

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0071/2016
Nome da Fiscalização:	AF no SAA e SES de Coreaú e suas Localidades
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0025/2016

1. Identificação do Órgão Fiscalizador

Nome:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.
Endereço:	Av. Santos Dumont, 1789 14º andar Aldeota CEP 60150-160. Fortaleza-CE.
Telefone:	(85) 3101-1027

2. Identificação do Notificado

Nome:	CAGECE
CNPJ:	07040108000157
Responsável:	Neurisângelo Cavalcante de Freitas
Qualificação:	Concessionária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário
Endereço:	Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União, Fortaleza-CE

3. Descrição dos Fatos Apurados

Determinação:	D8 (RF/CSB/0025/2016)
Constatações:	-No dia da inspeção, foi informado que o núcleo da Sede do Município de Coreaú está sem gestor e, por isso, o gestor do núcleo de Ubaúna foi transferido temporariamente para lá, ficando o núcleo de Ubaúna sem pessoal para atendimento ao público.
Orientação:	A CAGECE deve realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento e realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C8.
Prazo (dias):	30
Fundamento Legal:	<p>Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.</p> <p>Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.</p> <p>-</p> <p>Art.146 da Res 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.</p> <p>§1o - Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside.</p> <p>§2o - Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.</p>

Constatações:

Fundamento Legal:	§3o - O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, actantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei no10.048, de 8 de novembro de 2000. - Art.150 da Res. nº 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.
Infrações:	03.03 - Procedimento adequado de atendimento - Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

4. Ações a serem empreendidas pelo Notificado

O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento deste Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização. A manifestação deverá ser dirigida ao Coordenador da ARCE, indicado no quadro a seguir.

5. Representante do Órgão Fiscalizador

Nome:	Alexandre Caetano da Silva		
Cargo/Função:	Analista de Regulação	Matricula:	31-1-5
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 12/09/2016	Assinatura:
Recebido em: __/__/____	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____