

CARTA DE SERVIÇOS

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO



Sumário

2. O SAAE	3
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES	3
4. SERVIÇOS OFERECIDOS	4
4.1. Escopo Macro de Serviços	5
4.2. Detalhamento dos Serviços	6
5. OUTROS PREÇOS PÚBLICOS	8
6. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA SERVIÇOS	9
6.1. Ligações Definitivas	9
6.2. Ligações Provisórias	9
6.3. Ligações Temporárias	10
6.4. Ligações Especiais	10
6.5. Revisões de Faturas	10
6.6. Demais Serviços	11
7. TRANSPARÊNCIA	11
7.1. Acesso à Informação	11
8. PRAZOS DE SERVIÇOS	12
9. REGULAÇÃO	13
9.1. A Agência	13
9.2. Contato da Agência	13
10. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	13
10.1. Estrutura	13
10.2. Contato	14

2. O SAAE

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Mariana (SAAE) é uma autarquia municipal dotada de personalidade jurídica de direito público, vinculada à Prefeitura Municipal de Mariana e instituída por legislação específica. Com décadas de atuação, o SAAE exerce suas atividades de forma autônoma e técnica, assegurando à população o fornecimento de água potável e a coleta e o tratamento de esgoto sanitário, pilares essenciais do saneamento básico e da saúde pública.

Atendendo a uma população estimada em 61 mil habitantes, o SAAE Mariana desempenha papel estratégico no desenvolvimento urbano e ambiental do município, conciliando eficiência operacional, sustentabilidade e responsabilidade social. Sua criação teve como objetivo suprir as necessidades de uma cidade de valor histórico e cultural, enfrentando os desafios de preservação ambiental e crescimento ordenado. Ao longo de sua trajetória, a autarquia consolidou-se como uma referência em gestão pública de saneamento, investindo continuamente em infraestrutura moderna, com estações de tratamento de água (ETA), estações de tratamento de esgoto (ETE), reservatórios, redes de distribuição e sistemas de monitoramento e controle de qualidade.

Em conformidade com as diretrizes do Plano Nacional de Saneamento Básico (PLANSAB), o SAAE mantém o compromisso com a universalização dos serviços, ampliando o atendimento não apenas na zona urbana, mas também nas comunidades rurais e periféricas, promovendo melhoria da qualidade de vida, redução de desigualdades e preservação dos recursos hídricos.

Com uma equipe técnica qualificada e políticas de melhoria contínua, o SAAE Mariana reafirma diariamente sua missão institucional de garantir um saneamento eficiente, seguro e sustentável, fortalecendo o desenvolvimento de Mariana e preservando o seu legado histórico e ambiental para as futuras gerações.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão:

Assegurar o abastecimento de água potável e a coleta e o tratamento de esgoto no município de Mariana, promovendo a qualidade de vida da população por meio de serviços de saneamento básico prestados com eficiência, sustentabilidade e equidade. A autarquia desenvolve e executa projetos, programas e ações educativas voltadas à conscientização da comunidade sobre o uso racional da água e a preservação dos recursos hídricos, reforçando seu compromisso com a gestão ambiental responsável.

Visão:

Consolidar-se como uma autarquia de referência em saneamento básico no estado de Minas Gerais, ampliando o acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com especial atenção às áreas rurais e periféricas.

O SAAE Mariana busca a modernização contínua de sua infraestrutura, o fortalecimento da sustentabilidade ambiental e a plena satisfação dos usuários, contribuindo para o desenvolvimento social, econômico e ambiental do município.

Valores:

- **Sustentabilidade:** Adotar práticas que assegurem a preservação dos recursos hídricos e a proteção do meio ambiente.
- **Transparência:** Atuar com integridade, clareza e responsabilidade na gestão pública e na comunicação com a sociedade.
- **Qualidade:** Garantir excelência nos serviços prestados e investir constantemente na capacitação técnica e profissional da equipe.
- **Compromisso Social:** Promover a saúde pública e o bem-estar da população por meio da universalização e melhoria dos serviços de saneamento.
- **Inovação:** Implementar tecnologias e processos modernos que aprimorem a eficiência operacional e a gestão dos recursos públicos.

4. SERVIÇOS OFERECIDOS

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Mariana (SAAE Mariana) é responsável pela execução e gestão dos serviços públicos essenciais de saneamento básico no município.

Entre suas principais atribuições estão:

- Captação, tratamento e distribuição de água potável, assegurando a qualidade e a continuidade do abastecimento à população;
- Coleta e tratamento de esgoto sanitário, contribuindo para a promoção da saúde pública e a preservação ambiental;
- Manutenção preventiva e corretiva das redes de água e esgoto, bem como dos reservatórios e demais estruturas operacionais;
- Atendimento ao público por meio de canais presenciais, telefônicos e digitais, garantindo eficiência e transparência na relação com os usuários;

- Execução de obras e ampliações de infraestrutura, visando à melhoria contínua e à expansão dos serviços prestados;
- Desenvolvimento de campanhas educativas e ações de conscientização ambiental, estimulando o uso racional da água e a proteção dos mananciais.

O SAAE Mariana atua com o objetivo de assegurar a universalização do saneamento, a sustentabilidade dos recursos hídricos e a melhoria da qualidade de vida dos aproximadamente 61 mil habitantes do município, em consonância com as diretrizes e metas estabelecidas pela Política Nacional de Saneamento Básico.

4.1. Escopo Macro de Serviços

Abastecimento de Água

Serviço público essencial que compreende o conjunto de atividades, infraestruturas e instalações destinadas ao fornecimento de água potável à população.

O sistema envolve, de forma parcial ou integral, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição da água, até as ligações prediais e respectivos medidores de consumo.

Essas operações têm como finalidade garantir a qualidade, regularidade e continuidade do abastecimento, em conformidade com as normas técnicas e os padrões de potabilidade estabelecidos pelos órgãos reguladores e de vigilância sanitária.

Esgotamento Sanitário

Conjunto integrado de obras, redes, instalações e equipamentos destinados à coleta, transporte, tratamento e disposição final adequada do esgoto sanitário.

O sistema abrange coletores de esgoto, coletores-tronco, interceptores, emissários, estações elevatórias, unidades de tratamento e depuração, além de instalações complementares que asseguram a eficiência e a segurança operacional.

A gestão do esgotamento sanitário tem como objetivo principal proteger a saúde pública, evitar a contaminação dos corpos hídricos e promover a preservação ambiental, em consonância com as diretrizes da Política Nacional de Saneamento Básico e da Política Nacional de Recursos Hídricos.

Manejo Ambiental e Sustentabilidade

O SAAE Mariana adota práticas e políticas voltadas à sustentabilidade dos recursos naturais e à proteção dos mananciais utilizados no abastecimento público.

Entre as ações desenvolvidas, destacam-se:

- Monitoramento e controle ambiental nas áreas de captação e nas estações de tratamento;
- Gestão eficiente do uso da água e combate às perdas no sistema de distribuição;

- Programas de educação e conscientização ambiental, voltados à população, instituições de ensino e setores produtivos;
- Adoção de tecnologias sustentáveis nos processos operacionais, visando à redução de impactos ambientais e ao uso racional de insumos;
- Parcerias interinstitucionais para preservação de nascentes, recomposição de matas ciliares e recuperação de áreas degradadas.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da autarquia com a gestão responsável do saneamento básico, promovendo o equilíbrio entre o desenvolvimento urbano, a qualidade dos serviços prestados e a conservação do meio ambiente.

4.2. Detalhamento dos Serviços

Religação na rede ou religação padrão:

- Procedimento realizado pelo SAAE para restabelecer o fornecimento de água ao usuário, após suspensão do serviço. A religação pode ocorrer mediante retirada do lacre de bloqueio ou diretamente na rede pública, conforme o tipo de desligamento.

Retirada e instalação de hidrômetro para troca de caixa protetora:

- Serviço que consiste na remoção e reinstalação do hidrômetro, a fim de possibilitar a substituição da caixa de proteção pelo usuário, conforme os padrões técnicos estabelecidos.

Aferição de hidrômetro (medidor de volume de água):

- Verificação da exatidão das medições registradas pelo hidrômetro e sua conformidade com a legislação metrológica vigente. O procedimento pode ser realizado pelo SAAE, por órgão metrológico oficial ou por entidade acreditada, na unidade usuária ou em laboratório credenciado.

Fornecimento de água por caminhão-pipa – sede do município (veículo próprio):

- Serviço de fornecimento e transporte de água tratada pelo SAAE, destinado a usuários localizados dentro do perímetro urbano da sede de Mariana. Referência de volume: 10.000 litros (dez mil litros).

Fornecimento de água por caminhão-pipa – fora da sede (veículo próprio):

- Serviço de fornecimento e transporte de água tratada para localidades situadas fora da sede, porém dentro dos limites do município de Mariana. Referência de volume: 10.000 litros (dez mil litros).

Fornecimento de água por caminhão-pipa – caminhão de terceiros:

- Aquisição de água tratada fornecida pelo SAAE e transportada por caminhões de terceiros devidamente autorizados. Referência de volume: 10.000 litros (dez mil litros).

Ligação de água:

- Derivação executada a partir da rede pública de abastecimento até a instalação predial de um imóvel, registrada em nome do proprietário, compreendendo a conexão, o ramal e o medidor.

Serviços de Esgotamento Sanitário

Ligação de esgoto:

- Derivação executada a partir da rede pública coletora até a instalação predial de um imóvel, registrada em nome do proprietário, permitindo o encaminhamento adequado dos efluentes ao sistema de tratamento.

Serviços Técnicos e Complementares

- Mudança de padrão no mesmo ramal:
Serviço que consiste na realocação da caixa padrão e de todos os componentes do kit cavalete, sem alteração do ramal de ligação existente.
- Mudança de padrão com troca de ramal:
Serviço de realocação da caixa padrão e do kit cavalete, com substituição do ramal de ligação, quando tecnicamente necessário.
- Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso:
Reposição de hidrômetro furtado, extraviado ou danificado por mau uso, mediante cobrança do equipamento e dos custos de instalação.
- Verificação de viabilidade técnica:
Análise técnica destinada a avaliar a possibilidade de atendimento de novos empreendimentos ou ampliações, quanto ao fornecimento de água e à coleta e tratamento de esgoto.
- Análise e aprovação de projetos:
Avaliação técnica e administrativa de projetos de infraestrutura de saneamento apresentados por empreendedores, para fins de aprovação e posterior execução.

Vistoria parcial:

- Inspeção realizada durante a fase de construção de novos empreendimentos, com o objetivo de verificar a conformidade das redes, instalações, miniestações de

tratamento, reservatórios e casas de bombas em relação ao projeto aprovado pelo SAAE.

Vistoria final:

- Inspeção conclusiva realizada após a conclusão das obras do empreendimento, para verificar se todas as estruturas e sistemas implantados estão de acordo com o projeto previamente aprovado e aptos à operação.

O SAAE Mariana mantém o compromisso de executar todos os seus serviços com rigor técnico, transparência, segurança operacional e responsabilidade socioambiental, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços públicos de saneamento básico no município.

5. OUTROS PREÇOS PÚBLICOS

Descrição	Referência	Valor
Religação na rede	15 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 459,75
Religação padrão	1 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 30,65
Expediente	Valor Fixo	R\$ 1,69
Retirada e Instalação de Hidrômetro para Troca de Caixa Protetora	4 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 122,60
Aferição de medidor de volume de água (hidrômetro)	1 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 30,65
Caminhão pipa água tratada – Sede do Município - próprio	15 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 459,75
Caminhão pipa água tratada - Fora da Sede do Município – próprio	25 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 766,25
Caminhão pipa água tratada – caminhão de terceiros	4 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 122,60

Descrição	Referência	Valor
Ligação de água	15 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 459,75

Ligação de esgoto	30 x TBO de esgoto da Categoria Residencial	R\$ 919,50
Ligação de água e ligação de esgoto	Valor da ligação de água + valor da ligação de esgoto	R\$ 1.379,25
Mudança de Padrão no mesmo Ramal	6 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 183,90
Mudança de padrão com troca de ramal	12 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 367,80
Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso	4 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 122,60
Verificação de Viabilidade Técnica	8 x TBO de água da Categoria Obras	R\$ 245,20
Análise e Aprovação de Projeto	Depende do número de lotes. Consultar o setor de Engenharia do SAAE.	
Vistorias parcial e final	15 x TBO de água da Categoria Obras (cada vistoria)	R\$ 459,75 (cada)

6. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA SERVIÇOS

6.1. Ligações Definitivas

Para a execução de ligações definitivas, é necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- Documento que comprove a titularidade ou posse do imóvel;
- Carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido;
- CPF ou CNPJ;
- Documento contendo endereço e número do imóvel, emitido pela Prefeitura Municipal de Mariana ou outro comprovante de residência.

Observações:

Ligações definitivas são realizadas em imóveis que possuam HABITE-SE expedido pela Prefeitura Municipal, ou, no caso de empreendimentos maiores (como condomínios), após emissão do Termo de Recebimento pelo SAAE Mariana.

6.2. Ligações Provisórias

Para a execução de ligações provisórias, destinadas a obras, são exigidos:

- Alvará de construção emitido pela Prefeitura Municipal de Mariana, com análise e aprovação prévia pelo SAAE;
- Carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido;
- CPF ou CNPJ.

Observações:

Ligações provisórias têm prazo máximo de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovadas por igual período;

Na ausência de alvará, a ligação poderá ser realizada mediante Termo de Declaração e Responsabilidade, assinado pelo proprietário do imóvel.

6.3. Ligações Temporárias

São destinadas a eventos e atividades de curta duração, como feiras, circos e parques de diversão. Para solicitar, são exigidos:

- Documento de identificação com foto válido;
- CPF ou CNPJ;
- Alvará emitido pela Prefeitura Municipal de Mariana.

Observações:

- O prazo máximo para ligações temporárias é de 6 (seis) meses;
- O usuário deve declarar o prazo da ligação e o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no hidrômetro;

O SAAE poderá exigir o pagamento antecipado de até três leituras de consumo, a título de garantia.

6.4. Ligações Especiais

Destinam-se a praças, canteiros, barracas, quiosques, trailers, logradouros públicos e atividades de ambulantes. Documentos exigidos:

- Alvará de exercício da atividade, expedido pela Prefeitura Municipal;
- Documento de identificação com foto;
- CPF ou CNPJ.

Observações:

Caso as redes de água e esgoto requeiram obras de extensão ou adaptações, os custos serão exclusivamente do solicitante.

6.5. Revisões de Faturas

Para solicitar revisão de faturas, devem ser apresentados:

- Cópia da(s) fatura(s) a ser(em) revisada(s);
- Documento de identificação com foto do usuário responsável pela ligação;
- CPF;
- Fotos e/ou vídeos que comprovem vazamentos ou problemas;
- Nota fiscal ou comprovante de serviços/materiais utilizados para correção, quando aplicável.

Observações:

A revisão poderá ser solicitada pelo proprietário/usuário ou por seu procurador legalmente habilitado.

6.6. Demais Serviços

Para quaisquer outros serviços, é imprescindível a apresentação do documento de identidade e CPF, com finalidade de atualização cadastral.

7. TRANSPARÊNCIA

7.1. Acesso à Informação

O SAAE Mariana garante amplo acesso às informações institucionais e operacionais por meio de seu Portal da Transparência, disponível em www.saaemariana.mg.gov.br

No portal, é possível consultar:

- Notícias e comunicados oficiais;
- Licitações e processos administrativos;
- Estrutura organizacional e portarias;
- Segunda via de faturas;
- Relatórios anuais de qualidade da água;
- Todas as informações obrigatórias conforme a legislação de transparência pública.

Observações:

O acesso às informações reforça o compromisso do SAAE Mariana com a gestão transparente, ética e responsável dos recursos públicos e dos serviços de saneamento básico.

8. PRAZOS DE SERVIÇOS

AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	05 dias úteis
ALTERAÇÃO CADASTRAL	07 dias úteis
CALÇAMENTO	Até 10 dias úteis
CAMINHÃO PIPA	Agendamento/disponibilidade
COLOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO	Até 05 dias úteis
COLOCAÇÃO DE LACRE	Até 10 dias úteis
CORTE A PEDIDO	02 dias úteis
CORTE NA REDE	10 dias
EXTENSÃO DE REDE	Vistoria em 30 dias
FALTA DE ÁGUA	Até 24 horas
FALTA DE PRESSÃO	Até 24 horas
INSTALAÇÃO DE CAIXA PROTETORA	10 dias (vistoria) e 10 dias (execução)
LIMPEZA DE RUA APÓS SERVIÇO	Até 05 dias
LIGAÇÃO NOVA DE ÁGUA/ESGOTO	15 dias (vistoria) e 15 dias (execução)
MUDANÇA DE PADRÃO	10 dias (vistoria) e 10 dias (execução)
QUALIDADE DA ÁGUA	Até 72 horas
RECLAMAÇÃO DE AFUNDAMENTO DE PASSEIO	Até 48 horas
RECLAMAÇÃO DE MAU CHEIRO EM PV	Até 24 horas
RECLAMAÇÃO DE BURACO EM VIA PÚBLICA	Até 72 horas
VERIFICAÇÃO DE LEITURA	Até 10 dias
VERIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO	Até 10 dias
VIOLAÇÕES/INFRAÇÕES	Até 05 dias
RECLAMAÇÕES DIVERSAS	Até 07 dias úteis
RECOLHIMENTO DE ENTULHOS	Até 05 dias úteis
REFORMA EM TAMPA DE PV	Até 05 dias úteis
REGISTRO SEM VEDAR	Até 48 horas
RELIGAÇÃO A PEDIDO	Até 72 horas
RELIGAÇÃO POR FPG	Até 02 dias úteis
REMENDO DE PASSEIO OU REMENDO DE PAREDE	Até 10 dias úteis
RETORNO DE ESGOTO EM RESIDÊNCIA	Até 12 horas
	Até 48 horas
RETORNO DE ESGOTO EM VIA OU EM PV	
SERVIÇO DE VISTORIA	Até 15 dias úteis
TARIFA SOCIAL	Até 30 dias

TROCA DE CAVALETE

10 dias úteis

TROCA DE HIDRÔMETRO

Até 05 dias (urgente 02 dia)

TROCA DE REGISTRO

Até 05 dias

VAZAMENTO – USO DE GEOFONE

10 dias

VAZAMENTO DE ÁGUA

Até 24 horas - urgente 08 horas

VAZAMENTO DE ESGOTO

Até 24 horas - urgente 08 horas

VAZAMENTO NO HIDRÔMETRO

Até 24 horas

VAZAMENTO NO PADRÃO

Até 24 horas

VAZAMENTO NO PASSEIO

Até 24 horas

VERIFICAÇÃO DE ECONOMIAS

Até 10 dias

9. REGULAÇÃO

9.1. A Agência

O SAAE é regulado pela Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento Básico da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências - ARIS-ZM.

9.2. Contato da Agência

(31) 3891 - 5636

(31) 3891 – 5636 (WhatsApp)

dge.ariszm@gmail.com

Rua José dos Santos, nº 275, Centro - Viçosa/MG, CEP 36.570-135.

10. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

10.1. Estrutura

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Mariana (SAAE Mariana) dispõe de uma estrutura física e organizacional moderna, voltada à eficiência operacional e à qualidade no atendimento ao público.

O setor de atendimento conta com instalações acessíveis, incluindo plataforma elevatória para pessoas com mobilidade reduzida, sistema de senhas eletrônicas para organização do fluxo de atendimento e ambiente adaptado para oferecer conforto e agilidade aos usuários.

A autarquia mantém uma equipe de servidores capacitados e treinados continuamente, comprometidos em prestar atendimento humanizado, transparente e eficiente, por meio de diversos canais de comunicação, presenciais, telefônicos e digitais.

Essa estrutura reflete o compromisso do SAAE Mariana com a excelência na prestação de serviços públicos, assegurando acessibilidade, qualidade e respeito a todos os cidadãos.

10.2. Contato



@saaemariana



@saaemariana



31 3557-9300

comercial@saaemariana.mg.gov.br

www.saaemariana.mg.gov.br