



Carta de Serviços

Serviço Autônomo de Água e Esgoto
Senador Firmino



1. Sumário

1. SUMÁRIO	1
2. O SAAE	2
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES	3
4. SERVIÇOS OFERECIDOS	4
4.1. Escopo Macro de Serviços	5
4.2. Detalhamento dos Serviços	6
5. OUTROS PREÇOS PÚBLICOS	8
6. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA SERVIÇOS	10
6.1. Ligações Definitivas	10
6.2. Ligações Provisórias	10
6.3. Ligações Temporárias	11
6.4. Ligações Especiais	11
6.5. Revisões de Faturas	11
6.6. Demais Serviços	12
7. TRANSPARÊNCIA	12
7.1. Acesso à Informação	12
8. PRAZOS DE SERVIÇOS	13
9. REGULAÇÃO	15
9.1. A Agência	15
9.2. Contato da Agência	15
10. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	16
10.1. Estrutura	16
10.2. Contato	16

2.0 SAAE

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto, autarquia do município de Senador Firmino/MG, criada através da lei nº 545 de 1980, presta serviços à população desde a sua fundação. Para atender a aproximadamente 8 mil habitantes, conta com uma excelente infraestrutura, resultado de projetos bem elaborados e uma equipe de profissionais qualificados. Além disso, dispõe de moderna estrutura e forma de atendimento diversificada. O SAAE investe continuamente na formação e lapidação do seu quadro de pessoal, nas áreas administrativa e operacional. Para acompanhar o desenvolvimento e crescimento de Senador Firmino, elabora e executa projetos visando expandir e otimizar o sistema de abastecimento e distribuição de água, além de coleta e tratamento de esgotos sanitários.



3.MISSÃO, VISÃO E VALORES



Nossa **MISSÃO** é prestar serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, de forma sustentável, socioeconômica ambiental, para a melhoria de qualidade de vida de toda a população firminense.

Nossa VISÃO é ser referência do Brasil na prestação de serviços de abastecimento de água potável, expandindo nossas atividades para atender a população firminense com excelência e alto padrão de qualidade.



Nossos Valores são:

Trabalho em equipe

Transparencia

Sustentabilidade e responsabilidade



social

Inovação

Proatividade

Comprometimento e ética

4.SERVIÇOS OFERECIDOS

O SAAE realiza a prestação de serviços na área de saneamento básico dentro do município de Senador Firmino/MG no que se refere à captação de água bruta, tratamento, distribuição de água tratada e coleta dos esgotos sanitários.

Já está em fase de elaboração o projeto do sistema de esgotamento sanitário para que em um futuro próximo seja iniciado o tratamento dos esgotos do município de Senador Firmino.

Dentro das competências da Autarquia, os usuários podem solicitar diversos serviços por vários canais de atendimento, como: telefone, whats app, e-mail, protocolo pelo website e, ainda, diretamente no atendimento comercial da sede administrativa



4.1. Escopo Macro de Serviços



Abastecimento de água - serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores.



Esgotamento sanitário - conjunto de obras, tubulações, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar ao destino final conveniente o esgoto sanitário, compreendendo o coletor de esgotos, coletores tronco, interceptores, emissários, estações elevatórias, unidades depuradoras, estações de tratamento de esgoto e instalações complementares, de uma área ou comunidade.

4.2. Detalhamento dos Serviços

Os serviços oferecidos pelo SAAE são:

- **Religação na rede ou Religação padrão:** procedimento efetuado pelo SAAE que objetiva retornar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de suspensão, neste caso, retirando o lacre ou diretamente na rede;
- **Expediente:** emissão de segunda via, extratos, certidões, entregas de faturas em outro endereço, etc...
- **Troca de caixa protetora de hidrômetro:** troca de caixa protetora do hidrômetro quando a mesma está em condições ruins;
- **Troca de tampa caixa protetora de hidrômetro:** troca de tampa de caixa protetora do hidrômetro quando a mesma está em condições ruins;
- **Aferição de medidor de volume de água (hidrômetro):** verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, realizada pelo SAAE, órgão metrológico oficial ou entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratórios;
- **Caminhão pipa água tratada – sede do município - próprio:** aquisição de água por caminhão pipa próprio na sede do SAAE;
- **Caminhão pipa água tratada - sede do município** aquisição de água por caminhão pipa a ser entregue dentro do perímetro urbano.
- **Caminhão pipa água tratada – fora da sede do município:** Aquisição de água por caminhão pipa a ser entregue fora dos limites da sede do município de Senador Firmino-MG, porem dentro do perímetro do mesmo município.

- **Ligação de água pelo interessado** : derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário executada pelo interessado e devidamente vistoriada e aprovada pelo SAAE;
- **Ligação de água pelo SAAE** : derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário, executada pelo SAAE;
- **Ligação de esgoto:** derivação para coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário;
- **Mudança de padrão feita pelo interessado:** Troca da caixa padrão de lugar com todas as estruturas (kit cavalete), executada pelo interessado, vistoriada e aprovada pelo SAAE.
- **Mudança de padrão feita pelo SAAE:** Troca da caixa padrão de lugar com todas as estruturas (kit cavalete). executada pelo SAAE.
- **Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso:** hidrômetro roubado ou danificado a cobrar a instalação de um novo hidrômetro;
- **Verificação de viabilidade técnica:** verificação da viabilidade técnica para entregar água, coletar e tratar esgoto pelo SAAE para novos empreendimentos;
- **Análise e aprovação de projeto:** avaliação e análise de projetos para aprovação de novos empreendimentos;
- **Vistoria parcial:** vistoria durante a construção dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, miniestações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo SAAE
- **Vistoria Final:** vistoria final dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, miniestações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo SAAE.
- **Prolongamento de Rede-** Solicitação feita pelo usuário de prolongamento de rede de água e/ou esgoto para atender a imóvel ou empreendimento particular.
- **Análise de água** – Solicitação feita pelo usuário de realização de análise de análise físico química e/ou bacteriológica de amostra de água não tratada pelo SAAE.

5. OUTROS PREÇOS PÚBLICOS

Descrição do Serviço	VALOR
Religação na rede <i>Procedimento efetuado pelo SAAE que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de suspensão, neste caso, diretamente na rede.</i>	6 x TBO de água
Religação padrão <i>Procedimento efetuado pelo SAAE que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de suspensão, neste caso, no padrão.</i>	4 x TBO de água
Expediente <i>Emissão de 2ª via, extrato, entrega de faturas em outro endereço, etc.</i>	A quinta parte do valor da TBO de água
Troca de Caixa Protetora de Hidrômetro <i>Troca da caixa protetora de hidrômetro quando a mesma está em condições ruins.</i>	18 x TBO de água
Troca de Tampa de Caixa Protetora de Hidrômetro <i>Troca da tampa da caixa protetora de hidrômetro quando a mesma está em condições ruins.</i>	6 x TBO de água
Aferição de medidor de volume de água (hidrômetro) <i>Verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, realizada pelo SAAE órgão metrológico oficial ou entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratórios.</i>	10 x TBO de água
Caminhão pipa água tratada <i>Aquisição de água por caminhão pipa próprio na sede do SAAE.</i>	01 TBO de água por metro cubico
Caminhão pipa água tratada – Sede do Município <i>Aquisição de água por caminhão pipa a ser entregue dentro do perímetro urbano.</i>	02 TBO de água por metro cubico
Caminhão pipa água tratada - Fora da Sede do Município <i>Aquisição de água por caminhão pipa a ser entregue fora dos limites da sede do município de Senador Firmino – MG, porém somente dentro do perímetro do mesmo município.</i>	04 x TBO de água por metro cubico
Ligação de água - pelo interessado <i>Derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário executada pelo interessado e devidamente vistoriada e aprovada pelo SAAE</i>	20 x TBO de água

Ligação de água - pelo SAAE <i>Derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário, executada pelo SAAE.</i>	50 x a TBO de água
Ligação de esgoto <i>Derivação para coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário.</i>	70 x TBO de esgoto
Mudança de Padrão <i>Troca da caixa padrão de lugar com todas as estruturas (kit cavalete), executada pelo interessado, vistoriada e aprovada pelo SAAE.</i>	5 x TBO de água
Mudança de Padrão <i>Troca da caixa padrão de lugar com todas as estruturas (kit cavalete). executada pelo SAAE.</i>	20 x TBO de água
Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso <i>Hidrômetro roubado ou danificado a cobrar a instalação de um novo hidrômetro.</i>	10 x TBO de água
Verificação de Viabilidade Técnica <i>Verificação da viabilidade técnica para entregar água, coletar e tratar esgoto pelo SAAE para novos empreendimentos.</i>	10 x TBO da Categoria Obras
Análise e Aprovação de Projeto <i>Avaliação e análise de projetos para aprovação de novos empreendimentos.</i>	Até 500 lotes – 50 x TBO da Categoria Obras Acima de 500 lotes – 60 x TBO da Categoria Obras Reservação + Elevatória –50 x TBO da Categoria Obras Estação de tratamento de esgoto + Elevatória – 50 x TBO da Categoria Obras
Vistoria Parcial <i>Vistoria durante a construção dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, mini estações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas, etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo SAAE.</i>	15 x TBO da Categoria Obras
Vistoria Final <i>Vistoria final dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, mini estações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas, etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo SAAE.</i>	15 x TBO da Categoria Obras
Pralongamento de rede a pedido do usuario (por metro)	
<i>Rede de água</i>	20 x TBO de água
<i>Rede de Esgoto</i>	45 x TBO de esgoto
Análise de água	
<i>Físico Química</i>	5 x TBO de água
<i>Bacteriológica</i>	10 x TBO de água

6. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA SERVIÇOS

6.1. Ligações Definitivas

Ligações definitivas são ligações feitas em imóveis que possuam “HABITE-SE” expedido pela Prefeitura Municipal, ou no caso de empreendimentos maiores como condomínios e afins, após o Termo de Recebimento expedido pelo SAAE.

- Documento que comprove a titularidade da propriedade, imóvel ou a posse;
- Carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ;
- Documento com endereço e número emitido pela Prefeitura Municipal de Senador Firmino ou outro comprovante de residência.

6.2. Ligações Provisórias

Ligações provisórias são ligações feitas ao sistema público de água e esgoto para atender obras, que poderão permanecer por até 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renováveis por igual período.

- Alvará de construção expedido pela Prefeitura Municipal de Senador Firmino, bem como análise e aprovação pelo SAAE;
- Carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ.

Não possuindo alvará, o SAAE poderá executar a ligação mediante Termo de Declaração e Responsabilidade, firmado pelo proprietário.

6.3.Ligações Temporárias

Ligações temporárias são ligações feitas para atendimento às atividades tais como: feiras de amostras, circos, parques de diversões, que por sua natureza não tenham duração por mais de 6 (seis) meses, devendo o usuário declarar o prazo desejado da ligação, bem como o cálculo de consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

- Documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ;
- Alvará expedido pela Prefeitura Municipal de Senador Firmino.

O SAAE exigirá, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 3 (três) leituras relativas aos consumos declarados no ato da contratação.

6.4.Ligações Especiais

Ligações especiais são ligações feitas para atendimento de praças, canteiros, barracas, quiosques, trailers e logradouros públicos, assim como aqueles utilizados por ambulantes.

- Alvará para exercício da atividade, expedido pela Prefeitura Municipal;
- Carteira de Identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ.

Nas ligações solicitadas em locais onde as redes de água e esgoto requeiram obras de extensão, modificações ou adaptações, os custos de tais obras serão sempre custeados pelo solicitante.

6.5.Revisões de Faturas

Mediante requerimento do proprietário/usuário ou seu procurador legalmente habilitado, o SAAE poderá revisar consumos já faturados apresentando os seguintes documentos:

- Cópia da(s) fatura(s) a ser(em) revisada(s);
- Cópia do documento de identidade com foto do usuário responsável pela ligação;
- Cópia do CPF;

- Fotos e/ou vídeos demonstrando o vazamento ou conserto do problema que possam atestar a veracidade dos fatos;
- Cópia do documento de identidade com foto do requerente, caso não seja o titular da ligação;
- Nota fiscal ou cupom referente ao(s) material(is) ou serviços necessários para sanar o problema.

6.6.Demais Serviços

Para qualquer outro serviço, imprescindível a apresentação do documento de identidade e CPF para fins de atualização cadastral.

7.TRANSPARÊNCIA

7.1.Acesso à Informação



Na página eletrônica do SAAE, acessando <https://www.saaesenadorfirmino.com.br>, é possível ter acesso às informações de notícias, licitações, estrutura organizacional, portarias, segundas vias de faturas, relatórios anuais de qualidade da água, além de todas as informações obrigatórias através de nosso Portal da Transparência.



8.PRAZOS DE SERVIÇOS

Descrição	Prazos para Execução
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	05 dias úteis
ALTERAÇÃO CADASTRAL	Imediato
CALÇAMENTO	Até 02 dias úteis
CAMINHÃO PIPA	Agendamento/disponibilidade
COLOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO	Até 02 dias úteis
COLOCAÇÃO DE LACRE	Até 10 dias úteis
CORTE A PEDIDO	02 dias úteis
CORTE NA REDE	10 dias
EXTENSÃO DE REDE	Vistoria em 10 dias. Conforme programação
FALTA DE ÁGUA	Até 24 horas
FALTA DE PRESSÃO	Até 24 horas
INSTALAÇÃO DE CAIXA PROTETORA	05 dias para vistoria e 05 dias para execução
LIMPEZA DE RUA APÓS SERVIÇO	Até 05 dias
LIGAÇÃO NOVA DE ÁGUA/ESGOTO	05 dias para vistoria e 10 dias para execução
MUDANÇA DE PADRÃO	05 dias para vistoria e 05 dias para execução
QUALIDADE DA ÁGUA	Até 12 horas
RECLAMAÇÃO DE AFUNDAMENTO DE PASSEIO	Até 48 horas
RECLAMAÇÃO DE MAU CHEIRO EM PV	Até 12 horas
RECLAMAÇÃO DE BURACO EM VIA PÚBLICA	Até 48 horas
RECLAMAÇÕES DIVERSAS	Até 05 dias úteis
RECOLHIMENTO DE ENTULHOS	Até 05 dias úteis
RECOMPOSIÇÃO DE ASFALTO	Até 05 dias úteis
REFORMA EM TAMPA DE PV	Até 48 horas
REGISTRO SEM VEDAR	Até 24 horas
RELIGAÇÃO A PEDIDO	Até 48 horas

RELIGAÇÃO POR FPG	Até 48 horas
REMENDO DE PASSEIO OU REMENDO DE PAREDE	Até 02 dias úteis
RETORNO DE ESGOTO EM RESIDÊNCIA	Até 08 horas
RETORNO DE ESGOTO EM VIA OU EM PV	Até 24 horas
SERVIÇO DE VISTORIA	Até 05 dias úteis
TARIFA SOCIAL	Até 30 dias
TROCA DE CAVALETE	05 dias úteis para vistoria e 05 dias para execução
TROCA DE HIDRÔMETRO	Até 03 dias (urgente 01 dia)
TROCA DE REGISTRO	Até 05 dias
VAZAMENTO – USO DE GEOFONE	Aprovação 05 dias e 05 dias úteis para execução
VAZAMENTO DE ÁGUA	Até 24 horas (grande vazamento em até 08 horas)
VAZAMENTO DE ESGOTO	Até 24 horas (retorno dentro de residência em até 08 horas)
VAZAMENTO NO HIDRÔMETRO	Até 24 horas
VAZAMENTO NO PADRÃO	Até 12 horas
VAZAMENTO NO PASSEIO	Até 12 horas
VERIFICAÇÃO DE ECONOMIAS	Até 10 dias
VERIFICAÇÃO DE LEITURA	Até 03 dias
VERIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO (se está com lacre, vazando, água cortada, travado, ...)	Até 10 dias
VIOLAÇÕES/INFRAÇÕES	Até 02 dias

9.REGULAÇÃO

9.1.A Agência

O SAAE é regulado pela Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento Básico da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências - ARIS-ZM.

9.2.Contato da Agência



(31) 3891 - 5636



(31) 3891 - 5636



dge.ariszm@gmail.com



Rua José dos Santos, nº 275, Centro - Viçosa/MG,
CEP 36.570-135.



10. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

10.1. Estrutura

O SAAE possui atendimento preferencial e prioritário com acessibilidade para portadores de necessidades especiais para melhor comodidade dos usuários. Dispõe de estrutura completa de atendimento, com diversos canais e servidores devidamente treinados para proporcionar um atendimento de qualidade.

10.2. Contato



@saaesenedor



@saaesenedorfirmino



32 98405-1951



32 3536-1126 – 3536-1127



atendimento@saaesenedorfirmino.com.br



www.saaesenedorfirmino.com.br



**NOSSA ÁGUA
NOSSA PRIORIDADE**

