



MANUAL DO USUARIO

AGUAS DE SCHROEDER

INTRODUÇÃO

O manual de atendimento do usuário de Aguas de Schroeder traz informações sobre os serviços oferecidos pelo setor, além de orientações, dicas de uso racional da água, direitos e deveres dos usuários.

Conhecer os seus direitos e deveres é muito importante para se exigir uma prestação de serviço de qualidade.

INDICE

Da Competência.....	3
Do Sistema de Tratamento de Agua.....	3
Dos Principais Serviços.....	4
Ligação Nova de Agua.....	4
Parcelamento de Débitos.....	4
Alteração de Cadastro/mudança de titularidade.....	5
Dos Direitos e Deveres do Usuário.....	5
Principais Direitos.....	5
Principais Deveres.....	5
Das Dicas e Orientações.....	6
Orientações para Instalação do Padrão de Ligação Nova.....	6
Dos vazamentos.....	8
Dicas para Verificar Vazamentos no Imóvel.....	8
Limpeza da Caixa de Agua.....	9
Das Irregularidades e Infrações.....	11
Da Estrutura Tarifária.....	11
Onde pagar sua fatura.....	12
Referencias.....	13

DA COMPETÊNCIA

Os serviços de abastecimento de água são de responsabilidade da Secretaria de Saneamento e Gestão Ambiental da Prefeitura Municipal de Schroeder, sendo composta pelo setor “Águas de Schroeder”, responsável pela execução desses serviços, conforme estabelecido pela Lei Complementar nº 62/2008 e seus regulamentos pelo Decreto nº 1941/2009.

Compete à Secretaria Municipal de Saneamento e Gestão Ambiental, doravante também denominado de setor “Águas de Schroeder”, o planejamento dos projetos e a execução das ações do Sistema de Abastecimento, contemplando todas as atividades que mantêm o funcionamento contínuo das unidades que a compõem.

DO SISTEMA DE TRATAMENTO DE AGUA

A captação do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) de Schroeder é 100% por adução, composto por três pontos de captação de água bruta. A principal localiza-se no Rio Macaquinho e duas captações auxiliares localizadas no rio Bracinho.

O Monitoramento desses mananciais é feito pelo Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Rio Itapocu.

A qualidade da água captada é considerada excelente, pois não há despejo de efluentes industriais ou domésticos a montante dos pontos de captação.

A Estação de Tratamento de Água (ETA) tem capacidade de tratamento de 75 l/s (litros por segundo) e esta localizada na estrada Bracinho, próxima à usina Hidrelétrica do Bracinho.

DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS

Ligação nova de água:

As ligações de água serão concedidas mediante a apresentação dos seguintes documentos pelo proprietário do imóvel.

- **PESSOA FÍSICA (Proprietário do Imóvel)**

Cópia da Escritura do Imóvel ou contrato de compra e venda;
Cópia da Carteira de Identidade;
Cópia do Cadastro Pessoa Física (CPF)
Cópia do Alvará de Construção
Fatura de água ou n° de Hidrômetro do imóvel vizinho mais próximo (do mesmo lado da rua)

Caso o Requerente não seja o proprietário do Imóvel, a solicitação deverá estar acompanhada de autorização daquele, reconhecida em cartório e de cópia autenticada de documento que comprove posse ou propriedade.

- **PESSOA JURÍDICA (Proprietário do Imóvel)**

Cópia da Escritura do Imóvel ou contrato de compra e venda;
Cópia do Contrato Social (ou documento equivalente)
Cópia do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídica)
Cópia da Carteira de Identidade do Proprietário da Empresa;
Cópia do Cadastro Pessoa Física (CPF) do Proprietário da Empresa;
Cópia do Alvará de Construção
Fatura de água ou n° de Hidrômetro do imóvel vizinho mais próximo (do mesmo lado da rua)

Caso o Requerente não seja o proprietário do Imóvel, a solicitação deverá estar acompanhada de autorização daquele, reconhecida em cartório e de cópia autenticada de documento que comprove posse ou propriedade.

Não é possível efetuar o pedido por e-mail ou por telefone, a solicitação deverá ser efetuada pessoalmente.

Parcelamento de Débitos:

O parcelamento dos débitos poderá ser solicitado somente pelo titular da fatura, e mediante a apresentação de CPF e RG. Os débitos poderão ser parcelados em até 06 (seis) vezes desde que o valor de cada parcela seja superior ao valor da taxa mínima vigente de cada categoria. Não é possível efetuar o pedido por e-mail ou por telefone, a solicitação deverá ser efetuada pessoalmente.

Alteração de cadastro/mudança de titularidade:

A alteração da titularidade se dará das seguintes formas:

Por locação do imóvel: Apresentação de cópia de Contrato de locação, RG e CPF/CNPJ. Não poderá haver débitos com a prestadora.

Por compra do imóvel: Apresentação de cópia de Contrato de compra e venda ou documento que comprove a posse ou propriedade do imóvel, RG e CPF/CNPJ. Não poderá haver débitos com a prestadora.

Serviços de Emissão de 2ª Via de fatura; Relação de faturas quitadas; Declaração de Quitação Anual de Débitos; Simulação de Valor da conta; Simulação de parcelamento de débitos; histórico de consumo e Extrato de débitos, poderão ser obtidos pelo site <http://www.aguadeschroeder.sc.gov.br>

É o que você precisa ao alcance de um clique!

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUARIOS

Dos principais direitos:

- Receber a prestação de serviço de abastecimento de água de forma adequada e dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na legislação vigente.
- Ser titular de uma ou mais unidades usuárias, desde que se cumpram as normas para ligação nova ou alteração de titularidade.
- Escolher uma data para o vencimento da sua fatura, entre as 06 (seis) disponibilizadas pela prestadora.
- Receber a fatura com antecedência mínima de 05 (cinco) dias uteis antes do vencimento.
- Efetuar o parcelamento dos débitos desde que se cumpram as normas.
- Receber a certidão de quitação anual de débitos.
- Ser informado via comunicado impresso quando houver indícios de excesso de consumo na unidade usuária.

Dos principais deveres:

- Instalar caixa padrão para abrigar o cavalete.
- Instalar caixa d'água.
- Manter as instalações prediais em boas condições de funcionamento, evitando desperdício de água;
- Comunicar a águas de Schroeder qualquer anormalidade nas instalações, ramal ou coletor predial ou no hidrômetro;
- Zelar pela guarda e integridade do hidrômetro.
- Zelar pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios;

- Manter livre o acesso de empregados e representantes do setor de águas de Schroeder para fins de inspeção, serviços e leitura dos hidrômetros.

Não permitir:

- 1) Ligação não autorizada pela ÁGUAS DE SCHROEDER da sua instalação predial para abastecimento ou esgotamento de outro imóvel (ligação abusiva);
- 2) Qualquer intervenção no ramal ou no hidrômetro, por pessoa não autorizada pela ÁGUAS DE SCHROEDER.

DAS DICAS E ORIENTAÇÕES

- **Orientações para instalação do padrão de ligação nova**

A mureta deverá ser construída em alvenaria no alinhamento do lote, assegurando o acesso externo para funcionários da Secretaria de Saneamento e Gestão Ambiental ou empresas por ela terceirizadas.

A mureta deverá conter uma largura mínima de 80 cm e uma altura mínima de 1,50 m, conter caixa (adquirida no comércio local ou construída conforme as normas), com porta em grade de ferro e com tranca para lacre. Obs.: Fundo da caixa deverá ser fechado.

Caso já exista muro na divisa, o mesmo poderá ser utilizado para a instalação da caixa desde que haja condições de instalação conforme as normas.

Para as manobras do usuário deverá ser instalado um registro na mureta para o lado de dentro do lote evitando que vândalos fechem-no indevidamente, sendo que o mesmo deverá ser de metal e com diâmetro $\frac{3}{4}$.

As tubulações deverão ficar embutidas na mureta. Não colar o adaptador. O espaço entre os canos deverá ser de 30 cm e centralizados na caixa padrão.

O registro instalado dentro da caixa é de uso exclusivo do Setor de Saneamento e Gestão ambiental (aguas de Schroeder).

Em casos específicos, (comércios, estacionamentos) e a critério da Secretaria de Saneamento e Gestão Ambiental, onde não for possível instalar a ligação no alinhamento da rua, poderá ser instalado na lateral desde que o acesso à ligação não seja obstruído por grade, portão, porta e outros.

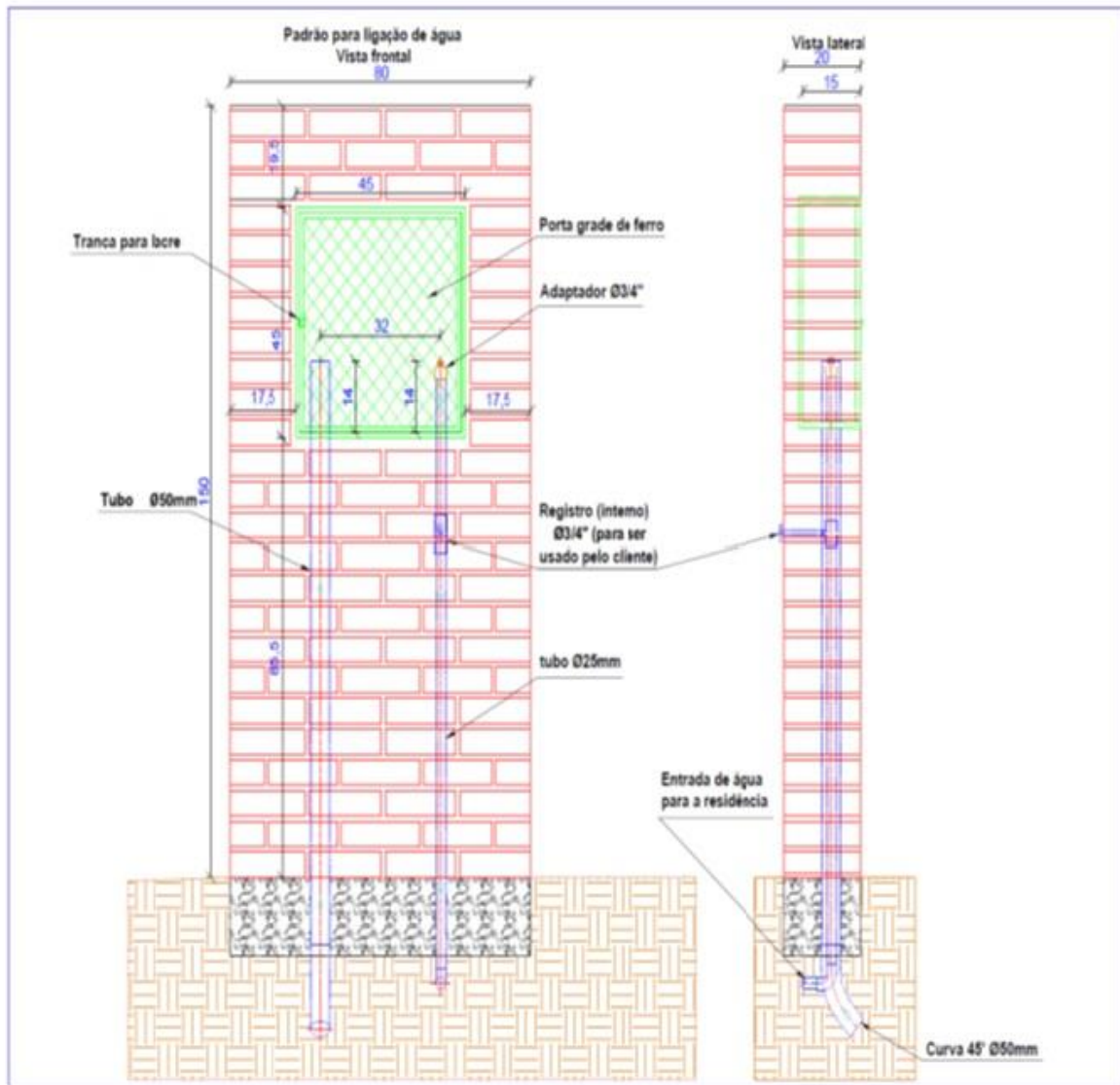


Figura 01- Padrão para ligação de água.

Em casos de duvidas entre em contato conosco através do numero 3374-6550 ou venha até o escritório comercial falar com nossos atendentes.

- **Localizando vazamentos**

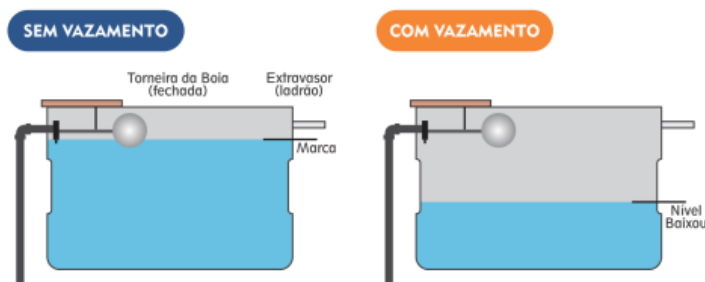
O principal indicativo de vazamento é o aumento repentino da conta sem que você tenha consumido mais água.

Você pode fazer alguns testes simples para conferir se existem vazamentos em sua casa e identifica-los pode ser mais fácil do que você imagina.

SIGA AS DICAS PARA VERIFICAR SE HÁ VAZAMENTOS NO SEU IMÓVEL:

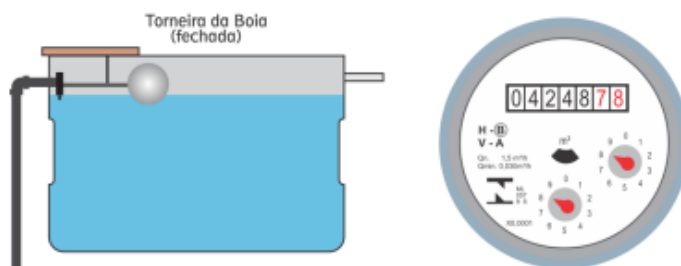
- **Vazamento na instalação mantida pela caixa d'água**

- 1) Feche as torneiras, chuveiros e registros;
- 2) Trave a boia da caixa d'água e marque o nível da água;
- 3) Se após duas horas o nível baixar, há vazamento;

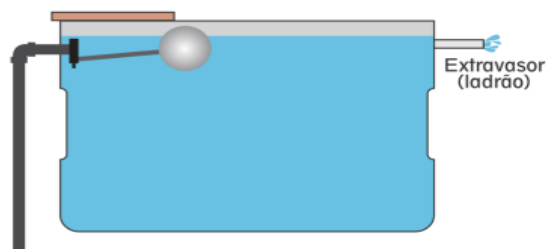


- **Vazamento no encanamento entre o hidrômetro e a caixa d'água**

- 1) Mantenha aberto o registro do cavalete;
- 2) Amarre a boia da caixa d'água ou feche o registro da entrada da caixa;
- 3) Faça a leitura do hidrômetro, anotando os números;
- 4) Após duas hora, faça novamente a leitura do hidrômetro, verificando se houve mudança dos números, ou se os ponteiros do mesmo estão girando sem o consumo;
- 5) Em caso afirmativo, existe vazamento no encanamento interno;



- **Vazamento pelo ladrão da caixa d'água**
 - 1) verifique se existe vazamento de água no telhado ou nas calhas da casa;
 - 2) Se houver, a boia da caixa d'água está com defeito;



- **Vazamento na válvula ou na caixa de descarga dos sanitários**
 - 1) Jogue cinza ou pó de café no vaso sanitário;
 - 2) O normal é que ele fique depositado no fundo do vaso;
 - 3) Caso aconteça o contrário, após alguns minutos, existe vazamento na válvula ou caixa de descarga;



- **Limpeza da caixa de água**

Instale uma caixa d'água em sua casa, ela é sua garantia de abastecimento normal o tempo todo, mesmo em uma eventual falta de água.

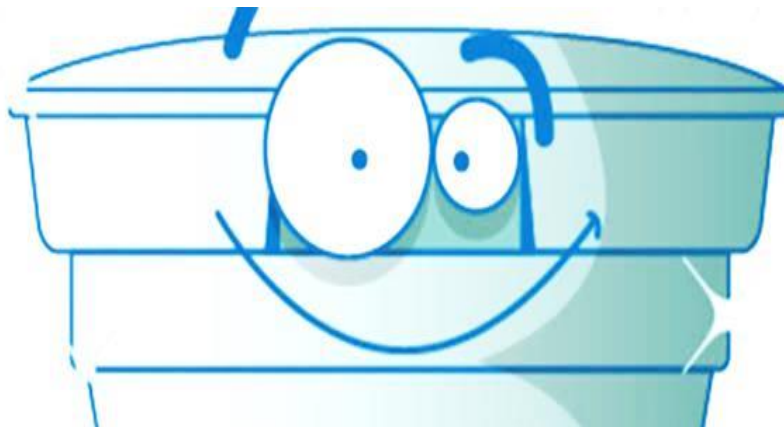
Mas lembre-se: mantenha-a sempre tampada, evitando a entrada de sujeira, poeira, insetos etc.

É necessário, de seis em seis meses, esvaziar e limpar as caixas d'água.

A limpeza e a desinfecção das caixas d'água devem ser feitas da seguinte maneira:

- 1) Feche o registro de entrada da caixa d'água, ou amarre a bóia.
- 2) Esvaziar a caixa d'água abrindo as torneiras e soltando descargas.

- 3) Quando começar a esvaziar a caixa, não jogue a água fora, tente aproveitá-la. Faça a limpeza dos pátios e ruas internas, regue o jardim, lave as vidraças ou reserve alguns baldes para usar a mesma água durante a limpeza, ou então, outra dica para não desperdiçar a água, é fechar o registro algumas horas antes de começar o serviço. Assim, dá para usar a água nas tarefas normais até que a caixa esvazie ou fique com o nível bem baixo.
- 4) Antes que a caixa esvazie totalmente, feche as torneiras para que fiquem retidos aproximadamente 15cm de água no fundo da caixa. Esta água será usada na limpeza.
- 5) Em seguida, coloque uma bucha de pano na saída de água da caixa, para evitar a entrada de sujeira na tubulação.
- 6) Inicie a limpeza, utilizando uma esponja ou escova de nylon macia, esfregando as paredes da caixa. Nunca use escova de aço, sabão, detergente ou outros produtos corrosivos. Ao final da limpeza retire toda a água e o material que restou, utilizando baldes e panos limpos.
- 7) Agora abra o registro de entrada para o enchimento da caixa mas mantenha a saída tampada. Acrescente água sanitária pura na proporção de 1/1000 (um litro de água sanitária para cada 1000 litros de água).
- 8) Após o enchimento e a colocação da água sanitária, feche o registro de entrada. Deixe esta água em repouso por, no mínimo, duas horas. Deixar as torneiras e as descargas fechadas e não usar de forma alguma esta água.
- 10) Depois desse período, esvazie completamente a caixa e abra todas as torneiras, para que essa água desinfete todas as tubulações do imóvel.
- 11) Finalmente, feche as torneiras, tampe a caixa e abra o registro.



DAS IRREGULARIDADES E INFRAÇÕES

Constituem irregularidades ou infrações passíveis de multa, a ação ou omissão relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água, que possa afetar a eficiência dos serviços;
- Interligação da rede predial ligada à rede pública com fontes alternativas (Ex: poço);
- Derivação do ramal predial antes do Hidrômetro (by pass);
- Dano proposital, inversão ou supressão do Hidrômetro;
- Instalação de bomba ou qualquer dispositivo no ramal predial ou na rede de distribuição;
- Ligação clandestina de água;
- Reestabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas cavalete ou ramal;
- Impedimento do acesso ao hidrômetro para realização da leitura ou qualquer serviço executado pela prestadora de serviço ou funcionários terceirizados;
- Violação do lacre da porta do padrão de proteção do Hidrômetro;
- Violação do Lacre cavalete;
- Intervenção e/ ou deslocamento do ramal/ cavalete sem o consentimento da prestadora de serviço;
- Uso da água da rede pública para construção sem a autorização da prestadora de serviço;
- Fornecimento de água a terceiros, através de extensão das instalações prediais, sem a autorização expressa da prestadora de serviço;

DA ESTRUTURA TARIFÁRIA

Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela Águas de Schroeder são remunerados sob a forma de tarifa, reajustados de forma periódica e aprovados pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento –ARIS.

A categoria é definida de acordo com a classificação do imóvel em função da sua finalidade.

As principais categorias da estrutura Tarifária são:

- **Residencial Normal:** Edificação com fins residenciais;
- **Residencial Social:** Economia residencial constituída por família de baixa renda e de acordo com critérios da Assistência Social Municipal.
- **Comercial:** Economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviço ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

- **Industrial:** Economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à indústria;
- **Pública:** Economia onde os serviços de água sejam utilizados por órgão da administração pública federal, estadual ou municipal.

Tabela tarifária e de serviços:

Para ter acesso aos valores da tabela tarifária e de serviços acesse o site <http://www.aguasdeschroeder.sc.gov.br/informacao/tabela-tarifaria-e-de-servicos>

Onde pagar sua fatura

Aguas de Schroeder tem convenio com os seguintes agentes arrecadadores:

AGENTE BANCARIO	DÉBITO EM CONTA	AUTO ATENDIMENTO	VIA INTERNET
BANCO DO BRASIL	X	X	X
CAIXA ECONOMICA		X	X
BRADESCO	X	X	X
CECRED	X	X	X

O serviço de débito em conta é uma facilidade de pagamento que a prestadora oferece aos usuários. Verifique na tabela se seu banco é conveniado e solicite a inclusão da sua fatura em débito automático. A inclusão deverá ser solicitada diretamente no banco. Lembre-se de levar uma fatura de água quando for solicitar o serviço.

REFERENCIAS

SCHROEDER. **Decreto Municipal nº 1.941, de 5 de março de 2009**- Aprova o regulamento para prestação dos serviços de saneamento prestado através da Secretaria de Saneamento e Gestão Ambiental (Águas de Schroeder) no Município de Schroeder. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/prefeitura/sc/schroeder>

AGENCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO. **Resolução Normativa nº 19 de 27 de março d 2019** - Estabelece Condições Gerais da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Disponível em: <http://www.aris.com.br>

MANUAL DO USUARIO - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento. Disponível em: <https://www.casan.com.br>