



Relatório de Fiscalização 298/2025



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
719.217.629.783.129.214

Serrana

• 16 3987-9244

CNPJ 44.229.813/0001-23

CC

Município

Daes - Serrana

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

12/11/2025 17:11

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: Departamento de Água e Esgoto de Serrana - DAES

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, novembro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Serrana

Prefeito: Leonardo Caressato Capitelli

Endereço: Rua Drº Tancredo de Almeida Neves, 176. CEP 14150-000 - Jardim Boa Vista. Serrana - SP

Telefone: (16) 3489-2800

Lei Municipal de definição do ente regulador: Convênio de Cooperação nº 001/2022 de 2022.

1.2 PRESTADOR

Nome: Departamento de Água e Esgoto de Serrana - DAES

Responsável legal: André Poiares - Diretor

Endereço: R. V C Rodarte, 61-1, Serrana - SP, 14150-000

Telefone: (16) 3987-9876

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Felipe Rodrigues Dias Fonseca – Analista de Regulação e Fiscalização

Daniel Cia – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Carlos Frederico V. S. Pereira - Supervisor

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 606/2025
- 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/ATENDIMENTO - SERRANA	TC-10.1.4	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.	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	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/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	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
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO	TS-11.7	Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de	Imediato

- SERRANA		cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário	
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	TC- 10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	TS-11.11.2	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	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/ATENDIMENTO - SERRANA	TS-11.11.4	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	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/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.3	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.14	Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA	CG-9.18	Realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Atendimento - Serrana

CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - SERRANA](#)

Fiscalizado Serrana #171986161

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

[CG00] Observações

A estrutura de atendimento atual está em ampliação (obras em andamento no DAES).

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Entrada DAES

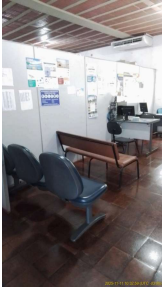


Foto 2 - Bancos de Espera e Balcão de Atendimento DAES



Foto 3 - Bancos de Espera DAES



Foto 4 - Entrada DAES

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Não Conforme

[CG9.10] Observações

Apesar da placa de Atendimento preferencial, não há assentos e nem senha reservados. Foi observado que o

atendimento foi realizado
conforme chegada no
DAES.

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Placa de Atendimento Preferencial - Local Atendimento



Foto 2 - Placa de Atendimento Preferencial - Local 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

Das linhas disponibilizadas no atendimento e no sítio eletrônico, não há linhas gratuitas.

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - Relação de Telefones Disponibilizados.



Foto 2 - Sítio Eletrônico DAES

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

Não Conforme

[CG9.12] Observações

Foi informado que não há manual ou regulamento no local de atendimento. Também não foi localizado os documentos no sítio eletrônico.

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

Não Conforme

[CG9.35] Observações

Apesar de haver uma cópia da Resolução ARES-PCJ no. 50/2014, no local do atendimento,

não há disponibilização do documento no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.35]

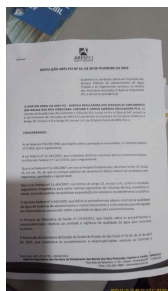


Foto 1

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

Não Conforme

[CG9.32] Observações

Apesar de haver uma cópia do Código de Defesa do Consumidor no local do atendimento, não há disponibilização do documento no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.32]

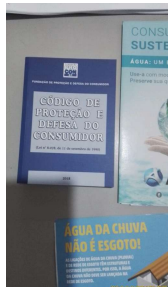


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor - Local Atendimento



Foto 2 - Código de 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 de haver uma cópia da Portaria do Ministério da Saúde sobre potabilidade no local do atendimento, não há disponibilização do documento no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.33]

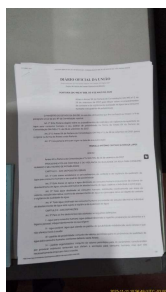


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde

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

Não Conforme

[CG9.13] Observações

Foi localizado apenas a divulgação parcial dos preços públicos praticados. Não localizado divulgação dos preços públicos de consumo tanto no local de atendimento quanto no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [CG9.13]

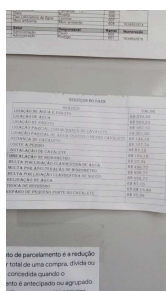


Foto 1 - Tabela de Serviços



Foto 2 - Tabela de Serviços

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

Conforme

[CG9.16] Observações

Além dos documentos solicitados (conforme evidência), a instrução dos pedidos de ligação são feitas oralmente.

Fotos de [CG9.16]

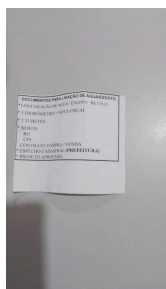


Foto 1 - Documentos para Ligação - Local Atendimento



Foto 2 - Documentos para Ligação - Local Atendimento

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

Conforme

[CG9.2] Observações

Há um cadastro de usuários contendo os dados necessários.

Fotos de [CG9.2]

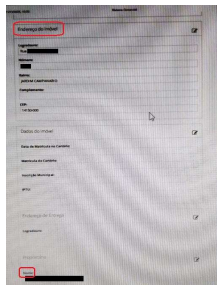


Foto 1 - Cadastro de Consumidores

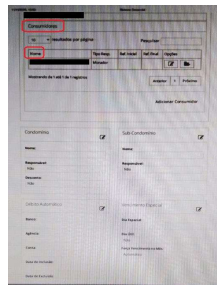


Foto 2 - Cadastro de Consumidores

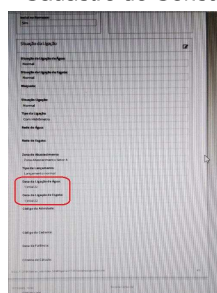


Foto 3 - Cadastro de Consumidores

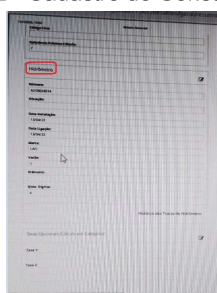


Foto 4 - Cadastro de Consumidores

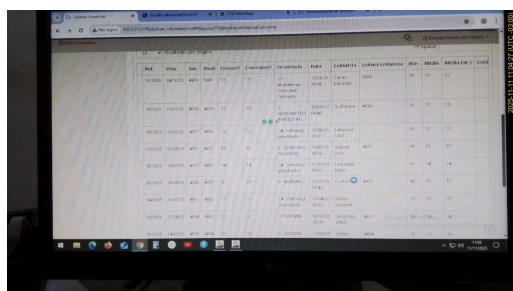


Foto 5 - Cadastro de Consumidores



Foto 6 - Cadastro de Consumidores

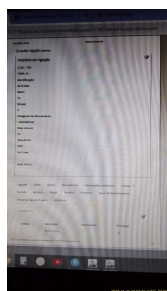


Foto 7 - Cadastro de Consumidores

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

Não Conforme

[CG9.17] Observações

Foi informado que não é realizada a formalização e entrega de contratos de prestação aos usuários. Também não

foi localizado contrato de prestação de serviço no sítio eletrônico.

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

Conforme

[CG9.4] Observações

Conforme o usuário realiza uma reclamação ou pedido, é cadastrado uma ordem de serviço no sistema, gerando um documento com o número de protocolo, que é destacado e entregue ao usuário.

Fotos de [CG9.4]

Foto 1 - Protocolo de Pedidos de Serviços

Foto 2 - Protocolo de Pedidos de Serviços

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

Conforme

[CG9.5] Observações

O sistema registra as reclamações dos usuários. São elencados o objeto, as datas de abertura e fechamento do processo, os dados do consumidor.

Fotos de [CG9.5]

OS	Cdc	Serviço	Endereço	Número	Bairro	Data	Encerramento	Equipe
2025001182	3886	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		JARDIM BELA VISTA	27/09/2025 07:21:21	01/09/2025 10:33:38	1
2025001220	12023	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		JARDIM BOA	01/09/2025 07:31:58	01/09/2025 10:14:34	1
2025001499	9978	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		JARDIM ABELHAS	08/09/2025 07:25:40	08/09/2025 10:30:42	1
2025003049	1090	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		CENTRO	14/09/2025 07:26:18	02/09/2025 12:54:33	1
2025003034	2949	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		JARDIM BELA VISTA	27/09/2025 09:40:16	01/09/2025 10:16:30	1
2025003024	1750	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		CENTRO	12/09/2025 08:46:31	02/09/2025 10:09:07	1
2025003782	17640	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		JARDIM CAMPANÁRIO	27/09/2025 07:27:22	20/09/2025 10:00:50	1
2025003234	13859	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		JARDIM MARAVILHA	05/09/2025 09:52:03	20/09/2025 14:02:40	1
2025003282	8872	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		CENTRO	13/09/2025 07:21:58	02/09/2025 10:51:52	1
2025003772	1095	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		CENTRO	22/09/2025 10:51:40	24/09/2025 14:57:40	1
2025003444	9210	22 - Consórcio de vacante na rede	Rua		CENTRO	23/09/2025 07:44:51	24/09/2025 07:24:30	1
Total de Ordens Encerradas:								11

Foto 1 - Registro de Reclamações

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

Conforme

[CG9.19] Observações

Houve apenas um mês com leitura que excedeu o prazo regular. Foi

justificado ser uma época de muitas chuvas na região. Além disso, foi apenas um mês em que houve o problema e com extrapolação de apenas um dia. Por esses motivos, a exceção não será apontada.

Fotos de [CG9.19]

Printscreen of a 'Consumo de Ligação' (Connection Consumption) report from the Prefeitura Municipal de Sarreus - DSES. The report is for Cadastro 8072-41, Identificação 02.01.3370, and Categoria 1. It shows a table of meter readings (Leituras) with columns for meter number, date, and reading value. The table is filtered for the month of January 2019.

Foto 1 - Registros de Leituras

Printscreen of a 'Consumo de Ligação' (Connection Consumption) report from the Prefeitura Municipal de Sarreus - DSES. The report is for Cadastro 8082-17, Identificação 02.01.3402, and Categoria 1. It shows a table of meter readings (Leituras) with columns for meter number, date, and reading value. The table is filtered for the month of January 2019.

Foto 2 - Registros de Leituras

Printscreen of a 'Consumo de Ligação' (Connection Consumption) report from the Prefeitura Municipal de Sarreus - DSES. The report is for Cadastro 8072-41, Identificação 02.01.3370, and Categoria 1. It shows a table of meter readings (Leituras) with columns for meter number, date, and reading value. The table is filtered for the month of January 2019.

Foto 3 - Registros de Leituras

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Qualquer usuário pode tirar segunda vias de contas sem cobrança.

Fotos de [CG9.20]

Printscreen of a 'Segunda Via Contas' (Second Copy of Bills) form from the Prefeitura Municipal de Sarreus - DSES. The form is for Cadastro 8072-41, Identificação 02.01.3370, and Categoria 1. It contains fields for the user's name, address, and contact information. The form is signed by the user and the DSES representative.

Foto 1 - Segunda Via Contas

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

Não Conforme

[CG9.21] Observações

O prestador informou que, por padrão, as datas são vinculadas às regiões de leituras. Logo,

não são oferecidas datas distintas do vencimento da fatura.

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

Conforme

[CG9.22] Observações

O prestador possui um sistema que identifica a duplicidade de pagamentos. A devolução é realiza em fatura posterior.

Fotos de [CG9.22]

Table with 5 columns: Hidrômetro, Número economias, Data leitura, Leitura anterior, and Letra. It shows a consumption history for March 2024, February 2024, and January 2024. A red box highlights the 'Devolução Pagamento em Duplicidade' section.

Foto 1 - Devolução Pagamento em Duplicidade

Table with 5 columns: Hidrômetro, Número economias, Data leitura, Leitura anterior, and Letra. It shows a list of payments with a red box highlighting the 'Devolução Pagamento em Duplicidade' section.

Foto 2 - Identificação de Duplicidade - Sistema Prestador

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

Não Conforme

[CG9.3] Observações

O sistema do não evidencias as ações realizadas para os usuários. Há somente a data de abertura e a data de encerramento. Logo, por não ser possível evidenciar as respostas, a exceção será apontada.

Fotos de [CG9.3]

Table with 5 columns: ID, Descrição, Status, Data, and Valor. It shows a list of service orders with a red box highlighting the 'Status' column.

Foto 1 - Listagens Ordens Serviços - Sistema Prestador

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

Não Conforme

[CG9.7] Observações

Não foi discriminado o número e endereço eletrônico das Ouvidorias do prestador e da ARES-PCJ. Além disso, é mencionado uma resolução ARES-PCJ defasada em relação à Tarifa Social.

Fotos de [CG9.7]

Foto 1 - Fatura Frente e Verso

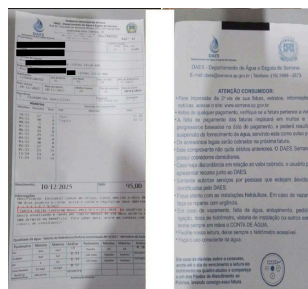


Foto 2 - Fatura Frente e Verso

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

Conforme

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

N/A

[CG9.26] Observações

Prestador informou que o município não está realizando cortes.

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

N/A

[CG9.25] Observações

Prestador informou que o município não está realizando cortes.

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

Não Conforme

[CG9.15] Observações

Em conversa com o prestador, foi informado que não são realizadas mudanças de categoria. Como não existe distinção de valores entre as categorias residencial, comercial, industrial e pública isso acaba não gera diferenças nas tarifas cobradas. Para evidenciar foram anexadas faturas que o consumidor está incorretamente registrado.

Fotos de [CG9.15]

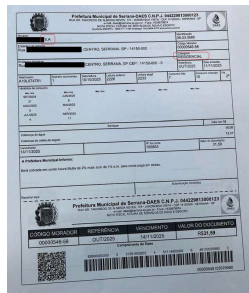


Foto 1 - Faturas com divergência de usuário x categoria

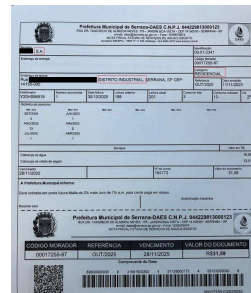


Foto 2 - Faturas com divergência de usuário x categoria

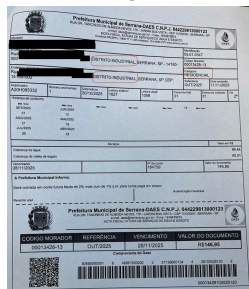


Foto 3 - Faturas com divergência de usuário x categoria

[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

[CG9.27] Observações

Prestador informou que o município não está realizando cortes.

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Não Conforme

[CG9.23] Observações

Não foi localizado comunicações de interrupções programadas no sítio eletrônico do prestador.

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

Conforme

[CG9.28] Observações

Interrupções informadas à ARES-PCJ.

Fotos de [CG9.28]

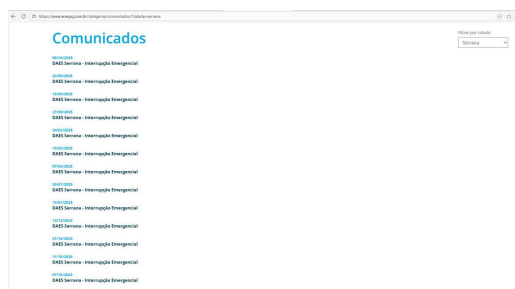


Foto 1 - Comunicado Interrupções - sítio eletrônico ARES-PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

[CG9.8] Observações

Informações prestadas à
SINISA.

Fotos de [CG9.8]

[illegible]

Certidão de Regularidade com o SINISA - Água (5732355) SEI 80000 003845/2024-71 / pg. 60

Sebanópolis do Sul	SP	3551306	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Serra Azul	SP	3551405	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Serrana	SP	3551504	Prefeitura Municipal de Serrana	PMS	Local
Serra Negra	SP	3551603	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Sertãozinho	SP	3551702	Serviço Autônomo Água e Esgoto e Meio Ambiente de Sertãozinho	SAEMAS	Local
Seta Barras	SP	3551801	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Severina	SP	3551900	Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Severina	SAEA	Local
Silveiras	SP	3552007	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Socorro	SP	3552106	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Sorocaba	SP	3552205	Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Sorocaba	SAEA	Local
Sud Menicucci	SP	3552304	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Sumaré	SP	3552403	BRK Ambiental - Sumaré S.A.	BRK SUM	Local
Suzano	SP	3552502	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional

Foto 1 - SINISA - Água

Foto 2 - SINISA - Esgoto

[FATURAMENTO]

N/A

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

Conforme

Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial.

[TC10.1.1] Observações

Recálculo das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

Fotos de [TC10.1.1]

[illegible]

Foto 1 - 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.

Conforme

Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial

[TC10.1.2] Observações

Recálculo das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

Fotos de [TC10.1.2]

[illegible]

Foto 1 - Fatura

[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.

N/A

[TC10.1.3] Observações

Município está iniciando os cadastramento. Não houve casos.

Fotos de [TC10.1.3]

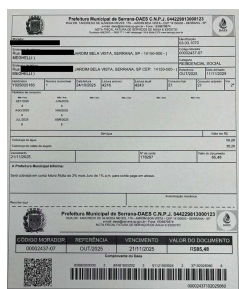


Foto 1 - Fatura

[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.

Não Conforme

[TC10.1.4] Observações

Valores faturados divergentes da Resolução Tarifária. Fatura = R\$ 85,48; Resolução: R\$ 90,06.

Fotos de [TC10.1.4]

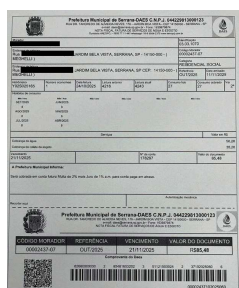


Foto 1 - Fatura

CONSUMO (m³)	UNIDADE	TARIFAS RESIDENCIAL, COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA			CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL		
		TARIFA DE ÁGUA (R\$)	TARIFA DE ESGOTO (R\$)	TOTAL (R\$)	TARIFA DE ÁGUA (R\$)	TARIFA DE ESGOTO (R\$)	TOTAL (R\$)
De 0 a 10 (primeira)	m³	5,18	5,12	10,30	6,75	6,50	13,25
11	m³	2,09	2,03	4,12	2,70	2,60	5,30
12	m³	2,11	2,04	4,15	2,72	2,62	5,34
13	m³	2,13	2,06	4,19	2,74	2,64	5,38
14	m³	2,15	2,08	4,23	2,76	2,66	5,42
15	m³	2,17	2,10	4,27	2,78	2,68	5,46
16	m³	2,19	2,12	4,31	2,80	2,70	5,50
17	m³	2,21	2,14	4,35	2,82	2,72	5,54
18	m³	2,23	2,16	4,39	2,84	2,74	5,58
19	m³	2,25	2,18	4,43	2,86	2,76	5,62
20	m³	2,27	2,20	4,47	2,88	2,78	5,66
21	m³	2,29	2,22	4,51	2,90	2,80	5,70
22	m³	2,31	2,24	4,55	2,92	2,82	5,74
23	m³	2,33	2,26	4,59	2,94	2,84	5,78
24	m³	2,35	2,28	4,63	2,96	2,86	5,82
25	m³	2,37	2,30	4,67	2,98	2,88	5,86
26	m³	2,39	2,32	4,71	3,00	2,90	5,90
27	m³	2,41	2,34	4,75	3,02	2,92	5,94
28	m³	2,43	2,36	4,79	3,04	2,94	5,98
29	m³	2,45	2,38	4,83	3,06	2,96	6,02

Foto 2 - Resolução Tarifária

[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 das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

[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 das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

[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 das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

Fotos de [TC10.1.7]

Foto 1 - Fatura

CONSUMO (m³)	UNIDADE	CATEGORIA RESIDENCIAL COMUNAL		CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL	
		TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)	TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)
De 0 a 10 (residencial)	m³	5,18	1,11	5,18	1,11
11	m³	2,09	1,46	2,09	1,46
12	m³	2,07	1,48	2,07	1,48
13	m³	2,08	1,51	2,08	1,51
14	m³	2,17	1,52	2,17	1,52
15	m³	2,17	1,54	2,17	1,54
16	m³	2,17	1,56	2,17	1,56
17	m³	2,45	1,72	2,45	1,72
18	m³	2,51	1,75	2,51	1,75
19	m³	2,53	1,79	2,53	1,79
20	m³	2,42	1,83	2,42	1,83
21	m³	3,11	2,23	3,11	2,23
22	m³	3,45	2,42	3,45	2,42
23	m³	3,51	2,45	3,51	2,45
24	m³	3,78	2,65	3,78	2,65
25	m³	3,78	2,65	3,78	2,65
26	m³	4,16	2,91	4,16	2,91
27	m³	4,26	2,98	4,26	2,98
28	m³	4,45	3,12	4,45	3,12
29	m³	4,52	3,15	4,52	3,15

Foto 2 - Resolução Tarifária

CONSUMO (m³)	UNIDADE	CATEGORIA RESIDENCIAL COMUNAL		CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL	
		TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)	TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)
01	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
02	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
03	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
04	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
05	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
06	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
07	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
08	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
09	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
10	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
11	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
12	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
13	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
14	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
15	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
16	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
17	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
18	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
19	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
20	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
21	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
22	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
23	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
24	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
25	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
26	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
27	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
28	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
29	m³	4,16	1,10	4,16	1,10

Foto 3 - Resolução Tarifária

CONSUMO (m³)	UNIDADE	CATEGORIA RESIDENCIAL COMUNAL		CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL	
		TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)	TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)
01	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
02	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
03	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
04	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
05	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
06	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
07	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
08	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
09	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
10	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
11	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
12	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
13	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
14	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
15	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
16	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
17	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
18	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
19	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
20	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
21	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
22	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
23	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
24	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
25	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
26	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
27	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
28	m³	4,16	1,10	4,16	1,10
29	m³	4,16	1,10	4,16	1,10

Foto 4 - Resolução Tarifária

[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 das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

Fotos de [TC10.1.8]

Foto 1 - Fatura

CONSUMO (m³)	UNIDADE	CATEGORIA RESIDENCIAL COMUNAL		CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL	
		TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)	TABELA DE ÁGUA (R\$)	TABELA DE ESGOTO (R\$)
De 0 a 10 (residencial)	m³	5,18	1,11	5,18	1,11
11	m³	2,09	1,46	2,09	1,46
12	m³	2,07	1,48	2,07	1,48
13	m³	2,08	1,51	2,08	1,51
14	m³	2,17	1,52	2,17	1,52
15	m³	2,17	1,54	2,17	1,54
16	m³	2,17	1,56	2,17	1,56
17	m³	2,45	1,72	2,45	1,72
18	m³	2,51	1,75	2,51	1,75
19	m³	2,53	1,79	2,53	1,79
20	m³	2,42	1,83	2,42	1,83
21	m³	3,11	2,23	3,11	2,23
22	m³	3,45	2,42	3,45	2,42
23	m³	3,51	2,45	3,51	2,45
24	m³	3,78	2,65	3,78	2,65
25	m³	3,78	2,65	3,78	2,65
26	m³	4,16	2,91	4,16	2,91
27	m³	4,26	2,98	4,26	2,98
28	m³	4,45	3,12	4,45	3,12
29	m³	4,52	3,15	4,52	3,15

Foto 2 - Resolução Tarifária

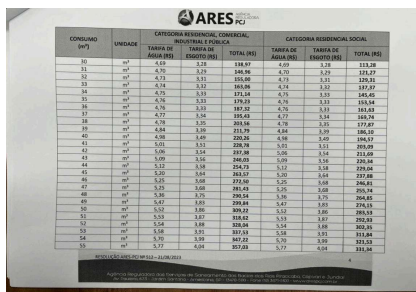


Table showing water tariffs for various consumption units (CONSUMO) and categories (CATEGORIA RESIDENCIAL COMERCIAL, RESIDENCIAL E PUBLICA, CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL). The table includes columns for consumption unit, category, and total amount.

Foto 3 - Resolução Tarifária

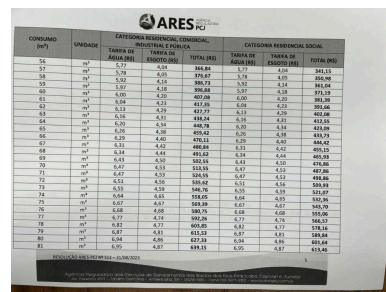


Table showing water tariffs for various consumption units (CONSUMO) and categories (CATEGORIA RESIDENCIAL COMERCIAL, RESIDENCIAL E PUBLICA, CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL). The table includes columns for consumption unit, category, and total amount.

Foto 4 - Resolução Tarifária

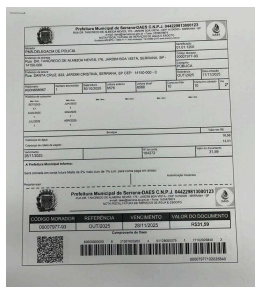
[TC10.1.9] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Pública.

Conforme

[TC10.1.9] Observações

Recálculo das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

Fotos de [TC10.1.9]



Form showing a water bill (Fatura) with fields for consumption unit, category, and total amount.

Foto 1 - Fatura

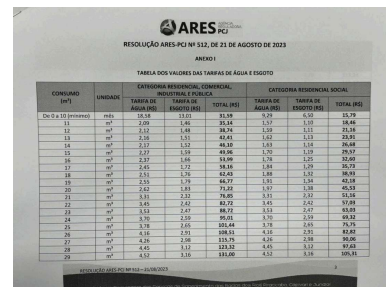


Table showing water tariffs for various consumption units (CONSUMO) and categories (CATEGORIA RESIDENCIAL COMERCIAL, RESIDENCIAL E PUBLICA, CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL). The table includes columns for consumption unit, category, and total amount.

Foto 2 - Resolução Tarifária

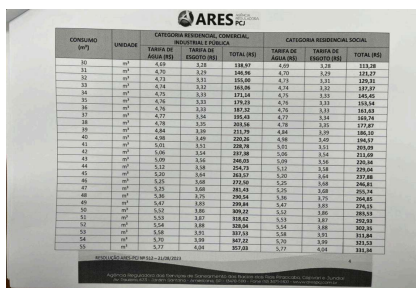


Table showing water tariffs for various consumption units (CONSUMO) and categories (CATEGORIA RESIDENCIAL COMERCIAL, RESIDENCIAL E PUBLICA, CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL). The table includes columns for consumption unit, category, and total amount.

Foto 3 - Resolução Tarifária

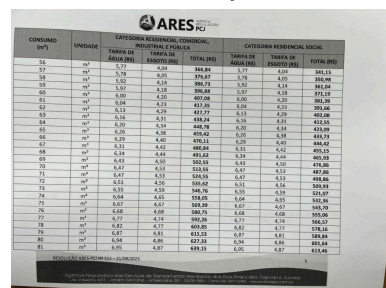


Table showing water tariffs for various consumption units (CONSUMO) and categories (CATEGORIA RESIDENCIAL COMERCIAL, RESIDENCIAL E PUBLICA, CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL). The table includes columns for consumption unit, category, and total amount.

Foto 4 - Resolução Tarifária

[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

[TC10.1.10] Observações

Recálculo das faturas de acordo com a Resolução Tarifária.

Fotos de [TC10.1.10]

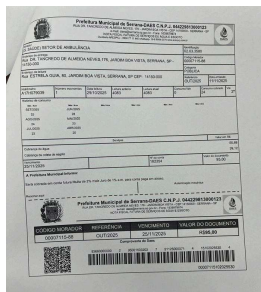


Foto 1 - Fatura

CONSUMO (m³)	UNIDADE	CATEGORIA RESIDENCIAL COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA			CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL		
		TAB. DE ÁGUA (R\$)	TAB. DE ESGOTO (R\$)	TOTAL (R\$)	TAB. DE ÁGUA (R\$)	TAB. DE ESGOTO (R\$)	TOTAL (R\$)
De 0 a 10 (residencial)	m³	18,18	13,01	31,19	9,75	6,52	16,27
11	m³	2,00	1,46	3,46	1,12	0,74	1,86
12	m³	2,12	1,48	3,60	1,20	0,79	1,99
13	m³	2,24	1,51	3,75	1,28	0,83	2,11
14	m³	2,37	1,52	3,89	1,33	0,87	2,20
15	m³	2,49	1,55	4,04	1,40	0,91	2,31
16	m³	2,62	1,57	4,19	1,46	0,95	2,41
17	m³	2,74	1,60	4,34	1,52	0,99	2,51
18	m³	2,87	1,62	4,49	1,58	1,03	2,61
19	m³	2,99	1,65	4,64	1,64	1,07	2,71
20	m³	3,12	1,67	4,79	1,70	1,11	2,81
21	m³	3,24	1,70	4,94	1,76	1,15	2,91
22	m³	3,37	1,72	5,09	1,82	1,19	3,01
23	m³	3,49	1,75	5,24	1,88	1,23	3,11
24	m³	3,62	1,77	5,39	1,94	1,27	3,21
25	m³	3,74	1,80	5,54	2,00	1,31	3,31
26	m³	3,87	1,82	5,69	2,06	1,35	3,41
27	m³	3,99	1,85	5,84	2,12	1,39	3,51
28	m³	4,12	1,87	5,99	2,18	1,43	3,61
29	m³	4,24	1,90	6,14	2,24	1,47	3,71

Foto 2 - Resolução Tarifária

Foto 3 - Resolução Tarifária

Foto 4 - Resolução Tarifária

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

Não Conforme

[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

Preços públicos de acordo.

Fotos de [TC10.2]

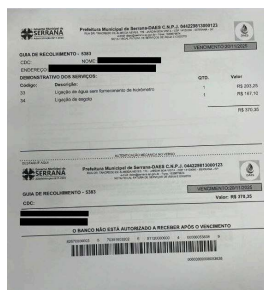


Foto 1 - Cobrança de Outros Serviços



Foto 2 - Tabela Preços Públicos

[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

Divulgação da Tarifa Social está sendo realizada baseada em Resolução não vigente.

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Fatura

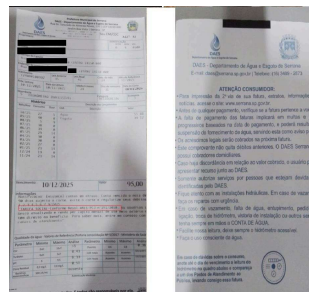


Foto 2 - Fatura

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

Não Conforme

[TS11.11.2] Observações

Não localizado divulgação da Tarifa Social no sítio eletrônico.

Fotos de [TS11.11.2]



Foto 1 - Sítio Eletrônico do 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 há divulgação da Tarifa Social na rede social. Verificado o Instagram e o Facebook do prestador.

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

Não Conforme

[TS11.11.4] Observações

Apesar de haver cartazes e folder no local de atendimento, o material de divulgação é de Resolução não vigente.

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social - Resolução não vigente



Foto 2 - Divulgação Tarifa Social - Resolução não vigente

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

Conforme

[TS11.1] Observações

Valor de desconto em conformidade com a Resolução.

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

Conforme

[TS11.2] Observações

Não foram identificados critérios adicionais para enquadramento de usuários no benefício.

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

Conforme

[TS11.3] Observações

Não foram identificados documentos adicionais para enquadramento de usuários no benefício.

[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 para a integração de base de dados e cadastramento automático.

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

N/A

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

N/A

[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

Não Conforme

[TS11.7] Observações

Solicitado inclusão no dia 07/10/2025 e alterado o cadastro no dia 22/10/2025.

Fotos de [TS11.7]

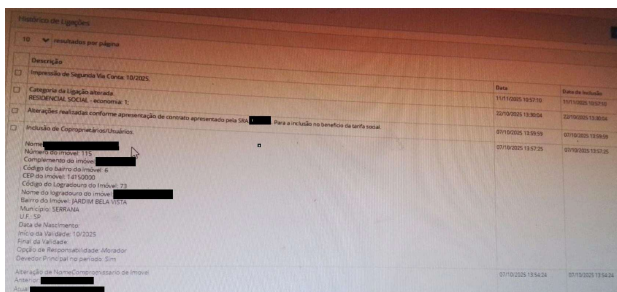


Foto 1 - Inclusão Tarifa Social

[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

N/A

[TS11.8] Observações

Não ocorreu nenhuma situação.

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

N/A

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

N/A

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

Conforme

[REG12.1] Observações

Informações técnicas e econômico-contábeis preenchidas até Agosto de 2025.

Fotos de [REG12.1]

Foto 1 - SONAR 2024 - Geral

Foto 2 - SONAR 2025 - Geral

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

Não Conforme

[TS11.12] Observações

Os procedimentos de inclusão de consumidores na tarifa social é recente, e não há evidência do registro no sistema SONAR.

Fotos de [TS11.12]

Foto 1 - SONAR - Registros Tarifa Social

[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 - SONAR 2024 - Geral

Foto 2 - SONAR 2025 - Geral

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]

Foto 1 - Ordem Serviço - Troca Hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG9.18] Observações

O procedimento de aferição de hidrômetro não está sendo realizada

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

Não Conforme

[CG9.14] Observações

O prestador não realiza acompanhamento das etapas de execução de serviços. As ordens de serviços são fechadas sempre em uma mesma data. Isso não necessariamente

significa que os serviços não são prestados dentro do prazo, porém a falta de evidências impede a verificação da regular situação.

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

N/A

[CG9.29] Observações

Não há cortes.

Prezada **Vanessa Naccarato Piffer - DTO**,

Segue relatório de fiscalização para providências.

Felipe Rodrigues Dias Fonseca

Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 4 vezes - última modificação: 02/12/2025 14:08:29)

É base de:

[Auto de Notificação 282/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 888/2025 - Relatório de Fiscalização - Serrana](#)

[Ofício 1.891/2025 - Encaminhamento de Ofício](#)

Quem já visualizou? **2 ou mais pessoas**

13/11/2025 08:37:01

Felipe Rodrigues Dias Fonseca **CC** realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.437..](#)

02/12/2025 09:36:10

Felipe Rodrigues Dias Fonseca **CC** realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.437..](#)

02/12/2025 10:40:35

Felipe Rodrigues Dias Fonseca **CC** emitiu o [Auto de Notificação 282/2025](#) a partir deste documento.

02/12/2025 13:43:32

Felipe Rodrigues Dias Fonseca **CC** assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 298/2025** com o certificado **FELIPE RODRIGUES DIAS FONSECA** CPF 315.XXX.XXX-78 conforme [MP nº 2.200/2001](#).