

**Relatório de Fiscalização 057/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
105.117.126.610.906.461

Arespcj

CC

09/04/2024 08:11

Município

Semae - Piracicaba

· 19 34039611

2 setores envolvidos

CC **DTO**

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO COMERCIAL DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE PIRACICABA

PRESTADOR: Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal de Piracicaba

Prefeito: Luciano Almeida

Endereço: Rua Antônio Corrêa Barbosa, 2233 - Centro - CEP 13400-900

Telefone: (19) 3403-1000

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 7.371, de 9 de agosto de 2012

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba (SEMAE - Piracicaba)

Responsável legal: Artur Costa Santos

Endereço: Rua XV de Novembro, 2200, Bairro Alto Piracicaba / SP 13417-100

Telefone: (19) 3403-9611

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ****André Rodrigues Felipini** – Analista de Regulação e Fiscalização**2.2 PRESTADOR**

Luiz Diego Moraes de Souza Santos - Chede de Divisão de Relacionamento Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em **05/04/2024** 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 - Sede - Piracicaba - SEMAE	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - Sede - Piracicaba - SEMAE	CG-9.22	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - Sede - Piracicaba - SEMAE	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.200 - Atendimento SEMAE - Piracicaba (Piracicaba)

Atendimento SEMAE - Piracicaba

Atendimento/Comercial - PIRACICABA

Checklist: [Condições Gerais](#)

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



Endereço: R. Quinze de Novembro, 2200 - Alto, Piracicaba - SP, 13417-100, Brazil. nº 2200. .
CEP: 13417-100 / Cidade: Piracicaba, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7375131, long=-47.3189527, accuracy=13.653

Fiscalizado

Atendimento SEMAE - Piracicaba #100965658

Data de início da fiscalização

05/04/2024

Data de término da fiscalização

05/04/2024

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

[CG-9.0] Observações

A autarquia dispõe de sistema de triagem para filtro inicial das demandas e até 10 guichês de atendimento, com sala de espera.

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Entrada do atendimento ao público

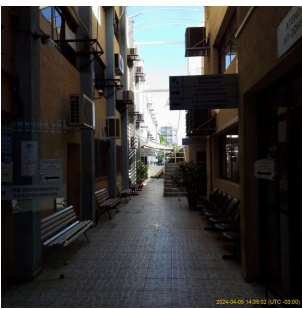


Foto 2 - Corredor que divide o pré-atendimento (triagem) da sala de espera para atendimento.



Foto 3 - Atendimento ao consumidor



Foto 4 - Triagem

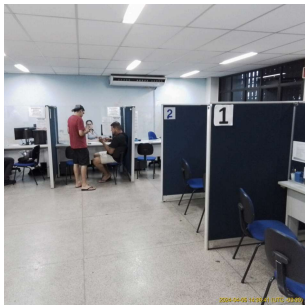


Foto 5 - Guichês de atendimento



Foto 6 - Balcão de atendimento

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

Conforme

[CG-9.2] Observações

O prestador dispõe de dados completos do usuário, conforme Resolução ARES.

Fotos de [CG-9.2]

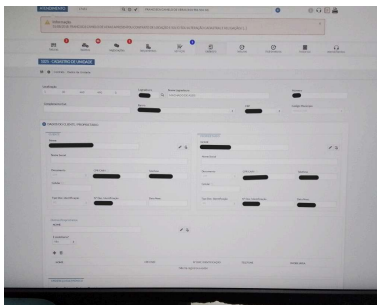


Foto 1 - Cadastro do usuário

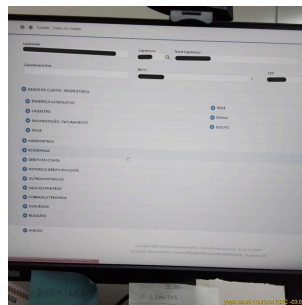


Foto 2 - Cadastro do usuário

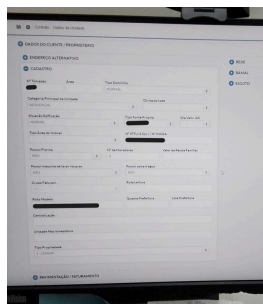


Foto 3 - Cadastro do usuário

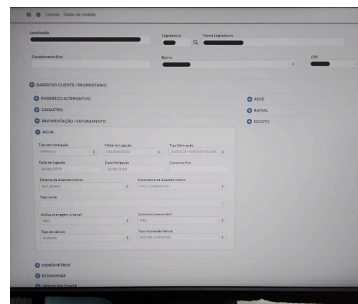


Foto 4 - Cadastro do usuário

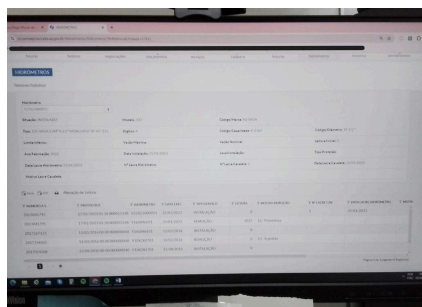


Foto 5 - Cadastro do usuário

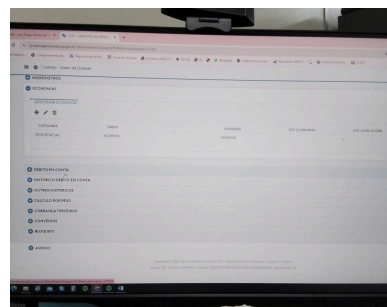


Foto 6 - Cadastro do usuário

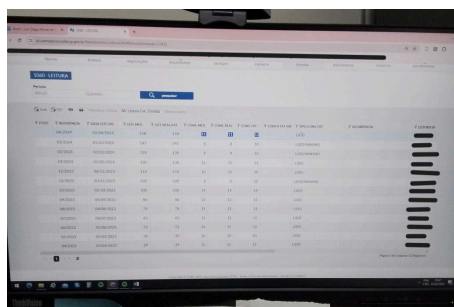


Foto 7 - Cadastro do usuário

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

Conforme análise amostral do serviço apontado, o prestador responde em até 10 dias úteis.

Fotos de [CG-9.3]

[illegible]

Foto 1 - Registro de abertura de protocolo com execuções dentro da data-limite

Foto 2 - Registro de abertura de protocolo com execuções dentro da data-limite

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador fornece número de protocolo ao usuário.

Fotos de [CG-9.4]

[illegible]

Foto 1 - Listagem de protocolos fornecidos -
Serviço de ligação de esgoto

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

O prestador mantém registro atualizado e estratificado de reclamações e solicitações de serviços

Fotos de [CG-9.5]

[illegible]

Foto 1 - Relação de Ordens de Serviço abertas em parte do mês de março

Foto 2 - Relação de Ordens de Serviço abertas em parte do mês de março

CONSULTA DAS ORDENS DE SERVIÇO								
SERVIÇO -- VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - ALTA								
DATA DE ABERTURA	SERVIÇO	USUÁRIO	ENDEREÇO	NÚMERO	BARRIO	STATUS	ABERTA	ENCERRADA
20/03/2024	VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - ALTA	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	JARDIM	EXECUCIONA	0	1
13/03/2024	VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - ALTA	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	JOS BRASIA	EXECUCIONA	0	1
04/03/2024	VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - ALTA	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	QUILHOD MOURADO	EXECUCIONA	0	1
20/03/2024	VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - ALTA	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	DOS CORREIOS	EXECUCIONA	0	1
SERVIÇO -- VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - BAIXA								
DATA DE ABERTURA	SERVIÇO	USUÁRIO	ENDEREÇO	NÚMERO	BARRIO	STATUS	ABERTA	ENCERRADA
20/03/2024	VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - BAIXA	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POL CONTENDONAL	EXECUCIONA	0	1
24/03/2024	VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - BAIXA	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	CENTRO	EXECUCIONA	0	1
20/03/2024	VERIFICAÇÃO DE PREÇOS - BAIXA	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	MOURADO	EXECUCIONA	0	1

Foto 3 - Relação de Ordens de Serviço abertas em parte do mês de março

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador fornece declaração anual de débitos de forma automática, em fatura, sempre no mês de abril.

Fotos de [CG-9.6]

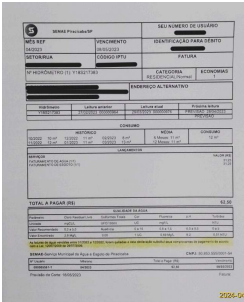


Foto 1 - Fornecimento automático de declaração de débitos.

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

Conforme

[CG-9.7] Observações

A fatura emitida pelo prestador apresenta dados completos, conforme Resolução ARES-PCJ.

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura - verso



Foto 2 - Fatura

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

Conforme

[CG-9.8] Observações

O prestador encontra-se adimplente em suas obrigações para com o SNIS.

Fotos de [CG-9.8]

Relatório das Manobras estruturais pelas Prefeituras LOCAIS que estão em Regularização com o SNE, conforme lista do anexo 2, processo					
Código de Identificação	Município	EF	Nome Prestador de Serviço	Código de Identificação	Tipo Serviço
35121	Maritima do Sul	NP	Previdência Municipal de Maritima do Sul	35121001	Agua e Esgoto
35121	Nova Fátima	NP	Previdência Municipal de Nova Fátima	35121011	Agua e Esgoto
35121	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35121021	Agua e Esgoto
35121	Nova Palestina	NP	Previdência Municipal de Nova Palestina	35121041	Agua e Esgoto
35121	Nova União	NP	Previdência Municipal de Nova União	35121051	Agua e Esgoto
35126	Nova Europa	NP	Previdência Municipal de Nova Europa	35126011	Agua e Esgoto
35126	Nova Fátima	NP	Previdência Municipal de Nova Fátima	35126021	Agua e Esgoto
35126	Nova Lapa	NP	Previdência Municipal de Nova Lapa	35126031	Agua e Esgoto
35126	Nova Leopoldina	NP	Previdência Municipal de Nova Leopoldina	35126041	Agua e Esgoto
35126	Nova Serrana	NP	Previdência Municipal de Nova Serrana	35126051	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126061	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126071	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126081	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126091	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126101	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126111	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126121	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126131	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126141	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126151	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126161	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126171	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126181	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126191	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126201	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126211	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126221	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126231	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126241	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126251	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126261	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126271	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126281	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126291	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126301	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126311	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126321	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126331	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126341	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126351	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126361	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126371	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126381	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126391	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126401	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126411	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126421	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126431	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126441	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126451	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126461	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126471	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126481	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126491	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126501	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126511	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126521	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126531	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126541	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126551	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126561	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126571	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126581	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126591	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126601	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126611	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126621	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126631	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126641	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126651	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126661	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126671	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126681	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126691	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126701	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126711	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126721	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126731	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126741	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126751	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126761	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126771	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126781	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126791	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126801	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126811	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126821	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126831	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126841	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126851	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126861	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126871	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126881	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126891	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126901	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126911	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126921	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126931	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126941	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126951	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126961	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126971	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126981	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35126991	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127001	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127011	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127021	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127031	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127041	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127051	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127061	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127071	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127081	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127091	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127101	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127111	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127121	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127131	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127141	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127151	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127161	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127171	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127181	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127191	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127201	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127211	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127221	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127231	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127241	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127251	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127261	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127271	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127281	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127291	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127301	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127311	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127321	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127331	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127341	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127351	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127361	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127371	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127381	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127391	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127401	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127411	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127421	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127431	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127441	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127451	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127461	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127471	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127481	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127491	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127501	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127511	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127521	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127531	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127541	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127551	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127561	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127571	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127581	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127591	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127601	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127611	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127621	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127631	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127641	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127651	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127661	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127671	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127681	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127691	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127701	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127711	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127721	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP	Previdência Municipal de Paracatu de Minas	35127731	Agua e Esgoto
35126	Paracatu de Minas	NP			

Foto 1 - Atestado de inadimplência emitido pelo SNIS

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

Conforme

[CG-9.9] Observações

O prestador dispõe de estrutura adequada para atendimento simultâneo a quantidade relevante de usuários consumidores.

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Guichês de atendimento.

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

O prestador dispõe de atendimento preferencial.

Fotos de [CG-9.10]

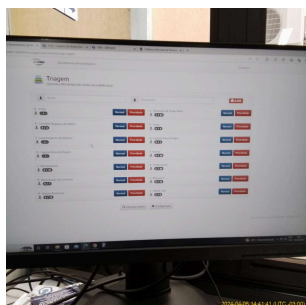


Foto 1 - Sistema de gerenciamento de filas
(normais e preferenciais).

[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

[CG-9.11] Observações

O prestador dispõe de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Atendimento telefônico 24h - site

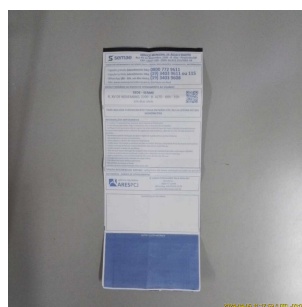


Foto 2 - Atendimento telefônico 24h - fatura

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

Conforme

[CG-9.12] Observações

O prestador disponibiliza regulamento de prestação dos serviços em local visível no atendimento ao usuário.

Fotos de [CG-9.12]

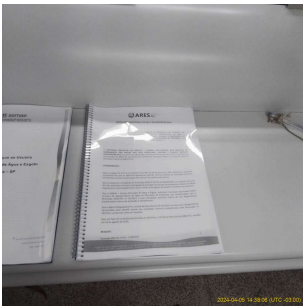


Foto 1 - Regulamento do prestador disponível ao público.

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

Conforme

[CG-9.13] Observações

O prestador disponibiliza tabela de preços no local de atendimento.

Fotos de [CG-9.13]



Foto 1 - Tabela de preços e tarifas

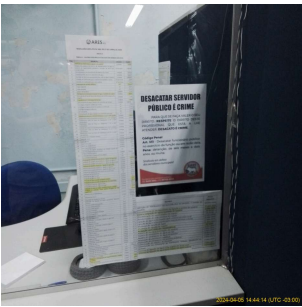


Foto 2 - Tabela de preços e tarifas

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

A análise amostral de relatório gerado pelo prestador sugere extensos tempos de espera para execução de ligação de água.

Fotos de [CG-9.14]

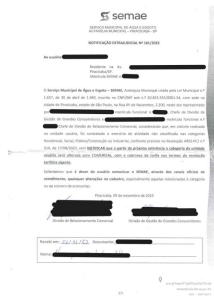
PROTÓCOLO	SOLICITANTE	SERVIÇO	DATASEC	HORARIO1	HORARIO2	PROTÓCOLO	SOLICITANTE	SERVIÇO	DATASEC	HORARIO1	HORARIO2
6140/2024 1437 024748		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	22/03/2024	22/03/2024 14:37	22/03/2024 15:20	24/03/2024 09:10 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	05/03/2024	01/03/2024 09:00	05/03/2024 09:00
65/01/2024 1432 024980		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	26/03/2024	26/03/2024 10:35	26/03/2024 10:40	24/11/2023 09:07 020986		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	05/03/2024	05/03/2024 09:00	05/03/2024 09:00
65/01/2024 0839 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 03:43	07/03/2024 04:40	26/02/2024 18:58 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	15/03/2024	15/03/2024 09:00	15/03/2024 09:00
65/01/2024 1233 024242		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	26/03/2024	26/03/2024 07:50	26/03/2024 08:00	26/12/2023 09:40 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	05/03/2024	05/03/2024 09:00	05/03/2024 09:00
66/01/2024 1740 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	06/03/2024	06/03/2024 07:43	06/03/2024 08:00	26/02/2024 17:06 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	13/03/2024	13/03/2024 09:00	13/03/2024 09:00
67/01/2024 1239 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	29/03/2024	29/03/2024 12:45	29/03/2024 13:00	27/01/2024 07:37 022952		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	05/03/2024	05/03/2024 09:00	05/03/2024 09:00
67/11/2023 36:10 020986		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	26/03/2024	26/03/2024 07:50	26/03/2024 08:30	27/01/2024 16:03 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	14/03/2024	14/03/2024 09:00	14/03/2024 09:00
68/01/2024 1730 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 08:00	01/03/2024 08:00	27/01/2024 17:36 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	04/03/2024	04/03/2024 09:00	04/03/2024 09:00
69/01/2024 1740 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	15/03/2024	15/03/2024 09:30	15/03/2024 10:30	28/12/2023 07:44 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	05/03/2024	05/03/2024 09:00	05/03/2024 09:00
69/01/2024 1102 024748		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	06/03/2024	06/03/2024 13:29	06/03/2024 13:55	29/01/2024 13:03 020986		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	13/03/2024	13/03/2024 09:00	13/03/2024 09:00
15/02/2024 16:10 024242		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	04/03/2024	04/03/2024 07:40	04/03/2024 08:30	29/01/2024 17:01 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	05/03/2024	05/03/2024 09:00	05/03/2024 09:00
15/02/2024 1741 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	04/03/2024	04/03/2024 12:45	04/03/2024 13:40	29/01/2024 17:34 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	20/03/2024	20/03/2024 09:00	20/03/2024 09:00
15/02/2024 16:08 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:30	07/03/2024 10:30	29/01/2024 17:36 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	20/03/2024	20/03/2024 09:00	20/03/2024 09:00
16/01/2024 08:12 022952		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	22/03/2024	22/03/2024 12:45	22/03/2024 14:30	29/01/2024 17:36 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	20/03/2024	20/03/2024 09:00	20/03/2024 09:00
16/01/2024 13:46 024748		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 07:40	25/03/2024 08:30	29/01/2024 17:36 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	20/03/2024	20/03/2024 09:00	20/03/2024 09:00
16/01/2024 1738 022952		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 13:30	07/03/2024 13:30	31/01/2024 09:32 020942		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	22/03/2024	22/03/2024 09:00	22/03/2024 09:00
26/01/2024 16:51 024242		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 08:25	25/03/2024 08:30	01/01/2024 11:20 023793		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:00	07/03/2024 09:00
26/01/2024 08:43 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	04/03/2024	04/03/2024 09:30	04/03/2024 10:30	01/01/2024 08:35 022957		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:00	07/03/2024 09:00
26/01/2024 06:17 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	15/03/2024	15/03/2024 11:40	15/03/2024 12:30	01/01/2024 09:00 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:00	07/03/2024 09:00
26/01/2024 14:27 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 13:30	25/03/2024 14:30	01/01/2024 09:00 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	27/03/2024	27/03/2024 09:00	27/03/2024 09:00
26/01/2024 16:46 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 09:30	01/03/2024 10:30	11/01/2024 07:00 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 09:00	25/03/2024 09:00
26/01/2024 08:03 024242		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	05/03/2024	05/03/2024 10:30	05/03/2024 10:30	11/01/2024 17:46 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	26/03/2024	26/03/2024 09:00	26/03/2024 09:00
26/01/2024 16:46 024242		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 09:30	01/03/2024 10:30	11/01/2024 07:00 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 09:00	25/03/2024 09:00
26/01/2024 11:06 024242		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 09:30	01/03/2024 10:30	13/01/2024 11:40 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 09:00	01/03/2024 09:00
26/01/2024 16:17 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 10:30	25/03/2024 10:30	13/01/2024 11:40 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 09:00	25/03/2024 09:00
26/01/2024 11:06 024748		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	15/03/2024	15/03/2024 12:30	15/03/2024 13:30	01/01/2024 07:40 020942		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 09:00	01/03/2024 09:00
27/01/2024 17:00 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 10:30	25/03/2024 10:30	01/01/2024 11:20 020942		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 09:00	25/03/2024 09:00
27/01/2024 17:40 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 08:00	07/03/2024 08:30	01/01/2024 11:20 020942		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 09:00	25/03/2024 09:00
28/12/2023 12:55 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 12:45	01/03/2024 14:00	01/01/2024 17:36 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	25/03/2024	25/03/2024 09:00	25/03/2024 09:00
61/01/2024 15:35 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	01/03/2024	01/03/2024 09:00	01/03/2024 09:00	26/12/2023 09:40 024748		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	20/03/2024	20/03/2024 09:00	20/03/2024 09:00
61/01/2024 09:06 022790		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	06/03/2024	06/03/2024 09:00	06/03/2024 09:00	26/12/2023 11:12 022977		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:00	07/03/2024 09:00
61/01/2024 1730 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	06/03/2024	06/03/2024 09:00	06/03/2024 09:00	26/12/2023 11:17 022977		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:00	07/03/2024 09:00
65/01/2024 16:51 023793		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:00	07/03/2024 09:00	26/12/2023 11:17 022977		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	07/03/2024	07/03/2024 09:00	07/03/2024 09:00
65/01/2024 14:30 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	15/03/2024	15/03/2024 09:00	15/03/2024 09:00	26/12/2023 11:17 022977		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	26/03/2024	26/03/2024 09:00	26/03/2024 09:00
65/01/2024 1740 020989		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	16/03/2024	16/03/2024 09:00	16/03/2024 09:00	26/12/2023 11:17 022977		1001 - LIGAÇÃO DE ÁGUA	26/03/2024	26/03/2024 09:00	26/03/2024 09:00

Foto 1 - A análise amostral de relatório gerado pelo prestador sugere extensos tempos de espera para execução de ligação de água.

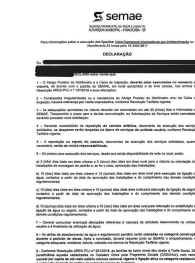
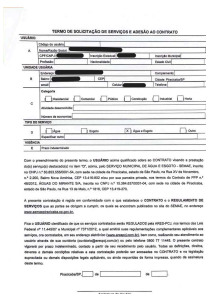
Foto 2 - Relação de pedidos abertos e executados de ligações

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

O prestador realiza comunicação ao usuário acerca de mudança de categoria de faturamento.

Fotos de [CG-9.15]**Foto 1** - Notificação de mudança de categoria**[CG-9.16] - Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação****Conforme****[CG-9.16] Observações**

O prestador instrui o usuário que registra pedido de ligação.

Fotos de [CG-9.16]**Foto 1** - Declaração assinada por usuário**Foto 2** - Declaração assinada por usuário**Foto 3** - Termo de solicitação**[CG-9.17] - Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário****Conforme****[CG-9.17] Observações**

O prestador formaliza a entrega do Contrato de Prestação.

Fotos de [CG-9.17]

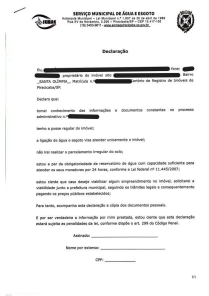


Foto 1 - Instrução entregue a usuário

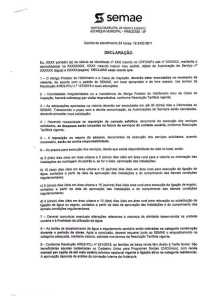


Foto 2 - Declaração assinada por usuário

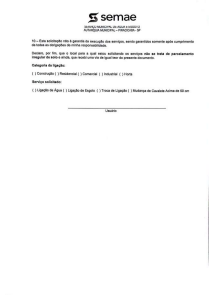


Foto 3 - Declaração assinada por usuário



Foto 4 - Declaração assinada por usuário

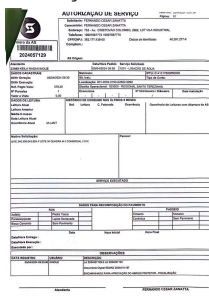


Foto 5 - Declaração assinada por usuário

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

[CG-9.18] Observações

O prestador disponibiliza serviço de aferição de hidrômetros.

Fotos de [CG-9.18]

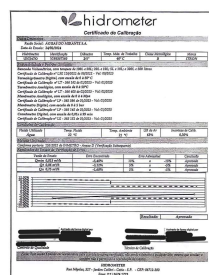


Foto 1 - Certificado de calibração

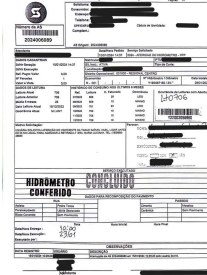


Foto 2 - Autorização de serviço

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

Conforme

[CG-9.19] Observações

A análise amostral de registros de leitura indica a adimplência do prestador quanto ao quesito.

Fotos de [CG-9.19]

[illegible]

Foto 1 - Registro de períodos de leitura



Sistema Integrado - DCI

RELAÇÃO DE LEITURAS E CONSUMOS DA UNIDADE

Data: 09/06/2018

Hor: 15:46

Page: 2

Resumo: 00/01/8

Referência	Origem Leitura	Leitura Média	Consumo Média	Consumo Faturado	Tipos Cons. Fatur.	Méda Mensal	Estatuto	Verimento	
DC Leitura/Válida	DC Leitura	Leitura Real/Fat.	Consumo Real	Consumo a Fat. Incl.	Ocorrência	Méda Anual		Valor	Pagamento
031/10/023	Y12Z500000001								
10/02/23	Y12Z500000001	100	14	14	1	14	2	Quitada	\$1,68 18/11/2023
09/10/23	Y12Z500000001	100	14	0	0	14	1	Quitada	20/01/2024
09/10/23	Y12Z500000001								
09/02/23	Y12Z500000001	112	12	12	14	12	Quitada	70,48 11/12/2023	
04/09/2023	Y12Z500000001	85	12	0	0	9	Quitada	24,90 03/02/2024	
04/09/2023	Y12Z500000001								
06/02/23	Y12Z500000001	74	11	11	14	12	Quitada	82,79 16/09/2023	
04/09/2023	Y12Z500000001	74	11	0	0	8	Quitada	21,90 03/02/2024	
04/09/2023	Y12Z500000001								
07/02/23	Y12Z500000001	63	12	12	14	12	Quitada	84,72 16/09/2023	
06/07/2023	Y12Z500000001	63	12	0	0	10	Quitada	09,90 03/02/2024	
06/07/2023	Y12Z500000001								
06/02/23	Y12Z500000001	81	12	12	14	12	Quitada	63,35 16/09/2023	
06/09/2023	Y12Z500000001	81	12	0	0	10	Quitada	24,01 03/02/2024	
06/09/2023	Y12Z500000001								
02/02/23	Y12Z500000001	39	10	10	14	12	Quitada	48,54 15/06/2023	
06/09/2023	Y12Z500000001	39	10	0	0	14	Quitada	07,96 03/02/2024	
06/09/2023	Y12Z500000001								

Foto 2 - Registro de períodos de leitura

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

Não é realizada cobrança pela segunda via quando de problemas no envio ou incorreções.

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

O usuário recebe data automática, quando do primeiro pedido de ligação. Ele pode, a qualquer momento, solicitar nova data para vencimento da fatura.

Fotos de [CG-9.21]

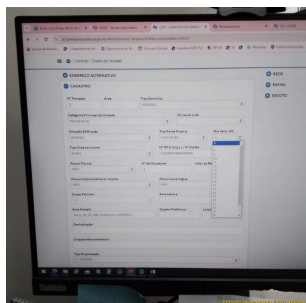


Foto 1 - Sistema do prestador permite definição das datas para vencimento.

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

Não Conforme

[CG-9.22] Observações

O pagamento em duplicidade apresenta registro automático para duplicidade de pagamento, mas não há compensação em fatura futura. Cabe ao usuário eventual pedido de ressarcimento em pecúnia ou compensação em fatura. É necessário que o prestador também faça o ressarcimento automaticamente

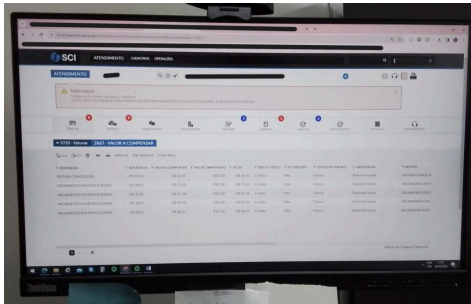
Fotos de [CG-9.22]

Foto 1 - Registro do sistema com apresentação da duplicidade de pagamento

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador faz a divulgação de interrupções no fornecimento de água em site, redes sociais e jornais de circulação local.

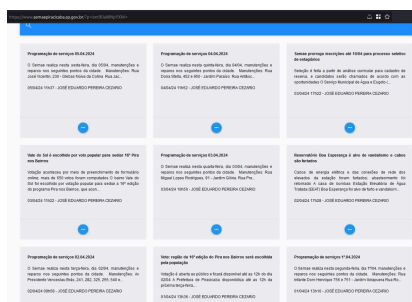
Fotos de [CG-9.23]

Foto 1 - Avisos recentes de interrupções e manutenções.

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O fornecimento emergencial de água é feito por caminhão-pipa; a caracterização da emergência é feita na descrição da OS.

Fotos de [CG-9.24]

Autorização de Serviço (OS) gerada para fornecimento emergencial de água (caminhão-pipa). O documento contém campos para dados pessoais, endereço, e detalhes da solicitação, com uma seção destacada em amarelo para a descrição do serviço.

Foto 1 - OS gerada para fornecimento emergencial de água (caminhão-pipa)

Autorização de Serviço (OS) gerada para fornecimento emergencial de água (caminhão-pipa). O documento contém campos para dados pessoais, endereço, e detalhes da solicitação, com uma seção destacada em amarelo para a descrição do serviço.

Foto 2 - OS gerada para fornecimento emergencial de água (caminhão-pipa)

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

O prestador realiza a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Fotos de [CG-9.25]

Comunicado dos motivos do corte de fornecimento de água. O documento detalha as razões para o corte e as condições para a religação, com campos para identificação do cliente e do responsável.

Foto 1 - Comunicado dos motivos do corte

Comunicado completo de corte de fornecimento de água. O documento contém todas as informações necessárias para a religação, incluindo dados pessoais, endereço, e detalhes da solicitação.

Foto 2 - Comunicado completo de corte

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

O prestador faz comunicação de corte com aviso de recebimento

Fotos de [CG-9.26]



SEMAE

Sistema Comercial Integrado - SGI

COMUNICADO DE CORTE

FILIAL : REGIONAL CENTRO

ENDEREÇO : [REDACTED]

NÚMERO : [REDACTED]

BAIRRO : Cidade Alta

PROTOCOLO : 03042024 14.25 001824

IPTU : [REDACTED]

NOME : [REDACTED]

LOGRADOURO : [REDACTED]

COMPLEMENTO : [REDACTED]

NÚMERO : [REDACTED]

MATRÍCULA : [REDACTED]

LOCALIZAÇÃO : [REDACTED]

SENHOR CLIENTE,

Comunicamos que estamos efetuando a suspensão do fornecimento da água do seu imóvel por: Falta de pagamento.

Alertamos que a violação da corte caracteriza crime e implicará na tomada de medidas judiciais cabíveis e não precisamos mencionar os

inúmeros transtornos que isso representa, além da aplicação de multas e outras sanções legais.

A RELIZAÇÃO DAR-SE-Á NO PRAZO DE 72 HORAS APÓS A APRESENTAÇÃO DAS (FATURAS) QUITADAS(S), A NÃO QUITAÇÃO DO DÉBITO

OCASSIONARÁ A REMOÇÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA EM 30 DIAS(S), A CONTAR DA DATA DA SUSPENSÃO.

FATURAS PENDENTES

12/2023 - R\$ 185,75

01/2024 - R\$ 28,39

VALOR DO DÉBITO SEM A TAXA DE RELIZAÇÃO: R\$ 225,14

ABASTECIMENTO SUSPENSO EM: / / EXECUTADO POR: [REDACTED]

Foto 1 - Comunicado de corte

[CG-9.27] - Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados

Conforme

[CG-9.27] Observações

A análise dos relatórios gerados pelo prestador demonstram adimplência do prestador para com a obrigação de não corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados.

Fotos de [CG-9.27]



SEMAE

Sistema Comercial Integrado - SGI

RELAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO DE AS

Período: 01/09/2024 a 30/09/2024

Região: 004 - SEMAE - PRACACABA

Filial: 001 - SEMAE - PRACACABA

Diretoria Operacional: 1000 - REGIONAL CENTRO

Serviço: 1000 - REGIONAL CENTRO

Não Informado: NÃO INFORMADO

Previsão: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Matrícula: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Localização: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Legatário: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Equipamento: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Sequencial: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Data de Programação: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Data de Entrega: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Data Limite: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Valor: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Foto 1 - Relatórios com geração e execução de OS para corte



SEMAE

Sistema Comercial Integrado - SGI

RELAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO DE AS

Período: 01/09/2024 a 30/09/2024

Região: 004 - SEMAE - PRACACABA

Filial: 001 - SEMAE - PRACACABA

Diretoria Operacional: 1000 - REGIONAL CENTRO

Serviço: 1000 - REGIONAL CENTRO

Não Informado: NÃO INFORMADO

Previsão: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Matrícula: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Localização: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Legatário: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Equipamento: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Sequencial: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Data de Programação: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Data de Entrega: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Data Limite: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Valor: 1000 - CORTES POR INADIMPLÊNCIA

Foto 2 - Relatórios com geração e execução de OS para corte

[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água

Conforme

[CG-9.28] Observações

O prestador comunica à ARES sobre interrupções no abastecimento de água.

Fotos de [CG-9.28]

Foto 1 - Registro de comunicações recentes à ARES

Conforme

A análise do relatório gerado pelo prestador para os serviços de religação indica adimplência do prestador quanto aos limites estipulados de 24h.

Foto 2 - Amostra de relatório de abertura (protocolo) e execução da reliquação

Conforme

O prestador (Mirante) comunica acerca da troca de hidrômetro.

Foto 2 - Comunicado de troca de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador, conforme relatório abaixo, não realiza cobrança por substituição de hidrômetro por desgaste natural

Fotos de [CG-9.31]

A screenshot of a Brazilian tax receipt (Nota Fiscal) from the company 'SISTEMA CONTABILIZADOR INTEGRAL - S/C'. The document includes fields for 'Razão Social', 'CNPJ', 'Data de Emissão', 'Valor Bruto', 'Valor Líquido', and 'Valor Total'. It also features a table with columns for 'Descrição', 'Quantidade', 'Valor Unitário', and 'Valor Total'. The receipt is dated 08/09/2025 and issued in São Paulo, SP.

Foto 1 - Serviço não cobrado de substituição de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.32] Observações

O prestador disponibiliza Código de Defesa do Consumidor em local visível no atendimento ao usuário.

Fotos de [CG-9.32]

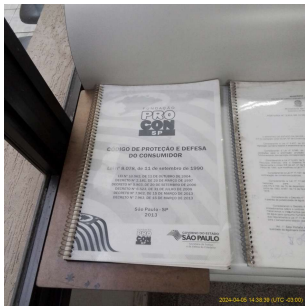


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor em local visível no atendimento

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

Conforme

[CG-9.33] Observações

O prestador disponibiliza Portaria do Ministério da Saúde

em local visível no atendimento ao usuário.

Fotos de [CG-9.33]

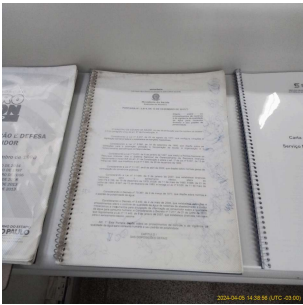


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água em local visível no atendimento ao público

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

Conforme

[CG-9.35] Observações

O prestador disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.36] Observações

O prestador mantém dados atualizados junto ao sistema SONAR.

Fotos de [CG-9.36]

Relatório de Evolução de Comercial.

Registros

Ano

2024

Código	Descrição	Unidade	Jan	Fev	Marc	Abr	Mai
3	SERVIÇOS D.	quantidade	0	0	0	0	0
305	Reclamações	unidade	4073	3407	0	0	0
305.01	BA001 - Falt.	unidade	202	208	0	0	0
305.02	BA002 - Falt.	unidade	11	3	0	0	0
305.03	BA003 - Falt.	unidade	6	1	0	0	0
305.04	BA004 - Falt.	unidade	9	1	0	0	0
305.05	BA005 - Falt.	unidade	1791	1485	0	0	0
305.06	BA006 - Falt.	unidade	204	208	0	0	0
305.07	BA007 - Falt.	unidade	105	68	0	0	0
305.08	BA008 - Falt.	unidade	2	2	0	0	0
305.09	BA009 - Falt.	unidade	6	7	0	0	0
305.10	BA010 - Falt.	unidade	0	0	0	0	0
305.11	BA011 - Falt.	unidade	725	664	0	0	0
305.12	BA012 - Falt.	unidade	1	2	0	0	0
305.13	BA013 - Falt.	unidade	0	0	0	0	0
305.14	BA014 - Falt.	unidade	0	0	0	0	0

Foto 1 - Registro do sistema SONAR - 2024

ANDRÉ FELIPINI
Analista de Regulação e Fiscalização

(editado 3 vezes - última modificação: 12/04/2024 10:43:15)

É base de:

Auto de Notificação 056/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

- Memorando 113/2024 - Relatório de Fiscalização Comercial - SEMAE Piracicaba
- Ofício 433/2024 - Encaminhamento de Ofício
- Proc. Administrativo 112/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

10/04/2024 10:44:35	Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:27:15	Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:40:33	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:43:14	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:48:08	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:49:00	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:50:12	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:52:26	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 11:55:32	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
10/04/2024 14:07:30	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..

10/04/2024 14:09:00	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.200..
12/04/2024 08:59:40	André Rodrigues Felipini CC emitiu o Auto de Notificação 056/2024 a partir deste documento.
12/04/2024 14:11:50	André Rodrigues Felipini CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 057/2024 com o certificado ANDRÉ RODRIGUES FELIPINI CPF 409.XXX.XXX-57 conforme MP nº 2.200/2001 .

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
057/2024
12/04/2024 15:08
(Encaminhado)

André F. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.
CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
ANDRÉ FELIPINI
Analista de Regulação e Fiscalização

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

12/04/2024 15:08:18 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1)