

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

**PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SAMAE
MOGI GUAÇU**

Relatório R4 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, novembro 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 |
| ANEXO | 6 |

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 Município

Prefeitura Municipal de Mogi Guaçu

Prefeito: WALTER CAVEANHA

Endereço: Rua Henrique Coppi, 400 – Jd. Morro do Ouro

Telefone: (19) 3851-7025

Código ARES: 56

Lei Municipal que autoriza Convenio de Cooperação: Lei Municipal nº 4.988/2016

3

1.2. PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto – SAMAE

Responsável legal: ELIAS FERNANDES DE CARVALHO

Endereço: Rua Paula Bueno, 240 – Centro

Telefone: (19) 3831-9870

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Edilinson M. de Albuquerque – Analista de Regulação e Fiscalização - Engº Civil

2.2 Prestador

Aline Sobreira de Lima Carlos – Encarregada do Setor de Contas

Abel Fernandes Nogueira – Encarregado do Setor de leitura do SAMAE

Wellington Zunften Carvalho – Encarregado do Setor CPD

3. FISCALIZAÇÃO

Em 16/11/2017 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. NÃO-CONFORMIDADES

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

| ITEM | DESCRIÇÃO | PRAZO |
|--------|---|---------|
| 9.1.4. | Conteúdo mínimo da fatura: Não possui aviso sobre constatação de alto consumo. | 90 dias |
| 9.1.7. | Disponibilização manual ou regulamento. Providenciar Regulamento conforme orientações do analista e submeter à aprovação pela ARES-PCJ. <i>Orientações e modelo enviados pelo e-mail (contas@samaemogiguacu.com.br) enviado no dia 22/11/2017.</i> | 90 dias |
| 9.1.9 | <p>Não cumpre os prazos para execução dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 15 (cinco) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. | 90 dias |
| 9.1.10 | Não envia notificação para mudança de categoria | 90 dias |

| ITEM | DESCRIÇÃO | PRAZO |
|---------|--|---------|
| 9.1.11. | Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação: -Deve ser informado a respeito dos dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. | 90 dias |
| 9.1.12. | Contrato de Prestação de Serviços. Elaborar conforme orientação do analista. <i>Orientações e modelo enviados pelo e-mail (contas@samaemogiguacu.com.br) enviado no dia 21/11/2017.</i> | 90 dias |
| 9.1.13 | Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria. <i>Deve ser notificado previamente.</i> | 90 dias |
| 9.1.22 | Comunicação de corte com aviso de recebimento. <i>O prazo entre o aviso comprovado e o corte efetivo deve ser de, no mínimo, 30 dias.</i> | 90 dias |
| 9.1.24. | Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento. <i>Todas as interrupções devem ser informadas à Ouvidoria da ARES-PCJ pelo e-mail ouvidoria@arespcj.com.br ou pelo telefone 0800 77 11445 / (19) 99954-2370</i> | 90 dias |
| 9.1.28. | Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor | 90 dias |
| 9.1.29. | Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011 | 90 dias |
| 9.1.31. | Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014 | 90 dias |

ANEXO

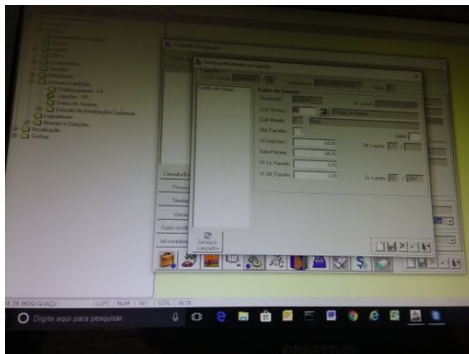
FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

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

- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

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

Informações Complementares

Foto - Divulgação

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

Informações Complementares

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

Informações Complementares

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

