

**Relatório de Fiscalização 158/2023****ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
968.016.963.543.234.008

Arespcj

CC

03/10/2023 14:32

Município

Secretaria De Saneamento, Agropecuária e Meio Ambiente -
Bom Jesus dos Perdões

· 11 4012-7516

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE
BOM JESUS DOS PERDÕES**

PRESTADOR: Secretaria de Saneamento, Agropecuária e Meio Ambiente

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, outubro de 2023

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

Prefeitura Municipal de Bom Jesus dos Perdões

Prefeito: Benedito Rodrigues da Silva Filho

Endereço: Rua Dom Duarte Leopoldo, 83

Telefone: (11) 4012-1000

E-mail: gabinete@bjperdoes.sp.gov.br

Lei Municipal ratifica Protocolo de Intenções: Lei nº 2.306 de 18 de dezembro de 2014.

1.2 PRESTADOR

Nome: Secretaria de Saneamento, Agropecuária e Meio Ambiente (Prefeitura)

Responsável legal: Micheli Kowalczuk Machado

Endereço: Avenida Santo Agostinho, 700 - Jardim Real

Telefone: (11) 4891-1199

E-mail: micheli.machado@bjperdoes.sp.gov.br

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

Micheli Kowalczuk Machado - Secretaria de Saneamento, Agropecuária e Meio Ambiente

3. FISCALIZAÇÃO

Em 05/09/2023 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 - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.3	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de	Imediato

		potabilidade da água no atendimento ao usuário	
CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.594 - Atendimento DAE Bom Jesus dos Perdões (Bom Jesus Dos Perdões)

Atendimento DAE Bom Jesus dos Perdões

CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [CONDIÇÕES GERAIS - BOM JESUS DOS PERDÕES](#)



Endereço: R. Dom Duarte Leopoldo, 83 - Centro, Bom Jesus dos Perdões - SP, 12955-000, Brasil. nº 83. . **CEP:** 12955-000 / **Cidade:** Bom Jesus dos Perdões, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-23.1363097, long=-46.4652024, accuracy=13.653

Fiscalizado	Bom Jesus dos Perdões #82839994
Data de início da fiscalização	05/09/2023
Data de término da fiscalização	05/09/2023

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de CG-9.0



Foto 1 - Fachada da central de atendimento, que fica na prefeitura.

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

Conforme

Fotos de CG-9.2

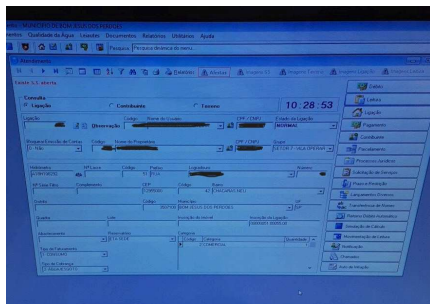


Foto 1 - Cadastro

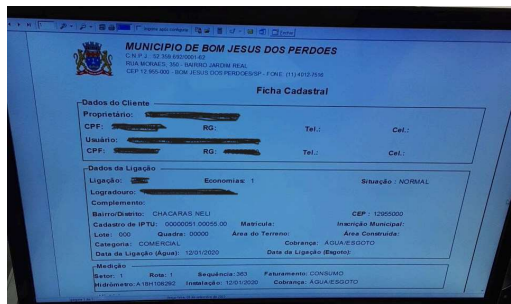


Foto 2 - Ficha cadastral

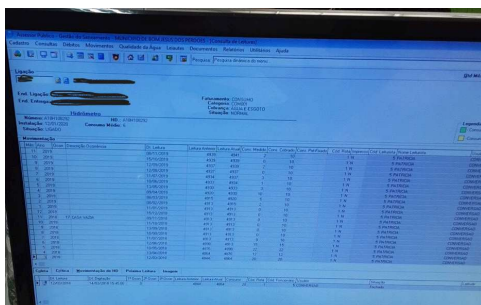


Foto 3 - Histórico de leituras

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

Não Conforme

[CG-9.3] Observações

O prestador informou que as respostas ocorrem em até 20 dias corridos.

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador informou que entrega uma cópia do protocolo/ordem de serviço ao solicitante.

Fotos de CG-9.4

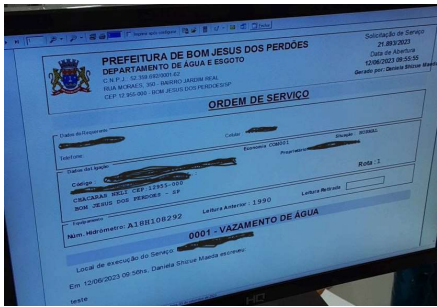


Foto 1 - Ordem de serviço

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

Conforme

Fotos de CG-9.5

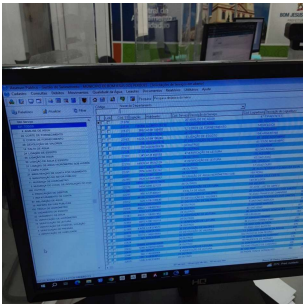


Foto 1 - Registro de reclamações

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador informou que a declaração é apresentada nas faturas. Além disso, o prestador consegue fazer a emissão do documento quando há solicitação.

Fotos de CG-9.6



Foto 1 - Declaração anual de quitação de débitos



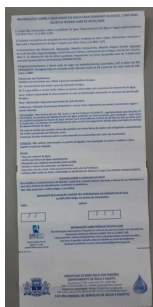
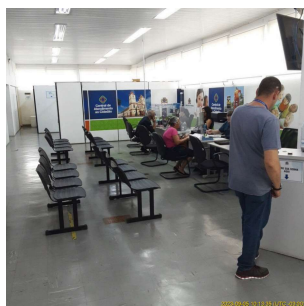
Foto 2 - Declaração anual de quitação de débitos na fatura

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

Conforme

[CG-9.7] Observações

Não há categoria
residencial social no
município.

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 - Visão geral atendimento****Foto 2 - Guichês de atendimento****[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial****Conforme****Fotos de CG-9.10**

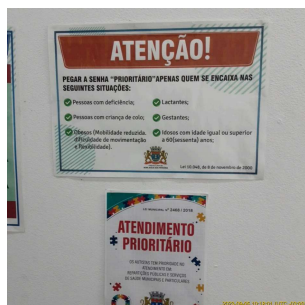


Foto 1 - Aviso - preferencial



Foto 2 - Senhas - 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 prestador disponibiliza uma linha telefônica que fica ativa 24 horas por dia, na sala dos operadores.

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

Não Conforme

[CG-9.12] Observações

O regulamento de prestação dos serviços não estava disponível para consulta na data da fiscalização.

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

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

A tabela de preços públicos não estava disponível para consulta na data da fiscalização.

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

O prestador informou
que o prazo de
ligações de água é de
30 dias corridos.

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador informou
que não há notificação.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

O prestador informou que o usuário recebe a ordem de serviço e o protocolo, além da instrução.

Fotos de CG-9.16

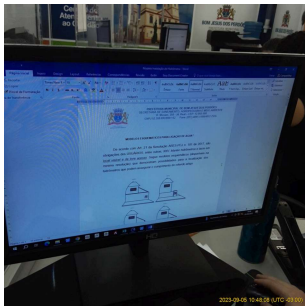


Foto 1 - Modelo de ligação de água

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

O prestador informou que realiza a entrega do contrato aos usuários no atendimento.

Fotos de CG-9.17

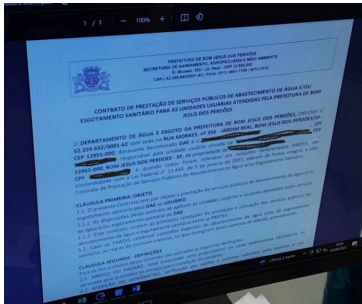


Foto 1 - Contrato de prestação de serviços

[CG-9.18] - Realiza aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de CG-9.18

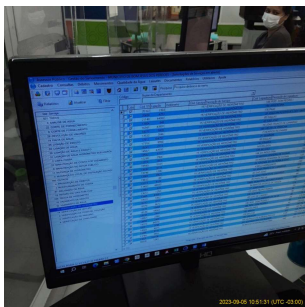


Foto 1 - Histórico de aferições

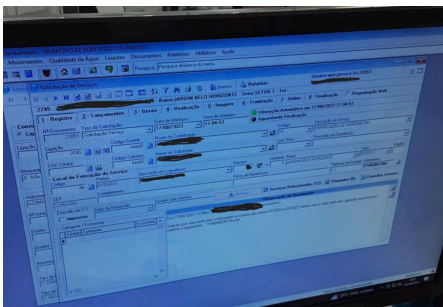


Foto 2 - Ordem de serviço

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

Conforme

[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

O prestador informou que o vencimento é único: todo dia 12.

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

Conforme

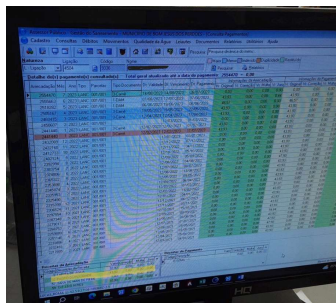
Fotos de CG-9.22

Foto 1 - Estorno pagamento em duplicidade

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador informou que são emitidos avisos no site da prefeitura, além de publicações nas redes sociais.

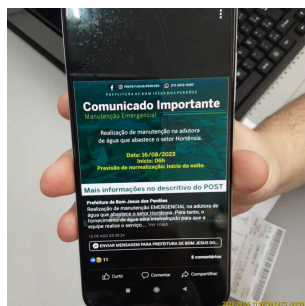
Fotos de CG-9.23

Foto 1 - Publicação Facebook

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador informou que a prefeitura disponibiliza um caminhão pipa.

[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 é emitido um aviso que é entregue junto com a conta. O usuário

tem um prazo de 30 dias para normalizar a situação e evitar o corte.

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

Não Conforme

[CG-9.26] Observações

De acordo com o prestador, não há envio de comunicação com aviso de recebimento.

[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

Não há comunicado no site da ARES-PCJ.

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

O prestador informou que a religação é realizada em até 24 horas.

[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

O Código de Defesa do Consumidor não estava disponível para consulta na data da fiscalização.

[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-9.33] Observações

A Portaria do Ministério da Saúde não estava disponível para consulta na data da fiscalização.

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

Não Conforme

[CG-9.35] Observações

A Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 não estava disponível para consulta na data da fiscalização.

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

Conforme

[CG-9.36] Observações

O envio está atrasado, mas é realizado.

Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 03/10/2023 17:22:12)

É base de:

Auto de Notificação 142/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 311/2023 - Relatório de Fiscalização - Bom Jesus dos Perdões

Ofício 868/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 225/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

03/10/2023 16:21:41 Leonardo de Godoy da Costa  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item](#)
[Fiscalizado 9.594..](#)

03/10/2023 16:24:31 Leonardo de Godoy da Costa  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item](#)
[Fiscalizado 9.594..](#)

03/10/2023 17:15:43 Leonardo de Godoy da Costa  emitiu o [Auto de Notificação 142/2023](#) a partir deste documento.

03/10/2023 17:22:30 Leonardo de Godoy da Costa  assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 158/2023](#) com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF **440.XXX.XXX-06** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
158/2023
03/10/2023 17:23
(Encaminhado)

Leonardo C.

CC

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 17:23:11 E-mail para philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue (1)

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br
Impresso em 10/09/2025 11:20:38 por Thânia Cristina Rodrigues - Assistente Administrativa

1Doc

<https://stip-arespcj.1doc.com.br/?pg=doc/ver&hash=0BBDF304E522D79F79356487&itd=3&origem=listagem&highlight=158%2F2023>

12/12