



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:  
538.717.702.987.681.668

Arespcj

CC

05/02/2026 10:39

Município

SAERP - Ribeirão Preto

· 16999913221

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização\*: 2

## Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

### RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO PRETO

PRESTADOR: **Secretaria de Água e Esgoto de Ribeirão Preto - SAERP**

Fiscalização Econômico Contábil

Americana, janeiro de 2026

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

### 1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Prefeito: Ricardo da Silva

Endereço: Praça Barão do Rio Branco, S/N, Ribeirão Preto /SP

Telefone: (16) 3977-9000

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 2.877/2018

### 1.2 PRESTADOR

Nome: Secretaria de Água e Esgoto de Ribeirão Preto

Responsável legal: José Rui Infante Bonatto

Endereço: Rua Amador Bueno, 22, Ribeirão Preto/SP

Telefone: (16) 3607-2289

## 2. EQUIPE TÉCNICA

### 2.1 ARES-PCJ

**Lucas Candido dos Santos** – Coordenador de Contabilidade Regulatória

Apoio: Edson Rogério Amorim

## 2.2 PRESTADOR

Marcus Vinícius Berzoti Ribeiro - Diretor Comercial e Financeiro - Secretaria Municipal de Água e Esgoto

Vanderci Faustino - Gerente de Relações com o Usuário

## 3. FISCALIZAÇÃO

Em **21/01/2026** 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 598/2024
- 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 - CAMPOS ELÍSEOS - RIBEIRÃO PRETO - SAERP	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
ATENDIMENTO - BONFIM PAULISTA -RIBEIRÃO PRETO - SAERP	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

## ANEXOS

### FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

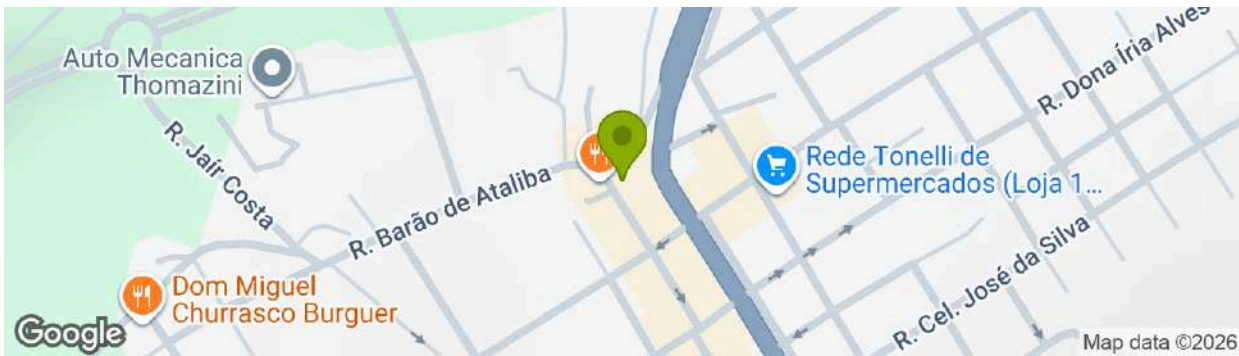
Item Fiscalizado 13.829 - Atendimento - Ribeirão Preto - Bonfim Paulista (Ribeirão Preto)

#### Atendimento - Ribeirão Preto - Bonfim Paulista

Atendimento - Bonfim Paulista - Ribeirão Preto - SAERP

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento - Bonfim Paulista - Ribeirão Preto - SAERP](#)



Endereço: R. Prof. Felisberto Almada, 35 - Centro, Ribeirão Preto - SP, 14010-180, Brasil. nº 35.  
CEP: 14010-180 / Cidade: Ribeirão Preto, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-21.2641824, long=-47.8196883, accuracy=13.653

**Fiscalizado** Vanderci Faustino gerente de relações com Usuário  
\_ Bonfim Paulista #181314857

**Data de início da fiscalização** 21/01/2026

**Data de término da fiscalização** 21/01/2026

**Observações Gerais**

**Constatações (Fiscalização Economico Contábil)**

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada do Atendimento



Foto 2 - Fachada do Atendimento



Foto 3 - Atendimento

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

N/A

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG9.10] Observações

Local de pouco atendimento. O consumidor é atendido na hora.

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - 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

Não Conforme

[CG9.11] Observações

Embora há disponibilidade no sítio eletrônico, não há divulgação no local de atendimento.

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Manual no atendimento

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

Conforme

[CG9.35] Observações

Verificado só in-loco. O Sítio eletrônico foi verificado na data de fiscalização na sede.

Fotos de [CG9.35]



**Foto 1** - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento

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

Conforme

**[CG9.32] Observações**

Verificado só in-loco. O Sítio eletrônico foi verificado na data de fiscalização na sede.

Fotos de [CG9.32]



**Foto 1** - Código de Defesa do Consumidor no atendimento

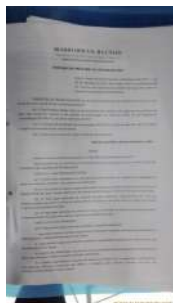
**[CG9.33] Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio**

Conforme

**[CG9.33] Observações**

Verificado só in-loco. O Sítio eletrônico foi verificado na data de fiscalização na sede.

Fotos de [CG9.33]



**Foto 1** - Portaria no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - Resolução no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]

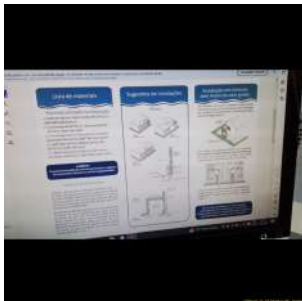


Foto 1 - Documento de instrução



Foto 2 - Documento de instrução

[TARIFA SOCIAL]

N/A

[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]



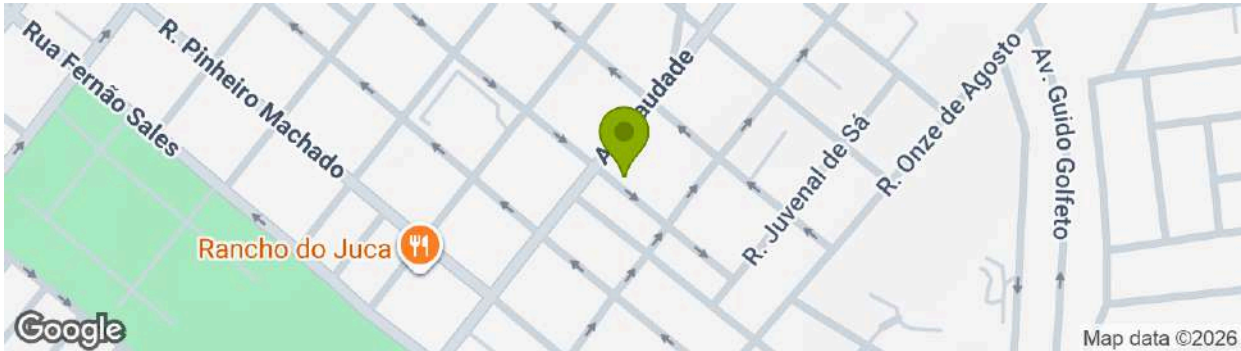
Foto 1 - No Atendimento

## Atendimento - Ribeirão Preto - Campos Elíseos

Atendimento - Campos Elíseos - Ribeirão Preto - SAERP

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento - Campos Elíseos - Ribeirão Preto - SAERP](#)



Endereço: Av. Saudade, 2182 - Campos Elísios, Ribeirão Preto - SP, 14085-000, Brasil. nº 2182.  
CEP: 14085-000 / Cidade: Ribeirão Preto, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-21.155506, long=-47.7951299, accuracy=13.653

Fiscalizado	Campos Elisios #181325373
Data de início da fiscalização	21/01/2026
Data de término da fiscalização	21/01/2026

### Observações Gerais

#### Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

#### Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada do Atendimento



Foto 2 - Fachada do Atendimento



Foto 3 - Atendimento



Foto 4 - Atendimento



Foto 5 - Atendimento



Foto 6 - Atendimento

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG9.10] Observações

Atendimento com triagem no local

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Atendimento

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

Não Conforme

[CG9.11] Observações

Embora o prestador tenha no sítio eletrônico, não há aviso no atendimento.

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - regulamento de prestação dos serviços

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

Conforme

[CG9.35] Observações

Verificado só in-loco. O Sítio eletrônico foi verificado na data de fiscalização na sede.

Fotos de [CG9.35]



**Foto 1** - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento

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

Conforme

[CG9.32] Observações

Verificado só in-loco. O Sítio eletrônico foi verificado na data de fiscalização na sede.

Fotos de [CG9.32]



**Foto 1** - Código de Defesa do Consumidor 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

Conforme

[CG9.33] Observações

Verificado só in-loco. O Sítio eletrônico foi verificado na data de fiscalização na sede.

Fotos de [CG9.33]



**Foto 1** - Portaria do Ministério da Saúde no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]

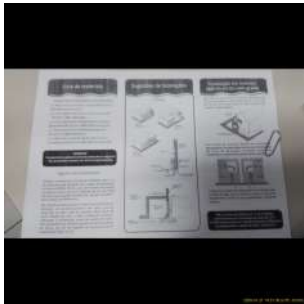


**Foto 1** - Resolução no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



**Foto 1** - Instrução no atendimento



**Foto 2** - Instrução no atendimento

**[TARIFA SOCIAL]**

N/A

**[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

**Lucas Candido dos Santos**

Coordenador de Contabilidade Regulatória

(editado 1 vez - última modificação: 23/02/2026 11:35:05)

É base de:

[Auto de Notificação 049/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Ofício 366/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 106/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

05/02/2026 10:43:27

Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 049/2026](#) a partir deste documento.

23/02/2026 11:37:11

Lucas Candido dos Santos CC assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 048/2026](#) com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS** CPF **339.XXX.XXX-78** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

### Tramitação 1- 048/2026

23/02/2026 11:39

(Encaminhado)

Lucas S. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

Segue Relatório de Fiscalização para encaminhamento ao prestador.

CC

**Lucas Candido dos Santos**

*Coordenador de Contabilidade Regulatória*

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

23/02/2026 11:39:13

E-mail para [vanessa@arespcj.com.br](mailto:vanessa@arespcj.com.br)

E-mail entregue, lido, clicado (4) ⇐

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • [www.1doc.com.br](http://www.1doc.com.br)

Impresso em 24/02/2026 17:09:19 por Thânia Cristina Rodrigues - Assistente Administrativa

1Doc