

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E
ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
MONTE ALEGRE DO SUL**

PRESTADOR: Prefeitura Municipal de Monte Alegre do Sul

Relatório R5 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, abril de 2018



Sumário

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

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Monte Alegre do Sul

Prefeito: Edson Rodrigo de Oliveira Cunha

Vice-Prefeita: Maria Élide Aparecida de Godoy Panegassi

Endereço: Avenida João Girardelli, 500

Telefone: (19) 3899-9120

E-mail: prefeito@montealegredosul.sp.gov.br

Código ARES: 21

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1.574/2011

2

1.2 Prestador

Nome: Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Monte Alegre do Sul

Responsável legal: Sérgio Luiz Ferreira Barbosa – Diretor de Obras

Endereço: Avenida João Girardelli, 500 – Centro

Telefone: (19) 3899-9120

E-mail: obras@montealegredosul.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Débora Faria Fonseca – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

2.2 Prestador

Roberto Faria Junior (Cadastro e Tributação)

3. FISCALIZAÇÃO

Em 18/04/2018, 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.

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 - Condições Gerais	
<i>Prazo: em até 90 dias</i>	
ITEM	DESCRIÇÃO
9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura
9.1.5	Não prestar informações ao SNIS e CVS
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços
9.1.30	Publicidade sobre interrupções emergenciais
9.1.21	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação
9.1.31	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário
9.1.22	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento
9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria
9.1.23	Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados
9.1.14	Não realizar aferição de hidrômetros
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água
9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura
9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário
9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário

ANEXOS

Formulários de Fiscalização



Município: Monte Alegre do Sul

Prestador de Serviços

Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Monte Alegre do Sul - Diretoria de Obras

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

2

Identificação do local

Prefeitura e 01 (um) posto de atendimento

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



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

- Sim
 Não

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

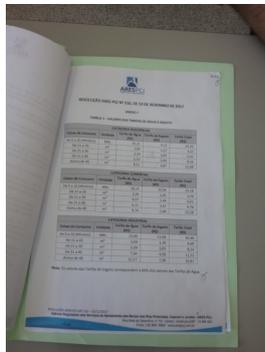
- Sim
 Não

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

Foto - Preços Públicos



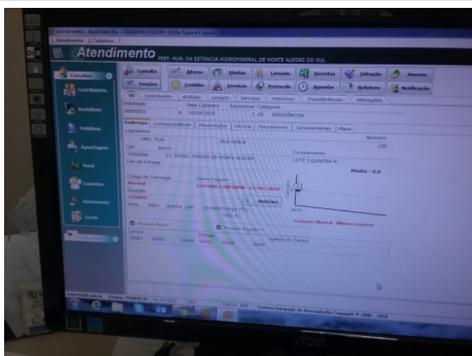
DADOS

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

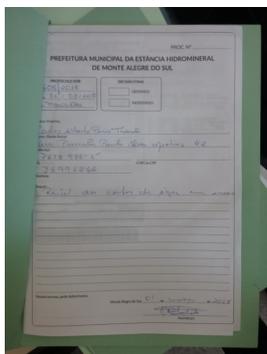


Resposta às reclamações dos usuários:

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

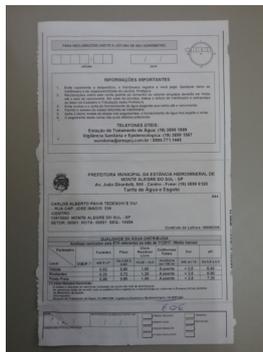
Foto - Sistema de Reclamações



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

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

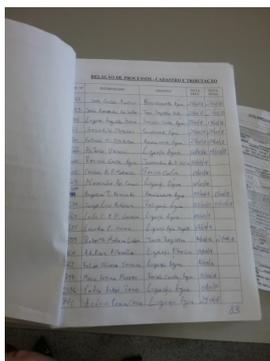
- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

O Sr. Adilson Crippa envia os dados para a VISA municipal e regional, mas não para o Sisagua.

FOTOS

Imagens(1)



Descrição(1): relação de processos - cadastro e tributação

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

O usuário deve protocolar no Atendimento o pedido de alteração de categoria ou classe.

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

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

A data de vencimento de todas as faturas é definida pela Prefeitura para até 05 (cinco) dias úteis antes do último dia útil do mês.

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

Informações Complementares

Há divulgação prévia de interrupções por meio de carro de som.

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

Informações Complementares

Há esforço do prestador para reparos imediatos e avisar aos usuários local e pessoalmente.

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

Informações Complementares

O prestador negocia pessoalmente com usuário para evitar estes cortes.

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

Informações Complementares

Por meio de caminhão pipa

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

Todos os prazos podem ser superiores a 15 dias

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

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

NÃO CONFORMIDADES

9.1.3. Declaração anual de débitos

Art 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura

Art 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.5. Informação SNIS e VISA

Art 127 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

9.1.9. Prazos para execução dos serviços

Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.13. Notificação e comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria

Art 10 e 79 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.14. Realiza aferição de hidrômetros

Art 86 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

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

Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento

Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.23. Vedação de corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados

Art 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento

Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.28. 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

9.1.31. Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Responsável Cadastro e Tributação: Roberto Faria Junior.

A Ouvidoria da Prefeitura é comum para todos os setores e atende a todas as demandas da população. O aviso de alto consumo é realizado pessoalmente pelo leiturista, que repete a medição utilizando outro hidrômetro. O usuário também pode ser comunicado por telefone.

Data da inspeção

18/04/2018