

**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 nº 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 

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

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

PRINCIPAIS CANAIS DE ATENDIMENTO DAS CONCESSIONÁRIAS

WAY 306

Site: 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

Ouvidoria – 0800 647 78 78

Site – www.sanesul.ms.gov.br

Aplicativo: SANESUL

MSGÁS

Emergências:

0800-647-0300

Site: 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/

