

**Relatório de Fiscalização 215/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
921.417.030.075.762.047

Arespcj

CC

19/12/2023 14:39

Município

Sanebavi - Vinhedo

· 19 38268470

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
VINHEDO**PRESTADOR: **SANEAMENTO BÁSICO VINHEDO - SANEBAVI****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais**Americana, **dezembro** de **2023****1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR****1.1 MUNICÍPIO****Prefeitura Municipal de Vinhedo**Prefeito: **Dario Pacheco**Endereço: **Rua Humberto Pescarini, nº 330, Centro**Telefone: **(19) 3826-7831**Lei Municipal de definição do ente regulador: nº **3.570**, de **04/07/2013****1.2 PRESTADOR**Nome: **Saneamento Básico Vinhedo - SANEBAVI**Responsável legal: **Andréa Andrade de Campos**Endereço: **R. Nove de Julho, 533 - Barra Funda, Vinhedo - SP, 13280-083**Telefone: **(19) 3826-7800****2. EQUIPE TÉCNICA****2.1 ARES-PCJ****André Rodrigues Felipini** – Analista de Regulação e Fiscalização**Geyse Renata Zonzini Tapia** – Analista de Regulação e Fiscalização**2.2 PRESTADOR****Murilo Cesar Vicentin Sacheto** - Diretor de Combate às Perdas e Controle de Água**3. FISCALIZAÇÃO**

Em **13/12/2023** 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 - Vinhedo	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
Condições Gerais - Vinhedo	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Condições Gerais - Vinhedo	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Vinhedo	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 - Vinhedo	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
Condições Gerais - Vinhedo	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.952 - Atendimento - Vinhedo (Vinhedo)

Atendimento - Vinhedo

Condições Gerais - Vinhedo

Checklist: [Condições Gerais](#)
Sistema: [Condições Gerais - Vinhedo](#)



Endereço: R. Nove de Julho, 533 - Barra Funda, Vinhedo - SP, 13280-083, Brasil. nº 533. . **CEP:** 13280-083 / **Cidade:** Vinhedo, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-23.0314685, long=-46.9723637, accuracy=13.653

Fiscalizado	Atendimento Sede SANEB AVI - Vinhedo #91360462
Data de início da fiscalização	13/12/2023
Data de término da fiscalização	13/12/2023
Observações Gerais	Considerando que o formulário de fiscalização apresenta problema temporário na assinalação de respostas, para que não restem dúvidas de interpretação, ESCLARECEMOS QUE: NÃO (vermelho) = NÃO CONFORME e SIM (verde) = CONFORME

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]





Foto 1 - Fachada - Sede / atendimento

Foto 2 - Fachada - Sede / atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

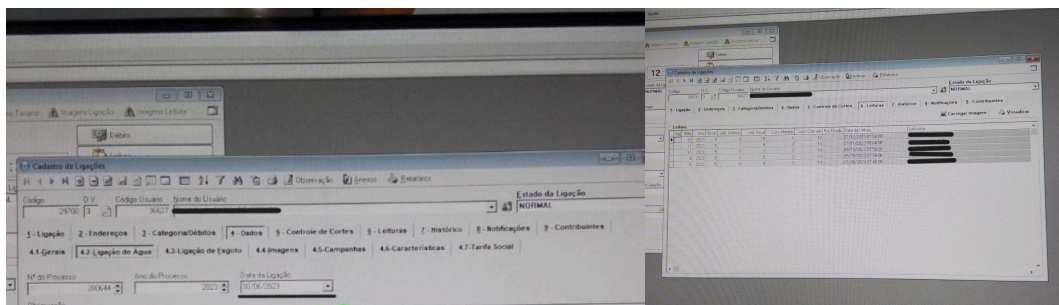


Foto 1 - Tela de cadastro

Foto 2 - Tela de cadastro

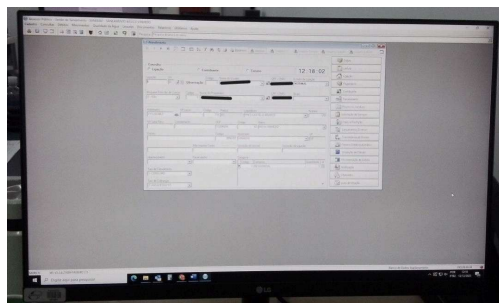


Foto 3 - Tela de cadastro

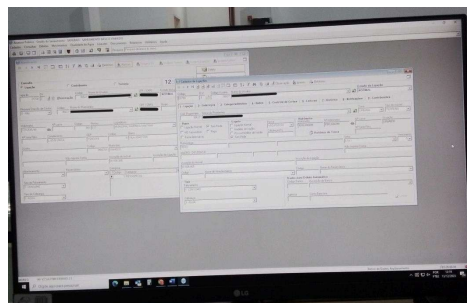


Foto 4 - Tela de cadastro

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG-9.4]

211397	0-0	SANEBAVI ADMINISTRATIVO
211270	21376.4	2 PMV- SESA
211286	5583.2	1
DESCRIÇÃO 12 - VAS. RESERVATORIO AGUA		
211308	15585.3	1
DESCRIÇÃO 18 - RELOGIO DE AGUA		
211291	19358.5	1
211246	21628.3	2
211352	7136.6	1
211251	29051.3	1
211275	13144.0	1
211328	26127.1	1
211387	4969.8	1
211403	21694.1	2

Foto 1 - Números registrados de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

SANEBAVI - SANEAMENTO BASICO VINHEDO				
Solicitações de Serviços de 01/10/2023 a 15/12/2023				
CODIGO	USUARIO	DATA	SITUAÇÃO	STATUS
211291	19358.5	1	1	1
211246	21628.3	2	1	1
211352	7136.6	1	1	1
211251	29051.3	1	1	1
211275	13144.0	1	1	1
211328	26127.1	1	1	1
211387	4969.8	1	1	1
211403	21694.1	2	1	1

Foto 1

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

Conforme

Fotos de [CG-9.6]

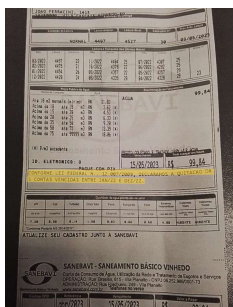


Foto 1 - Declaração anual de débitos quitados

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

Conforme

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Conta de água

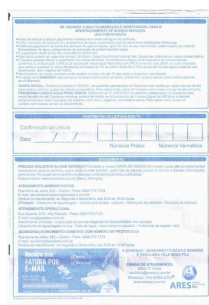


Foto 2 - Conta de água (verso)

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]



Foto 1 - Adimplência do prestador com relação ao SNIS - água



Foto 2 - Adimplência do prestador com relação ao SNIS - esgoto

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]

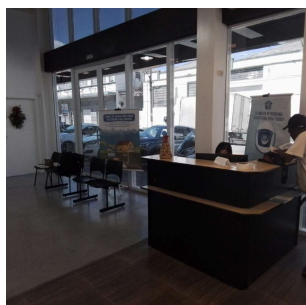


Foto 1 - Salão de atendimento

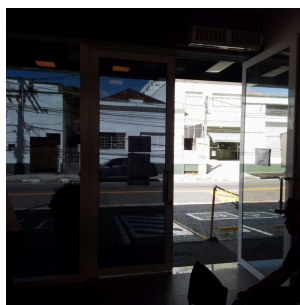


Foto 2 - Entrada e balcão de atendimento

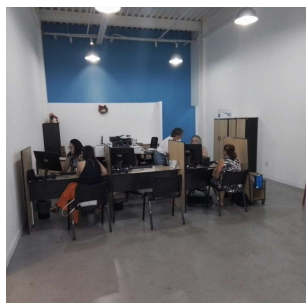


Foto 3 - Guichês de atendimento



Foto 4 - Divulgação de campanha

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]

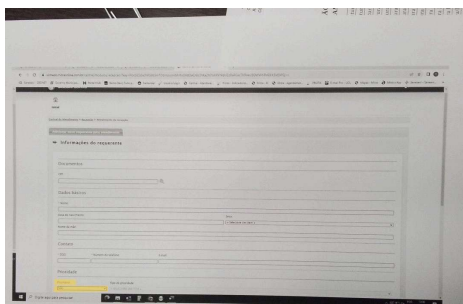


Foto 1 - Printscreens do sistema de atendimento

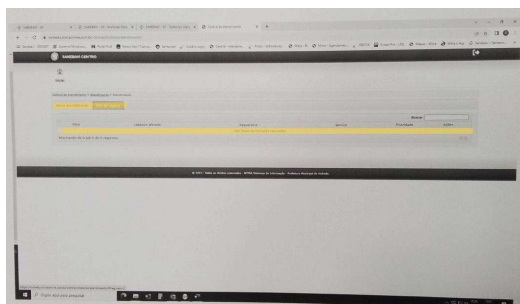


Foto 2 - Printscreens do sistema de atendimento

[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

Fotos de [CG-9.11]

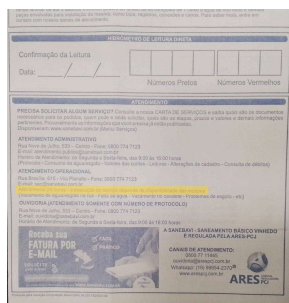


Foto 1 - Número para atendimento 24 horas

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

Conforme

[CG-9.12] Observações

Regulamento em fase de tramitação junto à ARES-PCJ.

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

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

Na data da fiscalização, não foi constatada divulgação, em local de fácil acesso ao público, dos preços públicos no atendimento ao usuário.

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

Conforme

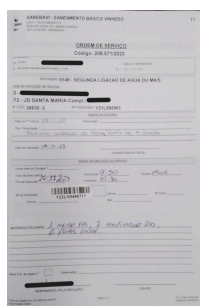
Fotos de [CG-9.14]

Foto 1 - Demonstração de serviços dentro do prazo

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

Conforme

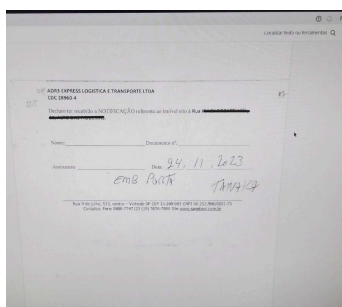
Fotos de [CG-9.15]

Foto 1 - Aviso de recebimento para notificação de mudança de categoria

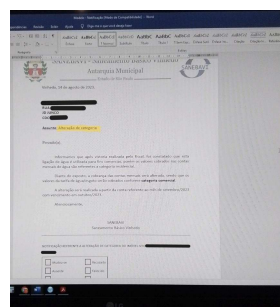


Foto 2 - Notificação de mudança de categoria

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]

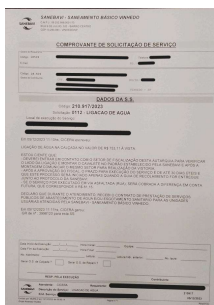


Foto 1 - Instruções entregues ao usuário

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

Conforme

Fotos de [CG-9.17]

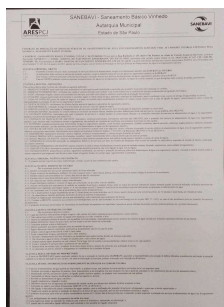


Foto 1 - Contrato de prestação de serviços

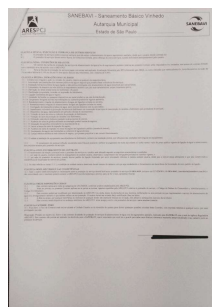


Foto 2 - Contrato de prestação de serviços

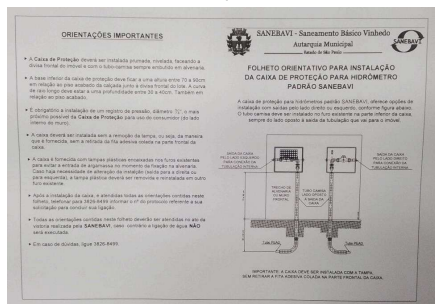


Foto 3 - Orientações

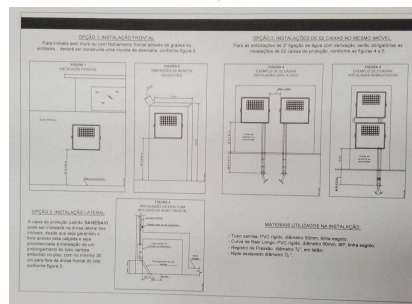


Foto 4 - Orientações

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG-9.18]

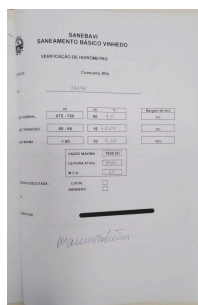


Foto 1 - Aferição de hidrômetro (preenchimento pelo funcionário da SANEBAVI no local)

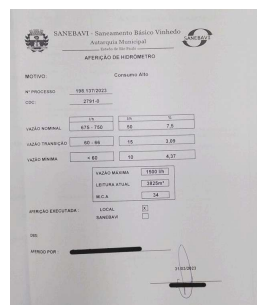


Foto 2 - Aferição de hidrômetro (preenchimento digitado)

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

Conforme

Fotos de [CG-9.19]

SANEBAVI - SANEAMENTO BASICO VINHEDO

C.N.P.J. Nº 08.980.000/01-3
Rua São Carlos, 133 - Bairro Centro
CEP 13040-000 - VINHEDO/SP
Fone (19) 333-1100

Histórico dos últimos 24 consumos

2018			Lubrificação			Cálculo Normal					
Período			Data de Instalação			Cálculo			Cálculo		
Data Início			Data Fim			Consumo			Consumo		
			Lubrificação			Cálculo			Cálculo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo			Consumo		
						Consumo					

Foto 1 - Registro de datas de leitura (entre 27 e 33 dias)

[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

Fotos de [CG-9.21]

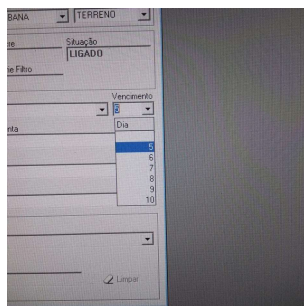


Foto 1 - 6 datas oferecidas ao usuário para vencimento da fatura

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

Conforme

Fotos de [CG-9.22]

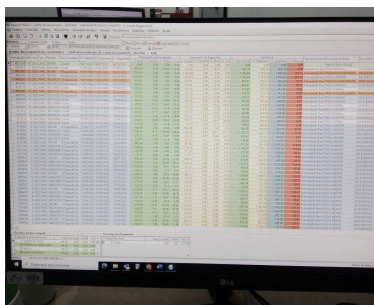


Foto 1 - Destaque automatizado por sistema para identificação de pagamento em duplicidade

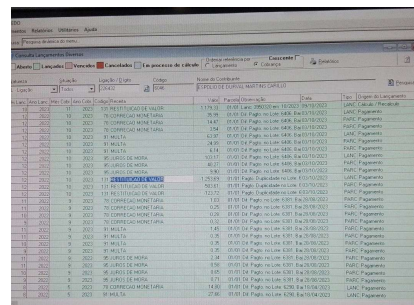


Foto 2 - Compensação automática para pagamento em duplicidade

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]

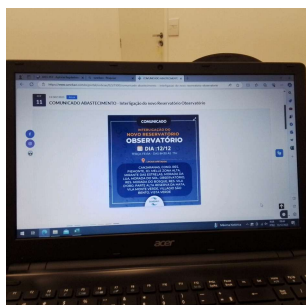


Foto 1 - Publicidade em redes sociais sobre interrupções

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

Conforme

Fotos de [CG-9.24]

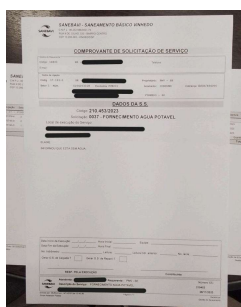


Foto 1 - Fornecimento de água em situações de emergência (caminhão pipa)

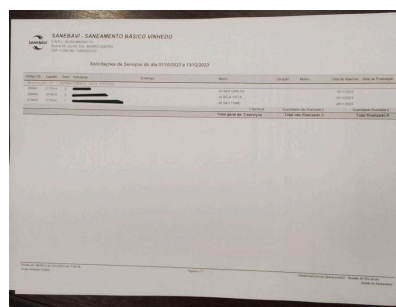


Foto 2 - Fornecimento de água em situações de emergência (caminhão pipa) - ocorrências

[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]

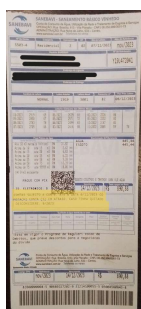


Foto 1 - Aviso de corte e motivação

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

Conforme

[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

[CG-9.28] Observações

Na data da fiscalização, não foram constatadas comunicações à ARES-PCJ acerca de interrupções no

abastecimento de água no município desde o ano de 2021.

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

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

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

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

[CG-9.32] Observações

Na data da fiscalização, não foi constatada disponibilidade, em local de fácil acesso ao público, do Código de Defesa do Consumidor.

[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

Na data da fiscalização, não foi constatada disponibilidade, em local de fácil acesso ao público, de Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água 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

Na data da fiscalização, não foi constatada disponibilidade, em local de fácil acesso ao público, da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 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

Na data da fiscalização, não foi constatado fornecimento, via

sistema de gestão
regulatória, de dados
acerca do número de
reclamações,
agrupadas
mensalmente por
motivo.

—
ANDRÉ FELIPINI

Analista de Regulação e Fiscalização

(editado 1 vez - última modificação: 21/12/2023 14:39:12)

É base de:

[Auto de Notificação 189/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 433/2023 - Relatório de Fiscalização Comercial - Vinhedo](#)

[Ofício 1.093/2023 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 294/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

21/12/2023 10:45:54 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.952..](#)

21/12/2023 10:46:57 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.952..](#)

21/12/2023 10:53:09 André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 9.952..](#)

21/12/2023 14:13:53 André Rodrigues Felipini CC emitiu o [Auto de Notificação 189/2023](#) a partir deste documento.

21/12/2023 14:16:03 André Rodrigues Felipini CC assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 215/2023](#) com o certificado **ANDRÉ RODRIGUES FELIPINI** CPF **409.XXX.XXX-57** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

Tramitação 1-**215/2023**

21/12/2023 14:42

(Encaminhado)

André F.

CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.

CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

— **ANDRÉ FELIPINI***Analista de Regulação e Fiscalização*

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

21/12/2023 14:42:13

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 08/09/2025 16:19:22 por Heliton Roberto de Souza - Assistente Administrativo

1Doc