



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 401.917.563.263.232.463

Arespcj	Município Saae - Itapira · 1939139505
CC	2 setores envolvidos CC DTO
27/08/2025 17:25	Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE ITAPIRA

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, 28 de Agosto

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Itapira

Prefeito: Antônio Hélio Nicolai

Endereço: Rua João de Moraes, 490 - Centro

Telefone: (19) 38439-100

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5.770 de 2019

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE

Responsável legal: ENGº. CARLOS VITÓRIO BORETTI DE ORNELLAS

Endereço: Rua Rui Barbosa, 918 - Centro

Telefone: (19) 3913-9505

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

Apoio: Daniel Cia Lorençatto - Administrador

2.2 PRESTADOR

Fernando Vieira Caporali - Gestor do Depto Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 29/07/2025 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial, setor comercial e contábil para verificação de Não Conformidades, conforme:

- Resolução ARES-PCJ nº 48/2014;
- Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- Resolução Tarifária ARES-PCJ nº 615/2025
- Resolução ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas foram identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
Atendimento - Itapira	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Atendimento - Itapira	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Atendimento - Itapira	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato

Atendimento - Itapira	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
Atendimento - Itapira	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
Atendimento - Itapira	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Atendimento - Itapira	CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Em até 90 dias
Atendimento - Itapira	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	30 dias
Atendimento - Itapira	TS-11.11.2	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.	Imediato
Atendimento - Itapira	TS-11.11.3	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.	Imediato
Atendimento - Itapira	TS-11.11.4	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.	Imediato
Atendimento - Itapira	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	30 dias
Atendimento - Itapira	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	30 dias
Atendimento - Itapira	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Imediato
Atendimento - Itapira	TS-11.8	Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização	30 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

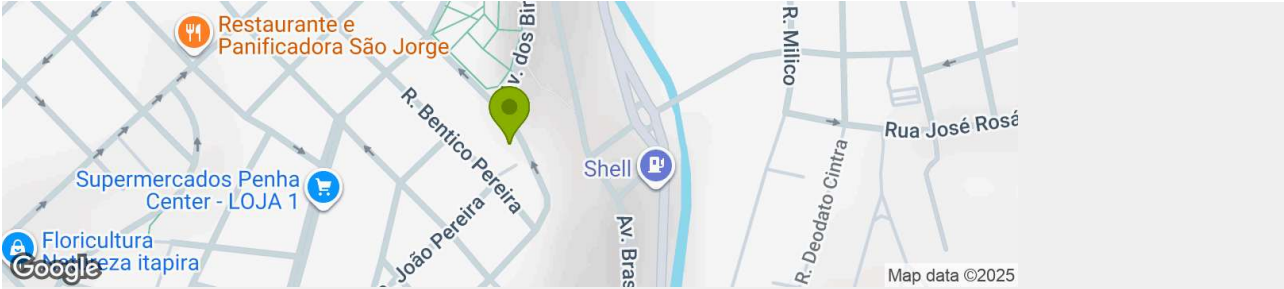
Novo Item Fiscalizado 12.627 - Atendimento SAAE Itapira (Itapira)

Atendimento SAAE Itapira

Atendimento - Itapira

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento - Itapira](#)



Endereço: R. Rui Barbosa, 918 - Centro, Itapira - SP, 13974-340, Brasil. nº 918. . CEP: 13974-340 / Cidade: Itapira, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.4414731, long=-46.8207977, accuracy=13.653

Fiscalizado	Itapira #154922853
Data de início da fiscalização	29/07/2025
Data de término da fiscalização	29/07/2025
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Cadeiras e água disponíveis no atendimento



Foto 2 - Fachada do atendimento

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

N/A

[ESTRUTURA DE ATENDIMENTO] Observações

Estrutura adequada conforme fotografias gerais da fiscalização

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Senha do atendimento preferencial

[CG9.11] Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Conforme

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - telefones de atendimento informados na fatura



Foto 2 - 0800 informado no site

[CG9.12] Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Não Conforme

[CG9.12] Observações

Apesar de constar no atendimento, não consta disponível no site.

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Regulamento disponível no atendimento

[CG9.35] Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio

Não Conforme

[CG9.35] Observações

Apesar de disponibilizar no atendimento, não há no site da Autarquia.

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Resolução 50 disponível no atendimento

[CG9.32] Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio Não Conforme

[CG9.32] Observações Não consta disponível no site e no atendimento.

[CG9.33] Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio Não Conforme

[CG9.33] Observações Apesar de disponibilizar no atendimento, não consta disponível no site.

Fotos de [CG9.33]

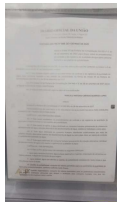


Foto 1 - Portaria do MS disponível no atendimento

[CG9.13] Não dar publicidade da tabela de preços públicos Conforme

[CG9.13] Observações Consta no site e no atendimento

Fotos de [CG9.13]

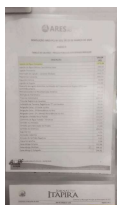


Foto 1 - Tabela de Preços Publico disponível no atendimento

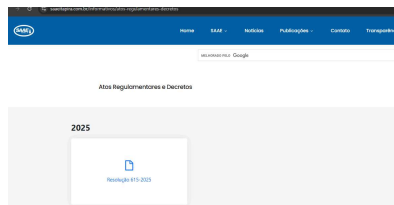


Foto 2 - Resolução tarifária disponível no site

[CG9.16] Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Padrão ligação I



Foto 2 - Padrão ligação II



Foto 3 - Padrão ligação III



Foto 4 - Padrão ligação IV

[CADASTRO] N/A

[CG9.2] Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias Conforme

Fotos de [CG9.2]



Foto 1 - Ficha cadastral

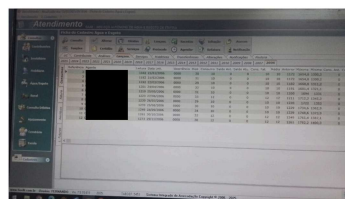


Foto 2 - Historico de leituras

[CG9.17] Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário Conforme

Fotos de [CG9.17]



Foto 1 - Contrato

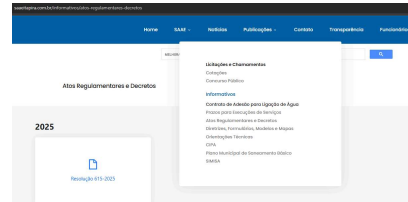


Foto 2 - Disponível no site para download

[CG9.4] Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço

Conforme

Fotos de [CG9.4]



Foto 1 - Protocolo entregue ao usuário

[CG9.5] Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

Conforme

Fotos de [CG9.5]

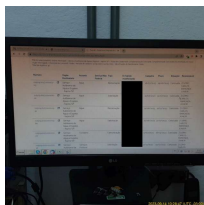


Foto 1 - Registro sistematizado de reclamações

[CG9.19] Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)

Conforme

Fotos de [CG9.19]

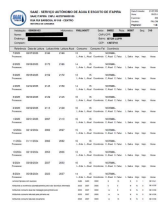


Foto 1 - leituras ok - intervalo entre 27 e 33 dias

[CG9.20] Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG9.20] Observações

Não é cobrado do usuario

[CG9.21] Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

[CG9.21] Observações

Usuario pode escolher qualquer dia do intervalor de 1 a 30.

Fotos de [CG9.21]

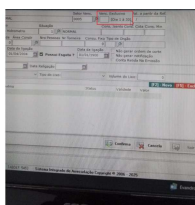


Foto 1 - datas de vencimento disponiveis

[CG9.22] Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

Fotos de [CG9.22]

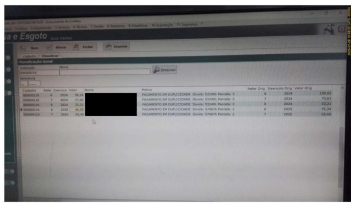


Foto 1 - A devolução do valor é feito via sistema gerando crédito na próxima conta

[CG9.3] Não responder a reclamações em até 10 dias úteis

Conforme

Fotos de [CG9.3]

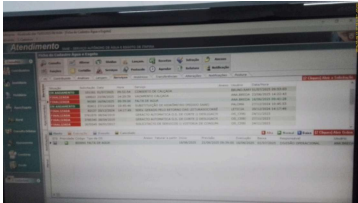


Foto 1 - Registro de reclamações/ocorrências

[CG9.7] Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

Conforme

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura - verso



Foto 2 - Fatura - frente

[CG9.6] Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos

Não Conforme

[CG9.6] Observações

Segundo o prestador, no novo sistema não está sendo possível a emissão da declaração anual de débitos

[COMUNICAÇÃO E INADIMPLÊNCIA]

N/A

[CG9.26] Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Aviso de corte

[CG9.25] Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Conforme

[CG9.25] Observações

Segundo o prestador, não há um formulário para a comunicação. A comunicação com o usuário envolvido e afetado é feita caso a caso e verbalmente.

[CG9.15] Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria

Conforme

Fotos de [CG9.15]

Foto 1 - Notificação mudança categoria

[CG9.27] Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado

Conforme

[CG9.27] Observações

Cortes realizados. Não verificado cortes em sextas, sábados e domingo, bem como feriado e vespera.

Fotos de [CG9.27]

Foto 1 - Listagem de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Comunicado de interrupções

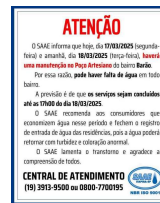


Foto 2 - Comunicado de interrupções II

[CG9.28] Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água

Não Conforme

[CG9.28] Observações

Comunicado mais recente é de out/2024. Município parou de comunicar a Agência

Fotos de [CG9.28]

Foto 1 - Comunicados à Ares

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

Foto 1 - Sinisa Agua

Certidão de Regularidade com o SINISA - Esgoto (5732400) SEI 80000.003845/202

Itapeva	SP	3522400	Estado de São Paulo	SABESP
Itapevi	SP	3522505	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Itapira	SP	3522604	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SAAE

Foto 2 - Sinisa Esgoto

[FATURAMENTO]

N/A

[TC10.1.1] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.1]



Foto 1 - Residencial - consumo mínimo

[TC10.1.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial

Conforme

Fotos de [TC10.1.2]



Foto 1 - Residencial - consumo > mínimo

[TC10.1.3] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.3]



Foto 1 - Res. Social - consumo mínimo

[TC10.1.4] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.4]



Foto 1 - Res. Social - consumo de 11 a 20 m3



Foto 2 - Res. Social - consumo > 20 m3

[TC10.1.5] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.5]



Foto 1 - Comercial - consumo mínimo

[TC10.1.6] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.6]



Foto 1 - Comercial > acima do mínimo

[TC10.1.7] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.7]



Foto 1 - Industrial - consumo mínimo

[TC10.1.8] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Industrial - consumo > mínimo

[TC10.1.9] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Pública.

Conforme

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Público - consumo mínimo

[TC10.1.10] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Pública.

Conforme

Fotos de [TC10.1.10]



Foto 1 - Público - consumo > mínimo

[TC10.1.11] Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais - MEIs.

N/A

[TC10.1.11] Observações

Não foi possível verificar faturas pois não há algum MEI cadastrado na categoria residencial

[TC10.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ.

Conforme

Fotos de [TC10.2]

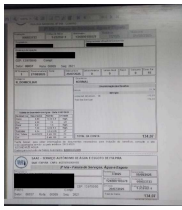


Foto 1 - Ligação água

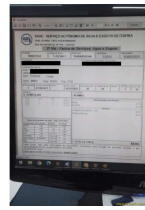


Foto 2 - Ligação esgoto

[TARIFA SOCIAL]

N/A

[TS11.11.1] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, nas faturas de serviços.

Conforme

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - mensagem de divulgação da Tarifa Social na fatura

[TS11.11.2] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.

Não Conforme

[TS11.11.3] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.

Não Conforme

[TS11.11.4] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.

Não Conforme

[TS11.1] Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024

Conforme

[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

Conforme

[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício

Conforme

[TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático

Não Conforme

[TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência

Não Conforme

[TS11.5] Observações

Prestador está fazendo tudo de forma manual. Seu sistema não consegue exportar a base de clientes para arquivos em formato excel ou pdf.

[TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático

N/A

[TS11.6] Observações

Não foi possível aferir o prazo pois o prestador ainda não implementou o cadastramento automático

[TS11.7] Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário

Conforme

[TS11.7] Observações

Cadastramento na TS em até 10 dias após solicitação direta do usuário

Fotos de [TS11.7]



Foto 1 - cadastramento na TS

[TS11.8] Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização

Não Conforme

Prestador não apresentou um procedimento para identificação de possíveis beneficiários

Conforme

Segundo o prestador, não foi constatado no município nenhuma ocorrência elencada no art. 19 da Res. 592.

N/A

Conforme relato no item TS11.9, não há registro de exclusão por infração ao art. 19 da Res. 592, por conseguinte não há processo adm instruído.

N/A

Não Conforme

Sistema Sonar esta preenchido até o
mês de set/2024.

[illegible]

Foto 1 - Sonar

Não Conforme

Vide comentário do item REG.12.1

Não Conforme

Vide comentário do item REG.12.1

N/A

Conforme

U.S. DEPARTMENT OF THE TREASURY
Internal Revenue Service

2012

1040-SS

U.S. Supplemental Security Income Tax Return

OMB No. 1545-0047

Form 1040-SS (2012)

1. Name of the taxpayer (Print or type full name)
2. Social Security number (Print or type)
3. Address (Print or type street, city, state, and ZIP+4®)
4. State (Print or type)
5. ZIP+4® (Print or type)
6. Taxpayer's signature (Print or type)
7. Date (Print or type)
8. Preparer's signature (Print or type)
9. Date (Print or type)
10. Preparer's name (Print or type)
11. Preparer's title (Print or type)
12. Preparer's address (Print or type street, city, state, and ZIP+4®)
13. Preparer's phone number (Print or type)
14. Preparer's fax number (Print or type)
15. Preparer's e-mail address (Print or type)
16. Preparer's business name (Print or type)
17. Preparer's business address (Print or type street, city, state, and ZIP+4®)
18. Preparer's business phone number (Print or type)
19. Preparer's business fax number (Print or type)
20. Preparer's business e-mail address (Print or type)
21. Preparer's business name (Print or type)
22. Preparer's business address (Print or type street, city, state, and ZIP+4®)
23. Preparer's business phone number (Print or type)
24. Preparer's business fax number (Print or type)
25. Preparer's business e-mail address (Print or type)

Foto 1 - Troca de HD - sem custo (por iniciativa do SAAE)

Conforme

[illegible]

Foto 1 - OS de troca de HD enviado ao usuário

Conforme

Não consta no histórico dos últimos anos nenhuma solicitação de hidrômetros. Mas caso algum usuário

solicite, o SAAE utiliza o serviço terceirizado para aferição.

[CG9.14] Obedecer aos prazos para execução dos serviços Conforme

[CG9.14] Observações Prazos ok

Fotos de [CG9.14]



Foto 1 - Ligação I



Foto 3 - Ligação III



Foto 2 - Ligação II



Foto 4 - Ligação IV

[CG9.29] Obedece os prazos para religação em caso de corte Conforme

[CG9.29] Observações Foi enviado pelo prestador um relatório do mês inteiro de junho/2025

Fotos de [CG9.29]



Foto 1 - Religação de cortes

Atenciosamente,

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 4 vezes - última modificação: 18/09/2025 11:45:10)

É base de:
[Auto de Notificação 156/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

- [Memorando 607/2025 - Relatório de fiscalização - Itapira](#)
- [Ofício 1.342/2025 - Encaminhamento de Ofício](#)
- [Proc. Administrativo 390/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

28/08/2025 14:31:17	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 12.627..
28/08/2025 14:41:14	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 12.627..
17/09/2025 14:17:46	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 12.627..

Sérgio Rodrigues de Carvalho emitiu o [Auto de Notificação 156/2025](#) a partir deste documento.

Sérgio Rodrigues de Carvalho assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 173/2025 com o certificado SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO
CPF 224.XXX.XXX-63 conforme MP nº 2.200/2001 .

18/09/2025 11:51 (Encaminhado)

A/C Vanessa P.
CC

Para providências, por gentileza.

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

E-mail para vanessa@arespcj.com.br E-mail entregue, lido, clicado (10)