

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA DE ESGOTO DO  
MUNICÍPIO DE  
ARTUR NOGUEIRA**

**PRESTADOR: SAEAN – SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE ARTUR NOGUEIRA**

**Relatório R7 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades**

**Americana, março de 2017**



## Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	1
1.1 MUNICÍPIO.....	1
1.1 Município.....	1
1.2 Prestador .....	1
2. EQUIPE TÉCNICA.....	1
2.1 ARES-PCJ.....	1
2.2 Prestador .....	1
3. FISCALIZAÇÃO.....	2
4. NÃO CONFORMIDADES .....	2
ANEXOS .....	4

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

### **1.1 MUNICÍPIO**

#### **1.1 Município**

Prefeitura Municipal de Artur Nogueira

Prefeito: CELSO CAPATO

Vice-Prefeito: JOSE DO CARMO RISSI

Endereço: Rua 10 de Abril, 629 - Centro

Telefone: (19) 3827-9700

E-mail: [prefeito@arturnogueira.sp.gov.br](mailto:prefeito@arturnogueira.sp.gov.br)

Código ARES: 13

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.006, de 17/12/2010

1

#### **1.2 Prestador**

Nome: SAEAN – SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE ARTUR NOGUEIRA

Responsável legal: EDSON ANTONIO SACILOTTO

Endereço: Rua Ademar de Barros nº 1741 – Jardim Wada

Telefone: (19) 3877-2007

E-mail: [toninho@saean.sp.gov.br](mailto:toninho@saean.sp.gov.br)

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga e Engenheira Ambiental

### **2.2 Prestador**

Maria Augusta Padueli Machado

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 29/03/2017, 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 50/2014.

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

### 4. NÃO CONFORMIDADES

Na inspeção realizada, foram identificadas as Não Conformidades abaixo relacionadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014. O prazo limite para que sejam solucionadas é de 90 dias.

<b>NÃO CONFORMIDADES</b> <b>PRAZO: 90 DIAS</b> <b>LOCAL: SEDE DO SAEAN</b>		
ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	---
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Enviar Regulamento de Prestação de Serviços para aprovação da ARES-PCJ
9.1.10	Não realizar notificação para mudança categoria	---
9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Enviar Contrato de Prestação de Serviços para aprovação da ARES-PCJ
9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	---
9.1.19	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	---
9.1.20	Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência	---
9.1.21	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	---

<b>NÃO CONFORMIDADES (continuação)</b>		
<b>PRAZO: 90 DIAS</b>		
<b>LOCAL: SEDE DO SAEAN</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DETALHAMENTO</b>
9.1.23	Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados	---
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	---
9.1.30	Publicidade sobre interrupções emergenciais	---

# **ANEXOS**

## **Formulários de Fiscalização**









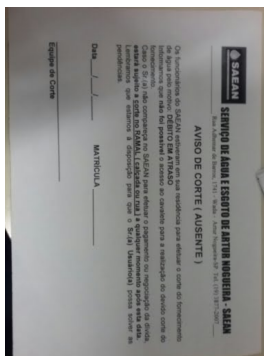








## Imagem(9)



**Descrição(9):** Aviso de corte da água

---

### 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

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

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

**Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento:** Art 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Publicidade sobre interrupções programadas:** Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

**Condições de fornecimento em situações de emergência:** Art 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação:** Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Vedação de corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados:** Art 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento:** Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

**Informações complementares:** No momento da fiscalização, o atendimento n mo possuía aparelho de senha, tanto para a senha comum, quanto para a senha preferencial. Segundo o prestador, o painel está será implementado em breve.

O segundo local de atendimento ao público está localizado na ETA. Esse atendimento só recebe reclamações de vazamento, sendo a ordem de serviços emitida no local.

O SAEAN pretende instalar o 0800.

O protocolo de revisão de fatura é encaminhado para o setor jurídico, sendo a devolutiva liberada em até 15 dias.

O fiscal entrega a conta de água com alta de consumo.

**Data da inspeção:** / /2017