

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE
VINHEDO

PRESTADOR: SANEBAVI – Saneamento Básico Vinhedo

Relatório R8 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, maio de 2018



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

1.1 Município

Prefeitura Municipal de Vinhedo

Prefeito: JAIME CRUZ

Endereço: Rua Humberto Pescarini, 330 - Centro

Telefone: 3826-7831

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

Código ARES: 34

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 3.570, de 04/07/2013

1

1.2 Prestador

Nome: Saneamento Básico de Vinhedo - SANEBAVI

Responsável legal: Ricardo Facchini

Endereço: Rua Riachuelo, 249 – Vila Planalto

Telefone: (19) 3826-8499

E-mail: superintendencia@sanebavi.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga e Engenheira Ambiental

2.2 Prestador

Claudemir José Pintão – Chefe de Expediente

3. FISCALIZAÇÃO

Em 23/05/2018, foi realizada inspeção no atendimento ao público para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28 de fevereiro de 2014. Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

2

4. NÃO CONFORMIDADES

Foram identificadas as seguintes Não Conformidades relacionadas às condições gerais da prestação dos serviços de água e esgotamento sanitário, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014:

| NÃO CONFORMIDADES Fiscalização Condições Gerais Local: Atendimento Sede SANEBAVI | | |
|---|---|----------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | PRAZO |
| 9.1.6 | Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários | Em até 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 | |
| 9.1.21 | Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação | |
| 9.1.22 | Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento | |
| 9.1.24 | Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água | |

ANEXOS

Formulários de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



| |
|------------------|
| Município |
|------------------|

| |
|---------|
| Vinhedo |
|---------|

| |
|------------------------------|
| Prestador de Serviços |
|------------------------------|

| |
|----------|
| SANEBAVI |
|----------|

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

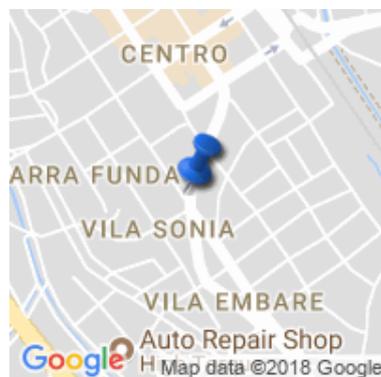
| |
|--|
| Número de unidades de atendimento |
|--|

| |
|--|
| 2 (Sede e Atendimento ao Público da Prefeitura no Bairro Capela) |
|--|

| |
|-------------------------------|
| Identificação do local |
|-------------------------------|

| |
|------------------|
| Sede da SANEBAVI |
|------------------|

| |
|-------------------|
| Coordenada |
|-------------------|



| |
|--|
| Latitude : -23.034135 Longitude : -46.972682 Altitude : 723.0 m Accuracy : 43.993 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
- Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento

Foto - Senha Preferencial



Foto - Horário de Atendimento ao Público



Foto - Monitoramento da Qualidade da Água no Mural de Entrada



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

Foto - Código de Defesa do Consumidor



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

Foto - Preços Públicos



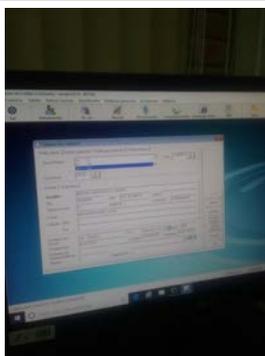
DADOS

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 do Cliente

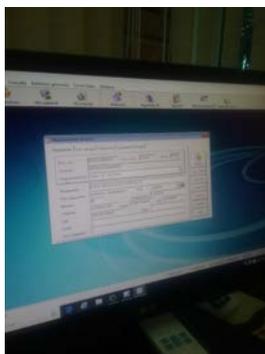


Resposta às reclamações dos usuários:

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

Foto - Quitação Anual de Débitos na Conta



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

Foto - Notificação



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

Foto - Contrato



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

Calendário de faturamento entre 29 e 33 dias (usualmente 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

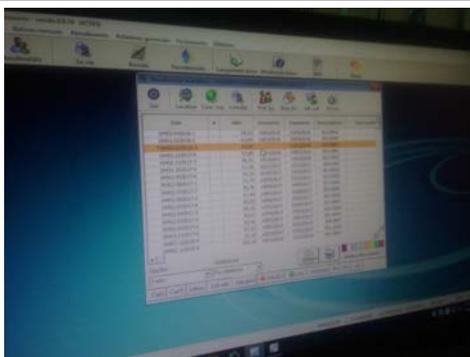
- Sim
 Não
 Parcialmente

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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
 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

Informações Complementares

O aviso é realizado somente através da fatura.

Foto - Aviso na Fatura



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 comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

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

SANEBAVI conta com somente 1 carro pipa, tendo preferência de atendimento para escolas, hospitais, etc.

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 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

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

- Sim
 Não

O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metroológicas

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

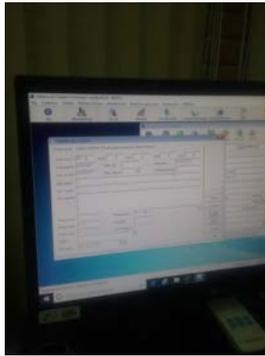
Foto - Bancada Portátil de Aferição de Hidrômetro



FOTOS

Imagens(1)

Cadastro dos Usuários



Imagens(2)

Termo de Ocorrência de Irregularidade - Cavalete Fora do Padrão



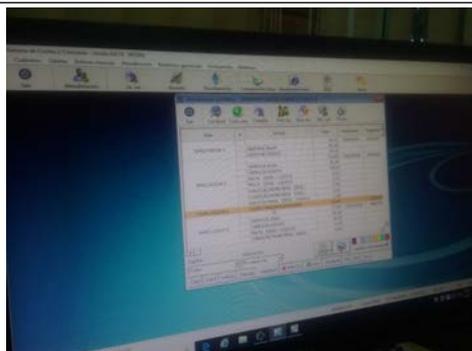
Imagens(3)

Solicitação de Alteração de Economia



Imagens(4)

Identificação de Conta Paga em Duplicidade



NÃO CONFORMIDADES

9.1.6. Estrutura inadequada de atendimento ao usuário - Não possui atendimento telefônico gratuito aos usuários

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

9.1.7. Não disponibiliza regulamento

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

9.1.9. Prazos para execução dos serviços - Não respeita os prazos de ligação

Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.21. Não há comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.22. Não há comunicação de corte com aviso de recebimento

Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.24. Não comunica à ARES-PCJ as interrupções no abastecimento

Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014