

# CARTA DE SERVIÇOS SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO



## Sumário

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

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).

### Ligações 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

### Ligações 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

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

Descrição	Referência	Valor
<b>Ligaçāo de água</b>	15 x TBO de água da Categoria Residencial	R\$ 459,75

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

## 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.

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](http://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

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

## 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.ariszsm@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.



@saaemariana



@saaemariana



31 3557-9300

[comercial@saaemariana.mg.gov.br](mailto:comercial@saaemariana.mg.gov.br)

[www.saaemariana.mg.gov.br](http://www.saaemariana.mg.gov.br)