



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
895.617.809.448.411.949

Arespcj

Município

Brk Ambiental Limeira

CC

2 setores envolvidos

CC

DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

08/06/2026 15:54

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: BRK AMBIENTAL

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, junho de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Limeira

Prefeito: Murilo Félix

Endereço: Rua Prefeito Doutor Alberto Ferreira, 179 - Centro, Limeira - SP, 13481-900

Telefone: (19) 3404-9600

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5858, de 25/05/2017

1.2 PRESTADOR

Nome: BRK Ambiental Limeira S/A

Responsável legal: Mariana Sanches

Endereço: Rua Sargento Pierroti, Nº 136 - Centro / Limeira - SP, 13480-134

Telefone: 0800 771 0001

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Rodrigo Taufic – Analista de Regulação e Fiscalização

Felipe Rodrigues Dias Fonseca – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Karina de Fátima Pereira - Comercial Limeira

3. FISCALIZAÇÃO

Em 07/05/2026 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 630/2025;
- 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	Cód. NC	Descrição Não Conformidade	Prazos
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TC-10.1.4	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.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TC-10.1.3	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.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TS-11.2	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TS-11.1	Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TS-11.9	Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TS-11.3	Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	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 -LIMEIRA	TS-11.7	Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Imediato

ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	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 -LIMEIRA	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 -LIMEIRA	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 -LIMEIRA	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL -LIMEIRA	CG-9.29	Obedece os prazos para religação em caso de corte	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

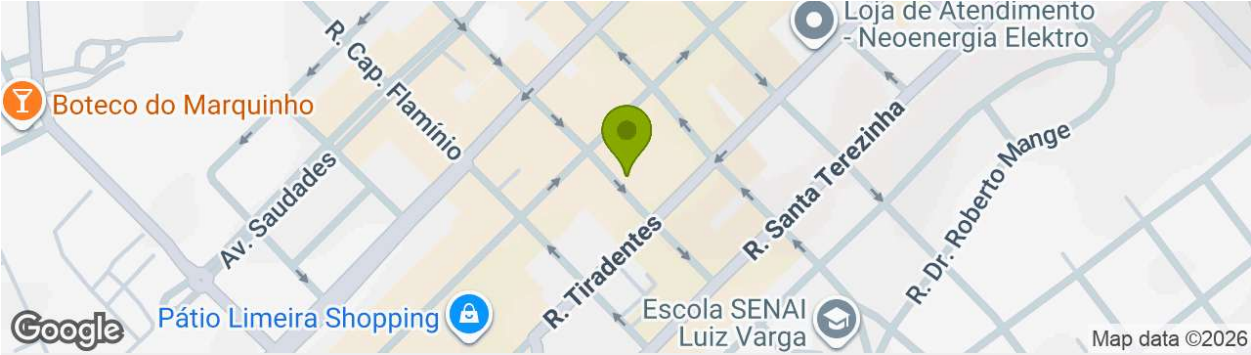
Novo Item Fiscalizado 14.989 - Atendimento - Limeira (Brk Ambiental Limeira)

Atendimento - Limeira

Atendimento/Comercial -LIMEIRA

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

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



Endereço: R. Srg. Pierroti, 130 - Centro, Limeira - SP, 13480-134, Brasil. nº 130. . **CEP:** 13480-134 / **Cidade:** Limeira, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.5690662, long=-47.4060315, accuracy=13.653

Fiscalizado

limeira #199219324

Data de início da fiscalização	07/05/2026
Data de término da fiscalização	07/05/2026
Observações Gerais	Considerando que o formulário de fiscalização apresenta problema temporário na assinalação de respostas, para que não restem dúvidas de interpretação, ESCLARECEMOS QUE: NÃO (vermelho) = NÃO CONFORME e SIM (verde) = CONFORME

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]

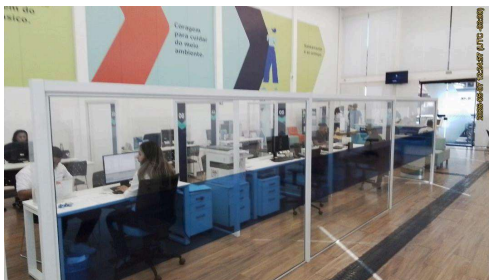


Foto 1 - Atendimento ao Público

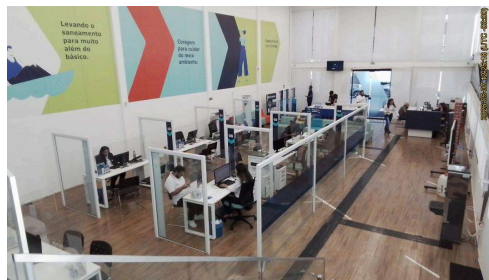


Foto 2 - Atendimento ao Público

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]

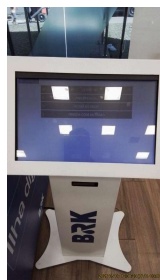


Foto 1 - Senha Atendimento Preferencial

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

Conforme

Fotos de [CG9.11]

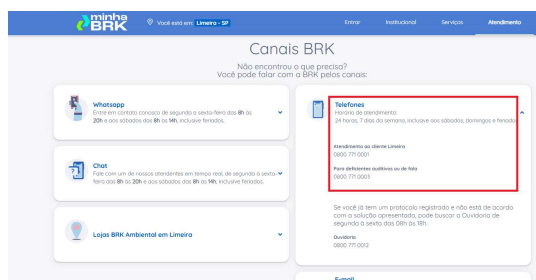


Foto 1 - Linha Telefônica Gratuita

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

Não Conforme

[CG9.12] Observações

O manual/regulamento de prestação de serviços está disponível no local de atendimento, entretanto, o documento não está disponível no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Regulamento Prestação de Serviços - Atendimento

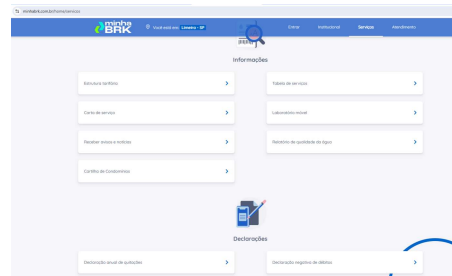


Foto 2 - Documentos Disponíveis - Sítio Eletrônico Prestador

[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

A Resolução ARES-PCJ no. 50 está disponível no local de atendimento, entretanto, o documento não está disponível no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Resolução ARES-PCJ no 50 - Atendimento

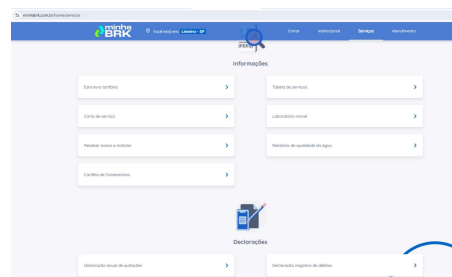


Foto 2 - Documentos Disponíveis - Sítio Eletrônico Prestador

[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

O Código de Defesa do Consumidor está disponível no local de atendimento, entretanto, o documento não está disponível no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [CG9.32]

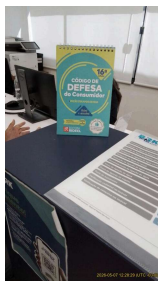


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor - Atendimento

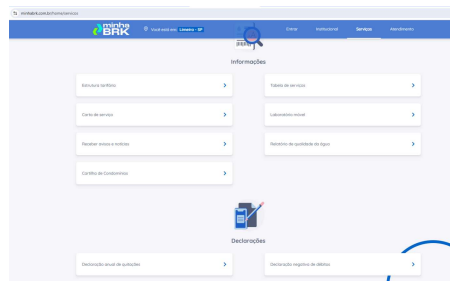


Foto 2 - Documentos Disponíveis - Sítio Eletrônico Prestador

[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

A Portaria do Ministério da Saúde está disponível no local de atendimento, entretanto, o documento não está disponível no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [CG9.33]

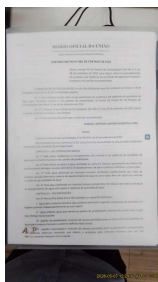


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde

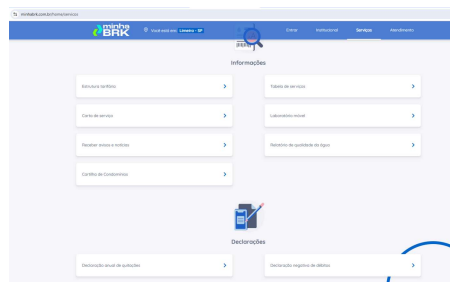


Foto 2 - Documentos Disponíveis - Sítio Eletrônico Prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]

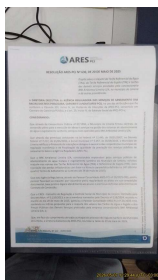


Foto 1 - Divulgação Tarifas - Local de Atendimento

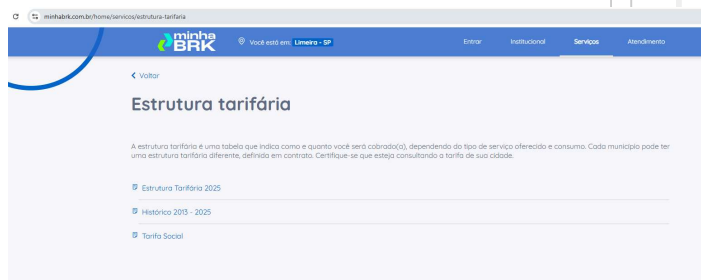


Foto 2 - Divulgação Tarifas - Sítio Eletrônico Prestador

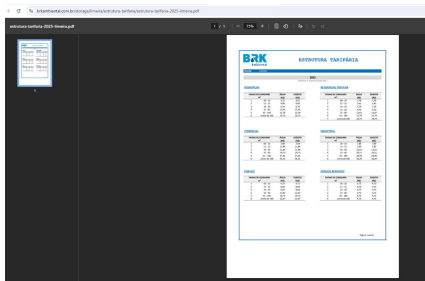


Foto 3 - Divulgação Tarifas - Site Eletrônico Prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]

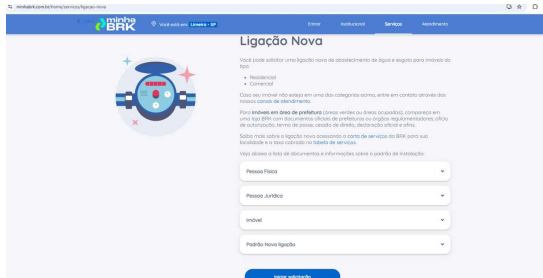


Foto 1 - Instruções para Novas Ligações - Site Eletrônico Prestador



Foto 2 - Instruções para Novas Ligações - Site Eletrônico Prestador

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

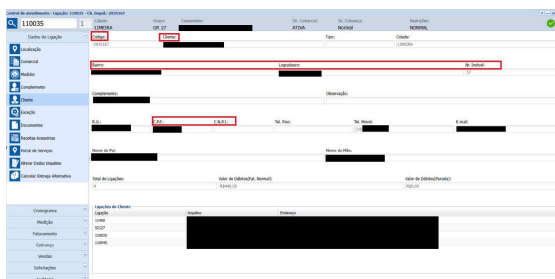


Foto 1 - Cadastro de Usuário - Sistema Prestador

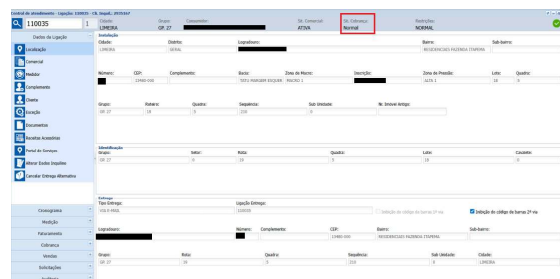


Foto 2 - Cadastro de Usuário - Sistema Prestador

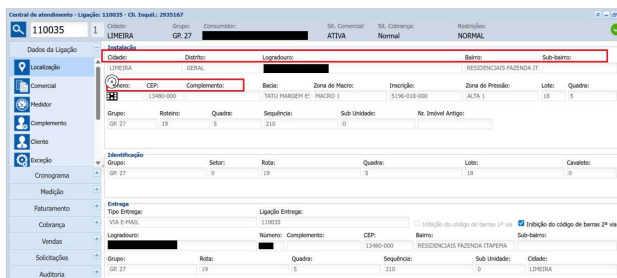


Foto 3 - Cadastro de Usuário - Sistema Prestador

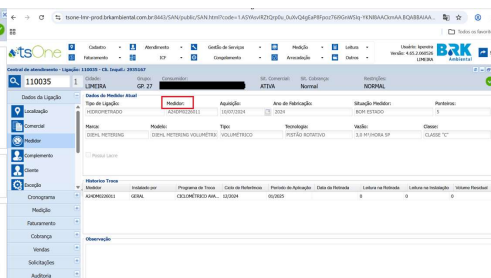


Foto 4 - Cadastro de Usuário - Sistema Prestador

Foto 5 - Cadastro de Usuário - Sistema Prestador

Foto 6 - Cadastro de Usuário - Sistema Prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]

Foto 1 - Contrato Prestação de Serviços

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

Conforme

[CG9.4] Observações

Após pedidos e/ou reclamações são abertos protocolos, os quais são fornecidos aos consumidores.

Fotos de [CG9.4]

Foto 1 - Relação de Protocolos

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

Foto 1 - Relatório de Reclamações de Usuários

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

PERÍODO	DATA HORA LEITURA	LEITURA	TIPO LEITURA	MÉTODO	FATURADO	CÓDIGO LEITURA	HIDROMETRO	CATEGORIA
04/2026	27/04/2026 10:43:22	47	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
03/2026	26/03/2026 09:36:11	45	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
02/2026	24/02/2026 11:42:34	42	SIMULTANEA	1	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
01/2026	23/01/2026 09:48:49	42	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
12/2025	26/12/2025 10:42:11	40	SIMULTANEA	1	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
11/2025	25/11/2025 11:00:44	39	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
10/2025	24/10/2025 10:07:12	37	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
09/2025	25/09/2025 09:40:46	35	SIMULTANEA	5	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
08/2025	26/08/2025 10:11:51	30	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
07/2025	28/07/2025 11:20:34	28	SIMULTANEA	0	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
06/2025	26/06/2025 10:53:09	28	SIMULTANEA	13	13	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
05/2025	27/05/2025 10:44:47	15	SIMULTANEA	6	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
04/2025	26/04/2025 10:21:05	9	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
03/2025	26/03/2025 10:36:44	7	SIMULTANEA	1	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
02/2025	24/02/2025 12:50:12	6	SIMULTANEA	5	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1
01/2025	23/01/2025 10:48:55	1	SIMULTANEA	1	10	LEITURA NORMAL	A24DM02260	R 1

Foto 1 - Histórico de Leituras

PERÍODO	DATA HORA LEITURA	LEITURA	TIPO LEITURA	MÉTODO	FATURADO	CÓDIGO LEITURA	HIDROMETRO	CATEGORIA
04/2026	07/04/2026 10:39:54	39	SIMULTANEA	3	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
03/2026	06/03/2026 11:39:02	36	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
02/2026	05/02/2026 07:57:55	34	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
01/2026	06/01/2026 08:28:34	32	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
12/2025	05/12/2025 08:06:16	30	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
11/2025	05/11/2025 08:02:50	28	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
10/2025	06/10/2025 08:02:52	26	SIMULTANEA	3	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
09/2025	05/09/2025 08:24:59	23	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
08/2025	06/08/2025 07:59:59	21	SIMULTANEA	4	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
07/2025	07/07/2025 12:52:17	17	SIMULTANEA	6	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
06/2025	05/06/2025 08:00:33	11	SIMULTANEA	2	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
05/2025	07/05/2025 07:54:38	9	SIMULTANEA	6	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1
04/2025	07/04/2025 07:50:37	3	SIMULTANEA	3	10	LEITURA NORMAL	A24DM04993	C 1

Foto 2 - Histórico de Leituras

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

Conforme

[CG9.20] Observações

O prestador informou não realizar cobrança para emissão de segundas via por problemas no envio ou incorreções.

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

Conforme

Fotos de [CG9.21]

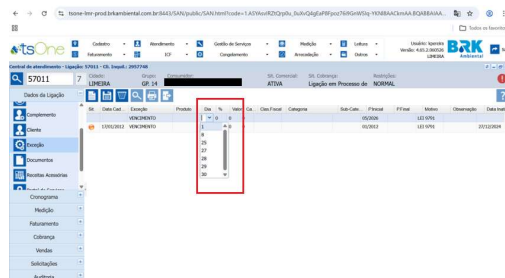


Foto 1 - Disponibilidade de 6 Datas de Vencimento - Sistema Prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

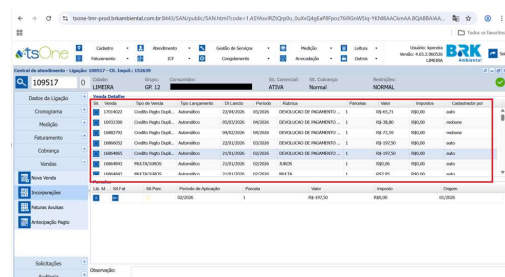


Foto 1 - Identificação e estorno de Pagamento em Duplicidade - Sistema Prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.3]

Foto 1 - Relatório de Reclamações de Usuários

Conforme

Foto 1 - Conteúdo da Fatura

Conforme

O sistema do prestador está parametrizado para informar quitação de débitos dos últimos 5 anos. Foi solicitado evidências de casos em que há débitos de anos que não sejam o ano anterior à quitação. Não foram identificadas exceções.

Foto 1 - Declaração de Quitação Anual de Débitos em Fatura

Foto 2 - Declaração de Quitação Anual de Débitos em Fatura

Conforme



Foto 1 - Comunicação de Corte

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]

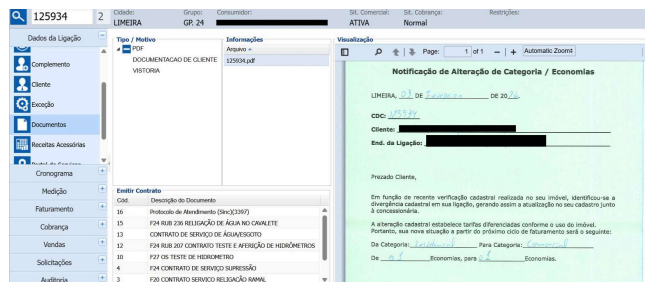


Foto 1 - Notificação de Alteração de Categoria

[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

Conforme

Fotos de [CG9.27]

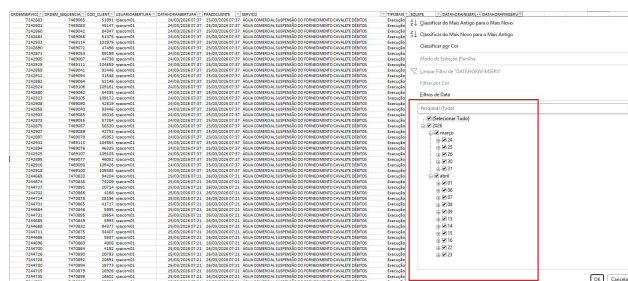


Foto 1 - Relatório de Cortes do Prestador

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Comunicação de Interrupções Programadas -
Sítio Eletrônico Prestador



Foto 2 - Comunicação de Interrupções Programadas -
Mailing



Foto 3 - Comunicação de Interrupções Programadas - Mailing

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]

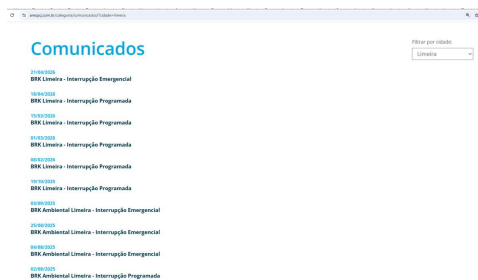


Foto 1 - Comunicações de Interrupções do Prestador no Site da ARES-PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

Localidade / Unidade	UF	Identificação	Localidade / Unidade	UF	Identificação
Lavínia	SP	3526506	Prefeitura Municipal de Lavínia	SP	3526506
Lavrinhas	SP	3526605	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3526605
Leme	SP	3526704	Superintendência de Água e Esgotos da Cidade de Leme	SP	3526704
Lençóis Paulista	SP	3526803	Serviço Autônomo Água e Esgotos de Lençóis Paulista	SP	3526803
Lorena	SP	3526902	BRK Ambiental - Limeira S.A.	SP	3526902
Lins	SP	3527108	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527108
Lorena	SP	3527207	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527207
Lourdes	SP	3527256	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527256
Louveira	SP	3527306	Prefeitura Municipal de Louveira	SP	3527306
Lucélia	SP	3527405	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527405
Lucasópolis	SP	3527504	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527504
Luís Antônio	SP	3527603	Saneamento de Luís Antônio S/A	SP	3527603
Luizânia	SP	3527702	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527702
Lupatins	SP	3527801	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527801
Lutificação	SP	3527900	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3527900
Macatuba	SP	3528007	Prefeitura Municipal de Macatuba	SP	3528007
Macaúba	SP	3528106	Prefeitura Municipal de Macaúba	SP	3528106
Macocoba	SP	3528205	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3528205
Maggi	SP	3528304	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3528304
Marinque	SP	3528403	Sanequa Marinque S/A	SP	3528403
Marapora	SP	3528502	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3528502
Manduri	SP	3528601	Superintendência de Água e Esgoto de Manduri	SP	3528601
Marília Paulista	SP	3528700	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3528700
Maracá	SP	3528809	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	3528809
Marapocana	SP	3528908	Prefeitura Municipal de Marapocana	SP	3528908

Certidão de Regularidade com o SINISA - Água (5732395) SEI 80000.003845/2024-71 / pg. 57

Foto 1 - Certidão de Regularidade SINISA - Água

Certidão de Regularidade com o SINISA - Esgoto (5732400) SEI 80000.003845/2024-71 / pg. 58

Lavínia	SP	3526506	Prefeitura Municipal de Lavínia	PML	Local
Lavrinhas	SP	3526605	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Leme	SP	3526704	Superintendência de Água e Esgotos da Cidade de Leme	SAECIL	Local
Lençóis Paulista	SP	3526803	Serviço Autônomo Água e Esgotos de Lençóis Paulista	SAAE	Local
Limeira	SP	3526902	BRK Ambiental - Limeira S.A.	BRKL	Local
Lins	SP	3527108	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Lorena	SP	3527207	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional

Foto 2 - Certidão de Regularidade SINISA - Esgoto

[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.

Conforme

Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial.

[TC10.1.1] Observações

Tarifas de água e esgoto conforme última resolução tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.1]

[illegible]

Foto 1 - Fatura Categoria Residencial - Consumo Mínimo

[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

[TC10.1.2] Observações

Tarifas de água e esgoto
conforme última resolução
tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.2]

BAK

Transaksi: 118, Tanggal: 2016.03.28, Waktu: 11:58, Kode: 118, Keterangan: 118, Debit: 118, Kredit: 118

Menu, F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13, F14, F15, F16, F17, F18, F19, F20, F21, F22, F23, F24, F25, F26, F27, F28, F29, F30, F31, F32, F33, F34, F35, F36, F37, F38, F39, F40, F41, F42, F43, F44, F45, F46, F47, F48, F49, F50, F51, F52, F53, F54, F55, F56, F57, F58, F59, F60, F61, F62, F63, F64, F65, F66, F67, F68, F69, F70, F71, F72, F73, F74, F75, F76, F77, F78, F79, F80, F81, F82, F83, F84, F85, F86, F87, F88, F89, F90, F91, F92, F93, F94, F95, F96, F97, F98, F99, F100

Foto 1 - Fatura Categoria Residencial - Consumo Acima
Mínimo

[TC10.1.3] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Não Conforme

[TC10.1.3] Observações

Há diferença de R\$ 0,05, pagos a mais pelo consumidor, na primeira faixa da Categoria Residencial e que, portanto, afeta todos os beneficiários.

Fotos de [TC10.1.3]

BRK 12/01/2017 14:00:00

FISCALIDADE IMPOSTOS

FISCALIDADE - IMPOSTOS

IMPOSTO	ALÍQUOTA	BASE DE CÁLCULO	VALOR DO IMPOSTO	VALOR DO ICMS
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60
ICMS	12,00%	R\$ 296,67	R\$ 35,60	R\$ 35,60

IMPOSTOS DE OUTROS ESTADOS

ESTADO	VALOR DO ICMS
SP	R\$ 35,60
PR	R\$ 35,60

BRK - Sistema de Impostos Versão 1.0.0

Foto 1 - Fatura Categoria Residencial Social - Consumo Mínimo

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

Não Conforme

[TC10.1.4] Observações

Há diferença de R\$ 0,05, pagos a mais pelo consumidor, na primeira faixa da Categoria Residencial e que, portanto, afeta todos os beneficiários.

Fotos de [TC10.1.4]

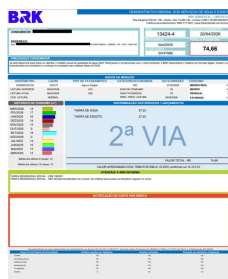


Foto 1 - Fatura Categoria Residencial Social - acima mínimo e até 20m3

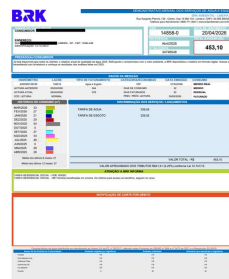


Foto 2 - Fatura Categoria Residencial Social - acima 20m3

[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

[TC10.1.5] Observações

Tarifas de água e esgoto conforme última resolução tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.5]

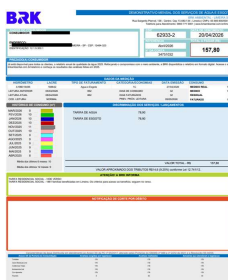


Foto 1 - Fatura Categoria Comercial - Consumo Mínimo

[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

[TC10.1.6] Observações

Tarifas de água e esgoto conforme última resolução tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.6]

The screenshot shows a BRK billing interface. At the top, there's a header with the BRK logo and some navigation links. Below that, a table displays various billing details. The 'Valor Total' (Total Value) is highlighted in green and shows 947.24. The interface includes several tabs and a list of items on the left side.

Foto 1 - Fatura Categoria Comercial - Acima Mínimo

[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

[TC10.1.7] Observações

Tarifas de água e esgoto conforme última resolução tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.7]

This screenshot shows a BRK billing interface for an industrial category. The 'Valor Total' (Total Value) is highlighted in green and shows 157.80. The layout is similar to the previous one, with a header, navigation links, and a list of items on the left.

Foto 1 - Fatura Categoria Industrial - Mínimo

[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

[TC10.1.8] Observações

Tarifas de água e esgoto conforme última resolução tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.8]

This screenshot shows a BRK billing interface for an industrial category. The 'Valor Total' (Total Value) is highlighted in green and shows 159.36. The layout is consistent with the previous screenshots, featuring a header, navigation links, and a list of items on the left.

Foto 1 - Fatura Categoria Industrial - Acima Mínimo

[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

[TC10.1.9] Observações

Tarifas de água e esgoto conforme última resolução tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.9]

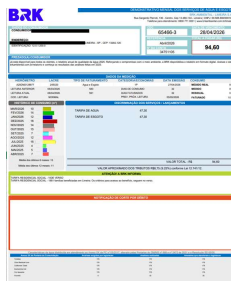


Foto 1 - Fatura Categoria Pública - Mínimo

[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

[TC10.1.10] Observações

Tarifas de água e esgoto conforme última resolução tarifária 630/25.

Fotos de [TC10.1.10]

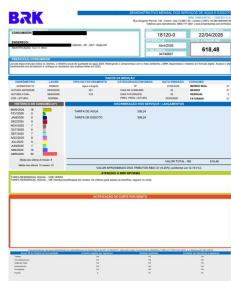


Foto 1 - Fatura Categoria Pública - Acima Mínimo

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

Conforme

[TC10.1.11] Observações

Consumidor cadastrado como MEI com fatura nas mesmas faixas de valores da Categoria Residencial.

Fotos de [TC10.1.11]

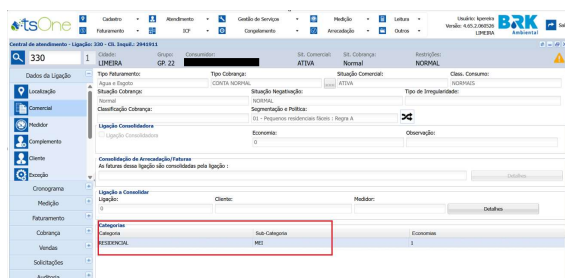


Foto 1 - Cadastro MEI

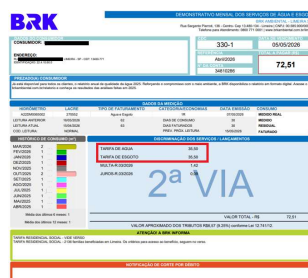


Foto 2 - Fatura MEI

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

Conforme

[TC10.2] Observações

Das evidências observa-se que os valores referem-se ao parcelamento, em 10 vezes, dos valores de ligação de água e ligação

de esgoto nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 561, de 10/05/2024. Incide adicionalmente o percentual de 4% (quatro por cento), referente a tributos municipais. A cobrança dos tributos é amparada pela Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, com redação consolidada pelos Termos Aditivos nº 12 e 14. Recomenda-se, a bem da coerência com a tabela de preços públicos, que na discriminação da cobrança dos serviços complementares haja menção explícita ao percentual de tributos incidentes especificamente sobre estes serviços.

Fotos de [TC10.2]

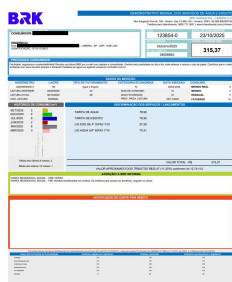


Foto 1 - Fatura - Serviços e Preços Públicos

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social - Fatura

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

Não Conforme

[TS11.11.2] Observações

Não foram identificadas divulgações da Tarifa Social em locais de fácil visualização no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [TS11.11.2]

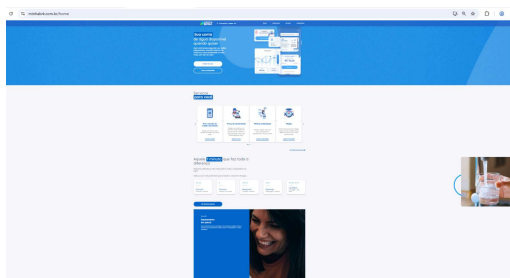


Foto 1 - Página Inicial - Prestador

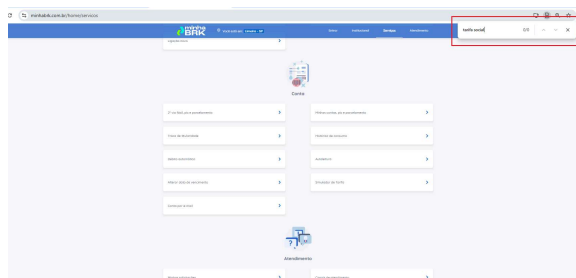


Foto 2 - Página de Serviços Prestador - Prestador

[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 foram identificadas divulgações da Tarifa Social nas mídias sociais do prestador. Foi verificado o Instagram e o Facebook.

Fotos de [TS11.11.3]



Foto 1 - Mídia Social - Instagram



Foto 2 - Mídia Social - Facebook

[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 - Estratégia de Divulgação no Local de Atendimento da Tarifa Social



Foto 2 - Estratégia de Divulgação no Local de Atendimento da Tarifa Social

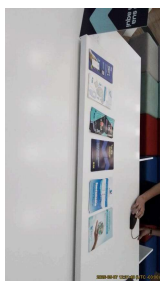


Foto 3 - Estratégia de Divulgação no Local de Atendimento da Tarifa Social

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

Não Conforme

[TS11.1] Observações

O desconto da categoria residencial social está em desacordo com o mínimo previsto na resolução ARES-PCJ no. 592/2024.

Fotos de [TS11.1]

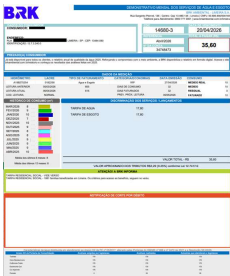


Foto 1 - Fatura Residencial Social

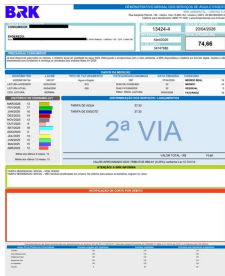


Foto 2 - Fatura Residencial Social

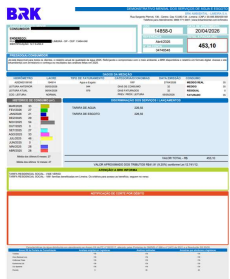


Foto 3 - Fatura Residencial Social

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

Não Conforme

[TS11.2] Observações

O prestador concede o benefício apenas a imóveis com pagamento das faturas em dia, em desacordo com o Art. 6º da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

Fotos de [TS11.2]

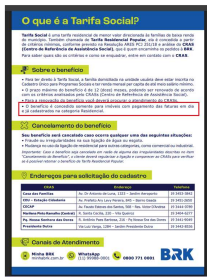


Foto 1

[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	Não Conforme
[TS11.3] Observações	O prestador concede o benefício apenas a imóveis com pagamento das faturas em dia, em desacordo com o Art. 6º da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.
[TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Não Conforme
[TS11.4] Observações	Não foi identificado envio à ARES-PCJ de Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático.
[TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Não Conforme
[TS11.5] Observações	A cláusula décima quarta do 1º Termo de Aditamento ao Contrato de Concessão, celebrado no ano de 2001, incluiu a previsão da concessão do benefício até o limite de 5.000 economias, indicadas pelo Poder Concedente. Continuamente, o 12º Termo de Aditamento, do ano de 2014 consolidou a participação da entidade reguladora na condição de interveniente-anuente, definindo os objetivos de sua atuação, dentre os quais a edição de “normas técnicas, econômicas, contábeis e sociais, incluindo o regime tarifário” (alínea d) e “Regular a contabilidade

no que couber, avaliando o resultado operacional do contrato, aprovando os planos de investimentos, bem como os procedimentos de faturamento, perdas de água tratada, implantação da tarifa social” (alínea g). Assim, no exercício de suas competências regulatórias, a ARES-PCJ editou a Resolução ARES-PCJ nº 630, de 20 de maio de 2025. No que se refere à Tarifa Social, este ato normativo conferiu eficácia material ao direito já estabelecido em contrato, e, principalmente, observou estrito cumprimento do comando proveniente da Lei federal nº 14.898/2024, instituindo o cadastramento automático como ferramenta de progressiva universalização do acesso à tarifa social. Ainda em relação à Resolução ARES-PCJ nº 630/2025, o ato fixou prazo peremptório de 90 (noventa) dias para a implementação dos mecanismos operacionais. “Art. 4º - Introduzir a nova estrutura tarifária da Tarifa Residencial Social, em substituição à categoria Residencial Popular, com implementação dos mecanismos de cadastramento automático até o limite de 5.000 economias durante o período de 90 (noventa) dias da publicação desta Resolução, vigorando em seguida o cadastramento automático abrangente a todo público potencial beneficiário.” Dessa forma o presente procedimento de fiscalização trata como

pressuposto de conformidade a implementação de mecanismo de cadastro automático, o que não se verificou no ato de inspeção.

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

Não Conforme

[TS11.6] Observações

A cláusula décima quarta do 1º Termo de Aditamento ao Contrato de Concessão, celebrado no ano de 2001, incluiu a previsão da concessão do benefício até o limite de 5.000 economias, indicadas pelo Poder Concedente.

Continuamente, o 12º Termo de Aditamento, do ano de 2014 consolidou a participação da entidade reguladora na condição de interveniente-anuente, definindo os objetivos de sua atuação, dentre os quais a edição de “normas técnicas, econômicas, contábeis e sociais, incluindo o regime tarifário” (alínea d) e “Regular a contabilidade no que couber, avaliando o resultado operacional do contrato, aprovando os planos de investimentos, bem como os procedimentos de faturamento, perdas de água tratada, implantação da tarifa social”. Assim, no exercício de suas competências regulatórias, a ARES-PCJ editou a Resolução ARES-PCJ nº 630, de 20 de maio de 2025. No que se refere à Tarifa Social, este ato normativo conferiu eficácia material ao direito já estabelecido em contrato, e, principalmente, observou estrito cumprimento do comando proveniente da

Lei federal nº 14.898/2024, instituindo o cadastramento automático como ferramenta de progressiva universalização do acesso à tarifa social. Ainda em relação à Resolução ARES-PCJ nº 630/2025, o ato fixou prazo peremptório de 90 (noventa) dias para a implementação dos mecanismos operacionais. “Art. 4º - Introduzir a nova estrutura tarifária da Tarifa Residencial Social, em substituição à categoria Residencial Popular, com implementação dos mecanismos de cadastramento automático até o limite de 5.000 economias durante o período de 90 (noventa) dias da publicação desta Resolução, vigorando em seguida o cadastramento automático abrangente a todo público potencial beneficiário.” Dessa forma o presente procedimento de fiscalização trata como pressuposto de conformidade a implementação de mecanismo de cadastro automático, o que não se verificou no ato de inspeção.

[TS11.7] Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário

Não Conforme

[TS11.7] Observações

Dentro do procedimento atualmente vigente, observa-se que não há conformidade sob o ponto de vista do usuário, visto que sua solicitação de benefício é atravessada por etapa anterior à inclusão pelo prestador de serviços.

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

Não Conforme

[TS11.8] Observações

Não foi relatado ou apresentado mecanismo estruturado em relação a este item de conformidade.

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

Não Conforme

[TS11.9] Observações

Relatou-se que a vigência da concessão do benefício possui prazo pré-determinado, em desacordo com o disposto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 no que se refere a exclusão do beneficiário.

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

Conforme

[TS11.10] Observações

Não foi identificado caso de exclusão de beneficiário por fato além do referente ao fim do prazo de concessão do benefício.

[SISTEMA SONAR]

N/A

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

Conforme

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

Não Conforme

[TS11.12] Observações

O prestador não está informando a Forma de Cadastro e Inclusões e Exclusões mensais da Tarifa Social no Sonar.

Fotos de [TS11.12]

Foto 1 - Relatório Operacional de Evolução Mensal de Água - Sonar

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

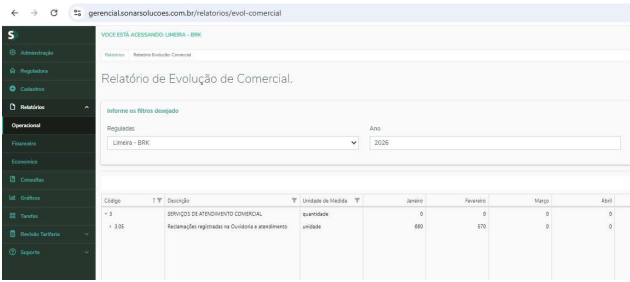


Foto 1 - Relatório Operacional de Evolução de Comercial - Sonar

[OUTROS] N/A

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

[CG9.31] Observações Após questionamentos, foi informado que substituições de hidrômetros por desgaste natural não são cobrados.

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

[CG9.30] Observações O Comunicado para troca do hidrômetro não informa o número do hidrômetro novo.

Fotos de [CG9.30]

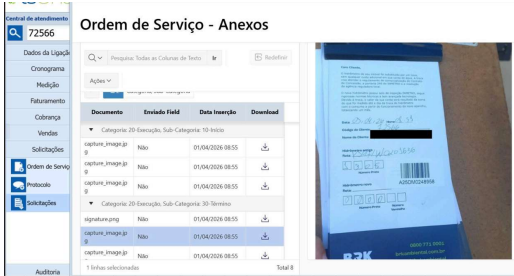


Foto 1 - Ordem de Serviço e Comunicado para troca de Hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros Conforme

Fotos de [CG9.18]

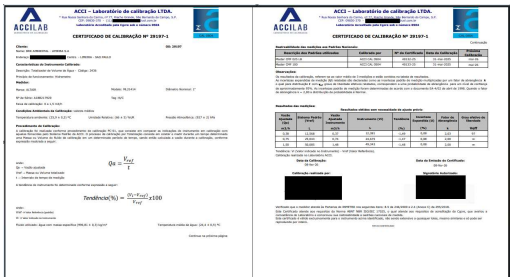


Foto 1 - Laudo de Aferição de Hidrômetros

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

[CG9.14] Observações

Nenhuma das ligações de água e esgoto extrapolaram 10 dias úteis.

Fotos de [CG9.14]

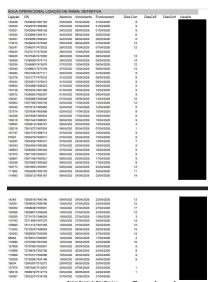


Foto 1 - Relatório de Ligações de Água - Prestador

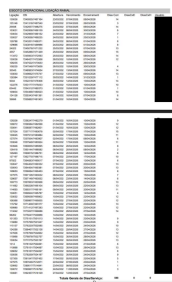


Foto 2 - Relatório de Ligações de Esgoto - Prestador

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

Não Conforme

[CG9.29] Observações

As evidências apresentadas demonstram a ocorrência de registros com prazos para religação extrapolados.

Fotos de [CG9.29]

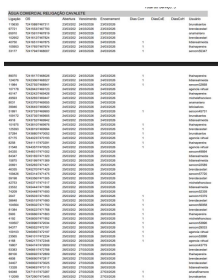


Foto 1 - Relatório de Religações

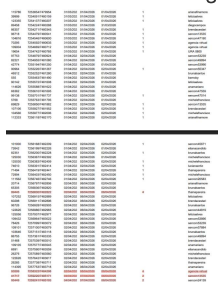


Foto 3 - Relatório de Religações

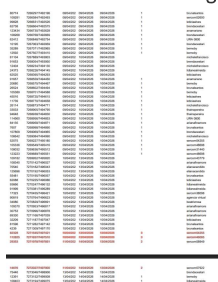


Foto 5 - Relatório de Religações

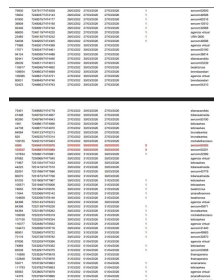


Foto 2 - Relatório de Religações

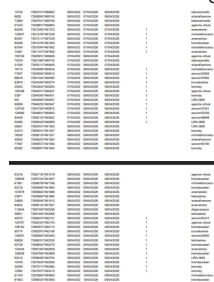


Foto 4 - Relatório de Religações

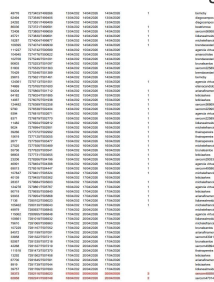


Foto 6 - Relatório de Religações

Foto 7 - Relatório de Religações

É base de:

[Auto de Notificação 249/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Felipe Rodrigues Dias Fonseca
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 25/06/2026 07:56:48)

É base de:

[Auto de Notificação 250/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

- [Memorando 590/2026 - Relatório de Fiscalização Comercial - Limeira](#)
- [Ofício 1.572/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)
- [Proc. Administrativo 473/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

24/06/2026 10:57:42	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 14.989..
24/06/2026 11:02:14	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 14.989..
24/06/2026 15:23:06	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  emitiu o Auto de Notificação 250/2026 a partir deste documento.
25/06/2026 07:59:03	Felipe Rodrigues Dias Fonseca  assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 259/2026 com o certificado FELIPE RODRIGUES DIAS FONSECA CPF 315.XXX.XXX-78 conforme MP nº 2.200/2001 .

Tramitação 1- 259/2026

25/06/2026 08:02

(Encaminhado)

Felipe F. 

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.

CC

Prezada ,

Segue relatório de fiscalização para providências.
atenciosamente,

—
Felipe Rodrigues Dias Fonseca
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 

25/06/2026 08:02:06

E-mail para vanessa@arespcj.com.br