

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO MUNICÍPIO DE SÃO SIMÃO E NO DISTRITO ITAGUAÇU – 2023.

Prestadora de Serviços: SÃO SIMÃO SANEAMENTO AMBIENTAL
Ano de referência: 2023.

OUTUBRO, 2024

1. INTRODUÇÃO

Cumprindo o que dispõe a Lei nº 130/2019, que criou a AMAE para realizar a regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, considerando a competência de regular, controlar e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Rio Verde e nos municípios conveniados, bem como as determinações do Convênio de Cooperação Nº 20/2021 firmado entre a AMAE e o município de São Simão e do Contrato nº036/2022, o presente documento tem o objetivo de apresentar o detalhamento dos atendimentos realizados pela prestadora de serviços São Simão Saneamento Ambiental SA no ano de 2023.

Visando analisar os dados e discutir medidas que podem ser implementadas para oferecer uma melhor qualidade ao serviço prestado no município de São Simão e no distrito de Itaguaçu, que segundo último Censo do IBGE (2022), constitui cerca de 17.020 habitantes. Com os dados, a Ouvidoria da AMAE irá criar um panorama da prestação dos serviços, identificar as regiões com maior número de reclamações relacionadas aos serviços prestados e propor soluções para os vícios identificados.

Em atendimento ao artigo 9º da Resolução Normativa AMAE nº 10/2021 e ao Ofício AMAE nº02/2024, a concessionária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de São Simão, SÃO SIMÃO SANEAMENTO AMBIENTAL SA, encaminhou a esta agência através do Ofício nº 044/2024 (SSSA/RECON), os dados relativos aos registros de 2023 dos atendimentos aos usuários realizados pelo *Call Center* (0800 400 0001), postos de atendimentos presenciais (SEDE) e ouvidoria.

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 relacionados a problemas 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/evento, 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. A descrição completa pode ser consultada no anexo I do presente relatório:

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

- A categoria de atendimento “*Serviços de Água*” engloba os serviços: Vistoria de Água; Fornecimento de Água; Levantar Padrão; Rebaixar Rede/Ramal de Água; 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 “*Serviço de Esgoto*” engloba os serviços: Vistoria 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; Reclamação de Mau Cheiro – ETE.

- A categoria de atendimento “*Outros*” engloba os serviços: Suspeita de Fraude; Prazos; Comunicados; Suporte ao Atendente; Programas de Descontos; 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.

Destacamos que na categoria “*Vazamento de Água*”, foi incluído os dados das solicitações “**processo – vazamento**”, “**vazamento (rua/rede)**”, “**conserto de cavalete**”, “**reclamações diversas voltadas a vazamento de água**”; na categoria “*Extravasamento de Esgoto*”, foi incluído os dados “**Entupimento de Esgoto**” e “**Vazamento Esgoto**”. Na categoria “*Falta de Água*”, a prestadora de serviços São Simão Saneamento Ambiental informou a Ouvidoria da AMAE que nesta categoria consta tanto solicitações de “**falta de água**” quanto “**solicitações de caminhão pipa**”, contudo a prestadora não detalhou estes serviços e por este motivo todos os atendimentos com caminhão pipa são contabilizados como falta de água.

A Tabela 1 demonstra o resumo dos atendimentos em todos os bairros do município de São Simão apresentados pela prestadora, com os atendimentos divididos por tipologia

TIPO DE ATENDIMENTO – 2023	TOTAL
Alteração Cadastral	2.701
Falta de Água	833
Corte de água	35
Emissão de 2ª Via	6.948
Solicitação de Informações	4.293
Ligação de Água	136
Ligação de Esgoto	45
Serviços Gerais	680
Vazamento de Água	998
Vazamento Esgoto	278
Serviços de Água	1.086
Serviços de Esgoto	134
Outros	937
TOTAL	19.104

Tabela 1: Total de Atendimentos de São Simão em 2023.

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

TOTAL DE ATENDIMENTOS - 2023

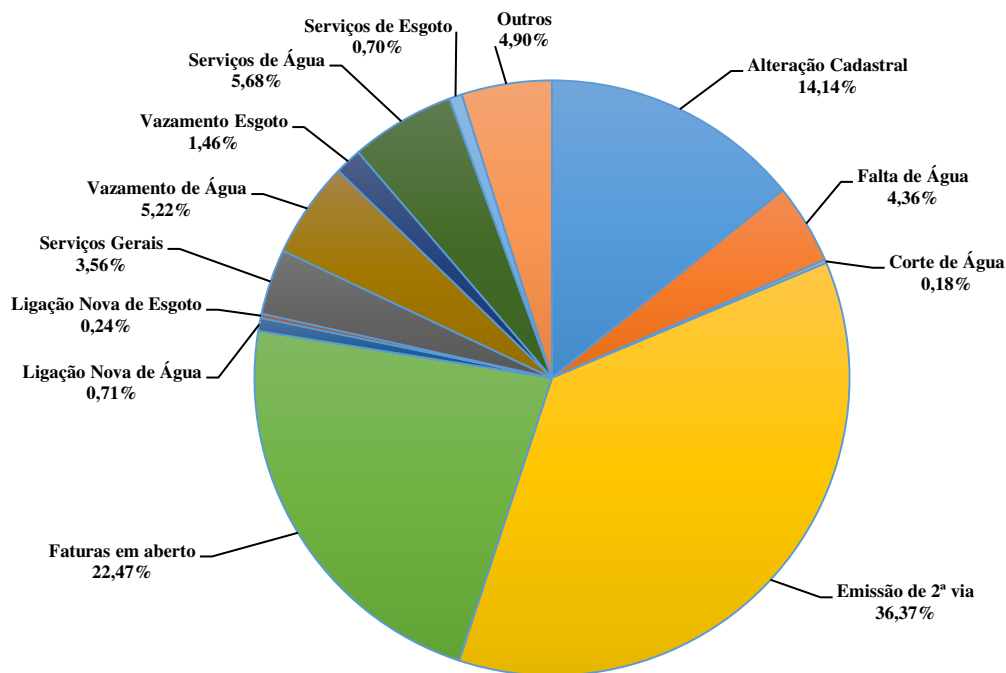


Figura 1: Número Total do Relatório de Atendimento de São Simão - 2023.

A São Simão Saneamento Ambiental realizou 19.104 atendimentos em 2023, como se observa na Tabela 1, a solicitação de Emissão de 2º via correspondeu a 36,37% dos atendimentos realizados, a Solicitação de Informações correspondeu a 22,47% dos atendimentos do ano de 2023, Alteração Cadastral possuiu 14,14% e Serviços de Água possuiu 5,68% dos atendimentos. O número de atendimentos que podem ser indicados como problemas na prestação dos serviços foram: Vazamentos de Água: 5,22%; Falta de Água: 4,36%; e Extravasamento de Esgoto: 1,46%, correspondendo a 11,03% do total de atendimentos realizados pela prestadora no ano de 2023.

3. REGISTROS DOS ATENDIMENTOS POR BAIRRO EM SÃO SIMÃO.

Para especialização e análise dos dados, devido ao número de bairros existentes, optou-se pela divulgação dos bairros com mais de 50 atendimentos realizados pela prestadora. Destacamos abaixo, os bairros com as solicitações de serviços relacionadas a prestação dos serviços.

Segue a tabela 2:

• BAIRROS DE SÃO SIMÃO:

TIPO DE ATENDIMENTO 2023	Conjunto Popular	Vila Bela	Centro	Jardim Liberdade I e II	CEMIG	TOTAL (Categoria)
Alteração Cadastral	621	599	338	311	120	1.989
Falta de Água	131	324	82	52	28	617
Corte a Pedido	12	7	4	0	6	29
Emissão de 2ª via	1.747	1.363	1.027	747	428	5.312
Solicitação de Informações	1.138	908	653	420	190	3.309
Ligação Nova de Água	45	18	17	6	15	101
Ligação Nova de Esgoto	14	9	3	1	5	32
Serviços Gerais	161	135	93	90	37	516
Vazamento de Água	275	173	164	165	30	807
Vazamento Esgoto	51	57	30	15	37	190
Serviços de Água	342	210	181	110	60	903
Serviços de Esgoto	25	23	2	7	8	65
Outros	269	171	150	71	64	725
TOTAL	4.831	3.997	2.744	1.995	1.028	14.595

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

TIPO DE ATENDIMENTO 2023	Vila Aeroporto	Res. Cidade Jardim	St. Colombo	Conj. Mutirão I e II	St. Nova Era	TOTAL (Categoria)
Alteração Cadastral	125	137	108	95	94	559
Falta de Água	88	15	6	10	22	141
Corte a Pedido	1	1	1	1	0	4
Emissão de 2ª via	308	381	211	173	130	1.203
Solicitação de Informações	215	163	134	136	94	742
Ligação Nova de Água	6	1	2	5	6	20
Ligação Nova de Esgoto	1	0	0	1	4	6
Serviços Gerais	38	19	32	20	19	128
Vazamento de Água	25	29	29	41	19	143
Vazamento Esgoto	10	43	17	9	1	80
Serviços de Água	37	16	18	32	24	127
Serviços de Esgoto	6	3	17	0	14	40
Outros	22	29	36	26	23	136
TOTAL	882	837	611	549	450	3.329

Tabela 2: Registros de Atendimentos nos bairros – parte 2.

TIPO DE ATENDIMENTO 2023	Sol Nascente	Comercial Sul	Res. Recanto da Mata	DIMPES	TOTAL (Categoria)
Alteração Cadastral	43	66	15	12	136
Falta de Água	6	28	1	3	38
Corte a Pedido	0	2	0	0	2
Emissão de 2ª via	170	131	33	35	369
Solicitação de Informações	92	69	27	21	209
Ligação Nova de Água	2	1	7	0	10
Ligação Nova de Esgoto	0	0	5	0	5
Serviços Gerais	18	12	4	2	36
Vazamento de Água	27	8	2	2	39
Vazamento Esgoto	4	2	0	2	8
Serviços de Água	19	18	7	3	47
Serviços de Esgoto	2	13	4	7	26
Outros	26	22	2	10	60
TOTAL	409	372	107	97	985

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

TIPO DE ATENDIMENTO 2023	Centro Com. Ind. José A. Nogueira	Res. Viverde I e II	Jardim Lago Azul	TOTAL (Categoria)
Alteração Cadastral	5	10	2	17
Falta de Água	11	25	1	37
Corte a Pedido	0	0	0	0
Emissão de 2ª via	24	19	21	64
Solicitação de Informações	15	8	10	33
Ligação Nova de Água	0	2	3	5
Ligação Nova de Esgoto	0	2	0	2
Serviços Gerais	0	0	0	0
Vazamento de Água	1	4	4	9
Vazamento Esgoto	0	0	0	0
Serviços de Água	6	0	3	9
Serviços de Esgoto	0	1	2	3
Outros	5	4	7	16
TOTAL	67	75	53	195

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

Sobre os atendimentos voltados a falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto, houveram 2.109 reclamações. Observando os bairros que mais solicitaram manutenções voltados aos assuntos acima relacionados, como os bairros Conjunto Popular, Vila Bela, Centro e Jardim Liberdade I e II, tiveram 1.509 reclamações, representado 72% do total de reclamações do município.

4. DADOS DE ITAGUAÇU.

4.1. Itaguaçu

A SÃO SIMÃO SANEAMENTO AMBIENTAL, em resposta ao Ofício AMAE nº02/2024, apresentou os registros de atendimento realizados pela prestadora no ano de 2023 no distrito de Itaguaçu, e a Tabela 8 demonstra o resumo dos atendimentos em todo o distrito com os atendimentos divididos por tipologia:

TIPO DE ATENDIMENTO 2023 (ITAGUAÇU)	TOTAL (CATEGORIAS)
Alteração Cadastral	208
Falta de Água	37
Corte a Pedido	1
Emissão de 2ª via	436
Solicitação de Informações	249
Ligação Nova de Água	16
Serviços Gerais	84
Vazamento de Água	43
Vazamento Esgoto	10
Serviços de Água	73
Serviços de Esgoto	12
Outros	58
TOTAL	1227

Tabela 7: Total de Atendimentos relatados em 2023 de ITAGUAÇU.

Salienta-se que neste distrito a categoria de atendimento “*Serviços de Esgoto*” e “*Extravasamento de Esgoto*” são serviços prestados para limpeza de fossa séptica e limpeza de passeio/rua, pois até o atual momento o distrito de Itaguaçu não possui sistema de esgotamento sanitário e nem estação de tratamento de esgoto – ETE.

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

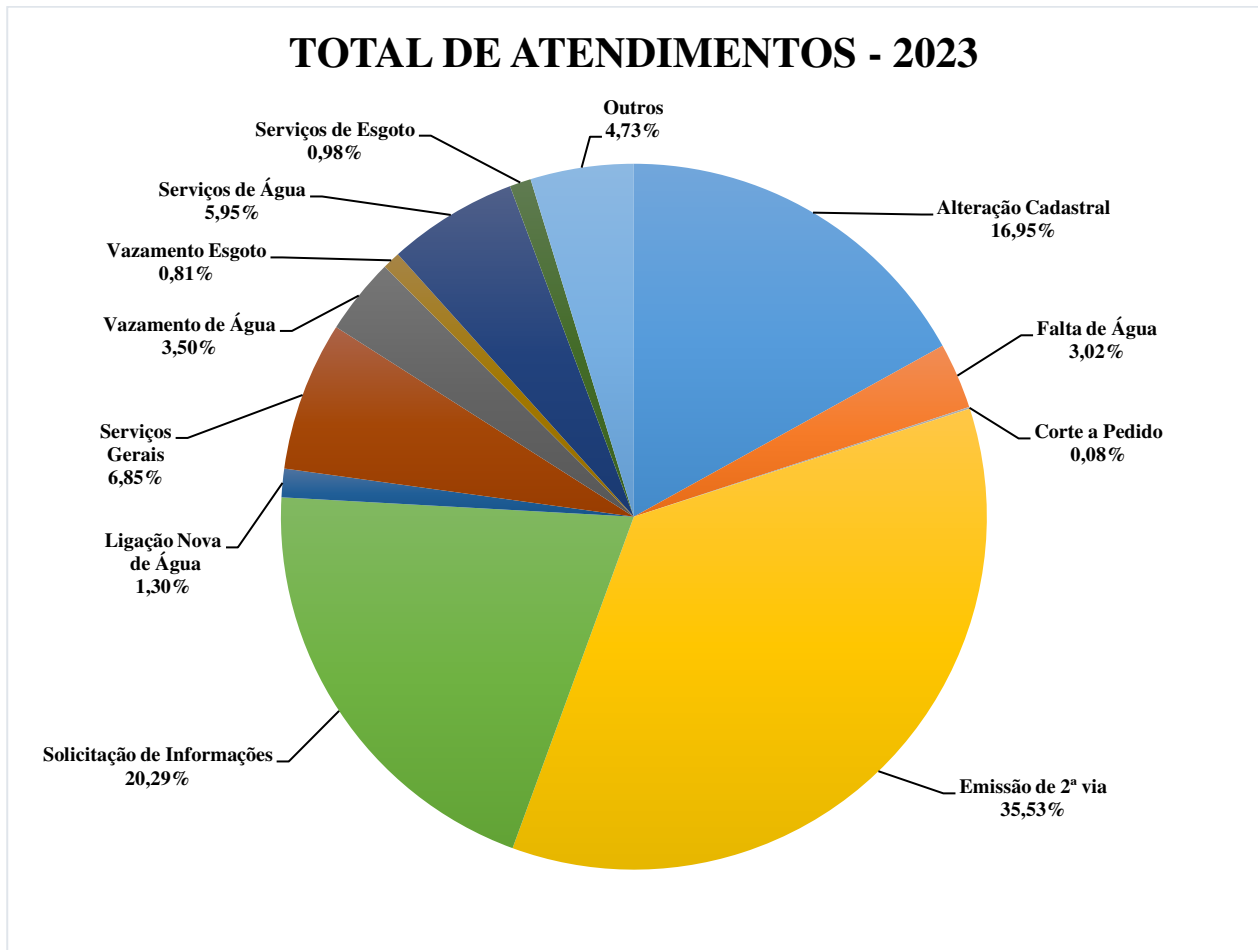


Figura 6: Registro total dos atendimentos em Itaguaçu - 2023.

Em relação aos atendimentos voltados a falta de água, vazamento de água e solicitações sobre esgotamento sanitário, houve cerca de 90 reclamações, o que nos informa que cerca de 7,33% do total de atendimentos de Itaguaçu foram reclamações.

5. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

Os dados aqui apresentados mostram a situação dos atendimentos realizados pela prestadora São Simão Saneamento Ambiental no município de São Simão, 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 Vila Bela e Conjunto Popular, sendo necessário a adoção pela prestadora de medidas para mitigar a as reclamações 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 também foram observados nos bairros Conjunto Popular, Vila Bela e Centro, 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.

Nesse caso fica evidenciado que provavelmente problemas relacionados ao estado de conservação das redes de água ou outras características da instalação das redes e do solo local tem gerado problemas recorrentes de vazamento e falta de água para a população local, assim, é necessário que a empresa realize o diagnóstico local e a apresentação de uma solução para cessar os problemas de vazamento e desabastecimento da população.

Com relação ao esgotamento sanitário, 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 de afastamento e tratamento para destinação final ambientalmente adequada, etapas previstas na tarifa e que não são realizadas pela prestadora, assim, os dados indicam que os mesmos bairros citados a cima, os bairros Vila Bela e Conjunto Popular 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 o melhor desempenho do sistema de esgotamento.

A prestadora de serviços São Simão Saneamento Ambiental necessita realizar estudos sobre


os serviços prestados a cidade e ao distrito citado neste relatório, e implantar melhorias nos bairros mais afetados por reclamações de falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto, como conserto rápido e atenção para uma prevenção eficiente e duradoura, onde possam diminuir o percentual dos problemas no município de São Simão e no distrito de Itaguaçu.

5. CONCLUSÃO

Com base no estudo apresentado neste relatório e na discussão dos dados sobre as atividades da Prestadora de Serviços São Simão Saneamento Ambiental, fica claro que a empresa precisa direcionar sua atenção para os atendimentos e problemas que ocorrem nos bairros de São Simão, com ênfase especial no setor do bairro Vila Bela e Conjunto Popular. Estas 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. A atenção e a dedicação a essas áreas problemáticas podem não apenas melhorar a qualidade de vida dos moradores, mas também aumentar a reputação e a confiança da própria prestadora de serviços.

Rio Verde, 17 de outubro de 2024.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
 JOSE RUBENS ROQUE DE SOUZA
Data: 17/10/2024 14:45:58-0300
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

Anexo I: Detalhamento dos tipos de Atendimentos.

Alteração Cadastral: É a atualização dos dados do usuário ou do imóvel junto à prestadora de serviços de saneamento, como mudança de titularidade, endereço de correspondência ou informações de contato.

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;

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;

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;

Serviços Gerais: No saneamento básico, incluem atividades como tratamento e distribuição de água potável, coleta, afastamento e tratamento de esgoto, manutenção de redes de abastecimento e esgotamento, gestão de resíduos sólidos, e afins.

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;

Solicitação de Informações: Averiguação do município com a prestadora para averiguar se há ou havia débitos que ainda não foram quitados pelo usuário, podendo estar dentro ou fora do prazo de vencimento.

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

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.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 44DA-115A-742F-17E8

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 10:16:25 (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 10:47:07 (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/44DA-115A-742F-17E8>