



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
317.616.922.139.811.771

Arespcj

Município

ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA

CC

2 setores envolvidos

DTO D3

Ciclo de Fiscalização*: 1

16/08/2023 16:26

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO NÃO PROGRAMADA DO MUNICÍPIO DE ARAÇOIABA DA SERRA

PRESTADOR: ÁGUAS DE ARAÇOIABA

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, agosto de 2023

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Araçoiaba da Serra

Prefeito: José Carlos de Quevedo Júnior

Endereço: Av. Luane Milanda Oliveira, 600 – Araçoiaba da Serra/ SP

Telefone: (15) 3281-7000

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei Municipal nº 2.297/2020

1.2 PRESTADOR

Nome: Águas de Araçoiaba

Responsável legal: Ivan Mininel da Silva

Endereço: Rua 21 de Abril, nº546 – Araçoiaba da Serra/ SP

Telefone: (15) 3281-9001

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

João Mateus Boll Gallas - Coordenador de Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Gláucia Rodrigues Viotto - Atendente

3. FISCALIZAÇÃO

Em 07/08/2023 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial e no setor comercial para verificação de Não Conformidades, conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e 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 nº 50/2014.

Subsistema	Código Não Conforme	Item Não Conforme	Prazos
ATENDIMENTO - ARAÇOIABA DA SERRA	CG-9.5	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	90 dias
ATENDIMENTO - ARAÇOIABA DA SERRA	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
ATENDIMENTO - ARAÇOIABA DA SERRA	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	90 dias
ATENDIMENTO - ARAÇOIABA DA SERRA	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.465 - ATENDIMENTO - ARAÇOIABA DA SERRA (Araçoiaba Da Serra)

ATENDIMENTO - ARAÇOIABA DA SERRA

Atendimento/Comercial - ARAÇOIABA DA SERRA

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - ARAÇOIABA DA SERRA](#)



Endereço: R. 21 de Abril, 546 - Centro, Araçoiaba da Serra - SP, 18190-000, Brasil. nº 546. .
CEP: 18190-000 / Cidade: Araçoiaba da Serra, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-23.5065046, long=-47.6170853, accuracy=13.653

Fiscalizado #80434951

Data de início da fiscalização 07/08/2023

Data de término da fiscalização 07/08/2023

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização

Conforme

[CG-9.0] Observações

Em atenção ao Relatório de Fiscalização 166/2022 (Julho/2022), foi verificado que a Concessionária cessou a cobrança pela 1ª Ligação de Esgoto, em atenção ao Contrato de Concessão e seus documentos integrantes e à Resolução ARES-PCJ nº 484/2023.

Fotos de CG-9.0

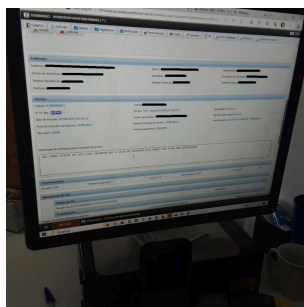


Foto 1 - Escolheu-se aleatoriamente uma Ordem de Serviço relacionada à 1ª Ligação de Esgoto, afim de verificar se a Concessionária não estava cobrando por um serviço previsto como Gratuito.

[CG-9.2] - Realiza o cadastro mínimo das unidades usuárias

Conforme

Fotos de CG-9.2

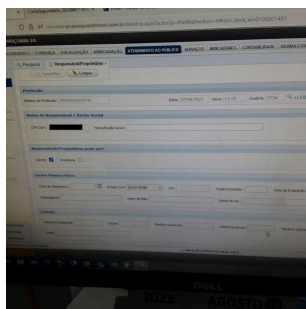


Foto 1 - Tela do sistema de cadastramento exigindo Nome/Razão Social, CPF/CNPJ.

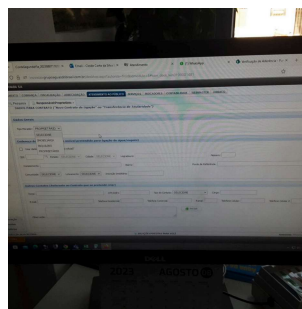


Foto 2 - Continuação do cadastramento: exigência de endereço completo do local pretendido para a prestação dos serviços.

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

Conforme

Fotos de CG-9.3

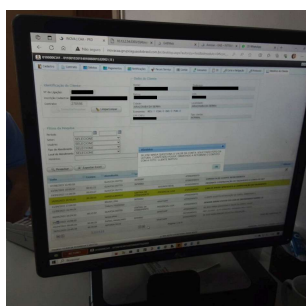


Foto 1 - Reclamação aleatoriamente selecionada para verificação de atendimento.

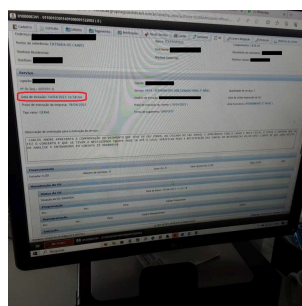


Foto 2 - Registro da reclamação no sistema, com data de inclusão.

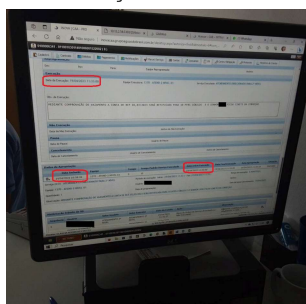


Foto 3 - Devolutiva ao usuário reclamante.

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

Conforme

Fotos de CG-9.4

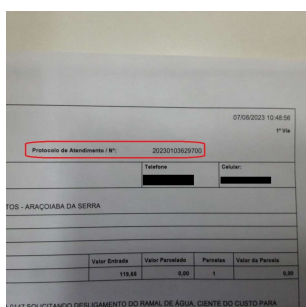


Foto 1 - Número de protocolo fornecido ao usuário durante a fiscalização.

[CG-9.5] Observações

Durante a fiscalização, verificou-se que o sistema não dispõe de aba específica com histórico de reclamações. Para acessar o histórico de reclamações pela categoria de serviços relacionados ao abastecimento de água, a operadora teve que fazer o download das informações e criar uma Tabela Dinâmica no software Microsoft Excel. De acordo com a operadora e conforme verificado durante a navegação no sistema, não há qualquer forma de categorizar as reclamações oriundas de falha na prestação dos serviços de esgotamento sanitário (isto é, não há a opção para tanto na lista suspensa que o sistema dispõe para registro de protocolos). É necessário estabelecer esta última categorização.

Fotos de CG-9.5

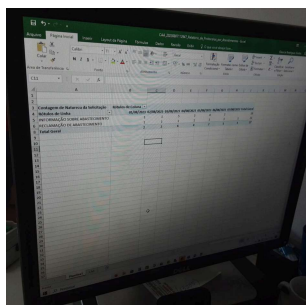


Foto 1 - Extração das reclamações relacionadas ao sistema de abastecimento de água já no Microsoft Excel, após extração e tratamento de dados.

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

Conforme

Fotos de CG-9.6

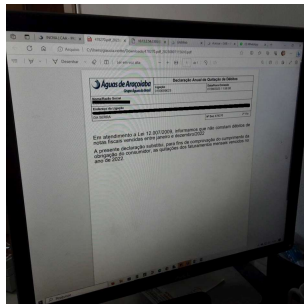


Foto 1 - Declaração anual de débitos emitida no dia da fiscalização.

[CG-9.7] - Atende ao conteúdo mínimo da fatura

Conforme

Fotos de CG-9.7

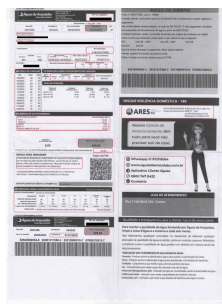


Foto 1 - Fatura recebida por usuário referente ao mês 06/2023 e em atendimento ao Art. 90 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

[CG-9.8] - Presta informações ao SNIS e CVS

Conforme

Fotos de CG-9.8

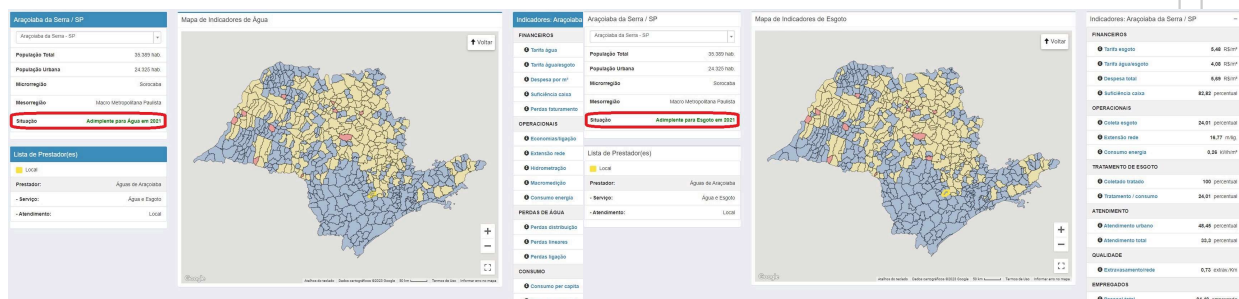


Foto 1 - Situação de inadimplência perante o SNIS para os dados de água - 2021.

Foto 2 - Situação de inadimplência perante o SNIS para os dados de esgoto - 2021.

[CG-9.9] - Dispõem de estrutura adequada de atendimento aos usuários

Conforme

Fotos de CG-9.9



Foto 1 - Sala de espera, com cadeiras e água à disposição dos usuários.

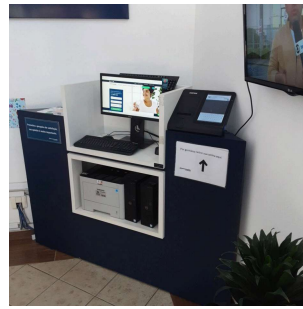


Foto 2 - Sistema de abertura de protocolo.

[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de CG-9.10

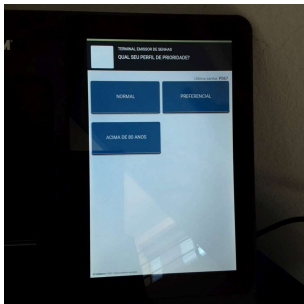


Foto 1 - Detalhe da tela do sistema de abertura de protocolo, com possibilidade de prioridade para Preferenciais e Acima de 80 Anos.

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

Conforme

[CG-9.11] Observações

O grupo Águas do Brasil, do qual o prestador de serviços fiscalizado faz parte, possui canal de 0800 centralizado.

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

Conforme

Fotos de CG-9.12

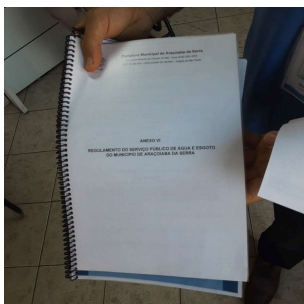


Foto 1 - Regulamento da prestação dos serviços disponível para consulta.

[CG-9.13] - Da publicidade da tabela de preços públicos

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

Na data da fiscalização, constatou-se que a publicidade é dada apenas aos valores das tarifas de água e esgoto. Não havia qualquer publicidade dos outros serviços (p. ex.: ligação de água, extensão de ramal, etc.).

Fotos de CG-9.13

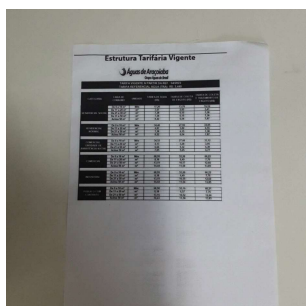
A photograph of a printed document titled 'Estrutura Tarifária Vigente' (Current Tariff Structure) from 'Agência Reguladora' (Regulatory Agency). It contains a table with multiple columns and rows, likely detailing various water and sewage services and their corresponding rates.

Foto 1 - Tabela com valores das tarifas de água e esgoto disponibilizada aos usuários.

[CG-9.14] - Obedece aos prazos para execução dos serviços

Conforme

[CG-9.14] Observações

Aleatoriamente, selecionou-se a ordem de serviço abaixo para o serviço de conserto de vazamento na rede de água, cuja data de execução é a mesma da data de solicitação. Para esta ordem de serviço, houve atendimento ao prazo de 5 dias úteis do serviço solicitado (Art. 130-E da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, atualizada pela Resolução ARES-PCJ nº 460/2022).

Fotos de CG-9.14

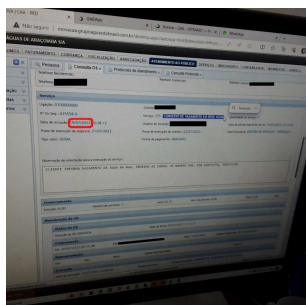


Foto 1 - Ordem de serviço com data de inclusão de 19/07/2023, às 10h38: Conserto de vazamento em rede de água.

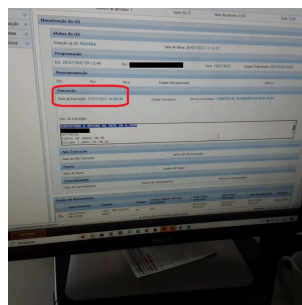


Foto 2 - Ordem de serviço executada às 16h.

[CG-9.15] - Realiza notificação/comunicação para mudança de categoria

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

De acordo com a operadora, os leituristas detectam eventual mudança e comunicam apenas internamente para mudança na cobrança. Não há qualquer comunicação ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

A orientação é feita verbalmente aos usuários, além de disponibilizar folder orientativo.

Fotos de CG-9.16

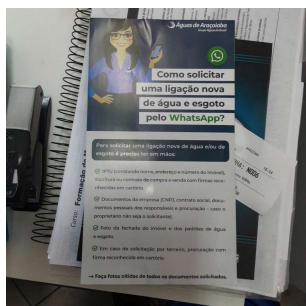


Foto 1 - Folder entregue aos usuários que solicitam ligação.

[CG-9.17] - Realiza a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário

Conforme

[CG-9.17] Observações

De acordo com a operadora, o Contrato da Prestação ao Usuário é entregue por

e-mail ou em via física,
caso o usuário não
possua e-mail.

[CG-9.19] - Realiza leitura com período regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)

Conforme

Fotos de CG-9.19

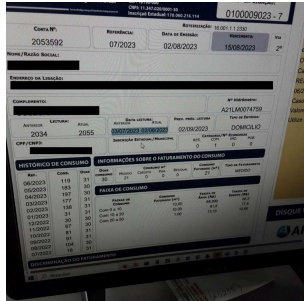


Foto 1 - Fatura com período de leitura regular,
escolhida aleatoriamente.

[CG-9.21] - Oferece 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

[CG-9.21] Observações

Durante a fiscalização
verificou-se que as
seguintes datas de
vencimento estão
disponíveis para oferta
aos usuários: 1, 5, 10,
12, 15, 20.

[CG-9.22] - Possui dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

Fotos de CG-9.22

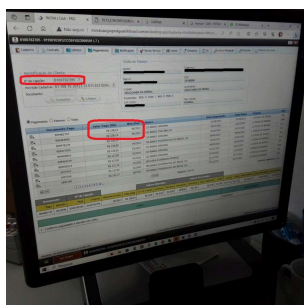


Foto 1 - Pagamento em duplicidade para a fatura
relativa a junho de 2023 da Ligação de nº
0100782395.

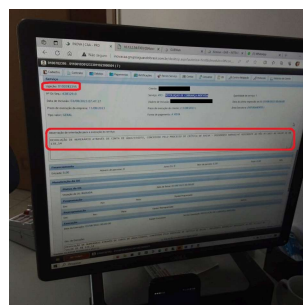


Foto 2 - Devolução programada dos valores
pagos em duplicidade para a mesma ligação.

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG-9.23] Observações

A publicidade mais
recente encontrada foi
no jornal de circulação
municipal Jornal
Araçoiaba da Serra.

Fotos de CG-9.23



Foto 1 - Publicidade de interrupção no abastecimento 1: aviso de março/2023, disponível no Jornal de Araçoiaba da Serra e aberto para consulta através do link:
<https://www.aracoiabadaserra.com.br/comunicado-importante-aguas-de-aracoiaba-22-03/>



Foto 3 - Publicidade de interrupção no abastecimento 3: aviso de junho/2023, disponível no Jornal de Araçoiaba da Serra e aberto para consulta através do link:
<https://www.aracoiabadaserra.com.br/comunicado-aguas-de-aracoiaba-23-06-23/>



Foto 2 - Publicidade de interrupção no abastecimento 2: aviso de maio/2023, disponível no Jornal de Araçoiaba da Serra e aberto para consulta através do link:
<https://www.aracoiabadaserra.com.br/comunicado-importante-aguas-de-aracoiaba-19-05/>

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

De acordo com a operadora, um caminhão pipa é utilizado para atender usuários essenciais em situações de emergência.

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

Conforme

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

No caso de corte por débito, a comunicação é feita através da própria fatura. No caso de fraude/violação por parte do usuário, a comunicação é feita

durante a lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidade.

Fotos de CG-9.26

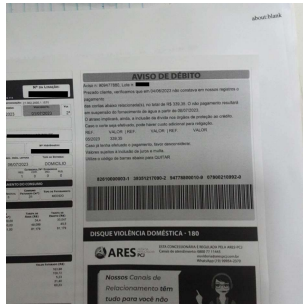


Foto 1 - Aviso de corte na própria fatura do usuário.

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

De acordo com a operadora, os cortes são realizados apenas de segunda a quinta-feira, desde que não incida em feriado ou véspera.

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

Conforme

Fotos de CG-9.28



Foto 1 - Site da ARES-PCJ contendo todas as comunicações realizadas à Agência sobre interrupções no abastecimento.

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

Conforme

[CG-9.30] - Comunica ao usuário da troca do hidrômetro

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

De acordo com a operadora, não há qualquer comunicação ao usuário sobre troca de hidrômetro.

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

De acordo com a operadora, a Concessionária não cobra pela substituição de hidrômetro por desgaste natural, apenas em caso de violação por parte do usuário.

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

Conforme

Fotos de CG-9.32

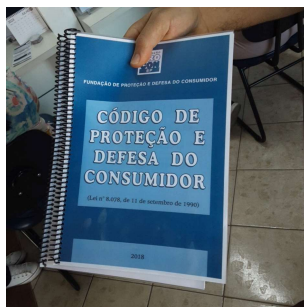


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor à disposição para consulta no local.

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

Conforme

Fotos de CG-9.33

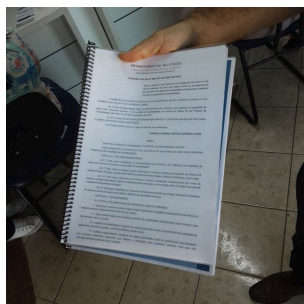


Foto 1 - Portaria nº 888/2021 do Ministério da Saúde à disposição para consulta no local.

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

Conforme

Fotos de CG-9.35

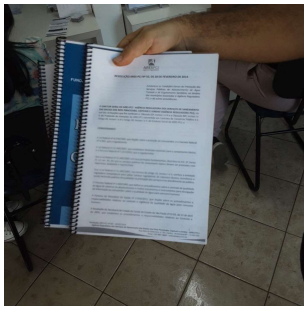


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 à disposição para consulta no local.

João Mateus Boll Gallas
Coordenador de Fiscalização

(editado 5 vezes - última modificação: 21/08/2023 13:19:46)

É base de:

[Auto de Notificação 120/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Ofício 756/2023 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 184/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

16/08/2023 16:28:16 João Mateus Boll Gallas **DTO** emitiu o [Auto de Notificação 120/2023](#) a partir deste documento.

21/08/2023 08:47:42 João Mateus Boll Gallas **DTO** assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 134/2023** com o certificado **JOÃO MATEUS BOLL GALLAS** CPF **426.XXX.XXX-03** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

2 Despachos não lidos

Tramitação 1-
134/2023

21/08/2023 08:47
(Encaminhado)

João G. **DTO**

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.

Para providências, por gentileza.

João Mateus Boll Gallas
Coordenador de Fiscalização

CC

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

Tramitação 2-134/2023

06/09/2024 16:07

(Encaminhado)

Philippe A. DTO

D3 - PPPs e Conc...

A/C Mariane C.

CC

Mariane Parra Grazina Coutinho - D3

—

Philippe Ahmed

Assistente Administrativo

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

06/09/2024 16:07:27

E-mail para mariane@arespcj.com.br

E-mail entregue, clicado (2)