

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

JUNHO/2026





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	11
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	11
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	13
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, 28 de Julho 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 Junho de 2026.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	114
Reclamações	190
Total de Solicitações	304
Informações Finalizadas	114
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	99
Total de Solicitações Finalizadas	213
Total de Solicitações em andamento	91
Total de processos em tramitação 313/2026; 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; 336/2026	

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Junho apenas 29,94% 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 304 (trezentos e quatro) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 53,53% 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.

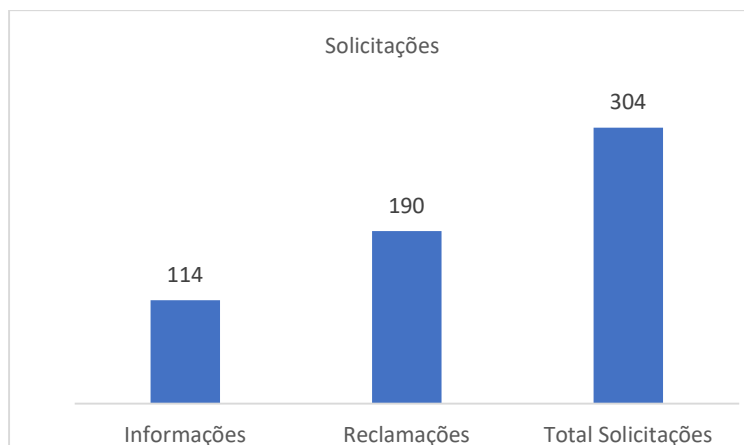


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

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

Observa-se no gráfico 2 que 70,07% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de junho, 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.

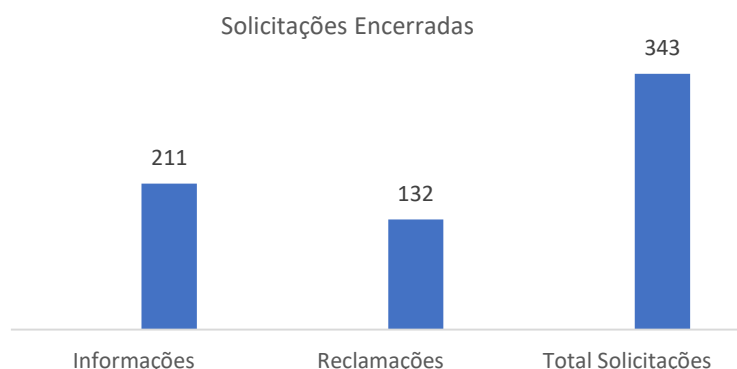


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de Pedido de ligação de água e esgoto 39 (trinta e nove), Falta de água – Municípios 21 (vinte e um), Faturas/Tarifas 19 (dezenove), Falta de água-Capital 12 (doze), Recomposição de pavimento 10 (dez), Desobstrução/Refluxo de esgoto 08 (oito), Substituição de hidrômetro 08 (oito), Tarifa de disponibilidade 07 (sete), Religação 07 (sete), 2ª via da Conta 06 (seis), Corte indevido 06 (seis), Remanejamento de cavalete 06 (seis), Vazamento na rua 05 (cinco), Vazamento no hidrômetro 04 (quatro), Cobrança indevida 04 (quatro), Tarifa social - aixa renda 04 (quatro), Leitura do hidrômetro 03 (três), Registrar reclamação de atendimento 03 (três), Cobrança da taxa de esgoto 02 (dois), Solicitação de corte de água 02 (dois), Vazamento na calçada 02 (dois),

Aferição de hidrômetro 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 02 (dois), Instalação de hidrômetro 02 (dois), Alteração de categoria /economia 01 (um), Troca de titularidade 01(um), Emissão de declaração de viabilidade de rede 01 (um), Faturas pendentes 01 (um), Aviso de interrupção do abastecimento de água 01 (um), Pagamento em duplicidade 01 (um) e Parcelamento de débitos 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 junho/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de Faturas/Tarifas 29 (vinte e nove), Falta de água – Municípios 17 (dezessete), Religação 10 (dez),

Desobstrução/Refluxo de esgoto 08 (oito), Tarifa de disponibilidade 07 (sete), 2ª via da Conta 04 (quatro), Vazamento no hidrômetro 04 (quatro), Corte indevido 04 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 03 (três), Falta de água – Capital 03 (três), Recomposição de pavimento 03 (três), Cobrança indevida 02 (dois), Solicitação de caminhão pipa 02 (dois), Informações de atendimento 02 (dois), Tarifa social - Baixa renda 02 (dois), Ligação Clandestina 02 (dois), Registrar Reclamação de Atendimento 02 (dois), Cobrança da taxa de esgoto 01 (um), Substituição do hidrômetro 01 (um), Baixa pressão 01 (um), Cano estourado 01 (um), Remanejamento de cavalete 01 (um), Cobrança de instalação de água 01 (um), Instalação de lacre em hidrômetro 01(um), Vazamento na rua 01 (um) e Fonte alternativa 01 (um).

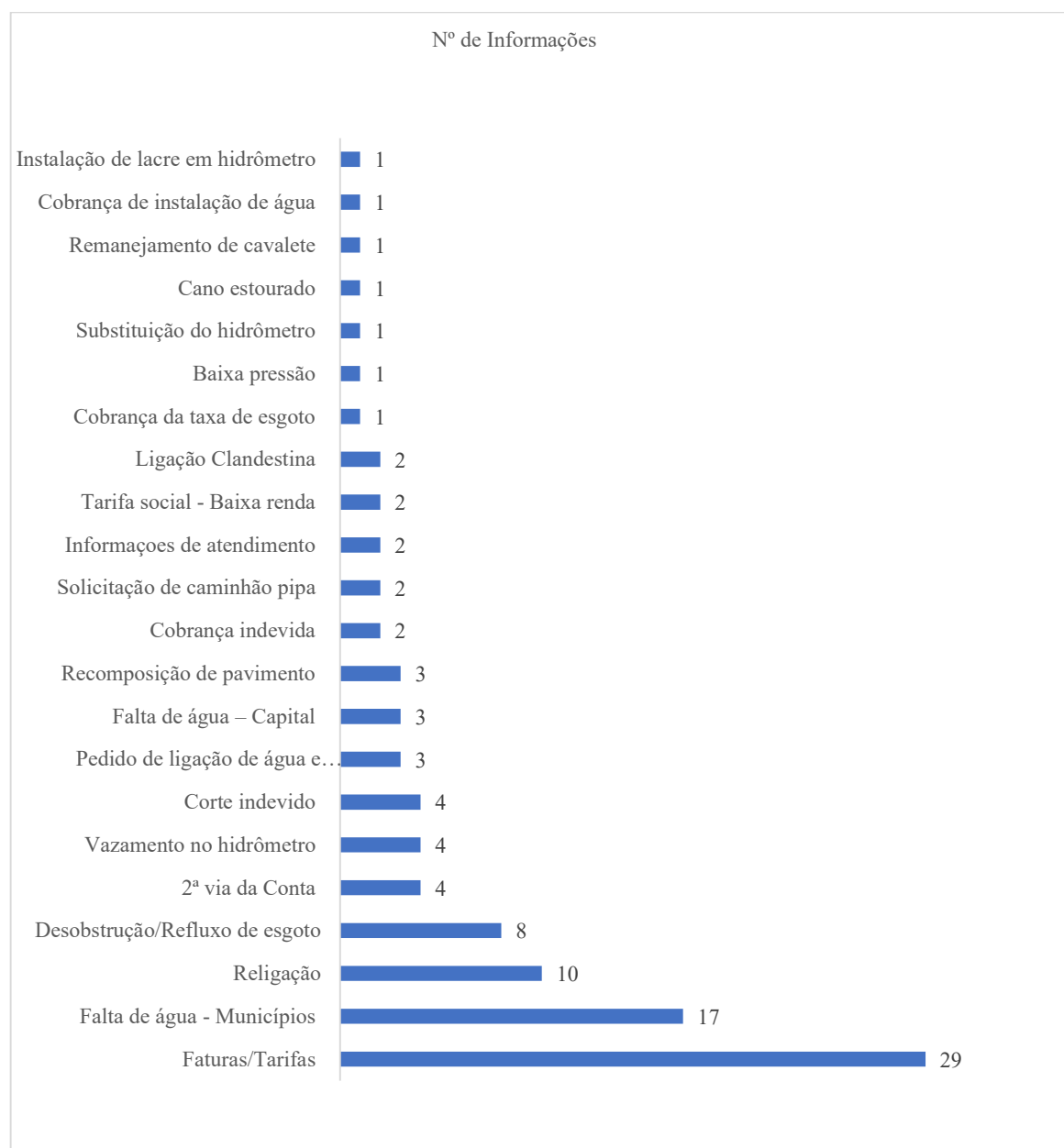


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

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 156 (cento e cinquenta e seis), WhatsApp 60 (sessenta), E-mail 35 (trinta e cinco), Site 34 (trinta e quatro), Presencial 08 (oito), FALA BR 06 (seis) e SE OUV 05 (cinco), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

Formas de Contato (JUNHO/2026)

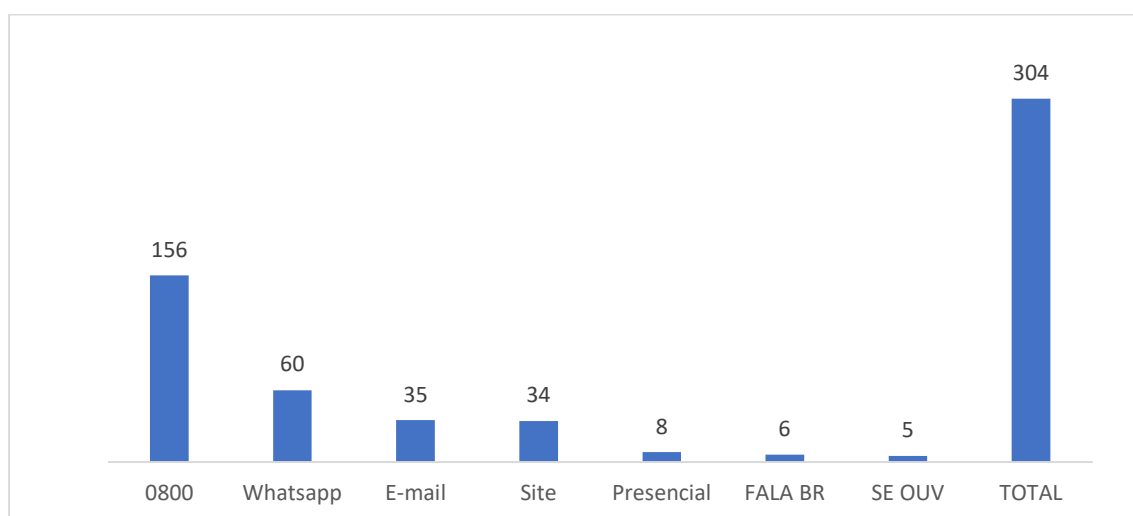


Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 114 (cento e quatorze) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de junho e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

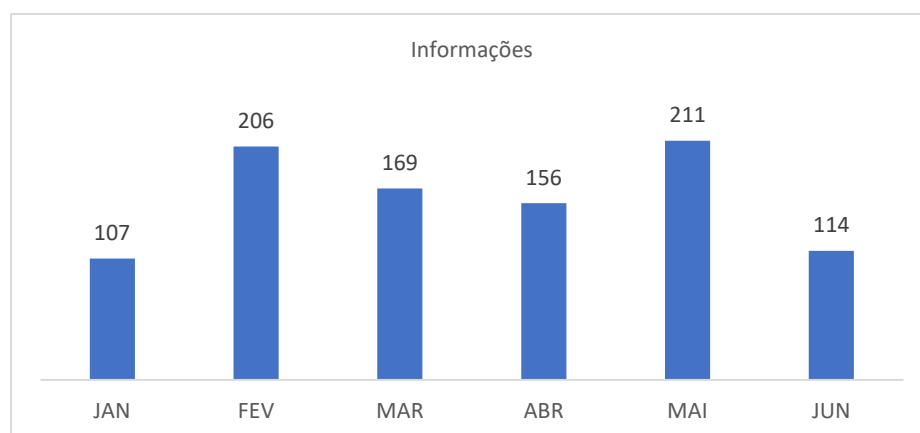


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve uma diminuição no número 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 190 (cento e noventa) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

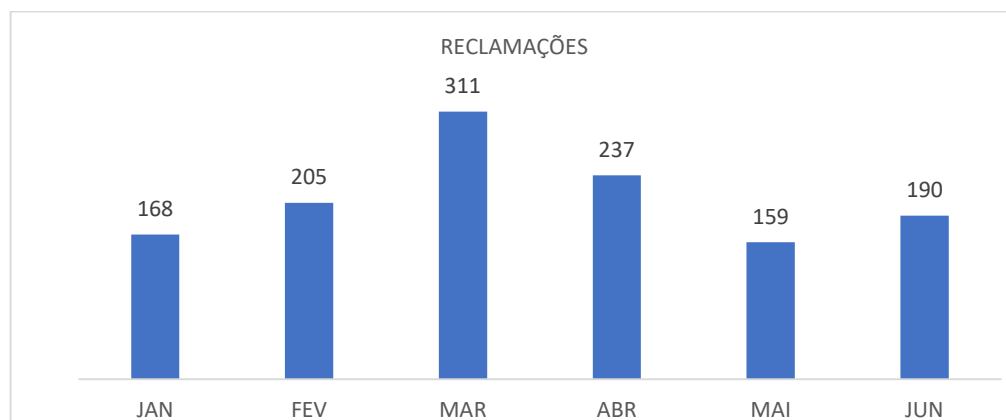


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve um aumento no quantitativo das reclamações em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, 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, N. S. Socorro, Tobias Barreto, Frei Paulo, Barra dos Coqueiros, General Maynard, Itabaianinha, Japoatã, Lagarto, Maruim, Pacatuba, Propriá, Santa Rosa, Santana do São Francisco e São Cristóvão, conforme gráfico 08.

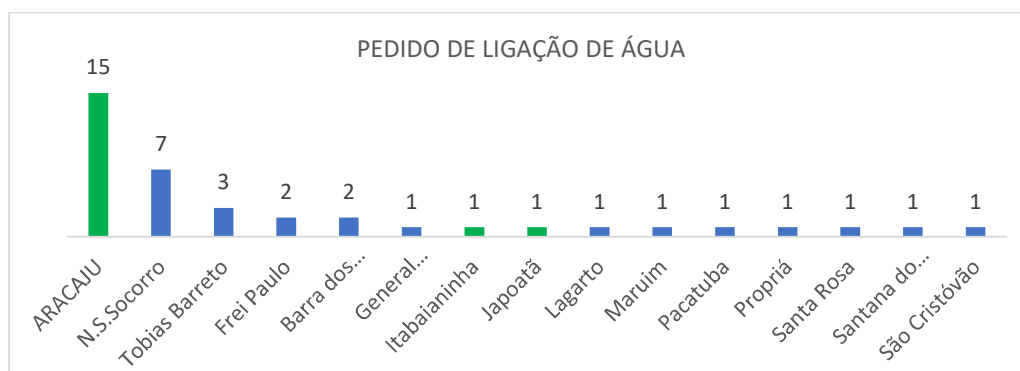


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por localidade).

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	26
Reclamações	17
Informações	09

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 26 (vinte e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 17 (dezessete) se converteram em reclamações e 09 (nove) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/2026)

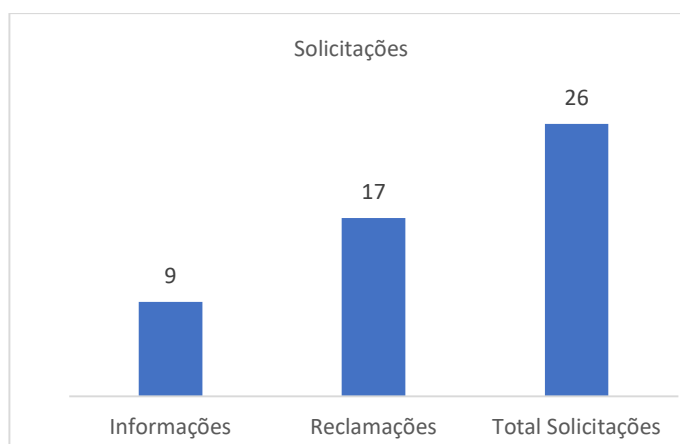


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 09 (nove) no SGO e tratando-se das tipologias Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 02 (dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Entrega da fatura 02 (dois), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 01 (um) e Oscilação de tensão 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

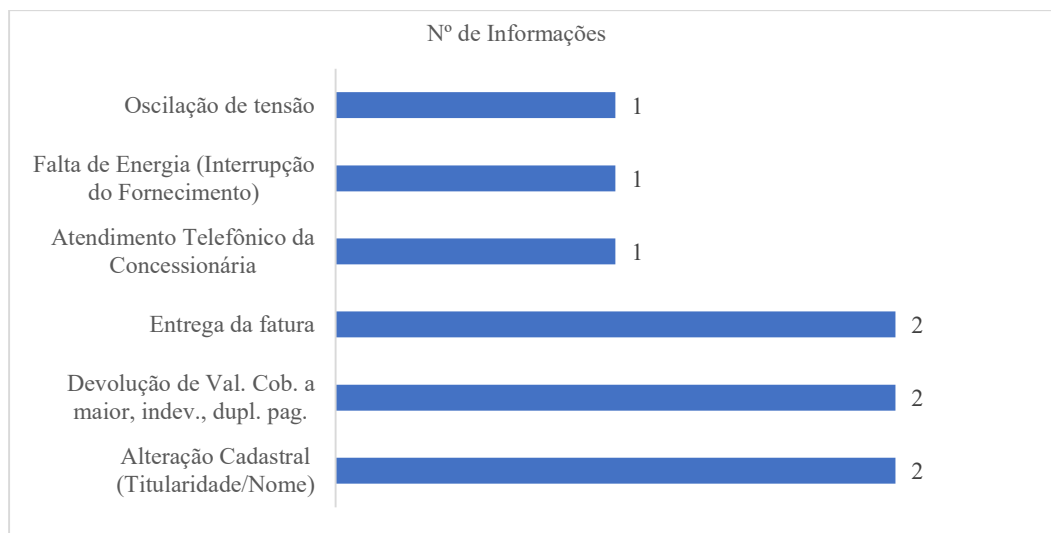


Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registras com as tipologias Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 13 (treze), Alteração Cadastral (titularidade/nome) 02 (dois), Interrupções Frequentes 01 (um) e Relocação de Poste ou Rede Elétrica 01 (um) ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.

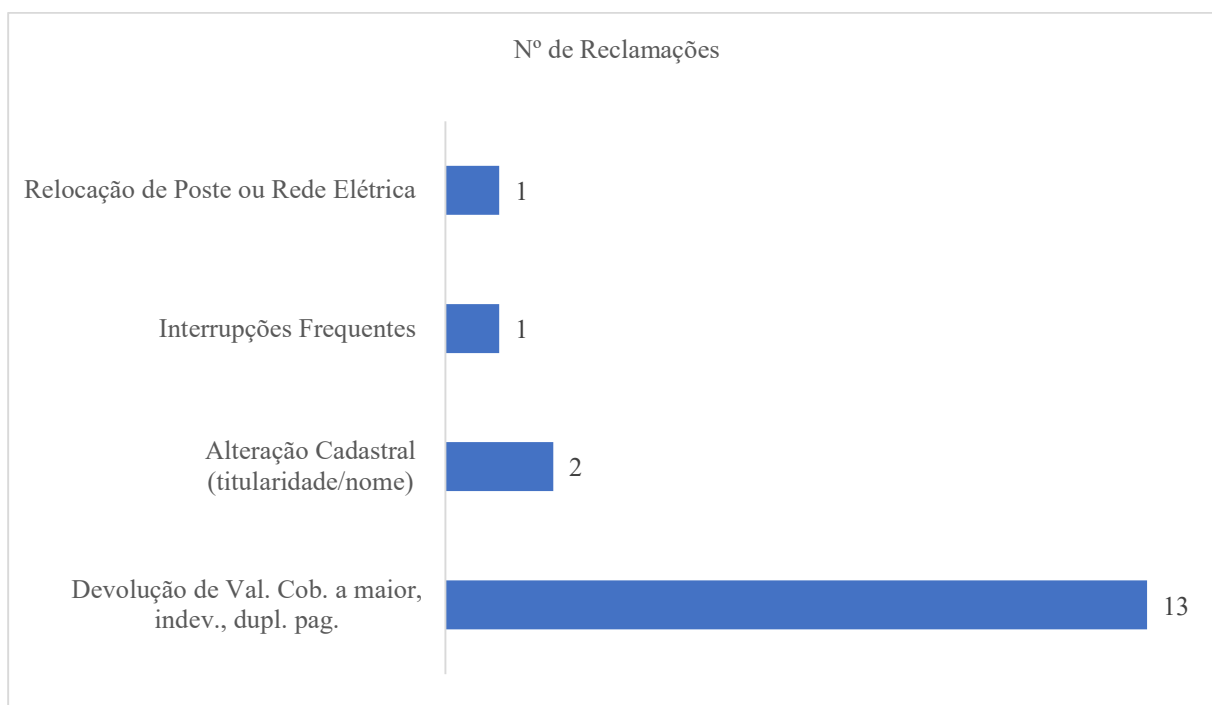


Gráfico 11: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 26 (vinte e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, foram através do canal de atendimento Aneel 167 registrados 10 (dez) e pelo Fale Conosco 16 (dezesesseis), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

Formas de Contato (JUNHO/2026)

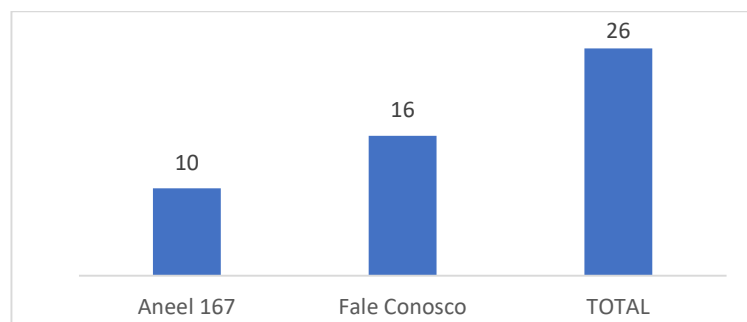


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

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

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

Total de Solicitações	482
Reclamações	61
Informações	421

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 482 (quatrocentos e oitenta e dois) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 61 (sessenta e um) se converteram em reclamações e 421 (quatrocentos e vinte e um) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (JUNHO/2026)

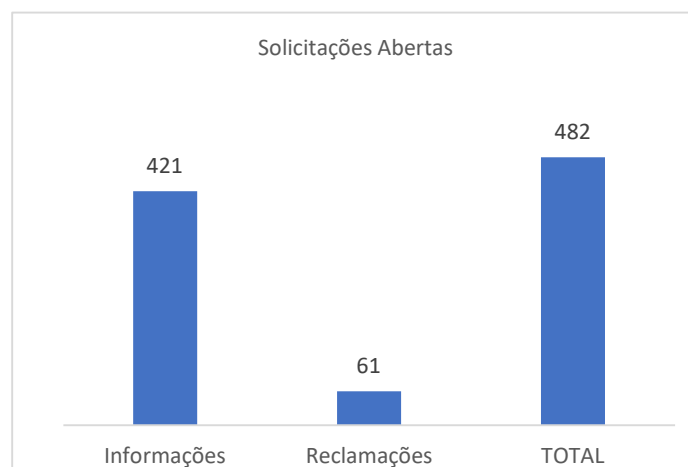


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 61 (sessenta e um) sendo Conexão Microgeração 10 (dez), Variação de Consumo 08 (oito), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 07 (Sete), Extensão de rede 05 (Cinco), Ressarcimento de Danos Elétricos 05 (cinco), Cobrança irregularidades 03 (três), Ligação 03 ((três), interrupção frequentes 03 (três) interrupção programada 02 (dois), Oscilação de Tensão 02 (dois), Poda de árvore 02 (dois), Poste ou rede Elétrica em mau estado 02 (dois), Relocação de Poste ou rede Elétrica 02 (dois), Alteração Cadastral 01 (Um), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento Telefônico da Concessionária 01 (um), Atendimento presencial 01 (Um), Fatura microgeração 01 (um), Fatura por média 01 (um), Participação Financeira 01 (um) e Interrupção frequente 01 (Um).

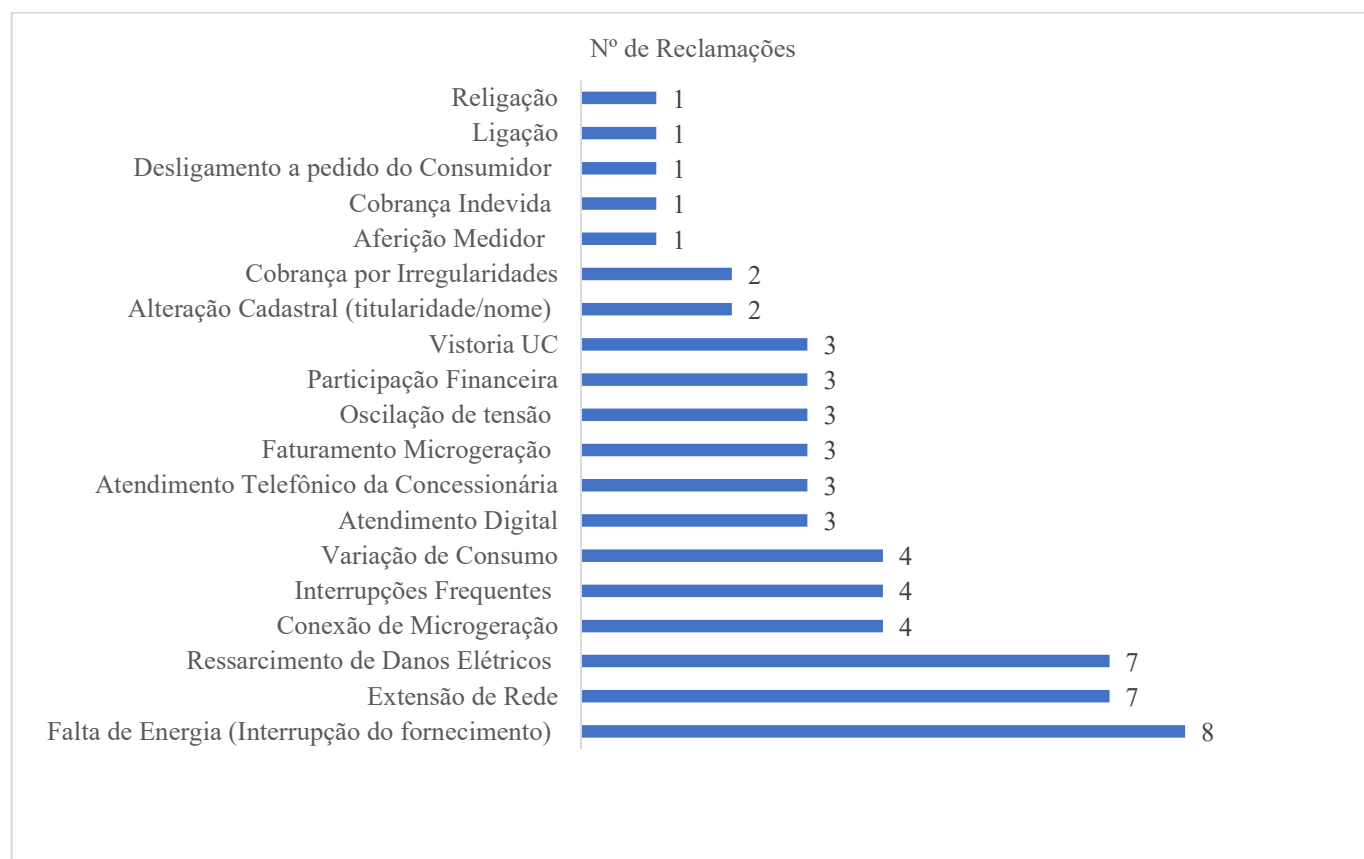


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 260 (duzentos e sessenta) Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 188 (cento oitenta e oito), Religação 34 (trinta e quatro), Oscilação de Tensão 22 (vinte e dois), Ligação 21 (vinte e um), Débitos Anteriores 17 (dezessete), Atendimento Telefônico da Concessionária 15 (Quinze), Iluminação Pública 13 (Treze), 2ª via fatura 10 (Dez), Variação de Consumo 09 (nove), Aferição medidor 08 (Oito), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 08 (Oito), Alteração cadastral 08 (oito), Alteração de Carga 06 (Seis),

Conexão Microgeração 05 (Cinco), Ressarcimento de Danos Elétricos 05(Cinco), Entrega da fatura 04 (Quatro), Parcelamento 04 (Quatro), Extensão de rede 04(Quatro), Dados do setor elétrico 04(Quatro), cobrança de irregularidades 04 (quatro), interrupções frequentes 03 (três).

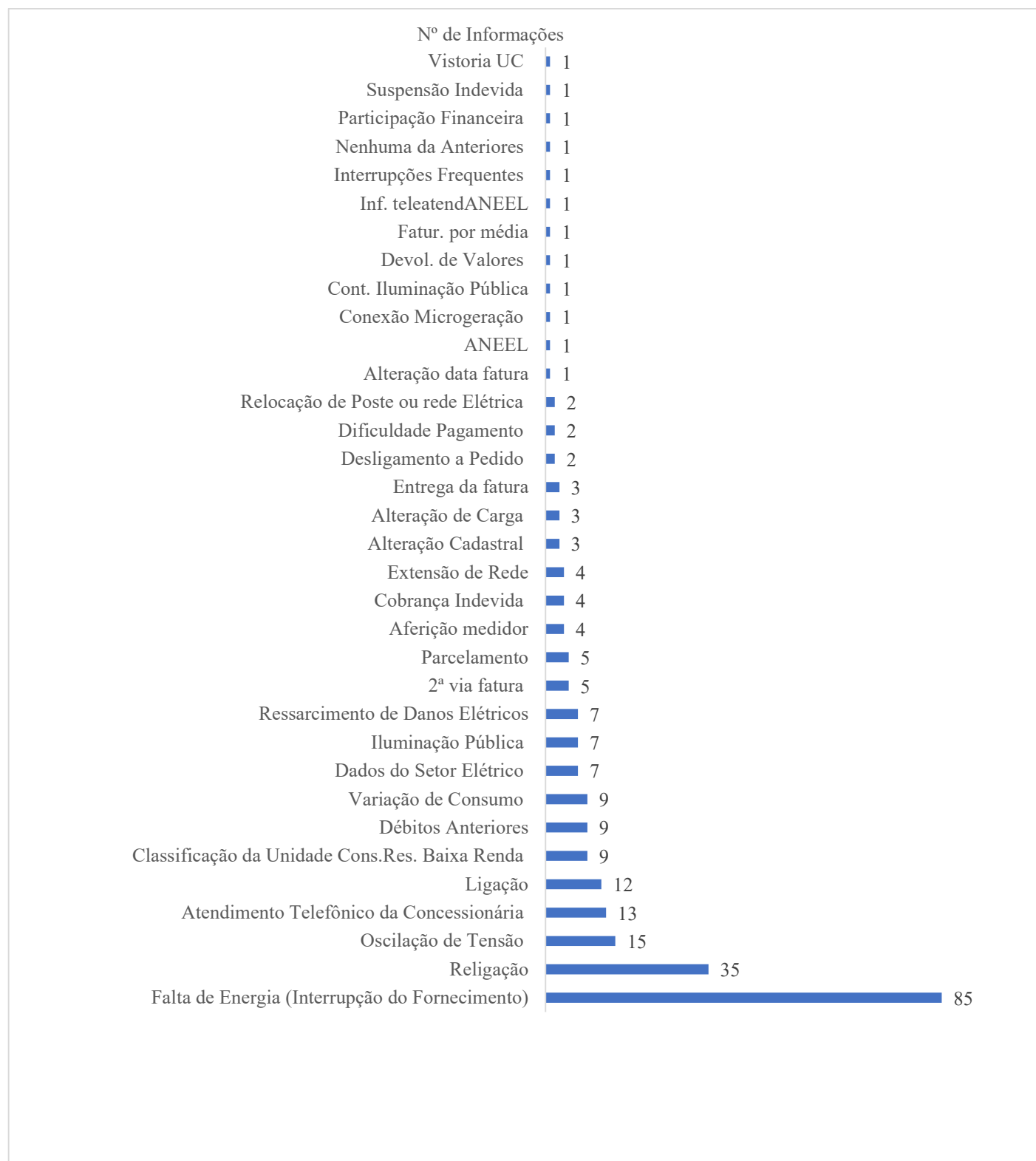


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

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.

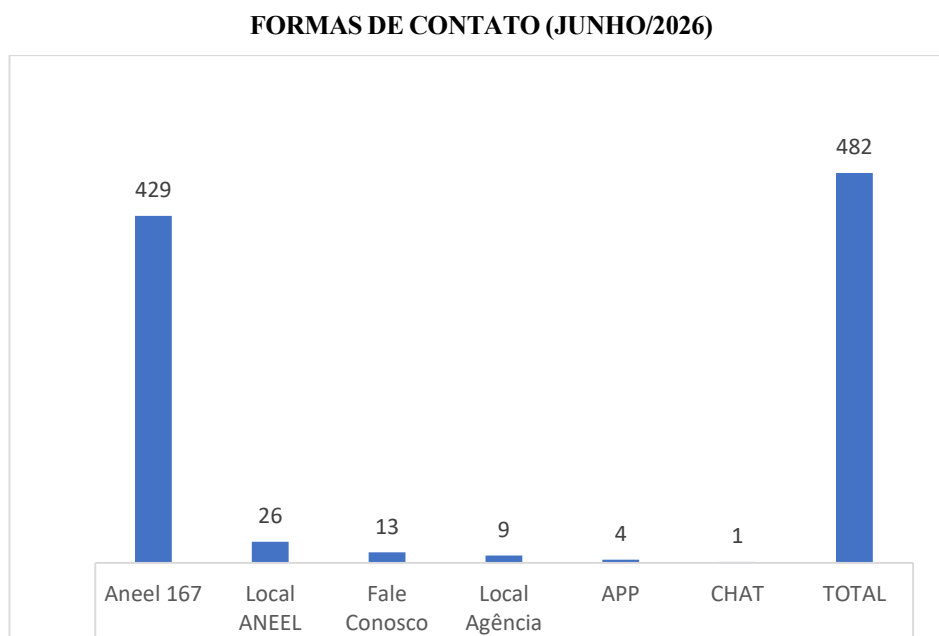


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

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 junho 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**” **Aracaju, N. S. Socorro, Tobias Barreto, Frei Paulo, Barra dos Coqueiros, General Maynard,**

Itabaianinha, Japoatã, Lagarto, Maruim, Pacatuba, Propriá, Santa Rosa, Santana do São Francisco e São Cristóvão,

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias **“Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.”** e **“Conexão Microgeração”** foram as mais demandadas.

No mês de referência deste relatório houve 01 (um) registro no setor de Gás Canalizado com o assunto Autorização/credenciamento para fins de atuar como Agente Comercializador de Gás Natural e prontamente teve seu devido encaminhamento.

No mês de referência deste relatório houve 01 (um) registro de informação no setor de Câmara Técnica de Loteria Estadual com o intuito de credenciamento, autorização e parceria que prontamente teve seu devido encaminhamento.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 29 (vinte e nove) registros sendo pelo FALA BR de não competência 24 (vinte e quatro) dentre eles **01490.2026.000096-41 – Atendimento ao público – Animais; 01490.2026.000125-10- Empréstimo CLT; 01490.2026.000120-06 - Programas sociais; 01490.2026.000122-78 – Empréstimo; 01490.2026.000124-30 – SEFAZ/SE; 01490.2026.000123-59 Saúde; 01490.2026.000110-34 - Cadastro; 01490.2026.000099-94 - Vacinação; 01490.2026.000113-87 Transporte; 01490.2026.000098-03 - Passe livre; 01490.2026.000100-62 - Planos de Saúde; 01490.2026.000101-43 Doença; 01490.2026.000114-68 - Canais de atendimento; 01490.2026.000119-72 - Assistência Estudantil; 01490.2026.000117-00 – Carregamento, 01490.2026.000115-49 – Benefício; 01490.2026.000116-20 - Bolsa família; 01490.2026.000109-09 Código de ética, 01490.2026.000105-77 – MEI, 01490.2026.000103-05 – Ambiental; 01490.2026.000106-58 - Conta Gov; 01490.2026.000108-10 - Biometria Detran; 01490.2026.000111-15 - Denúncia Idoso; 01490.2026.000104-96 - Solicitação SAMU, pelo e-mail foram 03 (três) e pelo SE OUV contabilizados 02 (dois) dentre eles 49871/26-4– Criação animal e 50138/26-1 – Saúde 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.