

**Relatório de Fiscalização** 026/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
569.117.085.431.089.075

[Arespcj](#)

Município

[Secretaria De Obras E Saneamento - Ipeúna](#)

· 19 35769002

CC

2 setores envolvidos

CC

DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

21/02/2024 16:18

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE
IPEÚNA**

PRESTADOR: SECRETARIA DE PROJETOS E OBRAS, SERVIÇOS PÚBLICOS, SANEAMENTO BÁSICO E
MEIO AMBIENTE (PREFEITURA)

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, fevereiro de 2024

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

Prefeitura Municipal de Ipeúna

Prefeito: Diego Heron Pinheiro

Endereço: Rua 1 nº 275, Centro

Telefone: (19) 3537.9001

E-mail: gabinete@ipeuna.sp.gov.br

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 629 de 12/11/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: Secretaria de Projetos e Obras, Serviços Públicos, Saneamento Básico e Meio Ambiente

Responsável legal: Janaína Dorta Barreiro (Secretária da pasta)

Endereço: Rua 1 nº 275, Centro – Paço Municipal

Telefone: (19) 3576.9002 e 3576.9021

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

Janaína Dorta Barreiro - Secretária Municipal de Projetos e Obras, Serviços Públicos, Saneamento Básico e Meio Ambiente

3. FISCALIZAÇÃO

Em 08/02/2024 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- IPEÚNA	CG-9.11	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.16	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	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- IPEÚNA	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.4	Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA	CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.095 - Atendimento DAE Ipeúna (Ipeúna)

Atendimento DAE Ipeúna

CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [CONDIÇÕES GERAIS- IPEÚNA](#)



Endereço: R. Sete, 40 - Centro, Itirapina - SP, 13530-000, Brasil. nº 40. . **CEP:** 13530-000 / **Cidade:** Itirapina, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.252288818359375, long=-47.82266616821289, accuracy=13.653

Fiscalizado	Ipeúna #96029832
Data de início da fiscalização	08/02/2024
Data de término da fiscalização	08/02/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Atendimento



Foto 2 - Banco atendimento



Foto 3 - Corredor atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

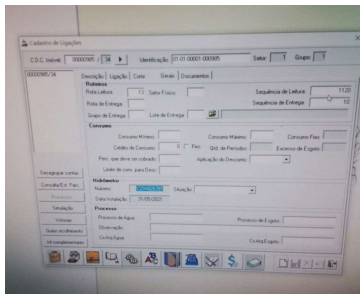


Foto 1 - Cadastro I

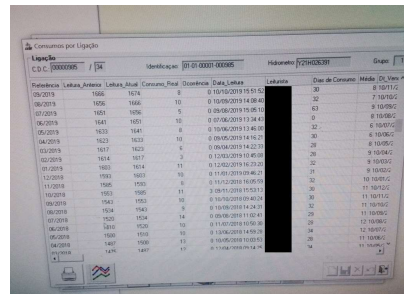


Foto 2 - Cadastro II

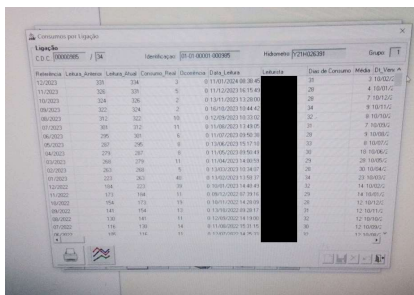


Foto 3 - Cadastro III

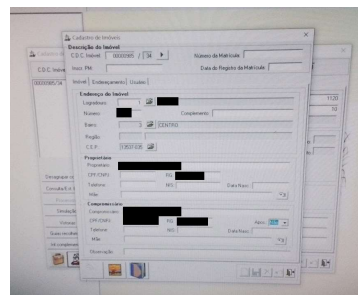


Foto 4 - Cadastro IV

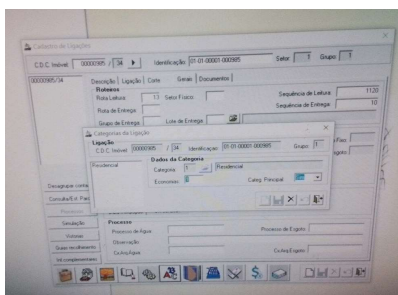


Foto 5 - Cadastro V

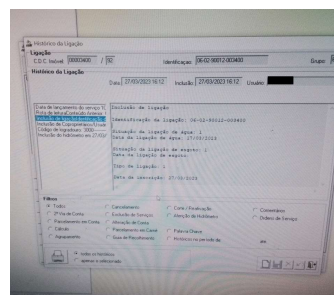


Foto 6 - Cadastro VI

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

O prestador informou que oferece resposta aos usuários em 1 semana, no máximo.

Fotos de [CG-9.3]

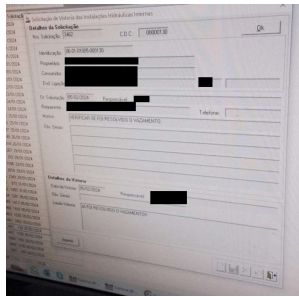


Foto 1 - Resposta I

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

Não Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador informou que é gerada uma ordem de serviço, mas ela não é oferecida ao usuário.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

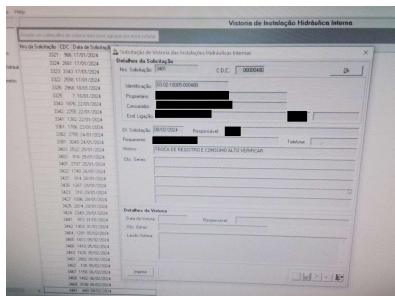


Foto 1 - Registro reclamações

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

Não Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador envia a declaração na fatura com referência de maio. Porém, a fatura só é entregue aos usuários na segunda quinzena de junho, o que contraria a Resolução ARES-PCJ nº 050 ("O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao usuário declaração de quitação anual de débitos na fatura a vencer até o mês de maio do ano seguinte...")

Fotos de [CG-9.6]

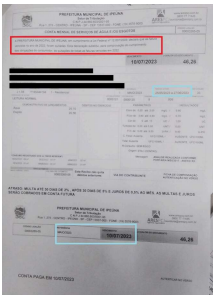


Foto 1 - Quitação débitos

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

Conforme

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Conteúdo fatura

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]



Foto 1 - SNIS Ipeúna água



Foto 2 - SNIS Ipeúna esgoto

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Estrutura atendimento I

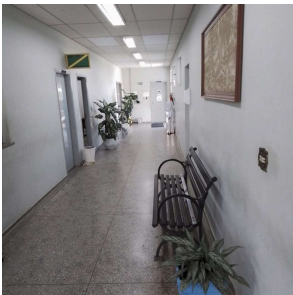


Foto 2 - Estrutura atendimento II

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]

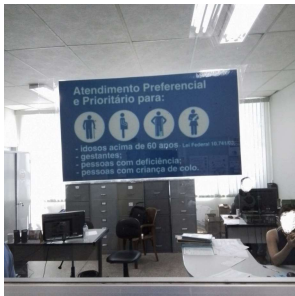


Foto 1 - Atendimento preferencial

[CG-9.11] - Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Não Conforme

[CG-9.11] Observações

O prestador informou que o atendimento é feito no horário comercial. Emergências são informadas diretamente no celular de alguns funcionários.

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

Não Conforme

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

Não Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG-9.14]

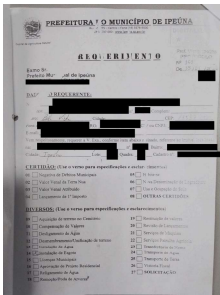


Foto 1 - Prazo execução I

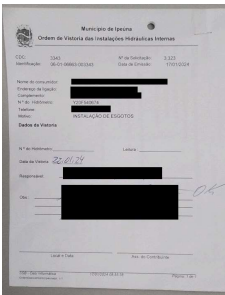


Foto 2 - Prazo execução II

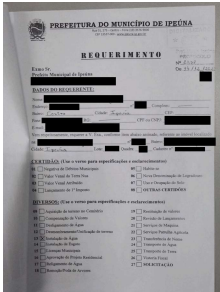


Foto 3 - Prazo execução III

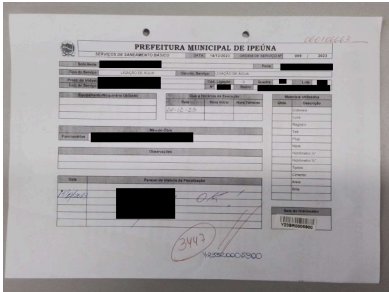


Foto 4 - Prazo execução IV

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

Não Conforme

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

Não Conforme

[CG-9.16] Observações

O prestador informou que a instrução é feita verbalmente, somente.

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

Não Conforme

[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

[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-9.21] Observações

O prestador informou que são oferecidas somente 5 opções: 10, 15, 20, 25 e 30.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.22]

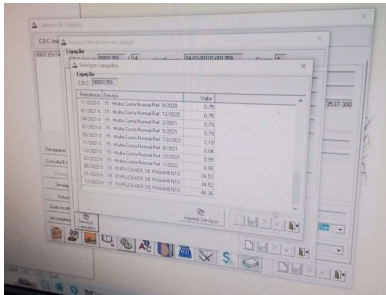


Foto 1 - Duplicidade I

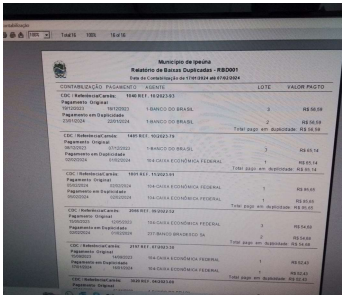


Foto 2 - Duplicidade II

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador informou que as interrupções são comunicadas através de publicação nas redes sociais da prefeitura.

Fotos de [CG-9.23]

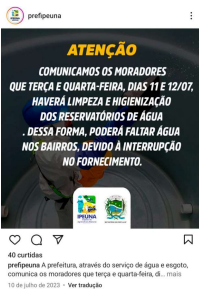


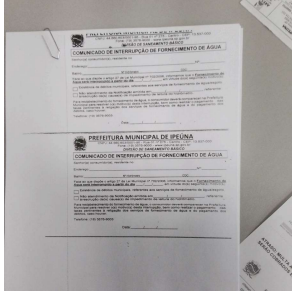
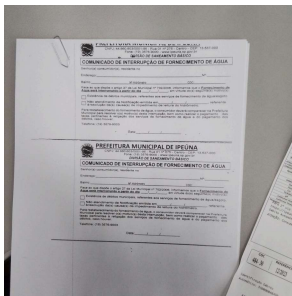
Foto 1 - Publicação Instagram

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

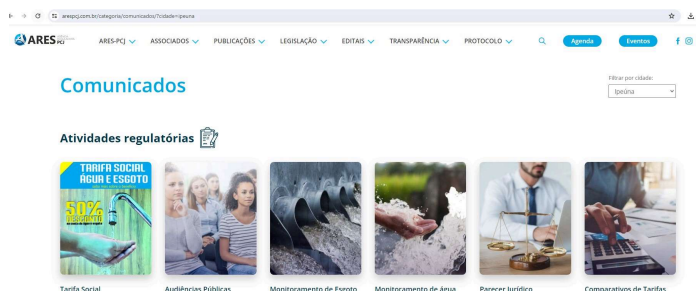
Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador informou que a prefeitura possui caminhão pipa.

[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação**Conforme****Fotos de [CG-9.25]****Foto 1** - Comunicado de interrupção**[CG-9.26] - Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento****Conforme****Fotos de [CG-9.26]****Foto 1** - Comunicado de interrupção**[CG-9.27] - Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados****Conforme****[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água****Não Conforme****[CG-9.28] Observações**

Não há qualquer comunicado no site da ARES, apesar de terem ocorrido algumas interrupções no período.

Fotos de [CG-9.28]**Foto 1** - Site ARES**Foto 2** - Publicação Instagram

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

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

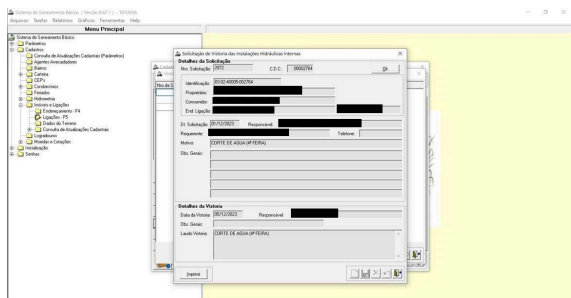


Foto 1 - Corte

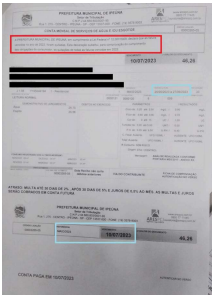


Foto 2 - Quitação débitos

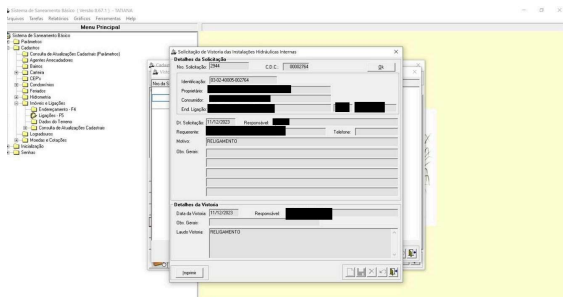


Foto 3 - Religação

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

Não Conforme

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

Conforme

[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

Não Conforme

[CG-9.36] Observações

O sistema sonar não está preenchido.

Fotos de [CG-9.36]

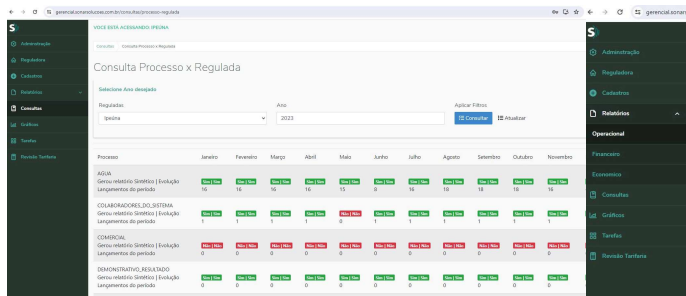


Foto 1 - Sonar I

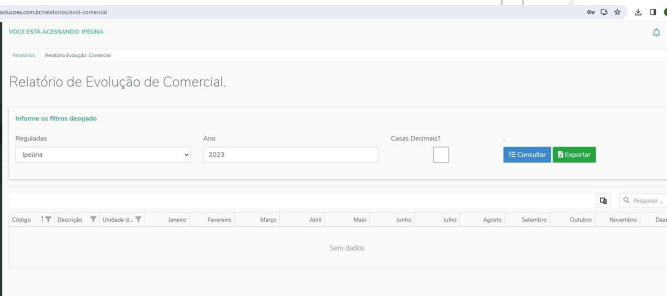


Foto 2 - Sonar II

Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 23/02/2024 13:57:58)

É base de:

Auto de Notificação 030/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 052/2024 - Relatório de Fiscalização - Ipeúna

Ofício 226/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 045/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

22/02/2024 10:25:05

Leonardo de Godoy da Costa CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 10.095..**

23/02/2024 11:51:57

Leonardo de Godoy da Costa CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 026/2024** com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF **440.XXX.XXX-06** conforme **MP nº 2.200/2001**.

23/02/2024 11:54:17

Leonardo de Godoy da Costa CC emitiu o **Auto de Notificação 030/2024** a partir deste documento.

1 Despacho não lido

Tramitação 1- 026/2024

23/02/2024 13:59

(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

23/02/2024 13:59:32

E-mail para philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue (1)

