

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E
ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
RAFARD**

PRESTADOR: PREFEITURA MUNICIPAL DE RAFARD

Relatório RV8 – Verificação de Não Conformidades Vencidas

Americana, abril 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. VISITA.....	3
4. EXTRATO DAS NÃO CONFORMIDADES EM ABERTO NO MUNICÍPIO	3
ANEXOS	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Rafard

Prefeito: CARLOS ROBERTO BUENO

Endereço: Praça Independência, 100 - Centro

Telefone: (19) 3496-1816

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

Código ARES: 32

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 1.595, de 23 de março de 2016

2

1.2 Prestador

Nome: DAE – DIVISÃO DE ÁGUA E ESGOTO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE RAFARD

Responsável legal: ÉLCIO JOSÉ RICOMINI – Chefe de Divisão

Endereço: Praça Independência, 100 - Centro

Telefone: (19) 3496-1816

E-mail: agua@rafard.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Fernanda de Oliveira Santos – Analista de Fiscalização e Regulação – Eng. Civil

Daniel Manzi – Coordenador de Fiscalização

2.2 Prestador

Élcio José Ricomini – Chefe de Divisão de Água e Esgoto

3. VISITA

Em 10/04/2019 foi realizada uma visita a alguns subsistemas de abastecimento de água de Rafard para confirmação de solução de Não Conformidades apontadas em fiscalizações anteriores, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014. Os formulários detalhados da visita encontram-se nos ANEXOS.

3

4. EXTRATO DAS NÃO CONFORMIDADES EM ABERTO NO MUNICÍPIO

Na ocasião da visita constatou-se a solução de algumas Não Conformidades e a confirmação de alguns itens ainda não regularizados constando como VENCIDOS, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014, que seguem indicados abaixo:

NÃO CONFORMIDADES – Sistema de Abastecimento de Água		
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO
RES. ENTERRADO RECALQUE 1	6.11	Reservatório sem medidor de nível
RES. SEMI ENTERRADO EEAT RECALQUE 2	6.11	Reservatório sem medidor de nível
RES. ELEVADO EEAT RECALQUE 3	6.11	Reservatório sem medidor de nível
POÇO 9 - DISTRITO INDUSTRIAL	2.3	Ausência de extintor de incêndio
POÇO SETE FOGÕES ¹	2.3	Ausência de extintor de incêndio
	2.4	Ausência de identificação da área
	2.1	A área não está devidamente cercada
RESERVATÓRIO DISTRITO INDUSTRIAL	6.3	Existência de vazamentos aparentes
RESERVATÓRIO SETE FOGÕES ¹	6.11	Reservatório sem medidor de nível
	6.2	Ausência de identificação da área
	6.1	A área não está devidamente cercada

¹ Não foi realizada a visita ao Poço e Reservatório Sete Fogões, dadas as condições de acesso devido às chuvas, portanto, seguem em aberto as Não Conformidades apontadas em fiscalizações anteriores nesse local.

NÃO CONFORMIDADES – Condições Gerais	
Local: Atendimento ao usuário DAE Rafard	
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura
9.1.2	Não responder a reclamações dos usuários
9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura
9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água

9.1.22	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários
9.1.18	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

As **NÃO CONFORMIDADES** foram devidamente notificadas e advertidas e estão sujeitas à penalidade de **MULTA**. Como alternativa a aplicação da penalidade, sugerimos o Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC) definido na Resolução ARES-PCJ Nº71/2014, para resolução das pendências apresentadas.

ANEXOS

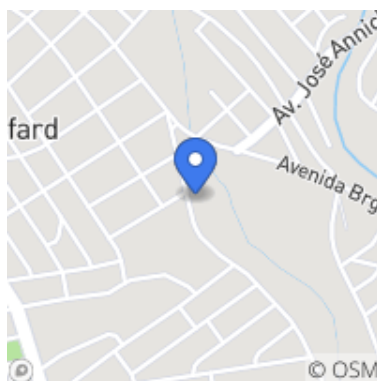
Formulários de Fiscalização



Município: Rafard

Nome: Reservatório Enterrado Recalque 1

Coordenadas



Latitude : -23.015659
Longitude : -47.523508
Altitude : 482.0 m
Accuracy : 9.648001 m

Imagem(1)



Descrição(1): Vista da entrada do Reservatório e EEAT Recalque 1: Identificação da área

Imagem(2)



Descrição(2): Sistema de telemetria instalado

Imagem(3)



Descrição(3): Vista do interior do reservatório

Imagem(4)



Descrição(4): Dosadores de cloro e flúor

Informações complementares: O sistema de telemetria está instalado, mas foi relatado que não está funcionando a alguns dias.

Data da inspeção: 10/04/2019

Powered by www.doForms.com



Município: Rafard

Nome: Reservatório Semienterrado Recalque 2

Coordenadas



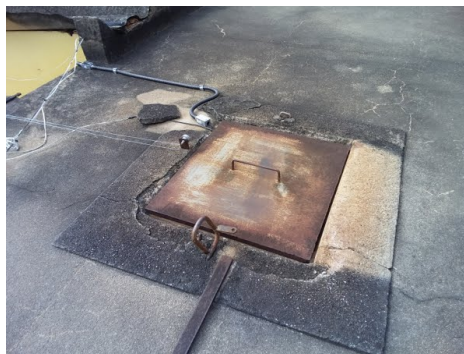
Latitude : -23.016974
Longitude : -47.528003
Altitude : 541.0 m
Accuracy : 4.288 m

Imagem(1)



Descrição(1): Vista da entrada do Reservatório e EEAT Recalque 2

Imagem(2)



Descrição(2): Tampa de inspeção fechada

Imagem(3)



Descrição(3): Detalhe tampa de inspeção

Imagem(4)



Descrição(4): Medidor de nível não está funcionando

Informações complementares: Na ocasião da visita, constatou-se que as tampas de inspeção do Reservatório Recalque 2 estavam adequadamente fechadas. Em relação ao medidor de nível, confirmou-se o seu mau funcionamento. O sistema de telemetria foi instalado mas não está operando adequadamente a alguns dias e deve passar por manutenção.

Data da inspeção: 10/04/2019

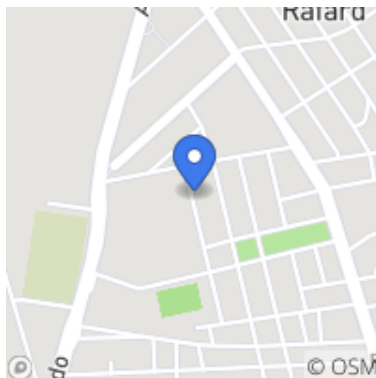
Powered by www.doForms.com



Município: Rafard

Nome: Reservatórios Recalque 3

Coordenadas



Latitude : -23.018092
Longitude : -47.530564
Altitude : 539.0 m
Accuracy : 32.16 m

Imagem(1)



Descrição(1): Detalhe da entrada dos Reservatórios e EEAT Recalque 3

Imagem(2)



Descrição(2): Vista do Reservatório Apoiado

Imagem(3)



Descrição(3): Sistema de telemetria

Informações complementares: Os medidores de nível dos reservatórios Recalque 3 não estão funcionando, e o sistema de telemetria instalado deve passar por manutenção.

Data da inspeção: 10/04/2019

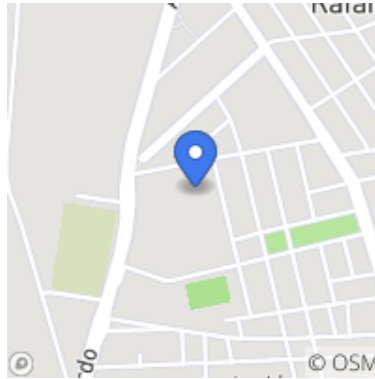
Powered by www.doForms.com



Município: Rafard

Nome: EEAT Recalque 3

Coordenadas



Latitude : -23.018165
Longitude : -47.531197
Altitude : 562.0 m
Accuracy : 20.368 m

Imagem(1)



Descrição(1): Vista da entrada dos Reservatórios e EEAT Recalque 3

Imagem(2)



Descrição(2): Vista interna da EEAT

Imagem(3)



Descrição(3): Presença de extintor de incêndio

Informações complementares: Foi constatada a presença de extintor de incêndio, porém com validade expirada.

Data da inspeção: 10/04/2019

Powered by www.doForms.com

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Rafard

Prestador de Serviços: DAE Rafard

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: DAE Rafard

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

Informações complementares: Não dispõe de atendimento telefônico 24 horas por dia e 7 dias por semana, não dispõe de atendimento telefônico gratuito, conta com poucos funcionários. Nesse sentido, devem ser consideradas as particularidades de atendimento aos usuários relatadas, que estão relacionadas ao porte do município.

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

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

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

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor: Sim

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias: Todas as condições atendidas

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Resposta às reclamações dos usuários: Respostas em até 10 dias úteis

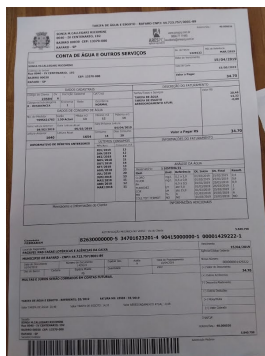
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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, 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, Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações complementares: Na fatura não consta o número do telefone do prestador de serviços. Relata-se como característica no atendimento aos usuários a predominância de solicitações e reclamações feitas presencialmente no DAE. Os alertas de alto consumo não estão presentes nas faturas.

Foto da fatura - Frente



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: Sim

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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

Informações Complementares: O contrato de prestação de serviços ainda não é disponibilizado a todos os usuários.

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

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: Não

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

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

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: Parcialmente

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

O prestador de serviços comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?: Não

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Cessado o motivo da interrupção, 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

Informações complementares: Os itens referentes a corte de fornecimento não se aplicam pois o DAE não executa cortes por inadimplência ou falta de acesso ao hidrômetro.

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

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços: 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 comunica ao usuário no ato da troca do medidor: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca: Sim

Art. 83 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

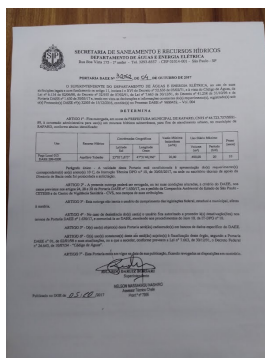
O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas: Não

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações complementares: O DAE não apresenta procedimento definido para substituição de medidores e verificação dos instrumentos de medição.

FOTOS

Imagem(1)



Descrição(1): Outorga de Uso do Poço Jardim São Carlos

Informações Complementares: Confirmando o atendimento ao item referente à captação de água sem outorga do Poço Jardim São Carlos, que ainda constava como pendente.

Imagem(2)



Descrição(2): Bomba reserva no almoxarifado

Informações Complementares: Confirmando o atendimento ao item referente a existência de bomba reserva, que constava como pendente.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares: Na ocasião da visita foram confirmadas algumas informações, sendo constatadas soluções de alguns itens referentes ao Atendimento DAE Rafard. No entanto, confirmou-se que alguns itens constam como vencidos, conforme observações feitas anteriormente.

Destaca-se a dificuldade de implantação e solução da maioria dos itens irregulares apontados, dada a estrutura insuficiente do DAE Rafard para promover o atendimento e prestação adequados dos serviços.

Data da inspeção: 10/04/2019

Powered by www.doForms.com