



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 AGENERSA/CASAN Nº 36/2021

ASSUNTO: OCORRENCIA Nº 2018008536 – CEDAE – 27/12/2018 - REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA

A Visita Técnica realizada em 07/10/2021, na Avenida Braz de Pina, 2.191, apartamento 202, no bairro Vista Alegre – Rio de Janeiro/RJ.

Toda vistoria foi acompanhada pelos colaboradores da CEDAE, tendo como foco a ocorrência nº 2018008536, enviada à AGENERSA/Ouvidoria em 27/12/2018, pela reclamante Sra. Giane Dimas, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, dando abertura ao Processo E-22/007.157/2019, para tratar da reclamação sobre baixa pressão da água em seu imóvel.

Pela CASAN: Eng. Alex Sandro Nascimento da Silva.

Pela CEDAE: Sr. Marcos Alan – Bombeiro Hidráulico.

De acordo com o relato da reclamante Sra. Giane Dimas, informações advindas da CI AGENERSA/OUVID Nº 019 de 17/01/2020, do Processo E-22/007/157/2019, às fls.67: *Venho mais uma vez bastante irritada com repetição de tal fato. Ocorre que novamente estou sem abastecimento desde o dia 23/11 até o momento onde, foram realizados vários contatos com o callcenter da CEDAE e posterior à Ouvidoria da mesma. No dia 03/01/2020 foi feito contato com a ouvidoria ref. Protocolo número 20101213262694 aberto em 12/12/2019 e sem resposta. Na data de hoje antes de enviar esse e-mail aos Srs. Entrei em contato novamente com a ouvidoria e recebi a ridícula resposta de que na data de 09/01/2020, o setor responsável encerrou meu chamado com a resposta de que foi efetuada uma manobra de macro sistema e que o abastecimento estaria normalizado. Me perdoem Srs. Mas só se for na casa deles pois, eu permaneço sem abastecimento e com as contas chegando sempre com um mês de antecedência para serem pagas ou caso contrário temos nossos nomes negativados. Total absurdo o descaso pela Cia CEDAE junto ao consumidor, situação se repete ao ocorrido no mesmo mês de novembro de 2019 e nada fazem.*

Segundo informações do colaborador da CEDAE, a companhia realizou 03 (três) visitas técnicas ao logo desse período para atender as Ordens de Serviços, não encontrou nenhum morador que pudesse atendê-los para verificar a pressão disponibilizada e, ainda, identificar se realmente existe algum problema entre o ramal da Companhia e o imóvel do reclamante.

Esta CASAN ao chegar no endereço da autora da denúncia, não encontrou nenhum representante e nenhum morador do condomínio. Entretanto, esta fiscalização realizou uma pesquisa na Rua Avenida Braz de Pina, 2191 Loja A, Sra. Cintia, Loja B, Sra. Tatiane e ainda, no número 2169 A, Sra. Lília Garcês, todas informaram que o abastecimento de água está normalizado.

Ainda, com a ausência de um representante do imóvel foco da denúncia, solicitamos autorização na Loja A, Sorveteria Sloop, para instalação de manômetro no hidrômetro para verificar a pressão disponibilizada pela CEDAE, no qual encontrou-se 27 M.C.A. (Metros por Coluna de Água), conforme foto no 08 deste relatório.

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



Foto 01 – Entrada do Prédio Av. Braz de Pina, 2191 – Vista Alegre



Foto 02 – Entrada do Prédio Av. Braz de Pina, 2191 – Vista Alegre



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



Foto 04 – Avenida Braz de Pina, 2191 – Vista Alegre (Vários Restaurantes)



Foto 05 – Hidrômetro da Loja 2191 A



Foto 06 – Hidrômetro da Loja 2191 B



Foto 07 – Hidrômetro da Loja 2169 A



Foto 08 – Manômetro Marcando 27 M.C.A (Metros de Coluna D'água) Loja 2191A

CONCLUSÃO

De acordo com a Vistoria Técnica realizada, referente aos problemas supracitados, na ocorrência nº 2018008536, enviada a Ouvidoria da AGENERSA, em 27/12/2018, pela reclamante Sra. Giane Dimas, dando abertura ao Processo E-22/007/157/2019, para tratar da reclamação sobre baixa pressão da água em seu imóvel.

Esta CASAN ao chegar no endereço da autora da denúncia, não encontrou nenhum representante e nenhum morador do condomínio. Entretanto, nesta fiscalização realizamos uma pesquisa na Rua Avenida Brás de Pina, 2191 Loja A, Sra. Cintia, Loja B, Sra. Tatiane e ainda, no nº 2169 A, Sra. Lília Garcês, todas informaram que o abastecimento de água está normalizado.

Ainda, com a ausência de um representante do imóvel foco da denúncia, solicitamos autorização na Loja A, Sorveteria Sloop, para instalação de manômetro no hidrômetro para verificar a pressão disponibilizada pela CEDAE, no qual encontrou-se 27 M.C.A. (Metros por Coluna de Água), conforme foto no 08 deste relatório.

Para efeito de informação esse trecho da Avenida Braz de Pina é um grande centro gastronômico dessa região, com diversos tipos de restaurantes e comercio. Nesse ínterim, caso houve uma problemática na falta de abastecimento de água, certamente haveria um volume considerável de reclamações na região em análise.

Assim sendo, essa CASAN por intermédio da sua fiscalização, entende que a CEDAE está cumprindo de forma satisfatória o atendimento no abastecimento aos clientes da Avenida Braz de Pina – Vista Alegre – Rio de Janeiro/RJ.

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

Em 13/10/2021.

Alex Sandro Nascimento da Silva
Engenheiro/CASAN
ID 51034670

Ceres Regina de Santa Rosa
Gerente/CASAN
ID 5123277-4

Rio de Janeiro, 14 outubro de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Ceres Regina de Santa Rosa, Gerente**, em 14/10/2021, às 17:44, 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 **Alex Sandro Nascimento da Silva, Assistente**, em 14/10/2021, às 18:48, 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 **23485640** e o código CRC **1E36EA7A**.

Referência: Processo nº E-22/007.157/2019

SEI nº 23485640

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6485