

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

PRESTADOR: SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE PIRACICABA - SEMAE

Relatório R8 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, abril 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
2.2 PRESTADOR	3
3. FISCALIZAÇÃO.....	4
4. NÃO-CONFORMIDADES.....	4
ANEXO	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Piracicaba

Prefeito: BARJAS NEGRI

Vice-Prefeito: JOSÉ ANTÔNIO DE GODOY

Endereço: Rua Capitão Antônio Corrêa Barbosa, 2233 – Chácara Nazareth

Tel: (19) 3403-1042

E-mail: assessoria.gabinete@capivari.sp.gov.br

Código ARES: 30

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 7.371/2012, de 09/08/2012

3

1.2 PRESTADOR

Nome: SEMAE – Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba

Responsável legal: JOSÉ RUBENS FRANÇOSO - Presidente

Endereço: Rua XV de Novembro, 2000 – Bairro Alto

Telefone: (19) 3492-9800

E-mail: jrfrancoso@semaepiracicaba.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Marcelo Oliveira Santos Bacchi – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Civil

Ludimila Turetta – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Ambiental

2.2 PRESTADOR

Antonio Carlos Schiavon – Divisão de Relacionamento Comercial

Renata Angélica Freire Fernandes da Silva – Chefe do Setor de Atendimento Presencial

João Luís Climaco – Setor de Comunicação e Suporte

3. FISCALIZAÇÃO

Em 12/04/2017 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 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, a seguinte Não Conformidade:

NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO/SEDE	9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	90 dias
ATENDIMENTO/SEDE	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	90 dias
ATENDIMENTO/SEDE	9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Piracicaba

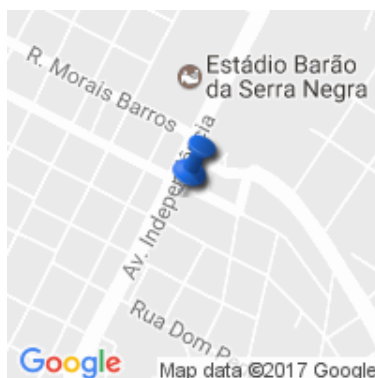
Prestador de Serviços: SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE PIRACICABA - SEMAE

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 5

Identificação do local: Sede da XV de Novembro

Coordenada



Latitude : -22.732202
Longitude : -47.637031
Altitude : 530.0 m
Accuracy : 12.0 m

Estrutura de atendimento: 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

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

Foto - Atendimento



Foto - Atendimento 2



Foto - Atendimento 3

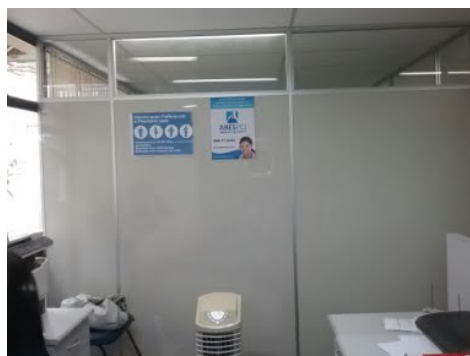


Foto - Atendimento 4



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

Foto - Placa ARES-PCJ



O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ: Sim
Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

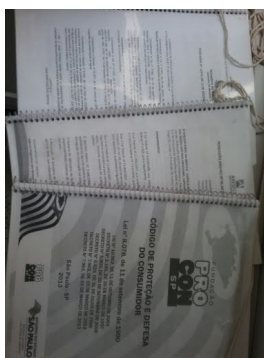
Foto - Regulamento



O prestador de serviços disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, Código de Defesa do Consumidor e Portaria MS 2914/2011: Sim

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

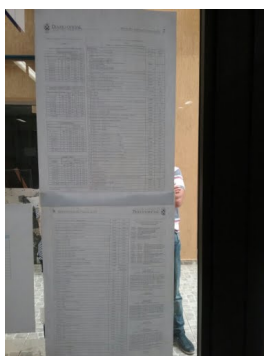
Foto - Resolução, Código, Portaria



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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Preços Públicos

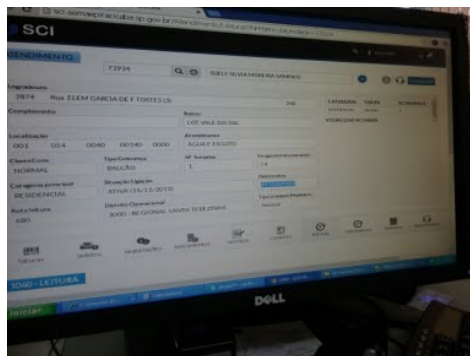


DADOS

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

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

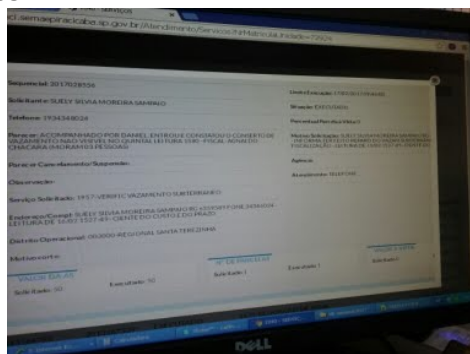
Foto- Cadastro



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

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Sistema de Reclamações



Conteúdo mínimo da fatura:: 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, 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

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto da fatura - Frente



Foto da fatura - Verso



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

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

Prestador fornece dados junto ao SNIS: Sim

Art. 127 da Resolução 50/2014

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

PROCEDIMENTOS

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

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Em processo de implantação, mas não estão alterando as categorias

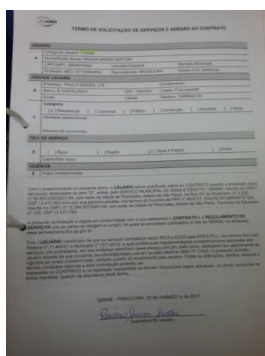
No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços dá conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de: : Respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias 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

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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

Foto - Contrato



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

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

Informações Complementares: Intervalo de 28 a 32 dias

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

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

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

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

Informações Complementares: Entre os dias 5 e 25, exceto para contas em débito automático

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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

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

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Sim

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Sim

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Caminhão Pipa

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:: 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, Todas as condições atendidas

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

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

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

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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Empresa terceirizada contratada realiza aferições nos hidrômetros

FOTOS

Imagem(1)

Formulário de Autorização de Serviço (OS) para ligação de água. O formulário contém campos para dados pessoais, dados da obra, dados da empresa e dados do cliente. Há assinaturas e rubricas em vários campos.

Descrição(1): Protocolo de solicitação de ligação de água - ciclo completo da OS gerada no Protocolo até a instalação do Hidrômetro

Imagem(2)

Formulário de Autorização de Serviço (OS) para reparo no asfalto. O formulário contém campos para dados pessoais, dados da obra, dados da empresa e dados do cliente. Há assinaturas e rubricas em vários campos.

Descrição(2): Protocolo de solicitação de reparo no asfalto - ciclo completo da OS desde a reclamação até execução dentro do prazo

Imagem(3)



Descrição(3): Quadro orientativo ao Usuário disposto no local do Atendimento, especificando quais documentos e pré-requisitos são necessários para as solicitações de alguns serviços

Imagem(4)



Descrição(4): Departamento de atendimento ao Usuário, via telefone 0800, localizado na Sede do SEMAE - XV de Novembro

Imagem(5)



Descrição(5): Chefe do Departamento de atendimento do 0800 e alguns atendentes

NÃO CONFORMIDADES

Notificação para mudança categoria: Art 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Declaração anual de débitos: Art 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 04/12/2017

Powered by www.doForms.com