



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

**PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE DOIS CÓRREGOS - SAAEDOCO**

**Relatório R4 –Diagnóstico e Não-Conformidades**

**Americana, setembro de 2017**



## SUMÁRIO

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

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

### **1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Dois Córregos

Prefeito: RUY DIOMEDES FAVARO

Vice-Prefeito: Leandro LUIZ FLÁVIO CASONATO

Endereço: Avenida Padre Domingos Ciudad, nº310 - Centro

Telefone: (14) 3652-1647; (14) 3652-9500

Código ARES: 51

Lei Municipal que autoriza o Convênio de Prestação de Serviços: Lei nº 4.087/2015, 13/05/2015.

3

### **1.2 PRESTADOR**

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Dois Córregos (SAAEDOCO)

Responsável legal: JOÃO FERNANDO FUZEL

Endereço: Rua João de Oliveira Simões, 862 - Centro

e-mail: saaedoco@conectcor.com.br

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Marcelo Oliveira Santos Bacchi – Analista de Regulação e Fiscalização - Engº Civil

### **2.2 PRESTADOR**

Natália Maria de Freitas – Auxiliar de Seção

Reginaldo Aparecido Rosa – Auxiliar de Encanador

Franciele Monalisa Giroti - Estagiária

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 12/09/2017 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 SAAEDOCO, Dois Córregos nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

<b>NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais</b>			
<b>LOCAL</b>	<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	90 dias

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**

**Agência Reguladora ARES-PCJ**



**Município:** Dois Córregos

**Prestador de Serviços**

SAAEDOCO

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

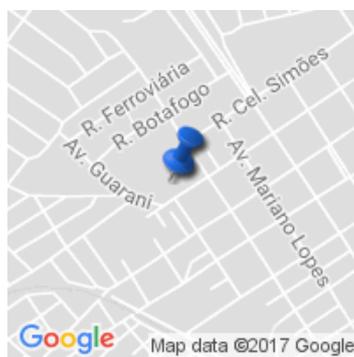
**Número de unidades de atendimento**

1

**Identificação do local**

SEDE do SAAEDOCO

**Coordenadas**



Latitude : -22.369081  
Longitude : -48.387747  
Altitude : 699.0 m  
Accuracy : 26.0 m

**Estrutura de atendimento:**

- 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
- As reclamações apresentadas são registradas e numeradas
- Todas as condições atendidas

**Foto - Atendimento****Foto - Atendimento 2****Foto - Atendimento 3**

**Foto - Atendimento 4**



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

- Sim  
 Não

**Foto - Placa ARES-PCJ**



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

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

O SAAEDOCO esta em tratativa com a ARES para realizar as adequações necessárias.

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

- Sim  
 Não

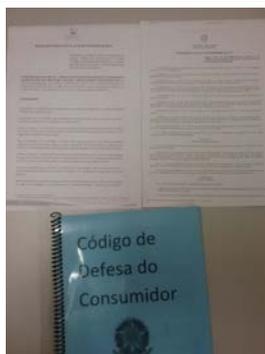
**O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor**

- Sim  
 Não

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

- Sim  
 Não

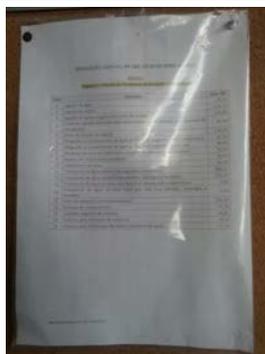
**Foto - Resolução, Código, Portaria**



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

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Foto - Preços Públicos**

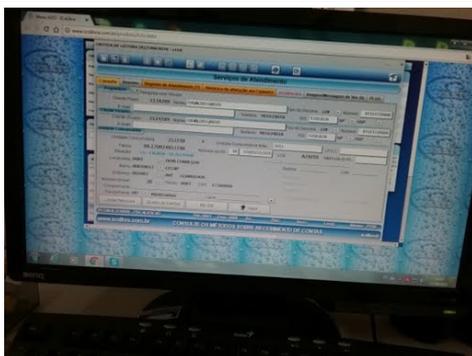


**DADOS**

**Cadastro mínimo das unidades usuárias:**

- 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:

- 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:

- 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**



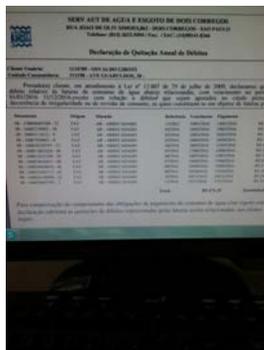
**Foto da fatura - Verso**



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

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Foto - Quitação**



**Prestador fornece dados junto ao SNIS**

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

- Sim
- Não
- Parcialmente

**PROCEDIMENTOS**

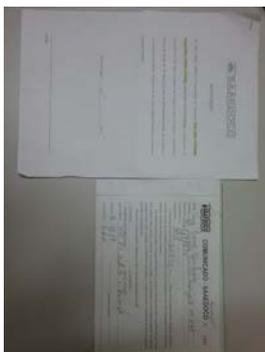
**Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária**

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

É preenchida a Notificação e entregue ao usuário no local e é colhida a assinatura de ciência do mesmo, se estiver na residência, senão é deixada simplesmente a notificação na residência e que não havia nenhuma pessoa para recebê-la.

**Foto - Notificação**



**No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços dá conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:**

- Respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
- Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as normas da ABNT, as resoluções da ARES-PCJ e as normas editadas pelo prestador de serviços, postas à disposição do interessado
- Instalar, em locais apropriados e de livre acesso, padrão de ligação destinado à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas editadas pelo prestador de serviços
- Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes
- Comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água
- Comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas
- Todas as condições atendidas

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

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Foto - Contrato



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

- Sim
- Não
- Parcialmente

### Informações Complementares

28 até 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**

- Sim
- Não
- Parcialmente

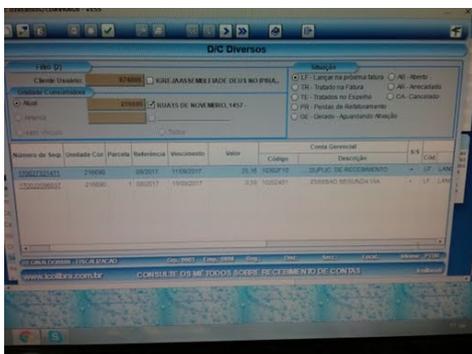
**O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário**

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

- 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**

- 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**

- 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**

- 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**

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**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**

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Foto - OS**



**O prestador de serviços comunicar à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação em estação de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalentes**

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, 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**

- 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**

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

Caminhão Pipa próprio

**Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:**

- 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
- Demais serviços públicos prestados, conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ
- 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**

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Foto - Troca de Medidores**



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

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Informações Complementares**

Não possui bancada, mas realizam testes no local, substituindo o hidrômetro local por um hidrômetro novo já aferido na fabrica

**FOTOS**

**Imagens(1)** Requerimento e protocolo da solicitação da ligação de água e esgoto

**Imagem**



**Imagens(2)** Declaração do Usuário da ciência e doação do hidrômetro ao SAAEDOCO

**Imagem**



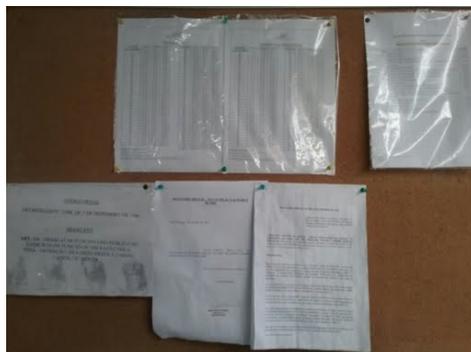
**Imagens(3)Ordem de serviço de ligação de água e esgoto executada no prazo previsto pela Norma**

**Imagem**



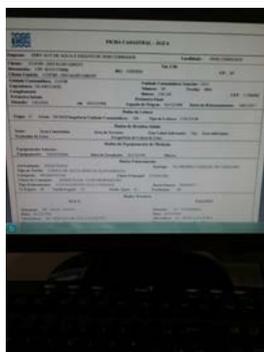
**Imagens(4)Mural de avisos junto ao Atendimento com a tabela de preços públicos e Resolução ARES**

**Imagem**



**Imagens(5)Controle completo dos dados cadastrais dos Usuários conforme Resolução ARES nº50/2014**

**Imagem**



**Imagens(6)Controle em fatura de água da devolução aos Usuários dos valores pagos em duplicidade**

**Imagem**



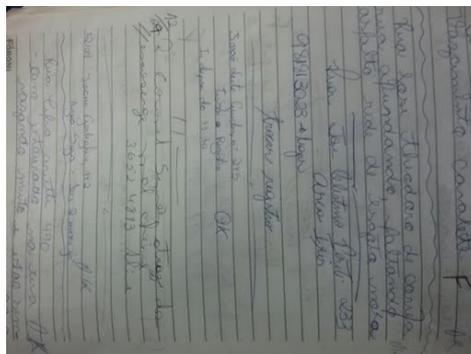
**Imagens(7)**Troca de hidrômetros avariados e danificados pelo usuário conforme arame dentro

**Imagem**



**Imagens(8)**Livro de registros das reclamações dos usuários que são numeradas em ordens de serviço

**Imagem**



**NÃO CONFORMIDADES**

**9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento**

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

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

Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

**Data da inspeção**

12/09/2017

Location Map

