



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
459.216.952.974.578.986

Arespcj

CC

21/09/2023 08:57

Município

Samae - Tietê

· 15 32858700

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE TIETÊ

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE TIETÊ (SAMAE)

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, outubro de 2023

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Tietê

Prefeito: Vlamir de Jesus Sandei

Endereço: Praça Dr. J. A. Corrêa, nº 01

Telefone: (15) 3285-8755

E-mail: prefeitura@tiete.sp.gov.br

Lei Municipal que autoriza o Convênio de Prestação de Serviços: Lei nº 3.437/2014, de 24 de fevereiro de 2014

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Tietê – SAMAE Tietê

Responsável legal: Rodrigo Marcuz Batistuzzo

Endereço: Rua dos Expedicionários, nº 166

E-mail: diretoria@samae.sp.gov.br

Telefone: (15) 3285-8700

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniel Cia Lorençatto – Apoio contábil

Leonardo de Godoy da Costa – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Fabiana Marta Silvestrin - Departamento de Administração e Finanças

3. FISCALIZAÇÃO

Em 24/08/2023 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 - Tietê	CG-9.10	Dispõem de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Imediato
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento/Comercial - Tietê	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

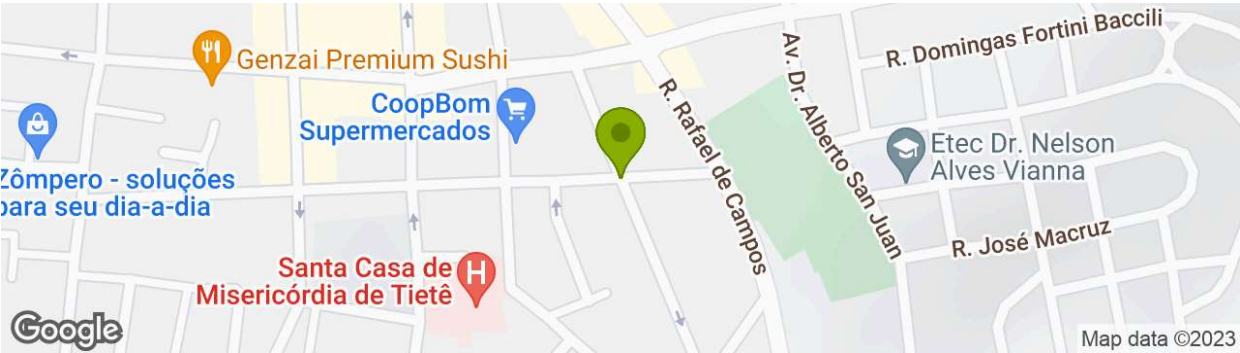
Novo Item Fiscalizado 9.544 - Atendimento SAMAE Tietê (Tietê)

Atendimento SAMAE Tietê

Atendimento/Comercial - TIETÊ

Checklist: [Condições Gerais](#)

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



Endereço: R. Caio Graccho de Souza Campos, Tietê - SP, 18530-000, Brasil. . **CEP:** 18530-000
/ **Cidade:** Tietê, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7375663, long=-47.3185486, accuracy=13.653

Fiscalizado	Tietê #81816762
Data de início da fiscalização	24/08/2023
Data de término da fiscalização	24/08/2023
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização Conforme

Fotos de CG-9.0



Foto 1 - Área de atendimento



Foto 2 - Horário de atendimento

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

Fotos de CG-9.2

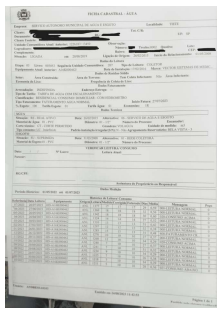


Foto 1 - Cadastro mínimo

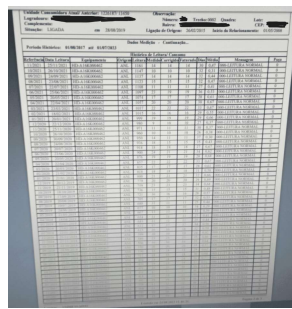


Foto 2 - Histórico de leituras

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

O prestador informou que enfrentou problemas no início do ano, por conta de falta de funcionários. Porém, informou que há alguns meses (após contratações de pessoal) vem respondendo as reclamações dentro do prazo de 10 dias úteis.

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador informou que o usuário recebe um número de protocolo.

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

Conforme

Fotos de CG-9.5



Foto 1 - Registro de reclamações (1)

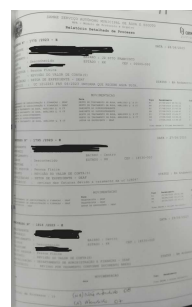


Foto 2 - Registro de reclamações (2)

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

Conforme

Fotos de CG-9.6

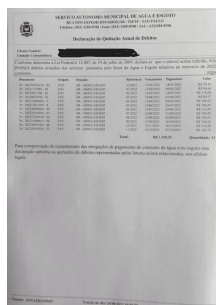


Foto 1 - Declaração anual de quitação de débitos

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não há divulgação da
tarifa social.

Fotos de CG-9,7



Foto 1 - Fatura - Verso

Foto 2 - Fatura - Frente

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

Conforme

Fotos de CG-9.8

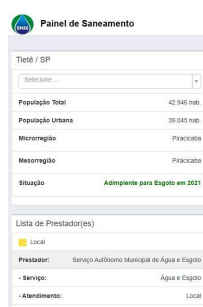


Foto 1 - SNIS água

Foto 2 - SNIS esgoto

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

Conforme

Fotos de CG-9.9



Foto 1 - Retirada de senhas

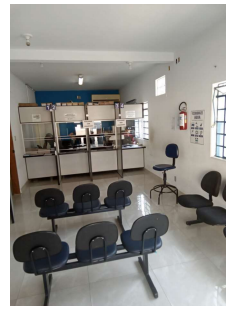


Foto 2 - Visão geral atendimento

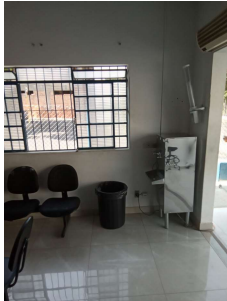


Foto 3 - Bebedouro disponível no atendimento

[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial

Não Conforme

[CG-9.10] Observações

O prestador informou que a recente falta de funcionários inviabilizou a criação de um 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

[CG-9.11] Observações

O atendimento telefônico funciona de segunda a sexta (7:00 às 17:00). Em casos urgentes (fora do horário), a ligação é repassada automaticamente ao departamento operacional (mesmo telefone).

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

Conforme

Fotos de CG-9.12



Foto 1 - Quadro de avisos



Foto 2 - Regulamento encadernado

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

Conforme

Fotos de CG-9.13

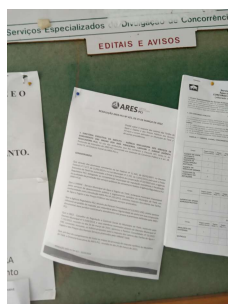


Foto 1 - Resolução atual no quadro de avisos

TARIFA DE CONSUMO	UNIDADE	TARIFA DE ÁGUA	TARIFA DE ESGOTO	TARIFA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO	TARIFA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO
De 0 a 10 m³	m³	1,50	1,50	1,50	1,50
De 10 a 20 m³	m³	2,50	2,50	2,50	2,50
De 20 a 30 m³	m³	3,50	3,50	3,50	3,50
De 30 a 40 m³	m³	4,50	4,50	4,50	4,50
De 40 a 50 m³	m³	5,50	5,50	5,50	5,50
De 50 a 60 m³	m³	6,50	6,50	6,50	6,50
De 60 a 70 m³	m³	7,50	7,50	7,50	7,50
De 70 a 80 m³	m³	8,50	8,50	8,50	8,50
De 80 a 90 m³	m³	9,50	9,50	9,50	9,50
De 90 a 100 m³	m³	10,50	10,50	10,50	10,50
De 100 a 110 m³	m³	11,50	11,50	11,50	11,50
De 110 a 120 m³	m³	12,50	12,50	12,50	12,50
De 120 a 130 m³	m³	13,50	13,50	13,50	13,50
De 130 a 140 m³	m³	14,50	14,50	14,50	14,50
De 140 a 150 m³	m³	15,50	15,50	15,50	15,50
De 150 a 160 m³	m³	16,50	16,50	16,50	16,50
De 160 a 170 m³	m³	17,50	17,50	17,50	17,50
De 170 a 180 m³	m³	18,50	18,50	18,50	18,50
De 180 a 190 m³	m³	19,50	19,50	19,50	19,50
De 190 a 200 m³	m³	20,50	20,50	20,50	20,50
De 200 a 210 m³	m³	21,50	21,50	21,50	21,50
De 210 a 220 m³	m³	22,50	22,50	22,50	22,50
De 220 a 230 m³	m³	23,50	23,50	23,50	23,50
De 230 a 240 m³	m³	24,50	24,50	24,50	24,50
De 240 a 250 m³	m³	25,50	25,50	25,50	25,50
De 250 a 260 m³	m³	26,50	26,50	26,50	26,50
De 260 a 270 m³	m³	27,50	27,50	27,50	27,50
De 270 a 280 m³	m³	28,50	28,50	28,50	28,50
De 280 a 290 m³	m³	29,50	29,50	29,50	29,50
De 290 a 300 m³	m³	30,50	30,50	30,50	30,50
De 300 a 310 m³	m³	31,50	31,50	31,50	31,50
De 310 a 320 m³	m³	32,50	32,50	32,50	32,50
De 320 a 330 m³	m³	33,50	33,50	33,50	33,50
De 330 a 340 m³	m³	34,50	34,50	34,50	34,50
De 340 a 350 m³	m³	35,50	35,50	35,50	35,50
De 350 a 360 m³	m³	36,50	36,50	36,50	36,50
De 360 a 370 m³	m³	37,50	37,50	37,50	37,50
De 370 a 380 m³	m³	38,50	38,50	38,50	38,50
De 380 a 390 m³	m³	39,50	39,50	39,50	39,50
De 390 a 400 m³	m³	40,50	40,50	40,50	40,50
De 400 a 410 m³	m³	41,50	41,50	41,50	41,50
De 410 a 420 m³	m³	42,50	42,50	42,50	42,50
De 420 a 430 m³	m³	43,50	43,50	43,50	43,50
De 430 a 440 m³	m³	44,50	44,50	44,50	44,50
De 440 a 450 m³	m³	45,50	45,50	45,50	45,50
De 450 a 460 m³	m³	46,50	46,50	46,50	46,50
De 460 a 470 m³	m³	47,50	47,50	47,50	47,50
De 470 a 480 m³	m³	48,50	48,50	48,50	48,50
De 480 a 490 m³	m³	49,50	49,50	49,50	49,50
De 490 a 500 m³	m³	50,50	50,50	50,50	50,50
De 500 a 510 m³	m³	51,50	51,50	51,50	51,50
De 510 a 520 m³	m³	52,50	52,50	52,50	52,50
De 520 a 530 m³	m³	53,50	53,50	53,50	53,50
De 530 a 540 m³	m³	54,50	54,50	54,50	54,50
De 540 a 550 m³	m³	55,50	55,50	55,50	55,50
De 550 a 560 m³	m³	56,50	56,50	56,50	56,50
De 560 a 570 m³	m³	57,50	57,50	57,50	57,50
De 570 a 580 m³	m³	58,50	58,50	58,50	58,50
De 580 a 590 m³	m³	59,50	59,50	59,50	59,50
De 590 a 600 m³	m³	60,50	60,50	60,50	60,50
De 600 a 610 m³	m³	61,50	61,50	61,50	61,50
De 610 a 620 m³	m³	62,50	62,50	62,50	62,50
De 620 a 630 m³	m³	63,50	63,50	63,50	63,50
De 630 a 640 m³	m³	64,50	64,50	64,50	64,50
De 640 a 650 m³	m³	65,50	65,50	65,50	65,50
De 650 a 660 m³	m³	66,50	66,50	66,50	66,50
De 660 a 670 m³	m³	67,50	67,50	67,50	67,50
De 670 a 680 m³	m³	68,50	68,50	68,50	68,50
De 680 a 690 m³	m³	69,50	69,50	69,50	69,50
De 690 a 700 m³	m³	70,50	70,50	70,50	70,50
De 700 a 710 m³	m³	71,50	71,50	71,50	71,50
De 710 a 720 m³	m³	72,50	72,50	72,50	72,50
De 720 a 730 m³	m³	73,50	73,50	73,50	73,50
De 730 a 740 m³	m³	74,50	74,50	74,50	74,50
De 740 a 750 m³	m³	75,50	75,50	75,50	75,50
De 750 a 760 m³	m³	76,50	76,50	76,50	76,50
De 760 a 770 m³	m³	77,50	77,50	77,50	77,50
De 770 a 780 m³	m³	78,50	78,50	78,50	78,50
De 780 a 790 m³	m³	79,50	79,50	79,50	79,50
De 790 a 800 m³	m³	80,50	80,50	80,50	80,50
De 800 a 810 m³	m³	81,50	81,50	81,50	81,50
De 810 a 820 m³	m³	82,50	82,50	82,50	82,50
De 820 a 830 m³	m³	83,50	83,50	83,50	83,50
De 830 a 840 m³	m³	84,50	84,50	84,50	84,50
De 840 a 850 m³	m³	85,50	85,50	85,50	85,50
De 850 a 860 m³	m³	86,50	86,50	86,50	86,50
De 860 a 870 m³	m³	87,50	87,50	87,50	87,50
De 870 a 880 m³	m³	88,50	88,50	88,50	88,50
De 880 a 890 m³	m³	89,50	89,50	89,50	89,50
De 890 a 900 m³	m³	90,50	90,50	90,50	90,50
De 900 a 910 m³	m³	91,50	91,50	91,50	91,50
De 910 a 920 m³	m³	92,50	92,50	92,50	92,50
De 920 a 930 m³	m³	93,50	93,50	93,50	93,50
De 930 a 940 m³	m³	94,50	94,50	94,50	94,50
De 940 a 950 m³	m³	95,50	95,50	95,50	95,50
De 950 a 960 m³	m³	96,50	96,50	96,50	96,50
De 960 a 970 m³	m³	97,50	97,50	97,50	97,50
De 970 a 980 m³	m³	98,50	98,50	98,50	98,50
De 980 a 990 m³	m³	99,50	99,50	99,50	99,50
De 990 a 1000 m³	m³	100,50	100,50	100,50	100,50

Foto 2 - Resolução atual (tabela de tarifas) no quadro de avisos

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

Não Conforme

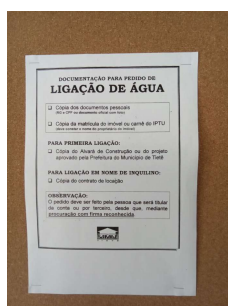
[CG-9.15] Observações

O prestador informou que não faz a comunicação.

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

Conforme

Fotos de CG-9.16



adesão. Apesar de haver indicação, o usuário não consegue acessar o contrato no site do SAMAE. O prestador informou, ainda, que o contrato é entregue somente quando solicitado. O SAMAE deve entregar o contrato a todos os usuários ou disponibilizá-lo no site, conforme informado no Termo de Adesão Simplificado.

Fotos de CG-9.17

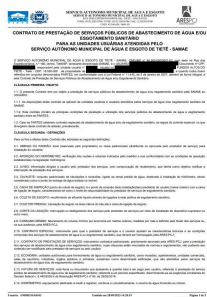


Foto 1 - Contrato de prestação

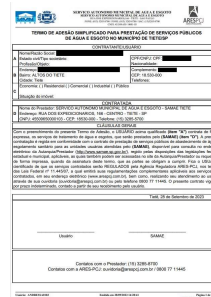


Foto 2 - Termo de adesão

[CG-9.18] - Realiza aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de CG-9.18



Foto 1 - Quadro de avisos

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

Não Conforme

[CG-9.19] Observações

Através da verificação de algumas faturas, foi possível observar que, em alguns casos, a leitura é realizada em

intervalos inferiores a 27 dias e, em outros, maiores que 33 dias.

Fotos de CG-9.19

A image of a Brazilian tax receipt (Recibo) from the Serviço Atendimento Tributário de Arrecadação (SATAR). It contains fields for taxpayer information, tax details, and a barcode at the bottom. The date 'Arrecadado em 14/08/2023' is visible at the bottom.

Foto 1 - Leitura referente à 26 dias (1)

A second image of a Brazilian tax receipt (Recibo) from SATAR, similar to the first one, showing taxpayer and tax information with a barcode at the bottom.

Foto 2 - Leitura referente à 26 dias (2)

A third image of a Brazilian tax receipt (Recibo) from SATAR, showing taxpayer and tax information with a barcode at the bottom.

Foto 3 - Leitura referente à 35 dias

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG-9.21] Observações

Prestador informou que oferece somente 5 opções: 10, 13, 16, 19 e 22.

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador informou que possui. Como comprovação, apresentou a fatura com a devolução do valor pago em duplicidade.

Fotos de CG-9.22

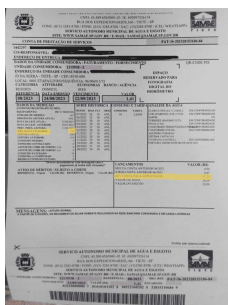


Foto 1 - Estorno de pagamento feito em duplicidade

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG-9.23] Observações

Site e redes sociais da prefeitura, rádio e Instagram do SAMAE.

Fotos de CG-9.23



Foto 1 - Postagem no Instagram

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador possui caminhão pipa próprio.

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

O prestador informou que o usuário é informado, no momento do corte, sobre as condições de religação.

Fotos de CG-9.25

Foto 1 - Comunicado de corte (1)

Foto 2 - Comunicado de corte (2)

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

Não Conforme

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

Só há 1 comunicado de interrupção programada no site da ARES-PCJ, de março de 2022. Houve interrupções no mês de agosto de 2023, que não foram comunicadas à ARES, por exemplo.

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

O prestador informou que as religações são feitas, geralmente, no mesmo dia da solicitação, com exceção dos pedidos que chegam no final da tarde, que são realizados na manhã do dia seguinte (antes das 24 horas).

Fotos de CG-9.29

Foto 1 - Religação após inadimplência

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

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

O prestador informou que não realiza qualquer tipo de comunicação de troca de hidrômetro.

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG-9.32] Observações

Apesar de haver indicação no quadro de avisos, o prestador não dispõe do Código de Defesa do Consumidor no atendimento.

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

Não Conforme

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

Não Conforme

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

Conforme

[CG-9.36] Observações

As informações estão preenchidas no sistema sonar.

Leonardo de Godoy da Costa

Analista de Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 02/10/2023 14:53:35)

É base de:

[Auto de Notificação 141/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 307/2023 - Relatório de Fiscalização - Tietê](#)

[Auto de Notificação 098/2017 - E98/2017](#)

[Ofício 867/2023 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 224/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

02/10/2023 14:46:34 Leonardo de Godoy da Costa  emitiu o [Auto de Notificação 141/2023](#) a partir deste documento.

02/10/2023 15:51:37 Leonardo de Godoy da Costa  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.544..](#)

02/10/2023 15:58:21 Leonardo de Godoy da Costa  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 154/2023** com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF **440.XXX.XXX-06** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

03/10/2023 16:04:29 Leonardo de Godoy da Costa  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.544..](#)

03/10/2023 16:08:52 Leonardo de Godoy da Costa  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.544..](#)

**Tramitação 1-
154/2023**

03/10/2023 17:02
(Encaminhado)

Leonardo C. 

[DTO - Diretoria ...](#)
A/C Philippe A.
CC

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Para providências, por favor.

—
Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

03/10/2023 17:02:03 E-mail para philippe@arespcj.com.br [E-mail entregue \(1\)](#) 

03/10/2023 17:08:08 Leonardo de Godoy da Costa  finalizou para edição.