



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 771.217.569.946.245.261

CC

04/09/2025 11:03

Município

[Saecil - Leme](#)

· 19 35736200

2 setores envolvidos

CC

DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: SAECIL - LEME

FISCALIZAÇÃO NÃO CONFORMIDADES - CONDIÇÕES GERAIS

Americana, setembro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Leme
Prefeito: **Claudemir Aparecido Borges**
Endereço: **Rua Dr. Armando de Sales Oliveira, 1085**
Telefone: **(19) 3097-1000**
Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.655, de 31/10/2017

1.2 PRESTADOR

Nome: **Superintendência de Água e Esgoto da Cidade de Leme - SAECIL**
Responsável legal: **Maurício Rodrigues Ramos**
Endereço: **Rua Padre Julião, 971**
Telefone: **(19) 3573-6200**

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Geyse Renata Zonzini Tapia – Analista de Regulação e Fiscalização

Daniel Cia Lorençatto - Colaborador

2.2 PRESTADOR

André Allan Bueno do Prado - Diretor da Divisão Técnica Financeira

3. FISCALIZAÇÃO

Em 24/06/2025 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial, setor comercial e contábil para verificação de Não Conformidades, conforme:

- Resolução ARES-PCJ nº 48/2014;
- Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- Resolução Tarifária ARES-PCJ nº 596/2024
- Resolução ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

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

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato

ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	TS-11.11.2	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	TS-11.11.3	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	TS-11.8	Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização	Em até 30 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 12.883 - Atendimento - Leme (Leme)

Atendimento - Leme

Atendimento/Comercial - LEME

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

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



Endereço: R. Cap. João Pacheco Jr., 90 - Centro, Leme - SP, 13614-030, Brasil. nº 90. . CEP: 13614-030 / Cidade: Leme, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.1848604, long=-47.3968214, accuracy=13.653

Fiscalizado	Saecil Leme #148243542
Data de início da fiscalização	24/06/2025
Data de término da fiscalização	24/06/2025
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Sede - SAEICL



Foto 2 - Sede - SAEICL

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Senha preferencial

[CG9.11] Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Conforme

Fotos de [CG9.11]

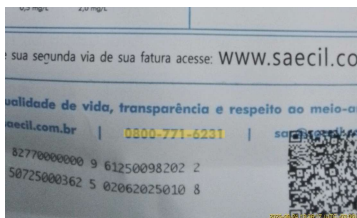


Foto 1 - 0800 na fatura

[CG9.12] Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

Fotos de [CG9.12]

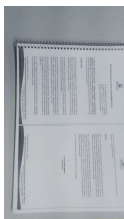


Foto 1 - Resolução - Regulamento no atendimento.

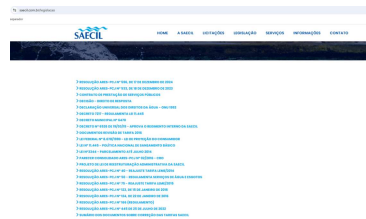


Foto 2 - Documentos site SAEICL

[CG9.35] Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ n° 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio

Conforme

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Resolução ARES-PCJ n.º 50 no atendimento

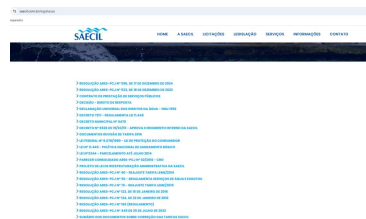


Foto 2 - Documentos site SAEICL

[CG9.32] Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio

Conforme

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - Código de defesa do Consumidor no atendimento

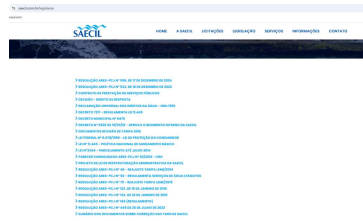


Foto 2 - Documentos site SAECIL

[CG9.33] Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio

Não Conforme

[CG9.33] Observações

Não localizada Portaria do Ministério da Saúde sobre os padrões de potabilidade da água no sítio eletrônico da SAECIL.

Fotos de [CG9.33]



Foto 1 - Portaria MS no atendimento

[CG9.13] Não dar publicidade da tabela de preços públicos

Conforme

Fotos de [CG9.13]

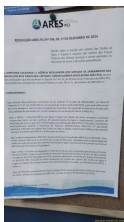


Foto 1 - Resolução Tarifária no atendimento

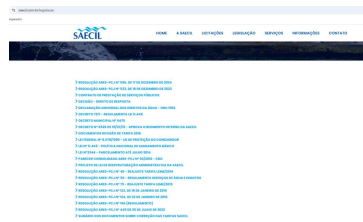


Foto 2 - Documentos site SAECIL

[CG9.16] Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação

Conforme

Fotos de [CG9.16]

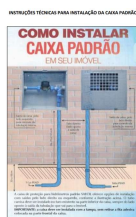


Foto 1 - Instrução - Caixa Padrão



Foto 2 - Instrução - Caixa Padrão

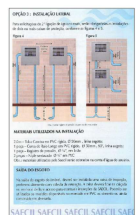


Foto 3 - Instrução - Caixa Padrão

[CADASTRO]

N/A

[CG9.2] Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias

Conforme

Fotos de [CG9.2]

Foto 1 - Ficha cadastral

Foto 3 - Ficha cadastral

Foto 5 - Ficha cadastral

Foto 2 - Ficha cadastral

Foto 4 - Ficha cadastral

Foto 6 - Histórico de leituras

[CG9.17] Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário

Conforme

Fotos de [CG9.17]

Foto 1 - Contrato

[CG9.4] Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço

Conforme

Fotos de [CG9.4]

Foto 1 - Lista de ordens de serviços

[CG9.5] Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

Conforme

Fotos de [CG9.5]

Foto 1 - Lista de ordens de serviços

[CG9.19] Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)

Conforme

Fotos de [CG9.19]

Foto 1 - Histórico de leituras (dias)

[CG9.20] Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG9.20] Observações

Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança.

[CG9.21] Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

[CG9.21] Observações

Prestador informou que o sistema permite informar diversas datas de vencimento.

Fotos de [CG9.21]

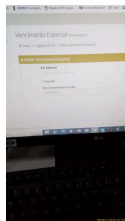


Foto 1 - Vencimento

[CG9.22] Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

Fotos de [CG9.22]

Foto 1 - Identificação de duplicidade

Foto 2 - Identificação de duplicidade

[CG9.3] Não responder a reclamações em até 10 dias úteis

Conforme

[CG9.3] Observações

Prestador informou que já informa e fornece protocolo no momento do atendimento.

[CG9.7] Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

Conforme

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura - frente



Foto 2 - Fatura - verso

[CG9.6] Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos

Conforme

Fotos de [CG9.6]



Foto 1 - Declaração anual de débitos

[CG9.26] Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Aviso de corte

[CG9.25] Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Conforme

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - Aviso de corte

[CG9.15] Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria

Conforme

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Alteração de categoria

[CG9.27] Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado

Conforme

Fotos de [CG9.27]

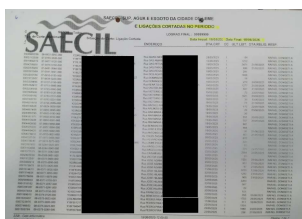


Foto 1 - Relatório ordens de serviço de corte

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]



Conforme

Foto 1 - Publicação de comunicados site da ARES-PCJ

Conforme

Foto 1 - Sinisa - Água

Foto 2 - Sinisa - Esgoto

N/A

Conforme

Foto 1 - Fatura Cat. Residencial Mínimo

Conforme

Foto 1 - Fatura Cat. Residencial

Conforme

Fotos de [TC10.1.3]



Foto 1 - Fatura Cat. Residencial Social Mínimo

[TC10.1.4] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.4]



Foto 1 - Fatura Cat. Residencial Social

[TC10.1.5] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.5]



Foto 1 - Fatura Cat. Comercial Mínimo

[TC10.1.6] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.6]



Foto 1 - Fatura Cat. Comercial

[TC10.1.7] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.7]



Foto 1 - Fatura Cat. Industrial Mínimo

[TC10.1.8] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Fatura Cat. Industrial

[TC10.1.9] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Pública.

Conforme

[TC10.1.9] Observações

Prestador já foi orientado a classificar os órgãos públicos na categoria correspondente (a mudança não implica alteração de valores).

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Fatura Cat. Publica Minimo

[TC10.1.10] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Pública.

Conforme

Fotos de [TC10.1.10]



Foto 1 - Fatura Cat. Publica

[TC10.1.11] Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais - MEIs.

Conforme

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - Fatura MEI Minimo



Foto 2 - Documento alteração de categoria MEI

[TC10.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ.

Conforme

Fotos de [TC10.2]



Foto 1 - Fatura MEI



Foto 2 - Documento alteração de categoria MEI

[TARIFA SOCIAL]

N/A

[TS11.11.1] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, nas faturas de serviços.

Conforme

[TS11.11.1] Observações

Prestador foi orientado a atualizar na fatura o número da Resolução ARES-PCJ referente a tarifa social.

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Fatura

[TS11.11.2] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.

Não Conforme

[TS11.11.2] Observações

Tem divulgação no site, mas está desatualizada.

Fotos de [TS11.11.2]

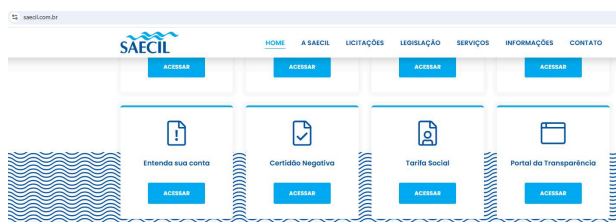


Foto 1 - Tarifa social - acesso na pág. inicial site

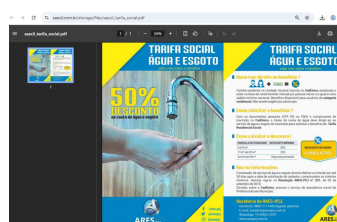


Foto 2 - Divulgação desatualizada

[TS11.11.3] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.

Não Conforme

[TS11.11.4] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.

Conforme

[TS11.11.4] Observações

Prestador disponibiliza a Resolução ARES-PCJ n.º 592.

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Resolução ARES-PCJ n.º 592

[TS11.1] Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024

Conforme

[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Conforme
[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	Conforme
[TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Não Conforme
[TS11.4] Observações	Prestador informou que o procedimento está em andamento.
[TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Não Conforme
[TS11.5] Observações	Prestador informou que está aguardando cruzamento do cadastro pela empresa de software responsável. Orientado quanto a formas de cruzamento de dados por parte da empresa responsável pelo sistema comercial.
[TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Não Conforme
[TS11.6] Observações	Prestador informou que está aguardando cruzamento do cadastro pela empresa de software responsável. Orientado quanto a formas de cruzamento de dados por parte da empresa responsável pelo sistema comercial.
[TS11.7] Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário	Conforme
Fotos de [TS11.7]  Foto 1 - Folha resumo cadastro único	
[TS11.8] Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização	Não Conforme
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	Conforme
[TS11.9] Observações	Prestador informou que não teve ocorrência.
[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	Conforme
[TS11.10] Observações	Prestador informou que não teve ocorrência.
[SISTEMA SONAR]	N/A
[REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Não Conforme
[REG12.1] Observações	Pendências nos dados de faturamento e informações da tarifa social.
[TS11.12] Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Não Conforme

Fotos de [TS11.12]	
--------------------	--

Item	Descrição	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
1.00	Água para consumo humano	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.01	Água para consumo humano - 1.00	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01
1.02	Água para consumo humano - 1.01	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02
1.03	Água para consumo humano - 1.02	1.03	1.03	1.03	1.03	1.03	1.03
1.04	Água para consumo humano - 1.03	1.04	1.04	1.04	1.04	1.04	1.04
1.05	Água para consumo humano - 1.04	1.05	1.05	1.05	1.05	1.05	1.05
1.06	Água para consumo humano - 1.05	1.06	1.06	1.06	1.06	1.06	1.06
1.07	Água para consumo humano - 1.06	1.07	1.07	1.07	1.07	1.07	1.07
1.08	Água para consumo humano - 1.07	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08
1.09	Água para consumo humano - 1.08	1.09	1.09	1.09	1.09	1.09	1.09
1.10	Água para consumo humano - 1.09	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10
1.11	Água para consumo humano - 1.10	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11
1.12	Água para consumo humano - 1.11	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12
1.13	Água para consumo humano - 1.12	1.13	1.13	1.13	1.13	1.13	1.13
1.14	Água para consumo humano - 1.13	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14
1.15	Água para consumo humano - 1.14	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15
1.16	Água para consumo humano - 1.15	1.16	1.16	1.16	1.16	1.16	1.16
1.17	Água para consumo humano - 1.16	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17
1.18	Água para consumo humano - 1.17	1.18	1.18	1.18	1.18	1.18	1.18
1.19	Água para consumo humano - 1.18	1.19	1.19	1.19	1.19	1.19	1.19
1.20	Água para consumo humano - 1.19	1.20	1.20	1.20	1.20	1.20	1.20
1.21	Água para consumo humano - 1.20	1.21	1.21	1.21	1.21	1.21	1.21
1.22	Água para consumo humano - 1.21	1.22	1.22	1.22	1.22	1.22	1.22
1.23	Água para consumo humano - 1.22	1.23	1.23	1.23	1.23	1.23	1.23
1.24	Água para consumo humano - 1.23	1.24	1.24	1.24	1.24	1.24	1.24
1.25	Água para consumo humano - 1.24	1.25	1.25	1.25	1.25	1.25	1.25
1.26	Água para consumo humano - 1.25	1.26	1.26	1.26	1.26	1.26	1.26
1.27	Água para consumo humano - 1.26	1.27	1.27	1.27	1.27	1.27	1.27
1.28	Água para consumo humano - 1.27	1.28	1.28	1.28	1.28	1.28	1.28
1.29	Água para consumo humano - 1.28	1.29	1.29	1.29	1.29	1.29	1.29
1.30	Água para consumo humano - 1.29	1.30	1.30	1.30	1.30	1.30	1.30
1.31	Água para consumo humano - 1.30	1.31	1.31	1.31	1.31	1.31	1.31
1.32	Água para consumo humano - 1.31	1.32	1.32	1.32	1.32	1.32	1.32
1.33	Água para consumo humano - 1.32	1.33	1.33	1.33	1.33	1.33	1.33
1.34	Água para consumo humano - 1.33	1.34	1.34	1.34	1.34	1.34	1.34
1.35	Água para consumo humano - 1.34	1.35	1.35	1.35	1.35	1.35	1.35
1.36	Água para consumo humano - 1.35	1.36	1.36	1.36	1.36	1.36	1.36
1.37	Água para consumo humano - 1.36	1.37	1.37	1.37	1.37	1.37	1.37
1.38	Água para consumo humano - 1.37	1.38	1.38	1.38	1.38	1.38	1.38
1.39	Água para consumo humano - 1.38	1.39	1.39	1.39	1.39	1.39	1.39
1.40	Água para consumo humano - 1.39	1.40	1.40	1.40	1.40	1.40	1.40
1.41	Água para consumo humano - 1.40	1.41	1.41	1.41	1.41	1.41	1.41
1.42	Água para consumo humano - 1.41	1.42	1.42	1.42	1.42	1.42	1.42
1.43	Água para consumo humano - 1.42	1.43	1.43	1.43	1.43	1.43	1.43
1.44	Água para consumo humano - 1.43	1.44	1.44	1.44	1.44	1.44	1.44
1.45	Água para consumo humano - 1.44	1.45	1.45	1.45	1.45	1.45	1.45
1.46	Água para consumo humano - 1.45	1.46	1.46	1.46	1.46	1.46	1.46
1.47	Água para consumo humano - 1.46	1.47	1.47	1.47	1.47	1.47	1.47
1.48	Água para consumo humano - 1.47	1.48	1.48	1.48	1.48	1.48	1.48
1.49	Água para consumo humano - 1.48	1.49	1.49	1.49	1.49	1.49	1.49
1.50	Água para consumo humano - 1.49	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
1.51	Água para consumo humano - 1.50	1.51	1.51	1.51	1.51	1.51	1.51
1.52	Água para consumo humano - 1.51	1.52	1.52	1.52	1.52	1.52	1.52
1.53	Água para consumo humano - 1.52	1.53	1.53	1.53	1.53	1.53	1.53
1.54	Água para consumo humano - 1.53	1.54	1.54	1.54	1.54	1.54	1.54
1.55	Água para consumo humano - 1.54	1.55	1.55	1.55	1.55	1.55	1.55
1.56	Água para consumo humano - 1.55	1.56	1.56	1.56	1.56	1.56	1.56
1.57	Água para consumo humano - 1.56	1.57	1.57	1.57	1.57	1.57	1.57
1.58	Água para consumo humano - 1.57	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58
1.59	Água para consumo humano - 1.58	1.59	1.59	1.59	1.59	1.59	1.59
1.60	Água para consumo humano - 1.59	1.60	1.60	1.60	1.60	1.60	1.60
1.61	Água para consumo humano - 1.60	1.61	1.61	1.61	1.61	1.61	1.61
1.62	Água para consumo humano - 1.61	1.62	1.62	1.62	1.62	1.62	1.62
1.63	Água para consumo humano - 1.62	1.63	1.63	1.63	1.63	1.63	1.63
1.64	Água para consumo humano - 1.63	1.64	1.64	1.64	1.64	1.64	1.64
1.65	Água para consumo humano - 1.64	1.65	1.65	1.65	1.65	1.65	1.65
1.66	Água para consumo humano - 1.65	1.66	1.66	1.66	1.66	1.66	1.66
1.67	Água para consumo humano - 1.66	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67
1.68	Água para consumo humano - 1.67	1.68	1.68	1.68	1.68	1.68	1.68
1.69	Água para consumo humano - 1.68	1.69	1.69	1.69	1.69	1.69	1.69
1.70	Água para consumo humano - 1.69	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70
1.71	Água para consumo humano - 1.70	1.71	1.71	1.71	1.71	1.71	1.71
1.72	Água para consumo humano - 1.71	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72
1.73	Água para consumo humano - 1.72	1.73	1.73	1.73	1.73	1.73	1.73
1.74	Água para consumo humano - 1.73	1.74	1.74	1.74	1.74	1.74	1.74
1.75	Água para consumo humano - 1.74	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75
1.76	Água para consumo humano - 1.75	1.76	1.76	1.76	1.76	1.76	1.76
1.77	Água para consumo humano - 1.76	1.77	1.77	1.77	1.77	1.77	1.77
1.78	Água para consumo humano - 1.77	1.78	1.78	1.78	1.78	1.78	1.78
1.79	Água para consumo humano - 1.78	1.79	1.79	1.79	1.79	1.79	1.79
1.80	Água para consumo humano - 1.79	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80
1.81	Água para consumo humano - 1.80	1.81	1.81	1.81	1.81	1.81	1.81
1.82	Água para consumo humano - 1.81	1.82	1.82	1.82	1.82	1.82	1.82
1.83	Água para consumo humano - 1.82	1.83	1.83	1.83	1.83	1.83	1.83
1.84	Água para consumo humano - 1.83	1.84	1.84	1.84	1.84	1.84	1.84
1.85	Água para consumo humano - 1.84	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85
1.86	Água para consumo humano - 1.85	1.86	1.86	1.86	1.86	1.86	1.86
1.87	Água para consumo humano - 1.86	1.87	1.87	1.87	1.87	1.87	1.87
1.88	Água para consumo humano - 1.87	1.88	1.88	1.88	1.88	1.88	1.88
1.89	Água para consumo humano - 1.88	1.89	1.89	1.89	1.89	1.89	1.89
1.90	Água para consumo humano - 1.89	1.90	1.90	1.90	1.90	1.90	1.90
1.91	Água para consumo humano - 1.90	1.91	1.91	1.91	1.91	1.91	1.91
1.92	Água para consumo humano - 1.91	1.92	1.92	1.92	1.92	1.92	1.92
1.93	Água para consumo humano - 1.92	1.93	1.93	1.93	1.93	1.93	1.93
1.94	Água para consumo humano - 1.93	1.94	1.94	1.94	1.94	1.94	1.94
1.95	Água para consumo humano - 1.94	1.95	1.95	1.95	1.95	1.95	1.95
1.96	Água para consumo humano - 1.95	1.96	1.96	1.96	1.96	1.96	1.96
1.97	Água para consumo humano - 1.96	1.97	1.97	1.97	1.97	1.97	1.97
1.98	Água para consumo humano - 1.97	1.98	1.98	1.98	1.98	1.98	1.98
1.99	Água para consumo humano - 1.98	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
2.00	Água para consumo humano - 1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00

Foto 1 - Informação tarifa social no sistema

[CG9.36] Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo

Conforme

Fotos de [CG9.36]

Processo	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador
AGUA	Sim	23	Sim	23	Sim	21	Sim	21	Sim
BALANCE	Sim	77	Sim	77	Sim	79	Sim	79	Sim
COLABORADORES DO SISTEMA	Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim
COMERCIAL	Sim	5	Sim	4	Sim	5	Sim	5	Sim

Foto 1 - Consulta envio dados comerciais no sistema

[OUTROS]

N/A

[CG9.31] Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural

Conforme

[CG9.31] Observações

Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança

[CG9.30] Comunica ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

Fotos de [CG9.30]

Foto 1 - Comunicado troca de hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

N/A

[CG9.18] Observações

Processo anterior.

[CG9.14] Obedecer aos prazos para execução dos serviços

Conforme

Fotos de [CG9.14]

Processo	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador	Regulador
AGUA	Sim	23	Sim	23	Sim	21	Sim	21	Sim
BALANCE	Sim	77	Sim	77	Sim	79	Sim	79	Sim
COLABORADORES DO SISTEMA	Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim
COMERCIAL	Sim	5	Sim	4	Sim	5	Sim	5	Sim

Foto 1 - Relatório de ordens de serviços

[CG9.29] Obedece os prazos para religação em caso de corte

Conforme

Fotos de [CG9.29]

