



RELATÓRIO DOS ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO
ano de referência: 2025

PRESTADORES DE SERVIÇO
Saneamento De Goiás – S.A. – SANEAGO
BRK Ambiental Goiás S.A.

Rio Verde – GO
2026

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	3
3. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR ZONAS DO MUNICÍPIO.....	6
3.1. Zona Oeste.....	6
3.2. Zona Noroeste.....	8
3.3. Zona Sudoeste.....	11
3.4. Zona Sul.....	14
3.5. Zona Central.....	16
3.6. Zona Leste.....	19
3.7. Zona Norte.....	22
4. COMPARATIVO ENTRE OS CINCO BAIRROS COM MAIORES NÚMEROS DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A ÁGUA E ESGOTO NOS ANOS 2024 E 2025.....	24
4.1. Zona Oeste.....	24
4.2. Zona Noroeste.....	26
4.3. Zona Sudoeste.....	28
4.4. Zona Sul.....	29
4.5. Zona Central.....	31
4.6. Zona Leste.....	32
4.7. Zona Norte.....	34
4.8. Comparação dos dados entre as zonas municipais.....	35
5. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS.....	39
6. CONCLUSÃO.....	40

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Lei Complementar nº 130 de 03 de julho de 2018 que criou a AMAE para regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico, este documento apresenta os dados do município de Rio Verde. Seguindo as orientações do artigo 9º da Resolução Normativa AMAE nº 10/2021 a concessionária Saneamento de Goiás S.A. (SANEAGO), responsável pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Rio Verde, enviou à agência os dados do ano de 2025 sobre os atendimentos aos usuários realizados pelos seguintes canais: *i) Atendimento Telefônico (Call Center - 0800 645 0115); ii) Atendimento Presencial; iii) Vapt-Vupt; iv) Ouvidoria (0800 645 0117); e v) Atendimentos Virtuais.*

Esse relatório analisa, discute os dados apresentados e cria um panorama da prestação dos serviços em Rio Verde, identificando os bairros e as regiões com maior número de atendimento às manifestações dos usuários. Ressalta-se que os atendimentos registrados não são necessariamente reclamações ou denúncia, incluem-se outras interações sobre a prestação de serviços, como por exemplo, solicitação de mudança de titularidade e de informações.

Embora os serviços de atendimento da Saneago não tratem somente de atendimentos relacionados a problemas na prestação dos serviços, o presente relatório tem como objetivo principal destacar os bairros e as regiões da cidade de Rio Verde com maior número de reclamações sobre os problemas relacionados ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário, sendo possível identificar as localidades e os serviços com maiores manifestações, permitindo o planejamento da mitigação desses problemas.

2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Para melhor compreensão dos serviços/atividades que os tipos de atendimentos listados englobam, são detalhados abaixo alguns serviços, e a descrição completa pode ser consultada no anexo I do presente relatório:

- A categoria de atendimento “*Hidrômetro*”, engloba os serviços: Lacrar Hidrômetro no Cavalete; Instalação de Hidrômetro; Devolução do valor do hidrômetro.

- A categoria de atendimento “*Serviços de Água*” engloba os serviços: Fornecimento de Água Caminhão Pipa; Levantar Padrão; Rebaixar Rede de Água; Recuperação de Passeio/Mureta; Retirar Entulho/Tapar Buraco; Mudança do local da Ligação de Água; Corte de água; Pressão da Água; Troca de ramal; Supressão da Água; Irregularidade no fornecimento; Qualidade da Água, Defesa técnica e negativação de irregularidade de água; Programa água social.

- A categoria de atendimento “*Ligação de Água*” engloba os serviços: Reativação de ligação de água e ligação de água.

- A categoria de atendimento “*Vazamento de Água*” engloba os serviços: Manutenção da rede de saneamento; Registro sobre Vazamentos de Água.

- A categoria de atendimento “*Serviços de Esgoto*” engloba os serviços: Supressão da Ligação de Esgoto; Vistoria para mudança local ligação esgoto; Irregularidade de esgoto; Mudança do local da ligação do esgoto; Vistoria para Rebaixar Rede de Esgoto/Ramal/Caixa; Localização do Ramal de Esgoto; Limpar Passeio/Rua; Vistorias Diversas Rede/Ramal Esgoto; Reclamação de Mau Cheiro – ETE.

- A categoria de atendimento “*Extravasamento de Esgoto*” engloba os serviços: Manutenção da rede de esgotamento; Extravasamento de esgoto.

- A categoria de atendimento “*Outros*” engloba os serviços: Declarações anuais de débitos; Cobrança extrajudicial/judicial; Negativação; Pagamentos efetuados; Parcelamentos/financiamentos; Certidão negativa de débitos; Refaturamento; AVTO; Endereço da agência/Vapt Vupt; Concurso; Reclamações do serviço, empregado e atendimento; Protesto Cartório; Suspeita de Fraude; Prazos; Comunicados; Faturas digitais; Programas de Descontos; Fatura em Braille; Agência Virtual/Mobile/Chat; Pagamentos indevidos; Fatura em endereço alternativo; Processos de Ouvidoria e Administrativo; Programa de desconto; Cotitularidade; Consumo e Faturamento Individual; Negociação SANEAR; Revisões Tarifárias; Documentações Necessárias; Solicitações de Débitos Automáticos; Corte de Asfalto; Reaviso de Débitos; Individualização; Débitos Pagos e Não Baixados.

A Tabela 1 demonstra o resumo dos atendimentos do município de Rio Verde apresentados pela prestadora, com os atendimentos divididos por tipologia:

TIPOS DE ATENDIMENTOS 2025	TOTAL
Hidrômetro	11.684
Serviços de Água	11.303
Ligação de Água	6.312
Vazamento de Água	4.231
Serviços de Esgoto	3.032
Extravasamento de Esgoto	2.257
Falta de Água	643
Outros	14.871
Anormalidade de consumo	907
Cadastro	1.751
Religação de água	29.197
Titularidade	8.155
Informação de valores	652
TOTAL	94.995

Tabela 1: Total de Atendimentos de Rio Verde em 2025.

Os dados dos atendimentos também são apresentados no gráfico abaixo com a porcentagem de cada tipo de atendimento em relação ao total.

TIPOS DE ATENDIMENTOS - 2025

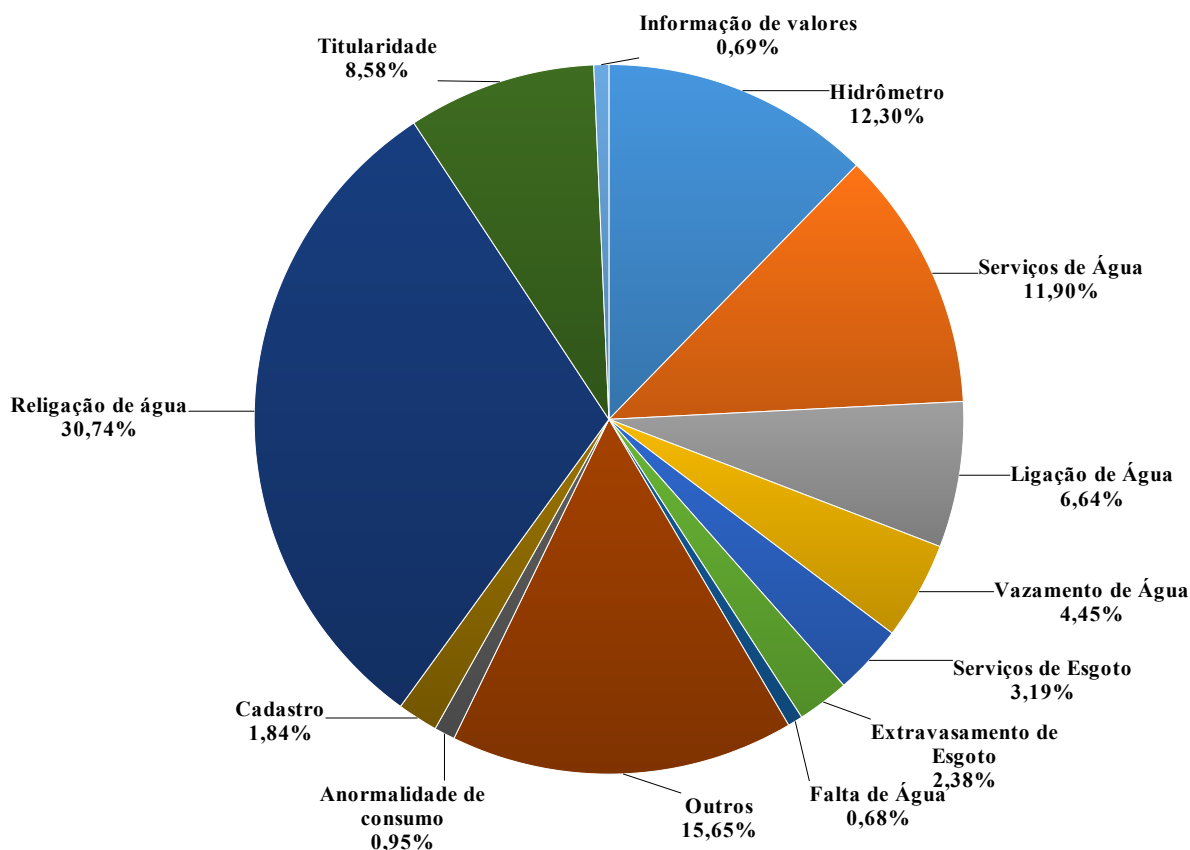


Figura 1: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Rio Verde / 2025.

Conforme demonstrado na figura 1, a solicitação de religação de água representou 30,94% dos atendimentos realizados em 2025. Em seguida, destacam-se as categorias Outros, com 15,76%, Hidrômetro (12,38%) e solicitações de Serviços de Água (11,98%), demandas estas inerentes à relação entre usuários e a prestadora de serviços.

Os atendimentos relacionados a problemas na prestação dos serviços totalizaram 7,51% do volume registrado, distribuídos entre vazamentos de água (4,48%), falta de água (0,68%) e extravasamentos de esgoto (2,38%), abrangendo as concessionárias Saneago e BRK Ambiental

3. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR ZONAS DO MUNICÍPIO

Salienta-se que, em virtude de o município contar com 156 bairros, para uma melhor análise e interpretação dos dados, nem todos os bairros e condomínios do município de Rio Verde estão destacados neste documento. Dessa forma, não constam no descritivo dos zoneamentos os bairros que registraram menos de 350 atendimentos no ano de 2025.

Para espacialização e análise dos dados, considerando o grande número de bairros, optou-se pela divisão do município em zonas de acordo com o Plano Diretor de Rio Verde - Goiás, sendo: Zona Norte, Sul, Oeste, Leste, Central, Sudoeste e Noroeste. Destacam-se, dentro desses zoneamentos, os bairros que apresentaram maior número de reclamações relacionadas a problemas na prestação dos serviços, tais como vazamentos de água, falta de água e extravasamento de esgoto.

3.1. Zona Oeste

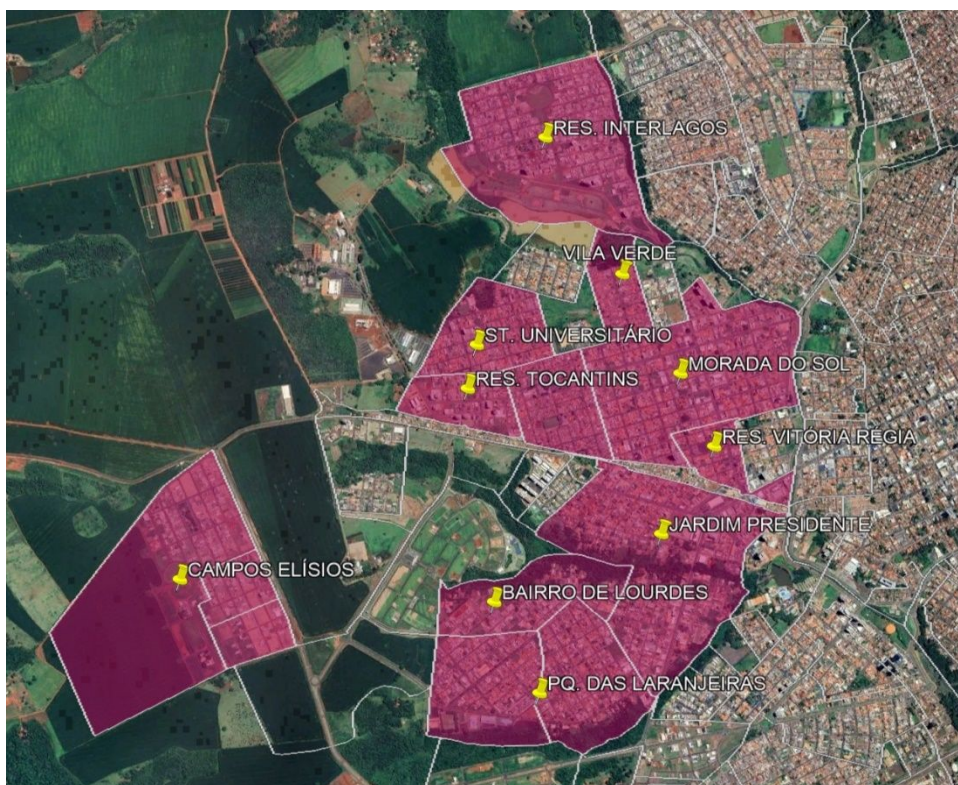


Figura 2: Bairros da Zona Oeste – 2025.

Categoria Bairros	Morada do Sol	Jardim Presidente	Parque das Laranjeiras	Residencial Interlagos	Setor Universitário	Total por Categoria
Hidrômetro	381	244	246	171	55	1.097
Serviços de Água	348	266	180	113	107	1.014
Ligação de Água	56	46	30	56	35	223
Vazamento de Água	119	108	51	24	34	336

Serviços de Esgoto	125	56	46	35	23	285
Extravasamento de Esgoto	83	34	14	17	21	169
Falta de Água	16	2	62	0	14	94
Outros	555	367	257	174	137	1.490
Anormalidade de consumo	27	19	15	13	9	83
Cadastro	90	35	28	31	16	200
Informação de valores	28	9	5	2	5	49
Religação de água	904	566	487	345	262	2.564
Titularidade	337	161	170	142	91	901
TOTAL	3069	1913	1591	1123	809	8.503

Tabela 2: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Oeste – parte 1.

<i>Categoria Bairros</i>	Bairro de Lourdes	Residencial Tocantins	Odília	Campos Elísios	<i>Total por Categoria</i>
Hidrômetro	63	40	16	31	150
Serviços de Água	124	36	39	51	250
Ligação de Água	22	123	264	49	458
Vazamento de Água	24	8	10	4	46
Serviços de Esgoto	14	7	20	31	72
Extravasamento de Esgoto	6	3	14	9	32
Falta de Água	75	1	0	0	76
Outros	93	115	85	35	328
Anormalidade de consumo	5	5	4	2	16
Cadastro	9	18	4	6	37
Informação de valores	0	1	1	0	2
Religação de água	161	151	57	103	472
Titularidade	33	64	42	29	168
TOTAL	629	572	556	350	2.107

Tabela 2: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Oeste – parte 2.

Conforme demonstrado na tabela anterior, a população residente nos bairros da Zona Oeste demandou 10.610 atendimentos junto às prestadoras de serviços. Os bairros com maior número de solicitações foram: Morada do Sol, Jardim Presidente, Parque das Laranjeiras, Interlagos e Setor Universitário.

No que se refere especificamente aos problemas na prestação dos serviços, registraram-se 1,60% de reclamações relacionadas à falta de água, 3,60% referentes a vazamentos de água e 1,89%

relativas a extravasamentos de esgoto. A Figura 2 apresenta a distribuição percentual desses tipos de atendimentos em relação ao total registrado no ano de 2025.

ATENDIMENTOS - ZONA OESTE 2025

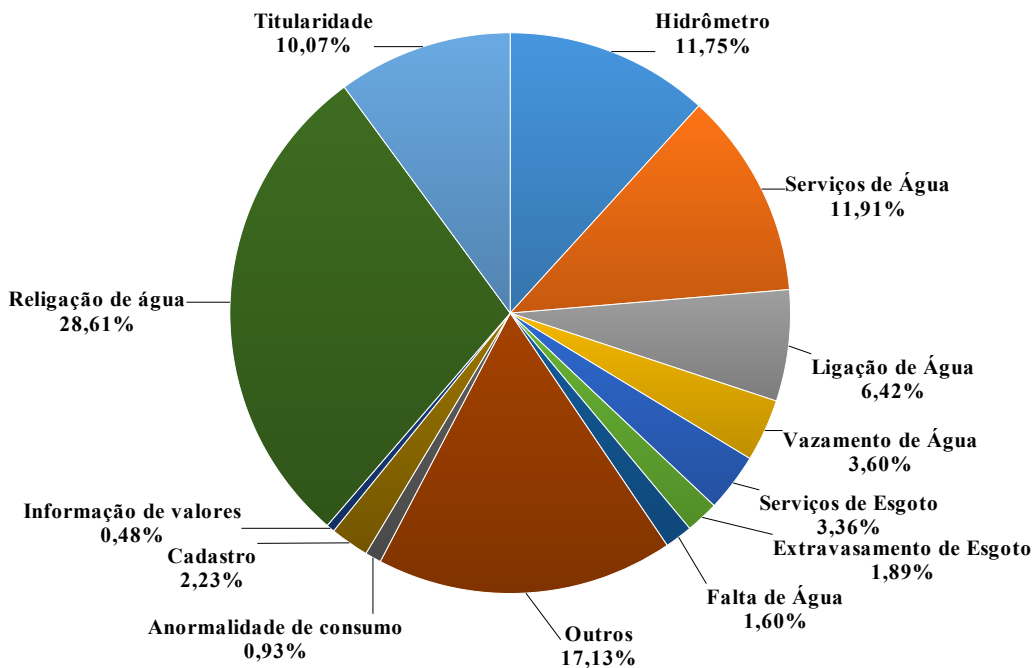


Figura 3: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Oeste / 2025.

3.2. Zona Noroeste



Figura 4: Bairros da Zona Noroeste – 2025.

Categoria Bairros	Res. Canaã I e II	Ataídes I e II	Vila Menezes	Jardim Mondale	Total por Categoria
Hidrômetro	305	254	116	124	780
Serviços de Água	296	136	133	85	631
Ligação de Água	358	44	33	21	457
Vazamento de Água	53	8	42	20	111
Serviços de Esgoto	111	39	12	9	174
Extravasamento de Esgoto	40	57	6	7	110
Falta de Água	13	22	3	17	38
Outros	301	221	125	77	743
Anormalidade de consumo	17	10	8	2	40
Cadastro	50	27	16	8	98
Informação de valores	16	3	6	5	27
Religação de água	724	508	183	179	1615
Titularidade	269	189	53	35	538
TOTAL	2553	1518	733	572	5359

Tabela 3: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Noroeste – parte 1.

Categoria Bairros	Vila Santa Luzia	Vila Serpró	Parque Betel	Total por Categoria
Hidrômetro	105	78	64	266
Serviços de Água	66	68	64	217
Ligação de Água	22	20	8	49
Vazamento de Água	8	15	20	55
Serviços de Esgoto	12	10	16	35
Extravasamento de Esgoto	7	15	16	38
Falta de Água	0	9	1	27
Outros	96	100	79	256
Anormalidade de consumo	5	1	3	6
Cadastro	5	10	4	22
Informação de valores	2	3	1	9
Religação de água	200	134	143	456
Titularidade	27	41	26	102
TOTAL	589	504	445	1538

Tabela 3: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Noroeste – parte 2.

Conforme a tabela acima, a população dos bairros da Zona Noroeste demandou a realização de 6.870 atendimentos por parte das prestadoras, e os bairros com mais solicitações de

atendimento da Zona Noroeste foram: Residencial Canaã I e II, Residencial Solar dos Ataídes I e II, Vila Menezes e Jardim Mondale.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 0,94% das reclamações foram por falta de água; 2,41% sobre vazamento de água, e 2,14% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 3*) dos registros da Zona Noroeste:

ATENDIMENTOS - ZONA NOROESTE 2025

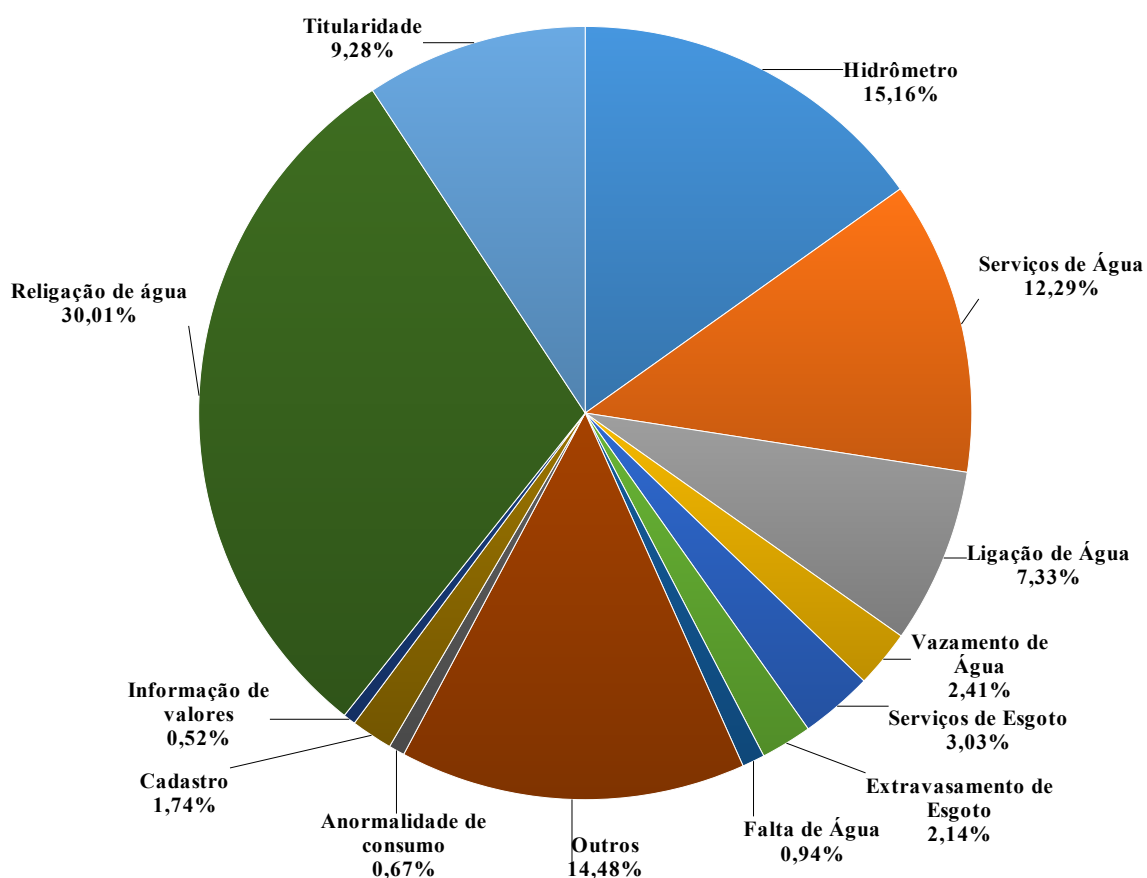


Figura 5: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Noroeste / 2025.

3.3. Zona Sudoeste



Figura 6: Bairros da Zona Sudoeste – 2025.

Categoria Bairros	Bairro Promissão	Jardim Helena	Vila Mariana I e II	Vila Santa Cruz I e II	Pq. Solar do Agreste I e II	Total por Categoria
Hidrômetro	256	168	107	139	139	809
Serviços de Água	888	133	160	141	76	1398
Ligação de Água	72	77	30	27	36	242
Vazamento de Água	892	12	77	45	21	1047
Serviços de Esgoto	79	41	36	29	30	215
Extravasamento de Esgoto	45	47	30	24	22	168
Falta de Água	1	0	6	1	0	8
Outros	507	118	192	158	174	1149
Anormalidade de consumo	15	10	8	5	16	54
Cadastro	24	10	24	10	31	99
Informação de valores	22	7	8	13	2	52
Religação de água	631	416	330	314	229	1920
Titularidade	131	88	77	57	84	437
TOTAL	3563	1127	1085	963	860	7598

Tabela 4: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Sudoeste – parte 1.

Categoria Bairros	Parque dos Buritis I e II	Residencial Flamboyant II	Jardim São Tomaz I e II	Portal dos Ipês I, II e III	Recanto do Bosque	Total por Categoria
Hidrômetro	86	4	158	60	186	494
Serviços de Água	67	28	51	70	34	250
Ligação de Água	88	636	18	48	10	800
Vazamento de Água	29	1	16	13	25	84
Serviços de Esgoto	24	0	15	15	9	63
Extravasamento de Esgoto	38	9	18	17	3	85
Falta de Água	3	2	0	4	0	9
Outros	175	24	102	87	66	454
Anormalidade de consumo	11	4	6	3	6	30
Cadastro	18	1	11	7	7	44
Informação de valores	10	3	5	2	5	25
Religação de água	170	23	253	295	207	948
Titularidade	67	23	42	73	48	253
TOTAL	786	756	695	694	606	3537

Tabela 4: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Sudoeste – parte 2.

Categoria Bairros	Setor dos Funcionários	Residencial Atalaia	Vila Rocha	Setor Serra Dourada	Total por Categoria
Hidrômetro	133	67	32	85	317
Serviços de Água	33	44	65	33	175
Ligação de Água	15	24	10	15	64
Vazamento de Água	6	8	23	11	48
Serviços de Esgoto	6	31	10	29	76
Extravasamento de Esgoto	3	17	0	16	36
Falta de Água	0	24	0	1	25
Outros	59	57	87	49	252
Anormalidade de consumo	2	2	12	2	18
Cadastro	5	5	8	2	20
Informação de valores	4	3	1	2	10
Religação de água	161	167	127	135	590
Titularidade	34	31	37	15	117
TOTAL	461	480	412	395	1748

Tabela 4: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Sudoeste – parte 3.

Conforme apresentado nas tabelas anteriores, a população residente nos bairros da Zona Sudoeste demandou 12.883 atendimentos por parte das prestadoras de serviços. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Sudoeste foram: Bairro Promissão, Residencial Jardim Helena, Vila Mariana I e II, Vila Santa Cruz I e II, Residencial Atalaia, Parque Solar do Agreste I e II, e Jardim São Tomás I e II.

No que se refere especificamente aos problemas na prestação dos serviços, 0,33% das reclamações estiveram relacionadas à falta de água, 9,15% a vazamentos de água e 2,24% a extravasamentos de esgoto. A Figura 4 apresenta o gráfico com a distribuição percentual desses registros na Zona Sudoeste.

ATENDIMENTOS - ZONA SUDOESTE 2025

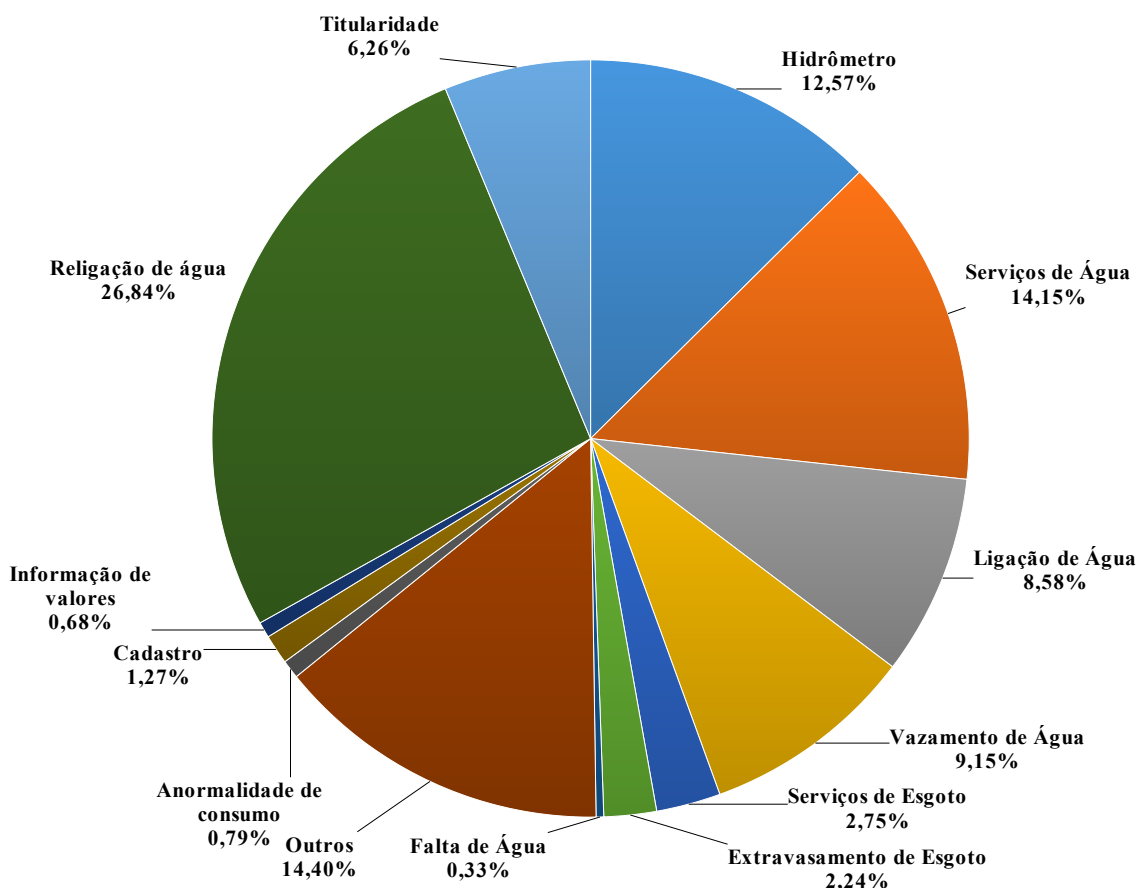


Figura 7: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sudoeste / 2025.

3.4. Zona Sul



Figura 8: Bairros da Zona Sul – 2025.

Categoria Bairros	Gameleira	Parque Bandeirantes	Vila Amália I e II	Jardim das Margaridas	Total por Categoria
Hidrômetro	611	184	276	83	1154
Serviços de Água	373	183	173	104	833
Ligação de Água	189	33	49	25	296
Vazamento de Água	90	87	67	36	280
Serviços de Esgoto	172	45	22	56	295
Extravasamento de Esgoto	104	24	22	52	202
Falta de Água	28	7	5	0	40
Outros	643	270	264	263	1440
Anormalidade de consumo	41	17	13	10	81
Cadastro	87	30	29	13	159
Informação de valores	40	12	9	10	71
Religação de água	1521	479	435	270	2705
Titularidade	488	124	91	48	751
TOTAL	4387	1495	1455	970	8307

Tabela 5: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Sul – parte 1.

Categoria Bairros	Jardim	Vila	Vila Carolina	Residencial	Vila	Total por
---------------------	--------	------	---------------	-------------	------	-----------

	Adriana I e II	Renovação		Santa Clara	Mutirão	Categoria
Hidrômetro	73	96	60	4	99	332
Serviços de Água	91	78	58	56	49	332
Ligação de Água	22	6	9	364	6	407
Vazamento de Água	47	34	11	5	4	101
Serviços de Esgoto	18	14	5	10	16	63
Extravasamento de Esgoto	14	17	2	3	14	50
Falta de Água	0	12	0	1	1	14
Outros	129	94	111	29	60	423
Anormalidade de consumo	13	5	4	1	3	26
Cadastro	6	8	8	3	7	32
Informação de valores	6	5	5	0	6	22
Religação de água	196	155	188	28	112	679
Titularidade	44	40	54	5	22	165
TOTAL	659	564	515	509	399	2646

Tabela 5: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Sul – parte 2.

Conforme as tabelas acima, a população dos bairros da Zona Sul demandou a realização de 10.953 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Sul foram: Gameleira I e II, Parque Bandeirantes, Vila Amália I e II, e Jardim das Margaridas.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 0,49% das reclamações foram por falta de água; 3,48 % sobre vazamento de água, e 2,30% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 5*) dos registros da Zona Sul:

ATENDIMENTOS - ZONA SUL 2025

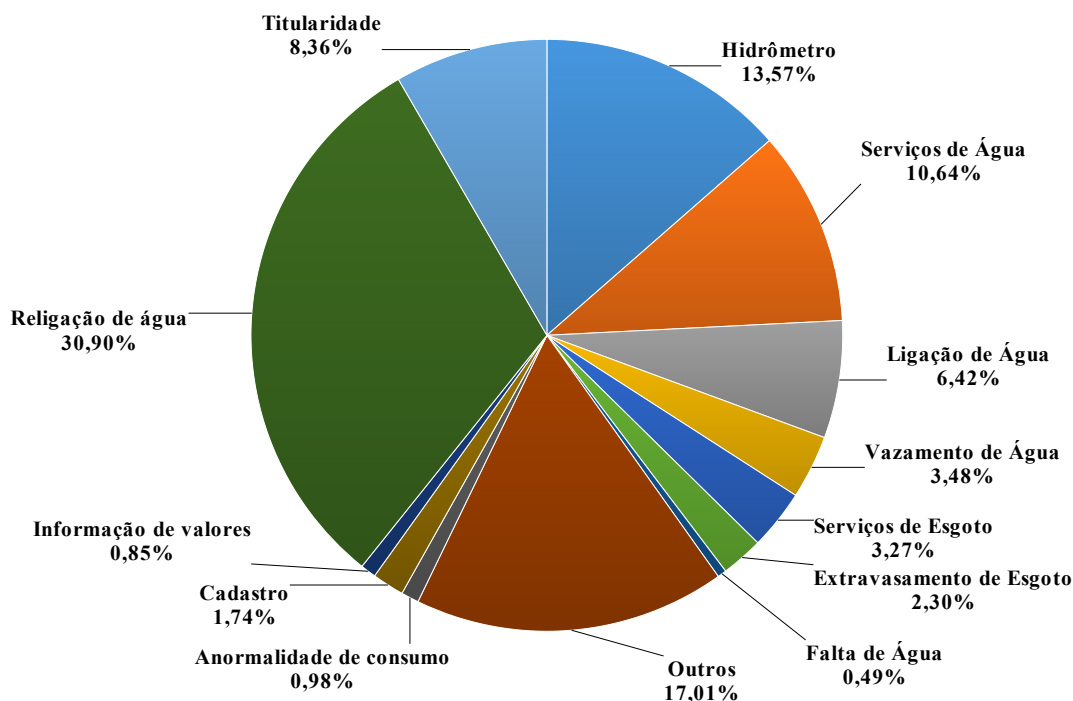


Figura 9: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sul / 2025.

3.5. Zona Central



Figura 10: Bairros da Zona Central – 2025.

Categoria Bairros	Jardim América	Centro	Jardim Goiás	Central	Vila Borges	Total por Categoria
Hidrômetro	627	412	435	213	316	2003
Serviços de Água	300	251	488	228	178	1445
Ligação de Água	50	41	42	19	25	177
Vazamento de Água	93	127	120	137	71	548
Serviços de Esgoto	51	45	26	56	33	211
Extravasamento de Esgoto	55	20	22	25	20	142
Falta de Água	17	6	8	2	1	34
Outros	493	529	404	300	248	1974
Anormalidade de consumo	20	41	30	37	19	147
Cadastro	49	72	95	40	53	309
Informação de valores	30	18	25	17	9	99
Religação de água	1049	935	850	604	588	4026
Titularidade	238	506	280	252	73	1349
TOTAL	3072	3003	2825	1930	1634	12464

Tabela 6: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Central – parte 1.

Categoria Bairros	Vila Olinda	Recanto das Emas	Vila Moraes	Jardim das Neves	Total por Categoria
Hidrômetro	146	2	64	51	263
Serviços de Água	128	156	58	46	388
Ligação de Água	19	684	7	1	711
Vazamento de Água	40	20	25	20	105
Serviços de Esgoto	10	18	6	7	41
Extravasamento de Esgoto	18	2	11	14	45
Falta de Água	6	0	0	1	7
Outros	415	30	67	69	581
Anormalidade de consumo	9	1	3	3	16
Cadastro	22	4	2	5	33
Informação de valores	11	0	8	0	19
Religação de água	390	63	96	141	690
Titularidade	138	9	43	25	215
TOTAL	1352	989	390	383	3114

Tabela 6: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Central – parte 2.

Conforme apresentado nas tabelas anteriores, a população residente nos bairros da Zona Central demandou 15.578 atendimentos junto às prestadoras de serviços. Os bairros com maior número de solicitações foram: Jardim América, Centro, Jardim Goiás, Setor Central e Vila Borges.

No que diz respeito especificamente aos problemas na prestação dos serviços, 0,26% das reclamações referiram-se à falta de água, 4,19% em vazamentos de água e 1,20% em extravasamentos de esgoto. A Figura 6 apresenta o gráfico com a distribuição percentual desses registros na Zona Central.

ATENDIMENTOS - ZONA CENTRAL 2025

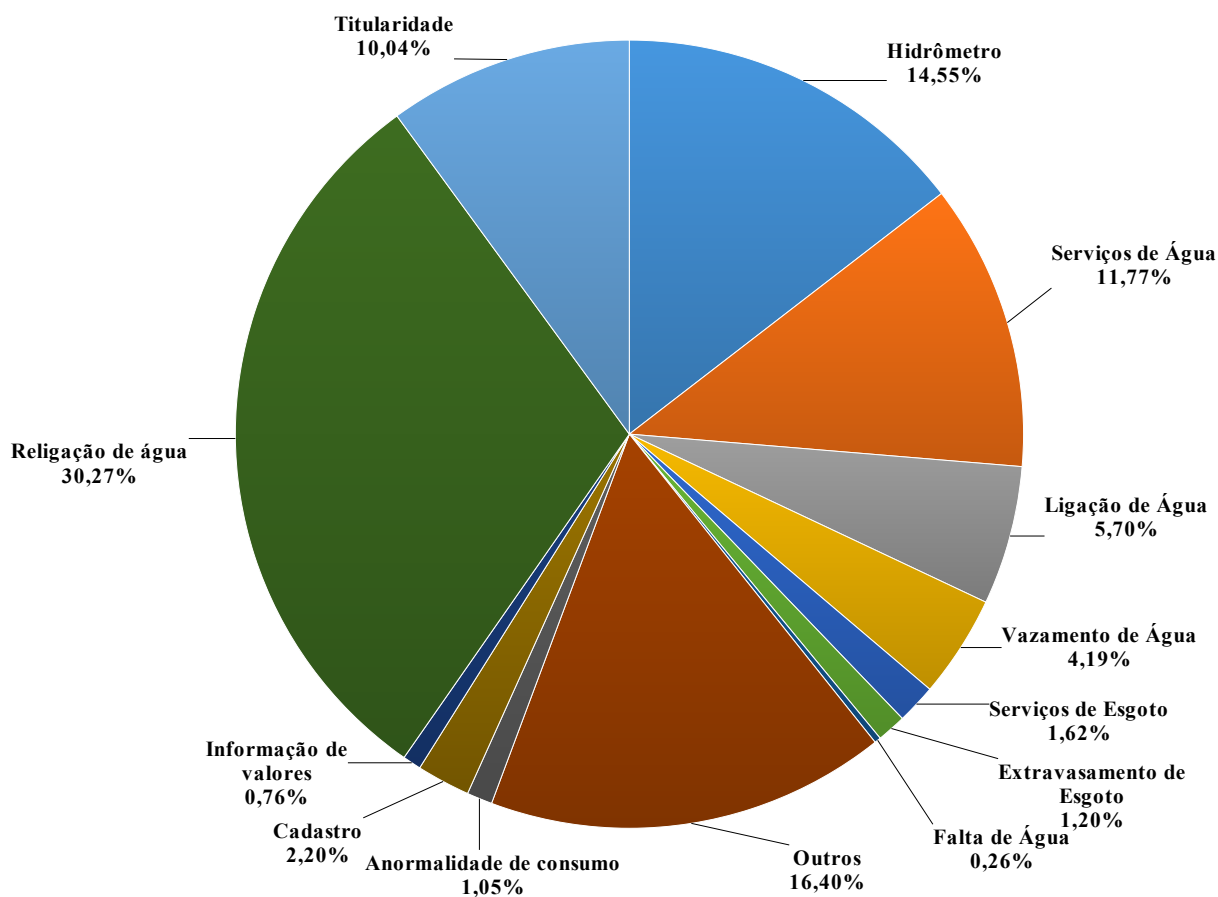


Figura 11: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Central / 2025.

3.6. Zona Leste



Figura 12: Bairros da Zona Leste – 2025.

Categoria Bairros	Setor Pauzanes	Bairro Martins	Bairro Popular	Residencial Veneza	Bairro Sntº. Agostinho	Total por Categoria
Hidrômetro	509	245	333	299	156	1542
Serviços de Água	287	293	222	247	206	1255
Ligação de Água	118	129	54	89	91	481
Vazamento de Água	84	157	77	79	61	458
Serviços de Esgoto	129	257	85	46	65	582
Extravasamento de Esgoto	134	152	83	70	56	495
Falta de Água	12	0	10	4	34	60
Outros	497	443	311	278	375	1904
Anormalidade de consumo	36	28	35	15	16	130
Cadastro	95	32	56	30	32	245
Informação de valores	30	19	21	14	11	95
Religação de água	1061	826	759	823	667	4136
Titularidade	289	183	178	180	182	1012
TOTAL	3281	2764	2224	2174	1952	12395

Tabela 7: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Leste – parte 1.

Categoria Bairros	Residencia I Maranata	Residencia I Arco-Íris	Nilson Veloso I e II	Dona Gercina	Total por Categori a
Hidrômetro	194	288	109	75	666
Serviços de Água	226	173	137	92	628
Ligação de Água	46	57	69	17	189
Vazamento de Água	63	87	68	36	254
Serviços de Esgoto	48	36	25	44	153
Extravasamento de Esgoto	49	36	14	41	140
Falta de Água	96	1	18	11	126
Outros	204	159	146	131	640
Anormalidade de consumo	13	8	8	10	39
Cadastro	25	8	20	9	62
Informação de valores	8	4	6	5	23
Religação de água	735	507	503	376	2121
Titularidade	172	103	101	92	468
TOTAL	1879	1467	1224	939	5509

Tabela 7: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Leste – parte 2.

Categoria Bairros	Vila Maria	Bairro Eldorado	Bairro São Joaquim	Sntº. Antônio de Lisboa	Total por Categoria
Hidrômetro	167	78	96	36	377
Serviços de Água	133	59	60	51	303
Ligação de Água	23	31	18	18	90
Vazamento de Água	47	19	24	21	111
Serviços de Esgoto	24	26	16	11	77
Extravasamento de Esgoto	10	35	24	12	81
Falta de Água	4	1	3	2	10
Outros	174	105	105	103	487
Anormalidade de consumo	17	8	7	7	39
Cadastro	32	11	12	11	66
Informação de valores	8	5	10	4	27
Religação de água	403	245	230	199	1077
Titularidade	103	49	38	77	267
TOTAL	1145	672	643	552	3012

Tabela 7: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Leste – parte 3.

Conforme as tabelas acima, a população dos bairros da Zona Leste demandou a realização de 20.916 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Leste foram: Setor Pauzanes, Bairro Martins, Bairro Popular, Residencial Veneza, Bairro Santo Agostinho, Residencial Maranata, Residencial Arco-íris e Setor Nilson Veloso I e II.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 0,94% das reclamações foram por falta de água; 3,93% sobre vazamento de água e 3,42% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 7*) do relatório de atendimento da Zona Leste:

ATENDIMENTOS - ZONA LESTE 2025

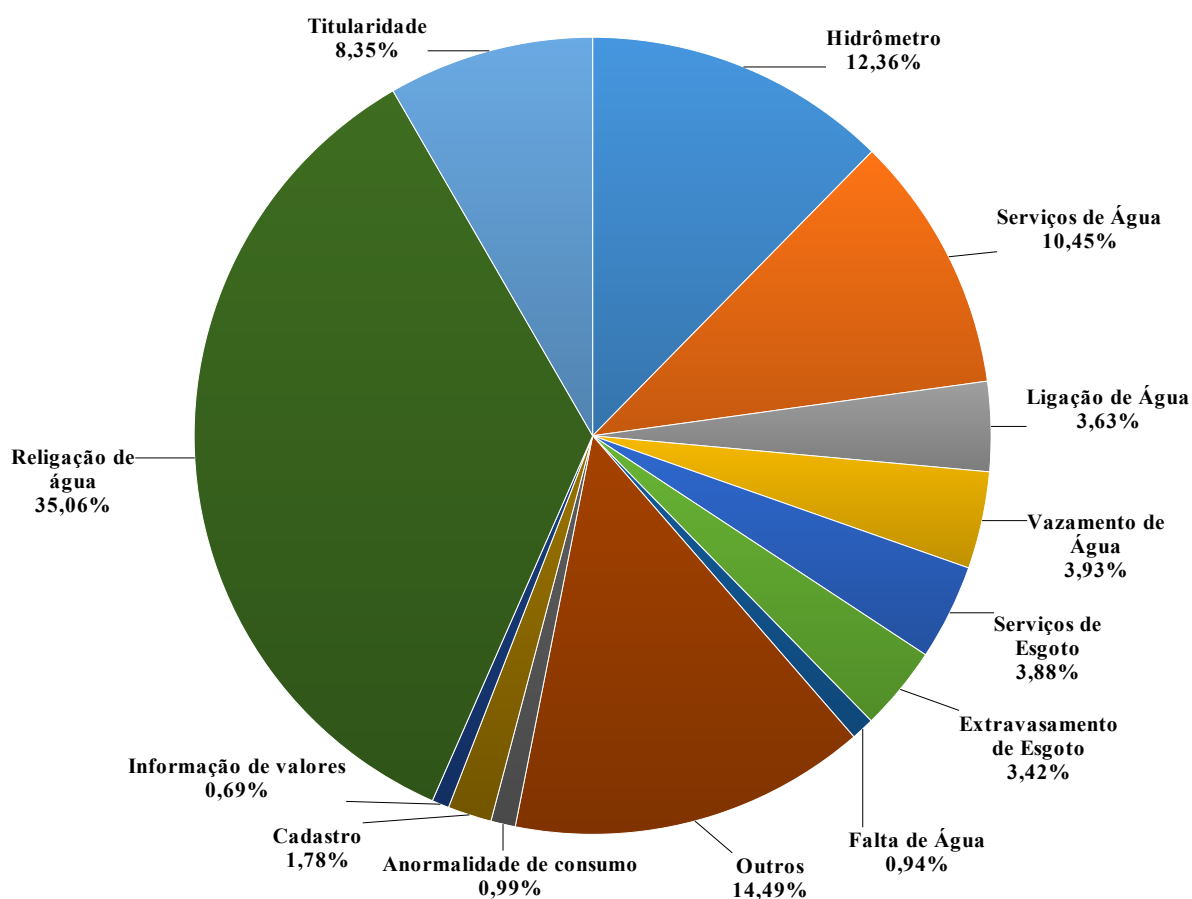


Figura 13: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Leste / 2025.

3.7. Zona Norte

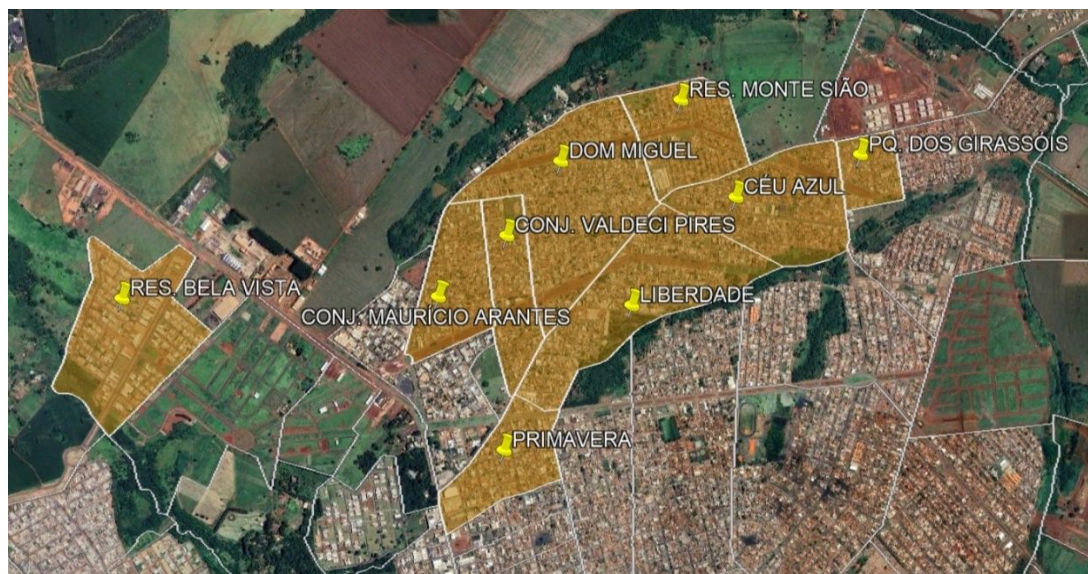


Figura 14: Bairros da Zona Norte – 2025.

Categoria Bairros	Parque Dom Miguel	Liberdade	Céu Azul	Residencial Bela Vista	Parque dos Girassóis	Total por Categoria
Hidrômetro	144	83	77	70	35	409
Serviços de Água	299	142	166	158	67	832
Ligação de Água	121	166	63	121	474	945
Vazamento de Água	98	49	70	23	11	251
Serviços de Esgoto	118	48	19	69	11	265
Extravasamento de Esgoto	110	25	42	33	9	219
Falta de Água	16	1	0	0	7	24
Outros	368	227	169	80	92	936
Anormalidade de consumo	4	3	11	7	4	29
Cadastro	30	22	15	9	8	84
Informação de valores	27	14	7	5	3	56
Religação de água	686	427	329	279	152	1873
Titularidade	214	143	50	75	46	528
TOTAL	2235	1350	1018	929	919	6451

Tabela 8: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Norte – parte 1.

Categoria Bairros	Primavera	Residencial Monte Sião	Maurício Arantes	Valdeci Pires	Total por Categoria
Hidrômetro	62	99	31	38	230
Serviços de Água	57	40	93	82	272
Ligação de Água	38	24	31	3	96

Vazamento de Água	13	15	22	19	69
Serviços de Esgoto	30	11	20	21	82
Extravasamento de Esgoto	27	13	23	7	70
Falta de Água	6	0	0	0	6
Outros	103	106	122	84	415
Anormalidade de consumo	3	3	7	5	18
Cadastro	21	3	7	6	37
Informação de valores	2	3	5	2	12
Religação de água	211	277	211	152	851
Titularidade	76	44	33	25	178
TOTAL	649	638	605	444	2336

Tabela 8: Registros de Atendimentos nos bairros da Zona Norte – parte 2.

Conforme as tabelas acima, a população dos bairros da zona norte demandou a realização de 8.787 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Norte foram: Parque Dom Miguel, bairro Liberdade, bairro Céu Azul, bairro Bela Vista e Parque dos Girassóis.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 0,34% das reclamações foram por falta de água; 3,64% sobre vazamento de água e 3,29% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 8*) do relatório de atendimento da Zona Norte:

ATENDIMENTOS - ZONA NORTE 2025

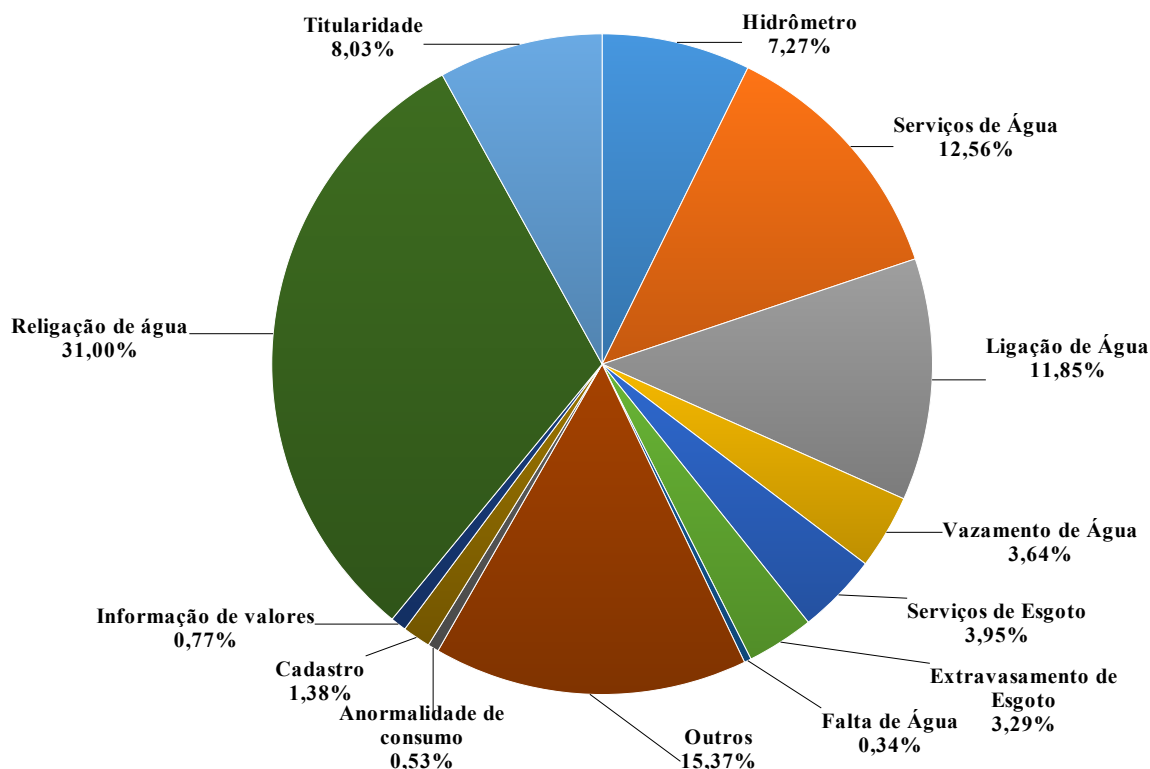


Figura 15: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Norte / 2025.

4. COMPARATIVO ENTRE OS CINCO BAIRROS COM MAIORES NÚMEROS DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A ÁGUA E ESGOTO NOS ANOS 2024 E 2025.

Neste tópico, apresenta-se a comparação dos dados com o objetivo exclusivo de constituir um histórico que sirva de base para as avaliações nos próximos anos. Com o intuito de verificar a evolução da qualidade do serviço prestado, foi realizada a análise comparativa dos cinco bairros com maior número de reclamações em cada zona urbana, confrontando-se os registros do ano de 2025 com as ocorrências relacionadas à falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto do ano anterior (2024).

Segue abaixo a variação em porcentagem do número de reclamações por cada zona:

4.1. Zona Oeste

As tabelas abaixo realizam a comparação entre a quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Oeste** relacionados a “falta de água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2025 em comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Morada do Sol	500	16	-96,80%
Jardim Presidente	166	2	-99,20%
Parque das Laranjeiras	250	62	-69,00%
Res. Interlagos	200	0	-100,00%
Setor Universitário	214	14	-93,46%

Tabela 9: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Oeste – Falta de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Morada do Sol	411	119	-71,05%
Jardim Presidente	391	108	-72,38%
Parque das Laranjeiras	207	51	-75,36%
Res. Interlagos	52	24	-53,85%
Setor Universitário	79	34	-56,96%

Tabela 10: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Oeste – Vazamento de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2025)	Variação (2024 - 2025)
Morada do Sol	128	83	-35,16%
Jardim Presidente	77	34	-55,84%
Parque das Laranjeiras	46	14	-69,57%
Res. Interlagos	15	17	13,33%
Setor Universitário	30	21	-30,00%

Tabela 11: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Oeste – Extravasamento de Esgoto.

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma expressiva redução nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água na Zona Oeste. Destacaram-se os bairros Residencial Interlagos, que não registrou reclamações por falta de água em 2025, e Jardim Presidente, com redução de **99,20%** das ocorrências. O bairro Morada do Sol também apresentou

resultado significativo, com diminuição de **96,80%** nas reclamações, em comparação aos registros da Saneago no exercício anterior.

Em relação aos vazamentos nas redes de distribuição de água, os bairros analisados apresentaram redução nas reclamações registradas. Os maiores destaques foram o Parque das Laranjeiras, com diminuição de **75,36%**, e o Jardim Presidente, com redução de **72,38%**, evidenciando melhorias na manutenção e na operação do sistema de abastecimento de água da região.

Quanto aos extravasamentos de esgoto, observou-se redução das reclamações em grande parte dos bairros avaliados. O Parque das Laranjeiras apresentou queda de **69,57%**, enquanto o Jardim Presidente registrou redução de **55,84%** nas ocorrências. Contudo, o Residencial Interlagos apresentou aumento de **13,33%** nas reclamações relacionadas a extravasamentos de esgoto em comparação ao ano anterior, situação que merece atenção e acompanhamento por parte da prestadora responsável.

De forma geral, os resultados demonstram avanços significativos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na Zona Oeste, embora ocorrências pontuais, como o aumento dos registros de extravasamento de esgoto no Residencial Interlagos, indiquem a necessidade de monitoramento contínuo e ações corretivas específicas.

4.2. Zona Noroeste

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Noroeste** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2025 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Residencial Canaã I e II	127	13	-89,76%
Res. Solar Ataídes I e II	237	22	-90,72%
Vila Menezes	59	3	-94,92%
Jardim Mondale	112	17	-84,82%
Vila Santa Luzia	36	0	-100,00%

Tabela 12: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Noroeste – Falta de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
---------	--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

Residencial Canaã I e II	184	53	-71,20%
Res. Solar Ataídes I e II	160	8	-95,00%
Vila Menezes	131	42	-67,94%
Jardim Mondale	87	20	-77,01%
Vila Santa Luzia	85	8	-90,59%

Tabela 13: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Noroeste – Vazamento de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2025)	Varição (2024 - 2025)
Residencial Canaã I e II	48	40	-16,67%
Res. Solar Ataídes I e II	62	57	-8,06%
Vila Menezes	17	6	-64,71%
Jardim Mondale	24	7	-70,83%
Vila Santa Luzia	37	7	-81,08%

Tabela 14: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Noroeste – Extravasamento de Esgoto.

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma expressiva redução nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água na Zona Noroeste. Destaca-se o bairro Vila Santa Luzia, que não registrou nenhuma reclamação por falta de água em 2025. Também foram observadas reduções significativas nos bairros Vila Menezes, com queda de **94,92%**, Residencial Solar Ataídes I e II, com redução de **90,72%**, Residencial Canaã I e II, com diminuição de **89,76%**, e Jardim Mondale, com redução de **84,82%**, quando comparados aos registros da Saneago no exercício anterior.

Em relação aos vazamentos nas redes de distribuição de água, todos os bairros analisados apresentaram redução nas reclamações em comparação a 2024. Os maiores destaques foram o Residencial Solar Ataídes I e II, com diminuição de **95,00%**, a Vila Santa Luzia, com redução de **90,59%**, o Jardim Mondale, com queda de **77,01%**, e o Residencial Canaã I e II, com redução de **71,20%**, demonstrando melhorias na manutenção e na eficiência operacional do sistema de abastecimento da região.

Quanto aos extravasamentos de esgoto, também foi constatada redução das reclamações em todos os bairros avaliados. A Vila Santa Luzia apresentou a maior diminuição, com queda de **81,08%**, seguida pelo Jardim Mondale, com redução de **70,83%**, e pela Vila Menezes, com diminuição de **64,71%**, conforme os registros encaminhados pela BRK Ambiental.

De forma geral, os resultados demonstram avanços relevantes na qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na Zona Noroeste, refletidos pela redução consistente das reclamações registradas pelos usuários ao longo de 2025.

4.3. Zona Sudoeste

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Sudoeste** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2025 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Bairro Promissão	117	1	-99,15%
Res. Jardim Helena	156	0	-100,00%
Vila Mariana I e II	58	6	-89,66%
Santa Cruz I e II	92	1	-98,91%
Solar do Agreste I e II	118	0	-100,00%

Tabela 15: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Sudoeste – Falta de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Bairro Promissão	255	892	249,80%
Res. Jardim Helena	104	12	-88,46%
Vila Mariana I e II	188	77	-59,04%
Santa Cruz I e II	168	45	-73,21%
Solar do Agreste I e II	97	21	-78,35%

Tabela 16: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Sudoeste – Vazamento de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2025)	Variação (2024 - 2025)
Bairro Promissão	128	45	-64,84%
Res. Jardim Helena	97	47	-51,55%
Vila Mariana I e II	62	30	-51,61%
Santa Cruz I e II	92	24	-73,91%
Solar do Agreste I e II	36	22	-38,89%

Tabela 17: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Sudoeste – Extravasamento de Esgoto.

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma expressiva redução nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento e fornecimento de água na Zona Sudoeste. Destaca-se que os bairros Jardim Helena e Solar do Agreste I e II não registraram reclamações por falta de água no ano de 2025. Além disso, os bairros Promissão e Santa Cruz I e II apresentaram reduções significativas de **99,15%** e **98,91%**, respectivamente, quando comparados aos registros da Saneago no exercício anterior.

Em relação aos vazamentos nas redes de distribuição de água, observou-se redução das reclamações na maior parte dos bairros analisados. Os destaques foram o Solar do Agreste I e II, com diminuição de **78,35%**, o bairro Santa Cruz I e II, com redução de **73,21%**, o Residencial Jardim Helena, com queda de **88,46%**, e a Vila Mariana I e II, com redução de **59,04%**. Contudo, merece atenção especial o Bairro Promissão, que apresentou aumento de **249,80%** nas reclamações por vazamentos de água em comparação ao ano anterior. Ressalta-se que o número de atendimentos não representa necessariamente a quantidade de eventos ocorridos, uma vez que um mesmo problema pode gerar múltiplos registros por diferentes usuários. Ainda assim, esses dados constituem um importante indicador da população impactada pelas ocorrências.

Quanto aos extravasamentos de esgoto, foi observada redução das reclamações em todos os bairros analisados. Os melhores resultados foram registrados nos bairros Santa Cruz I e II, com diminuição de **73,91%**, Promissão, com redução de **64,84%**, e Vila Mariana I e II, com queda de **51,61%**. O Residencial Jardim Helena também apresentou redução de **51,55%**, enquanto o Solar do Agreste I e II registrou diminuição de **38,89%** nas reclamações relacionadas a extravasamentos de esgoto.

De modo geral, os resultados demonstram melhorias nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na Zona Sudoeste. Contudo, o aumento das reclamações por vazamentos de água no Bairro Promissão indica a necessidade de acompanhamento e ações específicas para correção das ocorrências e aprimoramento dos serviços prestados.

4.4. Zona Sul

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Sul** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2025 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Gameleira I e II	505	28	-94,46%
Parque Bandeirantes	109	7	-93,58%
Vila Amália I e II	106	5	-95,28%
Jardim das Margaridas	69	0	-100,00%
Jardim Adriana I e II	17	0	-100,00%

Tabela 18: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Sul – Falta de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Gameleira I e II	323	90	-72,14%
Parque Bandeirantes	302	87	-71,19%
Vila Amália I e II	297	67	-77,44%
Jardim das Margaridas	189	36	-80,95%
Jardim Adriana I e II	157	47	-70,06%

Tabela 19: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Sul – Vazamento de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2025)	Variação (2024 - 2025)
Gameleira I e II	154	104	-32,47%
Parque Bandeirantes	58	24	-58,62%
Vila Amália I e II	63	22	-65,08%
Jardim das Margaridas	82	52	-36,59%
Jardim Adriana I e II	20	14	-30,00%

Tabela 20: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Sul – Extravasamento de Esgoto.

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma significativa redução nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento e fornecimento de água na Zona Sul. Destaca-se que os bairros Jardim Adriana I e II e Jardim das Margaridas não registraram reclamações por falta de água no ano de 2025. Além disso, os bairros Vila Amália I e II, Gameleira I e II e Parque Bandeirantes apresentaram reduções expressivas de **95,28%**, **94,46%** e **93,58%**, respectivamente, quando comparados aos registros da Saneago no exercício anterior.

Em relação aos vazamentos nas redes de distribuição de água, todos os bairros analisados apresentaram redução nas reclamações. Os maiores destaques foram o Jardim das Margaridas, com diminuição de **80,95%**, a Gameleira I e II, com redução de **72,14%**, o Jardim Adriana I e II, com

queda de **70,06%**, e o Parque Bandeirantes, com redução de **71,19%**, evidenciando melhorias na manutenção e na operação do sistema de abastecimento de água da região.

Quanto aos extravasamentos de esgoto, também foi observada redução das reclamações em toda a Zona Sul. Os melhores resultados foram registrados nos bairros Vila Amália I e II, com diminuição de **65,08%**, Parque Bandeirantes, com redução de **58,62%**, e Jardim das Margaridas, com queda de **36,59%**. A Gameleira I e II também apresentou redução de **32,47%**, enquanto o Jardim Adriana I e II registrou diminuição de 30,00% nas reclamações relacionadas a extravasamentos de esgoto.

Os resultados demonstram uma melhora consistente nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Zona Sul, refletindo os avanços operacionais alcançados pelas prestadoras.

4.5. Zona Central

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Central** relacionados a “Falta de Água, Vazamentos de Água e Extravasamento de Esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2025 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2025)	Varição (2024 - 2025)
Jardim América	276	17	-93,84%
Centro	632	6	-99,05%
Jardim Goiás	254	8	-96,85%
Setor Central	175	2	-98,86%
Vila Borges	108	1	-99,07%

Tabela 21: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Central – Falta de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2025)	Varição (2024 - 2025)
Jardim América	542	93	-82,84%
Centro	504	127	-74,80%
Jardim Goiás	370	120	-67,57%
Setor Central	293	137	-53,24%
Vila Borges	271	71	-73,80%

Tabela 22: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Central – Vazamento de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2025)	Varição (2024 - 2025)
Jardim América	86	55	-36,05%
Centro	46	20	-56,52%
Jardim Goiás	63	22	-65,08%
Setor Central	33	25	-24,24%
Vila Borges	70	20	-71,43%

Tabela 23: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Central – Extravasamento de Esgoto.

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma expressiva redução nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento e fornecimento de água na Zona Central. Destacaram-se os bairros Vila Borges, com redução de **99,07%** das reclamações por falta de água, Centro, com diminuição de **99,05%**, e Setor Central, com queda de **98,86%**, considerando os registros encaminhados pela Saneago e comparados ao exercício anterior.

No que se refere aos vazamentos nas redes de distribuição de água, todos os principais bairros analisados apresentaram redução significativa nas reclamações. Os maiores destaques foram o Jardim América, com diminuição de **82,84%**, o Centro, com redução de **74,80%**, a Vila Borges, com queda de **73,80%**, o Jardim Goiás, com redução de **67,57%**, e o Setor Central, com diminuição de **53,24%**, demonstrando avanços na manutenção da infraestrutura e na eficiência operacional do sistema de abastecimento.

Em relação aos extravasamentos de esgoto, também foi observada redução das reclamações em todos os bairros analisados. A Vila Borges apresentou a maior queda, com redução de **71,43%**, seguida pelo Jardim Goiás, com diminuição de **65,08%**, pelo Centro, com redução de **56,52%**, e pelo Jardim América, com queda de **36,05%**, conforme os registros da BRK Ambiental.

Os resultados demonstram uma melhora consistente nos indicadores operacionais da Zona Central, refletindo positivamente na qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados à população.

4.6. Zona Leste

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Leste** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2025 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Setor Pauzanes	373	12	-96,78%
Martins	322	0	-100,00%
Popular	273	10	-96,34%
Residencial Veneza	165	4	-97,58%
Santo Agostinho	326	34	-89,57%

Tabela 24: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Leste – Falta de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Setor Pauzanes	439	84	-80,87%
Martins	370	157	-57,57%
Popular	281	77	-72,60%
Residencial Veneza	169	79	-53,25%
Santo Agostinho	316	61	-80,70%

Tabela 25: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Leste – Vazamento de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2025)	Variação (2024 - 2025)
Setor Pauzanes	229	134	-41,48%
Martins	328	152	-53,66%
Popular	189	83	-56,08%
Residencial Veneza	121	70	-42,15%
Santo Agostinho	93	56	-39,78%

Tabela 26: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Leste – Extravasamento de Esgoto.

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma expressiva redução nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento e fornecimento de água na Zona Leste. Destacou-se o Bairro Martins, que apresentou redução de **100%** das reclamações por falta de água. Também foram observadas reduções significativas no Residencial Veneza, com queda de **97,58%**, no Setor Pauzanes, com diminuição de **96,78%**, e no Bairro Popular, com redução de **96,34%**, considerando os registros encaminhados pela Saneago e comparados ao exercício anterior.

No que se refere aos vazamentos nas redes de distribuição de água, todos os bairros analisados apresentaram redução nas reclamações registradas. Os maiores destaques foram o Setor Pauzanes, com diminuição de **80,87%**, o Bairro Santo Agostinho, com redução de **80,70%**, e o

Bairro Popular, com queda de **72,60%**, demonstrando avanços na manutenção e na eficiência operacional do sistema de abastecimento de água da região.

Quanto aos extravasamentos de esgoto, também foi constatada redução das reclamações em todos os bairros analisados. O Bairro Popular apresentou a maior diminuição, com redução de **56,08%**, seguido pelo Bairro Martins, com queda de **53,66%**, e pelo Residencial Veneza, com redução de **42,15%** das reclamações relacionadas a extravasamentos de esgoto. Os resultados evidenciam melhorias na operação e manutenção do sistema de esgotamento sanitário, refletindo positivamente na qualidade dos serviços prestados à população da Zona Leste, conforme análise realizada pela Ouvidoria da AMAE com base nos dados fornecidos pelas prestadoras de serviços.

4.7. Zona Norte

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Norte** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2025 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Parque Dom Miguel	142	16	-88,73%
Liberdade	155	1	-99,35%
Céu Azul	93	0	-100,00%
Residencial Bela Vista	164	0	-100,00%
Parque dos Girassóis	34	7	-79,41%

Tabela 27: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Norte – Falta de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2025)	Variação (2024 - 2025)
Parque Dom Miguel	297	98	-67,00%
Liberdade	171	49	-71,35%
Céu Azul	182	70	-61,54%
Residencial Bela Vista	77	23	-70,13%
Parque dos Girassóis	20	11	-45,00%

Tabela 28: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Norte – Vazamento de Água.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2025)	Variação (2024 - 2025)
Parque Dom Miguel	177	110	-37,85%
Liberdade	59	25	-57,63%
Céu Azul	83	42	-49,40%

Residencial Bela Vista	75	33	-56,00%
Parque dos Girassóis	30	9	-70,00%

Tabela 29: Registros dos cinco bairros com mais reclamações da Zona Norte – Extravasamento de Esgoto.

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma expressiva redução nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água nos bairros da Zona Norte. Destacam-se os bairros Céu Azul e Residencial Bela Vista, que apresentaram redução de 100% nas reclamações por falta de água. Também foram observadas reduções significativas no bairro Liberdade, com queda de 99,35%, no Parque Dom Miguel, com redução de 88,73%, e no Parque dos Girassóis, com diminuição de 79,41%, considerando os registros encaminhados pela Saneago e comparados ao exercício de 2024.

No que se refere aos vazamentos nas redes de distribuição de água, todos os bairros analisados apresentaram redução nas reclamações registradas. Os maiores destaques foram os bairros Liberdade, com diminuição de 71,35%, Residencial Bela Vista, com redução de 70,13%, Parque Dom Miguel, com queda de 67,00%, e Céu Azul, com redução de 61,54%, demonstrando melhora na gestão e manutenção da infraestrutura de abastecimento.

Em relação aos extravasamentos de esgoto, também foi constatada redução das reclamações em todos os bairros avaliados. O Parque dos Girassóis apresentou a maior redução, com queda de 70,00%, seguido pelos bairros Liberdade, com diminuição de 57,63%, Residencial Bela Vista, com 56,00%, Céu Azul, com 49,40%, e Parque Dom Miguel, com redução de 37,85%. Os resultados demonstram avanços na operação e manutenção do sistema de esgotamento sanitário, refletindo positivamente na qualidade dos serviços prestados à população da região, conforme análise realizada pela Ouvidoria da AMAE a partir dos dados fornecidos pelas prestadoras de serviços.

4.8. Comparação dos dados entre as zonas municipais

Para análise dos dados em nível municipal e identificação dos serviços e locais com maior número de reclamações, a Ouvidoria da AMAE compilou os atendimentos referentes a reclamações em cada zona mencionada no relatório de solicitações de serviços das empresas Saneamento de Goiás S/A (SANEAGO) e BRK Ambiental S/A. Foram identificados como principais problemas na prestação dos serviços a falta de água, vazamentos de água e de esgoto.

Ressalta-se que, considerando que o município possui aproximadamente 156 bairros, nem todos os bairros e condomínios de Rio Verde estão destacados nos zoneamentos apresentados. Assim, não foram incluídos no descritivo os bairros com menos de 350 atendimentos no ano de 2025.

Para detalhar os problemas relacionados à falta de água entre as regiões, foi elaborado um gráfico do tipo “pizza” com a porcentagem correspondente a cada zoneamento mencionado. A seguir, apresenta-se o Gráfico 9, que mostra a distribuição percentual das ocorrências de falta de água entre os setores de Rio Verde – GO:

Zoneamentos de Rio Verde - Falta de Água 2025

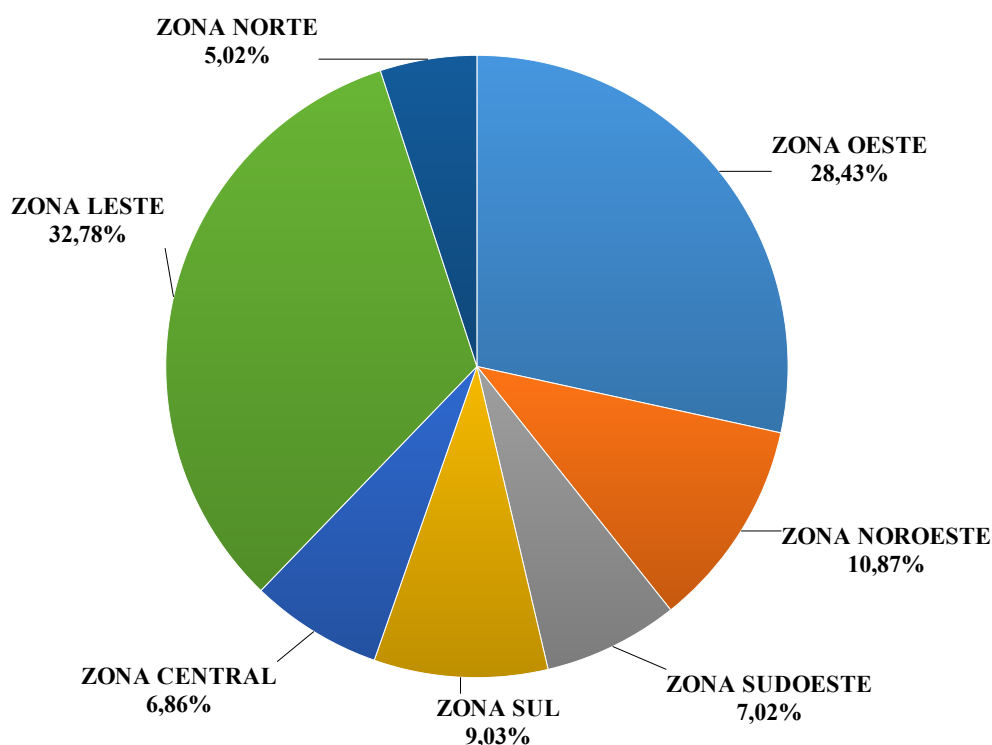


Figura 16: Porcentagem do Total de Falta de Água nos Setores de Rio Verde - 2025.

A Zona Leste apresentou o maior número de reclamações relacionadas à categoria Falta de Água, sendo os bairros mais afetados: Setor Pauzanes, bairro Martins, bairro Popular e Santo Agostinho.

Em seguida, a Ouvidoria da AMAE realizou análise similar para os atendimentos referentes a vazamentos de água, resultando na figura17 abaixo, que apresenta a porcentagem correspondente a cada zoneamento mencionado:

Zoneamentos de Rio Verde - Vazamento de Água 2025

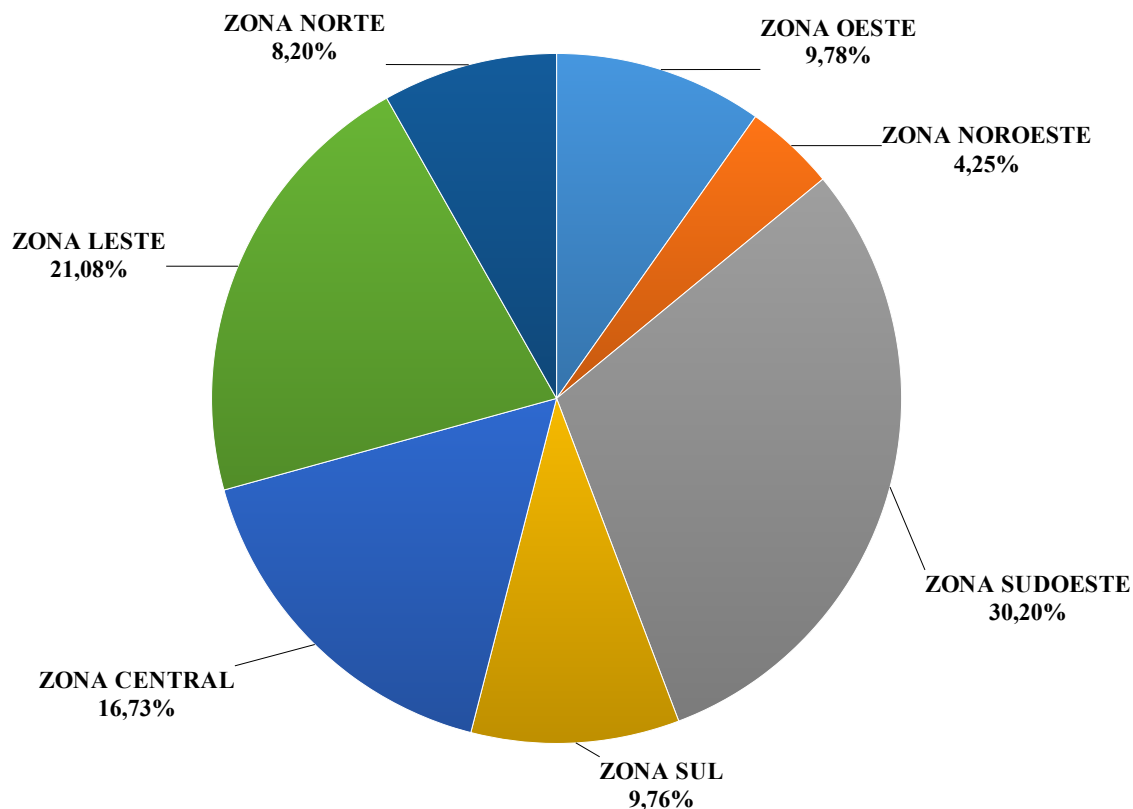


Figura 17: Porcentagem do Total de Vazamentos de Água nos Setores de Rio Verde - 2025.

Do gráfico depreende-se que a zona Sudoeste apresentou maior número de reclamações relacionadas a vazamentos de água, com os bairros mais afetados sendo: Promissão, Vila Mariana I e II, Vila Santa Cruz I e II, e Parque dos Buritis I e II.

Por fim, a Ouvidoria da AMAE realizou a separação das reclamações referentes a extravasamento de esgoto, gerando a figura 18, que apresenta a porcentagem de ocorrências em cada zoneamento mencionado. A seguir, apresenta-se o gráfico com o total de extravasamentos de esgoto entre os setores de Rio Verde – GO:

Zoneamentos de Rio Verde - Extravasamento de Esgoto 2025

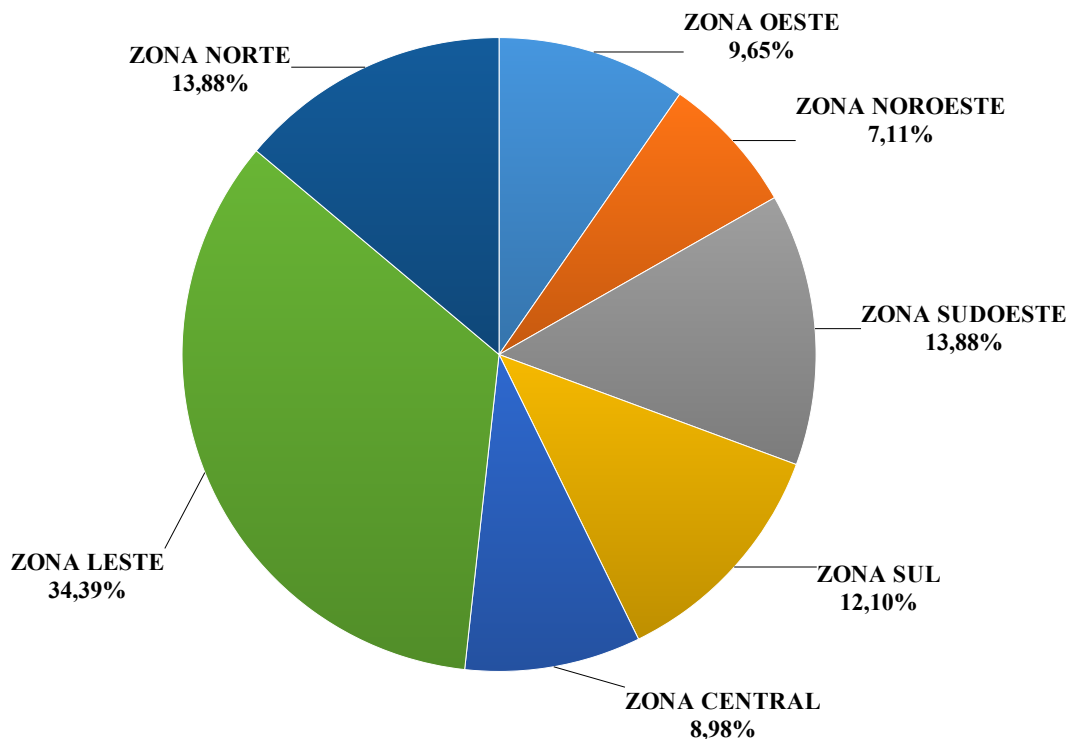


Figura 18: Porcentagem do Total de Vazamento de Esgoto nos Setores de Rio Verde - 2025.

Foi possível constatar que a zona Leste apresentou maior número de reclamações relacionadas a categoria Extravasamento de Esgoto, com os bairros mais afetados sendo: Setor Pauzanes, bairro Martins, bairro Popular e Santo Agostinho.

5. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

A análise dos registros de atendimento realizados pelas prestadoras dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Rio Verde durante o ano de 2025 demonstra um cenário de evolução operacional em diversos aspectos, especialmente quando comparado aos dados do ano de 2024. Os resultados evidenciam uma redução significativa das reclamações relacionadas à falta de água, vazamentos nas redes de abastecimento e extravasamentos de esgoto em grande parte das regiões do município.

No ano de 2024 foram registrados 173.763 atendimentos, dos quais 26.758 estavam relacionados às reclamações de falta de água, vazamentos de água e extravasamentos de esgoto. Já em 2025 foram contabilizados 94.352 atendimentos, sendo 7.131 registros vinculados a essas mesmas categorias de reclamações.

Comparando os dois exercícios, verifica-se uma redução de 79.411 atendimentos gerais, representando uma diminuição de aproximadamente **45,70%** no volume total de atendimentos realizados pelas prestadoras. Quando analisadas especificamente as reclamações relacionadas aos problemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a redução foi ainda mais expressiva. O número de reclamações passou de 26.758 em 2024 para 7.131 em 2025, resultando em uma diminuição de **19.627 registros**, o que corresponde a uma redução aproximada de **73,35%**.

Esse resultado demonstra uma melhora significativa na percepção dos usuários em relação à prestação dos serviços, indicando maior estabilidade operacional dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário ao longo do ano de 2025.

Sob a perspectiva regulatória, os resultados demonstram que as ações de fiscalização da AMAE, associadas aos investimentos e intervenções operacionais realizadas pelas concessionárias, produziram efeitos positivos na qualidade dos serviços prestados. Entretanto, a Agência entende que os resultados alcançados não afastam a necessidade de monitoramento contínuo, especialmente em localidades que ainda apresentam ocorrências recorrentes ou aumentos pontuais de reclamações, como observado no Bairro Promissão.

Dessa forma, embora os indicadores de 2025 evidenciem uma melhora substancial da prestação dos serviços em comparação ao ano anterior, permanece necessária a continuidade das ações corretivas, preventivas e de expansão da infraestrutura, visando consolidar os avanços obtidos e promover a melhoria contínua dos serviços públicos de saneamento básico em Rio Verde.

6. CONCLUSÃO

A análise dos dados de atendimento referentes ao ano de 2025 demonstra uma melhoria significativa na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Rio Verde. Os resultados evidenciam avanços operacionais das prestadoras, especialmente nas Zonas Oeste, Noroeste, Sul e Sudoeste, onde diversos bairros apresentaram expressiva redução das reclamações. Destacam-se bairros como Residencial Interlagos, Vila Santa Luzia, Jardim das Margaridas e Jardim Adriana I e II, que registraram redução total ou quase total em algumas das principais ocorrências analisadas.

Apesar dos avanços observados, ainda persistem desafios relacionados à manutenção das redes de abastecimento e esgotamento sanitário, especialmente em localidades que apresentaram aumento ou recorrência de reclamações, como o Bairro Promissão. Dessa forma, a AMAE entende que os resultados alcançados são positivos, mas reforça a necessidade de continuidade dos investimentos, das ações de manutenção preventiva e do monitoramento regulatório, visando assegurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população de Rio Verde.

Rio Verde, 22 de junho de 2026.

JOSÉ RUBENS ROQUE DE SOUZA

Ouvidor da Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE

Matrícula: 3006865

Anexo I: Detalhamento dos tipos de Atendimentos.

Hidrômetro: Lacrar Hidrômetro no Cavalete e Instalação de Hidrômetro;

Serviços de Água: Fornecimento de Água Caminhão Pipa, Levantar Padrão, Rebaixar Rede/Ramal de Água, Recuperação de Passeio/Mureta, Retirar Entulho/Tapar Buraco, Mudança do local da Ligação de Água, Pressão da Água, Manutenção da Água, Supressão da Água, Irregularidade no fornecimento e na qualidade de Água;

Serviço de Esgoto: Supressão da Ligação de Esgoto; Vistoria para mudança local ligação esgoto; Vistoria para Rebaixar Rede de Esgoto/Ramal/Caixa; Localização do Ramal de Esgoto; Limpar Passeio/Rua; Vistorias Diversas Rede/Ramal Esgoto; Reclamação de Mau Cheiro – ETE;

Cadastro: O Cadastro de Fornecedores da Saneago possibilita a avaliação prévia das empresas que pretendem participar dos processos de contratação da companhia, ou seja, optar pelos serviços da Prestadora;

Informação de Valores: Refere-se a dados ou informações relacionadas com custos associados ao consumo de água numa determinada área ou local diretamente com a prestadora de serviços Saneago;

Pagamentos Efetuados: Pagamentos dos talões de água antes do prazo de vencimento ou após, podendo ser no talão principal ou pela segunda via da conta;

Parcelamentos / Financiamentos: Referem-se a acordos ou programas oferecidos pela Saneago para permitir que os clientes dividam o pagamento de contas de água em parcelas mensais ou para ajudar os clientes a lidarem com contas vultosas que não podem ser pagas integralmente de uma vez;

Emissão de 2º Via: A emissão de segunda via de água refere-se ao processo de obter uma cópia adicional de uma fatura de água que já foi emitida anteriormente;

Refaturamento: É um processo pelo qual a Saneago emite uma nova fatura ou conta de água para um cliente, geralmente com base em informações corrigidas ou atualizadas em relação a leituras anteriores, consumos incorretamente registrados, ou outros erros ou anomalias que tenham afetado a precisão das faturas de água anteriores;

Anormalidade de Consumo: Refere-se a uma situação em que o padrão usual de consumo de água em uma propriedade, residência ou local de consumo sofre uma mudança significativa e incomum. Essa mudança pode ser tanto um aumento repentino no consumo de água quanto uma diminuição acentuada;

Ligação de água: A primeira ligação de água refere-se ao processo de conectar uma propriedade à rede de abastecimento de água municipal ou a uma fonte de água potável. A primeira ligação de água é essencial para que uma propriedade possa receber água para uso doméstico, comercial ou industrial;

Ligação de Esgoto: Refere-se ao processo de primeira conexão de uma propriedade ou residencial ao sistema de esgoto municipal ou ao sistema de tratamento de esgoto;

Religação de água: A religação de água é um processo no qual o fornecimento de água é restaurado após ter sido previamente interrompido devido a motivos como falta de pagamento, reparos na rede de água, ou outras situações em que o fornecimento de água foi temporariamente suspenso;

Corte de Água: A interrupção do abastecimento de água, é uma ação tomada pela Saneago para desligar temporariamente o suprimento de água para uma área específica, residência ou edifício, sendo causada por manutenção e reparos, falta de pagamento, emergências, escassez de água, uso não autorizado e afins;

Falta de Água: Interrupção do fornecimento de água percebido pela população ou avisado pela prestadora de serviços;

Titularidade: Transferência de nomenclatura de um usuário do fornecimento de água para outra pessoa;

Vazamento de água: Ocorre quando a água escapa intencionalmente de um sistema ou local onde deveria ser mantida contida, podendo ser um problema de rompimento de adutora, hidrômetro, tubulação na calçada ou no asfalto;

Extravasamento de esgoto: Ocorre quando os sistemas de esgoto não conseguem conter ou transportar adequadamente os resíduos e as águas residuais, resultando na saída desses materiais para o meio ambiente de forma não controlada. As causas do extravasamento de esgoto podem incluir: sobrecarga do sistema, entupimentos, falhas no sistema de bombeamento, manutenção inadequada, entre outros.

Outros: Declarações anuais de débitos; Cobrança extrajudicial/judicial; Negativação; Pagamentos efetuados; Parcelamentos/financiamentos; Certidão negativa de débitos; Refaturamento; AVTO; Endereço da agência/Vapt Vupt; Concurso; Reclamações do serviço, empregado e atendimento; Protesto Cartório; Suspeita de Fraude; Prazos; Comunicados; Faturas digitais; Programas de Descontos; Fatura em Braille; Agência Virtual/Mobile/Chat; Pagamentos indevidos; Fatura em endereço alternativo; Processos de Ouvidoria e Administrativo; Programa de desconto; Cotitularidade; Consumo e Faturamento Individual; Negociação SANEAR; Revisões Tarifárias;

Documentações Necessárias; Solicitações de Débitos Automáticos; Corte de Asfalto; Reaviso de Débitos; Individualização; Débitos Pagos e Não Baixados.