

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

MAIO/2026



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
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
5. CONCLUSÃO.....	18

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 Junho 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 Maio de 2026.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	211
Reclamações	159
Total de Solicitações	370
Informações Finalizadas	211
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	132
Total de Solicitações Finalizadas	343
Total de Solicitações em andamento	27
Total de processos em tramitação 371/2025; 531/2025; 416/2025; 01/2026; 27/2026, 53/2026; 55/2026; 64/2026; 72/2026; 269/2026; 299/2026; 013301.03140/2026-4; 013301.02380/2026-2	

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Maio apenas 7,30% 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 370 (trezentos e setenta) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 61,52% 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.

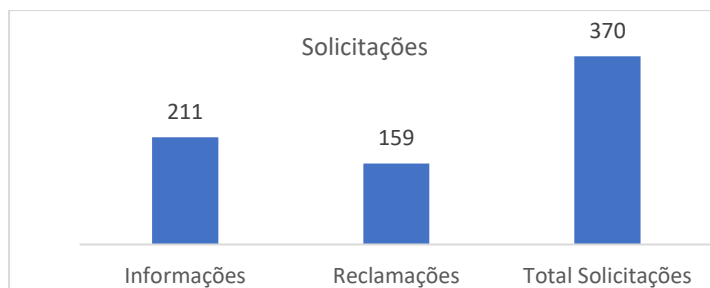


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

Observa-se no gráfico 2 que 92,71% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de maio, 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.

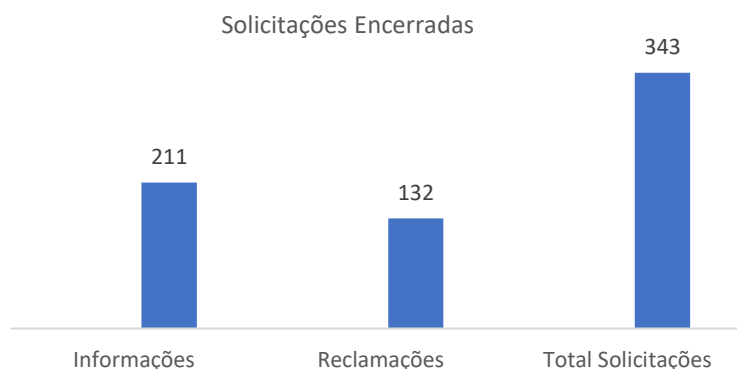


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas, Pedido de ligação de água e esgoto 20 (vinte), Faturas/Tarifas 17 (dezessete), Falta de água – Municípios 17 (dezessete), Falta de água - Capital 17 (dezessete), Desobstrução/Refluxo de esgoto 13 (treze), Religação 09 (nove), 2ª via da Conta 08 (oito), Vazamento no hidrômetro 08 (oito), Cobrança indevida 08 (oito), Substituição de hidrômetro 05 (cinco), Leitura do hidrômetro 05 (cinco), Recomposição de pavimento 04 (quatro), Vazamento na rua 04 (quatro), Calçada danificada/ Obras 03 (três), Tarifa de disponibilidade 03 (três), Vazamento na calçada 03 (três), Remanejamento de cavalete 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 02 (dois), Cano estourado 02 (dois), Corte indevido 02 (dois), Transferência de débitos 01 (um), Alteração de categoria/economia 01 (um), Troca de titularidade 01 (um), Tarifa social- Baixa renda 01 (um), Outros / Nenhuma das anteriores 01 (um), Ligação clandestina 01 (um) e Instalação de hidrômetro 01 (um).

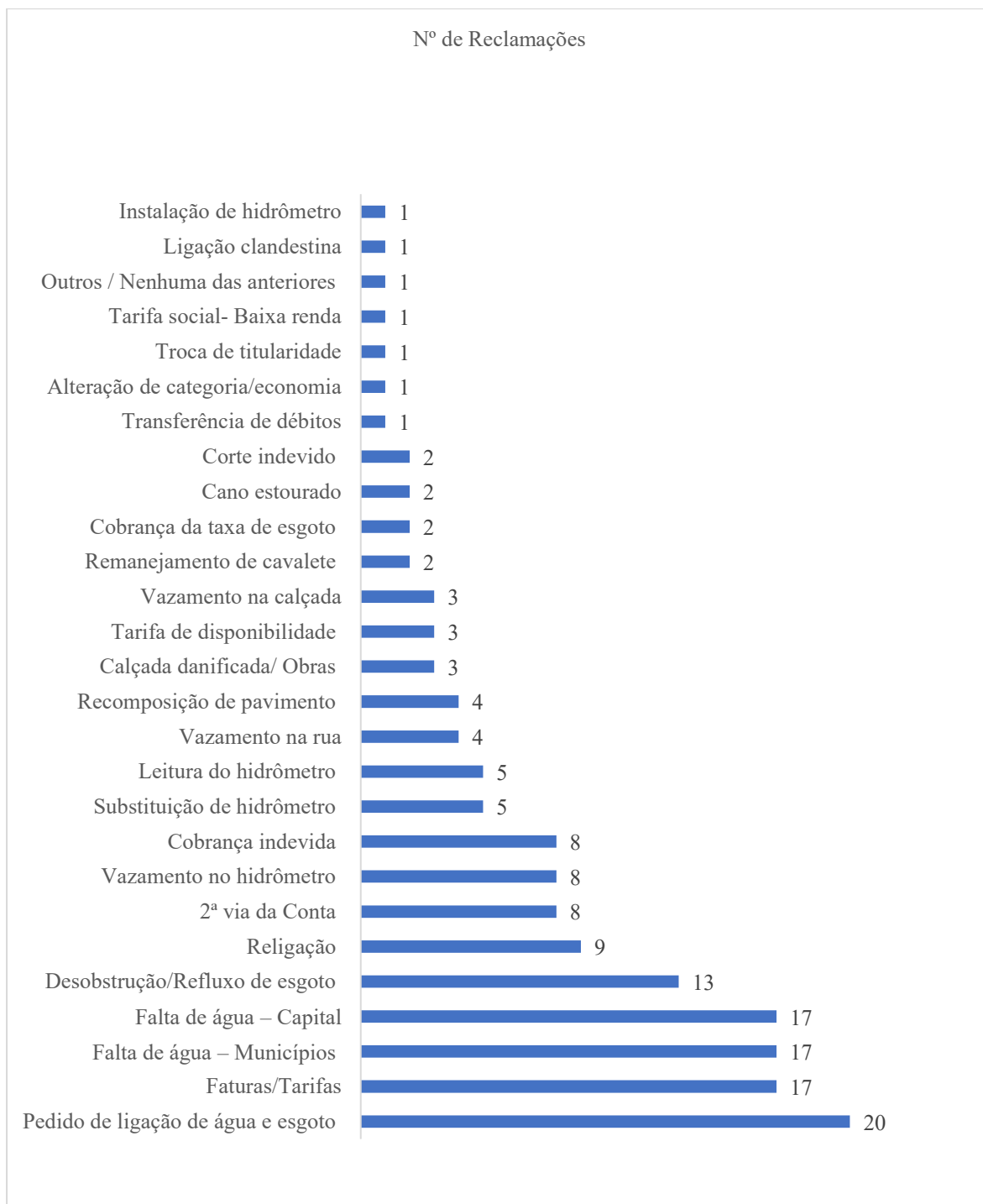


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em maio/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Faturas/Tarifas 93 (noventa e três), 2ª via da Conta 15 (quinze), Religação 15 (quinze), Desobstrução/Refluxo de esgoto 11 (onze), Falta de água – Municípios 10 (dez), Falta de água – Capital 09 (nove), Pedido de ligação de água e esgoto 07 (sete), Vazamento no hidrômetro 07 (sete), Nenhuma das anteriores 04 (quatro), Corte indevido 04 (quatro), Vazamento na rua 04 (quatro), Vazamento na

calçada 04 (quatro), Leitura do hidrômetro 03 (três), Ligação Clandestina 03 (três), Registrar Reclamação de Atendimento 03 (três), Tarifa social- Baixa renda 03 (três), Cobrança indevida 03 (três), Tarifa de disponibilidade 02 (dois), Outros 02 (dois), Substituição do hidrômetro 01 (um), Aferição de hidrômetro 01 (um), Qualidade da água 01 (um), Cobrança da taxa de esgoto 01 (um), Faturas pendentes 01 (um), Aviso de interrupções de abastecimento de água 01 (um), Solicitação de caminhão pipa 01 (um), Troca de titularidade 01 (um) e Buraco na via 01 (um).

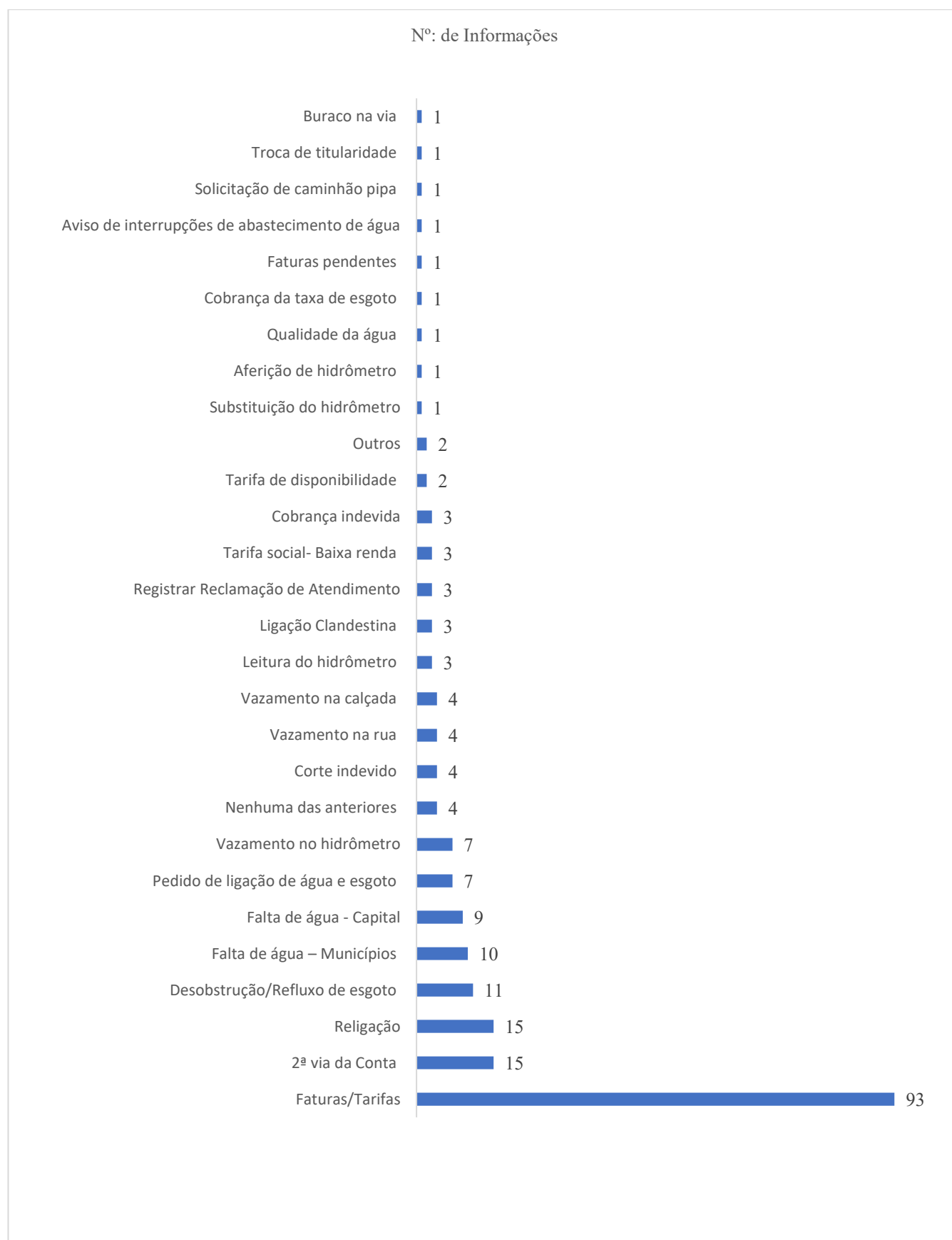


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 224 (duzentos e vinte e quatro), WhatsApp 62 (sessenta e dois), Site 38 (trinta e oito), E-mail 32 (trinta e dois), FALA BR 06 (seis), Presencial 06 (seis) e SE OUV 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

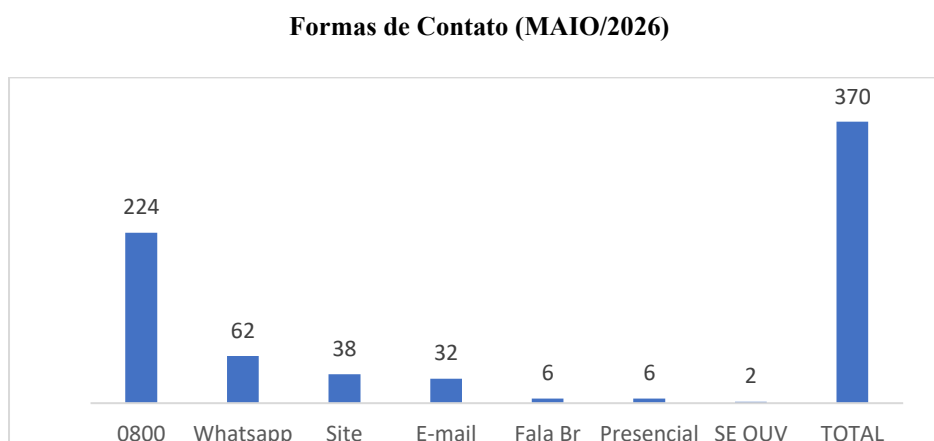


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 211 (duzentos e onze) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de maio e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

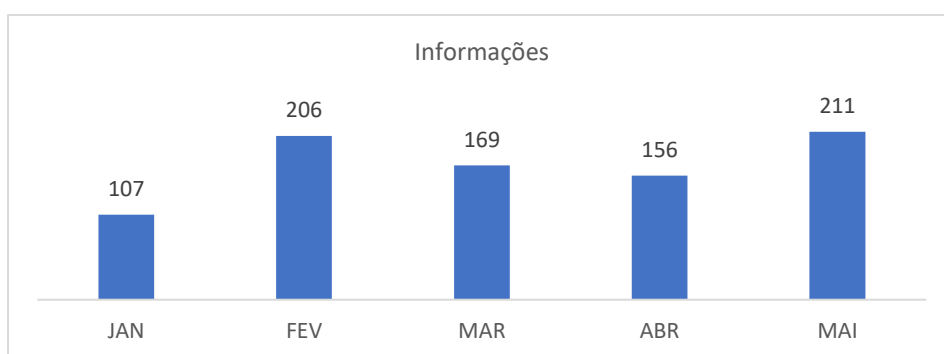


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento no número das 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 159 (cento e cinquenta e nove) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguaú 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 das reclamações em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 6, sendo respondidas dentro do mês 132 (cento e trinta e dois) e em andamento 27 (vinte e sete).

✓ Resolvidas dentro do mês 132 (cento e trinta e dois).

Neste relatório constam 69 (sessenta e nove) demandas em andamento dos meses anteriores.

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a **“Pedido de ligação de água e esgoto” Aracaju, Tobias Barreto, São Cristóvão, Boquim, Barra dos Coqueiros, Itabaiana, Brejo Grande, Neópolis e Indiaroba**, conforme gráfico 08.

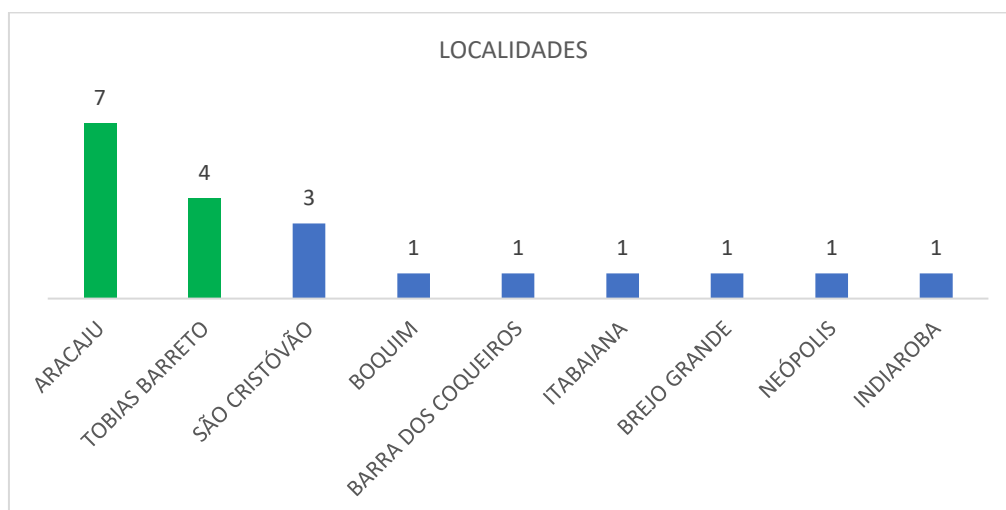


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por localidade).

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 maio/2026, a respeito do serviço prestado pela distribuidora.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	16
Reclamações	02
Informações	14

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 16 (dezesseis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 02 (dois) se converteram em reclamações e 14 (quatorze) em informações.

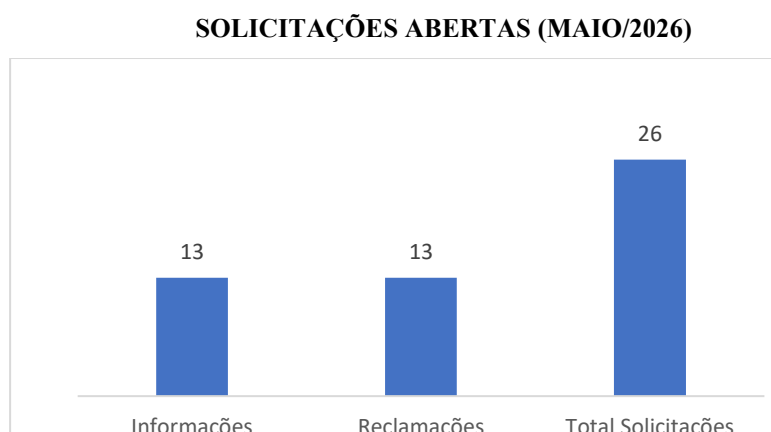


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 14 (quatorze) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 07 (sete), Religação 02 (dois), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Dificuldade para pagamento 01 (um), Oscilação de tensão 01 (um) e Poste em mau estado 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

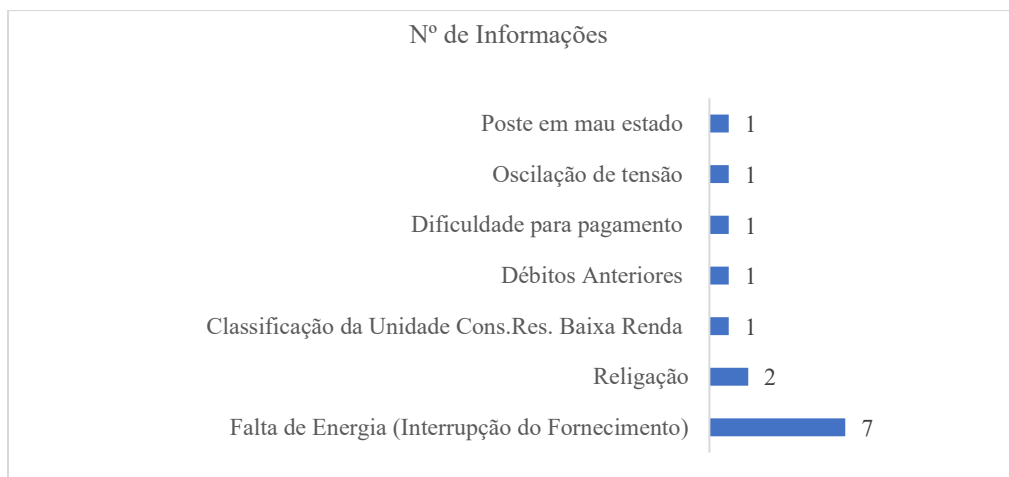


Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registradas com as tipologias Faturamento Microgeração 01 (um) e Interrupções Frequentes 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.



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

Dos 16 (dezesseis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, foram através do canal de atendimento Aneel 167, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

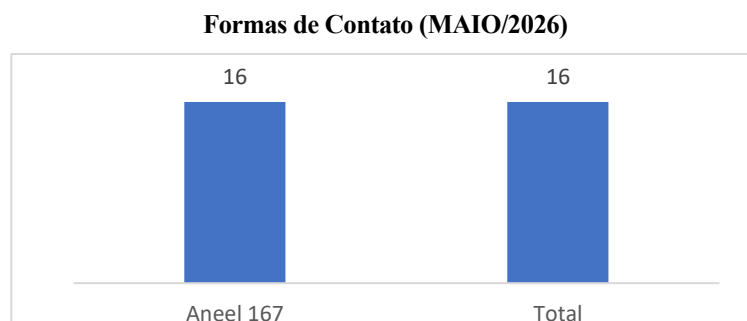


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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 maio/2026, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica.

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

Total de Solicitações	322
Reclamações	61
Informações	260
Denúncias	01

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 322 (trezentos e vinte e dois) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 260 (duzentos e sessenta) se converteram em informações, 61 (sessenta e um) em reclamações e 01 (um) Denúncia.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (MAIO/2026)

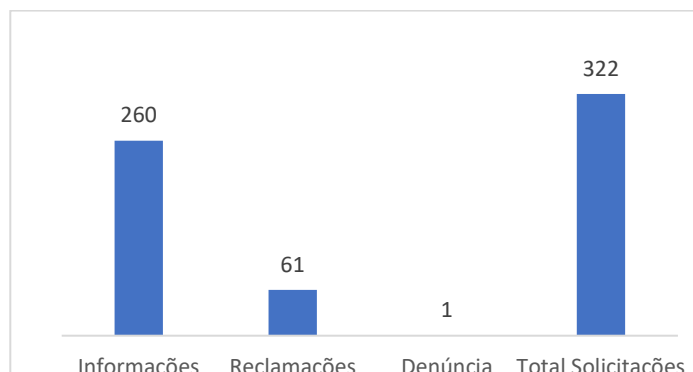


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 61 (sessenta e um) sendo Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 08 (oito), Extensão de Rede 07 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 07 (sete), Conexão de Microgeração 04 (quatro), Interrupções Frequentes 04 (quatro), Variação de Consumo 04 (quatro), Atendimento Digital 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 03 (três), Faturamento Microgeração 03 (três), Oscilação de tensão 03 (três), Participação Financeira 03 (três), Vistoria UC 03 (três), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 02 (dois), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Aferição Medidor 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Ligação 01 (um) e Religação 01 (um).

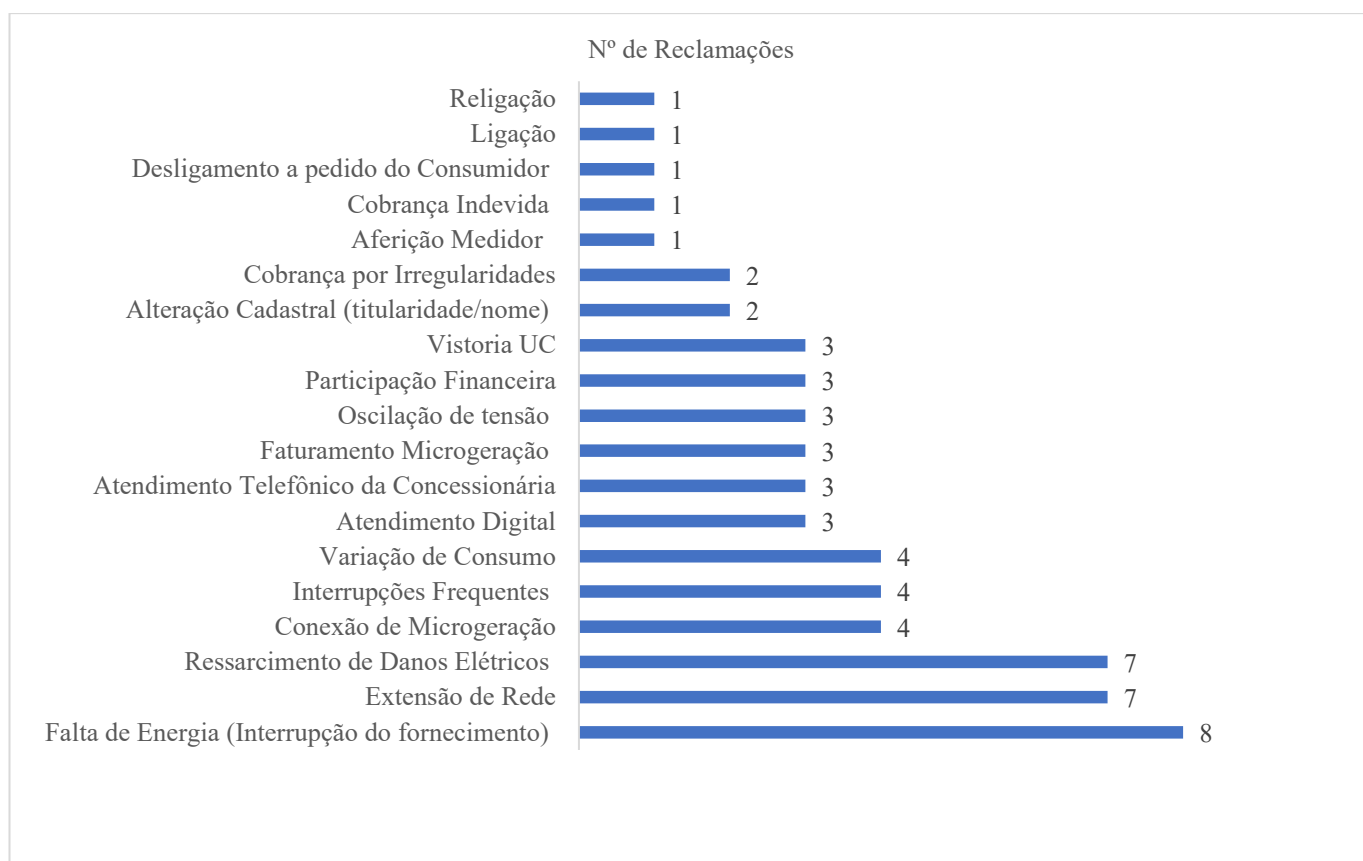


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 260 (duzentos e sessenta) sendo Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 85 (oitenta e cinco), Religação 35 (trinta e cinco), Oscilação de Tensão 15 (quinze), Atendimento Telefônico da Concessionária 13 (treze), Ligação 12 (doze), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 09 (nove), Débitos Anteriores 09 (nove), Variação de Consumo 09 (nove), Dados do Setor Elétrico 07 (sete), Iluminação Pública 07 (sete), Ressarcimento de Danos Elétricos 07 (sete), 2ª via fatura 05 (cinco), Parcelamento 05 (cinco), Aferição medidor 04 (quatro), Cobrança Indevida 04 (quatro), Extensão de Rede 04 (quatro), Alteração Cadastral 03 (três), Alteração de Carga 03 (três), Entrega da fatura 03 (três), Desligamento a Pedido 02 (dois), Dificuldade Pagamento 02 (dois), Relocação de Poste ou rede Elétrica 02 (dois), Alteração data fatura 01 (um), ANEEL 01 (um), Conexão Microgeração 01 (um), Cont. Iluminação Pública 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Fatur. por média 01 (um), Inf. teleatendANEEL 01 (um), Interrupção Frequentes 01 (um), Nenhuma da Anteriores 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Suspensão Indevida 01 (um) e Vistoria UC 01 (um).

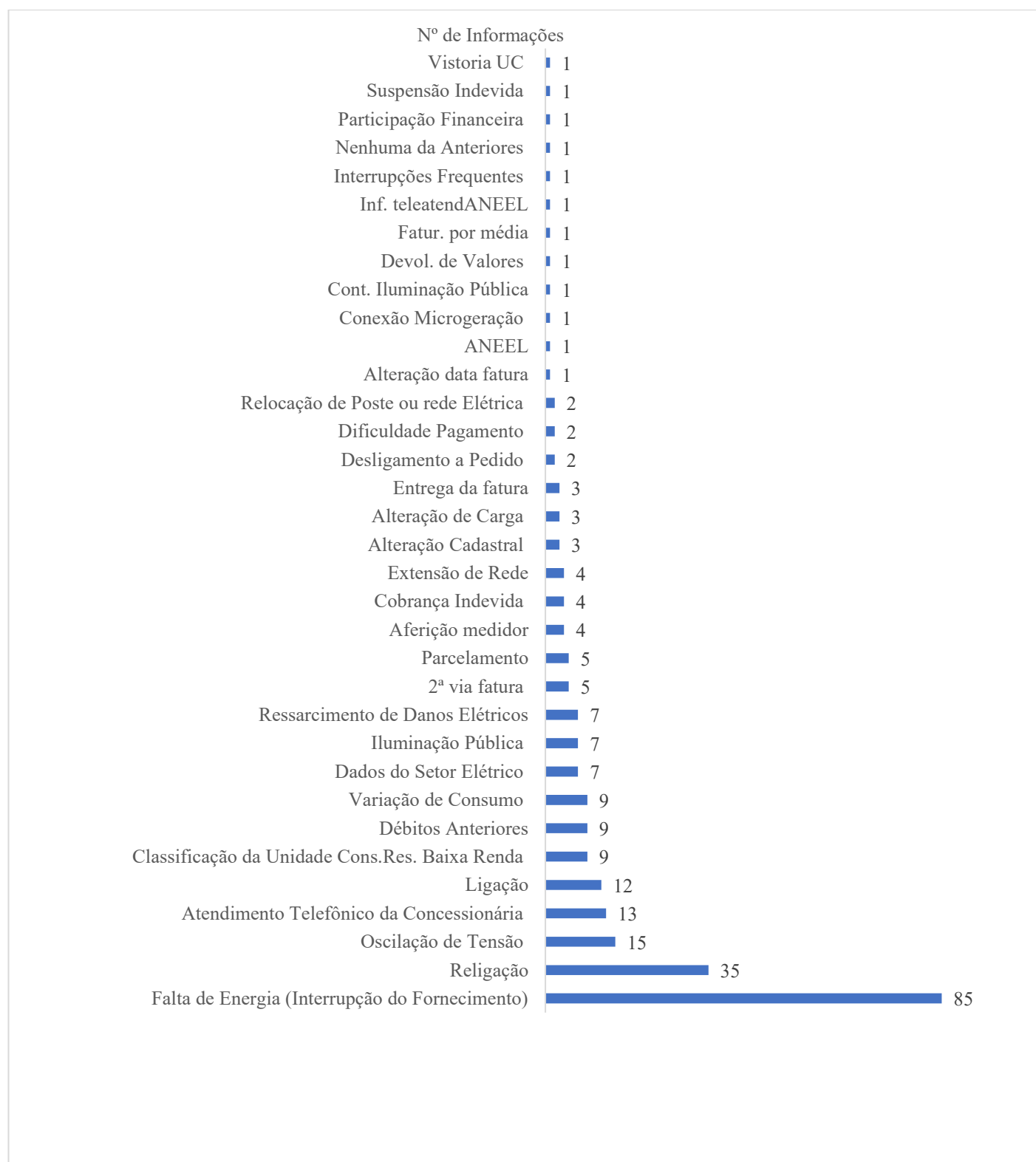


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 322 (trezentos e vinte e dois) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 272 (duzentos e setenta e dois) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, 17 (dezesete) através do APP, Chat 12 (doze), Fale Conosco 10 (dez), Local Aneel 07 (sete), e Local Agência 04 (quatro), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

FORMAS DE CONTATO (MAIO/2026)

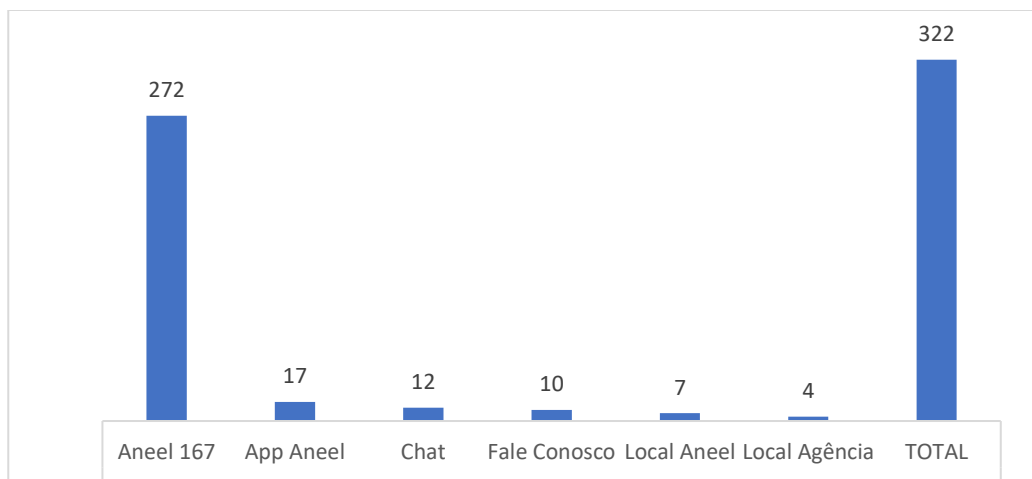


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 maio de 2026.

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, proporcionando 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” em Aracaju, Tobias Barreto, São Cristóvão, Boquim, Barra dos Coqueiros, Itabaiana, Brejo Grande, Neópolis e Indiaroba.**

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias **“Faturamento Microgeração”** e **“Falta de Energia (Interrupção do fornecimento)”** foram as mais demandada.

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

No mês de referência deste relatório houve 01 (um) registro de informação no setor de Câmara Técnica de Loteria Estadual com o intuito de colher dados para o desenvolvimento de uma pesquisa acadêmica comparativa sobre o panorama atual das loterias estaduais no Brasil.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 23 (vinte e três) registros sendo pelo FALA BR de não competência 17 (dezessete) dentre eles **014902026000074-36 Posto de saúde Dona Jovem, 014902026000089-12 CONTA GOV, 01490.2026.000084-08 CNH, 014902026000078-60 Cadastro, 01490.2026.000090-56 Portabilidade Banco, 014902026000095-60 Atendimento ao público, 01490.2026.000091-37 Petróleo, Gás e Biocombustíveis, 01490.2026.000082-46 Denúncia crime, 01490.2026.000092-18 Atendimento ao público, 01490.2026.000085-99 Irregularidade trabalhista, 01490.2026.000076-06 - Atendimento ao público, 03746.2026.012452-10 - Gestão de pessoas, 01490.2026.000080-84 Saúde, 01490.2026.000087-50 Gestão Pública, 01490.2026.000077-89 - Apoio ao empreendedorismo, empresas, ME, EPP e MEI, 01490.2026.000081-65 Assistência estudantil e 014902026000088-31 Regularização Fundiária Urbana; pelo SE OUV 03 (três) e e-mail 03 (três) 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.