1. Objetivo

Este documento objetiva estabelecer as diretrizes para efetivação do cadastro automático da tarifa social.

2. Aplicação

Este documento é aplicável a área de Gestão de Serviços Comerciais da Concessionária Águas do Votorantim.

3. Responsabilidades

- **Comercial/GSC/Analista Comercial** – Identificar a relação de clientes elegíveis ao benefício da tarifa social, considerando as regras disponibilizadas na Resolução 592 ARES-PCJ, de 03 de dezembro de 2024, e a base de dados disponibilizada pela agência reguladora.
- **Comercial/GSC/Assistente Administrativo** – Realizar a atualização cadastral no sistema através do cadastro de novas ligações elegíveis a tarifa social e a exclusão de ligações identificadas como inaptas ao benefício.
- **Comercial/GSC/Supervisor Comercial** – Garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas neste documento.
- **Comercial/Garantia da Receita/Analista de Faturamento** – Garantir o atendimento das ordens de serviços emitidas pela concessionária.

4. Documentos Correspondentes

4.1. Externos

- Resolução 592 ARES-PCJ, de 03 de dezembro de 2024
- Base CadÚnico ARES-PCJ

4.2. Internos

- Relação Clientes

5. Conteúdo Geral

5.1. Definições

- **Tarifa Social:** Benefício concedido às unidades consumidoras de baixa renda, que garante descontos progressivos na conta de água, conforme o consumo mensal.

- **Cadastro Único (CadÚnico):** Instrumento governamental brasileiro de coleta de dados e informações que objetiva identificar todas as famílias de baixa renda existentes no país para fins de inclusão em programas de assistência social e redistribuição de renda.

5.2. Siglas

- CAV – Concessionária Águas do Votorantim
- GSC – Gestão de Serviços Comerciais
- ARES-PCJ – Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá

6. Detalhamento/Descrição

As diretrizes descritas neste POP foram definidas baseadas na Resolução 592 ARES-PCJ e nos procedimentos internos da concessionária.

6.1. Resolução ARES-PCJ 592 – Elegibilidade e Descontos

A Resolução 592, publicada pela ARES-PCJ em dez/24 decretou as regras, procedimentos e critérios para aplicação da Tarifa Social pelos prestadores dos municípios associados à ARES-PCJ.

A agência reguladora manteve os mesmos critérios de elegibilidade da lei 14.898/24, que determina elegível os usuários com renda per capita de até ½ (meio) salário mínimo que se enquadrem em um dos seguintes critérios:

- Famílias cadastradas no CadÚnico ou
- Portadores de deficiência ou
- Idosos beneficiários do BPC.

E para aplicação dos descontos na tarifa social, a resolução determina:

Consumo	Desconto
Até 15m ³	Mínimo de 50% da tarifa regular
De 16m ³ a 20m ³	Mínimo de 25% da tarifa regular
Acima de 20m ³	O excedente será faturado pela tarifa regular, mas o benefício não será perdido

6.2. Resolução ARES-PCJ 592 – Cadastramento

A Resolução 592, publicada pela ARES-PCJ em dez/24, também prevê o cadastramento automático a partir da disponibilização dos dados do CadÚnico ou mediante solicitação direta, quando o beneficiário não for identificado pelo cadastramento automático (art. 8º).

Os usuários de unidades multifamiliares compostas por mais de uma economia servidas por medidor único sem individualização e que cumpram os critérios de elegibilidade possuem o direito ao benefício (art. 17). Nesses casos, o prestador de serviços deverá adotar ao menos um dos procedimentos abaixo (art. 18, § 1º):

- Individualização da unidade usuária;
- Discriminação na fatura do valor correspondente a cada categoria;
- Classificação integral da unidade na Tarifa Social quando caracterizada como de interesse social.

6.3. Procedimento Interno Concessionária – Cadastro

Considerando a importância do tratamento adequado dos dados, bem como do controle, rastreabilidade e reporte sistemático das informações referentes ao cadastramento automático dos clientes inscritos no Cadastro Único (CadÚnico) e que se enquadram como aptos a receber o benefício da Tarifa Social, foram estabelecidas as seguintes premissas com o objetivo de padronizar e garantir a confiabilidade das informações:

- Garantir que os dados utilizados sejam consistentes, atualizados e devidamente validados entre as bases da ARES-PCJ, do CadÚnico e do sistema comercial da concessionária Águas de Votorantim;
- Utilizar o CPF como chave única de integração e identificação dos beneficiários, de modo a evitar duplicidades ou inconsistências nos cadastros;
- Assegurar que a elegibilidade à tarifa social seja verificada com base nos critérios vigentes da legislação aplicável, como renda per capita e composição familiar;
- Estabelecer rotina mensal de atualização das bases de dados, permitindo o ingresso automático de novos beneficiários e a exclusão de clientes que não atendam mais aos critérios;
- Promover a rastreabilidade e o arquivamento dos registros de inclusão, exclusão e manutenção dos dados, para fins de auditoria e transparência do processo;
- Garantir a comunicação adequada ao cliente beneficiado, por meio de mensagem explicativa na fatura, contendo os detalhes do benefício e os canais de atendimento para dúvidas;
- Monitorar e reportar mensalmente, via plataforma Sonar, os resultados obtidos, bem como eventuais inconsistências detectadas no processo de cruzamento e integração das bases.

6.3.1. Validação da elegibilidade

Verificar a elegibilidade para o benefício da tarifa social com base nos critérios definidos na A Resolução ARES-PCJ 592, utilizando o CPF como chave de integração.

Os dados cadastrais das ligações serão extraídos da base Relação Clientes da concessionária e comparados com as informações apresentadas no CadÚnico.

6.3.2. Atualização automática

Cadastrar os clientes elegíveis à tarifa social, alterando a categoria para 'Tarifa Social' por meio da OS de avaliação. O processo ocorre no início de cada mês com base nos dados do CadÚnico recebidos no mês anterior, garantindo o faturamento dentro do prazo de vigência do benefício.

6.3.3. Notificação para o cliente

Abrir OS de exceção de faturamento, solicitando retenção da conta e inserção da mensagem de cadastro na tarifa social.

Após abertura da OS, reter a conta e inserir a mensagem na fatura do mês vigente em que o benefício da tarifa social foi concedido.

Modelo da mensagem: “Prezado (a), informamos que foi realizado o cadastro no benefício da Tarifa Social. A partir da próxima fatura, será concedido o desconto de 50% até 15 m³ e 25% até 20 m³, válido até a referência mm/aaaa. Após esse período, será necessária a renovação do cadastro. Em caso de dúvidas, entre em contato pelos nossos canais digitais, pelo WhatsApp: (15) 99849-7253, ou em nossa loja de atendimento presencial, localizada na Avenida 31 de Março, Galeria 677.”

6.3.4. Validação do processo

Conferir que a atualização automática foi efetivada para garantir que todos os clientes aptos ao benefício da tarifa social estão ajustados no sistema.

6.3.5. Acompanhamento e Controle

Realizar o acompanhamento semanal dos pedidos presenciais e o controle mensal da base enviada pela agência reguladora, garantindo a correta atualização no sistema, e compilar relatórios mensais com o número de cadastros inseridos, excluídos e renovados na tarifa social, para análise da supervisão.

6.3.6. Exclusão ou Reavaliação

Mensalmente, a base de clientes cadastrados na tarifa social deverá ser reavaliada.

No prazo de três meses antes do vencimento do cadastro, deve ser feita abertura de ordem de serviço de Revisão de Cadastro Análise Interna, informando a situação de cadastro do CadÚnico, justificando a exclusão do benefício.

Caso haja renovação, a data será atualizada na base cadastral, e o período de vigência ajustado conforme a resolução vigente.

Quando detectado qualquer um dos atos irregulares previstos nos incisos I a V do Art. 19 da resolução Ares PCJ N° 592, deverá ser gerada a OS de cadastramento exceção faturamento para notificar a unidade usuária beneficiada na fatura, por pelo menos 3 (três) meses, com a descrição da irregularidade e a solicitação da regularização da condição da unidade antes de retirá-la do banco de beneficiários da Tarifa Residencial Social. Sanada a irregularidade dentro do prazo que trata o § 1º, o usuário deverá ser mantido no benefício da Tarifa Residencial Social.

Quando solicitado será necessário fazer inserção da mensagem em conta sobre o aviso de retirada do benefício da tarifa social.

Modelo da mensagem: "PREZADO (A), INFORMAMOS QUE O SEU BENEFICIO DE TARIFA SOCIAL ESTARÁ VENCENDO EM TRÊS MESES. PROCURE A CONCESSIONÁRIA COM OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA RENOVACÃO"

Após aviso prévio por meio de ordem de serviço, os clientes que não atendem mais aos critérios de vulnerabilidade, que estejam com o cadastro desatualizado ou não realizaram a regularização da situação de irregularidade cometida, serão excluídos por meio da ordem de serviço de revisão de cadastro análise interna, conforme prevê a resolução vigente.

Exemplo de OS de retirada:

"DATA LIMITE DE CADASTRO TARIFA SOCIAL, CLIENTE SERÁ RETIRADO DO BENEFICIO."

Em caso de renovação do benefício, a área Comercial deverá ser responsável pela abertura da Ordem de Serviço de cadastramento de exceção faturamento, informando que a conta deve ser retida para inserção da mensagem informando que o cliente teve a renovação do benefício da tarifa social concedida.

Exemplo: "Prezado (a), informamos que foi realizado a renovação do benefício da Tarifa Social. A partir da próxima fatura, será concedido o desconto de 50% até 15 m³ e 25% até 20 m³, válido até a referência mm/aaaa. Após esse período, será necessária a renovação do cadastro. Em caso de dúvidas, entre em contato pelos nossos canais digitais, pelo WhatsApp: (15) 99849-7253, ou em nossa loja de atendimento presencial, localizada na Avenida 31 de Março, Galeria 677. "

Após a abertura da Ordem de Serviço, a conta deverá ser retida e na fatura do mês vigente deverá ser inserido a informando que o cliente está com o benefício renovado.

6.3.7. Report Mensal

Os resultados deverão ser registrados mensalmente através da plataforma Sonar.

Disponível no link: <https://grecial.sonarsolucoes.com.br/>

6.4. Anexo

Não aplicável.

7. Registros

Identificação	Armazenamento	Prot/aceso	Recup/Arquiv	TR	Desc
Relatório cadastral CadÚnico	Arquivo em Excel no caminho: "I:\COMERCIAL\TARIFA SOCIAL - Base de dados CADÚnico\ARES PCJ"	Analista Comercial e Supervisor Comercial	Ordem cronológica	Por tempo indeterminado	N/A
Relatório cadastral de clientes	Arquivo em Excel no caminho: "I:\COMERCIAL\TARIFA SOCIAL - Base de dados CADÚnico\CAV"	Analista Comercial e Supervisor Comercial	Ordem cronológica	Por tempo indeterminado	N/A
Relatório geral de clientes tarifa social	Arquivo em Excel no caminho: "I:\COMERCIAL\TARIFA SOCIAL - Base de dados CADÚnico\GERAL"	Analista Comercial e Supervisor Comercial	Ordem cronológica	Por tempo indeterminado	N/A