



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA  
- Gabinete do Prefeito -

Araraquara, 29 de agosto de 2024.

Ao  
Excelentíssimo Senhor

**PAULO LANDIM**

MD. Presidente da Câmara Municipal

Rua São Bento, 887.

CEP 14801-300 - ARARAQUARA/SP

Senhor Presidente:

Com os nossos respeitosos cumprimentos, em resposta ao **Requerimento nº 661/2024**, de autoria do Vereador **LINEU CARLOS DE ASSIS**, sobre o assunto, em anexo, encaminhamos as informações prestadas pelo Departamento Autônomo de Água e Esgoto - DAAE.

Colocamo-nos à disposição para o que for necessário, renovamos os protestos de nossa estima e consideração.

Atenciosamente,

**EDINHO SILVA**

Prefeito Municipal



**Departamento Autônomo de Água e Esgotos**  
Rua Domingos Barbieri, 100 – Caixa Postal, 380 – CEP: 14802-510 – Araraquara-SP  
Fone: (16) 3324-9555 – Atendimento: 0800 602-2324  
CNPJ44.239.770/0001-67 - I.E.: Isento  
www.daaeararaquara.com.br



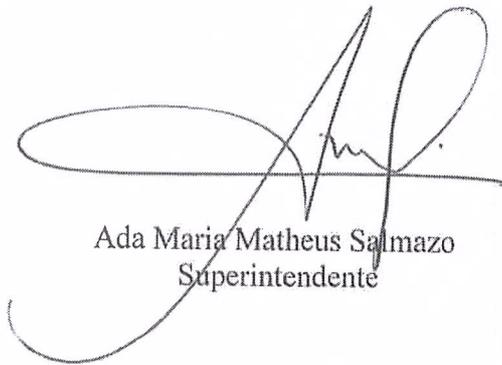
Araraquara, 29 de agosto de 2.024

À  
Chefia de Gabinete  
Prefeitura Municipal de Araraquara

Ref.: Requerimento nº 661/2024 – Vereador Lineu Carlos de Assis.

Em atenção ao exposto no requerimento acima referenciado encaminhamos, em anexo, as informações prestadas pelo setor competente deste Departamento.

Atenciosamente



Ada Maria Matheus Salmazo  
Superintendente



## Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 - CEP 14802-510 - Araraquara-SP

Atendimento: 0800 602-2324

CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E. - ISENT0

www.daaeararaquara.com.br



Araraquara, 28 de agosto de 2024.

Prezado Edil

Lineu Carlos de Assis

Referente:



## CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

ATENÇÃO

REQUERIMENTO Nº 661/2024

DOCUMENTO COM PRAZO

PARA INFORMAÇÃO

PRAZO 29/08/24

Requer informações sobre manutenções nas redes e trocas de hidrômetros no município.



DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE ARARAQUARA

Protocolo: 2024/PRC002744 14/08/2024 11:29:35

Assunto: SOLICITA INFORMAÇÕES REFERENTE MANUTENÇÃO REQ. 661/2024 - PROCESSO 75.868/2024

Origem: CÂMARA MUNICIPAL

### Das considerações:

Considerando que recentemente houve um problema de abastecimento de água no bairro Vila Harmonia e equipes trabalharam no local e realizaram manobras na rede para expulsar o ar das tubulações.

Considerando que após episódios de manutenção nas redes, ou até mesmo substituição de hidrômetros, é sequente que algumas pessoas procurem este gabinete apontando um aumento nas contas de água em relação à média das últimas medições.

Considerando que o ar nas tubulações de água pode ser um problema, pois, ao passar pelo hidrômetro, pode ser registrado como se fosse água, aumentando indevidamente a conta de consumo. Isso ocorre especialmente em áreas onde há interrupções no abastecimento, já que, quando a água é restabelecida, o ar acumulado nas tubulações pode passar pelos medidores.

Considerando que de acordo com a Resolução 50 de 28 de fevereiro de 2014, da agência reguladora dos Serviços de Saneamento Básico das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí, que em seu artigo 5º diz "A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços sempre que necessário sem ônus para o usuário".

Considerando que recentemente fomos procurados por um morador questionando a substituição do hidrômetro em sua residência e, de acordo com ele, o hidrômetro seria fornecido pelo DAAE, porém, seria necessária a contratação de mão de obra por parte do morador, para que a nova instalação fosse feita. De acordo com ele, não era uma despesa prevista e ele não poderia arcar naquele momento.

### Das informações requeridas:

Requeiro, observado o inciso XIX do artigo 22 da Lei Orgânica do Município de Araraquara, que seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, para que forneça as seguintes informações a esta Casa de Leis:

### Do esclarecimento aos questionamentos:

1) Quando a troca de um hidrômetro é feita, há algum tipo de monitoramento de consumo, pelo DAAE, visando identificar se há alguma alteração significativa, que não seja explicada pelo uso?

O sistema de faturamento imediato do Daae indica alterações nos registros de consumo, sejam eles acima ou abaixo da média, e também detecta quando o hidrômetro está parado, mesmo com o local habitado. Esse monitoramento é contínuo e não ocorre apenas durante a troca do hidrômetro.

O sistema de faturamento imediato do Daae funciona monitorando continuamente os registros de consumo de água em tempo real, através ou de telemetria ou através do leiturista. Aqui está um resumo de como ele opera:

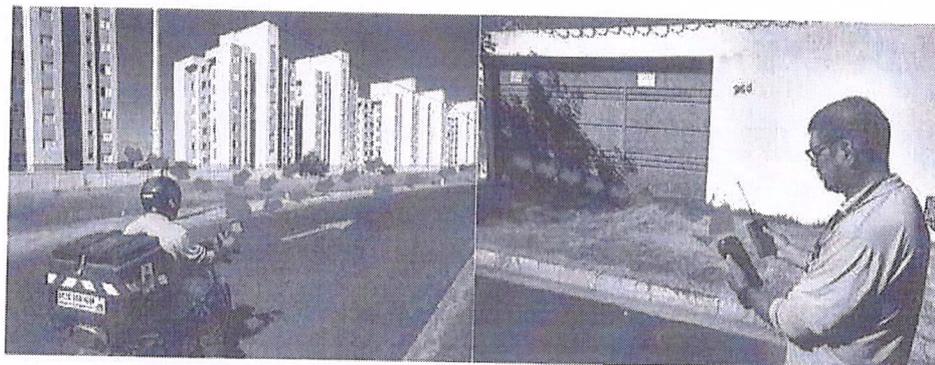
**Monitoramento Contínuo:** O sistema verifica constantemente os dados de consumo de água, identificando qualquer variação significativa, seja um aumento ou uma diminuição no uso.

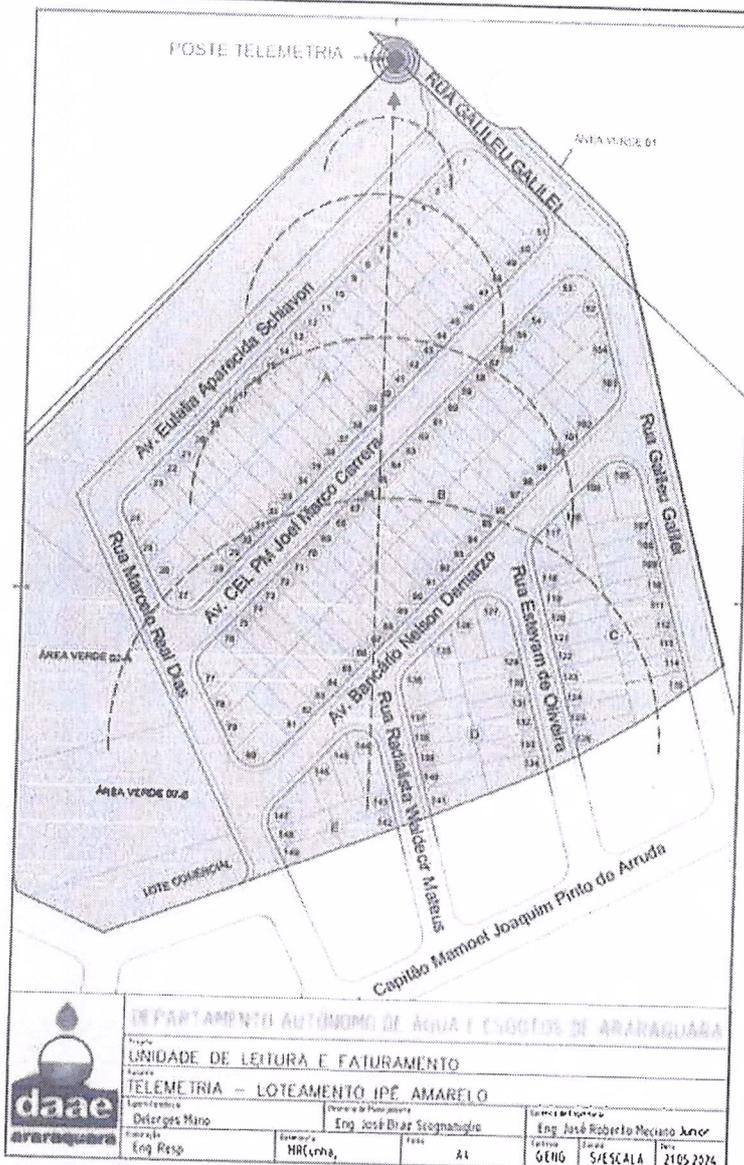
**Deteção de Anomalias:** Quando há um consumo fora do padrão, o sistema gera alertas. Isso inclui situações em que o hidrômetro está parado, mas o imóvel está habitado, indicando um possível problema.

**Faturamento Imediato:** Com base nos dados coletados, o sistema pode ajustar o faturamento de forma imediata, refletindo o consumo real e evitando surpresas na conta de água.

**Manutenção Proativa:** Além de faturar, o sistema ajuda na manutenção preventiva, sinalizando quando um hidrômetro pode estar com defeito ou precisando de substituição.

Esse sistema garante uma gestão mais eficiente e transparente do consumo de água, beneficiando tanto o Daae quanto aos usuários.





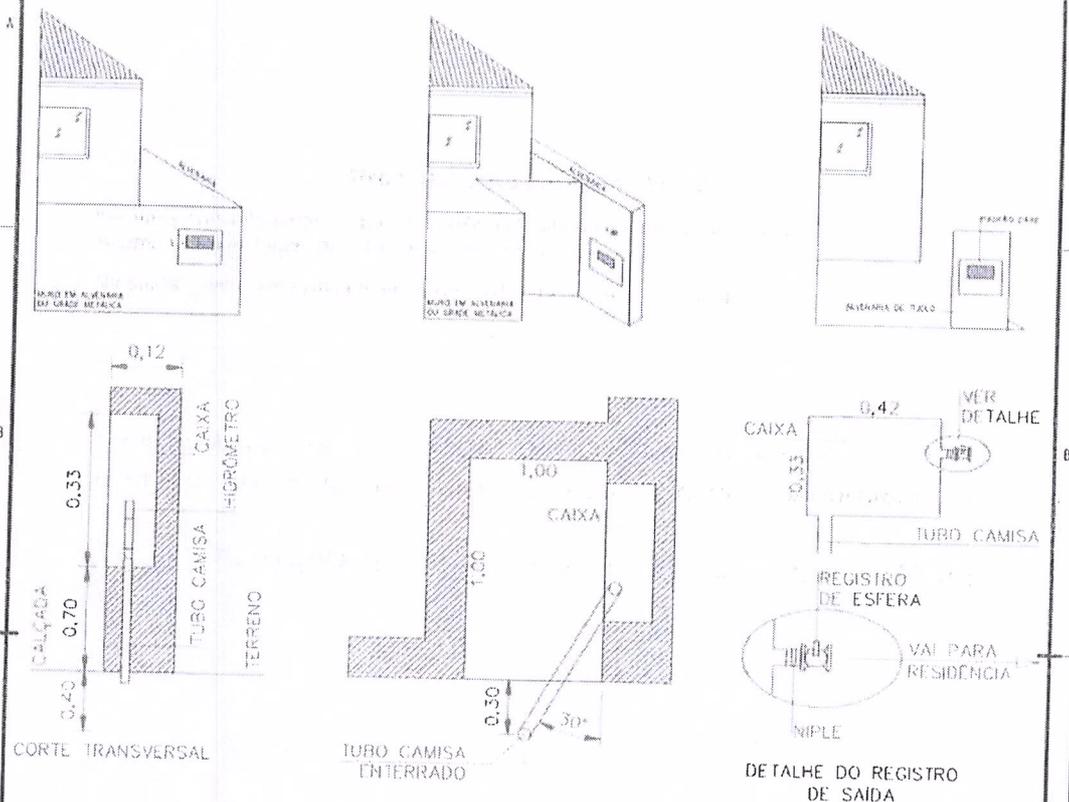
2) A substituição do hidrômetro teoricamente não gera ônus ao usuário, porém, como no caso do morador que nos procurou, haverá o ônus da contratação de mão de obra e execução do serviço. Nas palavras dele: "Me trouxeram o novo hidrômetro e disseram que eu tinha que instalar". Em quais casos o serviço de substituição não é feito pelo DAAE? Nesses casos, se o residente não puder arcar com os custos, que não são previstos no orçamento familiar, qual é o procedimento adotado?

DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

O DAAE não fornece hidrômetros diretamente aos usuários. Estes são notificados para adequar o padrão antigo de cavalete ao padrão atual, que inclui uma caixa de proteção para o hidrômetro. O DAAE fornece gratuitamente a caixa de proteção, sendo responsabilidade do usuário instalá-la no muro ou parede do imóvel, junto ao alinhamento predial. Todos os materiais e serviços necessários para a nova ligação são executados pelo DAAE, sem nenhum custo para o usuário. Caso o usuário não consiga instalar a caixa dentro do prazo estipulado pelo DAAE, ele poderá solicitar uma prorrogação

**Padrão de ligação de água:** diâmetro de 3/4" com caixa de proteção de hidrômetro.

Após a instalação da caixa, comunicar ao DAAE pelo telefone 0800 602 2324 e identificar-se pelo RA nº \_\_\_\_\_



### Procedimento para instalação

1. Instalar a caixa de proteção padrão DAAE devidamente prumada e nivelada. A tampa será instalada pelo DAAE ao término da ligação.
2. Na saída deverá ser instalado um registro de esfera 3/4" para uso do USUÁRIO.
3. Materiais a serem adquiridos e instalados pelo USUÁRIO:
  - 1,00 m de tubo de PVC rígido da linha esgoto com diâmetro de 40 mm (para tubo camisa);
  - 01 registro metálico de esfera com passagem plena com diâmetro de 3/4";
  - 01 niple de latão com diâmetro de 3/4".
4. A ponta do tubo camisa deverá ser protegida contra entrada de terra ou entulho.
5. IDENTIFICAR O TERRENO COM NÚMERO DO PRÉDIO OU NÚMERO DA QUADRA E DO LOTE



## Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 - CEP 14802-510 - Araraquara-SP

Atendimento: 0800 602-2324

CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E. - ISENTA

www.daaeararaquara.com.br



3) Quando há interrupção no fornecimento de água em alguma região para manutenção, no mês subsequente, há algum tipo de monitoramento de consumo, pelo DAAE, visando identificar se houve alguma alteração significativa, que não seja explicada pelo uso?

Todo o sistema de abastecimento de água do município é monitorado e operado 24 horas por dia. Todos os parâmetros de produção e distribuição de água são analisados sistematicamente e ininterruptamente, com alarmes de alerta em caso de alterações nos parâmetros normais de operação. O sistema de faturamento imediato do DAAE indica alterações nos registros de consumo, sejam eles acima ou abaixo da média, e também detecta quando o hidrômetro está parado, mesmo com o local habitado. Esse monitoramento é contínuo.

O monitoramento contínuo do sistema de abastecimento de água é crucial por várias razões:

- 1. Detecção Rápida de Problemas:** Permite identificar rapidamente qualquer anomalia, como vazamentos, falhas nos equipamentos ou alterações na qualidade da água, possibilitando uma resposta imediata.
- 2. Eficiência Operacional:** Ajuda a otimizar a produção e distribuição de água, garantindo que os recursos sejam utilizados de maneira eficiente e reduzindo desperdícios.
- 3. Segurança e Qualidade:** Assegura que a água fornecida aos consumidores esteja sempre dentro dos padrões de qualidade e segurança, protegendo a saúde pública.
- 4. Transparência e Confiabilidade:** Garante que os dados de consumo sejam precisos e atualizados, aumentando a confiança dos usuários no sistema de faturamento e na gestão do abastecimento de água.
- 5. Manutenção Preventiva:** Facilita a identificação de equipamentos que precisam de manutenção ou substituição antes que ocorram falhas maiores, prolongando a vida útil dos ativos e reduzindo custos de reparo.
- 6. Sustentabilidade:** Contribui para a gestão sustentável dos recursos hídricos, ajudando a preservar esse recurso vital para as futuras gerações.

Esse monitoramento contínuo é essencial para garantir um serviço de abastecimento de água confiável, eficiente e seguro para todos os usuários.

4) Quando alguma alteração importante é sentida nas contas de água após manutenção, qual é o procedimento? Qual o canal de comunicação com a comunidade impactada? O DAAE está disponível para uma avaliação de possíveis vazamentos, ou é exigido que os moradores provem que não há vazamentos e busquem a revisão de suas contas?

No ato da leitura do hidrômetro, caso seja constatada alguma divergência de consumo em relação à média dos últimos 6 meses, seja ela maior ou menor para aquele perfil de usuário, o equipamento alerta o agente comercial (leiturista) para que ele execute a confirmação da leitura. O leiturista deve obrigatoriamente fotografar a leitura do hidrômetro e a fachada do imóvel, confirmando que o hidrômetro lido corresponde ao imóvel cadastrado.



## Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 - CEP 14802-510 - Araraquara-SP

Atendimento: 0800 602-2324

CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E. - ISENTA

www.daaeararaquara.com.br



Quando há um alerta de consumo alto, uma mensagem específica é incluída na conta emitida: "Consumo alto, favor verificar". Além disso, o agente comercial tenta entrar em contato com o usuário para orientá-lo sobre o excesso de consumo registrado naquele momento, fornecendo informações e possíveis soluções para o problema.

Esse procedimento garante a precisão dos dados de consumo e ajuda a identificar rapidamente qualquer anomalia, permitindo uma gestão mais eficiente e transparente do sistema de abastecimento de água.

Todos os nossos procedimentos são homologados e regulados pela Agência ARES/PCJ, neste caso específico segue-se a:

### RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 424, DE 1º DE ABRIL DE 2022

Art. 18. O USUÁRIO deverá zelar pela segurança e integridade das instalações e equipamentos de medições localizados em seu imóvel, de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel.

§ 1º Em caso de eventuais vazamentos não visíveis, internos em seu imóvel, mediante requerimento e demonstração, o USUÁRIO tem o direito de ter os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário cobrados pela média dos últimos 6 (seis) meses, conforme tarifa normal, e o volume excedente medido será cobrado pelo custo do metro cúbico unitário de fornecimento de água; limitado a uma conta a cada 6 (seis) meses, em atendimento à alínea "b" do inciso II do Art. 223.

§ 2º Caso haja volume excedente na referência subsequente, o volume de água será cobrado pela tarifa normal e o esgotamento sanitário pela média dos 6 (seis) meses anteriores à ocorrência do vazamento não visível

O usuário, se entender que seu consumo foi acima do normal devido a interrupção do fornecimento de água, deverá protocolar solicitação junto ao DAAE, para análise.

5) É possível que seja avaliada a implementação de um sistema de monitoramento e mapeamento de consumo de água em uma determinada região após a realização de manutenções em redes de abastecimento, com o objetivo de entender se houve um impacto nas contas dos consumidores e identificar as possíveis causas? Esse mapeamento faria uma comparação de consumo, analisando o consumo médio antes e depois das manutenções, buscando identificar alterações significativas e verificar se há correlação entre os períodos de manutenção e aumento de consumo, levando em consideração fatores sazonais (verão, inverno...) e eventos excepcionais (seca, aumento populacional...).

O DAAE já possui um sistema de monitoramento em sua Gerência de Inteligência, onde todos os aspectos levantados no questionamento são analisados diariamente, 24 horas por dia. Como já esclarecido anteriormente, os hidrômetros são precisos e aferidos de acordo com os parâmetros do INMETRO.

A Gerência responsável pela produção de água realiza gerenciamentos sazonais, controlando toda a gestão energética, incluindo horas de funcionamento de poços, níveis de reservatórios e aumentos de consumo em diferentes setores. A gerência também monitora aumentos



## Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 - CEP 14802-510 - Araraquara-SP

Atendimento: 0800 602-2324

CNPJ 44.239.770/0001-67 - ISENTA

www.daaeararaquara.com.br



significativos que possam indicar possíveis vazamentos, além de realizar projeções entre a produção e a demanda, controlando situações e eventos excepcionais, como a severa diminuição das chuvas que estamos enfrentando atualmente.

Quando há um alerta de consumo alto, uma mensagem específica é incluída na conta emitida: "Consumo alto, favor verificar". Além disso, o agente comercial tenta entrar em contato com o usuário para orientá-lo sobre o excesso de consumo registrado naquele momento, fornecendo informações e possíveis soluções para o problema.

Esse sistema de monitoramento contínuo e detalhado garante uma gestão eficiente e transparente do abastecimento de água, beneficiando tanto o DAAE quanto os consumidores.

6) Ainda acerca da implementação de um sistema de monitoramento regional pós-manutenções, caso seja viável, seria significativo que o próprio Departamento, caso perceba um aumento relevante no mês subsequente aos serviços, calcule uma média de consumo anterior e cobre o consumo habitual do usuário, sem que seja necessária uma ação dos residentes que, muitas vezes, não tem disponibilidade para se dedicar a comprovar a necessidade de revisão em suas contas. Há algum planejamento nesse sentido?

Historicamente, as alterações de consumo nos setores não possuem relação direta com as manutenções realizadas. Os casos pontuais são avaliados individualmente. O usuário pode solicitar uma análise ao DAAE, caso considere necessário.

As instalações hidráulicas internas são de responsabilidade do usuário. Seguimos rigorosamente as resoluções homologadas pela nossa agência reguladora ARES PCJ.

### RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 424, DE 1º DE ABRIL DE 2022

Art. 18. O USUÁRIO deverá zelar pela segurança e integridade das instalações e equipamentos de medições localizados em seu imóvel, de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel.

§ 1º Em caso de eventuais vazamentos não visíveis, internos em seu imóvel, mediante requerimento e demonstração, o USUÁRIO tem o direito de ter os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário cobrados pela média dos últimos 6 (seis) meses, conforme tarifa normal, e o volume excedente medido será cobrado pelo custo do metro cúbico unitário de fornecimento de água, limitado a uma conta a cada 6 (seis) meses, em atendimento à alínea "b" do inciso II do Art. 223.

§ 2º Caso haja volume excedente na referência subsequente, o volume de água será cobrado pela tarifa normal e o esgotamento sanitário pela média dos 6 (seis) meses anteriores à ocorrência do vazamento não visível

7) Quais ações corretivas e preventivas são executadas visando reduzir um possível impacto sobre o consumo dos usuários? §

O DAAE, até a presente data, promove a conscientização dos seus usuários através de campanhas educativas, especialmente durante períodos de baixa umidade, queimadas urbanas,



## Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 - CEP 14802-510 - Araraquara-SP

Atendimento: 0800 602-2324

CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E. - ISENTA

www.daaeararaquara.com.br



baixo índice pluviométrico e durante manutenções programadas ou emergenciais. Todas as medidas de controle dos sistemas de abastecimento de água são monitoradas e controladas de acordo com as melhores práticas técnicas, mitigando da melhor forma possível os impactos gerados pelas adversidades encontradas diariamente.

As ações para garantir a eficiência do sistema incluem a instalação de válvulas redutoras de pressão e a subsetorização das regiões de abastecimento, medidas que estão em constante implantação pelo DAAE. Essas iniciativas visam otimizar a distribuição de água, reduzir perdas e garantir a sustentabilidade do abastecimento, mesmo em condições adversas.

Prezado Edil, será uma satisfação a visita de Vossa Senhoria, ao Daae, para conhecimento de nossa bancada hidráulica, aprovada pelo Inmetro, a gestão de inteligente de Leitura e a gestão de abastecimento e reservação.

Atenciosamente,

Engº Me. Alexandre Coan Pierri

**Diretor Comercial e de Relações Institucionais do Daae**