

**Relatório de Fiscalização 075/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
997.317.139.599.350.356

Arespcj

CC

24/04/2024 08:58

Município

Iracemápolis

· 19 3456-9254

CNPJ 45.786.159/0001-11

CC

DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE IRACEMAPOLIS

PRESTADOR: Serviço de Água e Esgoto - SAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal de Iracemapolis

Prefeito: Nelita Michel Franceschini

Endereço: Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237 - Centro - Iracemápolis

Telefone: (19) 3456-9205

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 2.318, de 20/04/2017

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço de Água e Esgoto - SAE de Iracemapolis

Responsável legal: Álvaro Lerco Coelho

Endereço: Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237 - Centro - Iracemápolis

Telefone: (19) 3456-9240

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Jacintho Franco de Campo - Oficial II

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.

Subsistema	Código NC	Descrição NC	Prazo para solução
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Imediato
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.25	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Imediato
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Iracemápolis	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 - Iracemápolis	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Iracemápolis	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 10.135 - Atendimento SAE Iracemapolis (Iracemápolis)

Atendimento SAE Iracemapolis

Condições Gerais - Iracemópolis

Checklist: Condições Gerais

Sistema: Condições Gerais - Iracemópolis



Endereço: R. Dr. João Zanaga, 404 - Chácara Machadinho II, Americana - SP, 13478-220, Brasil. nº 404. . CEP: 13478-220 / Cidade: Americana, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.737546920776367, long=-47.31896209716797, accuracy=13.653

Fiscalizado	Iracemapolis #98966246
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]

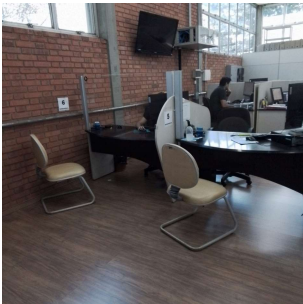


Foto 1 - Atendimento

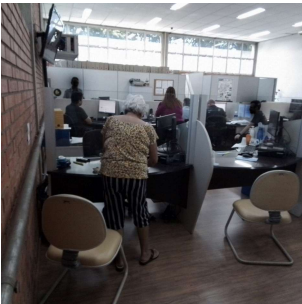


Foto 2 - Atendimento



Foto 3 - Atendimento

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

Conforme

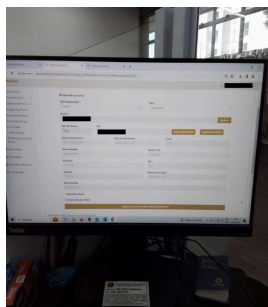
Fotos de [CG-9.2]

Foto 1 - Tela do cadastro

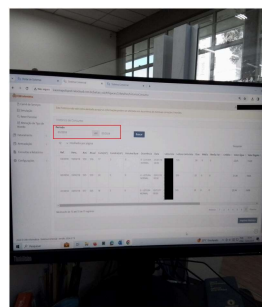


Foto 2 - Tela do cadastro

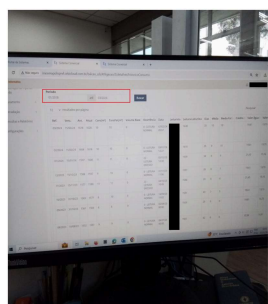


Foto 3 - Tela do cadastro

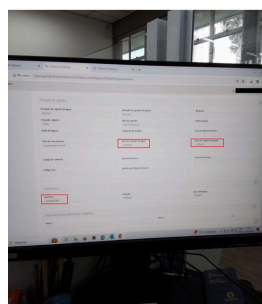


Foto 4 - Tela do cadastro

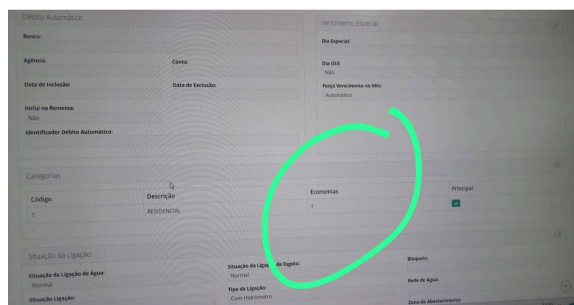


Foto 5 - Tela do cadastro

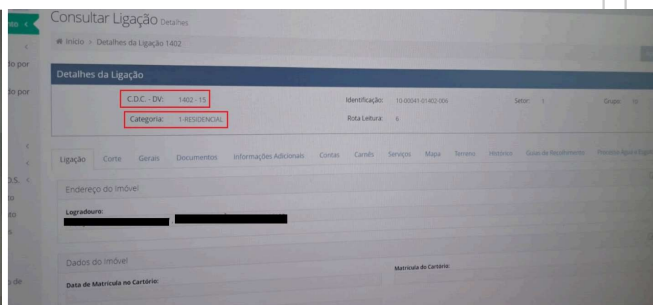


Foto 6 - Tela do cadastro

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

Conforme

Fotos de [CG-9.3]

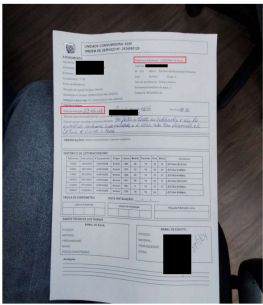


Foto 1 - Registro de reclamação de vazamento

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

Fotos de [CG-9.4]

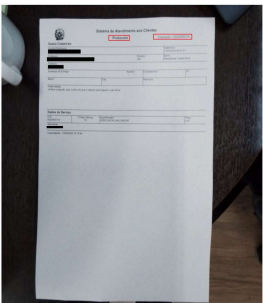


Foto 1 - Protocolo

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

[CG-9.5] Observações Registro da reclamação é atrelada ao cadastro do usuario

Fotos de [CG-9.5]

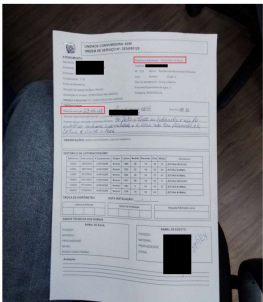


Foto 1 - Registro de reclamação

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

[CG-9.6] Observações Segundo o prestador houve troca de sistema. O novo sistema esta parametrizado para emitir a declaração de quitação de débitos, porem, nao foi possivel

levantar um caso pois na data da fiscalização ainda não houve emissão.

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

N/A

[CG-9.7] Observações

NC já apontada em fiscalização realizada em 2017, conforme Auto de Notificação 279/2017. Inclusive foi arrolada no TAC 08/2019 (vencido).

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

ATESTADO DE REGULARIDADE COM O SNIS, ano de referência 2022

MODULO DE AGUA E ESGOTO

Válido até o lançamento da base de dados do ano de referência 2023

O prestador de serviços de saneamento atende à Coleta de Dados do SNIS, ano de referência 2022, para os municípios abaixo listados, no tipo de serviço mencionado.

Data: 18/12/2023

Relação dos Municípios atendidos pelos Prestadores LOCAIS que estão em Regularidade com o SNIS, conforme tipo de serviço prestado

Código do município	Município	UF	Nome Prestador de Serviço	Código do prestador	Tipo Serviço
		SP			Água e Esgoto
		SP			Água e Esgoto
		SP			Água e Esgoto
352440	Itapecuru	SP	Prestadora Municipal de Saneamento	35244011	Água e Esgoto

Foto 1 - Atestado de regularidade SNIS

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

Conforme

[CG-9.9] Observações

Dispõe, conforme registro fotográfico inicial

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Não Conforme

[CG-9.10] Observações

Não dispões conforme registro fotográfico inicial

[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

Segundo o prestador, há um telefone na ETA disponível para os usuários reportar ocorrências, inclusive aos finais de semana, 24 horas por dia.

Fotos de [CG-9.11]



ETA (Emergências)
3456-3924



Estação de Tratamento de Água Atendimento 24h por dia e aos finais de semana

Foto 1 - Telefone da ETA

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

Não Conforme

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

Não Conforme

Fotos de [CG-9.13]

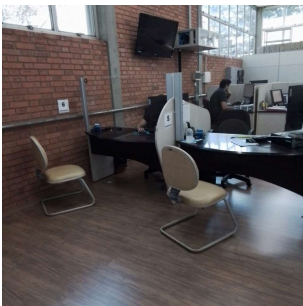


Foto 1 - Area do atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.14]

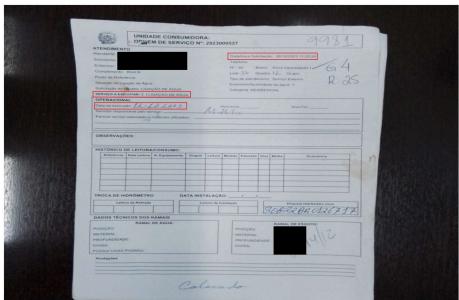


Foto 1 - Ligação de água

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

De acordo com o prestador, não há comunicação com o usuario para mudança de categoria

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]

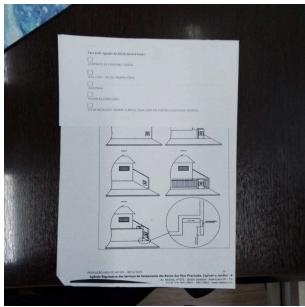


Foto 1 - Padrao de ligação com instruções gerais

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

[CG-9.17] Observações Prestador não possui contrato

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros Conforme

Fotos de [CG-9.18]

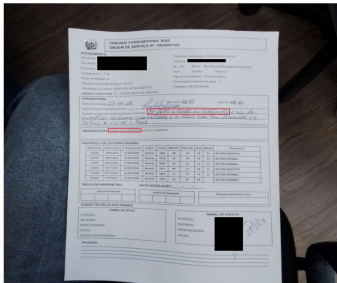


Foto 1 - Teste (aferição) de hidrometro

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

[CG-9.19] Observações De acordo com o prestador, quem faz a leitura é uma empresa terceira que não tem cumprido o prazo

Fotos de [CG-9.19]

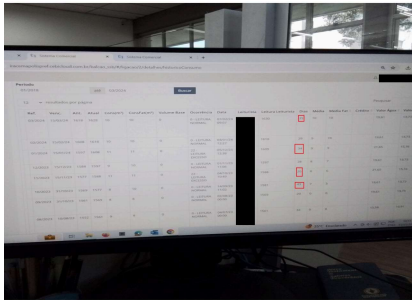


Foto 1 - Registro de leituras

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

[CG-9.20] Observações

De acordo com o prestador, não é cobrado do usuário.

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

Não Conforme

[CG-9.21] Observações

De acordo com o prestador, o sistema disponibiliza uma unica data de vencimento, padrao para todos usuarios.

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O sistema identifica o pagto em duplicidade e gera um crédito na proxima conta a ser fechada

Fotos de [CG-9.22]

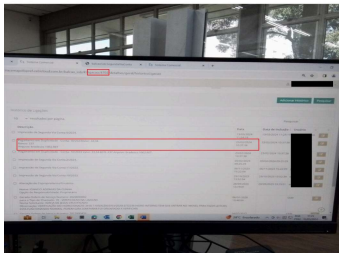


Foto 1 - Identificação da duplicidade

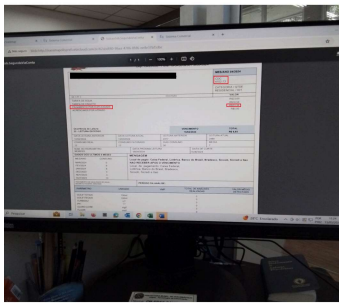


Foto 2 - lançamento do crédito na conta

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Comunicado em rede social



Foto 2 - Comunicado no site da Prefeitura

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

De acordo com o prestador, há a disponibilidade de caminhão pipa

[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Não Conforme
[CG-9.25] Observações	De acordo com o prestador, não há comunicação ao usuário
[CG-9.26] - Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	N/A
[CG-9.26] Observações	NC já apontada em fiscalização realizada em 2017, conforme Auto de Notificação 279/2017. Inclusive foi arrolada no TAC 08/2019 (vencido).
[CG-9.27] - Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados	Conforme
[CG-9.27] Observações	De acordo com o prestador, não é realizado.
[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Não Conforme
[CG-9.28] Observações	Em consulta ao site ARES não foi constatado avisos
[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte	N/A
[CG-9.29] Observações	O corte não é realizado em caso de inadimplência
[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	N/A
[CG-9.30] Observações	o SAE só troca hidrometro atualmente quando o usuário solicita. o SAE não tem um programa de trocas de hidrometros regularmente
[CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Conforme
[CG-9.31] Observações	De acordo com o prestador, nao é cobrado do usuario.
[CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Não Conforme
[CG-9.32] Observações	Não foi constatado o CDC no atendimento ao usuario, conforme

	registro fotográfico inicial
[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 foi constatado a referida portaria impressa no atendimento ao usuário, conforme registro fotográfico inicial
[CG-9.35] - Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Não Conforme
[CG-9.35] Observações	Não foi constatado a referida Resolução no atendimento ao usuário, conforme registro fotográfico inicial
[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	Em consulta ao sistema Sonar, não foi constatado o envio desses dados.

É base de:

[Auto de Notificação 071/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 26/04/2024 15:02:32)

É base de:

[Auto de Notificação 072/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:
Memorando 142/2024 - Relatório de Fiscalização - Iracemapolis
Ofício 499/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 131/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Ofício 501/2024 - Encaminhamento de Ofício

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

26/04/2024 11:15:57 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.135..](#)

26/04/2024 11:48:16 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC emitiu o [Auto de Notificação 072/2024](#) a partir deste documento.

26/04/2024 15:07:32 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 075/2024** com o certificado **SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO** CPF **224.XXX.XXX-63** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
075/2024

26/04/2024 15:13
(Encaminhado)

Sérgio C. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.
CC

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue o relatório de fiscalização para providencias, por favor.

—
Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

26/04/2024 15:13:42 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1)

06/05/2024 09:53:11 João Mateus Boll Gallas DTO arquivou.