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

PRESTADOR: DAEV - DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALINHOS

Relatório R7 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, julho de 2017

Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR 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 3

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 Município

Prefeitura Municipal de Valinhos

Prefeito: Orestes Previtale Júnior

Vice-Prefeito: Laís Helena Antônio dos Santos Aloise

Endereço: Rua Antonio Carlos, nº 301

Telefone: (19) 3871-7077

Código ARES: 23

1.2 Prestador

Nome: DAEV – Departamento de Água e Esgoto de Valinhos

Responsável legal: Pedro Inácio Medeiros

Endereço: R. Orozimbo Maia, 1054 - Jardim Pinheiros

Telefone: (19) 2122-4444

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

2.2 Prestador

Gabriel Batista Fonseca – Diretor da Divisão de Operação do Sistema de Água

3. FISCALIZAÇÃO

Em 12/07/2017, 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, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014, as seguintes Não Conformidades:

NÃO CONFORMIDADES			
LOCAL	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**PRAZO**
Sede do DAEV	9.1.5	Não prestar informações ao SNIS e CVS	90 dias
	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	
	9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	
	9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	
	9.1.21	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	
	9.1.25	Não obedecer a prazos para religação em caso de corte	

ANEXOS

Formulários de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município: Valinhos

Prestador de Serviços
DAEV

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento
1

Identificação do local
Rua José Milani

Coordenada

Latitude : -22.973034
Longitude : -46.998339
Altitude : 696.0 m
Accuracy : 6.0 m

Estrutura de atendimento:
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- [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
- [x] 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
- [x] 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
- [x] Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento

Foto - Atendimento 2

Foto - Atendimento 3

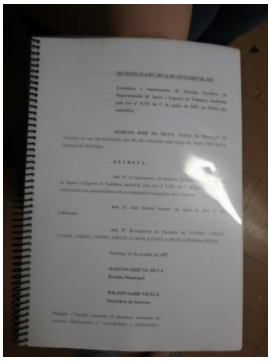
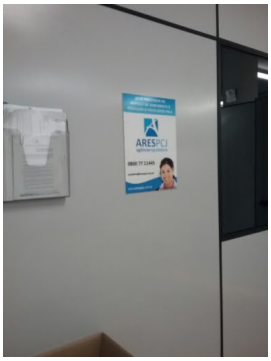


Foto - Atendimento 4

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

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

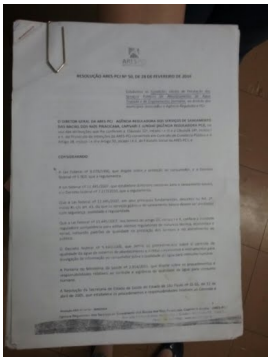
- (●) Sim
- ( ) Não

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



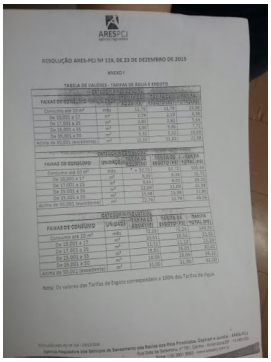
O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Informações Complementares

Foto - Preços Púbicos



RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 118, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2015

ANEXO I

TABELA DE VALORES - TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO

FAIXAS DE CONSUMO	UN-QUAD	ESTRUTURA VIGENTE (R$/UN-QUAD)	ESTRUTURA VIGENTE (R$/m³)	ESTRUTURA VIGENTE (R$/m³)
Consumo até 10 m³	mês	13,78	13,78	13,80
De 10,001 a 15	m³	1,46	1,46	1,47
De 15,001 a 20	m³	2,82	2,82	2,85
De 20,001 a 25	m³	4,71	4,71	4,75
De 25,001 a 30	m³	7,51	7,51	7,59
Acima de 30,001 (excedente)	m³	11,01	11,01	11,14

FAIXAS DE CONSUMO	ESTRUTURA VIGENTE (R$/UN-QUAD)	ESTRUTURA VIGENTE (R$/m³)	ESTRUTURA VIGENTE (R$/m³)	TARIFA (R$/m³) TOTAL (R$)
Consumo até 10 m³	mês	6,89	6,89	6,90
De 10,001 a 15	m³	0,73	0,73	0,73
De 15,001 a 20	m³	1,41	1,41	1,42
De 20,001 a 25	m³	2,35	2,35	2,38
De 25,001 a 30	m³	3,75	3,75	3,79
Acima de 30,001 (excedente)	m³	5,51	5,51	5,57

FAIXAS DE CONSUMO	ESTRUTURA VIGENTE (R$/UN-QUAD)	ESTRUTURA VIGENTE (R$/m³)	ESTRUTURA VIGENTE (R$/m³)	TARIFA (R$/m³) TOTAL (R$)
Consumo até 10 m³	mês	13,78	13,78	13,80
De 10,001 a 15	m³	1,46	1,46	1,47
De 15,001 a 20	m³	2,82	2,82	2,85
De 20,001 a 25	m³	4,71	4,71	4,75
De 25,001 a 30	m³	7,51	7,51	7,59
Acima de 30,001 (excedente)	m³	11,01	11,01	11,14

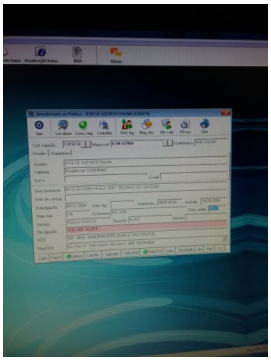
Nota: Os valores das Tarifas de Esgoto correspondem a 100% das Tarifas de Água

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias:
Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- [x] Nome completo
- [x] CPF/CNPJ
- [x] Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária
- [x] Endereço da unidade usuária
- [x] Atividade desenvolvida
- [x] Número de economias por categorias/classe
- [x] Data de início da prestação dos serviços, quando disponível
- [x] Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos
- [x] Código referente à tarifa e categoria aplicável
- [x] Número ou identificação do medidor instalado
- [x] Todas as condições atendidas

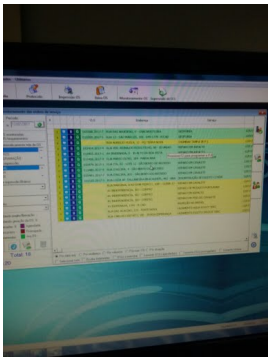
Foto- Cadastro



Resposta às reclamações dos usuários:
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- [x] Respostas em até 10 dias úteis
- [x] Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço
- [x] Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários
- [x] Todas as condições atendidas

Foto - Sistema de Reclamações

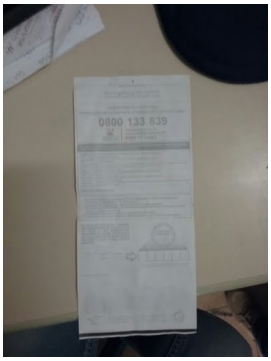


Conteúdo mínimo da fatura:
Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- [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

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

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

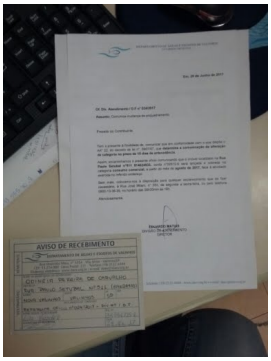
PROCEDIMENTOS

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

Mínimo de 29 e máximo de 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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

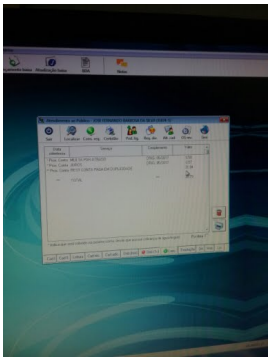
5 datas fixas além da data de vencimento

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

Foto - Identificação de Duplicidade

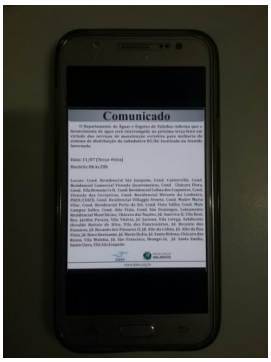


O prestador de serviços divulga com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água
Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) 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
Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ( ) Sim
- ( ) Não
- (●) Parciamente

Informações Complementares

Somente verbalmente

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
- ( ) 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
Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- (●) 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
Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

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
- (●) Parciamente

Informações Complementares

Até 24 horas

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

Caminhão pipa

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

Nova ligação até 15 diad

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
- ( ) Parciamente

O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

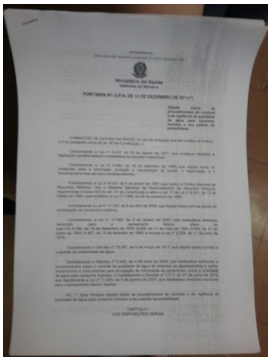
Informações Complementares

Duas por ano de graça

FOTOS

Imagens(1)

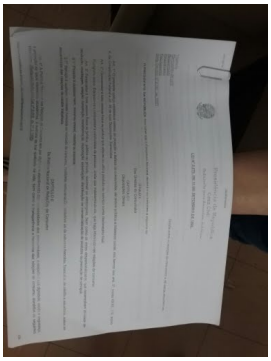
Imagem



Descrição: Portaria MS 2914/2011

Imagens(2)

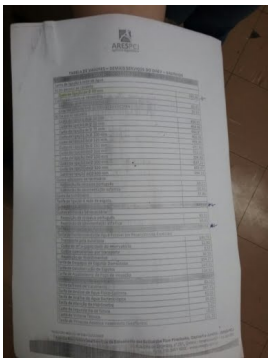
Imagem



Descrição: Lei nº 8.078/1990 (proteção do consumidor)

Imagens(3)

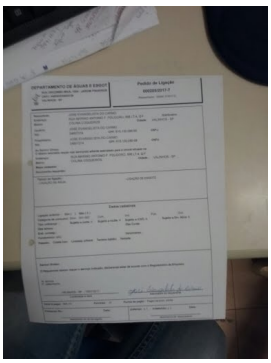
Imagem



Descrição: tabela de valores para os demais serviços públicos

Imagens(4)

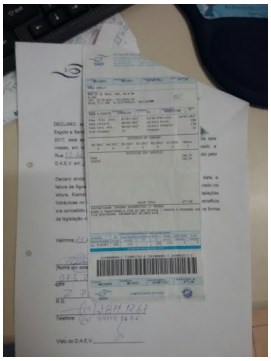
Imagem



Descrição: pedido de ligação

Imagens(5)

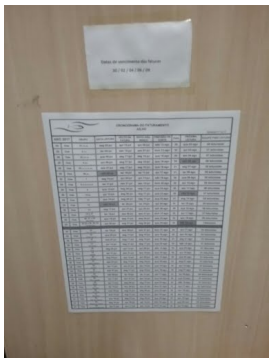
Imagem



Descrição: fatura e notificação de corte

Imagens(6)

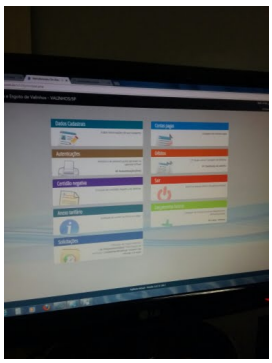
Imagem



Descrição: cronograma de faturamento

Imagens(7)

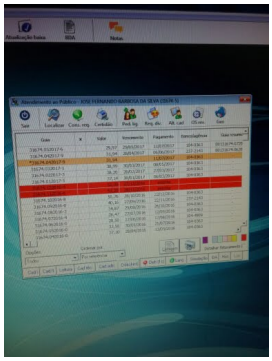
Imagem



Descrição: página inicial do Atendimento ao Público Online

Imagens(8)

Imagem



Descrição: atendimento ao público

Imagens(9)

Imagem

Descrição: DAEV em rede social

NÃO CONFORMIDADES

9.1.5. Informação SNIS e VISA
✔ Art 127 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento
✔ Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.9. Prazos para execução dos serviços
✔ Arts 52 a 54 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

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

9.1.25. Prazos para religação em caso de corte
✔ Art 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares
Sistema Inovação

Data da inspeção
12/07/2017