

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### Sumário

Item 1 - Adequação de cavalete .....	3
Item 2 - Aferição de hidrômetro.....	3
Item 3 - Ajustamento de poço de inspeção.....	3
Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria .....	3
Item 5 - Alteração de nome do consumidor.....	3
Item 6 – Análise de água Bacteriológica.....	4
Item 7 - Análise de Água Físico-Química .....	4
Item 8.0 – Protocolo e análise de Projetos (Construções e regularizações prediais).....	5
Item 8.1 - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e coleta de esgoto .....	4
Item 9 – Análise Prévia de Projetos (Ou Certidão de Diretrizes para Condomínio Vertical/Loteamento/Projeto das Redes de Água e Esgoto).....	4
Item 10 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento (equivalência SAAE: Certidão de Conformidade Técnica) .....	8
Item 11 – Aprovação de Condomínio Vertical.....	8
Item 12 – Aprovação de Loteamento.....	9
Item 13 - Aquisição e instalação de hidrômetro .....	9
Item 14 – Arquivos diversos gravados em mídia digital ou fornecimento de cópia reprográfica de documentos.....	10
Item 15 – Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo) .....	10
Item 16 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água (mudar redação SEMAE) .....	10
Item 17 – Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água .....	11
Item 18 - Cancelamento de Segunda Ligação .....	11
Item 19 - Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO .....	11
Item 20 - Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto .....	12
Item 21 - Certidão de Entrega de Obra .....	12
Item 22- Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída .....	12
Item 23 - Certidão de Viabilidade para Loteamento por área de construção.....	13
Item 24 - Certidão Negativa de Débitos .....	13
Item 25 - Certidão Simples (Certidão Diversa) .....	13
Item 26 - Conserto de Cavalete .....	14
Item 27 - Consulta de Débitos .....	14
Item 28- Cópia Plotada .....	14
Item 29- Cópia reprográfica (xérox) .....	14
Item 30 – Pedido de segunda ligação de água .....	14
Item 31 – Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento c/ caminhão contratado pelo usuário:.....	15
Item 32 - Emissão de 2ª via de fatura.....	16

Item 33 – Entrega de contas em endereços diversos.....	16
Item 34 – Localização de vazamento interno, a pedido do usuário em condomínio. ....	16
Item 35 - Fornecimento de água tratada com caminhão do prestador.....	17
Item 36 – Fornecimento de água tratada com caminhão particular. ....	17
Item 37 – Instalação de Válvula de Retenção em Ligação de Esgoto existente.....	17
Item 38 - Ligação de água.....	17
Item 39 - Ligação de água completa.....	18
Item 40 - Ligação de água compulsória.....	18
Item 41 - Ligação de água e esgoto.....	18
Item 42 - Ligação de água e esgoto compulsória.....	18
Item 43 - Ligação de Água Provisória.....	18
Item 44 - Ligação De Esgoto.....	19
Item 45 - Limpeza de fossa.....	19
Item 46 -Mudança de cavalete.....	19
Item 47 – Parcelamento.....	20
Item 48 – Pedido de Tarifa Social.....	20
Item 49 - Recebimento e/ou descarga de efluente m <sup>3</sup> .....	20
Item 50 - Religação a Pedido.....	21
Item 51 – Religação de Urgência.....	21
Item 52 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2:.....	21
Item 53 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m <sup>2</sup> ).....	21
Item 54 - Revisão do Consumo.....	22
Item 55 – Primeira instalação de hidrômetro em condomínios.....	23
Item 56 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (TROCA DO RAMAL DE ENTRADA – CALÇADA).....	24
Item 57 - Substituição de Ligação de Água na Rua.....	24
Item 58 – Corte e Religação de Esgoto.....	25
Item 59 - Troca de Registro.....	25
Item 60 – Visita Improdutiva.....	25
Item 61 - Reparo de vazamento de água.....	25
Item 62 - Reparo de vazamento de esgoto.....	26

**Item 1 - Adequação de cavalete** O Samae não tem o serviço de adequação, quando o cliente tem que fazer alguma suspensão no cavalete, ou qualquer alteração, o cliente já é orientado a fazer a mudança para o kit padrão ( modelo com caixinha) .

### **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;

**Principais etapas de processamento do serviço:** Toda aferição é feita mediante a solicitação do usuário, e este serviço é feito pelos nossos próprios técnicos na bancada que é regularmente écertificada pelo Imetro.

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

**Prazo:** 7 (sete) a 10 (dez) dias úteis

### **Item 3 - Ajustamento de poço de inspeção**

**O que é:** O ajustamento de poço de inspeção ou em nosso caso (poço de visita), é realizado quando o mesmo se encontra fora dos nossos 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.

**Requisito:** No caso de ligação nova a pessoa tem que vir até o Departamento solicitar a planta com as medidas que a caixa deve ser feita, (se estiver fora dos padrões, não será liberada para uso), fazer o pagamento, após concluída o munícipe avisa o prestador, que envia um fiscal para que em conformidade tudo dentro das conformidades o esgoto seja liberado.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Nestes casos é feito o levantamento ou rebaixamento do mesmo, e em caso de deterioração é refeito por inteiro. Este tipo de serviço só pode ser feito pelo pessoal de manutenção do prestador.

**Prazo:** 7 (sete) a 10 (dez) dias úteis.

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

**O que é:** Atualizar ou incluir na conta de água economias, que são referentes a quantidade de casas existentes no local ou de comercio, ou indústria dependendo a atividade exercida no local.

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

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

**Forma da prestação do serviço:** se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** Próximo vencimento de conta.

### **Item 5 - Alteração de nome do consumidor**

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

**Requisito:** Ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, contrato de compra e venda, e/ou escritura ou matrícula, se for alugado deverá apresentar o contrato de locação, IPTU ou Conta de Água do imóvel. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa. Este serviço não é cobrado.

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

**Forma da prestação do serviço:** se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** Próximo vencimento de conta.

### **Item 6 – Análise de água Bacteriológica**

O Samae não presta esse serviço a terceiros;

### **Item 7 - Análise de Água Físico-Química**

O Samae não presta esse serviço á terceiros

### **Item 8.0 – Protocolo e análise de Projetos (Construções e regularizações prediais)**

**O que é:** Etapa primordial para regularização física e documental imóvel. Sem a análise e aprovação do projeto não é viabilizado o Habite-se, certidões de infraestrutura, instalação e funcionamento e outras, impossibilitando financiamentos para venda e compra do imóvel, inventários de partilha e outras situações.

**Principais etapas de processamento do serviço:** requerimento do cliente (modelo expedido pelo órgão), pagamento da guia de recolhimento referente ao protocolo e metragem da regularização ou construção, entrega dos documentos: no mínimo 04 vias do projeto, A. R. T. (anotações de responsabilidade Técnica) recolhida com comprovante e documento de propriedade do imóvel (contrato de venda e compra, escritura ou matrícula). Todos os documentos serão analisados e cadastrados no sistema de atendimento, remetido ao setor de obras para análise do projeto e vistorias.

**Forma da prestação do serviço:** O serviço é de prestação direta junto ao Setor de protocolo e projetos e deverá ser realizado de forma presencial, para entrega do protocolo. Somente o portador do protocolo ou profissional com identificação retira as vias do projeto após o prazo de análise (1 a 10 dias).

### **Item 8.1 - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e coleta de esgoto**

**O que é:** será feito uma triagem do projeto e verificação de entrega de plantas, memoriais e especificações técnicas; conferência e checagem quanto ao atendimento dos parâmetros técnicos, quanto às legislações.

**Principais etapas de processamento do serviço:** acolhimento da solicitação a pedido do interessado, reuniões técnicas, avaliação e necessidades de contrapartidas, 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 a Secretaria de Planejamento e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** 15 (quinze) dias úteis

### **Item 9 – 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.

**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.

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

**Prazos:** 30 (trinta) dias

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

OBS: Em alguns prestadores há diversos nomes e tipos para as certidões de diretrizes. Alguns deles estão detalhados abaixo, porém cada prestador precisará elaborar de acordo com suas particularidades:

- Requerimento (citar número do processo)
- Projeto urbanístico com curvas de nível

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

- 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

Após essa etapa, é feito o termo de compromisso, onde o empreendedor se compromete a executar a obra conforme o que projeto apresentado e aprovado. Caso no decorrer da obra haja 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**

- Requerimento (citar número do processo)
- 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 (se necessário)
- Identificação dos responsáveis pela pavimentação, se terceirizada
- Projeto de sinalização das obras
- Autorização da Secretaria Municipal de Trânsito para fechamento parcial ou total de vias

### **Recebimento de obras**

#### 1) Loteamentos

- Requerimento (citar número do processo)
- As Built (impresso e digital – CD)
- Relatório da fiscalização do SEMAE
- Relatório de teste de estanqueidade do SEMAE
- Comprovante de pagamento de água utilizada para teste (se aplicável)

#### 2) Condomínios

- Requerimento (citar número do processo)
- Relatório da fiscalização do SAMAE (se houver obras externas)
- Relatório de teste de estanqueidade do SAMAE (se houver obras externas)
- Comprovante de pagamento de água utilizada para teste (se aplicável)

Após o recebimento da obra é feito o teste de estanqueidade das redes, e mediante sua aprovação, assim como a verificação do cumprimento de todas as contrapartidas do termo de compromisso, é emitida a Certidão de conclusão das obras de infra-estrutura 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 (modelo no atendimento)
- 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

**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 prestador.

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

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

### **Item 10 - 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 Prestação:** Prestação Direta (administrativa)

**Prazos:** 30 (trinta) dias

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

### **Item 11 – 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 prestador informa o custo do empreendimento, e o empreendedor decide ou não 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
- Informação sobre intenção ou não de fechamento do empreendimento
- Croquis de localização
- Levantamento planialtimétrico
- Matrícula da área
- Projeto urbanístico (facultativo)

Calculado com base nas informações prestadas pelo empreendedor, cobrado por metro quadrado conforme resolução tarifária vigente, como requisito para a retirada da Certidão de Viabilidade. A Certidão de Viabilidade tem prazo de 180 dias, ou seja, para garantir aquelas condições o empreendedor tem 180 dias para fazer todo o processo até a assinatura do termo de compromisso. Pode ser revisada, podendo sofrer alterações.

### **Item 12 – 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 a seguir:

#### **Etapas de processamento do serviço:**

**Viabilidade = abertura do processo** (o prestador informa o custo do empreendimento, e o empreendedor decide ou não 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
- Informação sobre intenção ou não de fechamento do empreendimento
- Croquis de localização
- Levantamento planialtimétrico
- Matrícula da área
- Projeto urbanístico (facultativo)

Calculado com base nas informações prestadas pelo empreendedor, cobrado por metro quadrado conforme resolução tarifária vigente, como requisito para a retirada da Certidão de Viabilidade. A Certidão de Viabilidade tem prazo de 180 dias, ou seja, para garantir aquelas condições o empreendedor tem 180 dias para fazer todo o processo até a assinatura do termo de compromisso. Pode ser revisada, podendo sofrer alterações.

### **Item 13 - Aquisição e instalação de hidrômetro**

O Samae não vende Hidrômetros para uso particular, somente para as ligações devidamente conectadas às redes, vendemos nos casos em que o cliente deseja mais de uma ligação no imóvel.

#### **Item 14 – Arquivos diversos gravados em mídia digital ou fornecimento de cópia reprográfica de documentos**

**O que é:** Fornecimento de cópia, normalmente de processos administrativos internos, ou em mídia/CD

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

**Principais etapas de processamento do serviço:** O usuário solicita o boleto com o valor a ser pago, faz o 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 a pessoa que consta como parte interessada no processo administrativo interno.

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

#### **Item 15 – 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.

**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.

**Forma da prestação do serviço:** Pela prestadora

**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 a equipe irá orientar para que seja feito reparo às custas do usuário.

**Prazos:** um (1) dia corrido.

#### **Item 16 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água**

**O que é:** Quando o usuário dispõe de uma fonte alternativa de abastecimento, que não a água tratada e distribuída pelo prestador, se o local for servido por rede de esgoto. Pode ser decorrente de solicitação do usuário como também no caso de a fiscalização descobrir a existência de uma fonte alternativa.

**Requisitos:** preenchimento de formulário específico com dados da fonte alternativa

**Principais etapas de processamento do serviço:** abertura de ordem de serviço para a fiscalização ir ao local verificar as condições da fonte alternativa, seguido de abertura de ordem de serviço para instalação de hidrômetro (onde não tem) ou cadastramento ou troca de hidrômetro (onde já tem). 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.

**Forma da prestação do serviço:** fiscalização pelo prestador e instalação de hidrômetro pela prestadora.

**Forma de solicitação:** pessoalmente, no atendimento ao usuário

**Prazos:** os prazos são informados ao usuário dependendo de cada caso

### **Item 17 – 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.

**Principais etapas de processamento do serviço:** executado pelo usuário e fiscalizado pelo prestador

**Forma da prestação do serviço:** executado pelo usuário e fiscalizado pelo prestador

**Forma de solicitação:** executado pelo usuário e fiscalizado pelo prestador

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

### **Item 18 - Cancelamento de Segunda Ligação**

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

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

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

**Prazo:** 10 dias úteis.

**Exigência:** no caso de derivação, não poderá haver débito na (s) ligação (ões) existente (es). O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

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

### **Item 19 - 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.

**Principais etapas de processamento do serviço:** através da leitura apresentada é feita a conta final, com a cobrança de todas as obrigações pecuniárias.

**Forma da prestação do serviço:** pelo prestador

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

**Prazos:** 5 dias úteis a partir da baixa do pagamento.

## **Item 20 - 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.

**Onde solicitar:** atendimento presencial.

**Quais documentos necessários:**

**Pessoa Física:** ser proprietário do imóvel com RG, CPF, IPTU ou 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.

**Principais etapas de processamento do serviço:** 1. Retirar modelo de requerimento com atendente (ou apresentar requerimento próprio)

2. Preencher requerimento

3. Entregar no atendimento

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-CPJ vigente, ver tabela código nº

**Prazo:** 10 dias úteis

## **Item 21 - 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.

**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 Provisório

5. Após nova vistoria há a entrega do Termo de Recebimento Definitivo

**Custo:** Gratuito

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

Para o definitivo 90 dias úteis.

## **Item 22- Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída**

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

**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

4. Departamento Técnico realiza a vistoria
3. Entrega da Certidão

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-CPJ vigente, ver tabela código nº

**Prazo:** 10 dias úteis

### **Item 23 - Certidão de Viabilidade para Loteamento por área de construção**

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial:

**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-CPJ vigente, ver tabela código nº

**Prazo:** 10 dias úteis

### **Item 24 - Certidão Negativa de Débitos**

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial.

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

**No atendimento presencial:** Gratuito

**Prazo:** Imediato

### **Item 25 - Certidão Simples (Certidão Diversa)**

**O que é:** É o documento emitido pelo prestador, 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.

**Onde solicitar:** atendimento presencial:

**Requisito:**

**Pessoa Física:** ser proprietário do imóvel com RG, CPF, IPTU ou 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.

**Principais etapas de processamento do serviço:** 1. Fazer requerimento ao Diretor Presidente

2. Diretor Presidente encaminha para o Departamento Técnico

3. Emite e Entrega a Certidão

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-CPJ vigente, ver tabela código nº

**Prazo:** 10 dias úteis

### **Item 26 - Conserto de Cavalete**

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial, telefone ou sac

**Quais documentos necessários?** Não é necessário

**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.

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** 24 horas

### **Item 27 - Consulta de Débitos**

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial ou pela internet

**Requisito:** Apresentar a conta de água do imóvel ou o IPTU

**Principais etapas de processamento do serviço:** No prestador: solicitar ao atendente

Internet: acessar o site

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** Imediato

### **Item 28- Cópia Plotada**

O Samae não tem esse serviço.

### **Item 29- 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.

**Custo:** Conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ

### **Item 30 – 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, portando RG e CPF ou CNH e IPTU atualizado.

Pessoa Jurídica: representante legal, portando RG e CPF ou CNH, IPTU atualizado.

Não ter débitos na 1ª ligação;

Constar as categorias existentes para a liberação das demais;

**Custos:** O serviço é cobrado conforme determina a Agência Reguladora ARES – PCJ, valor conforme tabela de referência vigente.

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

-Realização de vistoria;

- Após aprovação execução do serviço.

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

### **Item 31 – 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, devidamente cadastradas junto ao prestador de serviços.

#### **Requisito:**

Documentos obrigatórios para a obtenção de Anuência junto ao SAMAE:

- ✓ Dados cadastrais;
- ✓ Informe da quantidade de efluente e periodicidade;
- ✓ Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental (CADRI) fornecido pela

CETESB apenas no caso de efluente industrial.

- ✓ Licença de Operação;
- ✓ Laudo técnicos dos efluentes, atendendo ao Artigo 19 A do Decreto supracitado, assim

como dos parâmetros: fósforo e série nitrogenada, apenas para efluentes industriais. O número de análises será determinado pelo SAMAE e condicionado à quantidade e frequência de descarte,

- ✓ Recolhimento da taxa com o valor vigente.

A anuência terá validade de dois anos.

**Forma de prestação do serviço:** executado pelo usuário com anuência e acompanhamento do prestador de serviços.

**Forma de solicitação:** presencialmente no balcão de atendimento.

**Prazos:** O esgoto pode ser despejado de segunda à sexta-feira dentro do horário comercial do prestador de serviços.

### **Recomendações sobre interligação de efluente industrial na rede coletora**

Documentos obrigatórios para a obtenção de Anuência junto ao SAMAE:

- ✓ Requerimento: “Estudo de viabilidade de atendimento para ligação de esgoto industrial” disponível no site: samaemogiguacu.com.br;
- ✓ Licenças Ambientais emitida pela CETESB;
- ✓ Apresentar, mensalmente, laudos de auto monitoramento referente ao Artigo 18 acrescido das alíneas “j” e “l” do Inciso VIII do Art. 19 A do Decreto 8468/76, assim como os parâmetros de fósforo e de série nitrogenada;
- ✓ A empresa concorda em ser auditada, trimestralmente, por laboratório terceiro que se compromete a consultar o SAMAE a melhor data para a coleta, assim como arcar com os custos laboratoriais
- ✓ A empresa deve instalar hidrômetro a montante da interligação, para que o SAMAE possa aferir a vazão de esgoto lançado na rede;
- ✓ A empresa deve instalar um poço de visita com volume morto para que sempre haja efluente que possa ser coletado para eventuais análises;

### **Item 32 - 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 para que seja emitida a fatura, ou através do site.

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** no ato da solicitação.

### **Item 33 – Entrega de contas em endereços diversos**

**O que é:** Quando o usuário solicita que a fatura de água seja entregue em endereço diverso do da ligação;

**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 prestação do serviço:** Correio.

**Canal de Atendimento:** Presencial, Telefônico e Chat.

**Custo:** Cobra-se o Valor da taxa do correio.

**Prazo:** Imediato, estando disponível para a próxima fatura a ser emitida.

### **Item 34 – 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, ou qualquer usuário.

**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.

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



**Canal de Atendimento:** Presencial.

**Prazo:** 10 dias.

### **Item 35 - Fornecimento de água tratada com caminhão do prestador**

Não fornece com caminhão do Samae, somente para escolas e creches, hospitais etc.

### **Item 36 – Fornecimento de água tratada com caminhão particular.**

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

- Cadastro na Vigilância Sanitária (protocolar na prefeitura):
  1. Solicitação do cadastro através do preenchimento do formulário de Informações em Vigilância Sanitária, apenas anexo XI (apenas as duas primeiras páginas)
  2. Atividade: Distribuição de água por caminhões (CNAE 3600-6/02)
- Atender às exigências da Resolução SS 48 de 31 de março de 1999, que dispõe sobre o transporte e comercialização de água potável através de caminhões-pipa e dá outras providências. (em anexo)
- Atender às exigências dos Art. 15º e 16º da Portaria de Consolidação nº 5 anexo XX que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade:
- Apresentar os dados cadastrais da empresa no setor de contas do Samae, junto com o deferimento do Cadastro Estadual (CEVS) emitido pela Vigilância Sanitária.

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

### **Item 37 – 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.

O Samae não disponibiliza este serviço para os usuários, as válvulas são instaladas mediante a necessidade das redes em ligações específicas, que podem sofrer com retorno de esgoto devido à sua localização na rede.

### **Item 38 - 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, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado. Contrato de compra e venda, e /ou escritura, ou matrícula.

**Principais etapas de processamento do serviço:** montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao município. Após, informar o SAMAE através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feito a vistoria.

**Forma da prestação do serviço:** no caso de derivação, não poderá haver débito na (s) ligação (ões) existente (es). O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

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

**Prazo:** 3 (três) dias úteis para vistoria ou orientação de montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação da montagem 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 o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

**Item 39 - Ligação de água completa :** Só temos um tipo de procedimento para ligação de água.

**Item 40 - Ligação de água compulsória :** Só temos um tipo de procedimento para ligação de água.

### **Item 41 - 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.

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado. Contrato de compra e venda, e /ou escritura, ou matrícula.

**Etapas:** montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. Após, informar o prestador através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feito a vistoria

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

**Prazos:** 3 (três) dias úteis para vistoria ou orientação de montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação da montagem 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 o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

**Forma da prestação do serviço:** é obrigatório a colocação de caixa de gordura na instalação de esgoto com a finalidade de reter resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Item 42 - Ligação de água e esgoto compulsória: Não temos**

### **Item 43 - 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.

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado. Contrato de compra e venda, e /ou escritura, ou matrícula.

**Principais etapas de processamento do serviço:** planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

**Forma da prestação do serviço:** preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis e efetuar o pagamento das despesas previstas. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

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

**Prazos:** 10 (dez) dias úteis

#### **Item 44 - 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.

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado. Contrato de compra e venda, e /ou escritura, ou matrícula.

**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.

**Forma da prestação do serviço:** o serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazos:** 10 (dez) dias úteis

#### **Item 45 - Limpeza de fossa**

O Samae não disponibiliza este serviço á terceiros, somente em caso de propriedades do Município.

#### **Item 46 -Mudança de cavalete**

**O que é:** mudança de cavalete é a adequação do cavalete para o novo padrão que utiliza uma caixa que é instalada o muro.

**Requisito:** Este serviço consiste em o munícipe vir até o Departamento e solicitar o serviço, após esta solicitação é gerada uma Ordem de Serviço (O.S.) e em seguida passada para o pessoal da manutenção para a realização do serviço.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Para a mudança de Padrão, o munícipe deve comprar a caixa padrão, vir até o Departamento abrir uma solicitação, e pagar uma taxa, neste momento será entregue a ela uma planta com todas as medidas e especificações para a mudança e/ou instalação do padrão.

**Prazo:** 7 (sete) a 10 (dez) dias

#### **Item 47 – Parcelamento**

**O que é:** Parcelamento de débitos com o prestador de serviços.

**Requisitos:** Proprietário/usuário portando documentos pessoais, IPTU ou conta de água; apresentar a conta de água em nome do inquilino, documentos pessoais e contrato de aluguel. No caso de pessoa jurídica apresentar o contrato social.

**Principais etapas de processamento do serviço:** O serviço é prestado de forma direta e a solicitação é presencial no atendimento com apresentação dos documentos. Caso haja parcelamento existente, somente mediante decreto ou lei para poder cancelar o mesmo e reparcelar a dívida.

**Custo:** O serviço não é cobrado; apresentar no guichê a primeira parcela paga para poder retirar o carnê com o restante das parcelas.

**Prazo:** imediato.

#### **Item 48 – Pedido de Tarifa Social (Ainda não foi implantado)**

**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, com o cadastro devidamente atualizado, segundo o disposto na legislação federal que rege o CADÚnico; (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 263, de 13/12/2018)

. 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.

**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).

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

**Forma de solicitação:** Pessoalmente, no atendimento ao usuário, ou inclusão automática pelo prestador de serviços.

**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 49 - Recebimento e/ou descarga de efluente m<sup>3</sup>**

**O que é:** Quanto ao lançamento de efluentes na rede pública, é instituído o procedimento para recebimento e monitoramento de efluentes industriais tratados no município, destinado às pessoas jurídicas que produzem e lançam efluentes industriais tratados no sistema público de esgoto provido de estação de tratamento.

**Requisito:** Mapa simplificado de localização; Descritivo simplificado da atividade; Fluxograma do processo produtivo; Fluxograma do tratamento adotado; Fonte de abastecimento e consumo de água; Balanço hídrico; Destinação atual dos efluentes; Matrícula do imóvel autenticada; Comprovante de inscrição e de situação cadastral; Procuração de representação perante o prestador autenticada, caso haja necessidade; Dados do representante legal e/ou procurador em cópia autenticada; Outorgas de Direito e Uso de Recursos Hídricos emitidas pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE; Licenças emitidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB; Projeto de Tratamento de Efluentes, junto com ART e comprovante de recolhimento; Laudos analíticos mensais que comprovem o atendimento à legislação ambiental vigente conforme o decreto 6067/2012.

**Prazo:** 7 (sete) a 10 (dez) dias

### **Item 50 - Religação a Pedido**

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

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel.

**Principais etapas de processamento do serviço:** não poderá haver débito do usuário. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site. Todos os débitos deverão estar quitados.

**Forma da prestação do serviço:** apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa de religação para dar andamento no serviço, ou solicitar que seja lançado em contas futuras. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazos:** até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

### **Item 51 – Religação de Urgência.**

Para a religação o Samae segue a Resolução específica da Arespcj, sendo corte indevido de 12 horas, sendo no cavalete 24 horas e sendo no ramal o prazo de 72 horas.

### **Item 52 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2:**

**O que é:** A reparação de asfalto não será via solicitação usuário. Após a realização dos trabalhos a equipe irá definir a necessidade de reparo em asfalto e logo após já irá executar o reparo com equipe terceirizada.

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

### **Item 53 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m<sup>2</sup>)**

**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 será cobrado o preço público definido em resolução tarifária específica

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

**Forma da prestação do serviço:** Pelo Samae

**Prazos:** conforme programação – não determinado em resolução

**Forma de solicitação:** pessoalmente ou por telefone

#### **Item 54 - Revisão do Consumo**

**O que é:** quando por algum motivo o consumo faturado em determinado período é diferente da média daquela unidade usuária.

**Requisitos:** pode ser decorrente de erro de leitura, acúmulo, vazamento ou consumo excessivo.

**Principais etapas de processamento do serviço:** é detectada a diferença no momento da crítica de leitura, ou o usuário faz uma reclamação ao prestador. O fiscal vai ao local na tentativa de determinar a causa do consumo diferente, e caso seja detectado um problema na prestação do serviço, é feita a revisão do consumo.

**Forma da prestação do serviço:** prestador

**Prazos:** não determinado

**Forma de solicitação:** pessoalmente ou por atendimento telefônico. Casos em que mesmo eliminadas todas as possíveis causas, e o usuário ainda se sentir lesado, pode ser feito requerimento via protocolo.

#### **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 ou telefônico. Após o pagamento da fatura a solicitação deverá ser presencial no Setor de Atendimento.

##### **2) Hidrômetro reprovado:**

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 Atendimento.

##### **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 no atendimento presencial.

OBS: O serviço para verificação de reparo de vazamento invisível será realizado por fiscal do prestador de serviços, e para tanto, o usuário deverá manter o local aberto para viabilizar a vistoria. A cobrança será realizada conforme regulamento de serviços.

#### 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 Atendimento 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 no atendimento presencial.

#### 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 requerimento no Setor de Atendimento, sendo mais de 3 ocorrências sem leitura consecutivas o cliente será orientado a instalar o kit padrão, onde terá um prazo de 30 dias para a adequação.

#### 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 no atendimento presencial.

#### 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: A revisão deverá ser solicitada no atendimento presencial.

### **Item 55 – 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:** os abrigos protetores devem estar aprovados pela fiscalização do prestador. 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.

**Principais etapas de processamento do serviço:** É feito um termo de acordo entre o prestador e o condomínio, ou construtora, dependendo de quem é o responsável pelo processo, onde irão constar todas as obrigações de cada uma das partes, os valores a serem cobrados e a forma de pagamento. 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.

**Forma da prestação do serviço:** pelo prestador e por parceria pública privada

**Prazos:** até 5 dias úteis para a instalação dos hidrômetros

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

### **Item 56 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (TROCA DO RAMAL DE ENTRADA – CALÇADA). NO Samae chamamos de Corretiva de Água.**

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial;

**Requisito:**

- **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 vir, é necessária procuração com firma reconhecida.**
- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima.

**Principais etapas de processamento do serviço:**

- Solicitar Ordem de Serviço no atendimento;
- Instalação do kit padrão;
- Aprovação do kit padrão;
- Atendimento encaminha ao Departamento Técnico;
- Departamento Técnico realiza o serviço.

**Custo:** Cobrança conforme resolução vigente da ARES-CPJ, ver tabela.

**Prazo:** 10 dias úteis.

### **Item 57 - Substituição de Ligação de Água na Rua também chamada de Corretiva de Água.**

**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.

**Onde solicitar:** atendimento presencial:

**Requisito:**

- **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 vir, é necessária procuração com firma reconhecida.**
- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima.



- **Principais etapas de processamento do serviço:**
- Solicitar Ordem de Serviço no atendimento;
- Instalação do kit padrão;
- Aprovação do kit padrão;
- Atendimento encaminha ao Departamento Técnico;
- Departamento Técnico realiza o serviço.

**Custo:** Cobrança conforme resolução vigente da ARES-CPJ, ver tabela.

**Prazo:** 5 à 15 dias úteis

**Item 58 – Corte e Religação de Esgoto:** O Samae não faz esse tipo de serviço, apenas fazemos novas ligações se necessário.

### **Item 59 - Troca de Registro**

**O que é:** Troca de registro com defeito.

**Onde solicitar:** atendimento presencial, telefone ou sac:

**Requisito:** Endereço do imóvel completo.

**Principais etapas de processamento do serviço:** 1. Ligar, acessar internet ou comparecer ao atendimento;

2. Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel

3. Aguardar a execução.

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** 24 horas.

### **Item 60 – Visita Improdutiva**

Não fazemos cobrança de visita improdutiva, muitas vezes entramos em contato com o cliente para combinar ou comunicamos informando que não foi possível executar.

### **Item 61 - 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.

**Requisito:** ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel.

**Principais etapas de processamento do serviço:** assinar o termo de aceite do serviço, caso haja necessidade de quebrar a calçada.

**Custo:** O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

### **Modelo do Termo de Aceite do Serviço:**

Eu, nome do munícipe, portador (a) do RG: número, declaro residir no endereço Rua/Avenida, nº, Bairro, assino este termo declarando estar ciente e autorizando a equipe do Departamento de Água e Esgoto a realizar um serviço necessário na área externa (calçada) de minha residência para solucionar o problema de motivo, sabendo dos transtornos que poderão ser gerados devido ao uso de maquinários ou quaisquer outros meios que serão necessários para realização da atividade.

### **Item 62 - Reparo de vazamento de esgoto**

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

**Requisito:** ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel

**Prazos:** 2 (dois) dias úteis

**Forma da prestação do serviço:** O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.