



Novo Item Fiscalizado 14.070



Relatório de Fiscalização 077/2026

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
548.917.725.391.360.392

Ibaté

· 19 3343-9800
CNPJ 45.355.575/0001-65
CC

Município

Ibaté
· 19 3343-9800
CNPJ 45.355.575/0001-65

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 2

03/03/2026 08:58

Relatório de Fiscalização Econômico Contábil

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: DAE - IBATÉ

Fiscalização Econômico Contábil

Americana, março de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibaté

Prefeito: Ronaldo Rodrigo Venturi

Endereço: Av. São João N° 1771 - Centro - CEP: 14815-019. Telefone: (16) 3343-9800

Lei de Ratificação nº 3.303/2021

1.2 PRESTADOR

Nome: Prefeitura - Serviço Municipal de Água e Esgoto (DAE)

Responsável legal: Francisco C. R. dos S. Rodrigues

Endereço: Av. São João N° 1771 - Centro - CEP: 14815-019. Telefone: (16) 3343-9800. Telefone: (16) 3343-9800

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Francisco C. R. dos S. Rodrigues - Secretário de Obras e Saneamento

Departamento de Água e Esgoto

3. FISCALIZAÇÃO

Em 26/02/2026 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;
- Lei de Ratificação nº 3.303/2021;
- 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.

sistema	codigo_ nao_co nformidade	Prazo Solucao	Descricao_NC
Atendimento - Ibaté	CG-9.12	Em até 90 dias	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário
Atendimento - Ibaté	CG-9.14	Em até 90 dias	Obedecer aos prazos para execução dos serviços
Atendimento - Ibaté	CG-9.15	Em até 90 dias	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria
Atendimento - Ibaté	CG-9.17	Em até 90 dias	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário
Atendimento - Ibaté	CG-9.18	Em até 90 dias	Realizar aferição de hidrômetros
Atendimento - Ibaté	CG-9.19	Imediato	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)
Atendimento - Ibaté	CG-9.21	Em até 90 dias	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura
Atendimento - Ibaté	CG-9.23	Imediato	Não dar publicidade sobre interrupções programadas
Atendimento - Ibaté	CG-9.25	Imediato	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação
Atendimento - Ibaté	CG-9.27	Imediato	Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado

Atendimento - Ibaté	CG-9.28	Imediato	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água
Atendimento - Ibaté	CG-9.29	Em até 90 dias	Obedece os prazos para religação em caso de corte
Atendimento - Ibaté	CG-9.3	Imediato	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis
Atendimento - Ibaté	CG-9.30	Imediato	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro
Atendimento - Ibaté	CG-9.31	Imediato	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural
Atendimento - Ibaté	CG-9.36	Em até 90 dias	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo
Atendimento - Ibaté	CG-9.5	Em até 90 dias	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário
Atendimento - Ibaté	CG-9.6	Em até 90 dias	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos
Atendimento - Ibaté	REG-12.1	Em até 30 dias	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.1	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.11	Imediato	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.2	Imediato	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
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.3	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.4	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.5	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.6	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.7	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TC-10.1.8	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TS-11.11.1	Imediato	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, nas faturas de serviços.

Atendimento - Ibaté	TS-11.11.2	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TS-11.11.3	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TS-11.11.4	Imediato	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.
Atendimento - Ibaté	TS-11.8	Em até 30 dias	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

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

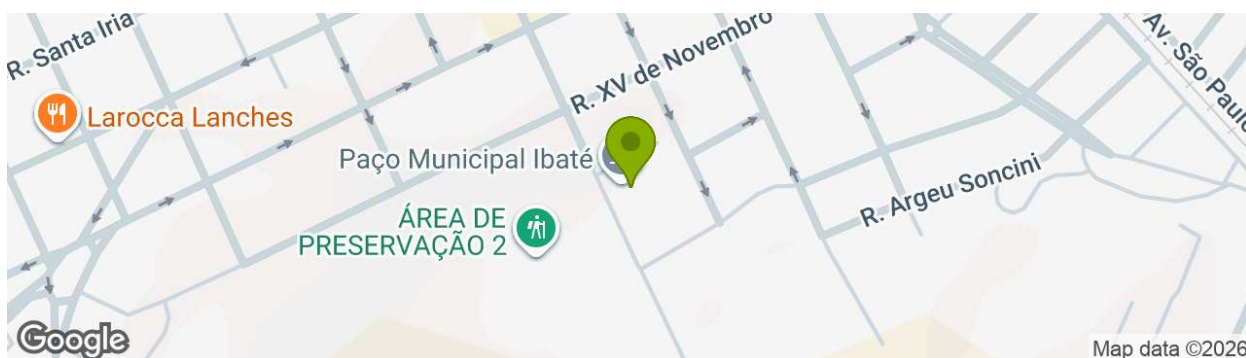
Novo Item Fiscalizado 14.070 - Atendimento - Ibaté (Ibaté)

Atendimento - Ibaté

Atendimento - Ibaté

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento - Ibaté](#)



Endereço: Av. São João, 1771 - Centro, Ibaté - SP, 14815-000, Brasil. nº 1771. . CEP: 14815-000 /
Cidade: Ibaté, São Paulo

Fiscalizado ibate #186565691

Data de início da fiscalização 26/02/2026

Data de término da fiscalização 26/02/2026

Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Estacionamento lado direito



Foto 2 - Estacionamento lado esquerdo

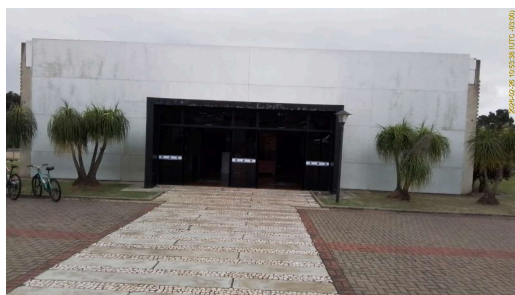


Foto 3 - Fachada da entrada

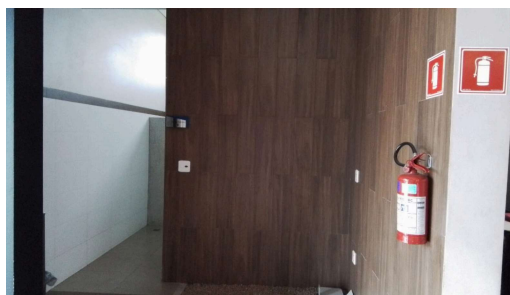


Foto 4 - Banheiros



Foto 5 - Monitor da senha



Foto 6 - Recepção

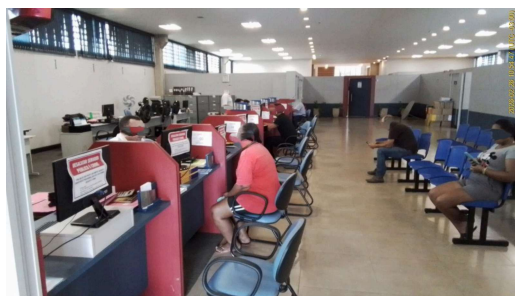


Foto 7 - Saguão de atendimento

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Conforme

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Senha atendimento preferencial

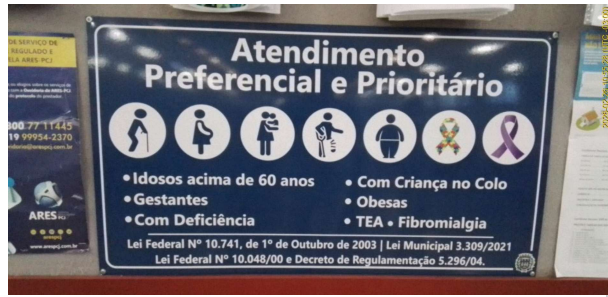


Foto 2 - Atendimento preferencial

[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

[CG9.11] Observações

Já objeto de notificação, status de não concluído e vencido ARES PCJ (CAC 04/2024). O atendimento telefônico gratuito aos usuários existe apenas em horário comercial

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

Não Conforme

[CG9.12] Observações

Já objeto de notificação e status de não concluído e vencido junto a ARES PCJ (CAC 04/2024). Não existe nem manual ou regulamento de prestação de serviços

[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]

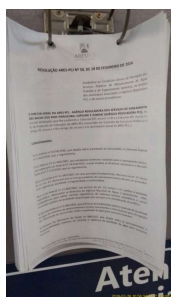


Foto 1 - Resolução ARES PCJ 50 no local

[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]

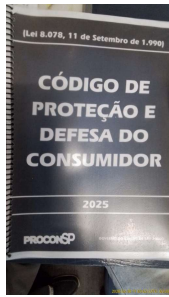


Foto 1 - Cópia no local do código consumidor

[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]

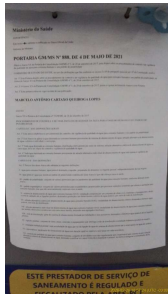


Foto 1 - Cópia da Portaria MS no local

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - Tabela com preços públicos no local

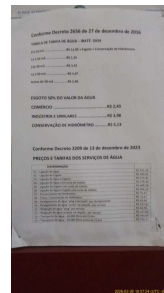


Foto 2 - cópia

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

Conforme

[CG9.16] Observações

Ele dá as instruções conforme documento anexo

Fotos de [CG9.16]

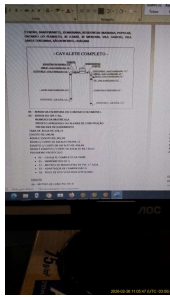


Foto 1 - Instrução dada ao pedido ligação

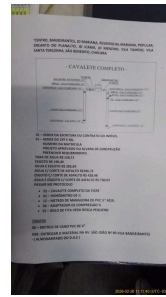


Foto 2 - instrução 2

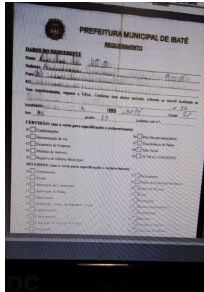


Foto 3 - requerimento ligação

[CADASTRO]

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]



Foto 1 - Cópia do cadastro mínimo usuários

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

Não Conforme

[CG9.17] Observações

Já objeto de notificação, e continua status de não concluído e vencido (CAC 04/2024). Prestador não tem contrato prestação serviços com usuários

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

Conforme

[CG9.4] Observações

Já objeto de notificação, mas continua como não concluído e vencido no sistema ARES PCJ (CAC 04/2024)..

Fotos de [CG9.4]



Foto 1 - Fatura com ocorrência de problema de envio devido ao portão está fechado e não há cobrança por isso

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

Não Conforme

[CG9.21] Observações

Já objeto de notificação, e continua status de não concluído e vencido (CAC 04/2024). Segundo prestador, tem disponibilidade de apenas uma única data no dia 10 de cada mês

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

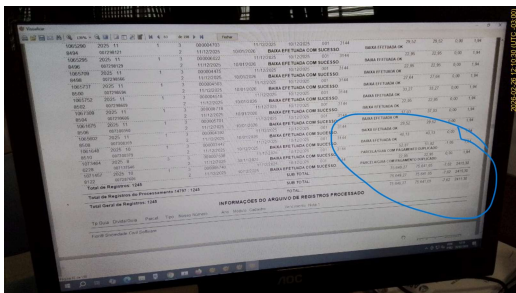


Foto 1 - Conciliação bancária-contábil-faturamento acusando duplicidade de pagamento para estorno 1

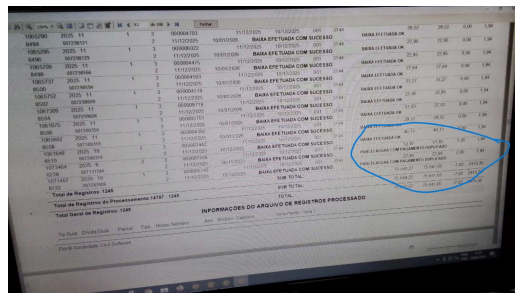


Foto 2 - Conciliação bancária-contábil-faturamento acusando duplicidade de pagamento para estorno 2

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

Não Conforme

[CG9.3] Observações

Já objeto de notificação, e continua status de não concluído e vencido (CAC 04/2024). Não apresentou procedimentos e nem relatório ou controle de recomendações, incluindo prazos de abertura e conclusão

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

Conforme

[CG9.7] Observações

Já objeto de notificação, mas continua status de não concluído e vencido junto a ARES PCJ (CAC 04/2024)..

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura - frente



Foto 2 - verso da fatura

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

Não Conforme

[CG9.6] Observações

Já objeto de notificação, e continua status de não concluído e vencido (CAC 04/2024 ARES PCJ). Segundo o prestador não há processo para isso e não incluso na fatura

[COMUNICAÇÃO E INADIMPLÊNCIA]

Conforme

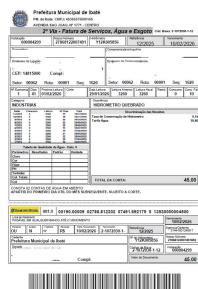


Foto 1 - Emite a comunicação na fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]

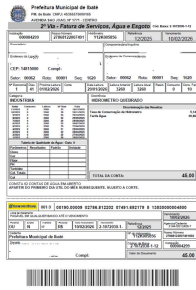


Foto 1 - Aviso de corte na fatura com 30 dias anteriores

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

[CG9.25] Observações Já foi objeto de notificação e baixado no sistema ARES PCJ (CAC 04/2024). Não há comunicação alguma segundo o prestador

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

[CG9.15] Observações Já objeto de notificação, e status de não concluído e vencido junto a ARES PCJ (CAC 04/2024). Segundo o prestador, não existe processo e procedimento criado para notificar a 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 **Não Conforme**

[CG9.27] Observações O prestador informou que a política da empresa é a de não fazer corte de água e esgoto e, portanto, não apresentou evidência, alegando que não tem controle ou relatório sobre o mesmo.

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas **Não Conforme**

[CG9.23] Observações O prestador diz que não há procedimento e não faz publicidade interrupções programadas

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

[CG9.28] Observações

Já objeto de notificação, e continua status de não concluído e vencido (CAC 04/2024). Não há comunicado, segundo o prestador

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

[CG9.8] Observações

Dados atualizados no site Sinisa 2024

Fotos de [CG9.8]

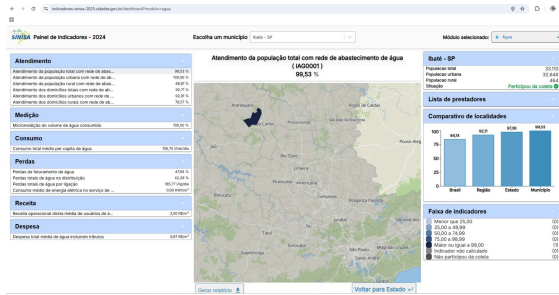


Foto 1 - Sinisa Água

Código	Grupo de indicador	Descrição	Valor	Unidade
7	JAG0001	Atendimento da população total com rede de abastecimento de água	99.53	Percentual
8	JAG0002	Atendimento da população urbana com rede de abastecimento de água	100.00	Percentual
9	JAG0003	Atendimento da população rural com rede de abastecimento de água	66.81	Percentual
10	JAG0004	Atendimento dos domicílios totais com rede de abastecimento de água	92.71	Percentual
11	JAG0005	Atendimento dos domicílios urbanos com rede de abastecimento de água	92.81	Percentual
12	JAG0006	Atendimento dos domicílios rurais com rede de abastecimento de água	76.57	Percentual
13	JAG2002	Micromedição do volume de água consumido	100.00	Percentual
14	JAG2006	Consumo total médio por capita de água	196.79	l/hab/dia
15	JAG2012	Perdas de faturamento de água	67.94	Percentual
16	JAG2013	Perdas totais de água na distribuição	62.29	Percentual
17	JAG2019	Perdas Totais de água por ligação	165.77	V/m³/dia
18	JAG2023	Consumo médio de energia elétrica no serviço de abastecimento de água	0.00	KWh/m³
19	JAG2003	Receita operacional direta média de usuários de água	0.00	R\$/m³
20	FEZ2002	Despesa total média de água incluindo tributos	5.87	R\$/m³

Foto 2 - Relatório Sinisa Água

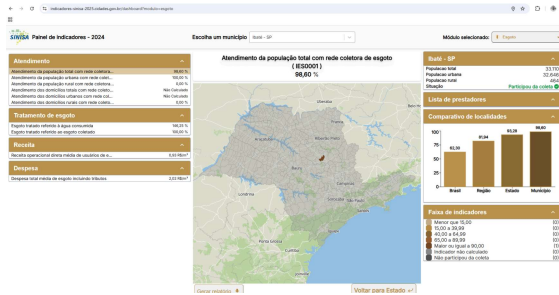


Foto 3 - Sinisa Esgoto

Código	Grupo de indicador	Descrição	Valor	Unidade
9	IES0001	Atendimento da população total com rede coletora de esgoto	98.60	Percentual
10	IES0002	Atendimento da população urbana com rede coletora de esgoto	100.00	Percentual
11	IES0003	Atendimento da população rural com rede coletora de esgoto	0.00	Percentual
12	IES0004	Atendimento dos domicílios totais com rede coletora de esgoto	Não calculado (condições não atendidas)	Percentual
13	IES0005	Atendimento dos domicílios urbanos com rede coletora de esgoto	Não calculado (condições não atendidas)	Percentual
14	IES0006	Atendimento dos domicílios rurais com rede coletora de esgoto	0.00	Percentual
15	IES2003	Esgoto tratado referido à água consumida	146.25	Percentual
16	IES2004	Esgoto tratado referido ao esgoto coletado	100.00	Percentual
15	FEZ001	Receita operacional direta média de usuários de esgoto	6.39	R\$/m³
20	FEZ2002	Despesa total média de esgoto incluindo tributos	5.02	R\$/m³

Foto 4 - Relatório Sinisa Esgoto

[FATURAMENTO]

Conforme

[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.

Não Conforme

[TC10.1.1] Observações

Cobrança indevida de taxa de conservação de hidrômetro

Fotos de [TC10.1.1]

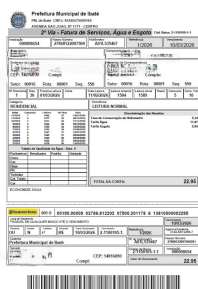


Foto 1 - Fatura primeira faixa residencial com cobrança indevida de taxa de conservação de hidrômetro

[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

Não Conforme

[TC10.1.2] Observações

Fatura com cobrança indevida de taxa de conservação de hidrômetro

Fotos de [TC10.1.2]

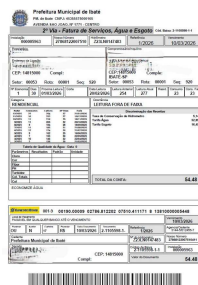


Foto 1 - Fatura acima da primeira faixa residencial com cobrança indevida de taxa de conservação de hidrômetro

[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

Segundo o prestador não existe fatura com a primeira categoria residencial social por não existir a mesma

[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 existe categoria social implementada

[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.

Não Conforme

Fotos de [TC10.1.5]

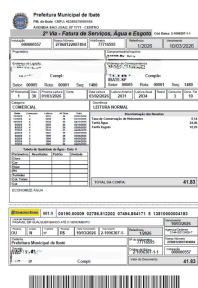


Foto 1 - Cobrança indevida da taxa de conservação de hidrômetro

[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.

Não Conforme

Fotos de [TC10.1.6]

The image shows a screenshot of a municipal bill from the Prefeitura Municipal de São Paulo. The bill is for the '2º Mês - Fatura de Serviços: Água e Esgoto'. It includes a table with columns for 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The total amount is 174.93. Below the table is a barcode.

Foto 1 - Cobrança indevida da taxa de conservação de hidrômetro

[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.

Não Conforme

Fotos de [TC10.1.7]

The image shows a screenshot of a municipal bill from the Prefeitura Municipal de São Paulo. The bill is for the '2º Mês - Fatura de Serviços: Água e Esgoto'. It includes a table with columns for 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The total amount is 46.83. Below the table is a barcode.

Foto 1 - Cobrança indevida da taxa de conservação de hidrômetro

[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.

Não Conforme

Fotos de [TC10.1.8]

The image shows a screenshot of a municipal bill from the Prefeitura Municipal de São Paulo. The bill is for the '2º Mês - Fatura de Serviços: Água e Esgoto'. It includes a table with columns for 'CATEGORIA', 'VALOR', and 'TOTAL'. The total amount is 200.81. Below the table is a barcode.

Foto 1 - Cobrança indevida da taxa de conservação de hidrômetro

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

N/A

[TC10.1.9] Observações

Não existe esta categoria no prestador pois é feita junto com outras categorias, segundo o prestador

[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

[TC10.1.10] Observações

Não existe esta categoria no prestador pois é feita junto com outras categorias, segundo o prestador

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

De acordo com o prestador não existe esta categoria

[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 diferentes conforme documentos anexados

Fotos de [TC10.2]

Código	Descrição	Valor	Acréscimo	Descontos em a Valoramento
1181	LIGACAO DE AGUA SEM CORTE	186,79	0,00	0,00
Total		186,79	0,00	0,00

Foto 1 - Cobrança de água

Código	Descrição	Valor	Acréscimo	Descontos em a Valoramento
1182	LIGACAO DE ESGOTO SEM CORTE DE ASFALTO	186,46	0,00	0,00
Total		186,46	0,00	0,00

Foto 2 - Cobrança de esgoto

[TARIFA SOCIAL]

Não Conforme

[TARIFA SOCIAL] Observações

Não foi implementado segundo o prestador

[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 foi feita nenhuma ação de tarifa social de acordo com o prestador

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

Não Conforme

[TS11.11.2] Observações

Não foi feita nenhuma ação de tarifa social de acordo com o prestador. Não há nada no site ou no local

[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 feita nenhuma ação de tarifa social de acordo com o prestador. Não há nada nas redes sociais ou canais digitais

Fotos de [TS11.11.3]

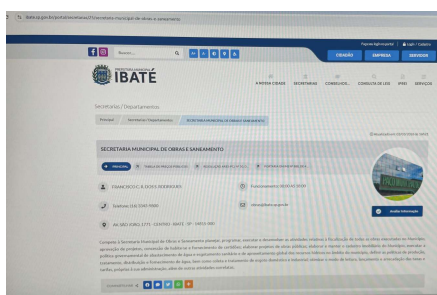


Foto 1 - site do DAE Saneamento

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

Não Conforme

[TS11.11.4] Observações

Segundo o prestador e constatado no local atendimento, site e redes sociais não há divulgação de tarifa social já que não há implementação da mesma ainda.

Fotos de [TS11.11.4]

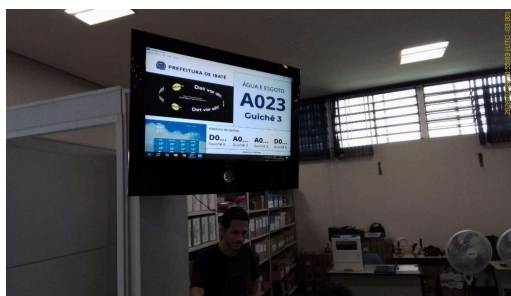


Foto 1 - Fotos atendimento 1

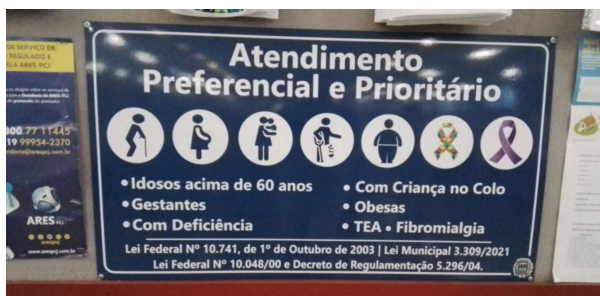


Foto 2 - Fotos atendimento 2



Foto 3 - Fotos atendimento 3

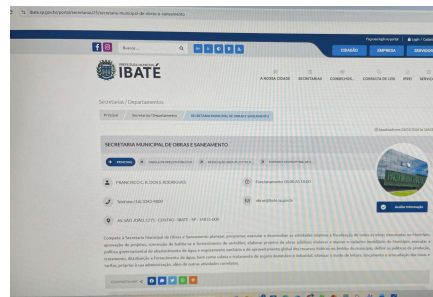


Foto 4 - Site do prestador

[TS11.1] Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARESPCJ nº 592/2024	N/A
[TS11.1] Observações	Não tem categoria social implementada
[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	N/A
[TS11.2] Observações	Não tem categoria social implementada
[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	N/A
[TS11.3] Observações	Não tem categoria social implementada
[TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	N/A
[TS11.4] Observações	Não tem categoria social implementada
[TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	N/A
[TS11.5] Observações	Não tem categoria social implementada
[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 categoria social implementada
[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
[TS11.7] Observações	Não tem categoria social implementada
[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	Não Conforme
[TS11.8] Observações	Não tem categoria social implementada
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	N/A

[TS11.9] Observações

Não tem categoria social implementada

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

N/A

[TS11.10] Observações

Não tem categoria e tarifa social implementada pelo prestador

[SISTEMA SONAR]

Não Conforme



Foto 1 - Dados faltantes comercial e outros 2025 no Sonar

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

Não Conforme

Fotos de [REG12.1]

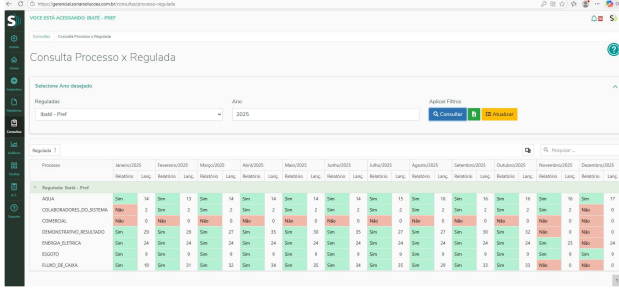


Foto 1 - Faltam dados no Sonar

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

N/A

[TS11.12] Observações

Não tem categoria e tarifa social implementada pelo prestador

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

Não Conforme

[CG9.36] Observações

Já objeto de notificação, e continua status de não concluído e vencido (CAC 04/2024). Não tem

procedimento e controle,
conforme informado pelo
prestador

[OUTROS]

N/A

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

Não Conforme

[CG9.31] Observações

O prestador não cobra mas não tem controle e nem processo. Ele cobra tarifa manutenção hidrometro

Fotos de [CG9.31]



Foto 1 - Documento ordem de serviço apenas

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

Não Conforme

[CG9.30] Observações

Já foi objeto de notificação, mas havia sido baixado sistema ARE PCJ (CAC 04/2024). Apenas quando usuário vem até ele para troca. não faz troca preventiva e não troca parque de hidrômetro, segundo o prestador

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG9.18] Observações

Segundo o prestador não há aferição

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

Não Conforme

[CG9.14] Observações

Já objeto de notificação, e continua status de não concluído e vencido (CAC 04/2024).. Prazos superiores ao estabelecido nas Normas, como exemplo anexo

Fotos de [CG9.14]

LISTAGEM DE ORDENS DE SERVIÇO EXECUTADAS

ORDEN 5107 - LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO - ASENT. 2012/2026 - ENCERRAM. 12/02/2026
ORDEN 5179 - LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO - ASENT. 08/02/2026 - ENCERRAM. 08/02/2026
ORDEN 5311 - LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO - ASENT. 08/12/2025 - ENCERRAM. 12/02/2026
ORDEN 5302 - LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO - ASENT. 15/12/2025 - ENCERRAM. 12/02/2026
ORDEN 5303 - RELIQAÇÃO DE ÁGUA - ASENT. 16/02/2026 - ENCERRAM. 29/02/2026
ORDEN 6092 - LIGAÇÃO DE ÁGUA - ASENT. 12/02/2026 - ENCERRAM. 12/02/2026
ORDEN 6092 - LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO - ASENT. 15/02/2026 - ENCERRAM. 09/02/2026
ORDEN 6128 - LIGAÇÃO DE ÁGUA - ASENT. 15/02/2026 - ENCERRAM. 12/02/2026
ORDEN 6163 - LIGAÇÃO DE ÁGUA - ASENT. 16/02/2026 - ENCERRAM. 12/02/2026
ORDEN 6172 - RELIQAÇÃO DE ÁGUA - ASENT. 16/02/2026 - ENCERRAM. 29/02/2026
ORDEN 6173 - RELIQAÇÃO DE ÁGUA - ASENT. 16/02/2026 - ENCERRAM. 29/02/2026
ORDEN 6179 - RELIQAÇÃO DE ÁGUA - ASENT. 16/02/2026 - ENCERRAM. 12/02/2026
ORDEN 6227 - LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO - ASENT. 21/02/2026 - ENCERRAM. 03/02/2026

IBATÉ 24/02/2026

Foto 1 - Serviços com prazos superiores estabelecidos pela norma (ligação de água superior a 10 dias, por exemplo)

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

Não Conforme

[CG9.29] Observações

Não há religação pois não há corte, segundo o prestador

É base de:

[Relatório de Fiscalização 077/2026 - Geral](#)

Gilson Nunes de Paula

Analista de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeiro

(editado 3 vezes - última modificação: 06/03/2026 17:04:47)

É base de:

[Auto de Notificação 080/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 191/2026 - Relatório de Fiscalização Econômico Contábil Ibaté](#)

[Memorando 199/2026 - Relatório de Fiscalização Econômico Contábil](#)

[Memorando 210/2026 - Relatório de Fiscalização Ibaté](#)

[Memorando 213/2026 - Relatório de Fiscalização Econômico Contábil Ibaté](#)


[Ofício 515/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 135/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

03/03/2026 09:18:54

Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

03/03/2026 09:25:52 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

03/03/2026 09:34:04 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

03/03/2026 10:10:16 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:06:37 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:08:15 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:09:50 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:15:05 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:21:07 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:31:33 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:35:34 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

05/03/2026 10:59:25 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

06/03/2026 09:42:48 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

06/03/2026 09:53:14 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)

06/03/2026 09:58:45 Gilson Nunes de Paula  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.070..](#)


06/03/2026 14:05:37 Gilson Nunes de Paula  emitiu o [Auto de Notificação 080/2026](#) a partir deste documento.


1 Despacho não lido

Tramitação 1- 077/2026

06/03/2026 14:47

(Encaminhado)

Vanessa P. 



CC

Encaminhamento ao setor.

—
Vanessa Naccarato Piffer
Assistente Administrativa

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

ARES-PCJ - Avenida Paulista, n° 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br

Impresso em 31/03/2026 13:47:20 por Vanessa Naccarato Piffer - Assistente Administrativa

1Doc