



ESTADO DE GOIÁS  
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

**RELATÓRIO Nº 62 / 2025 AGR/GESB-06090**

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO**

**1. APRESENTAÇÃO**

Cumpre esse relatório a função regimental da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos/AGR, de efetuar o acompanhamento do atendimento dos usuários via canais de atendimento da prestadora de serviços Saneamento de Goiás S.A - Saneago.

**2. OBJETIVOS**

Avaliar o desempenho da área de atendimento da Saneamento de Goiás S.A - Saneago.

**3. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA**

No período de 1º de janeiro a 14 de fevereiro de 2025, a Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, identificou aumento significativo no número de manifestações registradas sob a tipologia "**Qualidade do Atendimento**", relacionadas à dificuldade dos consumidores em acessar os canais de atendimento da Saneago.

Durante o referido período, foram registradas 27 manifestações nessa tipologia, enquanto no mesmo período do ano de 2024, houve o registro de 4 manifestações, evidenciando um aumento expressivo.

O volume dessas manifestações revela uma tendência relevante que pode impactar a efetividade da comunicação entre a concessionária e os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A principal queixa refere-se a demora ou impossibilidade de contato pelas canais oficiais, dificultando a resolução das demandas dos usuários.

Ao ser questionada sobre o aumento das reclamações, a prestadora de Serviços alegou que "*devido ao aumento no volume de ligações recebidas pelo Call Center nos últimos meses, estamos enfrentando uma situação atípica em nossos canais de atendimento. Isso pode resultar em tempos de espera mais longos e maior demanda por nossos serviços. Reconhecemos o impacto dessa situação no atendimento aos nossos clientes*".

**4. APURAÇÃO DOS FATOS**

No dia 10 de março de 2025, as equipes da Gerência de Saneamento Básico e da Ouvidoria Setorial da AGR realizaram visita técnica às instalações da empresa contratada pela Saneago para prestação de serviços de *Call Center*.

O objetivo da visita foi verificar *in loco* a operação e gestão do Centro de Relacionamento da companhia.

Para a apuração dos fatos, a Gerência de Saneamento Básico solicitou, por intermédio dos Ofícios nº 302/2025 AGR e 311/2025 AGR, as seguintes informações:

1. Estudos técnicos que subsidiaram o processo de contratação da empresa Audac;
2. Edital referente ao processo de contratação;
3. Cópia do Contrato;
4. Cronograma contendo as etapas de transição da antiga empresa para a atual;
5. Número de atendentes por produto (global, ouvidoria e grandes clientes) na nova empresa desde a data que a Audac assumiu o serviço.
6. Relatório de tempo médio de atendimento (TMA);
7. Relatório de tempo médio de espera (TME);
8. Relatório de taxa de abandono de ligações;
9. Relatório de taxa de ocupação dos atendentes;
10. Relatório de taxa de transferência de chamadas;
11. Relatório de tempo de pós-atendimento (*After Call Work - ACW*);

## 5. ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Até o presente momento a Saneago encaminhou os Relatórios Técnicos nº 779/2025 (71998940), nº 880/2025 (72312083) e nº 977/2025 (72663420).

Os relatórios foram avaliados quanto ao cumprimento das disposições da Lei Federal n 13.460/2017, do Decreto Estadual nº 10.466/2024 e da Lei Estadual nº 18.025/2013, que regulam os direitos dos usuários de serviços públicos e o acesso à informação, bem como as resoluções normativas da AGR.

INDICADOR	1ª SEMANA (25/02 a 9/03)	2ª SEMANA (10 a 20/03)	3ª SEMANA (21 a 27/03)	PADRÃO DE QUALIDADE*	AVALIAÇÃO COMPARATIVA
Chamadas recebidas	226.194	329.332	74.643	-	1ª → 2ª: ▲ +45,6% 2ª → 3ª: ▼ -77,3%
Chamadas atendidas	34.200	49.660	15.276	-	1ª → 2ª: ▲ +45,2% 2ª → 3ª: ▼ -69,2%
Chamadas abandonadas	191.994	279.672	59.367	-	1ª → 2ª: ▲ +45,5% 2ª → 3ª: ▼ -78,8%
TME (Tempo Médio de Espera)	00:10;16	00:13:01	00:11:30	≤ 60 s (ideal); máx. 2 min**	Muito acima do ideal em todas as semanas
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	00:04:37	00:04:59	00:05:37	-	Aumento contínuo ao longo das semanas
Taxa de Abandono (%)	77,51	84,92	77,56	≤ 5% (ideal)	Gravemente acima em todas as semanas

\*Fonte: Decreto nº 11.034/2022, boas práticas Anatel/ABT

\*\*Em *call centers* de serviços públicos essenciais, o ideal é <60 segundos, embora o mercado tolere até 120 segundos.

### 5.1. Tempo Médio de Espera (TME)

O indicador TME manteve-se acima do limite de 2 minutos em todas as semanas, evidenciando um padrão crítico de ineficiência operacional.

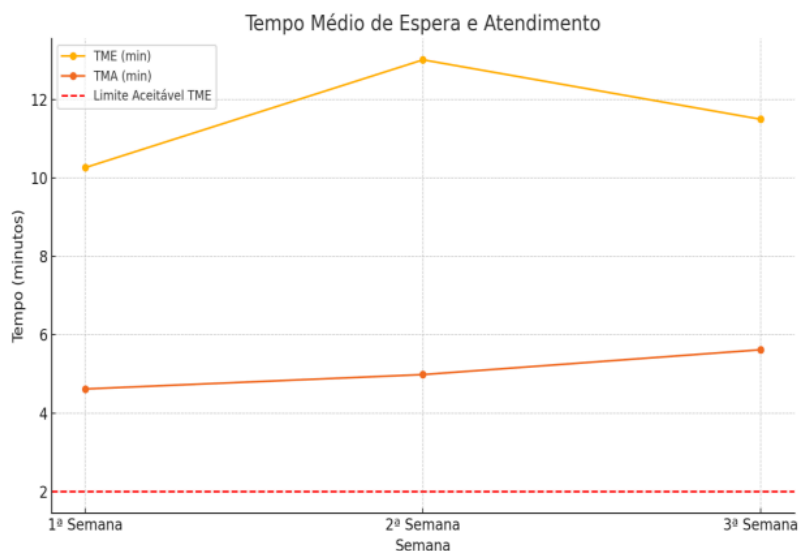
Apesar da redução de 13min01s para 11min30s entre a 2ª e a 3ª semana, o nível continua insatisfatório.

O tempo elevado de espera sugere uma infraestrutura subdimensionada, com falhas na absorção do volume de chamadas e atraso na estabilização da nova URA.

## 5.2. Tempo Médio de Atendimento (TMA)

O TMA apresentou crescimento contínuo, partindo de 4min37s na 1ª para 5min37s na 3ª semana. Embora o tempo de atendimento em si não possua limite regulatório, a elevação pode indicar dificuldades na capacitação dos atendentes ou um aumento na complexidade das demandas não absorvidas pela URA.

A curva ascendente demanda atenção quanto à produtividade da equipe.



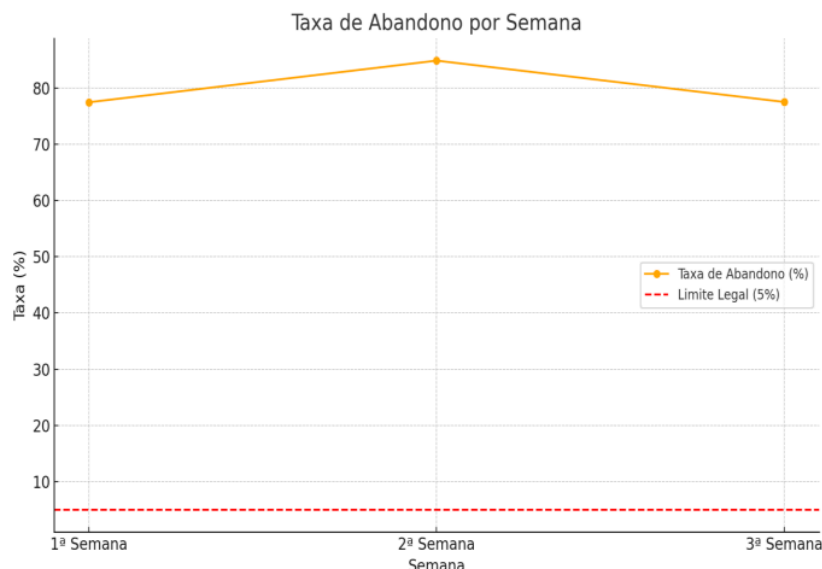
## 5.3. Taxa de Abandono

A taxa de abandono é o indicador mais sensível à percepção do usuário e à conformidade com os padrões regulatórios.

Os índices observados superaram em mais de 15 vezes o padrão de 5%, atingindo 84,92% na 2ª semana.

Mesmo com melhora na 3ª semana (77,56%), os valores permanecem em patamar crítico.

Tal cenário reflete uma grave violação ao direito de acesso ao serviço, comprometendo a efetividade da comunicação com o cidadão.



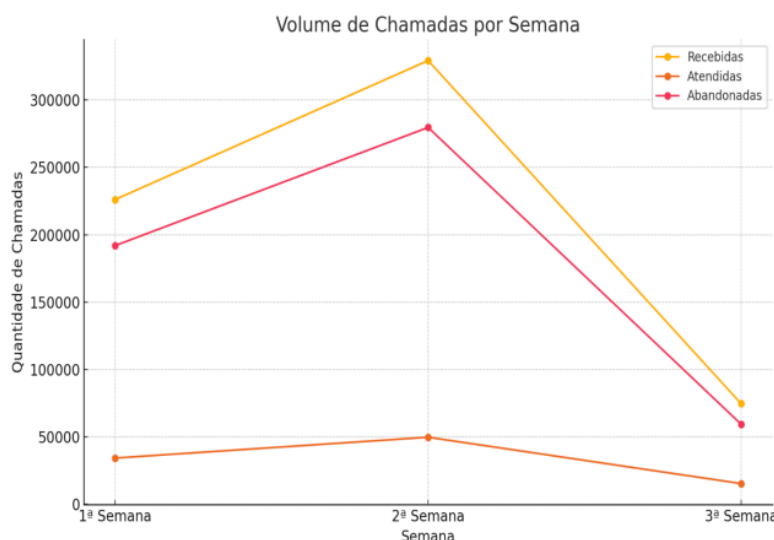
#### 5.4. Volume de Atendimentos e Eficiência Operacional

Observa-se uma redução drástica no total de chamadas recebidas e atendidas na 3ª semana, o que pode ser atribuído à estabilização parcial da URA.

Embora a redução do volume tenha aliviado o sistema, a taxa de atendimento caiu de 15% para cerca de 20%, permanecendo baixa.

Essa queda pode ter origem em:

- Instabilidade dos canais digitais, como o *WhatsApp*, que foi implantado em 30 de março e bloqueado pela Meta em menos de 48 horas, gerando descontinuidade operacional.
- Problemas técnicos no redirecionamento de chamadas da URA para agentes ou falhas na integração de sistemas.



#### 6. A NÁLISE DE CONTRAPOSIÇÃO ENTRE RELATÓRIO DA SANEAGO (977/2025) E DADOS DE DESEMPENHO DO CALL CENTER

A análise a seguir visa confrontar os dados e argumentos apresentados pela Saneamento de Goiás S.A. (SANEAGO), no Relatório Técnico nº 977/2025, com os indicadores operacionais de atendimento de seu *call center*, em especial no período de 21 a 27 de março de 2025.

A análise se baseia em critérios técnicos e legais, conforme o Decreto Federal nº 11.034/2022, boas práticas da ANATEL/ABT e evidências extraídas dos relatórios estatísticos comparativos.

##### 6.1. Aumento do número de atendentes e impacto sobre os indicadores

- Alegado pela SANEAGO: "Entre 24 e 31 de março de 2025, foram integrados 29 novos atendentes, totalizando 52 colaboradores desde o início da capacitação, com expectativa de redução significativa no tempo de espera."

- Contraponto: a análise quantitativa demonstra que, mesmo com a ampliação do quadro funcional, os indicadores não apresentaram melhora compatível:

o TME manteve-se crítico: redução de apenas 1min30s (de 13min01s para 11min30s).

o Taxa de abandono permaneceu em patamar gravemente não conforme (77,56%).

Esses dados revelam que o incremento de pessoal não foi suficiente para reverter o quadro de sobrecarga. Tal discrepância sugere ou deficiência na alocação das escalas ou ineficácia do treinamento fornecido aos novos operadores

##### 6.2. Redução do número de chamadas recebidas e persistência da taxa de abandono elevada

- Alegado pela SANEAGO: "Com a estabilização da URA, espera-se redução significativa na carga de chamadas e melhoria na experiência."

- Contraponto: houve, de fato, queda de 77,3% no total de chamadas recebidas na 3ª semana. Entretanto, a taxa de abandono manteve-se praticamente estável: de 84,92% para 77,56%.

Isso evidencia falhas estruturais como:

o Congestionamento interno na distribuição das chamadas pela URA;

o Subutilização dos atendentes humanos;

o Latência nos fluxos entre canais automatizados e atendimento humano.

Em termos de engenharia de tráfego, tal padrão configura ineficiência sistêmica, pois mesmo sob baixa demanda, os recursos disponíveis não absorveram a fila.

### 6.3. URA como ferramenta de alívio operacional

- Alegado pela SANEAGO: "A URA realizou 64.926 atendimentos entre 24/03 e 31/03/2025, operando de forma eficaz."

- Contraponto: apesar do volume expressivo, a URA não mitigou a pressão sobre os demais indicadores. Isso aponta para limitação da URA em absorver demandas resolutivas ou não haver integração eficiente com o *call center* humano. Além disso, ajustes ainda estavam "em curso", conforme o relatório, o que pode indicar operação incompleta.

Do ponto de vista da arquitetura de atendimento, a URA não se mostrou efetiva como filtro de 1º nível, comprometendo a estratégia de automação.

### 6.4. Canal WhatsApp ativado e bloqueado pela Meta

- Alegado pela SANEAGO: "O WhatsApp foi ativado em 30/03 e bloqueado no dia seguinte pela Meta. A equipe está em tratativas para solução."

- Contraponto: a interrupção imediata do canal revela ausência de validação técnica prévia, homologação e *compliance* com as políticas da plataforma.

Trata-se de falha grave de planejamento de canal digital. Em sistemas multicanal, é indispensável um plano de contingência e validação de ambiente.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise das informações apresentadas observa-se que a Saneago demonstra inconsistências relevantes no que diz respeito à efetividade das ações de melhoria.

Conjuntamente, a Gerência de Saneamento Básico e Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos concluem que:

- A ampliação do quadro funcional não teve impacto proporcional sobre os indicadores-chave;
- A URA apresentou volume, mas não entregou desoneração da fila de atendimento humano;
- A tentativa de integração do *WhatsApp* fracassou em 24h, sem plano de redundância divulgado;
- A taxa de abandono e o TME continuam em patamar de não conformidade grave.

Diante dos fatos expostos, conclui-se que a Saneamento de Goiás S.A - Saneago descumpriu o seguinte dispositivo legal expresso na Resolução Normativa 025/2015 - CR:

Art. 12. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza média:

IV - não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para atendimento de suas solicitações e reclamações.

**7.1. NÃO-CONFORMIDADE**

Considerando a ocorrência de danos aos usuários, a notificação por meio de Termo de Notificação não se aplica a este caso, em conformidade com o Art. 18 da Resolução Normativa 025/2015 - CR, que determina a notificação da prestadora de serviços e a definição de um prazo. Diante da não conformidade descrita a seguir, recomenda-se a lavratura de um Auto de Infração.

Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido <sup>8</sup>	Unidades Atingidas	Obs.:
Serviço de call center sendo prestado de maneira insatisfatória aos usuários	Art.12, inciso IV	Geral	-

8. Resolução Normativa nº 025/2015 – CR, descrição no Anexo I

GOIANIA, 03 de abril de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO VIEIRA DE MACEDO, Ouvidor(a) Setorial**, em 09/04/2025, às 09:50, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRA FRANCISCA DOS SANTOS, Assessor (a)**, em 09/04/2025, às 09:50, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SILVA CACERES, Gerente**, em 09/04/2025, às 09:52, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **72737183** e o código CRC **4E3D0E57**.

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO  
AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74005-010 - .



Referência: Processo nº 202500029000705



SEI 72737183