



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA DE ESGOTO DO
MUNICÍPIO DE
SANTA BARBARA D'OESTE**

**PRESTADOR: DAE – DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTA BÁRBARA D'
OESTE**

Relatório R8 – 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 Santa Bárbara d'Oeste

Prefeito: DENIS EDUARDO ANDIA

Vice-Prefeito: ANÍSIO TAVARES DA SILVA

Endereço: Avenida Monte Castelo 1000 - Jardim Primavera

Telefone: (19) 3455-8001

E-mail: denis.andia@santabarbara.sp.gov.br

Código ARES: 27

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.383, de 20/04/2012

1

1.2 Prestador

Nome: DAE – Departamento de Água e Esgoto de Santa Barbara d'Oeste

Responsável legal: RAFAEL PIOVEZAN (Superintendente)

Endereço: Rua José Bonifácio, 400 - Centro

Telefone: (19) 3459-5901

E-mail: presidencia@daesbo.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

2.2 Prestador

Claudoaldo Viana dos Santos – Chefe do Tratamento de Água do DAE Santa Bárbara

3. FISCALIZAÇÃO

Em 11/07/2017, 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.

2

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: SEDE DO DAE		
ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	
9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	
9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	
9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário	

ANEXOS

Formulários de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Santa Bárbara D'Oeste

Prestador de Serviços

DAE Santa Bárbara do Oeste

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

3

Identificação do local

Sede

Coordenada



Latitude : -22.751515
Longitude : -47.410748
Altitude : 554.0 m
Accuracy : 6.0 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**

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

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

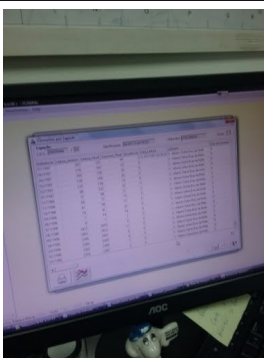
DADOS

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

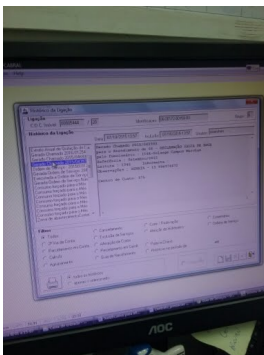


Resposta às reclamações dos usuários:

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

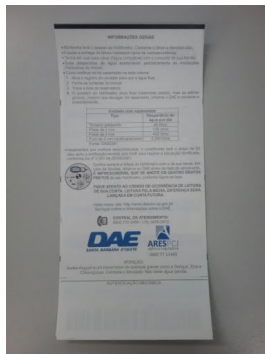
Foto - Sistema de Reclamações



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**

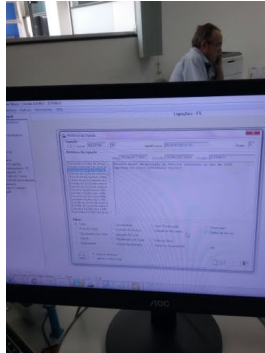
O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos

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

- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

Foto - Quitação



Prestador fornece dados junto ao SNIS

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

Somente quando encontra o consumidor no local. Até 3 vezes. Laudo de vistoria.

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

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

Sistema cobra 30 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

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

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

São datas fixas

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

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

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

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

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

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

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

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

Caminhão pipa ou direto da ETA

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

Após vistoria dois dias

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

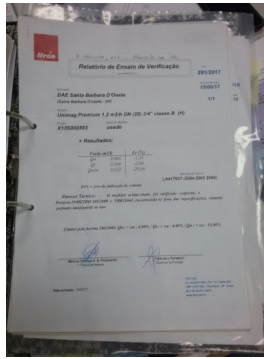
- Sim
 Não
 Parcialmente

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
 Parcialmente

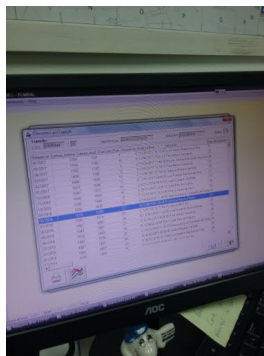
Foto - Aferição



FOTOS

Imagens(1)

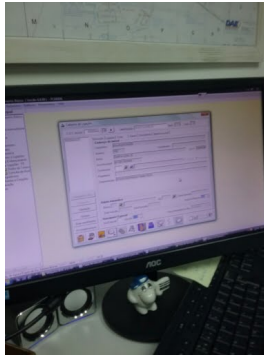
Imagem



Descrição: consumos por ligação

Imagens(2)

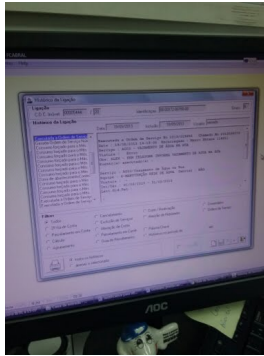
Imagem



Descrição: cadastro das ligações

Imagens(3)

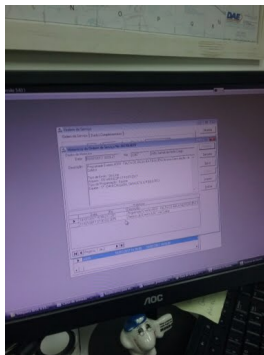
Imagem



Descrição: histórico das ligações

Imagens(4)

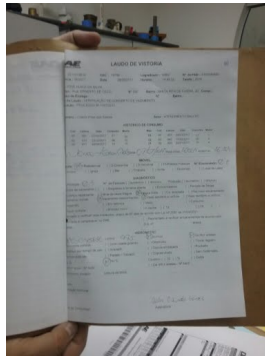
Imagem



Descrição: ordens de serviços

Imagens(5)

Imagem



Descrição: laudo de vistoria

Imagens(6)

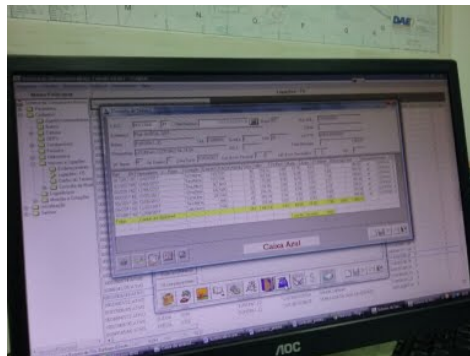
Imagem



Descrição: notificação de débitos

Imagens(7)

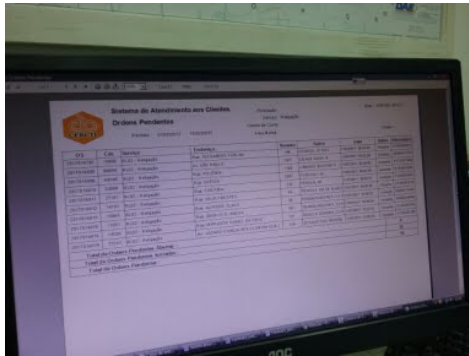
Imagem



Descrição: consulta de débitos

Imagens(8)

Imagem



Descrição: ordens pendentes

Imagens(9)

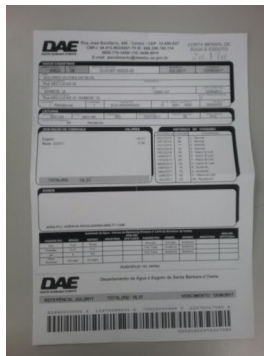
Imagem



Descrição: fatura comercial

Imagens(10)

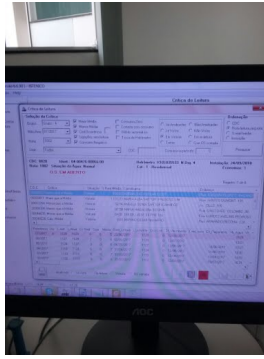
Imagem



Descrição: fatura residencial

Imagens(11)

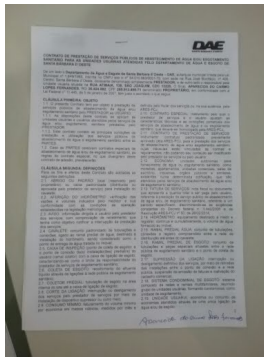
Imagem



Descrição: crítica de leitura

Imagens(12)

Imagem



Descrição: contrato de prestação de serviços (p. 1)

Imagens(13)

Imagem



Descrição: contrato de prestação de serviços (p. 2)

NÃO CONFORMIDADES

9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento

Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.10. Notificação para mudança categoria

Art 10 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

9.1.28. 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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares

Mais 2 pontos com 1 funcionário. Colocar Resolução nº 50 no site. Sistema da CEB. Solicitação que o usuário assine os protocolos.

Data da inspeção

11/07/2017