

instalações internas em até 4 dias úteis. Se as instalações estiverem de acordo com as normas técnicas e exigências da SANEAGO, a interligação da caixa de ligação à rede coletora de esgoto será providenciada;

Após a vistoria nas suas instalações será providenciada a ligação de esgoto em até 6 dias úteis.

Mais de uma ligação de esgoto para o mesmo imóvel:

- 1 - A ligação só poderá ser solicitada se não houver débito pendente em nenhuma ligação já existente no imóvel;
- 2 - Os procedimentos para a solicitação e a execução serão os mesmos adotados para a primeira ligação;
- 3 - Os custos referentes aos serviços da ligação de esgoto, exceto a primeira ligação, correrão por conta do cliente, podendo ser parcelados.

Acompanhe o seu consumo. Veja como é simples:



- A leitura nos hidrômetros é feita somente nos números de cor preta, que indicam o consumo de água em metros cúbicos. A diferença entre a leitura do mês atual e a leitura do mês anterior corresponde ao volume consumido, em metros cúbicos (1m³ corresponde a 1.000 litros de água);

- No caso de Ligações Individualizadas em Condomínios Verticais e Horizontais será efetuada a leitura no hidrômetro geral e nos hidrômetros individuais.



Para comodidade dos condôminos, o consumo de água da área comum será rateado e lançado nas contas individuais, desde que tal procedimento seja aprovado pela Assembléia Geral do condomínio.

Facilite o acesso do leiturista ao hidrômetro do seu imóvel

8 - Como obter a sua ligação de esgoto

Para obter a sua ligação de esgoto é preciso seguir alguns passos:

1 - Solicite o pedido de ligação de esgoto através de um dos canais de atendimento, Ligue SANEAGO 115, Agências de Atendimento (Vapt Vupt), Escritórios Locais ou pela Internet (www.saneago.com.br), para verificar a existência de rede coletora de esgotos em seu imóvel;

2 - Após o resultado da consulta prévia do pedido de ligação, confirmada a existência de rede coletora de esgotos, a SANEAGO fornecerá orientações sobre:

- a) Posição da rede e ramal
- b) Execução das instalações internas

3 - Concluídas as instalações internas você deve informar a SANEAGO através de um dos canais de atendimento, Ligue SANEAGO 115, Agências de Atendimento (Vapt Vupt), Escritórios Locais ou pela Internet (www.saneago.com.br).

Em caso de necessidade de corte de asfalto, o custo deverá correr por conta do cliente, que deverá procurar uma das Agências de Atendimento (Vapt Vupt) ou um Escritório Local da SANEAGO e solicitar uma guia para pagamento referente ao serviço de recuperação de pavimentação.

4 - O proprietário deverá comparecer a uma das Agências de Atendimento (Vapt Vupt) ou Escritório Local, para assinatura do Contrato de Adesão, munido da documentação do imóvel.

Depois de concluídos esses passos, a SANEAGO realiza vistoria para aprovação das

Para o Cliente classificado como carente através de visita e análise sócio-econômica, a SANEAGO fornecerá o padrão completo (kit cavalete, caixa metálica, registro para uso interno) e executará a Ligação Predial, sendo que os custos referentes à mesma serão lançados na conta de água e parcelados.

Os custos referentes aos serviços de ligação de água, fornecimento e instalação de hidrômetro, correrão por conta do cliente, podendo ser parcelados.

7 - Consumo de Água

O consumo de água é registrado pelo hidrômetro que mede a quantidade de água consumida no imóvel.

- A SANEAGO executa serviços de leitura, mensalmente, efetuando a entrega da fatura no ato da medição ou posteriormente.

Importante: É obrigatória a ligação de água e/ou esgoto sanitário nos casos em que houver viabilidade técnica de atendimento, conforme a legislação vigente

9 - Benefícios da Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos

Antes da implantação de um sistema de coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários em uma cidade, o destino desse esgoto não é controlado, podendo causar danos à saúde da população e ao meio ambiente.

Com a implantação do sistema de esgotos sanitários, o esgoto da comunidade é coletado e tratado, evitando a proliferação de doenças, a contaminação de alimentos e de animais domésticos, protegendo também os recursos hídricos da região.





A execução, a operação e o controle de um sistema público de esgotos sanitários é uma prática de medicina preventiva, proporcionando saúde e melhor qualidade de vida para a população beneficiada.

10 - Lançamentos na Rede de Esgotos

Observe o que DEVE ser lançado na rede coletora de esgotos:

- ESGOTO DOMÉSTICO: proveniente do uso de água para fins higiênicos e de alimentação;

O que PODE ser lançado na rede coletora:

- ESGOTO NÃO DOMÉSTICO: proveniente de postos de gasolina, lavajatos, oficinas, lavanderias, hospitais, dentre outros, desde que estes estabelecimentos disponham de unidades de retenção de sólidos, conforme orientação da SANEAGO.

(Vapt Vupt), nos Escritórios Locais e na Internet (www.saneago.com.br);

2 - Depois de preenchido o formulário, o interessado deve comparecer em uma das Agências de Atendimento (Vapt Vupt), ou Escritório Local e efetuar o pagamento da guia referente ao serviço.

Em caso de necessidade de corte de asfalto, o custo correrá por conta do cliente, que deverá procurar uma das Agências de Atendimento (Vapt Vupt) ou um Escritório Local da SANEAGO e solicitar uma guia para pagamento referente ao serviço de recuperação da pavimentação.

Depois de concluídos esses passos a SANEAGO instalará o Ramal Predial de Água e executará a ligação com o fornecimento e instalação de hidrômetro com até 3,0 m³ de capacidade.

Capital, ou nas demais cidades, no Escritório Local, para obter todas as informações necessárias sobre os procedimentos para individualização. Essas informações também estão disponíveis na Internet (www.saneago.com.br).

c) Duas ou mais ligações de água no mesmo Imóvel:

1 - A ligação só poderá ser solicitada se não houver débito pendente em nenhuma ligação já existente no imóvel;

2 - Os procedimentos para a solicitação e a execução serão os mesmos adotados para a primeira ligação.

d) Construções acima de 1.000 m² ou acima de 2 pavimentos:

1 - O interessado deve solicitar estudo de viabilidade técnica, através de formulário que está disponível nas Agências de Atendimento

A SANEAGO não aprova o uso de trituradores de alimentos nas pias de cozinha. Esses resíduos entopem as canalizações e as caixas de gordura das residências e edifícios.

- ESGOTO INDUSTRIAL: efluentes de indústrias de modo geral, desde que disponham de estações de tratamento de esgotos eficientes para atingir os parâmetros de esgoto sanitário exigidos pela legislação vigente.

Esgotos não domésticos e industriais estão sujeitos a vistoria e coleta de amostras para análises, com o objetivo de averiguar a eficiência do processo de retenção de sólidos e de tratamento de esgotos.

Observe, agora, o que NÃO DEVE ser lançado na Rede Coletora de Esgotos:

- Águas Pluviais: formadas por ocasião das chuvas, águas acumuladas em telhados, ruas, jardins e quintais, devem ser lançadas nas

galerias de águas pluviais construídas e mantidas pela Prefeitura;

- Resíduos de qualquer natureza, tais como: preservativos, absorventes higiênicos, panos, embalagens e outros sólidos em geral, caracterizados como lixo. Esses lançamentos danificam a rede e causam obstrução da mesma, ocasionando transbordamentos de esgoto em vias públicas e quintais das residências.

- Gordura: toda edificação que possua cozinha, deve, necessariamente, ter caixa de gordura para reter os resíduos provenientes dos alimentos.

Desta forma, residências, restaurantes, refeitórios, e outros estabelecimentos, devem ser dotados de caixas de gordura que deverão ser limpas com a frequência necessária, a fim de que os resíduos não alcancem as redes coletoras, evitando assim a obstrução e possíveis transbordamentos.

- Restaurantes e refeitórios: devem ter caixas de gordura adequadas ao número de refeições diárias, conforme orientação da SANEAGO.

Após a vistoria nas suas instalações será providenciada a ligação de água em até 6 dias úteis.

a) Ligações para Pit-Dogs, Quiosques, Traillers, Bancas de Revista e similares:

1 - O interessado deve solicitar autorização do órgão competente da Prefeitura;

1.1 - Em Goiânia, é necessário protocolar o pedido de ligação na Administração Central da SANEAGO.

1.2 - No Interior, o pedido deve ser protocolado no Escritório Local da SANEAGO.

b) Ligações de água individualizadas (Condomínios Horizontais e Verticais):

1 - O síndico, administrador ou empreendedor deve comparecer a unidade de Atendimento de Grandes Clientes na

existência de rede de distribuição de água, o proprietário deverá comparecer a uma das Agências de Atendimento (Vapt Vupt) ou nos Escritórios Locais, munido da documentação pessoal e do imóvel para assinatura do Contrato de Adesão;



3 - A partir daí você deve adquirir o Padrão SANEAGO que é composto de kit cavalete, caixa metálica e registro para uso interno;

4 - Para a montagem do Padrão é preciso contratar um instalador credenciado pela SANEAGO. A lista de profissionais credenciados pode ser encontrada nas Agências de Atendimento (Vapt Vupt), nos Escritórios Locais, no Ligue SANEAGO 115 e na Internet (www.saneago.com.br);

5 - Depois de montado o Padrão você deve entrar em contato com a SANEAGO através de um dos canais de atendimento, Ligue SANEAGO 115, Agências de Atendimento (Vapt Vupt), ou ainda nos Escritórios Locais. A SANEAGO realizará vistoria em suas instalações em até 4 dias úteis.

Todas as orientações sobre especificações técnicas para unidades de retenções de sólidos e caixas de gordura podem ser obtidas nos canais de atendimento da SANEAGO, Ligue SANEAGO 115, Agências de Atendimento (Vapt Vupt), ou Escritórios Locais.

11 - Nota Fiscal/Fatura de Água, Esgotos e Serviços (Conta)

A Nota Fiscal/Fatura de Água, Esgotos e Serviços é emitida mensalmente para cobrança dos serviços prestados e é entregue em seu imóvel, para pagamento, no prazo de 10 (dez) dias antes do vencimento. O cliente tem ainda a opção de emitir a segunda via através da Internet (www.saneago.com.br).

A SANEAGO oferece também a opção de entrega da fatura em endereço alternativo, com custo para o cliente.

12 - Pagamento

O pagamento da sua conta poderá ser efetuado em diversos Agentes Arrecadores conveniados:

Agências Bancárias, Lotéricas, Correspondentes Bancários Autorizados (Correios - Interior, Rede Fácil e outros estabelecimentos comerciais conveniados). O pagamento também poderá ser realizado via Internet, ou ainda através de débito automático em conta corrente.

Você poderá ainda efetuar o pagamento apenas com o número de sua conta em qualquer Casa Lotérica. Para isso, basta informar o mês a ser quitado.

13 - Atraso de Pagamento

A SANEAGO envia a seus clientes o Reaviso de Débito, 07 (sete) dias após o vencimento da conta.

O atraso no pagamento implicará em:

- Cobrança automática de multa;
- Atualização Tarifária (caso haja reajuste da tarifa no período em que ocorreu o atraso);
- Interrupção no abastecimento de água (corte), 30 (trinta) dias após a entrega do Reaviso de Débito;

b) Gosto e cheiro

O cheiro e o gosto percebidos, eventualmente, são devidos ao cloro, que é um produto de fundamental importância para garantir a qualidade da água que você recebe.

A quantidade de cloro contida na água é cuidadosamente controlada pelas Estações de Tratamento de Água.

6- Como obter sua ligação de água

Para obter a sua ligação de água é preciso seguir alguns passos:

1 - Solicite o pedido de ligação de água através de um dos canais de atendimento, Ligue SANEAGO 115, Agências de Atendimento (Vapt Vupt), Escritórios Locais ou pela Internet (www.saneago.com.br), para verificar a existência de rede de distribuição de água no seu endereço;

2 - Após o resultado da consulta prévia do pedido de ligação, confirmando a

casos de falta temporária de água.

Para garantir a qualidade da água que você recebe, lave o seu reservatório a cada seis meses e mantenha-o sempre tampado.

5- Informações Importantes

Eventualmente você poderá perceber características diferentes na água, mas isso não representa perda na qualidade do produto que você está recebendo. Veja alguns exemplos:

a) Coloração branca da água

Às vezes a água que chega a sua casa pode apresentar aspecto esbranquiçado em razão da presença de oxigênio dissolvido na água devido à pressão da rede. Basta aguardar alguns instantes e o oxigênio irá se dissipar, deixando a água límpida e transparente.



- Supressão da ligação de água (retirada da ligação), 60 (sessenta) dias após a interrupção no abastecimento de água (corte);
- Cobrança através de medidas judiciais.

14 - Atendimento ao Cliente

A SANEAGO mantém à sua disposição vários canais de relacionamento: Agências de Atendimento (Vapt Vupt), Ligue SANEAGO 115, Internet e Escritórios Locais, onde você poderá solicitar serviços, fazer reclamações, elogios e dar sugestões. Ao solicitar um serviço ou fazer uma reclamação junto à SANEAGO, exija o número do Registro de Atendimento (R.A.) e o prazo de execução do serviço. Isso facilitará seus futuros contatos com a SANEAGO.

Utilize o Ligue SANEAGO 115 para informar a ocorrência de vazamentos externos e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços.

Atendimento a Grandes Clientes

A SANEAGO dispõe de um canal de relacionamento específico para atendimento aos seus grandes consumidores, tais como Condomínios Residenciais e Comerciais, Shoppings, Indústrias e outros, incluindo os seguintes serviços:

- Orientações técnicas sobre como detectar vazamentos internos;
- Instruções sobre como fazer a leitura e cálculo do consumo mensal;
- Orientações sobre como economizar água;
- Orientações básicas para individualização de ligação.

15 - Ouvidoria

A Ouvidoria da SANEAGO é responsável pela garantia dos direitos do cliente. Caso você já tenha procurado todos os canais de atendimento, como o Ligue SANEAGO 115, as Agências de Atendimento (Vapt Vupt) e os



Política da Qualidade

A Política da Qualidade da SANEAGO é promover saúde, por meio de serviços de saneamento ambiental, mantendo um Sistema de Gestão da Qualidade capaz de:

- Capacitar continuamente os empregados;
- Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Harmonizar os interesses dos clientes, empregados, fornecedores e comunidades atendidas.

4- Reservatórios Domiciliares

Todo imóvel abastecido pela SANEAGO deve possuir reservatório domiciliar (caixa d'água). O tamanho dos reservatórios deve levar em consideração o número de pessoas que habitam na residência, para assegurar o abastecimento em



3- A SANEAGO e o Sistema de Gestão de Qualidade

A SANEAGO desenvolve, desde 1994, o Programa da Qualidade, baseado na BR ISO 9001:2000, uma Norma Internacional que padroniza procedimentos que levam a garantia da qualidade aos processos de produção e atendimento às exigências do Cliente.

A execução desse programa consiste em Inspeções, Testes, Auditorias Internas da Qualidade, Ações Corretivas e Preventivas e Análises Críticas do Sistema de Gestão pela Alta Direção. Para obter o Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade, a empresa deve submeter-se a Auditorias Externas que são executadas anualmente pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, órgão certificador credenciado pelo INMETRO.



Fundação Vanzolini

Escritórios Locais, mas ainda assim não tenha ficado satisfeito com as providências adotadas, entre em contato com a Ouvidoria da SANEAGO - (62) 3243-3163, que irá acionar as áreas competentes para solucionar o seu problema.

Em última instância você poderá ainda recorrer à Ouvidoria da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização - AGR (0800-7043200).

16 - Direitos do Cliente

16.1. Receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições de preços e prazos estabelecidos na legislação;

16.2. Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;

16.3. Ser orientado sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

16.4. Ter a fatura emitida com base na atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido, ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, conforme critérios estabelecidos;

16.5. Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas;

16.6. Prorrogar o vencimento para o próximo dia útil, sem cobrança de multa, quando este ocorrer em dias de final de semana ou de feriados municipais, estaduais, ou nacionais;

16.7. Receber a fatura, no mínimo, 10 dias antes de seu vencimento;

16.8. Ser informado sobre os serviços e valores faturados cabendo reclamação e ressarcimento dos comprovadamente indevidos;

16.9. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à SANEAGO sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária;

16.10. Ser informado do percentual de reajuste da tarifa, da data de início de sua vigência, bem como, quaisquer alterações na estrutura tarifária;

16.11. Obter o prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços;

1 - Benefícios da Água Tratada

A água tratada é o produto mais importante para o ser humano, pois, dentre outros, desempenha um papel relevante na prevenção de doenças e na higiene pessoal, promovendo saúde e melhor qualidade de vida.



2- Qualidade da Água



A SANEAGO realiza um rigoroso controle da água que chega a sua casa. Diariamente, são realizadas coletas e análises em reservatórios e em vários

pontos da rede de distribuição, garantindo assim, o fornecimento de água de acordo com as exigências da Portaria nº 518/2004 do Ministério da Saúde.

7) Consumo de Água.....	16
8) Como obter sua Ligação de Esgoto.....	18
9) Benefícios da Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos.....	21
10) Lançamentos na Rede de Esgotos.....	22
11) Nota Fiscal/Fatura de Água, Esgotos e Serviços (Conta).....	25
12) Pagamento.....	25
13) Atraso de Pagamento.....	26
14) Atendimento ao Cliente.....	27
15) Ouvidoria.....	28
16) Direitos do Cliente.....	29
17) Deveres do Cliente.....	31

16.12. Ter restabelecido o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto, quando cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos pendentes, de acordo com as condições e prazos estabelecidos;

16.13. Ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação;

16.14. Ter a sua disposição, para conhecimento, o manual de prestação do serviço e de atendimento ao cliente, elaborado pelo prestador e aprovado pela entidade reguladora e fiscalizadora.

16.15. Ter, mediante comprovação da relação locatícia, a pedido do proprietário do imóvel, ou do inquilino, estando este devidamente autorizado pelo proprietário, a transferência da titularidade da fatura dos serviços de água e/ou esgoto para o nome do inquilino, ficando ambos responsáveis solidariamente pelo pagamento dos serviços prestados, e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

17. Deveres do Cliente

17.1. Providenciar, obrigatoriamente, a ligação

de água e/ou esgoto sanitário nos casos em que houver viabilidade técnica de atendimento, nos termos da legislação vigente.

17.2. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, termos e condições estabelecidas na Política de Ligação, Regulamento de Serviço da SANEAGO e demais legislações pertinentes;

17.3. Observar, no uso dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, os padrões de qualidade estabelecidos nas normas e regulamentos pertinentes, em especial quanto aos lançamentos nas redes de esgoto e de drenagem, e a disposição de resíduos sólidos no meio ambiente, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e ao meio ambiente;

17.4. Guardar e conservar, na condição de fiel depositário, o padrão de ligação de água, o hidrômetro e outros dispositivos da SANEAGO;

17.5. Permitir a entrada de empregados e representantes da SANEAGO para fins de

Sumário

1) Benefícios da Água Tratada.....	7
2) Qualidade da Água.....	7
3) A SANEAGO e o Sistema de Gestão da Qualidade.....	8
4) Reservatórios Domiciliares.....	9
5) Informações Importantes.....	10
6) Como obter sua Ligação de Água.....	11
a) Ligações para Pit-Dogs, Quiosques, Traillers, Bancas de Revista e similares	
b) Ligações de Água Individualizadas (Condomínios Horizontais e Verticais)	
c) Duas ou mais Ligações de Água No Mesmo Imóvel	
d) Construções acima de 1.000 m ² ou acima de 2 Pavimentos	

Apresentação

Este Manual tem o objetivo de orientar os nossos clientes quanto ao fornecimento de água tratada, coleta, afastamento e tratamento de esgoto e demais serviços oferecidos pela SANEAGO.

Caso, ao final da leitura deste Manual, você ainda tenha alguma dúvida sobre os nossos serviços, entre em contato com a SANEAGO através de um de nossos canais de relacionamento:

Ligue SANEAGO 115;

Agências de Atendimento (Vapt-Vupt);

Escritórios Locais e

o endereço na Internet (www.saneago.com.br).

inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro, devendo ainda, prestar informações quando solicitado pela SANEAGO;

17.6. Informar à SANEAGO a ocorrência de vazamento externo e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

17.7. Ter um reservatório domiciliar com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades imediatas;

17.8. Proceder a higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o no período de 6 em 6 meses, sendo de responsabilidade do CLIENTE a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o padrão da ligação;

17.9. Pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa, juros e correção monetária, na forma legal, sujeitando-se às penalidades cabíveis;

17.10. Manter os dados cadastrais atualizados junto à SANEAGO, informando quaisquer alterações na unidade usuária;

17.11. Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação;

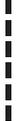
17.12. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da SANEAGO.

Caro Cliente,

A Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO presta serviços de saneamento ambiental no Estado de Goiás, desde 13 de setembro de 1967, trabalhando para levar saúde e mais qualidade de vida a toda comunidade.

A Diretoria e todos os empregados reafirmam o compromisso de melhorar continuamente a prestação de serviços, buscando cada vez mais a sua satisfação.

A Diretoria



MANUAL DO CLIENTE

2007



AGR

AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**SECRETARIA
DAS CIDADES**



SANEAMENTO DE GOIÁS S/A

