

**Relatório de Fiscalização** 143/2023

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
405.016.934.824.019.858

Arespcj

CC

31/08/2023 08:46

Município

Luiz Antônio

· 16 39839000

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE LUIZ ANTÔNIO

PRESTADOR: SANEL - LUIZ ANTÔNIO

FISCALIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO

Americana, Agosto de 2023

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR**1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Luiz Antonio

Prefeito: Rodrigo Mello Marques

Endereço: Av. da Saudade, 30

Telefone: (16) 3983-9000

E-mail: imprensa@luizantonio.sp.gov.br

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1542, de 18/05/2015

1.2 PRESTADOR

Nome: Sanel - Saneamento de Luiz Antônio

Responsável legal: Carlos Roberto Ferreira

Endereço: Rua Luis Rampazo, 1385

Telefone: 0800 899-7900

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Lucas Candido dos Santos – Analista de Regulação e Fiscalização

Apoio: Edson Rogério Amorim - Economista

2.2 PRESTADOR

Adrieli Giovana Sciuti Ruviero - Encarregada Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 10/08/2023 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 NC	Descrição NC	Prazo para solução
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LUIZ ANTÔNIO	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.483 - Atendimento - Luiz Antonio - SANEL (Luiz Antônio)

Atendimento - Luiz Antonio - SANEL

Atendimento/Comercial - LUIZ ANTÔNIO

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - LUIZ ANTÔNIO](#)



Endereço: R. Ferucio Biscaro, 28 - Luis Antonio, Luís Antônio - SP, 14210-000, Brazil. nº 28. .
CEP: 14210-000 / **Cidade:** Luís Antônio, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-21.5558036, long=-47.7039814, accuracy=13.653

Fiscalizado	Sanel Luis Antonio #80624133
Data de início da fiscalização	10/08/2023

Data de término da fiscalização

10/08/2023

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

Fotos de CG-9.0

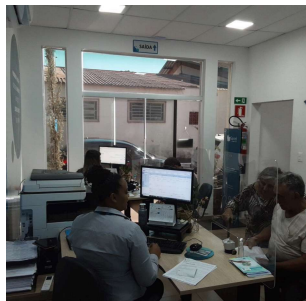


Foto 1 - Foto do Atendimento

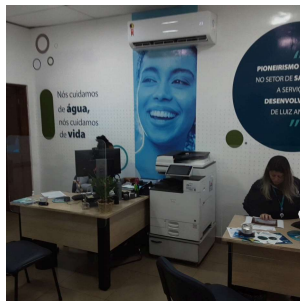


Foto 2 - Foto do Atendimento

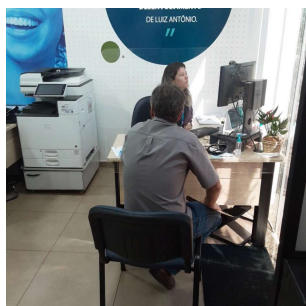


Foto 3 - Foto do Atendimento

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

Conforme

Fotos de CG-9.2

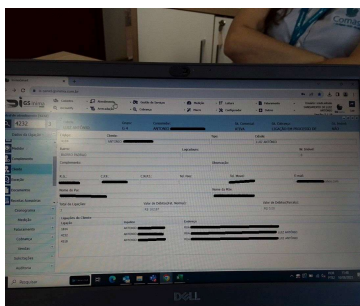


Foto 1 - Foto da tela de cadastro

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

Conforme

Fotos de CG-9.3

	Total	Número do Prato	Total	Débito do Prato
001 Consertar Vazamento em Logradouro	0	0	0	0
002 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
003 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
004 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
005 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
006 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
007 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
008 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
009 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
010 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
011 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
012 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
013 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
014 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
015 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
016 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
017 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
018 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
019 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
020 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
021 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
022 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
023 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
024 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
025 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
026 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
027 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
028 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
029 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
030 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
031 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
032 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
033 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
034 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
035 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
036 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
037 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
038 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
039 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
040 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
041 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
042 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
043 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
044 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
045 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
046 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
047 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
048 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
049 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
050 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
051 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
052 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
053 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
054 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
055 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
056 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
057 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
058 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
059 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
060 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
061 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
062 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
063 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
064 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
065 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
066 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
067 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
068 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
069 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
070 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
071 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
072 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
073 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
074 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
075 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
076 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
077 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
078 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
079 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
080 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
081 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
082 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
083 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
084 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
085 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
086 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
087 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
088 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
089 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
090 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
091 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
092 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
093 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
094 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
095 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
096 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
097 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
098 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
099 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0
100 Consertar Vazamento no Toito	0	0	0	0

Foto 1 - Controle de reclamações

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

Conforme

Fotos de CG-9.4

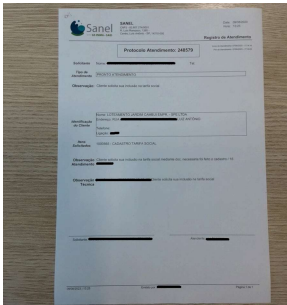


Foto 1 - Protocolo de serviço

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

Conforme prestador, possui controle no sistema e resumo conforme foto

Fotos de CG-9.5

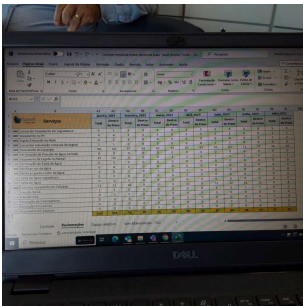


Foto 1 - Controle mensal de reclamações

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

Conforme

Fotos de CG-9.6

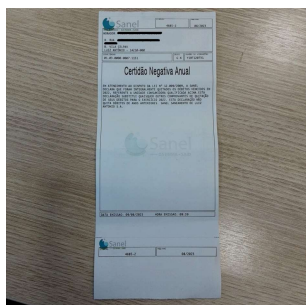


Foto 1 - declaração anual de débitos na fatura

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Faltam as seguintes informações: Data da Próxima leitura; Número da ouvidoria da ARES-PCJ e Divulgação da Tarifa Social

Fotos de CG-9.7

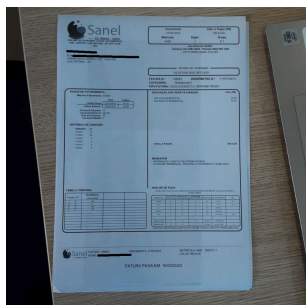


Foto 1 - Fatura do Consumidor

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

Conforme

[CG-9.8] Observações

Comprovante do SNIS

Fotos de CG-9.8

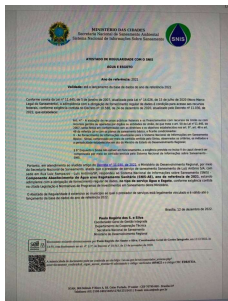


Foto 1 - Certidão de Preenchimento 2021

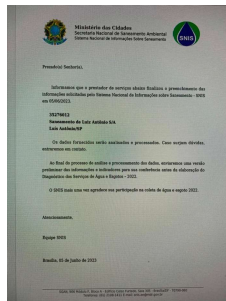


Foto 2 - Declaração de preenchimento 2022

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

Conforme

[CG-9.9] Observações

Adequado quanto a atendimento por telefone. Adequado

quanto a possuir
banheiro, água, cadeira
de espera e
atendimento
preferencial.

Fotos de CG-9.9

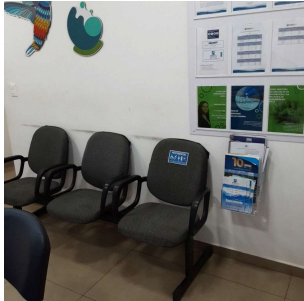


Foto 1 - Cadeiras de espera no atendimento.

[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de CG-9.10



Foto 1 - Cadeira de espera para atendimento especial

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

Conforme

Fotos de CG-9.11



Foto 1 - Telefone 24h

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

Conforme

Fotos de CG-9.12

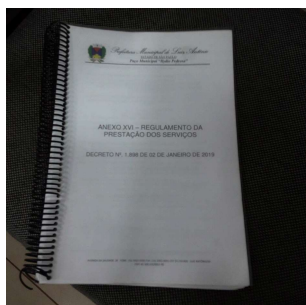


Foto 1 - Decreto municipal de prestação de serviços

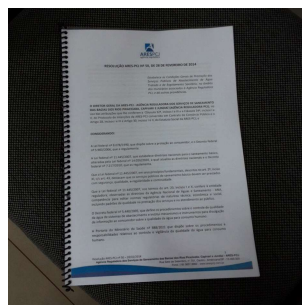


Foto 2 - Resolução ARES-PCJ

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

Conforme

Fotos de CG-9.13

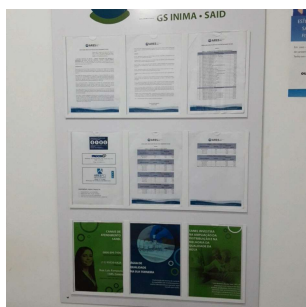


Foto 1 - Resolução da ARES-PCJ no mural

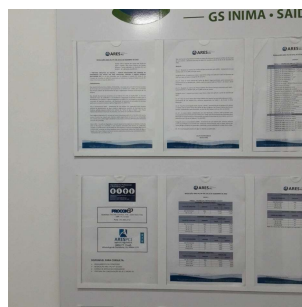


Foto 2 - Resolução da ARES-PCJ no mural

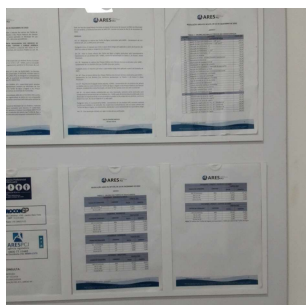


Foto 3 - Resolução da ARES-PCJ no mural

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

Conforme

Fotos de CG-9.15

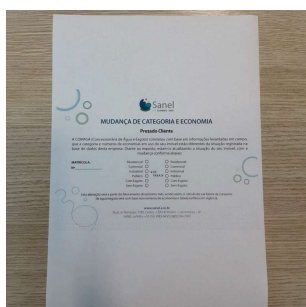


Foto 1 - Formulário para notificação de mudança de categoria

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

Conforme

Fotos de CG-9.16



Foto 1 - Folder de instrução de ligação

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

Conforme

Fotos de CG-9.17

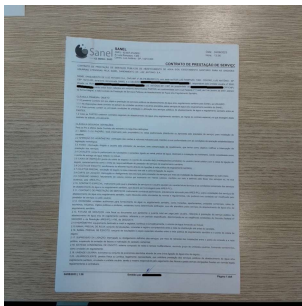


Foto 1 - Contrato - 1ª página

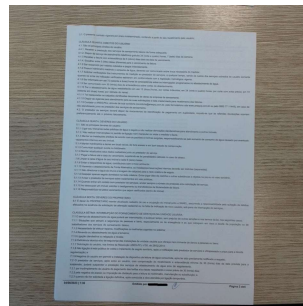


Foto 2 - Contrato - 2ª página

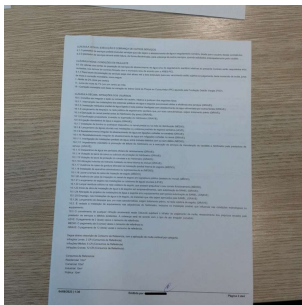


Foto 3 - Contrato - 3ª página

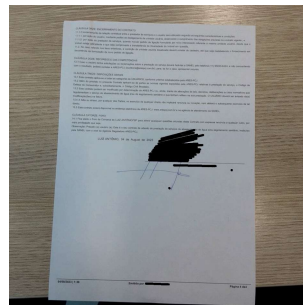


Foto 4 - Contrato - 4ª página

[CG-9.18] - Realiza aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de CG-9.18

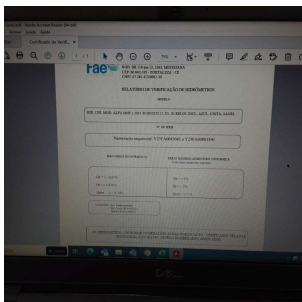


Foto 1 - Comprovante de aferição de hidrômetros

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

Conforme

Fotos de CG-9.19

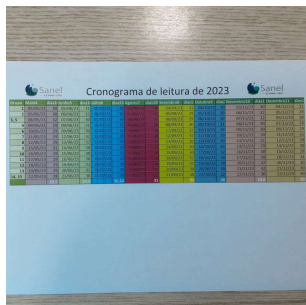


Foto 1 - Programação de Leitura

[CG-9.20] - Não cobra pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG-9.20] Observações

Não conforme declaração do prestador.

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

conforme prestador, os dias para vencimento são: 05, 10, 15, 20, 25 e 30.

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

Conforme Fiscalizado o reconhecimento se dá através do sistema e estorno é realizado na próxima fatura.

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de CG-9.23



Foto 1 - Comunicação de interrupções

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

conforme prestador, em casos de mais de 12h fornece o caminhão pipa

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

Conforme

Fotos de CG-9.25

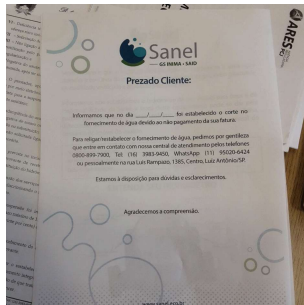


Foto 1 - Comunicação de corte

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Conforme Fiscalizado
não realiza cortes de
sexta-feira.

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

Conforme

Fotos de CG-9.28

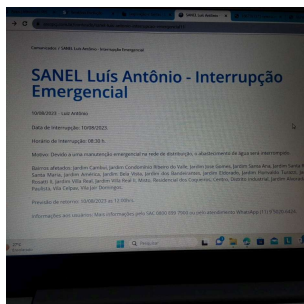


Foto 1 - Comunicado de interrupções no site da
ARES-PCJ

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

Conforme

Fotos de CG-9.30



Foto 1 - Comunicado de troca de hidrômetro

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

Conforme

Fotos de CG-9.31



Foto 1 - Comprovante de isenção na troca de hidrômetro

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

Conforme

Fotos de CG-9.32

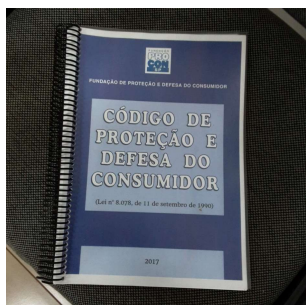


Foto 1 - Código do Consumidor disponível no atendimento

[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

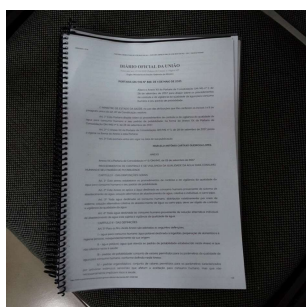


Foto 1 - Portaria disponível para consulta no atendimento.

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

Conforme

Fotos de CG-9.35

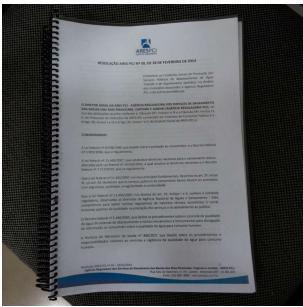


Foto 1 - Resolução aRES-PCJ disponível no atendimento

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

Conforme

Fotos de CG-9.36

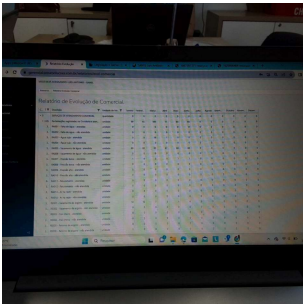


Foto 1 - Informações no Sistema de Gestão Regulatória

[CG-9.37] - Pressão no ponto de fornecimento de água de acordo com os limites mínimo dinâmico (10 mca) e máximo estático (50 mca)

N/A

[CG-9.38] - Fornecer água potável dentro dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo

N/A

Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

(editado 2 vezes - última modificação: 04/09/2023 14:27:16)

É base de:
[Auto de Notificação 128/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:
[Memorando 270/2023 - Parecer de Fiscalização - Luiz Antonio - SANEL](#)

Ofício 785/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 196/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

01/09/2023 17:14:03 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.483..](#)

04/09/2023 10:10:15 Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 128/2023](#) a partir deste documento.

04/09/2023 14:30:06 Lucas Candido dos Santos CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 143/2023** com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS** CPF 339.XXX.XXX-78 conforme [MP nº 2.200/2001](#).

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
143/2023

04/09/2023 14:33
(Encaminhado)

Lucas S. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.
CC

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização comercial de Luiz Antonio para providencias.

At

—
Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

04/09/2023 14:33:45 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1)