



I - A RIO-ÁGUAS COMO ÓRGÃO REGULADOR E FISCALIZADOR DA CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DA AP5

Palavra do Presidente

A Fundação Rio-Águas se consolida como Agente Regulador e Fiscalizador da prestação dos serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 e por meio do Relatório de Atividades de 2017 vem prestar contas à população sobre suas ações, em prol do desempenho desta função inédita na estrutura da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Além de ser o órgão de referência para o manejo de águas pluviais no município, a Rio-Águas possui histórico de prestação de serviços,

elaboração de planejamento e realização de obras para ampliação do acesso ao sistema de esgoto sanitário tipo separador absoluto na Área de Planejamento 5 (AP5).

Entre 2007 e 2012, o órgão foi o braço da prefeitura na região, por isso tornou-se Agente Regulador da concessão dos serviços. Além disso, acompanhou de perto todo o processo, desde a elaboração do edital de concessão até a assunção dos serviços pela concessionária Zona Oeste Mais.

A Rio-Águas tem sua história marcada pela atuação na região e agora trabalha na fiscalização e na regulação dos serviços da concessionária, a

fim de zelar pelo cumprimento das cláusulas do contrato de concessão e pela qualidade na prestação de atendimento ao usuário.

A população é a principal beneficiada de todo este processo e sua satisfação é a finalidade de nosso trabalho. Nos colocamos à disposição dos moradores da Área de Planejamento 5 para ouvir suas demandas e suas sugestões sobre os serviços da concessionária pelo teleatendimento 1746.

Claudio Dutra

Presidente da Fundação Rio-Águas

A- LEGISLAÇÃO PERTINENTE

Municipal

Lei Orgânica do Município do Rio de Janeiro

Decreto nº 3.221 de 18 de setembro de 1981

Regulamento Geral do Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Município do Rio de Janeiro – RGCAF.

Lei Complementar nº 1/1990

Altera e ratifica a Lei 207/1980.

Decreto nº 10.082 de 27 de março de 1991

Institui o sistema de esgotamento sanitário do Município do Rio de Janeiro.

Decreto nº 11.329 de 01 de setembro de 1992

Altera o art. 7º do Decreto nº 10.082.

Lei Complementar nº 37 de 14 de julho de 1998

Dispõe sobre a delegação da prestação de serviços públicos.

Lei 2.816 de 17 de junho de 1999

Dispõe sobre a reserva de vagas para pessoas portadoras de deficiência nas contratações para prestação de serviços com fornecimento de mão de obra ao Município.

Decreto nº 17.907 de 20 de setembro de 1999

Regulamenta a Lei nº 2.816, de 15 de junho de 1999, que dispõe sobre a reserva de vagas para pessoas portadoras de deficiência nas contratações para prestações de serviços com fornecimento de mão de obra ao município.

Decreto nº 21.083 de 20 de fevereiro de 2002

Dispõe sobre requisitos para contratação de serviços terceirizados.

Decreto “P” Nº 313 de 27 de fevereiro de 2007

Delega competência para a SMO para operação, expansão e aperfeiçoamento dos serviços de esgotamento sanitário na AP5.

Resolução “SMO” nº 789 de 29 de junho de 2007

Regulamenta o disposto no Decreto “P” nº 313/2007.

Lei Complementar nº 111 de 1º de fevereiro de 2011

Institui o Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano Sustentável do Município do Rio de Janeiro.

Decreto nº 33.767 de 06 de maio de 2011

Restabelece a Fundação Rio-Águas em 06 de maio de 2011.

Lei 5.290 de 8 de julho de 2011

Autoriza o Poder Executivo Municipal a celebrar convênio de cooperação com o Governo do Estado do Rio de Janeiro em matéria de serviços de esgotamento sanitário da AP5.

Portaria “N” O /Rio-Águas/PRE nº 001 de 17 de agosto de 2011

Dispõe sobre a regulamentação do serviço de esgotamento sanitário da AP5.

Decreto nº 34.290 de 15 de agosto de 2011

Lei 207/1980

Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Município do Rio de Janeiro – CAF.

Convênio de Cooperação ERJ e MRJ nº 001/2011

Gestão associada da prestação de serviços públicos na Área de Planejamento 5.

Decreto nº 38.054 de 8 de novembro de 2013

Altera o Estatuto da Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro.

Contrato de Interdependência da GAP

Contrato 021/2013 - Contrato de Interdependência de Uso das Galerias de Águas Pluviais Utilizadas como Sistema Unitário Localizadas na Área de Planejamento 5 - AP5 e outras avenças, assinado entre o Município do Rio de Janeiro, a F.AB. Zona Oeste S.A., tendo como intervenientes a Fundação Rio-Águas e a Seconserva.

PORTARIA RIO-ÁGUAS Nº 133 de 21/11/2013

Aprova Normas de Procedimento das Atividades de Regulação, Fiscalização e Acompanhamento da Concessão dos Serviços de Esgotamento e Tratamento de Efluentes Sanitários da AP-5.

Termos de Cessão Gratuita de Bem Móvel Integrado à Rede Pública e ao Sistema de Esgotamento Sanitário do Município do Rio de Janeiro

assinados entre a Caixa Econômica Federal e o Município do Rio de Janeiro.

Possibilitou a operação e manutenção pela Concessionária dos Empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida, de MCMV 0 a 3 salários mínimos.

Decreto nº 35.606 Regula a Lei de Acesso a Informações.

Estadual

Decreto nº 553 de 16 de janeiro de 1976

Aprova o regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Rio de Janeiro, a cargo da CEDAE.

Decreto 25.438/99

Dispõe sobre a fixação de cota mínima de água e esgoto para imóveis residenciais situados em áreas de interesse social

Lei nº 3.467/2000

Dispõe sobre as sanções administrativas derivadas de condutas lesivas ao meio ambiente no Estado do Rio de Janeiro.

Contrato de Interdependência

Contrato celebrado entre CEDAE e o Município do Rio de Janeiro para regular os direitos e obrigações das partes em relação às atividades de gestão comercial e atividades operacionais na AP5.

Lei nº 5.823/2010

Obrigatoriedade da publicidade aos telefones das ouvidorias das agências reguladoras.

Lei nº 6.000/2011

Autoriza o Poder Executivo Estadual a celebrar convênio com o Município do Rio de Janeiro para os serviços públicos de esgotamento na AP5.

Resolução CONEMA nº 14 - SEMA

Regulamenta a DZ-215 para empreendimentos de interesse social enquadrados no programa “Minha casa, minha vida”.

DZ-215.R-4

Diretriz de controle de carga orgânica biodegradável em efluentes líquidos de origem sanitária.

Federal

Constituição Federal

Lei 8.666/93

Licitações e contratos da Administração Pública.

Lei nº 8.989/1995

Regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos.

Lei 9.074/1995

Estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos.

Lei nº 11.445/2007

Lei do Saneamento.

Decreto nº 7.217 de 21-06-2010

Regulamentação da Lei de Saneamento.

Lei nº 12.527/2011

Lei de Acesso à Informação Pública.

B - ÁREA DE ATUAÇÃO

1 DIVISÃO DO MUNICÍPIO EM ÁREAS DE PLANEJAMENTO (APs)

A Área de Planejamento 5 (AP5) corresponde a 48% da área total do município, equivalente a 592,46 km², tendo uma população estimada em 1,7 milhão de habitantes (IBGE - Censo 2010).

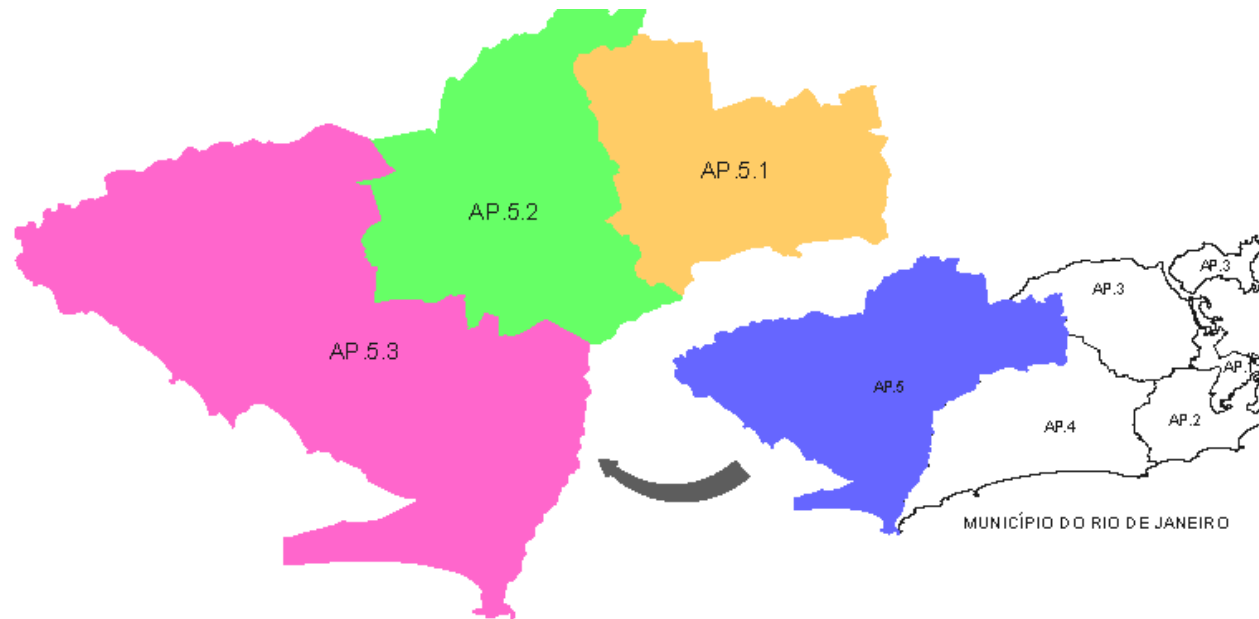


Figura 1: Área e sub-áreas de Planejamento da AP5.

2 AP5 EM BAIRROS

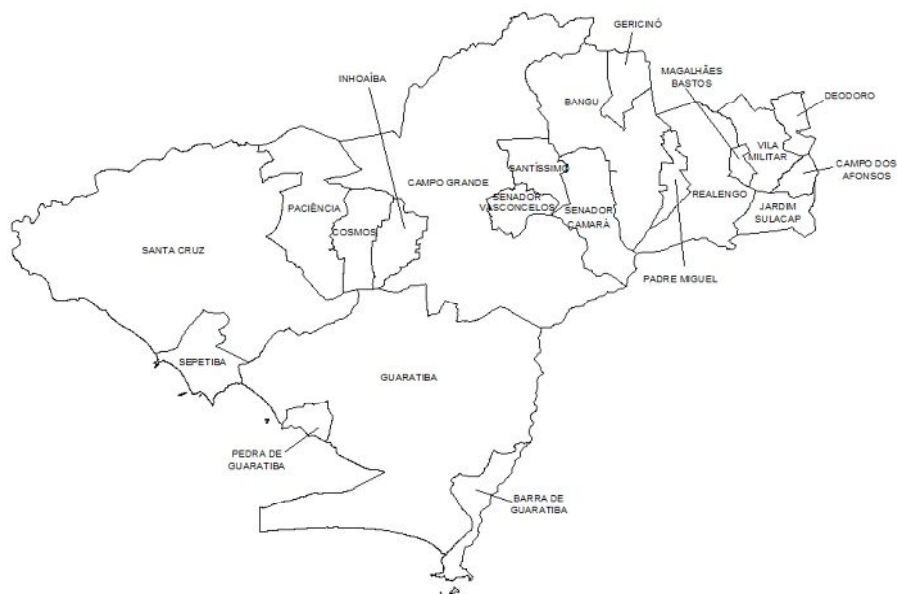


Figura 2: Bairros da AP5.

3 PESSOAS RESIDENTES POR BAIRRO (CENSO 2010)

Tabela 1: Bairros da AP5 x População.

	Bairro	População (CENSO 2010)*
1	Campo Grande	328.370

2	Bangu	243.125
3	Santa Cruz	217.333
4	Realengo	180.123
5	Guaratiba	110.049
6	Senador Camará	105.515
7	Paciência	94.626
8	Cosmos	77.007
9	Inhoaíba	64.649
10	Padre Miguel	64.228
11	Sepetiba	56.575
12	Santíssimo	41.458
13	Senador Vasconcellos	30.600
14	Gericinó	15.167
15	Vila Militar	13.184
16	Jardim Sulacap	13.062
17	Deodoro	10.842
18	Magalhães Bastos	24.424
19	Pedra de Guaratiba	9.488
20	Barra de Guaratiba	3.577
21	Campo dos Afonsos	1.365
	TOTAL	1.704.773

* Ordenado por densidade

C - GESTÃO REGULATÓRIA

1 MEMÓRIA DO PROCESSO DE CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

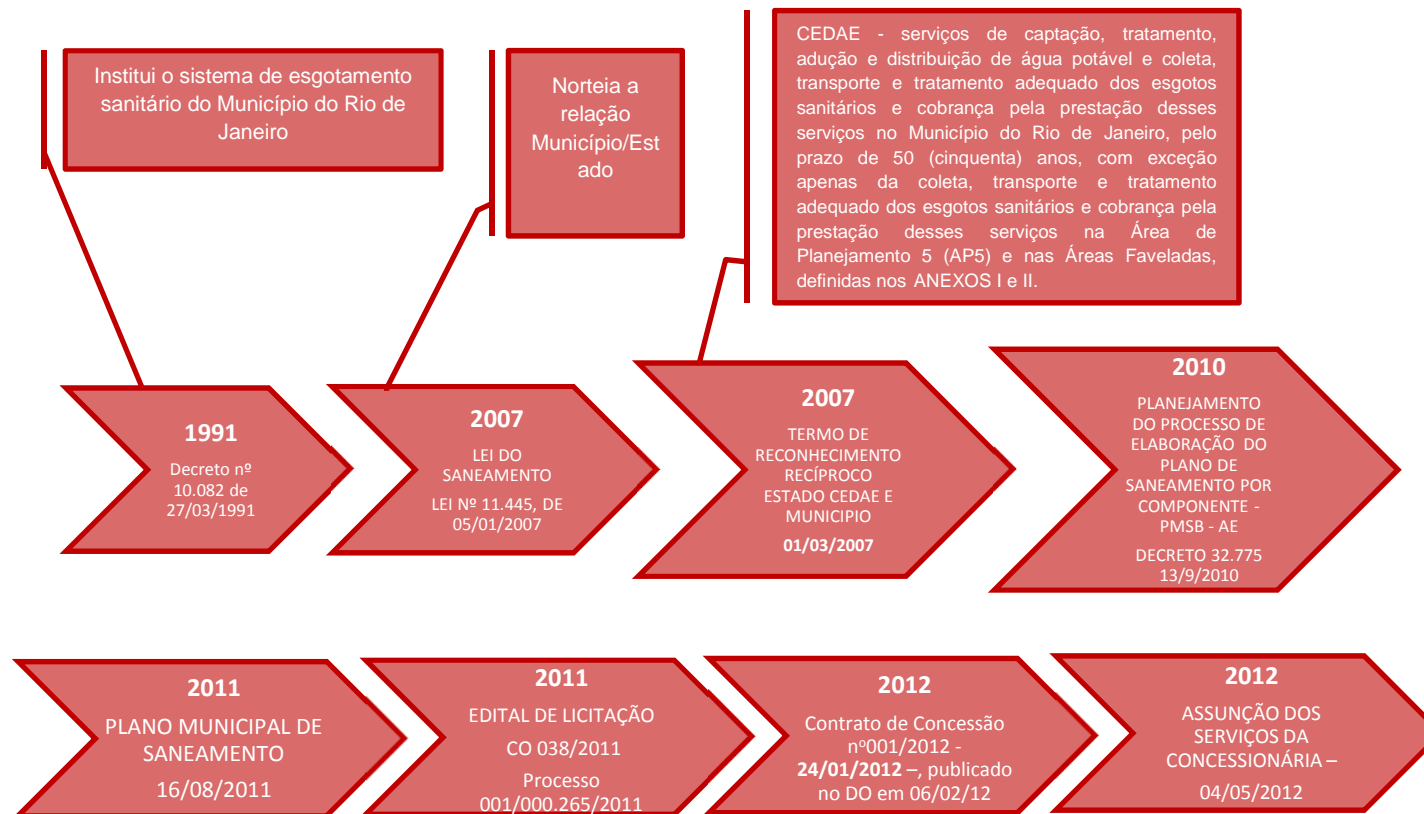


Figura 3: Cronologia do Processo da Concessão dos serviços de esgotamento sanitário na AP5.

O Processo Licitatório que ocorreu ao longo do ano de 2011, tendo como vencedor o Consórcio formado pelos Grupos FOZ DO BRASIL S.A. (FOZ) e SANEAMENTO AMBIENTAL ÁGUAS DO BRASIL S.A. (SAAB) que culminou na assinatura do Contrato de Concessão 001/2012 em 24/01/2012.

A Concessionária F. AB. Zona Oeste S/A inscrita no CNPJ 14.863.079/0001-99 é uma sociedade anônima, de propósito específico e capital fechado, constituída pelo consórcio vencedor, conforme previsto em Edital.

O Contrato tem como objeto a outorga onerosa por caráter de exclusividade, da Concessão para prestação dos serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 – AP5, compreendendo a realização dos investimentos necessários à ampliação, conservação e manutenção do sistema, nos termos e condições estabelecidas no Contrato.

O prazo de vigência da Concessão é de 30 anos contada a partir da Assunção dos Serviços que ocorreu em 04/05/2012.

2 PROCESSOS REGULATÓRIOS

Os Processos Regulatórios são abertos por solicitação de ofício do Diretor Executivo da Diretoria Colegiada e nas seguintes hipóteses:

- I – Apresentação de Plano de Prestação de Serviços e seus detalhamentos para avaliação da Rio-Águas;
- II – Apuração de Infração Contratual;
- III – Apresentação de Pleito de Revisão do Contrato de Concessão;
- IV – Avaliação Anual de Desempenho da Concessão;
- V – a matéria tratada for da competência do Conselho Consultivo;
- VI – a matéria tratada for de competência deliberativa da Diretoria Colegiada.

No ano de 2017 foram abertos os seguintes Processos Regulatórios:

Tabela 2: Processo Regulatórios abertos em 2017.

*Nº PAR	PROCESSO					ASSUNTO	DATA
001/2017	proc	26	700	249	2017	Uso da cobrança de tarifa social para obras implantadas pelo PBMO	11/04/2017
002/2017	proc	26	700	761	2017	Plano de Metas Quinquenais	24/08/2017
003/2017	proc	26	701	100	2017	Dedução dos valores devidos a título de outorga e fiscalização	27/10/2017
** AUTO	PROCESSO					ASSUNTO	DATA
001/2017	proc	26	701	128	2017	Advertência - Realizar deduções dos valores da outorga e da fiscalização sem previsão contratua.l	07/11/2017
002/2017	proc	6	601	169	2015	Advertência – Não atingimento ao indicador de Satisfação dos Usuários no Atebdimento - ISUA	28/12/2017

Em 2017 a Concessionária não ingressou com pleitos de reequilíbrio econômico-financeiros.

*Número do Processo Administrativo Regulatório – Controle DIS

** Número do Auto de Infração.

3 COMITÊS DE GOVERNANÇA

De forma a garantir que a gestão da Concessão seja feita de forma compartilhada com os diversos atores públicos e privados envolvidos na prestação de Serviços de Esgotamento Sanitário, foram instituídos os Comitês de Governança.

O principal objetivo dos Comitês é inserir os atores envolvidos em um mesmo foro de discussão e deliberação, primando pela inclusão de interesses públicos e privados em prol de uma gestão social, eficiente e financeiramente sustentável dos serviços de esgotamento sanitário.

Ao longo do ano de 2017, foram realizadas 04 reuniões do Comitê de Projetos e 06 reuniões do Comitê de Construção.

Tabela 3: Reuniões do Comitê de Projetos.

COMITÊ DE PROJETOS	
Nº ordem	DATA
21	08/03
22	08/06
23	11/09
24	19/12

Tabela 4: Reuniões do Comitê de Construção.

COMITÊ DE CONSTRUÇÃO	
Nº ordem	DATA
26	12/01
27	15/03
28	17/05
29	12/07
30	20/09
31	17/11

*ATAS arquivadas na Fundação Rio-Águas

3.1 COMPOSIÇÃO DOS COMITÊS E TEMAS ABORDADOS

Os atores envolvidos no modelo de Governança são definidos no Anexo XI do Contrato de Concessão, podendo ser incluído outros interessados no decorrer da vigência contratual, a saber:

- Poder Concedente;
- Concessionária;
- Fundação Rio-Águas;
- CEDAE – Companhia Estadual de Águas e Esgotos;

- CET-RIO – Companhia de Engenharia de Tráfego – Secretaria Municipal de Transportes;
- SC/COR – Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos / Comissão Coordenadora de Obras e Reparos em Vias Públicas;
- SMUIH – Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Infraestrutura e Habitação;

Os temas abordados tem como foco principal o alinhamento do Planejamento, Projeto e Plano de Obras da Concessionária com as diretrizes públicas municipais e com a Cedae (responsável pelo abastecimento de água do município), buscando estreitar a troca de informações entre os entes públicos e a Concessionária.

Os Comitês de Governança constituem ainda um foro para o acompanhamento das atividades da Concessionária e apresentação dos próximos passos de seu Planejamento, Projeto e Obras.

4 SEMINÁRIOS, WORKSHOPS E CURSOS

Como parte das atividades de regulação, a Rio-Águas participou dos seguintes eventos:

- Seminário – Saneamento Básico: Novas tecnologias, Aplicabilidade e Planejamento Urbano, na ACRJ (Associação Comercial do Rio de Janeiro), em 09/03/2017, e visita guiada à Água Carioca – Sítio Roberto Burle Marx, em 17/03/2017;
- Seminário – Concessões e Investimentos no Brasil: Novos Rumos, na Fundação Getúlio Vargas/RJ, em 10/04/2017;
- Curso – Análise e Interpretação das Demonstrações Financeiras, na Fundação Getúlio Vargas/RJ, no período de 10 a 12/04/2017;
- Congresso – X Congresso Brasileiro de Regulação / ABAR, de 27 a 29/09/2017, em Florianópolis – SC;
- Workshop – Obras e Contratos, no Auditório da Fundação Rio-Águas, em 25/10/2017.

5 LICITAÇÕES E CONTRATOS

- Memorando de início em 22/05/2017 com previsão de término em 17/01/2019 do Contrato de Serviços de auditoria nos valores correlatos à outorga e à cobrança pela regulação e fiscalização dos serviços de esgotamento sanitário com enfoque limitado à análise de documentos e elaboração de cálculos para validação da devida apuração e recolhimento mensal na concessionária F.A.B. Zona Oeste S.A. ano 2012 em diante – Maciel Auditores S/S. Processo 06/601.480/2015, PE 0066/2017. Contrato nº 001/2017. Assinatura do contrato em 17/04/2017.
- Início em 03/07/2017 com previsão de término em 22/02/2019 do Contrato de Serviços de consultoria permanente relativa a temas econômico-financeiros, para apoiar a FUNDAÇÃO RIO ÁGUAS nas atividades de Regulação/Fiscalização da concessão do esgotamento sanitário da área de Planejamento 5 – Zona Oeste do Município do Rio de Janeiro, exercido pela empresa Concessionária F.A.B. Zona Oeste S.A. – Quantum do Brasil Ltda EPP. Processo 06/601.766/2015, PE 0115/2017. Contrato nº 002/2017. Assinatura do contrato em 03/07/2017.
- Memorando de início em 23/10/2017 com previsão de término em 15/04/2019 do Contrato de Serviços Técnicos Especializados para apoiar a Fundação Rio Águas nas atividades de Fiscalização da Prestação dos Serviços de Esgotamento Sanitário da Área de Planejamento 5, objeto do
- Contrato de Concessão nº 001/2012 - XVII, XVIII, XXVI e XXXIII RA's – Encibra S.A. Estudos e Projetos de Engenharia. Processo 06/601.458/2016, CO 001/2017. Contrato nº 007/2017. Assinatura do contrato em 16/10/2017.
- Início em 10/08/2017 com previsão de término para 31/01/2019 do Contrato de Empresa para Realizar Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Serviço de Esgotamento Sanitário da AP-5 – GMR Inteligência de Mercado LTDA EPP– Processo 26/700.265/2017, PE 0207/2017. Contrato nº 004/2017. Assinatura do contrato em 10/08/2017.
- Processo para contratação dos serviços de consultoria para aferição das metas estratégicas quinquenais de cobertura, atendimento e tratamento, integrantes do plano de metas referente à prestação dos serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 – Processo 26/701.223/2017.

NOTIFICAÇÕES

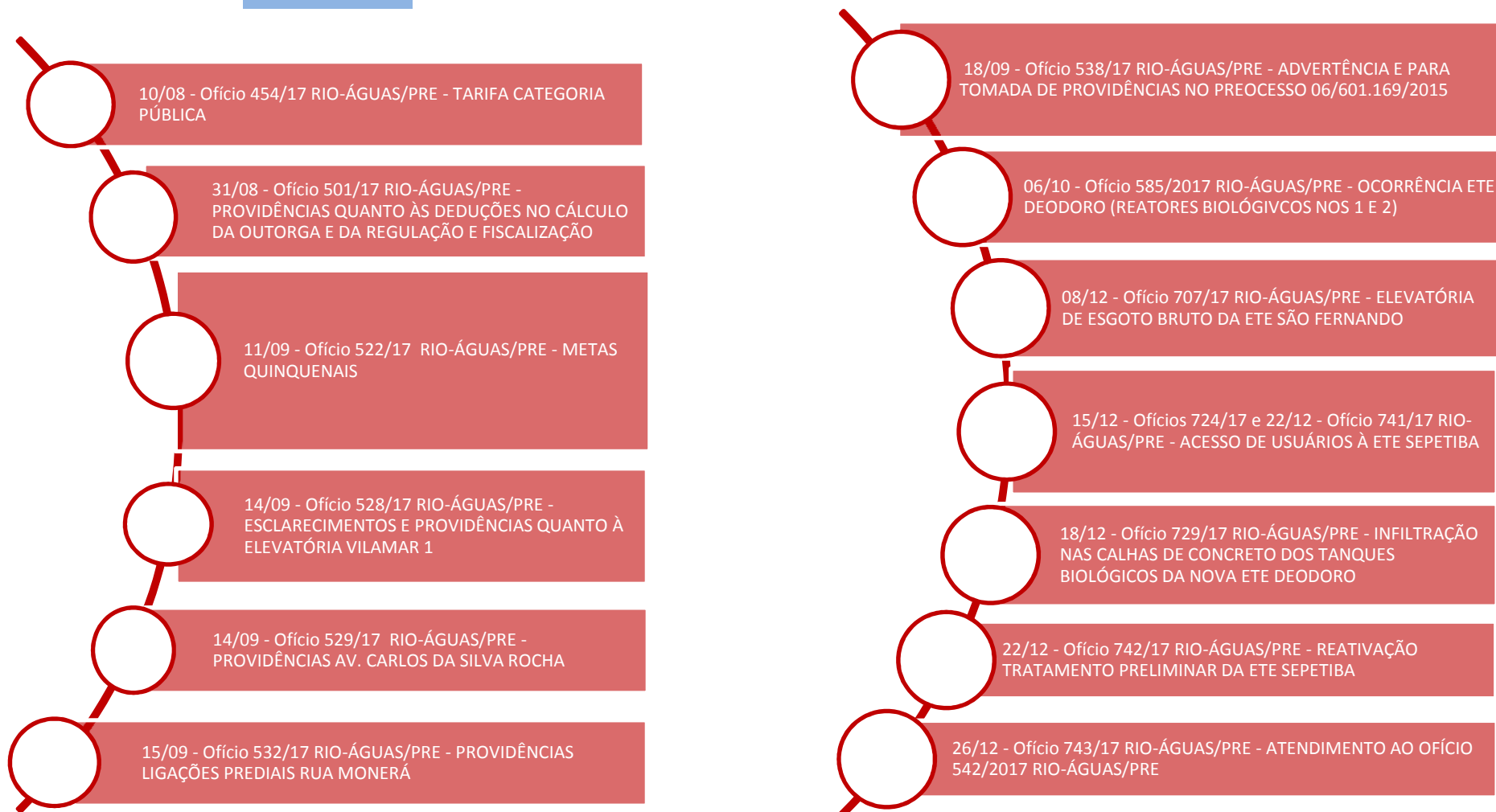


Figura 4: Sanções Administrativas: Cronologia das Notificações.

7. FLUXO DE DOCUMENTOS

No ano de 2017, foram recebidos um total de 315 documentos e enviados 122 documentos, distribuídos conforme apresentado nos gráficos a seguir:

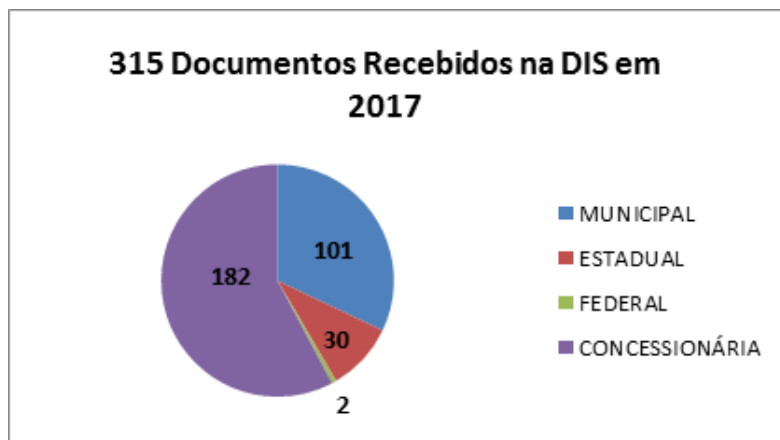


Figura 6: Documentos recebidos na DIS em 2017.

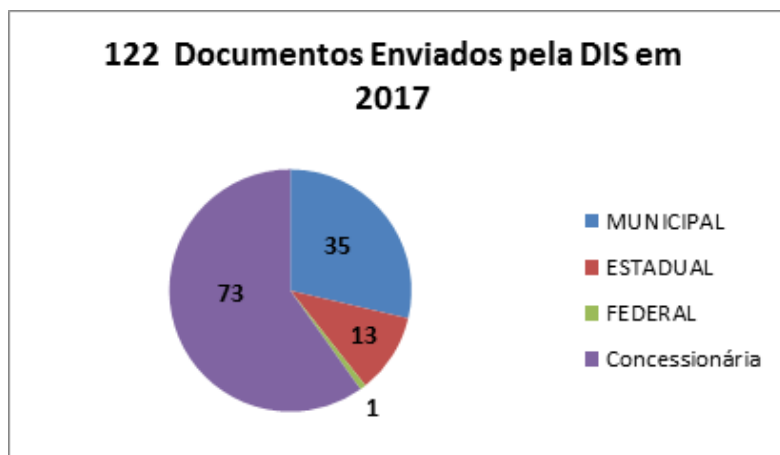


Figura 7: Documentos enviados pela DIS em 2017.

8. COMERCIAL - ECONÔMICO – FINANCEIRO

8.1 INVESTIMENTOS

Em conformidade às metas contratuais para o quinquênio 2013-2017, a F.AB. Zona Oeste S.A. apresentou Plano de Investimentos para as obras de sistemas de esgotamento sanitário na área da AP-5.

Em função do prazo estabelecido pelo Poder Concedente para a conclusão das obras do denominado “Cluster Olímpico” houve necessidade de antecipar investimentos para 2016 e, conseqüentemente, em maio de 2015, a concessionária reformulou o Plano de Investimentos., conforme a Figura 8

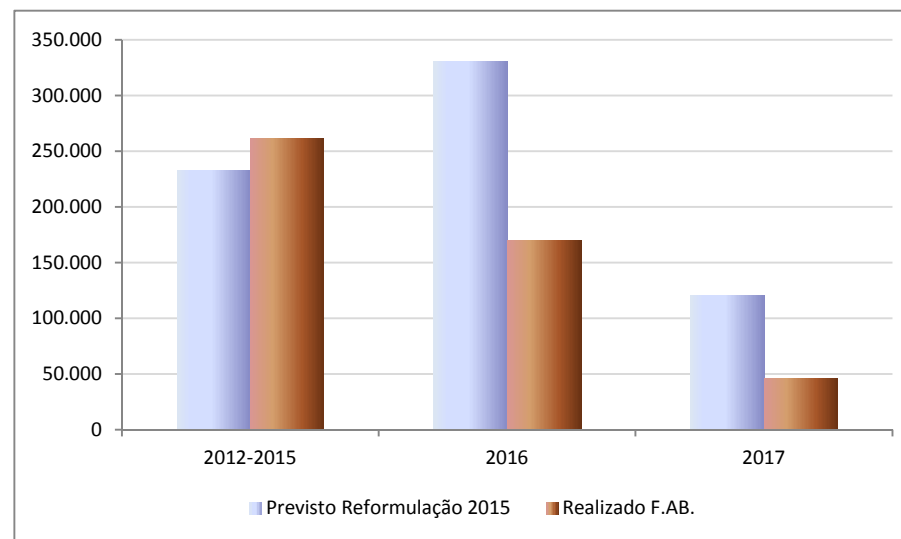


Figura 8: Investimentos realizados (R\$ x 1.000)

8.2 GESTÃO COMERCIAL

No período 2015/2017 as matrículas de esgoto tiveram aumento de 9,6 % e as matrículas de água 1,1%.

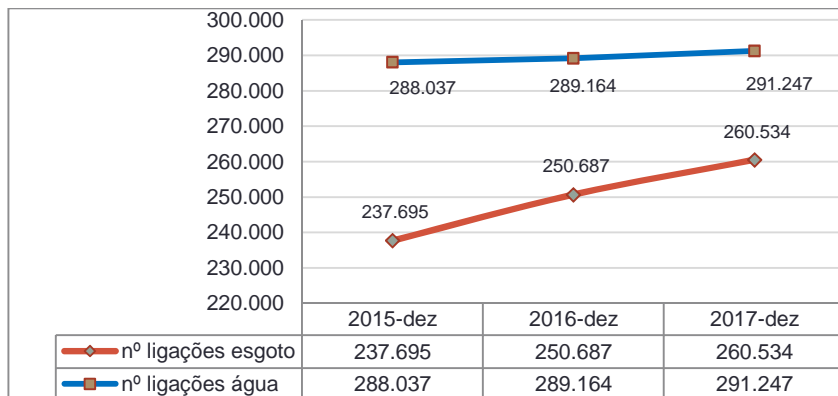


Figura 9: Matrículas faturadas de água e esgoto

A distribuição das matrículas em relação às classes de consumo é apresentada na Figura 10.

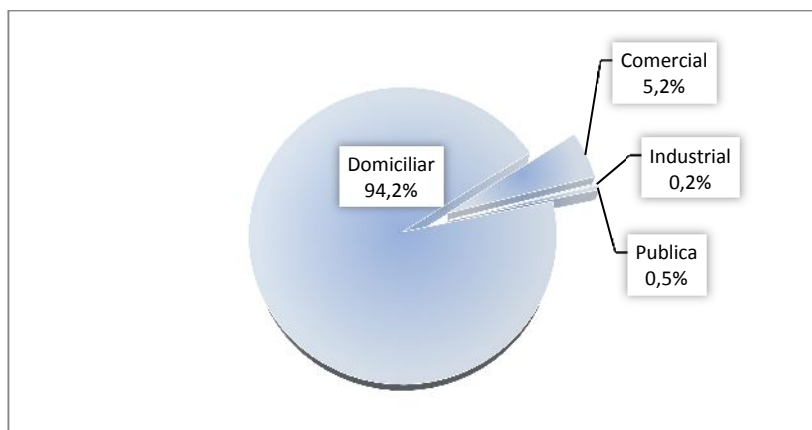


Figura 10 - Tipo de ligação de esgotamento sanitário.

A composição da receita de esgoto é demonstrada na Figura 11, onde o total de matrículas faturadas de esgotos sanitários por categoria teve a seguinte constituição:

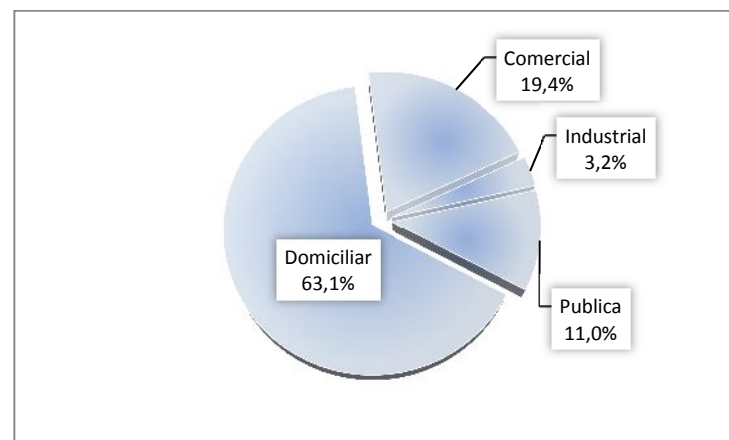


Figura 11 – Receita de Esgoto (R\$ x 1.000).

A receita (faturamento) referente ao total acumulado até 2017 é apresentada na Figura 12:

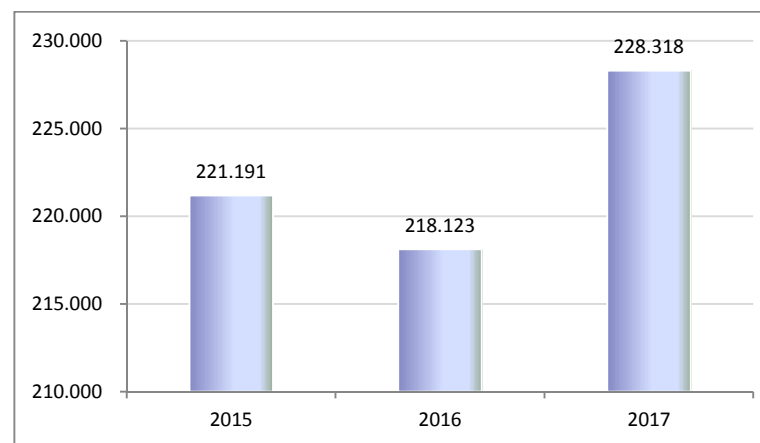


Figura 12 – Receita de Esgoto (R\$ x 1.000).

8.2.1. Perdas de receita por inadimplência

Na Figura 13 está apresentada a relação entre a Receita de Esgoto e as perdas de receita por inadimplência - provisão para créditos de liquidação duvidosa (PDD).

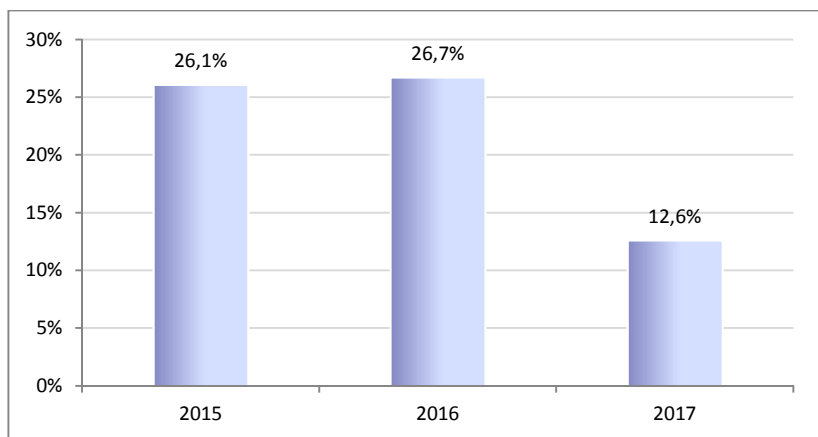


Figura 13 – Perdas por inadimplência em relação à Receita de Esgoto.

8.2.2 Políticas para redução de crédito e redução da inadimplência

Uma das medidas adotadas para o início do plano de recuperação de receitas e a conseqüente redução da inadimplência foi a efetivação da migração dos dados comerciais contidos do sistema SASB da CEDAE para compor a base do sistema comercial SAN, com as informações das faturas emitidas e não quitadas pelos usuários relativas ao período de 05/2012 a 08/2013.

Atualmente, a Concessionária vem adotando medidas para recuperar os créditos de liquidação duvidosa, por intermédio de ações sociais e de recadastramento junto às comunidades, negociação e/ou suspensão dos serviços junto aos clientes inadimplentes, contratação de assessorias externas de cobrança, melhorias no sistema comercial para apoio à gestão dos recebíveis e negociação junto aos órgãos públicos.

8.2.3 Recadastramento Comercial

Os serviços foram iniciados em dezembro de 2012 e concluídos em novembro de 2014. Segundo a F.AB. Zona Oeste S.A., o recadastramento comercial realizou 508.186 visitas e identificou 41.385 novas ligações. Destas ligações, 17.438 foram implantadas nos sistemas SAN e SASB; as outras 23.947 ligações continuam a depender de avaliação da CEDAE quanto à regularidade do serviço de abastecimento de água para efetivação das novas matrículas, configurando a impossibilidade de inclusão destas novas economias na base de dados para faturamento. Ao final de 2017, constavam no BDC cerca de 40 mil matrículas.

Em 2017, com o recadastramento comercial realizado na bacia de Marangá, foram vistoriadas 22.293 ligações, incorporando 4.662 novas economias ao sistema comercial SAN.

8.2.4 Adesão de novos usuários

Conforme os dados de incremento de novas ligações contidos nos Relatórios de Acompanhamento elaborados pela Concessionária, houve a adesão de 9.847 novos usuários ao sistema de esgotamento sanitário em 2017

8.2.5 Plano de Micromedição

O Plano de Micromedição - implantação de hidrômetros - segue conforme as cláusulas 8ª e 11ª do Contrato de Interdependência e tem como objetivo alcançar a melhoria do sistema de medição de água, de modo a garantir a correta cobrança.

Até dezembro de 2014, foram adquiridos e instalados 10.153 hidrômetros e, durante os anos seguintes, 2015 e 2016, foram instalados, respectivamente, 38.031 e 28.980 hidrômetros, perfazendo o total de 77.164, já superando em 6% o número de hidrômetros a serem instalados até o final do plano – 2017.

Segundo os dados contidos no Relatório Anual de Acompanhamento, em 2017 foram substituídos 9.839 hidrômetros, elevando o número total para 87.003 unidades.

8.3 OUTORGA E FISCALIZAÇÃO

Além do valor fixo pago a título de outorga, previamente à assinatura do Contrato de Concessão nº 001/2012, cujo valor foi estipulado pela F.AB. Zona Oeste S.A. em R\$ 84,24 milhões, a concessionária paga mensalmente ao Poder Concedente, ou seja, à Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, conforme disposto na Cláusula 30 do referido contrato, um montante variável correspondente a 4,0% (quatro por cento) da receita bruta, composta pela receita dos serviços de esgotamento sanitário e a receita de serviços complementares prestados pela concessionária, excluídos os valores de eventuais receitas extraordinárias auferidas.

Pelas atividades de regulação e fiscalização dos serviços de esgotamento sanitário, conforme estipulado na Cláusula 30 do Contrato de Concessão nº 001/2012, a F.AB. Zona Oeste S.A. paga mensalmente à Rio-Águas valor calculado com base na receita bruta apurada no período, segundo as porcentagens indicadas na Tabela 5.

Tabela 5: Cobrança pelas atividades de regulação e fiscalização.

Ano	Percentual da receita bruta da Concessionária
1-5	2,00% (dois por cento)
6-10	1,50% (um e meio por cento)
11-30	1,00% (um por cento)

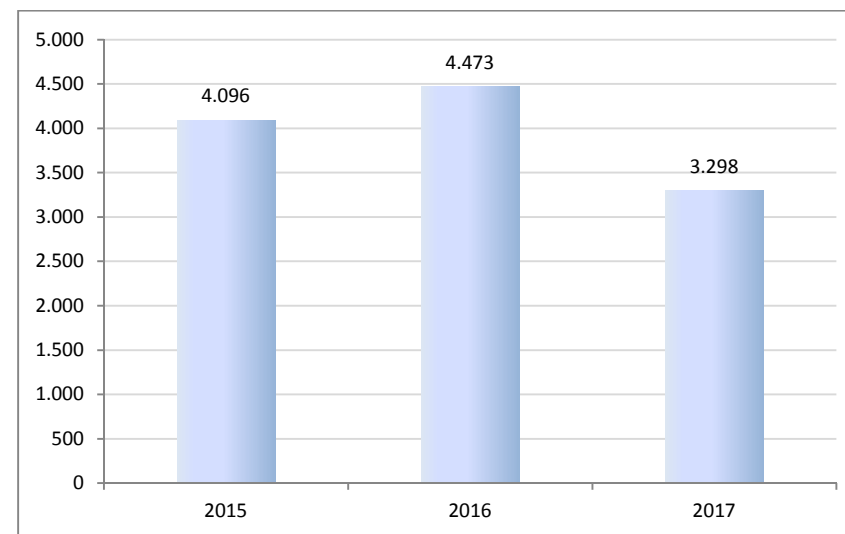


Figura 14: Valores referentes às atividades de regulação e fiscalização (R\$ x 1.000).

8.4 REAJUSTE TARIFÁRIO – ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Segundo a cláusula 18.1 do Contrato de concessão 001/2012, os valores das tarifas serão reajustados a cada 12 (doze) meses, utilizando-se o Índice de Preços ao Consumidor Ampliado-Especial (IPCA-E) do IBGE.

Em 24 de janeiro de 2015 entrou em vigor o reajuste de 6,62%, aplicado com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado-Especial (IPCA-E) no período de doze meses, considerado até setembro de 2014.

8.5 ROTINA DE ACESSO DE INFORMAÇÕES AO SISTEMA

COMERCIAL SAN

Foi estabelecida rotina de acesso de informações ao sistema comercial SAN, havendo filtros por matrícula do imóvel (figuras 15 à 17) ou por logradouro (figura 18):

- Filtro por matrícula do imóvel:

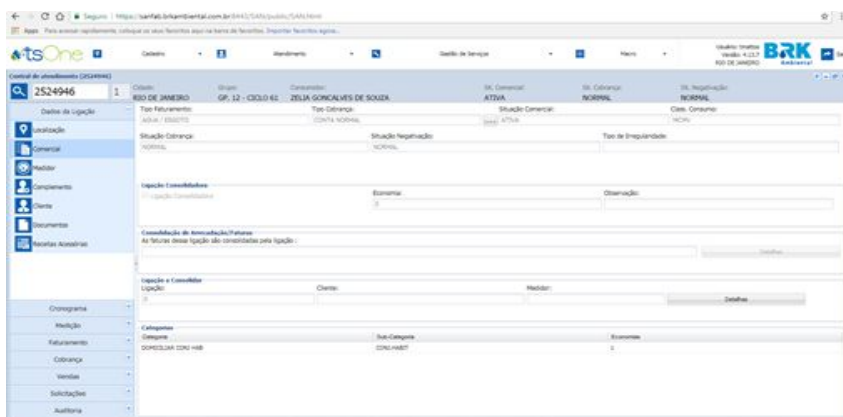


Figura 15.

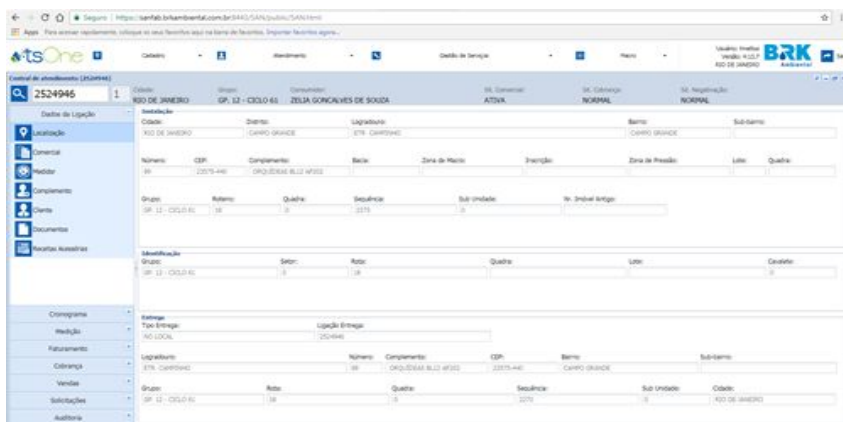


Figura 16.

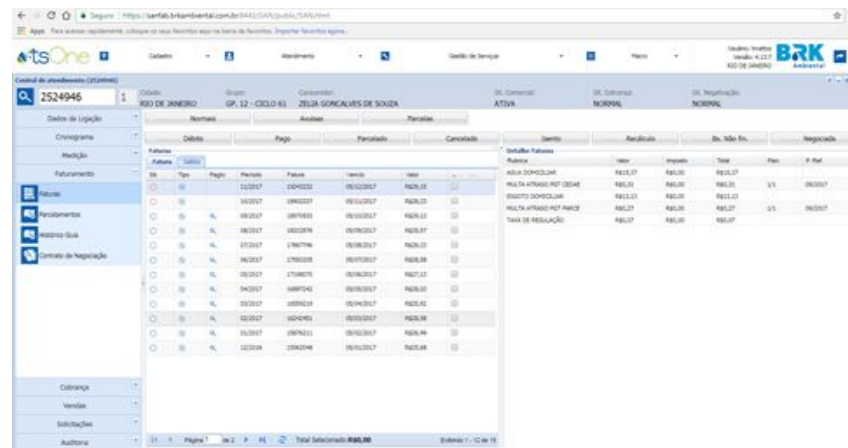


Figura 17.

- Filtro por logradouro:

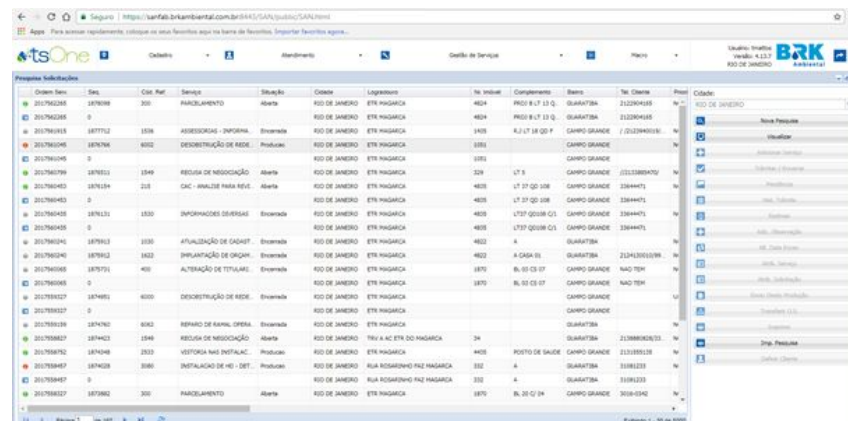


Figura 18.

9. FISCALIZAÇÃO

9.1 INDICADORES E METAS

Para aferição das métricas quinquenais, foi aberto processo regulatório nº 26/700.761/2017. Houve suspensão do mencionado processo para contratação dos serviços de consultoria para aferição das metas estratégicas quinquenais de cobertura, atendimento e tratamento, integrantes do plano de metas referente à prestação dos serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 – Processo 26/701.223/2017.

9.2 PROJETOS

A Rio-Águas fiscalizou por meio de atividades em campo e sistematicamente pelo Programa CITADON (Sistema Colaborativo para Compartilhar Documentos Referentes a Projetos e Execução) disponibilizado via WEB para a Fundação, os estudos e projetos desenvolvidos pela Concessionária relacionados à implantação da primeira etapa de obras.

9.3 VISTORIAS

Vistorias DIS / GFT

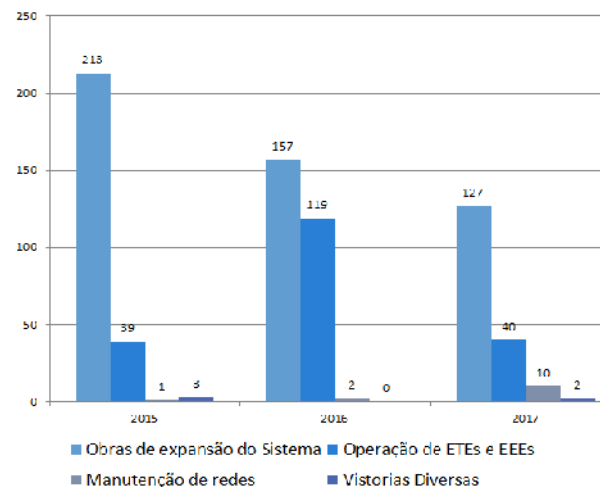


Figura 19.

Vistorias Contrato de Apoio

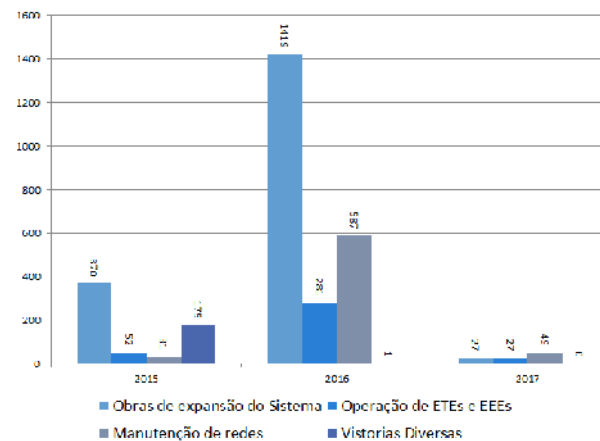


Figura 20.

9.4 ACOMPANHAMENTO DAS OBRAS DE EXPANSÃO DO SISTEMA

Em 2017 a Concessionária deu prosseguimento as obras nas sub-bacias MG 01, MG 11, MG 12, GC 01 e GC 02,

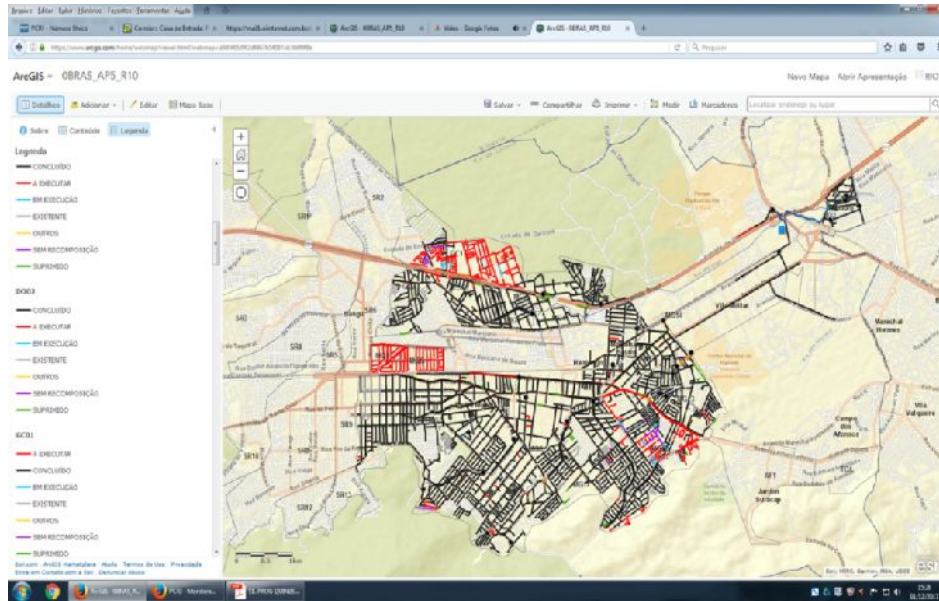


Figura 21: ARC GIS on line – Status Dezembro/2017- Sistema Marangá

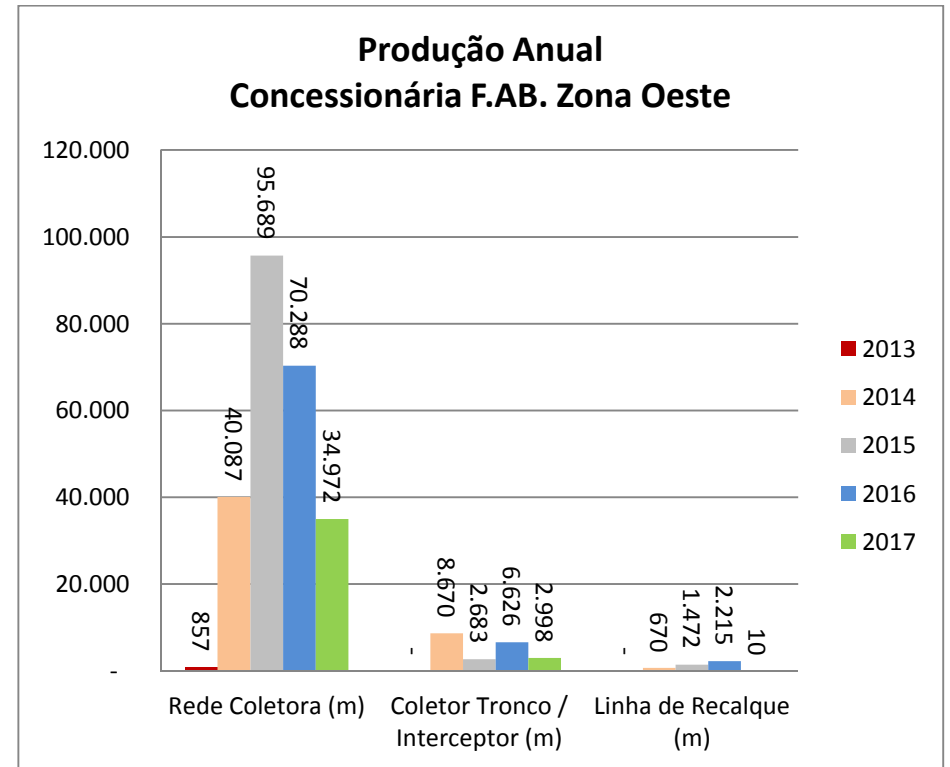


Figura 22.

Tabela 6: Execução por elemento do SES.

	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017
Rede Coletora (m)	857,13	40.086,85	95.689,17	70.287,50	34.971,57
Coletor Tronco / Interceptor (m)	-	8.669,77	2.682,85	6.625,67	2.998,34
Estação Elevatória (un)		1,68	5,02	7,17	0,13
Linha de Recalque (m)		670,00	1.471,60	2.214,81	9,60
Sifão (un)			0,95	4,05	1,00
Travessia (un)		3,00	1,95	5,55	0,50
Ligações (un)			13.977,00	12.262,00	4.807,00



Figura 23: Assentamento de rede coletora de esgoto sanitário (Vistoria DIS/GFT)



Figura 24: Assentamento de rede coletora de esgoto sanitário (Vistoria Contrato de Apoio)



Figura 25: Implantação de ramal de ligação predial (Vistoria DIS/GFT)



Figura 26: Implantação de ramal de ligação predial (Vistoria Contrato de Apoio)



Figura 27: Execução de sifão invertido (Vistoria DIS/GFT)

9.5 ACOMPANHAMENTO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES COLETORAS E RAMAIS



Figura 28: Desobstrução de rede coletora de esgoto sanitário (Vistoria DIS/GFT)



Figura 29: Desobstrução de rede coletora de esgoto sanitário (Vistoria Contrato de Apoio)



Figura 30: Desobstrução de rede coletora de esgoto sanitário (Vistoria Contrato de Apoio)

9.6 ACOMPANHAMENTO DA OPERAÇÃO DAS ETES

Tabela 7: ETE's OPERADAS PELA CONCESSIONÁRIA:

Unidades	Endereço	Bairro	População (hab)
ETE Ana Gonzaga	Rua Um, S/Nº	Inhoaiba	4.100
ETE Areal	Caminho do Areal, S/Nº	Guaratiba	2.500
ETE Cidade das Crianças	Rodovia Rio-Santos, Km1	Santa Cruz	-
ETE Coqueiros	Etr Sete Riachos, 1055	Santíssimo	2.400
ETE Deodoro	Rua Nazaré	Deodoro	66.000
ETE Estrela D'Alva	Estrada Boa Esperança	Santa Cruz	775
ETE Nova Cidade	Rua da Garça, S/Nº	Inhoaiba	13.200
ETE Nova Sepetiba V	Av. Três, S/Nº - Quadra 11 - LT 5/6	Sepetiba	5.100
ETE Palmares	Avn Brasil, 49600	Paciência	10.200
ETE Pedra de Guaratiba	Rua da Capelinha, S/Nº	Pedra de Guaratiba	3.300
ETE Piaí	Etr da Estiva, S/Nº	Sepetiba	2.000
ETE São Fernando	Rua José Boanerges Cesar	Santa Cruz	2.163
ETE Sepetiba	Rua José Fernandes, 1188	Sepetiba	35.800
ETE Vila Catiri	Rua Monte Alto, 517	Bangu	5.000
ETE Vila do Céu	Travessa Santa Inês, S/Nº	Cosmos	7.900
ETE Vila João Lopes	Rua Margarida Maria Alves, S/Nº	Realengo	2.436
ETE Vila Kennedy	Rua Jaime Redondo, S/Nº	Bangu	29.600
ETE Vila Nova Sepetiba	Beco do Lino, S/Nº	Santa Cruz	4.800
ETE Viilar Carioca	Rua Conceição do Castelo, S/Nº	Inhoaiba	10.000
TOTAL: 19 ETE's		TOTAL	207.274



Figura 31: ETE Deodoro (Vistoria DIS/GFT)

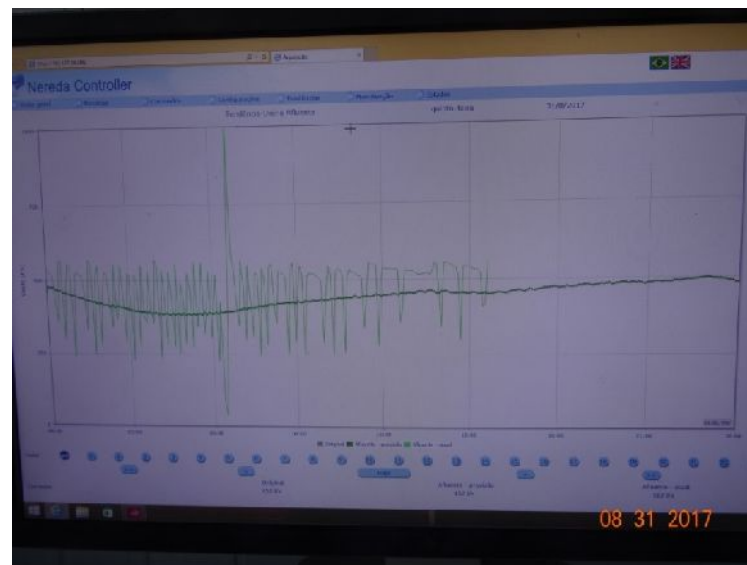


Figura 32: Medição de vazão – ETE Deodoro (Vistoria DIS/GFT)



Figura 33: ETE Sepetiba (Vistoria DIS/GFT)



Figura 35: ETE Pedra de Guaratiba (Vistoria Contrato de Apoio)



Figura 34: ETE Nova Sepetiba V (Vistoria Contrato de Apoio)



Figura 36: ETE Pedra de Guaratiba (Vistoria Contrato de Apoio)

Tabela 8: ETE's EM REATIVAÇÃO.

Unidades	Endereço	Bairro	População (hab)
ETE Nova Sepetiba I	Estrada do Mata Sete, S/Nº	Sepetiba	2.000
ETE Nova Sepetiba II	Estrada Velha do Piaí, S/Nº	Sepetiba	3.500
ETE Nova Sepetiba IV	Estrada da Estiva, S/Nº	Sepetiba	2.000
ETE Jardim Moriçaba	Estrada de Moriçaba, S/Nº	Senador Vasconcelos	5.500
ETE Vila Mangueiral	Rua Beira Rio	Campo Grande	5.500
ETE Divinéia	Av. do Contorno, S/Nº	Paciência	12.000
TOTAL: 06 ETE's		TOTAL	30.500



Figura 37: ETE Vila Mangueiral (Vistoria DIS/GFT)



Figura 38: ETE Nova Sepetiba II (Vistoria DIS/GFT)



Figura 39: ETE Nova Sepetiba IV (Vistoria Contrato de Apoio)

Tabela 9: ETE's – GRUPAMENTOS HABITACIONAIS OPERADAS PELA CONCESSIONÁRIA.

Nome do Grupamento	Endereço	Bairro	Unidades habitacionais	População (hab)
RESIDENCIAL COIMBRA	ETR DOS PALMARES, 3935 (LT 05)	SANTA CRUZ	421	1.342
RESIDENCIAL CASCAIS	ETR DOS PALMARES, 4085 (LT 04)	SANTA CRUZ	453	1.445
RESIDENCIAL ÉVORA	ETR DOS PALMARES, 3635 (LT 07)	SANTA CRUZ	485	1.547
RESIDENCIAL ESTORIL	ETR DOS PALMARES, 3735 (LT 06)	SANTA CRUZ	437	1.394
RESIDENCIAL AVEIRO	ETR DOS PALMARES, 4155 (LT 03)	SANTA CRUZ	469	1.496
RESIDENCIAL ALMADA	ETR DOS PALMARES, 4245 (LT 02)	SANTA CRUZ	453	1.445
VIVENDAS DAS ORQUIDEAS	ETR DO FURADO, 99 (TRAVESSA DO FURADO, LT 01)	SANTA CRUZ	425	1.355
VIVENDAS DAS ROSAS	ETR DO FURADO, 199 (TRAVESSA DO FURADO, LT 02)	SANTA CRUZ	384	1.224
CONDOMINIO ZARAGOZA	CAM DO FURADO, 85	PACIÊNCIA	497	1.585
CONDOMINIO TOLEDO	CAM DO FURADO, 185	PACIÊNCIA	453	1.445
CONDOMINIO SEVILHA	CAM DO FURADO, 285	PACIÊNCIA	275	877
RESIDENCIAL RIO BONITO	RUA DAS AMOREIRAS, 100	COSMOS	179	571
CONDOMINIO TERNI	ETR DOS CABOCLOS, 1185	CAMPO GRANDE	282	899
CONDOMINIO FERRARA	ETR DOS CABOCLOS, 1285	CAMPO GRANDE	262	835
CONDOMINIO TREVISO	ETR DOS CABOCLOS, 1115	CAMPO GRANDE	269	858
VIVENDAS DO JARDIM DE ANAPOLIS	RUA DAS AMOREIRAS, 250	COSMOS	91	290
VIVENDAS DAS CASTANHEIRAS	RUA DAS AMOREIRAS, 140	COSMOS	170	542
CONDOMINIO LIVORNO	AVN CESARIO DE MELO, 9200	COSMOS	297	947
CONDOMINIO VARESE	AVN CESARIO DE MELO, 9400	PACIENCIA	231	736
CONDOMINIO TRENTO	AVN CESARIO DE MELO, 9300	PACIENCIA	297	947
VIVENDAS DO YPE AMARELO	RUA HÉLIO DO AMARAL, 529	REALENGO	299	953
VIVENDAS DO YPE BRANCO	RUA HÉLIO DO AMARAL, 463 (LT 02)	REALENGO	299	953
VIVENDAS DAS PATATIVAS	ETR DO CAMPINHO, 6891	CAMPO GRANDE-INHOAÍBA	210	669
RESIDENCIAL AYRES/VACCARI/SPERANZA/DESTRI/TARONI/VIDAL	RUA PROJETADA B, 155 (AVN SANTA CRUZ, 7190)	SENADOR CAMARÁ	2201	7.021
CONDOMINIO OITI	ETR CESÁRIO DE MELO, 69	CAMPO GRANDE / SENADOR VASCONCELOS	178	567
CONDOMINIO VIVENDAS DAS ANDORINHAS	RUA DAS AMENDOEIRAS, 591	COSMOS	212	676
SERPA/VISEU	ESTRADA TASSO BLASO	SANTA CRUZ	540	1.722
RECANTO DA NATUREZA	AVN BRASIL, 49271 (LT 02 do PAL 34.195)	CAMPO GRANDE	384	1.224
PARK IMPERIAL	ETR DOS PALMARES, 185	PACIÊNCIA	303	966
PARK ROYAL	ETR DOS PALMARES, 105	PACIÊNCIA	303	966
TOTAL: 27 ETE's e 3 BEE's		TOTAL	10.769	34.341



Figura 40: ETE Condomínio Oiti (Vistoria DIS/GFT)



Figura 41: ETE Condomínio Trento (Vistoria Contrato de Apoio)

DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS NO CITADON– EXEMPLOS

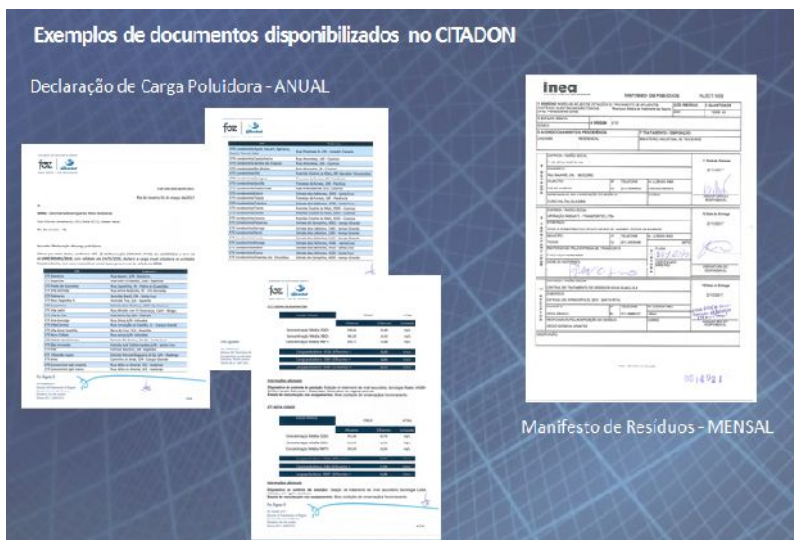


Figura 42.

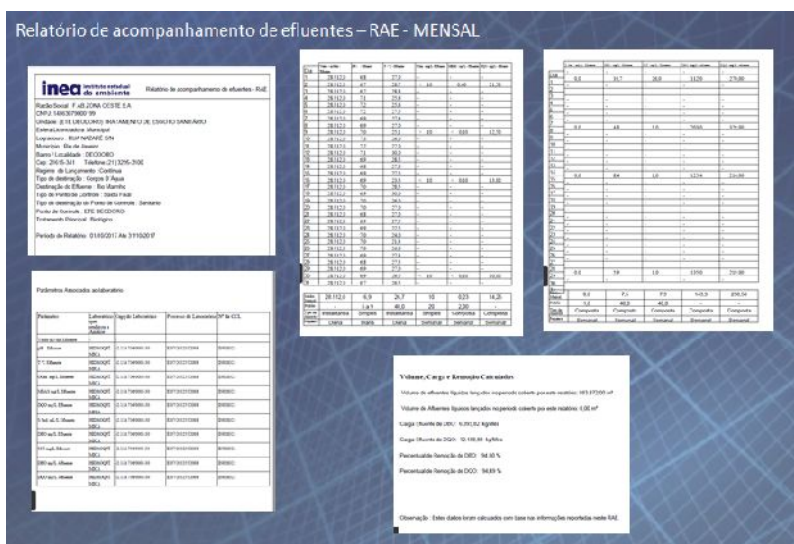


Figura 43.

9.7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DA AP-5 – 5º ANO DA CONCESSÃO

A Empresa GMR Inteligência de Mercado Ltda. venceu a concorrência pública para apoio a esta fundação na realização de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de esgotamento sanitário da AP-5, tanto quanto ao atendimento presencial nas lojas, quanto ao serviço telefônico (0800).

Tabela 10: PARAMETROS CONTRATUAIS: ISUA = 98% e IAEA = 7.

Aferição Anual (mai 2016 - abr 2017)	ISUA	94,83
	IAEA	8,88

Tabela 11: PARAMETROS CONTRATUAIS: ISUA = 98% e IAEA = 7

Aferição Anual (mai 2017 - abr 2018)	ISUA	93,00
	IAEA	9,00

10. RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO / OUVIDORIA

A Prefeitura do Rio de Janeiro disponibiliza dois sistemas de relacionamento com o cidadão, que são complementares: a central de atendimento 1746 e o sistema de ouvidoria.

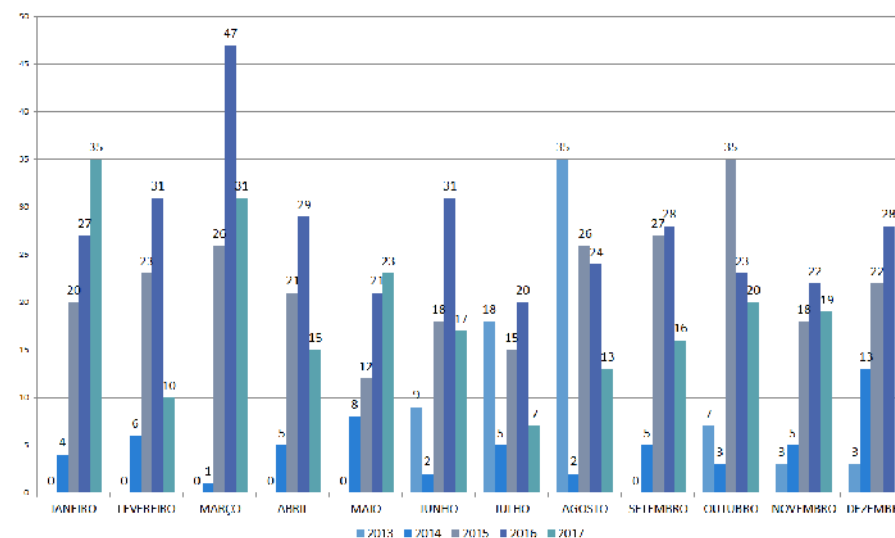
Tabela 12:

PREMISSAS DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO
Ampliar os canais de relacionamento, aproximando agente regulador e cidadão.
Registrar as manifestações dos usuários, incluindo denúncias e reclamações.
Aumentar o grau de satisfação dos usuários proporcionando maior credibilidade na atuação da reguladora.
Estimular o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos, a partir do histórico das manifestações dos cidadãos.
Facilitar o monitoramento das manifestações proporcionando maior controle de qualidade do serviço prestado pela Concessionária.

Solicitações de serviços de esgotamento sanitário na AP5 devem ser dirigidas à concessionária nas lojas de atendimento ou pelo telefone: **0800 025 0005**.

Para críticas aos serviços de esgotamento sanitário prestados pela Concessionária, o usuário deverá realizar sua solicitação por meio do teleatendimento da prefeitura **1746**, informando o número da ordem de serviço registrada pela Foz Águas 5, para que ocorra a intervenção do órgão regulador e fiscalizador, a Fundação Rio-Águas.

Figura 44:



11. TRANSPARÊNCIA

Em cumprimento à Lei Federal 12.527/2011 de 18/11/2011, Lei de Acesso a Informação, a Rio-Águas possui, no site da Prefeitura do Município do Rio de Janeiro (<http://www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas>), uma página de divulgação para as atividades de regulação e fiscalização na AP5.

Neste espaço o cidadão pode consultar, além do Contrato de Concessão, as legislações pertinentes, os bairros atendidos pelo serviço, informações sobre as reuniões de diretorias e conselhos da Fundação, atalhos para o site da Concessionária e informações sobre como falar com a Rio-Águas. Trata-se de mais um canal de transparência para divulgação e controle social das atividades de regulação e fiscalização na AP5.