



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:  
321.216.964.433.043.091

Arespcj

CC

04/10/2023 15:15

Município

Saae - Itapira

· 1939139505

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 ITAPIRA

PRESTADOR: **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE ITAPIRA - SAAE ITAPIRA**

#### Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, **outubro** de **2023**.

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

### 1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Itapira

Prefeito: Antônio Hélio Nicolai

Endereço: Rua João de Moraes, 490 - Centro

Telefone: (19) 38439-100

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5.770 de 2019

### 1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE

Responsável legal: ENGº. CARLOS VITÓRIO BORETTI DE ORNELLAS

Endereço: Rua Rui Barbosa, 918 - Centro

Telefone: (19) 3913-9505

## 2. EQUIPE TÉCNICA

### 2.1 ARES-PCJ

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

Daniel Cia Lorençatto - Apoio Contabil

### 2.2 PRESTADOR

Fernando Vieira Caporali - Gestor do Depto Comercial

Leticia Leite de Morães Bazani - Coordenadora de seção de contas e controle

Wilson de Castro e Silva Júnior - Diretor Administrativo Financeiro

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em **14/09/2023** 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 |  |
|-----------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--|
| ATENDIMENTO - ITAPIRA | CG-9.14   | Não obedecer aos prazos para execução dos serviços                                                                               | Em até 90 dias     |  |
| ATENDIMENTO - ITAPIRA | CG-9.17   | Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário                                                        | Em até 90 dias     |  |
| ATENDIMENTO - ITAPIRA | CG-9.2    | Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias                                                                             | Em até 90 dias     |  |
| ATENDIMENTO - ITAPIRA | CG-9.28   | Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água                                                                       | Imediato           |  |
| ATENDIMENTO - ITAPIRA | CG-9.32   | Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário                                         | Imediato           |  |
| ATENDIMENTO - ITAPIRA | 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 - ITAPIRA | 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 - ITAPIRA | CG-9.7    | Não atender ao conteúdo mínimo da fatura                                                                                         | Em até 90 dias     |  |

### ANEXOS

#### FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.641 - Atendimento SAAE Itapira

#### Atendimento SAAE Itapira

Atendimento - Itapira

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento - Itapira](#)



Endereço: R. Rui Barbosa, 918 - Santa Cruz, Itapira - SP, 13974-340, Brasil. nº 918. . **CEP:** 13974-340 / **Cidade:** Itapira, São Paulo

**Dados técnicos de localização:** lat=-22.4413099, long=-46.8206417, accuracy=13.653

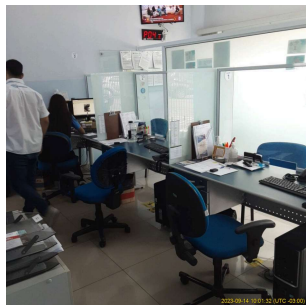
|                                        |                                                        |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Fiscalizado</b>                     | SAAE Itapira #83463350                                 |
| <b>Data de início da fiscalização</b>  | 14/09/2023                                             |
| <b>Data de término da fiscalização</b> | 14/09/2023                                             |
| <b>Observações Gerais</b>              | NÃO (vermelho) = NÃO CONFORME e SIM (verde) = CONFORME |

#### Constatações (Condições Gerais)

**[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização**

Conforme

#### Fotos de [CG-9.0]



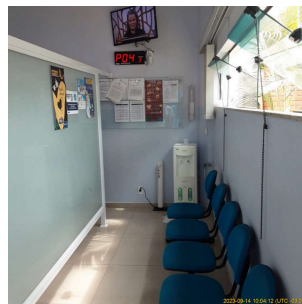
**Foto 1 - Atendimento**



**Foto 2 - Atendimento**



**Foto 3 - Atendimento**



**Foto 4 - Atendimento**

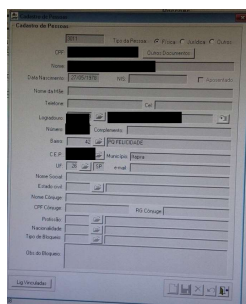
**[CG-9.2] - Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias**

Não Conforme

### [CG-9.2] Observações

Na tela do cadastro possui apenas as informações de: Nome, endereço, CPF, se PF ou PJ e código do consumidor. Faltam os dados de atividade desenvolvida, número de economias por categoria/classe, data de início da prestação dos serviços, histórico de leituras, entre outros.

Fotos de [CG-9.2]



**Foto 1 - Tela do cadastro**

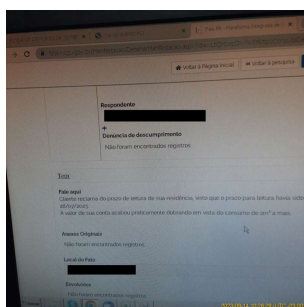
**[CG-9.3] - Não responder a reclamações em até 10 dias úteis**

Conforme

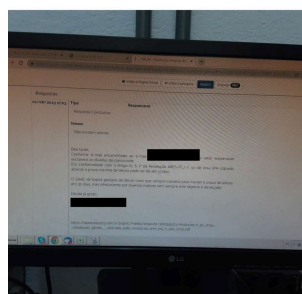
### [CG-9.3] Observações

Reclamação aberta em  
28/07/2023 e  
respondida em  
01/08/2023.

Fotos de [CG-9.3]



**Foto 1 - Reclamação aberta**



**Foto 2 - Reclamação respondida**

**[CG-9.4] - Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço**

Conforme

#### [CG-9.4] Observações

Fornece

Fotos de [CG-9.4]

**Sistema de Atendimento ao Cliente**  
Protocolo

**Dados Cadastrais**

Nome: [REDACTED] Data de Nascimento: [REDACTED]  
Endereço: [REDACTED] Cidade: [REDACTED] Estado: [REDACTED]  
Telefone: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

**Dados de Serviço**

Nome do Serviço: [REDACTED] Valor: [REDACTED]  
Data de Emissão: [REDACTED] Data de Vencimento: [REDACTED]

Foto 1 - Protocolo

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

mantém registro

Fotos de [CG-9.5]



Foto 1 - Arquivo

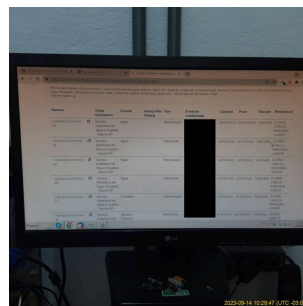


Foto 2 - Registro de reclamações

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

Fornece

Fotos de [CG-9.6]

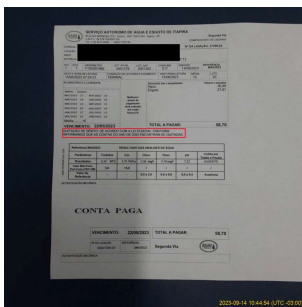


Foto 1 - Declaração de quitação

[CG-9.7] - Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não divulga a Tarifa Social nas faturas da categoria Residencial

Fotos de [CG-9.7]

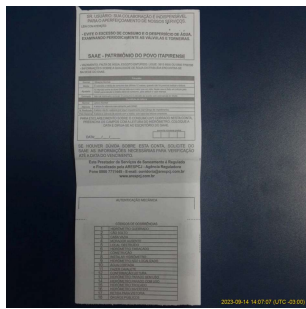


Foto 1 - Fatura (Verso)

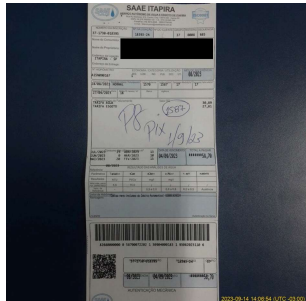


Foto 3 - Fatura



Foto 2 - Fatura (2º via)

[CG-9.8] - Não prestar informações ao SNIS e CVS

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

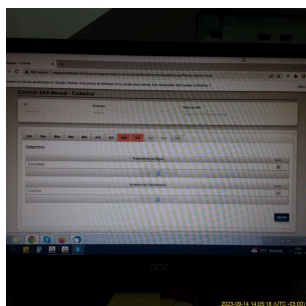


Foto 1 - Sis Água (CVS)



Foto 2 - SNIS - Água

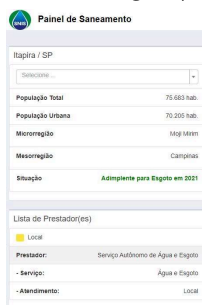


Foto 3 - SNIS - Esgoto

[CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários

Conforme

[CG-9.9] Observações

Dispõe de estrutura adequada

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

Dispõe de atendimento preferencial com senha.

#### Fotos de [CG-9.10]



**Foto 1** - Senha preferencial

**[CG-9.11] - Não dispor 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 SAAE dispõe

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

N/A

**[CG-9.12] Observações**

O regulamento esta pendente de aprovação na Ares.

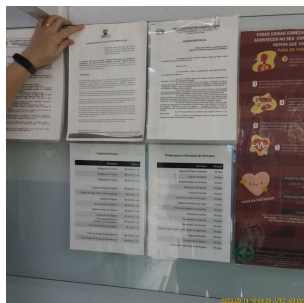
**[CG-9.13] - Não dar publicidade da tabela de preços públicos**

Conforme

**[CG-9.13] Observações**

Dá publicidade.

#### Fotos de [CG-9.13]



**Foto 1** - Tabela de Preços

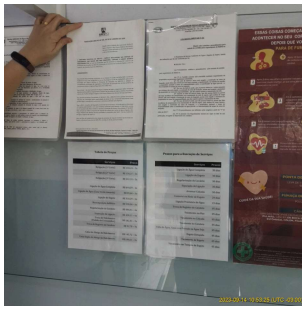
**[CG-9.14] - Não obedecer aos prazos para execução dos serviços**

Não Conforme

**[CG-9.14] Observações**

Nao atende. prestador trabalha com 30 dias para ligação de água.

#### Fotos de [CG-9.14]



**Foto 1 - Prazos de Serviços**

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

**Conforme**

**[CG-9.15] Observações**

Segundo o prestador, o SAAE comunica. E, na maioria dos casos é o próprio consumidor que provoca o SAAE para a mudança.

**[CG-9.16] - Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação**

**Conforme**

**[CG-9.16] Observações**

Segundo o prestador, o usuário é instruído.

**Fotos de [CG-9.16]**



**Foto 1 - Padrão SAAE**

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

**Não Conforme**

**[CG-9.17] Observações**

Segundo o prestador, o SAAE ainda não possui contrato.

**[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros**

**Conforme**

**[CG-9.18] Observações**

De acordo com o prestador, o SAAE utiliza o serviço de terceiro (Sabesp) para a aferição de hidrometros.

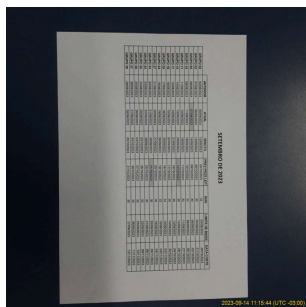
**[CG-9.19] - Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)**

**Conforme**

**[CG-9.19] Observações**

Realiza a leitura em  
período regular (entre  
27 e 33 dias)

**Fotos de [CG-9.19]**



**Foto 1** - Esquema de leituras

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

Conforme

**[CG-9.20] Observações**

De acordo com o  
prestador, não é  
cobrado.

**[CG-9.21] - Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura**

Conforme

**[CG-9.21] Observações**

O prestador deixa  
aberto todas as datas  
do mês disponíveis,.

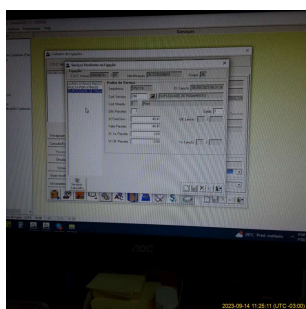
**[CG-9.22] - Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos**

Conforme

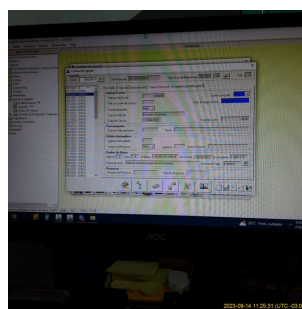
**[CG-9.22] Observações**

O prestador possui  
dispositivo.

**Fotos de [CG-9.22]**



**Foto 1** - Tela identificação de pagto em  
duplicidade



**Foto 2** - Tela identificação de pagto em  
duplicidade

**[CG-9.23] - Não dar publicidade sobre interrupções programadas**

Conforme

**[CG-9.23] Observações**

O prestador da  
publicidade.

**Fotos de [CG-9.23]**



Foto 1 - Publicidade em redes sociais

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

Segundo o prestador, o SAAE utiliza o caminhão pipa da prefeitura, quando necessário.

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

De acordo com o prestador, nos casos em que envolve população em geral, o aviso entra num comunicado geral nas redes sociais. Já nos casos individuais, é tratado diretamente com os envolvidos.

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

Realiza o aviso.

Fotos de [CG-9.26]

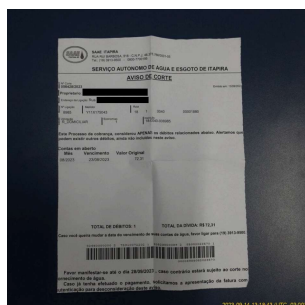


Foto 1 - Aviso de corte.

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

De acordo com o prestador, não realiza.

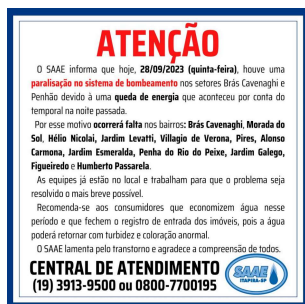
[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água

Não Conforme

**[CG-9.28] Observações**

Em verificação no site da Ares PCJ, não foi encontrado comunicados recentes. O ultimo comunicado data de 24/01/2023, apesar de constar, em publicações próprias do SAAE, interrupções mais recentes.

Fotos de [CG-9.28]

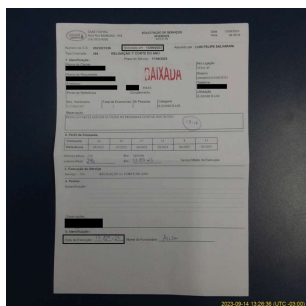


**Foto 1** - Publicação própria do SAAE - 28/09/23

**[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte**

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

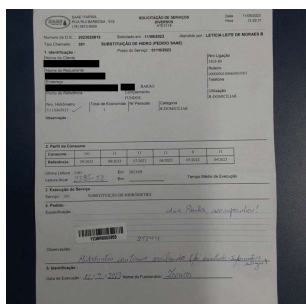


**Foto 1 - Prazo de religação**

**[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro**

Conforme

Fotos de [CG-9.30]



**Foto 1 - Troca Hidrometro**

**[CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural**

Conforme

**[CG-9.31] Observações**

De acordo com o prestador, não é cobrado.

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

Não Conforme

**[CG-9.32] Observações**

Não foi localizado o CDC no atendimento ao usuário.

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

Não Conforme

**[CG-9.33] Observações**

Não foi localizado a referida portaria no atendimento ao usuário.

**[CG-9.35] - Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário**

Conforme

**[CG-9.35] Observações**

O prestador disponibiliza no atendimento ao usuário.

Fotos de [CG-9.35]

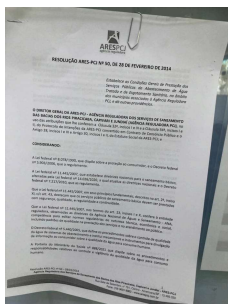


Foto 1 - Resolução 50

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

Não Conforme

**[CG-9.36] Observações**

O prestador não envia. A ARES disponibiliza uma área dentro do sistema Sonar para o envio dessas informações comerciais.

Sérgio Rodrigues de Carvalho  
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 16/10/2023 10:05:07)

É base de:

[Auto de Notificação 146/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

Memorando 315/2023 - Relatório de Fiscalização Comercial - Itapira

Ofício 891/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 228/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

11/10/2023 13:38:36

Sérgio Rodrigues de Carvalho  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.641..](#)

16/10/2023 09:05:19

Sérgio Rodrigues de Carvalho  emitiu o [Auto de Notificação 146/2023](#) a partir deste documento.

16/10/2023 10:16:11

Sérgio Rodrigues de Carvalho  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 160/2023** com o certificado **SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO** CPF **224.XXX.XXX-63** conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

1 Despacho não lido

Tramitação 1-  
**160/2023**  
16/10/2023 10:31  
(Encaminhado)

Sérgio C.   

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

Prezado 

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue o relatório para providências.  
Atenciosamente.

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

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

16/10/2023 10:31:23

E-mail para [philippe@arespcj.com.br](mailto:philippe@arespcj.com.br)

E-mail entregue (1) 

