



Parecer Técnico de Conclusivo

PTA nº 030/2026

Análise das respostas encaminhadas pela prestadora SANEAGO, em atendimento ao Termo de Notificação nº 004/2025, abrangendo os seguintes documentos: abrangendo os Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como os seus respectivos anexos.

Processo 1DOC nº 021/2025.

Interessado: Saneamento de Goiás S. A.

CNPJ: 01.616.929/0001-02

Endereço: Avenida Fued José Sebba, nº 1245, Jardim Goiás, Goiânia/GO, CEP 74805-100.

1. Breve Relato

A abertura do referido processo teve como motivação a constatação de falhas no atendimento e/ou dificuldade de acesso à Central de Atendimento ao Usuário (Call Center), por meio do número 0800 645 0115, bem como ao canal de atendimento via WhatsApp (+55 62 3269-9115), ambos sob responsabilidade da Saneamento de Goiás S.A. – SANEAGO. A situação foi identificada pela Ouvidoria da Agência desde o final de 2024, conforme registrado no Relato de Ouvidoria nº 001/2024 e formalizada por meio do Processo de Ouvidoria (PO) nº 052/2025.

Em 26 de março de 2025, foi realizada reunião na qual foi apresentado o Ofício nº 1413/2025 – DICOM/DIFIR/DIPRE, informando o encerramento do contrato com a empresa Access Contact Center Ltda em 21 de fevereiro de 2025. Na ocasião, também foi comunicado que a empresa Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente S/A foi a vencedora do processo licitatório para prestação dos serviços de Central de Atendimento ao Usuário.

Diante dos problemas identificados, a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE, por meio da Coordenação de Fiscalização – CFIC, informa que, no âmbito do Processo nº 021/2025, foram encaminhados, em 07 de abril de 2025, o Relatório de Fiscalização nº 004/2025 e o Termo de Notificação nº 004/2025. Posteriormente foi realizada fiscalização no

Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO, referente ao atendimento dos municípios de Rio Verde/GO e Santo Antônio da Barra/GO.

Salienta-se, ainda, que no dia 28 de maio de 2025, foi realizada fiscalização na sede da Central de Atendimento, com o objetivo de acompanhar o processo de reestruturação do *call center*. A ação ocorreu após o envio recorrente de relatórios semanais e do encaminhamento de documentação complementar, incluindo edital, contrato, estudos técnicos que subsidiaram a nova contratação, cronograma de transição, plano de contratação de novos atendentes e plano de continuidade do atendimento.

Por meio do Ofício nº 3098/2025 – DICOM/DIFIR/DIPRE, foi informado que, até o presente momento, não é possível extrair, de forma independente, informações segmentadas por município a partir do sistema do *call center*. Ressalta-se que todos os municípios do Estado estão sendo atendidos conforme o mesmo plano de atendimento, sem distinção por localidade. Os relatórios encaminhados apresentam diferenciação apenas entre grandes clientes e usuários comuns.

Foi elaborado pela fiscalização o Parecer Técnico de Acompanhamento - PTA nº 051/2025, enviado à prestadora em 04 de setembro de 2025, por meio da Comunicação Externa nº 391/2025, expedida pela AMAE.

Por fim, foram encaminhados os Relatórios Técnicos nº 2656/2025, datado de 19/09/2025, e nº 3006/2025, de 11/11/2025, bem como os seus respectivos anexos.

Assim, todos os ofícios e relatórios técnicos foram anexados ao **Processo 1DOC nº 021/2025** para registro e continuidade das tratativas.

2. Parecer da AMAE

Após a análise das manifestações apresentadas pela prestadora, por meio do Relatórios Técnicos, contrato, edital, ofícios e planos, emitiu-se parecer técnico quanto ao acolhimento ou não de suas alegações, conforme consolidado no Quadro 1.

Quadro 1. Parecer da AMAE referente às respostas da prestadora aos apontamentos do TN nº 004/2025.

Item	Elemento – Descrição da Não Conformidade	Resposta da Prestadora (Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como os seus respectivos anexos)	Análise da AMAE (TN nº 004/2025)	Parecer da AMAE
			Por meio das análises dos Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como de seus respectivos	

1	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Foram apresentados os Relatórios Técnicos e seus anexos, informando o Tempo Médio de Atendimento (TMA), o qual registrou a marca de 5 (cinco) minutos e 6 (seis) segundos no último mês de monitoramento.	anexos, foram verificadas atualizações periódicas sobre o quantitativo de atendentes alocados na Central de Atendimento. Com base nos dados observados, constatou-se uma estabilização do Tempo Médio de Atendimento (TMA). Diante do exposto, a AMAE acolhe a solicitação de finalização do monitoramento e encerra o presente item.	ACOLHIDO
2	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Foram apresentados os Relatórios Técnicos e seus anexos, informando o Tempo Médio de Espera (TME), o qual registrou a marca de 3 (três) minutos e 1 (um) segundo no último mês de monitoramento.	Por meio das análises dos Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como de seus respectivos anexos, foram verificadas atualizações periódicas sobre o quantitativo de atendentes alocados na Central de Atendimento. Com base nos dados observados, constatou-se uma estabilização do Tempo Médio de Espera (TME). Diante do exposto, a AMAE acolhe a solicitação de finalização do monitoramento e encerra o presente item.	ACOLHIDO
3	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Foram apresentados os Relatórios Técnicos e seus anexos, informando a taxa de abandono de ligações, a qual foi registrada em 30,10%, no último mês de monitoramento.	Por meio das análises dos Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como de seus respectivos anexos, foram verificadas atualizações periódicas sobre o quantitativo de atendentes alocados na Central de Atendimento. Com base nos dados observados, constatou-se uma estabilização da taxa de abandono de ligações. Diante do exposto, a AMAE acolhe a solicitação de finalização do monitoramento e encerra o presente item.	ACOLHIDO
4	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Foram apresentados os Relatórios Técnicos e seus anexos, informando a taxa de ocupação dos atendentes, a qual foi registrada em 82,70%, no último mês de monitoramento.	Por meio das análises dos Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como de seus respectivos anexos, foram verificadas atualizações periódicas sobre o quantitativo de atendentes alocados na Central de Atendimento. Com base nos dados observados, constatou-se uma estabilização da taxa de ocupação dos atendentes. Diante do exposto, a AMAE acolhe a solicitação de finalização do monitoramento e encerra o presente item.	ACOLHIDO

5	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Foram apresentados os Relatórios Técnicos e seus anexos, informando a taxa de transferência de chamadas, a qual foi informada que não houve transferência de ligações, no último mês de monitoramento.	Por meio das análises dos Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como de seus respectivos anexos, verificaram-se atualizações periódicas sobre o quantitativo de atendentes alocados na Central de Atendimento. Segundo informações presentes nos documentos, não houve transferência de ligações durante os períodos de abrangência dos relatórios citados. No entanto, os referidos relatórios mencionaram que o serviço de parcelamento poderá ser realizado via Call Center, a depender do valor; por fim, foi informado no último relatório o volume geral de atendimentos dessa demanda para o mês de setembro. Todavia, por se tratar de uma funcionalidade introduzida recentemente com o objetivo de otimizar a prestação do serviço, esta Agência entende não ser necessária a extensão do monitoramento apenas para o acompanhamento dessa nova funcionalidade. Diante do exposto, a AMAE acolhe a solicitação de finalização do monitoramento e encerra o presente item.	ACOLHIDO
6	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	Foram apresentados os Relatórios Técnicos e seus anexos, informando o tempo de pós-atendimento (After Call Work - ACW), o qual foi registrado em 12 (doze) segundos, mantendo-se constante durante todo o período de monitoramento.	Através das análises dos Relatórios Técnicos nº 2656/2025 e nº 3006/2025, bem como de seus respectivos anexos, verificaram-se atualizações periódicas sobre o quantitativo de atendentes alocados na Central de Atendimento. Foi informado pela prestadora um tempo médio de 12 (doze) segundos para o After Call Work (ACW), o qual se manteve constante durante todo o período de monitoramento. Diante do exposto, a AMAE acolhe a solicitação de finalização do monitoramento e encerra o presente item.	ACOLHIDO
7	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de	-	-	ACOLHIDO (Conforme PTA nº 051/2025)

	Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.			
8	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	-	-	ACOLHIDO (Conforme PTA nº 051/2025)
9	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	-	-	ACOLHIDO (Conforme PTA nº 051/2025)
10	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	-	-	ACOLHIDO (Conforme PTA nº 051/2025)
11	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	-	-	ACOLHIDO (Conforme PTA nº 051/2025)
12	Central de Atendimento ao Usuário (0800 645 0115) da SANEAGO – Não atendimento e/ou dificuldade de atendimento da Central de Atendimento ao Usuário (Call Center) através do número 0800 645 0115 e do WhatsApp (+55 62 3269-9115) da SANEAGO.	-	-	ACOLHIDO (Conforme PTA nº 051/2025)

3. Conclusão

Salienta-se que, na última análise mensal referente ao mês de setembro, o Tempo Médio de Espera (TME) foi de 3 (três) minutos e 1 (um) segundo. No mesmo período, a Taxa de Abandono de Ligações atingiu 30,10%, enquanto o Tempo Médio de Atendimento (TMA) foi de 5 (cinco) minutos e 6 (seis) segundos. A taxa de ocupação dos atendentes foi registrada em 82,70%. Quanto à transferência de chamadas, informou-se a inexistência dessa prática, com a ressalva de uma funcionalidade introduzida recentemente para otimizar o serviço, a qual utiliza a transferência entre setores para casos específicos. Por fim, o tempo de pós-atendimento (After Call Work — ACW) foi de 12 (doze) segundos, mantendo-se constante durante todo o período de monitoramento.

Observou-se um sensível aumento em parâmetros como o Tempo Médio de Espera (TME) e a taxa de abandono de ligações nos meses de agosto e setembro. No entanto, constatou-se que tal variação acompanhou o crescimento no volume total de chamadas no mesmo período. Segundo justificativa da prestadora, esse incremento decorre do período de estiagem, que acarretou maior incidência de desabastecimento e, conseqüentemente, maior procura pelos canais de atendimento. Salienta-se que, apesar da oscilação dos indicadores, esta Coordenação de Fiscalização não recebeu nenhum Procedimento de Ouvidoria (PO) referente à Central de Atendimento para os municípios de Rio Verde/GO e Santo Antônio da Barra/GO após o início do monitoramento.

Ante o exposto, a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico (AMAE) **ACOLHE** o cumprimento das determinações constantes nos itens 1, 2, 3, 4, 5 e 6. Quanto aos itens 7, 8, 9, 10, 11 e 12, ressalta-se que estes já haviam sido devidamente **ACOLHIDOS** no âmbito do PTA nº 051/2025.

A AMAE ressalta que **PROMOVE** o arquivamento do **Processo 1DOC nº 021/2025**.

Rio Verde, 03 de fevereiro de 2026.

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