

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE  
RIBEIRÃO PRETO**

**PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIBEIRÃO PRETO - DAERP**

**Relatório R4 – Verificação de não-conformidades**

**Americana, maio de 2019**



## Sumário

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| 1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR ..... | 3 |
| 2. EQUIPE TÉCNICA.....                          | 3 |
| 3. FISCALIZAÇÃO .....                           | 4 |
| 4. NÃO-CONFORMIDADES .....                      | 4 |
| 5. OBSERVAÇÕES.....                             | 5 |
| ANEXO.....                                      | 6 |

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

### **1.1. MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Prefeito: Antonio Duarte Nogueira Junior

Endereço: Praça Barão do Rio Branco, S/N, Ribeirão Preto /SP

Telefone: (16) 3977-9000

Código ARES: 901

Lei Municipal que firma Convenio de Cooperação: Lei Complementar Municipal nº 2.877/2018

### **1.2. PRESTADOR**

Nome: Departamento de Água e Esgoto de Ribeirão Preto

Responsável legal: Afonso Reis Duarte

Endereço: Rua Amador Bueno, 22, Ribeirão Preto/SP

Telefone: (16) 3607-2289

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Marcelo Bacchi - Analista de Regulação e Fiscalização – Engº Civil

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Engª Ambiental

### **2.2 PRESTADOR**

Angélica Bandofo – Chefe da Divisão de Atendimento ao Público do DAERP

Vanderci Faustino – Chefe da Divisão do Setor de Cadastro e Faturamento do DAERP

### 3. FISCALIZAÇÃO

No dia 15/05/19, foi realizada inspeção no atendimento presencial da autarquia para verificação das condições gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Água e Esgoto, conforme Resolução ARES-PCJ nº 50/2014. Foi fiscalizada a seguinte unidade de atendimento: Atendimento DAERP/Centro.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

### 4. NÃO-CONFORMIDADES

A partir das inspeções realizadas, foram constatadas as seguintes não-conformidades:

| Não Conformidades - Condições Gerais |                                                             |                                                                                                    |         |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ITEM                                 | DESCRIÇÃO                                                   | DETALHAMENTO                                                                                       | PRAZO   |
| 9.1.4                                | Conteúdo Mínimo da Fatura                                   | Ausência dos seguintes itens na fatura: número e e-mail da Ouvidoria da ARES-PCJ, nome do usuário. | 90 dias |
| 9.1.6                                | Estrutura Adequada de atendimento ao usuário                | Não possui sistema de telefone gratuito 24 horas por dia                                           |         |
| 9.1.7                                | Disponibilização Regulamento de Prestação dos serviços      | -                                                                                                  |         |
| 9.1.18                               | Dispositivo para identificação de duplicidade de pagamento  | Enviar fatura comprovando a devolução do pagamento em duplicidade                                  |         |
| 9.1.22                               | Comunicação de corte com aviso de recebimento               | Não avisa especificamente os débitos do usuário na conta, previamente ao corte                     |         |
| 9.1.26                               | Comunicado de troca de hidrômetro                           | Não comunica troca do hidrômetro, conforme Resolução nº 50/2014                                    |         |
| 9.1.27                               | Cobrança de substituição de hidrômetro por desgaste natural | O DAERP deve suspender a cobrança da taxa de substituição de hidrômetro dos usuários               |         |

## 5. OBSERVAÇÕES

A Ouvidoria e Atendimento do DAERP deve seguir as normativas da ARES-PCJ, enquanto o Regulamento da Autarquia não é aprovado. Recomenda-se a leitura da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

5

Para troca prevista de hidrômetros da cidade, recomenda-se campanha de educação previamente à substituição, explicando o porquê da troca, a fim de diminuir as reclamações.

É sabido que o nome dos usuários nas faturas está sendo colocado aos poucos, devido à troca do sistema. Enviar cronograma de inclusão do usuário para toda a cidade, e já incluir o telefone da Ouvidoria da ARES-PCJ nas faturas.

# **ANEXO**

## **Formulário de Fiscalização**

## CONDIÇÕES GERAIS

### Agência Reguladora ARES-PCJ



#### Município

 Ribeirão Preto

#### Prestador de Serviços

DAERP Ribeirão Preto

### ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

#### Identificação do local

Unidade Centro - Sede DAERP

### FOTOS

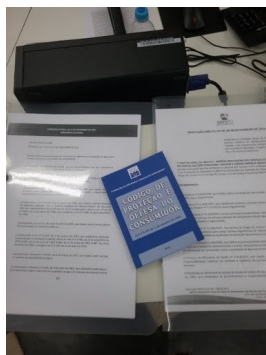
#### Imagens(1)



#### Descrição

Placa da ARES-PCJ

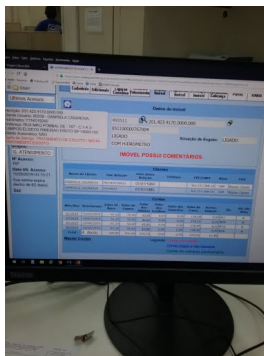
#### Imagens(2)



#### Descrição

Documentos disponíveis no balcão. Deve-se fixar para fácil consulta do público

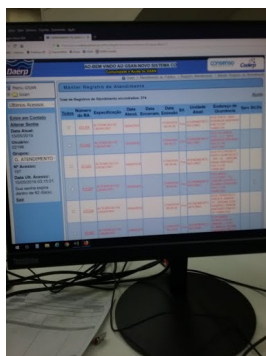
### Imagens(3)



#### Descrição

Sistema GSAN, com cadastro do CPF e nome do usuário e proprietário. Estão recadastrando por setores.

### Imagens(4)



#### Descrição

Serviços pendentes. Ainda não realiza monitoramento compilado de serviços em atraso. Estão implementando prazos internos e indicadores.

## NÃO CONFORMIDADES

### 9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura

☒ Art 90 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

### 9.1.18. Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

☒ Art 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento

☒ Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.26. Comunicado de troca de hidrômetro

☒ Art 83 §4 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