

**Relatório de Fiscalização 163/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
740.916.970.481.115.151

Arespcj

Município

Secretaria Municipal De Saneamento Básico - Cosmópolis

CC

· 19381-2801

CC **DTO**

Ciclo de Fiscalização*: 1

11/10/2023 15:15

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE COSMÓPOLIS

PRESTADOR: Departamento de Água e Esgoto (DAE) - Secretaria Municipal de Saneamento Básico

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, outubro de 2023

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

Prefeitura Municipal de Cosmópolis

Prefeito: Antonio Claudio Felisbino Junior

Endereço: Rua Doutor Campos Salles, 398, Centro

Telefone: (19) 3812-8000

E-mail: comunicacao@cosmopolis.sp.gov.br

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.324, 07/12/2010.

1.2 PRESTADOR

Nome: Secretaria Municipal de Saneamento Básico – Departamento de Água e Esgoto

Responsável legal: André Cappato (Secretário Municipal)

Endereço: Rua 15 de Novembro, 101, Santo Antonio

Telefone: (19) 3812-1001

E-mail: dae@cosmopolis.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Leonardo de Godoy da Costa – Analista de Regulação e Fiscalização

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

André Cappato – Secretário Municipal

Giniane Ferreira Mota – Engenheira Ambiental / Diretora DAE

3. FISCALIZAÇÃO

Em **26/09/2023** 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 - Cosmópolis	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
Atendimento - Cosmópolis	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
Atendimento - Cosmópolis	CG-9.2	Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias	Em até 90 dias
Atendimento - Cosmópolis	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Atendimento - Cosmópolis	CG-9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Em até 90 dias
Atendimento - Cosmópolis	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Atendimento - Cosmópolis	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
Atendimento - Cosmópolis	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 - Cosmópolis	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.646 - Atendimento DAE Cosmópolis (Cosmópolis)

Atendimento DAE Cosmópolis

Atendimento - Cosmópolis

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento - Cosmópolis](#)



Endereço: R. Quinze de Novembro, 101 - Centro, Cosmópolis - SP, 13150-000, Brasil. nº 101. .
CEP: 13150-000 / Cidade: Cosmópolis, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.6423397, long=-47.200532, accuracy=13.653

Fiscalizado	Cosmópolis #84601588
Data de início da fiscalização	26/09/2023
Data de término da fiscalização	26/09/2023
Observações Gerais	NÃO (vermelho) = NÃO CONFORME; SIM (verde) = CONFORME

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização	Conforme
[CG-9.0] Observações	O DAE está atendendo num prédio onde funcionava uma escola municipal.

Fotos de [CG-9.0]



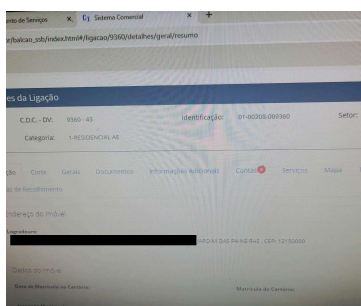
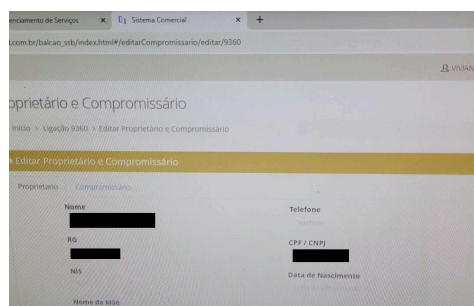
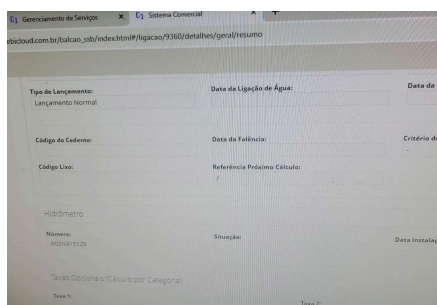
Foto 1 - Entrada prédio



Foto 2 - Entrada atendimento

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

O prestador informou que houve troca do sistema em fevereiro de 2022, e o histórico de leituras só existe desde então. As economias mais novas contam com informações de data de ligação de água e esgoto. As antigas (antes da troca), não.

Fotos de [CG-9.2]**Foto 1 - Cadastro comercial 1****Foto 2 - Cadastro comercial 2****Foto 3 - Cadastro comercial 3****[CG-9.3] - Não responder a reclamações em até 10 dias úteis****Conforme****[CG-9.3] Observações**

O prestador informou que as respostas ocorrem em prazo inferior a 10 dias úteis.

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

O prestador informou que entrega a ordem de serviço aos usuários. Além disso, o número de protocolo é informado através do atendimento telefônico.

Fotos de [CG-9.4]

Sistema de Atendimento aos Clientes
 Prefeitura de São Paulo
 Data de Emissão: 25/09/2023
 Número do Evento: 2023090771
 Status: Aberto
 Data Abertura: 25/09/2023
 Tipo Chamado: Reclamação
 Departamento Atual: SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
 CDC: 10
 Setor: Manutenção
 Quadro: Solicitação
 Descrição: [Redigido]
 Prioridade: Normal
 Data de Encerramento: 25/09/2023
 Observações: [Redigido]

Foto 1 - Ordem de serviço

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

O.S.	Status	Chamado	Data Abertura	Tipo Chamado	Departamento Atual	CDC	Setor	Quadro	Solicitação
2023090771	Aberto	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		
2023090771	Encerrado	2023090771	25/09/23	Reclamação	SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10	Manutenção		

Foto 1 - Registro geral de reclamações

Detalhes da Reclamação
 Número do Evento: 2023090771
 Data Abertura: 25/09/2023 06:45:20
 Prazo Atendimento: 1
 Unidade Tempo: Dia(s)
 Equipe: 2 - Administrador Ger. Serviços
 Equipe: 10 - Equipe de Apoio 01
 Data Inicio: 25/09/2023 07:08:14
 Data Término: 25/09/2023 07:20:54
 Observação Evento: [Redigido]
 Colocar Serviço: [Redigido]

Foto 2 - Exemplo de reclamação

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

Conforme

Fotos de [CG-9.6]

Quituação de débitos
 Prefeitura de São Paulo
 Data de Emissão: 25/09/2023
 Número do Evento: 2023090771
 Status: Aberto
 Data Abertura: 25/09/2023
 Tipo Chamado: Reclamação
 Departamento Atual: SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
 CDC: 10
 Setor: Manutenção
 Quadro: Solicitação
 Descrição: [Redigido]
 Prioridade: Normal
 Data de Encerramento: 25/09/2023
 Observações: [Redigido]

Foto 1 - Quitação de débitos

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

Conforme

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura frente



Foto 2 - Fatura verso

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]



Foto 1 - SNIS água



Foto 2 - SNIS esgoto

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]

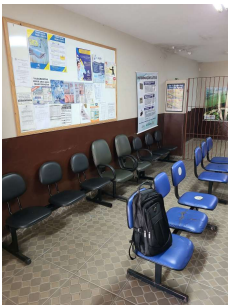


Foto 1 - Cadeiras atendimento

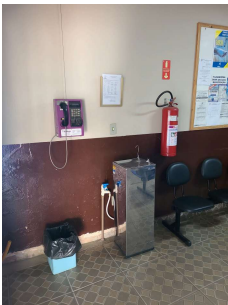


Foto 2 - Bebedouro atendimento



Foto 3 - Guichês de atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]



Foto 1 - Senhas atendimento 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 DAE disponibiliza um telefone de plantão noturno, que se inicia às 18:00 e vai até a manhã do dia seguinte, quando o atendimento passa a ser feito através dos telefones da administração e da manutenção.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Telefones para atendimento

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

Conforme

[CG-9.12] Observações

Documento disponível para consulta no atendimento.

Fotos de [CG-9.12]



Foto 1 - Regulamento Cosmópolis

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

Conforme

[CG-9.13] Observações

O prestador disponibiliza as tabelas de tarifas e preços no quadro de avisos. Além disso, há uma cópia da resolução tarifária disponível para consulta no atendimento.

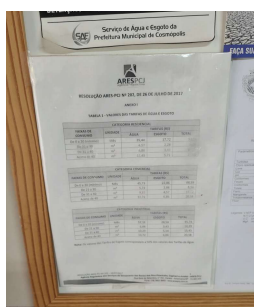
Fotos de [CG-9.13]

Foto 1 - Tabela de preços - quadro de avisos

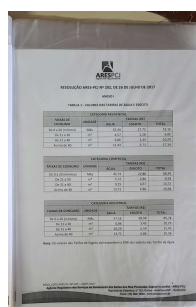


Foto 2 - Resolução tarifária

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

Conforme

[CG-9.14] Observações

O prestador informou que os prazos são obedecidos. Como comprovação, apresentou uma ordem de serviço de derivação de água, que foi concluído em 8 dias corridos.

Fotos de [CG-9.14]

Formulário de Ordem de Serviço concluída do DAE, com campos preenchidos e assinaturas.

Foto 1 - Ordem de serviço concluída

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador informou que não há qualquer comunicação sobre mudança de categoria ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

O prestador elaborou um manual que é entregue aos usuários interessados.

Fotos de [CG-9.16]

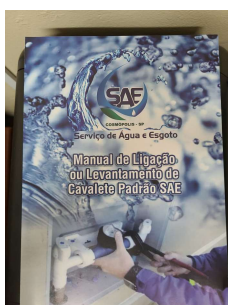


Foto 1 - Manual de ligação capa



Foto 2 - Manual de ligação



Foto 3 - Manual de ligação última página

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

O prestador informou que uma cópia do contrato é entregue aos usuários.

Fotos de [CG-9.17]

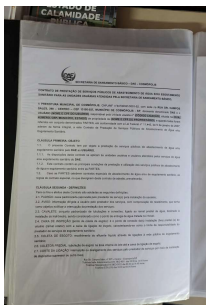


Foto 1 - Contrato de prestação

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG-9.18] Observações

O serviço é realizado, porém o equipamento está em manutenção há alguns meses.

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

Conforme

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

O prestador informou que não realiza cobrança nestes casos.

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

Não Conforme

[CG-9.21] Observações

O prestador informou que oferece somente 5 opções: 05, 10, 20, 25 e 30.

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O DAE possui sistema que detecta automaticamente e o estorno é feito na fatura seguinte.

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador informou que são feitas publicações no Facebook e Instagram.

Fotos de [CG-9.23]

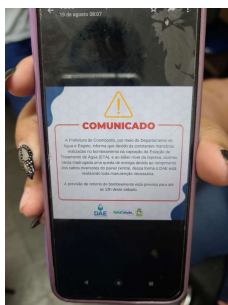


Foto 1 - Publicação redes sociais

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador informou que tem um contrato de aluguel de caminhão pipa, disponível em todas as ocasiões de emergência.

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

O prestador avisou que emite aviso na fatura e o usuário recebe explicações nas conversas.

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

Não Conforme

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

O último comunicado de interrupção foi feito no final do ano de 2021.

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

O prestador informou que a religação é realizada dentro do prazo de 24 horas.

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

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

O prestador informou que não há qualquer comunicação sobre troca de hidrômetro ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador informou que não realiza cobrança nestes casos.

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

Conforme

[CG-9.32] Observações

Documento disponível para consulta no atendimento.

Fotos de [CG-9.32]

Foto 1 - Manual do consumidor

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

Conforme

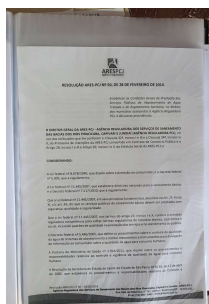
Fotos de [CG-9.35]

Foto 1 - Resolução ARES nº 50



Foto 2 - Atualização resolução ARES nº 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 realiza o preenchimento do sistema.

—
Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

É base de:

Auto de Notificação 144/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Ofício 887/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 226/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

11/10/2023 15:53:38 Leonardo de Godoy da Costa CC emitiu o Auto de Notificação 144/2023 a partir deste documento.

11/10/2023 15:54:38 Leonardo de Godoy da Costa CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 163/2023 com o certificado LEONARDO DE GODOY DA COSTA CPF 440.XXX.XXX-06 conforme MP nº 2.200/2001 .

Tramitação 1-
163/2023

11/10/2023 15:55
(Encaminhado)

Leonardo C. CC

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

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Para providências, por gentileza.

—
Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

11/10/2023 15:55:24 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1) ⇐