

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DA BARRA – 2024

Prestador de Serviços: Saneamento de Goiás – S.A. – SANEAGO.

Ano de referência: 2024.

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Lei nº 130/2019, que criou a AMAE para regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico e conforme o Convênio de Cooperação nº 03/2021 autorizado pela lei nº 639 de 08 de julho de 2021, seguindo as orientações do artigo 9º da Resolução Normativa AMAE nº 10/2021 e o Ofício Ouvidoria nº 03/2025, a concessionária SANEAGO, responsável pelo serviço de abastecimento de água em Santo Antônio da Barra, enviou à agência, através do Ofício nº 2484/2025 (DIPRO/DIEXP/DICOM/DIFIR/DIPRE), os dados sobre os atendimentos aos usuários realizados pelo Call Center (0800-645-0115), postos de atendimentos presenciais (Vapt-Vupt) e Ouvidoria do ano de 2024.

Este relatório tem como finalidade a análise crítica dos dados de atendimento registrados no Município de Santo Antônio da Barra, que possui uma população estimada em 4.267 habitantes, conforme o Censo Demográfico do IBGE (2022). O intuito é traçar um panorama da prestação dos serviços, com foco na identificação das áreas com maior incidência de reclamações.

Ressalta-se que os registros de atendimento não se referem exclusivamente a falhas na prestação dos serviços, abrangendo também interações rotineiras entre os usuários e a concessionária, como solicitações de segunda via de faturas. No entanto, este documento destaca as localidades com maior número de manifestações diretamente relacionadas a problemas operacionais, especialmente vazamentos e interrupções no abastecimento de água, com o objetivo de subsidiar o mapeamento de áreas críticas e orientar o planejamento de ações corretivas e preventivas.

2. REGISTROS DE ATENDIMENTO – NÚMEROS TOTAIS.

Em atendimento ao Ofício Ouvidoria AMAE nº 03/2025, a SANEAGO encaminhou à AMAE os registros de todos os atendimentos realizados no Município de Santo Antônio da Barra ao longo do ano de 2024. Os dados consolidados estão apresentados na Tabela 01, discriminados por tipo de atendimento.

Importa destacar que o quantitativo de atendimentos não reflete, necessariamente, o número exato de ocorrências ou eventos (como, por exemplo, interrupções no fornecimento de água), uma vez que múltiplos usuários podem registrar manifestações referentes a um mesmo incidente. Ainda assim, esses dados representam um importante indicativo da quantidade de cidadãos impactados pelas intercorrências registradas.

Com o intuito de proporcionar maior clareza sobre os serviços e atividades abrangidos por cada categoria de atendimento, apresenta-se a seguir uma descrição sintética dos principais tipos registrados. A descrição completa encontra-se disponível no Anexo I deste relatório.

- A categoria de atendimento “**Hidrômetro**”, é incluído os serviços: Lacrar Hidrômetro no Cavalete e Instalação de Hidrômetro.

- A categoria de atendimento “**Serviços de Água**” engloba os serviços: 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; Qualidade da Água.

- A categoria de atendimento “**Outros**” engloba os serviços: Suspeita de Fraude; Defesa técnica de Irregularidade; Débitos pagos e não baixados.

TIPOS DE ATENDIMENTO	Nº de ATENDIMENTOS
Cadastro	4
Informação de Valores	204
Parcelamentos / Financiamentos	46
Emissão de 2º Via	83
Refaturamento	7
Anormalidade de Consumo	26
Ligação de água	74
Religação de água	1200
Corte de Água	1

Falta de Água	10
Titularidade	79
Vazamento de água	144
Serviços de água	8
Hidrômetro	16
Outros	3
TOTAL	1905

Tabela 1: Total de Atendimentos relatados em 2024 de Santo Antônio da Barra.

Para facilitar a interpretação, os dados referentes aos atendimentos registrados no ano de 2024 são apresentados no gráfico a seguir, expressos em percentuais relativos a cada tipo de atendimento em relação ao total consolidado no período.

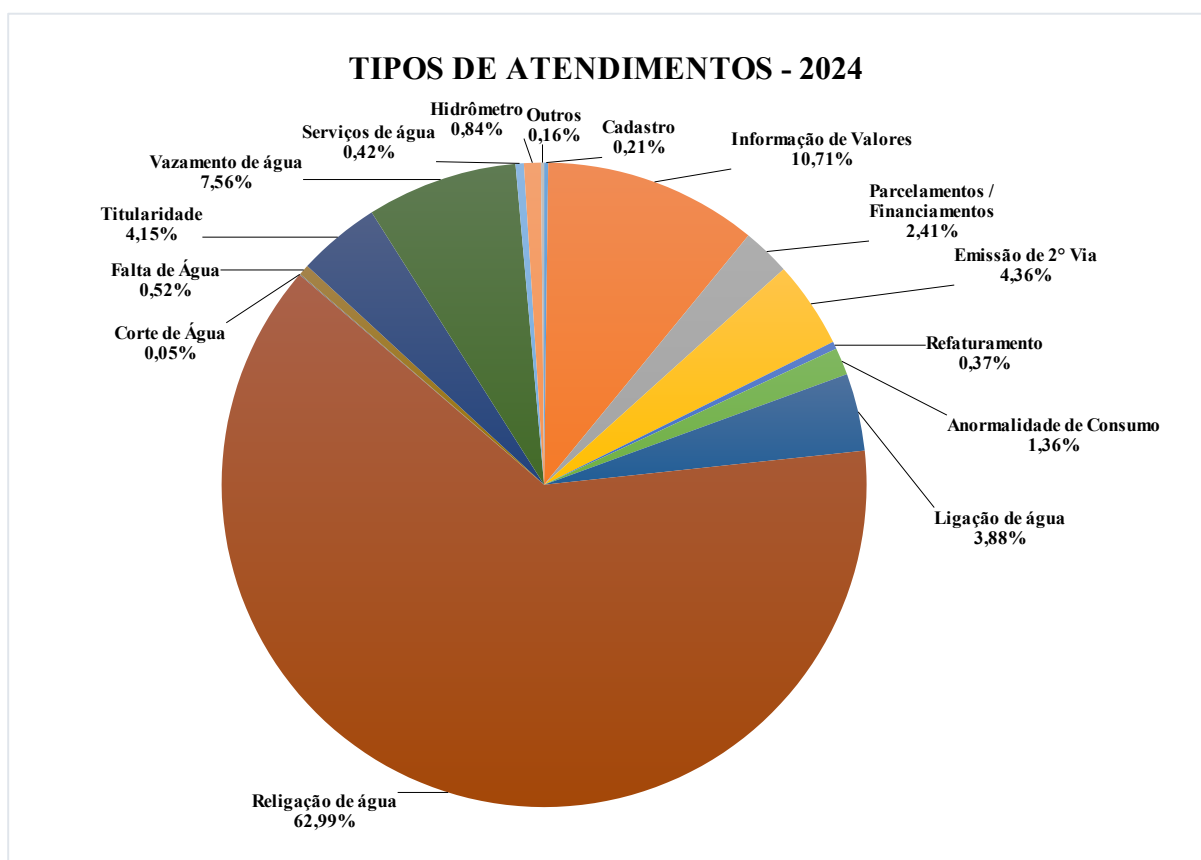


Figura 1: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Santo Antônio da Barra.

Conforme demonstrado na Figura 1, observa-se que a solicitação de religação de água representou 62,99% do total de atendimentos realizados em 2024. A categoria “informação de valores” correspondeu a 10,71% dos registros, enquanto as ocorrências relacionadas a vazamentos

de água totalizaram 7,56%. Já os atendimentos decorrentes de falta de água representaram 0,52% do total registrado no período analisado.

É relevante destacar que o município de Santo Antônio da Barra não dispõe de sistema público de esgotamento sanitário, motivo pelo qual não há registros de atendimento relacionados a esse serviço no presente relatório. Ressalta-se, ainda, que a oferta de esgotamento sanitário constitui obrigação legal dos entes responsáveis, sendo considerada essencial para a promoção da saúde pública e a preservação ambiental. Conforme estabelecido pelo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei nº 14.026/2020), a universalização desse serviço deve ser alcançada até o ano de 2033.

3. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR BAIRROS:

Com base nos atendimentos encaminhados pela Saneago referentes ao município de Santo Antônio da Barra, apresentam-se, a seguir, os dados consolidados por categoria de ocorrência, destacando-se os bairros com maior relevância em termos de volume de reclamações e registros de atendimento:

Categoria	BAIRROS	Centro	Vila Boa Vista	Res. Sol Nascente	Vila Palmito	Total por Categoria
Cadastro		2	2	0	0	4
Informação de Valores		58	31	61	10	160
Parcelamentos / Financiamentos		10	12	17	1	40
Emissão de 2º Via		24	17	11	6	58
Refaturamento		3	2	1	1	7
Anormalidade de Consumo		14	9	1	1	25
Ligação de água		22	26	16	2	66
Religação de água		383	303	184	93	963
Corte de Água		0	0	0	1	1
Falta de Água		4	3	1	0	8
Titularidade		17	18	19	3	57
Vazamento de água		46	45	22	8	121
Serviços de água		3	0	1	2	6
Hidrômetro		4	5	6	0	15
Outros		0	2	0	0	2
TOTAL		590	475	340	128	1533

Tabela 2: Registros de Atendimentos nos bairros de Santo Antônio da Barra de 2024 – parte 1.

Categoria BAIRROS	St. Novo St. Antônio	St. Bela Vista	Novo Horizonte	Conj. Almerinda Albuquerque	Total por Categoria
Cadastro	0	0	0	0	0
Informação de Valores	17	14	2	11	44
Parcelamentos/ Financiamentos	4	1	1	0	6
Emissão de 2º Via	6	14	4	1	25
Refaturamento	0	0	0	0	0
Anormalidade de Consumo	0	0	0	1	1
Ligação de água	0	3	5	0	8
Religação de água	87	58	54	38	237
Corte de Água	0	0	0	0	0
Falta de Água	0	2	0	0	2
Titularidade	5	9	5	3	22
Vazamento de água	3	6	5	9	23
Serviços de água	0	0	2	0	2
Hidrômetro	0	0	1	0	1
Outros	1	0	0	0	1
TOTAL	123	107	79	63	372

Tabela 2: Registros de Atendimentos nos bairros de Sntº Antônio da Barra de 2024 – parte 2.

Conforme demonstrado na tabela acima, os bairros com maior número de solicitações de atendimento foram: Centro, Vila Boa Vista, Residencial Sol Nascente e Vila Palmito. Ao analisar os dados relativos a falhas na prestação dos serviços, observa-se que, no ano de 2024, não foram registradas ocorrências significativas de desabastecimento de água.

4. Comparativo dos Bairros com mais reclamações relacionadas a Água nos anos de 2023 e 2024 em Santo Antônio da Barra:

Aqui faremos a comparação entre os dados dos anos de 2023 e 2024, visando avaliar a evolução do serviço prestado, considerando as reclamações relacionadas a **falta de água** e **vazamento de água** do ano anterior (2023).

4.1.1. Falta de Água

Apresenta-se abaixo a variação percentual no número de reclamações relacionadas à interrupção no abastecimento de água, por bairro, em comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação % (2023 - 2024)
Centro	5	4	-20,00%
Vila Boa Vista	7	3	-57,14%
Res. Sol Nascente	2	1	-50,00%
Vila Palmito	0	0	-
St. Novo Snt° Antônio	0	0	-100,00%
St. Bela Vista	2	2	100,00%
Novo Horizonte	1	0	-
Conj. Almeida Albuquerque	1	0	-100,00%

Tabela 3: Registros dos bairros sobre reclamações de Falta de Água.

O levantamento realizado pela Ouvidoria da AMAE evidencia uma redução no número de reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água na maioria dos bairros analisados. Nos setores Vila Palmito e Novo Horizonte, não foram registradas manifestações, indicando ausência de reclamações durante os períodos analisados. No bairro Bela Vista, observou-se estabilidade no quantitativo de registros, mantendo-se a mesma quantidade de reclamações em comparação ao ano anterior.

Sob essa perspectiva, o número de reclamações pode ser considerado relativamente baixo no ano de 2024, pois foram registradas apenas 10 ocorrências de interrupção no fornecimento de água, em um município com aproximadamente 4.267 habitantes. Ressalta-se, ainda, que a Ouvidoria da AMAE não recebeu qualquer manifestação formal relacionada à qualidade ou regularidade do serviço de abastecimento de água em Santo Antônio da Barra no período analisado.

4.1.2. Vazamento de Água:

Segue abaixo a variação em porcentagem do número de reclamações pelos bairros em relação a Vazamentos de Água, comparadas ao ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Centro	40	46	15,00%
Vila Boa Vista	34	45	32,35%
Res. Sol Nascente	31	22	-29,03%
Vila Palmito	4	8	100,00%
St. Novo Sntº Antônio	3	3	0,00%
St. Bela Vista	2	6	200,00%
Novo Horizonte	4	5	25,00%
Conj. Almeida Albuquerque	8	9	12,50%

Tabela 4: Registros dos bairros sobre reclamações de Vazamentos de Água.

Os vazamentos referentes a rede de água aumentaram em comparação ao ano anterior (2023), como **200%** no bairro Setor Bela Vista e aumento de **100%** no bairro Vila Palmito. No bairro Vila Boa Vista houve um aumento de **32,35%** e o bairro Novo Horizonte o aumento foi de **25%**. No bairro Residencial Sol Nascente houve uma diminuição de **29,03%** em comparação ao ano anterior.

Cabe destacar que múltiplos usuários podem ter protocolado reclamações referentes a um mesmo evento de vazamento de água. Nessa perspectiva, o quantitativo de registros pode ser considerado relativamente baixo no exercício de 2024, uma vez que foram contabilizadas pequenos aumentos sobre as reclamações sobre vazamento de água em um município com população estimada em 4.267 habitantes.

5. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

Os dados apresentados referem-se aos atendimentos realizados pela prestadora Saneamento de Goiás S/A – Saneago no município de Santo Antônio da Barra, no exercício de 2024. A análise contempla tanto os atendimentos decorrentes da relação entre a concessionária e os usuários, quanto aqueles associados a falhas ou inadequações na prestação dos serviços. Nesse contexto, a atuação desta Ouvidoria concentra-se de forma crítica especialmente nos registros em que a população demandou a intervenção da prestadora para a solução de necessidades essenciais e a correção de inconsistências na execução dos serviços ofertados.

Observamos que não houve um elevado número de reclamações significantes referente a falta de água nos bairros de Santo Antônio da Barra. Em relação aos vazamentos de rede de água, que representa desperdício de água tratada e influência no custo dos serviços e na disponibilidade hídrica que chega a população, o maior número de reclamações foi observado no bairro Vila Boa Vista, razão pela qual faz-se necessário o estudo das variáveis que levaram a falha nas redes desses bairros e adoção de medidas preventivas para evitar o desperdício de água.

6. CONCLUSÃO

A análise deste relatório demonstra a necessidade de a prestadora de serviços Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO intensificar a atenção aos bairros com reincidência de ocorrências operacionais, especialmente o bairro Vila Boa Vista, que apresentou um discreto aumento nos casos de vazamentos de água. A priorização de ações corretivas e preventivas nessas áreas críticas é essencial para elevar a eficiência operacional, reduzir as perdas hídricas e mitigar impactos sociais. Além disso, a implementação de um programa estruturado de monitoramento e manutenção contribui de forma significativa para o aumento da confiabilidade do sistema, a melhoria da satisfação dos usuários e o fortalecimento da imagem institucional da concessionária.

Rio Verde, 16 de Setembro de 2025.

JOSÉ RUBENS ROQUE DE SOUZA

Ouvidor da AMAE/Rio Verde – GO

Matrícula: 3006865

BRUNO BOTELHO SALEH

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

Decreto nº 40/2025

7. ANEXOS: 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;

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 lidar 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;

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;

Outros: Devolução do valor do hidrômetro, agência virtual/mobile/chat, débito pago e não baixado, reaviso de débitos, vencimento alternativo, reativação ligação de água, reclamações do serviço, reclamação do empregado, processo de ouvidoria, suporte ao atendente, devolução do valor do hidrômetro, fatura digital, comunicado, defesa técnica de irregularidade.