



RELATÓRIO DOS ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO
ano de referência: 2024

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

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	3
3. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR ZONAS DO MUNICÍPIO.....	6
3.1. Zona Oeste.....	6
3.2. Zona Noroeste.....	8
3.3. Zona Sudoeste.....	10
3.4. Zona Sul.....	13
3.5. Zona Central.....	15
3.6. Zona Leste.....	17
3.7. Zona Norte.....	19
4. COMPARATIVO ENTRE OS CINCO BAIRROS COM MAIORES NÚMEROS DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A ÁGUA E ESGOTO NOS ANOS 2022 E 2023.....	21
4.1. Zona Oeste.....	22
4.2. Zona Noroeste.....	23
4.3. Zona Sudoeste.....	25
4.4. Zona Sul.....	26
4.5. Zona Central.....	27
4.6. Zona Leste.....	29
4.7. Zona Norte.....	30
4.8. Comparação dos dados entre as zonas municipais.....	31
5. DADOS DO DISTRITOS DE OUROANA E RIVERLÂNDIA.....	35
5.1. Ouroana.....	35
5.1.1. Comparativo entre os Bairros com Maiores Números de Reclamações Relacionadas a Água nos anos de 2023 e 2024 no distrito de Ouroana.....	36
5.2. Riverlândia.....	37
5.2.1. Comparativo entre os Bairros com os Números de Reclamações Relacionadas a Água nos anos de 2023 e 2024 no distrito de Riverlândia.....	39
6. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS.....	41
7. CONCLUSÃO.....	43

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 03/2025, a concessionária SANEAGO, responsável pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Rio Verde, enviou à agência, através do Ofício nº 2484/2025, os dados do ano de 2024 sobre os atendimentos aos usuários realizados pelo Call Center (0800-645-0115), postos de atendimentos presenciais (Vapt-Vupt), Ouvidoria e atendimentos virtuais.

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, titularidade e anormalidade de consumo. 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.

2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TIPOS DE ATENDIMENTOS - 2024	TOTAL
Cadastro	2.365
Informação de Valores	50.395
Emissão de 2º Via	21.206
Anormalidade de Consumo	6.380
Ligação de água	8.813
Ligação de Esgoto	1.973
Religação de água	37.703
Falta de Água	9.626
Titularidade	8.271
Vazamento de água	12.571
Extravasamento de esgoto	4.561
Serviços de água	2.740
Serviços de Esgoto	186
Hidrômetro	297
Suporte ao atendente	887
Outros	5.789
TOTAL	173.763

Tabela 1: Total de Atendimentos de Rio Verde em 2024.

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 - 2024

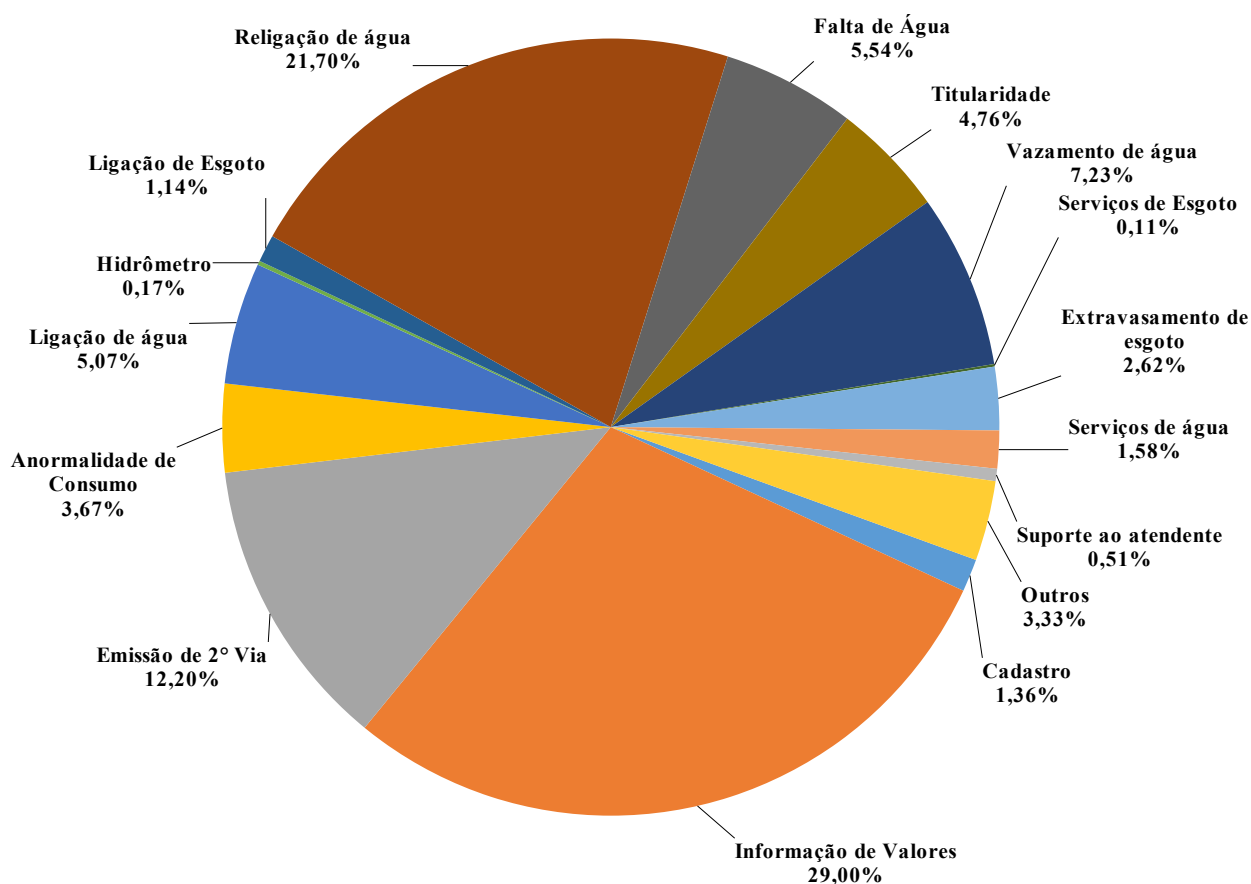


Figura 1: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Rio Verde / 2024.

Conforme demonstrado na figura 1, a solicitação de informações sobre valores representou 29% dos atendimentos realizados em 2024. Em seguida, destacam-se os pedidos de religação de água (21,70%), emissão de segunda via (12,20%) e solicitações de ligação de água (5,07%), demandas estas inerentes à relação entre usuários e a prestadora de serviços.

Os atendimentos relacionados a problemas na prestação dos serviços totalizaram 15,39% do volume registrado, distribuídos entre vazamentos de água (7,23%), falta de água (5,54%) e extravasamentos de esgoto (2,62%), abrangendo as concessionárias Saneago e BRK Ambiental

3. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR ZONAS DO MUNICÍPIO

Salienta-se que, em virtude de o município contar com aproximadamente 134 bairros, para uma melhor análise e interpretação dos dados, nem todos os bairros e condomínios do município de Rio Verde estão destacados neste documento. Dessa forma, não constam no descritivo dos zoneamentos os bairros que registraram menos de 450 atendimentos no ano de 2024.

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

3.1. Zona Oeste



Figura 2: Bairros da Zona Oeste – 2024.

Categoria Bairros	Morada do Sol	Jardim Presidente	Parque das Laranjeiras	Setor Interlagos	Setor Universitário	Total por Categoria
Cadastro	91	57	42	42	22	254
Informação de Valores	1414	1031	776	434	514	4.169
Emissão de 2º Via	641	485	324	184	223	1.857
Anormalidade de	233	180	86	65	72	636

Consumo						
Ligação de água	184	149	83	100	67	583
Ligação de Esgoto	42	51	43	42	12	190
Religação de água	1037	681	596	347	343	3.004
Falta de Água	500	166	250	200	214	1.330
Titularidade	282	183	172	169	66	872
Vazamento de água	411	391	207	52	79	1.140
Extravasamento de esgoto	128	77	46	15	30	296
Serviços de água	96	70	28	28	28	250
Serviços de Esgoto	10	2	2	1	1	16
Hidrômetro	16	14	11	0	4	45
Suporte ao atendente	37	17	19	17	12	102
Outros	181	141	94	58	55	529
TOTAL	5.303	3.695	2.779	1.754	1.742	15.273

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

Categoria Bairros	Res. Tocantins	Bairro de Lourdes	Res. Vila Verde	B. Vitória Régia	Campos Elísios	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro	14	12	7	9	14	42
Informação de Valores	427	198	231	179	102	1.035
Emissão de 2º Via	108	73	79	73	44	333
Anormalidade de Consumo	34	34	21	7	16	96
Ligação de água	70	50	19	12	85	151
Ligação de Esgoto	8	12	6	3	39	29
Religação de água	209	193	149	105	74	656
Falta de Água	64	26	10	31	29	131
Titularidade	60	49	34	18	45	161
Vazamento de água	62	64	68	77	14	271
Extravasamento de esgoto	15	16	10	13	22	54
Serviços de água	21	11	8	9	6	49
Serviços de Esgoto	2	0	6	4	0	12
Hidrômetro	1	0	2	2	0	5
Suporte ao atendente	19	1	1	4	1	25
Outros	20	34	24	16	17	94
TOTAL	1.134	773	675	562	508	3.144

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

Conforme demonstrado na tabela anterior, a população residente nos bairros da Zona Oeste demandou 18.417 atendimentos junto às prestadoras de serviços. Os bairros com maior número de solicitações foram: Morada do Sol, Jardim Presidente, Parque das Laranjeiras, Interlagos e Setor Universitário

No que se refere especificamente aos problemas na prestação dos serviços, registraram-se 7,93% de reclamações relacionadas à falta de água, 7,66% referentes a vazamentos de água e 1,90% relativas a extravasamentos de esgoto. A Figura 2 apresenta a distribuição percentual desses tipos de atendimentos em relação ao total registrado no ano de 2024.

ATENDIMENTOS - ZONA OESTE 2024

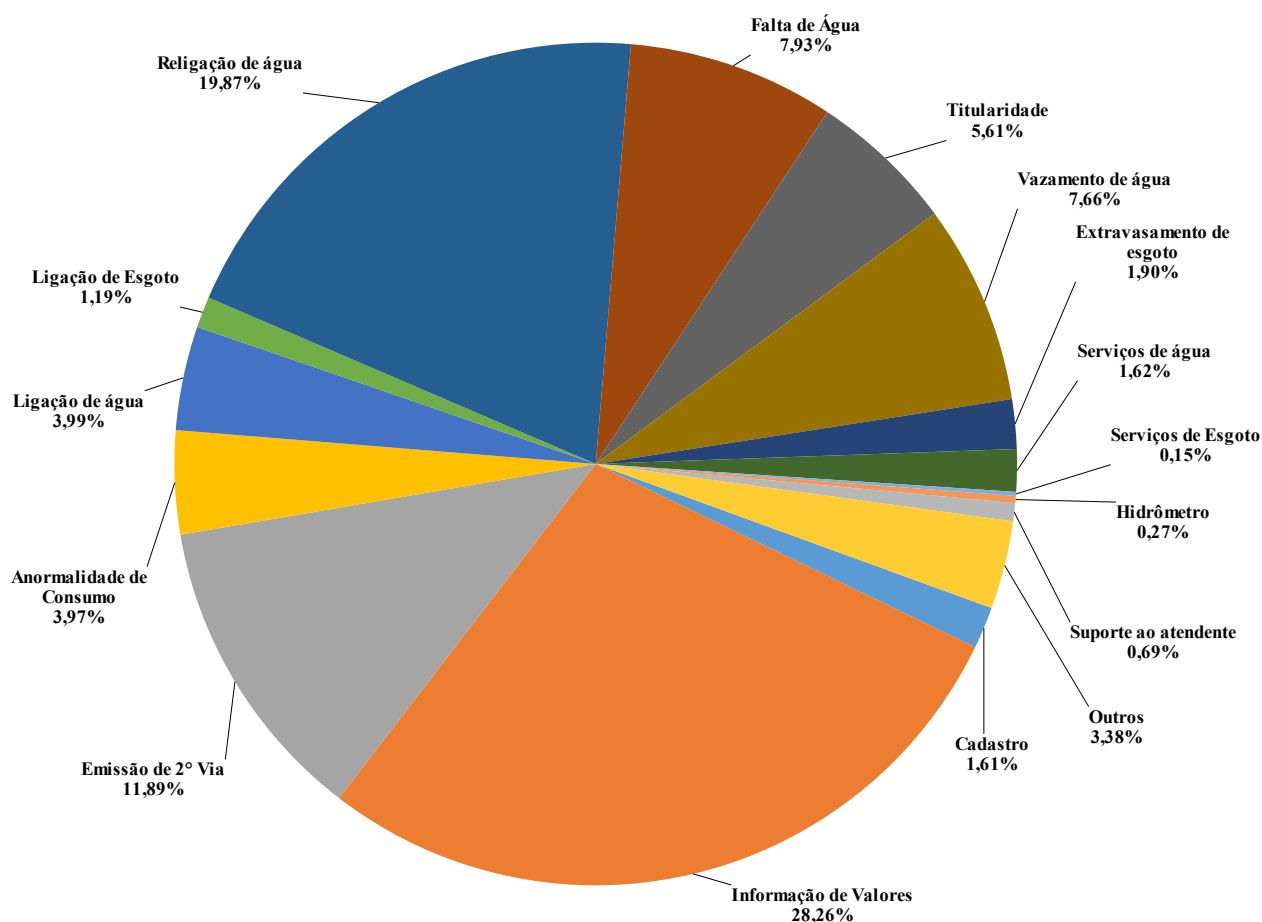


Figura 3: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Oeste / 2024.

3.2. Zona Noroeste

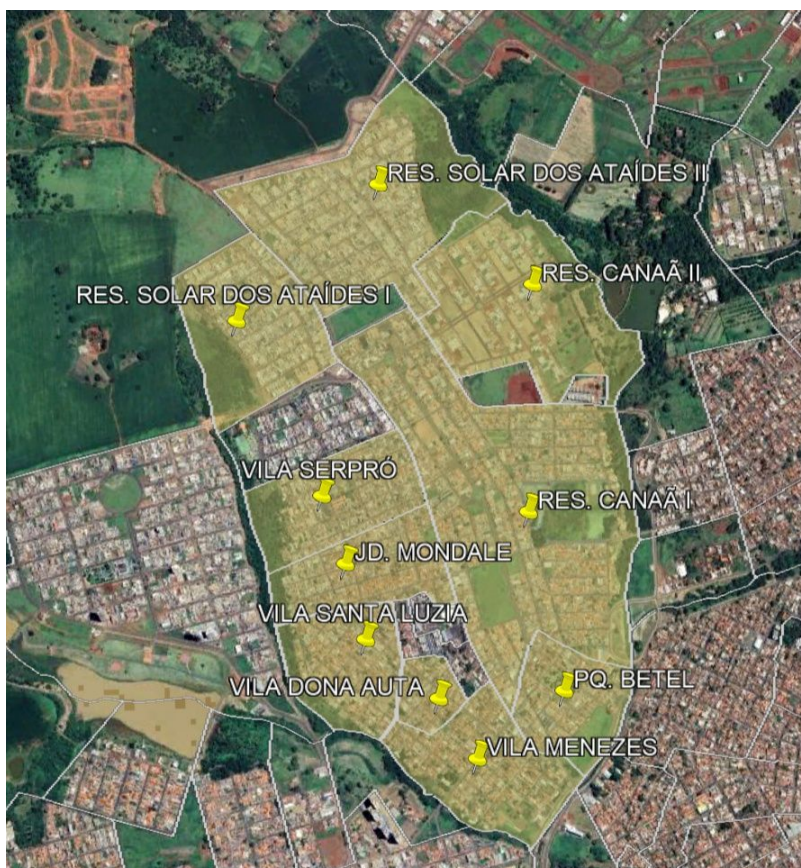


Figura 4: Bairros da Zona Noroeste – 2024.

Categoria Bairros	Res. Canaã I e II	Ataídes I e II	Vila Santa Luzia	Vila Menezes	Jardim Mondale	Total por Categoria
Cadastro	24	53	13	27	9	126
Informação de Valores	928	811	312	293	311	2.655
Emissão de 2º Via	418	380	148	137	122	1.205
Anormalidade de Consumo	87	56	40	52	0	235
Ligação de água	96	114	84	64	43	401
Ligação de Esgoto	51	38	12	8	22	131
Religação de água	724	681	277	240	253	2.175
Falta de Água	127	237	36	59	112	571
Titularidade	182	252	72	56	36	598
Vazamento de água	184	160	85	131	87	647
Extravasamento de esgoto	48	62	37	17	24	188
Serviços de água	34	16	16	17	8	91
Serviços de Esgoto	1	2	4	4	0	11
Hidrômetro	3	3	2	1	1	10

Suporte ao atendente	11	25	4	4	2	46
Outros	113	65	38	40	58	314
TOTAL	3.031	2.955	1.180	1.150	1.088	9.404

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

Categoria Bairros	Vila Serpró	Betel	Vila Dona Auta	Total por Categoria
Cadastro	20	14	3	37
Informação de Valores	256	129	148	533
Emissão de 2º Via	103	86	74	263
Anormalidade de Consumo	31	49	24	104
Ligação de água	76	25	23	124
Ligação de Esgoto	7	1	6	14
Religação de água	170	119	71	360
Falta de Água	107	56	7	170
Titularidade	33	28	33	94
Vazamento de água	62	71	29	162
Extravasamento de esgoto	37	26	17	80
Serviços de água	22	8	20	50
Serviços de Esgoto	1	1	1	3
Hidrômetro	2	3	0	5
Suporte ao atendente	5	10	3	18
Outros	58	26	19	103
TOTAL	990	652	478	2.120

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

Conforme a tabela acima, a população dos bairros da Zona Noroeste demandou a realização de 11.524 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, 6,43% das reclamações foram por falta de água; 7,02% sobre vazamento de água, e 2,33% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 3*) dos registros da Zona Noroeste:

ATENDIMENTOS - ZONA NOROESTE 2024

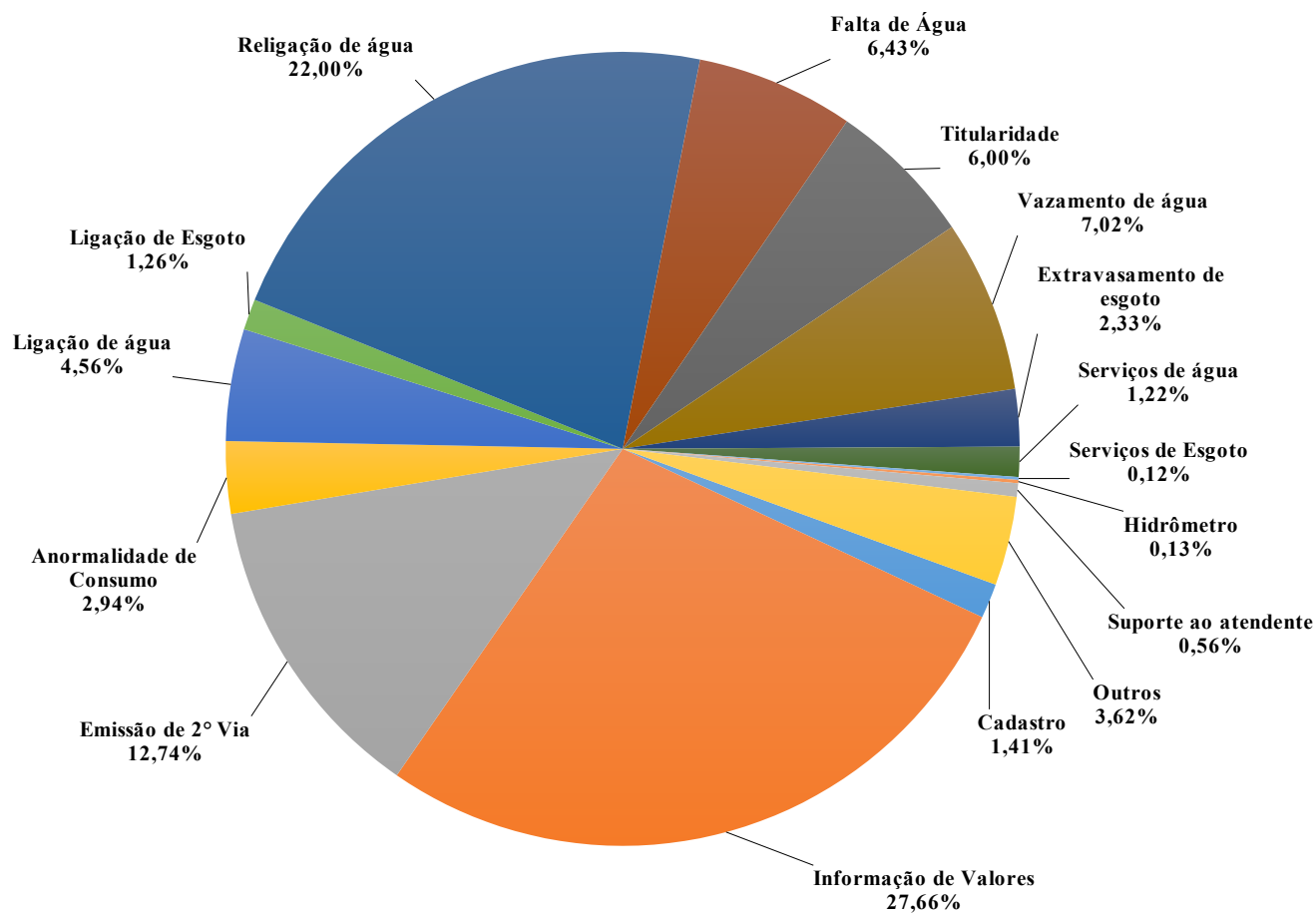


Figura 5: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Noroeste / 2024.

3.3. Zona Sudoeste



Figura 6: Bairros da Zona Sudoeste – 2024.

Categoria Bairros	Bairro Promissão	Jardim Helena	Portal dos Ipês I, II e III	Vila Santa Cruz I e II	Vila Mariana I e II	Total por Categoria
Cadastro	39	33	6	18	24	120
Informação de Valores	1357	814	414	735	597	3.917
Emissão de 2º Via	412	323	106	231	227	1.299
Anormalidade de Consumo	105	72	12	71	84	344
Ligação de água	117	188	834	67	102	1.308
Ligação de Esgoto	12	65	9	2	22	110
Religação de água	1103	588	324	501	530	3.046
Falta de Água	117	156	150	92	58	573
Titularidade	120	121	435	86	81	843
Vazamento de água	255	104	143	168	188	858
Extravasamento de esgoto	128	97	31	92	62	410
Serviços de água	57	40	17	43	35	192
Serviços de Esgoto	5	2	2	2	1	12

Hidrômetro	0	4	1	2	4	11
Suporte ao atendente	25	12	11	7	3	58
Outros	133	74	77	72	86	442
TOTAL	3.985	2.693	2.572	2.189	2.104	13.543

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

Categoria Bairros	Jardim São Tomaz I e II	Pq. Solar do Agreste I e II	St. Serra Dourada	Res. Atalaia	Pq. dos Buritis I e II	Total por Categoria
Cadastro	15	25	11	7	30	88
Informação de Valores	437	375	393	368	178	1.751
Emissão de 2º Via	211	122	90	128	79	630
Anormalidade de Consumo	59	88	36	40	100	323
Ligação de água	38	82	60	66	51	297
Ligação de Esgoto	5	32	5	14	14	70
Religação de água	453	282	243	272	147	1.397
Falta de Água	36	118	110	34	55	353
Titularidade	48	98	39	47	84	316
Vazamento de água	98	97	75	43	130	443
Extravasamento de esgoto	69	36	54	23	36	218
Serviços de água	14	19	23	14	25	95
Serviços de Esgoto	2	6	2	2	3	15
Hidrômetro	4	5	2	6	3	20
Suporte ao atendente	8	8	1	5	10	32
Outros	56	41	42	33	33	205
TOTAL	1.553	1.434	1.186	1.102	978	6.253

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

Categoria Bairros	Res. Recanto do Bosque	Setor dos Funcionários	Vila Rocha	Res. Dona Ilza	Total por Categoria
Cadastro	12	2	11	2	27
Informação de Valores	276	340	142	168	926
Emissão de 2º Via	133	125	76	70	404
Anormalidade de Consumo	21	25	37	15	98
Ligação de água	45	44	16	16	121
Ligação de Esgoto	6	9	11	12	38
Religação de água	242	264	172	119	797
Falta de Água	57	14	19	32	122
Titularidade	52	35	51	16	154
Vazamento de água	34	25	58	34	151
Extravasamento de	5	7	5	17	34

esgoto					
Serviços de água	15	6	9	18	48
Serviços de Esgoto	0	1	0	0	1
Hidrômetro	0	1	1	1	3
Suporte ao atendente	4	6	0	4	14
Outros	43	21	27	16	107
TOTAL	945	925	635	540	3.045

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

Conforme apresentado nas tabelas anteriores, a população residente nos bairros da Zona Sudoeste demandou 22.841 atendimentos por parte das prestadoras de serviços. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Sudoeste 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.

No que se refere especificamente aos problemas na prestação dos serviços, 10,96% das reclamações estiveram relacionadas à falta de água, 5,23% a vazamentos de água e 3,06% a extravasamentos de esgoto. A Figura 4 apresenta o gráfico com a distribuição percentual desses registros na Zona Sudoeste.

ATENDIMENTOS - ZONA SUDOESTE 2024

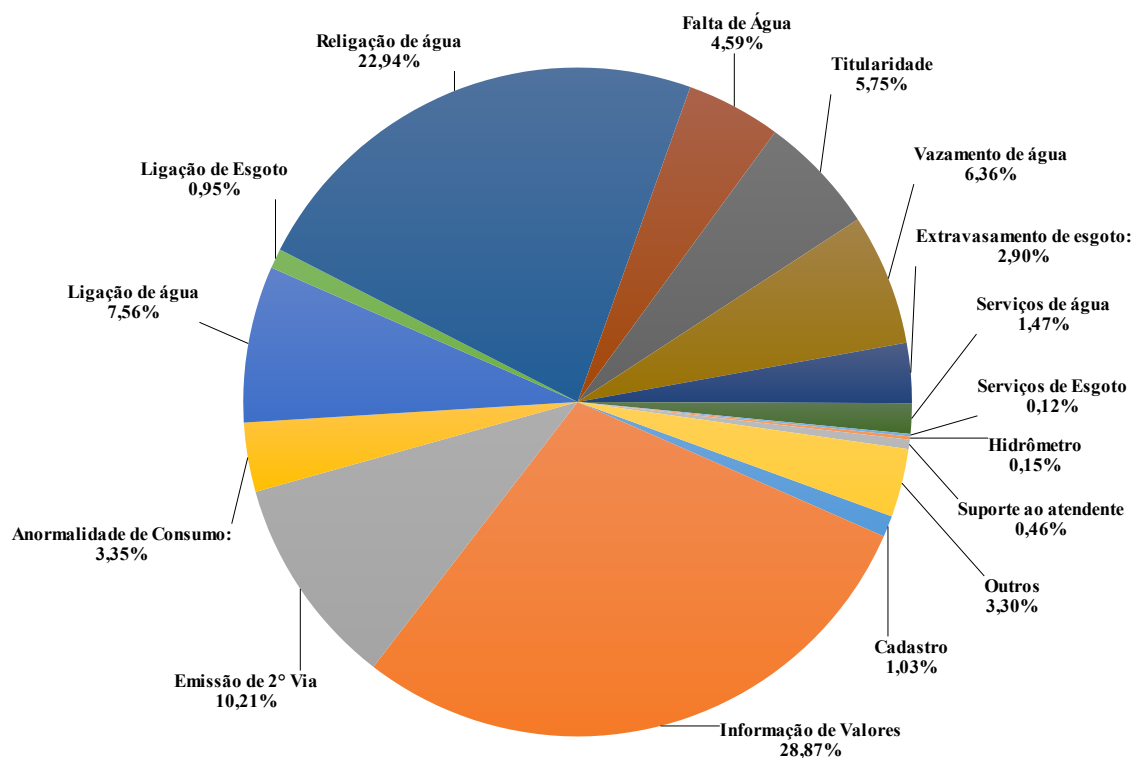


Figura 7: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sudoeste / 2024.

3.4. Zona Sul

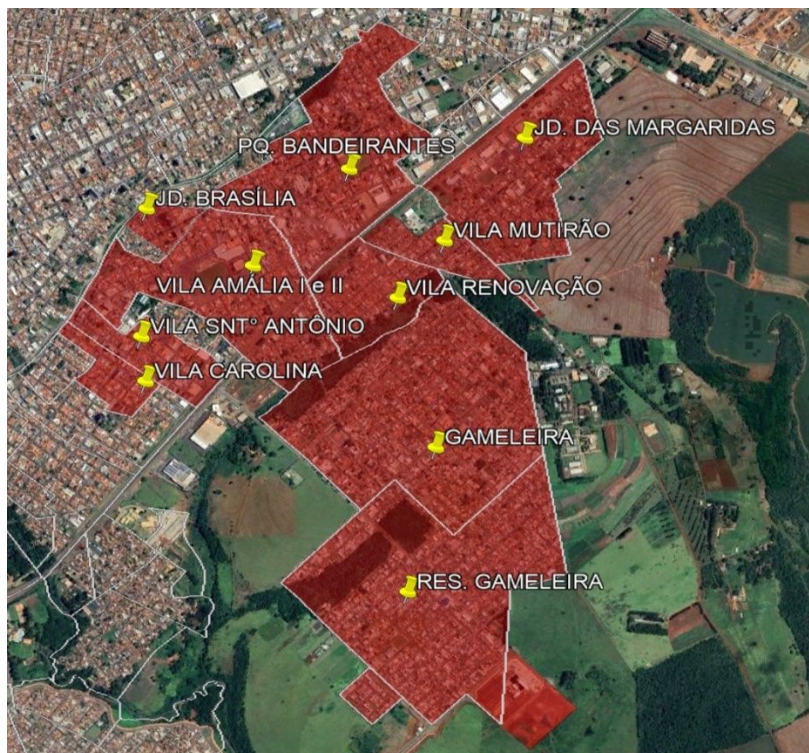


Figura 8: Bairros da Zona Sul – 2024.

Categoria Bairros	Gameleira I e II	Vila Amália I e II	Parque Bandeirantes	Jardim das Margaridas	Vila Renovação	Total por Categoria
Cadastro	119	41	45	20	17	242
Informação de Valores	2.934	945	735	514	367	5.495
Emissão de 2º Via	1.132	393	404	208	143	2.280
Anormalidade de Consumo	274	113	126	55	50	618
Ligação de água	426	59	37	103	22	647
Ligação de Esgoto	166	8	22	19	8	223
Religação de água	2.363	519	445	365	230	3.922
Falta de Água	505	106	109	69	45	834
Titularidade	506	106	75	56	40	783
Vazamento de água	323	297	302	189	134	1.245
Extravasamento de esgoto	154	63	58	82	48	405
Serviços de água	115	49	53	18	16	251
Serviços de Esgoto	6	3	1	1	2	13
Hidrômetro	17	5	3	1	2	28
Suporte ao atendente	45	13	24	6	12	100
Outros	303	106	84	57	41	591
TOTAL	9.388	2.826	2.478	1.763	1.177	17.677

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

Categoria Bairros	Jardim Adriana I e II	Vila Carolina	Vila Mutirão	Total por Categoria
Cadastro	13	25	6	44
Informação de Valores	348	222	213	783
Emissão de 2º Via	155	133	94	382
Anormalidade de Consumo	34	88	39	161
Ligação de água	52	10	18	80
Ligação de Esgoto	5	2	2	9
Religação de água	221	136	172	529
Falta de Água	17	68	18	103
Titularidade	43	48	27	118
Vazamento de água	157	132	61	350
Extravasamento de esgoto	20	2	29	51
Serviços de água	47	23	10	80
Serviços de Esgoto	1	0	0	1
Hidrômetro	0	4	0	4
Suporte ao atendente	1	4	5	10
Outros	39	50	26	115
TOTAL	1.153	947	720	2.820

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

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 4,57% das reclamações foram por falta de água; 7,78 % sobre vazamento de água, e 2,22% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 5*) dos registros da Zona Sul:

ATENDIMENTOS - ZONA SUL 2024

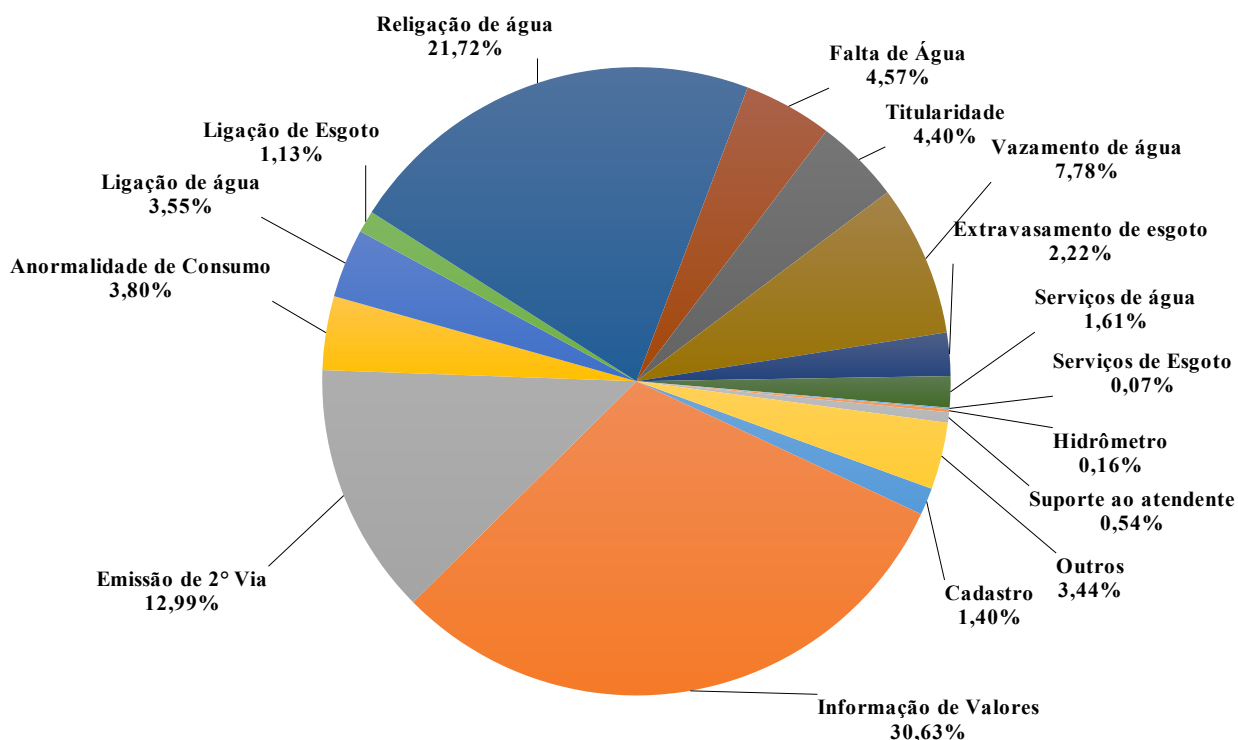


Figura 9: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sul / 2024.

3.5. Zona Central



Figura 10: Bairros da Zona Central – 2024.

Categoria Bairros	Jardim América	Centro	Jardim Goiás	Vila Borges	Vila Olinda	Central	Parque das Paineiras	Total por Categoria
Cadastro	82	79	97	36	34	44	14	386
Informação de Valores	1.636	1.234	1.200	1.049	590	717	206	6.632
Emissão de 2º Via	911	839	576	461	414	462	70	3.733
Anormalidade de Consumo	302	249	207	117	72	209	15	1.171
Ligação de água	95	130	48	95	551	49	83	1.051
Ligação de Esgoto	27	41	28	8	122	14	35	275
Religação de água	1.296	864	776	854	384	550	150	4.874
Falta de Água	276	632	254	108	89	175	19	1.553
Titularidade	207	173	150	71	203	97	49	950
Vazamento de água	542	504	370	271	261	293	35	2.276
Extravasamento de esgoto	86	46	63	70	39	33	36	373
Serviços de água	117	103	80	49	51	40	13	453
Serviços de Esgoto	2	1	5	3	2	9	1	23
Hidrômetro	16	5	2	10	4	5	3	45
Suporte ao atendente	14	23	21	2	6	7	4	77
Outros	206	153	167	99	61	92	22	800
TOTAL	5.815	5.076	4.044	3.303	2.883	2.796	755	24.672

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

Categoria Bairros	Jardim das Neves	Bairro Lindolfina	Jardim Marconal	Bairro Medeiros	Vila Moraes	Jardim Cruvinel	Total por Categoria
Cadastro	9	11	6	7	8	13	54
Informação de Valores	137	200	172	125	137	128	899
Emissão de 2º Via	88	105	95	94	85	56	523
Anormalidade de Consumo	14	7	38	37	12	25	133
Ligação de água	46	36	14	12	11	48	167
Ligação de Esgoto	6	1	1	1	6	4	19
Religação de água	130	157	100	69	95	116	667
Falta de Água	160	29	61	28	24	19	321
Titularidade	21	27	33	18	15	33	147
Vazamento de água	27	22	103	126	104	44	426
Extravasamento de esgoto	22	26	4	11	29	3	95
Serviços de água	13	21	18	8	18	6	84
Serviços de Esgoto	0	0	2	0	0	0	2
Hidrômetro	0	1	1	3	3	1	9
Suporte ao atendente	6	3	4	2	3	7	25

Outros	17	27	21	23	8	9	105
TOTAL	696	673	673	564	558	512	3.676

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

Conforme apresentado nas tabelas anteriores, a população residente nos bairros da Zona Central demandou 28.348 atendimentos junto às prestadoras de serviços. Os bairros com maior número de solicitações foram: Jardim América, Centro, Jardim Goiás, Vila Borges, Vila Olinda e Setor Central.

No que diz respeito especificamente aos problemas na prestação dos serviços, 6,61% das reclamações referiram-se à falta de água, 9,53% a vazamentos de água e 1,65% a extravasamentos de esgoto. A Figura 6 apresenta o gráfico com a distribuição percentual desses registros na Zona Central.

ATENDIMENTOS - ZONA CENTRAL 2024

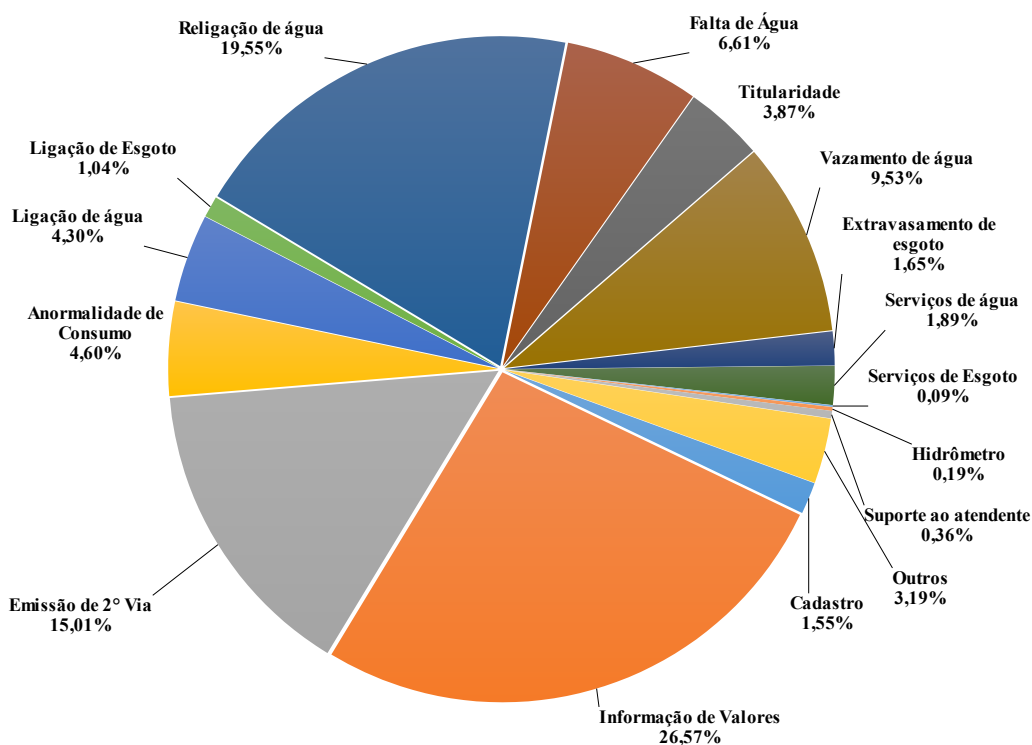


Figura 11: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Central / 2024.

3.6. Zona Leste



Figura 12: Bairros da Zona Leste – 2024.

Categoria Bairros	Setor Pauzanes	Bairro Martins	Bairro Popular	B. Santo Agostinho	Res. Maranata	Total por Categoria
Cadastro	104	76	60	68	31	339
Informação de Valores	2.015	1.634	1.288	1.394	1.352	7.683
Emissão de 2º Via	843	595	521	406	511	2.876
Anormalidade de Consumo	240	164	189	167	123	883
Ligação de água	278	238	82	144	199	941
Ligação de Esgoto	96	39	28	26	33	222
Religação de água	1.429	1.255	982	1.018	1.065	5.749
Falta de Água	373	322	273	326	180	1.474
Titularidade	302	196	176	185	183	1.042
Vazamento de água	439	370	281	316	152	1.558
Extravasamento de esgoto	229	328	189	93	112	951
Serviços de água	78	88	113	69	45	393
Serviços de Esgoto	7	7	4	4	3	25
Hidrômetro	7	2	7	6	9	31
Suporte ao atendente	27	31	22	14	17	111
Outros	211	146	156	118	124	755
TOTAL	6.678	5.491	4.371	4.354	4.139	25.033

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

Categoria Bairros	Res. Veneza	Res. Nilson Veloso I e II	Res. Arco-íris	Vila Maria	Res. Dona Gercina	Total por Categoria
Cadastro	47	28	27	36	15	153
Informação de Valores	1.280	1.029	988	578	651	4.526
Emissão de 2º Via	556	374	338	259	234	1.761
Anormalidade de Consumo	142	73	63	115	64	457
Ligação de água	108	152	108	17	65	450
Ligação de Esgoto	45	8	20	25	7	105
Religação de água	1.073	816	765	447	487	3.588
Falta de Água	165	132	120	84	80	581
Titularidade	170	136	101	75	76	558
Vazamento de água	169	142	203	191	142	847
Extravasamento de esgoto	121	52	104	23	35	335
Serviços de água	53	37	39	41	21	191
Serviços de Esgoto	4	0	4	3	0	11
Hidrômetro	6	10	7	4	2	29
Suporte ao atendente	16	16	14	23	20	89
Outros	115	155	81	88	65	504
TOTAL	4.070	3.160	2.982	2.009	1.964	14.185

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

Categoria Bairros	Bairro Eldorado	Bairro Stº Antônio de Lisboa	Bairro São Joaquim	Total por Categoria
Cadastro	12	19	29	60
Informação de Valores	473	391	366	1.230
Emissão de 2º Via	212	158	142	512
Anormalidade de Consumo	79	60	56	195
Ligação de água	37	18	46	101
Ligação de Esgoto	28	6	5	39
Religação de água	372	320	309	1.001
Falta de Água	81	69	65	215
Titularidade	54	57	40	151
Vazamento de água	74	104	105	283
Extravasamento de esgoto	72	31	62	165
Serviços de água	20	28	17	65
Serviços de Esgoto	1	1	0	2
Hidrômetro	2	1	6	9

Suporte ao atendente	7	7	7	21
Outros	53	40	40	133
TOTAL	1.577	1.310	1.295	4.182

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

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 5,23% das reclamações foram por falta de água; 6,19% sobre vazamento de água e 3,34% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (Figura 7) do relatório de atendimento da Zona Leste:

ATENDIMENTOS - ZONA LESTE 2024

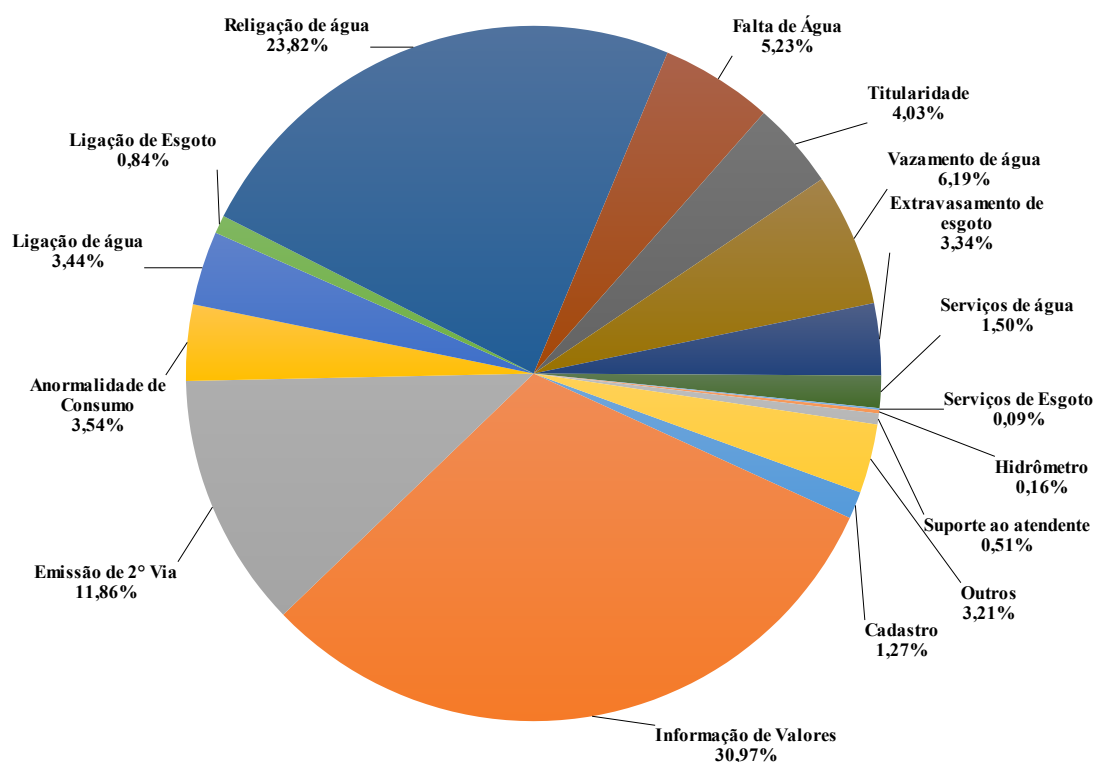


Figura 13: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Leste / 2024.

3.7. Zona Norte



Figura 14: Bairros da Zona Norte – 2024.

Categoria Bairros	Pq. Dom Miguel	Bairro Liberdade	Bairro Céu Azul	Bela Vista	Res. Monte Sião	Total por Categoria
Cadastro	50	30	19	31	6	136
Informação de Valores	1.615	845	720	373	497	4.050
Emissão de 2º Via	575	384	237	176	197	1.569
Anormalidade de Consumo	123	88	84	32	50	377
Ligação de água	235	241	130	315	41	962
Ligação de Esgoto	49	29	12	114	11	215
Religação de água	1.089	805	467	281	394	3.036
Falta de Água	142	155	93	164	50	604
Titularidade	166	151	66	107	56	546
Vazamento de água	297	171	182	77	45	772
Extravasamento de esgoto	177	59	83	75	43	437
Serviços de água	88	41	21	41	15	206
Serviços de Esgoto	5	1	1	4	6	17
Hidrômetro	6	1	8	3	2	20
Suporte ao atendente	29	16	24	14	11	94
Outros	188	87	99	68	62	504
TOTAL	4.834	3.104	2.246	1.875	1.486	13.545

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

Categoria Bairros	Bairro Maurício Arantes	Bairro Primavera	Conjunto Valdeci Pires	Parque dos Girassóis	Total por Categoria
Cadastro	19	15	14	12	60

Informação de Valores	393	399	319	283	1394
Emissão de 2º Via	122	150	107	119	498
Anormalidade de Consumo	49	29	26	6	110
Ligação de água	46	61	34	57	198
Ligação de Esgoto	12	11	9	8	40
Religação de água	353	256	229	174	1012
Falta de Água	92	60	45	34	231
Titularidade	38	67	29	37	171
Vazamento de água	120	88	84	20	312
Extravasamento de esgoto	60	67	27	30	184
Serviços de água	29	17	21	9	76
Serviços de Esgoto	1	1	0	1	3
Hidrômetro	3	1	1	0	5
Suporte ao atendente	2	1	7	1	11
Outros	53	40	43	35	171
TOTAL	1.392	1.263	995	826	4.476

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 18.021 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Norte foram: Parque Dom Miguel, bairro Liberdade, bairro Céu Azul, bairro Bela Vista e Monte São.

Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 4,63% das reclamações foram por falta de água; 6,02% sobre vazamento de água e 3,45% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 8*) do relatório de atendimento da Zona Norte:

ATENDIMENTOS - ZONA NORTE 2024

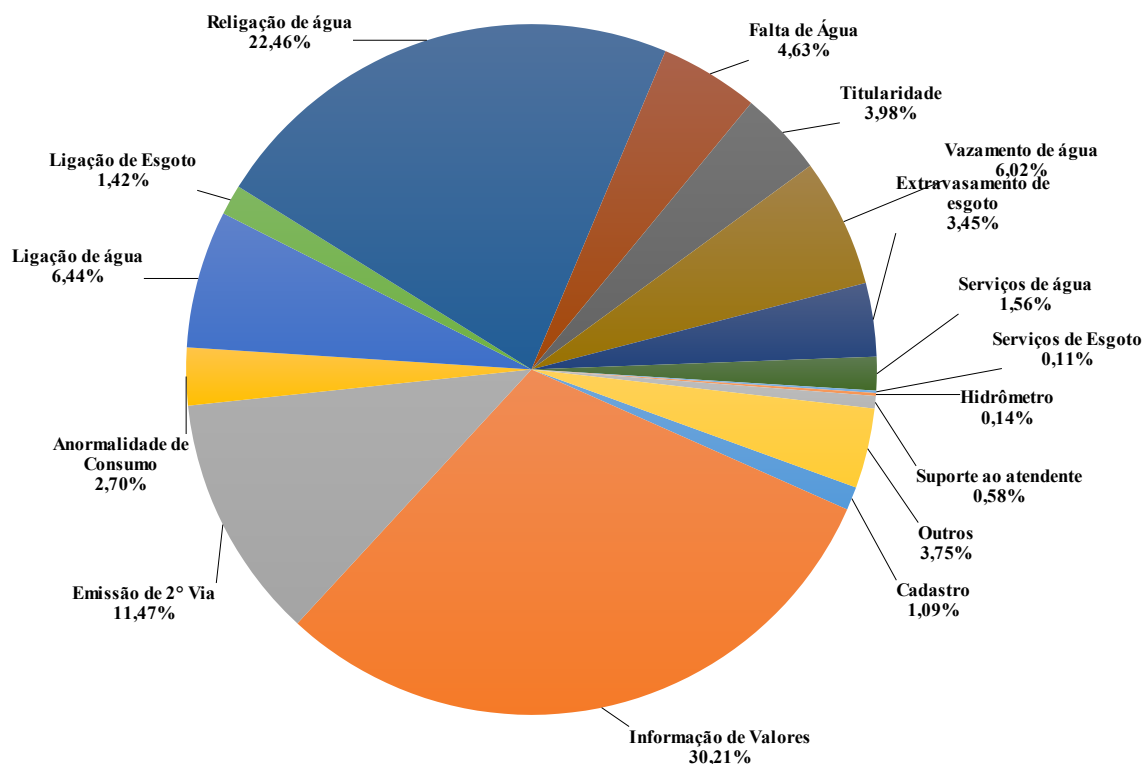


Figura 15: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Norte / 2024.

4. COMPARATIVO ENTRE OS CINCO BAIRROS COM MAIORES NÚMEROS DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A ÁGUA E ESGOTO NOS ANOS 2023 E 2024.

Neste tópico, apresenta-se a comparação dos dados com o objetivo exclusivo de constituir um histórico que sirva de base para as avaliações nos próximos anos. Com o intuito de verificar a evolução da qualidade do serviço prestado, foi realizada a análise comparativa dos cinco bairros com maior número de reclamações em cada zona urbana, confrontando-se os registros do ano de 2024 com as ocorrências relacionadas à falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto do ano anterior (2023).

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

4.1. Zona Oeste

As tabelas abaixo realizam a comparação entre a quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Oeste** relacionados a “falta de água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2024 em comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Morada do Sol	1.004	500	-50,20%
Pq. das Laranjeiras	256	250	-2,34%
Jardim Presidente	243	166	-31,69%
Res. Interlagos	94	200	112,77%
Setor Universitário	400	214	-46,50%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Morada do Sol	253	411	62,45%
Pq. das Laranjeiras	234	207	-11,54%
Jardim Presidente	210	391	86,19%
Res. Interlagos	21	52	147,62%
Setor Universitário	38	79	107,89%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2023)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	Variação (2023 - 2024)
Morada do Sol	127	128	0,79%
Pq. das Laranjeiras	90	46	-48,89%
Jardim Presidente	69	77	11,59%
Res. Interlagos	16	15	-6,25%
Setor Universitário	15	30	100,00%

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

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou uma diminuição nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água da Zona Oeste. No bairro Morada do Sol, as reclamações por falta de água diminuíram **50,20%**. No Setor Universitário, a redução foi de **46,50%**, enquanto no Jardim Presidente houve uma queda de **31,69%**. Contudo, no Residencial Interlagos, foi registrado um aumento de **112,77%** nas reclamações, em comparação ao ano anterior, conforme dados da Saneago.

Sobre os vazamentos das redes de água, apenas no bairro Parque das Laranjeiras apresentou redução nas reclamações, com diminuição de **11,54%**. Nos demais bairros da Zona Oeste houve aumento nas ocorrências, como no bairro Jardim Presidente, onde o aumento foi de **86,19%**, no bairro Residencial Interlagos, com **147,62%** e na Morada do Sol, onde o aumento das reclamações de vazamento de água foram de **62,45%** em comparação ao número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago no período anterior.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observou-se uma redução nas reclamações dos bairros Parque das Laranjeiras **(-48,89%)** e no Residencial Interlagos **(-6,25%)**. Os demais bairros registraram aumentos, destacando-se o Setor Universitário com 100% de acréscimo e o Jardim Presidente com 11,59% de aumento, em comparação ao ano anterior.

4.2. Zona Noroeste

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Noroeste** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2024 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Res. Canaã I e II	335	127	-62,09%
Res. Solar Ataídes I e II.	216	237	9,72%
Vila Menezes	113	59	-47,79%
Vila Santa Luzia	62	36	-41,94%
Jardim Mondale	63	112	77,78%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Res. Canaã I e II	114	184	61,40%
Res. Solar Ataídes I e II.	73	160	119,18%
Vila Menezes	89	131	47,19%
Vila Santa Luzia	56	85	51,79%
Jardim Mondale	41	87	112,20%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2023)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	Variação (2023 - 2024)
Res. Canaã I e II	86	48	-44,19%
Res. Solar Ataídes I e II.	70	62	-11,43%
Vila Menezes	22	17	-22,73%
Vila Santa Luzia	28	37	32,14%
Jardim Mondale	28	24	-14,29%

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

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de fornecimento de água (falta de água) na Zona Noroeste, nos bairros Jardim Mondale e Residencial Solar dos Ataídes I e II, com acréscimos de **77,78%** e **9,72%**, respectivamente. Nos demais bairros, houve diminuições, como no Residencial Canaã (**-62,09%**), Vila Menezes (**-47,79%**) e Vila Santa Luzia (**-41,74%**), considerando o número de reclamações registradas pela Saneago no período anual anterior, referentes à categoria falta de água em 2024.

Quanto aos vazamentos nas redes de água, observou-se aumento em todos os bairros listados nessa categoria, em comparação ao ano anterior (2023), destacando-se **119,18%** no Residencial Solar dos Ataídes I e II, **112,20%** no bairro Mondale e **61,40%** no Residencial Canaã I e II.

Em relação aos extravasamentos de esgoto, verificou-se aumento de **32,14%** no bairro Vila Santa Luzia, enquanto o Residencial Canaã I e II apresentou redução de **44,19%** e o bairro Vila Menezes registrou diminuição de **22,73%**, considerando as reclamações registradas pela BRK no ano de 2024.

4.3. Zona Sudoeste

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Sudoeste** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2024 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Bairro Promissão	142	117	-17,61%
Res. Jardim Helena	330	156	-52,73%
Vila Santa Cruz I e II	253	92	-63,64%
Vila Mariana I e II	138	58	-57,97%
Portal dos Ipês I, II e III	33	150	354,55%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Bairro Promissão	189	255	34,92%
Res. Jardim Helena	32	104	225,00%
Vila Santa Cruz I e II	134	168	25,37%
Vila Mariana I e II	119	188	57,98%
Portal dos Ipês I, II e III	69	143	107,25%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2023)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	Variação (2023 - 2024)
Bairro Promissão	129	128	-0,78%
Res. Jardim Helena	75	97	29,33%
Vila Santa Cruz I e II	91	92	1,10%
Vila Mariana I e II	46	62	34,78%
Portal dos Ipês I, II e III	31	31	0,00%

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 bairro Portal dos Ipês I, II e III, com **354,55%** sobre reclamações de falta de água da zona sudoeste. Nos demais bairros, houve diminuições nas reclamações, como no bairro Vila Santa Cruz I e II, com diminuição de **63,64%** sobre as reclamações. No bairro Vila Mariana I e II diminuiu cerca de **57,97%** e no Residencial Jardim Helena a diminuição foi de **52,73%**, 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 2024.

Os vazamentos das redes de água tiveram apenas aumentos nas reclamações, como **225%** de aumento no Residencial Jardim Helena, enquanto no bairro Portal dos Ipês I, II e III houve um aumento nas reclamações de **107,25%**. No Bairro Vila Mariana houve o aumento foi de **57,98%**, e no bairro promissão, **34,92%** a mais, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **34,78%** no bairro Vila Mariana I e II, no bairro Residencial Jardim Helena o aumento foi de **29,33%** nas reclamações

efetuadas sobre extravasamento de esgoto, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK.

4.4. Zona Sul

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Sul** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2024 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Gameleira I e II	1.769	505	-71,45%
Parque Bandeirantes	160	109	-31,88%
Vila Amália I e II	172	106	-38,37%
Jardim das Margaridas	210	69	-67,14%
Vila Renovação	86	45	-47,67%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Gameleira I e II	234	323	38,03%
Parque Bandeirantes	157	302	92,36%
Vila Amália I e II	171	297	73,68%
Jardim das Margaridas	109	189	73,39%
Vila Renovação	76	134	76,32%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2023)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	Variação (2023 - 2024)
Gameleira I e II	201	154	-23,38%
Parque Bandeirantes	45	58	28,89%
Vila Amália I e II	59	63	6,78%
Jardim das Margaridas	50	82	64,00%
Vila Renovação	30	48	60,00%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou uma diminuição nas reclamações sobre o sistema de abastecimento e fornecimento de água da zona sul, como nos bairros Gameleira I

e II, onde a diminuição foi de **71,45%**, no bairro Jardim das Margaridas a diminuição foi de **67,14%**. No bairro Vila Renovação houve uma diminuição de **47,67%** e o bairro Vila Amália I e II houve uma diminuição de **38,37%**, 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 2024.

Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento em basicamente todos os bairros desse setor, como o aumento de **92,36%** no bairro Parque Bandeirantes e **76,32%** de aumento no bairro Vila Renovação. No bairro Vila Amália I e II houve o aumento nas reclamações em **73,68%** e **73,39%** de aumento no bairro Jardim das Margaridas, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de **64,00%** no bairro Jardim das Margaridas, enquanto no bairro Vila Renovação o aumento foi de **60,00%** e no Parque Bandeirantes, o aumento foi de **28,89%** nas reclamações efetuadas sobre extravasamento de esgoto. No bairro Gameleira I e II houve uma diminuição de **23,38%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela BRK entre os períodos analisados.

4.5. Zona Central

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Central** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2024 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Jardim América	409	276	-32,52%
Jardim Goiás	458	254	-44,54%
Centro	315	632	100,63%
Vila Borges	113	108	-4,42%
Setor Central	159	175	10,06%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Jardim América	349	542	55,30%
Jardim Goiás	228	370	62,28%
Centro	325	504	55,08%
Vila Borges	167	271	62,28%
Setor Central	210	293	39,52%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2023)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	Variação (2023 - 2024)
Jardim América	94	86	-8,51%
Jardim Goiás	35	63	80,00%
Centro	41	46	12,20%
Vila Borges	54	70	29,63%
Setor Central	31	33	6,45%

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 Setor Centro, com acréscimo de **100,63%** nas reclamações por falta de água e no Setor Central, o aumento foi de **10,06%**. Nos bairros Jardim Goiás e Jardim América, houve redução nas reclamações de **44,54%** e **32,52%**, respectivamente, considerando os registros da Saneago no período anual anterior, relativos à categoria falta de água em 2024.

Quanto aos vazamentos nas redes de água, a maioria dos bairros dessa zona apresentou aumento nas reclamações, como nos bairros Vila Borges e Jardim Goiás, ambos com crescimento de **62,28%**. No bairro Jardim América, o aumento foi de **55,30%**, enquanto no Setor Centro as reclamações cresceram **55,08%**, segundo dados da Saneago comparados entre os períodos.

Em relação aos extravasamentos de esgoto, observou-se redução nas reclamações apenas no bairro Jardim Goiás, com queda de **8,51%**. Já no mesmo bairro, registrou-se aumento de **80,00%** nas reclamações por extravasamento de esgoto, enquanto no Vila Borges o aumento foi de **29,63%** e no Setor Centro de **12,20%**, conforme registros da BRK Ambiental.

4.6. Zona Leste

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Leste** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2024 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Setor Pauzanes	837	373	-55,44%

Bairro Martins	392	322	-17,86%
Bairro Popular	551	273	-50,45%
Bairro Snt° Agostinho	799	326	-59,20%
Residencial Maranhata	606	180	-70,30%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Setor Pauzanes	240	439	82,92%
Bairro Martins	221	370	67,42%
Bairro Popular	155	281	81,29%
Bairro Snt° Agostinho	207	316	52,66%
Residencial Maranhata	92	152	65,22%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2023)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	Variação (2023 - 2024)
Setor Pauzanes	245	229	-6,53%
Bairro Martins	276	328	18,84%
Bairro Popular	153	189	23,53%
Bairro Snt° Agostinho	113	93	-17,70%
Residencial Maranhata	108	112	3,70%

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

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE evidenciou diminuição nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento e fornecimento de água na Zona Leste, destacando-se o Residencial Maranhata, com redução de **70,30%**, e o bairro Santo Agostinho, com queda de **59,20%** nas reclamações por falta de água. No Setor Pauzanes, a diminuição foi de **55,44%**, enquanto no bairro Popular a queda alcançou **50,45%**, considerando os registros da Saneago no período anual anterior, referentes à categoria falta de água em 2023.

Em relação aos vazamentos nas redes de água, todos os bairros desse zoneamento apresentaram aumento nas reclamações, com destaque para o Setor Pauzanes (**82,92%**) e o bairro Popular (**81,29%**). O bairro Martins registrou aumento de **67,42%**, e o Residencial Maranhata teve acréscimo de **65,22%**, conforme dados da Saneago comparados entre os períodos.

Quanto aos extravasamentos de esgoto, observou-se aumento de **23,53%** no bairro Popular e de **18,64%** no bairro Martins. Por outro lado, o bairro Santo Agostinho apresentou redução de

17,70% nas reclamações relacionadas a extravasamento de esgoto, segundo os registros da BRK Ambiental.

4.7. Zona Norte

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Norte** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2024 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Parque Dom Miguel	150	142	-5,33%
Bairro Liberdade	239	155	-35,15%
Bairro Céu Azul	80	93	16,25%
Bairro Monte Sião	93	50	-46,24%
Res. Bela Vista	90	164	82,22%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Parque Dom Miguel	188	297	57,98%
Bairro Liberdade	78	171	119,23%
Bairro Céu Azul	151	182	20,53%
Bairro Monte Sião	39	45	15,38%
Res. Bela Vista	42	77	83,33%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2023)	RECLAMAÇÕES / Extr. Esgoto (2024)	Variação (2023 - 2024)
Parque Dom Miguel	165	177	7,27%
Bairro Liberdade	29	59	103,45%
Bairro Céu Azul	62	83	33,87%
Bairro Monte Sião	19	43	126,32%
Res. Bela Vista	52	75	44,23%

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

O estudo realizado pela Ouvidoria da AMAE indicou aumento nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água na Zona Norte, destacando-se o Residencial Bela Vista, com

acréscimo de **82,22%**, e o bairro Céu Azul, com aumento de **16,25%** nas reclamações por falta de água. No Residencial Monte Sião, houve redução de **46,24%**, e no bairro Liberdade, diminuição de **35,15%**, considerando os registros da Saneago no período anual anterior, relativos à categoria falta de água em 2024.

Quanto aos vazamentos nas redes de água, todos os bairros analisados apresentaram aumento significativo nas reclamações, com destaque para o bairro Liberdade (**119,23%**), Residencial Bela Vista (**83,33%**), Parque Dom Miguel (**57,98%**) e bairro Céu Azul (**20,53%**), segundo dados da Saneago comparados entre os períodos.

Em relação aos extravasamentos de esgoto, observou-se aumento expressivo em todos os bairros analisados, incluindo **126,32%** no Residencial Monte Sião, **103,45%** no bairro Liberdade, **44,23%** no Residencial Bela Vista e **33,87%** no bairro Céu Azul, conforme registros da prestadora.

4.8. Comparação dos dados entre as zonas municipais

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

Ressalta-se que, considerando que o município possui aproximadamente 134 bairros, nem todos os bairros e condomínios de Rio Verde estão destacados nos zoneamentos apresentados. Assim, não foram incluídos no descritivo os bairros com menos de 450 atendimentos no ano de 2024.

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

Zoneamentos de Rio Verde - Falta de Água 2024

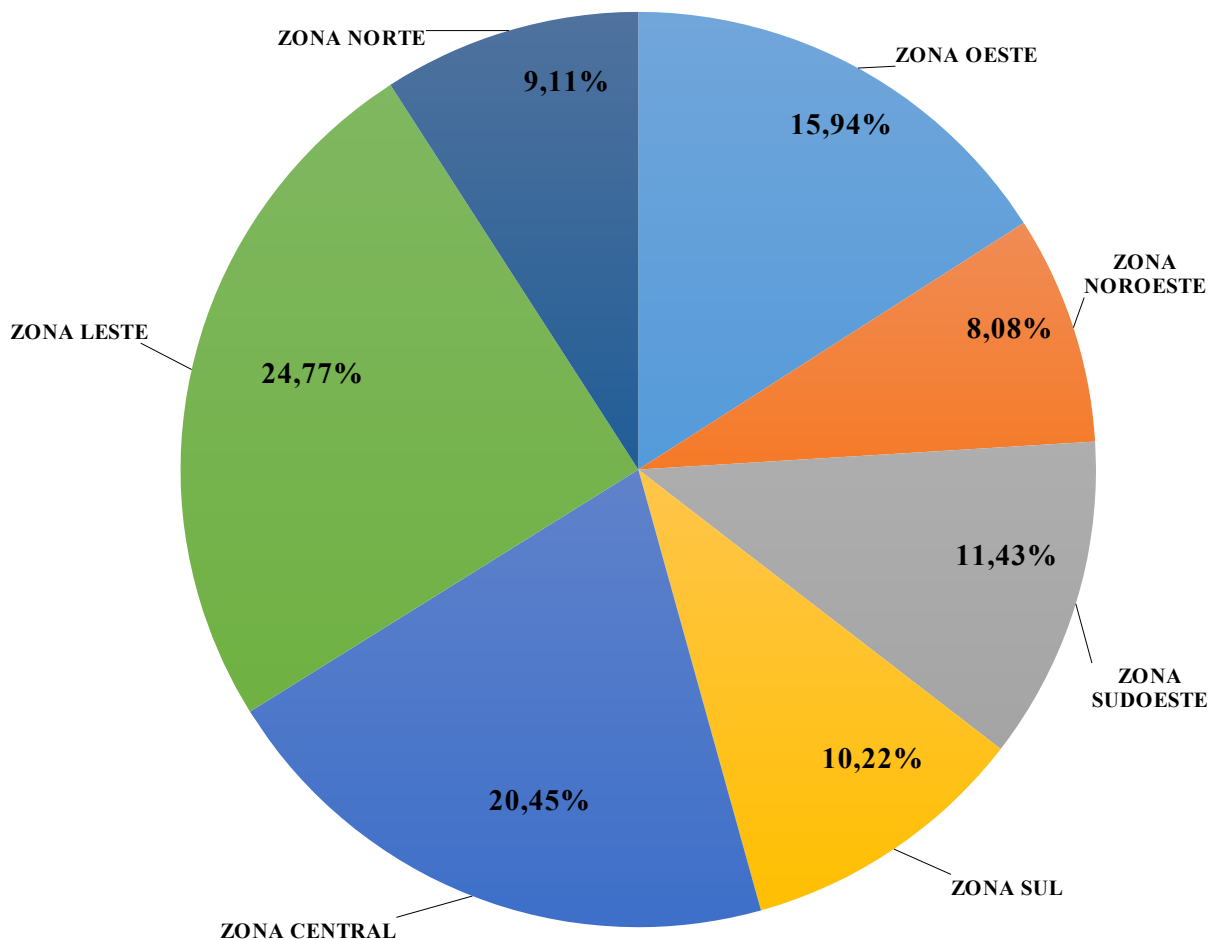


Figura 16: Porcentagem do Total de Falta de Água nos Setores de Rio Verde - 2024.

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

Em seguida, a Ouvidoria da AMAE realizou análise similar para os atendimentos referentes a vazamentos de água, resultando no Gráfico 10 abaixo, que apresenta a porcentagem correspondente a cada zoneamento mencionado:

Zoneamentos de Rio Verde - Vazamento de Água 2024

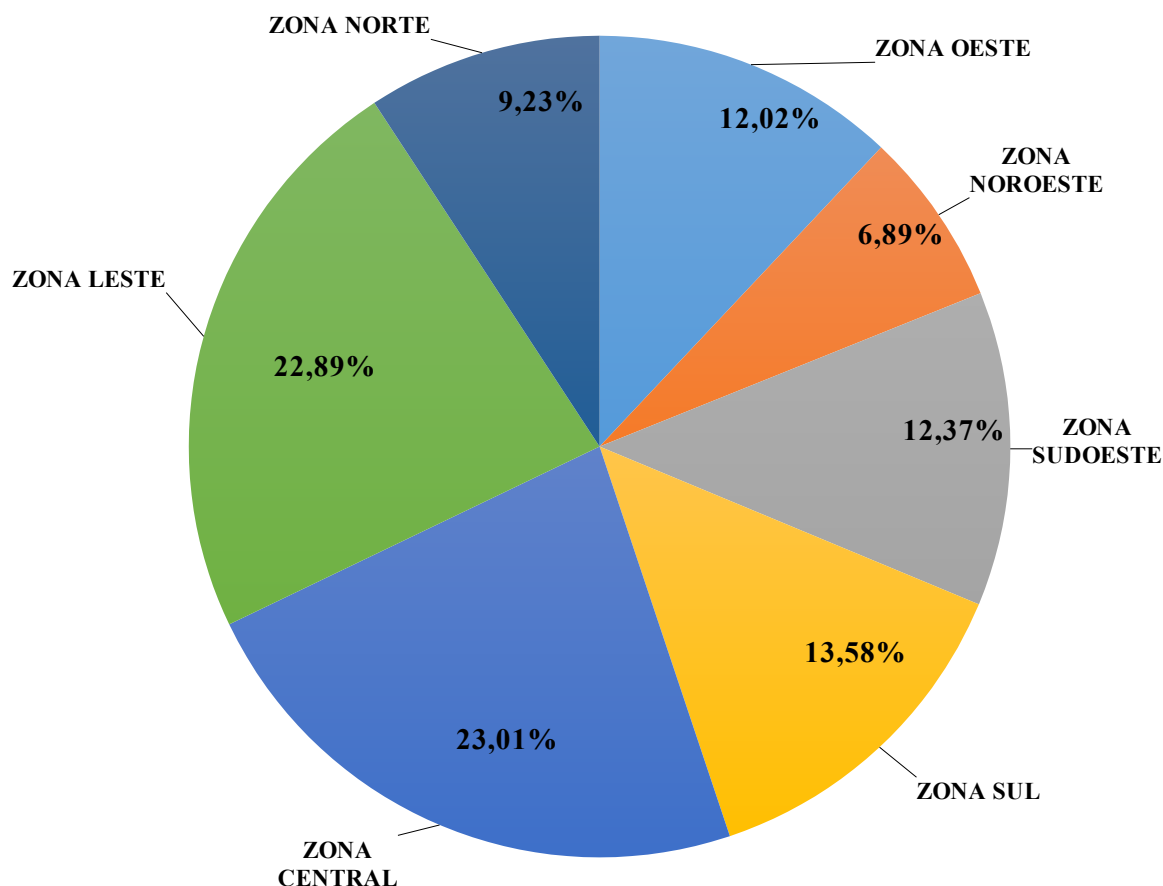


Figura 17: Porcentagem do Total de Vazamentos de Água nos Setores de Rio Verde - 2024.

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

Por fim, a Ouvidoria da AMAE realizou a separação das reclamações referentes a extravasamento de esgoto, gerando o Gráfico 11, que apresenta a porcentagem de ocorrências em cada zoneamento mencionado. A seguir, apresenta-se o gráfico com o total de extravasamentos de esgoto entre os setores de Rio Verde – GO:

Zoneamentos de Rio Verde - Extravasamento de Esgoto 2024

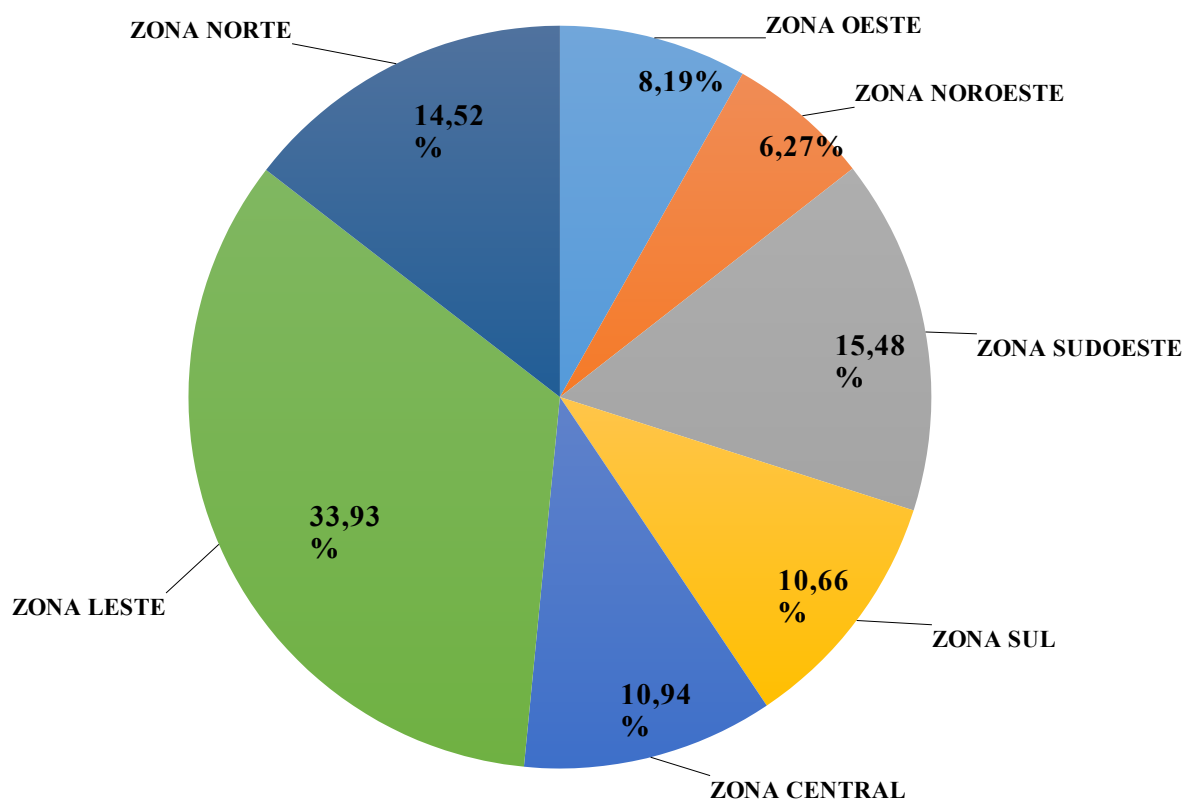


Figura 18: Porcentagem do Total de Vazamento de Esgoto nos Setores de Rio Verde - 2024.

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

5. DADOS DO DISTRITOS DE OUROANA E RIVERLÂNDIA

5.1. Ouroana

A SANEAGO, em resposta ao Ofício Ouvidoria nº 03/2025, apresentou os registros de atendimento realizados pela prestadora no ano de 2024 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 2024 (Ouroana)	TOTAL (Categoria)
Informação de valores	55
Emissão de 2ª via	93
Anormalidade de consumo	5
Ligação de água	30
Religação de água	20
Falta de água	60
Titularidade	26
Vazamento de água	37
Outros	12
TOTAL	338

Tabela 30: Total de Atendimentos relatados em 2024 de Ouroana.

Foi realizada a apresentação dos dados do distrito de Ouroana, com o objetivo de analisar e criar um panorama da prestação dos serviços, identificando os bairros com maior número de reclamações relacionadas aos serviços prestados, com base nas informações fornecidas pela prestadora Saneago. Os dados referentes aos atendimentos do ano de 2024 em Ouroana estão organizados na tabela a seguir, contendo as categorias dos atendimentos e os respectivos bairros:

TIPOS DE ATENDIMENTOS 2024 (Ouroana)	CENTRO	SETOR BELA VISTA	SETOR BORGES	TOTAL (Categoria)
Informação de valores	44	11	0	55
Emissão de 2ª via	70	15	8	93
Anormalidade de consumo	5	0	0	5
Ligação de água	16	11	3	30
Religação de água	16	4	0	20
Falta de água	27	32	1	60
Titularidade	18	7	1	26
Vazamento de água	33	4	0	37
OUTROS	11	1	0	12
TOTAL	240	85	13	338

Tabela 31: Registros de Atendimentos nos bairros de Ouroana - 2024.

Os dados dos atendimentos do ano de 2024 de Ouroana, estão apresentados no gráfico com a porcentagem de cada tipo de atendimento, como mostra a figura 12 a seguir:

TOTAL DE ATENDIMENTOS - 2024

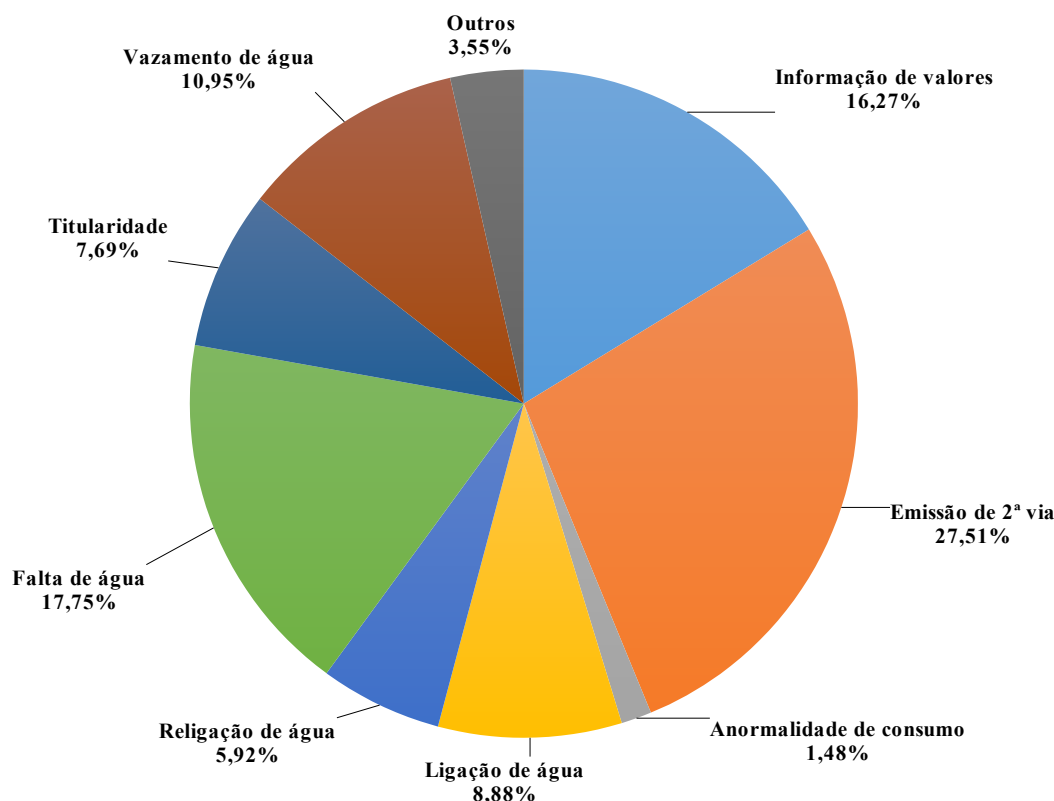


Figura 19: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Ouroana do ano de 2024.

Conforme demonstrado na Figura 12, as solicitações por informação de vazamento de água representaram 10,95% dos atendimentos realizados, enquanto a categoria falta de água correspondeu a 17,75% dos registros no ano de 2024. Observou-se um aumento significativo nas reclamações por falta de água no distrito de Ouroana, evidenciando maior demanda da população junto à prestadora Saneago para resolução dessas ocorrências.

5.1.1.Comparativo entre os Bairros com Maiores Números de Reclamações Relacionadas a Água nos anos de 2023 e 2024 no distrito de Ouroana

Esta comparação foi elaborada com o objetivo exclusivo de criar um histórico que auxilie nas avaliações dos próximos anos. Para avaliar a evolução do serviço prestado, foram confrontados os dados de 2024 com o número de reclamações relacionadas à falta de água, vazamentos de água e extravasamentos de esgoto registradas no ano anterior (2023).

No que se refere à categoria falta de água, registraram-se 27 reclamações no bairro Centro, 32 no Setor Central e 1 no Setor Borges, em contraste com o ano anterior, quando não houve registros de reclamações nessa categoria.

A seguir, apresenta-se a variação percentual do número de reclamações por bairro:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Centro	39	33	-15,38%
Setor Bela Vista	4	4	0,00%
Setor Borges	0	0	-

Tabela 32: Registros dos bairros com problemas de Vazamento de Água - Ouroana / 2024.

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou uma diminuição nas reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água, com destaque para os bairros Centro e Setor Borges, que não registraram reclamações por falta de água em comparação ao ano anterior. No Setor Bela Vista, houve redução de 94,74% nas reclamações dessa categoria, conforme dados da Saneago do período anterior, relativos ao ano de 2023.

Em relação aos vazamentos nas redes de água, observou-se aumento de 33,33% no bairro Setor Bela Vista, enquanto no bairro Centro houve redução de 7,14%, segundo os registros comparativos da Saneago entre os períodos analisados.

5.2. Riverlândia

A SANEAGO, em resposta ao Ofício Ouvidoria nº 03/2025, apresentou os registros de atendimento realizados pela prestadora no ano de 2024 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 – 2024 (Riverlândia)	TOTAL (Categoria)
Informação de valores	72
Parcelamento/Financiamento	9
Emissão de 2ª via	90
Anormalidade de consumo	7
Mudança do local da ligação de água	6
Religação de água	51
Corte de Água	1
Falta de água	25

Titularidade	25
Vazamento externo de água	22
Serviços de água	1
Suporte ao atendente	4
TOTAL	313

Tabela 33: Total de Atendimentos de Riverlândia – 2024.

Foi realizada a apresentação dos dados do distrito de Riverlândia, com o objetivo de analisar e discutir as informações apresentadas, a fim de criar um panorama da prestação dos serviços e identificar as regiões com maior número de reclamações relacionadas aos serviços prestados. A seguir, destacam-se todos os bairros com solicitações referentes aos atendimentos gerados pela prestação dos serviços.

TIPOS DE ATENDIMENTOS – 2024 (Riverlândia)	CENTRO	CENTRAL	TOTAL (Categoria)
Informação de valores	51	21	72
Parcelamento/Financiamento	7	2	9
Emissão de 2ª via	60	30	90
Anormalidade de consumo	2	5	7
Mudança do local da ligação de água	1	5	6
Religação de água	35	16	51
Corte de Água	0	1	1
Falta de água	9	16	25
Titularidade	19	6	25
Vazamento externo de água	10	12	22
Serviços de água	0	1	1
Suporte ao atendente	4	0	4
TOTAL	198	115	313

Tabela 34: Registros de Atendimentos nos bairros de Riverlândia - 2024.

Os dados dos atendimentos do ano de 2024 de Riverlândia estão apresentados no gráfico com a porcentagem de cada tipo de atendimento, como mostra a figura 13 a seguir:

TOTAL

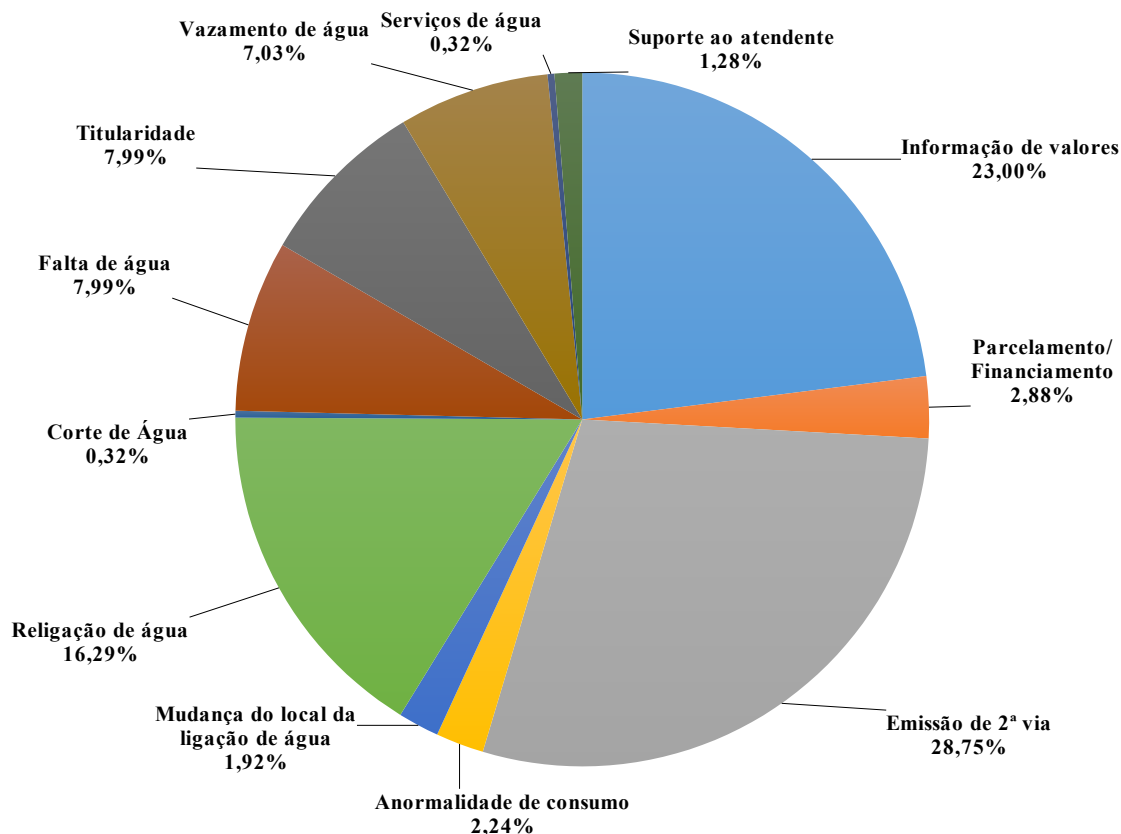


Figura 20: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Riverlândia em 2024.

Como se observa na figura 13, a solicitação sobre informação de Vazamento de Água correspondeu a **7,03%** dos atendimentos realizados e a categoria Falta de Água correspondeu a **7,99%** dos atendimentos realizados no ano de 2024.

5.2.1. Comparativo entre os Bairros com os Números de Reclamações Relacionadas a Água nos anos de 2023 e 2024 no distrito de Riverlândia

Esta análise foi elaborada exclusivamente para criação de histórico a ser utilizado nas avaliações dos próximos anos. Com o objetivo de verificar a evolução do serviço prestado, foram comparados os dados do ano de 2024 com o número de reclamações relacionadas a vazamentos de água registradas no ano anterior (2023) no distrito de Riverlândia.

No que se refere à categoria falta de água, registraram-se 9 reclamações no bairro Centro e 16 no Setor Central, em contraste com o ano anterior, quando não houve registros nessa categoria.

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2023)	RECLAMAÇÕES / Vaz. de água (2024)	Variação (2023 - 2024)
Centro	30	10	-66,67%
Setor Central	14	12	-14,29%

Tabela 35: Registros dos bairros com problemas de Vazamento de Água - Riverlândia / 2024.

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou uma diminuição nas reclamações sobre os vazamentos das redes de água, onde no bairro Centro diminuiu **66,67%** em comparação ao ano anterior, enquanto no bairro Setor Central apresentou uma diminuição de **14,29%**, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

6. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

Os dados apresentados refletem 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 2024, discriminando tanto os atendimentos decorrentes da relação natural entre prestadora e usuários quanto aqueles que podem ser considerados problemas na prestação dos serviços.

O olhar crítico desta Agência de Regulação concentra-se, sobretudo, nos atendimentos em que a população busca solução para suas necessidades e correção de falhas nos serviços oferecidos. Observa-se um elevado número de reclamações relacionadas à Falta de Água nos bairros **Centro**, **Residencial Gameleira**, **Setor Morada do Sol**, **Setor Pauzanes**, **Santo Agostinho** e **Bairro Martins**, evidenciando a necessidade de adoção, por parte da prestadora, de medidas para mitigar as interrupções no abastecimento nessas localidades. Cabe ressaltar que, em 2024, os bairros **Gameleira I e II**, **Setor Pauzanes** e **Santo Agostinho** apresentaram reincidência dos problemas de falta de água verificados no ano anterior, sem que se registrasse percepção, por parte da população, de medidas eficazes para redução das interrupções no fornecimento, tampouco comunicação prévia adequada por parte da Saneago.

Em relação aos Vazamentos de Rede de Água, que representam o desperdício de água tratada e impactam diretamente no custo dos serviços e na disponibilidade hídrica para a população, os maiores números de reclamações foram observados nos bairros **Jardim América**, **Centro**, **Setor Pauzanes**, **Morada do Sol**, **Jardim Presidente** e **Bairro Martins**. Diante desse cenário, torna-se necessária a análise das variáveis que contribuíram para as falhas nas redes desses bairros, bem como a adoção de medidas preventivas para mitigar o desperdício de água.

Em relação ao Esgotamento Sanitário, o extravasamento nas vias públicas representa duplo prejuízo ao consumidor que custeia o serviço. Primeiramente, porque o escoamento superficial compromete a saúde pública e contamina os corpos hídricos que atravessam a cidade. Além disso, esse problema desvia o esgoto das etapas de afastamento e tratamento previstas na tarifa, impedindo sua destinação ambiental adequada. Os maiores números de reclamações foram registrados nos **bairros Martins**, **Setor Pauzanes**, **bairro Popular**, **Parque Dom Miguel**, **Residencial Gameleira** e **bairro Promissão**, evidenciando a necessidade de intervenção da prestadora para mitigar as falhas no esgotamento sanitário dessas localidades. Recomenda-se estudo sobre a capacidade de atendimento das redes e implementação de limpezas preventivas para otimizar o desempenho do sistema. Ressalta-se que, em 2024, os bairros **Parque Dom Miguel** e **Promissão** mantiveram os problemas de extravasamento de esgoto já identificados no ano anterior, sem redução percebida pela população nas ocorrências de interrupção ou melhoria comunicada pela prestadora.

Com base nas análises comparativas dos registros, observa-se que, em 2023, foram contabilizados 155.373 atendimentos, dos quais 28.383 (18,27%) estavam relacionados a reclamações de falta de água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto. Em 2024, o total de atendimentos aumentou para 173.763, sendo 26.758 (15,40%) vinculados a essas mesmas ocorrências.

A redução proporcional de 2,87 pontos percentuais nas demandas relacionadas a problemas de abastecimento e esgotamento sanitário sugere uma possível melhoria na execução dos serviços pelas concessionárias BRK Ambiental S.A. e Saneamento de Goiás S/A (SANEAGO). Esse resultado pode estar associado à implementação de ações corretivas e preventivas, como manutenção programada e otimização operacional, especialmente no município de Rio Verde e seus distritos.

Entretanto, a análise segmentada por bairros indica que, apesar da melhora percentual geral, diversas localidades apresentaram aumento nas reclamações específicas de vazamentos e extravasamentos, o que evidencia a necessidade de estratégias mais direcionadas para a mitigação desses problemas em áreas críticas.

A AMAE, por meio de sua Ouvidoria, cumpre papel educativo, contribuindo para o aumento da efetividade dos atendimentos, uma vez que orienta os usuários sobre como acessar a prestadora de serviços de seu município. Reforça-se a necessidade de continuidade na implementação de medidas que aprimorem a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assegurando à população de Rio Verde serviços confiáveis e de qualidade.

7. CONCLUSÃO

Com base no estudo apresentado neste relatório e na análise das atividades das prestadoras BRK Ambiental e Saneamento de Goiás S/A (Saneago), evidencia-se a necessidade de planejamento e execução de ações específicas para suprir os atendimentos e solucionar os problemas recorrentes nos bairros de Rio Verde, com ênfase nas Zonas Leste e Central, que mantiveram as dificuldades do ano anterior. Essas áreas concentraram maior incidência de reclamações, especialmente relacionadas a vazamentos de água, falta de abastecimento e extravasamentos de esgoto.

Torna-se essencial que as prestadoras implementem medidas direcionadas para corrigir essas falhas persistentes, visto que a repetição dos problemas demonstra insuficiência das ações adotadas. A atenção dedicada a essas localidades poderá não apenas elevar a qualidade de vida dos moradores, mas também fortalecer a satisfação e a confiança da população nos serviços prestados.

Rio Verde, 26 de Agosto de 2025.

JOSÉ RUBENS ROQUE DE SOUZA

Ouvidor da Agência de Regulação dos
Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE
Matrícula: 3006865

BRUNO BOTELHO SALEH

Presidente da Agência de Regulação dos
Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE
Decreto nº 40/2025

Anexo I: Detalhamento dos tipos de Atendimentos.

Hidrômetro: Lacrar Hidrômetro no Cavalete e Instalação de Hidrômetro;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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