

**Relatório de Fiscalização** 094/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
805.617.162.986.761.434

Arespcj

CC

21/05/2024 10:37

Município

Capivari

· 19 3492-9230

CNPJ 44.723.674/0001-90

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
CAPIVARI****PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE CAPIVARI****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais**

Americana, junho de 2024

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

Prefeitura Municipal de Capivari

Prefeito: Vitor Hugo Riccomini

Endereço: Rua XV de Novembro, 639 - Centro

Telefone: (19) 3492-9230

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.755, de 04/11/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Capivari

Responsável legal: Guilherme Pereira Rego

Endereço: Av. Pio XII, 221 - São José, Capivari - SP

Telefone: (19) 3492-9800

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Lucas Aguiar Angeliéri – Assessor Especial do SAAE

3. FISCALIZAÇÃO

Em 15/05/2024 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/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	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/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	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/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.5	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL- CAPIVARI	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.428 - Atendimento - SAAE Capivari (Capivari)

Atendimento - SAAE Capivari

Atendimento/Comercial- CAPIVARI

Checklist: [Condições Gerais](#)

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



Endereço: R. Sete, 40 - Centro, Itirapina - SP, 13530-000, Brasil. nº 40. . CEP: 13530-000 /
Cidade: Itirapina, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.252288818359375, long=-47.82266616821289, accuracy=13.653

Fiscalizado	Capivari #104500181
Data de início da fiscalização	15/05/2024
Data de término da fiscalização	15/05/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Recepção do Atendimento

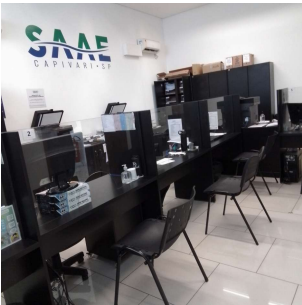


Foto 2 - Guichês de atendimento

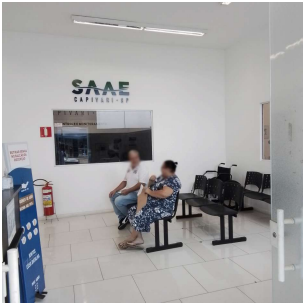


Foto 3 - sala de espera do atendimento



Foto 4 - Atendimento

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

Fotos de [CG-9.2]

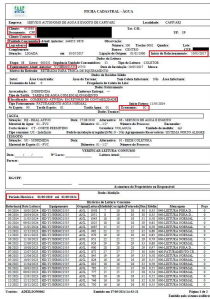


Foto 1 - Cadastro do usuario

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

De acordo com o relatório de OS disponibilizado pelo prestador, há respostas às reclamações em até 10 dias.

Fotos de [CG-9.3]



Foto 1 - Historico de reclamações

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

Toda demanda que chega no atendimento é gerado ordem de serviço.

Fotos de [CG-9.4]



Foto 1 - Ordens de Serviço

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

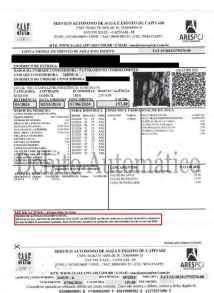
Não Conforme

[CG-9.5] Observações

De acordo com o prestador, não há registro mantido atualizado na mesma ocorrência de reclamação via sistema.

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

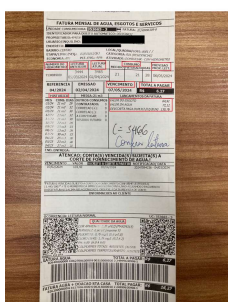
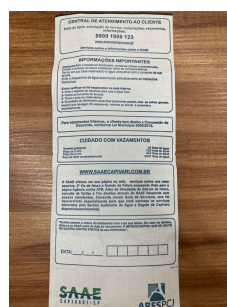
Conforme

Fotos de [CG-9.6]**Foto 1** - Declaração Quitação Débitos**[CG-9.7] - Não atender ao conteúdo mínimo da fatura**

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Dados ausentes: divulgação da tarifa social (conf. art. 90, XVII da Res. 50) , dados da ouvidoria da Ares (conf. art. 90, XIII da Res. 50)

Fotos de [CG-9.7]**Foto 1** - Fatura de água**Foto 2** - Fatura de água (versu)**[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

MÓDULO DE ÁGUA E ESGOTO

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

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

Data : 19/12/2023

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

Código do município	Município	UF	Nome Prestador de Serviço	Código do prestador	Tipo Serviço
351040	Capivari	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	35104011	Água e Esgoto

Foto 1 - Atestado SNIS

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

Conforme

[CG-9.9] Observações

Conforme fotos iniciais

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]



Foto 1 - 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

[CG-9.11] Observações

De acordo com o prestador, há o atendimento telefonico 0800

Fotos de [CG-9.11]

 Telefones Úteis

0800 1900 123

Administração - (19) 3492 9800

WhatsApp Recepção - (19) 99329 3210

Fixo Recepção - (19) 3492 9800

WhatsApp Cadastro - (19) 99329 7418

WhatsApp Ouvidoria - (19) 99328 9348

Foto 1 - Tel 0800

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

Não Conforme

[CG-9.12] Observações

O prestador possui manual da prestação de serviços mas não

disponibiliza uma copia
no atendimento ao
usuario

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

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

Conforme registro
fotográfico do
atendimento, não há
divulgação no
atendimento

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

De acordo com
historico de ligações de
água, o prestador não
tem cumprido os
prazos.

Fotos de [CG-9.14]

Foto 1 - OS de ligação de água

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

Conforme

Fotos de [CG-9.15]



Foto 1 - Notificaação - mudança de categoria

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

De acordo com o
prestador, o usuário é
orientado a proceder
com a instalação
padrão e é informado

sobre as
obrigatoriedades do art.
32 da Res. 50

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Padrao de instalação

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

De acordo com o
prestador, o contrato é
entregue ao usuário
quando da efetivação
da ligação de
água/esgoto

Fotos de [CG-9.17]



Foto 1 - Contrato do SAAE

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG-9.18]

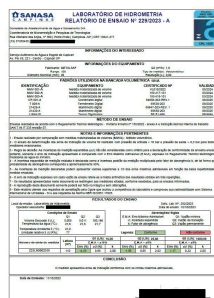


Foto 1 - Laudo de Aferição de hidrometro

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

Conforme

Fotos de [CG-9.19]

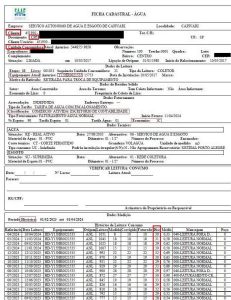


Foto 1 - Historico de leituras

[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 ao usuário

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

Conforme

Fotos de [CG-9.21]

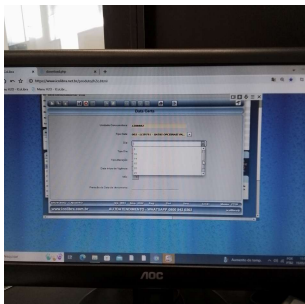


Foto 1 - 6 datas disponíveis

[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 desconto automatico na proxima fatura/competencia

Fotos de [CG-9.22]

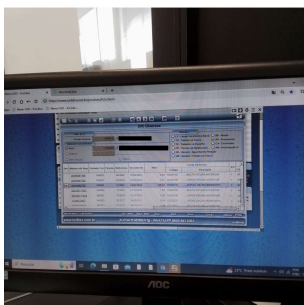


Foto 1 - Identificação da duplicidade - fat de nov/23

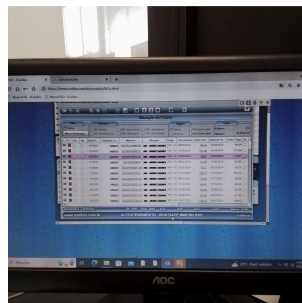


Foto 2 - Desconto concedido na fatura de fev/24

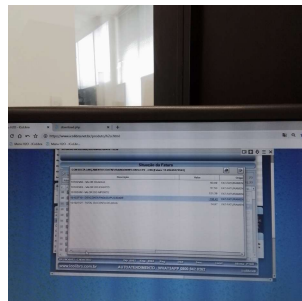


Foto 3 - Detalhamento do desconto

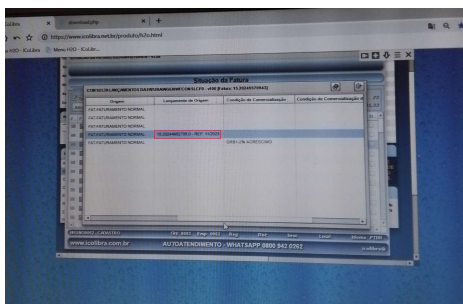


Foto 4 - Detalhamento do desconto

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

Não Conforme

[CG-9.23] Observações

Embora o SAAE utilize a rede social Instagram para divulgar informações, não faz as divulgações de interrupções programadas

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

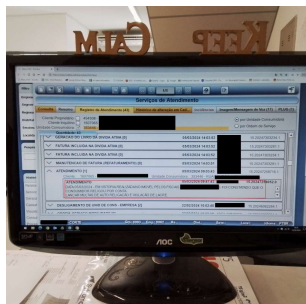
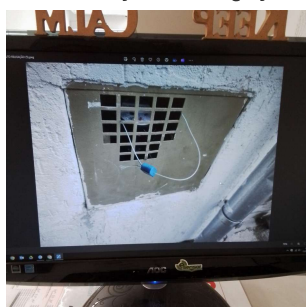
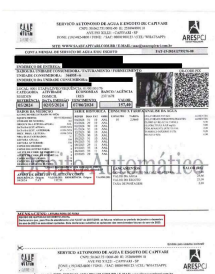
O SAAE, de acordo com o prestador, dispõe de caminhão PIPA e ATA de preço para contratar terceiros caso o caminhão próprio não seja suficiente para atender a demanda.

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

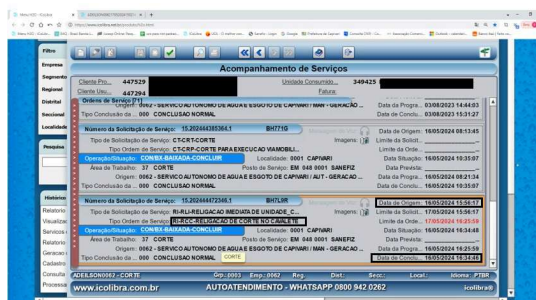
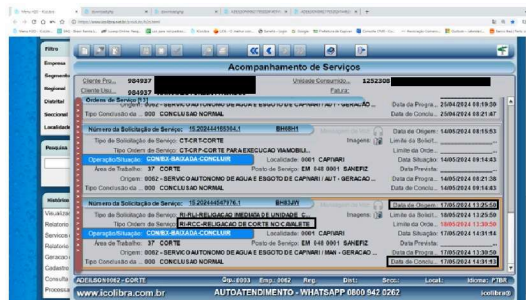
De acordo com o prestador, identificado a manipulação indevida, o fiscal do SAAE comunica, via oral, ao usuário sobre a irregularidade e as condições para regularização e religamento.

Fotos de [CG-9.25]**Foto 1 - Constatação de religação à revelia****Foto 2 - Hidrometro pós constatação****Foto 3 - Iacre violado****Foto 4 - Formalização da infração, ciência do usuário e condições para religação****[CG-9.26] - Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento****Conforme****Fotos de [CG-9.26]****Foto 1 - Aviso de corte na conta****[CG-9.27] - Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados****Conforme****[CG-9.27] Observações**

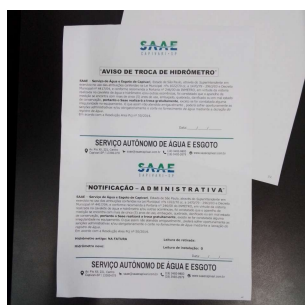
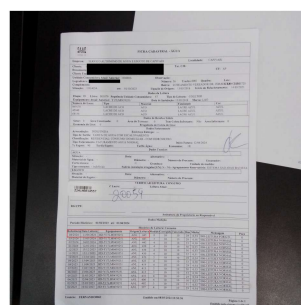
De acordo com o prestador, não é realizado.

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

Em consulta ao site da Ares PCJ, não foram encontrados avisos sobre as interrupções no abastecimento de água.

[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte**Conforme****Fotos de [CG-9.29]****Foto 1 - Religação de corte****Foto 2 - Religação de corte****[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro****Conforme****[CG-9.30] Observações**

O SAAE entrega o comunicado de troca de hidrometro ao usuario, a qual fica retida com ele. Pós, o SAAE registra na ficha cadastral do usuario a ultima leitura do medidor velho e a nova leitura do equipamento novo

Fotos de [CG-9.30]**Foto 1 - Formulário padrão para aviso****Foto 2 - registro da ultima medição (medidor antigo)**

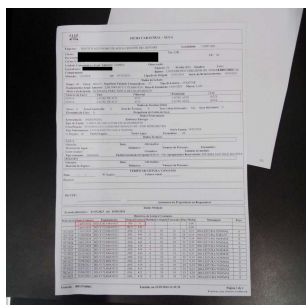


Foto 3 - Registro do novo medidor

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

De acordo com o prestador, não é cobrado.

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

Não Conforme

[CG-9.32] Observações

Constatada a ausência do CDC, conforme inspeção no atendimento ao usuário,

[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

Constatada a ausência da portaria, conforme inspeção no atendimento ao usuário

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

Não Conforme

[CG-9.35] Observações

Constatada a ausência da Res. 50, conforme inspeção 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

Em consulta ao sistema Sonar, não foi identificado o envio dos dados

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 18/06/2024 11:07:57)

É base de:

Auto de Notificação 102/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

- Memorando 179/2024 - Relatorio de Fiscalização - Capivari
- Ofício 758/2024 - Encaminhamento de Ofício
- Proc. Administrativo 174/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

17/06/2024 17:26:04	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.428..
18/06/2024 08:26:10	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.428..
18/06/2024 09:00:14	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.428..
18/06/2024 09:04:05	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.428..
18/06/2024 09:19:14	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC emitiu o Auto de Notificação 102/2024 a partir deste documento.
18/06/2024 11:09:58	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 094/2024 com o certificado SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO CPF 224.XXX.XXX-63 conforme MP nº 2.200/2001 .

Tramitação 1-094/2024 18/06/2024 11:11 (Encaminhado) Sérgio C. CC DTO - Diretoria ... A/C Philippe A. CC Philippe Ibrahim Ahmed - DTO Segue o relatorio de fiscalização para providências, por favor. — Sérgio Rodrigues de Carvalho Analista de Fiscalização e Regulação
--

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

18/06/2024 11:11:57

E-mail para philippe@arespcj.com.br

E-mail entregue (1) 

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br

Impresso em 24/09/2025 16:11:02 por Heliton Roberto de Souza - Assistente Administrativo

1Doc