

APRESENTAÇÃO

Caro munícipe,

Este guia foi desenvolvido especialmente para que você conheça os serviços da **Companhia de Saneamento Ambiental de Atibaia - SAAE**. O objetivo é ajuda-lo (a) a conhecer os serviços prestados por essa Companhia, sabendo com clareza o que significa cada um deles, porque são necessários para o município e como e onde é possível solicitá-los.

Acreditamos que entender o funcionamento de uma companhia com 50 anos de existência, e que vem se expandindo a cada ano, é fundamental para garantirmos a transparência e atuarmos de forma competente.

A SAAE possui:

✓ **SEDE ADMINISTRATIVA**

Praça Roberto Gomes Pedrosa, 11 - Atibaia - São Paulo CEP 12.941-606.

CNPJ: 45.743.580/0001-45

Inscrição Estadual: 190.101.930.111

Horário de Atendimento: das 10h às 16h – de Segunda a Sexta-feira.

✓ **SEDE OPERACIONAL**

Jd. 3º Centenário – Atibaia – SP

✓ **CENTRAL DE TRIAGEM E TRANSBORDO**

Av. Jeronimo de Camargo, S/N – Caetetuba.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone 195 - EMERGÊNCIA 24 HORAS (Solicitação de serviços emergenciais, Ex. vazamento no cavalete, na rua, etc.).

Telefone **0800-112-190** (gratuito para telefones fixos)

Telefone – 4414-3500 – demais serviços e informações, de acordo com o ramal desejado.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO – Presencial

Praça Roberto Gomes Pedrosa, 11 - Atibaia - São Paulo CEP 12.941-606

(Solicitações, 2º via de conta, pedidos de ligações de água e esgoto, esclarecimento de dúvidas, consumo elevado, informações sobre vazamento etc.)

Horário de Atendimento: das 10h às 16h- de Segunda a Sexta-feira

NOSSOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Site - www.saaeatibaia.com.br

Facebook - www.facebook.com/saaeatibaia

Whatsapp - 96191-6680 – atendimento de segunda a sexta das 10h às 16h

BREVE HISTÓRICO

A SAAE Atibaia é responsável pelo abastecimento de água do município desde 1969. Sua trajetória é marcada por conquistas que contribuíram para o crescimento da infraestrutura do município. Nasceu como Serviço Autônomo de Água e Esgoto da Estância de Atibaia - SAAE. Autarquia criada pela Lei nº 1106, com o objetivo de construir e operar as estruturas de saneamento do município.

Em 26 de dezembro de 2001, por meio da Lei Complementar nº 381/01, a Autarquia passou a denominar-se Saneamento Ambiental de Atibaia – SAAE, e adquiriu também a responsabilidade da gestão dos resíduos sólidos.

Em 16/09/2011 a Lei Complementar 637/2011 transformou a Autarquia SAAE em empresa pública, sob a denominação de **Companhia de Saneamento Ambiental de Atibaia – SAAE**, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculado ao Gabinete do Prefeito Municipal da Estância de Atibaia.

A administração é exercida por um Superintendente, Diretorias de Administração, de Planejamento e Finanças, Técnica e de Resíduos Sólidos.

A receita da **SAAE** provém dos valores arrecadados com consumo de água; utilização da rede de esgoto; ligações e religações de água e esgoto; coleta de lixo e outros decorrentes dos serviços prestados à população.

A SAAE está vinculada a Agência Reguladora ARES/PCJ, que tem por princípio regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico nos municípios associados, com base em normas e indicadores que garantam sua excelência e contribuam para o equilíbrio nas relações entre usuários, prestadores de serviços e poder público.

Suas contas são fiscalizadas pelo **TCE - Tribunal de Contas do Estado de São Paulo**. Todas as receitas e despesas são verificadas pessoalmente, em visita de auditores desse órgão, anualmente, há também o controle à distância, exercido por meio do Controlador Interno, mediante envio de relatórios mensais ao Tribunal de Contas.

PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A SAAE Atibaia definiu seus princípios de atuação, Missão, Visão e Valores, com a participação de seus funcionários, promovendo a transparência e fortalecendo o compromisso de todos.

Missão - Prestar serviços de água, esgoto e resíduos sólidos com qualidade, pontualidade, regularidade e eficiência, de forma ecologicamente correta, socialmente justa e economicamente viável.

Visão - Ser uma empresa sustentável, comprometida com seus colaboradores e clientes.

Valores - Ética, excelência, valor da história, satisfação do cliente, orgulho, trabalho em equipe, comprometimento e respeito.

ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM ATIBAIA/SP

A SAAE Atibaia é responsável pela operação do sistema de abastecimento de água da Estância de Atibaia. O tratamento da água tem por objetivo reduzir, ao máximo, as impurezas presentes na água, tornando-a potável. Dependendo da qualidade da água no manancial o tratamento se torna mais ou menos rigoroso. A Companhia possui três diferentes fontes hídricas para retirada de água (captação superficial) e mantém três estações de tratamento de água (ETAs):

- ETA Central: Compõem o sistema central de tratamento de água do tipo convencional localizada no centro da cidade. A captação ocorre no Rio Atibaia que está localizado dentro de uma área urbana com 5m³/s de vazão.
- ETA Cerejeiras: localizada no Jardim Cerejeira, a captação ocorre no Córrego do Onofre que está localizado em uma área de expansão urbana com 0,220 m³/s de vazão
- ETA Portão: localizada no Bairro Portão, a captação ocorre no Córrego dos Pintos que está localizado em uma área protegida com 0,1m³/s de vazão.

SISTEMA DE ESGOTO

O sistema de esgotos de Atibaia compõe-se basicamente de rede coletora, a qual recebe os esgotos das casas e outras edificações direcionando-o para a ETE – Estação de Tratamento de Esgoto. A SAAE para atingir o tratamento do esgoto em 100% firmou, em 2013, uma Parceria Pública Privada (PPP) com a CAB Ambiental, atualmente **Atibaia Saneamento** sendo responsável pela operação do sistema de esgoto, entretanto, a gestão continua sob a responsabilidade da SAAE Atibaia com a definição de investimentos, fiscalização de obras e algumas prioridades que, ainda, contam com o apoio dos técnicos da Companhia. Além disso, define a tarifa de esgoto junto com a agência reguladora ARES-PCJ, bem como o recebimento e tratativas de dúvidas, reclamações ou solicitações.

RESÍDUOS SÓLIDOS

A SAAE passou a se responsabilizar pela coleta de resíduos sólidos, transbordo a partir de 2002, sendo que a área da Central de Triagem e Transbordo é da Prefeitura e a SAAE disponibiliza à Cooperativa a energia elétrica, telefonia, manutenção das instalações (balança, duas esteiras, limpeza) e todo o material, proveniente da coleta seletiva. A

coleta é semanal e feita por um caminhão compactador com pressão reduzida, a fim de não comprometer a estrutura do insumo a ser reciclado. Modalidades: porta a porta, e loteamentos estruturados.

O município de Atibaia possui o PGIRS – Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, aprovado por Decreto nº 7.732 de 21/09/2015, bem como, também possui o Plano Municipal de Coleta Seletiva, finalizado em 2014/2015, fique atento ao dia de coleta dos materiais recicláveis em seu bairro pelo site www.saaeatibaia.com.br.

Diante do exposto, a SAAE e a Prefeitura (Secretaria de Comunicação), entenderam a necessidade de se expandir a coleta seletiva através da elaboração e lançamento de um programa, desenhado para atingir a população em todos os meios de comunicação, de fácil compreensão e participação.

Em 05/04/2017 a SAAE e a Prefeitura lançaram o REICLATIBAIA, onde foi expandida a coleta seletiva de 67 bairros coletados anteriormente, o qual teve a implantação em meados de 2004, para mais de 90 bairros/locais da área urbana, totalizando nesta etapa cerca de 124 bairros/locais atendidos, coletando aproximadamente 150 toneladas de resíduos recicláveis por mês. A expectativa é a de expansão a 100% da área urbana, bem como, atendimento á área rural através de pontos de entrega voluntária em próprios municipais ou parceiros da iniciativa privada, a fim alcançar números maiores de domicílios atendidos, possibilitando maior rentabilidade aos cooperados.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

SUMÁRIO

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Item 1 – Abastecimento de Caminhão Pipa por Taxa Social.....	5
Item 2 – Aferição de Hidrômetro.....	6
Item 3 – Análise de água Química e Bacteriológica.....	6
Item 4 – Análise de Conta.....	7
Item 5 – Certidão Negativa de Débitos.....	7
Item 6 – Certidão CETESB	8
Item 7 – Confirmação de dados Cadastrais	9
Item 8 – Conserto de Calçada.....	9
Item 9 – Conserto de Manutenção de Cavalete, Ramal e Rede da rua.....	9
Item 10 – Desligamento de Unidade Usuária/Interrupção Provisória a Pedido do Cliente.....	10
Item 11 – Emissão de Segunda Via da Fatura.....	10
Item 12 – Entrega de contas em endereços diversos.....	11
Item 13 – Interrupção Definitiva.....	11
Item 14 – Ligação de Água	12
Item 15 – Ligação de Água Provisória para Circos e Parques	13
Item 16 – Ligação de Esgoto.....	13
Item 17 – Limpeza de fossa	14

Item 18 – Mudança, levantamento ou rebaixamento de cavalete.....	15
Item 19 – Parcelamento.....	15
Item 20 – Religação a Pedido do usuário / Normalização de Interrupção Provisória.....	16
Item 21 – Religação em decorrência de corte por Inadimplência.....	17
Item 22 – Reparo de vazamento de esgoto e ou entupimento.....	17
Item 23 – Ressarcimento por danos Materiais.....	18
Item 24 – Retirada de Água com Caminhão Pipa – Particular.....	19
Item 25 – Revisão do Consumo ou Revisão da fatura.....	19
Item 26 – Solicitação de duas ou mais ligações de água e/ou segunda ligação.....	21
Item 27 – Solicitação de Tarifa Social.....	21
Item 28 – Substituição do hidrômetro com ou sem custas	22
Item 29 – Substituição do Registro borboleta ou de passeio.....	23
Item 30 – Visita Improdutiva.....	23
Item 31 – Substituição da Ligação de Água.....	24
Item 32 – Teste de Corante ou Fumaça.....	24

SERVIÇOS DE ENGENHARIA

Item 33 – DAS DIRETRIZES E DOS VISTOS.....	25
Item 34 – DAS APROVAÇÕES DE PROJETOS.....	26
Item 35 – DOS ESTUDOS DE VIABILIDADE E ORÇAMENTOS.....	26
Item 36 – DAS INTERLIGAÇÕES.....	27
Item 37 – DAS DOAÇÕES	28
Item 38 – MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA.....	29

SERVIÇOS DE RESÍDUOS

Item 39 – COLETA SELETIVA.....	30
Item 40 – COLETA DE RESÍDUOS ÚMIDOS.....	31
Item 41 – COLETA DE RESÍDUOS DE SAÚDE.....	32
Item 42 – CATA TRECO.....	33

Item 1 – ABASTECIMENTO DE CAMINHÃO PIPA POR TAXA SOCIAL

O que é: Fornecimento e transporte de água tratada através do caminhão pipa em locais não servidos pela rede de água, somente para famílias carentes e desde que atendidos os requisitos previstos no regulamento da SAAE.

Requisito: Preencher requisitos do regulamento da SAAE e resolução ARES/PCJ 251/2018, estar cadastrado no CADÚnico e ter renda per capita de até meio salário mínimo, parecer do setor de transporte e do técnico de segurança do trabalho quanto a viabilidade de atendimento.

Etapas do processamento do Serviço: Mediante requerimento e apresentação documentação pertinente, estão de acordo, será realizada visita técnica do técnico de segurança do trabalho e do setor de transporte para verificar a viabilidade de atendimento.

Forma da prestação do serviço: As entregas serão efetuadas, no máximo, 01 (uma) vez por semana, em imóveis que sejam dotados de ponto de chegada, conforme padrão SAAE, e que tenham reservatórios com capacidade mínima de 2.000 (dois mil litros).

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazo: 2 (dois) dias úteis após a solicitação que pode ser por meio eletrônico, telefone ou presencial.

Item 2 - AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é: Verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, geralmente questionada pelo munícipe, quando do aumento de consumo;

Requisitos: Solicitação do munícipe ao SAAE, ou por iniciativa da própria para dirimir quaisquer dúvidas.

Etapas da prestação do serviço: Mediante questionamento do munícipe devido consumo elevado.

Forma da prestação do serviço: Toda aferição é feita mediante a solicitação do usuário e com o devido acompanhamento, através de instalação de maquinário que irá certificar as condições do hidrômetro.

Canal de Atendimento: Presencial, meios eletrônico ou telefônico.

Custo: O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços se o hidrômetro estiver em condições normais.

Prazo: 10 (dez) dias úteis

Item 3 - ANÁLISE DE ÁGUA QUÍMICA E BACTERIOLOGICA

O que é: Análise da qualidade da água para o uso e consumo humano, verificando potabilidade isto é, se está apropriado ou não para consumo, assim como a presença ou ausência de microrganismos patogênicos (infeccioso) que possam provocar doenças.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais. O serviço é cobrado conforme regulamentação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços. O imóvel deve pertencer ao município de Atibaia.

Etapas do processamento do serviço: Apresentar no atendimento da SAAE amostra de água coletada no dia da solicitação, em garrafas de água mineral de 500 ml. De segunda a quarta feira das 10h às 13h30.

Forma de prestação do serviço: O responsável pela ETA (Estação de Tratamento de Água) retirará a amostra no setor de atendimento e procederá a análise. O serviço é de prestação direta e deverá ser solicitado de forma presencial.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazo: 15 (quinze) dias úteis após a entrega da amostra.

Item 4 - ANALISE DE CONTA

O que é: Consiste na análise de faturas quando do questionamento do munícipe.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais. Preencher requerimento justificadamente com todas as informações pertinentes.

Etapas do processamento do serviço: Apresentar-se no atendimento da SAAE com a conta de água, aberto processo irá para análise da gerência, havendo necessidade encaminha-se ao setor que deu causa para manifestar-se.

Forma de prestação do serviço: O serviço é de prestação direta e deverá ser solicitado de forma presencial.

Canal de Atendimento: Presencial.

Custo: Não há custos.

Prazo: 20 (vinte) dias úteis após a entrega do requerimento.

Item 5 - CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS

O que é: Documento que comprova que o imóvel não possui débitos até a data da sua expedição, geralmente solicitado pelas imobiliárias no ato da compra e venda de imóveis.

Requisito: informar no atendimento dados do imóvel e IPTU com as informações do endereço, lote e quadra.

Etapas da Prestação do serviço: Município solicita a emissão da certidão negativa de débitos do imóvel.

Forma da prestação do serviço: É feito o levantamento para saber se não constam débitos do imóvel. Em não havendo expede-se a Certidão.

Canal de Atendimento: Presencial.

Custos - O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site.

Prazo: 10 (dez) dias

Item 6 - CERTIDÃO CESTEB

O que é: É o documento emitido pelo prestador, onde contém informações atualizadas da existência ou inexistência de rede de água e/ ou esgoto para um determinado imóvel, para liberação de funcionamento.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel com RG, CPF, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda, CNPJ e contrato social, informar ramo de atividade. Croqui de localização e endereço correto. Declarar que o efluente descartado na rede pública de esgotos atende ao Decreto 8.468/76 e suas alterações. Se **indústria**, anexar a este o LAUDO DE CARACTERIZAÇÃO DO EFLUENTE CONFORME CONAMA 357.

Etapas da Prestação do serviço: Município solicita a emissão da certidão para regularização ou instalação de poço artesiano em seu imóvel.

Forma da prestação do serviço: No setor de atendimento, aberto processo administrativo com a documentação apresentada e encaminhamento ao Setor Técnico para as informações devidas e emissão da Certidão.

Canal de Atendimento: Presencial, o serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial, requerimento disponível no site www.saaeatibaia.com.br em downloads.

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

Prazo: 15 (dias) úteis

Item 7 - CONFIRMAÇÃO DADOS CADASTRAIS

O que é: Consiste na fiscalização cadastral solicitada pelo munícipe quando das alterações executadas em seu imóvel.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais.

Etapas do processamento do serviço: Mediante solicitação do munícipe no atendimento presencial, meio eletrônico ou telefônico.

Forma de prestação do serviço: É feita a fiscalização in loco quanto às solicitações de alterações de categoria, econômica, imóvel em construção e etc., que possam alterar a classificação do imóvel e cobrança de serviços como um todo.

Canal de atendimento: Presencial, meios eletrônicos, telefônico, e-mail e whatsapp

Custo: Não há custo.

Prazo: 10 (dez) dias úteis.

Item 8 - CONSERTO DE CALÇADA

O que é: reposição do passeio danificado pelo prestador quando da execução de algum serviço solicitado pelo usuário.

Requisitos: quando decorrente de serviço solicitado pelo usuário, sendo a programação de forma automática.

Etapas de processamento do serviço: após a execução do serviço que ocasionou a quebra do passeio é gerado automaticamente o pedido de recomposição.

Forma da prestação do serviço: prestador faz a recomposição da calçada de acordo com o padrão da Prefeitura, apenas na parte do cimentado.

Canal de atendimento: Telefônico e presencial e automático no encerramento do serviço de origem.

Prazos: 72 horas conforme programação.

Item 9 - CONSERTO DE MANUTENÇÃO NO CAVALETE, RAMAL, RUA

O que é: Conserto do vazamento que acarreta perda de água tanto para o munícipe quanto para a SAAE, pode ocorrer no cavalete, no ramal ou na rede. Sendo que o que ocorre no cavalete pode afetar o consumo se for após o hidrômetro.

Requisito: Conta de água do imóvel, endereço com ponto de referencia e local onde está vazando.

Etapas de processamento do serviço:

1. Ligar, acessar internet ou comparecer ao atendimento;
2. Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel, (CDC, matrícula ou endereço);
3. Informar em que local está vazando;
3. Aguardar a execução.

Formas de prestação do serviço: Prestador de serviço se dirige ao local para sanar o vazamento no menor tempo possível

Canal de atendimento: Presencialmente ou por meio eletrônico, e-mail ou whatsapp ou telefone.

Custo: Não há custo

Prazo de execução: 6 horas

Item 10 - DESLIGAMENTO DE UNIDADE USUARIA OU INTERRUÇÃO PROVISÓRIA A PEDIDO DO CLIENTE

O que é: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador, a pedido do usuário, após quitação das obrigações pecuniárias referentes ao Contrato de Prestação de Serviços.

Requisitos: Preencher e assinar o Distrato, requerer justificadamente; para a interrupção provisória bastará o requerimento.

Etapas de processamento do serviço: Aberto processo e Ordem de Serviços para a cobrança devida, após confirmação de pagamento no sistema, será liberada a execução. Para a interrupção provisória haverá a retirada do hidrômetro do local.

Forma da prestação do serviço: Quando é desligamento de unidade usuária, será lacrado o hidrômetro ou efetuado o corte na calçada, já para a interrupção provisória será necessário a retirada do hidrômetro do cavalete.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazos: 10 dias úteis.

Item 11 - EMISSÃO SEGUNDA VIA DA FATURA

O que é: consiste na reemissão da fatura a pedido do usuário, por extravio perdidas ou qualquer outro motivo por ele alegado.

Requisitos: Para a solicitação da 2ª via é importante que o usuário informe corretamente o CDC ou matrícula do imóvel, endereço, sendo confirmadas pelo atendente as faturas em aberto.

Etapas do procedimento dos Serviços: Atendente certifica as fatura que estão em aberto e informa ao usuário e o custo para emissão das faturas.

Forma de Prestação de Serviços: Presencialmente com custo lançado em contas futuras, via e-mail, whatsapp, telefônico e no site www.saaeatibaia.com.br/servicosonline sem custos.

Canal de Atendimento: Presencial, telefônico, www.saaeatibaia.com.br/servicosonline, e-mail atendimento@saaeatibaia.com.br e whatsapp.

Custos: O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços. Custo lançado na próxima fatura de serviços, quando solicitado no atendimento.

Prazo: Imediato

Item 12 – ENTREGA DE CONTAS EM ENDEREÇOS DIVERSOS

O que é: Quando o usuário solicita que a fatura de água seja entregue em endereço diverso do da ligação, podendo ser encaminhada para fora do município.

Requisitos: Usuário com documentos pessoais e endereço completo do local a ser entregue a fatura.

Etapas do processamento do Serviço: A alteração é realizada no momento da solicitação; para endereços fora do município, abre-se Ordem de Serviço para ser incluído pelo setor de Cadastro.

Forma de prestação do serviço: É cadastrado endereço para entrega da fatura, que será encaminhada via correio.

Canal de Atendimento: Presencial, Telefônico, whatsapp e e-mail.

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

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

Item 13 - INTERRUPÇÃO DEFINITIVA

O que é: Interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retirada das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, com suspensão da emissão de faturas de água e esgoto e inativação do cadastro comercial, em casos de Incêndio ou demolição, fusão de ramais prediais.

Obs. Extinta a ligação, o restabelecimento do abastecimento dependerá de solicitação de nova ligação.

Requisito: Mediante pedido do proprietário do imóvel com cópias de RG e CPF e documentos de propriedade ou posse do imóvel, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos, e na legislação vigente.

Etapas de processamento do serviço: Abertura processo e Ordem de Serviços para a cobrança devida, após confirmação de pagamento no sistema, serão liberadas a execução. Para as interrupções definitivas de ligação de água, serão retirados o cavalete e o medidor de volume de água (hidrômetro) e desligada a tubulação do ramal predial no registro de derivação (ferrule) junto à rede.

Forma da prestação do serviço: pelo prestador com a retirada do cavalete e do hidrômetro.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazos: 5 dias úteis.

Item – 14 - LIGAÇÃO DE ÁGUA

O que é: Consiste na interligação da rede de distribuição pública até a entrada da rede interna, compreende o ramal predial e o cavalete.

Requisito: ser proprietário do imóvel, portando cópias dos documentos; pessoais (RG e CPF), IPTU, documentação do imóvel (Matrícula, contrato de compra e venda e etc.) e para casos de mais de um imóvel Projeto Aprovado (sendo aberto processo para autorização técnica). Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e demais documentos mencionados acima.

Etapas de processamento do serviço: construir abrigo nos modelos fornecidos quando da solicitação do serviço ou montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. Ficando pré-agendado vistoria no prazo de 5 (cinco) dias.

Forma da prestação do serviço: A ligação de água se dará após a fiscalização pelo setor operacional quanto a construção de abrigo e ou caixa padrão, para adequação à normativa da SAAE.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazo: É de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação do padrão abrigo e/ou instalação da caixa padrão. Em caso da vistoria ser reprovada, o munícipe será informado no local ou através de ligação telefônica, o motivo e as providências necessárias para que haja aprovação. Após as adequações solicitadas o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

Item 15 - LIGAÇÃO DE ÁGUA PROVISÓRIA PARA CIRCOS E PARQUES

O que é: É a ligação de água, de caráter temporário, ou seja, por um pequeno período de tempo. A ligação provisória é usada frequentemente por Circos, parques, eventos públicos, etc. As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período. Havendo interesse na prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la à SAAE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

Requisito: Alvará e licença de funcionamento expedido pela Prefeitura, ser proprietário ou representante legal, portando documentos pessoais, Contrato Social.

Etapas do Processamento do serviço: Mediante requerimento do solicitante, devendo declarar o prazo desejado da ligação e quantidade de pessoas. Não incidirá tarifa de esgoto quando for apresentado alvará de licença e funcionamento expedido pela autoridade competente, constando a utilização de banheiro químico.

Forma de prestação do Serviço: Será calculado o consumo de acordo com o número de pessoas e os dias em que ficará instalado no local, somando as despesas com a instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário e taxa de lixo, pela tarifa comercial, gerando guia para pagamento. Deverá apresentar guia devidamente quitada para que possa ser aberta a Ordem de Serviço para a ligação temporária da água. Caberá ao prestador de serviços fazer vistorias periódicas para acompanhar o consumo contratado, notificando o usuário caso consumo exceda os valores pagos antecipadamente.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazos: 10 (dez) dias úteis

Item 16 – LIGAÇÃO DE ESGOTO

O que é: É a ligação do imóvel com a rede de esgotamento sanitário e não poderá receber “água de chuva” ou provenientes de ralos de quintais.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado. Estar ligado à rede de água se houver.

Etapas de processamento do serviço: é obrigatória a instalação de caixa de inspeção na calçada, conforme modelo que será entregue ao munícipe na data do pedido, caso ocorra entupimento é por este caminho que a SAAE fará a desobstrução.

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

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazos: 10 (dez) dias úteis

Item 17 - LIMPEZA DE FOSSA

O que é: A limpeza de fossa é uma manutenção obrigatória para mantê-la em funcionando. Feito através de caminhões limpa fossa, com sucção do esgoto e esvaziamento da fossa.

Requisito: Poderá ser feita a limpeza da fossa pela SAAE, nos seguintes casos:

- ✓ Para famílias carentes, que residam em imóvel sem comércio e sejam proprietários / possuidores de um único imóvel, após parecer da Assistente Social, mediante o recolhimento da taxa social;
- ✓ Para atendimento de casos de emergência quando acionado pela Defesa Civil, bem como para entidades públicas, tais como escolas, postos de saúde (UBS), hospitais, creches e outras, devendo apresentar solicitação através de ofício, mediante o recolhimento da tarifa correspondente à categoria em que estiver enquadrado o imóvel.
- ✓ Nos locais onde haja rede de esgoto implantada, porém, não liberada para uso, por tratar-se de “rede seca”, a SAAE está autorizada a executar limpa-fossa, mediante o recolhimento da tarifa respectiva, desde que o imóvel possua ligação de água interligada à rede da SAAE.

Etapas de processamento do serviço: fazer o pedido no atendimento se houver rede de esgoto implantada, mas não liberada para uso, será encaminhado para a execução direta, em não havendo a rede deverá passar em entrevista com a Assistente Social. Se autorizado, abre-se a Ordem de Serviço para a execução.

Forma da prestação do serviço: Será agendado pela prestadora de serviços o dia que irá até o imóvel para sugar a fossa, no dia agendado deverá ter alguém no local, deverá ser deixado um abertura de 6" (seis polegadas) na tampa da fossa, por onde a mesma será sugada. É imprescindível que o acesso a fossa seja pelo quintal, se houver necessidade de passar por dentro da casa, o serviço não será executado.

Canal de Atendimento: Presencial para a taxa social, onde há rede seca por meios eletrônicos, por telefone, whatsapp e e-mail.

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

Prazos: 10 (dez) dias.

Item 18 - MUDANÇA, LEVANTAMENTO OU REBAIXAMENTO DE CAVALETE.

O que é: é a solicitação do deslocamento, suspensão ou rebaixamento de cavalete.

Requisito: Ser Proprietário ou usuário, apresentar cópia de RG e CPF e documento que o vincule ao imóvel, atualizar cadastro.

Etapas de processamento do serviço: Este serviço consiste em o munícipe vir até o atendimento da SAAE e solicitar a mudança, levantamento ou rebaixamento do cavalete, após esta solicitação é gerada uma Ordem de Serviço (O.S.) e em seguida passada para o pessoal operacional para que seja fiscalizado se está dentro dos padrões da SAAE o abrigo do cavalete e ou caixa padrão, após a fiscalização é liberado para a realização do serviço.

Forma da prestação do serviço: A mudança do cavalete se dará após a fiscalização pelo setor operacional quanto a construção de abrigo e ou caixa padrão, para adequação à normativa da SAAE. Na execução do serviço se a parte interna do imóvel estiver pronta, poderá ser deixado interligado, em caso negativo, ficará com água até o cavalete.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazo: 5 (cinco) dias para a vistoria do abrigo, 10 (dez) dias para a mudança após a vistoria.

Item 19 – PARCELAMENTO

O que é: É a negociação dos débitos pendentes do usuário com o prestador de serviços, que não tendo condições de pagar a vista solicita que os valores sejam divididos a fim de viabilizar o pagamento.

Requisitos: Proprietário/usuário portando documentos pessoais, IPTU; e/ou contrato de locação. No caso de pessoa jurídica apresentar também o contrato social e procuração. Poderão ser parcelados quaisquer serviços prestados pela SAAE, aplicando-se também aos débitos ajuizados, desde que o usuário pague os honorários advocatícios, custas e despesas, caso não tenham sido liquidados no processo judicial.

Etapas do processamento do serviço: Mediante requerimento do Proprietário/Usuário, diretamente no balcão de atendimento em até 8 parcelas com entrada de acordo com a categoria em que estiver enquadrada e restante em parcelas iguais com valores não inferiores a 20 (vinte) UVRM (unidade de valor de referencia Municipal), conforme previsto na Resolução ARES/PCJ 277/2019. Em mais parcelas, mediante requerimento em impresso próprio devidamente justificado e com autorização do responsável pelo setor de atendimento ou da Gerência.

Forma de solicitação: Pessoalmente, no atendimento ao público, com a documentação necessária, atendente gerará o parcelamento com a 1ª parcela a ser paga no dia do parcelamento e restante lançados em contas futuras. Se for acima de 8 parcelas o requerimento é analisado de imediato pelo responsável pelo setor de atendimento e ou Gerência e se autorizado, será gerado de imediato. Caso não seja autorizado, poderá ser aberto processo administrativo para autorização da Diretoria.

Canal de Atendimento: Presencial.

Custo: O serviço não é cobrado; devendo comprovar o pagamento da primeira parcela para, se for o caso, religar o fornecimento da água.

Prazo: imediato.

Item 20 - RELIGAÇÃO A PEDIDO DO USUÁRIO / NORMALIZAÇÃO DE INTERRUÇÃO PROVISÓRIA

O que é: tem em vista retomar o fornecimento de água suspenso por solicitação do usuário, quando do desligamento de unidade usuária e/ou interrupção provisória do fornecimento (na interrupção há a retirada do hidrômetro do imóvel).

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Contrato de locação e conta de Água do imóvel.

Principais etapas de processamento do serviço: Mediante requerimento no setor de atendimento, pedido de religação e/ou normalização da ligação de água e assinatura de Contrato de prestação de Serviços, informar no ato do pedido se o cavalete se encontra no local, caso não esteja será executado o serviço de Montagem do cavalete.

Forma da prestação do serviço: apresentar no atendimento documentação solicitada e preencher o requerimento de normalização da ligação de água. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Canal de Atendimento: Presencial.

Prazos: Para a normalização é de até 5 (cinco) dias, pois será necessário instalar novamente o hidrômetro no local, havendo necessidade de montar o cavalete o prazo passará para 10 (dez) dias . Para a religação de unidade usuária é de 24 horas, após a assinatura de novo Contrato de Prestação de Serviços.

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

Item 21 - RELIGAÇÃO EM DECORRÊNCIA DE CORTE POR INADIMPLÊNCIA

O que é: Quando o usuário solicita o restabelecimento do fornecimento de água que foi suspenso, por falta de pagamento.

Requisito: Usuário com documentos pessoais, conta devidamente quitada e ou parcela a vista de parcelamento paga. É necessário deixar acesso livre ao cavalete para a execução do serviço. No caso de novo usuário, apresentar também o documento que o vincule ao imóvel (Ex. Escritura, contrato de locação, etc.).

Etapas de processamento do serviço: mediante pagamento e ou parcelamento dos débitos pendentes. Para novo usuário, deverá assinar novo Contrato de Prestação de Serviços de forma presencial.

Forma da prestação do serviço: Após a comprovação do pagamento da fatura que deu causa ao corte, ou 1ª parcela do parcelamento devidamente quitada, gerando Ordem de Serviço para executar.

Canal de Atendimento: O serviço é de prestação direta, e deverá ser realizado de forma presencial, por e-mail, whatsapp ou telefônico mediante envio de comprovante de pagamento. Para novo usuário o atendimento será presencial.

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

Prazos:

- ✓ até 12 (doze) horas por cortes indevidos;
- ✓ até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio; e
- ✓ 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

Item 22 - REPARO DE VAZAMENTO DE ESGOTO E OU ENTUPIMENTO

O que é: é quando há vazamento ou entupimento na rede de esgoto existente na rua ou no ramal domiciliar, calçada ou viela pública.

Requisito: ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, Conta de Água do imóvel e ter caixa de inspeção devidamente instalada no passeio público que interliga o ramal de esgoto ao imóvel conforme os padrões da SAAE, endereço da ocorrência quando for na rua.

Etapas do Processamento do Serviço: Mediante solicitação, é aberto Ordem de Serviço e encaminhado à Empresa terceirizada da SAAE para as devidas providências.

Forma da prestação do serviço: A empresa responsável encaminhará uma equipe até o local e em sendo entupimento irá fazer a desobstrução através da caixa de inspeção da calçada, sendo na rede pública, providenciará por meio do PV (Poço de visita).

- ✓ Obs.: Em não havendo caixa de inspeção o serviço não será executado e usuário será notificado para providenciar.

Canal de Atendimento: Presencial, telefônico, e-mail e whatsapp.

Custos: Não há

Prazos: 1 (um) dia útil

Item 23 – RESSARCIMENTO POR DANOS MATERIAIS

O que é: é quando o Município solicita ressarcimento ou pagamento de reparos em bens materiais, devido a obras realizadas pela Companhia de Saneamento Ambiental de Atibaia – SAAE, pela Empresa Atibaia Saneamento S/A, contratada da SAAE para obras de esgoto, bem como os ocasionados pela Empresa Construrban Logística Ambiental Ltda., prestadora de serviços de coleta de resíduos sólidos domiciliares.

Requisito:

- ✓ Comunicar de imediato a SAAE ou no máximo em até 2 dias úteis,
- ✓ Preencher requerimento, solicitando o ressarcimento, justificadamente;
- ✓ Anexar cópia do Boletim de Ocorrências que deve ser aberto na data do ocorrido ou no máximo no dia seguinte;
- ✓ Anexar fotos do local e do dano causado ao bem material;
- ✓ Anexar no mínimo 3 (três) orçamentos;
- ✓ Anexar cópia do RG e CPF;
- ✓ Informar número de conta bancária para eventual ressarcimento.

Etapas do Processamento do Serviço: É aberto Processo Administrativo e encaminhado para análise de acordo com a empresa responsável pela Obra, mediante o preenchimento de todos os quesitos acima.

Forma da prestação do serviço: A empresa responsável se manifestará a respeito, se procedente fará o devido ressarcimento.

Canal de Atendimento: Presencial, com devida documentação mencionada acima.

Custos: Não há

Prazos: 20 (vinte) dias úteis.

Item 24 – RETIRADO DE ÁGUA COM CAMINHÃO PIPA - PARTICULAR

O que é: Fornecimento de água potável, através de carregamento de caminhão contratado pelo particular.

Requisitos: Apresentação dos documentos pessoais e fornecimento de dados para cadastramento e geração do boleto de pagamento.

Etapas de processamento do serviço: O usuário solicita o boleto, faz o pagamento e apresenta o comprovante de pagamento para retirar as guias de água. A cobrança é feita por m³, conforme resolução tarifária vigente, de acordo com a metragem total do caminhão. As guias são apresentadas no momento do carregamento do caminhão.

Forma de prestação do serviço: Prestador.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazo: 2 dias úteis para a emissão das guias para a retirada da água. Após a retirada das guias já pode ser feito o carregamento do caminhão.

Item 25 - REVISÃO DO CONSUMO OU REVISÃO DA FATURA

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

- ✓ Erro de leitura - Quando a leitura registrada na fatura for diferente da que consta no hidrômetro instalado no imóvel. Podendo ser a maior ou a menor.
- ✓ Aferição de hidrômetro - Quando, após a realização da aferição do hidrômetro, for comprovado que o equipamento estava medindo um consumo acima dos limites previstos no regulamento de serviços.
- ✓ Vazamento interno - Vazamentos ocorridos no imóvel de forma invisível e que acarreta excesso de consumo. Sendo necessário fazer vistoria do conserto do vazamento para viabilizar a reavaliação da fatura.

- ✓ Vazamento no cavalete - Quando for identificado vazamento após o hidrômetro que possa ter influenciado no consumo registrado.
- ✓ Acúmulo de consumo - Quando houver acúmulo de consumo decorrente de faturas anteriores emitidas pela média, ocorrendo em unidades em que o leiturista não tem acesso ao hidrômetro.
- ✓ Lançamento de serviços indevido - Quando for lançado um serviço não executado, não solicitado pelo usuário, ou não disponível ao usuário.
- ✓ Alteração Cadastral - Quando houver alteração no cadastro da unidade que influencie no valor da fatura, como alteração de economias, categorias, hidrômetro cadastrado em outra unidade.

Requisito: A revisão deverá ser solicitada antes do vencimento da referida fatura no atendimento presencial. Após o vencimento da fatura, somente mediante requerimento no Setor de Atendimento, com a fatura quitada/parcelada. Somente pelo titular da ligação, pelo proprietário do referido imóvel ou procurador, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias do vencimento da fatura.

Etapas de processamento do serviço: é detectada a diferença no momento da crítica de leitura, ou mediante reclamação do usuário ao prestador quando do recebimento da fatura. Em caso de reclamação do usuário, é orientado a verificar possível vazamento interno, em não havendo, poderá ser feito vistoria de rotina na tentativa de determinar a causa do consumo diferenciado, e caso seja detectado um problema na prestação do serviço, é feita a revisão do consumo.

Forma da prestação do serviço: mediante reclamação do usuário ao prestador, devendo apresentar no ato da reclamação a leitura que estiver registrando no relógio no dia.

Canal de Atendimento: O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial. Caso, depois de eliminadas todas as possíveis causas, o consumo elevado persista, o usuário poderá solicitar a aferição do hidrômetro (estando ciente que haverá custo), se mesmo assim não estiver de acordo, poderá ser feito requerimento. Pedido de vistoria de conserto de vazamento poderá ser por meios eletrônicos, telefone whatsapp.

OBS: O serviço para verificação de reparo de vazamento invisível será realizado por fiscal do prestador de serviços, e para tanto, o usuário deverá estar no local ou manter pessoa que saiba informar o ocorrido, para viabilizar a vistoria. Em não sendo possível a vistoria por qualquer motivo será cobrada visita improdutiva conforme regulamento de serviços.

Custo: Não há custos para análise da conta

Prazos: até 60 (sessenta) dias do vencimento da fatura.

Item 26 – SOLICITAÇÃO DE DUAS OU MAIS LIGAÇÕES DE ÁGUA E/OU SEGUNDA LIGAÇÃO

O que é: É quando há projetos aprovados pela Prefeitura onde é permitida a construção de casas geminadas ou sobrepostas. Mediante requerimento é aberto processo para análise da viabilidade de atendimento. Podendo ser também solicitado em imóveis que já tenham uma ligação.

Requisito: Preencher requerimento com a solicitação da segunda ligação e/ou das duas ligações em caso de casas geminadas ou sobrepostas, justificadamente, ser proprietário do imóvel, portando cópias dos documentos:

- ✓ RG e CPF, IPTU, documentação do imóvel (Matrícula atualizada, contrato de compra e venda e etc.) e Projeto Aprovado em tamanho real.
- ✓ Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, cópia do Contrato Social e demais documentos mencionados acima.

Etapas de processamento do serviço: Processo é encaminhado para análise técnica, onde será autorizado ou não e definido a maneira que será ligada a água, havendo necessidade é feito vistoria no imóvel;

Após autorização é comunicado ao munícipe que retorne ao atendimento para efetivar o pedido de ligação;

Forma da Prestação dos serviços: É feita a vistoria de abrigo/caixa padrão para saber se está dentro das normas estabelecidas pela SAAE e o que foi aprovado no processo, estando de acordo é liberada a execução do serviço.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazo: 15 dias úteis para análise do processo. 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação do abrigo e/ou instalação da caixa padrão. Em caso da vistoria ser reprovada, o munícipe será informado no local ou através de ligação telefônica, o motivo e as providências necessárias para que haja aprovação. Após as adequações solicitadas o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

Item 27 – SOLICITAÇÃO DE TARIFA SOCIAL

O que é: tarifa cobrada pelos prestadores de serviços de saneamento às Unidades Usuárias Residenciais, caracterizada por descontos incidentes sobre a Tarifa Residencial, sendo calculada de modo cumulativo.

Requisitos: A Unidade Usuária deve compor a Categoria Residencial, e a família domiciliada na Unidade Usuária deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais – CADÚnico, com o cadastro devidamente atualizado, segundo o disposto na legislação federal que rege o CADÚnico; (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 263, de 13/12/2018).

A família domiciliada na Unidade Usuária deverá ter renda mensal per capita de até meio Salário Mínimo Nacional vigente. É facultada ao prestador de serviços de saneamento a adoção de critérios diferentes dos apresentados somente nos casos em que seja ampliada a possibilidade de acesso ao benefício.

Etapas de processamento do serviço: Para a inclusão da Unidade Usuária na Tarifa Residencial Social, o usuário deve dirigir-se ao prestador de serviços de saneamento, requerer o benefício e apresentar comprovação de inscrição no CADÚnico para atualização de seu cadastro.

Forma da prestação do serviço: Mediante requerimento do usuário com a apresentação de documentos que comprovem a solicitação, e devida fiscalização pelo prestador de serviços, abertura de processo administrativo.

Canal de Atendimento: Presencial, no atendimento ao usuário.

Prazos: Até 30 (trinta) dias da data de solicitação, prazo de vigência é de 12 (doze) meses, sendo necessário o recadastramento anual. O não recadastramento implicará no cancelamento automático do benefício.

Item 28 – SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO COM OU SEM CUSTAS.

O que é: É a troca do hidrômetro devido desgaste natural ou instalação de um novo devido constatação de irregularidades ou furto.

Requisitos: Constatação do prestador de serviços à necessidade da troca por desgaste natural, por irregularidades. Quando furtado deverá ser solicitado pelo munícipe.

Etapas de processamento do serviço: Havendo furto de hidrômetro o munícipe solicitará a instalação de um novo no atendimento presencial e preencherá declaração de roubo.

Forma da prestação do serviço: o fornecimento e instalação do hidrômetro são por conta do prestador de serviços.

Canal de Atendimento: por fiscalização do prestador de serviços ou pessoalmente no setor de atendimento, preenchendo declaração de furto de hidrômetro se for o caso.

Custos: O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site, quando a instalação for por irregularidades ou furto.

Prazos: 3 dias.

Item 29 - SUBSTITUIÇÃO DO REGISTRO BORBOLETA OU DE PASSEIO

O que é: Troca de registro que pode estar com defeito permitindo a passagem de água mesmo estando fechado.

Onde solicitar: Presencialmente ou por atendimento telefônico, e-mail ou whatsapp.

Requisito: Conta de água do imóvel.

Principais etapas de processamento do serviço: Ligar, acessar internet ou comparecer ao atendimento; Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel, (CDC, matrícula ou endereço). Aguardar a execução.

Forma de prestação dos Serviços: Prestador de serviços encaminha equipe até o local para sanar o problema no menor tempo possível.

Custo: Gratuito

Prazo: 24 horas.

Item 30 – VISITA IMPRODUTIVA

O que é: Serviço cobrado quando uma equipe do prestador é deslocada até o imóvel do usuário a seu pedido informando o conserto do vazamento ou que foi feito abrigo e, no entanto, ao chegar ao local é constatado que não está nada resolvido ou está ausente no horário agendado.

Etapas de processamento do serviço: Quando o cliente solicita qualquer serviço à SAAE, é deslocada uma equipe até o local para atender a demanda, gerando custos. Se o a informação não é possível de ser confirmada, deverá ser feito novo pedido para uma nova vistoria ao local, gerando a cobrança por visita improdutiva.

Forma de prestação do serviço: O resultado negativo de qualquer vistoria previamente solicitada pelo usuário e agendada, em não sendo possível concluir o serviço; por iniciativa do prestador de serviços é feita a cobrança dos deslocamentos indevidos de equipe própria ou terceirizados.

Canal de Atendimento: Presencial, telefônico, e-mail e whatsapp.

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

Prazo: Lançado na próxima fatura de serviços.

Item 31 - SUBSTITUIÇÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA

O que é: Consiste na substituição do ramal de ligação de água até cavalete quando solicitado pelo munícipe.

Requisito: Ser proprietário ou usuário do imóvel, portando cópias dos documentos; pessoais (RG e CPF), IPTU, documentação do imóvel (Matrícula, contrato de compra e venda e etc.) Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e demais documentos mencionados acima.

Etapas de processamento do serviço: construir abrigo nos modelos fornecidos quando da solicitação do serviço ou montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. Ficando pré-agendado a vistoria.

Forma da prestação do serviço: A substituição da ligação de água se dará após a fiscalização pelo setor operacional quanto a construção de abrigo e ou caixa padrão, para adequação à normativa da SAAE. Na execução do serviço se a parte interna do imóvel estiver pronta, poderá ser deixado interligado, em caso negativo, ficará com água até o cavalete.

Canal de Atendimento: Presencial.

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

Prazo: 5 (cinco) dias para vistoria do abrigo e de 10 (dez) dias úteis para a substituição da ligação, contados a partir da data de aprovação do padrão abrigo e/ou instalação da caixa padrão. Em caso da vistoria ser reprovada, o munícipe será informado no local ou através de ligação telefônica, o motivo e as providências necessárias para que haja aprovação. Após as adequações solicitadas o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

Item 32 - TESTE DE CORANTE OU FUMAÇA

O que é: Testes de corante ou fumaça são realizados a fim de apurar eventual lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgotos, ou lançamentos de esgoto nas galerias de águas pluviais.

I – Teste de fumaça, assim entendido como a insuflação forçada de fumaça na rede pública de esgoto, de jusante para montante, por meio de equipamento próprio, e posterior identificação dos seus pontos de saída, devendo ser precedido de comunicação prévia ao usuário;

II – Teste de corante, assim entendido como a inserção de água e corante na rede de esgoto público, predial ou galeria de águas pluviais, de montante para jusante, visando a identificação de conexão ou não entre as redes inspecionadas, sendo necessário para a identificação de conexão entre a rede de esgoto predial e a rede pública autorização

formal do usuário permitindo o acesso dos técnicos da SAAE, ou quem está determinar, à rede interna de esgoto.

Requisitos: Mediante abertura de Ordem de Serviços, sendo necessário para a identificação de conexão entre a rede de esgoto predial e a rede pública, autorização formal do usuário permitindo o acesso dos técnicos da SAAE, ou quem está determinar, à rede interna de esgoto.]

Etapas do Processamento do Serviço: Quando da reclamação do munícipe relativo a esgoto em céu aberto, retorno de esgoto em sua residência e etc., é registrada Ordem de Serviço e encaminhada para verificação.

Forma de Prestação dos Serviços: Empresa vai ao local da ocorrência e em sendo necessário fará os testes, apurado irregularidades, o usuário será notificado a regularizar a situação no prazo de 30 (trinta) dias.

Canal de Atendimento: Presencial, telefônico, www.saaeatibaia.com.br/servicosonline, e-mail e whatsapp.

Custos: O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços. Em sendo interesse da empresa, não haverá custos.

Prazos: 5 (cinco) dias uteis

Item 33 – DAS DIRETRIZES E DOS VISTOS

O que é: É a informação da viabilidade ou não do atendimento. Todo o empreendimento de edificação ou condomínio vertical ou horizontal e os loteamentos, antes de encaminhar o projeto para aprovação junto à Prefeitura da Estância de Atibaia, deverão solicitar VISTO (DIRETRIZ) de seu projeto hidráulico junto à SAAE, podendo a SAAE impor condições para a sua efetiva interligação à rede pública com o intuito de não reduzir a capacidade de atendimento desta.

Requisitos: apresentar uma (1) via dos projetos completos, memoriais descritivos, planta de localização e situação do empreendimento, requerimento padrão, ART do profissional.

Etapas do Processamento dos serviços: Mediante requerimento protocolado junto ao Setor Técnico, com a documentação acima mencionada e encaminhamento para análise técnica.

Forma de Prestação dos Serviços: A SAAE analisa os documentos apresentados, através de seus engenheiros, estando de acordo emite a Certidão, havendo necessidade de acréscimo de documentos é informado ao requerente, para após emitir a Certidão.

Canal de Atendimento: no site www.saaeatibaia.com.br/doawloads/tecnicos para saber documentação necessária para o pedido, após presencialmente no setor técnico para abertura de processo administrativo.

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

Prazos: 5 (cinco) dias uteis úteis, a certidão tem validade de 1 (um) ano.

Item 34 - DAS APROVAÇÕES DE PROJETOS

O que é: Todo Loteamento deverá aprovar os seus projetos hidráulicos e unidades junto à SAAE, de acordo com os padrões da ABNT, da SAAE e da ARES/PCJ.

Requisitos: apresentar duas (2) vias dos projetos completos, memoriais descritivos, memoriais de cálculo, planta de localização e situação do empreendimento, requerimento padrão, ART do profissional. Todos os projetos deverão ser georreferenciados adotando o *Datum* SIRGAS 2000 anotando-o, explicitamente, em todas as pranchas de desenho. Todos os projetos deverão ser entregues, além das vias impressas especificadas nos seus dispositivos, em arquivos eletrônicos compatíveis aos padrões *.dwg* e *.shp*, ou outros indicados pela SAAE.

Etapas do Processamento dos serviços: Mediante requerimento protocolado junto ao Setor Técnico, com a documentação acima mencionada e encaminhamento para análise técnica.

Forma de Prestação dos Serviços: A SAAE analisa os documentos apresentados, através de seus engenheiros, estando de acordo aplicará a APROVAÇÃO nas pranchas de projetos, havendo necessidade de acréscimo de documentos é informado ao requerente. Havendo mudanças no projeto urbanístico do loteamento, o interessado deverá atender integralmente ao *caput* e inciso I da normativa ARES/PCJ 277/2019, sendo obrigatório o recolhimento de nova tarifa de serviço referente a nova análise. A SAAE aplicará o “aprovado” de que trata o *caput* nas pranchas de projetos e memoriais retendo as duas (2) vias para arquivo, devendo o interessado, após a aprovação, apresentar quantas vias necessitar com aposição do “aprovado”.

Canal de Atendimento: no site www.saaeatibaia.com.br/doawloads/tecnicos para saber documentação necessária para o pedido, após presencialmente no setor técnico para abertura de processo administrativo.

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

Prazos: de 5 a 10 dias úteis, de acordo com a categoria do empreendimento e para cada etapa de análise.

Item 35 - DOS ESTUDOS DE VIABILIDADE E ORÇAMENTOS

O que é: É o estudo da necessidade de intervenção, qualificando e quantificando no sistema público apontado quando da emissão da Certidão de Diretrizes. O orçamento é realizado à parte mediante solicitação do interessado.

Requisitos: apresentar uma (1) via dos projetos completos, memoriais descritivos, planta de localização e situação do empreendimento, requerimento padrão, ART do profissional.

Etapas do Processamento dos serviços: O interessado deverá solicitar ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA, após a emissão da Certidão de Diretrizes apontar esta necessidade .

Forma de Prestação dos Serviços: A SAAE apresentará, em formato de parecer técnico vinculado à diretriz emitida e aos projetos apresentados, todas as obras necessárias para tornar viável o atendimento ao empreendimento. Os orçamentos de obras indicados no estudo de viabilidade técnica, caso solicitado pelo interessado, serão tarifados.

Canal de Atendimento: no site www.saaeatibaia.com.br/doawloads/tecnicos para saber documentação necessária para o pedido, após presencialmente no setor técnico para abertura de processo administrativo.

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

Prazos: de 10 a 20 dias úteis, de acordo com a categoria do empreendimento.

Item 36 - DAS INTERLIGAÇÕES

O que é: É quando o empreendedor solicita a interligação da rede do loteamento com a rede pública da SAAE

Requisitos: As interligações de loteamentos somente serão realizadas mediante apresentação dos relatórios dos testes hidrostáticos dos sistemas de água e esgotos, com suas respectivas ART's (Anotações de Responsabilidade Técnica) emitidas pelo executor dos testes e com laudo e parecer técnico da SAAE favorável à interligação. Havendo necessidade de fornecimento de água pela SAAE para os testes, o interessado deverá custear a ligação provisória, o deslocamento e manutenção de equipe da SAAE e o custo da água pela categoria industrial.

Etapas do processamento dos Serviços: Realizar os testes hidrostáticos do sistema e apresentar laudos técnicos, a interligação de condomínios e loteamentos ao sistema público deverá possuir macromedidor, especificado pela SAAE, sendo o primeiro custeado pelo empreendedor.

Forma de Prestação dos Serviços: Mediante vistorias das obras, realizadas a pedido do empreendedor, sendo custeadas por ele as visitas, mediante recolhimento prévio. As obras de manutenção nos empreendimentos interligados e não doados correrão

integralmente a expensas do empreendedor ou responsável. A interligação do empreendimento ao sistema público não implica em aceitação do sistema em doação, nem obriga a SAAE à assunção dos custos operacionais deste sistema até que o disposto na Seção VII do Capítulo VI da Normativa ARES/PCJ 277/2019 seja integralmente cumprido.

Depois de interligado ao sistema público o empreendedor não poderá intervir na rede do loteamento sem autorização expressa da SAAE sob pena das sanções previstas no Regulamento.

Canal de Atendimento: no site www.saaeatibaia.com.br/doawloads/tecnicos para saber documentação necessária para o pedido, após presencialmente no setor técnico para abertura de processo administrativo.

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

Prazos: de 10 a 20 dias úteis, de acordo com a categoria do empreendimento.

Item 37 - DAS DOAÇÕES

O que é: É quando o empreendedor tem interesse em doar o Sistema de Abastecimento de Água e Sistema de Esgoto Sanitário de seu loteamento, para a SAAE.

Requisitos: Antes da interligação destes ao Sistema Público, deverá providenciar a sua formalização apresentando a seguinte documentação:

I - Preencher o Requerimento de Serviços de Engenharia – RSE, disponibilizado eletronicamente na internet (www.saaeatibaia.com.br – opção: downloads), assinado pelo proprietário ou representante legal do empreendimento;

II - Cópia atualizada do registro do imóvel, obtida no Cartório de Registro de Imóveis;

III - Uma via dos Projetos de Água e Esgotos Aprovados pela SAAE e PEA originais (com carimbo de aprovado).

IV - Uma cópia impressa e uma cópia digital com extensão .dwg e .shp dos cadastros (as built) contendo todas as informações de maneira completa (redes e unidades singulares com suas cotas cartográficas e profundidades, respeitando o *Datum* SIRGAS 2000, representando todo o sistema com suas respectivas especificações).

V - Levantamento Cadastral do Empreendimento, contendo número de imóveis, tipo de pavimento existente (destacar os tipos de pavimento e o arruamento no levantamento cadastral), redes de água e esgotos, instalações e equipamentos, singularidades como registros, poços de visita ou inspeção, estações de tratamento de água ou esgoto (layout caso necessário), reservatórios, hidrantes, estações elevatórias, *boosters* etc., conforme normas e orientações técnicas da SAAE;

VI - Planilha de Custos do sistema separadas por frentes de serviços (p.ex. rede de água, ligações de água, reservatórios, *boosters*, ETA etc.), discriminando os materiais com as suas especificações e Notas Fiscais, quantidades, preços de fornecimento e

assentamento e custo da mão-de- obra de acordo com os cadastros e as inspeções acima citadas;

VII - Minuta de Caracterização do Objeto a ser doado discriminando as obras lineares e singularidades informando materiais, diâmetros extensões; obras localizadas (verticais) e seus equipamentos, áreas etc. com os respectivos custos, em moeda nacional e UVRM, citando a data- base;

VIII - Licença de Operação (LO) da CETESB, quando for o caso;

IX - Outorgas de captação e lançamento emitido pelo DAEE, quando for o caso;

X - Relatórios de inspeções de obras emitidos pela SAAE;

XI – Documentos que comprovem a propriedade do bem a ser doado;

XII – Documentos pessoais, caso o doador seja pessoa física;

XIII - Atos constitutivos (contrato social, estatuto, etc.), caso o doador seja pessoa jurídica, acompanhado da documentação pessoal do representante legal;

XIV - Minuta de escritura pública de doação pura e simples, sem encargo;

XV - Demais documentos que forem solicitados pela SAAE.

Etapas do Processamento dos Serviços: Após a análise documental os corpos técnicos de engenharia, jurídico e financeiro deverão emitir parecer conclusivo manifestando-se quanto ao deferimento ou não do pedido. A SAAE somente poderá receber em doação sistemas de água e esgoto que financeiramente cubram os seus respectivos custos operacionais, mediante análise de viabilidade financeira da Companhia.

Forma de prestação de Serviços: Cumpridos os dispostos nos artigos 110 e 111 da resolução Ares/PCJ 277/2019, o empreendedor deverá assinar TERMO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA vigendo durante 180 dias após sua celebração. A SAAE somente receberá o sistema mediante a aceitação da operação de acordo com os seus padrões e normas, após a operação assistida, com aval do corpo técnico da SAAE e lavratura da escritura pública de doação.

Canal de Atendimento: no site www.saaeatibaia.com.br/doawloads/tecnicos para saber documentação necessária para o pedido, após presencialmente no setor técnico para abertura de processo administrativo.

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

Prazos: de 5 a 10 dias úteis, de acordo com a categoria do empreendimento e para cada etapa.

Item 38 - MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA

O que é: É quando o condomínio solicita que a SAAE faça medição de consumo de forma individualizada.

Requisitos: Cópia do projeto do condomínio, aprovado pela PEA, Projeto hidráulico, projeto de individualização, Memorial de calculo e descritivos do projeto de individualização, ART, Ata da reunião, procuração quando necessário. Consultar www.proacqua.org.br.

Etapas no Processamento do Serviço: Mediante requerimento do responsável pelo condomínio com a documentação acima e cumpridas as etapas:

- ✓ Constar em Ata que a medição individualizada foi aprovada pelos condôminos e que o condomínio se responsabiliza pelos custos de implantação, que irá mantê-lo suportando todos os custos de operação e que os condôminos estão cientes que a SAAE não se responsabiliza sobre os equipamentos instalados internamente.
- ✓ O projeto hidráulico deverá ser apresentado para ser analisado quanto a individualização, não estando sujeito a aprovação.
- ✓ O projeto de individualização, sujeito a aprovação, deverá conter:
 - a) Projeto de barriletes onde serão instalados os hidrômetros;
 - b) Projeto elétrico para energização dos hidrômetros e concentrador;
 - c) Projeto de telemetria dos hidrômetros e concentrador;
 - d) Projeto civil constando a localização dos hidrômetros e concentrador.

- ✓ Mídia digital contendo todos os documentos apresentados em formato editável.

Forma de prestação dos Serviços: Mediante requerimento do condomínio, através de seu representante legal, apresentando toda a documentação solicitada e cumpridos todos os requisitos, a SAAE analisará e emitirá parecer a respeito.

Canal de Atendimento: no site www.saaeatibaia.com.br/downloads/tecnicos para saber documentação necessária para o pedido, após presencialmente no setor técnico para abertura de processo administrativo.

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

Prazos: de 5 (dias) úteis, de acordo com a categoria do empreendimento e para cada etapa.

SERVIÇOS : COLETA DE RESIDUOS / CATA TRECO

Item 39 – COLETA DE RESÍDUOS DOMICILIARES SECOS (COLETA SELETIVA)

O que é: É o recolhimento dos resíduos domiciliares secos, que são previamente separados na fonte geradora, que podem ser reciclados.

Requisitos: A SAAE faz a coleta seletiva em dias pré-determinados na área urbana e rural do município, devendo o munícipe neste dia disponibilizar para a coleta os resíduos domiciliares secos.

Etapas da Prestação dos Serviços: Os resíduos são coletados pela empresa contratada pela SAAE e, encaminhados à Central de Triagem de Transbordo da SAAE onde uma Cooperativa realiza a separação/triagem e comercialização desses resíduos. Após essa triagem/separação pela Cooperativa os resíduos transbordados são carregados para uma carreta e transportados até um aterro sanitário licenciado.

Forma de prestação de serviços: Assim que a empresa contratada pela SAAE executa a coleta dos resíduos sólidos domiciliares secos e úmidos, descarrega os mesmos na Central de Triagem e Transbordo da SAAE. A Cooperativa, através de uma esteira, realiza a separação/triagem dos materiais recicláveis, tais como: Papelão; PET (garrafas de refrigerantes, água mineral); Plásticos, sacolas, embalagens de material de limpeza, utensílios e talheres de plástico, entre outros. Devidamente separados, todo o material é enfardado e comercializado pela Cooperativa. Os resíduos que não foram separados/triados pela Cooperativa, são depositados na área de transbordo, carregados em carretas e destinados à aterros sanitários licenciados. A coleta domiciliar, tanto dos resíduos secos como dos úmidos é realizada de segunda à sábado, por bairros/regiões, períodos diurno e noturno, além de coleta em feiras-livres.

Canal de Atendimento: Presencial no atendimento, site www.saaeatibaia.com.br; telefone, e-mail - atendimento@saaeatibaia.com.br; Whatsapp.

Custos: Na taxa, cobrada junto à fatura de água, já está considerado o custo para a prestação dos serviços de coleta seletiva.

Prazos: Vide, informações sobre os dias e horários da coleta seletiva de seu bairro no site www.saaeatibaia.com.br/serviços.

Item 40 - COLETA DE RESÍDUOS DOMICILIARES ÚMIDOS

O que é: É o recolhimento dos resíduos domiciliares úmidos, como, restos de alimentos, cascas de frutas, papel higiênico, cigarro, fralda descartável, etc.

Requisitos: A SAAE faz a coleta diariamente ou em dias alternados, de acordo com demanda de cada bairro. Nos dias de coleta o resíduo deve ser depositado em frente ao imóvel para a sua retirada.. A disposição em lixeira apropriada, bem como, em recipientes bem fechados contribuem para uma coleta mais limpa e sem a proliferação de odor e derramamento de líquidos, além de vetores.

Etapas da Prestação dos Serviços: O munícipe coloca o seu resíduo domiciliar úmido a disposição em frente ao seu imóvel, sendo coletado pela empresa contratada da SAAE, que o encaminhará para a Central de Triagem e Transbordo da SAAE. A Cooperativa, através de uma esteira, realiza a separação/triagem dos materiais recicláveis. Os resíduos que não foram separados/triados pela Cooperativa, são depositados na área de transbordo, carregados em carretas e destinados à aterros sanitários licenciados. A coleta domiciliar, tanto dos resíduos secos como dos úmidos é realizada de segunda à sábado, por bairros/regiões, períodos diurno e noturno, além de coleta em feiras-livres.

Forma de prestação de serviços: Assim que a empresa contratada pela SAAE executa a coleta dos resíduos sólidos domiciliares secos e úmidos, descarrega os mesmos na Central de Triagem e Transbordo da SAAE. A Cooperativa, através de uma esteira, realiza a separação/triagem dos materiais recicláveis, tais como: Papelão; PET (garrafas de refrigerantes, água mineral); Plásticos, sacolas, embalagens de material de limpeza, utensílios e talheres de plástico, entre outros. Devidamente separados, todo o material é enfardado e comercializado pela Cooperativa. Os resíduos que não foram separados/triados pela Cooperativa, são depositados na área de transbordo, carregados em carretas e destinados à aterros sanitários licenciados. A coleta domiciliar, tanto dos resíduos secos como dos úmidos é realizada de segunda à sábado, por bairros/regiões, períodos diurno e noturno, além de coleta em feiras-livres. Importante aqui destacar que, mesmo no resíduo domiciliar úmido pode haver material reciclável, pois, ainda existem municípios que não participam ou não colaboram com a coleta seletiva. Porém, mesmo que haja misturado ao resíduo domiciliar úmido material seco (reciclável), quando da chegada da coleta na Central de Triagem e Transbordo da SAAE, a Cooperativa também realizará a triagem /separação dos recicláveis. Os resíduos que não foram separados/triados pela Cooperativa, são depositados na área de transbordo, carregados em carretas e destinados à aterros sanitários licenciados.

Canal de Atendimento: Presencial no atendimento, pelo site www.saaeatibaia.com.br; telefone, e-mail - atendimento@saaeatibaia.com.br; Whatsapp.

Custos: Os serviços de coleta são cobrados, junto à fatura de água, no formato de taxa. A taxa é aferida ao gerador pelo volume de resíduos domiciliares gerados no seu imóvel, seja residencial ou comercial, desde que com volume até 100l/dia, através de Decreto Municipal.

Prazos: Vide, informações sobre os dias e horários da coleta de seu bairro no site www.saaeatibaia.com.br/servicos.

Item 41 - COLETA DE RESIDUOS DE SAÚDE

O que é: São considerados resíduos sólidos de serviços de saúde todos os produtos resultantes de atividades médico assistenciais e de pesquisa na área de saúde, voltadas às populações humana e animal compostos por materiais biológicos, químicos e perfuro cortantes, contaminados por agentes patogênicos, representando risco potencial à Saúde e ao meio ambiente, conforme definidos em resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA.

Requisitos: A SAAE através de empresa contratada apenas realiza a coleta dos Resíduos de serviços de saúde mediante requerimento do profissional da saúde, com apresentação dos documentos que comprovem a geração desse tipo de resíduo.

Etapas da Prestação dos Serviços: O município separa o resíduo de Saúde em recipiente apropriado para a coleta. A empresa contratada pela SAAE realiza a coleta de uma a duas vezes por semana, onde todo o resíduo coletado é separado por tipo/classe, tratado e cada qual destinado em locais apropriados e licenciados.

Forma de prestação de serviços: A SAAE faz a coleta, através de empresa contratada que tratará e destinará corretamente em locais apropriados e licenciados. As classes de resíduos de saúde coletados pela SAAE, são : A, B e E.

Canal de Atendimento: Presencialmente no atendimento, whatsapp, telefônico, site www.saaeatibaia.com.br; atendimento@saaeatibaia.com.br;

Custos: Os serviços de coleta são cobrados, junto à fatura de água, no formato de taxa. A taxa é aferida ao gerador pelo volume de resíduos gerado no seu imóvel, desde que com volume até 15 quilogramas/dia, através de Decreto Municipal;

Prazos: De acordo com a geração dos resíduos e/ou solicitação do gerador.

Item 42 - CATA TRECO

O que é: É a retirada pela SAAE de resíduos volumosos, como por exemplo: Móveis (sofás, poltronas, recicláveis, mesas, guarda-roupa, cama, cômoda, colchão e etc.); Eletrodomésticos (geladeira, fogão, forno, televisão, micro-ondas, liquidificador, torradeira, etc.); Eletroeletrônicos (computadores, tablets, monitores, teclados, impressoras, câmeras fotográficas, aparelho de som, rádio e etc.). Exceto: Pilhas e Baterias, Baterias de celular e automotiva, Nobreak, latas de tintas e solventes, produtos químicos e radioativos.

Requisitos: Serviços realizados de maneira gratuita mediante agendamento prévio e informação do que será disponibilizado para retirada.

Etapas da Prestação dos Serviços: Munícipe contata a SAAE solicitando o cata treco e informa o que estará disponibilizando para a retirada. No dia agendado, a SAAE estará realizando a coleta das 07 às 16:00h no endereço informado. Os resíduos deverão estar disponibilizados do lado de fora do imóvel logo pela manhã.

Forma de prestação de serviços: Mediante agendamento, é informado a data em que a SAAE irá retirar o material e orientado o munícipe a disponibilizar na calçada à partir das 7h no dia agendado. A SAAE passa pelo imóvel e recolhe o material, encaminhando o mesmo para a Central de Triagem e Transbordo da SAAE.

Canal de Atendimento: Pelo telefone (11) 4414-3537 ou balcão de atendimento.

Custos: Não há custo.

Prazos: De acordo com disponibilidade de agenda