

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE - 2022

Prestadores de Serviços: Saneamento de Goiás – S.A. – SANEAGO; BRK Ambiental Goiás SA
Ano de referência: 2022.

1. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao artigo 9º da Resolução Normativa AMAE nº 10/2021 e ao Ofício AMAE nº 024/2023, a concessionária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Rio Verde, SANEAMENTO DE GOIÁS S.A. – SANEAGO, encaminhou a esta agência através do Ofício nº 2041/2023 (DIPRO/DICOM/DIFIR/DIEXP/DIPRE), os dados relativos aos registros de 2022 dos atendimentos aos usuários realizados pelo *Call Center* (0800-645-0115), postos de atendimentos presenciais (Vapt-Vupt) e ouvidoria.

Cumprindo as atribuições dadas pela Lei nº 130/2019, que criou a AMAE para realizar a regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, realizamos neste documento a apresentação dos dados do município de Rio Verde e dos distritos de Ouroana e Riverlândia com o objetivo de analisar e discutir os dados apresentados para criar um panorama da prestação dos serviços e identificar as regiões com maior número de reclamações relacionadas aos serviços prestados.

Salienta-se que em virtude de o município ter aproximadamente 180 bairros, para uma melhor análise dos dados, nem todos os bairros e condomínios do município de Rio Verde estão destacados no presente documento, sendo assim, não consta no descritivo deste relatório os bairros com menos de 400 atendimentos no ano citado.

Cabe destacar que, os atendimentos não se referem necessariamente a reclamações e/ou problemas da prestação dos serviços, sendo muito deles decorrentes da natural relação entre a prestadora e a população usuária dos serviços prestados. E ainda que, o presente documento tem como foco destacar os bairros com mais reclamações resultantes de problemas relacionados à vazamentos de água, falta de água, extravasamentos e outros problemas relacionados ao esgotamento sanitário.

Para melhor compreensão dos serviços/atividades que os tipos de atendimentos abaixo 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 e Irregularidade no fornecimento e na qualidade de Água.

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

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

TIPO DE ATENDIMENTO - 2022	TOTAL
Cadastro	7.091
Informação de Valores	27.088
Pagamentos Efetuados	5.380
Parcelamentos / Financiamentos	2.534
Emissão de 2º Via	17.146
Refaturamento	3.547
Anormalidade de Consumo	7.084
Ligação de água	10.736
Ligação de Esgoto	3.503
Religação de água	95.021
Corte de Água	708
Falta de Água	19.976
Titularidade	11.669
Vazamento de água	8.875
Extravasamento de esgoto	5.034
Serviços de água	8.421
Serviços de Esgoto	986
Hidrômetro	269
Outros	3.741
TOTAL	238.449

Tabela 1: Total de Atendimentos de Rio Verde em 2022.

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

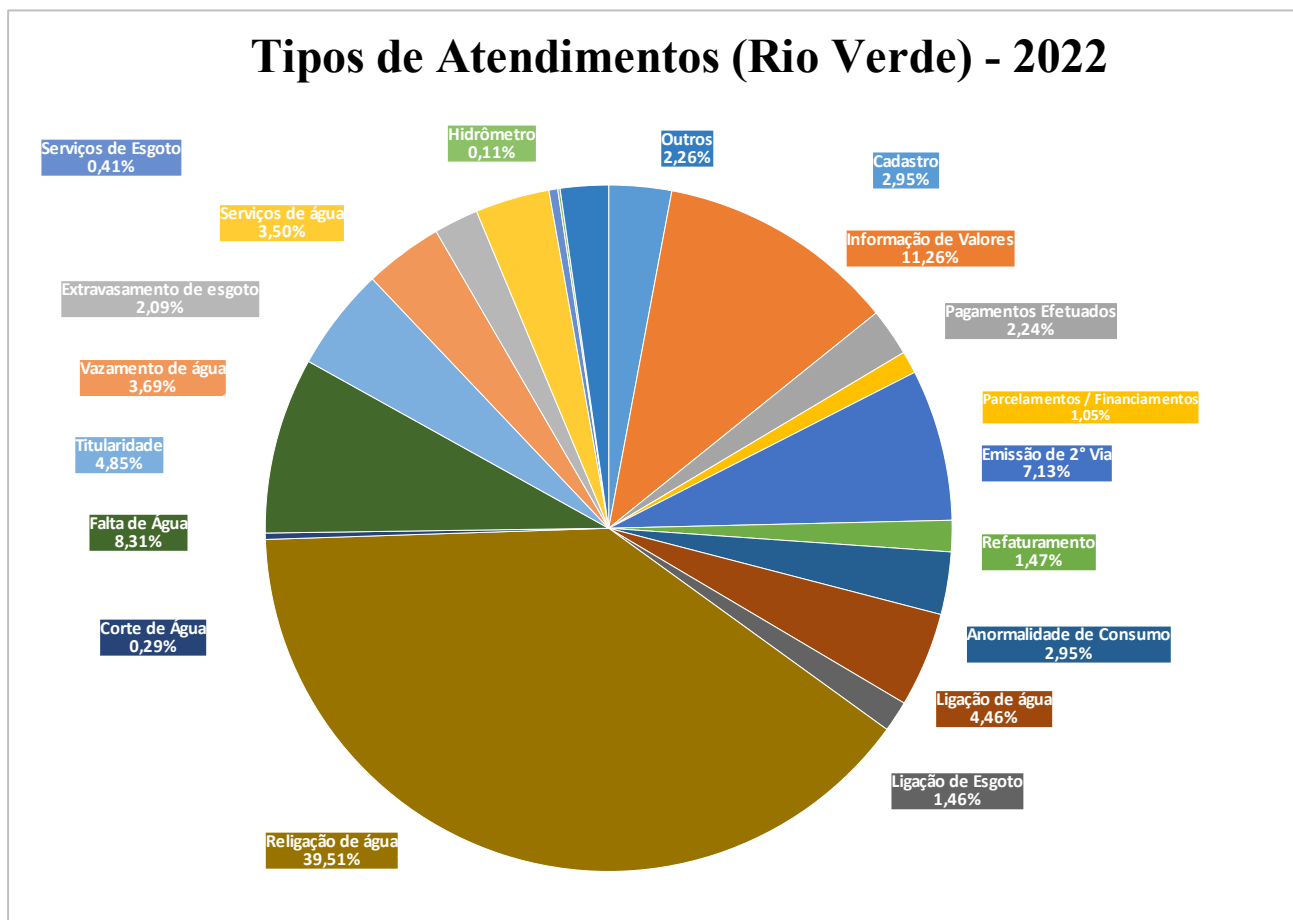


Figura 1: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Rio Verde 2022.

Como se observa na figura 1, a solicitação de religação de água correspondeu a 39,51% dos atendimentos realizados, a solicitação de informação de valores correspondeu a 11,26% dos atendimentos do ano de 2022, emissão de segunda via possuiu 7,13% e titularidade possuiu 4,85% dos atendimentos. O número de atendimentos que podem ser indicados como problemas na prestação dos serviços (vazamentos de água, falta de água e extravasamento de esgoto), correspondeu a 14,09% do total de atendimentos realizados pelas prestadoras.

2. REGISTROS DE ATENDIMENTO POR ZONAS DO MUNICÍPIO:

Para espacialização e análise dos dados, devido ao grande número de bairros optou-se pela divisão do município em zonas de acordo com o Plano Diretor de Rio Verde - Goiás, sendo: Zona Norte, Sul, Oeste, Leste, Central, Sudoeste e Noroeste. Destacamos abaixo, dentro desses

zoneamentos, os bairros com mais reclamações relacionadas a problemas na prestação dos serviços como vazamentos de água, falta de água e extravasamento de esgoto.

• **ZONA OESTE:**

Categoria Bairros	Morada do Sol	Jardim Presidente	Laranjeiras	Setor Universitário	Interlagos	Total por Categoria
Cadastro	223	207	155	93	130	808
Informação de Valores	955	541	460	328	204	2488
Pagamentos Efetuados	206	134	103	83	86	612
Parcelamento/ Financiamento	80	31	23	16	22	172
Emissão de 2º via	562	346	259	170	151	1488
Refaturamento	81	55	40	18	44	238
Anormalidade de Consumo	252	129	91	71	82	625
Ligação de água	214	245	257	123	195	1034
Ligação de Esgoto	74	91	108	60	135	468
Religação de Água	2708	1590	1686	1088	831	7903
Corte de Água	28	13	10	4	6	61
Falta de Água	1362	316	390	631	232	2931
Titularidade	385	252	373	200	251	1461
Vazamento de Água	360	239	130	49	48	826
Extravasamento de Esgoto	211	119	63	25	44	462
Serviços de Água	281	237	104	57	30	709
Serviços de Esgoto	37	17	10	24	7	95
Hidrômetro	15	1	5	9	5	35
Outros	139	81	110	136	107	573
TOTAL/BAIRRO	8173	4644	4377	3185	2610	22989

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

Categoria Bairros	Lourdes	Vila Verde	Água Santa	Vitória Régia	Bairro Odília	Total por Categoria
Cadastro	47	52	16	34	6	155
Informação de Valores	119	102	68	70	29	388
Pagamentos Efetuados	30	20	21	20	12	103
Parcelamento/ Financiamento	3	10	4	7	1	25

<i>Emissão de 2° via</i>	95	86	49	50	26	306
<i>Refaturamento</i>	17	24	18	29	17	105
<i>Anormalidade de Consumo</i>	24	26	31	55	29	165
<i>Ligação de água</i>	100	15	63	16	6	200
<i>Ligação de Esgoto</i>	57	10	9	1	6	83
<i>Religação de Água</i>	447	363	327	276	143	1556
<i>Corte de Água</i>	4	4	1	2	1	12
<i>Falta de Água</i>	73	120	44	56	15	308
<i>Titularidade</i>	110	60	44	41	12	267
<i>Vazamento de Água</i>	52	52	13	25	34	176
<i>Extravasamento de Esgoto</i>	12	4	1	23	36	76
<i>Serviços de Água</i>	34	44	11	6	23	118
<i>Serviços de Esgoto</i>	9	0	0	12	5	26
<i>Hidrômetro</i>	0	0	0	0	2	2
<i>Outros</i>	32	22	32	10	8	104
<i>TOTAL (bairros)</i>	1265	1014	752	733	411	4175

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

Conforme a tabela acima, a população dos bairros da zona oeste demandou a realização de 27.164 atendimentos por parte das prestadoras, e os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Oeste foram: Morada do Sol, Jardim Presidente, Laranjeiras, Setor Universitário e Interlagos. Em análise especificamente dos problemas na prestação dos serviços 11,92% das reclamações foram por falta de água; 3,69% sobre vazamento de água, e 1,98% sobre extravasamento de esgoto. Na figura 2 indicamos a porcentagem os tipos atendimentos em relação ao total de atendimentos do ano de 2022.

Atendimentos nos bairros da Zona Oeste - 2022

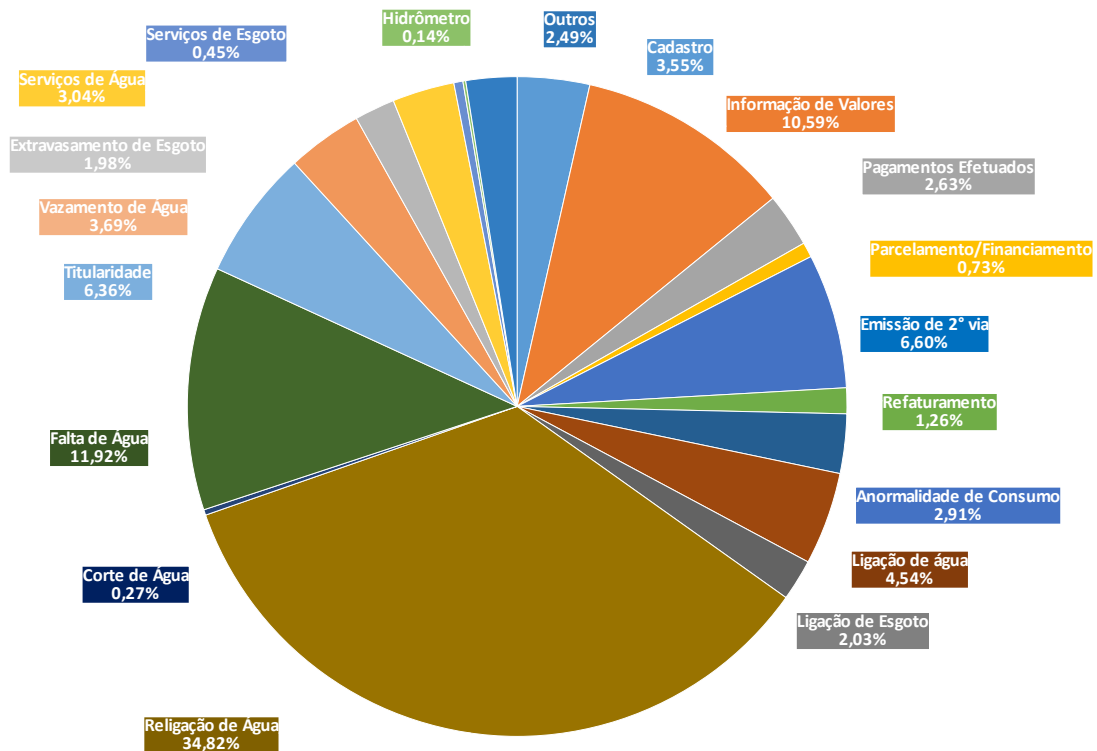


Figura 2: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Oeste 2022.

• ZONA NOROESTE:

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Canaã</i>	<i>Solar dos Ataídes</i>	<i>Santa Luzia</i>	<i>Mondal e</i>	<i>Vila Menezes</i>	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro		125	205	42	47	67	486
Informação de Valores		503	448	170	122	192	1435
Pagamentos Efetuados		97	113	23	29	36	298
Parcelamento/Financiamento		38	27	13	18	20	116
Emissão de 2º via		377	356	108	105	123	1069
Refaturamento		140	49	17	26	68	300
Anormalidade de Consumo		110	84	41	19	56	310
Ligação de água		360	472	34	50	40	956
Ligação de Esgoto		118	174	4	18	9	323
Religação de Água		1834	1429	633	561	636	5093
Corte de Água		14	11	10	7	3	45
Falta de Água		338	334	128	140	98	1038

Titularidade	347	471	68	114	58	1058
Vazamento de Água	114	57	79	54	120	424
Extravasamento de Esgoto	81	105	36	37	29	288
Serviços de Água	115	53	53	73	103	397
Serviços de Esgoto	3	7	0	4	3	17
Hidrômetro	4	3	4	2	1	14
Outros	167	232	16	45	25	485
TOTAL(bairros)	4885	4630	1479	1471	1687	14152

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

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Serpró</i>	<i>Betel</i>	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro		69	21	90
Informação de Valores		166	87	253
Pagamentos Efetuados		18	24	42
Parcelamento/Financiamento		38	7	45
Emissão de 2º via		106	73	179
Refaturamento		18	8	26
Anormalidade de Consumo		42	30	72
Ligação de água		62	30	92
Ligação de Esgoto		13	10	23
Religação de Água		483	361	844
Corte de Água		2	4	6
Falta de Água		174	112	286
Titularidade		67	32	99
Vazamento de Água		47	71	118
Extravasamento de Esgoto		50	21	71
Serviços de Água		68	70	138
Serviços de Esgoto		6	2	8
Hidrômetro		3	4	7
Outros		34	22	56
TOTAL(bairros)		1466	989	2455

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

Conforme a tabela acima, a população dos bairros da zona oeste demandou a realização de 16.607 atendimentos por parte das prestadoras, e os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Noroeste foram: Canaã, Solar dos Ataídes, Bairro Santa Luzia, Residencial Mondale, e Vila Menezes. Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços 7,92% das

reclamações foram por falta de água; 3,26% sobre vazamento de água, e 2,16% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (Figura 3) dos registros da Zona Noroeste:

Atendimentos nos bairros da Zona Noroeste - 2022

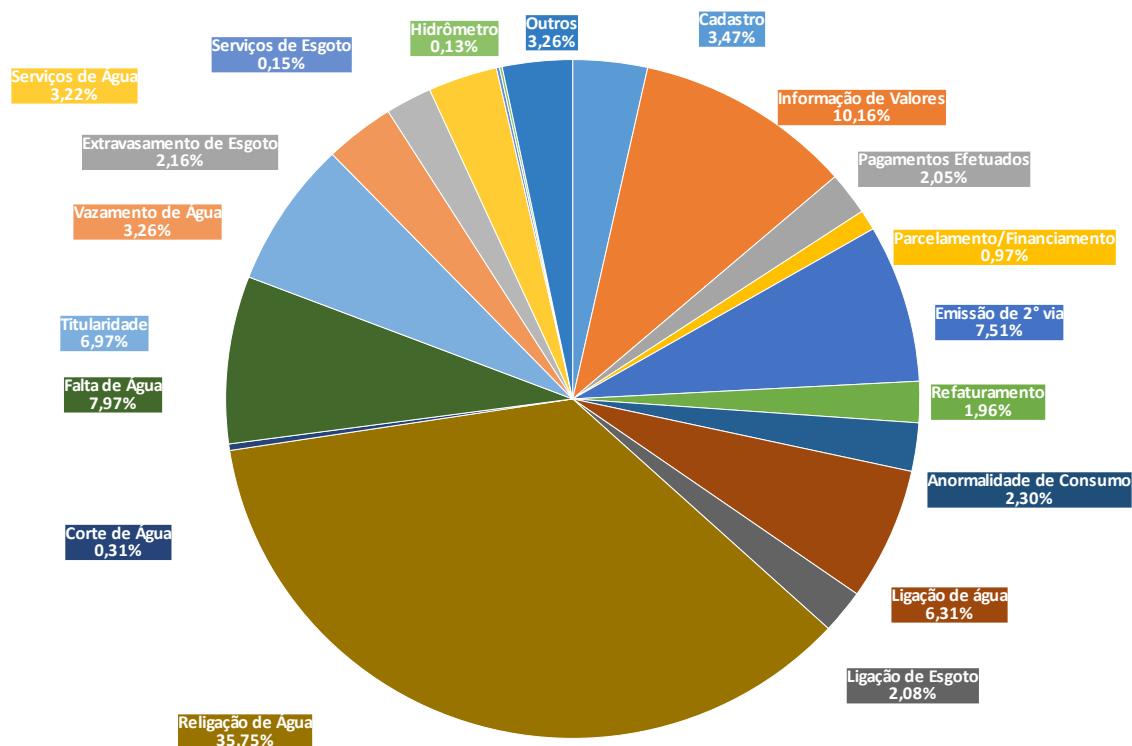


Figura 3: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Noroeste 2022.

• **ZONA SUDOESTE:**

Categoria	BAIRROS						Total por Categoria
		Promissão	Jardim Helena	Vila Mariana I e II	Santa Cruz I e II	São Tomás I e II	
Cadastro		142	110	85	73	57	467
Informação de Valores		586	373	319	274	275	1827
Pagamentos Efetuados		112	48	53	48	55	316
Parcelamento/Financiamento		75	47	36	32	14	204
Emissão de 2º via		292	216	207	134	129	978
Refaturamento		50	17	33	20	27	147
Anormalidade de Consumo		157	46	108	45	57	413
Ligação de água		109	170	58	54	16	407
Ligação de Esgoto		18	99	32	3	11	163
Religação de Água		2335	1330	1214	1078	1050	7007
Corte de Água		16	8	7	9	11	51

Falta de Água	307	270	170	292	155	1194
Titularidade	190	196	93	78	124	681
Vazamento de Água	208	49	133	145	107	642
Extravasamento de Esgoto	116	118	64	91	59	448
Serviços de Água	180	70	124	172	125	671
Serviços de Esgoto	26	8	16	9	9	68
Hidrômetro	5	4	3	1	3	16
Outros	81	62	62	32	42	279
TOTAL(bairros)	5005	3241	2817	2590	2326	15979

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

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Solar do Agreste</i>	<i>Recanto do Bosque</i>	<i>Setor dos Funcionários</i>	<i>Residencial Atalaia</i>	<i>Serra Dourada</i>	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro		65	43	31	34	41	214
Informação de Valores		165	204	241	184	154	948
Pagamentos Efetuados		51	24	26	26	23	150
Parcelamento/Financiamento		11	7	12	13	20	63
Emissão de 2º via		127	90	94	76	75	462
Refaturamento		42	11	7	4	7	71
Anormalidade de Consumo		102	37	29	11	20	199
Ligação de água		104	105	15	92	86	402
Ligação de Esgoto		64	65	8	34	27	198
Religação de Água		602	658	822	662	510	3254
Corte de Água		6	2	6	3	1	18
Falta de Água		198	112	92	135	310	847
Titularidade		146	98	32	75	71	422
Vazamento de Água		92	43	15	19	40	209
Extravasamento de Esgoto		51	8	24	49	28	160
Serviços de Água		60	28	16	21	48	173
Serviços de Esgoto		12	4	0	2	2	20
Hidrômetro		4	2	4	0	1	11
Outros		59	39	57	66	29	250
TOTAL(bairros)		1961	1580	1531	1506	1493	8071

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

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Pq. dos Buriti I e II</i>	<i>Solar Campestre</i>	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro		60	32	92

Informação de Valores	114	46	160
Pagamentos Efetuados	48	11	59
Parcelamento/Financiamento	12	6	18
Emissão de 2º via	71	41	112
Refaturamento	39	17	56
Anormalidade de Consumo	61	49	110
Ligação de água	81	5	86
Ligação de Esgoto	29	6	35
Religação de Água	392	204	596
Corte de Água	2	1	3
Falta de Água	110	32	142
Titularidade	138	22	160
Vazamento de Água	104	40	144
Extravasamento de Esgoto	44	8	52
Serviços de Água	81	55	136
Serviços de Esgoto	8	2	10
Hidrômetro	1	0	1
Outros	46	20	66
TOTAL(bairros)	1441	597	2038

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

Conforme as tabelas acima, a população dos bairros da zona sudoeste demandou a realização de 26.088 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Noroeste foram: Promissão, Jardim Helena, Vila Mariana I e II, Bairro Santa Cruz I e II, Bairro São Tomás I e II, Solar do Agreste e Recanto do Bosque. Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 8,37% das reclamações foram por falta de água; 3,81% sobre vazamento de água, e 2,53% sobre extravasamento de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 4*) dos registros da Zona Sudoeste:

Atendimentos nos bairros da Zona Sudoeste - 2022

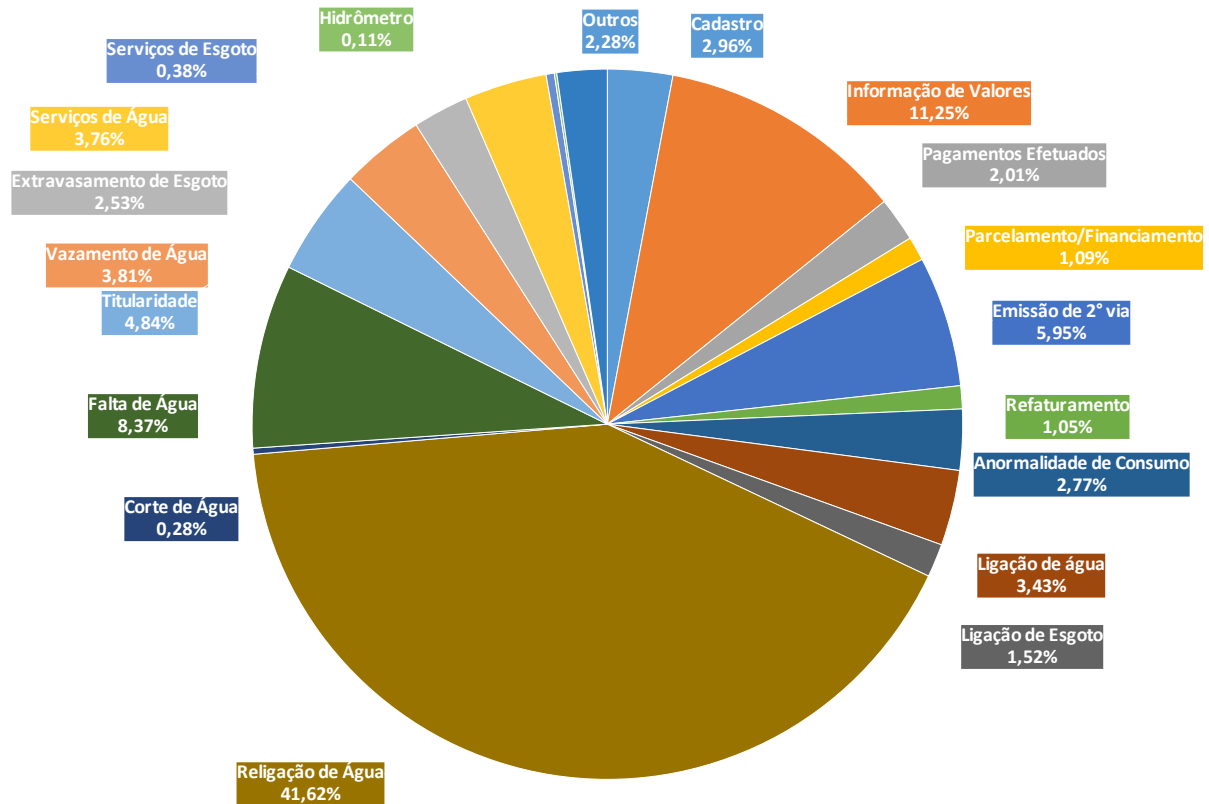


Figura 4: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sudoeste.

• ZONA SUL:

Categoria	BAIRROS	Gameleiras I e II	Vila Amália I e II	Bandeirantes	Jardim das Margaridas	Jardim Adriana	Total por Categoria
Cadastro		380	95	119	48	49	691
Informação de Valores		1516	430	367	229	211	2753
Pagamentos Efetuados		263	81	85	36	32	497
Parcelamento/Financiamento		119	55	34	36	23	267
Emissão de 2º via		894	310	293	150	132	1779
Refaturamento		136	52	44	61	23	316
Anormalidade de Consumo		268	127	83	59	54	591
Ligação de água		743	74	122	69	25	1033
Ligação de Esgoto		312	21	17	12	18	380
Religação de Água		5282	1295	1337	949	614	9477

Corte de Água	33	11	4	7	8	63
Falta de Água	1246	356	258	164	139	2163
Titularidade	732	149	146	72	59	1158
Vazamento de Água	222	186	194	115	144	861
Extravasamento de Esgoto	212	60	49	104	17	442
Serviços de Água	301	125	179	96	128	829
Serviços de Esgoto	19	17	13	12	7	68
Hidrômetro	14	1	4	1	1	21
Outros	336	47	57	25	33	498
TOTAL(bairros)	13028	3492	3405	2245	1717	23887

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

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Vila Carolina</i>	<i>Renovação</i>	<i>Mutirão</i>	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro		55	55	36	195
Informação de Valores		189	165	84	649
Pagamentos Efetuados		40	34	22	128
Parcelamento/Financiamento		8	21	12	64
Emissão de 2º via		107	121	66	426
Refaturamento		36	22	17	98
Anormalidade de Consumo		102	49	42	247
Ligação de água		10	43	19	97
Ligação de Esgoto		10	6	10	44
Religação de Água		564	562	447	2187
Corte de Água		1	5	2	16
Falta de Água		111	192	79	521
Titularidade		69	51	18	197
Vazamento de Água		113	70	40	367
Extravasamento de Esgoto		13	38	19	87
Serviços de Água		97	62	44	331
Serviços de Esgoto		15	4	7	33
Hidrômetro		4	0	0	5
Outros		30	20	16	99
TOTAL(bairros)		1574	1520	980	4074

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

Margaridas e Jardim Adriana. Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 9,07% das reclamações foram por falta de água; 3,94% sobre vazamento de água, 3,74% sobre serviços de água e 1,81% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (Figura 5) dos registros da Zona Sul:

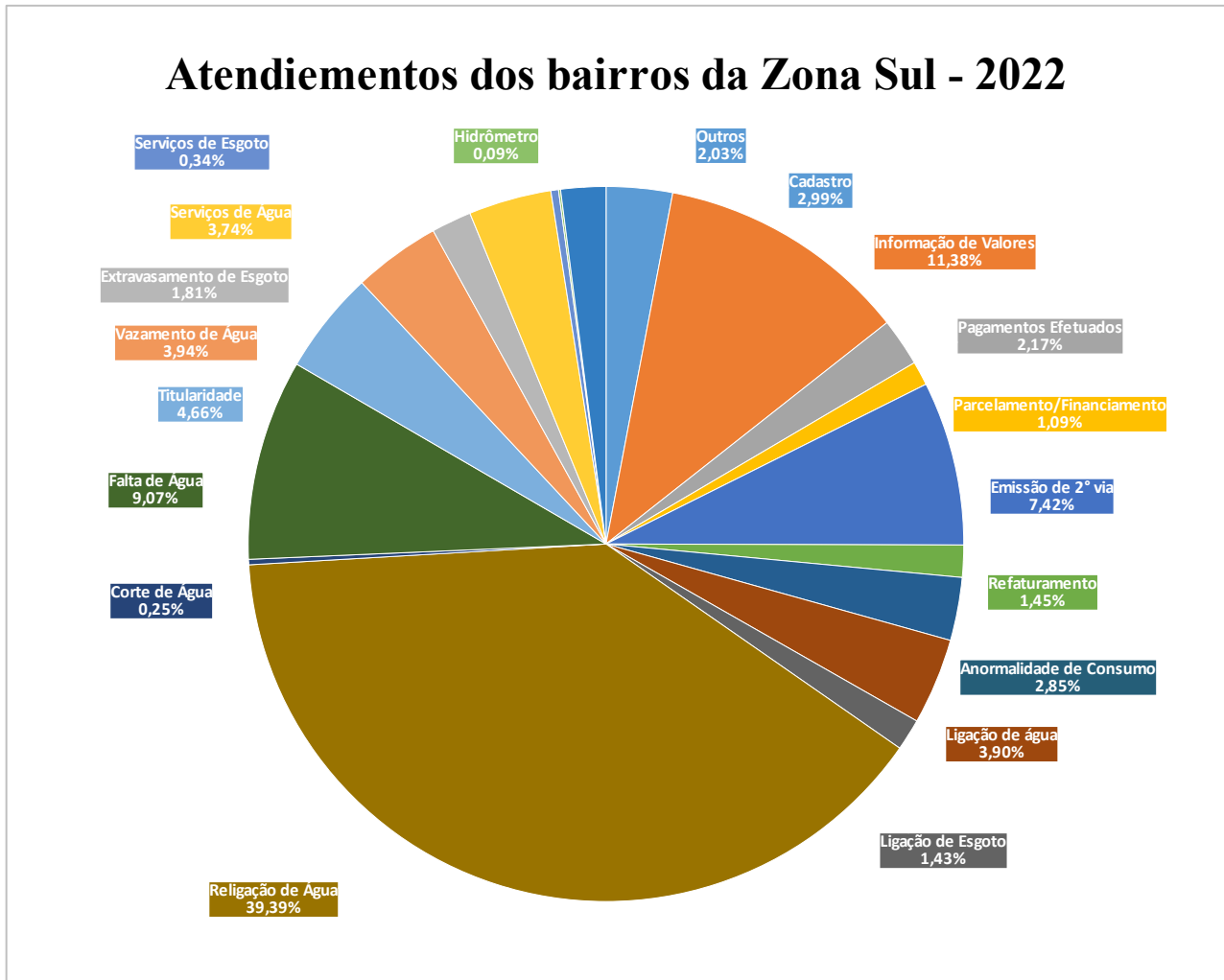


Figura 5: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Sul.

• **ZONA CENTRAL:**

<i>Categoria</i> <i>BAIRROS</i>	<i>Jardim</i> <i>América</i>	<i>Jardim</i> <i>Centro</i>	<i>Jardim</i> <i>Goiás</i>	<i>Centra</i> <i>l</i>	<i>Vila</i> <i>Borges</i>	<i>Vila</i> <i>Olinda</i>	<i>Total por</i> <i>Categori</i> <i>a</i>
Cadastro	175	215	191	159	94	66	900
Informação de Valores	811	735	668	468	555	290	3527
Pagamentos Efetuados	173	209	175	106	94	77	834
Parcelamento/ Financiamento	114	73	68	40	41	25	361
Emissão de 2º via	688	808	449	392	341	307	2985

Refaturamento	97	192	167	289	78	49	872
Anormalidade de Consumo	281	299	274	276	118	95	1343
Ligação de água	149	119	110	41	90	35	544
Ligação de Esgoto	59	13	31	24	7	6	140
Religação de Água	3320	2351	2511	1532	2013	966	12693
Corte de Água	25	22	14	10	12	7	90
Falta de Água	443	430	446	316	230	129	1994
Titularidade	252	260	273	109	107	76	1077
Vazamento de Água	419	405	276	236	162	155	1653
Extravasamento de Esgoto	87	40	84	26	50	34	321
Serviços de Água	359	354	306	233	157	140	1549
Serviços de Esgoto	26	71	52	72	14	9	244
Hidrômetro	116	20	5	2	2	3	148
Outros	143	115	99	82	54	42	535
TOTAL(bairros)	7737	6731	6199	4413	4219	2511	31810

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

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Jardim Marconal</i>	<i>Jardim Neves</i>	<i>Vila Moraes</i>	<i>Medeiros</i>	<i>Jardim Cruvinel</i>	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro		26	17	15	12	5	75
Informação de Valores		130	129	107	63	53	482
Pagamentos Efetuados		19	26	19	11	9	84
Parcelamento/Financiamento		3	10	12	5	4	34
Emissão de 2º via		96	107	101	71	47	422
Refaturamento		26	12	11	9	5	63
Anormalidade de Consumo		49	30	34	28	22	163
Ligação de água		13	18	40	8	28	107
Ligação de Esgoto		0	10	6	1	6	23
Religação de Água		414	446	331	167	190	1548
Corte de Água		4	8	2	1	1	16
Falta de Água		121	93	39	39	27	319
Titularidade		30	32	18	14	19	113
Vazamento de Água		101	62	68	65	30	326
Extravasamento de Esgoto		3	10	19	21	13	66
Serviços de Água		72	55	56	38	23	244
Serviços de Esgoto		1	2	5	2	1	11
Hidrômetro		0	0	0	0	2	2

Outros	17	14	18	15	9	73
TOTAL(bairros)	1125	1081	901	570	494	4171

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

Conforme as tabelas acima, a população dos bairros da zona central demandou a realização de 35.981 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Central foram: Jardim América, Centro, Jardim Goiás, Setor Central e Vila Borges. Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 6,46% das reclamações foram por falta de água; 5,49% sobre vazamento de água, 4,97% sobre serviços de água e 1,07% sobre extravasamentos de esgoto. Segue abaixo o gráfico (*Figura 6*) do relatório de atendimento da Zona Central:

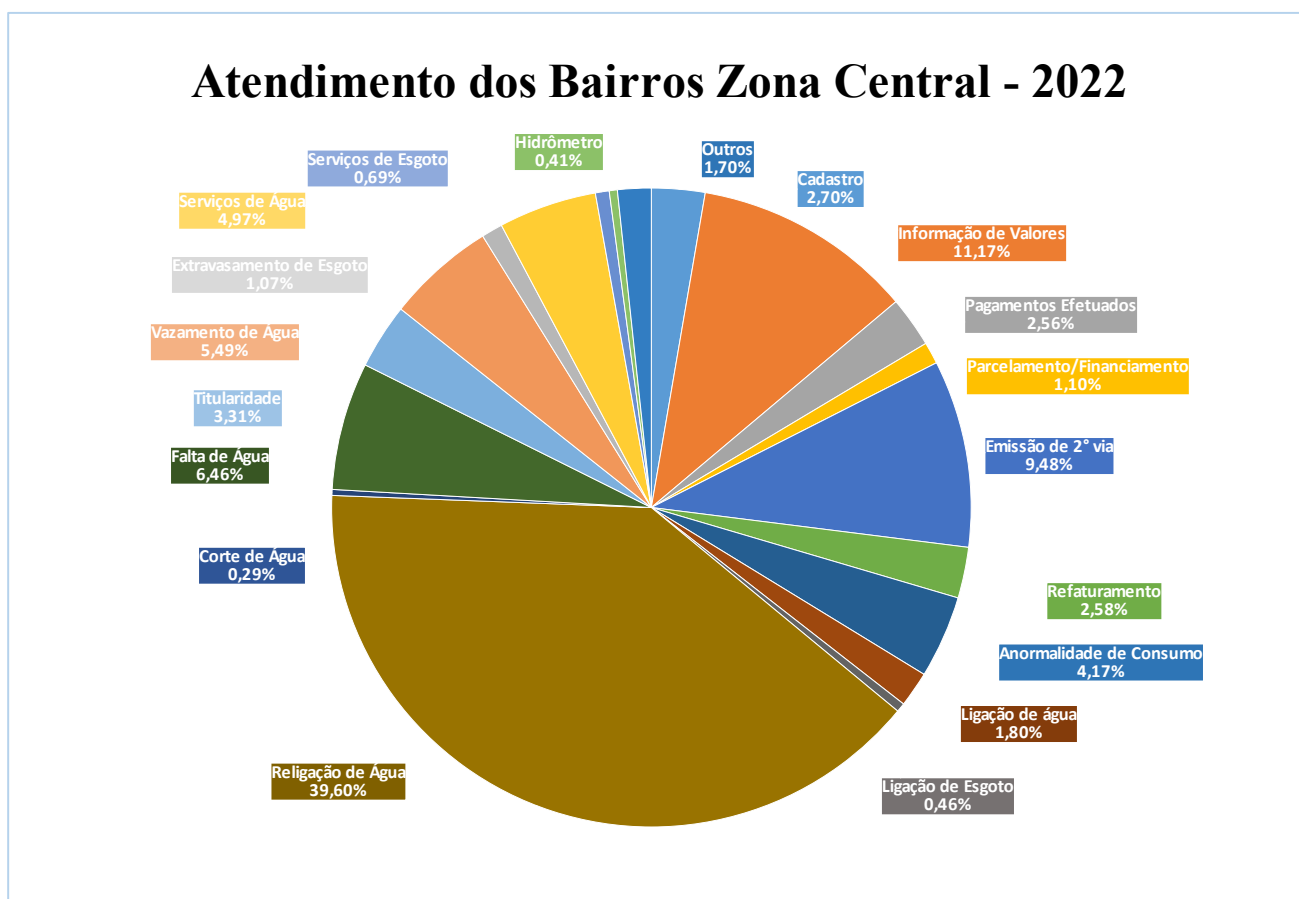


Figura 6: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Central.

• ZONA LESTE:

Categoria	BAIRROS						Total por Categoria
		Pauzane s	Martins	Venez a	Popula Maranata r		
Cadastro		201	203	144	130	200	878
Informação de Valores		1157	786	853	779	746	4321
Pagamentos Efetuados		193	136	161	113	149	752
Parcelamento/ Financiamento		78	100	38	45	72	333
Emissão de 2º via		531	511	419	421	429	2311
Refaturamento		91	91	71	55	97	405
Anormalidade de Consumo		200	210	196	154	194	954
Ligação de água		265	307	237	216	189	1214
Ligação de Esgoto		67	138	90	66	76	437
Religação de Água		3947	2870	3210	2933	2468	15428
Corte de Água		35	24	18	18	20	115
Falta de Água		646	663	756	1029	487	3581
Titularidade		343	337	278	289	214	1461
Vazamento de Água		253	258	115	109	221	956
Extravasamento de Esgoto		361	319	122	160	175	1137
Serviços de Água		276	286	112	139	247	1060
Serviços de Esgoto		37	34	13	11	41	136
Hidrômetro		4	4	5	8	11	32
Outros		148	143	161	157	97	706
TOTAL(bairros)		8833	7420	6999	6832	6133	36217

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

Categoria	BAIRROS						Total por Categoria
		Santo Agostinh o	Nilson Veloso I e II	Arco -Íris	Dona Gercin a	Vila Mari a	
Cadastro		156	207	124	70	55	612
Informação de Valores		648	665	516	357	328	2514
Pagamentos Efetuados		118	82	76	54	74	404
Parcelamento/Financiamento		54	87	47	28	39	255
Emissão de 2º via		359	320	298	201	237	1415
Refaturamento		21	47	35	38	26	167
Anormalidade de Consumo		177	118	99	93	75	562
Ligação de água		255	183	232	77	57	804
Ligação de Esgoto		67	82	96	28	19	292
Religação de Água		2397	1941	1901	1225	1043	8507

Corte de Água	14	8	13	9	9	53
Falta de Água	526	331	443	204	122	1626
Titularidade	313	242	281	109	81	1026
Vazamento de Água	191	74	129	116	112	622
Extravasamento de Esgoto	108	28	89	31	21	277
Serviços de Água	191	116	101	84	101	593
Serviços de Esgoto	11	11	10	1	22	55
Hidrômetro	6	5	6	5	0	22
Outros	128	88	130	61	32	439
TOTAL(bairros)	5740	4635	4626	2791	2453	20245

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

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Eldorado</i>	<i>São Joaquim</i>	<i>Res. Buriti</i>	<i>Total por Categoria</i>
Cadastro		34	52	19	105
Informação de Valores		211	210	73	494
Pagamentos Efetuados		34	34	13	81
Parcelamento/ Financiamento		17	22	14	53
Emissão de 2º via		169	122	28	319
Refaturamento		10	37	6	53
Anormalidade de Consumo		33	73	23	129
Ligação de água		79	65	19	163
Ligação de Esgoto		37	11	1	49
Religação de Água		824	833	365	2022
Corte de Água		8	6	0	14
Falta de Água		120	106	55	281
Titularidade		74	81	21	176
Vazamento de Água		68	83	38	189
Extravasamento de Esgoto		78	41	17	136
Serviços de Água		89	88	28	205
Serviços de Esgoto		6	6	28	40
Hidrômetro		2	5	0	7
Outros		30	40	7	77
TOTAL(bairros)		1923	1915	755	4593

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 61.055 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento

da Zona Leste foram: Setor Pauzanes, Bairro Martins, Residencial Veneza, Maranata, Bairro Popular, Santo Agostinho e Setor Nilson Veloso I e II. Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 8,96% das reclamações foram por falta de água; 2,90% sobre vazamento de água, 3,04% sobre serviços de água e 2,53% sobre extravasamentos de esgoto. Os bairros com mais ocorrências da. Segue abaixo o gráfico (Figura 7) do relatório de atendimento da Zona Leste:

Atendimento dos Bairros Zona Leste- 2022

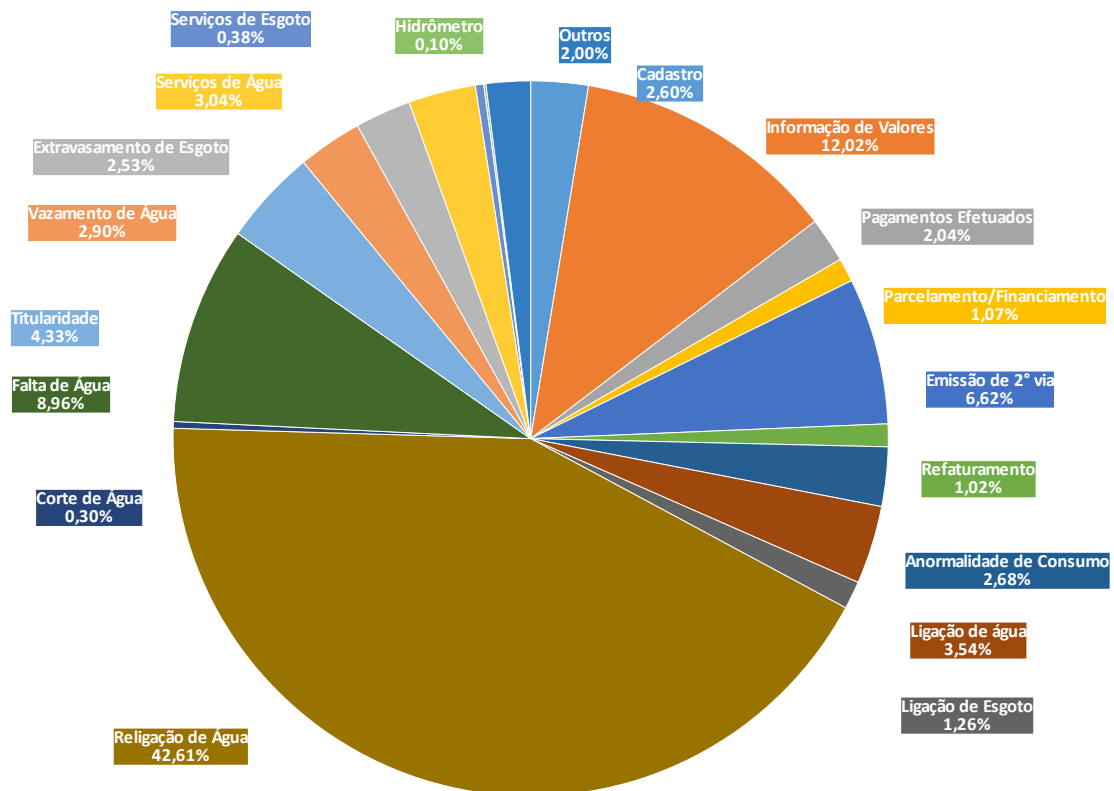


Figura 7: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Leste.

• ZONA NORTE:

Categoria	BAIRROS	Bairros					Total por Categoria
		Dom Miguel	Liberdade	Céu Azul	Monte Sião	Conj. Maurício Arantes	
Cadastro		205	100	87	104	69	565
Informação de Valores		773	536	426	287	298	2320
Pagamentos Efetuados		124	95	57	48	44	368
Parcelamento/Financiamento		109	42	78	30	44	303

Emissão de 2° via	447	293	192	129	106	1167
Refaturamento	68	28	44	17	18	175
Anormalidade de Consumo	170	60	97	61	34	422
Ligação de água	245	259	134	63	86	787
Ligação de Esgoto	50	60	17	10	29	166
Religação de Água	2619	1590	121	1133	1008	7561
Corte de Água	21	15	13	13	7	69
Falta de Água	288	255	133	172	125	973
Titularidade	277	201	103	63	105	749
Vazamento de Água	199	85	152	47	88	571
Extravasamento de Esgoto	153	41	86	36	53	369
Serviços de Água	211	74	135	61	76	557
Serviços de Esgoto	8	6	7	1	6	28
Hidrômetro	9	1	5	7	2	24
Outros	117	95	48	56	48	364
TOTAL(bairros)	6093	3836	302	2338	2246	17538

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

<i>Categoria</i> <i>BAIRROS</i>	<i>Primaver</i> <i>a</i>	<i>Valdec</i> <i>i Pires</i>	<i>Parque dos</i> <i>Girassóis</i>	<i>S.M.P.</i> <i>E</i>	<i>Total por</i> <i>Categoria</i>
Cadastro	66	39	35	26	166
Informação de Valores	161	183	140	60	544
Pagamentos Efetuados	38	20	30	20	108
Parcelamento/ Financiamento	11	16	18	11	56
Emissão de 2° via	112	88	100	43	343
Refaturamento	16	18	8	14	56
Anormalidade de Consumo	36	36	22	45	139
Ligação de água	131	39	90	12	272
Ligação de Esgoto	40	12	35	31	118
Religação de Água	634	605	450	293	1982
Corte de Água	6	6	7	0	19
Falta de Água	126	78	86	27	317
Titularidade	123	51	73	24	271
Vazamento de Água	51	50	18	16	135
Extravasamento de Esgoto	68	39	10	14	131
Serviços de Água	71	67	35	40	213
Serviços de Esgoto	8	4	2	11	25
Hidrômetro	3	0	1	4	8

Outros	41	16	35	17	109
TOTAL(bairros)	1742	1367	1195	708	5012

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 22.550 atendimentos por parte das prestadoras. Os bairros com mais solicitações de atendimento da Zona Norte foram: Dom Miguel, Bairro Liberdade, Bairro Céu Azul, Monte Sião e o Conjunto Maurício Arantes, Bairro Primavera e Valdeci Pires. Em análise, especificamente dos problemas na prestação dos serviços, 5,72% das reclamações foram por falta de água; 3,13% sobre vazamento de água, 3,41% sobre serviços de água e 2,22% sobre extravasamentos de esgoto. Os bairros com mais ocorrências da. Segue abaixo o gráfico (Figura 8) do relatório de atendimento da Zona Norte:

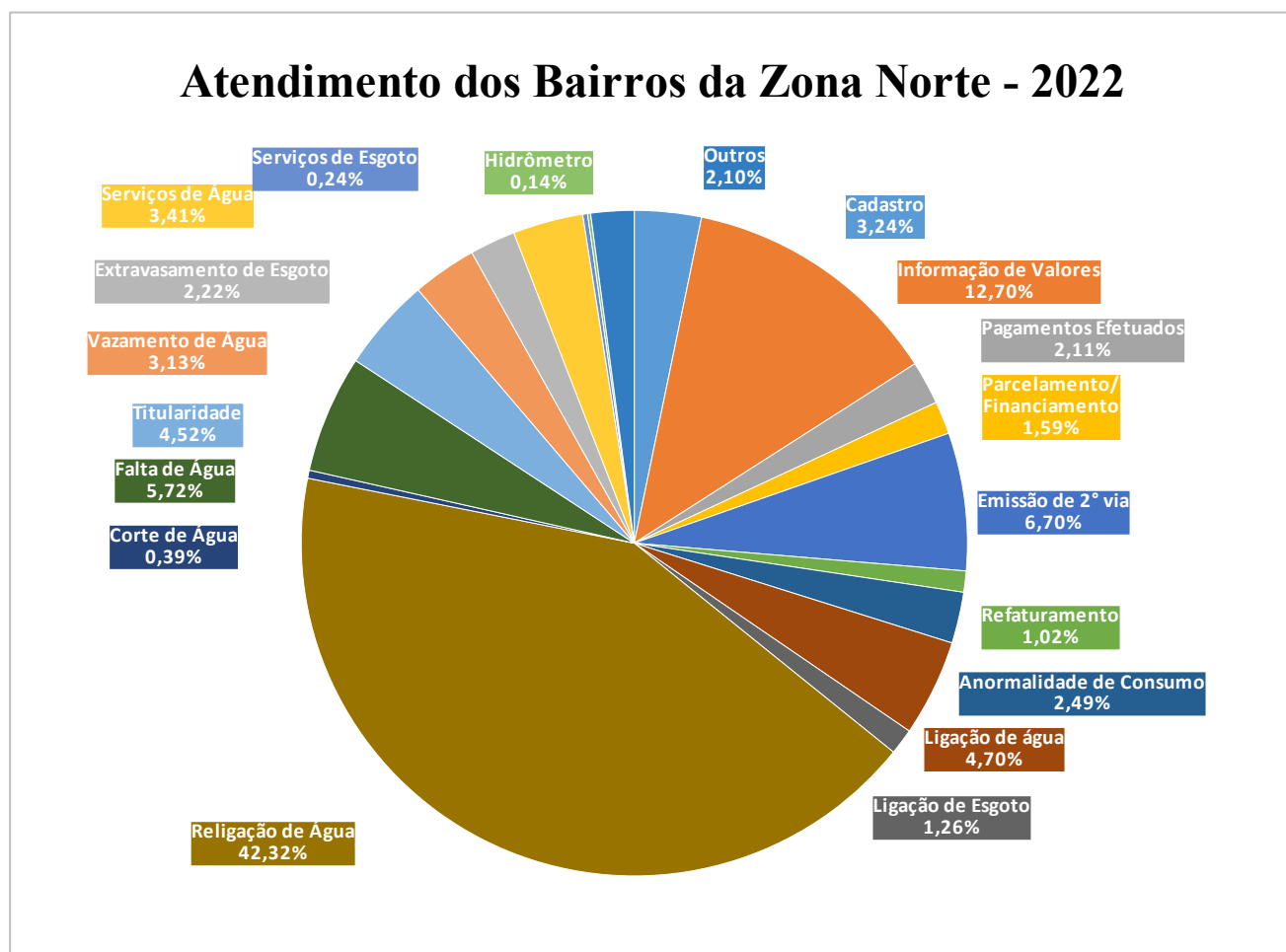


Figura 8: Porcentagem do Relatório de Atendimento – Zona Norte.

3. COMPARATIVO ENTRE BAIROS COM MAIORES NÚMEROS DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A ÁGUA E ESGOTO NOS ANOS 2021 E 2022.

Em 2021, a prestadora de serviços Saneago indicou a esta agência de regulação a realização de cerca de 70 mil atendimentos e referente ao ano de 2022, os dados indicam a realização de aproximadamente 240 mil atendimentos. Tal diferença impede uma comparação adequada dos atendimentos em cada um dos bairros em virtude da grande distorção gerada, e pode ser decorrente de um registro incorreto dos atendimentos no ano de 2021 por ter sido o primeiro ano onde os dados foram prestados a esta agência reguladora. Acreditamos que este incremento realmente está vinculado a melhoria dos registros no ano de 2022, por que os aumentos dos registros não possuem lastro nas reclamações e acompanhamentos realizados por esta agência de regulação.

Aqui faremos a comparação dos dados somente para criação de histórico a ser utilizado nas avaliações dos próximos anos.

Visando avaliar a evolução do serviço prestado, para os cinco bairros com mais reclamações em cada zona urbana, foi realizada a comparação dos dados do ano de 2022 com o número de reclamações relacionadas a falta de água, vazamento de água e extravasamento de esgoto do ano anterior (2021). Segue a baixo a variação em porcentagem do número de reclamações por cada zona:

- Zona Oeste:

As tabelas abaixo realizam a comparação entre a quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Oeste** relacionados a “falta de água, vazamentos de água e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2022 e a comparação com o ano anterior:

BAIROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	Varição % (2021 - 2022)
Morada do Sol	387	1362	351,94%
Jardim Presidente	104	316	303,85%
Laranjeiras	164	390	237,80%
Setor Universitário	144	631	438,19%
Interlagos	82	232	282,93%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Morada do Sol	211	360	170,62%
Jardim Presidente	132	239	181,06%
Laranjeiras	74	130	175,68%
Setor Universitário	27	49	181,48%
Interlagos	22	48	218,18%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2021)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Morada do Sol	142	211	148,59%
Jardim Presidente	95	119	125,26%
Laranjeiras	58	63	108,62%
Setor Universitário	20	25	125%
Interlagos	37	44	118,92%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento, no Setor Universitário teve aumento de 438,19% sobre reclamações de falta de água, no bairro Morada do sol esse aumento foi de 351,94% e no Jardim Presidente o aumento foi 303,85%, comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre o período passado. Os vazamentos das redes de água tiveram incremento de 218,19% no bairro Residencial Interlagos. No bairro Setor Universitário, esse aumento na demanda de reclamações foi de 181,48% e Jardim Presidente teve um aumento de 181,06% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos um aumento de 148,59% no bairro Morada do sol, no bairro Jardim Presidente, esse aumento foi de 125,26% e no Residencial Interlagos teve um aumento de 118,92% nas reclamações registradas pela Saneago.

- 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 2022 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Canaã	102	338	331,37%
Solar dos Ataídes	46	334	726,09%
Mondale	44	128	290,91%
Vila Menezes	17	140	823,53%
Santa Luzia	43	98	227,91%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Canaã	71	114	160,56%
Solar dos Ataídes	31	57	183,87%
Mondale	59	79	133,90%
Vila Menezes	68	54	-20,59%
Santa Luzia	57	120	210,53%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2021)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Solar dos Ataídes	111	105	-5,71%
Canaã	70	81	115,71%
Mondale	27	36	133,33%
Vila Menezes	23	37	160,87%
Santa Luzia	86	29	-196,55%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento, como no bairro Vila Menezes, onde teve aumento de 823,53% sobre reclamações de falta de água, no bairro Solar dos Ataídes o aumento foi de 726,09% e no Residencial Canaã teve um aumento de 331,37%. Os vazamentos das redes de água tiveram uma

diminuição de 20,59% no bairro Vila Menezes, no bairro Santa Luiza houve um aumento nas reclamações de 210,53% e no Solar dos Ataídes houve um aumento de 183,87% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos uma diminuição de 196,55% bairro Santa Luzia, no bairro Vila Menezes houve um aumento de 160,87% e o Residencial Mondale apresentou um aumento de 133,33% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago.

- 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 2022 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Serra Dourada	16	310	1.937,50%
Promissão	57	307	538,60%
Santa Cruz I e II	42	292	695,24%
Jardim Helena	71	270	380,28%
Solar do Agreste	75	198	264%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Jardim Helena	122	208	170,49%
Vila Mariana I e II	91	145	159,34%
Santa Cruz I e II	76	133	175%
São Tomás I e II	53	107	201,89%
Recanto do Bosque	80	104	130%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2021)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Jardim Helena	124	118	-5,18%
Promissão	148	116	-27,59%
Santa Cruz I e II	102	91	-12,09%
Vila Mariana I e II	76	64	-18,75%
São Tomás I e II	53	59	111,32%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento, como no bairro Serra Dourada, onde teve aumento de 1.937,50% sobre reclamações de falta de água, nos bairros Santa Cruz I e II o aumento foi de 695,24% e no bairro Promissão houve um aumento de 538,60%. Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de 201,89% nos bairros São Tomás I e II, no bairro Jardim Helena houve um aumento nas reclamações de 170,49% e na Vila Mariana I e II houve um aumento de 159,34% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos uma diminuição de 27,59% no bairro Promissão, nos bairros Vila Mariana I e II houve uma diminuição de 18,75% e os bairros São Tomás I e II já apresentou um aumento de 111,32% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago.

- 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 2022 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Gameleiras I e II	489	1246	254,81%
Vila Amália I e II	71	356	501,41%
Bandeirantes	54	258	477,78%
Renovação	57	192	336,84%
Jardim das Margaridas	41	164	400%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Gameleiras I e II	145	222	153,10%
Vila Amália I e II	107	194	181,31%
Renovação	119	186	156,30%
Vila Carolina	86	144	167,44%
Bandeirantes	71	115	161,97%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2021)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Gameleiras I e II	265	212	-25%
Renovação	96	104	108,33%
Vila Amália I e II	50	60	120%
Bandeirantes	56	49	-14,29%
Vila Carolina	39	38	-2,63%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento, como nos bairros Vila Amália I e II, onde teve aumento de 501,41% sobre reclamações de falta de água, no bairro Bandeirantes o aumento foi de 477,78% e no bairro Jardim das Margaridas houve um aumento de 400%. Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de 181,31% nos bairros Vila Amália I e II, no bairro Vila Carolina houve um aumento nas reclamações de 167,44% e no bairro Bandeirantes houve um aumento de 161,97% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos uma diminuição de 25% nos bairros Gameleira I e II, bairro Bandeirantes houve uma diminuição de 14,29% e os bairros Vila Amália I e II já apresentou um aumento de 120% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago.

- Zona Central:

As tabelas abaixo realizam a comparação da quantidade de atendimentos dos bairros da **Zona Central** relacionados a “Falta de Água, vazamentos de agua e extravasamento de esgoto”, registrados pela Saneago do ano de 2022 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Centro	255	746	292,55%
Jardim Goiás	149	446	299,33%
Jardim América	127	443	348,82%
Vila Borges	60	230	383,33%
Vila Olinda	48	129	268,75%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES /	RECLAMAÇÕES /	Variação %
---------	---------------	---------------	------------

	Vazamento de água (2021)	Vazamento de água (2022)	(2021 - 2022)
Jardim América	391	641	163,94%
Centro	267	419	156,93%
Jardim Goiás	178	276	155,06%
Vila Borges	99	162	163,64%
Vila Olinda	92	155	168,48%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2021)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Centro	117	87	-34,48%
Jardim América	71	84	118,31%
Jardim Goiás	84	66	-27,27%
Vila Borges	52	50	-4%
Jardim Neves	8	10	125%

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, como no bairro Vila Borges, onde teve aumento de 383,33% sobre reclamações de falta de água, no bairro Jardim América o aumento foi de 348,82% e no bairro Jardim Goiás houve um aumento de 299,33%. Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de 168,48% no bairro Vila Olinda, no bairro Jardim América houve um aumento nas reclamações de 163,94% e no bairro Vila Borges houve um aumento de 163,64% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos uma diminuição de 34,48% no bairro Centro, bairro Jardim Goiás houve uma diminuição de 27,27% e o bairro Jardim Neves já apresentou um aumento de 125% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago.

- 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 2022 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Maranata	81	1029	1.270,37%
Veneza	147	756	514,29%
Martins	184	663	360,33%
Pauzanes	187	646	345,45%
Santo Agostinho	195	526	269,74%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Veneza	186	258	138,71%
Maranata	192	253	131,77%
Martins	115	221	192,17%
Popular	150	191	127,33%
Eldorado	76	129	169,74%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2021)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Maranata	429	361	-18,84%
Veneza	444	319	-39,18%
Santo Agostinho	158	175	110,76%
Pauzanes	237	160	-48,13%
Martins	190	122	-55,74%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento, como no bairro Residencial Maranata, onde teve aumento de 1.270,37% sobre reclamações de falta de água, no bairro Residencial Veneza o aumento foi de 514,29% e no bairro Martins houve um aumento de 360,33%. Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de 192,17% no bairro Martins, no bairro Eldorado houve um aumento nas reclamações de

169,74% e no bairro Residencial Veneza houve um aumento de 138,71% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos uma diminuição de 55,74% no bairro Martins, no bairro Setor Pauzanes houve uma diminuição de 48,13% e o bairro Residencial Veneza apresentou uma diminuição de 39,18% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago do ano anterior.

- 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 2022 e a comparação com o ano anterior:

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Falta de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Dom Miguel	103	288	279,61%
Liberdade	75	255	340%
Céu Azul	43	133	309,30%
Monte Sião	33	172	521,21%
Conj. Maurício Arantes	27	125	462,96%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2021)	RECLAMAÇÕES / Vazamento de água (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Dom Miguel	156	199	127,57%
Céu Azul	167	152	-9,87%
Conj. Maurício Arantes	49	88	179,59%
Liberdade	48	85	177,08%
Primavera	36	51	141,67%

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

BAIRROS	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2021)	RECLAMAÇÕES / Extravasamento de Esgoto (2022)	Variação % (2021 - 2022)
Dom Miguel	148	153	103,38%
Céu Azul	96	86	-11,63%
Primavera	77	68	-13,24%

Conj. Maurício Arantes	85	53	-60,38%
Liberdade	17	41	241,18%

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

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou um aumento nas reclamações sobre o sistema de abastecimento, como no bairro Monte Sião, onde teve aumento de 521,21% sobre reclamações de falta de água, no bairro Conjunto Maurício Arantes o aumento foi de 462,96% e no bairro Liberdade houve um aumento de 340%. Os vazamentos das redes de água tiveram um aumento de 179,59% no bairro Conjunto Maurício Arantes, no bairro Liberdade houve um aumento nas reclamações de 177,08% e no bairro Céu Azul houve uma diminuição de 9,87% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago entre esses períodos.

Com relação aos extravasamentos de esgoto, observamos uma diminuição de 60,38% no bairro Conjunto Maurício Arantes, no bairro Liberdade houve um aumento de 241,18% e o bairro Dom Miguel apresentou um aumento de 103,38% comparando o número de reclamações desses bairros registradas pela Saneago.

3.1- Comparação dos dados entre os zoneamentos:

Para analisar os dados em nível de município e identificar os serviços e locais com mais reclamações, a ouvidoria da AMAE computou os atendimentos voltados a reclamações dentro de cada zona citada no relatório de solicitações de serviços das empresas Saneamento de Goiás S/A (SANEAGO) e BRK Ambiental S/A, e identificou que os principais problemas da prestação de serviços são falta de água, vazamentos de água e de esgoto:

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

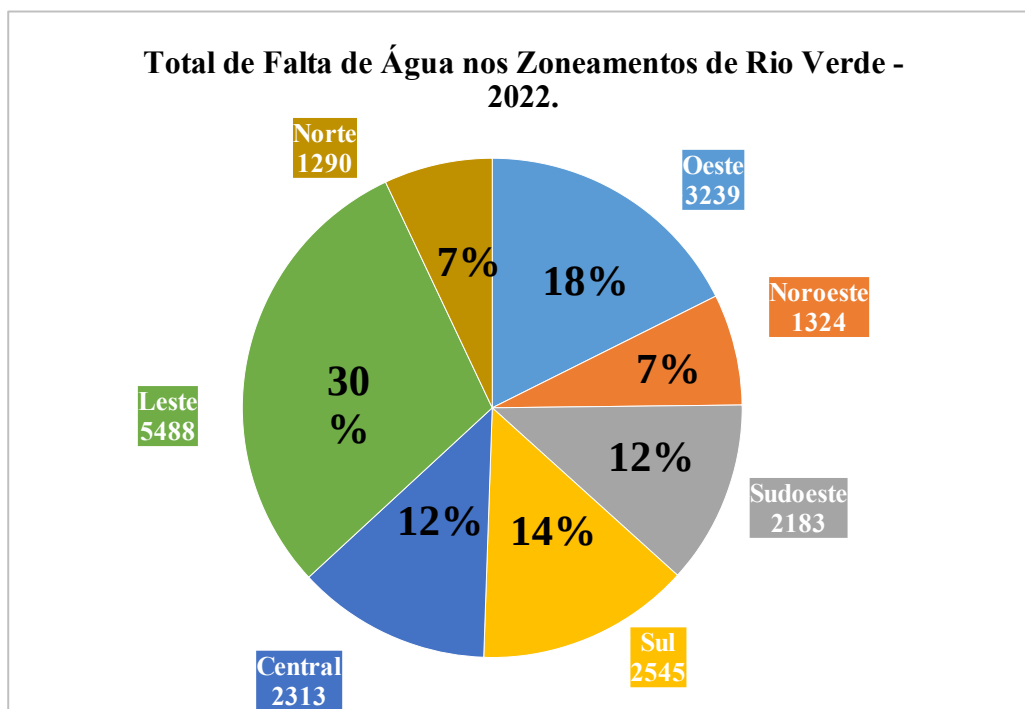


Figura 9: Porcentagem do Total de Falta de Água nos Setores de Rio Verde - 2022.

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

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

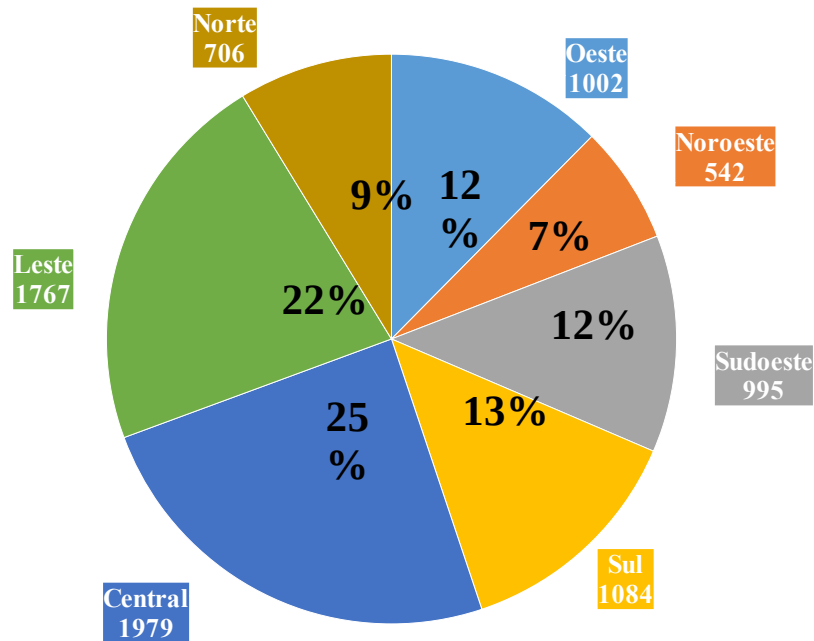
Total de Vazamento de Água nos Zoneamentos de Rio Verde - 2022.

Figura 10: Porcentagem do Total de Vazamentos de Água nos Setores de Rio Verde - 2022.

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

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

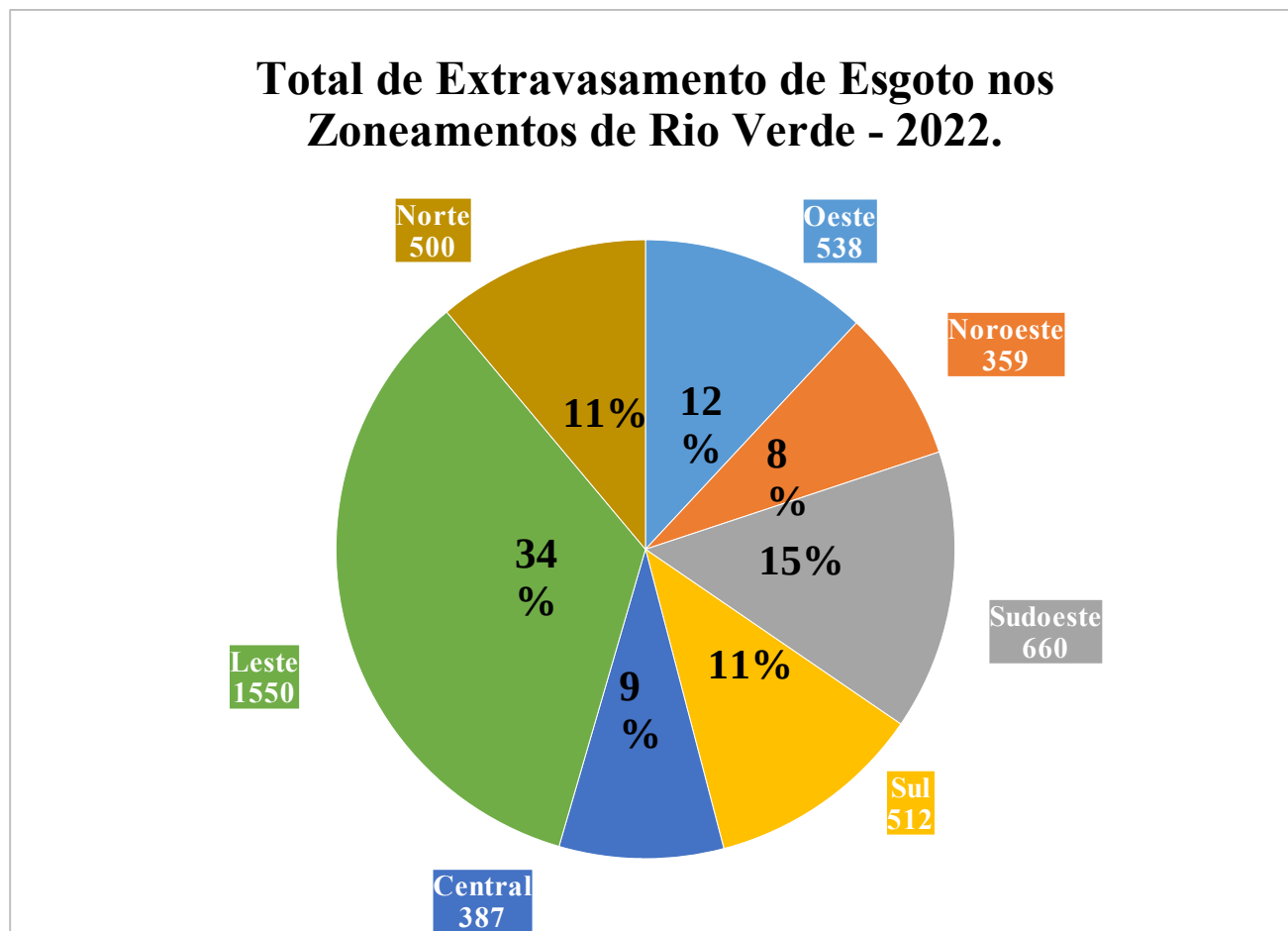


Figura 11: Porcentagem do Total de Vazamento de Esgoto nos Setores de Rio Verde.

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

4. Dados do Distritos de Ouroana e Riverlândia.

4.1. Ouroana:

A SANEAGO, em resposta ao Ofício AMAE nº 024/2023, apresentou os registros de atendimento realizados pela prestadora no ano de 2022 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 – 2022 (Ouroana)	TOTAL
Cadastro	36
Informações de Valores	24
Pagamentos Efetuados	48
Parcelamentos / Financiamento	5
Emissão de 2º via	14
Refaturamento	12
Anormalidade de Consumo	24
Ligação de Água	56
Religação de Água	285
Falta de Água	48
Vazamento de Água	45
Extravasamento de Esgoto	1
Serviços de Água	73
Outros	75
TOTAL	746

Tabela 30: Total de Atendimentos relatados em 2022 de Ouroana.

Realizamos a apresentação dos dados do distrito de Ouroana, com o objetivo de analisar e criar um panorama da prestação dos serviços e identificar os bairros com maior número de reclamações relacionadas aos serviços prestados, utilizando os dados enviados pela prestadora de serviços Saneago. Os dados dos atendimentos do ano de 2022 de Ouroana, estão apresentados na tabela a baixo, com as informações das categorias dos atendimentos e com os bairros apresentados:

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Centr o</i>	<i>Setor Bela Vista</i>	<i>Setor Borges</i>	<i>Total (Categoria)</i>
Cadastro		24	8	4	36
Informação de Valores		22	1	0	23
Pagamentos Efetuados		29	18	1	48
Parcelamento/Financiamento		3	1	1	5

Emissão de 2° via	11	3	0	14
Refaturamento	11	1	0	12
Anormalidade de Consumo	24	0	0	24
Ligação de água	43	8	5	56
Religação de Água	228	45	6	279
Falta de Água	25	19	4	48
Titularidade	36	12	6	54
Vazamento de Água	42	3	0	45
Extravasamento de Esgoto	1	0	0	1
Serviços de Água	63	9	0	72
Outros	17	5	0	22
TOTAL(bairros)	579	133	27	739

Tabela 31: Registros de Atendimentos nos bairros de Ouroana - 2022.

Os dados dos atendimentos do ano de 2022 de Ouroana, estão apresentados no gráfico com a porcentagem de cada tipo de atendimento, como mostra a figura 12 a seguir:

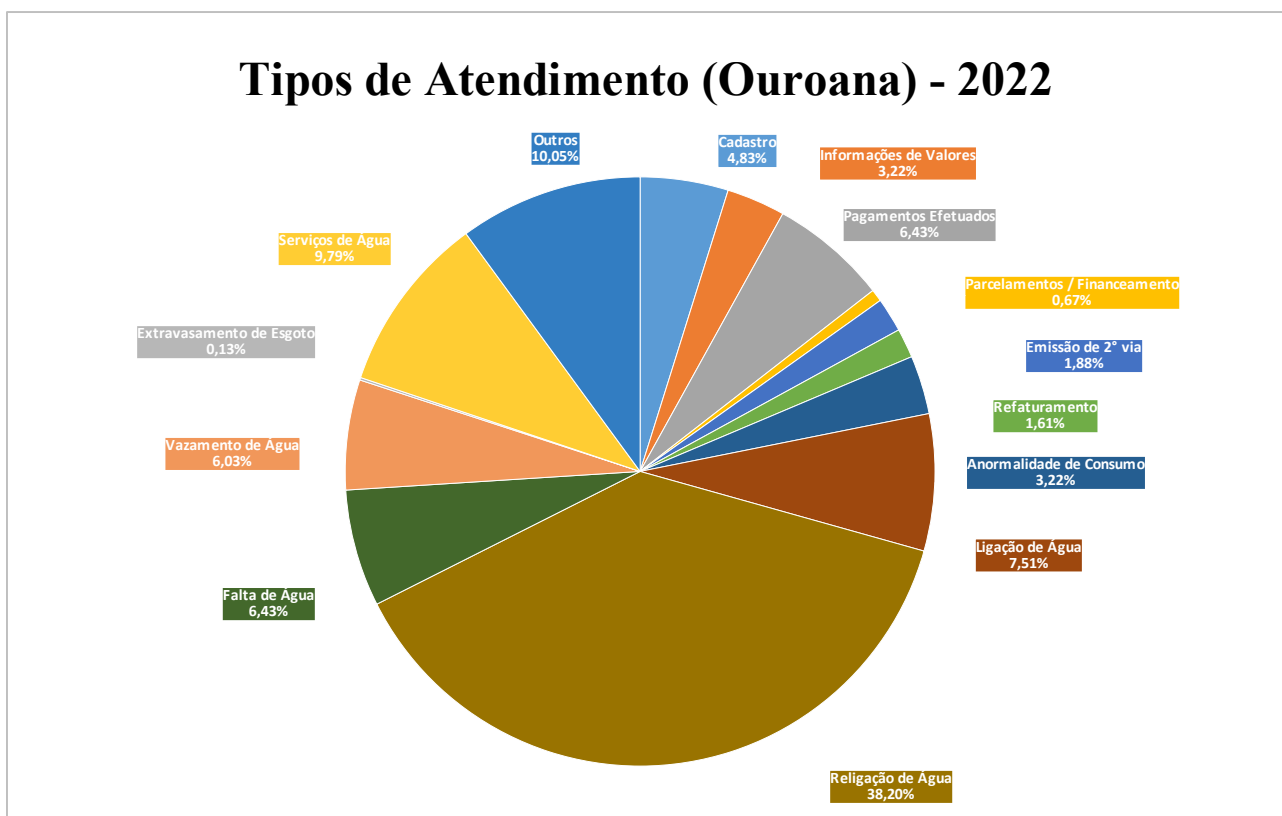


Figura 12: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Ouroana.

Como se observa na figura 12, a solicitação sobre informação de vazamento de água correspondeu a 6,03% dos atendimentos realizados, a categoria serviços de água correspondeu a 9,79% e falta de água correspondeu a 6,43% dos atendimentos realizados no ano de 2022.

O estudo realizado pela ouvidoria da AMAE mostrou que no ano de 2022 todos os bairros apresentaram reclamações sobre o sistema de abastecimento, como o bairro Centro, onde houve 25 reclamações envolvendo falta de água (52%). Sobre os vazamentos das redes de água tiveram maior número de reclamações no bairro Centro, onde houve 42 reclamações (93%) e o bairro Setor Bela Vista, onde houve 3 reclamações sobre vazamento de água (7%) no ano de 2022.

No bairro Centro, houve somente uma reclamação envolvendo Extravasamento de Esgoto, porém, o problema era sobre limpeza de uma fossa séptica que tinha extravasado, onde posteriormente houve a manutenção e limpeza do local. Segue os gráficos a baixo:

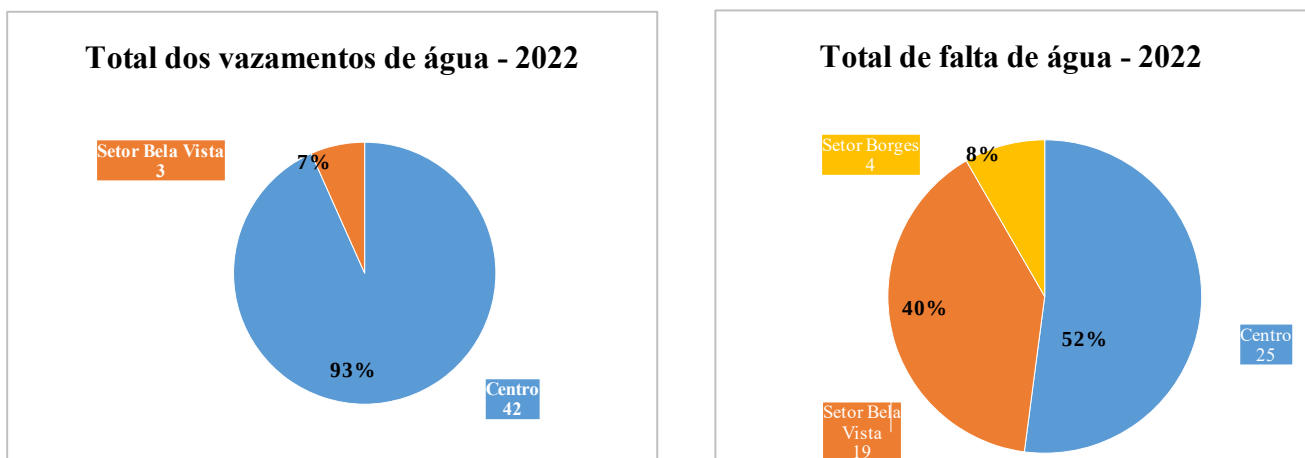


Figura 13 e 14: Gráfico Total sobre reclamações sobre Vazamento de água e Falta de Água de Ouroana do ano de 2022.

4.2. Riverlândia:

A SANEAGO, em resposta ao Ofício AMAE nº 024/2023, apresentou os registros de atendimento realizados pela prestadora no ano de 2022 no distrito de Riverlândia, onde a Tabela 32 demonstra o resumo dos atendimentos em todos os bairros do distrito, apresentados pela prestadora, com os atendimentos divididos por tipologia:

TIPOS DE ATENDIMENTOS – 2022 (Riverlândia)	TOTAL (Categoria)
Cadastro	10
Informação de valores	94
Pagamentos efetuados	21
Parcelamento/Financiamento	8
Emissão de 2ª via	58
Refaturamento	10
Anormalidade de consumo	31

Ligação de água	12
Religação de água	365
Falta de Água	59
Vazamento de água	48
Serviços de Água	30
Outros	157
TOTAL	903

Tabela 32: Total de Atendimentos de Riverlândia – 2022.

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

<i>Categoria</i>	<i>BAIRROS</i>	<i>Setor Central</i>	<i>Total (Categoria)</i>
Cadastro		10	10
Informação de Valores		94	94
Pagamentos Efetuados		21	21
Parcelamento/Financiamento		8	8
Emissão de 2º via		58	58
Refaturamento		10	10
Anormalidade de Consumo		31	31
Ligação de água		12	12
Religação de Água		365	365
Corte de Água		3	3
Falta de Água		59	59
Titularidade		10	10
Vazamento de Água		48	48
Serviços de Água		27	27
Comunicado		137	137
Outros		10	10
TOTAL(bairros)		903	903

Tabela 33: Registros de Atendimentos nos bairros de Riverlândia - 2022.

Os dados dos atendimentos do ano de 2022 de Riverlândia estão apresentados no gráfico com a porcentagem de cada tipo de atendimento, como mostra a figura 15 a seguir:

Tipos de Atendimentos (Riverlândia) - 2022

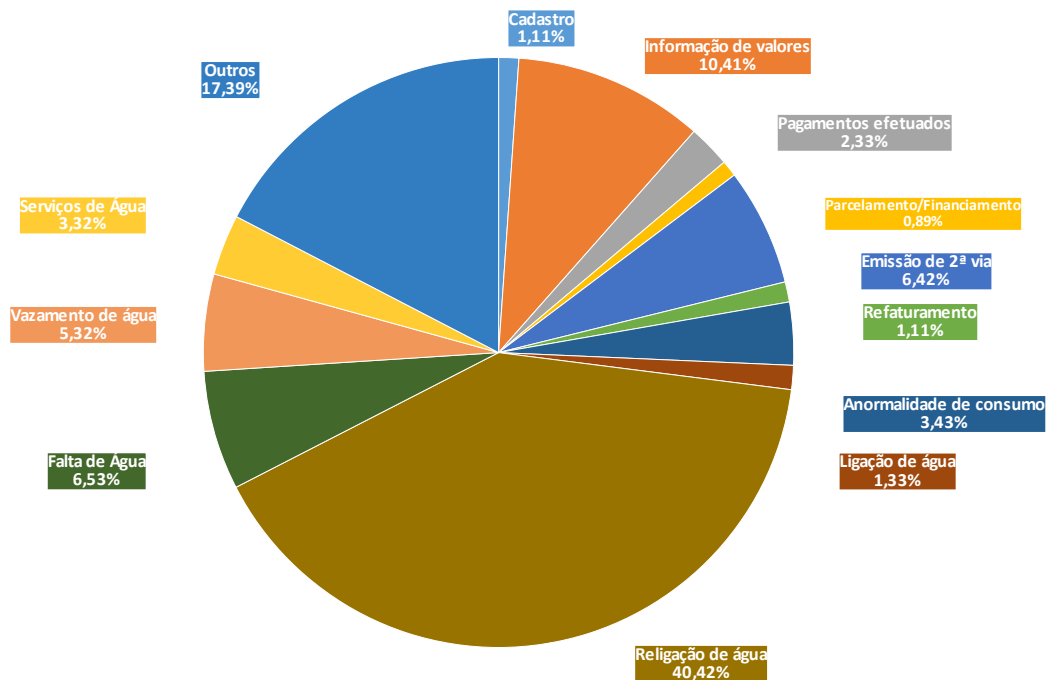


Figura 15: Porcentagem Total do Relatório de Atendimento de Riverlândia em 2022.

Como se observa na figura 15, a solicitação sobre informação de vazamento de água correspondeu a 5,32% dos atendimentos realizados, a categoria serviços de água correspondeu a 3,32% e falta de água correspondeu a 6,53% dos atendimentos realizados no ano de 2022.

Entendo que a ouvidoria da AMAE conduziu um estudo que revelou algumas estatísticas sobre reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água em um bairro central durante o ano de 2022. De acordo com os dados fornecidos:

- Houve 59 reclamações relacionadas à falta de água no sistema de abastecimento durante o ano de 2022. Isso sugere que os moradores do bairro central enfrentaram problemas com a interrupção ou a falta de fornecimento de água em suas residências ou áreas de serviço.
- Além disso, houve 48 reclamações relacionadas a vazamentos nas redes de água durante o mesmo ano. Isso indica que houve problemas com vazamentos de água nas tubulações do sistema de abastecimento, o que pode causar desperdício de água e problemas estruturais.

Segue gráfico a baixo:

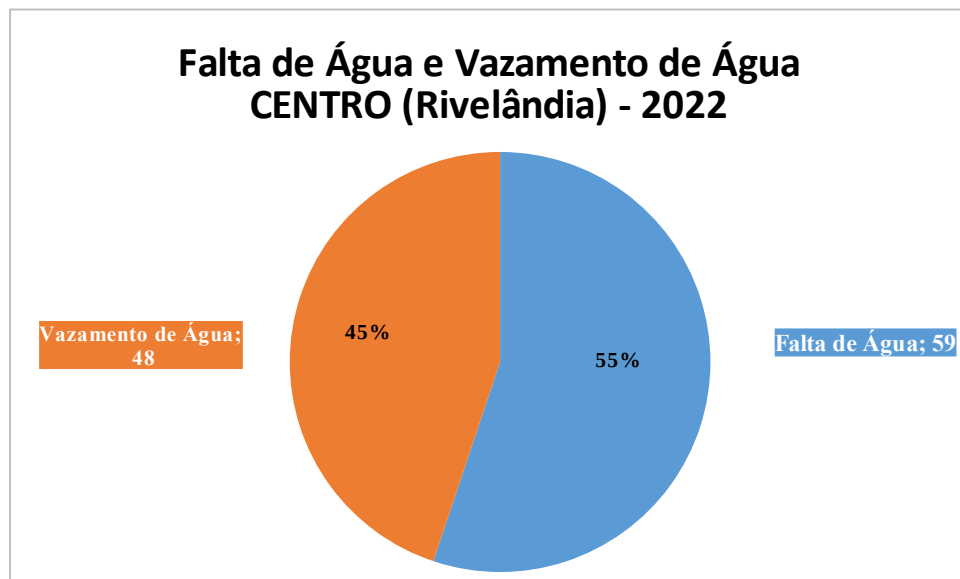


Figura 16: Porcentagem Total sobre falta de água e vazamento de água em Riverlândia - 2022.

Esses dados são úteis para entender os desafios enfrentados pela comunidade em relação ao fornecimento de água e a manutenção das redes de água no bairro central em 2022. Essas informações podem ser usadas para tomar medidas corretivas e melhorar a qualidade dos serviços de abastecimento de água na área.

5. DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

Os dados aqui apresentados mostram a situação dos atendimentos realizados pelas prestadoras Saneamento de Goiás S/A - Saneago e BRK Ambiental no município de Rio Verde, durante o ano de 2022, 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 Maranata, Residencial Veneza, bairro Martins, Setor Pauzanes e Santo Agostinho , sendo necessário a adoção pela prestadora de medidas para mitigar a falta de água destas localidades. Em relação aos vazamentos de rede de água, que representa desperdício de água tratada e influência no custo dos serviços e na disponibilidade hídrica que chega a população, os maiores números de reclamações foram observados nos bairros Centro e Central, Jardim Goiás, Jardim América e Vila Borges, razão pela

qual faz se necessário o estudo das variáveis que levaram a falha nas redes desses bairros e adoção de medidas preventivas para evitar o desperdício de água.

Em relação ao esgoto, o seu extravasamento nas vias públicas representa duplo dano ao consumidor que custeia estes serviços, primeiramente por que seu escoamento superficial agride a saúde pública e gera a contaminação dos corpos hídricos que cortam a cidade e também por que tal problema desvia o esgoto dos elementos afastamento e tratamento para destinação ambiental adequada, etapas previstas na tarifa e que não são realizadas pela prestadora, assim, os dados indicam que os bairros Setor Pauzanes, bairro Martins, Maranata, bairro Popular, e Santo Agostinho tiveram os maiores números de reclamações, neste caso há que se indicar a necessidade de intervenção da prestadora para estudo da capacidade de atendimento das redes e também da necessidade de limpezas preventivas para seu melhor desempenho.

Cabe destacar que embora tenhamos observado um aumento no número de reclamações, praticamente em todos os bairros estes números devem ser observados com cautela, pois ele está atrelado a um maior registro de reclamações por parte da prestadora, seja por melhor adaptação do seu sistema para atender a Resolução Normativa AMAE nº 10/2021, ou em virtude do trabalho desenvolvido pela AMAE para maior conscientização da população da necessidade de protocolização das reclamações junto a prestadora.

As prestadoras de serviços Saneago e BRK necessitam realizar estudos sobre os serviços prestados as cidades citadas 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 voltados ao município de Rio Verde e os distritos de Ouroana e Riverlândia.

Observa – se que as informações sobre o número de atendimentos relacionados a problemas na prestação de serviços com base nos números fornecidos, podemos averiguar que houve um aumento significativo no número de atendimentos relacionados a problemas na prestação de serviços de água e esgoto de 2021 para 2022. Em 2021, o total de atendimentos foi de 70.017, e dentre esse valor, apenas 15.618 era voltado a atendimentos relacionados a problemas de água e esgoto, como vazamento de água, falta de água e extravasamento de esgoto. No ano de 2022 o total de atendimentos foi de 238.449, e somente 33.885 dos atendimentos foram relacionados a problemas de água e esgoto, como vazamento de água, falta de água e extravasamento de esgoto.

Comparando esses números, podemos ver que o número de atendimentos relacionados a problemas de água e esgoto aumentou significativamente em 2022. Esse aumento pode indicar um contato maior na frequência de problemas relacionados a serviços de água e esgoto ou uma maior

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

6. CONCLUSÃO

Com base no estudo apresentado neste relatório e na discussão dos dados sobre as atividades das prestadoras BRK e SANEAGO, fica claro que as empresas prestadoras de serviços precisam direcionar sua atenção para os atendimentos e problemas que ocorrem nos bairros de Rio Verde, com ênfase especial na Zona Leste. Essa área demonstrou ter mais problemas em comparação com outras regiões, especialmente relacionados a vazamentos de água, falta de abastecimento de água e extravasamento de esgoto. É importante que as prestadoras de serviços tomem medidas específicas para abordar esses problemas persistentes, uma vez que os mesmos bairros já haviam sido analisados no ano de 2021, indicando uma recorrência dos problemas. A atenção e a dedicação a essas áreas problemáticas podem não apenas melhorar a qualidade de vida dos moradores, mas também aumentar a reputação e a confiança das prestadoras de serviços.

Rio Verde, 27 de Novembro de 2023.

Atenciosamente,

JOSÉ RUBENS ROQUE DE SOUZA

Ouvidor da AMAE/Rio Verde – GO

Matrícula: 3006865

BRUNO BOTELHO SALEH

Presidente da AMAE/Rio Verde – GO

Decreto 1574/2019

Anexo I: Detalhamento dos tipos de Atendimentos.

Hidrômetro: Lacrar Hidrômetro no Cavalete e Instalação de Hidrômetro;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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