

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

**PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO – DAE JAGUARIÚNA**

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

**Americana, agosto de 2017**



## SUMÁRIO

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR .....</b>	<b>3</b>
1.1 MUNICÍPIO.....	3
1.1 PRESTADOR .....	3
<b>2. EQUIPE TÉCNICA .....</b>	<b>3</b>
2.1 ARES-PCJ .....	3
2.2 PRESTADOR .....	3
<b>3. FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>4. NÃO-CONFORMIDADES.....</b>	<b>4</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>6</b>

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

### **1.1 Município**

Prefeitura Municipal de Jaguariúna

Prefeito: MÁRCIO GUSTAVO BERNARDES REIS

Vice-Prefeito: RITA DE CASSIA SISTE BERGAMASCO

Endereço: Rua Alfredo Bueno, 1.235 - Centro

Telefone: (19) 3867-9798

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

Código ARES: 15

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 2.029, de 22/12/2010

3

### **1.1 PRESTADOR**

Nome: Departamento de Água e Esgoto

Responsável legal: REGIS TOTTI SEBEN

Endereço: Rua Maranhão, 420

Telefone: (19) 3867-4228

E-mail: dae.adm@jaguariuna.sp.gov.br

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Edilinson Martins de Albuquerque – Analista de fiscalização e regulação – Eng<sup>o</sup>. Civil

### **2.2 PRESTADOR**

Cléa Regina Correa Koller – Assistente de Gestão Público

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 19/07/2017 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:

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.3.	O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos na fatura a vencer até o mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores, podendo ser emitida em espaço da própria fatura, nos termos da Lei federal nº. 12.007/2009.	90 dias
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; - O atendimento telefônico não está disponível durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.	
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento. Providenciar Regulamento conforme modelo enviado pelo analista via e-mail.	90 dias
9.1.9	Não cumpre os prazos para execução dos serviços: - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 3 (três) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 15 (cinco) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. - Prazos dos demais serviços públicos conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ.	90 dias
9.1.10	Não envia notificação para mudança de categoria	90 dias

9.1.11.	Não instrui o usuário sobre todos os aspectos no ato da recepção do pedido de ligação.	
9.1.12.	Contrato de Prestação de Serviços. Deve ser elaborado conforme modelo enviado por e-mail pelo analista.	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
9.1.18	Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	90 dias
9.1.20.	Condições de fornecimento em situações de emergência	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento. Comunicar à ouvidoria da ARES-PCJ por meio do e-mail <a href="mailto:ouvidoria@arespcj.com.br">ouvidoria@arespcj.com.br</a>	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
9.1.30.	Publicidade sobre interrupções emergenciais	90 dias

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**

## CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



<b>Prestador de Serviços</b>
------------------------------

DAE Jaguariúna
----------------

### ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

<b>Número de unidades de atendimento</b>
--

1
---

<b>Identificação do local</b>
-------------------------------

Atendimento DAE
-----------------

<b>Coordenada</b>
-------------------

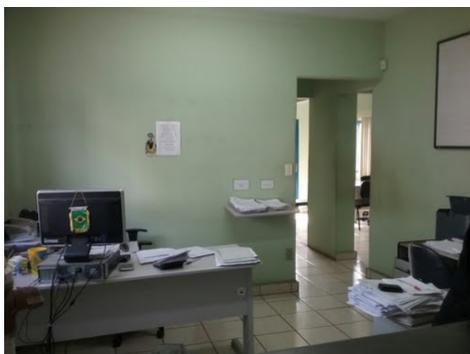


Latitude : -22.700298 Longitude : -46.981499 Altitude : 625.0 m Accuracy : 9.0 m
---

**Estrutura de atendimento:**

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

- 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

**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?**

- 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**

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

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

**Foto - Regulamento**

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

**Informações complementares**

**Foto - Resolução, Código, Portaria**

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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

## Foto - Preços Públicos



## DADOS

### Cadastro mínimo das unidades usuárias:

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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

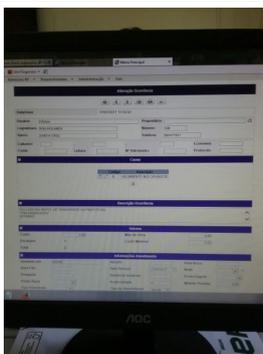
MES	AGUA	ESGOTO MULTA	SERVICO-1 CORRECAO	SERVICO-2 DEVOLVIDO	ARR.	TOTAL TOTAL GERAL	VENCTO. PAGTO.
JAN	171.02	153.91	253.49	126.54	0.04	705.00	10/02/2015
FEV	122.09	109.88	0.00	0.00	0.03	232.00	10/03/2015
MAR	80.27	23.20	9.19	0.00	0.04	112.35	10/04/2015
ABR	223.85	201.47	0.00	0.00	0.03	425.35	11/05/2015
MAI	34.02	30.62	0.00	0.00	0.01	64.65	10/06/2015
JUN	171.02	153.92	0.00	0.00	0.01	324.95	10/07/2015

### Resposta às reclamações dos usuários:

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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:

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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
- 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

### Foto da fatura - Frente



### Foto da fatura - Verso

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

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

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

Mediante solicitação na Prefeitura

**Foto - Quitação**

**Prestador fornece dados junto ao SNIS**

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

**PROCEDIMENTOS**

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

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

**Foto - Notificação**

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

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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)**

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

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Informações Complementares**

**Foto - Contrato**

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

Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Informações Complementares**

28 a 32

**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**

Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Informações Complementares**

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

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

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Informações Complementares**

Da um prazo de 30 dias para pagamento

**O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade**  
Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

Somente após aviso e reclamação do clientes.

**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**  
Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

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

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

**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**  
Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

**Foto - Providências Necessárias**

**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**  
Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

**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**

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### Informações Complementares

#### 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**

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### Informações Complementares

**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**

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### Informações Complementares

**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**

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### Informações Complementares

No caso de unidades de serviços públicos. Ex: escolas, hospitais. Os usuários devem ter a caixa d'água.

#### Foto - Fornecimento de Emergência

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

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

- 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

**Informações Complementares**

Prazo máximo de 30 dias

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

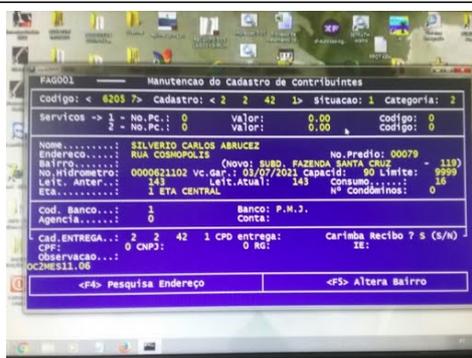
Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares****Foto - Troca de Medidores****O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metroológicas**

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares****Foto - Aferição****Foto - Certificação INMETRO****FOTOS****Imagens(1)****Imagem****Descrição**

Tela de cadastro do usuário

**Imagens(2)**

## Imagem

MES	SIT	CATEG	LEIT-ANT.	LEIT-ATUAL	CONSUMO	AVISO
JAN	1	22	1	34	33	20122
FEV	1	22	34	83	29	839
MAR	1	22	63	86	23	556
ABR	1	22	86	122	37	558
MAI	1	22	123	137	14	259
JUN	1	22	137	171	34	960
JUL	1	22	171	1	0	239
AGO	1	22	1	46	43	240
SET	1	22	46	79	35	18141
OUT	1	22	79	107	28	330
NOV	1	22	107	127	20	555
DEZ	1	22	127	143	16	262

## Descrição

Tela de histórico de consumo do usuário

## Imagens(3)

## Imagem



## Descrição

Vista frontal do DAE - Jaguaruna

## NÃO CONFORMIDADES

### 9.1.1. Cadastro mínimo das unidades usuárias

Art 6 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.2. Resposta a Reclamações

Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.3. Declaração anual de débitos

Art 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura

Art 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 9.1.5. Informação SNIS e VISA

Art 127 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

**9.1.8. Publicidade da tabela de preços públicos** Arts 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.9. Prazos para execução dos serviços** Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.10. Notificação para mudança categoria** Art 10 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**9.1.13. Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria** Art 79 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.14. Realiza aferição de hidrômetros** Art 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.15. Leitura com período não regular** Art 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.16. 2a via sem ônus ao usuário por problemas no envio ou incorreções** Art 87 §3 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**9.1.18. Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos** Art 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.19. Publicidade sobre interrupções programadas** Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.20. Condições de fornecimento em situações de emergência** Art 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.21. Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação** Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento** Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.23. Vedação de corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados** Art 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento** Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.25. Prazos para religação em caso de corte** Art 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.27. Cobrança de substituição de hidrômetro por desgaste natural** Art 83 §5 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**9.1.30. Publicidade sobre interrupções emergenciais** Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES****Informações complementares**

Os requerimentos são realizados no atendimento da Prefeitura e depois são submetidos ao DAE.

**Data da inspeção**

07/19/2017

Location Map

