



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Câmara Técnica de Saneamento

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA/CASAN Nº43/2021

ASSUNTO: OCORRENCIA Nº2021007405 – CAJ – 29/07/2021 - REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA

A Visita Técnica realizada em 09/11/2021, na Rua A, 191 - Retiro - Bacaxá-Saquarema - RJ.

Toda vistoria foi acompanhada pelos colaboradores da Concessionária Águas de Juturnaíba, tendo como foco a ocorrência nº2021007405, enviada à AGENERSA/Ouvidoria em 29/07/2021, pelo reclamante Sr. Jonas Davi Ribeiro, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, dando abertura ao Processo SEI-22/0007/002635/2021, para tratar da reclamação sobre o problema crônico de abastecimento de água em seu imóvel.

Representante da CASAN Eng. Alex Sandro Nascimento

Representantes da CAJ: Coordenador de Operação Água, Rafael Bernardino

De acordo com o relato do reclamante Sr. Jonas Davi Ribeiro, informações advindas da CI AGENERSA/OUVID Nº 054 de 23/08/2021, do Processo SEI-22/0007/002635/2021, informa por meio do Anexo OCORRÊNCIA 2021007405 – CAJ: *“Cliente reclama que , em sua região, não tem abastecimento de água regular pela tubulação. Ele e todos os moradores da região são obrigados a solicitar carros pipa. Informa também que o problema não é pontual, mas fácil de resolver. Já apresentou o mesmo aos funcionários, que seria abastecendo a tubulação com o próprio carro pipa, medida que feita em várias cidades do Brasil, porém a concessionária se negou. Já registrou diversas reclamações com a concessionária e ouvidoria e não teve nenhuma solução, caso perdura por anos. Pede intervenção da Agenersa”*.

Segundo informações do colaborador da CAJ, Rafael Bernardino, a Concessionária logo que foi recebida a reclamação do Sr. Jonas, o próprio colaborador da CAJ Sr. Bernardino foi pessoalmente a residência verificar a possibilidade de realizar os meios para solucionar o problema. Desta forma realizou-se um projeto de centralização onde foi modificado a forma de abastecimento.

Hoje o abastecimento está normalizado, via rede, 03 (três) vezes por semana num sistema de manobra. Antes era abastecido por um Booster do Condado Bacaxá, um sistema que abastece uma área muito grande tendo dificuldade para atender as áreas com cotas mais elevadas.

A Concessionária realizou uma manobra de desvio para atender essas áreas mais elevadas, através de um Booster mais novo Granville para atender a rua do reclamante e adjacências.

As obras foram realizadas no mês de abril de 2021, a partir desta data o abastecimento ficou normalizado.

Esta CASAN ao chegar no endereço do autor da denúncia, constatou que o reclamante estava com o abastecimento normalizado, fato comprovado por este servidor e pelo relato do reclamante

Sr. Jonas Davi Ribeiro.

Ainda, esta fiscalização realizou uma pesquisa na Rua A, 192 - Retiro - Bacaxá, Sr. Celso Guimarães e no número 124 Sr. Ozeli Nunes, todos informaram que o abastecimento de água está normalizado.

Conforme fotos abaixo, seguem os detalhes dos pontos observados e relevantes encontrados na vistoria técnica:



Foto 01 – Fachada da Residência, Rua A, Recanto do Luar 191 – Retiro - Bacaxá



Foto 02 – Fachada da Residência, Rua A, Recanto do Luar 191 – Retiro - Bacaxá



Foto 03 – Fachada do Prédio, Av. Braz de Pina, 2191 – Vista Alegre



Foto 04 – Rua A, Recanto do Luar 191 – Retiro - Bacaxá



Foto 05 – Área Interna da Residência do Reclamante



Foto 06– Reservatórios Inferiores da Residência do Reclamante 18.000 lts



Foto 07 – Rua A, Recanto do Luar 192 – Retiro - Bacaxá



Foto 08 – Rua A, Recanto do Luar 124 – Retiro - Bacaxá

CONCLUSÃO

De acordo com a Vistoria Técnica realizada, referente aos problemas supracitados, na ocorrência nº2021007405, enviada a AGENERSA/Ouvidoria em 29/07/2021, pelo reclamante Sr. Jonas Davi Ribeiro, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, dando abertura ao Processo SEI-22/0007/002635/2021, para tratar da reclamação sobre o problema crônico de abastecimento de água em seu imóvel.

Hoje o abastecimento está normalizado, via rede, 03 (três) vezes por semana num sistema de manobra. Antes era abastecido por um Booster do Condado Bacaxá, um sistema que abastece uma área muito grande tendo dificuldade para atender as áreas com cotas mais elevadas.

A Concessionária realizou uma manobra de desvio para atender essas áreas mais elevadas, através de um Booster mais novo Granville para atender a rua do reclamante e adjacências.

As obras foram realizadas no mês de abril de 2021, a partir desta data o abastecimento ficou normalizado.

Esta CASAN ao chegar no endereço do autor da denúncia, constatou que o reclamante estava com o abastecimento normalizado, fato comprovado por este servidor e pelo relato do reclamante Sr. Jonas Davi Ribeiro.

Ainda, esta fiscalização realizou uma pesquisa na Rua A, 192 - Retiro - Bacaxá, Sr. Celso Guimarães e no número 124 Sr. Ozeli Nunes, todos informaram que o abastecimento de água está normalizado.

Assim sendo, essa CASAN por intermédio da sua fiscalização, entende que a Concessionária Águas de Juturnaíba, está cumprido de forma satisfatória o atendimento no abastecimento aoreclamante morador da Rua A, 191 - Retiro - Bacaxá – Saquarema – RJ e adjacências.

Nada mais a acrescentar nesta oportunidade, esta CASAN está a disposição para qualquer esclarecimento ou dúvidas que possam a vir referente ao relatório.

Em 13/11/2021.

Alex Sandro Nascimento da Silva
Engenheiro/CASAN
ID 51034670

Robson Cardinelli
Gerente/CASAN
ID 4184220-0

Rio de Janeiro, 17 novembro de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Alex Sandro Nascimento da Silva, Assistente**, em 18/11/2021, às 15:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Robson Cardinelli, Gerente**, em 18/11/2021, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **24959816** e o código CRC **6A0CB1C9**.