



Novo Item Fiscalizado 15.975



Relatório de Fiscalização 333/2026

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
894.517.853.569.723.368

[Arespcj](#)

CC

Município

[SAAEJA - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Jaguariúna](#)

· 19 3199-7501

CNPJ 59.097.984/0001-13

CC DAF DTU

Ciclo de Fiscalização*: 1

29/07/2026 17:29

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE JAGUARIÚNA - SAAEJA

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, julho de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Jaguariúna

Prefeito: David Hilário Neto

Endereço: Rua Alfredo Bueno, 1235, Centro, Jaguariúna - SP - CEP: 13.910-027

Telefone: (19)3867-9700

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 2.029, de 22/12/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Jaguariúna - SAAEJA

Responsável legal: Wanderley Teodoro Filho

Endereço: Rua Maranhão, 420 – Jardim Bela Vista, Jaguariúna – SP, CEP 13.911-416

Telefone: (19) 3199-7501

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Fabio Bonetto Rosa – Analista de Regulação e Fiscalização

Leonardo de Godoy da Costa – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Alice Bortolotto Valsechi - Diretora de departamento

3. FISCALIZAÇÃO

Em 28/07/2026 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 696/2026;
- 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/Loc al	Código NC	Descrição NC	Prazo para solução
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	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	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Em até 90 dias

Condições Gerais - Jaguariúna	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	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.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Em até 30 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

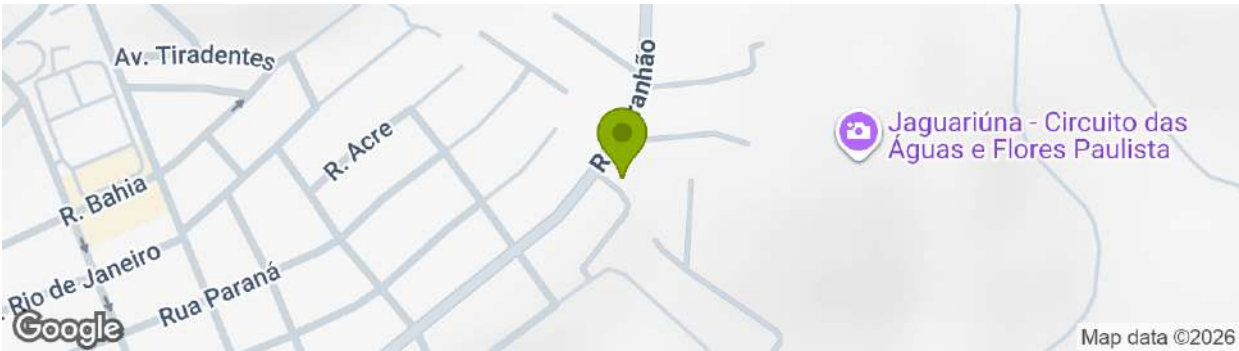
Novo Item Fiscalizado 15.975 - Atendimento - Jaguariúna (Jaguariúna)

Atendimento - Jaguariúna

Condições Gerais - Jaguariúna

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Condições Gerais - Jaguariúna](#)



Endereço: R. Maranhão, 420 - Jardim Bela Vista, Jaguariúna - SP, 13911-416, Brasil. nº 420. .
CEP: 13911-416 / **Cidade:** Jaguariúna, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7003317, long=-46.9814963, accuracy=13.653

Fiscalizado

Jaguariúna #211379157

Data de início da fiscalização	28/07/2026
Data de término da fiscalização	28/07/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

N/A

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada do atendimento presencial.

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

N/A

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Placa de 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 - Informações de contato da ouvidoria.



Foto 2 - Informações de contato no site.

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

Não Conforme

[CG9.12] Observações

Não possui regulamento. Foi enviada minuta no dia 10/07/26 à ARES-PCJ

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Minuta de regulamento enviado à ARES-PCJ

[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

Não disponibiliza a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 em sítio eletrônico próprio, bem como, necessita disponibilizá-la em local de fácil visualização e acesso no atendimento presencial.

[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 disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor dos serviços em sítio eletrônico próprio.

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - CDC no atendimento presencial.

[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

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

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

Não Conforme

[CG9.13] Observações

Não da publicidade da tabela de preços públicos em seu site e atendimento presencial.

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instruções para ligação de água esgoto.

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

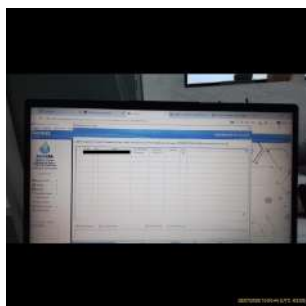


Foto 1 - Informações de cadastro do sistema.

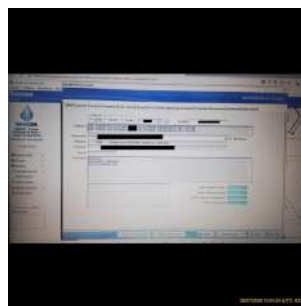


Foto 2 - Informações de cadastro do sistema.

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

Não Conforme

[CG9.17] Observações

Não possui Contrato de Prestação. Foi enviada minuta no dia 10/07/26 à ARES-PCJ

Fotos de [CG9.17]



Foto 1 - Minuta de Contrato de Prestação enviado à ARES-PCJ.

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]



Foto 1 - Número de protocolo em atendimento via aplicativo de mensagens.

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

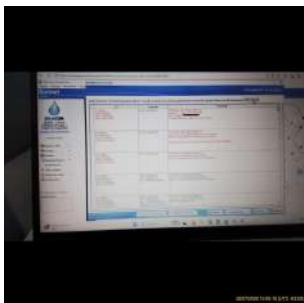


Foto 1 - Registro de reclamações.

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

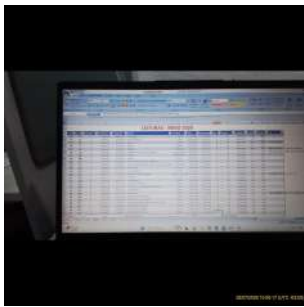


Foto 1 - Relatório de leituras - Maio/26



Foto 2 - Relatório de leituras - Junho/26

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

Conforme

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

Não Conforme

[CG9.21] Observações

Não oferecem 6 datas de vencimento da fatura.

Fotos de [CG9.21]



Foto 1 - Cinco datas de vencimento oferecidas pelo sistema.

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.3]



Foto 1 - Registro de reclamações com datas de recebimento e resposta.

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

Conforme

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Verso da fatura.



Foto 2 - Frente da fatura.

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

Não Conforme

[CG9.6] Observações

A declaração anual de débitos pode ser obtida apenas até 2024 por meio do site da prefeitura.

Fotos de [CG9.6]

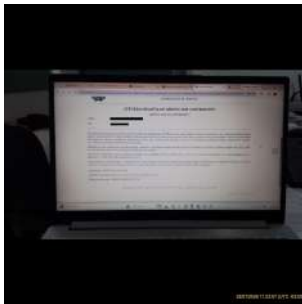


Foto 1 - Declaração anual de débitos emitida pela prefeitura de Jaguariúna (até 2024).

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Notificação de inadimplência realizada na fatura.

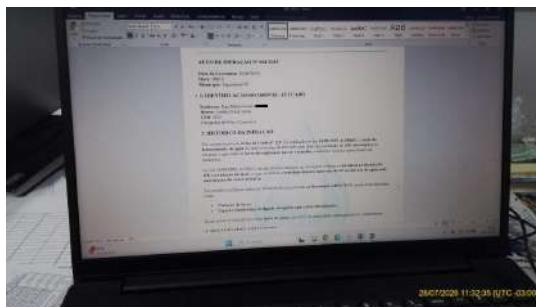


Foto 2 - Notificação de inadimplência.

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

Conforme

Fotos de [CG9.25]



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

Conforme

Fotos de [CG9.15]



[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]

Experiment		Reference		Material	Size
CO-FA-100	Run 1	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 2	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 3	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 4	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 5	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 6	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 7	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 8	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 9	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 10	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 11	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 12	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 13	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 14	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 15	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 16	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 17	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 18	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 19	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 20	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 21	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 22	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 23	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 24	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 25	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 26	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 27	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 28	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 29	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 30	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 31	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 32	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 33	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 34	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 35	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 36	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 37	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 38	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 39	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 40	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 41	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 42	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 43	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 44	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 45	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 46	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 47	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 48	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 49	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 50	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 51	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 52	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 53	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 54	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 55	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 56	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 57	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 58	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 59	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 60	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 61	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 62	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 63	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 64	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 65	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 66	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 67	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 68	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 69	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 70	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 71	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 72	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 73	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 74	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 75	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 76	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 77	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 78	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 79	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 80	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 81	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 82	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 83	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 84	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 85	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 86	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 87	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 88	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 89	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 90	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 91	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 92	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 93	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 94	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 95	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 96	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 97	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 98	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 99	100	100	100	100
CO-FA-100	Run 100	100	100	100	100

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Divulgação de interrupção programada em página da rede social da prefeitura de Jaguariúna.

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]



Foto 1 - Divulgação de interrupção programada no site da ARES.

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

Localidade	UF	CEP	Nome do Setor	Endereço	Telefone	Observações
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...

Foto 1 - SINISA água

Localidade	UF	CEP	Nome do Setor	Endereço	Telefone	Observações
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...
Aracaju	SE	55.000	Setor de Atendimento ao Cidadão	Av. ...	...	...

Foto 2 - SINISA Esgoto

[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 - Faturamento residencial sem consumo. **Foto 2** - Faturamento residencial com consumo de 2 m³.

[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 - Faturamento residencial com consumo na primeira faixa.

[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 - Faturamento 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 - Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.5]



Foto 1 - Faturamento 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 - Faturamento 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 - Faturamento 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 - Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Industrial (23 m³)

[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 - Faturamento 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 - Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Pública.

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

N/A

[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 - Valor do serviço de ligação de água.



Foto 2 - Valor do serviço de ligação de esgoto.

[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 da Tarifa Residencial Social nas faturas.

[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

O site possui baner mencionando "Tarifa Social", no entanto, não

está vinculado a nenhuma página de redirecionamento com as informações necessárias.

Fotos de [TS11.11.2]

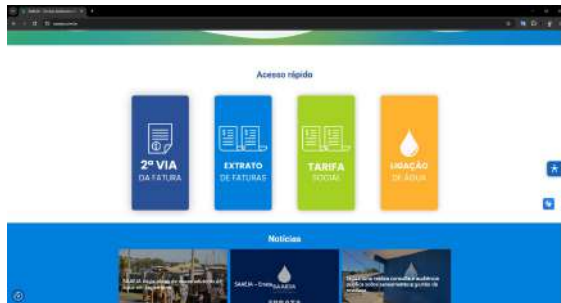


Foto 1 - Baner no site (inativo).

[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.

N/A

[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 - Panfleto da Tarifa Social disponível no atendimento presencial.

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

Conforme

Fotos de [TS11.1]



Foto 1 - Fatura da categoria social com desconto aplicado.

[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Conforme
[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	Conforme
[TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Não Conforme
[TS11.4] Observações	Nao possui 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	Não realiza o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência.
[TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Não Conforme
[TS11.6] Observações	Não realiza o cadastro automático.
[TS11.7] Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário	Conforme
[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	Conforme
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	N/A
[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	N/A
[SISTEMA SONAR]	N/A

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

Não Conforme

[REG12.1] Observações

Faltam as informações de reclamações, tarifa social bem como dados referentes ao segundo semestre de 2025. Verificou-se que tais informações foram inseridas no sistema referente à prefeitura de Jaguariúna, ao invés do sistema do SAAEJA.

Fotos de [REG12.1]

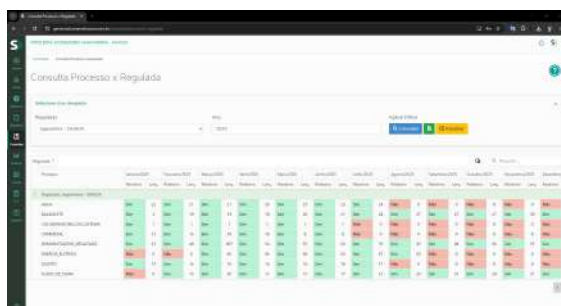
A screenshot of the SONAR system interface. The top bar shows 'Consultar Processo x Regulada'. Below it, there's a table with columns for 'Processo', 'Regulada', 'Data', 'Status', and 'Valor'. The table contains several rows of data, with some cells highlighted in green and others in red. The interface is in Portuguese.

Foto 1 - Preenchimento do sistema SONAR referente ao ano de 2025.

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

Não Conforme

[TS11.12] Observações

Não forneceu mensalmente à ARESPCJ as informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social.

Fotos de [TS11.12]

A screenshot of the SONAR system interface. The top bar shows 'Relatório de Evolução: Água'. Below it, there's a table with columns for 'Processo', 'Regulada', 'Data', 'Status', and 'Valor'. The table contains several rows of data, with some cells highlighted in green and others in red. The interface is in Portuguese.

Foto 1 - Sonar sem informações referentes à Tarifa Social.

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

Não Conforme

[CG9.36] Observações

Não disponibiliza à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo.

Fotos de [CG9.36]

Foto 1 - Sonar sem informações completas a respeito do número de reclamações.

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]



Foto 1 - Notificação de troca de hidrômetro.

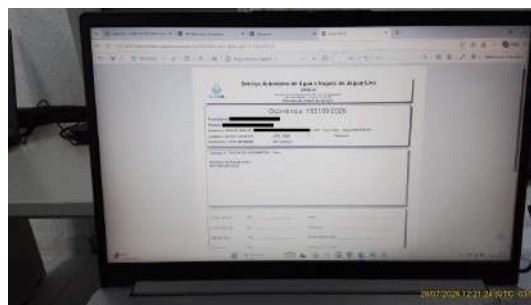


Foto 2 - Ocorrência de troca de hidrômetro.

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]



Foto 1 - Início do relatório de aferição de hidrômetro.

Foto 2 - Conclusão do relatório de aferição de hidrômetro.

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

Conforme

[CG9.14] Observações

Foi informado que os casos onde o período transcorrido supera o prazo normativo, decorrem do usuário não dispor dos requisitos para o serviço na data da solicitação.

Fotos de [CG9.14]

[illegible][illegible]

Foto 1 - Serviços e respectivas datas de solicitação e conclusão.

Foto 2 - Serviços e respectivas datas de solicitação e conclusão (continuação).

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

Conforme

Fotos de [CG9.29]

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE

BOLETIM DE MORTE

Município: _____

Data da morte: _____

Idade: _____

Sexo: _____

Estado Civil: _____

Profissão: _____

Causa da morte: _____

Local da morte: _____

Assinatura do médico: _____

Assinatura do responsável: _____

1998

Year	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099
1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	

Foto 1 - Prazos para religação de água.

Foto 2 - Prazos para religação de água
(continuação).

É base de:

Relatório de Fiscalização 333/2026 - Geral

Fabio Bonetto Rosa

ANALISTA DE FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO - DAF

(editado 5 vezes - última modificação: 21/08/2026 14:46:30)

É base de:

Auto de Notificação 311/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 809/2026 - Relatório de Fiscalização Comercial - SAAEJA Jaguariúna

Ofício 2.129/2026 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 575/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

30/07/2026 09:30:11 Fabio Bonetto Rosa CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado](#) 15.975..

30/07/2026 09:42:59 Fabio Bonetto Rosa CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado](#) 15.975..

Tramitação 1-333/2026

21/08/2026 11:56
(Respondido)

Fabio R. CC

Envolvidos internos
acompanhando
CC

Auto de Notificação emitido:

21/08/2026 - Auto de Notificação 311/2026 - Auto de Notificação

Auto de Notificação

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade
Resposta do prestador	Daqui 9 dias — 05/09/2026	Não configura do	Todos

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.35] Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.32] Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [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	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.13] Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.6] Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [TS11.11.2] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Em seu sítio	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade
eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.			
[Condições Gerais - Jaguariúna] [TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade
[Condições Gerais - Jaguariúna] [TS11.12] Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.36] Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Daqui 24 dias — 20/09/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.12] Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Daqui 2 meses 24 dias — 19/11/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.17] Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Daqui 2 meses 24 dias — 19/11/2026	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Jaguariúna] [CG9.21] Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Daqui 2 meses 24 dias — 19/11/2026	Não configura do	Todos

CONSTATAÇÕES: Verificação de não conformidades relativas às Condições Gerais da Prestação de Serviços, conforme:

- Resolução ARES-PCJ nº 48/2014;
- Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;

- Resolução Tarifária ARES-PCJ nº 696/2026;
- Resolução ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

Subsistema/Local	Código NC	Descrição NC	Prazo para solução
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	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	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Em até 90 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias

Condições Gerais - Jaguariúna	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.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Em até 30 dias
Condições Gerais - Jaguariúna	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Em até 30 dias

PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO: Conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

ENQUADRAMENTO DAS PENALIDADES: Conforme Resolução ARES-PCJ nº 71/2014.

ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA CORREÇÃO DAS IRREGULARIDADES: Solução das não conformidades e comunicação imediata à ARES-PCJ.

—
Fabio Bonetto Rosa
ANALISTA DE FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO - DAF

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

21/08/2026 11:56:35 Fabio Bonetto Rosa  emitiu o [Auto de Notificação 311/2026](#) a partir deste documento.

21/08/2026 15:13:03 Fabio Bonetto Rosa  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 333/2026** com o certificado **FABIO BONETTO ROSA** CPF **396.XXX.XXX-37** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

**Tramitação 2-
333/2026**

21/08/2026 15:15

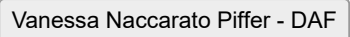
(Encaminhado)

Fabio R. 



A/C Vanessa P.

CC

Boa tarde, ,

Segue o relatório da fiscalização de Jaguariúna para providências.

Atenciosamente,

—
Fabio Bonetto Rosa

ANALISTA DE FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO - DAF

Quem já visualizou? 

21/08/2026 15:15:19

E-mail para vanessa@arespcj.com.br

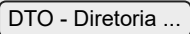


**Tramitação 3-
333/2026**

24/08/2026 14:25

(Encaminhado)

Vanessa P. 



CC

Encaminhamento ao setor.

—
Vanessa Naccarato Piffer
Assistente Administrativa

Quem já visualizou? 