

Campos Novos/SC

SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto

MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO



JANEIRO – 2019

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS	10
CONHECENDO SUA FATURA.....	11
DETALHAMENTO DA FATURA.....	12
DICAS DE ECONOMIA.....	13
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	18
RESPONSABILIDADE, VEDAÇÕES E DIREITOS DO USUÁRIO	19
INFORMAÇÕES ÚTEIS.....	23
REFERÊNCIAS.....	25

INTRODUÇÃO

Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário são fundamentais para a promoção da saúde e qualidade de vida, além de proporcionar conforto e o bem estar á população servida e contribuir para a sustentabilidade ambiental.

Conhecer os seus direitos é uma ferramenta muito importante para que os usuários de água e esgoto exijam uma prestação de serviço de qualidade.

Assim como os usuários, os prestadores de serviços de água e esgoto também possuem direitos garantidos.

Como em qualquer contrato, as partes possuem além dos direitos, deveres que devem ser rigorosamente cumpridos.

*Este manual apresenta os principais serviços disponibilizados pelo **SAMAE** e é baseado no Regulamento de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário através da Lei Complementar 10/2018 de 14/11/2018.*

SAMAE

*O **SAMAE** é uma Autarquia Municipal responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Campos Novos e foi instituído pela Lei nº 397 de 22/08/1966.*

*O **SAMAE** atende todas as legislações pertinentes e tem suas atividades regidas por Regulamento. Para ter acesso ao Regulamento do Samae, acesse www.samaecn.com.br.*

SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

a) A importância da água

A água é a fonte da vida e um recurso natural, essencial para qualquer ser vivo, bem como para a produção de vários bens de consumo e inevitavelmente sem ela nada sobrevive.

A água potável deve ser incolor, inodora (sem cheiro), insípida (sem sabor) e com qualidade suficiente para beber e preparar alimentos. A água deve apresentar padrões de potabilidade microbiológicos, físicos, químicos e radioativos de acordo com o estabelecido na legislação do ministério da Saúde.

O Samae garante a qualidade da água distribuída ao município de Campos Novos, e distritos de Encruzilhada, Barra do Leão, Bela Vista, Dal’Pai, Ibicui e localidade de Boa Esperança, através da realização de análises periódicas da água distribuída., e os resultados das análises são divulgados no site do Samae, na fatura mensal do usuário e ainda no Relatório Anual da Qualidade da Água entregue aos usuários através do informativo Samae.

b) De onde vem a água do SAMAE

O Samae conta com uma fonte de captação de água superficial para abastecimento público na área urbana e no distrito de Ibicuí com uma fonte de captação superficial e um manancial subterrâneo, e nas outras localidades é manancial subterrâneo.

O Lajeado Restingão tem suas nascentes no município de Campos Novos-SC, com início na localidade de Espinilho e possui uma extensão de 15,6. km e uma vazão média de 680 l/s no ponto de captação de água do Samae, vindo a desaguar no Rio Santa Cruz no município de Campos Novos.



Nos distritos e localidades de Encruzilhada, Barra do Leão, Bela Vista, Dal’Pai e Boa Esperança, a água é captada de mananciais subterrâneos por meio de poços tubulares profundos.

c) Como é feito o tratamento

A água que costumeiramente encontramos em rios, lagos, mares ou mesmo em alguns lençóis subterrâneos, não costuma ser potável, necessitando ser tratada para ser distribuída à população.



Para tratar a água do Lajeado Restingão, o Samae possui uma Estação de Tratamento de Água, conhecida como E.T.A, do tipo convencional. Esse tipo de sistema, contém as seguintes etapas de tratamento.

- Captação: etapa que consiste na retirada da água do Lajeado Restingão, chamada de água bruta, bombeando-a para a E.T.A.

- Coagulação: Água bruta que chega a E.T.A. recebe um produto químico, que tem a função de promover o agrupamento de partículas de sujeira presentes na água, formando os chamados coágulos.

- Floculação: Nessa etapa, a partir de uma leve agitação da água os coágulos de sujeira formados na etapa anterior se unem, aumentando de tamanho e gerando assim os flocos.

- Decantação: A água floculada segue então para os decantadores, onde os flocos, mais pesados que a água se depositam no fundo.

- Filtração: Finalizando a etapa da decantação, a água já praticamente cristalina segue para os filtros, onde ocorre o processo final de remoção da sujeira presente na água.

- Desinfecção: Após a filtração a água já está cristalina, recebe a adição do cloro para eliminar os microrganismos, tornando assim a água potável.

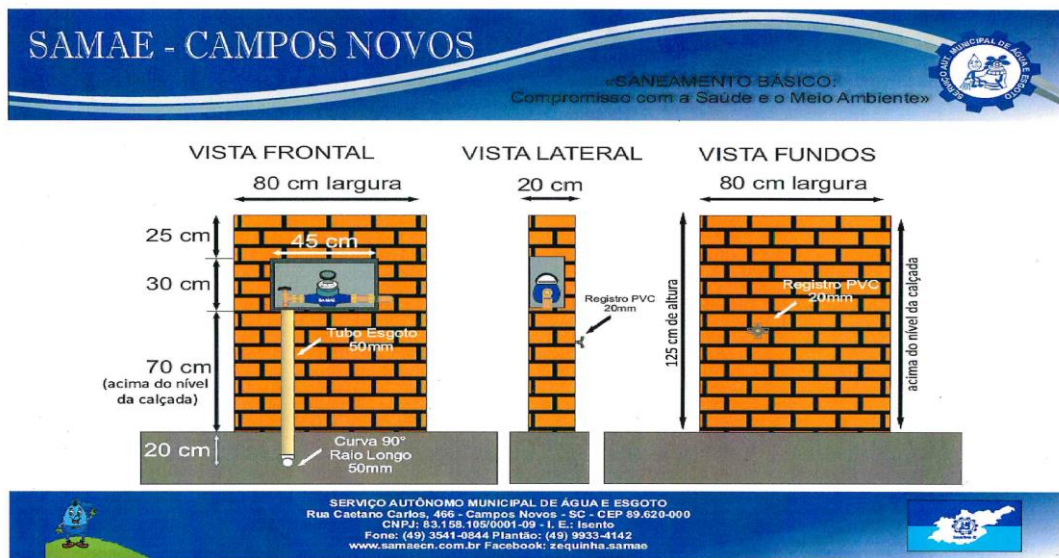
O tratamento da água nos distritos e localidades de Encruzilhada, Barra do Leão, Bela Vista, Dal'Pai e Boa Esperança, é realizada por processo de desinfecção a partir da aplicação de hipoclorito de sódio, seguido do tratamento final com adição do flúor.

Após tratada, a água é então armazenada em reservatórios, sendo posteriormente distribuída à população de acordo com a demanda de consumo.

d) Ligação de água e outros serviços

A ligação de água é feita mediante a instalação de uma caixa padrão (fornecida pelo Samae) para garantir a proteção do hidrômetro contra acidentes e atos de vandalismo

que podem vir a causar falta de água em seu imóvel. Para uma ligação de água, o padrão deve ser instalado em mureta de alvenaria ou em muro já existente no local, obedecendo as medidas mínimas apresentadas nas figuras e orientações fornecidas.



- 1) A altura de instalação da caixa de proteção do hidrômetro será de 125 cm a contar do nível da calçada até a base da caixa. Caso não exista calçada severa ser adotado como referencia, o nível do meio da rua;
- 2) A mureta será construída em alvenaria devidamente rebocada e observando as medidas descritas no modelo fornecido pelo **Samae**.
- 3) Antes de chumbar a caixa de proteção do hidrômetro colocar dois calços no seu interior para evitar que a mesma ceda e impossibilite a colocação da tampa.
- 4) Ao montar a curva de 90° de PVC 50mm (esgoto branco) observar que a bolsa da mesma deverá estar voltada para cima.
- 5) O Registro de uso exclusivo do usuário, sempre que possível, deve ficar voltado para o interior do terreno e o mais próximo da saída da caixa;
- 6) A liberação para execução do serviço de ligação por parte do **Samae** se dará a partir da conclusão da mureta e a correta instalação da caixa padrão.

SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

a) O QUE É ESGOTO?

O esgoto sanitário é composto por toda água e resíduos que ela carrega pelas pias, vaso sanitário e chuveiros, além dos ralos espalhados pela casa. De acordo com a NBR 9649-1986, estima-se que 80% de toda água que utilizamos em nosso imóvel vira esgoto.

Esse esgoto é formado por restos de comida, detergente e fezes e geralmente contem bactérias, vírus, resíduos tóxicos e nutrientes que precisam ser tratados, pois fazem mal a saúde e contaminam o meio ambiente. Por isso, o tratamento de esgoto é um serviço tão importante para a qualidade de vida da população.

Se você não possui rede coletora de esgoto em frente ao seu imóvel instale fossa séptica, fazendo manutenções na mesma sempre que necessário. Qualquer dúvida de como utilizar fossa séptica busque orientação junto a Vigilância Sanitária do seu município.

Para onde vai o esgoto que é coletado e tratado pela E.T.E. (Estação de Tratamento de Esgoto).

Bacia A – BR-470 – Lajeado Pedreira



Bacia B – Mal. Deodoro – Lajeado Bica



Bacia C – Cohab – Sanga Arroio Alexandre



Bacia D – Distr. Industrial – Arroio Alexandre



Bacia E – Loteamento Valparaíso/Santa Edvirges – Lajeado Taboão



Bacia F – Zona de Raízes – Barra do Leão – Riacho da Barra



Bacia G – Loteamento Zanatta – Lajeado Taipinha



Bacia H – Barra do Leão – Riacho da Barra



Bacia I – Loteamento universitário – Lajeado Taboão



c). Como é feito o tratamento de esgoto.

O **Samae** faz a coleta de esgoto sanitário da sede de Campos Novos, e distrito de Barra do Leão através das ligações de esgoto, que as transporta para as ETEs, e o trata para depois devolve-lo ao rio, através das sangas e lajeados do município.

- VOCÊ SABIA QUE A ÁGUA DE CHUVA NÃO PODE SER CONDUZIDA PARA O ENCANAMENTO DE ESGOTO.

Quando você conecta a tubulação das calhas na rede de esgoto esse excesso de água além de comprometer o processo de tratamento de esgoto pode afetar você. A tubulação da rede de esgotamento sanitário é dimensionada para captar o esgoto e não comporta o grande acréscimo de líquidos provocados pela chuva, podendo ocasionar retorno do esgoto para dentro do seu imóvel ou transbordamentos do mesmo em alguns pontos da cidade, causando riscos a saúde pública. As águas da chuva devem ser direcionadas por meio de tubulação separada até as galerias pluviais.

- CUIDADO COM A SUA LIGAÇÃO E COM A REDE COLETORA.

Os cuidados iniciam com algumas práticas dentro do seu imóvel;

- a) Não jogue óleo de fritura, gordura animal e restos de alimentos no ralo da pia;
- b) Não jogue no vaso sanitário: papel higiênico, preservativos, absorventes, fio dental, cotonetes, fraldas descartáveis, filtros de cigarro, lenços umedecidos, etc.
- c) As águas de chuva não devem ser escoadas pela tubulação de esgoto sanitário;
- d) Lembre-se de realizar a inspeção de sua caixa de gordura a cada 6 meses.

PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

SERVIÇOS	DOCUMENTOS	CONDIÇÕES TÉCNICAS
Novas ligações de água e esgoto	<ul style="list-style-type: none"> a) Escritura, contrato ou qualquer outro documento que comprove a posse do imóvel; b) Cópia de CPF/CNPJ, RG e número do telefone; c) Cópia do alvará de licença para construção; d) Cópia do projeto hidráulico da edificação (especialmente para construções com mais de dois andares); e) cópia da planta de situação, da planta baixa do projeto arquitetônico e do projeto hidráulico, aprovados pela municipalidade, ou certidão do CREA, contendo indicação da área de construção 	<ul style="list-style-type: none"> a) Confirmação de viabilidade emitida pelo prestador; b) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do prestador (conforme modelo fornecido pelo SAMAE); c) Reservatório superior, cisterna e recalque (quando for o caso), adequadamente dimensionados e instalados; d) Ausência de débitos com o prestador.
Mudança de titularidade	<ul style="list-style-type: none"> a) Escritura, contrato ou qualquer outro documento que comprove a posse do imóvel; b) Cópia de CPF/CNPJ e RG; 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ausência de débitos com o prestador
Religação	<ul style="list-style-type: none"> a) Comprovante de quitação de débito; 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ausência de débitos com o prestador; b) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do prestador.
Negociação de débitos	<ul style="list-style-type: none"> a) Cópia de CPF/CNPJ e RG do proprietário; b) Procuração (quando efetuado por terceiros autorizados). 	<ul style="list-style-type: none"> a) O SAMAE poderá conceder parcelamento de até 24 (vinte e quatro) meses. O valor da parcela não poderá ser inferior a R\$ 50,00 (cinquenta reais).
Desligamento	<ul style="list-style-type: none"> a) Cópia de CPF/CNPJ, RG e número do telefone; b) Ausência de débitos com o prestador; c) Procuração (quando efetuado por terceiros autorizados). 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ausência de débitos com o prestador; b) Imóvel não ocupado;
Mudança de Ligação e Padronização	<ul style="list-style-type: none"> a) Cópia de CPF/CNPJ, RG e número do telefone; b) Procuração (quando efetuado por terceiros autorizados). 	<ul style="list-style-type: none"> a) Verificação de viabilidade; b) Ausência de débitos com o prestador; c) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do prestador (conforme modelo fornecido pelo SAMAE);

CONHECENDO SUA FATURA

MATRÍCULA

MÊS DE REFERÊNCIA

		CDD (1) CDD (2)
NOME DO USUÁRIO (3)		
ENDEREÇO (4)		Nº DE CONTADOR (5) Nº DE CONTADOR AT (6)
DATA DA LEITURA ANTERIOR (7)		DATA DA LEITURA ATUAL (8)
DATA DA LEITURA ATUAL (9)		MÊS DE REFERÊNCIA (10)
DATA DE VENCIMENTO DA FATURA (12)		VALOR DO CONSUMO DE ÁGUA (REAL) (15) VALOR DO CONSUMO DE ESGOTO (16)
VALOR TOTAL DA FATURA (19)		VALOR DO CONSUMO DE ÁGUA (17)

CONSUMO DO MÊS ATUAL

MÉDIA CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES

CONSUMO DE ÁGUA (REAL)

ESGOTO 80% VALOR DO CONSUMO DA ÁGUA

MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA CUSTO FIXO

MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ESGOTO CUSTO FIXO

CONTRIBUIÇÃO PARA CORPO DE BOMBEIROS

VENCIMENTO > (14) / (15) (16)	
(17)	
Decreto 8.064/10 e 20-01-044 (18)	
(19)	
(20)	

CÓDIGO DE BARRAS PARA PAGAMENTO

COMO FAZER A LEITURA DO SEU HIDRÔMETRO

Leitura Atual
3887

Leitura Anterior
3877

A medição do Hidrômetro é feita diminuindo a leitura anterior da atual:

$3887 - 3877 = 10\text{m}^3$

$1\text{m}^3 = 1000 \text{ litros}$

DETALHAMENTO DA FATURA
Descrição da Fatura de Água/Esgoto:

- 1 – Matrícula: Numero que identifica a ligação de água do seu imóvel
 - 2 – Mês/Ano – Mês e ano em que foi realizada a leitura do hidrômetro
 - 3– Nome/Endereço: Nome do cliente proprietário/morador - Nome rua, nº - Bairro e complemento
 - 4 – Localização/Rota: Controle interno do SAMAE para sequencia de leitura
 - 5 – Grupo: Controle interno do SAMAE para sequencia de leitura
 - 6 – Número do hidrômetro: Identifica o número do hidrômetro da ligação de seu imóvel.
 - 7 – Histórico de consumo: Mostra o consumo medido dos últimos 06 (seis) meses.
 - 8 – Economia/Categoria/Tipo de tarifa: Identifica a quantidade de imóveis abastecidos, o tipo de ocupação, se residencial/comercial/órgão publico e se tarifa normal ou social.
 - 9 – Data/Leitura: Mostra à leitura do mês anterior e atual, a data que foram efetuadas a anterior e atual.
 - 10 – Consumo do mês em m3/ Media diária de consumo em litros/ media dos 6 últimos meses em m3.
 - 11 – Faixa de consumidor residencial: Mostra a tabela tarifa vigente para essa matricula.
 - 12 – Faixa de consumidor n/residencial: Publico ou Comercial - mostra a tabela tarifaria vigente para essa matricula.
 - 13 – Descrição: Mostra a descrição dos serviços que estão sendo cobrados, parcelas e valores.
 - 14 – Vencimento: Mostra dia/mês/ano de vencimento da fatura.
 - 15 – Tributos: Mostra o valor dos tributos sobre o valor da fatura quando houver.
 - 16 – Total a pagar: Mostra o somatório total a pagar da fatura.
 - 17 – Irregularidade/anormalidade: Mostra alguma irregularidade ou anormalidade se houver .
- Exemplo: Comunicado de débito impresso em anexo faturas pendentes.
- 18 – Mensagem: Mensagens informativas ao cliente.
 - 19 – Mostra o numero de amostras coletadas no mês, identificando as exigidas, realizadas e que atendem a legislação, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo ministério da saúde, descrevendo a conclusão geral das análises.
 - 20 – Código de Barras: Código utilizado para pagamento da conta em agentes arrecadadores.

ONDE PAGAR?

(Bancos: Bradesco, Caixa, Banco do Brasil, Sicoob, Sicredi, Conveniados e Casas Lotéricas);

DÉBITO AUTOMÁTICO

Para a inclusão ou exclusão do débito automático é necessário que o usuário contate sua agência bancária. Essa modalidade de pagamento evita o esquecimento e multas.

DICAS DE ECONOMIA

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), cada pessoa necessita de cerca de 110 litros de água por dia para atender às necessidades de consumo e higiene. No entanto, no Brasil, o consumo por pessoa pode chegar a mais de 200 litros/dia.

Gastar mais de 120 litros de água por dia por pessoa é jogar dinheiro fora e desperdiçar recursos naturais. Veja na sequência algumas dicas de como economizar água e dinheiro sem prejudicar a saúde, a limpeza da casa ou a higiene das pessoas.

Hora do banho

Um banho de ducha por 15 minutos, com registro meio aberto, consome 135 litros de água. Se fecharmos o registro na hora de ensaboar o corpo, reduzimos esse tempo para 5 minutos e o consumo cai para 45 litros. No caso de banho com chuveiro elétrico, são gastos 45 litros. Com os mesmos cuidados do exemplo da ducha, o consumo cai para 15 litros.



Ao escovar os dentes

Se uma pessoa escova os dentes em 5 minutos com a torneira meio aberta, ela gasta 12 litros de água. No entanto, se a pessoa apenas molhar a escova, mantiver a torneira fechada durante a escovação e, ainda, enxaguar a boca com um copo de água, ela consegue economizar mais de 11,5 litros de água. Ou seja, ela gasta somente cerca de meio litro.

Lavar o rosto

Lavar o rosto com a torneira meio aberta durante um minuto equivale a um gasto de 2,5 litros de água. O mesmo vale para o barbear. Em 5 minutos, gastam-se 12 litros de água. Com economia, o consumo cai para 2 litros.



Descarga e vaso sanitário

Nunca acione a descarga à toa, pois ela gasta muita água. Um vaso sanitário com válvula de acionamento de 6 segundos gasta de 10 a 14 litros. Vasos sanitários de 6 litros por acionamento (fabricados a partir de 2001) necessitam de um tempo 50% menor para efetuar a mesma limpeza. Quando a válvula está defeituosa, pode-se gastar até 30 litros. Então, a ordem é, se o seu sistema for de válvula, mantenha-a sempre regulada.

É necessário também ficar atento aos vazamentos, que devem ser consertados assim que forem notados.

Lugar de lixo é no lixo

Não use o vaso sanitário como lixeira ou cinzeiro. Jogando lixo no vaso, você pode entupir o encanamento. Não jogue também restos de comida pelo ralo. Todo esse lixo entope o encanamento e pode voltar para a sua casa.



Na cozinha

Ao lavar a louça, primeiro limpe os restos de comida dos pratos e panelas com esponja e sabão e, só aí, abra a torneira para molhá-los. Ensaboe tudo o que tem que ser lavado e, então, abra a torneira novamente para o enxague. Numa casa, lavando louça com a torneira meio aberta por 15 minutos, são utilizados 117 litros de água. Se adotada nossa primeira dica, o consumo pode reduzir para 20 litros.



Na higienização de frutas e verduras, utilize hipoclorito de sódio ou água sanitária de uso geral (uma colher de sopa para um litro de água, por 15 minutos). Depois, coloque duas colheres de sopa de vinagre em um litro de água e deixe por mais 10 minutos. Essa atitude proporciona grande economia de água.



Você sabia que, ao utilizar um copo de água, são necessários pelo menos outros dois copos de água potável para lavá-lo? Por isso, combata o desperdício em qualquer circunstância.

Economia na máquina de lavar louça

Uma lavadora de louças com capacidade para 44 utensílios e 40 talheres gasta 40 litros. A melhor opção é ligá-la apenas quando estiver cheia.



Área de serviço – Lavar roupas

Se na sua casa as roupas são lavadas no tanque, deixe-as de molho e use a mesma água para esfregar e ensaboar. Use água nova apenas no enxágue. Com a torneira aberta por 15 minutos, o gasto no tanque pode chegar a 279 litros de água. Portanto, o melhor a fazer é deixar acumular roupa, colocar água no tanque para ensaboar e manter a torneira fechada.

Jardim

Use um regador para aguar as plantas. O uso da mangueira para a mesma finalidade faz com que, em dez minutos, o consumo de água chegue a 186 litros. Com dica de economia, a regra durante o verão deve ser feita de manhãzinha ou à noite, o que reduz a perda por evaporação. Na inverno, a regra pode ser feita dia sim, dia não, pela manhã. Mangueira com esguicho-revólver também ajuda. Assim, pode-se chegar a uma economia de 96 litros por dia.



Piscina

Se você tem uma piscina tamanho médio exposta ao sol e à ação do vento, você perde aproximadamente 3.785 litros de água por mês em função da evaporação, o suficiente para suprir as necessidades de água potável (para beber) de uma família de 4 pessoas por cerca de um ano e meio, considerando o consumo médio de 2 litros/habitante/dia. Utilizando-se de uma cobertura (encerado, material plástico), a perda é reduzida em 90%.

Calçada

Adote o hábito de usar a vassoura para limpar a calçada e o pátio da sua casa. Lavar esses locais com mangueira, apesar de ser atitude comum, traz grandes prejuízos à sociedade e ao meio ambiente. Com a torneira meio aberta, em 15 minutos, são perdidos 279 litros de água. Se houver sujeira localizada a dica é utilizar a técnica do pano umedecido com a água de enxague da roupa ou da louça.



Economia no apartamento

O consumo exagerado deve-se aos constantes desperdícios e ao descuido na utilização da água. Devido à pressão da água, o consumo é maior em edifícios e apartamentos. Saiba como utilizar a água de forma inteligente para preservar os recursos hídricos e economizar na conta d'água. Calcule o consumo de água em sua residência por meio de simulações.

Carro

Use um balde e um pano para lavar o carro em invés de mangueira. Normalmente o consumo de água para esse tipo de utilização é de 216 litros. Com meia volta de torneira aberta por 30 minutos de trabalho, o gasto pode chegar a 560 litros. Usando balde e pano, o consumo é de apenas 40 litros. Os grandes conselhos são: não lavar o carro por mais do que uma vez por semana e, se possível, não lavá-lo durante a estiagem (época do ano em que chove menos)



Detenha vazamentos!

Consertar vazamentos na rua é responsabilidade do prestador. Avisar-nos de uma ocorrência dessa natureza, mais do que uma obrigação, é um ato de cidadania, de consciência ambiental. Assim sendo, se você testemunhar um vazamento na rede de distribuição de água, ligue imediatamente para os telefones do prestador ou acesse a agência virtual. O prestador providenciará o conserto o mais rápido possível.

Os vazamentos internos, dentro de residências, estabelecimentos comerciais ou industriais, são de responsabilidade dos proprietários dos imóveis. Quanto mais rápido for o conserto, menor será o prejuízo. Você sabia que um pequeno buraco de 2mm num encanamento desperdiça até 3.200 litros de água em um dia? Pequenos vazamentos são grandes desperdiçadores de água. Por isso, esteja sempre alerta.

Teste de vazamentos

Os vazamentos não visíveis são descobertos fazendo os seguintes testes:

No hidrômetro

Confira o seu relógio de água (hidrômetro). Não deixe os registros na parede abertos, feche bem todas as torneiras, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Anote o número que aparece ou marque a posição do ponteiro maior do seu hidrômetro. Depois de uma hora, verifique se o número mudou ou o ponteiro se movimentou. Se isso aconteceu, há algum vazamento em sua casa.



Em canos alimentados diretamente pelo prestador

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

Em canos alimentados pela caixa d'água

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

Nos reservatórios subterrâneos de edifícios

Feche o registro de saída do reservatório do subsolo e a torneira da boia. Marque no reservatório o nível de água e, após uma hora, verifique se ele baixou. Se isso ocorreu, há vazamento nas paredes do reservatório, ou nas tubulações de alimentação do reservatório superior, ou na tubulação de limpeza.

Torneiras

Esse tipo de vazamento é caracterizado por torneira pingando quando fechada. Sempre que isso acontecer, troque o "courinho" ou a "borrachinha". Gotejando, uma torneira chega a desperdiçar 46 litros por dia, o que dá, em um mês, 1.380 litros de água. Ou seja, mais de 1 metro cúbico (mil litros de água) mensal. Um filete de mais ou menos 2mm totaliza 4.130 litros por mês. Já um filete de 4mm, 13.260 litros por mês de desperdício.

Vaso sanitário

Jogue corante no vaso sanitário. O normal é o corante ficar depositado no fundo do vaso. Se o corante se mover, é sinal de vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

A aferição também pode ser feita com cinzas. Caso fiquem depositadas no fundo, significa que não há vazamentos.



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

**1 . Atendimento Telefone e Presencial: TELEFONE: 3090-2168
PLANTÃO 24h (49) 99933-4142**

Posto de Atendimento do AGILIZA: 08:00 às 18:00 sem fechar ao meio dia.

Os usuários contam com atendimento 24h por dia, inclusive sábados, domingos e feriados para serviços emergenciais, tais como: vazamento falta de água, anormalidades na qualidade da água, extravasamento de esgoto, etc.

1. ATENDIMENTO PRESENCIAL

O prestador disponibiliza aos seus clientes os seguintes pontos de atendimento:

Endereço: Rua Benjamin Colla, AGILIZA – prédio da antiga Unoesc

Além dos serviços prestados no atendimento via telefone, as unidades presenciais de atendimento prestam os seguintes serviços:

- *Troca de titularidade (mudança de nome do proprietário ou inquilino);*
- *Novas ligações;*
- *Religações;*
- *Parcelamento de débitos;*

2. ATENDIMENTO VIRTUAL

Acesse o atendimento virtual do prestador no sitio www.samaecn.com.br, onde estão disponíveis os seguintes serviços on-line:

- a) *Serviço de emissão de segunda via de fatura;*
- b) *Certidão Negativa de Débito;*

3. OUVIDORIA

Caso você tenha problemas ou dúvidas que não foram resolvidos/sanados pelo SAMAE, poderá contatar a OUVIDORIA do ente regulador.

*O SAMAE é regulado pelo CISAM-REG, órgão regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento Ambiental (CISAM Meio Oeste). Os usuários poderão entrar em contato através do telefone **(49) 3555-6972** ou através do e-mail **ouvidoria@cisam.sc.gov.br**.*

RESPONSABILIDADE, VEDAÇÕES E DIREITOS DO USUÁRIO

DAS RESPONSABILIDADES

1. Respeitar as disposições legais pertinentes ao serviço recebido, especialmente a este Regulamento;
2. Zelar pela permanência das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços;
3. Utilizar água para o fim especificado no pedido de ligação, devendo comunicar ao prestador qualquer alteração nesse sentido;
4. Efetuar, até o vencimento, o pagamento da fatura de cobrança relativa a prestação dos serviços ou das multas impostos;
5. Levar ao conhecimento do órgão regulador e fiscalizador eventuais irregularidades referentes aos serviços recebidos, requerendo providências, que entender devidas e que digam respeito ao prestador, seus fornecedores, prestadores de serviços ou servidores;
6. Levar ao conhecimento do Diretor do prestador os atos ilícitos praticados por prepostos na prestação dos serviços;
7. Cumprir os códigos de postura municipais, estaduais e federais, relativos às questões sanitárias e ambientais, de edificações e de uso dos equipamentos públicos;
8. Solicitar ao prestador a execução dos ramais de ligações de água e/ou esgoto do imóvel de que tenha posse às redes públicas;
9. Executar a interligação do seu imóvel ao ramal de ligação de água e esgoto;
10. Instalar registro de manobra para utilização do usuário logo após o padrão da ligação;
11. Permitir o acesso dos servidores do prestador às instalações hidrossanitárias do imóvel, para inspeção e vistoria relativas à utilização dos serviços;
12. Permitir o livre acesso ao hidrômetro para realização de leitura e manutenção, sendo vedado atravancar o padrão com qualquer obstáculo;
13. Utilizar corretamente e com racionalidade os serviços colocados a disposição;
14. Comunicar qualquer mudança da titularidade da propriedade e das condições de uso ou de ocupação do imóvel, que implique em alteração cadastral, ou para efeito de classificação de categoria e de cobrança de tarifas, sob pena de serem feitas a sua revelia e, havendo custos, serem estes lançados em seu cadastro;
15. Responder diretamente pelos débitos pendentes lançados no cadastro do imóvel, independente de quem o ocupe, sendo o titular do imóvel solidário com o usuário pelos débitos correspondente à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sob pena de, havendo mora e na conformidade da legislação vigente e do disposto no Regulamento aprovado pela Lei Complementar 10/2018, sofrer suspensão dos serviços, além das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis;

16. Cumprir as normas e atender as exigências técnicas necessárias para o recebimento dos serviços, conforme estabelecido no Regulamento e demais normas do prestador e da ABNT, observadas as posturas Federais, Estaduais e Municipais pertinentes;
17. Manter as instalações hidráulicas prediais protegidas e em bom estado de funcionamento e conservação, executando entre outras:
 - a) Instalação de reservatório domiciliar para, no mínimo, 24h de consumo;
 - b) Limpeza periódica e desinfecção do reservatório domiciliar;
 - c) Limpeza periódica da caixa retentora de gordura;
 - d) Conserto de vazamentos hidráulicos nas instalações internas;
 - e) Proteção da tubulação;
 - f) Instalação da caixa concentradora interna, válvula de retenção de esgotos e caixa de inspeção destinada a permitir a inspeção, limpeza de declividade e/ou direção das tubulações.
18. Ressarcir o prestador ou aos serviços públicos por prejuízos ou danos causados aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive equipamentos públicos.

DAS VEDAÇÕES

1. Retirar, por si ou por terceiro sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição, sujeitando-se o usuário ao previsto na lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos no Regulamento.
2. Violar o hidrômetro ou o macro medidor de vazão, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento, sujeitando-se o usuário aos rigores da lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos no Regulamento;
3. Alterar a posição do hidrômetro, de forma que a leitura por ele apresentada não seja fidedigna;
4. Promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da passagem pelo medidor de volume (hidrômetro), sujeitando-se, o usuário, aos rigores da lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos no Regulamento.
5. Retirar água diretamente da rede geral ou de derivação por meio de bomba ou qualquer outro sistema de sucção;
6. Realizar derivação não hidrometrada em sistema próprio de abastecimento, com finalidade de burlar a leitura correta do consumo de água em prejuízo da aferição do volume faturado de esgoto;
7. Religar, por iniciativa própria, o imóvel a rede pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário, após suspensão ou supressão do serviço;
8. Promover ligação de água ou esgoto sem o conhecimento do prestador, portanto clandestina, sujeitando-se aos rigores da lei penal, sem prejuízo das penalidades previstas no regulamento;
9. Executar qualquer extensão de instalação predial, para servir outra economia localizada em imóvel distinto, ainda que pertencente ao mesmo usuário;
10. Romper o dispositivo anti fraude (lacre) instalado no medidor de volume de água (hidrômetro), arcando com os custos do equipamento e de

- recolocação, além da cobrança de eventuais diferenças de consumo, imposição de multas previstas no regulamento, sem exclusão de procedimento policial, se for o caso;
11. Deixar de ligar o imóvel a rede coletora pública de esgoto existente;
 12. Manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou caixa de proteção do hidrômetro, sem a devida autorização;
 13. Instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial de água e/ou esgoto sem autorização;
 14. Interligar as redes das fontes próprias de abastecimento ou suprimento próprio de água a rede pública, de modo a possibilitar a comunicação entre as instalações;
 15. Perfurar poço tubular sem a devida outorga concedida por órgão competente;
 16. Instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro;
 17. Desrespeitar as regras excepcionais impostas pelo prestador, nas situações de emergência, calamidade ou racionamento;
 18. Transportar ou comercializar água potável em caminhões pipa, em desacordo com as prescrições do regulamento;
 19. Manobrar o registro do cavalete sem autorização;
 20. Lançar, mediante emprego ou utilização de caminhão limpa-fossa ou equipamento equivalente, em córregos, rios, terrenos vagos, bueiros, poço de visitação da rede pública de esgoto, ou em qualquer local que cause danos ao meio ambiente ou a saúde pública, efluentes retirados de fossas sépticas e banheiros químicos;
 21. Lançar águas pluviais, de nascentes ou de piscinas nos sistemas de esgotamento sanitário, sendo obrigatória em casa prédio a existência de canalização independente para coleta dessas águas;
 22. Lançar no coletor público de esgoto despejo industrial "in natura" que seja nocivo à saúde ou prejudicial a segurança dos trabalhos na rede; que interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento; que obstruam tubulações e equipamentos; que ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e com temperaturas elevadas, acima de 40° C (quarenta graus Celsius);
 23. Lançar na rede de esgoto, líquidos residuais que por suas características, exijam tratamento prévio;
 24. Descarregar aparelhos sanitários substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, resíduos de construção civil, papéis, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, pelos, lãs, cabelos, materiais plásticos, estopas, folhas, inflamáveis, substâncias químicas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto;
 25. Utilizar de meios mecânicos que facilitem a passagem de materiais sólidos pelas tubulações de esgoto;
 26. Fazer sondagem no subsolo, em áreas públicas, por meio de estacas, sondas, ou intervenção de qualquer natureza, sem a prévia autorização, a fim de evitar prejuízos nas redes de água e esgoto;
 27. Plantar árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas, com as devidas licenças se necessário, as que se encontrarem nessas condições, após notificação;

28. Prestar falsa informação sobre a origem dos efluentes despejados na estação de tratamento de esgoto;
29. Deixar de cumprir as determinações do prestador.

DOS DIREITOS

1. Receber serviços com qualidade e de forma contínua, atendidas as exigências legais;
2. Ter suas solicitações e reclamações das atividades de rotina recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços;
3. Ter prévio conhecimento dos direitos, dos deveres e das penalidades a que pode estar sujeito;
4. Ter prioridade em atendimento presencial ante ao atendimento telefônico;
5. Ter acesso ao manual do serviço de água e esgoto e de atendimento ao usuário;
6. Ter acesso ao relatório periódico sobre a qualidade da água distribuída;
7. Ter a sua disposição estrutura de atendimento adequada, acessível e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações;
8. Ter atendimento via telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio;
9. Ter a sua disposição, nos postos de atendimento, mecanismo de solicitações de informações ou reclamações, tendo o direito de resposta, se couber, no prazo de até 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas quanto as solicitações e reclamações formuladas;
10. O interessado pode solicitar informações sobre o sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, existência de redes, ligações e projetos de implantação de abastecimento público de água e de esgotamento sanitário, mediante requerimento e pagamento das tarifas de serviços, na forma estabelecida na Tabela Tarifaria;
11. Receber o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação;
12. Ter a sua disposição, nos escritórios e postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares do regulamento dos serviços de água e esgoto e a tabela de tarifas, com os prazos e valores dos serviços sobráveis, para conhecimento e consulta;
13. Ter atendimento por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

§ 1º. por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido na sua solicitação e/ou reclamação e ter acesso a todos os serviços disponíveis.

§ 2º. O prestador deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados, sempre que possível a pessoa com deficiência, Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes e as pessoas acompanhadas por criança de colo.

PENALIDADES

Ao deixarem de cumprir com seus deveres, tanto o usuário quanto o prestador de serviços, estarão sujeitos às penalidades previstas nas normas regulamentares do titular e da entidade de regulação. Lei Complementar 10/2018 de 14/11/2018.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

HIDRANTES:

A operação dos hidrantes somente poderá ser efetuada pelo prestador ou pelo Corpo de Bombeiros.

OBRAS DE TERCEIROS:

Todas as obras de terceiros que causem interferência nos sistemas de abastecimento de água e esgoto só poderão ser realizadas após análise do projeto e autorização do prestador. Os projetos deverão ser apresentados com antecedência mínima de 45 dias.

ALIMENTAÇÃO DA REDE DE ÁGUA

Não poderá o usuário interligar as redes internas do imóvel, abastecidas pelo sistema de água do prestador, com redes de outras fontes alternativas de abastecimento.

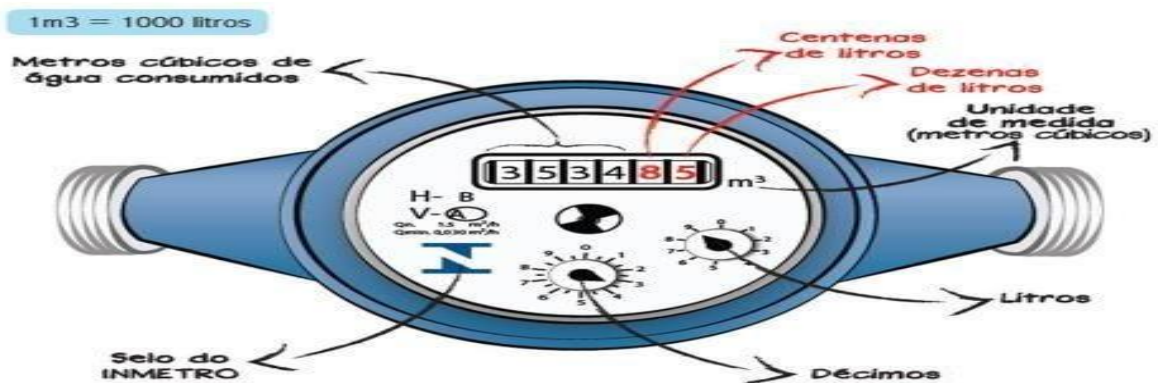
AÇÕES PROIBIDAS E SUJEITAS A PENALIDADES:

- Danificar ou violar o hidrômetro da ligação;
- Violar o lacre de água cortada;
- Violar os lacres da caixa acrílica e do registro no cavalete;
- Religar a água cortada por conta própria;
- Ceder água de sua ligação para terceiros, nem mesmo para construção; (Entende-se como terceiros outras residências, construída ou não no mesmo terreno)
- Impedir o acesso para coleta da leitura;
- Inverter a posição do hidrômetro da ligação;
- Instalar torneira antes do hidrômetro;
- Realizar ligações clandestinas;
- Fazer reparos no cavalete da ligação por conta própria;

ENTENDA SEU HIDRÔMETRO

O hidrômetro é o aparelho utilizado para registrar o consumo de água. A fim de garantir uma medição sempre correta, a AUTARQUIA realiza periodicamente a troca destes equipamentos sem custo ao usuário.

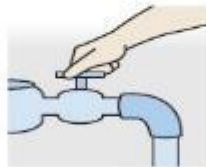
Os hidrômetros utilizados são todos aferidos pelo INMETRO, o que garante seu perfeito funcionamento.



PROCEDIMENTO PARA LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Confira os procedimentos para a limpeza da caixa d'água, que deve ser realizada a cada seis meses:

- 1** Um dia antes da lavagem, feche o registro de entrada ou amarre a bóia da caixa. Assim, você vai consumir a água da caixa até atingir a quantidade necessária para limpeza, evitando desperdício.



- 2** Feche a saída com um tampão ou pano limpo, tomando o cuidado de reservar um palmo de água na caixa.



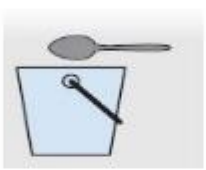
- 3** Lave as paredes e o fundo da caixa com uma esponja ou escova nova e limpa (não pode ser de aço).



- 4** Abra a saída da caixa para que escorra toda a água da lavagem. Com um balde e uma pá de plástico, retire a água e os resíduos que restarem.



- 5** Abra o registro de entrada de água, encha a caixa até a metade. Feche novamente o registro e a saída da caixa d'água. Em seguida, adicione água sanitária conforme quadro:



Capacidade da caixa	Quantidade de água sanitária
500 litros	10 colheres de sopa
750 litros	15 colheres de sopa
1000 litros	20 colheres de sopa

- 6** Lave novamente as paredes e o fundo da caixa d'água com uma esponja ou escova nova e limpa.

- 7** Abra novamente a saída da caixa e as torneiras da casa, deixando toda a água da lavagem sair. Para evitar o desperdício, guarde essa água em baldes para lavar pisos e calçadas.



- 8** Lave a tampa da caixa com água corrente e coloque-a no lugar.
DICA: Também é importante colocar um filtro (tela de náilon) na saída do cano extravasor ou cano-ladrão, que é aberto quando a caixa d'água está muito cheia. Geralmente, a saída desse cano localiza-se no lado exterior do telhado. Com a tampa e o filtro, evita-se a entrada de insetos e pequenos animais na caixa d'água.



- 9** Para evitar o acúmulo de ar no encanamento da casa, abra as torneiras até que a água comece a sair.

- 10** Abra o registro de entrada da água e deixe a caixa encher. Observe válvulas hidra e caixas de descarga. Quando acionadas enquanto o registro está fechado, é possível que continuem despejando água após a abertura do registro. Evite o desperdício.

REFERÊNCIAS

Brasil. Decreto Nº 7.217, de 21 de Junho de 2010 - Regulamenta a Lei no 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e dá outras providências.

Brasil. Lei Nº 11.445, de 5 de Janeiro de 2007 - Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nos 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei no 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências.

Campos Novos/SC. Lei Complementar 10/2018 de 14 de Novembro de 2018 – Aprova regulamento da prestação de serviços de água e esgoto do SAMAE..

Manual do usuário – Companhia de saneamento básico do estado de São Paulo – SABESP. Disponível em http://site.sabesp.com.br/uploads/file/asabesp_doctos/manual_usuario_sabesp.pdf> Acesso em maio de 2015.

Direito e Deveres, Lei Complementar 10/2018 de 14/11/2018, disponível em www.samaecn.com.br

Este manual foi aprovado pelo órgão regulador, CISAM – REG, através do parecer técnico nº.02/2019/CISAN-REG, em atendimento ao disposto na alínea b do inciso II do Art. 36 do Decreto nº 7.217 de 21 de junho de 2010 da Presidência da República.