

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
BOM JESUS DOS PERDÕES**

PRESTADOR: PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DOS PERDÕES

Relatório R4 – Diagnóstico e Verificação de não conformidades

Americana, abril de 2018



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR	3
2. EQUIPE TÉCNICA.....	3
3. FISCALIZAÇÃO	4
4. NÃO CONFORMIDADES.....	4
ANEXO.....	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Bom Jesus dos Perdões

Prefeito: Sergio Ferreira

Endereço: R. Dom Duarte Leopoldo, 83 – Centro, Bom Jesus dos Perdões/SP

Telefone: (11) 4012-1000

Código ARES: 49

Lei Municipal ratifica Protocolo de Intenções: Lei nº 2.306 de 18 de dezembro de 2014.

3

1.2. PRESTADOR

Nome: Secretaria de Saneamento Básico e Ambiental

Responsável legal: Jorge Galvani Filho

Endereço: R. Dom Duarte Leopoldo, 83 – Centro, Bom Jesus dos Perdões/SP

Telefone: (11) 4012-7516

E-mail: dae.adm@bjperdoes.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng^a Ambiental

2.2 PRESTADOR

Melissa Ferreira – Coordenadora do Departamento de Água e Esgoto

3. FISCALIZAÇÃO

Em 25/04/2018, foi realizada inspeção no atendimento presencial do Departamento de Água e Esgoto para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Água e Esgoto, conforme Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014, as seguintes Não Conformidades:

NÃO-CONFORMIDADES CONDIÇÕES GERAIS				
Local	Código	Descrição da não conformidade	Detalhamento	Prazo
ATENDIMENTO PREFEITURA	9.1.14	Não realizar aferição de hidrômetros	-	90 dias
	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Falta: aviso de alto consumo	
	9.1.26	Não comunicar o usuário da troca do hidrômetro	-	
	9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	-	
	9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Não atende prazo de ligação da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	
	9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	-	
	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	Comunicar no email ouvidoria@arespcj.com.br	
	9.1.22	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Colocar débitos específicos	
	9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Colocar placa de atendimento prioritário	
	9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário	-	
	9.1.31	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	-	
	9.1.20	Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência	Caminhão pipa quebrado	
	9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	-	
	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	-	

ANEXO

Formulário de Fiscalização



Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Bom Jesus dos Perdões

Prestador de Serviços

Prefeitura de Bom Jesus dos Perdões - DAE

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

1

Identificação do local

Prefeitura

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



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

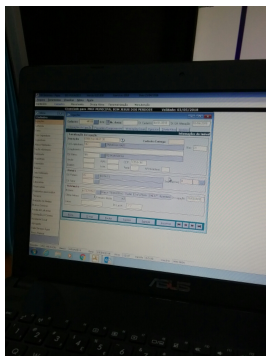
DADOS

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

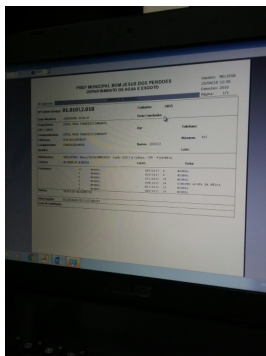


Resposta às reclamações dos usuários:

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

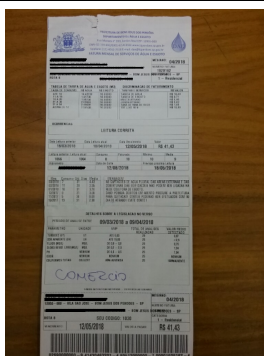
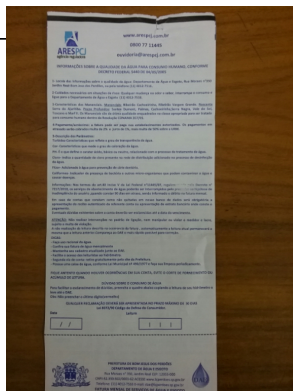
Foto - Sistema de Reclamações



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
- ☒ 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

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

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

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

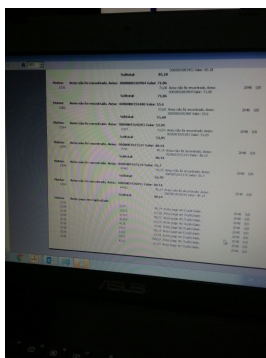
- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

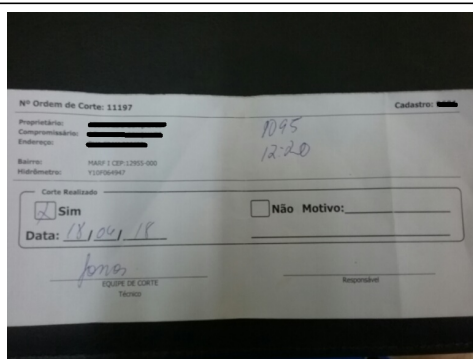
- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Foto - Providências Necessárias



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

Informações Complementares

Colocar débitos específicos na conta

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

Caminhão pipa quebrado

Informações Complementares

30 dias

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

NÃO CONFORMIDADES

9.1.3. Declaração anual de débitos

☒ Art 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

9.1.8. Publicidade da tabela de preços públicos

☒ Arts 51 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

9.1.14. Realiza aferição de hidrômetros

☒ Art 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.20. Condições de fornecimento em situações de emergência

☒ Art 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento

☒ Art 108 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

9.1.28. 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

Informações complementares

Colocar aviso de débito específico. Colocar aviso de alto consumo.

Data da inspeção

04/25/2018