

# **Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria**

AGOSTO/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 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 .....                   | 12 |
| 3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA ..... | 14 |
| GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS .....                   | 14 |
| 4. GÁS CANALIZADO .....                           | 19 |
| 5. LOTERIA ESTADUAL .....                         | 20 |
| 6. CONCLUSÃO.....                                 | 21 |

# 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 Setembro 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 Agosto de 2026.

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

| Solicitações                                                                                                                                                                                                                                          | Quantidade |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Informações                                                                                                                                                                                                                                           | 54         |
| Reclamações                                                                                                                                                                                                                                           | 405        |
| Denúncia                                                                                                                                                                                                                                              | 002        |
| <b>Total de Solicitações</b>                                                                                                                                                                                                                          | 461        |
| Informações Finalizadas                                                                                                                                                                                                                               | 054        |
| Reclamações/Denúncias/Elogios -<br>Finalizados                                                                                                                                                                                                        | 330        |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b>                                                                                                                                                                                                              | 384        |
| Total de Solicitações em andamento                                                                                                                                                                                                                    | 75         |
| <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 Agosto apenas 16,27% 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 461 (quatrocentos e sessenta e um) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 10,07% 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.

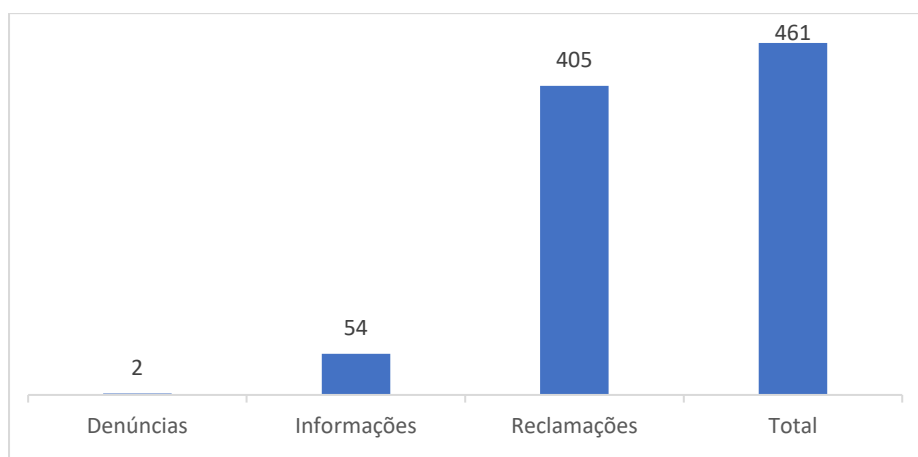


**Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

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

Observa-se no gráfico 2 que 83,30% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de agosto, 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.

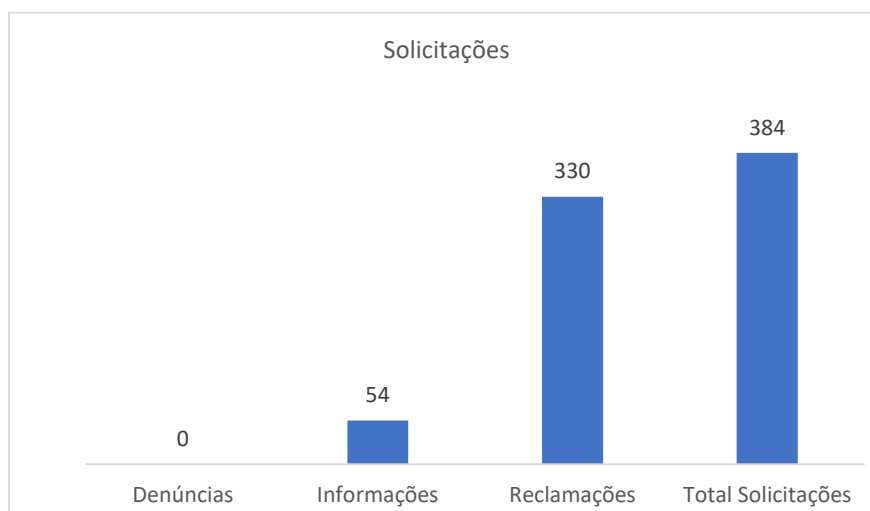


**Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.**

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se Religação 58 (cinquenta e oito), Falta de água – Municípios 54 (cinquenta e quatro), Faturas/Tarifas 42 (quarenta e dois), Pedido de ligação de água e esgoto 37 (trinta e sete), Falta de água-Capital 38 (trinta e oito), Vazamento no hidrômetro 21 (vinte e um), Desobstrução/Refluxo de esgoto 20 (vinte), Cobrança indevida 17 (dezessete), Vazamento na rua 12 (doze), Corte indevido 11 (onze), Leitura do hidrômetro 10 (dez), Baixa pressão 08 (oito), Recomposição de pavimento 08 (oito), Substituição de hidrômetro 07 (sete), Solicitação de caminhão

pipa 07 (sete), Vazamento na calçada 06 (seis), Troca de titularidade 06 (seis), Alteração de categoria /economia 05 (cinco), Calçada danificada/Obras 03 (três), Cobrança de Instalação de Água 03 (três), Transferência de débito 03 (três), Atualização Cadastral 03 (três), Tarifa social - Baixa renda 03 (três), Padronização de ligação de esgoto 03 (três), Aferição de hidrômetro 02 (dois), Qualidade da água 02 (dois), Remanejamento de cavalete 02 (dois), Instalação de hidrômetro 02 (dois), ACP 202610700673 02 (dois), Solicitação de corte de água 01 (um), Cano estourado 01 (um), Cobrança taxa de esgoto 01 (um), Faturas Pendentes 01 (um), 2ª via da Conta 01 (um), Limpeza no local de serviço – Terrenos da concessionária 01 (um), Emissão de Declaração 01 (um), Ligação Clandestina 03 (três) e Buraco na via 01 (um). Denúncia 02 (dois) sobre a tipologia Ligação Clandestina.

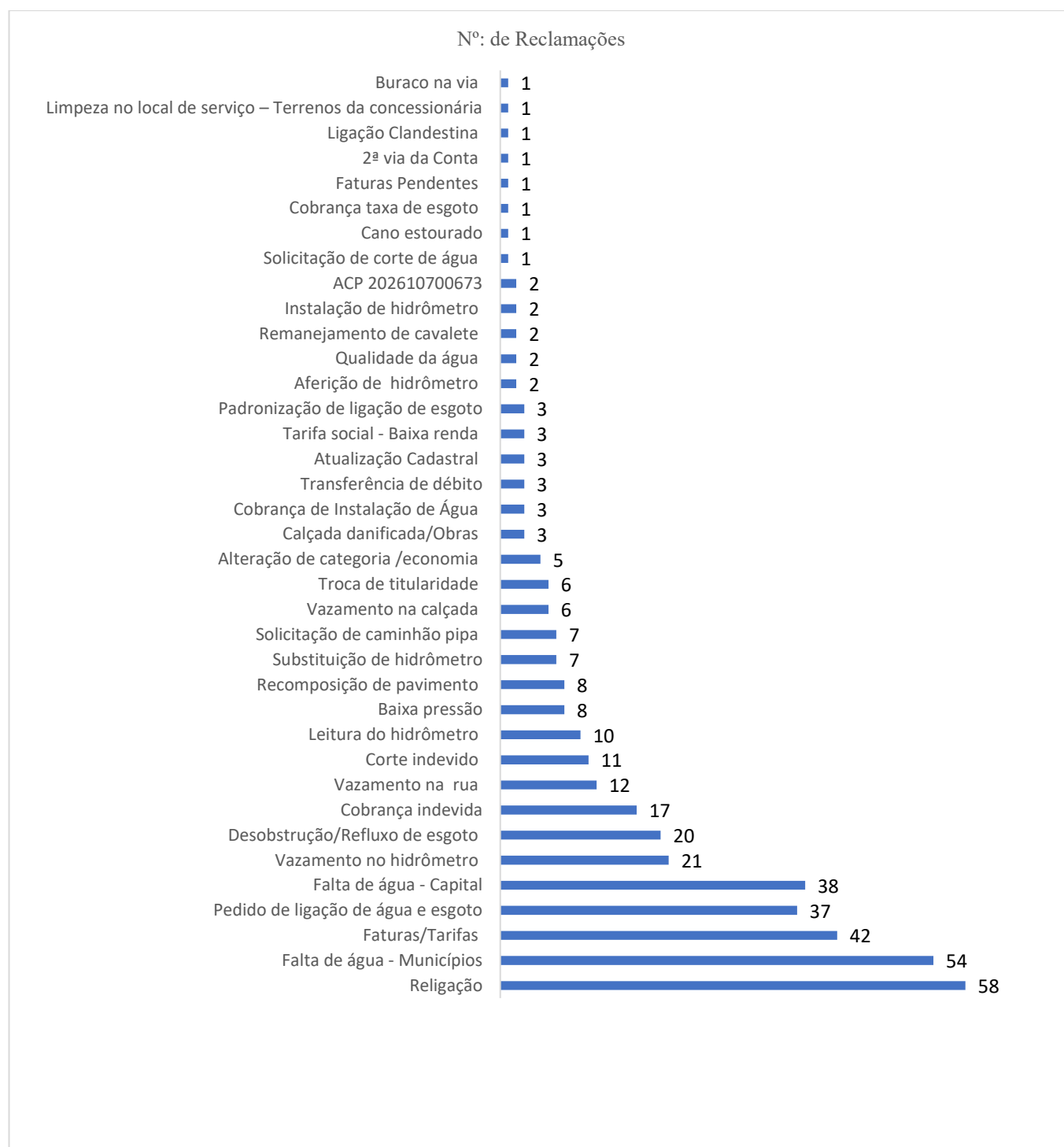


**Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.**

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em agosto/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de Faturas/Tarifas 12 (doze), 2ª via da Conta 07 (sete), Informações canais de atendimento da concessionária 07 (sete), Religação 04 (quatro), Leitura do hidrômetro 02 (dois), Vazamento no hidrômetro 03 (três), Faturas Pendentes 02 (dois), Parcelamento de débitos 02 (dois), Padronização de

ligação de esgoto 02 (dois), Tarifa de disponibilidade 02 (dois), Falta de água – Municípios 02 (dois), Parcelamento de débitos 02 (dois), Cobrança indevida 01 (um), Instalação de hidrômetro 01 (um), Desobstrução/Refluxo de esgoto 01 (um), Solicitar corte de água 01 (um), Qualidade da água 01 (um), Vazamento na calçada 01 (um), Falta de água – Capital 01 (um), Alteração de categoria/economia 01 (um) e Troca de titularidade 01 (um).

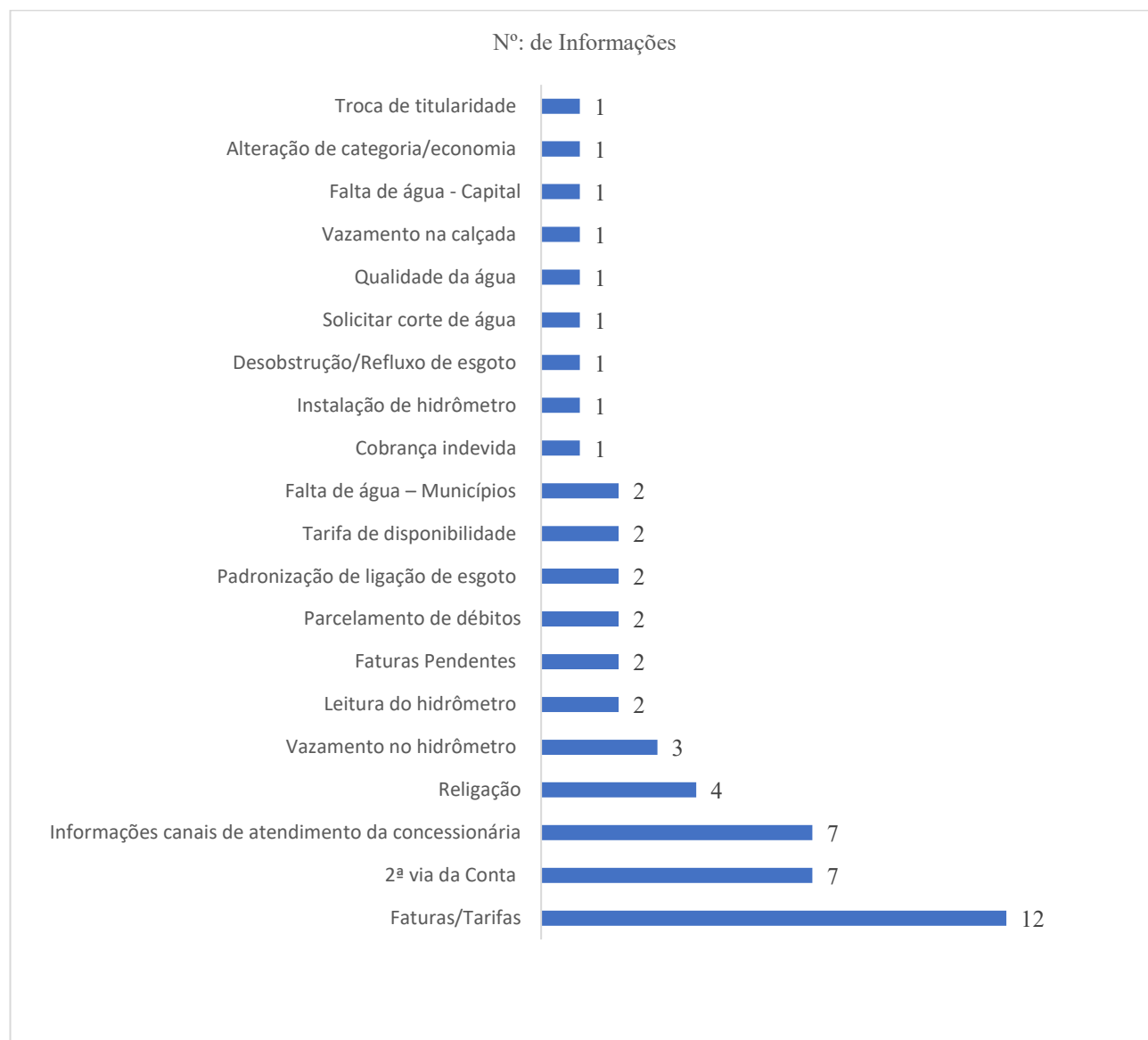


**Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.**

**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 254 (duzentos e cinquenta e quatro), WhatsApp 92 (noventa e dois), E-mail 45 (quarenta e cinco), Site 32 (trinta e dois), Presencial

28 (vinte e oito), FALA BR 06 (seis) e SE OUV 04 (quatro) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

**Formas de Contato (AGOSTO/2026)**

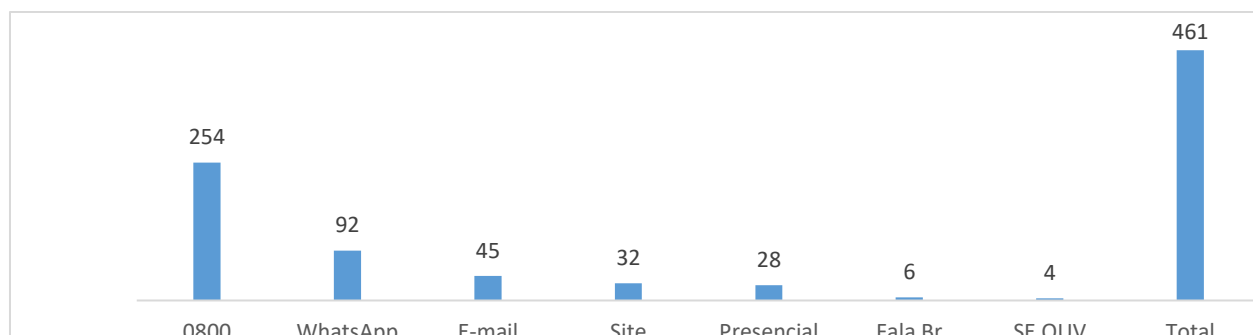


**Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.**

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 54 (cinquenta e quatro) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de agosto e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

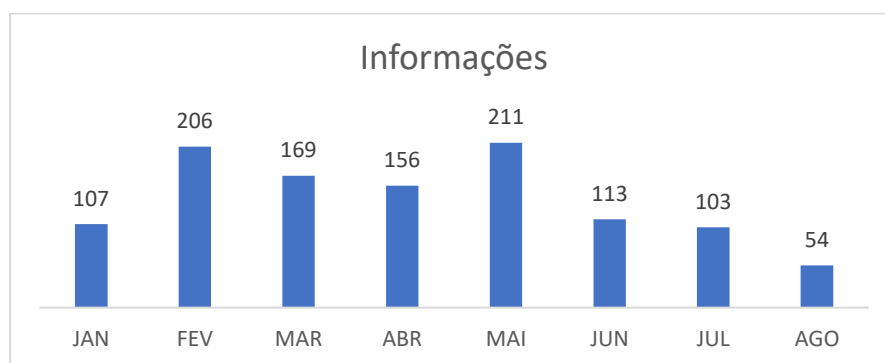


**Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas.**

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 405 (quatrocentos e cinco) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

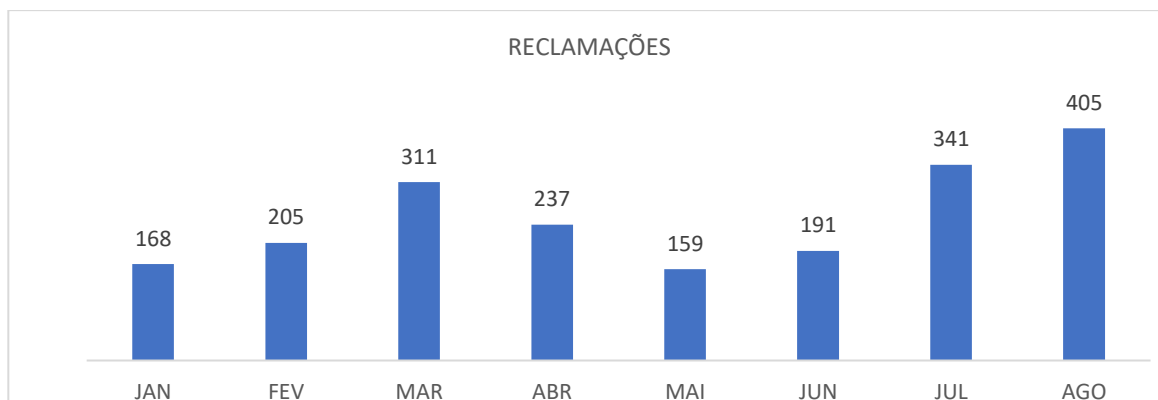


**Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.**

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 306 (trezentos e seis) e em andamento 99 (noventa e nove).

✓ Resolvidas dentro do mês 306 (trezentos e seis).

Neste relatório não consta demanda em andamento dos meses anteriores.

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **“Religação”** foram registrados **58 (cinquenta e oito)** e **“Falta de água - Municípios”** **54 (cinquenta e quatro)** a segunda mais demandada dentre os municípios Socorro, Carira, Lagarto, Pirambu, Boquim, Tobias Barreto, Barra dos Coqueiros, Arauá, Frei Paulo, Cumbe, Itabi e Umbaúba, conforme gráfico 08 (mapa) abaixo.

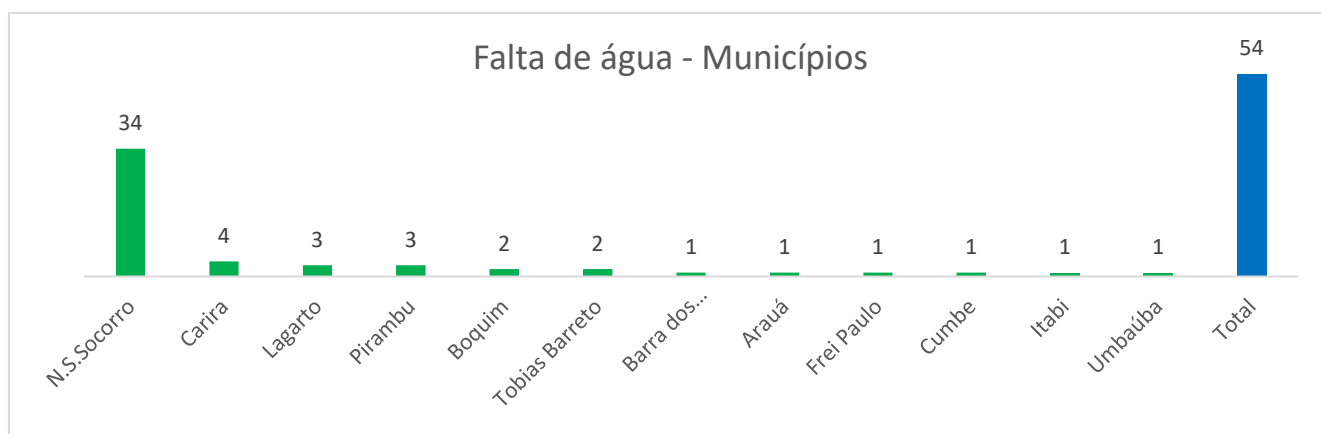


**Gráfico 8: Quantitativo da 2ª reclamação mais registrada (Falta de água - Municípios).**

### 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 agosto/2026, a respeito do serviço prestado pela distribuidora.

**Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.**

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>Total de Solicitações</b> | <b>13</b> |
| Reclamações                  | 03        |
| Informações                  | 10        |

Fonte: SGO/Aneel

## GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 13 (treze) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 03 (três) se converteram em reclamações e 10 (dez) em informações.

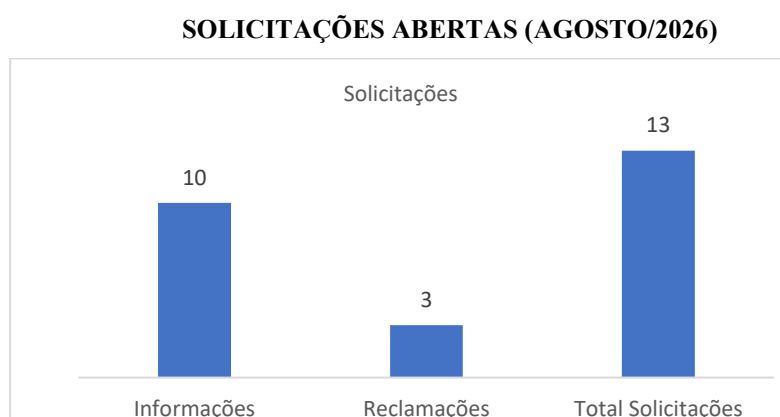


**Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 10 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 10 (dez) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 05 (cinco), Atendimento telefônico 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Participação financeira 01 (um), Religação 01 (um) e Substituição de equipamentos 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

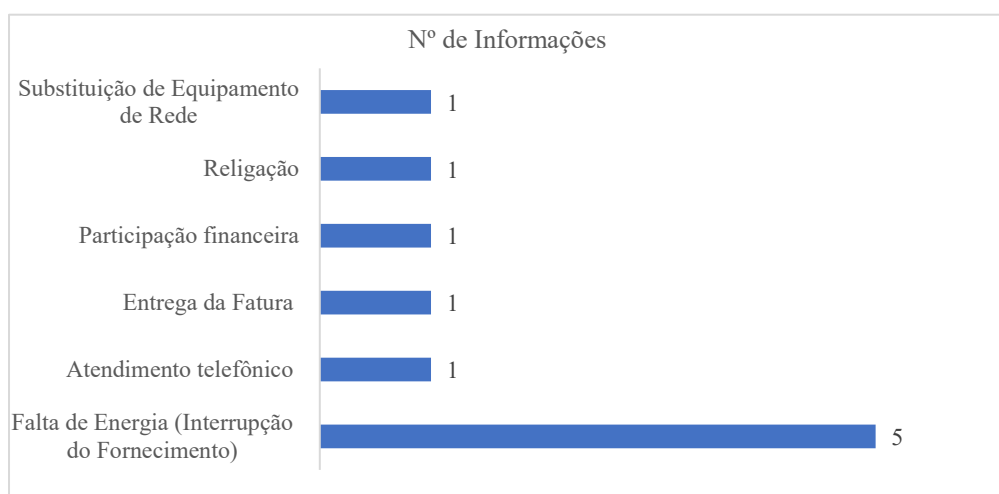


**Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.**

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registras com as tipologias Extensão de rede 01 (um), Participação financeira 01 (um) e Religação 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.

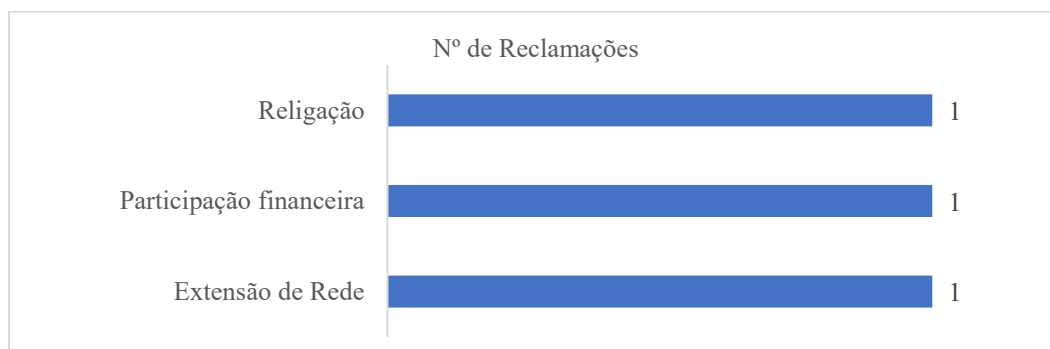


**Gráfico 11: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.**

Dos 13 (treze) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, foram através do canal de atendimento Aneel 167 registrados 12 (doze) e pelo Local Agência 01 (um), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

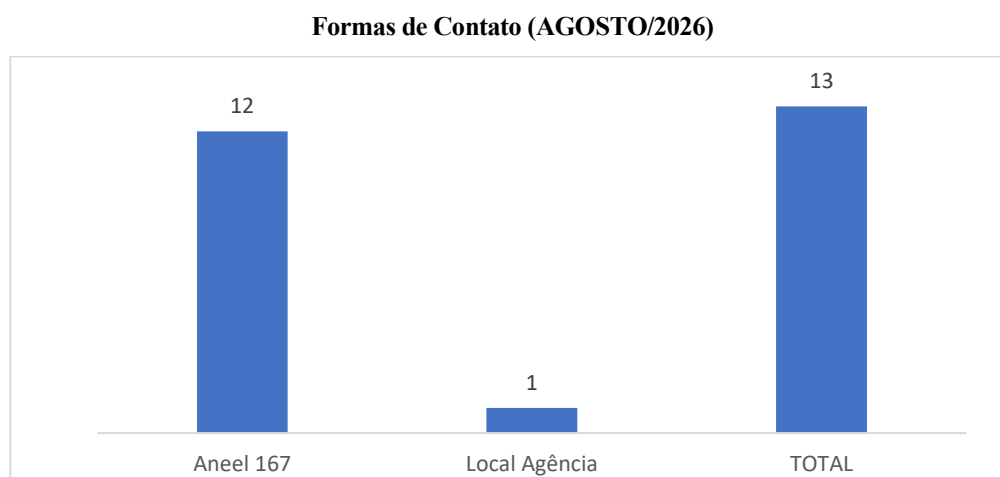


**Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.**

### 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 agosto/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>431</b> |
| Denúncias                    | 03         |
| Reclamações                  | 77         |
| Informações                  | 351        |

Fonte: SGO/Aneel

### GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 431 (quatrocentos e trinta e um) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 77 (setenta e seta) se converteram em reclamações, 351 (trezentos e cinquenta e um) em informações e Denúncias 03 (três).

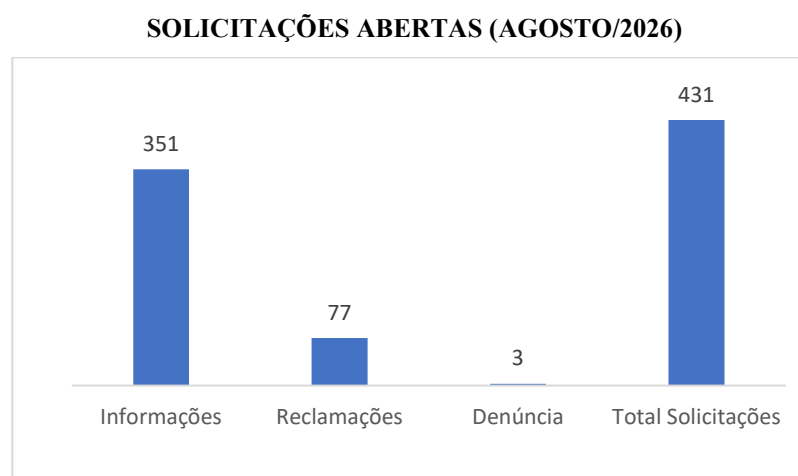


**Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.**

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 77 (setenta e sete) sendo Oscilação de tensão 14 (quatorze), Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 11 (onze), Ressarcimento de Danos Elétricos 10 (dez), Extensão de Rede 09 (nove), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 04 (quatro), Alteração de Carga 03 (três), Faturamento microgeração 03 (três), Interrupção Frequentes 03 (três), Relocação de Poste ou rede Elétrica 03 (três), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 02 (dois), Desligamento a pedido do Consumidor 02 (dois), Ligação 02 (dois), Suspensão Indevida 02 (dois), Alteração Cadastral (Titularidade/Nome) 01 (um), Alteração Data Fatura 01 (um), Atendimento Presencial 01 (um), Atendimento Telefônico 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Cont. Iluminação Pública 01 (um), Devol. de Valores 01 (um), Dificuldade Pagamento 01 (um) e Impostos (ICMS/ISS) 01 (um).

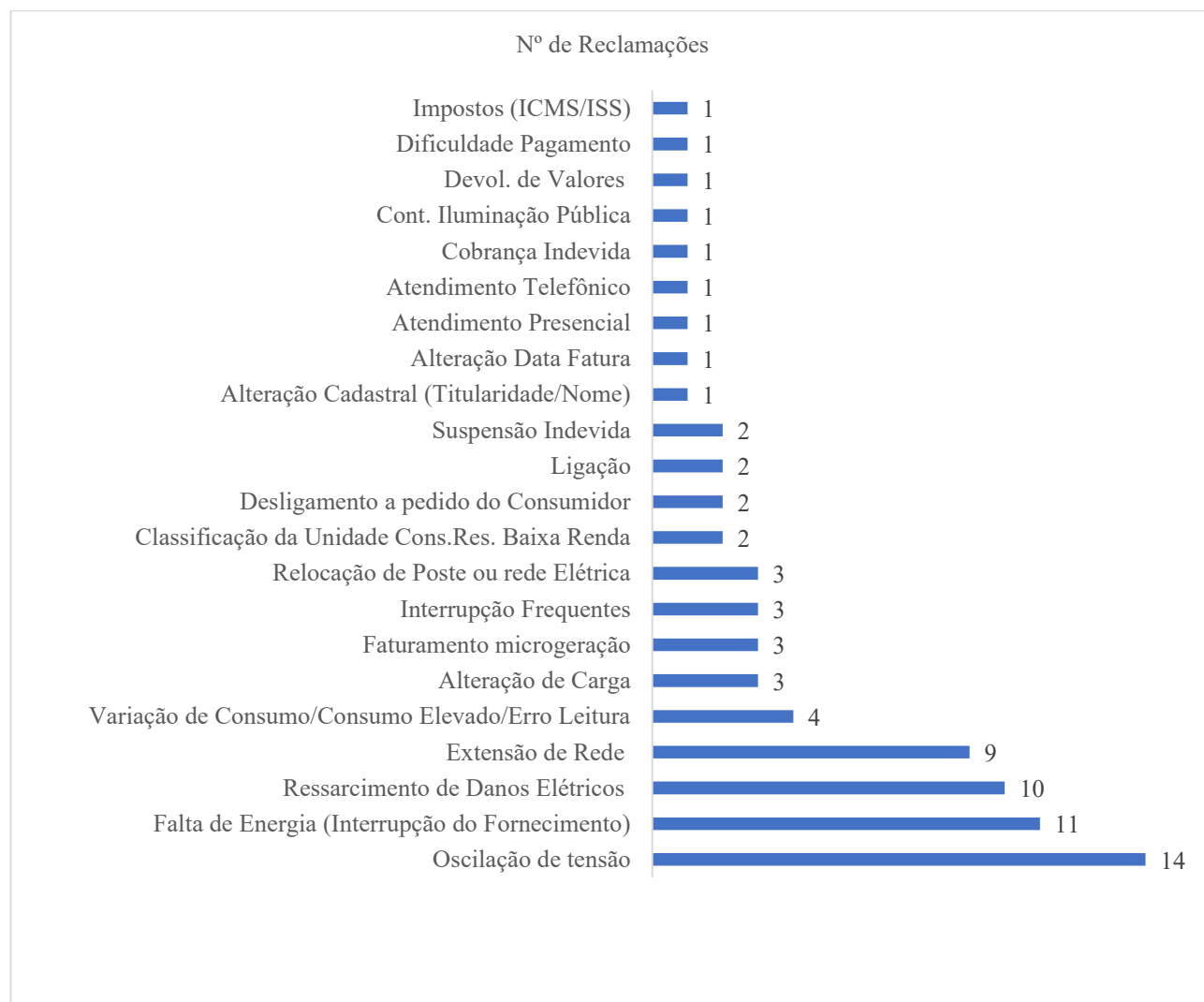


**Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.**

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 351 (trezentos e cinquenta e um) Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 106 (cento e seis), Religação 38 (trinta e oito), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 29 (vinte e nove), Ligação 25 (vinte e cinco), Débitos Anteriores 18 (dezoito), Oscilação de tensão 12 (doze), Atendimento Telefônico da Concessionária 10 (dez), Iluminação Pública 09 (nove), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 09 (nove), Alteração Cadastral 09 (nove), Ressarcimento de Danos Elétricos 08 (oito), Dados do Setor Elétrico 07 (sete), Parcelamento 07 (sete), Relocação Poste/Rede 06 (seis), Substituição de Equipamento de Rede 05 (cinco), Aferição Medidor 04 (quatro), Dificuldade Pagamento 04 (quatro), Vistoria UC 04 (quatro), Conexão microgeração 03 (três), Fatur. Microgeração 03 (três), Poste em mau Estado 03 (três), Procedimentos para denúncias 03 (três), Alteração de Carga 02 (dois), ANEEL 02 (dois), Cobrança Indevida 02 (dois), Cont. Iluminação Pública 02 (dois), Desligamento a pedido do Consumidor 02 (dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 02 (dois), Entrega da Fatura 02 (dois), Extensão de Rede 02 (dois), Suspensão Indevida 02 (dois), 2ª Via Fatura 01 (um), Alteração Data Fatura 01 (um), Atendimento Presencial 01 (um), Cobrança Irregularidades 01 (um), Fatur. Média

01 (um), Impostos (ICMS/ISS), Inf. Teleatend. ANEEL 01 (um), Interrupção Frequentes 01 (um), Interrupção Programada 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um), Poda de árvore 01 (um) Tarifas de Energia 01 (um).

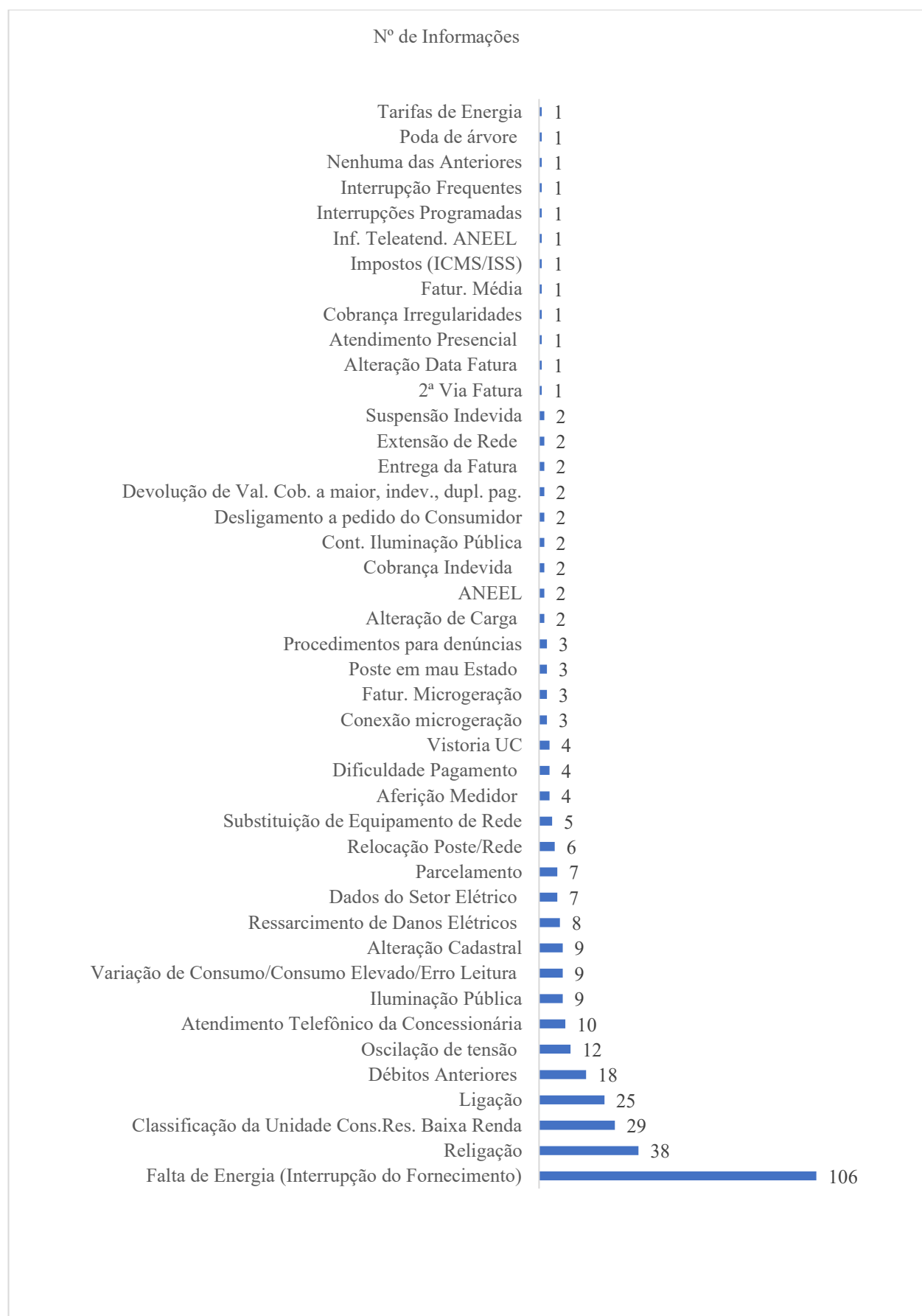


**Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.**

Dos 431 (quatrocentos e trinta e um) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 375 (trezentos e setenta e cinco) pelo Aneel 167 sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica pelo Local Agência 18 (dezoito), Fale Conosco 18 (dezoito), Local ANEEL 09 (nove), APP ANEEL 05 (cinco), ChatBot 03 (três) e Chat 03 (três), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

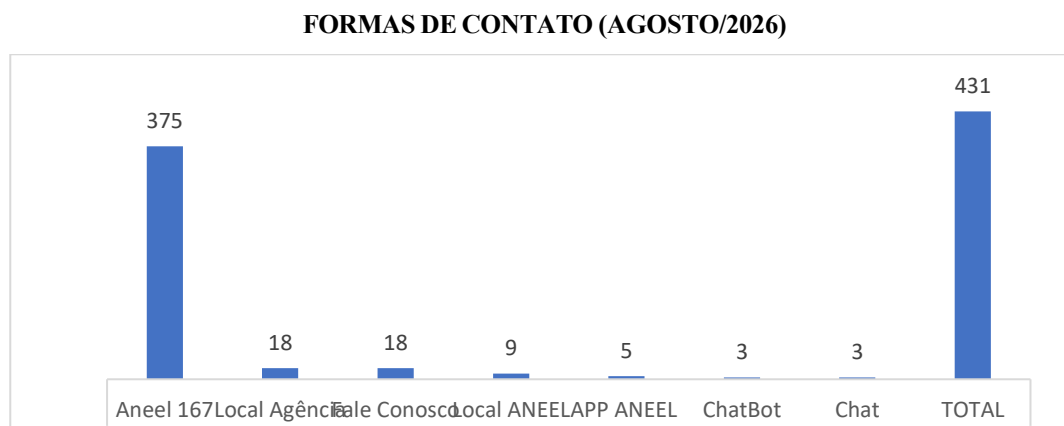


**Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registradas no SGO.**

## 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 agosto de 2026.

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

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>     | <b>00</b> |
| Informações                              | 02        |
| Reclamações                              | 00        |
| Denúncia                                 | 00        |
| Elogios                                  | 00        |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b> | <b>02</b> |
| Informações Finalizadas                  | 02        |
| 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. LOTERIA ESTADUAL

### 5.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 5 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese em agosto de 2026.

**Tabela 5: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.**

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>Total de Solicitações Abertas</b>     | <b>00</b> |
| Informações                              | 02        |
| Reclamações                              | 00        |
| Denúncia                                 | 00        |
| Elogios                                  | 00        |
| <b>Total de Solicitações Finalizadas</b> | <b>02</b> |
| Informações Finalizadas                  | 02        |
| 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.**

## 6. 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 a tipologia **“Religação” 58 (cinquenta e oito) e “Falta de água - Municípios” 53 (cinquenta e três) a segunda mais demandada dentre os municípios** Socorro, Carira, Lagarto, Pirambu, Boquim, Tobias Barreto, Barra dos Coqueiros, Arauá, Frei Paulo, Cumbe, Itabi e Umbaúba.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as **tipologias “Religação” e “Oscilação de tensão”** foram as mais demandadas.

No mês de referência deste relatório foram contabilizados 02 (dois) informações sobre **“Projeto Sergipe Águas Profundas (SEAP) e da Expansão da Produção Terrestre de Gás Natural em Sergipe (Polo Carmópolis)”** que prontamente teve seu devido encaminhamento. Fala BR – 01490.2026000157-06

Na área da Câmara Técnica de Loteria Estadual foram registradas 02 (dois) reclamações sobre **“Valores”** que prontamente teve seu devido encaminhamento.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 43 (quarenta e três) registros sendo pelo FALA BR de não competência 39 (trinta e nove) dentre eles 01490.2026.000171-56 - Autorização, Regulação e Fiscalização, 01490.2026.000184-70 - Conduta ética e irregularidades de servidores, 01490.2026.000147-26 – INSS, 01490.2026.000190-19 – Cirurgia, 01490.2026.000156-17 - INSS, 01490.2026.000192-80 – Guia Lilás, 01490.2026.000166-99 – Cuidado e acolhimento, 01490.2026.000149-98 – GOV.BR, 01490.2026.000144-83 – Condições rodovia, 01490.2026.000163-46 - Defesa da concorrência e do consumidor, 01490.2026.000153-74 – Cadastro, 01490.2026.000155-36 – Crime, 01490.2026.000186-32 - USB Oswaldo de Souza, 01490.2026.000191-08 – Atendimento ao público, 01490.2026.000181-28 – Normas e fiscalizações, 01490.2026.000167-70 – Denúncia e crime, 01490.2026.000183-90 - Transparência e acesso à informação, 01490.2026.000151-02 – Medicamento, 01490.2026.000150-21- Controle Social, 01490.2026.000175-80 - Cadastros e Documentação, 01490.2026.000188-02 – Canais de atendimento, 01490.2026.000176-60 – Vigilância em saúde, 01490.2026.000174-07 - Programas e Benefícios Sociais, 01490.2026.000179-03 - Autorização, Regulação e Fiscalização, 01490.2026.000164-27 - Gestão escolar e administrativa, 01490.2026.000194-42 - Autorização, Regulação e Fiscalização, 01490.2026.000170-75 - Autorização, Regulação e Fiscalização, 01490.2026.000187-13 – Corrupção, 01490.2026.000180-47 - Autorização, Regulação e Fiscalização, 01490.2026.000165-08 - Autorização, Regulação e Fiscalização, 01490.2026.000148-07 - Desconto Indevido no Benefício, 01490.2026.000177-41- CNDB, 01490.2026.000152-93 – BPC, 0149.02026.000168-50 - Autorização, Regulação e Fiscalização, 01490.2026.000185-51 – Programa pé-de-meia, 01490.2026.000172-37 - Conduta ética e irregularidades de servidores, 01490.2026.000169-31- Autorização, Regulação e Fiscalização, 014902026000159-60 – Assistência Estudantil, 014902026000180-47 – Autorização, Regulação e

Fiscalização por E-mail 01 (um) com o assunto solicitando informações sobre Coopertalse e Concurso da guarda municipal e através do SE OUV: 52372/26-2 contabilizado 01 (um) com o assunto Professor com pen drive de pornográfica infantil e Presencial 02 (dois) 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 20 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.