Relatório de Fiscalização 208/2023

Acompanhe via internet em **https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/** usando o código:
112.617.026.477.464.353

Arespcj

Município
Saae - Porto Feliz
· 153261-9600

CC

2 setores envolvidos
CC DTO
Ciclo de Fiscalização*: 1

15/12/2023 10:42

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ

PRESTADOR: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Porto Feliz

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, dezembro de 2023

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Porto Feliz
Prefeito: Antonio Cássio Habice Prado
Endereço: Rua Adhemar de Barros, 340 – Centro, CEP: 18540-000, Porto Feliz - SP Telefone: (15) 3261-9000
Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 5.466, de 07 de março de 2016

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Porto Feliz
Responsável legal: Gustavo Interlick - Superintendente
Endereço: Praça Dr. José Sacramento e Silva, 50, Centro - Porto Feliz - SP
Telefone: (15) 3261-9600

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

Sidnei Henrique de Lima - Coordenador de Finanças

3. FISCALIZAÇÃO

Em 07/12/2023 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 - Porto Feliz	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Condições Gerais - Porto Feliz	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Porto Feliz	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Condições Gerais - Porto Feliz	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Condições Gerais - Porto Feliz	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Porto Feliz	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 - Porto Feliz	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Porto Feliz	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.918 - Atendimento SAAE Porto Feliz (Porto Feliz)

Atendimento SAAE Porto Feliz

Condições Gerais - Porto Feliz

Checklist: Condições Gerais
Sistema: Condições Gerais - Porto Feliz

Fiscalizado	Porto Feliz #90876879
Data de início da fiscalização	07/12/2023
Data de término da fiscalização	07/12/2023
Observações Gerais	NÃO (vermelho) = NÃO CONFORME; SIM (verde) = CONFORME

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]

Foto 1 - Entrada prédio SAAE

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

Fotos de [CG-9.2]

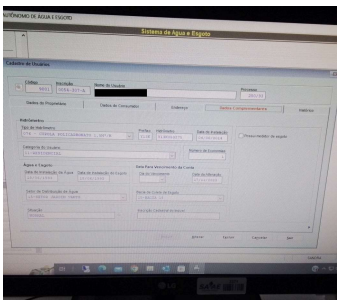

Foto 1 - Cadastro mínimo I

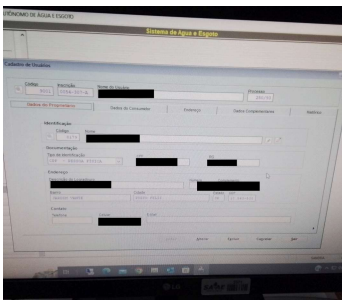

Foto 2 - Cadastro mínimo II

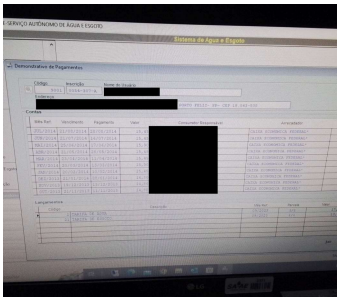

Foto 3 - Cadastro mínimo III

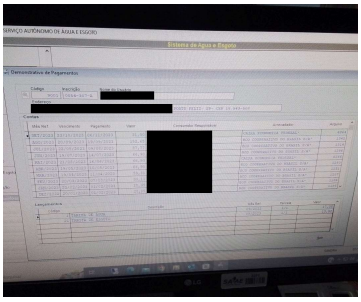

Foto 4 - Cadastro mínimo IV

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

[CG-9.3] Observações

O prestador informou que as respostas ocorrem em prazo inferior a 10 dias úteis. Como comprovação, apresentou ordens de serviços que foram resolvidas no mesmo dia da abertura.

Fotos de [CG-9.3]

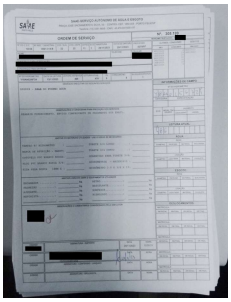

Foto 1 - Resposta reclamação I

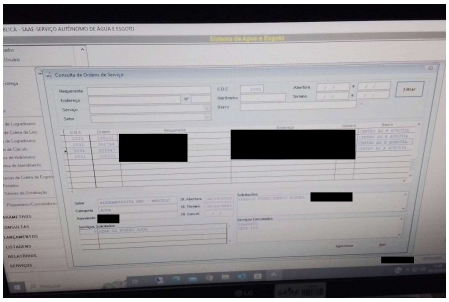

Foto 2 - Resposta reclamação II

[CG-9.4] - Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	Conforme
[CG-9.4] Observações	O prestador informou que oferece o número da ordem ao usuário que solicitá-lo.
[CG-9.5] - Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Conforme
[CG-9.5] Observações	O prestador informou que possui registro no sistema.

Fotos de [CG-9.5]

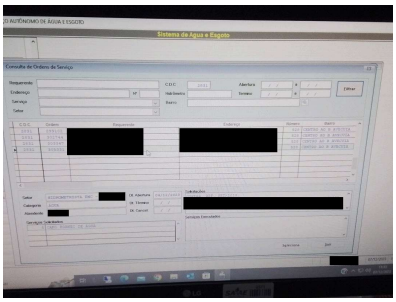

Foto 1 - Registro de reclamações

[CG-9.6] - Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Conforme
[CG-9.6] Observações	O prestador informou que a declaração de quitação aparece na fatura a partir de janeiro de cada ano.

Fotos de [CG-9.6]

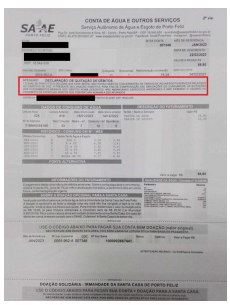

Foto 1 - Quitação de débitos

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

[CG-9.7] Observações

O prestador não faz a divulgação mensal da tarifa social nas faturas. Além disso, não há indicação do nome da categoria na fatura, somente o código da mesma.

Fotos de [CG-9.7]

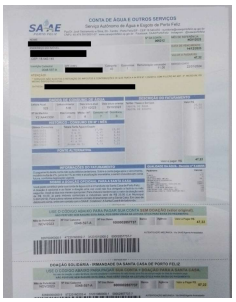

Foto 1 - Fatura frente

Foto 2 - Fatura verso

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

Fotos de [CG-9.8]

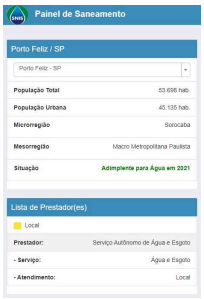

Foto 1 - SNIS água Porto Feliz

Foto 2 - SNIS esgoto Porto Feliz

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

Fotos de [CG-9.9]

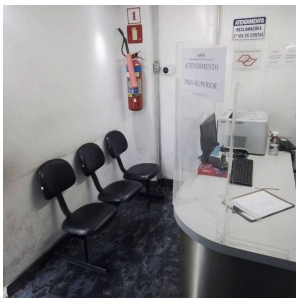

Foto 1 - Recepção atendimento

Foto 2 - Caixa atendimento

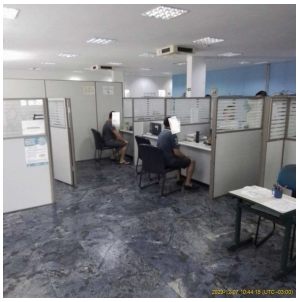

Foto 3 - Atendimento 2º andar

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial	Não Conforme
[CG-9.10] Observações	O prestador não oferece 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
[CG-9.11] Observações	O prestador possui atendimento gratuito, 24 horas, 7 dias por semana.

Fotos de [CG-9.11]

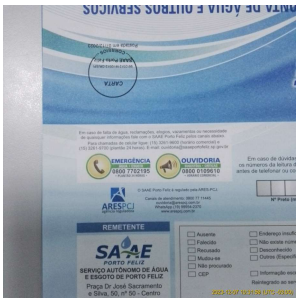

Foto 1 - Telefones disponibilizados na fatura

[CG-9.12] - Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Não Conforme
[CG-9.12] Observações	O prestador não disponibiliza o documento no atendimento.
[CG-9.13] - Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Não Conforme
[CG-9.13] Observações	Há uma resolução disponível no atendimento, mas não é a atual.
[CG-9.14] - Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Conforme
[CG-9.14] Observações	O prestador informou que os serviços são executados dentro do prazo correto. Como comprovação,

	apresentou ordens de serviços de ligações de água e esgoto que foram feitas dentro do prazo.

Fotos de [CG-9.14]

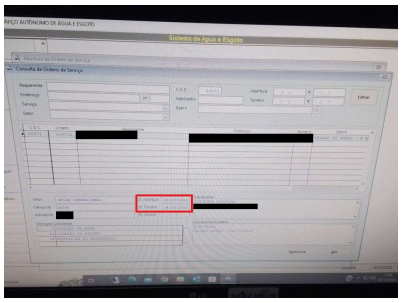

Foto 1 - Prazo de execução I

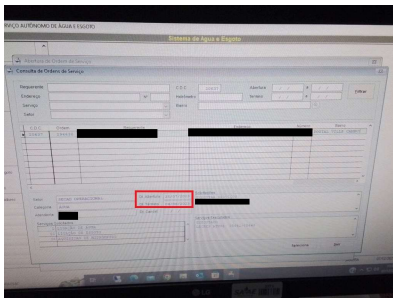

Foto 2 - Prazo de execução II

[CG-9.15] - Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Conforme
[CG-9.15] Observações	O prestador informou que faz a notificação no campo de observações da fatura.
[CG-9.16] - Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	Conforme
[CG-9.16] Observações	O prestador disponibiliza cartilhas de orientação aos usuários, além de oferecer uma demonstração no atendimento.

Fotos de [CG-9.16]

Foto 1 - Demonstração de ligação

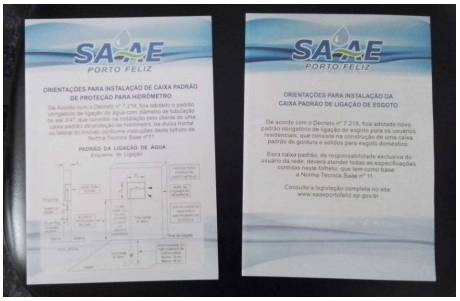

Foto 2 - Manuais de instruções de ligações

[CG-9.17] - Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Conforme
[CG-9.17] Observações	O prestador solicita a assinatura e entrega uma via do contrato de prestação ao usuário.

Fotos de [CG-9.17]

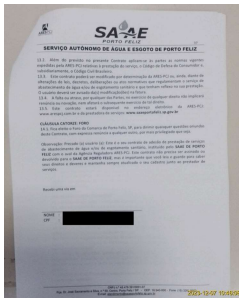
SAAE
PORTO FELIZ
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE PORTO FELIZ

Foto 1 - Contrato de prestação

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros	Conforme
[CG-9.18] Observações	O prestador informou que tem uma bancada de aferição na ETA, onde o serviço é realizado.
[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	Conforme
[CG-9.21] Observações	O prestador informou que oferece 9 opções de vencimento.
[CG-9.22] - Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	Conforme
[CG-9.22] Observações	O sistema identifica automaticamente a duplicidade. Após análise do SAAE, é gerado um desconto na(s) próxima(s) fatura(s).

Fotos de [CG-9.22]

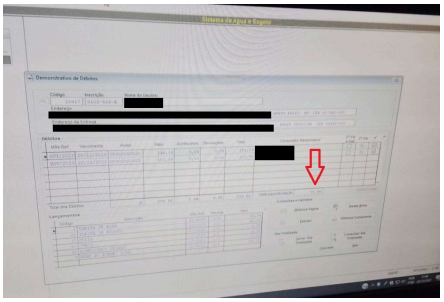

Foto 1 - Duplicidade de pagamentos I

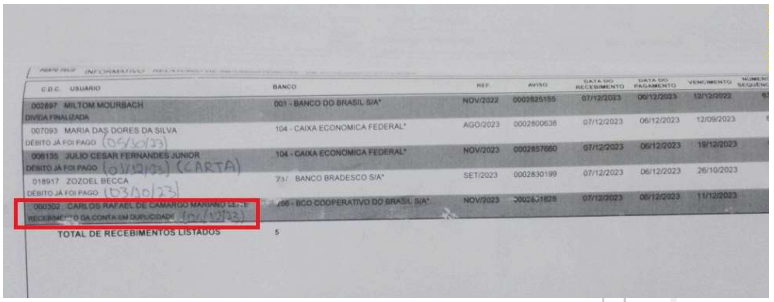

Foto 2 - Duplicidade de pagamentos II

[CG-9.23] - Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Conforme
[CG-9.23] Observações	O prestador realiza várias publicações nas redes sociais (Instagram e Facebook).

Fotos de [CG-9.23]

Foto 1 - Publicação interrupção I

Foto 2 - Publicação interrupção II

[CG-9.24] - Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência	Conforme
[CG-9.24] Observações	O prestador informou que possui caminhão pipa próprio.
[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 informou que realiza a comunicação ao usuário nestes casos, através do campo de observações da fatura.

Fotos de [CG-9.25]

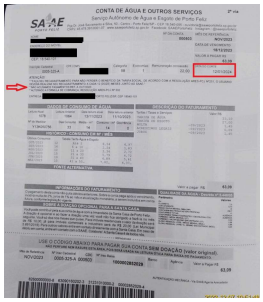

Foto 1 - Comunicação na fatura

[CG-9.26] - Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Conforme
[CG-9.26] Observações	A comunicação de corte é feita através da fatura.

Fotos de [CG-9.26]

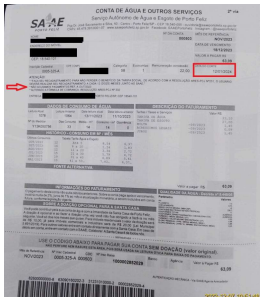

Foto 1 - Comunicação de corte na fatura

[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 no período indicado.
[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Não Conforme
[CG-9.28] Observações	Não existem comunicados no site da ARES.

Fotos de [CG-9.28]

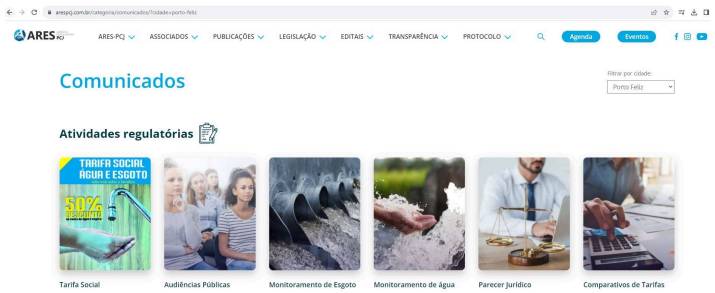

Foto 1 - Comunicados site ARES

[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte	Conforme
[CG-9.29] Observações	O prestador informou que a religacão é feita no mesmo dia da

	regularização da situação (se for até as 16 horas). Se não, é feita no dia seguinte.

Fotos de [CG-9.29]

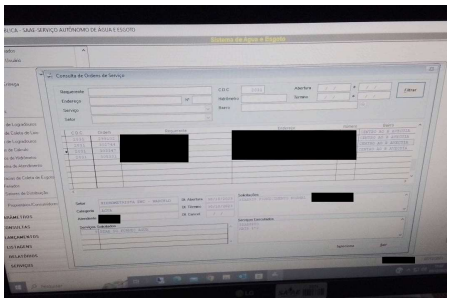

Foto 1 - Religação de água

[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Conforme
[CG-9.30] Observações	O prestador informou que a notificação é feita na fatura.

Fotos de [CG-9.30]

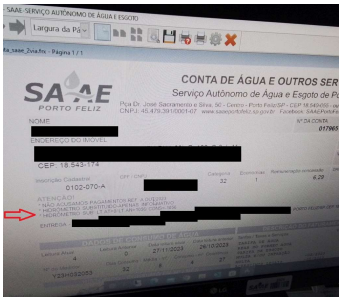

Foto 1 - Notificação troca de hidrômetro

[CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Conforme
[CG-9.31] Observações	O prestador informou que não realiza cobrança nesses casos.
[CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Não Conforme
[CG-9.32] Observações	O prestador não disponibiliza o documento no atendimento.
[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-9.33] Observações	O prestador não disponibiliza o documento no atendimento.

[CG-9.35] - Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Não Conforme
[CG-9.35] Observações	O prestador não disponibiliza o documento no atendimento.
[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 sistema sonar está preenchido.

Fotos de [CG-9.36]

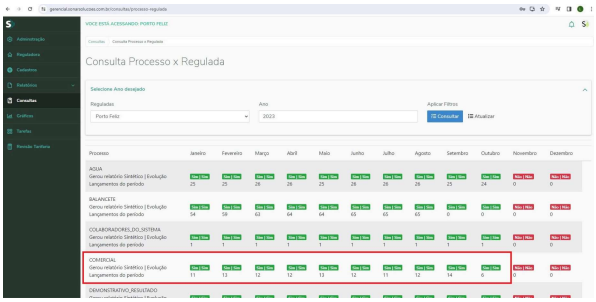

Foto 1 - Preenchimento reclamações SONAR

—
Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 20/12/2023 14:20:53)

É base de:

Auto de Notificação 184/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

- Memorando 421/2023 - Relatório de Fiscalização - Porto Feliz
- Ofício 1.082/2023 - Encaminhamento de Ofício
- Proc. Administrativo 291/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

19/12/2023 14:36:46	Leonardo de Godoy da Costa CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 9.918.**.
19/12/2023 14:38:32	

Leonardo de Godoy da Costa CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 208/2023** com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF **440.XXX.XXX-06** conforme MP nº 2.200/2001 .

19/12/2023 14:46:00 Leonardo de Godoy da Costa CC emitiu o Auto de Notificação 184/2023 a partir deste documento.

Tramitação 1- 208/2023

20/12/2023 14:21

(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

20/12/2023 14:21:39 E-mail para **philippe@arespcj.com.br** E-mail entregue (1)

1Doc