

**Relatório de Fiscalização** 191/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
631.217.270.958.636.328

[Arespcj](#)

CC

23/09/2024 09:51

Município

[SAAEB - Barretos](#)

· 17 3321-5300

2 setores envolvidos

☐ CC ☐ DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE
BARRETOS**

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE BARRETOS (SAAEB)

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, setembro de 2024

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

Prefeitura Municipal de Barretos

Prefeita: Paula Oliveira Lemos

Endereço: Av. Almirante Gago Coutinho nº 500, Bairro Rios - Barretos/SP - CEP: 14783-200

Telefone: (17) 3612.2000

E-mail: paula.prefeita@barretos.sp.gov.br

Convênio de cooperação nº 03/2024

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Barretos - SAAEB

Responsável legal: Sr. Marcelo da Cunha Borges

Endereço: Rua 30, nº 220 - Barretos/SP - CEP: 14780-120

Telefone: (17) 3321.5300

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ****Leonardo de Godoy da Costa** – Analista de Regulação e Fiscalização**2.2 PRESTADOR****Willian Spinola Alves dos Santos****Átala Cristina Barbosa****3. FISCALIZAÇÃO**

Em 04/09/2024 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/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS	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/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS	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/ATENDIMENTO - BARRETOS	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

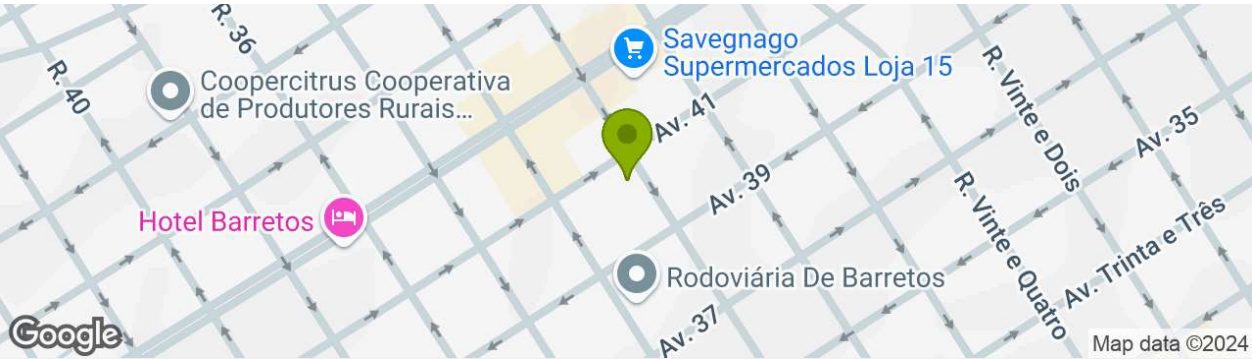
FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 11.061 - Atendimento SAAEB Barretos (Barretos)

Atendimento SAAEB Barretos

CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS

Checklist: [Condições Gerais](#)
Sistema: [CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - BARRETOS](#)



Endereço: R. Trinta, 220 - Centro, Barretos - SP, 14780-120, Brasil. nº 220. . CEP: 14780-120 / Cidade: Barretos, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-20.5531305, long=-48.578878, accuracy=13.653

Fiscalizado	Barretos #116261286
Data de início da fiscalização	04/09/2024
Data de término da fiscalização	04/09/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Fachada SAAEB



Foto 2 - Entrada SAAEB

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

Fotos de [CG-9.2]



Foto 1 - Cadastro I

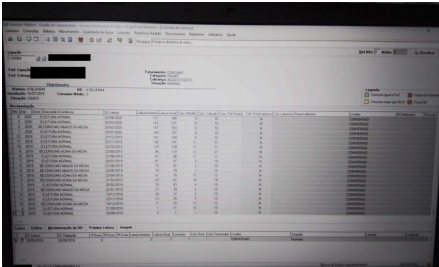


Foto 2 - Cadastro II

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

[CG-9.3] Observações

O prestador informou que a comunicação com os clientes é constante e demonstrou que, na maioria dos casos, a própria resolução do problema é providenciada antes dos 10 dias úteis.

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O número de protocolo é enviado por WhatsApp.

Fotos de [CG-9.4]

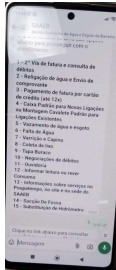


Foto 1 - Protocolo I

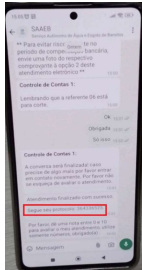


Foto 2 - Protocolo II

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]



Foto 1 - Registro solicitações I

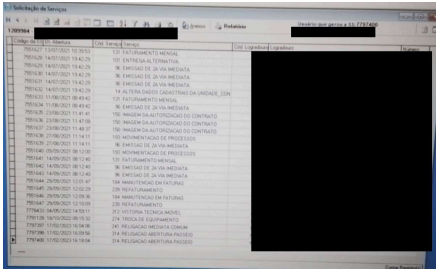


Foto 2 - Registro solicitações II

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

Conforme

Fotos de [CG-9.6]



Foto 1 - Quitação débitos I

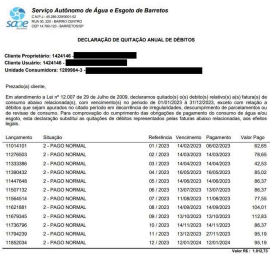


Foto 2 - Quitação débitos II

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Faltam a data da próxima leitura e o número da ouvidoria da ARES. O prestador ainda não possui tarifa social.

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura frente

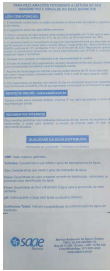


Foto 2 - Fatura verso

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

12 pontos de atenção de atendimento aos usuários e familiares de pacientes em tratamento de saúde mental, em 2023

Relatório de atendimento aos usuários e familiares de pacientes em tratamento de saúde mental, em 2023

Relatório de atendimento aos usuários e familiares de pacientes em tratamento de saúde mental, em 2023

Atividade	Descrição	Atividade	Descrição	Atividade	Descrição
Atividade 1	Atividade 1.1	Atividade 1.2	Atividade 1.3	Atividade 1.4	Atividade 1.5
Atividade 2	Atividade 2.1	Atividade 2.2	Atividade 2.3	Atividade 2.4	Atividade 2.5
Atividade 3	Atividade 3.1	Atividade 3.2	Atividade 3.3	Atividade 3.4	Atividade 3.5
Atividade 4	Atividade 4.1	Atividade 4.2	Atividade 4.3	Atividade 4.4	Atividade 4.5
Atividade 5	Atividade 5.1	Atividade 5.2	Atividade 5.3	Atividade 5.4	Atividade 5.5
Atividade 6	Atividade 6.1	Atividade 6.2	Atividade 6.3	Atividade 6.4	Atividade 6.5
Atividade 7	Atividade 7.1	Atividade 7.2	Atividade 7.3	Atividade 7.4	Atividade 7.5
Atividade 8	Atividade 8.1	Atividade 8.2	Atividade 8.3	Atividade 8.4	Atividade 8.5
Atividade 9	Atividade 9.1	Atividade 9.2	Atividade 9.3	Atividade 9.4	Atividade 9.5
Atividade 10	Atividade 10.1	Atividade 10.2	Atividade 10.3	Atividade 10.4	Atividade 10.5
Atividade 11	Atividade 11.1	Atividade 11.2	Atividade 11.3	Atividade 11.4	Atividade 11.5
Atividade 12	Atividade 12.1	Atividade 12.2	Atividade 12.3	Atividade 12.4	Atividade 12.5

Foto 1 - SNIS

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]

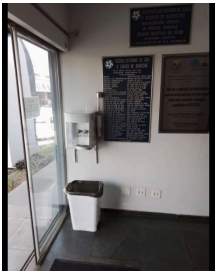


Foto 1 - Atendimento I

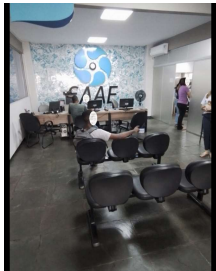


Foto 2 - Atendimento II

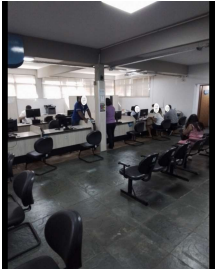


Foto 3 - Atendimento III

[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

O prestador disponibiliza 0800 e também call-center.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Atendimento 24 horas

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

Não Conforme

[CG-9.12] Observações

O prestador ainda não tem regulamento.

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

Não Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG-9.14]

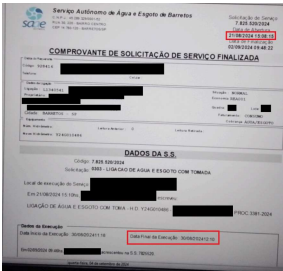


Foto 1 - Prazo serviço I



Foto 2 - Prazo serviço II

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador informou que não tem modelo de comunicação, já que não realiza mudanças de categoria no momento.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

O prestador oferece instruções através de documentos que são

entregues aos usuários.

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Instrução ligação I

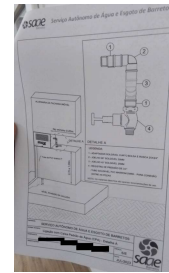


Foto 2 - Instrução ligação II

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

O prestador informou que realiza a entrega do contrato físico aos usuários

Fotos de [CG-9.17]

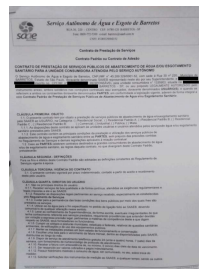


Foto 1 - Contrato serviço

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[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 - Período leitura I



Foto 2 - Período leitura II



Foto 3 - Período leitura III



Foto 4 - Período leitura IV

[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

O prestador informou que cada rota de leitura tem uma data de vencimento padrão, sendo 4, no total. Informou, porém, que o usuário pode solicitar outras datas (mais de 6 opções), conforme preferência.

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador informou que o próprio sistema reconhece e providencia a devolução em forma de crédito, automaticamente.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]

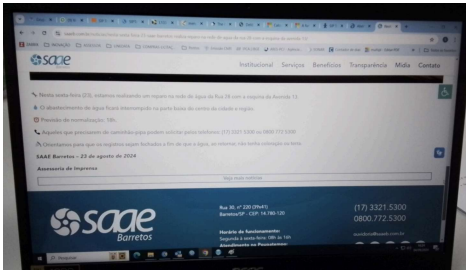


Foto 1 - Publicidade Interrupção I



Foto 2 - Publicidade Interrupção II

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador informou que possui caminhão pipa próprio.

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG-9.26]



Foto 1 - Notificação corte - fatura



Foto 2 - Notificação corte

[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

Não Conforme

Fotos de [CG-9.28]

arespcj.com.br/categoria/comunicados/?cidade=barretos

ARES

ARES-PCJ

ASSOCIADOS

PUBLICAÇÕES

LEGISLAÇÃO

EDITAIS

LICITAÇÕES

ATENDIMENTO

TRANSPARÊNCIA

Agenda

Eventos

Comunicados

Atividades regulatórias

Foto 1 - Comunicados site ARES

Filtrar por cidade:

Barretos

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

O prestador informou que realiza no mesmo dia, no máximo na manhã do dia seguinte, quando o usuário chega no final da tarde.

Fotos de [CG-9.29]



Foto 1 - Religação

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

Conforme

Fotos de [CG-9.30]



Foto 1 - Notificação troca de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador informou que não realiza cobrança nesses casos.

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

Não Conforme

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

Não Conforme

[CG-9.36] - Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo

Não Conforme

Fotos de [CG-9.36]

VOCE ESTÁ ACESSANDO: BARRETOS

Relatório de Evolução de Comercial.

Informe os filtros desejados

Reguladas

Barretos

Ano

2024

Casas Decimais?

☒

Consultar

Exportar

Código

1

Descrição

Unidade d...

Janeiro

Fevereiro

Março

Abril

Maior

Junho

Julho

Agosto

Setembro

Outubro

Novembro

Dezembro

Sem dados

Foto 1 - Comercial Sonar

Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 03/10/2024 15:11:40)

É base de:

Auto de Notificação 173/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

- Memorando 391/2024 - Relatório de Fiscalização - Barretos
- Ofício 1.490/2024 - Encaminhamento de Ofício
- Proc. Administrativo 303/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

02/10/2024 16:57:25 Leonardo de Godoy da Costa

CC

 assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 191/2024 com o certificado LEONARDO DE GODOY DA COSTA CPF 440.XXX.XXX-06 conforme MP nº 2.200/2001 .

02/10/2024 16:59:39 Leonardo de Godoy da Costa

CC

 emitiu o Auto de Notificação 173/2024 a partir deste documento.

1 Despacho não lido

Tramitação 1- 191/2024

03/10/2024 15:12
(Encaminhado)

Leonardo C.

CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.

CC

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Para providências, por gentileza.

Leonardo de Godoy da Costa
Analista de Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

03/10/2024 15:12:25 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 11/09/2025 08:34:48 por Thânia Cristina Rodrigues - Assistente Administrativa

