

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

DEZEMBRO/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	6
3. ENERGIA ELÉTRICA	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	12
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	14
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	14
4. GÁS CANALIZADO	18
5. CONCLUSÃO.....	19

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, 16 de Janeiro de 2026.

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 Dezembro de 2025.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	92
Reclamações	137
Total de Solicitações	229
Informações Finalizadas	92
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	92
Total de Solicitações Finalizadas	184
Total de Solicitações em andamento	45
Processos Abertos 531/2025: Baixa pressão imóvel matrícula: 819352-5	01
Processos Arquivados 400/2025 - Revisão proporcional da tarifa de esgoto;	01
Total de processos em tramitação 06/2025; 396/2025; 371/2025; 531/2025; 416/2025	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Dezembro apenas 19,66% 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 229 (duzentos e vinte e nove) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 50% 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.

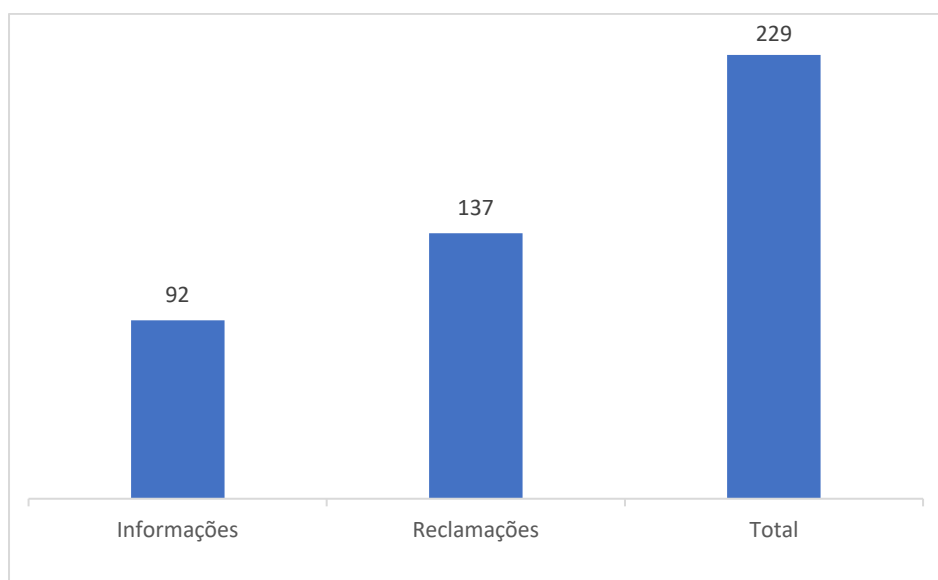


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

Observa-se no gráfico 2 que 80,35% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de dezembro, 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.

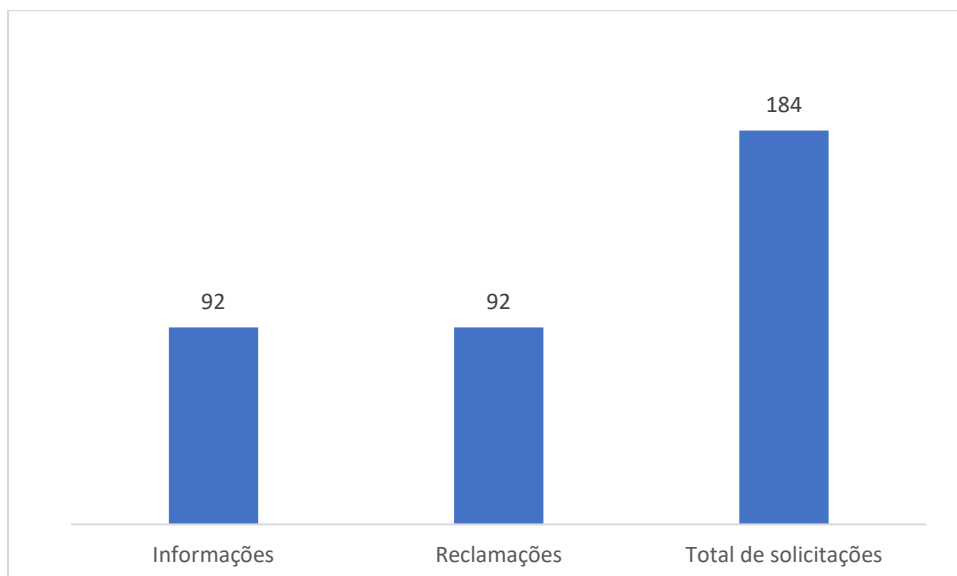


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas Falta de água - Capital 40 (quarenta), Falta de água - Municípios 30 (trinta), Faturas/Tarifas 11 (onze), Vazamento no hidrômetro 08 (oito), Pedido de ligação de água e esgoto 08 (oito), Desobstrução/Refluxo de esgoto 07 (sete), Religação 06 (seis), Corte indevido 04 (quatro), Recomposição de pavimento 03 (três), Vazamento na rua 03 (três), Nenhuma das anteriores 03 (três), Aferição de hidrômetro 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 02 (dois), Troca de titularidade 02 (dois), 2ª via da Conta 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 01 (um), Cano estourado 01 (um), Leitura do hidrômetro 01 (um), Ligação clandestina 01 (um), Registrar reclamação de atendimento 01 (um) e Cobrança da taxa de rateio 01 (um).

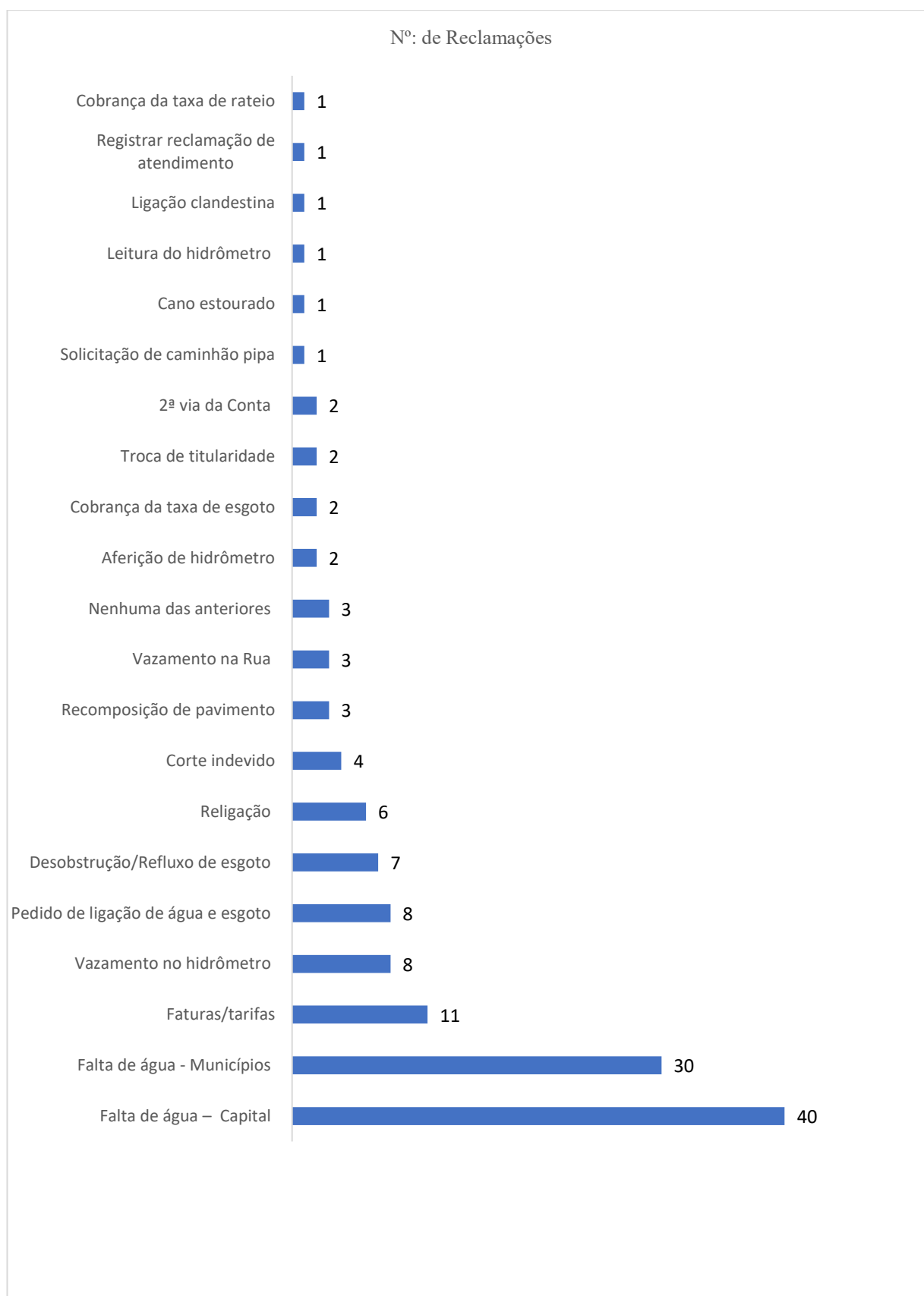


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em dezembro/2025. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Falta de água – Capital 26 (vinte e seis), Falta de água - Municípios 20 (vinte), Nenhuma das anteriores 09 (nove), Religação 09 (nove), Faturas/Tarifas 04 (quatro), 2ª via da Conta 03 (três), Pedido de ligação de água e esgoto 03 (três), Corte indevido 02 (dois), Vazamento no hidrômetro 02 (dois), Desobstrução/Refluxo de esgoto 02 (dois), Ligação clandestina 02 (dois), Vazamento na rua 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 01 (um), Vazamento na calçada 01 (um), Soliictar corte de água 01 (um), Substituição de hidrômetro 01 (um), Troca de titularidade 01 (um) e Recomposição de vazamento 01 (um).

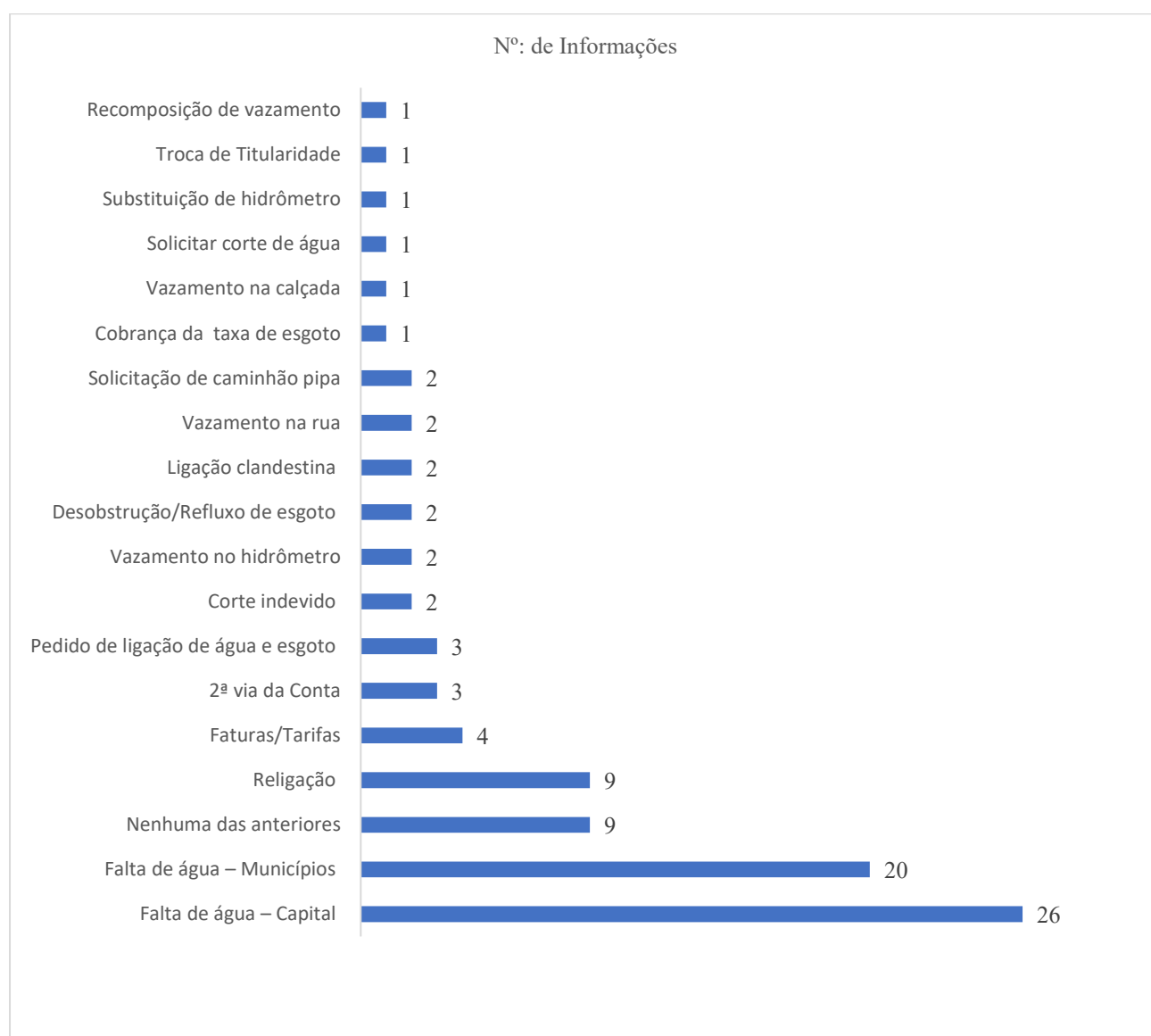


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 110 (cento e dez), Site 40 (quarenta), E-mail 39 (trinta e nove), WhatsApp 33 (trinta e três), SE OUV 03 (três), FALA BR 03 (três) e presencial 01 (um), prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

Formas de Contato (DEZEMBRO/2025)

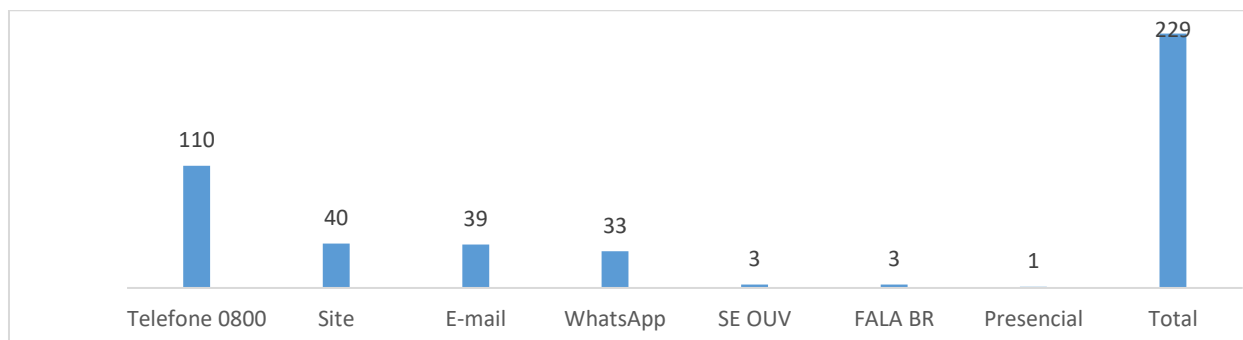


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 92 (noventa e dois) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de dezembro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

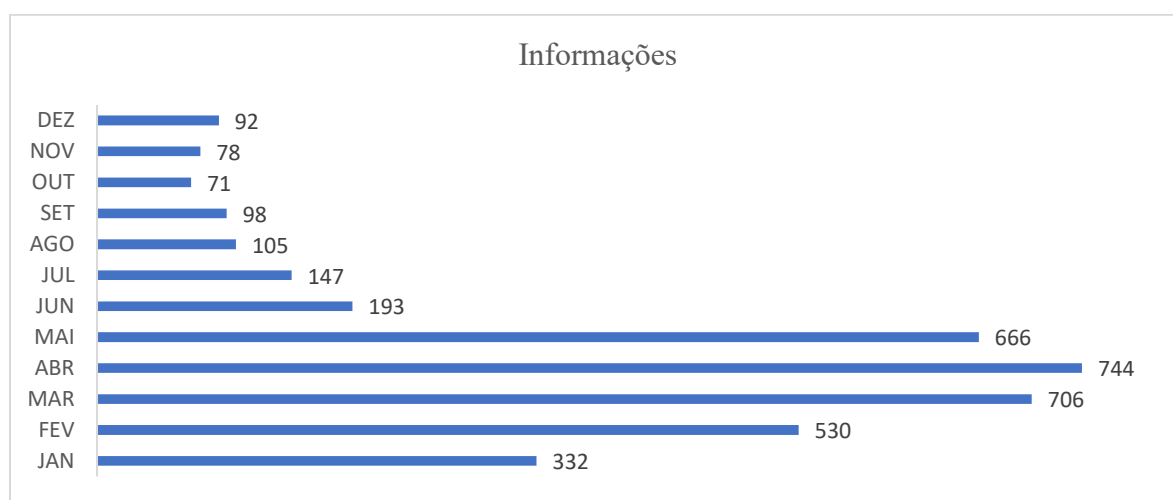


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

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 137 (cento e trinta e sete) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

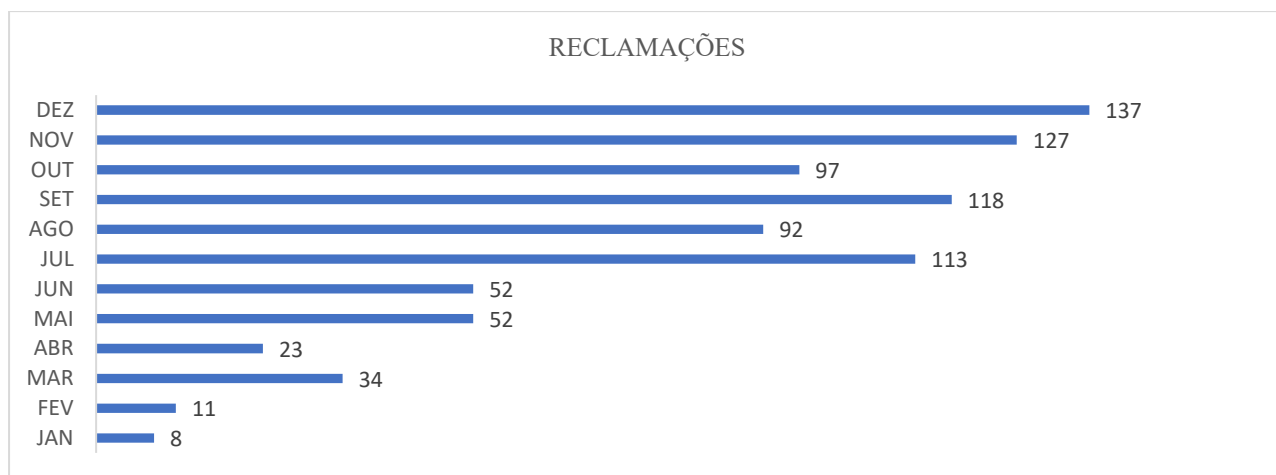


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

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 92 (noventa e dois) e em andamento 45 (quarenta e cinco). Neste relatório **não** constam demandas em andamento dos meses anteriores.

✓ Resolvidas dentro do mês 92 (noventa e dois).

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **“Falta de água - Capital”** foram contabilizados **40 (quarenta)** registros de reclamações sendo 08 (oito) no bairro Siqueira Campos, 08 (oito) Mosqueiro, 05 (cinco) Farolândia, 04 (quatro) Não Identificados, 03 (três) 18 do Forte, 03 (três) Atalaia, 02 (dois) Aeroporto, 02 (dois) Aruana, 01 (um) Dom Luciano, 01 (um) José Conrado de Araújo, 01 (um) São Conrado, 01 (um) Capucho e 01 (um) Santos Dumont, conforme gráfico 8.

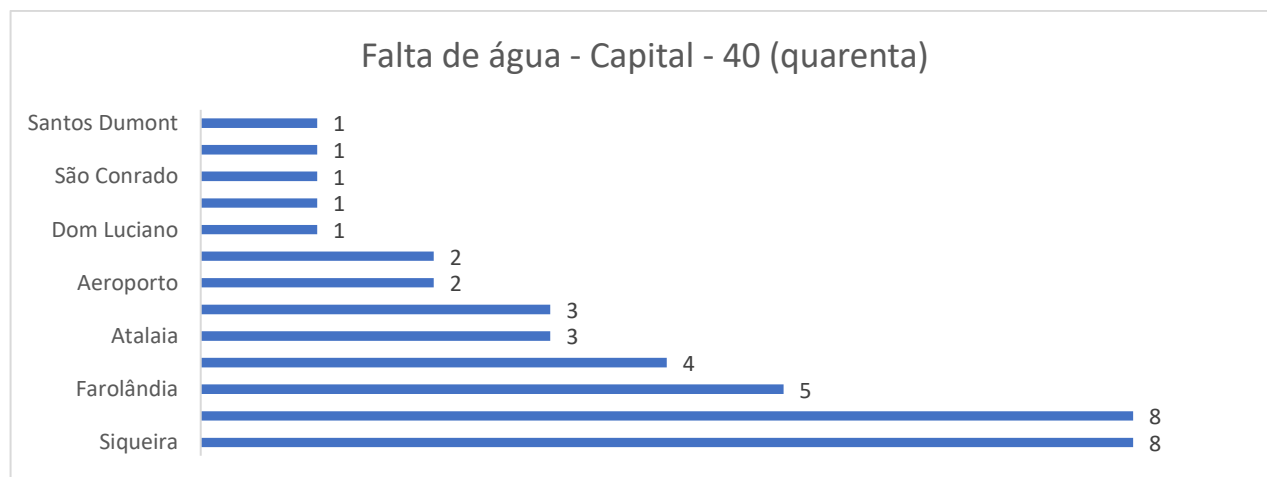


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por bairro).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	20
Reclamações	03
Informações	17

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 20 (vinte) solicitações recebidas em diversas modalidades das quais 03 (três) se converteram em reclamações e 17 (dezessete) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2025)

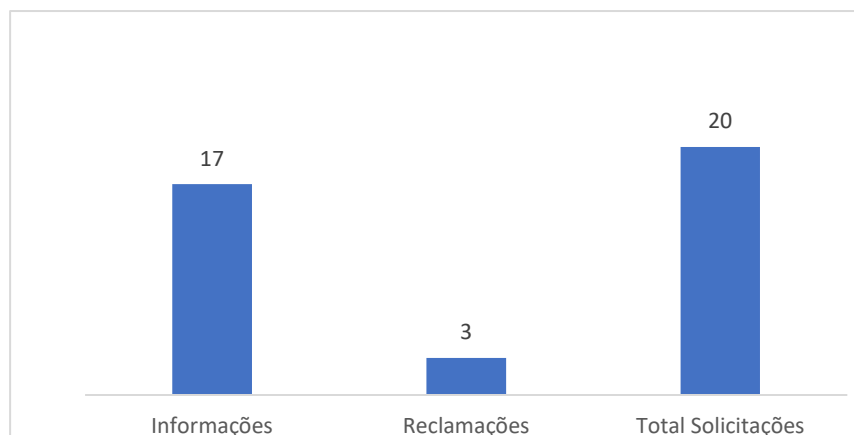


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível ver a reclamação registrada com as tipologias Extensão de Rede 03 (três), ocorrência de energia elétrica dos serviços prestados.

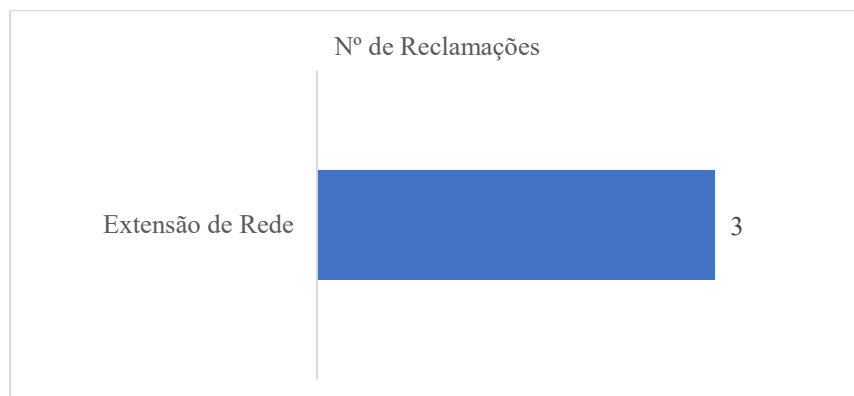


Gráfico 10: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de dezembro registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 17 (dezessete) no SGO e tratando-se das tipologias Religação 05 (cinco), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 03 (três), Atendimento Telefônico 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Oscilação de tensão 02 (dois), ANEEL 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um) e Ligação 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

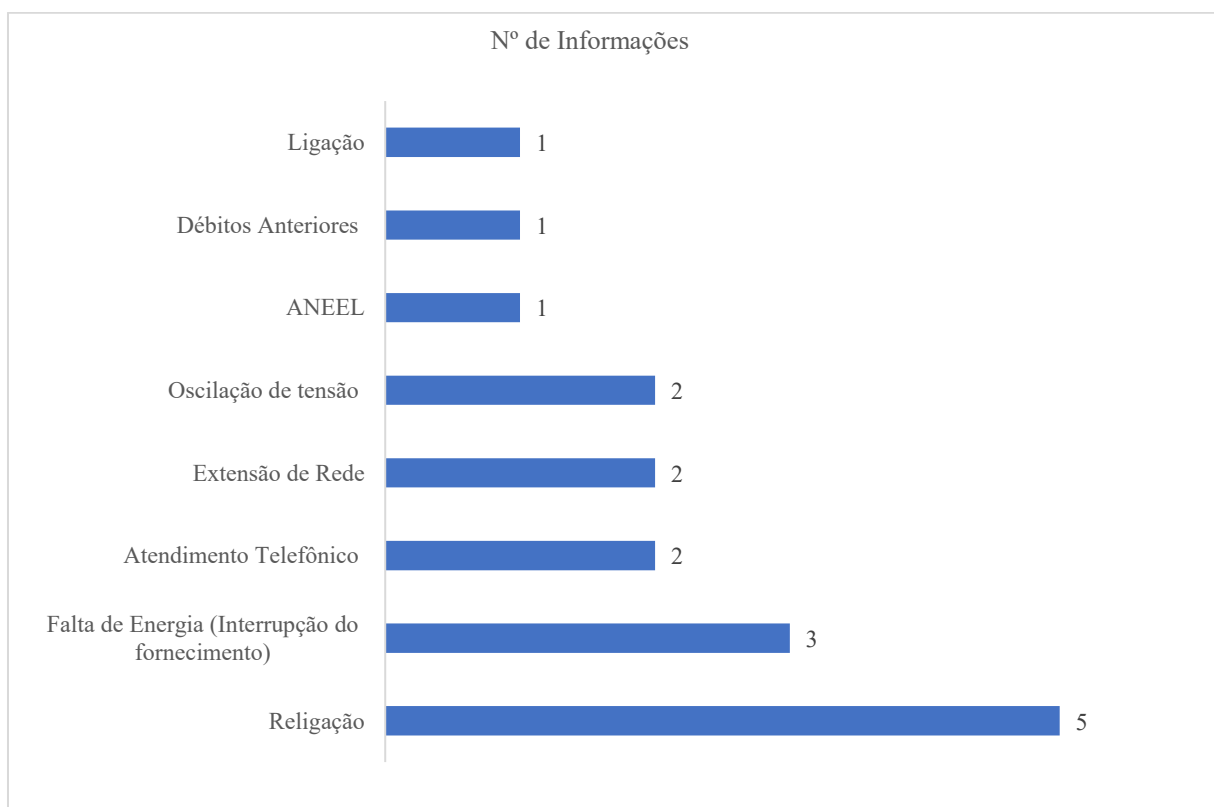


Gráfico 11: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 20 (vinte) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, 18 (dezoito) foram através do canal de atendimento Aneel 167 e 02 (dois) pelo App Aneel, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de Contato (DEZEMBRO/2025)

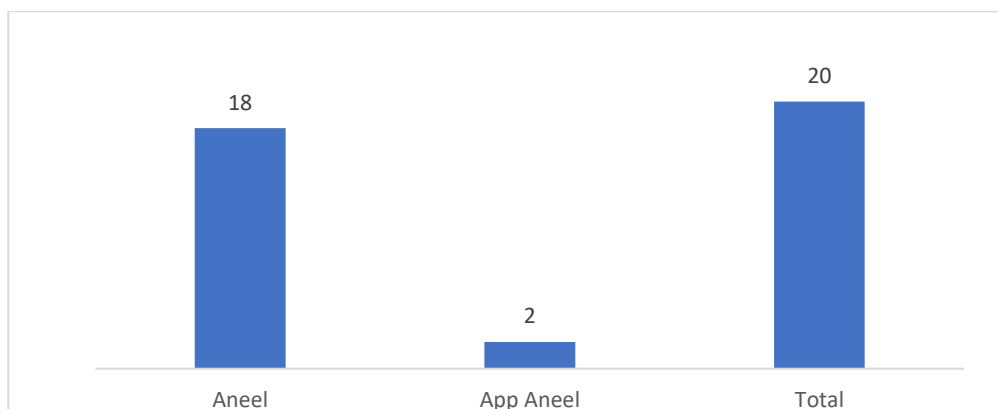


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	128
Reclamações	40
Informações	88

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 128 (cento e vinte e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 88 (oitenta e oito) se converteram em informações e 40 (quarenta) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (DEZEMBRO/2025)

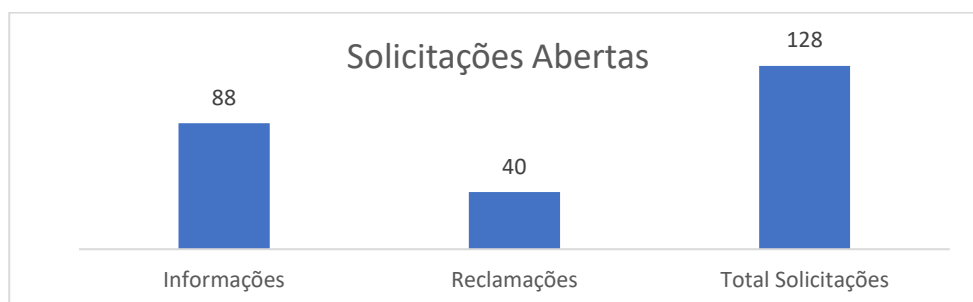


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 40 (quarenta) sendo Extensão de Rede 06 (seis), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 04 (quatro), Interrup. Frequentes 04 (quatro), Oscilação de tensão 04 (quatro), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 03 (três), Ligação 03 (três), Fatura Microgeração 02 (dois), Interrup. Programada 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 02 (dois), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Atividades Acessórias 01 (um), Conexão Microgeração 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Religação 01 (um), Subs. Equipamento Rede 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

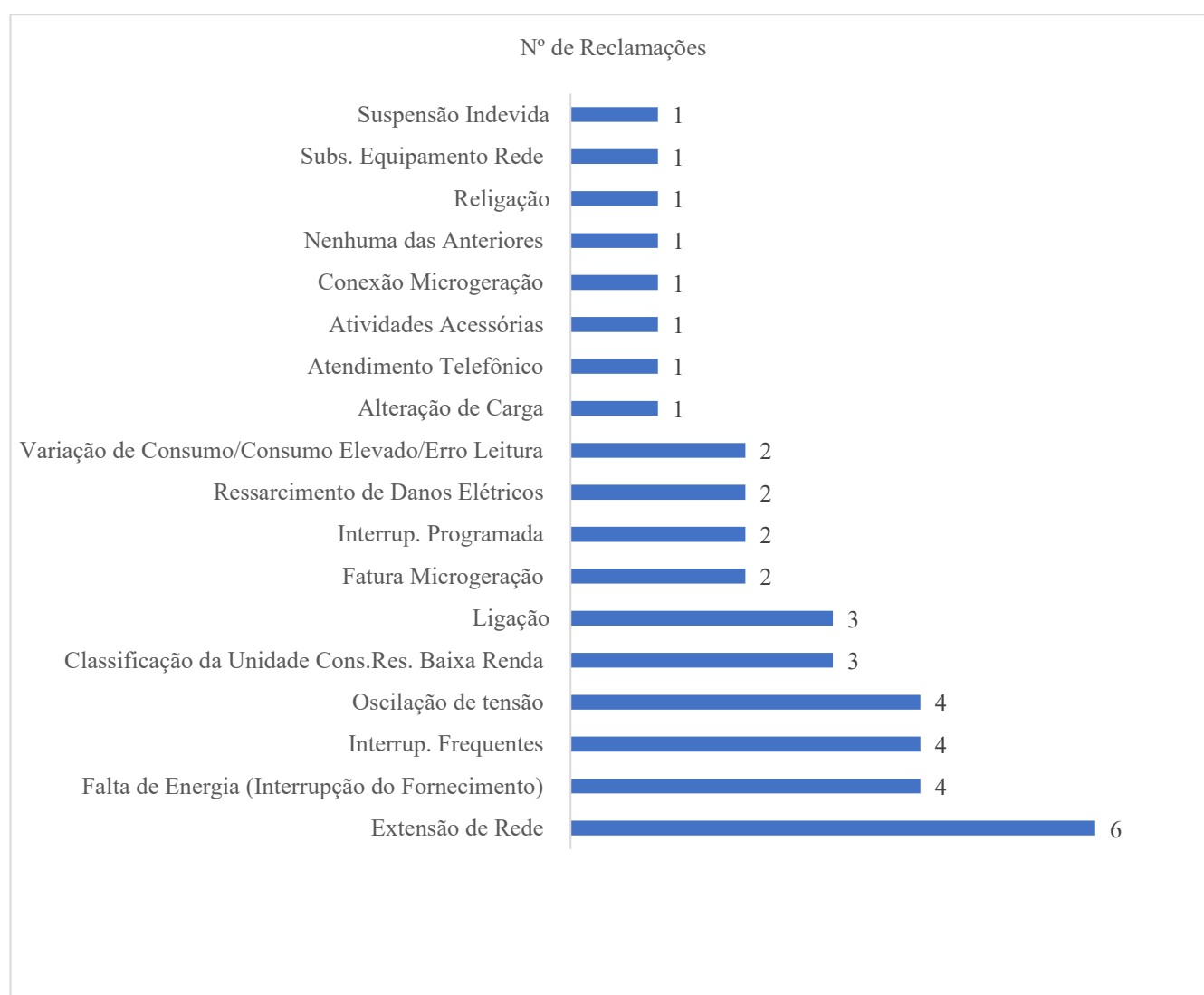


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 88 (oitenta e oito) sendo Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 22 (vinte e dois), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 06 (seis), Religação 06 (seis), Oscilação de tensão 05 (cinco), Variação de

Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 05 (cinco), Extensão de Rede 04 (quatro), Iluminação Pública 04 (quatro), Ligação 04 (quatro), Substituição de Equipamento de Rede 04 (quatro), Atendimento Telefônico 03 (três), Parcelamento 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Alteração de Cadastral 02 (dois), Atendimento Presencial 02 (dois), Impostos (ICMS/ISS) 02 (dois), Participação Financeira 02 (dois), 2ª Via fatura 01 (um), Aten. Agência Estadual 01 (um), Ativ. Acessórias 01 (um), Conexão Microgeração 01 (um), Deslig. a Pedido 01 (um), Devol. Valores 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Fatura Microgeração 01 (um), Interrupções Frequentes 01 (um), Procedimentos para Denúncias 01 (um) e Suspensão Indevida 01 (um).

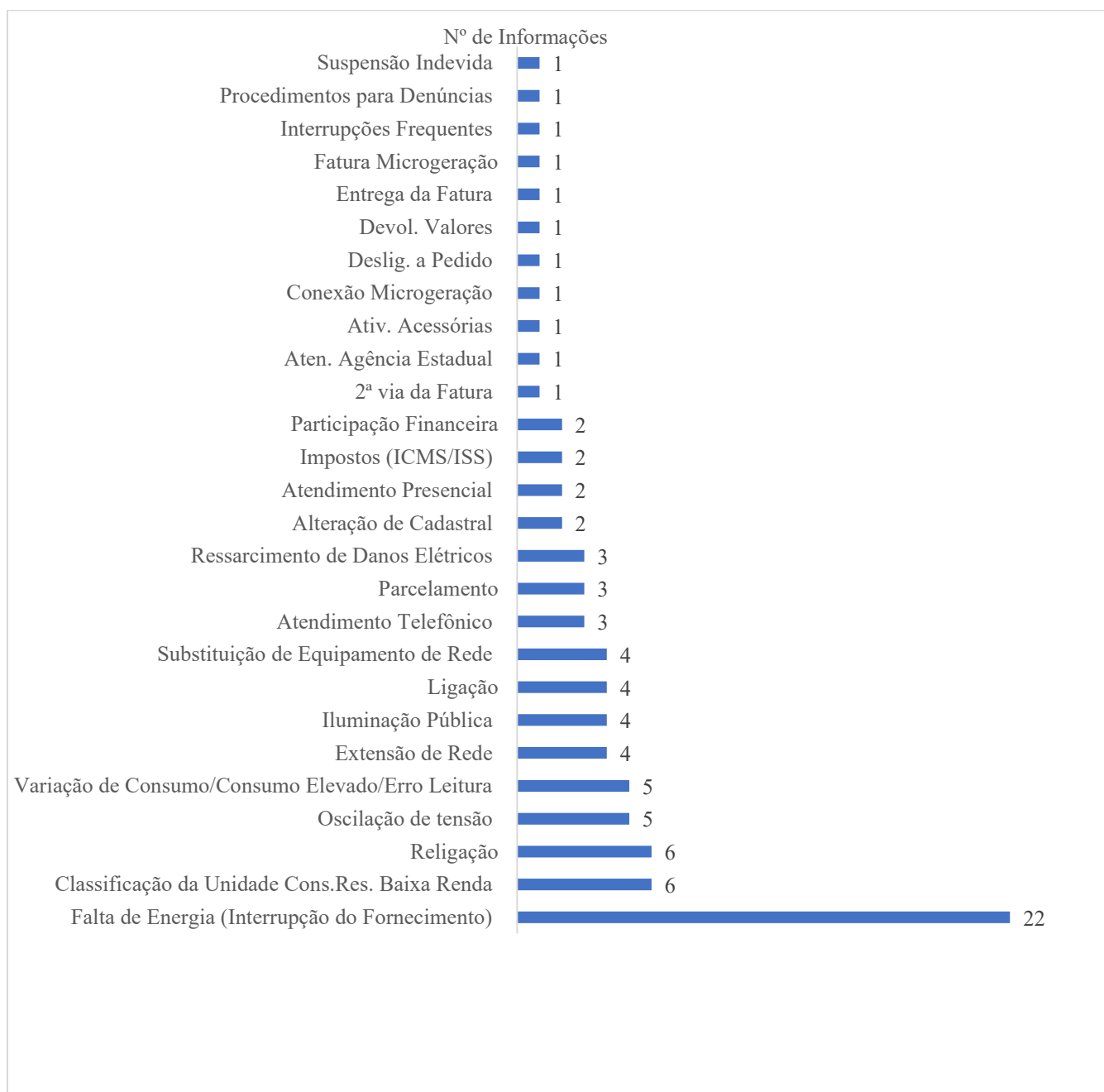


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 128 (cento e vinte e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico

16, 96 (noventa e seis) 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), Local ANEEL 06 (seis), APP ANEEL 06 (seis), Local Agência 03 (três), Chat 02 (dois), ChatBot 01 (um) e 0800 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

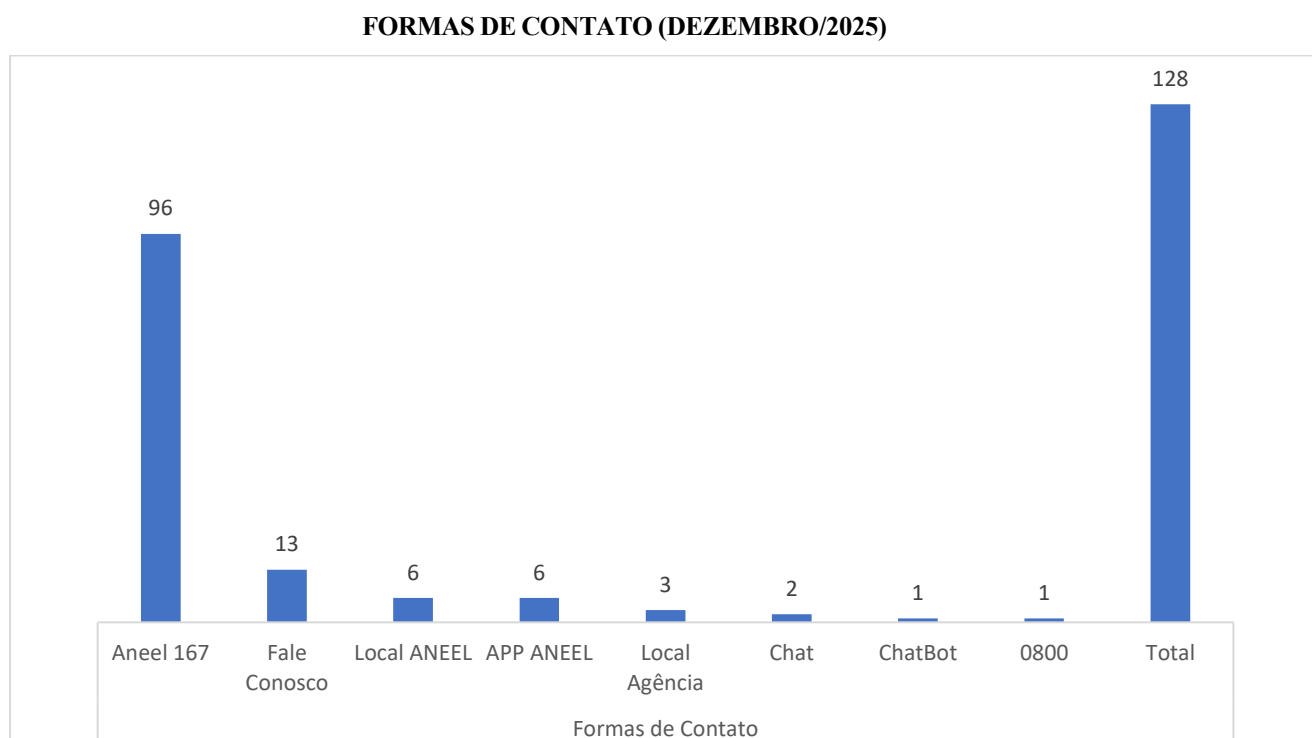


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 dezembro 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 **“Falta de água – Capital – Bairros: Siqueira Campos, Mosqueiro, Farolândia, Atalaia, Aeroporto, Aruana, 18 do Forte, Dom Luciano, José Conrado de Araújo, Capucho, Santos Dumont e São Conrado”**.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório a tipologia **“Extensão de Rede”** foi a mais demandada.

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

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 09 (nove) registros de não competência sendo pelo FALA BR 05 (cinco) **014902025131-32 Normas e fiscalização; 014902025000133 - 02 Hospital Universitário; 014902025000137- 28 Medicamentos; 01490.2025.000130 - 51 - Crimes ambientais; 014902025000134 - 85 Concursos; pelo E-mail 02 (dois) assunto: Corpo de Bombeiros e Palavra Vulcanizar; pelo SE – OUV 43845/25-3 01 (um) com o assunto: Quantitativo de informações e reclamações; pelo site 01 (um) Energisa – Tarifa Social**, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

Pelo FALA BR de competência foram contabilizados **03 (três) 01490.2025.000136-47 – Água, 01490.2025.000135 - 66 – Água sem protocolo e 01490.2025.000132-13 Falta de água – Carira**, 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.