

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
SÃO CARLOS**

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS- SAAE

**Relatório R5 – Continuação do Diagnóstico e 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
ANEXO.....	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de São Carlos

Prefeito: Airton Garcia Ferreira

Endereço: Rua Episcopal, 575, São Carlos/SP

Telefone: (16) 3362-1000

Código ARES: 69

Lei Municipal que firma Convenio de Cooperação: Lei Municipal nº 18.483/2017

3

1.2. PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos

Responsável legal: Benedito Carlos Marchezin

Endereço: Avenida Getúlio Vargas, 1500, São Carlos/SP

Telefone: (16) 3373-6405

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng^a Ambiental

2.2 PRESTADOR

Benedito Roberto Joaquim – Supervisor de Unidade do SAAE, Distrito de Santa Eudóxia

Cassiano Masiero – Gerente de Manutenção e Operação do SAAE

Marcelo Alves da Silva Fontes – Técnico de Segurança do SAAE

3. FISCALIZAÇÃO

No dia 21/05/2019, foi realizada inspeção no atendimento presencial da autarquia no Distrito de Santa Eudóxia para verificação das condições gerais do local de atendimento, conforme Resolução ARES-PCJ nº 50/2014. 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			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO SANTA EUDÓXIA	9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	90 dias
ATENDIMENTO SANTA EUDÓXIA	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	

ANEXO

Formulário de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município

São Carlos

Prestador de Serviços

SAAE São Carlos

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

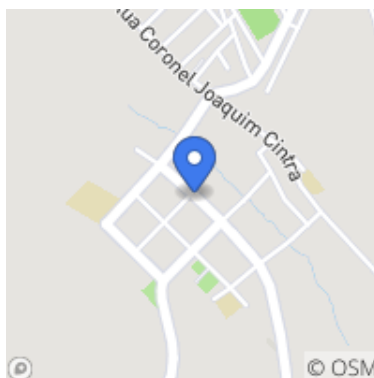
Número de unidades de atendimento

5

Identificação do local

Santa Eudóxia

Coordenada



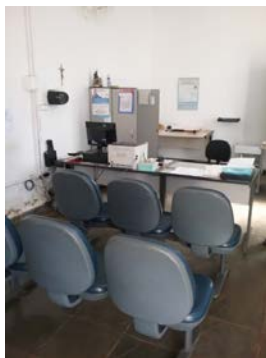
Latitude : -21.772183
Longitude : -47.79352
Altitude : 606.0 m
Accuracy : 19.720999 m

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
- Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento



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

Sim

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

Não

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

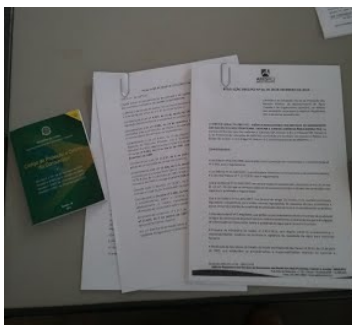
Sim

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

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

Parcialmente

Informações Complementares

Colocar a nova resolução

FOTOS

Imagem



Descrição

Atendimento Santa Eudóxia

NÃO CONFORMIDADES

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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares

Fixar nova resolução de tarifas na parede.

Data da inspeção

21/05/2019