

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
MISSÃO, VISÃO E VALORES	7
A IMPORTÂNCIA DA ÁGUA	8
COMO É FEITO O TRATAMENTO DE ÁGUA	9
COMO É FEITO O TRATAMENTO DE ESGOTO	10
DICAS DE ECONOMIA	16
DETENHA VAZAMENTOS	20
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	22
PRINCIPAIS SERVIÇOS	23
INFORMAÇÕES ÚTEIS	34
ENTENDA SEU HIDRÔMETRO	35
FAÇA UMA RESERVA DE ÁGUA PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA	36
PROCEDIMENTO PARA LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA	36
PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	39
OUVIDORIA	41
REFERÊNCIAS	42

APRESENTAÇÃO

Prezados Usuários,

Este é o Manual do Usuário do SAMAE do município de São Ludgero, segundo o Art. 27 da Lei 11.445 de 05 de janeiro de 2007, parágrafo III, todo usuário deverá possuir acesso ao manual de prestação dos serviços e de atendimento, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação.

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.

Assim como os usuários, os prestadores de serviços de água e esgoto também possuem direitos garantidos. Conhecer os seus direitos é uma ferramenta muito importante para que os usuários de água e esgoto exijam uma prestação de serviço de qualidade.

Este manual apresenta os principais serviços disponibilizados pelo prestador; os direitos, deveres e ainda dicas e informações úteis para o seu uso racional, para a boa relação entre usuário e prestador e para a preservação ambiental.

O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto (SAMAE) de São Ludgero, é uma autarquia municipal e foi criada pela Lei Municipal nº 57/66 de 17 de dezembro de 1966, pelo Prefeito Municipal Daniel Bruning.

Sistema de Tratamento de Água

A primeira estação de tratamento de água foi inaugurada em 10 de junho de 1968, localizada na saída para Taipa – Orleans. Funcionava com dois filtros lentos e tinha uma capacidade de tratamento de 5 l/s, e esteve em operação até o ano de 1993.

Em 1993, em função do crescimento populacional urbano e da escassez de água, com a parceria entre SAMAE, Prefeitura e Fundação Nacional de Saúde, construiu-se um novo sistema de tratamento de água, a ETA de Bom Retiro Baixo, funcionando com sistema de filtros lentos e com uma vazão de 18 litros/segundo. A captação da água passou a ser realizada em dois mananciais, que se originam na localidade de Bom Retiro.



ETA BOM RETIRO BAIXO

Em 1998, a Estação de Tratamento de Água (ETA) de Bom Retiro Baixo sofreu uma reformulação e passou a operar através de sistema convencional, ou seja, realizando os seguintes processos: floculação, decantação, filtros rápidos, tratamento com correção do pH através de cal hidratada, hipoclorito de sódio para desinfecção e fluossilicato para prevenção de cáries, seguindo os padrões de potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde. A modificação do processo de tratamento foi realizada em função da alteração da composição da água, que apresentou alto teor de ferro e turbidez acentuada, causadas pela precipitação intensa de chuvas principalmente no verão. As captações também foram ampliadas, aumentando o volume de água disponível.

Hoje a ETA consegue tratar uma vazão de 55 l/s, a reservação

disponível é de mais de 2.200.000 litros, e o consumo médio diário de 2.700.000 litros/dia atendendo um total de 3.500 economias entre residências, comércios, indústrias e entidades públicas.

Sistema de Tratamento de Esgoto Sanitário

Em 1990, foi entregue pela FUNASA, o projeto para implantação do sistema de esgotamento sanitário no município, sendo que através de recursos federais iniciaram-se as obras em 1994 e em 1995 foi inaugurada a primeira etapa do projeto que previa a instalação inicial de uma lagoa de estabilização de esgotos, uma estação elevatória e implantação de emissário e redes coletoras na parte central da margem esquerda, com recursos da Fundação Nacional de Saúde, Prefeitura Municipal, e SAMAE.

E assim nos anos subsequentes, foram sendo ampliadas as áreas atendidas com redes de coleta e tratamento de esgoto sanitário, e num horizonte de pouco mais de 20 anos toda a cidade conta com cobertura deste importante serviço, que proporciona melhor qualidade de vida à população.



ETE SÃO LUDGERO

Em 2008 entrou em funcionamento o reator UASB (unidade anaeróbia de substrato biológico), com o objetivo de reduzir a carga orgânica nas lagoas e melhorar a eficiência do sistema. As unidades da ETE foram dimensionadas para funcionamento até o ano de 2027, considerando os seguintes dados para

o final de plano:

- População de atendimento estimada: 14.009 habitantes.
- ➤ Vazão máxima horária de tratamento: 40,62 l/s = 3.309 m³/dia.

É um projeto de grande importância para o município, pois permite o retorno dos esgotos domésticos ao leito do Rio Braço do Norte, com índices superiores a 95% de redução da carga orgânica.

O sistema de esgoto sanitário conta atualmente com mais de 50 km de rede coletora, 22 estações elevatórias, Reator UASB com queimador de gases e leito de secagem de lodo, duas lagoas de estabilização e polimento de esgotos e sistema de Biofiltro para tratamento dos gases.

Já na área rural, por meio de parcerias entre SAMAE, Epagri e Prefeitura através de suas secretarias, foram instalados conjuntos individuais de saneamento doméstico para todas as famílias, um investimento em saneamento que trará mais qualidade de vida e saúde à população.

Os primeiros servidores foram o Sr. Celito Wernke (*in memorian*) responsável pela área administrativa e o Sr. Antonio Marcos (Toninho da Água) foi o primeiro encanador do SAMAE.

Em 1988 foi inaugurada a sede própria administrativa do SAMAE, tendo como denominação "Palácio do Saneamento Eng. Mario Ricardo dos Santos" e ao longo dos anos foi sendo ampliada e atualmente conta com 1350m² de área construída, onde funciona o atendimento, setores administrativos, depósito de materiais e garagem. Também nesta data foi firmado convênio entre FUNASA e o município de São Ludgero para elaboração do Projeto de Esgotamento Sanitário.

Atualmente o SAMAE de São Ludgero atende 100% da população urbana com abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos sanitários, primando pela qualidade na prestação dos seus serviços.

MISSÃO, VISÃO E VALORES



Promover a qualidade de vida da população através da distribuição de água tratada e coleta e tratamento de esgoto.







Ser reconhecida como empresa pública de referência e excelência na prestação de serviço de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto com sustentabilidade.

VISÃO

VALORES Ética, profissionalismo, comprometimento com a qualidade dos serviços,

ambiente.



A IMPORTÂNCIA DA ÁGUA

A água é a fonte da vida e todos nós dependemos dela para viver. Estamos tão habituados com a sua presença que só damos conta da importância quando ela nos falta, contudo, nem toda água que temos disponível pode ser consumida.

A água para consumo humano precisa ser potável, portanto, ela deve ser incolor, inodora (sem cheiro) e insípida (sem sabor). Tecnicamente falando, é aquela que não oferece riscos à saúde, devendo apresentar padrões de potabilidade microbiológicos, físicos, químicos e radioativos de acordo com o estabelecido pelo Ministério da Saúde.

O SAMAE é a entidade que garante a qualidade da água distribuída no município, seguindo a Portaria de Consolidação nº 05 de 2017 que estipula Valores Máximos Permitidos – VMP na água.



COMO É FEITO O TRATAMENTO DE ÁGUA

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.

O SAMAE conta com cinco pequenas fontes de captação de água para abastecimento público, localizadas no Bom Retiro, Bom Retiro Baixo e Rio Pinheiros.

Para tratar a água o SAMAE utilizada uma Estação de Tratamento de Água, conhecida como ETA, do tipo convencional. Esse tipo de sistema, contém as seguintes etapas de tratamento:

CAPTAÇÃO: Etapa que consiste na retirada da água do manacial, chamada de água bruta, transportando-a para a ETA.

COAGULAÇÃO: A água bruta que chega a ETA recebe um produto químico, chamado de coagulante, que tem a função de promover o agrupamento das 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, 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: Ao final da decantação, a água já praticamente cristalina segue para os filtros, onde ocorre o processo final de remoção das impurezas presentes na água.

DESINFECÇÃO: Após a filtração a água já cristalina, porém ainda contendo alguns microrganismos, recebe a adição do cloro, que tem a função de eliminá-los, tornando assim a água potável.

TRATAMENTO FINAL: Ao final, a água já potável recebe a adição de flúor que serve para prevenir a cárie dentária e por fim, é feita a correção do pH da água, que nada mais é do que reduzir a acidez da água de modo a garantir a qualidade da água ao longo do processo de distribuição da mesma.

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

COMO É FEITO O TRATAMENTO DE ESGOTO

O sistema empregado possui cinco etapas de tratamento:

Tratamento Preliminar

1. GRADEAMENTO:

Logo após a chegada dos esgotos, existe uma grade grossa com a função de reter materiais de grandes dimensões que poderiam entupir as canalizações e prejudicar o tratamento. Como exemplo temos: garrafas plásticas, latas, papelão, galhos e etc.

Em seguida o esgoto passa por uma grade fina, que tem a função de remover materiais menores que não ficaram retidos na grade grossa como papéis, tecidos, estopas, plásticos, folhas e etc.



2. MEDIÇÃO DE VAZÃO

O medidor de vazão instalado depois da grade grossa, tem a função de registrar o volume de esgoto que entra na estação de tratamento.



3. CAIXA DE AREIA

A caixa de areia serve para reter a areia que está contida no esgoto, proveniente do escoamento da chuva que contem estas partículas. A areia retirada, bem como os materiais retidos nas grades, são enviados para aterro sanitário.



Tratamento Primário - Biológico

4. REATOR ANAERÓBIO DE FLUXO ASCENDENTE E MANTA DE LODO (UASB)

Após a caixa de areia, o esgoto tem acesso por gravidade ao reator anaeróbio. Esta etapa é um processo biológico no qual diferentes tipos de microrganismos, na ausência de oxigênio molecular, transformam a matéria orgânica em produtos mais simples como gás metano e gás carbônico. Esta unidade é a mais importante, pois nela podemos remover mais de 60% da matéria orgânica.



Os lodos resultantes da digestão de matéria orgânica são retirados frequentemente e dispostos em leitos de secagem e após secos enviados para aterro sanitário.

Os gases são canalizados e queimados através do queimador de gases(gás metano(inflamável), gás sulfídrico(odor) e o os gases restantes do processo são encaminhados para um Biofiltro de gases para eliminar o mau cheiro.



Tratamento Secundário – Biológico

5. LAGOAS DE ESTABILIZAÇÃO DE ESGOTOS

Neste processo a matéria orgânica restante no efluente após passagem pelo reator UASB é direcionada para as lagoas de estabilização de esgoto sendo decomposta pelas bactérias tanto na presença como na ausência de oxigênio.

A porção superficial da lagoa contém oxigênio dissolvido e a matéria orgânica é degradada pelas bactérias aeróbias.

No fundo da lagoa a quantidade de oxigênio dissolvido é pequena ou nula, e a matéria orgânica desta decomposição são causadores de odores, contudo, são oxidados na camada superior evitando assim, sua emissão para a atmosfera.

Após passar pelas lagoas cujo processo leva em torno de sete dias, o efluente tratado está pronto para ser lançado ao corpo receptor (rio) sem causar danos

ao meio ambiente.



ETE- Estação de Tratamento de Esgotos

Eficiência do processo:

Cálculo de redução final da carga poluidora do efluente após tratamento:

- Coliformes: 96 a 99,9% - DBO da ETE: 95 %

- DQO: 70%

O sistema de tratamento de esgotos de São Ludgero possui Licença Ambiental de Operação – LAO, da FATMA, e realiza monitoramento permanente do efluente tratado e do corpo receptor (Rio Braço do Norte), através de análises, atendendo a legislação vigente. São Ludgero tem uma marca importante: é a primeira cidade no estado de Santa Catarina a ter 100% do esgoto tratado nas áreas urbana e rural.

Por que é importante tratar o esgoto?

- Decompor a matéria orgânica para evitar gases mal cheirosos;
- Evitar doenças de veiculação hídrica;
- Evitar o crescimento desordenado das plantas aquáticas em rios(algas);
- Morte do corpo d'água;
- Aparência ruim;
- Danos ao sistema de Tratamento de Água;
- Corpo d'água inadequado para recreação e irrigação;
- Preservação do meio ambiente.



Rede de esgoto não é lata de lixo!

O vaso sanitário e a rede de esgoto não são latas de lixo. Portanto, não é permitido jogar cigarros, cotonetes, fraldas, tampinhas, absorventes, preservativos, embalagens vazias e lixo em geral no vaso ou na rede coletora porque pode causar entupimentos e o esgoto extravasar pela rua, contaminando os vizinhos.

Água de chuva não é esgoto

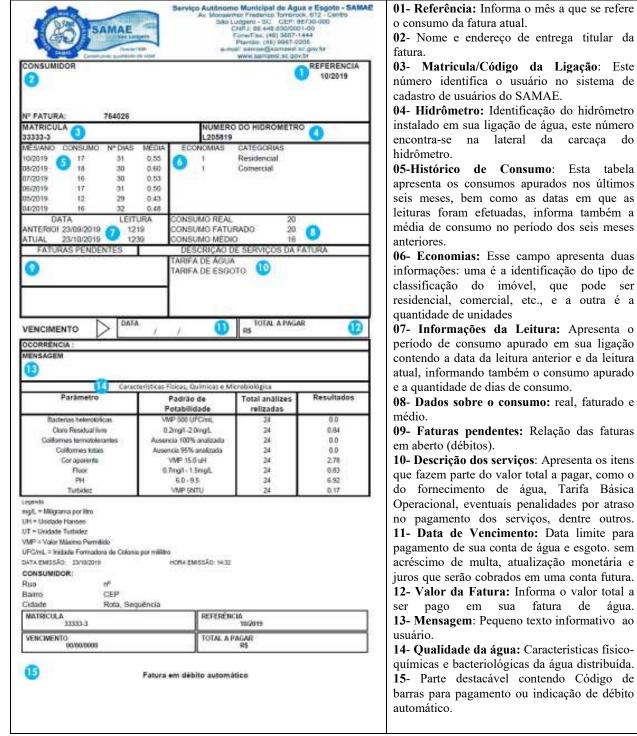
Água de chuva não pode ser lançada / ligada na rede de esgotos. As redes foram projetadas para receber apenas o volume dos esgotos. O acréscimo deste volume causará extravasamentos e contaminará toda a região. Água de chuva deve ser lançada na rua ou nas galerias pluviais, porque não está contaminada. Ligando água de chuva à rede de esgotos, em caso de enchente, sua residência e toda a região será invadida com água contaminada do esgoto que por sua vez retornará à sua residência.

Ajude a tratar os esgotos! - Saiba como!

- Não jogue panos, latas, plásticos, madeiras, resíduos de cozinha, óleo, etc. na rede de esgoto.
- Procure utilizar produtos biodegradáveis.
- Não interligue na rede de esgoto sanitário, as águas pluviais (água de chuva).
- Não jogue lixo nem entulhos nos bueiros e nas margens dos rios.

CONHEÇA A FATURA QUE VOCÊ RECEBE

Faça o acompanhamento de seu consumo mensal e demais informações contidas na fatura, conforme imagem explicativa a seguir:



Obs.: Caso haja alguma fatura em aberto na emissão da fatura mensal atual, será apresentado um reaviso prévio de corte.

ONDE PAGAR?



A fatura pode ser paga através do bancos conveniados com o SAMAE, seus correspondentes bancários e lotéricas.

Para saber quais bancos estão conveniados, acesse www.samaesl.sc.gov.br, link <a href="https://doi.org/10.2016/j.jup.2

Com a finalidade de facilitar a vida dos usuários de seus serviços, o SAMAE mantém convênio com diversos bancos para proporcionar-lhes o débito automático de suas faturas de água e esgoto.

DÉBITO AUTOMÁTICO

VANTAGENS DO DÉBITO AUTOMÁTICO:

Opção ideal para você que gosta de organização e comodidade. Desta forma, você não se preocupa com as datas de vencimento ou as filas nos locais de pagamento, e ainda evita o risco de esquecer o pagamento de sua fatura.

COMO INCLUIR A FATURA NO DÉBITO AUTOMÁTICO?

É simples! Basta levar uma fatura no banco que você mantém a conta para autorizar automático, débito necessitando ir até o SAMAE. código débito para automático pode ser encontrado em sua própria fatura, o qual consiste no número da matrícula (unidade consumidora do SAMAE) mais um dígito. 0 SAMAE continuará entregando conta sua mesmo endereço e na mesma data. Este documento para pagamento, apenas para sua conferência.

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.

Dos cerca de 200 litros diários consumidos nos domicílios:

54 Litros (27%) - vão para cozinhar e beber

50 Litros (25%) - para tomar banho e escovar os dentes

66 Litros (33%) - são utilizados em descarga de banheiro

24 Litros (12%) - para lavagem de roupa

6 Litros (3%) - para outras tarefas (como lavagem de carro, por exemplo) Vale ressaltar ainda que:

1 rega de plantas por 10 minutos consome 186 litros

1 lavagem de calçada com a mangueira por 15 minutos gasta 279 litros de água.

Por isso são atividades tão condenadas no dia a dia e que devem ser abolidas, por desperdiçarem muita água potável.

Gastar mais de 110 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. Porém, se o chuveiro for conectado direto na rede o consumo é maior.





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. Retire fios de cabelo do ralo do banheiro, você entupir o encanamento e prejudicar o tratamento.





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. Não jogue óleo de cozinha na pia, pois você entupir o encanamento e prejudicar o tratamento.

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.

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 liga-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. Na máquina procure utilizar níveis adequados para tipo de lavagem.

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. No 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 média, 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 vez de uma 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. Avisarnos 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. 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 representam grandes desperdícios 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. Verifique se o ponteiro do hidrômetro está girando. Em caso afirmativo pode ser um indício de vazamento interno.



> 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 espere a água parar de sair. Coloque imediatamente um copo cheio de água na boca da torneira. Caso haja sucção da água do copo pela torneira, é sinal 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 caixad'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. Se o problema não for resolvido trocar a torneira.

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 ou pó de café. Caso fiquem depositadas no fundo, significa que não há vazamentos.



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO



seg à sex
08:00 às 12:00h
13:30 às 17:30h

- Para pedidos de segunda via de fatura, consulta de débitos, alteração cadastral, recepção de leitura, verificação de atividades, reencaminhamento de ordens de serviço, entre outros serviços.
- (48) 3657-1444
- (48) 3657-0801

PLANTÃO 24h

- Os usuários contam com atendimento 24h por dia, inclusive sábados, domingos e feriados para serviços emergenciais, tais como: vazamentos, falta de água, anormalidades na qualidade da água, extravasamento de esgoto, etc.
- (48) 99987-0205

2. ATENDIMENTO PRESENCIAL

O SAMAE de São Ludgero disponibiliza aos seus clientes o seguinte ponto de atendimento:

Avenida Monsenhor Frederico Tombrock, 612 – Centro São Ludgero/SC

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

- Novas ligações;
- Religações;
- Extravasamento de esgoto
- Vazamentos

3. ATENDIMENTO VIRTUAL

Acesse o atendimento virtual do SAMAE de São Ludgero no site www.samaesl.sc.gov.br ou via e-mail atendimento@samaesl.sc.gov.br onde estão disponíveis os seguintes serviços on-line:

- a) Serviço de emissão de segunda via de fatura;
- b) Negativa de débito;
- c) Consulta de Histórico de Consumo;
- d) Entre outros.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

LIGAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO

O que é?

Derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do usuário/ titular.

Quem pode solicitar e ou quando solicitar?

Proprietário do imóvel ou terceira pessoa com procuração pública assinada pelo proprietário.

Setor responsável: Atendimento ao cliente

Horário de atendimento: De Segunda à sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h30min

Meios de solicitação: Presencial

Av. Monsenhor Frederico Tombrock, 612 - São Ludgero, Santa Catarina - CEP: 88730-000

Regras e documentações exigidas:

- Documento de identidade;
- CPF:
- Escritura ou Contrato de Compra e Venda registrado em cartório (certidão atualizada);
- Alvará de Licença da Construção;
- Planta baixa;
- Projeto Hidro sanitário.

Previsão de prazo para realização do serviço: Até 10 (dez) dias, após aprovação técnica.

- 1. Solicitação do usuário.
- 2. Recebimento da solicitação.
- 3. Análise documentação.
- 4. Análise Técnica.
- 5. Ordem de Serviço.
- 4. Finalização.

MUDANÇA PARA NOVO PADRÃO DE LIGAÇÃO

O que é?

Mudar ligação de água para novo Padrão de Ligação com o objetivo de facilitar a manutenção e leitura dos hidrômetros. O Padrão oferece mais segurança aos consumidores, pois protege os hidrômetros contra estragos, vandalismo, furto ou quebra no cavalete.

Quem pode solicitar e ou quando solicitar?

Proprietário do imóvel ou SAMAE quando houver dificuldade de acesso ao hidrômetro.

Setor responsável: Atendimento ao cliente

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h30min

Meios de solicitação: Presencial

Av. Monsenhor Frederico Tombrock, 612 - São Ludgero, Santa Catarina - CEP: 88730-000

Regras e documentações exigidas:

- Documento de identidade com foto onde conste o CPF:
- · Fatura de água do imóvel.

Previsão de prazo para realização do serviço:

Deslocamento simples (até um metro sentido lateral) em até 10 (dez) dias após aprovação do padrão; Outros deslocamentos: 30(trinta) dias

- 1. Solicitação do usuário.
- 2. Recebimento da solicitação.
- 3. Entrega da caixa padrão e orientação.
- 3. Vistoria.
- 4. Finalização.

DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO DOS SERVIÇOS

O que é?

Desligamento temporário de fornecimento do imóvel que não há débitos e que esteja desocupado, para que não gere contas mensais de tarifa de água e esgoto. O desligamento temporário é de até doze meses. Após este período será considerado definitivo.

Quem pode solicitar e ou quando solicitar?

Somente o proprietário do imóvel.

Setor responsável: Atendimento ao cliente

Horário de atendimento:

De segunda à sexta das 08h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h:30min

Meios de solicitação: Presencial

Av. Monsenhor Frederico Tombrock, 612 - São Ludgero, Santa Catarina CEP: 88730-000

Regras e documentações exigidas:

- O imóvel não pode ter débitos e deve estar desabitado;
- Deve haver acesso ao hidrômetro;
- Fatura de água do imóvel;
- Documento de identidade com foto onde conste o CPF, do proprietário do imóvel.

Previsão de prazo para realização do serviço:

Em até 10 (dez) dias, à partir da solicitação feita pelo proprietário.

- 1. Solicitação do usuário.
- 2. Recebimento da solicitação.
- 3 Análise documentação e vistoria.
- 4. Emissão de Ordem de Serviço.
- 5. Finalização.

RELIGAÇÃO DE ÁGUA

O que é?

Pedido de religação quando o imóvel teve o fornecimento de água cortado por inadimplência ou cortado a pedido.

Quem pode solicitar e ou quando solicitar?

Usuário do imóvel, devidamente cadastrado no SAMAE.

Setor responsável: Atendimento ao cliente

Horário de atendimento:

De segunda à sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h30min

Meios de solicitação:

Presencial: Av. Monsenhor Frederico Tombrock, 612 - São Ludgero, Santa

Catarina - CEP: 88730-000

Por telefone: (48) 3657-1444 / 3657-0801 Por e-mail: atendimento@samaesl.sc.gov.br

Regras e documentações exigidas:

- Documento de identidade com foto onde conste o CPF;
- Faturas de água do imóvel pagas, quando cortada por inadimplência.

Previsão de prazo para realização do serviço:

Em até 48(quarenta e oito) horas à partir da comprovação de quitação do débito; Em até 4(quatro) horas em caráter emergencial; Em até 120(cento e vinte) horas em caso de sanção regulamentar.

- 1. Solicitação do usuário.
- 2. Recebimento da solicitação
- 3. Quitação do débitos e análise documentação
- 4. Finalização.

REPAROS NO CAVALETE/ CAIXA PADRÃO DE LIGAÇÃO

O que é?

Pedido de conserto do cavalete ou caixa padrão da ligação de água.

Quem pode solicitar e/ou quando solicitar?

Usuário do imóvel, devidamente cadastrado no SAMAE.

Setor responsável: Atendimento ao cliente e Plantão

Horário de atendimento:

De Segunda à sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h30min - Plantão: 24 horas

Meios de solicitação:

Presencial: Av. Monsenhor Frederico Tombrock, 612 - São Ludgero, Santa

Catarina - CEP: 88730-000

Por telefone: Comercial: (48) 3657-1444/3657-0801, Plantão: (48) 99987-0205

Regras e documentações exigidas:

- Nome do Consumidor e endereço ou
- Faturas de água do imóvel.

Previsão de prazo para realização do serviço:

Imediato, conforme vez do chamado.

- 1. Solicitação do usuário.
- 2. Recebimento da solicitação
- 3. Emissão de Ordem de Serviço
- 4. Finalização.

TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

O que é?

A troca de titularidade consiste na alteração do responsável legal de uma determinada unidade consumidora. Nos casos de mudança de residência, aluguel do imóvel, propriedade ou estabelecimento comercial, é importante realizar a mudança do nome do titular responsável pela instalação da unidade consumidora de água.

Quem pode solicitar e ou quando solicitar?

Titular da fatura, ou, no caso de imóveis alugados, usuário do imóvel desde que esses estejam devidamente autorizados, mediante contrato.

Setor responsável: Atendimento ao cliente

Horário de atendimento:

De segunda à sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h30min

Meios de solicitação: Presencial:

Av. Monsenhor Frederico Tombrock, 612 - São Ludgero, Santa Catarina - CEP: 88730-000

Regras e documentações exigidas:

Pessoa Física:

- CPF e Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto:
- Fatura de água, número da matrícula (unidade consumidora) ou número do hidrômetro;
- Débitos quitados;

Apresentação de um dos seguintes documentos originais:

- Escritura pública do terreno com registro atualizado do imóvel;
- Contrato de locação registrado em cartório com apresentação da escritura pública do imóvel com registro do imóvel em nome do proprietário ou;
- Autorização assinada pelo proprietário do terreno com registro em cartório (assinatura será conferida no ato com documento pessoal apresentado do proprietário) com cópia da escritura pública com registro atualizado do imóvel e/ou contrato de compra e venda e cópia de CPF e RG do proprietário do terreno;
- Procuração pública, com firma reconhecida, com cópia da escritura pública ou com registro atualizado do imóvel e/ou contrato de compra e venda e CPF e RG do procurador.

Pessoa Jurídica:

- CPF e Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto do

Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário

representante legal da empresa (sócio);

- Fatura de água, número da matrícula (unidade consumidora) ou número do hidrômetro;
- CNPJ;
- Débitos quitados;
- Original ou cópia autenticada do contrato social e última alteração contratual (organizações regidas por contrato social) ou;
- Original ou cópia autenticada do estatuto social (organizações regidas por Estatuto) ou;
- Original ou cópia autenticada do requerimento do Empresário Individual (EI) ou Microempresário Individual (MEI);

Apresentação de um dos seguintes documentos originais:

- Escritura pública do terreno com registro atualizado do imóvel ou Contrato de compra e venda registrado em cartório;
- Contrato de locação registrado em cartório com apresentação da escritura pública do imóvel com registro atualizado do imóvel em nome do proprietário ou;
- Autorização assinada pelo proprietário do terreno (reconhecimento de firma em cartório e conferencia da assinatura no ato, com documento pessoal apresentado do proprietário) com cópia da escritura pública, registro atualizado do imóvel e cópia de CPF e RG do proprietário do terreno, Procuração pública, com firma reconhecida, com cópia da escritura pública e registro atualizado do imóvel ou contrato de compra e venda e CPF e RG do procurador.

Previsão de prazo para realização do serviço

10 (dez) dias após solicitação e entrega de documentação necessária.

Principais etapas do serviço e ou formas de prestação do serviço

- 1. Solicitação do usuário.
- 2. Recebimento da solicitação.
- 3. Análise documentações.
- 4. Finalização.

Obs.: Demais serviços disponibilizados pelo SAMAE poderão ser consultados na Carta de Serviços, disponibilizada no site do SAMAE:

www.samaesl.sc.gov.br - Informações ao Consumidor

DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Como usuário dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do SAMAE, você possui direitos, responsabilidades e vedações.

Os direitos, responsabilidades e vedações estão descritos no Regulamento do SAMAE disponível no site www.samaesl.sc.gov.br, aba Informações ao Consumidor.

PRINCIPAIS DIREITOS

- 1. Receber a prestação dos serviços com qualidade e de forma contínua, atendidas as exigências legais.
- Ter sua ligação disponibilizada depois de cumpridas às exigências do prestador nos seguintes prazos: até 10(dez) dias para ligação de água e esgoto sanitário.
- 3. Ter um hidrômetro medindo o volume de água consumido em seu imóvel.
- 4. Solicitar avaliação de seu hidrômetro. Caso haja erro de medição, o serviço será gratuito.
- 5. Ser ressarcido por valores cobrados indevidamente.
- 6. Ser informado com 24 horas de antecedência em casos de interrupções programadas no sistema de abastecimento.
- 7. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre corte, por inadimplência no seu ramal de abastecimento de água.
- 8. Ter seu abastecimento de água restabelecido, depois de cumpridas as exigências do prestador.
- 9. Ter restaurados os muros e calçadas, danificados devido a obras realizadas pelo prestador.
- 10. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis antes do vencimento.
- 11.Ter em seu município, local para pagamento de suas faturas e atendimento de solicitações e reclamações.

- 12. Ter o serviço de atendimento telefônico de plantão 24 horas por dia todos os dias.
- 13. Ser comunicado por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível), no prazo de 30 (trinta) dias úteis, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas.
- 14. Recorrer à entidade reguladora, através de sua ouvidoria, no caso de não atendimento de suas solicitações ou reclamações por parte do prestador de serviços.
- 15. Receber, na fatura dos serviços, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme os padrões vigentes.
- 16. Receber do prestador, até o mês de maio de cada ano, a quitação relativa aos serviços prestados pelo usuário no exercício anterior.
- 17. Ter sua fatura inscrita em Tarifa Social se atendidos os requisitos previstos em lei.
- 18. Ter atendimento por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.
- 19. Ter acesso ao Manual do Prestador, Regulamento dos serviços em local de fácil visualização e acesso na sede do SAMAE e serem disponibilizados em meio digital através do site do prestador.

PRINCIPAIS DEVERES

- 1. Ligar seu imóvel aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- 2. Manter suas instalações prediais de água e/ou de esgoto de acordo com as normas e padrões exigidos.
- 3. Manter local ou dispositivo adequado para recebimento da fatura.
- 4. Ao desocupar um imóvel, solicitar desligamento ou transferência de titularidade, evitando geração de faturas em seu nome.
- 5. Permitir a entrada de empregados e representantes do prestador, devidamente identificados, para fins de inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro.
- 6. Manter o padrão de ligação de água (onde estão o hidrômetro e os lacres)

- em local de livre acesso aos funcionários do prestador e em bom estado de conservação.
- Informar corretamente e manter atualizados os seus dados cadastrais, inclusive no que se refere a categoria de consumo e número de unidades atendidas por categoria.
- 8. Não realizar intervenções no padrão de ligação e ramal predial, nem manipular ou violar o medidor e o lacre.
- 9. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro e/ou rompimento involuntário dos lacres.
- 10. Pagar sua conta até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso.
- 11. Avisar ao prestador de serviços nos casos de vazamentos de água ou esgoto nas ruas e calçadas.
- 12. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamentos nas instalações internas do imóvel, bem como as providências para conserto.
- 13. Evitar desperdícios de água, utilizando de maneira racional e contribuindo com a preservação ambiental.
- 14. Informar sobre a utilização de fonte alternativa de abastecimento, tal como poço artesiano.
- 15. Não desviar as instalações de tubulações de água ou esgoto para atender outro imóvel sem que seja previamente autorizado pelo prestador.
- 16. Não direcionar a água da chuva para a rede coletora de esgoto.
- 17. Despejar apenas esgotos que observem os padrões permitidos para lançamento na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema por lançamentos indevidos;
- 18. Pagar, dentro dos prazos de vencimento, as contas ou faturas referentes aos serviços de água e de esgotos, bem como de outros serviços realizados pela concessionária;
- 19. Informar ao prestador a ocorrência de vazamento externo, extravasamento de esgotos e outros fatos que possam afetar a comunidade e as atividades de abastecimento de água ou coleta e destino final de esgoto.
- 20. Realizar as instalações hidráulicas conforme as normas técnicas e possuir reservatório domiciliar com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades por um período mínimo de 24 horas, inclusive reservatório inferior e conjunto motor bomba para elevação, quando se tratar de imóvel com mais de um pavimento.

Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário

- 21. Proceder à higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o periodicamente, sendo de responsabilidade do usuário a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o ponto de entrega do prestador.
- 22. Proceder à adaptação para instalação de sistemas individualizados de fornecimento de água e leitura de hidrômetros, conforme padrão do prestador, quando optar por essa modalidade de medição.
- 23. Informar o número do CPF/CNPJ e telefone quando das reclamações e/ou solicitações de informações ao prestador, da unidade usuária sob sua responsabilidade.
- 24. Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação.
- 25. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador.

DIREITOS E DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

O prestador tem direito de cobrar, de acordo com a legislação vigente, pelos serviços prestados e de exigir que o usuário cumpra com todos os seus deveres.

Tem o prestador o dever de atender aos direitos do usuário, constantes neste manual e nas normas, regulamentos e legislação vigente.

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 conforme regulamento do SAMAE.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

> HIDRANTES:

A operação dos hidrantes somente poderá ser efetuada pelo SAMAE 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 SAMAE. Os projetos deverão ser apresentados com antecedência mínima de 30(trinta) dias.

> ALIMENTAÇÃO DA REDE DE ÁGUA

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

AÇÕES PROIBIDAS E SUJEITAS A PENALIDADES:

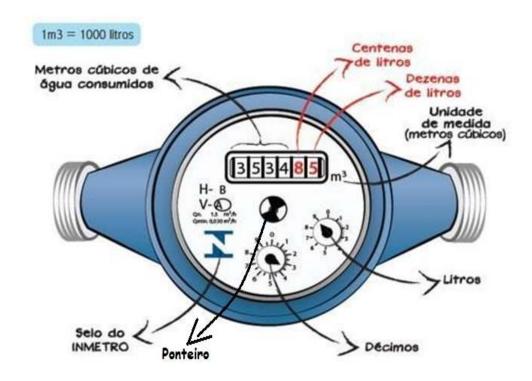
- ✓ Danificar ou violar o hidrômetro da ligação;
- ✓ Violar o lacre de água cortada;
- √ Violar os lacres da caixa de proteção de hidrômetro e do registro no cavalete;
- ✓ Religar a água cortada por conta própria;
- ✓ Ceder água de sua ligação para terceiros, nem mesmo para construção; (Entende-se como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

ENTENDA SEU HIDRÔMETRO

O hidrômetro é o aparelho utilizado para registrar o consumo de água, afim de garantir uma medição sempre correta.

O SAMAE realiza periodicamente a troca destes equipamentos sem custo ao usuário.

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



FAÇA UMA RESERVA DE ÁGUA PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA

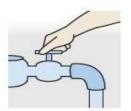
Instalar uma caixa d'água é obrigação do usuário e um dos melhores investimentos que você para fazer para a saúde e o conforto de sua família. É ela que garante o abastecimento quando o SAMAE é obrigado a interromper o fornecimento para fazer, ou não, manutenções nos sistemas produtores ou distribuidores. Além disso, a caixa d'água proporciona uma diminuição no consumo de água devido à redução da pressão interna.

Veja, na tabela abaixo, qual tamanho de caixa d'água é ideal para sua casa:

Número de Pessoas	Média de Consumo por	Tamanho ideal da
	Dia	caixa
3	450 litros	500 litros
4	600 litros	1.000 litros
5	750 litros	1.000 litros
6	900 litros	1.000 litros

PROCEDIMENTO PARA LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

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





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

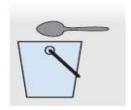
Lave as paredes e o fundo da caixa com uma esponja ou escova nova e limpa (não pode ser de aço).





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.

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



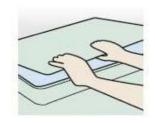
Capacidade da Caixa	Quantidade de Água Sanitária
500 litros	10 colheres de sopa
750 litros	15 colheres de sopa
1000 litros	20 colheres de sopa



Lave novamente as paredes e o fundo da caixa d'agua com uma esponja ou escova nova e limpa.

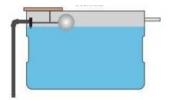
Abra novamente a saída da caixa e as torneiras da casa, deixando toda água da lavagem sair. Para evitar o desperdício guarde essa água em baldes para lavar pisos e calçadas.





Lave a tampa da caixa com água corrente e coloque-a no lugar. DICA: Também é importante colocar um filtro (tela de nylon) na saída do cano extravasor ou cano-ladrão, que é aberto quando a caixa d'agua 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'agua.

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



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.

IMPORTANTE!

O QUE PODE SER LANÇADO NA REDE DE ESGOTO:

Água de banho e descarga.

Água de lavatórios, como pia de cozinha, banheiro, tanque, área de serviço ou churrasqueira.

Água de máquinas de lavar louça e roupa.

Água utilizada por quaisquer outros equipamentos domésticos.

O QUE NÃO PODE SER LANÇADO NA REDE DE ESGOTO:

Água de chuva.

Papéis e panos, restos de comida, plásticos, restos de cigarros.

Fraldas, absorventes e preservativos.

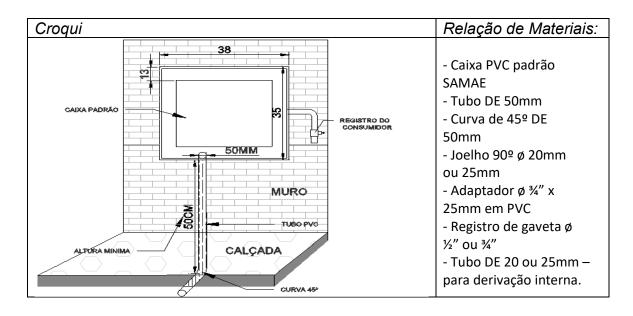
Outros objetos que possam entupir o encanamento.

Óleo de cozinha.

PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

- a) A Caixa de Proteção de hidrômetro deverá ser instalada a uma altura mínima de 50cm(cinquenta centímetros) e máxima de 1,50m (um metro e meio) do nível da calçada, com a tampa de proteção voltada para rua, conforme modelos previstos nas figuras do item 2 deste anexo.
- **b)** Deverá ser instalada com a tampa de proteção inserida, pois ao chumbar a caixa no muro a mesma tem uma leve deformação na parte frontal, fazendo com que a tampa não encaixe mais.
- c) Deverão ser instalados conexões e registro para manutenção predial interna pelo usuário, após a caixa de proteção, pois o acesso ao registro no interior da caixa será exclusivo do SAMAE, conforme croqui, previsto no item 3 deste anexo.
- **d)** As caixas de proteção de hidrômetros deverão ser instaladas no lado do lote em que se encontra a ligação de entrada de água disponível, com variação máxima de um (1) metro.
- e) No caso de deslocamento do cavalete ou caixa de proteção para o lado oposto a que se encontra a ligação de água disponível, o consumidor deverá solicitar uma nova ligação, arcando com os custos da mesma, acrescidos os custos de supressão da ligação atual e de recomposição de pavimento.
- f) Em casos especiais em que não for possível a instalação na vista frontal do lote/fachada, poderá a Caixa de Proteção de Hidrômetro ser instalada no passeio público, conforme modelo previsto no item 5 deste Anexo, após análise técnica do SAMAE.



MODELOS DE INSTALAÇÃO DA CAIXA PADRÃO NA FACHADA DO IMÓVEL





OUVIDORIA



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

O SAMAE é regulado pelo CISAM-REG, órgão regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento Ambiental (CISAM-SUL), que é responsável pela fiscalização e normatização dos serviços realizados pelo SAMAE.

Os usuários poderão entrar em contato:

Pelo telefone: (48) 3466-4261

Site: www.cisam-sul.sc.gov.br/ouvidoria

E-mail: ouvidoriacrefisba@cisam-sul.sc.gov.br.

REFERÊNCIAS

Brasil. Decreto N^{o} 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.

Direitos e deveres - Agência reguladora de saneamento básico e infraestrutura viária do Espírito Santo - ARSI. Disponível em

http://www.arsi.es.gov.br/download/Direitos_Deveres.pdf Acesso em Maio de 2015.

Direitos e deveres - Agência Reguladora de Água, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal - ADASA. Disponível em

<a href="http://www.adasa.df.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=252<emid=158">http://www.adasa.df.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=252<emid=158 Acesso em Maio de 2015.

Direitos e deveres – Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Cuiabá – AMAES. Disponível em

http://www.amaes.cuiaba.mt.gov.br/conteudo/index/secao/17> Acesso em Maio de 2015.

Guia do usuário - Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A. - EMBASA. Disponível em

http://www.embasa.ba.gov.br/sites/default/files/sala_imprensa/publicacoes/arquivos/2015/01/07/guia_do_usuario_embasa.pdf Acesso em Maio de 2015.

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.

Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário
Este manual foi aprovado pelo órgão regulador, CISAM – REG, através do Parecer Técnico n°05/2022, em atendimento ao disposto na alínea b do inciso II do Art. 36 do Decreto Federal n° 7.217 de 21 de junho de 2010.
Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de São Ludgero - SC 43

MANUAL DO USUÁRIO SAMAE

Edição: novembro de 2020 Versão 03

SAMAE

SERVIÇO AUTONOMO MUNCIPAL DE ÁGUA EESGOTO SÃO LUDGERO-SC

Avenida Monsenhor Frederico Tombrock, 612 Centro- São Ludgero-SC (48) 3657-1444 ou 3657-0108 www.samaesl.sc.gov.br