

**A Ouvidoria  
da AGEMS  
está aqui para  
ajudar você**

Nesta cartilha vamos mostrar quando procurar a Ouvidoria da **AGEMS** e como trabalhamos para te ajudar a resolver questões que não foram solucionadas no atendimento das concessionárias de serviço público.



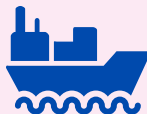
# O que é a **AGEMS?**



**É a Agência Estadual de  
Regulação de Serviços Públicos  
de Mato Grosso do Sul.  
Foi criada em 2001, pela  
Lei n° 2.363.**

# A Agência tem como atribuições a Regulação e a Fiscalização

dos serviços de  
interesse público de  
natureza econômica,  
de competência do  
Estado de Mato  
Grosso do Sul.



Isso significa: propor e criar normas sobre como esses serviços devem ser prestados.



E fiscalizar para que elas sejam cumpridas.

A **AGEMS** também pode atuar em serviços de competência do Governo Federal ou das Prefeituras. Para isso, podem ser feitas parcerias e as atividades são delegadas para a Agência.

# SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS E/OU FISCALIZADOS PELA AGEMS

Transporte  
Rodoviário  
Intermunicipal  
de Passageiros



Energia Elétrica,  
por delegação  
da ANEEL



Gás  
Canalizado



# SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS E/OU FISCALIZADOS PELA AGEMS

Saneamento Básico,  
por delegação de  
municípios  
atendidos  
pela Sanesul



Concessão  
Rodoviária  
MS-306



Terminal  
Hidroviário  
Interior de Porto  
Murtinho



# O que faz a Ouvidoria da AGEMS?



Nosso principal papel é ouvir você sobre os serviços públicos prestados, com o objetivo de buscar formas de resolver os possíveis conflitos que surgem, utilizando a mediação como estratégia central.

Para a **AGEMS** é importante conhecer as demandas dos usuários porque elas contribuem para a melhoria contínua dos serviços públicos regulados.

*O problema apresentado por um consumidor pode ajudar a encontrar solução para uma situação que afeta a outros.*



# QUANDO VOCÊ DEVE PROCURAR A OUIDORIA DA AGEMS?



Sempre que você não for atendido ou quando não houver atendimento disponível pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente ou pela Ouvidoria do prestador do serviço.



Quando o atendimento não for satisfatório ou se restarem dúvidas para suas reclamações feitas no SAC ou na Ouvidoria da empresa.

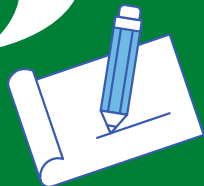
***É essencial você registrar sua reclamação primeiro no atendimento oferecido pelo prestador de serviço.***

***Se não ficou satisfeito e se a empresa tiver uma OUIDORIA, fale com eles também.***

# ATENÇÃO !

Quando falar com o prestador de serviço, **ANOTE O NÚMERO DO SEU PROTOCOLO.**

*Ele é importante para acompanharmos o atendimento que foi dado à sua reclamação.*



***Saiba quais  
manifestações  
você pode apresentar  
à Ouvidoria da  
AGEMS***



**Reclamações e Críticas** – quando ficar insatisfeito com o serviço que você recebeu ou quando ele não foi executado.

**Informações** – tirar dúvidas sobre os serviços regulados, legislações, Consultas ou Audiências Públicas e outros dados públicos sobre serviços regulados pela **AGEMS**.

**Denúncia** – quando deseja alertar sobre um ato supostamente ilícito praticado contra os regulamentos da **AGEMS** ou demais legislações sobre os serviços.

**Sugestão** – espaço para envio de sua ideia ou proposta com objetivo de contribuir para melhorar os serviços públicos regulados.

**Elogio** – quando deseja registrar sua satisfação com os serviços realizados pelos prestadores de serviço ou pela **AGEMS**.



***Para registrar sua  
manifestação na Ouvidoria  
da AGEMS você precisa ter  
em mãos alguns  
documentos e informações.***

***Fique atento!***

## Transporte rodoviário intermunicipal de passageiros

- cópia/foto do bilhete de passagem ou ainda informações como: nome da transportadora, data e hora da viagem, origem e destino;
- placa do veículo que executou a viagem;
- fotos e ou vídeos, sempre que possível;
- CPF do reclamante.

## Energia elétrica

- protocolo de atendimento da Ouvidoria da Energisa ou da Elektro, conforme o caso;
- fatura;
- CPF do reclamante.

## **Saneamento básico**

- protocolo do atendimento na Ouvidoria da Sanesul;
- número da matrícula da unidade consumidora;
- CPF do reclamante.

## **Rodovias**

- protocolo de atendimento da Concessionária Way 306
- fotos ou vídeos, quando for o caso;
- CPF do reclamante.

## **Gás canalizado**

- protocolo de atendimento da MSGás;
- dados de identificação da unidade consumidora;
- CPF do reclamante.

# Como entrar em contato com a Ouvidoria da AGEMS

## *Para falar sobre*

- Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros
- Saneamento Básico
- Rodovias
- Gás Canalizado

## *Utilize os canais*

<http://ouvidoria.agems.ms.gov.br/SolicitacaoOuvidoria>



Telefone: **0800 600 0506**



E-mail: **ouvidoria@agem.ms.gov.br**





# Como entrar em contato com a Ouvidoria da AGEMS

*Para falar sobre*

## Energia Elétrica

*Utilize os canais*

Telefone: **0800 727 0167** 

*Você também pode entrar em contato direto com a ANEEL:*

Telefone: **167** 

Site: [www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao](http://www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao) 

Aplicativo: ANEEL consumidor 

*Anote o*

***número do protocolo***

*do seu contato com a Agência Reguladora.*

Com ele  
você pode acompanhar o  
**andamento da reclamação**,  
ligando para o **0800** da  
**AGEMS** ou acessando o  
**e-Ouvidoria** na Internet.



## PRINCIPAIS CANAIS DE ATENDIMENTO DAS CONCESSIONÁRIAS

### **Energisa**

SAC - 0800 722 7272

Deficientes auditivos e de fala - 0800 722 0445

Ouvidoria – 0800 722 04 46

Aplicativo: Energisa on

Whatsapp – Gisa: 9 9980 0698

Site – [www.energisa.com.br](http://www.energisa.com.br)

### **Elektro**

SAC – 0800 701 01 02

Deficientes auditivos e de fala - 0800 701 01 55

Aplicativo – Elektro Fácil

Whatsapp – 19 2122-1696

Site: [www.elektro.com.br](http://www.elektro.com.br)

## PRINCIPAIS CANAIS DE ATENDIMENTO DAS CONCESSIONÁRIAS

### WAY 306

Site: [www.way306.com.br/contato/fale-conosco](http://www.way306.com.br/contato/fale-conosco)

### Sanesul

SAC – 0800 67 60 10 ou 0800 067 60 10

E-mail: [sac0800@sanesul.ms.gov.br](mailto:sac0800@sanesul.ms.gov.br)

Ouvidoria – 0800 647 78 78

Site – [www.sanesul.ms.gov.br](http://www.sanesul.ms.gov.br)

Aplicativo: SANESUL

### MSGÁS

Emergências:

0800-647-0300

Site: [www.msgas.com.br](http://www.msgas.com.br)

## OUTROS CONTATOS IMPORTANTES

### **ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres**

Procure para transporte de cargas e para transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, assim como para informações sobre as gratuidades oferecidas nesse tipo de transporte.

Telefone: **166** - E-mail: **ouvidoria@antt.gov.br**

**Águas Guariroba** – Procure para atendimento de saneamento básico em Campo Grande

SAC **0800 642 01 15** - Whatsapp (67) **9 9123 0008**

**AGEREG – Agência de Regulação de Serviços Públicos de Campo Grande**

Whatsapp: **(67) 9 8477- 3354** - Telefone: **(67) 3314 - 9945**

Email: **ouvidoria@agereg.campogrande.ms.gov.br**



## **Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul**

Av. Afonso Pena, 3026 - Centro

CEP 79002-075

Campo Grande-MS

Fone: (67) 3025-9500

<http://ouvidoria.agepan.ms.gov.br/SolicitacaoOuvidoria>

[www.agepan.ms.gov.br/](http://www.agepan.ms.gov.br/)

