

**Relatório de Fiscalização 172/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
901.016.987.602.949.861

Arespcj

CC

31/10/2023 10:51

Município

Saecil - Leme

· 19 35736200

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 LEME**PRESTADOR: Superintendência de Água e Esgoto da Cidade de Leme - SAECIL****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais****Americana, outubro de 2023****1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR****1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Leme

Prefeito: **Claudemir Aparecido Borges**Endereço: **Rua Dr. Armando de Sales Oliveira, 1085**Telefone: **(19) 3097-1000**

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.655, de 31/10/2017

1.2 PRESTADORNome: **Superintendência de Água e Esgoto da Cidade de Leme - SAECIL**Responsável legal: **Maurício Rodrigues Ramos**Endereço: **Rua Padre Julião, 971**Telefone: **(19) 3573-6200****2. EQUIPE TÉCNICA****2.1 ARES-PCJ**

Geyse Renata Zonzini Tapia – Analista de Regulação e Fiscalização

Edson Amorim - Colaborador

2.2 PRESTADOR

André Allan Bueno do Prado - Diretor da Divisão Técnica Financeira

3. FISCALIZAÇÃO

Em **24/10/2023** 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 - LEME	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - LEME	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.714 - Atendimento - Leme (Leme)

Atendimento - Leme

Atendimento/Comercial - LEME

Checklist: [Condições Gerais](#)

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



Endereço: R. Padre Julião, 1021 - Jardim Amália, Leme - SP, 13610-230, Brasil. nº 1021. . **CEP:** 13610-230 / **Cidade:** Leme, São Paulo

Fiscalizado	Saecil Leme #87044904
Data de início da fiscalização	24/10/2023
Data de término da fiscalização	24/10/2023
Observações Gerais	Considerando que o formulário de fiscalização apresenta problema temporário na assinalação de respostas, para que não restem dúvidas de interpretação, ESCLARECEMOS QUE: 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 - Sede Administrativa



Foto 2 - Sede Administrativa

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

Fotos de [CG-9.2]

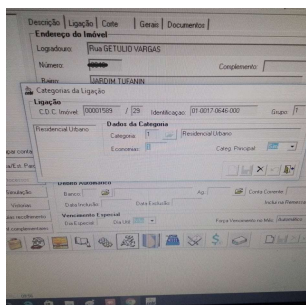


Foto 1 - Cadastro - categoria

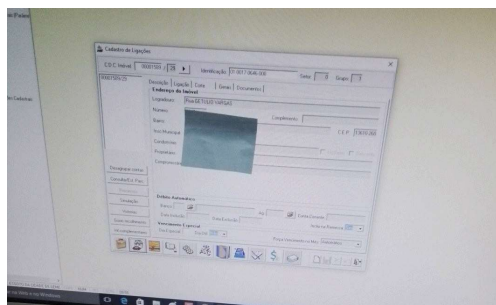


Foto 2 - Cadastro

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

Prestador informou que no momento do atendimento informa o prazo para consumidor.

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

Prestador informou que fornece o número da ordem de serviços.

Fotos de [CG-9.4]

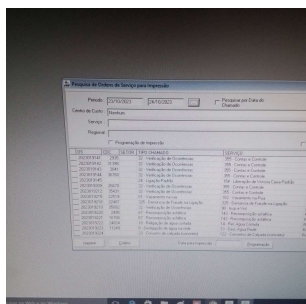


Foto 1 - Relação de ordem de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

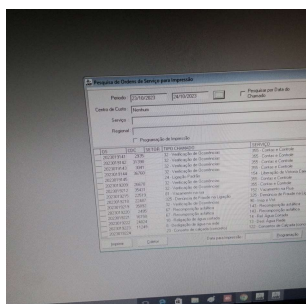


Foto 1 - Registro das reclamações

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

Conforme

Fotos de [CG-9.6]

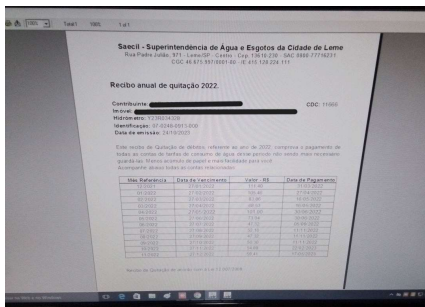


Foto 1 - Declaração anual de bens

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não tem divulgação da tarifa social na fatura, prestador foi orientado a regularizar.

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura (verso)

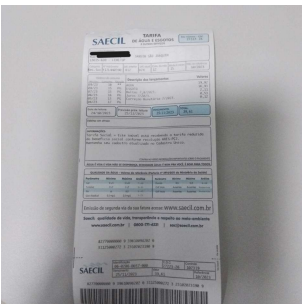


Foto 2 - Fatura

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

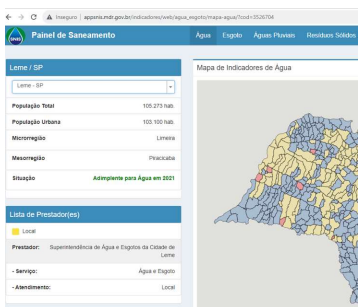


Foto 1 - SNIS - Água

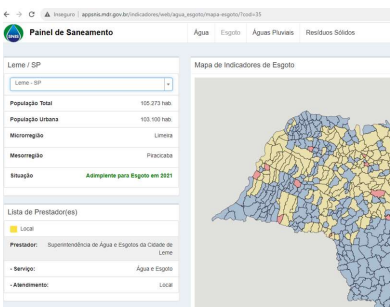


Foto 2 - SNIS - Esgoto

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Atendimento



Foto 2 - Atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

Senha para atendimento preferencial.

Fotos de [CG-9.10]

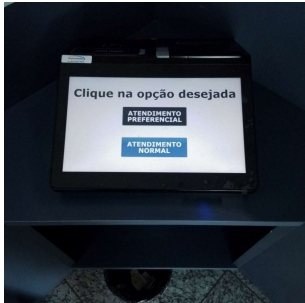


Foto 1 - Senha para atendimento preferencial

[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

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - 0800

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

Conforme

Fotos de [CG-9.12]

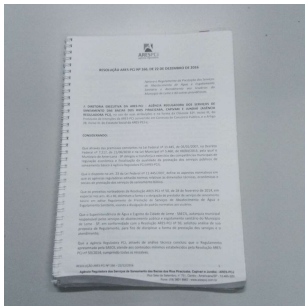


Foto 1 - Resolução - Regulamento da prestação dos serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.13]

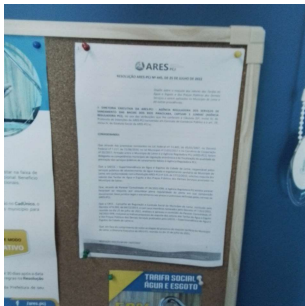


Foto 1 - Resolução - Tarifas e preços públicos dos demais serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.14]

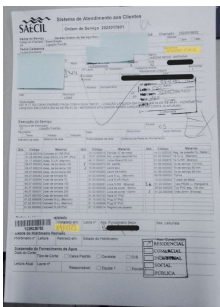


Foto 1 - Ordem de serviço - Ligação

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

Não realiza comunicação sobre alteração de categorias.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Modelo padrão

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

Prestador informou que entrega o contrato ao usuário e não fica com nenhuma via assinada.

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG-9.18] Observações

Prestador informou que não realiza aferição de hidrômetros.

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

Conforme

[CG-9.19] Observações

Prestador informou que em média as leituras são feitas com intervalo de 30 dias.

Fotos de [CG-9.19]

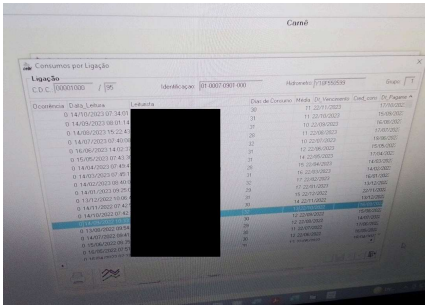


Foto 1 - Período de leitura

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

Prestador informou que não realiza essa cobrança.

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

Prestador informou que são cinco datas de vencimentos

determinadas por grupo e possui possibilidade de escolha de data especial a critério do consumidor.

Fotos de [CG-9.21]

Foto 1 - Vencimentos

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

Prestador informou que sistema identifica a duplicidade e lança o crédito correspondente.

Fotos de [CG-9.22]

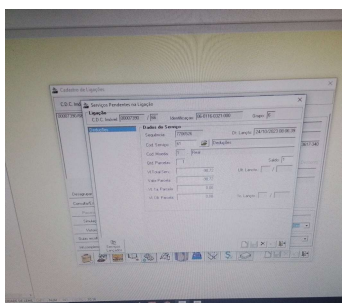


Foto 1 - Lançamento do crédito

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Comunicado no site

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

Prestador informou que envia caminhão pipa em situações de emergência, mas não abre ordem de serviços.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.25]

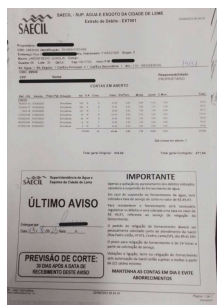


Foto 1 - Aviso de corte

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

Conforme

Fotos de [CG-9.26]

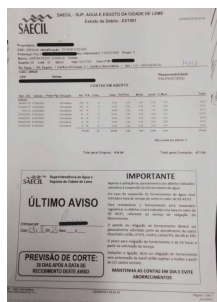


Foto 1 - Aviso de corte

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Prestador informou que não realiza cortes nas sextas-feiras

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

Não realiza a comunicação, foi orientado a enviar os comunicados de interrupções para Agência.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

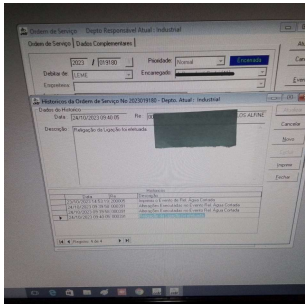


Foto 1 - Ordem de serviços de religação

[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro		Não Conforme
[CG-9.30] Observações		Não comunica o usuário sobre a troca de hidrômetros.
[CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural		Conforme
[CG-9.31] Observações		Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança.
[CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário		Não Conforme
[CG-9.32] Observações		Prestador não disponibiliza o código de defesa 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		Conforme

Fotos de [CG-9.33]

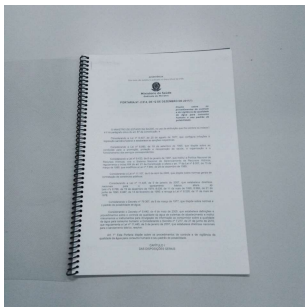


Foto 1 - Portaria vigilância

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

Fotos de [CG-9.35]

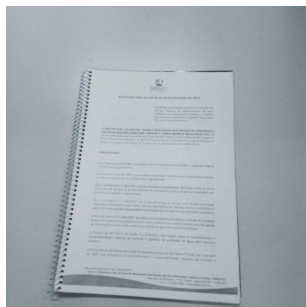


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ n.º 50

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

Conforme

[CG-9.36] Observações

Envia por meio do Sistema Sonar.

Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 13/11/2023 14:52:14)

É base de:

[Auto de Notificação 161/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 343/2023 - Relatório de Fiscalização Comercial - Leme](#)

[Ofício 990/2023 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 252/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

07/11/2023 16:13:17 Geyse Renata Zonzini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.714..](#)

07/11/2023 16:19:46 Geyse Renata Zonzini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.714..](#)

10/11/2023 09:09:53 João Mateus Boll Gallas DTO realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.714..](#)

10/11/2023 09:10:31	João Mateus Boll Gallas DTO realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 9.714..
10/11/2023 09:57:24	Geyse Renata Zonzini CC emitiu o Auto de Notificação 161/2023 a partir deste documento.
13/11/2023 14:31:42	Geyse Renata Zonzini CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 172/2023 com o certificado GEYSE RENATA ZONZINI CPF 289.XXX.XXX-59 conforme MP nº 2.200/2001 .

1 Despacho não lido

**Tramitação 1-
172/2023**

13/11/2023 14:56
(Encaminhado)

Geyse Z. CC

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

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—

Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

13/11/2023 14:56:35

E-mail para philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue (1)