



Manual de Prestação de Serviços, Atendimento e Orientações ao USUÁRIO

Informações, orientações, direitos e deveres dos usuários
Revisão 03 - julho/2023.

1 - APRESENTAÇÃO DO MANUAL AO USUÁRIO

Prezado usuário dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário este é o manual de prestação de serviços, atendimento e orientações ao usuário do Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto - SIMAE que atende os municípios de Capinzal e Ouro. Neste manual o usuário poderá encontrar os principais serviços disponibilizados pelo SIMAE, os direitos, deveres do usuário dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e ainda informações e orientações, para a boa relação entre usuário e o SIMAE. Segundo a Lei 11.445 de 5 de janeiro de 2007, no Art. 27, inciso III, é assegurado ao usuário o acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo SIMAE e aprovado pela respectiva entidade reguladora.

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 bem-estar à população e contribuir para o desenvolvimento humano e a sustentabilidade ambiental.

Conhecer os direitos e deveres é uma das ferramentas fundamentais para que os usuários do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário possam exigir a prestação de serviço de qualidade, bem como cumprir suas obrigações.

Para informações não disponíveis neste manual, consulte o site do SIMAE, ou se preferir, poderá ainda entrar em contato através dos telefones (49)3555-1107 (WhatsApp), 3555-1685 e 3555-1970 e falar com os atendentes ou ainda comparecer ao escritório do SIMAE localizado na Rua Domingos Omizollo, 447, Bairro São Luiz - Capinzal.

Este manual foi elaborado com base na legislação vigente, cabendo ao usuário observar a legislação, em especial aos Decretos n.º 059/2014 e n.º 189/2014 de Capinzal e Ouro, respectivamente, e suas alterações, disponíveis no site www.simaecao.sc.gov.br.

O manual de prestação de serviços, atendimento e orientações ao usuário foi submetido a aprovação da Entidade Reguladora CISAM-REG, através do parecer técnico n.º 01/2023/CISAM-REG.

O SIMAE -Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto de Capinzal e Ouro, é uma Autarquia criada pelas Lei Municipais n.º 654 de 26 de abril de 1972 e n.º 179 de 25 de junho de 1972 de Capinzal e Ouro respectivamente.

ÍNDICE

1- APRESENTAÇÃO DO MANUAL AO USUÁRIO	3
2- TRATAMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	5
2.1- Sistema de captação e tratamento da água que abastece a área urbana e o entorno dos municípios de Capinzal e Ouro	5
2.2- Sistema de captação e tratamento da água que abastece os Distritos de Alto Alegre e Santa Lúcia e as localidades de Lindemberg, Capitel Santo Antônio, Vila União, Vidal Ramos, Barro Preto e Vista Alegre	7
2.3- Análises da água para controle do processo de tratamento e do controle de qualidade	9
3- IMPORTÂNCIA DA CAIXA - D'ÁGUA INSTALADA NO IMÓVEL	9
4- TRATAMENTO DE ESGOTO SANITÁRIO	11
4.1- Sistemas de coleta e tratamento de esgoto que atendem parte da área urbana dos municípios de Capinzal e Ouro, Distrito de Santa Lúcia e localidade de Vista Alegre	11
4.2- Conheça as etapas de tratamento de esgoto	13
4.3- Destinação de resíduos e lodo provenientes dos sistemas tratamento de esgoto	15
5- CONHEÇA A FATURA REFERENTE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO	18
6- HIDRÔMETRO	21
7- DICAS DE USO CONSCIENTE DA ÁGUA	21
8- VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTO NAS INSTALAÇÕES INTERNAS	24
9- DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS	26
9.1- Principais Direitos	26
9.2- Principais Deveres	27
9.3- Principais Infrações no Sistema de Abastecimento de Água	29
9.4- Principais Infrações no Sistema de Coleta de Esgoto Sanitário	29
10- CARTA DE SERVIÇOS	30
11- INFORMAÇÕES SOBRE O PADRÃO DE PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO	35
12- ETAPAS PARA EXECUÇÃO DE LOTEAMENTOS E CONDOMÍNIOS	36
13- INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	37
14- CANAIS DE ATENDIMENTO	38
15- OUVIDORIA	39



2- TRATAMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

O SIMAE, é a Autarquia Intermunicipal dos municípios de Capinzal e Ouro, responsável pelos sistemas de abastecimento de água potável a população do perímetro urbano e localidades no entorno das cidades de Capinzal e Ouro. Também possui sistemas de abastecimento nos Distritos de Alto Alegre e Santa Lúcia e nas localidades de Capitel Santo Antônio, Lindemberg, Vila União, Vidal Ramos, Barro Preto e Vista Alegre.

A água é captada, tratada e distribuída para consumo. São realizadas análises para controle do processo de tratamento da água distribuída em atendimento aos padrões de qualidade, conforme as exigências estabelecidas na legislação do Ministério da Saúde e da Vigilância Sanitária.

2.1- Sistema de captação e tratamento da água que abastece a área urbana e o entorno dos municípios de Capinzal e Ouro

O SIMAE capta água para tratamento no Rio do Peixe, principal rio da região hidrográfica RH3 do Meio-Oeste do Estado de Santa Catarina, sub-bacia do Rio Uruguai.

De acordo com a Resolução do CONAMA, n.º 357, de 17 de março de 2005, o Rio do Peixe classifica-se como manancial de “Classe 2”. Mesmo que ao longo da bacia hidrográfica, existam fontes potencialmente poluidoras, este apresenta características, que após o tratamento tornam a água potável, própria para o consumo humano, conforme as análises realizadas.

A ETA - Estação de Tratamento de Água Central, trata a água bruta para posterior distribuição e consumo, no perímetro urbano e no entorno dos municípios de Capinzal e Ouro. O tratamento realizado é do tipo convencional.

O sistema de captação e tratamento é composto por:

Captação: O sistema é composto por poço de captação, com três conjuntos de bombeamento instalados. O



Foto da Captação de água do SIMAE localizada na Rua José Zortéa em Capinzal.

sistema trabalha com 01 conjunto em operação e 02 conjuntos reserva. O quadro de comando está instalado separadamente da casa de bombas, em local abrigado. A elevatória é monitorada continuamente por sistema de telemetria. A captação está localizada na rua José Zortéa, em Capinzal. A água é aduzida até a estação de tratamento de água localizada na rua Domingos Omizollo, nº 447, bairro São Luiz, Capinzal - Santa Catarina.

Coagulação e Floculação: A água passa pela medição por macromedidor, que registra a vazão da água, e chega na estação de tratamento, recebe a aplicação da dosagem de hidróxido de cálcio para correção de PH, e de policloreto de alumínio, para promover a floculação, que consiste na aglutinação das impurezas da água, que se juntam formando flocos.

Decantação: Nesta etapa, ocorre a decantação (sedimentação) dos flocos já formados, onde pelo processo da gravidade, os flocos vão para o fundo do tanque (decantador).

Filtração: A água passa pelos filtros onde são retidos os flocos menores que não decantaram ao passar pelo decantador. O filtro possui a camada suporte e duas camadas filtrantes, uma camada é composta de areia e outra de carvão antracito, especial para filtração de água. Ao passar pelo filtro a água fica isenta de impurezas, com aspectos límpido e incolor, esta é a fase final da clarificação da água.

Cloração: Após a filtração, é realizada a cloração utilizando cloro gás. A aplicação do cloro dosado na água, tem a finalidade de eliminar e manter a água livre de microrganismos patogênicos. A presença de cloro tem a finalidade de manter a qualidade da água até a entrada dos imóveis.

Fluoretação: No sistema de fluoretação é utilizado o ácido fluossilícico. A fluoretação da água em dosagens permitidas pela legislação, tem a função de colaborar e contribuir para a prevenção da cárie dentária.

Reservação: Após o tratamento, a água é armazenada em reservatórios, com a função de garantir a continuidade do abastecimento, inclusive na ocorrência de falta de energia ou manutenção do sistema. A distribuição da água a partir do reservatório é feita parte por gravidade, parte por bombeamento até os reservatórios elevados localizados nos bairros e distribuída para consumo da população.



Foto da ETA Central – Estação de Tratamento de Água do SIMAE, localizada na Rua Domingos Omizollo, Bairro São Luiz em Capinzal.

2.2- Sistema de captação e tratamento da água que abastece os Distritos de Alto Alegre e Santa Lúcia e as localidades de Lindemberg, Capitel Santo Antônio, Vila União, Vidal Ramos, Barro Preto e Vista Alegre

O SIMAE capta água para tratamento em mananciais subterrâneos, através de poços semi-artesianos e artesiano, a classificação dos mananciais é “Classe 2” segundo o enquadramento da Resolução do CONAMA, n.º 396, de 3 de abril de 2008. Os poços estão localizados na Bacia Hidrográfica do Rio Uruguai.



Foto da captação feita em poço semi-artesiano e da casa de força no distrito de Santa Lúcia em Ouro.

O processo de tratamento de água realizado nas Estações de Tratamento destas localidades, é do tipo simplificado, a água passa por desinfecção e fluoretação, após a água permanece armazenada sendo distribuída à população.

O sistema de captação e tratamento é composto por:

Captação: O sistema é composto por poço semi-artesiano ou artesiano, com um conjunto de bombeamento instalado em operação, e 01 conjunto reserva disponível para instalação/substituição, em caso de ocorrência de problemas com o conjunto em operação. O quadro de comando está instalado em local abrigado. O poço está em local cercado.

A água é bombeada, passa pela medição e segue até a estação de tratamento, onde recebe a dosagem de cloro e de flúor. Devido às características da água não se faz necessário a realização do processo de clarificação e filtração.

Cloração: Para a realização do processo de cloração, é utilizado hipoclorito de sódio (cloro), que dosado na água, tem a finalidade de eliminar e manter a água livre de microrganismos patogênicos. A presença de cloro tem a finalidade de manter a qualidade da água até a entrada dos imóveis.

Fluoretação: No sistema de fluoretação é utilizado o ácido fluossilícico. A fluoretação da água em dosagens permitidas pela legislação, tem a função de colaborar e contribuir na prevenção da cárie dentária.

Reservação: A água tratada fica armazenada em reservatório, com a função de garantir a continuidade do abastecimento, inclusive na ocorrência de falta de energia ou manutenção do sistema. A distribuição é feita a partir do reservatório por gravidade.



Foto da ETA – Estação de Tratamento de Água do SIMAE, composta de casa de química e reservatório na Localidade de Vidal Ramos Capinzal.

2.3- Análises da água para controle do processo de tratamento e do controle de qualidade

O SIMAE realiza análises da água bruta, tratada e fornecida. As análises são realizadas no processo de tratamento e no sistema de distribuição em pontos estratégicos, na saída dos reservatórios e na rede de distribuição das áreas atendidas, visando monitorar a qualidade da água. As análises de rotina, são realizadas diariamente no laboratório do SIMAE, também são realizadas análises de qualidade da água bruta e tratada, em laboratórios de referência, para atendimento das exigências da Portaria GM/MS n.º 888 de 4 de maio de 2021, e demais legislações vigentes. Nestas amostras são analisados: parâmetros orgânicos e inorgânicos, agrotóxicos, padrão de aceitação para consumo humano, bem como é analisada a presença de toxinas e produtos secundários da desinfecção. As análises da água bruta não apresentam parâmetros que comprometam a tratabilidade. Com relação aos resultados das análises da água tratada e distribuída, esses estão em conformidade com os parâmetros previstos pela legislação vigente.

Quando as amostras da rede de distribuição, apresentam resultados fora dos padrões estabelecidos pela portaria GM/MS n.º 888 de 4 de maio de 2021 e demais legislações, são tomadas ações corretivas imediatas para o reestabelecimento do padrão de qualidade da água, incluindo descargas de redes e a realização de novas análises.

3- IMPORTÂNCIA DA CAIXA-D'ÁGUA INSTALADA NO IMÓVEL

A caixa-d'água tem a função de abastecer o imóvel, quando é interrompido o fornecimento de água pelo SIMAE, para realização de manutenção das redes e ramais. Assim como dos sistemas elétricos, falta de energia, conserto de bombas, trocas de válvulas, registros e demais serviços que necessitem de paralisação do abastecimento. Possuir a caixa-d'água instalada em seu imóvel é essencial para que você e sua família tenham água disponível, em casos de paralisação do fornecimento de água.

A caixa-d'água ou reservatório doméstico também tem a finalidade, de diminuir a pressão da água que abastece o imóvel, deixando a pressão adequada para o uso, evitando sobrecarga de pressão nas tubulações internas do imóvel.

Fique atento:

A caixa-d'água pode reduzir o consumo no imóvel, pois diminui consideravelmente a pressão e a vazão nas torneiras e chuveiros e demais pontos de consumo.

Alerta:

Não instale equipamentos elétricos nas redes que vem diretamente da rua, instale sempre depois da caixa-d'água. A diminuição da pressão da água que passa pela caixa, garante a sua segurança no uso de equipamentos elétricos como chuveiros, torneiras, máquinas de lavar roupa e louça.

Qual deve ser o tamanho (capacidade) da caixa-d'água?

O reservatório do imóvel deve garantir no mínimo o abastecimento durante 24h de consumo. Exemplo: Se na residência moram cinco pessoas e adota-se a média de 200 litros de água por pessoa por dia, o ideal é que a caixa tenha a capacidade mínima de 1.000 litros.

Importante:

Conforme o Regulamento do SIMAE, os imóveis residenciais deverão ser dotados de reservatórios de água, com capacidade suficiente para garantir o abastecimento no mínimo por 24 (vinte e quatro) horas. Em centros de saúde, comerciais, depósitos de materiais inflamáveis, combustíveis e outros deverá seguir legislação específica para cada caso.

Mantenha a caixa-d'água limpa

Após o tratamento e a distribuição realizados pelo SIMAE, cabe ao usuário fazer sua parte e zelar pela qualidade da água. A água quando chega ao imóvel está potável e livre de microrganismos nocivos à saúde. Porém, se a caixa-d'água não estiver limpa, a água poderá se contaminar, tornando-se imprópria para o consumo humano, colocando em risco a saúde do consumidor. Para evitar riscos e transtornos, é imprescindível cuidar das instalações hidráulicas e realizar a limpeza da caixa-d'água periodicamente. Para limpar a caixa-d'água de forma correta e, com segurança,

recomendamos que a limpeza seja orientada/executada por empresa ou profissional habilitado. Anote a data de limpeza, para não esquecer e saber a data da próxima limpeza.

4- TRATAMENTO DE ESGOTO SANITÁRIO

O SIMAE é responsável pelos sistemas de coleta e tratamento de esgoto sanitário de parte do perímetro urbano das cidades Capinzal e Ouro. Também possui sistemas de coleta e tratamento no Distrito de Santa Lúcia e Localidade de Vista Alegre.

O esgoto é coletado, tratado e devolvido ao meio ambiente. É realizado o acompanhamento através de análises para controle do processo de tratamento, conforme as exigências estabelecidas na legislação.

O esgoto doméstico é toda a água já utilizada servida, que provem principalmente de residências, estabelecimentos comerciais e edificações que dispõe de instalações como banheiros, lavanderias e cozinhas. O esgoto é composto de 99,9% de água e 0,01% de resíduos sólidos orgânicos, alimentos, fezes e microrganismos, que se dispostos em local inadequado pode causar doenças, poluir o solo, os aquíferos, rios e lagos. A Estação de Tratamento de Efluentes - ETE, é a instalação composta de equipamentos e estruturas, onde o esgoto sanitário é tratado e devolvido para o meio ambiente.

4.1- Sistemas de coleta e tratamento de esgoto que atendem parte da área urbana dos municípios de Capinzal e Ouro, Distrito de Santa Lúcia e localidade de Vista Alegre

O SIMAE possui 04 estações de tratamento de esgoto instaladas, das quais 03 são com processo de tratamento biológico e 01 por processo físico-químico.

Conheça as estações de tratamento de esgoto do SIMAE:

- ETE Área de Lazer

Localização: Área de lazer

Vazão média de tratamento: 7 L/s

População atendida: 6227 habitantes

Locais atendidos: Parte do Centro de Capinzal, Bairro Por do Sol,

Loteamento Santa Maria, Loteamento Nova Capinzal, Centro de Ouro, Bairro Navegantes, Loteamento Kleinubing, Loteamento Monte Belo e Loteamento Coxilha Verde.

Tipo de tratamento: Físico-químico composto por: medição de vazão, gradeamento, desarenador, tanque de equalização, peneira estática, tanque de equalização, coagulação, floculação, flotação por ar dissolvido, desinfecção e deságue de lodo.

OBS: O lodo removido do sistema de flotação por ar dissolvido é encaminhado para deságue e disposição final.



Foto da ETE - Estação de Tratamento de Esgoto do SIMAE, instalada na Área de Lazer, Capinzal.

- ETE Santa Lúcia

Localização: Santa Lúcia

Vazão média de tratamento: 1,5 L/s

População atendida: 132 habitantes

Locais atendidos: Parte da comunidade do Distrito de Santa Lúcia em Ouro/SC

Tipo de tratamento: Biológico composto por: gradeamento, tanque séptico, filtro anaeróbio e zona de raízes.



Foto da ETE – Estação de Tratamento de Esgoto do SIMAE, instalada no Distrito de Santa Lúcia, Ouro.

- ETE Novo Horizonte

Localização: Novo Horizonte

Vazão média de tratamento:

7,96 L/s

População atendida: 837 habitantes

Locais atendidos: Novo Horizonte, Poente do Sol e Área Industrial.



Foto da ETE – Estação de Tratamento de Esgoto do SIMAE, instalada no loteamento Novo Horizonte, Capinzal.

Tipo de tratamento: Biológico composto por: medição de vazão, gradeamento, caixa de areia, reator UASB, biofiltro aerado de leito fixo, decantador secundário e desinfecção.

- ETE Vista Alegre

Localização: Localidade de Vista Alegre

Vazão média de tratamento: 0,17 L/s

População atendida: 60 habitantes

Locais atendidos: Localidade de Vista Alegre

Tipo de tratamento: Biológico composto por: gradeamento, caixa de areia, medição de vazão, tanque de equalização, reator anaeróbio, biofiltro aerado de leito móvel, decantador secundário e desinfecção.



Foto da ETE – Estação de Tratamento de Esgoto do SIMAE, instalada na localidade de Vista Alegre, Capinzal.

4.2- Conheça as etapas de tratamento do esgoto

Medição de vazão: O medidor de vazão tem a função de registrar o volume de esgoto que entra na estação de tratamento.

Gradeamento: Consiste em um conjunto de grades com a função de reter materiais de grandes e pequenas dimensões, que podem entupir as tubulações e prejudicar o tratamento. Como exemplo temos: garrafas plásticas, latas, papelão, galhos, papéis, tecidos, estopas, plásticos, folhas, etc.

Desarenador ou caixa de areia: O desarenador tem a função de reter a areia presente no esgoto.

Peneira estática: As peneiras possuem a função de remover sólidos que não foram retidos no gradeamento.

Tanque de equalização: Têm a função de receber o esgoto e elevar até a próxima etapa. Ainda, neste tanque ocorre a homogeneização do esgoto.

Reator anaeróbio de fluxo ascendente e manta de lodo (reator UASB): Esta etapa é um processo biológico no qual microrganismos específicos, na ausência de oxigênio molecular, transformam a matéria orgânica em produtos mais simples como gás metano e gás carbônico. Nesta unidade é possível remover mais de 60% da matéria orgânica.

Biofiltro aerado submerso de leito fixo ou móvel: Neste processo é empregado oxigênio para oxidar a matéria orgânica. O tratamento é realizado, favorecendo o crescimento dos microrganismos aeróbios, devido a presença do oxigênio gerado pelo soprador de ar e um meio suporte submerso que pode ser fixo ou móvel, que possibilita manter a massa de microrganismos ativos que vão digerir a matéria orgânica.

Decantador secundário: A decantação secundária tem a função de sedimentar as partículas sólidas e coletar o clarificado – esgoto tratado. Nessa etapa ocorre a separação da fase líquida e sólida.

Zona de raízes: É um sistema composto de filtragem física em brita e areia, no qual estão associadas plantas, as quais formam a zona de raízes no interior da unidade. A função principal das plantas consiste em fornecer oxigênio ao solo/substrato através de rizomas que possibilitam o desenvolvimento de uma população densa de microrganismos, que finalmente são responsáveis pela remoção dos poluentes da água.

Filtro anaeróbio: Filtro anaeróbio funciona como um reator biológico, no qual o esgoto é tratado através de microrganismos não-aeróbios, ou seja, é um processo de tratamento sem oxigênio.

Coagulação/Floculação: Consiste na aglutinação das partículas presentes no esgoto, que pela adição de floculante e com agitação

controlada, forma os flocos.

Flotação por ar dissolvido: O sistema de flotação por ar dissolvido permite, por meio da adição de microbolhas, a flotação do lodo presente no esgoto. Esse lodo é removido na superfície do equipamento, por meio de um sistema mecanizado de raspadores e encaminhado para desague.

Desinfecção: Nesta etapa é realizada a aplicação de desinfetante geralmente a base de cloro, para eliminar os microrganismos presentes no esgoto clarificado e após é encaminhado para destinação final.

Desague de lodo: O desaguamento do lodo é um processo no qual há redução da quantidade de água presente no lodo, conseqüentemente reduz o volume final. Desse modo, facilita o armazenamento e o custo com a destinação final.

4.3 Destinação de resíduos e lodo provenientes dos sistemas tratamento de esgoto

O lodo, bem como os resíduos removidos de grades, desarenador e peneiras, produzido nos sistemas de tratamento de esgoto são encaminhados para aterro sanitário licenciado.

Por que é importante coletar e tratar o esgoto?

- Evitar a formação de gases com odor desagradável;
- Evitar a propagação de insetos (barata, mosca), pequenos animais (ratos);
- Evitar doenças de veiculação hídrica;
- Evitar o crescimento desordenado das plantas aquáticas em rios (algas);
- Evitar a contaminação do corpo-d'água;
- Danos ao sistema de Tratamento de Água;
- Corpo-d'água inadequado para recreação e irrigação;
- Preservação do meio ambiente;
- Proteção da vida aquática, animais e pessoas.

Rede de esgoto não é lata de lixo!

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



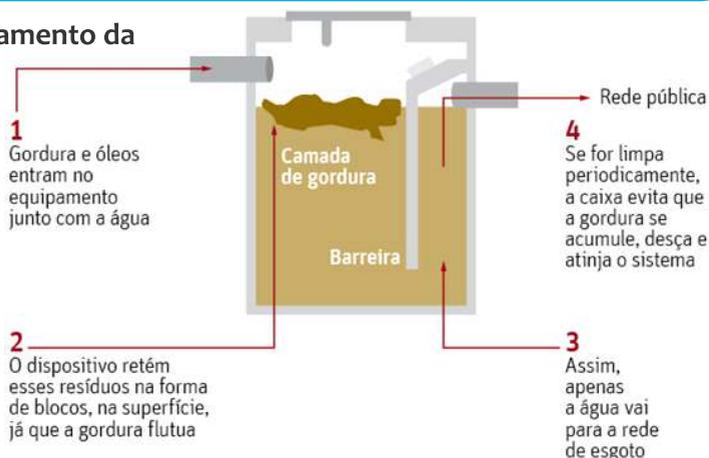
Limpeza da caixa de gordura e disposição do material retirado

Realize a limpeza da caixa de gordura regularmente. O material removido na limpeza deve ser acondicionado e disposto com o resíduo comum e enviado para coleta adequada.

Importante:

Conforme o Regulamento do SIMAE, é obrigação do usuário instalar e manter limpa a caixa de gordura no imóvel.

Entenda o funcionamento da caixa de gordura



Água de chuva não é esgoto, cada água em seu lugar!

Água de chuva não pode ser lançada / ligada na rede de esgoto. As redes foram projetadas para receber apenas o volume de esgoto que vem dos imóveis. O lançamento de água de chuva causará extravasamentos. Água de chuva deve ser lançada na rua ou nas galerias pluviais, porque não está contaminada. Ligando água de chuva à rede de esgoto pode causar transtorno aos usuários do sistema, nos períodos de chuvas fortes a tubulação pode não suportar a quantidade de água e ocasionar transbordos nas ruas e nos imóveis.

ÁGUA DE CHUVA NÃO É ESGOTO Cada água em seu lugar

LIGAÇÕES CLANDESTINAS OU IRREGULARES PODEM GERAR MULTA

O que pode ser lançado na rede de esgoto:

- Água proveniente do banho e descarga do vaso sanitário;
- Pia de cozinha, banheiro, tanque de lavar roupa, área de serviço e churrasqueira;
- Água da máquina de lavar roupa e louça;
- Água utilizada por outros equipamentos domésticos.

O que não pode ser lançado na rede de esgoto:

- Água da chuva proveniente de ralos, calhas e drenagens em geral;
- Papeis, panos, plásticos e restos de cigarros;
- Restos de alimentos;
- Fraldas, absorventes e preservativos;
- Óleo de cozinha;
- Água de piscinas;
- Outros objetos que possam entupir as tubulações.

5- CONHEÇA A FATURA REFERENTE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CÓDIGO DA LIGAÇÃO **10482** MÊS/ANO REFERÊNCIA **05/2023**

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro
 Rua Domingos Omizolo, 447 - Bairro São Luiz - CEP 89665-000 - Capinzal/SC
 CNPJ: 82.782.079/0001-14
 e-mail: simae@simacao.sc.gov.br Site: www.simacao.sc.gov.br

PROPRIETÁRIO: SIMAE
INQUILINO: MACRO 51
 CNPJ: ** 782.079/0001-14
 RUA ADROAL ROSA, 00000
 LOT. JACOB DORINI - CAPINZAL/SC - CEP: 89.665-000

4 HIDRÔMETRO	5 ECONOMIAS/CATEGORIAS 001R	6 ROTAÇÃO: ATENDIMENTO 51A / 0101																																												
7 TABELA TARIFÁRIA	8 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>INSTRUMENTO (M)</th> <th>CODI/FAIXA/NO</th> <th>DESC</th> <th>TOD</th> <th>VALOR (R\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOD</td> <td>1</td> <td>56</td> <td>70</td> <td>13,54</td> </tr> <tr> <td colspan="5">FAIXAS DE INCLUIÇÃO/EXCLUSÃO DE VALORES E PARÂMETROS</td> </tr> <tr> <td>0 - 10</td> <td>2,44</td> <td>0 - 10</td> <td>4,58</td> <td>0 - 10 1,22</td> </tr> <tr> <td>11 - 18</td> <td>5,21</td> <td>11 - 30</td> <td>9,15</td> <td>11 - 15 5,21</td> </tr> <tr> <td>19 - 25</td> <td>7,60</td> <td>31 - 100</td> <td>16,79</td> <td>16 - 20 7,50</td> </tr> <tr> <td>26 - 50</td> <td>9,41</td> <td>> 100</td> <td>12,45</td> <td>28 - 50 9,31</td> </tr> <tr> <td>> 50</td> <td>16,62</td> <td>> 50</td> <td>18,62</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	INSTRUMENTO (M)	CODI/FAIXA/NO	DESC	TOD	VALOR (R\$)	TOD	1	56	70	13,54	FAIXAS DE INCLUIÇÃO/EXCLUSÃO DE VALORES E PARÂMETROS					0 - 10	2,44	0 - 10	4,58	0 - 10 1,22	11 - 18	5,21	11 - 30	9,15	11 - 15 5,21	19 - 25	7,60	31 - 100	16,79	16 - 20 7,50	26 - 50	9,41	> 100	12,45	28 - 50 9,31	> 50	16,62	> 50	18,62		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>DESCRIÇÃO</th> <th>VALOR (R\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TARIFA BASICA OPERACIONAL</td> <td>27,28</td> </tr> </tbody> </table>		DESCRIÇÃO	VALOR (R\$)	TARIFA BASICA OPERACIONAL	27,28
INSTRUMENTO (M)	CODI/FAIXA/NO	DESC	TOD	VALOR (R\$)																																										
TOD	1	56	70	13,54																																										
FAIXAS DE INCLUIÇÃO/EXCLUSÃO DE VALORES E PARÂMETROS																																														
0 - 10	2,44	0 - 10	4,58	0 - 10 1,22																																										
11 - 18	5,21	11 - 30	9,15	11 - 15 5,21																																										
19 - 25	7,60	31 - 100	16,79	16 - 20 7,50																																										
26 - 50	9,41	> 100	12,45	28 - 50 9,31																																										
> 50	16,62	> 50	18,62																																											
DESCRIÇÃO	VALOR (R\$)																																													
TARIFA BASICA OPERACIONAL	27,28																																													
<p>9 INFORMAÇÕES DA LEITURA/HISTÓRICO DE CONSUMO</p> <p>LEITURA ANTERIOR 06/04/2023</p> <p>LEITURA ATUAL 05/05/2023</p> <p>10 CONSUMO (M) 29</p> <p>DIAS DE CONSUMO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>04/23</td><td>527</td><td>06/04/23</td></tr> <tr><td>03/23</td><td>435</td><td>08/03/23</td></tr> <tr><td>02/23</td><td>361</td><td>07/02/23</td></tr> <tr><td>01/23</td><td>307</td><td>09/01/23</td></tr> <tr><td>12/22</td><td>256</td><td>12/12/22</td></tr> <tr><td>11/22</td><td>188</td><td>16/11/22</td></tr> </table> <p>MÉDIA DOS ÚLTIMOS 6 MESES (M) 9</p>	04/23	527	06/04/23	03/23	435	08/03/23	02/23	361	07/02/23	01/23	307	09/01/23	12/22	256	12/12/22	11/22	188	16/11/22	<p>11 RESENHA DE CMBL DECRETO Nº 15497 "ALTERAÇÃO" E ANEXO 2 - ANEXO 2 PROPOSTA</p> <p>DATA DE VENCIMENTO 01/10/2015</p> <p>VALOR DA FATURA (R\$) 27,28</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>CONTA</td> <td>DEBITO EM CONTA</td> <td>Nº DA AGÊNCIA</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		CONTA	DEBITO EM CONTA	Nº DA AGÊNCIA																							
04/23	527	06/04/23																																												
03/23	435	08/03/23																																												
02/23	361	07/02/23																																												
01/23	307	09/01/23																																												
12/22	256	12/12/22																																												
11/22	188	16/11/22																																												
CONTA	DEBITO EM CONTA	Nº DA AGÊNCIA																																												

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 consumidora conforme Lei nº 2.022/97 (Capinzal) e nº 1.378/96 (Ouro) e Lei Federal nº 11.445/2007 (Art. 4º, V), regulamentada pelo Decreto nº 7.217/2010.

A não quitação desta fatura até o seu vencimento, acarretará multa de 2% sobre o valor devido, correção monetária pelo INPC/IBGE (pro rata temporis) e juros de mora de 1% ao mês, a ser cobrado 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.

REAVISO PRÉVIO DE CORTE

Pela presente NOTIFICAMOS e IDENTIFICAMOS V. Sra. nos dados de cadastro e pendência abaixo relacionada referente a fatura de água e esgoto. O atraso de sua conta, causa problemas no equilíbrio econômico-financeiro do SIMAE, sobrecarregando os demais consumidores na manutenção dos serviços.

Diante disso, com fundamento no Art. 72º do Capítulo IV do Regulamento do SIMAE, e em virtude de já terem decorrido mais de 30 dias do respectivo vencimento (até) desta(s) com aviso prévio de corte, considerando que V. Sra. não apresentou reclamação, contraditório a defesa, apesar do prazo concedido na(s) própria(s) fatura(s), notificamos V. Sra. que será interrompido o fornecimento de água a partir de se até essa data não for liquidado todo o débito a seguir especificado.

DATA DE VENCIMENTO VALOR DA FATURA (R\$)

Caso já tenha efetuado o pagamento do referido débito, favor desconectar esse aviso.

MENSAGEM: SERVIÇOS PRESTADOS PELO SIMAE SÃO REGULADOS PELO CISM-REG - IMAI, CISM-REG - OAU, CISM-REG - R, CISM-REG - (49) 3555-6972 - OUV/DORINI@CISM.SC.GOV.BR

Informações sobre a qualidade de água fornecida à população

De acordo com o artigo 9º inciso I do anexo do Decreto Federal 5440 de 4 de maio de 2006.

PARÂMETRO(*)	PARÂMETRO POTABILIDADE (MÓDULO DE FORTALECIMENTO)	QUANTIDADE DE ANÁLISES	RESULTADO MÉDIO
TURBIDEZ (NTU)			
CLORO RESIDUAL LIVRE (mg/L)	2,0		
FLUORETO (mg/L)	0,6 H 1,5		
PH	8,0 H 9,5		
COR APARENTE (PCD)	15,0		
BACTÉRIAS HETEROTROFOS (UFC)	500		
COLIFORMES TOTAIS (NMP x 100ml)	AGBEN: 1A EM 95%		
COLIFORMES TERMO-TOLERANTES	AGBEN: 1A EM 100%		

(*) Significado de parâmetros físico-químicos e bacteriológicos, vide verso desta fatura.

Local de divulgação: esta informação complementar sobre qualidade de água: No Site da Autarquia: www.simacao.sc.gov.br

Seu Joinho ao escritório do SIMAE na Rua Domingos Omizolo, 447 - Bairro São Luiz - Capinzal - SC - Fones (49) 3555-1107 | 3555-1685 | 3555-1970

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro
MACRO 51
SIMAE
 RUA ADROAL ROSA, 00000
 LOT. JACOB DORINI - CAPINZAL/SC



10482052023 TOTAL PARÂMETRO 05/2023 0121072015

8262000000-6 27280154000-1 09999999131-5 04820523000-5



1- Código da ligação: Identifica sua ligação de água, bem como o usuário no sistema de cadastro do SIMAE. Utilize este código para solicitar informações e serviços ao SIMAE.

2- Mês de referência: Informa o mês e o ano que a fatura se refere.

3- Nome e endereço: Neste campo está descrito o nome do titular da conta, o nome do inquilino quando houver e o endereço do imóvel.

4- Hidrômetro: Neste campo consta a identificação/número do hidrômetro instalado em sua ligação de água.

5- Economias: Esse campo apresenta duas informações, a primeira é a quantidade de economias do imóvel, e a segunda é o enquadramento/classificação do imóvel na categoria de consumo, que pode ser Residencial, Entidades, Pública Municipal, Comercial, Pública, Industrial e Social, conforme consta na tabela tarifária.

6- Rotas e ordem de atendimento: Informações para uso do SIMAE.

7- Tabela tarifária: Apresenta os valores praticados por faixa de consumo e por enquadramento de categoria da ligação/economias.

8- Informações da leitura: Apresenta a data da leitura anterior e da leitura atual, informando também o consumo da ligação neste período e a quantidade de dias entre a leitura anterior e a leitura atual.

9- Histórico de consumo: Esta tabela apresenta o histórico do consumo apurado nos últimos seis meses, o mês e ano de referência, a leitura de cada mês, a data das leituras, o consumo de cada mês e informa ao final a média de consumo nos últimos seis meses.

10- Descrição dos serviços: Neste campo são descritos os serviços prestados no mês de referência com os respectivos valores: tarifa de água, tarifa de

É IMPORTANTE SABER

22

As águas dos mananciais superficial (Rio do Peixe) e subterrâneos (poços artesanais) utilizados pelo SIMAE para abastecer os municípios de Capinzal e Ouro, após prévio tratamento é própria para o consumo humano.

A Aularquia faz periodicamente análises de água tratada e fornecida, em diversos pontos das áreas atendidas, permitindo eficiente controle de acordo com o que estabelece a Portaria nº 2914, de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde.

Eventualmente, em decorrência de reparos na rede de distribuição, a água pode chegar em sua casa com uma cor esbranquiçada, isso se deve a presença de ar misturado com a água e não excesso de cloro como muitos acreditam e não apresenta nenhum risco à saúde. Os maiores problemas de contaminação estão relacionados ao estado de conservação da caixa d'água domiciliar. Para evitar isso, faça a limpeza da mesma a cada seis meses. O SIMAE não se responsabiliza por água de poços ou outras fontes de terceiros, desconhecidas e duvidosas. Caso tenha suspeitas, chame a Vigilância Sanitária de seu município e em caso de contaminação procure imediatamente atendimento médico.

BANCOS CONVENIADOS

- Bradesco
- Casas Lotéricas
- Siccoob Credicampcos
- Siccoob Credirio
- Sulcredi
- Sicredi

DÉBITO EM CONTA

- Bradesco
- Caixa Econômica Federal
- Siccoob Credicampcos
- Siccoob Credirio
- Banco do Brasil
- Sicredi

23

CANAIS DE ATENDIMENTO

24



Atendimento Telefônico

Horário comercial - segundas as sextas-feiras das 07:30 as 11:30 horas e das 13:00 as 17:00 horas
Plantão 24 horas - sábados, domingos e feriados
Telefone: (49) 3555-1107 / 3555-1970 / 3555-1685



Atendimento Presencial

De Segunda à Sexta, exceto feriados.
Horário de atendimento: 7:30 às 11:30, das 13:00 às 17:00 horas
Rua Domingos Omizollo, 447
CEP: 89665-000 - Bairro São Luiz - Capinzal - SC



Atendimento Virtual

Acesse o atendimento virtual do prestador no site: www.simaeacao.sc.gov.br, onde estão disponíveis diversos serviços on-line.



WhatsApp do SIMAE

3555-1107

O horário de atendimento através desse canal é de segundas a sextas-feiras, (exceto feriados), das 07:30 as 11:30 e das 13:00 as 17:00 horas.

Significado de Parâmetros Físico-Químicos e Bacteriológicos

25

Cloro Residual Livre (mg/L): Agente bactericida utilizado no tratamento da água, para eliminar microrganismos e bactérias, dando tom à água própria ao consumo humano.

Cor (UH = Unidade de Hazen): Indica presença de partículas dissolvidas na água que deterioram sua qualidade.

Florete (mg/l): Agente utilizado para auxiliar na proteção e prevenção contra a cárie dentária.

PH (Potencial Hidrogeniônico): Indicador de acidez ou alcalinidade da água.

Turbidez (UT = Unidade de Turbidez): Indica presença de partículas suspensas na água que deterioram sua qualidade.

Coliformes Totais (PA/100ml = Presença ou Ausência em 100ml): Parâmetro que indica contaminação da água pela presença de microorganismos.

Bactérias Heterotróficas (UFChal = Unidades Formadoras de Colônia por ml): Sua presença indica existência de compostos orgânicos e serve para monitorar o estado de limpeza das tubulações e reservatórios, bem como a qualidade da água.

Escherichia Coli (Presença ou ausência em 100 ml): Parâmetro que indica contaminação da água pela presença de bactérias de origem fecal.

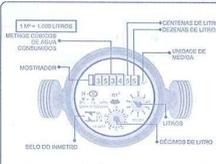
O HIDRÔMETRO

26

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

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

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



SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro
Rua Domingos Omizollo, 447 - Bairro São Luiz - CEP 89665-000 - Capinzal/SC
CNPJ: 82.782.079/0001-14
e-mail: simae@simaeacao.sc.gov.br Site: www.simaeacao.sc.gov.br

27

PARA USO DO ENTREGADOR

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> IMÓVEL FECHADO | <input type="checkbox"/> CASA DEMOLIDA |
| <input type="checkbox"/> CACHORRO SOLTTO | <input type="checkbox"/> RECLUSO-SE A RECEBER |
| <input type="checkbox"/> CONSTRUÇÃO | <input type="checkbox"/> |



28

22- Informações ao consumidor sobre o sistema de abastecimento de água.

23- Relação dos bancos conveniados: Relação dos bancos que possuem convênio para recebimento da fatura no caixa e/ou no débito automático.

24- Canais de atendimento ao consumidor.

25- Significado dos parâmetros físico-químicos e bacteriológicos da água distribuída, constantes na fatura.

26- Entenda seu hidrômetro: Como realizar a leitura do consumo de água no hidrômetro.

27- Dados do SIMAE.

28- Para uso do entregador da fatura.

6- HIDRÔMETRO

O hidrômetro é o aparelho utilizado para medir e registrar o consumo de água a fim de garantir a medição correta. O SIMAE realiza periodicamente a substituição do hidrômetro sem custo ao usuário. Os hidrômetros utilizados pelo SIMAE são adquiridos de empresas certificadas pelo INMETRO.

Entenda seu hidrômetro



7- DICAS DE USO CONSCIENTE DA ÁGUA

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 significa aumentar as despesas e desperdiçar recursos naturais. Veja algumas dicas de como economizar água:

Dicas para economizar água

- Tomar banhos rápidos;
- Fechar bem as torneiras;
- Limpar os pratos antes de lavar;
- Coletar, armazenar e utilizar a água da chuva de maneira adequada;
- Identificar e consertar vazamentos;
- Escovar os dentes com a torneira fechada;
- Lavar o carro com balde;
- Cuidar da caixa-d'água;
- Juntar uma quantidade mínima de roupas para lavar na máquina;
- Usar a capacidade máxima da máquina;
- Utilizar o modo economia ao lavar roupas;
- Reutilizar a água da máquina de lavar;
- Acompanhar o consumo de água através da leitura periódica do hidrômetro;
- Usar utensílios que contribuam para economia;
- Fechar o registro de entrada de água no imóvel em viagens;
- Não esvaziar a piscina, mas sim realizar o tratamento de sua água;
- Não jogar óleo na pia;
- Varrer as calçadas ao invés de lavar;
- Lavar frutas e verduras em uma bacia;
- Não jogar lixo no vaso sanitário;
- Estimular as crianças a economizar água;
- Ter um jardim em vez de área cimentada;
- Não impermeabilizar toda a área do lote;
- Usar regador para molhar as plantas.



Fique atento!

Lavando a louça

TORNEIRA MEIO ABERTA
 mais de 240 litros

CONTROLANDO A ABERTURA DA TORNEIRA
 20 litros

Caixa de descarga

COM VÁLVULA DEFEITUOSA
 cerca de 30 litros

COM VÁLVULA SEM DEFEITO
 10 litros



Escovando os dentes

TORNEIRA MEIO ABERTA
 média 12 litros

CONTROLANDO A ABERTURA DA TORNEIRA
 500 ml



Fazendo a barba

TORNEIRA MEIO ABERTA
 média 12 litros

CONTROLANDO A ABERTURA DA TORNEIRA
 2 litros



Banho de chuveiro

CHUVEIRO ABERTO
 cerca de 140 litros

CONTROLANDO A ABERTURA DO CHUVEIRO
 90 litros



Lavando o carro

COM MANGUEIRA
 média 560 litros

SUBSTITUINDO A MANGUEIRA POR BALDE
 60 litros



<https://www.centralnacionalunimed.com.br/viver-bem/saude-em-pauta/economizar-agua>

8- VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTO NAS INSTALAÇÕES INTERNAS

A manutenção e verificação periódica das instalações hidráulicas internas é de extrema importância para evitar vazamentos. Verifique as instalações, identifique e conserte os vazamentos. Desse modo, é possível reduzir o consumo de água e diminuir o valor de sua fatura.



Faça a verificação de vazamento através do seu hidrômetro em ligação direta da rede antes da caixa-d'água

- 1- Deixe o registro de entrada de água do imóvel aberto;
- 2- Feche todas as torneiras e a entrada da caixa-d'água;
- 3- Anote o número que aparece no visor do hidrômetro;
- 4- Aguarde por no mínimo duas horas;
- 5- Verifique se o número que marca no hidrômetro mudou;
- 6- Se isso aconteceu, há algum vazamento nas tubulações entre o hidrômetro e a caixa-d'água.

Faça a verificação de vazamento na tubulação alimentada pela caixa-d'água.

- 1- Feche todas as torneiras da casa, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os vasos sanitários;
- 2- Feche o registro, impedindo a entrada de água na caixa-d'água;
- 3- Marque o nível da água na própria caixa-d'água;
- 4- Após, aproximadamente dez horas sem consumir água no imóvel, verifique se o nível na caixa-d'água baixou;

5- Em caso afirmativo, pode haver vazamentos na própria caixa-d'água, nas tubulações, vasos sanitários ou demais aparelhos alimentados pela caixa-d'água.

Importante lembrar:

Inspecione periodicamente a boia da caixa-d'água e caso necessário realize a substituição.

Faça a verificação periódica de vazamentos no vaso sanitário

Um vaso sanitário com vazamento pode desperdiçar mais de 1000 litros por dia. Portanto, fique de olho se o vaso sanitário não apresenta defeitos. Os vazamentos no vaso sanitário costumam ser discretos e nem sempre é fácil notá-los. Em caso de dúvidas, chame um técnico o quanto antes para resolver o problema.

Fique atento:

Um dos pontos críticos de vazamento nas residências é o sistema de descarga do vaso sanitário.

Na hora de definir o vaso sanitário, opte pelos que possuem sistema de descarga econômica. De preferência, escolha as descargas com duplo acionamento. O sistema de duplo acionamento é dividido em duas partes. Uma é destinada à descarga de resíduos líquidos (que gasta 3 litros de cada vez) e outra para descarga de resíduos sólidos (que gasta 6 litros por acionamento). Mantenha o sistema em boas condições de uso, faça revisões e manutenções periódicas.

9- DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

9.1- Principais direitos

1- Receber os serviços públicos dos sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto de modo adequado;

2- Ter sua **ligação de água** disponibilizada após cumprida as exigências do SIMAE, em até 10 dias, para ligações novas em imóveis que não estavam conectados à rede de abastecimento e/ou imóveis em construção; e em até 72 horas para religações em imóveis que já estavam conectados à rede de abastecimento;

3- Ter sua **ligação de esgoto** disponibilizada após cumprida as exigências do SIMAE em até 15 dias, para ligações novas após a apresentação de requerimento pelo USUÁRIO, devidamente instruído, e desde que viável tecnicamente;

4- Ter um hidrômetro medindo o volume de água consumido em seu imóvel;

5- Solicitar verificação do hidrômetro;

6- Ser comunicado, por escrito, nos casos de substituição do hidrômetro;

7- Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;

8- Ser informado com 24 horas de antecedência em casos de interrupções programadas no sistema de abastecimento de água;

9- Ser comunicado com 30 dias de antecedência sobre interrupção no fornecimento de água por inadimplência, sendo esse comunicado através da fatura de água;

10- Ter o abastecimento de água restabelecido, após cumpridas as exigências do SIMAE, em até 72 horas, contadas a partir da comprovação do pagamento;

11- Ter restaurados os muros e calçadas, danificados devido a obras realizadas pelo SIMAE;

12- Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, entre as datas disponibilizadas pelo SIMAE, distribuídas ao longo do mês;

13- Receber a fatura com antecedência mínima de cinco dias antes do vencimento;

14- Manter disponíveis locais para pagamento de faturas, bem como sistemas de pagamento via código de barras ou Pix com disponibilização de

QR Code na fatura;

15- Manter disponíveis locais e canais para atendimento de solicitações e reclamações;

16- Ter o serviço de atendimento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana;

17- Receber as providências adequadas das solicitações e reclamações realizadas no prazo de 15 dias;

18- Recorrer à entidade reguladora, através de sua ouvidoria, no caso de não atendimento por parte do SIMAE de solicitações ou reclamações de serviços;

19- Receber na fatura informações relativas à qualidade da água fornecida com os resultados de análise, conforme a legislação;

20- Receber do SIMAE, até o mês de maio de cada ano, uma declaração de quitação anual de débitos referente aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior.

9.2- Principais deveres

1- Ligar o imóvel aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

2- Manter as instalações prediais de água e/ou de esgoto conforme as normas e padrões vigentes;

3- Manter local ou dispositivo adequado para recebimento da fatura;

4- Ao adquirir um imóvel, solicitar a transferência de titularidade da ligação de água e esgoto;

5- Permitir que servidores do SIMAE, devidamente identificados, realizem vistoria, cadastro, leitura, substituição de hidrômetro, verificação de reservatório;

6- Manter o padrão de ligação de água (onde estão o hidrômetro e os lacres) em local de livre acesso aos servidores do SIMAE e em bom estado de conservação;

7- Informar corretamente e manter atualizados os 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 dano no hidrômetro e/ou rompimento involuntário dos lacres;

10- Pagar sua conta até a data do vencimento, em caso de atraso no pagamento arcar com os encargos cabíveis;

11- Avisar ao SIMAE nos casos de vazamentos de água ou esgoto nas ruas e calçadas;

12- Manter as instalações hidráulicas internas do imóvel em boas condições para evitar vazamentos nas instalações internas do imóvel, em caso de vazamentos tomar as providências para realização do 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 fornecer água para atender imóvel localizado em outro terreno, mesmo sendo do mesmo proprietário, sem que seja previamente autorizado pelo SIMAE;

16- Não direcionar a água da chuva para a rede coletora de esgoto;

17- Despejar esgoto dentro dos 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- Manter as instalações hidráulicas conforme as normas técnicas e possuir reservatório domiciliar com o objetivo de manter a reserva mínima de água para suprir as necessidades do imóvel por um período mínimo de 24 horas, inclusive reservatório inferior e conjunto moto bomba para recalque, conforme Instrução Normativa do SIMAE;

19- Realizar periodicamente os procedimentos de limpeza e desinfecção do reservatório domiciliar;

20- Realizar periodicamente a limpeza da caixa de gordura;

21- Adequar a instalação interna do imóvel visando a medição individualizada em construções tipo condomínio e também quando optar por essa modalidade de medição;

22. Informar o código da ligação e dados do requerente ao solicitar serviços, quando das reclamações e/ou solicitações de informações ao SIMAE, da ligação sob sua responsabilidade;

23. 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 sem estar adimplente com o SIMAE, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do SIMAE.

9.3 Principais infrações no sistema de abastecimento de água

Evite cometer infrações, 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 à ligação de água para coleta de leitura e manutenção;
- Retirar, violar ou danificar o hidrômetro da ligação;
- Inverter a posição do hidrômetro;
- Instalar torneira antes do hidrômetro;
- Fazer ligações clandestinas;
- Fazer reparo no cavalete da ligação por conta própria.

9.4 Principais infrações no sistema de coleta de esgoto sanitário

- Lançar esgoto, clandestinamente ou fazer ligação clandestina no Sistema de Coleta de Esgoto;
- Efetuar lançamentos diversos dos previstos no Regulamento, inclusive de água servida proveniente de fontes alternativas ao sistema público de abastecimento, ainda que hidrometradas, sem prévia autorização do SIMAE;
- Lançar águas pluviais e de piscinas nas redes de esgotos; Efetuar ou permitir a derivação de tubulações para coleta de esgoto de outro ou para outro imóvel, sem a autorização do SIMAE;

- Manter as instalações internas, ou da ligação, em desacordo com as disposições do regulamento e normas técnicas;
- Não possuir caixa de gordura de esgotos instalada no imóvel;
- Alterar projeto de instalação de esgotos em loteamentos ou conjunto de edificações sem prévia autorização do SIMAE;
- Iniciar obras de instalação do sistema de esgotamento sanitário em loteamentos ou conjuntos de edificações sem autorização do SIMAE.

10- CARTA DE SERVIÇOS

O SIMAE disponibiliza a seus usuários, serviços que podem ser solicitados mediante requerimento no escritório ou emitido pelo usuário através de nossa agência virtual em nosso site www.simaecao.sc.gov.br.

Abaixo relacionamos os principais serviços disponíveis:

1- Pedido de ligação de água

O que é? Pedido de nova ligação de água para o imóvel/terreno.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração, ou autorização assinada pelo proprietário.

Regras e documentações exigidas?

- Comprovante de propriedade do imóvel ou de posse legítima através de escritura pública, contrato de compra e venda, ou outro comprovante idôneo;
- CPF e identidade (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica);
- Se pessoa jurídica, apresentar o ato de constituição (contrato social) e documento de identificação do representante legal;
- Cópia do alvará de construção, ou alvará de funcionamento ou habite-se.

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

- a) Verificação de viabilidade, através de vistoria realizada pelo SIMAE;
- b) Padrão de proteção do hidrômetro concluído e aprovado conforme as normas do SIMAE;
- c) Ausência de débitos junto ao SIMAE;
- d) Pagamento da tarifa referente a ligação de água.

2- Pedido de ligação de esgoto

O que é? Consiste em solicitar ligação de esgotamento sanitário junto a rede coletora de esgoto.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração, ou autorização assinada pelo proprietário.

Regras e documentações exigidas? Para os imóveis que possuem a ligação de água, 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:

- Comprovante de propriedade ou posse legítima do imóvel através de escritura pública, contrato de compra e venda, ou outro comprovante idôneo;
- CPF e identidade (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica);
- Se pessoa jurídica, apresentar o ato de constituição (contrato social) e documento de identificação do representante legal;
- Cópia do alvará de construção ou alvará de funcionamento ou habite-se.

Verificação de disponibilidade de rede: Está disponível e em operação em algumas regiões dos municípios de Capinzal e Ouro, o serviço de coleta e tratamento de esgotamento sanitário. O imóvel dentro dessa área de abrangência deve ser ligado à rede coletora de esgotamento sanitário.

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 SIMAE.

3- Mudança padrão/local de ligação de água

O que é? Consiste na mudança do padrão de proteção de hidrômetro e/ou ponto da ligação de água.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração ou autorização assinada pelo proprietário.

Regras e documentações exigidas? Não há documentação exigida para esse serviço.

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

- a) Verificação de viabilidade, através de vistoria realizada pelo SIMAE;

b) Padrão de proteção do hidrômetro concluído e aprovado de acordo com as normas do SIMAE;

c) Ausência de débitos junto ao SIMAE. instituído através de procuração ou autorização assinada pelo proprietário.

4- Alteração de titularidade/propriedade

O que é? "A alteração de titularidade/propriedade consiste na mudança do responsável legal de uma determinada unidade consumidora. Nos casos de mudança de residência, aluguel do imóvel, propriedade ou estabelecimento comercial, é importante realizar a mudança do nome do titular responsável pela instalação da unidade consumidora de água. Manter as informações cadastrais atualizadas facilita a identificação no caso de processos que envolvam devoluções, ressarcimentos, pedidos de indenizações e outros serviços que somente o titular poderá solicitar."

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração, ou autorização assinada pelo proprietário.

Regras e documentações exigidas?

- Comprovante de propriedade do imóvel ou de posse legítima através de escritura pública, contrato de compra e venda, ou outro comprovante idôneo;
- CPF e identidade (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica);
- Se pessoa jurídica, apresentar o ato de constituição (contrato social) e documento de identificação do representante legal;
- Cópia do alvará de construção ou alvará de funcionamento ou habite-se.

5- Alteração de categoria

O que é? Consiste em alterar a categoria a que o abastecimento se destina, se residencial, comercial, industrial, pública, pública municipal, entidades ou residencial social.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração, ou autorização assinada pelo proprietário.

6- Alteração de economia

O que é? Consiste em alterar o número de economias a que o abastecimento se destina, dependendo da quantidade de unidades habitacionais e/ou comerciais existentes no imóvel e abastecidas pela ligação de água.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração, ou autorização assinada pelo proprietário.

7- Desligamento solicitado

O que é? É a interrupção do fornecimento de água, solicitada pelo usuário. É possível optar pela suspensão temporária do abastecimento de água quando, por exemplo, o imóvel estiver fechado temporariamente ou vazio.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração, ou autorização assinada pelo proprietário.

8- Religação solicitada

O que é? É o restabelecimento do abastecimento de água no imóvel, que tenha sido desligada por solicitação do usuário e não tenha ultrapassado um ano do pedido de desligamento solicitado. O usuário poderá solicitar a sua religação junto ao escritório do SIMAE, ou, preencher o requerimento na agência virtual no site do SIMAE e comparecer no escritório munido dos documentos pessoais para que seja efetivado este serviço.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração, ou autorização assinada pelo proprietário.

9- Religação de água cortada por inadimplência

O que é? É o restabelecimento do abastecimento de água no imóvel, após o usuário cumprir as exigências do SIMAE, em até 72 horas, contadas a partir da comprovação do pagamento.

10- Parcelamento de débitos

O que é? Quando ocorrer aumento extraordinário do consumo de água, devido a vazamentos nas instalações hidráulicas internas do imóvel, será calculado o valor com base na média de consumo dos últimos 6 meses,

aplicando-se ainda aos metros cúbicos excedentes à média o valor da primeira faixa da tabela se o consumo total medido for até 100 m³ e, do valor da segunda faixa da tabela, se o consumo total medido for superior a 100 m³.

Considera-se aumento extraordinário, nos casos de vazamentos, as situações em que o usuário tiver o dobro do consumo médio dos últimos 06 (seis) meses.

Quem pode solicitar? O proprietário do imóvel ou seu representante instituído através de procuração ou autorização assinada pelo proprietário.

11- Benefício da tarifa social

O que é? É um benefício disponibilizado pelo SIMAE ao proprietário ou inquilino de imóvel que se enquadra dentro das regras pré-estabelecidas para a tarifa social.

Quem pode solicitar? O proprietário ou inquilino de um único imóvel, ou seu representante instituído através de procuração ou autorização assinada pelo proprietário.

Regras e documentações exigidas? Para se enquadrar na tarifa social, o usuário deverá fazer o requerimento junto ao SIMAE e atender os seguintes requisitos:

- Estar enquadrado na tarifa residencial;
- Comprovar que esteja regularmente cadastrado no cadastro único para programas sociais do governo federal, como beneficiário do programa bolsa família ou que vier a substituí-lo, e atender as demais condições estabelecidas no regulamento do SIMAE;
- O beneficiário da tarifa social que deixar de cumprir qualquer um dos requisitos estabelecidos, perderá automaticamente as condições de beneficiário;
- Somente serão beneficiados os usuários que se encontrarem adimplentes junto ao SIMAE;
- Constar no cadastro da ligação junto ao SIMAE como proprietário e/ou inquilino de um único imóvel;
- Anualmente o usuário deverá apresentar a documentação para manter o benefício da tarifa social.

12- Débito automático

O que é? É um serviço oferecido pelos bancos e outras instituições financeiras que utilizam o saldo da conta do cliente para quitar, de forma automática, a fatura de serviço.

O SIMAE mantém convênio com instituições financeiras para proporcionar ao usuário o serviço de débito automático da fatura de serviço. O usuário deverá possuir uma conta corrente ou poupança nas instituições credenciadas pelo SIMAE, onde o próprio usuário autoriza o débito automático de sua fatura. O débito ocorre a partir da efetivação da solicitação do usuário junto a instituição financeira. O SIMAE continua a entregar a fatura no mesmo endereço e na mesma data para a conferência do usuário, porém essa fatura não apresenta a opção para pagamento (código de barra e QR Code). A responsabilidade do débito automático junto a instituição financeira é do usuário.

Observação: Estes são alguns dos principais serviços oferecidos pelo SIMAE aos usuários do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Lembramos que nos casos em que há cobrança de serviços, os mesmos poderão ser pagos de forma integral ou de forma parcelada na fatura de serviços conforme solicitação do usuário.

A tabela de serviços está disponível no site do SIMAE, onde o usuário poderá tirar as dúvidas, e para maiores esclarecimentos sobre serviços, entrar em contato através dos canais de atendimento disponíveis ou junto ao escritório do SIMAE.

11- INFORMAÇÕES SOBRE O PADRÃO DE PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO

É obrigatória a instalação, confecção e/ou construção do padrão de proteção de hidrômetros, nas seguintes situações:

- a) Ligações novas de água;
- b) Religações de água solicitadas pelo usuário;
- c) Alteração do local da ligação;
- d) Alteração do padrão de ligação, por solicitação do usuário ou pelo SIMAE;

A responsabilidade pela instalação, confecção e/ou construção do padrão de proteção do hidrômetro é exclusiva do titular da ligação de água, cabendo ao SIMAE, através de seus técnicos a aprovação, bem como prestar as orientações técnicas necessárias. As dimensões e características do padrão de proteção de hidrômetro devem atender as especificações que constam nas instruções normativas vigentes.



Foto do Padrão de ligação para um hidrômetro.



Foto do Padrão de ligação para cinco hidrômetros.

Fique Atento: Medição individualizada para condomínios

De acordo com a Lei Federal n.º 13.312, de 12 de julho de 2016 e o regulamento do SIMAE torna obrigatória a medição individualizada do consumo hídrico nas novas edificações condominiais. Aos imóveis já edificados a individualização da medição é facultativa. O empreendedor deverá seguir as orientações do Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto na implantação da medição individualizada nas edificações e/ou empreendimento tipo condomínio.

12- ETAPAS PARA EXECUÇÃO DE LOTEAMENTOS E CONDOMÍNIOS

1- Solicitação de viabilidade técnica: O SIMAE deverá ser consultado

acerca do estudo preliminar ou anteprojeto de empreendimentos de loteamentos e condomínios sobre a viabilidade técnica dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

2- Elaboração e apresentação de projetos: Existindo a viabilidade técnica, ao empreendedor caberá a elaboração dos projetos técnicos de engenharia referente aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando o atendimento do empreendimento, conforme instruções normativas do SIMAE.

3- 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 projetos, previamente aprovados pelo SIMAE.

4- Recebimento da obra: O SIMAE somente receberá as obras e assumirá responsabilidade da operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e 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. O empreendedor deve observar as instruções normativas disponíveis no site do SIMAE para cada uma das etapas do empreendimento.

13- INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Hidrantes: O uso e operação dos hidrantes somente poderá ser efetuado pelo SIMAE ou pelo Corpo de Bombeiros.

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

Interligação da rede de água com fontes alternativas: Não poderá o usuário interligar as redes internas do imóvel, abastecidas pelo sistema de água do SIMAE, com redes de outras fontes alternativas de abastecimento.

Observação: A Legislação referente a prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário estão disponíveis no site do SIMAE na aba legislação.

SIMAE: compromisso com a saúde e com o meio ambiente

Ao fornecer água, coletar e tratar esgoto, o SIMAE, além da prestação de serviços, proporciona melhor qualidade de vida para você e sua família. Promover saneamento básico é assegurar condições de vida adequadas a população, redução de problemas com doenças e epidemias causadas pela água contaminada e pela disposição indevida de esgoto. O SIMAE, nas ações de saneamento, trabalha em prol das pessoas e do meio ambiente.

Água de qualidade garante saúde e bem-estar a você e sua família

A saúde e o bem-estar do ser humano estão associados ao consumo de água de qualidade, que não ofereça riscos à saúde. Ao consumir água sem tratamento, podemos estar ingerindo água contaminada por bactérias e microrganismos patogênicos, bem como substâncias químicas, que podem causar sérios danos à nossa saúde. Portanto, antes de consumir água, certifique-se de sua procedência e qualidade, não coloque em risco a sua saúde e o bem-estar de sua família, consuma somente água tratada e de boa procedência.

14- CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial e telefônico em horário comercial: De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 07:30 às 11:30 e das 13:00 às 17:00 horas. No endereço Rua Domingos Omizollo, nº 447, Bairro São Luiz, Capinzal – SC. Telefones para contato: (49) 3555-1107 / 3555-1970 / 3555-1685.

Atendimento de serviço de plantão: O SIMAE possui atendimento através do serviço de plantão 24 horas inclusive sábados, domingos e feriados. Contato através dos telefones (49) 3555-1107 / 3555-1970 / 3555-1685.

Atendimento virtual: Acesse o atendimento virtual do SIMAE no site www.simaecao.sc.gov.br, onde estão disponíveis diversos serviços on-line. Também está disponível no site o atendimento via e-mail, através do campo “Fale conosco”, na agência virtual, onde poderão ser encaminhadas dúvidas, sugestões, reclamações, agendamento de visitas, entre outros.

Atendimento preferencial/prioritário: É garantido o direito a todos os usuários que se enquadram nas categorias previstas na legislação que garantem o atendimento preferencial/prioritário.

15- OUVIDORIA

A regulação dos serviços prestados pelo SIMAE, é exercida pelo Consórcio CISAM Meio Oeste, através da Ouvidoria do CISAM-REG. Caso você tenha problemas ou dúvidas que não tenham sido resolvidos e sanados pelo SIMAE, você poderá contatar a Ouvidoria da Entidade Reguladora.

Canais de atendimento da Ouvidoria:

Telefone: (49) 3555-6972

E-mail: ouvidoria@cisam.sc.gov.br

Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 07:30 às 11:30 e das 13:00 às 17:00 horas

Endereço: Acesso Cidade Alta, nº3815, Bairro São Cristóvão, Capinzal – SC



SIMAE - SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

49 3555-1107 | 49 3555-1685 | 49 3555-1970

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



ENTIDADE REGULADORA

Caso não seja atendido adequadamente pelo SIMAE,
entre em contato com a Entidade Reguladora.

CISAM-REG

Fone: (49) 3555-6972

E-mail: ouvidoria@cisam.sc.gov.br

Site: www.cisam.sc.gov.br/cisam-reg

Endereço: Acesso Cidade Alta, 3815

Bairro São Cristóvão, 89665-000 - Capinzal-SC

