



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:  
626.816.954.068.331.296

Ares Pcj

Município

DAE Analândia

CC

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização\*: 1

22/09/2023 15:20

## Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE  
ANALÂNDIA

PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO - DAE ANALÂNDIA

**Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais**

Americana, setembro de 2023

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

#### 1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal da Estância Climática de Analândia

Prefeito: Paulo Henrique Franceschini

Endereço: Av. 4, 381, Analândia - SP

Telefone: (19) 3566-1220

E-mail: [gabinete@analandia.sp.gov.br](mailto:gabinete@analandia.sp.gov.br)

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1.710, de 03/01/2011

#### 1.2 PRESTADOR

Nome: Departamento de Água e Esgoto (Prefeitura Municipal)

Responsável legal: Paulo Henrique Franceschini

Endereço: Av. 4, 381, Analândia - SP

E-mail: [meioambiente@analandia.sp.gov.br](mailto:meioambiente@analandia.sp.gov.br) / [dae@analandia.sp.gov.br](mailto:dae@analandia.sp.gov.br)

## 2. EQUIPE TÉCNICA

### 2.1 ARES-PCJ

Daniel Cia Lorençatto – Apoio contábil

Sérgio Rodrigues de Carvalho - Analista de Fiscalização e Regulação

### 2.2 PRESTADOR

Cláudio Alex Gonçalves Carvalho – Tecnólogo Químico

Rafael Dimitrius – Técnico Ambiental

## 3. FISCALIZAÇÃO

Em **11/08/2023** 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
Condições Gerais - Analândia	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Condições Gerais - Analândia	CG-9.24	Dispõem de condições de fornecimento de água em situações de emergência	Em até 90 dias
Condições Gerais - Analândia	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Analândia	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Analândia	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Analândia	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Condições Gerais - Analândia	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

## ANEXOS

# FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.488 - Comercial - Analândia (Analândia)

## Comercial - Analândia

Condições Gerais - Analândia

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Condições Gerais - Analândia](#)



Endereço: R. Quatro, 200, Analândia - SP, 13550-000, Brasil. nº 200. . **CEP:** 13550-000 /

**Cidade:** Analândia, São Paulo

**Dados técnicos de localização:** lat=-22.7374773, long=-47.3189783, accuracy=13.653

<b>Fiscalizado</b>	Analândia #80633332
<b>Data de início da fiscalização</b>	11/08/2023
<b>Data de término da fiscalização</b>	11/08/2023

### Observações Gerais

#### Constatações (Condições Gerais)

##### [CG-9.1] Observações

Departamento Geral de Arrecadação ( IPTU, água e esgoto) atendimento aos usuario.

#### Fotos de CG-9.1

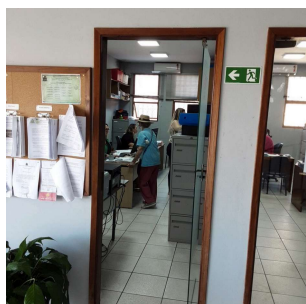


Foto 1 - Foto do Atendimento

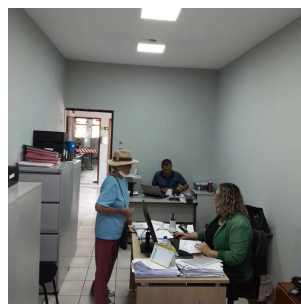


Foto 2 - Foto do Atendimento

Fotos de CG-9.2

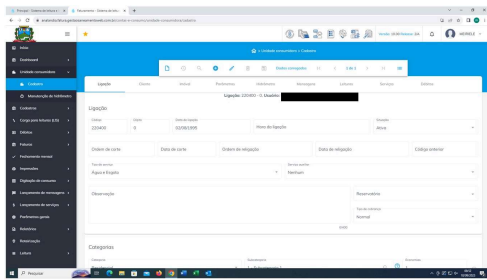


Foto 1 - Nome, categoria e economia

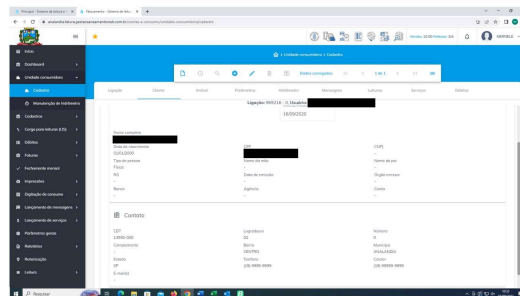


Foto 2 - CPF

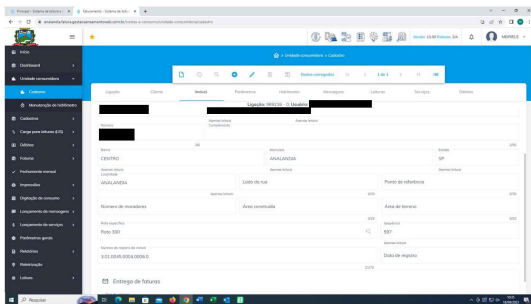


Foto 3 - Endereço

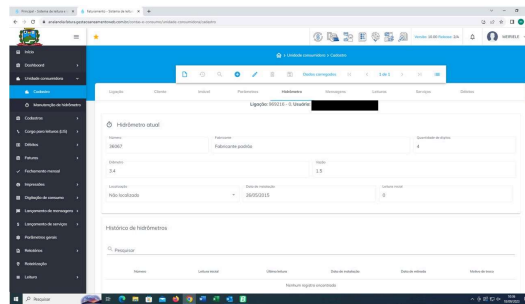


Foto 4 - Numero medidor

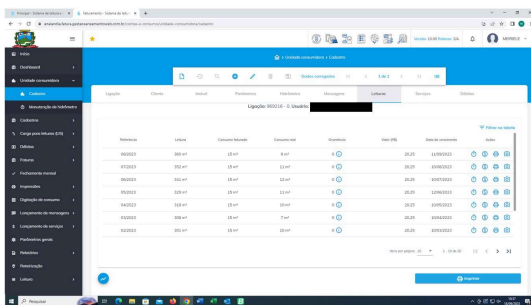


Foto 5 - Leituras

NC já apontada em fiscalização realizada em 2022, conforme relatório 146/2022. Inclusive foi arrolada no TAC 06/2019 (vencido).

Fotos de CG-9.3

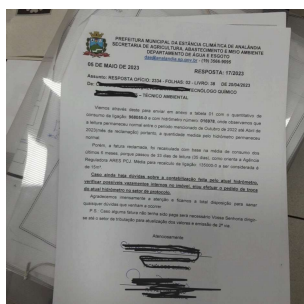


Foto 1 - Resposta Protocolo

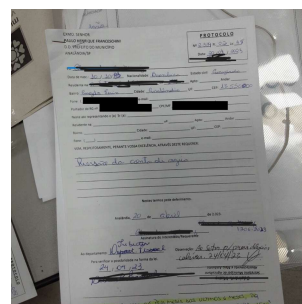


Foto 2 - Processo de atendimento (Prazo)

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

Todo atendimento a protocolos é centralizado

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

Conforme

Fotos de CG-9.5



Foto 1 - Arquivos dossier protocolo

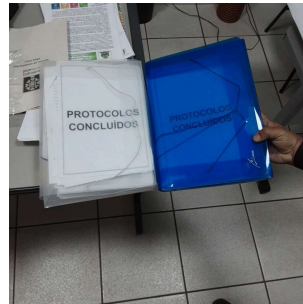


Foto 2 - Arquivos dossier protocolo

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

N/A

[CG-9.6] Observações

NC já constatada anteriormente conforme relatório de fiscalização 146/2022. Tendo sido, inclusive, arrolada no TAC 06/2019 (vencido)

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Falta os dados de data da próxima leitura, número do telefone e endereço eletrônico da Ouvidoria da Ares PCJ, dados sobre a qualidade da água fornecida e divulgação da Tarifa Social.

Fotos de CG-9.7

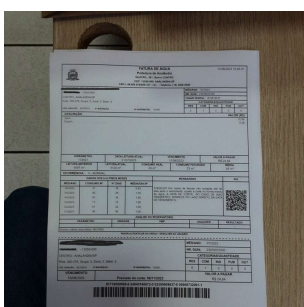


Foto 1 - Conteúdo Fatura



Foto 2 - Conteúdo Fatura



Foto 3 - Fatura (Verso)

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

Conforme

### Fotos de CG-9.8



Foto 1 - SNIS - Água

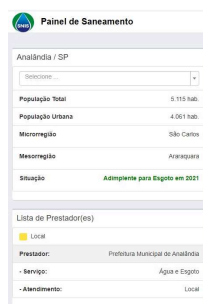


Foto 2 - SNIS - Esgoto

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

N/A

[CG-9.9] Observações

NC já constatada em fiscalização anterior, conforme relatório R6 de 2017. Inclusive, esse quesito foi arrolado no TAC 06/2019 (vencido)

### Fotos de CG-9.9

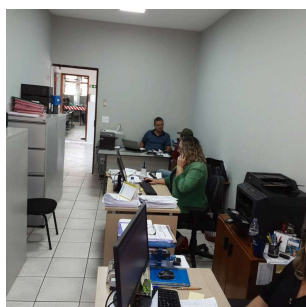


Foto 1 - Atendimento

[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial

N/A

[CG-9.10] Observações

NC já constatada em fiscalização anterior, conforme relatório R6 de 2017. Inclusive,

esse quesito foi arrolado no TAC 06/2019 (vencido)

**[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 DAE fornece um número de celular com Whatsapp para que os consumidores possam solicitar e/ou relatar alguma situação de emergência.

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

N/A

**[CG-9.12] Observações**

Esta em fase de elaboração. Atualmente tramitando na PM de Analândia. Já foi apontado em fiscalização anterior, inclusive com TAC 06/2019 (vencido).

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

Não Conforme

**[CG-9.13] Observações**

O prestador alega que havia colocado no mural, porém, não foi encontrado.

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

N/A

**[CG-9.14] Observações**

NC já constatada em fiscalização anterior, conforme relatório R6 de 2017. e verificado novamente em 2022 mediante relatório 146/2022. Inclusive, esse quesito foi arrolado no TAC 06/2019 (vencido)

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

N/A

**[CG-9.15] Observações**

NC já constatada em fiscalização anterior, conforme relatório R6 de 2017, e verificado novamente em 2022 conforme relatório 146/2022. Inclusive,

esse quesito foi arrolado no TAC 06/2019 (vencido)

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

O prestador entrega um formulário sobre orientações conforme padrão definido pela PM.

Fotos de CG-9.16

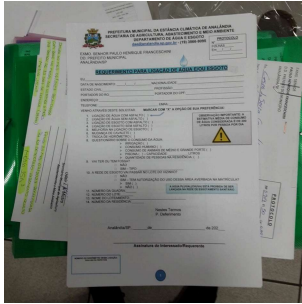


Foto 1 - Orientação Contrato Prestação de Serviços

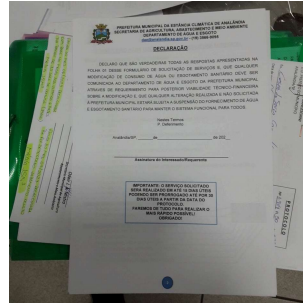


Foto 2 - Orientação Contrato Prestação de Serviços

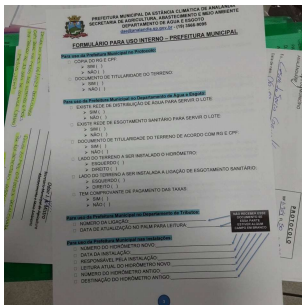


Foto 3 - Orientação Contrato Prestação de Serviços

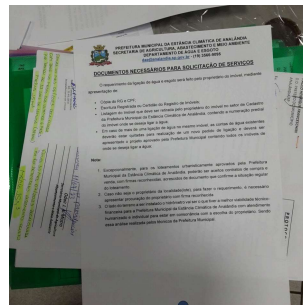


Foto 4 - Orientação Contrato Prestação de Serviços

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

Conforme

Fotos de CG-9.17

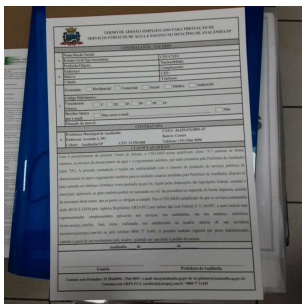


Foto 1 - Contrato serviços

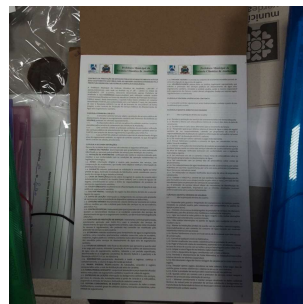


Foto 2 - Contrato serviços



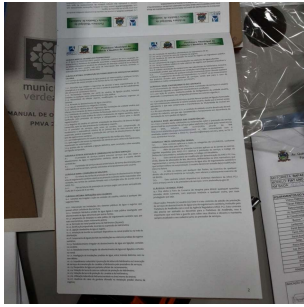


Foto 3 - Contrato serviços

[CG-9.18] - Realiza aferição de hidrômetros

N/A

[CG-9.18] Observações

NC já constatada em fiscalização anterior conforme relatório R6 de 2017, e verificado novamente em 2022 conforme relatório 146/2022. Inclusive, esse quesito foi arrolado no TAC 06/2019 (vencido).

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

Conforme

Fotos de CG-9.19

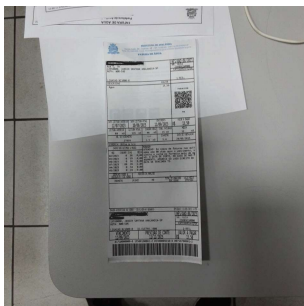


Foto 1 - Leitura anterior e Leitura atual (conta água)

[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

Conforme

[CG-9.21] Observações

Existe disponível mais de 6 datas. Consta no formulário de adesão ao campo para escolha da data

Fotos de CG-9.21

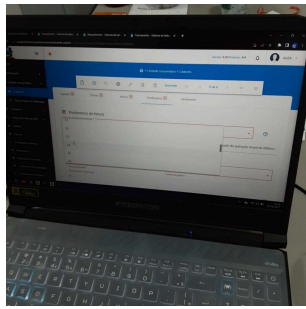


Foto 1 - Escolhe Data

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

Conforme

Fotos de CG-9.22

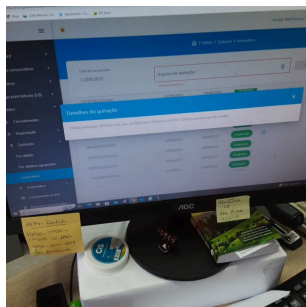


Foto 1 - Automatização de Duplicidade Pagamento

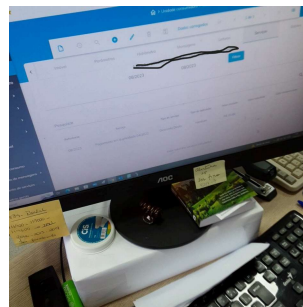


Foto 2 - Automatização de Duplicidade Pagamento

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de CG-9.23



Foto 1 - Publicação no site da PM de Analândia

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

Não Conforme

[CG-9.24] Observações

Esse quesito constava como NC constatada no relatório R6 de 2017. Na verificação ocorrida em 2022, conforme relatório 146/2022, foi constatado que essa NC foi sanada mediante a verificação

de caminhões Pipa para o abastecimento emergencial. Contudo, na presente fiscalização foi constatado, conforme relato do prestador, que os caminhões Pipas não estão mais disponíveis para uso.

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

O DAE divulga na conta a previsão de corte.

Fotos de CG-9.26

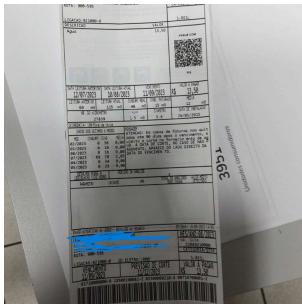


Foto 1 - Reaviso de Corte

[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

Conforme

Fotos de CG-9.28

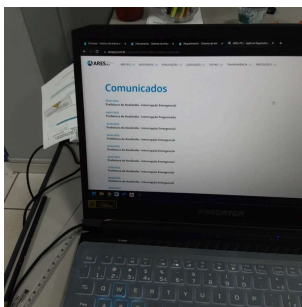


Foto 1 - Comunicação de interrupção

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

N/A

[CG-9.29] Observações

O prestador não realiza cortes.

[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	Não foi localizado exemplar no atendimento ao usuário.
[CG-9.33] - Disponibiliza Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	<b>Não Conforme</b>
[CG-9.33] Observações	Não foi localizado exemplar no atendimento ao usuário.
[CG-9.35] - Disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	<b>Não Conforme</b>
[CG-9.35] Observações	Não foi localizado exemplar no atendimento ao usuário.
[CG-9.36] - Disponibiliza à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	<b>Não Conforme</b>
[CG-9.36] Observações	A Ares PCJ disponibiliza uma seção no sistema Sonar chamada "Evolução mensal comercial", dentro de lançamentos, para o envio dos dados.

**Sérgio Rodrigues de Carvalho**

*Analista de Fiscalização e Regulação*

(editado 1 vez - última modificação: 22/09/2023 15:39:12)

É base de:

[Auto de Notificação 139/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 300/2023 - Relatório de Fiscalização Comercial - Analândia](#)


[Ofício 840/2023 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 209/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

[Auto de Notificação 155/2017 - E155/2017](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas


22/09/2023 15:31:41 Sérgio Rodrigues de Carvalho  emitiu o [Auto de Notificação 139/2023](#) a partir deste documento.

26/09/2023 16:26:32 Sérgio Rodrigues de Carvalho  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 155/2023** com o certificado **SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO** CPF **224.XXX.XXX-63** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

1 Despacho não lido

**Tramitação 1-  
155/2023**

26/09/2023 16:34  
(Encaminhado)

Sérgio C. 

**DTO - Diretoria ...**

A/C Philippe A.  
CC

Prezado 

Segue relatório para providências.

Atenciosamente.

—  
**Sérgio Rodrigues de Carvalho**  
*Analista de Fiscalização e Regulação*

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

26/09/2023 16:34:27 E-mail para [philippe@arespcj.com.br](mailto:philippe@arespcj.com.br) 