

# **GUIA DE SERVIÇOS DO SAEMA**

## **SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS/SP**

Este é um guia para informar como e onde utilizar os serviços oferecidos pela Entidade Autárquica Municipal, destinada a prestar serviços de distribuição de águas e de afastamento e disposição final de esgotos sanitários.



**Saema**

Araras/SP

1ª edição



## **Guia de Serviços do Saema**

Araras/SP | Ano 2018

**Textos e fotos:** Divisão de Comunicação do Saema

**Projeto gráfico e diagramação:** Divisão de Comunicação do Saema

**Impressão:** Gráfica e Editora Odeon Ltda.

**Tiragem:** 1ª edição - 5 mil exemplares disponíveis nos prédios do Saema.

Distribuição gratuita. Proibida a venda.

É permitida a reprodução total ou parcial do conteúdo deste guia desde que citada sua fonte.

**Acesse a versão online em [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br)**

Esta publicidade teve o custo total de R\$ 4.954,00 e o custo por unidade de R\$ 0,9908 - Lei Municipal nº 4.541/2012

## ÍNDICE

<b>Apresentação .....</b>	<b>6</b>
<b>Localização e nossos canais de atendimento.....</b>	<b>7</b>
<b>Nossos canais de comunicação.....</b>	<b>8</b>
<b>Breve histórico.....</b>	<b>9</b>
<b>SERVIÇOS: ÁGUA.....</b>	<b>12</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação de cavalete;</li> <li>• Separação de cavalete;</li> <li>• Mudança de cavalete;</li> <li>• Ligação de água;</li> <li>• Religação de água - em decorrência de corte por inadimplência;</li> <li>• Solicitação de corte definitivo;</li> <li>• Análise laboratorial de água;</li> <li>• Solicitação de caminhão-pipa;</li> </ul>	
• <b>SERVIÇOS: ESGOTO.....</b>	<b>20</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desentupimento de esgoto no ramal/derivação;</li> <li>• Desentupimento de esgoto na rede mestre;</li> <li>• Ligação de esgoto;</li> <li>• Localização de esgoto;</li> <li>• Manutenção de rede mestre coletora de esgoto;•</li> <li>• Manutenção em poços de visita (PVs);</li> <li>• Investigação de mau cheiro.</li> </ul>	
<b>SERVIÇOS: CERTIDÕES.....</b>	<b>29</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de viabilidade - Implantação de empreendimento;</li> <li>• Certidão de diretrizes - Água e esgoto;</li> <li>• Certidão de infraestrutura - imóvel conectado à rede do Saema;</li> </ul>	

- Isenção da tarifa de água e esgoto para entidades filantrópicas;
- Pedido de vistoria para fins de Habite-se;
- Numeração de projetos;
- Emissão de certidão de numeração;
- Emissão de Certidão Negativa de Débitos (C.N.D).

**SERVIÇOS: CADASTRO E CONTAS..... 40**

- Alteração/Atualização de titularidade;
- Alteração de endereço de entrega;
- Revisão de fatura;
- Consulta de consumo e débitos;
- Segunda via de fatura ou de parcelas.

**SERVIÇOS: EMERGENCIAIS..... 45**

- Vazamento de água;
- Ocorrência de falta de água;
- Aferição de pressão da água;
- Água suja ou ar na rede.

**SERVIÇOS: SOLICITAÇÕES/PROTOCOLOS..... 49**

- Dedetização em bairros;
- Dedetização em condomínios fechados;
- Ressarcimento por sinistro com veículo em obra do Saema;
- Compensação de dívida ativa com Licença Prêmio;
- Solicitação de cópia ou vistas de documentos públicos;
- Protocolo para registro de solicitações diversas;
- Solicitação de visita na ETA - Estação de Tratamento de Água;
- Sugestões, dúvidas ou reclamações.

## APRESENTAÇÃO

Caro munícipe,

Este guia foi desenvolvido especialmente para que você conheça os serviços do **Saema - Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras/SP**. O objetivo é exatamente esse: ajudar você a conhecer os serviços prestados por esta Entidade Autárquica Municipal, sabendo com clareza o que significa cada um deles, porquê eles são necessários para o município e como e onde é possível solicitá-los.

Acreditamos que entender o funcionamento de uma entidade com mais de 46 anos de existência, e que vem se expandindo a cada ano, é fundamental para garantirmos a transparência e atuarmos de forma competente.

*Equipe Saema*

## LOCALIZAÇÃO E NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

### **ADMINISTRAÇÃO** (Protocolos diversos)

Rua Ciro Lagazzi, 155, Jardim Cândida. Araras/SP - CEP 13.603-027

CNPJ: 44.699.908/0001-00

Inscrição Estadual: 182.157.503.118

PABX: (19) 3543-5500

Horário de Atendimento: das 8 às 17 horas - de segunda a sexta-feira

### **EMERGÊNCIA 24 HORAS** (Solicitação de serviços emergenciais)

Telefone de Emergência 24 horas - gratuito: 0800-014-4321

### **OUVIDORIA** (Dúvidas, sugestões ou reclamações)

Telefone: 0800-942-4321

E-mail: [ouvidoria@saema.com.br](mailto:ouvidoria@saema.com.br)

[www.saema.com.br/ouvidoria](http://www.saema.com.br/ouvidoria)

### **ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA**

Telefones: (19) 3543-5500 Ramais 5513 e 5512

### **ATENDIMENTO AO PÚBLICO** (Solicitações, 2ª via de conta, dúvidas, orientações sobre atendimento, etc.)

Rua José Bonifácio, 645, Centro, Araras/SP - CEP 13.600-140

Telefones: (19) 3544-3858 / (19) 3544-7043 / (19) 3544-9770

Horário de Atendimento: das 9 às 16 horas - de segunda a sexta-feira

## **ATENDIMENTO JOSÉ OMETTO II**

CAM (Centro de Atendimento ao Munícipe) “Guerino Bertolini”  
Avenida Irineu Carroci - José Ometto II

## **ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO - ETE**

Rua Orpheu Manente s/n - Parque Tiradentes, Araras/SP.  
Telefone: (19) 3544-6645

## **NOSSOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

**[www.saema.com.br](http://www.saema.com.br)**

Conheça nossa história, mananciais que abastecem o nosso município e tenha acesso às notícias, dicas de consumo, serviços e demais informações sobre a autarquia.

Para acompanhar, curtir e compartilhar informações da autarquia:

**[www.facebook.com/saemaararas](http://www.facebook.com/saemaararas)**

**Instagram: @saema\_araras**

**Canal no You Tube: Saema Araras**



## BREVE HISTÓRICO



Abrigado em sede própria, na Rua Ciro Lagazzi, nº 155 - Jardim Cândida - Araras/SP, o Saema é uma Entidade Autárquica Municipal, com personalidade jurídica e patrimônio próprio, criado pela Lei Municipal Nº. 937, de 04 de agosto de 1971, e suas alterações posteriores, responsável pela captação, tratamento e distribuição de água; captação, tratamento e disposição final dos efluentes domésticos.

O Saema é dirigido por um Presidente Executivo, nomeado pelo Prefeito Municipal. A Autarquia tem um Conselho Deliberativo, cujos membros são designados pelo Chefe do Executivo Municipal.

### **ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM ARARAS/SP**

Para abastecimento da área urbana de Araras, o Município conta com os seguintes reservatórios de água bruta: João Ometto Sobrinho (Água Boa), que abastece o reservatório Hermínio

Ometto; Antônio Meneghetti (Tambury), que abastece o reservatório da Usina Santa Lúcia, além da captação de água superficial no Rio Mogi Guaçu. A represa Hermínio Ometto é responsável por 70% do abastecimento de Araras e a Tambury (Usina Santa Lúcia) é responsável por 30% do abastecimento. A captação do Rio Mogi Guaçu ocorre sazonalmente, devido a sua distância que demanda muita energia para a captação da água bruta. Juntos, estes reservatórios podem armazenar 13.373.778,63 m<sup>3</sup> de água ou bilhões de litros.

- **ÁGUA CAPTADA** - 640 l/s (litros por segundo).
- **ÁGUA CAPTADA DO RIO MOGI GUAÇU** - 185 l/s (litros por segundo).



Reservatório João Ometto Sobrinho (Água Bruta) Reservatório Hermínio Ometto



Reservatório Antônio Meneghetti (Tambury) Rio Mogi Guaçu

<sup>1</sup>. (fonte: Plano de Metas e Diretrizes para enfrentamento da crise hídrica no Município de Araras/SP - janeiro de 2015)

## POÇOS ARTESIANOS

1. Jardim Itamaraty	11. Assentamento III
2. Jardim Tangará	12. Caio Prado
3. Morumbi	13. Marimbondo
4. Alto da Colina	14. Elihu Hoot
5. Unidade de Pronto Atendimento (UPA) José Ometto 2	15. Morro Grande
6. Jardim das Nações 2	16. Piapara
7. Jardim Rosana	17. Distrito V
8. Jardim Dalla Costa	18. Distrito VI
9. Cascata Veroca	19. Residencial Lagoa
10. Assentamento II	20. Bairro São Bento – inativo temporariamente



Poço Artesiano Alto da Colina - EMEI Luciana Daltro

**TOTAL DE AGUA TRATADA MÊS** 1.471.444 m<sup>3</sup>.

**EXTENSÃO DA REDE DE ÁGUA** 687 km de redes de distribuição.

**QUANTIDADE DE COMÉRCIOS ATENDIDOS** 48.060.

**QUANTIDADE DE RESIDÊNCIAS ATENDIDAS** 6.312.

**QUANTIDADE DE INDÚSTRIAS ATENDIDAS** 325.

**QUANTIDADE DE RESERVATÓRIOS** 47 unidades.

**CAPACIDADE DOS RESERVATÓRIOS** - Mínima de 60 mil litros e máxima de 5 milhões de litros.

\*(dados relatório 2017)

## SERVIÇOS: ÁGUA

### INSTALAÇÃO DE CAVALETE

#### O que é?

O serviço consiste na instalação do cavalete do seu imóvel à rede de água do Saema para que você possa receber água potável no local solicitado.

#### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544- 3858 ou 3544-7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP. E-mail: atendimento@saema.com.br.

#### Quais os documentos necessários?

- **Pessoa física:** necessário ser proprietário do imóvel munido com CPF, RG, IPTU, escritura do imóvel, podendo ser o contrato de compra e venda devidamente reconhecido firma das assinaturas, se não puder vir o proprietário é necessário que o solicitante esteja com autorização por escrito reconhecido firma + CPF e RG.
- **Pessoa jurídica:** representante legal com todos os documentos acima citado.

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

Os serviços de instalação de cavalete são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## **SEPARAÇÃO DE CAVALETE**

### **O que é?**

O serviço consiste na implantação de uma ligação em cavalete múltiplo (para mais de um terreno) ou a separação/transformação de um cavalete simples para um cavalete múltiplo.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544- 3858 ou 3544- 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### **Quais os documentos necessários?**

- Documentos pessoais (CPF, RG, CNH ou outros do solicitante)
- Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel
- Cópia do Contrato Social (em caso de pessoa jurídica)\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

### **Quais as condições necessárias para realizar a separação de cavalete?**

- O solicitante deverá aguardar a vistoria prévia para verificar a viabilidade da concessão da separação de cavalete;
- Deve existir rede no logradouro, em frente ao local da instalação/separação do cavalete com acesso livre;
- Deve haver mais de um imóvel dentro dos limites do terreno, com entrada comum a todos;
- Haver instalações hidráulicas independentes (caixa d'água, banheiros e tanques)
- Número do imóvel/placa afixado em local visível\*Demais condições poderão ser exigidas no ato.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## **MUDANÇA DE CAVALETE**

---

### **O que é?**

É a solicitação de deslocamento do cavalete, podendo ser:

- Recuo;
- Avanço;
- Giro;
- Levantamento; • Rebaixamento.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### **Quais os documentos necessários?**

- Escritura de compra e venda, ou matrícula do imóvel, ou contrato de compra e venda com firmas reconhecidas;
- RG e CPF do requerente;
- Identificação do imóvel (Referência Cadastral);

Os serviços de mudança de cavalete são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## LIGAÇÃO DE ÁGUA

---

### O que é?

Derivação para o abastecimento de água da rede de abastecimento geral até a conexão com a instalação predial.

### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### Quais os documentos necessários?

- Escritura de compra e venda, ou matrícula do imóvel, ou contrato de compra e venda com firmas reconhecidas, bem como de seus documentos pessoais. É imprescindível que o mesmo tenha a identificação do imóvel, ou seja, a Referência cadastral.

Os serviços de ligação de água são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### Qual o prazo para atendimento?

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## RELIGAÇÃO DE ÁGUA – EM DECORRÊNCIA DE CORTE

### POR INADIMPLÊNCIA

---

### O que é?

É o serviço que visa restabelecer o fornecimento de água suspenso por falta de pagamento conforme deliberação vigente.

### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043  
- segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645  
- Centro - Araras/SP.

### **Quais os documentos necessários?**

- Documentos pessoais (CPF, RG, CNH ou outros do solicitante)
- Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel
- Documentos que comprovem o pagamento dos débitos em atraso (ou pagamento da primeira parcela, em caso de negociação de débitos)
- Documento que comprove o pagamento da taxa de religação de acordo com a tabela de tarifas da Agência Reguladora.

Os serviços de religação de água são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Quais as providências obrigatórias?**

Apresentar no guichê de Atendimento o comprovante de pagamento da taxa de religação e primeira parcela do acordo em caso de negociação ou contas em atraso, caso pague os débitos.

### **Qual o prazo para atendimento da solicitação?**

Apresentando os comprovantes de pagamento dos débitos em atraso e taxa de religação, a ordem de serviço é emitida e executada no mesmo dia após as 16:00 horas.



## SOLICITAÇÃO DE CORTE DEFINITIVO

### O que é?

É o serviço que visa realizar o corte definitivo de um imóvel.

### Quem pode solicitar o corte definitivo?

Somente o proprietário do imóvel com documentos pessoais ou terceiro com autorização por escrito, autenticada e cópia de documentos do proprietário.

Será aberto um processo de corte definitivo em que serão analisadas as condições in loco e que a deliberação permita o corte: terreno baldio, casa demolida etc.

Não é permitido o corte de água apenas para não receber cobrança de água pelo imóvel estar desabitado.

### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### Quais os documentos necessários?

- Documentos pessoais (CPF, RG, CNH ou outros do solicitante)
- Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel

### Quais as providências obrigatórias?

Antes do corte definitivo é necessário que o munícipe regularize todos os débitos e apresente o comprovante de pagamento da taxa de supressão no valor vigente, enviado após finalização do processo e a autorização do corte definitivo.

Após a apresentação dos pagamentos será aberta a ordem de corte para o departamento técnico executar.

### **Qual o prazo para atendimento da solicitação?**

Tempo de andamento do processo que pode variar conforme volume de solicitações que entram para análise e tempo de execução após a abertura da ordem de serviço que será de acordo com as definições do Departamento Técnico do Saema.

## **ANÁLISE LABORATORIAL DE ÁGUA**

---

### **O que é?**

Análise da qualidade da água para o uso e consumo humano. O cidadão pode solicitar esta análise para verificar sua potabilidade (se está apropriada para o consumo).

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543- 5500- segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155- Jardim Cândida-Araras/SP. E-mail: dir.eta@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa física ou jurídica:** - tenha em mãos pelo menos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de Trabalho/Carteira de Habilitação; •
- Endereço completo (rua, número e bairro).

\*Os procedimentos para coleta da água que será encaminhada para análise são informados pelos profissionais do laboratório da Estação de Tratamento de Água do Saema - ETA.

### **Qual o prazo para atendimento?**

Até 30 (trinta) dias. Serviço gratuito.

## SOLICITAÇÃO DE CAMINHÃO-PIPA

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### **Quais os documentos necessários?**

- Documentos pessoais (CPF, RG, CNH ou outros do solicitante)
- Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel
- Cópia do Contrato Social (em caso de pessoa jurídica)

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Pagamento antecipado à vista da taxa de entrega no valor de acordo com a tabela de tarifas vigente da Agência Reguladora.

### **Qual o prazo para atendimento da solicitação?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## SERVIÇOS: ESGOTO

### DESENTUPIMENTO DE ESGOTO NO RAMAL / DERIVAÇÃO

#### O que é?

O serviço de desentupimento de esgoto prestado pelo Saema é efetuado no ramal predial de esgoto. O procedimento consiste em passar o equipamento de hidrojato a partir da caixa de inspeção do imóvel, também conhecida como caixa de esgoto, que pode se localizar tanto na parte interna da residência, normalmente no corredor lateral, como também na calçada do imóvel, onde pode ser acessada através de um “CAP” deixado na rede.

#### Onde solicitar?

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 - ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

#### O que é preciso?

Necessário apenas matrícula do imóvel ou endereço correto do local de ocorrência.

Os serviços de desentupimento de esgoto no ramal/derivação são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

#### Qual o prazo para atendimento?

Emergências tem prazo máximo de 24 horas para atendimento.

## DESENTUPIMENTO DE ESGOTO NA REDE MESTRE —



### O que é?

Este serviço consiste em desobstruir a rede mestre coletora de esgoto do Saema, que normalmente é composta por manilha cerâmica ou tubo de PVC ocre com Ø 150mm. O procedimento de desentupimento da rede mestre consiste em acessar a rede através dos chamados “poços de visita” (PVs), que se

localizam no centro da via pública e, dependendo do caso, passar o equipamento de hidrojato ou o de hidrovácuo.

### Onde solicitar?

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 – ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

### O que é preciso?

Necessário apenas o endereço correto do local de ocorrência.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Quando o trabalho de desentupimento é efetuado na rede mestre, não há qualquer custo para o proprietário ou solicitante do serviço, visto que compete ao Saema a conservação e manutenção das redes públicas de abastecimento de água e coleta de esgoto.

### **Qual o prazo para atendimento?**

Emergências tem prazo máximo de 24 horas para atendimento.

## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### O que é?

A ligação de esgoto de um imóvel à rede coletora garante que o serviço de afastamento de esgoto seja realizado pelo Saema.

### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### Quais as condições necessárias para solicitar a ligação de esgoto?

- Número do imóvel visível;
- Acesso fácil ao local;
- Orçamento previamente aprovado para serviços pagos;
- Não poderá existir débitos pendentes com o Saema;
- Caixa de inspeção ou terminal de acesso deverá estar localizado na calçada;
- Saída de manilha (tubo cerâmico ou PVC) com diâmetro de 100mm, 4 polegadas ou diâmetro dimensionado.
- Não poderá haver conexão da rede coletora de esgoto com água de chuva ou qualquer outro.
- Existência de caixa de retenção para determinados ramos de atividade (verificar na Unidade esta exigência).

É importante que o solicitante verifique a existência de todas as ligações antes, se não for verificado e o Saema localizar, será acrescido o valor da localização conforme tabela em vigência de valores definidos pela Agência Reguladora.

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa física:** RG e CPF
- **Pessoa jurídica:** RG original do representante, CNPJ e/ou

Inscrição Estadual;

- Orçamentos aprovados;
- Comprovante de propriedade ou documento que comprove relação com o imóvel (escritura, contrato de locação, IPTU ou documento similar).

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Para a primeira ligação de esgoto residencial de 100mm o serviço é gratuito. As demais solicitações possuem valores de acordo com a tabela definida pela Agência Reguladora.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo de atendimento dependerá da aprovação das condições técnicas e da aprovação do orçamento do solicitante.



## LOCALIZAÇÃO DE ESGOTO

### O que é?

Consiste em localizar a derivação de esgoto/ramal predial disponível para o imóvel quando não localizado pelo proprietário após este ter procurado. O Saema localiza o tubo de esgoto na calçada e escava o local deixando o buraco aberto para que o solicitante possa fazer a ligação. A reconstrução da calçada após o término da intervenção é de responsabilidade do requerente.

### Onde solicitar?

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 – ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

### O que é preciso?

Necessário apenas matrícula do imóvel ou endereço correto do local de ocorrência.

Os serviços de localização de esgoto são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema. O valor será cobrado junto com a tarifa de água e esgoto do mês seguinte.

### Qual o prazo para atendimento?

Prazo para execução do serviço é de até 10 (dez) dias úteis.

## MANUTENÇÃO DE REDE MESTRE COLETORA DE ESGOTO

### O que é?

Podem ocorrer vazamentos na rede coletora de esgoto devido ao tempo e à corrosão nas tubulações muito antigas, mal executadas ou danificadas por obstruções.

Por se tratar de uma rede que está abaixo do pavimento é difícil de se detectar logo no início, já que a água acaba infiltrando no solo.

O munícipe pode entrar em contato com o Saema quando verificar um afundamento no solo, o que pode representar um rompimento da rede coletora de esgoto e necessita de manutenção.



### **Onde solicitar?**

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 - ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

### **Quais os documentos necessários?**

O solicitante deve informar seus dados pessoais e endereço completo.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

O serviço é gratuito.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo de atendimento dependerá somente da demanda do dia em que o solicitante entrar em contato com o Atendimento Emergencial do Saema.

É importante ressaltar que o serviço inclui várias etapas:

1. Identificação do local
2. Sinalização da obra
3. Remoção do pavimento
4. Escavação da vala/Perfuração do solo
5. Manutenção preventiva ou corretiva da tubulação (rede de água ou esgoto)
6. Assentamento do fundo da vala
7. Reaterro da vala
8. Recomposição do pavimento
9. Limpeza final do local da obra

A recomposição do pavimento também dependerá do tempo estável já que não pode ser realizada com a terra

úmida. O assentamento da vala é feito e deve-se esperar até que o solo esteja completamente seco para que seja feita a pavimentação com massa asfáltica.

## **INVESTIGAÇÃO DE MAU CHEIRO**

---

### **O que é?**

O serviço consiste na solicitação de verificação da rede de esgoto do Saema quando o solicitante identificar mau cheiro.

### **Onde solicitar?**

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 - ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

### **Quais os documentos necessários?**

O solicitante deve informar seus dados pessoais e endereço completo.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

O serviço é gratuito.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo de atendimento dependerá somente da demanda do dia em que o solicitante entrar em contato com o Atendimento Emergencial do Saema.

## SERVIÇOS: CERTIDÕES

### CERTIDÃO DE VIABILIDADE

#### O que é?

É a certidão que atesta se um determinado empreendimento é ou não viável no que diz respeito ao adequado abastecimento de água e afastamento de esgoto na região em que ele se localiza. Necessária para a “Aprovação de Projeto no Saema”.

#### Onde solicitar?

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br. **ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043- segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP; e-mail: atendimento@saema.com.br.

#### Quais os documentos necessários?

- Requerimento em 02 vias mencionando a finalidade da solicitação; (R)
  - Formulário de Requerimento preenchido a mão;
  - Cópia do RG e CPF do requerente;
  - Procuração (quando o imóvel não for de propriedade do requerente);
    - Cópia da matrícula atualizada do imóvel (com RC ou INCRA);
  - Croqui de localização atualizado do empreendimento;
- (R)
  - Levantamento topográfico planialtimétrico;

- Cópia da Certidão negativa – retirar no setor de Atendimento; (R)
- Cópia do Pagamento de taxa conforme tabela vigente (código 97 – Certidão de Viabilidade) – retirar no setor de Atendimento. (R) Obs: Não há necessidade de autenticar as cópias em cartório  
(R) = [Necessários para (R)validação; Trazer a Certidão de Viabilidade anterior e Nº do processo]

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

A taxa para emissão da Certidão (código 97) é pagável em qualquer lotérica ou agência bancária.

Os serviços de certidão de viabilidade são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Qual o prazo para atendimento?**

De 15 (quinze) a 90 (noventa) dias úteis dependendo da complexidade e tamanho do empreendimento.

## **CERTIDÃO DE DIRETRIZES**

---

### **O que é?**

É a certidão que tem o mesmo objetivo da “Certidão de Viabilidade”, porém possui maiores detalhes técnicos sobre o empreendimento, é utilizada para protocolar a aprovação de projeto na Prefeitura Municipal.

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br.

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 -3858 ou 3544 -7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP; e-mail: atendimento@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- Requerimento por escrito em 02 (duas) vias mencionando a finalidade da solicitação;

- Formulário de requerimento preenchido a mão (pode ser obtido no Protocolo do Saema ou solicitado via e-mail pelo protocolo@saema.com.br);

- Cópia do CPF e RG do solicitante ou CNPJ;

- procuração (quando o imóvel não for de propriedade do requerente);

- Cópia do CPF e RG do procurador;

- Cópia da Certidão de Viabilidade expedida pelo Saema há menos de 180 dias;

- Cópia da Matrícula em Cartório atualizada do imóvel (com

- RC ou INCRA);

- Croqui de localização atualizado do empreendimento;

- Projeto de implantação do empreendimento: Se condomínio vertical – quantidade de prédios, número de apartamentos por pavimento e número de pavimentos; Se condomínio horizontal – número de residências e equipamentos comunitários; Se loteamento aberto ou fechado – número de lotes e equipamentos comunitários; Para todos os casos apresentar croqui de implantação com as ruas do entorno;

- Certidão Negativa de Débitos do Saema (retirar no Atendimento do Saema);
- Cópia do comprovante de pagamento da taxa para Certidão de Diretrizes – código 98 (retirar guia para pagamento no Atendimento do Saema);

Obs: Não há necessidade de autenticar as cópias em cartório

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

A taxa para emissão da Certidão (código 98) é pagável em qualquer lotérica ou agência bancária, não é possível fracionar este valor.

Os serviços de certidão de diretrizes são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Qual o prazo para atendimento?**

De 30 (trinta) a 120 (cento e vinte) dias úteis, a depender da complexidade e tamanho do empreendimento.

## **CERTIDÃO DE INFRAESTRUTURA**

---

### **O que é?**

É a certidão que informa se um determinado imóvel está ou não conectado à rede de abastecimento de água e afastamento de esgoto do Saema. É solicitada pela Cetesb para entrar com pedido de Licença de Operação.

### **Onde solicitar?**



**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br. **ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043- segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP; e-mail: atendimento@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- Requerimento por escrito em 02 (duas) vias

mencionando a finalidade da solicitação;

- Cópia do RG e CPF do representante legal;
- Procuração (em caso de terceiro representando a empresa);
- Cópia do RG e CPF do procurador;
- Cópia do Contrato Social (registrado na Junta Comercial do Estado – JUCESP, exceto para empresas recém constituídas);
  - RC ou Incra;
  - Croqui de localização;
  - Certidão Negativa de Débitos do Saema (retirar no Atendimento);
- Cópia do comprovante de pagamento da taxa para Certidão de Infraestrutura – código 93 (retirar guia para pagamento no Atendimento do Saema);

Obs: Não há necessidade de autenticar as cópias em cartório

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

A taxa para emissão da Certidão (código 93) é pagável em qualquer lotérica ou agência bancária e não é possível fracionar este valor.

Os serviços de certidão de infraestrutura são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

**Qual o prazo para atendimento?**

De 5 (cinco) a 15 (quinze) dias úteis.

## **ISENÇÃO DA TARIFA DE ÁGUA E ESGOTO PARA ENTIDADES FILANTRÓPICAS**

**O que é?**

É um pedido a qual tem direito as entidades comprovadamente filantrópicas e sem fins lucrativos, que isenta a instituição das tarifas de água e esgoto por tempo determinado.

**Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br.

**Quais os documentos necessários?**

**Para entidades particulares:**

- Requerimento em duas vias com o endereço correto do imóvel e com o número de matrícula (ligação) de água de cada imóvel (mencionar o ano exercício pretendido da solicitação);
- Declaração de que o imóvel sobre o qual incide as tarifas de água e esgoto está sendo utilizado em ações de assistência social e filantropia;
- Balanço Patrimonial do ano exercício anterior;

- Balancete do mês anterior à data do protocolo comprovando que a entidade mantém escrituração regular de suas receitas e despesas em livros próprios revestidos de formalidades legais;

- Cópia do Estatuto e da Ata de reunião da assembleia geral da entidade comprovando que aplica integralmente os seus recursos no desenvolvimento dos objetivos estatutários, não repassando lucros, dividendos ou sobras a seus membros e associados;

- Cópia do contrato de locação se o imóvel for alugado;

*Obs: Isenção válida para o ano exercício seguinte a data do protocolo. Renovar todo ano. Período de inscrição: 01 de setembro a 31 de dezembro.*

#### **Para entidades públicas (Prefeitura):**

- Requerimento em duas vias com endereço correto do imóvel e com o número de matrícula (ligação) de água de cada imóvel;

- Cópia do contrato de locação do imóvel assinado pelo prefeito.

*Obs: Isenção válida enquanto durar o contrato de locação do imóvel, independente da data de protocolo. Renovar ao fim do contrato.*

#### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

O pedido de isenção da tarifa não tem custo nenhum a entidade solicitante;

#### **Qual o prazo para atendimento?**

5 a 20 dias úteis para análise e concessão da isenção.

## PEDIDO DE VISTORIA PARA FINS DE HABITE-SE \_\_\_\_\_

### O que é?

Habite-se é o termo técnico que se refere ao auto de conclusão de uma obra. Ou seja, após conclusão da obra, é necessário que seja expedida uma certidão pela Prefeitura Municipal, atestando que o imóvel está apto para ser habitado.

Este serviço é a solicitação da vistoria para certificar que o imóvel está em conformidade com as exigências do serviço de água e esgoto da cidade.

### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043  
- segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645  
- Centro - Araras/SP.

### Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** CPF, RG, conta de água/esgoto e cópia do projeto.
- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima citado.

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

### Quanto custa e qual a forma de pagamento?

No ato do pedido será emitido um boleto que deverá ser pago pelo solicitante e depois o mesmo deverá retornar ao Atendimento portando protocolo e guia comprovando pagamento do boleto para retirar a documentação.

Os serviços de pedido de vistoria para fins de habite-se são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência

Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## **NUMERAÇÃO DE PROJETO**

### **O que é?**

Este serviço refere-se a solicitação de numeração de projeto para residência, comércio ou indústria.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa Física:** CPF, RG, 5 (cinco) vias ou mais do projeto devidamente assinadas pelo engenheiro responsável e pelo proprietário do imóvel.
- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima citado.

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

Os serviços de numeração de projeto são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço é de 7 (sete) dias.

## **EMISSÃO DE CERTIDÃO DE NUMERAÇÃO DE PROJETO**

### **O que é?**

Este serviço refere-se a solicitação de emissão de certidão de numeração de projeto para residência, comércio ou indústria.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043  
- segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645  
- Centro - Araras/SP. E-mail: atendimento@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa física:** CPF, RG, cópia do projeto ou conta de água.

- **Pessoa jurídica:** representante legal com todos os documentos acima citado.

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Serviço gratuito.

Os serviços descritos são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados.

### Qual o prazo para atendimento?

Imediato.

## EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS (C.N.D)

### O que é?

O serviço consiste na emissão de documento comprobatório de débitos existentes ou inexistentes em nome do solicitado.

### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043- segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP; e-mail: atendimento@saema.com.br. Agência virtual pelo site [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br).

### Quais os documentos necessários?

- **Pessoa física:** - tenha em mãos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de Trabalho/ Carteira de Habilitação;
  - Endereço completo (rua, número e bairro).
- **Pessoa jurídica:** - tenha em mãos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de Trabalho/ Carteira de Habilitação;
  - Cópia do Contrato Social e última alteração contratual, CNPJ, Inscrição Estadual (se houver);

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

Os serviços de emissão de certidão negativa de débitos (CND) são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### Qual o prazo para atendimento?

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## SERVIÇOS: CADASTRO E CONTAS

### ALTERAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE TITULARIDADE

#### O que é?

O serviço consiste na inclusão de um novo titular na conta de água/esgoto ou na alteração dos dados cadastrais do titular.

#### Onde solicitar?

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043- segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP. E-mail: atendimento@saema.com.br.

#### Quais os documentos necessários?

- **Pessoa física:** - tenha em mãos pelo menos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de

Trabalho/Carteira de Habilitação;

- Endereço completo (rua, número e bairro).

- **Pessoa jurídica:** - tenha em mãos pelo menos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de Trabalho/Carteira de Habilitação;

- Cópia do Contrato Social e última alteração contratual, CNPJ, Inscrição Estadual (se houver);

- Quando solicitado por representante legal: apresentar também procuração original válida (com firma reconhecida ou com a apresentação do RG original de quem assinou) \*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

#### Qual o prazo para atendimento?

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.



Serviço gratuito.

## **ALTERAÇÃO DO ENDEREÇO DE ENTREGA** \_\_\_\_\_

### **O que é?**

Serviço utilizado pelo munícipe que optar por receber a conta de água de um determinado imóvel e endereço em outro endereço, independente do motivo.

**ATENÇÃO:** verifique no momento da solicitação de alteração se há algum custo adicional ou de postagem.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043- segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP. E-mail: atendimento@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa física ou jurídica:** - tenha em mãos pelo menos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de Trabalho/Carteira de Habilitação;
- Conta de água/esgoto do local onde está sendo entregue e conta de água/esgoto do local onde deverá ser entregue.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## **REVISÃO DE FATURA** \_\_\_\_\_

### **Quando solicitar?**

Poderão ser solicitadas revisões de contas de água e esgoto quando ficar devidamente comprovado que a ocorrência dos fatos não foi provocada pelo usuário e ocasionaram em faturamento indevido.

Somente serão analisados os pedidos de revisão de contas solicitadas até 90 (noventa) dias após o vencimento da conta a ser revisada.

\*A solicitação de revisão não representa que a mesma será executada.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

### **Quais são as causas válidas para solicitação da revisão de fatura?**

- Vazamento invisível;
- Problemas no hidrômetro;
- Erro de leitura;
- Leitura impossibilitada;
- Erro de cadastro;
- Inclusões indevidas de serviços;
- Média alta;

\*Todas as causas necessitam de comprovação.

### **Quais os documentos necessários?**

- Documentos pessoais (CPF, RG, CNH ou outros do solicitante)
- Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel

- Cópia do Contrato Social (em caso de pessoa jurídica)
- Cópia da conta de água e esgoto objeto da solicitação
- Autorização no ato, por escrito, para que o Saema possa proceder com vistorias e estudos necessários
  - Documentos comprobatórios da realização de reparos, incluindo fotos (em caso de vazamentos invisíveis) \*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## **CONSULTA DE CONSUMO E DÉBITOS**

### **Quando solicitar?**

Este serviço refere-se a solicitação da emissão de informações da conta de água/esgoto para verificação de consumo e débitos para qualquer fim.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043-segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP. E-mail: atendimento@saema.com.br. Agência Virtual pelo site [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br).

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa física ou jurídica:** CPF, RG ou conta de água/ esgoto que comprove endereço.

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Serviço gratuito.

Os serviços descritos são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados.

**Qual o prazo para atendimento?** Imediato.

## SEGUNDA VIA DE FATURA OU DE PARCELAS

**Quando solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

E-mail atendimento@saema.com.br ou pelo site www.saema.com.br (verificar se o tipo de parcelamento realizado possui via online).

**Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa física ou jurídica:** RG, CPF, documentos comprobatórios do vínculo com a empresa (pessoa física) e comprovante de endereço.

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

**Qual o prazo para atendimento?** Imediato.

**Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

O serviço de solicitação de segunda via de conta e/ou de parcelas é cobrado apenas para solicitações presenciais de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização na tabela de valores.

## SERVIÇOS: EMERGENCIAIS

### VAZAMENTO DE ÁGUA

#### O que é?

Caso seja detectado algum vazamento na rua, em tubulação de travessia aparente, afundamento repentino do asfalto ou da calçada ou mesmo vazamento no cavalete da residência o Saema pode ser acionado em caráter de emergência para executar o reparo.

#### Onde solicitar?

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 – ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

#### O que é preciso para solicitar?

Necessário apenas o endereço correto do local de ocorrência. Na ausência de endereço específico, favor descrever o local utilizando nomes de ruas vizinhas e referências notáveis.

#### Qual o prazo para atendimento?

Emergências tem prazo máximo de 24 horas para atendimento.

### OCORRÊNCIA DE FALTA DE ÁGUA

#### O que é?

Caso note que água não está chegando até as torneiras de sua residência, comércio ou indústria, o Saema pode ser

consultado para verificar a ocorrência de alguma manutenção emergencial na sua região pela qual o abastecimento precisou ser interrompido temporariamente.

### **Onde solicitar?**

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 – ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

### **O que é preciso?**

A primeira coisa a se fazer na ausência de água é verificar se o registro de seu hidrômetro está corretamente ligado e se o mesmo não recebeu lacre indicativo de corte. Caso esteja tudo de acordo, o Saema poderá ser acionado para verificar a ocorrência, basta que seja fornecido endereço correto do local.

### **Qual o prazo para atendimento?**

Emergências tem prazo máximo de 24 horas para atendimento. Normalmente o abastecimento de água é retomado até o final do mesmo dia.

## **AFERIÇÃO DE PRESSÃO DE ÁGUA**

---

### **O que é?**

A falta de pressão da água pode ser causada por diversos fatores, por exemplo: vazamento na rede mestre; mal funcionamento da bomba que abastece o bairro; aumento de consumo nos horários de pico, entre outros.

Se a sua região não tem histórico de pouca pressão na rede, o Saema deve ser acionado em caráter de emergência e

executará a aferição da pressão no cavalete do imóvel para investigar um possível vazamento, sendo a base padrão com mínimo de 10mca e máximo de 50mca (metro de coluna d'água). Se em sua região já houve registro de falta de pressão e a situação não foi alterada, é possível entrar em contato com o Saema e registrar uma manifestação na Ouvidoria e um pedido de estudo de viabilidade para a solução do problema.

### **Onde solicitar?**

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 – ligação gratuita inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

**OUIDORIA DO SAEMA:** 0800 942 4321 – segunda a sexta-feira em horário comercial; e-mail: [ouvidoria@saema.com.br](mailto:ouvidoria@saema.com.br) ou pelo site: [www.saema.com.br/ouvidoria](http://www.saema.com.br/ouvidoria), requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa física ou jurídica:** - tenha em mãos pelo menos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de Trabalho/Carteira de Habilitação; •  
Endereço completo (rua, número e bairro).

### **Qual o prazo para atendimento?**

Emergências tem prazo máximo de 24 horas para atendimento.

Estudos de viabilidade não tem prazo definido pois dependem da complexidade do projeto. Com o número de protocolo é possível acompanhar o andamento.

## ÁGUA SUJA OU AR NA REDE

---

### O que é?

O serviço consiste na solicitação da verificação da rede de água do Saema quando o solicitante estiver recebendo água suja em seu imóvel ou suspeitar de que está passando ar na rede.

### Onde solicitar?

**EMERGÊNCIA 24 HORAS:** 0800 014 4321 – ligação gratuita, inclusive de telefones celulares, requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

### Quais os documentos necessários?

- **Pessoa física ou jurídica:** - tenha em mãos pelo menos um dos documentos pessoais de identificação RG ou CPF ou Carteira de Trabalho/Carteira de Habilitação; •  
Endereço completo (rua, número e bairro).

### Qual o prazo para atendimento?

O prazo de atendimento dependerá somente da demanda do dia em que o solicitante entrar em contato com o Atendimento Emergencial do Saema. O serviço é gratuito.



## SERVIÇOS: SOLICITAÇÕES/PROTOCOLOS

### DEDETIZAÇÃO EM BAIROS



#### O que é?

A dedetização ministrada pelo Saema é feita nas tampas de Poços de Visita (PV) de esgoto no centro do asfalto e é eficaz apenas contra baratas e outros insetos pequenos, ela não serve para o controle de mamíferos, aracnídeos ou outros animais peçonhentos.

O Saema segue um cronograma de dedetização de forma que cada bairro seja percorrido pelo menos uma vez ao ano, as datas estão disponíveis na página oficial da autarquia ([www.saema.com.br](http://www.saema.com.br)), também é feita divulgação semanal pela página do Saema no Facebook de quais bairros serão abrangidos a seguir.

É importante que na noite anterior a dedetização os moradores coloquem um pano úmido sobre os ralos de suas

residências para evitar que veneno ou baratas adentrem a casa.

### **Onde solicitar?**

Em vigência do cronograma existente, a solicitação da dedetização em bairro só pode ser feita em casos específicos.

O telefone de emergência 0800-014-4321 pode ser utilizado como canal de consulta para saber em qual bairro se encontra a operação.

Também é possível conferir o cronograma no site [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br) na aba do menu principal “Guia de Serviços”.

### **Qual o prazo para atendimento?**

Dedetização feita anualmente seguindo cronograma.

## **DEDETIZAÇÃO EM CONDOMÍNIOS FECHADOS** \_\_\_\_\_

### **O que é?**

A dedetização ministrada pelo Saema é feita apenas nas tampas de PV de esgoto no centro do asfalto e é eficaz apenas contra baratas e outros insetos pequenos, ela não serve para o controle de mamíferos, aracnídeos ou outros animais peçonhentos. Visto que os condomínios fechados não fazem parte do cronograma de dedetização do município é necessário que um representante solicite o serviço.

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: [protocolo@saema.com.br](mailto:protocolo@saema.com.br).

### **Quais os documentos necessários?**

- Requerimento por escrito em 02 (duas) vias assinadas pelo síndico ou administrador;

- Cópia do CPF e RG do solicitante ou CNPJ;

Obs: Não há necessidade de autenticar as cópias em cartório

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Não há custo nenhum pelo serviço;

### **Qual o prazo para atendimento?**

Até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de protocolo.

## **RESSARCIMENTO POR SINISTRO COM VEÍCULO EM OBRA DO SAEMA**

### **O que é?**

Quando alguém se envolve em algum acidente de trânsito por conta de obra do Saema não sinalizada, a autarquia pode custear o reparo do veículo caso seja constatado procedente o pedido.

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- Requerimento por escrito em 02 (duas) vias mencionando as condições do sinistro, tais como endereço exato, hora aproximada da ocorrência, testemunhas e seus contatos e demais detalhes da ocorrência;

- Boletim de Ocorrência;
- Fotos da obra em questão no mesmo dia do acidente, fotos em detalhes dos danos causados no veículo;
- Orçamento de reparo dos danos no veículo;

Trazer documentos listados contendo a maior quantidade de detalhes possível, imprescindivelmente dentro de 30 (trinta) dias contados da data do ocorrido.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Não existe custo nenhum ao solicitante;

### **Qual o prazo para atendimento?**

Análise e parecer em até 30 dias; 48 horas para ressarcimento a partir da aprovação do pedido.

## **COMPENSAÇÃO DE DÍVIDA ATIVA — COM LICENÇA PRÊMIO —**

### **O que é?**

Requerimento para utilizar diretamente da Licença Prêmio, a que o servidor público tem direito, para quitar seus débitos com a autarquia. Baseado na Lei nº 4.351/10 de 17 de agosto de 2010.

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- Requerimento por escrito em 02 (duas) vias mencionando a finalidade da solicitação, endereço correto do imóvel a ter os débitos abatidos e número da matrícula de água;

- Cópia do RG e CPF;
- Cópia do Holerite;
- Cópia da escritura de Venda e Compra do imóvel;
- Cópia da Lei nº 4.351/10 de 17 de agosto de 2010 (fornecido pelo Protocolo);

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Não existe custo adicional para o pedido de compensação das dívidas.

### **Qual o prazo para atendimento?**

Até 5 (cinco) dias úteis, desde que os documentos sejam protocolados dentro da primeira quinzena do mês.

## **SOLICITAÇÃO DE CÓPIA OU VISTAS —DE DOCUMENTOS PÚBLICOS—**

### **O que é?**

Qualquer pessoa física ou jurídica tem o direito de solicitar cópia (integral ou parcial) ou vistas de qualquer documento, seja ele de serviço, administrativo, licitatório, entre outros (salvo os que se enquadram em caráter sigiloso), pois tratam-se de informação pública acessível à população.

### **Onde solicitar?**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** (19) 3544 - 3858 ou 3544 - 7043 - segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas; Rua José Bonifácio, 645 - Centro - Araras/SP.

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- Requerimento por escrito em 02 (duas) vias mencionando corretamente o número e assunto do documento pretendido;
- Cópia de documento de identidade com foto do requerente;
- Comprovante de pagamento da taxa de impressão (após o protocolo);

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

É importante notar que pode ser cobrado do requerente uma taxa de impressão por folha em valor de mercado médio vigente à época da solicitação; A guia para pagamento será emitida pelo Atendimento do Saema após o levantamento dos documentos a serem copiados e pode ser paga em qualquer lotérica ou agência bancária.

### **Qual o prazo para atendimento?**

Prazo de 05 (cinco) dias para atendimento após o pagamento da taxa de impressão.

## **PROTOCOLO PARA SOLICITAÇÕES DIVERSAS** \_\_\_\_\_

### **O que é?**

Este serviço refere-se a realização de demais solicitações que não constam listadas entre os serviços comuns prestados pela empresa de saneamento do Município.

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: protocolo@saema.com.br.

### **Quais os documentos necessários?**

- **Pessoa Física ou Jurídica:** CPF, RG e comprovante de endereço.

\*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Serviço gratuito.

Os serviços descritos são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento do Município. Verifique se há alguma atualização dos valores informados no site do Saema.

### **Qual o prazo para atendimento?**

O prazo para o serviço será informado na própria Unidade.

## **SOLICITAÇÃO DE VISITA NA ETA - ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA**

### **O que é?**

A ETA – Estação de Tratamento de Água do Saema é responsável por captar, tratar, armazenar e distribuir a água de toda a cidade de Araras/SP. Na ETA é possível assistir os processos de tratamento e conhecer os laboratórios que cuidam da qualidade da nossa água. É possível realizar uma visita guiada e tirar dúvidas com os profissionais do Saema.

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 / RAMAL 5537 - segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: imprensa@saema.com.br.

### **O que é preciso para solicitar?**

Verificar as datas disponíveis. As demais informações necessárias são informadas no ato pela Comunicação do Saema.

### **Qual o prazo para aprovação da visita?**

É aprovada de imediato assim que definida a data.

## **SUGESTÕES, DÚVIDAS OU RECLAMAÇÕES** \_\_\_\_\_

### **O que é?**

Este serviço refere-se a realização de uma manifestação do munícipe que pode ocorrer apenas para sanar alguma dúvida que não pode ser esclarecida anteriormente ou não



ficou clara ao solicitante bem como o registro de sugestões e/ou reclamações sobre algum serviço prestado ou solução oferecida anteriormente pelo Saema e considerada insatisfatória pelo solicitante.

### **Onde solicitar?**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** (19) 3543 - 5500 - segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas; Rua Ciro Lagazzi, 155 - Jardim Cândida - Araras/SP; e-mail: [ouvidoria@saema.com.br](mailto:ouvidoria@saema.com.br) ou formulário online no site [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br).

### **Quais os documentos necessários?**

- Informar dados solicitados no ato da manifestação.

### **Quanto custa e qual a forma de pagamento?**

Serviço gratuito.

### **Qual o prazo para atendimento?**

20 (vinte) dias úteis.



**Saema**  
Araras

Emergência 24 horas  
**0800 014 4321**

---

Ouvidoria   
**0800 942 4321**

RECLAMAÇÕES • SUGESTÕES • ELOGIOS

 **ouvidoria@saema.com.br**  
[www.saema.com.br/ouvidoria](http://www.saema.com.br/ouvidoria)

# ÁGUA: NOSSO BEM MAIOR!

VEJA POSTURAS  
SIMPLES QUE PODEM SER  
ADOTADAS NO DIA A DIA:



Diminua a hora do banho. Comece a cronometrar e descobrirá que 5 minutos são suficientes e economiza-se cerca de 90 litros de água.



Evite barbear-se ou escovar os dentes com a torneira aberta, assim você estará economizando mais de 11 litros de água.



Ao utilizar o vaso sanitário, acione a descarga por, no máximo, três segundos. É possível economizar mais de 5 litros com essa prática. Lembre-se de não jogar papel no vaso sanitário, mas sim, no lixo.



Na cozinha a economia também pode ser feita de diversas formas. Retirar os resíduos de alimentos dos pratos e panelas antes de lavá-las pode economizar muita água. Assim como instalar redutor de vazão nas torneiras e manter a torneira fechada enquanto ensaboa a louça.



Na lavanderia a economia pode ser feita deixando para lavar toda a roupa em um único dia e aproveitando para reutilizar a água para lavar garagem, calçada e limpar a casa.



Para o jardim, utilize regador ao invés da mangueira. Reserve água da chuva sempre que possível para usá-la para aguar as plantas, flores e hortaliças.

**SEJA CONSCIENTE,  
NÃO DESPERDICE!**





**ÁGUA: NOSSO  
BEM MAIOR!**  
SEJA CONSCIENTE,  
NÃO DESPERDIÇE!



**PREFEITURA DE  
ARARAS**