



Novo Item Fiscalizado 13.891



Relatório de Fiscalização 061/2026

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 353.617.715.192.234.629

SAE - IRACEMÁPOLIS

· 193456-3924

CC

19/02/2026 13:40

Município

Iracemápolis

· 19 3456-9254

CNPJ 45.786.159/0001-11

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 2

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: Prefeitura Municipal de IRACEMÁPOLIS - SAE

Fiscalização Econômico Contábil

Americana, fevereiro de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de IRACEMÁPOLIS

Prefeito: Nelita Cristina Michel Franceschini

Endereço: R. Antônio Joaquim Fagundes, 237 - Centro, Iracemápolis - SP, 13495-000, São Paulo. Telefone: (019) 3456-9240

Lei de Ratificação nº 1844/2010.

1.2 PRESTADOR

Nome: Prefeitura Municipal de IRACEMÁPOLIS - SAE

Responsável legal: Alessandro Alves

Endereço: R. Antônio Joaquim Fagundes, 237 - Centro, Iracemápolis - SP, 13495-000, São Paulo. Telefone: (19) 3456-9200.

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Gilson Nunes de Paula – Analista de Fiscalização e Regulação Econômico-Contábil

Apoio: Edson Amorim - Economista

2.2 PRESTADOR

3. FISCALIZAÇÃO

Em 28/01/2026 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 625/2025;
- 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.

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
Condições Gerais - Iracemápolis	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 - Iracemápolis	CG-9.14	Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Imediato
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.20	Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.29	Obedece os prazos para religação em caso de corte	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Imediato

Condições Gerais - Iracemápolis	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 - Iracemápolis	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 - Iracemápolis	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
Condições Gerais - Iracemápolis	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 13.891 - Atendimento - Iracemápolis (SAE - IRACEMÁPOLIS)

Atendimento - Iracemápolis

Condições Gerais - Iracemápolis

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Condições Gerais - Iracemápolis](#)

Endereço: R. Antônio Joaquim Fagundes, 237 - Centro, Iracemápolis - SP, 13495-000, Brasil. nº 237. . CEP: 13495-000 / Cidade: Iracemápolis, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.73740005493164, long=-47.318939208984375, accuracy=13.653

Fiscalizado	Iracemapolis #182312185
Data de início da fiscalização	28/01/2026
Data de término da fiscalização	28/01/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada do local (entrada)



Foto 2 - fachada

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Conforme

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]

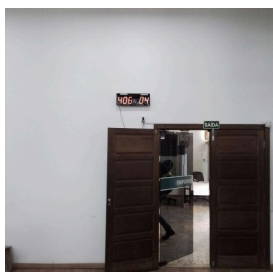


Foto 1 - Chamada de atendimento



Foto 2 - entrada do atendimento

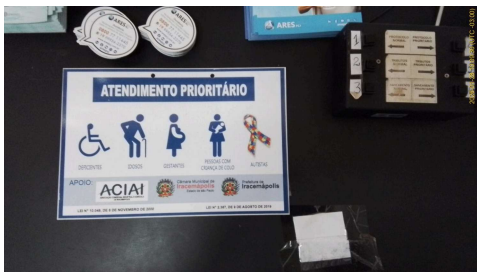


Foto 3 - Instrução atendimento preferencial



Foto 4 - Impressão de Senha 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

Não Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]

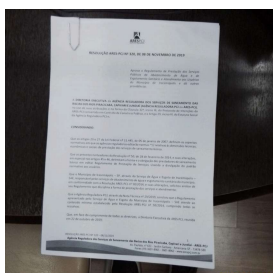


Foto 1 - Regulamento conforme resolução ARES PCJ

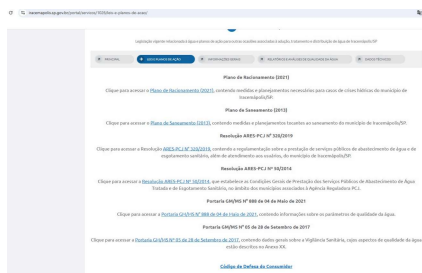


Foto 2 - regulamento no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.35]

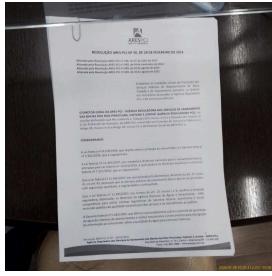


Foto 1 - resolução ARES PCJ 50 impressa

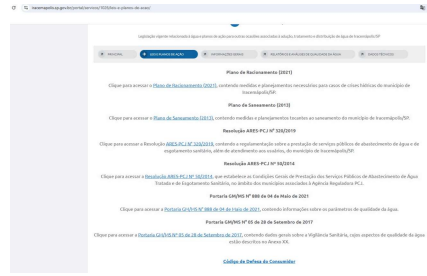


Foto 2 - resolução ARES PCJ site

[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]

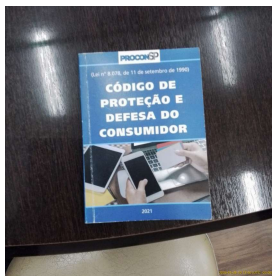


Foto 1 - Cópia do Código Defesa do Consumidor

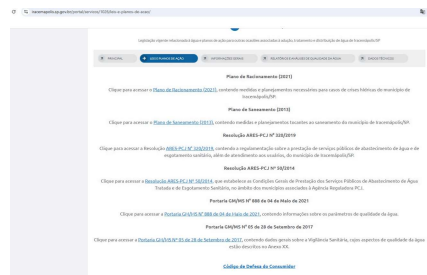


Foto 2 - código defesa consumidor site

[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]

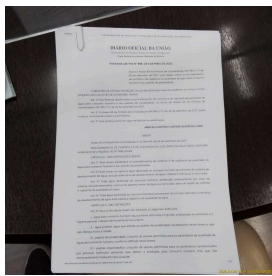


Foto 1 - Portaria MS no local

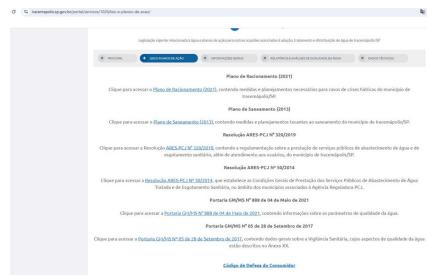


Foto 2 - Portaria MS site

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]

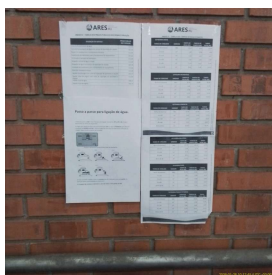


Foto 1

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]

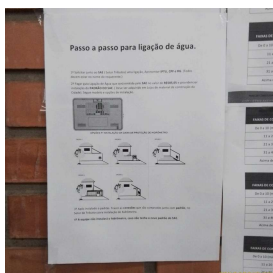


Foto 1

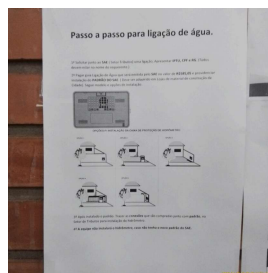


Foto 2

[CADASTRO]

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

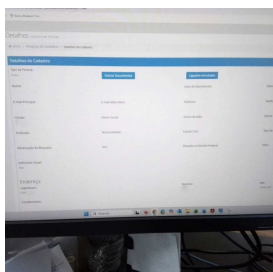


Foto 1 - dados com cadastro mínimo no sistema SAE

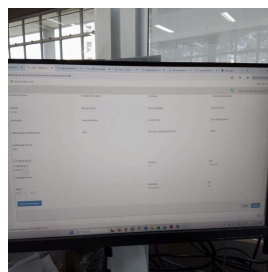


Foto 2 - complemento 1

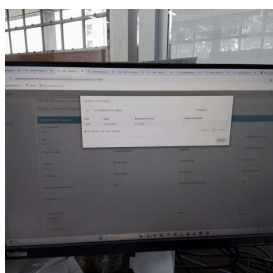


Foto 3 - complemento 2

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

Não Conforme

[CG9.17] Observações

Não tem processo para isto

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

Conforme

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

Conforme

[CG9.5] Observações

controle manual em planilha no computador prestador

Fotos de [CG9.5]

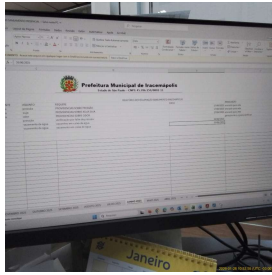


Foto 1 - Controle manual em planilha

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

Não Conforme

[CG9.19] Observações

fez leitura com 23 dias, inferior a 27 dias entre várias contas analisadas

Fotos de [CG9.19]

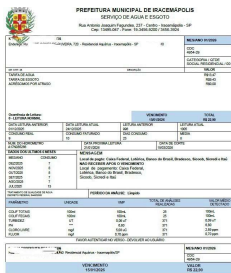


Foto 1 - leitura com 23 dias

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

Não Conforme

[CG9.20] Observações

Não apresentou evidências, não existe procedimento conforme relatado pelo prestador

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

Não Conforme

[CG9.21] Observações

Apesar de dizer que tem as datas, o prestador não deixa disponível para o consumidor optar

Fotos de [CG9.21]

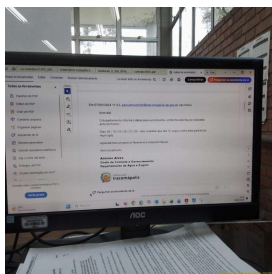


Foto 1 - Não há procedimento

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

Conforme

[CG9.22] Observações

sistema automático

Fotos de [CG9.22]

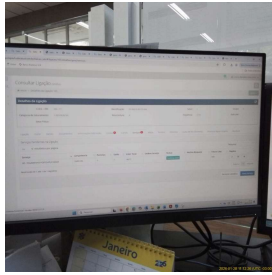


Foto 1 - tela onde mostra existência de duplicidade

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

Conforme

Fotos de [CG9.3]

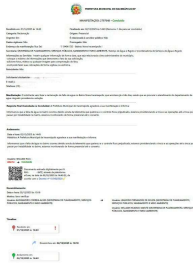


Foto 1 - reclamações relatorio

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

Não Conforme

[CG9.7] Observações

não tem nada sobre a
tarifa social e 0800.

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - frente fatura

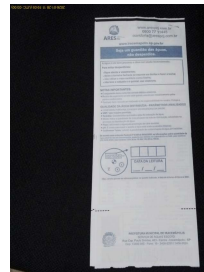


Foto 2 - parte detrás da fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]



Foto 1 - fatura com declaração anual de débitos

[COMUNICAÇÃO E INADIMPLÊNCIA]

Conforme

[COMUNICAÇÃO E INADIMPLÊNCIA] Observações

Aviso de débitos



Foto 1 - Fatura com aviso de débitos

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Fatura com aviso de corte por débitos

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

Conforme

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - fatura com comunicação ao usuário dos motivos de corte e condições de religar

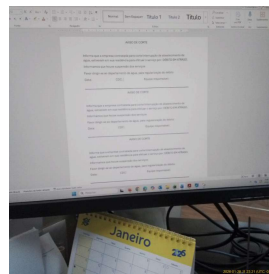


Foto 2 - aviso e notificação ao usuário

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]

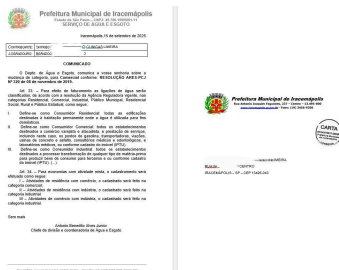


Foto 1 - Notificação mudança categoria

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

Conforme

Fotos de [CG9.8]

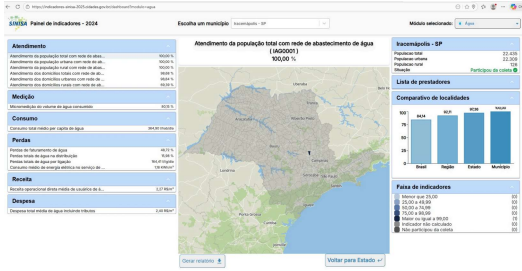


Foto 1 - sinisa agua 2024

Código	Grupo de indicador	Descrição	Valor	Unidade
IA00001	Atendimento da população total com rede de abastecimento de água		100,00	Percentual
IA00002	Atendimento da população urbana com rede de abastecimento de água		100,00	Percentual
IA00003	Atendimento da população rural com rede de abastecimento de água		100,00	Percentual
IA00004	Atendimento dos domicílios totais com rede de abastecimento de água		96,24	Percentual
IA00005	Atendimento dos domicílios urbanos com rede de abastecimento de água		96,24	Percentual
IA00006	Atendimento dos domicílios rurais com rede de abastecimento de água		96,24	Percentual
IA02001	Micromedição do volume de água consumido		96,24	Percentual
IA02002	Consumo total médio por capita de água		64,90	Unidade
IA02003	Perdas de faturamento de água		66,79	Percentual
IA02004	Perdas totais de água na distribuição		65,38	Percentual
IA02005	Perdas Totais de água por ligação		664,41	l/lig/ano
IA02006	Consumo médio de energia elétrica no serviço de abastecimento de água		1,18	KWh/m ³
IFA0001	Receita operacional direta média de usuários de água		5,27	R\$/m ³
IFA0002	Despesa total média de água incluindo tributos		5,40	R\$/m ³

Foto 2 - relatório agua sinisa

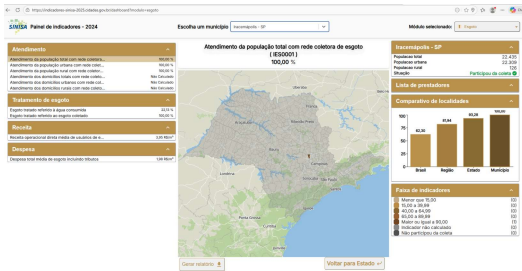


Foto 3 - esgoto 2024

Código	Grupo de indicador	Descrição	Valor
IE00001	Atendimento da população total com rede coletora de esgoto		100,00
IE00002	Atendimento da população urbana com rede coletora de esgoto		100,00
IE00003	Atendimento da população rural com rede coletora de esgoto		100,00
IE00004	Atendimento dos domicílios totais com rede coletora de esgoto	Não calculado (campos obrigatórios vazios: [tce018])	
IE00005	Atendimento dos domicílios urbanos com rede coletora de esgoto	Não calculado (condições não atendidas)	
IE00006	Atendimento dos domicílios rurais com rede coletora de esgoto	Não calculado (campos obrigatórios vazios: [tce018])	
IE02003	Esgoto tratado referido à água consumida		22,13
IE02004	Esgoto tratado referido ao esgoto coletado		100,00
IFE0001	Receita operacional direta média de usuários de esgoto		5,95
IFE0002	Despesa total média de esgoto incluindo tributos		1,98

Foto 4 - relatório esgoto

[FATURAMENTO]

[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.

Fotos de [TC10.1.1]

ITEM	UNIDADE	VALOR
1	litro	0,00
2	litro	0,00
3	litro	0,00
4	litro	0,00
5	litro	0,00
6	litro	0,00
7	litro	0,00
8	litro	0,00
9	litro	0,00
10	litro	0,00
11	litro	0,00
12	litro	0,00
13	litro	0,00
14	litro	0,00
15	litro	0,00
16	litro	0,00
17	litro	0,00
18	litro	0,00
19	litro	0,00
20	litro	0,00
21	litro	0,00
22	litro	0,00
23	litro	0,00
24	litro	0,00
25	litro	0,00
26	litro	0,00
27	litro	0,00
28	litro	0,00
29	litro	0,00
30	litro	0,00
31	litro	0,00
32	litro	0,00
33	litro	0,00
34	litro	0,00
35	litro	0,00
36	litro	0,00
37	litro	0,00
38	litro	0,00
39	litro	0,00
40	litro	0,00
41	litro	0,00
42	litro	0,00
43	litro	0,00
44	litro	0,00
45	litro	0,00
46	litro	0,00
47	litro	0,00
48	litro	0,00
49	litro	0,00
50	litro	0,00
51	litro	0,00
52	litro	0,00
53	litro	0,00
54	litro	0,00
55	litro	0,00
56	litro	0,00
57	litro	0,00
58	litro	0,00
59	litro	0,00
60	litro	0,00
61	litro	0,00
62	litro	0,00
63	litro	0,00
64	litro	0,00
65	litro	0,00
66	litro	0,00
67	litro	0,00
68	litro	0,00
69	litro	0,00
70	litro	0,00
71	litro	0,00
72	litro	0,00
73	litro	0,00
74	litro	0,00
75	litro	0,00
76	litro	0,00
77	litro	0,00
78	litro	0,00
79	litro	0,00
80	litro	0,00
81	litro	0,00
82	litro	0,00
83	litro	0,00
84	litro	0,00
85	litro	0,00
86	litro	0,00
87	litro	0,00
88	litro	0,00
89	litro	0,00
90	litro	0,00
91	litro	0,00
92	litro	0,00
93	litro	0,00
94	litro	0,00
95	litro	0,00
96	litro	0,00
97	litro	0,00
98	litro	0,00
99	litro	0,00
100	litro	0,00

Foto 1 - Cálculo correto

[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

Fotos de [TC10.1.2]

ITEM	UNIDADE	VALOR
1	litro	0,00
2	litro	0,00
3	litro	0,00
4	litro	0,00
5	litro	0,00
6	litro	0,00
7	litro	0,00
8	litro	0,00
9	litro	0,00
10	litro	0,00
11	litro	0,00
12	litro	0,00
13	litro	0,00
14	litro	0,00
15	litro	0,00
16	litro	0,00
17	litro	0,00
18	litro	0,00
19	litro	0,00
20	litro	0,00
21	litro	0,00
22	litro	0,00
23	litro	0,00
24	litro	0,00
25	litro	0,00
26	litro	0,00
27	litro	0,00
28	litro	0,00
29	litro	0,00
30	litro	0,00
31	litro	0,00
32	litro	0,00
33	litro	0,00
34	litro	0,00
35	litro	0,00
36	litro	0,00
37	litro	0,00
38	litro	0,00
39	litro	0,00
40	litro	0,00
41	litro	0,00
42	litro	0,00
43	litro	0,00
44	litro	0,00
45	litro	0,00
46	litro	0,00
47	litro	0,00
48	litro	0,00
49	litro	0,00
50	litro	0,00
51	litro	0,00
52	litro	0,00
53	litro	0,00
54	litro	0,00
55	litro	0,00
56	litro	0,00
57	litro	0,00
58	litro	0,00
59	litro	0,00
60	litro	0,00
61	litro	0,00
62	litro	0,00
63	litro	0,00
64	litro	0,00
65	litro	0,00
66	litro	0,00
67	litro	0,00
68	litro	0,00
69	litro	0,00
70	litro	0,00
71	litro	0,00
72	litro	0,00
73	litro	0,00
74	litro	0,00
75	litro	0,00
76	litro	0,00
77	litro	0,00
78	litro	0,00
79	litro	0,00
80	litro	0,00
81	litro	0,00
82	litro	0,00
83	litro	0,00
84	litro	0,00
85	litro	0,00
86	litro	0,00
87	litro	0,00
88	litro	0,00
89	litro	0,00
90	litro	0,00
91	litro	0,00
92	litro	0,00
93	litro	0,00
94	litro	0,00
95	litro	0,00
96	litro	0,00
97	litro	0,00
98	litro	0,00
99	litro	0,00
100	litro	0,00

Foto 1 - Cálculo correto

[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.

Fotos de [TC10.1.3]

The image shows a water bill from Prefeitura Municipal de Raciópolis. It includes fields for 'MUNICÍPIO', 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' field shows a calculated value. Below the main form is a table with columns 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' column shows a calculated value for each category.

Foto 1 - cálculo correto

[TC10.1.4] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.4]

The image shows a water bill from Prefeitura Municipal de Raciópolis. It includes fields for 'MUNICÍPIO', 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' field shows a calculated value. Below the main form is a table with columns 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' column shows a calculated value for each category.

Foto 1 - fatura social mínima cálculo correto

[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]

The image shows a water bill from Prefeitura Municipal de Raciópolis. It includes fields for 'MUNICÍPIO', 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' field shows a calculated value. Below the main form is a table with columns 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' column shows a calculated value for each category.

Foto 1 - cálculo correto

[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]

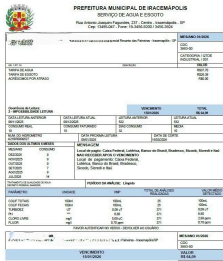
The image shows a water bill from Prefeitura Municipal de Raciópolis. It includes fields for 'MUNICÍPIO', 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' field shows a calculated value. Below the main form is a table with columns 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The 'TOTAL' column shows a calculated value for each category.

Foto 1 - Cálculo correto acima

[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]



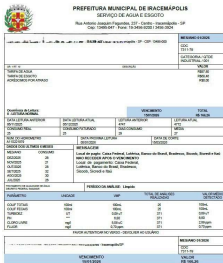
The image shows a screenshot of a municipal bill from Racemópolis, Brazil, for water and sewage services. The bill is for the industrial category. It includes a header with the municipality name and logo, followed by a table of charges. The 'VALORES' (Values) section is highlighted, showing various rates and taxes. The total amount due is clearly displayed at the bottom of the bill.

Foto 1 - Correto cálculo

[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]



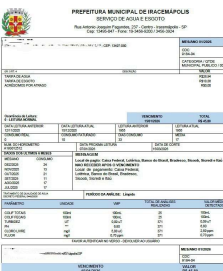
This is another screenshot of a municipal bill from Racemópolis, similar to the one above. It also shows the 'VALORES' section with various charges and the total amount due. The layout and content are consistent with the previous image, demonstrating a correct calculation for the industrial category.

Foto 1 - Cálculo correto industrial

[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]



This screenshot shows a municipal bill from Racemópolis for the public category. It features the same header and 'VALORES' section as the previous bills, with the total amount due clearly indicated at the bottom.

Foto 1 - Cálculo correto público 1

[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 - Comunicação site tarifa social

[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 foi visto nenhuma comunicação no último mês facebook ou instagram e outros

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

Conforme

[TS11.11.4] Observações

vai incluir

Fotos de [TS11.11.4]

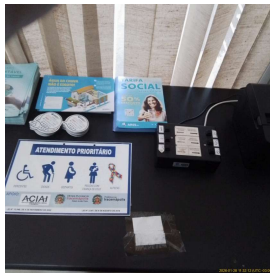


Foto 1 - Posto atendimento

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

Conforme

Fotos de [TS11.1]

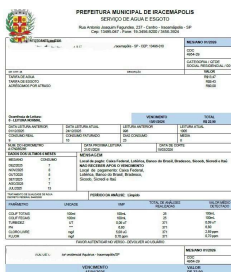


Foto 1 - Fatura com valores corretos

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

Conforme

Fotos de [TS11.2]

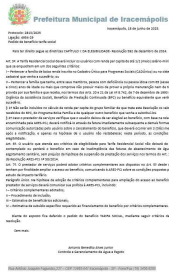


Foto 1 - Critérios e deferimento tarifa social

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]



Foto 1 - Exigências e critérios tarifa social



Foto 2 - caso de indeferimento correto

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

Não Conforme

[TS11.4] Observações

Inexistência de Procedimento Operacional Padrão integrando 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

[TS11.5] Observações

faz via AR comunicado para cadastrar

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

N/A

[TS11.6] Observações

não tem cadastro

[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

Documento não tem data de efetivação da inclusão da unidade usuária na social após solicitação

Fotos de [TS11.7]

Consulta Processo x Regulada

Selecionar Ano desejado

Reguladas: Anos: 2025

Aplicar Filtros

Consultar Aplicar

Regulada 1

Processo	Janeiro/2025		Fevereiro/2025		Março/2025		Abril/2025		Maio/2025		Junho/2025		Julho/2025		Agosto/2025		Setembro/2025		Outubro/2025		Novembro/2025		Dezembro/2025	
	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.
Regulada Invernal/2025	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15
AGUA	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2
COLABORADORES DO SISTEMA	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3
COMERCIAL	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1
ENGENHARIA/REDESANDO	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15
ENERGIA ELÉTRICA	Sem	27	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24
ESGOTO	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13
RUA/DE CANA	Sem	12	Sem	26	Sem	34	Sem	28	Sem	27	Sem	25	Sem	26	Sem	29	Sem	27	Sem	33	Sem	28	Sem	28

Foto 1 - Sonar em dia

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

Conforme

Fotos de [REG12.1]

Consulta Processo x Regulada

Selecionar Ano desejado

Reguladas: Anos: 2025

Aplicar Filtros

Consultar Aplicar

Regulada 1

Processo	Janeiro/2025		Fevereiro/2025		Março/2025		Abril/2025		Maio/2025		Junho/2025		Julho/2025		Agosto/2025		Setembro/2025		Outubro/2025		Novembro/2025		Dezembro/2025	
	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.	Relatório	Long.
Regulada Invernal/2025	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15
AGUA	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2	Sem	2
COLABORADORES DO SISTEMA	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3	Sem	3
COMERCIAL	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1	Sem	1
ENGENHARIA/REDESANDO	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15	Sem	15
ENERGIA ELÉTRICA	Sem	27	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24	Sem	24
ESGOTO	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13	Sem	13
RUA/DE CANA	Sem	12	Sem	26	Sem	34	Sem	28	Sem	27	Sem	25	Sem	26	Sem	29	Sem	27	Sem	33	Sem	28	Sem	28

Foto 1 - Sonar

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG9.36] Observações

apenas geral sem motivos segundo prestador

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

[CG9.31] Observações

SC tipo chamada e sem custo

Fotos de [CG9.31]

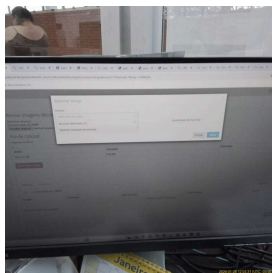


Foto 1 - relatório máquina do prestador

Sistema de Atendimento aos Clientes

Protocolo Chamado = 202600081

Dados Cadastrais

Usuário/Sociário: []

Emprego: []

Relatório: []

Endereço de Entrega: []

Bairro: []

Cidade: []

Município: []

UF: []

Observações: Troca de hidrômetro devido a estar embacado impossibilitando leitura.

Dados do Serviço

Código Serviço: []

Especificação: []

Preço: []

Atividade: []

Categoria: []

Inscrição: []

Foto 2 - troca sem custo

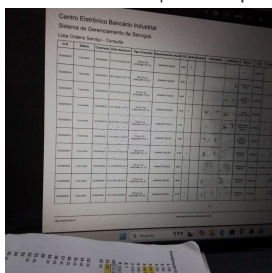






Foto 3 - relatório máquina prestador


24/02/2026 10:54:11 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:11:21 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)


24/02/2026 11:15:06 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:17:33 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:21:32 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:28:17 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:34:47 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:37:57 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:40:30 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:51:59 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 11:55:46 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 13:39:17 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)


24/02/2026 13:42:42 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 13:48:01 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 13:53:13 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 14:02:33 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

24/02/2026 14:06:11 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

27/02/2026 08:23:18 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)


27/02/2026 08:24:29 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.891..](#)

02/03/2026 09:22:52 Gilson Nunes de Paula  emitiu o [Auto de Notificação 071/2026](#) a partir deste documento.

Tramitação 1- 061/2026

02/03/2026 17:09

(Encaminhado)

Vanessa P. 


[DTO - Diretoria ...](#)

CC

Encaminhamento ao setor.

—
Vanessa Naccarato Piffer
Assistente Administrativa

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

27/03/2026 13:25:23 Fernanda Fonseca Rocha  arquivou.

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br
Impresso em 31/03/2026 13:40:42 por Vanessa Naccarato Piffer - Assistente Administrativa

1Doc