

## Carta de Serviços ao Usuário





A presente Carta de Serviços tem por objetivo apresentar aos usuários informações sobre os serviços oferecidos pelo Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente de Sertãozinho – SAEMAS. Nela, o usuário encontra a descrição dos serviços, os requisitos e documentos necessários, os custos quando aplicáveis, os prazos estimados para atendimento, bem como outras informações relevantes, em conformidade com o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Para cada serviço são indicados o público-alvo a que se destina, as formas de solicitação, os locais e horários de atendimento, os canais de contato e as formas de acompanhamento das solicitações.

As informações constantes neste documento têm como base a Resolução ARES-PCJ nº 610, de 18 de fevereiro de 2025, salvo disposição específica em contrário.





## SUMÁRIO

Adequação de Cavalete.....	4
Alteração de Categoria .....	6
Alteração de Endereço de Entrega de Fatura.....	8
Alteração de Proprietário .....	10
Alteração de Usuário .....	12
Alteração de Vencimentos .....	14
Atualização Cadastral .....	16
Baixa de Débitos.....	18
Baixa por Compensação Oriunda de Pagamento Indevido .....	20
Cancelamento de Débito Automático.....	22
Certidão de Abastecimento de Água.....	24
Certidão de Inexistência Cadastral de Ligação de Água e Esgoto .....	26
Certidão de Potabilidade de Água .....	28
Certidão Negativa de Débitos .....	30
Correção de Faturas de Água e Esgoto.....	32
Defesa de Infração e Multa .....	34
Denúncia.....	36
Desligamento de Ligação de Água a Pedido.....	38
Fornecimento de Água por Caminhão Pipa .....	41
Informações de Execuções Fiscais.....	43
Instalação de Novo Hidrômetro .....	45
Lacração de Hidrômetro .....	48
Ligação de Água .....	51
Ligação de Água e Esgoto .....	54
Ligação de Esgoto .....	57
Ligação Provisória .....	60
Ligação Temporária .....	62
Manutenção de Poço de Visita .....	64
Manutenção de Boca de Lobo (Limpeza) .....	66
Manutenção de Boca de Lobo (Nivelamento de Grelha) .....	68





Manutenção de Boca de Lobo (Troca de Tampa e de Cavalete) .....	70
Parcelamento de Débitos.....	72
Religie de Água (Corte por Inadimplência).....	74
Religie de Água (Desligado a Pedido).....	76
Reparo de Vazamento de Água no Cavalete .....	78
Reparo de Vazamento de Água no Passeio .....	80
Reparo de Vazamento de Água na Rua .....	82
Reparo de Vazamento de Esgoto em Caixa de Inspeção.....	84
Reparo de Vazamento de Esgoto em Poço de Visita .....	86
Reposição de Pavimento Asfáltico.....	88
Reposição de Pavimento em Passeios Públicos .....	90
Revisão de Consumo por Vazamento Interno .....	92
Substituição de Hidrômetro.....	95
Transferência de Responsabilidade por Débitos .....	97
Troca de Registro .....	99
Verificação de Alteração de Qualidade da Água.....	101
Verificação de Falta de Água .....	103
Verificação de Pressão de Água.....	105
Vistoria em Hidrômetro .....	107





## Adequação de Cavalete

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

O serviço consiste na mudança de local do cavalete, por meio do seu deslocamento ao longo do alinhamento predial. A execução pode envolver a demolição de piso e a escavação de vala desde o ponto de entrada do ramal no imóvel até o novo local definido, incluindo o assentamento das tubulações, a instalação do cavalete e o reaterro compactado da vala.

Entende-se por cavalete o conjunto padronizado de tubulações e conexões ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado o ponto de entrega de água no imóvel.

### **Necessário quando**

- Houver razões técnicas ou a pedido justificado do morador.

### **Responsável pelo atendimento**

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### **Prazo máximo para atendimento**

- 10 dias.

### **Custos**

- Não possui.

### **Documentos necessários**

- Fatura de água, além de:
- Se pessoa física:
  - documento oficial com foto que contenha o número do CPF do titular da conta cadastrado.
- Se pessoa jurídica:
  - número do CNPJ e documento oficial com foto do responsável legal cadastrado.
- Se terceira pessoa, incluir:
  - procuração ou autorização assinada pelo proprietário, ou titular.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- documento de identidade oficial com foto que conste o número do CPF do proprietário ou titular cadastrado (caso este seja pessoa jurídica, incluir número do CNPJ).

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Alteração de Categoria

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Destina-se a alterar a classificação atual (residencial, industrial, comercial, pública, mista) para efeito de lançamento e faturamento do consumo de água.

Conforme Art. 13 da Resolução ARES-PCJ nº 610, de 18 de fevereiro de 2025, "Compete exclusivamente ao Proprietário do imóvel, nos termos do Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado com o SAEMAS, 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 pelo SAEMAS, a sua revelia e, havendo custos, serem estes lançados no cadastro do imóvel".

### Necessário quando

- O uso atual da água não se enquadra mais na classificação cadastrada.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 30 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura de água, além de:
- Ficha espelho do IPTU (atual).
- Se pessoa física:
  - Documento oficial com foto que contenha o número do CPF do titular da conta cadastrado.
- Se pessoa jurídica:





- Número do CNPJ e documento oficial com foto do responsável legal cadastrado.
- Se terceira pessoa incluir:
  - Procuração ou autorização assinada pelo proprietário ou titular.
  - Documento de identidade oficial com foto que conste o número do CPF do proprietário ou titular cadastrado (caso este seja pessoa jurídica, incluir número do CNPJ).

### **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

### **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Alteração de Endereço de Entrega de Fatura

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite ao cidadão alterar o endereço de recebimento da fatura de água.

### **Necessário quando**

- O contribuinte deseja receber a fatura em endereço diferente do próprio local do imóvel.
- O titular possuir mais de um imóvel e preferir unificar os endereços de recebimento.
- O pagamento é realizado por um terceiro que possui endereço diferente do imóvel.

### **Responsável pelo atendimento**

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### **Prazo máximo para atendimento**

- 10 dias.

### **Custos**

- Não possui.

### **Documentos necessários**

- Fatura de água, além de:
- Comprovante de endereço do local onde a fatura deverá ser entregue.
- Se pessoa física:
  - Documento oficial com foto que contenha o número do CPF do titular da conta cadastrado.
- Se pessoa jurídica:
  - Número do CNPJ e documento oficial com foto do responsável legal cadastrado.
- Se terceira pessoa incluir:
  - Procuração ou autorização assinada pelo proprietário ou titular.
  - Documento de identidade oficial com foto que conste o número do CPF do proprietário ou titular cadastrado (caso este seja pessoa jurídica, incluir número do CNPJ).





## Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## Formas de acompanhamento

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Alteração de Proprietário

Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite ao cidadão alterar o titular da conta de água do SAEMAS.

### Necessário quando

- O contribuinte deseja alterar a titularidade da conta de água devido à compra, venda ou locação cessão do imóvel.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 15 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura da água, além de:
- Se pessoa física:
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF.
  - Escritura do imóvel ou Matrícula atualizada ou Contrato de compra e venda.
- Se pessoa jurídica:
  - CNPJ.
  - Contrato Social.
  - RG e CPF do sócio.
  - IPTU.
  - Escritura do imóvel ou Matrícula atualizada ou Contrato de compra e venda.
- Se novo proprietário:
  - Escritura pública ou matrícula do imóvel atualizada (validade de 30 dias após a emissão) ou Contrato de compra e venda do imóvel.





## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Alteração de Usuário

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite ao cidadão alterar o titular da conta de água do SAEMAS.

### Necessário quando

- O contribuinte deseja alterar a titularidade da conta de água devido à compra, venda ou locação do imóvel.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 15 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura da água, além de:
- Se pessoa física:
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF.
- Se pessoa jurídica:
  - CNPJ.
  - Contrato Social.
  - RG e CPF do sócio.
- Se novo inquilino:
  - Contrato de locação.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti,





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**

- Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Alteração de Vencimentos

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite ao cidadão alterar a data de vencimento da fatura de água do SAEMAS.

### Necessário quando

- O contribuinte deseja alterar a data de vencimento da conta de água devido a motivos pessoais diversos.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura de água, além de:
- Se pessoa física:
  - Documento oficial com foto que contenha o número do CPF do titular da conta cadastrado.
- Se pessoa jurídica:
  - número do CNPJ e documento oficial com foto do responsável legal cadastrado.
- Se terceira pessoa incluir:
  - Procuração ou autorização assinada pelo proprietário ou titular.
  - Documento de identidade oficial com foto que conste o número do CPF do proprietário ou titular cadastrado (caso este seja pessoa jurídica, incluir número do CNPJ).





## Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## Formas de acompanhamento

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Atualização Cadastral

Serviço para:



Cidadão



Empresa

É a atualização do cadastro no sistema do SAEMAS por conta de alterações como novo número de celular ou novo e-mail.

### Necessário quando

- O titular da conta precisar atualizar seus dados no sistema do SAEMAS.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura de água.
- Ficha espelho do IPTU, além de:
- Se pessoa física:
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF.
- Se pessoa jurídica:
  - Inscrição Estadual ou número do CNPJ cadastrado como titular.
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF do responsável legal.
- Se terceira pessoa:
  - Procuração ou autorização assinada pelo titular/proprietário.
  - Documento de identidade oficial com foto que conste o número do CPF do proprietário ou titular cadastrado (caso este seja pessoa jurídica, incluir número do CNPJ).





## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Baixa de Débitos

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você informe ao SAEMAS sobre o pagamento de uma fatura que, por algum motivo, ainda consta como em aberto no sistema. Ao comprovar o pagamento, garantimos a regularização do seu cadastro e evitamos transtornos como a suspensão do serviço.

### Quando é necessário

- Quando uma fatura já paga ainda aparece como pendente no seu histórico ou em avisos de débito

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Tesouraria e Setor de Dívida Ativa e Comercial.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- A fatura da conta (original ou segunda via).
- O comprovante de pagamento da fatura (recibo bancário, extrato, comprovante de transação online etc.).

### Informações importantes

- Guarde seus comprovantes: É fundamental que você mantenha todos os seus comprovantes de pagamento em segurança para qualquer eventualidade.
- Pagamento em duplicidade: Se você realizar um pagamento em duplicidade, o valor será automaticamente compensado como crédito na(s) sua(s) próxima(s) fatura(s), sem necessidade de solicitação.
- Aviso de corte: Caso você receba um aviso de corte mesmo com a conta já paga, apresente imediatamente o comprovante ao SAEMAS ou à Central de Atendimento





ao Cidadão, localizada no Poupatempo para que a situação seja regularizada e a suspensão dos serviços seja evitada.

- Agilidade na regularização: A apresentação do comprovante de pagamento ao SAEMAS é a forma mais rápida de garantir a baixa do débito em nosso sistema, normalizando seu cadastro.

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Baixa por Compensação Oriunda de Pagamento Indevido

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço trata da regularização de valores pagos a maior ou indevidamente em suas faturas do SAEMAS, garantindo que o crédito seja devidamente compensado.

### Para que serve

- Permite que o valor pago a maior ou indevidamente em uma fatura seja reconhecido pelo SAEMAS e utilizado para abater o valor de futuras contas, ou, em casos específicos, seja restituído ao usuário.

### Quando é necessário

- Quando você identifica que pagou um valor superior ao devido em uma fatura.
- Quando houve um pagamento em duplicidade (a mesma fatura foi paga duas vezes).
- Quando, após uma revisão de consumo (por vazamento, por exemplo), é constatado que você pagou um valor maior do que o ajustado.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Tesouraria e Setor de Dívida Ativa e Comercial.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- A fatura da conta que gerou o pagamento indevido;
- O comprovante de pagamento que demonstra o valor pago a mais ou em duplicidade (recibo bancário, extrato, comprovante de transação online etc.).

### Formas de solicitação

- Presencial:





- Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
- Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Cancelamento de Débito Automático

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você desative a opção de débito automático para o pagamento de suas faturas do SAEMAS, oferecendo maior flexibilidade na forma de quitação.

### Para que serve

- Permite que o usuário retire suas faturas do SAEMAS do sistema de débito automático em sua conta bancária, possibilitando que o pagamento seja feito por outros meios.

### Quando é necessário

- Quando você deseja alterar a forma de pagamento de suas faturas.
- Ao encerrar a conta bancária vinculada ao débito automático.
- Em caso de mudança de titularidade da conta bancária.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Dívida Ativa e Comercial.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura de água recente (para identificação da unidade consumidora).
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF do titular da conta.

### Informações importantes

- O cancelamento do débito automático pode levar alguns dias para ser processado pelo banco e pelo SAEMAS. É recomendável solicitar o cancelamento com antecedência para evitar que a próxima fatura ainda seja debitada automaticamente.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Confirmação do cancelamento: Após a solicitação, verifique junto ao seu banco e na sua próxima fatura do SAEMAS se o débito automático foi realmente desativado.
- Responsabilidade pelo pagamento: O cancelamento do débito automático não isenta o usuário da responsabilidade de efetuar o pagamento das faturas por outros meios e dentro do prazo de vencimento.
- Reativação: Caso deseje reativar o débito automático no futuro, será necessário realizar uma nova solicitação.

## Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**

## Formas de acompanhamento

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.





## Certidão de Abastecimento de Água

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você obtenha um documento oficial do SAEMAS que comprova a existência ou inexistência de redes públicas de abastecimento de água em um determinado local.

### Para que serve

- A Certidão de Abastecimento de Água é um documento que atesta a disponibilidade ou a ausência de infraestrutura de água do SAEMAS em uma área específica. É frequentemente solicitada para fins de regularização de imóveis, processos de loteamento, ou para comprovar a viabilidade de novas construções.

### Quando é necessário

- Ao iniciar um processo de loteamento ou empreendimento novo, para verificar a viabilidade técnica de fornecimento de água.
- Para comprovar a inexistência de rede pública de água em locais não atendidos pelo sistema.
- Em processos de regularização de imóveis ou para atender a exigências de órgãos públicos.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento Técnico.

### Prazo máximo para atendimento

- O prazo para resposta da solicitação de informações sobre a existência de redes é de até 20 dias contados da data do protocolo. Nos casos em que a solicitação demande vistorias "in loco" ou pesquisa de campo, o prazo para a resposta será de até 30 dias.

### Custos

- Não possui.





## Documentos necessários

- Requerimento formal solicitando a certidão.
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica).
- Documento de identificação do imóvel (ex.: matrícula do imóvel, carnê de IPTU, ou croqui de localização com as dimensões e confrontações).

## Informações importantes

- Para empreendimentos novos, é fundamental consultar a SAEMAS previamente para certificar-se da viabilidade técnica do fornecimento de água.
- Em locais não atendidos por sistemas públicos, poderá ser emitida a Certidão de Inexistência dos sistemas públicos.

## Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## Formas de acompanhamento

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Certidão de Inexistência Cadastral de Ligação de Água e Esgoto

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você obtenha um documento oficial do SAEMAS que comprova que um determinado imóvel não possui ligação ativa ou cadastro nas redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

### Quando é necessário

- Para comprovar que um imóvel não está conectado às redes públicas de água e/ou esgoto do município.
- Em processos de regularização fundiária ou de construção, onde é exigida a comprovação da situação do saneamento.
- Para atender a exigências de cartórios, bancos ou outros órgãos que solicitem essa informação.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- O prazo para resposta da solicitação de informações é de até 20 dias contados da data do protocolo. Nos casos em que a solicitação demande vistorias "in loco" ou pesquisa de campo, o prazo para a resposta será de até 30 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Requerimento formal solicitando a certidão.
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica).
- Documento de identificação do imóvel (ex.: matrícula do imóvel, carnê de IPTU, ou croqui de localização com as dimensões e confrontações).





## **Informações importantes**

- Esta certidão comprova a inexistência de ligação cadastrada, não a ausência física das redes de água ou esgoto na rua do imóvel. Para informações sobre a existência das redes, solicite a "Certidão de Abastecimento de Água".
- A emissão da certidão poderá estar sujeita ao recolhimento do preço público estabelecido pelo SAEMAS.

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item "Formas de solicitação – Presencial".
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Certidão de Potabilidade de Água

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você obtenha um documento oficial do SAEMAS que atesta a qualidade da água fornecida pela rede pública, comprovando que ela atende aos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação.

### Para que serve

- A Certidão de Potabilidade de Água é um documento que comprova que a água distribuída pelo SAEMAS em um determinado ponto da rede pública é potável, conforme as normas sanitárias vigentes. É solicitada para diversos fins, como comprovação de qualidade para estabelecimentos comerciais, industriais ou institucionais, ou para atender a requisitos de órgãos de fiscalização.

### Quando é necessário

- Para atender a exigências de órgãos de vigilância sanitária ou outras entidades reguladoras.
- Em processos de licenciamento ou fiscalização de atividades que utilizam água da rede pública.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Tratamento e Controle de Qualidade da Água.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Requerimento formal solicitando a certidão.
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta ou do responsável pelo imóvel/estabelecimento.





- Fatura de água recente (para identificação da unidade consumidora e do endereço).

### **Informações importantes**

- A responsabilidade do SAEMAS pela potabilidade da água se estende até o ponto de entrega (hidrômetro). A partir desse ponto, a qualidade da água armazenada em reservatórios domiciliares ou distribuída nas instalações internas do imóvel é de responsabilidade do usuário.
- Os padrões de potabilidade da água obedecem às portarias do Ministério da Saúde e outras legislações aplicáveis.
- Limitado a uma certidão por semestre.

### **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

### **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Certidão Negativa de Débitos

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você obtenha um documento oficial do SAEMAS que comprova a ausência de débitos relacionados ao fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário para um determinado imóvel ou titular.

### Para que serve

- A Certidão de Inexistência de Débitos é um documento que atesta a regularidade financeira de um imóvel ou usuário junto à SAEMAS. É frequentemente solicitada em processos de compra e venda de imóveis, financiamentos, ou para comprovar a adimplência em diversas situações.

### Quando é necessário

- Ao vender ou comprar um imóvel, para comprovar que não há pendências financeiras com a SAEMAS.
- Para apresentar em processos de financiamento ou refinanciamento imobiliário.
- Para atender a exigências de cartórios, bancos ou outros órgãos que solicitem a comprovação de inexistência de débitos.
- Para fins de comprovação de adimplência do titular da conta.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Dívida Ativa e Comercial.

### Prazo máximo para atendimento

- 30 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta ou do proprietário do imóvel.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Documento de identificação do imóvel (ex.: fatura de água recente, matrícula do imóvel, carnê de IPTU).

## **Informações importantes**

- Esta certidão atesta a situação financeira do imóvel ou titular perante a SAEMAS, e não a existência física da ligação ou das redes.
- A emissão da certidão está condicionada à inexistência de quaisquer débitos pendentes no cadastro do imóvel ou do titular. Caso haja débitos, eles deverão ser quitados ou parcelados antes da emissão da certidão.

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Correção de Faturas de Água e Esgoto

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Destina-se a correção de inconsistências na fatura.

### Necessário quando

- Ocorrer consumo atípico por vazamento
- Ocorrer consumo atípico por defeito do medidor de volume de água (hidrômetro);
- Ocorrer consumo atípico por erro de leitura.

Obs.: Conforme art. 150, o prazo para reclamar a revisão é de no máximo 90 dias após o vencimento da fatura da qual dela discorda o proprietário.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento:

- 20 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Para Pessoa Física:
  - Documento de identidade (RG ou outro documento oficial com foto).
  - Cadastro de Pessoa Física (CPF).
  - Fatura de água.
  - Foto do vazamento
  - Cópia da Nota Fiscal
- Para Pessoa Jurídica:
  - Contrato Social ou Estatuto Social.
  - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
  - Documentos de identidade e CPF dos sócios administradores ou procuradores.
  - Fatura de água.





- Foto do vazamento
- Cópia da Nota Fiscal

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Defesa de Infração e Multa

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este documento destina-se exclusivamente para apresentação de defesas referentes a Autos de Infração e/ou Autos de Multa do SAEMAS.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento Jurídico.

### Informações importantes

- Para protocolar o requerimento, todos os dados da tabela deverão ser obrigatoriamente preenchidos.
- O número do auto e da série podem ser verificados no canto superior direito do documento recebido pelo infrator. Os dois dados devem ser informados no campo (Nº do Auto de Infração/Auto de Multa).
- As alegações da defesa podem ser escritas pelo interessado no corpo do protocolo e/ou carregadas como anexos utilizando o botão (anexar). Poderá também anexar outros documentos que julgar pertinentes para complementar as alegações.
- Para pessoas físicas, deve ser anexado ainda o documento pessoal de identificação, e, para pessoas jurídicas, devem ser anexados o contrato social e o documento de identificação do responsável legal. Para todos os casos em que a pessoa esteja sendo representada por outra neste protocolo, é obrigatória a anexação da devida procuração e documento de identificação do procurador.
- De acordo com a Resolução nº 610, de 18 de fevereiro de 2025, Art. 212, o autuado dispõe de um prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento do auto de infração, para apresentar defesa. Para a apresentação de recurso à Superintendência contra o auto de multa, o prazo é de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de recebimento do documento. A ausência dos dados e documentos obrigatórios, bem como a apresentação da defesa ou recurso após os prazos legalmente estabelecidos, poderá resultar na não apreciação dos protocolos.

### Formas de solicitação

- Presencial:





- Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
- Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Denúncia

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Destina-se a protocolar denúncias sobre irregularidades e/ou práticas de infrações previstas na Resolução ARES-PCJ n° 610, de 18 de fevereiro de 2025:

### Necessário quando

- Quando constatado irregularidades previstas no dispositivo legal acima, tal como:
  - Ligações clandestinas ou sem autorização legal.
  - Despejo de esgoto na galeria de águas pluviais.
  - Em caso de intervenção indevida ou fraude dos hidrômetros que exija a substituição do equipamento (Art. 113, § 1º).

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 15 dias.

### Custos

- Não possui.

### Observação

- Descrever com exatidão (ou o máximo de detalhes) o local denunciado.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado





na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**

- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

### **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Desligamento de Ligação de Água a Pedido

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você solicite a suspensão definitiva ou temporária do fornecimento de água para um imóvel, com a retirada do cavalete e do hidrômetro, e o cancelamento do cadastro da ligação.

### Para que serve

- O desligamento da ligação de água é realizado para interromper o fornecimento de água a um imóvel, seja de forma temporária (por exemplo, em caso de ausência prolongada) ou definitiva (em situações como demolição, interdição judicial, ou fusão de ligações).

### Quando é necessário

- Conforme o Art. 198, as ligações prediais poderão ser canceladas nos seguintes casos:
  - Interdição judicial ou administrativa.
  - Desapropriação de imóvel para abertura de via pública.
  - Incêndio ou demolição.
  - Fusão de ligações.
  - Restabelecimento irregular de ligação.
  - Por solicitação do proprietário do imóvel, se este estiver desocupado, a qualquer tempo.
  - Suspensão do fornecimento por período superior a 180 (cento e oitenta) dias, por solicitação do usuário.
  - Abandono do imóvel por período superior a 180 (cento e oitenta) dias, sem a solicitação do proprietário para suspensão dos serviços.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 2 dias úteis.





## Custos

- Para os casos de desapropriação e incêndio/demolição, ou em casos excepcionais autorizados pelo Superintendente do SAEMAS, as despesas correrão por conta do SAEMAS. Nos demais casos, a responsabilidade pelo pagamento será do proprietário do imóvel.

## Documentos necessários

- Requerimento formal solicitando o desligamento da ligação.
- Fatura de água recente (para identificação da unidade consumidora e endereço).
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta ou do proprietário do imóvel.
- Comprovante de que não há débitos pendentes para a unidade consumidora.
- Documento que comprove a situação do imóvel (ex.: alvará de demolição, documento de interdição etc.), se aplicável.

## Informações importantes

- Débitos pendentes: O cancelamento só será realizado quando não houver débitos pendentes para a unidade consumidora.
- Retirada de equipamentos: No cancelamento da ligação, serão retirados o cavalete e o medidor de volume de água (hidrômetro) e desligada a tubulação do ramal predial no registro de derivação junto à rede, com o cancelamento do cadastro.
- Restabelecimento futuro: Se a ligação for cancelada e houver necessidade de reativá-la no futuro, será necessário solicitar uma nova ligação, com os custos correspondentes e a adequação aos padrões vigentes do SAEMAS.

## Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Fornecimento de Água por Caminhão Pipa

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Serviço que consiste no fornecimento de água por meio de caminhão-pipa.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento Administrativo.

### Prazo máximo para atendimento

- Para realização do serviço é necessário agendamento prévio com o setor administrativo.

### Custos

- Este serviço possui custos para sua execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <https://saemas.com.br/tabela-de-precos>.

### Informações importantes

- Os volumes disponíveis para fornecimento encontram-se no respectivo quadro da Tabela de Preços Públicos não sendo possível entregas fracionadas.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Atendimento whatsapp: (16) 99325-0885 – Segunda a sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e 13h00 às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Informações de Execuções Fiscais

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você obtenha informações oficiais do SAEMAS que comprovam a existência ou inexistência de processos de execução fiscal em andamento relacionados a débitos de água e/ou esgoto de um determinado imóvel/titular.

### Para que serve

- É um documento que atesta a situação judicial de débitos inscritos em Dívida Ativa do SAEMAS. É frequentemente solicitada em processos de compra e venda de imóveis, financiamentos, auditorias, ou para comprovar a regularidade fiscal do imóvel ou titular perante terceiros.

### Quando é necessário

- Ao vender ou comprar um imóvel, para verificar se há processos judiciais de cobrança de débitos do SAEMAS.
- Para apresentar em processos de financiamento ou refinanciamento imobiliário.
- Para atender a exigências de cartórios, bancos, ou outros órgãos que solicitem a comprovação da situação fiscal.
- Em auditorias ou diligências legais que demandem informações sobre passivos judiciais.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento Jurídico.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta ou do proprietário do imóvel.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Documento de identificação do imóvel (ex.: fatura de água recente, matrícula do imóvel, carnê de IPTU).

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Instalação de Novo Hidrômetro

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço do SAEMAS refere-se à instalação do medidor de volume de água (hidrômetro) em seu imóvel, um componente essencial para o registro do consumo e a correta tarifação dos serviços.

### Para que serve

- A instalação do hidrômetro é fundamental para medir de forma precisa o volume de água consumido em seu imóvel, permitindo que o SAEMAS realize o faturamento de acordo com o uso real do serviço.

### Quando é necessário

- Em toda nova ligação de água (Art. 110).
- Após furto do hidrômetro (Art. 113, § 5º).

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- A instalação do hidrômetro é realizada pelo SAEMAS após a solicitação e a verificação de que todas as condições necessárias, como a instalação da Caixa de Proteção do Hidrômetro (CPH), foram atendidas.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura de água recente (para identificação da unidade consumidora e endereço).
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta.
- Em caso de furto:
  - Boletim de Ocorrência (BO) (Art. 113, § 6º).





## **Informações importantes**

- Propriedade do SAEMAS: O hidrômetro é de propriedade do SAEMAS (Art. 110, §1º).
- Caixa de Proteção (CPH): A instalação do hidrômetro deve ser feita obrigatoriamente dentro de uma Caixa de Proteção de Hidrômetro (CPH) padrão SAEMAS, dimensionada para cada caso (Art. 110, § 2º e Art. 99). A não conformidade com a instalação da CPH pode impedir a conclusão da ligação e gerar cobrança de taxa por visita improdutiva (Art. 82, § 4º).
- Aferição e Lacre: O hidrômetro é previamente aferido e lacrado pelo IPEM/INMETRO (Art. 110, § 3º).
- Responsabilidade do Usuário: O proprietário/usuário é responsável pela guarda e proteção do hidrômetro. Danos, intervenções indevidas ou fraude resultarão em cobrança das despesas de substituição/reparo e multas (Art. 113, § 1º e § 2º).
- Livre Acesso: É fundamental garantir o livre acesso ao hidrômetro para leitura e manutenção. Impedir o acesso pode levar à suspensão do abastecimento (Art. 117).

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.





- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Lacração de Hidrômetro

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço do SAEMAS refere-se ao procedimento de selagem do hidrômetro, garantindo a inviolabilidade do equipamento e a precisão da medição do consumo de água.

### Para que serve

- A lacração do hidrômetro é um procedimento de segurança que assegura a integridade do medidor de volume de água. Ela impede qualquer tipo de intervenção indevida que possa alterar a medição do consumo.

### Quando é necessário

- Após reparos ou intervenções autorizadas: Sempre que houver necessidade de manuseio do hidrômetro ou de sua caixa de proteção, a lacração é refeita para garantir a inviolabilidade.
- Em caso de violação do lacre: Quando o lacre é rompido ou danificado, o SAEMAS realizará a nova lacração após a verificação da situação e, se for o caso, a aplicação das penalidades cabíveis.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- A lacração é geralmente realizada no momento da instalação ou substituição do hidrômetro, ou após a regularização de alguma ocorrência que tenha levado à sua violação.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Fatura de água recente (para identificação da unidade consumidora e endereço).
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta.





- Em caso de furto do hidrômetro:
  - Boletim de Ocorrência (BO) (Art. 113, § 6º).

### **Informações importantes**

- Inviolabilidade: O lacre assegura a inviolabilidade do hidrômetro (Art. 101).
- Responsabilidade do Usuário: O proprietário/usuário é responsável pela guarda e proteção do hidrômetro e de seu lacre. A violação do lacre de aferição ou qualquer outra interferência no medidor de volume de água por parte do proprietário/usuário acarretará a aplicação das sanções previstas no Código Penal, além de multa e suspensão no fornecimento de água (Art. 113, § 2º).
- Lacre da Caixa de Proteção (CPH): O rompimento do lacre da tampa da caixa de proteção de hidrômetro (CPH) também será interpretado como tentativa de fraude, cabendo aplicação de multa e suspensão do fornecimento de água (Art. 113, § 4º).
- Livre Acesso: É fundamental garantir o livre acesso ao hidrômetro para leitura e manutenção. Impedir o acesso pode levar à suspensão do abastecimento (Art. 117).

### **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

### **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.





- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Ligação de Água

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço essencial do SAEMAS permite a conexão do seu imóvel à rede pública de abastecimento de água, garantindo o acesso ao fornecimento de água potável.

### Quando é necessário

- Ao construir um novo imóvel que ainda não possui conexão com a rede pública.
- Ao se mudar para um imóvel existente que nunca teve ligação de água do SAEMAS.
- Para regularizar um imóvel que, porventura, esteja utilizando água de forma irregular.
- Solicitação de uma segunda ligação no mesmo imóvel, desde que o imóvel possua projeto aprovado e numeração fornecida pelo Departamento de Obras.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Obras e Loteamento.

### Prazo máximo para atendimento

- Após a conferência dos documentos, o SAEMAS realizará vistoria “in loco” no prazo máximo de 3 dias úteis. Na vistoria, o fiscal irá verificar se o requisitante providenciou a montagem e instalação do cavalete, seguindo a cartilha de orientação fornecida pelo SAEMAS. Tendo a instalação do cavalete, o prazo máximo para a interligação do ramal é de 10 dias úteis.

### Custos

- Este serviço possui custos para sua execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <https://saemas.com.br/tabela-de-precos>. Os valores serão lançados na 1ª fatura a ser emitida para a unidade consumidora, conforme Art. 82, § 3º.

### Documentos necessários

- Para Pessoa Física:
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF.
  - Fatura de água (se o imóvel já teve ligação anterior).





- Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
- Certidão Negativa de débitos com o SAEMAS.
- Cópia do carnê do IPTU.
- Cópia do Alvará de Construção, se houver.
- Para Pessoa Jurídica:
  - Inscrição Estadual ou número do CNPJ.
  - Documento oficial com foto e CPF do responsável legal.
  - Contrato social ou estatuto da empresa.
  - Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
  - Certidão Negativa de débitos com o SAEMAS.
  - Cópia do carnê do IPTU.
  - Cópia do Alvará de Construção, se houver.

### **Informações importantes**

- A montagem e a instalação do cavalete são obrigatórias para que o SAEMAS realize a instalação do ramal que interliga a rede pública de abastecimento ao imóvel. Caso necessite de orientações, o requisitante poderá entrar em contato com o SAEMAS pelos mesmos canais informados em “Formas de solicitação” e “Formas de acompanhamento”.
- Débitos Anteriores: Não serão efetuadas ligações definitivas em imóveis que possuam débitos anteriores junto ao SAEMAS (Art. 98, § 1º).
- Categoria de Usuário: A ligação será enquadrada na categoria de usuário (Residencial, Comercial, Industrial, Pública, Mista) de acordo com a finalidade do imóvel (Art. 78, § 11).

### **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Ligação de Água e Esgoto

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço essencial do SAEMAS permite a conexão do seu imóvel à rede pública de abastecimento de água, garantindo o acesso ao fornecimento de água potável e o tratamento e destinação correta do esgoto.

### Quando é necessário

- Ao construir um novo imóvel que ainda não possui conexão com a rede pública.
- Ao se mudar para um imóvel existente que nunca teve ligação de água do SAEMAS.
- Para regularizar um imóvel que, porventura, esteja utilizando água de forma irregular.
- Solicitação de uma segunda ligação no mesmo imóvel, desde que o imóvel possua projeto aprovado e numeração fornecida pelo Departamento de Obras.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Obras e Loteamento.

### Prazo máximo para atendimento

- Após a conferência dos documentos, o SAEMAS realizará vistoria “in loco” no prazo máximo de 3 dias úteis. Na vistoria, o fiscal irá verificar se o requisitante providenciou a montagem e instalação do cavalete, seguindo a cartilha de orientação fornecida pelo SAEMAS. Tendo a instalação do cavalete, o prazo máximo para a interligação do ramal é de 10 dias úteis.

### Custos

- Este serviço possui custos para sua execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <<https://saemas.com.br/tabela-de-precos>>. Os valores serão lançados na 1ª fatura a ser emitida para a unidade consumidora, conforme Art. 82, § 3º.

### Documentos necessários

- Para Pessoa Física:
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF.
  - Fatura de água (se o imóvel já teve ligação anterior).





- Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
- Certidão Negativa de débitos com o SAEMAS.
- Cópia do carnê do IPTU.
- Cópia do Alvará de Construção, se houver.
- Para Pessoa Jurídica:
  - Inscrição Estadual ou número do CNPJ.
  - Documento oficial com foto e CPF do responsável legal.
  - Contrato social ou estatuto da empresa.
  - Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
  - Certidão Negativa de débitos com o SAEMAS.
  - Cópia do carnê do IPTU.
  - Cópia do Alvará de Construção, se houver.

### **Informações importantes**

- A montagem e a instalação do cavalete são obrigatórias para que o SAEMAS realize a instalação do ramal que interliga a rede pública de abastecimento ao imóvel. Caso necessite de orientações, o requisitante poderá entrar em contato com o SAEMAS pelos mesmos canais informados em “Formas de solicitação” e “Formas de acompanhamento”.
- Débitos Anteriores: Não serão efetuadas ligações definitivas em imóveis que possuam débitos anteriores junto ao SAEMAS (Art. 98, § 1º).
- Categoria de Usuário: A ligação será enquadrada na categoria de usuário (Residencial, Comercial, Industrial, Pública, Mista) de acordo com a finalidade do imóvel (Art. 78, § 11).

### **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Ligação de Esgoto

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço essencial do SAEMAS permite a conexão do seu imóvel à rede pública de esgotamento sanitário, garantindo a coleta e o tratamento adequados dos efluentes.

### Quando é necessário

- Ao construir um novo imóvel em área já atendida por rede pública de esgoto.
- Ao se mudar para um imóvel existente que nunca teve ligação de esgoto do SAEMAS.
- Para regularizar um imóvel que, porventura, esteja descartando esgoto de forma irregular (ex.: em fossas sépticas em áreas com rede disponível).
- Quando a rede coletora de esgoto for implantada em uma área que antes não era atendida (Art. 72, § 2º).
- Para a solicitação de segunda ligação de ramal, desde que o imóvel possua projeto aprovado e numeração fornecida pelo Departamento de Obras.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Obras e Loteamento.

### Prazo máximo para atendimento

- Após a conferência dos documentos, o SAEMAS realizará vistoria “in loco” no prazo máximo de 3 dias úteis. Na vistoria, o fiscal irá verificar se o requisitante providenciou a montagem e instalação do cavalete. Tendo a instalação do cavalete, o prazo máximo para a interligação do ramal é de 10 dias úteis.

### Custos

- Este serviço possui custos para sua execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <<https://saemas.com.br/tabela-de-precos>>. Os valores serão lançados na 1ª fatura a ser emitida para a unidade consumidora, conforme Art. 82, § 3º.





## **Documentos necessários**

- Para Pessoa Física:
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF.
  - Certidão Negativa de Débitos com o SAEMAS
  - Fatura de água (se o imóvel já teve ligação anterior).
  - Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
  - Cópia do carnê do IPTU.
  - Cópia do Alvará de Construção, se houver.
- Para Pessoa Jurídica:
  - Inscrição Estadual ou número do CNPJ.
  - Documento oficial com foto e CPF do responsável legal.
  - Contrato social ou estatuto da empresa.
  - Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
  - Certidão Negativa de Débitos com o SAEMAS.
  - Cópia do carnê do IPTU.
  - Cópia do Alvará de Construção, se houver.

## **Informações importantes**

- Débitos Anteriores: Não serão efetuadas ligações definitivas em imóveis que possuam débitos anteriores junto à SAEMAS (Art. 98, § 1º).
- Caixa de Inspeção (CI): É obrigatória a instalação, pelo proprietário, da Caixa de Inspeção (CI) no passeio, junto à divisa do imóvel, conforme os padrões do SAEMAS (Art. 99 e 100). A SAEMAS não procederá à ligação de esgoto se não existir CI no passeio ou se a profundidade do ramal predial for superior a 1,00m (Art. 83).
- Categoria de Usuário: A ligação será enquadrada na categoria de usuário (Residencial, Comercial, Industrial, Pública, Mista) de acordo com a finalidade do imóvel (Art. 78, § 11).
- Proibição de Águas Pluviais: É expressamente proibido o lançamento de águas pluviais nos sistemas de esgotamento sanitário. Deve haver canalização independente para águas de chuva (Art. 28 e Art. 22, XX).
- Pré-tratamento de Efluentes Industriais: Efluentes líquidos de origem industrial, com características distintas do esgoto doméstico, estão sujeitos a pré-tratamento antes de serem lançados na rede pública (Art. 73).
- Fossas Sépticas: Em regiões com redes coletoras de esgoto em condições de atendimento, é vedada a construção de fossas sépticas, e as existentes deverão ser inutilizadas (Art. 69).





## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Ligação Provisória

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

As ligações provisórias ao sistema público de água e esgoto são voltadas para o atendimento de obras, que poderão permanecer por até 12 (doze) meses, podendo ser renováveis por igual período.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Obras e Loteamento.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias úteis.

### Custos

- Este serviço possui custos para sua execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <<https://saemas.com.br/tabela-de-precos>>. Os valores serão lançados na 1ª fatura a ser emitida para a unidade consumidora, conforme Art. 82, § 3º.

### Documentos necessários

- Alvará de Funcionamento expedido pela Prefeitura Municipal de Sertãozinho (Art. 89).
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do responsável pela obra ou proprietário do imóvel.
- Fatura de água (se o imóvel já teve ligação anterior e está sendo reativada provisoriamente).

### Informações importantes

- Medição Obrigatória: As ligações provisórias de água deverão ser mensuradas por meio de hidrômetro, e o proprietário será responsável pelo pagamento do consumo apurado (Art. 89, Parágrafo único).
- Categoria de Cobrança: As ligações provisórias para obras são enquadradas na categoria comercial, sendo cobrado o valor correspondente a 01 (uma) economia (unidade consumidora) (Art. 90).





- Suspensão por Paralisação: Em caso de paralisação da obra, a ligação poderá ser suspensa a pedido do interessado, mas a cobrança da tarifa mínima pela disponibilidade permanecerá ativa (Art. 93, § 1º).

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Ligação Temporária

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

As ligações temporárias ao sistema público de água e esgoto são voltadas para o atendimento de feiras, circos, parques de diversão e usos similares, que por sua natureza, não tenham duração permanente. A prestação de serviço temporário terá duração mínima de 01 (um) e máxima de 03 (três) meses, podendo esse prazo ser prorrogado por iguais períodos, a requerimento do interessado.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Obras e Loteamento.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias úteis.

### Custos

- Este serviço possui custos para sua execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <https://saemas.com.br/tabela-de-precos>. Os valores serão lançados na 1ª fatura a ser emitida para a unidade consumidora, conforme Art. 82, § 3º.
- Além das despesas de instalação e posterior remoção dos ramais de derivação de água e coletor de esgoto, o requerente pagará antecipadamente, as contas mínimas relativas a todo o período de concessão, que será cobrado o valor correspondente ao consumo de 100 m<sup>3</sup> (cem metros cúbicos) a cada 30 (trinta) dias de permanência.

### Documentos necessários

- Alvará de Funcionamento expedido pela Prefeitura Municipal de Sertãozinho (Art. 86).
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do responsável pela obra ou proprietário do imóvel.
- Fatura de água (se o imóvel já teve ligação anterior e está sendo reativada provisoriamente).





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Informações importantes**

- Para efeito de fixação das contas, o serviço temporário é equiparado ao serviço comercial (Art. 87).

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Manutenção de Poço de Visita

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço do SAEMAS é fundamental para a manutenção da infraestrutura de urbana, contribuindo para o bom funcionamento. Caso identifique um poço de visita necessitando de manutenção, entre em contato com a central de atendimento do SAEMAS para informar a localização.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento de Serviços.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Manutenção de Boca de Lobo (Limpeza)

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço do SAEMAS é fundamental para a manutenção da infraestrutura de drenagem urbana, contribuindo para a prevenção de enchentes e o bom escoamento das águas pluviais. Caso identifique uma boca de lobo que esteja com o escoamento de água prejudicado e necessitando de limpeza, entre em contato com a central de atendimento do SAEMAS para informar a localização.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento de Serviços.

### Prazo máximo para atendimento

- 30 dias.

### Custos

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Formas de acompanhamento

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Manutenção de Boca de Lobo (Nivelamento de Grelha)

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço do SAEMAS é fundamental para a manutenção da infraestrutura de drenagem urbana, contribuindo para a prevenção de enchentes e o bom escoamento das águas pluviais. Caso identifique uma boca de lobo que esteja danificada, colocando em risco o trânsito local e precise de nivelamento, entre em contato com a central de atendimento do SAEMAS para informar a localização.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento de Serviços.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custos

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Manutenção de Boca de Lobo (Troca de Tampa e de Cavalete)

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço do SAEMAS é fundamental para a manutenção da infraestrutura de drenagem urbana, contribuindo para a prevenção de enchentes e o bom escoamento das águas pluviais. Caso identifique uma boca de lobo que esteja com o escoamento de água prejudicado e colocando em risco as pessoas que transitam pelo passeio público, necessitando de troca da tampa, entre em contato com a central de atendimento do SAEMAS para informar a localização.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento de Serviços.

### Prazo máximo para atendimento

- 30 dias.

### Custos

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Parcelamento de Débitos

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço do SAEMAS permite que você regularize seus débitos pendentes referentes aos serviços de água e esgoto, facilitando a quitação por meio de um plano de pagamento dividido em parcelas.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Dívida Ativa e Comercial.

### Documentos necessários

- Para requerer o parcelamento, o proprietário/usuário ou seu representante legal (devidamente comprovado) deverá apresentar:
- Cédula de Identidade (RG) ou CNH.
- Comprovante de ser o proprietário do imóvel ou usuário dos serviços prestados pelo SAEMAS no período objeto do débito a ser parcelado.
- Procuração.
- Pessoa jurídica, Contrato Social e Cartão CNPJ.

### Informações importantes

- Confissão de Débito: O requerimento de parcelamento implica confissão irretratável do débito (Art. 188).
- Número de Parcelas:
  - Débitos vencidos, inscritos ou não em dívida ativa, ou ajuizados, podem ser parcelados em até 60 (sessenta) parcelas mensais e sucessivas,
- Valor Mínimo da Parcela:
  - Aproximadamente R\$30,00 (trinta reais).
- Rompimento do Acordo: O acordo será rompido pela falta de pagamento de 02 (duas) parcelas consecutivas ou 03 (três) alternadas, excetuada a primeira (Art. 191, III).
- Consequências do Rompimento: Em caso de rompimento, a SAEMAS prosseguirá com a cobrança do débito remanescente, que será atualizado monetariamente desde a sua origem, deduzindo-se os valores já pagos (Art. 193, § 3º). O débito poderá ser inscrito em dívida ativa, protestado e ajuizado (Art. 177 e Art. 193, § 1º).





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Restabelecimento de Serviços: Havendo acordo de parcelamento, o usuário poderá solicitar o restabelecimento de seus serviços (Art. 205).

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Religue de Água (Corte por Inadimplência)

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Serviço destinado aqueles que tiverem o corte do fornecimento de água devido a inadimplência.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 24 horas.

### Custos

- Para a realização do religue da água, será necessário que se efetue o pagamento da fatura que gerou o corte.
- Além disso, o serviço de religue possui custos para a execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <https://saemas.com.br/tabela-de-precos>. Esse valor será lançado na 1ª fatura a ser emitida para a unidade consumidora, conforme Art. 82, § 3º.

### Documentos necessários

- Fatura que gerou o corte.
- Comprovante de pagamento da fatura que gerou o corte.

### Informações importantes

- Qualquer pessoa pode solicitar o religue, desde que tenha os comprovantes de pagamento das faturas que geraram o corte.

### Formas de solicitação

- Telefone:
  - Atendimento whatsapp: (16) 99963-8915 – Segunda a sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e 13h00 às 17h00.





## **Formas de acompanhamento**

- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Religie de Água (Desligado a Pedido)

Serviço para:



Cidadão



Empresa

Serviço destinado àqueles que solicitaram o desligamento do fornecimento de água/esgoto e desejam a sua posterior reativação.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 2 dias úteis.

### Custos

- Este serviço possui custos para sua execução. Os valores vigentes podem ser consultados na Tabela de Preços Públicos, disponível em: <https://saemas.com.br/tabela-de-precos>. Os valores serão lançados na 1ª fatura a ser emitida para a unidade consumidora, conforme Art. 82, § 3º.

### Documentos necessários

- Para Pessoa Física:
  - Documento oficial com foto que conste o número de CPF.
  - Fatura de água (se o imóvel já teve ligação anterior).
  - Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
  - Certidão Negativa de débitos com o SAEMAS.
  - Cópia do carnê do IPTU.
  - Cópia do Alvará de Construção, se houver.
- Para Pessoa Jurídica:
  - Inscrição Estadual ou número do CNPJ.
  - Documento oficial com foto e CPF do responsável legal.
  - Contrato social ou estatuto da empresa.
  - Documento que comprove a ocupação do imóvel (contrato de aluguel, escritura, contrato de compra e venda etc.).
  - Certidão Negativa de débitos com o SAEMAS.





- Cópia do carnê do IPTU.
- Cópia do Alvará de Construção, se houver.

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Reparo de Vazamento de Água no Cavalete

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você informe a SAEMAS sobre a existência de vazamentos no seu imóvel (cavalete), contribuindo para a rápida solução do problema e a conservação desse recurso essencial.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Manutenção e Operação de Redes de Água.

### Prazo máximo para atendimento

- 5 dias úteis.

### Custo

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Reparo de Vazamento de Água no Passeio

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você informe a SAEMAS sobre a existência de vazamentos de água na rede pública (passeio), contribuindo para a rápida solução do problema e a conservação desse recurso essencial.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Manutenção e Operação de Redes de Água.

### Prazo máximo para atendimento

- 5 dias úteis.

### Custo

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Reparo de Vazamento de Água na Rua

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você informe a SAEMAS sobre a existência de vazamentos de água na rede pública (na rua), contribuindo para a rápida solução do problema e a conservação desse recurso essencial.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Manutenção e Operação de Redes de Água.

### Prazo máximo para atendimento

- 5 dias úteis.

### Custo

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Reparo de Vazamento de Esgoto em Caixa de Inspeção

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

O serviço deve ser solicitado quando há a necessidade de desentupir o encanamento responsável pela interligação da caixa de inspeção de esgoto, localizada na calçada, com a rede pública de coleta de esgoto. A tampa da caixa deve estar solta e abrir facilmente.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Manutenção e Operação de Redes de Esgoto.

### Prazo máximo para atendimento

- 24 horas.

### Custo

- Não possui.

### Informações importantes

- O serviço de desentupimento da rede de esgoto residencial é realizado pelo SAEMAS somente em imóveis que possuam caixa de inspeção instalada na calçada. Conforme previsto no Código de Obras Municipal, a instalação da caixa de inspeção no lado externo do imóvel é obrigatória. Assim, os imóveis que possuem a caixa localizada no interior do terreno deverão providenciar a adequação para a calçada, sob pena de impossibilidade de atendimento do serviço.
- Nos casos em que a caixa de inspeção estiver lacrada, o deslacramento é de responsabilidade do proprietário. Na ausência dessa providência, o serviço não poderá ser executado.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Reparo de Vazamento de Esgoto em Poço de Visita

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

O serviço deve ser solicitado quando for identificado vazamento de esgoto em poço de visita da rede pública. O atendimento consiste na comunicação ao SAEMAS para a realização da desobstrução da rede e das demais manutenções necessárias ao restabelecimento do funcionamento adequado do sistema.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Manutenção e Operação de Redes de Esgoto.

### Prazo máximo para atendimento

- 24 horas.

### Custo

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.





## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Reposição de Pavimento Asfáltico

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço trata da reposição de trechos de pavimento asfáltico que foram danificados devido a obras ou intervenções nas redes de água e esgoto.

### Para que serve

- Garante a reposição de pavimentação de trechos que foram removidos ou danificados para a instalação ou reparo de canalizações de água e esgoto, mantendo a infraestrutura urbana em boas condições.

### Quando é necessário

- Quando o pavimento asfáltico foi removido ou danificado para a realização de obras de instalação ou reparo das redes de água e esgoto pelo SAEMAS.
- Quando danos em redes de água ou esgoto causados por terceiros exigem reparo e consequente recomposição do passeio público.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento de Serviços.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias úteis após a conclusão das obras ou intervenções nas redes de água e/ou esgoto.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta ou do responsável pelo imóvel/estabelecimento.
- Fatura de água recente (para identificação da unidade consumidora e endereço).





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Reposição de Pavimento em Passeios Públicos

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço trata da recomposição de pavimento em passeios públicos que foram danificados devido a obras ou intervenções nas redes de água e esgoto.

### Para que serve

- Garante a reposição de pavimentação de trechos que foram removidos ou danificados para a instalação ou reparo de canalizações de água e esgoto, mantendo a infraestrutura urbana em boas condições. Não cabe ao SAEMAS a reposição de lajotas, cerâmicas ou qualquer que seja o acabamento aplicado ao passeio, sendo este serviço apenas para a reposição da camada cimentícia.

### Quando é necessário

- Quando o passeio público foi removido ou danificado para a realização de obras de instalação ou reparo das redes de água e esgoto pelo SAEMAS.
- Quando danos em redes de água ou esgoto causados por terceiros exigem reparo e consequente recomposição do passeio público.

### Responsável pelo atendimento

- Departamento de Serviços.

### Prazo máximo para atendimento

- 5 dias úteis após a conclusão das obras ou intervenções nas redes de água e/ou esgoto.

### Custos

- Não possui.

### Documentos necessários

- Documento oficial com foto que conste o número de CPF (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica) do titular da conta ou do responsável pelo imóvel/estabelecimento.
- Fatura de água recente (para identificação da unidade consumidora e endereço).





## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Revisão de Consumo por Vazamento Interno

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite que você solicite a revisão do valor da sua fatura de água quando houver um consumo atípico causado por vazamento interno no imóvel.

### Para que serve

- A Revisão de Consumo por Vazamento Interno visa ajustar o valor da sua fatura, considerando que o alto consumo foi provocado por um vazamento não aparente, que já foi detectado e reparado em suas instalações internas.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo para solicitação

- O prazo para reclamar a revisão é de, no máximo, 90 (noventa) dias após o vencimento da fatura da qual você discorda (Art. 150).

### Prazo máximo para atendimento

- 30 dias.

### Custo

- Não possui.

### Documentos necessários

- Relatório técnico e fotográfico detalhando a ocorrência e identificando as causas do vazamento.
- Nota fiscal (serviços e materiais) do profissional ou empresa que realizou o serviço nas instalações hidráulicas para a detecção e extinção do vazamento.
- Fatura da água referente ao período questionado.
- Documento oficial com foto que conste o número de CPF do titular da conta (para pessoa física) ou CNPJ (para pessoa jurídica), e documento oficial com foto que conste o CPF do responsável legal (para pessoa jurídica).





## **Informações importantes**

- Limite de Revisão: O SAEMAS efetuará somente uma revisão de consumo atípico por vazamento interno detectado no imóvel, a cada período de 12 meses, em até 03 (três) referências sequenciais, contada da data da última revisão, quando este consumo ultrapassar no mínimo a variação de 50% a maior no consumo auferido (medido) em relação à média de consumo do imóvel. (Art. 150, § 2º).
- Comprovação: A SAEMAS poderá promover fiscalização no local para comprovação das informações sobre o vazamento (Art. 151). Se, após verificadas todas as possibilidades, não for possível a confirmação pela fiscalização, a revisão não será efetuada (Art. 152).
- Fatura Já Paga: Se a fatura questionada já tiver sido quitada, a devolução dos valores apurados como indevidos será realizada por meio de crédito na(s) sua(s) próxima(s) conta(s) de consumo (Art. 155, Parágrafo único).
- Decisão Fundamentada: Todo e qualquer processo de revisão de consumo deve ser instrumentalizado e sua decisão fundamentada, com os documentos arquivados pelo prazo prescricional (Art. 156).
- Quitação da Fatura Revisada: Após a revisão, a fatura ajustada deverá ser quitada no prazo de até 15 dias após a sua entrega (Art. 155).

## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Substituição de Hidrômetro

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Destina-se à solicitação de substituição de hidrômetro em casos de quebra ou avaria do equipamento.

### Quando é necessário

- Quando o hidrômetro existente apresenta defeito e precisa ser substituído (Art. 112).

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 2 dias úteis.

### Custo

- Não possui.

### Documentação Necessária

- Para Pessoa Física:
  - Documento de identidade (RG ou outro documento oficial com foto).
  - Cadastro de Pessoa Física (CPF).
  - Fatura da água.
  - Foto do hidrômetro a ser substituído.
  - IPTU ou Ficha Espelho do imóvel.
- Para Pessoa Jurídica:
  - Contrato Social ou Estatuto Social.
  - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
  - Documentos de identidade e CPF dos sócios administradores ou procuradores.
  - Fatura da água.
  - Foto do hidrômetro a ser substituído.
  - IPTU ou Ficha Espelho do imóvel.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Transferência de Responsabilidade por Débitos

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Este serviço permite ao cidadão solicitar a transferência da responsabilidade pelos débitos de água e/ou esgoto do proprietário para o inquilino. A solicitação pode ser realizada quando o imóvel estiver alugado e o proprietário ainda constar como o titular das faturas. O serviço também se aplica a situações de compra e venda do imóvel.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custo

- Não possui.

### Documentação Necessária

- Para Pessoa Física:
  - Documento de identidade (RG ou outro documento oficial com foto).
  - Cadastro de Pessoa Física (CPF).
  - Fatura da água.
  - Contrato de compra e venda do imóvel e/ou escritura atualizada do imóvel e/ou contrato de locação do imóvel.
  - IPTU ou Ficha Espelho do imóvel.
- Para Pessoa Jurídica:
  - Contrato Social ou Estatuto Social.
  - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
  - Documentos de identidade e CPF dos sócios administradores ou procuradores.
  - Fatura da água.
  - Contrato de compra e venda do imóvel e/ou escritura atualizada do imóvel e/ou contrato de locação do imóvel.
  - IPTU ou Ficha Espelho do imóvel.





## **Formas de solicitação**

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Troca de Registro

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Troca do registro do cavalete.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 3 dias úteis.

### Custo

- Não possui.

### Documentação Necessária

- Documento de identidade (RG ou outro documento oficial com foto).
- Cadastro de Pessoa Física (CPF).
- Fatura de Água do imóvel.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Verificação de Alteração de Qualidade da Água

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Serviço destinado ao atendimento de solicitações do município relacionadas à suspeita de alteração na qualidade da água, tais como mudança de cor, odor, sabor, presença de partículas, turbidez ou qualquer outra característica fora do padrão habitual.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Tratamento e Controle de Qualidade da Água.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias.

### Custo

- Não possui.

### Documentação Necessária

- Documento de identidade (RG ou outro documento oficial com foto).
- Cadastro de Pessoa Física (CPF).
- Fatura de Água do imóvel.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





## Verificação de Falta de Água

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

Serviço destinado a apurar ocorrências de interrupção no fornecimento de água no imóvel.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Manutenção e Operação de Redes de Água.

### Prazo máximo para atendimento

- 48 horas.

### Custos

- Não possui.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

### Formas de acompanhamento

- Presencial:





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Verificação de Pressão de Água

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

A verificação de pressão da água refere-se à medição e análise da força com que a água é distribuída na rede de abastecimento e chega às instalações dos usuários.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 30 dias.

### Custo

- Não possui.

### Documentação Necessária

- Documento de identidade (RG ou outro documento oficial com foto).
- Cadastro de Pessoa Física (CPF).
- Fatura de Água do imóvel.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: 0800-010-4646 – Segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



## Vistoria em Hidrômetro

### Serviço para:



Cidadão



Empresa

A vistoria é realizada no cavalete e abrange: verificação de normalidade de funcionamento de hidrômetro e verificação de possível giro contínuo, caracterizado pela passagem ininterrupta de água. A vistoria é finalizada por emissão de relatório devidamente assinado pelo(a) vistoriador(a). Esse serviço deve ser solicitado quando suspeita-se de anormalidade no funcionamento e medição do hidrômetro ou ocorrência de giro contínuo.

### Responsável pelo atendimento

- Setor de Fiscalização, Leituras, Coletas de Dados e Vistorias.

### Prazo máximo para atendimento

- 10 dias úteis.

### Custo

- Não possui.

### Documentação Necessária

- Documento de identidade (RG ou outro documento oficial com foto).
- Cadastro de Pessoa Física (CPF).
- Fatura de Água do imóvel.
- IPTU ou Ficha Espelho do imóvel.

### Formas de solicitação

- Presencial:
  - Em Sertãozinho (Sede), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Poupatempo), localizado na Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e, aos sábados, das 9h às 13h. **Não é necessário agendar.**
  - Em Cruz das Posses (Distrito), o atendimento presencial é feito na Central de Atendimento ao Cidadão (Secretaria Distrital - Subprefeitura), localizado na Rua Tenente Isaías, 872. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h. **Não é necessário agendar.**





# SAEMAS

A Serviço do futuro de Sertãozinho



- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → PROCESSOS.

## **Formas de acompanhamento**

- Presencial:
  - O acompanhamento do andamento do processo pode ser realizado presencialmente nos locais e horários de atendimento previamente informados no item “Formas de solicitação – Presencial”.
- Telefone:
  - Atendimento telefônico: (16) 3946-4646 – Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e 13h às 17h00.
- Online:
  - Através do portal SAEMAS <<https://saemas.com.br/>> selecionar a opção SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS → CONSULTA DE DEMANDA.

