



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
301.017.627.809.811.021

[Arespcj](#)

Município

[Saae - Pedreira](#)

· 19 38524283

CC

2 setores envolvidos

☐ CC ☐ DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

10/11/2025 10:23

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Pedreira - SAAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, novembro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Pedreira

Prefeito: Fábio Vinicius Polidoro

Endereço: Praça Epitácio Pessoa nº 03, Centro - Pedreira/SP - CEP: 13920-013

Telefone: (19) 3893-3522

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.077/2010, de 14/12/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Pedreira - SAAE

Responsável legal: Leonardo Selingardi

Endereço: Av. Joaquim Carlos, 1539 - Vila São José - CEP: 13925-000 - Pedreira/SP

Telefone: (19) 3852-4653 e 3852-4654

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Felipe Rodrigues Dias Fonseca – Analista de Regulação e Fiscalização

Leonardo da Costa de Godoy - Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Andreia Aparecida Boscolo - Gerente de Divisão

3. FISCALIZAÇÃO

Em 30/10/2025 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 634/2025
- 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
Condições Gerais - Pedreira	TS-11.2	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	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
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Condições Gerais - Pedreira	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
Condições Gerais - Pedreira	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
Condições Gerais -	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Imediato

Pedreira			
Condições Gerais - Pedreira	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
Condições Gerais - Pedreira	TS-11.11.1	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, nas faturas de serviços.	Imediato
Condições Gerais - Pedreira	CG-9.18	Realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

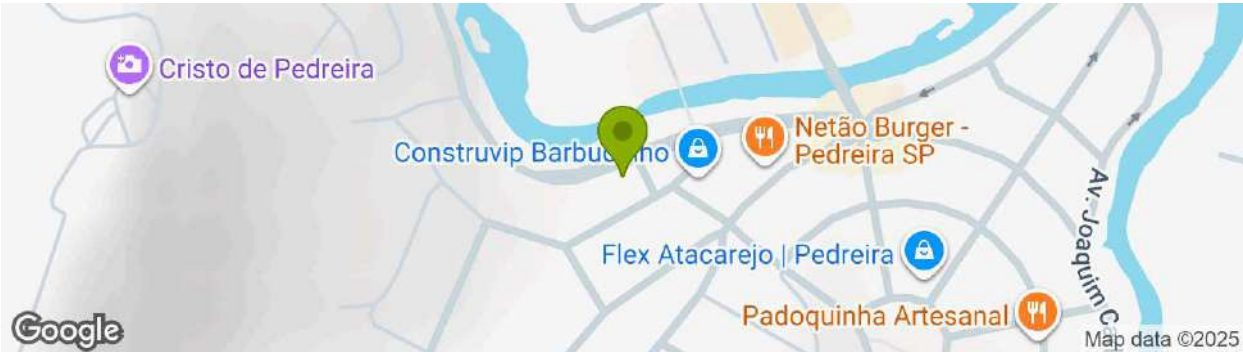
Novo Item Fiscalizado 13.356 - Atendimento - Pedreira (Pedreira)

Atendimento - Pedreira

Condições Gerais - Pedreira

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Condições Gerais - Pedreira](#)



Endereço: Av. Joaquim Carlos, 1539 - Vila São José, Pedreira - SP, 13920-000, Brasil. nº 1539. .
CEP: 13920-000 / Cidade: Pedreira, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7374366, long=-47.3189428, accuracy=13.653

Fiscalizado	Pedreira #170274316
Data de início da fiscalização	30/10/2025
Data de término da fiscalização	30/10/2025
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada Prestador



Foto 2 - Fachada Prestador



Foto 3 - Entrada Atendimento



Foto 4 - Atendimento



Foto 5 - Balcão de Atendimento



Foto 6 - Balcão de Atendimento

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Não Conforme

[CG9.10] Observações

Há um guichê de atendimento preferencial (guichê 01). Entretanto, não há nem senhas e nem cadeiras preferenciais.

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Espera Atendimento



Foto 2 - Painel Senhas Atendimento



Foto 3 - Guichê de Atendimento Preferencial



Foto 4 - Retirada de Senhas

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

Conforme

[CG9.11] Observações

Há uma linha gratuita disponibilizada pelo prestador de serviços. Apesar de não ter sido localizado a divulgação no local de atendimento, a informação é divulgada nas faturas. No sítio oficial do prestador também é divulgado uma linha gratuita.

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - Telefone Gratuito - Sítio Eletrônico



Foto 2 - Fatura

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

Conforme

[CG9.12] Observações

São disponibilizados regulamentos de prestação de serviços tanto no sítio eletrônico quanto na localidade.

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Regulamento - Site Eletrônico

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

Não Conforme

[CG9.35] Observações

O local de atendimento apresentava uma cópia da resolução no. 50/2014 da ARES-PCJ. Entretanto, não foi identificado a resolução nos documentos disponibilizados pelo prestador no site eletrônico.

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Resolução 20/2014 - Balcão de Atendimento



Foto 2 - Documentos Diversos Disponíveis - Site Eletrônico

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

Não Conforme

[CG9.32] Observações

Prestador disponibiliza uma cópia do Código de Defesa do Consumidor no local de atendimento. Entretanto, não foi disponibilizado o Código de Defesa do Consumidor no site eletrônico.

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - Código Defesa do Consumidor - Local Atendimento

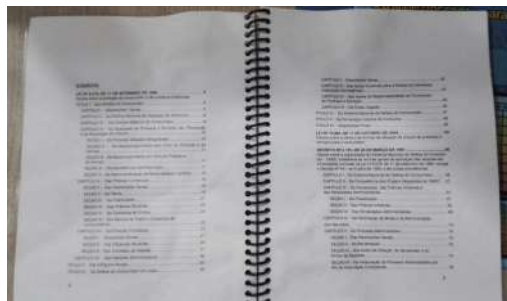


Foto 2 - Código Defesa do Consumidor - Local Atendimento

[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 do local de atendimento apresentar uma cópia da Portaria do Ministério da Saúde sobre padrões de potabilidade da água, não foi identificado esse documento na relação disponibilizada pelo prestador no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.33]



Foto 1 - Portaria Ministério da Saúde - Local Atendimento



Foto 2 - Documentos Diversos Disponíveis - Sítio Eletrônico

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

Conforme

[CG9.13] Observações

A tabela de tarifas vigentes é divulgada tanto no local de atendimento quanto no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.13]

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 1 - Tabela Tarifas - Local Atendimento

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 2 - Tabela Tarifas - Local Atendimento

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 3 - Tabela Tarifas - Local Atendimento

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 4 - Tabela Tarifas - Local Atendimento

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 5 - Tabela Tarifas - Local Atendimento

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 6 - Tabela Tarifas - Local Atendimento

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 7 - Tabela Tarifas - Sítio Eletrônico

Novo modelo de tarifa
30% de desconto para
40% da população!

FAIXA DE CONSUMO

FAIXA DE CONSUMO	PREÇO	PREÇO COM DESCONTO
Até 10 m³	1,50	0,90
De 10 a 20 m³	2,50	1,50
De 20 a 30 m³	3,50	2,10
De 30 a 40 m³	4,50	2,70
De 40 a 50 m³	5,50	3,30
De 50 a 60 m³	6,50	3,90
De 60 a 70 m³	7,50	4,50
De 70 a 80 m³	8,50	5,10
De 80 a 90 m³	9,50	5,70
De 90 a 100 m³	10,50	6,30

Foto 8 - Tabela Tarifas - Sítio Eletrônico

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

Conforme

[CG9.16] Observações

Instruções de Ligação disponíveis tanto no local de atendimento quanto no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instrução Ligação - Sítio Eletrônico



Foto 2 - Instrução Ligação - Sítio Eletrônico

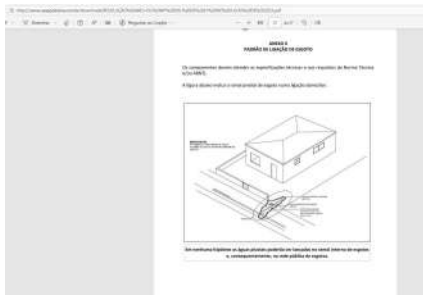


Foto 3 - Instrução Ligação - Sítio Eletrônico



Foto 4 - Instrução Ligação - Local Atendimento



Foto 5 - Instrução Ligação - Local Atendimento

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

[CG9.2] Observações

Dados mínimos de cadastros de unidades apresentados no cadastro de clientes.

Fotos de [CG9.2]

Foto 1 - Cadastro Usuários - Sistema Prestador

Foto 2 - Ciclo de Consumo - Sistema Prestador

[illegible]

DOI: 10.1002/for

DOI 10.1002/jbm.b

Conforme

Há um contrato padrão
com deveres e
obrigações das partes.

CONSELHO DE PRESELEÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DE APOSENTAMENTO DE JORNALISTAS EXERCENTES
LANCELO PASE, IN: DIÁRIO JORNAL DO BRASIL, PÓS-SERVIDO ANÔNIMO DE JORNALISMO E
DESEJO (1950-1951).

[illegible]

Conforme

Foi evidenciado, no sistema do Prestador, uma função de geração de protocolos, os quais são informados aos consumidores.

SAE SISTEMA DE AÇÃO E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO

PROTOCOLO DE CHAMADO

Nome do Cliente: [Redacted]

Endereço: [Redacted]

Observação: [Redacted]

Foto 1 - Protocolo Geração - Sistema Prestador

SAE SISTEMA DE AÇÃO E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO

PROTOCOLO DO CHAMADO

Nome do Cliente: [Redacted]

Endereço: [Redacted]

Observação: [Redacted]

Foto 2 - Protocolo Detalhamento - Sistema Prestador

SAE SISTEMA DE AÇÃO E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO

PROTOCOLO DO CHAMADO

Nome do Cliente: [Redacted]

Endereço: [Redacted]

Observação: [Redacted]

Foto 3 - Protocolo Detalhamento - Sistema Prestador

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

Conforme

[CG9.5] Observações

O sistema possui um registro de reclamações de consumidores.

Fotos de [CG9.5]

ID	Status	Data	Descrição
1	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
2	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
3	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
4	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
5	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
6	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
7	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
8	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
9	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
10	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
11	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
12	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
13	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
14	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
15	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
16	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
17	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
18	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
19	Aberto	20/08/2018	[Redacted]
20	Aberto	20/08/2018	[Redacted]

Foto 1 - Registro de Reclamações - Sistema Prestador

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

Conforme

[CG9.19] Observações

Históricos apresentados não possuem períodos fora da faixa regular de leituras (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias).

Fotos de [CG9.19]

Foto 1 - Histórico Leituras

Foto 3 - Histórico Leituras

Foto 2 - Histórico Leituras

Foto 4 - Histórico Leituras

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Foi solicitado uma 2a. via para analisar se havia cobrança. Cobrança não identificada.

Fotos de [CG9.20]



Foto 1 - Segunda Via Fatura sem Cobrança de Taxa

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

Conforme

[CG9.21] Observações

O prestador simulou no sistema a edição de diferentes datas de vencimento da fatura. Há um campo aberto, com possibilidade de inserção de diferentes datas.

Fotos de [CG9.21]

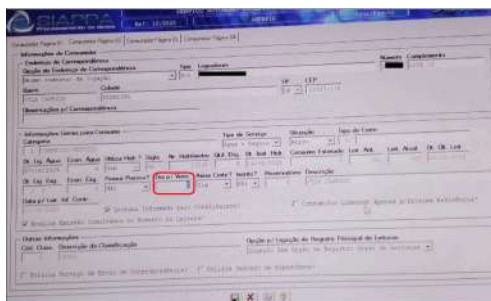


Foto 1 - Cadastro Datas Faturas - Sistema Prestador

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

Conforme

[CG9.22] Observações

O sistema identifica as duplicidades e o prestador realiza as tratativas para estorno.

Fotos de [CG9.22]

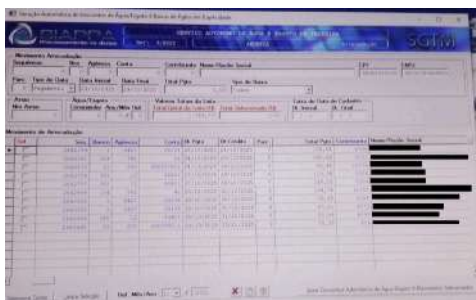


Foto 1 - Registros de Duplicidade - Sistema Prestador

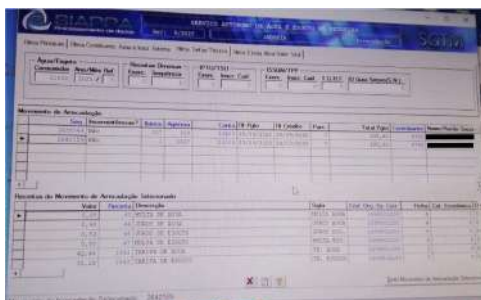


Foto 2 - Registros de Duplicidade - Sistema Prestador

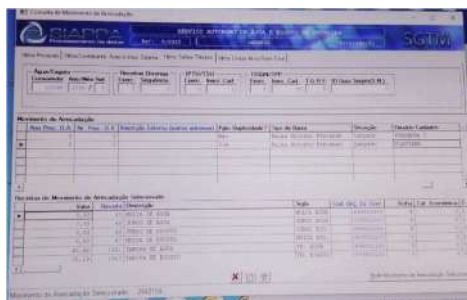


Foto 3 - Registros de Duplicidade - Sistema Prestador

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Foi evidenciado uma reclamação respondida dentro do prazo.

Fotos de [CG9.3]

Foto 1 - Reclamação- Sistema Prestador

Foto 2 - Reclamação- Sistema Prestador

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

Não Conforme

[CG9.7] Observações

As faturas não apresentam a qualidade da água e a divulgação da Tarifa Social.

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura - Frente



Foto 2 - Fatura - Verso



Foto 3 - Fatura - 2a. via

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

Conforme

[CG9.6] Observações

Evidenciado as chaves de envios a um consumidor.

Fotos de [CG9.6]

Item	Total	Status	Data Total	Nome Analista
1000	1000	OK	10/10/2017	...
1001	1001	OK	10/10/2017	...
1002	1002	OK	10/10/2017	...
1003	1003	OK	10/10/2017	...
1004	1004	OK	10/10/2017	...
1005	1005	OK	10/10/2017	...
1006	1006	OK	10/10/2017	...
1007	1007	OK	10/10/2017	...
1008	1008	OK	10/10/2017	...
1009	1009	OK	10/10/2017	...
1010	1010	OK	10/10/2017	...
1011	1011	OK	10/10/2017	...
1012	1012	OK	10/10/2017	...
1013	1013	OK	10/10/2017	...
1014	1014	OK	10/10/2017	...
1015	1015	OK	10/10/2017	...
1016	1016	OK	10/10/2017	...
1017	1017	OK	10/10/2017	...
1018	1018	OK	10/10/2017	...
1019	1019	OK	10/10/2017	...
1020	1020	OK	10/10/2017	...
1021	1021	OK	10/10/2017	...
1022	1022	OK	10/10/2017	...
1023	1023	OK	10/10/2017	...
1024	1024	OK	10/10/2017	...
1025	1025	OK	10/10/2017	...
1026	1026	OK	10/10/2017	...
1027	1027	OK	10/10/2017	...
1028	1028	OK	10/10/2017	...
1029	1029	OK	10/10/2017	...
1030	1030	OK	10/10/2017	...
1031	1031	OK	10/10/2017	...
1032	1032	OK	10/10/2017	...
1033	1033	OK	10/10/2017	...
1034	1034	OK	10/10/2017	...
1035	1035	OK	10/10/2017	...
1036	1036	OK	10/10/2017	...
1037	1037	OK	10/10/2017	...
1038	1038	OK	10/10/2017	...
1039	1039	OK	10/10/2017	...
1040	1040	OK	10/10/2017	...
1041	1041	OK	10/10/2017	...
1042	1042	OK	10/10/2017	...
1043	1043	OK	10/10/2017	...
1044	1044	OK	10/10/2017	...
1045	1045	OK	10/10/2017	...
1046	1046	OK	10/10/2017	...
1047	1047	OK	10/10/2017	...
1048	1048	OK	10/10/2017	...
1049	1049	OK	10/10/2017	...
1050	1050	OK	10/10/2017	...
1051	1051	OK	10/10/2017	...
1052	1052	OK	10/10/2017	...
1053	1053	OK	10/10/2017	...
1054	1054	OK	10/10/2017	...
1055	1055	OK	10/10/2017	...
1056	1056	OK	10/10/2017	...
1057	1057	OK	10/10/2017	...
1058	1058	OK	10/10/2017	...
1059	1059	OK	10/10/2017	...
1060	1060	OK	10/10/2017	...
1061	1061	OK	10/10/2017	...
1062	1062	OK	10/10/2017	...
1063	1063	OK	10/10/2017	...
1064	1064	OK	10/10/2017	...
1065	1065	OK	10/10/2017	...
1066	1066	OK	10/10/2017	...
1067	1067	OK	10/10/2017	...
1068	1068	OK	10/10/2017	...
1069	1069	OK	10/10/2017	...
1070	1070	OK	10/10/2017	...
1071	1071	OK	10/10/2017	...
1072	1072	OK	10/10/2017	...
1073	1073	OK	10/10/2017	...
1074	1074	OK	10/10/2017	...
1075	1075	OK	10/10/2017	...
1076	1076	OK	10/10/2017	...
1077	1077	OK	10/10/2017	...
1078	1078	OK	10/10/2017	...
1079	1079	OK	10/10/2017	...
1080	1080	OK	10/10/2017	...
1081	1081	OK	10/10/2017	...
1082	1082	OK	10/10/2017	...
1083	1083	OK	10/10/2017	...
1084	1084	OK	10/10/2017	...
1085	1085	OK	10/10/2017	...
1086	1086	OK	10/10/2017	...
1087	1087	OK	10/10/2017	...
1088	1088	OK	10/10/2017	...
1089	1089	OK	10/10/2017	...
1090	1090	OK	10/10/2017	...
1091	1091	OK	10/10/2017	...
1092	1092	OK	10/10/2017	...
1093	1093	OK	10/10/2017	...
1094	1094	OK	10/10/2017	...
1095	1095	OK	10/10/2017	...
1096	1096	OK	10/10/2017	...
1097	1097	OK	10/10/2017	...
1098	1098	OK	10/10/2017	...
1099	1099	OK	10/10/2017	...
1100	1100	OK	10/10/2017	...

Foto 1 - Declaração - Registro de Envios

[CG9.26] Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Conforme
[CG9.26] Observações	Aviso de Corte evidenciado em Fatura.

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Fatura com 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	Procedimento realizado pelo prestador. É emitido um comunicado e, se necessário, um laudo fotográfico da situação.

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - Notificação de Corte



Foto 2 - Notificação de Corte - Laudo Fotográfico

[CG9.15] Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Conforme
[CG9.15] Observações	Foi apresentado uma ordem de serviço com pedido de mudança de

categoria.

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Ordem de Serviço - 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

N/A

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG9.23] Observações

Prestador realiza comunicações das interrupções no seu sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Comunicações Interrupções - Sítio Eletrônico Prestador



Foto 2 - Comunicações Interrupções - Sítio Eletrônico Prestador



Foto 3 - Comunicações Interrupções - Sítio Eletrônico Prestador

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

Conforme



Foto 1 - Fatura



Foto 2 - Fatura

[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

[TC10.1.2] Observações

Recálculo realizado de acordo com o cobrado pelo prestador.

Fotos de [TC10.1.2]



Foto 1 - Fatura



Foto 2

[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

[TC10.1.3] Observações

Recálculo realizado de acordo com o cobrado pelo prestador.

Fotos de [TC10.1.3]



Foto 1 - Fatura



Foto 2

[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

[TC10.1.4] Observações

Recálculo realizado de acordo com o cobrado pelo prestador.

Fotos de [TC10.1.4]



Foto 1 - Fatura



Foto 2

[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

[TC10.1.5] Observações

Recálculo realizado de acordo com o cobrado pelo prestador.

Fotos de [TC10.1.5]



Foto 1 - Fatura



Foto 2

[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

[TC10.1.6] Observações

Recálculo realizado de acordo com o cobrado pelo prestador.

Fotos de [TC10.1.6]



Foto 1 - Fatura



Foto 2

[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

[TC10.1.7] Observações

Recálculo realizado de acordo com o cobrado pelo prestador.

Fotos de [TC10.1.7]



Foto 1 - Fatura



Foto 2

[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

[TC10.1.8] Observações

Recálculo realizado de acordo com o cobrado pelo prestador.

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Fatura



Foto 2

[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.

N/A

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Ausência Categoria Pública

[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.

N/A

Fotos de [TC10.1.10]



Foto 1 - Ausência Categoria Pública

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

Não praticado valores para categoria 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

Além dos preços públicos de ligação de água e esgoto, o servidor realiza cobrança por entrada de pedido de R\$ 19,83 por pedido.

Fotos de [TC10.2]



Foto 1 - Preço Público - Água



Foto 2 - Preço Público - Esgoto

[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.

Não Conforme

[TS11.11.1] Observações

Não localizado a divulgação da tarifa social nas faturas.

[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

[TS11.11.2] Observações

Divulgação da Tarifa social no sítio eletrônico realizada.

Fotos de [TS11.11.2]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social - Sítio Eletrônico
Prestador



Foto 2 - Divulgação Tarifa Social - Sítio Eletrônico
Prestador

[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

[TS11.11.3] Observações

Não localizado a divulgação nas mídias sociais utilizadas pelo prestador (Facebook).

[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

[TS11.11.4] Observações

Tarifa Social é divulgada no local de atendimento.

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social - Local Atendimento



Foto 2 - Divulgação Tarifa Social - Local Atendimento



Foto 3 - Divulgação Tarifa Social - Local Atendimento

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

Conforme

[TS11.1] Observações

Desconto realizado em conformidade com o previsto.

Fotos de [TS11.1]



Foto 1 - Fatura



Foto 2 - Fatura

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

Não Conforme

[TS11.2] Observações

O prazo para a inclusão do consumidor está previsto em 30 dias, ao invés de 10 dias.

Fotos de [TS11.2]



Foto 1 - Critérios Adotados - Tarifa Social

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]



Foto 1 - Critérios Adotados - Tarifa Social

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

Não Conforme

[TS11.4] Observações

Não há procedimento Operacional padrão.

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

Conforme

[TS11.5] Observações

Município tem realizado o procedimento de integração da base de dados e cadastramento automático.

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

Conforme

[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

Foi evidenciado um cadastramento manual, solicitado no dia 08/10/2025. A inclusão foi realizada no dia 20/10/2025. Levando-se em consideração o prazo de análise e do vencimento do prazo em um sábado, a

exceção não foi considerada como problema.

[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

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

Conforme

Fotos de [TS11.9]

[illegible]

Foto 1 - Tarifa Social - Casos de Exclusão

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

Conforme

[SISTEMA SONAR]

N/A

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

Não Conforme

[REG12.1] Observações

Informações técnicas e econômico-contábeis não atualizadas no Sistema SONAR.

Fotos de [REG12.1]

[illegible]

Foto 1 - Sistema SONAR 2025

[illegible]

Foto 2 - Sistema SONAR 2024

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

Não Conforme

[TS11.12] Observações

Dados de
acompanhamento da
Tarifa Residencial
Social não registrados
no Sistema SONAR.

Fotos de [TS11.12]



Foto 1 - Sistema SONAR 2025

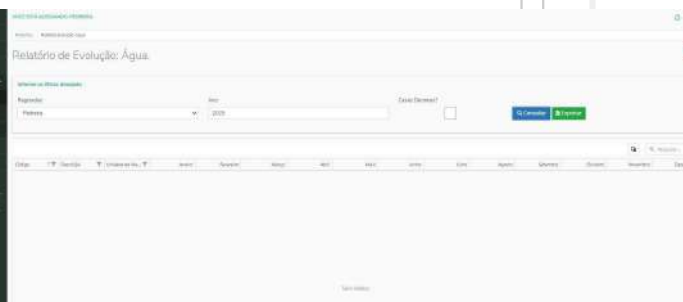


Foto 2 - Sistema SONAR 2025

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

Não Conforme

[CG9.36] Observações

Dados sobre o número
de reclamações não
registrados no sistema
SONAR.

Fotos de [CG9.36]



Foto 1 - Sistema SONAR 2025

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG9.30] Observações

É realizada comunicação para troca do hidrômetro. Entretanto, a comunicação não informa os dados mínimos necessários conforme resolução no. 50 da ARES-PCJ.

Fotos de [CG9.30]

Foto 1 - Comunicação - Troca Hídrometro

[CG9.18] Realizar aferição de hídrometros

Não Conforme

[CG9.18] Observações

O prestador informou que o equipamento para aferição do hídrometro não está funcionando corretamente. Como evidência, foi enviado email solicitando maiores informações sobre o andamento do processo. Não houve oposição ao problema. Entretanto, foi informado que o processo está em cotação para a substituição do equipamento. Isso demonstra que o prestador está procedendo proativamente com a resolução.

Fotos de [CG9.18]



Foto 1 - Email - Aferição Hídrometro

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

Conforme

Fotos de [CG9.14]

Foto 1

Foto 2

Foto 3

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

Conforme

Prezada Vanessa Naccarato Piffer - DTO ,

Segue relatório de fiscalização para providências.

Felipe Rodrigues Dias Fonseca
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 5 vezes - última modificação: 02/12/2025 13:56:05)

É base de:

[Auto de Notificação 279/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 869/2025 - Relatório de Fiscalização Comercial - Pedreira](#)

[Ofício 1.889/2025 - Encaminhamento de Ofício](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

10/11/2025 13:49:00

Felipe Rodrigues Dias Fonseca realizou uma edição no item mencionado [Novo Item](#)
[Fiscalizado 13.356..](#)

01/12/2025 17:12:43	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 13.356..
01/12/2025 17:28:00	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 13.356..
02/12/2025 08:19:09	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 13.356..
02/12/2025 09:25:41	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 13.356..
02/12/2025 10:24:06	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  emitiu o Auto de Notificação 279/2025 a partir deste documento.
02/12/2025 13:44:00	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 292/2025 com o certificado FELIPE RODRIGUES DIAS FONSECA CPF 315.XXX.XXX-78 conforme MP nº 2.200/2001 .