

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

**PRESTADOR: PREFEITURA MUNICIPAL DE ANALÂNDIA**

**Relatório R6 –Diagnóstico e Não-Conformidades**

**Americana, julho de 2017**



## SUMÁRIO

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 MUNICÍPIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 PRESTADOR .....</b>	<b>3</b>
<b>2. EQUIPE TÉCNICA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 ARES-PCJ .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 PRESTADOR .....</b>	<b>3</b>
<b>3. FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NÃO-CONFORMIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>6</b>

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

### **1.1 Município**

Prefeitura Municipal de Analândia

Prefeito: JAIRO APARECIDO MASCIA

Vice-Prefeito: JOSÉ ANGELO DE MATTOS

Endereço: Avenida 4, 381 - Centro

Telefone: (19) 3566-1428

E-mail: jairo.mascia@r7.com

Código ARES: 17

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1.710, de 03/01/2011

### **1.2 Prestador**

Nome: Prefeitura Municipal de Analândia

Responsável legal: JAIRO APARECIDO MASCIA

Endereço: Avenida 4, 381 - Centro

Telefone: (19) 3566-7190

E-mail: jairo.mascia@r7.com

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Edilincon M. de Albuquerque – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Civil

### **2.2 Prestador**

Meiriele Gonçalves – Encarregada de Tributos

Lucimare de Fátima Andrade – Encarregada de Tributos

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 23/05/2017 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.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4

### 4. NÃO-CONFORMIDADES

Na inspeção realizada foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, as seguintes Não Conformidades:

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
	Resposta a Reclamações:	
9.1.2.	Prestador não fornece protocolo de reclamações; Não cumpre prazo limite de respostas de 10 dias úteis. Não mantém registro atualizado das reclamações dos usuários.	90 dias
9.1.3.	Declaração anual de débitos deve ser emitida obrigatoriamente anualmente.	90 dias
9.1.5.	Informação SNIS e VISA: Dados não fornecidos	90 dias
	Estrutura adequada de atendimento ao usuário: Não tem atendimento prioritário;	
9.1.6.	Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito; O atendimento telefônico não está disponível durante 24 horas, 7 dias por semana As reclamações não são registradas e numeradas	90 dias
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento: Não possui regulamento	90 dias
9.1.8.	Publicidade da tabela de preços públicos	90 dias
	Não cumpre os prazos para execução dos serviços:	
9.1.9	- Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 3 (três) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. -Prazos dos demais serviços públicos conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ.	90 dias

9.1.10	Não envia notificação para mudança de categoria	90 dias
Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação:		
9.1.11.	-Deve ser informado a respeito dos dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. - Deve ser informado para 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.	90 dias
9.1.12.	Contrato de Prestação de Serviços	90 dias
9.1.13	Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria. Deve ser notificado previamente.	90 dias
9.1.14	Não realiza aferição de hidrômetros	90 dias
9.1.17	Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento:	90 dias
9.1.18	Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	90 dias
9.1.19.	Publicidade sobre interrupções programadas: Deve ser informada à ARES-PCJ por e-mail ouvidoria@arespcj.com.br e aos usuários	90 dias
9.1.20.	Condições de fornecimento em situações de emergência	90 dias
9.1.21	Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	90 dias
9.1.22	Comunicação de corte com aviso de recebimento	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento	90 dias
9.1.28.	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor	90 dias
9.1.29.	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011	90 dias
9.1.30.	Publicidade sobre interrupções emergenciais	90 dias

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**



**Município:** Analândia

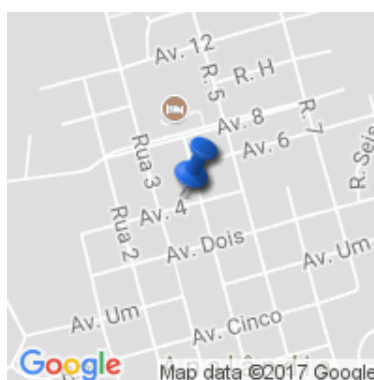
**Prestador de Serviços:** Prefeitura Municipal de Analândia

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

**Número de unidades de atendimento:** 1

**Identificação do local:** Tributos

**Coordenada**



Latitude : -22.125703  
Longitude : -47.66387  
Altitude : 688.0 m  
Accuracy : 21.0 m

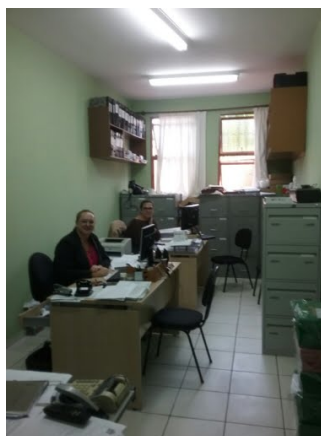
**Estrutura de atendimento:**

-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;

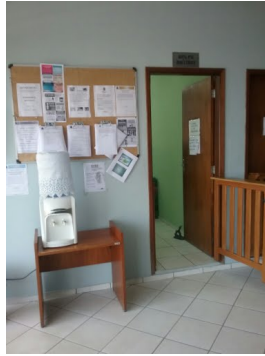
-Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente

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

**Foto - Atendimento**



## Foto - Atendimento 2



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

**O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ:** Não

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

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor:** Não

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Informações complementares:** O município não possui regulamento e nem contrato de prestação de serviço.

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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

## DADOS

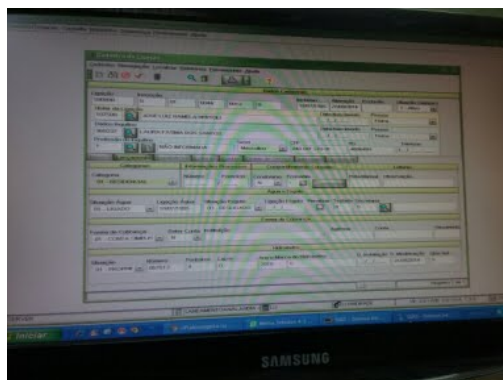
---

### Cadastro mínimo das unidades usuárias:

- 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

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

## Foto- Cadastro





**Resposta às reclamações dos usuários:** Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço  
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Conteúdo mínimo da fatura:**

- 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;
- Multa e mora por atraso de pagamento;
- 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
- Todas as condições atendidas

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos:** Parcialmente

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

**Informações Complementares:** Somente quando solicitado pelo usuário

**Prestador fornece dados junto ao SNIS:** Não

Art. 127 da Resolução 50/2014

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

---

## PROCEDIMENTOS

---

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

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

- 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

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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

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

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

**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: Sim**

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

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

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

**O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade: Não**

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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: Não**

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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: Não**

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

**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: Não**

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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: Não**

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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: Sim**

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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: Não**

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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: Sim**

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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: Não**

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços::** 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

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

**Informações Complementares:** 15 dias

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

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

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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

## NÃO CONFORMIDADES

---

### **9.1.2. Resposta a Reclamações:** Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Respostas devem ser registradas até 10 dias úteis;
- Prestador deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações;

### **9.1.3. Declaração anual de débitos:** Art 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Deve ser emitida anualmente obrigatoriamente.

### **9.1.5. Informação SNIS e VISA:** Art 127 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Não fornece as informações conforme consulta. Deve ser providenciada atualização dos dados.

### **9.1.6. Estrutura adequada de atendimento ao usuário:** Arts 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Não 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 anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo. Deve ser colocada placa indicativa de atendimento prioritário.
- Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários;
- O atendimento telefônico não está disponível durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- As reclamações apresentadas não são registradas e numeradas;

### **9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento:** Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Não possui manual ou regulamento; Deverá ser providenciado.

### **9.1.8. Publicidade da tabela de preços públicos:** Arts 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Não dar publicidade da tabela de preços públicos; Deverá ser providenciado.

### **9.1.9. Prazos para execução dos serviços:** Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 3 (três) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações.
- Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.
- Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações.
- Prazos dos demais serviços públicos conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ.

### **9.1.10. Notificação para mudança categoria:** Art 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Deve ser fornecida previamente pelo prestador de serviços.

### **9.1.11. Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação:** Art 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Deve ser informado a respeito dos dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

- Deve ser informado para 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.

**9.1.12. Contrato de Prestação de Serviços:** Arts 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014  
Deve ser providenciado e entregue aos usuários.

**9.1.13. Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria:** Art 79 da Resolução ARES-PCJ 50/2014  
Deve ser notificado previamente.

**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

**9.1.18. 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  
Deve ser informada à ARES-PCJ por e-mail ouvidoria@arespcj.com.br e aos usuários.

**9.1.20. Condições de fornecimento em situações de emergência:** Art 106 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

**9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento:** Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014  
Deve ser informada à ARES-PCJ por e-mail ouvidoria@arespcj.com.br e aos usuários.

**9.1.28. Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor:** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014  
Deve ser disponibilizado conforme orientação do analista.

**9.1.29. Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011:** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014  
Deve ser disponibilizado conforme orientação do analista.

**9.1.30. Publicidade sobre interrupções emergenciais:** Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

## **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

---

**Data da inspeção:** 06/29/2017