

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2026

Dispõe sobre a metodologia de Fiscalização Evolutiva aplicável aos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARES-PCJ e dá outras providências.

A DIRETORIA COLEGIADA da AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (ARES-PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32ª, inc. III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público, e o Artigo 29, inc. III, do Estatuto da ARES-PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que a ARES-PCJ é associação pública, constituída na forma de consórcio público de direito público interno, de natureza autárquica em regime especial, integrante da administração indireta de todos os municípios consorciados, criada em conformidade com a Lei federal nº 11.107/2005 (Lei dos Consórcios Públicos), para atender as exigências da Lei federal nº 11.445/2007 (Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico);

Que compete à ARES-PCJ regular e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios consorciados, em conformidade com as normas federais, estaduais, municipais e as diretrizes da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA;

Que a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário constitui objetivo permanente da atividade regulatória;

Que a experiência acumulada pela ARES-PCJ ao longo de mais de uma década de atividades fiscalizatórias permitiu identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos instrumentos regulatórios atualmente utilizados;

Que a adoção de ferramentas, sistemas e práticas de gestão possui potencial para contribuir para o fortalecimento institucional dos prestadores e para a melhoria da qualidade, continuidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários;

Que foram realizados estudos e projetos-piloto destinados à avaliação da metodologia denominada Fiscalização Evolutiva, cujos resultados indicaram sua aderência à realidade dos prestadores regulados;

Que foi realizada Análise de Impacto Regulatório – AIR para avaliação das alternativas regulatórias relacionadas à implementação da metodologia;

Que foram atendidos os requisitos formais e legais para edição do presente normativo; e

Que a Diretoria Colegiada da ARES-PCJ, reunida em XX de XXXXX de 2026,

RESOLVE:

Editar normativo que estabelece a metodologia denominada Fiscalização Evolutiva, destinada à avaliação da adoção de ferramentas, sistemas e práticas de gestão pelos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARES-PCJ.

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art.1º Esta Resolução dispõe sobre a metodologia denominada Fiscalização Evolutiva, destinada à avaliação da adoção de ferramentas, sistemas e práticas de gestão pelos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARES-PCJ, bem como à classificação dos prestadores segundo critérios de maturidade institucional definidos nesta Resolução.

Parágrafo único. A metodologia de que trata o caput tem por finalidade incentivar o desenvolvimento institucional dos prestadores de serviços, promovendo a melhoria contínua dos processos de gestão e contribuindo para o aperfeiçoamento da qualidade, continuidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

CAPÍTULO II DA APLICABILIDADE

Art. 2º Esta Resolução aplica-se:

I - aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - à prestação direta por órgão ou entidade do titular, ao qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;

III - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

Parágrafo único. A metodologia de Fiscalização Evolutiva será aplicada aos prestadores de serviços regulados pela ARES-PCJ, observados os critérios, requisitos e procedimentos estabelecidos nesta Resolução e seus anexos.

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I - Fiscalização Evolutiva: metodologia regulatória destinada à avaliação da adoção de ferramentas, sistemas e práticas de gestão pelos prestadores de serviços, bem como à sua classificação segundo critérios de maturidade institucional;

II - Requisito: elemento de avaliação integrante da metodologia de Fiscalização Evolutiva, cuja comprovação poderá ser exigida pela ARES-PCJ para fins de classificação do prestador;

III - Evidência: documento, registro, sistema, procedimento ou qualquer outro elemento capaz de demonstrar o atendimento a determinado requisito;

IV - Pontuação: valor atribuído ao atendimento dos requisitos previstos nesta Resolução;

V - Faixa de Maturidade: agrupamento de requisitos correspondente a determinado estágio de desenvolvimento institucional.

CAPÍTULO IV

DA METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO EVOLUTIVA

Seção I

Dos Requisitos

Art. 4º A metodologia de Fiscalização Evolutiva será composta por requisitos destinados à avaliação da adoção de ferramentas, sistemas e práticas de gestão pelos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARES-PCJ.

§1º Os requisitos serão organizados em Faixas de Maturidade de caráter progressivo, observados os critérios estabelecidos nesta Resolução e em seus anexos.

§2º Os requisitos, seus objetivos, critérios mínimos de atendimento e exemplos de evidências de evolução e faixas de maturidade constam do Anexo I, enquanto as Não Conformidades correspondentes, suas respectivas naturezas, referências legais e prazos para adequação constam do Anexo II desta Resolução.

§3º Os requisitos deverão guardar relação com o desenvolvimento institucional dos prestadores e com sua capacidade de planejamento, controle, monitoramento, gestão e melhoria contínua dos serviços prestados.

Art. 5º O atendimento aos requisitos será verificado pela ARES-PCJ mediante análise documental, inspeções de campo, entrevistas, consultas a sistemas informatizados ou outros meios considerados adequados para avaliação das evidências apresentadas pelo prestador.

Parágrafo único. Caberá ao prestador disponibilizar as informações, documentos e demais evidências necessárias à avaliação dos requisitos previstos nesta Resolução e seus anexos.

Seção II

Da Pontuação

Art. 6º A cada requisito integralmente atendido será atribuída pontuação correspondente à Faixa de Maturidade à qual estiver vinculado, nos seguintes valores:

- I – Faixa 1: 1 (um) ponto;
- II – Faixa 2: 2 (dois) pontos;
- III – Faixa 3: 3 (três) pontos;
- IV – Faixa 5: 5 (cinco) pontos;
- V – Faixa 8: 8 (oito) pontos; e
- VI – Faixa 13: 13 (treze) pontos.

§1º A atribuição integral da pontuação correspondente aos requisitos das Faixas de Maturidade 2, 3, 5, 8 e 13 fica condicionada ao atendimento integral dos requisitos integrantes das faixas anteriores.

§2º Enquanto houver Faixa de Maturidade não integralmente atendida, a pontuação atribuída aos requisitos atendidos das faixas superiores ficará limitada ao valor correspondente à primeira faixa não integralmente atendida.

§3º Uma vez integralmente atendidos os requisitos da faixa que tenha limitado a pontuação, aplicar-se-á aos requisitos atendidos das faixas superiores a pontuação correspondente à respectiva faixa, observado o disposto nos §§1º e 2º.

§4º A ARES-PCJ dará publicidade às pontuações atribuídas aos prestadores, em meio, formato e periodicidade a serem definidos pela Agência, observadas as disposições aplicáveis quanto à divulgação de informações.

Seção III

Das Faixas de Maturidade

Art. 7º Os requisitos da metodologia de Fiscalização Evolutiva serão organizados em Faixas de Maturidade de caráter progressivo, destinadas a representar diferentes níveis de desenvolvimento institucional dos prestadores de serviços.

§1º As Faixas de Maturidade serão compostas pelos requisitos correspondentes a cada faixa, conforme estabelecido nesta Resolução e em seus anexos.

§2º A organização dos requisitos em Faixas de Maturidade deverá observar critérios de complexidade, abrangência e contribuição para o desenvolvimento institucional dos prestadores.

§3º A composição das Faixas de Maturidade poderá ser revista pela ARES-PCJ sempre que necessário ao aperfeiçoamento da metodologia, considerando a evolução dos processos, procedimentos, tecnologias e práticas de gestão adotados pelos prestadores de serviços, bem como o desenvolvimento das melhores práticas aplicáveis à prestação dos serviços regulados.

Art. 8º Os resultados obtidos pelos prestadores poderão ser utilizados para fins de acompanhamento da evolução institucional, realização de estudos comparativos e desenvolvimento de ações voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços regulados.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO

Seção I

Da Avaliação

Art. 9º A avaliação dos requisitos previstos nesta Resolução será realizada pela ARES-PCJ mediante atividades fiscalizatórias conduzidas em conformidade com a regulamentação aplicável aos procedimentos de fiscalização da Agência.

Parágrafo único. Aplicam-se à Fiscalização Evolutiva, no que couber, os procedimentos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 17 de novembro de 2014, e suas alterações.

Art. 10. Para fins de avaliação dos requisitos previstos nesta Resolução, a ARES-PCJ poderá solicitar informações, documentos, relatórios, registros e outras evidências consideradas necessárias à verificação de seu atendimento, bem como realizar análise documental, inspeções de campo, entrevistas, reuniões técnicas,

consultas a sistemas informatizados e outros procedimentos considerados adequados.

§1º O prestador deverá disponibilizar as informações, documentos e demais evidências solicitadas no prazo estabelecido pela ARES-PCJ.

§2º A ausência de informações ou evidências suficientes poderá ser considerada para fins de avaliação dos requisitos correspondentes.

Art. 11. Os resultados das avaliações realizadas pela ARES-PCJ serão consolidados em relatório próprio, observados os critérios e requisitos estabelecidos nesta Resolução e em seus anexos.

Seção II

Das Recomendações de Evolução

Art. 12. Quando constatada a ausência ou o atendimento parcial de requisito aplicável à faixa de maturidade em avaliação, a ARES-PCJ emitirá Auto de Notificação ao prestador, indicando os requisitos não atendidos ou parcialmente atendidos e as providências necessárias à sua adequação.

§1º A Notificação poderá conter, adicionalmente, recomendações relacionadas a requisitos integrantes das Faixas de Maturidade subsequentes, com a finalidade de orientar e incentivar a evolução institucional do prestador.

§2º As recomendações relativas às Faixas de Maturidade subsequentes não caracterizam descumprimento de requisito aplicável à faixa em avaliação e não ensejam, por si só, a adoção de medidas fiscalizatórias.

§3º A adoção das recomendações previstas neste artigo não afasta a aplicação das medidas fiscalizatórias cabíveis quando constatado o descumprimento de requisitos exigíveis na faixa de maturidade em avaliação.

Seção III

Do Acompanhamento das Não Conformidades

Art. 13. Quando constatada Não Conformidade relacionada aos requisitos previstos nesta Resolução, o prestador deverá apresentar à ARES-PCJ, no prazo de

até 180 (cento e oitenta) dias, evidências da adoção de medidas destinadas à sua regularização.

§1º Os requisitos, seus objetivos, critérios mínimos de atendimento, exemplos de evidências de evolução e faixas de maturidade constam do Anexo I desta Resolução.

§2º As evidências de que trata o caput deverão estar fundamentadas em Plano de Ação, elaborado conforme o Anexo III desta Resolução, destinado à superação da Não Conformidade identificada, podendo contemplar, entre outras medidas, a elaboração de estudos, contratação de serviços, aquisição de equipamentos, formalização de procedimentos, implementação de sistemas, execução de ações ou outras providências pertinentes.

§3º As evidências apresentadas serão avaliadas pelo Analista de Fiscalização e Regulação responsável, que verificará a existência de evolução compatível com a complexidade do requisito avaliado e com as ações necessárias à sua implementação.

§4º A apresentação das evidências previstas neste artigo não implica reconhecimento automático do atendimento integral do requisito avaliado.

§5º Verificada a adoção de medidas efetivas voltadas à regularização da Não Conformidade, o Analista de Fiscalização e Regulação poderá conceder prorrogação de prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para apresentação de novas evidências relacionadas à continuidade das ações em andamento.

§6º As prorrogações previstas no §5º poderão ser concedidas sucessivamente enquanto persistirem ações efetivas voltadas à regularização da Não Conformidade e houver evolução compatível com o cronograma apresentado pelo prestador.

§7º A ausência de evolução compatível com as ações anteriormente apresentadas, bem como a interrupção injustificada das medidas adotadas, poderá ensejar a adoção das medidas regulatórias cabíveis, observados os procedimentos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11 de dezembro de 2014.

Seção IV

Da Plataforma Eletrônica

Art. 14. A ARES-PCJ poderá disponibilizar sistema informatizado ou plataforma eletrônica destinada à operacionalização da metodologia de Fiscalização Evolutiva, incluindo o envio de informações, documentos e evidências pelos prestadores regulados.

§1º Quando disponibilizado, o sistema de que trata o caput poderá ser utilizado para cadastramento de informações, envio de evidências, acompanhamento dos resultados e demais atividades relacionadas à aplicação da metodologia.

§2º A utilização do sistema não afasta a possibilidade de solicitação de informações ou documentos por outros meios considerados adequados pela ARES-PCJ.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 15. As Não Conformidades previstas nos Anexos II e IV desta Resolução serão classificadas, quanto à natureza da infração, em Grupo 1 - Leve, Grupo 2 - Média ou Grupo 3 - Grave, conforme os enquadramentos estabelecidos nos respectivos anexos, observadas as disposições da Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11 de dezembro de 2014.

Art. 16. As Não Conformidades anteriormente previstas no Anexo I da Resolução ARES-PCJ nº 48, de 28 de fevereiro de 2014, mantidas como Não Conformidades nos termos desta Resolução, passam a ser disciplinadas pelo Anexo IV, com as adequações de redação, referências legais e normativas e demais atualizações nele estabelecidas.

Parágrafo único. Os prazos estabelecidos para solução das Não Conformidades previstas no Anexo IV poderão ser prorrogados, a critério da ARES-PCJ, mediante solicitação formal e justificada do prestador de serviços.

Art. 17. As situações relacionadas no Anexo V desta Resolução, anteriormente previstas como Não Conformidades no Anexo I da Resolução ARES-PCJ nº 48, de 28 de fevereiro de 2014, passam a ser tratadas como recomendações quando identificadas no âmbito das atividades de fiscalização da ARES-PCJ.

Parágrafo único. As recomendações de que trata o caput possuem caráter orientativo e não ensejam, por si só, a adoção das medidas fiscalizatórias aplicáveis às Não Conformidades.

Art. 18. As Não Conformidades já apontadas pela ARES-PCJ que correspondam às situações relacionadas no Anexo V desta Resolução serão arquivadas a partir da entrada em vigor desta Resolução.

Parágrafo único. O arquivamento previsto no caput aplica-se às Não Conformidades ainda pendentes de regularização, independentemente da fase do procedimento fiscalizatório em que se encontrem.

Art. 19. Fica revogada a Resolução ARES-PCJ nº 48, de 28 de fevereiro de 2014.

Art. 20. Os casos omissos serão dirimidos pela Diretoria Colegiada da ARES-PCJ.

Art. 21. Esta Resolução entrará em vigor partir de 1º de janeiro de 2027.

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor-Geral da ARES-PCJ

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2026
ANEXO I - REQUISITOS, CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO, EVIDÊNCIAS DE EVOLUÇÃO E FAIXA DE MATURIDADE DA FISCALIZAÇÃO EVOLUTIVA

ITEM	Requisito	Objetivo do Requisito	Critérios Mínimos de Atendimento	Evidências de Evolução	Faixa de Maturidade
EVL.1	Macroavaliação preenchida e atualizada	Permitir diagnóstico estruturado e acompanhamento da evolução institucional do prestador.	Macroavaliação preenchida, atualizada e formalmente disponibilizada.	Levantamento de dados iniciado; preenchimento parcial da macroavaliação.	1
EVL.2	Gestão estruturada das informações regulatórias	Assegurar adequada organização e disponibilidade das informações regulatórias.	Procedimento Operacional Padrão (POP) contendo: Responsável definido, rotina formalizada e registros disponíveis.	Definição de responsáveis, elaboração de controles ou implantação parcial ou minuta de POP em elaboração.	1
EVL.3	Procedimentos de hidrometria e sistemas confiáveis de macromedição implantados ou adequadamente mantidos	Melhorar a confiabilidade das medições e dos indicadores operacionais.	Procedimentos formalizados e registros de execução e medição disponíveis.	Procedimentos em elaboração; aquisição ou substituição de equipamentos.	2
EVL.4	Sinóptico atualizado do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Facilitar a compreensão da configuração operacional do sistema.	Sinóptico atualizado contendo todas as unidades ou setores operacionais.	Elaboração ou atualização do sinóptico em andamento.	2
EVL.5	Gestão das licenças, outorgas e demais documentos necessários à instalação e operação das estruturas dos sistemas	Assegurar regularidade documental e conformidade legal.	Sistema ou Planilha para Controle atualizado de licenças, outorgas e respectivos vencimentos.	Levantamento documental; planilha ou sistema em construção ou atualização	2
EVL.6	Histograma de faturamento por categorias atualizado	Apoiar análises comerciais, financeiras e tarifárias.	Histograma atualizado disponível para consulta.	Consolidação e tratamento dos dados de faturamento.	2
EVL.7	Cadastro técnico digital atualizado da rede de abastecimento de água	Apoiar o planejamento, operação e manutenção do sistema de abastecimento de água.	Cadastro digital existente, atualizado e contendo extensão, diâmetro, material, data de implantação, cotas, válvulas, estruturas de apoio (hidrante, pontos de descarga), elevatórias de água, reservatórios, captações	Levantamento de campo em andamento; base digital em construção ou atualização.	3
EVL.8	Cadastro técnico digital atualizado da rede de esgotamento sanitário	Apoiar o planejamento, operação e manutenção do sistema de esgotamento sanitário.	Cadastro digital existente, atualizado e contendo extensão, diâmetro, material, data de implantação, cotas, profundidades, Pontos de Visita (PVs)	Levantamento de campo em andamento; base digital em construção ou atualização.	3

EVL.9	Procedimento formal e funcionário capacitado para atualização dos cadastros técnicos dos sistemas de água e esgoto	Assegurar a atualização contínua das informações de infraestrutura.	Procedimento formalizado, aprovado e aplicado rotineiramente.	Procedimento em elaboração, validação ou implantação.	3
EVL.10	Gestão estruturada do parque de hidrômetros	Aumentar a confiabilidade da micromedição e do faturamento.	Responsável definido, rotina formalizada e registros disponíveis.	Definição de responsáveis, elaboração de controles ou implantação parcial.	3
EVL.11	Gestão estruturada dos cargos, quadro de funcionários e prestadores de serviços terceirizados	Fortalecer a gestão de pessoas e a continuidade operacional.	Responsável definido, rotina formalizada e registros disponíveis.	Definição de responsáveis, elaboração de controles ou implantação parcial.	3
EVL.12	Atendimento online aos usuários	Ampliar a acessibilidade e a comunicação com os usuários.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	3
EVL.13	Procedimento formal atualizado e divulgado para cadastro e classificação de usuários	Padronizar e qualificar a gestão comercial dos usuários.	Procedimento formalizado, aprovado e aplicado rotineiramente.	Procedimento em elaboração, validação ou implantação.	3
EVL.14	Sistema de setorização do abastecimento de água implantado ou adequadamente mantido	Melhorar o controle operacional e a gestão de perdas.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	5
EVL.15	Sistema de setorização do esgotamento sanitário implantado ou adequadamente mantido	Melhorar o controle operacional e o planejamento do sistema de esgoto.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	5
EVL.16	Planos de amostragem para monitoramento dos sistemas de tratamento de água e esgoto.	Assegurar a confiabilidade do monitoramento operacional.	Plano formalizado, aprovado pelo órgão competente e disponível para utilização.	Plano em elaboração, revisão ou contratação.	5
EVL.17	Sistema de telemetria implantado ou adequadamente mantido	Ampliar a capacidade de monitoramento e resposta operacional.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	5
EVL.18	Balanco hídrico simplificado	Conhecer e monitorar as perdas do sistema.	Balanco hídrico elaborado e com frequência definida para atualização periódica.	Coleta e consolidação dos dados necessários.	5
EVL.19	Gestão estruturada dos insumos utilizados nos processos de tratamento de água e esgoto	Assegurar disponibilidade e controle dos insumos operacionais.	Responsável definido, rotina formalizada e registros disponíveis.	Definição de responsáveis, elaboração de controles ou implantação parcial.	5
EVL.20	Procedimento formal ou gestão adequada dos cortes por inadimplência	Padronizar e dar transparência às ações de cobrança.	Procedimento formalizado, aprovado e aplicado rotineiramente.	Procedimento em elaboração, validação ou implantação.	5
EVL.21	Gestão estruturada dos descontos e isenções concedidos aos usuários	Assegurar equidade e controle das concessões comerciais.	Responsável definido, rotina formalizada e registros disponíveis.	Definição de responsáveis, elaboração de controles ou implantação parcial.	5

EVL.22	Plano de combate às perdas	Reduzir perdas de água e aumentar a eficiência operacional.	Plano formalizado, aprovado e disponível para utilização.	Plano em elaboração, revisão ou contratação.	8
EVL.23	Definição para o nível econômico de perdas	Reduzir perdas de água e aumentar a eficiência operacional.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	8
EVL.24	Gerenciamento e controle de pressão na rede de distribuição	Melhorar o desempenho hidráulico e reduzir perdas.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	8
EVL.25	Banco de dados digital para armazenamento e gestão de projetos de infraestrutura de água e esgoto	Preservar o conhecimento técnico e apoiar novos investimentos.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	8
EVL.26	Registro sistemático das ocorrências, alarmes e manobras do sistema de abastecimento de água	Fortalecer a rastreabilidade das ações operacionais.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	8
EVL.27	Registro sistemático das ocorrências, alarmes e manobras do sistema de esgotamento sanitário	Fortalecer a rastreabilidade das ações operacionais.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	8
EVL.28	Plano de Contingência e Emergência atualizado	Aumentar a resiliência diante de eventos críticos.	Plano formalizado, aprovado, divulgado e disponível para utilização.	Plano em elaboração, revisão ou contratação.	8
EVL.29	Plano de substituição de redes atualizado	Planejar a renovação da infraestrutura.	Plano formalizado, aprovado e disponível para utilização.	Plano em elaboração, revisão ou contratação.	8
EVL.30	Gestão estruturada das faturas de energia elétrica	Controlar custos e aumentar a eficiência energética.	Responsável definido, rotina formalizada e registros disponíveis.	Definição de responsáveis, elaboração de controles ou implantação parcial.	8
EVL.31	Plano de comunicação institucional	Fortalecer a comunicação com usuários e partes interessadas.	Plano formalizado, aprovado, divulgado e disponível para utilização.	Plano em elaboração, revisão ou contratação.	8
EVL.32	Plano de gestão da dívida ativa	Melhorar a recuperação de receitas e a sustentabilidade financeira.	Plano formalizado, aprovado e disponível para utilização.	Plano em elaboração, revisão ou contratação.	8
EVL.33	Modelagem hidráulica do sistema de abastecimento de água	Subsidiar o planejamento de investimentos e a gestão hidráulica.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	13
EVL.34	Procedimento Operacional Padrão (POP) para operação da Estação de Tratamento de Água	Padronizar e qualificar a operação da ETA.	Procedimento formalizado, aprovado e aplicado rotineiramente.	Procedimento em elaboração, validação ou implantação.	13
EVL.35	Procedimento Operacional Padrão (POP) para operação da Estação de Tratamento de Esgoto	Padronizar e qualificar a operação da ETE.	Procedimento formalizado, aprovado e aplicado rotineiramente.	Procedimento em elaboração, validação ou implantação.	13

EVL.36	Centro de Controle Operacional (CCO) para o sistema de abastecimento de água	Centralizar e qualificar o monitoramento operacional.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	13
EVL.37	Centro de Controle Operacional (CCO) para o sistema de esgotamento sanitário	Centralizar e qualificar o monitoramento operacional.	Sistema implantado, operacional e com registros de utilização.	Contratação, implantação ou testes em andamento.	13
EVL.38	Programa anual de manutenção corretiva, periódica e preditiva	Planejar e otimizar as ações de manutenção.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	13
EVL.39	Gestão estruturada de perdas físicas de água e combate a fraudes	Reduzir perdas de água e aumentar a eficiência operacional.	Responsável definido, rotina formalizada e registros disponíveis.	Definição de responsáveis, elaboração de controles ou implantação parcial.	13
EVL.40	Planejamento, políticas ou ações relacionadas aos princípios ESG	Fortalecer práticas de sustentabilidade e governança.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	13
EVL.41	Balanco hídrico detalhado	Aprofundar o diagnóstico das perdas e da eficiência operacional a nível de setores ou subsistemas.	Balanco hídrico elaborado e atualizado periodicamente.	Coleta e consolidação dos dados necessários.	13
EVL.42	Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para os demais serviços de água e esgoto	Fortalecer práticas de sustentabilidade e governança.	Procedimento formalizado, aprovado e aplicado rotineiramente.	Procedimento em elaboração, validação ou implantação.	13
EVL.43	Plano de gestão de ativos	Apoiar a manutenção, renovação e gestão do ciclo de vida dos ativos.	Plano formalizado, aprovado e disponível para utilização.	Plano em elaboração, revisão ou contratação.	13
EVL.44	Departamento, estrutura ou sistemática formal de compliance	Fortalecer integridade, conformidade e transparência institucional.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	13
EVL.45	Política ou programa de comunicação ativa com a entidade reguladora infranacional	Aprimorar a comunicação e o relacionamento regulatório.	Ferramenta, processo ou documento implantado e evidenciado.	Ações de implantação, contratação ou desenvolvimento em andamento.	13

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2026
**ANEXO II - NÃO CONFORMIDADES, NATUREZAS DAS INFRAÇÕES E FAIXAS DE
MATURIDADE DA FISCALIZAÇÃO EVOLUTIVA**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
EVL.1	Não preencher e manter atualizada macroavaliação	Arts. 22 e 23 da Lei federal nº 11.445/2007	Grupo 3 - Grave	Em até 30 dias
EVL.2	Não possuir gestão estruturada das informações regulatórias.	Art. 23 da Lei federal 11.445; Art. 58 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 - Grave	Em até 60 dias
EVL.3	Não possuir procedimentos de hidrometria e sistemas confiáveis de macromedição implantados ou adequadamente mantidos.	Arts. 3º, 5º e 9º da NR ANA nº 15/2025; NR ANA nº 9/2024: indicadores de macromedição e perdas	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.4	Não possuir sinóptico atualizado do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	Art. 59 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.5	Não possuir gestão das licenças, outorgas e demais documentos necessários à instalação e operação das estruturas dos sistemas.	Art. 12 da Lei federal nº 9.433/1997 e Art. 10 da Lei estadual nº 7.663/1991; Arts. 6º e 7º da NR ANA nº 8/2024; Art. 60 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.6	Não possuir histograma de faturamento por categorias atualizado.	Arts. 22 e 33 a 38 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.7	Não possuir cadastro técnico digital atualizado da rede de abastecimento de água.	Art. 59 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.8	Não possuir cadastro técnico digital atualizado da rede de esgotamento sanitário.	Art. 59 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.9	Não possuir procedimento formal e funcionário capacitado para atualização dos cadastros técnicos dos sistemas de água e esgoto.	Art. 59 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.10	Não possuir gestão estruturada do parque de hidrômetros.	Arts. 22 e 29 a 32 da NR ANA nº 11/2024; Arts. 5º e 9º da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.11	Não possuir gestão estruturada dos cargos, quadro de funcionários e prestadores de serviços terceirizados.	Resolução ARES-PCJ nº XXX/2026	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.12	Não disponibilizar atendimento online aos usuários.	Art. 52 da NR ANA nº 11/2024; Arts. 6º e 7º da Lei federal nº 13.460/2017	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.13	Não possuir procedimento formal atualizado e divulgado para cadastro e classificação de usuários.	Art. 5º e Arts. 21 a 24 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias



EVL.14	Não possuir sistema de setorização do abastecimento de água implantado ou adequadamente mantido.	Arts. 3º, 9º e 11 da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.15	Não possuir sistema de setorização do esgotamento sanitário implantado ou adequadamente mantido.	NR 9: indicadores operacionais de esgoto; Art. 59 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.16	Não possuir planos de amostragem para monitoramento dos sistemas de tratamento de água e esgoto.	Regras de plano de amostragem/controlado da qualidade da água; CONAMA 430: condições e padrões de lançamento e monitoramento de efluentes — Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5/2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888/2021; Resolução CONAMA nº 430/2011	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.17	Não possuir sistema de telemetria implantado ou adequadamente mantido.	Art. 11 da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.18	Não realizar balanço hídrico simplificado.	Arts. 3º ao 5º da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.19	Não possuir gestão estruturada dos insumos utilizados nos processos de tratamento de água e esgoto.	Arts. 58 e 60 da NR ANA nº 11/2024; legislação sanitária e ambiental aplicável	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.20	Não possuir procedimento formal ou gestão adequada dos cortes por inadimplência.	Art. 43 da NR ANA nº 11/2024; Art. 6º da Lei federal nº 13.460/2017	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.21	Não possuir gestão estruturada dos descontos e isenções concedidos aos usuários.	Lei federal 14.898: Tarifa Social de Água e Esgoto; NR 11: cadastro, faturamento e cobrança	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.22	Não possuir plano de combate às perdas	Arts. 1º, 3º, 6º ao 10, 14 e 15 da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.23	Não possuir definição para o nível econômico de perdas	Arts. 7º e 9º da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.24	Não possuir mecanismos de gerenciamento e controle de pressão na rede de distribuição.	Arts. 8º e 11 da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.25	Não possuir banco de dados digital para armazenamento e gestão de projetos de infraestrutura de água e esgoto.	Art. 59 da NR ANA nº 11/2024; NR ANA nº 16/2026: MCPSPB e inventário patrimonial	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.26	Não realizar registro sistemático das ocorrências, alarmes e manobras do sistema de abastecimento de água.	Arts. 39 e 62 a 64 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.27	Não realizar registro sistemático das ocorrências, alarmes e manobras do sistema de esgotamento sanitário.	Arts. 39 e 62 a 64 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias

EVL.28	Não possuir Plano de Contingência e Emergência atualizado.	Arts. 5º e 62 a 64 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.29	Não possuir plano de substituição de redes atualizado.	Arts. 59 e 60 da NR ANA nº 11/2024; NR ANA nº 16/2026: MCPSP/vidas úteis dos ativos	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.30	Não possuir gestão estruturada das faturas de energia elétrica.	Arts. 22 e 23 da Lei Federal nº 11.445/2007	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.31	Não possuir plano de comunicação institucional.	Arts. 39 e 51 a 55 da NR ANA nº 11/2024; Arts. 6º e 7º da Lei federal nº 13.460/2017	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.32	Não possuir plano de gestão da dívida ativa.	Arts. 22 e 23 da Lei federal nº 11.445/2007	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.33	Não possuir modelagem hidráulica do sistema de abastecimento de água.	Arts. 8º, 9º e 11 da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.34	Não possuir Procedimento Operacional Padrão (POP) para operação da Estação de Tratamento de Água.	Arts. 59 e 60 da NR ANA nº 11/2024; Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5/2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888/2021	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.35	Não possuir Procedimento Operacional Padrão (POP) para operação da Estação de Tratamento de Esgoto.	NR 11: arts. 58, II; 59 e 60; CONAMA 430: padrões e condições de lançamento — NR ANA nº 11/2024; Resolução CONAMA nº 430/2011	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.36	Não possuir Centro de Controle Operacional (CCO) para o sistema de abastecimento de água.	Arts. 59 a 64 da NR ANA nº 11/2024; Art. 11 da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.37	Não possuir Centro de Controle Operacional (CCO) para o sistema de esgotamento sanitário.	Arts. 59 e 62 a 64 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.38	Não possuir programa anual de manutenção corretiva, periódica e preditiva.	Art. 5º, 58 a 60 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.39	Não possuir gestão estruturada de perdas físicas de água e combate a fraudes.	Arts. 3º a 10 da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.40	Não possuir planejamento, políticas ou ações relacionadas aos princípios ESG.	Resolução ARES-PCJ nº XXX/2026	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.41	Não realizar balanço hídrico detalhado.	Arts. 3º e 4º da NR ANA nº 15/2025	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.42	Não possuir Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para os demais serviços de água e esgoto.	Arts. 59 e 60 da NR ANA nº 11/2024	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.43	Não possuir plano de gestão de ativos.	Arts. 59 e 60 da NR ANA nº 11/2024; Arts. 2º, 6º e 14 a 16, MCPSP da NR ANA nº 16/2026;	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.44	Não possuir departamento, estrutura ou sistemática formal de compliance.	Resolução ARES-PCJ nº XXX/2026	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias
EVL.45	Não possuir política ou programa de comunicação ativa com a entidade reguladora infranacional.	Arts. 54 e 58 da NR ANA nº 11/2024; Art. 23 da Lei federal nº 11.445/2007	Grupo 3 – Grave	Em até 180 dias

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2026**ANEXO III - DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS PARA OS PLANOS DE AÇÃO DA
FISCALIZAÇÃO EVOLUTIVA****1. ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO**

1.1. O Plano de Ação constitui instrumento destinado ao planejamento e ao acompanhamento das medidas adotadas pelo prestador para regularização das Não Conformidades identificadas no âmbito da Fiscalização Evolutiva.

1.2. O Plano de Ação deverá demonstrar, de forma objetiva e verificável, as ações necessárias à regularização das Não Conformidades, as etapas intermediárias de execução, quando aplicáveis, os respectivos prazos, os resultados esperados, os responsáveis e as evidências que serão apresentadas para demonstração da evolução e da solução.

1.3. O Plano de Ação poderá contemplar uma ou mais Não Conformidades, desde que permita a identificação individualizada das ações, prazos e evidências relacionadas a cada uma delas.

1.4. Uma mesma ação ou etapa poderá estar relacionada à regularização de mais de uma Não Conformidade, desde que essa relação seja expressamente identificada no Plano de Ação.

1.5. As ações propostas deverão guardar relação com as Não Conformidades identificadas e ser compatíveis com a natureza e a complexidade das medidas necessárias ao atendimento dos respectivos requisitos da Fiscalização Evolutiva.

1.6. Sempre que a solução demandar ações de maior duração ou complexidade, o prestador deverá decompor sua execução em etapas ou marcos intermediários que permitam à ARES-PCJ acompanhar objetivamente a evolução das medidas adotadas.

1.7. A simples indicação de prazo final para regularização da Não Conformidade não será suficiente para caracterizar o planejamento das ações quando, em razão de sua natureza ou complexidade, forem necessárias etapas intermediárias de execução.

1.8. As etapas poderão contemplar, conforme aplicável, elaboração ou aprovação de estudos e projetos, obtenção de licenças, autorizações ou outorgas, procedimentos de contratação, aquisição de equipamentos ou materiais,

formalização de procedimentos, implementação de sistemas, execução de intervenções, testes, entrada em operação e outras providências pertinentes.

1.9. As metas ou resultados esperados deverão ser objetivos e verificáveis, e as evidências previstas deverão permitir à ARES-PCJ avaliar a efetiva execução das ações e a evolução das medidas adotadas.

1.10. A apresentação do Plano de Ação e o cumprimento de etapas intermediárias não implicam reconhecimento automático da regularização da Não Conformidade, que dependerá da avaliação das evidências apresentadas e do atendimento ao critério mínimo estabelecido para o requisito correspondente, sem prejuízo de outras verificações realizadas pela ARES-PCJ.

2. MODELO DO PLANO DE AÇÃO

O prestador deverá apresentar as informações necessárias ao acompanhamento das Não Conformidades e das ações propostas, observando, no mínimo, a estrutura a seguir.

2.1. Identificação do prestador e do Plano de Ação

Prestador:	[preencher]
Município:	[preencher]
Responsável pelo Plano de Ação:	[nome / cargo / contato]
Relatório(s) de Fiscalização:	[preencher]
Auto(s) de Notificação:	[preencher]

2.2. Relação das Não Conformidades abrangidas

Deverão ser relacionadas todas as Não Conformidades abrangidas pelo Plano de Ação, permitindo sua identificação e vinculação às ações propostas.

ITEM	CÓDIGO	NÃO CONFORMIDADE	RELATÓRIO	NOTIFICAÇÃO	PRAZO APLICÁVEL
1	EVL.XX	[descrição]	[identificação]		[data]

2.3. Situação atual, diagnóstico e solução proposta

Não Conformidade(s) relacionada(s): EVL.XX / EVL.XX

Situação atual e diagnóstico:

Descrever a situação atual relacionada à(s) Não Conformidade(s), incluindo, quando aplicável, medidas já adotadas e elementos que permitam compreender as condições que ainda impedem o atendimento integral do(s) requisito(s).

Solução proposta:

Descrever a solução ou o conjunto de medidas que será adotado para o atendimento integral do(s) requisito(s) e regularização da(s) Não Conformidade(s).

2.4. Plano de Ação e cronograma de execução

As ações deverão ser organizadas em etapas compatíveis com a solução proposta. Cada etapa deverá possuir resultado esperado, responsável, prazo e evidência prevista, permitindo o acompanhamento de sua execução pela ARES-PCJ.

Nº	AÇÃO / ETAPA	META / RESULTADO ESPERADO	NC(S) RELACIONADA(S)	RESPONSÁVEL	PRAZO	EVIDÊNCIA PREVISTA
1	[ação/etapa]	[resultado verificável]	EVL.XX	[responsável]	[data]	[documento/registro/evidência]
2	[ação/etapa]	[resultado verificável]	EVL.XX / EVL.XX	[responsável]	[data]	[documento/registro/evidência]
3	[ação/etapa]	[resultado verificável]	EVL.XX	[responsável]	[data]	[documento/registro/evidência]

2.5. Atualização e acompanhamento do Plano de Ação

2.5.1. Durante o acompanhamento, o prestador deverá apresentar as evidências correspondentes às ações e etapas executadas, de forma a permitir a avaliação da evolução das medidas adotadas.

2.5.2. Quando houver necessidade de alteração das ações, etapas ou prazos inicialmente previstos, o prestador deverá apresentar a atualização do Plano de Ação, acompanhada da respectiva justificativa.

2.5.3. A atualização do Plano de Ação deverá preservar a identificação das Não Conformidades abrangidas e permitir a comparação entre o planejamento anteriormente apresentado e as ações atualizadas.

2.5.4. A ARES-PCJ avaliará o Plano de Ação e as evidências apresentadas considerando a adequação das ações às Não Conformidades identificadas, a compatibilidade dos prazos com a natureza e a complexidade das medidas necessárias, a efetiva execução das ações, a evolução demonstrada e o atendimento aos critérios mínimos dos requisitos correspondentes.

2.6. Conclusão e regularização das Não Conformidades

2.6.1. A conclusão das ações previstas no Plano de Ação deverá ser acompanhada das evidências necessárias à demonstração do atendimento ao requisito correspondente.

2.6.2. O atendimento integral da Não Conformidade somente será caracterizado após avaliação da ARES-PCJ quanto ao cumprimento do critério mínimo estabelecido para o respectivo requisito, sem prejuízo da realização de análise documental, fiscalização, vistoria ou outra verificação considerada necessária.

2.6.3. A regularização de uma ou mais Não Conformidades abrangidas pelo Plano de Ação não impede a continuidade do acompanhamento das demais Não Conformidades ainda pendentes.

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2026
**ANEXO IV - NÃO CONFORMIDADES ORIUNDAS DA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº
48/2014**
Tabela 1 - Não conformidades em captações subterrâneas.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA/ENQUADRAMENTO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
CSB-2.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
CSB-2.2	Ausência de conjunto motobomba reserva em estoque	Item 5.9.4 da ABNT NBR12214/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
CSB-2.5	Ausência de laje de proteção	ABNT NBR 12212; ABNT NBR12244; Instrução Técnica DR Nº 10, DE 30/05/2017, atualizada em 2024	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
CSB-2.6	Ausência de Macromedidor	Item 5.1 da ABNT NBR 12212:2017; Portaria DAEE no 5.578/2018, alterada pela Portaria DAEE no 4.676/2019	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 180 dias
CSB-2.8	Ausência de tomada de água para coleta de água bruta	Art. 42 da PORTARIA GM/MS Nº 888/2021; Instrução Técnica DR Nº 10, DE 30/05/2017, atualizada em 2024	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
CSB-2.9	Ausência de tubo de medição de nível	Instrução Técnica DR Nº 10, DE 30/05/2017, atualizada em 2024	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
CSB-2.10	Captação de água sem outorga ou com outorga vencida	Art. 12 da Lei federal nº 9.433/1997 e Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
CSB-2.12	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CSB-2.14	Ausência de automonitoramento dos parâmetros de qualidade da água	PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CSB-2.15	Ausência de desinfecção e/ou fluoretação	PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

CSB-2.16	Produtos químicos vencidos	Lei federal nº 8.078/1990; Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007; Art. 14 da PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CSB-2.17	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 2 - Não conformidades em captações superficiais.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
CSP-3.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
CSP-3.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Art. 5.13 da NBR 12214/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
CSP-3.3	Ausência de conjunto motobomba reserva	Art. 5.9.4 da NBR 12214/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
CSP-3.7	Captação de água sem outorga ou com outorga vencida	Art. 12 da Lei federal nº 9.433/1997 e Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
CSP-3.10	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CSP-3.13	Ausência de automonitoramento dos parâmetros de qualidade da água	PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Imediato
CSP-3.14	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CSP-3.15	Ausência de macromedidor de vazão	Portaria DAEE nº 5.578 de 05 de outubro de 2018 e alterações; Portaria DAEE no 1.630, de 30 de maio de 2017 e alterações;	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias

Tabela 3 - Não conformidades em estações elevatórias de água.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
EEA-4.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
EEA-4.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Art. 5.13 da NBR 12214/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
EEA-4.3	Ausência de conjunto motobomba reserva	Art. 5.9.4 da NBR 12214/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
EEA-4.8	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
EEA-4.10	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 4 - Não conformidades em estações de tratamento de água (ETA).

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
ETA-5.1	A área não está devidamente cercada	Art. 5.2.3.3 da NBR 12216/1994	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
ETA-5.2	Ausência de tratamento e/ou destinação correta do lodo	Art. 57 do Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETA-5.7	Ausência de Macromedidor com indicação direta de vazão ou volume nas entradas e saídas da ETA	Art. 5.6.6 da NBR 12215/1992	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 180 dias
ETA-5.11	Estocagem inadequada de produtos químicos	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETA-5.13	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
ETA-5.16	Ausência de desinfecção e/ou fluoretação	PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021 Lei federal nº 6.050/1974	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
ETA-5.17	Não realização do controle de parâmetros mínimos do processo (Cloro Residual Livre, Fluoreto e Turbidez)	Art. 5.20.1.3 da NBR 12216/1992	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETA-5.18	Vertedores de água decantada aparentemente desnivelados	Art. 5.10.8 da NBR 12216/1992	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias

ETA-5.19	Não atender aos padrões de potabilidade	PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
ETA-5.20	Ausência de licença de operação ou licença de operação vencida	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
ETA-5.21	Produtos químicos vencidos	Lei federal nº 8.078/1990; Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007; Art. 14 da PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
ETA-5.22	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 5 - Não conformidades em reservatórios de água tratada.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
RES-6.1	A área não está devidamente cercada	Art. 5.16.8 da NBR 12217/1994	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
RES-6.3	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
RES-6.9	Inexistência de telas de proteção nas tubulações de ventilação e/ou nos extravasores	Art. 5.14 da NBR 12217/1994	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
RES-6.10	O reservatório não possui tampas de inspeção em boas condições	Art. 5.13 da NBR 12217/1994	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
RES-6.11	Reservatório sem medidor de nível	Art. 5.15 da NBR 12217/1994	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
RES-6.12	Reservatório sem tubo extravasor	Art. 5.10 da NBR 12217/1994	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
RES-6.13	Reservatório sem tubulação de ventilação	Art. 5.14 da NBR 12217/1994	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
RES-6.14	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 6 - Não conformidades em estações elevatórias de esgoto.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
EEE-7.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
EEE-7.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Item 5.15 da ABNT NBR 12.208/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
EEE-7.3	Ausência de conjunto motobomba reserva	Item A.2 do Anexo A da ABNT NBR 12.208/2020	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
EEE-7.5	Ausência de dispositivo para remoção de sólidos grosseiros na entrada da estação elevatória de esgoto	Item 5.6.7 da ABNT NBR 12208:2020	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
EEE-7.9	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei federal 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
EEE-7.11	Dispositivo para remoção de sólidos grosseiros em condições inadequadas de operação	Item 5.6.7 da ABNT NBR 12208:2020	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
EEE-7.12	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 7 - Não conformidades em estações de tratamento de esgoto (ETE).

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
ETE-8.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei Fed.11.445/2007	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
ETE-8.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Item 5.15 da ABNT NBR 12.208/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETE-8.3	Ausência de CADRI para transporte do lodo ou CADRI vencido	Decreto Est. nº 8.468/1976	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETE-8.5	Ausência de conjunto motobomba reserva	Item A.2 do Anexo A da ABNT NBR 12.208/2020	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias

ETE-8.13	DBO média de lançamento em desacordo com Decreto Estadual nº 8.468/1976 (DBO > 60 mg/L ou redução < 80%) ou não atender ao padrão de emissão estabelecido pelo órgão ambiental estadual	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETE-8.16	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Fed. 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
ETE-8.20	Não realizar automonitoramento do padrão de lançamento do efluente final ou realizá-lo em desacordo com o plano de amostragem estabelecido pelo órgão ambiental competente	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETE-8.23	Estocagem inadequada de produtos químicos	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
ETE-8.24	Produtos químicos vencidos	Lei federal nº 8.078/1990; Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
ETE-8.25	Ausência de licença de operação ou licença de operação vencida	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
ETE-8.26	Ausência de outorga de lançamento de efluente ou outorga vencida	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997, Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991 e Portaria DAEE nº 1.631, de 30 de maio de 2017	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
ETE-8.27	Ausência de tratamento e/ou destinação correta do lodo	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
ETE-8.28	Ausência de medidor de vazão de entrada e/ou saída da ETE	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 180 dias
ETE-8.29	Ausência de manutenção, limpeza e conservação	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 8 - Não conformidades nas condições gerais de prestação dos serviços.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
CG-9.1	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, que estabelece as Condições Gerais de Prestação de Serviços	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Variável, a critério do analista
CG-9.2	Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias	Art. 6 - Resolução ARES PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 90 dias
CG-9.3	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis	Art. 43 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.4	Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	Art. 43 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.5	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Art. 43 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 90 dias
CG-9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Art. 49 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 90 dias
CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Art. 90 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
CG-9.8	Não prestar informações ao SINISA.	Art. 127 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.9	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Art. 40 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Art. 40 §1º da Resolução ARESPCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.11	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	Art. 42- Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Art. 45 a 46 - Resolução ARESPCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias

CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Art. 51 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Imediato
CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Art. 52 a 54 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Art. 10 e 79 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 90 dias
CG-9.16	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	Art. 32 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	Art. 27, 55 e 58 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
CG-9.18	Não realizar aferição de hidrômetros	Art. 86 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014)	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	Art. 87 §1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Imediato
CG-9.20	Cobrança pela 2ª via ao usuário por problemas no envio ou incorreções	Art. 87 §3 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Art. 87 §4 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
CG-9.22	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	Art. 101 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
CG-9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.24	Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência	Art. 106 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.25	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Art. 107 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Art. 108 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias

CG-9.27	Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado	Art. 112 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Art. 113 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.29	Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte	Art. 115 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Art. 83 - § 4 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Imediato
CG-9.31	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Imediato
CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio.	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Imediato
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	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Imediato
CG-9.34	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais	Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Imediato
CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio.	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Imediato
CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Art. 47 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias

CG-9.37.1	Pressão no ponto de fornecimento de água abaixo de 10 mca em mais de 80% do tempo monitorado	Art. 17 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.37.2	Pressão no ponto de fornecimento de água acima de 50 mca em mais de 80% do tempo monitorado	Art. 17 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
CG-9.38	Fornecer água potável fora dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo	Art. 18 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.39	Não responder a comunicações emitidas pela Ouvidoria da ARES-PCJ	Art. 18 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.40	Não enviar dados ou informações exigidos pela ARES-PCJ no prazo determinado	Art. 18 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.41	Não enviar informações primárias referentes aos indicadores de acesso e metas de universalização exigidos pela ARES-PCJ no prazo determinado	Art. 20 – Resolução ARES-PCJ nº 650/2025	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 30 dias
CG-9.42	Extravasamento ou lançamento inadequado de esgoto na rede de águas pluviais ou em cursos d'água	Art. 14 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
CG-9.43	Não possuir Plano de Racionamento ou Plano de Racionamento não homologado pela ARES-PCJ	Resolução ARES-PCJ nº 57/2014	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias

Tabela 9 - Não conformidades na tarifação e cobrança.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
TC-10.1.1	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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TC-10.1.2	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	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato



ARES

AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TC-10.1.5	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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TC-10.1.6	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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TC-10.1.7	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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TC-10.1.8	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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TC-10.1.9	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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

TC-10.1.10	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.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TC-10.2	Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ.	Resolução Tarifária do Prestador	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 10 - Não conformidades na aplicação da tarifa residencial social.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
TS-11.1	Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 3º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TS-11.2	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 5º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TS-11.3	Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 16, § 1º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 13, § 1º	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 30 dias
TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 13, §§ 3º, 4º e 5º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 14	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
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	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 16, § 4º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
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	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 18	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 30 dias
TS-11.9	Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 19	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato



TS-11.10	Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 20	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TS-11.11.1	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, nas faturas de serviços.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Arts. 25 e 26	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
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.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Arts. 25 e 26	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
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.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Arts. 25 e 26	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

TS-11.11.4	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.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Arts. 25 e 26	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 -Art. 27	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 30 dias

Tabela 11 - Não conformidades decorrentes de informações regulatórias.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Resolução ARES-PCJ nº 303/2019 (Art. 74) e 435/2022 (Art. 33)	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 30 dias
REG-12.2	Não atendimento ao envio dos Relatórios de Acompanhamento dos Contratos de Concessão ou Parceria Público-Privada.	Resolução ARES-PCJ nº 303/2019 (Seção I do Capítulo V).	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 30 dias
REG-12.3	Não apresentação de documentos previstos no Anexo II da Resolução ARES-PCJ nº 435/2022.	Resolução ARES-PCJ nº 435/2022 - Anexo II	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 30 dias

Tabela 12 - Não conformidades relacionadas à observância da resolução ares-pcj nº 649/2025 e gestão das soluções alternativas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
GSA-13.1	Adoção de critérios distintos aos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 para definição de solução alternativa adequada de abastecimento de água.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 7º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
GSA-13.2	Adoção de critérios distintos aos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 para definição de solução alternativa adequada de esgotamento sanitário.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 8º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
GSA-13.3	Não atendimento aos procedimentos de verificação de adequabilidade das soluções alternativas.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 13	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
GSA-13.4	Ausência de Cadastro Integrado de Soluções Alternativas de Saneamento ou Cadastro sem conteúdo mínimo previsto.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 9º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 90 dias
GSA-13.5	Ausência de atendimento presencial ou de canal digital, disponível no sítio eletrônico, para registro e acompanhamento de soluções alternativas.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 13	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
GSA-13.6	Ausência de plano de operação e de manutenção preventiva e corretiva em relação às instalações de solução alternativa.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 17	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias

GSA-13.7	Ausência de plano de vistoria e monitoramento de soluções alternativas.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 18	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
GSA-13.8	Ausência de listagem de operadores credenciados para a realização de serviços de esgotamento da fossa séptica ou outro reservatório de esgotos, publicada e atualizada no atendimento presencial ou em página do sítio eletrônico do prestador de serviços.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 22	Grupo II – Média (Res. 71 Art. 24)	Em até 90 dias
GSA-13.9	Não atendimento dos prazos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
GSA-13.10	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da previstas na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 13 - Não conformidades relacionadas às soluções alternativas de abastecimento de água.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
SAA-14.1	Ausência ou inadequação de solução alternativa de abastecimento de água implantada.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 7º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Variável até 180 dias, a critério do analista
SAA-14.2	Ausência de outorga ou de dispensa de outorga	Art. 12 da Lei federal nº 9.433/1997, Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991 e Portaria DAEE nº 1.631, de 30 de maio de 2017	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias



SAA-14.3	Ausência de autorização para operação e fornecimento de água para consumo humano ou de dispensa de autorização pela Autoridade de Saúde Pública Municipal, quando couber.	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
SAA-14.4	Ausência de desinfecção	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
SAA-14.5	Ausência de automonitoramento dos parâmetros de qualidade da água	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
SAA-14.6	Não atender aos padrões de potabilidade	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
SAA-14.7	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

Tabela 14 - Não conformidades relacionadas às soluções alternativas de esgotamento sanitário.

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL OU NORMATIVA	NATUREZA	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
SAE-15.1	Ausência ou inadequação de solução alternativa de esgotamento sanitário implantada	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 8º	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Variável até 180 dias, a critério do analista
SAE-15.2	Ausência de licença ambiental vigente, quando exigido pela legislação.	Decreto Estadual nº 8.678/1976 e Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 8º	Grupo I – Leve (Res. 71 Art. 23)	Em até 180 dias
SAE-15.3	Ausência de automonitoramento dos parâmetros do efluente tratado	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 e Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato
SAE-15.4	Para lançamento de efluente pós-tratamento em corpo hídrico, DBO média de lançamento em desacordo com Decreto Estadual nº 8.468/1976 (DBO > 60 mg/L ou redução < 80%) ou não atender ao padrão de emissão estabelecido pelo órgão ambiental estadual	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Em até 180 dias
SAE-15.5	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Grupo III – Grave (Res. 71 Art. 25)	Imediato

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº XX, DE XX DE XXXXXX DE 2026**ANEXO V - SITUAÇÕES SUJEITAS À RECOMENDAÇÃO NO ÂMBITO DAS
ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO**

SITUAÇÃO SUJEITA À RECOMENDAÇÃO
Ausência de chuveiros de emergência
Ausência de EPIs para os operadores (óculos, luvas, etc.)
Ausência de extintor de incêndio
Ausência de identificação da área
Ausência de treinamento e kits de emergência adequados, se utilizado Cloro gás
Condições inadequadas de higiene e limpeza do laboratório
Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas
Escadas e guarda-corpos existentes em condições inadequadas
Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas adequadas
Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas ou em situação inadequada
Extintor de incêndio com validade expirada
Inexistência de para-raios em reservatórios elevados