

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO
DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO – CFIC**



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO NÃO PROGRAMADA
RF/DRF/CFIC/004/2025**

Abril/2025



SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO.....	3
1.1.	Entidade Reguladora.....	3
1.2.	Prestadora de Serviços.....	3
1.3.	Dados da Ação Fiscalizatória.....	3
2	APRESENTAÇÃO.....	4
3	DESCRIÇÃO DA MOTIVAÇÃO.....	4
4	OBJETIVOS.....	6
5	DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS.....	6
5.1	Não conformidades encontradas.....	8
6	DETERMINAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PRAZOS.....	8
7	DEFESA PRÉVIA.....	10



1

IDENTIFICAÇÃO

1.1. Entidade Reguladora

Nome: Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico - AMAE
Instrumento Normativo: Lei Complementar Municipal nº 130/2018
CNPJ: 34.878.985/0001-74
Endereço: Rua 9, QD 141, LT 203, Gleba A, Parque Solar do Agreste, CEP 75907-273, Rio Verde – GO

1.2. Prestadora de Serviços

Nome: Saneamento de Goiás S.A.
CNPJ: 01.616.929/0001-02
Endereço Sede: Avenida Fued José Sebba, nº 1245, Jardim Goiás, CEP 74.805-100, Goiânia – GO
Contatos: Sede 62 3221-6002 e 64 3620-1132

1.3. Dados da Ação Fiscalizatória

Tipo de Fiscalização: Direta Não Programada
Data: 04/10/2024 à 08/03/2025
Município (s): Rio Verde – GO e Santo Antônio da Barra
Local Fiscalizado: Atendimento Telefônico aos usuários da SANEAGO.

Analistas de Fiscalização/Matrícula: Lucas Soares da Silva Aires / Mat. 3017376

Coordenador de Fiscalização: Carlos Henrique Maia / Mat.1045383



2

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Fiscalização Não Programada trata da análise do Procedimento de Ouvidoria (PO) nº 052/2025, encaminhado pela Ouvidoria à Coordenação de Fiscalização da Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE. Esse procedimento teve origem em reclamações registradas por usuários junto à Ouvidoria da agência, relatando o não atendimento do *Call Center* (0800 645 0115) da prestadora de serviços Saneamento de Goiás S.A. (SANEAGO), o que impactou a prestação de serviços aos moradores de Rio Verde – GO e Santo Antônio da Barra – GO. A elaboração deste documento segue as diretrizes do §1º do Art. 11 da Resolução Normativa nº 26/2021 da AMAE.

3

DESCRIÇÃO DA MOTIVAÇÃO

A Ouvidoria da AMAE tem recebidas reiteradas reclamações sobre a indisponibilidade do serviço da Central de Atendimento ao Usuário pelo número 0800 645 0115 desde outubro de 2024, como pode ser visto no quadro 01.

Quadro 1 – Reclamações recebidas através da Ouvidoria da AMAE.

CONTATO	DATA	PROTOCOLO	TEMPO INFORMADO DE LIGAÇÃO
(64) 9 9253-7580	08/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9264-3896	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9264-3896	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9264-3896	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9264-3896	07/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo



(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	06/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9295-5110	03/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(62) 9 8190-3705	01/03/2025	-	Sem atendimento / Sem Protocolo
(64) 9 9264-3896	17/02/2025	2025015848767	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013941123	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013819522	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013817350	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013811289	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013807532	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013806242	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013797677	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013792721	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013788724	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013787701	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	12/02/2025	2025013785644	Sem atendimento
(64) 9 8404-6916	11/02/2025	2025013482293	Sem atendimento
(64) 9 8453-3626	29/01/2025	2025007969798	Sem atendimento
	27/01/2025	2025007508979	
	26/01/2025	2025006971578	
(64) 9 9264-3896	16/10/2024	2024050904521 RA27005592024	Atendido após 25 min em ligação
(64) 9 9264-3896	16/10/2024	2024050904521 RA27004702024	Atendido após 25 min em ligação
(64) 9 9264-3896	16/10/2024	2024050901964	Sem atendimento
(64) 9 9316-8226	15/10/2024	2024050612644	(+) de 30 min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	15/10/2024	2024050625517	(+) de 13 min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	15/10/2024	2024050621379	(+) de 20min min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9316-8226	15/10/2024	2024050617743	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	15/10/2024	2024050595987	(+) de 25 min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9974-9133	11/10/2024	2024049453864	(+) de 20 min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9316-8226	10/10/2024	2024047570049	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	10/10/2024	2024049560121	Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	10/10/2024	2024049560938	(+) de 15 min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	10/10/2024	2024049595316	Sem atendimento
(64) 9 9321-5595	10/10/2024	-	Sem atendimento
(64) 9 9947-7397	09/10/2024	2024049382363	(+) de 25min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9243-1009	09/10/2024	2024049198635	Sem atendimento
(64) 9 9969-7988	09/10/2024	2024049167039	(+) de 20min min em ligação / Sem atendimento
(64) 9 9264-3896	07/10/2024	2024049382363	sem atendimento
(64) 9 9264-3896	07/10/2024	2024049560121	sem atendimento
(64) 9 9264-3896	07/10/2024	2024049560938	sem atendimento
(64) 9 9646-9339	04/10/2024	2024047732898	(+) 30 minutos em ligação

Os usuários relataram dificuldades em registrar reclamações e solicitações, incluindo serviços emergenciais como vazamentos e interrupções no abastecimento de água.



4

OBJETIVOS

Apurar as informações encaminhadas pela Ouvidora da AMAE, os e levantar possíveis não conformidades e indicar as ações que o prestador deve realizar para garantir o atendimento aos usuários.

5

DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

A Coordenação de Fiscalização abriu o Processo de Fiscalização 1DOC nº 021/2025, motivado pelo Procedimento de Ouvidoria (PO) nº 052/2025, que relata reclamações registradas por usuários junto à Ouvidoria desta agência. Os reclamantes relatam dificuldades no atendimento e a ausência de resposta da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) pelo número 0800 645 0115 da concessionária Saneamento de Goiás S.A. (SANEAGO), bem como pelo WhatsApp (+55 62 3269-9115), o que compromete a prestação de serviços aos munícipes de Rio Verde – GO e Santo Antônio da Barra – GO.

No dia 24 de fevereiro de 2025, às 08h20min, a prestadora de serviços SANEAGO registrou, por meio do Protocolo Central do Sistema 1DOC da AMAE, o Ofício nº 1413/2025 DICOM/DIFIR/DIPRE, no qual informou que o contrato de prestação de serviços de atendimento ao cliente (Call Center), celebrado com a empresa Access Contact Center Ltda., seria encerrado em 25/02/2025. Ademais, comunicou que um novo contrato já foi firmado com a empresa Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente S/A., que assumirá integralmente o planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação da Central de Relacionamento da Companhia. Esse novo contrato incluirá o atendimento telefônico, tanto eletrônico (URA) quanto humano, além do atendimento via mensagens no WhatsApp.

A SANEAGO também informou a implementação de novos serviços digitais, visando reduzir a necessidade de atendimento presencial. Entre as inovações, destacam-se a possibilidade de atendimento por videochamada e a utilização de formulários eletrônicos, proporcionando uma experiência mais ágil e eficiente aos usuários.

No referido ofício, a empresa prestadora de serviços comunicou que, durante o período de transição contratual entre as empresas (23/02 a 28/02/2025), poderiam ocorrer



eventuais inconsistências no atendimento da Central de Atendimento ao Cliente da SANEAGO. Em razão dessa informação, a AMAE decidiu desconsiderar as reclamações registradas no período mencionado. Posteriormente, em reunião realizada no dia 26/03/2025 na sede da AMAE, entre membros da agência e representantes da prestadora, esta alegou dificuldades enfrentadas pela nova empresa contratada na transição do gerenciamento do *Call Center*.

Em seguida, a equipe de fiscalização analisou o PO acima descrito e reiterou a importância do serviço de atendimento telefônico para garantir uma comunicação eficiente entre a prestadora e os usuários, permitindo o registro e a solução de problemas em tempo hábil. Ressalta-se que uma parcela dos usuários relata dificuldades na utilização dos canais virtuais. A indisponibilidade do canal de atendimento compromete a segurança e a qualidade do serviço prestado, podendo resultar em prejuízos significativos para a população e para a gestão do saneamento básico nas cidades de Rio Verde e Santo Antônio da Barra, bem como em outras localidades atendidas pela prestadora

A ausência ou demora no atendimento configura violação aos seguintes dispositivos:

Resolução Normativa nº 008/2021 da AMAE:

Artigo 132 – *“O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, bem como de Ouvidoria adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite o atendimento de suas obrigações e reclamações de forma integrada, eficaz e eficiente”.*

Artigo 136 – *“O prestador de serviços deverá dispor de sistema de atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a notificação ser tratada registrada e numerada em formulário próprio”.*

Resolução Normativa nº 026/2022 da AMAE:

Artigo 60 - *“São infrações classificadas de natureza média, além das fixadas como tal na legislação do titular e/ou no contrato entre esse e o prestador de serviços:*



- Inciso XVII – *deixar de manter em funcionamento canais de manifestação dos usuários no primeiro atendimento e/ou na ouvidoria*”.
- Inciso XXVII – *“não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços comerciais, bem como garantir o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais”*.

A inoperância do serviço de atendimento ao usuário da SANEAGO configura falha grave na prestação dos serviços essenciais de saneamento básico. A AMAE, no exercício de sua função reguladora, permanecerá monitorando a situação e adotando as medidas cabíveis para assegurar que a prestadora cumpra com suas obrigações e garanta um serviço adequado aos consumidores.

5.1 Não conformidades encontradas

O elemento e a não conformidade encontrada foram listadas no Quadro 2.

Quadro 2. Não conformidades encontradas na inspeção.

Item	Elemento Fiscalizado	Não Conformidade	Dispositivo Normativo
1	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Artigos 132 e 136 da RN 8/2021 da AMAE c/c Artigo 60, Incisos XVII e XXVII da RN 26/2022 da AMAE.

6

DETERMINAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PRAZOS

Identificada a não conformidade, solicita-se à prestadora medidas preventivas e/ou corretivas, que de fato resolvam com eficácia o problema relatado, buscando sempre atender os requisitos mínimos de qualidade, regularidade e continuidade dos serviços prestados. Seguem abaixo as determinações/recomendações e prazos a serem observados pelo prestador para correção das não conformidades.

Quadro 3. Determinação, recomendações e prazos a prestadora de serviços.

Item	Elemento Fiscalizado	Não Conformidade	Determinação e Recomendação	Prazo*
1	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Relatório de tempo médio de atendimento (TMA);	5 dia(s) e recorrência semanal após a entrega do primeiro relatório até a total regularização.
2	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Relatório de tempo médio de espera (TME);	5 dia(s) e recorrência semanal após a entrega do primeiro relatório até a total regularização.
3	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Relatório de taxa de abandono de ligações;	5 dia(s) e recorrência semanal após a entrega do primeiro relatório até a total regularização.
4	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Relatório de taxa de ocupação dos atendentes;	5 dia(s) e recorrência semanal após a entrega do primeiro relatório até a total regularização
5	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Relatório de taxa de transferência de chamadas;	5 dia(s) e recorrência semanal após a entrega do primeiro relatório até a total regularização.
6	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Relatório de tempo de pós-atendimento (After All Work - ACW);	5 dia(s) e recorrência semanal após a entrega do primeiro relatório até a total regularização.
7	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>)	Estudos Técnicos que subsidiaram o processo de	5 dia(s)



		através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	contratação da empresa Audac;	
8	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Edital referente ao processo de contratação;	5 dia(s)
9	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Cópia do Contrato;	5 dia(s)
10	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Cronograma contendo as etapas de transição da antiga empresa para a atual;	5 dia(s)
11	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Número de atendentes por produto (global, ouvidoria e grandes clientes) na nova empresa desde a data que a Audac assumiu o serviço.	5 dia(s)
12	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO.	Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (<i>Call Center</i>) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	A prestadora deve apresentar um plano para garantir a continuidade do atendimento ao usuário em situações emergenciais.	30 dia(s)

* Os prazos definidos nesse item são contados em dias corridos.



Nos termos do art. 41 da Lei Complementar 130/2018, instituidora da AMAE, no exercício dos procedimentos fiscalizatórios, se detectada ocorrência de infração que possa dar ensejo a aplicação de sanções, a AMAE notificará o infrator para, no prazo indicado na notificação, regularizar a situação verificada, apresentar informações e, caso queira, em 15 (quinze) dias, apresentar defesa prévia à Coordenação de Fiscalização acompanhada de documentos comprobatórios.

Diante disso, além de cumprir as determinações constantes no título “DETERMINAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PRAZOS”, no prazo lá fixado, o prestador pode apresentar sua defesa prévia em 15 (quinze) dias úteis (art. 41, §3º da LC 130/2018).

Esclarece que a não regularização da situação configuradora de infração, ou ausência de defesa prévia, ou se esta não for acatada, implicará a aplicação de penalidade correspondente (art. 41, §3º da LC 130/2018).

Rio Verde – GO, 04 de abril de 2025.

Lucas Soares da Silva Aires
Analista de Fiscalização
Matrícula nº 3017376 – AMAE.