



MANUAL DO USUÁRIO

ÁGUAS DE SCHROEDER

INTRODUÇÃO

O manual de atendimento do usuário de Águas 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.

ÍNDICE

Da Competência	3
Do Sistema de Tratamento de Água	3
Dos Principais Serviços	4
Ligação Nova de Água.....	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 Água.....	9
Das Irregularidades e Infrações	11
Da Estrutura Tarifária	11
Onde pagar sua fatura.....	12
Referências	13

DA COMPETÊNCIA

Os serviços de abastecimento de água são de responsabilidade da Secretaria Municipal de Saneamento, 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, 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 ÁGUA

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 está 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)**

Escritura do Imóvel ou contrato de compra e venda;
Carteira de Identidade;
Cadastro Pessoa Física (CPF)
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)**

Escritura do Imóvel ou contrato de compra e venda;
Contrato Social (ou documento equivalente)
CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídica)
Carteira de Identidade do Proprietário da Empresa;
Cadastro Pessoa Física (CPF) do Proprietário da Empresa;
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 Contrato de locação, RG e CPF/CNPJ.

Não poderá haver débitos com a prestadora.

Por compra do imóvel: Apresentação 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.

Outros serviços disponíveis:

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, Extrato de débitos, denúncias e alguns serviços, poderão ser obtidos pelo site <http://www.aguasdeschroeder.sc.gov.br> ou através do aplicativo **Sansys Agência Virtual**. O aplicativo pode ser baixado tanto pela Play Store quanto pelo App Store:

Play Store:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.jtech.virtual.agency>

App Store:

<https://apps.apple.com/mx/app/sansys-ag%C3%A0ncia-virtual/id1539844213>

É o que você precisa ao alcance de um clique!

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

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 conforme ABNT NBR 5626/1998 (O volume de água reservado para uso doméstico deve ser, no mínimo, o necessário para 24 h de consumo normal no edifício, sem considerar o volume de água para combate a incêndio. No caso de residência de pequeno tamanho, recomenda-se que a reserva mínima seja de 500 L).
- 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.

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 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 o fechem indevidamente, sendo que o mesmo deverá ser de metal e com diâmetro $\frac{3}{4}$.

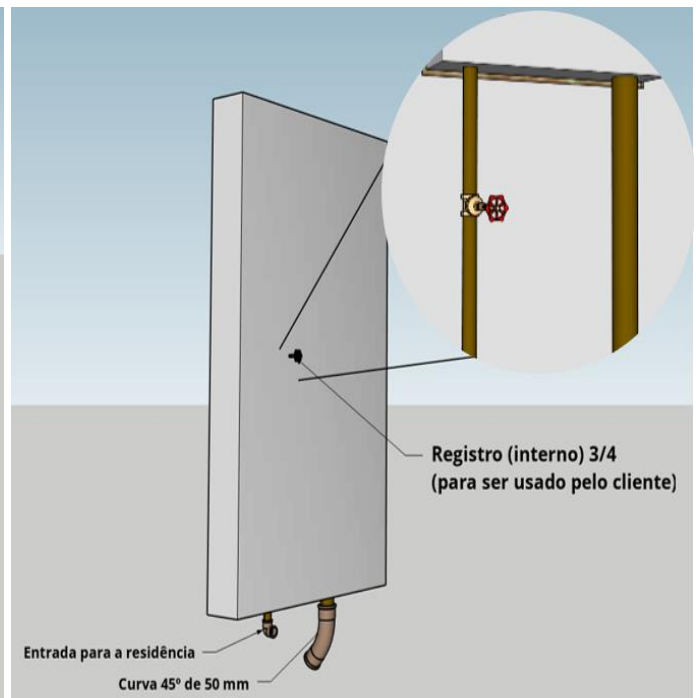
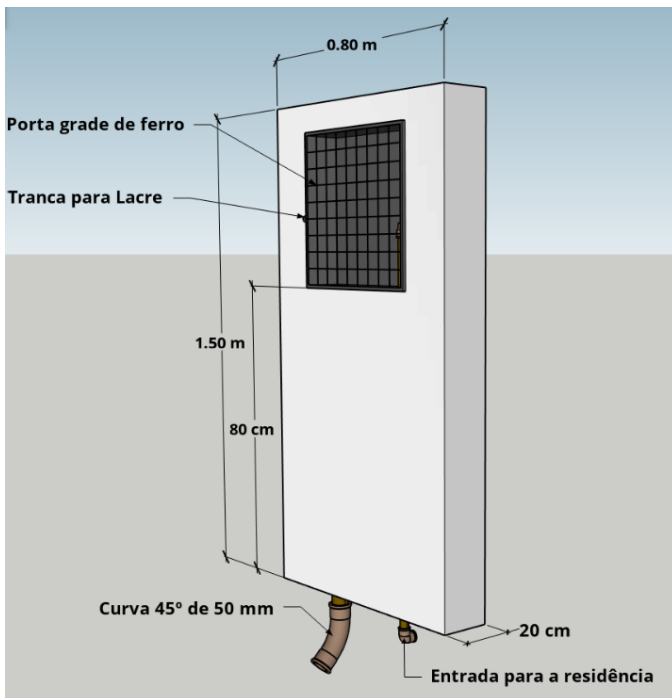
As tubulações deverão ficar embutidas na mureta. Não colar o adaptador. O espaço entre os canos deverá ser de 30 cm e centralizados na caixa padrão.

O registro instalado dentro da caixa é de uso exclusivo do Setor de Saneamento (águas de Schroeder).

Em casos específicos, (comércios, estacionamentos) e a critério da Secretaria de Saneamento, 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.

Não é permitido passar encanamentos de energia, drenagem ou esgoto por baixo da caixa padrão.

01- Padrão para ligação de água (mureta).



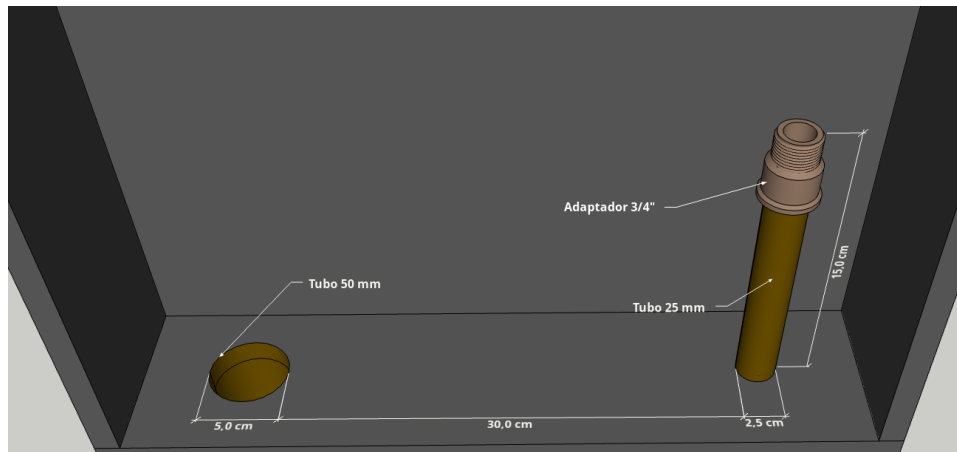


Figura 02- Caixa Padrão para ligação de água.

Em casos de dúvidas entre em contato conosco através do telefone e WhatsApp 3374-6550 ou venha até o escritório comercial falar com nossos atendentes.

LOCALIZANDO VAZAMENTOS

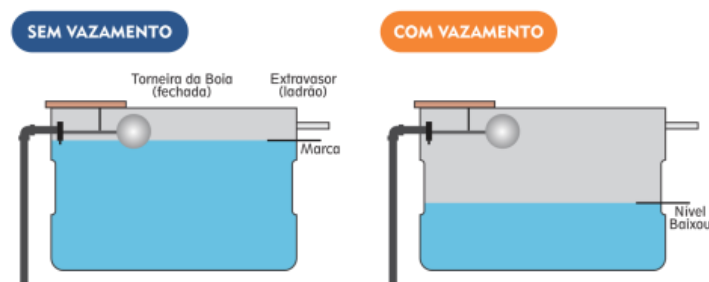
O principal indicativo de vazamento é o aumento repentino da conta sem que você tenha consumido mais água.

Você pode fazer alguns testes simples para conferir se existem vazamentos em sua casa e identificá-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**

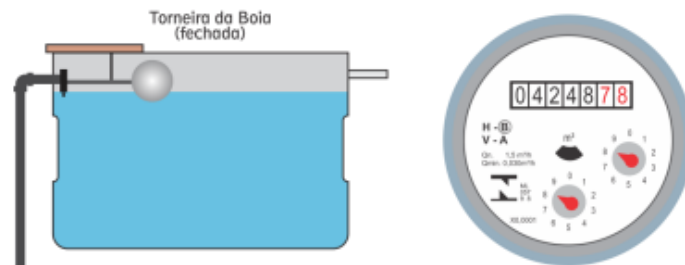
- 1) Feche as torneiras, chuveiros e registros;
- 2) Trave a boia da caixa d'água e marque o nível da água;
- 3) Se após duas horas o nível baixar, há vazamento;



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

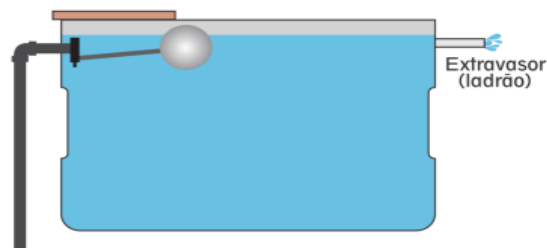
- 1) Mantenha aberto o registro do cavalete;

- 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 horas, 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;

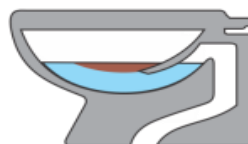


- **Vazamento na válvula ou na caixa de descarga dos sanitários**

- 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;



SEM VAZAMENTO



COM VAZAMENTO

LIMPEZA DA CAIXA DE ÁGUA

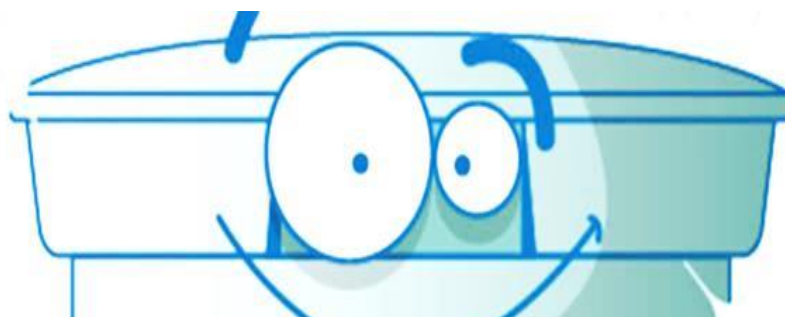
Instale uma caixa d'água em sua casa, ela é sua garantia de abastecimento normal o tempo todo, mesmo em uma eventual falta de água.

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 boia.
- 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) Por fim, 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

Águas de Schroeder tem convênio com os seguintes agentes arrecadadores para débito em conta ou pagamento via código de barras:

AGENTE BANCARIO	DÉBITO EM CONTA	AUTO ATENDIMENTO	VIA INTERNET
BANCO DO BRASIL	X	X	X
CAIXA ECONOMICA		X	X
CECRED	X	X	X
VIACRED		X	X
TRANSPROCRED		X	X
CREDCREA		X	X
CREDIFOZ		X	X
ÚNILOS		X	X
CIVIA		X	X
CREDESC		X	X
CREVISC		X	X

Pagamentos via QR Code-Pix poderão ser feitos através de qualquer instituição bancária.

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.

REFERÊNCIAS

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 (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>