

# **Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria**

JULHO/2026





**Canais de atendimento:**

Formulário eletrônico (site institucional);

E-mail ([ouvidoria@agrese.se.gov.br](mailto: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 19h

**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

**Colaboradora:** Marcella Thaysa Costa da Mata

# SUMÁRIO

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1.INTRODUÇÃO.....                                 | 4  |
| 2.SANEAMENTO.....                                 | 5  |
| 2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA .....   | 5  |
| 3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA ..... | 13 |
| GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS .....                   | 13 |
| 3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA ..... | 15 |
| GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS .....                   | 15 |
| 5. CONCLUSÃO.....                                 | 20 |

# 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, 14 de Agosto 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 Julho de 2026.

**Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.**

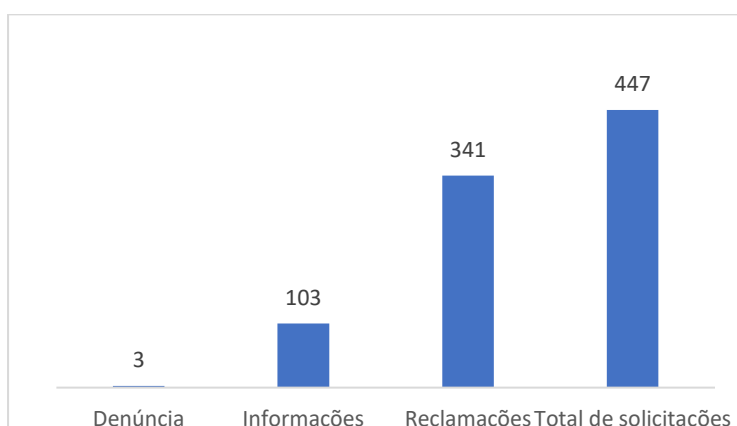
| Solicitações                                                                                                                                                                                                                                          | Quantidade |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Informações                                                                                                                                                                                                                                           | 103        |
| Reclamações                                                                                                                                                                                                                                           | 341        |
| Denúncia                                                                                                                                                                                                                                              | 003        |
| <b>Total de Solicitações</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>447</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
| Informações Finalizadas                                                                                                                                                                                                                               | 103        |
| Reclamações/Denúncias/Elogios -<br>Finalizados                                                                                                                                                                                                        | 219        |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b>                                                                                                                                                                                                              | <b>322</b> |
| Total de Solicitações em andamento                                                                                                                                                                                                                    | 125        |
| <b>Total de processos em tramitação</b><br><b>313/2026; 371/2025; 531/2025; 416/2025; 01/2026; 27/2026, 53/2026; 55/2026;</b><br><b>64/2026; 72/2026; 269/2026; 299/2026; 013301.03140/2026-4; 013301.02380/2026-2;</b><br><b>336/2026; 355/2026.</b> |            |

**Fonte: Ouvidoria/Agrese**

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Julho apenas 27,97% 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 447 (quatrocentos e quarenta e sete) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 31,99% 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.

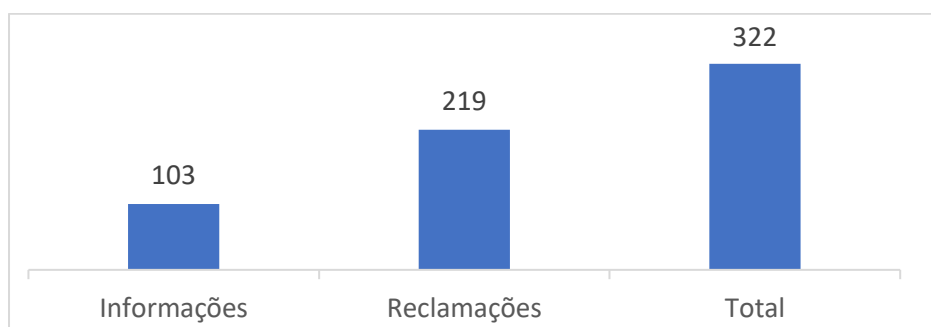


**Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

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

Observa-se no gráfico 2 que 72,04% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de julho, tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

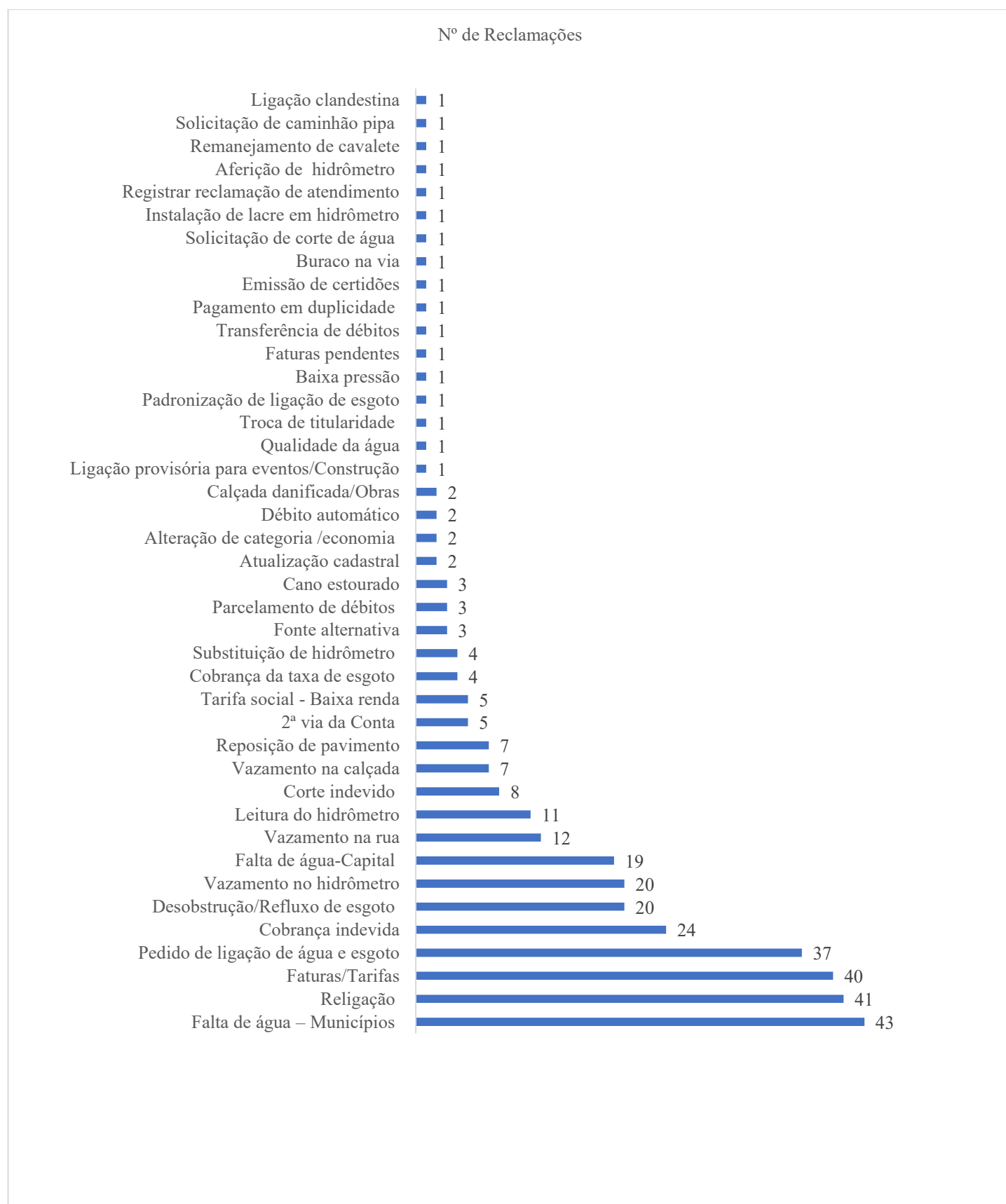
No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias.



**Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.**

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de Falta de água – Municípios 43 (quarenta e três), Religação 41 (quarenta e um), Faturas/Tarifas 40 (quarenta), Pedido de ligação de água e esgoto 37 (trinta e sete), Cobrança indevida 24 (vinte e quatro), Desobstrução/Refluxo de esgoto 20 (vinte), Vazamento no hidrômetro 20 (vinte), Falta de água-Capital 19 (dezenove), Vazamento na rua 12 (doze), Leitura do hidrômetro 11 (onze), Corte indevido 08 (oito), Vazamento na calçada 07 (sete), Recomposição de pavimento 07 (sete), 2ª via da Conta 05 (cinco), Tarifa social - Baixa renda 05 (cinco), Cobrança da taxa de esgoto 04 (quatro), Substituição de hidrômetro 04 (quatro), Fonte Alternativa 03 (três), Parcelamento de débitos 03 (três), Cano estourado 03 (três), Atualização Cadastral 02 (dois), Alteração de categoria /economia 02 (dois), Débito Automático 02 (dois), Calçada danificada/Obras 02

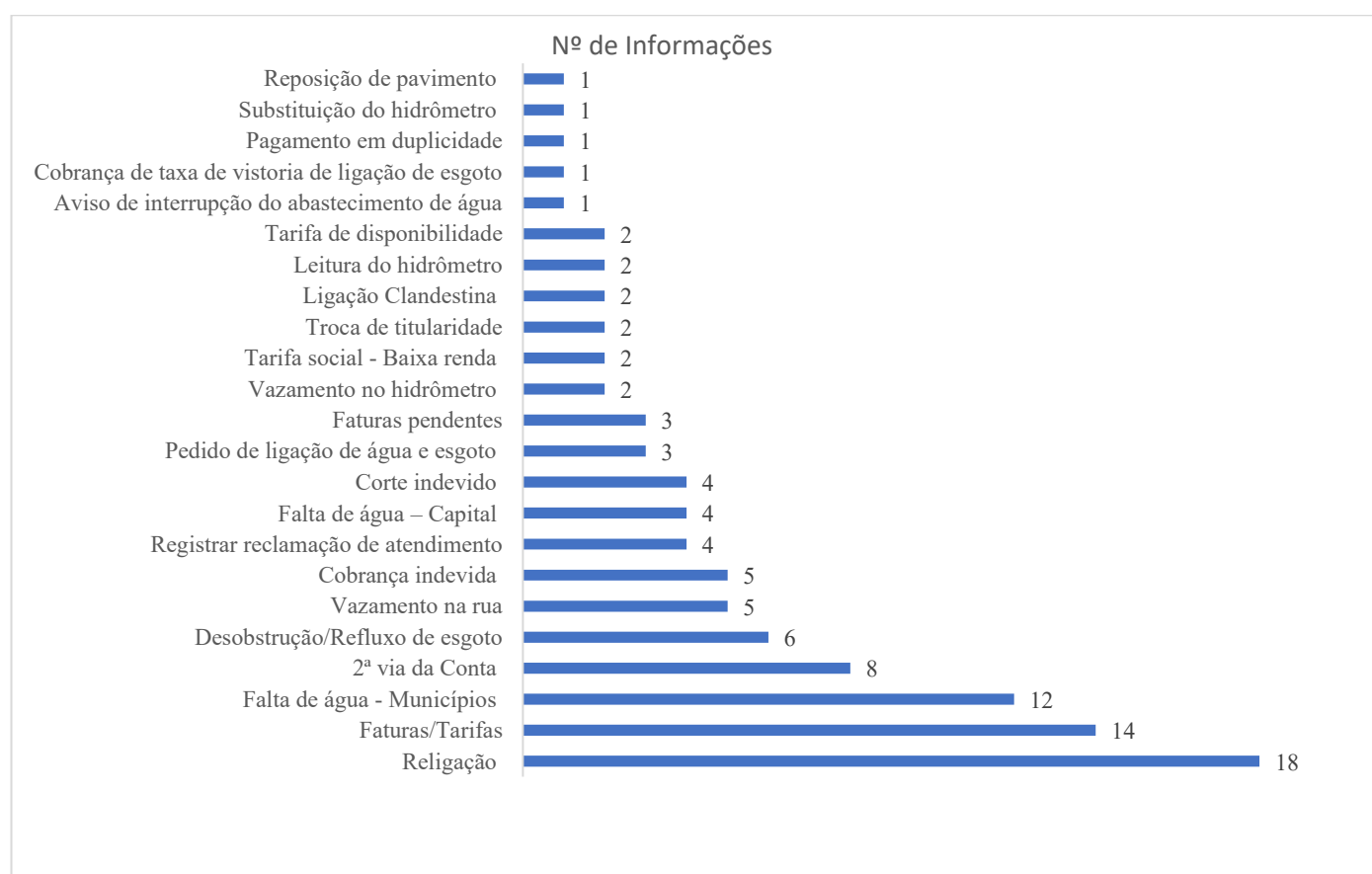
(dois), Ligação provisória para eventos/construção 01 (um), Qualidade da água 01 (um), Troca de titularidade 01 (um), Padronização de ligação de esgoto 01 (um), Baixa pressão 01 (um), Faturas pendentes 01 (um), Transferência de débitos 01 (um), Pagamento em duplicidade 01 (um), Emissão de certidões 01 (um), Buraco na via 01 (um), Solicitar corte de água 01 (um), Instalação de lacre em hidrômetro 01 (um), Registra reclamação de atendimento 01 (um), Aferição de hidrômetro 01 (um), Remanejamento de cavalete 01 (um), Solicitação de caminhão pipa 01 (um) e Ligação Clandestina 01 (um). Denúncias 03 (três) sendo elas Qualidade da água, Ligação Clandestina e Pedido de ligação de água e esgoto.



**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 julho/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de Religação 18 (dezoito), Faturas/Tarifas 14 (quatorze), Falta de água – Municípios 12 (doze), 2ª via da Conta 08 (oito), Desobstrução/Refluxo de esgoto 06 (seis), Vazamento na rua 05 (cinco), Cobrança indevida 05 (cinco), Registrar Reclamação de Atendimento 04 (quatro), Falta de água – Capital 04 (quatro), Corte indevido 04 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 03 (três), Faturas Pendentes 03 (três), Vazamento no hidrômetro 02 (dois), Tarifa social - Baixa renda 02 (dois), Troca de titularidade 02 (dois), Ligação Clandestina 02 (dois), Leitura do hidrômetro 02 (dois), Tarifa de disponibilidade 02 (dois), Aviso de Interrupção do abastecimento de água 01 (um), Cobrança de taxa de vistoria de ligação de esgoto 01 (um), Pagamento em duplicidade 01 (um), Substituição do hidrômetro 01 (um) e Reposição de pavimento 01 (um).

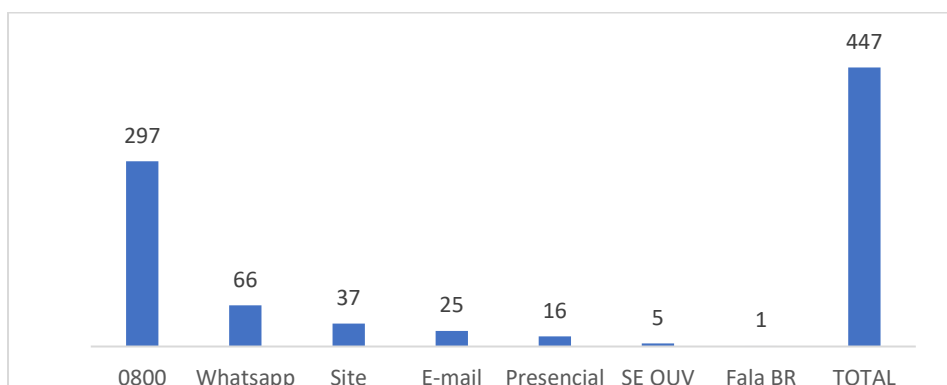


**Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.**

**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.**

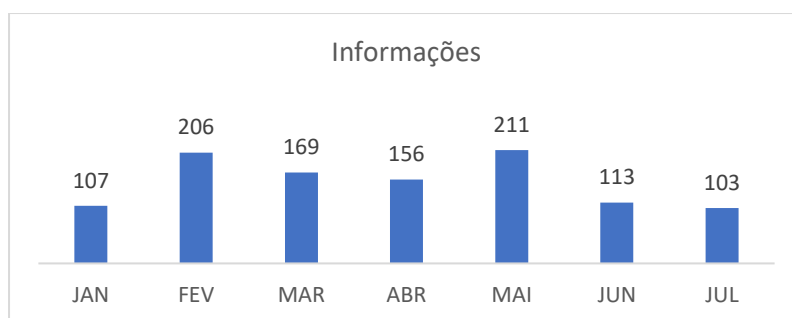
Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram registradas pelo Telefone 0800 contabilizadas 296 (duzentos e noventa e sete), seis), WhatsApp 66 (sessenta e seis), Site 37 (trinta e sete), E-mail 25 (vinte e cinco), Presencial 16 (dezesesseis), SE OUV 05 (cinco) e FALA BR 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

#### Formas de Contato (JULHO/2026)



**Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.**

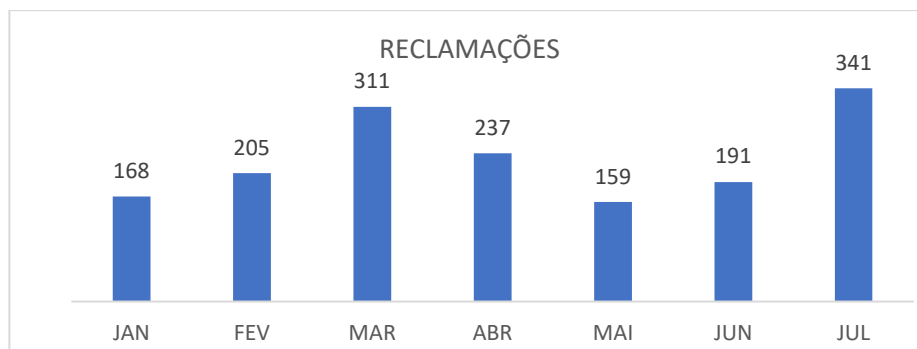
No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 103 (cento e três) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de julho e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.



**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 341 (trezentos e quarenta e um) 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 219 (duzentos e dezenove) e em andamento 125 (cento e vinte e cinco).

✓ Resolvidas dentro do mês 219 (duzentos e dezenove).

Neste relatório constam 02 (duas) demandas em andamento dos meses anteriores.

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **“Falta de água – Municípios”** foram registrados em 43 (quarenta e três) dentre eles Nossa Senhora da Glória, Carira, São Cristóvão, Socorro (Parque dos Faróis, Santa Inês, Marcos Freire 2, Marcos Freire 3, Fernando Collor, Sede, Jardim 1, Jardim 2, Jardim, Albano Franco, Neuzice Barreto e Palestina), Laranjeiras, Aparecida, Arauá, Cristinápolis, Estância, Japaratuba, Malhada dos Bois, Maruim, Dorcas, Pirambu, Poço Redondo, Porto da Folha, Propriá, Rosário do Catete e Lagarto, conforme gráfico 08 (mapa) abaixo.



## MONITORAMENTO DE ESCASSEZ HÍDRICA



### RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE

#### 1. Aracaju — 19 ocorrências

MUITO CRÍTICO · Foco Principal

#### 2. N. Sra. do Socorro — 16

MUITO CRÍTICO

#### 3. N. Sra. da Glória — 4

Médio

#### 4. Carira — 3

Médio

#### 5. São Cristóvão — 3

Médio

#### 6. Laranjeiras — 2

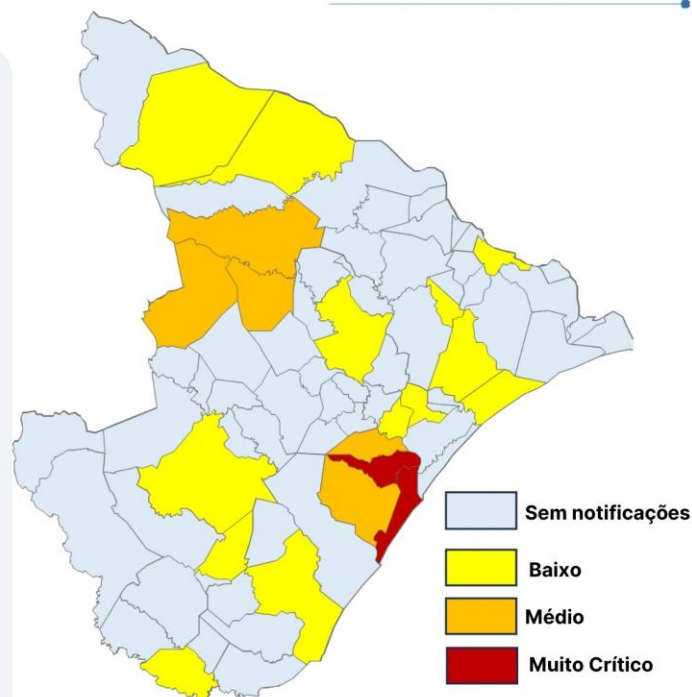
Baixo

#### 7. N. Sra. Aparecida — 2

Baixo

#### 8 a 20 · Baixa Ocorrência (1 cada)

Araúá, Cristinápolis, Estância, Japaratuba, Malhada dos Bois, Maruim, N. Sra. das Dores, Pirambu, Poço Redondo, Porto da Folha, Propriá, Rosário do Catete e Lagarto



20 municípios

62 ocorrências registradas

Ouvidoria AGRESE · Julho/2026

### OBSERVAÇÃO

Sobre a criticidade no abastecimento de Nossa Senhora do Socorro, a desativação de poços e falhas em sistemas de captação anteriores (como o sistema Ibura) reduzem a produção local de água subterrânea.

A oferta extra da nova adutora é fundamental para repor o que deixou de ser produzido pelos poços desativados, o que significa que o ganho que seria de 30% na disponibilidade pode atenuar as perdas em vez de representar uma expansão imediata e ampla do serviço

Fonte: Ouvidoria AGRESE — Dados de julho/2026

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

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

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Total de Solicitações | 29 |
| Reclamações           | 03 |
| Informações           | 26 |

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 29 (vinte e nove) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 03 (três) se converteram em reclamações e 26 (vinte e seis) em informações.

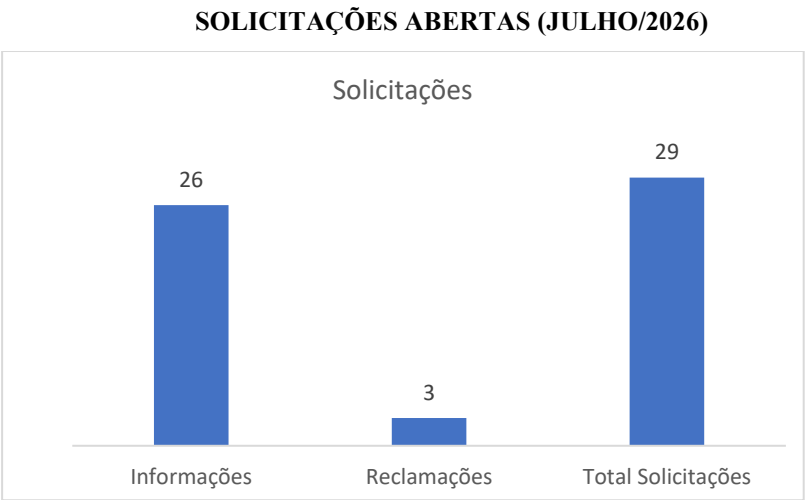
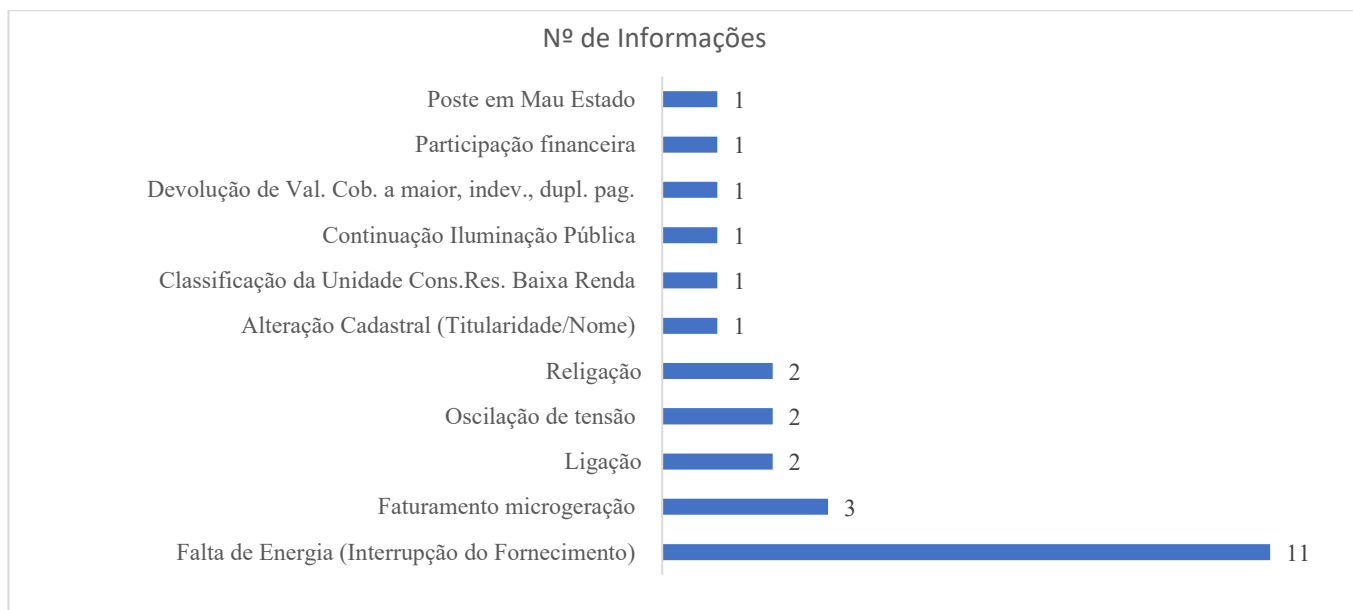


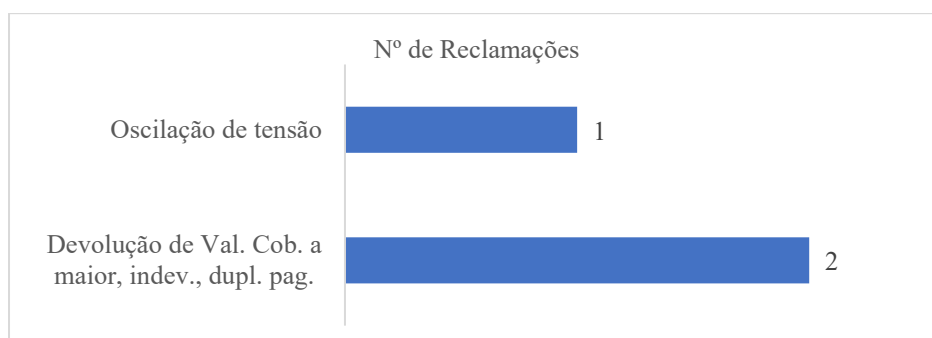
Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 26 (vinte e seis) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 11 (onze), Faturamento microgeração 03 (três), Ligação 02 (dois), Oscilação de tensão 02 (dois), Religação 02 (dois), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Continuação Iluminação Pública 01 (um), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 01 (um), Participação financeira 01 (um) e Poste em Mau Estado 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.



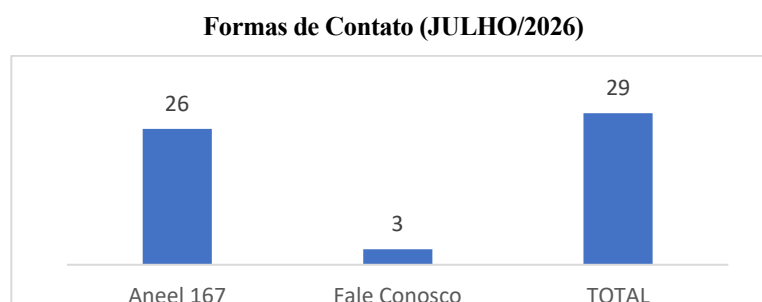
**Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.**

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registras com as tipologias Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois) e Oscilação de tensão 02 (dois) ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.



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

Dos 29 (vinte e nove) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, foram através do canal de atendimento Aneel 167 registrados 26 (vinte e seis) e pelo Fale Conosco 03 (três), 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 julho/2026, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica.

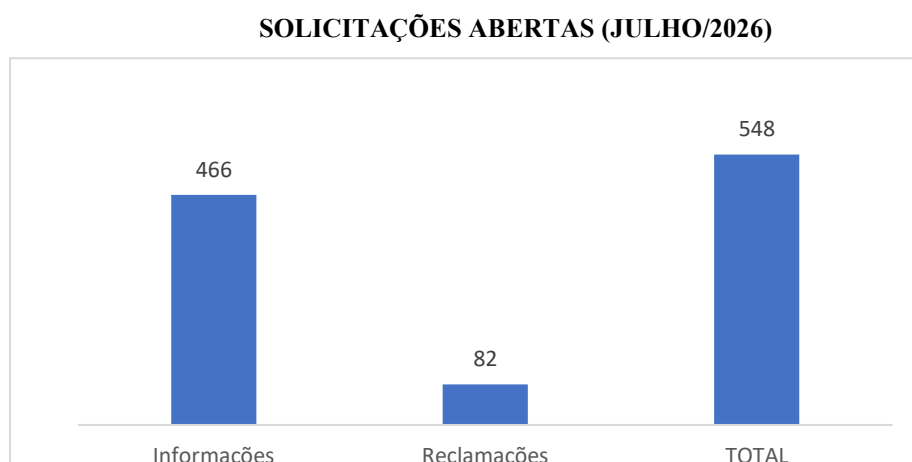
**Tabela 3: Quantitativo das Solicitações por modalidade registrados no SGO.**

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>Total de Solicitações</b> | <b>548</b> |
| Reclamações                  | 82         |
| Informações                  | 466        |

Fonte: SGO/Aneel

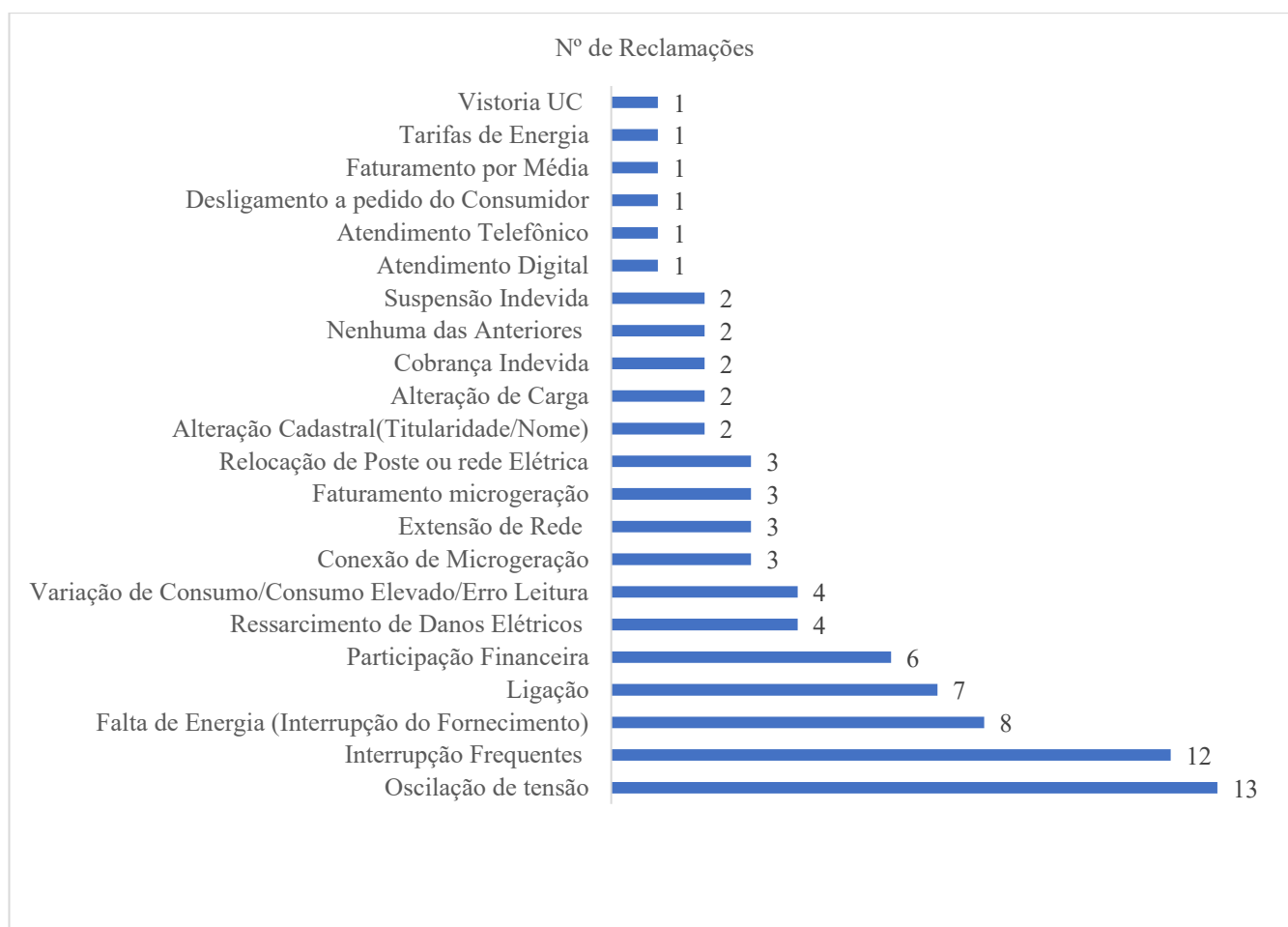
### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 548 (quinhentos e quarenta e oito) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 82 (oitenta e dois) se converteram em reclamações e 466 (quatrocentos e sessenta e seis) em informações.



**Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

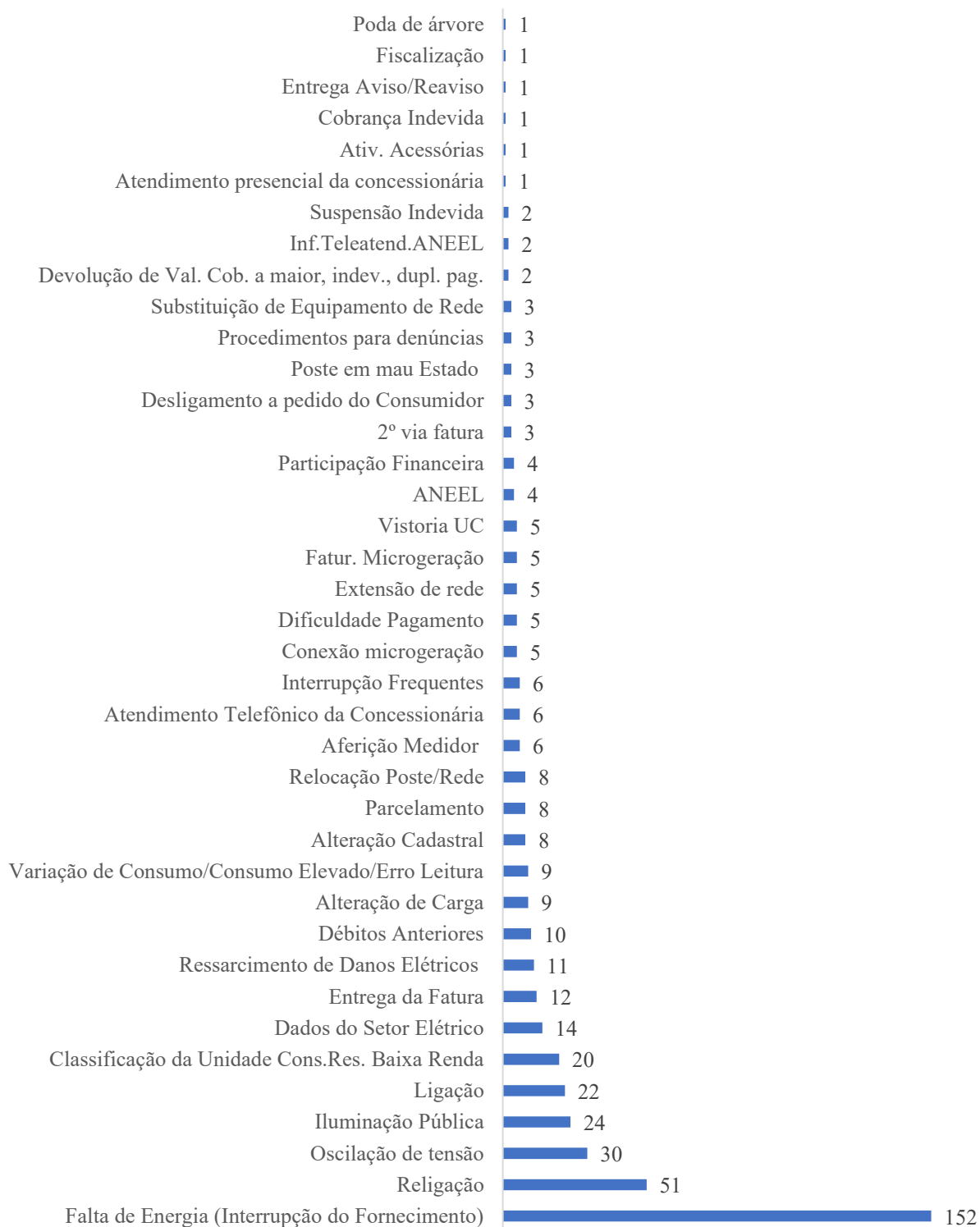
No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 82 (oitenta e dois) sendo Oscilação de tensão 13 (treze), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 08 (oito), Ligação 07 (sete), Participação Financeira 06 (seis), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Conexão de Microgeração 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Faturamento microgeração 03 (três), Relocação de Poste ou rede Elétrica 03 (três), Alteração Cadastral(Titularidade/Nome) 02 (dois), Alteração de Carga 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Nenhuma das Anteriores 02 (dois), Suspensão Indevida 02 (dois), Atendimento Digital 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Desligamento a pedido do Consumidor 01 (um), Faturamento por Média 01 (um), Tarifas de Energia 01 (um) e Vistoria UC 01 (um).



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

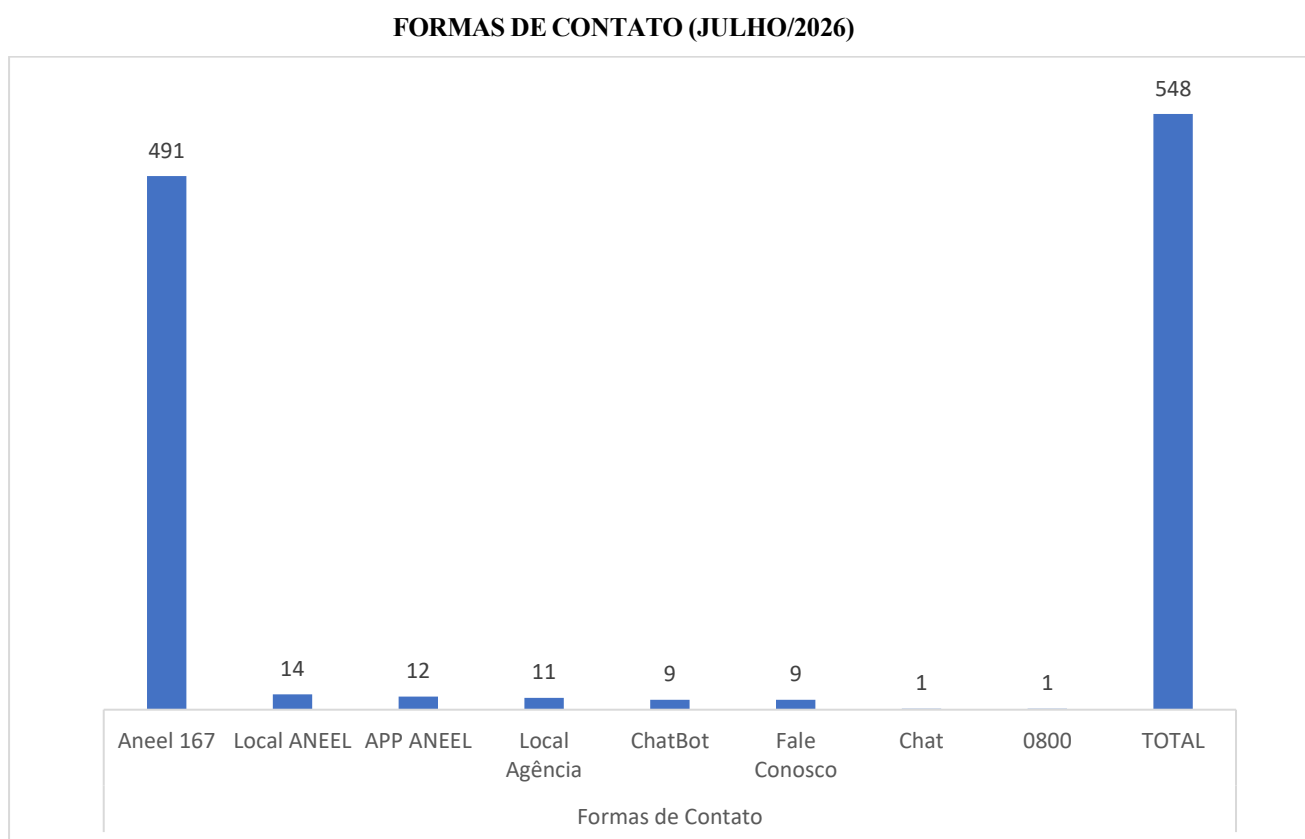
No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 466 (quatrocentos e sessenta e seis) Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 152 (cento e cinquenta e dois), Religação 51 (cinquenta e um), Oscilação de tensão 30 (trinta), Iluminação Pública 24 (vinte e quatro), Ligação 22 (vinte e dois), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 20 (vinte), Dados do Setor Elétrico 14 (quatorze), Entrega da Fatura 12 (doze), Ressarcimento de Danos Elétricos 11 (onze), Débitos Anteriores 10 (dez), Alteração de Carga 09 (nove), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 09 (nove), Alteração Cadastral 08 (oito), Parcelamento 08 (oito), Relocação Poste/Rede 08 (oito), Aferição Medidor 06 (seis), Atendimento Telefônico da Concessionária 06 (seis), Interrupção Frequentes 06 (seis), Conexão microgeração 05 (cinco), Dificuldade Pagamento 05 (cinco), Fatur. Microgeração 05 (cinco), Vistoria UC 05 (cinco), ANEEL 04 (quatro), Participação Financeira 04 (quatro), 2º via fatura 03 (três), Desligamento a pedido do Consumidor 03 (três), Poste em mau Estado 03 (três), Procedimentos denúncias 03 (três), Subs. Equipamento Rede 03 (três), Inf. Teletend. ANEEL 02 (dois), Suspensão Indevida 02 (dois), Atendimento presencial da concessionária 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Entrega Aviso/Reaviso 01 (um), Fiscalização 01 (um) e Poda de árvore 01 (um).

## Nº de Informações



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

Dos 548 (quinhentos e quarenta e oito) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 491 (quatrocentos e noventa e um) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica pelo Local ANEEL 14 (quatorze), APP ANEEL 12 (doze), Local Agência 11 (onze), ChatBot 09 (nove), Fale Conosco 09 (nove), Chat 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 julho de 2026.

**Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.**

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>     | <b>00</b> |
| Informações                              | 01        |
| Reclamações                              | 00        |
| Denúncia                                 | 00        |
| Elogios                                  | 00        |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b> | <b>01</b> |
| Informações Finalizadas                  | 01        |
| Reclamações Finalizadas                  | 00        |
| Denúncias Finalizadas                    | 00        |
| <b>Total de processos em tramitação</b>  | <b>00</b> |
| 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 **“Falta de água – Municípios** dentre eles Socorro (Parque dos Faróis, Santa Inês, Marcos Freire 2, Marcos Freire 3, Fernando Collor, Sede, Jardim 1, Jardim 2, Jardim, Albano Franco, Neuzice Barreto), Nossa Senhora da Glória, Carira, São Cristóvão, Laranjeiras, Aparecida, Arauá, Cristinápolis, Estância, Japaratuba, Malhada dos Bois, Maruim, Dorcas, Pirambu, Poço Redondo, Porto da Folha, Propriá, Rosário do Catete e Lagarto.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as **tipologias “Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.” e “Interrupções frequentes”** 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 22 (vinte e dois) registros sendo pelo FALA BR de não competência 19 (dezenove) dentre eles **01490.2026.000126-00 – Atendimento ao público; 01490.2026.000128-63 – Assistência Estudantil; 01490.2026.000129-44- Conta bloqueada; 01490.2026.000130-88 - Planos de saúde; 01490.2026.000132-40 - Programas e Benefícios Sociais; 01490.2026.000131-69 - Atendimento ao público; 01490.2026.000133-20 - Autorização, Regulação e Fiscalização; 01490.2026.000134-01 - Denúncia Falecimento; 01490202600013592 - Programas Sociais; 01490.2026.000136-73 - Bolsa família; 01490.2026.000137-54 - Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde; 01490.2026.000138-35 - Hospital Universitário; 01490.2026.000140-50 - Planos de saúde; 01490.2026.000139-16 - Bolsa família; 01490.2026.000141-30 Programas e Benefícios Sociais; 01490.2026.000143-00 – Crime; 01490.2026.000145-64 - Dados Pessoais; 01490.2026.000142-11 - Regime de trabalho, 01490.2026.000146-45 - Defesa Nacional, pelo e-mail foram 02 (dois) e pelo WhatsApp contabilizado 01 (um) 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.