



Relatório de Fiscalização 130/2026



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
540.117.758.425.899.178

Ares Pcj

CC

10/04/2026 14:36

Município

Águas de Matão

CNPJ 19.190.721/0001-30

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 2

Relatório de Fiscalização Econômico Contábil

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: **Águas de Matão S.A.**

Americana, **abril** de **2026**

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de **Matão**

Prefeito: **Aparecido Ferrari**

Endereço: R. Oreste Bozeli, 1165 - Centro, Matão - SP, 15990-240

Telefone: (16) 3383-4077

Lei Municipal de definição do ente regulador: Convênio de Cooperação N°01/2025, 10/01/2025

1.2 PRESTADOR

Nome: Águas de Matão S.A.

Responsável legal: Anna Karolina dos Santos Bindeiro Alves

Endereço: Av. Tiradentes, 990 - Centro, Matão - SP, 15990-185

Telefone: (11) 91073-0229

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Águas de Matão S.A.

Responsável legal: Anna Karolina dos Santos Bindeiro Alves

3. FISCALIZAÇÃO

Em 17/03/2026 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 665/2025
- 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 nº 48/2014.

Subsistema	Código Não Conforme	Item Não Conforme	Prazos
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	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	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	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.	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	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	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	TS-11.10	Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	14/05/2026
ATENDIMENTO/COMERCIAL - MATÃO	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	14/05/2026

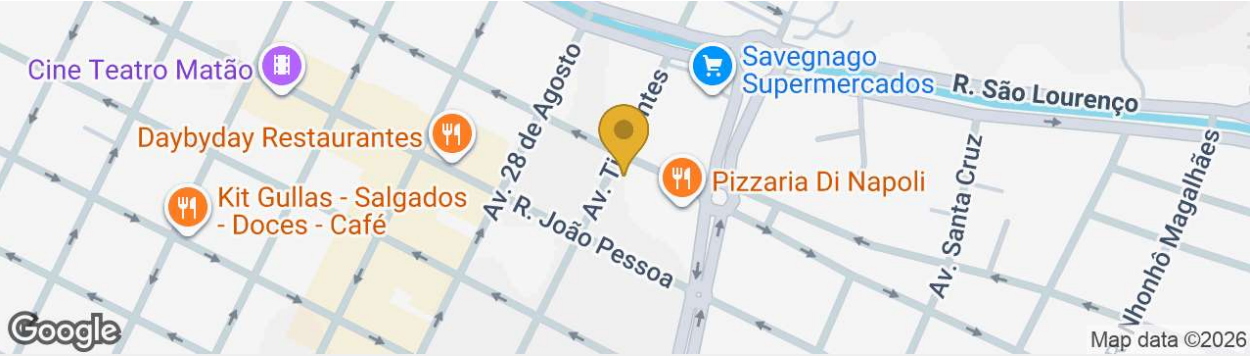
ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 14.261 - Atendimento - Matão (Matão)

Atendimento - Matão

Atendimento/Comercial - MATÃO



Endereço: Av. Tiradentes, 990 - Centro, Matão - SP, 15990-185, Brasil. nº 990. . **CEP:** 15990-185 / **Cidade:** Matão, São Paulo

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

Fiscalizado	Matao #190409604
Data de início da fiscalização	17/03/2026
Data de término da fiscalização	17/03/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada



Foto 2 - Entrada



Foto 3 - Atendimento



Foto 4 - Atendimento 2

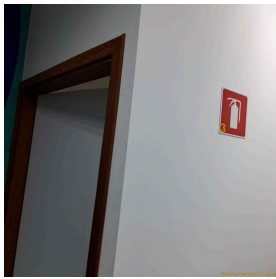


Foto 5 - Atendimento banheiros

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Conforme

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]

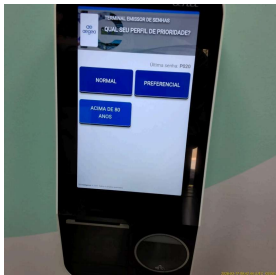


Foto 1 - Atendimento preferencial - senha

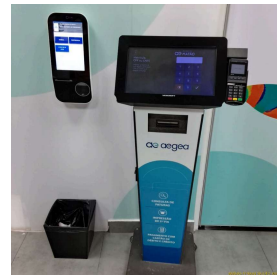


Foto 2 - Senha preferencial

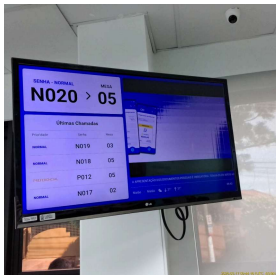


Foto 3 - Monitor senha

[CG9.11] Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Conforme

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - 0800: 24x7

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]

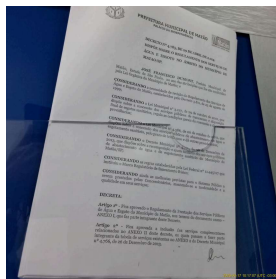


Foto 1 - Cópia do regulamento no atendimento - decreto prefeitura 2014

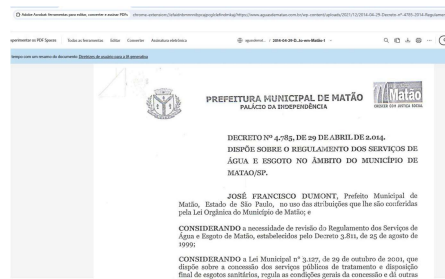


Foto 2 - Sítio do prestador - Decreto Municipal regulamento 2014

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

Não Conforme

Fotos de [CG9.35]

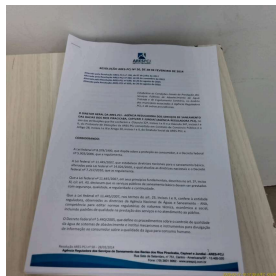


Foto 1 - Cópia da Resolução no Atendimento, mas não tem no sítio eletrônico

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

Não Conforme

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor no Atendimento - Mas não no Sítio Eletrônico

[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

Fotos de [CG9.33]

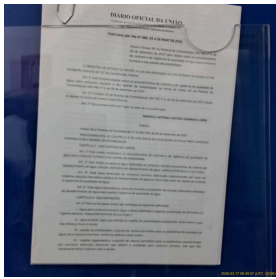


Foto 1 - Cópia da Potaria MS no atendimento mas não no sítio eletrônico

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]

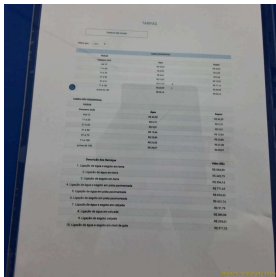


Foto 1 - Tabela preços públicos no atendimento

Tabela de preços e tarifas		
Preço	Tarifa	Preço
Consumo (m³)	Preço	Preço
0 a 10	R\$ 0,00	R\$ 0,00
11 a 20	R\$ 0,00	R\$ 0,00
21 a 30	R\$ 0,00	R\$ 0,00
31 a 40	R\$ 0,00	R\$ 0,00
41 a 50	R\$ 0,00	R\$ 0,00
51 a 60	R\$ 0,00	R\$ 0,00
61 a 70	R\$ 0,00	R\$ 0,00
71 a 80	R\$ 0,00	R\$ 0,00
81 a 90	R\$ 0,00	R\$ 0,00
91 a 100	R\$ 0,00	R\$ 0,00
101 a 110	R\$ 0,00	R\$ 0,00
111 a 120	R\$ 0,00	R\$ 0,00
121 a 130	R\$ 0,00	R\$ 0,00
131 a 140	R\$ 0,00	R\$ 0,00
141 a 150	R\$ 0,00	R\$ 0,00
151 a 160	R\$ 0,00	R\$ 0,00
161 a 170	R\$ 0,00	R\$ 0,00
171 a 180	R\$ 0,00	R\$ 0,00
181 a 190	R\$ 0,00	R\$ 0,00
191 a 200	R\$ 0,00	R\$ 0,00
201 a 210	R\$ 0,00	R\$ 0,00
211 a 220	R\$ 0,00	R\$ 0,00
221 a 230	R\$ 0,00	R\$ 0,00
231 a 240	R\$ 0,00	R\$ 0,00
241 a 250	R\$ 0,00	R\$ 0,00
251 a 260	R\$ 0,00	R\$ 0,00
261 a 270	R\$ 0,00	R\$ 0,00
271 a 280	R\$ 0,00	R\$ 0,00
281 a 290	R\$ 0,00	R\$ 0,00
291 a 300	R\$ 0,00	R\$ 0,00
301 a 310	R\$ 0,00	R\$ 0,00
311 a 320	R\$ 0,00	R\$ 0,00
321 a 330	R\$ 0,00	R\$ 0,00
331 a 340	R\$ 0,00	R\$ 0,00
341 a 350	R\$ 0,00	R\$ 0,00
351 a 360	R\$ 0,00	R\$ 0,00
361 a 370	R\$ 0,00	R\$ 0,00
371 a 380	R\$ 0,00	R\$ 0,00
381 a 390	R\$ 0,00	R\$ 0,00
391 a 400	R\$ 0,00	R\$ 0,00
401 a 410	R\$ 0,00	R\$ 0,00
411 a 420	R\$ 0,00	R\$ 0,00
421 a 430	R\$ 0,00	R\$ 0,00
431 a 440	R\$ 0,00	R\$ 0,00
441 a 450	R\$ 0,00	R\$ 0,00
451 a 460	R\$ 0,00	R\$ 0,00
461 a 470	R\$ 0,00	R\$ 0,00
471 a 480	R\$ 0,00	R\$ 0,00
481 a 490	R\$ 0,00	R\$ 0,00
491 a 500	R\$ 0,00	R\$ 0,00
501 a 510	R\$ 0,00	R\$ 0,00
511 a 520	R\$ 0,00	R\$ 0,00
521 a 530	R\$ 0,00	R\$ 0,00
531 a 540	R\$ 0,00	R\$ 0,00
541 a 550	R\$ 0,00	R\$ 0,00
551 a 560	R\$ 0,00	R\$ 0,00
561 a 570	R\$ 0,00	R\$ 0,00
571 a 580	R\$ 0,00	R\$ 0,00
581 a 590	R\$ 0,00	R\$ 0,00
591 a 600	R\$ 0,00	R\$ 0,00
601 a 610	R\$ 0,00	R\$ 0,00
611 a 620	R\$ 0,00	R\$ 0,00
621 a 630	R\$ 0,00	R\$ 0,00
631 a 640	R\$ 0,00	R\$ 0,00
641 a 650	R\$ 0,00	R\$ 0,00
651 a 660	R\$ 0,00	R\$ 0,00
661 a 670	R\$ 0,00	R\$ 0,00
671 a 680	R\$ 0,00	R\$ 0,00
681 a 690	R\$ 0,00	R\$ 0,00
691 a 700	R\$ 0,00	R\$ 0,00
701 a 710	R\$ 0,00	R\$ 0,00
711 a 720	R\$ 0,00	R\$ 0,00
721 a 730	R\$ 0,00	R\$ 0,00
731 a 740	R\$ 0,00	R\$ 0,00
741 a 750	R\$ 0,00	R\$ 0,00
751 a 760	R\$ 0,00	R\$ 0,00
761 a 770	R\$ 0,00	R\$ 0,00
771 a 780	R\$ 0,00	R\$ 0,00
781 a 790	R\$ 0,00	R\$ 0,00
791 a 800	R\$ 0,00	R\$ 0,00
801 a 810	R\$ 0,00	R\$ 0,00
811 a 820	R\$ 0,00	R\$ 0,00
821 a 830	R\$ 0,00	R\$ 0,00
831 a 840	R\$ 0,00	R\$ 0,00
841 a 850	R\$ 0,00	R\$ 0,00
851 a 860	R\$ 0,00	R\$ 0,00
861 a 870	R\$ 0,00	R\$ 0,00
871 a 880	R\$ 0,00	R\$ 0,00
881 a 890	R\$ 0,00	R\$ 0,00
891 a 900	R\$ 0,00	R\$ 0,00
901 a 910	R\$ 0,00	R\$ 0,00
911 a 920	R\$ 0,00	R\$ 0,00
921 a 930	R\$ 0,00	R\$ 0,00
931 a 940	R\$ 0,00	R\$ 0,00
941 a 950	R\$ 0,00	R\$ 0,00
951 a 960	R\$ 0,00	R\$ 0,00
961 a 970	R\$ 0,00	R\$ 0,00
971 a 980	R\$ 0,00	R\$ 0,00
981 a 990	R\$ 0,00	R\$ 0,00
991 a 1000	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Foto 2 - Tabela de preços e tarifas no sítio eletrônico

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]

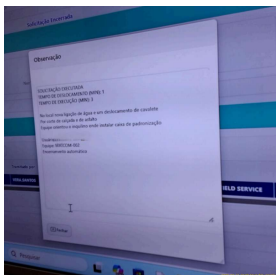


Foto 1 - Pedido execução e viabilidade 1

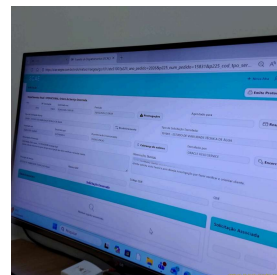


Foto 2 - Pedido execução 2

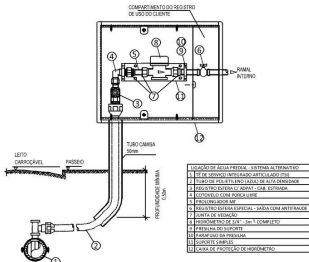


Foto 3 - Instrução modelo página 1

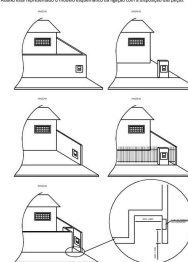


Foto 4 - Instrução modelo página 2



Foto 5 - Foto 1

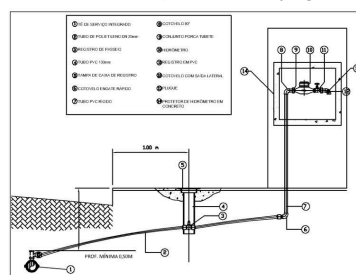


Foto 6 - modelo página 3



Foto 7 - Foto 3

[CADASTRO]

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

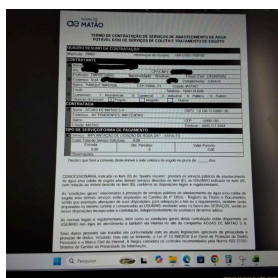


Foto 1 - Cadastro mínimo pag 1

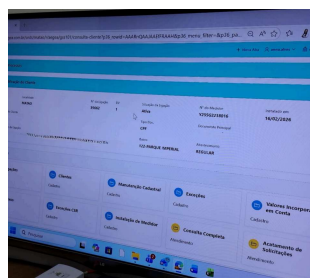


Foto 2 - Cadastro mínimo pag 2

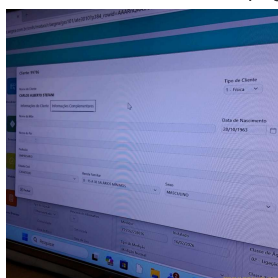


Foto 3 - Cadastro mínimo pag 3

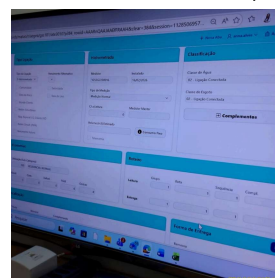


Foto 4 - Cadastro mínimo pag 4

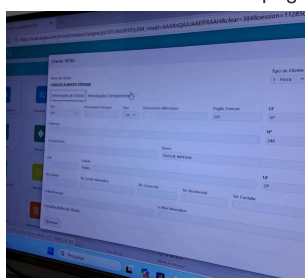


Foto 5 - Cadastro mínimo pag 5

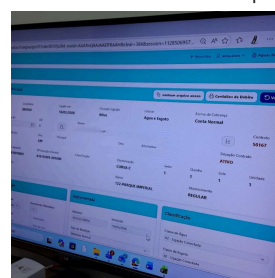


Foto 6 - Cadastro mínimo pag 6

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]

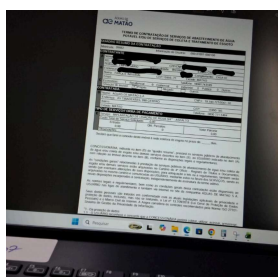


Foto 1 - Contrato de prestação ao usuário pag 1

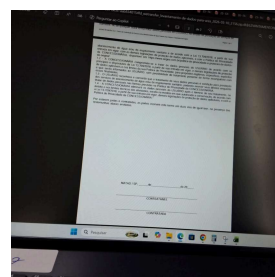


Foto 2 - Contrato de prestação ao usuário pag 2

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]

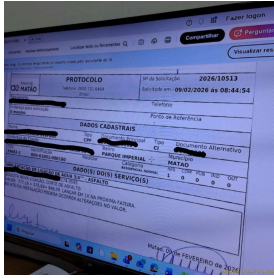


Foto 1 - Protocólo e número gerado

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

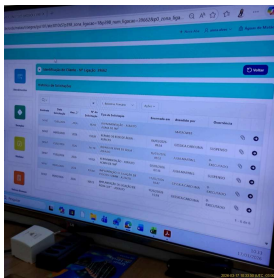


Foto 1 - Controle do registro em tempo real

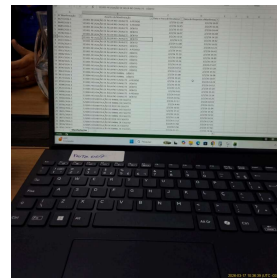


Foto 2 - Controle do registro 2 - detalhamento

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

Não Conforme

[CG9.19] Observações

Não apresentou relatório ou documento no sistema que comprove o período de leitura

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

Conforme

Fotos de [CG9.20]

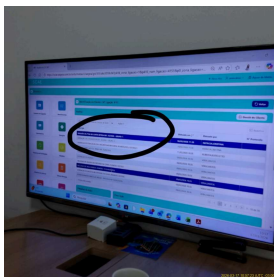


Foto 1 - Pedido emissão de segunda via no sistema

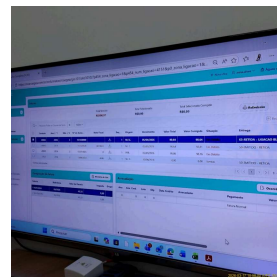


Foto 2 - Sistema com a Isenção do pagamento declarada

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

Conforme

Fotos de [CG9.21]

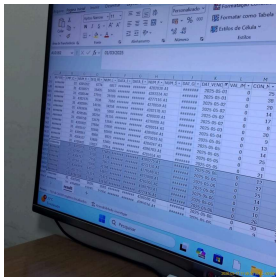


Foto 1 - Relatório no sistema com mais de 6 datas vencimentos (sistema)

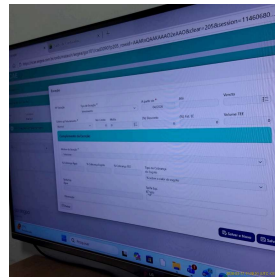


Foto 2 - Sistema com a aba gerando a possibilidade de escolha das datas, conforme documento anterior

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

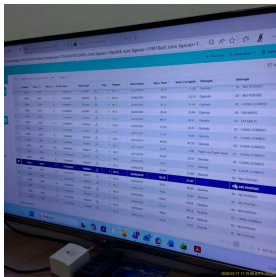


Foto 1 - Sistema acusando duplicidade de pagamento

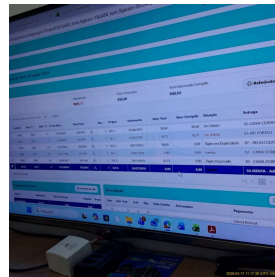


Foto 2 - Sistema acusando duplicidade de pagamento 2

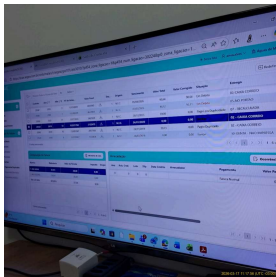


Foto 3 - Sistema - duplicidade e estorno

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

Conforme

Fotos de [CG9.3]

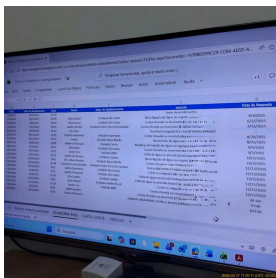


Foto 1 - relatório sistema com data de abertura e execução no prazo

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

Conforme

[CG9.7] Observações

vai mandar

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura com conteúdo mínimo frente



Foto 2 - Fatura com conteúdo mínimo verso

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]

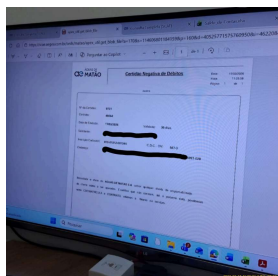


Foto 1 - Declaração anual de débitos

[COMUNICAÇÃO E INADIMPLÊNCIA]

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]

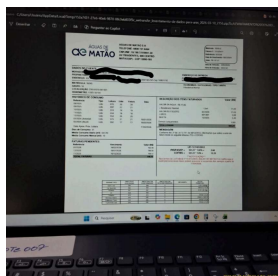


Foto 1 - Comunicação de corte na fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.25]

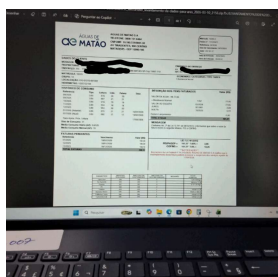


Foto 1 - Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições religação

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]

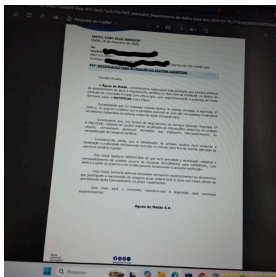


Foto 1 - Comunicação mudança de categoria

[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

N/A

[CG9.27] Observações

calcular

Fotos de [CG9.27]

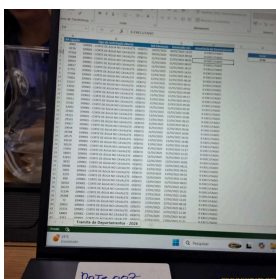


Foto 1 - Datas de cortes no período normativo pag 1

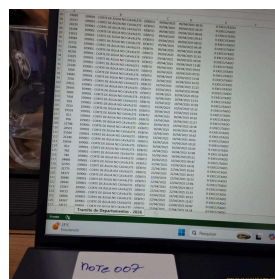


Foto 2 - Datas de cortes no período normativo pag 2

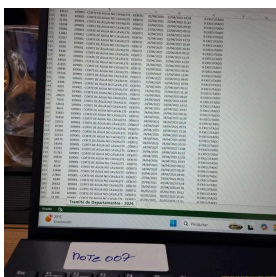


Foto 3 - Datas de cortes no período normativo pag 3

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

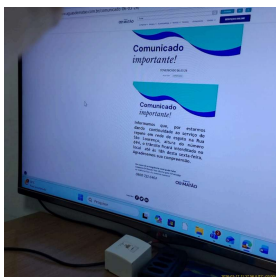


Foto 1 - Comunicado Sítio Eletrônico 1

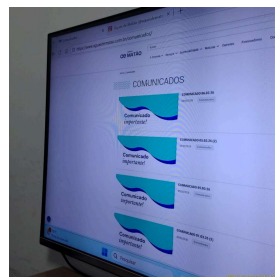


Foto 2 - Comunicado Sítio Eletrônico 2

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]



Conforme

Indicadores sobre 2011 coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Brasil **Mapa de Indadores - 2014**

Escolha um município:

Município selecionado:

Aterramento

Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento
Atendimento de abastecimento total com rede de abastecimento

100,0 %
100,0 %
100,0 %
100,0 %
100,0 %
100,0 %
100,0 %
100,0 %
100,0 %
100,0 %

Aterramento de população total com rede de abastecimento de água (IA000001)

96,98 %

Mato - SP

População total: 523.008
População urbana: 392.000
População rural: 131.008
População residente: 523.008
População não residente: 0

[Ver mapa](#)

Lista de prestações

Comparativo de incidências

100 %
90 %
80 %
70 %
60 %
50 %
40 %
30 %
20 %
10 %
0 %

Base: Região Sul
Região Sul
Região Sul
Região Sul
Região Sul
Região Sul
Região Sul
Região Sul
Região Sul
Região Sul

Faixa de indicadores

Menor que 10
Entre 10 e 20
Entre 20 e 30
Entre 30 e 40
Entre 40 e 50
Entre 50 e 60
Entre 60 e 70
Entre 70 e 80
Entre 80 e 90
Entre 90 e 100

Foto 1 - Sinisa água

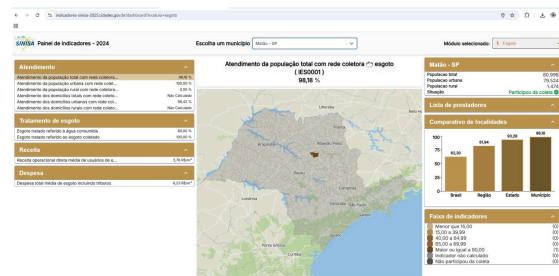


Foto 2 - Sinisa esgoto

D02		Gerado em: 10/04/2020 09:21			
 Relatório de Indicadores de Módulo de Água Ano atual: 2024 / Ano de referência: 2023 Matto		C		B	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Foto 3 - Relatório Sinisa água

[illegible]

Foto 4 - Relatório Sinisa esgoto

Conforme

Conforme

[illegible]

Foto 1 - Fatura primeira faixa da Categoria Residencial

Conforme

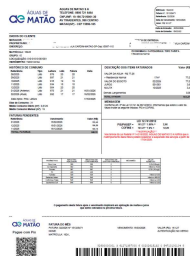


Foto 1 - Fatura acima da primeira faixa da Categoria Residencial

[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]

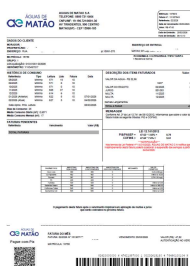


Foto 1 - Fatura da primeira faixa da Categoria Residencial Social

[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]

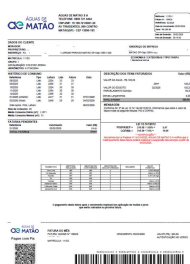


Foto 1 - Fatura acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social 1

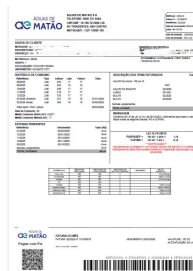


Foto 2 - Fatura acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social 2

[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]

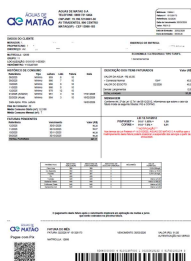


Foto 1 - Fatura da primeira faixa da Categoria Comercial.

[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]

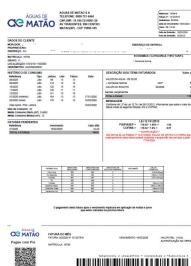


Foto 1 - Fatura acima da primeira faixa da Categoria Comercial.

[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]

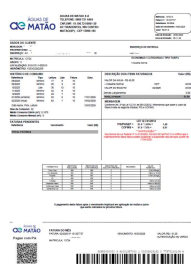


Foto 1 - Fatura da primeira faixa da Categoria Industrial.

[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]

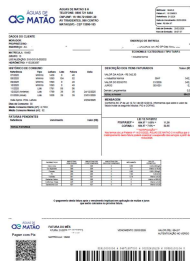


Foto 1 - Fatura acima da primeira faixa da Categoria Industrial.

[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]

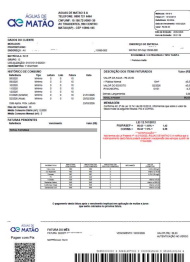


Foto 1 - Fatura da primeira faixa da Categoria Pública.

[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]

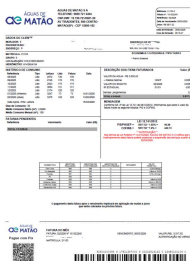


Foto 1 - Fatura acima da primeira faixa da Categoria Pública.

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

Não apresentou o documento para MEI

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

Conforme

Fotos de [TC10.2]

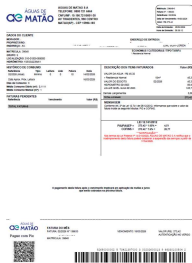


Foto 1 - Fatura valor cobrado Ligação Água

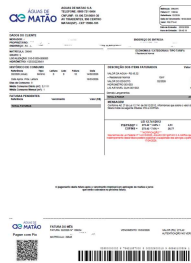


Foto 2 - Fatura valor cobrado Ligação Esgoto

[TARIFA SOCIAL]

Conforme

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

Conforme

[TS11.11.1] Observações

a

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Tarifa social na faturas de serviços

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.2]

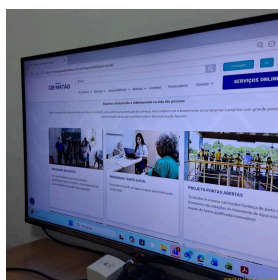


Foto 1 - Divulgação no sítio eletrônico

[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 existe divulgação nas redes sociais

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

Conforme

Fotos de [TS11.11.4]

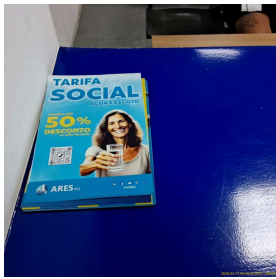


Foto 1 - Divulgação no posto/agência de atendimento

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

Conforme

Fotos de [TS11.1]

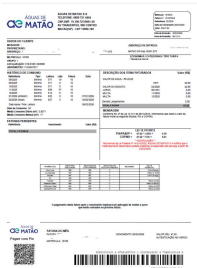


Foto 1 - Desconto pelo valor previsto na Resolução ARES PCJ

[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]

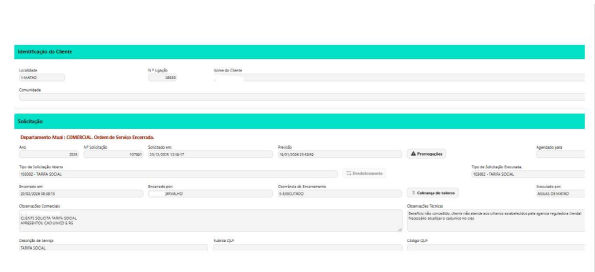


Foto 1 - Observação da Norma ARES PCJ de enquadramento tarifa social

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]

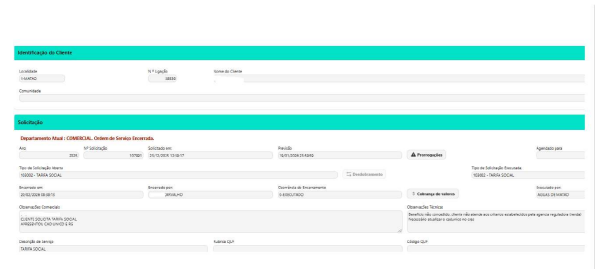


Foto 1 - Sem exigência de documentos que excedam para enquadramento

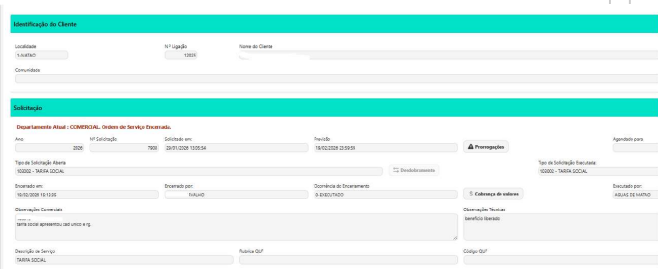


Foto 2 - Sem exigência de documentos que excedam para enquadramento 2

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

Não Conforme

[TS11.4] Observações

Não há POP

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

Conforme

Fotos de [TS11.5]

The screenshot shows a web form titled 'Identificação do Cliente' (Client Identification) and 'Solicitação' (Request). The 'Identificação do Cliente' section includes fields for 'Localidade' (Location) with a dropdown menu, 'Nº Ligação' (Connection Number) with a dropdown menu, and 'Nome do Cliente' (Client Name) with a text input field. Below these are fields for 'Cidade' (City) and 'Estado' (State). The 'Solicitação' section is titled 'Despesa Exatidão Atual - COMERCIAL - Unidade do Serviço Residencial' (Current Accuracy Expense - COMMERCIAL - Residential Service Unit). It includes a 'Ano' (Year) dropdown menu, 'Nº Solicitação' (Request Number) dropdown menu, 'Solicitação em' (Request on) date field, and 'Período' (Period) dropdown menu. There are also buttons for 'Promoção' (Promotion) and 'Agendar para' (Schedule for). Below these are fields for 'Tipo de Solicitação Atual' (Current Request Type) with a dropdown menu, 'Tipo de Solicitação Residual' (Residual Request Type) dropdown menu, 'Encerrado em' (Closed on) date field, 'Encerrado por' (Closed by) dropdown menu, 'Observação' (Observation) text area, 'Observação Técnica' (Technical Observation) dropdown menu, 'Benefício Suspendido' (Suspended Benefit) dropdown menu, 'Descrição do Serviço' (Service Description) text area, 'Fórmula DUF' (DUF Formula) dropdown menu, and 'Código DUF' (DUF Code) dropdown menu.

Foto 1 - Integração sistema e base dados

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

Conforme

Fotos de [TS11.6]

The screenshot shows a web form titled 'Identificação do Cliente' (Client Identification) and 'Solicitação' (Request). The 'Identificação do Cliente' section includes fields for 'Localidade' (Location) with a dropdown menu, 'Nº Ligação' (Connection Number) with a dropdown menu, and 'Nome do Cliente' (Client Name) with a text input field. Below these are fields for 'Cidade' (City) and 'Estado' (State). The 'Solicitação' section is titled 'Despesa Exatidão Atual - COMERCIAL - Unidade do Serviço Residencial' (Current Accuracy Expense - COMMERCIAL - Residential Service Unit). It includes a 'Ano' (Year) dropdown menu, 'Nº Solicitação' (Request Number) dropdown menu, 'Solicitação em' (Request on) date field, and 'Período' (Period) dropdown menu. There are also buttons for 'Promoção' (Promotion) and 'Agendar para' (Schedule for). Below these are fields for 'Tipo de Solicitação Atual' (Current Request Type) with a dropdown menu, 'Tipo de Solicitação Residual' (Residual Request Type) dropdown menu, 'Encerrado em' (Closed on) date field, 'Encerrado por' (Closed by) dropdown menu, 'Observação' (Observation) text area, 'Observação Técnica' (Technical Observation) dropdown menu, 'Benefício Suspendido' (Suspended Benefit) dropdown menu, 'Descrição do Serviço' (Service Description) text area, 'Fórmula DUF' (DUF Formula) dropdown menu, and 'Código DUF' (DUF Code) dropdown menu.

Foto 1 - Inclusão via sistema

[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

Fotos de [TS11.7]

The screenshot shows a web form titled 'Identificação do Cliente' (Client Identification) and 'Solicitação' (Request). The 'Identificação do Cliente' section includes fields for 'Localidade' (Location) with a dropdown menu, 'Nº Ligação' (Connection Number) with a dropdown menu, and 'Nome do Cliente' (Client Name) with a text input field. Below these are fields for 'Cidade' (City) and 'Estado' (State). The 'Solicitação' section is titled 'Despesa Exatidão Atual - COMERCIAL - Unidade do Serviço Residencial' (Current Accuracy Expense - COMMERCIAL - Residential Service Unit). It includes a 'Ano' (Year) dropdown menu, 'Nº Solicitação' (Request Number) dropdown menu, 'Solicitação em' (Request on) date field, and 'Período' (Period) dropdown menu. There are also buttons for 'Promoção' (Promotion) and 'Agendar para' (Schedule for). Below these are fields for 'Tipo de Solicitação Atual' (Current Request Type) with a dropdown menu, 'Tipo de Solicitação Residual' (Residual Request Type) dropdown menu, 'Encerrado em' (Closed on) date field, 'Encerrado por' (Closed by) dropdown menu, 'Observação' (Observation) text area, 'Observação Técnica' (Technical Observation) dropdown menu, 'Benefício Suspendido' (Suspended Benefit) dropdown menu, 'Descrição do Serviço' (Service Description) text area, 'Fórmula DUF' (DUF Formula) dropdown menu, and 'Código DUF' (DUF Code) dropdown menu.

Foto 1 - Prazo superior aos 10 dias da norma

[TS11.8] Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização

N/A

[TS11.8] Observações

Não há casos para demonstrar

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

Conforme

Fotos de [TS11.9]

[illegible]

Foto 1 - Exclusão de acordo com a Norma ARES PCJ

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

Não Conforme

[TS11.10] Observações

Prestador não apresentou evidências

The screenshot shows a web application interface for consulting regulated processes. The top navigation bar includes the user name 'GISELE RODRIGUES MOTA - JPP' and the system name 'SICREX - SICREX - ADMISSÃO - JPP'. The main heading is 'Consulta Processo x Regulada'. Below this, there's a search filter section 'Filtros de Busca' with a search bar containing the text 'Regulados' and a date range selector set to '01/01/2019' to '31/12/2019'. The results are presented in a table with columns for 'Processo' and 'Regulada'. The table has 10 columns for 'Regulada' (Name, Date, Status, etc.) and 10 columns for 'Processo' (Name, Date, Status, etc.). The table shows data for the year 2019, with rows for 'Regulada' and 'Processo'.

Foto 1 - Ausência de informações mensais 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]

[illegible]

Foto 1 - Ausência de informações mensais no sistema

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

Não Conforme

Fotos de [TS11.12]

[illegible]

Foto 1 - Ausência de informações no sistema Sonar 1

[illegible]

Foto 2 - Ausência de informações no sistema Sonar 2

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

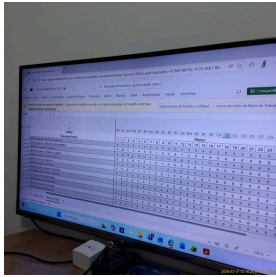


Foto 1 - Relatório reclamações à ARES PCJ

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.31]

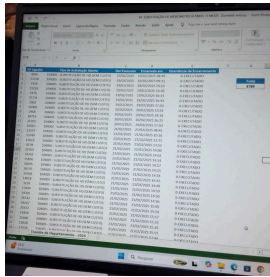


Foto 1 - Controle de Substituição Hidrômetro Desgaste Natural - Isento de pagamento

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]



Foto 1 - Comunicado troca de hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]

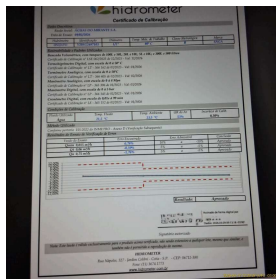


Foto 1 - Aferição de hidrômetros

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

Conforme

Fotos de [CG9.14]

[illegible][illegible]

Foto 1 - Controle de prazos execução serviços pag 1

Foto 2 - Controle de prazos execução serviços pag 2

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

Conforme

Fotos de [CG9.29]

[illegible]

Foto 1 - Controle religação por corte e a pedido

Gilson Nunes de Paula

Analista de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeiro

(editado 5 vezes - última modificação: 14/04/2026 15:34:43)

É base de:

Auto de Notificação 120/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

[Memorando 319/2026 - Relatório de Fiscalização Comercial](#)

[Ofício 790/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 261/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

13/04/2026 16:59:59

Gilson Nunes de Paula CC

realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.261..](#)

13/04/2026 17:03:49

Gilson Nunes de Paula CC

realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.261..](#)

13/04/2026 17:04:51

Gilson Nunes de Paula CC

realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.261..](#)

14/04/2026 10:59:27

Gilson Nunes de Paula CC

emitiu o [Auto de Notificação 120/2026](#) a partir deste documento.

14/04/2026 15:30:48

Gilson Nunes de Paula CC

realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.261..](#)

Tramitação 1- 130/2026

14/04/2026 16:19

(Encaminhado)

Vanessa P. CC

DTO - Diretoria ...

CC

Encaminhamento ao setor.

—
Vanessa Naccarato Piffer

Assistente Administrativa

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas