



Carta de Serviços

*FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS
DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO
RIO-ÁGUAS*

2019



Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.



Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro - RIO ÁGUAS

A Fundação Instituto das Águas do Município do RJ – Rio-Águas, é um órgão vinculado à Secretaria Municipal de Infraestrutura, Habitação e Conservação – SMIHC.

Tem como objeto, planejar, gerir e supervisionar as atividades de manejo de águas pluviais, de prevenção e controle de enchentes. A fundação realiza a manutenção dos corpos hídricos do município, por meio de serviços de conservação e desobstrução de canais e rios, além de obras públicas, através de licitações. É de sua competência elaborar estudos e projetos de drenagem para toda a cidade. Além disso, analisa e licencia obras de drenagem para empreendimentos privados. O órgão atua como regulador e fiscalizador do esgotamento sanitário, sob a responsabilidade do município, na Área de Planejamento 5 (AP-5) da Cidade do Rio de Janeiro e, não abrangidos por contrato de concessão, bem como as atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de esgotamento sanitário.

Endereços e horário de atendimento:

Rua Voluntários da Pátria, 169 – Botafogo – CEP.: 22.270-001

Horário de atendimento: 9h às 17h

- Térreo - Protocolo
- 2º andar - DOC - Diretoria de Obras e Conservação
- 3º andar - DAF - Diretoria de Administração e Finanças
DIS - Diretoria de Saneamento
- 4º andar - DEP - Diretoria de Estudos e Projetos
DAN - Diretoria de Análise e Fiscalização
- 5º andar - Arquivo Técnico
- 6º andar - Informática
- 7º andar - Presidência



Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações sobre os mesmos são feitas por meio da Central de Atendimento 1746 ou presencialmente. Informações públicas de interesse coletivo também podem ser feitas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria das formas abaixo descritas:

Central de Atendimento 1746

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone através do 1746;
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Através da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de realizar o acompanhamento de seu chamado de forma ágil e prática.
- Via portais www.1746.rio ou www.carioca.rio. Pelos portais o cidadão, além de acompanhar o andamento do seu chamado, tem a possibilidade de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade.

Presencial

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução. Cabe destacar que a forma de solicitação



pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site <http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Já para as demanda de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:



Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Crítica: demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito praticado por agente público no exercício de suas funções, como por exemplo, corrupção e outras improbidades administrativas, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.



Sumário

DRENAGEM	8
Projeto de Drenagem	Erro! Indicador não definido.
Obras de Drenagem.....	Erro! Indicador não definido.
Manutenção de Obras de Drenagem.....	10
Informações e Consultas Técnicas.....	12
ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	15
Informações e reclamações da Concessionária.....	15
Serviços de esgotamento	16
ORLA MARÍTIMA E DAS LAGOAS.....	19
Vistoria em orla marítima e lagoas.....	19
INFORMAÇÕES GERAIS.....	20
Processos.....	20



COMUNICAÇÕES OFICIAIS

Recursos de auto de infração (multa), edital de embargo, notificação, intimação, apreensão e interdição

1. O que é o serviço:

Informações sobre a apresentação de recurso contra auto de infração (multa), edital de embargo, notificação, intimação, apreensão e interdição aplicados pela Rio Águas.

2. Como recorrer:

Os recursos devem ser solicitados diretamente na Fundação Rio-Águas – Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN, Rua Voluntários da Pátria 169, 4º andar, Botafogo.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

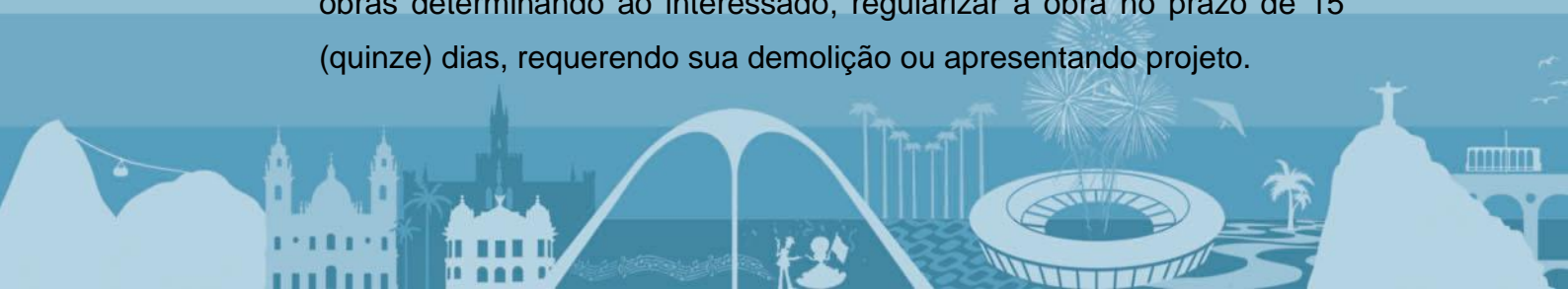
As informações, documentação exigida e requerimento padrão para abertura de processo estão disponíveis no Protocolo da Fundação Rio-Águas e da DAN ou em www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para prestação deste serviço é de até 3 (três) dias úteis.

5. Informações complementares:

- **Notificação** é uma informação ou comunicação formal. É o documento que cumpre a tarefa de informar alguém sobre acontecimento ou decisão importante.
- **Intimação** é o ato pelo qual se dá ciência a alguém dos atos e termos do processo, para que faça ou deixe de fazer alguma coisa.
- **Editais de Embargo** é ato que ordenará a paralisação imediata das obras determinando ao interessado, regularizar a obra no prazo de 15 (quinze) dias, requerendo sua demolição ou apresentando projeto.



- **Auto de Infração** é o documento lavrado de ofício por um agente público competente ao ser constatada alguma infração a determinada legislação.
- **Recurso** são informações apresentadas pelo recebedor da notificação, intimação, edital ou auto de infração, em que solicita prazo para atender as exigências de uma notificação, intimação, edital ou auto, também podendo solicitar recurso por discordância da aplicação do Auto de infração, Notificação, Intimação ou Edital de Embargo.

Para recorrer da multa, será necessário comparecer na Fundação Rio-Águas e apresentar original da 1ª via do Auto de Infração e um recurso com as razões do pedido.

A partir da segunda solicitação de recurso da multa, será necessário comparecer na Secretaria Municipal de Fazenda - Tesouro Municipal, localizada na Rua Afonso Cavalcanti 455, Bloco II no 6º andar, corredor A do Anexo do CASS - Cidade Nova. Horário de funcionamento: segunda a sexta, de 9h às 16h.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria 169, Botafogo. Diretoria de Análises e Fiscalização (DAN).

DRENAGEM PLUVIAL

Projetos de Greide e Galerias de Águas Pluviais

1. O que é o serviço:

Projeto de redes de drenagem em galerias circulares, retangulares abertas ou fechadas de concreto e de canais abertos em terra, revestidos ou de concreto. Estes projetos podem ser públicos ou particulares.

2. Como solicitar o serviço:

- Projetos públicos são solicitados através de consulta à Fundação Rio-Águas, Diretoria de Estudos e Projetos – DEP;



- Projetos particulares são solicitados e aprovados com a abertura de processo na Fundação Rio-Águas, Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a aprovação de projetos particulares de drenagem, o interessado deverá providenciar os documentos necessários junto ao protocolo da Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN ou através da web em www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Para obras particulares o prazo para aprovação é de até 30 (trinta) dias úteis, a partir da entrega de todos os documentos necessários para abertura, análise e aprovação do projeto.

Para obras públicas os projetos dependem da programação da Fundação Rio-Águas – DEP (Diretoria de Estudos e Projetos).

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntário da Pátria, 169 – Botafogo
Diretoria de Análise e Fiscalização (DAN)



Obras de Drenagem

1. O que é o serviço:

Execução de redes de drenagem em galerias circulares, retangulares abertas ou fechadas de concreto, canais trapezoidais em terra ou revestidos. As obras podem ser públicas ou particulares.

2. Como solicitar o serviço:

- Obras públicas são executadas através de licitação sob a coordenação da Fundação Rio-Águas, Diretoria de Obras – DOC, e solicitadas conforme item Projetos de Greide e Galerias de Águas Pluviais;
- Obras particulares são executadas pelo interessado conforme a aprovação dos projetos e com as devidas licenças da Diretoria de Análise e Fiscalização – DAN.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a execução de projetos de drenagem particulares, o interessado deverá providenciar junto a Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN os documentos necessários disponíveis no Protocolo da DAN e na web em www.rio.rj.br/web/rio-aguas

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Para obras públicas o prazo para prestação deste serviço depende da programação e licitação sob a coordenação da Fundação Rio-Águas, Diretoria de Obras – DOC.

Para obras particulares a determinação de prazo é de competência do interessado.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria,169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Declaração de Cota de Greide

1. O que é o serviço:

É a informação exigida pela Secretaria Municipal de Urbanismo nos processos de licenciamento de obras em que será definida a cota do eixo da rua, em frente ao local a construir. Esta cota é obtida com levantamento topográfico, fornecido pelo interessado do local a construir, a partir de uma Referência de Nível – RN oficial. Com estes dados será calculada a altura, cota da rua onde será implantado.

2. Como solicitar o serviço:

Para solicitar a declaração é necessária a abertura de processo no protocolo da Fundação Rio-Águas, Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a solicitação o interessado deverá providenciar os documentos necessários junto ao protocolo da DAN, ou na web em: www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para aprovação deste serviço para obras particulares é de até 15 (quinze) dias úteis, a partir da entrega de todos os dados necessários para abertura, análise e aprovação do projeto.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria,169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Declaração de Possibilidade de Escoamento Pluvial

1. O que é o serviço:

É a informação exigida pela Secretaria Municipal de Urbanismo, nos processos de licenciamento de obras, para que o construtor ou solicitante que deseja construir sua casa, comércio ou outra construção, precisa para desaguar seu empreendimento. Na declaração consta a informação de onde poderá ser realizado o desague, ou as obras necessárias para esta finalidade.

2. Como solicitar o serviço:

Para solicitar a declaração é necessária a abertura de processo no protocolo da Fundação Rio-Águas ou da Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a solicitação o interessado deverá providenciar os documentos necessários junto ao protocolo da Fundação Rio-Águas ou da Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN, ou na web em: www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para aprovação deste serviço, para obras particulares, é de até 15 (quinze) dias úteis, a partir da entrega de todos os dados necessários para abertura, análise e aprovação do projeto.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria, 169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Declaração de Cota de Infradorso

1. O que é o serviço:

É a informação necessária e exigida pela Coordenadoria Geral de Projetos da Secretaria Municipal de Urbanismo para projetar uma ponte ou viaduto sobre um curso d'água. Infradorso é a cota de fundo da ponte ou viaduto.

2. Como solicitar o serviço:

Para solicitar a declaração é necessária a abertura de processo no protocolo da Fundação Rio-Águas ou da Diretoria de Estudo e Projetos - DEP.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a solicitação o interessado deverá providenciar os documentos necessários junto ao protocolo da Fundação Rio-Águas ou da Diretoria de Estudo e Projetos - DEP, ou na web em: www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para aprovação deste serviço, para obras particulares, é de até 15 (quinze) dias úteis, a partir da entrega de todos os dados necessários para abertura, análise e aprovação do projeto.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria, 169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Concessão de F.N.A. e Concessão de F.M.P.

1. O que é o serviço:

Concessão de F.N.A. (Faixa non aedificandi) para vazões até **10m³/s** e, **Concessão de F.M.P. (Faixa Marginal de Proteção)** para vazões maiores que **10m³**. É a informação que define a área em que não poderá haver ocupação ou qualquer tipo de construção a partir da margem do curso de água ou em terrenos em declive onde se situa o talvegue, galerias, canais e valas.

2. Como solicitar o serviço:

Para solicitar a declaração é necessária a abertura de processo no protocolo da Fundação Rio-Águas ou da Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a solicitação o interessado deverá providenciar os documentos necessários junto ao protocolo da Fundação Rio-Águas ou da Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN, ou na web em: www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para aprovação deste serviço, para obras particulares, é de até 15 (quinze) dias úteis, a partir da entrega de todos os dados necessários para abertura, análise e aprovação do projeto.

5. Informações complementares:

- **Talvegue** é a linha variável ao longo do tempo que se encontra no meio da junção mais profunda de um vale, rio ou montanha.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria,169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Aprovação de Cadastro e Projeto da Obra

1. O que é o serviço:

Para obras fiscalizadas pela Fundação Rio-Águas, o interessado deverá seguir as informações fornecidas durante a aprovação do projeto e acompanhamento da obra. Para obras não fiscalizadas pela Fundação Rio-Águas, o interessado deverá marcar uma audiência com a Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN ou Diretoria de Estudos e Projetos – DEP, para avaliação da solicitação.

2. Como solicitar o serviço:

- Projetos públicos são solicitados através de consulta à Fundação Rio-Águas, Diretoria de Estudos e Projetos – DEP;
- Projetos particulares são solicitados e aprovados com a abertura de processo na Fundação Rio-Águas, Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a aprovação de projetos de drenagem particulares, o interessado deverá providenciar os documentos necessários junto ao Protocolo da DAN e DEP ou na web em www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para aprovação deste serviço para obras particulares é de até 30 (trinta) dias úteis, a partir da entrega de todos os dados necessários para abertura, análise e aprovação do cadastro.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria, 169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Consulta Prévia e Consulta Técnica

1. O que é o serviço:

Consulta prévia é um agendamento com engenheiros da Fundação Rio-Águas para avaliar a possibilidade da localização de um empreendimento e os impactos de alagamento, níveis de aterro necessários e a necessidade de execução de grandes obras de drenagem que impactam os custos finais.

Consulta técnica são agendamentos com engenheiros da Fundação Rio-Águas que ocorrem durante a aprovação de projetos, obras e avaliação do cadastro final.

2. Como solicitar o serviço:

- Para Projetos públicos as consultas são solicitadas à Fundação Rio-Águas, Diretoria de Estudos e Projetos – DEP;
- Para Projetos particulares as consultas são solicitadas à Fundação Rio-Águas, Diretoria de Análise e Fiscalização - DAN.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para as consultas o interessado deverá providenciar os documentos necessários que estão disponíveis no Protocolo da DAN e DEP e na web em www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para aprovação deste serviço para obras particulares é de até 3 (três) dias úteis, a partir da data de solicitação.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria, 169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Cadastramento de Engenheiro ou Arquiteto Profissional Responsável

1. O que é o serviço:

É a abertura de processo administrativo para avaliação, pela Fundação Rio-Águas – DAN, da competência técnica do profissional para ser responsável técnico pelo projeto de drenagem.

2. Como solicitar o serviço:

O profissional deverá comparecer na Fundação Rio Águas, Diretoria de Análise e Fiscalização – DAN, e apresentar a documentação necessária para abertura do processo.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para as consultas o interessado deverá providenciar os documentos necessários conforme disponível no Protocolo da DAN e na web em www.rio.rj.gov.br/web/rio-aguas.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para aprovação deste serviço para obras particulares é de até 10 (dez) dias úteis, a partir da data de solicitação.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria, 169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



Cursos d'água e Redes de Drenagem – Consultas ao Arquivo e Cópia de Plantas

1. O que é o serviço:

É a Informação sobre como acessar o arquivo de rios, canais, valas e rede de drenagem e obter cópias dessas plantas.

2. Como solicitar o serviço:

Comparecer à Fundação Rio-Águas e informar na recepção que deseja fazer uma consulta pública nos arquivos.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para a consulta o interessado deverá providenciar um pen drive para salvar a cópia digital que será fornecida pelo órgão.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para a consulta é imediato, basta comparecer à Fundação Rio-Águas no horário de 9h às 17h.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria, 169 - Botafogo. Diretoria de Análise e Fiscalização



ÁREA DE PLANEJAMENTO 5 – AP -5

Informações sobre Esgotamento Sanitário

1. Como o órgão atua:

A **Fundação Rio-Águas** é o órgão incumbido de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, os serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 - AP-5, prestados pela **Zona Oeste Mais Saneamento**, sendo preservadas as competências e prerrogativas municipais na área de drenagem e qualidade de águas urbanas.

A concessionária **Zona Oeste Mais Saneamento** é a vencedora da licitação e responsável pela prestação dos serviços de esgotamento sanitário como implantação e manutenção de redes, estação de tratamento e manutenção das redes implantadas e das estações existentes.

Os Bairros (AP-5) atendidos pela **Zona Oeste Mais Saneamento** são:

Bangu	Gericinó	Paciência	Santíssimo
Barra de Guaratiba	Guaratiba	Padre Miguel	Senador Camará
Campo Grande	Inhoaíba	Pedra de Guaratiba	Senador Vasconcelos
Cosmos	Jardim Sulacap	Realengo	Sepetiba
Deodoro	Magalhães Bastos	Santa Cruz	Vila Militar

2. Como solicitar o serviço:

Para projetos e implantação de esgotamento sanitário, bem como tratamento final dos esgotos, problemas na manutenção das redes de esgoto e estações de tratamento final, nos bairros da zona oeste (AP5), contatar a **Zona Oeste Mais Saneamento** pelo telefone **0800-0250005** (atendimento 24 horas, 7 dias por semana), ou através do site: www.zonaostemais.com.br. O atendimento nas lojas ocorre de segunda a sexta, nos endereços e horários abaixo:

- Bangu - Rua Fonseca, 240 - Centro Profissional Bangu Shopping, 1º piso, loja 214I. Horário de funcionamento: de 9h às 16h30;



- Campo Grande - Rua Camanducaia, 51. Horário de funcionamento: de 9h às 16h30;
- Santa Cruz – Rua Felipe Cardoso, 540 - Santa Cruz Shopping Center, Loja 112-114. Horário de funcionamento: de 9h às 16h30;
- Sepetiba - Rua José Fernandes, 1188. Horário de funcionamento: de 9h às 12h e 13h às 16h30;
- Sulacap – Avenida Marechal Fontenele, 3545 - Parque Shopping Sulacap, Loja 179. Horário de funcionamento: de 10h às 17h.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para solicitar o serviço de desentupimento, vazamento e/ou rompimento da rede de esgoto informar o nome, endereço, telefone e e-mail do solicitante, local da ocorrência com referencia de endereço, número, lote, ponto de referência como escola, loja ou outra indicação.

Informar qual tipo de serviço está solicitando (desentupimento, vazamento e/ou rompimento da rede de esgoto).

Para projetos e implantação de sistema de esgotos consultar a **Zona Oeste Mais Saneamento**, através dos canais de atendimento.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo de atendimento será de 10 (dez) dias úteis.

5. Informações complementares:

A **Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento** possui um canal de reclamação e esclarecimento pelo email : faleconosco@zonoestemais.com.br Esse canal atende os clientes que não ficaram satisfeitos em seu primeiro atendimento com a concessionária.

Vazamento de água potável e oriundo da rede de abastecimento de água é responsabilidade da **CEDAE**.



Vazamento/entupimento de esgoto no interior da residência ou terreno é de natureza particular, não sendo tratado pela **Prefeitura** ou **Zona Oeste Mais Saneamento**.

Para os casos de problemas na rede de esgoto nos demais bairros da cidade (AP1, AP2, AP3, AP4 e comunidades pacificadas desses bairros): contate a **CEDAE** pelo telefone 0800-282-1195, com atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria,169 - Botafogo.



Informações e reclamações sobre a Concessionária

1. Como o órgão atua:

A Fundação Rio-Águas é o órgão incumbido de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, os serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 - AP-5, sendo preservadas as competências e prerrogativas municipais na área de drenagem e qualidade de águas urbanas.

2. Como solicitar o serviço:

Depois de esgotadas todas as tentativas de resolução junto à concessionária, o interessado poderá abrir uma ouvidoria através dos canais de atendimento 1746.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Na abertura do chamado informar nome, endereço, telefone e e-mail; o serviço que não foi atendido pela concessionária, bem como número de registro da Ordem de Serviço (OS) da **Zona Oeste Mais Saneamento: 2017/2018** (ano) 000001 (sequencial).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

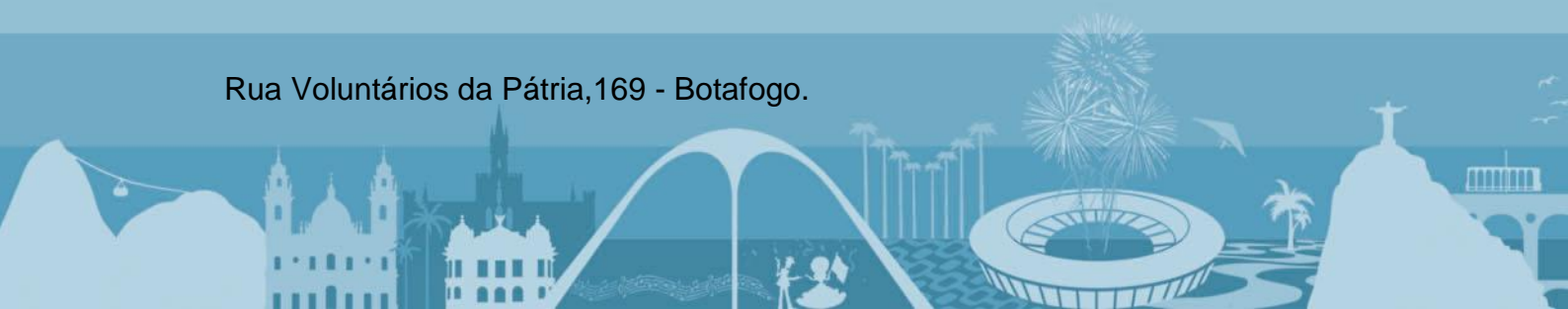
O prazo para o envio de informação ao solicitante é de 5 (cinco) dias. A solicitação seguirá os trâmites normais do contrato de regulação.

5. Informações complementares:

Por tratar-se de uma concessionária, todas as reclamações sobre a atuação e atendimento da empresa **Zona Oeste Mais Saneamento** deverão ser dirigidas à Fundação Rio-Águas – Diretoria de Saneamento – DIS.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria, 169 - Botafogo.



PROCESSOS

Informações sobre processos

1. O que é o serviço:

Informações sobre a abertura e acompanhamento de processos na Fundação Rio-Águas.

2. Como abrir e consultar:

- Para abertura comparecer ao Protocolo da Fundação Rio-Águas;
- Para consulta de status e andamento acesse o Sistema Único de Controle de Processo - SICOP através do portal: <http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/>

3. Tipos de status/ andamentos:

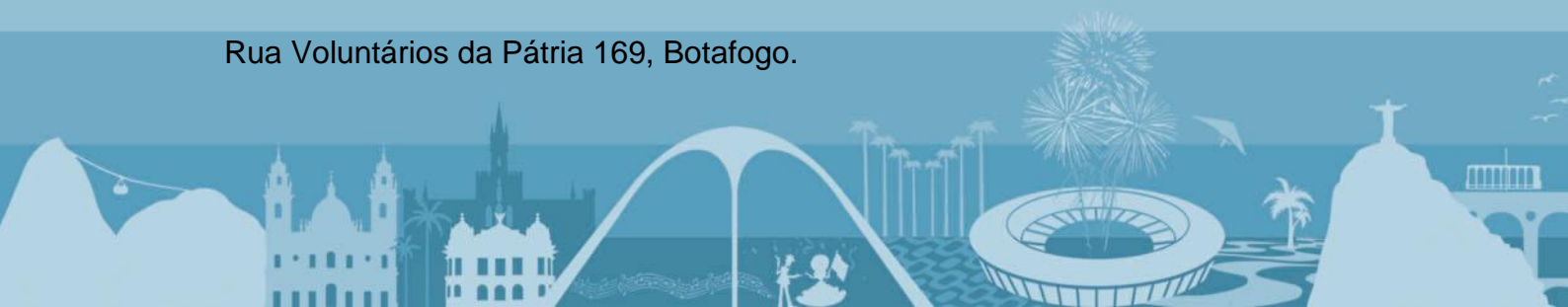
- **Em Processo** – É o termo que indica o trâmite da documentação de um setor para o outro com avaliação da documentação apresentada. Caso não haja nenhum impedimento será transferido para análise.
- **Processo em análise** – O processo está sendo analisado pela equipe técnica;
- **Comparecer para ciência** – O processo pode estar com exigência ou aprovado, mas pendente da entrega de documentos para conclusão do processo.

4. Informações complementares:

Para informações sobre o andamento de processo aberto na Concessionária **Zona Oeste Mais Saneamento**, entre em contato com o telefone 0800-025-0005, ou compareça a um dos endereços citados anteriormente no tópico **Informações sobre Esgotamento Sanitário.**

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria 169, Botafogo.



FISCALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE OBRAS DE DRENAGEM

Fiscalização de Drenagem Irregular

1. O que é o serviço:

Verificar se a obra relatada pelo informante está com o projeto aprovado, licenças autorizadas e se sua construção está acontecendo sob fiscalização da Fundação Rio-Águas.

1.1 Resultado da Fiscalização:

Ao constatar que a obra está irregular, sem licença, o responsável será notificado a paralisar a obra. Se a paralisação não ocorrer imediatamente será lavrado o Edital de Embargo e multa.

2. Como solicitar o serviço:

Este é um serviço de rotina da equipe técnica de fiscalização da Fundação Rio-Águas – DAN, se a obra é executada por particulares, e pela DOC se a obra for pública.

A solicitação do cidadão poderá ser feita através dos canais de atendimento 1746.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

O solicitante deverá informar o seu nome, endereço, telefone e e-mail. Com relação ao local da ocorrência deverão ser informados os seguintes dados: Bairro, rua e número da ocorrência, complemento, se houver (nome do rio, número de acesso ou rua nos casos de condomínio, vila, loteamento, comunidade e conjunto habitacional), e ponto de referência: número da residência ou estabelecimento localizado em frente, ao lado ou na proximidade da ocorrência.



4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para informar a condição da obra é de 2 (dois) dias úteis; para notificação 4 (quatro) dias úteis e para edital de embargo 8 (oito) dias úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria 169, Botafogo.



Manutenção de obras de drenagem

1. O que é o serviço:

Os serviços de manutenção variam de acordo com a situação local do sistema de drenagem, entre eles podemos citar a limpeza e desobstrução de galerias fechadas e abertas; dragagem de rios e canais; reparos de galerias, de obras de arte de drenagem e de canais e margens de rios. A troca de tampões de ferro fundido só será executada quando situados sobre galerias retangulares.

Troca de tampões, ralos e bocas de lobo situados em galerias circulares de micro drenagem serão executadas pela Secretaria Municipal de Infraestrutura, Habitação e Conservação - SMIHC.

A Fundação Rio-Águas só executa a limpeza dentro dos rios, canais abertos e entre as bordas das valas. A limpeza de detritos e vegetação das bordas para fora é competência da COMLURB.

2. Como solicitar o serviço:

Este é um serviço de rotina da Fundação Rio-Águas – DOC, através de licitação pública para manutenção das bacias da Guanabara, Oceânica e Sepetiba.

A solicitação do cidadão poderá ser feita através dos canais de atendimento 1746.

No momento do atendimento deverá ser informado se o serviço é de:

- Limpeza de rio ou canal;
- Desobstrução de galeria ou canal;
- Dragagem de rio ou canal;
- Reparo de galeria;
- Reparo de canais e margem de rios;



- Reparo de obras de arte de drenagem;
- Troca de tampão de ferro fundido de galeria retangular.

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

O solicitante deverá informar o seu nome, endereço, telefone e e-mail. Com relação ao local da ocorrência deverão ser informados os seguintes dados: Bairro, rua e número da ocorrência, complemento, se houver (nome do rio, número de acesso ou rua nos casos de condomínio, vila, loteamento, comunidade e conjunto habitacional), e ponto de referência: número da residência ou estabelecimento localizado em frente, ao lado ou na proximidade da ocorrência.

É importante disponibilizar o máximo de informações sobre a ocorrência como: afundamento da rua, deslizamento de margens, entupimento, acúmulo de resíduos, obstrução de rios, galerias, canais ou valas.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para prestação deste serviço depende de variáveis que não podem ser aqui consideradas para determinação do tempo de duração. O prazo para início de execução da demanda será de 30 (trinta) dias.

5. Informações complementares:

Galerias de Águas Pluviais podem ser circulares e retangulares, abertas ou fechadas. É o sistema urbano de saneamento básico, que coleta as águas proveniente das chuvas (pluviais).

Galerias de Esgoto são circulares. É o sistema urbano de saneamento básico que coleta esgoto.

Canais trapezoidais em terra são aqueles que só recebem o corte trapezoidal das margens. Os revestidos são os que levam acabamentos variados como grama, concreto ou outras técnicas adotadas.

Canais retangulares são sempre revestidos em concreto, alvenarias, etc.



Valas são basicamente trapezoidais, em terra, grama ou outras técnicas adotadas.

Obra de arte de drenagem são alas aonde chegam às galerias junto aos rios e outra estrutura de concreto ou pedras argamassadas que não sejam pontes e passarelas.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria 169, Botafogo.



FISCALIZAÇÃO DA ZONA OESTE MAIS SANEAMENTO

Fiscalização do atendimento prestado pela Concessionária

1. O que é o serviço:

A **Fundação Rio-Águas** é o órgão incumbido de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, os serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 - AP-5, prestados pela **Zona Oeste Mais Saneamento**, sendo preservadas as competências e prerrogativas municipais na área de drenagem e qualidade de águas urbanas.

2. Como solicitar o serviço:

Depois de esgotadas todas as tentativas de resolução junto à concessionária, o interessado poderá abrir uma ouvidoria através dos canais de atendimento 1746.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

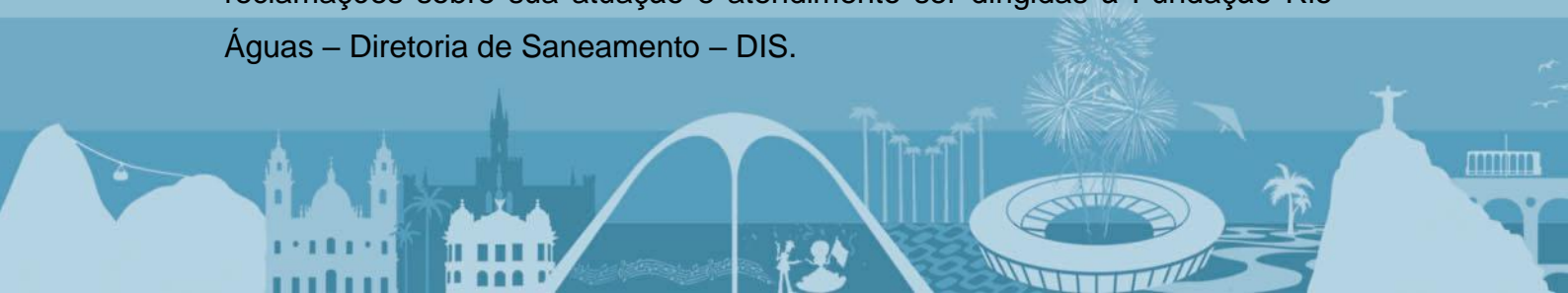
Na abertura do chamado informar nome, endereço, telefone e e-mail, como foi o atendimento fornecido pela concessionária, quantas vezes foram solicitados os serviços e se o mesmo não foi atendido. Informar também o número de registro da Ordem de Serviço (OS) da **Zona Oeste Mais Saneamento**: 2017/2018 (ano) 000001 (sequencial).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para o envio de informação ao solicitante é de 10 (dez) dias. A solicitação seguirá os trâmites normais do contrato de regulação.

5. Informações complementares:

A **Zona Oeste Mais Saneamento** é uma empresa concessionária devendo as reclamações sobre sua atuação e atendimento ser dirigidas à Fundação Rio-Águas – Diretoria de Saneamento – DIS.



Os Bairros (AP-5) atendidos pela **Zona Oeste Mais Saneamento** são: Bangu, Barra de Guaratiba, Campo Grande, Cosmos, Deodoro, Gericinó, Guaratiba, Inhoaíba, Jardim Sulacap, Magalhães Bastos, Paciência, Padre Miguel, Pedra de Guaratiba, Realengo, Santa Cruz, Santíssimo, Senador Camará, Senador Vasconcelos, Sepetiba e Vila Militar.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria 169, Botafogo.



Fiscalização dos serviços de esgoto da Concessionária

1. O que é o serviço:

A **Fundação Rio-Águas** é o órgão incumbido de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, os serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 - AP-5, prestados pela **Zona Oeste Mais Saneamento**, sendo preservadas as competências e prerrogativas municipais na área de drenagem e qualidade de águas urbanas.

2. Como solicitar o serviço:

Depois de esgotadas todas as tentativas de resolução junto à concessionária, o interessado poderá abrir uma ouvidoria através dos canais de atendimento 1746.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Na abertura do chamado informar nome, endereço, telefone, e-mail e qual o serviço não atendido pela concessionária, bem como o número de registro da Ordem de Serviço (OS) da **Zona Oeste Mais Saneamento**: 2017/2018 (ano) 000001 (sequencial).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para atendimento será de dez (dez) dias úteis.

5. Informações complementares:

A **Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento** possui um canal de reclamação e esclarecimento através da sua faleconosco@zonoestemais.com.br ou pelo site www.zonoestemais.com.br. Esse canal atende os clientes que não ficaram satisfeitos em seu primeiro atendimento com a concessionária.

Para os casos de problemas na rede de esgoto nos bairros da zona oeste (AP5), contate a Zona Oeste Mais Saneamento pelo telefone 0800-0250005, 24 horas, 7 dias por semana, ou pelo site: www.zonoestemais.com.br. O



atendimento nas lojas ocorre de segunda a sexta, nos endereços e horários abaixo:

- Bangu - Rua Fonseca, 240 - Centro Profissional Bangu Shopping, 1º piso, loja 214I. Horário de funcionamento: de 9h às 16h30;
- Campo Grande - Rua Camanducaia, 51. Horário de funcionamento: de 9h às 16h30;
- Santa Cruz – Rua Felipe Cardoso, 540 - Santa Cruz Shopping Center, Loja 112-114. Horário de funcionamento: de 9h às 16h30;
- Sepetiba - Rua José Fernandes, 1188. Horário de funcionamento: de 9h às 12h e 13h às 16h30;
- Sulacap – Avenida Marechal Fontenele, 3545 - Parque Shopping Sulacap, Loja 179. Horário de funcionamento: de 10h às 17h.

Vazamento de água potável e oriundo da rede de abastecimento de água é responsabilidade da **CEDAE**.

Vazamento/entupimento de esgoto no interior da residência ou terreno é de natureza particular, não sendo tratado pela **Prefeitura** ou **Zona Oeste Mais Saneamento**.

Para os casos de problemas na rede de esgoto nos demais bairros da cidade (AP1, AP2, AP3, AP4 e comunidades pacificadas desses bairros) contate a **CEDAE** pelo telefone 0800-282-1195, com atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Rua Voluntários da Pátria 169, Botafogo.



VISTORIA EM ORLA MARÍTIMA E DAS LAGOAS

Vistoria em orla marítima e lagoas

1. O que é o serviço:

- Vistoria em alteração de faixa de areia da praia, diminuída ou aumentada por fenômenos naturais;
- Vistoria em manchas escuras longas, da orla para o mar, “línguas negras”, que surgem na areia;
- Vistoria em alteração de nível de água em lagoas, diminuída ou aumentada.

2. Como solicitar o serviço:

Este serviço é uma atribuição da Fundação Rio-Águas, Diretoria de Estudos e Projetos – DEP;

A solicitação do cidadão poderá ser feita através dos canais de atendimento 1746.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Na abertura do chamado informar o nome da praia ou lagoa, ponto de referência como endereço com número, comércio, escola, etc., ou referência a trecho local.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para avaliação de diagnóstico é de 10 (dez) dias úteis.

5. Informações complementares:

A “Língua Negra” ocorre por possível vazamento de esgoto ou detritos presentes nos ralos das galerias de águas pluviais, que são drenadas até as praias e carregam o esgoto, normalmente após fortes chuvas.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:



Rua Voluntários da Pátria 169, Botafogo.

