

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

PRESTADOR: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DE PARAIBUNA – CAEPA

Relatório R6 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, julho de 2017



SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR	3
1.1 MUNICÍPIO.....	3
1.1 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 Paraibuna

Prefeito: VICTOR DE CASSIO MIRANDA

Vice-Prefeito: LOURDES APARECIDA DE ANGELIS PINTO

Endereço: Rua Humaitá, 20 – Centro

Telefone: (12) 3974-2080

E-mail: prefeitura@paraibuna.sp.gov.br

Código ARES: 47

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: nº 2.910/2014

3

1.1 PRESTADOR

Nome: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DE PARAIBUNA – CAEPA

Responsável legal: CARLOS ROBERTO FERREIRA

Endereço: Rua Nossa Senhora de Lourdes, 40 – Centro

Telefone: (12) 3974-0401

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Edilinson Martins de Albuquerque – Analista de Fiscalização – Engº. Civil

Daniel Manzi – Coordenador de Fiscalização – Engº Civil

2.2 PRESTADOR

Sueli Santos Siqueira Bernardes – Assistente Administrativo da CAEPA

3. FISCALIZAÇÃO

Em 28/06/2017 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

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: Descrição dos tributos incidentes na fatura; qualidade da água nos termos do Decreto federal nº 54440/2005; aviso sobre constatação de alto consumo.	90 dias
9.1.6.	Estrutura adequada de atendimento ao usuário: Não tem atendimento prioritário; Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito; O atendimento telefônico não está disponível durante 24 horas, 7 dias por semana	90 dias
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento: Não possui regulamento	90 dias
9.1.9	Não cumpre os prazos para execução dos serviços: - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 3 (três) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações.	90 dias
9.1.10	Não envia notificação para mudança de categoria	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento: Deve ser feita através do e-mail ouvidoria@arespcj.com.br	90 dias
9.1.28.	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor conforme orientação	90 dias
9.1.29.	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011 conforme orientação	90 dias
9.1.30.	Publicidade sobre interrupções emergenciais conforme orientação	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Nunca foi feito. Caso solicite, será providenciado em laboratório terceirizado.

NÃO CONFORMIDADES

9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura Art 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014:

X - Descrição dos tributos incidentes na fatura;

XV - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005; e

XVI - aviso sobre a constatação de alto de consumo

9.1.6. Estrutura adequada de atendimento ao usuário: Arts 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

-Não atende prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato às pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade superior a 60 anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

-Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários.

-O atendimento telefônico não está disponível durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.

9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento: Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Providenciar elaboração conforme modelo enviado por e-mail pelo analista e submeter à aprovação da ARES-PCJ.

9.1.9. Prazos para execução dos serviços: Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

-Em área urbana, o prazo deve ser de 3 dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações.

-Em área rural, o prazo deve ser de 5 dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações.

9.1.10. Notificação para mudança categoria: Art 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

-Deve ser feita notificação formal ao usuário.

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

-Deve ser feita através do e-mail ouvidoria@arespcj.com.br

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

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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 06/28/2017