

**Relatório de Fiscalização 062/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
977.217.129.219.549.919

Arespcj

CC

12/04/2024 08:39

Município

Saae - São Carlos

· 163373-6404

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
SÃO CARLOS**

PRESTADOR: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal de São Carlos

Prefeito: Ailton Garcia Ferreira

Endereço: R. Episcopal, 1575 - Centro, São Carlos - SP, 13560-570

Telefone: (16) 3362-1000

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 18.483, 21 de dezembro de 2017

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos

Responsável legal: Mariel Pozzi Olmo

Endereço: Av. Getulio Vargas, 1500, Jardim São Paulo, CEP: 13570-390

Telefone: 0800-300-1520

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ****André Rodrigues Felipini** – Analista de Regulação e Fiscalização**2.2 PRESTADOR**

Juliana Albuquerque de Carmargo Ferreira - Gerente de Gestão Comercial

Michelle Thais Martelli - Chefe do Setor de Atendimento ao Usuário

3. FISCALIZAÇÃO

Em **11/04/2023** 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
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO CARLOS	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO CARLOS	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO CARLOS	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO CARLOS	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 10.214 - Atendimento - São Carlos (Saae - São Carlos)

Atendimento - São Carlos

Atendimento/Comercial - SÃO CARLOS

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - SÃO CARLOS](#)

Map data ©2024

Endereço: Av. Getúlio Vargas, 1500 - Jardim Sao Paulo, São Carlos - SP, 13570-390, Brazil. nº 1500. . **CEP:** 13570-390 / **Cidade:** São Carlos, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7375234, long=-47.3189701, accuracy=13.653

Fiscalizado	Atendimento SAAE São Carlos #101469078
Data de início da fiscalização	10/04/2024
Data de término da fiscalização	10/04/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização	Conforme
[CG-9.0] Observações	O prestador possui quatro postos de atendimento. Foi fiscalizado o posto de atendimento localizado junto à sede administrativa.

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Sala de espera e guichês de atendimento

[CG-9.2] - Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias	Conforme
[CG-9.2] Observações	O prestador apresenta dados mínimos conforme regra dada pela ARES.

Fotos de [CG-9.2]

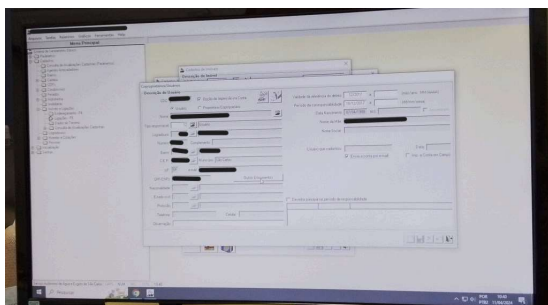


Foto 1 - Tela de cadastro comercial

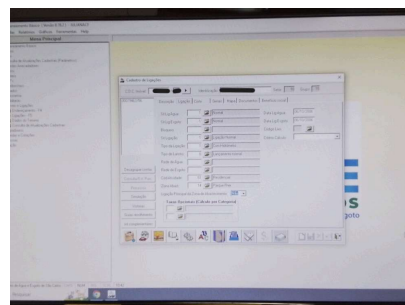


Foto 2 - Tela de cadastro comercial

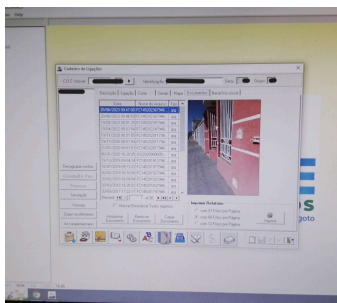


Foto 3 - Tela de cadastro comercial

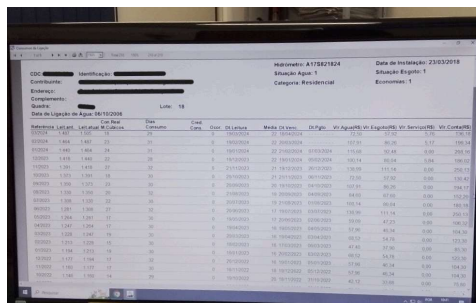


Foto 4 - Tela de cadastro comercial

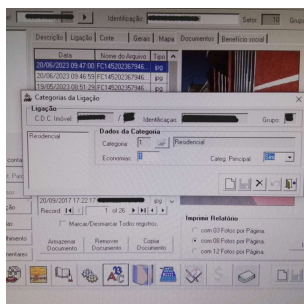


Foto 5 - Tela de cadastro comercial

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

A análise amostral de relatórios do prestador indica a adimplência do prestador quanto a este quesito.

Fotos de [CG-9.3]

[illegible]

Foto 1 - Relação de serviços de conserto de vazamento

[illegible]

Foto 2 - Relação de serviços de atendimento a demandas de falta d'água

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

A análise amostral de relatórios emitidos pelo prestador indica que é gerado número de protocolo e OS para os serviços prestados.

Fotos de [CG-9.4]

[illegible]

Foto 1 - Relação (amostra) de serviços de ligação de água realizados no mês de março/2024.

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

A análise amostral de relatórios apresentados pelo prestador indica a atualidade e devido registro de reclamações e solicitações do usuário.

Fotos de [CG-9.5]

[illegible]

Foto 1 - Relação (amostra) de serviços de conserto e caça-vazamento

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

Há remessa anual de quitação de débitos em fatura e opção de geração de declaração em área do usuário no site do prestador

Fotos de [CG-9.6]

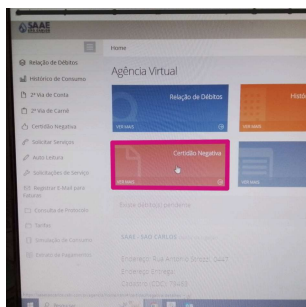


Foto 1 - Opção de geração da declaração de débitos dentro da área do usuário no site do SAAE São Carlos

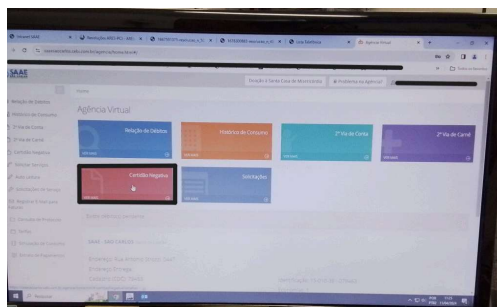


Foto 2 - Opção de geração da declaração de débitos dentro da área do usuário no site do SAAE São Carlos

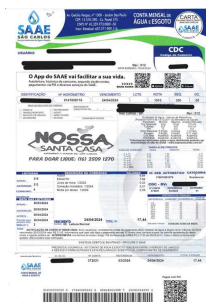


Foto 3 - Fatura

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

Conforme

[CG-9.7] Observações

A análise amostral de fatura apresentada pelo prestador indica a sua adimplência quanto a esta obrigação.

Fotos de [CG-9.7]

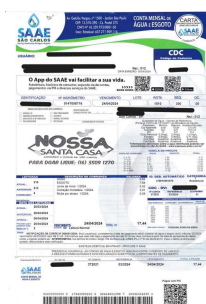


Foto 1 - Fatura



Foto 2 - Fatura - verso

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

Conforme

[CG-9.8] Observações

O prestador está adimplente em suas obrigações para com o SNIS

Fotos de [CG-9.8]

ATESTADO DE REGULARIZAÇÃO COM O SNU, na referência 2022					
MUNICÍPIO DE AGUA E FOGUETO					
Fórmula de cálculo: número de habitações em risco de despejo em 2022					
÷ número de famílias cadastradas em 2022					
O presente relatório de desempenho atualiza a Câmara do SNU, na referência 2022, por municípios habitacionais, isto é, por municípios habitacionais, isto					

Foto 1 - Atestado de adimplência do prestador para com o SNIS

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

Conforme

[CG-9.9] Observações

O prestador dispõe de estrutura adequada de atendimento ao usuário.

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Salão de atendimento

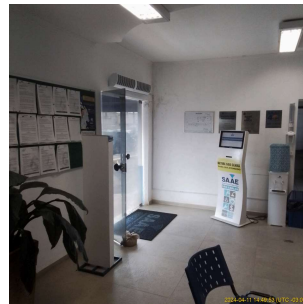


Foto 2 - Entrada do atendimento



Foto 3 - Banheiros do atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

O prestador dispõe de atendimento preferencial gerado por totem.

Fotos de [CG-9.10]



Foto 1 - Totem de autoatendimento.

[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 dispõe de atendimento 0800 24h.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - 0800, atendimento telefônico 24h

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

Conforme

[CG-9.12] Observações

O prestador disponibiliza regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Fotos de [CG-9.12]

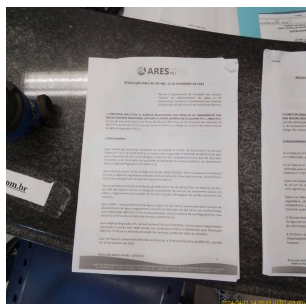


Foto 1 - Regulamento disposto em bancada próxima aos guichês de atendimento

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

Conforme

[CG-9.13] Observações

O prestador disponibiliza tabela de preços públicos no atendimento ao usuário

Fotos de [CG-9.13]

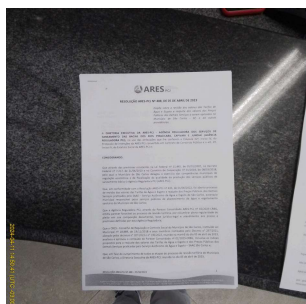


Foto 1 - Resolução de tabela de preços públicos
disposta em bancada próxima aos guichês de
atendimento

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

A análise amostral de relatórios de determinados serviços sugere, no caso dos serviços de consertos de vazamento em rua, demora significativa, considerando o prazo-limite, dado pela Resolução ARES-PCJ n. 50/2014, de cinco dias úteis.

Fotos de [CG-9.14]

[illegible]

Foto 1 - Relação (amostra) de serviços de conserto e caça-vazamento

Sistema de Atendimento aos Clientes

Ordens Externas

Tabela: Clientes de Serviço

Data: 10/05/2014 13:58

(Data Externamente)

Periodo: (Data In - Data Fim)

Periodo: (Data Alter - Data Fim)

Ordenar Clientes por: Resultado

Criar ou Cadastrar

Alterar Ordem

Fluxo:

Grupo:									
OS	Cad.	Solicitação	Serviço	Exatidão	Atop	Atop	Atop	Atop	Atop

Foto 2 - Relação de serviços de atendimento a demandas de falta d'água

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

Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador faz
comunicação ao
usuário de constatação

de mudança de categoria.

Fotos de [CG-9.15]



Foto 1 - Mensagem padrão



Foto 2 - Mensagem padrão - verso

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

Há entrega de declaração a ser assinada pelo usuário e especificações técnicas das instalações. O Contrato de Prestação de Serviços está disponível no site do prestador.

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Documentação nova ligação



Foto 2 - Documentação nova ligação



Foto 3 - Documentação nova ligação

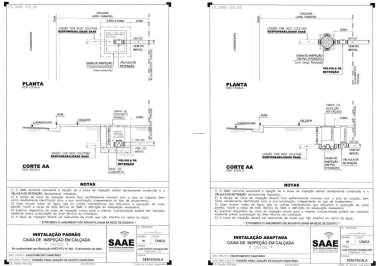


Foto 4 - Especificações instalações



Foto 5 - Especificações instalações

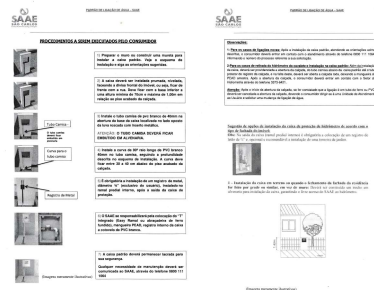


Foto 6 - Especificações instalações

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

Não Conforme

[CG-9.17] Observações

O campo "IMPORTANTE" faz menção a instrumentos legais antigos. Fazer a adequação - e, conforme for incluir - à versão atual do Regulamento.

Fotos de [CG-9.17]



Foto 1 - Documentação nova ligação



Foto 2 - Documentação nova ligação

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

[CG-9.18] Observações

O prestador disponibiliza o serviço de aferição de hidrômetros ao usuário. Há cobrança do serviço somente nas hipóteses em que o hidrômetro não é reprovado.

Fotos de [CG-9.18]



Foto 1 - Comunicado da aferição

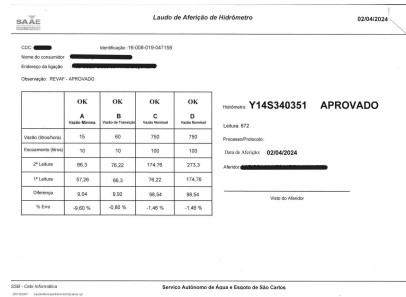


Foto 2 - Laudo de aferição

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

Conforme

[CG-9.19] Observações

A análise amostral de cadastro em sistema do prestador indica a adimplência quanto a este quesito.

Fotos de [CG-9.19]

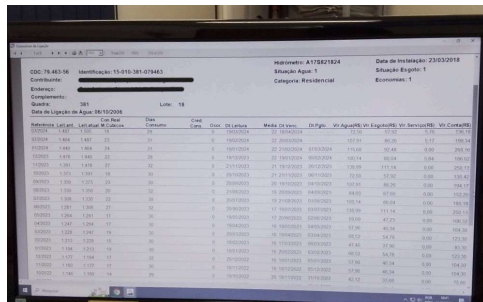


Foto 1 - Histórico de leituras, print de sistema

[CG-9.20] - Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG-9.20] Observações

O prestador não realiza cobrança por segunda via de conta ao usuário.

Fotos de [CG-9.20]

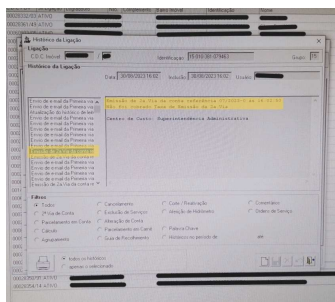


Foto 1 - Pedido de segunda via, registro em sistema do prestador

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

Há atribuição automática de data de vencimento de fatura conforme ciclo de leitura da associado à ligação. O usuário pode solicitar alteração.

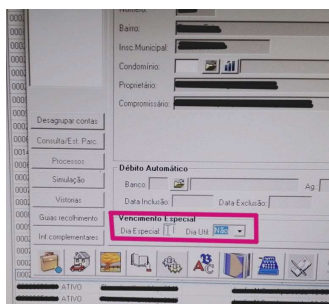
Fotos de [CG-9.21]

Foto 1 - Tela de cadastro, o usuário pode solicitar alteração do dia de vencimento

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador possui funcionalidade de detecção automática de duplicidade de pagamento e faz a compensação em fatura futura.

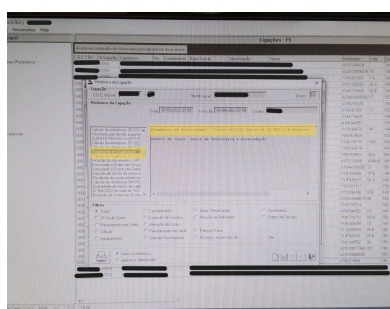
Fotos de [CG-9.22]

Foto 1 - Tela de cadastro, aviso automático em sistema

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador faz a comunicação de interrupções programadas e emergenciais em site e redes sociais próprios.

Fotos de [CG-9.23]

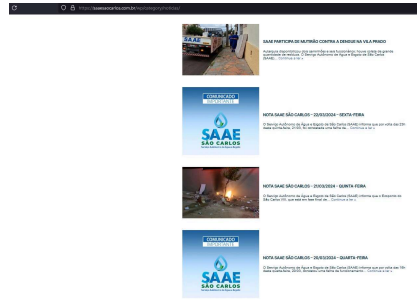


Foto 1 - Avisos - site



Foto 2 - Avisos - Instagram

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador faz fornecimento em situações emergenciais por caminhão-pipa

Fotos de [CG-9.24]

[illegible]

Foto 1 - Relação de fornecimentos de água em regime emergencial - caminhão-pipa

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

A notificação é feita em
fatura

Fotos de [CG-9.25]

ANTERIOR:	28/02/2024					SET 000 00 30 OUT 000 00 30 NOV 000 00 32 DEZ 000 00 30 JAN 001 00 32 FEV 003 00 30
APRES.:	08/04/2024					
Previsão para próximo mês:	26/04/2024					
Média (m³):	2	VENCIMENTO:	24/04/2024	TOTAL R\$:	17,44	
		Consumo	00	Leitura Normal		
Ativos	NOTIFICAÇÃO DE CORTE Nº 095651/2024: Sr(a) usuário(a), constatamos a falta de pagamento da(s) conta(s) de água e esgoto do(s) mês(es) 02/2024, vencimento 28/03/2024 valor R\$ 21,65. Informamos que caso não haja o pagamento em até 30 (trinta) dias corridos a partir da data de apresentação desta conta, a ligação poderá ser INTERROMPIDA nos termos do inciso I artigo 108 da Resolução ARES-PCJ nº 50 de 28/02/2013. Caso o débito ja tenha sido quitado, desconsidere esta notificação.					
EXISTE(M) DÉBITO(S) EM ATRASO - PROCURE O SAAE PREZADO(A) USUÁRIO(A): AS CONTAS DE ÁGUA E ESGOTO VENCIDAS ENTRE O PERÍODO DE JAN/2023 À DEZ/2023 FORAM QUITADAS E ESTA DECLARAÇÃO SUBSTITUI OS COMPROVANTES DE PAGAMENTO.						
Autenticação Mecânica	C.D.C	Nº CONTA	REFERÊNCIA	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR	
		372021	03/2024	24/04/2024	17,44	

Foto 1 - Notificação em fatura

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

A notificação é feita em fatura

Fotos de [CG-9.26]

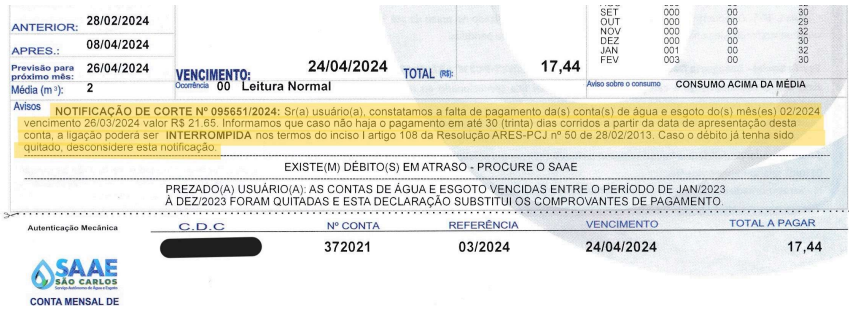


Foto 1 - Notificação em fatura

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

A análise amostral de relatórios apresentados pelo prestador indica a não-realização de cortes após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados

Fotos de [CG-9.27]

SAAE
 Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos
 LORRIV - ROL DE LIGAÇÕES CORTADAS NO PERÍODO
 GRUPO: Todos, SETOR: Todos, LOCALIDADE: 0, LOCALIDADE: 0000000
 Tipo de Corte: Fato de Pagamento, CATEGORIA: Todos, ENERGIA: Todos, Data Inicial: 01/01/2023, Data Final: 31/03/2023

USUÁRIO	DATA DO CORTADO	HORA DO CORTADO	STATUS
USUÁRIO 1	01/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 2	02/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 3	03/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 4	04/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 5	05/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 6	06/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 7	07/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 8	08/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 9	09/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 10	10/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 11	11/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 12	12/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 13	13/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 14	14/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 15	15/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 16	16/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 17	17/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 18	18/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 19	19/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 20	20/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 21	21/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 22	22/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 23	23/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 24	24/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 25	25/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 26	26/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 27	27/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 28	28/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 29	29/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 30	30/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 31	31/01/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 32	01/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 33	02/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 34	03/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 35	04/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 36	05/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 37	06/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 38	07/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 39	08/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 40	09/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 41	10/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 42	11/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 43	12/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 44	13/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 45	14/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 46	15/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 47	16/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 48	17/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 49	18/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 50	19/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 51	20/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 52	21/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 53	22/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 54	23/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 55	24/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 56	25/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 57	26/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 58	27/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 59	28/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 60	29/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 61	30/02/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 62	01/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 63	02/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 64	03/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 65	04/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 66	05/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 67	06/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 68	07/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 69	08/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 70	09/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 71	10/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 72	11/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 73	12/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 74	13/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 75	14/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 76	15/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 77	16/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 78	17/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 79	18/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 80	19/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 81	20/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 82	21/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 83	22/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 84	23/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 85	24/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 86	25/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 87	26/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 88	27/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 89	28/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 90	29/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 91	30/03/2023	12:00	CORTADO
USUÁRIO 92	31/03/2023	12:00	CORTADO

Foto 1 - Relação (amostral) de cortes realizados

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

Conforme

[CG-9.28] Observações

O prestador mantém fluxo atualizado à ARES-PCJ sobre interrupções no abastecimento de água.

Fotos de [CG-9.28]

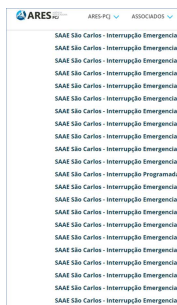


Foto 1 - Comunicados feitos à ARES sobre interrupções, publicados no site da Agência

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

A análise amostral de relatório de religações (solicitadas e realizadas) sugere a adimplência do prestador quanto a este dever.

Fotos de [CG-9.29]

[illegible]

Foto 1 - Execuções de religações dentro do prazo

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

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

Não há comunicação prévia ou formal (por escrito) do prestador ao usuário quando da troca do hidrômetro. A comunicação é verbal apenas.

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador confirmou não haver cobrança por troca de hidrômetros antigos e com desgaste natural

Fotos de [CG-9.31]

Sistema de Atendimento aos Clientes				Toda Ordem de Serviço				Data: 11/04/2024 14:23.13					
Ordens Encerradas				Serviço: Treco de Hidráulica Arago (05-Automática-05)									
Período (Data Encerramento):				Centro de Custo:									
Período (Data Ates O.S.): 01/04/2023 - 31/03/2024				Ata Mat: 0000									
Grupo:				Proc. Enc: 0000									
OS	Cód	Solicitante	Serviço	Endereço	Nº	Cont.	Lot.	Quant.	Revis.	Data	Encerramento	Equip.	
20300076	17031		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Revis. 0000	00002004	16.02.40	15/03/2024 16.52.11	M717
20300077	17030		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Revis. 0000	00002004	16.02.40	15/03/2024 15.21.41	M717
20300103	17760		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.29	15/03/2024 11.04.41	E014
20300104	17776		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.29	15/03/2024 11.04.41	E014
20300105	17767		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.30	15/03/2024 11.04.45	E014
20300106	17600		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.30	15/03/2024 11.04.46	E014
20300107	17660		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.30	15/03/2024 11.04.46	E014
20300108	17667		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.31	15/03/2024 11.04.47	E014
20300110	10469		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.31	15/03/2024 11.04.47	E014
20300115	10470		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.31	15/03/2024 11.04.48	E014
20300131	10480		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.32	15/03/2024 11.04.48	E014
20300132	10482		18 - Treco de Hidráulico Arago (05-Automática-05)						Centro de Custo: 050	15/03/2024	11.04.32	15/03/2024 11.04.49	E014

Foto 1 - Relação de ordens de serviços geradas para troca de hidrômetros antigos

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

Conforme

[CG-9.32] Observações

O Código de Defesa do Consumidor está disposto em local visível próximo aos guichês de atendimento

Fotos de [CG-9.32]

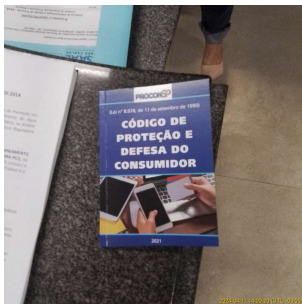


Foto 1 - CDC disposto no local do atendimento

[CG-9.33] - Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

Conforme

[CG-9.33] Observações

A Portaria do Ministério
da Saúde está disposta
em local visível
próximo aos guichês de
atendimento

Fotos de [CG-9.33]

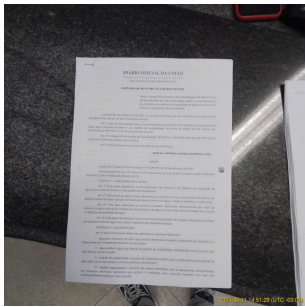


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

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

Conforme

[CG-9.35] Observações

A Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 está disposta em local visível próximo aos guichês de atendimento

Fotos de [CG-9.35]

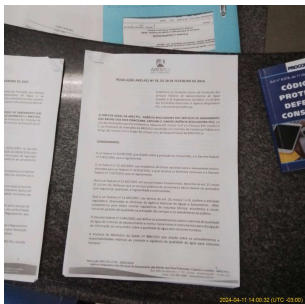


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário

[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

Não há dados de reclamações informadas no sistema SONAR.

(editado 1 vez - última modificação: 12/04/2024 15:02:53)

É base de:

Auto de Notificação 058/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 122/2024 - Relatório de Fiscalização Comercial - SAAE São Carlos

Ofício 435/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 114/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

12/04/2024 09:49:20 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 09:51:15 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 09:55:29 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 10:00:51 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 10:05:47 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 10:09:02 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 10:12:41 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 10:33:59 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 10:41:34 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 10:42:06 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.214..](#)

12/04/2024 14:19:01 André Rodrigues Felipini CC emitiu o [Auto de Notificação 058/2024](#) a partir deste documento.

12/04/2024 14:21:10

André Rodrigues Felipini CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 062/2024** com o certificado **ANDRÉ RODRIGUES FELIPINI** CPF 409.XXX.XXX-57 conforme [MP nº 2.200/2001](#).

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
062/2024
12/04/2024 15:07
(Encaminhado)

André F. CC

DTO - Diretoria ...
A/C Philippe A.
CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
ANDRÉ FELIPINI
Analista de Regulação e Fiscalização

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

12/04/2024 15:07:33

E-mail para philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue (1) ⇐