

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E
ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
JUNDIAÍ**

PRESTADOR: DAE - Jundiaí

Relatório R5 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, setembro de 2018



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	1
1.1 MUNICÍPIO	1
1.2 Prestador	1
2. EQUIPE TÉCNICA.....	1
2.1 ARES-PCJ	1
2.2 Prestador	1
3. FISCALIZAÇÃO.....	2
4. NÃO CONFORMIDADES	2
ANEXOS	3

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Jundiaí

Prefeito: LUIZ FERNANDO ARANTES MACHADO

Vice-Prefeito: ANTONIO DE PÁDUA PACHECO

Endereço: Avenida da Liberdade, s/nº - Jardim Botânico

Telefone: (11) 4589-8400

E-mail: exp-gp@jundiai.sp.gov.br

Código ARES: 46

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 8.266/2014, de 16/06/2014

1

1.2 Prestador

Nome: DAE S/A - Água e Esgoto

Responsável legal: EDUARDO PEREIRA DA SILVA - Diretor Superintendente

Endereço: Rodovia Vereador Geraldo Dias, 1500, CEP: 13.214-311, Jundiaí/SP

Telefone: (11) 4589-1300

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

2.2 Prestador

Isabel Luciana Clemente Bispo (Área de Atendimento SAC)

Eloá Aparecida da Silva (Área de Atendimento DES - Postos de atendimento)

3. FISCALIZAÇÃO

Em 05/09/2018, 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 50/2014.

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

2

4. NÃO CONFORMIDADES

Na inspeção realizada, foram identificadas as seguintes Não Conformidades, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014:

NÃO CONFORMIDADES			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
Condições Gerais	9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	90 dias
	9.1.10	Não realizar notificação para mudança categoria	
	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação de Serviços ao usuário (normais e especiais)	
	9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de para mudança categoria	
	9.1.17	Não oferecer 06 (seis) datas de vencimento	
	9.1.18	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	
	9.1.19	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	
	9.1.21	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	
	9.1.25	Não obedecer prazos para religação em caso de corte	
	9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário	

ANEXOS

Formulários de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Jundiaí

Prestador de Serviços

DAE Jundiaí

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

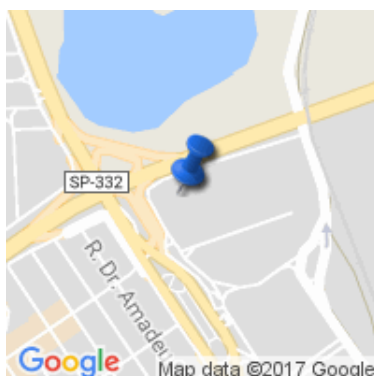
Número de unidades de atendimento

5

Identificação do local

Sede da DAE Jundiaí

Coordenada

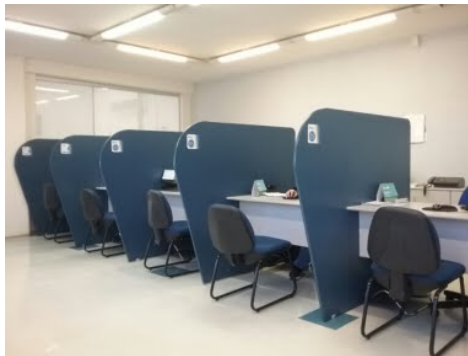


Latitude : -23.163171
Longitude : -46.906621
Altitude : 0.0 m
Accuracy : 0.0 m

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
- ☒ As reclamações apresentadas são registradas e numeradas
- ☒ Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento**Foto - Atendimento 2****Foto - Atendimento 3**

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

Informações Complementares

Foto - Regulamento



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**Informações complementares**

No site da DAE Jundiáí só tem disponível a portaria antiga, a qual não está mais em vigor. Necessário disponibilizar a nova portaria.

Foto - Resolução, Código, Portaria**O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ**

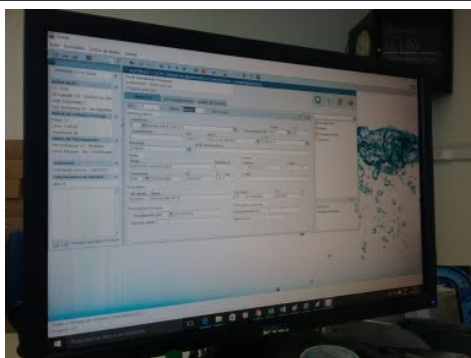
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

☒ Sim☐ Não☐ Parcialmente**Informações Complementares****Foto - Preços Públicos****DADOS**

Cadastro mínimo das unidades usuárias:

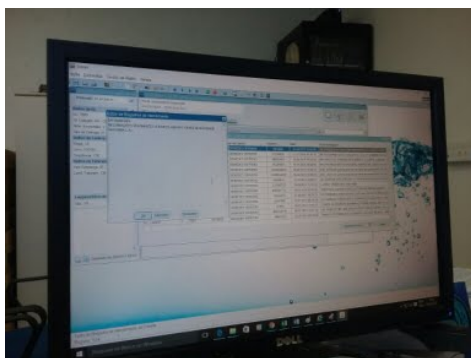
Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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

- ☐ 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

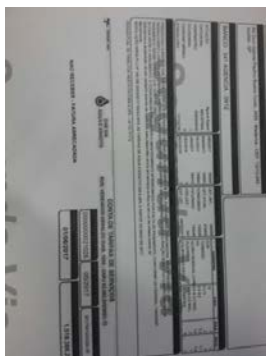
Foto da fatura - Frente**Foto da fatura - Verso**

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

Informações Complementares

Há registro de vistoria (por escrito e verbalmente).

No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços dá conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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)

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

- ☐ Sim
- ☒ Não
- ☐ Parcialmente

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

34 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

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

Informações Complementares

O sistema identifica, mas o cliente tem que entrar em contato

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

Informações Complementares

24 horas no site

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

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

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ 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

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☐ Não
☒ Parcialmente

Informações Complementares

Em até 24 horas. Das 13h às 15h45 (relição)

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

Informações Complementares

4 caminhões pipas

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
- ☐ Demais serviços públicos prestados, conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ
- ☐ Todas as condições atendidas

Informações Complementares

Até 30 dias para fazer a ligação

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 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



FOTOS

Imagens(1)

Imagem



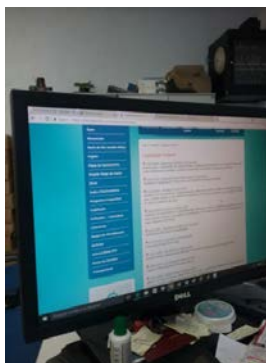
Descrição: dados cadastrais

Imagens(2)



Descrição: Código de Defesa do Consumidor

Imagens(3)



Descrição: legislação federal disponível online no site do DAE Jundiaí

Imagens(4)

A imagem mostra um formulário de reclamações e solicitações da ODESA 2017. O formulário é dividido em várias seções, incluindo dados pessoais, detalhes da reclamação, e campos para assinaturas e data. O cabeçalho indica 'ODESA 2017' e 'RECLAMAÇÃO'. O formulário está preenchido com informações manuscritas.

Descrição: formulário para protocolo de reclamações, questionamentos e demais solicitações

Imagens(5)

A imagem mostra um formulário para o parcelamento de uma dívida da ODESA. O formulário contém uma tabela com colunas para o valor da dívida, o valor do parcelamento, e o número de parcelas. O cabeçalho indica 'ODESA' e 'PARCELAMENTO DE DÍVIDA'. O formulário está preenchido com informações manuscritas.

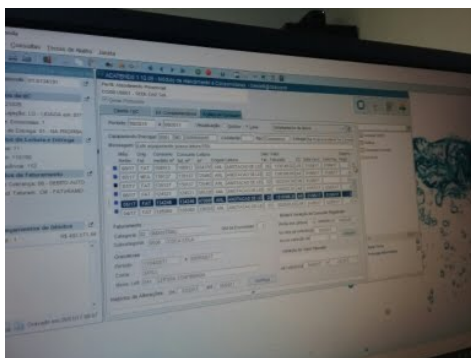
Descrição: formulário para parcelamento de dívida

Imagens(6)

A imagem mostra um modelo de comunicação com o cliente sobre uma alteração de consumo devido a um possível vazamento interno. O modelo é dividido em seções para o cliente ler e assinar. O cabeçalho indica 'ODESA' e 'COMUNICAÇÃO'. O modelo está preenchido com informações manuscritas.

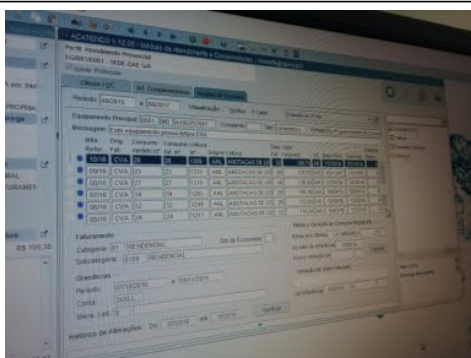
Descrição: modelo de comunicação com o cliente sobre alteração de consumo devido a possível vazamento interno

Imagens(7)



Descrição: módulo de atendimento a consumidores (análise de consumo - industrial)

Imagens(8)



Descrição: módulo de atendimento a consumidores (análise de consumo - residencial)

NÃO CONFORMIDADES

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

9.1.12. 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

9.1.17. 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
9.1.21. Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação
☒ Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.25. Prazos para religação em caso de corte
☒ Art 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.29. Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011
☒ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares
10 guichês de atendimento. 4 pessoas atendendo. Segunda a sábado, das 6h às 22h (após, há plantão noturno). Resposta pode levar até 40 dias, dependendo do caso, devido a análise. Não apresenta parcelamento na fatura.
Data da inspeção
05/09/2017