

Ofício DG – 063/2025

Americana, 13 de fevereiro de 2025.

À

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Sr. Fernando Lubrechet

DD. Prefeito Municipal

C/C:

Sr. Lawrence Bianchini Barnabe Wacławiak

DD. Vice-Prefeito

Sr. Wallace Ananias de Freitas Bruno

DD. Presidente da Câmara

Assunto: **Encaminhamento de Relatório de Convênio**

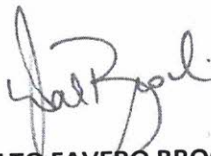
Excelentíssimo Senhor Prefeito,

Servimo-nos do presente para cumprimentar V. Exa. e informar que a Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (ARES-PCJ), consórcio público de direito público, foi criada para atender as exigências da Lei Federal nº 11.445/2007 (Política Nacional de Saneamento Básico).

Considerando as competências de regulação econômica e fiscalização da qualidade da prestação dos serviços que foram delegadas à Agência Reguladora PCJ através de Convênio de Cooperação, encaminhamos relatório de atividades referente ao ano de 2024.

Colocamo-nos à disposição e aproveitamos a oportunidade para renovarmos nossas considerações de elevada estima e apreço.

Respeitosamente,



DALTO FAVERO BROCHI

Diretor Geral da ARES-PCJ



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2024

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO Nº 003/2018

MUNICÍPIO DE

PIRASSUNUNGA



APRESENTAÇÃO

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Prefeito(a),
Excelentíssimo(a) Senhor(a) Vice-Prefeito(a),
Prezado(a) Senhor(a) Representante do Prestador de Serviços de Saneamento,
Prezados(as) Presidente(a) da Câmara e Senhores(as) Vereadores(as),

A Lei Federal nº 11.445/2007 (Política Nacional de Saneamento Básico) define o saneamento básico como o conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

A norma legal também prevê que todos os municípios respondam pelo planejamento, regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, além de serem responsáveis pela prestação desses serviços, seja por meios próprios ou através da contratação de terceiros. Desta forma, as funções de planejamento e regulação dos serviços são distintas, razão pela qual o planejamento é indelegável e a regulação deva ser exercida de forma autônoma, ou seja, por quem não acumula a função de prestador dos serviços.

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (ARES-PCJ) foi criada a partir da demanda de diversos municípios que, diante desta nova obrigação legal, buscaram uma solução comum e adequada, aliando menores custos operacionais a uma maior proximidade e atenção a realidade de cada município.

Mais que um órgão regulador e fiscalizador, a ARES-PCJ é uma associação pública autônoma e independente, que atua visando conciliar forte atuação técnica aos interesses dos usuários, prestadores dos serviços e titulares (Prefeituras), tendo como objetivos básicos:

- Estabelecer padrões e normas para prestação dos serviços públicos;
- Garantir o cumprimento do Plano Municipal de Saneamento;
- Prevenir e reprimir o abuso do poder econômico;

- Definir tarifas e outros preços para equilíbrio econômico e financeiro do prestador;
- Garantir a eficiência e eficácia da prestação dos serviços.

O Município de Pirassununga firmou o Convênio de Cooperação nº 003/2018 junto à ARES-PCJ em 06/2018, delegando e transferindo à Agência o exercício das atividades de regulação e de fiscalização dos serviços públicos de água e esgoto.

O presente relatório vem atender às disposições do Convênio e trazer ao conhecimento do Município todas as atividades que foram desenvolvidas durante o exercício do ano de 2024, sem esquecermo-nos que a Agência Reguladora mantém contato direto e ininterrupto para dúvidas, esclarecimentos e apoios necessários ao longo de todo o ano.

Com cordiais saudações,

Diretoria Colegiada da ARES-PCJ

Sumário

APRESENTAÇÃO	2
1. FISCALIZAÇÃO	6
2. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO MUNICÍPIO	7
3. FISCALIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO	7
3.1. Resultados obtidos nas fiscalizações e monitoramentos	8
3.1.1. Não Conformidades apontadas	8
3.1.2. Monitoramento da Qualidade da água	10
3.1.3. Monitoramento de Pressão	12
3.1.4. Monitoramento da Qualidade do Efluente Tratado	13
4. FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS E CONTABILIDADE REGULATÓRIA	14
4.1.1. Fiscalização das condições gerais da prestação dos serviços (comercial)	14
4.1.2. Fiscalização e acompanhamento econômico-financeiro	14
5. REGULAÇÃO	15
5.1. Reajuste ou Revisão Tarifária	15
5.2. Normativas emitidas em 2024	16
6. CURSOS E TREINAMENTOS	17
6.1. Ciclo de Palestras Academia ARES-PCJ	17
6.1.1. Soluções inteligentes para o problema dos descartes irregulares de resíduos	17
6.1.2. Curso de Introdução à Regulação para Gestores de Resíduos Sólidos	18
6.1.3. Faturamento, Cobrança e Inadimplência	18
6.1.4. Normas de Referência da ANA com foco nos prestadores de serviços	19
6.1.5. Gestão de Captações Subterrâneas	19
6.1.6. Gestão e Acompanhamento dos Contratos de Concessão e PPP	20
6.1.7. Gestão Eficiente de Custos em Energia Elétrica	20
6.1.8. Revisão do Tema 414: a cobrança por economias em condomínios	21
6.1.9. Soluções individuais e saneamento rural	21
6.1.10. Fertilizante orgânico a partir do lodo de esgoto	22
6.1.11. Inteligência Artificial e Internet das Coisas 'IoT' aplicadas ao saneamento básico ...	22

7.	OUVIDORIA	23
7.1.	Atendimentos	24
7.2.	Prazo dos atendimentos nos últimos 12 meses.....	25
7.3.	Pesquisa de Satisfação	25
8.	COMUNICAÇÃO.....	26
9.	APOIO TÉCNICO AO CONVENIADO	32
10.	APOIO JURÍDICO AO CONVENIADO.....	33
11.	APOIO ADMINISTRATIVO AO CONVENIADO	34
12.	EQUIPE DE TRABALHO - REF. DEZ/2024.....	35

1. FISCALIZAÇÃO

A Lei Federal nº 11.445/2007 prevê a fiscalização dos Serviços de Saneamento como um importante instrumento da manutenção dos princípios fundamentais previstos em seu art. 2º, entre eles, a universalização, integralidade, disponibilidade, eficiência e transparência das ações.

A ARES-PCJ possui um programa permanente de fiscalização e monitoramento dos Serviços de Água e Esgoto e de Resíduos Sólidos Urbanos, composto por inspeções de campo aos subsistemas de água e esgoto e estruturas de resíduos sólidos, coletas e análises de água, monitoramento de pressão e monitoramento da qualidade do efluente tratado.

Na ocorrência de apontamentos, os prestadores de serviços são notificados para adequação dos itens não conformes identificados, caso contrário, estão passíveis a sofrer as sanções previstas na Resolução ARES-PCJ nº 71/2014 que prevê a aplicação de advertências, multas ou a celebração de Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC) pela ARES-PCJ, conforme ilustra o fluxograma a seguir.

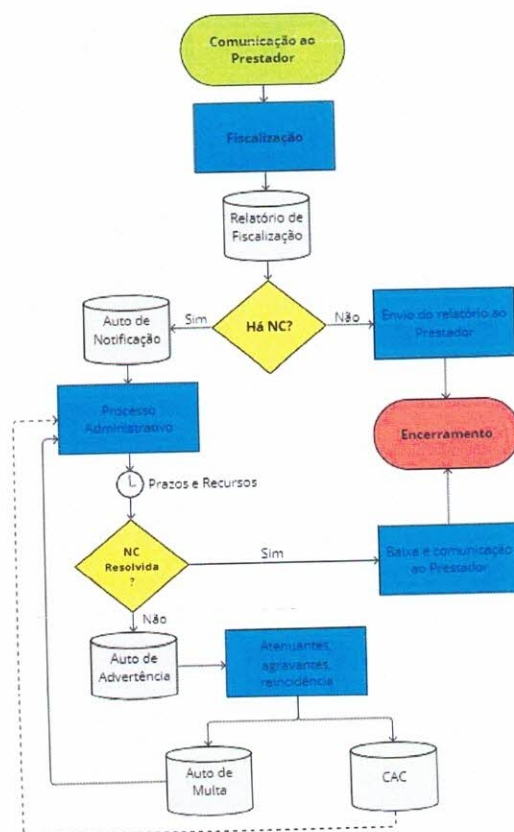


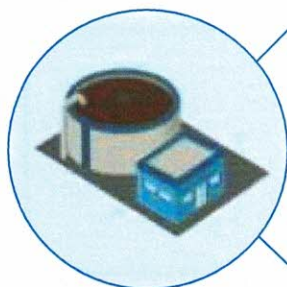
Figura TEC 1 - Fluxograma de fiscalização da ARES-PCJ.

2. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO MUNICÍPIO

O Serviço de Água e Esgoto da Cidade de Pirassununga – SAEP é o prestador dos serviços municipais de água e esgotos e foi criado em 14/03/1973, através da Lei Municipal nº 1.153, na forma de autarquia municipal, para exercer atividades relacionadas com o sistema público de abastecimento de água tratada e de coleta e tratamento de esgoto no Município de Pirassununga.

3. FISCALIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO

A ARES-PCJ possui um programa permanente de fiscalização e monitoramento dos Serviços de Água e Esgoto, composto por inspeções de campo nos subsistemas, coletas e análises de água, monitoramento de pressão, conforme descrito nas figuras a seguir.



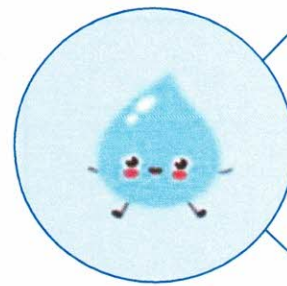
Fiscalização dos Sistemas de Água e Esgoto

O programa de fiscalização dos sistemas de água e esgoto da ARES-PCJ é composto por inspeções às unidades operadas, responsáveis pela captação, tratamento e distribuição de água e esgotamento sanitário dos municípios associados, com apontamento de eventuais Não Conformidades de acordo com a Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.



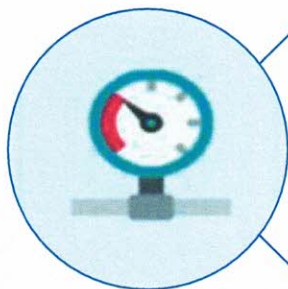
Fiscalização das Condições Gerais de Prestação de Serviços

Essa inspeção verifica as prerrogativas da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 - atualizada pela Resolução ARES-PCJ nº 460/2022 - observando relações com usuários, estrutura de atendimento, procedimentos internos, aferição de hidrômetros, informações mínimas na fatura de água e esgoto, etc.



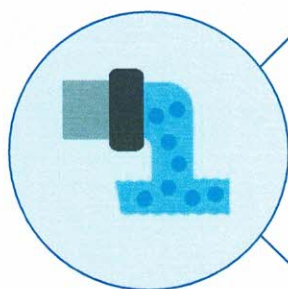
Monitoramento da Qualidade da Água

Este programa de coleta mensal, tem a finalidade de aferir, por amostragem, a qualidade da água distribuída nos municípios regulados como forma de acompanhamento da qualidade dos serviços, em caráter suplementar e distinto das funções legais de controle atribuídos e exercidos pela Vigilância Sanitária Estadual e Municipal.



Monitoramento de Pressão

O Programa de Monitoramento da Pressão consiste na instalação de coletores de dados de pressão on-line por um período de 1 mês (em torno de 720 horas de monitoramento), com um número mínimo de 2 pontos por município ao ano. O acesso remoto dos dados é feito via web, tanto pela ARES-PCJ como pelo Prestador de Serviços, para acompanhamento dos dados coletados.



Monitoramento da Qualidade do Efluente Tratado

A ARES-PCJ mantém um programa de monitoramento do efluente tratado, de caráter pontual, visando avaliar a eficiência do tratamento a partir da comparação da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) na chegada do esgoto bruto com a sua concentração após o tratamento e solicitação de apresentação de laudos após constatado possível não atendimento ao Decreto Estadual nº 8.468/1976.

3.1. Resultados obtidos nas fiscalizações e monitoramentos

Abaixo seguem os resultados obtidos pelo SAEP durante as fiscalizações e monitoramentos realizados nas unidades de água e esgoto do Município durante o ano de 2024.

3.1.1. Não Conformidades apontadas

Ao longo de todas as fiscalizações e monitoramentos ocorridos no município ao longo de 2024, foram realizados 20 apontamentos, dos quais 15 foram solucionados e 05 estão aberto, resultando em um total de 75% de Não Conformidades solucionadas até o momento conforme Figuras TEC 2 e TEC 3. Ressalta-se que os prazos para solução dos apontamentos estão previstos na Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

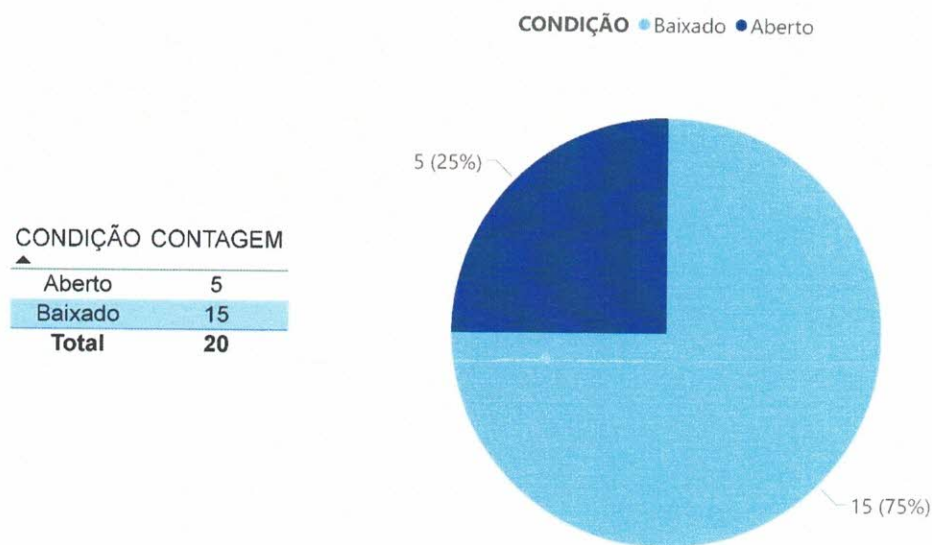


Figura TEC 2 – Resumo - Status das Não Conformidades apontadas ao longo de 2024.

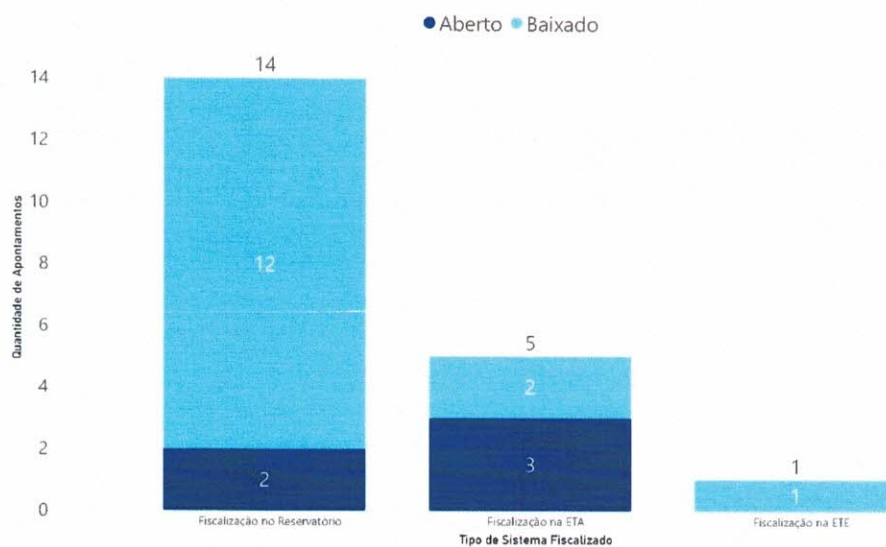


Figura TEC 3 – Resumo – Categoria dos apontamentos realizados ao longo de 2024.

3.1.2. Monitoramento da qualidade da água

A ARES-PCJ possui um programa de monitoramento da qualidade da água distribuída em todos os municípios regulados pela Agência, em caráter de amostragem e suplementar, além de ser distinto das funções legais de controle atribuídos e exercidos pela Vigilância Sanitária Estadual e Municipal.

Atualmente, a amostragem de água tratada na rede de distribuição é realizada em algum ponto de coleta sem passar por nenhum reservatório domiciliar (caixa d'água), sendo preferencialmente realizada no cavalete e analisando-se 10 parâmetros: coliformes totais, *Escherichia coli*, cor aparente, turbidez, cloro residual livre, cloraminas totais, dureza total, ferro total, manganês e alumínio. Anualmente, é realizada coleta na saída do tratamento de água (ETA ou captação subterrânea), na qual são analisados 10 parâmetros: coliformes totais, fluoreto, cor aparente, turbidez, cloro residual livre, cloraminas totais, dureza total, ferro total, manganês e alumínio.

Os locais de coleta das amostras são identificados e definidos pelos técnicos da Agência. As coletas e análises são efetuadas por laboratório acreditado, contratado pela ARES-PCJ, e os resultados são interpretados de acordo com padrões estabelecidos na Resolução SS-65, da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, e no Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 05/2017 (alterado pela Portaria GM/MS nº 888/2021) do Ministério da Saúde, referente ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e padrão de potabilidade.

Mensalmente, a programação das coletas é divulgada no site da ARES-PCJ: <https://www.arespcj.com.br/conteudo/monitoramento-da-agua>. Ressalta-se que os endereços poderão ser alterados por motivos técnicos.

Após a confirmação da não conformidade, realizada através da recoleta de água no mesmo ponto, a ARES-PCJ notifica o prestador para que este proceda com as verificações e adequações necessárias, comunicando à Agência as providências que foram adotadas.

Ao longo de 2024, foram realizadas 12 coletas básicas no Município de Pirassununga, sem apontamentos de Não Conformidade. As informações relacionadas ao monitoramento seguem descritas na Figura TEC 4 e na Tabela TEC 1.

● Conforme ● Não Confirmado

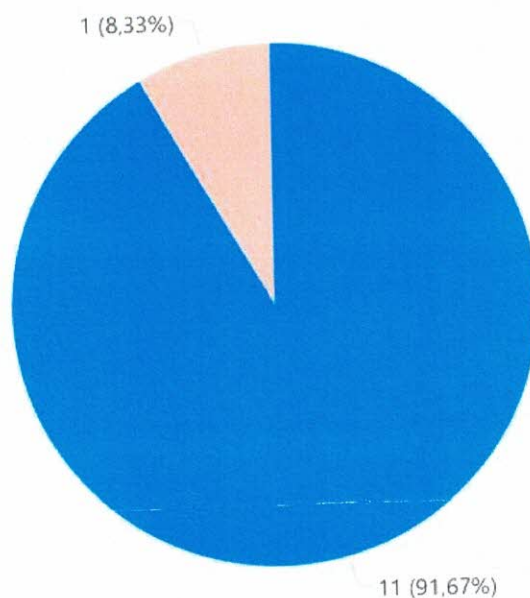


Figura TEC 4 – Resumo – Resultados de qualidade da água (jan a dez/2024).

Tabela TEC 1 – Resumo dos resultados do Monitoramento de Água (2024).

Data Coleta	Data da Recoleta	Endereço	Parâmetro	Condição
04/01/2024		Rua Ceará, 4.084 - Jardim Kamel - Pirassununga / SP - CEP: 13632-420		Conforme
06/02/2024		Rua Raul Trevisan, 106 - São Valentim - Pirassununga / SP - CEP: 13635-052		Conforme
06/03/2024		Rua Osvaldo Roberto do Vale, 5102 - Jardim Morumbi - Pirassununga / SP - CEP: 13631-625		Conforme
03/04/2024		Rua São Sebastião, 1211 - Vila Santa Fé - Pirassununga / SP - CEP: 13640-408		Conforme
08/05/2024		Rua Antônio de Souza Mourão, 162 - Vila Pinheiro - Pirassununga / SP - CEP: 13630-345		Conforme
05/06/2024		Rua Major Levy, 140 - Jardim Cachoeira - Pirassununga / SP - CEP: 13641-014		Conforme
03/07/2024	18/07/2024	SP 225, Km 48, s/ n.* - Centro - Pirassununga / SP - CEP: 13630-070	FLUORETO	Não Confirmado
12/08/2024		Rua Major Pereira, 430 - Centro - Pirassununga / SP - CEP: 13630-040		Conforme
03/09/2024		Rua José Baroni, 1290 - Parque Clayton Malaman - Pirassununga / SP - CEP: 13635-211		Conforme
14/10/2024		Avenida Tenente Olympio Guiguer, 1964 - Vila Guilhermina - Pirassununga / SP - CEP: 13634-214		Conforme
11/11/2024		Rua Alfredo Bianco, 1585 - Jardim das Laranjeiras - Pirassununga / SP - CEP: 13635-160		Conforme
11/12/2024		Rua Bom Jesus, 1.252 - Vila Steola - Pirassununga / SP - CEP: 13634-048		Conforme

3.1.3. Monitoramento de Pressão

O Programa de Monitoramento de Pressão é realizado anualmente com o número mínimo de 2 pontos por Município. Através do monitoramento é possível acompanhar o comportamento da pressão no ponto de entrega ao consumidor e identificar a ocorrência de não conformidades relacionadas a intermitências e pressões elevadas.

Os resultados do monitoramento realizado pela ARES-PCJ no Município no ano de 2024 indicaram **conformidade** em um dos pontos monitorados, conforme apresentado na Figura TEC 5 e na Tabela TEC 2. De todo o tempo de monitoramento realizado em 2024, a permanência dentro da faixa de pressão considerada adequada pelas normativas da Agência (10~50mca) para o Município de Pirassununga foi de 99,8%.

Legenda ● > 50 mca ● 10 a 50 mca ● 0 a 10 mca ● Negativa

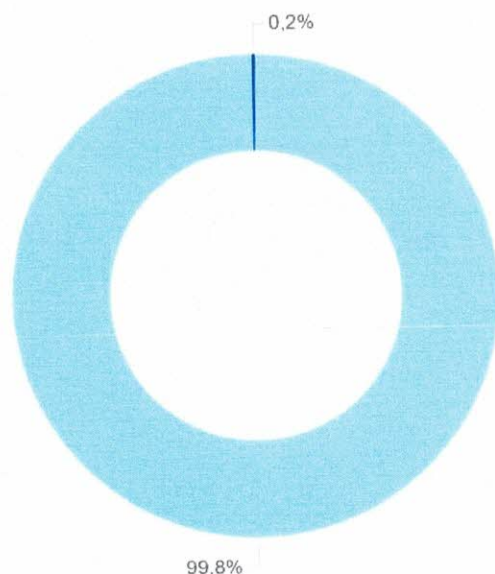


Figura TEC 5 – Resumo – Monitoramento de Pressão.

Tabela TEC 2– Resumo dos resultados do Monitoramento de Pressão.

Endereço	Início do monitoramento	Fim do monitoramento	Total de horas monitoradas	Negativas	0 a 10 mca	10 a 50 mca	> 50 mca
R. Antônio Del Nero, 2800 Vila Braz	17/01/2024	15/02/2024	704,50	0,00%	0,00%	99,61%	0,39%
R. Guido Trevisan, 496 Vila Pinheiro	17/01/2024	14/02/2024	678,25	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%

3.1.4. Monitoramento da Qualidade do Efluente Tratado

A ARES-PCJ mantém um programa de monitoramento do efluente tratado, de caráter pontual, visando avaliar a eficiência do tratamento a partir da comparação da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) na chegada do esgoto bruto com a sua concentração após o tratamento. Mediante identificação de potencial não atendimento ao disposto no Decreto Estadual nº 8.468/1976, é solicitado ao prestador a apresentação de laudos próprios de período recente para averiguação complementar, conforme procedimento interno.

No último período de referência, foram realizadas 03 (três) coletas de efluente das Estações de Tratamento de Esgoto do Município de Pirassununga, conforme Tabela TEC 3.

Tabela TEC 3 – Resultados do monitoramento do efluente tratado no período.

Data da coleta	ETE	Parâmetro	Tipo de Análise	Resultado – entrada da ETE (mg/L)	Resultado – saída da ETE (mg/L)	Eficiência de remoção de carga orgânica (%)	Condição potencial
08/02/2024	ETE Laranja Azeda	DBO	Coleta	209	105	49,76	Não Conforme
08/08/2024	ETE Laranja Azeda	DBO	Coleta	389	224	42,42	Não Conforme
21/10/2024	ETE SANTA FÉ	DBO	Coleta	370	182	50,81	Não Conforme

Os laudos das coletas realizadas por laboratório acreditado contratado pela ARES-PCJ identificaram potenciais resultados de DBO em desacordo com o Decreto Estadual nº 8.468/1976 para as ETEs Laranja Azeda e Santa Fé. Para confirmar o não atendimento aos parâmetros de remoção da carga orgânica, a Agência solicitou ao Prestador de Serviços o envio de laudos próprios de análise referentes ao último trimestre para esta ETE. Por meio de ofício, o Prestador demonstrou com laudos de laboratório acreditado atendimento a legislação vigente.

4. FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS E CONTABILIDADE REGULATÓRIA

As fiscalizações realizadas se dividem em fiscalização das condições gerais da prestação dos serviços (Comercial) e fiscalização e acompanhamento econômico-financeiro. O ciclo de fiscalização nos prestadores ocorreu entre os meses de agosto/2023 a dezembro/2024.

No SAEP – Pirassununga as fiscalizações foram realizadas em 19 de setembro de 2023 com a expedição dos respectivos relatórios e Auto de Notificação.

4.1.1. Fiscalização das condições gerais da prestação dos serviços (comercial)

Foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial e no setor comercial do SAEP – Pirassununga para verificar a conformidade dos procedimentos e documentos com a Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014.

A fiscalização resultou em achados de 3 Não Conformidades apontadas no relatório de fiscalização n.º 169/2023 e notificadas conforme Auto de Notificação n.º 156/2023, as quais foram devidamente resolvidas e baixadas.

4.1.2. Fiscalização e acompanhamento econômico-financeiro

O objetivo da fiscalização e acompanhamento econômico-financeiro é verificar o cumprimento da aplicação da estrutura tarifária atual do prestador de serviços definida em Resolução da Agência, e o acompanhamento das questões voltadas às perdas financeiras, tarifa social e o envio periódico de informações à Agência Reguladora por meio do sistema de gestão regulatória.

A referida fiscalização resultou em recomendações ao prestador de serviços, conforme relatório de fiscalização n.º 26/2023:

- Correção imediata da cobrança de preços públicos dos valores da ligação de água e esgotamento sanitário. Na averiguação dos valores dos Preços de Serviços Públicos, foi constatado divergência no valor cobrado para os Serviços de Ligação de Água e Esgoto, onde, o Prestador entrega ao requerente um Check list de documentos a serem apresentados, bem como, o custo do serviço:

Caixa Padrão + Hidrômetro → R\$ 245,00

Mão de Obra e materiais → aproximadamente R\$ 280,00.

Sendo que na lista de Preços de Serviços Públicos homologados, o valor fixo cobrado não coincide com o valor do referido serviço, além de não constar preços “aproximados” de materiais e mão de obra na lista de serviços (conforme utilização de materiais).

Dessa forma, solicitamos que imediatamente o prestador ajuste os valores cobrados oriundos de Serviços Públicos, conforme descrito na Resolução ARES PCJ 480, de 30 de janeiro de 2023 e direcionamento conforme Artigo 51 da Resolução ARES PCJ 50 de 28 de fevereiro de 2014:

Art. 51. Salvo nas situações já constantes de contrato de programa ou concessão, o prestador de serviços deverá apresentar “Tabela de Preços dos Serviços” para prévia homologação da ARES-PCJ e, sempre, disponibilizá-la aos interessados, inclusive em sítio na internet.

Destaca-se que é realizado o acompanhamento das não conformidades e recomendações, inclusive com a aplicação das penalidades previstas na Resolução ARES-PCJ n.º 71/2014.

5. REGULAÇÃO

5.1. Reajuste ou Revisão Tarifária

Os estudos técnicos e de análise do equilíbrio econômico-financeiro para reajustes e revisões das Tarifas de Água e Esgoto e dos Preços Públicos dos Demais Serviços são realizados de acordo com as Resoluções da Agência Reguladora, especificamente a Resolução ARES-PCJ n.º 435, de 01 de junho 2022.

Toda a análise é consolidada em um parecer que é apresentado ao Conselho de Regulação e Controle Social (CRCS), que contém representantes da população do município e organizações da sociedade civil.

Nesses termos, após todos os procedimentos e reunião do CRCS, em 23 de fevereiro de 2024 foi emitida a Resolução ARES-PCJ n.º 545 que dispõe sobre o reajuste dos valores das Tarifas de Água e Esgoto e dos preços dos demais serviços praticados no município de Pirassununga, calculado em 15,44% (quinze inteiros e quarenta e quatro centésimos por cento), aplicado a partir de abril/2024.

5.2. Normativas emitidas em 2024

✓ RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 550, DE 26 DE MARÇO DE 2024

Institui a Agenda Regulatória - Biênio 2024-2025 da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (Agência Reguladora ARES-PCJ), e dá outras providências.

✓ RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 569, DE 02 DE JULHO DE 2024 E RESOLUÇÃO ARES-PCJ nº 580, DE 26 DE SETEMBRO DE 2024

Alteram a redação de dispositivos da Resolução ARES-PCJ nº 435, de 01/06/2022, que estabelece condições, procedimentos e metodologia de cálculo aplicáveis aos processos de reajustes e revisões tarifários dos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios associados à ARES-PCJ e dá outras providências.

✓ RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 592, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2024

Estabelece regras, procedimentos e critérios mínimos para aplicação de Tarifa Residencial Social pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora ARES-PCJ, inclui as Tabelas 10 e 11 no Anexo 1, da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014, e dá outras providências.

6. CURSOS E TREINAMENTOS



Ciclo de Palestras

Os eventos são organizados periodicamente pela Agência para disseminar ações realizadas pelos prestadores de serviço de saneamento associados que promovam soluções e melhorias na prestação dos serviços e outros especialistas convidados. É uma oportunidade proporcionada pela Agência para a troca de experiências entre os próprios prestadores regulados pela ARES-PCJ.



Certificação ACERTAR

O ACERTAR é uma iniciativa desenvolvida pelas Agências Reguladoras em parceria com a ABAR (Associação Brasileira de Agências de Regulação) e sob diretrizes do governo federal, cujo objetivo é melhorar a qualidade da informação sobre o saneamento básico no Brasil. A metodologia propõe a execução padronizada, por parte das agências reguladoras, da auditoria e certificação dos dados do SINISA, tornando-os mais sólidos e confiáveis.



Cursos e Webinars

Através da Academia ARES-PCJ, a agência promove, anualmente e gratuitamente, uma série de cursos, capacitações, treinamentos e eventos técnicos para colaboradores de municípios associados, prestadores de serviços regulados e colaboradores da própria Agência Reguladora PCJ.

6.1. Ciclo de Palestras Academia ARES-PCJ

Ao longo de 2024, foram realizados os seguintes eventos:

6.1.1. Soluções inteligentes para o problema dos descartes irregulares de resíduos

O primeiro evento do Ciclo de Palestras 2024 da Academia ARES-PCJ, "Soluções inteligentes para o problema dos descartes irregulares de resíduos sólidos", realizado em 6 de fevereiro de 2024, abordou desafios e soluções para a gestão de resíduos sólidos. O encontro foi voltado para prestadores de serviços de saneamento básico dos municípios associados.

Apresentações, cases e experiências de prestadores convidados abordaram as dimensões da problemática dos descartes irregulares, os benefícios da limpeza corretiva qualificada, estratégias para minimizar os impactos econômicos, financeiros e sociais dos descartes, além de discutir a containerização e coleta mecanizada como soluções eficientes, proporcionando aos participantes insights valiosos para melhorar a gestão de resíduos em suas localidades. O evento foi realizado de forma presencial e transmitido ao vivo, garantindo amplo alcance e participação.

6.1.2. Curso de Introdução à Regulação para Gestores de Resíduos Sólidos

O evento "Curso de Introdução à Regulação para Gestores de Resíduos Sólidos", realizado pela Academia ARES-PCJ no dia 5 de março de 2024, ofereceu uma capacitação gratuita sobre os aspectos jurídicos, técnicos e econômicos da regulação dos serviços de resíduos sólidos pela ARES-PCJ. A atividade foi realizada de forma presencial na sede da ARES-PCJ e transmitida ao vivo pelo canal da ARES-PCJ no YouTube.

Durante o curso, foram abordados temas fundamentais para os gestores de resíduos sólidos, com o objetivo de esclarecer dúvidas dos municípios associados e proporcionar uma melhor compreensão sobre as práticas regulatórias e a gestão eficiente dos serviços de resíduos. O evento teve como foco capacitar os participantes, promovendo a troca de conhecimento e a atualização sobre a regulação do setor.

6.1.3. Faturamento, Cobrança e Inadimplência

O evento "Faturamento, Cobrança e Inadimplência", realizado pela Academia ARES-PCJ no dia 23 de abril de 2024, abordou temas cruciais relacionados à gestão de faturamento e cobrança nos serviços de saneamento. As palestras discutiram aspectos legais sobre cobrança e faturamento, a importância de uma gestão eficiente dessas áreas e apresentaram casos práticos de prestadores de serviços como SEMAE São José do Rio Preto, DAEV Valinhos, DAE Jundiaí e BRK Sumaré.

O evento, realizado na sede da ARES-PCJ em Americana (SP), ofereceu aos participantes uma oportunidade de aprender com a experiência de diferentes prestadores e entender melhor as melhores práticas para enfrentar desafios como inadimplência e otimização da cobrança.

6.1.4. Normas de Referência da ANA com foco nos prestadores de serviços

O evento "Normas de Referência da ANA: consequências para os prestadores de serviços de saneamento básico", realizado pela Academia ARES-PCJ no dia 07 de maio de 2024, discutiu as implicações das novas normas da Agência Nacional de Águas (ANA) para os prestadores de serviços de saneamento. A superintendente de Regulação em Saneamento Básico da ANA, Cíntia Leal Marinho de Araújo, abriu o evento, seguida por apresentações de representantes de prestadores de serviços como Ingrid Grazielle Nascimento (DAE Jundiaí), Marcel Sanches (SABESP) e Marcelo de Castro Negreiros (SANASA), além de uma análise das perspectivas da ARES-PCJ sobre o tema.

O evento, realizado de forma híbrida, presencialmente na sede da ARES-PCJ em Americana (SP) e transmitido ao vivo pelo canal da ARES-PCJ no YouTube, foi uma oportunidade para discutir as novas normas, seus impactos e as estratégias de adaptação dos prestadores de serviços de saneamento, promovendo a troca de experiências e a capacitação sobre as mudanças regulatórias.

6.1.5. Gestão de Captações Subterrâneas

O evento "Gestão de Captações Subterrâneas – Boas práticas de captação, manutenção e operação nos Aquíferos Guarani, Bauru e Tubarão", realizado pela Academia ARES-PCJ no dia 04 de junho de 2024, abordou a importância das captações subterrâneas no abastecimento de água, especialmente nos municípios associados à ARES-PCJ. O encontro discutiu boas práticas para a captação, manutenção e operação de poços tubulares nos aquíferos Guarani, Bauru e Tubarão, que são fontes vitais de água para diversas regiões.

Com a participação de representantes da General Water/Águas de Porto Feliz, SAERP – Ribeirão Preto, DAAE – Araraquara e SEMAE – São José do Rio Preto, o evento proporcionou um intercâmbio de experiências e conhecimentos entre os prestadores de serviços de saneamento para aprimorar a eficiência na operação destas captações e promover o uso sustentável da água.

6.1.6. Gestão e Acompanhamento dos Contratos de Concessão e PPP

Realizado em 25 de junho de 2024, o evento “Gestão e Acompanhamento dos Contratos de Concessão e PPP” discutiu a importância do acompanhamento e gestão eficaz dos contratos de concessão e Parcerias Público-Privadas (PPP) no setor de saneamento, especialmente após a assinatura dos contratos, quando são necessários um adequado acompanhamento e gestão destes contratos na interface entre Concedentes, Concessionários, reguladores e órgãos de controle.

Especialistas como Guilherme Jardim Jurksaitis (TCE-SP), Juliana Cristina Luvizotto (Universidade Presbiteriana Mackenzie), Danielle Pacheco de Souza Santim (SEMAE Piracicaba), Mariana Sanches Luiz (BRK Ambiental), Tiago Alves de Sousa (ARES-PCJ) e Rodrigo de Oliveira Taufic (ARES-PCJ) compartilharam conhecimentos e experiências sobre modelos de acompanhamento, práticas de gestão e o papel do controle social no sucesso das concessões e PPPs. O encontro contribuiu para aprofundar as práticas em relação ao tema a partir de óticas distintas e apresentar modelos de acompanhamento atualmente em vigor.

6.1.7. Gestão Eficiente de Custos em Energia Elétrica

As estratégias para uma gestão eficiente de custos em energia elétrica são fundamentais para a sustentabilidade e competitividade dos serviços de saneamento. Com o aumento dos custos energéticos, que em média representam a segunda maior despesa dos prestadores, é essencial otimizar recursos, promover a eficiência e reduzir despesas. No entanto, a implementação dessas práticas enfrenta desafios como investimentos iniciais, resistência à mudança e complexidade técnica.

Realizado no dia 13 de agosto de 2024, o evento "Gestão Eficiente de Custos em Energia Elétrica" objetivou discutir estratégias para otimizar o uso de energia elétrica nos serviços de saneamento, um dos maiores custos para os prestadores de serviços, abordando desafios como investimentos iniciais e resistência à mudança.

Durante o evento, as palestras sobre manutenção preditiva, cogeração de energia, eficiência energética e diagnósticos energéticos foram realizadas por especialistas como Leandro Lopes Ferro (DAE Jundiáí), representantes da WFER Manutenção, Roberto Mendes (Vitális Energia e DECODE Tecnologia) e Felix Antonio de Moura (GS Inima Brasil), que compartilharam experiências e práticas bem-sucedidas na implementação dessas

estratégias, destacando casos práticos e resultados significativos em economia de energia e eficiência operacional.

6.1.8. Revisão do Tema 414: a cobrança por economias em condomínios

O evento promovido pela Academia ARES-PCJ, realizado no dia 27 de agosto de 2024, teve como tema a "Revisão do Tema 414: a cobrança por economias em condomínios". O objetivo foi discutir os desafios e as adaptações necessárias nos serviços de saneamento após a revisão do Tema 414 pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), que trouxe novas diretrizes para a cobrança de tarifas em condomínios sem a individualização do consumo.

Especialistas como Kelly Felix (ABCON), Magnus Caramori (ARIS-SC), Gilberto Jacobucci Junior (SANASA S.A), Francisco dos Santos Lopes (ASSEMAE) e Fabiane Cabral da Costa Santiago (SAAE Atibaia) apresentaram as implicações jurídicas e operacionais da mudança, além de compartilhar experiências exitosas e discutir modelos de cobrança que garantem segurança jurídica. O evento proporcionou um espaço para debate sobre soluções práticas e eficientes na gestão da tarifa de saneamento, com foco na sustentabilidade dos serviços e no impacto do novo Acórdão do STJ.

6.1.9. Soluções individuais e saneamento rural

O evento promovido pela Academia ARES-PCJ, realizado no dia 10 de setembro de 2024, teve como tema "Soluções individuais e saneamento rural". O objetivo foi discutir a situação do saneamento básico em áreas rurais e em locais não atendidos pelos sistemas públicos convencionais, abordando as estratégias necessárias para garantir a universalização dos serviços para essas populações.

Durante o evento, as palestras de Renata Furigo (SAAE Mogi Mirim), Adriano Luiz Tonetti (Unicamp), Patricia Barufaldi (Agência das Bacias PCJ) e especialistas de prestadoras de serviços, como Cristiano de Oliveira (SEMAE Mogi das Cruzes) e Martim de França Silveira Ribeiro (DAE Jundiáí), apresentaram soluções viáveis para o saneamento rural, com foco em alternativas individuais. O evento também trouxe exemplos práticos de ações bem-sucedidas para a melhoria do acesso ao saneamento em regiões mais afastadas, destacando a importância de estratégias adaptadas à realidade local.

6.1.10. Fertilizante orgânico a partir do lodo de esgoto

O evento "Produção de fertilizante orgânico a partir do lodo de esgoto", realizado no dia 18 de setembro de 2024, foi promovido pela Companhia Saneamento de Jundiaí (CSJ) em parceria com a Agência Reguladora ARES-PCJ. O encontro abordou a transformação do lodo de esgoto em fertilizante orgânico composto como alternativa mais segura, eficaz e sustentável para a destinação do lodo, diante dos desafios relacionados ao transporte, custos e escassez de aterros sanitários.

As palestras foram conduzidas por Antonio Carlos dos Santos (CSJ), Livia Adolfo Baldo (Tera Ambiental) e Fernando Carvalho Oliveira (Tera Ambiental), que discutiram os aspectos técnicos, ambientais e regulatórios dessa prática inovadora. Após as apresentações, os participantes participaram de um tour guiado pela maior planta coberta de transformação de lodo de esgoto do Estado de São Paulo, proporcionando uma visão prática da aplicação dessa solução sustentável.

6.1.11. Inteligência Artificial e Internet das Coisas 'IoT' aplicadas ao saneamento básico

O evento promovido pela Academia ARES-PCJ, realizado no dia 22 de outubro de 2024, abordou a aplicação da Inteligência Artificial (IA) e da Internet das Coisas (IoT) no saneamento básico, para discutir como essas tecnologias podem melhorar diversos aspectos do setor, incluindo operações, qualidade dos serviços e atendimento ao usuário. Durante o evento, foram discutidos os altos custos iniciais e a resistência à mudança, a automação de processos e o monitoramento inteligente.

Palestrantes renomados compartilharam suas experiências e conhecimentos, incluindo Carlos Amadeu Schauff, Felipe Tavares, Alessandro Siqueira Tetzner, Diego Oliveira e Alexandre Coan Pierri. Eles destacaram a importância da inovação tecnológica no setor de saneamento e como a implementação dessas soluções pode transformar a gestão e a prestação dos serviços, buscando sempre a melhoria da qualidade e a sustentabilidade.

7. OUVIDORIA

A ARES-PCJ mantém um canal exclusivo de Ouvidoria, com acesso por telefone, site, e-mail e *WhatsApp*, além de visitas da Ouvidoria Itinerante, atividade que ocorre desde setembro de 2014 como uma forma de ampliar o conhecimento da população atendida pela Agência sobre a existência de um órgão que visa colaborar no atendimento dos usuários com seu prestador de serviço de saneamento.

A Ouvidoria da ARES-PCJ funciona no âmbito dos municípios associados como órgão de 2ª ou 3ª instância, para recepcionar as manifestações dos usuários quando não atendidos satisfatoriamente pelos serviços de atendimento e pelas ouvidorias locais. É condição para o registro da manifestação na Ouvidoria da ARES-PCJ que o usuário já tenha buscado a solução para o problema junto ao prestador de serviço. Por isso é norma que as manifestações atendidas pela Ouvidoria da Agência Reguladora tenham sido registradas localmente, sendo que o controle é feito por meio do protocolo de atendimento ou ordem de serviço. A Ouvidoria atua de modo proativo, buscando soluções e orientações mesmo para os casos em que o usuário não buscou ou não conseguiu atendimento inicial no prestador.

Tabela ADM 1 - Canais de atendimento.

Internet	Central de atendimento disponível no site da ARES-PCJ ou por meio e-mail ouvidoria@arespcj.com.br .
Telefone	Chamada gratuita de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13h30 às 17h00 horas, por meio do número 0800-77-11445. Chamada de telefone celular por meio do número (19) 3471-5100.
WhatsApp	Mediante mensagem no número (19) 99954-2370
Presencialmente	De segunda à sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e das 13h15 às 17h30, na sede da Agência, na cidade de Americana/SP.
Correspondência	À Ouvidoria da ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633, bairro Jardim Santana, Americana/SP. CEP: 13478-580.

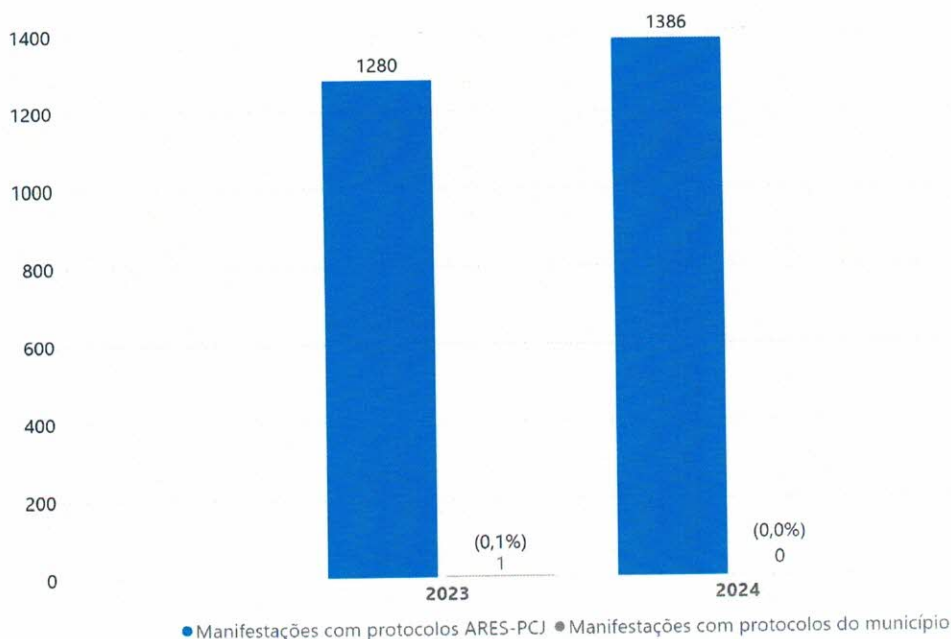
7.1. Atendimentos

Desde a sua criação a Ouvidoria da ARES-PCJ vem realizando atendimentos de dois níveis:

Nível 1: atendimentos de primeira instância como informações aos usuários sobre normas, canais de contato e demais serviços dos associados. Nesse caso, o usuário recebe orientação sobre os canais adequados para a recepção das suas primeiras manifestações. A maior parte destas demandas são solucionadas através de orientações por telefone ou e-mail, sem o encaminhamento ao prestador de serviço local.

Nível 2: registro de manifestações, como elogios, solicitações, reclamações e denúncias, com o protocolo de atendimento fornecido pelo prestador de serviço local. Nesse caso, a Ouvidoria faz o encaminhamento da manifestação para o prestador de serviço local para ciência, esclarecimentos ou providências.

Gráfico ADM 1 – Comparativo anual das manifestações com protocolos¹.



¹ As tabelas e gráficos de elaboração própria tem como fonte as informações e dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria.

7.2. Prazo dos atendimentos nos últimos 12 meses

Em consulta à Ouvidoria da ARES-PCJ, verificou-se que no ano de 2024 (01/01/2024 a 31/12/2024) não foram registradas manifestações referentes aos serviços prestados pelo SAEP – Pirassununga.

7.3. Pesquisa de Satisfação

Entre janeiro e junho de 2024, a ARES-PCJ realizou pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de saneamento no município. Os resultados completos estão disponíveis em:

https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1724089151-pesquisa_ares-pcj_2024_-_pirassununga.pdf

8. COMUNICAÇÃO

Tem por objetivo divulgar as atividades e ações desenvolvidas pela ARES-PCJ, junto às Prefeituras, Câmaras de Vereadores, prestadores dos serviços de saneamento e à população dos municípios associados, órgãos de controle, entidades parceiras etc.

A Comunicação Externa se dá através de materiais de divulgação institucional distribuídos fisicamente e disponibilizados no sítio eletrônico da ARES-PCJ. Também são desenvolvidas ações e campanhas nos municípios associados e em eventos técnicos de regulação e saneamento. Os eventos e atividades das áreas técnica e administrativa têm ações de comunicação específica, bem como a publicidade dos atos da administração pública no que diz respeito a atividades pertinentes ao convênio, que ocorrem por meio do site da ARES-PCJ.

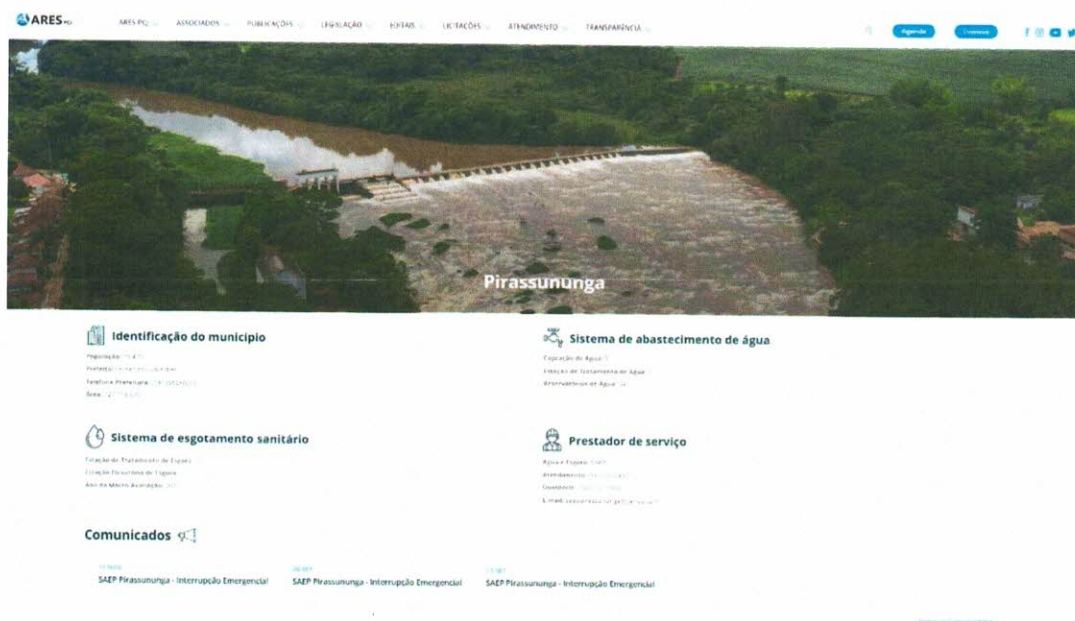


Figura ADM 1 – Site da ARES-PCJ, com informações sobre o município conveniado.

No ano de 2024 foram desenvolvidas as seguintes ações de comunicação:

- Campanha informativa permanente sobre a Tarifa Residencial Social de Água e Esgoto, que permite descontos para a população de baixa renda. A ação é realizada por meio de distribuição de materiais, divulgação no site, redes sociais, informativo impresso, e ação específica com carro de som, que foi realizada no município conveniado em 22/02/2024;

TARIFA SOCIAL
ÁGUA E ESGOTO

Saiba mais sobre o benefício!

Quem tem direito ao benefício?
Famílias com renda de até meio salário-mínimo por pessoa que atendam a pelo menos um dos critérios abaixo:
 • Estar inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais (ou sistema equivalente);
 • Ter, entre os membros da família, pessoa com deficiência ou idosa com 65 anos ou mais, que receba o Benefício de Prestação Continuada (BPC).
 Não aceite exigências adicionais!

Como solicitar o benefício?
Mantenha seus dados atualizados junto ao Cadastro Único (CadÚnico) e ao serviço de água e esgoto do seu município para receber automaticamente! Caso isso não ocorra, a pessoa titular da conta deve dirigir-se ao serviço de água e esgoto do município com os documentos pessoais (CPF, RG ou CNH) e comprovante de inscrição no CadÚnico ou recebimento de BPC por familiar e solicitar o benefício!

Como calcular o desconto!

PARCELA DE CONSUMO	DESCONTO MÍNIMO
0 a 15 m³	50%
16 m³ a 20 m³	25%
Acima de 20 m³	Regra do prestador

Outras Informações
Caso você solicite diretamente o benefício e tenha direito, o prestador de serviços deverá efetivar a inclusão em até 10 dias após a solicitação. Demais regras na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024. Dúvidas sobre o CadÚnico? Procure o serviço de assistência social do seu município!

Seu imóvel não tem medidor individual? Você também tem direito! Procure o prestador de serviços!

DESCONTO DE MODO CUMULATIVO

ARES PCJ

- Campanha educacional junto aos usuários sobre a separação correta da água da chuva, que não deve ser lançada na rede de esgoto. O objetivo é evitar o descarte de esgoto nos rios, entupimentos e retornos nos imóveis;

ÁGUA DA CHUVA NÃO É ESGOTO!

AS LIGAÇÕES DA ÁGUA DA CHUVA (PLUVIAL) E DE REDE DE ESGOTO TÊM ESTRUTURAS E DESTINOS DIFERENTES. POR ISSO, A ÁGUA DA CHUVA NÃO DEVE SER LANÇADA NA REDE DE ESGOTO.

1 A água da chuva é coletada no telhado e conduzida para fora do imóvel por meio de uma calha e cano de PVC, sendo lançada diretamente no solo ou em uma caixa de infiltração.

2 O esgoto sanitário é coletado no interior do imóvel e conduzido para fora por meio de uma rede de esgoto, sendo lançado na rede de esgoto.

3 O lançamento incorreto da água da chuva na rede de esgoto pode causar entupimentos, retornos de esgoto no imóvel e contaminação do meio ambiente.

4 A água da chuva não deve ser lançada na rede de esgoto, pois esta é destinada apenas para o esgoto sanitário.

5 A água da chuva deve ser lançada diretamente no solo ou em uma caixa de infiltração, evitando qualquer tipo de conexão com a rede de esgoto.

6 A água da chuva não deve ser lançada na rede de esgoto, pois esta é destinada apenas para o esgoto sanitário.

ARES

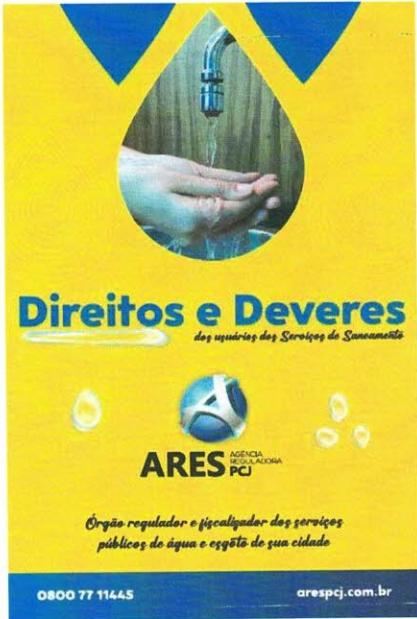
O QUE ACONTECE QUANDO AS LIGAÇÕES ESTÃO INCORRETAS?

Quando as ligações de água da chuva e de esgoto estão incorretas, o esgoto pode voltar para o imóvel, causando danos e desconforto.

Por isso, é importante que a água da chuva seja lançada diretamente no solo ou em uma caixa de infiltração, evitando qualquer tipo de conexão com a rede de esgoto.

ARES PCJ

- Campanha sobre direitos e deveres dos usuários, realizada periodicamente nas redes sociais e com distribuição de materiais impressos no município conveniado;



Direitos e Deveres
dos usuários dos Serviços de Saneamento

ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

Órgão regulador e fiscalizador dos serviços
públicos de água e esgoto de sua cidade

0800 77 11445 arespcj.com.br

Direitos do Usuário

- Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada.
- Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Receber a fatura com antecedência de cinco dias úteis da data do vencimento e poder escolher entre seis datas diferentes para o vencimento da fatura.
- Ser resarcido por ventos cobrados e pagos indevidamente.
- Possuir hidrômetro medindo o consumo de água, ser informado, no ato, sobre a troca do medidor.
- Solicitar a aferição e calibração do hidrômetro e, constatando erro de medição, o serviço será gratuito.
- Ser informado com até 72 horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água.
- Ser comunicado na fatura com 30 dias de antecedência sobre cortes de abastecimento.
- Ter o abastecimento de água restabelecido em até 24 horas, por cortes indevidos, em 24 horas, por corte com aviso prévio, em 72 horas, por restrição do canal.
- Ter restaurada a calçada danificada decorrente de obra da empresa de saneamento.
- Dispor de Agência para atendimento para as suas solicitações e rede e retenção para recebimento de faturas.
- O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, devendo a devolução ocorrer preferencialmente até o próximo vencimento.
- Contatar a Ouvidoria da ARES-PCJ, através do 0800 77 11445, pelo WhatsApp (19) 3601-7370 ou pelo e-mail: ouvidoria@arespcj.com.br, em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento (é necessário ter o número do protocolo do prestador).

Deveres do Usuário

- Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis.
- Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e laço.
- Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel.
- Manter hidrômetros e laços em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação.
- Comunicar qualquer avaria no hidrômetro.
- Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços.
- Pagar a fatura até a data do vencimento, quitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso.
- Ligar a casa à água de esgoto e não jogar lixo no esgoto.
- Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente.
- Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas).
- Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto.
- Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Evitar jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário.
- Analisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas.
- Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço.
- Em caso de ocupação de imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.

AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ
Avenida Paulista, 633 - Jardim Santana Americana-SP - 13478-580
aresspcj

- Campanha para uso consciente da água realizada permanentemente nos municípios associados, redes sociais e distribuição de material impresso;



CONSUMO SUSTENTÁVEL DE ÁGUA

Faça sua parte!

EVITE O DESPERDÍCIO DE ÁGUA

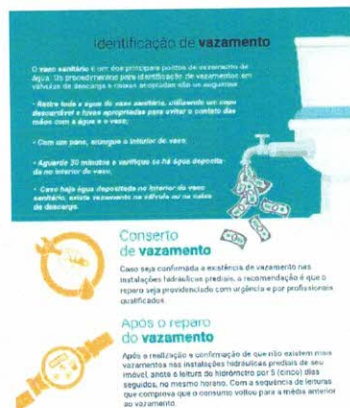
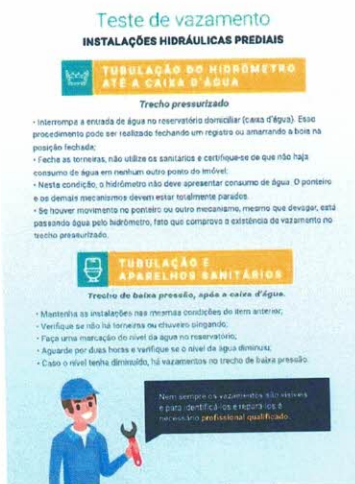
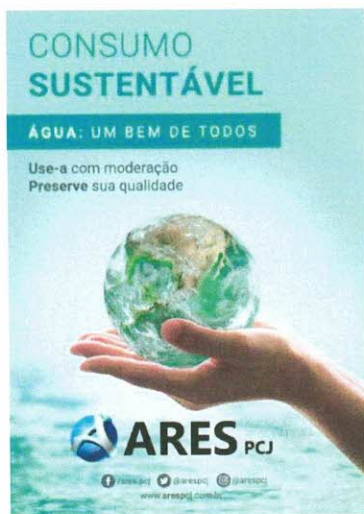
ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

Agência Reguladora ARES-PCJ
Avenida Paulista, 633 - Jardim Santana Americana-SP - CEP 13478-580
Telefone: (19) 3601-7370 | Ouvidoria: (0800) 77 11445
WhatsApp: (19) 3601-7370 | E-mail: Ouvidoria@arespcj.com.br



BANHO de 5 minutos são suficientes para higiene pessoal no momento adequado.	ESCOVAR os dentes ajuda para manter os dentes e gengivas saudáveis.
3 SEGUNDOS são suficientes no fechamento de válvula de descarga.	EVITE DEPILAR ou barbear-se semelhante ao uso de lâmina.
VAZAMENTOS ou goteiras verifique se há vazamentos e registre imediatamente para reparação.	REUSO DE água para limpeza de pisos e roupas.
ENSABOE todas as luvas e utensílios com a lavagem adequada.	DETERGENTE em excesso acumula e contamina a água no esgoto.
REDUTOR de vazão ajuda para economizar água em torneiras.	RESÍDUOS de alimentos reutilize antes de jogar no lixo, sem água.
ALIMENTOS congelados evite usar água quente para descongelar.	MÁQUINA DE lavar roupas evite lavar roupas pequenas e use a capacidade máxima.
LAVAR CARRO ou calçada pública evite lavar com mangueira sem controle.	MÁQUINA DE lavar louças evite lavar louças pequenas e use a capacidade máxima.

- Campanha para consumo sustentável de água:



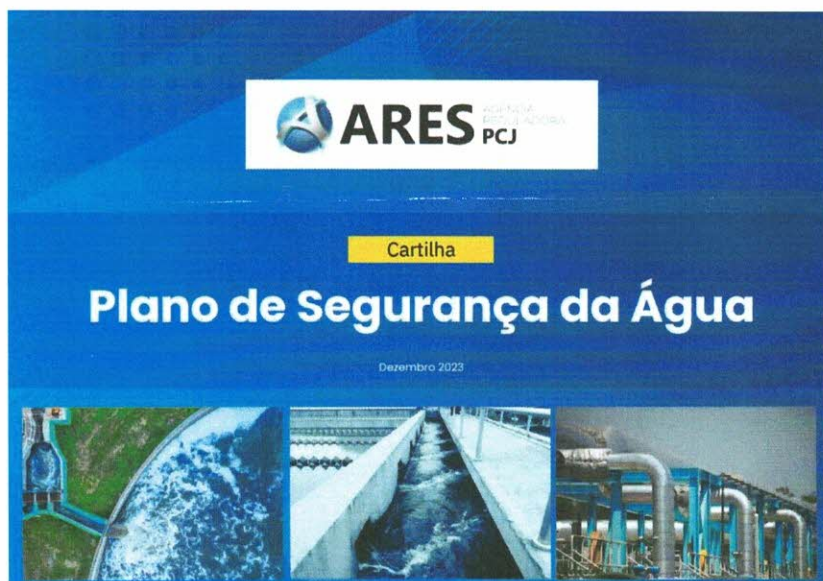
- Elaboração do Informativo Regulação, com publicação trimestral e distribuição no município conveniado, junto aos prestadores de serviço, Prefeitura e Câmara de Vereadores;



- Inserções de notícias sobre as atividades da Agência na Internet: no sítio eletrônico da ARES-PCJ, sites informativos e redes sociais;



- Produção de cartilha informativa sobre Plano de Segurança da Água;



9. APOIO TÉCNICO AO CONVENIADO

Além dos cursos e eventos organizados pela Academia ARES-PCJ, cujo conteúdo busca difundir conhecimento técnico entre os Prestadores Associados, durante o período toda a equipe técnica da ARES-PCJ também esteve à disposição para auxiliar o conveniado nas demandas que foram criadas.

10. APOIO JURÍDICO AO CONVENIADO

A Procuradoria Jurídica prestou amplo apoio ao Município de Pirassununga durante o período de 2024, em especial, através do(a):

- Apoio ao Ofício 1Doc nº 1.637/2024 (ref. Forma de faturamento em prédios e condomínios com único hidrômetro e múltiplas economias - Acórdão STJ publicado em 25/06/2024).

Ademais, garantiu-se respaldo jurídico nas demandas do prestador de serviços direcionadas à ARES-PCJ por e-mail e contato telefônico, ou através da realização de reuniões presenciais e/ou virtuais, quando necessário, a fim de contribuir para que a prestação dos serviços públicos de saneamento básico no Município conveniado seja realizada com qualidade e em consonância aos preceitos legais.

Por fim, vale frisar que foram construídas (com o devido respaldo jurídico) normativas importantes ainda em 2024, que vinculam os municípios associados, merecendo destaque as seguintes:

- a) Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - estabelece regras, procedimentos e critérios mínimos para aplicação de Tarifa Residencial Social pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora ARES-PCJ, e dá outras providências;
- b) Resolução ARES-PCJ nº 550/2024 - institui a Agenda Regulatória - Biênio 2024-2025 da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí (Agência Reguladora ARES-PCJ), e dá outras providências.

11. APOIO ADMINISTRATIVO AO CONVENIADO

Durante o período, toda a equipe administrativa da ARES PCJ esteve engajada e à disposição para dúvidas e questionamentos apresentados pelo Titular dos Serviços (Município), Prestador e Câmara de Vereadores nas demandas que foram apresentadas.

12. EQUIPE DE TRABALHO - REF. DEZ/2024

Nome	Cargo	E-mail
Aline Aparecida Antunes Cornetti	Analista de Fiscalização e Regulação	aline@arespcj.com.br
Andre Aukar Britschgy de Camargo	Analista de Fiscalização e Regulação	andre.aukar@arespcj.com.br
Carlos Roberto B. Gravina	Diretor Técnico-Operacional	dto@arespcj.com.br
Carlos Roberto de Oliveira	Diretor Administrativo e Financeiro	daf@arespcj.com.br
Dalto Favero Brochi	Diretor Geral	dg@arespcj.com.br
Daniel Cia	Apoio Contábil	danielcia@arespcj.com.br
Débora Cristina	Assistente Administrativo	debora.cristina@arespcj.com.br
Débora Faria Fonseca Francato	Analista de Fiscalização e Regulação	debora@arespcj.com.br
Diego Ruiz Soares	Analista de Fiscalização e Regulação	diego@arespcj.com.br
Edilinson Albuquerque	Analista de Fiscalização e Regulação	edilinson@arespcj.com.br
Edson Amorim	Apoio Contábil	contabilidade@arespcj.com.br
Fabio de Melo Sotelo	Analista de Fiscalização e Regulação	fabio@arespcj.com.br
Fabricao Lopes de Bastos	Analista de Fiscalização e Regulação	fabricao@arespcj.com.br
Fernanda Rocha	Assistente Administrativo	fernanda@arespcj.com.br
Flávia Garcia da Cunha	Assistente Administrativo	flavia@arespcj.com.br
Gabriel Barros Carqueijo	Ouvidor	gabriel@arespcj.com.br
Gabriel Guidolin Bertola	Apoio Técnico	tecnicos@arespcj.com.br
Geyse Zonzini	Analista de Fiscalização e Regulação	geyse@arespcj.com.br
Helder Quenzer	Apoio Jurídico	helder@arespcj.com.br
João Mateus Boll Gallas	Coordenador de Água e Esgoto	joao@arespcj.com.br
Leonardo de Godoy da Costa	Analista de Fiscalização e Regulação	leonardo@arespcj.com.br
Lucas Cândido	Coordenador Econômico-Contábil	lucas@arespcj.com.br
Lucas Yoshinaga Alves	Analista de Fiscalização e Regulação	lucas.alves@arespcj.com.br
Luciano Suzigan	Apoio Administrativo	administrativo@arespcj.com.br
Ludimila Turetta	Analista de Fiscalização e Regulação	ludimila@arespcj.com.br
Luis Felipe Ventura de Almeida	Analista de Fiscalização e Regulação	luis@arespcj.com.br
Mariane Parra Grazina Coutinho	Analista de Fiscalização e Regulação	mariane@arespcj.com.br
Marina Cassiano	Assistente Administrativo	marina@arespcj.com.br
Nikolas Andrey de Oliveira Sigris	Analista de Fiscalização e Regulação	nikolas@arespcj.com.br
Paulo de Oliveira Matos Junior	Coordenador da Secretaria Geral	paulo@arespcj.com.br
Paulo Marcos Faria Maciel	Analista de Fiscalização e Regulação	paulo.marcos@arespcj.com.br
Phillippe Ibrahim Ahmed	Assistente Administrativo	philippe@arespcj.com.br
Raphael Baston de Souza	Analista de Fiscalização e Regulação	raphael@arespcj.com.br
Roberto Leandro Rigolin	Assistente Administrativo	roberto@arespcj.com.br
Rodrigo Taufic	Coordenador de Normatização	rodrigo@arespcj.com.br
Sérgio Rodrigues de Carvalho	Analista de Fiscalização e Regulação	sergio@arespcj.com.br
Tiago Alves	Procurador Jurídico Chefe	tiago@arespcj.com.br
Vitor da Silva Carvalho	Assistente Administrativo	vitor@arespcj.com.br

Sede: Avenida Paulista, 633 - Jardim Santana - Americana, SP - CEP 13478-580

www.arespcj.com.br

Administrativo

PABX (19) 3471-5100

arespcj@arespcj.com.br

Ouvidoria

0800 77 11445

www.arespcj.com.br - Link: Ouvidoria

Whatsapp: (19) 99954-2370

Facebook: ares.pcj

X: arespcj

Instagram: arespcj

ouvidoria@arespcj.com.br