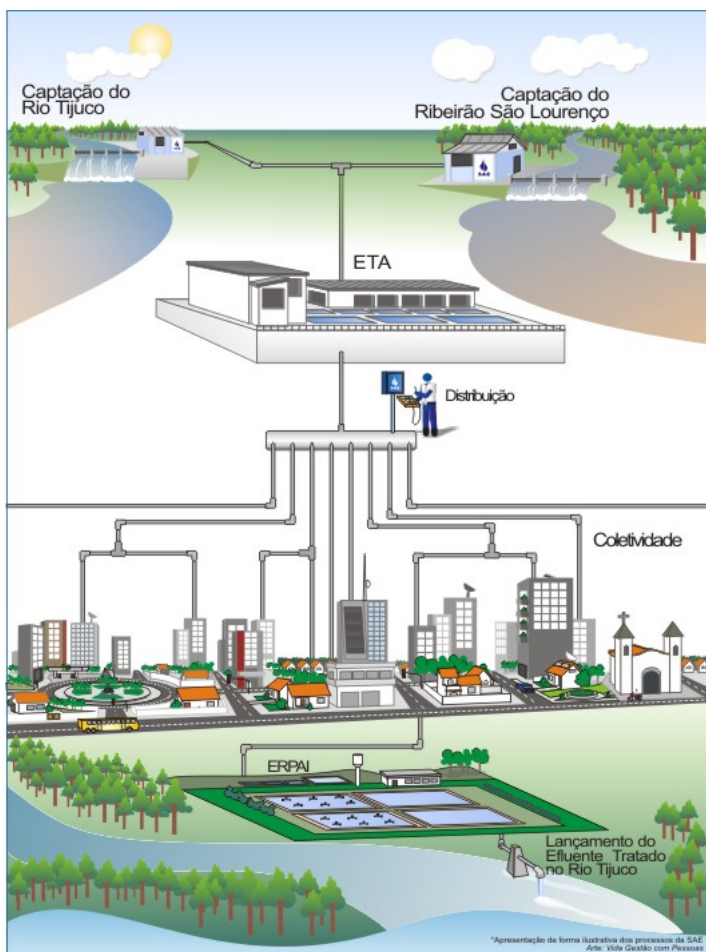


Manual do Cliente

SAE

Para a SAE, prestar um atendimento de excelência à comunidade de Ituiutaba é uma obrigação, assim, foi elaborado o Manual do Cliente para responder dúvidas frequentes e esclarecer questões importantes dos serviços prestados pela Autarquia.



A água que abastece nossa cidade vem do Ribeirão São Lourenço e Rio Tijuco. Antes de ser consumida, a água precisa ser tratada cuidadosamente.

A água é retirada por motor-bombas e por meio de tubulações chega à Estação de Tratamento onde recebe tratamentos químico, físico, bacteriológico, adição de cloro e flúor.

Somente depois de um rigoroso controle de qualidade, num processo certificado na NBR ISO 9001, a água é bombeada para reservatórios. Depois ela vai para as residências pela rede de distribuição.

O esgoto gerado após a utilização da água em residências, comércios e indústrias, entra em tubulações e é encaminhado à ERP/It (Estação de Recuperação e Preservação Ambiental de Itulubaba).

Na estação, o esgoto passa por diversas etapas de tratamento, removendo a matéria orgânica, que é o principal agente poluidor, e os materiais sólidos presentes.

Após as etapas, o efluente tratado vai para o Rio Tijuco conforme padrões da legislação ambiental.

SAE

Apresentação	02
Sistema de Gestão da Qualidade	18
Valores da SAE	18
Visite nosso site	20

Água

De onde vem a água distribuída pela SAE?	03
O que é água potável?	04
Águas minerais são mais seguras?	05

Serviços

Ligação de água	08
Ligação de esgoto	10
Desmembramento de unidades	12
Cancelamento provisório	12
Transferência de padrão	13

Informações

Água da torneira	06
Cloro e flúor na água tratada	19
Coloração branca da água	20

Consumo

O que é o hidrômetro?	14
Consumo alto	17
Entenda a sua conta	16

Dúvidas

Para que serve a caixa d'água?	07
Como posso praticar o uso racional da água?	09
O que é o hidrante?	15

Apresentação

A Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba (SAE), é uma Autarquia Municipal que presta serviços de saneamento, fornecendo água tratada

para 100% da população, além de coletar e tratar o esgoto da cidade, devolvendo ao Rio Tijuco o efluente de esgoto tratado, preservando a vida da atual e futuras gerações.



Sempre preocupada em oferecer água tratada com qualidade para os tijucanos, a SAE foi a primeira Autarquia Municipal da América Latina a receber o certificado ISO 9001 no Sistema de Qualidade do Processo de Tratamento de Água. Tal certificado foi conferido em 1999 pelo órgão certificador credenciado

pelo INMETRO, o Bureau Veritas Certification Internacional (BVCI)). Para a SAE, prestar um atendimento de excelência à comunidade de Ituiutaba é uma obrigação, assim, o presente manual responde algumas dúvidas frequentes e esclarece questões importantes dos serviços prestados pela Autarquia.

De onde vem a água da SAE?



Captação do Rio Tijuco

Captação do Ribeirão São Lourenço



A SAE conta com dois mananciais de abastecimento, O Ribeirão São Lourenço e o Rio Tijuco.

A Captação de Água do Ribeirão São Lourenço, manancial que abastece a cidade, foi inaugurada no início dos anos setenta. Atualmente, o Ribeirão São Lourenço possui vazão média anual suficiente para atender a demanda de água da cidade de Ituiutaba. Além disso, investimentos serão realizados para aumentar a capacidade do volume de

captação da água, possibilitando o acompanhamento do crescimento da cidade e a manutenção do fornecimento de água para 100% da população.

Preocupada em assegurar o abastecimento de água na ocorrência de estiagens, a SAE construiu a Captação do Rio Tijuco, na barragem da Usina Salto do Moraes, a cerca de cinco quilômetros da Estação de Captação do Ribeirão São Lourenço, com uma adutora ligando as duas captações.



Existe diferença entre a água do Rio Tijuco e a do Ribeirão São Lourenço?

Sim. Embora as águas de cada rio terem características distintas, com o tratamento, ambas atendem aos padrões de potabilidade para consumo humano estabelecidos pela Portaria do Ministério da Saúde.

O que é água potável?

Água potável é a água que pode ser consumida com segurança por toda a população, conforme a legislação do Ministério da Saúde.

Uma água potável não deve ser confundida com água pura ou água limpa.

Água pura só pode ser fabricada em laboratório por meio de processo de destilação.

Já a água limpa, que é popularmente chamada de água cristalina, pode conter microorganismos, invisíveis ao olho nu, causadores de doenças.

A SAE segue rigorosamente a Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde, que estabelece os procedimentos e responsabilidades relativos ao



controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.

O controle é feito por meio de análises da água em todas as fases do processo na Estação de Tratamento de Água (ETA), bem como nos mananciais de captação, reservatórios e redes de distribuição.

Isto significa que a água e seus parâmetros de qualidade, são constantemente monitorados, desde antes de ser bombeada para a ETA.

Sendo assim, a SAE garante a qualidade da água distribuída à comunidade de Ituiutaba e além de divulgar os resultados das análises no site, distribui anualmente o Relatório Anual de Qualidade da Água, onde a população recebe as informações dos resultados das análises da água.

Águas minerais são mais seguras?



A maior vantagem e a segurança da água potável distribuída pela SAE, é o contínuo controle de qualidade, desde o tratamento até os pontos de entrega, casa a casa, e na assistência técnica permanentemente disponível 24 horas por dia.

Nesse sentido, é dever do consumidor que opta pelo consumo de águas engarrafadas verificar os respectivos rótulos, suas origens, licença de exploração, suas composições químicas prováveis, período de validade, etc.

ATENÇÃO:

Todas as águas podem apresentar-se límpidas e cristalinas e agradáveis ao paladar, mas isto não é o suficiente. As aparências enganam.

Por isso, consumir água engarrafada sem verificar sua procedência é um risco muito alto.

A SAE tem como compromisso atender toda a comunidade de Ituiutaba, ou seja oferecer um abastecimento de água que garante a saúde e o conforto da sua população, por um preço até mil vezes menor que o da água engarrafada.



**A ÁGUA POTÁVEL
DA SAE É UM
PRODUTO DIFERENCIADO.**

Água da torneira

A SAE garante a qualidade da água distribuída à comunidade de Ituiutaba até a entrada de cada imóvel, ou seja até o medidor de consumo da água (hidrômetro). A manutenção da qualidade da água nos cômodos internos da residência é dever e responsabilidade de todos, devendo ser feita a limpeza da caixa d'água periodicamente.



Caso você note alguma alteração na água como cor, cheiro, gosto ou outra, entre em contato com a SAE:

0800.34.81.95



Meu filho tomou água da torneira e ficou com dor de barriga e diarreia. É por causa da água?

Não. A água distribuída pela SAE tem um contínuo controle de qualidade. Para manter a qualidade da água que a SAE distribui é necessário fazer a limpeza da caixa d'água e manter hábitos de higiene.



Preciso de um filtro caseiro?

A SAE sugere que os filtros sejam utilizados. Entretanto, os filtros caseiros não são suficientes para adequar a água aos padrões de potabilidade da legislação. Por isso, somente devem ser utilizados para águas já tratadas. Além disto, os filtros devem ser mantidos de acordo com as orientações dos fabricantes. Nos casos das velas, não utilizar materiais abrasivos (ásperos) ou açúcar nas limpezas periódicas. Esses materiais danificam as velas e recomenda-se a limpeza periódica com água tratada corrente e a substituição com frequência.

Para que serve a caixa d'água?



Passos para a limpeza da caixa d'água:

1. Marque um dia para a limpeza. Utilize a água da caixa d'água para o consumo próprio antes do dia da limpeza, ou guarde-a em algum vasilhame.
2. Feche bem o registro de entrada de água ou amarre a bóia da caixa.
3. Esvazie a caixa d'água abrindo as torneiras e verifique se há vazamentos. Se houver, conserte-os.
4. Deixe um pouco de água na caixa. Feche a saída de água com um tampão, evitando que a sujeira passe pelo cano.
5. Escove as partes internas do reservatório com escova ou vassoura limpa.
6. Retire a sujeira e com o auxílio de um balde e pano retire a água acumulada.
7. Enxague a parede e o fundo da caixa d'água usando um balde com a mistura de 20L de água e 20 colheres de água sanitária. Deixe agir por 30 minutos.
8. Abra as torneiras para a água descer e fazer a desinfecção dos canos, deixando a caixa esvaziar totalmente.
9. Concluída a limpeza, feche a caixa d'água e verifique se ficou bem vedada.
10. Abra o registro ou desamarre a bóia e deixe a água da SAE entrar.

A caixa d'água (reservatório doméstico) tem duas finalidades; uma delas é "quebrar" a pressão da água que entra no seu imóvel, deixando-a adequada ao uso mais econômico. A outra, como uma garantia de continuidade do abastecimento do imóvel quando das interrupções temporárias do fornecimento de água pela SAE por motivos de reparos e manutenções das redes de distribuição.

Recomenda-se para caixa d'água domiciliar uma capacidade equivalente a um dia de consumo. Adotando-se um consumo diário de 200 litros por pessoa, então em uma residência onde moram 5 pessoas, a caixa d'água deve ter uma capacidade de 1000 litros (5 pessoas x 200 litros/pessoa/dia).

A SAE não presta este tipo de serviço, mas esclarece a comunidade sobre a importância de realizar regularmente a limpeza da caixa d'água, além de informar prestadores deste serviço.

Ligação de água

Para requerer uma ligação de água é necessário comparecer ao atendimento personalizado da SAE, que fica na Rua 33, nº 474, Setor Sul. Somente o proprietário do lote / imóvel poderá requerer a ligação de água - ou com autorização do mesmo por escrito (procuração).

Traga esses documentos para solicitar a ligação:

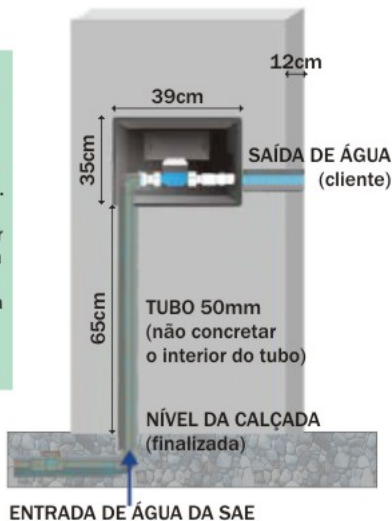
1. Comprovante do número do imóvel ou terreno (deve ser requerido na Secretaria Municipal de Planejamento);
2. Certidão para a ligação de água (deve ser requerida na Secretaria Municipal de Fazenda);
3. Documento de identidade e CPF.

Sempre que um serviço for solicitado, a SAE é responsável pela recomposição do asfalto. Assim, a recomposição do passeio e alvenarias danificados na execução dos serviços, são de responsabilidade do cliente.
(Regulamento SAE)

O pagamento da ligação de água, após a execução do serviço, será feito na própria conta da SAE, em uma única vez ou parcelado.

A ligação de água da SAE é feita mediante a instalação de uma caixa padrão (fornecida pela SAE) para garantir a proteção de seu hidrômetro. A instalação dessa caixa é de responsabilidade do cliente, devendo ser seguidas as informações e medidas da figura ilustrativa ao lado. Terminada a instalação pelo cliente, nosso funcionário realiza a vistoria e autoriza a ligação da água, sendo o serviço concluído pela SAE.

ATENÇÃO:
A proteção do hidrômetro será lacrada pela SAE para sua segurança. Por isso, você deverá instalar um registro na parte interna do imóvel para acioná-lo quando necessário.



Como praticar o uso racional da água?

Para praticar o uso racional da água é necessário mudar hábitos e costumes. A SAE mostra para você alguns exemplos:

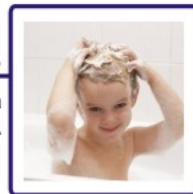


Escovar os dentes

Ao escovar os dentes ou fazer a barba, mantenha a torneira fechada.

Tomar banho

Ao tomar banho, feche a torneira enquanto se ensaboar.

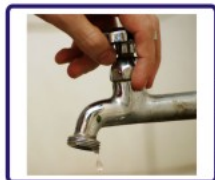


Lavar roupas

Quando lavar roupas, aproveite a capacidade total da sua máquina ou tanque. Use essa mesma água para lavar pisos.

Lavar calçada

Lavar calçada é desperdiçar água. Você tem o mesmo resultado se usar a vassoura.



Vazamentos

Mantenha a bóia da caixa d'água, as válvulas de descargas e as torneiras em bom estado de conservação, sem vazamentos.

Racionalizar o uso da água não significa ficar sem ela. Significa usá-la sem desperdício. Sabendo usar não vai faltar.

Ligação de esgoto

Para requerer uma ligação de esgoto é necessário que o lote / imóvel possua ligação de água requerida ou já instalada. A solicitação desse serviço deve ser feita no atendimento personalizado da SAE, na Rua 33, nº 474, Setor Sul.

Somente o proprietário do lote / imóvel poderá requerer a ligação de esgoto - ou com autorização do mesmo por escrito (procuração).

"ÁGUA DO ESGOTO E ÁGUA DA CHUVA NÃO SE MISTURAM"

Nunca faça o escoamento da chuva na rede de esgoto. Isso provoca um aumento excessivo do volume de água, podendo arrebentar as tubulações e causar o retorno do esgoto para a sua casa.

O que é lixo e não deve ser jogado no esgoto:



Papel higiênico e absorventes



Fraldas, buchas e cabelo



Fio dental e cotonetes



Pontas de cigarro e camisinha



Pó de café e restos de comida



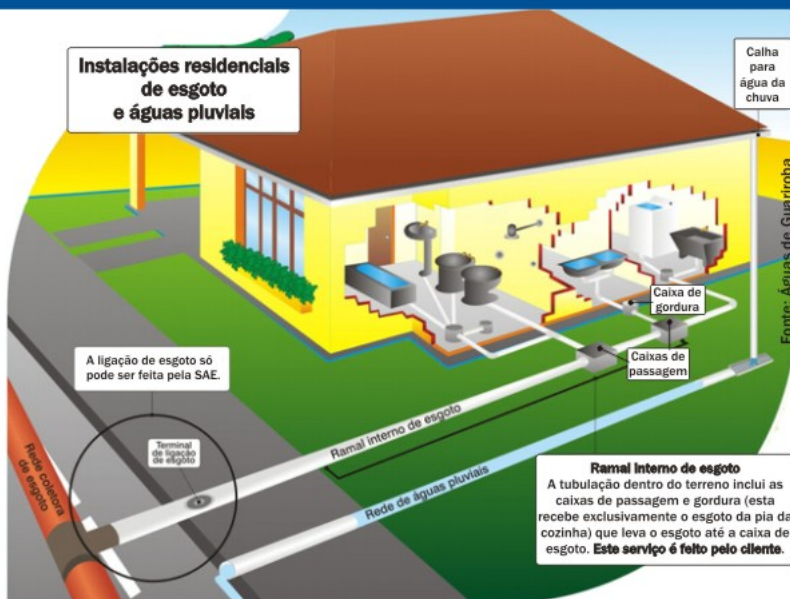
Óleo de cozinha e outros

Traga esses documentos com você para solicitar a ligação de esgoto:

1. Documento de identidade e CPF;
2. Conta de água da SAE.

Todos os dias as equipes da SAE resolvem problemas nas redes e ramais de esgoto. A maior parte das reclamações é relacionada a entupimentos ou retornos, causados em razão da má utilização do ramal de esgoto.

O Regulamento da SAE estabelece que é proibido lançar na rede de esgoto materiais que causem obstrução ou interferência na operação do sistema.



Não é só no tratamento e fornecimento de uma água de qualidade que se resume o trabalho da SAE, é necessário coletar o esgoto de cada residência e tratá-lo para garantir a preservação do meio ambiente.

A SAE adota o percentual de 70% sobre o consumo de água para calcular a tarifa dos serviços de coleta e tratamento de esgoto.

Assim, o valor arrecadado com a tarifa de esgoto é utilizado para suprir os custos de

manutenção das redes de esgoto e os custos com energia elétrica, produtos químicos e análises necessários ao bom funcionamento da ERPAl (Estação de Recuperação e Preservação Ambiental de Ituiutaba).

Você sabia?

O esgoto, quando lançado nos córregos e rios sem tratamento, polui as águas, dificultando o seu uso na agricultura e aumentando os custos do seu tratamento para o abastecimento da população.

Tratar o esgoto é preservar o meio ambiente.

Desmembramento de unidades

SOLICITE A MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA PARA OS LOTES COM MAIS DE UM IMÓVEL

A SAE executa o desmembramento de unidades para seus clientes, ou seja, você pode requerer uma nova ligação de água para os casos em que o lote possuir mais de um imóvel.

Para requerer o desmembramento de unidades é necessário comparecer ao atendimento personalizado da SAE, na Rua 33, nº 474, Setor Sul. Somente o proprietário do lote / imóvel poderá requerer o serviço - ou com autorização do mesmo por escrito (procuração).

Traga esses documentos com você para solicitar este serviço:

- Documento de identidade e CPF.

ATENÇÃO:

Quando você concluir a ligação interna de água do seu imóvel comunique imediatamente a SAE para que sejam realizadas as alterações cadastrais para o desmembramento.

A partir desta notificação é feita a alteração da forma de cobrança da conta antiga, cobrando o novo número de economias (imóveis) existente.

Cancelamento provisório e definitivo

Cancelamento Provisório

Este cancelamento pode ser solicitado para imóveis desabilitados, devendo-se observar que a SAE institui um período mínimo de três meses consecutivos de desligamento para este serviço.

Caso seja necessária a reativação da conta antes do período citado, o cliente precisará realizar o pagamento das contas referentes ao período.

Somente o proprietário do lote / imóvel poderá requerer os serviços de cancelamento provisório ou cancelamento definitivo - ou com autorização do mesmo por escrito (procuração).

Cancelamento Definitivo

Este cancelamento pode ser solicitado nos casos em que o cliente não tiver interesse em permanecer utilizando os serviços de água e esgoto da SAE de forma definitiva.

Casos em que o prédio estiver demolido, incendiado, em ruínas ou interditado pela autoridade sanitária são aqueles que mais utilizam desse serviço.

Traga esses documentos com você para solicitar o desmembramento de unidades:
- Documento de identidade e CPF.

Transferência de padrão



Você sabia?

A instalação da caixa de proteção de hidrômetro para a transferência de padrão deve ser realizada conforme demonstrado na página 08 deste manual.

A SAE executa o serviço de transferência de padrão, permitindo que seus clientes façam a mudança do local em que está instalado seu hidrômetro.

Para os imóveis que possuem o padrão instalado em seu lado interno, este serviço deve ser solicitado. Fazendo isso, você facilita o pagamento justo de contas de água e esgotos, já que a leitura poderá ser realizada em todos os meses do ano.

Para requerer a transferência de padrão é necessário comparecer ao atendimento personalizado da SAE, na Rua 33, nº 474, Setor Sul. Somente o proprietário do lote / imóvel poderá requerer o serviço - ou com procuração do mesmo.

VANTAGENS DA TRANSFERÊNCIA

- Permitir o acesso à leitura (consumo real);
- Identificar possíveis vazamentos pela SAE;
- Facilitar a aprovação para venda do imóvel;
- Evitar acúmulo de leitura por falta de acesso.

Todas essas vantagens trazem benefícios a você usuário, além de cumprir o Regulamento da SAE.

Sempre que um serviço for solicitado, a SAE é responsável pela recomposição do asfalto. Assim, a recomposição do passeio e alvenarias danificados na execução dos serviços, são de responsabilidade do cliente.
(Regulamento SAE)

Traga com você os seguintes documentos:

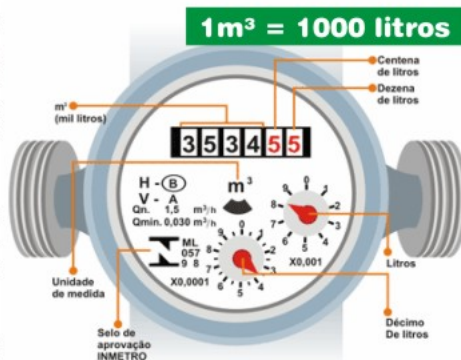
1. Documento de identidade e CPF;
2. Conta de água da SAE.

O que é o hidrômetro?

O hidrômetro, popularmente conhecido como relógio, é responsável por medir o seu consumo de água, ou seja, a água potável que você recebe é medida por ele. No caso da água potável, a sua unidade de medida é o volume, expressos em m^3 , ou litros (L).

O hidrômetro mede continuamente o volume de água que entra no imóvel, registrando em seu visor os valores que representam o consumo.

O hidrômetro que a SAE instala em sua propriedade tem a certificação do INMETRO, garantindo que o equipamento irá medir a água que for consumida com precisão. Além disso o hidrômetro também serve para detectar se há vazamentos nas instalações.



Desde 2008 a SAE realiza a leitura e emissão da conta simultânea, ou seja, mensalmente o leitorista da SAE vai até seu imóvel, registra a leitura e emite a conta de água e esgoto na mesma hora.

Como é feita a leitura do hidrômetro?



Para calcular o consumo subtraia a leitura atual (indicada no visor pelos números pretos) da leitura anterior indicada em sua conta de água.



Você sabia?

Uma das ações realizadas pela SAE no Programa de Redução de Perdas é a troca de todos os hidrômetros com mais de dez anos de funcionamento. A substituição é realizada sem a necessidade de requerimento do serviço e o novo hidrômetro é pago por meio da taxa de manutenção presente na conta de água e esgoto.

Ao receber a sua conta de água, não se limite apenas a ler o valor a ser pago e a data do vencimento, acompanhe o seu consumo mensal.

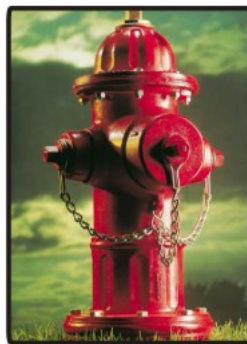
Além disso, é importante o livre acesso ao hidrômetro, para que a leitura seja realizada mensalmente, evitando a emissão de conta pela média dos últimos três meses, o que evita uma emissão de conta acumulada em valor muito alto.

Você pode solicitar a aferição de seu hidrômetro para verificar se existem erros de indicação em relação aos limites estabelecidos pelo INMETRO. A tarefa inclui a abertura dos hidrômetros para a limpeza e checagem do bom funcionamento das peças, sendo realizada por meio do pagamento de uma taxa. Caso você tenha alguma dúvida, ligue para a SAE no 0800-348195.

O que é o hidrante?

Hidrante é um dispositivo interligado à rede pública de abastecimento de água destinado a combater incêndios. Ele é utilizado exclusivamente pelo Corpo de Bombeiros.

Atualmente, Ituiutaba conta com 24 hidrantes públicos em pontos estratégicos da cidade, propiciando segurança a toda a comunidade.



Entenda a sua conta

1 Seu(s) dados completos.

2 Código da sua ligação para atendimento personalizado na SAE e no 0800-348195.

3 ID eletrônico para acessar sua página no site da SAE (imprimir 2ª via da conta, verificar débitos pendentes e consumo).

4 Mês e ano em que os serviços da fatura foram prestados.

5 Número de imóveis residenciais (A), comerciais (B), industriais (C) e públicos na ligação de água da fatura.

6 Descrição dos serviços faturados.

7 Data da leitura do hidrômetro para emissão da fatura.

8 Data da leitura do hidrômetro da fatura anterior.

9 Data de vencimento da conta.

10 Valor total da fatura a ser pago.

11 Consumo de água medido.

12 Consumo de água faturado (se o valor medido for inferior à taxa mínima, a mesma será cobrada).

13 Média de consumo de água das três últimas faturas.

14 Leitura da última fatura e leitura atual do hidrômetro.

15 Mensagem da fatura. No caso de débitos, este campo constará a informação do valor dos mesmos.

16 Consumo dos últimos 6 meses.

17 Código da ocorrência da fatura (a legenda dos códigos está no verso da conta).

18 Indicadores da qualidade da água distribuída pela SAE.

19 Código de barras para pagamento.

20 Campos para pagamento da fatura em agências credenciadas.



SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTOS DE ITUITUBA

R. 12 de 01 - Sala 207 - Rua A. S. de Azevedo, 100 - CEP: 18200-000
38304-212 ITUITUBA MG - ROT. 19-7-580
Atendimento ao Cliente SAE: Fone: 0800-348195 - (35) 228-6480
www.saefundada.com.br

FULANO DE TAL
RUA SAUL RIBEIRO 123 INDEPENDÊNCIA
38304-212 ITUITUBA MG - ROT. 19-7-580

MÊS/ANO: 12/2011
VZ/ID: 12345678900-0

COD. LIGAÇÃO: 00000-0 ID. ELETRÔNICO: 123456789000
VALOR: 1 0 0 0

TARIFA DE ÁGUA
TARIFA DE ESGOTO
CONSERVAÇÃO DE HIDRÔMETRO

VALOR: 10,43
7,30
0,65

PERÍODO DE VENCIMENTO: 28/11/2011 a 27/12/2011
VENCIMENTO: 22/01/2012
VALOR A PAGAR: R\$ 18,38

INDICADORES DE QUALIDADE DA ÁGUA: 4286, 4296, 10, 10, 13, 3

OCORRÊNCIA: "DOAR SANGUE E CONTINUAR A VIDA. PROTEJA A FUNDAÇÃO HEMOMINAS."

MÊS	QUANTIDADE	VALOR
11/2011	13	32
10/2011	12	30
09/2011	13	30
08/2011	12	33
07/2011	12	29
06/2011	18	32

Parâmetro	Unidade	Valor Permitido	Valor Mínimo Autorizado	Valor Máximo Autorizado
Turbidez	NTU	até 1,0	0,51	0,40
Cloro Residual Livre	mg/L	até 10,0	0,20	1,50
Cloro Residual Livre	mg/L	de 0,50 a 2,5	0,57	1,40
Fluoretos	mg/L	de 0,50 a 0,80	0,23	0,30
Ferro Total	mg/L	de 0,3 a 1,5	0,73	7,40
Manganês	mg/L	até 0,30	0,10	0,50
Amônio	mg/L	até 0,10	0,03	0,07
Cálcio	mg/L	até 1,0	0,03	0,07
Cálcio	mg/L	até 1,0	0,03	0,07

Favor Autorizar no verso - devolver ao cliente

FULANO DE TAL
RUA SAUL RIBEIRO 123 INDEPENDÊNCIA
38304-212 ITUITUBA MG - ROT. 19-7-580

MÊS/ANO: 12/2011
VZ/ID: 12345678900-0

COD. LIGAÇÃO: 00000-0 ID. ELETRÔNICO: 123456789000
VALOR A PAGAR: R\$ 18,38

VENCIMENTO: 22/01/2012
VALOR A PAGAR: R\$ 18,38



Consumo alto

O consumo de cada residência depende do número de pessoas que utilizam a água todos os dias. Assim, a média de consumo estimada para uma residência é de 200 litros/pessoa por dia.

Quando a leitura de um imóvel tem um aumento repentino, a SAE encaminha um funcionário para verificar a ocorrência de vazamentos no período.

Nº pessoas (residentes - casa)	Consumo mês (m ³)
2	12
3	18
4	24
5	30
6	36



O que é vazamento visível e invisível? O que fazer?

O **vazamento visível** é percebido pelo morador sem a necessidade de encanadores ou outros equipamentos. Nestes casos, a SAE não revisa o valor da conta alta, mas pode parcelar a conta, caso seja de interesse do proprietário do imóvel, devendo o mesmo comparecer ao atendimento personalizado da SAE.

O **vazamento invisível** não é percebido pelo morador e há a necessidade de encanadores ou outros equipamentos como bôia da caixa d'água (interna), encanamento não visível, etc. Nestes casos, a SAE verifica o vazamento e o conserto, podendo revisar o valor da conta alta pelas médias dos consumos anteriores (tabela ao lado).

DIREITOS DOS CLIENTES DA SAE: Vazamentos invisíveis

- Período: 12 meses -

1º vazamento

A conta alta pode ser revisada em seu valor total (tarifa de água e esgoto).

2º vazamento

A conta alta pode ser revisada em valor parcial (tarifa de esgoto).

3º vazamento

A conta alta não poderá ser revisada, mas poderá ser parcelada pelo proprietário do imóvel.

CARO CLIENTE:
Você tem 10 dias para consertar o vazamento.

(Regulamento SAE)

Sistema de Gestão da Qualidade

NBR ISO 9001



Para garantir a qualidade de todo esse sistema, a SAE passa por auditorias externas que são executadas semestralmente por órgão certificador credenciado pelo INMETRO.

A SAE é certificada desde 1999 na NBR ISO 9001, que é uma norma internacional que padroniza procedimentos e garante a qualidade dos serviços prestados e principalmente, do processo de tratamento da água que é tratada e distribuída para a população de Ituiutaba.

O sistema de gestão da qualidade da SAE, baseado nas diretrizes da norma ISO 9001, é pautado por ações de inspeções, testes, análises, auditorias internas, ações corretivas, ações preventivas que permitem um acompanhamento da performance dos processos, tendo como objetivo principal a melhoria contínua da organização.

Valores da SAE

Os valores organizacionais são a base sobre a qual são estruturadas a forma de atuação e o sistema de gestão de uma empresa. Na SAE, os valores norteiam a ética e a conduta organizacional por meio da visão, missão, código de ética, política e objetivos. O nosso lema, "Nós a Serviço da Vida!", traduz todos os valores numa única frase que representa o foco do trabalho de todos os colaboradores: a qualidade de vida da população de Ituiutaba.



Cloro e Flúor na água tratada

Cloro

O cloro é o “selo de garantia” de uma água saudável. Só o cloro garante a ausência de bactérias e de microorganismos que fazem mal à nossa saúde. A utilização do cloro na água tratada é uma determinação do Ministério da Saúde.



A SAE segue rigorosamente a Portaria do Ministério da Saúde para Potabilidade da Água e fiscaliza a incidência de cloro na água distribuída até o ponto mais distante da cidade, garantindo assim a qualidade da água tratada e distribuída à população.

Flúor



A fluoretação das águas é recomendada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), pelo Ministério da Saúde, e por todas as entidades odontológicas e de saúde coletiva do Brasil. A SAE segue a legislação de fluoretação da água do Ministério da Saúde que determina que é necessária a sua adição no tratamento da água para consumo humano.

Além disso, a utilização do flúor é decisiva para a diminuição de cáries nas crianças.



Coloração branca da água

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

A Estação de Tratamento de Água de Ituiutaba é localizada no ponto mais alto da cidade, sendo a distribuição da água feita por gravidade. Em alguns locais da cidade ocorrem pontos de pressão mais elevados, o que pode provocar a coloração branca da água. Tal fato é semelhante a uma cachoeira: depois da queda, a água é branca e espumante e isto se dá em razão da pressão ou presença de microbolhas.



Acesse: www.saeituiutaba.com.br

57242104	56024565237	00000001243	56457242104	56024565237	00000001243	56457242104	56024565237	00000001
68976543	8542124					1245454	53727672	
12124567	45456401					56402124	25375761	
12054976	24575451					75454012	43597572	
12051564	4224544440	40133272967	85323051564	4224544440	40133272967	85323051564	4224544440	40133272

O QUE VOCÊ ENCONTRA NA PÁGINA DA SAE:



- Segunda via de sua conta
- Consulta seus débitos
- Acompanha o seu consumo
- Acessa informações sobre a qualidade da água
- Acessa informações do tratamento da água e do esgoto
- Fica por dentro de tudo o que acontece na Autarquia

EXPEDIENTE

Projeto Gráfico e Diagramação:

Cintia Maria Ribeiro Vilarinho
Desenvolvimento da Excelência

Editorial e Fotografia:

Maria Teresa Franco R. Goulart
Integração com a Comunidade

Apoio:

Carlos Humberto Franco Machado
Sistema de Operação

Wilson Idalécio Pereira Junior
Sistema de Manutenção

Apoio:

Solangi Maria do Amaral Lopes
Sistema Comercial

Lidiane Aparecida Silva
Sistema Comercial

Agradecimento:

Supervisão de Frotas e CCP,
Supervisão de Informática,
Colaboradores do Atendimento
Personalizado e Colaboradores
do Call Center



REALIZAÇÃO:

Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba
Autarquia Municipal - Rua 33, nº 474, Setor Sul - Ituiutaba / MG
Telefone: (34) 3268-0400 - Atendimento ao cliente: 0800-348195 - www.saeituiutaba.com.br



*Pegue o seu Manual do Cliente, impresso, na SAE
(Rua 33, nº 474 - Setor Sul), ele está disponível para todos os clientes.