

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
PEDREIRA**

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE PEDREIRA

Relatório R7 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, agosto de 2017



SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR	3
1.1. MUNICÍPIO	3
1.2. PRESTADOR	3
2. EQUIPE TÉCNICA	3
2.1. ARES-PCJ.....	3
2.2. PRESTADOR	3
3. FISCALIZAÇÃO.....	4
4. NÃO-CONFORMIDADES.....	4
ANEXO	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. Município

Prefeitura Municipal de Pedreira

Prefeito: **HAMILTON BRNARDES JUNIOR**

Vice-Prefeito: FABIO POLIDORO

Endereço: Praça Epitácio Pessoa, 03 - Centro – Pedreira

Telefone: (19) 3893-3522

E-mail: ouvidoria@pedreira.sp.gov.br

Código ARES: 11

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 3.570, de 04/07/2013

3

1.2 Prestador

Nome: SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Pedreira

Responsável legal: MÁRCIO OLIVARI

Endereço: Rua Pe. Alexandrino do Rego Barros, 200 - Vila Santo Antonio

Telefone: (19) 3853-3105

E-mail: diretoriageral@saaepedreira.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Edilinson Martins de Albuquerque – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº civil

2.2 Prestador

Andréia Aparecida Boscolo – Gerente de Divisão

Jonas Amorim – Assessor Técnico

3. FISCALIZAÇÃO

Em 16/08/2017 foi realizada inspeção no atendimento presencial e setores relacionados para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgoto, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50 de 28/02/2014.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4

4. NÃO-CONFORMIDADES

Na inspeção realizada foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, as seguintes Não Conformidades:

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.1	Cadastro mínimo das unidades usuárias: Alguns cadastros ainda não constam o CPF/CNPJ.	
9.1.4.	Conteúdo mínimo da fatura: Histórico do volume consumido apenas dos 4 últimos meses.	90 dias
9.1.6.	Estrutura de atendimento: - Não 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. - Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários;	90 dias
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento. Disponibilizar aos usuários conforme orientação do analista.	90 dias
9.1.8.	Não disponibiliza tabela de preços públicos aprovado pela ARES-PCJ aos usuários	90 dias
9.1.12.	Contrato de Prestação de Serviços. Deve ser entregue com comprovante de recebimento pelo usuário.	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento. Comunicar à ouvidoria da ARES-PCJ por meio do e-mail ouvidoria@arespcj.com.br	90 dias
9.1.28.	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor aos usuários conforme orientação do analista.	90 dias
9.1.29.	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011 aos usuários conforme orientação do analista.	90 dias
9.1.31.	Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014 aos usuários conforme orientação do analista.	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

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**9.1.8. Publicidade da tabela de preços públicos** Arts 51 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**9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento** Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.28. Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.29. Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.31. Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES****Data da inspeção**

08/16/2017