



Relatório de Fiscalização 059/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 837.417.126.855.733.838

Arespcj

CC

09/04/2024 14:59

Município

[Saaesp - São Pedro](#)

· 193481-8111

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
SÃO PEDRO

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO PEDRO - SAAESP

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de São Pedro

Prefeito: Thiago Silvério da Silva

Endereço: Rua Valentim Amaral, 748 - Centro, São Pedro/SP - CEP: 13520-000

Telefone: (19) 3481.9200

E-mail: contato@saopedro.sp.gov.br

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.041, de 20/03/2013

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Pedro (Saaesp)

Responsável legal: José Rubens Françoso

Endereço: Rua Malaquias Guerra, 37, Centro - São Pedro.SP

Telefone: (19) 3481.8111

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Leonardo de Godoy da Costa – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Fabio Ricardo Bunscheit - Gestor de atendimento

3. FISCALIZAÇÃO

Em 27/03/2024 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/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Imediato
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	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/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Atendimento/Condições Gerais - São Pedro	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

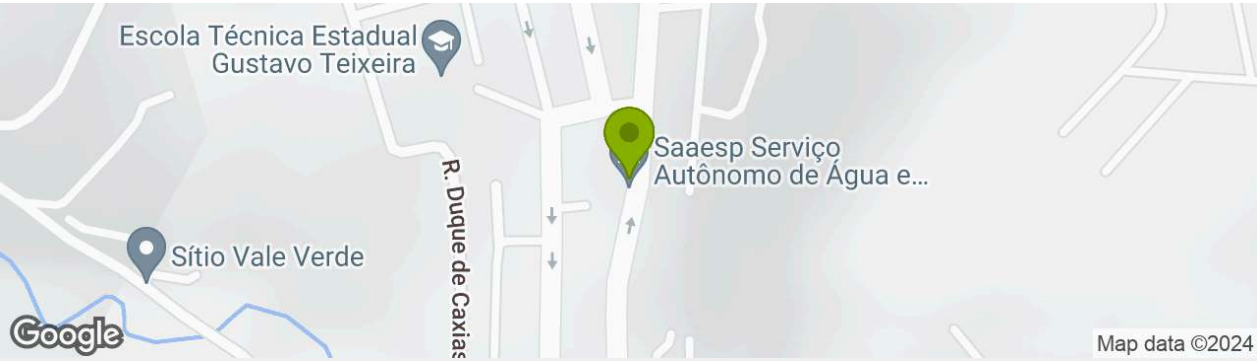
FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.166 - Atendimento SAAESP São Pedro (São Pedro)

Atendimento SAAESP São Pedro

Atendimento/Comercial - SÃO PEDRO

Checklist: [Condições Gerais](#)
Sistema: [Atendimento/Comercial - SÃO PEDRO](#)



Endereço: R. Pedro Bertochi, 37 - Jd Buriti, São Pedro - SP, 13520-000, Brasil. nº 37. . CEP: 13520-000 / Cidade: São Pedro, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.5415153, long=-47.9140281, accuracy=13.653

Fiscalizado	São Pedro #100182780
Data de início da fiscalização	27/03/2024
Data de término da fiscalização	27/03/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Entrada atendimento SAAESP

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

Fotos de [CG-9.2]



Foto 1 - Cadastro mínimo

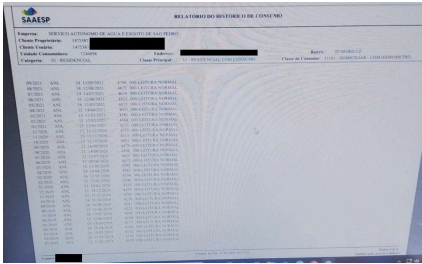


Foto 2 - Cadastro mínimo

Foto 3 - Cadastro mínimo

Foto 4 - Cadastro mínimo

Foto 5 - Cadastro mínimo

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

Conforme

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 toda solicitação gera uma ordem de serviço ou protocolo. O número sempre é repassado aos usuários.

Fotos de [CG-9.4]

Foto 1 - Número de protocolo

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

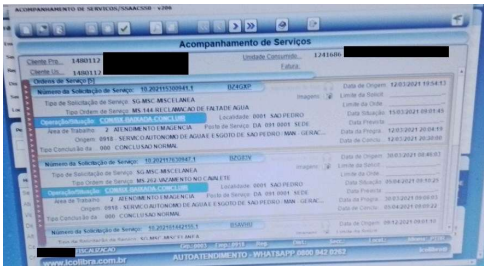


Foto 1 - Registro reclamações

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador informou que a declaração é entregue na fatura, no mês de março.

Fotos de [CG-9.6]

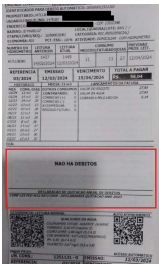


Foto 1 - Quitação débitos

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não há divulgação da tarifa residencial 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 2022 São Pedro

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Estrutura atendimento

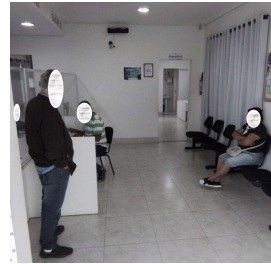


Foto 2 - Estrutura atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Não Conforme

[CG-9.10] Observações

O atendimento não dispõe de senhas e cadeiras para 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

Fotos de [CG-9.11]

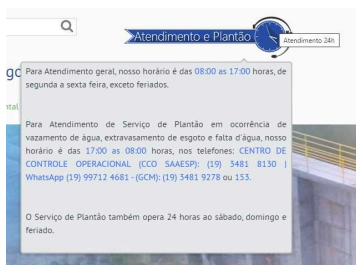


Foto 1 - Telefones SAAESP

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

Não Conforme

[CG-9.12] Observações

O prestador ainda não tem regulamento aprovado pela ARES-PCJ.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.13]



Foto 1 - Resolução tarifária atual

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

Em contato com a Ouvidoria da ARES-PCJ foi identificado um serviço que não foi realizado dentro do prazo. O usuário decidiu contratar um terceiro para realizar o serviço por conta própria

Fotos de [CG-9.14]



Foto 1 - Serviço não realizado

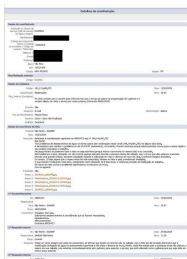


Foto 3 - Solicitação



Foto 2 - Serviço não realizado

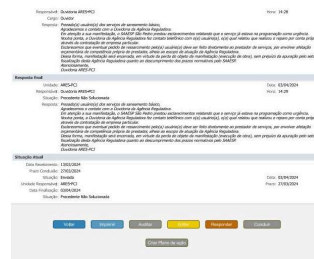


Foto 4 - Solicitação

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador informou que não entrega qualquer documento formal.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]

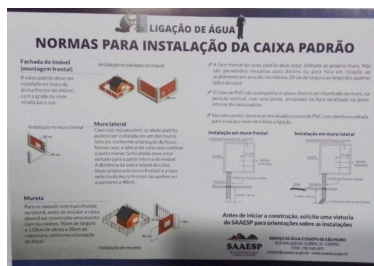


Foto 1 - Instrução ligação de água

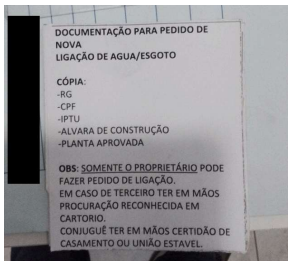


Foto 3 - Documentos nova ligação



Foto 2 - Instrução ligação de esgoto

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

Conforme

Fotos de [CG-9.17]

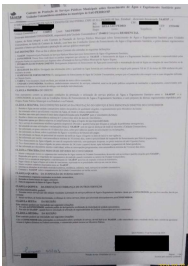


Foto 1 - Contrato de prestação

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG-9.18]

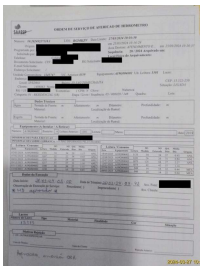


Foto 1 - Aferição hidrômetros

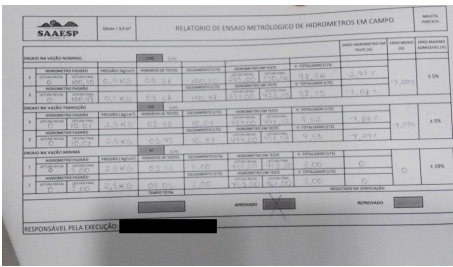


Foto 2 - Aferição hidrômetros

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

Não Conforme

[CG-9.19] Observações

A fatura apresentada pelo prestador indica a existência de 3 leituras em períodos não regulares (26, 34 e 37 dias).

Fotos de [CG-9.19]

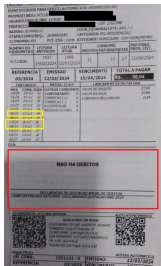


Foto 1 - Período leitura

[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 realiza cobrança nestes casos.

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

Não Conforme

[CG-9.21] Observações

O prestador informou que oferece somente 4 opções de vencimento.

Fotos de [CG-9.21]

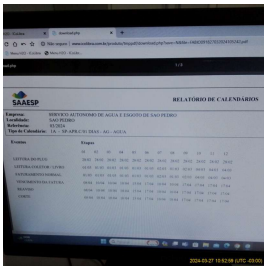


Foto 1 - Datas de vencimento

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador informou que o sistema reconhece automaticamente a duplicidade e já encaminha para devolução nas próximas faturas.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Aviso interrupção site SAAESP

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador informou que em casos de emergência aciona a prefeitura, 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 o usuário recebe uma via com a informação dos débitos que ocasionaram o corte.

Fotos de [CG-9.25]

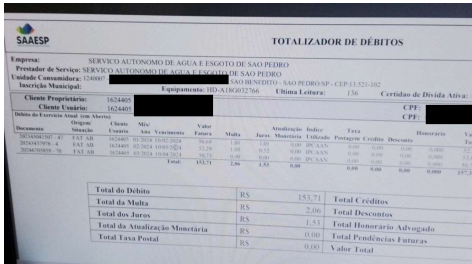


Foto 1 - Motivo de corte

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

A comunicação de corte é feita na fatura.

Fotos de [CG-9.26]

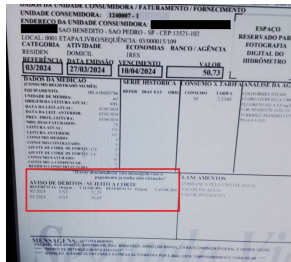


Foto 1 - Comunicação de corte

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Prestador informou 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

Não há qualquer comunicado no site da ARES-PCJ, apesar de terem existido interrupções conforme demonstrado no item CG-9.23.

Fotos de [CG-9.28]



Foto 1 - Comunicados site ARES

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

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

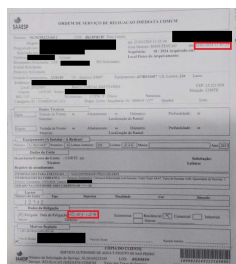


Foto 1 - Prazo religação

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

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

Não há comunicação formal, somente no momento da troca.

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador informou que não realiza cobrança nestes casos.

[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

Fotos de [CG-9.36]

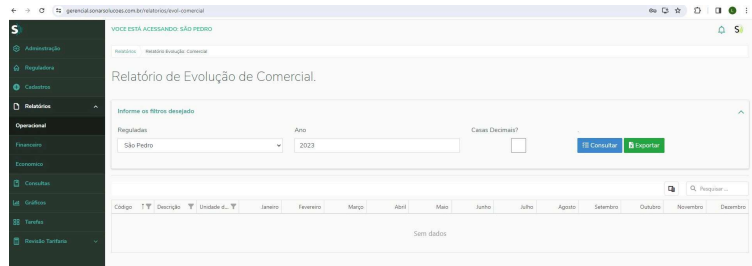


Foto 1 - Sonar comercial

Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 11/04/2024 15:47:35)

É base de:

[Auto de Notificação 054/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

- [Memorando 116/2024 - Relatório de Fiscalização - São Pedro](#)
- [Ofício 419/2024 - Encaminhamento de Ofício](#)
- [Proc. Administrativo 109/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

09/04/2024 15:02:36	Leonardo de Godoy da Costa	CC	realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.166..
11/04/2024 13:38:54	Leonardo de Godoy da Costa	CC	realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.166..
11/04/2024 13:49:19	Leonardo de Godoy da Costa	CC	realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.166..
11/04/2024 13:50:13	Leonardo de Godoy da Costa	CC	realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.166..
11/04/2024 13:58:26	Leonardo de Godoy da Costa	CC	realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.166..
11/04/2024 14:17:44	Leonardo de Godoy da Costa	CC	realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.166..
11/04/2024 14:22:13	Leonardo de Godoy da Costa	CC	realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.166..

11/04/2024 14:45:34

Leonardo de Godoy da Costa CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 059/2024** com o certificado **LEONARDO DE GODOY DA COSTA** CPF 440.XXX.XXX-06 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

11/04/2024 14:46:56

Leonardo de Godoy da Costa CC emitiu o [Auto de Notificação 054/2024](#) a partir deste documento.

Tramitação 1- 059/2024

11/04/2024 15:50

(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

11/04/2024 15:50:03

E-mail para philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue (1)