

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

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE INDAIATUBA - SAAE

Relatório R6 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, abril de 2017



SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR	3
1.1 MUNICÍPIO.....	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

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Indaiatuba

Prefeito: NILSON ALCIDES GASPAR

Vice-Prefeito: TÚLIO JOSÉ TOMASS do COUTO

Endereço: Av. Engº Fábio Roberto Barnabé, 2.800 – Jardim Esplanada II

Tel: (19) 3834-9152

E-mail: gabinete@indaiatuba.sp.gov.br

Código ARES: 50

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 6.428 de 09/08/2012

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Indaiatuba

Responsável legal: SANDRO DE ALMEIDA LOPES CORAL - Superintendente

Endereço: Rua Bernardino de Campos, 799 – Bairro

Centro Telefone: (19) 3875-1965

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Marcelo Oliveira Santos Bacchi – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Civil

Thalita Salgado - Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Ambiental

2.2 PRESTADOR

Gláucia Cristina Santiago Armelin de Oliveira – Diretora de Arrecadações e Leituras

Sérgio Eduardo Gatolini – Assessor de Comunicação

Flaviano Fim – Cargo Encanador (Função: Chefe de Setor - 0800)

3. FISCALIZAÇÃO

Em 10/04/2017 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 de 28/02/2014.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4

4. NÃO-CONFORMIDADES

Na inspeção realizada não foram identificadas Não-Conformidades nas Condições Gerais de Atendimento do SAAE - Indaiatuba, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Indaiatuba

Prestador de Serviços: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Indaiatuba - SAAE

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Escritório Central -SAAE Indaiatuba

Coordenada



Latitude : -23.089922
Longitude : -47.213495
Altitude : 601.0 m
Accuracy : 15.0 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, 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

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

Foto - Atendimento

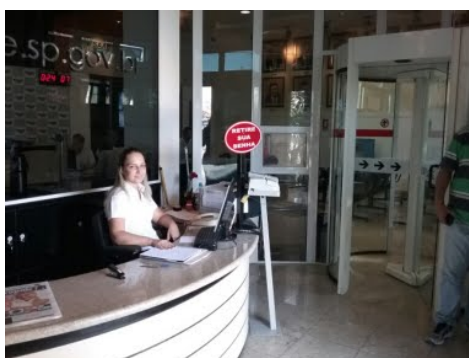


Foto - Atendimento 2



Foto - Atendimento 3



Foto - Atendimento 4



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: Parcialmente

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

Informações Complementares: Temos as informações de que o SAAE já entregou as complementações e alterações da minuta do Regulamento conforme solicitado pela ARES-PCJ para a finalização da análise e está aguardando a aprovação da versão final para a disponibilização da mesma aos Usuários

O prestador de serviços disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, Código de Defesa do Consumidor e Portaria MS 2914/2011: Sim

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações complementares: Faltava somente a disponibilização da cópia da Portaria 2914, que no momento da inspeção já foi providenciada

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

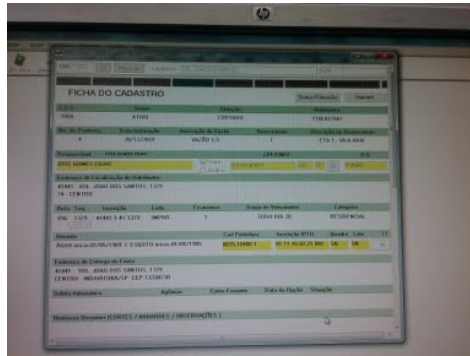
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

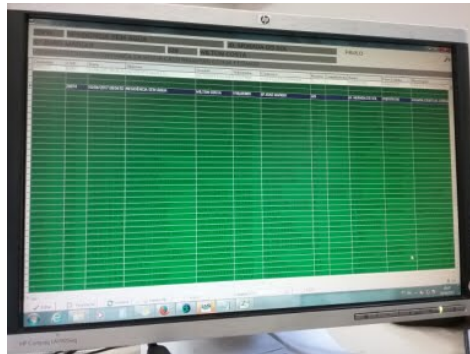
Foto- Cadastro



Resposta às reclamações dos usuários:: 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

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Sistema de Reclamações



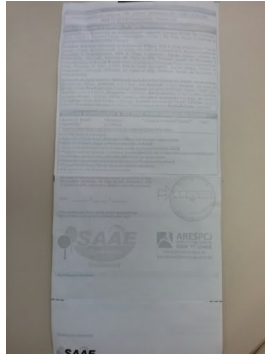
Conteúdo mínimo da fatura:: Nome do usuário, Número ou código de referência e classificação da unidade usuária, Endereço da unidade usuária, Número do medidor, Leituras anterior e atual do hidrômetro, Data da leitura atual e próxima, Consumo de água do mês correspondente à fatura, Histórico do volume 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, 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

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto da fatura - Frente



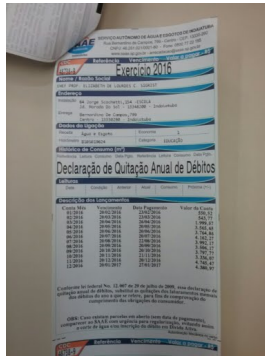
Foto da fatura - Verso



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

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

Foto - Quitação



Prestador fornece dados junto ao SNIS: Sim

Art. 127 da Resolução 50/2014

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

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: Sim

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Leiturista detecta e a fiscalização vai ao local e notifica

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

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): Sim

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

Informações Complementares: 28 a 33, mas adotam como meta 30 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: 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: Sim

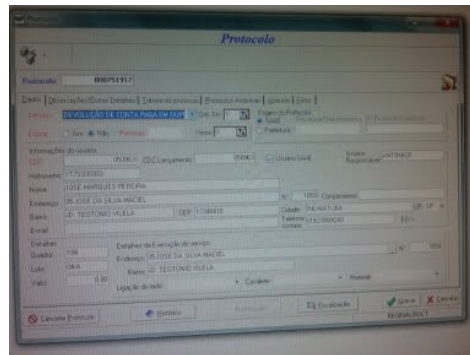
Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: As faturas são enviadas antecipadamente 10 dias a 40 dias

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

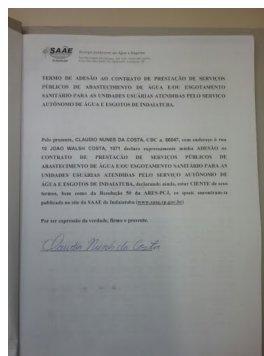
Foto - Identificação de Duplicidade



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: Sim

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Divulgação



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: Sim

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

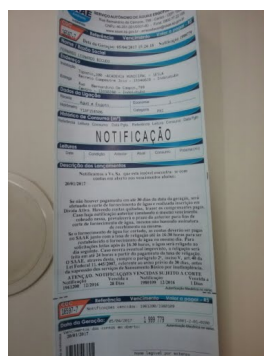
O prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunica imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo quando solicitado pelo próprio usuário: Sim

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: Sim

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: 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: Sim

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: Sim

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Caminhão próprio na ETA 1 Vila Hawaii

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

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

Foto - Prazos

Formulário de atendimento ao cliente da SANASA. Campos visíveis: Nome, Endereço, Telefone, e informações sobre o serviço solicitado. Há uma rubrica assinada e datada.

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

Foto - Troca de Medidores

Dados de Uso	
Consumo	Valor
Consumo	12,000
Consumo	12,000

Lançamentos	
Data	Valor
04/04/2017	54,89
04/04/2017	54,89

Tarifas	
Descrição	Valor
Tarifa Água	61,01
Tarifa Esgoto	54,89

Resumo	
Valor	Valor
Total	115,90

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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Acima de uma determinada vazão enviam para a SANASA realizar aferição. Em alguns casos verificam preliminarmente as condições de trabalho do hidrômetro, mas não constitui uma aferição oficial, embora o equipamento seja calibrado regularmente. Utilizam o equipamento da foto abaixo para verificação dos hidrômetros no próprio local onde está instalado.

Foto - Aferição

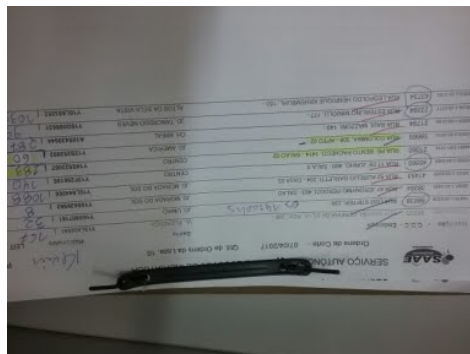


FOTOS

Imagem(1)

Descrição(1): Ordem de Serviço gerada por um número de protocolo de solicitação de uma nova ligação de água a qual foi concretizada

Imagem(2)

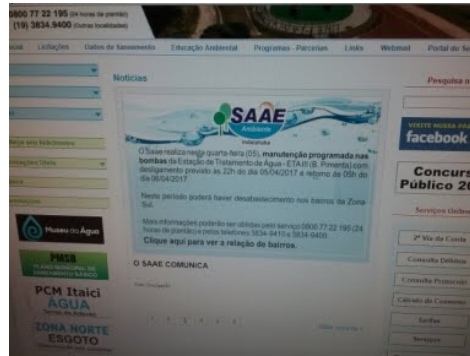


Descrição(2): Ordem de serviço de Corte de fornecimento de água por falta de pagamento

Imagem(3)

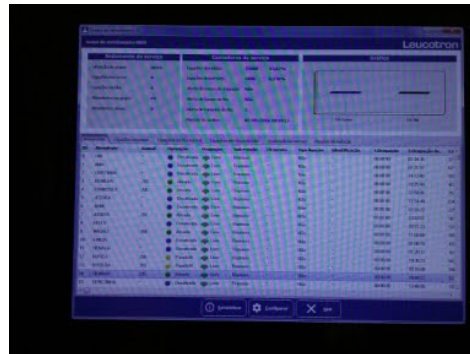
Descrição(3): Requerimento de corte provisório de água solicitado pelo consumidor

Imagem(4)



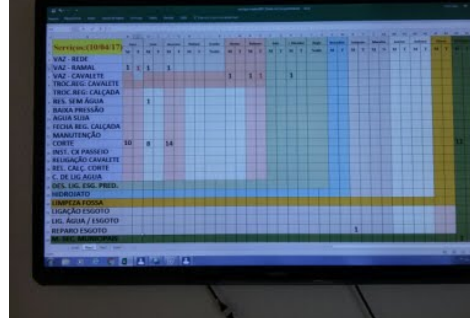
Descrição(4): Aviso de interrupção do fornecimento de água para manutenção programada da rede no site que passou a ser feito simultaneamente o aviso à Agência ARES-PCJ, inclusive as emergenciais

Imagem(5)



Descrição(5): Controle dos serviços de religação, após a quitação das faturas pendentes pelo usuário

Imagem(6)



Descrição(6): Controle do atendimento às solicitações e reclamações que geram protocolos e ordens de serviços diversas, o qual é realizado pela chefia de departamento da CCO na ETA - Jardim Hawai

Imagem(7)



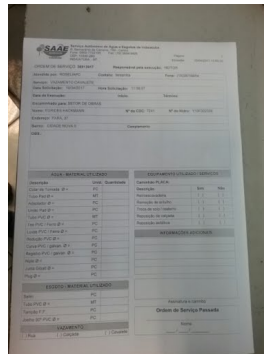
Descrição(7): Sala de atendimento telefônico do 0800 aos Usuários junto ao departamento da CCO na ETA Hawai

Imagem(8)



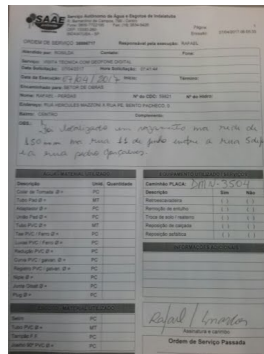
Descrição(8): Fichas organizadas por setor, das Ordens de Serviços geradas por solicitações e reclamações dos Usuários, para o setor de instalações e manutenção do SAAE executarem

Imagem(9)



Descrição(9): Detalhe de uma Ordem de Serviço gerada no dia da inspeção, mediante um protocolo e que aguardava a sua execução no fichário das diversas equipes de instalação e manutenção setorizadas

Imagem(10)



Descrição(10): Ordem de Serviço gerada por reclamação de vazamentos

NÃO CONFORMIDADES

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 10/04/2017