

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

**PRESTADOR: SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE PIRASSUNUNGA – SAEP**

**Relatório R6 –Diagnóstico e Não Conformidades**

**Americana, junho de 2017**



## SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO.....	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**

### **1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Pirassununga

Prefeita: ADEMIR ALVES LINDO

Endereço: Rua Galício Del Nero, 51 – Centro

Telefone: (19) 3565-8000

E-mail: [gabinete@pirassununga.sp.gov.br](mailto:gabinete@pirassununga.sp.gov.br)

Código ARES: 44

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: nº 4.594/2014, de 22/04/2014

### **1.2 PRESTADOR**

Nome: Serviço de Água e Esgoto de Pirassununga – SAEP

Responsável legal: JOÃO ALEX BALDOVINOTTI

Endereço: Av. Newton Prado, 2664 – Centro

Telefone: (19) 3565-4511

E-mail: [superintendente@saep.com.br](mailto:superintendente@saep.com.br)

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Ludimila Turetta – Analista de Regulação e Fiscalização - Eng<sup>a</sup> Ambiental

### **2.2 PRESTADOR**

Valmir Machado – Chefe do Controle, Contas e Cobrança

Andrea Cristina Morais – Chefe da Hidrometria

Simone Faciolla Theodoro Homa – Chefe do Protocolo, Expediente e Arquivo

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 20/06/2017 foi realizada inspeção no atendimento ao público 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. NÃO-CONFORMIDADES

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

<b>NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais</b>			
<b>LOCAL</b>	<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>
ATENDIMENTO SEDE SAEP	9.1.2	Não responder a reclamações dos usuários: Ausência de fornecimento de protocolo ou O.S para o usuário e não mantém registro atualizado das reclamações e solicitações)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO SEDE SAEP	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura (Ausência número do telefone e endereço eletrônico da ARES-PCJ)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO SEDE SAEP	9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários: Ausência de atendimento telefônico gratuito)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO SEDE SAEP	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO SEDE SAEP	9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação: Ausência de entrega o Contrato de Prestação de Serviços)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO SEDE SAEP	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Em até 90 dias

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**

# CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO

Agência Reguladora ARES-PCJ



**Município:** Pirassununga

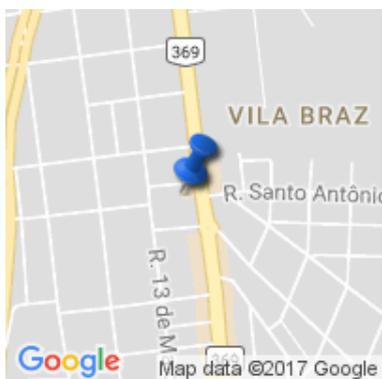
**Prestador de Serviços:** SAEP

## ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

**Número de unidades de atendimento:** 1

**Identificação do local:** SAEP

**Coordenada**



Latitude : -22.003364  
Longitude : -47.422052  
Altitude : 678.0 m  
Accuracy : 7.0 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  
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Foto - Atendimento**



**Foto - Atendimento**



**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:** Não

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

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

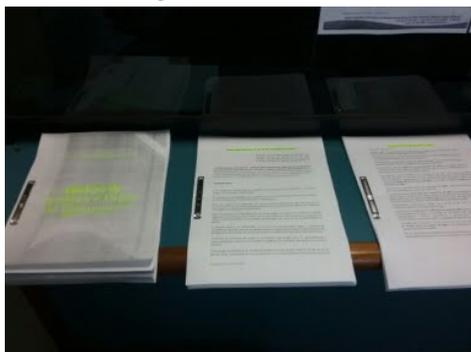
**O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor:** Sim

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

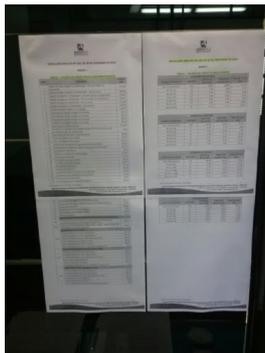
**Foto - Resolução, Código, Portaria**



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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Foto - Preços Públicos**

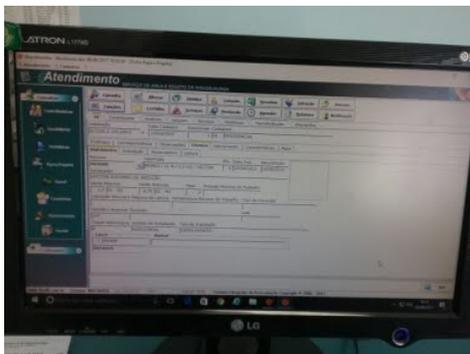


## DADOS

**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

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, Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento, 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, Aviso sobre a constatação de alto de consumo.

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Foto da fatura - Frente**



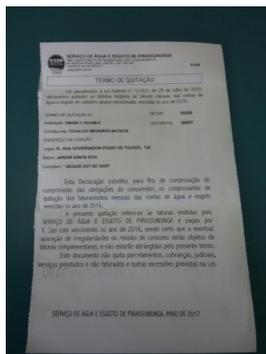
## Foto da fatura - Verso



**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

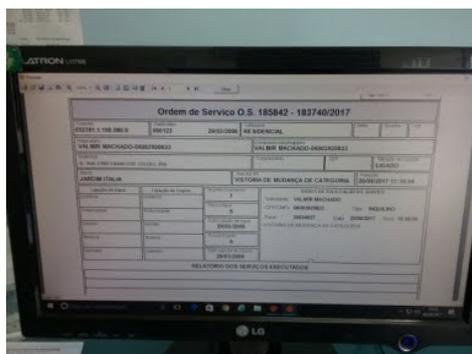
Art. 127 da Resolução 50/2014

## 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

## Foto - Notificação



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

**Informações Complementares:** Intervalo médio:30 dias.

Intervalo de leitura 28 a 33 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

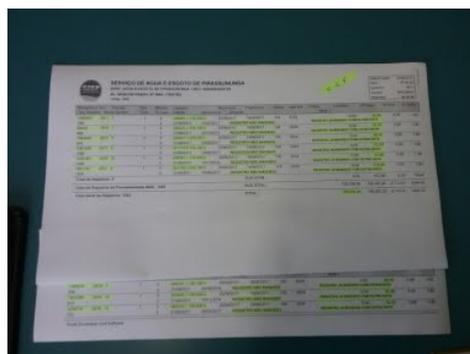
**O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário:** Sim

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

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

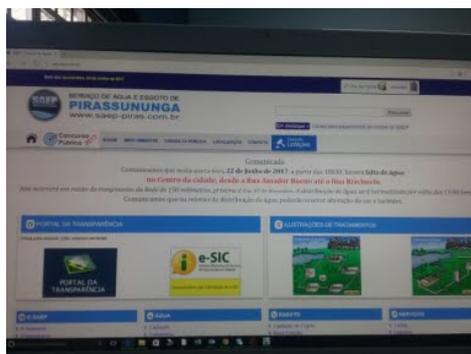
**Foto - Identificação de Duplicidade**



**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

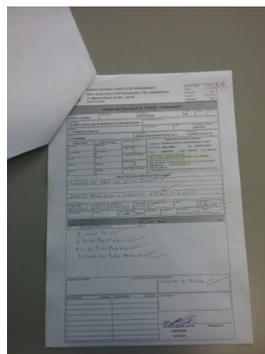
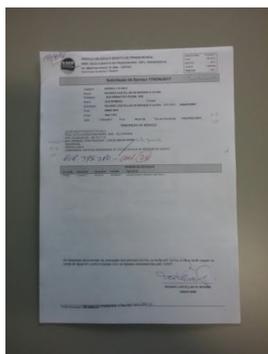
**Informações Complementares:** Caminhão pipa e possui gerador.

**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, Todas as condições atendidas

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

**Informações Complementares:** Máximo 7 dias área urbana.

## Foto - Prazos



**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:** Sim

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

#### Foto - Aferição



#### Foto - Certificação INMETRO



### FOTOS

#### Imagem(1)



**Descrição(1):** Padrão de ligação

#### Imagem(2)



**Descrição(2):** Ampliação do prédio do SAEP

### NÃO CONFORMIDADES

- 9.1.2. **Resposta a Reclamações:** Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.4. **Conteúdo Mínimo da Fatura:** Art. 90 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
- 9.1.11. **Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação:** Art 32 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

### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

#### Informações complementares:

Sistema utilizado Fiorilli.

Faz 2 anos que existe a bancada para aferição de hidrômetros.

Atualizar a Conta de Água para Portaria 2914/2011.

**Data da inspeção:** 06/20/2017