



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

PRESTADOR: PREFEITURA MUNICIPAL DE JUMIRIM - SAE

Relatório R3 –Comercial

Americana, março de 2018



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 Jumirim

Prefeito: DARCI SCHIAVI

Vice-Prefeita: ELIZABETH DOS ANJOS BUENO MATTEUCCI

Endereço: Rua Manoel Novaes, 829 – Centro – CEP: 18.535-000

Telefone: (15) 3286-8077

gabinete@jumirim.sp.gov.br

Código ARES: 61

Lei Municipal de definição do ente regulador: Convênio 04/ 2017

3

1.2 PRESTADOR

Nome: Prefeitura Municipal de Jumirim – SAE

Endereço: Rua Manoel Novaes, 829 – Centro – CEP: 18.535-000

Telefone: (15) 3286-8077

Responsável legal: GABRIELA SOUZA SANTOS – Secretária Municipal da Administração

E-mail: administracao@jumirim.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Marcelo Oliveira Santos Bacchi – Analista de Regulação e Fiscalização - Eng^o Civil

2.2 PRESTADOR

Bianca Marcuz – Assistente Administrativo – Engenheira Ambiental

Liccyara Infanti – Assistente Administrativo

E-mail: agua@jumirim.sp.gov.br

3. FISCALIZAÇÃO

Em 14/03/2018 foi realizada inspeção no atendimento ao público para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgoto, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50 de 28/02/2014.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

Na inspeção realizada foram identificadas Não Conformidades nas Condições Gerais de Atendimento do SAE – Prefeitura de Jumirim nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

1

Identificação do local

Rua Manoel Novaes, nº 829

Coordenada



Latitude : -23.086172
Longitude : -47.784527
Altitude : 564.0 m
Accuracy : 53.094997 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

Foto - Atendimento



Foto - Atendimento 2



Foto - Atendimento 3



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

Informações complementares

Devido a não disponibilização da Placa da Ouvidoria ao SAE Jumarim pela ARES, não foi considerada a não conformidade correspondente nesta fiscalização. Quando forem confeccionadas as novas Placas pela ARES, será enviada uma para ser afixada no Atendimento na Prefeitura em local visível aos Usuários.

Foto - Resolução, Código, Portaria



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

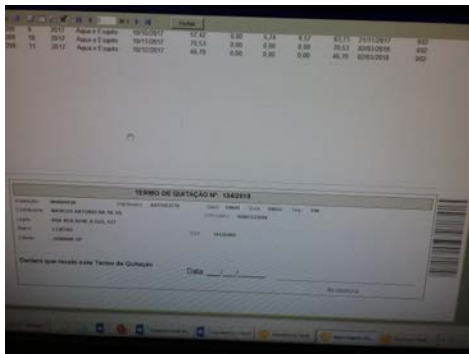
Foto da fatura - Frente**Foto da fatura - Verso**

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

Solicita que o usuário vá ao SAE para ciência da regularização, situação que raramente acontece.

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

Sempre dentro do intervalo de 28 a 32 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

O SAE disponibiliza todas as datas para a escolha pelos Usuários, porém não as utilizam e preferem a mesma data

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 divulga imediatamente, assim que identificada a área de abrangência, as interrupções emergenciais de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água

Art. 105, parágrafo único, 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

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

O prestador de serviços comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

O prestador de serviços dispõe de fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, quando a interrupção do fornecimento é superior a 12 (doze) horas

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

Quando acontece uma situação de desabastecimento, emergencialmente, contratam os serviços de terceiros

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:

Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

- Em área urbana, de 3 (três) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações
- Em área urbana, de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares
- Em área rural, de 5 (cinco) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações
- Em área rural, de 15 (quinze) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares
- Todas as condições atendidas

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 metroológicas

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

Nunca precisou, mas se precisar realizar uma aferição nos hidrômetros, contratam uma empresa especializada para fazê-la

FOTOS

Imagens(1)

Imagem



Descrição

Solicitação de Serviços pelos usuários

Imagens(2)

Imagem

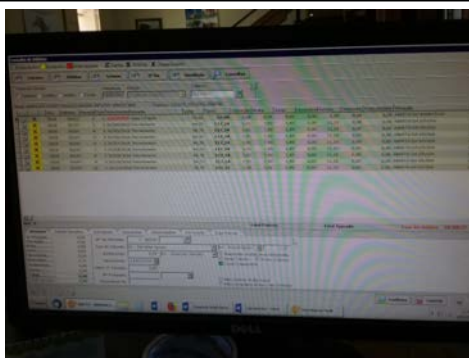


Descrição

Ordem de Serviço gerada por solicitação de serviços pelo usuário

Imagens(3)

Imagem



Descrição

Consulta de usuários devedores

Imagens(4)

Imagem

Descrição

Documento de parcelamento de dívidas que gera um carnê com quantidade de boletos das parcelas solicitadas pelo usuário

Imagens(5)

Imagem

Descrição

Contrôle de baixo consumo e avarias nas diversas ligações de água

Imagens(6)

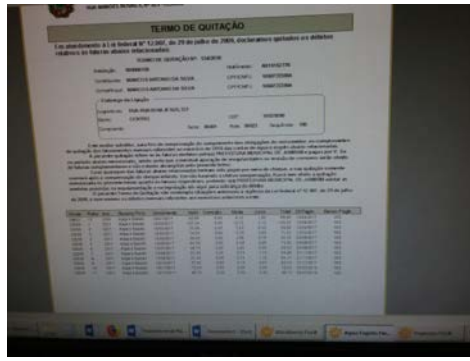
Imagem

Descrição

Controle de quitação anual das faturas de água e esgoto dos usuários

Imagens(7)

Imagem



Descrição

Termo de Quitação formalizado que é fornecido ao usuário quando solicitado

Imagens(8)

Imagem



Descrição

Comprovante da alimentação do SINISA, banco de dados do monitoramento da água tratada pela Vigilância Sanitária

Imagens(9)

Imagem

Descrição

Planilha de monitoramento dos 5 parâmetros mínimos da qualidade da água tratada exigido pela Vigilância Sanitária

Imagens(10)

Imagem

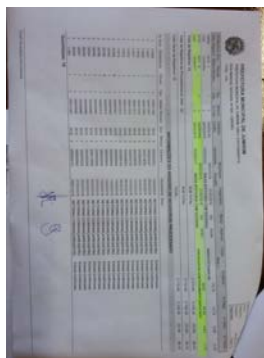


Descrição

Comprovante sobre a regularidade do envio dos dados ao Sistema Nacional de Informação do Saneamento - SNIS

Imagens(11)

Imagem



Descrição

Controle e devolução das faturas pagas em duplicidade

Imagens(12)

Imagem



Descrição

Caderno de registro de protocolo - Índice dos Registros na Planilha de Controle Digital no Computador.

NÃO CONFORMIDADES

9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento

Arts 45 e 46 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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção

14/03/2018

Powered by www.doForms.com