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

PRESTADOR: DIVISÃO DE ÁGUA E ESGOTO – DAE ITIRAPINA

Relatório R7 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, outubro 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

3. FISCALIZAÇÃO **4**

4. NÃO-CONFORMIDADES **4**

ANEXO 5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 Município

Prefeitura Municipal de Itirapina

Prefeito: JOSÉ MARIA CÂNDIDO

Vice-Prefeito: RUY GOMES DA SILVA JÚNIOR

Endereço: Avenida 1 nº 106 - Centro

Telefone: (19) 3575-9000

E-mail: prefeito@itirapina.sp.gov.br

Código ARES: 38

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: Lei n°2.653 de 22/11/2013

1.2 Prestador

Nome: DAE – Divisão de Água e Esgoto

Responsável legal: EDIVAN FERREIRA DE LACERDA

Endereço: Rua 7 nº 55 - Centro

Telefone: (19) 3575-1901

E-mail: eng3@itirapina.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Edilincon Martins de Albuquerque - Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Civil

2.2 Prestador

Edivan Ferreira de Lacerda – Engenheiro chefe de Divisão de Água e Esgoto

Karina Monteiro de Souza – Auxiliar Administrativo do Atendimento

Célia Carrilho – Assistente Administrativo de Contas

3. FISCALIZAÇÃO

Em 20/09/2017 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. NÃO-CONFORMIDADES

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

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.6.	Estrutura de atendimento: - 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 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo. - Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários;	90 dias
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento. Providenciar Regulamento conforme orientação dos analistas da ARES-PCJ.	90 dias
9.1.10	Não envia notificação para mudança de categoria	90 dias
9.1.13	Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria. Deve ser notificado previamente.	90 dias
9.1.17	Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento.	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento. Comunicar à ouvidoria da ARES-PCJ por meio do e-mail ouvidoria@arespcj.com.br	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
9.1.31.	Disponibilização da Resolução ARES-PCJ 50/2014	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município
Itirapina

Prestador de Serviços
DAE Itirapina

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento
1

Identificação do local
DAE

Coordenada

Latitude : -22.252291
Longitude : -47.822733
Altitude : 765.0 m
Accuracy : 16.0 m

Estrutura de atendimento:

- [x] 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
- [x] Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente
- [ ] Dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários
- [x] O atendimento telefônico está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana
- [x] As reclamações apresentadas são registradas e numeradas
- [ ] Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento

Foto - Atendimento 2

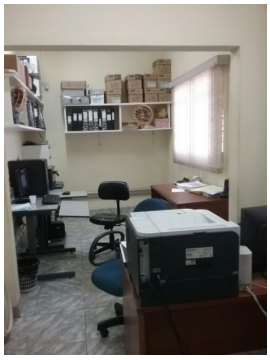
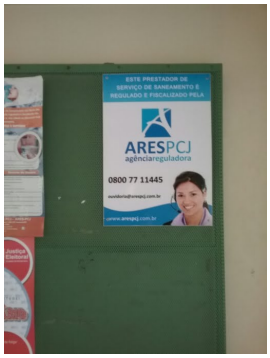


Foto - Atendimento 3

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

- (●) Sim
- ( ) Não

Foto - Placa ARES-PCJ



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

- ○ Sim
- ● Não
- ○ Parcialmente

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

- ○ Sim
- ● Não

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor

- ○ Sim
- ● Não

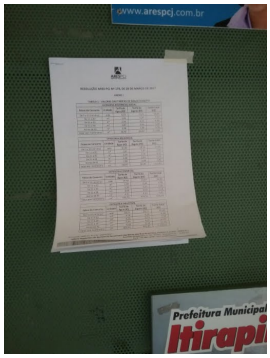
O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011

- ○ Sim
- ● Não

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

- ● Sim
- ○ Não
- ○ Parcialmente

Foto - Preços Púbicos

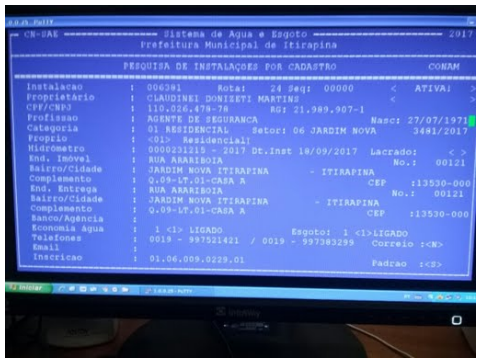


DADOS

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

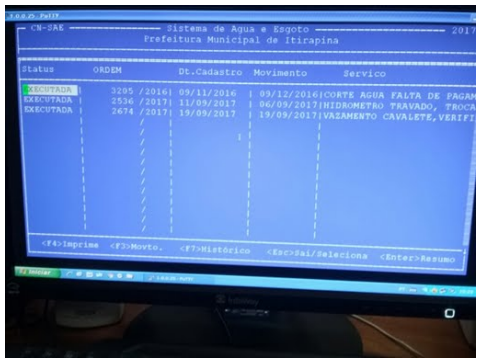
Foto- Cadastro



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

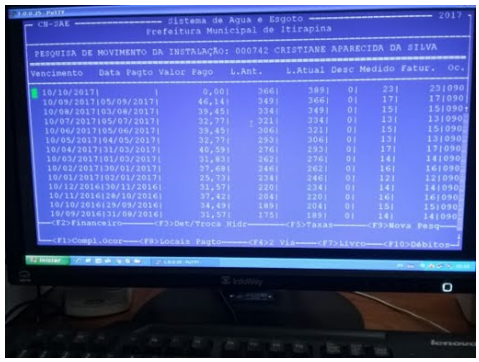
Foto - Sistema de Reclamações



Conteúdo mínimo da fatura:

- [x] Nome do usuário
- [x] Número ou código de referência e classificação da unidade usuária
- [x] Endereço da unidade usuária
- [x] Número do medidor
- [x] Leituras anterior e atual do hidrômetro
- [x] Data da leitura atual e próxima
- [x] Consumo de água do mês correspondente à fatura
- [x] Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses
- [x] Valor total a pagar e data do vencimento da fatura
- [x] Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores
- [ ] Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento
- [x] Multa e mora por atraso de pagamento
- [x] Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ
- [x] Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes
- [x] Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005
- [x] Aviso sobre a constatação de alto de consumo
- [x] Todas as condições atendidas

Foto da fatura - Frente



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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

Prestador fornece dados junto ao SNIS

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

PROCEDIMENTOS

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

- ○ Sim
- ◉ Não
- ○ Parciamente

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

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

- ○ Sim
- ◉ Não
- ○ Parciamente

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

- ◉ Sim
- ○ Não
- ○ Parciamente

Informações Complementares

28 a 30

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
- ○ Não
- ○ Parciamente

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

- ○ Sim
- ◉ Não
- ○ Parciamente

Informações Complementares

Por solicitacao do usuário tem condições de alterar datas.

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Não
- (●) Parciamente

Informações Complementares

A divulgação é feita 1 dia antes porque, segundo prestador, a população esquece.

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
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- (●) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:

- [x] 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
- [x] 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
- [x] 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
- [x] 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
- [x] Demais serviços públicos prestados, conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ
- [x] Todas as condições atendidas

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

FOTOS

NÃO CONFORMIDADES

9.1.6. Estrutura adequada de atendimento ao usuário

- [x] Arts 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento

- [x] Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

9.1.13. Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria
✔ Art 79 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

9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento
✔ Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.28. Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor
✔ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.29. Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011
✔ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.31. Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014
✔ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção
09/20/2017

Localização do Atendimento do DAE-Itirapina

Powered by www.doForms.com