



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

RELATÓRIO Nº 75 / 2025 AGR/GESB-06090

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Cumpra 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

O presente relatório tem por finalidade:

- avaliar o desempenho da área de atendimento ao cliente da Saneamento de Goiás S.A - Saneago;
- realizar uma análise quantitativa e qualitativa, com fundamentação normativa e metodológica, dos dados operacionais do Call Center Global da SANEAGO.

A análise contempla a evolução semanal dos indicadores chave de desempenho, suas conformidades com os parâmetros regulatórios e contraposição às argumentações apresentadas pela Concessionária nos relatórios oficiais.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A análise foi conduzida com base em métricas internacionalmente adotadas no setor de centrais de atendimento, abrangendo:

- TME: Tempo Médio de Espera;
- TMA: Tempo Médio de Atendimento;
- Taxa de Abandono;
- Taxa de Atendimento Efetivo,

Foi realizada uma comparação Inter semanal dos dados apurados entre as semanas 1 (25/02 a 09/03) e 4 (28/03 a 03/04), tomando como referência os padrões mínimos definidos pelo Decreto Federal nº 11.034/2022.

4. 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, em 12 de fevereiro de 2025, o Prestador de Serviços alegou a ocorrência de uma situação atípica com o aumento do volume de ligações recebidas e a finalização de um processo licitatório para ampliar e modernizar os canais de atendimento, ou seja, a mudança de empresa contratada para prestação de serviços de Call Center.

5. 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 73356955 e 311/2025/AGR 73357129, o encaminhamento de informações semanais, sempre às segundas-feiras, a iniciar pelo dia 17/03/2025. As informações foram encaminhadas à AGR via Relatórios Técnicos.

Em sequência, os Relatórios Técnicos nº 779/2025 71998940, nº 880/2025 72312083 e nº 977/2025 72663420, encaminhados pela Saneago à AGR.

Por meio do Relatório Técnico nº 779/2025 71998940, e seus anexos 71998951 71999017 a Saneago encaminhou Termo de Referência para Processo Licitatório visando a contratação de empresa de Contact Center - Pregão Eletrônico nº 24/2024, edital de Licitação - Pregão Eletrônico nº 24/2024, o contrato de prestação de serviços, e encaminhou cronograma com as etapas de transição da antiga empresa para a atual empresa licitada.

Os Relatórios Técnicos nº 779/2025 71998940, nº 880/2025 72312083 e nº 977/2025 72663420, encaminhados pela Saneago à AGR, foram analisados no Relatório de Fiscalização nº 62/2025 AGR/GESB 72737183, que concluiu que a Saneamento de Goiás S.A - Saneago descumpriu o inciso IV, art. 12. da Resolução Normativa 025/2015 – CR “não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para atendimento de suas solicitações e reclamações”.

O período fiscalizado no Relatório de Fiscalização nº 62/2025 AGR/GESB corresponde ao período das informações contidas nos Relatórios Técnicos nº 779/2025, nº 880/2025 e nº 977/2025 encaminhados pela Saneago, ou seja, respectivamente: 25/02 a 09/03; 10 a 09/03 e 21 a 27/03.

Em consequência, o Prestador de Serviços foi autuado e recebeu penalização de multa no valor de R\$ 57.714,13 (cinquenta e sete mil, setecentos e treze reais e treze centavos) por meio do Auto de Infração nº 01/2025 AGR/GESB 72886829, lavrado em 04 de abril de 2025, por ter infringido o inciso IV, artigo 12, da Resolução Normativa nº 025/2015-CR.

Seguindo a solicitação constante nos Ofícios nº 302/2025 AGR e 311/2025 AGR, de encaminhamento semanal de específicas informações solicitadas pela AGR, até a regularização total do atendimento via *call center* da empresa, em 14 de abril de 2025 a Saneago encaminhou o **Relatório Técnico nº 1053/2025 73357465** com informações referentes ao **período de 28 de março a 03 de abril de 2025**.

Os registros de envio do referido Relatório Técnico estão contidos nos andamentos do processo 202500029000705:

14/04/2025 11:12 SANEAGO/PROSET-09345 fatimafernanda Registro de documento externo público 73271121 (ANEXO)

Conforme especificado no Ofício nº 311/2025 AGR, a Saneago deveria enviar as informações à AGR sempre as segundas-feiras, a iniciar pelo dia 17 de março de 2025. Assim, o Relatório Técnico nº 1053/2025, que corresponde à quarta semana de informações encaminhadas, deveria ter sido encaminhado pela Saneago à AGR em 07 de abril de 2025, porém consta nos autos do processo 202500029000705 que o processo foi encaminhado à AGR apenas em 14 de abril de 2025. Ou seja, o Relatório foi encaminhado com 7 dias de atraso.

6. ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

As informações analisadas neste Relatório de Fiscalização se referem ao Relatório Técnico nº 1053/2025, que contém informações referentes ao período de 28 de março de 2025 a 03 de abril de 2025.

O relatório foi avaliado quanto ao cumprimento das disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, do Decreto Estadual nº 10.466/2024, 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.

O Relatório Técnico nº 1053/2025 foi encaminhado à AGR em 14 de abril de 2025, com 7 dias de atraso no prazo estabelecido no Ofício nº 311/2025 AGR. Ou seja, as informações foram encaminhadas em desacordo com o estabelecido pelo ente regulador, o que devido à urgência do caso, prejudicou a celeridade requerida para análise das informações, por se tratar de circunstâncias que impactam diretamente no direito dos usuários.

Assim, o Prestador de Serviços cometeu infração especificada no inciso IV, art. 13 da Resolução Normativa nº 025/2015 – CR: "deixar de remeter ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de reajuste e revisão tarifária". E, portanto, pelo cometimento desta infração, o Prestador de Serviços está sujeito à penalidade de multa de natureza alta.

6.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS

INDICADOR	1ª SEMANA (25/02 a 9/03)	2ª SEMANA (10 a 20/03)	3ª SEMANA (21 a 27/03)	4ª SEMANA (28/03 a 03/04)	PADRÃO DE QUALIDADE*	AValiação COMPARATIVA
Chamadas recebidas	226.194	329.332	74.643	68.931	-	1ª → 2ª: ▲ +45,6% 2ª → 3ª: ▼ -77,3% 3ª → 4ª: ▼ -7,65%
Chamadas atendidas	34.200	49.660	15.276	17.977	-	1ª → 2ª: ▲ +45,2% 2ª → 3ª: ▼ -69,2% 3ª → 4ª: ▼ +17,68%
Chamadas abandonadas	191.994	279.672	59.367	50.954	-	1ª → 2ª: ▲ +45,5% 2ª → 3ª: ▼ -78,8% 3ª → 4ª: ▼ -17,17%
TME (Tempo Médio de Espera)	00:10;16	00:13:01	00:11:30	00:11:09	≤ 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	00:06:09	-	Aumento contínuo ao longo das semanas
Taxa de Abandono (%)	77,51	84,92	77,56	70,44	≤ 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

Indicadores Derivados:

- Taxa de Atendimento Efetivo (Semana 4): **17.977 / 68.931 = 26,08%**
- Taxa de Redução da Carga Global: **-79,07% (da semana 2 para a 4)**

6.2. CONTEXTO OPERACIONAL E DADOS APRESENTADOS

Durante o período de 28/03 a 03/04/2025, a Saneago relata:

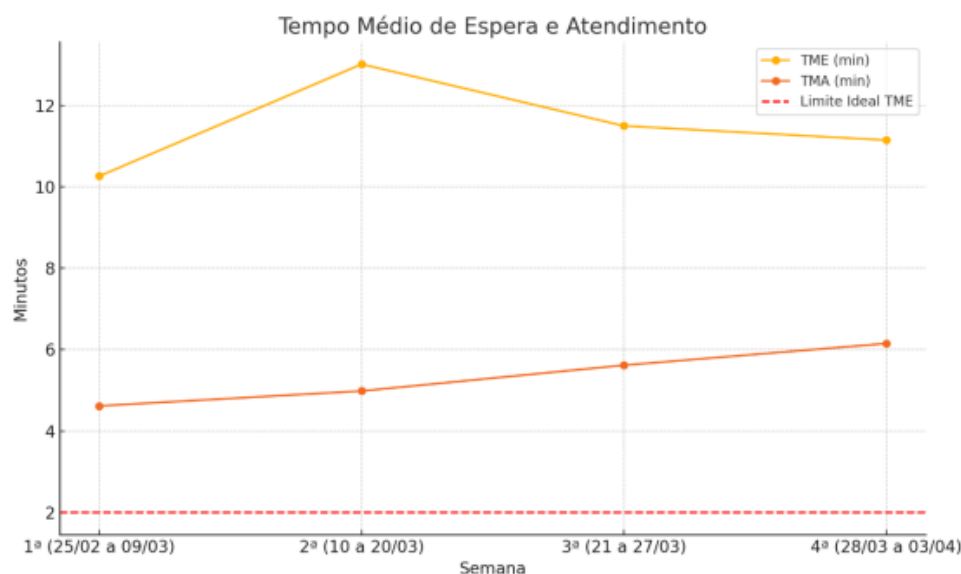
- Manutenção do desempenho do Call Center sem alterações significativas;
- URA (Unidade de Resposta Audível) operando desde 24/03, com 112.005 atendimentos acumulados até 03/04;
- Integração de 29 novos atendentes e previsão de 24 adicionais em 10/04, totalizando 125 operadores;
- WhatsApp ativado e bloqueado pela Meta, com plano de contingência em curso.

Análise crítica:

O comportamento dos indicadores sugere subdimensionamento estrutural do sistema, mesmo com aumento da equipe de atendimento. A URA não produziu alívio real de carga, como era esperado, indicando baixo grau de resolubilidade automatizada. O incremento no TMA demonstra aumento na complexidade das interações humanas ou deficiência na qualificação dos atendentes.

6.3. ANÁLISE TÉCNICA CRÍTICA DOS INDICADORES E AÇÕES

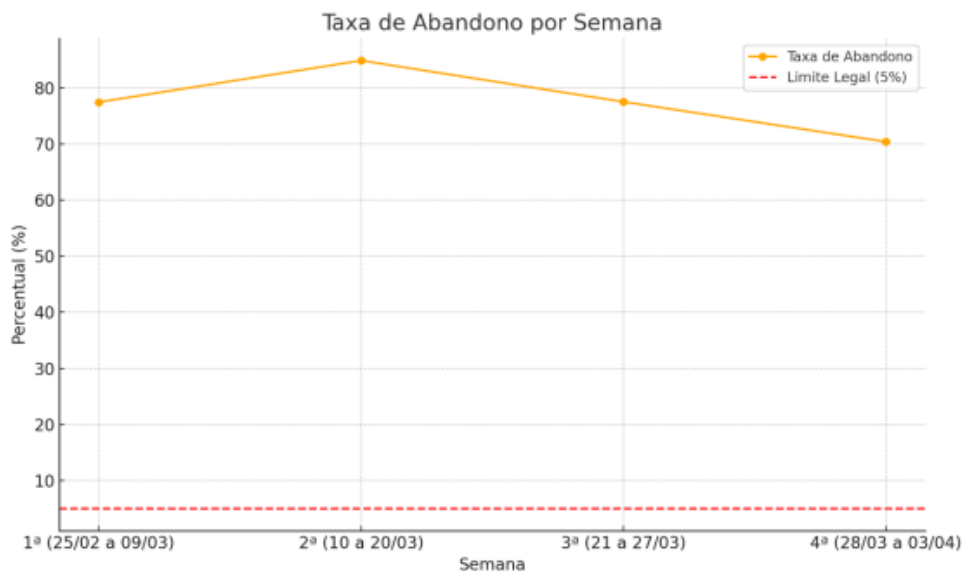
6.3.1. Tempo Médio de Espera (TME) e Tempo Médio de Atendimento (TMA)



Embora o relatório nº 1053/2025 mencione a "manutenção do desempenho" e não relacione quedas significativas nos indicadores, os dados da 4ª semana apontam que o TME permaneceu acima de 11 minutos (11min09s) e o TMA alcançou 6min09s, o mais elevado do período analisado. Isso indica que a ampliação da equipe ainda não resultou em melhora significativa da eficiência, contradizendo a expectativa positiva relatada pela Saneago.

6.3.2. Taxa de Abandono

Os registros operacionais mostram que a taxa de abandono, embora reduzida de 77,56% para 70,44%, ainda permanece mais de 14 vezes acima do padrão regulatório de 5%. A narrativa do relatório sugere estabilidade e tendência de melhoria, mas os dados concretos evidenciam não conformidade persistente



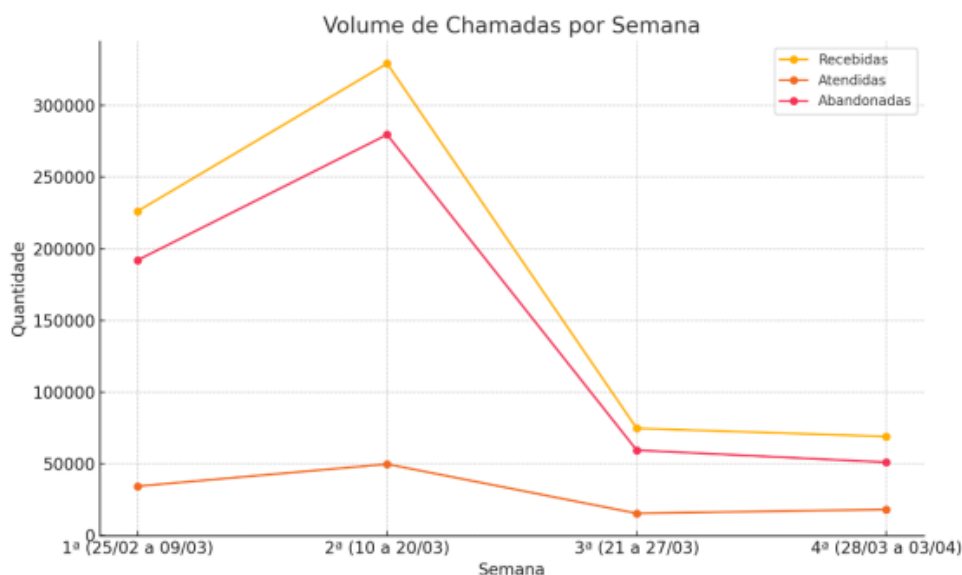
6.3.3. Volume de Atendimentos e Eficiência Operacional

URA - Unidade de Resposta Audível:

O volume processado pela URA é expressivo (112.005 atendimentos), contudo, os efeitos sobre os demais canais permanecem limitados. O relatório reconhece "intercorrências" em sua operação. A análise aponta que a URA não apresenta capacidade resolutive suficiente para reduzir a pressão sobre os atendentes humanos, e que a integração parcial compromete a estratégia de automação.

Canal WhatsApp:

O relatório afirma que a ativação do canal foi bloqueada pela Meta, e que está em curso uma reativação com novo número. Não há menção às falhas no planejamento técnico, na validação da API ou à ausência de um plano B. Do ponto de vista técnico, trata-se de uma grave fragilidade na gestão de canais digitais, especialmente diante da crescente demanda por atendimento via aplicativos de mensagem.



7. ANÁLISE DE CONTRAPOSIÇÃO ENTRE RELATÓRIO DA SANEAGO (1053/2025) E DADOS DE DESEMPENHO DO CALL CENTER

Efetividade da Ampliação da Equipe de Atendimento:

"Foram integrados 29 novos atendentes no período de 24 a 31/03/2025, totalizando 125 operadores."

Análise Técnica:

Embora o reforço seja quantitativamente expressivo, a taxa de abandono caiu apenas 7 pontos percentuais e o TME continua acima de 11 minutos, ambos muito acima dos parâmetros normativos. Os dados indicam ineficiência da expansão da equipe, o que pode estar vinculado a: Falta de experiência dos novos agentes; Ausência de reengenharia nos fluxos de atendimento; Sobrecarga ainda concentrada em faixas horárias críticas.

Expectativa de Estabilização da URA

"A URA foi homologada em 24/03 e processou 112.005 chamadas até 03/04."

Análise Técnica:

Apesar do volume expressivo, a URA não resultou em queda proporcional do TME ou da taxa de abandono, indicando: Baixo nível de resolutividade; Intercorrências operacionais e falhas de integração com atendimento humano; Necessidade de reprogramação dos fluxos e opções da URA.

Ativação e Bloqueio do Canal WhatsApp:

"O canal WhatsApp foi ativado em 30/03 e bloqueado pela Meta no dia seguinte."

Análise Técnica:

A ativação sem ambiente de homologação e sem plano de contingência configurou falha grave de gestão de risco em canais digitais. O bloqueio expôs: Falta de conformidade com as diretrizes de uso da plataforma Meta; Ausência de backup funcional imediato para redirecionamento de fluxo; Potencial comprometimento da experiência do usuário em um canal altamente demandado.

8. **CONSIDERAÇÕES**

A análise consolidada demonstra que o desempenho do Call Center da SANEAGO ainda está em desconformidade com os critérios legais e operacionais vigentes, mesmo após a transição de prestadora e a ampliação do quadro funcional. A persistência de TME, taxa de abandono elevados e falhas nos canais digitais configura risco à garantia do direito de atendimento adequado ao usuário de serviço essencial, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

A falha na integração da URA, o bloqueio do WhatsApp e a demora na resposta às solicitações da AGR violam os padrões mínimos estabelecidos no inciso II, art. 4º e art. 8º do Decreto Estadual nº 10.466/2024.

9. **NÃO CONFORMIDADES**

Considerando a ocorrência de danos diretos aos usuários e a impossibilidade de sanar a não conformidade, respectivamente na primeira e segunda não conformidades detectadas, a notificação por meio de Termo de Notificação não se aplica a estes casos, em conformidade com o Art. 18 da Resolução Normativa nº 025/2015 - CR.

Descrição da não conformidade	Artigo infringido *	Unidades Atingidas
Não remeter ao ente regulador, no prazo estabelecido, as informações e documentos solicitados	Art. 13, inciso IV	Geral
Serviço de <i>call center</i> sendo prestado de maneira insatisfatória aos usuários, no período de 28 de março a 03 de abril de 2025	Art. 12, inciso IV	Geral

*Resolução Normativa nº 025/2015 CR

ANEXO I - Arcabouço Legal das Não Conformidades

Resolução Normativa nº 025/2015 CR:

Art. 12, inciso IV - não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento de suas solicitações e reclamações;

Art. 13, inciso IV - deixar de remeter ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de reajuste e revisão tarifária"

GOIANIA, 16 de abril de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SILVA CACERES, Gerente**, em 16/04/2025, às 15:11, 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 **LORENA PATRICIA DE OLIVEIRA, Fiscal**, em 16/04/2025, às 15:11, 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 **FRANCISCO VIEIRA DE MACEDO, Ouvidor(a) Setorial**, em 16/04/2025, às 15:15, 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 informando o código verificador **73358577** e o código CRC **ED922481**.

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



Referência: Processo nº 202500029001794



SEI 73358577