

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

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE SOROCABA

Relatório R4 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, dezembro de 2018



SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR	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

Prefeitura Municipal de Sorocaba

Prefeito: JOSÉ CRESPO

Endereço: Av. Engº Carlos Reinaldo Mendes, 3041 – Alto da boa Vista

Telefone: (15) 3238-2500

Código ARES: 60

1.2. PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Sorocaba

Responsável legal: RONALD PEREIRA DA SILVA

Endereço: Av. Pereira da Silva, 1285 – Jardim Isafer

Telefone: (15) 3224-5800

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Edilincon Martins de Albuquerque – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Civil

2.2 PRESTADOR

Dayane Miranda Gonzalez – Chefe Departamento de Receita

Andressa Fernanda de Souza Pistili – Chefe Setor de Controle e Receita

Jaime Augusto Rossi Farias – Chefe do Setor de Telemetria e Radiocomunicação

Engº. Antônio L. Mendes - Chefe do Setor de Hidrometria e Pitometria

3. FISCALIZAÇÃO

Em 21/11/2018 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.

4

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
9.1.1.	Cadastro mínimo das unidades usuárias. Não possui CPF de todos os usuários no sistema.	90 dias
9.1.6.	Estrutura adequada de atendimento ao usuário. Não possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente para suprir necessidade do atendimento presencial e telefônico.	90 dias
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento. Não disponibiliza.	90 dias
9.1.8.	Publicidade da tabela de preços públicos. Não disponibiliza.	90 dias
9.1.19.	Publicidade sobre interrupções programadas com 72 h de antecedência. Não publica com 72 h de antecedência à população.	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento. Não comunica à ARES-PCJ. Todas as interrupções devem ser informadas à ARES-PCJ por e-mail: ouvidoria@arespcj.com.br	90 dias
9.1.29.	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011. Não disponibiliza	90 dias
9.1.31.	Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014. Não disponibiliza	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Sorocaba

Prestador de Serviços

SAAE Sorocaba

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

8

Identificação do local

Central do SAAE

Estrutura de atendimento:

Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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
- ☐ Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento



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

Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

☒ Sim

☐ Não

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

☐ Sim

☒ Não

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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

☐ Sim

☒ Não

☐ Parcialmente

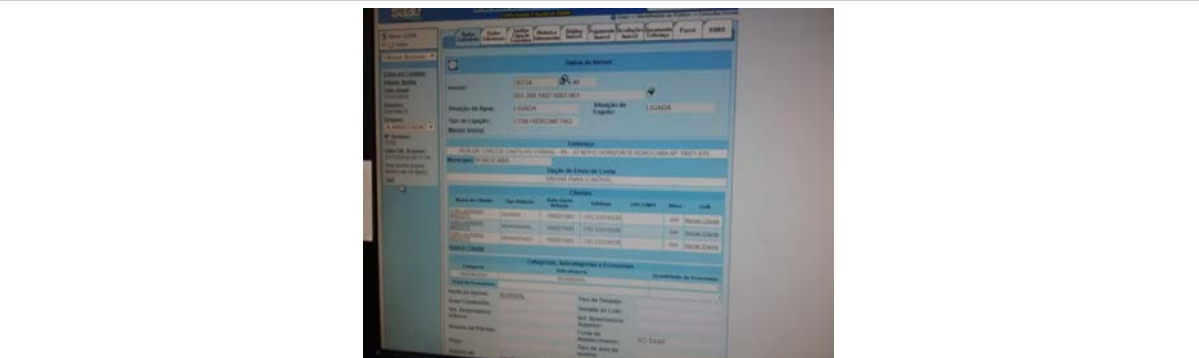
DADOS	
-------	--

Cadastro mínimo das unidades usuárias:
Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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

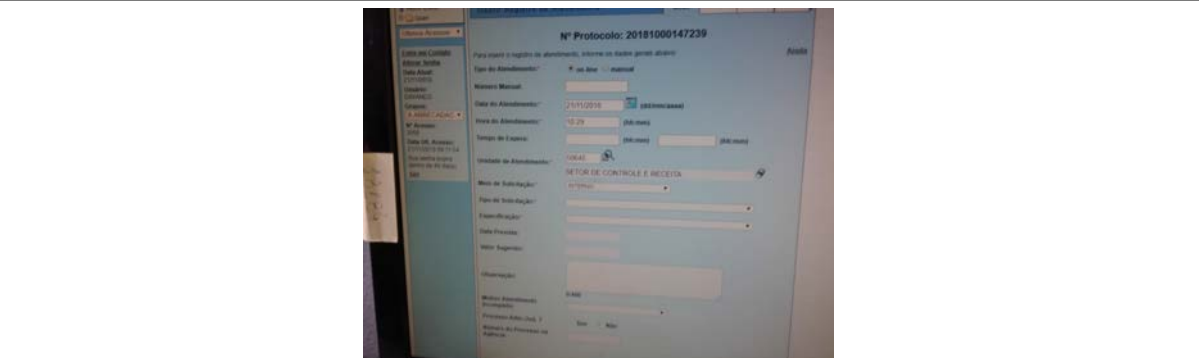


Resposta às reclamações dos usuários:
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ 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

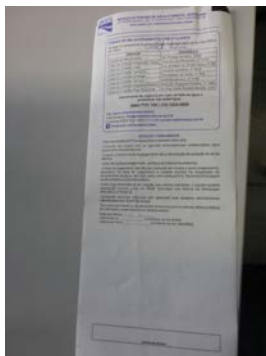
Foto - Sistema de Reclamações



Conteúdo mínimo da fatura:

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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

Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Foto - Quitação



Prestador fornece dados junto ao SNIS

Art. 127 da Resolução 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

PROCEDIMENTOS

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

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Foto - Contrato



As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços

Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

Conforme ciclo dos 8 grupos de leitura.

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

Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 105, parágrafo único, da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

O prestador de serviços comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

Cessado o motivo da interrupção, 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

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:

Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

- ☒ 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
- ☒ Todas as condições atendidas

Informações Complementares

Não é feita vistoria prévia. A OS é gerada e o prazo começa a contar da data do pagamento do boleto do serviço de ligação.

Foto - Prazos



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

Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Foto - Troca de Medidores



O prestador comunica ao usuário no ato da troca do medidor: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca

Art. 83 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
- ☐ Não

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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

Foto - Aferição



Foto - Certificação INMETRO



FOTOS

Imagens(1)

Imagem



Descrição

Imagem da fatura de água - frente

Imagens(2)

Imagem

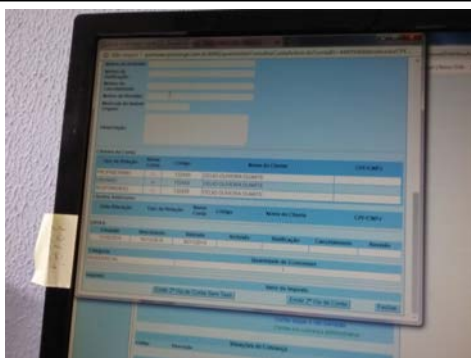


Descrição

imagem da fatura de água - verso

Imagens(3)

Imagem

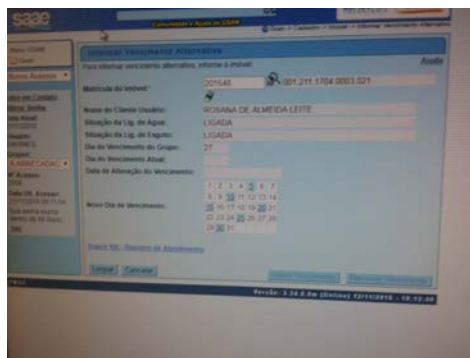


Descrição

Ficha do cadastro do usuário

Imagens(4)

Imagem



Descrição

Foto da tela para seleção das 6 datas de vencimento

Imagens(5)

Imagem



Descrição

Entrada principal da Central de Atendimento do SAAE Sorocaba

Imagens(6)

Imagem



Descrição

Central de Atendimento

Imagens(7)

Imagem**Descrição**

Hidrômetros violados

Imagens(8)**Imagem****Descrição**

Hidrômetros violados

Imagens(9)**Imagem****Descrição**

Bancada de aferição de hidrômetros

Imagens(10)

Imagem**Descrição**

Microcâmera para inspeção dos hidrômetros

Imagens(11)**Imagem****Descrição**

Painel elétrico da bancada de aferição

Imagens(12)**Imagem****Descrição**

Atendimento 24 horas no Centro Operacional - Sorocaba

Imagens(13)

Imagem

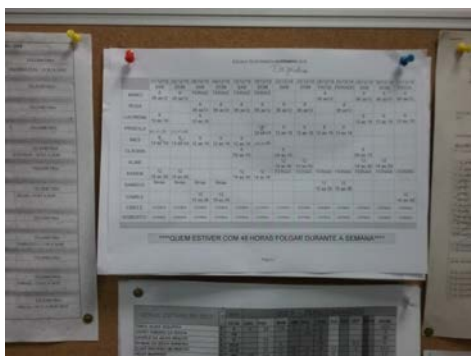


Descrição

Roteiro de Atendimento Telefônico

Imagens(14)

Imagem

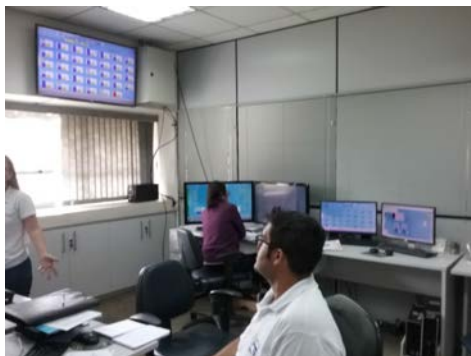


Descrição

Escala da telefonista

Imagens(15)

Imagem



Descrição

CCO

NÃO CONFORMIDADES

9.1.1. Cadastro mínimo das unidades usuárias

☒ Art 6 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

9.1.19. Publicidade sobre interrupções programadas

☒ Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento

☒ Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.29. 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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção

11/21/2018