

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DA BARRA – 2023

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

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 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 03/2024, a concessionária SANEAGO, responsável pelo serviço de abastecimento de água em Santo Antônio da Barra, enviou à agência, através do Ofício nº 3904/2024 (DIPRO/DICOM/DIFIR/DIEXP/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 2023.

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 no Município Santo Antônio da Barra, que segundo o último Censo do IBGE (2022), constitui cerca de 4.267 habitantes.

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 analisar e destacar os bairros com maior número de reclamações relacionadas a questões como vazamentos de água e falta de água para mapear as localidades e serviços com maiores reclamações e permitir o planejamento de atividades para sua mitigação.

2. REGISTROS DE ATENDIMENTO – NÚMEROS TOTAIS.

A SANEAGO, em resposta ao Ofício Ouvidoria AMAE nº 03/2024, enviou para a AMAE os registros de todos os atendimentos realizados durante o ano de 2023 no município de Santo Antônio da Barra. Tais dados são apresentados na Tabela 01 abaixo, com a divisão por tipo de atendimento. Cabe 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 problema.

Para melhor compreensão dos serviços/atividades que os tipos de atendimento listados englobam, são detalhados abaixo alguns serviços. A descrição completa pode ser consultada no anexo I do presente 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: Protesto Cartório; Suspeita de Fraude; Prazos; Comunicados; Faturas digitais e suporte ao Atendente; Programas de Descontos; Fatura em Braille; 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.

TIPOS DE ATENDIMENTO	Nº de ATENDIMENTOS
Cadastro	51
Informação de Valores	113
Parcelamentos / Financiamentos	15
Emissão de 2º Via	69
Refaturamento	5
Anormalidade de Consumo	13
Ligação de água	32

Religação de água	1.148
Corte de Água	3
Falta de Água	18
Titularidade	80
Vazamento de água	126
Serviços de água	21
Hidrômetro	8
Outros	42
TOTAL	1.744

Tabela 1: Total de Atendimentos relatados em 2023 de Santo Antônio da Barra.

Para melhor visualização os dados dos atendimentos do ano de 2023 também são apresentados no gráfico abaixo com a porcentagem de cada tipo de atendimento em relação ao total.

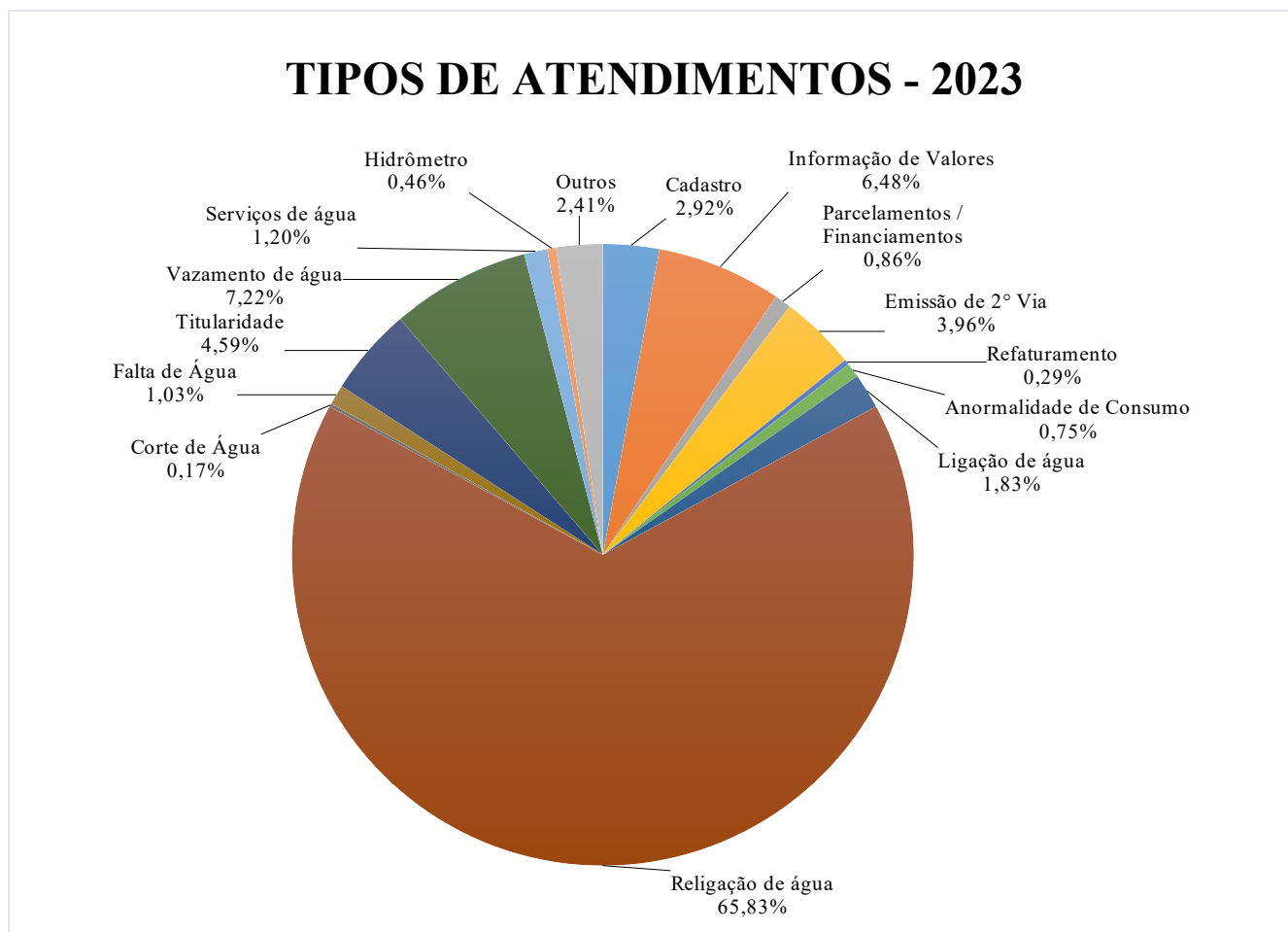


Figura 1: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Santo Antônio da Barra.

Como se observa na figura 1, a solicitação de religação de água correspondeu a 65,83% dos atendimentos realizados, a categoria vazamento de água correspondeu a 7,22% dos atendimentos do

ano de 2023, informação de valores correspondeu a 6,48% dos atendimentos e falta de água correspondeu a 1,03% dos atendimentos realizados no ano de 2023.

Importante destacar que o município de Santo Antônio da Barra não é servido pelo serviço de esgotamento sanitário, razão pela qual não há atendimentos relacionados a estes serviços listados no presente relatório. Também é importante destacar que a oferta de tal serviço é de extrema importância e requisito legal, devendo estar universalizado até o ano de 2033.

3. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR BAIRROS:

Destacando os atendimentos encaminhados pela Saneago sobre o município de Santo Antônio da Barra, segue os dados abaixo das categorias com os bairros mais relevantes em relação as reclamações e atendimentos registrados pela Saneago:

Categoria	BAIRROS					Total por Categoria
		Centro	Vila Boa Vista	Res. Sol Nascente	Vila Palmito	
Cadastro		24	6	6	3	39
Informação de Valores		26	29	19	13	87
Parcelamentos / Financiamentos		5	3	4	1	13
Emissão de 2º Via		15	18	7	8	48
Refaturamento		0	1	1	1	3
Anormalidade de Consumo		4	5	2	1	12
Ligação de água		6	4	15	2	27
Religação de água		357	275	160	81	873
Corte de Água		1	1		1	3
Falta de Água		5	7	2	0	14
Titularidade		30	13	14	4	61
Vazamento de água		40	34	31	4	109
Serviços de água		12	3	4	0	19
Hidrômetro		2	1	3	0	6
Outros		12	3	20	0	35
TOTAL		539	403	288	119	1.349

Tabela 2: Registros de Atendimentos nos bairros de Santo Antônio da Barra de 2023 – parte 1.

Categoria BAIROS	St. Bela Vista	Novo Horizonte	St. Novo Santo. Antônio	Conj. Almerinda Albuquerque	Total por Categoria
Cadastro	5	2	2	3	12
Informação de Valores	7	8	4	7	26
Parcelamentos / Financiamentos	1	0	0	1	2
Emissão de 2º Via	5	5	6	5	21
Refaturamento	0	0	1	1	2
Anormalidade de Consumo	1	0	0	0	1
Ligação de água	2	2	0	1	5
Religação de água	80	75	78	42	275
Corte de Água	0	0	0		0
Falta de Água	2	1	0	1	4
Titularidade	6	4	6	3	19
Vazamento de água	2	4	3	8	17
Serviços de água	0	0	1	1	2
Hidrômetro	1	1	0	0	2
Outros	2	2	0	3	7
TOTAL	114	104	101	76	395

Tabela 2: Registros de Atendimentos nos bairros de Sntº Antônio da Barra de 2023 – parte 2.

Conforme a tabela acima, os bairros com mais solicitações de atendimento foram: Centro, Vila Boa Vista, Residencial Sol Nascente, Vila Palmito e Setor Bela Vista. Ponderando os dados apresentados dos problemas na prestação dos serviços, foi verificado que no ano de 2023 não houveram reclamações sobre falta de água significativas.

4. Comparativo dos Bairros com mais reclamações relacionadas a Água nos anos de 2022 e 2023 em Santo Antônio da Barra:

Aqui faremos a comparação entre os dados dos anos de 2022 e 2023, visando avaliar a evolução do serviço prestado, considerando as reclamações relacionadas a **falta de água** e **vazamento de água** do ano anterior (2022).

4.1.1. Falta de Água

Segue a baixo a variação em porcentagem do número de reclamações por bairro em relação a Falta de Água comparadas ao ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	Variação % (2022 - 2023)
Centro	4	5	+25,00%
Vila Boa Vista	7	7	0,00%
Res. Sol Nascente	2	2	0,00%
Vila Palmito	2	0	-100,00%
Setor Bela Vista	6	2	-66,67%
Novo Horizonte	1	1	0,00%
St. Novo Snt° Antônio	10	0	-100,00%
Conj. Almeida Albuquerque	2	1	-50,00%
TOTAL	34	18	- 47,06%

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

O levantamento realizado pela ouvidoria da AMAE mostra aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento de água apenas no Centro, porém houve apenas uma reclamação dentro do ano, não sendo tão relevante em comparação aos demais bairros, como no Setor Bela Vista, houve uma diminuição de **66,67%**, e nos bairros Setor Novo Santo Antônio e Vila Palmito houve uma diminuição de **100%**.

Tais dados carecem de uma análise mais detalhada ponderando os valores e a realidade da população e dos eventos que acometem o serviço de abastecimento público. Sob este prisma, observamos que o número de reclamações pode ser considerado como baixo, pois no ano de 2023 teve 18 reclamações de falta de água realizada por uma população de cerca de 4.267 pessoas. Necessário relembrar que várias pessoas podem ter protocolado reclamação sobre o mesmo problema de falta de água, e informar que no ano de 2023 a Ouvidoria da AMAE não recebeu nenhuma reclamação em relação ao serviço prestado em Santo Antônio da Barra.

4.1.2. Vazamento de Água:

Segue a baixo 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 (2022)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	Variação (2022 - 2023)
Centro	96	40	-58,33%
Vila Boa Vista	96	34	-64,58%
Res. Sol Nascente	13	31	+138,46%
Vila Palmito	87	4	-95,40%
Setor Bela Vista	4	2	-50,00%
Novo Horizonte	14	4	-71,43%
St. Novo Snt° Antônio	13	3	-76,92%
Conj. Almeida Albuquerque	20	8	-60,00%
TOTAL	343	126	- 36,73%

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

Os vazamentos referentes a rede de água aumentaram em comparação ao ano anterior (2022), como **138,46%** no bairro Residencial Sol Nascente. Já nos demais bairros houve uma diminuição, como o bairro vila Palmito, onde houve uma diminuição nas reclamações de **95,40%**, no bairro Setor Novo Santo Antônio a diminuição foi de **76,92%**, e no bairro Novo Horizonte foi de **71,43%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período passado e a categoria de vazamento de água do ano de 2023. É necessário lembrar que várias pessoas podem ter protocolado reclamação sobre o mesmo problema de falta de água ou vazamento de água.

5. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

Os dados aqui apresentados mostram a situação dos atendimentos realizados pela prestadora Saneamento de Goiás S/A - Saneago no município de Santo Antônio da Barra durante o ano de 2023, 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.


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 Sol Nascente, 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.

Apesar do bairro Sol Nascente ter tido um aumento no número de reclamações sobre vazamento de água, os números gerais do município indicam uma diminuição de 36,73% sobre o total de reclamações voltadas a vazamento de água e 47,06% sobre falta de água, em comparação ao ano anterior. Em todo o caso, é importante considerar medidas para melhorar a prestação de serviços de água, como a revisão e manutenção preventiva dos equipamentos e redes, garantindo que a população do município de Santo Antônio da Barra receba serviços confiáveis e de qualidade.

6. CONCLUSÃO

Com base no estudo apresentado neste relatório e na discussão dos dados sobre as atividades da prestadora SANEAGO, fica claro que a empresa prestadora de serviços de água precisa direcionar sua atenção para os atendimentos e possíveis problemas que ocorrem nos bairros com problemas recorrentes, como no bairro Sol Nascente. Portanto, a atenção e a dedicação as áreas problemáticas podem não apenas melhorar a qualidade de vida dos moradores, mas também aumentar a reputação e a confiança da prestadora de serviços.

Rio Verde, 17 de outubro de 2024.

Documento assinado digitalmente
 JOSE RUBENS ROQUE DE SOUZA
Data: 17/10/2024 16:58:45-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

BRUNO BOTELHO SALEH
Presidente da AMAE/Rio Verde – GO
Decreto 2.049/2024

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.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 8C5D-1437-EC94-2FEF

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ JOSE RUBENS ROQUE DE SOUZA (CPF 701.XXX.XXX-54) em 25/10/2024 10:01:43 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ BRUNO BOTELHO SALEH (CPF 035.XXX.XXX-93) em 04/11/2024 10:47:47 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://amae.1doc.com.br/verificacao/8C5D-1437-EC94-2FEF>