



# Diretoria Comercial e Relações Institucionais

06 maio de 2021



- ✓ Apresentação
- ✓ Tarifas
- ✓ Metodologia de Cálculo
- ✓ Grupos de Leitura, Cronograma
- ✓ Exemplos de Contas (Detalhamento)
- ✓ Atendimentos
- ✓ Caud
- ✓ Discussão



# Tarifas – Resolução Ares 296 - 2019



## **RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 296, DE 25 DE JUNHO DE 2019**

*Dispõe sobre o reajuste dos valores das Tarifas de Água e Esgoto e dos Preços Públicos dos Demais Serviços a serem aplicados no Município de Araraquara e dá outras providências.*

**A DIRETORIA EXECUTIVA DA ARES-PCJ - AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ),** no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 32ª, inciso IV, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público e o art. 29, inciso IV, do Estatuto Social da ARES-PCJ e;

**CATEGORIA RESIDENCIAL**

FAIXA DE CONSUMO	UNIDADE	ÁGUA		ESGOTO	
		Tarifa	Parcela a	Tarifa	Parcela a
		(R\$/m <sup>3</sup> )	Deduzir(R\$)	(R\$/m <sup>3</sup> )	Deduzir(R\$)
0 a 10 (mínimo)	m <sup>3</sup>	1,65	0,00	1,65	0,00
11 a 20	m <sup>3</sup>	2,97	13,20	2,97	13,20
21 a 30	m <sup>3</sup>	4,24	38,60	4,24	38,60
31 a 40	m <sup>3</sup>	5,55	77,90	5,55	77,90
41 a 50	m <sup>3</sup>	6,58	119,10	6,58	119,10
51 a 100	m <sup>3</sup>	7,86	183,10	7,86	183,10
101 a 200	m <sup>3</sup>	9,27	324,10	9,27	324,10
Acima de 201	m <sup>3</sup>	11,04	678,10	11,04	678,10



## RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 251, DE 05 DE SETEMBRO DE 2018

*Estabelece critérios mínimos para aplicação de Tarifa Residencial Social pelos prestadores dos serviços de saneamento, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCI (ARES-PCJ), e dá outras providências.*

Art. 4º - São critérios mínimos para enquadramento das Unidades Usuárias na Tarifa Residencial Social:

I - A Unidade Usuária deve compor a Categoria Residencial;

~~II - A família domiciliada na Unidade Usuária deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais - CADÚnico, sendo que a última atualização cadastral tenha sido realizada até 6 (seis) meses da data da solicitação;~~

II - A família domiciliada na Unidade Usuária deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CADÚnico, com o cadastro devidamente atualizado, segundo o disposto na legislação federal que rege o CADÚnico; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 263, de 13/12/2018)*

III - A família domiciliada na Unidade Usuária deverá ter renda mensal *per capita* de até meio Salário Mínimo Nacional vigente.

Parágrafo Único - É facultada ao prestador de serviços de saneamento a adoção de critérios diferentes dos apresentados somente nos casos em que seja ampliada a possibilidade de acesso ao benefício.

Art. 5º - Para a inclusão da Unidade Usuária na Tarifa Residencial Social, o usuário deve dirigir-se ao prestador de serviços de saneamento para atualização de seu cadastro e comprovação de inscrição no CADÚnico, de acordo com o artigo 4º desta Resolução.

**RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 251, DE 05 DE SETEMBRO DE 2018**

*Estabelece critérios mínimos para aplicação de Tarifa Residencial Social pelos prestadores dos serviços de saneamento, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ (ARES-PCJ), e dá outras providências.*

<b>CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL</b>					
<b>FAIXA DE CONSUMO</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>ÁGUA</b>		<b>ESGOTO</b>	
		<b>Tarifa</b>	<b>Parcela a</b>	<b>Tarifa</b>	<b>Parcela a</b>
		<b>(R\$/m<sup>3</sup>)</b>	<b>Deduzir(R\$)</b>	<b>(R\$/m<sup>3</sup>)</b>	<b>Deduzir(R\$)</b>
0 a 10 (mínimo)	m <sup>3</sup>	0,83	0,00	0,83	0,00
11 a 20	m <sup>3</sup>	2,23	14,00	2,23	14,00
21 a 30	m <sup>3</sup>	4,24	54,20	4,24	54,20
31 a 40	m <sup>3</sup>	5,55	93,50	5,55	93,50
41 a 50	m <sup>3</sup>	6,58	134,70	6,58	134,70
51 a 100	m <sup>3</sup>	7,86	198,70	7,86	198,70
101 a 200	m <sup>3</sup>	9,27	339,70	9,27	339,70
Acima de 201	m <sup>3</sup>	11,04	693,70	11,04	693,70

**CATEGORIA COMERCIAL, PÚBLICA E ENTIDADES ASSISTENCIAIS**

FAIXA DE CONSUMO	UNIDADE	ÁGUA		ESGOTO	
		Tarifa	Parcela a	Tarifa	Parcela a
		(R\$/m <sup>3</sup> )	Deduzir(R\$)	(R\$/m <sup>3</sup> )	Deduzir(R\$)
0 a 10 (mínimo)	m <sup>3</sup>	3,57	0,00	3,57	0,00
11 a 20	m <sup>3</sup>	6,43	28,60	6,43	28,60
21 a 30	m <sup>3</sup>	9,38	87,60	9,38	87,60
31 a 40	m <sup>3</sup>	11,75	158,70	11,75	158,70
41 a 50	m <sup>3</sup>	13,77	239,50	13,77	239,50
51 a 100	m <sup>3</sup>	16,30	366,00	16,30	366,00
101 a 200	m <sup>3</sup>	19,39	675,00	19,39	675,00
Acima de 201	m <sup>3</sup>	23,12	1.421,00	23,12	1.421,00

**CATEGORIA INDUSTRIAL**

FAIXA DE CONSUMO	UNIDADE	ÁGUA		ESGOTO	
		Tarifa	Parcela a	Tarifa	Parcela a
		(R\$/m <sup>3</sup> )	Deduzir(R\$)	(R\$/m <sup>3</sup> )	Deduzir(R\$)
0 a 10 (mínimo)	m <sup>3</sup>	4,24	0,00	4,24	0,00
11 a 20	m <sup>3</sup>	7,15	29,10	7,15	29,10
21 a 30	m <sup>3</sup>	10,10	88,10	10,10	88,10
31 a 40	m <sup>3</sup>	13,76	197,90	13,76	197,90
41 a 50	m <sup>3</sup>	15,43	264,70	15,43	264,70
51 a 100	m <sup>3</sup>	18,04	395,20	18,04	395,20
101 a 200	m <sup>3</sup>	21,54	745,20	21,54	745,20
Acima de 201	m <sup>3</sup>	25,40	1.517,20	25,40	1.517,20



# Exemplo de Metodologia de cálculo



## **SEGUE O CÁLCULO PARA A COBRANÇA DO VALOR DA TAXA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (TRS)**

O valor da TRS é igual ao volume medido de Água (28 m<sup>3</sup>) vezes o Fator de Produção de RSD (2,01), vezes o preço correspondente à faixa de resíduos sólidos.

Através de estudos acadêmicos conclui-se que a cada 1 m<sup>3</sup> consumido de água gera 2,01 kg de resíduos sólidos.

$$28 \text{ m}^3 \times 2,01 = 56,28 \text{ Kg}$$

$$56,28 \text{ kg} \times \text{R\$ } 0,5130 = \text{R\$ } 28,87$$

Mais o valor da disponibilidade R\$ 3,86 em locais em que o resíduo é coletado 3 vezes na semana é R\$ 7,72 em locais em que é coletado 6 vezes na semana



# Grupos de Leitura e Cronograma

<b>GRUPO 20</b>
Jd. Paraíso
Águas do Paioi
Vale do Sol
Jd. Acapulco
Jd. Nova Araraquara
Res. Lupo I e II

<b>GRUPO 21</b>
Res. Cambuy
Jd. Biagioni
Santa Angelina
Jd. Tangará
Vila Yamada
Jd. D. Pedro I

<b>GRUPO 30</b>
Vila Melhado
Vila Suconasa
Jd. Eliana
Jd. Martinez

<b>GRUPO 31</b>
Jd. Tangará
Jd. São Jorge
Vila Melhado
Vila Suconasa
Jd. Panorama
Jd. das Gaivotas
Jd. Pe. Anchieta
Jd. Eliana
Jd. Itália
Jd. Araraquara
Jd. da Palmeiras
Yolanda Opice
Santa Julia III
Jd. Portugal
Jd. Florencea
Jd. Palmeiras
Jd. Sta. Rosa
Jd. Nova Época
Jd. Água Branca
Condomínio Sateélite

<b>GRUPO 35</b>
Altos do Cecap
Pq. Iguatemi
Vitório de Santi

<b>GRUPO 36</b>
Jd. Arco Iris
Jd. Cruzeiro do Sul
Jd. Dumont
Jd. Ieda
Jd. Esplanada
Jd. Imperatriz
Jd. Santa Marta
Jd. Santa Adélia
Jd. dos Industriários
Jd. Rafaela
Jd. Regina
V Distrito Industrial
Cecap
Hortências

<b>GRUPO 40</b>
Centro
São José
Santa Lucia
Quitandinha
Bairro dos Machados
Jd. Tamoio
Jd. Vitória
Carmo

<b>GRUPO 41</b>
São Geraldo
Santana
Vila DER
Jd. Morumbi
Jd. Santa Mônica

<b>GRUPO 42</b>
Pq. Laranjeiras
Jd. Universal
Jd. Manacás
Jd. Eleno

<b>GRUPO 46</b>
Vila Harmonia
Vila Ferroviária
Centro
Jd. Primavera
Vl. José Bonifácio
Vila Velosa
Jd. das Roseiras
Jd. do Bosque
Jd. Adalgisa
Jd. Imperador
Jd. Marivan
Jd. Primor
Jd. Uirapurú

<b>GRUPO 45</b>
Jd. das Roseiras
Jd. do Bosque
Jd. Adalgisa
Jd. Imperador
Jd. Marivan
Jd. Primor
Jd. Uirapurú

<b>GRUPO 50</b>
Jd. Selmi Del
Jd. Adalberto Roxo
Jd. Indaiá
Jd. São Rafael

<b>GRUPO 55</b>
Vila Xavier
Jd. Brasil
Santa Julia
Vila Esperança
Vila Renata

<b>GRUPO 56</b>
Vila Xavier
Cidade Industrial
Jd. Paulistano
Vila Karan
Jd. Silvana
Jd. Brasil
Vila Freitas
Jd. Tabapuá
Jd. das Estações
Vila Gaspar

<b>GRUPO 57</b>
Vila Biagioni
Vila Xavier
Vila Karan
Jd. Floridiano
Jd. Tabapuá
Jd. das Estações
Vila Gaspar
Serralhal
Jd. Viaduto
Fepasa
Jd. Brasília
Jd. Morada do Sol
Jd. Silvânia
Jd. Brasil
Pq. Gramado
Jd. América
Chacara Vieira
Chacara Floresta
Vila Vieira
Vila Joivile
Chácara Velosa
Jd. Maria Luiza III
Jd. Zavanella
III Distrito Industrial

<b>GRUPO 60</b>
Jd. das Estações
Jd. Europa
Santa Clara
Jd. Pinheiros
Pq. São Paulo
Vila Xavier
Santa Julia
Jd. Brasil
Vila Esperança
Vila Renata

<b>GRUPO 65</b>
Res. Cambuy
Chácara Flora
Maria Luiza
Jd. Botânico
Riacho Doce
Cidade Jardim
Pq. Planalto

<b>GRUPO 70</b>
Centro
São José
Carmo
Pq. Alvorada
Vila Furlan

<b>GRUPO 71</b>
Vila Ferroviária
Centro
Carmo

<b>GRUPO 72</b>
Vila Harmonia
Vila do Servidor
Jd. D. Pedro
Vila Independência
São Geraldo
Santa Angelina
Centro Santana
Vila Girassol
Vila Yamada



Janeiro	Grupo	Fevereiro	Grupo	Março	Grupo		Abril	Grupo
1		1	72/20	1	71		1	65/70
2	72	2	20/21	2	72		2	70/71
3	72	3	21/30	3	72/20	65/70	3	71
4	20	4	31/32	4	72/20	71	4	domingo
5	21	5	35	5	20/21	72	5	72
6	30	6	sábado	6	sábado	sabado	6	72/20
7	31	7	domingo	7	domingo	domingo	7	20/21
8	32/35	8	36	8	30/31	72	8	21/30
9	sábado	9	40	9	32	72/20	9	31/32
10	domingo	10	41/42	10	32	20	10	32/35
11	36	11	45/15	11	36	21	11	domingo
12	40	12	46	12	40	30/31	12	35/36
13	41/42	13	sábado	13	sábado	32	13	36/40
14	45	14	domingo	14	domingo	domingo	14	15/40
15	46	15	50	15	41/42	32	15	41/42
16	sab - 50	16	50	16	45	36	16	45/46
17	domingo	17	55/16	17	46	40/41	17	46/50
18	50/16	18	56	18	50	42/45	18	domingo
19	55	19	57	19	50	45/46	19	50
20	56	20	sábado	20	sábado	46	20	55
21	57	21	domingo	21	domingo	domingo	21	55/56
22	58/59	22	57	22	55	50	22	57
23	sábado	23	58	23	56	50	23	57/58
24	domingo	24	59	24	57/58	55	24	sábado
25	60	25	60	25	59	56	25	domingo
26	65/70	26	65/70	26	60/061	57	26	58/59
27	70/71	27	Sábado	27	sábado	58	27	61
28	71/72	28	Domingo	28	domingo	domingo	28	60
29	72			29	65/70	59	29	65
30	sábado			30	71	61/60	30	65/70
31	domingo			31	72	60		

	Leitura normal							
	Decreto restritivo (lockdown)							
	Retroagiu leitura para 31 dias							
	Retornou o consumo retroagido							



## **RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 382, DE 19 DE MARÇO DE 2021**

*Dispõe sobre as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Tratada e de Esgotamento Sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ, durante o período de excepcionalidade, emergencial e atípico, em continuidade ao enfrentamento da pandemia de COVID-19, e dá outras providências.*

Art. 4º - O prestador de serviços de saneamento básico, a seu critério, poderá deliberar sobre as leituras do consumo de água através da utilização de média registrada no histórico de leituras ou fora do intervalo previsto no art. 87, §1º da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, durante o período de enfrentamento da pandemia de COVID-19 e decretação de estado de calamidade no âmbito municipal, conforme item 2.2 da Nota Técnica, Anexo I desta Resolução, desde que a prática não implique em ônus excessivo ao usuário, independentemente de demanda do consumidor.

§ 4º No caso de faturamento a maior, a diferença entre os valores faturados e aqueles efetivamente devidos, poderá ser creditada nas próximas faturas em período proporcional ao mesmo período em que não houve leitura, com respectiva alteração do banco de dados.



Exemplo didático

Janeiro	Grupo		Fevereiro	Grupo			Março	Grupo				
1			1	72/20	6		1	71		34	3	
2	72		2	20/21	7		2	72		35	4	
3	72		3	21/30	8		3	72/20	65/70	36	5	
4	20		4	31/32	9		4	72/20	71		6	1
5	21		5	35	10		5	20/21	72		7	2
6	30		6	sábado	11		6	sábado	sabado		8	3
7	31		7	domingo	12		7	domingo	domingo		9	4
8	32/35		8	36	13		8	30/31	72		10	5
9	sábado		9	40	14		9	32	72/20		11	6
10	domingo		10	41/42	15		10	32	20		12	7
11	36		11	45/15	16		11	36	21		13	8
12	40		12	46	17		12	40	30/31		14	9
13	41/42		13	sábado	18		13	sábado	32		15	10
14	45		14	domingo	19		14	domingo	domingo		16	11
15	46		15	50	20		15	41/42	32		17	12
16	sab - 50		16	50	21		16	45	36		18	13
17	domingo		17	55/16	22		17	46	40/41		19	14
18	50/16		18	56	23		18	50	42/45		20	15
19	55		19	57	24		19	50	45/46		21	16
20	56		20	sábado	25		20	sábado	46		22	17
21	57		21	domingo	26		21	domingo	domingo		23	18
22	58/59		22	57	27		22	55	50		24	19
23	sábado		23	58	28		23	56	50		25	20
24	domingo		24	59	29		24	57/58	55		26	21
25	60		25	60	30		25	59	56		27	22
26	65/70		26	65/70	31		26	60/061	57		28	23
27	70/71	1	27	Sábado	32	1	27	sábado	58		29	24
28	71/72	2	28	Domingo	33	2	28	domingo	domingo		30	25
29	72	3					29	65/70	59		31	26
30	sábado	4					30	71	61/60			
31	domingo	5					31	72	60			

Leitura normal	26 de janeiro a 26 de fevereiro - leitura normal 31 dias
Decreto restritivo (lockdown)	por causa do lockdown foi realizada 03 de março - teríamos assim 36 dias
Retroagiu leitura para 31 dias	26 de fevereiro a 29 de março - seria o período da leitura normal com 31 dias
Retornou o consumo retroagido	mas da leitura de 03 de março a 29 de março - tivemos 26 dias de leitura então (32, 33, 34, 35, 36) - 5 dias a mais de leitura
	26 dias de leitura mais 5 dias - voltaríamos aos 31 dias de leitura normal

Janeiro	Grupo	Fevereiro	Grupo
1		1	72/20
2	72	2	20/21
3	72	3	21/30
4	20	4	31/32
5	21	5	35
6	30	6	sábado
7	31	7	domingo
8	32/35	8	36
9	sábado	9	40
10	domingo	10	41/42
11	36	11	45/15
12	40	12	46
13	41/42	13	sábado
14	45	14	domingo
15	46	15	50
16	sab - 50	16	50
17	domingo	17	55/16
18	50/16	18	56
19	55	19	57
20	56	20	sábado
21	57	21	domingo
22	58/59	22	57
23	sábado	23	58
24	domingo	24	59
25	60	25	60
26	65/70	26	65/70
27	70/71	27	Sábado
28	71/72	28	Domingo
29	72	3	
30	sábado	4	
31	domingo	5	

Março	Grupo
1	71
2	72
3	72/20
4	72/20
5	20/21
6	sábado
7	domingo
8	30/31
9	32
10	32
11	36
12	40
13	sábado
14	domingo
15	41/42
16	45
17	46
18	50
19	50
20	sábado
21	domingo
22	55
23	56
24	57/58
25	59
26	60/061
27	sábado
28	domingo
29	65/70
30	71
31	72

3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

Exemplo didático		
<b>Grupo 65/70</b>		
26/jan	100	
36 dias	03/mar	136
	136-100=36	136-100=36
	36 dias para 36 m3 - 1 m3 dia	
	retroagir para trinta e um dias como se tivessemos feito a leitura em 26/fev	
	136-5=131	
	portanto cobrado como 131-100=31 m3	
	assim tivemos uma sobra de 5m3	
	29/mar	31 dias
	mas a leitura foi relaizada de 03/mar a 29/mar	
	leitura em 29/mar - 162	
	03/mar	136
	29/mar	162
	162-136=26	26 dias
	26+5=31	
leitura anterior	leitura atual	consumo
136	162	31

Leitura normal	26 de janeiro a 26 de fevereiro - leitura normal 31 dias
Decreto restritivo (lockdown)	por causa do lockdown foi realizada 03 de março - teriamos assim 36 dias
Retroagiu leitura para 31 dias	26 de fevereiro a 29 de março - seria o período da leitura normal com 31 dias
Retornou o consumo retroagido	mas da leitura de 03 de março a 29 de março - tivemos 26 dias de leitura então (32, 33, 34, 35, 36) - 5 dias a mais de leitura
	26 dias de leitura mais 5 dias - voltariamos aos 31 dias de leitura normal

**Exemplo didático**

**Grupo 65/70**

26/jan	←	100			
36 dias		→	<b>03/mar</b>	136	
			$136-100=36$		$136-100=36$
			36 dias para 36 m3 - 1 m3 dia		
retroagir para trinta e um dias como se tivessemos feito a leitura em 26/fev					
			$136-5=131$		
portanto cobrado como $131-100=31$ m3					
			<b>29/mar</b>		
					31 dias
mas a leitura foi realizada de 03/mar a 29/mar					
			leitura em 29/mar - 162		
			<b>03/mar</b>	136	
			<b>29/mar</b>	162	26 dias
			$162-136=26$		
			$26+5=31$		
leitura anterior		leitura atual		consumo	
136		162		31	



Exemplos Reais

**DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS**  
 Rua Domingos Bittar, 100 - Arapirua - SP  
 CNPJ: 44.286.770/0001-07 - Insc. Estadual: 14616  
 www.daae.org.br  
 0800 770 1595

**MATRÍCULA: 1135791** **MES/ANO: 05/2021**

[REDACTED]

Nº HIDRÔMETRO	CATEGORIA	ECONOMIA	PERÍODO DA LEITURA				
15K088902	RKS	1	29/03/2021 a 30/04/2021				
LEITURA ANTERIOR	LEITURA ATUAL	OCCORRÊNCIA	MEDICÃO	MEDICÃO EFETIVA			
351	356		6	6			
IDENTIFICAÇÃO		GRUPO	PREVISÃO DA PRÓXIMA LEITURA				
001.712.011.5033.400		71	28/05/2021				
SIT. ÁGUA LIGADO		SIT. ESGOTO LIGADO					
HIST. MEDICÃO/OCCORR.		QUALID. ÁGUA-MENS 20 PORT. 05-2017 MG.					
MES/ANO	Q	PARÂM.	POTABILIDADE	RESULTADO	PREVISÃO	REALIDA.	CONFORME
FEV/2021	8	0	PH: 6,8 - 9,5	6,0	19	19	19
MAR/2021	8	0	COB: 1,5	1,1	19	19	19
ABR/2021	6	0	TURB: 15,0	0,1	19	19	19
MAI/2021	7	0	CLORO: 0,2 - 2,0	0,9	19	19	19
JUN/2021	5	0	COLIF: 0	0,0	0	0	0
MEDIÇÃO: 6		INDIC. REFERENTES A: MAI/2021					
DATA DA IMPRESSÃO: 30/04/2021		HORA DA IMPRESSÃO: 08:14:45					
DESCRICAÇÃO				TOTAL(R\$)			
				9,90			
ÁGUA				9,90			
ESGOTO				7,39			
TAXA RESÍDUO SÓLIDO - TRS 05/2021							

**MATRÍCULA 1135791**

**REF 02**

Cobrou da leitura 329 a 334= 5 m3.

**REF 03 – Retroagiu consumo**

Leitura registrada 344.

Da leitura 334 a 344= 10 m3. – realizada com 37 dias

(10/37=0,27027) retroagiu para 30 dias (30\*0,27027=8,10, adotamos 8)

Consumo real em 37 dias – 10m3

Consumo retroagido para 30 dias – 8 m3 } (10-8) = faltou cobrar 2 m3

Baseado neste consumo registrado, foi feita a retroação do consumo cobrando o proporcional a 30 dias- 8 m3. Faltou cobrar 2 m3.

O consumidor pagou de fato até leitura 342.

**REF 04**

Leitura registrada 351.

Da leitura 344 a 351= 7 m3.

7 m3 + 2 m3 (da ref 03)= 9 m3.

Baseado neste consumo registrado, foi feita a retroação do consumo cobrando o proporcional a 30 dias- 8 m3. Faltou cobrar 1 m3.

O consumidor pagou de fato até leitura 350.

**REF 05**

Leitura registrada 356.

Da leitura 351 a 356= 5 m3

5 m3 + 1 m3 (da ref 04)= 6 m3



DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS  
DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Placa Derivados Barão, 1000 - Aracaju/SE  
CNPJ 44.235.770/0001-07 - Ins. Estadual 164814  
www.dase-aracaju.com.br  
0800 770 1595

MÊS/ANO: 04/2021

33 -

RES CAMELY

Nº MEDÍMETRO	CATEGORIA	ECONOMIA	PERÍODO DA LETURA
Y12S255638	RES	1	04/03/2021 a 07/04/2021

TUBA ANTERIOR	LEITURA ATUAL	OCCORRÊNCIA	MEDICÃO	MEDICÃO EFETIVA
2005	2022		17	19

INSCRIÇÃO	GRUPO	PREVISÃO DA PRÓXIMA LETURA
001.211.079.1990.000	21	07/05/2021

SIT. ÁGUA LIGADO	SIT. ESGOTO LIGADO

HIST. MEDIÇÃO/OCCORR.	QUALID. ÁGUA-REND 20 PORT. 05/2017 MS. SARAM. POTABILIDADE RESULTADO PREVISTA	REALIZA. OC
MAR/2021 17 0		
FEV/2021 25 0	PH 6,0 - 9,5 6,5 36 36	
JAN/2021 20 0	CCR 1,5 0,5 36 36	
DEZ/2020 17 0	TURB. 15,0 0,3 36 36	
NOV/2020 23 0	CLORO 0,2 - 2,0 1,0 36 36	
OUT/2020 26 0	COND. 0 0,0 0 0	
MEDIA(M)	21	DADOS REFERENTES A: 04/2021

DATA DA IMPRESSÃO: 07/04/2021 HORA DA IMPRESSÃO: 07:10:

DESCRIÇÃO	TOTAL (R\$)
ÁGUA	43,2
ESGOTO	43,2
TAXA RESÍDUO SÓLIDO - TRS 04/2021	19,1



Atendimentos de  
23/04 a 30/04 após  
programa Jornal da  
Morada



Número de atendimentos - 23/04 a 30/04

148 atendimentos

70 vazamentos interno nos imóveis

Explicações 32

Orientações de consumo 46

Número da OS: 1444836 Situação da OS: ENCERRADA

Data da Geração: 27/04/2021

Tipo do Serviço: 244 VISTORIA

Data Encerramento: 29/04/2021

**Parecer do Encerramento:** Serviço Executado: 244, Equipe: JOSE ROBERTO, Componentes: JOSE ROBERTO B. MORAES. Sr Mauro atendeu e acomp hidr acusa passag de agua foi constatado mecanismo de acionamento quebrado foi orientado e acompanhar o consumo e hidr reside 4pessoas 2caes grande 1 cao pequeno leit 0158.16m3 vaso nao visivel





Número da OS: 1445200

Situação da OS: ENCERRADA

Data da Geração: 28/04/2021

Tipo do Serviço: 244 VISTORIA

Data Encerramento: 29/04/2021

Parecer do Encerramento:

Serviço Executado: 244, Equipe: JOSE ROBERTO, Componentes: JOSE ROBERTO B. MORAES. Sra Debora atendeu e acompanhou hidr acusa passagem de agua ja constatou feito teste ha vaz sob o piso foi orientada reside 3pessoas lcao medio leit 0711.35m3



CAUD  
Eng<sup>o</sup> Aldo Benedito  
Pierri



- APERFEIÇOAR O CADASTRO DE USUÁRIOS
- MELHORAR O ATENDIMENTO
- REGISTRAR OS ATENDIMENTO E OCORRÊNCIAS
- GEORREFERENCIAMENTO DOS DADOS (MAPA)
- IDENTIFICAÇÃO AUTOMATIZADA DE AREAS EM MANUTENÇÃO



GERAR RELATÓRIOS DE GESTÃO



PAINEL DE MONITORAMENTO



DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

# CONHECER PARA ATENDER



- Conhecer seu Usuário
- Conhecer seu espaço físico
- Acolhimento social ao Usuário
- Ampliação dos Serviços Sociais



A atuação do Serviço Social é pautada na apreensão da totalidade da dinâmica da vida social e suas várias dimensões (IAMAMOTO, 2011, p.62)

1 – colaboração Lidiane e Paula assistentes sociais DAAE



Administração,  
finanças

Ambiental

**AÇÃO  
INTEGRADA**

Planejamento

Comercial,  
relações  
institucionais

Operacional

Todos  
juntos por  
um DAAE  
mais  
Humano e  
Eficiente

# A OBRA DA CENTRAL



## Etapa Projeto

27/07/2020 a 17/08/2020

- Detecção de elementos estruturais
- Planejamento e Projeto Executivo de Obra;
- Orçamento de Obra, Contratação de Serviços
- Compra de Materiais



# OBRA CONCLUÍDA 27 DE NOVEMBRO



ANTES



DEPOIS



# CAUD - Atendimento presencial

## RECEPÇÃO



Aferição de temperatura e assepsia  
Ao chegar à CAUD o usuário é orientado a realizar o procedimento de auto aferição de temperatura e auto higienização das mãos por meio de termômetro e dispenser automáticos (conforme protocolos sanitários)



## TRIAGEM

O atendente da recepção identifica a demanda junto ao usuário  
DAAE



SERVIÇOS RÁPIDOS  
Emissão de 2. via, Extrato de débitos



INFORMAÇÕES orientações sobre dúvidas em geral



SERVIÇOS AGENDADOS /EMERGENCIAIS  
Conferência de documentos e encaminhamento para atendimento

## ATENDIMENTO FÍSICO



## ENTREVISTA TÁTICA

O agente de atendimento confirma o serviço solicitado pelo usuário por meio de perguntas previstas em script de atendimento



CONFERÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO E PRÉ-REQUISITOS PARA ATENDIMENTO  
O agente de atendimento confirma se o usuário porta a documentação necessária à solicitação de serviço bem como analisa possíveis impeditivos de atendimento (faturas em aberto, etc)



## CADASTRO DO USUÁRIO

Coleta de foto do usuário bem como documentação por meio de app



ABERTURA DE DEMANDA PARA AÇIONAMENTO INTERNO DAAE  
Por meio de utilização de sistemas em tempo real a área interna do DAAE recebe a demanda para atendimento às necessidades do usuário final

# 0800 - Processo de atendimento ao usuário

## URA (unidade de resposta audível) AUTOMÁTICA



IDENTIFICAÇÃO AUTOMÁTICA DO USUÁRIO PELO NÚMERO DO TELEFONE quando tiver mais de 3 matrículas vinculadas ao telefone, possibilidade de digitar a matrícula ou CPF



APRESENTAÇÃO DE MENSAGEM DE CONFORTO PELA U.R.A. quando o usuário estiver ligando de área com serviços emergenciais já identificados pelo DAAE, informando a ocorrência do problema e previsão de tempo para normalização



OPÇÃO POR ATENDIMENTO HUMANO (agendamentos, serviços ou dúvidas)



DESLIGAMENTO DA CHAMADA PELO USUÁRIO o usuário já conseguiu obter as informações necessárias

## ATENDIMENTO HUMANO



ENTREVISTA TÁTICA O atendente 0800 confirma o serviço solicitado pelo usuário por meio de perguntas previstas em script de atendimento



CONFERÊNCIA E ATUALIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS O atendente 0800 confirma dados de matrícula, nome e CPF do usuário



ABERTURA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO para serviços do DAAE

AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO CAUD

INFORMAÇÕES GERAIS



ENCERRAMENTO DA CHAMADA Quando o usuário tiver suas solicitações atendidas o atendente 0800 solicitará e-mail para envio de protocolo de atendimento

# PORTAL DE SERVIÇOS DIGITAIS

Disponível em: <https://servicosonline.daaearaquara.com.br>



## SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- Troca de titularidade;
- Excesso de consumo por vazamento;
- Pedido de reabertura do fornecimento de água;
- Pedido de corte e interrupção no fornecimento de água;
- Pedido de corte sem interrupção no fornecimento de água;
- Pedido de desconto em tarifa de água e esgoto;
- Retirada de fatura de débito automático;
- Inclusão para coleta de resíduos de serviços de saúde;
- Categoria do imóvel incorreta (residencial/comercial).

## CAUD - Atendimentos realizados 2021

TOTAL DE ATENDIMENTO REALIZADOS

6.755

TOTAL DE CIDADÃOS ATENDIDOS

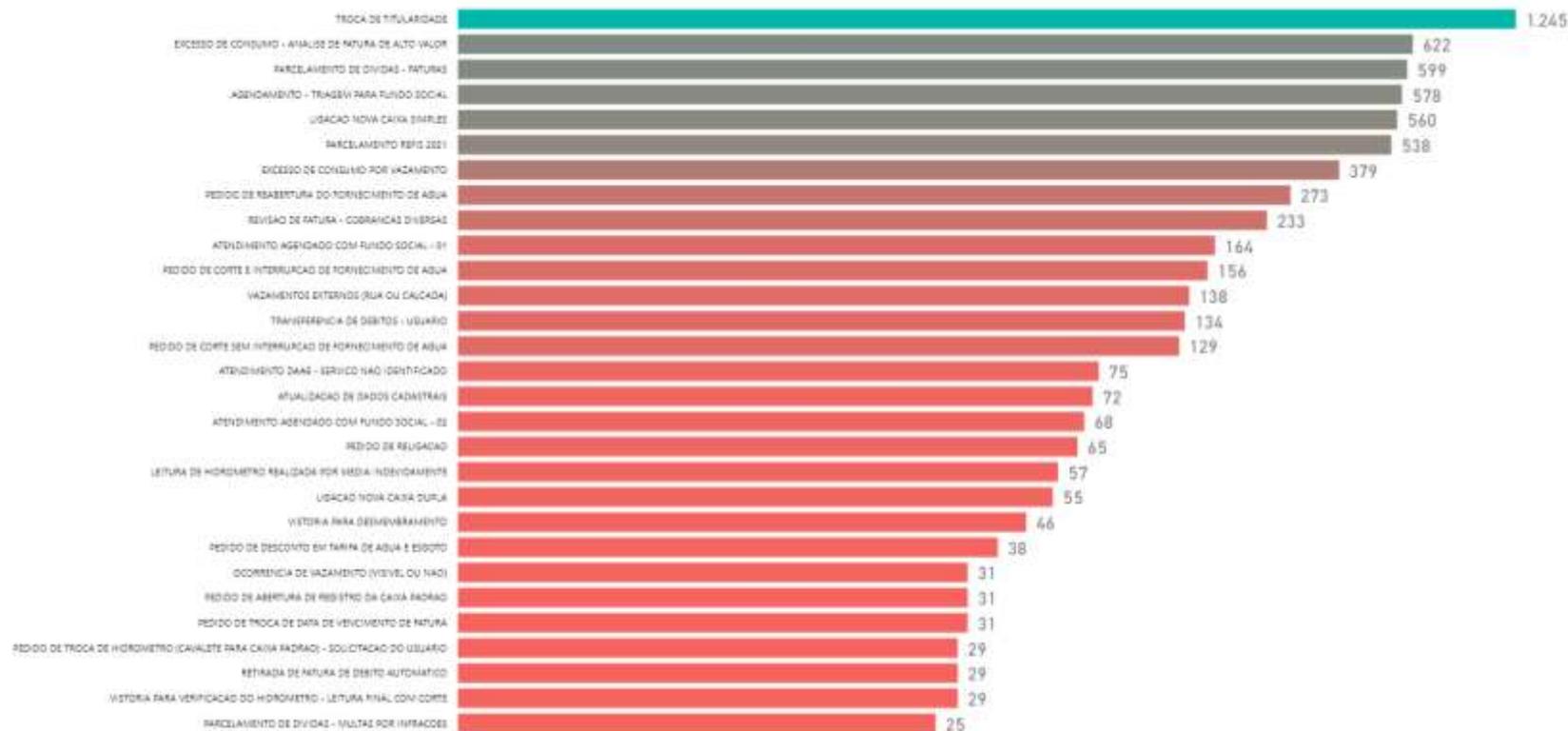
3.166

MÉDIA DE ATENDIMENTOS POR DIA \*

153,52

\*44 dias de operação

# CAUD – Total atendimentos por serviços



## 0800 - atendimentos realizados 2021\*

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS

39.143

TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO POR CHAMADA

4 minutos e 11 segundos

LIGAÇÕES ATENDIDAS

35.211

(90% do total de chamadas recebidas)

TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO  
HUMANO

43 segundos