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

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

Edilincon 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. *Orientações e modelo enviados pelo e-mail (contas@samaemogiguacu.com.br) enviado no dia 22/11/2017.*	90 dias
9.1.9	Não cumpre os prazos para execução dos serviços: - 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. *Orientações e modelo enviados pelo e-mail (contas@samaemogiguacu.com.br) enviado no dia 21/11/2017.*	90 dias
9.1.13	Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria. *Deve ser notificado previamente.*	90 dias
9.1.22	Comunicação de corte com aviso de recebimento. *O prazo entre o aviso comprovado e o corte efetivo deve ser de, no mínimo, 30 dias.*	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento. *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*	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

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município
MOGI GUAÇU

Prestador de Serviços
SAAE MOGI GUAÇU

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento
1

Identificação do local
Atendimento

Coordenada

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

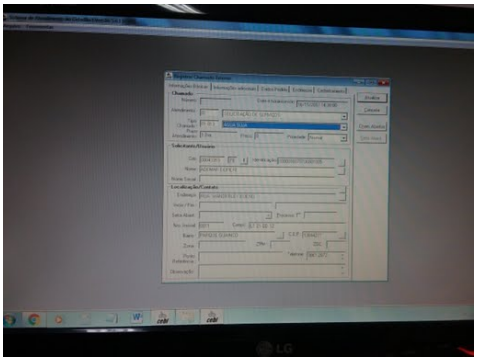


Foto - Atendimento 2

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

Foto - Regulamento

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

Informações complementares

Foto - Resolução, Código, Portaria

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

Informações Complementares

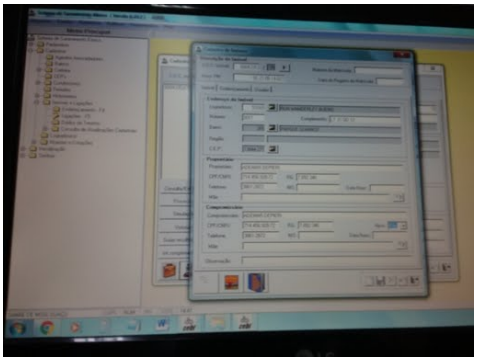
Foto - Preços Púbicos

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias:

- [x] Nome completo
- [x] CPF/CNPJ
- [x] Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária
- [x] Endereço da unidade usuária
- [x] Atividade desenvolvida
- [x] Número de economias por categorias/classe
- [x] Data de início da prestação dos serviços, quando disponível
- [x] Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos
- [x] Código referente à tarifa e categoria aplicável
- [x] Número ou identificação do medidor instalado
- [x] Todas as condições atendidas

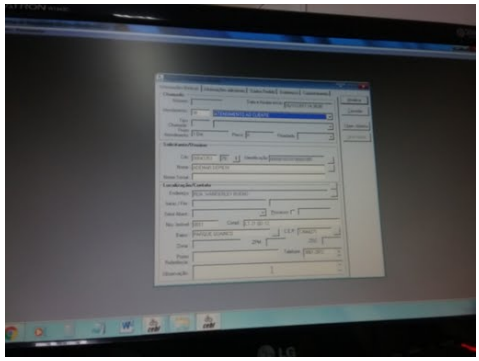
Foto- Cadastro



Resposta às reclamações dos usuários:

- [x] Respostas em até 10 dias úteis
- [x] Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço
- [x] Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários
- [x] Todas as condições atendidas

Foto - Sistema de Reclamações



Conteúdo mínimo da fatura:

- [x] Nome do usuário
- [x] Número ou código de referência e classificação da unidade usuária
- [x] Endereço da unidade usuária
- [x] Número do medidor
- [x] Leituras anterior e atual do hidrômetro
- [x] Data da leitura atual e próxima
- [x] Consumo de água do mês correspondente à fatura
- [x] Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses
- [x] Valor total a pagar e data do vencimento da fatura
- [x] Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores
- [ ] Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento
- [x] Multa e mora por atraso de pagamento
- [x] Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ
- [x] Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes
- [x] 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

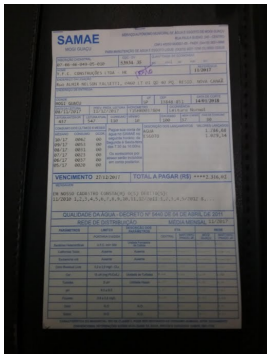
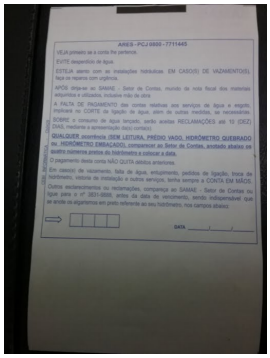


Foto da fatura - Verso

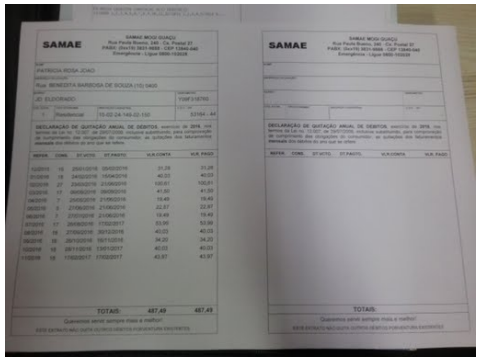


O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

Informações Complementares

Foto - Quitação



Prestador fornece dados junto ao SNIS

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

Informações Complementares

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

Informações Complementares

PROCEDIMENTOS

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

- ( ) Sim
- (●) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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
- [x] 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
- [x] 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
- [x] Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes
- [x] Comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água
- [x] Comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas
- [x] Todas as condições atendidas

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

- ( ) Sim
- (•) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

De 27 a 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

- (•) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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

- (•) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

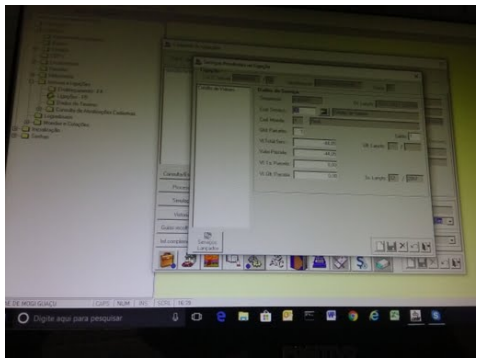
Informações Complementares

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

Foto - Fornecimento de Emergência

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:

- [x] 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
- [x] 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

Informações Complementares

O prazo de ligação é de até 30 dias

Foto - Prazos

O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

Foto - Troca de Medidores

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

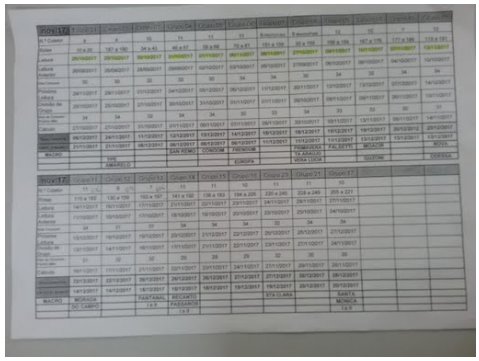
Foto - Aferição

Foto - Certificação INMETRO

FOTOS

Imagens(1)

Imagem



Descrição

Roteiro dos leituristas

NÃO CONFORMIDADES

9.1.1. Cadastro mínimo das unidades usuárias

☐ Art 6 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.2. Resposta a Reclamações

☐ Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

9.1.5. Informação SNIS e VISA

☐ Art 127 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

9.1.9. Prazos para execução dos serviços

☑ Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.10. Notificação para mudança categoria

☑ Art 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.11. Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação

☑ Art 32 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. Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria
☑ Art 79 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.14. Realiza aferição de hidrômetros
☐ Art 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.15. Leitura com período não regular
☐ Art 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.16. 2a via sem ônus ao usuário por problemas no envio ou incorreções
☐ Art 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.17. Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento
☐ Art 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.18. Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos
☐ Art 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.19. Publicidade sobre interrupções programadas
☐ Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.20. Condições de fornecimento em situações de emergência
☐ Art 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.21. Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação
☐ Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento 30 dias do efetivo corte
☑ Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.23. Vedação de corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados
☐ Art 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento
☑ Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.25. Prazos para religação em caso de corte
☐ Art 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.27. Cobrança de substituição de hidrômetro por desgaste natural
☐ Art 83 §5 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

9.1.30. Publicidade sobre interrupções emergenciais
☐ Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares
-Os atendimentos aos usuários durante o fim de semana são transferidos diretamente para o "pátio" da equipe operacional do SAMAE em outro endereço. -A Declaração de quitação anual de débitos não é encaminhada aos usuários. No entanto, há um aviso na fatura sobre a quitação e a declaração fica disponível para retirada no SAMAE.

Data da inspeção
11/16/2017

Powered by www.doForms.com