



**DAE**  
Santa Bárbara d'Oeste

DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO  
**CARTA DE SERVIÇOS**  
**AO USUÁRIO**

Rua José Bonifácio, 400, Centro,  
Santa Bárbara d'Oeste/SP.



@daesantabarbara

## I. SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Este documento, doravante “Carta de Serviços ao Usuário”, informa aos cidadãos barbarenses quais são os serviços públicos prestados pelo Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Santa Bárbara d'Oeste/SP.

A Carta de Serviços ao Usuário está estabelecida pela Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, bem como pelo Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017.

De modo geral, este documento especifica o tempo de espera para o atendimento, prazos para o provimento dos serviços, orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, formas de acesso aos serviços, documentos exigidos para solicitações, procedimentos para acolhimento de sugestões, atendimento e gestão de reclamações.

### Definições Importantes:

**Serviço Público:** É a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

**Usuário:** É a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

## II. SOBRE O DAE DE SANTA BÁRBARA D'OESTE

Pode ser um cidadão, empresa, órgão ou entidade do governo.

O DAE de Santa Bárbara d'Oeste é uma Autarquia Municipal criada em 1985 pela Lei Municipal nº 1649/85, cuja função é operar, manter, conservar e explorar os serviços públicos de água e esgoto do município.

Trata-se de uma entidade com autonomia administrativa e personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios. O principal objetivo do Departamento é de se tornar referência em serviços de água e saneamento, buscando sempre a excelência.

Em maio de 2008, o DAE se mudou para sua sede atual, localizada na Rua José Bonifácio, nº 400, no Centro de Santa Bárbara d'Oeste, maior e melhor estruturada para realizar seu atendimento ao público.

Além da sede, o DAE possui o Centro Operacional "Mauro da Bomba", que recebeu esse nome em homenagem a um funcionário chamado Mauro da Rocha Campos, conhecido popularmente por Mauro da Bomba, devido ao fato de trabalhar e residir no local onde havia instalada uma bomba de água.

O Centro Operacional está localizado na Av. Corifeu de Azevedo Marques, nº 1900, no bairro Vila Boldrin.



Trata-se de uma ampla instalação estrutural, onde estão dispostos os maquinários, materiais e equipamentos do DAE.

O local também dispõe de refeitório, oficina mecânica e um centro de treinamento.

Além da Sede Administrativa, há outros dois postos de atendimento regionais localizados nos bairros Cidade Nova e Jardim Europa, com a finalidade de atender a população da zona leste da cidade.

As atividades administrativas do DAE estão previstas na própria lei criadora – Lei Municipal nº 1.649 de 30 de dezembro de 1985, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 2.029 de 26 de fevereiro de 1986. No entanto, a Autarquia, na condição de prestador de serviço, deve observar as normas expedidas pelo ente responsável pela regulação, a Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (ARES-PCJ).

Os serviços prestados pela Autarquia são remunerados basicamente por meio de tarifa, mas também são cobrados preços públicos relativos a outros serviços de acordo com

Resolução aprovada pela ARES-PCJ.

Os débitos porventura existentes, após cobrança administrativa, são inscritos em livro de dívida ativa. Em caso de não pagamento, o débito é cobrado via Execução Fiscal, regida pela Lei Federal nº 6.830 de 22 de setembro de 1980.

Destacam-se outros atos normativos esparsos, de importância significativa para os serviços prestados pelo DAE, são eles:

- Ato Administrativo nº 12 de 18 de novembro de 2014: dispõe sobre o parcelamento de débitos residenciais;

- Lei Municipal nº 2.567 de 20 de abril de 2001: dispõe sobre remissão de débitos em caso de vazamentos “ocultos”;

- Lei Municipal nº 2.633 de 11 de dezembro de 2001: dispõe sobre isenção ou redução das tarifas das entidades beneficentes, assistenciais e filantrópicas;

- Ato Administrativo nº 12 de 08 de setembro de 2015: regulamenta a cobrança de tarifa dos serviços de esgotamento decorrentes do despejo de efluentes, procedentes da utilização de fontes alternativas de abastecimento de água.



## MISSÃO

Contribuir para a qualidade de vida da população do Município, visando atender com excelência as necessidades atuais e futuras de saneamento básico.

## VISÃO

Ser reconhecida como referência em saneamento básico.

## VALORES

Excelência, eficiência, comprometimento, ética, transparência e credibilidade.

### III. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atualmente, os canais de atendimento do DAE para requerer informações, solicitar serviços e ocorrências (falta de água, qualidade da água, mau cheiro, vazamentos, pressão na rede de água, reparo de asfalto, calçada, e outros) são os seguintes:

#### 1. Sede Administrativa

Rua José Bonifácio, 400 – Centro.  
Horário de atendimento: 08 h. às 16 h.  
Telefone: (19) 3459.5900

#### 2. Regional da Cidade Nova

Rua do Algodão, 1431.  
Horário de atendimento: 09 h. às 11:30 h.  
e das 12:30 h. às 16 h.

#### 3. Regional do Jardim Europa

Rua Portugal, 740.  
Horário de atendimento: 09 h. às 12 h.  
e das 13 h. às 16 h.



#### 4. Central de Relacionamento com o Usuário

Atendimento 24 horas:

0800.770.3459 (ligação de fixo gratuita) ou 3459-5910 (ligação de celular).



#### 5. Site:

[www.daesbo.sp.gov.br](http://www.daesbo.sp.gov.br)



#### 6. E-mail's:

[atendimento@daesbo.sp.gov.br](mailto:atendimento@daesbo.sp.gov.br)

[central@daesbo.sp.gov.br](mailto:central@daesbo.sp.gov.br)



#### 7. WhatsApp:

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8 h às 17 h:

(19) 9-9992.6848 ou (19) 9-9799.6719



#### 8. Aplicativo (AcesseDAESBO)

O AcesseDAESBO possibilita a abertura de ocorrência via ordem de serviço pelo munícipe, permitindo que o usuário possa enviar denúncias, avisar vazamentos, buracos e falta d'água na cidade, por exemplo. O aplicativo propicia também a inclusão de foto da ocorrência e grava o endereço da mesma via localizador do celular.

Além disso, o app permite verificar a relação de débitos, histórico de consumo, 2ª via de conta e carnê, certidão negativa e consulta de protocolo, assim como validar certidão negativa, consulta de protocolos, tarifas vigentes e simulação de consumo.

O aplicativo está disponível para download gratuitamente no Play Store do Android.



#### 9. Ouvidoria:

É o canal de atendimento ao público para registrar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios sobre práticas, procedimentos e serviços do DAE de Santa Bárbara d'Oeste. Trata-se de uma instância pós-atendimento. Inicialmente, o usuário deve acionar o DAE através dos Canais de Atendimento para que, dentro do prazo estabelecido, seja solucionado o objeto do acionamento. Caso o usuário fique insatisfeito com o atendimento inicial sua manifestação poderá ser feita através da

E-mail: [ouvidoria@daesbo.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@daesbo.sp.gov.br)

Telefone: (19) 3459-5906

Segunda a sexta-feira, das 08h às 11h e das 12h às 16h.



## DEFINIÇÕES



### **Hidrômetro:**

É o aparelho que faz a apuração do consumo de água nos imóveis.



### **Registro:**

Dispositivo instalado antes do hidrômetro no cavalete, cuja função é controlar o fluxo da água.



### **Cavalete:**

O cavalete conecta a tubulação do imóvel à rede de distribuição de água, composto por registro, hidrômetro, tubos e cotovelos hidráulicos.



### **Caixa Padrão:**

É um modelo de caixa para instalação do hidrômetro. Geralmente, instalada na fachada do imóvel, visando à melhoria no processo de medição do consumo das unidades consumidoras.



## VI. SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços prestados pelo DAE de Santa Barbara d'Oeste estarão descritos a seguir. Vale ressaltar que os preços atualmente praticados no Município de Santa Bárbara d'Oeste constam em Resolução aprovada pela ARES-PCJ, a qual fixa os parâmetros e valores em seus anexos. Para tanto, verifique a resolução vigente na sede administrativa, nas regionais ou no site do DAE.

### 1. PRIMEIRA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

**O que é:** É a conexão entre o imóvel e a rede pública de abastecimento.

**Requisitos:** Documentos pessoais, de propriedade (contrato de compra e venda, escritura ou matrícula), planta aprovada ou número provável do imóvel e Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).

**Onde solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

**Etapas de processamento do serviço:**

#### - Em locais que possuem ramais de água:

1. Solicitação do pedido e recolhimento de taxa;
2. O município deve providenciar a instalação da caixa padrão (anexo 1, p. 21), execução de caixa de inspeção de esgoto (anexo 2, p. 22) e descoberta do ramal de água na calçada;
3. Avisar o Departamento pessoalmente ou via telefone para vistoriar o local;

**Se Aprovado:** DAE providencia a instalação do hidrômetro;

**Se Reprovado:** o proprietário deve proceder com as adequações necessárias.

**Prazo:** Após manifestação do requerente, em até 7 (sete) dias úteis.

#### - Para locais que NÃO possuem ramais de água:

1. Solicitação do pedido e recolhimento de taxa;
2. Execução dos ramais pelo DAE;
3. O município deve providenciar a instalação da caixa padrão (anexo 1, p. 21), execução de caixa de inspeção de esgoto (anexo 2, p. 22) e descoberta do ramal de água na calçada;
4. Avisar o Departamento pessoalmente ou via telefone para vistoriar o local:



**Se Aprovado:** DAE providencia a instalação do hidrômetro;

**Se Reprovado:** o proprietário deve proceder com as adequações necessárias.

**Prazo:** Em até 30 (trinta) dias úteis.

## 2. INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETROS PARA CONDOMÍNIOS VERTICAIS

**O que é:** É a conexão entre os apartamentos do condomínio e o hidrômetro principal para uso da rede pública de abastecimento.

**Requisitos:** Documentos pessoais, de propriedade (contrato de compra e venda, escritura ou matrícula) e termo de entrega de chaves.

**Onde solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

### Etapas de processamento do serviço:

1. Solicitação do pedido e recolhimento de taxa;
2. Instalação dos hidrômetros.

**Prazo:** Em até 7 (sete) dias úteis.

## 3. LIGAÇÃO DE ÁGUA PROVISÓRIA

**O que é:** É a ligação de água de caráter não permanente e por um período determinado. Consideram-se ligações provisórias àquelas destinadas a atender circos, parques de diversões e outros eventos relacionados.

**Requisitos:** CNPJ da empresa e documentos pessoais.

**Onde solicitar:** Sede do DAE.

### Etapas de processamento do serviço:

1. Solicitação do pedido e recolhimento das taxas e caução;
2. Execução da ligação.

**Prazo:** Em até 2 (dois) dias úteis.

## 4. LIGAÇÃO NOVA DE ESGOTO

**O que é:** É a conexão do ramal da residência com a rede de esgotamento sanitário.

**Requisitos:** Documentos pessoais.

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas





## Etapas de processamento do serviço:

1. Solicitação do pedido;
2. Execução do ramal pelo DAE;
3. O munícipe deve providenciar a execução de caixa de inspeção de esgoto (anexo 2, p. 22);
4. Avisar o Departamento pessoalmente ou via telefone para vistoriar o local:

**Se Aprovado:** ligação estará liberada para uso.

**Se Reprovado:** o proprietário deve proceder com as adequações necessárias.

**Prazo:** Em até 30 (trinta) dias úteis.

## 5. ADEQUAÇÃO DE CAVALETE

**O que é:** Compreende a mudança ou suspensão do cavalete, bem como a mudança de padrão.

**Requisitos:** ser proprietário/usuário do imóvel, portando documentos pessoais e conta de água do imóvel.

**Onde solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

### Etapas de processamento do serviço:

#### - Para os casos de “Mudança de padrão”:

1. Solicitação do pedido pessoalmente e recolhimento de taxa;
2. Instalação da caixa padrão (anexo 1, p. 21);
3. Avisar o Departamento presencialmente ou via telefone;
4. Execução do serviço no local pelo DAE.

#### - Para os casos de “Mudança de cavalete” ou “Suspensão de cavalete”:

1. Solicitação do pedido pessoalmente e recolhimento de taxa;
2. Munícipe deve proceder com a descoberta do ramal de água na calçada;
3. Avisar o Departamento presencialmente ou via telefone;
4. Execução do serviço no local pelo DAE.

**Prazo:** Em até 7 (sete) dias úteis, após usuário avisar ao Departamento.



## 6. CORTE DE ÁGUA A PEDIDO

**O que é:** É o desligamento dos serviços pelo prestador, a pedido do proprietário.

**Requisitos:** Cópia e original dos documentos pessoais.

**Onde solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

**Etapas de processamento do serviço:**

1. Protocolo de solicitação;
2. Vistoria realizada pelo Setor de Fiscalização;
3. Autorização para o Corte;
4. Efetivação do requerimento, pagamento da taxa de serviço e a quitação de faturas pendentes, se houver;
5. Execução do corte.

**Prazo:** Em até 30 (trinta) dias úteis.

## 7. RELIGAÇÃO A PEDIDO

**O que é:** É a reativação do fornecimento de água por solicitação do proprietário.

**Requisitos:** Se for o mesmo proprietário: documentos pessoais, caso contrário, deverá apresentar também o documento de propriedade.

**Onde solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

**Etapas de processamento do serviço:**

1. Solicitação do pedido;
2. O município deve providenciar a instalação da caixa padrão (anexo 1, p. 21), execução de caixa de inspeção de esgoto (anexo 2, p. 22) e descoberta do ramal de água na calçada;
3. Avisar o Departamento pessoalmente ou via telefone para vistoriar o local:

**Se Aprovado:** DAE providencia a instalação do hidrômetro;

**Se Reprovado:** o proprietário deve proceder com as adequações necessárias.

**Prazo:** Após manifestação do requerente, em até 7 (sete) dias úteis.



## 8. ESGOTO ENTUPIDO NA PARTE EXTERNA DO IMÓVEL

**O que é:** Trata-se de obstrução do ramal ou rede de esgoto.

**Requisitos:** Informar corretamente o endereço em que está ocorrendo o problema.

**Onde solicitar:** Atendimento telefônico, pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, ou ainda, via WhatsApp, e-mail's e aplicativo.

**Etapas de processamento do serviço:**

**1.** Solicitação do pedido;

**2.** Execução do reparo.

**Prazo:** Em até 24 (vinte e quatro) horas.

## 9. ESGOTO RETORNANDO

**O que é:** Trata-se de retorno de esgoto para o imóvel ou caixa de inspeção ocasionado, normalmente, pelo excesso de volume recebido pela rede de esgoto.

**Requisitos:** Informar corretamente o endereço em que está ocorrendo o problema e deixar a caixa de inspeção de livre acesso ou ramal descoberto.

**Onde solicitar:** Atendimento telefônico, pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, ou ainda, via WhatsApp, e-mail's e aplicativo.

**Etapas de processamento do serviço:**

**1.** Solicitação do pedido;

**2.** Execução do reparo.

**Prazo:** Atendimento no dia da ocorrência.

## 10. REPARO EM REDE OU RAMAL DE ESGOTO

**O que é:** Trata-se de conserto decorrente de avarias na rede ou ramal de esgoto existente na rua, calçada ou viela sanitária.

**Requisitos:** Informar corretamente o endereço em que está ocorrendo o problema.

**Onde solicitar:** Atendimento telefônico, pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, ou ainda, via WhatsApp, e-mail's e aplicativo.



### **Etapas de processamento do serviço:**

- 1.** Solicitação do pedido;
- 2.** Execução do reparo.

**Prazo:** Em até 7 (sete) dias úteis.

## **11. REPARO DE VAZAMENTO DE ÁGUA NA PARTE EXTERNA DO IMÓVEL**

**O que é:** Corresponde ao conserto de vazamento que ocorre no padrão de ligação (caixa padrão), ramal (calçada) ou rede de água (rua).

**Requisitos:** Informar corretamente o endereço em que está ocorrendo o vazamento e o endereço em que está ocorrendo o problema.

**Onde solicitar:** Atendimento telefônico, pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, ou ainda, via WhatsApp, e-mail's e aplicativo.

### **Etapas de processamento do serviço:**

- 1.** Solicitação do pedido;
- 2.** Execução do reparo.

**Prazo:** Em até 72 horas.

## **12. ADEQUAÇÃO EM POÇO DE VISITA**

**O que é:** Os poços de visitas permitem aos técnicos acessar as redes coletoras de esgotos para executar serviços de manutenção. Por vezes, a adequação desses poços é necessária (suspender, rebaixar ou reformar) com a finalidade de nivelá-lo com a rua ou com a calçada e, ainda, sanar as infiltrações;

**Requisitos:** Documentos pessoais.

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas.

### **Etapas de processamento do serviço:**

- 1.** Solicitação do pedido por meio de protocolo administrativo;
- 2.** Encaminhamento do protocolo ao Departamento responsável;
- 3.** Execução da adequação pelo DAE.

**Prazo:** Em até 30 (trinta) dias úteis.



## 13. RESSARCIMENTO DE DANOS, DEVIDO VAZAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO

**O que é:** É a restituição monetária para reparo dos danos ocorridos no imóvel por vazamento de responsabilidade do DAE.

**Requisitos:** Apresentação de três orçamentos para danos materiais e documentos pessoais.

**Onde solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

### **Etapas de processamento do serviço:**

1. Solicitação do pedido por meio de protocolo administrativo;
2. Envio do processo ao Departamento de Engenharia e ao Departamento de Manutenção de Rede de Água ou Esgoto para análise;
3. Se for identificado que os danos ocorridos no imóvel são de responsabilidade do DAE é, então, realizado o processo de ressarcimento de valores.
4. Os valores acima de 10 (dez) salários mínimos serão ressarcidos conforme Ato Administrativo 06/2018.

**Prazo:** Não é possível estabelecer um prazo.

## 14. REVISÃO DE VALORES POR MOTIVO DE VAZAMENTO INTERNO DESCONHECIDO E ERRO DE LEITURA

**O que é:** É a revisão dos valores da fatura por motivo de vazamento interno desconhecido de acordo com a Lei nº2567 de 20/04/2001 e também por divergência de leitura.

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas.

**Requisitos:** Documentos pessoais e fatura.

### **Etapas de processamento do serviço:**

#### **- Vazamento Interno Desconhecido:**

1. Abertura de Protocolo e geração de laudo de vistoria para verificação do conserto do vazamento;
2. Análise da vistoria executada;
3. Caso atenda os requisitos da Lei, procede-se, então, com a revisão da fatura e comunicação ao requerente.

**Prazo:** Em até 7 (sete) dias úteis.



## - Erro de Leitura:

1. Confirmação de leitura do hidrômetro pelo usuário ou Departamento;
2. Se constatado a divergência, é realizada a alteração da leitura e emissão de nova fatura.

**Prazo:** Imediato.

## 15. AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO

**O que é:** Trata-se de um teste realizado no hidrômetro de modo a verificar se as medições de consumo de água se encontram dentro dos padrões estabelecidos pelo INMETRO.

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas.

### Etapas de processamento do serviço:

1. Abertura de protocolo;
2. Geração de ordem de serviço de vistoria do hidrômetro e instalação de um novo;
3. Encaminhamento do hidrômetro retirado para a empresa fabricante;
4. Análise do Laudo realizada pela empresa;
5. Se estiver dentro dos padrões estabelecidos: cobra-se o hidrômetro novo, a instalação e o serviço de aferição, de acordo com a resolução vigente da ARES-PCJ.

Se não atender os padrões do INMETRO: Não há custos.

**Prazo:** Indeterminado (depende da demanda da empresa fabricante).

## 16. TROCA DE REGISTRO

**O que é:** É a substituição de um registro com defeito.

**Onde solicitar:** Atendimento telefônico, pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, ou ainda, via WhatsApp, e-mail's e aplicativo.

**Requisito:** Informar corretamente o endereço em que está ocorrendo o problema.

### Etapas de processamento do serviço:

1. Solicitação do pedido;
2. Execução da troca do registro.

**Prazo:** Em até 48 horas.



## 17. PARCELAMENTO

**O que é:** Trata-se de uma confissão de dívida em que o usuário se compromete a pagar o débito de forma parcelada.

**Requisitos:** Documentos pessoais e o valor da entrada.

**Onde Solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas

**Etapas de processamento do serviço:**

1. Verificação do valor do débito;
2. Proposta do número de parcelas;
3. Confissão da dívida.
4. Emissão do carnê para o pagamento.

**Prazo:** Imediato.

## 18. PEDIDO DE TARIFA SOCIAL

**O que é:** Trata-se de descontos incidentes sobre a tarifa residencial, cuja unidade familiar esteja em situação de hipossuficiência.

**Requisitos:** Cópia dos documentos pessoais, cópia do cartão do programa “Bolsa Família” ou do “Cartão Cidadão”, extrato bancário ou demonstrativo de consulta pública do programa “Bolsa Família”, comprovante de titularidade ou posse do imóvel, a residência deve ser unifamiliar (três economias/domicílio), não possuir outra unidade domiciliar cadastrada em seu nome e não possuir débitos.

**Etapas de processamento do serviço:**

1. Apresentação dos documentos e abertura de Processo Administrativo;
2. Análise da documentação;
3. Entrevista com o Serviço Social;
4. Autorização para a concessão do desconto;
5. Inclusão do imóvel na categoria residencial social.

**Observação:** O recadastramento para renovação do benefício deverá ser realizado pelo usuário a cada 12 (doze) meses. O não recadastramento implica no cancelamento automático do benefício.

**Prazo:** Em até 30 (trinta) dias úteis.



## 19. EMISSÃO DE 2º VIA DA FATURA

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, WhatsApp, site do DAE (Agência Virtual), e-mail's e aplicativo.

**Requisitos:** Uma fatura do imóvel.

**Prazo:** Imediato.

## 20. ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE NA CONTA DE ÁGUA

**Requisitos:** Para alteração de propriedade: documentos pessoais, contrato de compra e venda, escritura ou matrícula.

Para alteração de usuário (inquilino): documentos pessoais e contrato de locação.

**Onde Solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas ou via e-mail's.

**Etapas de processamento do serviço:**

1. Apresentação da documentação;
2. Análise da documentação apresentada;
3. Alteração do cadastro.

**Prazo:** Imediato ou em até 2 (dois) dias úteis, se o atendimento for *on line*.

## 21. ENTREGA DE CONTA EM ENDEREÇOS DIVERSOS

**O que é:** É o ato de se efetuar a entrega de uma fatura de água em endereço distinto daquela onde é realizada a leitura do hidrômetro.

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, e-mail's ou WhatsApp.

**Requisito:** Informar os endereços da ligação e da entrega.

**Prazo:** Imediato.

## 22. CÓPIA REPROGRÁFICA

**O que é:** Trata-se de cópia de documentos internos da Autarquia.

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas.

**Requisitos:** Documentos pessoais e comprovação de vínculo com o imóvel.

**Etapas de processamento do serviço:**

1. Solicitação via protocolo;





2. Pagamento de taxa;
3. Retirada da cópia do documento.

**Prazo:** Em até 10 (dez) dias úteis.

## 23. PLOTAGEM OU ARQUIVO DIGITAL

### O que é:

- **Plotagem:** Trata-se de impressões em grandes formatos, tais como projetos de redes de água e esgoto.

- **Arquivo Digital:** enviado via e-mail.

**Onde solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas.

**Requisitos:** Documentos pessoais e informar corretamente a localidade;

### Etapas de processamento do serviço:

1. Solicitação via protocolo;
2. Pagamento de taxa (impresso);
3. Retirada do documento.

**Prazo:** Em até 10 (dez) dias úteis.

## 24. CERTIDÃO SIMPLES

**O que é:** Trata-se de documento contendo dados e informações do imóvel ou sobre redes de água e esgoto.

**Requisitos:** Documentos pessoais e dados do imóvel/logradouro.

**Onde Solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE ou regionais administrativas.

### Etapas de processamento do serviço:

1. Solicitação via protocolo;
2. Análise do requerimento pelo Departamento competente;
3. Pagamento de taxa;
4. Retirada do documento.

**Prazo:** Em até 10 (dez) dias úteis.

## 25. CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO

**O que é:** Trata-se de documento que atesta a ausência de débitos do imóvel.



**Requisitos:** Fatura de água ou endereço do imóvel e documentos pessoais.

**Onde Solicitar:** Pessoalmente na Sede do DAE, regionais administrativas, Agência Virtual (site) e aplicativo.

### **Etapas de processamento do serviço:**

1. Solicitação via protocolo;
2. Emissão da Certidão;
3. Retirada do documento.

**Prazo:** Em até 10 (dez) dias úteis.

#### **- Via Agência Virtual (site):**

Acessar no site do DAE através do <http://www.daesbo.sp.gov.br/>

2. Clicar em “Agência Virtual”;
3. Preencher os dados solicitados (código da ligação, dígito e inscrição cadastral);
4. Emitir o documento.

**Prazo:** Imediato.

#### **- Via aplicativo DAE:**

1. Acessar “Certidão Negativa” no App;
2. Escolher o envio da certidão negativa por email (necessário registrar o email no App) ou o download do documento.

## **26. ANÁLISE COMPLETA (FÍSICO-QUÍMICA E BACTERIOLÓGICA)**

**O que é:** É o conjunto de análises realizadas a fim de conhecer as características e avaliar se a água é própria para o consumo humano. São analisados os parâmetros cloro livre, cloro total, temperatura, oxigênio dissolvido, fluoreto, pH, condutividade, cor, turbidez, alumínio, ferro, manganês, nitrato, fosfato, cloreto, dureza, alcalinidade, oxigênio consumido, coliformes totais, Escherichia Coli e bactérias heterotróficas, e estes devem estar dentro dos limites estabelecidos pela Portaria de Consolidação nº5 de 28 de Setembro de 2017 do Ministério da Saúde. Geralmente, são consumidos 200 litros por pessoa/dia.

**Requisitos:** Informar endereço do local da coleta e a origem da água a ser coletada, e pagar taxa referente à análise.

**Onde Solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.



### **Etapas de processamento do serviço:**

Recebimento do processo, coleta da amostra, análise, leitura dos resultados e emissão do laudo.

**Prazo:** 10 dias úteis (A contar do recebimento do processo pelo Setor de Laboratório de Água)

## **27. ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA**

**O que é:** É o conjunto de análises realizadas para conhecer as características da água e avaliar a sua potabilidade. São analisados os parâmetros cloro livre, cloro total, temperatura, oxigênio dissolvido, fluoreto, pH, condutividade, cor, turbidez, alumínio, ferro, manganês, nitrato, fosfato, cloreto, dureza, alcalinidade e oxigênio consumido.

**Requisitos:** Informar endereço do local da coleta e a origem da água a ser coletada, e pagar taxa referente à análise.

**Onde Solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

### **Etapas de processamento do serviço:**

Recebimento do processo, coleta, análise, leitura dos resultados e emissão do laudo.

**Prazo:** 10 dias úteis (A contar do recebimento do processo pelo Setor de Laboratório de Água).

## **28. ANÁLISE BACTERIOLÓGICA**

**O que é:** As análises bacteriológicas são realizadas para identificar se existe a presença de micro-organismos que podem causar doenças. São analisados os parâmetros coliformes totais, Escherichia coli e bactérias heterotróficas.

**Requisitos:** Informar endereço do local da coleta e a origem da água a ser coletada, e pagar taxa referente a análise.

**Onde Solicitar:** Sede do DAE ou regionais administrativas.

### **Etapas de processamento do serviço:**

Recebimento do processo, coleta, análise, leitura dos resultados e emissão do laudo.

**Prazo:** 10 dias úteis (A contar do recebimento do processo pelo Setor de Laboratório de Água).



**OBS:** Pode haver alterações dos parâmetros analisados de acordo com a origem da amostra coletada.

## VI. INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

As irregularidades cometidas pelos usuários estão dispostas na Resolução ARES-PCJ nº 50 de 28 de fevereiro de 2014 que estabelece as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e de esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ, são elas:

Art. 120. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I – Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
- II – Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- III – Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- IV – Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- V – Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VI – Ligação clandestina de água e esgoto;
- VII – Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- VIII – Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- IX – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- X – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- XI – Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;
- XII – Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;
- XIII – Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XIV – Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- XV – Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- XVI – Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- XVII – Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;



- XVIII – Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
- XIX – Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- XX – Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
- XXI – Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais
- XXII – Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

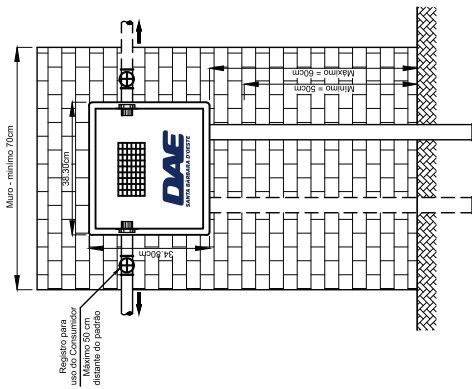
Vale ressaltar que o cometimento de qualquer infração enumerada anteriormente sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços, conforme procedimento previsto na Legislação vigente.

## VII. OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES AO USUÁRIO

1. Evite excesso de consumo e o desperdício de água, examinando periodicamente as instalações hidráulicas;
2. O não pagamento nos prazos fixados implicará em suspensão do fornecimento do serviço de água;
3. Ligação cortada implica em despesas referentes ao corte e religação;
4. Mantenha livre o acesso ao hidrômetro: conserve-o limpo e desobstruído;
5. Facilite a entrega da fatura de água: instale caixa de correspondência em local visível;
6. Conserve sua fatura, pois a segunda via será onerosa;
7. Confira sempre a leitura do hidrômetro com o da sua fatura. Em caso de dúvidas, dirija-se ao DAE. É imprescindível que se anote os quatro dígitos pretos de seu hidrômetro;
8. Fique atento ao código de ocorrência de leitura de sua conta: leitura pela média, diferença será lançada em conta futura;
9. Em caso de mudança de atividades (de residencial para comercial, por exemplo), comunique imediatamente o DAE para o enquadramento da nova categoria;
10. O usuário poderá escolher a data de vencimento entre seis datas distintas, são elas: 10, 12, 15, 18, 22 e 28.
11. Recomenda-se a instalação de caixa d'água no imóvel para reservação de água compatível com o número de moradores. Geralmente, são consumidos 200 litros por pessoa/dia.



## MODELO PADRÃO CAIXA DE PROTEÇÃO PARA HIDRÔMETRO - COM 2 (duas) SAIDAS



### 1. MATERIAIS UTILIZADOS NA INSTALAÇÃO

- a) 01 (um) tubo PVC - Ø 50 mm (metragem variada)
- b) 01 (um) niple - Ø 3/4"
- c) 01 (um) registro de gaveta ou esfera - Ø 3/4"

### 2. ORIENTAÇÕES

- a) A caixa deverá ser instalada no muro, prumada e nivelada, com o furo para o tubo de PVC, voltado para baixo, livre para leitura, sem grade ou muro na frente da mesma;
- b) Na saída da caixa, obrigatoriamente, para concretizar a ligação, deverá ser instalado o niple e o registro - Ø 3/4" de uso exclusivo do consumidor e, após este e que deverá ser instalada a torneira;
- c) No caso de ligação já existente, deixar a ligação descoberta na calçada e, caso a caixa seja instalada fora da posição da ligação, deixar uma vala até a mesma;
- d) Após instalada a caixa, o requerente deverá ligar no DAE (telefone 0800 770 3459), informando o endereço do imóvel;
- e) Caso não sejam atendidas as orientações descritas acima, não será executada a ligação.



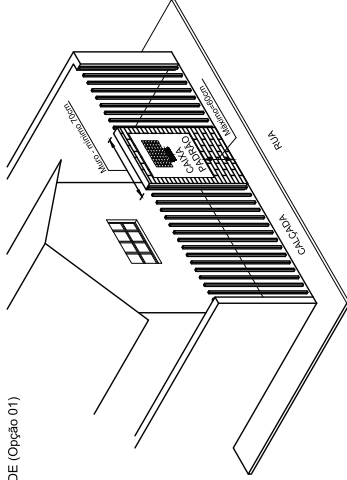
DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO - SANTA BÁRBARA DOESTE  
RUA JOSÉ BONIFÁCIO 400 - CENTRO - CEP 13450-037 - Fone: 0800 770 3459

Folha 01/02

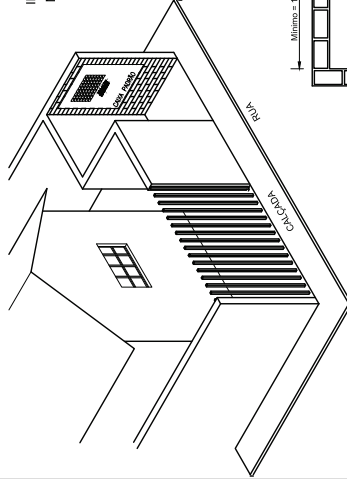
Desenho: Alves / Revisão: 03 - Agosto/2014

## OPÇÕES DE INSTALAÇÃO

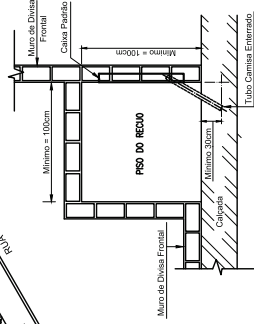
### INSTALAÇÃO FRONTAL COM GRADE (Opção 01)



### INSTALAÇÃO COM NICHOS (Opção 02)



### DETALHE INSTALAÇÃO C/ NICHOS



DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO - SANTA BÁRBARA DOESTE  
RUA JOSÉ BONIFÁCIO 400 - CENTRO - CEP 13450-037 - Fone: 0800 770 3459

Folha 02/02

Desenho: Alves / Revisão: 03 - Agosto/2014

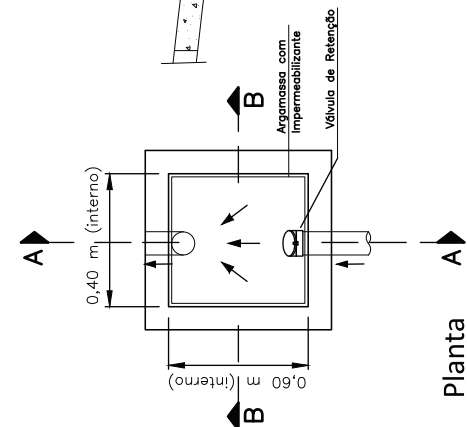
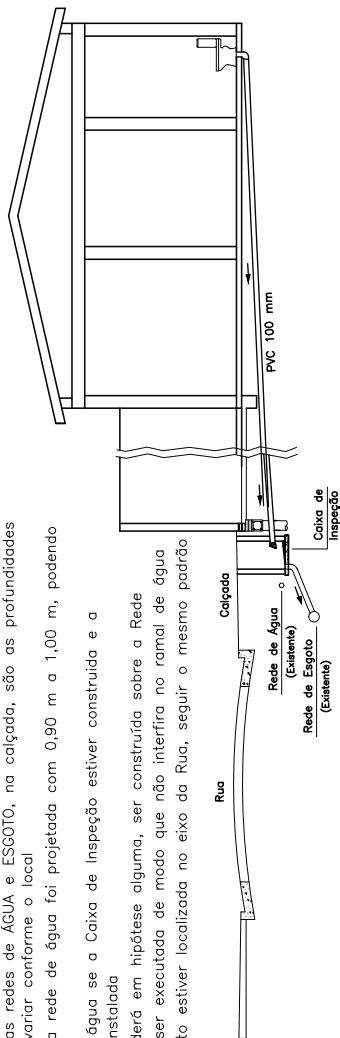


DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO - SANTA BÁRBARA DOESTE  
RUA JOSÉ BONIFÁCIO 400 - CENTRO - CEP 13450-037 - Fone: 0800 770 3459

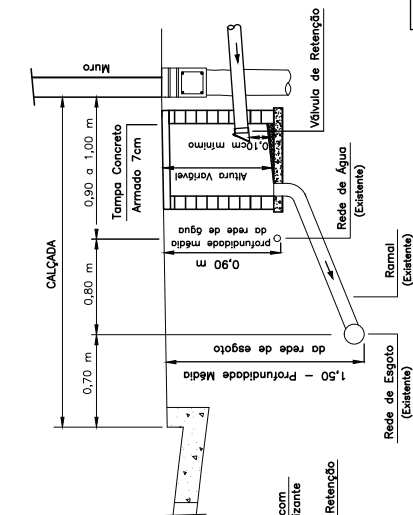
**CB C IB EB VA R**

**OBSERVAÇÕES:**

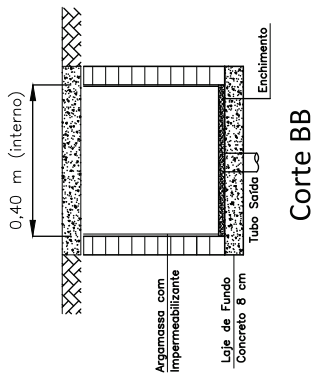
- A Caixa de Inspeção deverá ser executada na Calçada
- A impermeabilização deve ser feita internamente em toda Caixa de Inspeção
- A profundidade interna da Caixa de Inspeção varia conforme a Rede de Esgoto local
- As profundidades indicadas das redes de ÁGUA e ESGOTO, na calçada, são as profundidades médias de projeto, podendo variar conforme o local
- A distância entre o muro e a rede de água foi projetada com 0,90 m a 1,00 m, podendo variar conforme o local.
- O DAE só fará a ligação de água se a Caixa de Inspeção estiver construída e a Válvula de Retenção estiver instalada
- A Caixa de Inspeção não poderá ser construída sobre a Rede
- A Caixa de Inspeção deverá ser executada de modo que não interfira no ramal de água
- No caso de a Rede de Esgoto estiver localizada no eixo da Rua, seguir o mesmo padrão da Caixa de Inspeção



**Planta**



**Corte AA**



**Corte BB**

**DAE**  
 SANTA MARIA DO OESTE

Caixa de Inspeção p/ Ligação de Esgoto  
 (com Rede de Esgoto na Calçada)

Escrit: s/ escola    Data: Agosto/2020    Desenh: Alves    Revisão: 8

01/01

**DAE**  
*SANTA BÁRBARA D'OESTE*

  
**ARESPCJ**  
agência reguladora