

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

NOVEMBRO/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);

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.....	16

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, 15 de Dezembro 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 Novembro de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	78
Reclamações	127
Total de Solicitações	205
Informações Finalizadas	78
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	82
Total de Solicitações Finalizadas	160
Total de Solicitações em andamento	45
Processos Abertos 416/2025;	01
Processos Arquivados 428/2025 – MP; 384/20525 – Frei Paulo; 354/2025 - Aeroporto	03
Total de processos em tramitação 06/2025; 400/2025; 396/2025; 371/2025; 416/2025	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Novembro apenas 21,96% 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 205 (duzentos e cinco) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 48,75% 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.

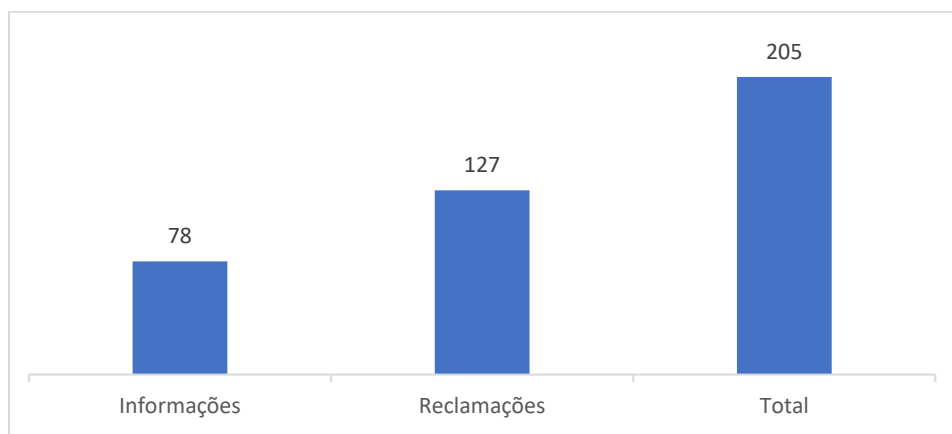


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

Observa-se no gráfico 2 que 78,10% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de novembro, 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.

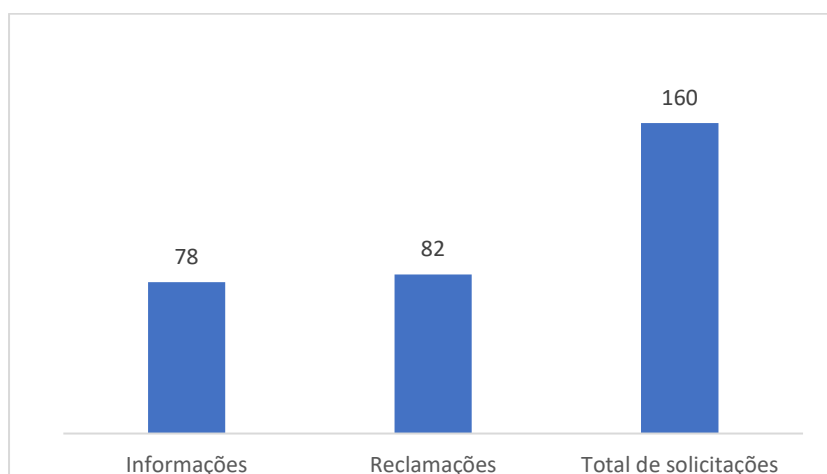


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas Falta de água - Municípios 23 (vinte e três), Faturas/Tarifas 18 (dezoito), Falta de água - Capital 13 (treze), Pedido de ligação de água e esgoto 12 (doze), Religação 09 (nove), Desobstrução/Refluxo de esgoto 09 (nove), Vazamento no hidrômetro 07 (sete), Corte indevido 07 (sete), Nenhuma das anteriores 05 (cinco), Substituição de hidrômetro 05 (cinco), Leitura do hidrômetro 04 (quatro), Buraco na via 02 (dois), Recomposição de pavimento 02 (dois), Troca de titularidade 02 (dois), 2ª via da Conta 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 01 (um), Cobrança de taxa de vistoria de ligação de esgoto 01 (um), Religação 01 (um), Instalação de hidrômetro 01 (um), Solicitar corte de água 01 (um), Aferição de hidrômetro 01 (um) e Vazamento na rua 01 (um).

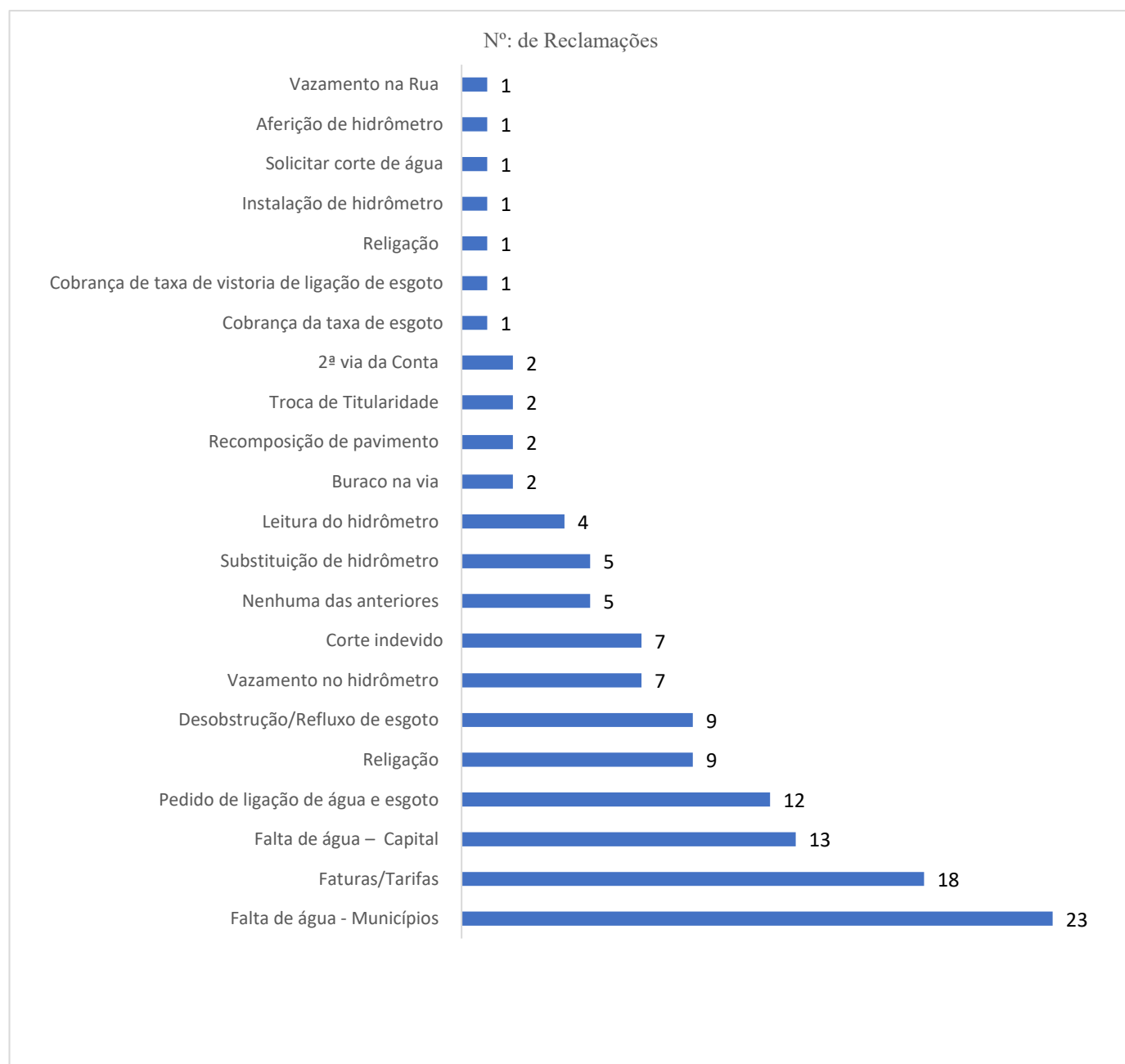


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em novembro/2025. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Falta de água - Municípios 17 (dezessete), Religação 12 (doze), Faturas/Tarifas 09 (nove), Vazamento no hidrômetro 07 (sete), 2ª via da Conta 05 (cinco), Corte indevido 05 (cinco), Tarifa Social - Baixa Renda 04 (quatro), Faturas Pendentes 04 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 03 (três), Falta de água - Capital 03 (três), Vazamento na rua 02 (dois), Substituição de hidrômetro 01 (um), Desobstrução/Refluxo de esgoto 01 (um), Leitura do hidrômetro 01 (um), Troca de titularidade 01 (um), Instalação de lacre no hidrômetro 01 (um), Ligação clandestina 01 (um) e Cobrança taxa de esgoto 01 (um).

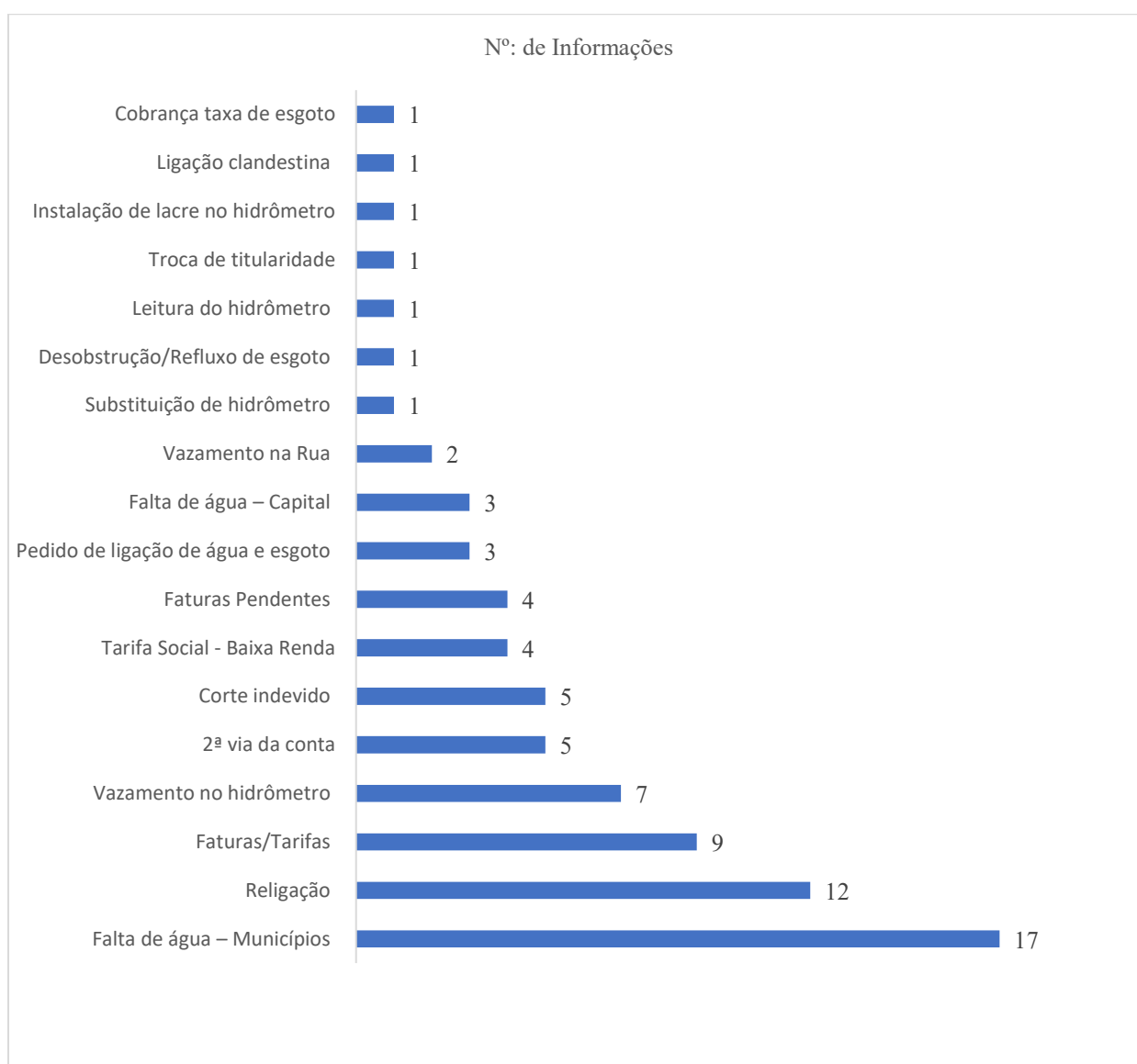


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 109 (cento e nove), WhatsApp

31 (trinta e um), Site 30 (trinta), E-mail 28 (vinte e oito), Presencial 04 (quatro) e SE OUV 03 (três), prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

Formas de Contato (NOVEMBRO/2025)

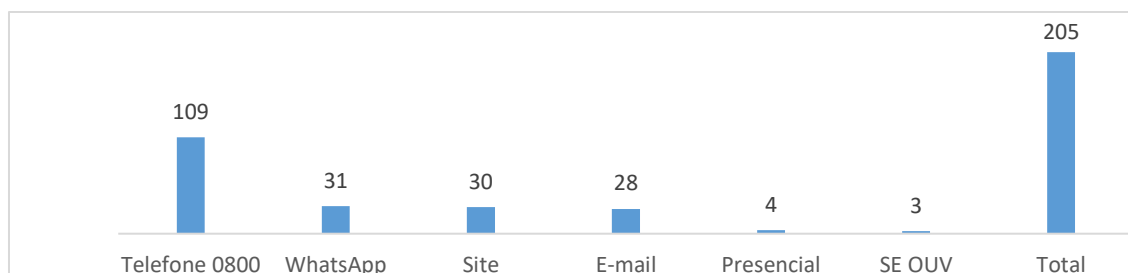


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 78 (setenta e oito) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de novembro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

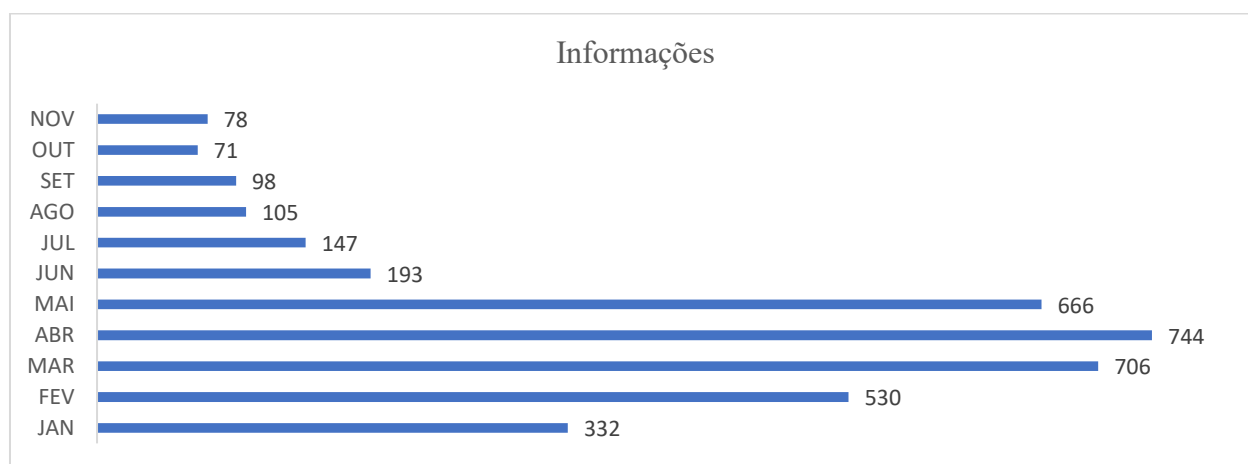


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento 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 127 (cento e vinte e sete) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Igua responder no prazo estabelecido.

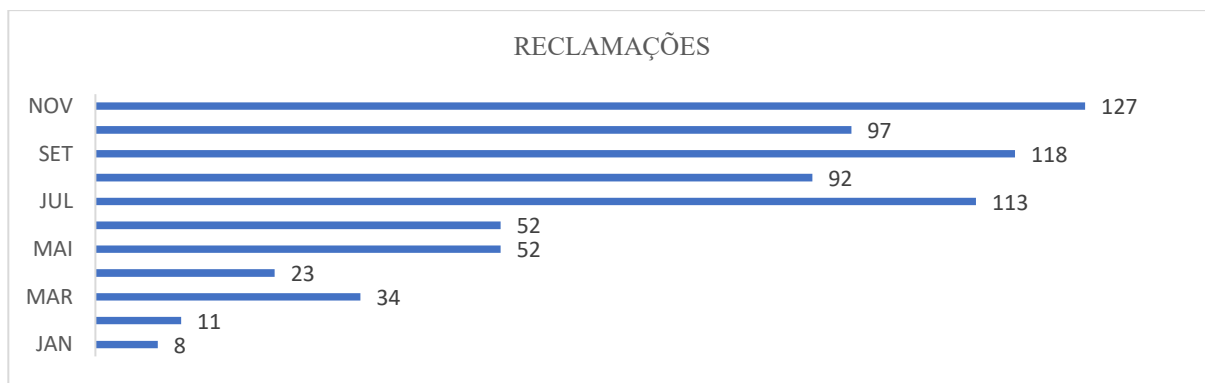


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve um aumento no quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 82 (oitenta e dois) e em andamento 45 (quarenta e cinco). Neste relatório **não** constam demandas em andamento dos meses anteriores.

✓ Resolvidas dentro do mês 82 (oitenta e dois).

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR REGIÕES

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **“Falta de água - Municípios”** foram contabilizados **23 (vinte e três)** registros de reclamações sendo 04 (quatro) em Nossa Senhora do Socorro – Piabeta e Parque dos Faróis, 02 (dois) Moita Bonita, Itabaiana, Aquidabã, Cumbe e os demais 01 (um) Ribeirópolis, Amparo de São Francisco, Boquim, Feira Nova, Tobias Barreto, Pinhão, Barra dos Coqueiros, Carira, Tomar do Geru, Itabaianinha e Nossa Senhora da Glória, conforme gráfico 8.

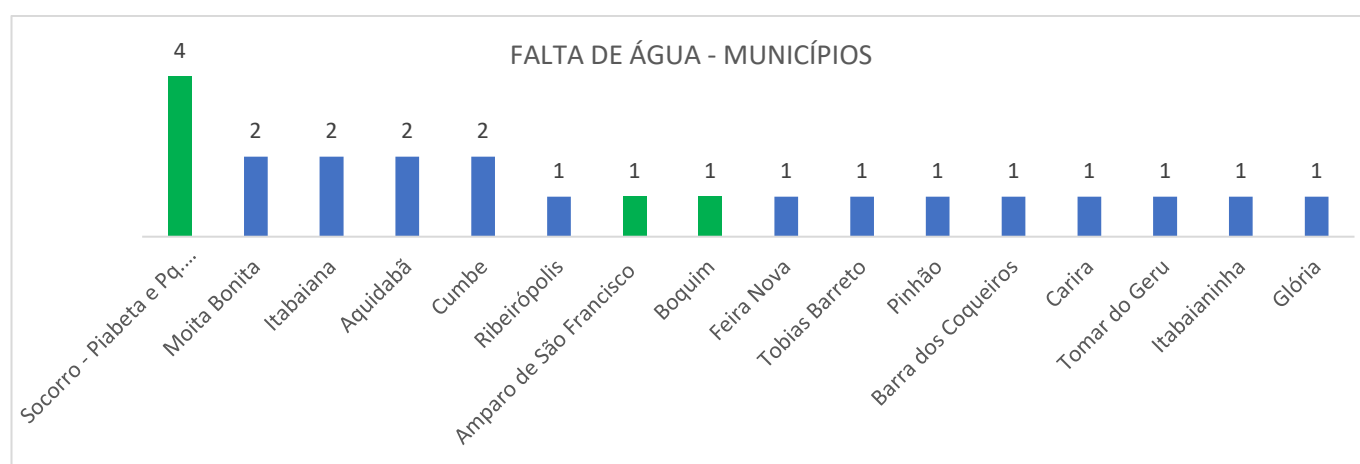


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por região).

3. ENEGIA 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 novembro/2025, a respeito do serviço prestado pela distribuidora.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	04
Reclamações	01
Informações	03

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 04 (quatro) solicitações recebidas em diversas modalidades das quais 01 (um) se converteu em reclamação e 03 (três) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/2025)

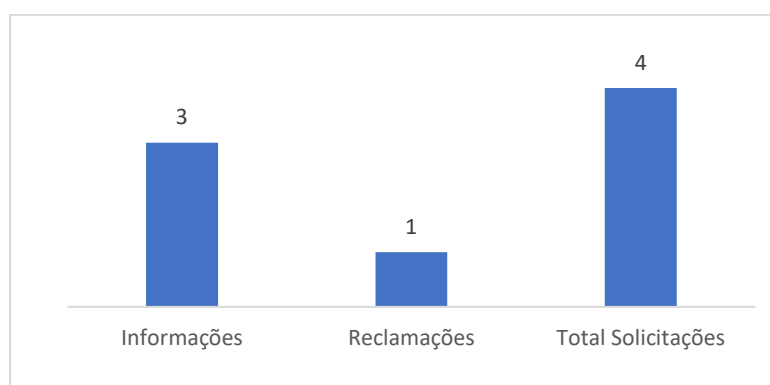


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível ver a reclamação registradas com a tipologia Ressarcimento de Danos Elétricos 01 (um), ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados.

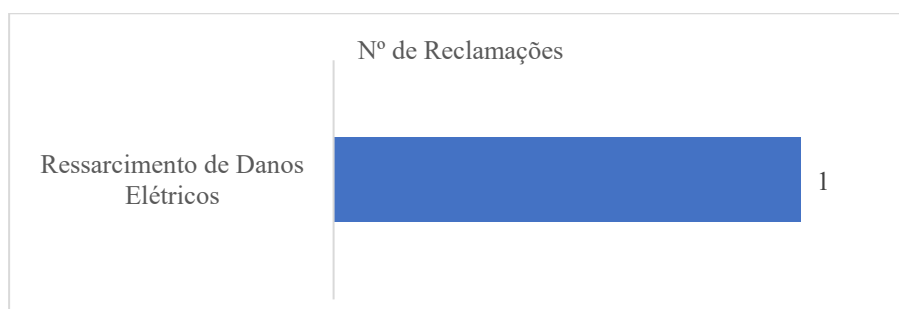


Gráfico 10: Quantitativo da reclamação recebida no mês de novembro registrada no SGO.

No gráfico 11 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 03 (três) no SGO e tratando-se das tipologias Débitos Anteriores 01 (um) e Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 02 (dois), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

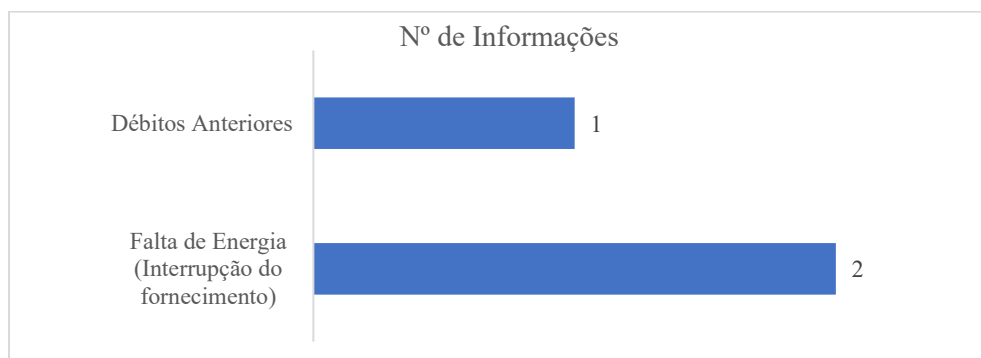


Gráfico 11: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 04 (quatro) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, 03 (três) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e 01 (um) pelo App Aneel, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

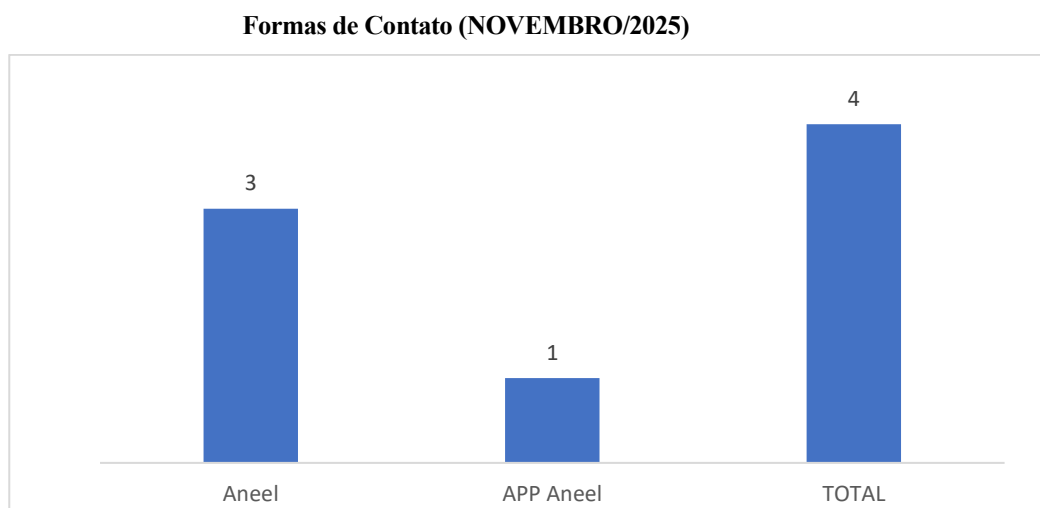


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	126
Reclamações	35
Informações	91

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 126 (cento e vinte e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 91 (noventa e um) se converteram em informações e 35 (trinta e cinco) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/2025)

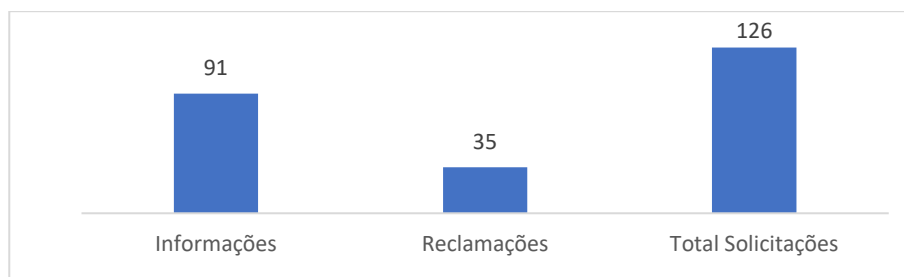


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 35 (trinta e cinco) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 07 (sete), Oscilação de tensão 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Interrupções Frequentes 03 (três), Ligação 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Cobrança Indevida 02 (dois), Faturamento Microgeração 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Impostos (ICMS/ISS) 01 (um), Interrupções Programadas 01 (um) e Poste em Mau Estado 01 (um).

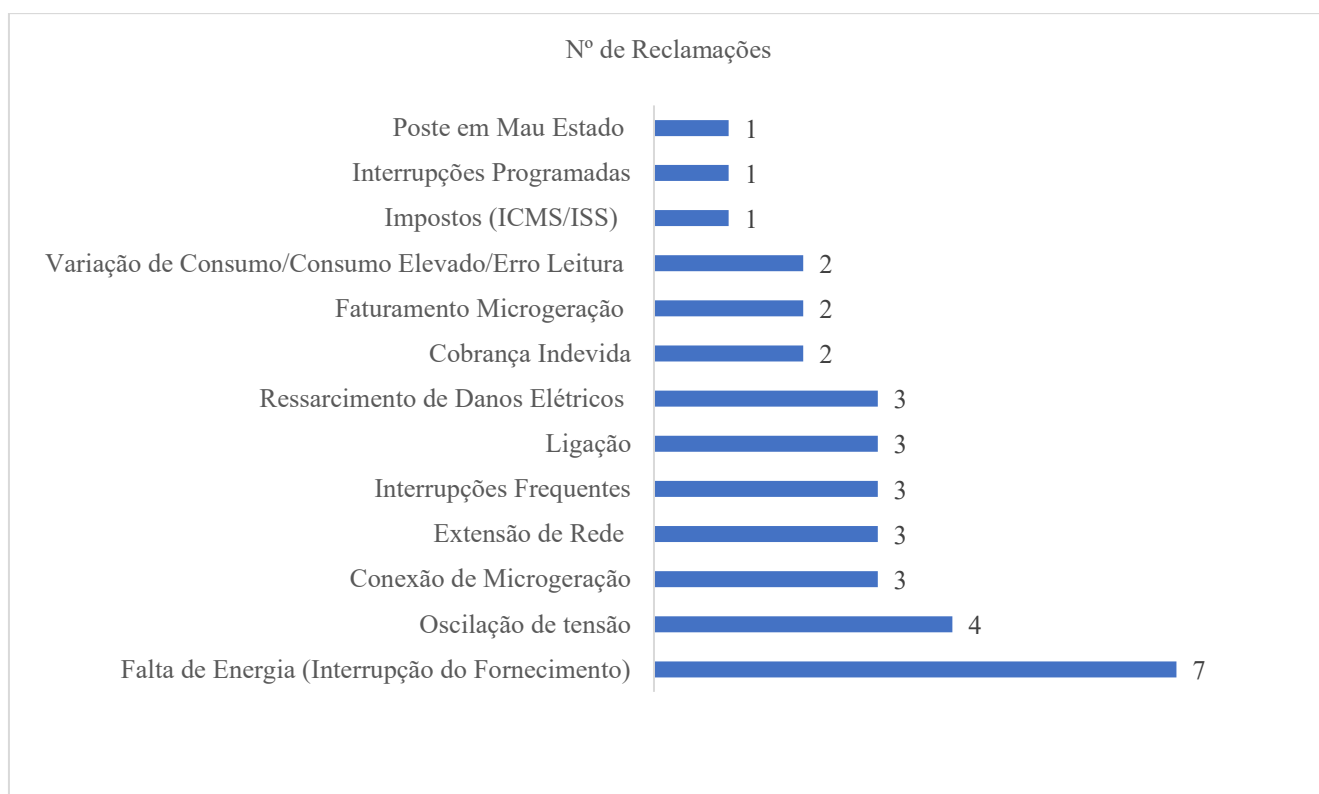


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 91 (noventa e um) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 28 (vinte e oito), Religação 07 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 06 (seis), Oscilação de tensão 05 (cinco), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 05 (cinco), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 04 (quatro), Débitos Anteriores 04 (quatro), Iluminação Pública 04 (quatro), Extensão de Rede 03 (três), Interrupções Frequentes 03 (três), Alteração Cadastral 02 (dois), Devol. de Valores 02 (dois), Entrega da Fatura 02 (dois), Suspensão Indevida 02 (dois), ANEEL 01 (um), Atendimento Presencial 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Atividades Acessórias 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Conexão de Microgeração 01 (um), Dificuldade Pagamento 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Ligação 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Procedimentos para Denúncias 01 (um) e Substituição de Equipamento de Rede 01 (um).



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

Dos 126 (cento e vinte e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 99 (noventa e nove) 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 11 (onze), APP ANEEL 08 (oito), Chat 05 (cinco), Local Agência 01 (um), Local ANEEL 01 (um) e 0800 foi contabilizado 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2025)

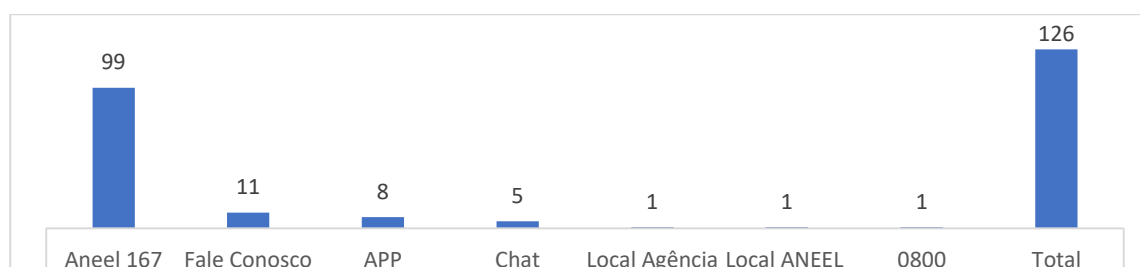


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 novembro 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	00
Informações Finalizadas	01
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 **“Falta de água - Municípios”**.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias **“Falta de energia (Interrupção do fornecimento)”** e Ressarcimento de Danos Elétricos” foram as mais demandadas.

No mês de referência deste relatório houve 01 (um) registro de informação com o assunto: Credenciamento, no setor de Gás Canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 10 (dez) registros de não competência sendo pelo FALA BR 04 (quatro) **03746.2025.047722-78** Conduta e ética, **01490.2025.000128-37** Transparência unidade de

saúde, **01490.2025.000129-18** Assistência estudantil e **014902025000126-75** Concursos e por E-mail foram contabilizados 06 (seis), 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.