



Novo Item Fiscalizado 14.260



Relatório de Fiscalização 101/2026

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
176.717.744.600.958.452

[Arespcj](#)

CC

25/03/2026 14:34

Município

[SAAEJ - Jaboticabal](#)

· 16996062765

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
Jaboticabal

PRESTADOR: SAAEJ- Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Jaboticabal

Americana, março de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Jaboticabal

Prefeito: Emerson Rodrigo Camargo

Endereço: Esplanada do Lago Carlos Rodrigues Serra, 160 - Vila Serra

Telefone: (16) 3209-3322

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO Nº 02/2022 - Lei Municipal nº 5.330, de 14 de junho de 2022.

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Jaboticabal

Responsável legal: Alberto Claudio Almeida Filho

Endereço: Av. Treze de Maio, 188

Telefone: 0800-77-199-01 | (16) 3209-9900

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Gilson Nunes de Paula – Analista de Regulação e Fiscalização

Daniel Cia Lorençatto - Administrador (apoio)

2.2 PRESTADOR

Adriana Eduarda Garcia de Campos - Diretoria Adm. e Financeira

3. FISCALIZAÇÃO

Em 16/03/2026 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 494/2023;
- 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 - JABOTICABAL	CG-9.18	Realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TS-11.1	Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TS-11.10	Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	Imediato

ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	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
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TS-11.11.2	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	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 - JABOTICABAL	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TS-11.8	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	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL	TS-11.9	Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

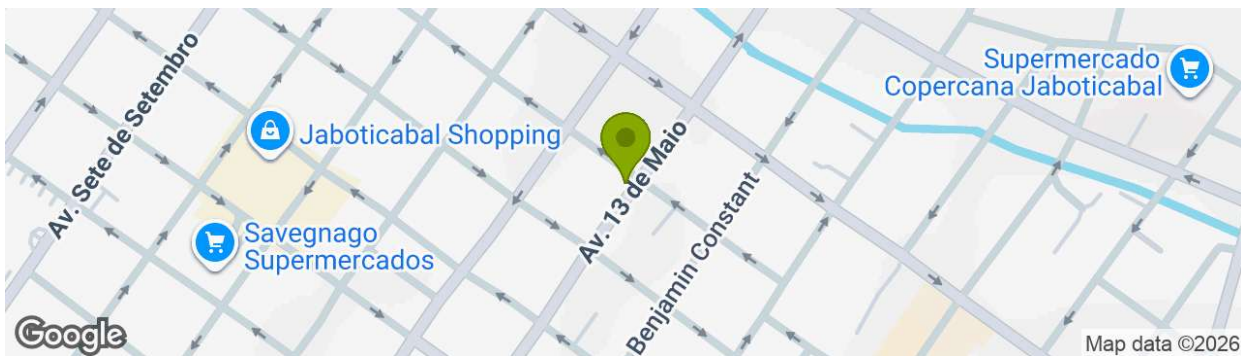
Novo Item Fiscalizado 14.260 - ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL (Jaboticabal)

ATENDIMENTO/COMERCIAL - JABOTICABAL

Atendimento/Comercial - JABOTICABAL

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

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



Endereço: Av. 13 de Maio, 188 - Centro, Jaboticabal - SP, 14882-055, Brasil. nº 188. . **CEP:** 14882-055 / **Cidade:** Jaboticabal, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.73747444152832, long=-47.319026947021484, accuracy=13.653

Fiscalizado	jaboticabal #190103835
Data de início da fiscalização	16/03/2026
Data de término da fiscalização	16/03/2026

Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada SAAEJ



Foto 2 - Atendimento



Foto 3 - Sala de espera

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Informe 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]

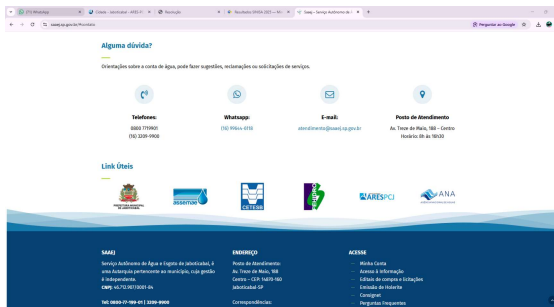


Foto 1 - Ligação Gratuita - 24hs

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]

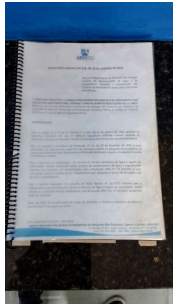


Foto 1 - Regulamento

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

Não Conforme

[CG9.35] Observações

Resolução não esta disponível no site

Fotos de [CG9.35]

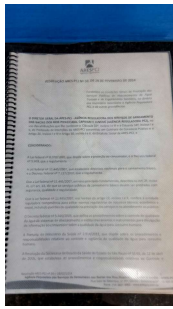


Foto 1 - Resolução 50 ARESPCJ

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

Não Conforme

[CG9.32] Observações

Resolução não esta disponível no site e nem fisicamente.

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

Não Conforme

[CG9.33] Observações

Resolução não esta disponível no site.

Fotos de [CG9.33]

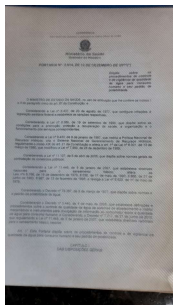


Foto 1 - Decreto Ministério

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

Conforme

[CG9.13] Observações

Resolução fixada em mural na sala de espera.

Fotos de [CG9.13]

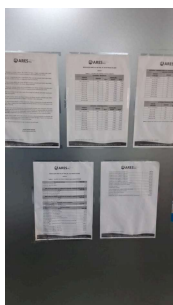


Foto 1 - Foto mural.

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]

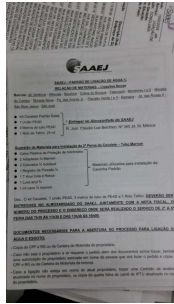


Foto 1 - Instruções disponíveis.

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

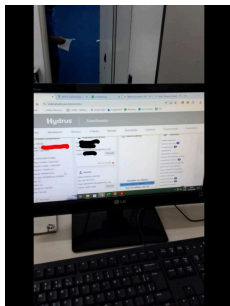


Foto 1 - Tela Sistema Comercial - Cadastro

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]



Foto 1 - Contrato de prestação

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]



Foto 1 - Ficha com protocolo

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

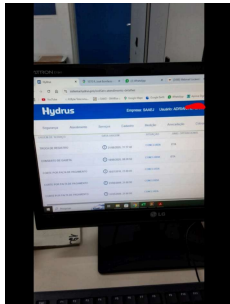


Foto 1 - Tela com registro informações

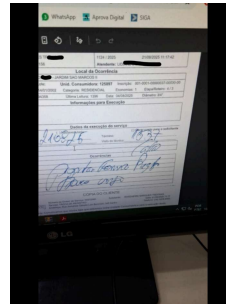


Foto 2 - Tela com registro informações I

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

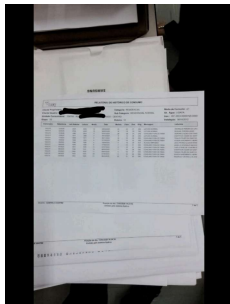


Foto 1 - Amostra relação ano I

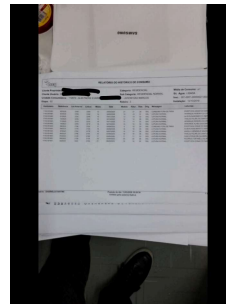


Foto 2 - Amostra relação ano II

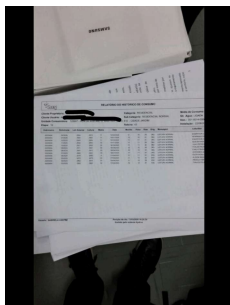


Foto 3 - Amostra relação ano III

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Não ocorre cobrança da segunda via

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

Conforme

[CG9.21] Observações

Dispões de varias datas disponíveis

Fotos de [CG9.21]

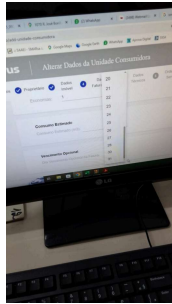


Foto 1 - Tela Sistema Comercial

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

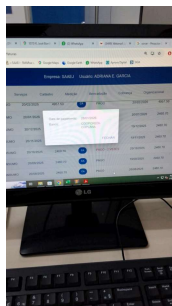


Foto 1 - Telas Sistema Comercial - Duplicidade Pagamento.

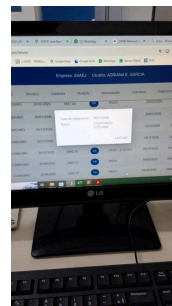


Foto 2 - Telas Sistema Comercial - Duplicidade Pagamento.I

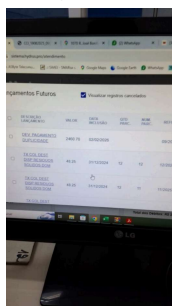


Foto 3 - Itens de faturamento

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG9.7] Observações

Falta mencionar a Tarifa Social

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Frente



Foto 2 - Verso

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]



Foto 1 - Tela com divulgação na conta

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]

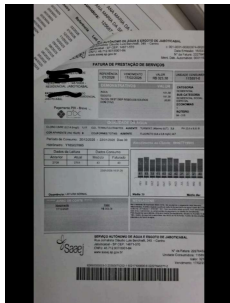


Foto 1 - Aviso de corte na conta

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

Conforme

Fotos de [CG9.25]

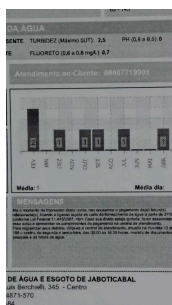


Foto 1 - Descrição da Conta

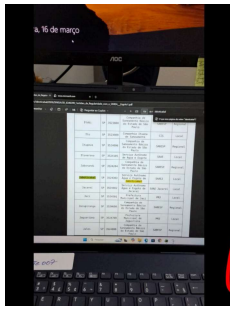


Foto 1 - Certidão Regularidade 2024 Esgoto

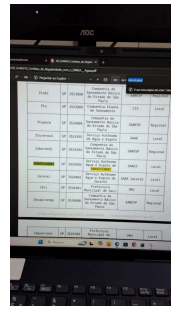


Foto 2 - Certidão Regularidade 2024 Agua

[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]

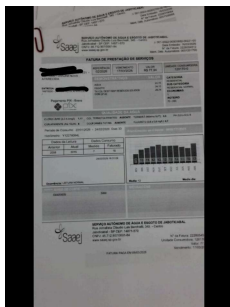


Foto 1 - Fatura Residencial

[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]

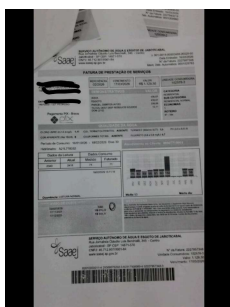


Foto 1 - Fatura Residencial



Foto 2 - Fatura Residencial

[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]

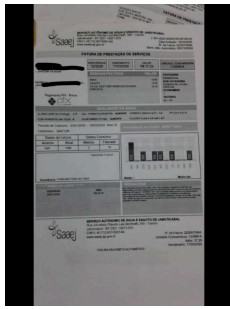


Foto 1 - Fatura Residencial Social

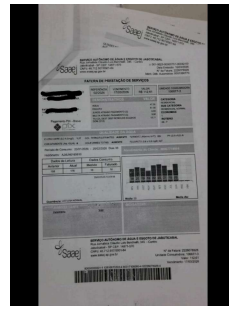


Foto 2 - Fatura Residencial Social

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.4]

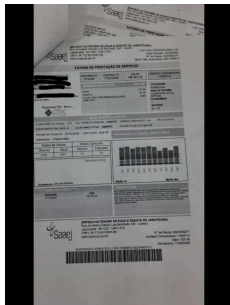


Foto 1 - Fatura Residencial Social

[TC10.1.5] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.5]

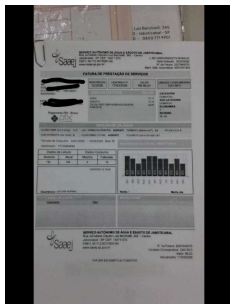


Foto 1 - Fatura Comercial

[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]

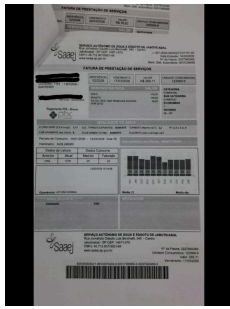


Foto 1 - Fatura Comercial

[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]

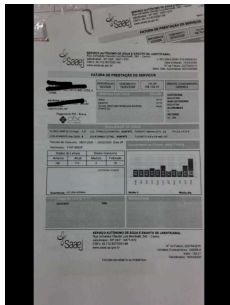


Foto 1 - Fatura industrial

[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]

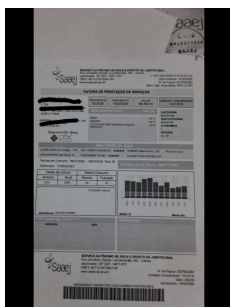


Foto 1 - Fatura industrial

[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]

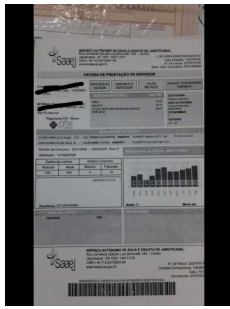


Foto 1 - Fatura Poder Publico

[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]

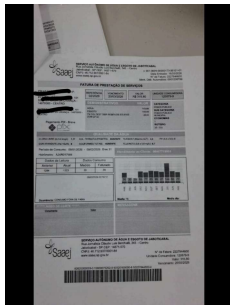


Foto 1 - Fatura Poder Publico

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

Não Conforme

[TC10.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ.

Conforme

Fotos de [TC10.2]



Foto 1 - Preços Publicos



Foto 2 - Preços Publicos

[TARIFA SOCIAL]

N/A

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

Não Conforme

[TS11.11.2] 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

[TS11.11.3] 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**

[TS11.11.4] 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

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

[TS11.1] Observações **Valores aplicados referem-se à resolução 251/2018.**

[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**

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

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

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

Fotos de [TS11.7]



Foto 1 - Processo manual



Foto 2 - Processo manual

[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

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

Não Conforme

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

Não Conforme

[SISTEMA SONAR]

N/A

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

Não Conforme

[REG12.1] Observações

Falta balancete

Fotos de [REG12.1]

Processo	FEV/2025	MAR/2025	ABR/2025	MAY/2025	JUN/2025	JUL/2025	AUG/2025	AGO/2025	SETE/2025	OUT/2025	NOV/2025	DEZ/2025
ÁGUA	33	22	22	24	24	24	24	24	22	22	23	24
BALANÇATE	40	43	30	30	40	47	47	49	49	49	44	44
OSIARIO/INDICEL DO SISTEMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
OSIARIO/	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
OSIARIO/RESUMO	103	83	83	91	84	84	83	78	83	83	79	71
ENERGIA ELÉTRICA	33	29	28	28	24	21	21	21	21	21	19	19
ESGOTO	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
ESGOTO_C/ÁGUA	33	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

Foto 1 - Sonar

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

Conforme

Fotos de [TS11.12]

Índice	T	Descrição	T	Classificação	T	Valor	Índice	T	Valor	Índice	T	Valor	Índice	T	Valor	Índice	T	Valor
1.1	1.1	Água de Tratamento	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
1.1.1	1.1.1	Água de Tratamento	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1
1.1.1.1	1.1.1.1	Água de Tratamento	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1	1.1.1.1

Foto 1 - SONAR AGUA

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

Conforme

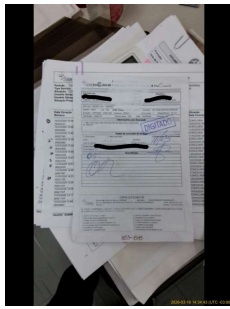


Foto 1 - Processo Protocolar Amostra I

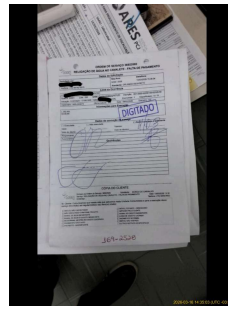


Foto 2 - Processo Protocolar Amostra II

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

Conforme

Fotos de [CG9.29]

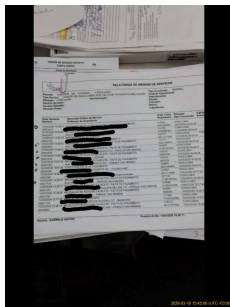


Foto 1 - Amostra

É base de:

[Relatório de Fiscalização 101/2026 - Geral](#)

DANIEL CIA LORENÇATTO

Analista

(editado 3 vezes - última modificação: 27/03/2026 11:43:05)

É base de:

[Auto de Notificação 097/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 259/2026 - Relatório de Fiscalização - Jaboticabal](#)

[Ofício 655/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 174/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

27/03/2026 09:20:00 Daniel Cia Lorençatto CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.260..](#)

27/03/2026 09:20:47 Daniel Cia Lorençatto CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.260..](#)

27/03/2026 09:38:52 Daniel Cia Lorençatto CC emitiu o [Auto de Notificação 097/2026](#) a partir deste documento.

**Tramitação 1-
101/2026**

27/03/2026 10:04
(Encaminhado)

Daniel L. CC

DTO - Diretoria ...
A/C Vanessa P.
CC

Prezada Vanessa Naccarato Piffer - DTO,

Segue relatório de fiscalização para providências.

—
DANIEL CIA LORENÇATTO
Analista

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

27/03/2026 10:04:48 E-mail para vanessa@arespcj.com.br E-mail entregue, clicado (2) ⇐