

DIREITO HUMANO À ÁGUA E AO SANEAMENTO

COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL



SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA NA SUA CASA

Realização



REDE DE VIGILÂNCIA POPULAR
EM SANEAMENTO E SAÚDE



ORGANIZAÇÃO

Adriana Sotero-Martins

Projetos de Pesquisa: ENSP-053-FIO-24 e ENSP-054-FIO-243

AUTORES

Adriana Sotero-Martins

Caroline Eloi Oliveira da Silva

Maria José Salles

Natasha Berendonk Handam

Rafael Pereira Nunes

Rejany Ferreira dos Santos

FINANCIAMENTO

Emendas: no 202444830015 e 202444420003

Vigilância Popular em Saneamento e Saúde no Estado do Rio de Janeiro, com ênfase nos territórios vulnerabilizados (ENSP/Fiocruz)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Caderno de saúde e ambiente: caderno 3 [livro eletrônico] : direito humano à água e ao saneamento: comunicação e participação social : saúde e qualidade de vida na sua casa / Adriana Sotero-Martins... [et al.]. -- Rio de Janeiro: Ed. dos Autores, 2025. PDF

Outros autores: Caroline Eloi Oliveira da Silva, Maria José Salles, Natasha Berendonk Handam, Rafael Pereira Nunes, Rejany Ferreira dos Santos.

Bibliografia.

ISBN 978-65-01-46144-1

1. Água potável 2. Água - Aspectos da saúde 3. Concessão de serviço público 4. Direitos humanos 5. Participação social 6. Saneamento básico I. Sotero-Martins, Adriana. II. Silva, Caroline Eloi Oliveira da. III. Salles, Maria José. IV. Handam, Natasha Berendonk. V. Nunes, Rafael Pereira. VI. Santos, Rejany Ferreira dos.

25-270813

CDD – 23 ed.

Índices para catálogo sistemático:

1. Saneamento ambiental 363.72

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

CONTATO

FIOCRUZ – ENSP – DSSA

Rua Leopoldo Bulhões, 1480 – Sala 511 – Manguinhos – RJ – RJ CEP 21041-210

e-mail: adriana.sotero@fiocruz.br

COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL – CCI/ENSP

Filipe Leonel – Coordenação

Adriana Carvalho e Carlos Fernando – Projeto gráfico e diagramação



Você sabia que o acesso a água e ao saneamento é um direito humano fundamental?



A Organização das Nações Unidas (ONU) estabelece que o direito à água potável e ao saneamento é componente essencial para o pleno gozo da vida e de todos os direitos humanos, sendo indispensáveis para a vida e para a saúde.

Em 2015, a ONU lançou a Agenda 2030, um plano global para atingirmos um mundo melhor para todos os povos e nações até 2030.

Dentro dessa agenda, o **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 6** é dedicado especificamente a **“garantir a disponibilidade e a gestão sustentável da água potável e do saneamento para todos”**.

O Brasil é signatário da Agenda 2030, o que significa que o país se compromete a trabalhar para assegurar que todos tenham acesso a água potável e ao saneamento básico adequado, além de garantir a gestão sustentável dos recursos hídricos.



OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

METAS



Alcançar o acesso universal e equitativo a água potável e segura e garantir o acesso a saneamento e higiene adequados.



Melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, e aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores.



Implementar a gestão integrada dos recursos hídricos em todos os níveis, proteger e restaurar ecossistemas.



Reduzir o número de pessoas que sofrem com a escassez de água, e fortalecer a participação das comunidades para melhoria da gestão da água e do saneamento.

MÍNIMO VITAL

Parte da população não consegue pagar a tarifa de consumo de água, mesmo considerando a tarifa social. Portanto, a necessidade de assegurar a prestação mínima desse serviço público na garantia do direito à água aos que não possuem nenhuma condição de pagar.

A Defensoria Pública do Rio de Janeiro, através do Núcleo de Defesa do Direito do Consumidor (Nudecon) e do Núcleo de Defesa dos Direitos Humanos (Nudedh), ajuizou uma Ação Civil Pública (ACP 0833043-81.2023.8.19.0001) pediu liminar de isenção social de água para pessoas beneficiárias do Cadastro Único de Programas Sociais (CadÚnico).

Desta forma, a aprovação do pedido vai de encontro com decisões internacionais que o Brasil é signatário, como as da ONU, e com a Constituição de 1988 que previu que a água é bem público, de domínio da União e do Estado, conforme artigos 22 e 26, respectivamente. Da mesma forma, nos termos do artigo 43, §2º, IV, a água é prevista como mecanismo para desenvolvimento de complexos geoeconômicos e sociais, com a finalidade de “redução das desigualdades regionais”.

TARIFA SOCIAL DE ÁGUA E ESGOTO (Lei 14.898/2024)

Garante o acesso ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário independente da capacidade de pagamento e dos locais e condições de moradia. É crucial para a realização dos Direitos Humanos. O valor das tarifas não pode comprometer a realização de outros direitos humanos como:

ALIMENTAÇÃO

SAÚDE

EDUCAÇÃO

CRITÉRIOS PARA DIREITO À TARIFA SOCIAL DE ÁGUA E ESGOTO

1. Se você ou sua família mora em Área de Especial Interesse Social (AEIS) que são favelas, loteamentos irregulares, conjunto habitacionais, entre outras.
2. Se o titular da conta está inscrito no CadÚnico ou recebe BPC-LOAS.
3. Se renda na sua casa é de até $\frac{1}{2}$ (meio) salário mínimo por pessoa, e pertence à:
 - I. Famílias de baixa renda inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), ou
 - II. Família que tenham, entre seus membros pessoas com deficiência ou pessoa idosa com 65 anos de idade ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família e que receba benefício de prestação continuada (BPC-LOAS).

SANEAMENTO NÃO ADMITE EXCLUÍDOS
(Sotero-Martins e col. 2020 – RADIS, nº 215; p. 35)

DOENÇAS RELACIONADAS AO SANEAMENTO AMBIENTAL INADEQUADO (DRSAI)

São doenças prevenidas quando as condições de saneamento (acesso a água, coleta de esgoto, cuidados com resíduos sólidos e drenagem de águas da chuva) são implementadas.

- 1** Doenças de transmissão feco-oral como diarreia, devido água contaminada por coliformes fecais.



- 2** Doenças transmitidas por insetos vetores como a dengue, que é transmitida pelo mosquito.



- 3** Doenças transmitidas através do contato com a água contaminada, como leptospirose, devido a urina de rato.



- 4** Doenças relacionadas com a higiene, como conjuntivites, que podem ser evitadas pela lavagem constante das mãos.



- 5** Geo-helminthoses e teníases, como ascaridíase (lombrigas), por higienizar os alimentos, antes do consumo.



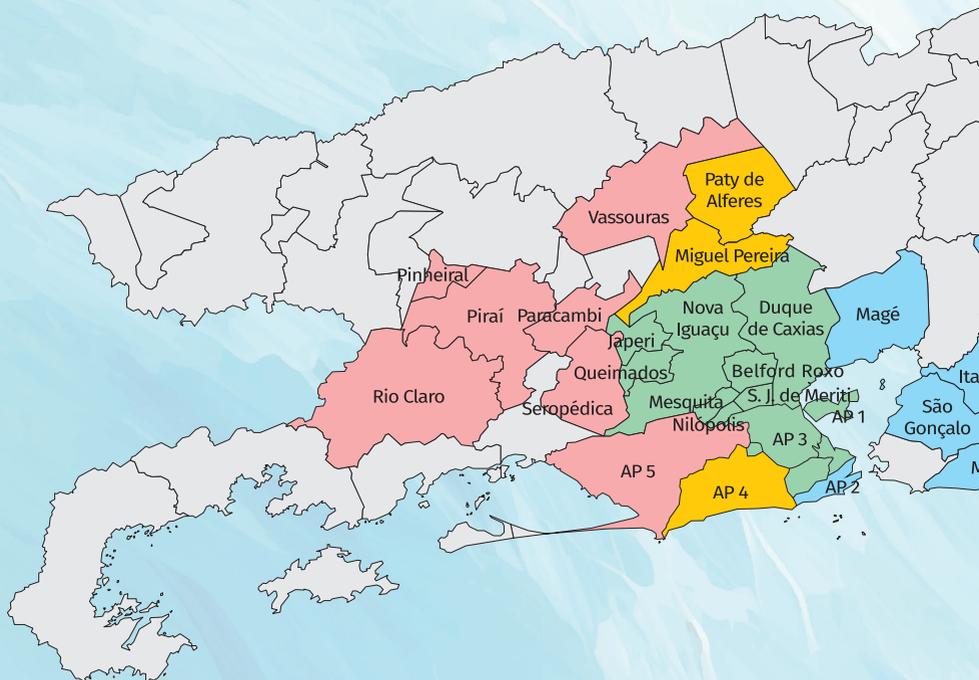
CONCESSÃO REGIONALIZADA DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

AGEA – ÁGUAS DO RIO BLOCO 1
Aperibé
Cambuci
Cachoerias de Macacu
Cantagalo
Casimiro de Abreu
Cordeiro
Duas Barras
Itaocara
Itaboraí
Magé
Maricá
Miracema
Rio Bonito
São Gonçalo
São Sebastião do Alto
Saquarema
São Francisco de Itabapoana
Tanguá
Rio de Janeiro (AP 2)

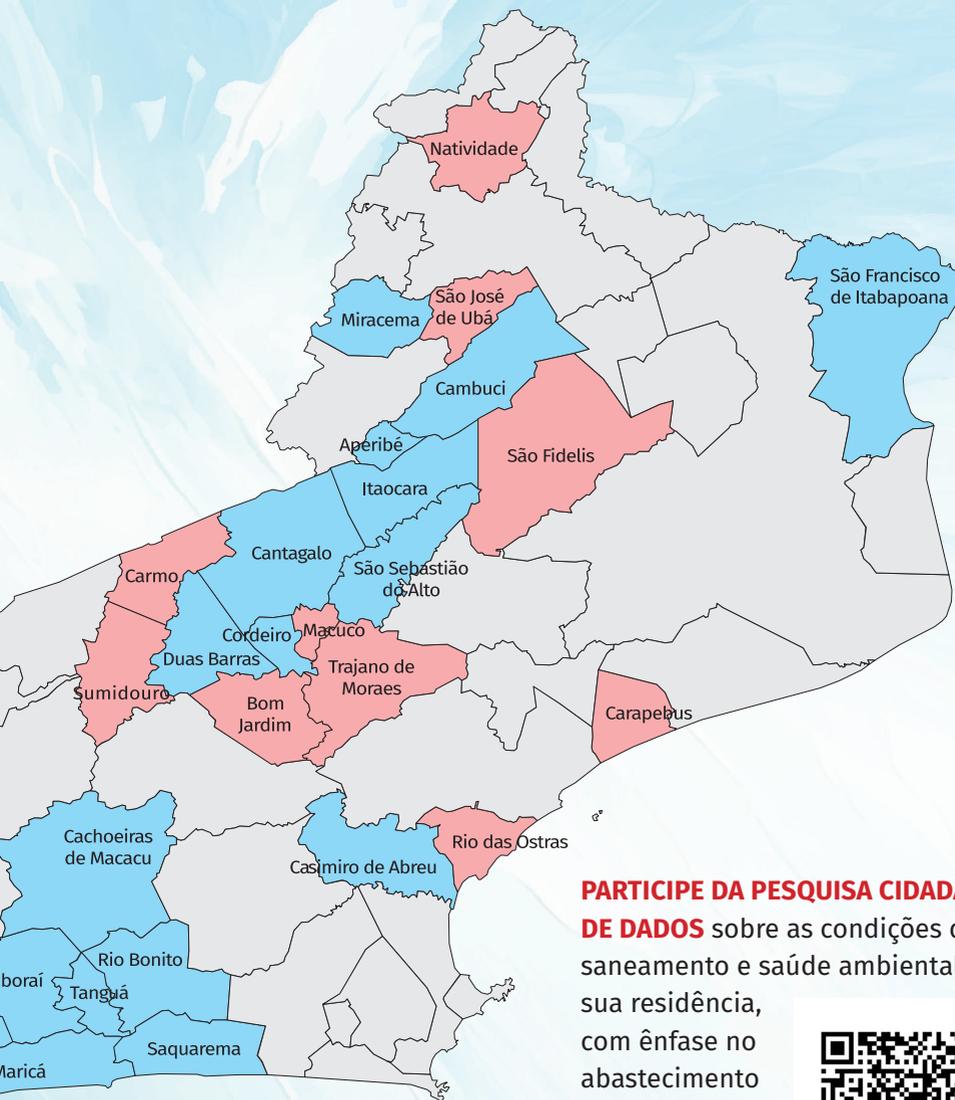
IGUÁ SANEAMENTO BLOCO 2
Miguel Pereira
Paty de Alferes
Rio de Janeiro (AP 4)

AGEA – ÁGUAS DO RIO BLOCO 4
Belford Roxo
Duque de Caxias
Japeri
Mesquita
Nilópolis
Nova Iguaçu
Queimados
São João de Meriti
Rio de Janeiro (AP 1, AP 2.2 e AP 3)

ÁGUAS DO BRASIL – RIO + SANEAMENTO BLOCO 3
Bom Jardim
Carapebus
Carmo
Itaguaí
Macuco
Natividade
Paracambi
Pinheiral
Piraí
Rio Claro
Rio das Ostras
São Fidelis
São José de Ubá
Seropédica
Sumidouro
Trajano de Moraes
Vassouras
Rio de Janeiro (AP 5)



ÁGUA E COLETA DE ESGOTO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – 3 EMPRESAS



PARTICIPE DA PESQUISA CIDADÃ DE DADOS sobre as condições de saneamento e saúde ambiental da sua residência, com ênfase no abastecimento de água potável e esgotamento sanitário no Estado do Rio de Janeiro.



REGIÕES DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

3 EMPRESAS ATUANDO NOS 4 BLOCOS REGIONAIS

Regiões	Bairros
Região 1	Botafogo, Catete, Centro (parcial), Copacabana, Cosme Velho, Flamengo, Gávea, Glória, Humaitá, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Laranjeiras, Leblon, Leme, Rocinha, São Conrado, Urca, Vidigal
Região 2	Anil, Barra da Tijuca, Camorim, Cidade de Deus, Curicica, Freguesia (Jacarepaguá), Gardânia Azul, Grumari, Itanhangá, Jacarepaguá, Jardim Sulacap, Joá, Pechincha, Praça Seca (parcial), Realengo, Recreio dos Bandeirantes, Tanque, Taquara, Vargem Grande, Vargem Pequena.
Região 3	Bangu, Barra de Guaratiba, Campo dos Afonsos, 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, Vila Kennedy, Vila Militar
Região 4	Abolição, Acari, Água Santa, Alto da Boa Vista, Anchieta, Andaraí, Bancários, Barros Filho, Benfca, Bento Ribeiro, Bonsucesso, Brás de Pina, Cachambi, Cacua, Caju, Campinho, Cascadura, Catumbi, Cavalcanti, Centro (parcial), Cidade Nova, Cidade Universitária, Cocotá, Coelho Neto, Colégio, Complexo do Alemão, Cordovil, Costa Barros, Del Castilho, Encantado, Engenheiro Leal, Engenho da Rainha, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Estácio, Freguesia (Ilha), Galeão, Gamboa, Grajaú, Guadalupe, Higienópolis, Honório Gurgel, Inhaúma, Irajá, Jacaré, Jacarezinho, Jardim América, Jardim Carioca, Jardim Guanabara, Lapa, Lins de Vasconcelos, Madureira, Mangueira, Manguinhos, Maracanã, Maré, Marechal Hermes, Maria da Graça, Méier, Moneró, Olaria, Osvaldo Cruz, Paquetá, Parada de Lucas, Parque Anchieta, Parque Colúmbia, Pavuna, Penha, Penha Circular, Piedade, Pilares, Pitangueiras, Portuguesa, Praça da Bandeira, Praça Seca (parcial), Praia da Bandeira, Quintino Bocaiúva, Ramos, Riachuelo, Ribeira, Ricardo de Albuquerque, Rio Comprido, Rocha, Rocha Miranda, Sampaio, Santa Teresa, Santo Cristo, São Cristóvão, São Francisco Xavier, Saúde, Tauá, Tijuca, Todos os Santos, Tomás Coelho, Turiaçú, Vasco da Gama, Vaz Lobo, Vicente de Carvalho, Vigário Geral, Vila da Penha, Vila Isabel, Vila Kosmos, Vila Valqueire, Vista Alegre, Zumbi, Ilha do Governador.

Centro – dividido nas regiões dos blocos 1 e 4

Praça Seca – dividido nas regiões dos blocos 2 e 4

ACESSO À INFORMAÇÃO E PARTICIPAÇÃO POPULAR

Se liga nos canais de informação e nos espaços de participação social sobre as ações que estão sendo realizadas para contribuir pelo direito humano à água e ao saneamento. Participe para que os direitos sejam cumpridos e ajude ampliar a rede de diálogo com a sociedade civil organizada, o poder público e os demais interessados no tema.



REDE DE VIGILÂNCIA POPULAR
EM SANEAMENTO E SAÚDE

A Rede de Vigilância Popular em Saneamento e Saúde nasceu da vontade coletiva de manter viva a luta pelo Direito Humano à água, ao saneamento e à saúde no estado do Rio de Janeiro. A Rede foi criada em 2022, após intenso processo de resistência social à concessão da Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (Cedae) à iniciativa privada, ocorrida em 2021. Ao longo deste processo, diferentes organizações da sociedade civil, instituições, movimentos sociais, coletivos, entidades acadêmicas, partidárias e apartidárias mobilizaram-se contra a mercantilização da água e do saneamento e pelo seu reconhecimento como um Direito Humano e Bem Comum!

Contato

vigilanciapopularsaude@gmail.com

Instagram

@redevigilanciapopular

Os comitês de monitoramento, estabelecidos por decreto pelo Governo do Estado, são parte dos contratos de concessão, e são espaços que podemos reivindicar o controle dos serviços de abastecimento no estado, já que desde 2021 esses serviços foram concedidos/privatizados nos moldes da Lei 14.026/2020.

Os Comitês são importantes instâncias que permitem aumentar a fiscalização para o cumprimento das metas de atendimento e expansão dos serviços de saneamento (água e esgoto) previstas nos contratos de concessão. As reuniões são públicas, abertas à participação popular.

Comitês de Monitoramento da Concessão dos Serviços de Água e Saneamento dos Blocos 1, 2, 3 e 4



AGENERSA

Contato com os comitês pelo e-mail: secex@agenersa.rj.gov.br

Informe em: <https://www.rj.gov.br/agenersa/comite-de-monitoramento>



CANAIS DE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO RIO DE JANEIRO

1

Entre em contato com a cessionária da sua área e registre o protocolo de atendimento ou faça print da tentativa de contato que buscou esse canal de atendimento:



CEDAE

Site: cedae.com.br/fale_com_cedae

E-mail: ouvidoriageral@cedae.com.br

SAC: **0800 28 21 195** (24 horas)

Av. Presidente Vargas, 2655 - Cidade Nova

Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20210-030

(carta registrada, caso de não possuir matrícula ativa)



ÁGUAS DO RIO (AEGEA) - BLOCO 1 E 4

E-mail ofício: cedoc.rio1@aguasdoriorio.com.br

E-mail geral: atende.rj@aguasdoriorio.com.br

Whatsapp: **0800 195 0 195**

Ouvidoria: **0800 195 0 200**



IGUÁ SANEAMENTO - BLOCO 3

Site: igua.com.br/rio-de-janeiro/ouvidoria

Site: igua.com.br/rio-de-janeiro/fale-com-a-gente

E-mail (ofícios): protocolo.rj@igua.com.br

Rio de Janeiro: **0800 400 0509**

Paty de Alferes: **0800 400 0510**

Miguel Pereira: **0800 400 0511**



RIO+ SANEAMENTO (ÁGUAS DO BRASIL) - BLOCO 3

Site: riomaissaneamento.com.br

SAC (local - Capital RJ): **0800 772 1027**

SAC (Interior): **0800 772 10 25**

WhatsApp do Grupo Águas do Brasil: **0800 772 1027**



ZONA OESTE MAIS SANEAMENTO- AP5

E-mail: faleconosco@zonaoestemais.com.br

Whatsapp: **(21) 99519-0005**

Rio de Janeiro: **0800 025 0005**

Ouvidoria: **0800 771 0012**



ÁGUAS DO BRASIL

Site: aguasdoriorio.com.br/

WhatsApp (Geral): **(21) 97211 8064**

Outras do grupo

SAC - Águas de Juturnaíba: (Araruama, Saquarema e Silva Jardim) **0800 725 0265**

SAC - Águas do Paraíba (Campos): **0800 772 0422**

SAC - Águas de Niterói: **0800 723 1222**

SAC - Águas de Nova Friburgo: **0800 757 0422**

SAC - Águas da Condessa (Paraíba do Sul): **0800 721 7067**

SAC - Águas de Paraty: **0800 767 0422**

SAC - Águas da Imperatriz (Teresópolis): **0800 773 1056**

SAC - Águas do Imperador (Petrópolis): **0800 742 0422**

SAC - Águas das Agulhas Negras (Resende): **0800 762 0422**

2

Caso o problema persista por mais de 24 horas, entre em contato com a **AGÊNCIA REGULADORA DA EMPRESA**, mas caso não tenha, acione os canais de Defesa do Consumidor e os da Defensoria Pública.



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Site: rj.gov.br/agenersa/

E-mail: ouvidoria@agensera.rj.gov.br

Tel.: **0800 024 9040**

WhatsApp: **+55 (21) 2332-6457**



RIO-ÁGUAS

(FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO)

Site: carioca.rio/grupo/esgotamento-sanitario/

Portal: **1746.rio**

E-mail: rioaguas.dan@gmail.com e rioaguas.pre@prefeitura.rio

Endereço: Rua Beatriz Larragoiti Lucas, Edifício Torre Norte, nº 121, 4º andar, Cidade Nova

Telefone: **(21) 2088-0684 e 1746**



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Site: defensoria.rj.def.br/Cidadao/Atendimento-On-line

Acesse o aplicativo: **#app-defensoria**

Telefone **129**

OUVIDORIA EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA

Endereço: Avenida Marechal Câmara, 314 – Centro – Rio de Janeiro

Site: bit.ly/ChameAOuvidoria

E-mail: ouvid@defensoria.rj.def.br

Formulário eletrônico: defensoria.rj.def.br/Ouvidoria2/AtendimentoFormulario

Tel.: **0800 282 2279**

PROCONRJ

Autorarquia de Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON-RJ – 151

Site: procononline.rj.gov.br/

E-mail: reclame@procon.rj.gov.br

SAC (local): **0800 742 0422**

WhastApp: **(21) 99374-1505**

PROCON – CARIOCA

Tel.: **97943-9436**

Site: proconcarioca.prefeitura.rio/



Caso observe problemas na **QUALIDADE** da água de consumo (cor, gosto e cheiro) ou mesmo na quantidade de água disponível, assim como sobre rede de esgoto com vazamentos. Registre reclamação também junto ao **VIGIÁGUA**. O cidadão é o melhor fiscal!



VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO

Site da SES-RJ – Secretaria de Saúde: saude.rj.gov.br/vigilancia-sanitaria/

Procure o e-mail da Vigilância Municipal do seu município em: saude.rj.gov.br/vigilancia-sanitaria/denuncia

Telefone: (21) 2332-4120



VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – IVISA-RIO

Endereço: Rua do Lavradio, 180, Centro, CEP: 20230-070

Site: vigilanciasanitaria.prefeitura.rio/qualidade-da-agua/

E-mail: subsecretaria_visa@rio.rj.gov.br

Denúncia: (21) 3460-1746 ou 1746



VIGIAGUA – PROGRAMA NACIONAL DE VIGILÂNCIA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

Ministério da Saúde (Vigiagua Nacional)

Notifique casos de **Doenças relacionadas com o saneamento ambiental inadequado (DRSAI)**

Ouvidoria Geral do SUS – Telefone 136

4

Caso seu município tenha Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE), você também pode registrar a sua reclamação dos serviços públicos

ANGRA DOS REIS

Site: saaeangra.com.br/

E-mail: atendimento@saaeangra.com.br

Tel.: (24)3377-6621 ou (24)3377-6551

AREAL

Site: areal.rj.gov.br/contato/

E-mail: pma@areal.rj.gov.br

Tel.: (24) 3511-4102 ou (24) 3511-4105

Ouvidoria: (24) 2257 9760

BARRA MANSÁ

Site: barramansa.rj.gov.br/saae/

E-mail: ouvidoria@barramansa.rj.gov.br

Tel.: (24) 3028-9864/65 ou 115

Ouvidoria: (24) 2106-3400

COMENDADOR LEVY GASPARIAN

Site: levygasparian.rj.gov.br

E-mail: prefeito@levygasparian.rj.gov.br

Tel.: (24) 2254-1344 – (24) 2254-1094

CACHOEIRAS DE MACACU

Site: novaamae.com.br/contato

E-mail: atendimento@amaecm.com.br

WhatsApp: 0800 195 0 195 (Águas do Rio)

Tel.: (21) 2649-2040

ITATIAIA

E-mail: prefeitura@itatiaia.rj.gov.br

E-mail: ouvidoria@itatiaia.rj.gov.br

Tel.: (24) 3352-6777 – (24) 3352-2192

MENDES

E-mail: impresademendes@mendes.rj.gov.br

Tel.: (24) 2465-0661 – 2465-4058

PORTO REAL

Site: s2.asp.srv.br/etransparencia.pm.portoreal.rj/

[servlet/portal](#)

Ouvidoria: (24) 3353-1286

QUATIS

E-mail: meioambiente@quatis.rj.gov.br

Tel.: 0800 2021 033 – (24) 3353-2918 – Ramal 1027.

RIO DAS FLORES

Site: riodasflores.rj.gov.br/

Tel.: (24) 2458-1328

TRÊS RIOS

E-mail: diretor@saaetri.com.br

Tel.: (24) 2251-6950

VALENÇA

Site: valenca.rj.gov.br/fale-conosco/

E-mail: ouvidoria@valenca.rj.gov.br

Tel.: (24) 2438-5300

VOLTA REDONDA

Site: voltaredonda.rj.gov.br/8-interno/83-saaevr/

E-mail: saae@voltaredonda.rj.gov.br

Tel.: 115 ou (24) 3344-2900

Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca
Rua Leopoldo Bulhões 1480, Manguinhos – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 21041-210 – Tel: (21) 2598-2525

ensp.fiocruz.br



@fiocruz.ensp



@enspcci



@ensp_fiocruz



fala ensp!



@ensp

ISBN 978-65-01-46144-1



9 786501 461441