



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
997.317.640.712.046.657

Arespcj

Município

TAMBAÚ - DEMAET

CC

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

25/11/2025 08:46

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: Departamento Municipal de Água e Esgoto - DEMAET

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, novembro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Tambaú

Prefeito: Leonardo Teixeira Spiga Real

Endereço: R. Dr. Alfredo Guedes, 5 - Centro, Tambaú - SP, 13710-000

Telefone: (19) 3673-9500

Lei Municipal de definição do ente regulador: Convênio de Cooperação nº 006/2021, de 2021.

1.2 PRESTADOR

Nome: Departamento Municipal de Água e Esgoto (DEMAET)

Responsável legal: Rubens Gabriel Júnior

Endereço: Rua Dionísio Quaglio, 61 - Jardim das Pitas CEP: 13710-000 | Tambaú-SP

Telefone: (19) 3673 9503

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Felipe Rodrigues Dias Fonseca – Analista de Regulação e Fiscalização

Edson Amorim – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Leniara Valim - Técnico em Química

3. FISCALIZAÇÃO

Em 14/11/2025 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 ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas **[não foram/foram]** identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - TAMBAÚ	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 - TAMBAÚ	TC-10.1.3	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.	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - TAMBAÚ	CG-9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - TAMBAÚ	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 - TAMBAÚ	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - TAMBAÚ	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - TAMBAÚ	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 - TAMBAÚ	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 - TAMBAÚ	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/ATENDIME NTO - TAMBAÚ	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
--	------------	--	----------

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

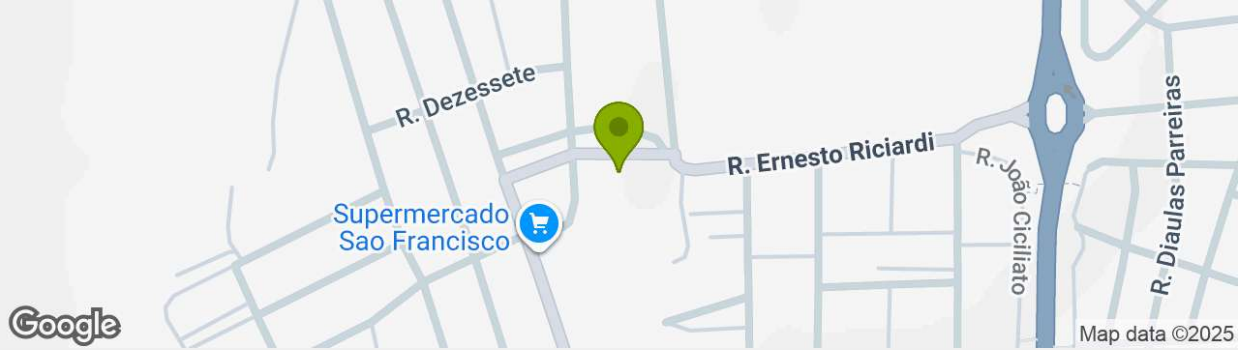
Novo Item Fiscalizado 13.519 - Condições Gerais/Atendimento Tambaú (TAMBAÚ - DEMAET)

Condições Gerais/Atendimento Tambaú

CONDIÇÕES GERAIS/ATENDIMENTO - TAMBAÚ

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

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



Endereço: R. Dionísio Quáglio, 61, Tambaú - SP, 13710-000, Brasil. nº 61. . **CEP:** 13710-000 / **Cidade:** Tambaú, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7373995, long=-47.3189411, accuracy=13.653

Fiscalizado	Tambaú #172444338
Data de início da fiscalização	14/11/2025
Data de término da fiscalização	14/11/2025

Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada Atendimento



Foto 2 - Fachada Atendimento



Foto 3 - Fachada Atendimento



Foto 4 - Espera e Balcão de Atendimento

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

N/A

[CG9.10] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

[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

Apesar de não haver comunicação no local de atendimento, é disponibilizado um telefone de plantão via whatsapp.

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

N/A

[CG9.12] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será

apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

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

N/A

[CG9.35] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

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

N/A

[CG9.32] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

[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

N/A

[CG9.33] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

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

N/A

[CG9.13] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será

apontada nesse
relatório. Ver Auto de
Notificação 161/2024.

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

Conforme

[CG9.16] Observações

Foi informado que as instruções são passadas oralmente. Entretanto não há evidências documentais,

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

[CG9.2] Observações

Foram identificados os
registro mínimos
necessários.

Fotos de [CG9.2]

Código: 1074 Nome do Contribuinte: [REDACTED] Sexo: FEMININO Número: 01514 Data de Cadastro: 25/10/2025

Nome e Endereço: [REDACTED] OF: [REDACTED] RG: [REDACTED] Dúvida Esquadrada: [REDACTED]

Nome da Mãe: [REDACTED] Nome do Pai: [REDACTED] Inscrição Municipal: [REDACTED]

Código: 205 Educação: CONTRIBUINTE ATIVO Cartão/Catálogo: [REDACTED] Data de Nascimento: [REDACTED]

Fone Residencial: [REDACTED] Fone Comercial: [REDACTED] Celular: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Endereços Residenciais
 Endereços Correspondências
 Contatos
 Notificações
 Observações

Cód: 10740000 Páculas: [REDACTED] Logradouro: [REDACTED] Nome do Logradouro: [REDACTED] Nº/Residência: [REDACTED]

Nome: [REDACTED] Complemento: [REDACTED] Bairro: [REDACTED] Nome do Bairro: [REDACTED]

Cidade: [REDACTED] Estado: [REDACTED] UF: [REDACTED] CEP: [REDACTED]

Foto 1 - Cadastro Consumidor - Sistema Prestador

Foto 2 - Cadastro Consumidor - Sistema Prestador

Consulta		Contabilidade		Financeiro		11:39:52	
F. Ligação							
Ligação		Codigo	Nome do Usuari	CPF / CNPJ	Estado da Ligação		
7203		180			NORMAL		
Observações							
Bloquear Entrada de Contas		Codigo	Nome da Propriedade	CPF / CNPJ	Grupo		
0 Não		180					
Histórico		NP Lance	Codigo	Período	Legislação	Número	
7203/720303		da	200	200	PLA		
NP Saida Filtro		Período	CPF	Codigo	Nome		
			13710000	200	PARANAPOLITANA		
Dobrar		Codigo	Muni (ipi	UF	EP		
			200330	PR			
Codigo IPTU		Informações		Intenção de Intenat		Intenção de Ligação	
Abastecimento		Resumo	Categoria	Codigo	Categoria	Quantidade	A
					RESERVAÇÃO		
Tipo de Faturamento							
T. CONTABILIZADO							
Tipo de Cobrança							

Foto 3 - Cadastro Consumidor - Sistema Prestador

[illegible]

Foto 4 - Cadastro Consumidor - Sistema Prestador

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

N/A

[CG9.17] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será

apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

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

N/A

[CG9.4] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

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

Conforme

[CG9.5] Observações

O sistema do prestador possui um acompanhamento dos pedidos por consumidores.

Fotos de [CG9.5]

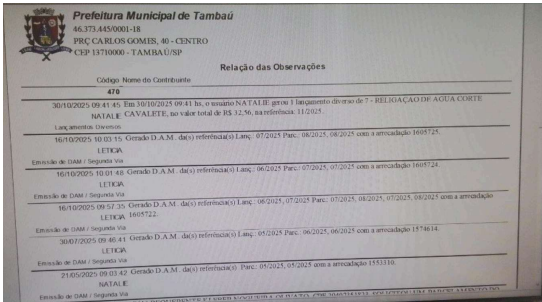


Foto 1 - Histórico Reclamações

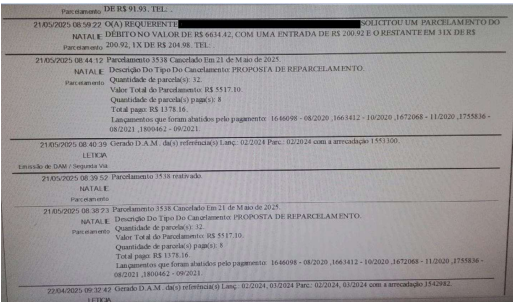


Foto 2 - Histórico Reclamações

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

Conforme

[CG9.19] Observações

Intervalo não respeitado em um mesmo mês, conforme evidências. Foi informado que o fato foi pontual e ocasionado pelo feriado . Como foi apenas um registro por histórico de leituras, não será realizado o apontamento de não conformidade.

Fotos de [CG9.19]

Foto 1 - Histórico de Leituras

Foto 2 - Histórico de Leituras

Foto 3 - Histórico de Leituras

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

Conforme

[CG9.20] Observações

É possível extrair segundas vias no sistema do prestador, sem cobranças extras.

Fotos de [CG9.20]

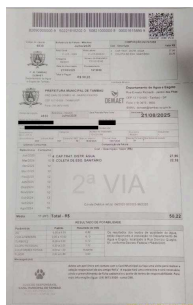


Foto 1 - Segunda Via - sem cobrança extra

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

Conforme

[CG9.21] Observações

O prestador realizou uma simulação para comprovar que há possibilidade de inserção de diferentes datas de vencimento.

Fotos de [CG9.21]

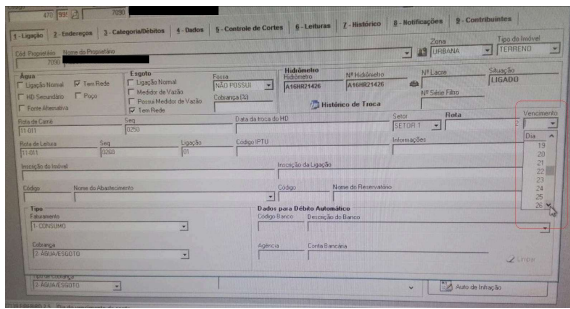


Foto 1 - Escolha diferentes Datas Vencimento - Sistema Prestador

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

Conforme

[CG9.22] Observações

O sistema do prestador identifica duplicidade e programa a devolução em fatura posterior.

Fotos de [CG9.22]

Foto 1 - Identificação Duplicidade - Sistema Prestador

Foto 2 - Devolução em Fatura Próxima

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Os atendimentos são realizados por whatsapp de forma tempestiva.

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

N/A

[CG9.7] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

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

Conforme

[CG9.6] Observações

Há evidências
suficientes do envio
das declarações anuais
de débitos .

Fotos de [CG9.6]

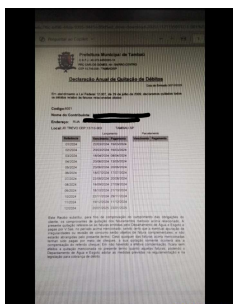


Foto 1 - Declaração Anual de Débitos

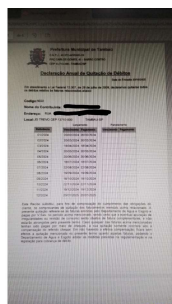


Foto 2 - Declaração Anual de Débitos

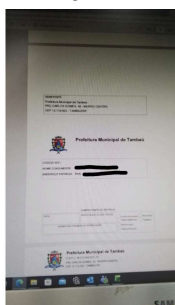


Foto 3 - Declaração Anual de Débitos

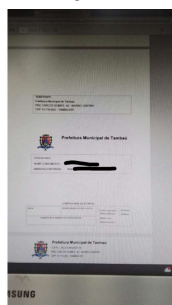


Foto 4 - Declaração Anual de Débitos

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

Conforme

[CG9.26] Observações

Há evidências
suficientes da
notificação de cortes.

Fotos de [CG9.26]

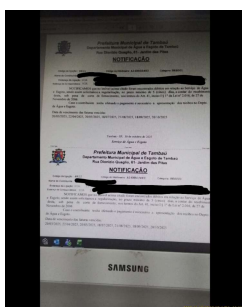


Foto 1 - Notificação de Cortes

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

Conforme

[CG9.25] Observações

Há evidências
suficientes da
notificação de cortes.

Fotos de [CG9.25]

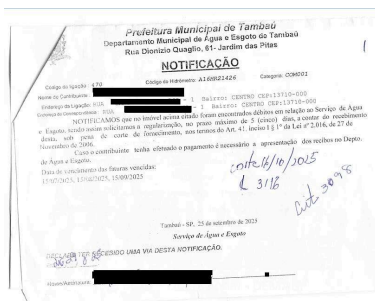


Foto 1 - Notificação de Corte

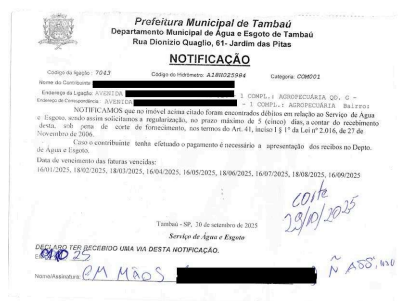


Foto 2 - Notificação de Corte



Foto 3 - Notificação de Corte

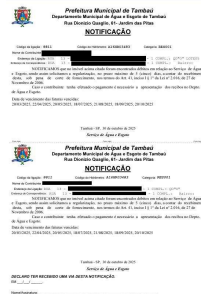


Foto 4 - Notificação de Corte

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

N/A

[CG9.15] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024. As evidências apresentadas são registro da mudança de categoria no sistema e a mudança de categoria, porém por solicitação do consumidor.

Fotos de [CG9.15]

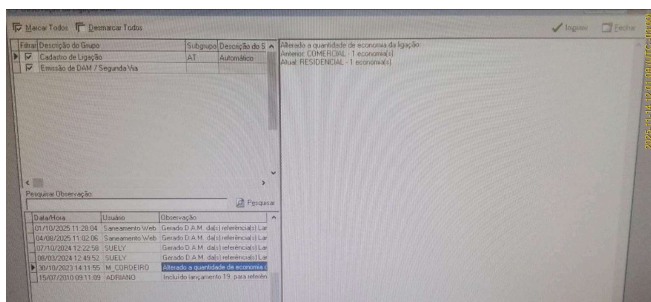


Foto 1 - Mudança Categoria

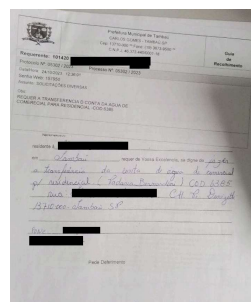


Foto 2 - Mudança Categoria por Solicitação do Consumidor

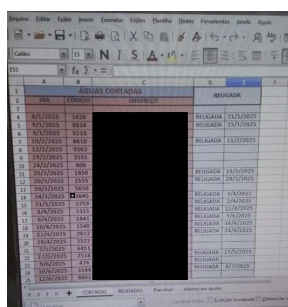
[CG9.27] Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado

Conforme

[CG9.27] Observações

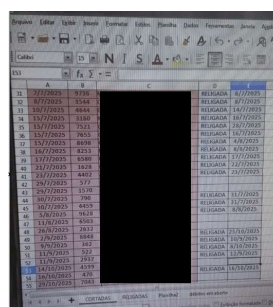
Há um controle manual dos cortes realizados. Nesse controle não foi identificado cortes em datas vedadas. Entretanto, recomenda-se que o município crie no sistema relatório para acompanhamento dos serviços, inclusive dos cortes.

Fotos de [CG9.27]



DATA	LOCAL	RELAÇÃO
10/12/2023	1412	RELAÇÃO 10/12/2023
11/12/2023	4818	RELAÇÃO 11/12/2023
12/12/2023	7118	RELAÇÃO 12/12/2023
13/12/2023	8610	RELAÇÃO 13/12/2023
14/12/2023	7012	RELAÇÃO 14/12/2023
15/12/2023	1011	RELAÇÃO 15/12/2023
16/12/2023	406	RELAÇÃO 16/12/2023
17/12/2023	1450	RELAÇÃO 17/12/2023
18/12/2023	1510	RELAÇÃO 18/12/2023
19/12/2023	1510	RELAÇÃO 19/12/2023
20/12/2023	1510	RELAÇÃO 20/12/2023
21/12/2023	1510	RELAÇÃO 21/12/2023
22/12/2023	1510	RELAÇÃO 22/12/2023
23/12/2023	1510	RELAÇÃO 23/12/2023
24/12/2023	1510	RELAÇÃO 24/12/2023
25/12/2023	1510	RELAÇÃO 25/12/2023
26/12/2023	1510	RELAÇÃO 26/12/2023
27/12/2023	1510	RELAÇÃO 27/12/2023
28/12/2023	1510	RELAÇÃO 28/12/2023
29/12/2023	1510	RELAÇÃO 29/12/2023
30/12/2023	1510	RELAÇÃO 30/12/2023
31/12/2023	1510	RELAÇÃO 31/12/2023

Foto 1 - Relação de Cortes com Datas



DATA	LOCAL	RELAÇÃO
10/12/2023	1412	RELAÇÃO 10/12/2023
11/12/2023	4818	RELAÇÃO 11/12/2023
12/12/2023	7118	RELAÇÃO 12/12/2023
13/12/2023	8610	RELAÇÃO 13/12/2023
14/12/2023	7012	RELAÇÃO 14/12/2023
15/12/2023	1011	RELAÇÃO 15/12/2023
16/12/2023	406	RELAÇÃO 16/12/2023
17/12/2023	1450	RELAÇÃO 17/12/2023
18/12/2023	1510	RELAÇÃO 18/12/2023
19/12/2023	1510	RELAÇÃO 19/12/2023
20/12/2023	1510	RELAÇÃO 20/12/2023
21/12/2023	1510	RELAÇÃO 21/12/2023
22/12/2023	1510	RELAÇÃO 22/12/2023
23/12/2023	1510	RELAÇÃO 23/12/2023
24/12/2023	1510	RELAÇÃO 24/12/2023
25/12/2023	1510	RELAÇÃO 25/12/2023
26/12/2023	1510	RELAÇÃO 26/12/2023
27/12/2023	1510	RELAÇÃO 27/12/2023
28/12/2023	1510	RELAÇÃO 28/12/2023
29/12/2023	1510	RELAÇÃO 29/12/2023
30/12/2023	1510	RELAÇÃO 30/12/2023
31/12/2023	1510	RELAÇÃO 31/12/2023

Foto 2 - Relação de Cortes com Datas

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Não Conforme

[CG9.23] Observações

O sítio eletrônico do prestador está junto do sítio da prefeitura. Os únicos registros e serviços localizados no sítio são: consulta de débitos, consulta de leituras e declaração anual de débitos.

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Sítio Eletrônico Prestador

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

N/A

[CG9.28] Observações

Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

[CG9.8] Observações

Informações de Água e Esgoto informados à SINISA, conforme evidências anexas.

Fotos de [CG9.8]

Taiacu	SP	3553104	Prefeitura Municipal de Taiacu	PMT
Tambaú	SP	3553302	Prefeitura Municipal de Tambaú	PMT
Tanabi	SP	3553401	Prefeitura Municipal de Tanabi	PM Tanabi
Tapiraí	SP	3553500	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Taparica	SP	3553609	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Taquaral	SP	3553658	Prefeitura Municipal de Taquaral	Prefeitura
Taquaritinga	SP	3553708	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Taquaritinga	SAAET
Taquarubá	SP	3553807	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Taquarivaí	SP	3553856	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Tarabai	SP	3553906	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Tarumã	SP	3553955	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Tatui	SP	3554003	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Taubaté	SP	3554102	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Tegara	SP	3554201	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Teodoro Sampaio	SP	3554300	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Terra Roxa	SP	3554409	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Tietê	SP	3554508	Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto	SAAE
Ymiriuri	SP	3554607	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Torre de Pedra	SP	3554656	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Torrinha	SP	3554706	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Trabiju	SP	3554755	Prefeitura Municipal de Trabiju	PTA
Tramembé	SP	3554805	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Três Fronteiras	SP	3554904	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Tuati	SP	3554953	Águas de Tuati S/A	AT
Tupã	SP	3555000	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Tupi Paulista	SP	3555109	Prefeitura Municipal de Tupi Paulista	PMTP

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

Certidão de Regularidade com o SINISA - Esgoto (5732400) SEI 80000.003845/2024-71 / pg. 57

Suzanópolis	SP	3552551	Prefeitura Municipal de Suzanópolis	35525511	Local
Tabapuã	SP	3552601	Prefeitura Municipal de Tabapuã	PMT	Local
Tabatinga	SP	3552700	Prefeitura Municipal de Tabatinga	PMT	Local
Taboão da Serra	SP	3552809	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Taciba	SP	3552908	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Taguaí	SP	3553005	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Taiacu	SP	3553104	Prefeitura Municipal de Taiacu	PMT	Local
Taiúva	SP	3553203	Prefeitura Municipal de Taiúva	PMT	Local
Tambaú	SP	3553302	Prefeitura Municipal de Tambaú	PMT	Local
Tanabi	SP	3553401	Prefeitura Municipal de Tanabi	PM Tanabi	Local
Tapiraí	SP	3553500	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. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial.

Conforme

[TC10.1.1] Observações

Valores cobrados de acordo com o decreto no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.1.1]

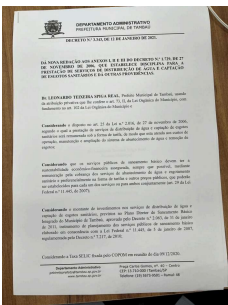


Foto 1 - Decreto 3343/2021 - pg1

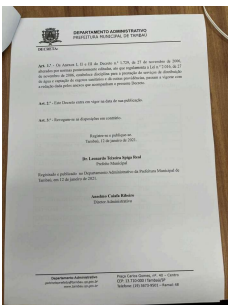
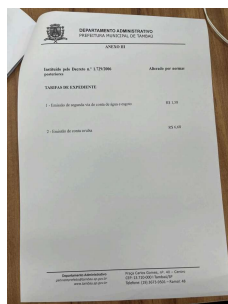
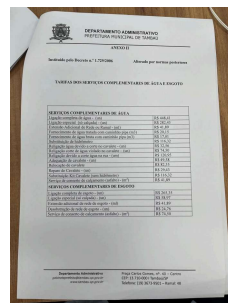
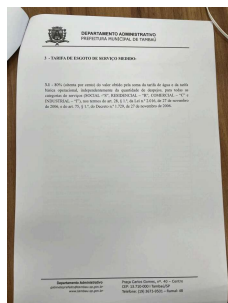
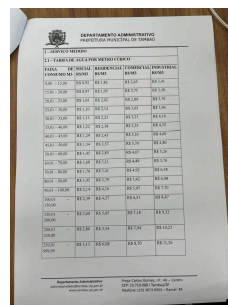
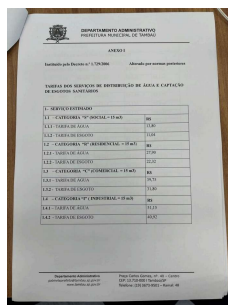


Foto 2 - Decreto 3343/2021 - pg2



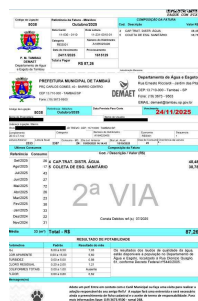
[TC10.1.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial

Conforme

[TC10.1.2] Observações

Valores cobrados de acordo com o decreto no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.1.2]



[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.

Não Conforme

[TC10.1.3] Observações

Não há categoria de
tarifa social.

[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

Não há categoria de
tarifa social.

[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

Valores cobrados de
acordo com o decreto
no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.1.5]



Foto 1 - Fatura

[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

Valores cobrados de
acordo com o decreto
no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.1.6]



Foto 1 - Fatura

[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

Valores cobrados de acordo com o decreto no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.1.7]



Foto 1 - Fatura

[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

Valores cobrados de acordo com o decreto no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Fatura

[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

Valores cobrados de acordo com o decreto no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Fatura

[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

[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

Valores cobrados de acordo com o decreto no. 3343/2021.

Fotos de [TC10.2]



Foto 1 - Fatura

[TARIFA SOCIAL]

N/A

[TS11.11.1] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, nas faturas de serviços.

Não Conforme

[TS11.11.1] Observações

Não há divulgação da Tarifa Social nas faturas.

Fotos de [TS11.11.1]

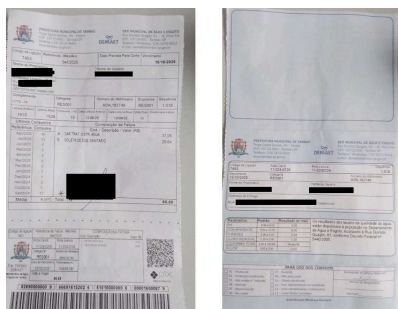


Foto 1 - Fatura Frente e Verso

[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

O sítio eletrônico do prestador é o da prefeitura. Os únicos registros e serviços localizados no sítio são: consulta de débitos, consulta de leituras e declaração anual de débitos.

Fotos de [TS11.11.2]



Foto 1 - 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 divulgação na rede social (Instagram e 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.

Não Conforme

Fotos de [TS11.11.4]

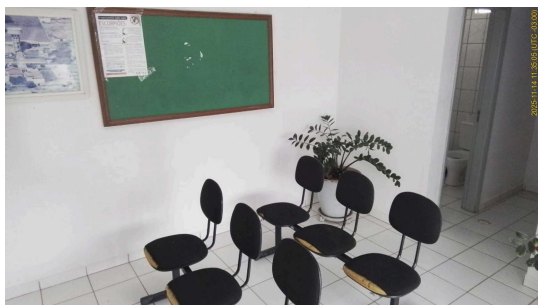


Foto 1 - Pannel de Comunicados - Posto de
Atendimento

[TS11.1] Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARESPCJ nº 592/2024	N/A
[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	N/A
[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	N/A
[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 em uso para cadastramento automático dos beneficiários do programa de Tarifa Social.
[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	N/A
[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
[TS11.9] 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
[SISTEMA SONAR]	N/A

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

Conforme

[REG12.1] Observações

Dados técnicos e econômico-contábeis divulgados mensalmente.

Fotos de [REG12.1]

[illegible]

Foto 1 - SONAR 2025

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

Não Conforme

[TS11.12] Observações

Não há registros dos dados de Tarifa Social via SONAR.

Fotos de [TS11.12]

</

Foto 1 - SONAR - Tarifa Social

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

Conforme

[CG9.36] Observações

Dados disponibilizados
pelo prestador

Fotos de [CG9.36]

The screenshot displays the 'Consulta Processo x Regula' application. The interface includes a sidebar with navigation options and a main content area. The main area features a title 'Consulta Processo x Regula' and a section for selecting the year (2020). Below this, there is a table with 16 columns representing different process types and their status. The table data shows counts for each process type across different categories.

Processo	Juntadas CDS	Execuções CDS	Impugnações CDS	Arrecadações CDS	Multa CDS	Embargos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS	Arrolamentos CDS
Relatório	Lanç	Relatório	Lanç	Relatório	Lanç	Relatório	Lanç	Relatório	Lanç	Relatório	Lanç	Relatório	Lanç	Relatório	Lanç	Relatório
Regula - Tendas																
AGUA	Set	17	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16
AGUAS DE SANEAMENTO DAS SCS SERTÃO	Set	1	Set	1	Set	1	Set	1	Set	1	Set	1	Set	1	Set	1
COMERCIAL	Set	5	Set	8	Set	8	Set	5	Set	5	Set	5	Set	5	Set	5
EMBARCAMENTOS, REABASTECIMENTO	Set	41	Set	41	Set	41	Set	41	Set	41	Set	41	Set	41	Set	41
ENERGIA ELÉTRICA	Set	9	Set	9	Set	9	Set	9	Set	9	Set	9	Set	9	Set	9
INDUSTRIAL	Set	17	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16	Set	16
SAÚDE DE CADERA	Set	9	Set	12	Set	12	Set	14	Set	14	Set	14	Set	14	Set	14

Foto 1 - SONAR - 2025

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

[CG9.31] Observações

É aberto uma solicitação pelo usuário solicitando a troca de hidrômetro. A solicitação é registrada no sistema. Nos casos evidenciados, é possível ver o registro do pedido de troca por desgaste. Na sequência é possível ver que a ordem de serviço não é lançada para pagamento.

Fotos de [CG9.31]

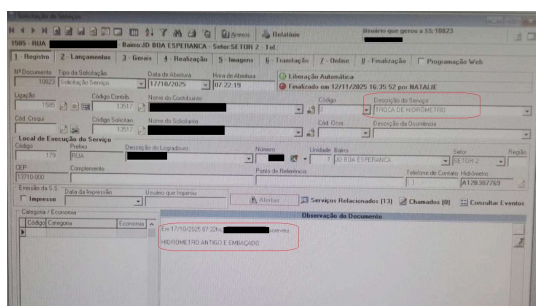


Foto 1 - Solicitação de Troca de Hidrômetro

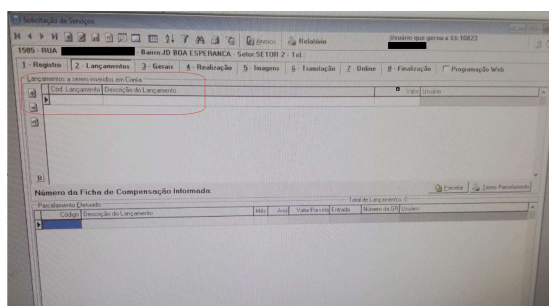


Foto 2 - Ausência de Lançamento da Despesa para Troca do Hidrômetro

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

Conforme

[CG9.30] Observações

É aberto uma ordem de serviço para a troca do hidrômetro.

Fotos de [CG9.30]

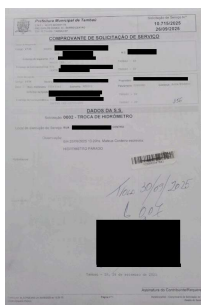


Foto 1 - Ordem de Serviço para Troca de Hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros	N/A
[CG9.18] Observações	Por haver uma não conformidade, apontada em fiscalização anterior, e que ainda está pendente de resolução, a exceção não será apontada nesse relatório. Ver Auto de Notificação 161/2024.
[CG9.14] Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Conforme
[CG9.14] Observações	Apesar de não haver listagem de serviços executados, foi mostrado situações de obediência aos prazos.
[CG9.29] Obedece os prazos para religação em caso de corte	Conforme
[CG9.29] Observações	Apesar de não haver listagem de serviços executados, foi mostrado situações de obediência aos prazos.

Preza Vanessa Naccarato Piffer - DTO ,

Segue relatório de fiscalização para providências.

Felipe Rodrigues Dias Fonseca
Analista de Fiscalização e Regulação

É base de:

Auto de Notificação 280/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 914/2025 - Relatório de Fiscalização Comercial - Tambaú

Ofício 1.892/2025 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 552/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

02/12/2025 09:51:57 Felipe Rodrigues Dias Fonseca  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.519..](#)

02/12/2025 10:37:52 Felipe Rodrigues Dias Fonseca  emitiu o [Auto de Notificação 280/2025](#) a partir deste documento.

02/12/2025 13:42:29 Felipe Rodrigues Dias Fonseca  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 317/2025** com o certificado **FELIPE RODRIGUES DIAS FONSECA** CPF **315.XXX.XXX-78** conforme [MP nº 2.200/2001](#).