

## RELATÓRIO DOS ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE - 2023

**Prestadores de Serviços:** Saneamento de Goiás – S.A. – SANEAGO; BRK Ambiental Goiás SA  
**Ano de referência:** 2023

### 1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Lei nº 130/2019, que criou a AMAE para regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico, este documento apresenta os dados do município de Rio Verde e dos distritos de Ouroana e Riverlândia. Seguindo as orientações do artigo 9º da Resolução Normativa AMAE nº 10/2021 e o Ofício Ouvidoria nº 03/2024, a concessionária SANEAGO, responsável pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Rio Verde, enviou à agência, através do Ofício nº 3904/2024, os dados do ano de 2023 sobre os atendimentos aos usuários realizados pelo Call Center (0800-645-0115), postos de atendimentos presenciais (Vapt-Vupt) e Ouvidoria.

O objetivo deste relatório é analisar e discutir os dados apresentados para criar um panorama da prestação dos serviços e identificar as regiões com maior número de reclamações. Ressaltamos que os atendimentos registrados não são necessariamente reclamações ou problemas na prestação de serviços, pois incluem interações normais entre a prestadora e os usuários dos serviços, como por exemplo a solicitação de segunda via de faturas. Embora não trate somente de atendimentos relacionados a problemas na prestação dos serviços, este documento tem como objetivo principal destacar os bairros com maior número de reclamações relacionadas a questões como vazamentos de água, falta de água, extravasamentos de esgoto e outros problemas relacionados ao saneamento, para mapear as localidades e serviços com maiores reclamações e permitir o planejamento de atividades para sua mitigação. Cabe ainda informar que o número de atendimentos não apresenta diretamente o número de eventos (por exemplo: falta de água) pois diversas pessoas podem ter ligado e registrado reclamação sobre o mesmo problema, contudo tais números são um bom indicador do número de pessoas atingidas pelo evento.

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 Cavelete 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 “*Serviços de Esgoto*” engloba os serviços: 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.

- A categoria de atendimento “*Outros*” engloba os serviços: Protesto Cartório; Suspeita de Fraude; Prazos; Comunicados; Faturas digitais e suporte ao Atendente; Programas de Descontos; Fatura em Braile; Agência Virtual/Mobile/Chat; Pagamentos indevidos; Vencimentos Alternativos; Processos de Ouvidoria; 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:

TIPO DE ATENDIMENTO – 2023	TOTAL
Cadastro	4.423
Informação de Valores	26.292
Parcelamentos / Financiamentos	2.496
Emissão de 2º Via	21.047
Refaturamento	297
Anormalidade de Consumo	6.406
Ligação de água	8.489
Ligação de Esgoto	2.556
Religação de água	39.111
Corte de Água	512
Falta de Água	16.612
Titularidade	7.218
Vazamento de água	7.791

Extravasamento de esgoto	3.980
Serviços de água	2.577
Serviços de Esgoto	171
Hidrômetro	342
Outros	5.053
<b>TOTAL</b>	<b>155.373</b>

Tabela 1: Total de Atendimentos de Rio Verde em 2023.

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 - 2023

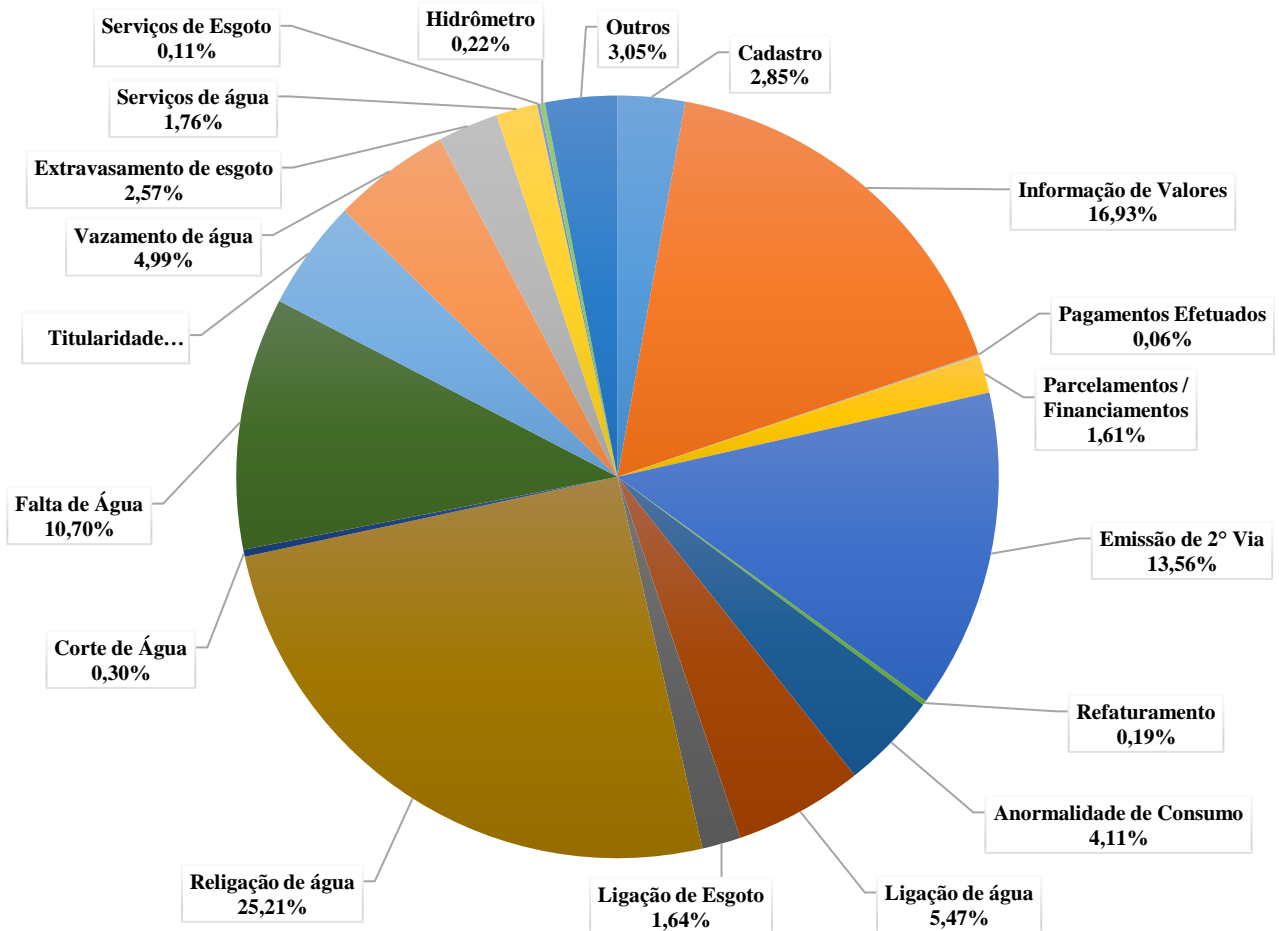


Figura 1: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Rio Verde / 2023.

Como se observa na figura 1, a solicitação de religação de água correspondeu a 25,21% dos atendimentos realizados, a solicitação de informação de valores correspondeu a 16,93% dos atendimentos do ano de 2023, emissão de segunda via possuiu 13,56% e ligação de água possuiu 5,47% dos atendimentos, destaca-se que tais atendimentos decorrem da natural relação entre o usuário

e a prestadora. Por sua vez, o número de atendimentos que podem ser indicados como problemas na prestação dos serviços (vazamentos de água: 4,99%; falta de água: 10,70%; e extravasamento de esgoto: 2,57%), correspondeu a 18% do total de atendimentos realizados pelas prestadoras Saneago e BRK Ambiental no ano de 2023.

## 2. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR ZONAS DO MUNICÍPIO:

Salienta-se que em virtude de o município ter aproximadamente 130 bairros, para uma melhor análise e interpretação dos dados, nem todos os bairros e condomínios do município de Rio Verde estão destacados no presente documento, sendo assim, não consta no descritivo dos zoneamentos os bairros com menos de 400 atendimentos no ano citado.

Para espacialização e análise dos dados, devido ao 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. Destacamos abaixo, dentro desses zoneamentos, os bairros com mais reclamações relacionadas a problemas na prestação dos serviços como vazamentos de água, falta de água e extravasamento de esgoto.

### • ZONA OESTE:

Categoria   Bairros	Morada do Sol	Parque das Laranjeiras	Jardim Presidente	Interlagos	Setor Universitário	Total por Categoria
Cadastro	124	114	111	86	53	488
Informação de Valores	793	582	542	262	223	2.402
Parcelamento/ Financiamento	64	21	49	18	10	162
Emissão de 2º via	682	542	508	176	190	2.098
Refaturamento	12	10	10	2	4	38
Anormalidade de Consumo	237	99	95	90	86	607
Ligação de água	168	150	149	148	99	714
Ligação de Esgoto	40	41	41	79	17	218
Religação de Água	1.032	747	673	417	298	3.167
Corte de Água	15	8	7	4	5	39
Falta de Água	1.004	256	243	94	400	1.997
Titularidade	197	193	186	153	75	804
Vazamento de Água	253	234	210	21	38	756
Extravasamento de Esgoto	127	90	69	16	15	317
Serviços de Água	81	50	48	20	35	234

Serviços de Esgoto	5	5	4	0	4	18
Hidrômetro	11	2	2	3	4	22
Outros	166	86	74	57	76	459
<b>TOTAL/BAIRRO</b>	<b>5.011</b>	<b>3.230</b>	<b>3.021</b>	<b>1.646</b>	<b>1.632</b>	<b>14.540</b>

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

Categoria   Bairros	Res. Tocantins	B. de Lourdes	Res. Vila Verde	Campos Elísios	B. Vitória Régia	Total por Categoria
Cadastro	19	24	13	31	16	103
Informação de Valores	141	107	113	47	69	477
Parcelamento/ Financiamento	6	9	11	10	3	39
Emissão de 2º via	65	110	71	59	65	370
Refaturamento	1	0	1	0	0	2
Anormalidade de Consumo	22	15	32	22	16	107
Ligação de água	59	44	13	127	10	253
Ligação de Esgoto	24	18	0	60	5	107
Religação de Água	228	157	153	92	138	768
Corte de Água	3	1	2	0	38	44
Falta de Água	236	106	64	17	20	443
Titularidade	26	36	22	56	0	140
Vazamento de Água	46	38	43	10	32	169
Extravasamento de Esgoto	6	8	5	13	5	37
Serviços de Água	17	12	11	4	10	54
Serviços de Esgoto	0	0	0	1	0	1
Hidrômetro	1	0	3	1	1	6
Outros	57	34	18	21	18	148
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>957</b>	<b>719</b>	<b>575</b>	<b>571</b>	<b>446</b>	<b>3.268</b>

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

Conforme a tabela acima, a população dos bairros da zona oeste demandou a realização de 17.808 atendimentos por parte das prestadoras, e os bairros com mais solicitações de atendimento da

Zona Oeste foram: Morada do Sol, Parque das Laranjeiras, Jardim Presidente, Interlagos e Setor Universitário.

Em análise especificamente dos problemas na prestação dos serviços 13,70% das reclamações foram por falta de água; 5,19% sobre vazamento de água, e 1,99% sobre extravasamento de esgoto. Na figura 2 indicamos a porcentagem dos tipos atendimentos em relação ao total de atendimentos do ano de 2023.

## ATENDIMENTOS - ZONA OESTE 2023

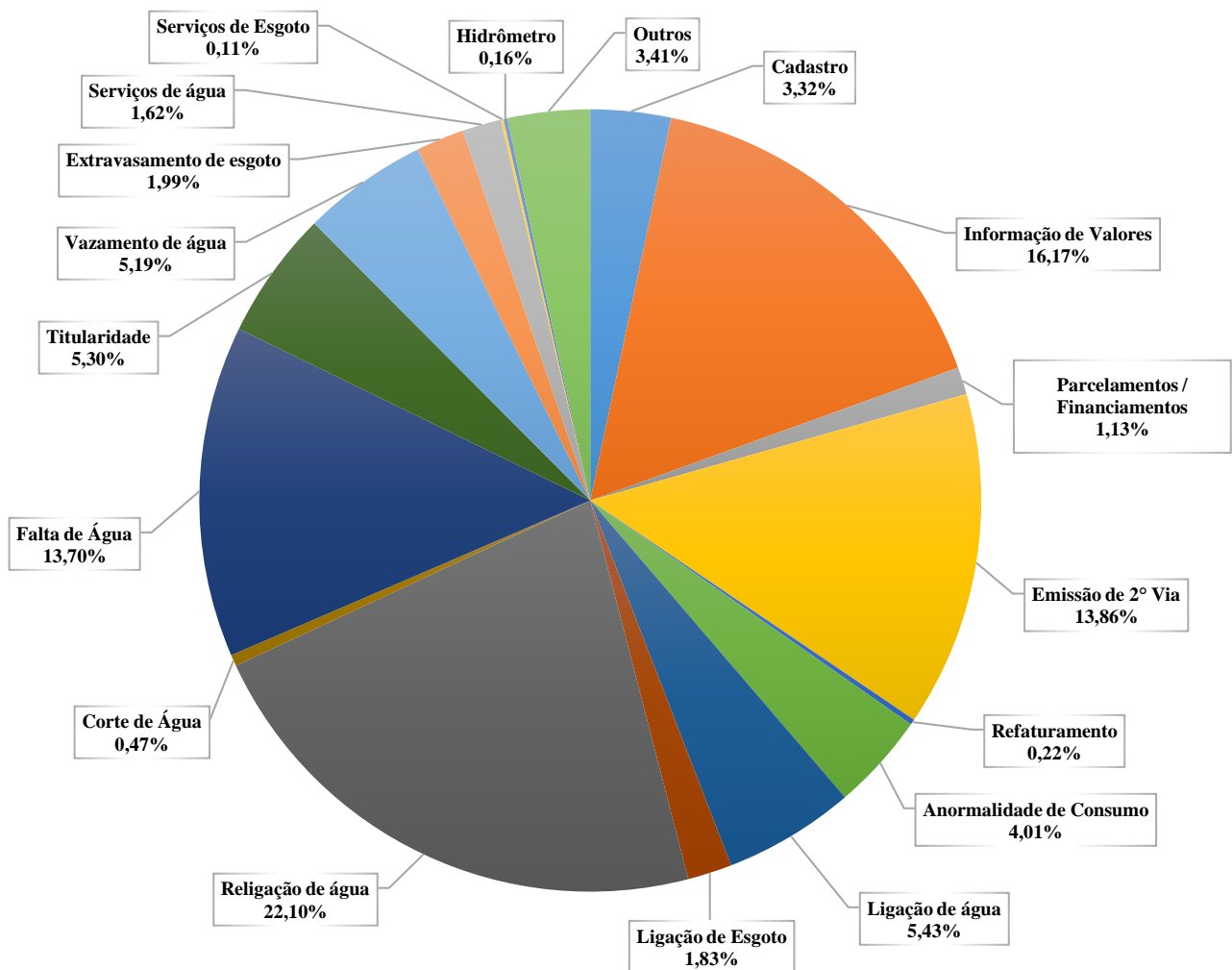


Figura 2: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Oeste / 2023.

### • ZONA NOROESTE:

Categoria   Bairros	Res. Canaã	Ataídes	Vila	Vila Santa	Jardim	Total por Categoria
	I e II	I e II	Menezes	Luzia	Mondale	
Cadastro	106	136	21	23	25	311

Informação de Valores	513	427	190	178	156	1464
Parcelamento/ Financiamento	48	19	30	10	7	114
Emissão de 2º via	445	448	194	148	147	1382
Refaturamento	2	1	1	1	1	6
Anormalidade de Consumo	114	84	54	52	57	361
Ligação de água	358	255	81	61	70	825
Ligação de Esgoto	119	107	19	18	14	277
Religação de Água	749	703	235	233	238	2158
Corte de Água	13	5	1	4	1	24
Falta de Água	335	216	113	62	63	789
Titularidade	227	260	35	39	58	619
Vazamento de Água	114	73	89	56	41	373
Extravasamento de Esgoto	86	70	22	28	28	234
Serviços de Água	37	21	31	16	8	113
Serviços de Esgoto	3	1	0	1	0	5
Hidrômetro	4	4	5	5	3	21
Outros	120	132	23	27	23	325
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>3.393</b>	<b>2.962</b>	<b>1.144</b>	<b>962</b>	<b>940</b>	<b>9401</b>

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

Categoria   Bairros	Vila Serpró	Betel	Total por Categoria
Cadastro	23	14	37
Informação de Valores	147	72	219
Parcelamento/ Financiamento	23	10	33
Emissão de 2º via	126	73	199
Refaturamento	2	1	3
Anormalidade de Consumo	49	53	102
Ligação de água	60	20	80
Ligação de Esgoto	17	8	25
Religação de Água	229	117	346
Corte de Água	2	1	3
Falta de Água	47	35	82
Titularidade	30	29	59
Vazamento de Água	41	79	120
Extravasamento de Esgoto	16	13	29
Serviços de Água	23	20	43

Serviços de Esgoto	1	0	1
Hidrômetro	3	2	5
Outros	30	19	49
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>869</b>	<b>566</b>	<b>1.435</b>

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

Conforme a tabela acima, a população dos bairros da zona oeste demandou a realização de 10.836 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, Bairro Santa Luzia e Jardim Mondale.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 8,04% das reclamações foram por falta de água; 4,55% sobre vazamento de água, e 2,43% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 3*) dos registros da Zona Noroeste:



## ATENDIMENTOS - ZONA NOROESTE 2023

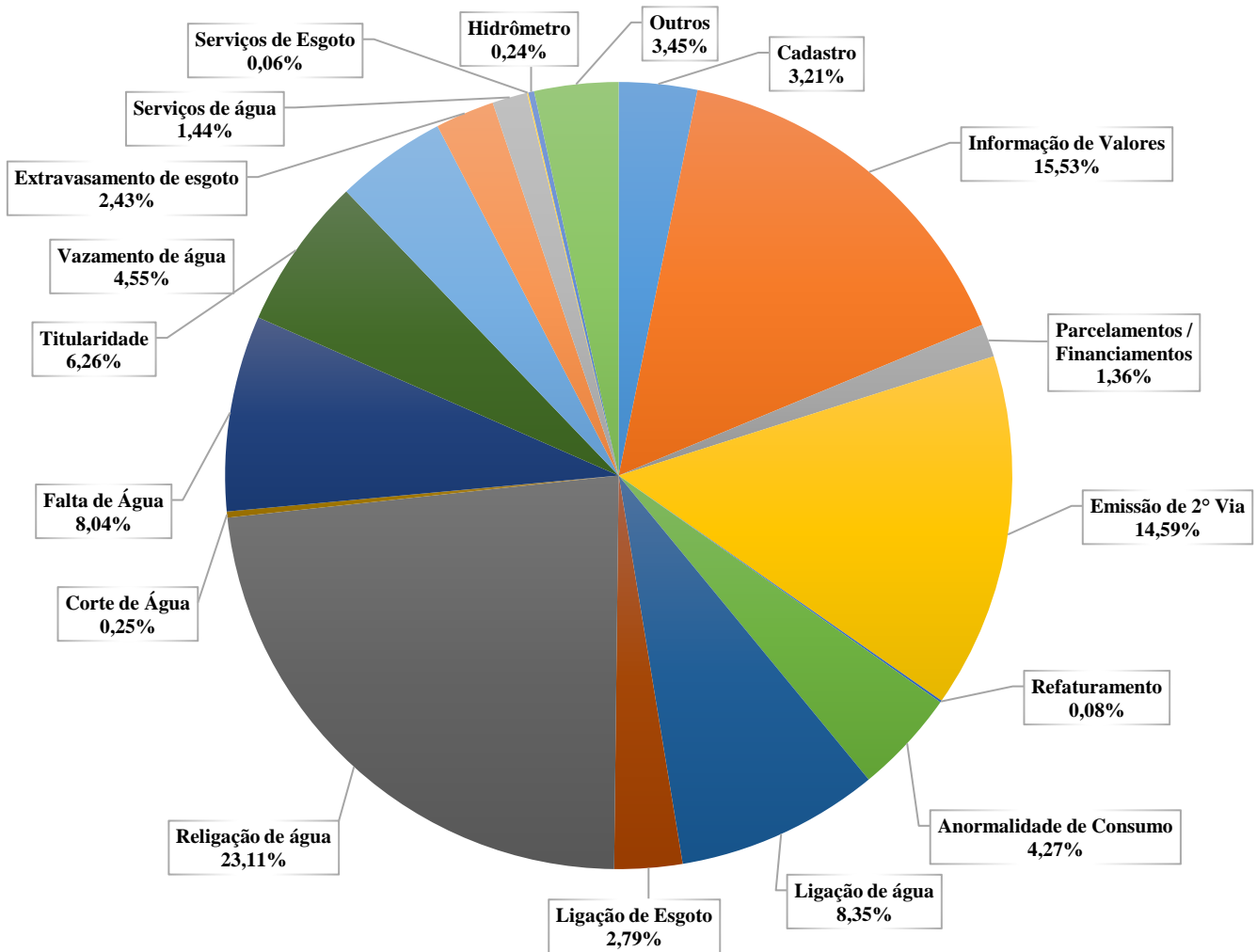


Figura 3: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Noroeste / 2023.

### • ZONA SUDOESTE:

Categoria	Bairros	Bairro Promissão	Jardim Helena	Vila Santa Cruz I e II	Vila Mariana I e II	Res. Atalaia	Total por Categoria
Cadastro		86	66	35	50	24	261
Informação de Valores		552	445	381	285	232	1.895
Parcelamento/ Financiamento		57	40	23	39	15	174
Emissão de 2º via		354	252	193	218	104	1.121
Refaturamento		7	3	2	3	2	17

Anormalidade de Consumo	135	82	65	99	59	440
Ligação de água	100	187	71	159	74	591
Ligação de Esgoto	25	59	11	21	36	152
Religação de Água	926	492	517	465	286	2.686
Corte de Água	9	10	3	3	5	30
Falta de Água	142	330	253	138	331	1.194
Titularidade	129	129	65	81	42	446
Vazamento de Água	189	32	134	119	30	504
Extravasamento de Esgoto	129	75	91	46	39	380
Serviços de Água	61	42	45	28	16	192
Serviços de Esgoto	7	1	4	0	1	13
Hidrômetro	8	1	9	8	4	30
Outros	64	85	64	43	78	334
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>2.980</b>	<b>2.331</b>	<b>1.966</b>	<b>1.805</b>	<b>1.378</b>	<b>10.460</b>

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

Categoria	Bairros	Pq. Solar do Agreste I e II	Jd. São Tomas I e II	Res. Portal dos Ipês I, II e III	Recanto do Bosque	St. Serra Dourada	Total por Categoria
Cadastro		53	29	18	30	14	144
Informação de Valores		176	227	194	169	190	956
Parcelamento/ Financiamento		8	19	13	21	4	65
Emissão de 2º via		129	169	105	140	110	653
Refaturamento		2	1	1	1	1	6
Anormalidade de Consumo		47	26	30	24	22	149
Ligação de água		116	37	147	66	51	417
Ligação de Esgoto		49	9	65	33	7	163
Religação de Água		237	390	251	256	228	1.362
Corte de Água		2	4	1	6	0	13
Falta de Água		160	100	33	105	146	544
Titularidade		85	45	59	51	33	273
Vazamento de Água		62	81	69	28	20	260
Extravasamento de Esgoto		25	52	31	5	22	135
Serviços de Água		35	26	15	18	12	106
Serviços de Esgoto		8	1	3	0	0	12
Hidrômetro		8	1	1	0	6	16
Outros		73	31	50	47	37	238
<b>TOTAL (bairros)</b>		<b>1.275</b>	<b>1.248</b>	<b>1.086</b>	<b>1.000</b>	<b>903</b>	<b>5.512</b>

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

Categoria   Bairros	Setor dos Funcionários	Parque dos Buritis I e II	Vila Rocha	Cond. Res. Paineiras I e II	Res. Dona Ilza	Total por Categoria
Cadastro	9	36	30	16	6	97
Informação de Valores	185	81	113	101	87	567
Parcelamento/ Financiamento	11	25	9	5	4	54
Emissão de 2º via	122	77	93	85	67	444
Refaturamento	1	4	4	1	1	11
Anormalidade de Consumo	27	68	57	17	31	200
Ligação de água	34	34	12	0	9	89
Ligação de Esgoto	1	13	4	0	2	20
Religação de Água	273	174	142	171	123	883
Corte de Água	5	6	3	1	1	16
Falta de Água	131	99	39	19	61	349
Titularidade	23	42	45	37	14	161
Vazamento de Água	11	113	75	1	24	224
Extravasamento de Esgoto	9	30	10	1	13	63
Serviços de Água	8	32	3	2	9	54
Serviços de Esgoto	2	4	0	0	1	7
Hidrômetro	1	3	4	0	0	8
Outros	41	29	12	17	21	120
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>894</b>	<b>870</b>	<b>655</b>	<b>474</b>	<b>474</b>	<b>3367</b>

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

Conforme as tabelas acima, a população dos bairros da zona sudoeste demandou a realização de 18.865 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Noroeste foram: Bairro Promissão, Residencial Jardim Helena, Vila Santa Cruz I e II, Bairro Vila Mariana I e II, Residencial Atalaia, Parque Solar do Agreste I e II, e Jardim São Tomás I e II.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 10,96% das reclamações foram por falta de água; 5,23% sobre vazamento de água, e 3,06% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 4*) dos registros da Zona Sudoeste:

## ATENDIMENTOS - ZONA SUDOESTE 2023

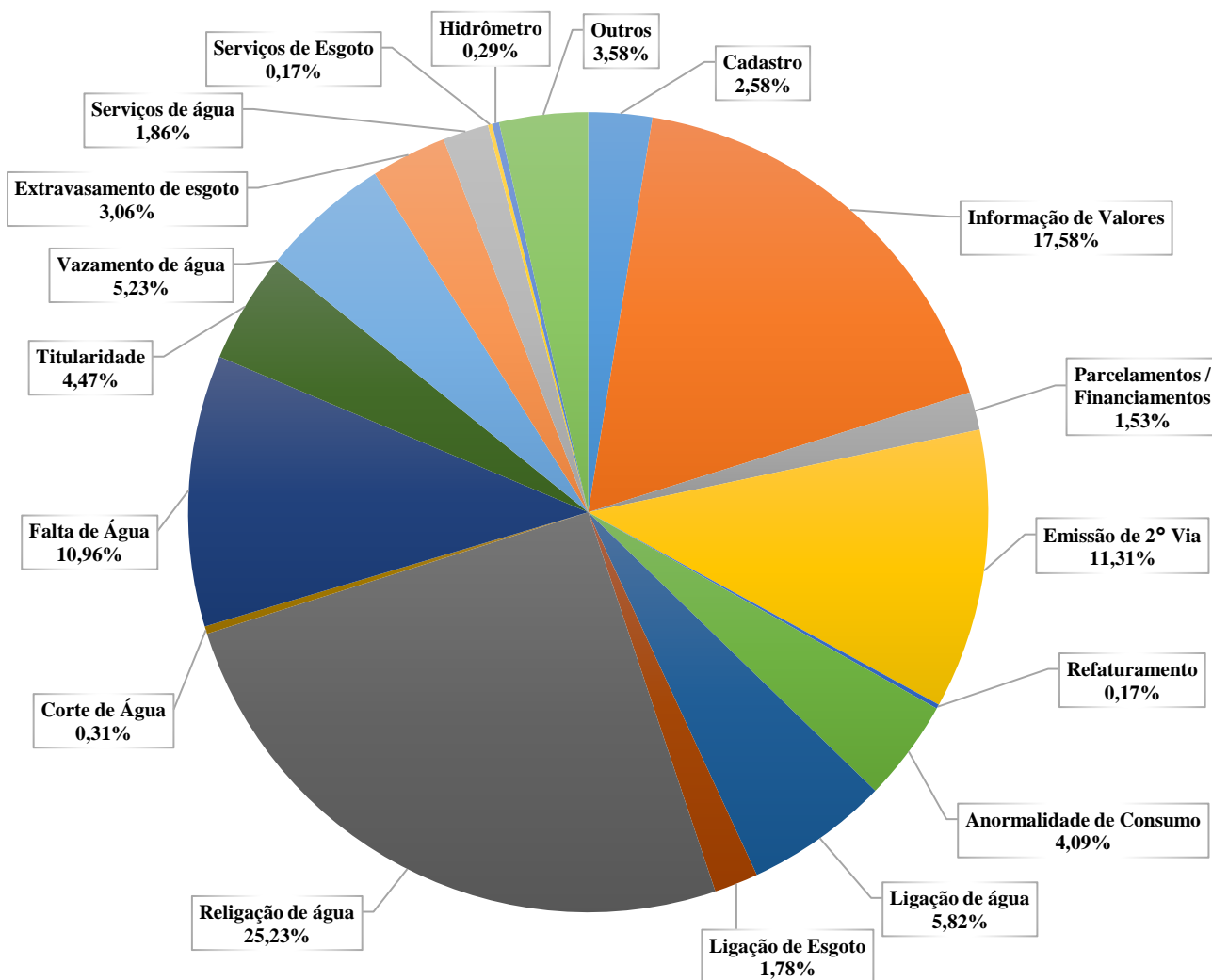


Figura 4: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sudoeste / 2023.

### • ZONA SUL:

Categoria	Bairros	Gameleira I e II	Parque Bandeirantes	Vila Amália I e II	Jardim das Margaridas	Jardim Adriana I e II	Total por Categoria
Cadastro		256	77	63	35	34	465
Informação de Valores		1.577	434	338	269	165	2.783
Parcelamento/ Financiamento		125	63	53	40	22	303
Emissão de 2º via		1.157	363	395	232	156	2.303
Refaturamento		17	5	12	5	5	44
Anormalidade de Consumo		333	129	108	98	53	721
Ligação de água		561	40	79	62	9	751

Ligação de Esgoto	232	12	23	23	0	290
Religação de Água	2.376	647	457	419	246	4.145
Corte de Água	31	12	7	5	4	59
Falta de Água	1.769	160	172	210	60	2.371
Titularidade	511	88	77	44	37	757
Vazamento de Água	234	157	171	109	117	788
Extravasamento de Esgoto	201	45	59	50	25	380
Serviços de Água	173	40	51	25	9	298
Serviços de Esgoto	5	5	1	3	1	15
Hidrômetro	14	7	6	2	2	31
Outros	380	77	72	57	20	606
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>9.952</b>	<b>2.361</b>	<b>2.144</b>	<b>1.688</b>	<b>965</b>	<b>17.110</b>

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

Categoria	Bairros	Vila Renovação	Vila Carolina	Vila Mutirão	Total por Categoria
Cadastro		29	39	37	105
Informação de Valores		199	122	106	427
Parcelamento/ Financiamento		27	20	30	77
Emissão de 2º via		130	127	87	344
Refaturamento		2	4	1	7
Anormalidade de Consumo		30	73	30	133
Ligação de água		4	15	21	40
Ligação de Esgoto		1	2	11	14
Religação de Água		237	180	141	558
Corte de Água		3	1	1	5
Falta de Água		86	163	159	408
Titularidade		38	32	24	94
Vazamento de Água		76	90	32	198
Extravasamento de Esgoto		30	6	12	48
Serviços de Água		7	23	17	47
Serviços de Esgoto		1	3	0	4
Hidrômetro		0	1	1	2
Outros		22	23	20	65
<b>TOTAL (bairros)</b>		<b>922</b>	<b>924</b>	<b>730</b>	<b>2.576</b>

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 19.689 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Sul foram: Gameleira I e II, Parque Bandeirante, Vila Amália I e II, e Jardim das Margaridas.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 14,12% das reclamações foram por falta de água; 5,01% sobre vazamento de água, 2,17% sobre serviços de água e 1,81% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 5*) dos registros da Zona Sul:

## ATENDIMENTOS - ZONA SUL 2023

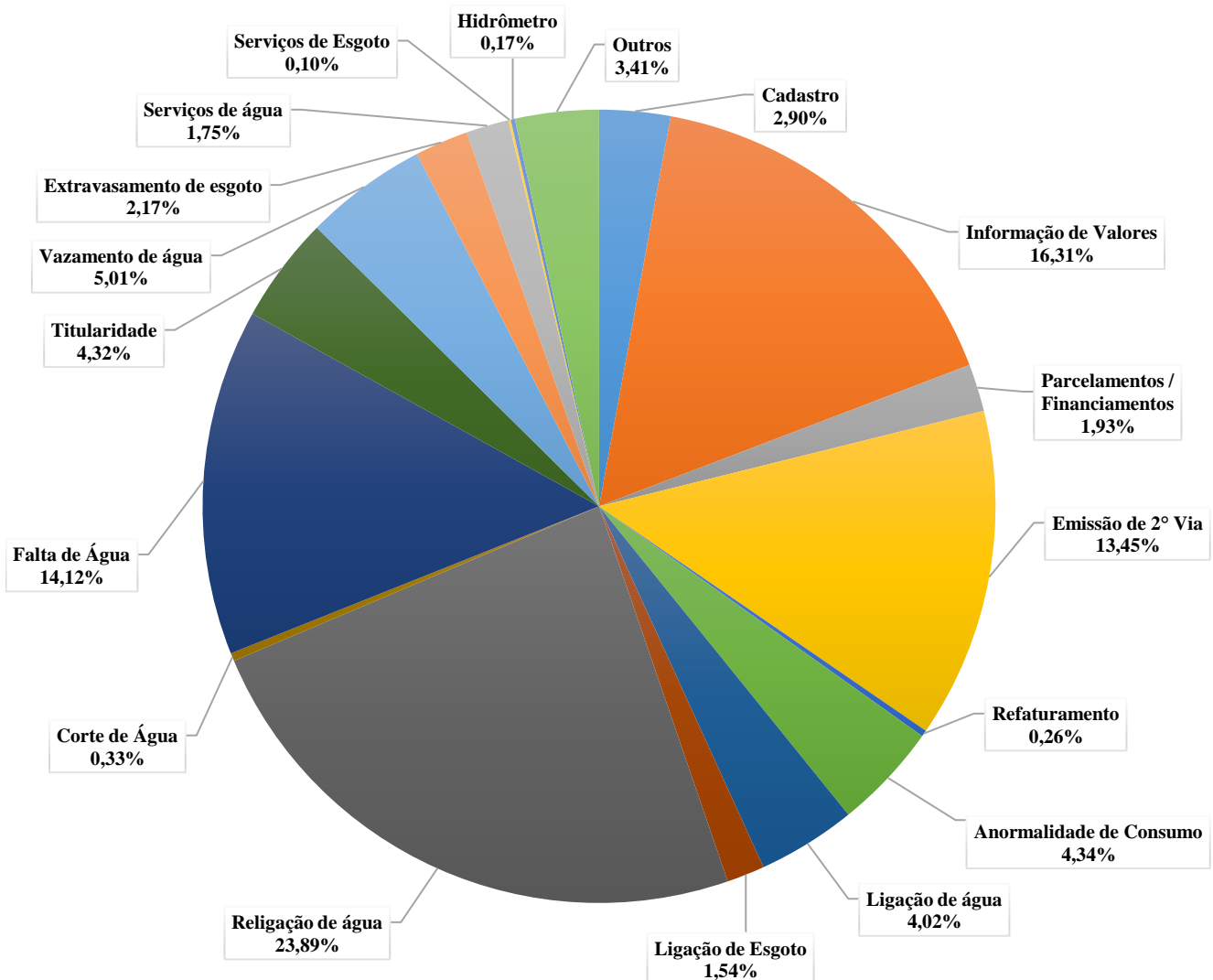


Figura 5: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sul / 2023.

• ZONA CENTRAL:

Categoria   Bairros	Jardim América	Jardim Goiás	Centro	Vila Borges	Central	Vila Olinda	Total por Categoria
Cadastro	110	165	149	53	77	43	597
Informação de Valores	817	748	561	502	332	296	3.256
Parcelamento/ Financiamento	106	76	72	65	63	22	404
Emissão de 2º via	903	597	816	413	445	352	3.526
Refaturamento	17	11	12	9	7	4	60
Anormalidade de Consumo	230	182	245	123	225	75	1.080
Ligação de água	114	109	67	53	83	31	457
Ligação de Esgoto	35	27	18	3	17	3	103
Religação de Água	1.285	1.064	825	821	462	336	4.793
Corte de Água	18	17	9	8	5	2	59
Falta de Água	409	458	315	113	159	100	1.554
Titularidade	169	207	148	65	97	47	733
Vazamento de Água	349	228	325	167	210	130	1.409
Extravasamento de Esgoto	94	35	41	54	31	21	276
Serviços de Água	106	117	80	41	48	23	415
Serviços de Esgoto	6	2	2	4	4	1	19
Hidrômetro	3	4	12	10	18	0	47
Outros	103	116	130	77	89	26	541
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>4.874</b>	<b>4.163</b>	<b>3.827</b>	<b>2.581</b>	<b>2.372</b>	<b>1.512</b>	<b>19.329</b>

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

Categoria   Bairros	Bairro Lindolfina	Jardim das Neves	Jardim Marconal	Parque das Paineiras	Vila Moraes	Bairro Medeiros	Total por Categoria
Cadastro	34	19	21	15	20	11	120
Informação de Valores	109	120	93	82	79	50	533
Parcelamento/ Financiamento	14	7	8	4	8	9	50
Emissão de 2º via	108	112	102	69	101	66	558
Refaturamento	1	0	2	0	1	1	5
Anormalidade de Consumo	9	40	39	4	16	23	131
Ligação de água	77	16	16	90	17	2	218
Ligação de Esgoto	34	0	1	35	6	3	79
Religação de Água	169	143	127	117	130	101	787

Corte de Água	4	3	2	0	4	0	13
Falta de Água	38	23	75	38	26	27	227
Titularidade	66	23	25	31	17	14	176
Vazamento de Água	9	86	70	15	82	60	322
Extravasamento de Esgoto	22	8	6	40	15	6	97
Serviços de Água	16	18	12	6	16	15	83
Serviços de Esgoto	1	2	0	0	5	0	8
Hidrômetro	0	0	1	2	1	1	5
Outros	22	24	20	17	16	16	115
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>733</b>	<b>644</b>	<b>620</b>	<b>565</b>	<b>560</b>	<b>405</b>	<b>3.527</b>

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

Conforme as tabelas acima, a população dos bairros da zona central demandou a realização de 22.856 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Central foram: Jardim América, Jardim Goiás, Centro, Vila Borges, Setor Central e Vila Olinda.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 6,46% das reclamações foram por falta de água; 5,49% sobre vazamento de água, 4,97% sobre serviços de água e 1,07% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 6*) do relatório de atendimento da Zona Central:



## ATENDIMENTOS - ZONA CENTRAL 2023

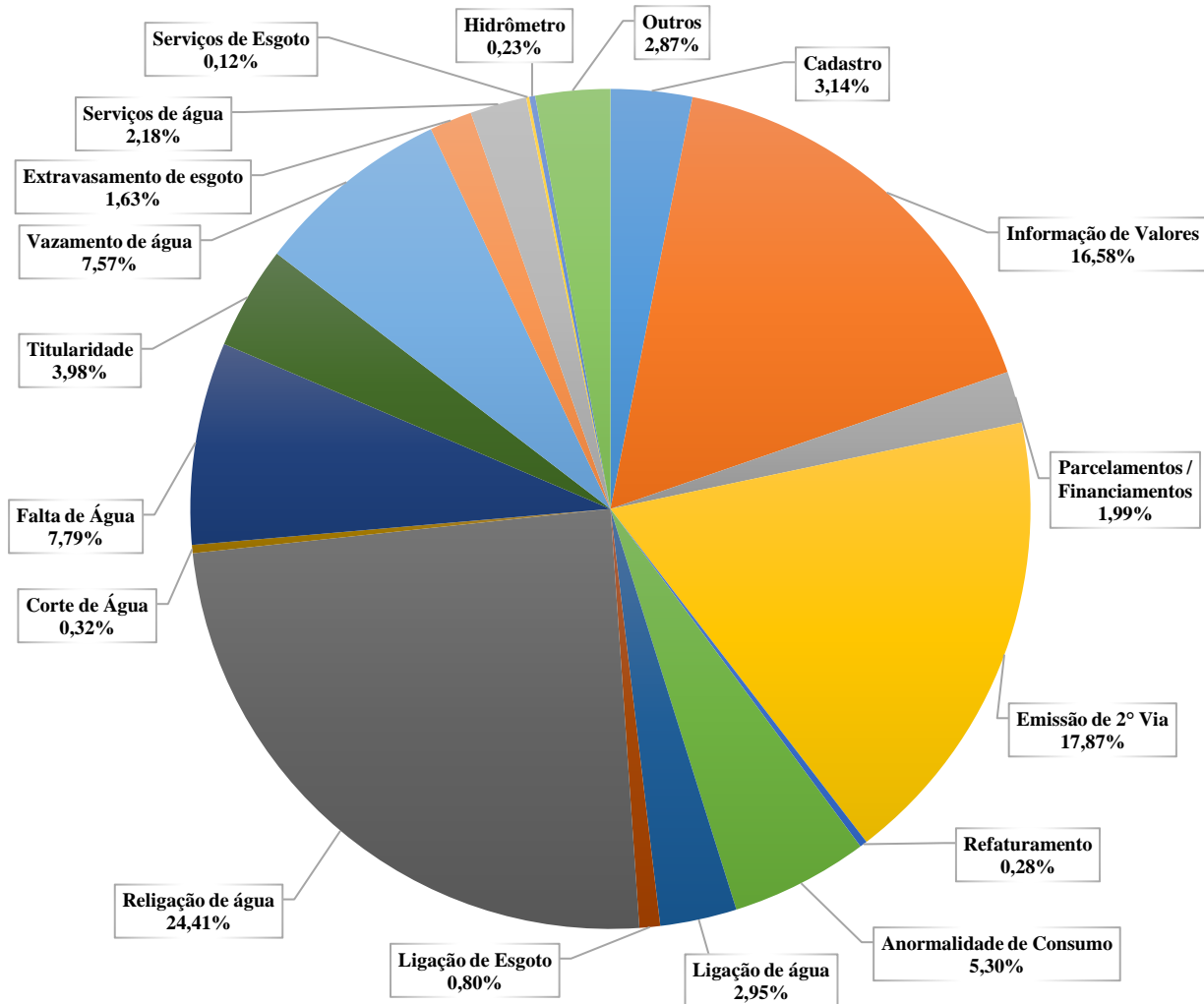


Figura 6: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Central / 2023.

### • ZONA LESTE:

Categoria   Bairros	Setor Pauzanes	Bairro Martins	Res. Veneza	B. Santo Agostinho	Res. Maranhata	Total por Categoria
Cadastro	159	130	92	81	82	544
Informação de Valores	1.200	841	807	767	664	4.279
Parcelamento/ Financiamento	65	70	34	51	39	259
Emissão de 2º via	761	588	559	453	471	2.832
Refaturamento	9	13	4	6	6	38
Anormalidade de Consumo	250	203	144	165	148	910
Ligação de água	287	381	222	120	165	1.175
Ligação de Esgoto	86	96	61	51	53	347

Religação de Água	1.660	1.248	1.245	1.089	1.136	6.378
Corte de Água	21	19	13	19	11	83
Falta de Água	837	392	348	799	606	2.982
Titularidade	250	229	174	116	140	909
Vazamento de Água	240	221	137	207	92	897
Extravasamento de Esgoto	245	276	112	113	108	854
Serviços de Água	82	81	53	69	46	331
Serviços de Esgoto	12	2	3	2	3	22
Hidrômetro	21	7	12	10	13	63
Outros	140	127	116	112	141	636
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>6.325</b>	<b>4.924</b>	<b>4.136</b>	<b>4.230</b>	<b>3.924</b>	<b>23.539</b>

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

Categoria   Bairros	Bairro Popular	Res. Arco-íris	Res. Nilson Veloso I e II	Vila Maria	Res. Dona Gercina	Total por Categoria
Cadastro	120	69	60	48	34	331
Informação de Valores	605	564	520	286	298	2.273
Parcelamento/ Financiamento	81	48	65	41	28	263
Emissão de 2º via	504	409	340	301	198	1.752
Refaturamento	5	1	1	4	2	13
Anormalidade de Consumo	164	82	115	74	73	508
Ligação de água	97	132	127	36	38	430
Ligação de Esgoto	39	56	65	12	24	196
Religação de Água	996	908	816	394	533	3.647
Corte de Água	5	7	9	11	6	38
Falta de Água	551	191	107	221	172	1.242
Titularidade	149	149	123	76	59	556
Vazamento de Água	155	90	59	131	92	527
Extravasamento de Esgoto	153	89	24	18	36	320
Serviços de Água	56	27	34	33	13	163
Serviços de Esgoto	9	5	1	2	1	18
Hidrômetro	3	5	9	2	0	19
Outros	132	102	140	88	61	523
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>3.824</b>	<b>2.934</b>	<b>2.615</b>	<b>1.778</b>	<b>1.668</b>	<b>12.819</b>

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

Categoria   Bairros	Bairro Eldorado	Bairro Sntº Antônio de Lisboa	Bairro São Joaquim	Total por Categoria
Cadastro	24	26	44	94
Informação de Valores	206	248	199	653
Parcelamento/ Financiamento	15	20	21	56
Emissão de 2º via	174	197	151	522
Refaturamento	3	3	1	7
Anormalidade de Consumo	65	44	39	148
Ligação de água	108	44	11	163
Ligação de Esgoto	17	27	5	49
Religação de Água	329	334	411	1.074
Corte de Água	3	1	3	7
Falta de Água	196	162	101	459
Titularidade	48	45	40	133
Vazamento de Água	46	69	58	173
Extravasamento de Esgoto	61	23	37	121
Serviços de Água	33	18	18	69
Serviços de Esgoto	1	1	0	2
Hidrômetro	4	1	0	5
Outros	37	35	29	101
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>1.370</b>	<b>1.298</b>	<b>1.168</b>	<b>3.836</b>

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 40.194 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Leste foram: Setor Pauzanes, Bairro Martins, Residencial Veneza, Bairro Santo Agostinho, Residencial Maranata, Bairro Popular, Bairro Arco-íris e Setor Nilson Veloso I e II.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 11,65% das reclamações foram por falta de água; 3,97% sobre vazamento de água e 3,22% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 7*) do relatório de atendimento da Zona Leste:

## ATENDIMENTOS - ZONA LESTE 2023

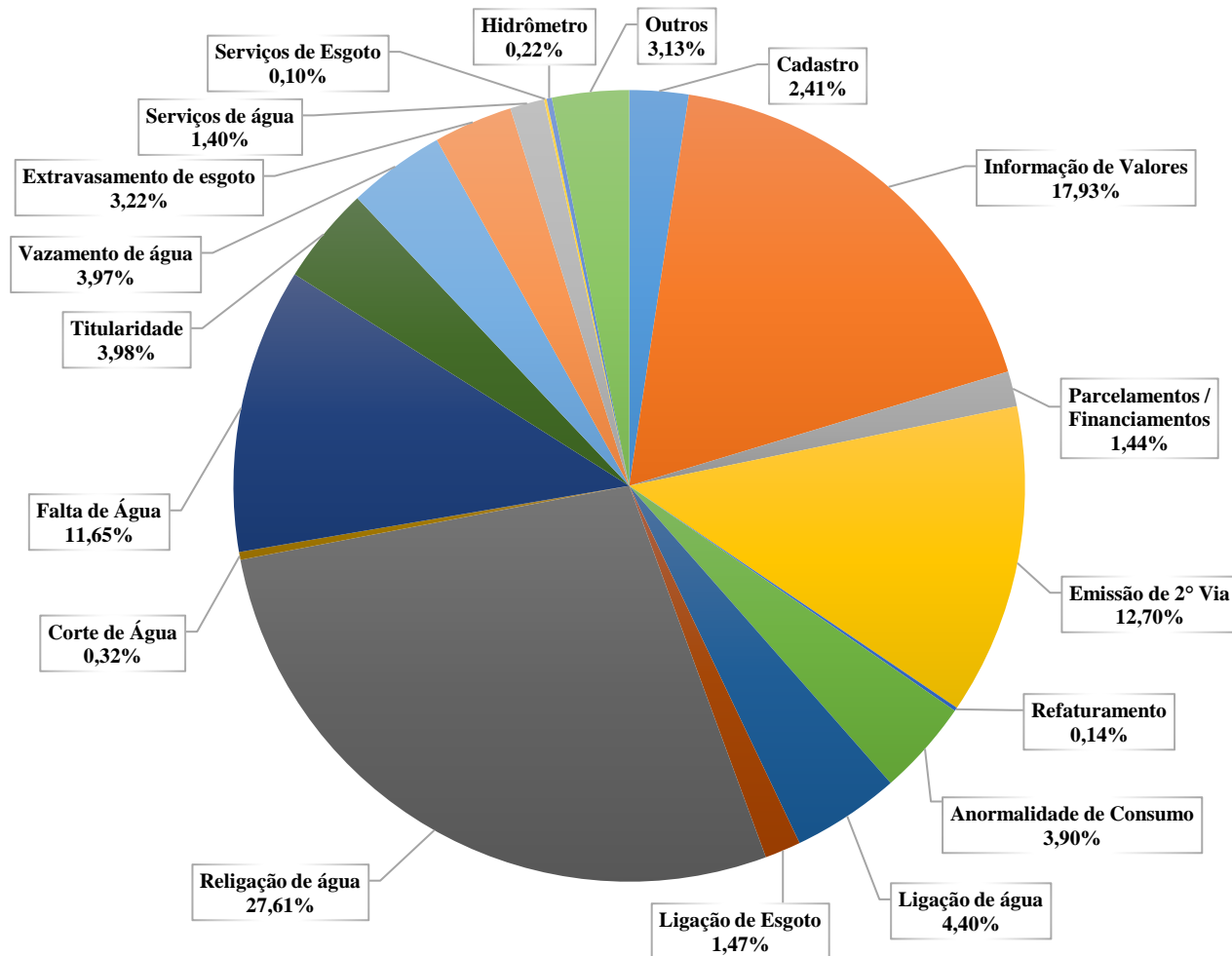


Figura 7: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Leste / 2023.

### • ZONA NORTE:

Categoria   Bairros	Parque Dom Miguel	Bairro Liberdade	Bairro Céu Azul	Bairro Primavera	Bela Vista	TOTAL (Categoria)
Cadastro	122	60	54	57	32	325
Informação de Valores	799	515	399	216	117	2.046
Parcelamento/ Financiamento	115	29	50	23	10	227
Emissão de 2º via	562	358	216	162	122	1.420
Refaturamento	5	4	5	0	1	15
Anormalidade de Consumo	137	83	73	33	24	350
Ligação de água	254	221	102	75	450	1.102
Ligação de Esgoto	34	41	22	24	150	271

Religação de Água	1.292	744	603	297	193	3.129
Corte de Água	13	14	7	3	4	41
Falta de Água	150	239	80	158	90	717
Titularidade	228	121	80	74	137	640
Vazamento de Água	188	78	151	44	42	503
Extravasamento de Esgoto	165	29	62	59	52	367
Serviços de Água	74	43	32	24	24	197
Serviços de Esgoto	2	1	0	1	4	8
Hidrômetro	8	5	7	0	3	23
Outros	126	93	35	50	28	332
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>4.274</b>	<b>2.678</b>	<b>1.978</b>	<b>1.300</b>	<b>1.483</b>	<b>11.713</b>

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

Categoria   Bairros	Res. Monte Sião	Bairro Maurício Arantes	Conjunto Valdeci Pires	Parque dos Girassóis	TOTAL (Categoria)
Cadastro	30	29	22	29	110
Informação de Valores	350	220	150	142	862
Parcelamento/ Financiamento	49	22	15	15	101
Emissão de 2º via	219	127	112	128	586
Refaturamento	3	3	1	1	8
Anormalidade de Consumo	33	52	25	7	117
Ligação de água	44	35	31	39	149
Ligação de Esgoto	6	22	3	16	47
Religação de Água	475	365	248	196	1.284
Corte de Água	4	3	2	2	11
Falta de Água	93	154	79	38	364
Titularidade	47	62	35	51	195
Vazamento de Água	39	64	58	13	174
Extravasamento de Esgoto	19	52	20	17	108
Serviços de Água	8	15	25	11	59
Serviços de Esgoto	4	0	3	0	7
Hidrômetro	0	4	3	0	7
Outros	54	36	44	24	158
<b>TOTAL (bairros)</b>	<b>1.477</b>	<b>1.265</b>	<b>876</b>	<b>729</b>	<b>4.347</b>

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 16.060 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 Primavera, Bairro Bela Vista Monte Sião e o Conjunto Maurício Arantes.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 6,73% das reclamações foram por falta de água; 4,22% sobre vazamento de água e 2,96% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 8*) do relatório de atendimento da Zona Norte:

## ATENDIMENTOS - ZONA NORTE 2023

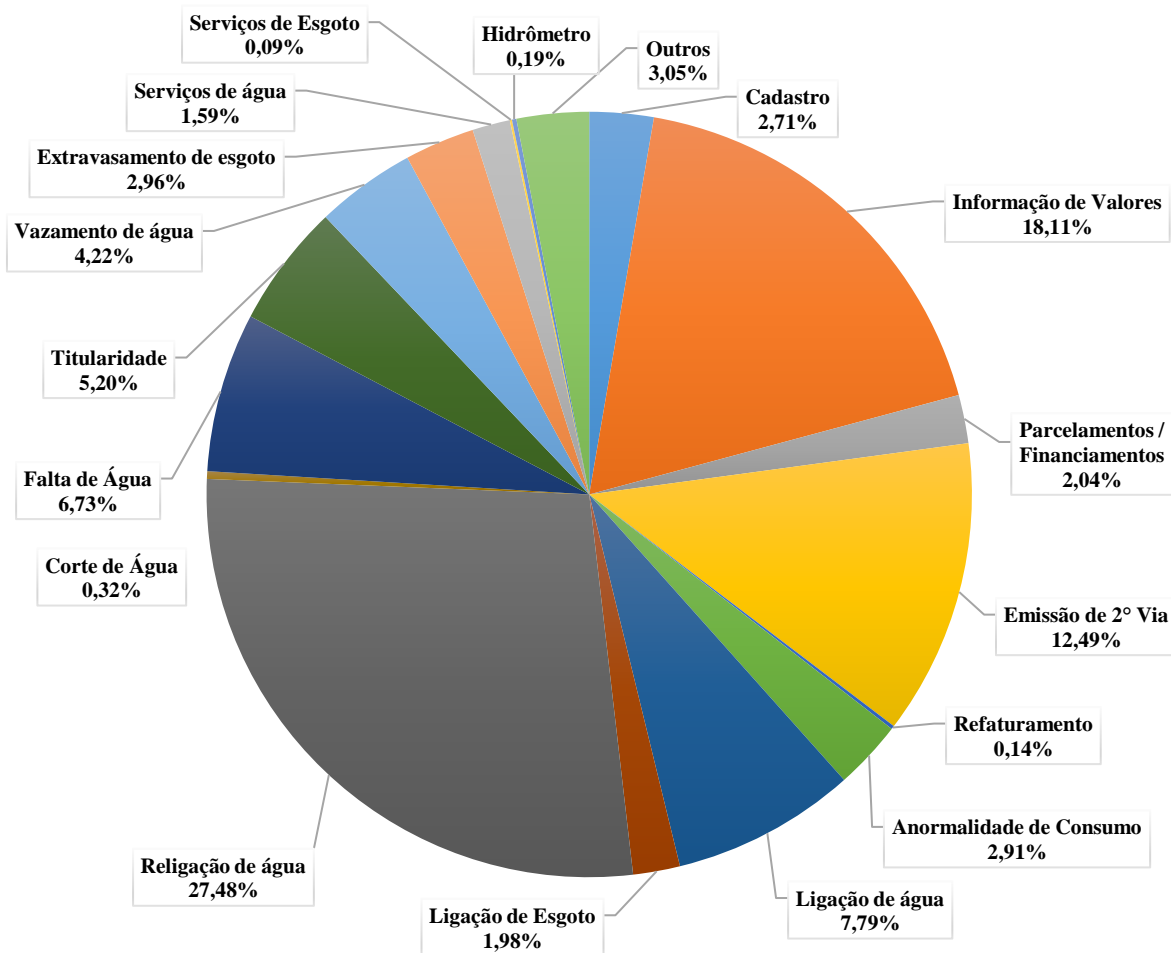


Figura 8: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Norte / 2023.

### 3. COMPARATIVO ENTRE OS CINCO BAIRROS COM MAIORES NÚMEROS DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A ÁGUA E ESGOTO NOS ANOS 2022 E 2023.

Aqui faremos a comparação dos dados somente para criação de histórico a ser utilizado nas avaliações dos próximos anos. Visando avaliar a evolução do serviço prestado, para os 5 (cinco) bairros com mais reclamações em cada zona urbana, foi realizada a comparação dos dados do ano de 2023 com o número de reclamações relacionadas a falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto do ano anterior (2022).

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

#### - 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 2023 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Morada do Sol	1.362	1.004	<b>-26,28%</b>
Laranjeiras	390	256	<b>-34,36%</b>
Jardim Presidente	316	243	<b>-23,10%</b>
Interlagos	232	94	<b>-59,48%</b>
Setor Universitário	631	400	<b>-36,61%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Morada do Sol	360	253	<b>-29,72%</b>
Laranjeiras	239	234	<b>-2,09%</b>
Jardim Presidente	316	210	<b>-33,54%</b>
Interlagos	48	21	<b>-56,25%</b>
Setor Universitário	49	38	<b>-22,45%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Morada do Sol	211	127	<b>-39,81%</b>
Laranjeiras	63	90	<b>+42,86%</b>
Jardim Presidente	119	69	<b>-42,02%</b>
Interlagos	44	16	<b>-63,64%</b>
Setor Universitário	25	15	<b>-40,00%</b>

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou uma diminuição nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água da zona oeste, como no Residencial Interlagos, onde teve uma diminuição de **59,48%** sobre reclamações de falta de água, no bairro Setor Universitário essa diminuição foi de **36,61%** e no Jardim Presidente, diminuiu cerca de **33,54%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago no ano anterior.

Os vazamentos das redes de água também tiveram uma queda em comparação ao ano anterior (2022), com redução de **56,25%** no bairro Residencial Interlagos. No bairro Jardim Presidente, a diminuição na demanda de reclamações foi de **33,54%** e no bairro Morada do Sol foi de **29,72%** comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **42,86%** no bairro Parque das Laranjeiras, enquanto no bairro Residencial Interlagos e bairro Jardim Presidente houve uma diminuição de **63,64%** e **42,02%**, respectivamente, sobre as reclamações registradas pela BRK do ano de 2022.

### - 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 2023 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Res. Canaã I e II	338	335	<b>-0,89%</b>
Res. Solar Ataídes I e II.	334	216	<b>-35,33%</b>



Vila Menezes	140	113	<b>-19,29%</b>
Vila Santa Luzia	98	62	<b>-36,73%</b>
Jardim Mondale	128	63	<b>-50,78%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Res. Canaã I e II	114	114	<b>0,00%</b>
Res. Solar Ataídes I e II.	57	73	<b>+28,07%</b>
Vila Menezes	54	89	<b>+64,81%</b>
Vila Santa Luzia	120	56	<b>-53,33%</b>
Jardim Mondale	79	41	<b>-48,10%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Res. Canaã I e II	81	86	<b>+6,17%</b>
Res. Solar Ataídes I e II.	105	70	<b>-33,33%</b>
Vila Menezes	37	22	<b>-40,54%</b>
Vila Santa Luzia	29	28	<b>-3,45%</b>
Jardim Mondale	36	28	<b>-22,22%</b>

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou uma diminuição nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água da zona noroeste, no Jardim Mondale teve uma diminuição de **50,78%** sobre reclamações de falta de água, no bairro Vila Santa Luzia essa diminuição foi de **36,73%** e no Residencial Solar Ataídes I e II diminuiu cerca de **35,33%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período anual anterior, sobre a categoria de falta de água do ano de 2023.

Os vazamentos das redes de água também tiveram um aumento em comparação ao ano anterior (2022), como **64,81%** no bairro Vila Menezes e **28,07%** no bairro Residencial Solar Ataídes I e II. Já na vila Santa Luzia, houve uma diminuição na demanda de reclamações de **53,33%** e no bairro

Jardim Mondale foi de **48,10%** comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período anual anterior, sobre a categoria de vazamento de água do ano de 2023.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **6,17%** bairro Residencial Canaã I e II, enquanto no bairro Vila Menezes houve uma diminuição de **40,54%** e o Residencial Solar dos Ataídes I e II apresentou uma diminuição de **33,33%** comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK no ano de 2023.

### - 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 2023 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Bairro Promissão	307	142	<b>-53,75%</b>
Res. Jardim Helena	270	330	<b>+22,22%</b>
Vila Santa Cruz I e II	292	253	<b>-13,36%</b>
Vila Mariana I e II	170	138	<b>-18,82%</b>
Residencial Atalaia	135	331	<b>+145,19%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Bairro Promissão	208	189	<b>-9,13%</b>
Res. Jardim Helena	49	32	<b>-34,69%</b>
Vila Santa Cruz I e II	145	134	<b>-7,59%</b>
Vila Mariana I e II	133	119	<b>-10,53%</b>
Residencial Atalaia	19	30	<b>+57,89%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Bairro Promissão	116	129	<b>+11,21%</b>
Res. Jardim Helena	118	75	<b>-36,44%</b>
Vila Santa Cruz I e II	91	91	<b>0,00%</b>
Vila Mariana I e II	64	46	<b>-28,13%</b>
Residencial Atalaia	49	39	<b>-20,41%</b>

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

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE destaca o aumento nas reclamações no Residencial Atalaia, com **145,19%** sobre reclamações de falta de água da zona sudoeste e houve um aumento também no bairro Residencial Jardim Helena, com **22,22%** sobre as reclamações. Já no bairro Promissão houve uma diminuição de **53,75%** nas reclamações e na Vila Mariana I e II diminuiu cerca de **18,82%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período anual anterior, sobre a categoria de falta de água do ano de 2023.

Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de **57,89%** no bairro Residencial Atalaia, enquanto no bairro Residencial Jardim Helena houve uma diminuição nas reclamações de **34,69%**. No Bairro Vila Mariana houve uma diminuição de **10,53%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **11,21%** no bairro Promissão, enquanto no bairro Residencial Jardim Helena houve uma diminuição de **36,44%** nas reclamações efetuadas sobre extravasamento de esgoto, e o bairro Vila Mariana houve uma diminuição de **28,13%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK.

## - 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 2023 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Gameleira I e II	1.246	1.769	<b>+41,97%</b>
Parque Bandeirantes	258	160	<b>-37,98%</b>
Vila Amália I e II	356	172	<b>-51,69%</b>
Jardim das Margaridas	164	210	<b>+28,05%</b>
Jardim Adriana I e II	139	60	<b>-56,83%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Gameleira I e II	222	234	<b>+5,41%</b>
Parque Bandeirantes	194	157	<b>-19,07%</b>
Vila Amália I e II	186	171	<b>-8,06%</b>
Jardim das Margaridas	115	109	<b>-5,22%</b>
Jardim Adriana I e II	144	117	<b>-18,75%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Gameleira I e II	212	201	<b>-5,19%</b>
Parque Bandeirantes	49	45	<b>-8,16%</b>
Vila Amália I e II	60	59	<b>-1,67%</b>
Jardim das Margaridas	104	50	<b>-51,92%</b>
Jardim Adriana I e II	17	25	<b>+47,06%</b>

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água da zona sul, como nos bairros Gameleira I e II, onde teve aumento de **41,97%** sobre reclamações de falta de água, e no bairro Jardim das Margaridas o aumento foi de **28,05%**. No bairro Jardim Adriana I e II houve uma diminuição de **56,83%** e o bairro Vila Amália I

e II houve uma diminuição de **51,69%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período anual anterior, sobre a categoria de falta de água do ano de 2023.

Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de **5,41%** no bairro Gameleira I e II. Enquanto no bairro Parque Bandeirantes houve uma diminuição de **19,07%**, e no bairro Jardim Adriana I e II houve uma diminuição nas reclamações de **18,75%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **47,06%** no bairro Jardim Adriana I e II, enquanto no bairro Jardim das Margaridas houve uma diminuição de **51,92%** nas reclamações efetuadas sobre extravasamento de esgoto, e o bairro Parque Bandeirantes houve uma diminuição de **8,16%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK.

### - 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 2023 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Jardim América	443	409	-7,67%
Jardim Goiás	446	458	+2,69%
Centro	430	315	-26,74%
Vila Borges	230	113	-50,87%
Setor Central	316	159	-49,68%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Jardim América	449	349	-22,27%
Jardim Goiás	276	228	-17,39%
Centro	405	325	-19,75%
Vila Borges	162	167	+3,09%

Setor Central	236	210	-11,02%
---------------	-----	-----	---------

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Jardim América	87	94	+8,05%
Jardim Goiás	84	35	-58,33%
Centro	40	41	+2,50%
Vila Borges	50	54	+8,00%
Setor Central	26	31	+19,23%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água da zona central, como no bairro Jardim Goiás, onde teve aumento de **2,69%** sobre reclamações de falta de água. No bairro Vila Borges houve uma diminuição de **50,87%** e o bairro Setor Central houve uma diminuição de **49,68%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período anual anterior, sobre a categoria de falta de água do ano de 2023.

Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de **3,09%** no bairro Vila borges. No bairro Jardim América houve uma diminuição de **22,27%**, e no bairro Centro houve uma diminuição nas reclamações de **19,75%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos que apenas no bairro Jardim Goiás houve uma diminuição nas reclamações, com **58,33%**. No bairro Setor Central houve um aumento de **19,23%** e no bairro Jardim América houve um aumento de **8,05%** nas reclamações efetuadas sobre extravasamento de esgoto, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK.

## - 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 2023 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Setor Pauzanes	646	837	<b>+29,57%</b>
Bairro Martins	663	392	<b>-40,87%</b>
Residencial Veneza	756	348	<b>-53,97%</b>
Bairro Snt° Agostinho	526	799	<b>+51,90%</b>
Residencial Maranhata	1.029	606	<b>-41,11%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Setor Pauzanes	253	240	<b>-5,14%</b>
Bairro Martins	258	221	<b>-14,34%</b>
Residencial Veneza	115	137	<b>+19,13%</b>
Bairro Snt° Agostinho	191	207	<b>+8,38%</b>
Residencial Maranhata	109	92	<b>-15,60%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Setor Pauzanes	361	245	<b>-32,13%</b>
Bairro Martins	319	276	<b>-13,48%</b>
Residencial Veneza	122	112	<b>-8,20%</b>
Bairro Snt° Agostinho	108	113	<b>+4,63%</b>
Residencial Maranhata	160	108	<b>-32,50%</b>

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água da zona leste, como no bairro Santo Agostinho, onde teve aumento de **51,90%** e **29,57%** no bairro Setor Pauzanes, sobre reclamações de falta de água. No bairro Residencial Veneza houve uma diminuição de **53,97%** e o bairro Residencial Maranata houve uma diminuição de **41,11%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período anual anterior, sobre a categoria de falta de água do ano de 2023.

Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de **19,13%** no bairro Residencial Veneza e no bairro Santo Agostinho, com **8,38%**. No bairro Residencial Maranata houve uma diminuição de **15,60%**, e no bairro Martins houve uma diminuição nas reclamações de **14,34%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **4,63%** no bairro Santo Agostinho, enquanto no bairro Maranata houve uma diminuição de **32,50%** nas reclamações efetuadas sobre extravasamento de esgoto, e o bairro Setor Pauzanes houve uma diminuição de **32,13%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK.

### - 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 2023 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Parque Dom Miguel	288	150	<b>-47,92%</b>
Bairro Liberdade	255	239	<b>-6,27%</b>
Bairro Céu Azul	133	80	<b>-39,85%</b>
Bairro Primavera	126	158	<b>+25,40%</b>
Residencial Bela Vista	84	90	<b>+7,14%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Parque Dom Miguel	199	188	<b>-5,53%</b>
Bairro Liberdade	85	78	<b>-8,24%</b>



Bairro Céu Azul	152	151	<b>-0,66%</b>
Bairro Primavera	51	44	<b>-13,73%</b>
Residencial Bela Vista	20	42	<b>+110,00%</b>

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Parque Dom Miguel	153	165	<b>+7,84%</b>
Bairro Liberdade	41	29	<b>-29,27%</b>
Bairro Céu Azul	86	62	<b>-27,91%</b>
Bairro Primavera	68	59	<b>-13,24%</b>
Residencial Bela Vista	68	52	<b>-23,53%</b>

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água da zona norte, como no bairro Primavera, onde teve aumento de **25,40%** e **7,14%** no bairro Residencial Bela Vista, sobre reclamações de falta de água. No bairro Parque Dom Miguel houve uma diminuição de **47,92%** e o bairro Céu Azul houve uma diminuição de **39,85%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período anual anterior, sobre a categoria de falta de água do ano de 2023.

Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de **110,00%** no bairro Residencial Bela Vista. No bairro Primavera houve uma diminuição de **13,73%**, e no bairro Liberdade houve uma diminuição nas reclamações de **8,24%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **7,84%** no bairro Parque Dom Miguel, enquanto no bairro Liberdade houve uma diminuição de **29,27%** nas reclamações efetuadas sobre extravasamento de esgoto, e o bairro Céu Azul houve uma diminuição de **27,91%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK.

### 3.1- Comparação dos dados entre as zonas municipais:

Para analisar os dados em nível de município e identificar os serviços e locais com mais reclamações, a ouvidoria da AMAE computou os atendimentos voltados a reclamações dentro de cada zona citada no relatório de solicitações de serviços das empresas Saneamento de Goiás S/A

(SANEAGO) e BRK Ambiental S/A, e identificou que os principais problemas da prestação de serviços são falta de água, vazamentos de água e de esgoto.

Ressaltamos que, como o município possui aproximadamente 130 bairros, nem todos os bairros e condomínios do município de Rio Verde estão destacados dentre os zoneamentos, sendo assim, não consta no descritivo os bairros com menos de 400 atendimentos no ano de 2023.

Para detalhar os problemas de falta de água entre as regiões foi gerado um gráfico tipo “pizza” com a porcentagem de cada zoneamento citado acima. Segue o gráfico (*gráfico 9*) com o total de falta de água entre os Setores de Rio Verde- GO:

### Zoneamentos de Rio Verde - Falta de Água 2023

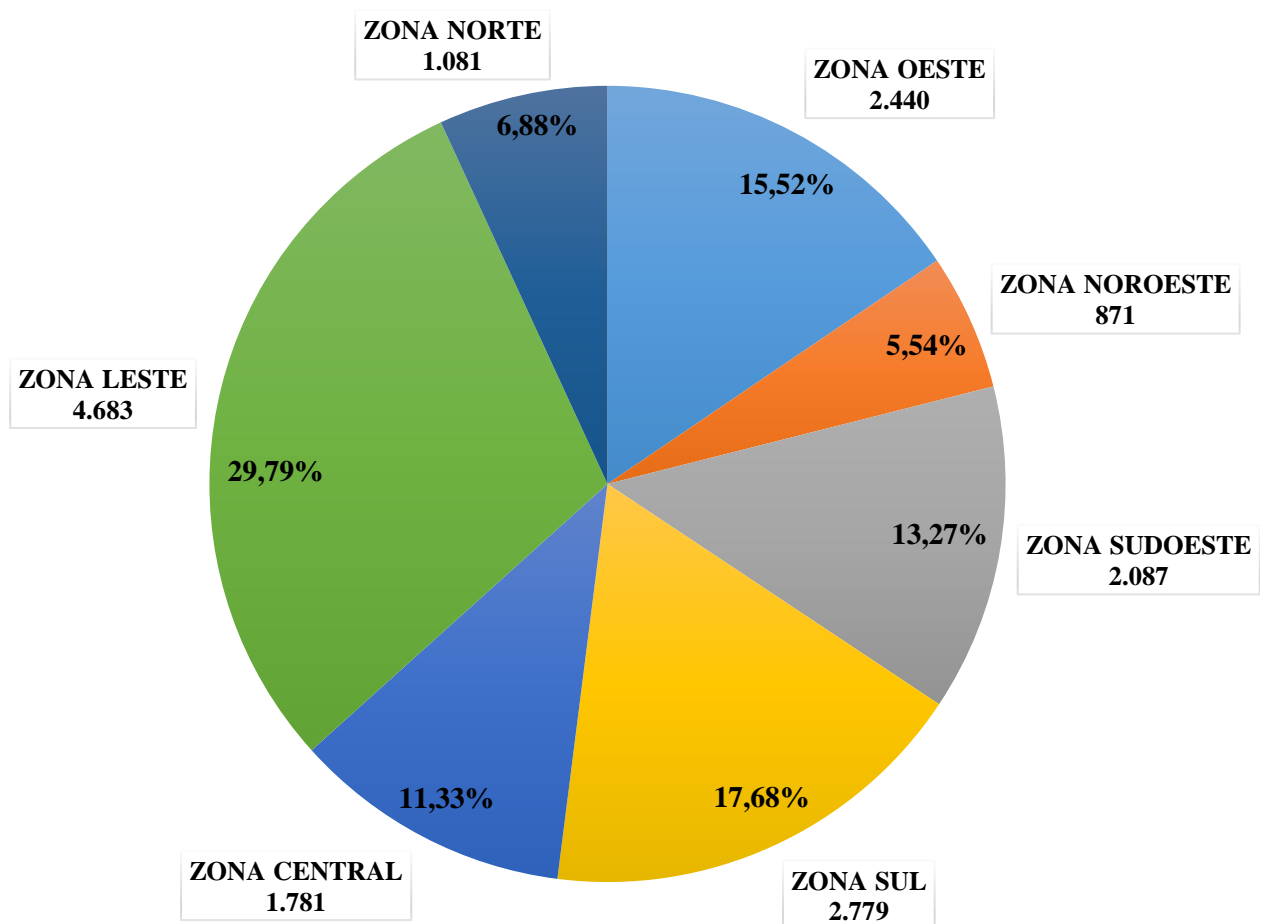


Figura 9: Porcentagem do Total de Falta de Água nos Setores de Rio Verde - 2023.

A zona Leste apresentou maior número de reclamações relacionadas a categoria Falta de Água, onde os bairros mais relacionados a essas reclamações foram: Setor Pauzanes, Bairro Martins, Residencial Veneza, Bairro Agostinho e Residencial Maranata.

Em seguida, a ouvidoria da AMAE realizou a mesma separação para os atendimentos relacionados a vazamentos de água e foi gerado o gráfico 10 abaixo, com a porcentagem de cada zoneamento citado acima:

### Zoneamentos de Rio Verde - Vazamento de Água 2023

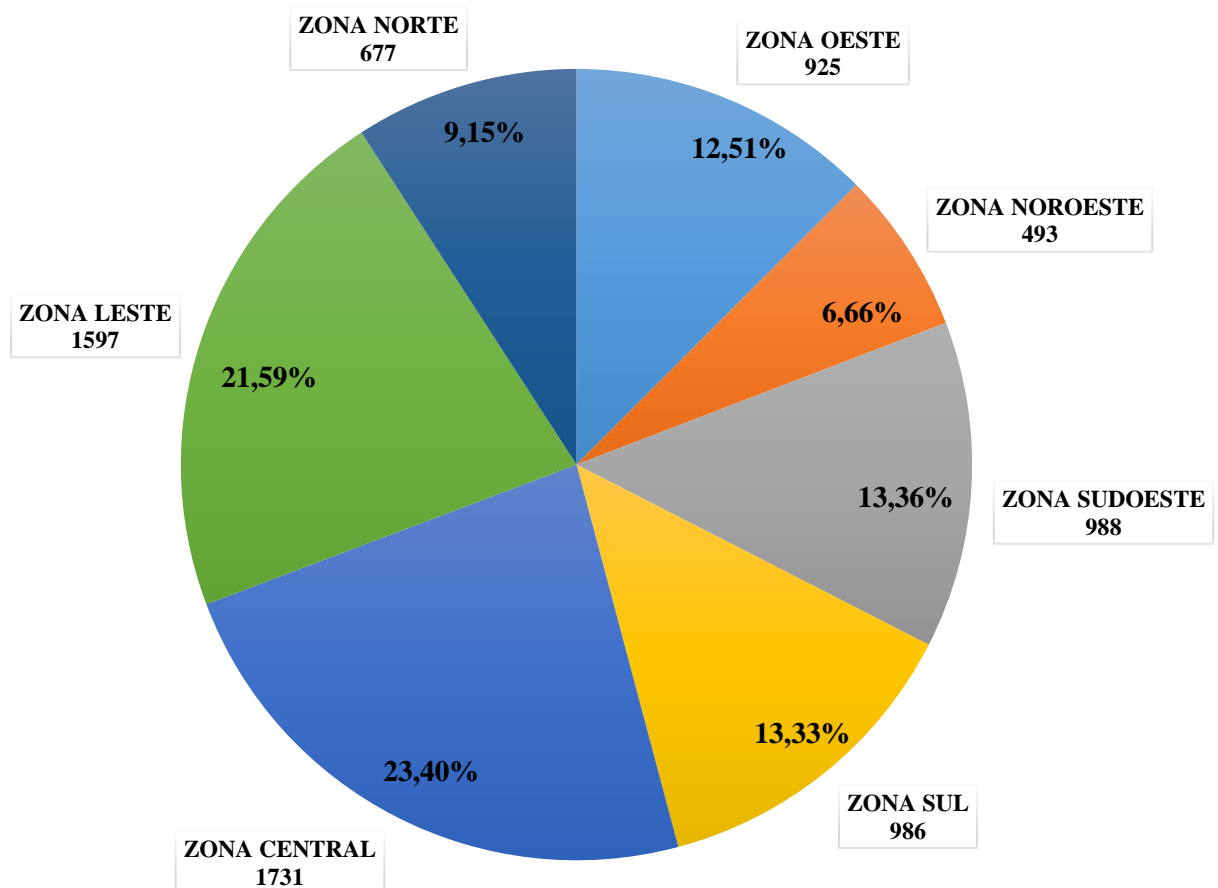


Figura 10: Porcentagem do Total de Vazamentos de Água nos Setores de Rio Verde - 2023.

Do gráfico depreende-se que a zona Central apresentou maior número de reclamações relacionadas a vazamentos de água, onde os bairros mais relacionados a essas reclamações foram: Jardim América, Jardim Goiás, Centro, Vila Borges e Setor Central.

Finalizando, a ouvidoria da AMAE separou o extravasamento de esgoto e foi gerado o gráfico 11 com a porcentagem de cada zoneamento citado acima. Segue abaixo o gráfico com o total de Extravasamentos de esgoto entre os Setores de Rio Verde- GO:

### **Zoneamentos de Rio Verde - Extravasamento de Esgoto 2023**

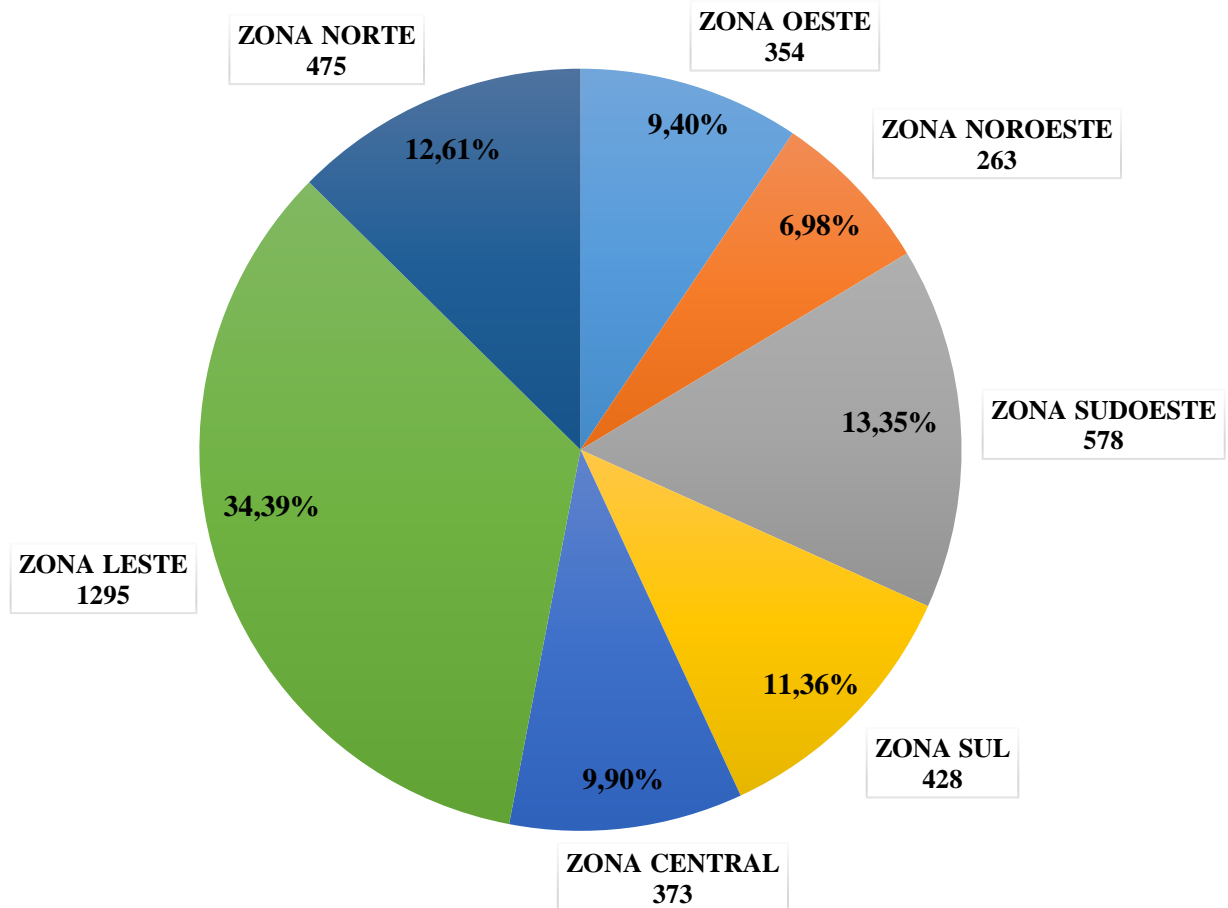


Figura 11: Porcentagem do Total de Vazamento de Esgoto nos Setores de Rio Verde - 2023.

Foi possível constatar que a zona Leste apresentou maior número de reclamações relacionadas a categoria Extravasamento de Esgoto, onde os bairros mais relacionados a essas reclamações foram: Setor Pauzanes, Bairro Martins, Residencial Veneza, Bairro Agostinho e Residencial Maranata.

#### 4. Dados do Distritos de Ouroana e Riverlândia.

##### 4.1. Ouroana:

A SANEAGO, em resposta ao Ofício Ouvidoria nº 03/2024, apresentou os registros de atendimento realizados pela prestadora no ano de 2023 no distrito de Ouroana, onde a Tabela 30 demonstra o resumo dos atendimentos em todos os bairros do distrito, apresentados pela prestadora, com os atendimentos divididos por tipologia:

TIPOS DE ATENDIMENTOS 2023 (Ouroana)	TOTAL (Categoria)
Cadastro	7
Informação de Valores	4
Refaturamento	6
Anormalidade de Consumo	1
Ligação de água	10
Religação de água	210
Corte de Água	8
Falta de Água	1
Titularidade	11
Vazamento de água	43
Serviços de água	59
Hidrômetro	5
Outros	62
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>

Tabela 30: Total de Atendimentos relatados em 2023 de Ouroana.

Realizamos a apresentação dos dados do distrito de Ouroana, com o objetivo de analisar e criar um panorama da prestação dos serviços e identificar os bairros com maior número de reclamações relacionadas aos serviços prestados, utilizando os dados enviados pela prestadora de serviços Saneago. Os dados dos atendimentos do ano de 2023 de Ouroana, estão apresentados na tabela a baixo, com as informações das categorias dos atendimentos e com os bairros:

TIPOS DE ATENDIMENTOS 2023 (Ouroana)	CENTRO	SETOR BELA VISTA	ZONA RURAL	SETOR BORGES	TOTAL (Categoria)
Cadastro	6	1	0	0	7
Informação de Valores	3	1	0	0	4
Refaturamento	0	6	0	0	6
Anormalidade de Consumo	0	1	0	0	1

Ligação de água	5	1	0	4	10
Religação de água	165	38	2	5	210
Corte de Água	8	0	0	0	8
Falta de Água	0	1	0	0	1
Titularidade	9	0	1	1	11
Vazamento de água	39	4	0	0	43
Serviços de água	47	11	1	0	59
Hidrômetro	2	3	0	0	5
Outros	51	8	0	3	62
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>75</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>427</b>

Tabela 31: Registros de Atendimentos nos bairros de Ouroana - 2023.

Os dados dos atendimentos do ano de 2023 de Ouroana, estão apresentados no gráfico com a porcentagem de cada tipo de atendimento, como mostra a figura 12 a seguir:

## TIPOS DE ATENDIMENTOS - 2023

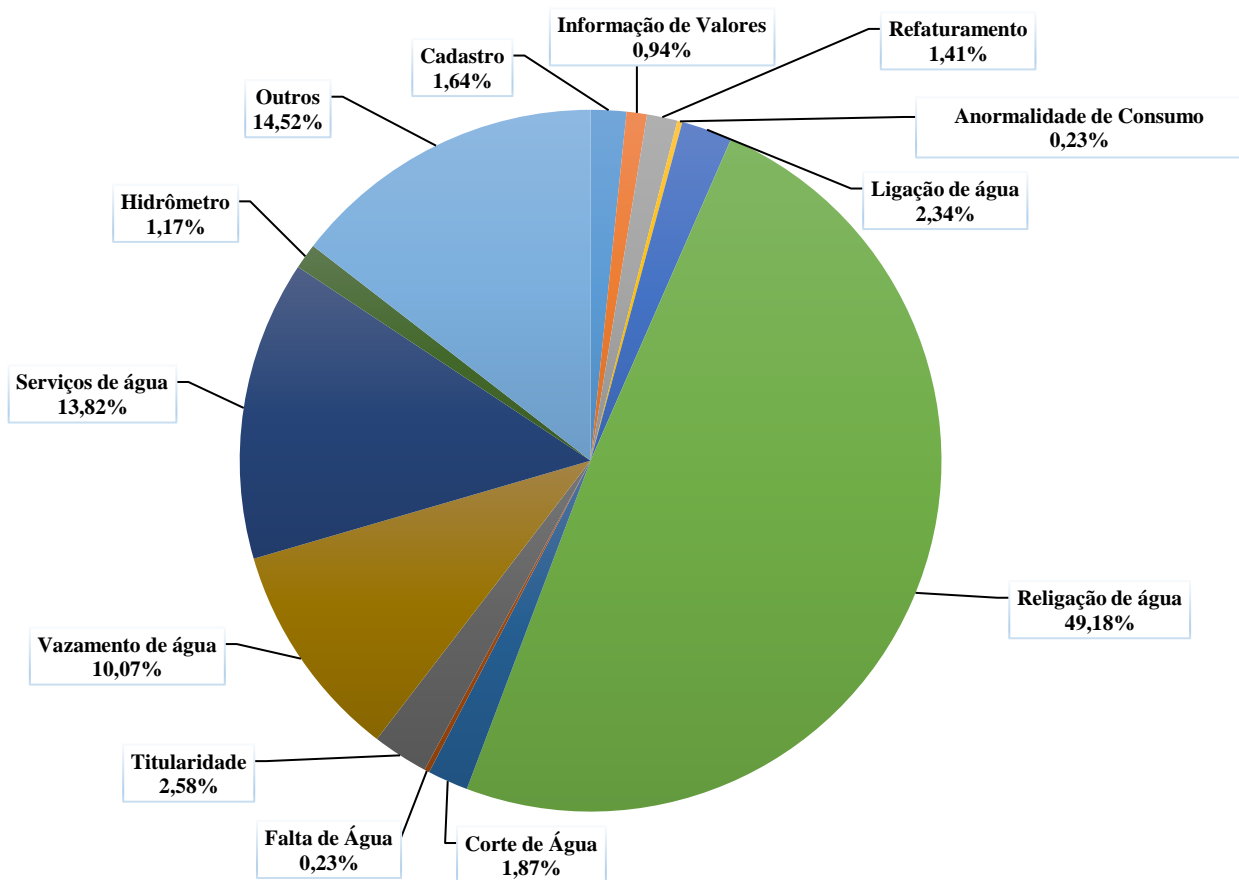


Figura 12: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Ouroana do ano de 2023.

Como se observa na figura 12, a solicitação sobre informação de vazamento de água correspondeu a 10,07% dos atendimentos realizados, a categoria Falta de Água correspondeu a 0,23% e Serviços de água correspondeu a 13,82% dos atendimentos realizados no ano de 2023. Foi analisado que no ano de 2023 não houve reclamações sobre falta de água significativas, mostrando uma diminuição nas reclamações sobre o mesmo tema em relação ao ano anterior, prestados pela Saneago no distrito de Ouroana.

#### 4.1.1. Comparativo entre os Bairros com Maiores Números de Reclamações Relacionadas a Água nos anos de 2022 e 2023 no distrito de Ouroana:

Aqui faremos a comparação dos dados somente para criação de histórico a ser utilizado nas avaliações dos próximos anos. Visando avaliar a evolução do serviço prestado, foi realizada a comparação dos dados do ano de 2023 com o número de reclamações relacionadas a falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto do ano anterior (2022).

Segue a baixo a variação em porcentagem do número de reclamações pelos bairros:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Varição % (2022 - 2023)
Centro	25	0	<b>-100,00%</b>
Setor Bela Vista	19	1	<b>-94,74%</b>
Setor Borges	4	0	<b>-100,00%</b>

Tabela 32: Registros dos bairros com problemas de Falta de Água - Ouroana / 2023.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Varição % (2022 - 2023)
Centro	42	39	<b>-7,14%</b>
Setor Bela Vista	3	4	<b>+33,33%</b>
Setor Borges	0	0	-

Tabela 33: Registros dos bairros com problemas de Vazamento de Água - Ouroana / 2023.

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou uma diminuição nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água, como nos bairros Centro e Setor borges, onde não obteve nenhuma reclamação sobre falta de água em comparação ao ano anterior. No Setor Bela Vista, houve uma diminuição de **94,74%** nas reclamações de falta de água, comparando o número de reclamações

desses bairros registradas pela Saneago entre o período passado, sobre a categoria de falta de água do ano de 2023. Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de **33,33%** no bairro Setor Bela Vista, enquanto no bairro Centro houve uma diminuição **7,14%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

#### 4.2. Riverlândia:

A SANEAGO, em resposta ao Ofício Ouvidoria nº 03/2024, apresentou os registros de atendimento realizados pela prestadora no ano de 2023 no distrito de Riverlândia, onde a Tabela 34 demonstra o resumo dos atendimentos em todos os bairros do distrito, apresentados pela prestadora, com os atendimentos divididos por tipologia:

TIPOS DE ATENDIMENTOS – 2023 (Riverlândia)	TOTAL (Categoria)
Cadastro	6
Informação de Valores	7
Refaturamento	7
Anormalidade de Consumo	3
Ligação de água	5
Religação de água	145
Corte de Água	2
Falta de Água	0
Titularidade	13
Vazamento de água	44
Serviços de água	76
Hidrômetro	7
Outros	43
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>

Tabela 34: Total de Atendimentos de Riverlândia – 2023.

Realizamos a apresentação dos dados do distrito de Riverlândia, com o objetivo de analisar e discutir os dados apresentados para criar um panorama da prestação dos serviços e identificar as regiões com maior número de reclamações relacionadas aos serviços prestados. Destacamos abaixo, todos os bairros com as solicitações relacionadas aos atendimentos gerados pela prestação dos serviços.

TIPOS DE ATENDIMENTOS – 2022 (Riverlândia)	CENTRO	CENTRAL	TOTAL (Categoria)
Cadastro	5	1	6
Informação de Valores	5	2	7



Refaturamento	3	4	7
Anormalidade de Consumo	3	0	3
Ligação de água	1	4	5
Religação de água	74	71	145
Corte de Água	1	1	2
Falta de Água	0	0	0
Titularidade	7	6	13
Vazamento de água	30	14	44
Serviços de água	29	47	76
Hidrômetro	5	2	7
Outros	28	15	43
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>167</b>	<b>358</b>

Tabela 35: Registros de Atendimentos nos bairros de Riverlândia - 2022.

Os dados dos atendimentos do ano de 2023 de Riverlândia estão apresentados no gráfico com a porcentagem de cada tipo de atendimento, como mostra a figura 15 a seguir:

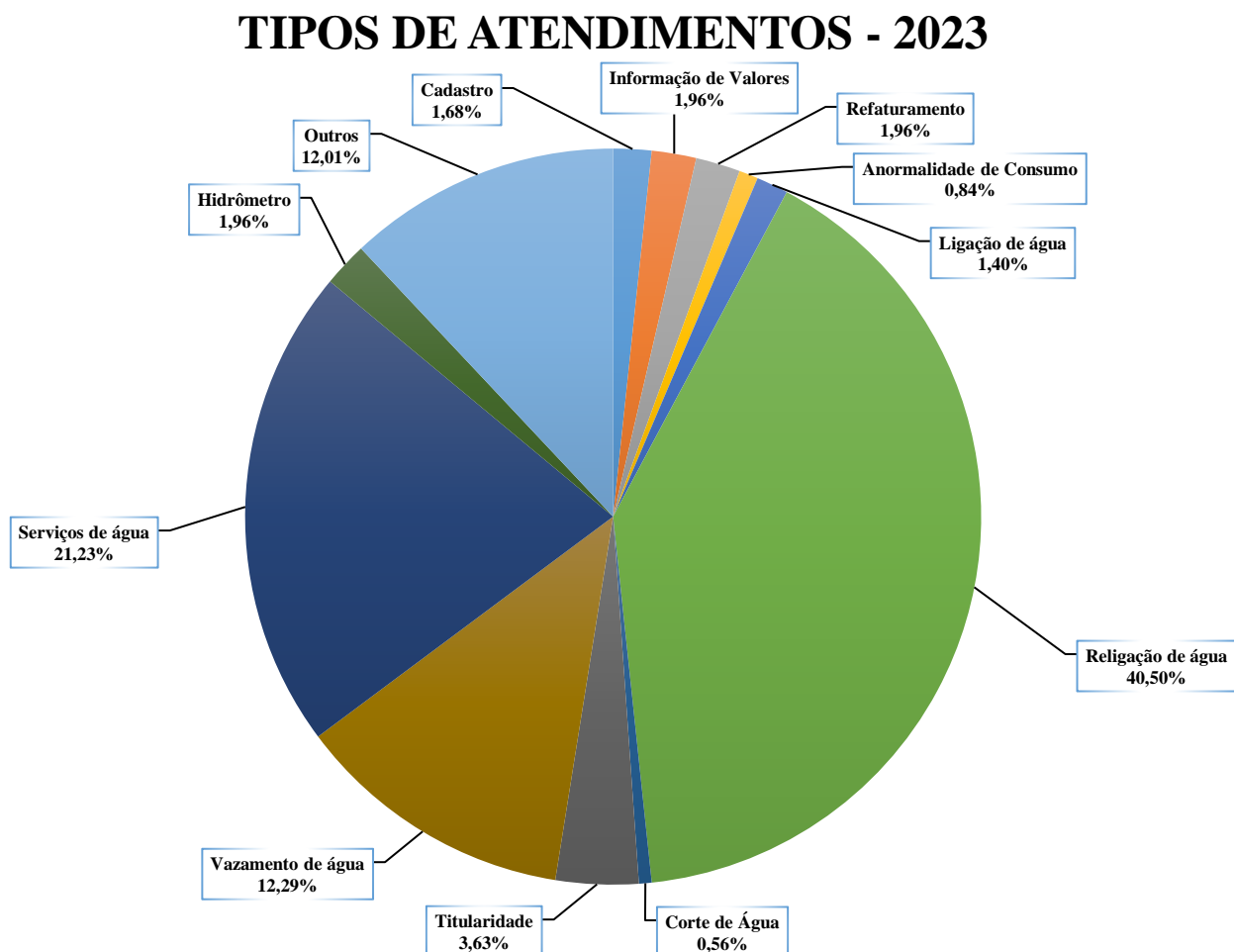


Figura 13: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Riverlândia em 2023.

Como se observa na figura 13, a solicitação sobre informação de Vazamento de Água correspondeu a 12,29% dos atendimentos realizados e a categoria Serviços de Água correspondeu a 21,23% dos atendimentos realizados no ano de 2022. Foi analisado que no ano de 2023 não houve reclamações sobre falta de água significativas, mostrando uma diminuição nas reclamações sobre o mesmo tema em relação ao ano anterior, prestados pela Saneago no distrito de Riverlândia.

#### 4.2.1. Comparativo entre os Bairros com os Números de Reclamações Relacionadas a Água nos anos de 2022 e 2023 no distrito de Riverlândia:

Aqui faremos a comparação dos dados somente para criação de histórico a ser utilizado nas avaliações dos próximos anos. Visando avaliar a evolução do serviço prestado, foi realizada a comparação dos dados do ano de 2023 com o número de reclamações relacionadas a falta de água e vazamento de água do ano anterior (2022) do distrito de Riverlândia.

Segue a baixo a variação em porcentagem do número de reclamações pelos bairros:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Varição % (2022 - 2023)
Centro	25	0	-100,00%
Setor Central	34	0	-100,00%

Tabela 36: Registros dos bairros com problemas de Falta de Água - Riverlândia / 2023.

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2023)	Varição % (2022 - 2023)
Centro	29	30	+3,45%
Setor Central	19	14	-26,32%

Tabela 37: Registros dos bairros com problemas de Vazamento de Água - Riverlândia / 2023.

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou uma diminuição nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água, como nos bairros Centro e Setor Central, onde não ocorreu nenhuma reclamação sobre falta de água em comparação ao ano anterior. Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de 3,45% no bairro Centro, enquanto no bairro Setor Central houve uma diminuição 26,32%, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

## 5. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

Os dados aqui apresentados mostram a situação dos atendimentos realizados pelas prestadoras Saneamento de Goiás S/A - Saneago e BRK Ambiental no município de Rio Verde durante o ano de 2023, e estratificam os números de atendimentos decorrentes da natural relação entre prestadora e sociedade usuária dos serviços e também aqueles que podem ser considerados problemas na prestação dos serviços.

Por este motivo o olhar crítico desta agência de regulação assenta-se principalmente, sobre aqueles atendimentos nos quais a população busca a prestadora para obter solução de suas necessidades e a correção de problemas nos serviços ofertados, nessa linha observamos que há um elevado número de reclamações referente a falta de água nos bairros **Gameleira I e II**, **Setor Pauzanes**, **Residencial Atalaia**, **Jardim das Margaridas**, **Santo Agostinho**, **Primavera** e **Residencial Bela Vista**, sendo necessário a adoção pela prestadora de medidas para mitigar a falta de água destas localidades.

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, os maiores números de reclamações foram observados nos bairros **Solar dos Ataídes I e II**, **Vila Menezes**, **Residencial Atalaia**, **Gameleira I e II**, **Vila Borges**, **Residencial Veneza**, **Santo Agostinho** e **Residencial Bela 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.

Em relação ao esgoto, o seu extravasamento nas vias públicas representa duplo dano ao consumidor que custeia estes serviços, primeiramente por que seu escoamento superficial agride a saúde pública e gera a contaminação dos corpos hídricos que cortam a cidade e também por que tal problema desvia o esgoto dos elementos afastamento e tratamento para destinação ambiental adequada, etapas previstas na tarifa e que não são realizadas pela prestadora. Os dados obtidos indicam que os bairros **Parque das Laranjeiras**, **Residencial Canaã I e II**, **Bairro Promissão**, **Jardim Adriana I e II**, **Jardim América**, **Centro**, **Vila Borges**, **Setor Central**, **Santo Agostinho** e **Dom Miguel**, tiveram os maiores números de reclamações, neste caso há que se indicar a necessidade de intervenção da prestadora para estudo da capacidade de atendimento das redes e também da necessidade de limpezas preventivas para seu melhor desempenho.

Observa – se que as informações sobre o número de atendimentos relacionados a problemas na prestação de serviços (falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto), houve uma diminuição significativa de 2022 para 2023. Em 2022, o total de atendimentos foi de 238.449, e dentre esses, 33.885 (14,21% do total) eram voltados a atendimentos relacionados a problemas de água e

esgoto, como vazamento de água, falta de água e extravasamento de esgoto, e no ano de 2023 o total de atendimentos foi de 155.373, e somente 28.383 (18,27% do total) dos atendimentos foram relacionados a problemas de água e esgoto, mostrando que houve uma diminuição no número de solicitações efetuadas para as prestadoras de serviços Saneago e BRK.

Comparando esses números, podemos ver que o número de atendimentos relacionados a problemas de água e esgoto diminuiu no ano de 2023, em relação ao total de atendimentos do ano de 2022. Essa diminuição pode indicar uma melhor eficiência das prestadoras de serviços em estarem efetuando manutenções preventivas em toda a cidade de Rio Verde e seus distritos.

A AMAE por meio de sua ouvidoria, em seu papel educativo, contribuiu para o aumento dos atendimentos da prestadora de serviços, já que o usuário entra em contato com a agência reguladora e a mesma orienta o usuário onde conseguir atendimento e o acesso com a prestadora de serviços de seu município. É importante considerar medidas para melhorar a prestação de serviços de água e esgoto, garantindo que a população do município de Rio Verde receba serviços confiáveis e de qualidade.


## 6. CONCLUSÃO

Com base no estudo apresentado neste relatório e na discussão dos dados sobre as atividades das prestadoras BRK e SANEAGO, fica evidenciado que as empresas prestadoras de serviços precisam planejar atividades para suprir os atendimentos e resolver problemas que ocorrem nos bairros de Rio Verde, com ênfase especial nas zonas Leste e Central.

Essas áreas demonstraram ter mais problemas em comparação com outras regiões, especialmente relacionados a vazamentos de água, falta de abastecimento de água e extravasamento de esgoto. É importante que as prestadoras de serviços tomem medidas específicas para abordar esses problemas persistentes, uma vez que os mesmos bairros já haviam sido analisados no ano de 2023, indicando uma recorrência dos problemas. A atenção e a dedicação a essas áreas problemáticas podem não apenas melhorar a qualidade de vida dos moradores, mas também melhorar a satisfação e a confiança nas prestadoras de serviços.


Rio Verde, 13 de AGOSTO de 2024.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente  
 JOSE RUBENS ROQUE DE SOUZA  
Data: 13/08/2024 16:49:13-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**JOSÉ RUBENS ROQUE DE SOUZA**  
Ouvidor da AMAE/Rio Verde – GO  
Matrícula: 3006865

Documento assinado digitalmente  
 BRUNO BOTELHO SALEH  
Data: 14/08/2024 09:38:31-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**BRUNO BOTELHO SALEH**  
Presidente da AMAE/Rio Verde – GO  
Decreto 1574/2019

## **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 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;

**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:** Devolução do valor do hidrômetro, agência virtual/mobile/chat, débito pago e não baixado, reaviso de débitos, vencimento alternativo, reativação ligação de água, qualidade da 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.