

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

OUTUBRO/2025



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO





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	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	16
5. CONCLUSÃO.....	17

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, 14 de Novembro 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 Outubro de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	71
Reclamações	97
Total de Solicitações	168
Informações Finalizadas	71
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	93
Total de Solicitações Finalizadas	164
Total de Solicitações em andamento	04
Processos Abertos 416-2025; 428/2025 – MP - 02	02
Processos Arquivados 346/2025	01
Total de processos em tramitação 06/2025; 354/2025; 400/2025; 396/2025; 384/2025; 371/2025	06

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Outubro apenas 2,39 % 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 168 (cento e sessenta e oito) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 43,30 % das solicitações abertas 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.

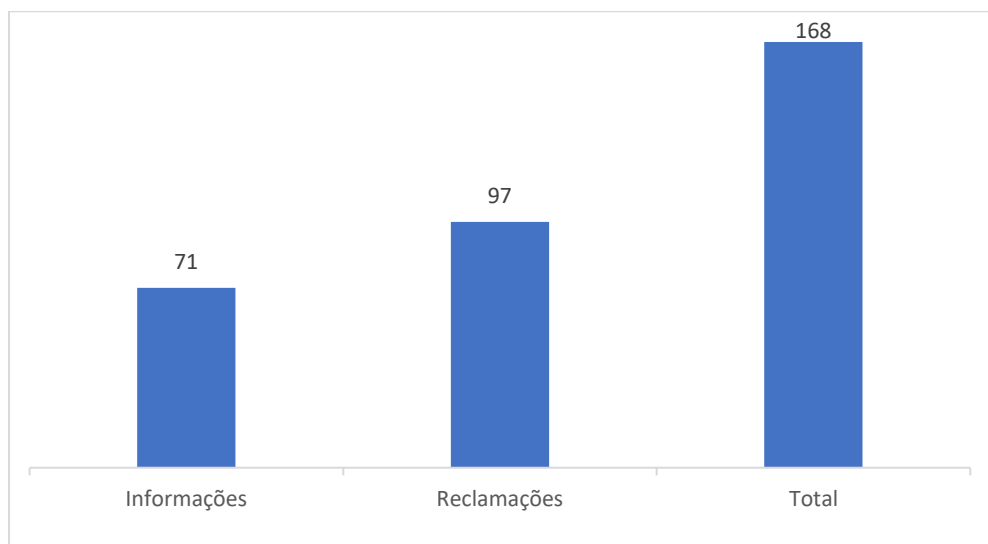


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.

Observa-se no gráfico 2 que 97,62 % das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de outubro, 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.

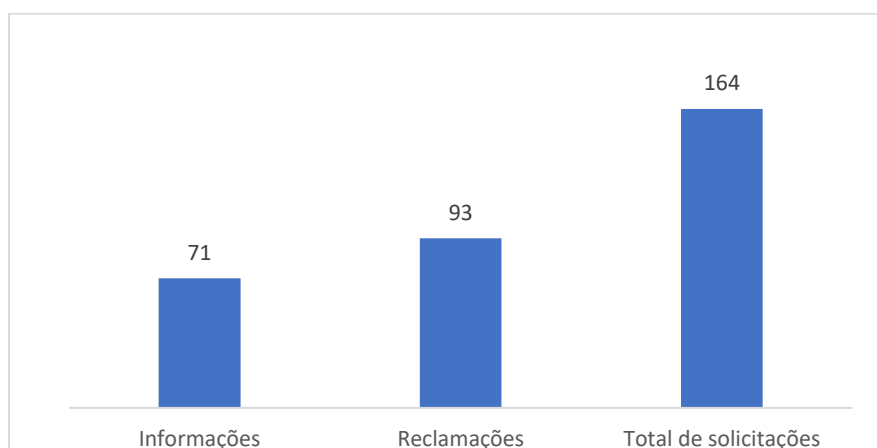


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas Pedido de ligação de água e esgoto 14 (quatorze), Falta de água Municípios 11 (onze) – Graccho Cardoso (02) – Frei Paulo (02), Itabaiana, Moita Bonita, Simão Dias, Carira, Barra dos Coqueiros, Socorro (Calumbi) e Maruim, Desobstrução/Refluxo de esgoto 11 (onze), Faturas/Tarifas 09 (nove), Vazamento no hidrômetro 08 (oito), Vazamento na Rua 06 (seis), Leitura do hidrômetro 05 (cinco), Religação 05 (cinco), Substituição de hidrômetro 04 (quatro), Calçada Danificada/Obras 03 (três), Falta de água - capital 03 (três), Troca de titularidade 02 (dois), Instalação de hidrômetro 02 (dois). Corte indevido 02 (dois), Nenhuma das anteriores 02 (dois), Recomposição de pavimento 02 (dois), Tarifa Social - Baixa Renda 02 (dois), Atualização cadastral 01 (um), Cano estourado 01 (um), 2ª via da Conta 01 (um), Ligação clandestina 01 (um), Faturas Pendentes 01 (um) e Buraco na via 01 (um).

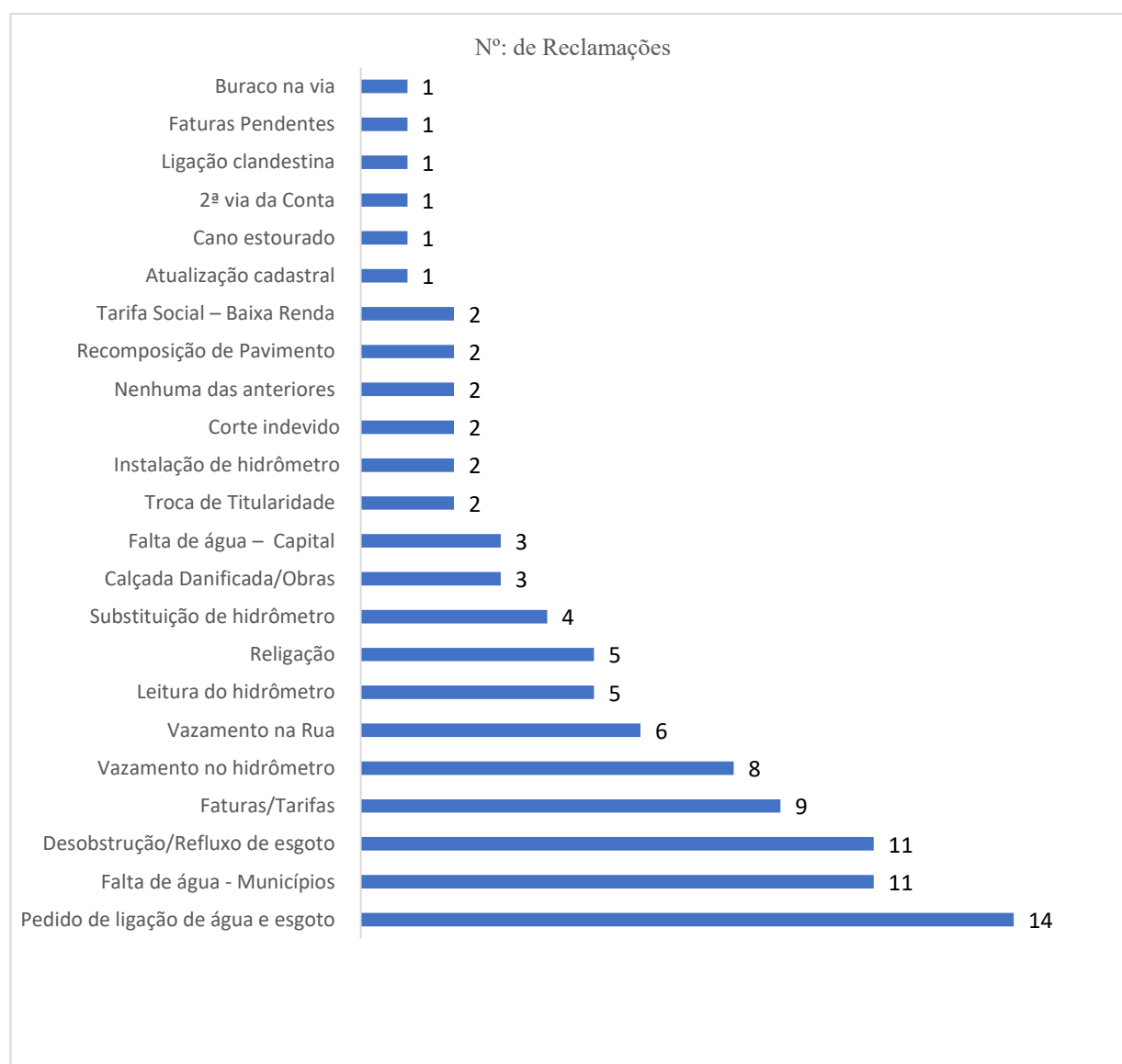


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em outubro/2025. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Falta de água – Municípios 14 (quatorze), Faturas/Tarifas 09 (nove), Desobstrução/Refluxo de esgoto 08 (oito), Vazamento na Rua 07 (sete), Religação 07 (sete), Vazamento no hidrômetro 05 (cinco), Faturas Pendentes 05 (cinco), Outros - Nenhuma das anteriores 03 (três), 2ª via da conta 03 (três), Substituição de hidrômetro 02 (dois), Corte indevido 02 (dois), Falta de água – Capital 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 01 (um), Instalação de hidrômetro 01 (um), Cobrança da taxa de esgoto 01 (um) e Leitura do hidrômetro 01 (um).

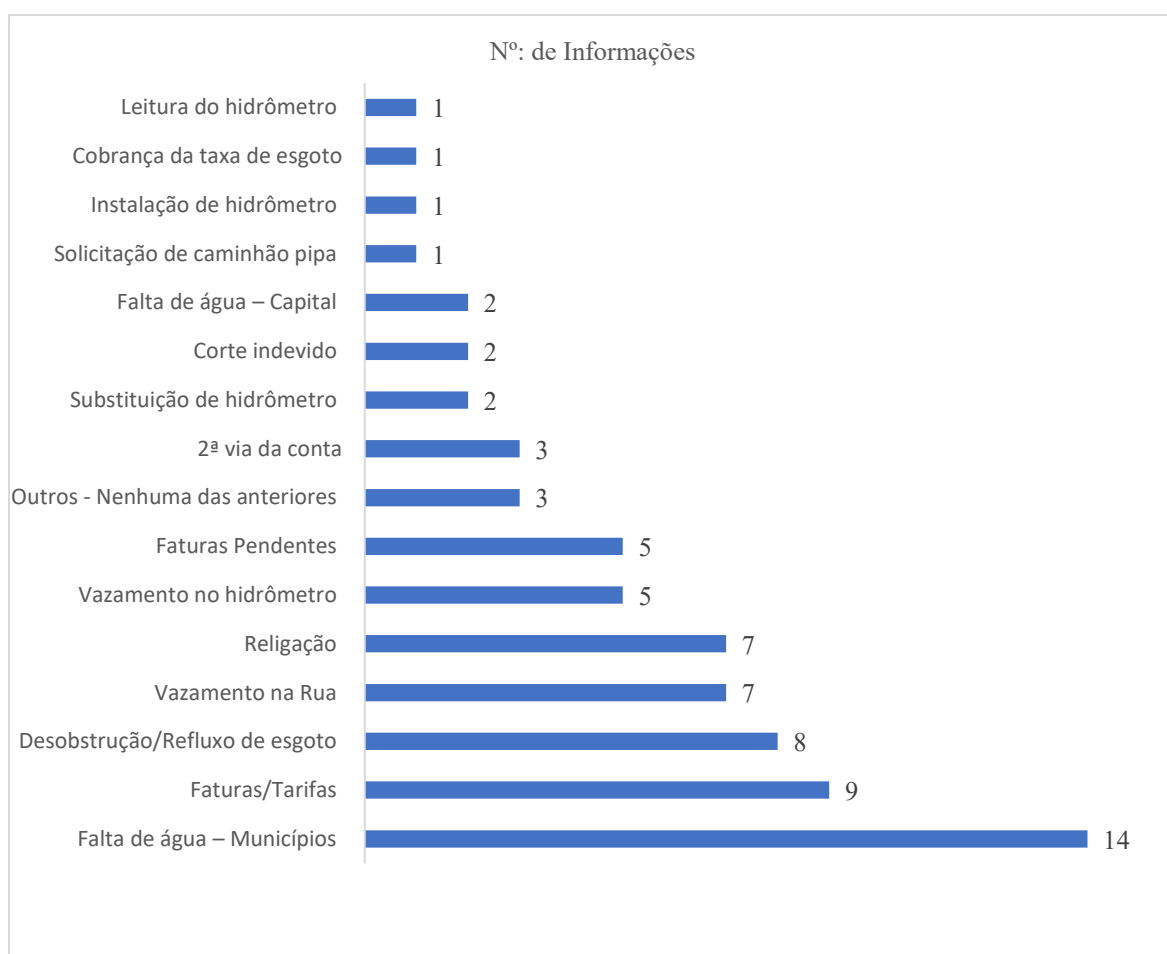


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 119 (cento e dezenove), Site 18 (dezoito), WhatsApp 14 (quatorze), E-mail 14 (quatorze), SE OUV 02 (dois) e FALA BR 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

Formas de Contato (OUTUBRO/2025)

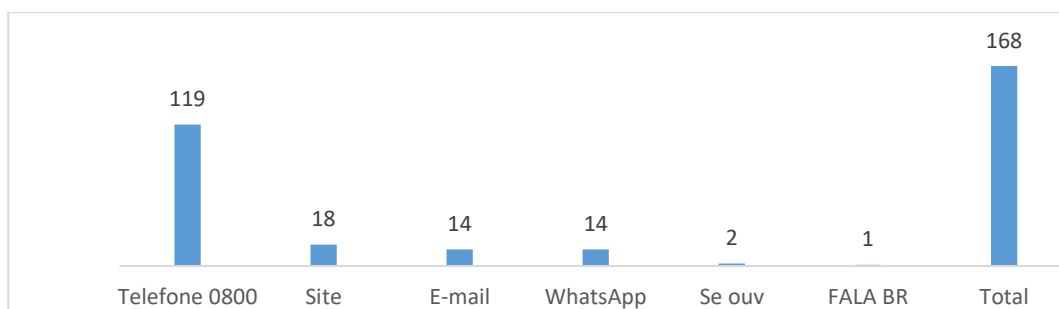


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 71 (setenta e um) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de outubro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

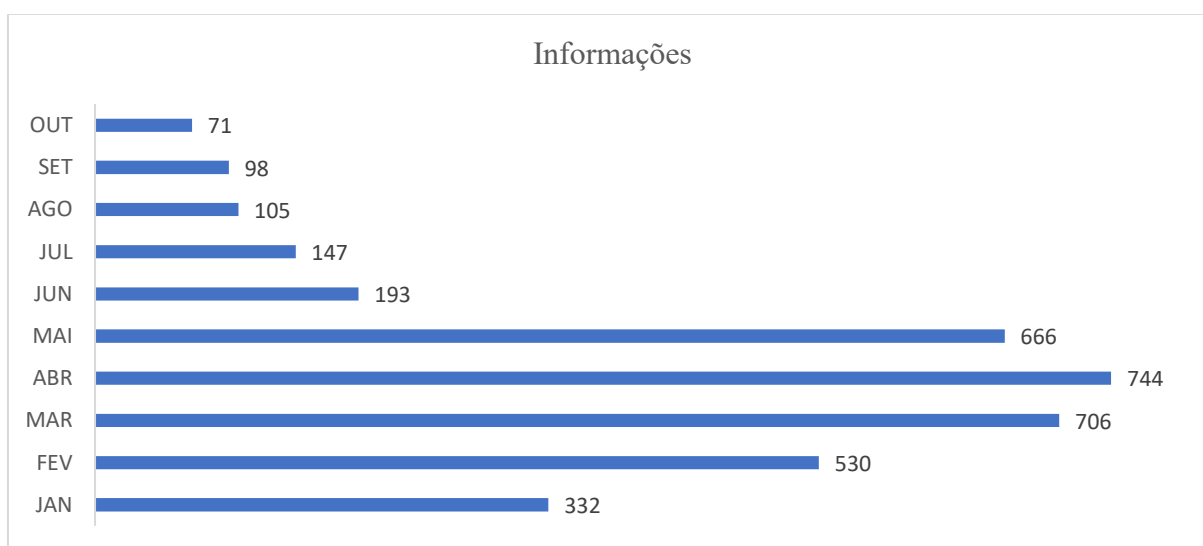


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 97 (noventa e sete) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Igua responder no prazo estabelecido.

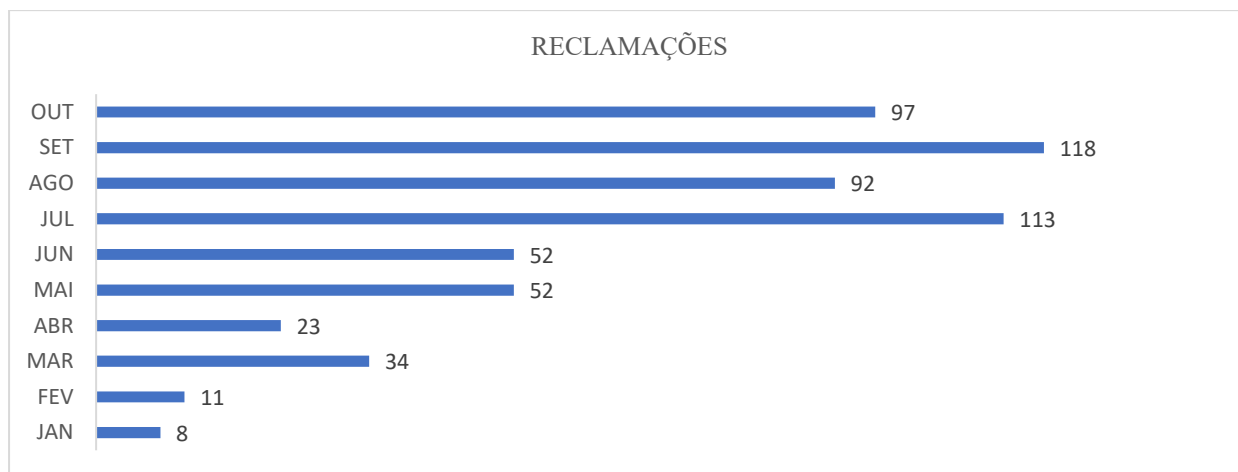


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve uma diminuição no quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 93 (noventa e três) e em andamento 04 (quatro). Neste relatório **não** constam demandas em andamento dos meses anteriores.

✓ Resolvidas dentro do mês 93 (noventa e três).

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR REGIÕES

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **“Pedido de ligação de água e esgoto”** foram contabilizados 14 (quatorze) registros de reclamações sendo 03 (três) em Aracaju – Bairro Aruana, 02 (dois) Amparo de São Francisco - Centro, Japoatã, Simão Dias, Lagarto, São Domingos, Nossa Senhora da Glória, Indiaroba, Ribeirópolis, Moita Bonita e Nossa Senhora do Socorro – Jardim, conforme gráfico 8.

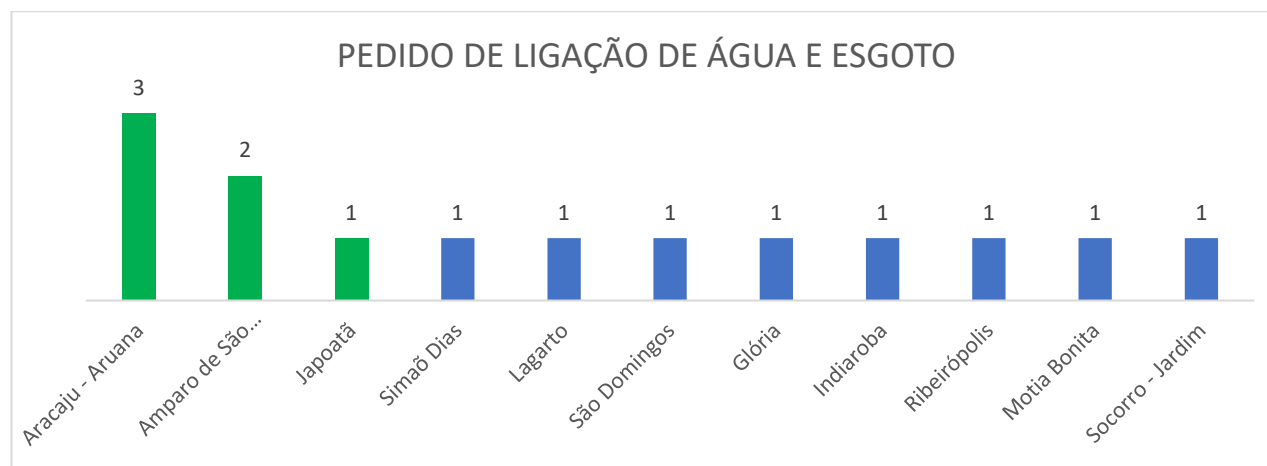


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por região).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	09
Reclamações	03
Informações	06

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 09 (nove) solicitações recebidas em diversas modalidades das quais 03 (três) se converteram em reclamações e 06 (seis) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (OUTUBRO/2025)

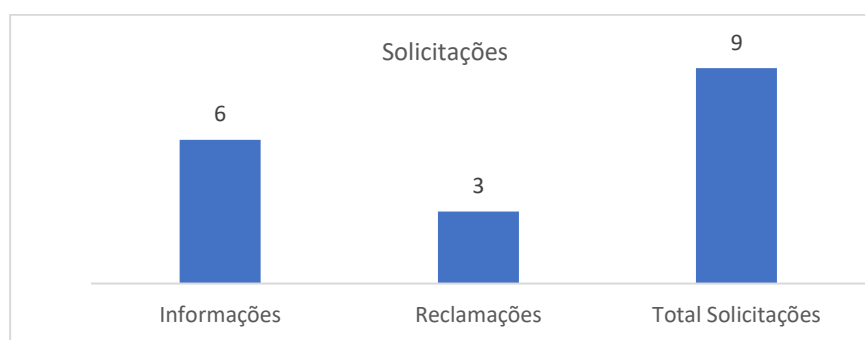


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível ver as reclamações registradas com as tipologias Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois) e Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

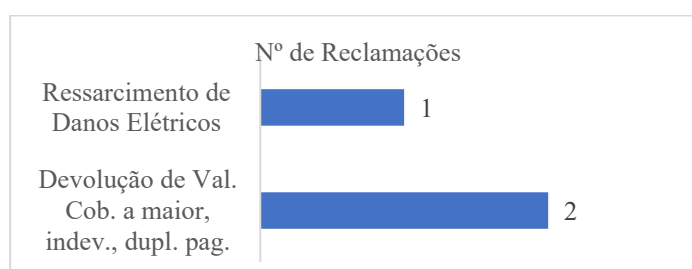


Gráfico 10: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de outubro registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 06 (seis) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um) e Religação 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

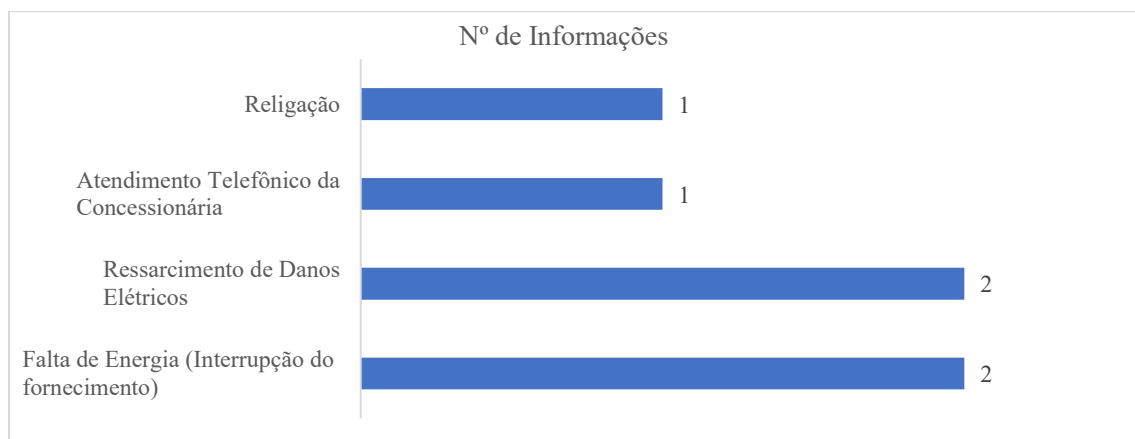


Gráfico 11: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 09 (nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, 07 (sete) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e 02 (dois) pelo Fale Conosco, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

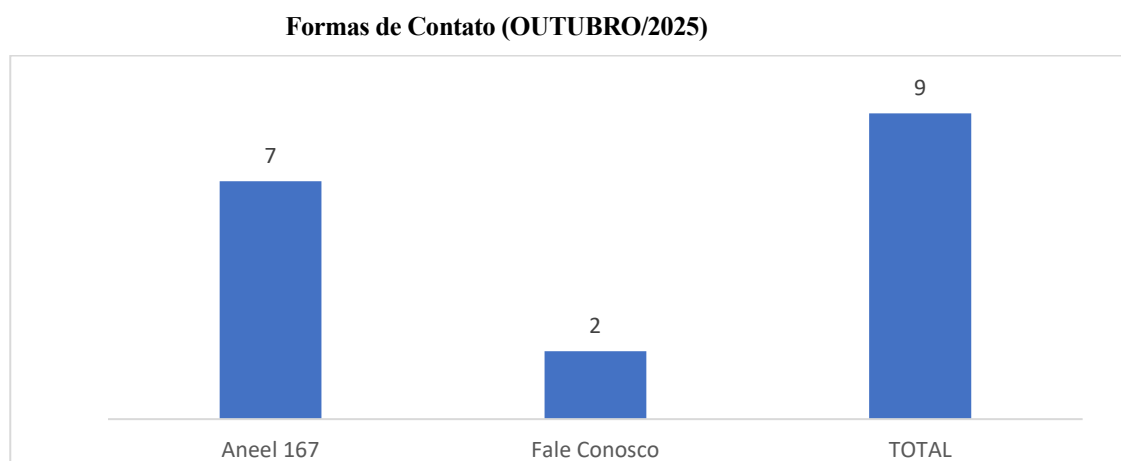


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	124
Reclamações	44
Informações	80

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 124 (cento e vinte e quatro) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 80 (oitenta) se converteram em informações e 44 (quarenta e quatro) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (OUTUBRO/2025)

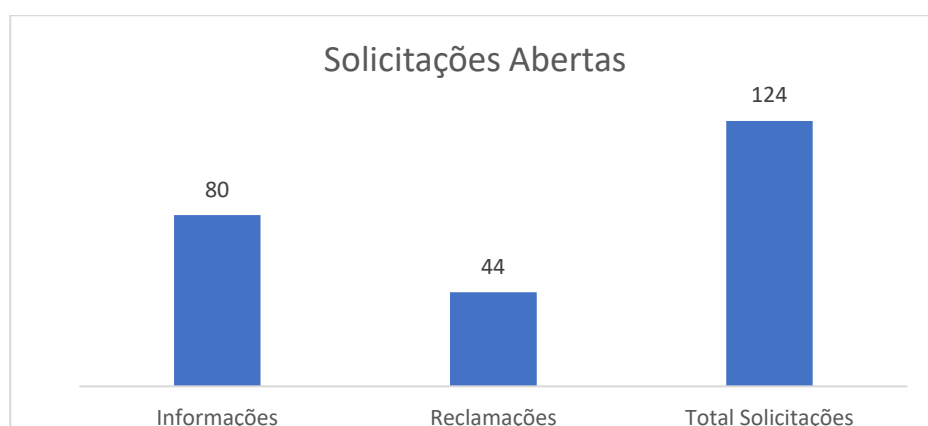


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 44 (quarenta e quatro) no SGO e tratando-se das tipologias Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 10 (dez), Oscilação de tensão 05 (cinco), Alteração Cadastral 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 03 (três), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Devol. de Valores 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Poda de Árvore 02 (dois), Relocação de Poste ou rede

Elétrica 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Ligação 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

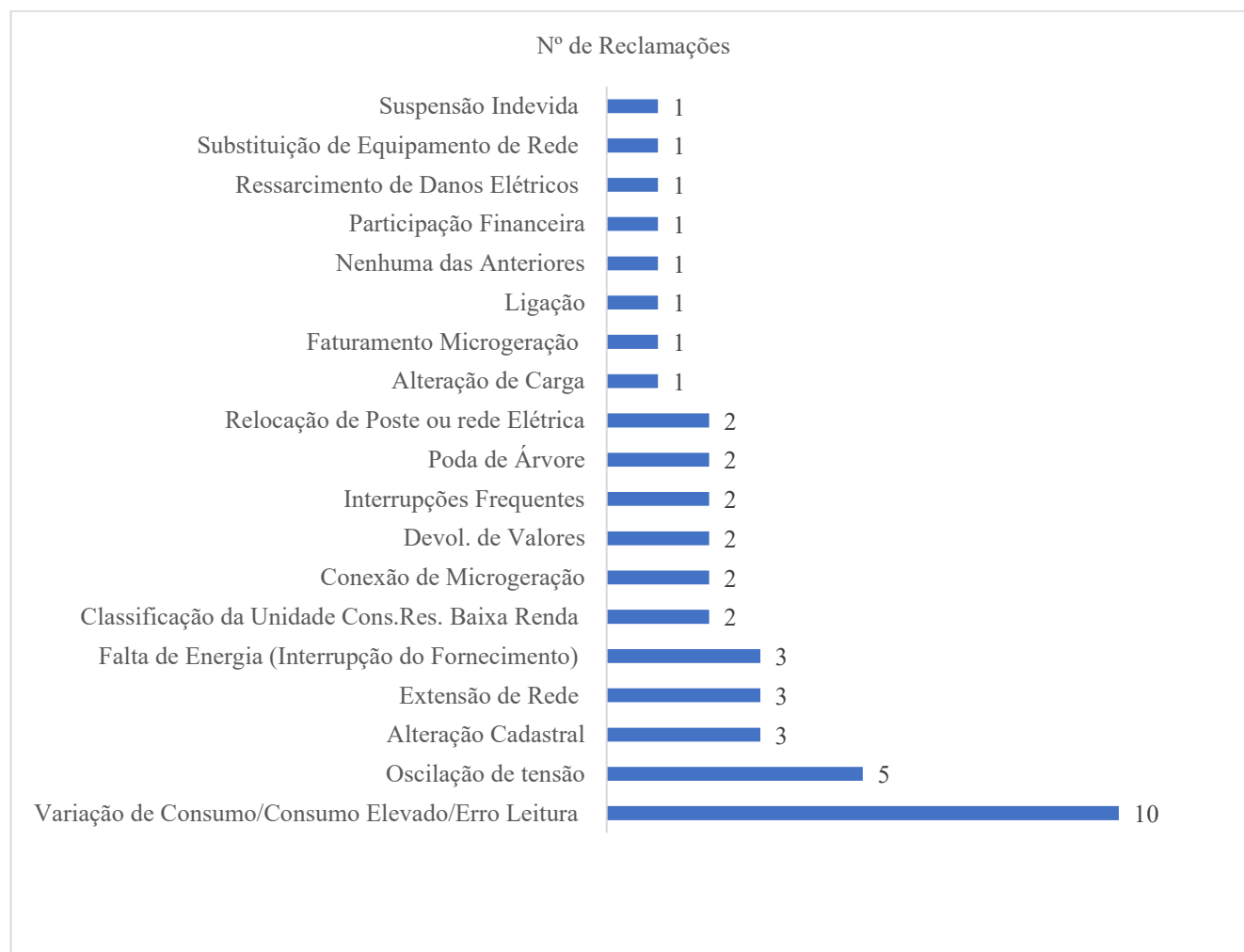


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 80 (oitenta) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 19 (dezenove), Iluminação Pública 08 (oito), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 07 (sete), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 05 (cinco), Oscilação de tensão 05 (cinco), Religação 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Débitos Anteriores 03 (três), Impostos (ICMS/ISS) 03 (três), Ligação 03 (três), 2ª via da Fatura 02 (dois), Atendimento Telefônico 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Faturamento Microgeração 02 (dois), Poste em Mau Estado 02 (dois), Aferição Medidor 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Cont. Iluminação Pública 01 (um), Defeito/Medidor 01 (um), Dificuldade Pagamento 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Poda de Árvore 01 (um), Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um) e Outros – Sugestão/Críticas (Grageru) 01 (um).

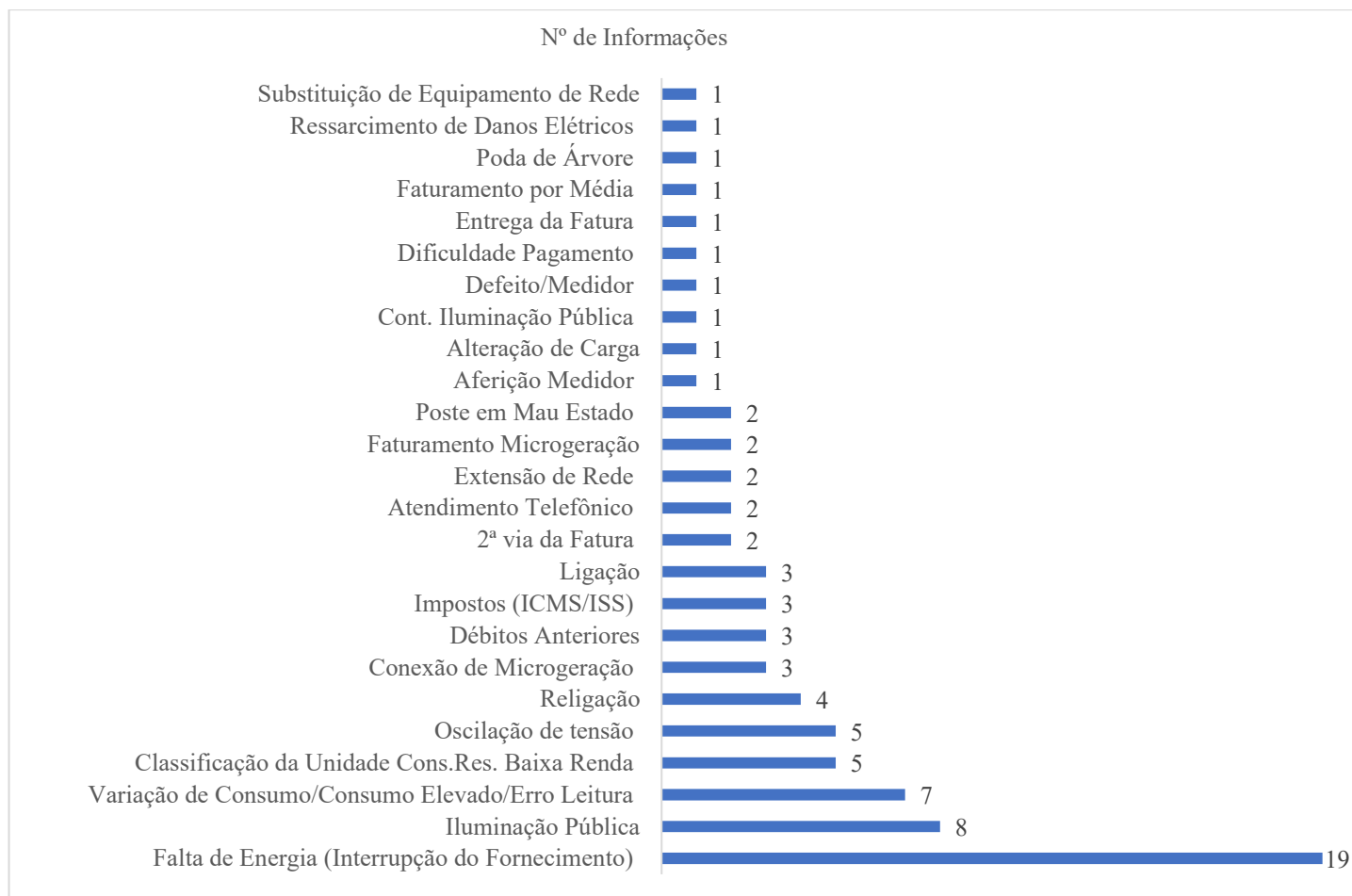


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 124 (cento e vinte e quatro) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 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 do Fale conosco 16 (dezesseis), APP ANEEL 07 (sete), Local Agência 04 (quatro) e Chat 03 (três) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

FORMAS DE CONTATO (OUTUBRO/2025)

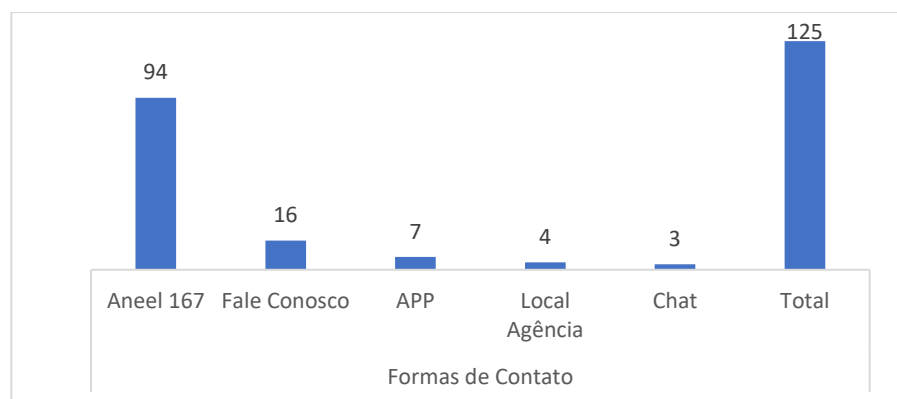


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 outubro 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 **“Pedido de ligação de água e esgoto”**.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias **“Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.”** e **“Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura”** foram as mais demandadas.

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

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 16 (dezesesseis) registros de não competência sendo pelo FALA BR 09 (nove) **01238.2025.000022-70 Benefícios**, **01490.2025.000119-46 Atendimento ao público**, **01238.2025.000019-74 Educação Básica**, **01490.2025.000120-80 Regime de trabalho**, **01490.2025.000124-03 Empreendedor**, **01238.2025.000020-08 Racismo**, **01490.2025.000125-94 Denúncia Crime**, **01490.2025.000122-41 Posto de saúde**, **01490.2025.000121-60 Crime – Saúde e pelo SE OUV 01 (um) 42481-25-1 Ipes**, por e-mail foram contabilizados 06 (seis) sendo de não competência 05 (cinco) com os seguintes assuntos: Estudos sobre as agências reguladoras brasileiras, Transporte, Banese, Cupim no Cajueiro e Gbarbosa e de competência 01 (um) Solicitação do Ministério Público – Sobre Faturas 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.