



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 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, o prestador de serviços de água e esgoto também possui direitos garantidos.

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

Este é o Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento aos Usuários do SIMAE, 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. Para outras informações não disponíveis neste manual, dispomos de informações e serviços no site, que poderão facilitar no esclarecimento de dúvidas, ou, se preferir, poderá ainda entrar em contato através dos nossos telefones (49) 3555-1107, (49) 3555-1685, (49) 3555-1970 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, e suas alterações, 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 esgoto sanitário.....	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 01/2020/CISAM-REG, em março de 2020.

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 nossa vida.

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 presentes 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, desses 3%, 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. Na sociedade moderna, 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 contaminada e a falta de saneamento básico;
- No que tange ao **desperdício de água**, o Brasil, segundo o Ministério do Meio Ambiente, desperdiça entre 20% a 60% da água destinada ao consumo ao longo da distribuição. Os hábitos dos brasileiros também não favorecem a economia de água, já que boa parte dessa substância é desperdiçada seja em uso pessoal ou atividades de limpeza.

Processo de Tratamento e Distribuição de Água

Cada etapa do tratamento da água pode representar um obstáculo à transmissão de doenças. O tipo de tratamento pode ir de uma simples desinfecção até o tratamento mais complexo, dependendo das condições do manancial que vai ser utilizado.

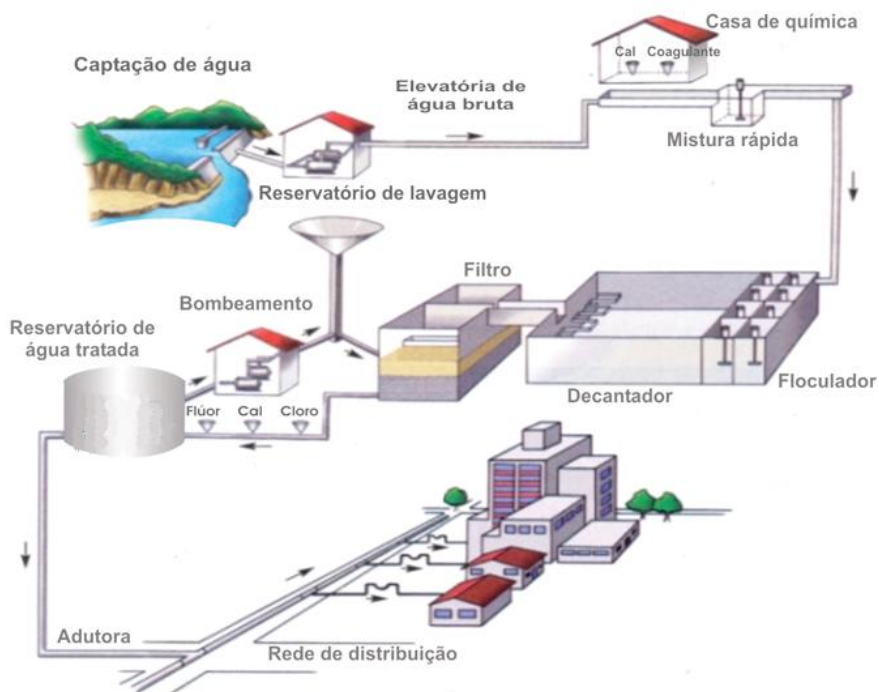
O SIMAE possui uma estação de tratamento de água tipo convencional que trata em média 4.600.000 (quatro milhões e seiscentos mil) litros de água por dia. O sistema de tratamento é composto de:

- **Captação:** Localizada à margem esquerda do Rio Do Peixe, sítio à Rua José Zortea aproximadamente 1.000 metros da ponte que liga os dois municípios. Onde é captada a água para posterior tratamento.
- **Floculação:** A água ao chegar na estação de tratamento, recebe dosagens de hidróxido de cálcio para correção do pH e de policloreto de alumínio, conforme a sua carga de impurezas. Este produto em contato com a água e em agitação constante faz com que as impurezas da água se juntem formando flocos.
- **Decantação:** Nesta etapa a água está em 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.

O tratamento de água tem como objetivo tornar a água própria para o consumo humano. Durante o processo de tratamento são realizadas análises da água para a verificação da eficiência do tratamento.

O SIMAE possui ainda 7 estações de tratamento do tipo simplificado que envolve a captação em poços, cloração, fluoretação, reservação e distribuição.

Etapas do Tratamento e Distribuição da água



Mantenha sua Caixa D'água Sempre Limpa

Após o tratamento e a distribuição realizados pelo SIMAE, cabe ao 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, a água poderá contaminar, tornando-se imprópria para o consumo humano 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 periodicamente.

Confira na página 12 algumas dicas para limpar sua caixa d'água, de forma correta e, mais importante, com segurança.

A Importância do Tratamento do Esgoto Sanitário

A falta de tratamento do esgoto sanitário e condições adequadas de saneamento, podem contribuir para a proliferação de inúmeras doenças parasitárias e infecciosas, além da poluição dos rios, lagos, nascentes e do meio ambiente. A disposição adequada do esgoto sanitário é essencial para a proteção da saúde. Aproximadamente, cinquenta tipos de infecções podem ser transmitidas por diferentes caminhos, envolvendo os excretas humanos. O esgoto sanitário, ou excretas, podem contaminar a água, o alimento, os utensílios domésticos, as mãos, o solo ou ser transportado 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 do esgoto sanitário - 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 o esgoto sanitário é a preservação do meio ambiente. As substâncias presentes nos esgotos exercem ação degradante 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 no esgoto sanitário 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 toxinas à água.

O que pode ser lançado na rede de esgoto:

Água de banho e descarga do vaso sanitário.

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

Água das máquinas 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.

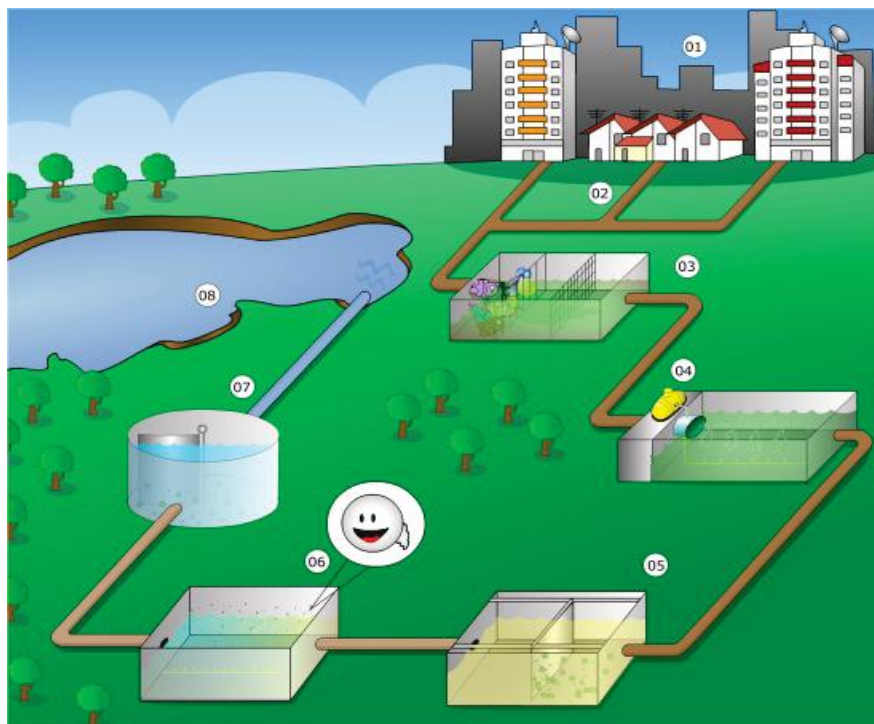
Papéis e panos, restos de comida, plásticos, restos de cigarros.

Fraldas, absorventes e preservativos.

Outros objetos que possam entupir a tubulação.

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 à Estação de Tratamento de Esgoto.

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 aeração

O esgoto é composto por matéria orgânica e microrganismos. Nos tanques de aeração, 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: simaecao.sc.gov.br Site: www.simaecao.sc.gov.br
PLANTAS: 3555-1107 / 3555-1685 / 3555-1970

CODIGO DA LIGAÇÃO 1 00000000 2

ECONOMIAS 3
RESIDENCIAL SOCIAL
COMERCIAL 01 PUBLICA MUNICIPAL
INDUSTRIAL ENFEADES
PUBLICA

FATURA DE SERVIÇOS
TABELA TARIFARIA

RES/ENT/PUB.MUN.	TARIFA	COM (PUB./IND)	SOCIAL
TBO	TBO	44,09	TBO
FAIXA M	FAIXA M	FAIXA M	FAIXA M
0-10	0-10	0-10	0-10
11-15	11-15	11-15	11-15
16-20	16-20	16-20	16-20
21-25	21-25	21-25	21-25
26-30	26-30	26-30	26-30
> 30	> 30	> 30	> 30

INFORMAÇÕES DA LEITURA

LEITURA ATUAL 00 09/12/2019
LEITURA ANTERIOR 18/11/2019
CONSUMO M³ 39 DIAS DE CONSUMO: 21

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS
Tarifa de Água Comercial 00,00
Tarifa Básica Operacional 00,00
Tarifa de Esgoto Com 00,00

MULTAS/JUROS 1,50

OUTROS SERVIÇOS

COBRANÇAS DE TERCEIROS
Cota Comunitaria Bombeiros
Cota de Participação Comunitaria HN50

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

MESANO REFERENCIA 12/2019 DATA DE VENCIMENTO 09/12/2019 VALOR DA FATURA 00,00

DÉBITO EM CONTA
NOME DO BANCO Nº DA AGÊNCIA Nº DA CONTA

HISTÓRICO DE CONSUMO

MESANO	LEITURA	DATA DA LEITURA	CONSUMO M ³
11/19	581	18/11/2019	4
10/19	547	17/10/2019	4
09/19	541	16/09/2019	4
08/19	541	15/08/2019	7
07/19	533	14/07/2019	2
06/19	530	13/06/2019	4
05/19	526	12/05/2019	4
04/19	522	11/04/2019	4
03/19	517	10/03/2019	4
02/19	513	09/02/2019	5
01/19	508	08/01/2019	4
12/18	504	07/12/2018	4

MEDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES (M³) 4

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, assim decorrente 30 (trinta) dias do recebimento desta fatura. Tal medida visa garantir o equilíbrio econômico financeiro do órgão no interesse do coletividade e consumidores conforme Lei nº 3.693/07 (Cancelei) e art. 1.738/06 (Lei) e Lei Federal nº 11.493/07 (Art. 4º, V), regulamentada pelo Decreto nº 7.377/09.

A não quitação desta fatura até o seu vencimento, acarretará multa de 2% sobre o valor devido, ou seja, multa de 0,80 (oitenta) por cento (2% de 40,00) e juros de mora de 1% ao mês, a ser cobrado em fatura posterior. A não quitação desta fatura, por escrito, até o vencimento, implicará no recebimento de líquido e certo de dívida e, na falta de pagamento, inscrição em dívida ativa.

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

O DESPÉRCIO DE ÁGUA É O GRANDE RESPONSÁVEL PELA ESCASSEZ DESSE RECURSO.

SIMAE informa:

www.simaecao.sc.gov.br Serviços e Informações.

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

Através do acesso a página www.simaecao.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 à seus consumidores, se os mesmos não fizerem uso desses serviços. Então, visitem o site www.simaecao.sc.gov.br e vejam o rol de orientações e serviços disponibilizados aos senhores consumidores.

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto
Capinzal - SC
FONE 3555-1107 / 3555-1685 / 3555-1970 - www.simaecao.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 economias.

4- Tabela Tarifária: É a cobrança por faixa de consumo. Para cada uma delas existe uma tabela com os valores estabelecidos de acordo com a faixa de consumo e 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, coleta e tratamento de esgoto, Tarifa Básica Operacional, eventuais penalidades por atraso no pagamento dos serviços, dentre outros.

00000000-0 00000000-0 00000000-0 00000000-0

Entenda a sua fatura:

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro
Rua Domingos Omizollo, 447 - 89665-000 - Capinzal - SC
CNPJ: 82.782.079/0001-14
E-mail: simae@simaeao.sc.gov.br - Site: www.simaeao.sc.gov.br
PLANTÃO 24 HORAS: 3555-1107 / 3555-1685 / 3555-1970

CÓDIGO DA LIGAÇÃO
PROPRIETÁRIO/INQUILINO
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
CENTRO
CAPINZAL-SC

HEMÉRICO
00000000

ECONOMIAS

RESIDENCIAL	COMERCIAL	SOCIAL
	01	PÚBLICA/MUNICIPAL
		ENTIDADES

FATURA DE SERVIÇOS
TABELA TARIFÁRIA

RES/EXT/PUB.MUN.	COLA/PUB.TBO	SOCIAL
TBO	TBO	TBO
FAIXAS M VALOR M	FAIXAS M VALOR M	FAIXAS M VALOR M
0 - 10	0 - 10	0 - 10
11 - 15	11 - 30	11 - 15
16 - 20	31 - 100	16 - 20
20 - 50	>100	20 - 50
>50	>50	>50

INFORMAÇÕES DA LEITURA

LEITURA ATUAL	590	09/12/2019
LEITURA ANTERIOR	551	18/11/2019

CONSULHO Nº 39 DIAS DE CONSULHO 21

HISTÓRICO DE CONSUMO

MÊS/ANO	LEITURA	DATA DA LEITURA	CONSUMO M
11/19	551	18/11/2019	4
10/19	547	17/10/2019	4
09/19	543	16/09/2019	4
08/19	539	15/08/2019	7
07/19	532	14/07/2019	2
06/19	520	13/06/2019	4
05/19	526	12/05/2019	4
04/19	522	11/04/2019	5
03/19	517	10/03/2019	4
02/19	513	18/02/2019	5
01/19	508	16/01/2019	4
12/18	504	17/12/2018	4

MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES (M) 4

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS
Tarifa de Água Comercial
Tarifa Básica Operacional
Tarifa de Esgoto Com

MULTAS/JUROS

OUTROS SERVIÇOS

COBRANÇAS DE TERCEIROS
Cota Consórcio Bombelões
Cota de P. de Ação Consórcio Bombelões
RESENÇÃO DE DEBITO Nº 2.154/97 ART. 1º ANEXO 2 - 100,00

DEBITO EM CONTA

MÊS/ANO REFERÊNCIA	DATA DE VENCIMENTO	VALOR DA FATURA
12/2019	09/12/2019	00,00

NOME DO BANCO N° DA AGÊNCIA N° DA CONTA

AVISO PRÉVIO AO USUÁRIO
Sr. Usuário:
Servindo-lhes do presente para NOTIFICAR Vossa Senhoria que a falta de pagamento desta fatura, acarretará a suspensão do fornecimento de água no imóvel ativo identificado, após decorridos 30 (trinta) dias do recebimento desta fatura. Tal medida visa garantir o equilíbrio financeiro do órgão no interesse da coletividade e em conformidade com a Lei nº 2.625/97 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e a Lei Federal nº 11.482/2007 (Art. 1º, inciso II).
A não quitação desta fatura até o seu vencimento, acarretará multa de 2% sobre o valor devido, correção monetária pelo INPC/IBRE (preço geral dos imóveis) e juros de mora de 1% ao mês, a ser cobrados em futura prestação. A não impugnação desta fatura, por escrito, até o vencimento, implicará no reconhecimento de liquidez e certeza do débito e, na falta de pagamento, inscrição em dívida ativa.
Visite o site do SIMAE:
www.simaeao.sc.gov.br

O DESPERDÍCIO DE ÁGUA É O GRANDE RESPONSÁVEL PELA ESCASSEZ DESSE RECURSO.

SIMAE informa:
www.simaeao.sc.gov.br: Serviços e Informações.
O SIMAE possui página na internet que disponibiliza notícias e informações na área do saneamento, traz números dicas e orientações úteis aos usuários. Através deste instrumento, a Autarquia vem possibilitando aos usuários o acesso a informações sobre a prestação de vários serviços on-line.
Através do acesso à página www.simaeao.sc.gov.br pode-se realizar consultas aos dados pessoais, 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.
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, visitem o site www.simaeao.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
FONE: (49) 3555-1107 / 3555-1685 / 3555-1970. www.simaeao.sc.gov.br

SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto Capinzal e Ouro

PROPRIETÁRIO/INQUILINO	SEQUENCIAL	TOTAL A PAGAR (R\$)	DIAS	MÊS REFERÊNCIA
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX CENTRO CAPINZAL-SC	00000000	R\$00,00	00	12/2019

VENCIMENTO ➡ 09/12/2019

00000000-0 00000000-0 00000000-0 00000000-0

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.

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 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.

Limpeza da Caixa D'água



1 Use EPIs



2 Feche o registro de entrada e esvazie a caixa d'água, abrindo as torneiras e dando descargas, ou utilize a água para outros fins.



3 Quando a caixa estiver quase vazia, feche a saída e use a água restante para fazer a limpeza da caixa.



4 Promova a limpeza da caixa d'água, usando panos ou esponja. Nunca use sabão, detergente ou outros produtos químicos.



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



6 Enxague a caixa com água limpa.



7 Abra o registro e encha o reservatório.



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



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

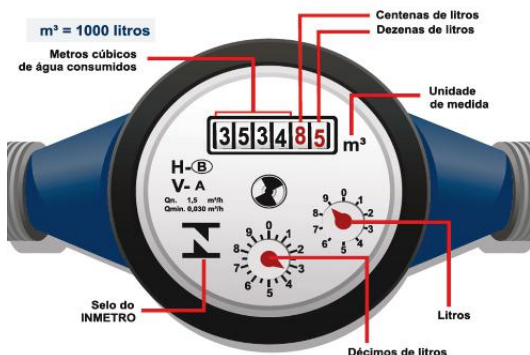
O HIDRÔMETRO

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.

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 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 deixando a torneira aberta durante 5 minutos, 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:

O vaso sanitário com válvula de acionamento de 6 segundos gasta de 10 a 14 litros. Vasos sanitários com caixa de descarga 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 dica é: se o seu sistema for de válvula, mantenha-a sempre regulada.



Lavar o rosto:

Lavar o rosto com a torneira 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 a tubulação. Não jogue restos de comida pelo ralo. Todo esse lixo entope a tubulação.



Na cozinha:

Ao lavar a louça, primeiro limpe os restos de comida dos pratos e

panelas. Ensaboe tudo o que tem que ser lavado e, então, abra a torneira novamente para o enxague. Numa casa, lavando louça com a torneira aberta por 15 minutos, são utilizados 117 litros de água. Se adotada nossa primeira dica, o consumo pode reduzir para 20 litros.



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.



Economia na Máquina de Lavar roupas:

Um jeito de evitar o desperdício de água em sua lavanderia é utilizar a capacidade máxima de sua máquina de lavar. Ou seja, junte um bom volume de roupa antes colocar a lavadora para funcionar, assim você economiza não só água, mas energia também.

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 manhã 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 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 vazamento com abertura de 2 milímetros no encanamento, desperdiça cerca de 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 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 acontece, há algum vazamento em sua casa.



SEM VAZAMENTO



COM VAZAMENTO



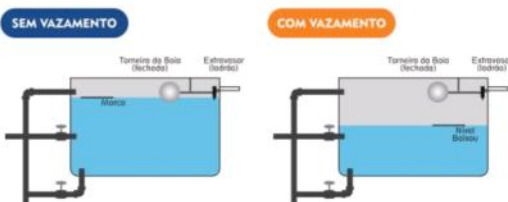
Abastecimento do imóvel sem passar pela caixa d'água diretamente da rede do SIMAE

Feche o registro na parede. Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede do SIMAE 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 na tubulação alimentada diretamente pela rede do SIMAE.

Tubulação alimentada pela caixa d'água

Feche todas as torneiras da casa, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os vasos sanitários. Feche bem o registro, impedindo a entrada de água na caixa. 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 vasos sanitários ou outros aparelhos alimentados pela caixa d'água.

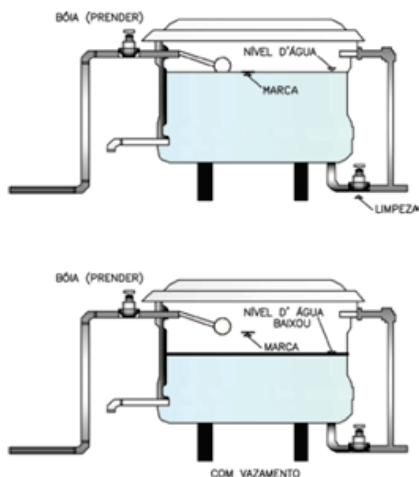


Reservatórios subterrâneos de edifícios

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

Uma torneira gotejando 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 esgoto que observe 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 DEVE** 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 vai construir ou ampliar 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 nossas cidades 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.

OBS: Estes são alguns dos principais serviços oferecidos pelo SIMAE a você prezado usuário, lembramos que nos casos em que há cobrança de serviços, a mesma poderá ser 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 ao SIMAE 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 ao SIMAE.

Loteamentos e Condomínios

Viabilidade Técnica: O SIMAE, 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 SIMAE.

Recebimento da Obra: O SIMAE 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.

O empreendedor deve observar as instruções normativas disponíveis no site do SIMAE para cada uma das etapas do empreendimento.

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 **ouvidoria@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.

O SIMAE continuará entregando sua fatura no mesmo endereço e na mesma data. Este documento não pode ser utilizado para pagamento, é apenas para sua conferência.

Principais Infrações do 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 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.

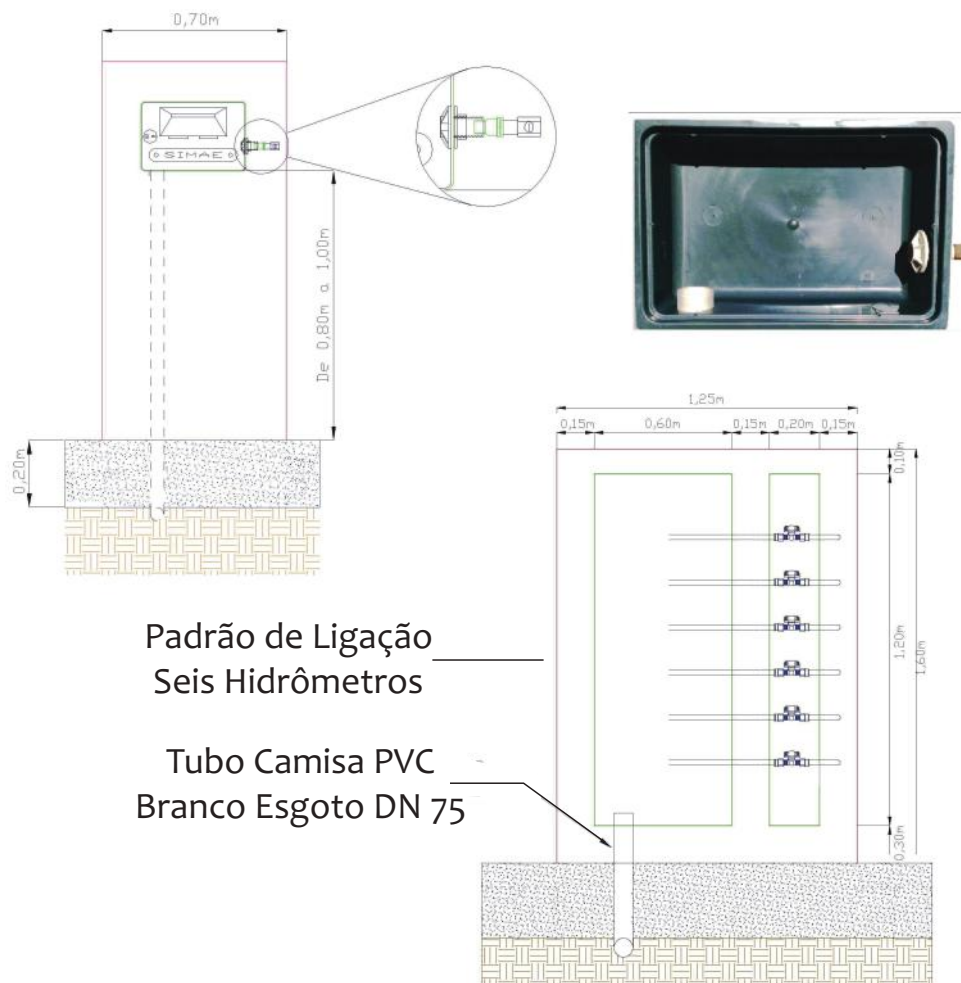
Principais Infrações do Sistema de Coleta de Esgoto

- 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 deste 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.

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 o padrão de proteção de hidrômetros, o qual deve ser construído conforme a orientação do SIMAE. Esse novo padrão é adotado para ligações novas de água e para alterações de local das ligações existentes. Para construir o padrão de ligação deve ser observada a instrução normativa disponível no site do SIMAE.

Padrão de Ligação - Um Hidrômetro



Padrão de Ligação
Seis Hidrômetros

Tubo Camisa PVC
Branco Esgoto DN 75

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:



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.

Horários de atendimento: 7:30 às 11:30, das 13:00 às 17:00

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 diversos serviços on-line.

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 de visitas, etc.



ENTIDADE REGULATÓRIA

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

CISAM-REG

Fone: (49) 3555-6972

Email: ouvidoria@cisam.sc.gov.br

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

Endereço: Acesso Cidade Alta, 5815

Bairro São Cristóvão

89665-000

Capinzal-SC



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

