Relatório de Fiscalização 142/2026

Acompanhe via internet em **https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/** usando o código:
544.017.764.358.488.738

Ares Pcj

CC

17/04/2026 11:24

Município
Saaec - Cerquilho
· 1533-8434

2 setores envolvidos
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 **Cerquilho**

PRESTADOR: SAAEC Cerquilho

Americana, abril de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Cerquilho
Prefeito: Paulo Roberto Pilon
Endereço: Rua Engenheiro Urbano Pádua de, R. Eng. U P Araújo, 28 - Centro, Cerquilho - SP, 18520-135
Telefone: (15) 3384.2994
Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei Autorizativa nº 3.310/2018, Convênio - N° 001/2019 - AE, Data: 25/02/201

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAEC Cerquilho
Responsável legal: Gabriela Sousa Santos
Endereço: R. Augusto Dorighello, 320 - Jardim Esplanada, Cerquilho - SP, 18526-032
Telefone: (15) 3384.8200

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

SAAEC Cerquilho - Gabriela Sousa Santos, Chefe de Administração Geral

3. FISCALIZAÇÃO

Em 31/03/2026 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 660/2025
- 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 **[não foram/foram]** identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

[Substituir tabela]

Subsistema	Código Não Conforme	Item Não Conforme	Prazos

ANEXOS

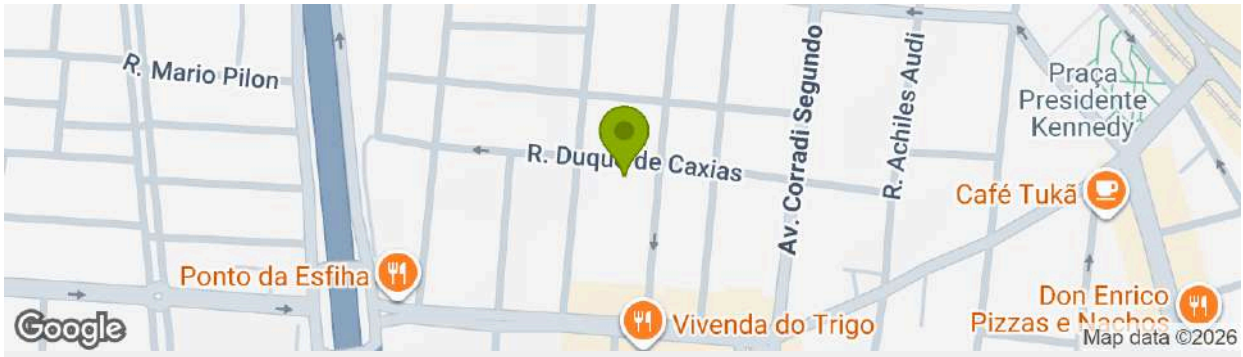
FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 14.510 - Atendimento - Cerquilho (Prefeitura Municipal de Cerquilho)

Atendimento - Cerquilho

Atendimento/Comercial - CERQUILHO

Checklist: Fiscalização Economico Contábil
Sistema: Atendimento/Comercial - CERQUILHO



Endereço: R. Duque de Caxias, 333 - Jardim Esplanada, Cerquilho - SP, 18520-000, Brasil. nº 333. . **CEP:** 18520-000 / **Cidade:** Cerquilho, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-23.1655707, long=-47.7488635, accuracy=13.653

Fiscalizado	Cerquilho #193325209
Data de início da fiscalização	31/03/2026
Data de término da fiscalização	31/03/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização — Conforme

Fotos de [CG00]

Foto 1 - Fachada entrada atendimento

Foto 2 - Entrada posto de atendimento

Foto 3 - Posto de atendimento área interna 1

Foto 4 - Posto de atendimento área interna 2

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO — Conforme

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial — Conforme

Fotos de [CG9.10]

Foto 1 - Atendimento preferencial

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

Fotos de [CG9.11]

Foto 1 - 0800 e outros formas 24 por 7

[CG9.12] Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Não Conforme
[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 - Cópia Resolução 50 ARES PCJ no posto de atendimento

Foto 2 - Resolução 50 Ares 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
[CG9.32] Observações	Não há o código de defesa no sítio eletrônico

Fotos de [CG9.32]

Foto 1 - Código defesa do consumidor no posto de atendimento

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

Fotos de [CG9.33]

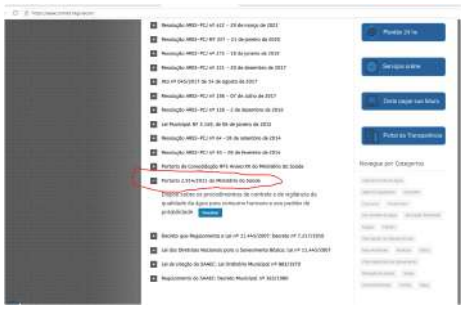


Foto 1 - Portaria do MS no sítio eletrônico

Foto 2 - Portaria do MS no posto de atendimento

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

Fotos de [CG9.13]

Foto 1 - Tabela preços públicos posto atendimento pg 1

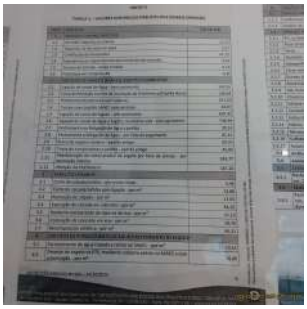


Foto 2 - Tabela preços públicos posto atendimento pg 2

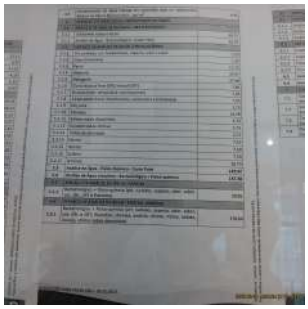


Foto 3 - Tabela preços públicos posto atendimento pg 3

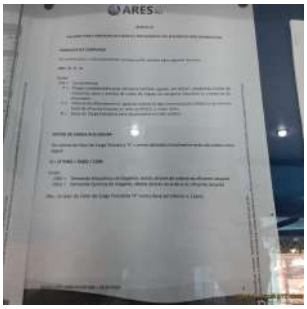


Foto 4 - Tabela preços públicos posto atendimento pg 4

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

Fotos de [CG9.16]

Foto 1 - Orientações no pedido de ligação ao usuário

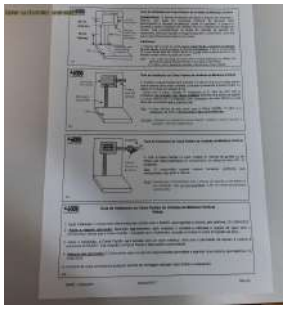


Foto 2 - Instruções pedido ligação caixa padrão

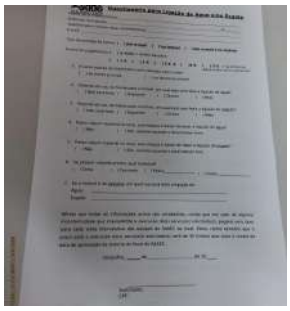


Foto 3 - Questionário instrutivo

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

Fotos de [CG9.2]

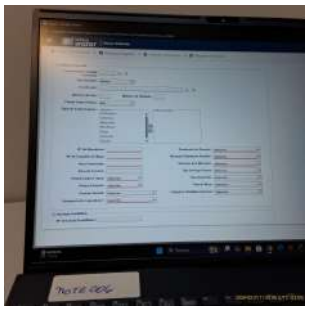


Foto 1 - Cadastro mínimo no sistema pg1

Foto 2 - Cadastro mínimo no sistema pg2

Foto 3 - Cadastro mínimo no sistema pg3

Foto 4 - Cadastro mínimo no sistema pg4

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

Fotos de [CG9.17]

Foto 1 - Contrato de prestação de serviços pg1

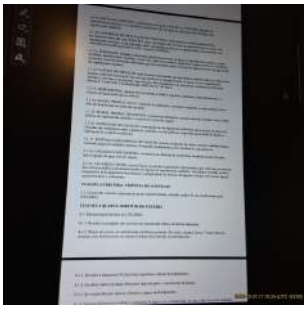


Foto 2 - Contrato de prestação de serviços pg2

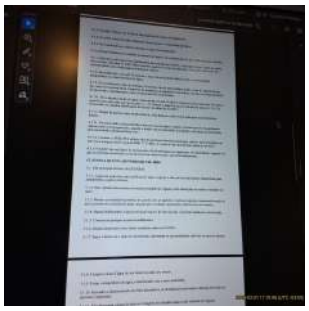


Foto 3 - Contrato de prestação de serviços pg3

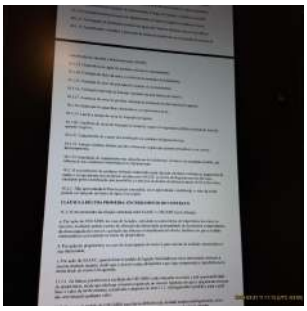


Foto 4 - Contrato de prestação de serviços pg4

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

Fotos de [CG9.4]

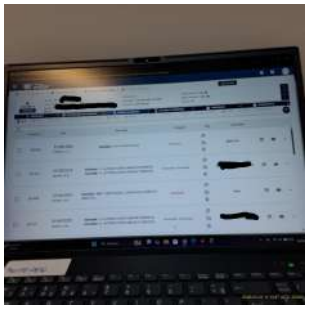


Foto 1 - Geração do protocolo da OS

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

Fotos de [CG9.5]

Foto 1 - Sistema com registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

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

Fotos de [CG9.19]

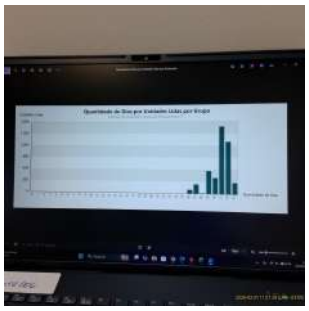


Foto 1 - Leitura com 26 dias, inferior ao prazo mínimo da Resolução

[CG9.20] Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções	Não Conforme
[CG9.20] Observações	Prestador não apresentou evidências
[CG9.21] Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Conforme

Fotos de [CG9.21]

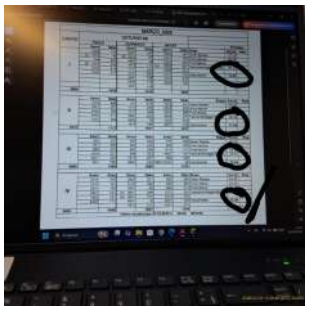


Foto 1 - Oferecem datas fixas

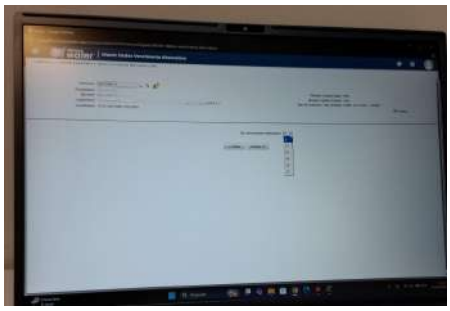


Foto 2 - Oferecem datas alternativas

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

Fotos de [CG9.22]

Foto 1 - Sistema de identificação duplicidade de pagamentos

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

Fotos de [CG9.3]

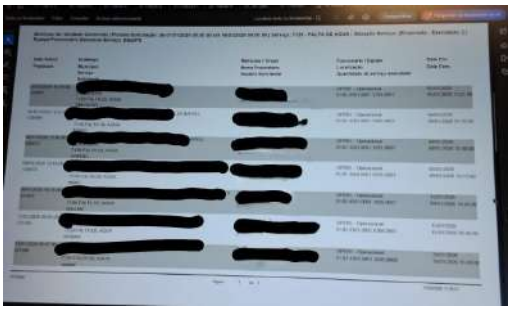


Foto 1 - Datas execução reclamações dentro dos 10 dias úteis pg1

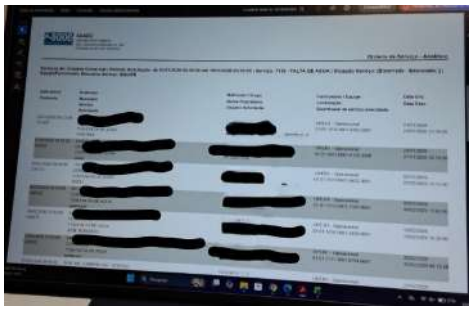


Foto 2 - Datas execução reclamações dentro dos 10 dias úteis pg2

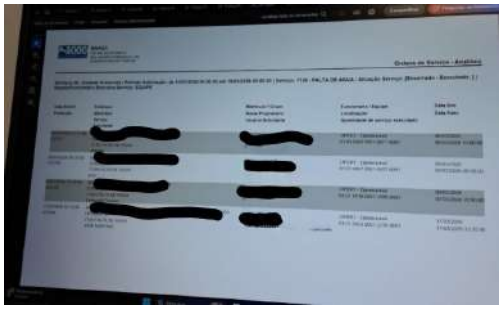


Foto 3 - Datas execução reclamações dentro dos 10 dias úteis pg3

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

Fotos de [CG9.7]

Foto 1 - Fatura frente

Foto 2 - Fatura verso

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

Fotos de [CG9.6]

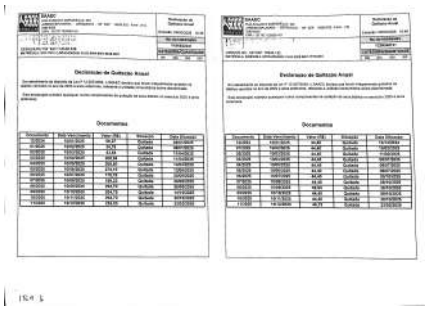


Foto 1 - Declaração anual de débitos

[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 com aviso de recebimento 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 para religação

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

Fotos de [CG9.15]

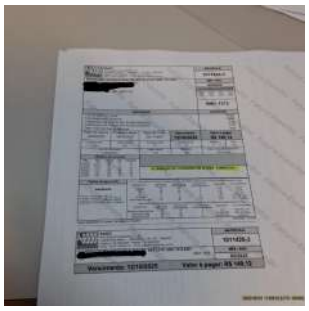


Foto 1 - Comunicação para mudança de categoria

[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

Fotos de [CG9.27]

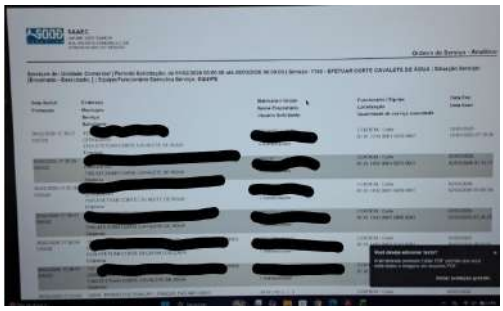


Foto 1 - Relatório datas de corte no prazo da resolução pg1

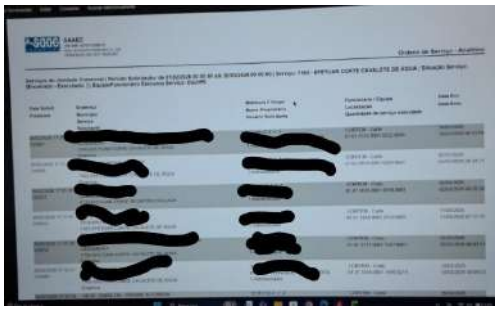


Foto 2 - Relatório datas de corte no prazo da resolução pg2

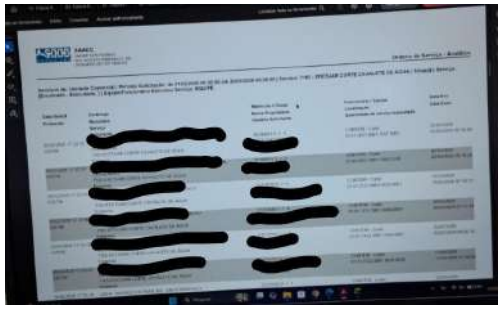


Foto 3 - Relatório datas de corte no prazo da resolução pg3

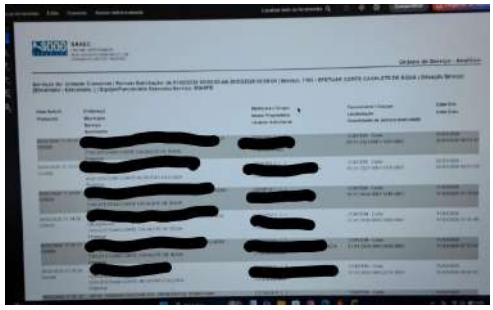


Foto 4 - Relatório datas de corte no prazo da resolução pg4

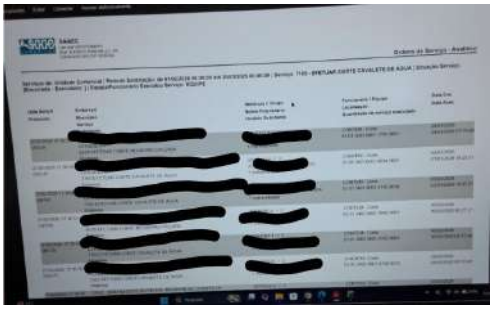


Foto 5 - Relatório datas de corte no prazo da resolução pg5

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

Fotos de [CG9.23]

Foto 1 - Publicidade sobre interrupções programadas

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

Fotos de [CG9.28]

Foto 1 - Comunicação ARES PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA Conforme

Fotos de [CG9.8]

Foto 1 - Sinisa relatório água

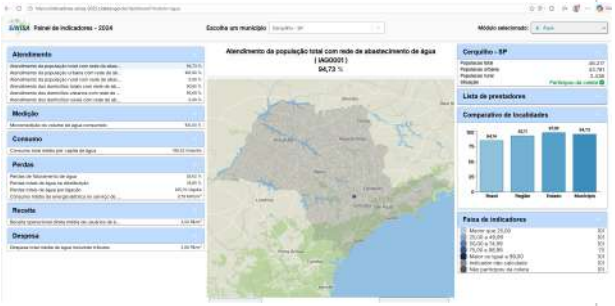


Foto 2 - Sinisa água

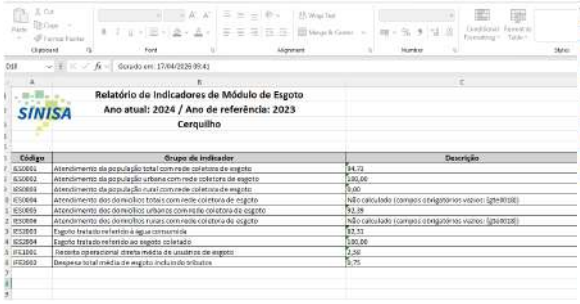


Foto 3 - Sinisa relatório esgoto

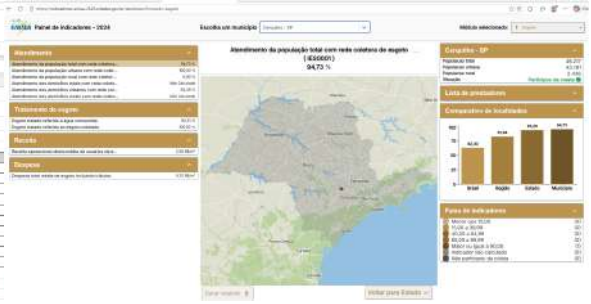


Foto 4 - Sinisa esgoto

[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. 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 2

[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 social 1

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

N/A

Fotos de [TC10.1.4]

Foto 1 - Fatura social 2

Foto 2 - Fatura social 3

[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.

N/A

Fotos de [TC10.1.5]

Foto 1 - fatura comercial 1

[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.

N/A

Fotos de [TC10.1.6]

Foto 1 - fatura comercial 2

[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 indústria 1

[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.

N/A

Fotos de [TC10.1.8]

Foto 1 - fatura indústria 2

[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

Fotos de [TC10.1.9]

Foto 1 - fatura pública 1

[TC10.1.10] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Pública.	N/A

Fotos de [TC10.1.10]

Foto 1 - fatura pública 2

[TC10.1.11] Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais - MEIs.	Não Conforme
[TC10.1.11] Observações	Não tem a categoria implementada
[TC10.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com a resulção emitida pela ARES-PCJ.	Conforme

Fotos de [TC10.2]

Foto 1 - Valores da Ligação Água e Esgoto na fatura conforme Resolução ARES

[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

Fotos de [TS11.11.1]

Foto 1 - Fatura com divulgação da tarifa social

[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]

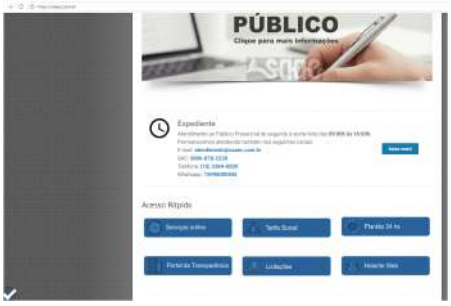


Foto 1 - Divulgação tarifa social sítio eletrônico

[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. Conforme

Fotos de [TS11.11.3]

Foto 1 - Sítio eletrônico

Foto 2 - 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 posto de atendimento 1

Foto 2 - Divulgação posto de atendimento 2

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

Conforme

Fotos de [TS11.1]

Foto 1 - Fatura com desconto

[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]

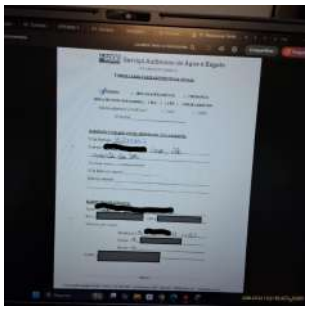


Foto 1 - Documento sem adição de critérios de enquadramento que restringem o benefício social 1

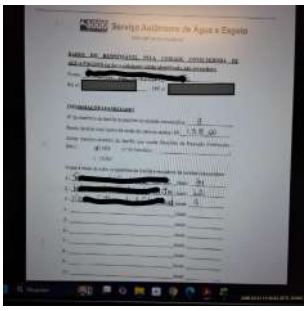


Foto 2 - Documento sem adição de critérios de enquadramento que restringem o benefício social 2

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

Fotos de [TS11.3]

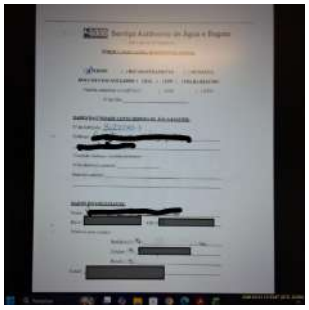


Foto 1 - Formulário se exigência de documentos que excedam o benefício social 1

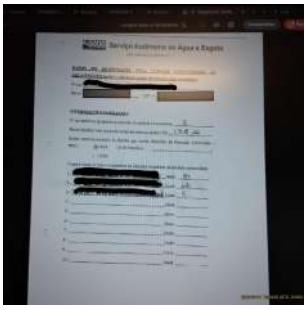


Foto 2 - Formulário se exigência de documentos que excedam o benefício social 2

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

Fotos de [TS11.4]

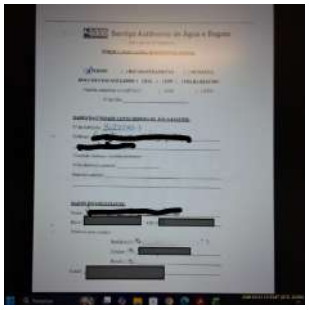


Foto 1 - POP pag 1

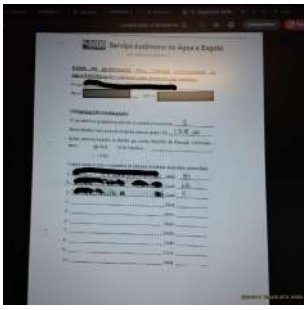


Foto 2 - POP pag 2

[TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Não Conforme
[TS11.5] Observações	Sem evidências
[TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Não Conforme
[TS11.6] Observações	Sem evidências
[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	Não Conforme

usuário	
[TS11.7] Observações	Não existe controle
[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	Sem evidências
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	Conforme

Fotos de [TS11.9]

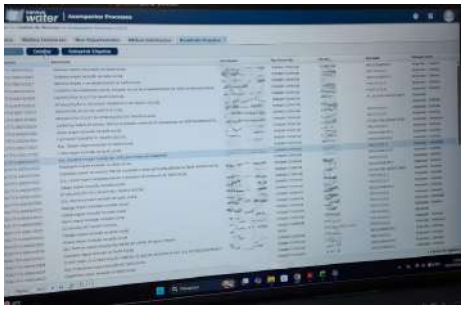


Foto 1 - Lista exclusão doc1

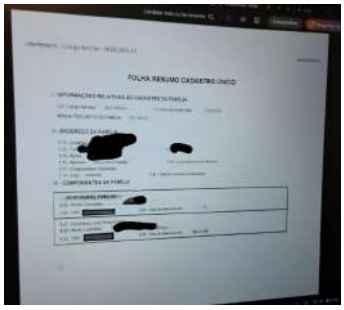


Foto 2 - Lista exclusão doc2

[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	Não Conforme
[TS11.10] Observações	Sem evidências
[SISTEMA SONAR]	N/A
[REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Conforme

Fotos de [REG12.1]

Foto 1 - Sonar

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

Fotos de [TS11.12]

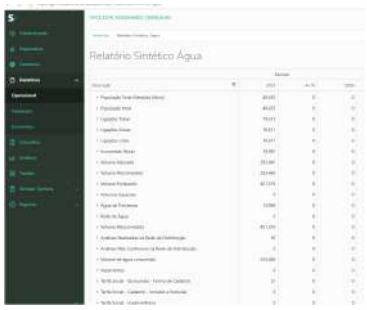


Foto 1 - Sonar tarifa social

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

Fotos de [CG9.36]

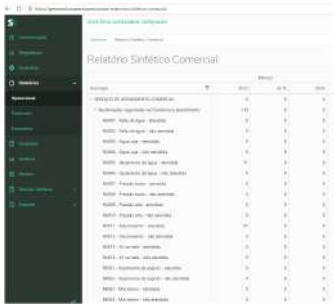


Foto 1 - Sonar está desatualizado

[OUTROS]	N/A
[CG9.31] Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Conforme

Fotos de [CG9.31]

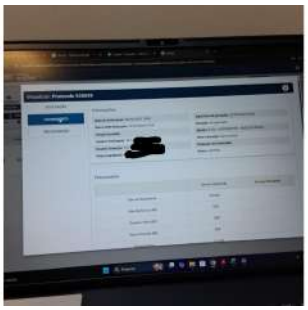


Foto 1 - Evidência de inexistência de cobrança

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

Fotos de [CG9.30]

Foto 1 - Comunicado troca hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros Não Conforme

Fotos de [CG9.18]

Foto 1 - Documento declaratório

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

Fotos de [CG9.14]

Foto 1 - Documento prazos OS

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

Fotos de [CG9.29]

Foto 1 - Dcoumento com prazos serviços e de religação de corte

—

Gilson Nunes de Paula

Analista de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeiro

(editado 3 vezes - última modificação: 27/04/2026 14:43:37)

É base de:

Auto de Notificação 143/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 356/2026 - Relatório de Fiscalização Comercial - Econômico

Ofício 949/2026 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 289/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

27/04/2026 14:41:42	Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..
27/04/2026 14:46:19	Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..
27/04/2026 14:49:52	Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..
27/04/2026 14:55:35	Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..
27/04/2026 15:01:26	Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..
27/04/2026 15:06:18	Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..
27/04/2026 15:09:49	Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..

27/04/2026 15:12:49 Gilson Nunes de Paula CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 14.510**..

28/04/2026 08:32:43 Gilson Nunes de Paula CC emitiu o Auto de Notificação 143/2026 a partir deste documento.

Tramitação 1-142/2026

28/04/2026 10:25

(Encaminhado)

Vanessa P. CC

DTO - Diretoria ...

CC

Encaminhamento ao setor.

–

Vanessa Naccarato Piffer

Assistente Administrativa

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas