

**Relatório de Fiscalização 068/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
779.317.133.642.466.257

Arespcj

CC

17/04/2024 11:30

Município

SAAEJ - Jaboticabal

· 16996062765

1 setor envolvido

CC

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE JABOTICABAL**PRESTADOR: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Jaboticabal (SAAEJ)****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais**

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal de Jaboticabal

Prefeito: Emerson Rodrigo Camargo

Endereço: Esplanada do Lago "Carlos Rodrigues Serra", 160

Telefone: (16) 3209-3322

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 4831, de 17/05/17

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Jaboticabal (SAAEJ)

Responsável legal: Alberto Claudio de Almeida Filho

Endereço: Rua Jornalista Cláudio Luís Berchielli, 345, Jaboticabal/SP

Telefone: (16) 3209-9900

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Lucas Candido dos Santos – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Adriana Eduarda Garcia de Campos - Diretora Administrativa Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em **13/03/2024** 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.

sistema	código da não conformidade	item não conforme	data prazo
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	16/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	16/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	16/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	16/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	16/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.20	Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções	16/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	18/08/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	18/08/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	18/08/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	18/08/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	18/08/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	16/11/2024

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.136 - Atendimento - Jaboticabal

Atendimento - Jaboticabal

Atendimento/Comercial - JABOTICABAL

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - JABOTICABAL](#)



Endereço: Av. 13 de Maio, 211 - Centro, Jaboticabal - SP, 14882-055, Brasil. nº 211. . **CEP:** 14882-055 / **Cidade:** Jaboticabal, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-21.2549328, long=-48.3190927, accuracy=13.653

Fiscalizado	Jaboticabal #98808693
Data de início da fiscalização	13/03/2024
Data de término da fiscalização	13/03/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]

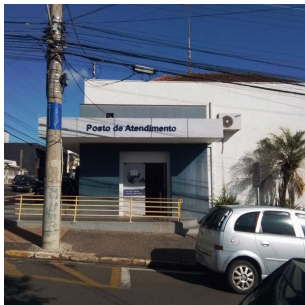
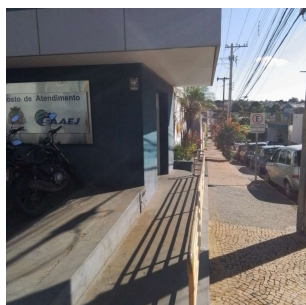
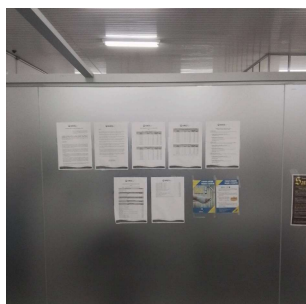
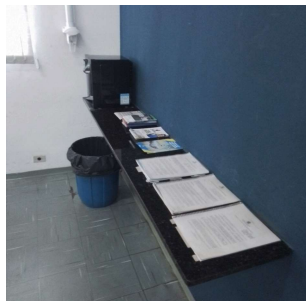
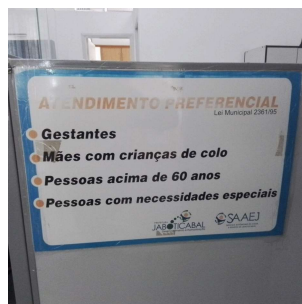
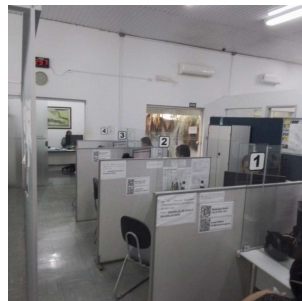
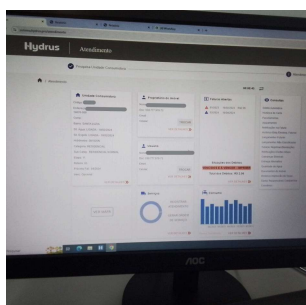


Foto 1 - Fachada - 1



Foto 2 - Fachada - 2

**Foto 3 - Entrada****Foto 5 - Padão****Foto 7 - Quadro de Informações****Foto 9 - Balcão com Resoluções, Leis e Informativos****Foto 4 - Aviso sobre horários de atendimento****Foto 6 - Atendimento por senha****Foto 8 - Atendimento Preferencial****Foto 10 - Atendimento****[CG-9.2] - Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias****Conforme****Fotos de [CG-9.2]****Foto 1 - Cadastro do Consumidor**

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

Conforme

Fotos de [CG-9.3]

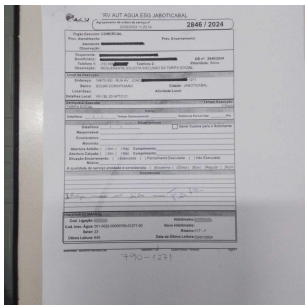


Foto 1 - Tempo de Resposta

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

Conforme

Fotos de [CG-9.4]

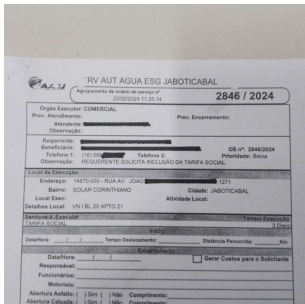


Foto 1 - Ordem de Serviço com número do protocolo

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

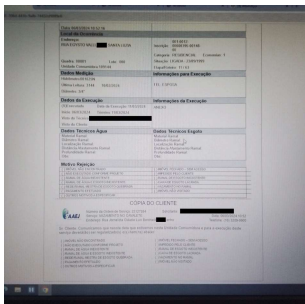


Foto 1 - Registro de Reclamações

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

Não Conforme

[CG-9.6] Observações

Item não apresentado pelo prestador.

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Não realiza divulgação da categoria residencial social.

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura consumidor - frente

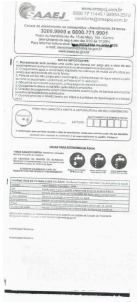


Foto 2 - Fatura consumidor - verso

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

ATIVIDADE DE REGULARIZAÇÃO COM O SNIS, em conformidade com o Decreto nº 10.000, de 2019, e o Decreto nº 10.001, de 2019.

Relatório de Regularização do SNIS e CVS, em conformidade com o Decreto nº 10.000, de 2019, e o Decreto nº 10.001, de 2019.

Opacidade de acesso ao sistema de informações do SNIS e CVS, em conformidade com o Decreto nº 10.000, de 2019, e o Decreto nº 10.001, de 2019.

Relatório de Regularização do SNIS e CVS, em conformidade com o Decreto nº 10.000, de 2019, e o Decreto nº 10.001, de 2019.

Código de Acesso	Nome	Senha	Nome	Código de Acesso	Nome	Senha
10001	Administrador	123456	Administrador	10001	Administrador	123456
10002	Administrador	123456	Administrador	10002	Administrador	123456
10003	Administrador	123456	Administrador	10003	Administrador	123456
10004	Administrador	123456	Administrador	10004	Administrador	123456
10005	Administrador	123456	Administrador	10005	Administrador	123456
10006	Administrador	123456	Administrador	10006	Administrador	123456
10007	Administrador	123456	Administrador	10007	Administrador	123456
10008	Administrador	123456	Administrador	10008	Administrador	123456
10009	Administrador	123456	Administrador	10009	Administrador	123456
10010	Administrador	123456	Administrador	10010	Administrador	123456
10011	Administrador	123456	Administrador	10011	Administrador	123456
10012	Administrador	123456	Administrador	10012	Administrador	123456
10013	Administrador	123456	Administrador	10013	Administrador	123456
10014	Administrador	123456	Administrador	10014	Administrador	123456
10015	Administrador	123456	Administrador	10015	Administrador	123456
10016	Administrador	123456	Administrador	10016	Administrador	123456
10017	Administrador	123456	Administrador	10017	Administrador	123456
10018	Administrador	123456	Administrador	10018	Administrador	123456
10019	Administrador	123456	Administrador	10019	Administrador	123456
10020	Administrador	123456	Administrador	10020	Administrador	123456
10021	Administrador	123456	Administrador	10021	Administrador	123456
10022	Administrador	123456	Administrador	10022	Administrador	123456
10023	Administrador	123456	Administrador	10023	Administrador	123456
10024	Administrador	123456	Administrador	10024	Administrador	123456
10025	Administrador	123456	Administrador	10025	Administrador	123456
10026	Administrador	123456	Administrador	10026	Administrador	123456
10027	Administrador	123456	Administrador	10027	Administrador	123456
10028	Administrador	123456	Administrador	10028	Administrador	123456
10029	Administrador	123456	Administrador	10029	Administrador	123456
10030	Administrador	123456	Administrador	10030	Administrador	123456
10031	Administrador	123456	Administrador	10031	Administrador	123456
10032	Administrador	123456	Administrador	10032	Administrador	123456
10033	Administrador	123456	Administrador	10033	Administrador	123456
10034	Administrador	123456	Administrador	10034	Administrador	123456
10035	Administrador	123456	Administrador	10035	Administrador	123456
10036	Administrador	123456	Administrador	10036	Administrador	123456
10037	Administrador	123456	Administrador	10037	Administrador	123456
10038	Administrador	123456	Administrador	10038	Administrador	123456
10039	Administrador	123456	Administrador	10039	Administrador	123456
10040	Administrador	123456	Administrador	10040	Administrador	123456
10041	Administrador	123456	Administrador	10041	Administrador	123456
10042	Administrador	123456	Administrador	10042	Administrador	123456
10043	Administrador	123456	Administrador	10043	Administrador	123456
10044	Administrador	123456	Administrador	10044	Administrador	123456
10045	Administrador	123456	Administrador	10045	Administrador	123456
10046	Administrador	123456	Administrador	10046	Administrador	123456
10047	Administrador	123456	Administrador	10047	Administrador	123456
10048	Administrador	123456	Administrador	10048	Administrador	123456
10049	Administrador	123456	Administrador	10049	Administrador	123456
10050	Administrador	123456	Administrador	10050	Administrador	123456
10051	Administrador	123456	Administrador	10051	Administrador	123456
10052	Administrador	123456	Administrador	10052	Administrador	123456
10053	Administrador	123456	Administrador	10053	Administrador	123456
10054	Administrador	123456	Administrador	10054	Administrador	123456
10055	Administrador	123456	Administrador	10055	Administrador	123456
10056	Administrador	123456	Administrador	10056	Administrador	123456
10057	Administrador	123456	Administrador	10057	Administrador	123456
10058	Administrador	123456	Administrador	10058	Administrador	123456
10059	Administrador	123456	Administrador	10059	Administrador	123456
10060	Administrador	123456	Administrador	10060	Administrador	123456
10061	Administrador	123456	Administrador	10061	Administrador	123456
10062	Administrador	123456	Administrador	10062	Administrador	123456
10063	Administrador	123456	Administrador	10063	Administrador	123456
10064	Administrador	123456	Administrador	10064	Administrador	123456
10065	Administrador	123456	Administrador	10065	Administrador	123456
10066	Administrador	123456	Administrador	10066	Administrador	123456
10067	Administrador	123456	Administrador	10067	Administrador	123456
10068	Administrador	123456	Administrador	10068	Administrador	123456
10069	Administrador	123456	Administrador	10069	Administrador	123456
10070	Administrador	123456	Administrador	10070	Administrador	123456
10071	Administrador	123456	Administrador	10071	Administrador	123456
10072	Administrador	123456	Administrador	10072	Administrador	123456
10073	Administrador	123456	Administrador	10073	Administrador	123456
10074	Administrador	123456	Administrador	10074	Administrador	123456
10075	Administrador	123456	Administrador	10075	Administrador	123456
10076	Administrador	123456	Administrador	10076	Administrador	123456
10077	Administrador	123456	Administrador	10077	Administrador	123456
10078	Administrador	123456	Administrador	10078	Administrador	123456
10079	Administrador	123456	Administrador	10079	Administrador	123456
10080	Administrador	123456	Administrador	10080	Administrador	123456
10081	Administrador	123456	Administrador	10081	Administrador	123456
10082	Administrador	123456	Administrador	10082	Administrador	123456
10083	Administrador	123456	Administrador	10083	Administrador	123456
10084	Administrador	123456	Administrador	10084	Administrador	123456
10085	Administrador	123456	Administrador	10085	Administrador	123456
10086	Administrador	123456	Administrador	10086	Administrador	123456
10087	Administrador	123456	Administrador	10087	Administrador	123456
10088	Administrador	123456	Administrador	10088	Administrador	123456
10089	Administrador	123456	Administrador	10089	Administrador	123456
10090	Administrador	123456	Administrador	10090	Administrador	123456
10091	Administrador	123456	Administrador	10091	Administrador	123456
10092	Administrador	123456	Administrador	10092	Administrador	123456
10093	Administrador	123456	Administrador	10093	Administrador	123456
10094	Administrador	123456	Administrador	10094	Administrador	123456
10095	Administrador	123456	Administrador	10095	Administrador	123456
10096	Administrador	123456	Administrador	10096	Administrador	123456
10097	Administrador	123456	Administrador	10097	Administrador	123456
10098	Administrador	123456	Administrador	10098	Administrador	123456
10099	Administrador	123456	Administrador	10099	Administrador	123456
10100	Administrador	123456	Administrador	10100	Administrador	123456

Foto 1 - Dados SNIS

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Recepção - Espera



Foto 2 - Atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

Possui senhas e cadeiras para atendimentos preferenciais.

Fotos de [CG-9.10]

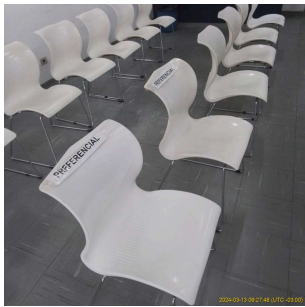


Foto 1 - Cadeiras preferenciais



Foto 2 - Pannel 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		Sim, há 0800 24 horas , todas os dias da semana.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Telefones na porta de entrada

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

Fotos de [CG-9.12]

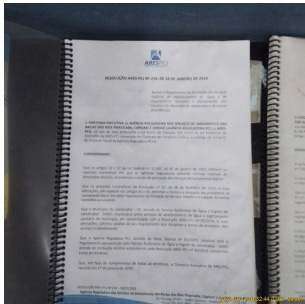


Foto 1 - Regulamento das Prestações de Serviços

[CG-9.13] - Não dar publicidade da tabela de preços públicos		Conforme
[CG-9.13] Observações		Sim, há publicidade dos preços públicos

Fotos de [CG-9.13]

Table showing tariff rates for ARES-PCJ. The table is divided into two main sections: 'Tabela de Tarifas' and 'Tabela de Tarifas para Serviços de Manutenção'. It lists various services and their corresponding rates.

Foto 1 - Publicidade das Tarifas - 1

Table showing tariff rates for ARES-PCJ. The table is divided into two main sections: 'Tabela de Tarifas' and 'Tabela de Tarifas para Serviços de Manutenção'. It lists various services and their corresponding rates.

Foto 2 - Publicidade das Tarifas - 2

Table showing tariff rates for ARES-PCJ. The table is divided into two main sections: 'Tabela de Tarifas' and 'Tabela de Tarifas para Serviços de Manutenção'. It lists various services and their corresponding rates.

Foto 3 - Publicidade das Tarifas - 3

Table showing tariff rates for ARES-PCJ. The table is divided into two main sections: 'Tabela de Tarifas' and 'Tabela de Tarifas para Serviços de Manutenção'. It lists various services and their corresponding rates.

Foto 4 - Publicidade das Tarifas - 4

Table showing tariff rates for ARES-PCJ. The table is divided into two main sections: 'Tabela de Tarifas' and 'Tabela de Tarifas para Serviços de Manutenção'. It lists various services and their corresponding rates.

Foto 5 - Publicidade das Tarifas - 5

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

Conforme

Fotos de [CG-9.14]

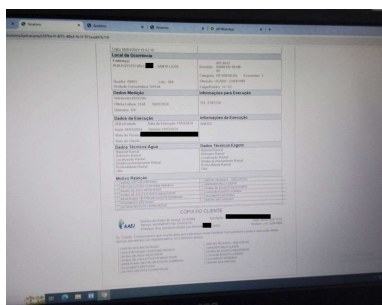


Foto 1 - Prazo de execução dos Serviços

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

Substitui sem prévia comunicação ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

Sim, instrui tanto no atendimento presencial quanto com

informações no quadro
de informação da
espera de atendimento

Fotos de [CG-9.16]

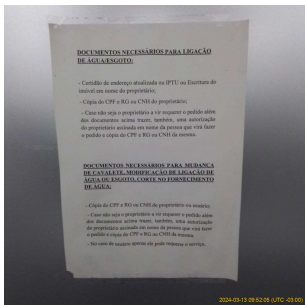


Foto 1 - Instrução de Ligação de Água e Esgoto

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

Não Conforme

[CG-9.17] Observações

Prestador não entrega contrato de prestação ao usuário. É entregue apenas um requerimento ao usuário.

Fotos de [CG-9.17]

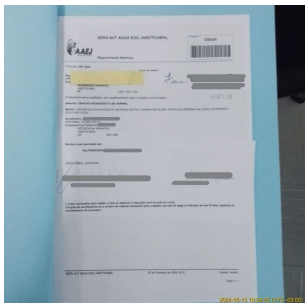


Foto 1 - Contrato de Prestação de Serviços

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG-9.18] Observações

Prestador informou que não faz aferição de hidrômetros

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

Conforme

Fotos de [CG-9.19]

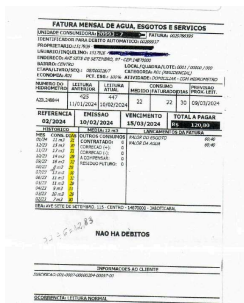


Foto 1 - Fatura com período de leitura

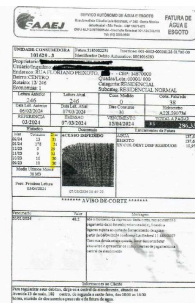


Foto 2 - Fatura com período de leitura

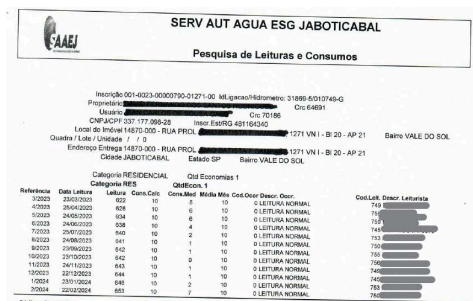


Foto 3 - Relatório com período de leitura

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

Não Conforme

[CG-9.20] Observações

Prestador informou que não realiza cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

do dia 3 a 31

Fotos de [CG-9.21]

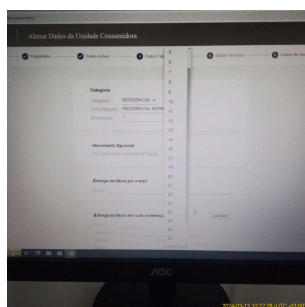


Foto 1 - Opções de vencimento

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

Prestador informou que o sistema identifica e disponibiliza o crédito na próxima fatura.

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

Não Conforme

[CG-9.23] Observações

Não há informações no site do SAAEJ

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

Conforme prestador, o SAAEJ dispõe de caminhão pipa para emergências.

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

Sim, realizam a comunicação

Fotos de [CG-9.25]

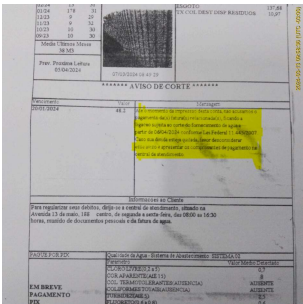


Foto 1 - Aviso de Corte

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

Sim, diretamente na fatura

Fotos de [CG-9.26]

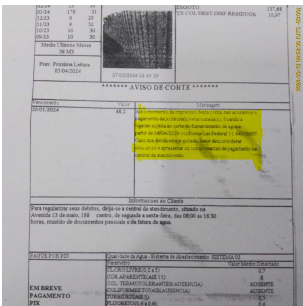


Foto 1 - Aviso de Corte com Recebimento

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Conforme prestador, não realizam cortes as sextas-feiras.

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

Não há registros de comunicação.

Fotos de [CG-9.28]

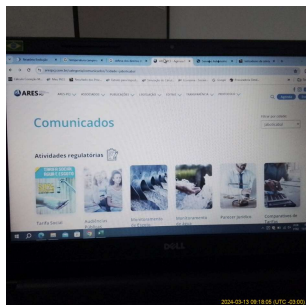


Foto 1 - Site da ARES-PCJ - aba Jaboticabal

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

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

Não comunica ao usuário da troca do hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

Prestador informou que não cobra hidrômetro por desgaste natural

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

Não Conforme

[CG-9.32] Observações

Não dispõe do Código de Defesa do Consumidor no atendimento comercial.

[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

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

[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

Informações desatualizada, último envio 02/2023

Fotos de [CG-9.36]

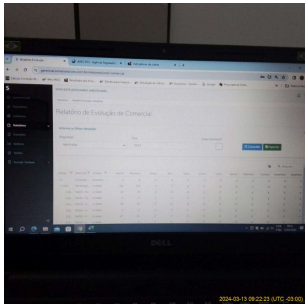


Foto 1 - Sistema de Gestão Regulatória - SONAR

Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

(editado 6 vezes - última modificação: 23/07/2024 11:43:00)

É base de:
[Auto de Notificação 119/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 273/2024 - Envio de Relatório - fiscalização - Jaboticabal](#)

[Ofício 977/2024 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 200/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

19/07/2024 11:21:29 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.136..](#)

19/07/2024 12:00:33 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.136..](#)

19/07/2024 14:01:23 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.136..](#)

19/07/2024 14:07:12 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.136..](#)

19/07/2024 14:12:38 Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 119/2024](#) a partir deste documento.

23/07/2024 11:18:40	Lucas Candido dos Santos  realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.136..
23/07/2024 11:45:06	Lucas Candido dos Santos  assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 068/2024 com o certificado LUCAS CANDIDO DOS SANTOS CPF 339.XXX.XXX-78 conforme MP nº 2.200/2001 .

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br
Impresso em 11/09/2025 08:40:45 por Thânia Cristina Rodrigues - Assistente Administrativa

