

**Relatório de Fiscalização 006/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
868.217.050.841.215.084

Arespcj

Município

Brk Ambiental Limeira

CC

2 setores envolvidos

CC **DTO**

Ciclo de Fiscalização*: 1

12/01/2024 15:28

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE LIMEIRA

PRESTADOR: BRK AMBIENTAL LIMEIRA

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, novembro de 2023

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR**1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Limeira

Prefeito: MÁRIO BOTION

Endereço: Rua Dr. Alberto Ferreira, 179 - Centro

Telefone: (19) 3404-9600

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5157/2013

1.2 PRESTADOR

Nome: BRK Ambiental Limeira

Responsável legal: FERNANDO ARIANI MANGABEIRA ALBERNAZ

Endereço: R. Miguel Coimbra Sobrinho, 135 - Parque Expedicionário Hipólito, Limeira - SP

Telefone: (19) 3404-5599

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Rodrigo de Oliveira Taufic – Coordenador de Regulação

André Rodrigues Felipini - Analista de Fiscalização e Regulação

2.2 PRESTADOR

Karina Pereira - Coordenadora Comercial

Luciana Ortiz - Supervisora de Atendimento

3. FISCALIZAÇÃO

Em 14/11/2023 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial e no setor comercial para verificação de Não Conformidades, conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e nº 50/2014.

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas foram identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e nº 50/2014.

Subsistema	Código NC	Descrição NC	Prazo para solução
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LIMEIRA	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LIMEIRA	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.788 - Atendimento - Limeira (Limeira)

Atendimento - Limeira

Atendimento/Comercial -LIMEIRA

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial -LIMEIRA](#)



Endereço: R. Srg. Pierroti, 136 - Centro, Limeira - SP, 13480-134, Brasil. nº 136. . **CEP:** 13480-134 / **Cidade:** Limeira, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7375357, long=-47.3190057, accuracy=13.653

Fiscalizado	BRK Ambiental Limeira #88919674
Data de início da fiscalização	14/11/2023
Data de término da fiscalização	14/11/2023

https://stip-arespcj.1doc.com.br/?pg=doc/ver&hash=E288DBB33CC2A793DDC8DC0C&itd=3&origem=listagem&highlight=006%2F2024

2/16

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Fachada Loja Atendimento



Foto 2 - Fachada Loja Atendimento

[CG-9.1] - Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

N/A

[CG-9.2] - Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

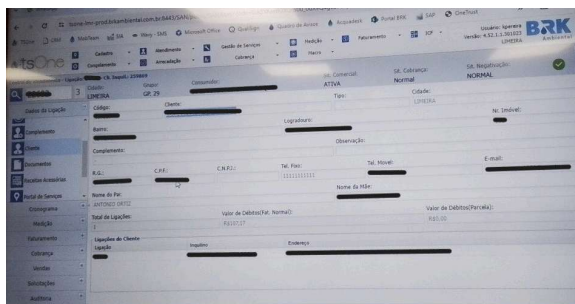


Foto 1 - Informações Cadastro Usuário

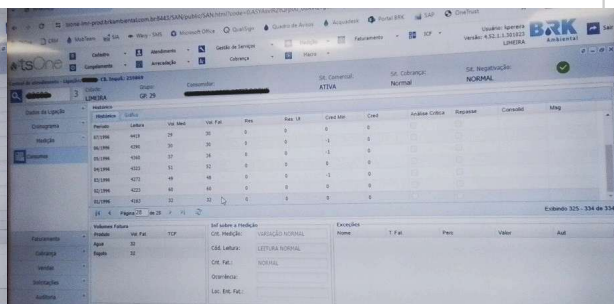


Foto 2 - Informações Cadastro Usuário

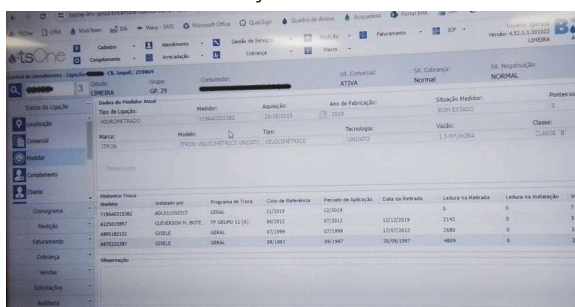


Foto 3 - Informações Cadastro Usuário

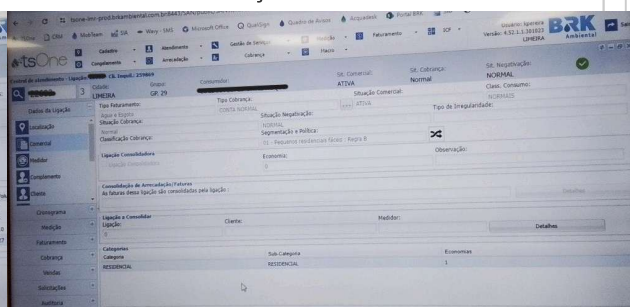


Foto 4 - Informações Cadastro Usuário

[CG-9.3] - Não responder a reclamações em até 10 dias úteis

Conforme

Fotos de [CG-9.3]

ESTATÍSTICA POR ATIVIDADE		ANEXO II	
TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS		ANEXO III	
ANEXO IV		ANEXO V	
ANEXO VI		ANEXO VII	
ANEXO VIII		ANEXO IX	
ANEXO X		ANEXO XI	
ANEXO XII		ANEXO XIII	
ANEXO XIV		ANEXO XV	
ANEXO XVI		ANEXO XVII	
ANEXO XVIII		ANEXO XIX	
ANEXO XX		ANEXO XXI	
ANEXO XXII		ANEXO XXIII	
ANEXO XXIV		ANEXO XXV	
ANEXO XXVI		ANEXO XXVII	
ANEXO XXVIII		ANEXO XXIX	
ANEXO XXX		ANEXO XXXI	
ANEXO XXXII		ANEXO XXXIII	
ANEXO XXXIV		ANEXO XXXV	
ANEXO XXXVI		ANEXO XXXVII	
ANEXO XXXVIII		ANEXO XXXIX	
ANEXO XL		ANEXO XLI	
ANEXO XLII		ANEXO XLIII	
ANEXO XLIV		ANEXO XLV	
ANEXO XLVI		ANEXO XLVII	
ANEXO XLVIII		ANEXO XLIX	
ANEXO L		ANEXO LI	
ANEXO LII		ANEXO LIII	
ANEXO LIV		ANEXO LV	
ANEXO LVI		ANEXO LVII	
ANEXO LVIII		ANEXO LIX	
ANEXO LX		ANEXO LXI	
ANEXO LXII		ANEXO LXIII	
ANEXO LXIV		ANEXO LXV	
ANEXO LXVI		ANEXO LXVII	
ANEXO LXVIII		ANEXO LXIX	
ANEXO LXX		ANEXO LXXI	
ANEXO LXXII		ANEXO LXXIII	
ANEXO LXXIV		ANEXO LXXV	
ANEXO LXXVI		ANEXO LXXVII	
ANEXO LXXVIII		ANEXO LXXIX	
ANEXO LXXX		ANEXO LXXXI	
ANEXO LXXXII		ANEXO LXXXIII	
ANEXO LXXXIV		ANEXO LXXXV	
ANEXO LXXXVI		ANEXO LXXXVII	
ANEXO LXXXVIII		ANEXO LXXXIX	
ANEXO LXXXX		ANEXO LXXXXI	
ANEXO LXXXXII		ANEXO LXXXXIII	
ANEXO LXXXXIV		ANEXO LXXXXV	
ANEXO LXXXXVI		ANEXO LXXXXVII	
ANEXO LXXXXVIII		ANEXO LXXXXIX	
ANEXO LXXXXX		ANEXO LXXXXXI	
ANEXO LXXXXXII		ANEXO LXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXIV		ANEXO LXXXXXV	
ANEXO LXXXXXVI		ANEXO LXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXX		ANEXO LXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI	
ANEXO LXXXXXXXII		ANEXO LXXXXXXXIII	
ANEXO LXXXXXXXIV		ANEXO LXXXXXXXV	
ANEXO LXXXXXXXVI		ANEXO LXXXXXXXVII	
ANEXO LXXXXXXXVIII		ANEXO LXXXXXXXIX	
ANEXO LXXXXXXX		ANEXO LXXXXXXXI</	

[illegible]

Foto 1 - Extrato de Reclamações out/2023 - 1/2

Foto 2 - Extrato de Reclamações out/2023 - 2/2

[CG-9.4] - Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço

Conforme

Fotos de [CG-9.4]

[illegible]

Foto 1 - Extrato de Reclamações out/2023

[CG-9.5] - Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

[illegible]

Foto 1 - Tela sistema registro reclamações

[CG-9.6] - Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos

Conforme

[CG-9.6] Observações

Não foi possível imprimir a declaração em segunda via de fatura. Concessionária informou que vai nas vias originais nos meses de março e abril

Fotos de [CG-9.6]

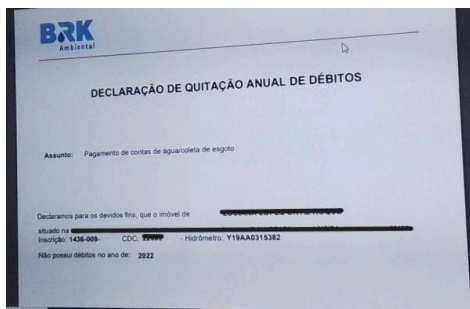


Foto 1 - Declaração Anual de Débitos obtida pelo aplicativo

[CG-9.7] - Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

Conforme

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Exemplo de fatura

[CG-9.8] - Não prestar informações ao SNIS e CVS

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

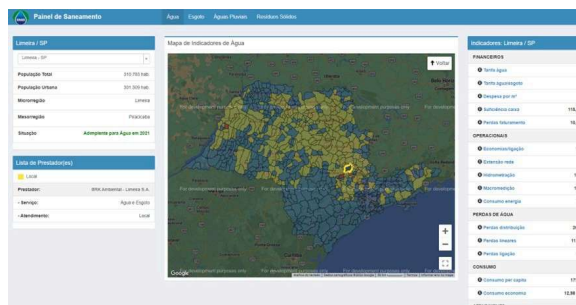


Foto 1 - Adimplência SNIS - Água

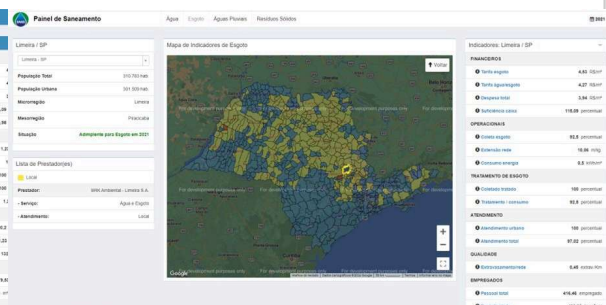


Foto 2 - Adimplência SNIS - Esgoto

[CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários

Conforme

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Ambiente interno - Atendimento



Foto 2 - Ambiente interno - Atendimento



Foto 3 - Ambiente interno - Atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]



Foto 1 - Totem de triagem atendimento

[CG-9.11] - Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Conforme

Fotos de [CG-9.11]

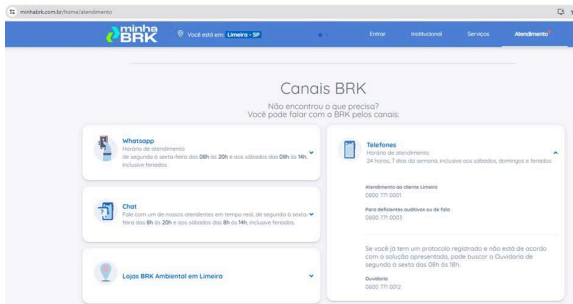


Foto 1 - Descrição atendimento telefônico

[CG-9.12] - Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

[CG-9.12] Observações

O regulamento é disponibilizado como parte do 12o Aditamento. Não há referência explícita ao regulamento. Recomenda-se disponibilizar material exclusivo referente ao regulamento

Fotos de [CG-9.12]

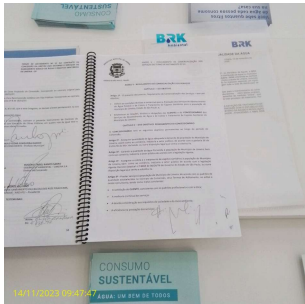


Foto 1 - Regulamento



Foto 2 - Balcão de disponibilização de documentos

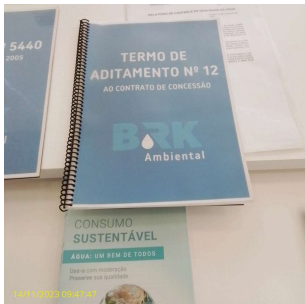


Foto 3 - TA 12 - Documento que contém o Regulamento

[CG-9.13] - Não dar publicidade da tabela de preços públicos

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

Não há tabela de tarifas afixada ou disponibilizada para visualização no local de atendimento.

Fotos de [CG-9.13]

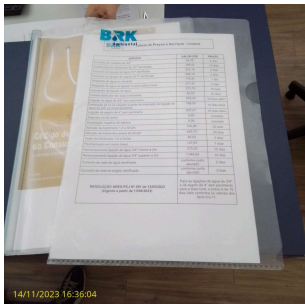


Foto 1 - Tabela de preços de serviços disponibilizada

[CG-9.14] - Não obedecer aos prazos para execução dos serviços

Conforme

Fotos de [CG-9.14]

ID	Status	Categoria	Serviço	Data
1800109	4072964	7943	ATENDIMENTO COMERCIAL 1ª VIA CONTA	10/11/2023 14:02:36
1800109	4072965	250324	ATENDIMENTO COMERCIAL SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	10/11/2023 13:42:04
1800174	4072961	7224	ÁGUA COMERCIAL RELIGAÇÃO CAVALETE	10/11/2023 13:33:56
1800173	4072968	250324	ATENDIMENTO COMERCIAL SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO SERVIÇO SITE	10/11/2023 13:33:36
1800109	4072963	7943	ATENDIMENTO COMERCIAL 1ª VIA CONTA	10/11/2023 13:46:44
1800108	4072964	7943	ATENDIMENTO COMERCIAL 1ª VIA CONTA	10/11/2023 13:46:44
1800107	4072963	7943	ATENDIMENTO COMERCIAL 1ª VIA CONTA	10/11/2023 13:46:44

Observações: Serviço Original: ÁGUA COMERCIAL RELIGAÇÃO CAVALETE. Data de Início: 10/11/2023 14:09:00. Data de Fim: 10/11/2023 14:20:00. Comprovado: 0,00. PS. Associada: AD001LVG030T.

Foto 1 - Exemplo serviço religação

[CG-9.15] - Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria

Conforme

Fotos de [CG-9.15]



Foto 1 - Notificação mudança categoria

[CG-9.16] - Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação

Conforme

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Cartilha Orientação Ligação

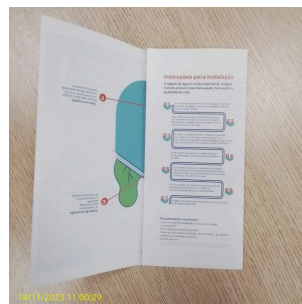


Foto 2 - Cartilha Orientação Ligação

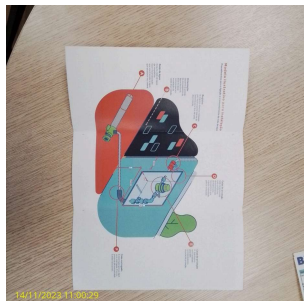


Foto 3 - Cartilha Orientação Ligação

[CG-9.17] - Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.17]

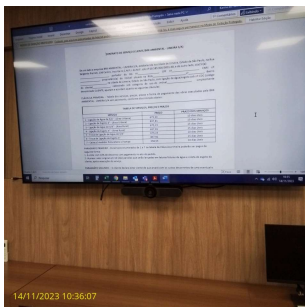


Foto 1 - Contrato de Prestação de Serviços

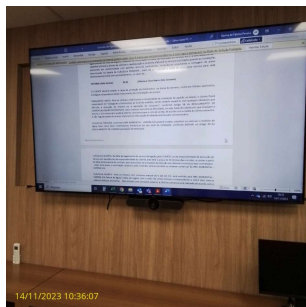


Foto 2 - Contrato de Prestação de Serviços

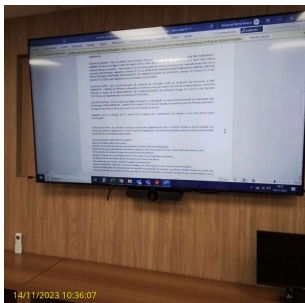


Foto 3 - Contrato de Prestação de Serviços

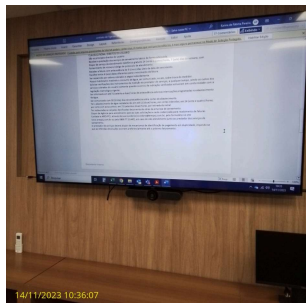


Foto 4 - Contrato de Prestação de Serviços

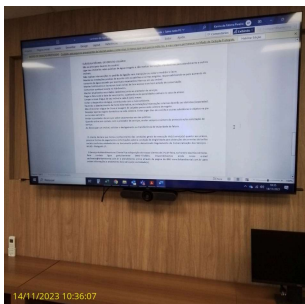


Foto 5 - Contrato de Prestação de Serviços

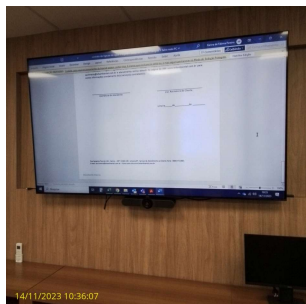


Foto 6 - Contrato de Prestação de Serviços

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG-9.18]



Foto 1 - Contrato prestação serviço



Foto 2 - OS Aferição Hidrômetro



Foto 3 - Laudo Aferição Hidrômetro

[CG-9.19] - Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)

Conforme

Fotos de [CG-9.19]

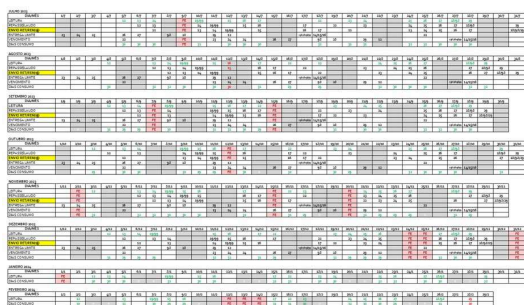


Foto 1 - Cronograma de leitura com dias de consumo

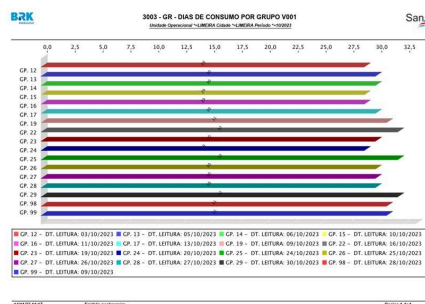


Foto 2 - Exemplo dias de consumo outubro/2023

[CG-9.20] - Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG-9.20] Observações

Não há cobrança em nenhum dos canais

[CG-9.21] - Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

Fotos de [CG-9.21]

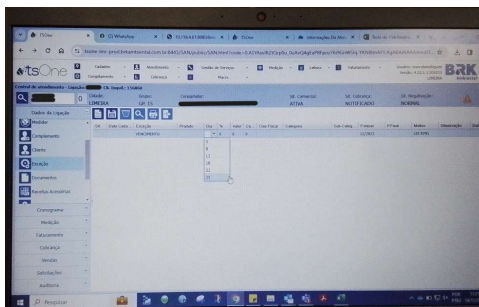


Foto 1 - Exemplo opção datas vencimento

[CG-9.22] - Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

Fotos de [CG-9.22]

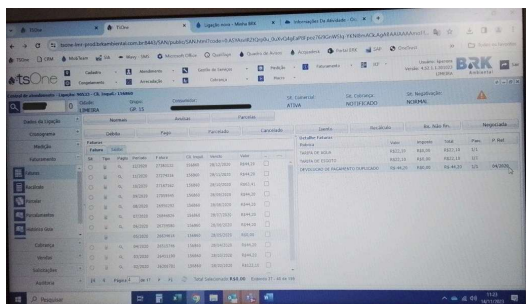


Foto 1 - Exemplo devolução pagamento duplicado

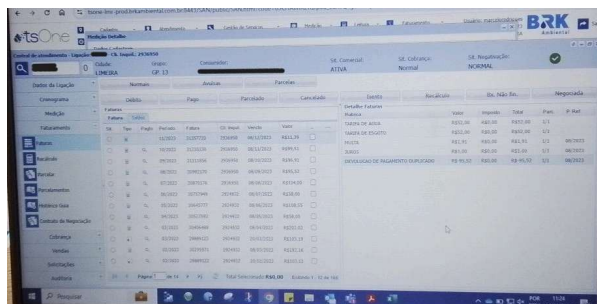


Foto 2 - Exemplo devolução pagamento duplicado

[CG-9.23] - Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG-9.23]

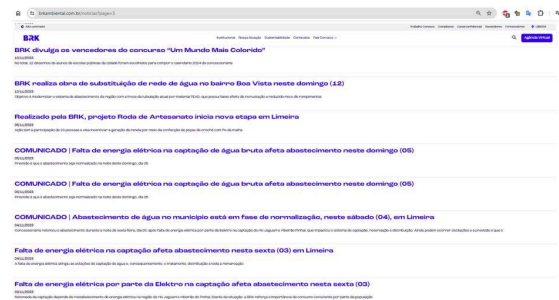


Foto 1 - Comunicados site BRK

[CG-9.24] - Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência

Conforme

[CG-9.24] Observações

Serviço disponível apenas para hospitais.

Fotos de [CG-9.24]

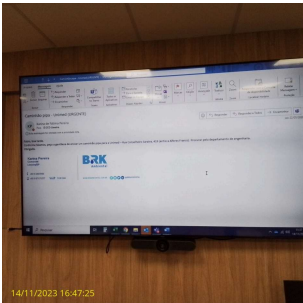


Foto 1 - Pedido Caminhão Pipa

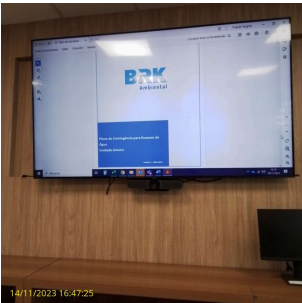


Foto 2 - Plano de Contingência e Escassez - 1

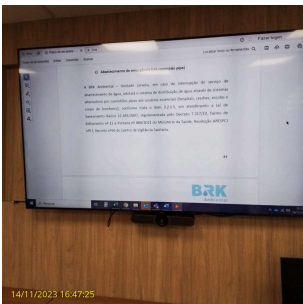


Foto 3 - Plano de Contingência e Escassez - 2

[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Conforme

Fotos de [CG-9.25]

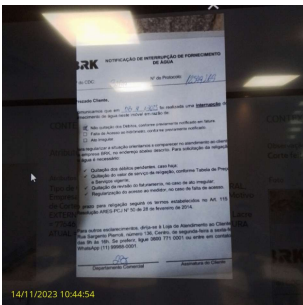


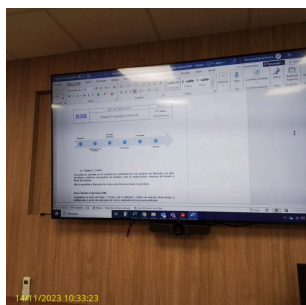
Foto 1 - Notificação Interrupção Fornecimento

[CG-9.26] - Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento

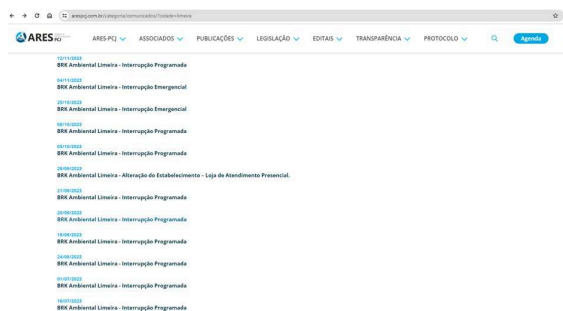
Conforme

Fotos de [CG-9.26]**Foto 1** - Comunicação corte fatura**[CG-9.27] - Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados**

Conforme

Fotos de [CG-9.27]**Foto 1** - Manual de operação comercial**[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água**

Conforme

Fotos de [CG-9.28]**Foto 1** - Comunicados informados à ARES-PCJ**[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte**

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

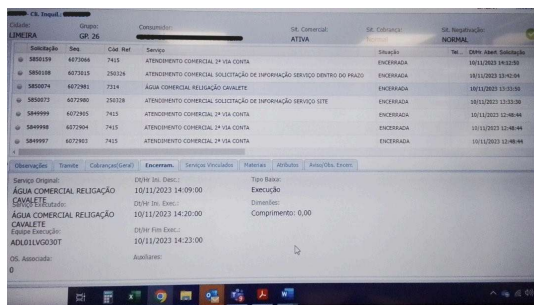


Foto 1 - Exemplo Religação

[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

Fotos de [CG-9.30]

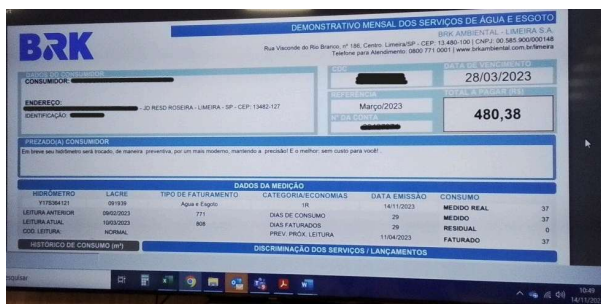


Foto 1 - Comunicação troca de hidrômetro

[CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural

Conforme

Fotos de [CG-9.31]

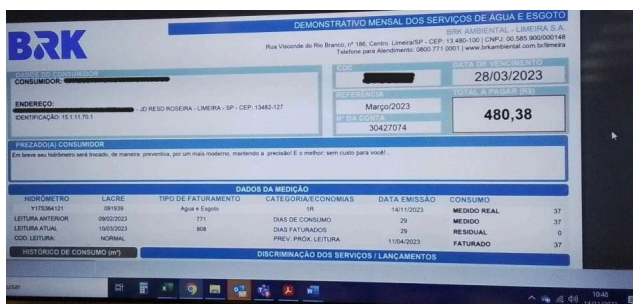


Foto 1 - Comunicação troca de hidrômetro

[CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.32]

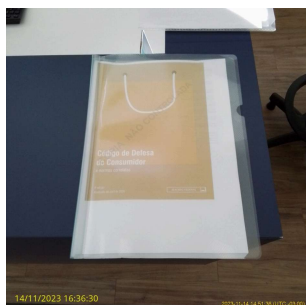


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor disponível no atendimento

[CG-9.33] - Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.33]



Foto 1 - Documentos disponibilizados no atendimento

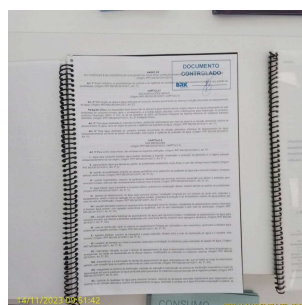


Foto 2 - Documentos disponibilizados no atendimento

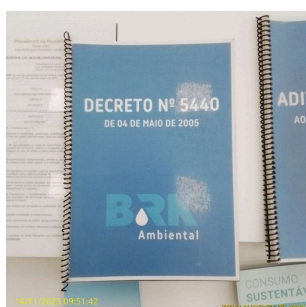


Foto 3 - Documentos disponibilizados no atendimento

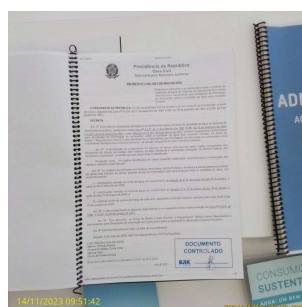


Foto 4 - Documentos disponibilizados no atendimento



Foto 5 - Documentos disponibilizados no atendimento

[CG-9.35] - Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.35]



Foto 1 - Documentos disponibilizados no atendimento

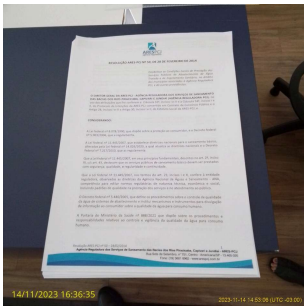


Foto 2 - Documentos disponibilizados no atendimento

[CG-9.36] - Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo

Não Conforme

[CG-9.36] Observações

Prestador de Serviços encaminha somente Ata de Reunião de Acompanhamento com Poder Concedente contendo apenas reclamações por falta d'água. Necessário preenchimento do Sistema SONAR ou encaminhamento via relatório gerencial, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 303/2019

Fotos de [CG-9.36]

Processo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÁGUA												
Gênero: Relatorio Simétrico Evolução	24	25	25	26	25	26	26	26	26	26	26	0
Limpeza - BRR	24	25	25	26	25	26	26	26	26	26	26	0
BALANÇETE												
Gênero: Relatorio Simétrico Evolução	422	426	410	419	413	414	417	420	421	421	427	0
Limpeza - BRR	422	426	410	419	413	414	417	420	421	421	427	0
COLABORADORES DO SISTEMA												
Gênero: Relatorio Simétrico Evolução	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Limpeza - BRR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
COMERCIAL												
Gênero: Relatorio Simétrico Evolução	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Limpeza - BRR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Foto 1 - Tela Sistema SONAR

Rodrigo de Oliveira Taufic
Coordenador de Regulação

(editado 5 vezes - última modificação: 12/01/2024 16:14:34)

É base de:

Auto de Notificação 007/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

- Memorando 016/2024 - Relatório de Fiscalização 006/2024
- Ofício 092/2024 - Encaminhamento de Ofício
- Proc. Administrativo 011/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS
- Proc. Administrativo 010/2025 - FISCALIZAÇÃO QUALIDADE DE ÁGUA

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

12/01/2024 15:29:41 Rodrigo de Oliveira Taufic CC emitiu o Auto de Notificação 007/2024 a partir deste documento.

1 Despacho não lido

Tramitação 1-006/2024

12/01/2024 16:17
(Encaminhado)

Rodrigo T. CC

DTO - Diretoria ...

A/C João G.
CC

Para providências

—
Rodrigo de Oliveira Taufic
Coordenador de Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

12/01/2024 16:18:53 Rodrigo de Oliveira Taufic CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 006/2024 com o certificado RODRIGO DE OLIVEIRA TAUFIC CPF 359.XXX.XXX-09 conforme MP nº 2.200/2001 .