

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
NOVA ODESSA**

PRESTADOR: CODEN – COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA

Relatório R9 –Verificação de Não Conformidades

Americana, Fevereiro de 2020



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 Nova Odessa

Prefeito: BENJAMIM VIEIRA DE SOUZA

Vice-Prefeito: OSCAR BERGGREN NETO

Endereço: Av. João Pessoa, 777 - Centro

Telefone: (19) 3476-8600

E-mail: secretaria@novaodessa.sp.gov.br

Código ARES: 28

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 2.611/2012

Data: 20/06/2012

1.2 PRESTADOR

Nome: CODEN – COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA S.A.

Responsável legal: ENGº RICARDO ONGARO – Diretor Presidente

Endereço: Rua Eduardo Leekning, 500 – Jd. Bela Vista

Telefone: (19) 3476-8500

E-mail: rongaro@coden.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Ludimila Turetta – Analista de Regulação e Fiscalização - Engª Ambiental

2.2 PRESTADOR

Alexandre Rodrigues Rosa – Chefe do setor de contas e consumo

Marco Aurélio Gomes de Campos – Chefe do setor de atendimento

3. FISCALIZAÇÃO

Em 05/02/2020 foi realizada inspeção por meio de amostragem no atendimento ao público e setores relacionados para 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 amostragem realizada nessa inspeção foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014, as seguintes Não Conformidades:

NÃO CONFORMIDADES – FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO/COMERCIAL	9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL	9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO



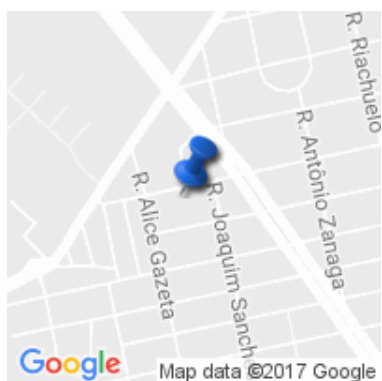
DIAGNÓSTICO E NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO

Município: Nova Odessa

Prestador de Serviços: Companhia de Desenvolvimento de Nova Odessa - CODEN

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento	Identificação do local
1	Rua Eduardo Leeking nº 550 Jardim Bela Vista
Coordenada	Estrutura de atendimento:



Latitude : -22.787644
 Longitude : -47.300218
 Altitude : 0.0 m
 Accuracy : 0.0 m

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




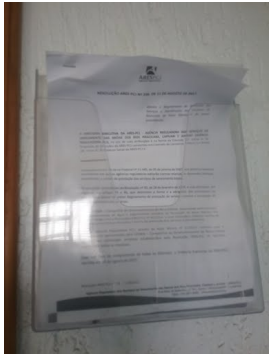
Todas as condições atendidas

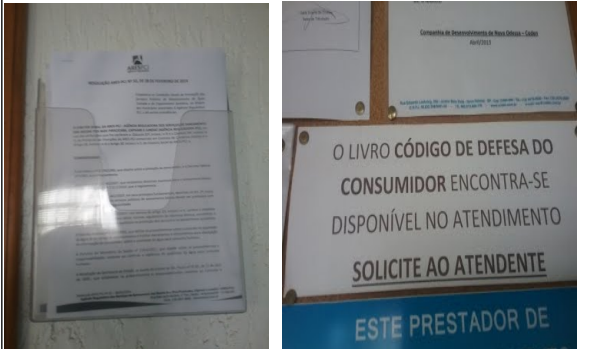
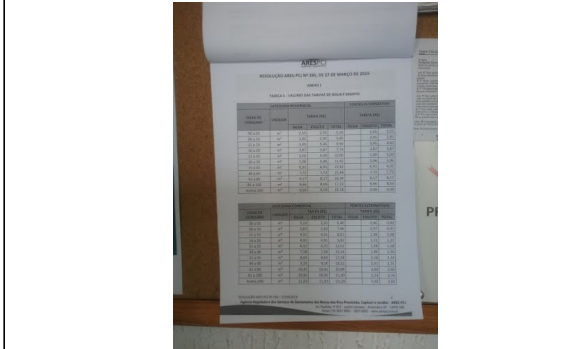
Foto 1- Atendimento



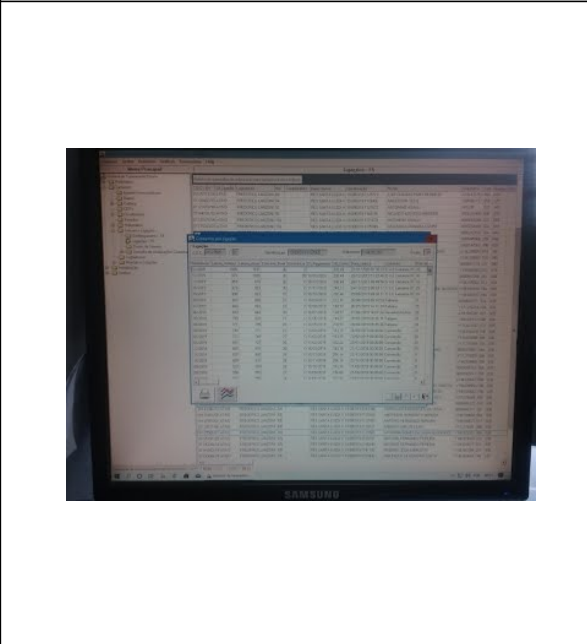
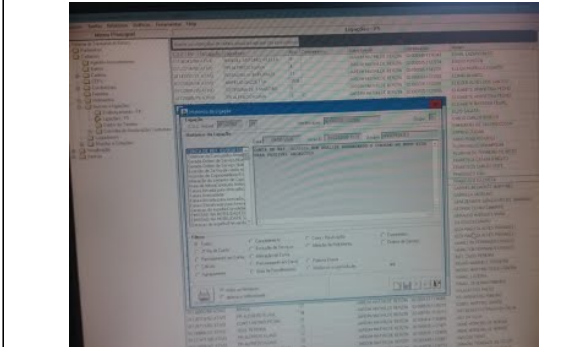
Foto 2 - Atendimento


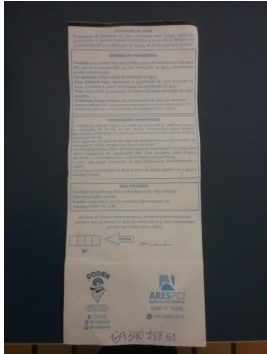
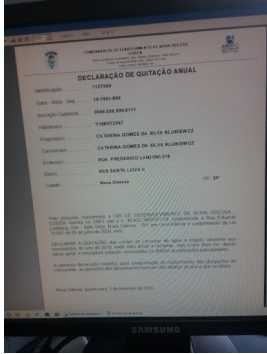


<p>Foto 3 - Atendimento</p>	<p>Foto 4 - Atendimento</p>
	
<p>A placa de identificação da ARES-PCJ está instalada em local de fácil visualização aos usuários?</p>	<p>Foto 5 - Placa ARES-PCJ</p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não </p>	
<p>O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	<p>Também disponível no site da CODEN: http://www.coden.com.br/legislacao.php</p>
<p>Foto 6 - Regulamento</p>	<p>O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014</p>
	<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não </p>
<p>O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor</p>	<p>Informações Complementares da Resolução nº 50/2014</p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não </p>	<p>Também disponível no site da CODEN: http://www.coden.com.br/legislacao.php</p>

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria Consolidação nº 5/2017 MS	O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente
Foto 7 - Resolução, Código, Portaria	Foto 8- Preços Públicos
	

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias:	Foto 9 - Cadastro
<input checked="" type="checkbox"/> Nome completo <input checked="" type="checkbox"/> CPF/CNPJ <input checked="" type="checkbox"/> Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária <input checked="" type="checkbox"/> Endereço da unidade usuária <input checked="" type="checkbox"/> Atividade desenvolvida <input checked="" type="checkbox"/> Número de economias por categorias/classe <input checked="" type="checkbox"/> Data de início da prestação dos serviços, quando disponível <input checked="" type="checkbox"/> Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos <input checked="" type="checkbox"/> Código referente à tarifa e categoria aplicável <input checked="" type="checkbox"/> Número ou identificação do medidor instalado <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	
Resposta às reclamações dos usuários:	Foto 10 - Sistema de Reclamações
<input checked="" type="checkbox"/> Respostas em até 10 dias úteis <input checked="" type="checkbox"/> Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço <input checked="" type="checkbox"/> Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	

Conteúdo mínimo da fatura:	
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Nome do usuário <input checked="" type="checkbox"/> Número ou código de referência e classificação da unidade usuária <input checked="" type="checkbox"/> Endereço da unidade usuária <input checked="" type="checkbox"/> Número do medidor <input checked="" type="checkbox"/> Leituras anterior e atual do hidrômetro <input checked="" type="checkbox"/> Data da leitura atual e próxima <input checked="" type="checkbox"/> Consumo de água do mês correspondente à fatura <input checked="" type="checkbox"/> Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses <input checked="" type="checkbox"/> Valor total a pagar e data do vencimento da fatura <input checked="" type="checkbox"/> Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores <input checked="" type="checkbox"/> Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento <input checked="" type="checkbox"/> Multa e mora por atraso de pagamento <input checked="" type="checkbox"/> Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ <input checked="" type="checkbox"/> Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005 <input checked="" type="checkbox"/> Aviso sobre a constatação de alto de consumo <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas 	<p style="text-align: center;">Foto 11 - Frente da fatura</p>  <p style="text-align: center;">Foto 12 - Verso da fatura</p> 
O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos	Informações Complementares
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente 	Em 2020 a declaração anual de quitação será enviada em abril.
Foto 13 - Quitação	
	

Prestador fornece dados junto ao SNIS	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
Prestador fornece dados junto a Vigilância Sanitária, em níveis federal, estadual e municipal	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
O prestador divulga em sua webpage tabela com o valor das tarifas praticadas?	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
O prestador divulga em sua webpage a evolução das revisões e reajustes realizados nos últimos 5 anos?	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	

PROCEDIMENTOS

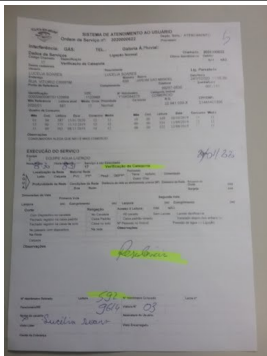
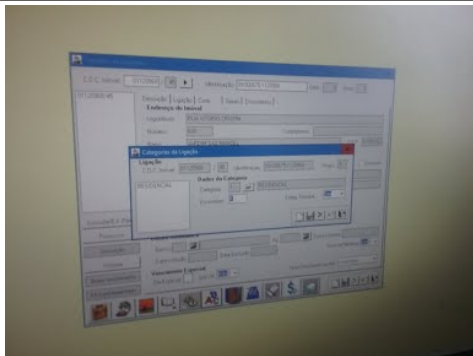
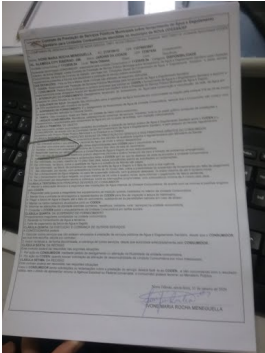
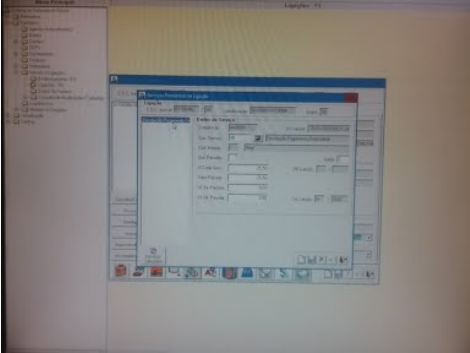

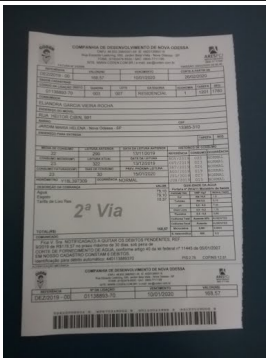
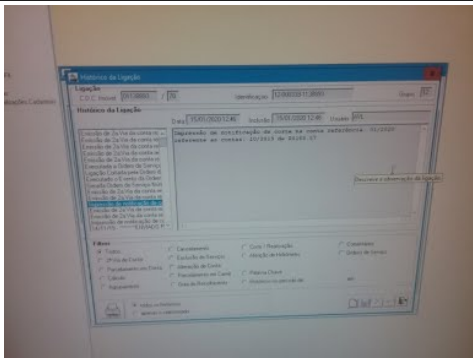
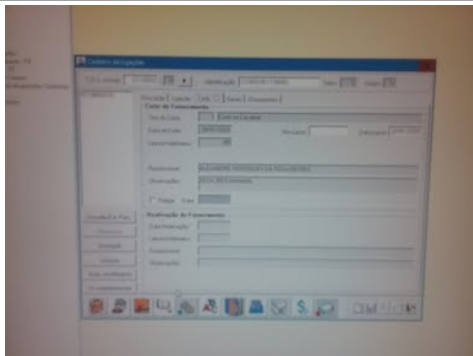
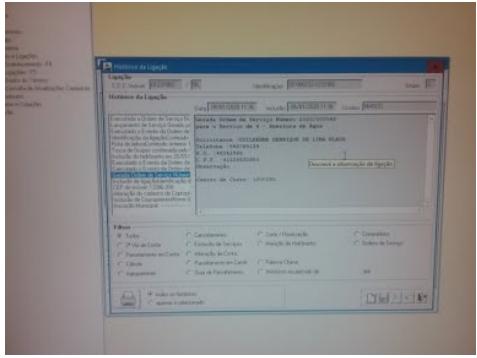
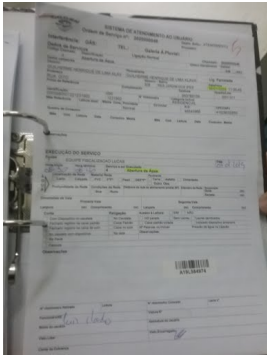

Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
Foto 14 - Notificação	Foto 15 - Notificação
	
O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais)	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	

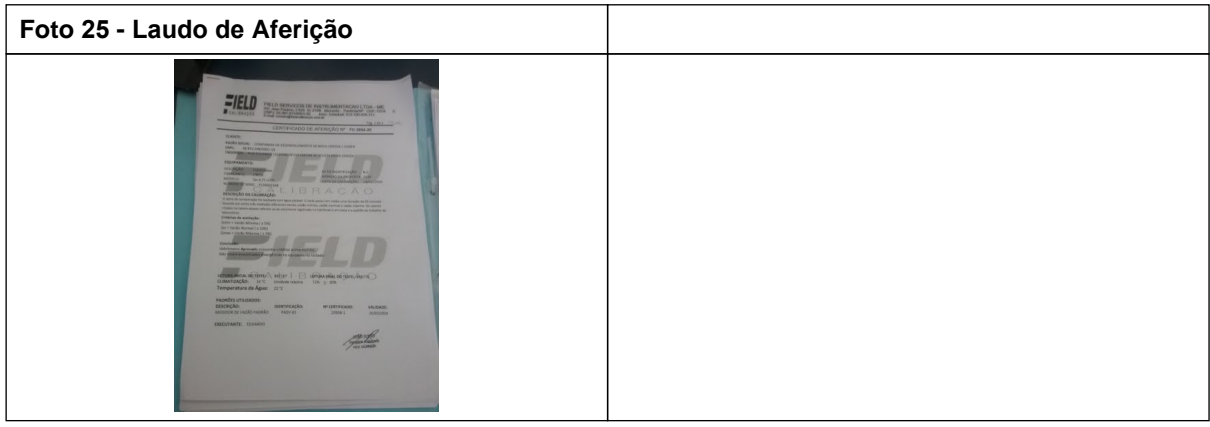
Foto 16 - Contrato	
	
O interessado é instruído na ocasião do pedido de ligação?	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares (entre 27 e 33 dias), de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
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	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	Opções de data vencimento: 5; 10; 15; 25; 20 e 30
O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade com devolução até o próximo faturamento?	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	

<p>Foto 17 - Identificação de Duplicidade</p>	
	
<p>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</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>Foto 18 - Divulgação</p>	
	
<p>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</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>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</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	

<p>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</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>Foto 19 - Aviso</p>	<p>Foto 20 - Aviso</p>
	
<p>O prestador de serviços REALIZA cortes de fornecimento de água tratada após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais</p>	
<p> <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>Foto 21 - OS</p>	
	
<p>O prestador de serviços comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	

<p>O Prestador disponibiliza à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo?</p>	
<p> <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente <input type="radio"/> Não se aplica </p>	
<p>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</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>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</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:</p>	
<p> <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas </p>	

Foto 22 - Prazos	Foto 23 - Prazos
	
<p>O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
Foto 24 - Troca de Medidores	
	
<p>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</p>	
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metroológicas</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	<p>Contrato com empresa terceirizada</p>



FOTOS

Imagem(1)

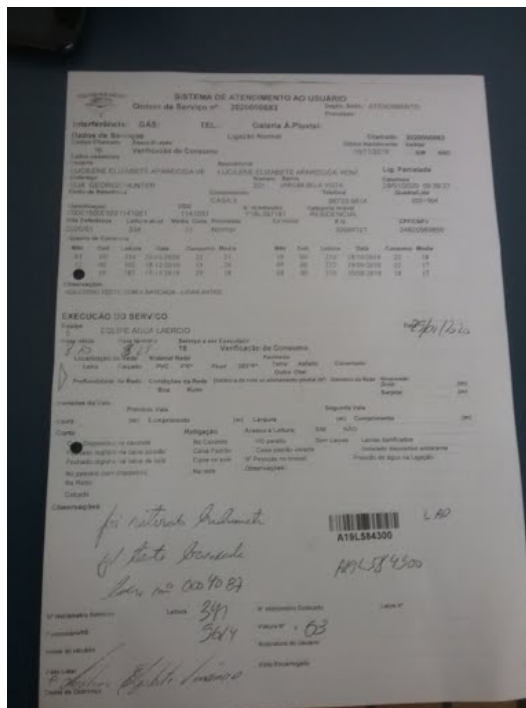


Descrição(1): Tarifas praticadas (2013 a 2019)

Imagem(2)



Descrição(2): Comunicado ARES de interrupção programada
Imagem(3)



Descrição(3): Comunicado troca hidrômetro

NÃO CONFORMIDADES

Item 9.10: Não dispor de atendimento preferencial (Art. 40 §1º da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

Item 9.36: Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo (Art. 47 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares: Sistema CEBI desde abril 2019.

A CODEN deverá disponibilizar à ARES-PCJ semestralmente relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

Ausência de senha para atendimento preferencial.

Data da inspeção: 02/05/2020

MAPA DE LOCALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DA CODEN

