

# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### Sumário

Item 1 - Mudança de local de Hidrômetro .....	3
Item 2 - Aferição de hidrômetro .....	3
Item 3 - Caixa de inspeção .....	3
Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria.....	4
Item 5 - Atualização Cadastral .....	4
Item 6 - Análise de água Bacteriológica / Físico-Química .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Item 7 - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e coleta de esgoto .....	4
Item 8 - Análise Prévia de Projetos (Ou Certidão de Diretrizes para Condomínio Vertical/Loteamento/Projeto das Redes de Água e Esgoto) .....	5
Item 9 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento (equivalência SAAE: Certidão de Conformidade Técnica) .....	7
Item 10 - Aprovação de Condomínio Vertical.....	7
Item 11 - Aprovação de Loteamento. ....	8
Item 12 - Fornecimento de cópia reprográfica de documentos .....	8
Item 13 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água (mudar redação SEMAE) .....	9
Item 14 - Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água.....	9
Item 15 - Desligamento do Hidrômetro .....	9
Item 16 - Certidão de Abastecimento de água e esgoto.....	10
Item 17 - Certidão de Entrega de Obra.....	10
Item 18- Certidão de Viabilidade Técnica para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída .....	10
Item 19 - Certidão de Viabilidade Técnica para Loteamento por área de construção.....	11
Item 20 - Certidão Negativa de Débitos .....	11
Item 21 - Certidão Simples (Certidão Diversa).....	11
Item 22 - Conserto de Cavalete .....	12
Item 23 - Consulta de Débitos .....	12
Item 24 - Pedido de segunda ligação de água .....	12
Item 25 - Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento com caminhão contratado pelo usuário .....	13
Item 26 - Emissão de 2ª via de fatura.....	13
Item 27 - Entrega de contas em endereços diversos.....	13
Item 28 - Pesquisa de vazamento interno, a pedido do usuário. ....	14
Item 29 - Fornecimento de água tratada com caminhão do prestador .....	14
Item 30 - Fornecimento de água tratada com caminhão particular. ....	14
Item 31 – Instalação de Válvula de Retenção em Ligação de Esgoto.....	15

Item 32 - Ligação de água.....	15
Item 33 - Ligação “MORTA” de água e/ou esgoto em Novos Loteamentos .....	15
Item 34 - Ligação de água e esgoto .....	16
Item 35 - Ligação de Água Temporária .....	16
Item 36 - Ligação De Esgoto .....	17
Item 37 - Mudança de Local do Hidrômetro.....	17
Item 38 - Parcelamento de débitos .....	17
Item 39 - Solicitação de Tarifa Social .....	18
Item 40 - Religação a Pedido .....	18
Item 41 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2: .....	18
Item 42 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m <sup>2</sup> ).....	18
Item 43 - Revisão da Fatura Mensal .....	19
Item 44 - Troca de Ramal .....	19
Item 45 - Corte de Água .....	19
Item 46 - Troca de Registro .....	19
Item 47 - Visita Improdutiva.....	20
Item 48 - Reparo de vazamento de água.....	20
Item 49 - Reparo de vazamento de esgoto.....	20

## **Item 1 – Mudança de local de Hidrômetro**

**O que é:** É a retirada do hidrômetro e kit cavalete já existente para ser reinstalado no padrão SAAEB com o objetivo de facilitar a leitura e manutenção.

**Requisitos:** ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel. 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 prestador de serviços. ( [www.saaebrotas.com.br](http://www.saaebrotas.com.br) )

**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 do SAAEB ( Praça Francisca Ribeiro dos Reis, 28 centro) para que seja feita a vistoria.

**Forma da prestação do serviço:** apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** 3 (três) dias úteis para vistoria e 10 (dez) dias úteis para a realização dos serviços, contados a partir da data de aprovação do padrão. Em caso de a vistoria ser reprovada, o munícipe será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após corrigidos os motivos da reprovação, o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

## **Item 2 - Aferição de hidrômetro**

**O que é:** Verificação da vazão, pressão e marcação correta do volume indicado pelo medidor e sua conformidade com as condições de operações estabelecidas na legislação metrológica;

**Principais etapas de processamento do serviço:** Toda aferição é feita mediante a solicitação do usuário, e este serviço é feito por uma empresa particular.

**Custo:** Para este serviço é cobrado uma taxa do usuário se o hidrômetro estiver em condições normais.

**Prazo:** 10 (dez) dias úteis.

## **Item 3 – Caixa de inspeção de esgoto**

**O que é:** A caixa de inspeção é obrigatória, para manutenção e limpeza.

**Obs:** Se a caixa de inspeção estiver fora dos padrões SAAEB (identificada durante manutenção ou inspeção) ou a mesma se encontra em estado de deterioração, fora das conformidades ou ainda sua inexistência, o proprietário será notificado com prazo de 30 dias para regularização.

Em caso de manutenção (desentupimento de esgoto) a falta da caixa de inspeção suspenderá a solicitação do serviço até a adequação.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Será feito o levantamento no Imóvel. Em caso de deterioração, a caixa terá que ser refeita por inteiro e, na falta da caixa, a mesma deverá ser construída. Este serviço não é realizado pelo SAAEB, sendo necessária a contratação particular de pedreiro pelo proprietário, usuário ou inquilino.

**Prazo:** Indeterminado.

#### **Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria**

**O que é:** Atualizar ou incluir na conta de água a quantidade de economias (moradias existentes no imóvel). A categoria se refere à classificação tarifária em que a economia se enquadra, de acordo com a sua utilização.

**Requisitos:** Ser proprietário do imóvel, inquilino ou procurador devidamente qualificado, portando documentos pessoais, IPTU ou autorização, de acordo com o caso. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa e contrato social.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Preencher o requerimento para efetuar o pedido.

**Forma da prestação do serviço:** Após a solicitação presencial na sede do SAAEB, será realizada vistoria para confirmação das informações e coleta das informações adicionais que se façam necessárias.

**Prazo:** imediato após a conclusão do processo.

#### **Item 5 - Atualização Cadastral**

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

**Requisito:** Ser proprietário imóvel ou procurador devidamente qualificado, portando documentos pessoais, IPTU do imóvel, ou autorização. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa e contrato social. Este serviço não é cobrado.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Preencher o requerimento para efetuar o pedido.

**Forma da prestação do serviço:** Solicitação deverá ser feita de forma presencial na sede do SAAEB.

**Prazo:** imediato.

#### **Item 6 – Análise de água Bacteriológica / Físico-Química**

**O que é:** Análise de amostra de água coletada no endereço solicitado para informações sobre a potabilidade desta.

**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 prestador de serviços.

**Etapas do processamento do serviço:** Solicitar a análise microbiológica através de formulário próprio na sede do SAAEB e, após o recolhimento das custas (tabela vigente) será realizada coleta no endereço.

**Forma de prestação do serviço:** A coleta é realizada por funcionário capacitado. As amostras são encaminhadas ao laboratório e as análises realizadas. Os laudos são entregues na sede administrativa, e retirados pelo requerente.

**Prazo:** 07 (sete) dias úteis após chegada da solicitação ao laboratório.

#### **Item 7 - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e coleta de esgoto**

**O que é:** Triagem do projeto e verificação de entrega de plantas, memoriais descritivos e especificações técnicas; conferência e checagem quanto ao atendimento dos parâmetros técnicos e legislações.

**Principais etapas de processamento do serviço:** acolhimento da solicitação a pedido do interessado, reuniões técnicas, avaliação, fornecimento de certidão de diretrizes preliminares e aprovação do projeto.

**Forma da prestação do serviço:** apresentação das diretrizes e projetos urbanísticos. O serviço é de prestação direta junto ao Saaeb e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** 15 (quinze) 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 m<sup>2</sup> (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:** Abertura de processo Administrativo, na sede do SAAEB (Praça Francisca Ribeiro dos Reis, 28 Centro).

### **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;
- ✓ 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.

**Forma de Prestação:** Prestação Direta (administrativa)

**Prazos:** 30 (trinta) dias

**Forma de Solicitação:** Presencial, com abertura de processo de solicitação.

**Valor fixo, conforme resolução tarifária vigente, cobrado no momento da solicitação. Após avaliação é emitida a Certidão de Diretrizes.**

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

### 1) Loteamentos

- 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

- 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

**Após essa etapa, é feito o termo de compromisso, onde o empreendedor se compromete a executar a obra conforme o projeto apresentado e aprovado. Caso no decorrer da obra ocorram alterações, é necessário fazer um aditamento desse termo de acordo.**

**Valor fixo, conforme resolução tarifária vigente, cobrado no momento da solicitação.**

### **Comunicação de início de obras**

- Notas Fiscais de material (para loteamento e para a área externa de condomínios)
- Laudos de Inspeção dos materiais
- ART de execução
- Cronograma de obras
- Programação de interrupção do abastecimento de água (SAAEB)

## **Recebimento de obras**

### 1) Loteamentos

- Requerimento (citar número do processo)
- As Built (impresso e digital – CD)
- Teste de estanqueidade com acompanhamento do SAAEB;

### 2) Condomínios

- Requerimento (citar número do processo)
- Teste de estanqueidade com acompanhamento do SAAEB

**Após o recebimento da obra é feito o teste de estanqueidade das redes, mediante acompanhamento técnico do SAAEB, assim como a verificação do cumprimento das diretrizes, é emitida a Certidão de conclusão das obras de infraestrutura de água e esgoto, e pode ser feita a interligação, no caso de loteamentos, e a Ligação definitiva de água, para condomínios.**

**Ligação definitiva de água:**

- Requerimento (citar número do processo);
- Planilha com informações de consumo e áreas;
- Croquis de identificação do local de instalação do medidor principal;
- Comprovante de cumprimento com viabilidade de esgoto;
- Listagem dos proprietários e dos usuários de todas as unidades do condomínio;
- Termo de acordo para individualização;
- Caixa do abrigo dos hidrômetros.

**Forma da prestação do serviço:** A viabilidade, diretrizes e análise a aprovação dos projetos são feitos pelo prestador e pela parceira público-privada. Os serviços são executados pelo empreendedor com acompanhamento de fiscais do SAAEB.

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

**Forma de solicitação:** pessoalmente, via protocolo, pelos responsáveis pela execução da obra.

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

**O que é:** Aprova a execução das instalações de água e esgoto nos loteamentos. Necessária a apresentação das diretrizes fornecidas pelo SAAEB.

**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 Prestação:** Prestação Direta (administrativa)

**Prazos:** 30 (trinta) dias

**Forma de Solicitação:** Presencial para abertura de processo administrativo

**Item 10 – Aprovação de Condomínio Vertical.**

**O que é:** Conjunto de etapas necessárias para a implantação de sistemas de água e esgoto em empreendimentos (condomínios verticais).

**Requisitos:** Cada etapa tem requisitos específicos, conforme discriminados a seguir:

**Etapas de processamento do serviço:**

**Viabilidade = abertura do processo** (o SAAEB informa em diretrizes materiais e diâmetros das redes de abastecimento de água e coleta de esgoto no empreendimento, e o empreendedor decide se irá levar a diante ou se solicitará nova viabilidade após alterações):

- Requerimento informando número e tamanho dos lotes/unidades;
- Informação sobre área unitária e área total construída;
- Croquis de localização;
- Levantamento planialtimétrico;
- Matrícula da área;
- Projeto urbanístico;
- Plantas devidamente aprovada.

### **Item 11 – Aprovação de Loteamento.**

**O que é:** Conjunto de etapas necessárias para a implantação de sistemas de água e esgoto em empreendimentos (loteamentos).

**Requisitos:** Cada etapa tem requisitos específicos, conforme discriminados nas diretrizes:

**Viabilidade = abertura do processo** (o SAAEB informa em diretrizes os materiais e diâmetros a serem utilizados no empreendimento, e o empreendedor decide se irá levar a diante ou se solicitará nova viabilidade após alterações):

- Requerimento informando número e tamanho dos lotes/unidades;
- Informação sobre área unitária e área total construída;
- Croquis de localização;
- Levantamento planialtimétrico;
- Matrícula da área;
- Projetos devidamente aprovados.

### **Item 12 – Fornecimento de cópia reprográfica de documentos**

**O que é:** Fornecimento de cópia reprográfica, normalmente de processos administrativos internos.

**Requisitos:** Recolhimento dos preços públicos determinados em resolução tarifária específica.

**Principais etapas de processamento do serviço:** O usuário solicita cópias de folhas específicas, ou processo integral, conforme sua necessidade. O processo é encaminhado ao Diretor Presidente para análise e aprovação do pedido. O interessado retira o boleto para pagamento e apresenta o comprovante para a retirada das cópias.

**Forma da prestação do serviço:** Pelo prestador.

**Forma de solicitação:** Pessoalmente, no setor de protocolo. Deve ser pessoa que consta como parte interessada no processo administrativo interno, ou representante legal, ou ainda advogado constituído da parte.

**Prazos:** As cópias podem ser retiradas no ato da apresentação do comprovante de pagamento.

### **Item 13 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água**

**O que é:** Quando o usuário dispõe de uma fonte alternativa de abastecimento (POÇO), que não a água tratada e distribuída pelo prestador, e o local é servido por rede de esgoto. Pode ser decorrente de solicitação do usuário ou de fiscalização.

**Requisitos:** Preenchimento de formulário específico com dados da fonte alternativa e outorga.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Abertura de ordem de serviço para a fiscalização verificar as condições da fonte alternativa, seguido de abertura de ordem de serviço para instalação de hidrômetro. Após é feito o cadastramento do usuário para geração de cobrança de afastamento de esgoto. Caso o usuário não possua a outorga o prestador comunicará a existência da exploração da fonte alternativa ao órgão competente (DAEE).

**Forma da prestação do serviço:** Fiscalização e instalação de hidrômetro pelo SAAEB;

**Forma de solicitação:** Pessoalmente, na sede do SAAEB;

**Prazos:** 30 dias.

### **Item 14 – Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água**

**O que é:** Caixa padronizada pelo SAAEB para instalação do kit cavalete e Hidrômetro.

**Requisitos:** Deve seguir as medidas e posições determinadas em resolução específica e estar pronta para que o usuário possa solicitar a ligação de água.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Executado pelo usuário e fiscalizado pelo SAAEB.

**Forma de solicitação:** Após a caixa padrão estar pronta o SAAEB deve ser comunicado.

**Prazos:** Conforme a solicitação da ligação de água.

### **Item 15 – Desligamento do Hidrômetro**

**O que é:** É a interrupção dos serviços pelo SAAEB, a pedido do Proprietário, após quitação das obrigações pecuniárias referentes ao Termo de Solicitação de Serviços.

**Requisitos:** Deve ser o proprietário ou procurador devidamente credenciado. Deve ser garantido o acesso ao hidrômetro para a realização do desligamento.

**Principais etapas de processamento do serviço:** O contribuinte deverá trazer a leitura coletada no hidrômetro no ato do Pedido de desligamento. Este será formalizado através de formulário próprio e, após o pagamento das custas e eventuais débitos, será gerada Solicitação de Serviço de desligamento.

Obs: A eventual religação está condicionada à ligação no padrão SAAEB.

**Forma da prestação do serviço:** Pelo SAAEB.

**Forma de solicitação:** Pessoalmente, no atendimento ao usuário.

**Prazos:** 5 dias úteis.

## **Item 16 - Certidão de Abastecimento 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 sanitário em imóveis do município de Brotas.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial no SAAEB.

**Quais documentos necessários:** Ser proprietário do imóvel com RG, CPF, IPTU, escritura do imóvel ou contrato de compra e venda.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Preencher requerimento com a solicitação e efetuar o pagamento das custas, conforme tabela vigente.

**Prazo:** 10 dias úteis.

## **Item 17 - Certidão de Entrega de Obra**

**O que é:** Documento de recebimento da obra, após a empresa comunicar a finalização da mesma.

**Onde solicitar:** atendimento presencial:

**Requisitos:** Requerimento assinado pelo proprietário

**Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Fazer requerimento ao Diretor Presidente
2. Diretor Presidente encaminha para o Departamento Técnico
3. Departamento Técnico realiza a vistoria, após término da obra.
4. Entrega do Termo de Recebimento de Obra

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** 90 dias úteis.

## **Item 18 - Certidão de Viabilidade Técnica para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída**

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

**Onde solicitar:** Atendimento presencial, munido de documentos pessoais e cópias dos projetos.

**Requisitos:** Requerimento assinado pelo proprietário

**Principais etapas de processamento do serviço:**

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

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-PCJ vigente.

**Prazo:** 10 dias úteis

## **Item 19 - Certidão de Viabilidade Técnica para Loteamento por área de construção**

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

**Onde solicitar:** Atendimento presencial, munidos de documentos pessoais e projetos devidamente aprovados.

**Requisito:** Requerimento assinado pelo proprietário ou com procuração específica.

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

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

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-PCJ vigente

**Prazo:** 10 dias úteis

## **Item 20 - Certidão Negativa de Débitos**

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

**Onde solicitar:** Presencialmente na sede do SAAEB ou pelo e-mail ([atendimento@saaebrotas.com.br](mailto:atendimento@saaebrotas.com.br))

**Requisito:** Preencher requerimento próprio, com RG e CPF.

**No atendimento presencial:** Cobrança conforme resolução ARES-PCJ.

**Prazo:** 10 dias úteis.

## **Item 21 - Certidão Simples (Certidão Diversa)**

**O que é:** É o documento emitido pelo SAAEB onde contém informações gerais sobre o imóvel.

**Onde solicitar:** Presencialmente na sede do SAAEB.

**Requisito:** Preencher requerimento próprio, com RG e CPF.

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Fazer requerimento ao Diretor Presidente;
2. Diretor Presidente encaminha para o Departamento Responsável ;
3. Emite e Entrega a Certidão;

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-PCJ.

**Prazo:** 10 dias úteis.

## **Item 22 - Conserto de Cavalete**

**O que é:** O conserto de cavalete é a substituição de peças com vazamento ou o Kit cavalete.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial ou telefone (14- 3653-1108).

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Ligar ou vir até a sede do SAAEB (Praça Francisca Ribeiro dos Reis, 28 Centro).
2. Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel (endereço completo) e dados pessoais.
3. Aguardar a execução.

**Custo:** Gratuito.

**Prazo:** 24 horas.

## **Item 23 - Consulta de Débitos**

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial ou pela internet ([www.saaebrotas.com.br](http://www.saaebrotas.com.br))

**Requisito:** Apresentar a conta de água do imóvel ou endereço.

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

No SAAEB: solicitar ao atendente;

Na Internet: acessar o site ([www.saaebrotas.com.br](http://www.saaebrotas.com.br)) + cadastro de ligação (sem dígito).

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** Imediato

## **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.

### **Requisito:**

Pessoa Física: Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF, Certidão de Matrícula ou IPTU atualizado e planta aprovada do segundo imóvel .

Pessoa Jurídica: representante legal, portando RG e CPF, Certidão de Matrícula ou IPTU atualizado e planta aprovada do segundo imóvel.

**Forma da prestação do serviço:** Não poderá haver débito na (s) ligação (ões) existente (es) em nome do mesmo titular, mesmo que em endereço(s) diferente. O serviço é de prestação direta e deverá ser solicitado de forma presencial.

**Custos:** O serviço é cobrado conforme tabela vigente.

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- Montar caixa padrão SAAEB;

-Realização de vistoria;

- Após aprovação, execução do serviço.

**Prazo:** 10 dias úteis após vistoria.

## **Item 25 – Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento c/ caminhão contratado pelo usuário**

**O que é:** Despejo de esgotos ou efluentes originários de fontes identificadas no documento de manifesto de carga, geralmente situadas em locais não servidos por rede coletora de esgotos, transportados por caminhões limpa-fossa de empresas privadas.

### **Requisitos e/ou providencias por parte do usuário:**

1- Que a pessoa (física ou jurídica) responsável pela fonte geradora dos efluentes a serem recebidos seja legalmente constituída e situada no município de Brotas;

2- Que a empresa responsável pela operação do caminhão limpa-fossa requeira autorização específica do SAAEB, atendendo ao disposto na Resolução Tarifária, através de requerimento próprio e recolhimento das custas;

3- Que sejam atendidas às condições técnicas legais, bem como de outras legislações de controle ambiental (federal e/ou estaduais), além das demais cláusulas do Regulamento do prestador.

**Principais etapas para processamento do serviço:** Retirada da guia no atendimento presencial das custas pelo serviço. Apresentação da guia paga para retirada da autorização a ser apresentada na ETE no momento do descarte.

**Forma de prestação do serviço:** Executado pelo usuário com anuência e acompanhamento do SAAEB.

**Forma de solicitação:** Presencialmente na sede do SAAEB.

**Prazos:** O esgoto pode ser despejado de segunda à sexta-feira, no horário comercial do SAAEB, com autorização ou acompanhamento de funcionários designados pela Autarquia.

## **Item 26 - Emissão de 2ª via de fatura**

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

**Requisito:** Qualquer pessoa fornecendo o endereço pode pedir.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Comparecer na sede administrativa ou através do site [www.saaebrotas.com.br](http://www.saaebrotas.com.br).

**Custo:** Na sede, cobrança conforme tabela vigente; no site, o serviço é gratuito.

**Prazo:** No ato da solicitação.

## **Item 27 – Entrega das faturas em endereços diversos**

**O que é:** Quando o usuário solicita que a fatura de água seja entregue em endereço diferente daquele da ligação, ou via e-mail.

**Requisitos:** Usuário com documentos pessoais e endereço completo do local a ser entregue a fatura.

**Principais etapas de processamento do serviço:** A alteração é realizada no momento da solicitação.

**Forma de solicitação:** Presencial.

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** Próxima fatura a ser emitida.

### **Item 28 – Pesquisa de vazamento interno, a pedido do usuário.**

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

**Requisitos:** Deve ser solicitado pelo usuário do imóvel.

**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 imóvel. A cobrança é realizada conforme resolução tarifária vigente.

**Forma de prestação do serviço:** Prestador.

**Forma de solicitação:** Presencial, mediante pagamento de custas.

**Prazo:** 10 dias.

### **Item 29 - Fornecimento de água tratada com caminhão do SAAEB.**

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

**Requisito:** Ser proprietário ou inquilino do imóvel portando documentos pessoais.

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

**Forma da prestação do serviço:** Apresentar no Setor de Atendimento o comprovante de pagamento da taxa. O imóvel deve pertencer ao município de Brotas. O serviço é de prestação direta e deverá ser solicitado de forma presencial.

**Prazo:** 2 (dois) dias úteis após apresentação do recibo de pagamento e conforme disponibilidade da ETA (estação de tratamento de água).

### **Item 30 – Fornecimento de água tratada com caminhão particular.**

**O que é:** Fornecimento de água potável através de carregamento de caminhão contratado pelo particular.

**Requisito:** Ser proprietário ou inquilino do imóvel portando documentos pessoais.

**Forma da prestação do serviço:** Apresentar no Setor de Atendimento o comprovante de pagamento da taxa. O imóvel deve pertencer ao município de Brotas. O serviço é de prestação direta e deverá ser solicitado de forma presencial.

**Canal de Atendimento:** Presencial.

**Prazo:** 2 (dois) dias úteis após apresentação do recibo de pagamento e conforme disponibilidade da ETA (estação de tratamento de água).

### **Item 31 – Instalação de Válvula anti-refluxo em Ligação de Esgoto.**

**O que é:** Instalação de válvula anti-refluxo de esgoto a fim de impedir o retorno de esgotos e também o acesso de animais roedores para o interior das residências.

**Requisitos:** Ser proprietário ou inquilino do imóvel e solicitar a execução do serviço através de protocolo no atendimento presencial.

**Principais etapas para processamento do serviço:** O SAAEB apenas fornece a válvula. A instalação é realizada pelo proprietário através de pedreiro particular.

**Forma de prestação do serviço:** Solicitação presencial.

**Prazo:** 10 (dez) dias úteis.

### **Item 32 - 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. As demais ligações de água do imóvel a partir da ligação já existente são chamadas de segunda ligação.

**Requisito:** Ser proprietário do imóvel, portando documentos pessoais, Certidão de matrícula ou IPTU e Projeto Aprovado pela Prefeitura Municipal da Estancia Turística de Brotas. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Certidão de matrícula ou IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Montar a caixa padrão conforme modelo fornecido pelo SAAEB (construir ou adquirir). Após a instalação da caixa, o SAAEB deve ser informado através do telefone ou presencialmente na sede administrativa para a realização da vistoria.

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

**Prazo:** 03 (três) dias úteis para a vistoria das instalações e montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data da aprovação do padrão pronto. Em caso de ligação reprovada por falta de padrão ou qualquer outro motivo, o munícipe será informado através de ligação telefônica as providências necessárias. Retornando o prazo de 10 (trinta) dias úteis.

### **Item 33 - Ligação “MORTA” de Água e/ou Esgoto – em Novos Loteamentos**

**O que é:** É executada antes da pavimentação asfáltica dos novos loteamentos pelo empreendedor. Trata-se da instalação do ramal de água, esgoto ou água e esgoto até a testada do imóvel, deixando o encanamento enterrado pronto para receber o kit cavalete e hidrômetro.

**Requisito:** Ser o responsável pelo loteamento, portando documentos pessoais, Contrato Social, Projeto Aprovado e cópias das diretrizes fornecidas pelo SAAEB.

**Forma da prestação do serviço:** O serviço realizado pelo empreendedor, com supervisão e fiscalização por parte do SAAEB.

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

**Prazos:** Indeterminado.

### **Item 34 - Ligação de Água e Esgoto**

**O que é:** É a interligação da canalização interna de água e esgoto com a rede pública de abastecimento de água e com a rede de coleta e afastamento de esgoto.

**Requisito:** Ser proprietário do imóvel, portando documentos pessoais, Certidão de Matrícula ou IPTU e Projeto Aprovado pela Prefeitura Municipal da Estancia Turística de Brotas.

Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Certidão de Matrícula ou IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

**Etapas:** Montar a caixa padrão SAAEB conforme modelo que será entregue ao munícipe no momento do pedido da ligação. Após, informar o SAAEB através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feito a vistoria. Sendo aprovadas as instalações, a solicitação de serviço será encaminhada ao encanador para instalação de kit cavalete e relógio hidrômetro, concluindo a ligação.

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

**Prazo:** 03 (três) dias úteis para a vistoria das instalações e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data da aprovação do padrão pronto. Em caso de ligação reprovada por falta de padrão ou qualquer outro motivo, o munícipe será informado através de ligação telefônica das providências necessárias. Retornando o prazo de 10 (trinta) dias úteis.

**Obs:** É obrigatória a instalação da caixa de gordura nas instalações prediais internas (com a finalidade de reter águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares) e caixa de inspeção com tampa móvel na testada do imóvel com a finalidade de facilitar o acesso em caso de manutenção ou entupimento. Para estabelecimentos comerciais cuja atividade envolva a utilização e descarte de gorduras, graxas e similares, a caixa de gordura deve permanecer limpa e em perfeito funcionamento.

**Forma da solicitação:** Presencial, na sede do SAAEB.

### **Item 35 - Ligação Temporária**

**O que é:** É a ligação de água e / ou esgoto, de caráter não permanente.

**Requisito:** Ser proprietário do imóvel, portando CPF e RG, Certidão de Matrícula ou IPTU. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Certidão de Matrícula ou IPTU, Contrato Social.

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

**Prazo:** 03 (três) dias úteis para a vistoria das instalações e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data da aprovação do padrão pronto. Em caso de ligação reprovada por falta de padrão ou qualquer outro motivo, o munícipe será informado através de ligação telefônica das providências necessárias. Retornando o prazo de 10 (trinta) dias úteis.

### **Item 36 - Ligação De Esgoto**

**O que é:** É a ligação do imóvel com a rede de esgotamento sanitário e que não poderá receber “água de chuva” ou provenientes de ralos de quintais.

**Requisito:** Ser proprietário do imóvel, portando CPF e RG, Certidão de Matrícula ou IPTU. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, Certidão de Matrícula ou IPTU, Contrato Social.

**Obs:** É obrigatória a instalação da caixa de gordura nas instalações prediais internas (com a finalidade de reter águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares ) e caixa de inspeção com tampa móvel na testada do imóvel com a finalidade de facilitar o acesso em caso de manutenção ou entupimento. Para estabelecimentos comerciais cuja atividade envolva a utilização e descarte de gorduras, graxas e similares, a caixa de gordura deve permanecer limpa e em perfeito funcionamento.

**Forma da solicitação:** Presencial.

**Prazo:** 03 (três) dias úteis para a vistoria das instalações e montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data da aprovação do padrão pronto. Em caso de ligação reprovada por falta de padrão ou qualquer outro motivo, o munícipe será informado através de ligação telefônica as providências necessárias. Retornando o prazo de 10 (trinta) dias úteis.

### **Item 37 - Mudança de Local do Hidrômetro;**

**O que é:** Deslocamento do kit cavalete e relógio hidrômetro do interior do imóvel para a via de acesso (testada do imóvel).

**Requisito:** Ser proprietário do imóvel, com apresentação de CPF e RG.

**Principais etapas de processamento do serviço:** O requerente deve adquirir ou fazer a caixa padrão conforme modelo fornecido pelo SAAEB fazer a solicitação presencialmente no atendimento. Mediante apresentação da guia paga, será montado processo e encaminhado ao Setor de Manutenção, para encaixe no Cronograma de Serviços.

**Custo:** Conforme tabela vigente.

**Prazo:** 30 (trinta) dias

### **Item 38 - Parcelamento de débitos**

**O que é:** Parcelamento de débitos vencidos, seja por acúmulo de faturas ou por ocorrência de vazamento. Os débitos podem ser parcelados apenas uma vez, não sendo possível o reparcelamento. Em caso de falta de pagamento, o parcelamento é desfeito e os débitos são enviados para ajuizamento.

**Requisitos:** Ser proprietário do imóvel, portando documentos pessoais ou usuário com autorização do proprietário. Pessoa jurídica: apresentação de contrato social.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Solicitação presencial no atendimento com apresentação dos documentos.

**Custo:** O serviço não é cobrado

**Prazo:** Imediato.

### **Item 39 - Solicitação de Tarifa Social**

**O que é:** Tarifa de água diferenciada oferecida às Unidades Usuárias Residenciais aos consumidores de baixa renda, caracterizada por descontos incidentes sobre a Tarifa.

**Requisitos:** A Unidade Usuária deve estar enquadrada na Categoria Residencial e a família residente deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais – CADÚnico, com o cadastro devidamente atualizado – e deverá ter renda mensal per capita de até meio Salário Mínimo Nacional vigente.

**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.

**Forma de solicitação:** Presencial, no atendimento ao usuário.

**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.

### **Item 40 - Religação a Pedido**

**O que é:** Restabelecimento do fornecimento de água suspenso por solicitação do usuário.

**Requisito:** Ser proprietário do imóvel, portando documentos pessoais.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Para o contribuinte que estiver fora do padrão SAAEB, este deverá montar a caixa padrão, conforme modelo fornecido. Efetuar o pagamento da taxa de religação e apresentar na sede administrativa para dar entrada em processo para execução do serviço.

**Forma da solicitação:** Presencial.

**Prazo:** 15 dias.

### **Item 41 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra)**

**O que é:** É a reparação de asfalto danificado pelo SAAEB e não é solicitada pelo usuário. Após a realização dos trabalhos a equipe relata na Solicitação de Serviço (S.S.) a necessidade de reparo asfáltico e suas medidas, que será repassado à equipe terceirizada responsável pelo reparo.

**Forma da prestação do serviço:** Terceirizado.

**Prazo:** 30 dias após a realização do serviço.

### **Item 42 - Reparos em Passeio/Calçadas**

**O que é:** Reposição do passeio público danificado pelo SAAEB, em execução de serviço de manutenção. Após a realização dos trabalhos a equipe relata na Solicitação de Serviço (S.S.) a necessidade de reparo na calçada, que é realizada por equipe terceirizada.

**Forma da prestação do serviço:** Terceirizado

**Prazos:** 30 dias após a realização do serviço.

### **Item 43 - Revisão da Fatura Mensal**

**O que é:** Quando o consumo faturado é superior à média da unidade usuária. Pode ser decorrente de erro de leitura, acúmulo de ocorrências (quando não for possível coletar a leitura do hidrômetro) ou vazamento.

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

**Principais etapas de processamento do serviço:** O usuário solicita abertura do processo de revisão da fatura. O fiscal leitorista realiza vistoria no imóvel para identificar as causas do aumento de consumo. Detectada a causa, o processo é encaminhado ao Diretor Presidente para Deferimento.

**Forma de solicitação:** Pessoalmente, na sede administrativa.

**Prazos:** Visita agendada. Cobrança apenas em caso de visita improdutiva, conforme tabela vigente.

### **Item 44 – Troca de Ramal**

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial.

**Requisito:** Ser proprietário do imóvel portando documentos pessoais.

**Principais etapas de solicitação do serviço:** Solicitar a troca no atendimento da sede. Abertura de processo interno e encaminhamento ao Departamento Técnico, que realiza a vistoria e a necessidade da troca. Manutenção executa o serviço.

**Custo:** Cobrança conforme resolução vigente.

**Prazo:** 30 dias.

### **Item 45 – Corte de Água**

**O que é:** Serviço de interrupção de fornecimento por falta de pagamento.

**Principais etapas para processamento do serviço:** Notificação de corte na fatura mensal, com relação dos débitos pendentes. Gerada relação de cadastros devedores. Realização do Corte. Após o pagamento, restabelecimento do fornecimento.

**Prazo:** 30 dias após a notificação na fatura mensal. Religação: 24 horas para corte no hidrômetro e 48 horas para corte na calçada.

**Custo:** Cobrança conforme tabela vigente.

### **Item 46 - Troca de Registro**

**O que é:** Troca de registro danificado/quebrado.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial ou telefone.

**Custo:** Gratuito.

**Prazo:** 24 horas.

## **Item 47 – Visita Improdutiva**

**O que é:** É a cobrança sobre o deslocamento em vão de uma equipe a um endereço a pedido do usuário.  
Exemplos:

1 – Ligação de água: contribuinte declarou que o padrão estava pronto. Equipe se desloca para fazer a ligação e não há padrão;

2 – Visita agendada: horário marcado com contribuinte, e este não comparece ao local;

3 – Falta de água com registro fechado: contribuinte orientado a verificar o registro (presencial ou por telefone) e alega que o mesmo está aberto;

**Onde solicitar:** atendimento presencial ou telefone.

**Custo:** Conforme Resolução Tarifária vigente.

## **Item 48 - Reparo de vazamento de água**

**O que é:** Corresponde ao conserto de vazamento de água que ocorre no padrão de ligação ou na rede pública de abastecimento de água e que é de responsabilidade do SAAEB.

**Obs: Vazamentos nas instalações internas, após o cavalete, são de responsabilidade do munícipe e não é realizado pelo prestador.**

**Tipos de vazamento:** No cavalete, na calçada ou na rua.

**Requisito:** Ser proprietário ou usuário do imóvel (ou arredores).

**Onde solicitar:** Atendimento presencial ou telefone.

**Custo:** Gratuito.

## **Item 49 - Reparo de vazamento de esgoto**

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

**Requisito:** Ser proprietário ou usuário do imóvel (ou arredores).

**Prazos:** 24 horas

**Forma da solicitação:** Presencial ou telefone.

**Custo:** Gratuito.

**Obs.:** Em caso de vazamento interno, é realizada tentativa de desentupir usando os “ferrinhos”. Para tanto é **indispensável** a existência da **caixa de inspeção** no imóvel, sob pena da não realização do serviço.