



# MANUAL DO USUÁRIO

**SIMAE**

SERVIÇO INTERMUNICIPAL  
DE ÁGUA E ESGOTO

JOAÇABA, HERVAL D'ESTE E LUZERNA/SC



# INDÍCE

<b>1. Introdução</b> .....	03
<b>1.1. Simae</b> .....	03
<b>2. Serviço de abastecimento de água</b> .....	04
a. A importância da água .....	04
b. De onde vem a água do Simae .....	04
c. Como é feito o tratamento.....	04
d. Ligação de água.....	07
e. Cuide da água em seu imóvel.....	10
I. Limpeza da caixa d'água.....	10
II. Controle o seu consumo.....	12
III. Entenda a sua fatura .....	14
IV. Dicas de economia.....	16
V. Vazamentos.....	17
<b>3. Serviço de esgotamento sanitário</b> .....	18
a. O que é esgoto?.....	18
b. Ligação de esgoto.....	19
c. Cuidados com a sua ligação e com a rede coletora.....	20
d. Como é feito o tratamento de esgoto.....	21
<b>4. Outros serviços disponibilizados</b> .....	22
<b>5. Pagamento da fatura</b> .....	26
a. Onde pagar.....	26
b. Débito automático .....	26
<b>6. Direitos, responsabilidades e vedações aos usuários</b> .....	26
a. Direitos do usuário .....	26
b. Deveres do usuário .....	27
c. Vedações ao usuário .....	28
<b>7. Canais de atendimento ao usuário</b> .....	31
a. Atendimento telefônico 24 horas.....	31
b. Atendimento presencial.....	31
c. Atendimento virtual.....	31
<b>8. Ouvidoria</b> .....	32





1

# APRESENTAÇÃO

Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário são fundamentais para a promoção da saúde e qualidade de vida, além de proporcionar conforto e bem-estar à população e contribuir para a sustentabilidade ambiental.

Nesse meio, tanto os prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário como os usuários possuem direitos e deveres que devem ser cumpridos.

Este manual é um guia dos serviços prestados pelo Simae e é baseado no Regulamento da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário estabelecido através dos Decretos nº 5.451 de 25 de julho de 2018 do município de Joaçaba, nº 3.842 de 26 de abril de 2018 do município de Herval d'Oeste e suas alterações e nº 2.613 de 25 de julho de 2018 do município de Luzerna.

1.1

## SIMAE

O Simae é uma Autarquia Intermunicipal, responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna. Foi instituído pelas Leis n.º 342 de 02 de fevereiro de 1968 da Prefeitura Municipal de Herval d'Oeste, n.º 520 de 02 de março de 1968 da Prefeitura Municipal de Joaçaba e n.º 250 de 27 de novembro de 2000 da Prefeitura de Luzerna. A inauguração oficial do sistema de abastecimento de água ocorreu em 13 de fevereiro de 1971. Já o sistema de esgotamento sanitário para atender as cidades de Herval d'Oeste e Joaçaba foi inaugurado em 27 de setembro de 1991 e para a cidade de Luzerna em 08 de dezembro de 2004.

O Simae atende todas as legislações pertinentes e tem suas atividades regidas por Regulamento. Para ter acesso ao Regulamento do Simae na íntegra, acesse [www.simae.sc.gov.br](http://www.simae.sc.gov.br), aba legislação.



## SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

### a. A IMPORTÂNCIA DA ÁGUA

A água é a fonte da vida, é um recurso natural essencial para qualquer ser vivo, bem como para a produção de vários bens de consumo e inevitavelmente sem ela nada sobrevive. A água para consumo humano precisa ser potável.

A água potável deve ser incolor, inodora (sem cheiro), insípida (sem sabor) e com qualidade suficiente para beber e preparar alimentos. A água deve apresentar padrões de potabilidade microbiológicos, físicos, químicos e radioativos de acordo com o estabelecido na legislação do Ministério da Saúde.

O Simae garante a qualidade da água distribuída aos municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna através da realização de análises periódicas da água distribuída. Os resultados das análises são divulgados no site do Simae, na fatura mensal do usuário e ainda no Relatório Anual da Qualidade da Água entregue aos usuários através do Informativo Simae.

### b. DE ONDE VEM A ÁGUA DO SIMAE

O Simae conta com duas fontes de captação de água para abastecimento público. Para a área urbana e algumas comunidades rurais próximas a região central dos municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna utiliza um manancial superficial, o Rio do Peixe, enquanto que para abastecimento das demais áreas rurais que atende, utiliza mananciais subterrâneos.

O Rio do Peixe tem sua nascente na Serra do Espigão no município de Calmon-SC e sua foz no Rio Uruguai, no município de Alto Bela Vista-SC. Possui uma extensão de 290 km e uma vazão média de 110 m<sup>3</sup>/s no ponto de captação de água do Simae, no município de Joaçaba, sendo considerado um rio classe 2 segundo classificação da Portaria Estadual 024/1979.

Nas comunidades rurais de Santa Helena, Nova Petrópolis, Linha Bonitinho e Distrito Industrial em Joaçaba; Sede Belém, Perpétuo Socorro, Barreiros e Serra Alta em Herval d'Oeste; Vila Kennedy e Linha Limeira em Luzerna, que são atendidas pelo Simae, a água é captada de mananciais subterrâneos por meio de poços tubulares profundos.

### c. COMO É FEITO O TRATAMENTO

A água que costumamos encontrar em rios, lagos, mares ou mesmo em alguns lençóis subterrâneos, não costuma ser potável, necessitando ser tratada para ser distribuída à população.

# SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA SIMAE\*



\*Apresentação de forma meramente ilustrativa do sistema de distribuição de água do SIMAE.



Para tratar a água do Rio do Peixe, o Simae possui uma Estação de Tratamento de Água, conhecida como ETA, do tipo convencional. Esse tipo de sistema, contém as seguintes etapas de tratamento:

• **CAPTAÇÃO:** Etapa que consiste na retirada da água do rio, chamada de água bruta, transportando-a para a ETA.

• **COAGULAÇÃO:** A água bruta que chega a ETA recebe um produto químico, que tem a função de promover o agrupamento das partículas de sujeira presentes na água, formando os chamados coágulos.

• **FLOCULAÇÃO:** Nessa etapa, a partir de uma leve agitação da água, os coágulos de sujeira formados na etapa anterior se unem, aumentando de tamanho e gerando assim os flocos.

• **DECANTAÇÃO:** A água floculada segue então para os decantadores, onde os flocos, mais pesados que a água, se depositam no fundo.

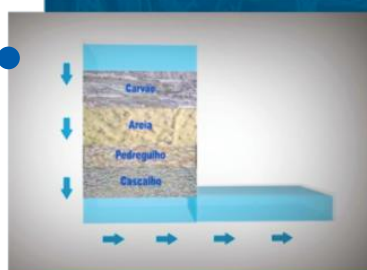
• **FILTRAÇÃO:** Finalizando a etapa da decantação, a água já praticamente cristalina segue para os filtros, onde ocorre o processo final de remoção da sujeira presente na água.

• **DESINFECÇÃO:** Após a filtração a água já está cristalina, recebe a adição do cloro para eliminar os microrganismos, tornando assim a água potável.

• **TRATAMENTO FINAL:** A água potável recebe a adição de flúor que serve para prevenir a cárie dentária e por fim, é feita a correção do pH da água, reduzindo sua acidez, de modo a garantir a qualidade da água ao longo do processo de distribuição.

O tratamento da água nas comunidades rurais de Santa Helena, Nova Petrópolis, Linha Bonitinho e Distrito Industrial em Joaçaba; Sede Belém, Perpétuo Socorro, Barreiros e Serra Alta em Herval d'Oeste; Vila Kennedy e Linha Limeira em Luzerna é realizado por processo de desinfecção a partir da aplicação de hipoclorito de sódio, seguido do tratamento final com adição de flúor.

Após tratada, a água é então armazenada em reservatórios, sendo posteriormente distribuída à população de acordo com a demanda de consumo.



#### d. LIGAÇÃO DE ÁGUA

Para requerer uma ligação de água é necessário comparecer a um posto de atendimento do Simae, listados no item 7 deste manual, com os seguintes documentos:



##### PESSOA FÍSICA

- Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis quando já estiver em nome do requerente, ou;
- Escritura do terreno atualizada, ou;
- Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;
- Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto.



##### PESSOA JURÍDICA

- Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou documento que caracterize a posse do imóvel;
- Escritura do terreno atualizada, ou;
- Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;
- Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Contrato Social;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou documento oficial com foto do representante legal.



##### REPARTIÇÕES PÚBLICAS

- Ofício emitido pelo órgão competente com assinatura do ordenador de despesa, para imóveis de propriedade do ente; ou
- Ofício emitido pelo órgão competente com assinatura do ordenador de despesa e Contrato de Locação ou equivalente, para imóveis locados com firma reconhecida.

A ligação de água é feita mediante a instalação de uma caixa padrão (fornecida pelo Simae) para garantir a proteção do hidrômetro contra acidentes e atos de vandalismo que podem vir a causar falta de água em seu imóvel. Para uma ligação de água, o padrão deve ser instalado em mureta de alvenaria ou em muro já existente no local, obedecendo as medidas mínimas apresentadas nas figuras e orientações a seguir. Quando houver mais de uma ligação de água no mesmo imóvel deverá ser seguido o padrão estabelecido pelo Simae através da Instrução Normativa nº 01/2018, disponível em [www.simae.sc.gov.br](http://www.simae.sc.gov.br), aba Legislação - Normas Complementares.

### Passos a serem seguidos para montagem da caixa padrão:

1. Em rua sem pavimentação e sem passeio, o tubo camisa deverá ter um comprimento de 150 cm a partir do alinhamento frontal do terreno;
2. A altura de instalação da caixa de proteção do hidrômetro será de no mínimo 80 cm e no máximo de 120 cm a contar do nível da calçada até a base da caixa. Caso não exista a calçada, deverá ser adotado como referência, o nível do meio da rua;

3. A mureta será construída em alvenaria devidamente rebocada e observando as medidas descritas no modelo abaixo;

4. Antes de chumbar a caixa de proteção do hidrômetro colocar dois calços no seu interior para evitar que a mesma ceda e impossibilite a colocação da tampa pelos servidores do Simae;

5. Ao montar a curva de 90° de PVC 50 mm (esgoto branco) observar que a bolsa da mesma deverá estar voltada para cima;

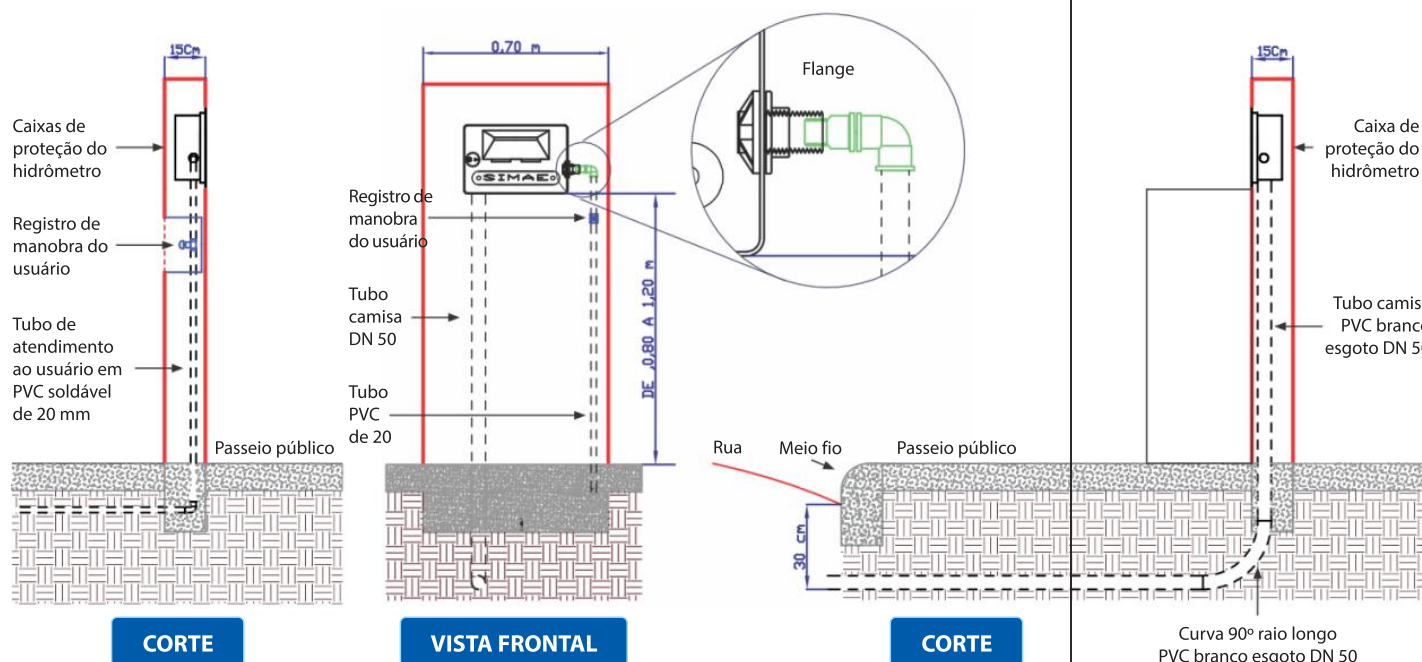
6. Para colocar o flange: retire a porca do flange (o anel fica junto com o flange), o flange deverá

ficar do lado de dentro da caixa padrão e a porca rosquear do lado de fora da caixa. Em seguida, passar fita veda rosca no adaptador e rosquear na parte externa do flange, conforme o modelo abaixo;

7. O registro de uso exclusivo do usuário, sempre que possível, deve ficar voltado para o interior do terreno e o mais próximo da saída da caixa;

8. A liberação para execução do serviço de ligação por parte do Simae, se dará a partir da conclusão da mureta e a correta instalação da caixa padrão.

## MURETA PADRÃO PARA UM HIDRÔMETRO





## e. CUIDE DA ÁGUA EM SEU IMÓVEL

O Simae garante a qualidade da água até a entrada do imóvel, ou seja, até o medidor de consumo de água (hidrômetro). A manutenção da qualidade da água nos cômodos internos do imóvel é dever e responsabilidade do usuário, devendo ser feita a limpeza da caixa d'água periodicamente.

A caixa d'água ou reservatório domiciliar tem duas finalidades: uma delas é "quebrar" a pressão da água que entra em seu imóvel, deixando-a adequada ao uso mais econômico; a outra é a garantia de continuidade do abastecimento de água no imóvel quando houver interrupções temporárias do fornecimento de água pelo Simae, 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. Costuma-se adotar um consumo diário de 150 litros por pessoa, portanto, em uma residência onde moram 5 pessoas, por exemplo, a caixa d'água deve ter uma capacidade de 750 litros (5 pessoas x 150 litros/pessoa/dia).

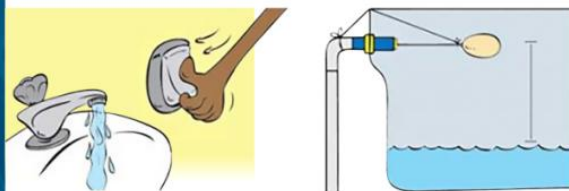
## I. Limpeza da caixa d'água

### COMO FAZER A LIMPEZA DA CAIXA D'ÁGUA?

- 1 Inicie fechando o registro de entrada da água da rua ou prenda a boia da caixa d'água. Agora você vai poder esvaziar a caixa.



- 2 Para esvaziar a caixa d'água, abra todas as torneiras do imóvel ligadas a ela e dê descargas até restar um palmo de água dentro da caixa. Assim vai ser mais fácil lavá-la.



- 3 Tampe a saída de água da caixa para evitar que o material da limpeza desça pela tubulação. Coloque luvas e comece a limpeza. Utilize somente água sanitária e um pano úmido e lave as paredes e o fundo da caixa (não use sabão, detergente nem outros produtos químicos. Evite usar também escova ou vassoura para fazer a limpeza).



4



Depois retire a água e o material que restou da limpeza utilizando baldes e panos. Seque o fundo com um pano limpo. Agora só falta desinfetar a caixa.

5

Para desinfetar, abra o registro de entrada de água da rua ou solte a boia para encher a caixa, mantenha a saída tampada.

Em seguida, coloque 2 litros de água sanitária para cada 1.000 litros de água.



#### ATENÇÃO

Não use a água durante 2 horas. Tempo suficiente para a desinfecção da caixa d'água.



6

Feche o registro de entrada da água da rua ou prenda a boia.

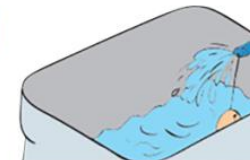


7



Esvazie novamente a caixa abrindo as torneiras e dê descargas no vaso sanitário.

Assim a tubulação interna também será desinfetada. Lembre-se que esta água só pode ser reutilizada para fazer uma faxina nos pisos do imóvel. Nada mais. Solte a boia ou abra novamente o registro para entrar a água da rua.



8

Pronto. Sua caixa d'água está limpa! Tampe bem a caixa para não entrar sujeira, pequenos animais, insetos e, principalmente, o mosquito da dengue. Coloque também uma peneira na saída do ladrão.



Lembre-se de realizar essa limpeza a cada 6 meses, garantindo assim a qualidade da água que você consome.

## II. Controle o seu consumo

Para controlar o seu consumo, você precisa primeiramente entender como funciona o seu hidrômetro. Observe na figura abaixo os principais componentes apresentados no visor do hidrômetro.

$1\text{ m}^3 = 1.000$  litros

Metros cúbicos de água consumidos

Centenas de litros

Dezenas de litros

Unidade de medida (metros cúbicos)

Litros

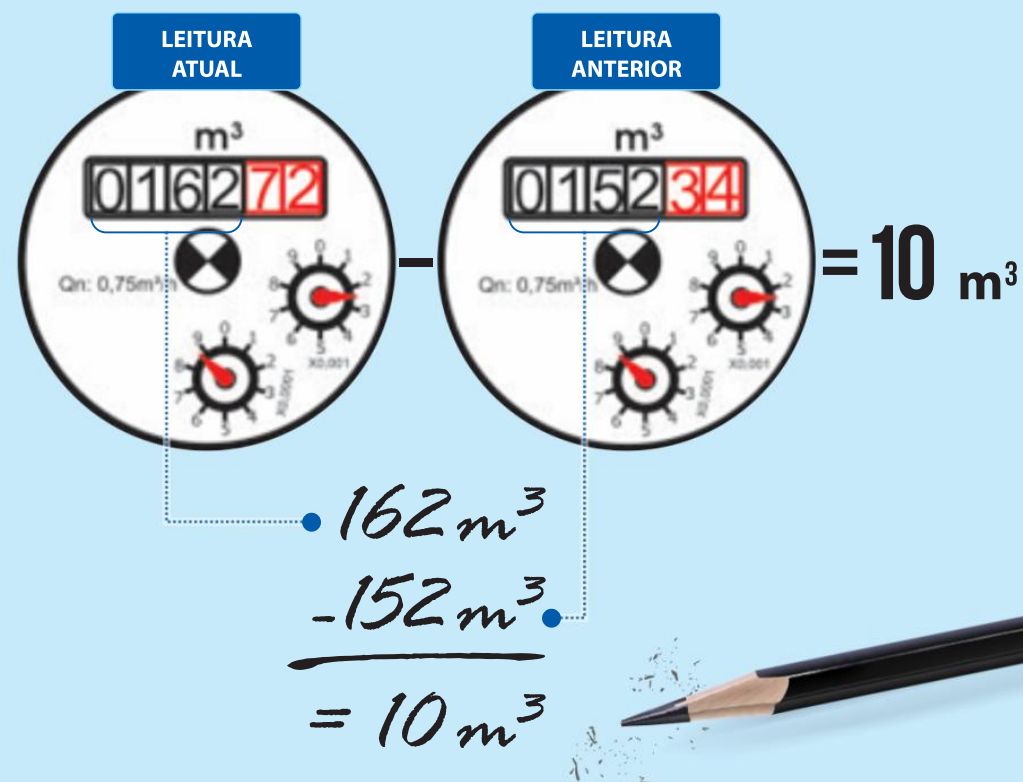
Décimos de litros

Selo do INMETRO

Agora que você consegue identificar os componentes apresentados no visor do hidrômetro, é possível acompanhar o seu consumo de água. Fique atento, pois você deve fazer o controle dos "metros cúbicos de água consumidos", que correspondem aos números pretos do hidrômetro e são estes os informados na sua fatura mensal.

Para saber quanta água está sendo consumida, proceda da seguinte forma:

- 1) Anote a leitura (metros cúbicos de água consumida) registrada em seu hidrômetro;
- 2) Aguarde no mínimo 24 horas e proceda nova anotação da leitura;
- 3) O consumo registrado será a diferença entre a leitura atual e a anterior.



**LEMBRE-SE:**

- Nos casos de dúvida quanto ao consumo, anote a leitura do hidrômetro antes de entrar em contato com o Simae;
- Quando houver aumento de consumo, verifique em seu imóvel se há desperdício de água ou vazamentos.





#### IV. Dicas de economia

## SAIBA QUAIS MEDIDAS TOMAR PARA REDUZIR O CONSUMO DE ÁGUA.

### NA COZINHA

- Limpe a louça antes de lavar, jogando os restos de comida no lixo.
- Só ligue a lava-louças quando estiver completamente cheia.
- Encha a pia com água e detergente até a metade, coloque a louça por uns minutos e ensaboe. Assim você lava a louça mais rápido.



ECONOMIZE ATÉ  
300L POR MÊS

### NAS ÁREAS EXTERNAS

- Não lave o carro com mangueira. Use balde e pano.
- Apenas varra a calçada. Se necessário use balde com água. Usar a mangueira como "vassoura" por 15 minutos desperdiça até 280 litros de água.
- Regue plantas pela manhã ou à noite e evite desperdícios com a evaporação.



ECONOMIZE ATÉ  
2.500L POR MÊS

### NO BANHEIRO

- Feche a torneira ao escovar os dentes.
- Não tome banhos demorados. 5 minutos são suficientes.
- A descarga consome muita água. Acione somente o necessário.
- 6 segundos de descarga acionada, consumem de 6 a 10 litros de água.



ECONOMIZE ATÉ  
800L POR MÊS

### NA LAVANDERIA

- Deixe a roupa acumular e lave tudo de uma vez.
- Reutilize a água para lavar calçados ou esfregar alguns tipos de pisos
- No tanque, feche a torneira enquanto ensaboa e esfrega a roupa.
- Use a máquina de lavar completamente cheia. Uma lavadora de 5 quilos consome 135 litros de água por uso.



ECONOMIZE ATÉ  
300L POR MÊS

#### V. Vazamentos

O consumo alterado de sua conta, pode significar a existência de vazamentos. Procure manter as instalações internas de seu imóvel em perfeito estado de conservação. Faça testes para identificar a possibilidade de estar com vazamentos, conforme orientação abaixo:

## PROBLEMAS COM VAZAMENTOS? FAÇA ALGUNS TESTES!

### VAZAMENTO NO RAMAL DIRETO DA REDE

- Mantenha aberto o registro de entrada de água direto da rede;
- Feche bem todas as torneiras da casa e não utilize os sanitários;
- Feche o registro de entrada da caixa d'água ou amarre bem a boia;
- Anote a leitura do seu hidrômetro e, após 1 hora, verifique se houve alteração;
- Caso ocorra alteração, é sinal que existe vazamento no ramal diretamente alimentado pela rede.

### VAZAMENTO NA TUBULAÇÃO ALIMENTADA PELA CAIXA D'ÁGUA

- Feche todas as torneiras da casa e não utilize os sanitários;
- Feche o registro da entrada da água da caixa ou amarre bem a boia;
- Marque o nível de água da caixa e, após 1 hora, verifique se ele baixou;
- Caso afirmativo, há vazamentos na tubulação alimentada pela caixa d'água.

### VAZAMENTO NA VÁLVULA OU NA CAIXA DE DESCARGA

- Jogue borras de café ou cinzas no fundo do vaso sanitário;
- Se ela ficar depositada no fundo do vaso sanitário, não há vazamentos;
- Caso houve movimentação, é sinal de vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

**ATENÇÃO**

Vazamentos também podem ocorrer em vias públicas, neste caso comunique imediatamente o Simae através do telefone 115 ou (49) 3551-8200.



## SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

### a. O QUE É ESGOTO?

O esgoto sanitário é composto por toda água e resíduos que ela carrega pelas pias, vasos sanitários e chuveiros, além dos ralos espalhados pela casa. De acordo com a NBR 9649-1986, estima-se que 80% de toda água que utilizamos em nosso imóvel vira esgoto.

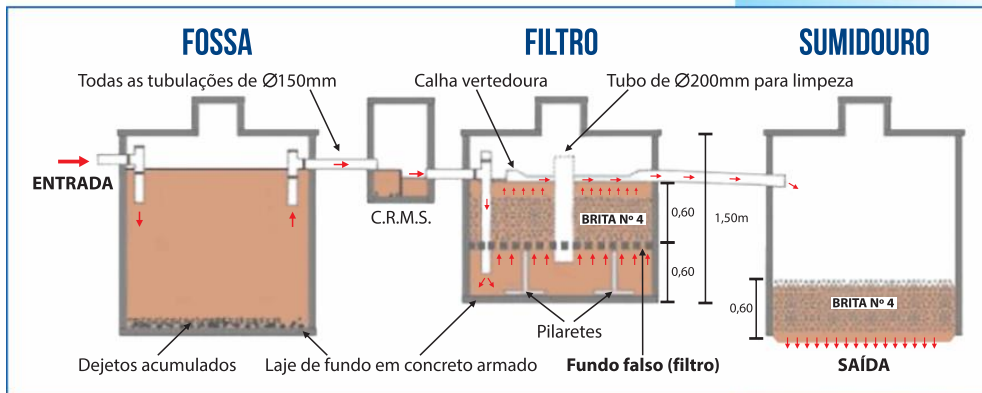
Esse esgoto é formado por restos de comida, detergente e fezes e geralmente contém bactérias, vírus, resíduos tóxicos e nutrientes que precisam ser tratados, pois fazem mal à saúde e contaminam o meio ambiente. Por isso, o tratamento de esgoto é um serviço tão importante para a qualidade de vida da população.

Se você não possui rede coletora de esgoto em frente ao seu imóvel instale fossa séptica, fazendo manutenções na mesma sempre que necessário. Qualquer dúvida de como utilizar fossa séptica busque orientação junto a Vigilância Sanitária do seu município. Abaixo segue figura ilustrativa contendo informações para a correta implantação da fossa séptica:

20%

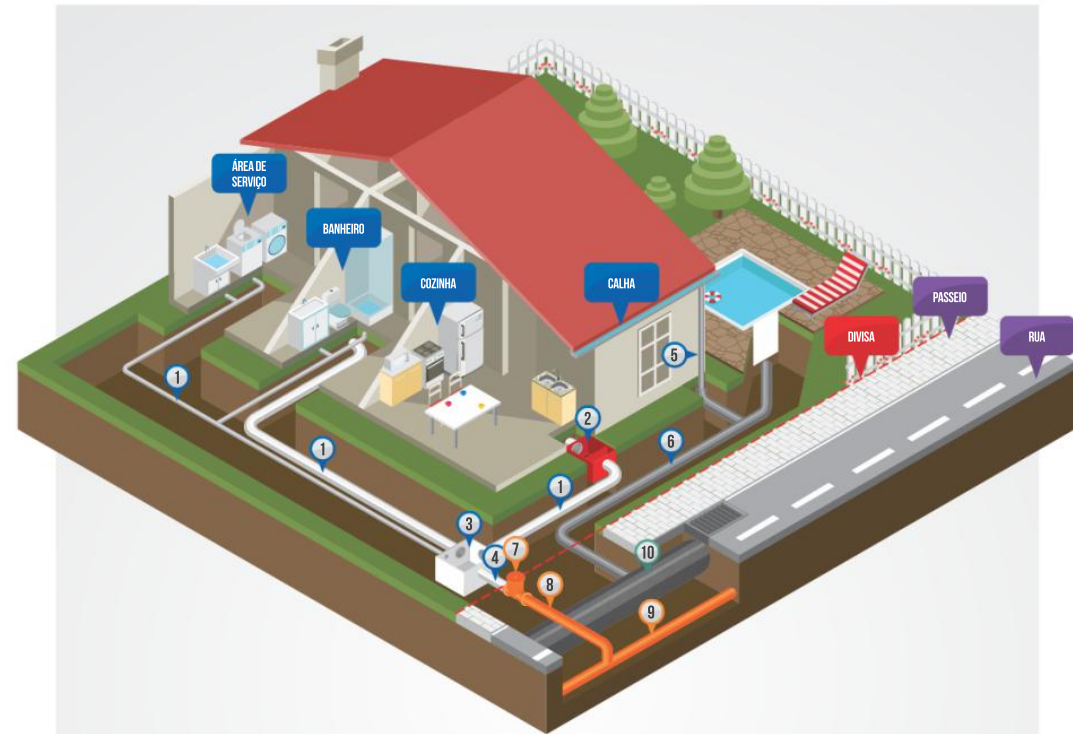
80%  
DE TODA  
ÁGUA QUE  
USAMOS  
VIRA  
ESGOTO.

Para a limpeza de fossa séptica procure o atendimento do Simae.



Se você possui em frente ao seu imóvel rede coletora de esgoto, conecte-se a ela. Você estará contribuindo com a melhora da saúde pública e com a preservação do meio ambiente. Utilize a figura da página a seguir como orientação para a execução da ligação de esgoto:

### b. LIGAÇÃO DE ESGOTO



## LIGAÇÃO DE ESGOTO\*

COM SEPARAÇÃO DE ÁGUAS PLUVIAIS

### RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

- 1 Ramal interno de esgoto
- 2 Caixa retentora de gordura
- 3 Caixa concentradora (interna) INSTALAÇÃO OBRIGATORIA
- 4 Conexão à caixa de ligação
- 5 Captação da água da chuva
- 6 Drenagem

### RESPONSABILIDADE DO SIMAE

- 7 Caixa de ligação
- 8 Ramal de ligação
- 9 Rede coletora de esgoto

### RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO

- 10 Rede de águas pluviais

A água da chuva **NÃO** pode ser conectada à rede de esgoto. Ela deve ser conduzida à rede de águas pluviais. Ao separar as ligações você evita transtornos como retorno de esgoto, contaminações e gastos com multas.

A rede coletora interna de esgoto compreende as tubulações 1 que estão dentro do terreno, incluindo caixa retentora de gordura 2 e caixa concentradora (obrigatória) 3. A interligação do sistema interno ao sistema público de esgoto será executada por uma **ÚNICA TUBULAÇÃO** 4 (saindo da caixa concentradora 3 até a caixa de ligação 7), sendo de responsabilidade do usuário.

**Ligação correta:**  
- Cozinha, banheiros e área de serviço devem ser conectados à rede de esgoto;  
- Água das calhas (chuva), drenagem do terreno e piscina devem ser conectados à rede de águas pluviais.

\*Apresentação de forma meramente ilustrativa da correta ligação de esgoto do SIMAE.

**Olá!**  
**Eu me chamo Saninho.** Vamos juntos aprender como cuidar da rede de esgoto?



Cuidando da rede de esgoto você evita problemas, ganha saúde e preserva o meio ambiental!

### c. CUIDADOS COM A SUA LIGAÇÃO E COM A REDE COLETORA

Os cuidados iniciam com algumas práticas dentro do seu imóvel:



Não jogue óleo de fritura, gordura animal e restos de alimentos no ralo da pia.



Não jogue no vaso sanitário: papel higiênico, preservativos, absorventes, fio dental, cotonetes, fraldas descartáveis, filtros de cigarro, lenços umedecidos, etc.



As águas da chuva não devem ser escoadas pela tubulação de esgoto sanitário.



Lembre-se de realizar a inspeção de sua caixa de gordura a cada 6 meses.

### VOCÊ SABIA?

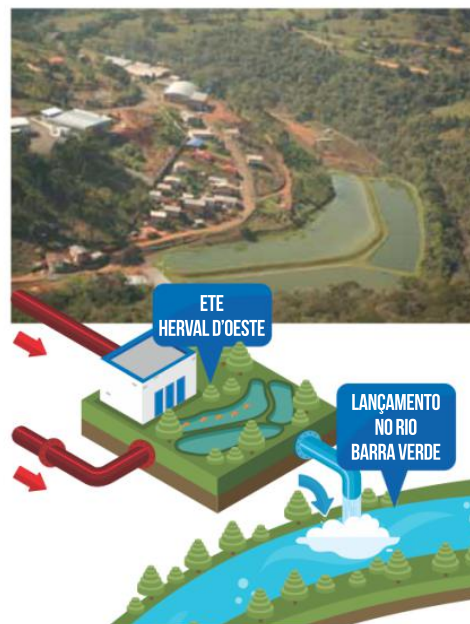
**A ÁGUA DA CHUVA NÃO PODE SER CONDUZIDA PARA O ENCANAMENTO DE ESGOTO.**

Quando você conecta a tubulação das calhas na rede de esgoto esse excesso de água além de comprometer o processo de tratamento de esgoto pode afetar você. A tubulação da rede de esgotamento sanitário é dimensionada para captar o esgoto e não comporta o grande acréscimo de líquidos provocados pela chuva, podendo ocasionar retorno do esgoto para dentro do seu imóvel ou os transbordamentos do mesmo em alguns pontos da cidade, causando riscos à saúde pública. As águas da chuva devem ser direcionadas por meio de tubulação separada até as galerias pluviais.

### d. COMO É FEITO O TRATAMENTO DE ESGOTO

O Simae faz a coleta do esgoto sanitário das cidades de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna, transporta para as Estações de Tratamento de Esgoto, chamadas de ETEs, e o trata para depois devolvê-lo ao rio.

Atualmente existem duas estações de tratamento de esgoto operadas pelo Simae: a ETE Herval d'Oeste que trata o esgoto coletado em Joaçaba e Herval d'Oeste e a ETE Luzerna, que trata o esgoto coletado em Luzerna.



O processo de tratamento de esgoto adotado nas ETEs do Simae é biológico, ou seja, através da ação de microrganismos. Nas ETEs esses microrganismos consomem a matéria orgânica presente no esgoto, purificando-o e possibilitando a sua devolução ao rio, sem poluí-lo.





## OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

Visando atender as necessidades de seus usuários, o Simae disponibiliza diversos serviços, sendo os principais relacionados a seguir, juntamente com a relação de documentos necessários à solicitação dos mesmos:

### SERVIÇOS SOLICITADOS PRESENCIALMENTE

SERVIÇOS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS E ORIENTAÇÕES
<b>Novas ligações de água e esgoto</b>	<p>As ligações ao sistema público de água e esgoto serão cadastradas em nome do proprietário, do titular do domínio útil, ou do possuidor a justo título do imóvel, mediante respectiva comprovação, e poderão se fazer representar por procuração, desde que reconhecida firma em cartório.</p> <p><b>a) Pessoa Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis quando já estiver em nome do requerente, ou;</li> <li>• Escritura do terreno atualizada, ou;</li> <li>• Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;</li> <li>• Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;</li> <li>• Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto.</li> </ul> <p><b>b) Pessoa Jurídica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou documento que caracterize a posse do imóvel;</li> <li>• Escritura do terreno atualizada, ou;</li> <li>• Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;</li> <li>• Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;</li> <li>• Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);</li> </ul>

- Contrato Social;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou documento oficial com foto do representante legal.

#### c) Repartições Públicas

- Ofício emitido pelo órgão competente autorizando o cadastro, com assinatura do ordenador de despesa, para imóveis de propriedade do ente; ou
- Ofício emitido pelo órgão competente autorizando o cadastro, com assinatura do ordenador de despesa e Contrato de Locação ou equivalente, para imóveis locados com firma reconhecida.

#### Alteração de nome de proprietário e morador

**Alteração do proprietário:** Para atualizar o cadastro como proprietário, será necessário vir até o atendimento do Simae com documento oficial de posse:

- Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis quando já estiver em nome do requerente, ou;
- Escritura do terreno atualizada, ou;
- Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;
- Outro documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável, além do CPF e RG ou CNH ou outro documento oficial com foto.

**Alteração do morador:** Quando o proprietário do imóvel devidamente cadastrado no Simae solicitar alteração de morador, o mesmo deverá apresentar documentos oficiais com foto (CPF e RG ou CNH) do proprietário e morador ou contrato de locação com assinaturas reconhecidas. Quando o próprio morador solicitar alteração cadastral no imóvel o mesmo deverá apresentar documento oficial com foto (CPF e RG ou CNH) e o contrato de locação com assinaturas reconhecidas.

**Para ambos os casos as faturas vencidas devem estar quitadas.**

#### Religação de água por falta de pagamento

- O Simae tem até 2 dias úteis para efetuar a religação quando interrompida no cavalete. Para que seja executada a religação no mesmo dia da interrupção, o usuário deverá apresentar comprovante de quitação até 01 hora antes do término do expediente comercial (até às 16h30).
- Para religação com interrupção no ramal, o Simae tem o prazo de até 5 dias úteis após confirmação do pagamento.

### Alteração de economia para Tarifa Social

- Estar enquadrado na tarifa residencial;
- Constar no cadastro da ligação como proprietário e/ou inquilino de um único imóvel;
- Estar adimplente com o Simae;
- Estar inscrito regularmente como beneficiário no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal;
- Apresentar certidão fornecida pelo CRAS ou Cadastro Único do município em que o requerente reside, com data de emissão de no máximo 30 dias.

**Atenção:** Os requisitos são cumulativos. O beneficiário da tarifa social que deixar de cumprir qualquer um dos requisitos estabelecidos perderá, automaticamente, o benefício.

Para ser emitida a certidão pelo CRAS, o usuário requerente deverá ter renda familiar de até dois salários mínimos vigentes.

**O benefício terá validade de 1 ano, devendo o usuário providenciar sua renovação com, no mínimo, trinta dias de antecedência do vencimento, sob pena de ser desabilitado automaticamente.**

**O beneficiado que ceder água a terceiros, ou cujas ligações acusarem fraude de qualquer natureza, perderá o direito à tarifa social, além das sanções previstas no Regulamento.**

### Pedido de desligamento

#### Desligamento temporário:

- O desligamento deve ser solicitado pelo proprietário que deverá trazer leitura atual do hidrômetro para que seja emitida conta final agrupando as faturas pendentes e a tarifa do desligamento para depois quitá-las. O desligamento temporário tem validade de 12 meses. Após este prazo deverá solicitar a religação ou desligamento definitivo.
- A religação poderá ser solicitada a qualquer tempo durante o período do desligamento e deverá ser solicitada pelo proprietário ou outro autorizado por ele com assinatura do proprietário reconhecida.

#### Desligamento definitivo:

- O desligamento deve ser solicitado pelo proprietário que deverá trazer leitura atual do hidrômetro para que seja emitida conta final agrupando as faturas pendentes e a tarifa do desligamento para depois quitá-las.

OBS: Para obter novamente fornecimento de água após o desligamento definitivo o usuário deverá solicitar nova ligação de água.

### Extensão de rede de água e/ou esgoto

- Quando solicitado por pessoa física: Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou documento oficial com foto;
- Quando solicitado por pessoa Jurídica: Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), além dos documentos pessoais do requerente;
- Apresentar documento oficial de posse do imóvel para o qual solicita atendimento dos serviços de água e/ou esgoto;
- Mapa de localização do terreno e;
- Informar no requerimento a demanda necessária de água para o local informado.

### Mudança de ligação de água ou esgoto

- Solicitar visita do Simae no local a ser feita a mudança de ligação para orientação da viabilidade técnica para executar o padrão da ligação;
- Após a orientação do Simae, o usuário deverá assinar requerimento junto ao Simae e retirar a caixa padrão quando for executar o padrão para até duas ligações. Para os casos de mudança de ligação a partir de três ligações, o Simae fornecerá o projeto padrão para a execução;
- Após execução do padrão, solicitar ao Simae a mudança da ligação para o novo padrão.

### Limpeza de fossa séptica

- O usuário deverá solicitar o serviço de limpa-fossa assinando o requerimento no balcão de atendimento;

**Atenção:** Caso tenha sido implementada a rede pública coletora de esgoto sanitário em frente ao imóvel do usuário, será necessária a autorização da vigilância sanitária municipal para que o Simae execute a prestação do serviço.

### Verificação do hidrômetro

- O usuário poderá solicitar junto ao Simae, assinando o requerimento no balcão de atendimento, a verificação da exatidão do hidrômetro instalado no seu prédio, arcando com a despesa do serviço, se constatado o funcionamento normal dele.

## SERVIÇOS SOLICITADOS POR TELEFONE, E-MAIL OU SITE

### SERVIÇOS

### ORIENTAÇÕES

**Segunda via da fatura  
Consulta de débitos  
Alteração da data de vencimento da fatura  
Informações gerais**

- Informar sempre o número da matrícula do usuário que se encontra na fatura.



## PAGAMENTO DA FATURA

### a. ONDE PAGAR

A fatura do Simae pode ser paga através dos bancos conveniados com o Simae e seus correspondentes bancários. Para saber os bancos conveniados acesse [www.simae.sc.gov.br](http://www.simae.sc.gov.br), link "ONDE PAGAR SUA CONTA".

### b. DÉBITO AUTOMÁTICO

Você também pode incluir sua fatura no débito automático. Para isso verifique se sua agência bancária faz parte dos convênios do Simae e solicite a inclusão em débito em conta informando o número completo da matrícula que se encontra na fatura não esquecendo do dígito verificador. Essa modalidade de pagamento evita o esquecimento e multas.

**ATENÇÃO:** Sua fatura somente estará incluída em débito automático quando não aparecer mais o código de barras na mesma.

## DIREITOS, RESPONSABILIDADES E VEDAÇÕES AOS USUÁRIOS

Como usuário dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Simae você possui direitos, responsabilidades e vedações.

Os direitos, responsabilidades e vedações estão descritos no Regulamento do Simae disponível no site [www.simae.sc.gov.br](http://www.simae.sc.gov.br), aba legislação.

### a. DIREITOS DO USUÁRIO

1. Receber serviços com qualidade e de forma contínua, atendidas as exigências legais;
2. Ter suas solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidos neste Regulamento;
3. Ter prévio conhecimento dos direitos, dos deveres e das penalidades a que pode estar sujeito;
4. Ter acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;
5. Ter acesso ao relatório periódico sobre a qualidade da água distribuída;
6. Ter, à sua disposição, estrutura de atendimento adequada, acessível e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações. Por estrutura adequada, entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário, ser atendido na sua solicitação e/ou reclamação;

7. Ter atendimento via telefone durante vinte e quatro horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados para serviços emergenciais;

8. Ter, à sua disposição, no site do Simae e nos postos de atendimento, um sistema de informações destinado à consultas, solicitações, reclamações, sugestões e elogios;

9. Receber, de maneira clara e concisa, no prazo de até 30 dias úteis, respostas à consultas ou reclamações efetuadas, desde que apresentadas com a identificação do usuário e endereço para resposta;

10. Receber informações sobre o sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mediante solicitação;

11. Receber o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação;

12. Ter à sua disposição, no site, nos escritórios e postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares do Regulamento dos serviços públicos de água e esgoto e a Tabela Tarifária, com os prazos e os valores dos serviços cobráveis, para conhecimento ou consulta;

13. Ter atendimento por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

### b. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

1. Respeitar as disposições legais pertinentes ao serviço recebido, especialmente as deste Regulamento;

2. Zelar pela permanência das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços;

3. Utilizar água para o fim especificado no pedido de ligação, devendo comunicar ao Simae qualquer alteração nesse sentido;

4. Efetuar, até o vencimento, o pagamento da fatura de cobrança relativa à prestação dos serviços ou das multas impostas;

5. Levar ao conhecimento do órgão regulador e fiscalizador, eventuais irregularidades referentes aos serviços recebidos, requerendo providências que entender devidas e que digam respeito ao Simae, a seus fornecedores, aos prestadores de serviços ou aos servidores;

6. Levar ao conhecimento do Diretor do Simae, os atos ilícitos praticados por prepostos na prestação dos serviços;

7. Cumprir os códigos e posturas municipais, estaduais e federais, relativos às questões sanitárias e ambientais, de edificações e de uso dos equipamentos públicos;

8. Solicitar ao Simae, a execução dos ramais de ligações de água e/ou esgoto do imóvel de que tenham posse as redes públicas;

9. Executar a interligação do seu imóvel ao ramal de ligação de água e esgoto;

10. Permitir o acesso dos servidores do Simae às instalações hidrossanitárias do imóvel, para inspeção e vistoria relativas à utilização dos serviços;

11. Permitir o livre acesso ao hidrômetro para realização de leitura e manutenção, sendo vedado atravancar o padrão com qualquer obstáculo;

12. Utilizar corretamente e com racionalidade os serviços colocados à disposição;

13. Comunicar qualquer mudança da titularidade da propriedade e das condições de uso ou de ocupação do imóvel, que implique em alteração cadastral, ou para efeito de classificação de categoria e de cobrança de tarifas, sob pena de serem feitas à sua revelia e, havendo custos, eles serem lançados em seu cadastro;

14. Responder diretamente pelos débitos pendentes lançados no cadastro do imóvel, independentemente de quem o ocupe, sob pena de, havendo mora e na conformidade da legislação vigente e do disposto neste Regulamento, sofrer suspensão dos serviços, além das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis;

15. Cumprir as normas e atender às exigências técnicas necessárias para o recebimento dos serviços, conforme estabelecido neste Regulamento e nas demais normas do Simae e da ABNT, observadas as posturas federais, estaduais e municipais pertinentes;

16. Manter as instalações hidráulicas prediais protegidas e em bom estado de funcionamento e conservação, executando, entre outras:

a) a limpeza periódica e a desinfecção do reservatório domiciliar;

b) a limpeza periódica da caixa retentora de gordura;

c) o conserto de vazamentos hidráulicos nas instalações internas;

d) a proteção da tubulação;

17. Ressarcir o Simae por prejuízos ou danos causados aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

### **c. VEDAÇÕES AO USUÁRIO**

1. Retirar, por si ou por terceiro, sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição, sujeitando-se o usuário aos procedimentos previstos neste Regulamento, sem exclusão ao previsto na lei penal;

2. Violar o hidrômetro ou o macromedidor de vazão, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento, sujeitando-se o usuário aos procedimentos previstos neste Regulamento, sem exclusão ao previsto na lei penal;

3. Promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da passagem pelo medidor de volume (hidrômetro), sujeitando-se o usuário aos procedimentos previstos neste Regulamento, sem exclusão ao previsto na lei penal;

4. Promover ligação de água ou esgoto sem o conhecimento do Simae, portanto, clandestina, sujeitando-se aos procedimentos e penalidades previstos neste Regulamento, sem exclusão ao previsto na lei penal;

5. Romper o dispositivo antifraude (lacre) instalado no medidor de volume de água (hidrômetro), arcando com os custos do equipamento e de recolocação, além da cobrança de eventuais diferenças de consumo, imposição de multas previstas neste Regulamento, sem exclusão ao previsto na lei penal;

6. Alterar a posição do hidrômetro, de forma que a leitura por ele apresentada não seja fidedigna;

7. Retirar água diretamente da rede geral ou de derivação por meio de bomba ou de qualquer outro sistema de sucção;

8. Realizar derivação não hidrometrada em sistema próprio de abastecimento, com finalidade de burlar a leitura correta do consumo de água em prejuízo da aferição do volume faturado de esgoto;

9. Interligar as redes das fontes próprias de abastecimento ou suprimento próprio de água à rede pública, de modo a possibilitar a comunicação entre essas instalações;

10. Desrespeitar as regras excepcionais impostas pelo Simae, nas situações de emergência, calamidade pública ou racionamento;

11. Transportar ou comercializar água potável em caminhões-pipa, em desacordo com as prescrições deste Regulamento;

12. Lançar, mediante emprego ou utilização de caminhão limpa-fossa ou equipamento equivalente, em córregos, rios, terrenos vagos, bueiros, poços de visitação da rede pública de esgoto, ou em qualquer local que cause danos ao meio ambiente ou à saúde pública, efluentes retirados de fossas sépticas e banheiros químicos;

13. Lançar, no coletor público de esgoto, despejo industrial "in natura" que seja nocivo à saúde ou prejudicial à segurança dos trabalhos na rede; que interfira na operação e no desempenho dos sistemas de tratamento; que obstrua tubulações e equipamentos; que ataque as tubulações, afetando a resistência ou a durabilidade de suas estruturas; e com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus Celsius);

14. Lançar, na rede de esgoto, líquidos residuais que, por suas características, exijam tratamento prévio;

15. Descarregar, em aparelhos sanitários, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis, resíduos de construção civil, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, materiais plásticos, emborrachados, estopas, folhas, substâncias químicas nocivas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto;

16. Utilizar de meios mecânicos que facilitem a passagem de materiais sólidos pelas tubulações de esgoto;



17. Fazer sondagens no subsolo, em áreas (ou vias) públicas, por meio de estacas, sondas, ou intervenção de qualquer natureza, sem a prévia autorização, a fim de evitar prejuízos nas redes de água e esgoto;

18. Prestar informação, sabendo ser falsa, sobre a origem dos efluentes despejados na rede coletora de esgoto;

19. Construir sobre os sistemas de distribuição de água e coletoras de esgoto;

20. Religar, por iniciativa própria, o imóvel à rede pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário, após suspensão ou supressão do serviço;

21. Manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou caixa de proteção do hidrômetro, sem a devida autorização do Simae;

22. Instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial de água e/ou de esgoto sem autorização do Simae;

23. Lançar águas pluviais, de nascentes ou de piscinas, nos sistemas de esgotamento sanitário, sendo obrigatória, em cada prédio, a existência de tubulação independente para coleta dessas águas;

24. Não possuir caixa de gordura de esgotos instalada no imóvel;

25. Impedir a fiscalização, manutenção ou reparo das ligações de água e/ou de esgoto pelo Simae;

26. Executar qualquer extensão de instalação predial para servir outra economia localizada em imóvel distinto, ainda que pertencente ao mesmo usuário;

27. Deixar de ligar o imóvel à rede coletora pública de esgoto existente;

28. Instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro;

29. Manobrar o registro do cavalete dentro da caixa-padrão sem autorização do Simae;

30. Dificultar ou impedir o acesso ao cavalete e/ou à caixa de proteção do hidrômetro e a sua leitura;

31. Plantar árvores em locais que possam danificar as tubulações de água e de esgoto, devendo ser removidas, com as devidas licenças, se necessário, as que se encontrarem nessas condições, após notificação;

32. Manter as instalações internas, ou as da ligação, em desacordo com as disposições deste Regulamento e normas técnicas;

33. Deixar de cumprir as determinações do Simae

7

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

### a. ATENDIMENTO TELEFÔNICO 24 HORAS

(49) 3551-8200 ou 115

### b. ATENDIMENTO PRESENCIAL

#### *Escritório Central de Atendimento - Joaçaba*

Segunda a sexta-feira,  
das 07h30min às 11h30min e  
das 13h00 às 17h30min

Endereço:  
Rua Tiradentes, 123, Centro  
Joaçaba.SC

#### *Posto de Atendimento de Luzerna*

Terças e quintas-feiras,  
das 13h30min às 17h30min

Endereço:  
Av. Caetano Natal Branco, s/n  
Vila Alemanha  
Luzerna.SC

### b. ATENDIMENTO VIRTUAL

Acesse o site do Simae, [www.simae.sc.gov.br](http://www.simae.sc.gov.br), onde estão disponíveis os seguintes serviços on-line:

- Segunda via de fatura;
- Certidão negativa de débito;
- Nível do rio;
- Qualidade da água (resultado das análises laboratoriais por localidade);
- Tabela tarifária vigente;
- Ouvidoria.

Também está disponível no site do Simae, o atendimento via e-mail, no campo "FALE CONOSCO", onde poderão ser encaminhadas solicitações, dúvidas, sugestões, reclamações etc.

## OUVIDORIA

Quando não forem sanadas as ocorrências junto ao Simae, a ouvidoria deve ser acionada, porém é imprescindível possuir o número do protocolo de atendimento gerado pelo Simae.

A ouvidoria é parte integrante do órgão regulador (CISAM-Reg) e está localizada no endereço:

**Rua Lourenço Coas Neto, 140  
Bairro Universitário  
Capinzal.SC**

Para contato:

**Telefone: (49) 3555-6972**

**E-mail: [cisam@cisam.sc.gov.br](mailto:cisam@cisam.sc.gov.br)**

**Site: [www.cisam.sc.gov.br](http://www.cisam.sc.gov.br)**







# MANUAL DO USUÁRIO SIMAE

Edição Outubro.2018

**SIMAE**  
**SERVIÇO INTERMUNICIPAL**  
**DE ÁGUA E ESGOTO**  
JOAÇABA, HERVAL D'ESTE E LUZERNA.SC

Rua Tiradentes, 123  
Centro - Joaçaba.SC  
(49) **3551 8200** ou **115**  
[www.simae.sc.gov.br](http://www.simae.sc.gov.br)

