

DAES

Departamento de água e esgoto

Diretora: Carla Souza do Bem.

Descrição dos serviços:

- Atendimento aos clientes, com orientações quanto ao consumo de água e a forma de cobrança.
- Emissão de segunda via de conta.
- Parcelamento de contas.
- Abertura de O.S (ordem de serviço), de revisão de valores, solicitações de serviços.
- Leitura mensal.
- Entrega de contas.
- Vistoria do funcionário nos imóveis, quando necessário.

Objetivos cuidar da captação, tratamento, distribuição e abastecimento de água potável, e captação e tratamento de esgoto do município.

Disponibilizar água potável nas residências, com alto índice de qualidade, que para isso, são realizadas visitas diárias dos funcionários aos poços, para coleta de amostras de água que são enviadas para o laboratório de análises.

Equipe Operacional: para executar vazamentos na rede, desobstrução de esgoto, ligação de água e esgoto, reparos no cavalete, instalação de hidrômetro, vistoria de irregularidades na ligação, fiscalização de ligações clandestinas.

Equipe Administrativa: abertura de ordem de serviços para execução, atendimento presencial, por telefone e email, análise de processos abertos, de pedido de revisão de valores, envio de notificações.

Serviços oferecidos com cobrança:

- Ligação de água – R\$ 177,56
- Ligação de esgoto – R\$ 145,98
- Geofonamento (rede, ramal e residência) – R\$ 73,64
- Ligação parcial de água + mudança de cavalete – R\$ 263,75
- Ligação parcial de água (usando o mesmo cavalete) – R\$ 117,20
- Reparo de pequeno porte no cavalete (com material) – R\$ 32,62
- Cobrança de coleta de esgoto – 40% sobre o valor da água.
- Corte a pedido – R\$ 76,12
- Religação de água – R\$ 76,14
- Instalação de cavalete – R\$ 117,20

- Instalação de hidrômetro – R\$ 32,62
- Mudança de cavalete – R\$ 146,54
- Multa de ligação clandestina – R\$ 411,65
- Multa por adulteração de hidrômetro – R\$ 411,65
- Multa por jogar água pluvial na rede de esgoto – R\$ 543,73
- Troca de registro – com registro R\$ 69,76
- Troca de registro – sem registro R\$ 11,71

Serviços oferecidos sem cobrança:

- Desobstrução da rede de esgoto externo
- Conserto de PV
- Conserto de vazamento na rede externa de água
- Conserto de vazamento no ramal
- Desobstrução de esgoto com caminhão hidrojato.
- Limpeza de galeria com caminhão hidrojato.
- Leitura e entrega das contas de água
- Conserto/recolocação da tampa de galeria
- Corte de água por desperdício
- Corte por falta de pagamento
- Corte de água por infração
- Desobstrução de hidrômetro (extração de areia)
- Instalação de hidrômetro de teste
- Lacrar cavalete
- Mudança de posição de torneira.
- Cobrança de água
- Parcelamento de contas
- Atendimento de reclamação por falta de água
- Relacrar cavalete
- Vistoria de consumo baixo/alto
- Vistoria de irregularidades na ligação
- Vistoria de vazamento de água.

Meios e etapas para acessar os serviços acima:

- Serviços com cobrança é necessário solicitar pessoalmente, no protocolo da prefeitura.
- Serviços sem cobrança pode ser solicitados pelo telefone, agência virtual e pessoalmente.
- Para os serviços solicitados com cobrança, pessoalmente no protocolo, assim que forem realizadas as baixas bancárias, será inserido na programação para a execução.
- Para os demais serviços sem a cobrança, será inserido na programação para execução ao término do expediente.

Documentos necessários:

- **Ligação de água e esgoto:** Projeto – hidrômetro com nota fiscal – cópia do RG e CPF – escritura ou contrato de compra e venda.
- **Substituição de hidrômetro:** Hidrômetro, nota fiscal e documentos pessoais.
- **Revisão de valores:** Foto da leitura do hidrômetro, do dia em que a solicitação for aberta.
- Os outros serviços, necessários somente os documentos pessoais.

Previsão do prazo para prestação dos serviços:

- Prioridade no atendimento no serviço de **desobstrução da rede de esgoto, corte e religue de água, reparo de cavalete, vazamento na rede externa de água, conserto de vazamento no ramal, atendimento de reclamação de falta de água.**
- Prazo de até 30 dias, nos demais serviços.

Localização e horários para os atendimentos:

Expediente e protocolo da prefeitura

Rua: Tancredo de Almeida Neves, 176, JD. Boa Vista, Serrana/SP

Telefones: 3987-9810 / 3987-9811.

Horários de atendimentos: Segunda a Sexta – das 08:00 as 15:00h.

Departamento de água

Rua: José Benedito de Matos, localizado dentro do pátio da prefeitura, JD. Boa Vista, Serrana/SP.

Telefones: 3987-9850 / 3987-9826 / 3987-9874 Plantão.

Horários de atendimento: Segunda a Sexta – das 07:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00h.

Horários de atendimentos: Sábados, Domingos e Feriados – das 07:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00h. (**Somente PLANTÃO, para desobstrução de esgoto, falta de água e serviços urgentes**)

EMAIL: daes@serrana.sp.gov.br

Agencia virtual do DAES.

Localizada dentro do site da prefeitura (www.serrana.sp.gov.br), para o acesso é necessário, fazer o login do consumidor, inserir o CDC e digito (cadastro do consumidor, localizado na conta, lado esquerdo, abaixo do logotipo da prefeitura) e CPF do proprietário do imóvel, que ao término do cadastro será disponibilizado o acesso na agência, para segunda via de conta, acompanhamento do consumo de água, solicitações de serviços sem cobranças e outros.

Manifestação dos serviços:

DAES

Rua: José Benedito de Matos, localizado dentro do pátio da prefeitura, JD. Boa Vista, Serrana/SP.

Telefones: 3987-9850 / 3987-9826 / 3987-9874.

Horários de atendimento: Segunda a Sexta – das 07:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00h.

EMAIL: daes@serrana.sp.gov.br

Ouvidoria Municipal

Rua: Tancredo de Almeida Neves, 176, JD. Boa Vista, Serrana/SP

Telefones: 3987-9890..

Horários de atendimentos: Segunda a Sexta – das 08:00 as 15:00h.

EMAIL: ouvidoria@serrana.sp.gov.br

Mecanismos de consulta dos serviços:

DAES - Rua: José Benedito de Matos, localizado dentro do pátio da prefeitura, JD. Boa Vista, Serrana/SP.

Telefones: 3987-9850 / 3987-9826 / 3987-9874.

Horários de atendimento: Segunda a Sexta – das 07:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00h.

EMAIL: daes@serrana.sp.gov.br

Agência virtual do DAES

Localizada dentro do site da prefeitura, www.serrana.sp.gov.br.

