

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE  
AMPARO**

**PRESTADOR: SAAE – SANEAMENTO AMBIENTAL AMPARO**

**Relatório R7 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades**

**Americana, maio de 2018**



## Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	2
1.1 MUNICÍPIO .....	2
1.2 Prestador .....	2
2. EQUIPE TÉCNICA.....	2
2.1 ARES-PCJ .....	2
2.2 Prestador .....	2
3. FISCALIZAÇÃO .....	3
4. NÃO CONFORMIDADES CONSTATADAS NESTA FISCALIZAÇÃO .....	3
ANEXOS .....	4

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

### **1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Amparo

Prefeito: LUIZ OSCAR VITALE JACOB

Vice-Prefeito: JOSÉ IVO VILAS BOAS

Endereço: Av. Bernardino de Campos, 705 - Centro

Telefone: (19) 3817-9300

Código ARES: 42

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 3.767, de 19 de março de 2014

2

### **1.2 Prestador**

Nome: SAAE – Saneamento Ambiental Amparo/SP

Responsável legal: Laura Petri Geraldino

Endereço: Rua José Bonifácio, 300 - Centro

Telefone: (19) 3808-8400

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

Débora Faria Fonseca – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

### **2.2 Prestador**

Marcelo Vaccarelli

Erica Cristiana Urbano Canina

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 08/05/2018, foi realizada inspeção no atendimento ao público para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28 de fevereiro de 2014. Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

### 4. NÃO CONFORMIDADES CONSTATADAS NESTA FISCALIZAÇÃO

Foram identificadas as seguintes Não Conformidades relacionadas às condições gerais da prestação dos serviços de água e esgotamento sanitário, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014:

<b>NÃO CONFORMIDADES</b> <b>Fiscalização Condições Gerais</b> <b>Local: Atendimento SAAE</b>		
ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	
9.1.20	Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência	
9.1.30	Publicidade sobre interrupções emergenciais	
9.1.21	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	
9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	
9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	
9.1.26	Não comunicar o usuário da troca do hidrômetro	
9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	
9.1.19	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	

# ANEXOS

## Formulários de Fiscalização



**Município: Amparo**

**Prestador de Serviços**

SAAE Saneamento Ambiental Amparo

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

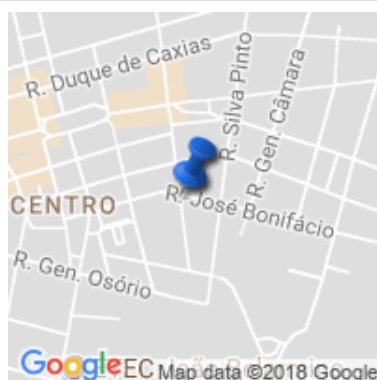
**Número de unidades de atendimento**

1

**Identificação do local**

SAAE Saneamento Ambiental Amparo

**Coordenadas**



Latitude : -22.702999  
Longitude : -46.762278  
Altitude : 0.0 m  
Accuracy : 0.0 m

**Estrutura de atendimento:**

Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Dispõe de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações
- Atende prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo
- Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente
- Dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários
- O atendimento telefônico está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana
- Todas as condições atendidas

**Imagem**



**Descrição**

Interior das dependências da Central de Atendimento

**Foto - Atendimento**



**A placa de identificação da ARES-PCJ está instalada em local de fácil visualização aos usuários?**

- Sim  
 Não

**O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ**

Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014**

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

**O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor**

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

**O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011**

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

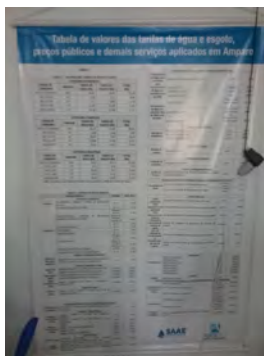
- Sim  
 Não

**O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ**

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Foto - Preços Públicos**





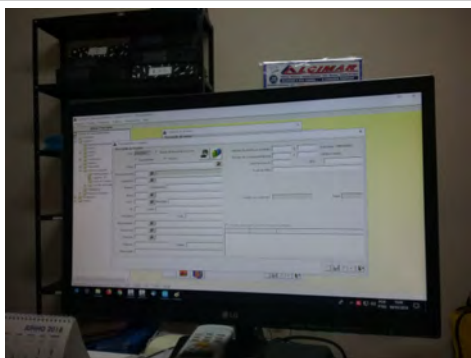
## DADOS

### Cadastro mínimo das unidades usuárias:

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Nome completo
- CPF/CNPJ
- Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária
- Endereço da unidade usuária
- Atividade desenvolvida
- Número de economias por categorias/classe
- Data de início da prestação dos serviços, quando disponível
- Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos
- Código referente à tarifa e categoria aplicável
- Número ou identificação do medidor instalado
- Todas as condições atendidas

### Foto- Cadastro

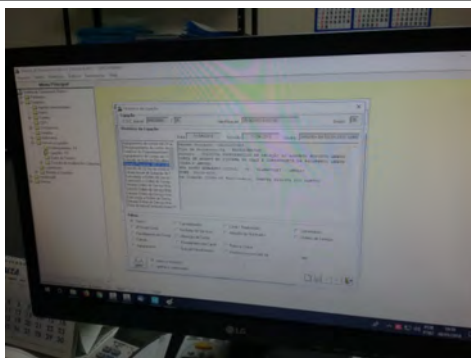


### Resposta às reclamações dos usuários:

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Respostas em até 10 dias úteis
- Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço
- Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários
- Todas as condições atendidas

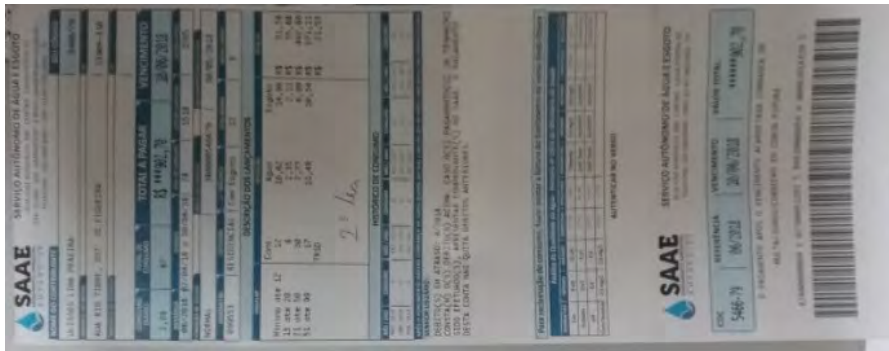
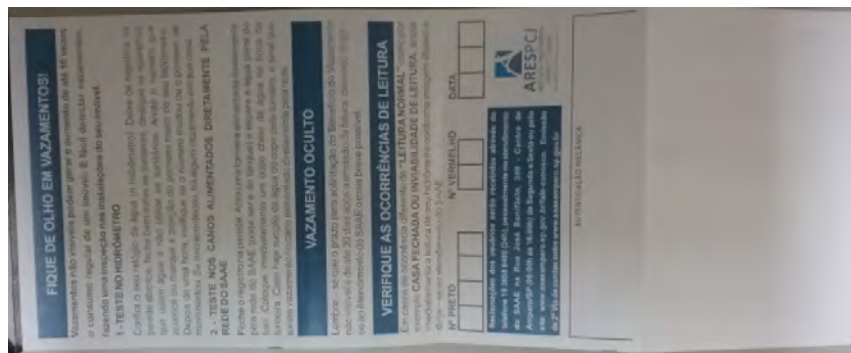
### Foto - Sistema de Reclamações



**Conteúdo mínimo da fatura:**

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Nome do usuário
- Número ou código de referência e classificação da unidade usuária
- Endereço da unidade usuária
- Número do medidor
- Leituras anterior e atual do hidrômetro
- Data da leitura atual e próxima
- Consumo de água do mês correspondente à fatura
- Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses
- Valor total a pagar e data do vencimento da fatura
- Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores
- Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento
- Multa e mora por atraso de pagamento
- Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ
- Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes
- Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005 Aviso sobre a
  - constatação de alto de consumo
  - Todas as condições atendidas

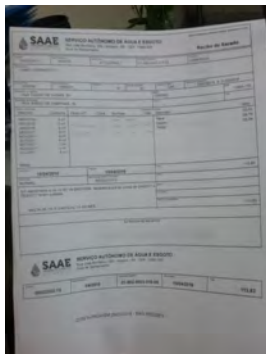
**Foto da fatura - Frente****Foto da fatura - Verso**

**O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos**

Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Foto - Quitação**



**Prestador fornece dados junto ao SNIS**

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Prestador fornece dados junto a Vigilância Sanitária, em níveis federal, estadual e municipal**

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

## PROCEDIMENTOS

### Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Informações Complementares

A notificação é feita manualmente somente após a alteração de categoria ou classe. Então, os dados são inseridos no sistema.

### O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais)

Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços

Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Informações Complementares

O intervalo médio é de 30 dias.

### O prestador de serviços emite segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento

Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário

Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Informações Complementares

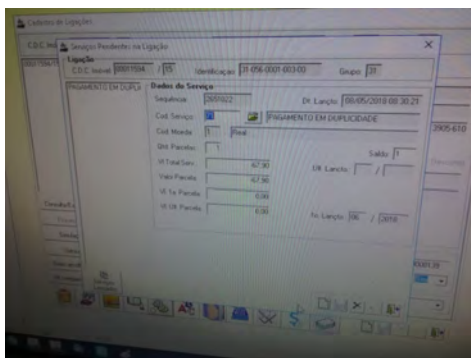
Atualmente, estão disponíveis 4 (quatro) opções de data. O Regulamento, em elaboração, contemplará 6 (seis) opções.

### O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Foto - Identificação de Duplicidade



**O prestador de serviços divulga com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água**

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**O prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunica imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo quando solicitado pelo próprio usuário**

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Informações Complementares

**O prestador de serviços suspende a prestação de serviços mediante aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão**

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Foto - Aviso

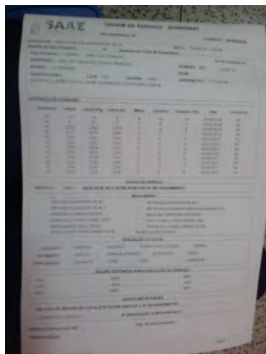


**O prestador de serviços não realiza cortes de fornecimento de água tratada após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais**

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### Foto - OS



**Cessado o motivo da interrupção, o prestador de serviços restabelece o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal**

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### Informações Complementares

**O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário**

Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**O prestador comunica ao usuário no ato da troca do medidor: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca**

Art. 83 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

**O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas**

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### Informações Complementares

Manutenções preventivas ocorrem sem aviso prévio aos usuários.

## FOTOS

### Imagens(1)

#### Imagem



#### Descrição

Portão de acesso à Central de Atendimento do Consumidor

### Imagens(2)

#### Imagem



#### Descrição

Sanitários para os usuários

### Imagens(3)

#### Imagem



#### Descrição

Assentos reservados para atendimento preferencial

### Imagens(4)

## NÃO CONFORMIDADES

### 9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura

Art 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.6. Estrutura adequada de atendimento ao usuário

Arts 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento

Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.9. Prazos para execução dos serviços

Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.12. Contrato de Prestação de Serviços

Arts 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.13. Notificação e comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria

Art 10 e 79 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.17. Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento

Art 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.19. Publicidade sobre interrupções programadas

Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.20. Condições de fornecimento em situações de emergência

Art 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.21. Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento

Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.26. Comunicado de troca de hidrômetro

Art 83 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.30. Publicidade sobre interrupções emergenciais

Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014



## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Não há senha para atendimento prioritário;

O Setor de Atendimento abre o processo, que segue imediatamente para o Setor de Faturamento;

SAAE não envia relatório anual de qualidade da água para os usuários;

Parcelamento de débitos é realizado por meio de carnê em separado;

SAAE cobra R\$ 2,30 por emissão impressa de segunda via, exceto por erro do próprio SAAE. É possível emissão de segunda via pela internet;

Não ocorrem manutenções programadas. Portanto, não há comunicação prévia aos usuários;

Para a religação, o leitorista apenas comunica verbalmente ao usuário para que compareça ao SAAE.

### **Data da inspeção**

08/05/2018