



Relatório de Fiscalização 055/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 560.817.125.815.703.512

Arespcj

CC

08/04/2024 10:06

Município

Saae - Pedreira

· 19 38524283

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE
PEDREIRA

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE PEDREIRA - SAAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Pedreira

Prefeito: Fábio Vinicius Polidoro

Endereço: Praça Eptácio Pessoa, 03 - Centro – Pedreira

Telefone: (19) 3893-3522

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

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 3.570, de 04/07/2013

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Pedreira

Responsável legal: Leonardo Selingardi

Endereço: Av. Joaquim Carlos, 1539 - Vila São José

Telefone: (19) 3853-3105

E-mail: diretoriageral@saaepedreira.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Leonardo de Godoy da Costa – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Andreia Ap. Boscolo - Gerente Área de Faturamento

João Paulo Polydoro - Engenheiro

3. FISCALIZAÇÃO

Em 26/03/2024 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 - Pedreira	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	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 - Pedreira	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.143 - Atendimento SAAE Pedreira (Pedreira)

Atendimento SAAE Pedreira

Condições Gerais - Pedreira

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Condições Gerais - Pedreira](#)



Endereço: Av. Joaquim Carlos, 1539, Pedreira - SP, 13920-000, Brasil. nº 1539. . **CEP:** 13920-000 / **Cidade:** Pedreira, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7468192, long=-46.9020085, accuracy=13.653

Fiscalizado	Pedreira #100080572
Data de início da fiscalização	26/03/2024
Data de término da fiscalização	26/03/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Atendimento ao público



Foto 2 - Atendimento ao público



Foto 3 - Atendimento ao público



Foto 4 - Atendimento ao público

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

Fotos de [CG-9.2]

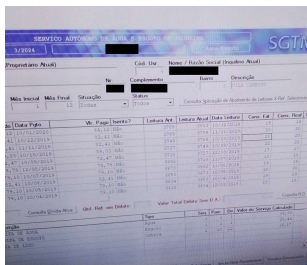


Foto 1 - Cadastro mínimo

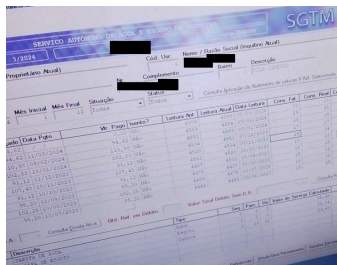


Foto 2 - Cadastro mínimo

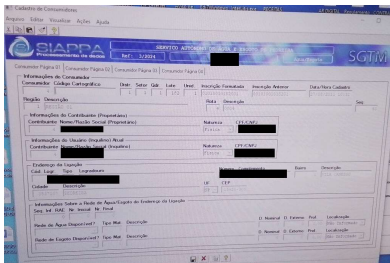


Foto 3 - Cadastro mínimo

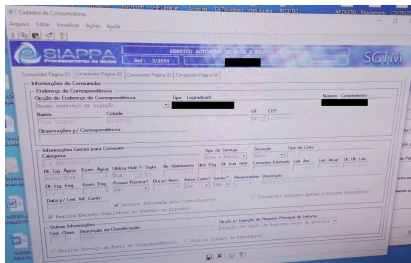


Foto 4 - Cadastro mínimo

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

Conforme

Fotos de [CG-9.3]

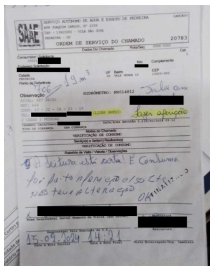


Foto 1 - Prazo resposta reclamação



Foto 2 - Prazo resposta reclamação

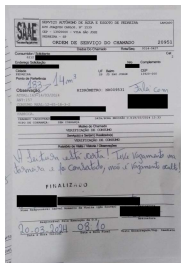


Foto 3 - Prazo resposta reclamação

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador informou que é aberto um protocolo. As reclamações e solicitações são feitas por telefone, e-mail e presencial. Em todos os casos o usuário recebe o número de protocolo.

Fotos de [CG-9.4]

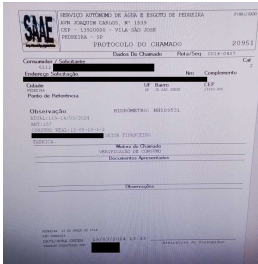


Foto 1 - Protocolo

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

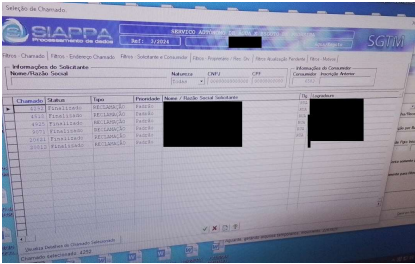


Foto 1 - Registro reclamações

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

Conforme

Fotos de [CG-9.6]

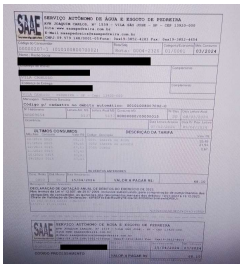


Foto 1 - Quitação débitos

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

Conforme

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura frente



Foto 2 - Fatura verso

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

Atividade de Serviço de Atendimento ao Cidadão (ASAC) - 1º Semestre de 2024

Relatório de Atividade de Serviço de Atendimento ao Cidadão (ASAC) - 1º Semestre de 2024

1º semestre de 2024 - 1º semestre de 2024

Relatório de Atividade de Serviço de Atendimento ao Cidadão (ASAC) - 1º Semestre de 2024

Ordem	Nome	CPF	Assinatura	Assinatura	Assinatura
1	Adriano de Souza	00000000000			
2	Adriano de Souza	00000000000			
3	Adriano de Souza	00000000000			
4	Adriano de Souza	00000000000			
5	Adriano de Souza	00000000000			
6	Adriano de Souza	00000000000			
7	Adriano de Souza	00000000000			
8	Adriano de Souza	00000000000			
9	Adriano de Souza	00000000000			
10	Adriano de Souza	00000000000			
11	Adriano de Souza	00000000000			
12	Adriano de Souza	00000000000			
13	Adriano de Souza	00000000000			
14	Adriano de Souza	00000000000			
15	Adriano de Souza	00000000000			
16	Adriano de Souza	00000000000			
17	Adriano de Souza	00000000000			
18	Adriano de Souza	00000000000			
19	Adriano de Souza	00000000000			
20	Adriano de Souza	00000000000			
21	Adriano de Souza	00000000000			
22	Adriano de Souza	00000000000			
23	Adriano de Souza	00000000000			
24	Adriano de Souza	00000000000			
25	Adriano de Souza	00000000000			
26	Adriano de Souza	00000000000			
27	Adriano de Souza	00000000000			
28	Adriano de Souza	00000000000			
29	Adriano de Souza	00000000000			
30	Adriano de Souza	00000000000			
31	Adriano de Souza	00000000000			
32	Adriano de Souza	00000000000			
33	Adriano de Souza	00000000000			
34	Adriano de Souza	00000000000			
35	Adriano de Souza	00000000000			
36	Adriano de Souza	00000000000			
37	Adriano de Souza	00000000000			
38	Adriano de Souza	00000000000			
39	Adriano de Souza	00000000000			
40	Adriano de Souza	00000000000			
41	Adriano de Souza	00000000000			
42	Adriano de Souza	00000000000			
43	Adriano de Souza	00000000000			
44	Adriano de Souza	00000000000			
45	Adriano de Souza	00000000000			
46	Adriano de Souza	00000000000			
47	Adriano de Souza	00000000000			
48	Adriano de Souza	00000000000			
49	Adriano de Souza	00000000000			
50	Adriano de Souza	00000000000			
51	Adriano de Souza	00000000000			
52	Adriano de Souza	00000000000			
53	Adriano de Souza	00000000000			
54	Adriano de Souza	00000000000			
55	Adriano de Souza	00000000000			
56	Adriano de Souza	00000000000			
57	Adriano de Souza	00000000000			
58	Adriano de Souza	00000000000			
59	Adriano de Souza	00000000000			
60	Adriano de Souza	00000000000			
61	Adriano de Souza	00000000000			
62	Adriano de Souza	00000000000			
63	Adriano de Souza	00000000000			
64	Adriano de Souza	00000000000			
65	Adriano de Souza	00000000000			
66	Adriano de Souza	00000000000			
67	Adriano de Souza	00000000000			
68	Adriano de Souza	00000000000			
69	Adriano de Souza	00000000000			
70	Adriano de Souza	00000000000			
71	Adriano de Souza	00000000000			
72	Adriano de Souza	00000000000			
73	Adriano de Souza	00000000000			
74	Adriano de Souza	00000000000			
75	Adriano de Souza	00000000000			
76	Adriano de Souza	00000000000			
77	Adriano de Souza	00000000000			
78	Adriano de Souza	00000000000			
79	Adriano de Souza	00000000000			
80	Adriano de Souza	00000000000			
81	Adriano de Souza	00000000000			
82	Adriano de Souza	00000000000			
83	Adriano de Souza	00000000000			
84	Adriano de Souza	00000000000			
85	Adriano de Souza	00000000000			
86	Adriano de Souza	00000000000			
87	Adriano de Souza	00000000000			
88	Adriano de Souza	00000000000			
89	Adriano de Souza	00000000000			
90	Adriano de Souza	00000000000			
91	Adriano de Souza	00000000000			
92	Adriano de Souza	00000000000			
93	Adriano de Souza	00000000000			
94	Adriano de Souza	00000000000			
95	Adriano de Souza	00000000000			
96	Adriano de Souza	00000000000			
97	Adriano de Souza	00000000000			
98	Adriano de Souza	00000000000			
99	Adriano de Souza	00000000000			
100	Adriano de Souza	00000000000			

Foto 1 - SNIS Pedreira

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Atendimento

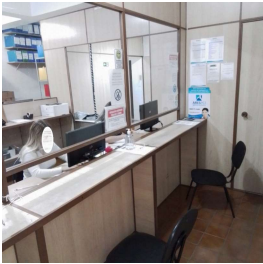


Foto 2 - Atendimento

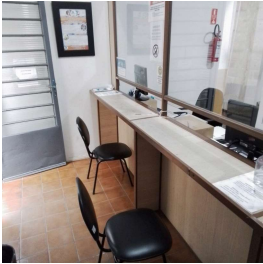


Foto 3 - Atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]

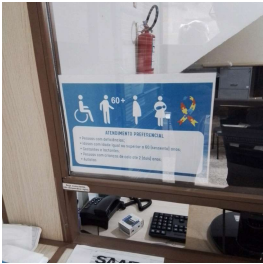


Foto 1 - Atendimento preferencial

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

Conforme

[CG-9.11] Observações

O prestador informou que existe um telefone no setor operacional que atende 24 horas por dia.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Telefones SAAE

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

Não Conforme

[CG-9.12] Observações

Não disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

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

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

O prestador tem um mural, mas com os preços da resolução antiga (2021).

Fotos de [CG-9.13]



Foto 1 - Quadro de avisos

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

Com base nos documentos apresentados, o prestador não obedece aos prazos para execução dos serviços.

Fotos de [CG-9.14]

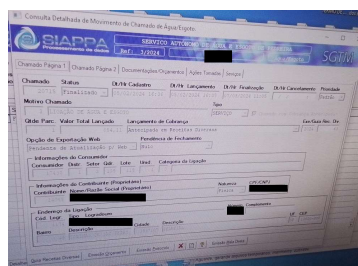


Foto 1 - Prazo execução I



Foto 3 - Prazo execução I

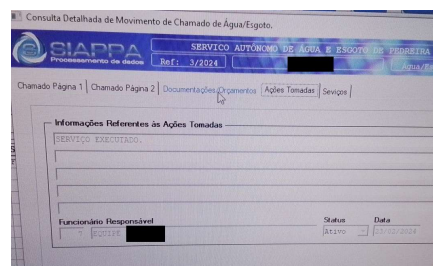


Foto 2 - Prazo execução I

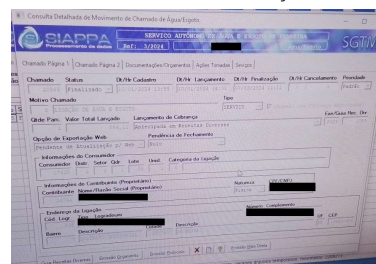


Foto 4 - Prazo execução II

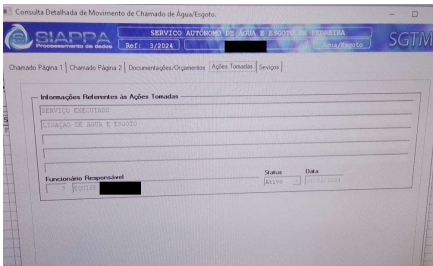


Foto 5 - Prazo execução II



Foto 6 - Prazo execução II

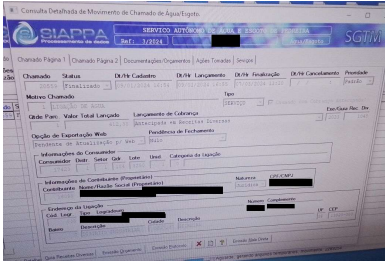


Foto 7 - Prazo execução III

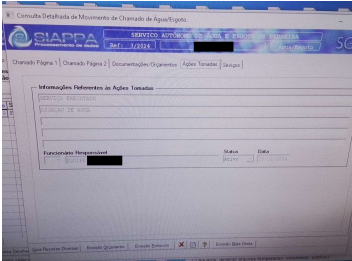


Foto 8 - Prazo execução III

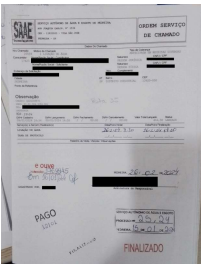


Foto 9 - Prazo execução III

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

Conforme

Fotos de [CG-9.15]

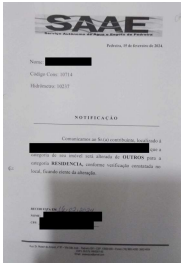


Foto 1 - Mudança de categoria

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]

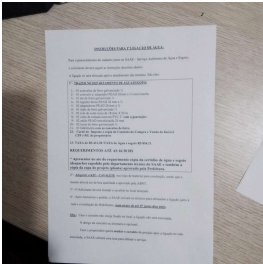


Foto 1 - Instruções ligação

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador informou que o próprio sistema identifica a duplicidade. No fechamento, a devolução é providenciada para a próxima fatura.

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador informou que a divulgação é feita no site e nas redes sociais.

Fotos de [CG-9.23]

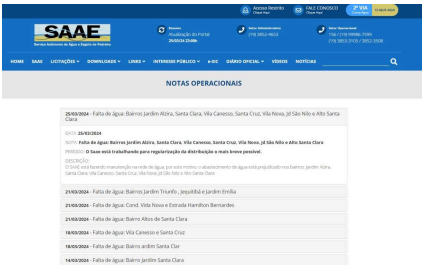


Foto 1 - Interrupções site

[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 autarquia possui um caminhão pipa para abastecimento em situações de emergência.

[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Conforme

[CG-9.25] Observações

Realiza a comunicação ao usuário através das faturas.

Fotos de [CG-9.25]



Foto 1 - Fatura corte

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

O prestador informou que o aviso vai na fatura.

Fotos de [CG-9.26]

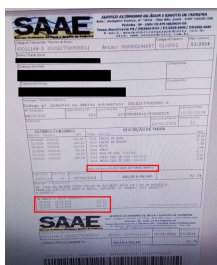


Foto 1 - Comunicação corte fatura

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

O prestador declarou que não realiza cortes após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados.

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

A última comunicação feita à ARES foi em janeiro de 2022. Conforme item CG-9.23, houve diversas interrupções nos últimos dias.

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 declarou que a religação é feita em até 24 horas. No momento o prestador declarou que não está realizando cortes.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.30]

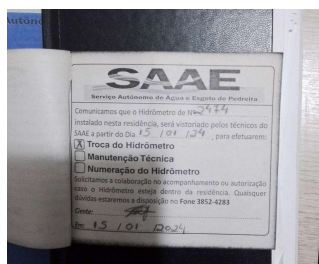


Foto 1 - Aviso troca de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador informou que não há cobrança nestes casos.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.32]

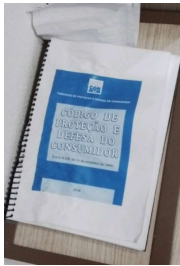


Foto 1 - Código consumidor

[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

Não disponibiliza Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

[CG-9.35] - Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário

Não Conforme

[CG-9.35] Observações

Não disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário

[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 prestador nunca preencheu estas informações no sistema sonar.

Fotos de [CG-9.36]

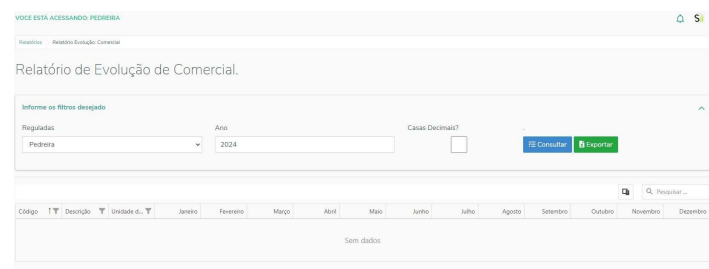


Foto 1 - Sonar - comercial 2024

Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

(editado 4 vezes - última modificação: 11/04/2024 08:59:22)

É base de:

Auto de Notificação 053/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

- Memorando 110/2024 - Relatório de Fiscalização - Pedreira
- Ofício 418/2024 - Encaminhamento de Ofício
- Proc. Administrativo 108/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

- 10/04/2024 14:34:55

Lucas Candido dos Santos  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.143..](#)
- 10/04/2024 16:05:33

Leonardo de Godoy da Costa  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.143..](#)
- 10/04/2024 16:40:48

Leonardo de Godoy da Costa  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.143..](#)
- 10/04/2024 17:06:12

Leonardo de Godoy da Costa  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 055/2024** com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF 440.XXX.XXX-06 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .
- 10/04/2024 17:19:12

Leonardo de Godoy da Costa  emitiu o [Auto de Notificação 053/2024](#) a partir deste documento.

1 Despacho não lido

Tramitação 1- 055/2024

11/04/2024 09:00

(Encaminhado)

Leonardo C. 



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

11/04/2024 09:00:25

E-mail para philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue (1) 