



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO



(Revisão)

Canais de atendimento ao usuário

- Atendimento Presencial Endereço: Rua Aimorés, 127, Centro, Pocrane/MG
- Atendimento ao público e setor de protocolo Segunda a sexta – feira (exceto em feriados e pontos facultativos) – 08h as 11h e 12:30h as 16h.
- Telefônico e eletrônico (33) 98825-6706
- E-mail: saaepocranemg@gmail.com

Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

1- CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

De acordo com a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, os órgãos 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:

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que é proprietária, possuidora ou detentora do imóvel que utiliza, isolada ou conjuntamente, os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgãos ou entidades da administração pública Municipal, Estadual ou Federal.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

2- CONHEÇA O SAAE DE POCRANE

O Serviço Autônomo de água e Esgoto de Pocrane 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 1.120/2018 de 18 de março de 2018.

3- AREA DE ATUAÇÃO

O SAAE de Pocrane de acordo com a lei de criação, exercerá sua ação em todo o 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;
- 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 apesar do SAAE ser o prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, definido por lei, as ações no abastecimento de água abrange toda sede do município, distrito da Barra da Figueira, com início de extensão dos serviços para o distrito de Assaraí,



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

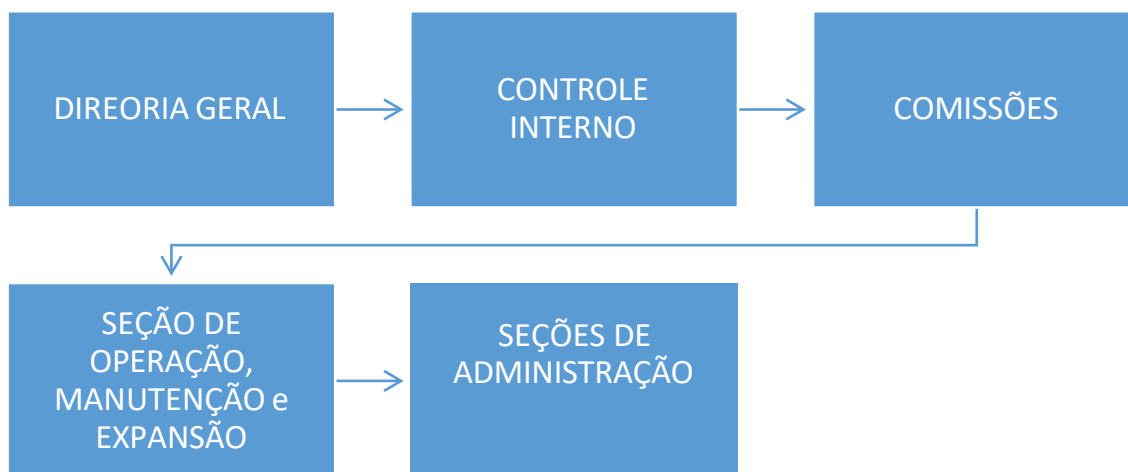
CNPJ 31.378.010/0001-99

quanto a manutenção das redes coletoras de esgoto ainda são realizadas pela prefeitura municipal, estando em fase de transição para o SAAE. A autarquia, possui 5 anos de criação, com arrecadação efetiva há 04 anos, está realizando ações de estruturação para a prestação dos serviços em sua totalidade no município.

4-ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

O SAAE de Pocrane presta serviços 24h por dia, com horário comercial de segunda-feira a sexta-feira de 07h às 16h, com atendimentos necessários de serviços pós horário, sábado, domingo e feriados. O atendimento ao Público no escritório é de 8h às 11h e de 12:30h às 16h.

Para prestar o seu serviço com qualidade o SAAE conta com uma equipe de 24 servidores e 04 prestadores de serviços distribuído nos seguintes termos:



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.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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

SAAE TRABALHANDO EM BENEFÍCIO DE TODOS.

7- POLITICA DE QUALIDADE

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

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

O SAAE conta com laboratório próprio de análises físico-químicas e microbiológicas na sede para monitoramento da qualidade da água de abastecimento público em nossa cidade. Os distritos contam com laboratório físico-químico e as análises microbiológicas dos distritos são realizadas no laboratório da sede.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704

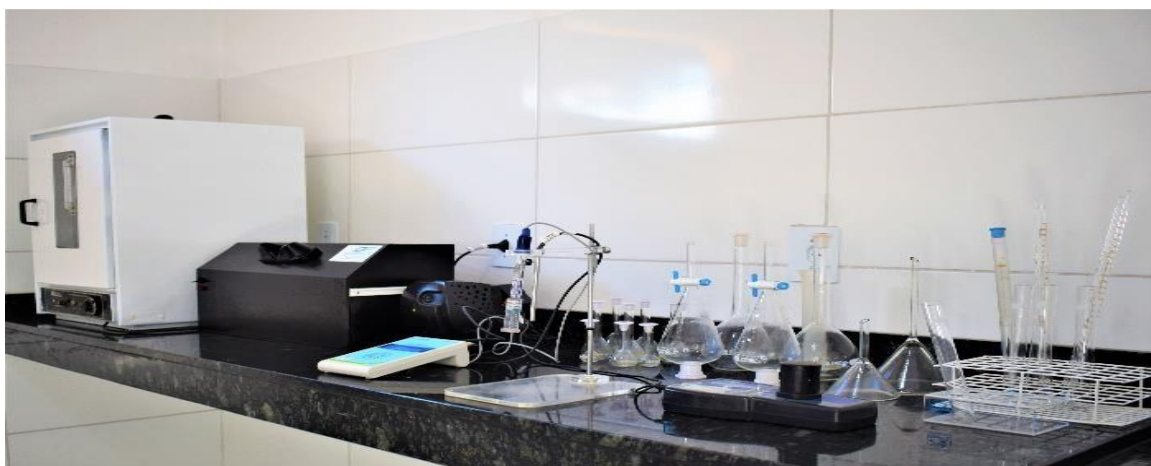


SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

Laboratório Sede



Laboratório e casa de química distrito Barra da Figueira

Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99



Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

8- CONSUMO CONSCIENTE

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



8- RECURSOS

O SAAE poderá contar com receitas provenientes dos seguintes recursos:

I - do produto de quaisquer tributos e remuneração decorrentes diretamente dos serviços de água e esgoto, tais como: taxas e tarifas de água e esgoto, instalação, reparo, aferição, aluguel e conservação de hidrômetros, serviços referentes à ligação de água e de esgoto, construção de redes e outros serviços por conta de terceiros, etc.;

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

III - das tarifas ou taxas de contribuição para melhorias e implantação de obras novas;

IV - da subvenção que lhe for anualmente consignada no orçamento municipal, cujo valor não será inferior a 5% do fundo de participação atribuído ao município;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

V - dos auxílios, subvenções e créditos especiais ou adicionais que lhe forem concedidos, inclusive para obras novas, pelos governos federal, estadual e municipal ou por organismos de cooperação internacional;

VI - de produtos de juros sobre depósitos bancários e outras rendas patrimoniais;

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

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

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

§ 1º - Fica a diretoria do SAAE autorizada a aplicar, no mercado financeiro, as disponibilidades financeiras, quando houver.

§ 2º - Mediante prévia autorização do Prefeito Municipal, poderá o SAAE realizar operações de crédito para antecipação de receita ou obtenção de recursos necessários à execução de obras de ampliação ou remodelação dos sistemas de água e esgoto.

9- REGULAÇÃO

No município de Pocrane, 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 nº 025/2022.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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

Onde solicitar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Pocrane, ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.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 Pocrane, ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.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 Pocrane, ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.com;

Quanto custa: não há custo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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 Pocrane, ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.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 Pocrane, ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.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 Pocrane, ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.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 Pocrane, tel. (33) 98825-6704 ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.com;

Quanto custa: não há custo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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 Pocrane, tel. (33) 98825-6704 ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.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.

Onde informar: atendimento presencial no escritório do SAAE de Pocrane, tel. (33) 98825-6704 ou através do e-mail: saaepocranemg@gmail.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; - Padrão de ligação: conjunto constituído do cavalete, do registro hidráulico do hidrômetro com caixa protetora no chão:

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, 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



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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.

Prazo: A ligação, precedida de vistoria, será realizada dentro dos seguintes prazos: 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações.

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

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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

Requisitos/documentos: titular, pessoa preposta, RG.

Prazo: 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do pedido.

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

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 05 dias, caso não esteja havendo desperdício.

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

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

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: 01 dia, caso esteja havendo desperdício de água. Até 03 dias, caso não esteja havendo desperdício.

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

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 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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

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

Prazo: imediato.

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

Quanto custa: sem custo.

Troca de Usuário de conta: Para fins de alteração do usuário, o prestador pode solicitar apresentação de documento que comprove a posse no imóvel.

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

Prazo: imediato.

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

Quanto custa: sem custo

Parcelamento de conta: Fica permitido parcelamento no âmbito do Serviço Autônomo de água e Esgoto do município de Pocrane. 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 Pocrane;

Quanto custa: sem custo.

Conforme regulamento do serviço:

Artigo 192: Poderá requerer parcelamento o proprietário/

Usuário ou o seu representante legal, na forma da lei civil, devidamente comprovado.

Art 193 - A todo débito vencido, inscrito ou não em dívida ativa ou ajuizado, poderá ser concedido parcelamento a requerimento do proprietário/usuário ou seu representante legal, em até 120 (cento e vinte) parcelas mensais e sucessivas, iguais



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

ou não, corrigidas mensalmente conforme a variação do IPC-A (Índice de Preços ao Consumidor Amplo).

§ 1º - Considera-se débito a soma do principal, dos juros, da multa de mora e demais acréscimos previstos neste Regulamento e na legislação vigente.

§ 2º - O parcelamento será autorizado para cada cadastro de usuário.

§ 3º - O número de meses e o valor mínimo de cada parcela para pagamento obedecerão ao abaixo descrito:

Débitos de até 24 (vinte e quatro) UFC, parcelamento em até 24 (vinte e quatro) meses e parcela com valor mínimo de 1(uma) UFC;

Débitos de 24,01 (vinte quatro inteiros e um décimo) UFC até 72 (setenta e duas) UFC, parcelamento em até 36 (trinta e seis) meses e parcela mínima de 2 (duas) UFC;

Débitos de 72,01 (setenta dois inteiros e um décimo) UFC até 144 (cento e quarenta e quatro) UFC, parcelamento em até 48 (quarenta e oito) meses e parcela mínima de 3 (três) UFC;

Débitos de 144,01 (cento quarenta quatro inteiros e um décimo) UFC até 240 (duzentos e quarenta) UFC, parcelamento em até 60 (sessenta) meses e parcela mínima de 4 (quatro) UFC;

Débitos de 240,01 (duzentos quarenta inteiros e um décimo) UFC até 360 (trezentos e sessenta) UFC, parcelamento em até 72 (setenta e dois) meses e parcela mínima de 5 (cinco) UFC;

Débitos de 360,01 (trezentos e sessenta inteiros e um décimo) UFC até 504 (quinhentos e quatro) UFC, parcelamento em até 84 (oitenta e quatro) meses e parcela mínima de 6 (seis) UFC;

Débitos de 504,01 (quinhentos e quatro inteiros e um décimo) UFC até 672 (seiscentos e setenta e dois) UFC, parcelamento em até 96 (noventa e seis) meses e parcela mínima de 7 (sete) UFC;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

Débitos de 672,01 (seiscentos e setenta dois inteiros e um décimo) UFPN até 864 (oitocentos e sessenta e quatro) UFC, parcelamento em até 108 (cento e oito) meses e parcela mínima de 8 (oito) UFC;

Débitos de superiores a 864,01 (oitocentos e sessenta quatros inteiros e um décimo) UFC, parcelamento em até 120 meses.

§ 4º - Excepcionalmente, poderá ser deferido parcelamento de débitos em até 120 (cento e vinte) meses aos proprietários/usuários enquadrados na categoria Residencial Social ou Residencial Padrão, cuja média de consumo dos últimos 12 (doze) meses não ultrapasse 30 m³ (trinta metros cúbicos), observando-se o valor mínimo de 1 (uma) UFC para cada parcela, independentemente do escalonamento estabelecido no parágrafo anterior.

§ 5º - Excepcionalmente, mediante solicitação da Diretoria de Atendimento e expressa autorização do Diretor do SAAE poderão ser realizados parcelamentos que excedam as limitações descritas nos § 3º e § 4º.

Art 194- O requerimento de parcelamento dos débitos, formulado pelo proprietário/usuário ou seu representante legal, implica confissão irretratável do débito.

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, RG, 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 Pocrane;

Quanto custa: sem custo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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, RG, Cessado o motivo da suspensão.

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

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

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, RG.

Prazo: imediato.

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

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, 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



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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.

Prazo: A ligação, precedida de vistoria, será realizada dentro dos seguintes prazos: 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações.

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

Quanto custa: o valor está descrito na Resolução vigente.

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

11- 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 e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

12- 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

Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

13- 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 48 (quarenta e oito) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99


REMEMDO 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

14- 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 Pocrane <http://saaedepocrane.com.br/ouvidoria/>

E-mail: saaepocranemg@gmail.com

Presencial: Rua aimorés 127, Centro Pocrane

Telefone:  (33) 98825-6704

Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

15- COMO 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:



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



CAIXA



SICOOB



Correios



TRIBANCO
(smart pocrane)



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

16- 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?

- Entre em contato com seu prestador e informe sua demanda. Ante o número do protocolo de atendimento. O contato deverá ser Presencial, Telefone: (33) 98751-8753 ou e-mail: saaepocranemg@gmail.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. O contato deverá ser pelo e-mail: ouvidoria@saaedepcrane.com.br.
- **Ainda não resolveu?** Entre em contato com a Ouvidoria do Agencia Reguladora Intermunicipal de Saneamento da Mata-MG, informe sua demanda e os números dos protocolos dos dois atendimentos anteriores. O contato deverá ser o telefone (31) 3891-5636, whatsApp(31) 3891 – 5636 ou e- mail: dge.ariszm@gmail.com



Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Autarquia Municipal criada pela lei 1.120 de 22/03/2018

CNPJ 31.378.010/0001-99

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.

Pocrane, 24 de abril de 2023.

Hilda Fabiana Moura Marques
Diretora

Luciana Maciel da Silva
Assessora Jurídica

Rua: Aimorés, 127 – Centro
Pocrane/MG - CEP: 36.960-000
(33) 98825-6704