



2019



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

MURIAÉ-MG



DEMSUR

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. DEPARTAMENTO DE ÁGUAS E ESGOTOS..... | 03 |
| 1.1 Abastecimento de água para caminhão pipa..... | 03 |
| 1.2 Aferição de hidrômetro..... | 05 |
| 1.3 Alteração de nome do usuário ou proprietário..... | 06 |
| 1.4 Conserto de vazamento em cavalete..... | 08 |
| 1.5 Conserto de vazamento e/ou entupimento em rede de água ou esgoto..... | 09 |
| 1.6 Conserto de vazamento e/ou entupimento em rede de água pluvial e/ou boca de lobo..... | 10 |
| 1.7 Consulta de débitos..... | 11 |
| 1.8 Controle da qualidade da água..... | 12 |
| 1.9 Emissão de 2ª via..... | 13 |
| 1.10 Instalação de eliminador ou bloqueador de ar e de válvula de retenção..... | 15 |
| 1.11 Limpa fossa..... | 16 |
| 1.12 Mudança de Padrão de Cavalete de Água..... | 18 |
| 1.13 Parcelamento de débitos..... | 19 |
| 1.14 Pedido de consumo final (guia antecipada)..... | 20 |
| 1.15 Pedido de ligação de água e/ou esgoto..... | 21 |
| 1.16 Pedido de religação..... | 24 |
| 1.17 Pedido de supressão..... | 25 |
| 1.18 Pedido de tarifa social..... | 26 |
| 1.19 Verificação de excesso de consumo..... | 28 |
| 1.20 Verificação de falta de água..... | 30 |
| 2. DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA..... | 31 |
| 2.1 Capina..... | 31 |
| 2.2 Cata treco..... | 32 |
| 2.3 Coleta convencional de resíduos..... | 33 |
| 2.4 Coleta seletiva..... | 34 |
| 2.5 Instalação de lixeira – Tipo Papeleira..... | 35 |
| 2.6 Instalação de placa “Proibido jogar lixo e entulho”..... | 36 |
| 2.7 Lavação de vias públicas..... | 37 |
| 2.8 Pintura de meio-fio..... | 38 |
| 2.9 Varrição..... | 39 |
| ANEXO – Tabela de Serviços..... | 40 |

DEMSUR

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 10 de dezembro de 2018 (Versão 1)

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados pelo Demsur, autarquia da Prefeitura Municipal de Muriaé, responsável pela prestação dos serviços de tratamento de água, esgotamento sanitário, drenagem pluvial e limpeza urbana, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

CONTATO

Site oficial: <http://www.demsur.com.br/site/>

Central de Atendimento ao Usuário: 115

Ouvidoria: 0800-283 1453 – ouvidoria@demsur.com.br

Endereço: Av. Maestro Sansão nº 236 – 2º andar – Centro – Muriaé – MG

CNPJ: 02.318.396/0001-45

SERVIÇOS OFERECIDOS

DEPARTAMENTO DE ÁGUAS E ESGOTOS:

- Abastecimento de água para caminhão pipa
- Aferição de hidrômetro
- Alteração de nome do usuário ou proprietário
- Conserto de vazamento em cavalete
- Conserto de vazamento e/ou entupimento em rede de água ou esgoto
- Conserto de vazamento e/ou entupimento em rede de água pluvial e/ou boca de lobo
- Consulta de débitos
- Controle da qualidade da água
- Emissão de 2ª via
- Instalação de eliminador ou bloqueador de ar e de válvula de retenção
- Limpa fossa
- Mudança de Padrão de Cavalete de Água
- Parcelamento de débitos
- Pedido de consumo final (guia antecipada)
- Pedido de ligação de água e/ou esgoto
- Pedido de religação
- Pedido de supressão
- Pedido de tarifa social
- Verificação de excesso de consumo
- Verificação de falta de água

DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA:

- Capina
- Cata treco
- Coleta convencional de resíduos
- Coleta seletiva
- Instalação de lixeira – Tipo Papeleira
- Instalação de placa “Proibido jogar lixo e entulho”
- Lavação de vias públicas
- Pintura de meio-fio
- Varrição

ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CAMINHÃO PIPA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Fornecimento de água potável através da disponibilização de um ponto para abastecimento em caminhões pipa.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica; de acordo com a portaria 79/2017, do Demsur, que estabelece:

Art. 1º - Estabelecer que o fornecimento de água potável realizado através de caminhão-pipa é de uso exclusivo desta autarquia, de órgãos ligados à Prefeitura Municipal, Batalhão do Corpo de Bombeiros, bem como para atender estabelecimentos de ensino, saúde, de internação coletiva e entidades correlatas.

§1º - Em casos de calamidade pública, urgência, emergência poderá haver o fornecimento de água potável através do caminhão pipa a usuários privados e/ou públicos.

Art. 2º - Fora dos casos previstos no §1º do art. 1º, o fornecimento de água potável a particulares pode ser realizado, desde que o usuário forneça o caminhão-pipa e arque com todos os custos correspondentes a água e esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 2 –Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

03 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de abastecimento de água para caminhão pipa é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé. As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº

10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

LEGISLAÇÃO

Portaria 79/2017 do DEMSUR.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).



AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Este serviço é solicitado quando o cliente questiona a regularidade no funcionamento do hidrômetro.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – O DEMSUR orienta que antes de solicitar este serviço, o cliente verifique se não houve algum erro no registro de sua leitura e realize os procedimentos descritos no item “ Verificação de excesso de consumo” contidos nesta carta.

Etapa 2 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 3 – Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

3 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL D PROCESSAMENTO DE DADOS).

ALTERAÇÃO DE NOME DO USUÁRIO OU PROPRIETÁRIO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação de alteração de titularidade da conta de água e esgoto.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal)

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Sendo o requerente o proprietário do imóvel (pessoa física): Cópia do documento pessoal de identificação válido, cópia do CPF, cópia do documento do imóvel em nome do solicitante e cópia do último IPTU pago.

No caso de a propriedade do imóvel ser de pessoa jurídica, apresentar os documentos acima descritos e também a cópia do comprovante do CNPJ, cópia do contrato social e dos documentos pessoais do proprietário da empresa ou de seu sócio majoritário. Sendo o requerente inquilino do imóvel (pessoa física): Cópia dos documentos pessoais de identificação válidos do proprietário e do inquilino, cópia do CPF do proprietário e do inquilino, cópia do contrato de locação em nome do solicitante.

No caso de o inquilino do imóvel ser de pessoa jurídica, apresentar os documentos acima descritos e também a cópia do comprovante do CNPJ, cópia do contrato social e dos documentos pessoais do proprietário da empresa ou de seu sócio majoritário.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 2 - Executar alteração de nome do consumidor no sistema.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A alteração de nome é feita automaticamente no ato da solicitação.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

A solicitação de alteração de nome é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser adquiridas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).



CONCERTO DE VAZAMENTO EM CAVALETE

O QUE É ESTE SERVIÇO

Conserto do cavalete quando existe vazamento em alguma parte do mesmo.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido, CPF e código de ligação da conta de água.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados ou abrir uma ordem de serviço através do telefone 115.

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço

CUSTO DESTESERVIÇO

Caso for necessário a troca de alguma peça no ato da manutenção, a mesma, juntamente com a mão de obra, será cobrada de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexo a este documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

03 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de conserto de vazamento em cavalete é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado na Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé ou pelo telefone 115.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

CONCERTO DE VAZAMENTO E/OU ENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUA OU ESGOTO**O QUE É ESTE SERVIÇO**

Conserto de rede quando existe vazamento e/ou entupimento em rede de água ou esgoto na rua, próximo ao meio fio ou no poço de visita (PV) e há necessidade de desobstruir.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (qualquer usuário).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitação do serviço através do 115, deve-se informar o código de ligação da conta de água, localizado na parte superior esquerda da conta.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé ou abrir uma ordem de serviço através do telefone 115.

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

03 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de conserto de vazamento e/ou entupimento em rede de água ou esgoto é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado na Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé ou pelo telefone 115.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

CONCERTO DE VAZAMENTO E/OU ENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUA PLUVIAL E/OU BOCA DE LOBO**O QUE É ESTE SERVIÇO**

Concerto quando existe vazamento e/ou entupimento em rede de água pluvial na rua, próximo ao meio fio ou na boca de lobo e há necessidade de desobstrução.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (qualquer usuário).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Qualquer usuário pode solicitar e não há necessidade de apresentação de documentos.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 - Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados ou ligar na central de atendimento através do telefone 115.

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar o serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

05 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

As informações sobre o serviço poderão ser adquiridas presencialmente no Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, ou através do telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

CONSULTA DE DÉBITOS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Consulta de débitos existentes em nome do requerente.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido, CPF e código de ligação da conta de água, localizado na parte superior esquerda da conta.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados ou entrar em contato através do telefone 115 ou acessar o site do DEMSUR (atendimento eletrônico): <http://autoatendimento.prosanearinfo.com.br/v5.0/index.php?id=F9LX6L>. Para tanto o cliente precisa ter em mãos o ID. Eletrônico, que é a identificação da sua conta de água. Ele está localizado na parte superior da conta, logo abaixo do endereço. Após acessar é só clicar na guia "débitos".

Etapa 2 - Obter a informação desejada.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

As informações são fornecidas automaticamente.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A consulta de débitos é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado na Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, através do telefone 115 ou, ainda, pelo atendimento eletrônico no endereço: <http://autoatendimento.prosanearinfo.com.br/v5.0/index.php?id=F9LX6L>.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).
Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Fornecer as informações solicitadas automaticamente no ato do pedido;
- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

CONTROLE DA QUALIDADE DA ÁGUA

O QUE É ESTE SERVIÇO

O controle da qualidade da água do DEMSUR é realizado através de coletas de amostras de água, conforme as determinações da Portaria de Consolidação nº5 de 28/09/2017, Anexo XX. São realizadas, diariamente, coletas nas saídas do tratamento do sistema Gávea e do sistema Rio Preto e de duas a três vezes por semana na saída do tratamento dos poços artesianos. De 2º a 6ª feira, de acordo com o plano de amostragem para rede de distribuição, são coletadas mensalmente 72 amostras para ETA Gávea, 32 amostras da ETA Rio Preto, 10 amostras na rede dos poços artesianos.

Portanto, ao longo do mês, são coletadas amostras em todos os bairros e distritos de Muriaé, para a análise da água e os resultados das médias bem como o número de análises realizadas são publicados na Conta da Água, como determina o Decreto nº 5.440, de 4 de maio de 2005. São ainda gerados relatórios mensais e semestrais para o Ministério da Saúde. O Setor ainda presta serviço de análise laboratorial à população, que por ventura venha ter algum problema relacionado à qualidade da água fornecida pelo DEMSUR.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (qualquer usuário).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentos.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Entrar em contato com a central de atendimento 115 e solicitar uma ordem de serviço para coleta e análise da água.

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar o serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

02 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação da ordem de serviço é realizada através do telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 3728-2607, que está disponível das 07h30 às 10h30 e de 13h30 as 16h30.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

EMISSÃO DE 2ª VIA**O QUE É ESTE SERVIÇO**

Solicitação de emissão de 2ª via de conta.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados. É possível, ainda, acessar o site do DEMSUR (atendimento eletrônico), através do endereço: <http://autoatendimento.prosanearinfo.com.br/v5.0/index.php?id=F9LX6L>. Para tanto o cliente precisa ter em mãos o ID. Eletrônico, que é a identificação da sua conta de água. Ele está localizado na parte superior da conta, logo abaixo do endereço. Após acessar é só clicar na guia "Débitos" e na sequência em "2ª via de conta", selecionar a fatura a ser impressa e clicar em gerar conta, habilitando assim a geração do código de barras e somente depois destes procedimentos clicar em imprimir.

Etapa 2 - Obter a 2ª via da conta desejada.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para emitir 2ª via pelo site. No atendimento presencial é cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A emissão de 2ª via é fornecida automaticamente no ato da solicitação.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A emissão de 2ª via é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé ou pelo atendimento eletrônico pelo site: <http://autoatendimento.prosanearinfo.com.br/v5.0/index.php?id=F9LX6L>.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).



INSTALAÇÃO DE ELIMINADOR OU BLOQUEADOR DE AR E VÁLVULA DE RETENÇÃO**O QUE É ESTE SERVIÇO**

Este serviço é referente a instalação de peça no cavalete (eliminador ou bloqueador de ar) e na caixa de esgoto (válvula de retenção).

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo este o titular da conta de água e/ou esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comprar a peça que deseje instalar em seu cavalete ou na sua caixa de esgoto.

Etapa 2 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 3 – Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

3 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

LIMPA FOSSA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Fornecimento caminhão para limpeza de fossas sépticas.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica, de acordo com a portaria 24/2018, do DEMSUR, que estabelece:

Art. 1º - A prestação do serviço de "limpa fossa" fica restrita aos limites territoriais do Município de Muriaé.

§1º - Nas vias sem pavimentação, o tráfego do veículo "limpa fossa" fica limitado a 5 (cinco) quilômetros de distância, contados da via pavimentada até o local da prestação do serviço.

§2º - As solicitações que contrariem os limites previstos no caput e parágrafo 1º, do art. 1º desta Portaria poderão ser deferidas, mediante decisão do Diretor da Divisão de Águas e Esgoto, segundo os critérios de conveniência e oportunidade.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 2 –Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

05 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de limpa fossa é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

LEGISLAÇÃO

Portaria 24/2018 do DEMSUR.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).



MUDANÇA DE PADRÃO DE CAVALETE DE ÁGUA**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É realizado quando o cliente deseja a mudança (deslocamento) do cavalete do local em que ele se encontra instalado, para algum outro lugar do imóvel.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo este o titular da conta de água e/ou esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

15 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de mudança de padrão é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou através do telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

PARCELAMENTO DE DÉBITO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Concessão de parcelamento de débitos em aberto, vencidos a mais de 120 dias.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo este o titular da conta de água e/ou esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto, apresentar documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 2 - Executar o parcelamento de acordo com o solicitado pelo cliente e de acordo com as regras da empresa.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O parcelamento dos débitos é feito automaticamente no ato da solicitação.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de parcelamento dos débitos é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

PEDIDO DE CONSUMO FINAL (GUIA ANTECIPADA)**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É a solicitação, a pedido do cliente, de antecipação do faturamento de conta mensal. Para tal, é necessário que o cliente esteja de posse de uma foto com a leitura que conste aquele dia em seu hidrômetro para que possa ser calculado o consumo final.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido, CPF e fotografia do hidrômetro na data da solicitação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados e a foto com a leitura que conste no dia em seu hidrômetro.

Etapa 2 – Obter a guia antecipada.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar o serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A guia antecipada é concedida automaticamente no ato da solicitação.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de guia antecipada é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO**O QUE É ESTE SERVIÇO**

Solicitação de ligação de água e/ou esgoto em locais que ainda não possuem ligação.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

De acordo com parecer normativo 01/2018 emitido pelo setor jurídico do DEMSUR as exigências para ligação de água e/ou esgoto são:

LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO EM ÁREA URBANA:**PESSOAS FÍSICAS**

- * Documentos de identificação do interessado (com foto);
 - * Comprovante de residência do interessado;
 - * Comprovante de propriedade ou posse do imóvel na seguinte ordem:
 - 1 - Certidão RGI atualizada do imóvel (se houver);
 - 2 - Escritura pública de compra e venda do imóvel (se houver);
 - 3 - Alvará de Construção e/ou habite-se (se houver);
 - 4 - Documento que comprove a titularidade do imóvel junto ao cadastro imobiliário municipal, acompanhado dos documentos dos itens 5 e/ou 6 (obrigatório);
 - 5 - Contrato de locação, cessão de uso, comodato e afins, com firma reconhecida pelo titular identificado nos itens 1 a 4;
 - 6 - Contrato de compra e venda, com firma reconhecida pelo Vendedor e Comprador, devendo o Vendedor estar identificado em um dos itens 1 a 4;
 - 7 - Termo Judicial de ações de inventário, divórcio, usucapião, partilha de bens, falência, concordata e outras que, por determinação do juiz, transmita o poder de propriedade, administração, utilização, usufruto ou de inventariante para o requerente.Sendo o imóvel de propriedade de pessoa jurídica, devem ser apresentados ainda: Contrato Social ou Declaração de Empresário Individual; cartão do CNPJ, além dos documentos constantes do representante legal e procuração se tratando de procurador.
- Todos os documentos da pessoa jurídica devem conter autenticação das Juntas Comerciais ou Cartório de Ofício de Notas.

DO REQUERIMENTO DE MAIS DE UMA LIGAÇÃO NO IMÓVEL (2ª LIGAÇÃO) :

Para solicitar segunda ligação no mesmo imóvel, o requerente deverá apresentar junto ao setor de atendimento do DEMSUR, os seguintes documentos:

- * Documentos de identificação do interessado (com foto);
- * Comprovante de residência do interessado;
- * Comprovante de propriedade ou posse do imóvel na seguinte ordem:
 - 1 - Certidão RGI atualizada do imóvel (se houver);
 - 2 - Escritura pública de compra e venda do imóvel (se houver);
 - 3 - Alvará de Construção e/ou habite-se (se houver);
 - 4 - Documento que comprove a titularidade do imóvel junto ao cadastro imobiliário municipal, acompanhado dos documentos dos itens 5 e/ou 6 (obrigatório);
 - 5 - Contrato de locação, cessão de uso, comodato e afins, com firma reconhecida pelo titular identificado nos itens 1 a 4;
 - 6 - Contrato de compra e venda, com firma reconhecida pelo Vendedor e Comprador, devendo o Vendedor estar identificado em um dos itens 1 a 4;
 - 7 - Termo Judicial de ações de inventário, divórcio, usucapião, partilha de bens, falência, concordata e outras que, por determinação do juiz, transmita o poder de propriedade, administração, utilização, usufruto ou de inventariante para o requerente.

DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS:

Nos termos do artigo 69 do Regulamento Geral do DEMSUR: "Poderão ser concedidas ligações provisórias por período limitado para circo, parque de diversões e similares, ou para obras que não sejam de edificação".

No caso de circos, parques de diversão ou similares, as ligações provisórias serão custeadas antecipadamente pelos interessados, de acordo com os critérios estabelecidos pelo DEMSUR, sem prejuízo dos excessos apurados durante o período concedido.

A documentação necessária para o requerimento da ligação temporária consiste:

- * Documentos de identificação do interessado (com foto);
- * Comprovante de residência do interessado (e houver);
- * Alvará de funcionamento emitido pela Prefeitura Municipal de Muriaé, devendo ser observado ainda a existência do Plano de Limpeza Urbana, regulamentado pela Portaria 152/2017.

DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA EM TERRENOS VAGOS:

As ligações de água em terreno vago apenas poderão ser efetuadas com a finalidade de uso para plantio, construção de muro ou calçadas, em caráter temporário.

O proprietário do imóvel ou seu representante legal deverá comparecer ao setor de Atendimento do DEMSUR portando a seguinte documentação:

- * Documentos de identificação do interessado (com foto);
- * Comprovante de residência do interessado;
- * Comprovante de propriedade ou posse do imóvel na seguinte ordem:
 - 1-Certidão RGI atualizada do imóvel (se houver);
 - 2-Escritura pública de compra e venda do imóvel (se houver);
 - 3-Alvará de Construção e/ou habite-se (se houver);
 - 4-Documento que comprove a titularidade do imóvel junto ao cadastro imobiliário municipal, acompanhado dos documentos dos itens 5 e/ou 6 (obrigatório);
 - 5-Contrato de locação, cessão de uso, comodato e afins, com firma reconhecida pelo titular identificado nos itens 1 a 4;
 - 6-Contrato de compra e venda, com firma reconhecida pelo Vendedor e Comprador, devendo o Vendedor estar identificado em um dos itens 1 a 4;
 - 7 -Termo Judicial de ações de inventário, divórcio, usucapião, partilha de bens, falência, concordata e outras que, por determinação do juiz, transmita o poder de propriedade, administração, utilização, usufruto ou de inventariante para o requerente;
 - 8- Termo de Responsabilidade de ligação temporária.

LIGAÇÕES EM CARÁTER PRECÁRIO

Considerando que o Regulamento do DEMSUR prevê apenas a definição da terminologia ligação em caráter precário, mas não estabelece a possibilidade de realização de tal modalidade de ligação, incumbe à diretoria do DEMSUR solver a omissão, estabelecendo as condições para ligações em caráter precário, na forma do art. 120 do Regulamento que assim estabelece:

Art. 120º - Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste regulamento serão resolvidos pela diretoria do DEMSUR.

Pois bem, de acordo com o regulamento Ligação em caráter precário é a ligação de água e esgoto a usuários que não comprovem a documentação do imóvel, assim, na impossibilidade do usuário apresentar a documentação para a ligação de água e esgoto, propõe-se que sejam atendidos os seguintes requisitos:

- * Documento de identificação com foto;
- * Comprovante de residência no endereço solicitado;
- * Declaração de Responsabilidade do interessado;
- * Termo de cessão de uso, contrato de locação, compromisso de compra e venda, contrato de comodato ou outro documento que comprove o vínculo com o imóvel;
- * Existência de rede no local.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapas 1 - Para solicitar a ligação de água e/ou esgoto é necessário que o cliente faça primeiro a montagem do cavalete de água individual ou cavalete torre e da caixa de esgoto construída na calçada do imóvel requerente.

Etapas 2 – Solicitar a vistoria do cavalete e/ou da caixa de esgoto. Este pedido poderá ser efetuado no Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé ou pelo telefone 115.

Etapas 3 - Aguardar a execução da ordem de vistoria (prazo de 3 dias úteis)

Etapas 4 - Retornar ao escritório local munido dos documentos necessários para solicitar a implantação da ligação.

CUSTO DESTE SERVIÇO

É cobrada taxa de implantação de ligação de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

03 dias úteis para vistoria do cavalete e/ou caixa de esgoto;
15 dias úteis após o pedido de ligação ser registrado, no caso de optar pelo pagamento sem entrada. No caso de optar pelo pagamento integral à vista ou pelo pagamento parcelado com entrada, o prazo permanece como 15 dias úteis, porém, será considerado como início do período um dia útil após o pagamento da taxa.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

A solicitação de ligação de água e/ou esgoto é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).
Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

LEGISLAÇÃO

Parecer normativo 01/2018 emitido pelo setor jurídico do DEMSUR.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

PEDIDO DE RELIGAÇÃO**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É o serviço de religação das unidades consumidoras que estão cortadas por falta de pagamento ou supressão.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido, CPF e as faturas pagas que, por ventura, estivessem em atraso.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

3 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de religação é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

PEDIDO DE SUPRESSÃO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação supressão (desligamento) da água no imóvel do cliente. Sendo necessário que o cliente esteja de posse de uma foto com a leitura que conste no dia em seu hidrômetro para poder conceder o consumo final.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido, CPF e as faturas pagas que por ventura estivessem em aberto.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados e a foto com a leitura que conste no dia em seu hidrômetro.

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

3 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de supressão é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser adquiridas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

PEDIDO DE TARIFA SOCIAL**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É o benefício de desconto sobre o valor mensal dos serviços de água e/ou esgoto que pode ser concedido aos clientes de baixa renda que atendam a todos os critérios adotados pela autarquia.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física que comprove baixa renda.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Cópia e original dos documentos de todos os membros da casa (CPF, Identidade e Certidão de Nascimento no caso de menores de 16 anos);

Cópia e Original de Comprovante de renda de todos os maiores de 16 anos (Carteira de trabalho-primeira e segunda páginas e páginas do último contrato de trabalho, contracheque);

Cópia e Original de documento que comprove ser o imóvel de metragem igual ou inferior a 60 m² (não obrigatório);

Cópia e original de documento que comprove titularidade e domínio (cópia do alvará de construção, contrato de promessa de compra e venda registrado, certidão de usucapião ou contrato de locação);

Comprovante de ser beneficiário de algum programa do Governo Federal (Baixa Renda Energisa, Bolsa Família, etc.).

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados.

Etapa 2 - Caso o cliente esteja dentro dos critérios, cadastrar o benefício da tarifa social.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar o pedido de tarifa social.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A análise para verificação dos critérios é realizada imediatamente mediante avaliação da assistente social.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de tarifa social é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo;

pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

LEGISLAÇÃO

Lei 4.732/2014

Lei 4.874/2014 Altera

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENT



VERIFICAÇÃO DE EXCESSO DE CONSUMO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação de verificação quando existe algum consumo excessivo registrado no imóvel.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido, CPF e código de ligação da conta de água, localizado na parte superior esquerda da conta.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – O DEMSUR orienta que antes de solicitar este serviço, o cliente verifique se não houve algum erro no registro de sua leitura. Obs.: A leitura é efetuada no hidrômetro do imóvel levando em consideração apenas os números pretos que se encontram no visor do mesmo.

Etapa 2 – Caso a leitura esteja errada anotar a mesma no verso da conta e entrar em contato com o DEMSUR. Porém, caso a leitura esteja correta, o cliente pode proceder com 2 passos para verificação de possível vazamento, sendo eles:

1º) Amarrar a boia da caixa d'água. Verificar se os ponteiros no visor do hidrômetro giram. Se caso positivo, existe vazamento do hidrômetro até a caixa d'água.

2º) Amarrar a boia da caixa d'água. Marcar o nível da água na caixa, de preferência à noite. No dia seguinte, verificar se o nível da água baixou. Se caso positivo, existe vazamento da caixa d'água até as saídas de água. Obs.: Não usar a água durante o teste.

Após a detecção do vazamento, guardar a tubulação danificada que foi trocada. Não fechar o local do conserto.

Etapa 3 – Comparecer ao Serviço de Atendimento ao Público do DEMSUR (SAP), localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé, com os documentos acima citados ou ligar no telefone 115 para solicitar vistoria do conserto do vazamento.

Etapa 4 - Voltar ao Demsur para renegociar a conta.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custo para este serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

3 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de verificação de excesso de consumo é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé ou pelo telefone 115.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito

das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).


DEMSUR

VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação de verificação quando existe falta de água no imóvel do cliente ou em toda a rua, bairro ou região.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido, CPF e código de ligação da conta de água, localizado na parte superior esquerda da conta.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 – O DEMSUR orienta que antes de solicitar este serviço, o cliente verifique se o registro de seu cavalete encontra-se aberto, assim como o registro geral de seu imóvel.

Etapa 2 – Entrar em contato com a central de atendimento, através do telefone 115.

Etapa 3 - Aguardar a verificação do problema.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custo caso a falta de água seja um problema externo ao imóvel do cliente. Caso a falta de água for ocasionada devido a algum vazamento em seu cavalete e for necessário a troca de alguma peça no ato da manutenção, a mesma, juntamente com a mão de obra, será cobrada de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site <http://www.demsur.com.br/site/tabela-de-servicos/> e também anexa ao final deste documento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

24 horas.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de verificação de falta de água é feita presencialmente no Serviço de Atendimento ao público (SAP) do DEMSUR, localizado à Av. Maestro Sansão, nº 236 – Ao lado do Edifício Centro Administrativo Presidente Tancredo Neves – Centro – Muriaé ou pelo telefone 115.

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas no SAP ou pelo telefone 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO CPD (CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS).

CAPINA**O QUE É ESTE SERVIÇO**

Serviço realizado nas vias públicas (ruas, trevos de acesso e praças) do município, tanto na sede quanto nos distritos, por servidores do DEMSUR ou por empresa terceirizada. É realizada de forma manual ou mecânica (roçadeira ou máquina) dependendo da complexidade do local e da quantidade de vegetação.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1- Ligar na central de atendimento do DEMSUR (115) e abrir Ordem de Serviço.

Etapa 2 - Aguardar o cronograma definido para o local solicitado.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo será de acordo com o cronograma estabelecido pelo Departamento de Limpeza Urbana do DEMSUR.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela central de atendimento 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).
Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

CATA-TRECO**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É o serviço para recolhimento de grandes volumes oferecido pelo DEMSUR, para que móveis, colchões, eletroeletrônicos e outros materiais não sejam descartados irregularmente nas ruas, praças ou terrenos baldios.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 - Ligar na Central de Atendimento 115 e abrir uma ordem de serviço contendo dados como endereço, volume e tipo de material.

Etapa 2 - Aguardar contato do escritório do DEMSUR para agendar dia e hora da retirada dos materiais, para que então os mesmos sejam colocados na data certa em via pública.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O atendimento será feito seguindo as ordens de serviços.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela Central de Atendimento 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

COLETA CONVENCIONAL DE RESÍDUOS

O QUE É ESTE SERVIÇO

É o serviço de recolhimento de rejeitos e material orgânico. É realizado sistematicamente por caminhões compactadores e carroceria aberta, com servidores do DEMSUR que efetuam a coleta no sistema “Porta a Porta”.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

R.G, CPF, comprovante de residência

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Protocolar junto ao Atendimento do DEMSUR a solicitação e aguardar a verificação do setor responsável sobre a possibilidade de atendimento de tal pedido.

CUSTO DESTESERVIÇO

Segundo tabela de coleta de resíduos estabelecida pelo DEMSUR.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O serviço é oferecido conforme escala amplamente divulgada pela autarquia.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela Central de Atendimento 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

COLETA SELETIVA**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É o recolhimento de materiais passíveis de reciclagem e separados diretamente na fonte geradora. Em nosso município a coleta seletiva realizada pelo DEMSUR é do tipo “Porta a Porta”, em dias alternados aos da coleta convencional e a forma de separação é a binária.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não é necessário documento.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Serviço oferecido no município conforme rotas e horários pré-estabelecidos.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O serviço é oferecido conforme escala amplamente divulgada pela autarquia.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

Não se aplica.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

INSTALAÇÃO DE LIXEIRA - TIPO PAPELEIRA

O QUE É ESTE SERVIÇO

É o serviço de colocação de lixeiras do tipo papeleiras em locais onde ocorre importante fluxo de pessoas, e observa-se a incidência de lixo despendido indevidamente na via pública.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1- Ligar na central de atendimento do DEMSUR (115) e abrir ordem de serviço.

Etapa 2 - Aguardar o atendimento da solicitação.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo será de acordo com o cronograma estabelecido pelo Departamento de Limpeza Urbana do DEMSUR.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela central de atendimento 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

INSTALAÇÃO DE PLACA “PROIBIDO JOGAR LIXO E ENTULHO”**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É o serviço de colocação de placas instrutivas contendo os dizeres “ PROÍBIDO JOGAR LIXO E ENTULHO EM VIAS PÚBLICAS. MULTA PREVISTA NA LEI Nº2358/99”. Serviço utilizado em locais onde está sendo descartado de forma irregular os mais variados tipos de material e rejeitos.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1- Ligar na central de atendimento do DEMSUR (115) e abrir ordem de serviço.

Etapa 2 - Aguardar o atendimento da solicitação.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo será de acordo com o cronograma estabelecido pelo Departamento de Limpeza Urbana do DEMSUR.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela central de atendimento 115 .

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

LAVAÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

O QUE É ESTE SERVIÇO

É o serviço de lavagem em ruas, praças e demais logradouros públicos. Esse serviço é executado mediante as solicitações pela central de atendimento 115 e após a verificação da real necessidade do atendimento de tal pedido. Também ocorre o serviço após a execução de obras de água, esgoto e drenagem pluvial pelo DEMSUR. Para o serviço utiliza-se caminhão pipa com jatos de água de alta pressão e vassourões.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1- Ligar na central de atendimento do DEMSUR (115) e abrir ordem de serviço.

Etapa 2 - Aguardar o atendimento da solicitação.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo será de acordo com o cronograma estabelecido pelo Departamento de Limpeza Urbana do DEMSUR.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela central de atendimento 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).

Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

PINTURA DE MEIO-FIO**O QUE É ESTE SERVIÇO**

É um serviço complementar da limpeza urbana, realizado pelos servidores do DEMSUR ou empresa terceirizada, com a utilização de equipamentos manuais (brochas, rolos, pincéis e etc.) e com o produto cal virgem. O objetivo é valorizar o serviço de limpeza e apresentar como produto final uma cidade mais bonita e com melhor qualidade de vida para a população.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1- Ligar na central de atendimento do DEMSUR (115) e abrir ordem de serviço.

Etapa 2 - Aguardar o atendimento da solicitação.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo será de acordo com o cronograma estabelecido pelo Departamento de Limpeza urbana do DEMSUR.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela central de atendimento 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).
Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

VARRIÇÃO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Serviço realizado nas vias públicas (ruas, calçadas, trevos de acesso e praças), onde servidores do DEMSUR são designados a atuarem nos bairros do município e distritos, a fim de manter estes locais limpos, proporcionando o bem-estar da população. Em determinadas localidades a varrição ocorre em dias alternados, de forma intercalada e, em outros a varrição é diária.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Moradores residentes em Muriaé e distritos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentação.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1- Ligar na central de atendimento do DEMSUR (115) e abrir ordem de serviço.

Etapa 2 - Aguardar o atendimento da solicitação.

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar esse serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo será de acordo com o cronograma estabelecido pelo Departamento de Limpeza Urbana do DEMSUR.

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação deverá ser feita pela central de atendimento 115.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Serviço de Atendimento ao Público (atendimento presencial).
Para acompanhamento das solicitações, os usuários poderão entrar em contato por telefone, através do número 115, que está disponível 24 horas.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço <http://transparencia.demsur.com.br/Ocorrencia/Create> ou pelo telefone 0800-2831453 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO PELO DLU (DEPARTAMENTO DE LIMPEZA URBANA).

ANEXO

| CÁLCULO TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS E PEÇAS PARA 2019 | |
|---|--------------|
| TABELA DE SERVIÇOS | |
| DESCRIÇÃO | 2019 |
| AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO | R\$ 24,11 |
| CAMINHÃO PIPA | R\$ 145,65 |
| CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS | R\$ 17,00 |
| COMPENSAÇÃO PARA TRATAMENTO DE ESGOTO POR M ² | R\$ 3,20 |
| NOTIFICAÇÃO DE DÉBITO/ADESIVO | R\$ 10,81 |
| DERIVAÇÃO CLANDESTINA (ANTES DO HIDRÔMETRO) | R\$ 789,16 |
| DERIVAÇÃO DE UM PRÉDIO PARA OUTRO PRÉDIO | R\$ 97,95 |
| DESOBEDIÊNCIAS ÀS INSTRUÇÕES DO DEMSUR | R\$ 244,18 |
| DESPERDÍCIO DE ÁGUA NAS LIG. SEM MEDIÇÃO | R\$ 155,29 |
| EMISSION DE 2ª VIA | R\$ 2,42 |
| EMPREGO EJETORES OU BOMBAS LIGADAS NO HIDR. | R\$ 370,84 |
| IMPEDIMENTO DE ACESSO DE FUNC. DEMSUR | R\$ 145,65 |
| INICIO DE OBRA DE INSTALAÇÃO DE AGUA, ESGOTO OU DREN. PLUVIAL EM LOTEAMENTO OU AGRUPAM. DE EDIFICAÇÕES, SEM AUTORIZAÇÃO DO DEMSUR | R\$ 1.269,43 |
| INSTALAÇÃO DE ELIMINADOR DE AR | R\$ 32,41 |
| INTERVENÇÃO INDÉBITA NOS RAMAIS OU REDE | R\$ 789,16 |
| INSTALAÇÃO DE VALVULA DE RETENÇÃO | R\$ 72,82 |
| LANÇ. AGUAS PLUVIAIS NA REDE COLETORA ESGOTO (TELHADOS, PÁTIOS, ETC.) | R\$ 77,54 |
| LIGAÇÃO PROVISÓRIA | R\$ 203,53 |
| LIGAÇÃO DE ÁGUA DE 1/2" | R\$ 203,53 |
| LIGAÇÃO DE ÁGUA DE 3/4" | R\$ 241,23 |
| LIGAÇÃO DE ÁGUA DE 1" | R\$ 427,41 |
| LIGAÇÃO DE ÁGUA DE 1 1/2" | R\$ 744,17 |
| LIGAÇÃO DE ESGOTO DE 4" | R\$ 220,12 |
| LIGAÇÃO DE ESGOTO DE 6" | R\$ 262,32 |
| LIMPA FOSSA (POR HORA) ABRANGE DESDE A SAIDA ATÉ O RETORNO A GARAGEM) + R\$3,38 POR KM RODADO. | R\$ 170,35 |
| MANOBRA REGISTRO EXTERNO SEM AUT. DEMSUR | R\$ 370,84 |
| MÃO DE OBRA INSTALAÇÃO DE TORNEIRA 1/2" | R\$ 6,02 |
| MÃO DE OBRA TROCA DE BUCHA 1/2" | R\$ 3,24 |
| MÃO DE OBRA TROCA DE CASTELO DE 1/2" | R\$ 3,62 |
| MÃO DE OBRA TROCA DE REGISTRO 1/2" e 3/4" | R\$ 6,32 |
| MÃO DE OBRA TROCA PÉ DE CAVALETE 1/2" | R\$ 9,05 |
| MONTAGEM DE CAVALETE (TORRE) | R\$ 32,41 |
| MUDANÇA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO 4" | R\$ 81,41 |
| MUDANÇA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO 6" | R\$ 101,77 |
| MUDANÇA DE PADRÃO 1/2" | R\$ 66,03 |

| | |
|--|------------|
| MUDANÇA DE PADRÃO 3/4" | R\$ 91,36 |
| MUDANÇA DE PADRÃO 1" | R\$ 108,25 |
| MUDANÇA DE PADRÃO 1 1/2" | R\$ 150,47 |
| NÃO CUMPRIMENTO DETERMINAÇÕES POR ESCRITO DO PESSOAL AUTORIZADO PARA FAZER A INSPEÇÃO. | R\$ 235,60 |
| REAVISO DE CONTA | R\$ 2,04 |
| RELIGAÇÃO DE CORTE | R\$ 43,72 |
| RELIGAÇÃO DE CORTE / RAMAL | R\$ 113,07 |
| RELIGAÇÃO DE CORTE / MUDANÇA DE PADRÃO | R\$ 109,76 |
| RELIGAÇÃO DE RAMAL | R\$ 69,35 |
| RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO | R\$ 35,59 |
| RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO / RAMAL | R\$ 104,94 |
| RELIGAÇÃO DE ESGOTO | R\$ 220,12 |
| RETIRADA ABUSIVA, DANIF. OU INVERSÃO HIDR. 1/2" | R\$ 158,22 |
| RETIRADA ABUSIVA, DANIF. OU INVERSÃO HIDR. 3/4" | R\$ 165,65 |
| RETIRADA ABUSIVA, DANIF. OU INVERSÃO HIDR. 1" | R\$ 482,36 |
| RETIRADA ABUSIVA, DANIF. OU INVERSÃO HIDR. 1 1/2" | R\$ 663,28 |
| PADRONIZAÇÃO DE CAVALETE 1 1/2" (PADRÃO DEMSUR) | R\$ 70,56 |
| PADRONIZAÇÃO DE CAVALETE 1" (PADRÃO DEMSUR) | R\$ 64,07 |
| PADRONIZAÇÃO DE CAVALETE 1/2" 3/4" (PADRÃO DEMSUR) | R\$ 56,69 |
| VIOLAÇÃO | R\$ 394,58 |
| VISTORIA DE VAZAMENTO | R\$ 24,28 |

| TABELA DE PEÇAS | |
|-----------------------|------------|
| DESCRIÇÃO | VALOR 2019 |
| CASTELO 1/2" | R\$ 15,00 |
| CAVALETE 1/2" 12,5 cm | R\$ 11,50 |
| CAVALETE 1/2" 25 cm | R\$ 13,50 |
| CAVALETE 1/2" 50 cm | R\$ 18,60 |
| CAVALETE 3/4" | R\$ 22,00 |
| CAVALETE 1" | R\$ 31,00 |
| CRUZETA 1/2" | R\$ 11,00 |
| HIDRÔMETRO 1/2" | R\$ 76,65 |
| HIDRÔMETRO 3/4" | R\$ 86,08 |
| HIDRÔMETRO 1" | R\$ 261,78 |
| HIDRÔMETRO 1 1/2" | R\$ 400,91 |
| JOELHO GALV. 1/2" | R\$ 4,30 |
| JOELHO GALV. 3/4" | R\$ 6,00 |
| JOELHO GALV. 1" | R\$ 9,00 |
| LUVA GALV. 1/2" | R\$ 4,30 |
| NIPLE GALV. 1/2" | R\$ 4,30 |
| REGISTRO 1/2" | R\$ 30,00 |
| REGISTRO 3/4" | R\$ 40,00 |

| | |
|--|-----------|
| REGISTRO 1" | R\$ 50,00 |
| REGISTRO 1 1/2" | R\$ 70,00 |
| TÊE GALV. 1/2" | R\$ 8,00 |
| TUBO PVC 1/2" - 6 metros | R\$ 10,00 |
| TUBO PEAD 1/2" (20mm) - preço do metro | R\$ 2,00 |
| TUBO PEAD 3/4" (32mm) - preço do metro | R\$ 4,00 |
| TUBO OCRE 4" (100mm) - 6 metros | R\$ 76,47 |
| VIROLA 1/2" | R\$ 14,60 |
| VIROLA 3/4" | R\$ 21,00 |
| VIROLA 1" | R\$ 37,00 |
| VIROLA 1 1/2" | R\$ 45,00 |

OBS.: CAMINHÃO COM 10M³ DE DESCARTE PARA ETE R\$176,73(2019)

| TARIFAS MÍNIMAS - 10M ³ | 2019 |
|------------------------------------|-----------|
| ÁGUA | R\$ 25,45 |
| ESGOTO | R\$ 14,00 |
| ÁGUA (DISTRITO) | R\$ 20,37 |
| ESGOTO (DISTRITO) | R\$ 11,20 |
| 3 COLETAS (RES/PUB) | R\$ 13,23 |
| 3 COLETAS (COM/IND) | R\$ 23,36 |
| 6 COLETAS (RES/PUB) | R\$ 26,46 |
| 6 COLETAS (COM/IND) | R\$ 46,71 |
| REPASSE USO REC. HÍD. | R\$ 0,62 |
| REPASSE DISTRITO | R\$ 0,50 |

Aguardando regulamentação específica para reajuste coleta de lixo

| MÍNIMO DA CONTA - 3 COLETAS | 2019 |
|-----------------------------|-----------|
| RESIDENCIAL E PÚBLICA | R\$ 53,30 |
| COMERCIAL | R\$ 63,42 |

| MÍNIMO DA CONTA - 6 COLETAS | 2019 |
|-----------------------------|-----------|
| RESIDENCIAL E PÚBLICA | R\$ 66,53 |
| COMERCIAL | R\$ 86,78 |

| MÍNIMO DA CONTA - 3 COLETAS (DISTRITO) | 2019 |
|--|-----------|
| RESIDENCIAL E PÚBLICA | R\$ 45,30 |
| COMERCIAL | R\$ 55,42 |

| COLETA DE LIXO EXCEDENTE | 2019 | |
|--------------------------|--------|---|
| 3 COLETAS | 145,12 | Aguardando regulamentação específica para reajuste coleta de lixo |
| 6 COLETAS | 290,23 | |