

**Relatório de Fiscalização 198/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
502.717.014.487.729.277

Ares Pcj

CC

01/12/2023 13:39

Município

Dae - Rafard

· 19 34967521

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 Rafard

PRESTADOR: Divisão de Água e Esgoto - DAE Rafard

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, dezembro de 2023

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

Prefeitura Municipal de Rafard

Prefeito: Fábio dos Santos

Endereço: Praça da Independência, nº 100

Telefone: (19) 3496-7520

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1.595, de 25/03/2013

1.2 PRESTADOR

Nome: Divisão de Água e Esgoto - Rafard

Responsável legal: Ivan Alex da Silva

Endereço: Rua Allan Rolim Barboza, 248

Telefone: (19) 3496-1951

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

Daniel Cia Lorençatto - Apoio Contábil

2.2 PRESTADOR

Kleber Orlandin - Chefe da Divisão de Água e Esgoto

3. FISCALIZAÇÃO

Em **10/11/2023** 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
Atendimento DAE Rafard	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Atendimento DAE Rafard	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Imediato
Atendimento DAE Rafard	CG-9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.31	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Imediato
Atendimento DAE Rafard	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento DAE Rafard	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 DAE Rafard	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento DAE Rafard	CG-9.4	Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.5	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Em até 90 dias
Atendimento DAE Rafard	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.785 - Atendimento - Rafard (Rafard)

Atendimento - Rafard

Atendimento DAE Rafard

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento DAE Rafard](#)



Endereço: R. Allan Rolin Barbosa - Popular de Rafard, Rafard - SP, 13370-000, Brasil. . **CEP:** 13370-000 / **Cidade:** Rafard, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-23.0174438, long=-47.531495, accuracy=13.653

Fiscalizado	Rafard #88475537
Data de início da fiscalização	10/11/2023
Data de término da fiscalização	10/11/2023
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

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]

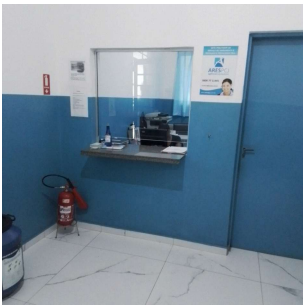


Foto 1 - Atendimento

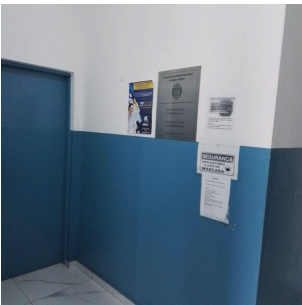


Foto 2 - Atendimento

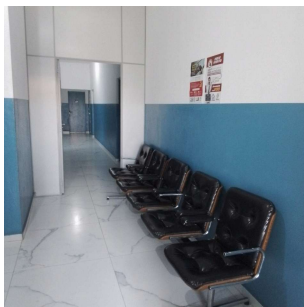


Foto 3 - Atendimento

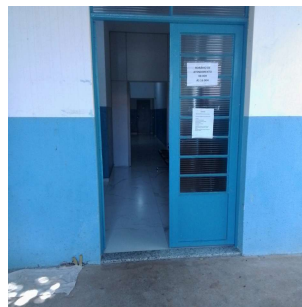


Foto 4 - Atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

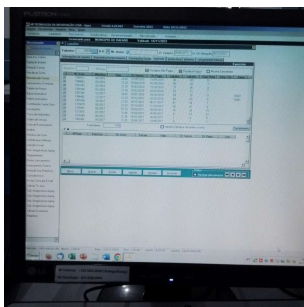


Foto 1 - Tela de cadastro

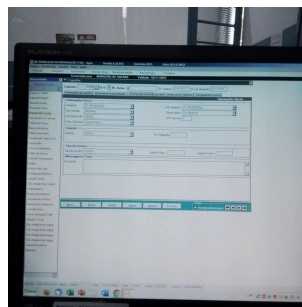


Foto 2 - Tela de cadastro

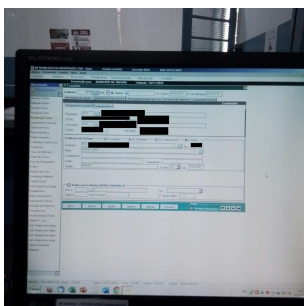


Foto 3 - Tela de cadastro

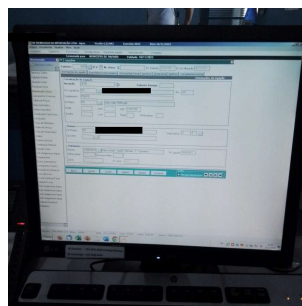


Foto 4 - Tela de cadastro

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

Conforme

Fotos de [CG-9.3]

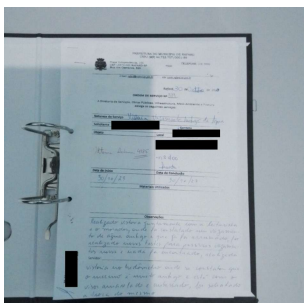


Foto 1 - Vistoria

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

Não Conforme

[CG-9.4] Observações

Segundo o prestador, é
aberta ordem de
serviço internamente

mas não é fornecida ao usuário

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

Não Conforme

[CG-9.5] Observações

O DAE não mantém registro na mesma ocorrência, abre uma nova ordem de serviço que não tem nenhuma comunicação com a OS anterior

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

Não Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador só entrega declaração de débito quando solicitado.

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Ausencia de dados como números dos telefones e endereços eletrônicos da Ouvidoria da Ares e os contatos do prestador de serviço,

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Conta de água verso



Foto 2 - Conta de água

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

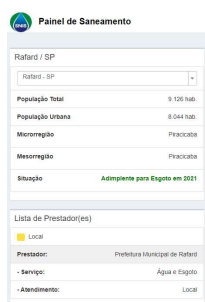


Foto 1 - SNIS Esgoto

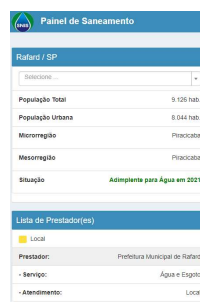


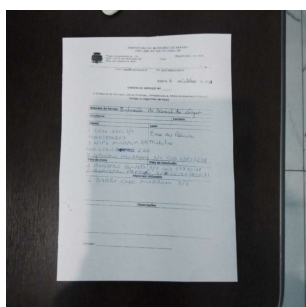
Foto 2 - SNIS ÁGUA

[CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários**Conforme****[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial****Não Conforme****[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**

Segundo o prestador, dispõe de plantão 24h disponível com disponibilização de telefone celular.

[CG-9.12] - Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário**Conforme****Fotos de [CG-9.12]****Foto 1 - Regulamento****[CG-9.13] - Não dar publicidade da tabela de preços públicos****Não Conforme****[CG-9.14] - Não obedecer aos prazos para execução dos serviços****Não Conforme****[CG-9.14] Observações**

De acordo com o prestador, o DAE executa os serviços nos prazos porém o funcionário não coloca datas da execução dos serviços. É imprescindível documentar os prazos.

Fotos de [CG-9.14]**Foto 1 - Ordem de Serviço (extensão de ramal)****[CG-9.15] - Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria****Conforme**

[CG-9.15] Observações

De acordo com o prestador, quando da vistoria e constatado o fato é avisado o usuário sobre a troca de categoria.

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

de acordo com o prestador, o usuário é instruído embora não tenha o procedimento documentado.

Fotos de [CG-9.16]**Foto 1 - Ligação Padrão****[CG-9.17] - Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário****Não Conforme****[CG-9.17] Observações****Não possui contrato****[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros****Não Conforme****[CG-9.19] - Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)****Conforme****Fotos de [CG-9.19]****Foto 1 - leitura com 30 dias****[CG-9.20] - Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções****Conforme****[CG-9.21] - Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura****Não Conforme****[CG-9.22] - Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos****Conforme**

[CG-9.22] Observações

O DAE recebe um extrato do banco (dam) e neste extrato acusa pagamento em duplicidade, no qual acusa o número do cadastro para fazer o ajuste.

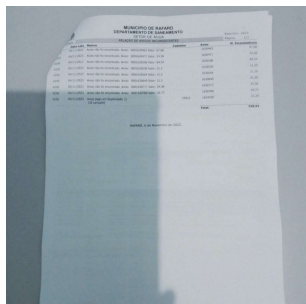
Fotos de [CG-9.22]

Foto 1 - Controle de pagtos duplicados

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

Não Conforme

[CG-9.23] Observações

Segundo o prestador, o DAE fornece as informações para prefeitura sobre interrupções, mas a prefeitura nem sempre publica.

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

De acordo com o prestador, atende com 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

O DAE informa o usuário local por telefone quando o usuário liga no atendimento. O DAE informa os motivos da interrupção e o prazo pra religamento, de acordo com o prestador.

[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-9.27] Observações

Não realiza cortes

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

Conforme

[CG-9.28] ObservaçõesConstatado em
consulta ao site da
Ares PCJ.**Fotos de [CG-9.28]****Comunicados**

21/11/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

14/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

21/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

04/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

04/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

04/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

04/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

04/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

04/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

14/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

14/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

21/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

14/09/2023
Prefeitura de Ralund - Interrupção Emergencial

Foto 1 - Comunicados à Ares**[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte**

Conforme

[CG-9.29] ObservaçõesDe acordo com o
prestador é feito o
religamento no mesmo
dia.**[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro**

Conforme

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

Não Conforme

[CG-9.31] ObservaçõesDe acordo com o
prestador, o usuário
arca com as despesas**[CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário**

Não Conforme

[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

Não Conforme

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

Conforme

[CG-9.36] ObservaçõesEm consulta ao Sonar,
foi constatado o envio
em dia.**Sérgio Rodrigues de Carvalho**

Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 13/12/2023 15:42:49)

É base de:

Auto de Notificação 180/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 393/2023 - Relatório de Fiscalização Comercial - Rafard

Ofício 1.067/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 285/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

13/12/2023 09:00:09 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.785..](#)

13/12/2023 09:08:02 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.785..](#)

13/12/2023 09:09:06 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.785..](#)

13/12/2023 13:31:04 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC emitiu o [Auto de Notificação 180/2023](#) a partir deste documento.

13/12/2023 15:47:03 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 198/2023](#) com o certificado **SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO** CPF 224.XXX.XXX-63 conforme [MP nº 2.200/2001](#).

Tramitação 1-
198/2023

13/12/2023 15:49
(Encaminhado)

Sérgio C. CC

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

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue o relatório de fiscalização de Rafard para providências, por favor.

—
Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

13/12/2023 15:49:16 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1)

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br

Impresso em 24/09/2025 14:22:40 por Heliton Roberto de Souza - Assistente Administrativo

1Doc