

**Relatório de Fiscalização 011/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
632.816.736.297.569.266

Arespcj

Município

Saeec - Engenheiro Coelho

CC

3 setores envolvidos

D1

DTO

CC

Ciclo de Fiscalização*: 1

13/01/2023 14:09

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE ENGENHEIRO COELHO**PRESTADOR: SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE ENGENHEIRO COELHO (SAEEC)****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais****Americana, janeiro de 2023****1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR****1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Engenheiro Coelho

Prefeito: Zeedivaldo Alves de Miranda

Endereço: Rua Domingos Franco de Oliveira, nº 1.645, Paço Municipal Francisco Forner

Telefone: (19) 3857-8000

E-mail: prefeitozeedivaldo@pmec.sp.gov.br

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei Municipal de Ratificação nº 1.241/2021 de 11/06/2021

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço de Água e Esgoto de Engenheiro Coelho (SAEEC)

Responsável legal: Thalyta Berton Mancini Heremann

Endereço: Rua Jaír Roberto Mula, Nº 93 - Jardim Amalia

Telefone: (19) 3857-7226 / 9547

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

André Aukar Britschgy de Camargo – Analista de Regulação e Fiscalização

João Mateus Boll Gallas – Analista de Regulação e Fiscalização

Lucas Candido dos Santos – Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Erismar Ferreira Bastos - Procurador Jurídico

Vinicius Nunes Ferreira de Camargo - Engenheiro Ambiental V

Arley Donizete de Lima - Assistente Administrativo II

3. FISCALIZAÇÃO

Em 05/01/2023 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial e no setor comercial para verificação de Não Conformidades, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas foram identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Subsistema	Código Não Conforme	Item Não Conforme	Prazos
ATENDIMENTO/ CONDIÇÕES GERAIS - ENGENHEIRO COELHO	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
ATENDIMENTO/ CONDIÇÕES GERAIS - ENGENHEIRO COELHO	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	90 dias
ATENDIMENTO/ CONDIÇÕES GERAIS - ENGENHEIRO COELHO	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	90 dias
ATENDIMENTO/ CONDIÇÕES GERAIS - ENGENHEIRO COELHO	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	90 dias
ATENDIMENTO/ CONDIÇÕES GERAIS - ENGENHEIRO COELHO	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	90 dias
ATENDIMENTO/ CONDIÇÕES GERAIS - ENGENHEIRO COELHO	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	90 dias
ATENDIMENTO/ CONDIÇÕES GERAIS - ENGENHEIRO COELHO	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Item fiscalizado 8.858 - Atendimento SAEEC (Engenheiro Coelho)

Atendimento SAEEC

Atendimento/Comercial - ENGENHEIRO COELHO

Assunto: Condições Gerais

Sistema: Atendimento/Comercial - ENGENHEIRO COELHO



Endereço: R. Amaro Franco de Oliveira, 120 - Jardim Jordina Oliveira, Eng. Coelho - SP, 13165-000, Brasil. nº 120. . CEP: 13165-000 / Cidade: Engenheiro Coelho, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-9.9710053, long=-67.8353121, alt=186.0, accuracy=12.488

Fiscalizado

Data de início da fiscalização 05/01/2023

Data de término da fiscalização 05/01/2023

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] Fotos gerais da fiscalização - Condições Gerais SIM

[CG-9.0] Fotos de CG-9.0



Foto 1 - Prédio do atendimento comercial.

[CG-9.2] Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias NÃO

[CG-9.2] Observações sobre CG-9.2 As informações para cadastro são provenientes da prefeitura.

[CG-9.2] Fotos de CG-9.2

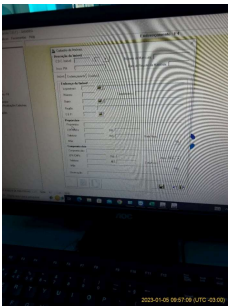


Foto 1 - Exemplo de ficha cadastral.

[CG-9.3] Não responder a reclamações em até 10 dias úteis

NÃO

[CG-9.3] Observações sobre CG-9.3

A comunicação é verbal e a resposta à reclamação realizada no máximo em 5 dias uteis.

[CG-9.4] Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço

NÃO

[CG-9.4] Fotos de CG-9.4

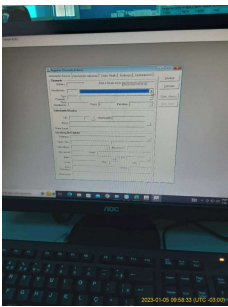


Foto 1 - Exemplo da ficha de registro de chamado externo.

[CG-9.5] Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

NÃO

[CG-9.5] Fotos de CG-9.5

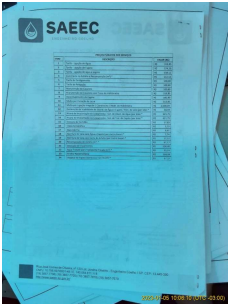


Foto 1 - Tabela dos preços públicos de serviços.



Foto 2 - Exemplo de registro de reclamação.

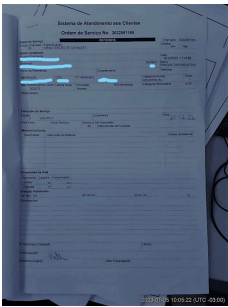


Foto 3 - Exemplo de registro de reclamação.

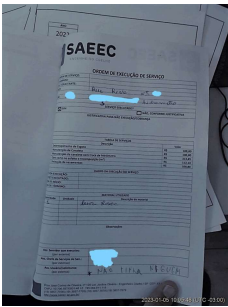


Foto 4 - Exemplo de registro de reclamação.

[CG-9.6] Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos

NÃO

[CG-9.6] Fotos de CG-9.6

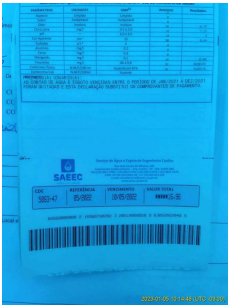


Foto 1 - Exemplo da declaração anual de débitos na fatura do usuário.

[CG-9.7] Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

SIM

[CG-9.7] Observações sobre CG-9.7

De acordo com o Art. 90 da RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2014: (VI) Não há data da próxima leitura; (XI) Não há descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento; (XIII) Não há contatos da ARES-PCJ; (XV) Não informa ao usuário o significado de VMP; (XVI) Não informa ao usuário a constatação de alto (Alto consumo: Art. 3º, inciso III, item a).

[CG-9.7] Fotos de CG-9.7

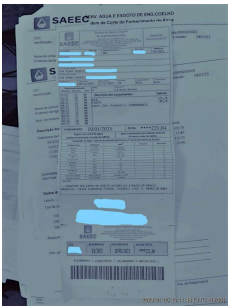


Foto 1 - Exemplo de fatura do usuário.

[CG-9.8] Não prestar informações ao SNIS e CVS

NÃO

[CG-9.8] Observações sobre CG-9.8

Presta as informações, mas, de acordo com o prestador, não há confiança nos dados.

[CG-9.9] Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários

NÃO

[CG-9.9] Fotos de CG-9.9



Foto 1 - Sala de espera e caixa de atendimento.



Foto 2 - Pannel com informativos e caixa de recebimento.

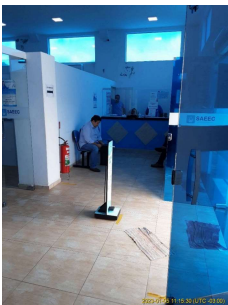


Foto 3 - Recepção e atendimento ao público.

[CG-9.10] Não dispor de atendimento preferencial

NÃO

[CG-9.10] Observações sobre CG-9.10

Abertura de caixa sob demanda.

[CG-9.10] Fotos de CG-9.10

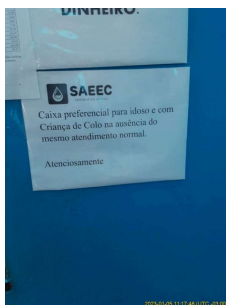


Foto 1 - Informativo sobre atendimento prioritário.



Foto 2 - Caixa destinado ao atendimento prioritário.

[CG-9.11] Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

NÃO

[CG-9.11] Observações sobre CG-9.11

O SAEEC disponibiliza um contato comercial de WhatsApp com plantonista para atendimento de emergências.

[CG-9.12] Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

SIM

[CG-9.12] Observações sobre CG-9.12

Em elaboração.

[CG-9.13] Não dar publicidade da tabela de preços públicos

NÃO

[CG-9.13] Fotos de CG-9.13

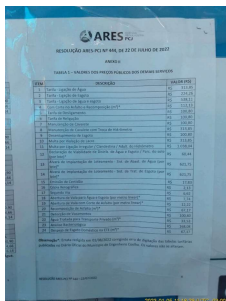


Foto 1 - Tabela de preços dos serviços públicos no mural de informações.

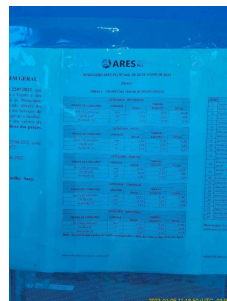


Foto 2 - Tabela de preços de tarifas praticadas no mural de informações.

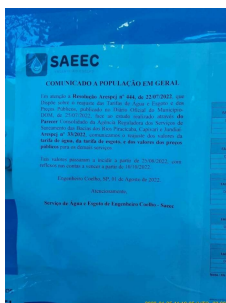


Foto 3 - Comunicado de reajuste tarifário no mural de informações.

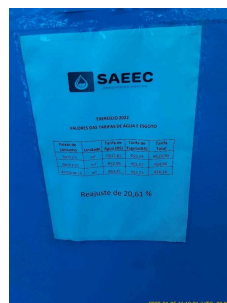


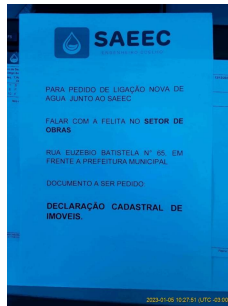
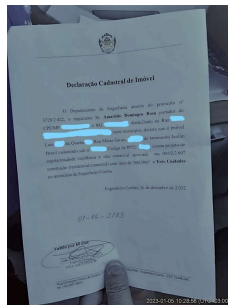
Foto 4 - Tabela resumo dos preços das tarifas no mural de informações.

[CG-9.16] Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação

NÃO

[CG-9.16] Observações sobre CG-9.16

A orientação é realizada de forma verbal e escrita.

[CG-9.16] Fotos de CG-9.16**Foto 1** - Informativo para novas ligações.**Foto 2** - Exemplo do processo de ligação.**Foto 3** - Declaração para ligação.**[CG-9.17] Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário****SIM****[CG-9.17] Observações sobre CG-9.17**

Não existe.

[CG-9.18] Não realizar aferição de hidrômetros**SIM****[CG-9.18] Observações sobre CG-9.18**

O prestador coloca um hidrometro de teste, mas tal procedimento não se configura como aferição.

[CG-9.19] Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)**NÃO****[CG-9.19] Observações sobre CG-9.19**

Leitura realizada a cada 30 dias.

[CG-9.20] Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções**NÃO****[CG-9.21] Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura****SIM****[CG-9.21] Observações sobre CG-9.21**

É oferecida uma única data, dia 10 de cada mês.

[CG-9.22] Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos**NÃO**

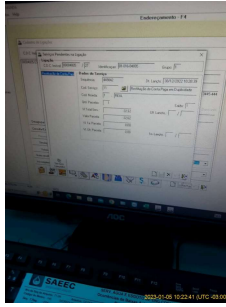
[CG-9.22] Fotos de CG-9.22

Foto 1 - Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos.

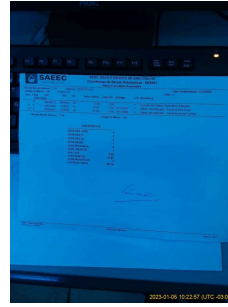


Foto 2 - Exemplo de duplicidade de pagamento.

[CG-9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

NÃO

[CG-9.23] Observações sobre CG-9.23

Publicidade realizada pelo Facebook.

[CG-9.23] Fotos de CG-9.23

Foto 1 - Comunicado de interrupção no Facebook.

[CG-9.24] Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência

NÃO

[CG-9.24] Observações sobre CG-9.24

O SAEEC utiliza o caminhão pipa prefeitura, quando necessário.

[CG-9.25] Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

NÃO

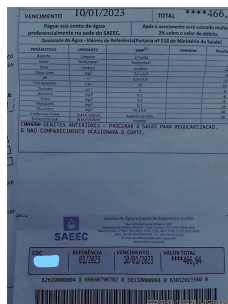
[CG-9.25] Fotos de CG-9.25

Foto 1 - Comunicação ao usuário na fatura.

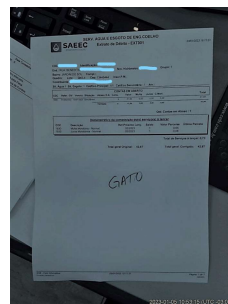


Foto 2 - Identificação de serviços a lançar.

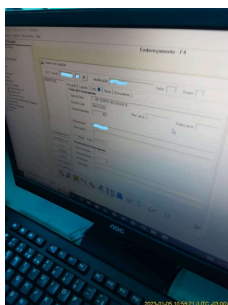


Foto 3 - Cadastro de serviço para corte.

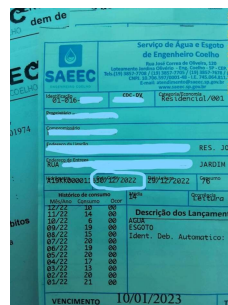


Foto 4 - Definição da data de corte.

[CG-9.26] Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento

NÃO

[CG-9.27] Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados

NÃO

[CG-9.27] Observações sobre CG-9.27

De acordo com o prestador, não é feito o corte nesses dias.

[CG-9.28] Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água

SIM

[CG-9.28] Observações sobre CG-9.28

Não houve comunicação do gênero.

[CG-9.29] Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte

NÃO

[CG-9.29] Observações sobre CG-9.29

Há verificação de pagamento, antes mesmo da atualização do sistema (1 dia útil).

[CG-9.30] Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro

NÃO

[CG-9.30] Fotos de CG-9.30

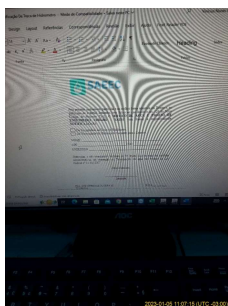


Foto 1 - Exemplo de comunicado.

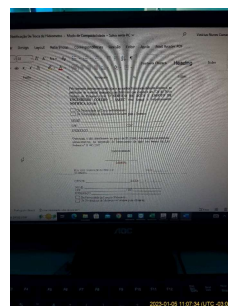


Foto 2 - Exemplo de comunicado.

[CG-9.31] Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural

NÃO

[CG-9.31] Observações sobre CG-9.31

Nunca realizou a cobrança.

[CG-9.32] Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário

NÃO

[CG-9.32] Fotos de CG-9.32

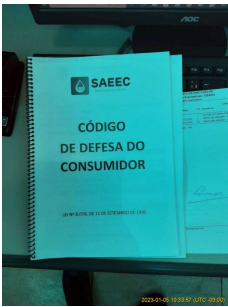


Foto 1 - Código de defesa disponibilizado.

[CG-9.33] Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

NÃO

[CG-9.33] Fotos de CG-9.33



Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde disponibilizado.

[CG-9.35] Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário

NÃO

[CG-9.35] Fotos de CG-9.35

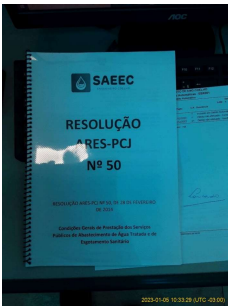


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 disponibilizada.

[CG-9.36] Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo

SIM

[CG-9.36] Observações sobre CG-9.36

No sistema do SAEEC não existe a categoria

Assinatura Fiscal

Assinatura Fiscalizado

Nome Fiscalizado

Cargo Fiscalizado

Observações Gerais

#63769554

—
André Aukar B. de Camargo
Analista de Regulação e Fiscalização

(editado 4 vezes - última modificação: 20/01/2023 08:17:34)

É base de:
[Auto de Notificação 009/2023 - Fiscalização Programada](#)

Este item foi mencionado em:

- [Memorando 011/2023 - Relatório de fiscalização comercial de Engenheiro Coelho](#)
- [Ofício 044/2023 - \[NOTIFICAÇÃO\] Encaminhamento de Relatório de Fiscalização](#)
- [Proc. Administrativo 015/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

20/01/2023 08:12:18 André Aukar B. de Camargo D1 emitiu o [Auto de Notificação 009/2023](#) a partir deste documento.

20/01/2023 08:18:09 André Aukar B. de Camargo D1 assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 011/2023** com o certificado **ANDRÉ AUKAR B. DE CAMARGO** CPF 331.XXX.XXX-69 conforme [MP nº 2.200/2001](#).

2 Despachos não lidos

Tramitação 1-
011/2023

20/01/2023 08:19
(Encaminhado)

André C. D1

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.
CC

Para providência, por favor.

—
André Aukar B. de Camargo
Analista de Regulação e Fiscalização

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

Tramitação 2-
011/2023

11/04/2024 15:30
(Encaminhado)

Cristiane F.

D1

CC - Coordenador...

A/C Leonardo C.
CC

Prezado,

Segue para controle interno.

—
Cristiane de Farias
Analista de Fiscalização e Regulação (Área – Eng. Civil /Sanitária)

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas