



# *Carta de Serviços ao Usuário*

Atualização: Maio/2020 (Revisão 02)

# SUMÁRIO

Carta de Serviços ao Usuário	3	9. Denúncia de irregularidade	21	20. Alteração de titularidade na conta de água	55	31. Solicitação do AVTO – Atestado de Viabilidade Técnico Operacional	79
Estrutura	4	10. Ligação de água	24	21. Aferição de hidrômetro	57	32. Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e\ou Esgotamento Sanitário de Terceiros	82
1. Contestação do Valor da Fatura	5	11. Ligação de esgoto	29	22. Alteração do dia do vencimento da fatura	60	33. Autorização para lançamento de efluentes não domésticos	84
2. Revisão do Cadastro da Unidade Usuária	7	12. Ligação de água e\ou esgoto provisória	33	23. Reclamação de falta de água	62	34. Fornecimento sobre declaração de mananciais	87
3. Emissão de guia para lançamento de efluentes provenientes de caminhão limpa-fossa	9	13. Mudança do local da ligação de esgoto	36	24. Solicitação de emissão de fatura em Braille	64	35. Individualização da água	89
4. Venda de água em caminhão pipa	11	14. Mudança do local da ligação de água	39	25. Reclamação sobre a qualidade da água	67		
5. Corte do fornecimento de água a pedido do usuário	13	15. Negociação de débitos tarifários e financiamento de valores	42	26. Comunicado hidrômetro furtado	69		
6. Desobstrução de esgoto	15	16. Coleta de óleo residual de fritura	44	27. Certidão Negativa de Débito	71		
7. Entrega da fatura em endereço alternativo	17	17. Reativação da ligação de água suprimida	47	28. Declaração de quitação anual de débitos	73		
8. Emissão de segunda via da fatura	19	18. Religação de água	50	29. Sugestão, reclamação, denúncias e elogios na ouvidoria Saneago	75		
		19. Supressão da ligação de água	52	30. Reclamação de serviços executados pela Saneago e\ou empresas contratadas	77		

# Carta de Serviços ao Usuário

## Apresentação

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às suas ações, a Saneago apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, disponibilizando informações sobre os serviços prestados e os seus padrões de atendimento.

O documento cumpre também a determinação da Lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

## Histórico

A Saneamento de Goiás S/A (Saneago) foi criada em 13 de setembro de 1967, através da Lei nº 6.680, com a finalidade de promover o saneamento básico em Goiás. O Governo do Estado transformou o extinto Departamento Estadual de Saneamento (DES) em uma empresa de economia mista, que atua hoje em 226 municípios.

A atividade fim da Saneago é a prestação de serviços públicos de abastecimento de água, por meio dos processos de produção e distribuição de água tratada, e esgotamento sanitário, através dos processos de coleta, tratamento e disposição final. A Companhia pretende, até 2020, ser referência de gestão na prestação de serviços de saneamento básico no Brasil, promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade.

## Dados Gerais

Saneamento de Goiás S.A - SANEAGO  
CNPJ: 01.616.929/0001-02

Classificação:  
Entidade Paraestatal/Sociedade de Economia Mista

Endereço/Sede:  
Av. Fued José Sebba nº 1245 – Jardim Goiás  
74805-100 – Goiânia-GO.

Contato: (62) 3243-3300  
Fax: (62) 3243-3550  
E-mail: [dipre@saneago.com.br](mailto:dipre@saneago.com.br)  
Site: [www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br)

# Estrutura

**Presidente** - Ricardo José Soavinski  
E-mail: rsoavinski@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3139 / (62) 3243-3689

**Chefe de Gabinete** - Wajdi Rashad Mishmish  
E-mail: wajdi@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3187

**Diretoria Comercial** - Hugo Cunha Goldfeld  
E-mail: dicom@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3471

**Diretoria de Gestão Corporativa** - Silvana Canuto  
Medeiros  
E-mail: dicor@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3105

**Diretoria Financeira de Relações com Investidores e Regulação** - Paulo Rogério Bragatto Battiston  
E-mail: dirin@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3663

**Diretoria de Produção** - Wanir José de Medeiros  
Junior  
E-mail: dipro@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3111

**Diretoria de Expansão** - Ricardo de Sousa Correia  
E-mail: diexp@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3730

**Procuradoria Jurídica** - Ariana Garcia do Nascimento Teles  
E-mail: proju@saneago.com.br  
Contatos: (62) 3243-3122 / (62) 3243-3126

**Conselho de Administração da Saneago**  
Francisco Sérvulo Freire Nogueira  
José Antônio Tietzmann e Silva (Vice-Presidente)  
Mário Cezar Guerino  
Michele Carvalho Rocha Cardoso (Presidente)  
Mônica Cristina Mendes Galvão  
Ricardo José Soavinski  
Eurico Velasco de Azevedo Neto

**Conselho Fiscal da Saneago**  
Bruno Magalhães D'Abadia  
Pedro Henrique Ramos Sales  
Levi de Alvarenga Rocha  
Antônio Carlos de Souza Lima Neto

## 1. Contestação do valor da fatura

O que é?	Questionamento de valores faturados na conta de água e\ou esgoto
Quem Pode Solicitar	Usuário, pessoa física ou representante de pessoa jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia;  Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia.
Prazo de Entrega	10 dias
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área Responsável	Gerência de Faturamento – (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 1. Contestação do valor da fatura (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Contestação do valor da fatura pelo usuário	O usuário, ao verificar a elevação do valor da fatura, entra em contato para contestar o valor apresentado	Número da conta, endereço completo ou dados do titular (A contestação deve ser feita até 90 dias a partir da data de entrega da fatura)	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior	Via telefone	Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Via telefone 0800 645 0115 – 24h por dia

## 2. Revisão do cadastro da unidade usuária

<b>O que é?</b>	Revisão de todos os dados do imóvel, tais como atividade desenvolvida no local, número de unidades usuárias (economias), área construída, número de moradores, etc, a fim de permitir o correto enquadramento tarifário.
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Usuário, pessoa física ou representante de pessoa jurídica
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia;  Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia.
<b>Prazo de Entrega</b>	5 dias úteis
<b>Taxa</b>	Não há cobrança de taxa
<b>Área Responsável</b>	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St Sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 2. Revisão do cadastro da unidade usuária (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/ Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do usuário – Revisão do Cadastro da Unidade Usuária	Usuário solicita a atualização/revisão do cadastro da sua unidade usuária (categoria, número de economias, consumo estimado, endereço)	Número da conta, endereço completo, ou dados do titular	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior; Pelo telefone 0800 645 0115; Pelo telefone (62) 3221-2200, para quem está fora de Goiás; Via chat.		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Vistoria in loco	Equipe visita o imóvel para verificação de todos os dados cadastrais	Presença do usuário e/ou responsável maior de 18 anos no imóvel	Unidade usuária	Presencial, no ato da vistoria	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30
Resultado da revisão de cadastro da unidade usuária	Resposta da vistoria realizada. Caso tenha ocorrido alteração nos dados, usuário é encaminhado para o atendimento presencial a fim de obter nova fatura	Número da conta, endereço completo, dados do titular ou número do protocolo	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior; Pelo telefone 0800 645 0115; Via chat.	Usuário deve entrar em contato pelo telefone 0800 645 0115	Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

### 3. Emissão de guia para lançamento de efluentes provenientes de caminhão limpa-fossa

<b>O que é?</b>	Emissão de fatura que, após seu pagamento, autoriza o descarregamento do conteúdo de caminhões limpa-fossa de empresas devidamente cadastradas, em locais autorizados pela Saneago.
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Representante de pessoa jurídica, devidamente cadastrada.
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
<b>Prazo de Entrega</b>	Imediato
<b>Taxa</b>	Valor referente ao Tratamento de Esgoto, na categoria Comercial, por m <sup>3</sup> contido no caminhão. A tabela de preços das tarifas encontra-se disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/2016/clientes.htm">https://www.saneago.com.br/2016/clientes.htm</a>
<b>Área Responsável</b>	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St Sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

### 3. Emissão de guia para lançamento de efluentes provenientes de caminhão limpa-fossa (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/ Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação de emissão da Guia de Faturamento Avulso	O representante da empresa se dirige a uma agência de atendimento para emissão da Guia, momento em que será verificado se a empresa já possui cadastro/registro	CNPJ, placa e capacidade do caminhão em m <sup>3</sup> ; Inexistência de débito pendente no CNPJ da empresa.	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Descarregamento	Caminhão é conduzido à Estação de Tratamento de Esgoto da cidade para fazer o descarte do conteúdo	Comprovante de pagamento da Guia de Faturamento Avulso	Estação de Tratamento de Esgoto – ETE	Presencial, no ato da vistoria	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 4. Venda de água em caminhão pipa

O que é?	Venda de água tratada para transporte em caminhão pipa
Quem Pode Solicitar	Pessoa física ou representante de pessoa jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
Prazo de Entrega	Imediato
Taxa	Valor referente à Tarifa de Água, na segunda faixa de valores da categoria Industrial, por m <sup>3</sup> , sendo que o volume mínimo vendido é 10 m <sup>3</sup> . A tabela de preços das tarifas encontra-se disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 4. Venda de água em caminhão pipa (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/ Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação da Guia de Faturamento Avulso para compra de água tratada	Interessado se dirige a uma agência de atendimento para emissão da Guia para compra de água tratada	CPF da pessoa interessada ou CNPJ da empresa que este representa; Inexistência de débito no CPF ou CNPJ.	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Carregamento	Caminhão pipa, ou veículo similar, é conduzido à Estação de Tratamento de Água da cidade para recolher o produto	Comprovante de pagamento da Guia de Faturamento Avulso	Estação de Tratamento de Água – ETA		De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 5. Corte do fornecimento de água a pedido do usuário

<b>O que é?</b>	Interrupção temporária do fornecimento de água a pedido do usuário executada no padrão da ligação de água
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Proprietário, titular ou terceiro com procuração
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
<b>Prazo de Entrega</b>	2 dias úteis
<b>Taxa</b>	Valor está disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
<b>Área Responsável</b>	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 5. Corte do fornecimento de água a pedido do usuário (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do corte no fornecimento de água feita pelo proprietário ou titular	Proprietário ou titular do imóvel solicita a suspensão temporária do fornecimento de água	Número da conta de água, endereço completo ou dados do titular; Pagamento de todo o débito existente; Permitido apenas para imóveis desabitados, situação comprovada pela Saneago por meio de vistoria.	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

## 6. Desobstrução de esgoto

O que é?	Procedimento manual ou mecanizado que visa desobstruir a passagem dos esgotos do imóvel para a rede coletora
Quem Pode Solicitar	Proprietário ou titular da conta de água e/ou esgoto ou qualquer pessoa que queira comunicar ocorrência em via pública
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia; Atendimento via site - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Atendimento via Aplicativo para smartphones, disponível nas lojas virtuais
Prazo de Entrega	1 dia
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 6. Desobstrução de esgoto (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do usuário via telefone, atendimento presencial, site ou aplicativo	Usuário entra em contato para informar que os esgotos estão transbordando no passeio, na via pública ou na caixa de ligação do imóvel para a rede coletora	<p>Número da conta de água e/ou esgoto, endereço completo do imóvel ou da ocorrência ou dados do titular;</p> <p>Transbordamentos ocorridos por obstrução nas instalações internas do imóvel são de responsabilidade do usuário.</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Pelo telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via aplicativo;</p> <p>Via site.</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>;</p> <p>Via telefone 0800 645 0115, agência virtual na internet ou aplicativo, 24h por dia.</p>

## 7. Entrega da fatura em endereço alternativo

O que é?	Entrega da conta de água/esgoto em endereço alternativo diferente do endereço/local da unidade usuária
Quem Pode Solicitar	Titular da conta de água ou seu representante legal
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00;
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );
Prazo de Entrega	Até 10 dias antes da data de vencimento da fatura
Taxa	Valor está disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Gerência de Faturamento - (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 7. Entrega da fatura em endereço alternativo (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do usuário via telefone, atendimento presencial, site ou aplicativo	Titular da conta de água ou seu representante legal solicita o serviço por meio de contato com um dos canais de atendimento	<p>Número da conta de água, endereço completo, ou dados do titular;</p> <p>Ter conta de água/esgoto cadastrada no sistema na localidade de entrega alternativa;</p> <p>Apresentar a fatura de água/esgoto do imóvel de origem para identificação correta da ligação, além dos documentos que comprovem a propriedade ou locação do imóvel.</p>	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago</p> <p><a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p>

## 8. Emissão de segunda via da fatura

O que é?	Emissão de segunda via da fatura de água e/ou esgoto
Quem Pode Solicitar	Titular da conta de água ou seu representante legal
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia; Atendimento via site - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Atendimento via Aplicativo para smartphones, disponível nas lojas virtuais
Prazo de Entrega	No atendimento presencial, imediato. Solicitação do documento impresso via telefone, 1 dia. Solicitação por telefone do documento via e-mail, imediato. Nos canais virtuais é gerada a segunda via ou o código de barras de forma imediata
Taxa	Valor está disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Obs: Para envio por e-mail ou nos demais canais virtuais não há taxa
Área Responsável	Gerência de Faturamento - (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 8. Emissão de segunda via da fatura (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação de emissão de segunda via da fatura	Titular da conta ou seu representante legal procura um dos canais de atendimento para solicitar a segunda via da fatura	<p>Número da conta, endereço completo, ou dados do titular;</p> <p>Para geração pelo Aplicativo para smartphones o usuário deve baixar o Aplicativo em seu celular (sistemas Android e IOS);</p> <p>A segunda via solicitada pelo telefone ou através do chat é enviada por e-mail e não há cobrança de taxa pelo serviço.</p> <p>Obs: o usuário pode ainda pagar a conta sem a fatura nas casas lotéricas. Neste caso é preciso o nº da conta de água e/ou esgoto e é cobrada a taxa referente a emissão de 2º via na próxima fatura.</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Pelo telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via aplicativo;</p> <p>Via site.</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>;</p> <p>Via telefone 0800 645 0115, agência virtual na internet ou aplicativo, 24h por dia.</p>

## 9. Denúncia de irregularidade

<b>O que é?</b>	Denúncia feita pelo usuário sobre evidência ou suspeita de fraude na ligação ou no sistema de distribuição de água tratada ou de esgotamento sanitário
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Usuário, pessoa física ou jurídica (anônima ou não)
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia; Atendimento via site - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Atendimento via Aplicativo para smartphones, disponível nas lojas virtuais
<b>Prazo de Entrega</b>	4 dias úteis
<b>Taxa</b>	Não há
<b>Área Responsável</b>	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 9. Denúncia de irregularidade (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Denúncia do usuário de suspeita de fraude ou irregularidade	Usuário procura um dos canais de atendimento para fazer denúncia de suspeita de irregularidade na ligação de água e/ou no sistema de esgotamento sanitário	Endereço completo do local e o tipo de irregularidade	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior; Pelo telefone 0800 645 0115; Via aplicativo; Via site.		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ; Via telefone 0800 645 0115, agência virtual na internet ou aplicativo, 24 h por dia.
Resposta sobre a denúncia de fraude ou irregularidade	Resposta da vistoria para informar se foi ou não detectada a irregularidade denunciada	Número do Protocolo de Atendimento	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior; Por telefone 0800 645 0115; Via chat .		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ; Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia.

## 9. Denúncia de irregularidade (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Apresentação de defesa do usuário contra auto de constatação de Irregularidade	Usuário procura o atendimento presencial para contestar a Irregularidade, ações ou valores cobrados	Usuário pessoa física ou jurídica Prazo máximo para apresentar defesa é de 10 dias corridos, contados da data do recebimento da notificação	Presencial nas Unid. Vapt Vupt ou nas unid. regionais no interior;	Presencial	Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Parecer Técnico	Documento de resposta técnica da empresa referente a contestação da Irregularidade, ações ou valores cobrados, é baseado nas situações levantadas, análises e na Legislação vigente	Número da conta, endereço completo, dados do titular ou número do protocolo	Presencial nas Unid. Vapt Vupt ou nas unid. regionais no interior; Por telefone 0800 645 0115; Via chat Núcleo de Combate à Irregularidade - NCI - (62) 3269-9703 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO	Presencial, telefone ou on-line	Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Núcleo de Combate à Irregularidade funciona de segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

## 10. Ligação de água

O que é?	Interligação do imóvel ao sistema público de abastecimento de água
Quem Pode Solicitar	Proprietário do imóvel ou terceiros com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia;  Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia.
Prazo de Entrega	11 dias úteis
Taxa	Valores estão disponíveis para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 10. Ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação da ligação de água	<p>Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração busca um dos canais de atendimento para solicitar a ligação de água, quando é iniciado o processo em que a Saneago, inicialmente, verifica se existe rede disponível para atender o imóvel, por meio de uma Consulta Prévia para Ligação de Água, com retorno da informação no prazo de 24 horas</p>	<p>Endereço completo do imóvel e dados pessoais do proprietário. Não pode haver débito do imóvel nem no CPF do proprietário junto à Saneago</p> <p>Obs.: Para ligações de água com macromedidor (loteamentos, condomínios, construções acima de 1000 m<sup>2</sup>, imóvel com consumo estimado acima de 10 m<sup>3</sup>/dia e para imóveis acima de 2 pavimentos) cliente deve apresentar o número do AVTO</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>	<p>Por telefone</p>	<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia.</p>

## 10. Ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitante entra em contato para obter resposta sobre a Consulta Prévia para Ligação de Água	<p>Caso a resposta da Consulta Prévia para Ligação de Água confirme que existe rede de distribuição disponível para o imóvel, solicitante é orientado sobre a montagem do padrão de ligação de água, a opção pela doação do hidrômetro ou pelo hidrômetro fornecido pela Saneago e em seguida procurar uma unidade de atendimento presencial para dar prosseguimento ao processo.</p> <p>Os padrões e os hidrômetros aprovados pela Saneago estão disponíveis no site <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>.</p> <p>Para as ligações de água com macromedidor, cliente deve procurar a unidade de atendimento presencial para assinatura do Contrato de Prestação de Serviços somente após a aprovação da vistoria no imóvel</p>	Número do Protocolo de Atendimento	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>;</p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia.</p>

## 10. Ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitante se dirige a uma unidade de atendimento presencial para dar prosseguimento ao processo	Proprietário ou seu representante legal procura uma unidade de atendimento presencial para solicitar vistoria no padrão de ligação, para assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, fazer doação do hidrômetro ou optar pela ligação de água com hidrômetro fornecido pela Saneago	<p>Presença do proprietário ou representante legal, número do protocolo de atendimento e endereço completo do imóvel</p> <p><b>Pessoa física:</b> Apresentar documento do imóvel (originais e cópias), documentação pessoal com foto (original e cópia), hidrômetro com nota fiscal original (quando usuário optar em fazer a doação, possível apenas para ligações com hidrômetros de capacidade de 1,5 m<sup>3</sup>/h e de 3m<sup>3</sup>/h).</p> <p><b>Pessoa jurídica:</b> Apresentar documento do imóvel (originais e cópias), Contrato Social (original e cópia), documentação pessoal do sócio/proprietário da empresa (original e cópia), CNPJ da empresa;</p> <p>Obs: Se procurador (da pessoa física ou jurídica), cliente deve apresentar original e cópia da Procuração.</p> <p>Se locatário (da pessoa física ou jurídica), além de todos os documentos anteriormente mencionados, deverá apresentar o Contrato de Locação e autorização do proprietário para solicitar a ligação de água (original e cópia)</p>	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

## 10. Ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Execução da ligação de água	É a execução da interligação do imóvel ao sistema público de abastecimento de água. Após aprovação do kit cavalete pela vistoria da Saneago é programado automaticamente para a execução da ligação de água no imóvel	Após a assinatura do contrato de prestação de serviços; Após doação do hidrômetro (se for o caso); Não pode haver débito no imóvel e nem no CPF do proprietário\Titular Após aprovação do kit cavalete pela vistoria da Saneago	<i>In loco</i>	Presencial	Horário de segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

## 11. Ligação de esgoto

O que é?	Interligação do imóvel ao sistema público de esgotamento sanitário
Quem Pode Solicitar	Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia;  Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia.
Prazo de Entrega	11 dias úteis
Taxa	Não há taxa para a primeira ligação de esgoto no imóvel; Para a segunda ou mais ligações para o mesmo lote, consultar a lista de valores disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 11. Ligação de esgoto (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação da ligação de esgoto	<p>Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração busca um dos canais de atendimento para solicitar a ligação de esgoto, quando é iniciado o processo em que a Saneago, inicialmente, verifica se existe rede disponível para atender o imóvel, por meio de uma Consulta Prévia para Ligação de Esgoto;</p> <p>Caso exista rede disponível para atender o imóvel, é programada uma vistoria no local para orientar sobre a construção das instalações internas do imóvel;</p> <p>Equipe que faz a vistoria orienta o cliente a procurar uma unidade de atendimento presencial para assinatura do Contrato de Prestação de Serviços</p>	<p>Endereço completo do imóvel e dados pessoais do proprietário; Não pode haver débito do imóvel nem no CPF do proprietário junto à Saneago;</p> <p>Presença de pessoa maior de idade no local para acompanhar a vistoria e receber orientações</p> <p>Obs.: Para ligações de esgoto em loteamentos, condomínios, construções acima de 1000 m<sup>2</sup>, imóvel com consumo estimado acima de 10 m<sup>3</sup>/dia e para imóveis acima de 2 pavimentos cliente deve apresentar o número do AVTO</p> <p>Todos os imóveis devem ser conectados à rede de esgotamento sanitário, salvo os casos em que não existir condições técnicas de atendimento, segundo o que determina a Lei Federal 11.445/2007</p> <p>Quando houver necessidade de corte do pavimento da via pública para execução da ligação de esgoto, o custo referente à sua recuperação é de responsabilidade do cliente</p> <p>Os efluentes não domésticos não poderão ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto. Antes, serão condicionados a tratamento prévio, conforme os requisitos e normas legais exigidos pela Saneago.</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>	<p>Por telefone</p>	<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia.</p> <p>A vistoria é feita de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30</p>

## 11. Ligação de esgoto (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Assinatura do Contrato e vistoria para verificar instalações internas do imóvel	<p>Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração se dirige a uma unidade de atendimento presencial a fim de assinar o Contrato de Prestação de Serviços e solicitar vistoria nas instalações internas do imóvel;</p> <p>Equipe visita o imóvel, no prazo de 4 dias úteis, para verificar se as instalações internas do imóvel foram feitas de acordo com as orientações da visita anterior</p>	<p>Para assinatura do Contrato de Prestação de Serviços na unidade de atendimento presencial, presença do proprietário do imóvel ou terceiro com procuração, número da conta de água, endereço completo, dados do titular ou número do protocolo;</p> <p>No momento da vistoria é necessária a presença do solicitante ou pessoa maior de idade no imóvel para acompanhar a vistoria e receber orientações;</p> <p><b>Pessoa física:</b> Apresentar documento do imóvel (original e cópia), documentação pessoal (originais e cópias)</p> <p><b>Pessoa jurídica:</b> Apresentar documento do imóvel (original e cópia), Contrato Social (original e cópia), documentação pessoal do sócio/proprietário da empresa (originais e cópias) e CNPJ da empresa; Obs: Se procurador (da pessoa física ou jurídica), cliente deve apresentar original é cópia da procuração.</p> <p>Se locatário (da pessoa física ou jurídica), além de todos os documentos anteriormente mencionados, cliente deve apresentar Contrato de Locação e autorização do proprietário para solicitar a ligação de esgoto (cópia e original).</p> <p>Se condomínio, apresentar Ata de posse do síndico, documentação pessoal do síndico (originais e cópias) e CNPJ do condomínio.</p>		Por telefone	Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> A vistoria é feita de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 11. Ligação de esgoto (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Execução da ligação de esgoto	Após aprovação das instalações internas pela vistoria é programada a execução da interligação das instalações internas do imóvel ao sistema público de esgotamento sanitário.	Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços; Aprovação das instalações internas do imóvel	No local da ligação de esgoto	Presencial	De segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 12. Ligação de água e/ou esgoto provisória

O que é?	Ligação de água e/ou esgoto para eventos temporários, como circos, parques de diversão, shows e outros
Quem Pode Solicitar	Responsável legal pelo evento
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
Prazo de Entrega	7 dias úteis
Taxa	Valor da taxa disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Usuário deverá pagar antecipadamente o valor referente ao volume de água/esgoto estimado para o período de duração do evento dentro da estrutura tarifária da categoria comercial, cuja tabela encontra-se disponível para consulta no site <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 12. Ligação de água e/ou esgoto provisória (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do responsável legal pela realização do evento de ligação de água e/ou esgoto provisória	Responsável legal pelo evento comparece em uma unidade de atendimento presencial para solicitar a ligação de água e/ou esgoto para evento temporário	<p>Ofício emitido pelo órgão público responsável pela área onde será realizado o evento autorizando o pedido de ligação;</p> <p>Interessado deve informar detalhes sobre a atividade a ser desenvolvida durante o evento e o prazo estimado de duração, a fim de que possa ser definido o consumo de água estimado a ser pago antecipadamente;</p> <p>As eventuais diferenças aferidas mediante consumo medido através de hidrômetro serão pagas/acertadas posteriormente</p>	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Vistoria para verificar viabilidade da ligação e definição de consumo estimado	Equipe comparece no local do evento para verificar viabilidade de executar a ligação e definir o consumo estimado para o período do evento	Presença do responsável legal pelo evento ou outra pessoa maior de idade para acompanhar a vistoria	No local do evento		De segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 12. Ligação de água e/ou esgoto provisória (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Retorno do usuário para emissão das guias de faturamento avulso	Após a vistoria no local, caso seja viável a execução da ligação, interessado comparece na unidade de atendimento presencial para o recolhimento da guia correspondente ao consumo estimado para o período de funcionamento do evento e da taxa de ligação de água provisória	Número do protocolo de atendimento	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Retorno do usuário após pagamento das guias de faturamento avulso	Interessado apresenta guias de faturamento avulso referentes aos valores do consumo estimado e da taxa de ligação	Número do protocolo de atendimento e guias de faturamento avulso pagas	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Execução da ligação de água e/ou esgoto provisória	Execução da interligação do imóvel ao sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário	Não há	No local do evento		De segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 13. Mudança do local da ligação de esgoto

O que é?	Mudança de local da ligação de esgoto dentro do mesmo lote
Quem Pode Solicitar	Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia; Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h por dia) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h todos os dias);
Prazo de Entrega	10 dias úteis
Taxa	Valor da taxa disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 13. Mudança do local da ligação de esgoto (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário - Mudança do local do ramal coletor de esgoto	Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração entra em contato por um dos canais de atendimento para solicitar a mudança do local da ligação de esgoto, quando é programada uma vistoria no local para verificar a viabilidade de atendimento da solicitação	<p>Número da conta de água/esgoto, endereço completo do imóvel ou dados do titular</p> <p>Inexistência de débito do imóvel e no CPF do proprietário junto à Saneago</p> <p>Se houver necessidade de corte do pavimento da via pública para execução do serviço o custo referente à sua recuperação é de responsabilidade do cliente</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Na agência de atendimento virtual, via site <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via chat</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24 horas por dia.</p> <p>A vistoria é feita de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30</p>
Vistoria para verificar viabilidade de atendimento da solicitação	Equipe comparece no imóvel para verificar viabilidade de executar a mudança de local da ligação de esgoto	Presença do interessado ou pessoa maior de idade para acompanhar a vistoria	No imóvel		De segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 13. Mudança do local da ligação de esgoto (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Execução da mudança de local da ligação de esgoto	Equipe comparece no imóvel para executar o serviço de mudança de local da ligação de esgoto	Presença do interessado ou pessoa maior de idade para acompanhar a vistoria	No imóvel		De segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 14. Mudança de local da ligação de água

O que é?	Mudança de local do padrão de ligação de água
Quem Pode Solicitar	Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia; Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h por dia) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h todos os dias);
Prazo de Entrega	10 dias úteis
Taxa	Valor da taxa disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 14. Mudança de local da ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário - Mudança do local do padrão da ligação de água	Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração entra em contato por um dos canais de atendimento para solicitar a mudança do local do padrão da ligação de água, quando é programada uma vistoria no local para verificar a viabilidade de atendimento da solicitação e orientar sobre a montagem do padrão	Número da conta de água/esgoto, endereço completo ou dados do titular  Inexistência de débito do imóvel e no CPF do proprietário junto à Saneago  Se houver necessidade de corte do pavimento da via pública para execução da mudança de local do padrão da ligação de água, o custo referente à sua recuperação é de responsabilidade do cliente	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;  Por telefone 0800 645 0115;  Na agência de atendimento virtual, via site <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>  Via chat		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>  Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24 horas por dia.  A vistoria é feita de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30
Solicitante entra em contato para informar da montagem do padrão	Após efetuar a montagem do novo padrão conforme orientação recebida, solicitante entra em contato para solicitar nova vistoria	Número do protocolo de atendimento, da conta de água/esgoto ou endereço do imóvel	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;  Por telefone 0800 645 0115;  Na agência de atendimento virtual, via site <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>  Via chat		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>  Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia

## 14. Mudança de local da ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Vistoria para verificar montagem do novo padrão de ligação	Vistoria no local para verificar se a montagem do novo padrão foi feita de acordo com as orientações da primeira visita	Padrão deve estar com livre acesso	No imóvel		A vistoria é feita de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30
Execução da mudança do local do padrão da ligação de água	Execução do serviço de mudança de local do padrão da ligação de água	Presença de pessoa maior de idade no local para acompanhar o serviço; Livre acesso aos padrões de ligação - o existente e o novo padrão	No imóvel	Presencial	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 15. Negociação de débitos tarifários e financiamento de valores

O que é?	Regularização dos débitos (seja pagamento a vista ou parcelado) e/ou financiamento de valores de serviços ou de penalidade
Quem Pode Solicitar	Proprietário do imóvel, titular da conta de água/esgoto ou pessoa com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
Prazo de Entrega	Imediato
Taxa	Juros de 1% ao mês nos casos de parcelamento de débitos ou financiamento de valores
Área Responsável	Gerência de Arrecadação - (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 15. Negociação de débitos tarifários e financiamento de valores (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – negociação dos débitos (parcelamento ou pagamento a vista) ou financiamento de valores	Proprietário do imóvel ou titular da conta de água/esgoto procura uma unidade de atendimento presencial para negociar/regularizar os débitos ou fazer um financiamento de valores	Documento de propriedade do imóvel, documentação pessoal e procuração, em caso de terceiros (originais e cópias);  Para débitos vinculados a titularidade vigente ou ao CPF do interessado, basta apresentar documentação pessoal (original e cópia)	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

## 16. Coleta de óleo residual de fritura

O que é?	Chamado de “Olho no Óleo”, consiste na coleta de óleo residual de fritura, que é repassado a empresas que utilizam o produto como matéria-prima na produção de biodiesel, sabão e outros. Podem participar do programa os pequenos geradores (clientes com pequeno volume) e grandes geradores (clientes com grande volume) mediante cadastro e assinatura do Termo de Adesão
Quem Pode Solicitar	Usuário, seja pessoa física ou jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia; Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h por dia) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h todos os dias)
Prazo de Entrega	Imediato
Taxa	Usuário recebe um crédito na fatura de água e\ou esgoto, no valor de R\$ 0,50 centavos a cada litro entregue
Área Responsável	Gerência de Educação Ambiental e Sustentabilidade – (62) 3243-3698 Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO

## 16. Coleta de óleo residual de fritura (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Entrega do óleo residual de fritura – Pequeno Gerador	Usuário procura uma unidade de atendimento presencial para entrega do óleo residual de fritura	<p>O óleo deve estar obrigatoriamente acondicionado em garrafas PET, com tampa rosqueável;</p> <p>O crédito referente à quantidade de óleo entregue pelo cliente somente será aplicado em faturas a vencer, não podendo ser utilizado para quitação de débitos anteriores</p> <p>Programa está disponível apenas nas cidades de Goiânia, Anápolis, Itumbiara e Morrinhos</p>	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Solicitação de cadastramento no Programa Olho no óleo – Grande Gerador	Cliente classificado como grande gerador procura um dos canais de atendimento para solicitar o ingresso no Programa Olho no Óleo, quando é programada visita no local em que o óleo é gerado para entrega do recipiente de armazenamento do óleo (bombona) e assinatura do Termo de Adesão	Assinatura do Termo de Adesão, que estabelece as sanções previstas em relação a alterações significativas na qualidade do óleo e devolução do recipiente para armazenamento do óleo, que é entregue em regime de comodato, quando a adesão for desfeita	Presencial nas Unid. Vapt Vupt ou nas unid. regionais no interior; Por telefone 0800 645 0115; Via chat		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia

## 16. Coleta de óleo residual de fritura (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação de coleta do óleo residual de fritura – Grande Gerador	Cliente procura um dos canais de atendimento para solicitar a coleta do óleo em seu imóvel	Número da conta de água/esgoto, endereço completo ou dados do titular; Possuir cadastro no programa	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior; Por telefone 0800 645 0115; Via chat		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia
Coleta do óleo residual de fritura – Grande Gerador	Coleta do óleo residual de fritura no imóvel cadastrado como grande gerador	É necessária a presença de pessoa maior de idade no imóvel no momento da coleta	No imóvel		De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

## 17. Reativação da ligação de água suprimida

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Reativação da ligação de água suprimida</b>
<b>O que é?</b>	Restabelecimento do fornecimento de água cortada no ramal/passeio
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Proprietário do imóvel, titular da conta de água/esgoto ou terceiros com procuração
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
<b>Prazo de Entrega</b>	2 dias úteis
<b>Taxa</b>	Valor da taxa disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
<b>Área Responsável</b>	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 17. Reativação da ligação de água suprimida (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação para Reativação da ligação de água suprimida	Proprietário do imóvel ou titular da conta de água/esgoto comparece a uma unidade de atendimento presencial para solicitar a reativação da ligação de água suprimida	<p>Proprietário do imóvel, titular da conta de água/esgoto ou representante legal, munido do documento do imóvel, documentação pessoal e procuração, se for o caso. Se locatário apresentar Contrato de Locação e autorização do proprietário para solicitar a reativação (originais e cópias);</p> <p>Se houver necessidade de corte do pavimento da via pública para execução da reativação da ligação de água, o custo referente à sua recuperação é de responsabilidade do cliente;</p> <p>Não pode haver débitos no imóvel nem no CPF do proprietário/titular;</p> <p>Padrão de ligação de água deve estar instalado de acordo com as condições técnicas exigidas pela Saneago</p>	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

## 17. Reativação da ligação de água suprimida (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Execução da reativação da ligação de água	Equipe comparece no imóvel para executar a reativação da ligação de água suprimida	<p>Padrão da Ligação de água deve estar de acordo com as condições técnicas exigidas pela Saneago;</p> <p>Placa de endereço instalada em local visível</p>	No imóvel		De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

## 18. Religação de água

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Religação de água</b>
<b>O que é?</b>	Restabelecimento do fornecimento de água cortada no registro com lacre (corte simples)
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Usuário, seja pessoa física ou jurídica
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias) Telefone 0800 645 0115, (24h por dia), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h por dia);
<b>Prazo de Entrega</b>	6 horas (religação de urgência) para dias úteis e solicitação até 18:00 horas; após as 18:00 hs, feriados e finais de semana, prazo até 14:00; 24 horas (religação normal); 2 dias úteis (religação após corte no ramal).
<b>Taxa</b>	Valores das taxas disponíveis para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
<b>Área Responsável</b>	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 18. Religação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Religação da água	Usuário procura um dos canais de atendimento para solicitar a religação de água	<p>Número da conta, endereço completo, ou dados do titular</p> <p>Não pode haver débitos vencidos na conta de água</p> <p>Após a baixa do pagamento de todos os débitos vencidos o sistema dispara a religação automática</p> <p>No caso de faturas pagas, porém ainda não baixada no sistema, a religação só pode ser solicitada pessoalmente nas unidades de atendimento presencial mediante apresentação dos comprovantes de pagamento</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia</p>

## 19. Supressão da ligação de água

O que é?	Suspensão do fornecimento de água para o imóvel, que leva à rescisão contratual, a pedido do cliente
Quem Pode Solicitar	Proprietário ou terceiros com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias)  Telefone 0800 645 0115, (24h por dia), acessível para telefones fixos ou móveis;  Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h por dia);
Prazo de Entrega	2 dias úteis
Taxa	Valor da taxa disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 19. Supressão da ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Supressão da ligação da água	<p>Proprietário do imóvel ou terceiro com procuração busca um dos canais de atendimento para solicitar a supressão da ligação de água, quando é programada uma vistoria no local para atualização cadastral e confirmação do motivo da supressão</p>	<p>Número da conta, endereço completo, ou dados do titular Não pode haver débitos vencidos na conta de água</p> <p>A supressão da ligação de água a pedido do cliente só pode ser solicitada pelos motivos estabelecidos pela Saneago, mediante preenchimento do formulário de rescisão contratual e após aprovação da vistoria no imóvel</p> <p>A solicitação de supressão da ligação de água somente será aceita nas seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Imóvel demolido/desapropriação, lote vago;</li> <li>· Fusão de economia/ligação;</li> <li>· Remembramento de lote – exigência de comprovação do fato;</li> <li>· Decisão judicial ou administrativa – exigência de comprovação do fato;</li> <li>· Caso fortuito e de força maior (incêndio, fenômenos naturais etc)</li> </ul>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia</p>

## 19. Supressão da ligação de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Resposta da vistoria - supressão da ligação da água	<p>Caso a resposta da vistoria indique que existe a possibilidade de atender ao pedido de supressão, proprietário comparece em uma unidade de atendimento presencial para pagamento do débito existente na conta de água, da taxa para executar o serviço e assinatura do Termo de Rescisão Contratual</p>	<p>Presença do proprietário do imóvel ou seu representante legal;</p> <p>Após aprovação da vistoria;</p> <p>Apresentar documento do imóvel, RG e CPF e procuração, se for o caso (originais e cópias);</p> <p>Pagamento de todo o débito da conta e da taxa de supressão;</p> <p>Assinatura do Termo de Rescisão Contratual</p>	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

## 20. Alteração de titularidade na conta de água

O que é?	Alteração, inclusão ou exclusão do nome do proprietário ou do titular (inquilino) na conta de água
Quem Pode Solicitar	Proprietário, titular e terceiros com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> )
Prazo de Entrega	A titularidade é efetivada na fatura subsequente à solicitação
Taxa	Valor da taxa disponível para consulta no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Área Responsável	Superintendência de Comercialização – SUCOM - (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 20. Alteração de titularidade na conta de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário - Alteração da Titularidade	Proprietário do imóvel ou seu inquilino procura uma unidade de atendimento presencial para solicitar a alteração da titularidade, quando é programada uma visita técnica no imóvel	<p>Presença do proprietário do imóvel, do inquilino atual ou representante legal;</p> <p>Para o motivo venda/transferência do imóvel, apresentar documento de propriedade do imóvel (Escritura/ Contrato de Compra e Venda/Cessão de Direitos/Contrato de Doação) ou outro documento que comprove o domínio do imóvel;</p> <p>Nos casos de locação/comodato de imóveis para terceiros, apresentar Contrato de Locação/Comodato entre as partes com cláusula que estabelece as responsabilidades e o prazo de vigência;</p> <p>Documentos pessoais do proprietário e do inquilino (cópia);</p> <p>Nos casos de locação/comodato, o locador continuará nos registros como proprietário do imóvel e o inquilino será cadastrado como Usuário/Titular, passando a assumir todas as responsabilidades contratuais durante o período de vigência do contrato</p> <p>É de responsabilidade do Usuário/Titular manter os dados cadastrais atualizados, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade, sob pena de se manter responsável;</p> <p>Para titularidade com data de término de contrato, deverá o proprietário ou o USUÁRIO/TITULAR informar 30 dias antes do encerramento sobre renovação;</p> <p>Em caso da não comunicação e vencido o prazo do contrato, a titularidade retornará automaticamente para o proprietário do imóvel</p>	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

## 21. Aferição de hidrômetro

O que é?	Processo de verificação da situação de medição do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes
Quem Pode Solicitar	Proprietário, titular ou terceiros com procuração
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias) Telefone 0800 645 0115, (24h por dia), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h por dia);
Prazo de Entrega	10 dias (Goiânia e Aparecida de Goiânia) 15 dias (cidades do interior)
Taxa	Valores das taxas, de acordo com a capacidade do hidrômetro, disponíveis para consulta em <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Não é cobrada taxa quando o resultado da aferição for REPROVADO
Área Responsável	Gerência de Desenvolvimento, Operação e Inovação Tecnológica - (62) 3269-9800 Av. Vereador José Monteiro, Qd. 44,Lt. 00, Setor Negrão de Lima, Goiânia-GO

## 21. Aferição de hidrômetro (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Aferição do Hidrômetro	Usuário procura um dos canais de atendimento para solicitar a aferição do hidrômetro	<p>Número da conta, endereço completo, ou dados do titular;</p> <p>O cliente poderá acompanhar o processo de substituição do hidrômetro no local e/ou a aferição do hidrômetro no laboratório de aferição;</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia</p>
Retirada do hidrômetro para aferição	<p>Hidrômetro é retirado para ser levado ao laboratório de aferição.</p> <p>Em seu lugar é instalado outro hidrômetro, que permanecerá instalado mesmo que o laudo de aferição do hidrômetro anterior indique que o funcionamento estava normal</p>	<p>Caso o solicitante tenha optado por acompanhar a retirada/substituição do hidrômetro, o mesmo deve estar presente no local</p>	No local		<p>Segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30</p>

## 21. Aferição de hidrômetro (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Execução – Aferição do Hidrômetro	É a execução aferição do hidrômetro no laboratório de aferição ou através da bancada móvel	<p>Para os clientes que optaram pelo acompanhamento da aferição no laboratório de aferição, a tolerância de atraso é de 15 min;</p> <p>Para os casos de aferição através de bancada móvel (hidrômetros de capacidades acima de 7 m<sup>3</sup>/hora) o cliente que optar pelo acompanhamento da aferição deve estar presente na unidade usuária</p>	No local		Segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30
Laudo da aferição do hidrômetro	É o resultado da aferição do hidrômetro	<p>Número da conta, endereço completo, ou dados do titular;</p> <p>Protocolo ou Registro de Atendimento – RA</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia</p>

## 22. Alteração do dia do vencimento da fatura

O que é?	Alteração do dia de vencimento das faturas, conforme opção escolhida pelo usuário dentre as datas disponíveis
Quem Pode Solicitar	Usuário pessoa física ou jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h por dia);
Prazo de Entrega	A partir da fatura subsequente à data de solicitação
Taxa	Não há taxa
Área Responsável	Gerência de faturamento - (62) 3269-9800 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 22. Alteração do dia do vencimento da fatura (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário - Alteração do vencimento	Usuário procura um dos canais de atendimento para solicitar a alteração do dia do vencimento de sua fatura	<p>Número da conta, endereço completo, ou dados do titular;</p> <p>Uma vez feita a opção pelo vencimento alternativo, somente será aceito nova alteração após 12 (doze) meses da última alteração</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia</p>

## 23. Reclamação de falta de água

O que é?	Reclamação do usuário pela falta de abastecimento de água no imóvel por um determinado período
Quem Pode Solicitar	Usuário, pessoa física ou jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h por dia);
Prazo de Entrega	Até 24 horas a partir do registro da reclamação
Taxa	Não há taxa
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 23. Reclamação de falta de água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Reclamação do Usuário – Falta de Água	Usuário procura um dos canais de atendimento para reclamar que seu imóvel está sem abastecimento de água	Número da conta, endereço completo, ou dados do titular;	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior; Por telefone 0800 645 0115; Via chat		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia

## 24. Solicitação de emissão de fatura em Braille

<b>O que é?</b>	Documento correspondente à Nota Fiscal, emitido em linguagem Braille (sistema de escrita e leitura através de pontos em relevo que podem ser identificados pelo tato, usado por deficientes visuais), não valendo como documento de arrecadação
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Usuário pessoa física ou jurídica
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h por dia);
<b>Prazo de Entrega</b>	A partir da próxima fatura após a data de solicitação
<b>Taxa</b>	Não há taxa
<b>Área Responsável</b>	Gerência de Faturamento – (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 24. Solicitação de emissão de fatura em Braille (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Fatura em Braille	Usuário procura um dos canais de atendimento para solicitar emissão da fatura em linguagem Braille, quando é solicitada visita ao imóvel para verificação e recolhimento da documentação necessária	<p>Possuir deficiência visual comprovada (laudo médico, Carteira de passe livre emitida pelo SETRANSP ou Carteira de membro da Associação dos deficientes visuais de Goiás)</p> <p>Ser proprietário do imóvel e apresentar documentos de propriedade ou procuração do proprietário registrada em cartório com firma reconhecida;</p> <p>Ser locatário do imóvel mediante comprovação, apresentando contrato de locação vigente, cujas assinaturas estejam devidamente reconhecidas em cartório. Observar período de locação;</p> <p>Apresentar documentação pessoal.</p> <p>Os clientes receberão, no endereço informado à Saneago, duas faturas, uma em braille e outra comum com código de barra/baixa para pagamento nos agentes arrecadadores.</p>	<p>Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p> <p>Via chat</p>		<p>Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p> <p>Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia</p>

## 24. Solicitação de emissão de fatura em Braille (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Visita para verificação e recolhimento da documenta	Uma equipe é direcionada ao imóvel para verificação e recolhimento da documentação necessária	Presença do solicitante no imóvel;  Apresentar documentação pessoal e documentação que comprove a situação de deficiência visual, originais e cópias	No local		Segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

## 25. Reclamação sobre a qualidade da água

O que é?	Reclamação do usuário sobre a qualidade da água servida em seu imóvel (cor, cheiro ou presença de sedimentos)
Quem Pode Solicitar	Usuário, pessoa física ou jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos)
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h por dia);
Prazo de Entrega	Até 24 horas após o registro da solicitação
Taxa	Não há taxa
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 25. Reclamação sobre a qualidade da água (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Reclamação do Usuário – Reclamação da Qualidade da água	Usuário procura um dos canais de atendimento para reclamar da qualidade da água. Caso não haja motivo de manutenção e/ou descarga de rede, é direcionado uma equipe no imóvel para verificar	Número da conta, endereço completo, ou dados do titular;	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior; Por telefone 0800 645 0115; Via chat		Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> Via telefone 0800 645 0115 ou chat, 24h por dia

## 26. Comunicado sobre hidrômetro furtado

O que é?	Hidrômetro foi furtado do padrão de ligação
Quem Pode Solicitar	Usuário, pessoa física ou jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada e serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.
Forma de Atendimento	Presencial nas agências de atendimento Vapt Vupt da capital e interior (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Presencial nas agências regionais do interior (para as cidades desprovidas de unidades de atendimento Vapt Vupt) (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );
Prazo de Entrega	2 dias úteis
Taxa	Não há taxa
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 26. Comunicado sobre hidrômetro furtado (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Usuário informa – Hidrômetro Furtado	Usuário procura um dos canais de atendimento presencial informar que o hidrômetro foi furtado	<p>Número da conta, endereço completo, ou dados do titular;</p> <p>Apresentar Boletim de Ocorrência policial</p> <p>Caso haja vazamento no padrão, será direcionado uma equipe para correção no prazo de até 24 hs</p>	Presencial nas Unid. Vapt Vupt ou nas unid. regionais no interior;	Presencial	Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>

## 27. Certidão Negativa de Débito

O que é?	É um documento emitido pela Saneago que atesta que não há débito para uma determinada unidade usuária\Titular
Quem Pode Solicitar	Usuário pessoa física ou jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada e serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.
Forma de Atendimento	Presencial nas agências de atendimento Vapt Vupt da capital e interior (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Presencial nas agências regionais do interior (para as cidades desprovidas de unidades de atendimento Vapt Vupt) (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Atendimento via site corporativo – Agência Virtual (24h todos os dias) end. <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Prazo de Entrega	Imediato
Taxa	Não há taxa
Área Responsável	Gerência de Arrecadação – (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 27. Certidão Negativa de Débito (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Impressão - Certidão Negativa de Débito	A certidão é impressa através da agência virtual, site <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> .	<p>Número da conta e CPF do titular;</p> <p>A Certidão Negativa de Débitos não será disponibilizada para contas com faturas vencida e contas com restrição judicial;</p> <p>A Certidão somente poderá ser emitida pelo site da Saneago, caso o cliente não tenha acesso à internet, a certidão pode ser emitida nas Agências de Atendimento, com a ciência de que para a emissão da Certidão o sistema exige o cadastramento de uma senha pelo próprio proprietário/usuário do imóvel.</p> <p>Certidão deverá ser validada pelo recebedor no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p>	<p>Agência Virtual</p> <p>Presencial nas Unid. Vapt Vupt ou nas unid. regionais no interior;</p>	<p>On line ou presencial</p>	<p>Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p>

## 28. Declaração de quitação anual de débitos

<b>O que é?</b>	É um documento emitido pela Saneago que atesta as quitações das faturas mensais vencidas no ano a que se refere e dos anos anteriores. Documento substitui os comprovantes de pagamentos das faturas
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Usuário pessoa física ou jurídica
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada e serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.
<b>Forma de Atendimento</b>	Presencial nas agências de atendimento Vapt Vupt da capital e interior (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Presencial nas agências regionais do interior (para as cidades desprovidas de unidades de atendimento Vapt Vupt) (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Atendimento via site corporativo – Agência Virtual (24h todos os dias) end. <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
<b>Prazo de Entrega</b>	Imediato
<b>Taxa</b>	Não há taxa. R\$ 3,41 (cobrado a partir da 4ª emissão, se impresso nas agências de atendimento)
<b>Área Responsável</b>	Gerência de Arrecadação – (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 28. Declaração de quitação anual de débitos (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Declaração de quitação anual de débitos		<p>As declarações serão disponibilizadas anualmente (partir do ano de 2009)</p> <p>Presencial, usuário\titular, munidos do número da conta, endereço completo, ou dados do titular;</p> <p>Para a emissão via internet – Acessar o site <a href="http://www.saneago.com.br">www.saneago.com.br</a>– Agência Virtual e inserir a Senha individual</p> <p>Inexistência de débitos relativos ao ano de referência;</p> <p>Não será impresso a declaração para contas com pagamentos ainda não baixados, conta em análise\processo judicial, pagamentos ainda não baixados no sistema e contas que tiveram débitos restaurados</p>	<p>Agência Virtual</p> <p>Presencial nas Unid. Vapt Vupt ou nas unid. regionais no interior;</p>	<p>On-line ou presencial</p>	<p>Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p>

## 29. Sugestão, reclamação, denúncias e elogios na ouvidoria Saneago

<b>O que é?</b>	É a sugestão, reclamação, denúncias e elogios feita pelo usuário em última instância, que viabiliza soluções adequadas junto as diversas unidades das empresas
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Usuário pessoa física ou jurídica
<b>Prioridade de Atendimento</b>	O TME - Tempo Médio de Espera por telefone é de 00:00:06 segundos
<b>Forma de Atendimento</b>	Atendimento presencial (Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia)  Atendimento via site corporativo – Agência Virtual (24h todos os dias) end. <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>  Telefone 0800 645 0117 (de segunda a sexta – feira das 07:00 as 19:00), acessível para telefones fixos ou móveis;
<b>Prazo de Atendimento</b>	Até 30 dias (Lei 13460/2017 - <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm</a> )
<b>Taxa</b>	Não há taxa
<b>Área Responsável</b>	Superintendência de Ouvidoria Geral – (62) 3243-3467 Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia

## 29. Sugestão, reclamação, denúncias e elogios na ouvidoria Saneago (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Reclamação do Usuário - Ouvidoria Saneago	<p>A Ouvidoria da Saneago atua basicamente com manifestações administrativas em segunda instância, quando o interessado considera o primeiro atendimento recebido pelo setor competente como insatisfatório ou insuficiente; ou ainda com manifestações que não possuem um canal específico para tratamento, tais como denúncias, sugestões e elogios pertinentes à Saneago.</p>	<p>A Ouvidoria não substitui os demais canais de comunicação da empresa. No caso de um primeiro contato com a Saneago, a recomendação é que sejam utilizadas, preferencialmente, as seguintes alternativas: Agência Virtual, Central de Atendimento 0800, Agência de Atendimento Presencial e Agência Vapt Vupt. Somente após o prazo de atendimento estabelecido em cada um destes canais ter se esgotado é que deverá ser acionada para o registro da manifestação.</p> <p>É obrigatório o número de protocolo, exceto para denúncias de irregularidades de comportamento de empregado.</p>	<p>Call center 0800 645 0117;</p> <p>Correspondência;</p> <p>Email <a href="mailto:ouvidoria@saneago.com.br">ouvidoria@saneago.com.br</a>;</p> <p>Internet <a href="https://www.saneago.com.br">https://www.saneago.com.br</a>;</p> <p>Atendimento presencial;</p> <p>Agência Virtual.</p>	<p>Telefone ou on-line</p>	<p>Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p>

## 30. Reclamação de serviços executados pela Saneago e\ou empresas contratadas

O que é?	É a insatisfação do usuário sobre a execução de um determinado serviço
Quem Pode Solicitar	Usuário pessoa física ou jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada e serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais. O TME - Tempo Médio de Espera por telefone é de 00:00:06 segundos
Forma de Atendimento	Presencial nas agências de atendimento Vapt Vupt da capital e interior (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Presencial nas agências regionais do interior (para as cidades desprovidas de unidades de atendimento Vapt Vupt) (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ); Atendimento via chat (conversação online), disponível no site da Saneago, endereço: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> , (24h todos os dias) Telefone 0800 645 0115, (24h todos os dias), acessível para telefones fixos ou móveis; Telefone (62) 3221 2200 (Atendimento ao cliente fora de Goiás ou do Brasil), (24h todos os dias);
Prazo de Entrega	3 dias úteis
Taxa	Não há taxa
Área Responsável	Superintendência Reg. de Operações da Região Metropolitana de Goiânia – Rua 90, St sul, Goiânia-GO – (62) 3238-5700 Superintendência Reg. de Operações do Entorno do DF – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300 Superintendência Regional de Operações do Interior – Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO – 3243-3300

## 30. Reclamação de serviços executados pela Saneago e\ou empresas contratadas (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Reclamação do Usuário – Serviços Executados	É quando o usuário reclama da execução de um determinado serviço executado pela Saneago e\ou empresa contratada	<p>Número da conta, endereço completo, dados do titular ou número do protocolo;</p> <p>Relatar todas as informações pertinentes do serviço realizado e dados do reclamante para retorno das providências cabíveis</p>	<p>Presencial nas Unid. Vapt Vupt ou nas unid. regionais no interior;</p> <p>Por telefone 0800 645 0115;</p>	<p>Presencial ou telefone</p>	<p>Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a></p>

## 31. Solicitação do AVTO – Atestado de Viabilidade Técnico Operacional

<b>O que é?</b>	É um documento emitido pela Saneago que atesta as condições ambientais, técnicas e operacionais necessárias para que empreendimento seja atendido pelos Sistema de Abastecimento de Água - SAA e/ou Sistema de Esgotamento Sanitário – SES existentes, ou ainda, notifica ao Empreendedor a impossibilidade da interligação solicitada. Os empreendimentos que obrigatoriamente deverão obter o AVTO para interligação nos SAA e/ou SES são: loteamentos; Condomínios Verticais, Condomínios Horizontais, fechados ou abertos; Escolas, hospitais, comércios ou prédios públicos, todos com área acima de 1000 m <sup>2</sup> , Indústria com demanda acima de 10 m <sup>3</sup> /dia e construções prediais acima de dois pavimentos, com entrada de água acima de 7,0 (sete) metros de altura. Outros empreendimentos poderão sofrer avaliação in loco para se verificar a necessidade de AVTO.
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Proprietário, pessoa física ou jurídica
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos são on-line
<b>Forma de Atendimento</b>	Atendimento via site corporativo – Agência Virtual – Portal do Empreendedor (24h todos os dias) end. <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
<b>Prazo de Entrega</b>	60 dias corridos (após a confirmação do pagamento da taxa)
<b>Taxa</b>	R\$ 1.401,65
<b>Área Responsável</b>	Supervisão de AVTO - (62) 3243-3609 / 3243-3660. Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO

## 31. Solicitação do AVTO – Atestado de Viabilidade Técnico Operacional (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – AVTO - Atestado de Viabilidade Técnico Operacional	<p>É a solicitação do empreendedor antes da execução do empreendimento, afim, de verificar as condições ambientais, técnicas e operacionais necessárias para que o empreendimento seja atendido pelos Sistema de Abastecimento de Água - SAA e/ ou Sistema de Esgotamento Sanitário – SES ou a impossibilidade da interligação.</p>	<p>Possuir cadastro no Portal do Empreendedor da Saneago, sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual– Empreendedor e Obras - Portal do Empreendedor">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual– Empreendedor e Obras - Portal do Empreendedor</a>;</p> <p>Somente o proprietário do empreendimento ou seu representante legal;</p> <p>Fornecimento de todos os dados do empreendimento, para certificar se trata da emissão de AVTO, ou se o empreendimento se enquadra em situações especiais onde o mesmo não será emitido, documentos estão disponível no sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>, na página do Empreendedor e Obras – Condições para Solicitar AVTO;</p> <p>Deverá inserir todos os arquivos solicitados digitais (*.pdf):</p> <p>Arquivos aprovados, sistema emite a taxa – O pagamento será reconhecido automaticamente pelo sistema;</p> <p>Caso não estejam corretos, os técnicos não liberam o boleto bancário e informam o empreendedor sobre as adequações necessárias. A solicitação fica suspensa até que o empreendedor alimente o sistema com essa adequação. Essa suspensão fica no sistema até um período máximo de 60 (sessenta) dias corridos aguardando a resposta do empreendedor.</p>	Agência Virtual – Portal do Empreendedor	Telefone e\ou e-mail	24 h, todos os dias

## 31. Solicitação do AVTO – Atestado de Viabilidade Técnico Operacional (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Laudo do AVTO	É a resposta da Saneago constando da viabilidade ou não para interligação nos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e\ou de Esgotamento Sanitário existentes	<p>Somente pelo Portal do Empreendedor;</p> <p>A interligação ao Sistema de Abastecimento de Água - SAA e\ou Sistema de Esgotamento Sanitário – SES existente, ou recebimento de Sistema Independente, somente se dará após o empreendedor apresentar os projetos para análise pela equipe técnica da Saneago, solicitação do acompanhamento/fiscalização das obras e repasse das obras, para Saneago.</p> <p>(Vide procedimentos: Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e\ou Esgotamento Sanitário de Terceiros, Solicitação para acompanhamento de Obras e Doação de obras a Saneago)</p>	Agência Virtual – Portal do Empreendedor	E-mail ou telefone	24h todos os dias

## 32. Análise de projetos de sistema de abastecimento de água e\ou esgotamento sanitário de terceiros

<b>O que é?</b>	É a análise realizada nos projetos de Sistema de Abastecimento de Água e\ou Esgotamento Sanitário de empreendimentos, após constatado no parecer técnico do AVTO (Atestado de Viabilidade de Técnico Operacional) a necessidade de execução de obras por parte do empreendedor.
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Pessoas físicas, Pessoas Jurídicas, Terceiros com procuração, e Prefeituras.
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada e serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.
<b>Forma de Atendimento</b>	Atendimento presencial na Sede da Saneago, Protocolo, situado na Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO
<b>Prazo de Entrega</b>	08 a 110 dias úteis (prazo varia conforme a concepção do projeto) vide sítio <a href="https://www.saneago.com.br/2016/regulacao.html">https://www.saneago.com.br/2016/regulacao.html</a> , Tabela de Preços e Prazos dos Serviços da Saneago;
<b>Taxa</b>	R\$ 526,65 a R\$ 9.957,45 (taxa varia conforme a concepção do projeto) vide sítio <a href="https://www.saneago.com.br/2016/regulacao.html">https://www.saneago.com.br/2016/regulacao.html</a> , Tabela de Preços e Prazos dos Serviços da Saneago;
<b>Área Responsável</b>	Supervisão de Análise de Projetos de Empreendedores - (62) 3243-3646. Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO

## 32. Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e\ou Esgotamento Sanitário de Terceiros (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e\ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e\ou Esgotamento Sanitário de Terceiros	É a análise realizada nos projetos apresentados pelo empreendedor\ projetista.	<p>Presencial no Protocolo da sede da Saneago -Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO;</p> <p>Protocolar a solicitação e o projeto conforme a necessidade de cada um</p>	Protocolo - Sede da Saneago	Presencial	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00
Resposta\Ofício - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e\ou Esgotamento Sanitário de Terceiros	É o parecer da Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e\ou Esgotamento Sanitário de Terceiros	<p>Liberação da análise do Projeto por profissionais do quadro da Saneago</p> <p>Deverão ser observados as diretrizes para acompanhamento e fiscalização da implantação das obras dos projetos liberados</p> <p>A entrega do ofício é feita presencialmente, ao empreendedor ou representante legal, na Secretaria Geral, localizada na Sede da Saneago, na Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO;</p>	Secretaria Geral - Sede da Saneago	Presencial	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

### 33. Autorização para lançamento de efluentes não domésticos

<b>O que é?</b>	É um documento emitido pela Saneago que visa autorizar o lançamento de efluentes não domésticos na rede coletora de esgoto sanitário da Saneago, após esse efluente passar um sistema de retenção de resíduos ou um pré-tratamento biológico ou químico. Esse documento coopera quanto a regularização do empreendimento perante o órgão ambiental, no que diz respeito aos efluentes líquidos. A autorização é obrigatória para empreendimentos como: Postos de Combustíveis, Lava a jato, Oficinas, Lavanderias, Panificadoras, Funerárias, Restaurantes, Clínicas Veterinárias, Clínicas cirúrgicas, Laboratórios de Análises Clínicas, Marmorarias, Clínicas Odontológicas, Indústrias e Outros. ver empreendimentos mais detalhadamente no sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> .
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Empreendedor, pessoa física ou jurídica.
<b>Prioridade de Atendimento</b>	Os atendimentos são on-line.
<b>Forma de Atendimento</b>	Atendimento via site corporativo - Agência Virtual - Portal do Empreendedor (24 h todos os dias) end. <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> .
<b>Prazo de Entrega</b>	25 a 40 dias (prazo varia conforme o tipo de empreendimento e sua localidade) vide sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ;
<b>Taxa</b>	R\$ 217,75 a R\$ 1.241,66 (valor varia conforme o tipo de empreendimento e sua localidade) vide sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> ;
<b>Área Responsável</b>	Gerências Regionais de Serviços e Gerências de Negócios da Região Metropolitana.

### 33. Autorização para lançamento de efluentes não domésticos (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Autorização para lançamento de esgoto não doméstico	<p>É a solicitação a Saneago para poder lançar os esgoto não doméstico na rede coletora de esgoto da Saneago.</p> <p>É disponibilizado o requerimento a ser preenchido onde será identificado o tipo de empreendimento para emissão da guia no sítio <a href="https://www.saneago.com.br/2016/clientes.html">https://www.saneago.com.br/2016/clientes.html</a>.</p> <p>Portal do empreendedor.</p>	<p>Possuir cadastro no Portal do Empreendedor da Saneago, sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual-Empreendedor">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual-Empreendedor</a> - Portal do Empreendedor.</p> <p>Somente o proprietário do empreendimento ou seu representante legal poderá preencher o requerimento;</p> <p>Deverá inserir os arquivos que achar necessário para ampliar as informações do efluente não doméstico gerado no empreendimento (*.pdf):</p> <p>O sistema emite a taxa - O pagamento será reconhecido automaticamente pelo sistema;</p> <p>A solicitação ficará suspensa até que o empreendedor alimente o sistema com o pagamento da taxa.</p> <p>Essa suspensão fica no sistema até um período máximo de 60 (sessenta) dias corridos. Após esse prazo o empreendedor deverá fazer um novo requerimento.</p>	Agência Virtual - Portal do Empreendedor	Telefone e / ou e-mail	24 h, todos os dias.

### 33. Autorização para lançamento de efluentes não domésticos (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Vistoria - Autorização para lançamento de esgoto não doméstico	É a vistoria realizada no empreendimento pela equipe técnica da Saneago para verificar se as instalações internas e o tipo de retenção de resíduos ou o pré-tratamento adotado pelo empreendimento, está adequado.	É necessário a presença do usuário / responsável (maior de 18 anos) no imóvel.	In loco	Presencial	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30
Parecer da autorização de lançamento de efluentes não domésticos.	É a resposta da Saneago autorizando o lançamento do efluente.	Será retirado pelo empreendedor somente pelo Portal do Empreendedor. sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual Empreendedor">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual Empreendedor</a> .	Agência Virtual - Portal do Empreendedor	E-mail ou telefone	24 h todos os dias

## 34. Fornecimento sobre declaração de mananciais

<b>O que é?</b>	A Declaração de Manancial é um documento que visa atender aos requisitos do licenciamento ambiental e outros serviços solicitados pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad). Através da Declaração de Manancial avalia-se se o empreendimento a ser licenciado está em bacia de captação de água para abastecimento humano, apontando possíveis impactos na qualidade ou na quantidade da água para abastecimento público.
<b>Quem Pode Solicitar</b>	Pessoas físicas, Pessoas Jurídicas, Terceiros com procuração, e Prefeituras.
<b>Prioridade de Atendimento</b>	De acordo com a Lei Federal 10.048/2000. Nos demais casos são atendidas por ordem de protocolo.
<b>Forma de Atendimento</b>	Atendimento presencial na Sede da Saneago, Protocolo, situado na Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO
<b>Prazo de Entrega</b>	30 dias úteis (contados a partir do momento em que toda a documentação necessária para a análise do processo estiver completa)
<b>Taxa</b>	R\$ 59,66
<b>Área Responsável</b>	Superintendência de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - 3243-394 Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO

## 34. Fornecimento sobre declaração de mananciais (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação do Usuário – Declaração de Manancial	É a solicitação do requerente para certificar se o empreendimento a ser licenciado está em bacia de captação de água para abastecimento humano	<p>Imprimir Formulário para Declaração de Manancial no sítio <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual - Serviços">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual - Serviços</a></p> <p>Onde se localiza as descrições dos documentos necessário...</p> <p>Presencial no Protocolo da sede da Saneago -Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO;</p>	Protocolo - Sede da Saneago	Presencial	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00
Entrega da Declaração de Manancial ao Requerente.	A Resposta\Ofício da Declaração de manancial entregue ao requerente.	<p>A entrega do ofício é feita presencialmente, ao requerente ou representante legal, na Secretaria Geral, localizada na Sede da Saneago, na Fued José Sebba, nº 1.245, Setor Jardim Goiás, Goiânia-GO;</p>	Secretaria Geral - Sede da Saneago	Presencial	De segunda a sexta-feira das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

## 35. Individualização da água

O que é?	Consiste na instalação de hidrômetro em cada unidade consumidora, afim, de que cada unidade pague pelo seu respectivo consumo.
Quem Pode Solicitar	Condomínio ou Empreendedor (pessoa física ou jurídica), desde que não tenha sido constituído condomínio
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada e serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.
Forma de Atendimento	Presencial nas agências de atendimento Vapt Vupt da capital e interior (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Presencial nas agências regionais do interior (para as cidades desprovidas de unidades de atendimento Vapt Vupt) (endereços e horários de atendimento encontra-se disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a> );  Telefone 0800 645 0116, (segunda à sexta das 07:00 as 19:00), acessível para telefones fixos ou móveis;
Prazo de Entrega	Média de 30 dias úteis
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área Responsável	Gerência de Atendimento ao Cliente – (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

## 34. Fornecimento sobre declaração de mananciais (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Solicitação da Individualização pelo Cliente	O cliente recebe instruções dos procedimentos legais, técnicos e a lista de documentos que deverá apresentar a Saneago	Existência da Ligação de Água Macromedidor.  Número da conta, endereço completo, ou dados do titular	Presencial nas Unid. Vapt Vupt Lozandes ou Vapt Vupt JUCEG para Goiânia e região metropolitana, ou nas unid. regionais no interior;	Presencial	Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Solicitação da Vistoria Técnica de Individualização	Equipe vai ao local para verificar se os Padrões de Ligações de Água e os Hidrômetros estão montados conforme as Normas Técnicas exigidas pela Saneago	Padrões das ligações de água e os hidrômetros (já aferidos) devem estar instalados  É necessário a presença do Cliente no Condomínio	A vistoria pode ser solicitada presencialmente nas Unid. Vapt Vupt Lozandes ou Vapt Vupt JUCEG para Goiânia e região metropolitana, ou nas unid. regionais no interior;  Telefone 0800 645 0116, (segunda à sexta das 07:00 as 19:00)	Presencial, Telefone	De segunda a sexta-feira das 07:30 as 11:30 e das 13:30 as 17:00

## 34. Fornecimento sobre declaração de mananciais (Etapas)

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documentos Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Entrega da documentação para Individualização	Ato em que será conferido todos os documentos para iniciar o processo de individualização. Documentos serão enviados a Gerência de Atendimento ao Cliente para conferência e Elaboração do Contrato	Apresentar cópias e originais de toda documentação	Presencial nas Unid. Vapt Vupt Lozandes ou Vapt Vupt JUCEG para Goiânia e região metropolitana, ou nas unid. regionais no interior;	Presencial	Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>
Assinatura do Contrato de Individualização	Ato em que o Cliente assina o Contrato de Individualização e é feito a solicitação para cadastro dos hidrômetros das ligações individualizadas	Aprovação da vistoria Técnica de Individualização  Não pode haver débitos	Presencial na Unidade de Atendimento que o Cliente iniciou o Processo de Individualização	Presencial	Os horários e dias de atendimento variam de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago, end: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual</a>