



ESTADO DE MATO GROSSO
AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO – AGIRF
CNPJ: 27.836.166/0001-07

RELATÓRIO DE VISITA

Loja de atendimento ao público

Município Regulado: BARRA DO GARÇAS / MT

OUVIDORIA AGIRF - OUV

JUNHO/ 2025

1.INTRODUÇÃO

Dada a competência da AGIRF é de regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, delegados pelo Município de Barra do Garças, conforme Lei Complementar nº 410, de 18 de junho de 2025, comunicamos que se realizou a de fiscalização da Concessionárias Águas de Barra do Garças, no período de mês de junho 2025.

Como exemplo de proatividade e participação cidadã na melhoria dos serviços prestados aos municípios regulados, a Ouvidoria da AGIRF promove e protege os direitos do cidadão por meio do diálogo e prestação de conta. A Ouvidoria tem um papel fundamental na melhoria dos serviços prestados, pois acolhe as demandas dos manifestantes que utilizam os serviços públicos de água e esgotamento sanitário. Ou seja, atua como um órgão estratégico para a melhoria dos atendimentos e serviços. A sua atuação é pautada pelos princípios da ética, eficiência, confidencialidade, imparcialidade e transparência nas relações entre as concessionárias reguladas e os usuários dos serviços de água e esgotamento sanitário.

Diante disso, a Ouvidoria AGIRF iniciou um novo trabalho no ano de 2025 para ampliar o monitoramento, a eficiência e transparência da qualidade dos serviços prestados, relacionados ao Atendimento ao público, pelas Concessionárias reguladas pela AGIRF. Trata-se do Controle de Qualidade e funcionalidade realizado mensalmente onde os Agentes de Ouvidoria farão visitas aleatórias as centrais de atendimentos presencias das concessionárias reguladas pela AGIRF. Isso se torna um instrumento de controle que permite avaliar a qualidade do local e do atendimento que está sendo realizado aos usuários dos serviços de água esgotamento sanitário. A partir dessa avaliação, a Diretoria da AGIRF pode corrigir eventuais falhas ou aperfeiçoar o serviço prestado à população em seus municípios regulados.

2. A VISITA

É efetuada por um Agente de Ouvidoria da AGIRF, nas instalações dos Prestadores regulados, periodicamente de surpresa, obedecendo a um calendário previamente estabelecido pela Ouvidoria. Trata-se de procedimento proativo da Ouvidoria da AGIRF.

Suas principais funções são:

- a) Identificar fatores e/ou pontos que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços e/ou causar danos aos consumidores;
- b) Verificar possíveis não conformidades;
- c) Melhorar os serviços prestados;
- d) Atualizar o Banco de Dados da AGIRF;
- e) Garantir os padrões de qualidade ao Atendimento ao Público.

Aos setores de atendimento ao consumidor é apresentada uma lista de verificação (checklist), que poderá ajudar na condução da coleta de informações, principalmente, durante as inspeções aleatórios de campo.

Procurou-se fragmentar os questionários em temas seguindo as etapas dos serviços, a fim de racionalizar sua aplicação e organizar a coleta das informações. Ademais, a maioria das questões requer uma resposta objetiva: SIM (S); NÃO (N). Há ainda um campo adicional denominado Observação ou Sugestão para anotações explicativas adicionais.

As listas poderão ser adaptadas a qualquer realidade dos municípios regulados.

3. DOS FATOS

No dia 25 de junho de 2025, a agente de Ouvidoria da AGIRF, visitou Loja de atendimento presencial da Concessionária Águas de Barra do Garças, onde foram avaliados os seguintes itens, conforme as imagens abaixo:



CHECKLIST OUV-AGIRF

DIA	MÊS	ANO	HORA	AGENTE DE OUVIDORIA
25	junho	2025	09:55	Shayla G. V. Guimarães

DADOS DA CONCESSIONÁRIA

ÁGUAS DE BARRA DO GARÇAS LTDA, concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com sede na cidade de Barra do Garças, Estado do Mato Grosso.

CNPJ/MF nº: 04.067.063/0001-16.

Endereço: R. Amaro Leite, 288 - Centro, Barra do Garças - MT.

CEP: 78600-027

Telefone: 0800 647 6060

Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08h às 17h.

VERIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO

#	Itens de verificação	Sim	Não
1	Existem placas indicativas de que ali funciona um escritório operacional da concessionária?	X	
2	As instalações do escritório encontram-se em bom estado? (Mobiliário, piso, pintura, instalações elétricas aparentes e etc.)	X	
3	O atendimento é realizado por pessoal identificado e capacitado?	X	
4	Existe água para os clientes e funcionários?	X	
5	Existe banheiro disponível para uso de funcionários, clientes e PcD?	X	
6	Os banheiros encontram-se em boas condições de higiene e limpeza?	X	
7	Os níveis de luminosidade são favoráveis?	X	
8	Existem extintores de incêndio? (Verificar a validade)	X	
9	A temperatura ambiente é confortável?	X	
10	O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente?	X	
11	Há informativos ou banners da Concessionária?	X	
12	Há informativos ou banners da AGIRF?	X	
13	Há acessibilidade para pessoa com deficiência?	X	
14	Há informação do horário de atendimento em local visível?	X	

Agência Municipal de Regulação e Fiscalização - CNPJ: 27.836.166/001-07

Tavessa 13 de junho, nº 82 Setor Sul II

(66) 3401 - 9555




<https://www.agirf.com.br>

15	Há assentos para usuários em espera e atendimento?	X	
16	Há atendimento preferencial e devidamente identificado?	X	
17	Os assentos se encontram em boas condições?	X	
18	O sistema de registro de protocolo está funcionando?	X	
19	O sistema de senhas e avaliação de atendimento está funcionando?	X	
20	O autoatendimento está funcionando? (Totem)	X	

OBSERVAÇÕES OU SUGESTÕES
(informações adicionais não contidas no checklist)

Realizamos uma visita ao escritório da concessionária de Águas de Barra do Garças, para vistoria mensal. Tudo está ocorrendo de forma tranquila com o usuário tendo pouco tempo de espera para atendimento. Até o momento, tudo está dentro das conformidades, e seguimos acompanhando para garantir que tudo continue em ordem.

ASSINATURA DO AGENTE DE OUVIDORIA

Steyla A. V. Chaves

NÃO CONFORMIDADES

[illegible]

4. CONCLUSÃO

Assim, a Ouvidoria AGIRF, conclui que não houve inconformidades em desfavor da concessionária Águas de Barra do Garças, relacionadas à qualidade e prestação de serviços de Atendimento ao Público, no período mês junho de 2025. Neste dia destacamos as imagens abaixo:



Figura 1: Atendimento confortável.

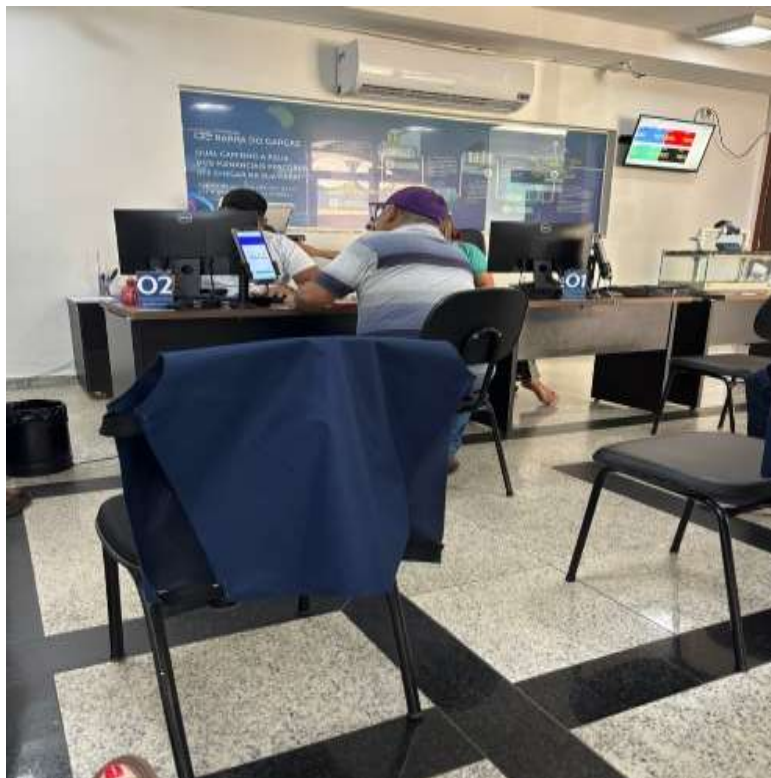


Figura 2: Acentos preferencial.

DARLON EDUARDO VANNI

Ouvidor – AGIRF
Portaria 147/2023.