



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 365.517.660.847.329.323

[Arespcj](#)

CC

18/12/2025 16:05

Município

[Sanebavi - Vinhedo](#)

· 19 38268470

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 VINHEDO

PRESTADOR: **Saneamento Básico Vinhedo - SANEBAVI**

**Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais**

Americana, **dezembro de 2025**

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

### 1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de **Vinhedo**

Prefeito: **Dario Pacheco de Moraes**

Endereço: **João Corazzari, 394 - 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: **Andrea Andrade de Campos**

Endereço: **Rua Nove de Julho, 533 - Centro**

Telefone: **(19) 3826-8479**

## 2. EQUIPE TÉCNICA

### 2.1 ARES-PCJ

**Geyse Renata Zonzini Tapia** – Analista de Fiscalização e Regulação

**Gilson Nunes de Paula** – Analista de Fiscalização e Regulação

### 2.2 PRESTADOR

**Murilo Cesar Vicentin Sacheto** - Diretor de Combate às Perdas e Controle de Água

## 3. FISCALIZAÇÃO

Em **11/11/2025** 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 607/2025
- 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 [não foram/foram] identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

| Subsistema                 | Código NC | Descricao_NC                                                                                          | Prazo para solução |
|----------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Condições Gerais - Vinhedo | CG-9.12   | Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário          | Em até 90 dias     |
| Condições Gerais - Vinhedo | CG-9.25   | Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação | Imediato           |
| Condições Gerais - Vinhedo | CG-9.26   | Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento                                          | Em até 90 dias     |

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 13.434 - Atendimento - Vinhedo (Vinhedo)

Atendimento - Vinhedo

Condições Gerais - Vinhedo

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

Fiscalizado

Sanebavi #171976365

Data de início da fiscalização

11/11/2025

Data de término da fiscalização

11/11/2025

Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Guiche - Atendimento



Foto 2 - Atendimento



Foto 3 - Estacionamento

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG9.10] Observações

Prestador informou que tem agendamento. Nos atendimentos sem agendamento passa por triagem que direciona o usuário.

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Vagas preferenciais



Foto 2 - 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]

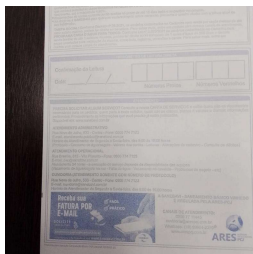


Foto 1 - 0800 na fatura

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

Não Conforme

[CG9.12] Observações

Prestador orientado a enviar minuta de Regulamento para avaliação da Agência

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

Conforme

Fotos de [CG9.35]

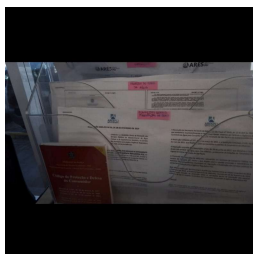


Foto 1 - Resoluções balcão do atendimento



Foto 2 - Resolução ARES-PCJ n.º 50 no atendimento

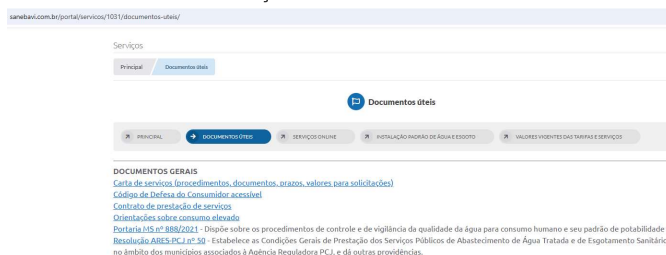


Foto 3 - Resolução ARES-PCJ n.º 50 site do Prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.32]

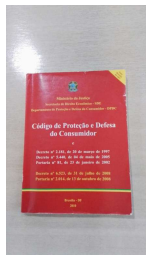


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor

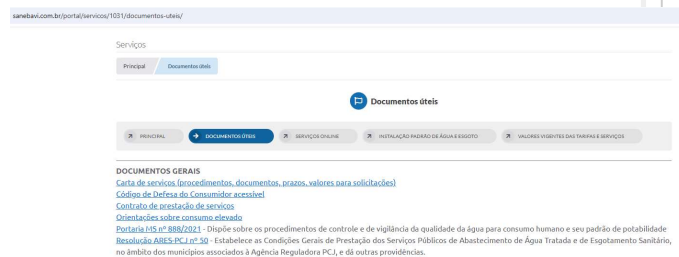


Foto 2 - Código de Defesa do Consumidor no site

[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

Conforme

Fotos de [CG9.33]

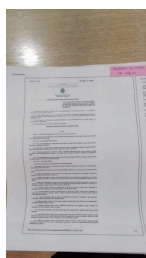


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde



Foto 2 - Portaria do Ministério da Saúde no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - Tabela de Preços Públicos

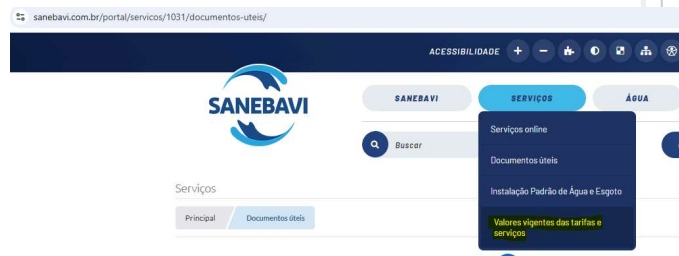


Foto 2 - Resolução Tarifária

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Orientações caixa padrão



Foto 2 - Orientações caixa padrão - opção 1

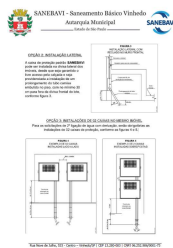


Foto 3 - Orientações caixa padrão - opção 2

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

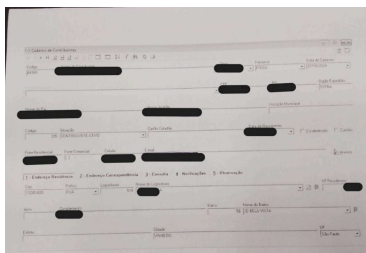


Foto 1 - Cadastro do usuário

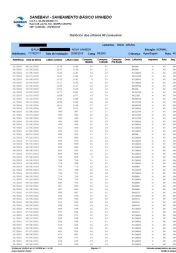


Foto 2 - Histórico de faturamento

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]

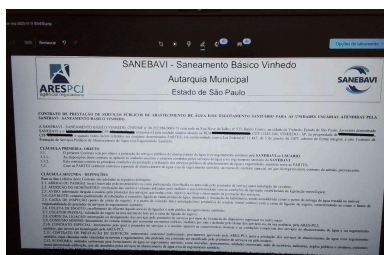


Foto 1 - Contrato de Prestação de Serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]

| ORDEN DE SERVIÇO | LOCALIZAÇÃO | SERVIÇO                 |
|------------------|-------------|-------------------------|
| 23113            | 7208-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23114            | 7209-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23115            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23116            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23117            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23118            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23119            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23120            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23121            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23122            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23123            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23124            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23125            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23126            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23127            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23128            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23129            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23130            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23131            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23132            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23133            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23134            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23135            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23136            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23137            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23138            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23139            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23140            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23141            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23142            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23143            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23144            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23145            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23146            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23147            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23148            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23149            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |
| 23150            | 8023-01     | REPARAÇÃO DE HIDRÔMETRO |

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

| ORDEN DE SERVIÇO | USUÁRIO | SERVIÇO             |
|------------------|---------|---------------------|
| 231715           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231716           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231717           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231718           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231719           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231720           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231721           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231722           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231723           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231724           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231725           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231726           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231727           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231728           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231729           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231730           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231731           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231732           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231733           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231734           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231735           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231736           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231737           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231738           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231739           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231740           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231741           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231742           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231743           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231744           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231745           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231746           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231747           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231748           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231749           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231750           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231751           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231752           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231753           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231754           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231755           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231756           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231757           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231758           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231759           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231760           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231761           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231762           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231763           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231764           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231765           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231766           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231767           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231768           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231769           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231770           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231771           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231772           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231773           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231774           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231775           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231776           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231777           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231778           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231779           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231780           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231781           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231782           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231783           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231784           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231785           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231786           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231787           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231788           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231789           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231790           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231791           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231792           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231793           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231794           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231795           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231796           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231797           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231798           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231799           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |
| 231800           | 10000.1 | REVISÃO DE PROPOSTA |

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

Foto 1 - Historico de leituras

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança.

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

Conforme

Fotos de [CG9.21]

Foto 1 - Comprovante das 6 datas alternativas de vencimento da fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

Foto 1 - Restituição

Foto 2 - Comprovante pagamento em duplicidade

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Prestador informa no momento do atendimento.

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

Conforme

Fotos de [CG9.7]

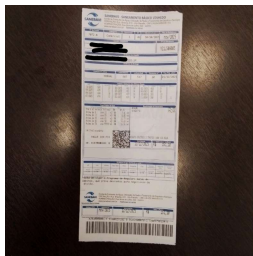


Foto 1 - Fatura - Frente

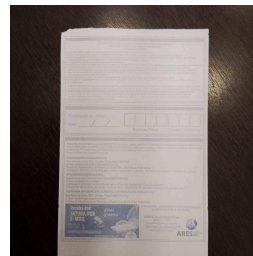


Foto 2 - Fatura - Verso

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]

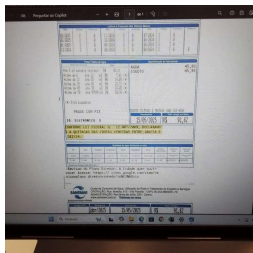


Foto 1 - Declaração anual de débitos na fatura

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

Não Conforme

[CG9.26] Observações

Não consta o valor débito na notificação.

Fotos de [CG9.26]

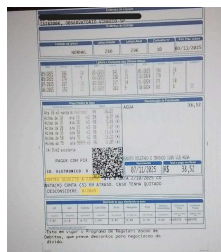


Foto 1 - Notificação de corte na fatura

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

Não Conforme

[CG9.25] Observações

Não consta o valor débito na notificação.

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Notificação de alteração de 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

Fotos de [CG9.27]

| ORDEN DE SERVIÇO | LIGAÇÃO | SERVIÇO       | SITUAÇÃO  | DATA_ABERTURA | DATA_FINALIZAÇÃ |
|------------------|---------|---------------|-----------|---------------|-----------------|
| 249174           | 29712-7 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249175           | 29639-2 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249176           | 29881-6 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249177           | 29420-9 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249178           | 29810-7 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249179           | 29526-4 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249180           | 29427-6 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249181           | 29319-9 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 02/10/2025      |
| 249701           | 13899-1 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 08/10/2025    | 09/10/2025      |
| 249707           | 21181-8 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 08/10/2025    | 09/10/2025      |
| 249708           | 26742-2 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 08/10/2025    | 09/10/2025      |
| 249709           | 19518-9 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 08/10/2025    | 09/10/2025      |
| 249710           | 19335-6 | CORTE DE ÁGUA | EXECUTADO | 08/10/2025    | 09/10/2025      |

Foto 1 - Listagem de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Site da SANEBAVI

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]



Foto 1 - Site da ARES-PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]



Foto 1 - Comprovante Sinisa Esgoto

Certidão de Regularidade com o SINISA - Água (5732395) SEI 80000.003845/2024-71 / pg. 60

|                        |    |         |                                                       |        |          |
|------------------------|----|---------|-------------------------------------------------------|--------|----------|
| Turkiba                | SP | 3555208 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Turmalina              | SP | 3555307 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Ubatuba                | SP | 3555356 | Prefeitura Municipal de Ubatuba                       | SP     | Local    |
| Ubatuba                | SP | 3555406 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Ubatuba                | SP | 3555505 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Ubatuba                | SP | 3555604 | Prefeitura Municipal de Ubatuba                       | PM     | Local    |
| União Paulista         | SP | 3555703 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Uruí                   | SP | 3555802 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Uruí                   | SP | 3555901 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Uruí                   | SP | 3556008 | Prefeitura Municipal de Uruí                          | PM     | Local    |
| Valentim Gentil        | SP | 3556107 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Valinhos               | SP | 3556206 | Departamento de Água e Esgoto de Valinhos             | DAEV   | Local    |
| Valinhos               | SP | 3556305 | Departamento de Água e Esgoto de Valinhos             | DAEV   | Local    |
| Vargem                 | SP | 3556404 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Vargem Grande do Sul   | SP | 3556503 | Serviço Autônomo de Água e Esgoto                     | SAAE   | Local    |
| Vargem Grande Paulista | SP | 3556602 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Várzea Paulista        | SP | 3556701 | Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo | SABESP | Regional |
| Vera Cruz              | SP | 3556800 | Prefeitura Municipal de Vera Cruz                     | PMVC   | Local    |
| Vinhedo                | SP | 3556909 | Saneamento Básico Vinhedo                             | SABESP | Local    |
| Vinhedo                | SP | 3557008 | Saneamento Básico Vinhedo                             | SAV    | Local    |
| Vinhedo                | SP | 3557107 | Saneamento Básico Vinhedo                             | SAV    | Local    |

Foto 2 - Sinisa Água

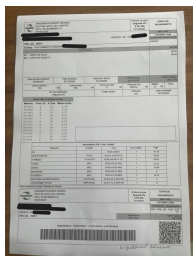
[FATURAMENTO]

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]

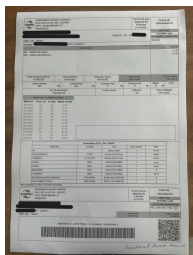


**Foto 1** - Fatura residencial mínimo

[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]

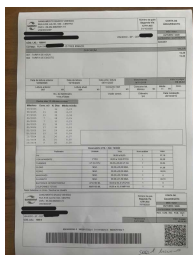


**Foto 1** - Residencial acima mínimo

[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]

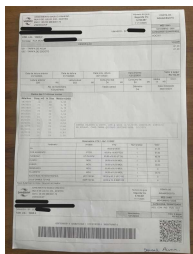


**Foto 1** - Fatura social mínimo

[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** - Fatura social acima mínimo

[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]

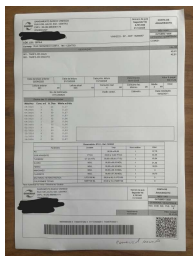


Foto 1 - Fatura comercial mínimo

[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]

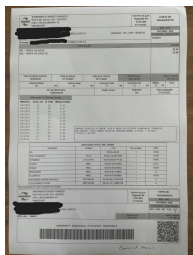


Foto 1 - Fatura comercial acima mínimo

[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]

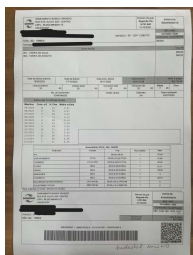


Foto 1 - Fatura industrial mínimo

[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]

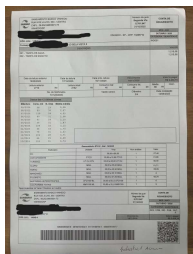


Foto 1 - Fatura industrial acima mínimo

[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]

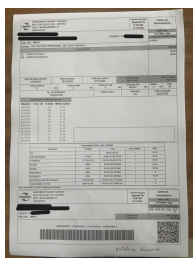


Foto 1 - Fatura pública mínimo

[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]

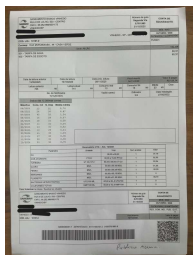


Foto 1 - Fatura pública acima mínimo

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

Conforme

[TC10.1.11] Observações

Prestador demonstrou uma alteração de categoria comercial para residencial devido ao enquadramento como MEI, porém não havia fatura emitida.

Fotos de [TC10.1.11]

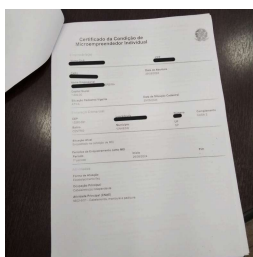


Foto 1 - Certificado MEI

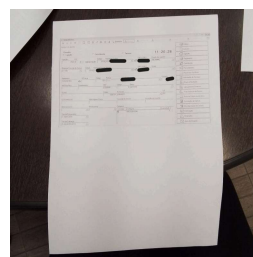


Foto 2 - MEI

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

Conforme

[TC10.2] Observações

Conferência do valor é igual soma das parcelas com a entrada

Fotos de [TC10.2]

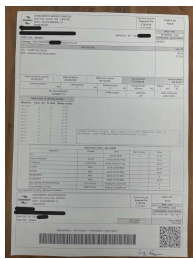


Foto 1 - Ligação água parcelado



Foto 2 - Ligação de água entrada

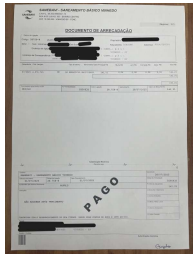


Foto 3 - Ligação esgoto entrada

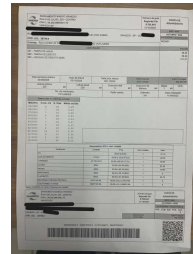


Foto 4 - Ligação esgoto parcelado

**SANEBAVI - SANEAMENTO BÁSICO VINHEDO**  
CNPJ nº 06.232.889/0001-99  
RUA VIEZANTO, 333 - BARRIO CENTRO  
CEP 13.265-000 - VINHEDO/SP

**COMPROVANTE DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**

|                    |  |                    |  |
|--------------------|--|--------------------|--|
| Nome do Requerente |  | Telefone           |  |
| Código: 5234       |  | D.D.: 0000         |  |
| E-mail             |  |                    |  |
| Nome do Locatário  |  | Proprietário       |  |
| Código: 501-325-9  |  | Código: 00000000   |  |
| Endereço: RUA      |  | Cidade: JARDIM     |  |
| Número: 14         |  | UF: SP             |  |
| CEP: 13.265-000    |  | Município: VINHEDO |  |

**DADOS DA S.S.**

Código: 243.204/2025  
Solicitação: 0112 - LIGACAO DE AGUA  
Local de execução do Serviço:  
117 - RUA  
14 - Compl.: Q E L 2

Foto 5 - Solicitação ligação de água - códigos

#### [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]

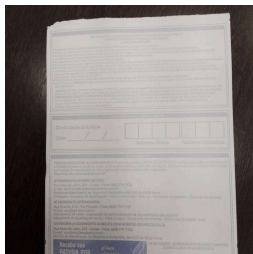


Foto 1 - Divulgação Tarifa res Social

[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.

Conforme

#### Fotos de [TS11.11.2]



Foto 1 - Tarifa social site

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.3]



Foto 1 - Divulgação tarifa social redes sociais

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.4]

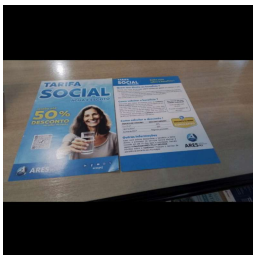


Foto 1 - Divulgação no atendimento

[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

Fotos de [TS11.3]

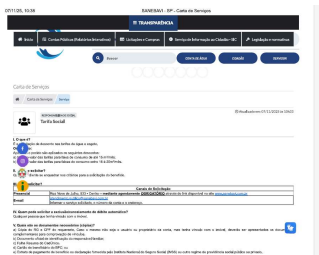


Foto 1 - Documentos tarifa social

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

Conforme

Fotos de [TS11.4]

|                                                                                     |                                 |            |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO |            | Código           |
|                                                                                     | Tarifa Social                   |            | POP-COM-011      |
|                                                                                     | Manutenção                      | Data       | Ap. Inicializada |
|                                                                                     | Gestão Contábil e Financeira    | 06/11/2025 | 00               |

1. **APLICAÇÃO**  
Aplica-se aos responsáveis por realizarem as atividades de cadastro de ligações de água na Tarifa Social.

2. **RESPONSABILIDADE**  
A execução dessas tarefas está associada aos servidores do Setor de Contas e Consumo e Departamento de Combate às Perdas e Controle de Água.

3. **EQUIPAMENTOS E MATERIAIS**  
3.1. Computador;  
3.2. Impressora;

Foto 1 - POP Tarifa social

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

Conforme

#### Fotos de [TS11.5]

Foto 1 - Cadastro automático

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

Conforme

#### Fotos de [TS11.6]

Foto 1 - Cadastro 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

#### Fotos de [TS11.7]

Foto 1 - Cadastro deferido

[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

Conforme

[TS11.8] Observações

Prestador informou que beneficia todas as economias.

[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.

N/A

[TS11.9] Observações

Prestador informou que não realizou exclusão.

[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário

N/A

[TS11.10] Observações

Prestador informou que não realizou exclusão.

[SISTEMA SONAR]

N/A

[REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.

Conforme

Fotos de [REG12.1]

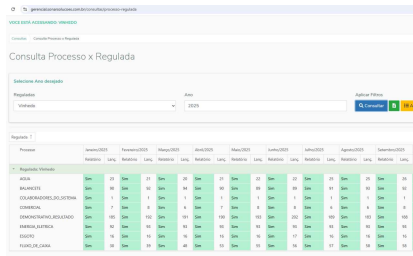


Foto 1 - Sistema Sonar

[TS11.12] Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social

Conforme

Fotos de [TS11.12]

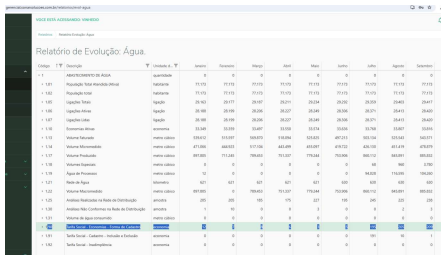


Foto 1 - Tarifa social Sonar

[CG9.36] Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo

Conforme

Fotos de [CG9.36]

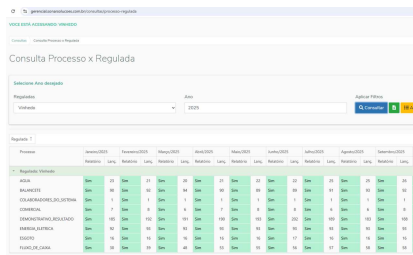


Foto 1 - Sistema Sonar

[OUTROS]

N/A

[CG9.31] Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural

Conforme

[CG9.31] Observações

Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança

[CG9.30] Comunica ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

Fotos de [CG9.30]

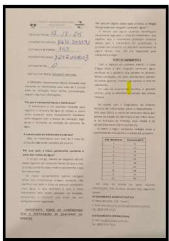


Foto 1 - Comunicado troca de hidrometro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]

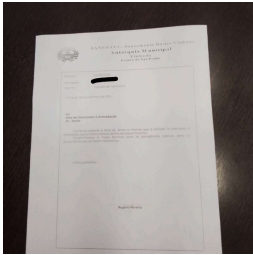


Foto 1 - Comunicado aferição



Foto 2 - Laudo Aferição

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

Conforme

Fotos de [CG9.14]

| ORDEM DE SERVIÇO | SERVIÇO                  | SITUAÇÃO  | DATA_ABERTURA | DATA_LIBERAÇÃO DO FISCAL                                            | DATA_EXECUÇÃO |
|------------------|--------------------------|-----------|---------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| 249778           | LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO |           | 10/10/2025    | NÃO FOI LIBERADO PELO FISCAL - AGUARDANDO ADEQUAÇÃO DA CAIXA PADRÃO |               |
| 249780           | LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO | EXECUTADO | 10/10/2025    | 15/10/2025                                                          | 16/10/2025    |
| 249663           | LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO | EXECUTADO | 08/10/2025    | 16/10/2025                                                          | 17/10/2025    |
| 250721           | LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO | EXECUTADO | 21/10/2025    | 30/10/2025                                                          | 06/11/2025    |

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.29]

| ORDEM DE SERVIÇO | LIGAÇÃO | SERVIÇO           | SITUAÇÃO  | DATA_ABERTURA | DATA_FINALIZAÇÃO |
|------------------|---------|-------------------|-----------|---------------|------------------|
| 249159           | 3889-9  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249160           | 2923-8  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249172           | 3218-4  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249179           | 3218-0  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249184           | 3218-3  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249185           | 3218-8  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249187           | 2923-3  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249188           | 2918-7  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249189           | 2923-6  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249194           | 3448-0  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249206           | 3305-0  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249207           | 3605-0  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249209           | 2358-7  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249212           | 3055-2  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249217           | 2612-4  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249224           | 2992-4  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249230           | 2963-7  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249238           | 7285-3  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249248           | 2918-4  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249281           | 2906-3  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249282           | 3025-8  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249284           | 2448-8  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249286           | 3113-9  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249287           | 3533-8  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249289           | 2775-8  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249293           | 2942-3  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |
| 249299           | 7285-3  | RELIGAÇÃO DE ÁGUA | EXECUTADO | 01/10/2025    | 01/10/2025       |

Foto 1 - Listagem ordens de serviços de religação

Geyse Renata Zonzini Tapia

Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 4 vezes - última modificação: 19/12/2025 14:10:09)

É base de:

Auto de Notificação 300/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 1.002/2025 - Relatório de fiscalização - Vinhedo

Ofício 1.999/2025 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 592/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

19/12/2025 10:02:33 Geyse Renata Zonzini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.434..](#)

19/12/2025 10:05:04 Geyse Renata Zonzini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.434..](#)

19/12/2025 10:16:27 Geyse Renata Zonzini  emitiu o [Auto de Notificação 300/2025](#) a partir deste documento.

19/12/2025 14:17:17 Geyse Renata Zonzini  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 351/2025** com o certificado **GEYSE RENATA ZONZINI** CPF 289.XXX.XXX-59 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

#### Tramitação 1- 351/2025

19/12/2025 14:19

(Encaminhado)

Geyse Z. 

[DTO - Diretoria ...](#)

A/C Vanessa P.

CC

Prezada [Vanessa Naccarato Piffer - DTO](#)

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—  
**Geyse Renata Zonzini Tapia**  
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

19/12/2025 14:19:10 E-mail para [vanessa@arespcj.com.br](mailto:vanessa@arespcj.com.br) [E-mail entregue, lido, clicado \(3\)](#) 