



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
468.217.284.103.668.874

Arespcj

CC

08/10/2024 14:59

Município

SAERP - São José do Rio Pardo

· 19 3682-7833

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 SÃO JOSÉ DO RIO PARDO

PRESTADOR: Superintendência Autônoma de Água e Esgoto de São José do Rio Pardo - SAERP

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, outubro de 2024

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de São José do Rio Pardo

Prefeito: Marcio Calegari Zanetti

Endereço: Praça dos Três Poderes, 01 - Centro

Telefone: (19) 3682-7825

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 6337/2023

1.2 PRESTADOR

Nome: Superintendência Autônoma de Água e Esgoto de São José do Rio Pardo - SAERP

Responsável legal: Daniel Garcia Cobra Monteiro

Endereço: Av. Deputado Eduardo Vicente Nasser, 1125 - Centro

Telefone: (19) 3682-7834

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Geyse Renata Zonzini Tapia - Analista de Regulação e Fiscalização

Lucas Candido dos Santos - Coordenados de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Eduardo Rizzieri Cavalli - Supervisor Administrativo

3. FISCALIZAÇÃO

Em 20/08/2024 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 - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.11	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.16	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.29	Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato

CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	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 - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	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 - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.978 - Atendimento - São José do Rio Pardo (São José do Rio Pardo)

Atendimento - São José do Rio Pardo

CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [CONDIÇÕES GERAIS - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO](#)

Fiscalizado

SAERP São José do Rio Pardo #114645049

Data de início da fiscalização

20/08/2024

Data de término da fiscalização

20/08/2024

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]

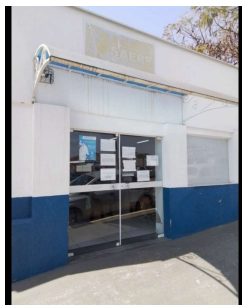


Foto 1 - Sede - SAERP



Foto 2 - Sede - SAERP

[CG-9.1] - Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

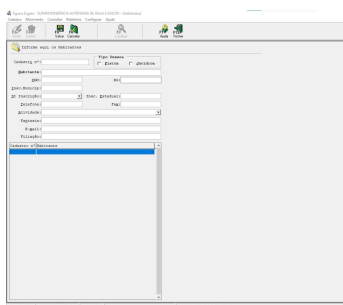


Foto 1 - Ficha cadastral I

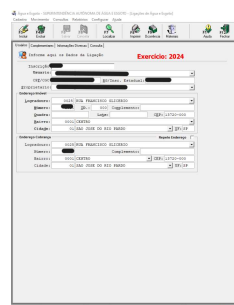


Foto 2 - Ficha cadastral II

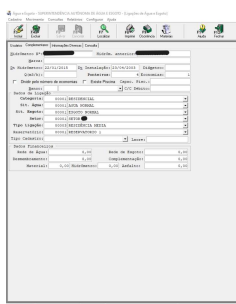


Foto 3 - Ficha cadastral III

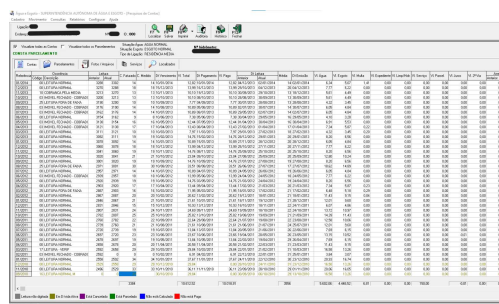


Foto 4 - Ficha cadastral - histórico de leituras

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

Prestador informou que no momento do atendimento informa ao usuário.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.4]

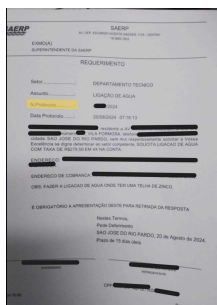


Foto 1 - Protocolo

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

Listagem de ordens de serviços.

Fotos de [CG-9.5]

Ordem	Descrição	Valor	Data	Status	Responsável	Observações
1	...	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...	...
21	...	...	...	...	...	...
22	...	...	...	...	...	...
23	...	...	...	...	...	...
24	...	...	...	...	...	...
25	...	...	...	...	...	...
26	...	...	...	...	...	...
27	...	...	...	...	...	...
28	...	...	...	...	...	...
29	...	...	...	...	...	...
30	...	...	...	...	...	...
31	...	...	...	...	...	...
32	...	...	...	...	...	...
33	...	...	...	...	...	...
34	...	...	...	...	...	...
35	...	...	...	...	...	...
36	...	...	...	...	...	...
37	...	...	...	...	...	...
38	...	...	...	...	...	...
39	...	...	...	...	...	...
40	...	...	...	...	...	...
41	...	...	...	...	...	...
42	...	...	...	...	...	...
43	...	...	...	...	...	...
44	...	...	...	...	...	...
45	...	...	...	...	...	...
46	...	...	...	...	...	...
47	...	...	...	...	...	...
48	...	...	...	...	...	...
49	...	...	...	...	...	...
50	...	...	...	...	...	...
51	...	...	...	...	...	...
52	...	...	...	...	...	...
53	...	...	...	...	...	...
54	...	...	...	...	...	...
55	...	...	...	...	...	...
56	...	...	...	...	...	...
57	...	...	...	...	...	...
58	...	...	...	...	...	...
59	...	...	...	...	...	...
60	...	...	...	...	...	...
61	...	...	...	...	...	...
62	...	...	...	...	...	...
63	...	...	...	...	...	...
64	...	...	...	...	...	...
65	...	...	...	...	...	...
66	...	...	...	...	...	...
67	...	...	...	...	...	...
68	...	...	...	...	...	...
69	...	...	...	...	...	...
70	...	...	...	...	...	...
71	...	...	...	...	...	...
72	...	...	...	...	...	...
73	...	...	...	...	...	...
74	...	...	...	...	...	...
75	...	...	...	...	...	...
76	...	...	...	...	...	...
77	...	...	...	...	...	...
78	...	...	...	...	...	...
79	...	...	...	...	...	...
80	...	...	...	...	...	...
81	...	...	...	...	...	...
82	...	...	...	...	...	...
83	...	...	...	...	...	...
84	...	...	...	...	...	...
85	...	...	...	...	...	...
86	...	...	...	...	...	...
87	...	...	...	...	...	...
88	...	...	...	...	...	...
89	...	...	...	...	...	...
90	...	...	...	...	...	...
91	...	...	...	...	...	...
92	...	...	...	...	...	...
93	...	...	...	...	...	...
94	...	...	...	...	...	...
95	...	...	...	...	...	...
96	...	...	...	...	...	...
97	...	...	...	...	...	...
98	...	...	...	...	...	...
99	...	...	...	...	...	...
100	...	...	...	...	...	...

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Não Conforme

[CG-9.6] Observações

Prestador informou que não faz o envio da declaração anual de quitação de débitos, disponibiliza somente quando solicitada pelo usuário.

Fotos de [CG-9.6]

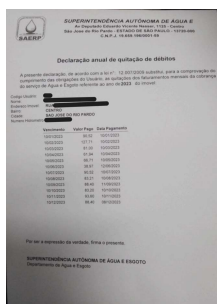


Foto 1 - Declaração anual de débitos

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Conforme fatura analisada foi constatado o não atendimento aos incisos X, XII, XIII, XVII do art. 90 da Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014.

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura - frente

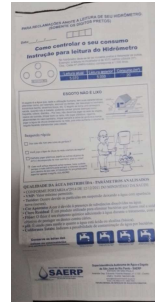


Foto 2 - Fatura - verso

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

ATESTADO DE REVELAÇÃO DE CÍRCULO DE VÍCIOS, nos termos do inciso IV do art. 172 da Lei nº 12.527/2012 (Lei de Acesso à Informação).

Objeto: Não prestar informações ao SNIS e CVS.

Relatório dos Minutações emitido pelo Provedor de Defesa do Consumidor (PROV) em 19/12/2023.

Código de Minutação	Minutação	Nome Prestador de Serviço	Código de Minutação	Nome Prestador de Serviço
121210	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121211	São Paulo
121212	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121213	São Paulo
121214	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121215	São Paulo
121216	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121217	São Paulo
121218	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121219	São Paulo
121220	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121221	São Paulo
121222	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121223	São Paulo
121224	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121225	São Paulo
121226	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121227	São Paulo
121228	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121229	São Paulo
121230	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121231	São Paulo
121232	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121233	São Paulo
121234	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121235	São Paulo
121236	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121237	São Paulo
121238	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121239	São Paulo
121240	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121241	São Paulo
121242	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121243	São Paulo
121244	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121245	São Paulo
121246	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121247	São Paulo
121248	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121249	São Paulo
121250	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121251	São Paulo
121252	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121253	São Paulo
121254	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121255	São Paulo
121256	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121257	São Paulo
121258	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121259	São Paulo
121260	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121261	São Paulo
121262	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121263	São Paulo
121264	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121265	São Paulo
121266	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121267	São Paulo
121268	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121269	São Paulo
121270	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121271	São Paulo
121272	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121273	São Paulo
121274	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121275	São Paulo
121276	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121277	São Paulo
121278	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121279	São Paulo
121280	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121281	São Paulo
121282	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121283	São Paulo
121284	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121285	São Paulo
121286	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121287	São Paulo
121288	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121289	São Paulo
121290	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121291	São Paulo
121292	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121293	São Paulo
121294	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121295	São Paulo
121296	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121297	São Paulo
121298	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121299	São Paulo
121300	São Paulo	SP - Serviço Autônomo de Água e Esgoto - São Paulo	121301	São Paulo

Foto 1 - SNIS

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]



Foto 1 - Atendimento



Foto 2 - Atendimento - senha



Foto 3 - Atendimento - senha

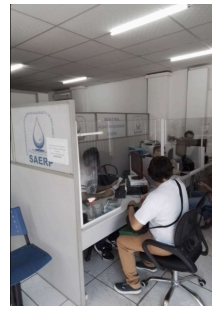


Foto 4 - Guichês de atendimentos

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]



Foto 1 - Senha preferencial



Foto 2 - Senha preferencial



Foto 3 - Senha 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

Não Conforme

[CG-9.11] Observações

Prestador informou que não possui 0800.

[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

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

Conforme ordem de serviços de religação e a verificação por amostragem da listagem de ordens de serviços apresentada pelo prestador, foi constatado execução

de serviços em prazo superior ao definido na Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014.

Fotos de [CG-9.14]

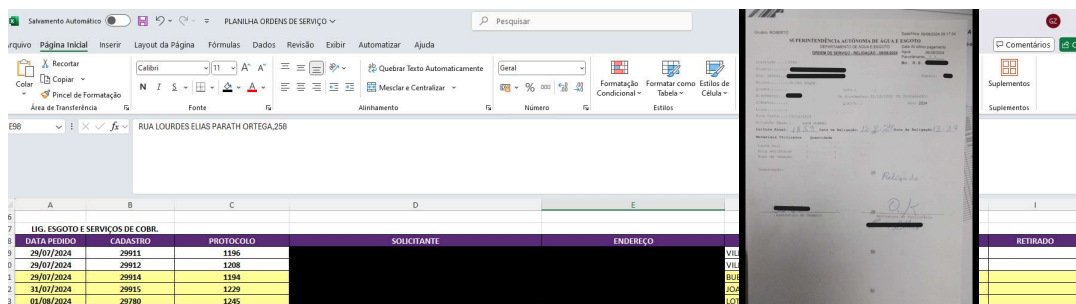


Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

Foto 2 - Ordem de serviço Religação

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

Prestador informou que não realiza notificação para mudança de categoria. Orientado a implementar.

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

Não Conforme

[CG-9.16] Observações

Prestador informou que as orientações na ocasião do pedido de ligação são realizadas verbalmente.

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

Não Conforme

[CG-9.17] Observações

Prestador informou que não possui o contrato de prestação de serviços e que está sendo implantado no sistema comercial.

[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 - Histórico de leituras

Referência	Código	Descrição	Leitura Anterior	Leitura Atual	C. Faturado	C. Medido	DI Vencimento	VI Total	DI Pagamento	VI Pago	DI Leitura Anterior	DI Leitura Atual
09/2024	00	LEITURA NORMAL	2162	2162	0	0	10/09/2024	0,00	0,00	26/07/2024		
08/2024	00	LEITURA NORMAL	2141	2162	21	21	10/08/2024	133,06	12/08/2024	133,06	25/06/2024	26/07/24
07/2024	00	LEITURA NORMAL	2127	2141	14	14	10/07/2024	72,81	10/07/2024	72,81	27/05/2024	25/06/24
06/2024	00	LEITURA NORMAL	2111	2127	16	16	10/06/2024	83,20	10/06/2024	83,20	26/04/2024	27/05/24
05/2024	00	LEITURA NORMAL	2096	2111	13	13	10/05/2024	67,61	10/05/2024	67,61	26/03/2024	26/04/24
04/2024	00	LEITURA NORMAL	2082	2096	16	16	10/04/2024	83,20	10/04/2024	83,20	27/02/2024	26/03/24
03/2024	00	LEITURA NORMAL	2069	2082	13	13	10/03/2024	67,61	11/03/2024	67,61	26/01/2024	27/02/24

Foto 2 - Leitura na fatura

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

Prestador informou que não realiza a cobrança.

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

Prestador demonstrou que no sistema o campo para vencimento é aberto para digitação, assim se tem o padrão do grupo e o escolhido pelo usuário.

Fotos de [CG-9.21]

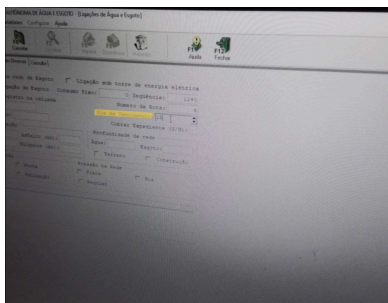


Foto 1

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

Conforme

Fotos de [CG-9.22]

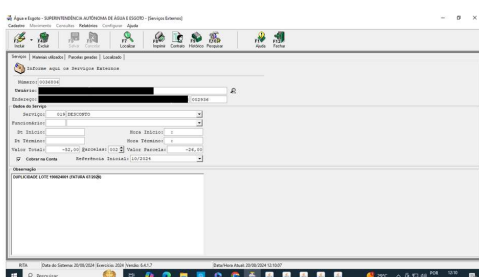


Foto 1 - Desconto em conta futura duplicidade

Conta	Valor	Data Vencimento	Data Pagamento	Valor Pago	Valor Restante
001	100,00	10/09/2024	10/09/2024	100,00	0,00
002	100,00	10/09/2024	10/09/2024	100,00	0,00
003	100,00	10/09/2024	10/09/2024	100,00	0,00
004	100,00	10/09/2024	10/09/2024	100,00	0,00
005	100,00	10/09/2024	10/09/2024	100,00	0,00
006	100,00	10/09/2024	10/09/2024	100,00	0,00

Foto 2 - Identificação de duplicidade

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

Prestador informou que enviam caminhão pipa em situações de emergência.

[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]

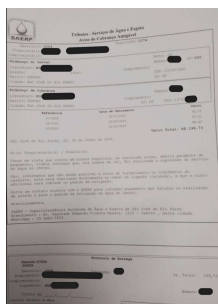


Foto 1 - Aviso de cobrança



Foto 2 - Aviso de corte Fatura

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

Conforme

Fotos de [CG-9.26]



Foto 1 - Aviso de corte - Fatura

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Prestador informou que não realiza cortes às sextas-feiras e vésperas de feriados.

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

Prestador não envia comunicados à Agência, foi orientado a realizar o envio.

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

Não Conforme

[CG-9.29] Observações

Conforme ordem de serviços apresentada pelo prestador a

religação foi realizada
em prazo superior ao
definido na Resolução
ARES-PCJ n.º
50/2014.

Fotos de [CG-9.29]

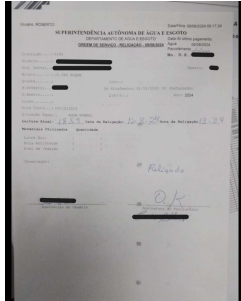


Foto 1 - Ordem de serviços Religação

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

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

Prestador apresentou
comunicado, porém
não contém todo
conteúdo definido no
Art. 83, § 4º, a
Resolução ARES-PCJ
n.º 50/2014.

Fotos de [CG-9.30]

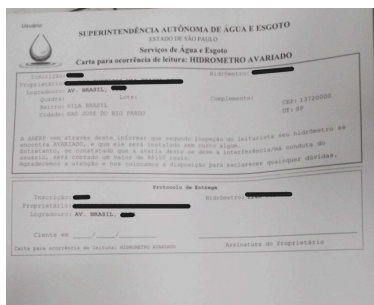


Foto 1 - Comunicado troca de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

Prestador informou que
não realiza este tipo de
cobrança.

[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

[CG-9.36] Observações

Prestador não informa os dados no Sistema Sonar. Foi orientado, inclusive sobre a possibilidade de novo treinamento para usuários.

Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 24/10/2024 09:47:45)

É base de:
[Auto de Notificação 196/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

- [Memorando 422/2024 - Relatório de Fiscalização Comercial - São José do Rio Pardo](#)
- [Ofício 1.592/2024 - Encaminhamento de Ofício](#)
- [Proc. Administrativo 340/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

23/10/2024 17:02:31

Geyse Renata Zonzini

CC

 realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.978..](#)

24/10/2024 09:26:11

Geyse Renata Zonzini

CC

 realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.978..](#)

24/10/2024 09:29:04

Geyse Renata Zonzini

CC

 realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.978..](#)

24/10/2024 09:35:14

Geyse Renata Zonzini

CC

 emitiu o [Auto de Notificação 196/2024](#) a partir deste documento.

24/10/2024 09:55:37

Geyse Renata Zonzini

CC

 assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 214/2024](#) com o certificado **GEYSE RENATA ZONZINI** CPF **289.XXX.XXX-59** conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

Tramitação 1-

214/2024

24/10/2024 09:57

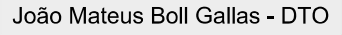
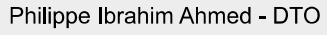
(Encaminhado)

Geyse Z. 

DTO - Diretoria ...

A/C João G.

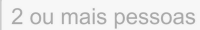
CC

Prezados  

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 

24/10/2024 09:57:41

E-mail para joao@arespcj.com.br, philippe@arespcj.com.br

 E-mail entregue, lido (3)