

**Relatório de Fiscalização 178/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
478.716.992.791.392.947

Arespcj

CC

06/11/2023 10:58

Município

Saaeb - Brotas

· 14 36531108

2 setores envolvidos

CC **DTO**

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE BROTAS

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE BROTAS (SAAEB)

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, novembro de 2023

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

Prefeitura Municipal de Brotas

Prefeito: Leandro Corrêa

Endereço: Rua Benjamim Constant, nº 300, bairro: Centro

Telefone: (14) 3653-9900

Lei Municipal que autoriza o Convênio de Prestação de Serviços: Convênio de Cooperação nº 06/2020, proveniente do Chamamento Público nº 04, de 03 de setembro de 2020.

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brotas - SAAEB

Responsável legal: Marcos Eduardo Rocha de Oliveira

Endereço: Praça Francisco Ribeiro dos Reis, nº 28, bairro: Centro

Telefone: (14) 3653-8414

E-mail: diretor@saaebrotas.com.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

Larissa Aparecida Acorsi – Contadora

Rosane de Santi – Assistente Administrativo

3. FISCALIZAÇÃO

Em 18/08/2023 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
Atendimento SAAEB	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Atendimento SAAEB	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Imediato
Atendimento SAAEB	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Atendimento SAAEB	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 SAAEB	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.529 - Atendimento SAAEB Brotas (Brotas)

Atendimento SAAEB Brotas

Atendimento SAAEB

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento SAAEB](#)



Endereço: R. José Pinheiro Piva, 352 - Centro, Brotas - SP, 17380-000, Brasil. nº 352. . **CEP:** 17380-000 / **Cidade:** Brotas, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.2852689, long=-48.1259897, accuracy=13.653

Fiscalizado	Brotas #81487115
Data de início da fiscalização	18/08/2023
Data de término da fiscalização	18/08/2023
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização Conforme

Fotos de CG-9.0

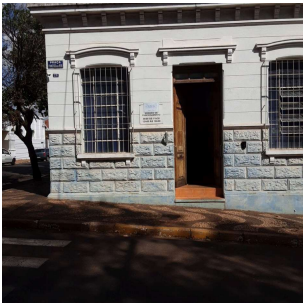


Foto 1 - Fachada do Imóvel SAAEB

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

Fotos de CG-9.2

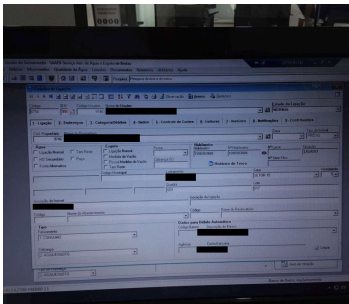


Foto 1 - Tela de cadastro I

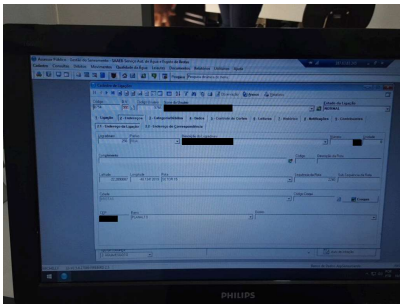


Foto 2 - Tela de cadastro II

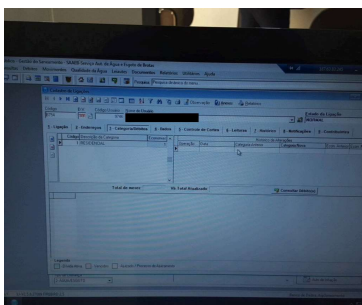


Foto 3 - Tela de cadastro III

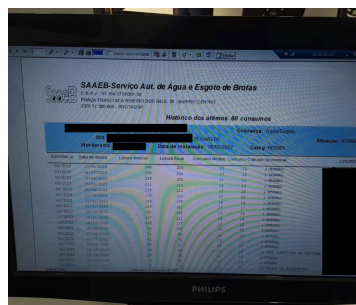


Foto 4 - Tela de cadastro IV

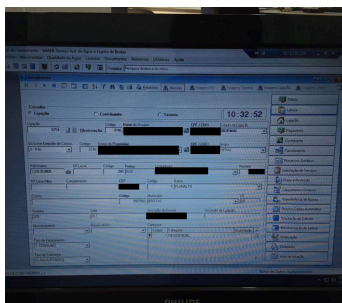


Foto 5 - Tela de cadastro V

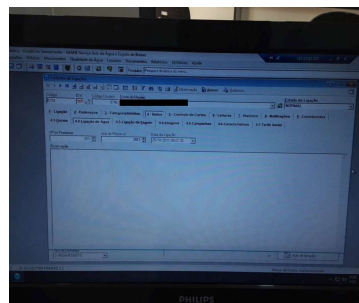


Foto 6 - Tela de cadastro VI

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

Conforme

Fotos de CG-9.3

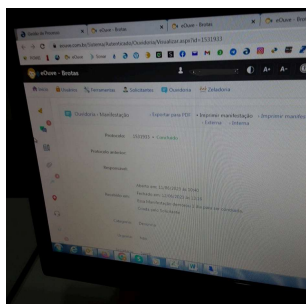


Foto 1 - Protocolo de Reclamações I

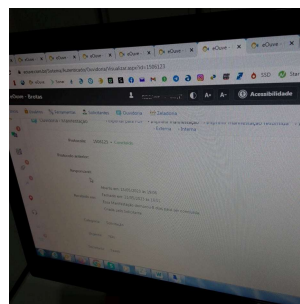


Foto 2 - Protocolo de Reclamações II

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

A solicitação é feita na prefeitura ou através do aplicativo da mesma

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

Conforme

Fotos de CG-9.5

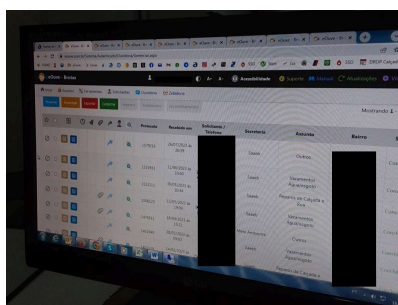


Foto 1 - Registro reclamações

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

Conforme

Fotos de CG-9.6

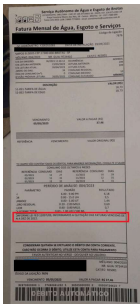


Foto 1 - Conta com declaração anual de quitação de débito

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não há divulgação mensal da tarifa social

Fotos de CG-9.7



Foto 1 - Conteúdo fatura I



Foto 2 - Conteúdo fatura II

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

Conforme

Fotos de CG-9.8



Foto 1 - SNIS água

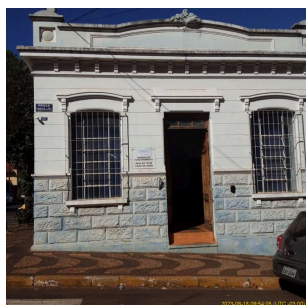
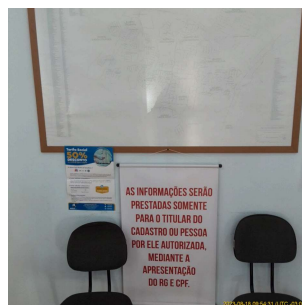
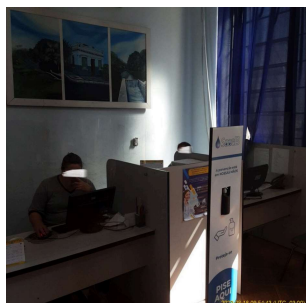
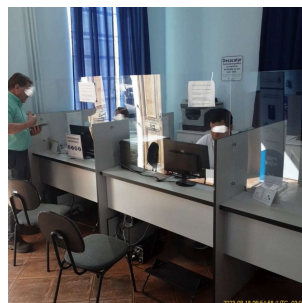


Foto 2 - SNIS esgoto

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

Conforme

Fotos de CG-9.9

**Foto 1 - Atendimento I****Foto 2 - Atendimento II****Foto 3 - Atendimento III****Foto 4 - Atendimento IV****[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial****Conforme****Fotos de CG-9.10****Foto 1 - Atendimento Preferencial II****[CG-9.11] - Dispõem 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 - Atendimento 24 horas****[CG-9.12] - Disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário****Conforme****Fotos de CG-9.12**

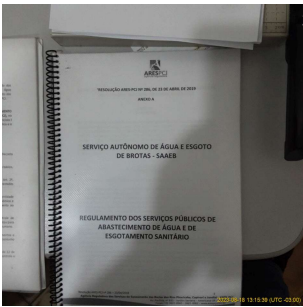


Foto 1 - Regulamento

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

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

Os funcionários têm uma tabela com as tarifas e preços nas mesas, mas não há tabela afixada no atendimento

Fotos de CG-9.13

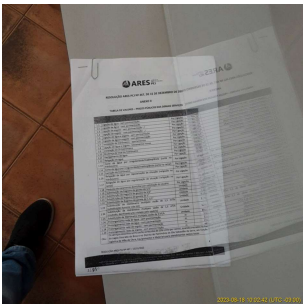


Foto 1 - Tabela de preços I

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

Conforme

Fotos de CG-9.14

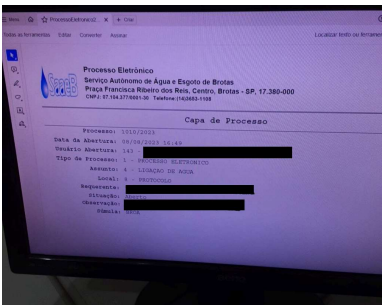


Foto 1 - Prazo serviços I

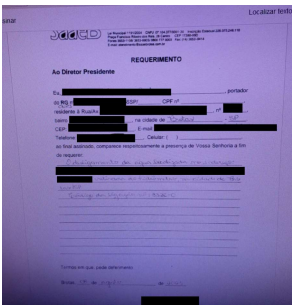


Foto 2 - Prazo serviços II

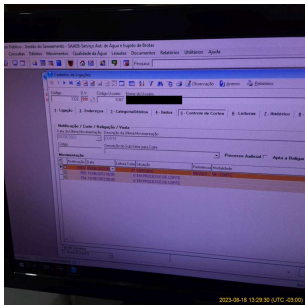


Foto 3 - Prazo serviços III

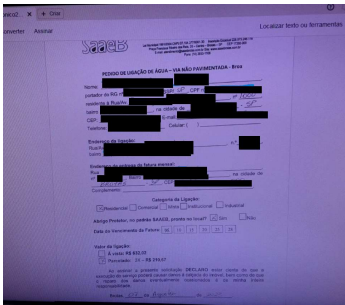


Foto 4 - Prazo serviços IV

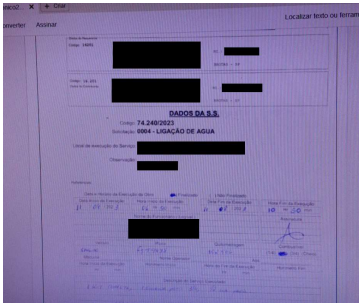


Foto 5 - Prazo serviços V

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

Conforme

[CG-9.15] Observações

O usuário recebe o aviso via Correios

Fotos de CG-9.15

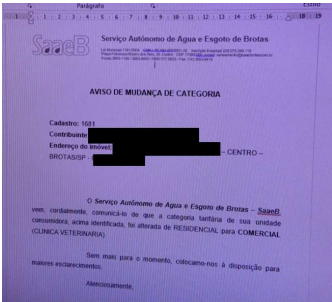


Foto 1 - Notificação mudança de categoria

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

Conforme

Fotos de CG-9.16

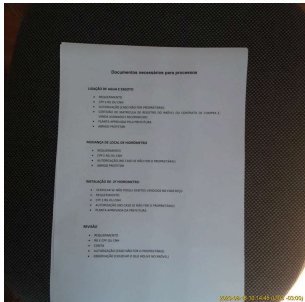


Foto 1 - Instruções de requerimentos I

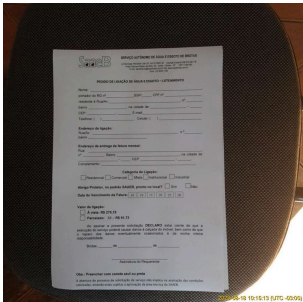


Foto 2 - Instruções de requerimento II

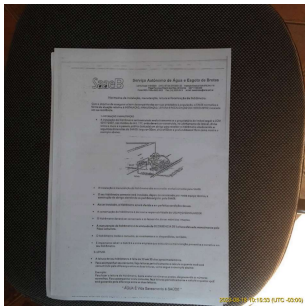


Foto 3 - Instruções de requerimentos III

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

Conforme

Fotos de CG-9.17

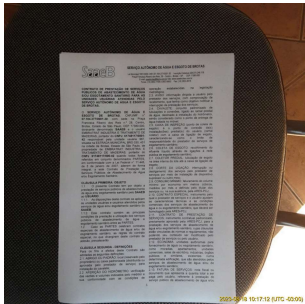


Foto 1 - Contrato I

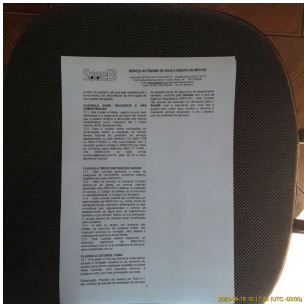


Foto 2 - Contrato II

[CG-9.18] - Realiza aferição de hidrômetros

Conforme

[CG-9.18] Observações

Prestador oferece o serviço, através de uma empresa terceirizada. Porém, não houve solicitações recentes.

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

Não Conforme

[CG-9.19] Observações

Através das faturas apresentadas, foram identificadas leituras em intervalo de 34 dias.

Fotos de CG-9.19

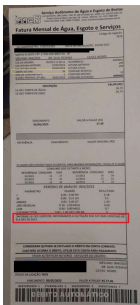


Foto 1 - Fatura I - 34 dias



Foto 2 - Fatura II - 34 dias

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

O prestador informou que não realiza a cobrança nesses casos.

[CG-9.21] - Oferece 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

Fotos de CG-9.21

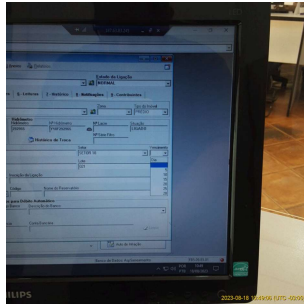


Foto 1 - Escolha de data I

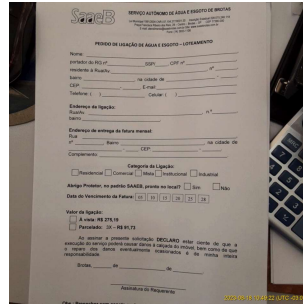


Foto 2 - Escolha de data II

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

Conforme

Fotos de CG-9.22

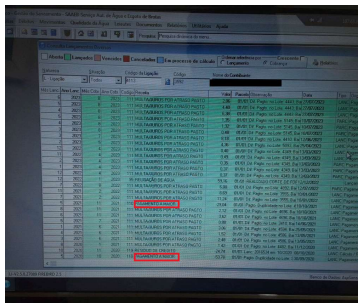


Foto 1 - Duplicidade de pagamento

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG-9.23] Observações

Realiza comunicações via 2 rádios Brotas Fm e rádio brotense. Além disso, realiza publicações no Facebook.

Fotos de CG-9.23

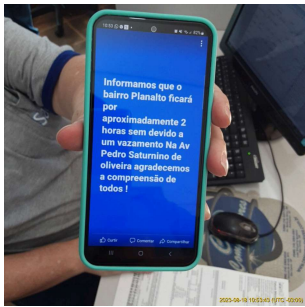


Foto 1 - Interrupções programadas I

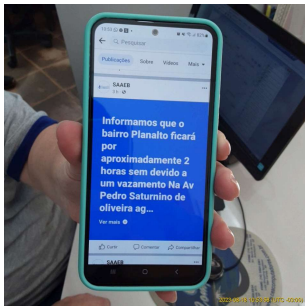


Foto 2 - Interrupções programadas II

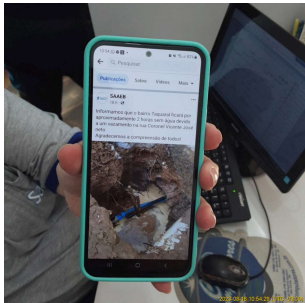


Foto 3 - Interrupções programadas III

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador informou que possui um caminhão pipa próprio.

Fotos de CG-9.24



Foto 1 - Caminhão pipa próprio

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

Há avisos de inadimplência nas contas e orientação informal no momento do corte.

Fotos de CG-9.25



Foto 1 - Aviso de inadimplência

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

Há avisos de inadimplência nas contas.

Fotos de CG-9.26

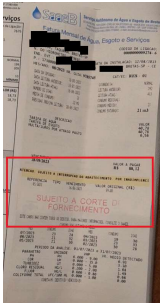


Foto 1 - Aviso de inadimplência

[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 existem comunicações de interrupções no site da ARES-PCJ.

Fotos de CG-9.28



Foto 1 - Comunicação interrupção ARES

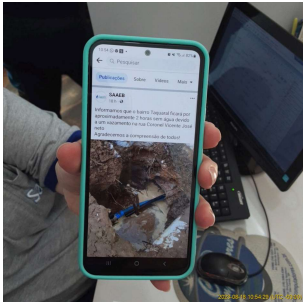


Foto 2 - Interrupção não comunicada à ARES

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

Conforme

Fotos de CG-9.29

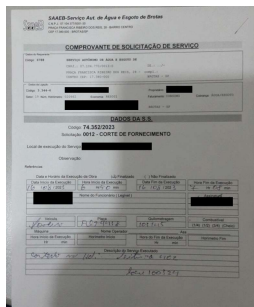


Foto 1 - Religação I

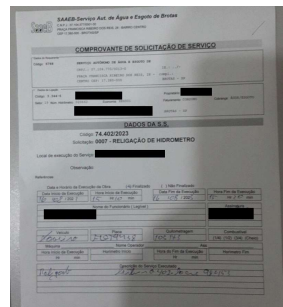


Foto 2 - Religação II

[CG-9.30] - Comunica ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

[CG-9.30] Observações

O prestador informou que entrega um comunicado ao usuário.

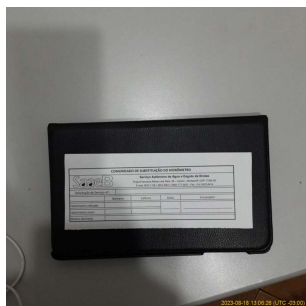
Fotos de CG-9.30

Foto 1 - Comunicado troca de hidrômetro

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

Conforme

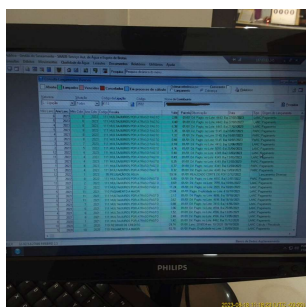
Fotos de CG-9.31

Foto 1 - Cobrança Hidrometro I

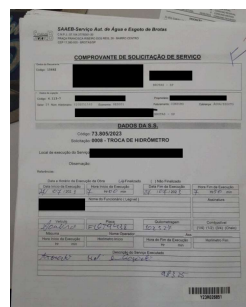


Foto 2 - Cobrança Hidrometro II

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

Conforme

Fotos de CG-9.32

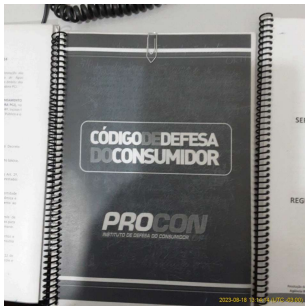


Foto 1 - CDC

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

Conforme

Fotos de CG-9.33

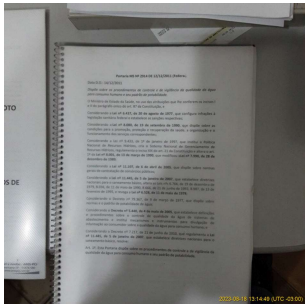


Foto 1 - Portaria MS

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

Conforme

Fotos de CG-9.35

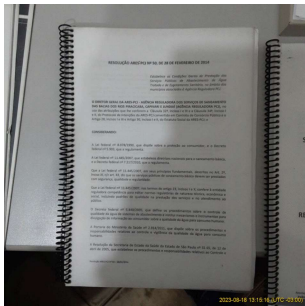


Foto 1 - Res. 50/2014

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

Não Conforme

[CG-9.36] Observações

Desde novembro de 2022 não há preenchimento do sistema sonar.

Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 07/11/2023 11:26:06)

É base de:

Auto de Notificação 157/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 348/2023 - Relatório de Fiscalização - Brotas

Ofício 959/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 245/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

07/11/2023 09:55:24 Leonardo de Godoy da Costa CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.529..](#)

07/11/2023 09:57:52 Leonardo de Godoy da Costa CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 178/2023** com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF **440.XXX.XXX-06** conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

07/11/2023 10:01:35 Leonardo de Godoy da Costa CC emitiu o [Auto de Notificação 157/2023](#) a partir deste documento.

1 Despacho não lido

**Tramitação 1-
178/2023**

07/11/2023 11:27
(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

07/11/2023 11:27:33 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1) ⇐

