

Relatório Anual das Manifestações da Ouvidoria 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

OUVIDORIA

Neste relatório anual são apresentadas informações quantitativas em forma de gráficos, com as principais solicitações segmentadas por categorias e tipologias referentes aos serviços prestados pelas concessionárias, permissionárias e 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.

Atualmente os registros se concentram nos setores de Gás Canalizado (Sergas), Saneamento (Iguá Se), Lotese (Loterias), Energia Elétrica (Companhia Sul Sergipana de Eletricidade - Sulgipe e Distribuidora de Energia S/A - Energisa – ESE) e Regulação Tarifária.

É função da Ouvidoria o registro, intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, tramitação, acompanhamento e a finalização da solicitação.

Vamos apresentar a quantidade de atividades na Ouvidoria da Agrese em cada serviço público atendido nas seguintes áreas:

- Saneamento;
- Gás Canalizado;
- Energia Elétrica;
- Loterias Estaduais.

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.

O presente indicador tem como finalidade a mensuração do percentual de atendimentos que são encerrados em até 30 dias. É obtido por meio da análise da manifestação do cidadão e posterior encaminhamento de resposta em meios eletrônicos, permitindo que o mesmo acompanhe o cumprimento dos prazos de atendimento via sistema OMD.

Você sabia?

As solicitações das áreas de gás canalizado, saneamento e loterias estaduais são registradas e analisadas pela Agrese. A Ouvidoria faz a ligação/comunicação entre o usuário, a concessionária do serviço e os setores técnicos da Agrese.

As solicitações da área de energia elétrica podem ser registradas pelas duas Agências Reguladoras, pela Agrese e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Somente a ANEEL realiza a análise e tratamento das solicitações da área de energia elétrica.

Do dia 01 de janeiro até o dia 26 de dezembro de 2025, a Ouvidoria recebeu 4.628 (quatro mil, seiscentos e vinte e oito) registros de atendimento com 3.990 via chamadas telefônicas (08000-791520), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo site institucional 263, E-mail 193, WhatsApp 94, Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) 40, no Fala BR 28 e Presencial 20, os quais foram tramitados para os setores de competência.

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.

Espera-se que este relatório seja uma importante ferramenta de auxílio, tanto internamente como para o público externo, por isso, o empenho desta Ouvidoria em divulgar fielmente os dados, corroborando com a transparência das informações.

SANEAMENTO

No gráfico 1 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações das reclamações e informações registradas em 2025.

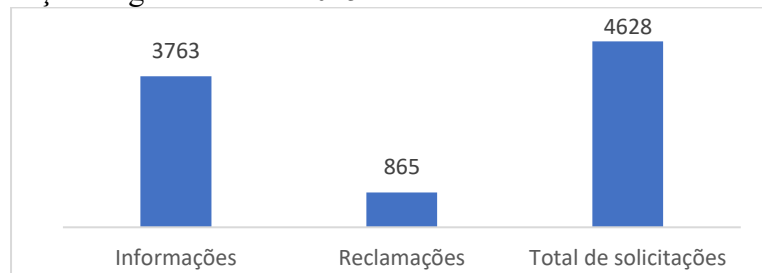


Gráfico 1 – Quantitativo das reclamações e informações registradas em 2025

Fonte: Ouvidoria/Agrese - Sistema OMD

No gráfico 2 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas por forma de entrada da área de saneamento.



Gráfico 2 - Quantitativo de solicitações registradas por forma de entrada da área de saneamento

Fonte: Ouvidoria/Agrese - Sistema OMD

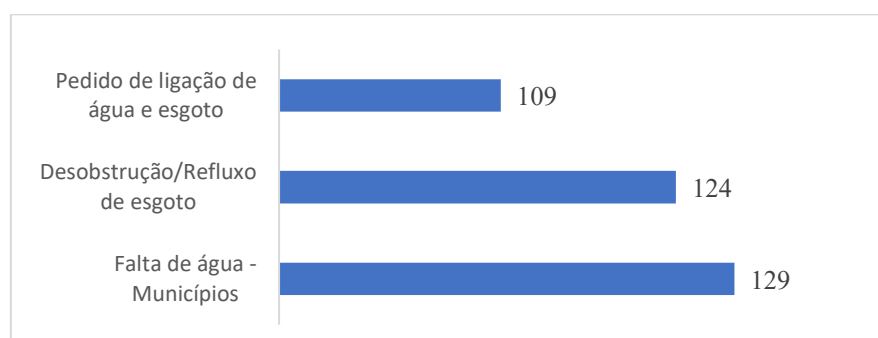


Gráfico 3 - Quantitativo de assuntos mais abordados no ano de 2025.

Fonte: Ouvidoria/Agrese - Sistema OMD

GÁS CANALIZADO

Na gráfico 3 é possível observar de modo sucinto o quantitativo de solicitações, processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese, a respeito do serviço prestado pela concessionária Sergipe Gás S/A - Sergas no período de janeiro a dezembro de 2025.

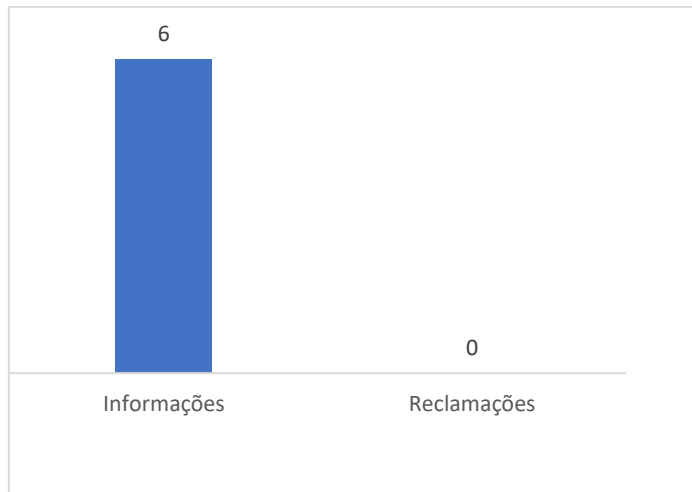


Gráfico 3 - Quantitativo das Solicitações por modalidade Sergas

Fonte: Ouvidoria/Agrese - Sistema OMD

Os registros na Ouvidoria da Agrese que em sua totalidade se referiram aos serviços prestados pela concessionária de gás canalizado, foram pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

ENERGIA ELÉTRICA

Em uma cerimônia virtual no dia 22/07/2020, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e o Governo do Estado de Sergipe assinaram o convênio de cooperação para execução de atividades complementares de regulação, controle e fiscalização de serviços e instalações de energia elétrica a serem executadas no âmbito do território de Sergipe, sob o regime de gestão associada de serviços públicos.

A delegação das competências passou a ser exercida após a assinatura dos Contratos de Metas (Nº 004/2026 – ANEEL), que tem por objetivo autorizar, para o exercício financeiro 2026, a Agrese à execução das atividades complementares da ANEEL, em regime de gestão associada de serviços públicos, observado o disposto no artigo 13, da Resolução Normativa nº: 914, de 23 de novembro de 2021, relacionada a seguinte Superintendência:

– Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Energia Elétrica (SFT).

Sobre os serviços do setor elétrico, o consumidor pode entrar em contato com a Agrese/Aneel pelo 08007270167.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre os usuários dos serviços regulados pela Agrese e os prestadores dos serviços regulados. A cada ano percebe-se que o usuário do serviço público já reconhece com mais facilidade a importância de sua participação, que se dá principalmente por meio dos registros das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Dessa forma, depois de avaliados os dados do presente relatório, conclui-se que na área de saneamento os principais assuntos abordados foram **Falta de água – Municípios, Desobstrução/Refluxo de esgoto e Pedido de ligação de água e esgoto.**

Já na energia elétrica a tipologia **Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)** ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

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.

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. No ano de 2025 ocorreu o acompanhamento de 02 (duas) audiências de mediação com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários que asseguram o direito constitucional de acesso à informação. Desse modo, será possível que a Agrese seja referência na solução de problemas, estreitando laços com a população e contribuindo cada vez mais para as melhorias na prestação dos serviços públicos por ela regulados.

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.

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.

Setor Responsável: Ouvidoria

Fontes de Comprovação: Base de dados do Sistema SE-OUV, FALA BR – Ouvidoria Federal, sistema OMD da Ouvidoria da Agrese e SGO - ANEEL.

CANAIS DE ATENDIMENTO – OUVIDORIA AGRESE

- ✓ Ligação gratuita (0800 0791520);
- ✓ E-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br);
- ✓ Formulário eletrônico disponível no site institucional (sistema OMD);
- ✓ WhatsApp (79 32182708);
- ✓ Registro no Se Ouv (Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe);
- ✓ Registro no Fala Br (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- ✓ Atendimento presencial na sede, que fica localizada na Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, Aracaju-SE, CEP: 49027-190.

Os atendimentos telefônicos e presenciais funcionam de segunda à sexta-feira, das

7h às 13h.