

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

**PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO - DAE**

**Relatório R7 –Diagnóstico e Não-Conformidades**

**Americana, março 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 Americana

Prefeito: Omar Najar

Endereço: Av. Brasil, 85 – Centro

Telefone: (19) 3475-9001

Código ARES: 33

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5.460, de 08/04/2.013

3

### **1.2 PRESTADOR**

Nome: Departamento de Água e Esgoto – DAE

Responsável legal: Leandro Zanini Santos

Endereço: Rua dos Estudantes, 333

Telefone: (19) 3471-2901

E-mail: [diretoria@daeamericana.com.br](mailto:diretoria@daeamericana.com.br)

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

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

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng<sup>a</sup> Ambiental

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Regulação e Fiscalização – Bióloga

Iuri Domarco Botão - Ouvidor

### **2.2 PRESTADOR**

Lúcia Camilo de Godoy – Chefe da Divisão Comercial

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 21/03/2017 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:

ARTIGOS	ITENS	DESCRIÇÃO	PRAZO
Art 10	Notificação para mudança categoria	Ausência de notificação por parte do DAE na alteração da categoria da unidade usuária.	90 dias
Arts 27, 55 e 58	Contrato de Prestação de Serviços	O DAE possui contrato de prestação de serviços, mas não entrega aos usuários.	90 dias
Arts 52 a 54	Prazos para execução dos serviços	Ausência de cumprimento do prazo de 10 dias para execução de ligação.	90 dias

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**

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

Agência Reguladora ARES-PCJ



**Município:** Americana

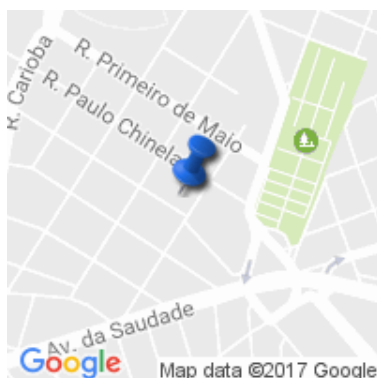
**Prestador de Serviços:** DAE Americana

## ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

**Número de unidades de atendimento:** 5

**Identificação do local:** Atendimento Central

**Coordenada**



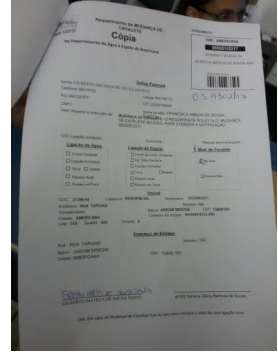
Latitude : -22.730137  
Longitude : -47.321807

**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 Presencial



**Foto - Atendimento Presencial**



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

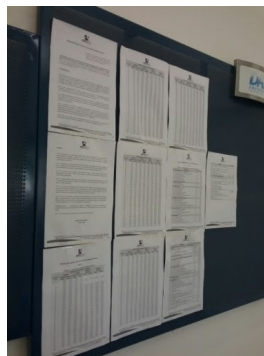
**Foto - Regulamento**



**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**



---

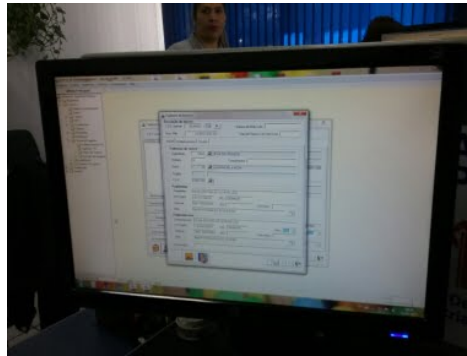
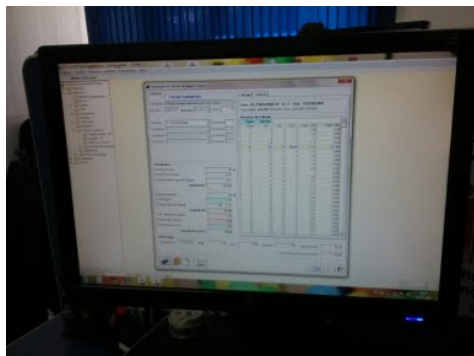
## DADOS

---

**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

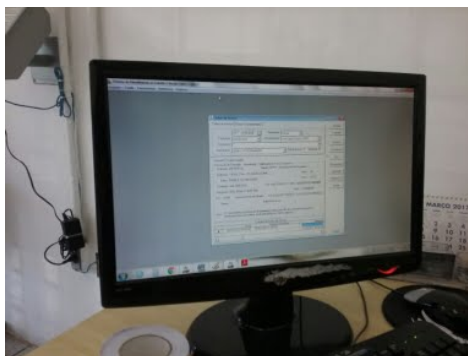
### Foto- Cadastro



**Resposta às reclamações dos usuários::** Respostas em até 10 dias úteis, 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

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: Não

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

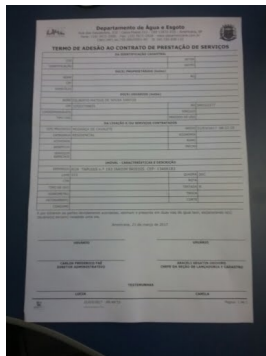
**No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços dá conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:** Respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias 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): Não

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

## Foto - Termo de Adesão



**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:** O intervalo é de 30 à 32 dias, mas o sistema está parametrizado para calcular a fatura considerando média de 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

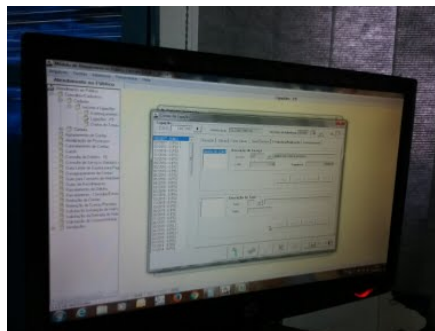
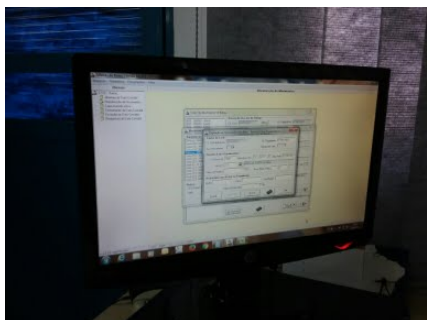
**O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário:** Sim

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

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

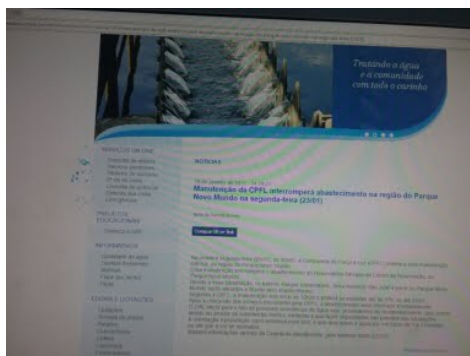
## Foto - Identificação de Duplicidade



**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

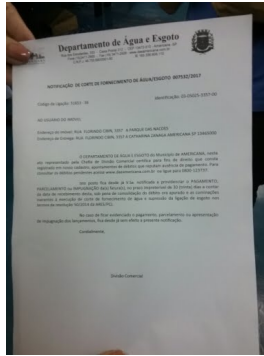
**O prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunica imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo quando solicitado pelo próprio usuário:** Sim

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

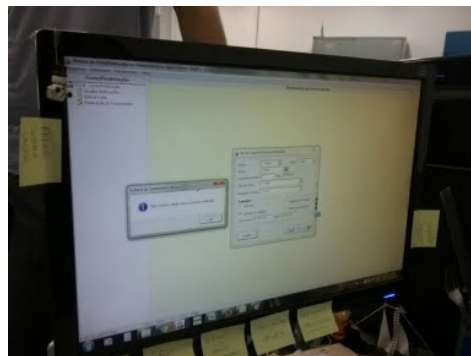
Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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

**Foto - OS**



**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

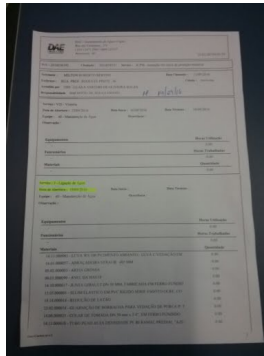
**Informações Complementares:** Abastece com caminhão pipa.

**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

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

**Informações Complementares:** O município de Americana não possui área rural. O prazo de 10 dias para ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações não é respeitado pelo DAE. O serviço de ligação é realizado por empresa contratada pelo DAE.

**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**

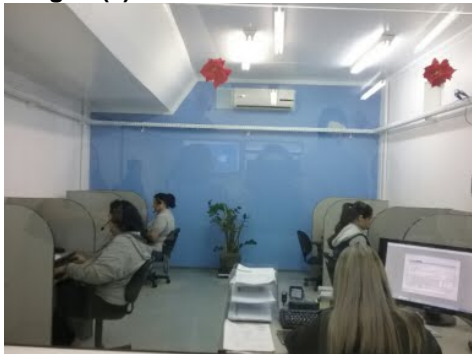
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Foto - Bancada de Aferição de hidrômetro do DAE Americana**



**FOTOS**

**Imagem(1)**



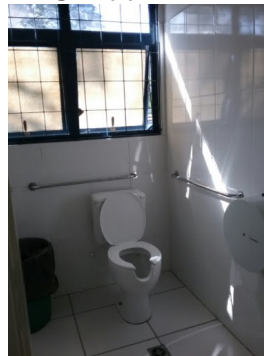
**Descrição (1): Atendimento Telefônico**

**Imagem(2)**



**Descrição (1): Atendimento Preferencial**

**Imagem(3)**



**Descrição (3): Acessibilidade (banheiros do atendimento)**

---

## NÃO CONFORMIDADES

---

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

**Contrato de Prestação de Serviços:** Arts 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

---

### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

**Informações complementares:**

Nessa unidade de atendimento presencial primeiro é realizado pré atendimento e se necessário, o usuário é direcionado para os 4 guichês de atendimento.

O atendimento telefônico do 0800 do DAE funciona até as 22:horas e após essa hora as ligações do 0800 são transferidas para portaria do DAE.

O sistema de identificação de pagamento em duplicidade, identifica quando a fatura de mesmo valor é paga.

O DAE possui contrato de prestação de serviços, mas não entrega ao usuário.

**Data da inspeção:** 04/03/2017

*Powered by [www.doForms.com](http://www.doForms.com)*