

# 2019



## Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgoto

Ministério do Desenvolvimento Regional  
Secretaria Nacional de Saneamento - SNS

Sistema Nacional de  
Informações sobre  
Saneamento



# 15 DADOS SOBRE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

O formulário de qualidade do SNIS aborda sobre a regularidade e a qualidade na prestação de serviços dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

São solicitadas informações sobre a quantidade de paralisações no sistema de distribuição de água, com suas respectivas durações e a quantidade de economias atingidas. Além disso, possibilita também averiguar a quantidade de interrupções sistemáticas, ou seja, intermitências prolongadas no abastecimento de água, como racionamento ou rodízio.

Sobre a qualidade da água, permite conhecer o tipo de atendimento à Portaria n.º 2.914/2011 do Ministério da Saúde, questionando se o prestador de serviço a atende (integralmente, parcialmente ou não atende), qual o número de amostras analisadas, de amostras mínimas obrigatórias ou com resultados fora do padrão para cloro residual, turbidez e coliformes totais.

Com relação ao esgotamento sanitário, são solicitadas informações sobre a quantidade de extravasamentos registrados na rede coletora de esgotos, assim como suas respectivas durações em horas por ano.

Os prestadores de serviços também fornecem dados sobre a quantidade de reclamações ou solicitações de serviços referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, assim como a quantidade de serviços efetivamente executados e o tempo para a execução desses serviços em horas por ano.

O tratamento dessas informações pelos prestadores de serviços ainda encontra barreiras diante da dificuldade em consolidar uma rotina padronizada para a obtenção e a sistematização das informações, principalmente aquelas relativas às paralisações e intermitências dos sistemas de água e extravasamentos de esgotos. Ressalta-se, no entanto, que, a cada ano, há uma quantidade maior de respostas, o que sinaliza uma maior aceitação das terminologias adotadas pelo SNIS.

A coleta de dados sobre a qualidade dos serviços considera que a base dessas informações deve ser o município e não o prestador de serviços como um todo. De fato, no caso de prestadores regionais e microrregionais, quando as informações são somadas (agregadas) para todo o prestador, os dados de um grande sistema podem mascarar os resultados dos sistemas pequenos e médios.

Neste capítulo, faz-se uma síntese sobre as paralisações, interrupções sistemáticas, extravasamentos de esgotos, reclamações/solicitações de serviços e quantidade de serviços executados nos municípios atendidos pelos prestadores de serviços.

### 15.1 Paralisações

Segundo o Glossário do SNIS, referência X110 do Glossário de Informações, a paralisação é uma interrupção no fornecimento de água ao usuário pelo sistema de distribuição devido a reparos, queda de energia, dentre outros. Ela pode ocorrer por problemas em quaisquer das unidades do sistema de abastecimento de água, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à regularidade do abastecimento de água.

Os prestadores de serviços informam a quantidade de paralisações no sistema de distribuição de água (QD002), que corresponde à quantidade de vezes, no ano, inclusive repetições, em que ocorreram paralisações no sistema. Para efeito do SNIS, devem ser somadas somente as paralisações que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. No caso de município atendido por mais de um sistema, as paralisações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Destaca-se que todos os prestadores de serviços regionais que atendem com os serviços de abastecimento de água, no ano de 2019, forneceram informações sobre paralisações. Ressalta-se que apenas a SABESP/SP, no município de Santo André/SP, deixou esse campo em branco, devido à recente concessão do serviço.

Na análise dos dados, permanecem, em 2019, as inconsistências nas informações fornecidas ao SNIS. Uma situação incomum, apresentada por alguns prestadores regionais, tais como AGESPISA/PI (155 municípios), ATS/TO (atende a 50 municípios), CAER/RR (15 municípios), CAGEPA/PB (200 municípios), COSANPA/PA (53 municípios), DESO/SE (71 municípios) e SANEPAR/PR (345 municípios), é o fato de informarem não ter ocorrido uma única paralisação nos sistemas de distribuição, com duração igual ou superior a seis horas, em todos os municípios atendidos, durante todo o ano de 2019. Já algumas companhias como a CAEMA/MA, que atende a 140 municípios, com 23 paralisações em São Luís/MA, CAERN/RN, que atende a 156 municípios, com paralisações em 5 municípios, SANESUL/MS, que atende a 68 municípios, com paralisações em 10 municípios, CASAN/SC, que atende a 195 municípios, com paralisações em 30 municípios e a COPASA/MG, que atende a 581 municípios, com paralisações em 142 municípios, chamam atenção devido ao número de municípios atendidos e a quantidade de paralisações em relação a todos os municípios atendidos. Provavelmente, tais números estão subdimensionados ou há erros no monitoramento das informações em virtude do número de municípios atendidos e da ausência de paralisações em diversos desses municípios.

Todos os resultados citados acima podem indicar que as referidas companhias, provavelmente, não possuem controle das paralisações em todos os municípios que atendem e incluíram os valores iguais a zero para conseguir finalizar o preenchimento dos dados no Sistema SNISWeb, o que somente é possível preenchendo o campo com algum valor. Vale ressaltar que quase todas essas companhias já haviam

informado esses mesmos valores em 2018.

Sob outro ponto de vista, conforme mostrado no Quadro 15.1, destacam-se os municípios dos prestadores regionais e microrregionais que apresentam valores iguais ou superiores a 360 paralisações/ano. Utilizou-se esse número por representar um valor muito alto, igual ou superior a uma paralisação por dia (ano comercial).

Entre os prestadores microrregionais, BRK Ambiental Araguaia, CAJ – Araruama/RJ, Hidro Forte Administração e Operação Ltda e SAAE – Itapemirim, com exceção de Marataízes/RJ, apresentam municípios com quantidade de paralisações superior a zero. Enquanto que PROLAGOS – Cabo Frio/RJ, SIMAE – Capinzal/SC e SETAE – Nova Xavantina/MT declaram não ter tido paralisação nos sistemas de distribuição em todos os municípios atendidos. A exceção é o SIMAE – Joaçaba/SC, que atende a 3 municípios, com uma única paralisação em Herval D'Oeste/SC.

**Quadro 15.1 - Quantidade de paralisações no sistema de distribuição de água (QD002), duração das paralisações (QD003) e quantidade de economias ativas atingidas (QD004), segundo os municípios dos prestadores de serviços regionais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD002 igual ou superior a 365 paralisações/ano**

Municípios	Prestador de Serviços	QD002	QD003	QD004
		(paralisações/ano)	(horas/ano)	(economias/ano)
Itapemirim/ES	SAAE – Itapemirim	360	4.320	-
Itumbiara/GO	SANEAGO	370	3.450	1.118.400
Recife/PE	COMPESA	379	10.101	6.000.662
Osasco/SP	SABESP	397	4.691	404.557
Águas Lindas de Goiás/GO	SANEAGO	487	10.459	616.450
São José dos Campos/SP	SABESP	497	2.982	1.374.189
Goiânia/GO	SANEAGO	622	10.137	11.922.144
Trindade/GO	SANEAGO	674	9.922	474.849
Belo Horizonte/MG	COPASA	795	10.470	2.225.207
Luziânia/GO	SANEAGO	814	10.379	860.070
Aparecida de Goiânia/GO	SANEAGO	889	12.937	2.318.624
Salvador/BA	EMBASA	971	10.354	3.019.392
Anápolis/GO	SANEAGO	1.282	18.823	2.558.284
São Paulo/SP	SABESP	2.153	23.621	4.067.098

Chama a atenção as informações de paralisações apresentadas pelo SAAE de Itapemirim/ES, no município de Itapemirim/ES, pois são absolutamente idênticas às de 2018. Não parece realidade que o município tenha tido exatamente o mesmo número de paralisações, inclusive com a mesma duração de tempo, o que leva a inferir que essa

companhia não possui controle das paralisações e incluíram os valores iguais ao do ano anterior para conseguir finalizar o preenchimento dos dados no Sistema SNISWeb.

Com relação aos prestadores de serviços Locais, destaca-se que, dos 1.144 municípios que responderam ao formulário completo de água, 410 alegam não ter havido uma única paralisação, com duração igual ou superior a seis horas, em seus sistemas de distribuição durante todo o ano de 2019. Além disso, 90 dizem ter tido apenas uma paralisação, 385 informam entre 2 e 10 paralisações, 107 entre 11 e 20 paralisações e apenas 152 informam valores superiores a 20 paralisações.

No Quadro 15.2 são discriminados alguns municípios de abrangência local com valores superiores a 360 paralisações/ano.

**Quadro 15.2 - Quantidade de paralisações no sistema de distribuição de água (QD002), duração das paralisações (QD003) e quantidade de economias ativas atingidas (QD004), segundo os municípios dos prestadores de serviços locais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD002 igual ou superior a 360 paralisações/ano**

Municípios	Prestador de Serviços	QD002	QD003	QD004
		(paralisações/ano)	(horas/ano)	(economias/ ano)
Francisco Sá/MG	SAAE	365	4.380	695.520
Pains/MG	SAAE	365	2.191	26.904
Governador Valadares /MG	SAAE	394	2.393	20.607
Crato/CE	SAAEC	489	3.336	1.051.395
Jacutinga/MG	SAAE	500	3.000	-
Cuiabá /MT	CBA	501	6.121	2.119.707
Sorocaba/SP	SAAE	570	6.282	3.115.620
Nova Marilândia /MT	DEMAE	730	7.665	-
Porto Alegre/RS	DMAE	1.503	17.304	-

Chama a atenção as informações de paralisações apresentadas pelo SAAE de Pains/MG e pelo DEMAE de Nova Marilândia/MT, pois são exatamente iguais às de 2018. Além disso, no DEMAE de Nova Marilândia/MT e SAAE de Francisco Sá/MG, a situação é ainda mais crítica, pois ambos informam os mesmos valores desde 2014, com exceção do SAAE que apresenta mudança na quantidade de economias ativas atingidas por paralisações (QD004) em 2019.

Novamente, a repetição das informações levam ao entendimento de que esses prestadores de serviços não possuem controle das paralisações e incluíram os valores iguais aos do ano anterior para conseguir finalizar o preenchimento dos dados no Sistema SNISWeb.



## 15.2 Interrupções sistemáticas

As interrupções sistemáticas (QD021), conforme referência X085 do Glossário de Informações, normalmente prolongadas, correspondem à supressão no fornecimento de água da rede de distribuição do município por problemas de produção, de pressão na rede, de subdimensionamento das canalizações, de manobra do sistema, dentre outros, que provocam racionamento ou rodízio.

A informação declarada é a quantidade de interrupções sistemáticas (QD021) que, segundo o Glossário do SNIS, corresponde à quantidade de vezes no ano, inclusive repetições, em que ocorreram as interrupções sistemáticas no sistema de distribuição de água, provocando intermitências prolongadas no abastecimento. Nessa informação, para efeito do SNIS, devem ser somadas somente as interrupções sistemáticas que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. E, no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Da mesma forma que as paralisações, trata-se também de uma informação obrigatória.

Com relação aos prestadores regionais, percebe-se também que há inconsistências nas informações sobre interrupções sistemáticas. AGESPISA/PI (atende 156 municípios), ATS/TO (77 municípios), CAER/RR (15 municípios), CAERN (156 municípios), CAESA/AP (16 municípios), CAGEPA/PB (195 municípios), CEDAE/RJ (64 municípios), COSANPA/PA (53 municípios) e DESO/SE (73 municípios) informam não ter interrupção sistemática nos sistemas de distribuição em todos os municípios atendidos durante o ano de 2019. Essa situação é pouco comum para a realidade dos sistemas de distribuição do país, já que a escassez hídrica tem sido recorrente em várias regiões do país. Já a CAEMA/MA, que atende 140 municípios, informou que em todos os municípios que atende não tem interrupções sistemáticas, com exceção de 11 interrupções sistemáticas em São Luís/MA. Por sua vez, a COMPESA/PE, que atende 173 municípios, não informou sobre as interrupções sistemáticas deixando os campos em branco.

Uma possível explicação para essa situação pode estar na mistura de conceitos de “paralisação” e “interrupção sistemática”, fazendo com que alguns prestadores de serviços tenham fornecido a informação de interrupção no campo de paralisação. Outra explicação pode estar no fato de alguns prestadores de serviços considerarem essa informação como estratégica do ponto de vista comercial e preferirem não informá-la ao SNIS. Por fim, existe a situação em que o prestador de serviços pode não possuir controles operacionais que permitam quantificar estas informações. Assim, pode ser que, ao fornecer valor igual a zero, esses prestadores de serviços tiveram a intenção de finalizar o preenchimento dos dados no Sistema SNISWeb, o que somente é possível com todos os campos preenchidos. Portanto, aqui cabe às agências reguladoras aferir tal informação e solicitar correções quando necessário.

O DEPASA/AC, novamente, com valores idênticos ao ano anterior, informou valores significativos para os 22 municípios atendidos com água, sendo 2.300 interrupções

sistemáticas na capital Rio Branco/AC, 12 em Assis Brasil/AC e Capixaba/AC e 365 em cada um de todos os demais 19 municípios (independentemente do porte). Essa situação ocorre devido ao racionamento, à manobras e aos rodízios de água que atingem diariamente todas as economias ativas dos 22 municípios atendidos pelo Departamento.

A CAERD/RO também apresenta uma situação incomum. Dos 37 municípios atendidos com abastecimento de água. À exceção de São Miguel do Guaporé/RO, com 20 interrupções, todos os demais municípios apresentaram informações iguais a zero (25 no total) ou iguais a 365 (11 no total). No ano de 2018, a situação foi idêntica.

A EMBASA/BA também aparece com uma situação que merece ser destacada pelos altos valores. Do total de 367 municípios que a companhia atende, 74 estão com com quantidade acima de 400 interrupções sistemáticas/ano. Nessa faixa também se encontram municípios como os de José dos Pinhais/PR na SANEPAR/PR, com 469, Porteiras/CE na CAGECE/CE, com 502, Curitiba também na SANEPAR/PR, com 959, e Rio de Janeiro da CEDAE/RJ, com 1.586 interrupções em 2019. Rio Branco/AC na DEPASA, com 2.300 paralisações, já foi mencionado.

O Quadro 15.3 apresenta os municípios com quantidade superiores a 2.000 interrupções sistemáticas no ano de 2019.

**Quadro 15.3 - Quantidade de interrupções sistemáticas no sistema de distribuição de água (QD021), duração das interrupções (QD022) e quantidade de economias ativas atingidas (QD015), segundo os municípios dos prestadores de serviços regionais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD021 superior a 2.000 interrupções sistemáticas/ano**

Municípios	Prestador de Serviços	QD021	QD022	QD015
		(interrupções/ano)	(horas/ano)	(economias/ano)
Itaparica/BA	EMBASA	2.212	49.767	2.022.311
Ipirá/BA	EMBASA	2.236	48.671	4.664.136
São Sebastião do Passé/BA	EMBASA	2.293	72.213	1.444.745
Rio Branco/AC	DEPASA	2.300	38.790	151.951.800
Paramirim/BA	EMBASA	2.492	27.896	516.558
Senhor do Bonfim/BA	EMBASA	2.537	168.144	1.549.049
Pedrão/BA	EMBASA	3.840	82.656	1.194.192
Camaçari/BA	EMBASA	3.842	121.024	7.216.925
Glória/BA	EMBASA	3.872	99.572	932.732
Dias D'Ávila/BA	EMBASA	4.659	74.090	1.859.238
Pojuca/BA	EMBASA	7.680	165.312	2.388.384

Desde 2018, houve um aumento na quantidade prestadores microrregionais para 8 com a inclusão da Hidro Forte Administração e Operação Ltda (HFAO) e da BRK Ambiental Araguaia. Dos 56 municípios atendidos por microrregionais, SIMAE – Capinzal/SC, SIMAE – Joaçaba/SC, SETAE Nova Xavantina e PROLAGOS S/A - Concessionária de Serviços Públicos de Água e Esgoto relatam não ter tido interrupções sistemáticas nos sistemas de distribuição de água. Analogamente às paralisações, o SAAE – Itapemirim declara, neste ano, interrupções sistemáticas iguais a 2018 somente para o município de Itapemirim/ES, conforme demonstrado no Quadro 15.4.

**Quadro 15.4 - Quantidade de interrupções sistemáticas no sistema de distribuição de água (QD021), duração das interrupções (QD022) e quantidade de economias ativas atingidas (QD015), segundo os municípios dos prestadores de serviços microrregionais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD021 igual ou superior a 360 interrupções sistemáticas/ano**

Municípios	Prestador de Serviços	QD021	QD022	QD015
		(interrupções/ano)	(horas/ano)	(economias/ano)
Itapemirim/ES	SAAE – Itapemirim	360	4.320	-

Já entre os prestadores de serviços locais, dos 1.144 municípios que responderam ao formulário completo de água, todos forneceram informações sobre interrupções sistemáticas no abastecimento de água. Outros 459 deixaram o campo em branco, pois eram prestadores de serviços de esgoto e não se aplicam às interrupções sistemáticas de abastecimento de água.

Dos 1.144 municípios com informação, 631 alegam não ter havido uma única interrupção sistemática, com tempo igual ou superior a 6 horas, em seus sistemas de distribuição durante todo o ano de 2019. Outros 51 dizem ter tido apenas uma paralisação, 269 informam entre 2 e 10 paralisações, 78 entre 11 e 20 paralisações e apenas 115 informam valores superiores a 20 paralisações.

Nos prestadores de abrangência local destacam-se algumas situações como a de Sete Lagoas/MG, Nova Friburgo/RJ e Mariana/MG, conforme exibido no Quadro 15.5.



**Quadro 15.5 - Quantidade de interrupções sistemáticas no sistema de distribuição de água (QD021), duração das interrupções (QD022) e quantidade de economias ativas atingidas (QD015), segundo os municípios dos prestadores de serviços locais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD021 igual ou superior a 360 interrupções sistemáticas/ano**

Municípios	Prestador de Serviços	QD021	QD022	QD015
		(interrupções/ano)	(horas/ano)	(economias/ano)
Colniza/MT	Prefeitura Municipal	360	2.880,00	-
Morro do Chapéu do Piauí/PI	Prefeitura Municipal	365	4.380,00	28.762
Carmésia/MG	Prefeitura Municipal	365	2.190,00	-
Francisco Sá/MG	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	365	4.320,00	869.400
São João da Mata/MG	Prefeitura Municipal	365	2.190,00	-
Rio das Ostras/RJ	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	365	5.840,00	-
São José do Vale do Rio Preto/RJ	Águas do Rio Preto	365	8.760,00	-
Nova Santa Helena/MT	Prefeitura Municipal	365	2.920,00	-
Barra do Bugres/MT	Departamento de Água e Esgotos	380	2.640,00	250.000
Bebedouro/SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	425	3.825,00	30.000
Crato/CE	Sociedade Anônima de Água e Esgoto do Crato	540	10.980,00	859.860
Angra dos Reis/RJ	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	646	11.418,00	57.508
Sete Lagoas/MG	Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Saneamento Urbano	2.427	14.563,98	-
Nova Friburgo/RJ	Águas de Nova Friburgo Ltda	4.860	59.040,00	-
Cuiabá	Águas Cuiabá SA	4.928	89.724,00	893.184
Mariana/MG	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	9.889	59.343	-

### 15.3 Extravasamentos de esgotos

Cabe também analisar, no que diz respeito aos dados sobre qualidade dos serviços, a quantidade de extravasamentos que ocorre, no ano, nas redes de coleta de esgotos (QD011). Segundo o Glossário do SNIS, extravasamento de esgoto corresponde ao fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos (referência X075). Essa informação corresponde à totalização do ano em cada sistema, incluindo as repetições, sendo que no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Diferentemente das paralisações e das interrupções sistemáticas, a quantidade de extravasamentos de esgotos não é uma informação de preenchimento obrigatório, por isso o nível de resposta é menos expressivo e vários prestadores optam por deixá-la em branco, pois, provavelmente, não monitoram tal informação.

Também há casos em que os prestadores não preenchem por não possuírem a delegação de esgoto. Entre os prestadores microrregionais, somente PROLAGOS – Cabo Frio/RJ e CAJ – Araruama/RJ declararam não ter um único extravasamento em 2019. Como em anos anteriores, o SAAE – Itapemirim/ES, SIMAE – Capinzal/ SC e SETAE – Nova Xavantina/MT deixaram os campos em branco nesse quesito. A Hidro Forte Administração e Operação Ltda (HFAO) também deixou esse campo em branco para os 3 municípios que atende com água e esgotos. Nesse ano, o SIMAE – Joaçaba/SC respondeu para os três municípios que atende. A BRK Ambiental Araguaia, que atende somente o município de Redenção/PA com os serviços de água e esgotos, declara não existir extravasamentos. Enquanto a HFAO, que atende 34 municípios, dos quais três com água e esgotos, deixou todos os campos em branco.

Entre os prestadores de serviços locais (1.532), 1.158 prestam serviços de esgoto. Desses, 879 (75,9%) preencheram a quantidade de extravasamentos de esgotos.

Nota-se uma tendência positiva de alguns prestadores que deixavam as informações em branco e, atualmente, monitoram e preenchem tais informações.

Apesar dessa tendência, ainda há companhias estaduais, como AGESPISA/PI, CAGECE/CE, COPANOR/MG, COSANPA/PA, DEPASA/AC, DESO/SE e EMBASA/BA, que deixaram todos os campos sobre extravasamentos de esgotos em branco. A CAGEPA/PB, dos 22 municípios que atende com esgoto, deixou 14 municípios em branco e 8 com zero.

Nos Quadros 15.6 e 15.7 são apresentados os municípios atendidos por prestadores regionais e locais, respectivamente, em que a quantidade de extravasamentos supera 7.000 por ano.

**Quadro 15.6 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados (QD011) e duração dos extravasamentos (QD012), segundo os municípios dos prestadores de serviços regionais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD011 superior a 7.000 extravasamentos de esgotos/ano**

Municípios	Prestador de Serviços	QD011	QD012
		(extravasamentos/ano)	(horas/ano)
São Bernardo do Campo/SP	SABESP	7.136	261.637
Ipatinga/MG	COPASA	7.729	66.816
Betim/MG	COPASA	7.762	110.314
Petrolina/PE	COMPESA	7.899	408.408
Montes Claros/MG	COPASA	7.928	145.317
Guarulho/SPs	SABESP	8.632	249.109
Natal/RN	CAERN	8.762	490.656
Vitória/ES	CESAN	8.959	59.938
Contagem/MG	COPASA	11.466	239.053
Serra/ES	CESAN	12.242	168.043
Belo Horizonte/MG	COPASA	27.157	213.470
Rio de Janeiro/RJ	CEDAE	36.481	336
Brasília/DF	CAESB	42.523	525.027
São Paulo/SP	SABESP	64.638	1.425.058

No que se refere à qualidade das informações apresentadas, percebe-se ainda inconsistências tanto pela ausência no monitoramento da informação traduzidos pelos campos em branco, como também para valores iguais a zero durante todo o ano de 2019 para vários municípios. Essa situação é pouco comum em sistemas de esgotamento sanitário no país.

Para os prestadores de serviços locais, observa-se grande variedade de valores. Destaca-se no Quadro 15.7 a quantidade de extravasamentos superiores a 7.000 extravasamentos de esgotos/ano.

**Quadro 15.7 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados (QD011) e duração dos extravasamentos (QD012), segundo os municípios dos prestadores de serviços locais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD011 superior a 7.000 extravasamentos de esgotos/ano**

Municípios	Prestador de Serviços	QD011	QD012
		(extravasamentos/ano)	(horas/ano)
Juiz de Fora/MG	CESAMA	7.048	-
Piracicaba/SP	SEMAE	7.722	-
Niterói/RJ	CAN	8.095	4.080
Volta Redonda/RJ	SAAE	8.482	1.308.947
Governador Valadares/MG	SAAE	8.551	22.658
Bauru/SP	DAE	8.704	465.854
Campo Grande/MS	AG	9.470	9.470
Pelotas/RS	SANEP	9.610	6
Uberlândia/MG	DMAE	11.396	26.781
Sorocaba/SP	SAAE	12.130	30.325
Porto Alegre/RS	DMAE	12.293	412.816
Ribeirão Preto/SP	DAERP	18.209	364.180
Campinas/SP	SANASA	20.122	12.324
Rio de Janeiro/RJ	FABZO	22.857	379.426

## 15.4 Reclamações ou solicitações de serviços e quantidade de serviços executados

De acordo com o Glossário do SNIS, as reclamações ou solicitações de serviços correspondem a todas as queixas de clientes e pedidos de serviços dirigidos ao prestador de serviços, pessoalmente ou por meio de telefone, fax, correio, e-mail, internet ou qualquer outra forma. Incluem também aquelas de iniciativa do próprio prestador de serviços (referência X175). Logo, o prestador preenche a quantidade total anual de reclamações ou solicitações de serviços (QD023) referentes ao(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário incluindo-se aquelas de iniciativa do próprio prestador de serviços no Sistema SNISWeb.

Já os serviços executados, são quaisquer serviços realizados nos sistemas, decorrentes das reclamações ou solicitações, tais como verificação de falta d'água; conserto de quebraimento nas redes, adutoras e ligações prediais; execução de ligações; instalação ou aferição de hidrômetros; vistorias para verificação de vazamentos; e outros

de natureza similar. O que indica a conclusão do serviço é o fechamento da ordem de serviço (referência X180). Por conseguinte, o prestador informa a quantidade total anual de serviços (QD024) executados no(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário relativa às reclamações ou solicitações. A quantidade de serviços executados é computada na quantidade de reclamações ou solicitações de serviços da informação QD023. Portanto, a informação QD024 deve ser sempre menor ou igual à informação QD023, pois há casos em que várias reclamações resultam em um único serviço executado.

No SNIS, dos 1.603 prestadores locais de serviços de água e/ou esgotos, apenas Pacujá/CE não forneceu essas informações. Por sua vez, entre os prestadores regionais e microrregionais todos responderam esses campos de reclamações.

A análise dos dados sobre reclamações ou solicitações de serviços fornecidos pelos prestadores de serviços em 2019 mostra que os valores são mais expressivos em relação às demais informações de qualidade, demonstrando ao longo dos anos que os prestadores de serviços têm um maior controle operacional das reclamações.

Entre as companhias regionais, tem-se 18 municípios com informação de reclamações igual a zero. São 15 pela CAGEPA/PB, 2 pela CAERN/RN (Paraná/RN e Serra do Mel/RN) e 1 pela CAERD/RO (Vale do Paraíso/RO). Entre os prestadores locais, Aveiro/PA, Boqueirão do Piauí/PI e, igual a 2018, Lamim/MG e Guarinos/GO informam esse valor igual a zero.

De forma idêntica a 2018, entre as companhias estaduais, destaca-se que a DESO/SE informa uma única reclamação ou solicitação por município em todo o ano de 2019. Também, em 2019, declara um único serviço executado para cada município e uma hora é o tempo total de execução dos serviços nos 71 municípios atendidos. Os prestadores regionais AGESPISA/PI, COPANOR/MG, COSANPA/PA e SANEPAR/PR não declaram o tempo total de execução dos serviços (QD025) em horas/ano. Nesses casos, é possível que esses prestadores de serviços não possuam, da forma solicitada pelo SNIS, um efetivo sistema de monitoramento das reclamações com as respectivas totalizações dos tempos de execução dos serviços.

Destaca-se que 67,1% dos municípios atendidos pelos prestadores de serviços regionais e microrregionais situam-se dentro da faixa de 1 a 1,3 reclamações ou solicitações de serviços por serviço executado (QD023/QD024). Ou seja, apresentam uma razão próxima de uma reclamação ou solicitação para um serviço executado. Entretanto, há casos isolados em que a proporção é muito acima de 1:1, conforme demonstrado no Quadro 15.8. Para todos os casos desse Quadro podem existir imprecisões nas informações declaradas. Chama atenção a relação de QD023/QD024 em Ewbank da Câmara/MG e Alto Horizonte/GO. As hipóteses mais prováveis para as altas proporções, apresentadas no Quadro 15.8, podem ser a não execução dos serviços reclamados por motivos ou questões operacionais diversas ou a existência de mais de uma reclamação para o mesmo problema.

**Quadro 15.8 - Quantidade de reclamações ou solicitações de serviços (QD023), quantidade de serviços executados (QD024), tempo total de execução dos serviços (QD025) e proporção entre a quantidade de reclamações ou solicitações e a quantidade de serviços executados (QD023/QD024), segundo os municípios dos prestadores de serviços regionais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD023/QD024 igual ou superior a 6 reclamações/serviço**

Municípios	Prestador de Serviços	QD023	QD024	QD025	Reclamações ou solicitações de serviços por serviço executado (QD023/QD024)
		(reclamações/ano)	(serviços/ano)	(horas/ano)	(reclamações/serviço)
Moju/PA	COSANPA	30	5	-	6,0
Biritiba-Mirim/SP	SABESP	3.767	627	6.511	6,0
Suzano/SP	SABESP	51.788	8.494	160.549	6,1
Tapira/MG	COPASA	1.186	194	42.765	6,1
Ribeirão Pires/SP	SABESP	20.658	3.365	51.969	6,1
Buriti Bravo/MA	CAEMA	414	66	264	6,3
Cajuri/MG	COPASA	875	138	32.982	6,3
Cotia/SP	SABESP	49.911	7.786	116.625	6,4
São Bernardo do Campo/SP	SABESP	139.620	21.328	481.360	6,5
Damião/PB	CAGEPA	59	9	1	6,6
São Paulo/SP	SABESP	1.885.718	283.995	4.609.508	6,6
Taboão da Serra/SP	SABESP	43.578	6.535	102.021	6,7
Osasco/SP	SABESP	113.721	16.994	333.674	6,7
Diadema/SP	SABESP	70.113	10.097	199.928	6,9
Pedra Bela/SP	SABESP	490	70	1.276	7,0
Itapeverica da Serra/SP	SABESP	34.691	4.921	100.963	7,0
Vargem Grande Paulista/SP	SABESP	7.671	1.086	16.021	7,1
Socorro/SP	SABESP	6.413	891	16.202	7,2
Cajamar/SP	SABESP	22.240	2.918	42.010	7,6
Embu-Guaçu/SP	SABESP	12.016	1.576	39.987	7,6
Piracaia/SP	SABESP	6.194	776	15.046	8,0
Nazaré Paulista/SP	SABESP	2.955	349	6.228	8,5
Vargem/SP	SABESP	1.226	132	2.452	9,3
Caieiras/SP	SABESP	34.526	3.586	56.381	9,6
Franco da Rocha/SP	SABESP	56.059	5.635	86.081	9,9
Joanópolis/SP	SABESP	3.203	317	6.114	10,1
Barão de Grajaú/MA	CAEMA	426	42	218	10,1
Pinhalzinho/SP	SABESP	2.797	274	5.099	10,2
Sucupira do Riachão/MA	CAEMA	223	21	178	10,6
Bragança Paulista/SP	SABESP	53.187	4.986	97.764	10,7
Francisco Morato/SP	SABESP	56.097	4.721	74.129	11,9
Benedito Leite/MA	CAEMA	256	18	114	14,2
Aroeiras/PB	CAGEPA	8.506	543	251	15,7
Fortaleza dos Nogueiras/MA	CAEMA	106	6	96	17,7
São Francisco do Maranhão/MA	CAEMA	210	7	2	30,0



Entre os prestadores microrregionais, dos 56 municípios atendidos, 12 (21,4%) estão acima da proporção de 1,1. Por sua vez, com relação aos prestadores de serviços locais, destaca-se que dos 1.603 que responderam aos formulários completos de água e/ou esgotos, apenas Pacujá/CE não preencheu o campo QD023. Já outros 4 declaram não possuir reclamações, 48 dizem ter tido apenas uma reclamação, 161 informam entre 2 e 10 reclamações, 129 entre 11 e 20 reclamações e 1.260 informam valores superiores a 20 reclamações.

Para os prestadores de serviços locais, 91,1% situam-se dentro da faixa de 1 a 1,3, ou seja, apresentam uma proporção próxima de uma reclamação ou solicitação para um serviço executado.

No Quadro 15.9 são apresentados prestadores locais que, provavelmente, apresentam imprecisões nas informações declaradas.

**Quadro 15.9 - Quantidade de reclamações ou solicitações de serviços (QD023), quantidade de serviços executados (QD024), tempo total de execução dos serviços (QD025) e proporção entre a quantidade de reclamações ou solicitações e a quantidade de serviços executados (QD023/QD024), segundo os municípios dos prestadores de serviços locais participantes do SNIS, em 2019, que apresentam QD023/QD024 igual ou superior a 6 reclamações/serviço**

Municípios	Prestador de Serviços	QD023	QD024	QD025	Reclamações ou solicitações de serviços por serviço executado (QD023/QD024)
		(reclamações/ano)	(serviços/ano)	(horas/ano)	(reclamações/serviços)
Itapura/SP	Departamento Municipal de Água e Esgoto	150	20	-	7,5
Santiago/RS	Prefeitura Municipal	156	20	900	7,8
União do Sul/MT	Águas de União do Sul Ltda	2.939	369	390	8,0
Itajá/GO	Prefeitura Municipal	50	6	-	8,3
Itanhém/BA	Prefeitura Municipal	420	50	175	8,4
Candiota/RS	Prefeitura Municipal	1.460	141	2.321	10,4
Santana de Cataguases/MG	Prefeitura Municipal	100	9	106	11,1
Ewbank da Câmara/MG	Prefeitura Municipal	2.500	10	200	250,0
Alto Horizonte/GO	Prefeitura Municipal	1.120	1	1	1.120,0

O Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos, elaborado pela Secretaria Nacional de Saneamento (SNS) do Ministério do Desenvolvimento Regional, é uma publicação regular utilizada para a divulgação dos dados anuais do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). Nele são apresentadas as informações coletadas junto aos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e indicadores calculados pelo Sistema.

SNIS - Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento  
SAUS, Quadra 01, Lote 1/6, Edifício Telemundi II, 9º andar, sala 905.  
CEP 70.070-010 - Brasília - DF - Brasil  
Fone: 61 2108-1400

[www.snis.gov.br](http://www.snis.gov.br)