

Fiscalização dos serviços públicos

A série de reportagens do *Especial Cidadania* sobre órgãos fiscalizadores, iniciada no último dia 24, mostra nesta edição os endereços

e telefones à disposição do cidadão para queixas e denúncias dirigidas aos órgãos que fiscalizam os serviços públicos básicos, como abastecimento de água, energia

elétrica ou telefonia. Veja também a quem recorrer quando o problema tem origem numa instituição financeira, de previdência ou num plano de saúde.

ANATEL/DIVULGAÇÃO



A telefonia fixa é fiscalizada pela Anatel e, em alguns casos, por agências reguladoras estaduais

Serviços públicos

Água, esgoto e limpeza urbana

Para reclamar de problemas nos serviços de saneamento, de limpeza urbana e de fornecimento de água, procure em primeiro lugar o serviço de atendimento ao consumidor da companhia. Se o problema persistir, dirija-se à Secretaria de Saneamento e Limpeza Urbana ou ao órgão equivalente do município ou do estado.

Veja os endereços e telefones das companhias de água e esgoto estaduais na internet: www.aesbe.org.br.

Energia elétrica

No caso da energia elétrica, depois de reclamar na companhia, você pode recorrer sucessivamente ao Conselho de Consumidores dessa companhia, à agência de serviços públicos do seu estado, se houver, ou à própria agência federal que gerencia o fornecimento de energia elétrica no país.

Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)
Superintendência de Mediação Administrativa Setorial
SGAN - Quadra 603, módulo J, 1º andar - Brasília (DF) - (61) 2192-8600 - CEP 70830-030
Reclamações: 144
www.aneel.gov.br/30.htm
www.aneel.gov.br

Telefonia

Para telefonia fixa ou móvel (celular), reclame primeiro na operadora do serviço. Se a situação não for solucionada, recorra sucessivamente ao Conselho de Consumidores dessa companhia, se houver; à agência de serviços públicos do seu estado, se houver; à unidade da Anatel no estado ou à sede da Anatel.

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)
Assessoria de Relações com os Usuários (ARU)
SAUS quadra 6 - blocos E e H - ed. Sérgio Mota - 2º andar - Brasília (DF)
CEP 70070-940

0800 332001 e (61) 2312-2000
Fax 2312-2264
www.anatel.gov.br (item Fale conosco/Atendimento eletrônico)

Unidades regionais da Anatel

AC - (68) 3212-0100
Fax 3212-0107

AL - (82) 3305-3122
Fax 3305-3121

AP - (96) 3222-2001
Fax 3224-4443

AM - (92) 3612-6300
Fax 3621-6360

BA - (71) 3340-5301/5200
Fax 3341-5444

CE - (85) 3304-3200
Fax 3257-1118

ES - (27) 4009-6700
Fax 4009-6720

GO - (62) 236-9000
Fax 236-9009

MA - (98) 3214-6000
Fax 3214-6010

MT - (65) 316-8000
Fax 316-8009

MS - (67) 322-7000
Fax 322-7009

MG - (31) 2101-6100
Fax 2101-6150

PA - (91) 3323-2100
Fax 3244-0860

PB - (83) 3214-4800
Fax 3214-4803

PR - (41) 3219-7000
Fax 3219-7007

PE - (81) 3472-8300
Fax 3472-8371

PI - (86) 4009-1500
Fax 4009-1529/1517

RJ - (21) 2105-1850
Fax 2105-1852

RN - (84) 4009-1500
Fax 4009-1511

RS - (51) 3230-1900
Fax 3230-1999

RO - (69) 3217-0200
Fax 3217-0237

RR - (95) 3621-2000
Fax 3621-2032

SC - (48) 3212-7000
Fax 3212-7007

SP - (11) 2104-8800
Fax 2104-8815

SE - (79) 3218-8800

Fax 3211-8800

TO - (63) 3219-6000
Fax 3219-6009

Agências reguladoras estaduais

Vários estados instituíram agências para normatizar, monitorar e fiscalizar a prestação de serviços públicos, às quais podem ser dirigidas reclamações sobre serviços prestados por empresas públicas ou concessionárias de serviços públicos.

AL - Arsal
0800 284-0429
www.arsal.al.gov.br

AM - Arsam
0800 280-8585 - (92) 3234-8787
www.arsam.am.gov.br

BA - Agerba
0800 71-0080
agerba.ouvidor@bahia.ba.gov.br

CE - Arce
0800 85-3838
arce@arce.ce.gov.br

GO - AGR
0800 704-3200 www.agr.go.gov.br

MS - Agepan
(67) 3025-9500 e 0800 600-0506
ouvidoria@agepan.ms.gov.br

MT - Ager
(65) 3618-6100 e 0800 647-6464
www.ager.mt.gov.br
(item Ouvidoria)

PA - Arcon
0800 91-1717
ouvidoria@arcon.pa.gov.br

PB - ARPB
0800 281-6644 e (83) 3218-6681
arpb@arpb.pb.gov.br

PE - Arpe
0800 281-3833 (energia elétrica) e 0800 281-3844
www.arpe.pe.gov.br/canal_atendimento.php

RN - Arsep
0800 84-1009 - (84) 3232-1691
arsepouvidoria@rn.gov.br

RS - Agergs
0800 99-0066
ouvidoria@agergs.rs.gov.br

SP - CSPE
0800 55-5591 - (11) 3293-5100
cspe@sp.gov.br

Finanças

Se o assunto for consórcio, bancos, crédito imobiliário, cooperativas de crédito, corretoras de ações ou outra instituição financeira, reclame junto à empresa que gerou o problema e, se ele persistir, ao Banco Central, que também apura denúncias sobre dinheiro falso.

Banco Central do Brasil (Bacen)
0800 979-2345
www.bcb.gov.br
FALECONOSCO
www.bcb.gov.br

Locais do Bacen de atendimento ao público:

Brasília (sede)
SBS quadra 3 - bloco B - Ed. Sede 2º subsolo - Brasília (DF)
CEP 70074-900
Caixa postal 08670
(61) 3414-2553

Belém
Rua Boulevard Castilhos França, 708 - Centro - Belém (PA)
CEP 66010-020 - Caixa postal 651 (91) 3242-8185

Belo Horizonte
Avenida Álvares Cabral, 1.605 Santo Agostinho - Belo Horizonte (MG)
CEP 30170-001
(31) 3335-9921

Curitiba
Rua Carlos Pioli, 133 Bom Retiro - Curitiba (PR)
CEP 80520-170
(41) 3313-2912

Fortaleza
Avenida Heráclito Graça, 273 - 3º andar - Centro
Fortaleza (CE) - CEP 60140-061
Caixa postal 891
(85) 3211-5505

Porto Alegre
Rua 7 de Setembro, 586 - Térreo Centro - Porto Alegre (RS)

CEP 90010-190 - Caixa postal 919 (51) 3215-7291

Recife
Rua da Aurora, 1259 - Térreo Santo Amaro - Recife (PE)
CEP 50040-090 - (81) 2125-4140

Rio de Janeiro
Avenida Presidente Vargas, 730, subsolo - Centro - Rio de Janeiro (RJ) - CEP 20071-900
Caixa postal 495
(21) 3805-5184

Salvador
Avenida Garibaldi, 1211 Térreo - Ondina
Salvador (BA) - CEP 40176-900
Caixa postal 44 - (71) 2109-4509

São Paulo
Avenida Paulista, 1.804 - Térreo Bela Vista - São Paulo (SP)
CEP 01310-922 - Caixa postal 894 (11) 3491-7730

Negócios com imóveis

Para reclamar de problemas com corretores de imóveis e imobiliárias, recorra ao Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci) mais próximo e, caso o problema não seja resolvido, procure o Conselho Federal, a quem cabe zelar para que os Creci conduzam convenientemente os processos abertos pelos consumidores.

Conselho Federal de Corretores de Imóveis (Cofeci)
SDS Edifício Boulevard Center, salas 201/210 - Brasília (DF)
CEP 70391-900
(61) 3321-2828
fax 3321-0765
cofeci@cofeci.gov.br
www.cofeci.gov.br/pub/institucional/crecis/index.php
(acesso aos sites, endereços e telefones dos Creci)

Previdência, seguros e planos de saúde

- Para denunciar ou reclamar de problemas na previdência oficial (INSS).

Ouvidoria Geral da Previdência Social
Caixa postal 09714
Brasília (DF) - CEP 70001-970
PREVfone - 0800 728-0191
Disque Denúncia - 0800 707-0477

www.previdenciasocial.gov.br/
Formulário eletrônico do Fale Conosco
ouvidoria@previdencia.gov.br
Consulte também o endereço www.dataprev.gov.br/enderecoAPS/mps1.asp para localizar a agência do INSS mais próxima.

Para solicitar auxílio a reclamações junto a entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão), procure a Secretaria de Previdência Complementar (SPC).

- Para reclamar de planos de saúde

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
Avenida Augusto Severo, 84 Glória - Rio de Janeiro (RJ)
CEP 20021-040 - 0800 701-9656
www.ans.gov.br/porta/site/

faleconosco/faleconosco.asp?secao=Consumidor e www.ans.gov.br

- Para reclamar de corretoras de seguros, seguradoras, operadores de títulos de capitalização e empresas de previdência privada, recorra à Superintendência de Seguros Privados (Susep), vinculada ao Ministério da Fazenda, que atende ao público na sua sede e regionais ou pelo Disque Susep.

Disque Susep - 0800 21-8484

DF - SBS, quadra 1 - Bl. K - 13º andar - Ed. Seguradora Brasília (DF) - CEP 70093-900
(61) 3322-8995, 3223-2129 e 3224-3008 - fax 3223-1129

RJ - Rua Buenos Aires, 256 Centro - Rio de Janeiro (RJ)
CEP 20061-000 - (21) 3806-9800

RS - Rua Coronel Genuíno, 421 11º andar - Porto Alegre (RS)
CEP 90010-350
(51) 3221-0779/4571/3513
Fax 3212-6712

SP - Rua Formosa, 367 - 26º andar - Edifício CBI
São Paulo (SP) - CEP 01049-000
(11) 223-5569/9752
Fax (11) 223-0534