



Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao USUÁRIO

Dicas, orientações, direitos e deveres dos usuários.

Prezado Usuário,

Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário são fundamentais para a promoção da saúde e qualidade de vida, além de proporcionar conforto e o bem estar à população servida e contribuir para a sustentabilidade ambiental.

Conhecer os seus direitos é uma ferramenta muito importante para que os usuários de água e esgoto exijam uma prestação de serviço de qualidade.

Assim como os usuários, os prestadores de serviços de água e esgoto também possuem direitos garantidos.

Como em qualquer contrato, as partes possuem além dos direitos, deveres que devem ser rigorosamente cumpridos.

Este é o Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento aos Usuários do SIMAE. Um guia que poderá ser utilizado sempre que houver alguma dúvida com respeito aos nossos serviços ou às suas necessidades. Disponibilizamos aqui informações, dicas, além de orientações sobre as melhores práticas para o uso racional da água e os seus direitos e deveres como usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Esperamos que as informações aqui disponíveis sejam de grande utilidade para você Usuário. Para outras informações não disponíveis neste manual, dispomos de um site com maiores informações e serviços on-line, que poderão facilitar no esclarecimento de dúvidas, ou, se preferir, poderá ainda entrar em contato através do nosso telefone (49) 3555-1107 e falar com nossos atendentes.

O Presente Manual foi elaborado com base na legislação vigente, cabendo ao usuário observar eventuais alterações da legislação, em especial aos Decretos nº 059/2014 e nº 189/2014 de Capinzal e Ouro respectivamente, disponíveis no site www.simaecao.sc.gov.br.

ÍNDICE

A importância da água.....	5
Processo de tratamento e distribuição de água.....	6
Etapas do tratamento e distribuição de água.....	7
A importância do tratamento de esgotos sanitários.....	8
Etapas do tratamento de esgoto.....	9
Entenda sua fatura.....	10
Limpeza da caixa d'água.....	12
O hidrômetro.....	12
Dicas de economia.....	13
Testes de vazamento.....	16
Direitos e deveres dos usuários.....	18
Informações úteis.....	20
Principais serviços.....	21
Tarifa Social.....	23
Loteamentos e Condomínios.....	23
Ouvidoria.....	23
Débito Automático.....	24
Principais infrações.....	24
Preservação do Meio Ambiente.....	24
Padrão de Proteção do Hidrômetro.....	25
Canais de Atendimento.....	26



O Presente Manual foi submetido a aprovação da Entidade Reguladora CISAM-REG, através do parecer técnico nº 003/2015/CISAM-REG, em 11 de setembro de 2015.

A Importância da Água

A água é fonte da vida. Não importa quem somos, o que fazemos, onde vivemos, nós dependemos dela para viver. No entanto, por maior que seja a importância da água, as pessoas continuam poluindo os rios e suas nascentes, esquecendo o quanto ela é essencial para nossas vidas.

A água é, provavelmente o único recurso natural que tem a ver com todos os aspectos da civilização humana, desde o desenvolvimento agrícola e industrial aos valores culturais e religiosos arraigados na sociedade. É um recurso natural essencial, seja como componente bioquímico de seres vivos, como meio de vida de várias espécies vegetais e animais, como elemento representativo de valores sociais e culturais e até como fator de produção de vários bens de consumo final e intermediário.

Segundo estatísticas, 70% do planeta é constituído de água, sendo que somente 3% são de água doce e, desse total, 98% é de água subterrânea. Isto quer dizer que a maior parte da água disponível e própria para consumo é mínima perto da quantidade total de água existente na Terra. Nas sociedades modernas, a busca do conforto implica necessariamente em um aumento considerável das necessidades diárias de água.

Os recursos hídricos têm profunda importância no desenvolvimento de diversas atividades econômicas. Em relação à produção agrícola, a água pode representar até 90% da composição física das plantas. A falta d'água em períodos de crescimento dos vegetais pode destruir lavouras e até ecossistemas devidamente implantados. Na indústria, para se obter diversos produtos, as quantidades de água necessárias são muitas vezes superiores ao volume produzido.

Observando os dados abaixo, percebemos que precisamos começar a utilizar a água de forma prudente e racional, evitando o desperdício e a poluição, pois:

- Um sexto da população mundial, mais de um bilhão de pessoas, não têm acesso a água potável;
- 40% dos habitantes do planeta (2.400 milhões) não têm acesso a serviços de saneamento básico;
- Cerca de 6 mil crianças morrem diariamente devido a doenças ligadas à água insalubre e a um saneamento e higiene deficientes;
- Segundo a ONU, até 2025, se os atuais padrões de consumo se mantiverem, duas em cada três pessoas no mundo vão sofrer escassez moderada ou grave de água.

Processo de Tratamento e Distribuição de Água

Cada etapa do tratamento da água pode representar um obstáculo à transmissão de doenças. O grau e o tipo de tratamento pode ir de uma simples desinfecção até um tratamento mais complexo, dependendo das condições do manancial que vai ser utilizado. Esses aspectos são estudados numa especialidade da engenharia hidráulica denominada de engenharia sanitária.

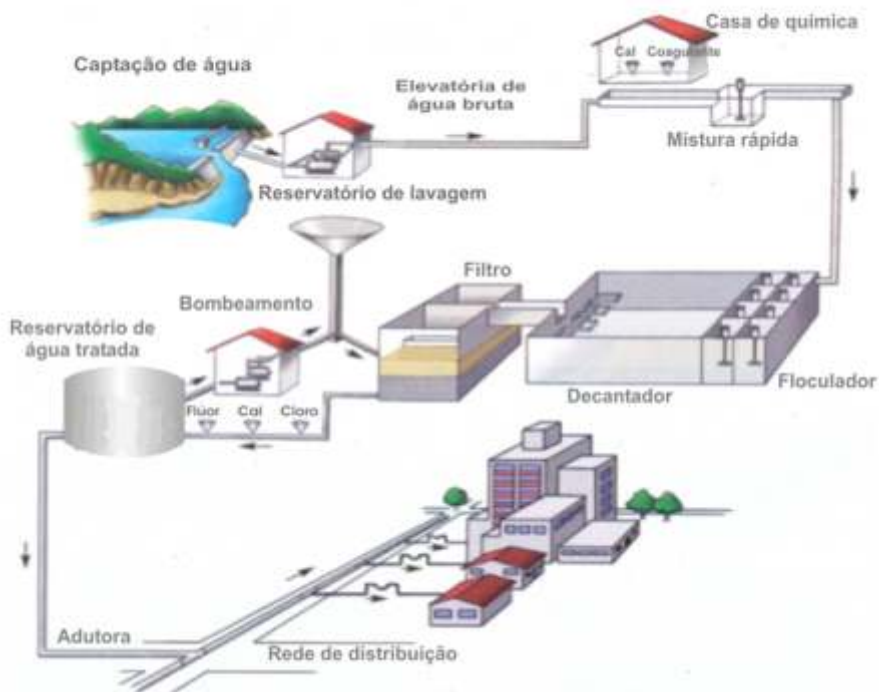
O SIMAE possui uma estação de tratamento de água tipo convencional que trata em média 4.000.000 (quatro milhões) de litros de água por dia. O sistema de tratamento é composto de:

- **Captação:** Localizada a margem esquerda do Rio Do Peixe , sito à Rua José Zortea aproximadamente 1.000 metros da ponte que liga os dois municípios.
- **Floculação:** A água ao chegar na estação de tratamento, recebe dosagens de hidróxido de cálcio para correção do pH e de sulfato de alumínio, conforme a sua carga de impurezas. Este produto em contato com a água suja e em agitação constante faz com que as impurezas da água se juntem formando flocos.
- **Decantação:** Nesta etapa a água está com agitação lenta e suas impurezas agora em flocos mais pesados que a água, se depositam no fundo do tanque chamado de decantador.
- **Filtração:** É a fase final da clarificação da água, o filtro possui duas camadas filtrantes, uma composta de areia e outra de carvão antracito especial para filtração de água. Nesta etapa são removidos os flocos menores que não decantaram. Ao passar pelo filtro a água ficará isenta de impurezas com aspecto límpido e incolor.
- **Cloração:** O cloro adicionado na água tem a finalidade de eliminar e manter a água livre de microorganismos dando assim a garantia de conservação até o seu consumo.
- **Fluoretação:** O flúor adicionado na água tem objetivo de colaborar na prevenção da cárie dentária e contribui para a formação da dentição em crianças e adolescentes.
- **Reservação:** Concluído o tratamento a água é armazenada em reservatórios e sua distribuição é feita por gravidade (sistema gravimétrico) e também por sistemas de recalques sendo bombeada até reservatórios localizados nas partes mais altas do loteamento e/ou bairros e aí sendo distribuída para consumo da população.

Entre a entrada da água bruta na Estação de Tratamento até sua saída, já potável, decorrem cerca de alguns segundos a 60 minutos, dependendo da qualidade da água bruta e do tipo de tratamento adotado.

O SIMAE opera ainda sistemas simplificados de tratamento que envolve a captação em poços, cloração, fluoretação e reservação.

Etapas do Tratamento e Distribuição da água



Mantenha sua Caixa D'água Sempre Limpa

Depois do tratamento realizado pelo SIMAE, é hora do usuário fazer sua parte e zelar pela qualidade da água oferecida. Quando chega à sua casa ela está potável e totalmente livre de micro-organismos nocivos à saúde. Mas, se a caixa d'água não estiver limpa e desinfetada, todo o seu conteúdo poderá se contaminar, tornando a água impura e imprópria para o consumo e colocando em risco a sua saúde, assim como a de toda a sua família.

Para evitar esse risco e esse transtorno, é imprescindível cuidar das instalações hidráulicas e lavar a caixa d'água a cada seis meses.

Confira na página 10 algumas dicas para limpar sua caixa d'água, de forma correta e, mais importante, com segurança.

A Importância do Tratamento de Esgotos Sanitário

A falta de tratamento dos esgotos e condições adequadas de saneamento podem contribuir para a proliferação de inúmeras doenças parasitárias e infecciosas além da degradação do corpo da água. A disposição adequada dos esgotos é essencial para a proteção da saúde pública. Aproximadamente, cinquenta tipos de infecções podem ser transmitidas de uma pessoa doente para uma sadia por diferentes caminhos, envolvendo os excretas humanos. Os esgotos, ou excretas, podem contaminar a água, o alimento, os utensílios domésticos, as mãos, o solo ou ser transportados por moscas, baratas, roedores, provocando novas infecções.

Epidemias de febre tifóide, cólera, disenterias, hepatite infecciosa e inúmeros casos de verminoses - algumas das doenças que podem ser transmitidas pela disposição inadequada dos esgotos - são responsáveis por elevados índices de mortalidade em países do terceiro mundo. As crianças são suas vítimas mais frequentes, uma vez que a associação dessas doenças à subnutrição é, geralmente, fatal. A elevação da expectativa de vida e a redução da prevalência das verminoses que, via de regra, não são letais mas desgastam o ser humano, somente podem ser pretendidas através da correta disposição dos esgotos.

Outra importante razão para tratar os esgotos é a preservação do meio ambiente. As substâncias presentes nos esgotos exercem ação deletéria nos corpos de água: a matéria orgânica pode causar a diminuição da concentração de oxigênio dissolvido provocando a morte de peixes e outros organismos aquáticos, escurecimento da água e exalação de odores desagradáveis; é possível que os detergentes presentes nos esgotos provoquem a formação de espumas em locais de maior turbulência da massa líquida; defensivos agrícolas determinam a morte de peixes e outros animais. Há, ainda a possibilidade de eutrofização pela presença de nutrientes, provocando o crescimento acelerado de algas que conferem odor, gosto e biotoxinas à água.

O que pode ser lançado na rede de esgoto:

Água de banho e descarga.

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

Água de máquina de lavar louça e roupa.

Água utilizada por quaisquer outros equipamentos domésticos

O que não pode ser lançado na rede de esgoto:

Água de chuva.

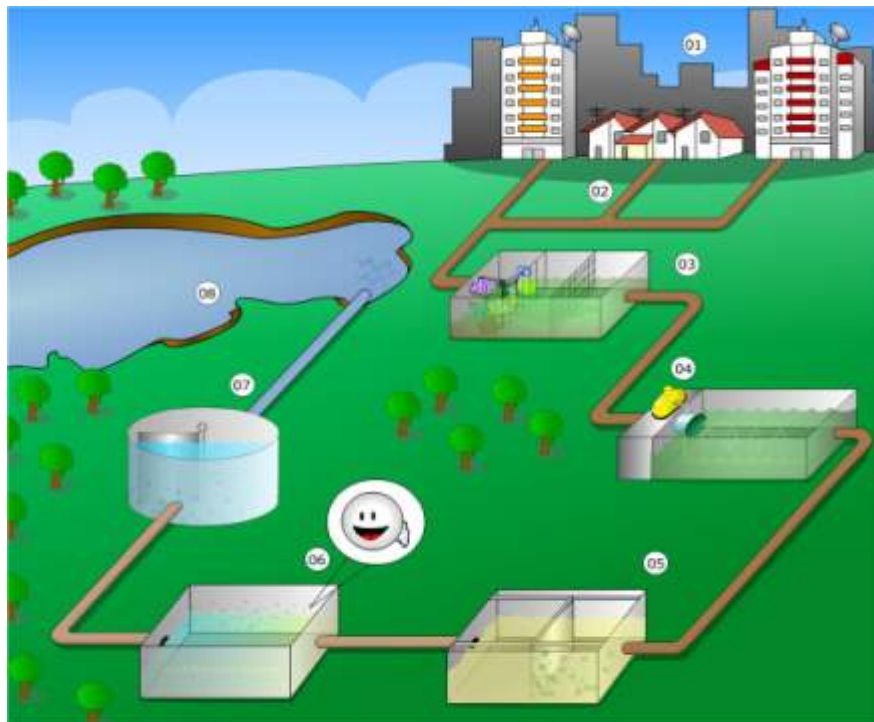
Papéis e panos, restos de comida, plásticos, restos de cigarros.

Fraldas, absorventes e preservativos.

Outros objetos que possam entupir o encanamento.

Óleo de cozinha.

Etapas do Tratamento de Esgoto



Legenda

01 - Cidade

Após a distribuição nas residências, a água utilizada para higiene pessoal, alimentação e limpeza vira esgoto. Ao deixar as casas, ele vai para as redes coletoras, passa pelos coletores, troncos e interceptores até chegar às Estações de Tratamento de Esgotos.

02 - Rede de esgotos

03 - Grades

Antes de ser tratado, o esgoto passa por grades para retirar a sujeira (papel, plástico, tampinha, etc).

04 - Caixa de areia

Depois de passar pelas grades, o esgoto é transportado para uma caixa que vai retirar a areia contida nele.

05 - Decantador primário

Após a caixa de areia, o esgoto é enviado aos decantadores primários onde ocorre a sedimentação de partículas mais pesadas.

06 - Tanques de aerção

O esgoto é composto por matéria orgânica e microrganismos. Nos tanques de aerção, o ar fornecido faz com que os microrganismos ali presentes multipliquem-se e alimentem-se de material orgânico, formando o lodo e diminuindo assim a carga poluidora do esgoto.

07 - Decantador secundário

Nos decantadores secundários, o sólido restante vai para o fundo e a parte líquida já está sem 90% das impurezas. Esta água não pode ser bebida. Ela é lançada nos rios ou reaproveitada para limpar ruas, praças e regar jardins.

08 - Rio

Entenda a sua fatura:

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro
Rua Domingos Omizolo, 447 - 89665-000 - Capinzal - SC
CNPJ: 82.782.079/0001-14
E-mail: simae@simaeacao.sc.gov.br - Site: www.simaeacao.sc.gov.br
PLANO 24 HORAS: 3555-1107

CÓDIGO DA LIGAÇÃO 00455 **HIDRÔMETRO** Y09S484449 **ECONOMIAS**

PROPRIETÁRIO/INQUILINO
ILO RIBAS DE MATOS
Rua JOSE VICARI, 883
CENTRO
CAPINZAL - SC

FATURA DE SERVIÇOS

TABELA TARIFÁRIA

RESIDENCIAL	TBO	COM. / PUB. / IND.	SOCIAL
TBO	17,20	TBO	TBO
PARA M3	VALOR M3	PARA M3	VALOR M3
0 - 10	1,350	0 - 10	0 - 10
11 - 15	3,300	11 - 15	11 - 15
16 - 25	4,800	16 - 25	16 - 25
26 - 50	5,750	26 - 50	26 - 50
> 50	6,700	> 50	> 50

INFORMAÇÕES DA LEITURA

LEITURA ATUAL 207 15/12/2014
LEITURA ANTERIOR 14/11/2014
CONSUMO M3 4 DIAS DE CONSUMO 31

HISTÓRICO DE CONSUMO

MÊS/ANO	LEITURA	DATA DA LEITURA	CONSUMO M3
11/2014	893	14/11/2014	5
10/2014	688	15/10/2014	5
09/2014	683	15/09/2014	5
08/2014	678	15/08/2014	4
07/2014	674	19/07/2014	5
06/2014	669	19/06/2014	6
05/2014	663	19/05/2014	11
04/2014	652	19/04/2014	24
03/2014	628	17/03/2014	10
02/2014	618	15/02/2014	14
01/2014	604	15/01/2014	13
12/2013	591	19/12/2013	16

MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES (M3) 9

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Tarifa de Água Residencial 6,20
Tarifa Básica Operacional 17,20

MULTAS/JUROS

OUTROS SERVIÇOS

COBRANÇAS DE TERCEIROS

Cota Comunitária Bombeiros 3,07
Cota de Participação Comunitária HNSD 3,00

ISENÇÃO DE ICMS, DECRETO Nº 2.154/97 ART. 1º - ALTERAÇÃO 7 - ANEXO 2 - ART. 2º INCISO XVI

MÊS/ANO REFERÊNCIA 12/2014 **DATA DE VENCIMENTO** 13/01/2015 **VALOR DA FATURA** 29,47

DEBITO EM CONTA

NOME DO BANCO Nº DA AGÊNCIA Nº DA CONTA

AVISO PRÉVIO AO USUÁRIO
Sr. Usuário:

Servimo-nos do presente para NOTIFICAR Vossa Senhoria que a falta de pagamento desta fatura, acarretará a suspensão do fornecimento de água no imóvel acima identificado, após decorridos 30 (trinta) dias do recebimento desta fatura. Tal medida visa garantir o equilíbrio econômico financeiro do órgão no interesse da coletividade consumidores conforme Lei nº 2.022/97 (Capinzal) e nº 1.378/96 (Ouro) e Lei Federal nº 11.452/2007 (Art. 4º, V), regulamentada pelo Decreto nº 7.271/2010.

A não quitação desta fatura até o seu vencimento, acarretará multa de 2% sobre o valor devido, correção monetária pelo INPC/IBRE (preço ao consumidor) e juros de mora de 1% ao mês, a ser cobrados em fatura posterior. A não impugnação desta fatura, por escrito, até o vencimento, implicará no reconhecimento da liquidez e certeza da dívida e, na falta de pagamento, inscrição em dívida ativa.

Visite o site do SIMAE:
www.simaeacao.sc.gov.br

SIMAE informa:

O SIMAE possui página na internet que, além de notícias e informações na área do saneamento, traz inúmeras dicas e orientações úteis aos seus consumidores. Através deste instrumento, a Autarquia vem possibilitando aos usuários do sistema de abastecimento de água a prestação de vários serviços online.

Através do acesso à página www.simaeacao.sc.gov.br pode-se realizar consultas aos dados técnicos, à legislação e às contas públicas do SIMAE, bem como aos relatórios mensais da qualidade da água distribuída pela Autarquia. Além disso, é possível o acesso a informações sobre a ligação de água.

Mais, de nada adianta todo este esforço do SIMAE na melhoria do atendimento a seus consumidores, se os mesmos não fizerem uso desses serviços. Então, visitem o site www.simaeacao.sc.gov.br e vejam o rol de orientações e serviços disponibilizados aos senhores consumidores.

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto
Capinzal e Ouro - SC
(41) 3555-1107 - www.simaeacao.sc.gov.br

1- Código da Ligação: Este número identifica o usuário no sistema de cadastro de usuários do SIMAE. Tenha sempre em mãos esse número para solicitar informações sobre sua fatura.

2- Hidrômetro: Identificação do hidrômetro instalado em sua ligação de água, este número encontra-se na lateral da carcaça do hidrômetro.

3- Economias: Esse campo apresenta duas informações, uma é a identificação do tipo de classificação do imóvel, que pode ser residencial, comercial, etc., e a outra é a quantidade de unidades.

4- Tabela Tarifária: É a cobrança por faixa de consumo, para cada uma delas existe uma tabela com os valores estabelecidos para cada faixa de consumo e para cada categoria existente em sua ligação de água.

5- Informações da Leitura: Apresenta o período de consumo apurado em sua ligação contendo a data da leitura anterior e da leitura atual, informando também o consumo apurado e a quantidade de dias de consumo.

6- Descrição dos Serviços: Apresenta os itens que fazem parte do valor total a pagar, como o do fornecimento de água, Tarifa Básica Operacional, eventuais penalidades por atraso no pagamento dos serviços, dentre outros.

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro
PROPRIETÁRIO/INQUILINO
ILO RIBAS DE MATOS
Rua JOSE VICARI, 883
CENTRO
CAPINZAL - SC

SEQUENCIAL 160045512140 **TOTAL A PAGAR (R\$)** 29,47 **DIG** 19 **MÊS REFERÊNCIA** 12/2014

USO DO BANCO 160045512140 **VENCIMENTO** 13/01/2015

82670000000-1 29470154000-6 09999999160-9 04551214019-0

AUTENTICAÇÃO NO VERSO

Entenda a sua fatura:



SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro
Rua Domingos Omizollo, 447 - 88665-000 - Capinzal - SC
CNPJ: 82.782.079/0001-14
E-mail: simae@simaeacao.sc.gov.br - Site: www.simaeacao.sc.gov.br

PLANTÃO 24 HORAS: 3555-1107

CÓDIGO DA LIGAÇÃO → 00455	HIDROMETRO Y09S484449	ECONOMIAS					
		RES	1	COM	IND	PUB	SOC

PROPRIETÁRIO/INQUILINO
ILO RIBAS DE MATOS
Rua JOSE VICARI, 883
CENTRO
CAPINZAL - SC

IMPRESSO PELO SISTEMA LAGER - POSTUM (40) 3234-0999

FATURA DE SERVIÇOS

TABELA TARIFÁRIA

RESIDENCIAL	TBO	COM. / PUB. / IND.	SOCIAL
TBO	VALOR / M³	TBO	VALOR / M³
0 - 10	1,250	0 - 10	0 - 10
11 - 15	3,300	11 - 30	11 - 15
16 - 25	4,800	31 - 100	16 - 25
26 - 50	5,750	> 100	26 - 50
> 50	6,700	> 50	> 50

INFORMAÇÕES DA LEITURA

LEITURA ATUAL	697	15/12/2014
LEITURA ANTERIOR	693	14/11/2014
CONSUMO M ³	4	DIAS DE CONSUMO 31

HISTÓRICO DE CONSUMO

MÊS/ANO	LEITURA	DATA DA LEITURA	CONSUMO M³
11/2014	693	14/11/2014	5
10/2014	688	15/10/2014	5
09/2014	683	15/09/2014	5
08/2014	678	15/08/2014	5
07/2014	674	15/07/2014	5
06/2014	669	15/06/2014	6
05/2014	663	18/05/2014	11
04/2014	652	18/04/2014	24
03/2014	628	17/03/2014	10
02/2014	618	15/02/2014	14
01/2014	604	15/01/2014	13
12/2013	591	18/12/2013	18

MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES (M³) 9

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Tarifa de Água Residencial
Tarifa Básica Operacional

6,20
17,20

MULTAS/JUROS

OUTROS SERVIÇOS

COBRANÇAS DE TERCEIROS

Cota de Participação Comunitária HNSD 3,07
Cota de Participação Comunitária HNSD 3,00

ISENÇÃO 8 SEGRETO Nº 2.154/07 9 TERAÇÃO 7 - ANEXO 2 10 ISO XVI

MÊS/ANO REFERÊNCIA	DATA DE VENCIMENTO	VALOR DA FATURA
12/2014	13/01/2015	29,47

DÉBITO EM CONTA

NOME DO BANCO	Nº DA AGÊNCIA	Nº DA CONTA
---------------	---------------	-------------

7 - Histórico de Consumo: Esta tabela apresenta uma prévia dos consumos apurados nos últimos doze meses, bem como as datas em que as leituras foram efetuadas, informa também a média de consumo no período dos doze meses anteriores.

8 - Mês de Referência: Informa o mês a que se refere o consumo da fatura atual.

9 - Data de Vencimento: Data limite para pagamento de sua conta de água. Pagamentos efetuados após essa data terão acréscimo de multa, atualização monetária e juros que serão cobrados em uma conta futura.

10 - Valor da Fatura: Informa o valor total a ser pago em sua fatura de água.

11 - Débito em Conta: Neste campo são apresentados os dados bancários caso sua fatura esteja cadastrada em sua agência bancária para débito automático.

12 - Aviso Prévio ao Usuário: Por determinação de Legislação Federal, torna-se obrigatório o aviso prévio de corte deixando ciente o usuário da aplicação da Lei em caso de inadimplência, bem como os encargos cobrados na quitação da fatura após o seu vencimento.

13 - Informações ou reaviso de corte: Caso haja alguma fatura em aberto na emissão da fatura atual, será apresentado um reaviso prévio de corte.

AVISO PRÉVIO AO USUÁRIO

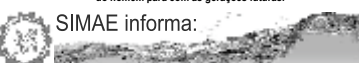
Se Usuário:

Servimo-nos do presente para NOTIFICAR Vossa Senhoria que a falta de pagamento desta fatura, acarretará a suspensão do fornecimento de água no imóvel acima identificado, após decorridos 30 (trinta) dias do recebimento desta fatura. Tal medida visa garantir o equilíbrio econômico-financeiro do órgão no interesse da coletividade dos usuários conforme Lei nº 2.029/7 (Capinzal) e Lei Federal nº 11.445/2007 (Art. 4º) e Lei Estadual nº 11.445/2007 (Art. 4º) e Lei Estadual nº 11.445/2007 (Art. 4º).

A não quitação desta fatura até o seu vencimento, acarretará multa de 2% sobre o valor devido, correção monetária pelo INPC/IBGE (preço geral temporário) e juros de mora de 1% ao mês, a ser cobrados em fatura posterior. A não impugnação desta fatura, por escrito, até o vencimento, implicará no reconhecimento da liquidez e certeza da dívida e, na falta de pagamento, inscrição em dívida ativa.

Visite o site do SIMAE:
www.simaeacao.sc.gov.br

Proteger a água constitui uma necessidade vital, assim como a obrigação moral do homem para com as gerações futuras.



O SIMAE possui página na internet que, além de notícias e informações na área do saneamento, traz inúmeras dicas e orientações úteis aos seus consumidores. Através deste instrumento, a Autarquia vem possibilitando aos usuários do sistema de abastecimento de água a prestação de vários serviços online.

Através do acesso à página www.simaeacao.sc.gov.br, pode-se realizar consultas aos dados técnicos, a legislação e às contas públicas do SIMAE, bem como aos relatórios mensais da qualidade da água distribuída pela Autarquia. Além disso, é possível o acesso a informações sobre a ligação de água.

Mas, de nada adianta todo este esforço do SIMAE na melhoria do atendimento a seus consumidores, se os mesmos não forem uso desses serviços. Então, visamos o site www.simaeacao.sc.gov.br e vejam o rol de orientações e serviços disponibilizados aos senhores consumidores.

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto
Capinzal e Ouro - SC
(48) 3555-1107 - www.simaeacao.sc.gov.br



SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro

PROPRIETÁRIO/INQUILINO
ILO RIBAS DE MATOS
Rua JOSE VICARI, 883
CENTRO
CAPINZAL - SC

USO DO BANCO	SEQUENCIAL	TOTAL A PAGAR (R\$)	DIG	MÊS REFERÊNCIA
	180045512140	29,47	19	12/2014

VENCIMENTO → 13/01/2015

82670000000-1 29470154000-6 09999999160-9 04551214019-0

AUTENTICAÇÃO NO VERSO

Limpeza da Caixa D'água



1 Use botas de borracha e luvas



2 Feche o registro e esvazie a caixa d'água, abrindo as torneiras e dando descargas



3 Quando a caixa estiver quase vazia, feche a saída e use a água restante para fazer a limpeza da caixa e para que a sujeira não desça pelo cano



4 Estregue as paredes e o fundo da caixa d'água, usando panos e uma escova macia ou esponja. Nunca use sabão, detergente ou outros produtos químicos



5 Retire a água suja que restou da limpeza com um balde e panos, e deixe a caixa totalmente limpa



6 Encha o reservatório com água e acrescente 1 litro de hipoclorito de sódio a 2,5% para cada 1.000 litros de água. Se não tiver hipoclorito, use água sanitária que contenha apenas hipoclorito e água



7 Espere duas horas para concluir a desinfecção da caixa



8 Esvazie novamente o reservatório. Essa água servirá para limpeza e desinfecção do encanamento



9 Tampe a caixa d'água para que não entrem insetos como o mosquito da dengue e outros animais pequenos



10 Anote a data de limpeza do lado de fora da caixa, para não se esquecer



11 Finalmente, abra a entrada de água

O HIDRÔMETRO

O hidrômetro é o aparelho utilizado para registrar o consumo de água.

A fim de garantir uma medição sempre correta, o SIMAE realiza periodicamente a troca desse equipamento sem custo ao usuário.

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

ENTENDA SEU HIDRÔMETRO



Dicas de Economia

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), cada pessoa necessita de cerca de 110 litros de água por dia para atender às necessidades de consumo e higiene. No entanto, no Brasil, o consumo por pessoa pode chegar a mais de 200 litros/dia.

Gastar mais de 120 litros de água por dia por pessoa é jogar dinheiro fora e desperdiçar recursos naturais. Veja na sequência algumas dicas de como economizar água e dinheiro sem prejudicar a saúde, a limpeza da casa ou a higiene das pessoas.

Hora do banho:

Um banho de ducha por 15 minutos, com registro meio aberto, consome 135 litros de água. Se fecharmos o registro na hora de ensaboar o corpo, reduzimos esse tempo para 5 minutos e o consumo cai para 45 litros. No caso de banho com chuveiro elétrico, são gastos 45 litros. Com os mesmos cuidados do exemplo da ducha, o consumo cai para 15 litros.



Ao escovar os dentes:

Se uma pessoa escova os dentes em 5 minutos com a torneira meio aberta, ela gasta 12 litros de água. No entanto, se a pessoa apenas molhar a escova, mantiver a torneira fechada durante a escovação e, ainda, enxaguar a boca com um copo de água, ela consegue economizar mais de 11,5 litros de água. Ou seja, ela gasta somente cerca de meio litro.

Descarga e vaso sanitário:

Nunca acione a descarga à toa, pois ela gasta muita água. Um vaso sanitário com válvula de acionamento de 6 segundos gasta de 10 a 14 litros. Vasos sanitários de 6 litros por acionamento (fabricados a partir de 2001) necessitam de um tempo 50% menor para efetuar a mesma limpeza. Quando a válvula está defeituosa, pode-se gastar até 30 litros. Então, a ordem é, se o seu sistema for de válvula, mantenha-a sempre regulada.



Lavar o rosto:

Lavar o rosto com a torneira meio aberta durante um minuto equivale a um gasto de 2,5 litros de água. O mesmo vale para o barbear. Em 5 minutos, gastam-se 12 litros de água. Com economia, o consumo cai para 2 litros.



Você sabia que, ao utilizar um copo de água, são necessários pelo menos outros dois copos de água potável para lavá-lo? Por isso, combata o desperdício em qualquer circunstância.

Lugar de lixo é no lixo:

Não use o vaso sanitário como lixeira ou cinzeiro. Jogando lixo no vaso, você pode entupir o encanamento. Não jogue também restos de comida pelo ralo. Todo esse lixo entope o encanamento e pode voltar para a sua casa.



Na cozinha:

Ao lavar a louça, primeiro limpe os restos de comida dos pratos e panelas com esponja e sabão e, só aí, abra a torneira para molhá-los. Ensaboe tudo o que tem que ser lavado e, então, abra a torneira novamente para o enxague. Numa casa, lavando louça com a torneira meio aberta por 15 minutos, são utilizados 117 litros de água. Se adotada nossa primeira dica, o consumo pode reduzir para 20 litros.



Na higienização de frutas e verduras, utilize hipoclorito de sódio ou água sanitária de uso geral (uma colher de sopa para um litro de água, por 15 minutos). Depois, coloque duas colheres de sopa de vinagre em um litro de água e deixe por mais 10 minutos. Essa atitude proporciona grande economia de água.

Economia na máquina de lavar louça:

Uma lavadora de louças com capacidade para 44 utensílios e 40 talheres gasta 40 litros. A melhor opção é ligá-la apenas quando estiver cheia.



Área de serviço – Lavar roupas:

Se na sua casa as roupas são lavadas no tanque, deixe-as de molho e use a mesma água para esfregar e ensaboar. Use água nova apenas no enxágue. Com a torneira aberta por 15 minutos, o gasto no tanque pode chegar a 279 litros de água. Portanto, o melhor a fazer é deixar acumular roupa, colocar água no tanque para ensaboar e manter a torneira

fechada.

Jardim:

Use um regador para aguar as plantas. O uso da mangueira para a mesma finalidade faz com que, em dez minutos, o consumo de água chegue a 186 litros. Como dica de economia, a rega durante o verão deve ser feita de manhãzinha ou à noite, o que reduz a perda por evaporação. No inverno, a rega pode ser feita dia sim, dia não, pela manhã. Mangueira com esguicho-revólver também ajuda. Assim, pode-se chegar a uma economia de 96 litros por dia.



Piscina:

Se você tem uma piscina tamanho médio exposta ao sol e à ação do vento, você perde aproximadamente 3.785 litros de água por mês em função da evaporação, o suficiente para suprir as necessidades de água potável (para beber) de uma família de 4 pessoas por cerca de um ano e meio, considerando o consumo médio de 2 litros/habitante/dia. Utilizando-se de uma cobertura (encerado, material plástico), a perda é reduzida em 90%.



Calçada:

Adote o hábito de usar a vassoura para limpar a calçada e o pátio da sua casa. Lavar esses locais com mangueira, apesar de ser atitude comum, traz grandes prejuízos à sociedade e ao meio ambiente. Com a torneira meio aberta, em 15 minutos, são perdidos 279 litros de água. Se houver sujeita localizada a dica é utilizar a técnica do pano umedecido com a água de enxague da roupa ou da louça.

Economia no apartamento:

O consumo exagerado deve-se aos constantes desperdícios e ao descuido na utilização da água. Devido à pressão da água, o consumo é maior em edifícios e apartamentos. Saiba como utilizar a água de forma inteligente para preservar os recursos hídricos e economizar na conta d'água. Calcule o consumo de água em sua residência por meio de simulações.



Carro:

Use um balde e um pano para lavar o carro em invés de mangueira. Normalmente o consumo de água para esse tipo de utilização é de 216 litros. Com meia volta de torneira aberta por 30 minutos de trabalho, o gasto pode chegar a 560 litros. Usando balde e pano, o consumo é de apenas 40 litros. Os grandes conselhos são: não lavar o carro por mais do que uma vez por semana e, se possível, não lavá-lo durante a estiagem (época do ano em que chove menos)



TESTES DE VAZAMENTOS

Um pequeno buraco de 2 milímetros no encanamento, desperdiça 3,2 mil litros de água em um dia. Verifique as instalações, faça testes de vazamento e poupe água e dinheiro.

Hidrômetro

Confira o seu relógio de água (o hidrômetro). Deixe os registros na parede abertos, feche bem todas as torneiras, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Anote o número que aparece ou marque a posição do ponteiro maior do seu hidrômetro. Depois de uma hora, verifique se o número mudou ou o ponteiro se movimentou. Se isso aconteceu, há algum vazamento em sua casa.



SEM VAZAMENTO

COM VAZAMENTO



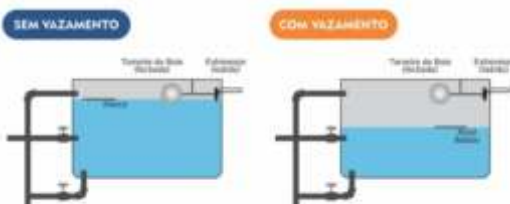
Canos alimentados diretamente pela rede do SIMAE

Feche o registro na parede. Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede do SIMAE (pode ser a do tanque) e espere a água parar de sair. Coloque imediatamente um copo cheio de água na boca da torneira. Caso haja sucção da água do copo pela torneira, é sinal que existe vazamento no

cano alimentado diretamente pela rede.

Canos alimentados pela caixa d'água

Feche todas as torneiras da casa, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Feche bem a torneira de bóia da caixa, impedindo a entrada de água. Marque, na própria caixa, o nível da água e verifique, após uma hora, se ele baixou. Em caso afirmativo, há vazamento na canalização ou nos sanitários alimentados pela caixa d'água.

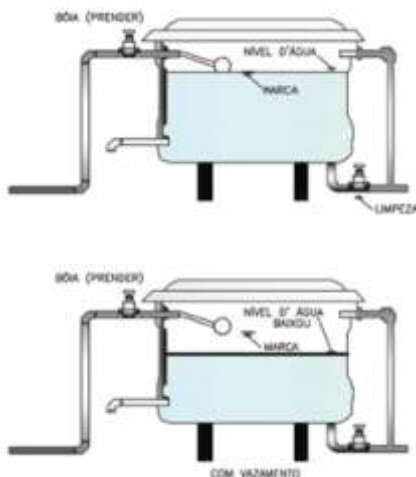


Reservatórios subterrâneos de edifícios

Feche o registro de saída do reservatório do subsolo e a torneira da bóia. Marque no reservatório o nível da água e, após uma hora, verifique se ele baixou. Se isso ocorreu, há vazamento nas paredes do reservatório ou nas tubulações de alimentação do reservatório superior ou na tubulação de limpeza.

Reservatório superior

Feche o registro de saída e a torneira do reservatório, desligue a bomba de recalque (edifícios). Marque o nível de água com um pedaço de barbante e giz. Aguarde duas horas e confira o nível de água. Se o nível de água baixou, há vazamento na canalização ou sanitários alimentados pela caixa d'água.



Torneiras

Este tipo de vazamento é caracterizado por torneira pingando quando fechada. Quando isso acontecer, troque o "courinho".

Gotejando, uma torneira desperdiça 46 litros por dia por dia ou mais de mil litros de água por mês.

Um filete de mais ou menos 2 milímetros totaliza 4.130 litros por mês.

E um filete de 4 milímetros, 13.260 litros por mês de desperdício.

Vasos Sanitários

- 1º Jogue borra de café no vaso sanitário;
- 2º O normal é a borra ficar depositada no fundo do vaso;
- 3º Em caso contrário, é sinal de vazamento na válvula ou na caixa de descarga



Direitos e Deveres dos Usuários

Principais Direitos:

1. Receber a prestação dos serviços de forma adequada;
2. Ter sua ligação disponibilizada após cumprida as exigências do prestador nos seguintes prazos:
 - Até 10 dias, para ligações novas em imóveis que não estavam conectados à rede de abastecimento e/ou imóveis em construção;
 - Até 72 horas para religações em imóveis que já estavam conectados à rede de abastecimento;
3. Ter um hidrômetro medindo o volume de água consumido em seu imóvel;
4. Solicitar avaliação de seu hidrômetro. Caso haja erro de medição, o serviço será gratuito;
5. Ser comunicado, por escrito, nos casos de substituição do hidrômetro;
6. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
7. Ser informado com 24 horas de antecedência em casos de interrupções programadas no sistema de abastecimento;
8. Ser comunicado com 30 dias de antecedência sobre interrupção no fornecimento de água por inadimplência, podendo ser esse comunicado através da fatura de água;
9. Ter seu abastecimento de água restabelecido, após cumpridas as exigências do prestador em até 72 horas, contadas a partir da comprovação do pagamento;
10. Ter restaurados os muros e calçadas, danificados devido a obras realizadas pelo prestador;
11. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, entre as seis disponibilizadas pelo prestador, distribuídas ao longo do mês;
12. Receber a fatura com antecedência mínima de cinco dias antes do vencimento;
13. Ter em seu município, local para pagamento de suas faturas e atendimento de solicitações e reclamações;
14. Ter o serviço de atendimento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana;
15. Ser comunicado por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível), no prazo de 15 dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;
16. Recorrer à entidade reguladora, através de sua ouvidoria, no caso de não atendimento de suas solicitações ou reclamações por parte do prestador de serviços;
17. Receber, na fatura dos serviços, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme os padrões vigentes;
18. Receber do prestador, até o mês de maio de cada ano, a quitação ou o atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados pelo usuário no exercício anterior.

Principais Deveres:

1. Ligar seu imóvel aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
2. Manter suas instalações prediais de água e/ou de esgoto de acordo com as normas e padrões exigidos;
3. Manter local ou dispositivo adequado para recebimento da fatura;
4. Ao desocupar um imóvel, solicitar desligamento ou transferência de titularidade, evitando geração de faturas em seu nome;
5. Permitir a entrada de servidores do prestador, devidamente identificados, para fins de inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro;
6. Manter o padrão de ligação de água (onde estão o hidrômetro e os lacres) em local de livre acesso aos funcionários do prestador e em bom estado de conservação;
7. Informar corretamente e manter atualizados os seus dados cadastrais, inclusive no que se refere a categoria de consumo e número de unidades atendidas por categoria;
8. Não realizar intervenções no padrão de ligação e ramal predial, nem manipular ou violar o medidor e o lacre;
9. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro e/ou rompimento involuntário dos lacres;
10. Pagar sua conta até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
11. Avisar ao prestador de serviços nos casos de vazamentos de água ou esgoto nas ruas e calçadas;
12. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamentos nas instalações internas do imóvel, bem como as providências para conserto;
13. Evitar desperdícios de água, utilizando de maneira racional e contribuindo com a preservação ambiental;
14. Informar sobre a utilização de fonte alternativa de abastecimento, tal como poço artesiano;
15. Não desviar as instalações de tubulações de água ou esgoto para atender outro imóvel localizado em outro terreno sem que seja previamente autorizado pelo prestador;
16. Não direcionar a água da chuva para a rede coletora de esgoto;
17. Despejar apenas esgotos que observem os padrões permitidos para lançamento na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e aos recursos hídricos por lançamentos indevidos;
18. Informar ao prestador a ocorrência de vazamento externo, extravasamento de esgotos e outros fatos que possam afetar a comunidade e as atividades de abastecimento de água ou coleta e destino final de esgoto;
19. Realizar as instalações hidráulicas conforme as normas técnicas e possuir reservatório domiciliar com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades por um período mínimo de 24 horas, inclusive reservatório inferior e conjunto moto bomba para elevação, quando se tratar de imóvel com mais de um pavimento;

20. Proceder à higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o periodicamente, sendo de responsabilidade do usuário a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o ponto de entrega do prestador;

21. Proceder à adaptação para instalação de sistemas individualizados de fornecimento de água e leitura de hidrômetros, conforme padrão do prestador, quando optar por essa modalidade de medição;

22. Informar o número do CPF/CNPJ e telefone quando das reclamações e/ou solicitações de informações ao prestador, da unidade usuária sob sua responsabilidade;

23. Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação;

24. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador.

Informações Úteis

Hidrantes:

A operação dos hidrantes somente poderá ser efetuada pelo prestador ou pelo Corpo de Bombeiros.

Obras de Terceiros:

Todas as obras de terceiros que causem interferência nos sistemas de abastecimento de água e esgoto só poderão ser realizadas após análise do projeto e autorização do prestador. Os projetos deverão ser apresentados com antecedência mínima de 45 dias.

Alimentação da Rede de Água:

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

Veja a seguir o que você **NÃO PODE** fazer:

- Danificar o Hidrômetro da ligação;
- Violar o lacre de água cortada;
- Violar os lacres da Caixa Acrílica e do registro no cavalete;
- Religar a água cortada por conta própria;
- Ceder água de sua ligação para terceiros, entende-se como terceiros, outras residências estando construídas em outro terreno, nem mesmo para construção;
- Impedir o acesso para coleta de leitura;
- Retirar, violar ou danificar o hidrômetro do Cavalete;
- Inverter a posição do hidrômetro;
- Instalar torneira antes do hidrômetro;
- Fazer ligações clandestinas;
- Fazer reparo no cavalete da ligação; por conta própria.

Principais Serviços

O SIMAE disponibiliza a seus usuários alguns serviços que podem ser solicitados mediante requerimento no escritório da Autarquia ou emitido pelo usuário através de nossa Agência Virtual em nosso site www.simaecao.sc.gov.br. Abaixo relacionamos alguns dos principais serviços oferecidos:

1- Pedido de Ligação de água:

Se você construiu ou ampliou seu imóvel e necessita de uma nova ligação de água, você deve proceder da seguinte forma:

Deverá comparecer no escritório do SIMAE munido da seguinte documentação:

- a) Comprovante de propriedade do imóvel ou de posse legítima através de Escritura Pública, contrato de compra e venda, ou outro comprovante idôneo;
- b) CPF e Identidade (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica);
- c) Se pessoa jurídica: ato de constituição e documento de identificação do responsável legal;
- d) Cópia do alvará de construção ou habite-se;

Para a efetivação deste serviço faz-se necessário os seguintes requisitos:

- a) Confirmação de viabilidade emitida pelo SIMAE, através de vistoria;
- b) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do SIMAE;
- c) Ausência de débitos junto ao SIMAE.

2- Pedido de Ligação de Esgoto:

Já está disponível e em operação em algumas regiões de nossa cidade o serviço de coleta e tratamento de esgotamento sanitário. Caso você possua algum imóvel dentro dessa área de abrangência, faz-se necessária a ligação à rede coletora de esgotamento sanitário, para isso, dirija-se ao nosso escritório para efetuar o requerimento deste serviço, se já houver ligação de água no imóvel, basta somente o requerimento do serviço de Ligação de Esgoto, caso não haja a ligação de água em seu imóvel e deseja ligar-se à rede coletora, será necessário que apresente juntamente com o requerimento os seguintes documentos:

- a) Comprovante de propriedade ou posse legítima do imóvel: Escritura Pública, contrato de compra e venda, ou outro comprovante idôneo;
- b) CPF e Identidade (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica);
- c) Se pessoa jurídica: ato de constituição e documento de identificação do responsável legal;
- d) Cópia do alvará de construção ou alvará de funcionamento ou habite-se;

Observação: Nos casos constatados durante as vistorias das ligações de esgoto que o efluente é de natureza industrial caberá ainda ao proprietário atender as normas complementares estabelecidas pela AUTARQUIA.

3- Mudança de Ligação:

Para efetuar a alteração do local da ligação ou do padrão de ligação de água em seu imóvel, deverá ser emitido requerimento de Mudança de Ligação no escritório do SIMAE ou emitir o mesmo através do nosso site e apresentar no SIMAE. Para que esse serviço seja efetuado, seguem alguns requisitos a serem atendidos:

- a) Verificação de viabilidade, através de vistoria;
- c) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do SIMAE.

4- Alteração de Proprietário:

Se você comprou um imóvel, faz-se necessária a alteração da titularidade de sua fatura de água, para tanto, deve ser efetuado um requerimento para Alteração de Proprietário e apresentar os seguintes documentos:

- a) Comprovante de propriedade do imóvel ou de posse legítima através de Escritura Pública, contrato de compra e venda, ou outro comprovante idôneo;
- b) CPF e Identidade (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica);
- c) Se pessoa jurídica: ato de constituição e documento de identificação do responsável legal;

5- Desligação Solicitada:

Caso necessite desligar sua água temporariamente, no período máximo de um ano, é necessário que compareça no escritório do SIMAE, com a leitura que consta no hidrômetro para que seja emitida uma conta final para a efetivação do serviço. Após o pagamento desta conta final, o serviço será executado.

6- Parcelamento de Débitos:

Quando ocorrer aumento extraordinário do consumo de água, devido a vazamentos invisíveis na instalação interna, o SIMAE disponibiliza uma forma de parcelamento e enquadramento no Artigo 60 do Regulamento do SIMAE. Para tanto o usuário deverá dirigir-se até o escritório da Autarquia para efetuar o requerimento.

Considera-se aumento extraordinário aquele que exceder a 5 (cinco) vezes o consumo médio do USUÁRIO, verificado nos últimos seis meses anteriores a ocorrência do vazamento, desde que o consumo verificado seja superior a 80 m³ (oitenta metros cúbicos).

7- Religação de Água:

Caso você possua uma ligação de água, que tenha sido desligada por sua solicitação e não tenha ultrapassado um ano do pedido de desligação solicitada, você poderá solicitar a sua religação junto ao escritório do SIMAE, ou, preencher o requerimento em nossa Agência Virtual no site do SIMAE e comparecer em nosso escritório munido do requerimento para que seja efetivado este serviço.

Estes são alguns dos principais serviços oferecidos pelo SIMAE a você prezado usuário, lembramos que em alguns casos não há cobrança de serviços, e em outros casos há uma cobrança, seja ela parcelada ou em parcela única a ser cobrada em sua fatura de água. A tabela de serviços está disponível em nosso site, onde você poderá tirar suas dúvidas, e para maiores esclarecimentos sobre serviços, entre em contato conosco ou em um de nossos canais de atendimento.

Tarifa Social. Como requerer e quem tem direito?

Para ter direito ao enquadramento na Tarifa Social, o usuário deverá fazer requerimento junto à AUTARQUIA e atender os seguintes requisitos:

- a) Estar enquadrado na Tarifa Residencial;
- b) Comprovar que esteja regularmente cadastrado no Cadastro Único para programas sociais do governo federal, como beneficiário do programa Bolsa Família e atender as demais condições estabelecidas no Regulamento do SIMAE;
- c) O beneficiário da Tarifa Social que deixar de cumprir qualquer um dos requisitos estabelecidos, perderá automaticamente as condições de beneficiário;
- d) Somente serão beneficiados os USUÁRIOS que se encontrarem adimplentes junto à AUTARQUIA.

Loteamentos e Condomínios

Viabilidade Técnica: A AUTARQUIA, na área de sua atuação, deverá ser consultada acerca do estudo preliminar ou anteprojeto de empreendimentos de loteamentos e condomínios sobre a viabilidade técnica e possibilidade de abastecimento de água e coleta de esgoto.

Projetos: Existindo a viabilidade técnica, ao empreendedor caberá a elaboração dos projetos técnicos de engenharia referente ao sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, visando o atendimento do empreendimento.

Execução da Obra: Os sistemas de abastecimento de água e/ou sistema de coleta e tratamento de esgoto serão executados e custeados pelo interessado, de acordo com as especificações e projeto, previamente aprovado pela AUTARQUIA.

Recebimento da Obra: A AUTARQUIA somente receberá as obras e assumirá responsabilidade da operação e manutenção do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário, em loteamentos e condomínios, quando os sistemas forem implantados de acordo com as normas do regulamento do SIMAE, e desde que tenham condições de operação.

Ouvidoria

Caso você tenha problema ou dúvidas e não foi resolvido/sanado pelo SIMAE, você poderá contatar a OUVIDORIA da entidade reguladora.

A Entidade Reguladora do SIMAE, é exercida pelo Consórcio CISAM Meio Oeste, através do CISAM-REG. Os usuários poderão entrar em contato através do telefone (49) 3555-6972 ou através do e-mail cisam@cisam.sc.gov.br.

IMPORTANTE

Conforme Regulamento do SIMAE, os imóveis residenciais deverão ser dotados de reservatórios de água com capacidade suficiente para consumo de suas economias por, no mínimo 24 (vinte e quatro) horas. Em centros de saúde ou comerciais, depósitos de materiais inflamáveis, combustíveis e outros esta capacidade deverá ser de 72 horas.

Débito Automático

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

Se você possui uma conta corrente, ou poupança em algum dos bancos credenciado pelo SIMAE, poderá autorizar o débito automático e livrar-se do compromisso de ir a um banco ou ponto de recebimento todos os meses nas datas de vencimento para pagar a conta.

Tenha mais comodidade, procure a agência do Banco de sua preferência e que mantém a conta, para autorizar o débito automático. A partir do mês seguinte você não precisa mais se preocupar com sua conta de água.

SIMAE continuará entregando sua conta no mesmo endereço e na mesma data. Este documento não serve para pagamento, é apenas para sua conferência.

Principais Infrações

Senhor usuário evite cometer infrações às normas do SIMAE, com isso estará evitando o pagamento de multas.

Veja a seguir o que você não pode fazer:

- Danificar o Hidrômetro da ligação;
- Violar o lacre de água cortada;
- Violar os lacres da Caixa Acrílica e do registro no cavalete;
- Religar a água cortada por conta própria;
- Ceder água de sua ligação para terceiros, entende-se como terceiros, outras residências estando construídas ou não no mesmo terreno, nem mesmo para construção;
- Impedir o acesso para coleta de leitura;
- Retirar, violar ou danificar o hidrômetro do Cavalete;
- Inverter a posição do hidrômetro;
- Instalar torneira antes do hidrômetro;
- Fazer ligações clandestinas.
- Fazer reparo no cavalete da ligação; por conta própria;
- Não proporcionar acesso ao hidrômetro.

Preservação do Meio Ambiente

Ajude a Não Sujar os Rios e Preservar o Meio Ambiente

Veja abaixo quanto tempo de decomposição de materiais usualmente jogados nos rios.

Papel: 3 a 6 meses

Tecido: 6 a 12 meses

Plástico: mais de 100 anos

Madeira pintada: 13 anos

Vidro: 1 milhão de anos

Nylon: mais de 30 anos

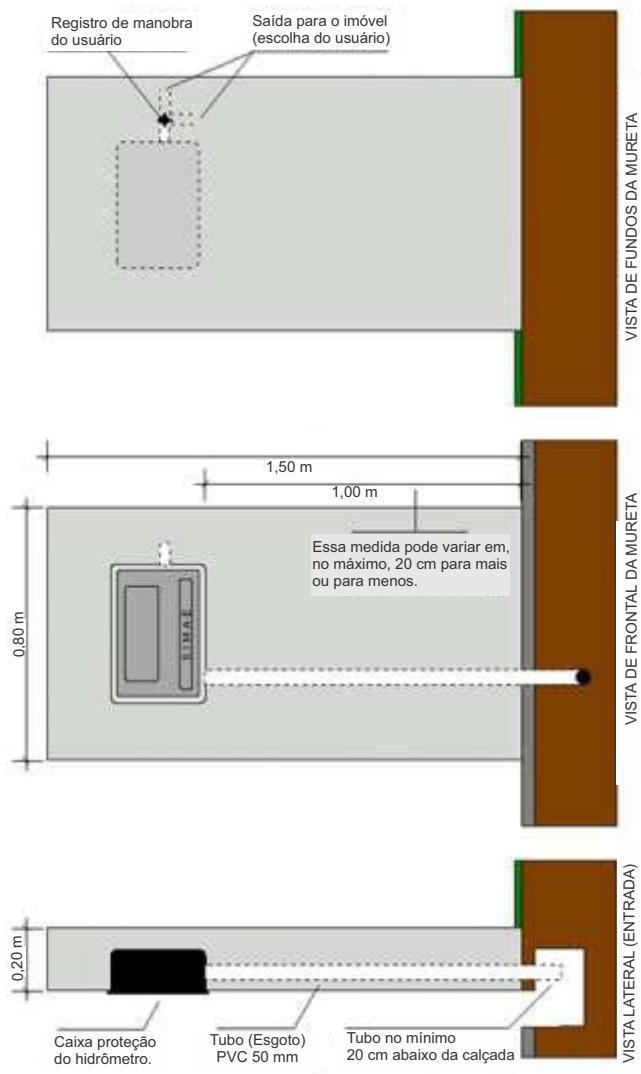
Filtro de cigarro: 5 anos

Borracha: Tempo indeterminado

Metais: mais de 100 anos

Padrão de Proteção do Hidrômetro

Para maior segurança do hidrômetro e manter a qualidade da água fornecida pelo SIMAE, bem como melhorar a estética do imóvel, o SIMAE adota a caixa acrílica como padrão de proteção de hidrômetros, a qual deve ser instalada em mureta de alvenaria, construída conforme desenho abaixo. Esse novo padrão é adotado para ligações novas de água e para alterações de local das atuais ligações.



SIMAE: Serviços que fazem bem à sua saúde e ao meio ambiente.

Ao fornecer água, coletar e tratar esgoto, o SIMAE, além de prestar serviços de alta qualidade, proporciona melhor qualidade de vida para você e sua família.

Promover saneamento básico é assegurar condições de vida adequadas, livrando a população de problemas com doenças e epidemias causadas pela água contaminada e pelo esgoto a céu aberto.

O SIMAE, em suas ações de saneamento, não trabalha apenas em prol da sociedade em si, mas de todo o meio ambiente. Afinal, é dele que o SIMAE retira sua matéria-prima: a água.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO SIMAE:



Atendimento Telefônico

Horário comercial - segundas as sextas-feiras
das 08:00 as 12:00 horas e das 13:30 as 17:30 horas
Plantão 24 horas - sábados, domingos e feriados
Telefone: (49) 3555-1107



Atendimento Presencial

Rua Domingos Omizollo, 447
CEP: 89665-000 - Bairro São Luiz
Capinzal - SC



Atendimento Virtual

Acesse o atendimento virtual do prestador no site **www.simaecao.sc.gov.br**, onde estão disponíveis os seguintes serviços on-line:

- a) Serviço de emissão de segunda via de fatura;
- b) Serviço de requerimentos;
- c) Consulta débitos e consumos...

Também está disponível no site o atendimento via e-mail, através do campo “Fale conosco”, em nossa Agência Virtual, onde poderão ser encaminhadas dúvidas, sugestões, reclamações, agendamento para visitas, etc.



49 3555-1107

Rua Domingos Omizollo, 447
CEP: 89665-000 - Bairro São Luiz
Capinzal - SC

Site: www.simaecao.sc.gov.br
e-mail: simae@simaecao.sc.gov.br

