Ares Pcj

CC

Município
Saaeb - Brotas
· 14 36531108

2 setores envolvidos
CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

17/08/2026 17:00

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE BROTAS - SAAEB

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, Agosto de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Brotas
Prefeito: Alexsandra Berto
Endereço: Rua Benjamin Constant, 300 - centro, Brotas/SP
Telefone: (14) 3653-9900
Instrumento legal de definição do ente regulador: Convênio de cooperação n° 06/2020

1.2 PRESTADOR

Nome: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE BROTAS - SAAEB
Responsável legal: Donato Marcello Rotondo
Endereço: Praça Francisca Ribeiro dos Reis, 28 - centro, Brotas/SP
Telefone: (14) 3653-1108

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

Felipe Rodrigues Dias Fonseca - Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Michelly Aparecida Farto

Rosane de Santi

3. FISCALIZAÇÃO

Em **22/07/2026** 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 n° 594/2024
- Resolução ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas **não foram** identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 15.930 - Atendimento - SAAEB Brotas (Brotas)

Atendimento - SAAEB Brotas

Atendimento SAAEB

Checklist: Fiscalização Economico Contábil
Sistema: Atendimento SAAEB



Endereço: Rua Aster, 470, Holambra - SP, 13825-000, Brasil. nº 470. . **CEP:** 13825-000 / **Cidade:** Holambra, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.646455764770508, long=-47.05127716064453, accuracy=13.653

Fiscalizado	Brotas #210789427
Data de início da fiscalização	22/07/2026
Data de término da fiscalização	22/07/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização — Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Area do atendimento presencial



Foto 2 - Area do atendimento presencial



Foto 3 - Area do atendimento presencial

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Informativo do atendimento preferencial

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

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - 0800

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

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Regulamento disponivel no atendimento



Foto 2 - Regulamento disponivel no site

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

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Res. 50 disponivel no atendimento



Foto 2 - Res. 50 disponivel no site

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

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - CDC disponivel no atendimento

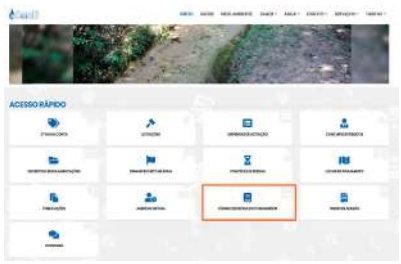


Foto 2 - CDC disponivel no site

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

Fotos de [CG9.33]



Foto 1 - Portaria do MS disponivel no atendimento



Foto 2 - Portaria do MS disponivel no site

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

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - Res. de tarifas e Preços publicos disponivel no atendimento



Foto 2 - Res. de tarifas e Preços públicos disponivel no site

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

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instrução para ligação

[CADASTRO] N/A

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

Fotos de [CG9.2]

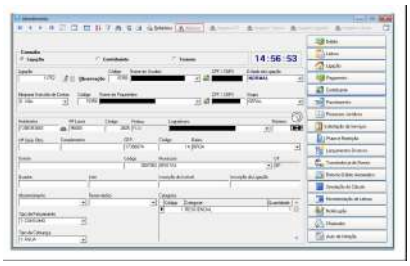


Foto 1 - dados de cadastro

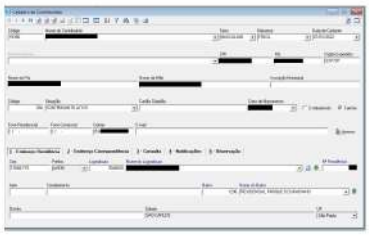


Foto 2 - dados de cadastro

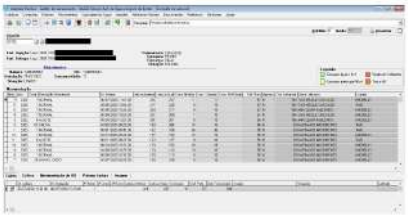


Foto 3 - dados de cadastro

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

Fotos de [CG9.17]



Foto 1 - Contrato da prestação de serviço

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

Fotos de [CG9.4]



Foto 1 - Abertura de Protocolo

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

Fotos de [CG9.5]

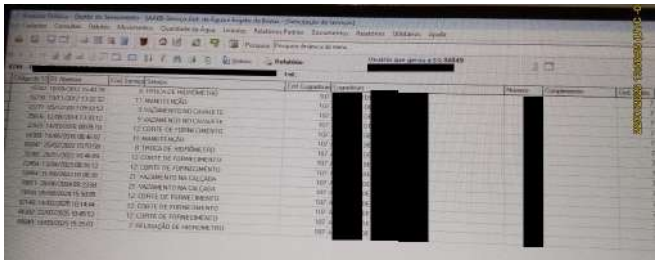


Foto 1 - Historico de reclamações

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

Fotos de [CG9.19]



Foto 1 - Historico de leituras



Foto 2 - Historico de leituras



Foto 3 - Historico de leituras

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

Fotos de [CG9.21]



Foto 1 - datas de vencimento disponiveis

[CG9.22] Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	Conforme
[CG9.22] Observações	Sistema identifica pagto duplicidade e gera credito na proxima conta

Fotos de [CG9.22]



Foto 1 - conta duplicada identificada

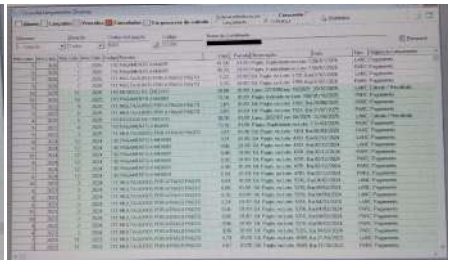


Foto 2 - conta duplicada identificada

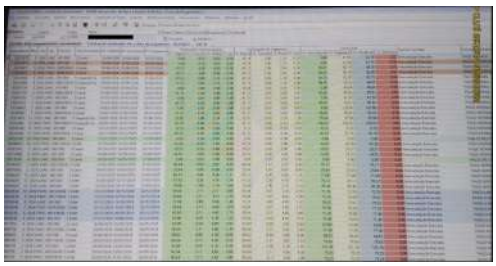


Foto 3 - conta duplicada identificada

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

[CG9.3] Observações

Foi selecionado amostras para cada tipo de reclamação, verificado in loco no sistema do prestador as datas de abertura e retorno ao usuário.

Fotos de [CG9.3]

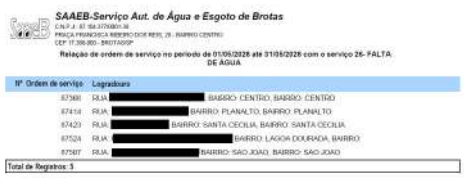


Foto 1 - falta de água



Foto 2 - vazamento da rua



Foto 3 - vazamento no cavalete



Foto 4 - esgoto entupido

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

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - conta de água - frente



Foto 2 - conta de água - verso

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

Fotos de [CG9.6]



Foto 1 - Quitação anual de debitos

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

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Notificação de corte

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

[CG9.25] Observações

Identificado manipulação indevida conforme teor do art. 107, II, o prestador aplica auto de infração e notifica o usuário para comparecer ao SAAEB para regularizar.

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - Notificação 1



Foto 2 - Notificação 2

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

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Aviso de mudança de categoria

[CG9.27] Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado Conforme

[CG9.27] Observações Cortes realizados obedecendo a norma de não efetuar cortes as sextas feiras, sabado e domingo.

Fotos de [CG9.27]



Foto 1 - Listagem de cortes

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

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Divulgação das interrupções



Foto 2 - Divulgação das interrupções

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

Fotos de [CG9.28]



Foto 1 - Comunicados de interrupções no site Ares

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA Conforme

Fotos de [CG9.8]

Braúna	SP	3507704	Serviço Autônomo de Saneamento Ambiental de Braúna	SASB	Local
Brejo Alegre	SP	3507753	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Brodowski	SP	3507803	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brodowski	SAAEB	Local
Brotas	SP	3507902	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brotas	SAAEB	Local

Foto 1 - Sinisa Agua

Braúna	SP	3507704	Serviço Autônomo de Saneamento Ambiental de Braúna	SASB	Local
Brejo Alegre	SP	3507753	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Brodowski	SP	3507803	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brodowski	SAAEB	Local
Brotas	SP	3507902	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brotas	SAAEB	Local

Foto 2 - Sinisa Esgoto

[FATURAMENTO] N/A

[TC10.1.1] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial. Conforme

Fotos de [TC10.1.1]



Foto 1 - Residencial minimo

[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 - Residencial acima do minimo

[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 - Social minimo

[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 - Social de 11 a 20



Foto 2 - Social acima de 20

[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 - Comercial minimo

[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 - Comercial acima do minimo

[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.	N/A
[TC10.1.7] Observações	Municipio não dispoe de industrias
[TC10.1.8] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Industrial.	N/A
[TC10.1.8] Observações	Municipio não dispõe de industria
[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 - Publico minimo

[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 - Publico Acima do minimo

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

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - MEI consumo minimo



Foto 2 - MEI acima do minimo

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

Fotos de [TC10.2]



Foto 1 - Ligação de água (1 parc de 321,69 + 2 parc 345,73)



Foto 2 - Ligação de esgoto (3 parc 278,64)

[TARIFA SOCIAL] N/A

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

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Fatura com msg tarifa social

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

Conforme

Fotos de [TS11.11.2]

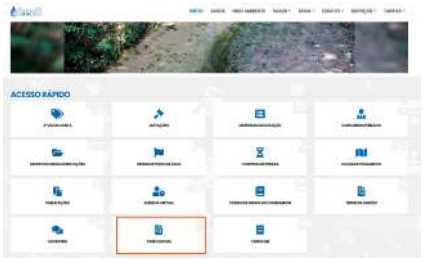


Foto 1 - Divulgação da Tarifa Social no site

[TS11.11.3] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.

Conforme

Fotos de [TS11.11.3]



Foto 1 - Divulgação da TS em midia social

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

Conforme

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Divulgação da TS no atendimento

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

Conforme

[TS11.1] Observações	Descontos aplicados conforme resolução 592/2024
[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Conforme
[TS11.2] Observações	Segue os critérios estabelecidos na Resolução 592/2024.
[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	Conforme

Fotos de [TS11.4]



Foto 1 - POP



Foto 2 - POP

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

Fotos de [TS11.5]



Foto 1 - novas inclusões de ofício na TS

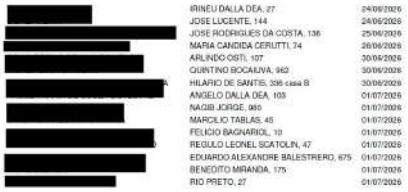


Foto 2 - novas inclusões de ofício na TS

[TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Conforme
[TS11.6] Observações	Usuario da inclusao de ofício em 01/04/26. Conta da competencia abril já com a TS

Fotos de [TS11.6]

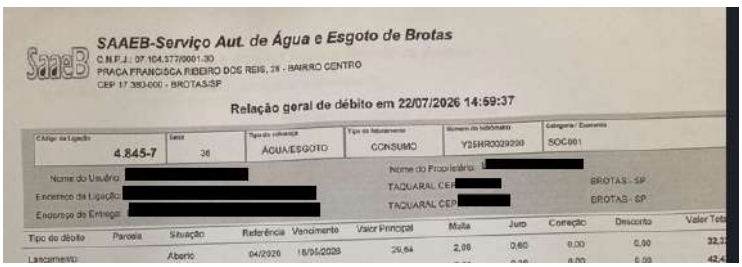


Foto 1 - usuario da inclusao de ofício

[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

Fotos de [TS11.7]



Foto 1 - Usuário requeriu TS em 29/05/26



Foto 2 - Deferido em 08/06/26

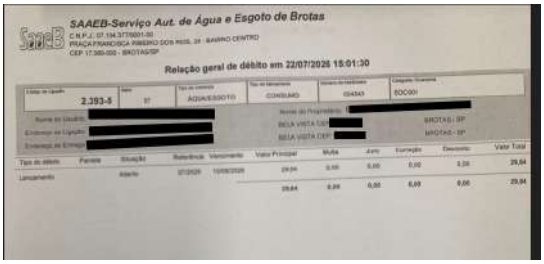


Foto 3 - Conta da prox competencia já com tarifa social

[TS11.8] Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização	N/A
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	Conforme
[TS11.9] Observações	Não foi apontada exclusões de beneciários da TS.
[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	N/A
[TS11.10] Observações	Conforme quesito TS11.9, nao houve exclusões na TS
[SISTEMA SONAR]	N/A
[REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Conforme
[REG12.1] Observações	Sistema Sonar preenchido até maio completo, estando em dia quando da fiscalização realizada em julho/26

Fotos de [REG12.1]

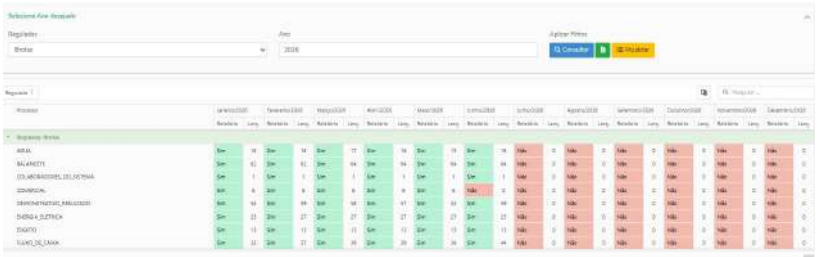


Foto 1 - Tela do Sonar

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

Fotos de [TS11.12]



Foto 1 - Envio de informações da TS no Sonar

[CG9.36] Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Conforme
[CG9.36] Observações	vide quesito REG-12.1

Fotos de [CG9.36]

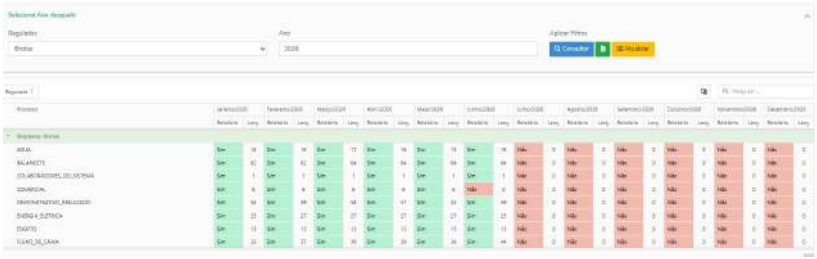


Foto 1 - Sonar

[OUTROS]	N/A
[CG9.31] Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Conforme
[CG9.31] Observações	Não é cobrado, de acordo com o prestador.
[CG9.30] Comunica ao usuário da troca do hidrômetro	Conforme

Fotos de [CG9.30]



Foto 1 - Notificação de troca de HD

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros	N/A
[CG9.18] Observações	NC já apontada na fiscalização de 2025, com processo vigente em andamento.
[CG9.14] Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Conforme
[CG9.14] Observações	ligações de agua e esgoto dentro do prazo

Fotos de [CG9.14]


SAAEB-Serviço Aut. de Água e Esgoto de Brotas

Relação de SS Finalizada no período 01/05/2026 até 05/06/2026 - Serviço: 3 ao 3 - Executado em: 01/05/2026 ao 31/05/2026

S.S.	Dt. Abert.	Dt. Exec.	Dt. Final	Endereço	Número	Bairro	Mão de Obra
LIGAÇÃO DE AGUA E ESGOTO							
87207	17/04/2026	04/05/2026	04/05/2026	[redacted]		CAMPOS ELISEOS	HELTON FURQUIM, WILLIANS SERGIO MIGUELINO,
87252	24/04/2026	05/05/2026	06/05/2026			CAMPOS ELISEOS	LUAN FELIPE CALDEIRAO DA COSTA, JOSE ROBERTO
87256	27/04/2026	06/05/2026	06/05/2026			CAMPOS ELISEOS	LUAN FELIPE CALDEIRAO DA COSTA, JOSE ADNILSON
87323	05/05/2026	15/05/2026	15/05/2026			CAMPOS ELISEOS	HELTON FURQUIM, WILLIANS SERGIO MIGUELINO,
87366	11/05/2026	15/05/2026	15/05/2026			LAGOA DOURADA	LUAN FELIPE CALDEIRAO DA COSTA, JOSE ADNILSON
87404	14/05/2026	15/05/2026	15/05/2026			CAMPOS ELISEOS	JOSE ROBERTO VIEIRA, EDSON MARCELINO COSTA,
87394	13/05/2026	20/05/2026	21/05/2026			CAMPOS ELISEOS	MARCOS APARECIDO FAVORETTI, LEANDRO VINICIUS
87443	19/05/2026	22/05/2026	22/05/2026			SAO JOAO	JOSE ROBERTO VIEIRA, EDSON MARCELINO COSTA,
87530	27/05/2026	29/05/2026	29/05/2026			LAGOA DOURADA	LUAN FELIPE CALDEIRAO DA COSTA, JOSE ADNILSON
Total: 9 Serviços							
Total de serviços não finalizados 9							

Foto 1 - Listagem de ligações de agua/esg

[CG9.29] Obedece os prazos para religação em caso de corte	Conforme
[CG9.29] Observações	Religações dentro do prazo

Fotos de [CG9.29]



Foto 1 - Religações

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 1 vez - última modificação: 21/08/2026 11:16:14)

Este item foi mencionado em:

- Memorando 878/2026 - Relatório de Fiscalização - Brotas
- Ofício 2.126/2026 - Encaminhamento de Ofício

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

21/08/2026 11:14:05	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 15.930**..
21/08/2026 11:17:31	Sérgio Rodrigues de Carvalho CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 351/2026** com o certificado **SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO** CPF **224.XXX.XXX-63** conforme MP nº 2.200/2001 .

Tramitação 1- 351/2026
21/08/2026 11:21
(Encaminhado)

Sérgio C. CC

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.

CC

Para providências, por gentileza.

_

Sérgio Rodrigues de Carvalho

Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

21/08/2026 11:21:26 E-mail para **vanessa@arespcj.com.br** E-mail entregue, lido (4)

1Doc