



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE PORTO FELIZ - SAAE

Relatório R4 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, agosto 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
4.NÃO-CONFORMIDADES.....	4
ANEXO	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. Município

3

Prefeitura Municipal de Porto Feliz

Prefeito: ANTÔNIO CÁSSIO HABICE PRADO

Vice-Prefeito: JOSÉ GERALDO PACHECO DA CUNHA FILHO

Endereço: Rua Adhemar de Barros, 340 – Centro, CEP: 18540-000, Porto Feliz/SP

Telefone: (15) 3261-9000

Código ARES: 57

Lei Municipal que ratifica Protocolo de Intenções: Lei Municipal nº5.466, de 07 de Março de 2016

1.2. Prestador

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Porto Feliz

Responsável legal: GUSTAVO INTERLICK

Endereço: Praça Dr. José Sacramento e Silva (Matriz), 50 - Centro

Telefone: (15) 3261-9600 e 0800-109-610

E-mail: técnica@saarportofeliz.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1. ARES-PCJ

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

2.2. Prestador

Edson Stetner – Diretor Administrativo

Amadeu A. do Sacramento - Pitometria

3.FISCALIZAÇÃO

Em 09/08/2017 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

4.NÃO-CONFORMIDADES

Na inspeção realizada foram identificadas Não-Conformidades nas Condições Gerais de Atendimento do SAAE –Porto Feliz, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Porto Feliz

Prestador de Serviços

SAAE - PORTO FELIZ

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

1

Identificação do local

Sede do SAAE - Porto Feliz

Coordenadas



Latitude : -23.210778
Longitude : -47.524909
Altitude : 525.0 m
Accuracy : 17.0 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



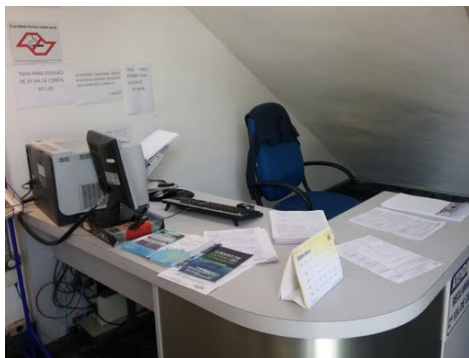
Foto - Atendimento 2



Foto - Atendimento 3



Foto - Atendimento 4

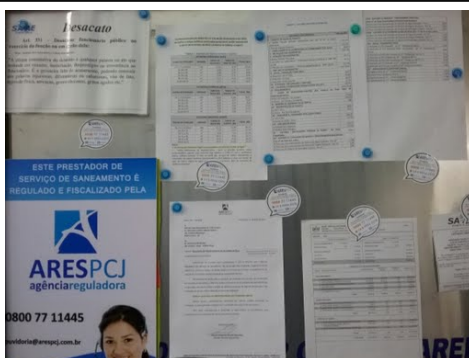


A placa de identificação da ARES-PCJ está instalada em local de fácil visualização aos usuários?

☒ 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

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

O regulamento está em fase final de revisão junto com a ARES

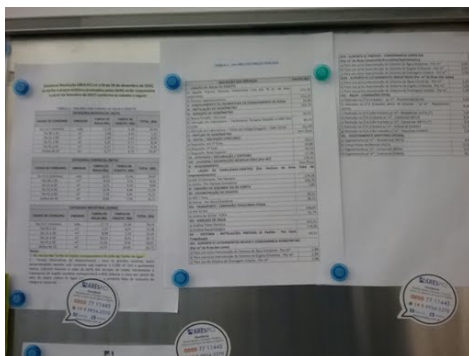
Foto - Resolução, Código, Portaria



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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

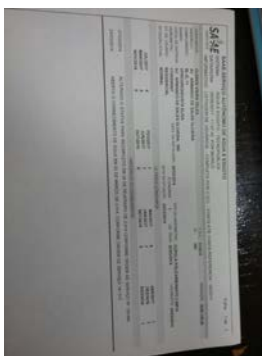
Foto - Preços Públicos



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

Faz a notificação na próxima fatura

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

Informações Complementares

O Contrato de Prestação de serviços está em fase final de revisão para aprovação na ARES.

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 a 33 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

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

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

Notifica previamente na conta

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

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
☐ Parcialmente

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

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

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

Foto - Aferição

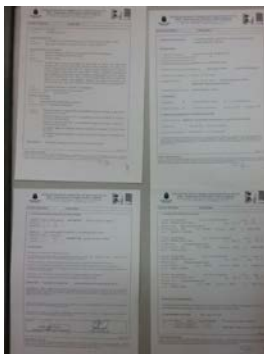


Foto - Certificação INMETRO



FOTOS

Imagens(1)

Imagem**Descrição**

Laudo técnico de aferição da bancada de pitometria

Imagens(2)**Imagem****Descrição**

Bancada de aferição dos hidrômetros certificada pelo INMETRO

Imagens(3)**Imagem****Descrição**

Outra foto da Bancada de aferição dos hidrômetros

Imagens(4)

Imagem

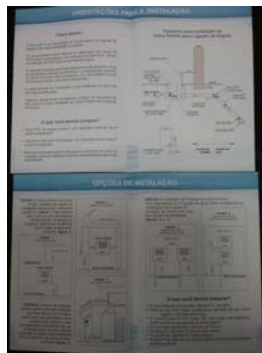


Descrição

Folhetos de instruções distribuídos aos Usuários sobre a execução do padrão de ligação de água e de esgoto

Imagens(5)

Imagem

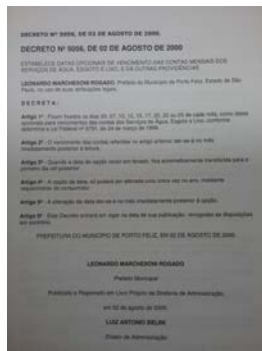


Descrição

Folhetos de instruções distribuídos aos Usuários sobre a execução do padrão de ligação de água e de esgoto

Imagens(6)

Imagem

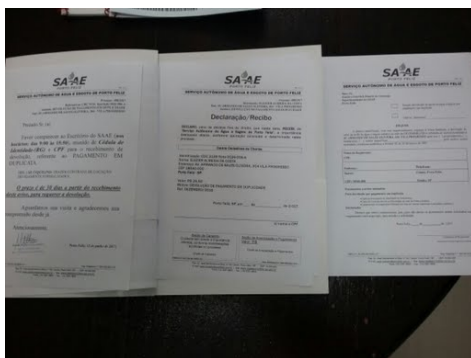


Descrição

Decreto que disciplina e disponibiliza alternativas de datas de vencimento das faturas aos Usuários de água e esgoto

Imagens(7)

Imagem



Imagens(8)

Imagem



Descrição

Processo de devolução de importância paga em duplicidade das faturas.

Imagens(9)

Imagem



Descrição

diversas orientações aos Usuários sobre documentos e recolhimento de taxas para a solicitação das ligações de água e esgoto.

NÃO CONFORMIDADES

9.1.10. Notificação para mudança categoria

☒ Art 10 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
--

9.1.21. Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

☒ Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.29. Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011

☒ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
--

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção

09/08/2017

Location Map

