



Relatório de Fiscalização 056/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 866.317.126.309.619.392

Arespcj

CC

08/04/2024 23:49

Município

Daae - Rio Claro

· 193531-5210

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO COMERCIAL DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE RIO CLARO

PRESTADOR: DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIO CLARO

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, julho de 2024

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Rio Claro

Prefeito: Gustavo Ramos Perissinotto

Endereço: Rua 3, 945, Centro

Telefone: (19) 3526-7145

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 4.129, de 13/12/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: DAAE - Rio Claro

Responsável legal: Sergio Luiz C. Ferreira

Endereço: Avenida 8A, 360, Cidade Nova

Telefone: (19) 3531-5220

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Rodrigo de Oliveira Taufic – Analista de Regulação e Fiscalização

Geyse Renata Zonzini – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Aline Souza - Cadastro, Faturamento e Cobrança

Rogéria Silva - Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 06/03/2024 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
ATENDIMENTO - DAAE RIO CLARO	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO - DAAE RIO CLARO	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
ATENDIMENTO - DAAE RIO CLARO	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Imediato
ATENDIMENTO - DAAE RIO CLARO	CG-9.31	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Imediato
ATENDIMENTO - DAAE RIO CLARO	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 - DAAE RIO CLARO	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 10.123 - Condições Gerais - DAAE - Rio Claro (Ares-pcj)

Atendimento - Rio Claro

Atendimento - DAAE Rio Claro

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento - DAAE Rio Claro](#)



Endereço: Av. 6 A, 352 - Cidade Nova, Rio Claro - SP, 13506-765, Brasil. nº 352. . CEP: 13506-765 / Cidade: Rio Claro, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.405152, long=-47.554772, accuracy=13.653

Fiscalizado	DAAE - Rio Claro #98404034
Data de início da fiscalização	06/03/2024
Data de término da fiscalização	06/03/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Atendimento DAAE - Rio Claro



Foto 2 - Atendimento DAAE - Rio Claro



Foto 3 - Atendimento DAAE - Rio Claro

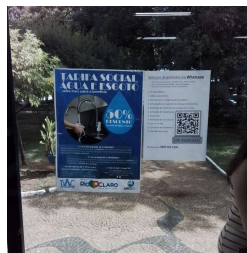


Foto 4 - Atendimento DAAE - Rio Claro

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

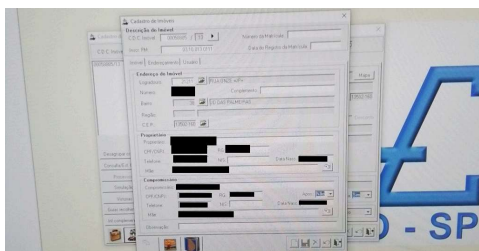


Foto 1 - Tela de Cadastro

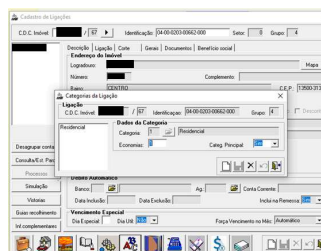


Foto 2 - Tela de Cadastro

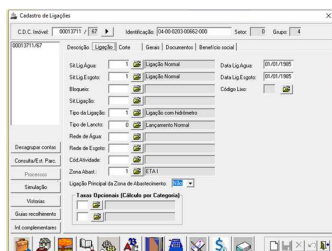


Foto 3 - Tela de Cadastro

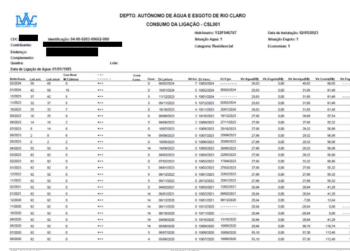


Foto 4 - Histórico de Leitura

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

Conforme

Fotos de [CG-9.3]

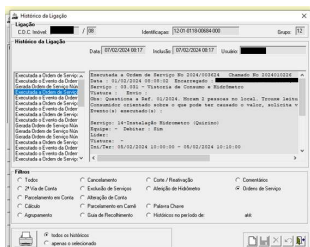
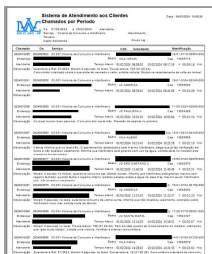


Foto 1 - Amostra de Reclamação

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

Conforme

Fotos de [CG-9.4]



Amostra de uma Ordem de Serviço (OS) impressa. O documento contém campos para identificação do cliente, data, valor e descrição do serviço. A tabela principal possui colunas para data, valor, descrição e status. O documento é impresso em papel branco com uma borda amarela no topo.

Foto 1 - Amostra de OS

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

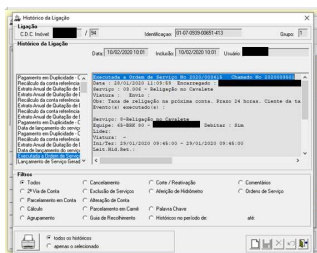


Foto 1 - Tela de Cadastro com registro de reclamações/solicitações

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

Conforme

Fotos de [CG-9.6]

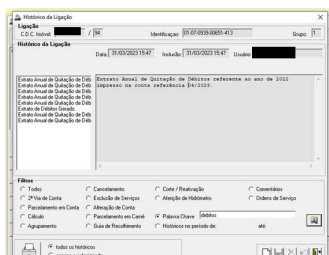


Foto 1 - Tela de registro do encaminhamento de declaração

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

Conforme

Fotos de [CG-9.7]

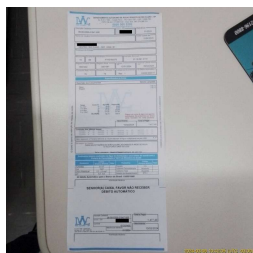


Foto 1 - Fatura - Frente

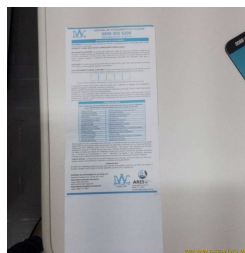


Foto 2 - Fatura - Verso

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]



Foto 1 - Atestado de Regularidade - SNIS

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

Conforme

[CG-9.9] Observações

Atendimento possui triagem com possível resolução no momento, mas privilegia agendamento, que também pode ser realizado na hora.

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Sala de atendimento

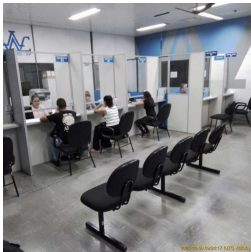


Foto 2 - Sala de atendimento

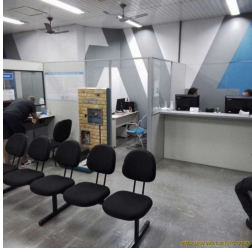


Foto 3 - Sala de atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]

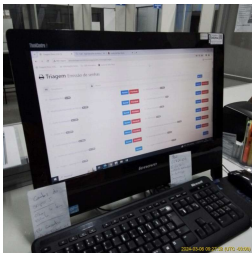


Foto 1 - Triagem e emissão de senhas

[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

Não há menção ao atendimento 24h

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Divulgação Atendimento

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

Não Conforme

[CG-9.12] Observações

Regulamento do prestador de serviços necessita ser revisto, atualizado e homologado pela entidade reguladora.

Fotos de [CG-9.12]

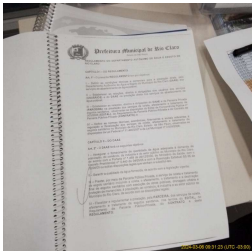


Foto 1 - Regulamento DAAE Rio Claro

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

Conforme

Fotos de [CG-9.13]

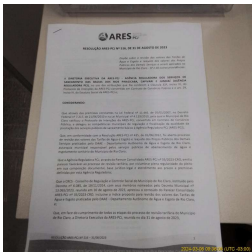


Foto 1 - Resolução Tarifária

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

Conforme

[CG-9.14] Observações

OS envolve prazo para vistoria de instalação da caixa padrão

Fotos de [CG-9.14]



Foto 1 - Amostra OS Ligação A/E

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

Conforme

Fotos de [CG-9.15]



Foto 1 - Notificação Mudança Categoria

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Instrução Ligação

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

Conforme

Fotos de [CG-9.17]



Foto 1 - Contrato Prestação



Foto 2 - Contrato Prestação



Foto 3 - Contrato Prestação



Foto 4 - Contrato Prestação



Foto 5 - Contrato Prestação



Foto 6 - Contrato Prestação

[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)

Não Conforme

[CG-9.19] Observações

Foi verificado que o último grupo com leitura no último dia do ano está sujeito a leituras com mais de 34 dias. Necessária adequação por parte do DAAE para corrigir programação

Fotos de [CG-9.19]
Foto 1 - Amostra Cronograma Leitura 1S2024

Foto 2 - Amostra Cronograma Leitura 1S2024**[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

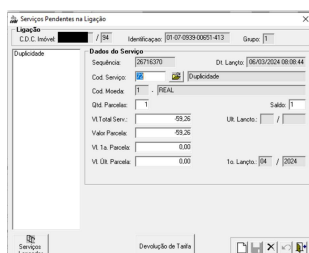
Conforme

[CG-9.21] Observações

oferecidas as datas 10, 15, 20, 23, 26 e 30

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

Conforme

Fotos de [CG-9.22]**Foto 1** - Crítica Duplicidade**[CG-9.23] - Não dar publicidade sobre interrupções programadas**

Conforme

Fotos de [CG-9.23]**Foto 1** - Registro Website DAAE Rio Claro**[CG-9.24] - Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência**

Conforme

[CG-9.24] Observações

Ocorrência não usual, sem registro de OS.

[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]

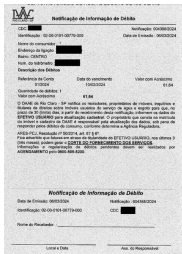


Foto 1 - Comunicação Corte

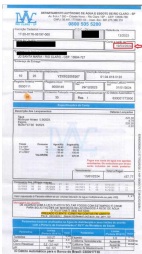


Foto 2 - Comunicação Débitos/Corte

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

Conforme

Fotos de [CG-9.26]

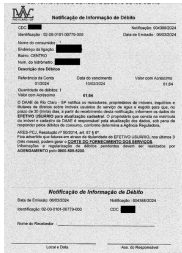


Foto 1 - Comunicação Corte

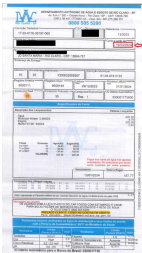


Foto 2 - Comunicação Débitos/Corte

[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

Conforme

Fotos de [CG-9.28]



Foto 1 - Amostra Website ARES-PCJ

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

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

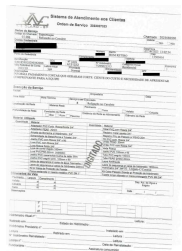


Foto 1 - OS Religação Água

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

Conforme

Fotos de [CG-9.30]

Foto 1 - Notificação Troca HD

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

Não Conforme

[CG-9.31] Observações

Há cobrança do tipo "visita improdutiva" quando da não permissão do usuário no momento da troca e não agendamento em período seguinte (DAAE repassa valor ao usuário)

Fotos de [CG-9.31]

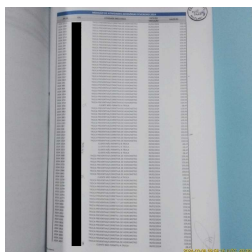


Foto 1



Foto 2

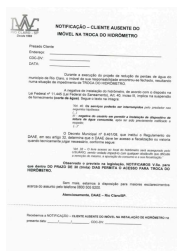


Foto 3

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

Conforme

Fotos de [CG-9.32]

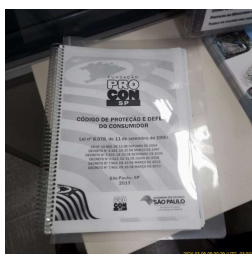


Foto 1 - CDC

[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

A Portaria disponibilizada não é a mais recente (PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021) . Necessária atualização

Fotos de [CG-9.33]

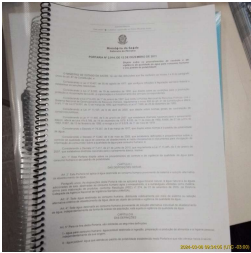


Foto 1 - Portaria MS

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

Conforme

Fotos de [CG-9.35]

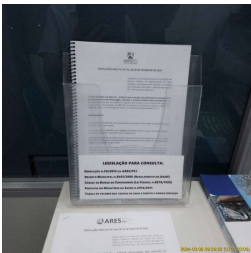


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014

[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

Os dados de reclamação não foram informados no Sistema de Gestão Regulatória desde jan/2023, exceção feita aos período out-dez/2023

Fotos de [CG-9.36]

Selecione Ano desejado																Selecione Ano desejado																					
Requerido								Ano								Requerido								Ano								Ações Filtros					
Rio Claro								2023								Rio Claro								2024								Ver Consultar ID Atualizar					
Requerido 1																Requerido 1																					
Processo		Janeiro/2023		Fevereiro/2023		Março/2023		Abril/2023		Maio/2023		Junho/2023		Jul		Processo		Janeiro/2024		Fevereiro/2024		Março/2024		Abril/2024		Maio/2024		Junho/2024		Julho/2024		Agosto/2024		Setembro/2024		Outubro/2024	
Reclamação		Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Re	Reclamação		Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	Reclamação	Lang	
+ Regulatório Rio Claro																																					
AGUA		Sim	31	Sim	30	Sim	31	Sim	32	Sim	29	Sim	28	Sim	29	AGUA		Sim	27	Sim	28	Sim	29	Sim	28	Sim	29	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0
BALANÇETE		Sim	79	Sim	78	Sim	77	Sim	76	Sim	76	Sim	76	Sim	76	BALANÇETE		Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0
COLABORADORES DO SISTEMA		Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim	1	Sim	1	COLABORADORES DO SISTEMA		Sim	1	Sim	1	Sim	1	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0
COMERCIAL		Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	COMERCIAL		Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0
DEMONSTRATIVOS RESUMIDOS		Sim	87	Sim	120	Sim	136	Sim	150	Sim	153	Sim	153	Sim	153	DEMONSTRATIVOS RESUMIDOS		Não	21	Não	21	Não	21	Não	21	Não	21	Não	21	Não	21	Não	21	Não	21	Não	21
DIVERSA ALTERNATIVA		Sim	38	Sim	40	Sim	39	Sim	40	Sim	38	Sim	41	Sim	41	DIVERSA ALTERNATIVA		Sim	41	Sim	41	Sim	41	Sim	41	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0
ESGOTO		Sim	37	Sim	38	Sim	23	Sim	22	Sim	24	Sim	23	Sim	23	ESGOTO		Sim	33	Sim	20	Sim	20	Sim	21	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0
FLUXO DE CAIXA		Sim	37	Sim	32	Sim	38	Sim	70	Sim	66	Sim	70	Sim	70	FLUXO DE CAIXA		Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0

Foto 1 - Tela SONAR 2023

Foto 2 - Tela SONAR 2024

Rodrigo de Oliveira Taufic
Coordenador de Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 22/07/2024 15:04:18)

É base de:

Auto de Notificação 120/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 112/2024 - Relatório de Fiscalização
Memorando 265/2024 - Relatório de Fiscalização Comercial - Rio Claro
Ofício 980/2024 - Encaminhamento de Ofício
Proc. Administrativo 201/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

04/07/2024 10:19:42	Rodrigo de Oliveira Taufic CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.123..
17/07/2024 16:34:28	Rodrigo de Oliveira Taufic CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.123..
17/07/2024 16:36:23	Rodrigo de Oliveira Taufic CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.123..
22/07/2024 13:44:58	Rodrigo de Oliveira Taufic CC emitiu o Auto de Notificação 120/2024 a partir deste documento.
22/07/2024 15:05:08	Rodrigo de Oliveira Taufic CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 056/2024 com o certificado RODRIGO DE OLIVEIRA TAUFIC CPF 359.XXX.XXX-09 conforme MP nº 2.200/2001 .

1 Despacho não lido

Tramitação 1- 056/2024 22/07/2024 15:09 (Encaminhado) Rodrigo T. CC DTO - Diretoria ... A/C Philippe A. CC	Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO, Segue relatório de fiscalização para providências. Agradeço desde já e fico à disposição. Att., — Rodrigo de Oliveira Taufic Coordenador de Regulação
Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas	
22/07/2024 15:09:49	E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1) ⇐