



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Largo da Independência, S/N – Centro

Alagoinhas – Bahia

CARTA DE SERVIÇO DO SAAE ALAGOINHAS

OBJETIVO DA CARTA DE SERVIÇO:

A **Carta de Serviços** é um instrumento de gestão focado em informar o usuário sobre os serviços prestados por uma organização (geralmente órgãos públicos), suas formas de acesso e padrões de qualidade baseado nos critérios da transparência pública.

APRESENTAÇÃO DA AUTARQUIA:

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Alagoinhas (SAAE) é uma autarquia municipal, criada pela Lei Municipal n.º337, em 03 de agosto de 1965. Possui personalidade jurídica própria, autonomia econômica, financeira e administrativa. Compete ao SAAE, diretamente e com exclusividade, operar, manter, conservar e explorar os serviços públicos de água potável e de esgoto sanitário em todo município de Alagoinhas. O SAAE de Alagoinhas é um órgão público comprometido com o saneamento básico, procurando oferecer saúde e bem-estar a toda população.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Largo da Independência, S/N – Centro

Alagoinhas – Bahia

LISTAGEM DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO OFERTADOS:

ITEM	SERVIÇOS	PRAZO DE EXECUÇÃO	DOCUMENTAÇÃO NECERSSÁRIA	FORMA DE PRESTAÇÃO
1	EXECUÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA		Contrato de compra e venda/Escritura do imóvel/ IPTU, RG e CPF, fatura de água de um vizinho próximo	Presencial/On line
1.1	Ramal de ½" com mureta			
1.1.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.1.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.1.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		
1.2	Ramal de ½" sem mureta (muro)			
1.2.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.2.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.2.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		
1.3	Ramal de ¾" com mureta			
1.3.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.3.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.3.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		
1.4	Ramal de ¾" sem mureta (muro)			
1.4.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.4.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.4.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		
1.5	Ramal de 1" com mureta			
1.5.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.5.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.5.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Largo da Independência, S/N – Centro

Alagoinhas – Bahia

1.6	Ramal de 1" sem mureta (muro)			
1.6.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.6.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.6.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		
1.7	Ramal de 2" com mureta			
1.7.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.7.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.7.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		
1.8	Ramal de 2" sem mureta (muro)			
1.8.1	Rua com asfalto	10 dias úteis		
1.8.2	Rua Pavimentada Paralelepípedo	06 dias úteis		
1.8.3	Rua sem pavimento	05 dias úteis		
2	EXECUÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	15 dias úteis	Ligação de água já executada	Presencial/On line
2.1	EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO CONDOMINIAL PARA LIGAÇÃO SEM RECOMPOSIÇÃO	10 dias úteis		
2.1.2	EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO CONDOMINIAL PARA LIGAÇÃO COM RECOMPOSIÇÃO	12 dias úteis		
3	TRANSFERÊNCIA DE RAMAL DE ÁGUA COM PADRONIZAÇÃO		Faturas quitadas	Presencial/On line
3.1	Ramal ½" até 1 m	05 dias úteis		
3.1.1	Ramal ½" de 1,01m até 2 m"	05 dias úteis		
3.1.2	Ramal ½" de 2,01m até 12 m"	05 dias úteis		
3.1.4	≥ 12,01 m	05 dias úteis		
3.2	Ramal ¾" até 1 m	05 dias úteis		
3.2.1	Ramal ¾" de 1,01 até 12 m"	05 dias úteis		
3.2.2	Ramal ¾" ≥ 12,01 m	05 dias úteis		
3.5	PADRÃO	08 dias úteis	Fatura da água	Presencial/On line
4	RELIGAÇÃO	02 dias úteis	Faturas quitadas ou negociadas	Presencial/On line



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Largo da Independência, S/N – Centro

Alagoinhas – Bahia

5	RELIGAÇÃO COM URGÊNCIA	08 horas	Faturas quitadas ou negociadas	Presencial/On line
6	VISITA TÉCNICA COM PESQUISA DE VAZAMENTO	03 dias úteis	Fatura da água	Presencial/On line
7	Emissão da 2ª via da conta por solicitação do usuário	Imediato	Fatura da água	Presencial/On line
8	Emissão de Certidão negativa/positiva de débitos	Imediato	Fatura da água	Presencial/On line
9	Alteração de titularidade	Imediato	Fatura de água, Contrato de Compra e Venda/Escritura do imóvel e faturas quitadas	Presencial/On line
10	ANALISE FISICO QUIMICO	15 dias uteis	Fatura de água	Presencial/On line
10.1	Cloro/cor			
10.2	Alcalinidade			
10.3	Ph			
10.4	Flúor			
10.5	Turbidez			
10.6	CO2			
11	ANÁLISE BACTERIOLÓGICA DA ÁGUA	15 dias uteis	Fatura da água	Presencial/On line
12	FORNECIMENTO DE ÁGUA – CARRO PIPA PARTICULAR	48 horas	Fatura da água	Presencial/On line
13	DESLOCAMENTO DO CARRO PIPA	48 horas	Fatura da água	Presencial/On line
13.1	Distrito			
13.2	Sede			
14	VIABILIDADE TECNICA	90 dias uteis	Fatura da água	Presencial/On line
14.1	Abastecimento de água e esgoto			
14.2	Esgoto			
15	Vazamentos na caixa e Ramal	24 horas	Fatura de água	Presencial/ On line
16	ANALISE DE PROJETOS DE REDES ÁGUA E ESGOTO	90 dias uteis	Documentos da propriedade e do proprietário; Procuração do preposto para tratativas e documentos do preposto;	Presencial



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Largo da Independência, S/N – Centro

Alagoinhas – Bahia

			Planta de Localização e situação georreferenciada do empreendimento; Tipologia das Edificações a serem implantadas (se for o caso); Alvará / Licença de implantação (se for o caso de regularização); Memorial Descritivo (descritivo do empreendimento mencionando a tipologia da(s) edificação(ões) apresentando quadro de áreas)	
15.1	De 1 a 20 economias			
15.1.1	De 21 até 100 economias			
15.1.2	De 101 até 350 economias			
15.1.3	De 351 até 700 economias			
15.2	De 701 economias ou maior			

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

- 1- Informar o problema nos canais de atendimento;
- 2- Gerar ordem de serviço;
- 3- Realizar o pagamento quando o serviço não for isento.
- 4- Análise da viabilidade do serviço.
- 5- Aguardar o deslocamento da equipe

OBS: Cada caso gera um procedimento, pois existem serviços pagos e outros isentos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Largo da Independência, S/N – Centro

Alagoinhas – Bahia

LOCAL E/OU FORMA DE MANIFESTAÇÃO:

Todos os serviços prestados pela autarquia são oferecidos no Posto de Atendimento, que funciona das 07h30 às 17h30 e pelo WhatsApp (**ZAP SAAE: 75-9 8180-4500**) das 06h às 22h de segunda a sexta. Sábados e domingos o WhatsApp funciona das 06h às 18h.

O Posto de Atendimento fica localizado na Rua Moreira Rêgo, Centro, Alagoinhas-BA

A Ouvidoria do SAAE fica localizado na Rua Moreira Rêgo, Centro, Alagoinhas-BA e funciona das 07h30 às 11h30, das 13h30 às 17h30 de segunda a sexta feira, através do e-mail: **ouvidoria@saae.alagoinhas.ba.gov.br**, sendo um canal para reclamações, elogios e sugestões.