



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO – AMAE

DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

COORDENAÇÃO DE REGULAÇÃO

PARECER TÉCNICO Nº 04/2024

Processo Administrativo: 040/2024

Prestador de Serviço: Saneamento de Goiás S.A. – Saneago

Ementa: Análise da Carta de Serviço aos Usuários da Saneago, versão 6. Link disponibilizado na Carta de Serviço para acesso à agência virtual da Saneago não funciona corretamente. Recomendação de correção.

1. OBJETIVO

Este Parecer Técnico tem como objetivo relatar o problema identificado no link para acesso à "agência virtual" disponibilizado na Carta de Serviço aos Usuários, Versão 6 (fevereiro de 2024), elaborada pela Saneamento de Goiás S/A (Saneago). O documento busca garantir transparência nas ações da empresa e conformidade com as legislações estadual nº 14.936/04 e federal nº 11.445/2007.

2. RELATÓRIO

Foi constatado que o link eletrônico presente na Carta de Serviços aos Usuários, versão de fevereiro de 2024, <https://www.saneago.com.br/agencia-virtual>, não direciona corretamente para a página com as informações de atendimento ou consulta à Tabela de Preços e Prazos da Saneago.

Após a análise, verificou-se que o endereço da "Agência Virtual da Saneago" foi alterado para <https://agencia-virtual.saneago.com.br>, indicando a necessidade de atualização da Carta de Serviços para manter a precisão e acessibilidade das informações, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Recomenda-se que a Saneago atualize o link na Carta de Serviços ou realize a indexação correta do endereço atualmente presente na mesma, de forma a garantir o direcionamento adequado para a nova página da Agência Virtual. Essa medida visa assegurar que os usuários tenham acesso claro e preciso às informações, conforme os padrões de qualidade exigidos na prestação de serviços públicos.

Com isso, prossegue-se à análise.

3. ANÁLISE

Na Carta de Serviço aos Usuários (versão 6) apresentada pela SANEAGO, foi identificado que o link do endereço eletrônico (<https://www.saneago.com.br/agencia-virtual>) disponibilizado na carta de serviços aos usuários, Figura 1, está direcionando para uma página que contém informações vagas e sem o atendimento descrito na Carta de Serviço aos Usuários, conforme pode ser visualizado na Figura 2.

1. Contestação do valor da fatura

O que é?	Questionamento de valores faturados na conta de água e/ou esgoto
Quem Pode Solicitar	Usuário, pessoa física ou representante de pessoa jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - https://www.saneago.com.br/agencia-virtual); Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia.
Prazo de Entrega	10 dias corridos
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área Responsável	Gerência de Faturamento - (62) 3269-9600 Rua 225, Nº 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

Figura 1. Destaque do link disponibilizado na Carta de Serviço aos Usuários, versão 6, para acesso à “Agência Virtual da Saneago”.



Figura 2. Print da página acessada pelo link “<https://www.saneago.com.br/agencia-virtual>”, acessado em 07 de outubro de 2024.

Verificou-se que o domínio da Agência Virtual da Saneago aparentemente foi alterado para <https://agencia-virtual.saneago.com.br> conforme pode ser visualizado na Figura 3.

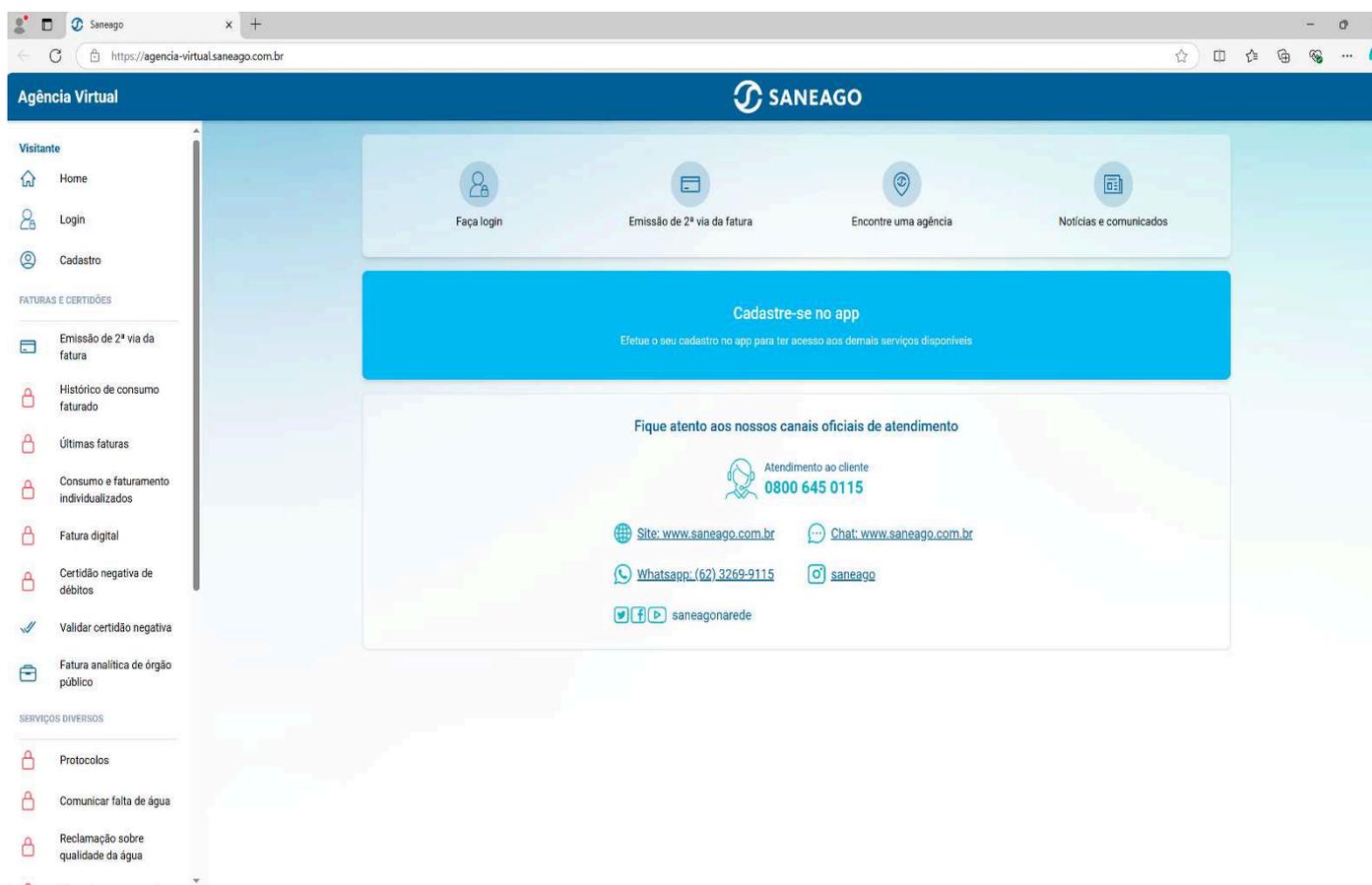


Figura 3. Print da agência virtual da Saneago, link: <https://agencia-virtual.saneago.com.br>

Reiteramos a necessidade de atualizar o link presente na Carta de Serviço aos Usuários para assegurar a acessibilidade aos serviços, uma vez que a divergência atual impede o correto direcionamento dos usuários às informações sobre atendimento e consulta à Tabela de Preços e Prazos da prestadora, comprometendo a confiabilidade das informações disponibilizadas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme o § 2º do Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário deve fornecer informações claras e precisas sobre os serviços prestados. Diante das divergências encontradas, que podem causar incertezas aos usuários, **sugerimos** que seja solicitado à prestadora atualização do endereço eletrônico na Carta de Serviços, ou que seja realizado o ajuste do link para redirecionar corretamente os usuários à nova página da Agência Virtual.



Essa ação é essencial para garantir o acesso claro e preciso às informações, conforme os padrões de qualidade exigidos para a prestação de serviços públicos.

Encaminhamos este parecer à Diretoria de Regulação e Fiscalização da AMAE para apreciação e decisão.

Rio Verde – GO, 08 de outubro de 2024.

EQUIPE RESPONSÁVEL

LUIZ LOURENÇO MENDONÇA PARREIRA

COORDENADOR DE REGULAÇÃO

DECRETO N° 1.864/2024

DANIELA FERREIRA DA SILVA

ANALISTA DE REGULAÇÃO

MATRÍCULA N° 3015003



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 4956-BDAB-33B6-8DD0

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ LUIZ LOURENÇO MENDONÇA PARREIRA (CPF 041.XXX.XXX-60) em 08/10/2024 10:46:41 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ DANIELA FERREIRA DA SILVA (CPF 056.XXX.XXX-58) em 08/10/2024 10:48:47 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://amae.1doc.com.br/verificacao/4956-BDAB-33B6-8DD0>