Relatório de Fiscalização 133/2024

Acompanhe via internet em **https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/** usando o código:
828.017.212.463.582.098

Ares-pcj
arespcj@arespcj.com.br

CC

17/07/2024 16:59

Município
Daev - Valinhos
· 192122-4444

2 setores envolvidos
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 VALINHOS

PRESTADOR: DAEV - DEPARTAMENTO DE ÁGUAS E ESGOTOS DE VALINHOS

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, julho de 2024

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Valinhos
Prefeita: Lucimara Rossi de Godoy
Endereço: R. Antônio Carlos, 301 - Centro
Telefone: (19) 3849-8000
Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 4.671, de 29/04/2011

1.2 PRESTADOR

Nome: DAEV - Departamento de Águas e Esgotos de Valinhos
Responsável legal: Claudio Weimar Alonso
Endereço: Rua Orozimbo Maia, 1054, Vila Sônia / Rua Antônio Carlos, 301, Centro
Telefone: (19) 2122-4363 / (19) 9-9796-6331

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Rodrigo de Oliveira Taufic – Analista de Regulação e Fiscalização
Geyse Renata Zonzini - Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Rafael Henrique da Silva Braz - Chefe da Seção de Faturamento
Vânia Custódio - Chefe da Seção de Atendimento

3. FISCALIZAÇÃO

Em 12/03/2024 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 - Valinhos	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Condições Gerais - Valinhos	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Valinhos	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 - Valinhos	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Condições Gerais - Valinhos	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.124 - Atendimento - Valinhos (Valinhos)

Atendimento - Valinhos
Condições Gerais - Valinhos

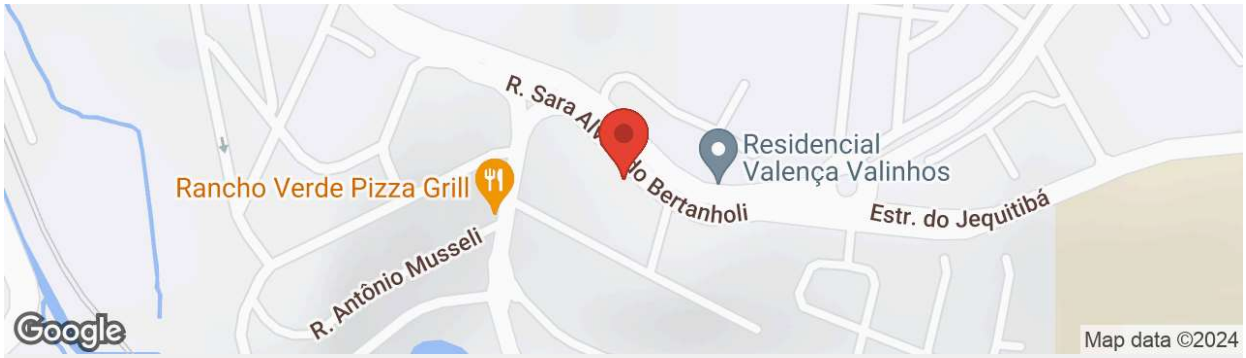
Checklist: Condições Gerais
Sistema: Condições Gerais - Valinhos

Fiscalizado	DAEV - Valinhos #98804237
Data de início da fiscalização	12/03/2024
Data de término da fiscalização	12/03/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização	Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Endereço: R. Orozimbo Maia, 1054 - Vila Sonia, Valinhos - SP, 13274-730, Brasil. nº 1054. .
CEP: 13274-730 / **Cidade:** Valinhos, São Paulo

Foto 1

Foto 2

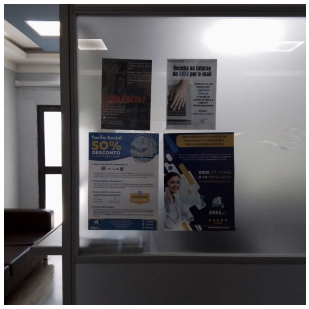


Foto 3

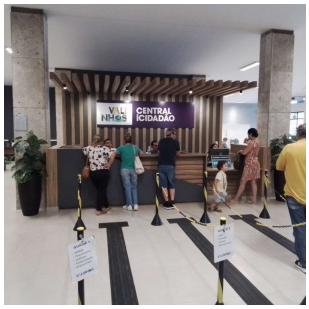


Foto 4

Foto 5

Foto 6

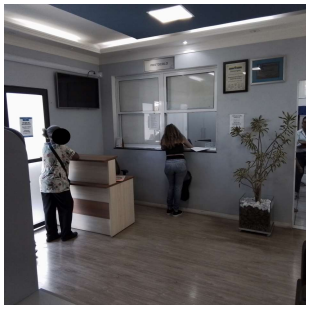


Foto 7

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

Fotos de [CG-9.2]

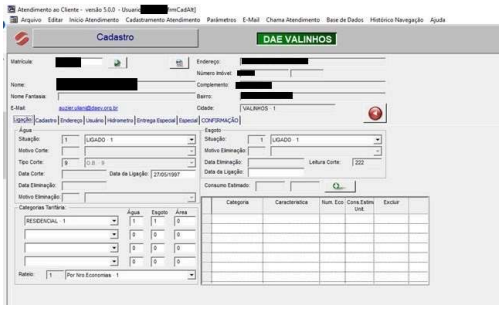


Foto 1 - Amostra Tela Cadastro

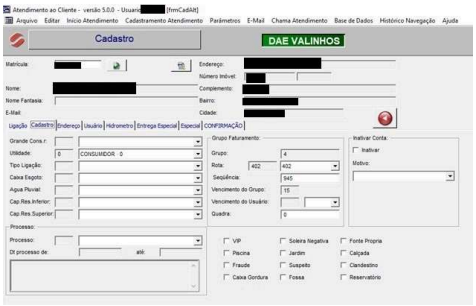


Foto 2 - Amostra Tela Cadastro

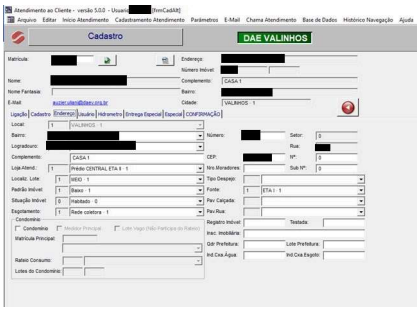


Foto 3 - Amostra Tela Cadastro

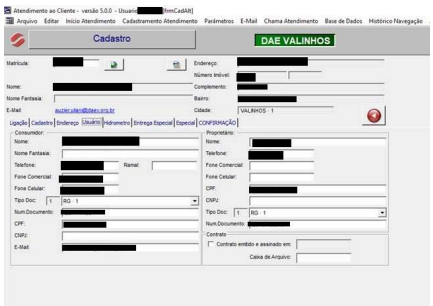


Foto 4 - Amostra Tela Cadastro

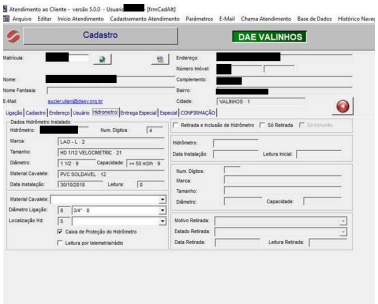


Foto 5 - Amostra Tela Cadastro

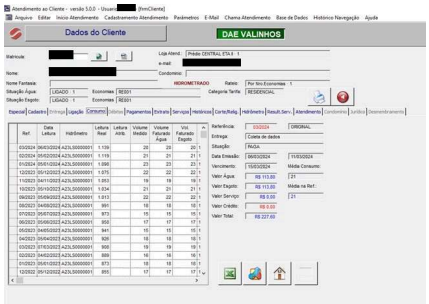


Foto 6 - Amostra Tela Cadastro

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

Fotos de [CG-9.3]

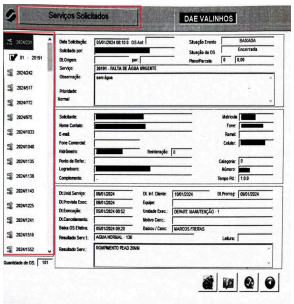


Foto 1 - Amostra atendimento OS

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

[CG-9.4] Observações Todo atendimento gera uma ordem de serviços, de acordo com o prestador

Fotos de [CG-9.4]

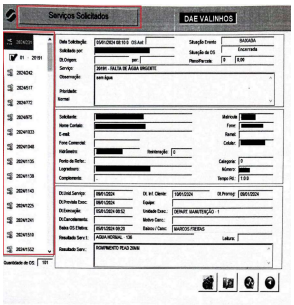


Foto 1 - Registros OSs

[CG-9.5] - Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Conforme
[CG-9.5] Observações	relação de ordens de serviços

Fotos de [CG-9.5]

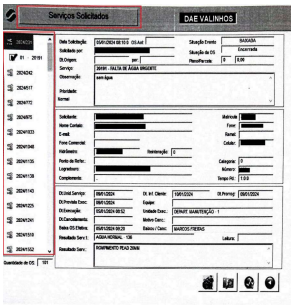


Foto 1 - Registros OS

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

Fotos de [CG-9.6]

Foto 1 - Fatura contendo declaração de quitação de 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 - Atestado de Regularidade junto ao SNIS

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

Fotos de [CG-9.9]

Foto 1

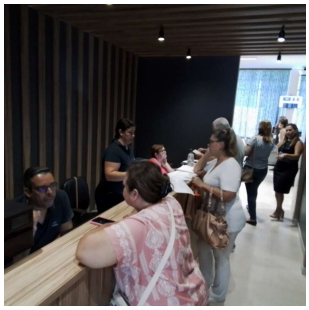


Foto 2

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial Conforme

Fotos de [CG-9.10]

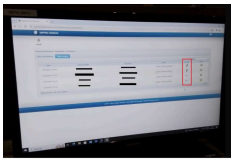


Foto 1 - Tela de senhas para atendimento com marcação de atendimento preferencial

[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 — 24 horas. Consta 0800 na fatura

Fotos de [CG-9.11]

Foto 1 - Divulgação Serviço 0800 24/7

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

Fotos de [CG-9.12]

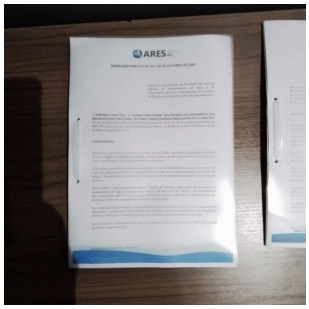


Foto 1 - Cópia da Resolução ARES-PCJ nº 451/2022

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

[CG-9.13] Observações — Há apenas a disponibilização da tabela de serviços. Necessário incluir também valores das tarifas regulares de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Fotos de [CG-9.13]

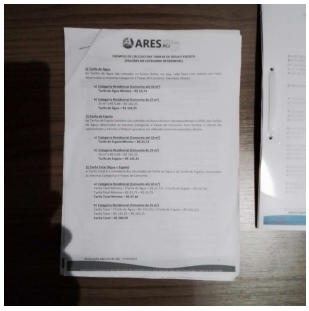


Foto 1 - Documentos disponibilizados de tarifas/preços públicos

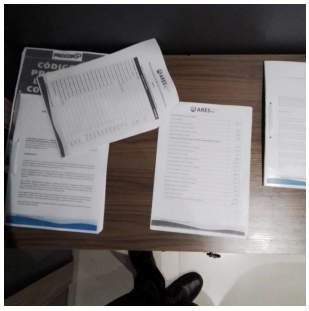


Foto 2 - Documentos disponibilizados de tarifas/preços públicos

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

Fotos de [CG-9.14]

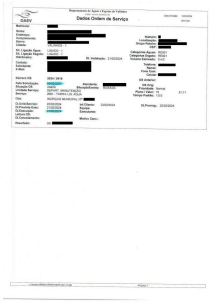


Foto 1 - Amostra OS Ligação Água/Esgoto

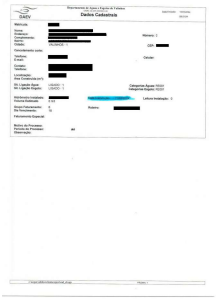


Foto 2 - Amostra OS Ligação Água/Esgoto

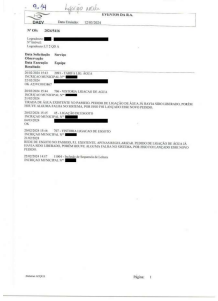


Foto 3 - Amostra OS Ligação Água/Esgoto

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

Fotos de [CG-9.15]

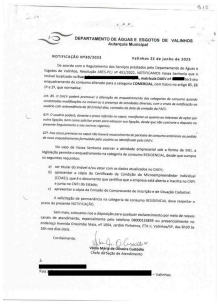


Foto 1 - Comunicação Mudança Categoria

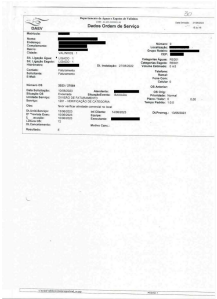


Foto 2 - OS Mudança Categoria

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

Fotos de [CG-9.16]

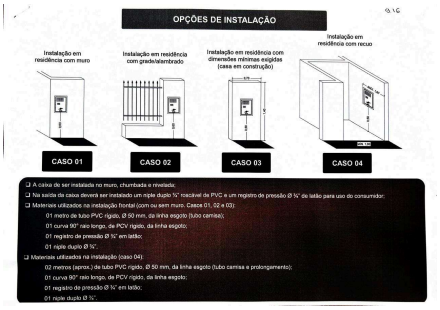


Foto 1 - Orientação Ligação

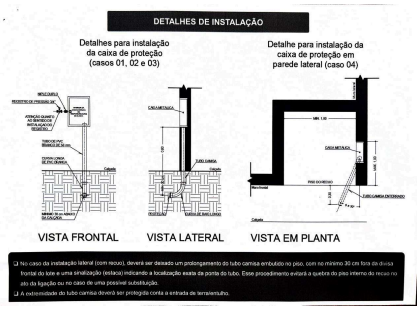


Foto 2 - Orientação Ligação

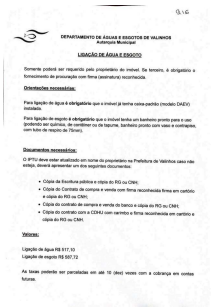


Foto 3 - Orientação Ligação

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

[CG-9.17] Observações

Há o documento de contratualização, porém sua minuta faz referência em diversos momentos ao SAAE Jacareí como prestador de serviços.

Fotos de [CG-9.17]

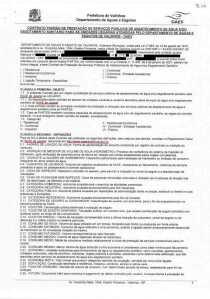


Foto 1 - Contrato disponibilizado

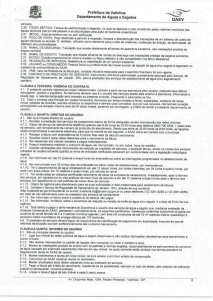


Foto 2 - Contrato disponibilizado

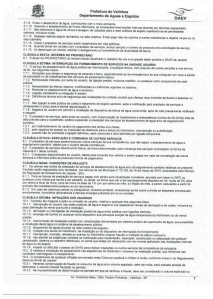


Foto 3 - Contrato disponibilizado

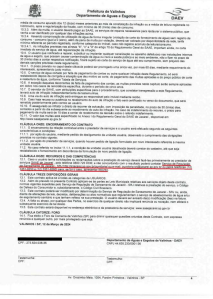


Foto 4 - Contrato disponibilizado

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

[CG-9.18] Observações ordem de serviços

Fotos de [CG-9.18]

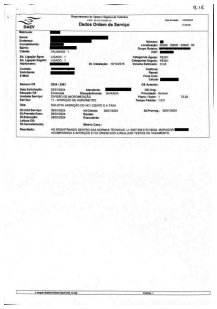


Foto 1 - Detalhe OS Aferição HD

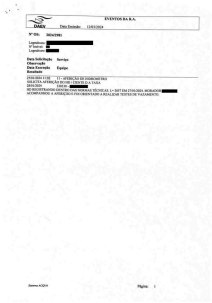


Foto 2 - Detalhe OS Aferição HD

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

Fotos de [CG-9.19]

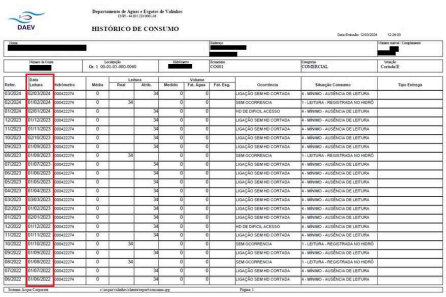


Foto 1 - Amostra Grupo de Leitura 1

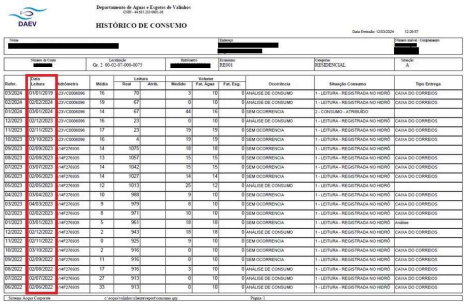


Foto 2 - Amostra Grupo de Leitura 2

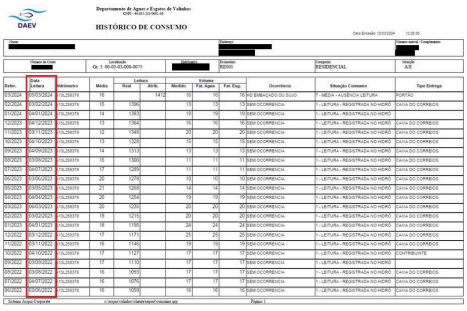


Foto 3 - Amostra Grupo de Leitura 3

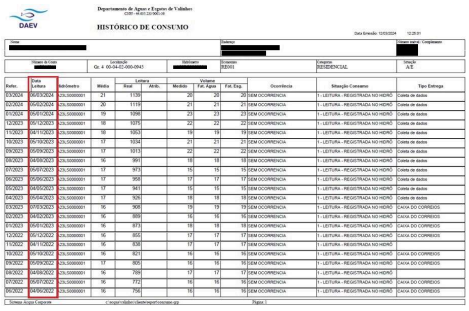


Foto 4 - Amostra Grupo de Leitura 4

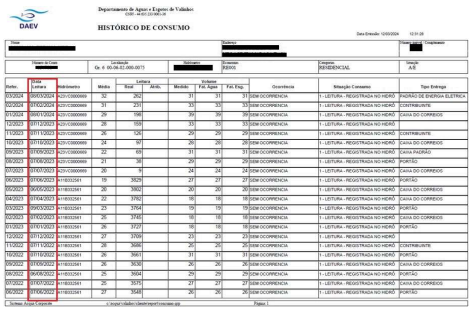


Foto 5 - Amostra Grupo de Leitura 6

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

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

[CG-9.21] Observações

Possui a data padrão e mais cinco opções para troca

Fotos de [CG-9.21]

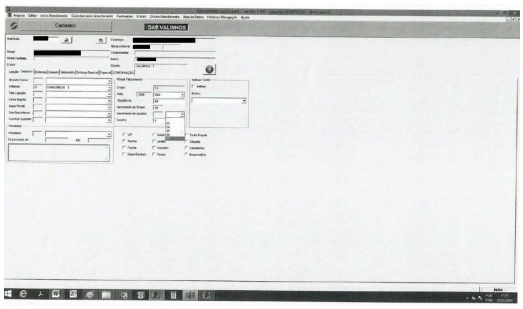


Foto 1 - Opções datas vencimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.22]

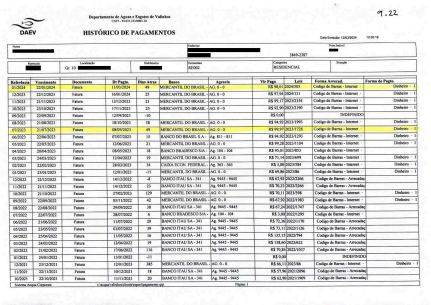
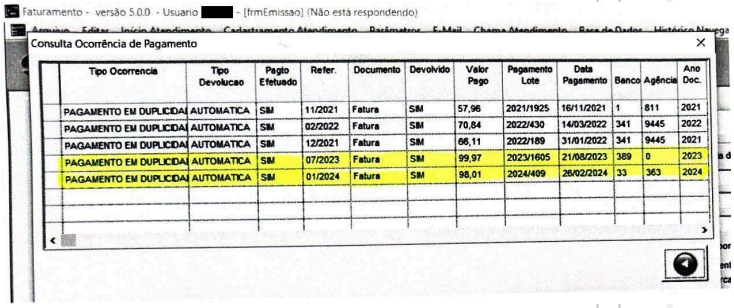


Foto 1 - Registro Pagamentos



Faturamento - versão 5.0.0 - Usuario [redacted] - [frmEmissao] (Não está respondendo)

Consulta Ocorrência de Pagamento

Tipo Ocorrencia	Tipo Devolucao	Pagto Efetuado	Refer.	Documento	Devolvido	Valor Pago	Pagamento Lote	Data Pagamento	Banco	Agência	Ano Doc.
PAGAMENTO EM DUPLICIDA	AUTOMATICA	SIM	11/2021	Fatura	SIM	57,96	2021/1925	16/11/2021	1	811	2021
PAGAMENTO EM DUPLICIDA	AUTOMATICA	SIM	02/2022	Fatura	SIM	70,64	2022/430	14/03/2022	341	9445	2022
PAGAMENTO EM DUPLICIDA	AUTOMATICA	SIM	12/2021	Fatura	SIM	66,11	2022/189	31/01/2022	341	9445	2021
PAGAMENTO EM DUPLICIDA	AUTOMATICA	SIM	07/2023	Fatura	SIM	99,97	2023/1605	21/08/2023	389	0	2023
PAGAMENTO EM DUPLICIDA	AUTOMATICA	SIM	01/2024	Fatura	SIM	98,01	2024/409	26/02/2024	33	363	2024

Foto 2 - Identificação Duplicidade

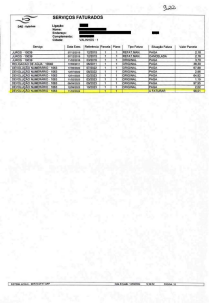


Foto 3 - Ordem Devolução

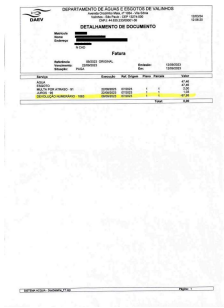


Foto 4 - Devolução

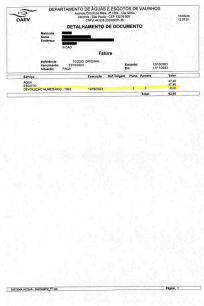


Foto 5 - Devolução

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

site

Fotos de [CG-9.23]

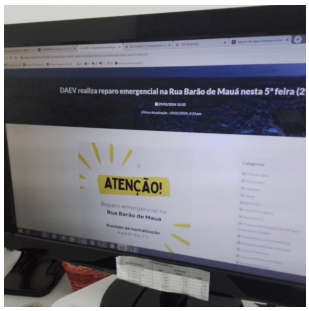


Foto 1 - Notícia Website DAEV

[CG-9.24] - Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência	Conforme
[CG-9.24] Observações	Prestador informou que há fornecimento de água em situações de emergência, porém não há abertura de ordem de serviços
[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Conforme

Fotos de [CG-9.25]

Foto 1 - Comunicação motivos do corte e condições religação

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

Fotos de [CG-9.26]

Foto 1 - Comunicação Corte Fatura

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

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

Fotos de [CG-9.28]

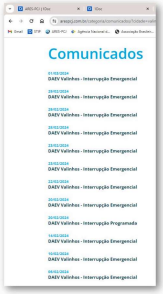


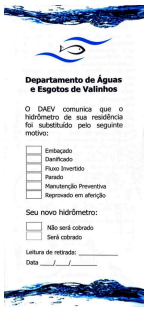
Foto 1 - Amostra Comunicação Site ARES-PCJ

Foto 2 - Amostra Comunicação Site ARES-PCJ

Foto 3 - Amostra Comunicação Site ARES-PCJ

[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte	Conforme
[CG-9.29] Observações	prazo ok ordem de serviços
[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Conforme

Fotos de [CG-9.30]



Departamento de Águas e Esgotos de Valinhos

O DAEV comunica que o hidrômetro de sua residência foi substituído pelo seguinte motivo:

- [ ] Embaçado
- [ ] Danificado
- [ ] Fluxo Invertido
- [ ] Parado
- [ ] Manutenção Preventiva
- [ ] Reprovado em aferição

Seu novo hidrômetro:

- [ ] Não será cobrado
- [ ] Será cobrado

Leitura de retirada: _____

Data ___/___/_____

Foto 1 - Modelo Comunicado Troca Hidrômetro

[CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Conforme
[CG-9.31] Observações	Não efetua cobrança
[CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Conforme
[CG-9.32] Observações	Recomenda-se maior visibilidade e acesso aos documentos, que estão para dentro do balcão

Fotos de [CG-9.32]

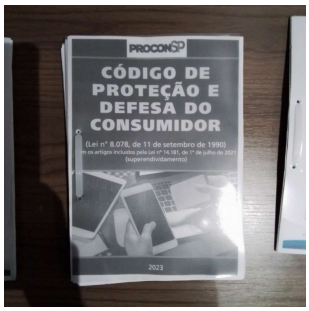


Foto 1

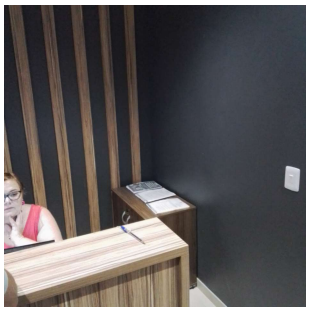


Foto 2

[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	Necessária disponibilização da PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021
[CG-9.35] - Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Conforme

Fotos de [CG-9.35]

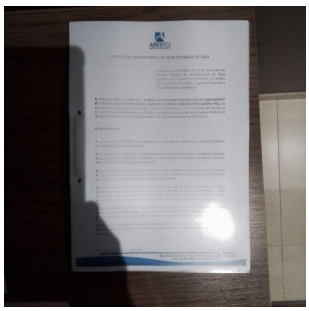


Foto 1

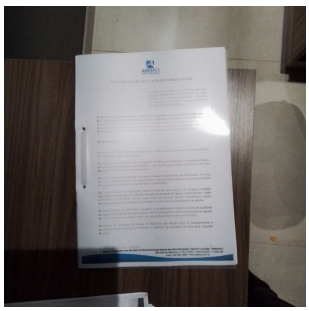


Foto 2

[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	Sistema de Gestão Regulatória sem preenchimento desde jan/2024

—
Rodrigo de Oliveira Taufic
Coordenador de Regulação

(editado 3 vezes - última modificação: 22/07/2024 15:07:28)

É base de:

Auto de Notificação 121/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 266/2024 - Relatório de Fiscalização Comercial - DAEV Valinhos

Ofício 981/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 202/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

19/07/2024 11:05:56	Rodrigo de Oliveira Taufic CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 10.124**..
22/07/2024 13:45:47	Rodrigo de Oliveira Taufic CC emitiu o Auto de Notificação 121/2024 a partir deste documento.
22/07/2024 15:08:38	Rodrigo de Oliveira Taufic CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 133/2024** com o certificado **RODRIGO DE OLIVEIRA TAUFIC** CPF **359.XXX.XXX-09** conforme MP nº 2.200/2001 .

1 Despacho não lido

Tramitação 1-133/2024

22/07/2024 15:10

(Encaminhado)

Rodrigo T. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.

CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO,

Segue relatório de fiscalização para providências.

Agradeço desde já e fico à disposição.

Att.,

—

Rodrigo de Oliveira Taufic

Coordenador de Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

22/07/2024 15:10:29 E-mail para **philippe@arespcj.com.br** E-mail entregue (1)