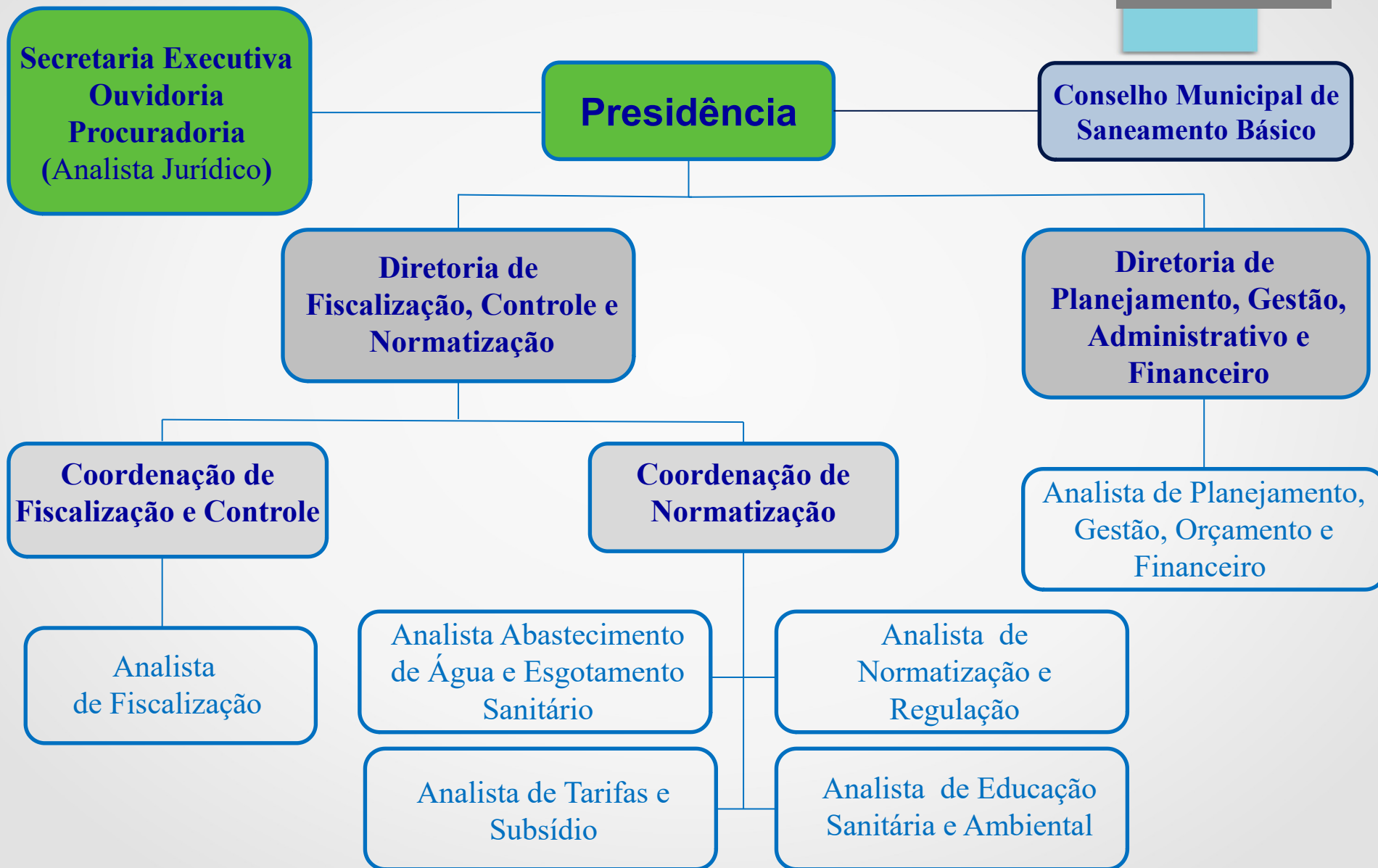




RELATÓRIO DE ATIVIDADES AMAE/RIO VERDE 2019/2020

ORGANOGRAMA – AMAE/RIO VERDE





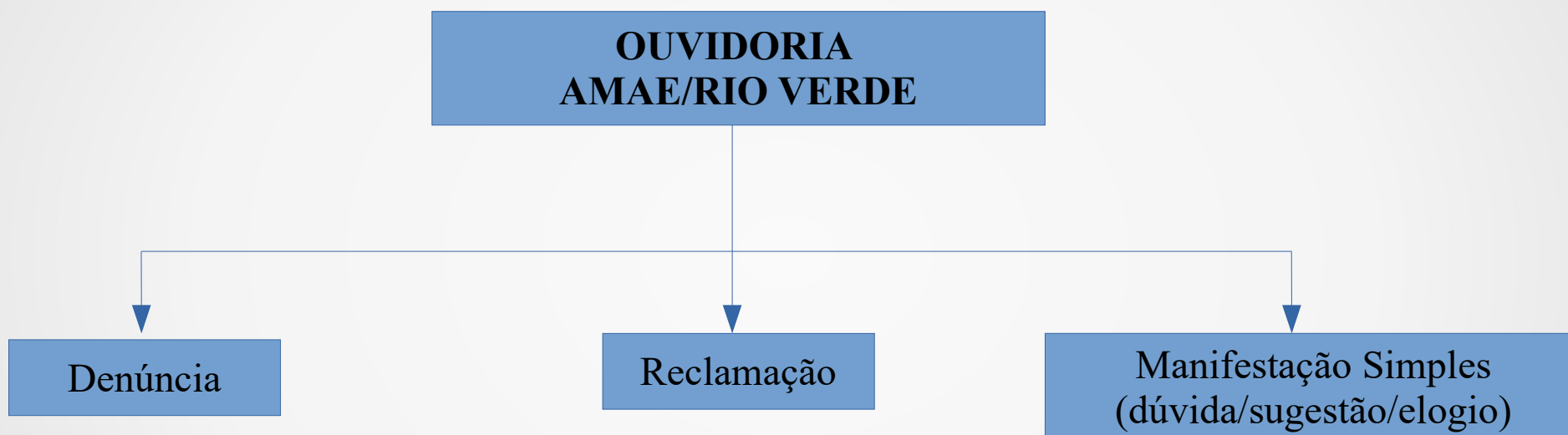
OUVIDORIA

Funções da Ouvidoria



- Assessorar o Presidente e Diretoria na solução de reclamações de usuários e prestadores de serviços públicos de água e saneamento;
- Sanar dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre usuários e prestadora;
- Receber as reclamações, sugestões dos usuários do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Orientar e zelar pela solução das reclamações dos usuários, consumidores e administrados.

Fluxograma Ouvidoria

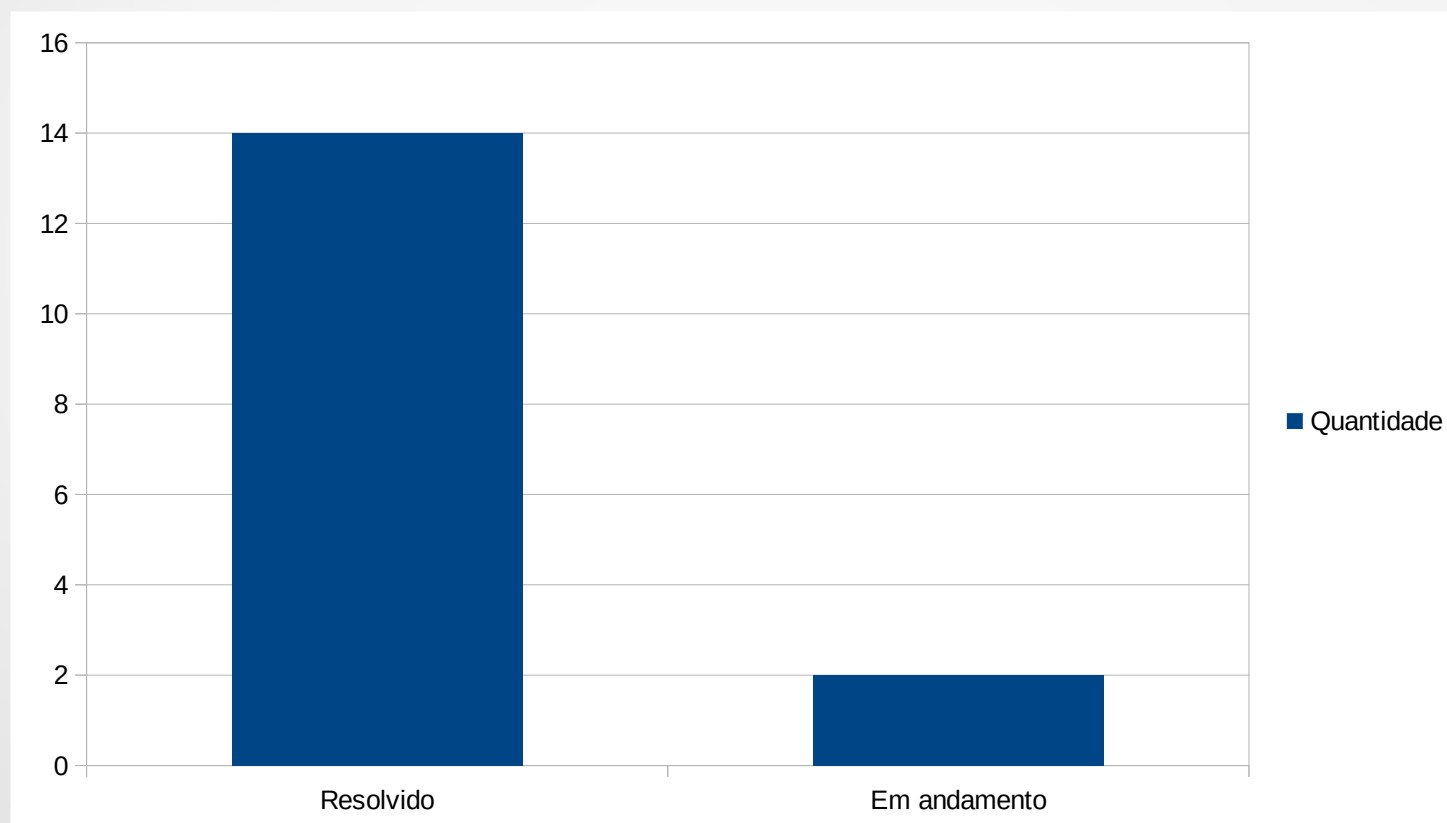


* O Fluxograma Completo da Ouvidoria consta no Anexo II da Resolução Normativa nº05/2020 da AMAE/RIO VERDE.

Processos de Ouvidoria



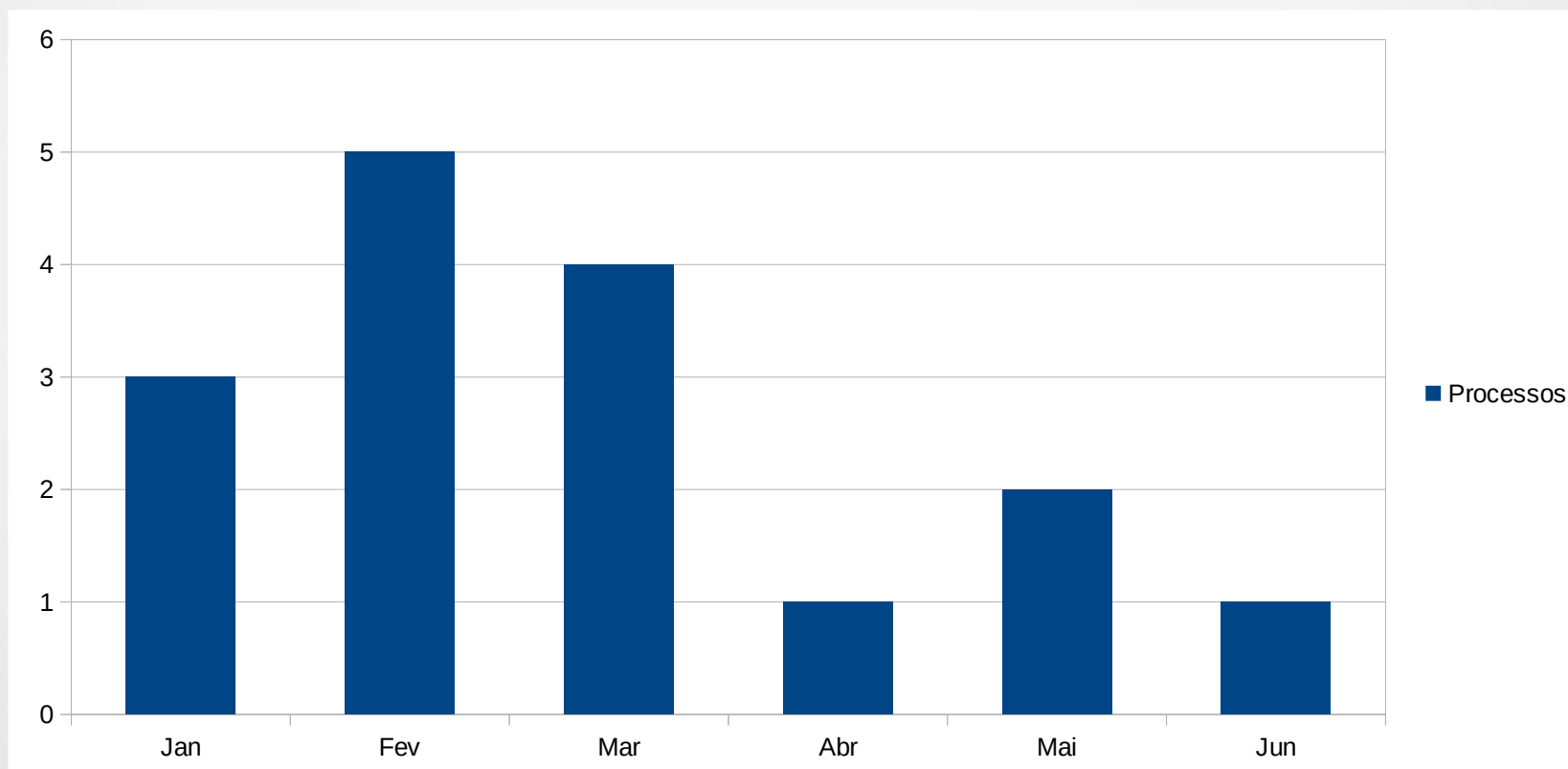
Processos resolvidos e em andamento:



Processos de Ouvidoria



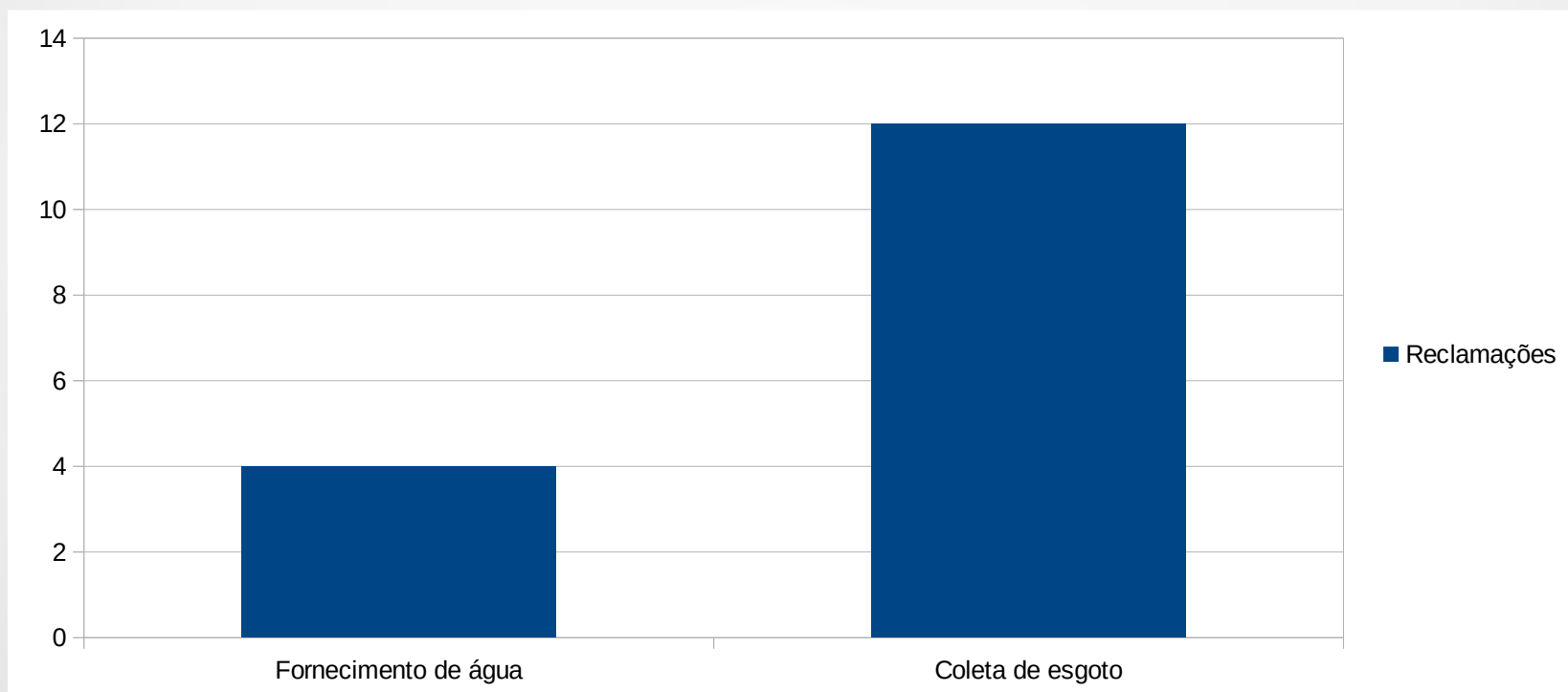
Quantidade de processos por mês:



Processos de Ouvidoria



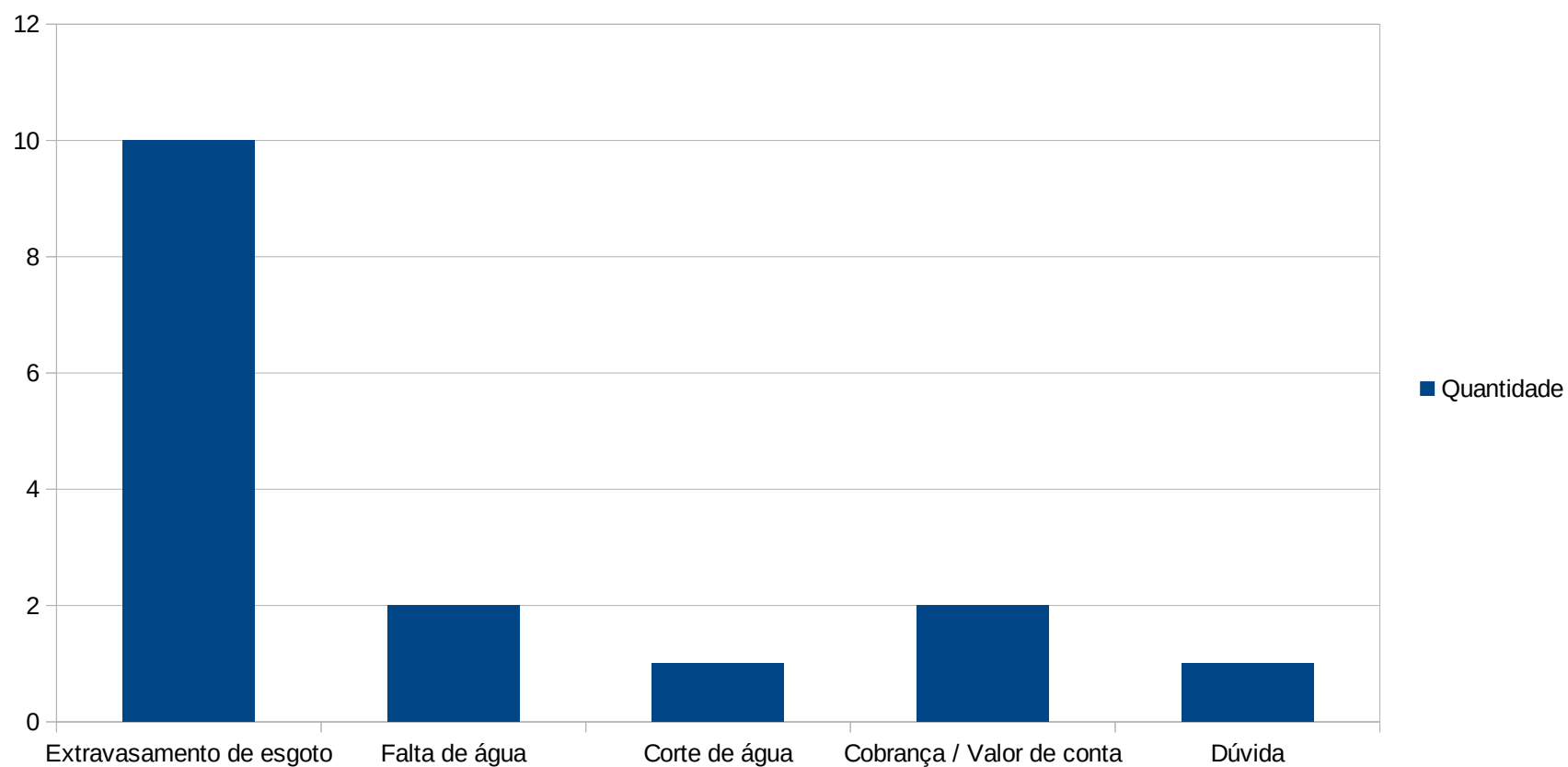
Quantidade de reclamações por serviço público:



Processos de Ouvidoria



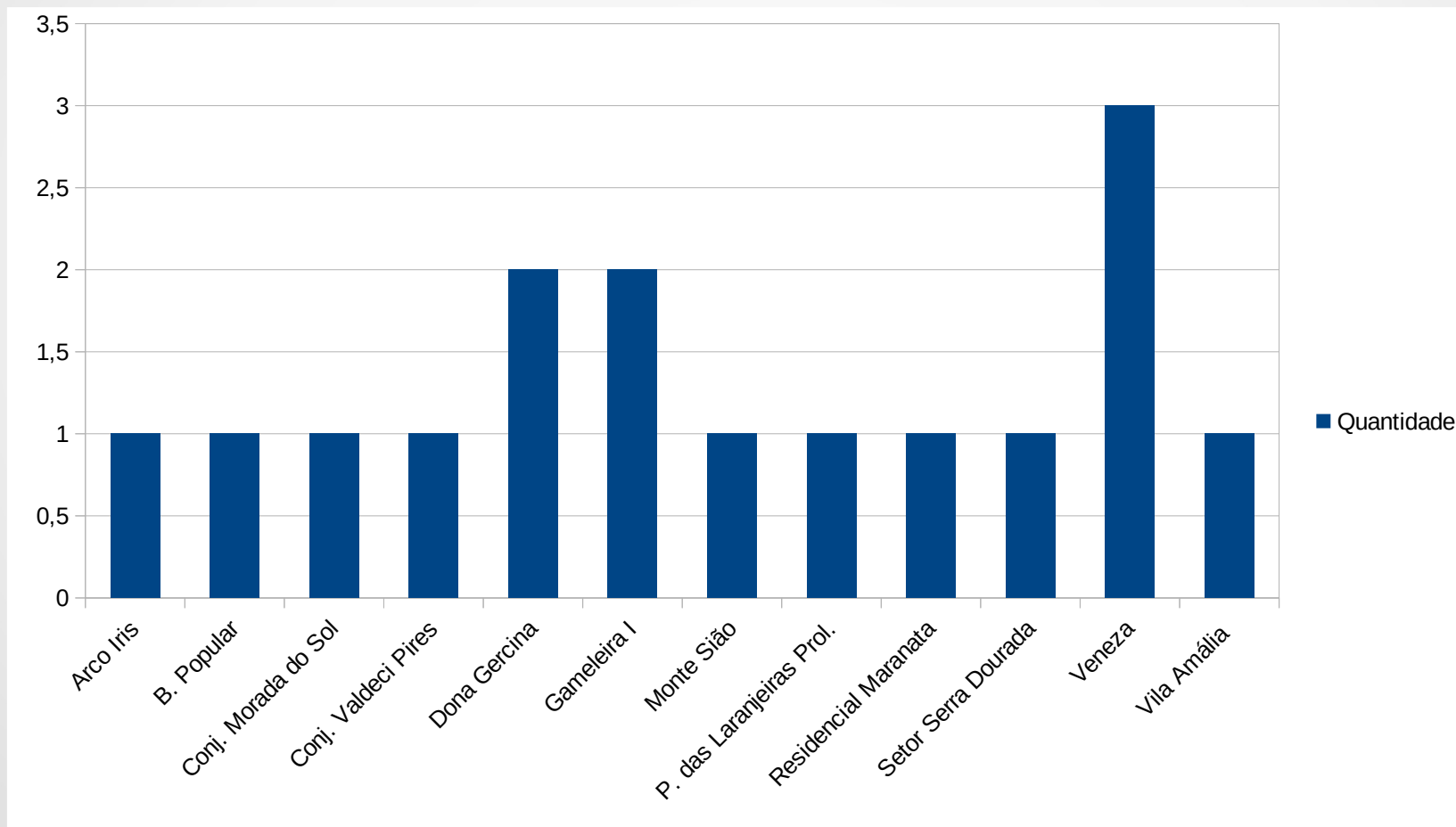
Principais assuntos das reclamações / denúncias:



Processos de Ouvidoria



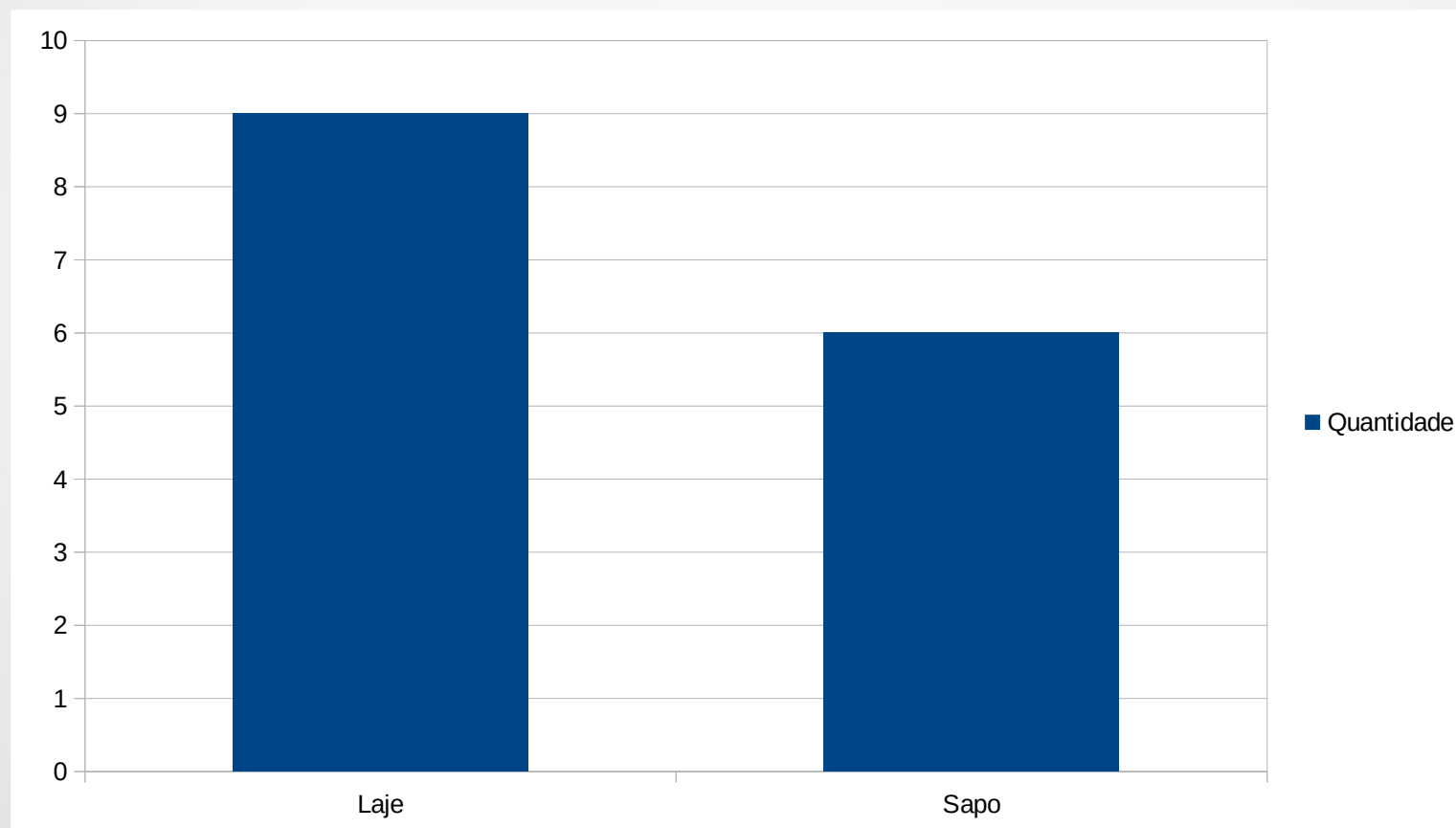
Quantidade de reclamações por bairro:



Processos de Ouvidoria



Quantidade de reclamações por sistema de esgotamento:





DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

COORDENAÇÃO DE NORMATIZAÇÃO

Principais funções



- Coordenação das ações relativas à normatização das atividades da AMAE/RIO VERDE;
- Coordenar e orientar no cumprimento das normas relativas às atividades reguladas pela AMAE/RIO VERDE;
- Propor normas, instruções e resoluções complementares em manutenção de equipamentos e em demais itens pertinentes a área;
- Coordenar a elaboração dos editais de delegação dos serviços de água e esgoto para o município no âmbito da AMAE/RIO VERDE.

Organograma da Normatização



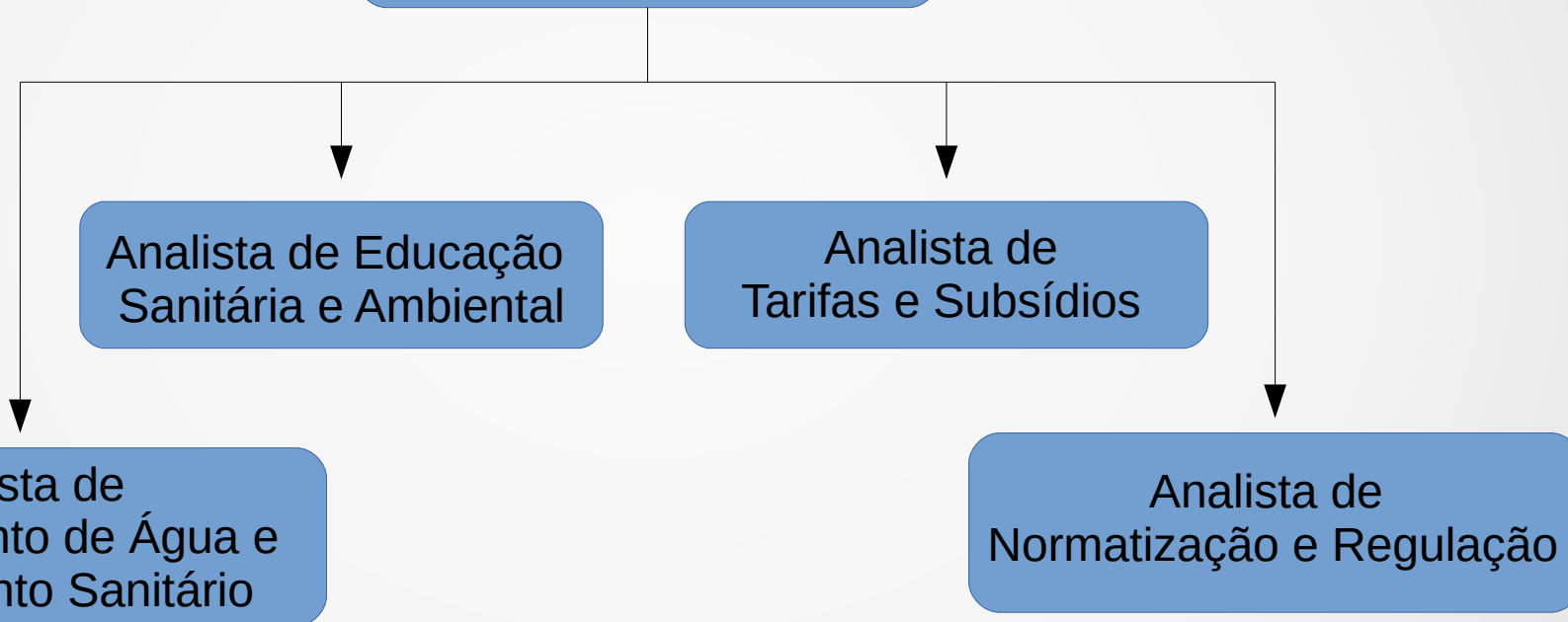
**Coordenador
de Normatização**

**Analista de Educação
Sanitária e Ambiental**

**Analista de
Tarifas e Subsídios**

**Analista de
Abastecimento de Água e
Esgotamento Sanitário**

**Analista de
Normatização e Regulação**



Atividades Realizadas



Resoluções Normativas Publicadas:

- Resolução Normativa nº 01/2019 – Cria o Regimento Interno da AMAE/RIO VERDE;
- Resolução Normativa nº 02/2019 – Necessidade de estabelecer as resoluções da AGR por tempo indeterminado;
- Resolução Normativa nº 03/2020 – Dispõe sobre a proibição da cobrança de recuperação do asfalto;
- Resolução Normativa nº 04/2020 – Regulamenta o recolhimento da TRCF.

Atividades Realizadas



Instruções Normativas Publicadas:

- Instrução Normativa nº 01/2019 – Realizar vistoria e aplicar notificação pelos analistas da AMAE/RIO VERDE;

- Instrução Normativa nº 02/2020 – Regulamenta a formatação das Resoluções Normativas emitidas pela AMAE/RIO VERDE;

Atividades Realizadas



Resoluções em Elaboração:

- Resolução Normativa XX/2020 – Dispõe sobre obrigatoriedade de limpeza e desinfecção de reservatório de água para o abastecimento no município de Rio Verde;

- Resolução Normativa XX/2020 – Dispõe sobre os prazos dos atos e dos processos administrativos e da prestação de informações eventuais e periódicas pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Atividades Realizadas



Aguardando Correção:

- Resolução Normativa XX/2020 – Regulamenta as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Rio Verde – Goiás;

- Resolução Normativa XX/2020 – Regulamenta os procedimentos e prazos para o funcionamento da ouvidoria da AMAE/RIO VERDE;



DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Ações fiscalizatórias



- Fiscalizações Programadas;
 - Efetuada em campo, nas instalações do prestador de serviços, com periodicidade determinada, obedecendo a um calendário fixo previamente estabelecido.
 - Funções são identificar fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços e/ou causar danos ao patrimônio do prestador ou terceiros e verificar possíveis não conformidades.
- Fiscalizações Específicas;
 - Ocorre com o objetivo de verificar se o prestador está atendendo a determinado requisito.
 - Decorrente de uma demanda não programada e realizada nos seguintes casos:
 - Solicitação do poder concedente;
 - Denúncias;
 - Informações da mídia;
 - Necessidade de averiguações detalhadas

Diligências fiscalizatórias 01/2020



- Fiscalização Específica;
 - Realizada em 17/01/2020.
 - Rede de coleta e afastamento de esgoto Residencial Gameleira II.
 - Averiguar as condições da implantação da rede coletora e de afastamento de esgoto doméstico que atende ao Residenciais Gameleira I e II e que fora iniciada em 2017.
 - Empresa regulada foi notificada através Auto de Notificação nº 001/2020 com prazo de resposta de 72 (setenta e duas) horas para sanar os problemas;

Imagens de campo



Rede coletora de esgoto Residencial Gameleira I e II



Figura 1 – Imagem aérea do local canal de escoamento de efluente.



Figura 2 – Efluente escoando a céu aberto.

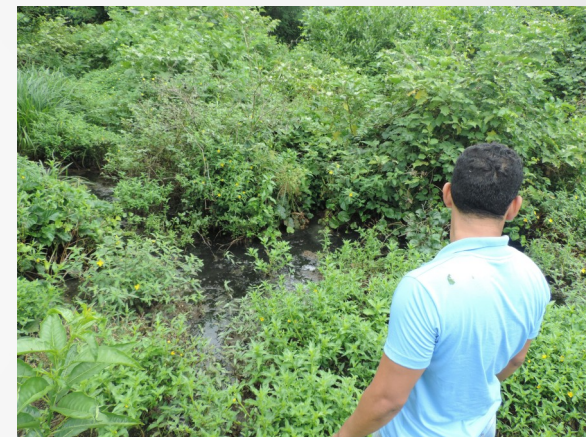


Figura 3 – Equipes no local de descarga de efluente.

Diligências fiscalizatórias 01/2020



- Fiscalização Programada;
 - Realizada em 24/01/2020.
 - Reservatórios de água tratada pela empresa concessionária Saneamento de Goiás – SANEAGO. Vila Carolina e Praça Central
 - A titular dos serviços, deverá prestar informações relativas aos motivos da desativação do REC Vila Carolina

Imagens de campo



Reservatórios de água tratada Vila Carolina e Praça Central



Figura 4 – Reservatório elevado Carolina



Figura 5 – Reservatório semi enterrado Praça Central



Figura 6 – Equipes da AMAE em inspeção

Diligências fiscalizatórias 02/2020



- Fiscalização Específica;
 - Realizada em 05/02/2020.
 - Poço de captação Céu Azul (Sistema Miriam Rezende)
 - Apurar reclamação de usuário acolhida pela AMAE sobre falta de condições de operação do poço;
 - Constatado o comprometimento da infraestrutura do poço, devendo a regulada intervir prontamente para recuperação do mesmo;

Imagens de campo



Poço de captação Céu Azul (integrante Sistema Miriam Rezende)



Figura 7 – Poço artesiano com estrutura deteriorada



Figura 8 – Leito do Córrego Veredinha assoreado

Diligências fiscalizatórias 02/2020



- Fiscalização Programada;
 - Realizada em 07/02/2020.
 - EEE Nilson Veloso e ETE Chapadinha
 - Averiguação de condições de operação do sistema de tratamento de efluentes recém implantado
 - Constatado que, apesar de implantado e operante, o sistema ainda trabalha com 13,3 % de sua capacidade total (Etapa 1 e 2)
 - Etapa 2 (30 L/s) ainda carente de implantação

Imagens de campo



EEE Nilson Veloso e ETE Chapadinha



Figura 9 – Equipe AMAE na EEE Nilson Veloso



Figura 10 – Equipe AMAE na EEE Nilson Veloso

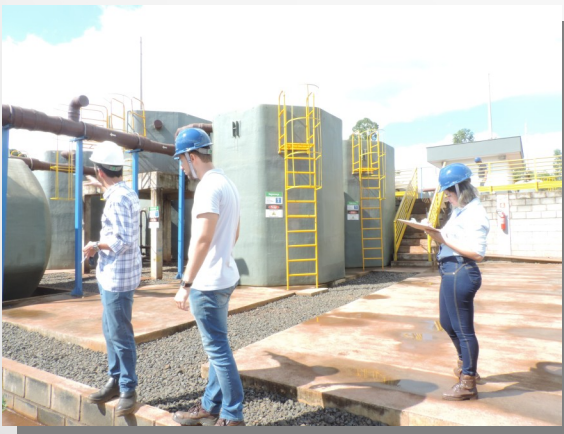


Figura 11 – Equipe AMAE na ETE Chapadinha



Figura 12 – Qualidade final efluente tratado

Diligências fiscalizatórias 03/2020



- Procedimentos adotados;
 - Termo de Notificação N003/2020 (03/03/2020) – Poço de captação Céu Azul;
 - Relatório de Fiscalização N005/2020 (06/03/2020) – Sistema de Reservação Míriam Rezende;
 - Relatório de Fiscalização N006/2020 (16/03/2020) – ETE Sapo;
 - Termo de Notificação N004/2020 (17/03/2020) – Reservatórios Vila Carolina e Central;
 - Relatório de Fiscalização N007/2020 (23 – 25/03/2020) – Reservatórios Gameleira I e II;

Imagens de campo



Diligências fiscais 03/2020



Figura 13 – Sistema Reservatório Miriam Rezende



Figura 14 – Vistoria ETE Sapo

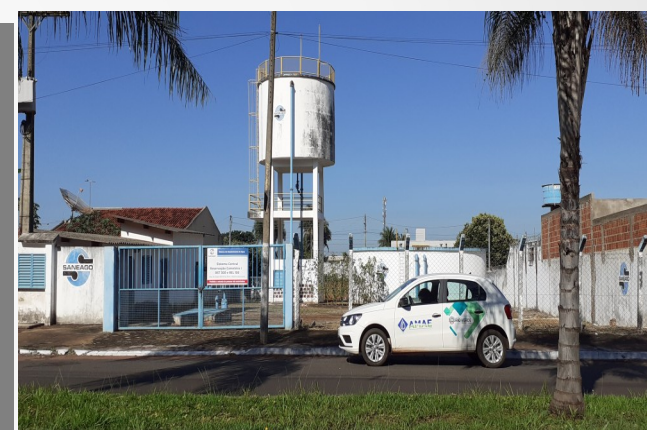


Figura 15 – Sistema Reservatório Gameleira I e II

Diligências fiscalizatórias 04/2020



- Procedimentos adotados;
 - Termo de Notificação N005/2020 (14/04/2020) – Referente PO nº 09/2020;
 - Relatório de Fiscalização N008/2020 (22/04/2020) – Reservatório ASSARV;
 - Termo de Notificação N006/2020 (27/04/2020) – ETE Sapo;
 - Termo de Notificação N007/2020 (30/04/2020) – Reservatório ASSARV;

EQUIPE TÉCNICA



Bruno Botelho Saleh – *Presidente*

Ítala Tainá Alves de Souza – *Assessora Institucional*

Polyanna Ribeiro Trindade – *Ouvidora/Analista*

Leonardo Rodrigues Silva – *Diretor de Normatização, Fiscalização Controle*

Carlos Henrique Maia – *Coordenador de Normatização*

José Alves Neto – *Coordenador de Fiscalização e Controle*