

CARTA DE SERVIÇOS A USUÁRIO

Apresentação

O que é a carta de serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo SAAE, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Este instrumento de comunicação surge, portanto, para facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços prestados pelo SAAE, contribuindo também para que conheça, com profundidade, seus direitos e deveres.

Para nós, esta Carta é, sem dúvida, um passo importante rumo à consolidação da prestação dos serviços que executamos, buscando torna-los mais eficientes e eficazes, com transparência na prestação de contas à população de Salto.

Por fim, reafirmamos o nosso compromisso em buscar de modo incessante a qualidade e universalidade dos nossos serviços.

SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Salto

O SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto, Autarquia criada pela Lei 2.813/07, é o órgão responsável pelo saneamento básico da cidade de Salto.

Saneamento básico: o conjunto de ações que visam alcançar níveis crescentes, qualitativos e quantitativos, referentes aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

- a. **Serviços Públicos de Abastecimento de Água:** a captação, a adução de água bruta, o tratamento, a adução de água tratada, a reservação e a distribuição de água;

- b. **Serviços Públicos de Esgotamento Sanitário:** a coleta, o transporte, o tratamento e a disposição final de esgotos sanitários, incluindo os efluentes industriais compatíveis, bem como lodos e de outros resíduos do processo de tratamento.

Solicitações de serviços

Todas as solicitações apresentadas ao SAAE serão registradas e numeradas, devendo o usuário guardar seu protocolo de atendimento para fins de acompanhamento do andamento da solicitação, por meio dos próprios canais pelos quais foram solicitados os serviços.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Sumário

Item 1 - Adequação de cavalete.....	5
Item 2 - Aferição de hidrômetro	5
Item 3 - Ajustamento de poço de inspeção	5
Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria.....	6
Item 5 - Alteração de nome do consumidor	6
Item 6 – Análise de água Bacteriológica	6
Item 7 - Análise de Água Físico-Química.....	6
Item 8 – Análise Prévia de Projetos (Ou Certidão de Diretrizes para Condomínio Vertical/Loteamento/Projeto das Redes de Água e Esgoto)	7
Item 9 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento (equivalência SAAE: Certidão de Conformidade Técnica)	9
Item 10 - Aquisição e instalação de hidrômetro	9
Item 11 – Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo).....	10
Item 12 – Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água.....	10
Item 13 - Cancelamento de Segunda Ligação	10
Forma da prestação do serviço: prestação direta.....	11
Item 14 - Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO.....	11
Item 15 - Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto	11
Item 16 - Certidão de Entrega de Obra	12
Item 17- Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída	12
Item 18 - Certidão de Viabilidade para Loteamento por área de construção	12
Item 19 - Certidão Negativa de Débitos.....	13
Item 20 - Certidão Simples (Certidão Diversa).....	13
Item 21 - Conserto de Cavalete.....	13
Item 22 - Consulta de Débitos.....	14
Item 23- Cópia reprográfica (xérox)	14
Item 24 – Pedido de segunda ligação de água.....	14
Item 25 - Emissão de 2ª via de fatura	14
Item 26 – Localização de vazamento interno, a pedido do usuário em condomínio.	15
Item 27 - Fornecimento de água tratada com caminhão do SAAE	15
Forma de prestação do serviço: prestação direta.....	15
Item 28 – Instalação de Válvula de Retenção em Ligação de Esgoto existente.....	15
Item 29 - Ligação de água	15
Item 30 - Ligação de água e esgoto.....	16

Item 31 - Ligação de Água Provisória	16
Item 32 - Ligação de Esgoto	17
Item 33 – Parcelamento	17
Item 34 – Pedido de Tarifa Social	17
Item 35 - Religação a Pedido	18
Item 36 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2:	18
Item 37 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m ²)	18
Item 38 - Revisão do Consumo	19
Item 39 – Primeira instalação de hidrômetro em condomínios	20
Item 40 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (TROCA DO RAMAL DE ENTRADA – CALÇADA)	20
Item 41 - Substituição de Ligação de Água na Rua	21
Item 42 - Troca de Registro	21
Item 43 – Visita Improdutiva	22
Item 44 - Reparo de vazamento de água	22
Item 45 - Reparo de vazamento de esgoto	22

Item 1 - Adequação de cavalete

O que é: É a mudança do hidrômetro de local ou a retirada do hidrômetro já existente do cavalete para ser colocado no padrão.

Requisitos: ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. Após, informar o prestador através do telefone ou comparecer na sede administrativa. Apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa.

Prazo: até 30 (trinta) dias.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 2 - Aferição de hidrômetro

O que é: Verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.

Requisitos: ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa. Para este serviço é cobrada uma taxa do usuário, conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ, se o hidrômetro estiver em condições normais. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: Toda aferição é feita mediante a solicitação do usuário, por meio de abertura de processo administrativo.

Prazo: até 30 dias para troca do hidrômetro e 90 dias para o retorno do laudo, após análise por empresa terceirizada.

Forma da prestação do serviço: por empresa terceirizada.

Item 3 - Ajustamento de poço de inspeção

O que é: O ajustamento de poço de inspeção (poço de visita) é realizado quando o mesmo se encontra fora dos parâmetros de qualidade, ou seja, quando se encontra em um nível mais alto ou mais baixo que o nível da rua (asfalto), ou quando em uma inspeção se encontra em estado de deterioração.

Requisitos: ser proprietário, portando documentos pessoais. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa.

se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente.

Principais etapas de processamento do serviço: Abertura de Processo Administrativo. Envio de um fiscal para comprovar tal necessidade. É feito o levantamento ou rebaixamento do poço de visita, e em caso de deterioração é refeito por inteiro.

Prazo: 30 (trinta) dias.

Forma da prestação do serviço: Esse tipo de serviço só pode ser feito pelo pessoal de manutenção do SAAE.

Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria

O que é: Atualizar ou incluir na conta de água economias, que são referentes à quantidade de casas existentes no local. E as categorias se referem à mudança de residencial para comercial ou o inverso.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa. Este serviço não é cobrado.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: preencher o requerimento para efetuar o pedido. Se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente.

Prazo: Próximo vencimento de conta.

Forma da prestação do serviço: O serviço é de prestação direta.

Item 5 - Alteração de nome do consumidor

O que é: atualizar ou incluir um novo titular na conta de água.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa. Este serviço não é cobrado.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: preencher o requerimento para efetuar o pedido. Se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente.

Forma da prestação do serviço: O serviço é de prestação direta.

Prazo: Próximo vencimento de conta.

Item 6 – Análise de água Bacteriológica

O que é: Verificação de microrganismos patogênicos, pois a água potável deve estar livre de bactérias e indicadoras de contaminação fecal.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais. O serviço é cobrado conforme regulamentação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas do processamento do serviço: Solicitar o protocolo e boleto para pagamento. Apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa para prestação do serviço.

Forma de prestação do serviço: O serviço é de prestação direta.

Prazo: até 05 (cinco) dias úteis.

Item 7 - Análise de Água Físico-Química

O que é: verificar a presença ou não de substâncias dissolvidas em níveis tóxicos e ou em suspensão assim como a presença de microrganismos patogênicos (infeccioso) que possam provocar doenças. O município poderá solicitar a análise para verificar sua potabilidade, isto é, se está apropriado para consumo humano.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: Solicitar o protocolo e boleto para pagamento. Apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa.

Forma da prestação do serviço: O serviço é de prestação direta.

Prazo: até 5 (cinco) dias úteis.

Item 8 – Análise Prévia de Projetos (Ou Certidão de Diretrizes para Condomínio Vertical/Loteamento/Projeto das Redes de Água e Esgoto)

O que é: A Certidão de Diretrizes estabelece exigências técnicas que deverão ser seguidas no empreendimento para sua aprovação tanto do projeto quanto da execução. A Certidão de Diretrizes é um dos documentos necessários para solicitação de ligação definitiva de água e esgoto dos empreendimentos citados anteriormente. É necessário solicitar este documento para os seguintes empreendimentos:

1. Prédios de apartamentos, independentemente da quantidade de apartamentos;
2. Prédios para uso misto;
3. Edificações com área superior a 400 m² (edifícios comerciais e/ou prestadores de serviços, edifícios industriais, galpões, indústrias, templos religiosos, escolas, etc.);
4. Conjuntos habitacionais ou vilas em condomínios fechados com edificações horizontais unifamiliares;
5. Conjuntos habitacionais ou condomínios fechados com residência vertical multifamiliar.

Requisitos: ser proprietário do imóvel portando documentos pessoais.

Documentos Necessários:

- **Pessoa Física:**
 - ✓ Original e cópia do documento oficial de identidade do requerente;
 - ✓ Original e cópia da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF);
- **Pessoa Jurídica:**
 - ✓ Original e cópia do CNPJ;
 - ✓ Original e cópia do estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial ou, tratando-se de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- **Para ambos os casos:**
 - ✓ Formulário de Estimativa Demanda;
 - ✓ Cópia do IPTU;
 - ✓ Formulário de estimativa de demanda;
 - ✓ 03 (três) via da planta geral de implantação do empreendimento com as cotas de implantação;

- ✓ 03 (três) via do projeto de individualização dos Hidrômetros (Em casos de Condomínios).
- ✓ 01 (um) CD com cópias digitais dos projetos.

O serviço é cobrado, no momento da solicitação, segundo resolução tarifária vigente, determinada pela Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de Solicitação: Presencial para abertura de processo administrativo.

Principais etapas de processamento do serviço:

Aprovação de projeto (onde será ou não aprovado o projeto apresentado pelo empreendedor)

1) Loteamentos

- Requerimento (citar número do processo)
- Memorial descritivo – Mínimo 03 vias
- Memorial de cálculo (planilhas) – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede interna – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede externa (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- Projetos complementares (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- ART de projeto – Mínimo 03 vias
- Caracterização dos interessados: *Proprietários* (nome, endereço, RG, CPF, telefone), *Representante Legal* (nome, endereço, RG, CPF, telefone) e *Engenheiro Responsável Pela Obra* (nome, endereço, RG, CPF, telefone e CREA)
- Cópia da Certidão de Diretrizes da Prefeitura

2) Condomínios

- Requerimento (citar número do processo)
- Memorial descritivo – Mínimo 03 vias
- Memorial de cálculo (planilhas) – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede interna – Mínimo 03 vias
- Projeto de medição individualizada – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede externa (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- Projetos complementares (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- ART de projeto – Mínimo 03 vias
- Cópia da certidão de diretrizes da Prefeitura Municipal

Recebimento de obras

1) Loteamentos

- Requerimento (citar número do processo)
- As Built (impresso e digital – CD)
- Relatório de teste de estanqueidade do SAAE

2) Condomínios

- Requerimento (citar número do processo)
- Relatório de teste de estanqueidade

Ligação definitiva de água

- Requerimento (citar número do processo)
- Planilha com informações de consumo e áreas (modelo no atendimento)
- Croquis de identificação do local de instalação do medidor principal
- Comprovante de cumprimento com viabilidade de esgoto
- Termo de acordo para individualização

Prazos: de acordo com a execução da obra pelo empreendedor.

Forma da prestação do serviço: A viabilidade, diretrizes e análise a aprovação dos projetos são feitos pelo SAAE. Os serviços são executados pelo empreendedor com acompanhamento de fiscais do SAAE.

Item 9 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento (equivalência SAAE: Certidão de Conformidade Técnica)

O que é: Aprova a execução das instalações de água e esgotos nos loteamentos. É necessário a apresentação da declaração de exigência técnica previamente emitida pelo prestador ou projeto aprovado no prestador. A declaração informa se está executado corretamente o serviço conforme projeto apresentado.

Requisitos: Abertura de processo Administrativo.

Documentos Necessários:

- **Pessoa Física:**
- Original e cópia do documento oficial de identidade do requerente;
- Original e cópia da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF);
- Formulário de Estimativa de Demanda.
- **Pessoa Jurídica:**
- Original e cópia do CNPJ;
- Original e cópia do estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial ou, tratando-se de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- Formulário de Estimativa Demanda;
- Cópia da declaração de exigências técnicas;
- Cópia do IPTU;

Forma de Solicitação: Presencial para abertura de processo administrativo

Prazos: 30 (trinta) dias

Forma de Prestação: Prestação Direta (administrativa).

Item 10 - Aquisição e instalação de hidrômetro

O que é: Quando o usuário faz aquisição de hidrômetro para seu uso particular, sem que seja instalado diretamente no padrão de ligação de água e sem que seja cadastrado pelo SAAE. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Requisitos: que haja disponibilidade pelo SAAE da quantidade de hidrômetros solicitada pelo usuário.

Forma de solicitação: pessoalmente, no atendimento ao usuário.

Principais etapas de processamento do serviço: O usuário solicita o boleto com o valor a ser pago pelo hidrômetro, faz o pagamento e apresenta o comprovante para a retirada do equipamento.

Prazos: havendo disponibilidade o hidrômetro pode ser retirado no ato da apresentação do comprovante de pagamento.

Forma da prestação do serviço: o fornecimento (venda) do equipamento é feito pelo SAAE, e a instalação pelo usuário, ou por um profissional particular por ele escolhido.

Item 11 – Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo)

O que é: Quando há extravasamento de esgoto no conjunto de tubulações situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto, ou quando o mesmo está entupido, causando transbordamento da caixa de inspeção. Na falta da caixa ou caso a mesma esteja lacrada, pode haver retorno interno.

Requisitos: apenas a solicitação por parte do usuário, de posse do endereço correto do local com a problemática.

Forma de solicitação: pessoalmente no atendimento ao usuário ou via atendimento telefônico. Caso verifique-se que o problema foi causado pelo usuário, ou que o problema é na parte interna do imóvel, e não no ramal predial, serão cobrados os preços públicos determinados em resolução tarifária específica.

Principais etapas de processamento do serviço: após a solicitação por parte do usuário, é deslocada uma equipe ao local do problema. Pode ser feito desde a desobstrução com um caminhão de alta pressão, através da caixa de inspeção do usuário ou de algum PV nas imediações, ou pela desobstrução física por meio de varetas, até mesmo ser necessário abertura de valas para execução do reparo.

Prazos: um (1) dia corrido.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 12 – Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água

O que é: local reservado pelo usuário ou caixa padronizada pelo prestador para instalação do cavalete.

Requisitos: deve seguir as medidas e posições determinadas em resolução específica; deve estar pronto para que o usuário possa solicitar a ligação de água.

Forma de solicitação: executado pelo usuário e fiscalizado pelo SAAE.

Principais etapas de processamento do serviço: executado pelo usuário e fiscalizado pelo SAAE.

Prazos: de 3 a 5 dias para a vistoria pelo prestador, dependendo se em área urbana ou rural.

Forma da prestação do serviço: executado pelo usuário e fiscalizado pelo SAAE.

Item 13 - Cancelamento de Segunda Ligação

O que é: remoção de ligações adicionais existentes no imóvel.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, ou contrato de locação. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Contrato Social e Projeto Aprovado. No caso de derivação, não poderá haver débito na (s) ligação (ões) existente (es). O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: efetuar solicitação na sede do prestador e fazer o pagamento pelo serviço.

Exigência: no O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Prazo: até 30 dias.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 14 - Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO

O que é: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador, a pedido do usuário, após quitação das obrigações pecuniárias referentes ao Termo de Solicitação de Serviços.

Requisitos: apresentar a leitura do dia. Deve ser o titular da fatura, parente direto com documento comprobatório, ou apresentar autorização do mesmo ou documento que comprove vínculo com o imóvel. Deve ser garantido o acesso ao hidrômetro para a realização.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: através da leitura apresentada é feita a conta final, com a cobrança de todas as obrigações pecuniárias. Ao cair a baixa dessa conta final é gerada a ordem de serviço.

Prazos: 7 dias úteis a partir da baixa do pagamento da conta final e geração da ordem de serviço

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 15 - Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto

O que é: Documento que comprova a disponibilidade de rede de abastecimento de água tratada e rede de coleta e afastamento de esgoto em empreendimentos implantados ou a serem implantados no município. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Quais documentos necessários:

Pessoa Física: ser proprietário do imóvel com RG, CPF, ou escritura do imóvel e contrato de compra e venda.

Caso o proprietário não possa vir, é necessária procuração com firma reconhecida.

Pessoa Jurídica: representante legal com todos os documentos acima.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Retirar modelo de requerimento com atendente (ou apresentar requerimento próprio)
2. Preencher requerimento
3. Entregar no atendimento

Prazo: 10 dias úteis.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 16 - Certidão de Entrega de Obra

O que é: Documento de recebimento da obra, após a empresa comunicar a finalização da mesma. Haverá um primeiro documento que é parcial e outro definitivo. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Requisitos: Requerimento assinado pelo proprietário

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Fazer requerimento ao Superintendente
2. Superintendente encaminha para o Departamento Técnico
3. Departamento Técnico realiza a vistoria, após término da obra
4. Entrega do Termo de Recebimento de Obra Provisório
5. Após nova vistoria há a entrega do Termo de Recebimento Definitivo

Prazo: Para o provisório máximo de 15 dias úteis após término da obra

Para o definitivo 90 dias úteis.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 17- Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída

O que é: Documento onde certifica a viabilidade da implantação do empreendimento.

Requisitos: Requerimento assinado pelo proprietário. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Fazer requerimento ao Superintendente
2. Superintendente encaminha para o Departamento Técnico
4. Departamento Técnico realiza a vistoria
3. Entrega da Certidão

Prazo: 10 dias úteis

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 18 - Certidão de Viabilidade para Loteamento por área de construção

O que é: Documento onde certifica a viabilidade da implantação do empreendimento.

Requisitos: Requerimento assinado pelo proprietário ou com procuração específica.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Fazer requerimento ao Superintendente.
2. Superintendente encaminha para o Departamento Técnico
4. Departamento Técnico realiza a vistoria
3. Entrega da Certidão

Prazo: 10 dias úteis

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 19 - Certidão Negativa de Débitos

O que é: Documento que comprova que o imóvel não possui débitos até a data da sua expedição.

Requisitos: Pessoa Física: ser proprietário do imóvel com RG, CPF, escritura do imóvel ou contrato de compra e venda.

Forma de solicitação: atendimento presencial e pelo site do SAAE.

No atendimento presencial: serviço cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Na internet: gratuito

Prazo: Imediato

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 20 - Certidão Simples (Certidão Diversa)

O que é: É o documento emitido pelo SAAE, onde contém informações atualizadas do imóvel, podendo conter, por exemplo, informações de existência de viela sanitária, data da ligação de água/esgoto, existência de rede de água/esgoto, etc.

Requisitos:

Pessoa Física: ser proprietário do imóvel com RG, CPF, escritura do imóvel ou contrato de compra e venda. Caso o proprietário não possa vir, é necessária procuração com firma reconhecida.

Pessoa Jurídica: representante legal com todos os documentos acima.

O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Fazer requerimento ao Superintendente
2. Superintendente encaminha para o Departamento Técnico
3. Emite e Entrega a Certidão

Prazo: 10 dias úteis

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 21 - Conserto de Cavalete

O que é: O conserto de cavalete é a substituição ou troca de peças com vazamento ou quebradas.

Requisitos: Pessoa Física: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH

Pessoa Jurídica: representante legal, portando documentos da empresa.

Forma de solicitação: atendimento presencial e por telefone.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Ligar ou acessar internet ou vir até o atendimento
2. Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel
3. Aguardar a execução.

Prazo: 24 horas

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 22 - Consulta de Débitos

O que é: Relatório contendo o total de débitos do imóvel ou do usuário.

Requisitos: Apresentar a conta de água do imóvel.

Forma de solicitação: atendimento presencial ou pelo site do SAAE.

Principais etapas de processamento do serviço: No prestador: solicitar ao atendente Internet: acessar o site dos SAAE;

Prazo: Imediato

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 23- Cópia reprográfica (xérox)

O que é: é a cópia de um documento, ou qualquer impressão em papel, executada por uma máquina fotocopadora, popularmente chamada de cópia ou xérox ou fotocópia.

Requisitos: Ser o responsável das informações solicitadas, comprovando por meio dos documentos pessoais. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Prazo: Imediato

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 24 – Pedido de segunda ligação de água

O que é: Tratam-se como segunda ligação as demais ligações de água realizadas no imóvel a partir de uma ligação já existente.

Requisitos: Pessoa Física: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH.

Pessoa Jurídica: representante legal, portando RG e CPF ou CNH. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: Montar caixa padrão modelo do município;

Prazo: até 30 dias

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 25 - Emissão de 2ª via de fatura

O que é: Emissão de nova via da fatura desejada.

Requisitos: qualquer pessoa fornecendo o endereço pode pedir. : O serviço poderá ser cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: comparecer na sede administrativa do SAAE para acessar a segunda via da fatura por meio do totem existente atendimento, solicitar ao atendente, ou ainda acessar por meio do site do SAAE.

Prazo: no ato da solicitação.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 26 – Localização de vazamento interno, a pedido do usuário em condomínio.

O que é: Localização de vazamento em redes internas de água em condomínio.

Requisitos: Deve ser solicitado pelo síndico ou administrador do condomínio.

Forma de solicitação: presencial ou via telefone.

Principais etapas de processamento do serviço: Após a abertura da ordem de serviço, a equipe irá até o local para fazer a varredura do encanamento interno do condomínio. A cobrança é realizada conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: 10 dias.

Forma de prestação do serviço: prestação direta.

Item 27 - Fornecimento de água tratada com caminhão do SAAE

O que é: Fornecimento e transporte de água tratada através do caminhão pipa.

Requisitos: ser proprietário ou inquilino do imóvel portando documentos pessoais. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa. O imóvel deve pertencer a cidade.

Prazo: 5 (cinco) dias úteis após apresentação do recibo de pagamento.

Forma de prestação do serviço: prestação direta.

Item 28 – Instalação de Válvula de Retenção em Ligação de Esgoto existente

O que é: Instalação de válvula de retenção de esgoto em imóveis que já possuem ligação de esgoto ativa, a fim de impedir o retorno de esgotos e também o acesso de animais roedores para o interior das residências.

Requisitos e/ou providencias por parte do usuário: Ser proprietário do imóvel ou possuir procuração do mesmo. Fornecer a válvula de retenção.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas para processamento do serviço: Criação de protocolo no atendimento presencial > geração de ordem de serviço > encaminhamento do protocolo para execução > demolição manual do passeio > escavação manual para localização da compulsória de esgoto no passeio > instalação da válvula de retenção de esgoto > reaterro manual da vala.

Prazo: 30 (trinta) dias.

Forma de prestação do serviço: prestação direta.

Item 29 - Ligação de água

O que é: A primeira ligação de água do imóvel. O cavalete liga a tubulação da sua obra ao ramal de ligação de água já existente na calçada e possibilita a instalação do hidrômetro.

Requisitos: ser proprietário do imóvel, portando documentos pessoais, Alvará de Construção e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Contrato Social e Projeto Aprovado. : O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe.

Prazo: até 30 dias corridos. Caso na visita do encanador a caixa padrão não esteja instalada, a ordem de serviços retornará à sede administrativa e o munícipe será informado por meio de ligação telefônica e o prazo volta a ser de 30 dias.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 30 - Ligação de água e esgoto

O que é: é o meio de utilização da rede pública de abastecimento de água e da rede de esgotamento sanitário.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, Alvará de Construção e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Contrato Social e Projeto Aprovado. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. É obrigatória a colocação de caixa de gordura na instalação de esgoto com a finalidade de reter resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares.

Prazos: até 30 dias para execução.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 31 - Ligação de Água Provisória

O que é: É a ligação de água, de caráter não permanente e por um pequeno período de tempo. A ligação provisória é usada frequentemente em canteiros de obras, eventos públicos, etc. As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período. O ramal predial de ligações provisórias para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: apresentar planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento

emitida pelo órgão competente. Preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis e efetuar o pagamento das despesas previstas.

Prazos: 10 (dez) dias úteis.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 32 - Ligação de Esgoto

O que é: É a ligação do imóvel com a rede de esgotamento sanitário e não poderá receber “água de chuva” ou provenientes de ralos de quintais. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: é obrigatória a colocação de caixa de gordura na instalação de esgoto com a finalidade de reter resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares.

Prazos: até 30 dias

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 33 – Parcelamento

O que é: Parcelamento de débitos com o SAAE.

Requisitos: Ser proprietário/usuário portando documentos pessoais. No caso de pessoa jurídica apresentar o contrato social.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: É permitido o parcelamento da dívida.

Prazo: imediato.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 34 – Pedido de Tarifa Social

O que é: tarifa cobrada pelos prestadores de serviços de saneamento às Unidades Usuárias Residenciais, caracterizada por descontos incidentes sobre a Tarifa Residencial, sendo calculada de modo cumulativo.

Requisitos: A Unidade Usuária deve compor a Categoria Residencial, e a família domiciliada na Unidade Usuária deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais – CADÚnico, sendo que a última atualização cadastral tenha sido realizada até 6 (seis) meses da data da solicitação. A família domiciliada na Unidade Usuária deverá ter renda mensal per capita de até meio Salário Mínimo Nacional vigente. É facultada ao prestador de serviços de saneamento a adoção de critérios diferentes dos apresentados somente nos casos em que seja ampliada a possibilidade de acesso ao benefício.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: Para a inclusão da Unidade Usuária na Tarifa Residencial Social, o usuário deve dirigir-se ao prestador de serviços de

saneamento para atualização de seu cadastro e comprovação de inscrição no CADÚnico. Ou, quando possível o cadastramento e/ou recadastramento da Unidade Usuária na Tarifa Residencial Social poderá ser feito automaticamente pelo prestador de serviços com base em informações fornecidas pelo órgão de assistência social do município(CADÚnico).

Prazos: O recadastramento para renovação do benefício deverá ser realizado pelo usuário a cada 12 (doze) meses. O não recadastramento implicará no cancelamento automático do benefício.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 35 - Religação a Pedido

O que é: tem em vista retomar o fornecimento de água suspenso por solicitação do usuário.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço: não poderá haver débito do usuário. A taxa de religação será cobrada na próxima fatura.

Prazos: 5 dias úteis.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 36 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2:

O que é: Após a realização dos trabalhos a equipe irá definir a necessidade de reparo em asfalto e logo após já irá programar o reparo.

Forma de solicitação: A reparação de asfalto não será via solicitação usuário.

Prazo: 15 dias úteis após realização do serviço de manutenção.

Forma da prestação do serviço: prestação terceirizada.

Item 37 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m²)

O que é: reposição do passeio danificado pelo prestador quando da execução de algum serviço solicitado pelo usuário, salvo em casos de manutenção de responsabilidade do prestador de serviços.

Requisitos: quando decorrente de serviço solicitado pelo usuário o mesmo é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: pessoalmente ou por telefone

Principais etapas de processamento do serviço: solicitação pelo usuário, vistoria pelo prestador de serviço e programação da execução.

Prazos: conforme programação – não determinado em resolução.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 38 - Revisão do Consumo

O que é: quando por algum motivo o consumo faturado em determinado período é diferente da média daquela unidade usuária. Pode ser decorrente de erro de leitura, acúmulo, vazamento ou consumo excessivo.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais.

Forma de solicitação: pessoalmente ou por atendimento telefônico.

Principais etapas de processamento do serviço: é detectada a diferença no momento da crítica de leitura, ou o usuário faz uma reclamação junto ao SAAE, por meio de abertura de Processo Administrativo.

Prazo: até 90 dias.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Revisão de Fatura

A revisão de fatura poderá ser solicitada somente pelo titular da ligação ou pelo proprietário do referido imóvel, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da emissão da fatura, conforme segue:

1) Erro de leitura:

O que é: Quando a leitura registrada na fatura for diferente da que consta no hidrômetro instalado no imóvel.

Onde pode ser solicitada: A revisão deverá ser solicitada antes do pagamento da referida fatura no atendimento presencial. Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento no Setor de Protocolo.

2) Hidrômetro reprovado “a maior”:

O que é: Quando, após a realização da aferição do hidrômetro e mediante emissão de laudo de reprovação, for comprovado que o equipamento estava medindo um consumo acima dos limites previstos no regulamento de serviços.

Onde pode ser solicitada: Mediante requerimento no Setor de Protocolo.

3) Vazamento invisível:

O que é: Quando, após solicitação do usuário, for constatado o reparo de vazamento não visível, nos termos da Lei Municipal nº 3.046/1989 e suas alterações.

Onde pode ser solicitada: A revisão deverá ser solicitada antes do vencimento da referida fatura no atendimento presencial, via processo administrativo.

4) Vazamento no cavalete:

O que é: Quando for identificado vazamento após o hidrômetro que possa ter influenciado no consumo registrado.

Onde pode ser solicitada: Somente mediante requerimento no Setor de Protocolo para análise técnica da ocorrência.

5) Período de leitura:

O que é: Quando a leitura for realizada em um período menor que 27 (vinte e sete) ou maior que 33 (trinta e três) dias, nos termos do regulamento de serviços.

Onde pode ser solicitada: A revisão deverá ser solicitada antes do pagamento da referida fatura no atendimento presencial ou telefônico. Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento no Setor de Protocolo.

6) Acúmulo de consumo por impedimento de leitura:

O que é: Quando houver acúmulo de consumo decorrente de faturas anteriores emitidas pela média, ocorrendo em unidades em que o leiturista não tem acesso ao hidrômetro.

Onde pode ser solicitada: Mediante abertura de Processo administrativo, no Setor de Protocolo.

7) Cobrança indevida de serviços:

O que é: Quando for lançado um serviço não executado, não solicitado pelo usuário, ou não disponível ao usuário.

Onde pode ser solicitada: A revisão deverá ser solicitada antes do pagamento da referida fatura no atendimento presencial ou telefônico. Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento no Setor de Protocolo.

8) Erro / alteração de cadastro:

O que é: Quando houver alteração no cadastro da unidade que influencie no valor da fatura, como alteração de economias, categorias, hidrômetro cadastrado em outra unidade.

Onde pode ser solicitada: Mediante requerimento no Setor de Protocolo.

Item 39 – Primeira instalação de hidrômetro em condomínios

O que é: quando são instalados os hidrômetros das microunidades que compõem o condomínio, para início da medição individualizada.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: por meio de protocolo, no processo de viabilidade, ou por solicitação dos interessados, também via protocolo.

Principais etapas de processamento do serviço: É feito um termo de acordo entre o SAAE e o condomínio, ou construtora, dependendo de quem é o responsável pelo processo, onde irão constar todas as obrigações de cada uma das partes. É apresentada uma listagem com os dados dos usuários para o cadastramento das unidades. São geradas ordens de serviço, para a instalação dos hidrômetros ou lacração de hidrômetros que por ventura já estejam instalados. Após é feito o cadastramento das unidades, para a geração das faturas individualizadas. Os abrigos protetores devem estar aprovados pela fiscalização do SAAE. O acesso para leitura e manutenção deve ser garantido. Devem ser fornecidos os dados cadastrais de todas as unidades internas, não sendo possível fazer a individualização apenas de parte do condomínio.

Prazos: até 15 dias úteis para a instalação dos hidrômetros

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 40 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (TROCA DO RAMAL DE ENTRADA – CALÇADA)

O que é: Troca da tubulação do ramal até o cotovelo do cavalete.

Requisitos:

- Pessoa Física: ser proprietário do imóvel com RG, escritura do imóvel e contrato de compra e venda reconhecido firma das assinaturas.

Caso o proprietário não possa comparecer, é necessária procuração com firma reconhecida.

- Pessoa Jurídica: representante legal com todos os documentos acima.

O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: atendimento presencial ou por telefone.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Solicitar Ordem de Serviço no atendimento;
2. Atendimento encaminha ao Departamento Técnico;
3. Departamento Técnico realiza o serviço.

Prazo: até 30 (dias) dias.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 41 - Substituição de Ligação de Água na Rua

O que é: Substituição da ligação de água desde a rede na rua, até a instalação do hidrômetro dentro da caixa padrão, caixa essa instalada pelo proprietário do imóvel.

Requisitos:

- Pessoa Física: ser proprietário do imóvel com RG, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda reconhecido firma das assinaturas.

Caso o proprietário não possa comparecer, é necessária procuração com firma reconhecida.

- Pessoa Jurídica: representante legal com todos os documentos acima.

O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Forma de solicitação: presencial.

Principais etapas de processamento do serviço:

1. Solicitar Ordem de Serviço no atendimento;
2. Atendimento encaminha ao Departamento Técnico;
3. Departamento Técnico realiza o serviço.

Prazo: até 30 (trinta) dias.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 42 - Troca de Registro

O que é: Troca de registro com defeito.

Requisitos: ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais.

Forma de solicitação: atendimento presencial ou telefone.

Principais etapas de processamento do serviço:

Comprar e entregar no SASE o registro de gaveta $\frac{3}{4}$ com volante.

Prazo: 24 horas.

Forma da prestação do serviço: prestação direta.

Item 43 – Visita Improdutiva

O que é: Serviço cobrado quando uma equipe do prestador é deslocada indevidamente a pedido do usuário. Por exemplo:

Quando é solicitada ligação de água ou mudança de cavalete o usuário deve instalar a caixa padrão, caso a instalação não esteja correta o usuário é orientado do que deve fazer e não há cobrança dessa visita. Quando ele realiza as alterações apontadas pelo técnico do SAAE, ele deve informar quanto estiver feita. Nesta segunda visita, algumas vezes nada foi feito e o prestador apenas perdeu tempo indo até lá. Nesse caso, é justo cobrar pelo tempo perdido, custo com deslocamento e pelo fato de deixarmos de atender outro munícipe em detrimento deste que nos acionou indevidamente.

Usuário liga para reclamar de falta de água. É orientado a verificar se o registro está fechado e alega que está aberto. A equipe do SAAE se desloca até o local e verifica que de fato era apenas o registro fechado.

Usuário liga para reclamar de falta de água. É orientado a verificar registros e suas instalações internas para que não seja deslocada uma equipe até o local sem necessidade. Alega que já foi tudo verificado e que o problema tem mesmo a ver com o SAAE. A equipe chega ao local e constata que o filtro de água instalado pelo usuário após o cavalete está entupido.

Forma de prestação do serviço: Iniciativa do SAAE, por deslocamentos indevidos de equipe própria de servidores ou terceirizados.

Custo: O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do SAAE.

Item 44 - Reparo de vazamento de água

O que é: corresponde ao conserto de vazamento de água que ocorre, no padrão de ligação de água, e que é de responsabilidade do prestador. Vazamentos nas instalações internas, após o cavalete, são de responsabilidade do munícipe. Tipos de vazamento: no cavalete, na calçada ou na rua.

Requisitos: ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais.

Forma de solicitação pessoalmente ou via telefone.

Principais etapas de processamento do serviço: Geração de protocolo de atendimento e encaminhamento de ordem de serviço à equipe.

Prazo: 24 horas.

Forma de prestação do serviço: prestação direta.

Item 45 - Reparo de vazamento de esgoto

O que é: é quando há vazamento ou entupimento na rede de esgoto existente na rua, calçada ou viela pública.

Requisito: ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais.

Forma de solicitação pessoalmente ou via telefone.

Principais etapas de processamento do serviço: Geração de protocolo de atendimento e encaminhamento de ordem de serviço à equipe.

Prazo: 2 (dois) dias úteis

Forma da prestação do serviço: prestação direta ou por terceirizada.

A tabela com os valores das tarifas e preços públicos dos serviços pode ser consultada no site da Agencia Reguladora PCJ:

<http://www.arespecj.com.br/arquivos/10/resuloco.es.aspx>

Meios de contato para solicitação de serviços.

Presencial

Rua Dr. Barros Júnior, 165 – Centro

Horário de atendimento: das 8h00 às 16h30

Telefone

4602-6370 ou **08007796300**

Horário de atendimento para serviços administrativos: das 8h00 às 16h30

Horário de atendimento para informações de vazamentos de água ou esgoto: 24 horas

WHATSAPP

97697-6951 (apenas para mensagens)

Disponível para a população enviar mensagens/fotos sobre ocorrências de vazamentos de água ou esgoto na rua, com a informação do devido endereço.

Atendimento prioritário

O SAAE atenderá prioritariamente as pessoas com necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactentes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Meios de contato para reclamação

OUVIDORIA SAAE

É um canal de comunicação entre o cidadão e o SAAE com a finalidade de receber manifestações como: sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

As reclamações acatadas pela ouvidoria referem-se aos serviços já solicitados por meio dos canais de atendimento, porém não executados ou não executados a contento, devendo ser informando o número do protocolo do atendimento anterior.

O prazo de resposta é de 10 dias, podendo o prazo ser prorrogado por mais 5 dias, em casos de maior complexidade.

Atendimento telefônico – linha direta: **4021-3234** - das 8h00 às 17h00.

Atendimento presencial: das 9h00 às 16h00.

Atendimento via e-mail: ouvidoris@saaesalto.sp.gov.br

Atendimento via site: www.saaesalto.sp.gov.br – link: ouvidoria

OUVIDORIA ARES-PCJ

Em caso de não atendimento ou insatisfação com a prestação dos serviços do SAAE, o usuário poderá formular reclamação à Ouvidoria da Agência Reguladora PCJ por meio do telefone 0800 77 11445, do e-mail ouvidoria@arespcj.com.br ou WhatsApp (19)99954-2370. Tenha em mãos o protocolo da solicitação realizada no SAAE. As

reclamações serão respondidas em até 10 dias, podendo prazo ser prorrogado por mais 5 dias em casos de maior complexidade.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Testes para identificar um vazamento interno.

Um pequeno buraco de 2 milímetros no encanamento, desperdiça 3,2 mil litros de água em um dia. Verifique as instalações, faça testes de vazamento e poupe água e dinheiro.

Em casa / edifício

Hidrômetro

Confira o seu relógio de água (o hidrômetro).

Este teste deve ser realizado à noite.

Faça o teste de vazamento utilizando também a tabela a seguir:

	Medições	Data	Hora	Leitura do Hidrômetro					
1ª	Antes de dormir								
2ª	Após acordar								

- Abra o registro do cavalete para que a água flua normalmente;
- Feche bem todas as torneiras, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários;
- Aguarde até que o reservatório (caixa d'água) esteja completamente cheia;
- À noite, quando não mais haverá utilização de água anote os números que aparecem no hidrômetro (pretos e vermelhos).
- Pela manhã antes da utilização de água, anote novamente os números do hidrômetro.

Se houver alteração entre uma medição e outra há indício de vazamento.

Obs: Verificar se a alteração nos números vermelhos é devido ao uso de água durante a noite, descarga, pia, etc., o último número vermelho corresponde a 10 litros e o penúltimo número vermelho corresponde a 100 litros.

Canos alimentados diretamente pela rede do SAAE

Feche o registro na parede. Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede do SAAE (pode ser a do tanque) e espere a água parar de sair. Coloque imediatamente um copo cheio de água na boca da torneira. Caso haja sucção da água do copo pela torneira, é sinal que existe vazamento no cano alimentado diretamente pela rede.

Canos alimentados pela caixa d'água

Feche todas as torneiras da casa, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Feche bem a torneira de boia da caixa, impedindo a entrada de água. Marque, na própria caixa, o nível da água e verifique, após uma hora, se ele baixou. Em caso afirmativo, há vazamento na canalização ou nos sanitários alimentados pela caixa d'água.

Tubulação embutida na parede

Se você sabe por onde passa o encanamento da parede, faça o teste da batida. Bata em toda a extensão do encanamento e veja se o som é diferente em alguma parte. O aparecimento de manchas com mofo e umidade e mudança da coloração do revestimento ou o desprendimento do revestimento (azulejo e pintura) também podem ser sinais de vazamento.

Vaso Sanitário

- 1º Jogue borra de café no vaso sanitário;
- 2º O normal é a borra ficar depositada no fundo do vaso;
- 3º Em caso contrário, é sinal de vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

Obs: Nas bacias cuja saída da descarga for para trás (direção da parede), deve-se fazer o teste esgotando-se a água. Se a bacia voltar a acumular água, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

TROCA DE HIDROMÊTRO

Conhecido também como relógio, o hidrômetro é o equipamento que faz apuração do consumo de água. Nele, há um contador que registra a quantidade que passou pelo medidor. A conta é feita a partir do último número registrado em comparação aos valores do novo registro. A diferença entre os dois números aponta o volume de água consumido. Com o passar dos anos os mecanismos do HD começam a apresentar problemas e com isso registrar um valor menor que o real. A substituição do relógio é realizada para que o Departamento de águas recupere o volume perdido nas marcações com os problemas ocasionados pelo tempo de uso do hidrômetro.

Onde solicitar: Na sede administrativa do SAAE – Rua Dr. Barros Junior, 165 – Centro.

Documentação necessária: ser proprietário do imóvel portando documentos pessoais ou com uma autorização por escrito autenticada com cópias dos documentos do proprietário ou conta de água do imóvel em mãos.

Quando solicitar: a troca do hidrômetro pode se dar pela frequência de manutenção, limite do volume registrado, ou defeito /falha no equipamento, detectados pelo técnico que realiza a leitura do hidrômetro quando faz a apuração mensal do consumo no imóvel do consumidor.

Quando for caixa padrão o serviço será feito sem comunicação prévia com exceção de fraude onde é solicitado a fiscalização e vistoria para posterior aplicação de multa.

Quando a troca for ocorrer em cavalete interno a residência do morador será necessário autorização e agendamento com o usuário.

Manutenção Preventiva: Consiste na substituição do hidrômetro após período de 5 anos, considerando o tempo de vida útil e desgaste do aparelho, que por sua vez, pode apresentar submedição;

Os hidrômetros passam por rigorosa avaliação do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia) e seguem normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), para devida aferição.

O novo aparelho inicia-se com leitura 0000;

Se o hidrômetro estiver localizado na parte interna da residência (cavalete), a manutenção será realizada somente na presença do usuário.

Em casos de caixa padrão, não há necessidade de acompanhamento;

O rompimento do rebite ou lacre, acarretará multa ao usuário;

As equipes trabalham de Segunda a Sexta, das 07:30 as 16:30.

Manutenção Corretiva: Detecção do problema pelo leiturista.

Tipos de problemas:

- HD embaçado;
- Quebra de equipamento;
- Cúpula pintada.

Quem pode utilizar esse serviço: Pessoa física ou jurídica.

Documentos: Documento pessoal de identificação válido e CPF.

Etapas do processamento deste serviço:

Etapa 1 – Ligação do consumidor ao 0800 onde é feita a Ordem de Serviço ou presencialmente.

Etapa 2 – Aguardar a execução do serviço.

Custos: caso seja devido ao problema de uso ou por tempo este serviço não será cobrado.

Caso seja constatado mau uso ou fraude será cobrado o valor do hidrômetro novo. Valor da tabela de referência vigente.

Prazo: Atendimento máximo em 07 dias úteis.

Vazamento Oculto:

Geofonia é a detecção de vazamentos não visíveis com a utilização de equipamentos específicos como: haste de escuta, geofone eletrônico entre outros.

É feito o geofonamento preventivo em bairros e ou quando é feito uma solicitação pela equipe de manutenção de redes de abastecimento.

Etapas do processamento deste serviço:

Detecção pelo corpo Técnico

Etapa 1 –A detecção dos vazamentos não visíveis é realizada através de geofonamento preventivo, ou seja, verificando o vazamento por bairros separado por grupos de faturamento;

Etapa 2 – Localização de vazamentos;

Etapa 3 – É informado para a equipe de manutenção e é realizada a demarcação do ponto do vazamento;

Etapa 4 – Realizada a retirada do vazamento não visível.

Tempo de execução: 01 dia útil

Solicitação via reclamação do usuário

Etapa 1 – Usuário faz uma solicitação ou reclamação, sendo assim aberto uma Ordem de Serviço via sistema;

Etapa 2 – A Ordem de Serviço é enviada diretamente para equipe de geofonia;

Etapa 3 – Após a equipe se encaminha para o local informado para detectar a existência de vazamento;

Etapa 4 – Após a localização retorna à programação para que seja realizada a eliminação do vazamento.

Não existe custos.

Tempo de execução: 01 dia útil

O que são irregularidades ou fraudes

É a qualidade ou estado do que não é regular; é a falta de regularidade; é o caráter do que está fora da norma, do habitual.

Quando uma pessoa danifica algum aparelho que não lhe pertence, isto se torna uma irregularidade

Quando tentamos modificar o funcionamento de um aparelho, fazendo com que este trabalhe menos ou mais, isto é considerado uma irregularidade.

No caso do SAAE, é considerado irregularidade ou fraude danificar um hidrômetro, ou seja, o relógio que registra a passagem de água para o abastecimento de uma residência, violar o lacre, etc.

CAPÍTULO XXII – DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS

Resolução ARES-PCJ nº 50

Art. 120. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
- II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- III - Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- IV - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- V - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- V- a- Furar a cúpula do relógio
- V- b- Hidrômetro invertido
- V- c- hidrômetro com super imã
- V- d- hidrômetro com arame, fio, capim, graveto, espeto de churrasco, pedaço de ferro, canudo plástico, ou qualquer objeto que possa parar ou travar as engrenagens do relógio.
- V- e- relógio desconectado da carcaça
- V- f- hidrômetro desconectado do cavalete abastecendo o imóvel.

V- g- imóvel com o fornecimento de água cortada, por falta de pagamento ou fraude sendo abastecido por outro imóvel.

V- h- hidrômetro sem o lacre.

V- i- cavalete sem o lacre.

V- j- lacre de corte violado.

V- k- furar o visor do relógio para inserir um arame, agulha, ou outro objeto.

VI - Ligação clandestina de água e esgoto;

VII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

VIII - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

IX - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;

X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;

XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;

XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

XIV - Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;

XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel, **ou em via pública;**

XVII - Ausência de caixa de gordura sifonada (**padrão**) na instalação predial interna de esgotos;

XVIII - Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

XIX - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

XX – Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);

XXI – Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;

XXII – Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento. **(Metrologia - aspectos teóricos e práticos que asseguram a precisão exigida no processo produtivo, procurando garantir a qualidade de produtos e serviços.)**

Art. 121. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição **(hidrômetro)**, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - Lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

a) identificação do usuário;

b) endereço da unidade usuária;

Resolução ARES-PCJ nº 50 – 28/02/2014 33

c) número de conta da unidade usuária;

d) atividade desenvolvida;

e) tipo de medição e/ou hidrômetro;

f) identificação e leitura do hidrômetro;

g) selos e/ou lacres encontrados;

h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e

j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

II - entregar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria ou órgão equivalente do prestador de serviços ou diretamente à ARES-PCJ;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à

segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor e da existência de conduta criminosa;

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados de acordo com norma específica do prestador ou, em sua ausência, por meio de um dos seguintes critérios:

a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;

b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou de servidor da ARES PCJ, com a presença do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único. Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável (Resolução ARES-PCJ nº 50 – 28/02/2014 34) pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, exceto nos casos de comprovada má-fé.

O que fazer quando recebe uma notificação.

O primeiro passo que o usuário deve realizar é resolver o problema que gerou a notificação, ou seja, a irregularidade. Em seguida o mesmo deve comparecer ao SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Salto, onde tomara ciência dos procedimentos ou normativas para regularização da situação descrita na notificação.

Posso recorrer se receber um auto de infração.

Sim, todo usuário do serviço público de Água e Esgotamento Sanitário pode recorrer das situações descritas.

Poderá solicitar avaliação através de abertura de um protocolo que é feito na SEDE do Departamento ou em uma de suas regionais.

Para isso deverá comparecer munido de documentos pessoais e do imóvel dependendo da situação.

Quais são os tipos de irregularidades ou fraude.

- . Hidrômetro invertido
- . Hidrômetro com super imã
- . Hidrômetro com arame, fio, capim, graveto, espeto de churrasco, pedaço de ferro, canudo plástico, ou qualquer objeto que possa parar ou travar as engrenagens do relógio.
- . Relógio desconectado da carcaça
- . Ligação de água sem hidrômetro ou ligação direta (by pass). ARES
- . Hidrômetro desconectado do cavalete abastecendo o imóvel.
- . Imóvel com o fornecimento de água cortada, por falta de pagamento ou fraude sendo abastecido por outro imóvel.
- . Mexer na ligação de água sem autorização de departamento.
- . Hidrômetro sem o lacre.
- . Cavalete sem o lacre.
- . Lacre de corte violado.
- . Água pluvial sendo jogada na rede de esgoto. ARES
- . Furar o visor do relógio para inserir um arame, agulha, ou outro objeto.
- Cúpula pintada.

Itens que não é obrigação do prestador

Análise de qualidade da água

O que é: Análise laboratorial de amostras de água, independente da finalidade, a pedido do usuário.

Quem faz: Empresa particular.

Quando fazer: Quando houver a necessidade de avaliação da qualidade da água.

Desobstrução de galerias de águas pluviais (água da chuva)

O que é: A galeria pluvial coleta, exclusivamente, a água de chuva, podendo ocorrer a obstrução da mesma devido ao acúmulo de resíduos.

Quem faz: Prefeitura (156).

Quando fazer: Periodicamente ou em casos de obstrução.

Extravasamento interno entre imóveis

O que é: Infiltração, entre imóveis adjacentes, decorrente de vazamento de água e/ou esgoto,

Quem faz: O próprio cliente ou profissional particular. Caso seja problema de saúde pública, a Vigilância Sanitária poderá ser acionada.

Quando fazer: Quando houver necessidade.

Vazamento interno

O que é: Verificação e reparo de vazamentos nas instalações internas do imóvel, após o hidrômetro.

Quem faz: O próprio cliente ou profissional particular.

Quando fazer: Sempre que possível fazer a revisão no encanamento interno da residência, ou quando apresentar aumento de consumo de água.