Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro

RIO-AGUAS

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Fiscalização de drenagem irregular
- Fiscalização do atendimento prestado pela Zona Oeste Mais Saneamento
- Fiscalização dos serviços em rede de esgoto realizados pela Zona Oeste Mais Saneamento
- Informações sobre reforma e recuperação de obras de drenagem
- Planta de Demarcação Faixa Non Aedificandi (FNA) ou Faixa Marginal de Proteção (FMP)
- Processo de fatura para fornecedor da Rio-Águas
- Projeto de greide e galeria de águas pluviais
- Recurso de Auto de Infração emitido pela Rio-Águas
- Recurso de notificação e intimação emitidas pela Rio-Águas

Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Nesta Lei está prevista a obrigatoriedade de divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão, estabelecendo-se como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pela administração pública municipal.

Em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, o PrefRio permite que os cidadãos consultem as Cartas de Serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro. As informações são atualizadas dinamicamente, de acordo com os serviços cadastrados ou alterados pelos órgãos responsáveis no PrefRio, garantindo que os cidadãos tenham acesso a informações atualizadas sobre os serviços oferecidos.

Catálogo de serviços

Fiscalização de drenagem irregular

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço trata da fiscalização de irregularidades em drenagem, incluindo construções em rios e obras de canalização ou desvio de rios não licenciadas.

→ Resultados obtidos

Fiscalização de irregularidades em drenagem, incluindo construções em rios e obras de canalização ou desvio de rios não licenciadas.

→ Prazo esperado

15 Dias úteis

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo da residência ou estabelecimento, com ponto de referência;
- Em casos de condomínio, vila, loteamento, comunidade e conjunto habitacional, informar rua e número de acesso.
- Informar se é local de estacionamento;
- Informar se há risco de acidente no local.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
    - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
    - VAN 1746 na pista

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na fiscalização de irregularidades relacionadas à drenagem. Isso inclui a verificação de construções em rios, obras de canalização ou desvio de cursos de rios que não possuem o devido licenciamento.

Para que serve:

Garantir a regularidade das intervenções em sistemas de drenagem, com objetivo de prevenir e coibir construções e desvios de rios que não estejam de acordo com as normas e sem a licença ambiental necessária.

Quem pode solicitar:
Qualquer cidadão pode solicitar a fiscalização ao identificar uma irregularidade.

Fiscalização do atendimento prestado pela Zona Oeste Mais Saneamento

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite que o cidadão aponte falhas no atendimento ao cliente na prestação de serviços por parte da Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta da Concessionária com relação a solicitação do cidadão.	5 Dias úteis	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome completo;
- Telefone de contato;
- Endereço completo da ocorrência;
- Número do Protocolo de atendimento ou da Ordem de Serviço (OS) da Zona Oeste Mais Saneamento (- **obrigatório**).

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
  - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN 1746 Na pista

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite que o cidadão aponte falhas no atendimento ao cliente na prestação de serviços por parte da Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento.

A concessionária dispõe de canais de atendimento ao cliente (“WhatsApp”, telefone, “chat” no “site” e lojas para atendimento presencial). Nos diversos canais de atendimento, estão disponíveis a solicitação de diversos serviços, por exemplo:

- segunda via de fatura;
- contestação de conta;
- parcelamento de débitos;
- alteração de titularidade, etc.

Depois de esgotadas as tentativas de resolução do problema diretamente com a concessionária e possuindo o protocolo de atendimento gerado no momento da reclamação junto aos canais de atendimento da Zona Oeste Mais Saneamento, o cidadão poderá reclamar junto a Fundação Rio-Águas.

Somente válido para os bairros da área de planejamento 5 (AP-5), a saber:

- Bangu,
- Barra de Guaratiba,
- Campo dos Afonsos,
- Campo Grande,
- Cosmos,
- Deodoro,
- Gericinó,
- Guaratiba,
- Inhoaíba,
- Ilha de Guaratiba,
- Jabour,
- Jardim Sulacap,
- Magalhães Bastos,
- Paciência,
- Padre Miguel,
- Pedra de Guaratiba,
- Realengo,
- Santa Cruz,
- Santíssimo,
- Senador Camará,
- Senador Vasconcelos,
- Sepetiba,
- Vila Kennedy e
- Vila Militar.

Para que serve:

Serve para que qualquer cidadão realize uma reclamação sobre falhas no atendimento ao cliente na prestação de serviços por parte da Concessionária, ou seja, que não tenha sido atendido por algum dos canais de atendimento disponibilizados pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que deseja realizar uma reclamação pelas falhas no atendimento ao cliente na prestação de serviços por parte da Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento. **Somente válido para os bairros da Área de Planejamento 5 (AP-5)**.

→ O que este serviço não cobre

Este serviço não atende problemas em bairros que não são atendidos pela Zona Oeste Mais Saneamento. Nestes casos, você deve entrar em contato com a **Agenersa**:

- **Telefone**: 0800 0249040
- **WhatsApp**: (21) 97645-7491
- **E-mail**: ouvidoria@agenersa.rj.gov.br

Fiscalização dos serviços em rede de esgoto realizados pela Zona Oeste Mais Saneamento

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a fiscalização de problemas nos serviços em rede de esgoto em vias públicas realizados de forma inadequada pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta da Concessionária com relação a solicitação do cidadão.	5 Dias úteis	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome completo;
- Telefone de contato;
- Endereço completo da ocorrência;
- Número do Protocolo de atendimento ou da Ordem de Serviço (OS) da Zona Oeste Mais Saneamento (- **obrigatório**).

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
  - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN 1746 Na pista

A **Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento** possui um canal de reclamação e esclarecimento que pode ser acessado através do e-mail: faleconosco@zonaoestemais.com.br ou pelo **site da Concessionária** (-zonaoestemais.com.br). Esse canal atende os clientes que não ficaram satisfeitos em seu primeiro atendimento com a concessionária.

A **Zona Oeste Mais Saneamento** também dispõe de uma Ouvidoria para os casos não atendidos. Inicie o chamado através do e-mail ouvidoria@zonaoestemais.com.br ou pelo **site da Concessionária** (zonaoestemais.com.br).

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite que o cidadão solicite a fiscalização dos serviços em rede de esgoto que estão sendo realizados de maneira inadequada (por exemplo, o não atendimento do serviço de desentupimento, vazamento, reparo ou obras de rede de esgoto em vias públicas) pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento.

Depois de esgotadas as tentativas de resolução do problema diretamente com a concessionária, e possuindo o protocolo de atendimento gerado no momento da reclamação junto aos canais de atendimento da Zona Oeste Mais Saneamento, o cidadão poderá reclamar junto a Fundação Rio-Águas.

Somente válido para os bairros da área de planejamento 5 (AP-5), a saber:

- Bangu,
- Barra de Guaratiba,
- Campo dos Afonsos,
- Campo Grande,
- Cosmos,
- Deodoro,
- Gericinó,
- Guaratiba,
- Inhoaíba,
- Ilha de Guaratiba,
- Jabour,
- Jardim Sulacap,
- Magalhães Bastos,
- Paciência,
- Padre Miguel,
- Pedra de Guaratiba,
- Realengo,
- Santa Cruz,
- Santíssimo,

- Senador Camará,
- Senador Vasconcelos,
- Sepetiba,
- Vila Kennedy e
- Vila Militar.

Para que serve:

O serviço serve para garantir a qualidade e a conformidade dos serviços de esgoto prestados pela Zona Oeste Mais Saneamento. Ele permite identificar e corrigir falhas ou execuções inadequadas, protegendo a saúde pública e o meio ambiente.

A Fundação Rio-Águas tem como atribuição desempenhar a regulação e fiscalização dos serviços públicos de esgotamento sanitário realizados pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que observe problemas nos serviços em rede de esgoto nos logradouros públicos realizados de forma inadequada pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento. **Somente válido para problemas nas redes de esgotos dos bairros da área de planejamento 5 (AP-5)**.

→ **O que este serviço não cobre**

- Vazamento/entupimento de esgoto no interior da residência ou terreno;
- Problemas na rede de esgoto em outros bairros que não os citados anteriormente (fora da AP-5), deverão ser acionadas as Concessionárias responsáveis pelo serviço de esgotamento sanitário conforme a Área de Planejamento correspondente à localidade:
  - **Águas do Rio** para AP-1, AP-2 e AP-3
  - **Iguá** para a AP-4.
  - Esclarecemos que estas Concessionárias são estaduais e não são reguladas e fiscalizadas pela Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro (RIO-ÁGUAS).
- Vazamento de água potável e oriundo da rede de abastecimento de água são de responsabilidade das concessionárias de cada região;
- Este serviço não atende problemas em bairros que não são atendidos pela Zona Oeste Mais Saneamento. Nestes casos, você deve entrar em contato com a **Agenersa**:
  - **Telefone**: 0800 0249040
  - **WhatsApp**: (21) 97645-7491
  - **E-mail**: ouvidoria@agenersa.rj.gov.br

Informações sobre reforma e recuperação de obras de drenagem

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este conteúdo reúne informações sobre o serviço de reforma ou recuperação das estruturas de obras de macrodrenagem: rios, canais e galerias pluviais (águas de chuva) de dimensões maiores.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
—	30 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Para registrar uma ocorrência sobre este tema:

1. Entre em contato com a Ouvidoria por **aqui (1746.pref.rio/protocolo/ouvidoria)**.
2. No formulário, escolha o assunto [**Informações sobre Obras de reparo, canalização ou limpeza de rio, canal ou valão**];
3. Faça o preenchimento;
4. Clique em enviar.

Descrição do serviço

O que é:

Este conteúdo oferece informações sobre obras de reforma e recuperação de estruturas de macrodrenagem da cidade, como rios, canais e galerias pluviais (águas da chuva) de maior porte.

As galerias pluviais podem ser circulares ou retangulares fechadas, os canais abertos podem ser trapezoidais ou retangulares (sempre revestidos).

As intervenções podem envolver:

- Recuperação de contenções laterais de rios;
- Fundo de calha;
- Lajes de cobertura de galerias;
- Travessias de rios; e
- Obras com pedra argamassada ou gabiões para reforço das margens.

Como funciona:

O serviço é realizado de forma planejada pelo órgão responsável, conforme avaliação técnica e prioridades de manutenção da cidade.

O cidadão pode entrar em contato pela Ouvidoria para informar ou sugerir locais que precisem de obras de recuperação, contribuindo para o planejamento das ações e para a melhoria da infraestrutura urbana.

Essas informações ajudam no monitoramento das condições das estruturas e na definição das áreas que precisam de intervenção.

Público-alvo:

Qualquer cidadão que identifique a necessidade de reforma ou recuperação em rios, canais ou galerias pluviais de maior porte e queira informar ou sugerir um local para avaliação do órgão responsável.

Planta de Demarcação Faixa Non Aedificandi (FNA) ou Faixa Marginal de Proteção (FMP)

Publicado em 25 de novembro de 2026 – Modificado em 25 de novembro de 2026

→ O que é?

Marcação da Faixa Não Edificante (FNA) ou Faixa Marginal de Proteção (FMP) em planta. Fornece informações sobre áreas proibidas para construção, considerando vazões e seções de cursos d'água.

→ Resultados obtidos

Planta visada, contendo a demarcação da Faixa *Non Aedificandi* (FNA) e/ou da Faixa Marginal de Proteção (FMP), quando aplicável, ou planta com a indicação expressa de que o lote não possui faixa a ser demarcada.

→ Prazo esperado

Até 20 dias úteis, contados a partir da entrega da documentação completa

→ Custo do serviço

A combinar (Sujeito a cobrança de DARM, conforme Lei nº 7.000, de 23/07/21 e Decreto Rio nº 52.962 de 24/07/23)

→ Como solicitar

1. Clique no botão **"Acessar serviço"**;
2. **Faça o seu login:**
    - **Se já possui cadastro:** digite seu e-mail e senha.
    - **Se é seu primeiro acesso:** clique em **"Entrar com gov.br"**.
    - ***Atenção**: É necessário ter uma conta gov.br de **nível Prata** ou **Ouro**.*
3. Preencha o formulário de cadastro e aceite os termos de uso;
4. No menu lateral, selecione a opção **"Peticionamento"** e depois clique em **"Processo Novo"**;
5. Escolha o Tipo do Processo: "**Marcação de FNA ou FMP**".

É representante legal? Consulte os guias específicos antes de começar:
Guia para Pessoa Física (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561)
Guia para Pessoa Jurídica (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7557)

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
    - Acessar serviço: prefeitura.sei.rio/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_ext...

→ Informações necessárias

- PAL (Projeto de alinhamento de loteamento), se houver, com o lote demarcado;
- Aerofotogramétrico do Iplan-Rio (2013 ou superior) com o lote demarcado;
- Documento de posse ou direito de propriedade (Título no registro geral de imóveis ou Escritura) que contenha as dimensões do lote;
-

Quando o processo não for aberto pelo proprietário ou representante legal, deverá ser enviada procuração do proprietário para o requerente autorizando a movimentação do processo na Rio-Águas. A procuração deve ser emitida conforme orientado no "Guia do usuário", no item "Procurações eletrônicas especiais e simples" no site **sei.rio** (sei.rio). Consulte o conteúdo **aqui (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561)**.

- ART ou RRT do responsável técnico pela elaboração da planta de demarcação de faixa;
- Planta de situação do terreno, que atenda ao estabelecido na Portaria Rio-Águas "N" n° 004/2021. A planta deverá conter o carimbo padrão Rio-Águas para FNA/FMP e o Termo de Responsabilidade.
- O lote deverá estar amarrado à transversal mais próxima, indicando:
    - O curso d'água e/ou galerias e/ou canaletas próximas (com dimensões e eixos cotados em relação aos limites do lote);
    - As seções transversais dos dispositivos de drenagem;
    - As dimensões do lote conforme prova de propriedade (caso medições de campo sejam diferentes, representá-las entre parênteses);
    - O lote isolado na escala 1:500, 1:1000 ou outra adequada.

Observação: será imprescindível criar um link permanente em serviço de armazenamento em nuvem, a fim de disponibilizar os arquivos necessários em formatos diferentes de pdf, ou seja, arquivos dwg, xls ou shp. Esse link deverá ser disponibilizado pelo solicitante em campo próprio no ato do requerimento.

Links úteis:

- Geo PAL – Planejamento Urbano (data.rio/apps/a97968a64527413c926321641444d7a6/explore)
- Acervo de Imagens PAA/PAL (acervoimagens.rio.rj.gov.br/consultaPrincipal.asp?o=e)
- Aerofotogramétricos do Iplan-Rio (pcrj.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=1104378b36...)
- Carimbo padrão Rio-Águas (FNA/FMP) com Termo de Responsabilidade (-fundacaorioaguas.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/48/202...)
- Portaria Portaria Rio-Águas "N" n° 004/2021 (-fundacaorioaguas.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/48/202...)
- Sisarq Web (data.rio/apps/f543b5dd652f4a65b62ffbd179ef3c81/explore)

Descrição do serviço

O que é:

Planta do lote de interesse, na qual deverão estar demarcadas as Faixas *Non Aedificandi* (FNA) e/ou as Faixas Marginais de Proteção (FMP), de cursos d'água, canais, galerias, talvegues, canaletas e demais dispositivos de drenagem urbana. Ressalta-se que nem todos os lotes possuem interferências com cursos d'água ou outros tipos de drenagem, de modo que, nestes casos, a planta será emitida com a legenda "SEM FNA".

As faixas correspondem a áreas não edificáveis, definidas com base nas vazões hidráulicas e na calha existente ou projetada dos corpos hídricos e demais tipos de drenagem urbana que interferem no lote.

Para que serve:

O serviço tem como finalidade identificar e demarcar na planta do lote as áreas onde construções são proibidas. Isso é essencial para o planejamento e licenciamento de projetos, assegurando o uso adequado do solo e a proteção de recursos hídricos.

A planta proporciona clareza sobre as limitações de uso do terreno, auxiliando proprietários e profissionais a desenvolverem projetos em conformidade com a legislação.

Quem pode solicitar:

- O proprietário do lote.
- Representante legal devidamente autorizado.

Legislação relacionada

- Portaria Rio-Águas "N" nº 004/2021
- Portaria "N" Rio-Águas/PRE nº 003/2023
- Decreto Rio nº 52.962/2023

Processo de fatura para fornecedor da Rio-Águas

Publicado em 25 de novembro de 2026 – Modificado em 25 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite iniciar eletronicamente o processo de fatura para fornecedores da Fundação Rio-Águas por serviços prestados.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Abertura de processo de fatura para pagamento de serviço/obra.	30 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

1. Clique no botão **"Acessar serviço"**;
2. Faça o seu login:
    - **Se já possui cadastro:** digite seu e-mail e senha.
    - **Se é seu primeiro acesso:** clique em **"Entrar com gov.br"**.
    - ***Atenção**: É necessário ter uma conta gov.br de **nível Prata** ou **Ouro**.*
3. Preencha o formulário de cadastro e aceite os termos de uso;
4. No menu lateral, selecione a opção **"Peticionamento"** e depois clique em **"Processo Novo"**;
5. Escolha o Tipo do Processo: "**Pagamento de fornecedor - Rio-Águas**"

É representante legal? Consulte os guias específicos antes de começar:
Guia para Pessoa Física (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561)
Guia para Pessoa Jurídica (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7557)

→ Informações necessárias

- Capa de fatura (2 vias para obras com a Caixa Econômica Federal);
- Medição SISCOB (2 vias para obras com a Caixa Econômica Federal);
- Nota fiscal;

- Boletim de desempenho;
- Nota de empenho;
- Cronograma (assinado pela fiscalização);
- ART. (só para 1º medição);
- Memorando de início (só para 1ª medição);
- Publicação no D.O.;
- Declaração de Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)/Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) período medido;
- Declaração de escrituração contábil;
- Declaração de não uso de mão de obra terceirizada;
- Declaração de refeição/alimentação (mês anterior);
- Declaração salários e vale transporte (mês anterior);
- Garantia vigente, matrícula CEI/CNO;
- Consulta optantes - Simples Nacional;
- DCTF (Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais, Previdenciários e de Outras Entidades e Fundos) web (mês anterior);
- Guia de pagamento do FGTS (GRF mês anterior);
- Guia de pagamento INSS (GPS mês anterior);
- Conectividade social;
- Declaração DCTF web (mês anterior);
- Relatório do Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (SEFIP) (GPS, GRF e outras entidades, mês anterior);
- Folha de pagamento (mês anterior);
- Relatório fotográfico do período da medição;
- Declaração equipamento e ferramentas notas fiscais dos materiais, das ferramentas e equipamentos utilizados de acordo com o decreto 43.189 de 18 de maio de 2017;
- Declaração madeira nativa (obras com a Caixa Econômica Federal).

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite iniciar eletronicamente o processo de fatura para pagamento de serviços ou obras prestados à Fundação Rio-Águas. É uma forma digital de abrir o processo de fatura, eliminando a necessidade de apresentação presencial de documentos.

Para que serve:

Otimizar a abertura de processos de faturamento e o pagamento de notas fiscais relativos a serviços e obras realizados para a Fundação Rio-Águas. O objetivo é conferir agilidade ao trâmite processual financeiro, garantindo que os fornecedores recebam tempestivamente pelos trabalhos executados.

Quem pode solicitar:

Fornecedores que prestaram serviços ou realizaram obras para a Fundação Rio-Águas e necessitam iniciar o processo de fatura para receber o pagamento correspondente.

Em caso de representante legal, é obrigatória a apresentação da Procuração ou documento comprobatório da representação legal.

Legislação relacionada

- Decreto nº 43.189/2017

Projeto de greide e galeria de águas pluviais

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Aprovação ou não de projeto de drenagem de vias internas de grupamentos ou loteamentos, projetos para alteração, desvio e canalização de curso de água.

→ Resultados obtidos

Aprovação do projeto de greides e galerias de águas pluviais

→ Prazo esperado

Até 20 dias úteis, contados a partir da entrega da documentação completa

→ Custo do serviço

A combinar (Sujeito a cobrança de DARM, conforme Lei nº 7.000, de 23/7/21 e Decreto Rio nº 52.962 de 24/7/23)

→ Como solicitar

1. Clique no botão **"Acessar serviço"**;
2. **Faça o seu login:**
    - **Se já possui cadastro:** digite seu e-mail e senha.
    - **Se é seu primeiro acesso:** clique em **"Entrar com gov.br"**.
    - ***Atenção**: É necessário ter uma conta gov.br de **nível Prata** ou **Ouro**.*
3. Preencha o formulário de cadastro e aceite os termos de uso;
4. No menu lateral, selecione a opção **"Peticionamento"** e depois clique em **"Processo Novo"**;
5. Escolha o Tipo do Processo: "**Projeto de greide e galeria de águas pluviais**"

É representante legal? Consulte os guias específicos antes de começar:
Guia para Pessoa Física (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561)
Guia para Pessoa Jurídica (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7557)

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
    - Acessar serviço: prefeitura.sei.rio/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_ext...

→ Informações necessárias

- PAL (Projeto de alinhamento de loteamento), se houver, com o lote demarcado;
- Aerofotogramétrico do Iplan-Rio (2013 ou superior) com a marcação do lote;
- Documento de posse ou direito de propriedade (Título no registro geral de imóveis ou Escritura) que contenha as dimensões do lote;
- **Quando o processo não for aberto pelo proprietário ou representante legal**: deverá ser enviada procuração do proprietário para o requerente autorizando a movimentação do processo na Rio-Águas. A procuração deve ser emitida conforme orientado no "Guia do usuário", no item "Procurações eletrônicas especiais e simples" no site **sei.rio** (sei.rio). Consulte o conteúdo **aqui** (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561);
- Prova de cadastramento do profissional responsável pelo projeto de greides e galerias na Rio-Águas;
- ART ou RRT do responsável técnico pela elaboração do projeto de greides e galerias (Não será aceito o rascunho);
- Projeto de drenagem contendo:

- Planta de situação e bacia a esgotar (Esc. 1:2000, 1:5000);
- Memória de Cálculo (planilhas de cálculo hidrológico/hidráulicas);
- Planta Baixa (esc. 1:1000 ou 1:500);
- Perfis Longitudinais (Esc. V=1:50 e H=1:500);
- Detalhes julgados necessários;
- A planta deverá conter o carimbo padrão Rio-Águas para projeto de greides e galerias e o Termo de Responsabilidade;
- Ao final do projeto, será necessário enviar um link com o arquivo Shape File (.shp), conforme Portaria "N" Rio-Águas/PRE n° 003 de 5 de junho de 2023 e com o arquivo DWG. O projeto só será aprovado após a validação dos arquivos shapefile.

Links úteis:

- Geo PAL – Planejamento Urbano (data.rio/apps/a97968a64527413c926321641444d7a6/explore)
- Acervo de Imagens PAA/PAL (acervoimagens.rio.rj.gov.br/consultaPrincipal.asp)
- Aerofotogramétricos do Iplan-Rio (pcrj.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=1104378b36...)
- Carimbo padrão Rio-Águas (projeto e cadastro particular) (-fundacaorioaguas.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/48/202...)
- Instruções técnicas para projetos de drenagem (-fundacaorioaguas.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/48/202...)
- Portaria Rio-Águas n° 003/2023 SIURB (fundacaorioaguas.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/48/202...)

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço trata da aprovação ou reaprovação de projetos de drenagem para lotes, grupamentos ou loteamentos. Também inclui projetos de alteração, desvio ou canalização de cursos d'água ou galerias de águas pluviais.

O projeto define os **níveis das vias (greides)** e o **tamanho das galerias de drenagem pluvial** necessárias para captar, conduzir e direcionar a água da chuva para o local correto.

Ele deve apresentar, de forma completa, o escoamento da água da chuva na área, os elementos do sistema de drenagem, a cota de implantação das vias, os perfis da rede de drenagem pluvial, as seções das ruas a serem implantadas, os detalhes construtivos e as planilhas de cálculo, garantindo a compatibilidade do projeto com a infraestrutura urbana existente ou prevista.

Para que serve:

O projeto de greides e galerias de águas pluviais serve para **organizar o escoamento da água da chuva**, ajudando a evitar alagamentos, erosões e excesso de água no sistema de drenagem.

Ele orienta a execução das obras de drenagem e garante que novos empreendimentos ou loteamentos sejam compatíveis com o sistema público de drenagem, atendendo às exigências da Rio-Águas.

Quem pode solicitar:

- O proprietário do lote;
- Representante legal devidamente autorizado.

Informação importante:

É necessário que o profissional responsável pelo projeto esteja cadastrado na Rio-Águas.

Legislação relacionada

- Decreto Rio nº 52.962/2023
- Portaria Rio-Águas "N" nº 004/2010
- Portaria Rio-Águas "N" nº 001/2022
- Portaria Rio-Águas/PRE "N" nº 003/2023

Recurso de Auto de Infração emitido pela Rio-Águas

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite a solicitação de recurso para auto de infração emitido pela Rio-Águas, em até 30 dias a contar do recebimento.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta sobre o recurso do auto de infração, podendo levar ao cancelamento da infração.	30 Dias úteis	Gratuito

→ Como solicitar

1. Clique no botão **"Acessar serviço"**;
2. **Faça o seu login:**
    - **Se já possui cadastro:** digite seu e-mail e senha.
    - **Se é seu primeiro acesso:** clique em **"Entrar com gov.br"**.
    - ***Atenção**: É necessário ter uma conta gov.br de **nível Prata** ou **Ouro**.*
3. Preencha o formulário de cadastro e aceite os termos de uso;
4. No menu lateral, selecione a opção **"Peticionamento"** e depois clique em **"Processo Novo"**;
5. Escolha o Tipo do Processo: "**Recurso de notificação, intimação e auto de infração – Rio-Águas"**

É representante legal? Consulte os guias específicos antes de começar:
Guia para Pessoa Física (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561)
Guia para Pessoa Jurídica (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7557)

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
    - Acessar serviço: prefeitura.sei.rio/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_ext...

→ **Informações necessárias**

- Primeira via do auto de infração.
- Caso o mesmo não possua: poderá ser fornecida uma cópia autenticada pelo servidor, no próprio processo a ser aberto pelo interessado.

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço é um **recurso administrativo** que permite contestar um Auto de Infração emitido pela Rio-Águas. O prazo para apresentar este recurso é de 30 dias a partir da data de recebimento do auto de infração, conforme Artigo 24 do Decreto Municipal nº 32.244 de 10 de maio de 2010.

Após a apresentação, o órgão responsável tem 30 dias para analisar o recurso. Caso o recurso seja deferido, o auto de infração poderá ser cancelado, e a Secretaria Municipal de Fazenda (SMF) será comunicada.

Para que serve:

Este serviço serve para **contestar** um Auto de Infração emitido pela Rio-Águas. Ele oferece ao cidadão a oportunidade de apresentar sua defesa e argumentos contra a penalidade aplicada.

Quem pode solicitar:

Pode solicitar este recurso qualquer **pessoa física ou jurídica** que tenha recebido um Auto de Infração emitido pela Rio-Águas. Em caso de solicitação por terceiros, é necessária a apresentação de procuração.

Recurso de notificação e intimação emitidas pela Rio-Águas

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ **O que é?**

Este serviço permite a solicitação de recurso para notificações e intimações emitidas pela Rio-Águas.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta sobre a análise do recurso de notificação e intimação, podendo resultar em revogação ou ampliação de prazo.	20 Dias úteis	Gratuito

→ **Como solicitar**

1. Clique no botão **"Acessar serviço"**;
2. **Faça o seu login:**
    - **Se já possui cadastro:** digite seu e-mail e senha.
    - **Se é seu primeiro acesso:** clique em **"Entrar com gov.br"**.
    - ***Atenção**: É necessário ter uma conta gov.br de **nível Prata** ou **Ouro**.*
3. Preencha o formulário de cadastro e aceite os termos de uso;

4. No menu lateral, selecione a opção **“Peticionamento”** e depois clique em **“Processo Novo”**;
5. Escolha o Tipo do Processo: “**Recurso de notificação e intimação - Rio-Águas**”

É representante legal? Consulte os guias específicos antes de começar:
Guia para Pessoa Física (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561)
Guia para Pessoa Jurídica (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7557)

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: prefeitura.sei.rio/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_ext...

→ **Informações necessárias**

- Identidade;
- CPF;
- Comprovante de residência ou IPTU;
- RGI ou Escritura;
- Procuração (caso não seja o proprietário);
- Carta em PDF, de próprio punho ou digitada com defesa.

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite entrar com recurso administrativo contra notificações ou intimações emitidas pela Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro (Rio-Águas).

Com esse serviço, o cidadão pode contestar a decisão tomada, pedir a revisão do ato, solicitar o cancelamento da medida ou pedir mais prazo para cumprir o que foi exigido.

Para que serve:

O serviço serve para que o cidadão possa apresentar sua defesa e regularizar sua situação diante de uma notificação ou intimação da Rio-Águas. Seu objetivo é garantir o direito de contestar as exigências, podendo resultar na revogação do ato ou na extensão do prazo para adequação.

Quem pode solicitar:

Pode solicitar este serviço qualquer cidadão que tenha recebido uma notificação ou intimação da Rio-Águas. Também pode ser solicitado por um representante legal, desde que apresente a devida procuração ou documento comprobatório da representação.