

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA DO  
MUNICÍPIO DE MONTE ALEGRE DO SUL**

**PRESTADOR: Prefeitura Municipal de Monte Alegre do Sul**

**Relatório R7 – Verificação de Não Conformidades**

**Americana, maio de 2019**



## Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	2
1.1 MUNICÍPIO .....	2
1.2 PRESTADOR .....	2
2. EQUIPE TÉCNICA.....	2
2.1 ARES-PCJ .....	2
2.2 PRESTADOR .....	2
3. FISCALIZAÇÃO .....	3
4. NÃO CONFORMIDADES .....	3
5. EXTRATO DAS NÃO CONFORMIDADES EM ABERTO NO MUNICÍPIO.....	5
ANEXOS .....	7

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

### **1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Monte Alegre do Sul Prefeito:

Edson Rodrigo de Oliveira Cunha

Vice-Prefeita: Maria Élide Aparecida de Godoy Panegassi

Endereço: Avenida João Girardelli, 500

Telefone: (19) 3899-9120

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

Código ARES: 21

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1.574/2011

2

### **1.2 Prestador**

Nome: Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Monte Alegre do Sul

Responsável legal: Robson Rodrigo Domingues de Faria – Diretor de Obras

Endereço: Avenida João Girardelli, 500 – Centro

Telefone: (19) 3899-9120

E-mail: [obras@montealegredosul.sp.gov.br](mailto:obras@montealegredosul.sp.gov.br)

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Fernanda de Oliveira Santos – Analista de Fiscalização e Regulação – Eng<sup>a</sup> Civil

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

### **2.2 Prestador**

Adilson José Crippa (Responsável pela ETA e captações)

Wilian Miguel da Silva – Supervisor

Sandro de Jesus Ribeiro - Leiturista

### **3. FISCALIZAÇÃO**

Em 09/05/2019, foi realizada inspeção, conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014, nos seguintes subsistemas de abastecimento de água:

- Captação Superficial Ribeirão Monte Alegre
- Estação de Tratamento de Água
- Estação Elevatória de Água 1 - ETA (para Reservatório Jardim Itália)
- Estação Elevatória de Água 2 – ETA (para Reservatório Ponte Preta)
- Reservatório da Estação de Tratamento de Água
- Reservatório Caixa Baixa (Jardim Itália)
- Estação Elevatória de Água Caixa Baixa (Jardim Itália)

Também foi realizada uma visita na unidade de atendimento, localizada na Prefeitura Municipal, a fim de confirmar a regularização de alguns itens apontados no relatório de fiscalização R5.

Além disso, em atenção a um pedido de apoio técnico devido reclamação de alto consumo e possível ocorrência de intermitência no abastecimento de água, foi realizada uma fiscalização direta no seguinte endereço:

- Rua Rio Grande do Norte, 198

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

### **4. NÃO CONFORMIDADES**

Foram identificadas as seguintes Não Conformidades nos subsistemas de abastecimento de água inspecionados, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48, de 28/02/2014:

<b>NÃO CONFORMIDADES – Sistema de Abastecimento de Água</b>			
<b>Local</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
Captação Superficial Ribeirão Monte Alegre	3.3	Ausência de conjunto moto-bomba reserva	Em até 180 dias
	3.5	Ausência de identificação da área	Vencida
ETA	5.3	Ausência de chuveiros de emergência no laboratório	Vencida
	5.4	Ausência de EPIs para os operadores (óculos, luvas, etc)	Vencida
	5.10	Escadas e guarda-corpos existentes em condições inadequadas	Vencida
	5.12	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas adequadas	Vencida
	5.8	Ausência de treinamento e kits de emergência adequados, se utilizado Cloro gás	Vencida
	5.11	Estocagem inadequada de produtos químicos	Vencida
	5.2	Ausência de tratamento e/ou destinação correta do lodo	Vencida
	RESERVATÓRIO CAIXA BAIXA	6.2	Ausência de identificação da área
RESERVATÓRIO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada	Vencida
	6.9	Inexistência de telas de proteção contra entrada de insetos e pequenos animais nas tubulações de ventilação	Imediato
EEAT RES. CAIXA BAIXA	4.4	Ausência de extintor de incêndio	Vencida
	4.5	Ausência de identificação da área	Vencida
	4.3	Ausência de conjunto moto-bomba reserva	Em até 180 dias
	4.7	Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas	Vencida

À exceção dos itens 3.3, 4.3 e 6.9, todas as Não Conformidades apontadas acima foram notificadas e advertidas, isto é, foram apontadas em relatórios anteriores, com prazos para solução vencidos.

## 5. EXTRATO DAS NÃO CONFORMIDADES EM ABERTO NO MUNICÍPIO

No Sistema de Informação de Fiscalização Unificado da ARES PCJ, consta como VENCIDAS, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014, as seguintes não conformidades:

5

Descrição do Sistema	Código	Descrição da não conformidade
RIBEIRÃO MONTE ALEGRE	3.5	Ausência de identificação da área
POÇO BAIRRO DAS MOSTARDAS	2.3	Ausência de extintor de incêndio
	2.9	Ausência de tubo de medição de nível
	2.2	Ausência de conjunto moto-bomba reserva em estoque
	2.3	Ausência de extintor de incêndio
POÇO DO BAIRRO DOS LIMAS	2.4	Ausência de identificação da área
	2.2	Ausência de conjunto moto-bomba reserva em estoque
	2.3	Ausência de extintor de incêndio
POÇO DO TERRAS DE MONTE ALEGRE	2.4	Ausência de identificação da área
	2.2	Ausência de conjunto moto-bomba reserva em estoque
	2.3	Ausência de extintor de incêndio
RESERVATÓRIO TERRAS DE MONTE ALEGRE	6.11	Reservatório sem medidor de nível
	6.2	Ausência de identificação da área
	6.7	Inexistência de para-raios em reservatórios elevados
RESERVATÓRIO SEMI ENTERRADO DA PONTE PRETA	6.2	Ausência de identificação da área
RESERVATÓRIO PARQUE DOS IPÊS	6.2	Ausência de identificação da área
	6.7	Inexistência de para-raios em reservatórios elevados
	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada
RESERVATÓRIO MENINO JESUS	6.11	Reservatório sem medidor de nível
	6.1	A área não está devidamente cercada
	6.2	Ausência de identificação da área
RESERVATÓRIO GIRARDELI	6.11	Reservatório sem medidor de nível
	6.10	O reservatório sem tampas de inspeção em boas condições
	6.2	Ausência de identificação da área
	6.1	A área não está devidamente cercada
	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada
RESERVATÓRIO DO FALCÃO	6.2	Ausência de identificação da área
	6.7	Inexistência de para-raios em reservatórios elevados
	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada
RESERVATÓRIO DISTRITO DAS MOSTARDAS	6.9	Inexistência de telas de proteção contra entrada de insetos e pequenos animais nas tubulações de ventilação
	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada

RESERVATÓRIO DA MORADA DO SOL NASCENTE	6.11	Reservatório sem medidor de nível
	6.2	Ausência de identificação da área
	6.7	Inexistência de para-raios em reservatórios elevados
RESERVATÓRIO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada
RESERVATÓRIO DA ESCOLA DOS LIMAS	6.2	Ausência de identificação da área
	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada
RESERVATÓRIO CAIXA BAIXA	6.2	Ausência de identificação da área
RESERVATÓRIO CAIXA ALTA	6.2	Ausência de identificação da área
	6.1	A área não está devidamente cercada
	6.4	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada
	6.10	O reservatório sem tampas de inspeção em boas condições
ETA	5.3	Ausência de chuveiros de emergência no laboratório
	5.4	Ausência de EPIs para os operadores (óculos, luvas, etc)
	5.10	Escadas e guarda-corpos existentes em condições inadequadas
	5.12	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas adequadas
	5.8	Ausência de treinamento e kits de emergência adequados, se utilizado Cloro gás
	5.11	Estocagem inadequada de produtos químicos
	5.2	Ausência de tratamento e/ou destinação correta do lodo
EEAT RES. CAIXA BAIXA	4.4	Ausência de extintor de incêndio
	4.5	Ausência de identificação da área
	4.7	Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas
EEAT PARQUE DOS IPÊS	4.4	Ausência de extintor de incêndio
	4.5	Ausência de identificação da área
	4.1	A área não está devidamente cercada
	4.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória
EEAT - MORADA DO SOL NASCENTE	4.4	Ausência de extintor de incêndio
	4.8	Existência de vazamentos aparentes
	4.5	Ausência de identificação da área
Condições Gerais	9.1.14	Não realizar aferição de hidrômetros
	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura
	9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura
	9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos
	9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria
	9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água
	9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários
	9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário
	9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário
	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário
	9.1.30	Publicidade sobre interrupções emergenciais
	9.1.31	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário
	9.1.21	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos de corte de fornecimento e condições para religação

# **ANEXOS**

## **Formulários de Fiscalização**

# NC CAPTAÇÃO SUPERFICIAL

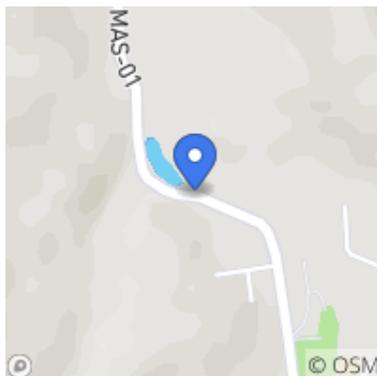
Agência Reguladora ARES-PCJ



**Município:** Monte Alegre do Sul

**Nome:** Captação Superficial Ribeirão Monte Alegre

**Coordenadas**



Latitude : -22.67538  
Longitude : -46.68285  
Altitude : 744.0 m  
Accuracy : 5.36 m

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Entrada da Captação Superficial Ribeirão Monte Alegre

**Imagem(2)**



**Descrição(2):** Vista geral da área da captação

**Imagem(3)**



**Descrição(3):** Poço de Sucção da Elevatória de água bruta

**Imagem(4)**



**Descrição(4):** Ponto de tomada d'água

**Imagem(5)**



**Descrição(5):** Vista da captação

**Imagem(6)**

---

**NÃO CONFORMIDADES**

---

**Item 3.3:** Ausência de conjunto moto-bomba reserva (Art. 5.3.2 da NBR 12214/1992). Prazo: Em até 180 dias

**Item 3.5:** Ausência de identificação da área (Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007). Prazo: Vencido

**Informações complementares:** Na ocasião da inspeção foi informado que a bomba reserva foi retirada para manutenção e ainda não foi reinstalada.

Não consta a identificação da captação, existe apenas uma placa indicando que a pesca é proibida na área.

Destaca-se a necessidade de manter o cercamento da área conservado para impedir o acesso de animais na captação.

**Data da inspeção:** 09/05/2019



**Município:** Monte Alegre do Sul  
**Nome:** ETA Monte Alegre do Sul  
**Coordenadas**



Latitude : -22.675872  
Longitude : -46.682787  
Altitude : 736.0 m  
Accuracy : 4.288 m

**Imagem(1)**



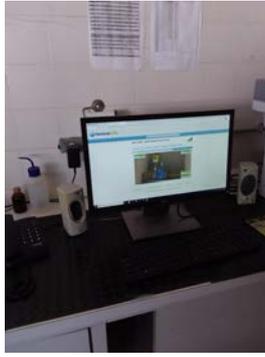
**Descrição(1):** Vista Geral ETA

**Imagem(2)**



**Descrição(2):** Bancada do laboratório

**Imagem(3)**



**Descrição(3):** Sistema de medição de nível: Reservatório Ponte Preta  
**Imagem(4)**



**Descrição(4):** Vista geral do laboratório  
**Imagem(5)**



**Descrição(5):** Estocagem inadequada de produtos químicos  
**Imagem(6)**



**Descrição(6):** Macromedidor de entrada da ETA

**Imagem(7)**



**Descrição(7):** Disposição inadequada de materiais ao redor do prédio

**Imagem(8)**



**Descrição(8):** Detalhe para disposição de restos de materiais como lâmpadas quebradas nos arredores da ETA

**Imagem(9)**



**Descrição(9):** Sala para cloro gás

**Imagem(10)**



**Descrição(10):** Presença de extintor de incêndio

**Imagem(11)**



**Descrição(11):** Kits para cloro gás vencidos recentemente

**Imagem(12)**



**Descrição(12):** Floculador em situação inadequada de limpeza e manutenção (presença de plantas)

**Imagem(13)**



**Descrição(13):** Decantadores

**Imagem(14)**



**Descrição(14):** Painel indicando nível dos Reservatórios Caixa Alta e Caixa Baixa (Jardim Itália)

**Imagem(15)**



**Descrição(15):** Decantadores e filtros (guarda-corpo inadequado)

**Imagem(16)**



**Descrição(16):** Inexistência de guarda-corpo

**Imagem(17)**

A photograph of a water quality monitoring log sheet. The sheet is titled 'Prestação Municipal em Estância Hidromineral de Monte Alegre do Sul - ETA' and contains a grid for recording data over time. The grid has columns for date, time, and various water quality parameters.A photograph of another water quality monitoring log sheet, similar to the one in the previous image. It also contains a grid for recording data and is titled 'Prestação Municipal em Estância Hidromineral de Monte Alegre do Sul - ETA'.

**Descrição(17):** Boletins diários de qualidade da água

---

**NÃO CONFORMIDADES**

---

**Item 5.2:** Ausência de tratamento e/ou destinação adequada do lodo (Art. 57 do Decreto Estadual nº 8.468/1976). Prazo: Vencido

**Item 5.3:** Ausência de chuveiros de emergência no laboratório (Art. 5.21.4 da NBR 12216/1992 e Art. 5.18.3 da NBR 13035/1993). Prazo: Vencido

**Item 5.4:** Ausência de EPIs para os operadores (óculos, luvas, etc) (NR 15 e Art. 5.18.4 da NBR 13035/1993). Prazo: Vencido

**Item 5.8:** Ausência de treinamento e kits de emergência adequados, se utilizado Cloro gás (NR 15). Prazo: Vencido

**Item 5.10:** Escadas e guarda-corpos existentes em condições inadequadas (Art. 5.21.1 da NBR 12216/1992). Prazo: Vencido

**Item 5.11:** Estocagem inadequada de produtos químicos (Art. 5.15 da NBR 12216/1992). Prazo: Vencido

**Item 5.12:** Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas adequadas (Art. 5.21.1 da NBR 12216/1992). Prazo: Vencido

**Informações complementares:** Recomenda-se a realização de limpeza do sistema, principalmente dos floculadores.

Recomenda-se a retirada dos materiais armazenados nos arredores da ETA e limpeza do local a fim de garantir as condições ideais de limpeza e conservação das instalações.

O tratamento de lodo da ETA consta nas exigências técnicas da CETESB como condição à renovação da licença de operação válida até 2024.

O sistema de medição de nível não está funcionando em todos os reservatórios, apenas no Reservatório Ponte Preta.

Constatou-se a validade expirada dos kits para manuseio de gás cloro. Além disso, os funcionários não passaram por treinamento.

Constatou-se que os EPI's não são devidamente utilizados no laboratório.

**Data da inspeção:** 09/05/2019

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

# NC ELEVATÓRIA DE ÁGUA

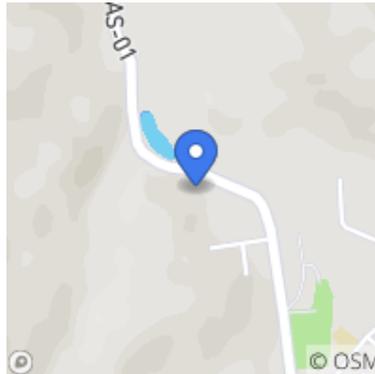
Agência Reguladora ARES-PCJ



**Município:** Monte Alegre do Sul

**Nome:** EEAT 1

**Coordenadas**



Latitude : -22.675863  
Longitude : -46.682707  
Altitude : 724.0 m  
Accuracy : 35.376 m

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Vista das EEAT 1 e 2 - ETA

**Imagem(2)**



**Descrição(2):** EEAT 1 - ETA (para Reservatório Caixa Baixa - Jardim Itália)

**Imagem(3)**



**Descrição(3):** Presença de extintor de incêndio

**Imagem(4)**



**Descrição(4):** Painéis elétricos EEAT 1 - ETA

**Imagem(5)**



**Descrição(5):** Materiais indevidamente armazenados no interior da EEAT

**Imagem(6)**



**Descrição(6):** Detalhe dos conjuntos moto-bomba

**Imagem(7)**



**Descrição(7):** Fios e cabos elétricos expostos

**Informações complementares:** Recomenda-se a retirada dos materiais armazenados no interior da EEAT, além da organização e proteção de fios e cabos elétricos a fim de garantir as condições ideais de limpeza, conservação e segurança das instalações.

**Data da inspeção:** 09/05/2019

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

# NC ELEVATÓRIA DE ÁGUA

Agência Reguladora ARES-PCJ



**Município:** Monte Alegre do Sul

**Nome:** EEAT 2 - ETA

**Coordenadas**



Latitude : -22.675863  
Longitude : -46.682707  
Altitude : 724.0 m  
Accuracy : 35.376 m

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Vista das EEAT 1 e 2 - ETA

**Imagem(2)**



**Descrição(2):** EEAT 2 - ETA (para Reservatório Ponte Preta)

**Imagem(3)**



**Descrição(3):** Presença de extintor de incêndio

**Imagem(4)**



**Descrição(4):** Painel EEAT 2 - ETA

**Imagem(5)**



**Descrição(5):** Detalhe do conjunto moto-bomba

**Data da inspeção:** 09/05/2019

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

# NC RESERVATORIO

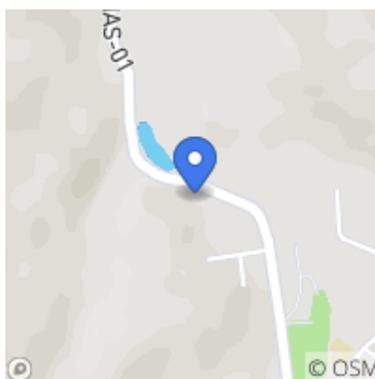
Agência Reguladora ARES-PCJ



**Município:** Monte Alegre do Sul

**Nome:** Reservatório ETA

**Coordenadas**



Latitude : -22.675775  
Longitude : -46.682671  
Altitude : 756.0 m  
Accuracy : 13.936001 m

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Vista do Reservatório da ETA

**Imagem(2)**



**Descrição(2):** Detalhe da escada de acesso

---

## NÃO CONFORMIDADES

---

**Item 6.4:** Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas em situação inadequada (Art. 5.16 da NBR 12217/1994). Prazo: Vencido

**Item 6.9:** Inexistência de telas de proteção contra entrada de insetos e pequenos animais nas tubulações de ventilação (Art. 5.14 da NBR 12217/1994). Prazo: Imediato

**Item 6.9**



**Informações complementares:** A dosagem de flúor é realizada diretamente no reservatório.

**Data da inspeção:** 09/05/2019

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

# NC ELEVATÓRIA DE ÁGUA

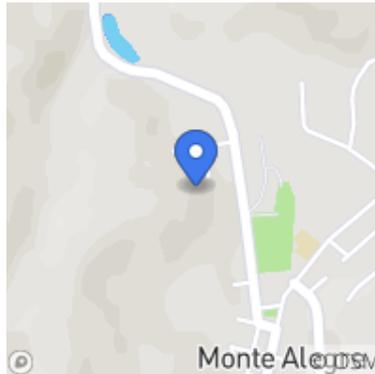
Agência Reguladora ARES-PCJ



**Município:** Monte Alegre do Sul

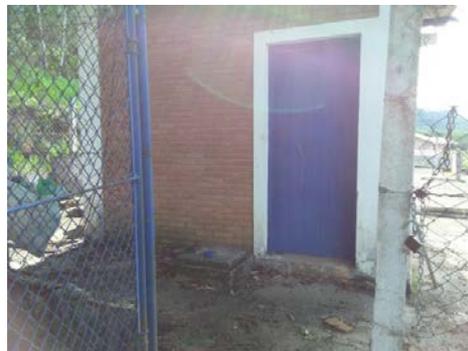
**Nome:** EEAT Reservatório Caixa Baixa (Jardim Itália)

**Coordenadas**



Latitude : -22.677915  
Longitude : -46.68184  
Altitude : 745.0 m  
Accuracy : 13.936001 m

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Entrada da EEAT

**Imagem(2)**



**Descrição(2):** Vista do interior da EEAT

**Imagem(3)**



**Descrição(3):** Painéis elétricos

**Imagem(4)**



**Descrição(4):** Detalhe das instalações elétricas expostas (fios e cabos)

**Imagem(5)**



**Descrição(5):** Detalhe para materiais armazenados indevidamente no interior da EEAT

---

### NÃO CONFORMIDADES

---

**Item 4.3:** Ausência de conjunto moto-bomba reserva (Art. 5.3.2 da NBR 12214/1992). Prazo: Em até 180 dias

**Item 4.3**



**Item 4.4:** Ausência de extintor de incêndio (Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23). Prazo: Vencido

**Item 4.5:** Ausência de identificação da área (Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007). Prazo: Vencido

**Item 4.7:** Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas (Art. 5.5.2.1 da NBR 12214/1992).

Prazo: Vencido

**Item 4.7**



**Informações complementares:** Recomenda-se a retirada dos materiais armazenados no interior da EEAT, além da organização e proteção de fios e cabos elétricos a fim de garantir as condições ideais de limpeza, conservação e segurança das instalações.

A EEAT está sem conjunto moto-bomba reserva devido roubo ocorrido em março. Deve ser providenciada a instalação de novo conjunto.

**Data da inspeção:** 09/05/2019

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



**Município:** Monte Alegre do Sul

**Nome:** Reservatório Caixa Baixa (Jardim Itália)

**Coordenadas**



Latitude : -22.677929  
Longitude : -46.681658  
Altitude : 786.0 m  
Accuracy : 19.296001 m

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Entrada da área da EEAT e Reservatório Caixa Baixa (Jardim Itália)

**Imagem(2)**



**Descrição(2):** Tampas de inspeção

**Imagem(3)**



**Descrição(3):** Macromedidor  
**Imagem(4)**



**Descrição(4):** Visão geral do reservatório

---

**NÃO CONFORMIDADES**

---

**Item 6.2:** Ausência de identificação da área (Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007). Prazo: Vencido

**Item 6.2**



**Informações complementares:** Adequar identificação existente do reservatório, deixando visível e legível.

**Data da inspeção:** 09/05/2019

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

## CONDIÇÕES GERAIS

---

Agência Reguladora ARES-PCJ

---



**Município:** Monte Alegre do Sul

**Prestador de Serviços:** Prefeitura Municipal de Monte Alegre do Sul

---

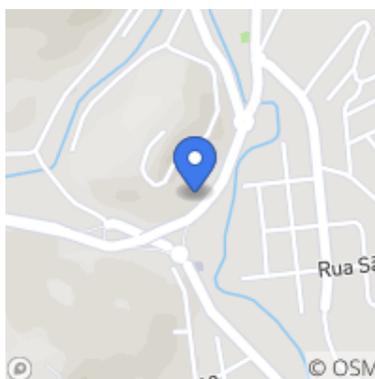
### ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

---

**Número de unidades de atendimento:** 1

**Identificação do local:** Prefeitura

**Coordenada**



Latitude : -22.688994  
Longitude : -46.680523  
Altitude : 723.0 m  
Accuracy : 30.016 m

---

### FOTOS

---

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Local de atendimento

## Imagem(2)



**Descrição(2):** Nova sala destinada ao atendimento ao público

---

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

**Informações complementares:** Na ocasião da visita foram esclarecidas dúvidas sobre alguns itens referentes as condições de atendimento e prestação de serviços, sendo que foi confirmada a regularização dos seguintes itens:

- Não obedecer aos prazos para execução dos serviços: conforme constatado em ordem de serviço analisada no local foi atendido prazo para ligação de água (cópia segue em anexo no processo).
- Não prestar informações ao SNIS e CVS: foi confirmado o envio de informações ao SISAGUA.
- Realizar corte após 12h de sextas feiras e vésperas de feriado: constatou-se que não são realizados cortes nessas situações.
- Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento: os usuários são avisados pelo leiturista da possibilidade de corte, juntamente com o comunicado de débito entregue junto a fatura.

**Data da inspeção:** 09/05/2019

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

# RECLAMAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ



## FISCALIZAÇÃO DIRETA DE DEMANDAS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

**Município::** Monte Alegre do Sul

**Prestador::** Prefeitura Municipal

**Usuário:**

**CDC/Matrícula:**

José Enéas Conti

4887

**Categoria:**

**Outro:**

Residencial

**Endereço:**

**Rua:**

**Número:**

Rio Grande do Norte

198

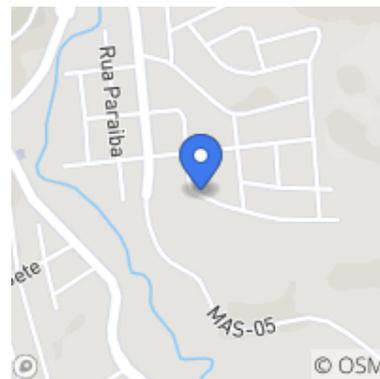
**Complemento:**

**Bairro:**

Estância Gl

**Foto do imóvel:**

**Coordenadas:**



**Data da inspeção:** 09/05/2019

## FATURAS

Houve comunicado com  
Prestador de Serviços?

Número do protocolo:

Data do protocolo:

<input checked="" type="radio"/> Sim	----	----
--------------------------------------	------	------

Média histórica de consumo (m3/mês):

Número de moradores no imóvel:

15	2
----	---

Possui piscina no imóvel?

Possui animais domésticos no imóvel?

<input checked="" type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim
--------------------------------------	--------------------------------------

Recebeu visitas no período?

O prestador tem acesso para realizar a  
leitura do hidrômetro?

<input checked="" type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim
--------------------------------------	--------------------------------------

Idade do hidrômetro:

O imóvel está localizado em ponto alto da  
rua/bairro?

----	<input checked="" type="radio"/> Sim
------	--------------------------------------

Primeira ocorrência?

Há relatos de situações similares com  
vizinhos?

	<input checked="" type="radio"/> Não
--	--------------------------------------

Descrição da frequência:

Possui caixa d'água?

Após troca do hidrômetro	<input checked="" type="radio"/> Sim
--------------------------	--------------------------------------

Houve falta d'água na rua no último mês?

Mais de uma vez?

<input checked="" type="radio"/> Não	
--------------------------------------	--

Falta d'água foi confirmada por vizinhos?

Há indícios de vazamentos nas instalações  
internas?

<input checked="" type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Não
--------------------------------------	--------------------------------------

Se sim, qual resultado e providências  
adotadas?

Sabe dizer quando houve a última troca de  
hidrômetro?

	----
--	------

Imagem(1)



Legenda(1): Cavalete

## FALTA DE ÁGUA

Houve comunicado com Prestador de Serviços?

Número do protocolo:

Data do protocolo:

<input checked="" type="radio"/> Sim	----	----
--------------------------------------	------	------

O material do cavalete é aço galvanizado?

O imóvel está localizado em ponto alto da rua/bairro?

<input checked="" type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim
--------------------------------------	--------------------------------------

O imóvel possui mais de um pavimento (inclusive sobrados)?

O imóvel possui reservatório inferior?

<input checked="" type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim
--------------------------------------	--------------------------------------

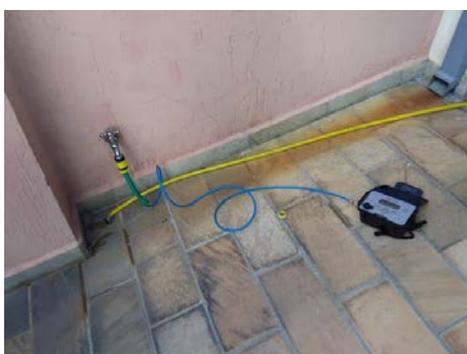
Há relatos de situações similares com vizinhos?: Não

Pressão na ocasião da inspeção (mca):

Data e hora da medição de pressão:

41,33	09/05/2019 14:37:06 GMT-03:00
-------	-------------------------------

Imagem(1)



Legenda(1): Instalação do manômetro

Imagem(2)



Legenda(2): Indicação de pressão

Imagem(3)



Legenda(3): Fachada do imóvel residencial

#### Imagem(4)



**Legenda(4):** Fatura

#### Imagem(5)



**Legenda(5):** Detalhe do hidrômetro

---

### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

#### **Informações complementares:**

A visita foi realizada em atendimento à reclamação de alto consumo, somado ao fato de o programa de monitoramento de pressão realizado pela ARES-PCJ em 2017 indicar ocorrências de pressões inferiores a 10 mca e pressões negativas próximo ao endereço do usuário.

Na ocasião da visita a pressão indicada pelo manômetro estava dentro do intervalo aceitável de 10 a 50 mca. No entanto, por meio do Programa de Monitoramento da Pressão da ARES-PCJ, a pressão no endereço será acompanhada no mês de junho, com transmissão on-line para o prestador e para a ARES-PCJ.

Na rua do usuário a maioria dos vizinhos passam apenas feriados e finais de semana nas residências, dificultando avaliar se os vizinhos enfrentam problemas semelhantes. O usuário também relatou que possui dois reservatórios de 1000 litros, o que dificulta a percepção de intermitência no abastecimento, caso ocorra. Além disso, destaca-se que foram encontradas dificuldades em avaliar o histórico de consumo real do usuário devido problemas de cadastro da leitura pela falta de atualização do número de registro dos hidrômetros substituídos.

Portanto, recomenda-se a correção desse registro para acompanhamento adequado do consumo real do usuário a fim de que, juntamente com o monitoramento de pressão o consumo real do usuário, possa ser feita uma análise técnica consistente da situação.