

**Relatório de Fiscalização 149/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
443.616.945.405.222.695

Arespcj

CC

12/09/2023 14:42

Município

Saae - Indaiatuba

· 19 38349461

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
INDAIATUBA**

PRESTADOR: Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Indaiatuba

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, setembro de 2023

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

Prefeitura Municipal de Indaiatuba

Prefeito: Nilson Alcides Gaspar

Endereço: Av. Eng. Fábio Roberto Barnabé, 2800 - Esplanada II

Telefone: (19) 3834-9152

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 6.428, de 25/03/2015

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Indaiatuba

Responsável legal: Pedro Claudio Salla

Endereço: Rua Bernardino de Campos, 799 - Centro

Telefone: 0800 77 22 195

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Geyse Renata Zonzini Tapia – Analista de Regulação e Fiscalização

Edson Amorim - Apoio

2.2 PRESTADOR**GlauCIA Cristina Santiago A. de Oliveira** - Diretora de Arrecadação, Cadastro, Leitura e 0800

3. FISCALIZAÇÃO

Em 22/08/2023 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/CONDIÇÕES GERAIS - INDAIATUBA	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS - INDAIATUBA	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS - INDAIATUBA	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS - INDAIATUBA	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

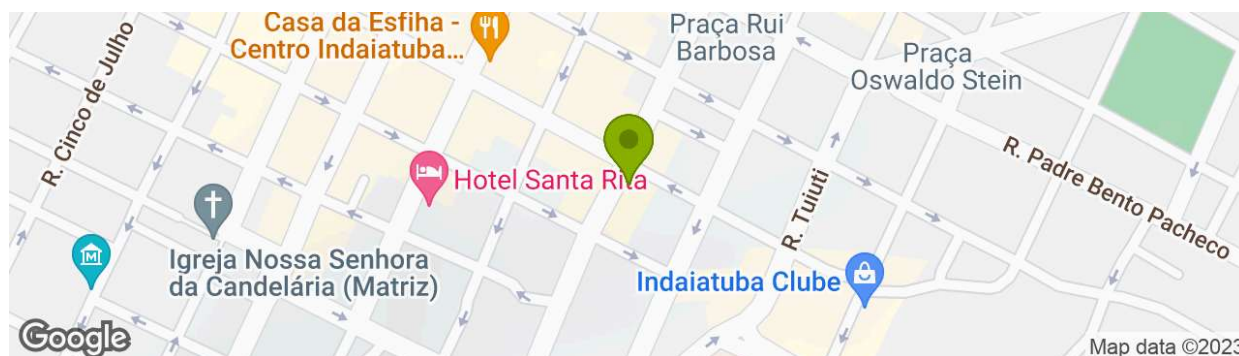
Novo Item Fiscalizado 9.534 - Atendimento SAAE Indaiatuba (Saae - Indaiatuba)

Atendimento SAAE Indaiatuba

Atendimento/Comercial- INDAIATUBA

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial- INDAIATUBA](#)



Endereço: R. Bernardino de Campos, 796 - Centro, Indaiatuba - SP, 13330-260, Brasil. nº 796. .
CEP: 13330-260 / **Cidade:** Indaiatuba, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-23.090024, long=-47.2136291, accuracy=13.653

Fiscalizado	SAAE Indaiatuba #81612874
Data de início da fiscalização	22/08/2023
Data de término da fiscalização	22/08/2023
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização Conforme

Fotos de CG-9.0



Foto 1 - Sede Administrativa

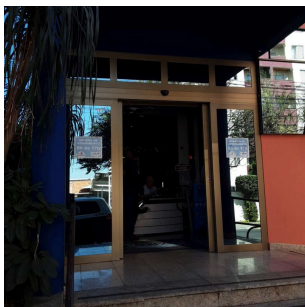


Foto 2 - Sede Administrativa



Foto 3 - Sede Administrativa

[CG-9.1] - Atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário N/A

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

Fotos de CG-9.2

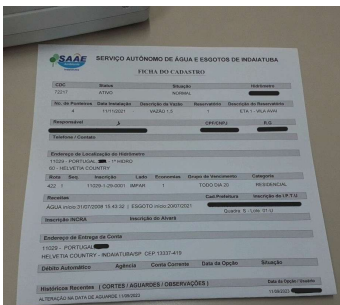
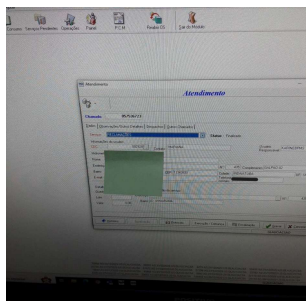
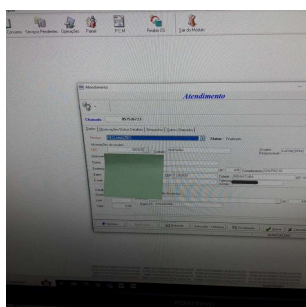
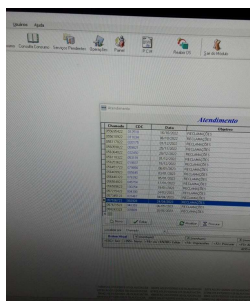


Foto 1 - Ficha de cadastro

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

No momento da reclamação já faz abertura da ordem serviço

Fotos de CG-9.3**Foto 1** - Ordem de serviços**[CG-9.4] - Fornece número do protocolo ou ordem de serviço****Conforme****Fotos de CG-9.4****Foto 1** - Ordem de serviços**[CG-9.5] - Mantém o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário****Conforme****Fotos de CG-9.5****Foto 1** - Registro das reclamações**[CG-9.6] - Fornece ao usuário a declaração anual de débitos****Conforme****Fotos de CG-9.6**

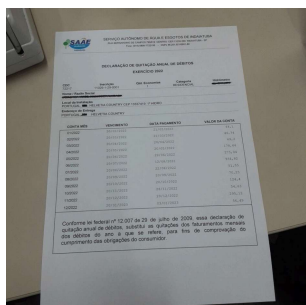


Foto 1 - Declaração de quitação de débitos

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não tem divulgação da tarifa social. Prestador orientado a regularizar.

Fotos de CG-9.7

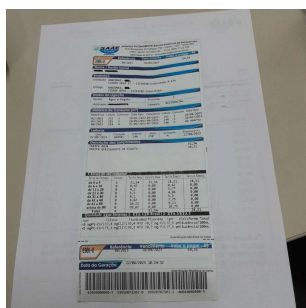


Foto 1 - Fatura (frente)

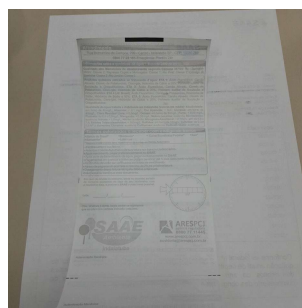


Foto 2 - Fatura (verso)

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

Conforme

Fotos de CG-9.8

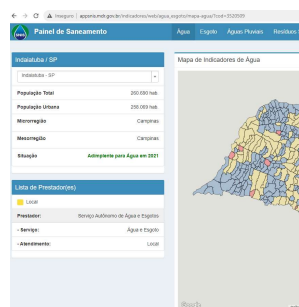


Foto 1 - SNIS - Água

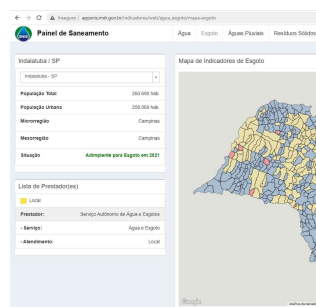


Foto 2 - SNIS - Esgoto

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

Conforme

Fotos de CG-9.9



Foto 1 - Atendimento

[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

Senha diferenciada para atendimento preferencial.

Fotos de CG-9.10



Foto 1 - Senha para atendimento preferencial

[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 - 0800

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

Conforme

Fotos de CG-9.12

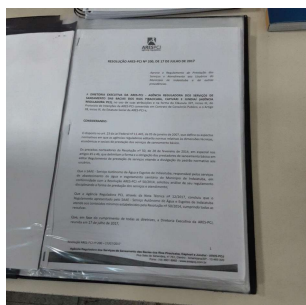


Foto 1 - Resolução - Regulamento

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

Conforme

Fotos de CG-9.13

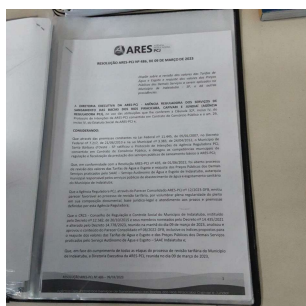


Foto 1 - Resolução com tabela de tarifas e preços públicos

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

Prazo de 30 dias úteis para realizar ligação de água e esgoto., ou seja, superior ao previsto na Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014.

Fotos de CG-9.14

 A photograph of a 'Formulário de Pedido de Ligação de Água e Esgoto' from the 'SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE INDAIATUBA'. The form includes fields for '1 - Requerimento' (Protocolo N.º 17671 / 23, Data: 31/07/2023), '2 - Usuário' (CDC: 0123641, Usuário: ANDERSON VIEIRA), and '3 - Informações sobre a ligação' (Endereço: J.D. TOSCANA, INDAIATUBA). It also features a 'DESBLOQUEADO' stamp dated 16/08/2023.

Foto 1 - Ordem de serviço - Pedido de ligação de água e esgoto

 A photograph of a 'Formulário de Ordem de Serviço Executada' from the 'SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE INDAIATUBA'. The form includes fields for '1 - Informações sobre a ligação' (Endereço: J.D. TOSCANA, INDAIATUBA), '2 - Usuário' (CDC: 0123641, Usuário: ANDERSON VIEIRA), and '3 - Informações sobre a execução' (Data: 16/08/2023, Valor: R\$ 30,00). It also features a 'DESBLOQUEADO' stamp dated 16/08/2023.

Foto 2 - Ordem de serviço executada - Ligação de água e esgoto

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

Conforme

Fotos de CG-9.15

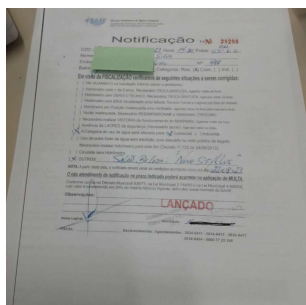


Foto 1 - Notificação mudança de categoria

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

Conforme

Fotos de CG-9.16



Foto 1 - Padrão de ligação

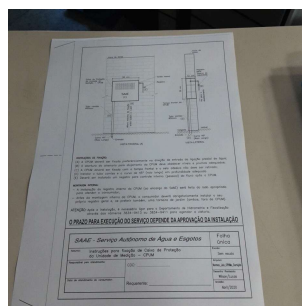


Foto 2 - Orientações sobre a fixação de caixa de proteção

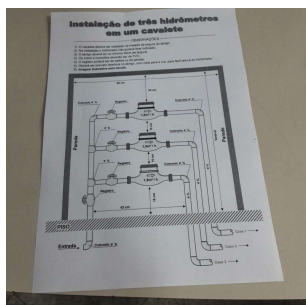


Foto 3 - Orientações sobre instalação de mais de um hidrômetro no mesmo cavalete

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

Conforme

Fotos de CG-9.17

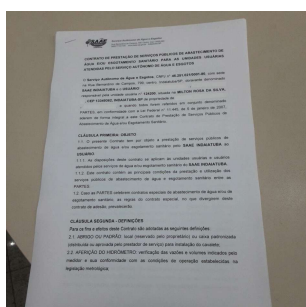


Foto 1 - Contrato de serviços

[CG-9.18] - Realiza aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG-9.18] Observações

Prestador informou que o usuário deve contratar o serviço com terceiro (particular).

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

Conforme

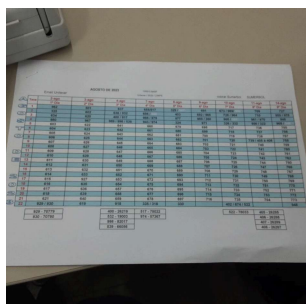
Fotos de CG-9.19

Foto 1 - Mapa de leituras

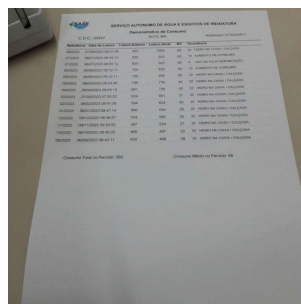


Foto 2 - Histórico de leituras

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

De acordo com o prestador não realiza cobrança.

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

Conforme

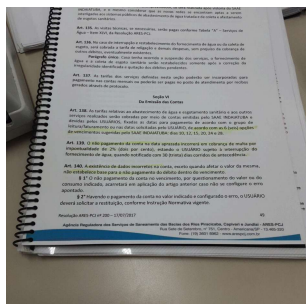
Fotos de CG-9.21

Foto 1 - Datas de vencimento disponíveis

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

Prestador demonstrou que sistema identifica pagamento em duplicidade (Situação PD = pagamento em duplicidade)

Fotos de CG-9.22

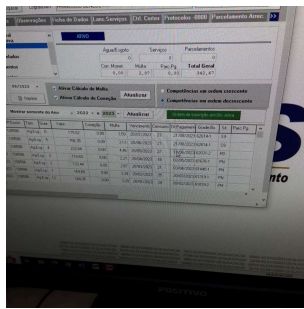


Foto 1 - Consulta no sistema identificando pagamento em duplicidade

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de CG-9.23

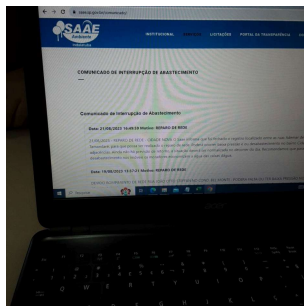


Foto 1 - Comunicado no site do SAAE

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

Se necessário enviam caminhão pipa

Fotos de CG-9.24

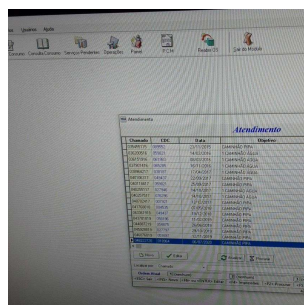


Foto 1 - Relação de chamados referentes a fornecimento de caminhão pipa

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

Conforme

Fotos de CG-9.25

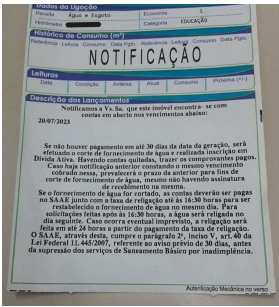


Foto 1 - Notificação de corte

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

Conforme

Fotos de CG-9.26

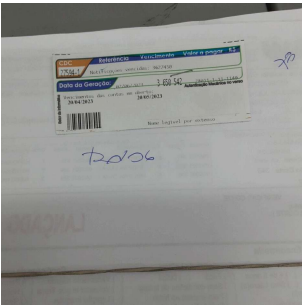


Foto 1 - Aviso de corte (frente)

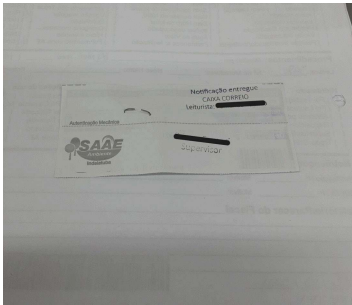


Foto 2 - Aviso de corte (verso)

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Prestador informou que não realiza cortes de sextas-feiras.

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

Conforme

Fotos de CG-9.28

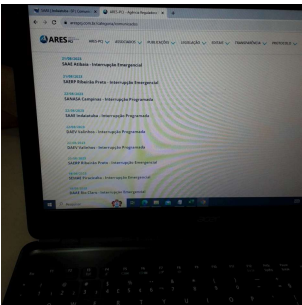
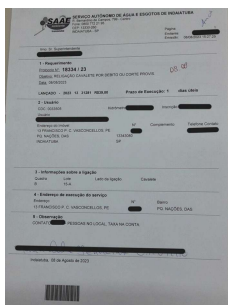
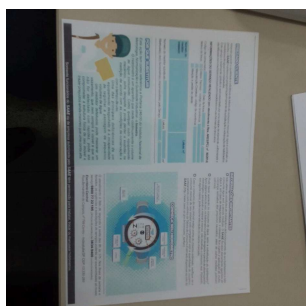
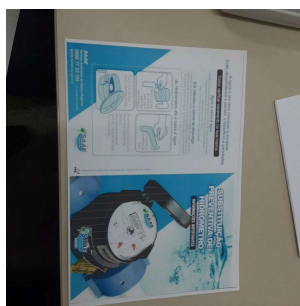


Foto 1 - Site da Agência

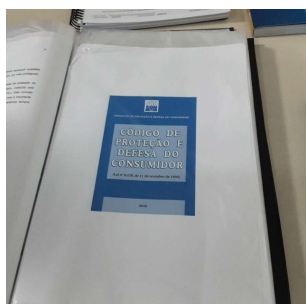
[CG-9.29] - Obedece aos prazos para religação em caso de corte

Conforme

Fotos de CG-9.29

**Foto 1** - Ordem de serviço para religação**[CG-9.30] - Comunica ao usuário da troca do hidrômetro****Conforme****Fotos de CG-9.30****Foto 1** - Comunicado troca de hidrômetro**Foto 2** - Comunicado troca de hidrômetro**[CG-9.31] - Não realiza cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural****Conforme****[CG-9.31] Observações**

Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança.

[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**[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**

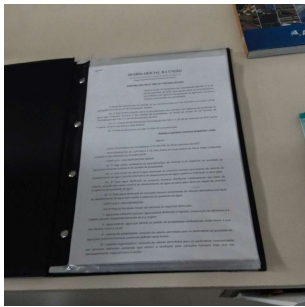


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde

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

Conforme

Fotos de CG-9.35

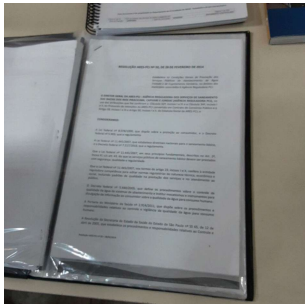


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014

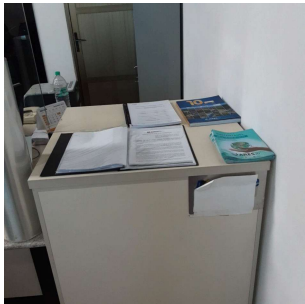


Foto 2 - Documentos disponibilizados no atendimento

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

Não Conforme

[CG-9.36] Observações

Não preenche dados comerciais no sistema sonar. Prestador foi orientado sobre o preenchimento e envio dos dados.

Fotos de CG-9.36

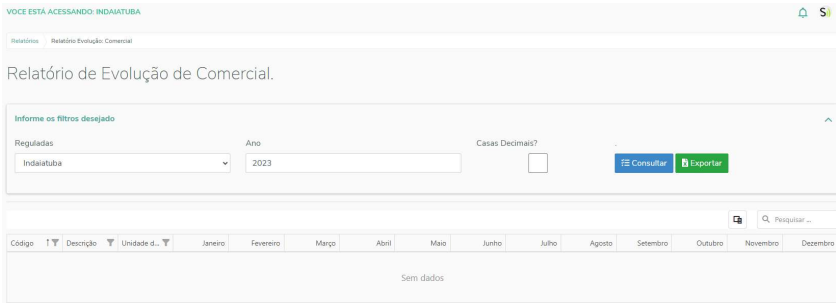


Foto 1 - Relatório Sistema Sonar - Dados Comerciais

Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 3 vezes - última modificação: 15/09/2023 11:42:10)

É base de:

[Auto de Notificação 135/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

Memorando 284/2023 - Relatório de Fiscalização Comercial - Indaiatuba

Ofício 824/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 207/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

- 13/09/2023 09:08:26

Geyse Renata Zonzini

CC

 realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.534..](#)
- 13/09/2023 09:10:33

Geyse Renata Zonzini

CC

 realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.534..](#)
- 13/09/2023 09:12:20

Geyse Renata Zonzini

CC

 realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.534..](#)
- 13/09/2023 09:21:52

Geyse Renata Zonzini

CC

 realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.534..](#)
- 13/09/2023 10:46:07

Geyse Renata Zonzini

CC

 emitiu o [Auto de Notificação 135/2023](#) a partir deste documento.
- 21/09/2023 10:01:09

Geyse Renata Zonzini

CC

 assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 149/2023** com o certificado **GEYSE RENATA ZONZINI** CPF **289.XXX.XXX-59** conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

Tramitação 1-
149/2023
21/09/2023 10:02
(Encaminhado)

Geyse Z.

CC

DTO - Diretoria ...
A/C Philippe A.
CC

Prezado

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—

https://stip-arespcj.1doc.com.br/?pg=doc/ver&hash=DC9FF4747433B2D760AB12CD&itd=3&origem=listagem&highlight=149%2F2023

14/15

Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

21/09/2023 10:02:50E-mail para philippe@arespcj.com.brE-mail entregue (1) ⇐

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br
Impresso em 24/09/2025 14:05:41 por Heliton Roberto de Souza - Assistente Administrativo

