



Relatório de Fiscalização 205/2023



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
387.017.023.843.728.639

Arespcj

Município
Daes - Serrana

CC

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

12/12/2023 09:32

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE SERRANA

PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SERRANA – DAES

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, dezembro de 2023

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Serrana

Prefeito: Leonardo Caressato Capitelli

Endereço: Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176, Jardim Boa Vista, Serrana-SP

Telefone: (16) 3987-9244

Convênio de cooperação: nº 01/2022

1.2 PRESTADOR

Nome: Departamento de Água e Esgoto de Serrana – DAES

Responsável legal: Carla Souza do Bem (Diretora)

Endereço: Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176, Jardim Boa Vista, Serrana-SP

Telefone: (16) 3987-9244

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

Carla Souza do Bem (Diretora)

3. FISCALIZAÇÃO

Em 30/11/2023 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/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.31	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.908 - Atendimento DAES Serrana (Serrana)

Atendimento DAES Serrana

CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA

Checklist: Condições Gerais

Sistema: CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA

Fiscalizado

Serrana #90256920

Data de início da fiscalização

30/11/2023

Data de término da fiscalização

30/11/2023

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]

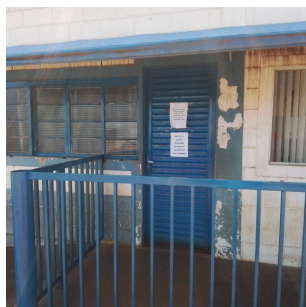


Foto 1 - Atendimento I



Foto 2 - Atendimento II

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

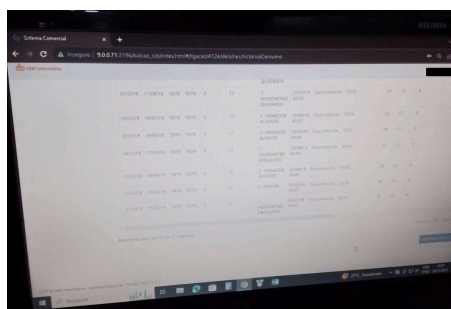


Foto 1 - Cadastro mínimo |

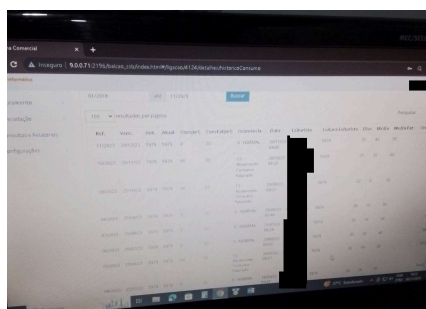


Foto 2 - Cadastro mínimo II

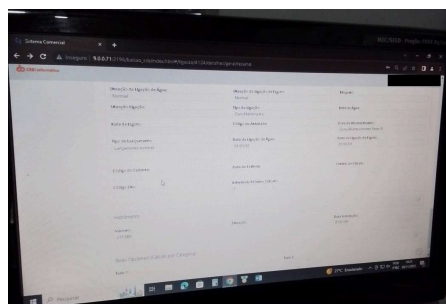


Foto 3 - Cadastro mínimo III

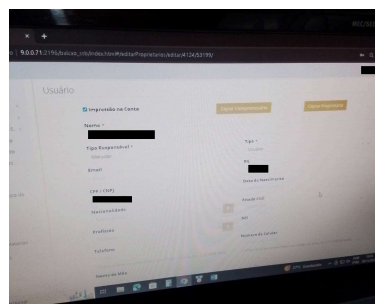


Foto 4 - Cadastro mínimo IV

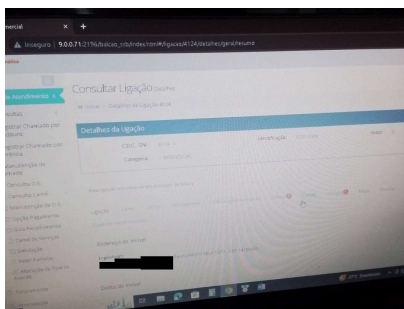


Foto 5 - Cadastro mínimo V

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

O prestador informou que cumpre o prazo de 10 dias úteis.

Fotos de [CG-9.3]

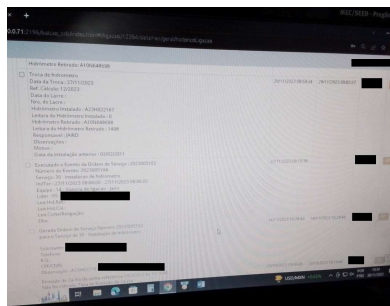


Foto 1 - Resposta reclamações I

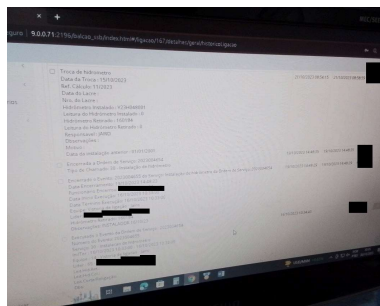


Foto 2 - Resposta reclamações II

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador informou que destaca a parte de baixo do documento e entrega ao usuário

Fotos de [CG-9.4]

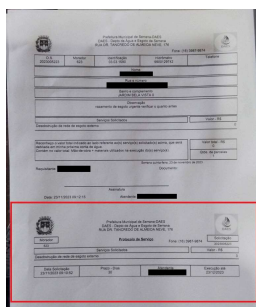


Foto 1 - Protocolo

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

O prestador informou que mantém o registro de reclamações no

sistema.

Fotos de [CG-9.5]

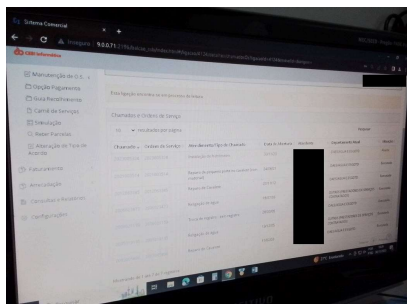


Foto 1 - Registro de reclamações

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador informou que a declaração é emitida na fatura do mês de março.

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Estão faltando o telefone da ARES e a divulgação da tarifa 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

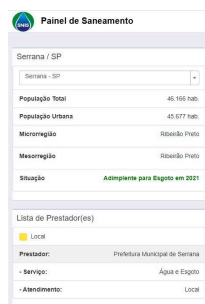


Foto 2 - SNIS esgoto

Fotos de [CG-9.9]

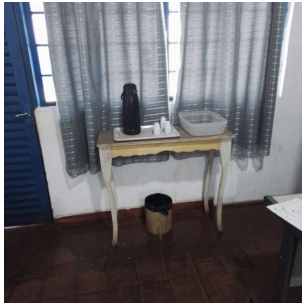


Foto 1 - Atendimento I

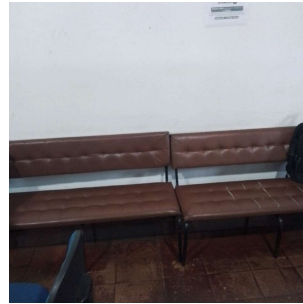


Foto 2 - Atendimento II



Foto 3 - Atendimento III

[CG-9.11] Observações

O prestador informou que oferece atendimento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de plantonistas fora do horário comercial e aos finais de semana e feriados.

Fotos de [CG-9.11]

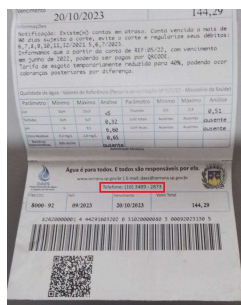


Foto 1 - Telefone fatura



Foto 2 - Plantonistas

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

Conforme

[CG-9.14] Observações

O prestador informou que os prazos são obedecidos

Fotos de [CG-9.14]

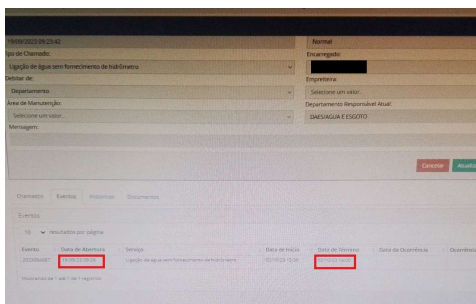


Foto 1 - Prazo ligação de água

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

Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador informou que todas as mudanças passam por aprovação do usuário.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

O prestador informou que entrega um papel de instrução ao usuário, além de realizar uma orientação oral.

Fotos de [CG-9.16]

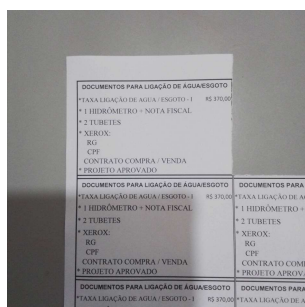


Foto 1 - Instrução ligação

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

Não Conforme

[CG-9.17] Observações

O prestador informou que não tem um contrato de prestação de serviços.

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG-9.18] Observações

O prestador informou que não realiza o serviço de aferição.

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

Conforme

[CG-9.19] Observações

O prestador informou que as leituras são realizadas dentro do intervalo regular.

[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 nestes casos

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

Não Conforme

[CG-9.21] Observações

O prestador informou que são oferecidas somente 3 opções: 15, 20 e 25.

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador informou que o sistema reconhece o pagamento duplicado e faz a devolução automática na próxima fatura.

Fotos de [CG-9.22]

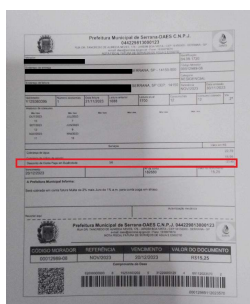


Foto 1 - Devolução duplicidade de pagamentos

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]

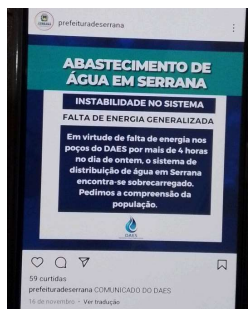


Foto 1 - Interrupção I - Instagram



Foto 2 - Interrupção II - Instagram



Foto 3 - Interrupção III - Instagram

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador informou que a prefeitura possui um caminhão pipa próprio. Mas o DAES pode fechar contratos com outras empresas, se necessário.

[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 emite aviso na conta e entrega um documento ao usuário 15 dias antes de efetuar o corte.

Fotos de [CG-9.25]

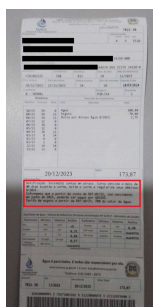


Foto 1 - Comunicação de corte I

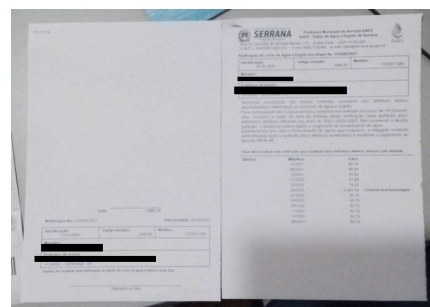


Foto 2 - Comunicação de corte II

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

A comunicação é feita na fatura.

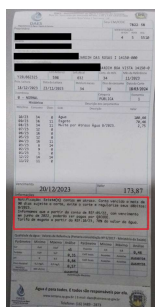
Fotos de [CG-9.26]

Foto 1 - Aviso de corte na fatura

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

O prestador informou que não realiza cortes às sextas, em feriados e vésperas.

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

Não há comunicação no site da ARES.

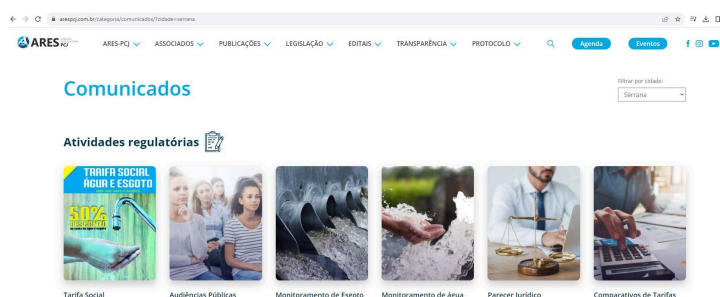
Fotos de [CG-9.28]

Foto 1 - Comunicado site ARES

[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 no dia da normalização da situação, pagamento de conta em atraso, por exemplo.

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

Conforme

[CG-9.30] Observações

O prestador informou que sempre emite uma notificação informando

sobre a necessidade da troca.

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

Não Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador informou que o usuário deve providenciar a compra do hidrômetro.

Fotos de [CG-9.31]

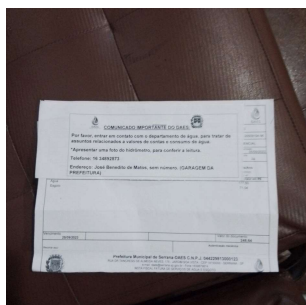


Foto 1 - Aviso troca de hidrômetro

[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] Observações

O sonar está preenchido.

Leonardo de Godoy da Costa

Analista de Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 13/12/2023 14:15:45)

É base de:

[Auto de Notificação 178/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 415/2023 - Relatório de Fiscalização - Serrana](#)

[Ofício 1.065/2023 - Encaminhamento de Ofício](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

12/12/2023 17:15:57 Leonardo de Godoy da Costa CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 205/2023** com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF **440.XXX.XXX-06** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

12/12/2023 17:18:16 Leonardo de Godoy da Costa CC emitiu o [Auto de Notificação 178/2023](#) a partir deste documento.

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
205/2023

13/12/2023 14:18
(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

13/12/2023 14:18:10 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1) ⇐