

**Relatório de Fiscalização 189/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
578.117.001.458.602.262

Arespcj

CC

16/11/2023 11:44

Município

Sanasa - Campinas

· 19 37355000

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 CAMPINAS**PRESTADOR: Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A - SANASA****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais****Americana, novembro de 2023****1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR****1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Campinas

Prefeito: Dário Jorge Giolo Saadi

Endereço: Av. Anchieta, 200 - Centro

Telefone: 19 3755-6010

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 14.241, de 10/04/2012

1.2 PRESTADOR

Nome: Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A - SANASA

Responsável legal: Manuelito Pereira Magalhães Junior

Endereço: Av. da Saudade, 391 e 500 - Ponte Preta

Telefone: 19 3735-5000

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Geyse Renata Zonzini Tapia - Analista de Regulação e Fiscalização

Lucas Candido dos Santos - Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Antônio Moreira Franco Junior - Gerente de Controladoria

3. FISCALIZAÇÃO

Em 08/11/2023 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 - Campinas	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Campinas	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Condições Gerais - Campinas	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.775 - Atendimento - Campinas (Campinas)

Atendimento - Campinas

Condições Gerais - Campinas

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Condições Gerais - Campinas](#)

Fiscalizado	Sanasa Campinas #88378870
Data de início da fiscalização	08/11/2023
Data de término da fiscalização	08/11/2023
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



Endereço: Av. da Saudade, 426 - Pte. Preta, Campinas - SP, 13041-670, Brazil. nº 426. . CEP: 13041-670 / Cidade: Campinas, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.9180743, long=-47.055612, accuracy=13.653

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Centro de Atendimento



Foto 2 - Centro de Atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]



Foto 1 - Cadastro - I

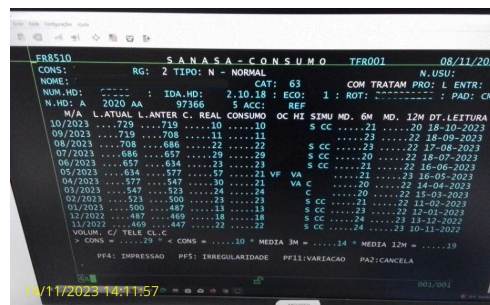


Foto 2 - Cadastro - II

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

De acordo com o prestador no momento do atendimento é

informado prazo para atendimento a reclamações.

[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 ao usuário durante o atendimento e envia por e-mail.

Fotos de [CG-9.4]

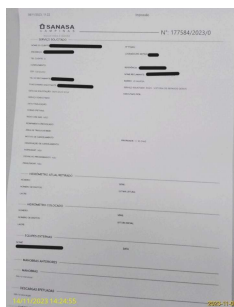


Foto 1 - Ordem de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

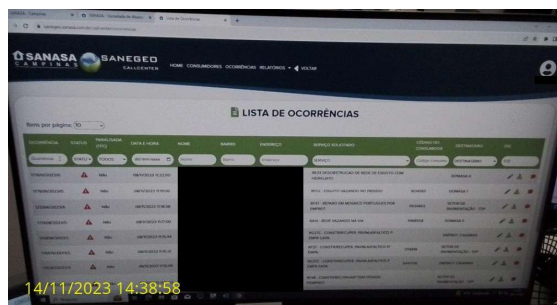


Foto 1 - Registro das ordens de serviços.

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

Declaração anual de quitação de débitos consta na fatura.

Fotos de [CG-9.6]



Foto 1 - Fatura com informação sobre declaração anual de quitação de débitos

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não consta na fatura a divulgação da Tarifa Residencial Social.

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura - frente

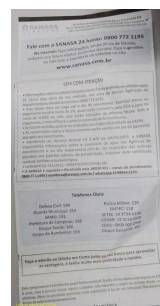


Foto 2 - Fatura - verso

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

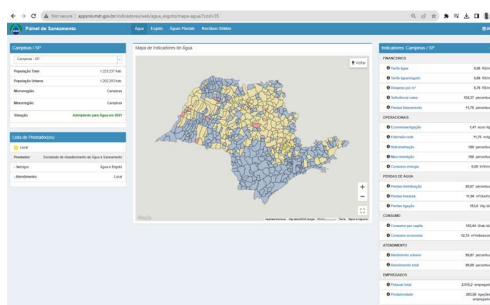


Foto 1 - SNIS - Água

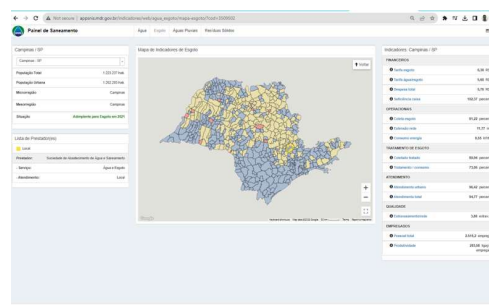


Foto 2 - SNIS - Esgoto

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]

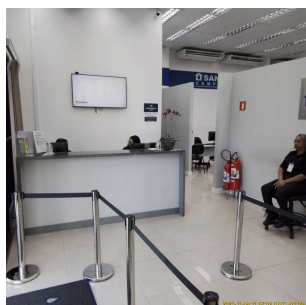


Foto 1 - Atendimento - triagem/senha



Foto 2 - Atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

Possui senha preferencial.

Fotos de [CG-9.10]

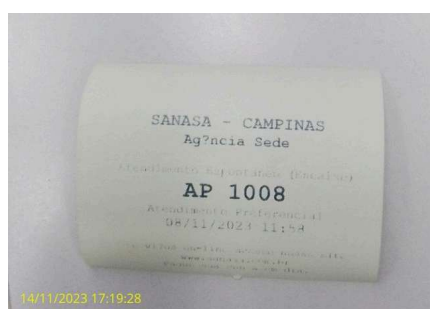


Foto 1 - Senha preferencial

[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

Telefone 0800.

Fotos de [CG-9.11]

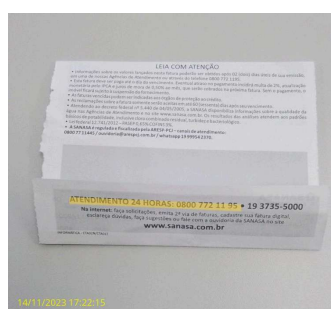


Foto 1 - 0800 divulgado na fatura

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

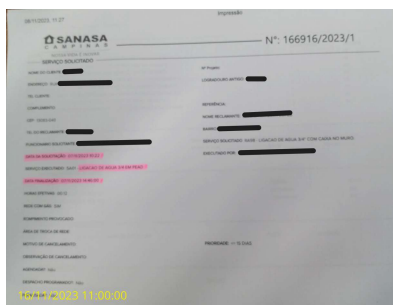
Não Conforme

[CG-9.12] Observações

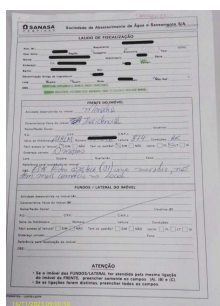
Prestador não disponibiliza manual ou regulamento de prestação de serviços no atendimento ao usuário.

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

Prestador não disponibiliza a tabela de preços públicos no atendimento.

[CG-9.14] - Não obedecer aos prazos para execução dos serviços**Conforme****Fotos de [CG-9.14]****Foto 1** - Ordem de serviço - Ligação de água**[CG-9.15] - Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria****Conforme****[CG-9.15] Observações**

O prestador informou que para toda a alteração de categoria ou mesmo quando da constatação por parte da fiscalização ocorre a emissão do Laudo de Fiscalização com ciência do usuário.

Fotos de [CG-9.15]**Foto 1** - Laudo de Fiscalização - frente**Foto 2** - Laudo de Fiscalização - verso**[CG-9.16] - Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação****Conforme****[CG-9.16] Observações**

O prestador informou que as orientações constam na embalagem da caixa padrão.

Fotos de [CG-9.16]

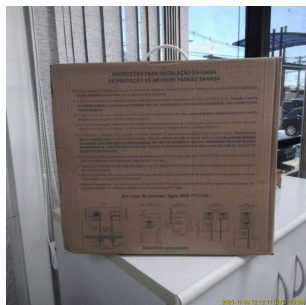


Foto 1 - Caixa padrão com orientações

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

Conforme

Fotos de [CG-9.17]

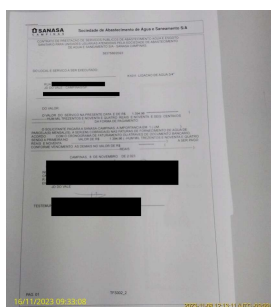


Foto 1 - Contrato de prestação

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG-9.18]

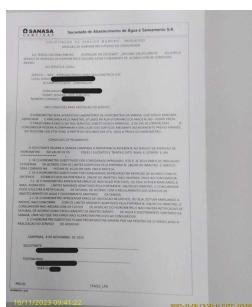


Foto 1 - Solicitação de aferição

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

Conforme

Fotos de [CG-9.19]

A photograph of a document titled 'RELATÓRIO DE FATURAMENTO' from SANASA. It shows a table with columns for 'Data', 'Valor', and 'Status'. The table contains multiple rows of data, with some cells highlighted in yellow. The document is partially obscured by a dark, textured object in the foreground.

Foto 1 - Relatório de faturamento com dias de leitura

[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 há cobrança nesta ocasião.

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

são 6 datas de vencimento

Fotos de [CG-9.21]

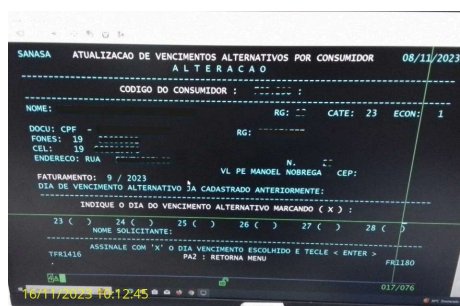


Foto 1 - Opções de vencimento no sistema

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

Prestador informou que o sistema identifica a duplicidade como "Sem par no C/C".

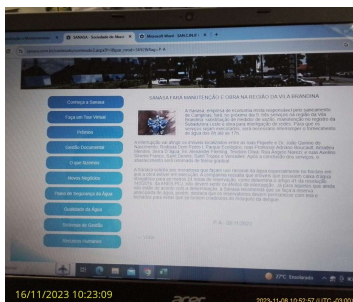
Fotos de [CG-9.22]

A photograph of a document titled 'IDENTIFICACAO DE DUPLICIDADE' from SANASA. It shows a table with columns for 'Data', 'Valor', and 'Status'. The table contains multiple rows of data, with some cells highlighted in yellow. The document is partially obscured by a dark, textured object in the foreground.

Foto 1 - Identificação de duplicidade

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]**Foto 1 - Comunicado site****[CG-9.24] - Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência**

Conforme

Fotos de [CG-9.24]**Foto 1 - Ordem de serviço de caminhão pipa****[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação**

Conforme

[CG-9.25] Observações

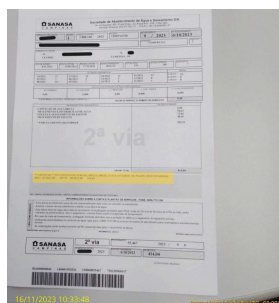
Aviso consta na fatura.

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

Aviso consta na fatura.

Fotos de [CG-9.26]**Foto 1 - Fatura com 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 faz cortes as sextas-feiras e vésperas de feriado.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.28]

Foto 1 - Comunicado site da ARES-PCJ

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

Conforme

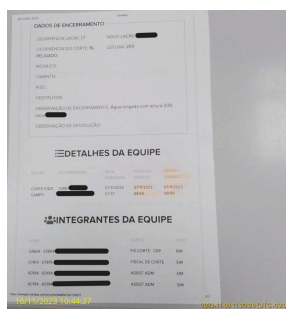
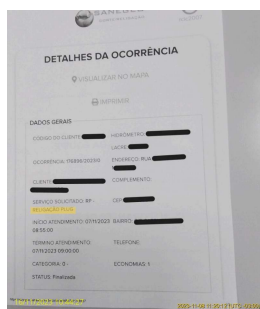
Fotos de [CG-9.29]

Foto 1 - Ordem de serviços de religação - pág. 1

Foto 2 - Ordem de serviços de religação - pág. 2

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

Conforme

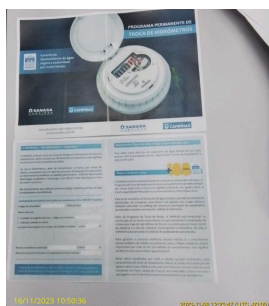
Fotos de [CG-9.30]

Foto 1 - Comunicado de troca de hidrômetro

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

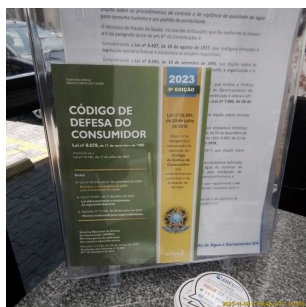
Conforme

[CG-9.31] Observações

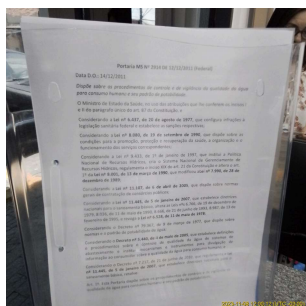
Prestador informou que não efetua este tipo de cobrança.

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

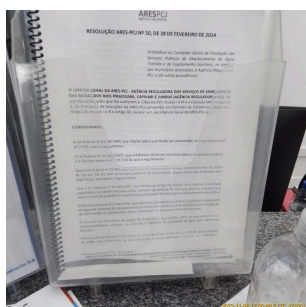
Conforme

Fotos de [CG-9.32]**Foto 1 - 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****[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 50/2014****[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

Prestador envia os dados por meio do sistema Sonar.

(editado 2 vezes - última modificação: 12/01/2024 13:31:12)

É base de:

Auto de Notificação 003/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 418/2023 - Relatório de Fiscalização Comercial - SANASA - Campinas

Ofício 087/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 010/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Protocolo 1.088/2024 - Não Conformidades

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

30/11/2023 12:01:30 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.775..](#)

30/11/2023 14:13:39 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.775..](#)

05/01/2024 08:56:19 Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 003/2024](#) a partir deste documento.

12/01/2024 13:31:31 Lucas Candido dos Santos CC assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 189/2023](#) com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS** CPF 339.XXX.XXX-78 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
189/2023

12/01/2024 13:46
(Encaminhado)

Lucas S. CC

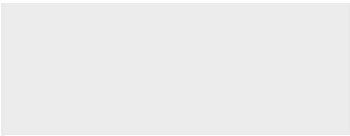
DTO - Diretoria ...

A/C João G.
CC

Prezado João Mateus Boll Gallas - DTO

Como o Sr. Philippe Ibrahim Ahmed - DTO está de férias, encaminho o relatório de fiscalização para providencias.

At



—

Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

12/01/2024 13:46:32

E-mail para joao@arespcj.com.br, philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue, lido (4) ⇐

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br
Impresso em 08/09/2025 15:51:11 por Heliton Roberto de Souza - Assistente Administrativo

1Doc