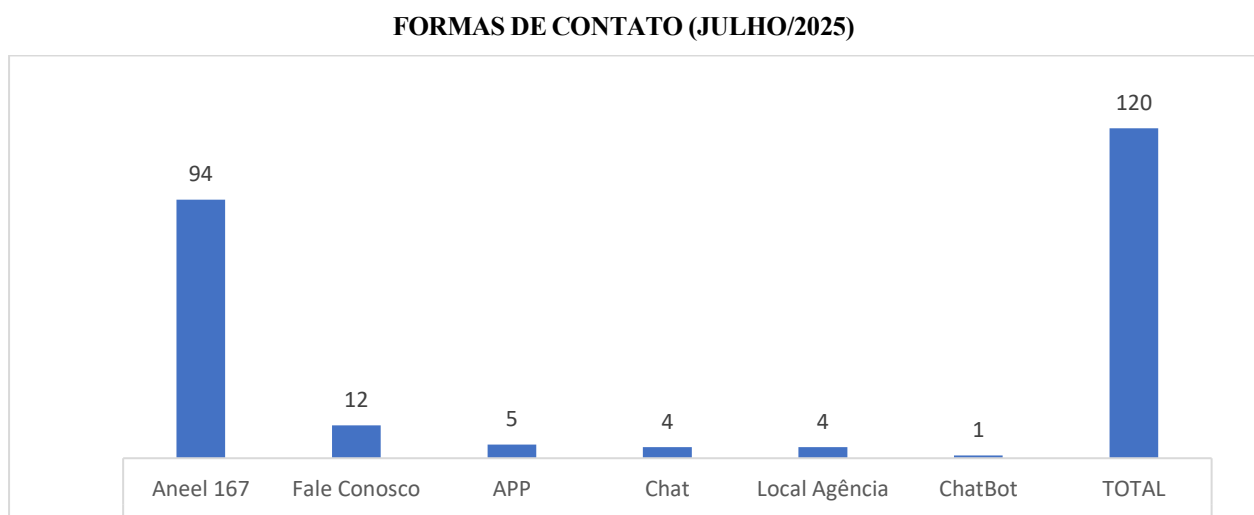


Gráfico 14: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa -ESE no dia 30/07/2025, 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 junho/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 julho 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 **“Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento – Outros Municípios”**.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório a tipologia “Interrupção Frequentes” foi a mais demandada.

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

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 30 (trinta) registros de informações, sendo 01 (um) por E-mail e no canal Fala Br 30 (trinta), sendo 03 (três) de competência **01490.2025.000087-24 Água, 01490.2025.000070-86 Deso e 01490.2025.000083-09 Energia Elétrica**, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

As que não foram de competência desta Agência Reguladora **01490.2025.000068-61 Comunicação, 01490.2025.000067-80 Comunicação, 01490.2025.000066-08 Comunicação, 01490.2025.000065-19 Denúncia de irregularidades de servidores, 01238.2025.000014-60 Benefícios, 01490.2025.000069-42 Centro especializado, 014902025000071-67 Cadastro Único, 01490.2025.000072-48 Auditoria, 01490.2025.000073-29 Gestão em Saúde, 01490.2025.000074-00 Gestão em Saúde, 01490.2025.000075-90 Gestaõ em Saúde, 01490.2025.000076-71 HUSE sem estrutur, 01238.2025.000015-40 Salário Maternidade, 01490.2025.000078-33 Certificado, 01490.2025.000077-52 Golpe, 01490.2025.000079-14 Fundo Estadual de Saúde, 01490.2025.000084-81 Certidão Militar, 01490.2025.000082-10 Situação Crítica Município Tobias Barreto, 01490.2025.000081-39 HUSE, 01490.2025.000080-58 Acesso à informação, 01490.2025.000085-62 DER/SE, 01490.2025.000086-43 Denúncia de irregularidades de servidores, 01490.2025.000089-96 Discriminação, 01490.2025.000088-05 Auditoria, 01238.2025.000016-21 Assistência à Pessoa com Deficiência, 01490.2025.000090-20 Discriminação, 02576.2025.000009-24 Consulta** 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, Aneel 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.