



Arespcj

CC

29/01/2026 08:33

Município

Daae - Araraquara

· 1633-2495

2 setores envolvidos

☐ CC ☐ DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara - DAAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, janeiro de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Araraquara

Prefeito: Luis Claudio Lapena Barreto

Endereço: Rua São Bento, 840 - Centro

Telefone: (16) 3301-5000

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 8.178, de 09/04/2014

1.2 PRESTADOR

Nome: Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Responsável legal: Wilian Thomaz Marega

Endereço: Rua José Parisi, 331 - Vila Velosa

Telefone: (16) 3324-9555

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Geyse Renata Zonzini Tapia — Analista de Fiscalização e Regulação

Lucas Candido dos Santos - Coordenador Econômico-Contábil

2.2 PRESTADOR

Natalia Cristina de João - Gerente Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 21/10/2025 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 543/2024
- Resolução ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

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

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
ATENDIMENTO/COMERCIAL - ARARAQUARA	CG-9.14	Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - ARARAQUARA	CG-9.25	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - ARARAQUARA	CG-9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - ARARAQUARA	CG-9.29	Obedece os prazos para religação em caso de corte	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - ARARAQUARA	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - ARARAQUARA	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
ATENDIMENTO/COMERCIAL - ARARAQUARA	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 cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 13.347 - Atendimento - Araraquara (Araraquara)

Atendimento - Araraquara

Atendimento/Comercial - ARARAQUARA

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - ARARAQUARA](#)



Endereço: R. Dr. João Zanaga, 404 - Chácara Machadinho II, Americana - SP, 13478-220, Brasil. nº 404. . CEP: 13478-220 / Cidade: Americana, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7374971, long=-47.3189325, accuracy=13.653

Fiscalizado

DAAE Araraquara #169127718

Data de início da fiscalização	21/10/2025
Data de término da fiscalização	21/10/2025
Observações Gerais	
Constatações (Fiscalização Economico Contábil)	
[CG00] Fotos gerais da fiscalização	Conforme
Fotos de [CG00]	
	
Foto 1 - Central de atendimento - Guiche	Foto 2 - Central de atendimento
	
Foto 3 - Central de atendimento	Foto 4 - Central de atendimento - Senha
	
Foto 5 - Central de atendimento	
[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial	Conforme
[CG9.10] Observações	Prestador informou que sinaliza o atendimento preferencial no sistema e a pessoa já é direcionada para o atendimento.
Fotos de [CG9.10]	
	
Foto 1 - Atendimento preferencial	
[CG9.11] Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	Conforme

Fotos de [CG9.11]

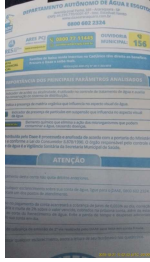


Foto 1 - 0800 na fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Regulamento na atendimento

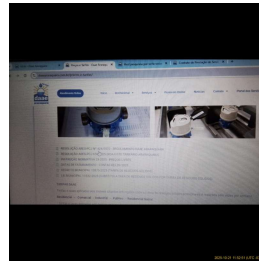


Foto 2 - Regulamento no site

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

Conforme

[CG9.35] Observações

Fotos de [CG9.35]

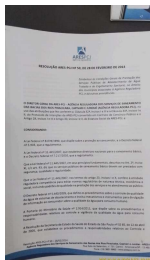


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ n.º 50 no atendimento

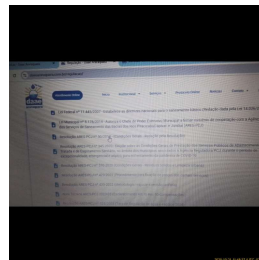


Foto 2 - Resolução ARES-PCJ n.º 50 no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.32]

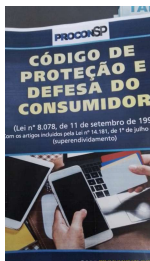


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor no atendimento



Foto 2 - Código de Defesa do Consumidor no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.33]

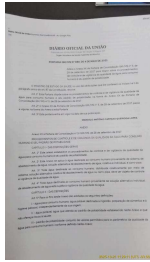


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde no atendimento



Foto 2 - Portaria do Ministério da Saúde no Site

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

Conforme

[CG9.13] Observações

.

Fotos de [CG9.13]

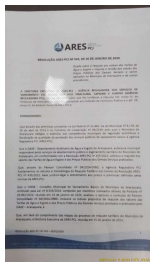


Foto 1 - Resolução tarifária no atendimento

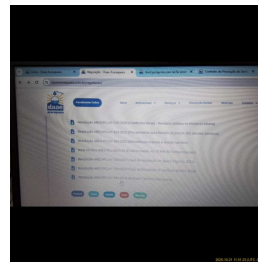


Foto 2 - Resolução tarifária no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Modelo de padrão no atendimento



Foto 2 - Instruções padrão de ligação

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]



Foto 1 - Cadastro

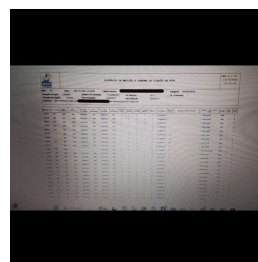


Foto 2 - Histórico de consumo

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

Conforme

[CG9.17] Observações

Contrato disponível no site...verificar

Fotos de [CG9.17]

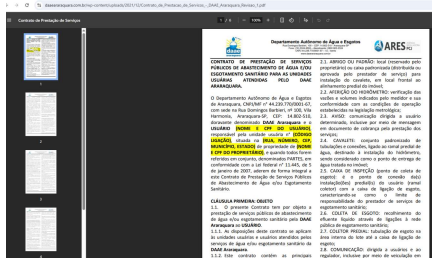


Foto 1 - Contrato site

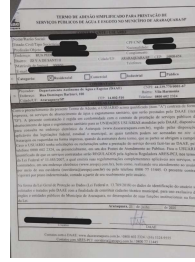


Foto 2 - Termo de adesão

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]

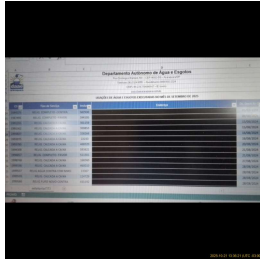


Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

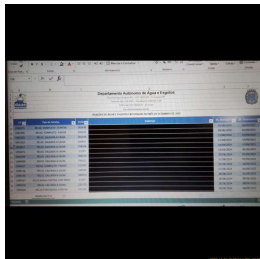


Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

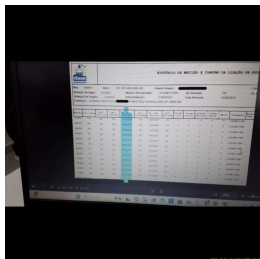


Foto 1 - Histórico de leituras 1

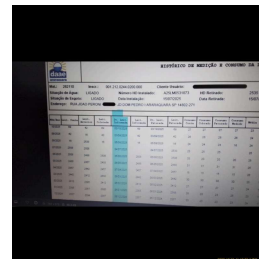


Foto 2 - Histórico de leituras 2

A photograph of a computer screen displaying a table with multiple columns and rows of data, likely representing a history of readings or transactions.

Foto 3 - Histórico de leituras 3

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Prestador informou que não há cobrança.

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

Conforme

Fotos de [CG9.21]

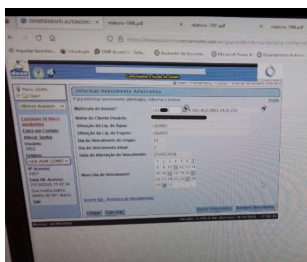


Foto 1 - Datas de vencimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

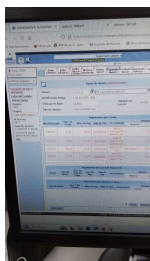


Foto 1 - Identificação de duplicidade

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Prestador informa no momento do atendimento.

Fotos de [CG9.3]

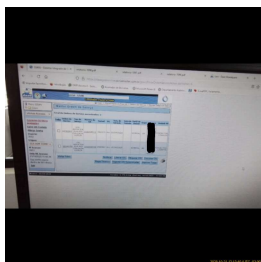


Foto 1 - Sistema com registro de ordem de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura - frente



Foto 2 - Fatura - verso



Foto 3 - Fatura - análise de água

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]

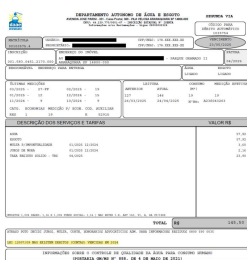


Foto 1 - Declaração anual de débitos na fatura

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

Não Conforme

[CG9.26] Observações

Não consta referência e valor do débito em atraso no aviso de corte (Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014, Art. 108, § 2º)

Fotos de [CG9.26]

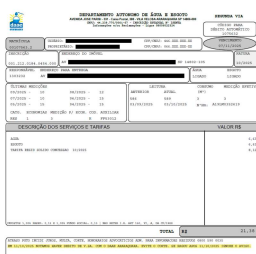


Foto 1 - Aviso de corte na fatura

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

Não Conforme

[CG9.25] Observações

Não consta referência e valor do débito em atraso no aviso de corte (Resolução

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]

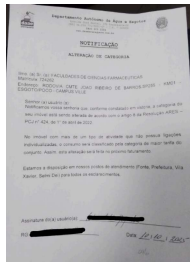


Foto 1 - Notificação mudança de categoria

[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

Conforme

[CG9.27] Observações

Conforme relatório de cortes de setembro/2025.

Fotos de [CG9.27]

QUADRO - SISTEMA DE GESTÃO DE ABASTECIMENTO		ANO: 2014
Relatório de Cortes		PERÍODO: 01/01/2014 a 31/12/2014
RESUMO		
Quantidade de Cortes:	10	
Quantidade de Cortes por Município:		
Quantidade de Cortes por Tipo:		
Quantidade de Cortes por Data:		
Quantidade de Cortes por Hora:		
Quantidade de Cortes por Dia da Semana:		
Quantidade de Cortes por Dia do Mês:		
Quantidade de Cortes por Dia do Ano:		
Quantidade de Cortes por Dia da Semana e Dia do Mês:		
Quantidade de Cortes por Dia da Semana e Dia do Ano:		
Quantidade de Cortes por Dia do Mês e Dia do Ano:		
Quantidade de Cortes por Dia da Semana, Dia do Mês e Dia do Ano:		

Foto 1 - Relatório de Cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

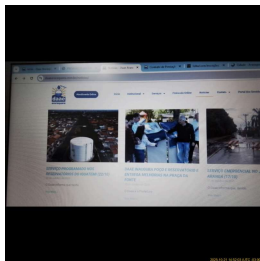


Foto 1 - Comunicados - site

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]

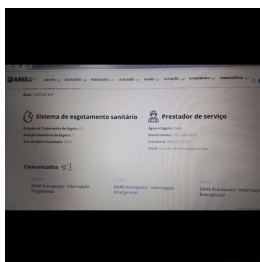


Foto 1 - Comunicados - site Agência

Fotos de [CG9.8]

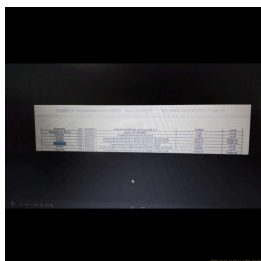


Foto 1 - Sinisa agua

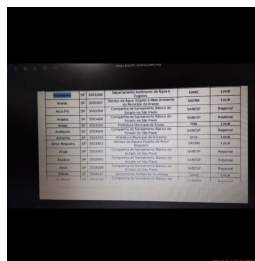


Foto 2 - Sinisa Esgoto

[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

Fotos de [TC10.1.1]

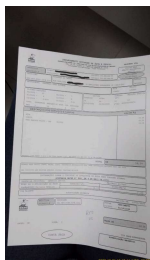


Foto 1 - Fatura residencial - primeira faixa

[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

Fotos de [TC10.1.2]

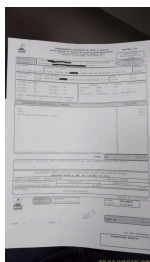


Foto 1 - Fatura residencial - acima da primeira faixa

[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

Fotos de [TC10.1.3]

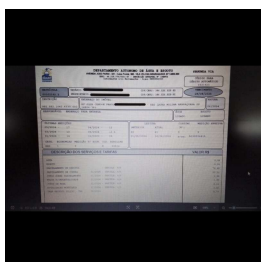


Foto 1 - Fatura residencial social - primeira faixa

[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.

N/A

[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

Fotos de [TC10.1.5]

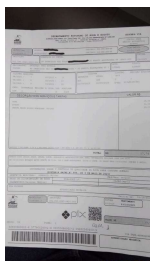


Foto 1 - Fatura comercial - primeira faixa

[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

Fotos de [TC10.1.6]



Foto 1 - Fatura comercial - acima da primeira faixa

[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

Fotos de [TC10.1.7]



Foto 1 - Fatura industrial - primeira faixa

[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

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Fatura industrial - acima da primeira faixa

[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

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Fatura publica - primeira faixa

[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

Fotos de [TC10.1.10]

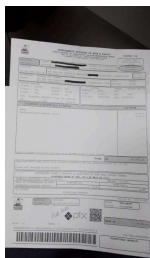


Foto 1 - Fatura publica - acima da primeira faixa

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - Fatura 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

Fotos de [TC10.2]

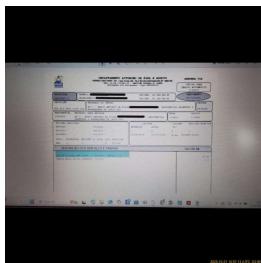


Foto 1 - Preço publico - ligação de água

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.1]

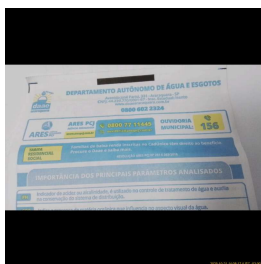


Foto 1 - Tarifa social - Fatura

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

Conforme

Fotos de [TS11.11.2]

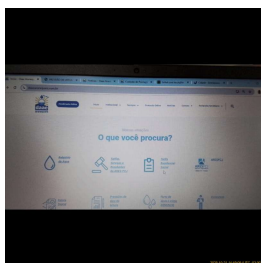


Foto 1 - Tarifa social - site

[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 encontrado nas mídias sociais.

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

Conforme

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Tarifa social - atendimento



Foto 2 - Tarifa social - atendimento

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

Conforme

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]

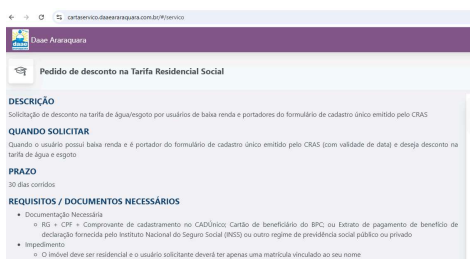


Foto 1 - Tarifa social - documentos

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

Conforme

Fotos de [TS11.4]



Foto 1 - Tarifa social - POP

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

Conforme

[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

Não Conforme

[TS11.7] Observações

Consta nas instruções do DAAE prazo superior ao definido na Resolução ARES-PCJ n.º 592/2024, Artigo 16, § 4º

Fotos de [TS11.7]

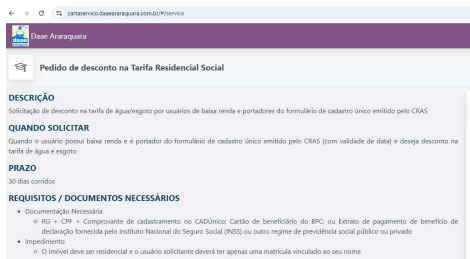


Foto 1 - Tarifa social - prazo

[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

Prestador informou que as situações que se enquadrariam estão individualizados.

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

N/A

[TS11.9] Observações

Prestador informou que não está fazendo exclusões.

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

N/A

[TS11.10] Observações

Prestador informou que não está fazendo exclusões.

[SISTEMA SONAR]

N/A

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

Conforme

Fotos de [REG12.1]

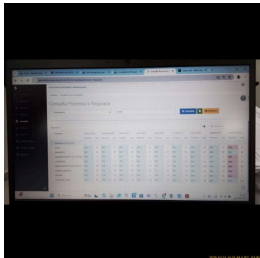


Foto 1 - Sistema Sonar

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

Conforme

Fotos de [TS11.12]

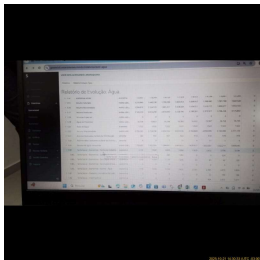


Foto 1 - Tarifa social - Sonar

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

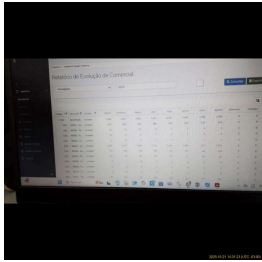


Foto 1 - Dados comerciais - Sonar

[OUTROS]	N/A
[CG9.31] Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Conforme
[CG9.31] Observações	Prestador informou que não realiza cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural
[CG9.30] Comunica ao usuário da troca do hidrômetro	Não Conforme
[CG9.30] Observações	Na notificação não possui dados do novo hidrometro. Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014, Artigo 83, § 4º

Fotos de [CG9.30]

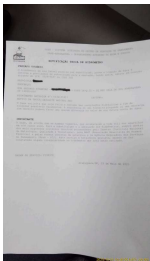


Foto 1 - Notificação troca de hidrometro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros	Conforme
---	----------

Fotos de [CG9.18]

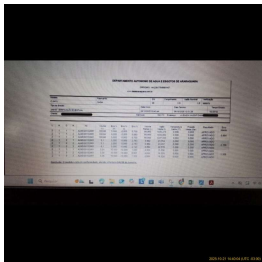


Foto 1

[CG9.14] Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Não Conforme
[CG9.14] Observações	Conforme relatório de ligações de água do mês de setembro/2025, foram encontradas execuções acima do prazo máximo determinado na Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Fotos de [CG9.14]

[illegible]

Foto 1 - Relatório de ligações

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

Não Conforme

[CG9.29] Observações

Conforme relatório de
religações do mês de
setembro/2025, foram
encontradas religações
acima do prazo máximo
determinado na Resolução
ARES-PCJ nº 50/2014.

Fotos de [CG9.29]

[illegible]

Foto 1 - Relatório de religações

[illegible]

Foto 2 - Relatório de religações

1. Name of the Project: 2. Location: 3. Project Description: 4. Project Justification: 5. Project Impact:		6. Project Budget: 7. Project Timeline: 8. Project Risks: 9. Project Status:		10. Project Evaluation: 11. Project Review: 12. Project Feedback: 13. Project Conclusion:	
1. Name of the Project:	2. Location:	3. Project Description:	4. Project Justification:	5. Project Impact:	6. Project Budget:
7. Project Timeline:	8. Project Risks:	9. Project Status:	10. Project Evaluation:	11. Project Review:	12. Project Feedback:
13. Project Conclusion:					

Foto 3 - Relatório de religações

Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 04/02/2026 15:09:40)

É base de:

Auto de Notificação 042/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 086/2026 - Relatório de fiscalização - Araraquara

Ofício 253/2026 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 074/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

03/02/2026 14:11:33 Geyse Renata Zonzini CC emitiu o [Auto de Notificação 042/2026](#) a partir deste documento.

04/02/2026 15:11:56 Geyse Renata Zonzini CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 038/2026** com o certificado **GEYSE RENATA ZONZINI** CPF 289.XXX.XXX-59 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

Tramitação 1- 038/2026

04/02/2026 15:13

(Encaminhado)

Geyse Z. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.

CC

Prezada Vanessa Naccarato Piffer - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

04/02/2026 15:13:05 E-mail para vanessa@arespcj.com.br E-mail entregue, lido, clicado (4) ➡