



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO



Canais de atendimento ao usuário

- Atendimento Presencial Endereço: Rua Ancilon Alves Pereira, 02, Centro, Taparuba/MG CEP 36.953-000
- Atendimento ao público e setor de protocolo Segunda a sexta – feira (exceto em feriados e pontos facultativos) – 08h as 11h e 12h as 16h
- Telefônico e eletrônico (33) 3314-8033
- E-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com
- Site: <https://saaetaparubamg.com.br/>



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

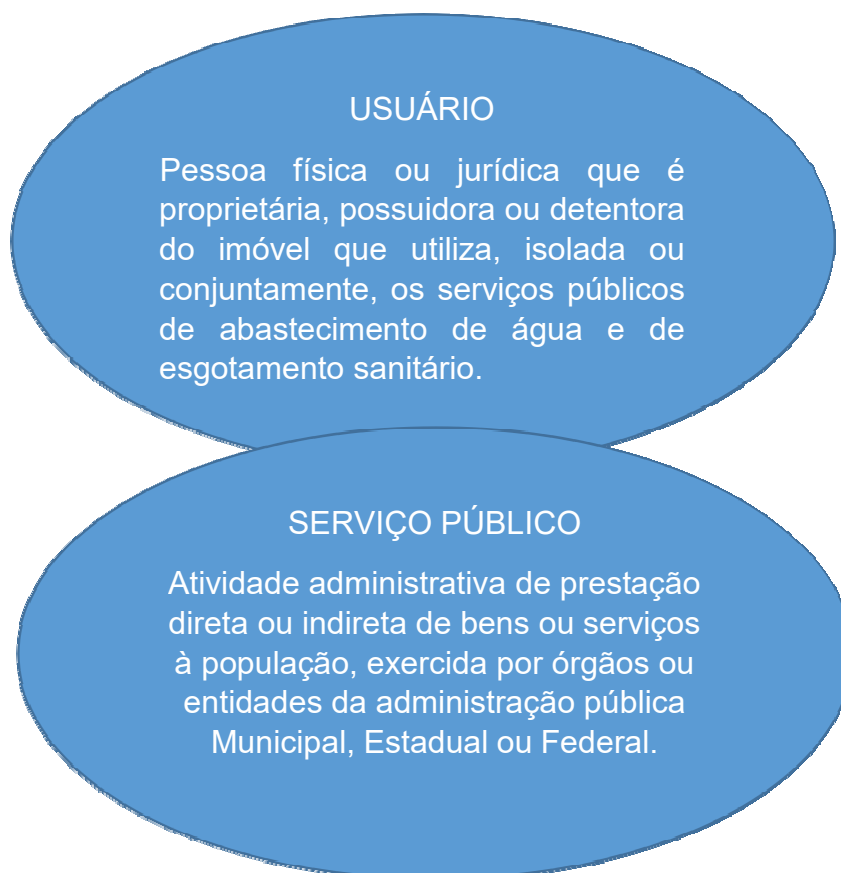
CNPJ 11.408.781/0001-74

1- CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

De acordo com a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, os órgão e entidades da administração pública direta, indireta da União, Estados, distrito Federal e Municípios que prestam serviços à sociedade devem elaborar e divulgar Carta de serviços ao usuário.

O objetivo da Carta é informar sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso e esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Sobre isso entende-se que:





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

2- CONHEÇA O SAAE DE TAPARUBA

O Serviço Autônomo de água e Esgoto de Taparuba é uma Autarquia Municipal de personalidade jurídica própria, dispondo de autonomia administrativa, econômica e financeira, na forma da lei e na legislação pertinente, criada pela lei 281 de 27 de novembro de 2009.

3- AREA DE ATUAÇÃO

O SAAE de Taparuba de acordo com a lei de criação, exercerá sua ação em no município, tendo como uma de suas competências:

- I- estudar, projetar e executar, diretamente ou mediante contrato com organizações especializadas em engenharia sanitária, as obras relativas à construção, ampliação ou remodelação dos sistemas públicos de abastecimento de água potável e de esgotos sanitários;
- II- atuar como órgão coordenador e fiscalizador da execução dos convênios entre o município e os órgãos federais ou estaduais para estudos, projetos e obras de construção, ampliação ou remodelação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotos sanitários;
- III- operar, manter, conservar e explorar, diretamente, os serviços de água e esgotos sanitários, na sede, nos distritos e nos povoados;
- IV- lançar, fiscalizar e arrecadar taxas de contribuição que incidirem sobre os terrenos beneficiados com tais serviços;¹
- V- exercer quaisquer outras atividades relacionadas com os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, compatíveis com as leis gerais e especiais.

Cabe destacar, que o SAAE é o prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, definido por lei, as ações no abastecimento de água abrange todo município. A autarquia, a qual possui 14 anos e seis meses de criação, com arrecadação própria e auxílio do município, está realizando



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

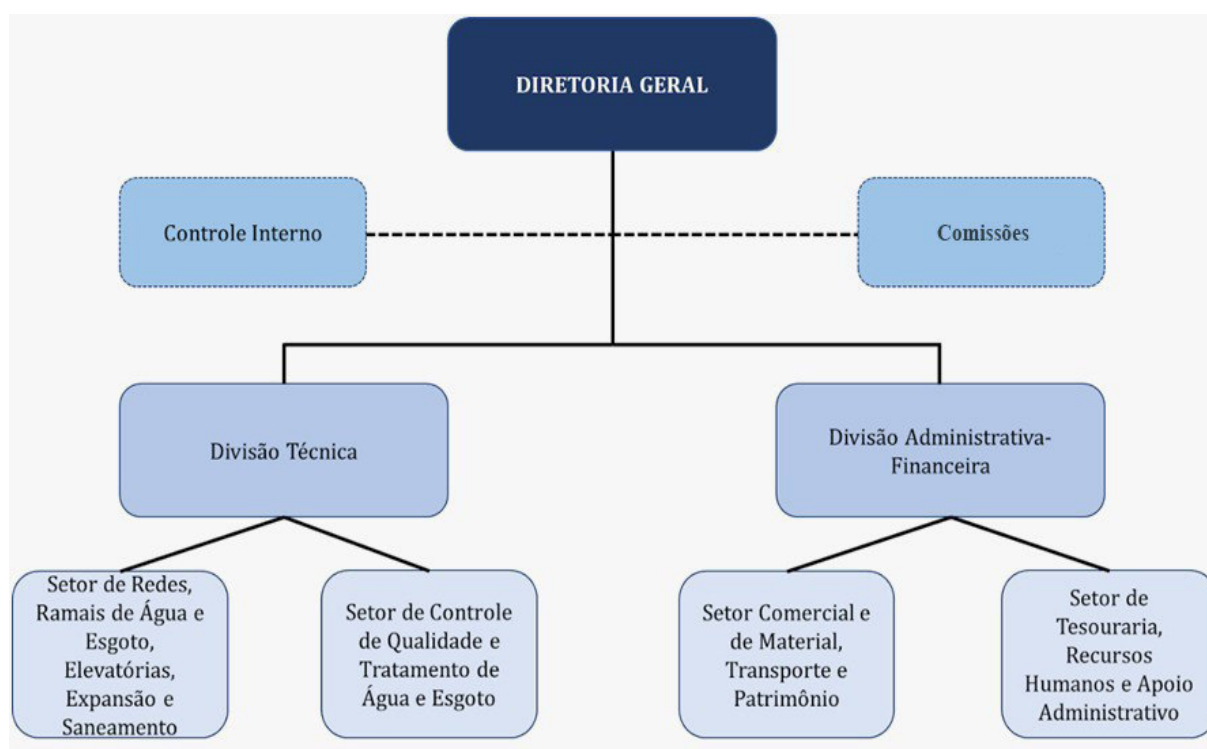
CNPJ 11.408.781/0001-74

ações de estruturação para a prestação dos serviços em sua totalidade no município.

4- ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

O SAAE de Taparuba presta serviços 24h por dia, sendo o horário comercial de segunda-feira a sexta-feira de 07h às 16h, com atendimentos necessários de serviços aos sábados, domingos e feriados. O atendimento ao Público no escritório é de 8h às 11h e de 13h às 16h.

Para prestar o seu serviço com qualidade o SAAE conta com uma equipe de funcionários distribuído nos seguintes termos:





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

5- MISSÃO – VISÃO - VALORES

5.1- Missão: consiste em atuar com responsabilidade no serviço, promovendo a qualidade de vida da população e cumprindo o seu papel social, ambiental e econômico.

5.2- Visão: Universalizar os serviços de saneamento básico dentro de sua competência.

5.3- Valores: Ética, Responsabilidade e valorização do usuário. Objetiva alcançar suas metas levando em consideração o bem estar e assessoria entre seus colaboradores, mantendo conectado entre eles e os serviços prestados à sociedade em geral.

6- LEMA

PRESTAR SERVIÇO DE QUALIDADE! Assegurando o bem estar e saúde da comunidade de Taparuba e Três Barras

7- POLITICA DE QUALIDADE

O SAAE de Taparuba, em busca da excelência na prestação de serviços de saneamento básico, adota como principais diretrizes da gestão de qualidade:

- a- Buscar atender a legislação vigente;
- b- Buscar a satisfação do cliente;
- c- Atender aos requisitos aplicáveis aos produtos e serviços fornecidos;
- d- Melhorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços prestados;
- e- Desenvolver a gestão organizacional e os recursos humanos visando ao comprometimento com a melhoria da gestão e dos resultados.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

O SAAE possui laboratório próprio de análises físico-químicas e microbiológicas na sede e distrito mantém contrato com o laboratório Cisab para realização de demais análises.



Laboratório sede



laboratório Três Barras



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

O SAAE deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, as pessoas acompanhadas por crianças de colo e autistas.

Atendimento Prioritário e Preferencial para:



- **Pessoas com deficiência;**
- **Idosos com idade igual ou superior a 60 anos;**
- **Lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo;**
- **Autistas**

Lei Federal nº 10.048/00, Lei Federal nº 10.741/03, Decreto Federal nº 5.296/04 e
Lei Estadual nº 16.756/2018

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Telefone: após digitar a opção de falar com atendente, é de um minuto

Presencial: máximo 20 minutos

E-mail: máximo 48 horas

WhatsApp: máximo 24 horas



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

PRAZOS EXECUÇÃO 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 02 dias úteis cortes com aviso prévio e 72 (setenta e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

	duas) horas por retirada do ramal.
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 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

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Ouvidoria: presente na página oficial do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Taparuba, disponível <https://saaetaparubamg.com.br/>

Telefone: (33) 3314-8033



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

8- CONSUMO CONSCIENTE

A água é um recurso finito e não pode ser desperdiçada. Recomendamos a utilização consciente.

9- RECURSOS

O SAAE poderá contar com receitas provenientes dos seguintes recursos:

I - Do produto de quaisquer tributos, tarifas e remunerações decorrentes diretamente dos serviços de água e esgoto, tais como: tarifa de água e esgoto, instalação, reparo, aferição, aluguel e conservação de hidrômetros, serviços referentes a ligações de água e de esgoto prolongamento de redes por conta de terceiros, multas, etc;;

II – Das tarifas, taxas e contribuição que incidirem sobre terrenos beneficiados com os serviços de água e esgoto;;

III - Da subvenção que lhe for anualmente consignada no orçamento da Prefeitura, cujo valor não será inferior a 1% do FPM destinado ao Município;

IV - Dos auxílios, subvenções e créditos especiais ou adicionais que lhe forem concedidos, inclusive para obras novas, pelo governo federal, estadual e municipal ou por organismos de cooperação internacional;

V - Do produto dos juros sobre depósitos bancários e outras rendas patrimoniais;

VI - do produto da venda de materiais inservíveis e da alienação de bens patrimoniais que se tornem desnecessários aos seus serviços;

VII - de produtos de cauções ou depósitos que reverterem aos seus cofres por descumprimento contratual;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

VIII - de doações, legados e outras rendas que, por sua natureza ou finalidade, lhe devam caber.

Parágrafo único – Mediante previa autorização Legislativa cujo projeto deverá ser de iniciativa do Prefeito Municipal, poderá o SAAE realizar operações de crédito para antecipação de receita ou para obtenção de recursos necessários a execução de obras de ampliação ou remodelação dos sistemas de água e esgoto.

10- REGULAÇÃO

No município de Taparuba, a Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento Básico da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências - ARIS-ZM foi a instituição definida para exercer as atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, mediante termo de convênio 030/2022.



11- SERVIÇOS

Os usuários poderão informar e/ou requerer os seguintes serviços no SAAE:

Impressão 2ª via de contas: Emissão de guia de conta, que já foi entregue anteriormente.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoa preposta com acesso irrestrito



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

a todos os dados ou terceiro com acesso restrito aos dados pessoais.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, site e ou através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.

Mudança de endereço para entrega mensal da fatura: tal endereço poderá ser físico ou eletrônico.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoa preposta.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, ou através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.

Histórico de consumo: Sequência de leitura desde a instalação do hidrômetro.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoa preposta.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba ou por e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: não há custo.

Acompanhar as solicitações registradas: solicitar registros de serviço solicitado através do número do requerimento.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoal preposta, RG.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, ou através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: não há custo.

Certidão Negativa de Débito: é um documento que tem como objetivo comprovar que uma pessoa ou empresa não possui débitos junto ao órgão público.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoal preposta, RG.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, ou



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: não há custo.

Laudo de Qualidade da Água: relatório mensal e anual do acompanhamento da qualidade da água.

Requisitos/documentos: Qualquer pessoa.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, ou através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: não há custo.

Informar vazamento de água no cavalete ou na rua: tubulação entre o cavalete e a rede da rua.

Requisitos/informação: qualquer pessoa.

Onde informar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, tel.

(33) 3314-8033 ou através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com ;

Quanto custa: não há custo.

Informar falta de água no imóvel: quando o imóvel não estiver chegando água.

Requisitos/informação: qualquer pessoa.

Onde informar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, tel.

(33) 3314-8033 ou através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: não há custo

Dados do sistema tarifário: que remunerem o serviço de forma adequada, que viabilize a estrutura para manter o serviço com qualidade e que crie incentivos para eficiência.

Requisitos/solicitação: qualquer pessoa.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

Onde informar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba, tel.

(33) 3314-8033 ou através do e-mail: saaetaparuba2120@hotmail.com;

Quanto custa: não há custo

Ligação de água: conexão legalizada de água do imóvel ao sistema público de abastecimento de água, podendo ser definitiva ou temporária;

Padrão de ligação: - conjunto constituído do cavalete, do registro hidráulico e do hidrômetro; - conjunto constituído do cavalete, do registro hidráulico, do hidrômetro com caixa protetora no muro;

Requisitos/documentos: documento que prove a titularidade da propriedade ou da posse, certidão de numeração, informar o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, ou, no caso de pessoa jurídica, o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, por meio do qual solicita ao prestador o respectivo serviço público. O interessado deverá também: – fornecer informações referentes à natureza da atividade a ser desenvolvida no imóvel e, caso exista mais de uma unidade usuária, informar a natureza da atividade de cada unidade; – apresentar licença para a construção e/ou instalação de unidade usuária em conformidade com a legislação vigente no município no que se refere às questões de parcelamento do solo, urbanísticas, ambientais, de obras e/ou posturas entre outras, emitida por órgão responsável, quando a futura unidade usuária localizar-se em área onde não é permitido o parcelamento do solo urbano, ou com restrição à ocupação, ou, ainda, de interesse e preservação ambiental; – participar financeiramente dos investimentos destinados à efetivação das ligações; – em caso de extensão de rede pública a ser executada por particular, este deverá obter aprovação do projeto, antes do início das obras, junto ao prestador que deverá fiscalizar sua execução; e – quando pertinente, apresentar em documento hábil, a anuência do terceiro que seja proprietário do terreno pelo qual passará a tubulação necessária para a prestação dos serviços. Quando da efetivação da ligação, o prestador informará ao usuário o



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

enquadramento tarifário de cada unidade usuária e, no caso de existência de unidade da categoria residencial, sobre as condições para a obtenção dos benefícios decorrentes de tarifa social. A partir da data de ligação, o usuário assume a responsabilidade pelo pagamento das respectivas faturas.

Prazo: A ligação, precedida de vistoria, será realizada dentro dos seguintes prazos: em área urbana: 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações; e em área rural: 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.

Mudança de hidrômetro de lugar: é a execução de mudança do local do padrão.

Requisitos/documentos: titular, pessoa preposta, RG.

Prazo: em área urbana: 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do pedido; e em área rural: 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data do pedido.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.

Troca de registro: aparelho destinado a interromper o fluxo de água em uma tubulação. Registro de controle do SAAE, instalado antes do hidrômetro.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoa preposta, RG.

Prazo: imediato, caso esteja havendo desperdício de água. Até 10 dias, caso não esteja havendo desperdício.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: Com defeito sem custo, sem defeito o valor está descrito na Resolução vigente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

Troca de Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um usuário.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoa preposta, RG.

Prazo: imediato, caso esteja havendo desperdício de água. Até 10 dias, caso não esteja havendo desperdício.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: Com defeito sem custo, sem defeito o valor está descrito na Resolução vigente.

Troca de Titularidade de conta: Para fins de alteração da titularidade, o prestador pode solicitar apresentação de documento que comprove a propriedade do imóvel.

Requisitos/documentos: titular, pessoa preposta, CPF, documento que comprove a propriedade ou posse do imóvel. não pode haver débito, nem parcelamento.

Prazo: imediato.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: sem custo.

Troca de usuário de conta: Para fins de alteração do usuário, o prestador pode solicitar apresentação de documento pessoal;

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoa preposta, CPF, documento que comprove posse do imóvel, não pode haver débito, nem parcelamento.

Prazo: imediato.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: sem custo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

Parcelamento de conta: Fica permitido parcelamento no âmbito do Serviço Autônomo de água e Esgoto do município de Taparuba. Não será permitido reparcelamento do débito. Havendo atraso no pagamento do parcelamento o serviço será suspenso imediatamente.

Prazo: imediato.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: sem custo.

- Conforme regulamento o número de meses e o valor mínimo de cada parcela para pagamento obedecerão ao abaixo descrito:
 - I. Débitos de até 24 (vinte e quatro) UFT, parcelamento em até 24 (vinte e quatro) meses e parcela com valor mínimo de 1(uma) UFT;
 - II. Débitos de 24,01 (vinte quatro inteiros e um décimo) UFT até 72 (setenta e duas) UFT, parcelamento em até 36 (trinta e seis) meses e parcela mínima de 2 (duas) UFT;
 - III. Débitos de 72,01 (setenta dois inteiros e um décimo) UFT até 144 (cento e quarenta e quatro) UFT, parcelamento em até 48 (quarenta e oito) meses e parcela mínima de 3 (três) UFT;
 - IV. Débitos de 144,01 (cento quarenta quatro inteiros e um décimo) UFT até 240 (duzentos e quarenta) UFT, parcelamento em até 60 (sessenta) meses e parcela mínima de 4 (quatro) UFT;
 - V. Débitos de 240,01 (duzentos quarenta inteiros e um décimo) UFT até 360 (trezentos e sessenta) UFT, parcelamento em até 72 (setenta e dois) meses e parcela mínima de 5 (cinco) UFT;
 - VI. Débitos de 360,01 (trezentos e sessenta inteiros e um décimo) UFT até 504 (quinhentos e quatro) UFT, parcelamento em até 84 (oitenta e quatro) meses e parcela mínima de 6 (seis) UFT;
 - VII. Débitos de 504,01 (quinhentos e quatro inteiros e um décimo) UFT até 672 (seiscentos e setenta e dois) UFT, parcelamento em até 96 (noventa



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

e seis) meses e parcela mínima de 7 (sete) UFT;

- VIII. Débitos de 672,01 (seiscentos e setenta dois inteiros e um décimo) UFT até 864 (oitocentos e sessenta e quatro) UFT, parcelamento em até 108 (cento e oito) meses e parcela mínima de 8 (oito) UFT;
- IX. Débitos de superiores a 864,01 (oitocentos e sessenta quatros inteiros e um décimo) UFT, parcelamento em até 120 meses.
-

Suspensão de ligação de água: ato do prestador a fim de cessar a prestação de serviço devido a descumprimento de normas por parte do usuário, ou por solicitação deste.

Requisitos/documentos: a pedido do titular, usuário, pessoa preposta, CPF, documento que comprove a propriedade ou posse do imóvel. não pode haver débito, nem parcelamento.

Prazo: Até 10 dias.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: sem custo.

Religação de água: procedimento efetuado com o objetivo de restabelecer a prestação de serviço ao usuário após suspensão ou desligamento.

Requisitos/documentos: titular, usuário, pessoal preposta, CPF, Cessado motivo da suspensão.

Prazo: em até 48 (quarenta e oito) horas, após solicitação pelo usuário.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.

Tarifa Social: se destina a famílias inscritas no Cadastro Único que tenham renda mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo.

Requisitos/documentos: usuário, pessoa preposta, CPF, folha resumo CADÚnico.

Prazo: imediato.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: sem custo.

Ligação de esgoto: conexão legalizada do ramal predial de esgoto ao sistema público de esgotamento sanitário definitiva ou temporária.

Requisitos/documentos: documento que prove a titularidade da propriedade ou da posse ou a certidão de numeração, informar o número da carteira de identidade ou outro documento de identificação válido que a substitua, o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, ou, no caso de pessoa jurídica, o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ. O interessado deverá também: – fornecer informações referentes à natureza da atividade a ser desenvolvida no imóvel e, caso exista mais de uma unidade usuária, informar a natureza da atividade de cada unidade; – apresentar licença para a construção e/ou instalação de unidade usuária em conformidade com a legislação vigente no município no que se refere às questões de parcelamento do solo, urbanísticas, ambientais, de obras e/ou posturas entre outras, emitida por órgão responsável, quando a futura unidade usuária localizar-se em área onde não é permitido o parcelamento do solo urbano, ou com restrição à ocupação, ou, ainda, de interesse e preservação ambiental; – participar financeiramente dos investimentos destinados à efetivação das ligações; – em caso de extensão de rede pública a ser executada por particular, este deverá obter aprovação do projeto, antes do início das obras, junto ao prestador que deverá fiscalizar sua execução; e – quando pertinente, apresentar em documento hábil, a anuência do terceiro que seja proprietário do terreno pelo qual passará a tubulação necessária para a prestação dos serviços. Quando da efetivação da ligação, o prestador informará ao usuário o enquadramento tarifário de cada unidade usuária e, no caso de existência de unidade da categoria residencial, sobre as condições para a obtenção dos benefícios decorrentes de tarifa social. A partir da data de ligação, o usuário assume a responsabilidade pelo pagamento das respectivas faturas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

Prazo: A ligação, precedida de vistoria, será realizada dentro dos seguintes prazos: em área urbana: 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações; e em área rural: 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações.

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Taparuba;

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.

ATENÇÃO:

Caso falte algum documento, ou as informações não forem verídicas o pedido não será efetivado.

1- COMO e ONDE EFETUAR O PAGAMENTO?

No ato do pedido, você receberá um protocolo e a cobrança será emitida imediata ou junto com a fatura de água, que poderá ser pago: SICOOB (cooperados), Lotérica e Correios



O usuário tem a capacidade de efetuar o pagamento em diferentes bancos, segue abaixo as instituições credenciadas para recebimento de contas.





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autorquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

OUVIDORIA: As ouvidorias públicas se apresentam como instrumentos autênticos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações-demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

O que é? Ouvidoria pública é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos e o governo.

Tem alguma solicitação, sugestão, elogio, denúncia ou reclamação?

- 1- Entre em contato com seu prestador e informe sua demanda. Ante o número do protocolo de atendimento. O contato deverá ser Presencial, Telefone: (33) 3314-8033 ou e-mail: saae.taparuba@hotmail.com.

Não resolveu? Entre em contato com a Ouvidoria do prestador, informe o número de protocolo do primeiro atendimento e sua demanda. Anote o número de protocolo deste atendimento.

Ainda não resolveu? Entre em contato com a Ouvidoria da Agência Reguladora Intermunicipal Saneamento Zona da Mata-MG, informe sua demanda e os números dos protocolos dos dois atendimentos anteriores. O contato deverá ser o telefone. whatsapp(31) 3891 – 5636 ou e-mail: dge.ariszm@gmail.com





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 281/2009

CNPJ 11.408.781/0001-74

DICAS IMPORTANTES TESTE DE VAZAMENTO

Hidrômetro Confira o seu relógio de água (o hidrômetro). Este teste deve ser realizado à noite.

Faça o teste de vazamento utilizando também a tabela a seguir:

Medições		Data	Hora	Leitura do Hidrômetro					
1ª	Antes de dormir								
2ª	Após acordar								

- Abra o registro do cavalete para que a água flua normalmente;
- Feche bem todas as torneiras,
- Desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários;
- Aguarde até que o reservatório (caixa d'água) esteja completamente cheia;
- À noite, quando não mais haverá utilização de água anote os números que aparecem no hidrômetro (pretos e vermelhos).
- Pela manhã antes da utilização de água, anote novamente os números do hidrômetro. Se houver alteração entre uma medição e outra há indício de vazamento.

Taparuba, 03 de junho de 2024.

Silvio de Oliveira Rodrigues

Diretor



ETA- SEDE